

交通部 函

機關地址：10052臺北市仁愛路1段50號
傳真：02-2389-9887
聯絡人：顧大君
聯絡電話：2349-2132
電子郵件：tc_ku@motc.gov.tw

受文者：交通部觀光局

發文日期：中華民國101年5月14日
發文字號：交路（一）字第1018200138號
速別：最速件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨

主旨：檢送「旅展活動事前預防及事後糾紛處理機制」乙份(如附件)，請配合辦理，請查照。

說明：

- 一、行政院消費者保護委員會(現為行政院消費者保護處)100年5月19日第188次委員會議決定「指定本部為『旅展活動』之中央目的事業主管機關，並研議建立相關處理機制」；經本部觀光局於100年9月27日邀集相關機關研商「建立旅展活動事前預防及事後糾紛處理機制」並獲致共識在案。
- 二、前開處理機制架構及主要內容如下：
 - (一)旅展通報機制：請各直轄市及縣(市)政府旅展前之訊息收集及通報相關事宜。
 - (二)旅展前預防機制：就參展業者資格及販售商品禮券，在招商階段即課予主辦單位(策展公司)善盡審核把關之責，期能減少事後糾紛處理所耗費成本。
 - (三)旅展中查核機制：建立主辦單位、各目的事業主管機關及旅展所在地直轄市及縣(市)政府均應派員查核之機制。
 - (四)旅展後糾紛處理機制：建立主辦單位、各目的事業主管



機關及縣市政府協助處理消費申訴案件之機制。

正本：行政院農業委員會、行政院體育委員會、行政院新聞局、行政院衛生署、經濟部、全國各縣市政府、財團法人台灣觀光協會、中華民國觀光旅館商業同業公會全國聯合會、臺北市旅行商業同業公會、高雄市旅行商業同業公會、新北市旅行商業同業公會、臺中市旅行商業同業公會、台南市旅行商業同業公會、中華民國旅行業品質保障協會

副本：行政院消費者保護處、本部路政司、法規委員會、交通部觀光局（均含附件）

部長 毛治國



旅展活動事前預防及事後糾紛處理機制

一、旅展通報機制：(流程如附圖 A)

請各直轄市及縣(市)政府預先收集轄內各旅展活動之相關訊息，於展前通報交通部觀光局(如附件 1 格式)，如有非屬觀光行業或販賣商品，則另通報各目的事業主管機關。

二、旅展前預防機制：

(一) 請各直轄市及縣(市)政府獲悉即轄內有策展機構將辦理之旅展後，要求旅展主辦單位(策展公司)辦理下列事項：

1. 針對參展業者資格之合法性及販售商品禮券是否符合相關定型化契約應記載及不得記載事項之規定，及其他相關事項，參考相關公、協會之辦理經驗(如附件 2)辦理展前審核(流程如附圖 B)。有疑義者，應就業者及商品禮券之屬性，洽詢各該目的事業主管機關請求釋疑。
2. 主辦單位應於招商簡章詳盡記載各相關規定，同意參展後雙方必須簽約以產生法律效果。
3. 展場販售之住宿券可供住宿之旅館不只 1 處，主辦單位應要求參展業者於住宿券須明列可供住宿之旅館，於展前查證其合法性，並為必要之處置。
4. 異業結盟販售商品禮券時，主辦單位於展前審核時，要求該商品禮券之發行業者應切結負履約保證之連帶責任，及提供經合作旅宿業者用印之書面證明，以確保持券欲住宿之消費者不會被拒。
5. 依規定旅行業不得發行具有對價之旅遊票券，主辦單位應於展前拒絕業者販售是類票券。

(二) 各機關如有同意提供旅展主辦單位補助或擔任指導單位者，應函請旅展主辦單位負起事前審核之責。

三、旅展中查核機制：(流程如附圖 C)

- (一) 各旅展主辦單位於展中須派員查核參展業者販售之旅遊商品，並適時做必要之處理。
- (二) 各目的事業主管機關及旅展所在地直轄市及縣(市)政府亦應派員查核，發現有非法參展業者或旅遊商品，即依法查處並要求主辦單位注意改善。

四、旅展後糾紛處理機制：(流程如附圖 D)

- (一) 旅展主辦單位接獲消費者申訴後，應找出原販售業者並協助處理。
- (二) 直轄市及縣(市)政府接獲消費者申訴後，應轉請爭議商品之目的事業主管機關協助處理。
- (三) 處理過程發現有違法情事者，應通報目的事業主管機關依法裁處。

五、其他：

於非旅展之行銷推廣或節慶活動中展售商品禮券者(例如溫泉季)，因參與業者與旅展之集中參展不同，非本案之範圍，各主辦單位及地方政府得免比照旅展辦理通報。惟如有業者販售住宿券、泡湯券等商品時，建議各主辦單位及地方政府仍需事前審查及展中抽查相關商品禮券，以維消費者權益。

附件 1

各直轄市及縣（市）政府旅展前通報單（參考範例）

旅展名稱	○○觀光旅遊展
旅展期間	○年○月○日~○月○日
展場地點	○○展覽館
主辦單位	○○行銷有限公司或○○公（協）會
指導單位	○○市政府
參展行業	旅行社、旅館、民宿、主題樂園、餐廳、 旅遊圖書、航空公司、租車業...
預計販賣商品	住宿券、泡湯券、餐券、入場券、旅遊 圖書券
備註	
聯絡人及聯絡資訊	張○○先生 電話：(02) 1234-0000 傳真：(02) 1234-1111 Email： abc123@yahoo.com.tw

備註：請將本通報單傳真至交通部觀光局李中彥技士
電話：(02) 2349-1529
傳真：(02) 2773-9297
Email：xyz123@tbroc.gov.tw

相關公、協會之展前審核辦理作法

■ 財團法人台灣觀光協會辦理臺北國際旅展之作法：

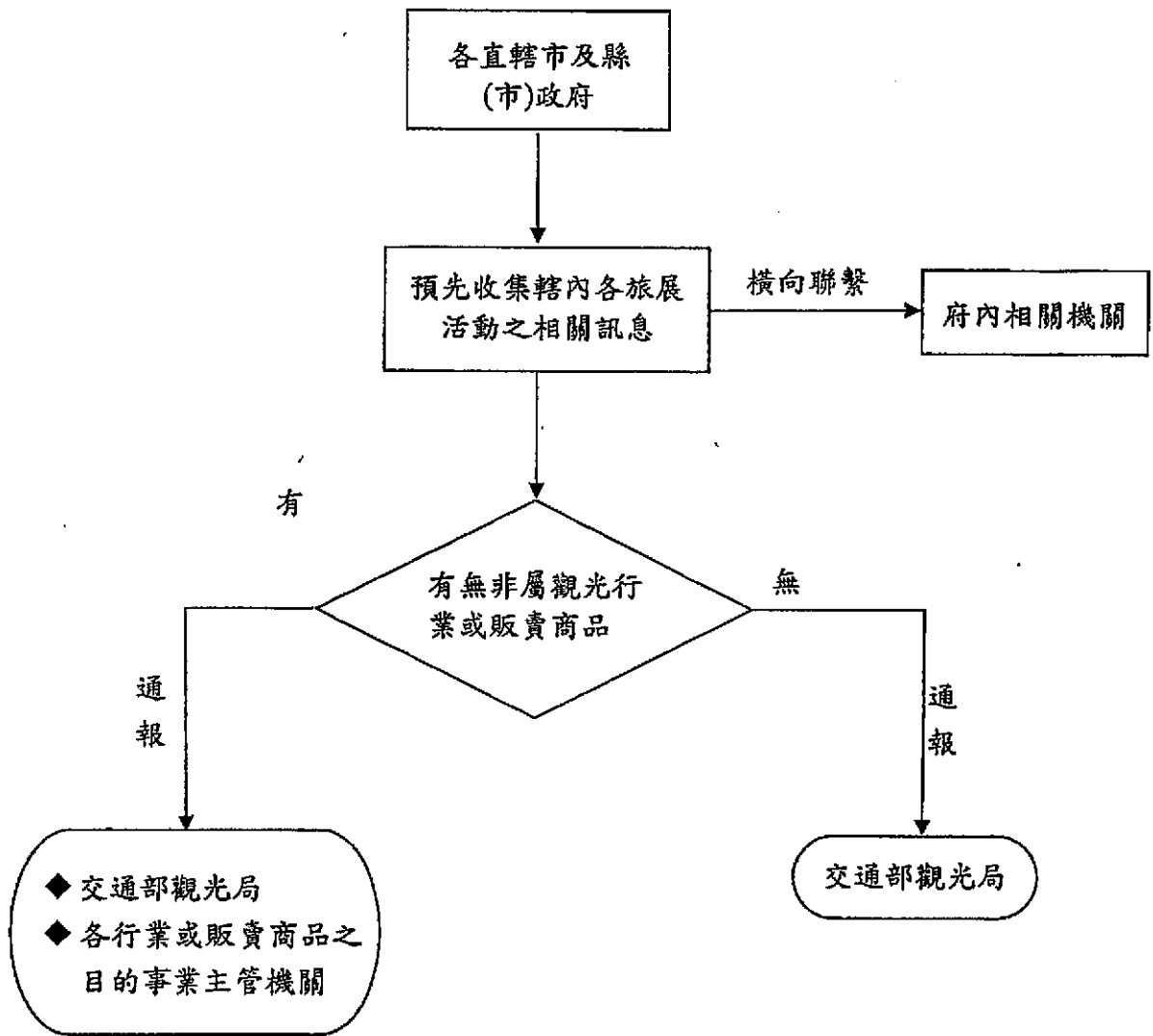
- 一、 要求參展業者依不同行業類別，須檢附合法登記證明文件供主辦單位審核。如數家業者合併申請參展，將指定 1 家為對口業者，將各業者之合法登記證明文件送主辦單位審核。
- 二、 要求參展業者如欲於展期中販售商品（服務）禮券，須提供樣本供主辦單位審核是否符合定型化契約應記載及不得記載事項之規定。
- 三、 於邀展公告資訊中，提醒參展業者：
 - （一）、 如將禮券委託第三人銷售，應於禮券載明第三人名稱、委託銷售期限及經目的事業主管機關同意備查之文號。
 - （二）、 謝絕經財團法人中華民國消費者文教基金會公告之檢舉廠商參展。
 - （三）、 報名後不得以任何理由申請更改原有之報名單位名稱；攤位僅能標示原報名之單位名稱，如有違反，將立刻拒絕其參展及報名來年旅展。

■ 高雄市旅行商業同業公會之作法：

除事前嚴格審核參展業者之資格及販售商品外，更要求已獲准參展業者切結不得分租予未報准之業者（簡稱：二房東現象），違反者將強制驅除並沒收保證金。目前參展業者多願意配合，尚無執行困難。

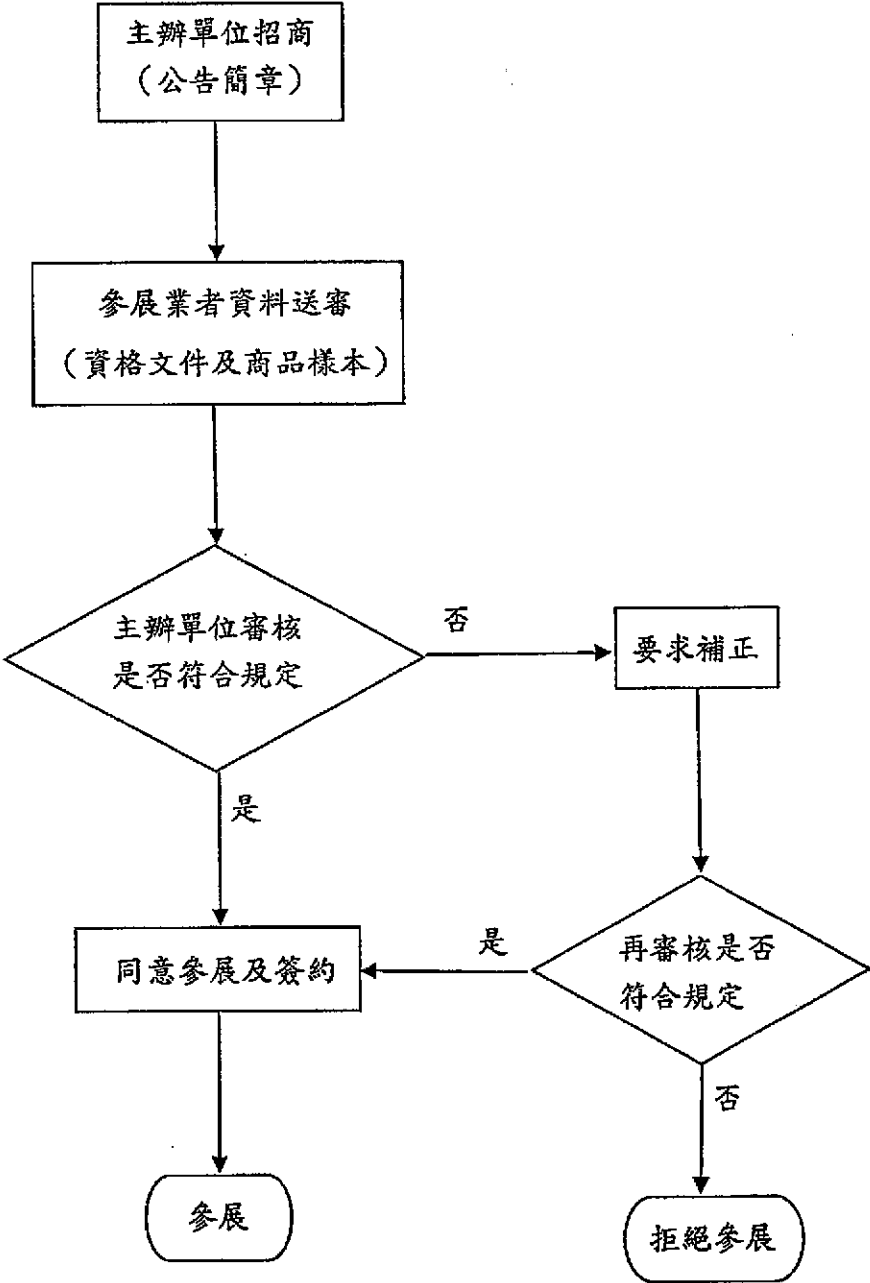
附圖 A

旅展通報流程



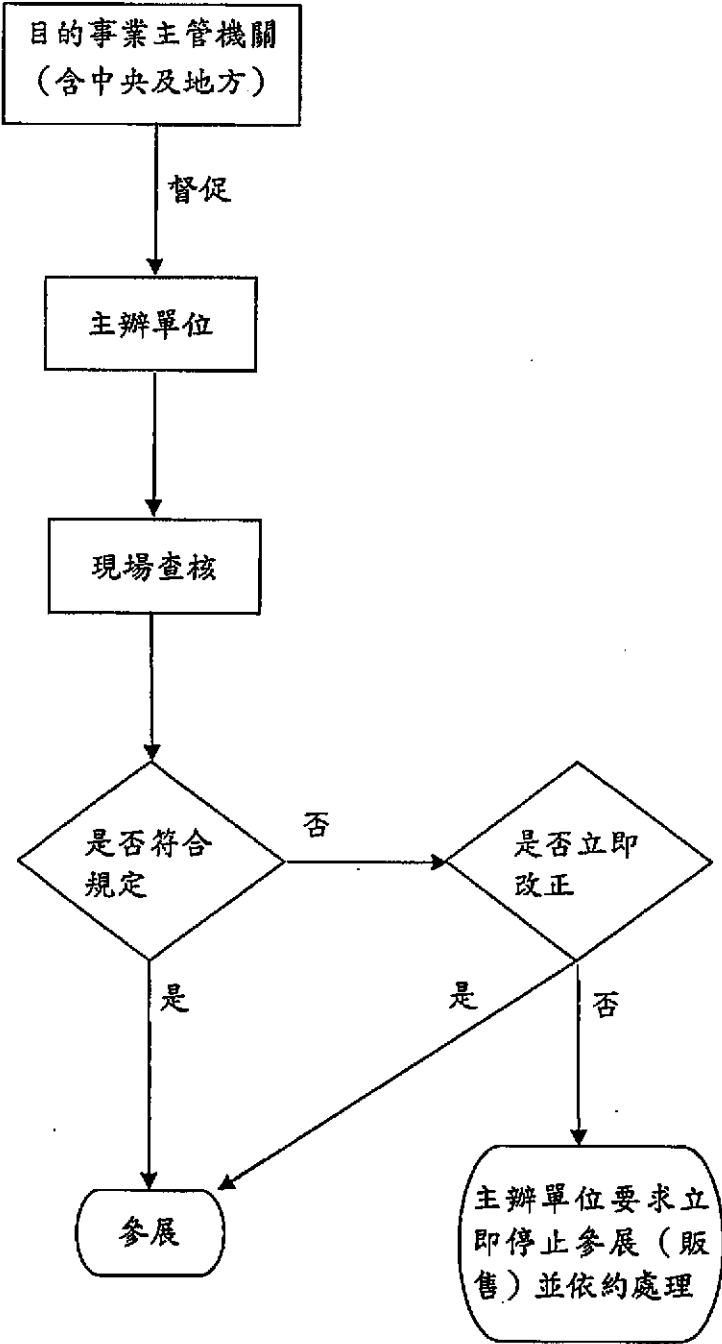
附圖 B

旅展前審核流程



附圖 C

旅展中查核流程



附圖 D

旅展後糾紛處理流程

