

## 麗星郵輪高雄-菲律賓航程變動消費爭議處理， 114年12月26日航港局偕同本署召開處理協調會議

### 郵輪公司(及旅行業者)及船名：

麗星郵輪公司、旅行社(大登旅行社、永業旅行社、上順旅行社、永信旅行社、良友旅行社、捷利旅行社、統一旅行社、翔順旅行社、新進旅行社、鳳凰旅行社、亞揪遊旅行社)；船名：麗星郵輪探索星號。

### 事件案由：

有關麗星郵輪原定115年1月4日、11日、18日由高雄港出發前往菲律賓之六天五夜航程，該公司於114年12月11日宣布變更航程為由高雄港出發往日本宮古島、石垣島及沖繩之六天五夜航程，引發部分旅客申訴及陳情，航港局偕同本署於114年12月26日召開協調會議。

為提醒消費大眾注意，及確保消費者自身權益，摘述會議紀錄重點如下：

經查本案目前全臺申訴案件共2件，其中1件消費者同意接受郵輪公司提出之調整航程及補償方案，並已履行完成，另1件經調處未達成和解。本次會議已請麗星郵輪公司及麗星夢旅行社基於企業社會責任及善意協商精神，積極配合出席後續協商或調解會議。

另為確保消費者權益，航港局已於本次會議明確告知業者，未來對於隨意變更航程，導致提供之商品或服務有違反消費者保護法之虞，該局將會同本署及相關消保單位，依據消保法進行行政監督及查核，並要求其改正，如經查有違反相關規定未有改正之情形，將依同法第58條規定裁處。