

旅行業交易安全查核作業要點

中華民國 96 年 4 月 25 日觀業字第 09630009471 號函發布

中華民國 114 年 6 月 13 日觀業字第 1143001733 號函修正

- 一、交通部觀光署（以下簡稱本署）為執行發展觀光條例第三十七條及旅行業管理規則第五十三條規定之旅行業業務檢查，防制旅行業惡性倒閉，維護交易安全，保障旅客權益，特訂定本要點。
- 二、本署為查核各旅行業之財務及交易狀況，得邀集中華民國旅行商業同業公會全國聯合會（以下簡稱旅行業全聯會）、中華民國旅行業品質保障協會（以下簡稱品保協會）、各縣市旅行商業同業公會等相關機關單位共同組成旅行業交易安全查核小組（以下簡稱本小組）定期或不定期前往實地稽查。
- 三、為利於執行本小組查核業務，旅行業全聯會、品保協會應指派專人承辦，並將承辦人員之姓名、電話、傳真、電子信箱等相關通訊資料，送請本署彙整。該通訊資料有異動時，亦同。
- 四、旅行業有下列情事，經本小組蒐集情報、綜合研判後認為有實地查證之必要者，即應以保密方式連繫相關機關單位前往稽查：
 - （一）大量低價促銷廣告。
 - （二）刷卡量爆增。
 - （三）代表人或員工變更異常。
 - （四）經品保協會或各旅行業公會蒐集反映之異常情資。
 - （五）經檢舉有異常營運情形且有實證。
 - （六）其他異常營運情形。
- 五、本小組於查核前應先備妥受查核旅行業之相關資料，以進行下列項目之查核，受查核旅行業並應提供相關資料：
 - （一）公司招攬旅客主要的途徑（提供攬客之傳單或廣告等）。
 - （二）公司活期存款、支票存款、信用卡團費匯入等主要往來銀行（提供主要往來銀行三個內之存摺影本等）。
 - （三）最近六個月之員工薪資發放情形（提供員工薪資發放名冊及撥款證明）。
 - （四）責任保險及履約保證保險之投保情形（提供履約保證保險單及保險費收據等）。
 - （五）信用卡刷卡收單銀行之收單情形（提供已刷卡之清冊）。
 - （六）迄至查核當日為止，已出團及已招攬並收費但尚未出團之團體明細（提供各團之旅遊地、旅客名單、人數、已收取團費的金額、班機、機位電腦代號、機位付款、機位出處、旅館訂房紀錄、國外接待旅行社名稱、給付國外旅行社團費單

據、轉交同業出團之旅行社名稱、向同業付款單據、旅遊契約書及旅客繳費收據等資料)。

(七) 迄至查核當日為止，已代訂並收費但尚未搭機之機位訂位明細(提供所訂機位目的地、旅客名單、人數、已收費的金額、班機、機位電腦代號、機位付款、機位出處及旅客繳費收據等資料)。

(八) 迄至查核當日為止，護照或簽證之辦理情形(提供簽證中心收件資料)。

六、本小組於查核後，發現受查核之旅行業有涉嫌重大詐欺或惡性倒閉等情事時，除應立即函送法務部調查局或內政部警政署刑事警察局等治安機關偵查外，必要時並通報內政部移民署提供旅行業相關人員之出境紀錄。

七、本小組於查核後，認為受查核之旅行業因營運異常，已不能正常經營旅行業務時，本署即應依消費者保護或觀光等相關法規，停止其經營所有旅行業務，並囑其妥善處理查核前之旅客委辦事項，必要時發布新聞週知大眾。

八、品保協會對發生惡性倒閉之旅行業，應即成立專案小組，協助旅客辦理旅遊糾紛申訴、理賠退費登記、證照領回或轉團等相關事宜。必要時，並應發布新聞稿或召開記者會對外說明。

九、旅行業全聯會及各縣市旅行商業同業公會對所屬會員發生詐騙旅客或惡性倒閉等情事時，應主動協助品保協會及本署處理相關善後事宜。

十、本小組因查核所需之交通費、膳雜費及住宿費等相關費用，由本小組依國內出差旅費報支要點規定核實檢據送交本署彙整後核銷。

本小組因實務需要，商請警察機關派員協助時，得在不重領之原則下，酌予支付誤餐費。

十一、本小組查核所需經費，由本署相關經費項下勻支。