

Taiwan
THE HEART OF ASIA

旅行業管理規則相關法規



Taiwan
THE HEART OF ASIA

交通部觀光局

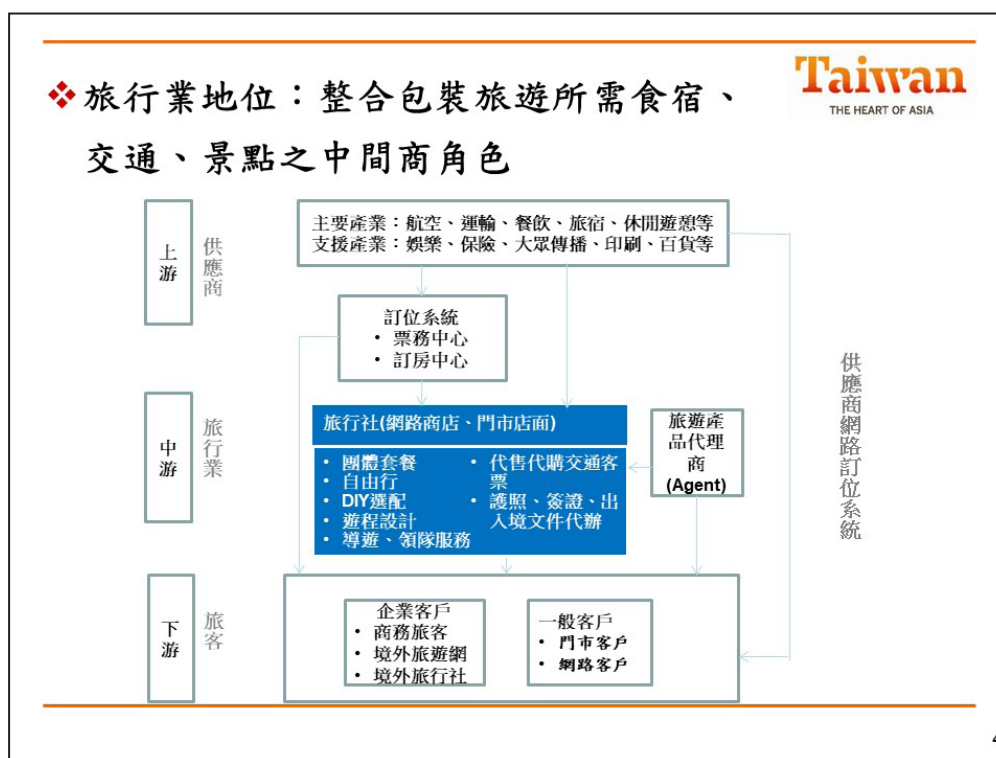
1

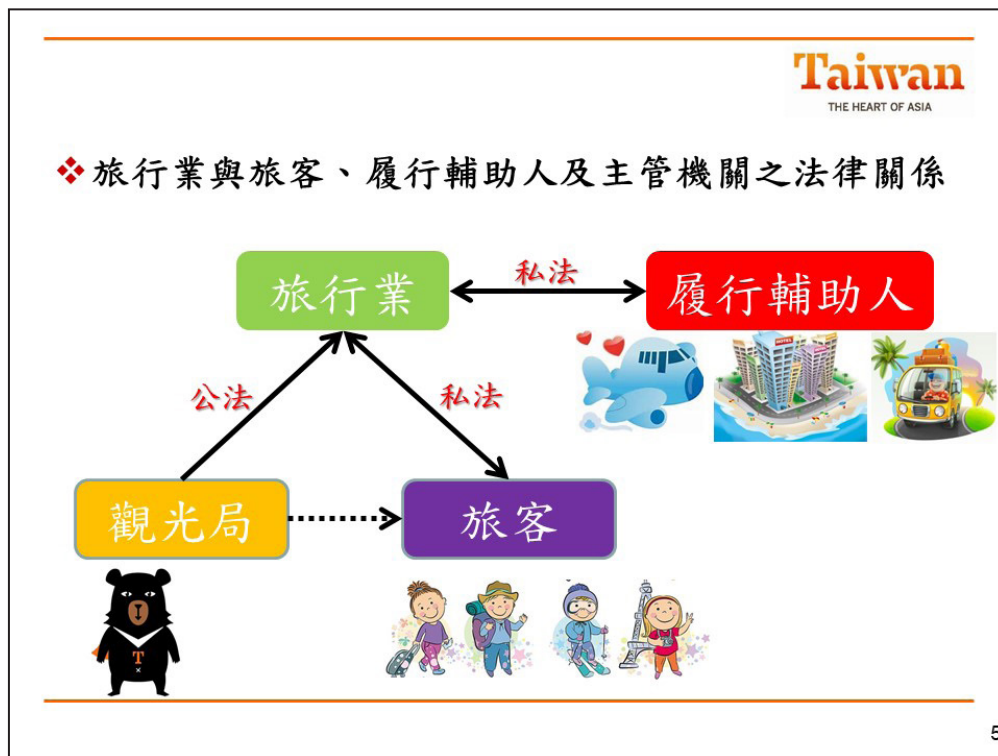
Taiwan
THE HEART OF ASIA

旅行業相關法規

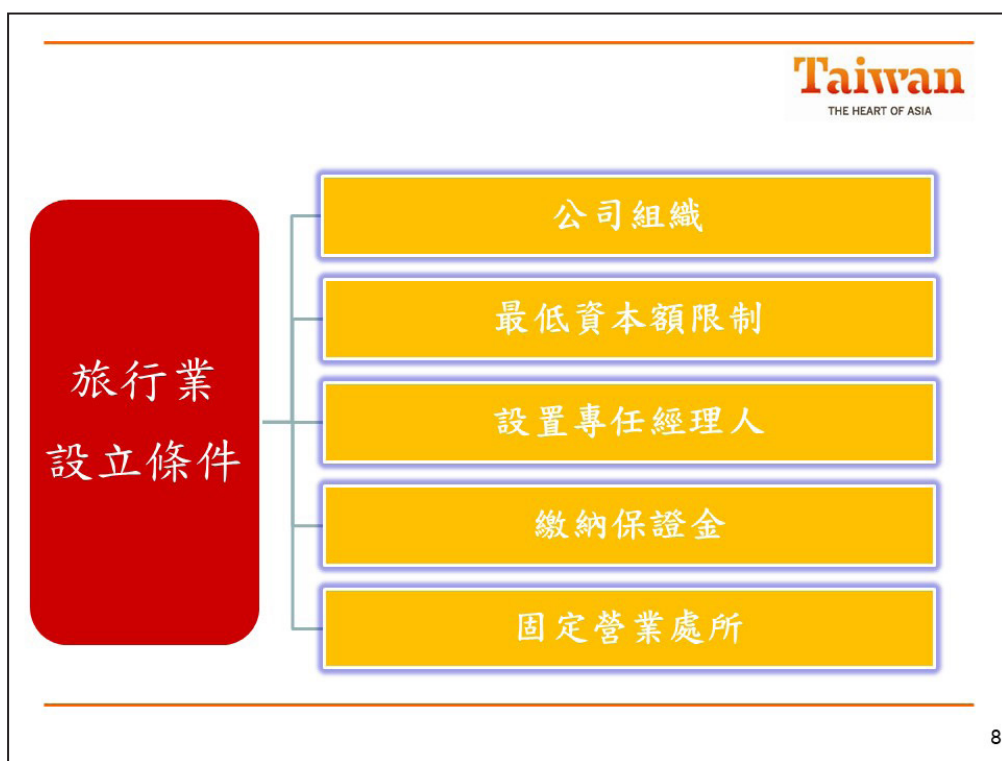
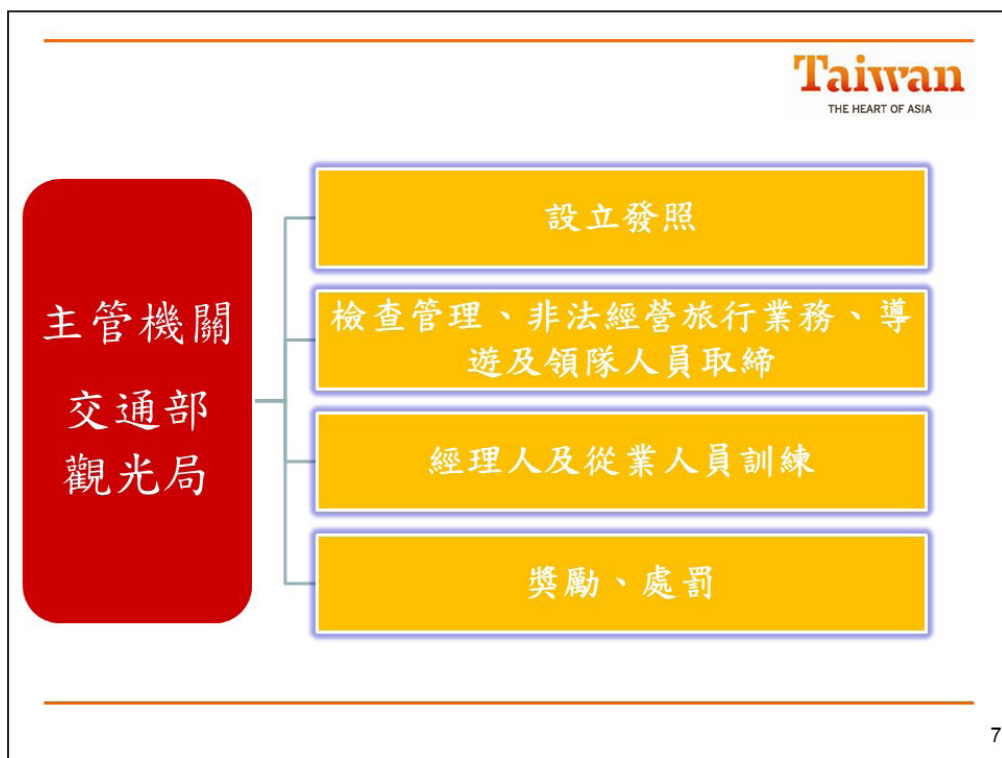
- 發展觀光條例
- 旅行業管理規則
- 導遊人員管理規則
- 領隊人員管理規則
- 發展觀光條例裁罰標準
- 國內/國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項
- 國內/國外個別旅遊定型化契約應記載及不得記載事項
- 國內/國外旅遊定型化契約書範本
- 國內/國外個別旅遊定型化契約書範本
- 郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項
- 郵輪國外旅遊定型化契約範本
- 旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法
- 大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法
- 消費者保護法、民法

2





- Taiwan**
THE HEART OF ASIA
- 管理制度**
- 許可制
 - 分類管理
 - 專業經營
 - 分支機構一元化
 - 最低資本額限制
 - 保證金制度
 - 責任保險及履約保證保險
 - 人員異動報備
 - 強制派遣導遊及領隊人員
 - 強制締結旅遊契約
 - 信用異常公告
- 6





旅行業業務範圍

- ❖ 發展觀光條例第27條旅行業業務範圍如下：「一、接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。二、接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。三、招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。四、設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。五、提供旅遊諮詢服務。六、其他經中央主管機關核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。前項業務範圍，中央主管機關得按其性質，區分為綜合、甲種、乙種旅行業核定之。非旅行業者不得經營旅行業業務。但代售日常生活所需國內海、陸、空運輸事業之客票，不在此限。」

9



綜合旅行業業務

種類	業務範圍(3類之比較)	資本額	保證金/履約保險	刊登廣告
綜合 (躉售)	1. 代售國外海、陸、空運輸客票，或代辦出入國簽證手續 2. 招攬、接待國內外旅客並安排旅遊、食宿及交通(含諮詢) 3. 設計國內外旅程，安排導遊、領隊。 4. <u>包辦旅遊</u> 或 <u>自行組團</u> 辦理旅遊 5. <u>委託甲、乙種旅行業</u> 代為招攬	設立最低資本額 <u>3千萬</u> ，每1分公司增資150萬	1. 保證金 <u>1千萬</u> ，每1分公司30萬 2. 履約保證保險6千萬(品保會員4千萬)	得以註冊之商標替代公司名稱(如可樂、山富旅遊)

10

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 甲種旅行業業務 </div>				
種類	業務範圍(3類之比較)	資本額	保證金/履約保險	刊登廣告
甲種	<ol style="list-style-type: none"> 1. 代售國外海、陸、空運輸客票，或代辦出入國簽證手續 2. 招攬、接待國內外旅客並安排旅遊、食宿及交通(含諮詢) 3. 設計國內外旅程，安排導遊、領隊。 4. <u>自行組團</u>辦理旅遊 5. 代理綜合旅行業招攬 	設立最低資本額 600萬 ，每1分公司增資100萬	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保證金150萬，每1分公司30萬 2. 履約保證保險2千萬(品保會員500萬) 	應載明公司名稱

11

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 乙種旅行業業務 </div>				
種類	業務範圍(3類之比較)	資本額	保證金/履約保險	刊登廣告
乙種	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>不得</u>代售國外海、陸、空運輸客票，或代辦出入國簽證手續 2. 招攬或接待本國旅客或取得合法居留證件之外國人、香港、澳門居民及大陸地區人民國內旅遊、食宿、交通(含諮詢) 3. 代理綜合旅行業招攬 4. 設計國內旅程 	設立最低資本額 120萬 ，每1分公司增資60萬	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保證金60萬，每1分公司15萬 2. 履約保證保險800(品保會員200萬) 	應載明公司名稱

12

非法旅行業案例(1)

- 非旅行業得經營旅行業務之例外規定
前三項業務，非經依法領取旅行業執照者，不得經營。
但代售日常生活所需國內海、陸、空運輸事業之客票，不在此限。
- 實務案例
 - ◎ 李四架設「啪啪走」網站，接受旅客張三等25人上網報名參加109年1月1日舉辦台三線客家庄之旅
 - ◎ 遊覽車司機招攬旅遊
 - ◎ 便利商店代售國際機票、火車票
 - ◎ 便利商店代收送台胞證加簽服務
 - ◎ 計程車、個人部落格、拍賣網...

13

非法旅行業案例(2)

- ❖ 攝影服務業者經營線上攝影服務平臺，代為安排往返攝影地點之交通工具、食宿等附隨服務，是否涉及經營旅行業業務？
- 攝影服務業倘因辦理外拍攝影需要，為參加攝影者安排往返攝影地點之交通工具、食宿等附隨服務，尚非屬旅遊服務，惟如有假藉辦理攝影活動名義而實質經營前揭條例所列各項營利收費之旅遊行程或服務，則涉有違反發展觀光條例第27條第3項有關非旅行業者不得經營旅行業務之規定。亦即是否涉及違反前揭條例規定，尚未可一概而論，須視個案具體事實認定。

14

非法旅行業案例(3)

- ❖ 最高行政法院101年度判字第301、304號判決：「發展觀光條例第27條第1項第1款所指『接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票』，舉凡於交易過程中，受託代辦銷售海、陸、空運輸事業之客票者均屬之，至於該代辦者於契約成立前是否介入？是否出名為締約當事人？締約過程有無磋商議價等，並非所問。」。消費者透過統一超商門市ibon機訂購立榮航空機票，統一超商與安源資訊公司共同參與實施代售機票。準此，行為人如自始未介入代售或代購國際機票之行為，僅代收機票款（類似代收水、電、瓦斯等公用事業費用），應無違上開條款規定。

15

非法旅行業案例(4)

- ❖ 最高行政法院103年度裁字第1568號裁定、臺北高等行政法院103年度訴字第316、318號判決：關於統一超商與安源資訊公司透過ibon票務資訊網及ibon機販售復興航空國際機票並收取費用，為消費者購票程序得以完成之不可或缺的一環，實已參與消費者購買復興航空國際機票之締約流程，而有共同違反發展觀光條例第27條第1項第1款及第3項規定之行為。

16



「ibon機」流程（立榮航空國內機票）

- ❖ 消費者利用安源資訊公司設於統一超商門市之「ibon機」訂購立榮航空國內機票。
- ❖ 消費者於上述「ibon機」訂購完成後下載列印「購票服務持票須知」及「購票服務繳費單」。
- ❖ 消費者持「購票服務繳費單」向統一超商門市櫃檯繳費後，由該門市列印「訂位繳費憑證」及「代收款專用繳款憑證」予消費者收執。

17



「ibon票務資訊網」流程 （復興航空國際機票）

- ❖ 消費者利用安源資訊公司建置之「ibon票務資訊網」訂購復興航空機票完成後，取得「訂位代號」。
- ❖ 消費者至統一超商門市「ibon機」輸入「訂位代號」並列印「購票服務持票須知」及「購票服務繳費單」。
- ❖ 消費者持「購票服務繳費單」向統一超商門市櫃檯繳費後，由該門市列印「代收款專用繳款憑證」及「復興航空票券」予消費者收執。

18

「香草航空官網」流程

- ❖ 消費者自行前往「香草航空官網」線上訂購國際機票完成後取得繳費代碼。（香草航空透過日商NTT DATA與玉山銀行合作跨境支付機制由玉山銀行產出代收代碼-金管會銀行局105年12月8日金管銀控字第10500267410號函核准）。
- ❖ 消費者至統一超商門市「ibon機」輸入繳費代碼並列印「繳費單」（不會顯示香草航空公司名稱、訂位代號、購票服務繳費單、購票服務須知等資訊）。
- ❖ 消費者持「繳費單」向統一超商門市櫃檯繳費後，由該門市列印「繳費證明單」予消費者收執。

19

非法旅行業廣告

❖ 非法旅行業者刊登旅遊訊息之規範

未領取旅行業執照而經營旅行業務者，以廣告物、出版品、廣播、電視、電子訊號、電腦網路或其他媒體等，散布、播送或刊登旅遊營業之訊息者，處新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰。（發§55-1）

20



旅行業專業經營

旅行業應專業經營，以公司組織為限；並應於公司名稱上標明旅行社字樣。(旅§4)

旅行業經營核准登記範圍外之業務者，處罰鍰3萬元~15萬元，情節重大者，得廢止旅行業執照。

(發27及55)

- ◎甲種經營綜合旅行業業務：3萬元
- ◎乙種經營甲種或綜合旅行業業務：15萬元
- ◎旅行業經營非旅行業業務（違反專業經營）：9萬元
- ◎旅行業未經核准辦理接待大陸地區人民來臺從事觀光活動業務：15萬元

21



旅行業專業經營案例(1)

- ❖ 學校因學生上下學或競賽、表演、校外教學等交通接駁，可否委請旅行業辦理？
- 關於學生上下學或競賽、表演等交通接駁，因與旅遊尚無直接關聯，非屬發展觀光條例第27條第1項所定旅行業業務範圍，故旅行業不得為之；至於校外教學活動，如有涉及設計旅程、安排旅遊、食宿及交通，因屬旅行業專屬業務，故旅行業自得為之。

22

旅行業專業經營案例(2)

Taiwan
THE HEART OF ASIA

- ❖ 旅行社從事自行車旅遊服務，是否可販售自行車周邊相關商品（車衣、褲、水壺、頭巾…）？
- 旅行業從事自行車旅遊服務，倘係為服務參團旅客需要，附隨提供代購自行車周邊相關商品，且其費用經當事人雙方約定計入團費開立旅行業代收轉付收據，尚無違法之處，然除上述情形以外，旅行業尚不得單獨販售自行車周邊相關商品。

23

旅行業專業經營案例(3)

Taiwan
THE HEART OF ASIA

- 旅行業是否得代售演唱會門票、電影票、易付卡等？
- ◆ 依發展觀光條例第27條第1項規定，旅行業業務範圍並無代售演唱會門票、電影票、易付卡等，復依旅行業管理規則第4條規定，旅行業應專業經營，故旅行業不得代售演唱會門票、電影票、易付卡等，違反規定者，依發展觀光條例第55條第1項第2款規定，處新臺幣3萬元以上15萬元以下罰鍰；情節重大者，得廢止其旅行業執照。

24

旅行業專業經營案例(4)

- ❖ 旅行業可否販售國外電子票證商品（例如：日本JR東日本SUICA卡、JR西日本ICOCA & HARUKA IC卡）？
- 依金融監督管理委員會銀行局106年8月15日銀局（票）字第10600199150號書函：
 1. 按電子票證發行管理條例第30條第3項規定：販售非發行機構所發行之電子票證者，處3年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣5百萬元以下罰金。
 2. 鑑於國外電子票證之發行人非屬經金管會核准之電子票證發行機構，故於臺灣販售該等商品將有涉及前開規定之刑責。

25

旅行業專業經營案例(5)

- ❖ 旅行業可否轉投資其他行業？有無違反專業經營？
- 公司法第13條第1項：公司不得為他公司無限責任股東或合夥事業之合夥人；如為他公司有限責任股東時，其所有投資總額，除以投資為專業或公司章程另有規定或經依下列各款規定，取得股東同意或股東會決議者外，不得超過本公司實收股本百分之四十：…二、有限公司經全體股東同意。三、股份有限公司經代表已發行股份總數三分之二以上股東出席，以出席股東表決權過半數同意之東會決議。

26

旅行業與傳銷公司異業合作(1)

- ❖ 旅行業與傳銷公司異業合作國內及國外旅遊業務，屬商業行為，須合於發展觀光條例及旅行業管理規則相關規定之前提下，始得為之。
- ❖ 針對旅行業與傳銷公司異業合作提供旅遊服務之規範事宜，本局前於104年3月31日、9月30日2度召開會議確認旅行業不得以多層次傳銷方式經營旅行業業務，或包庇傳銷公司兼營旅行業業務；傳銷公司不得以旅遊商品或服務優惠作為銷售目的與誘因，招攬消費者加入會籍並收取費用。

27

旅行業與傳銷公司異業合作(2)

- ❖ 傳銷公司倘藉由多層次傳銷方式利用合作旅行社提供之優惠旅遊行程、旅遊服務為誘因，招攬並使原本無意願加入會員或傳銷商之不特定人，因而繳費購買會員權益及維持會員資格，並獲得佣金、獎金或其他經濟利益（即以多層次傳銷向不特定人推廣、銷售優惠旅遊服務為營業，並作為會員權益），傳銷公司不無涉及經營發展觀光條例第27條第1項第3款前段所定之招攬旅遊業務，而有違反同條例第27條第3項規定之虞。

28

旅行業與傳銷公司異業合作(3)

- ❖ 傳銷公司與旅行社異業合作，倘非以多層次傳銷方式以旅遊商品或服務為誘因招攬會員，而僅係單純提供合作旅行社資訊予會員，由會員直接向該旅行社洽購旅遊商品、簽訂旅遊契約及支付旅遊費用，該旅遊費用亦不得以會員所繳會費或獎金折抵；又該旅行社提供旅遊商品內容、價格、履約服務、開立旅行業代收轉付收據予會員，均與傳銷公司無關，傳銷公司亦無自合作旅行社獲取佣金或其他對價利益等，則與一般企業與旅行社合作無異，尚無涉及經營發展觀光條例第27條第1項規定之旅行業業務。

29

旅行業與傳銷公司異業合作(4)

- ❖ 以信用卡紅利點數兌換旅行服務是否合法？
- 依金融監督管理委員會102年1月31日金管銀票字第10240000210號令，銀行業者提供持卡人以紅利點數兌換旅行業者之旅遊產品，尚非法所禁止。
- 銀行業者提供持卡人以紅利點數兌換旅遊服務或其他商品，無非係銀行業者為鼓勵消費者選擇申辦並持該銀行業者之信用卡消費，進而推廣信用卡業務，核與發展觀光條例第27條第1項第3款規定之招攬觀光旅客行為有間。

30

旅行業與傳銷公司異業合作(5)

- ▶ 持卡人訂(換)購旅遊商品，其旅遊商品之內容、價格、履約服務等均須由旅行社提供與決定，又其旅遊契約之成立、變更、取消或消費爭議等事宜，亦皆直接由旅行社負責處理，又持卡人之紅利點數不足時，則由持卡人刷卡支付款項予旅行社，概與銀行業者無涉，銀行業者僅負責計算持卡人所持有之紅利點數總額，以便決定其點數總額可否供持卡人兌換相關旅遊商品及扣抵數額等事宜。

31

旅行業與網路平台業異業合作案例(1)

- ❖ 模式一、網路平臺業者提供「代收代付服務」，當消費者採取刷卡或現金轉帳方式完成訂單後，刷卡款項將進入由網路平臺業者擔任委託人之銀行信託帳戶中(現金轉帳款項則進入網路平臺業者之一般銀行帳戶)，再由網路平臺業者扣除交易費用後一併撥付款項予旅行業者，不僅使消費者對交易對象有混淆之虞，且該網路平臺業者實質已參與介入旅遊商品交易過程，顯已涉及違反前揭條例第26條、第27條第3項非法經營旅行業業務之規定；而租用網路平臺開店之旅行業者，則涉及違反旅行業管理規則第35條包庇非旅行業經營旅行業務之規定。

32

旅行業與網路平台業異業合作案例(2)

- ❖ 模式二、當消費者刷卡付款和旅行業成立訂單後，款項將直接撥付予旅行業者，消費者信用卡帳單上之交易摘要或消費說明將直接顯示旅行業者名稱等情觀之，網路平臺業者倘僅單純提供所屬平臺供旅行業者銷售旅遊商品並收取商品上架服務費，由旅行業者直接與旅客交易締約並收取旅遊費用，非透過網路平臺業者（即網路平臺業者未參與旅遊商品交易過程及向旅客收取旅遊費用），因未涉及經營旅行業業務，尚無違反前揭發展觀光條例規定。

33

旅行業經理人

- ◆ 旅行業經理人◎旅行業及其分公司應各置經理人一人以上負責監督管理業務。
- ◎旅行業經理人應為專任，不得兼任其他旅行業之經理人，並不得自營或為他人兼營旅行業。(旅§13)
- ◎旅行業經理人連續3年未在旅行業任職者，應重新參加訓練合格後，始得受僱為經理人。(發§第33條)
- ◎經理人掛名登記（借牌）之法律責任（行政、刑事、民事責任）

34

經營管理階層及從業人員異動報備制



- ❖ 經理人專任：旅行業及其分公司應各置經理人1人以上負責監督管理業務。旅行業經理人應為專任，不得兼任其他旅行業之經理人，並不得自營或為他人兼營旅行業。(旅§13)
- ❖ 消極資格 (§14) 受破產之宣告，尚未復權者。使用票據經拒絕往來尚未期滿者。無行為能力或限制行為能力者。曾經營旅行業受撤銷或廢止營業執照處分，尚未逾五年者...
- ❖ 積極資格 (§15) 旅行業經理人應經中央主管機關訓練合格，領取結業證書後，始得充任。連續3年未在旅行業任職者，應重新參加訓練合格後，始得受僱為經理人。
- ❖ 旅行業從業人員異動報備制

35

旅行業營業處所



- ❖ 旅行業營業處所(旅§16)
 - 旅行業應設有固定之營業處所，同一處所內不得為二家營利事業共同使用。
 - 但符合公司法所稱關係企業者，得共同使用同一處所。(公§369之1有控制與從屬關係之公司；相互投資之公司) ◎實例：燦星旅遊網旅行社&燦坤3C、鳳凰國際旅行社&雍利企業

36

旅行業成立分公司(1)



- ❖ 旅行業不得以分公司以外之名義設立分支機構，亦不得包庇他人頂名經營旅行業務或包庇非旅行業經營旅行業務(旅§35)

37

旅行業成立分公司(2)



- 旅行業設立分公司，應備具下列文件，向交通部觀光局申請(旅§7)：
 - 一、分公司設定申請書。
 - 二、董事會議事錄或股東同意書。
 - 三、公司章程。
 - 四、分公司營業計畫書。
 - 五、分公司經理人名冊及經理人結業證書影本。
 - 六、營業處所之使用權證明文件。
- 旅行業申請設立分公司經許可後，應於二個月內依法辦妥分公司設立登記，並備具下列文件及繳納旅行業保證金、註冊費，向交通部觀光局申請旅行業分公司註冊，屆期即廢止設立之許可。但有正當理由者，得申請延長二個月，並以一次為限(旅§8)：
 - 一、分公司註冊申請書。
 - 二、分公司登記證明文件。

38

外國旅行業成立分公司

- ❖ 外國旅行業在中華民國設立分公司時，應先向交通部觀光局申請核准，並依公司法規定辦理分公司登記，領取旅行業執照後始得營業。其業務範圍、在中華民國境內營業所用之資金、保證金、註冊費、換照費等，準用中華民國旅行業本公司之規定。(旅§17)

39

外國旅行業代表人(1)

- ❖ 外國旅行業未在中華民國設立分公司，符合下列規定者，得設置代表人或委託國內綜合旅行業、甲種旅行業辦理連絡、推廣、報價等事務。但不得對外營業：
 - 一、為依其本國法律成立之經營國際旅遊業務之公司。
 - 二、未經有關機關禁止業務往來。
 - 三、無違反交易誠信原則紀錄。

40

外國旅行業代表人(2)



- ❖ 前項代表人，應設置辦公處所，並備具下列文件申請交通部觀光局核准後，於二個月內依公司法規定申請中央主管機關登記：
 - 一、申請書。
 - 二、本公司發給代表人之授權書。
 - 三、代表人身分證明文件。
 - 四、經中華民國駐外單位認證之旅行業執照影本及開業證明。

41

外國旅行業代表人(3)



- ❖ 外國旅行業委託國內綜合旅行業或甲種旅行業辦理連絡、推廣、報價等事務，應備具下列文件申請交通部觀光局核准：
 - 一、申請書。
 - 二、同意代理第一項業務之綜合旅行業或甲種旅行業同意書。
 - 三、經中華民國駐外單位認證之旅行業執照影本及開業證明。
- ❖ 外國旅行業之代表人不得同時受僱於國內旅行業。
- ❖ 第二項辦公處所標示公司名稱者，應加註代表人辦公處所字樣。

42

旅行業經營管理(1)

- 旅行業經核准註冊，應於領取旅行業執照後1個月內開始營業。(旅§ 19)
- 旅行業應於開業前將開業日期、全體職員名冊報請交通部觀光局備查。前項職員名冊應與公司薪資發放名冊相符。其職員有異動時，應於10日內將異動表報請交通部觀光局備查。(旅§ 20)
- ◎ 申報不實法律責任：刑事(刑法§ 214)、民事(民法§ 169)、行政(旅§35)
- 旅行業應於每年6月30日前，將其財務及業務狀況，交通部觀光局規定之格式填報。(旅§20第3項)

43

旅行業經營管理(2)

- ❖ 「靠行」是否合法？
- 意指非旅行業者對外以合法旅行社名義攬團經營旅行業務之非法經營模式。判斷標準：
 - 旅行社提供其辦公處所、設備、契約書、代收轉付收據，並簽訂靠行契約及收取靠行費用。
 - 非以旅行社有無依規定申報職員異動登記為唯一判斷依據，仍需視其僱用行為事實為具體個案認定。
- 行政責任：靠行者構成違反發展觀光條例第27條第3項非法經營旅行業務之規定；旅行社則構成違反旅行業管理規則第35條包庇他人頂名經營旅行業務或包庇非旅行業經營旅行業務之規定。

44

旅行業經營管理(3)

- ❖ 旅行業管理規則第22條第1項所稱之「合理收費」、「不正當方法為不公平競爭」判斷標準為何？
- 101年9月5日修正刪除「不得以購物佣金或促銷行程以外之活動所得彌補團費」，於解釋上僅係不得單獨以購物佣金或促銷行程以外之活動所得彌補團費直接認為係屬不公平競爭行為，仍應視其所經營之業務整體收費是否屬合理及整體營業行為是否以不正當方法為不公平競爭為判斷。
- 公平交易法第4條規定所謂競爭係指事業在市場上以較有利之…價格…爭取交易機會之行為，並非表示較為優惠之價格當然非屬「不公平競爭行為」，蓋價格優惠到何種程度，至是否已達不合理、惡性競爭之程度，仍應具體審就判斷。

45

旅行業經營管理(4)

- ❖ 本局105年12月8日觀業字第1053005679號函：「…旅行業不得以低於旅遊市場成本價格或零團費攬客。」，係參考公平交易法第20條第3款（以低價利誘或其他不正當方法，阻礙競爭者參與或從事競爭之行為）及其施行細則第27條第1項（本法第20條第3款所稱低價利誘，指事業以低於成本或顯不相當之價格阻礙競爭者參與或從事競爭）規定，將合理收費內涵予以限縮解釋為「低於市場成本價格之報價」，是以，未合理收費仍為不公平競爭行為之不正當方法之一。
- ❖ 以低於市場成本價格銷售，顯然即係為阻礙競爭者參與或從事競爭之行為，對於旅遊市場之交易秩序違和嚴重且無法達發展觀光之立法目的。（臺北高等行政法院107年度簡上字第172號判決）

46

強制派遣領隊及導遊人員(1)



- ❖ 綜合旅行業、甲種旅行業經營旅客出國觀光團體旅遊業務，於團體成行前，應以書面向旅客作旅遊安全及其他必要之狀況說明或舉辦說明會。成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務。
- ❖ 綜合旅行業、甲種旅行業辦理前項出國觀光旅客團體旅遊，應派遣外語領隊人員執行領隊業務，不得指派或僱用華語領隊人員執行領隊業務。
- ❖ 綜合旅行業、甲種旅行業對指派或僱用之領隊人員應嚴加督導與管理，不得允許其為非旅行業執行領隊業務。(旅§36)

47

強制派遣領隊及導遊人員(2)



- ❖ 107年2月23日觀業字第10730005801號公告：
 - 國外稀少語別之類別：韓語、越南語、印尼語、泰語、馬來語、緬甸語、柬埔寨語等7種語別。
 - 執行該規定業務期間：自本公告日起2年為限(已於109年2月22日屆滿)。
 - 導遊人員管理規則所規範導遊人員之行政法上義務，華語導遊人員應確實遵守，不得推諉予外語翻譯人員而免除其法定責任。
 - 外語翻譯人員僅係輔助華語導遊人員接待或引導國外稀少語別觀光旅客來臺旅遊之導覽解說、語文溝通或相關旅遊服務之翻譯工作，不得取代華語導遊人員執行導遊業務。

48

強制派遣領隊及導遊人員(3)

- ❖ 旅行業派遣導遊人員之**例外**（交通部93年6月4日交路字第0930005782號令解釋）
- 依發展觀光條例第27條第1項第3款及民法第514條之1第2項規定，旅行業管理規則第23條所稱之旅遊業務，除以安排旅程為必要之服務項目外，尚須具備提供交通、食宿、導遊或其他有關之服務，始屬旅遊業務範圍。
- 販售「機票+酒店」
- 代訂旅館、機位及接送機
- 未安排參觀景點或遊程

49

強制派遣領隊及導遊人員(4)

- ❖ 旅行業指派或僱用導遊人員、領隊人員執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約；其契約內容不得違反交通部觀光局公告之契約不得記載事項，保障導遊、領隊人員權益。
- ❖ 旅行業應給付導遊、領隊人員之報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。旅§23-1
- 旅行業派遣領有領隊執業證之職員帶團，是否應依旅行業管理規則第23條之1簽訂書面契約？

50

強制派遣領隊及導遊人員(5)

➤ 導遊、領隊人員帶團契約不得記載事項（104年3月26日觀業字第10430008941號公告）

- 一、帶團報酬之約定旅行業以不確定方式計算數額，或以小費、購物佣金、人頭費、團體操作費或行政作業費等其他名目抵替或剋扣之。
- 二、旅行業以達購物人均作為給付導遊人員、領隊人員報酬之條件。
- 三、旅行業以延遲或不合理之方式給付導遊人員、領隊人員代墊費用。
- 四、旅行業與導遊人員、領隊人員約定不合理數額或超過該等人員帶團報酬之違約金，且由旅行業逕自認定後從該等人員報酬中扣除。
- 五、導遊人員、領隊人員如係該旅行業職員，約定報酬低於勞動基準法所定之最低基本工資。
- 六、旅行業與導遊人員、領隊人員為下列各款之約定，按其情形顯失公平者：
 - （一）免除或減輕預定契約條款之旅行業當事人之責任者。
 - （二）加重他方當事人之責任者。
 - （三）使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者。
 - （四）其他於他方當事人有重大不利益者。
- 七、其他違反誠實信用、平等互惠原則等不利於契約一方之約定。

51

強制派遣領隊及導遊人員案例(1)

- ❖ 計程車司機兼導遊自行招攬旅客之適法性疑義？
- 計程車司機招攬旅客從事包車旅遊服務，如涉提供遊程設計、景點解說服務，且以喊價方式號稱「包車」，未按規定計費，則有同時違反發展觀光條例第27條第3項及汽車運輸業管理規則第91條第1項第2款規定。
- 計程車司機自行招攬旅客提供載客服務，如依規定按錶收費，並未加收其他費用或安排遊程，則計程車司機依其知識所提供之遊程建議、外語解說服務等，係屬其個人額外之加值服務，尚無涉經營旅行業務，縱使旅客自願性給予小費，亦屬單純贈與性質。

52

強制派遣領隊及導遊人員案例(2)

Taiwan
THE HEART OF ASIA

- 導遊人員依發展觀光條例第32條第2項及導遊人員管理規則第3條規定，須受旅行業之僱用、指派或受政府機關、團體之臨時招請，始得執行業務。故導遊人員縱使有職業小客車執照，且使用車輛為租賃車與租賃車牌，並具備有車輛出租單與派車單，亦不得自行兼任司機招攬旅客，安排提供旅遊、食宿等服務。
- 於特定景點提供自由行旅客導覽解說服務之人員是否須具備導遊人員執業證？發展觀光條例第2條第12款及導遊人員管理規則第32條規定。

53

旅行業隨團服務人員

Taiwan
THE HEART OF ASIA

- ❖ 旅行業管理規則第29條所稱「專人」之範圍為何？
- 旅行業不得委請非旅行業從業人員執行旅行業務。但依第29條規定派遣專人隨團服務者，不再此限。
- 包括旅行業從業人員、導遊人員、領隊人員、領團人員、解說員等從事導覽解說業務之專業人員。
- 旅行業辦理國內旅遊，尚未採取證照制度，故依同規則第52條第1項但書規定，得派遣上述人員隨團服務。

54

旅行業隨團服務人員案例

- 旅客與旅行社約定不須派遣領隊隨團服務，得否排除旅行業管理規則第36條第1項之適用？。
- 夢想家旅行社舉辦日本北海道旅遊，因旅客報名踴躍，為維持旅遊服務品質，於是將旅客分乘A、B二部遊覽車，其中A車由該旅行社專任領隊王五隨團服務，B車則由職員張大山隨車，問夢想家旅行社之所為有無違規之處？

55

簽訂旅遊契約(1)

- ❖ 簽訂旅遊契約
- 依發展觀光條例第29條第1項及旅行業管理規則第24條第1項規定，旅行業辦理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客訂定書面契約。
- 團體旅遊文件之契約書應載明相關事項，並報觀光局核准後，始得實施。
- 旅客與旅行社間旅遊契約法律關係是否成立生效，則適用民法相關規定，屬私法關係，縱未簽訂書面旅遊契約，尚不影響旅遊契約的效力。

56

簽訂旅遊契約(2)

- ❖ 旅遊文件之契約書範本內容，由交通部觀光局另定之。
- ❖ 旅行業依前項規定製作旅遊契約書者，視同已報經交通部觀光局核准。
- ❖ 旅行業辦理旅遊業務，應製作旅客交付文件與繳費收據，分由雙方收執，並連同與旅客簽訂之旅遊契約書保管1年，備供查核。（旅§25）
- ❖ 定型化契約應記載及不得記載事項之性質屬實質意義之法規命令（發§29 II、消保法§17）：法務部95年9月21日法律字第0950035512號函。
- 違反之效果，該定型化契約條款無效。

57

簽訂旅遊契約(3)

- ❖ 發展觀光條例第29條第1項規定是否有電子簽章法相關規定之適用？
- 電子簽章法第4條第2項規定：「依法令規定應以書面為之者，如其內容可完整呈現，並可於日後取出共查驗者，經相對人同意，得以電子文件為之。」第9條第1項規定：「依法令規定應簽名或蓋章者，經相對人同意，得以電子簽章為之。」
- 發展觀光條例第29條所定之書面契約，於符合該法上述規定，並未排除以電子文件及電子簽章方式訂定。

58

簽訂旅遊契約(4)

- ❖ 電子簽章法第2條第1款、第2款規定：
 - 電子文件：指文字、聲音、圖片、影像、符號或其他資料，以電子或其他以人之知覺無法直接認識之方式，所製成足以表示其用意之紀錄，而供電子處理之用者。
 - 電子簽章：指依附於電子文件並與其相關連，用以辨識及確認電子文件簽署人身分、資格及電子文件真偽者。

59

簽訂旅遊契約(5)

- ❖ 國外包機、郵輪旅遊特別協議書之效力？
 - 旅行社與旅客約定報名後不得取消，如取消一概不予退費，亦不適用國外旅遊定型化契約？
 - 依旅行業管理規則第24條第2項規定應報請本局核准後始得實施。
 - 104年5月7日觀業字第1043001793號函訂定「旅行業辦理郵輪國外旅遊應注意事項」。
 - 「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」（109年2月6日公告，並自即日起生效）及「郵輪國外旅遊定型化契約範本」（109年2月18日訂定發布，並自即日起生效）。

60

簽訂旅遊契約案例

- ❖ 旅行社與旅客簽訂旅遊契約之時點為何？
 - 民法153條第1項：「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。」、第248條：「訂約當事人之一方，由他方受有定金時，推定其契約成立。」
 - 發展觀光條例第29條第1項雖未明定簽訂書面契約之時點，然考諸該條文之立法意旨，係因旅遊契約訂立後，旅行業者即負有代辦相關簽證、機票、膳宿等相關履行義務，故以書面契約之訂定減少旅遊契約糾紛之發生，是**旅行業者於旅客合意成立旅遊契約後，即應負與旅客簽訂書面契約之義務**。旅行社不能以民法上契約之爭執，而解免其應盡之行政法上義務（臺北高等行政法院95年度簡字第311號判決、最高行政法院96年度裁字第2386號裁定）

61

團體旅遊與個別旅遊之區別

- ❖ 旅行業管理規則第24條第1項、第2項第3款至第5款、第3項；第36條第1項；第38條規定。
- ❖ 國外個別旅遊定型化契約範本第2條：「個別旅遊係指乙方（旅行社）不派領隊人員服務，由乙方依甲方（旅客）之要求代為安排機票、住宿、旅遊行程；或甲方參加乙方所包裝販賣之機票、住宿、旅遊行程之個別旅遊產品。」
- ❖ 判斷標準：最低組團人數限制、統一安排交通、住宿、旅遊行程、餐食及其他附隨服務、委託國外旅行社接待或其派遣之導遊執行導覽解說服務、團進團出（強調旅客行動之自主性）。（交通部107年7月31日交訴字第1070018394號訴願決定書決定）

62

旅遊交易三方合約問題(1)

- ❖ 旅行業管理規則第3條、第26條及第27條規範目的在於落實分類管理，確定旅遊契約之當事人，維護交易安全並保障旅客權益，避免當事人角色混淆、責任不明之弊。
- ❖ 綜合旅行社所屬國外旅遊產品銷售實務操作方式：1. 自行組團及招攬銷售；2. 以包辦旅遊方式委託甲種旅行業代為招攬銷售；3. 由種旅行業向綜合旅行業包團，並於招攬後交由綜合旅行業出團。
- ❖ 依法綜合旅行業應依規定與旅客簽約、派遣領隊隨團服務、投保旅行業責任保險、發生緊急事故通報等。

63

旅遊交易三方合約問題(2)

- ❖ 綜合旅行業得以「委託」之方式將業務交由甲種旅行業或乙種旅行業代理招攬；甲種旅行業或乙種旅行業則無從以「委託」之方式將業務交由綜合旅行業進行「同業團體委託操作」。(臺北高等行政法院102年度簡上字第58號判決)。
- ❖ 行政法之管制目的與民事契約責任不同，不能任由實際上應負行政法上義務及責任之行為人，以民事契約規避其行政法上應負之行政法上義務及責任。
- ❖ 甲種旅行社如其本身並無能力且實際上並未提供國外旅遊服務，而係使其旅客接受綜合旅行社既有已規劃推出之國外旅遊服務，則甲種旅行社應依該規則第27條規定，以綜合旅行社名義與旅客簽訂旅遊契約並副署。

64

旅行業業務轉讓問題(1)

- ❖ 旅行業經營自行組團業務，非經旅客書面同意，不得將該旅行業務轉讓其他旅行業辦理。
- ❖ 旅行業受理前項旅行業務之轉讓時，應與旅客重新簽訂旅遊契約。
- ❖ 甲種旅行業、乙種旅行業經營自行組團業務，不得將其招攬文件置於其他旅行業，委託該其他旅行業代為銷售、招攬。(旅 §28)

65

旅行業業務轉讓問題(2)

- ❖ 旅行業業務轉讓：係指旅行業將對旅客之旅遊服務業務交由其他旅行業者履行者，於交付後，其即未再參與旅遊服務而言。
- ❖ 實務型態：旅行業經營自行組團業務，因出團人數不足或其他事由，將旅客依「合併出團」方式交由他旅行業辦理出團，應得旅客之書面同意後始得為之。(行政法院88年度判字第4245號判決)

66

旅行業業務轉讓問題(3)



- ❖ 81年4月15日修正前旅行業管理規則第27條規定甲種旅行業經旅客書面同意，得與其他甲種旅行業合團。並由各該甲種旅行業分別與旅客簽訂旅遊契約，各自依約負責外並應協商責由其中一家旅行業指派領隊隨團服務。
- ❖ 81年4月15日修正後旅行業管理規則第27條刪除合團之規定，其理由係為避免旅行業合團出國旅遊，易造成旅遊糾紛，責任歸屬不明之弊端。

67

旅行業資訊揭露(1)



- ❖ 旅行業管理規則第26條第1項:綜合旅行業以包辦旅遊方式辦理國內外團體旅遊，應預先擬定計畫，訂定旅行目的地、日程、旅客所能享用之運輸、住宿、膳食、遊覽、服務之內容及品質、投保責任保險與履約保證保險及其保險金額，以及旅客所應繳付之費用，並登載於招攬文件，始得自行組團或依第3條第2項第5款、第6款規定委託甲種旅行業、乙種旅行業代理招攬業務。
- ❖ 第2項:前項關於應登載於招攬文件事項之規定，於甲種旅行業辦理國內外團體旅遊，及乙種旅行業辦理國內團體旅遊時，準用之。

68

旅行業資訊揭露(2)

服務種類	內容及品質
運輸	搭乘交通工具種類，如遊覽車(規格)、飛機(航空公司及是否轉機)、高鐵、捷運及鐵路等
住宿	旅館名稱、等級(應註明星級)、單人、雙人等房型
膳食	中餐、西餐、燒烤等、一日幾餐、餐食自理
遊覽	景點(是否入內參觀[含門票]、經過不參觀等) 是否安排自費行程、購物行程...

*備註：原則上係依契約內容所載之品質提供之。
契約內容未載品質，依民法第 514-6 條旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質。

旅行業資訊揭露(3)

- ❖ 旅行業管理規則第30條：「旅行業為舉辦旅遊刊登於新聞紙、雜誌、電腦網路及其他大眾傳播工具之廣告，應載明旅遊行程名稱、出發之地點、日期及旅遊天數、旅遊費用、投保責任保險與履約保證保險及其保險金額、公司名稱、種類、註冊編號及電話。但綜合旅行業得以註冊之服務標章替代公司名稱。前項廣告內容應與旅遊文件相符合，不得有內容誇大虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。第1項廣告應載明事項，依其情形無法完整呈現者，旅行業應提供其網站、服務網頁或其他適當管道供消費者查詢。」

旅行業資訊揭露(4)



- ❖ 旅行業網站刊登旅遊廣告常見缺失：
 - 代收機場稅、燃油附加費、兵險等費用資訊未充分正確揭露。
 - 產品列表標示之價格，與行程介紹頁面標示之價格不相符。
 - 產品標示需視年齡加收費用。
 - 旅遊產品未列明旅遊費用包含、不包含項目。
 - 註明行程、圖片僅供參考或以當地旅行社安排為準。
 - 註明消費者因個人因素取消行程，不得要求退費。

71

旅行業網路經營業務



- ❖ 網路經營旅行業務(旅§32、33)
 - 申請交通部觀光局報備(網站名稱及網址、公司名稱、種類、地址、註冊編號及代表人姓名、電話、傳真、電子信箱號碼及聯絡人、經營之業務項目、會員資格之確認方式)。旅行業透過其他網路平台販售旅遊商品或服務者，應於該旅遊商品或服務網頁載明前項所定事項。
 - 旅行業以電腦網路接受旅客線上訂購交易者，應將旅遊契約登載於網站；於收受全部或一部價金前，應將其銷售商品或服務之限制及確認程序、契約終止或解除及退款事項，向旅客據實告知。旅行業受領價金後，應將旅行業代收轉付收據憑證交付旅客。

72

旅行業網路經營業務案例



- ❖ 旅行業透過FB社群網站、LINE招攬、銷售旅遊商品，應如何辦理始符合法規規定？
- 旅行業透過FB社群網站者，應依規定載明法定事項，並報請本局備查。§32 I
- 旅行業透過LINE者，屬廣告行銷性質，依規定載明法定事項即可。§30 I

73

旅行業個人資料保護



- ❖ 旅行業管理規則第34條：旅客個人資料保護
（對於旅客個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越原約定之目的，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯）
- ❖ 旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法
- ❖ 個人資料保護法

74

旅行業應遵守規定(1)

●旅行業執行業務時，應遵守下列規定(旅§37)

- ◎不得有不利國家之言行。
- ◎不得於旅遊途中擅離團體或隨意將旅客解散（俗稱放鴿子）。
- ◎使用合法業者依規定設置之遊樂及住宿設施。
- ◎旅遊途中注意旅客安全之維護。
- ◎除有不可抗力因素外，不得未經旅客請求而變更旅程。
- ◎非經旅客請求，不得以任何理由保管護照。
- ◎執有旅客證照，應妥慎保管，不得遺失。

75

旅行業應遵守規定(2)

- ◎應使用合法業者提供之合法交通工具及合格之駕駛人；包租遊覽車者，應簽訂租車契約，其契約內容不得違反交通部公告之旅行業租賃遊覽車契約應記載及不得記載事項。遊覽車以搭載所屬觀光團體旅客為限，沿途不得搭載其他旅客應使用。
- ◎使用遊覽車為交通工具者，應實施遊覽車逃生安全解說及示範，並依交通部公路總局訂定之檢查紀錄表執行。
- ◎應妥適安排旅遊行程，不得使遊覽車駕駛違反汽車運輸業管理法規有關超時工作規定。

76

旅行業安排住宿問題



- ❖ 旅行業辦理旅遊安排住宿國軍英雄館等供特定人住宿之場所是否合法？
- 104年2月4日修正發展觀光條例已刪除「非以營利為目的且供特定對象住宿之場所，其得不受旅館業營業程序及限制」之規定，保障所有旅客之安全及權益。
- 本局107年1月25日觀業字第10730001761號函旅行業執行業務時，應安排旅客住宿依法取得觀光旅館業執照之觀光旅館及取得登記證之旅館及民宿。

77



- 國軍英雄館、教師會館、公教會館、警光會館、林務局招待所、育樂中心、青年活動中心、學舍，甚至廟宇、醫院，均有提供不特定對象住宿、休息，甚至許多經營方式皆採委外辦理，其實際均與旅館業無異；縱使其僅限於特定對象，但其特定對象為多數人，而非特定少數人，故仍須依旅館業營業程序及相關限制始得營業。（發§24）
- 給予其10年之過渡緩衝期限，自本條例修正施行之日起10年內，向地方主管機關申請旅館業登記、領取登記證及專用標識，始得繼續營業。（發§70-2）

78

旅行業之禁止行為(旅§49)



- 代客辦理出入國或簽證手續，明知旅客證件不實而仍代辦者。
- 發覺僱用之導遊人員違反導遊人員管理規則第二十七條之規定而不為舉發者。
- 與政府有關機關禁止業務往來之國外旅遊業營業者。
- 未經報准，擅自允許國外旅行業代表附設於其公司內者。
- 為非旅行業送件或領件者。
- 利用業務套取外匯或私自兌換外幣者。
- 委由旅客攜帶物品圖利者。
- 安排之旅遊活動違反我國或旅遊當地法令者。
- 安排未經旅客同意之旅遊活動者。
- 安排旅客購買貨價與品質不相當之物品，或強迫旅客進入或留置購物店購物者。

79

旅行業之禁止行為(旅§49)



- 向旅客收取中途離隊之離團費用，或有其他索取額外不當費用之行為者。
- 辦理出國觀光團體旅客旅遊，未依約定辦妥簽證、機位或住宿，即帶團出國者。
- 違反交易誠信原則者。
- 非舉辦旅遊，而假藉其他名義向不特定人收取款項或資金。
- 關於旅遊糾紛調解事件，經交通部觀光局合法通知無正當理由不於調解期日到場者。
- 販售機票予旅客，未於機票上記載旅客姓名。
- 販售旅遊行程，未於訂購文件明確記載旅客之出發日期者。
- 經營旅行業務不遵守交通部觀光局管理監督之規定者。

80

旅行社發行旅遊禮券問題

- ❖ 旅行社是否可發行旅遊禮券，或透過第三人發行旅遊禮券？
- 旅行業管理規則第49條第14款規定：「旅行業不得有下列行為：十四、非舉辦旅遊，而假藉其他名義向不特定人收取款項或資金。」
- 旅行社不得發行具對價之旅遊禮券，亦不得透過非旅行業者發行具對價之旅遊禮券。
- 第三人涉及違反前揭規定外，亦涉及違反發展觀光條例第27條第3項所定「非旅行業者不得經營旅行業業務」之規定；該旅行社則涉及違反旅行業管理規則第35條所定「包庇非旅行業經營旅行業務」及第49條第14款之規定。
- 最高行政法院105年度裁字第1486號裁定。

81

旅行業保證金(1)

- ❖ 民國57年實施保證金制度
- ❖ 旅客對保證金之優先受償權(發 §30)
 - 綜合旅行業新臺幣1千萬元。
 - 甲種旅行業新臺幣150萬元。
 - 乙種旅行業新臺幣60萬元。
 - 綜合、甲種旅行業每一分公司新臺幣30萬元。
 - 乙種旅行業每一分公司新臺幣15萬元。
- ❖ 經營同種類旅行業，最近2年未受停業處分，且保證金未被強制執行，並取得經中央主管機關認可足以保障旅客權益之觀光公益法人會員資格者，得按金額十分之一繳納。(旅§12, I)

82

旅行業保證金(2)



- ❖ 補繳保證金(旅§58)
- ❖ 依規定繳納保證金之旅行業，有下列情形之一者，應於接獲交通部觀光局通知之日起15日內，繳足保證金旅客對保證金之優先受償權(發§30)
 - 受停業處分者。
 - 保證金被強制執行者。
 - 喪失中央主管機關認可之觀光公益法人之會員資格者。
 - 其所屬觀光公益法人解散者。
 - 有第12條第2項情形者(旅行業名稱變更、代表人變更)。

83

旅行業責任保險



- ❖ 旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險，其投保最低金額及範圍至少如下：(旅§53,1)
 - 每一旅客及隨團服務人員意外死亡2百萬元。
 - 每一旅客及隨團服務人員因意外事故致體傷之醫療費用10萬元。
 - 旅客及隨團服務人員家屬前往海外或來中華民國處理善後之必需費用10萬元；國內旅遊善後處理費用5萬元。
 - 每一旅客及隨團服務人員證件遺失之損害賠償費用2千元。

84



旅行業責任保險附加條款

- ❖ 超額責任附加條款 (300萬元)
- ❖ 行李遺失賠償責任附加條款 (國內：3,500元；國外：7,000元)
- ❖ 出發行程延遲費用附加條款 (每一旅遊團員最高3,000元)
- ❖ 慰撫金費用附加條款 (5萬元)
- ❖ 額外住宿與旅行費用附加條款 (國內：1,000元，最高1萬元；國外：2,000元，最高2萬元)
- ❖ 國內善後處理費用附加條款 (5萬元)
- ❖ 恐怖主義除外附加條款 (保險公司不予賠償)

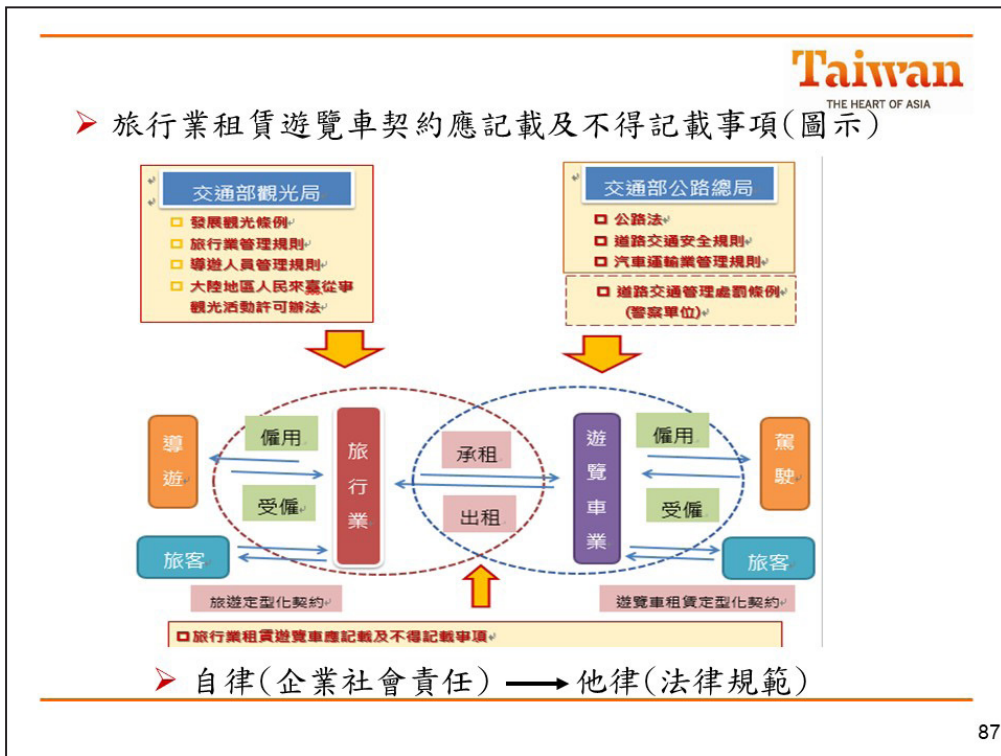
85



旅行業履約保證保險

- ❖ 旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險，其投保最低金額，及加入品保協會會員之投保金額如下：(旅§53Ⅱ，Ⅲ)
 - 綜合旅行業6千萬元→4千萬元
 - 甲種旅行業2千萬元→5百萬元
 - 乙種旅行業8百萬元→2百萬元
- ❖ 履約保證保險之投保範圍，為旅行業因財務困難，未能繼續經營，而無力支付辦理旅遊所需一部或全部費用，致其安排之旅遊活動一部或全部無法完成時，在保險金額範圍內，所應給付旅客之費用。

86



Taiwan
THE HEART OF ASIA

旅行業租賃遊覽車契約應記載及不得記載事項

➤ 應記載事項

租賃費用計算方式	包含停車費、過路通行費與駕駛之差旅食宿費用(應提供駕駛員一人一室為原則)
遊覽車業者應提供租賃車輛基本資料	執行業務之遊覽車輛相關之車號、規格、車輛數、出廠年月(車齡計算方式由車輛出廠日期起算), 廠牌、座位數、最近一次檢驗合格紀錄及下次指定檢驗日期、遊覽車業者五年內事故紀錄
駕駛員酒駕之賠償責任	於行程前及行程中各休息站(點)、遊憩點行車前應接受旅行業者或旅行業隨團服務人員確認未有飲酒情事, 如確認發現駕駛員有飲酒之虞時應立即更換駕駛員, 其所致延誤行程或不能完成預定行程, 除當日不得收費外, 應由遊覽車客運業者依所收費用總額每日平均之數額負賠償責任

88



旅行業租賃遊覽車契約應記載及不得記載事項

➤ 應記載事項

派用合格駕駛	簽約時應出示有效之遊覽車客運業駕駛人登記證、行車執照及3年內定期回訓證明文件、駕駛員之交通違規紀錄
駕駛工時	除應符合勞動基準法等相關法令關於工作時間之規定外，其調派單一駕駛員勤務並應符合下列規定： (一)自工作開始至結束之時間不得超過12小時；每日最多駕車時間不得超過10小時。 (二)連續駕車4小時，至少應有30分鐘休息，休息時間如採分次實施者每次應不得少於15分鐘。但因工作具連續性或交通壅塞者，得另行調配休息時間；其最多連續駕車時間不得超過6小時，且休息須一次休滿45分鐘。 (三)連續2個工作日之間，應有連續10小時以上休息時間。

89



旅行業租賃遊覽車契約應記載及不得記載事項

➤ 應記載事項

事故之處置與賠償	車輛故障時，遊覽車客運業者應於1小時內接駁至下一地點，2小時內提供同品質車輛使用及提供適當飲料或餐點，如導致預定行程延誤或不能完成者，遊覽車客運業者應依所收費用總額每日平均之數額負賠償責任
----------	--

➤ 不得記載事項

內容「僅供參考」、約定排除一方任意解除或終止契約權利、任一方得片面變更契約內容、以其他方式變相或額外加價、記載其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利之約定、約定免除或限制他方之責任等。

90



Taiwan
THE HEART OF ASIA


**國內旅遊團一日遊產品合理行程規
劃及檢視注意事項** 106年2月22日

維護旅遊品質及協助督促旅行社妥適規劃行程之八點原則：

- 旅遊出發前，應向旅客充分揭露行程相關資訊。
- 應投保旅行業責任保險，投保額度宜酌予提高。
- 行程規劃應考量所租用之遊覽車符合勞基法關於駕駛工作時間，1日最多不得超過12小時。
- 行程規劃應考量所租用之遊覽車符合汽車運輸業管理規則關於每日駕駛時間不得超過10小時。
- 妥適安排行程並特別注意行駛道路路況，是否為大客車禁行及特別注意路段等。

- 使用合法交通工具及合格駕駛人，包租遊覽車應依公路總局頒訂之檢查紀錄表填列查核其行車執照、強制汽車責任保險、安全設備、駕駛人之持照條件及駕駛精神狀態等事項。搭乘時應向旅客實施逃生安全解說及示範。
- 應自主檢視旅遊行程，若有不合理情形，應斟酌採取改善方式，包括採替換駕駛機制、調整或變更行程、採多元交通運具等。行車距離部分可依旅行業公會評估每日行駛以300公里為原則(含山區路段200公里)，得視情況加計最多100公里之彈性。

91



Taiwan
THE HEART OF ASIA

大陸觀光團規範及管控機制

- ❖ **總量管制—數額政策**

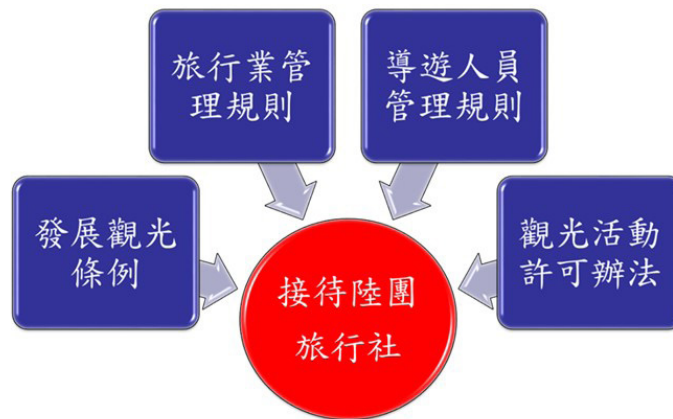
陸客來臺觀光政策向以積極穩妥、循序漸進為原則，採取數額管理措施，目前團體旅遊數額為每日5000人、個人旅遊數額為每日6000人
- ❖ **優化品質—推動專案**

推動原民部落團、高端品質團、金馬澎離島團…等專案，以提升旅遊品質及引導深度、區域、精緻旅遊
- ❖ **加強掌控—通報管理**

規範陸客團體通報機制，以確保旅遊品質及相關安全。

92

接待陸團之旅行社受雙重規範



93

※ 大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法

- 旅行業及導遊人員辦理接待經許可來臺從事觀光活動業務(22)
 - 一、旅行業應詳實填具團體入境資料(含旅客名單、行程表、購物商店、入境航班、責任保險單、遊覽車及其駕駛人、派遣之導遊人員等)，並於團體入境前一日下午3時前傳送交通部觀光局。團體入境前一日應向大陸地區組團旅行社確認來臺旅客人數，如旅客人數不足5人時，應立即通報。
 - 二、應於團體入境後2個小時內，詳實填具入境接待通報表(含入境及未入境團員名單、隨團導遊人員等資料)，傳送或持送交通部觀光局，並適時向旅客宣播交通部觀光局錄製提供之宣導影音光碟。
 - 三、導遊人員變更，應立即通報。
 - 四、遊覽車或其駕駛變更，應立即通報。
 - 五、行程之住宿地點或購物商店變更時，應立即通報。

94

※ 大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法

- 六、發現團體團員有違法、違規、逾期停留、違規脫團、行方不明、提前出境、從事與許可目的不符之活動或違常等情事時，應立即通報舉發，並協助調查處理。
 - 七、團員因傷病、探訪親友或其他緊急事故，需離團者，除應符合觀光局所定離團天數及人數外，並應立即通報。
 - 八、發生緊急事故、治安案件或旅遊糾紛，除應就近通報警察、消防、醫療等機關處理外，應立即通報。
 - 九、應於團體出境2個小時內，通報出境人數及未出境名單。
 - 十、如有第三條第三款、第四款，或第三條之一經許可來臺之大陸人民隨團旅遊者，應一併通報其名單及人數。
- 旅行業或導遊人員應詳實填報，並應確認通報受理完成。但於通報事件發生地無電子傳真或網路通訊設備，致無法立即通報者，得先以電話報備後，再補通報。

95

※ 大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法

- 三、團體已啟程來臺入境前無故取消接待，或於行程中因故意或重大過失棄置旅客，未予接待
- 四、旅行業或導遊人員違反依第23條所定注意事項有關下列規定
 - (一)、禁止無正當理由任意要求接待車輛駕駛人縮短行車時間、違規超車或超速之規定。
 - (二)、限制購物商店總數、購物商店停留時間之規定。
 - (三)、不得強迫旅客進入或留置購物商店之規定。

96

Taiwan

※ 旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項

- 旅行業及導遊人員辦理接待大陸地區人民來臺觀光團體，最低接待費用每人每夜平均至少**60美元**，應依下列規定辦理及提供符合品質之服務：
 - (一) 行程：
 - 行程安排須合理，並應於行程表註記景點停留時間給予旅客充足遊憩時間。
 - 臺灣本島各縣市依地理位置分為四區 .. 涵蓋四區之**環島行程應為8天7夜以上**。
 - 依通報行程執行，不得任意變更。
 - 應平均分配接待車輛每日行駛里程，平均每日(行程之始、末日，依在臺期間比例計算)不得超過**250公里**，單日不得超過**300公里**。但往返高雄市經屏東縣至臺東縣路段，單日得增加至**320公里**；其他行程其中1日如行駛高速公路達當日總里程百分之60者，除行經或往返阿里山森林遊樂區外，當日得增加至**380公里**；每日出發時間至行程結束時間不得超過**12小時**。

97

Taiwan

THE HEART OF ASIA

- 不得安排或引導旅客參與涉及賭博、色情、毒品之活動；亦不得於既定行程外安排或推銷藝文活動以外之**自費行程**或活動
- 安排自由活動不得超過全程總日數三分之一
- (二) 住宿：
 - 應使用合法業者依規定設置之住宿設施，二人一室
 - 住宿時應注意其建築安全、消防設備及衛生條件
 - 總夜數1/5以上應住宿星級旅館 環島行程者1/4以上
- (三) 餐食：
 - 早餐應於住宿處所內使用，但有優於該處所提供之風味餐者不在此限；午、晚餐應安排於有營利事業登記、符合衛生條件之營業餐廳，其標準餐費不得再有退佣條件。
 - 全程午、晚餐平均餐標應達每人每日400元以上(安排餐食自理者，不計入平均餐標之計算)。

98

(四) 交通工具：

- 應使用經公路主管機關評鑑乙等以上遊覽車業所提供之合法之交通工具及合格之駕駛人。包租之車輛應有定期檢驗合格及保養紀錄，並安裝全球衛星定位系統（GPS）且依公路主管機關規定介接資訊平臺；旅行業並應配合業務檢查之需要，提供所使用車輛一年內之行車紀錄及相關資料。
- 車輛不得超載，旅行業及導遊人員不得任意要求車輛駕駛人縮短行車時間，或要求其違規超車、超速等行為
- 旅行業安排之行程不得使駕駛人勞動工時違反勞動基準法及汽車運輸業管理規則之規定，7天6夜以上行程須安排輪調遊覽車駕駛人及視需求更換車輛。
- 車輛副駕駛座前方之擋風玻璃內側，應設置團體標示。

99

(五) 購物點：

- 應維護旅客購物之權益及自主性，所安排購物點應為中華民國旅行業品質保障協會或直轄市、縣（市）政府自行或輔導成立之自律組織核發認證標章之購物商店，總數不得超過全程總夜數（未販售茶葉、靈芝等高單價產品之農特產類購物商店及免稅商店不列入計算），且依經交通部觀光局核備之旅行購物保障作業規定第二條所定編號為A（珠寶玉石類）、B（精品百貨類）等類別之購物商店，合計不得安排超過三站。
- 每一購物店停留時間以70分鐘為限，不得強迫旅客進入或留置購物店、向旅客強銷高價差商品、贗品或在遊覽車等場所兜售商品，商品之貨價與品質應相當。

100

Taiwan

(六) 導遊出差費：

- 為必要費用，不得以購物佣金或旅客小費為支付代替。旅行業接待經由金門、馬祖或澎湖轉赴臺灣旅行之大陸地區人民來臺觀光團體，其在金門、馬祖或澎湖之行程，得免適用前項第二款及第四款有關住宿及交通工具之規定。但仍應使用合法業者依規定設置或提供之住宿設施、交通工具及合格駕駛人。

(七) 保險：

- 旅行業辦理接待大陸地區人民來臺觀光團體業務，應確保所接待之大陸旅客已投保包含旅遊傷害、突發疾病醫療及善後處理費用之保險，其每人因意外事故死亡最低保險金額須為新臺幣二百萬元(相當人民幣五十萬元)，因意外事故所致體傷及突發疾病所致之醫療費用最低保險金額須為新臺幣五十萬元(相當人民幣十二萬五千元)，其投保期間應包含核准來臺停留期間。旅行業應於旅客入境前一日十五時前，通報前揭保險之在臺協助單位英文代號及保險單號。

101

Taiwan

THE HEART OF ASIA

旅遊意外與緊急突發事件處理(1)

近來國人出國及國內旅遊人次持續增加，來臺旅客人數快速攀升，旅遊安全維護及緊急意外事故處理之課題更顯重要。為確保旅遊行程中吃、住、行、遊覽、購物、娛樂等方面之安全，避免旅遊意外事故發生，提昇旅遊服務品質，觀光局爰從相關法令規範、旅遊準備及事故預防、旅遊中之安全維護、緊急事件處理等階段，指導旅行社、領隊、導遊人員、旅客等層面建構完整周延之旅遊安全網絡，訂定旅遊安全維護及緊急意外事故處理作業手冊。

102

旅遊意外與緊急突發事件處理(2)

❖ 緊急事件的處理

(一) 旅行業應注意事項

1. 檢視可能發生的危機項目，並預為準備應變措施。
2. 提升導遊、領隊及隨團服務人員處理緊急事故之能力。
3. 發生緊急事故時，應為迅速、妥適之處理，並立即通報警政、消防、衛生等相關單位及交通部觀光局，以維護旅客權益，並對受害旅客家屬應提供必要之協助。
4. 設立危機處理小組，選任適當發言人，危機發生時做必要的應對措施及對外發布消息。
5. 派員慰問旅客或其家屬，受害者家屬如需赴現場者，並應提供必要協助。
6. 請律師或學者專家提供法律上之意見。

103

旅遊意外與緊急突發事件處理(3)

(二) 導遊、領隊及隨團服務人員應注意事項

1. 攜帶文件:

應攜帶救援機構地址、電話及旅客名冊等資料，其中旅客名冊須載明旅客姓名、出生年月日、身分證統一編號、地址、血型等。如為國外旅遊，另應攜帶駐外機構地址，並於旅客名冊載明旅客護照號碼。遇緊急事故時，應確實執行以下事項：

- (1) 立即搶救並通知公司及有關人員，並通報交通部觀光局，隨時回報最新狀況及處理情形。
- (2) 通知我國派駐當地機構或國內外救援機構協助處理。
- (3) 妥善照顧旅客。

104

簡報結束
敬請指教

Time for Taiwan



105