



經濟部

Ministry of Economic Affairs

2023
中小企業

落實消費者保護 | 指引手冊 |



不動產仲介業、旅行業





【目 錄】

【序】	1
【導讀】	3
【概述與規範：不動產仲介業】	6
【概述與規範：旅行業】	10
第一篇 不動產仲介業	13
【案例 01】不動產委託銷售契約書應給予消費者 3 日以上之審閱期間	15
消費者委託仲介業者出售房屋，在簽訂不動產委託銷售契約書時，業者要求房屋出賣人放棄 3 天的審閱期，之後房屋出賣人反悔主張解除不動產委託銷售契約，業者應如何處理為宜？	
【案例 02】專任委託銷售契約簽署前應明確告知消費者契約條款	19
消費者委託仲介業者出售房屋，業者並未告知房屋出賣人契約條款，即逕行讓房屋出賣人簽訂「專任委託銷售契約書」，嗣後房屋出賣人主張權益受損，請求解除專任委託銷售契約書，業者應如何處理為宜？	
【案例 03】仲介業者應確實查明受委託出售標的之狀況	22
消費者委託仲介業者出售房屋，並於不動產現況說明書之「房屋鋼筋有無裸露」選項勾選沒有，仲介業者就此也未進行確認，嗣後經買方透過仲介業者購買房屋後，發現房屋鋼筋有裸露之情形，並主張解除不動產買賣契約，業者應如何處理為宜？	
【案例 04】仲介業者應主動告知消費者要約書與斡旋契約之區別與替代關係	26
買方經仲介業者鼓吹下簽署了買賣斡旋契約書，希望透過仲介業者與賣方斡旋，順利買得理想價格的房屋，嗣後賣方同意買方之出價，然買方卻反悔不買，業者應如何處理為宜？	
【案例 05】不動產經紀人有提供必要的交易資訊及對於不動產說明書有解說之義務	30
不動產經紀人將證照租借給仲介業者，並將相關用印之文件授權仲介業者使用，買方透過仲介業者購買房屋簽約時，不動產經紀人也未到場解說交易的重要資訊，買方嗣後主張權益受損請求賠償，業者應如何處理為宜？	



- 【案例 06】仲介業者應特別留意並促使營業員履行注意義務及調查義務** 34
- 消費者透過不動產營業員購屋，消費者在簽訂不動產買賣契約後認為業者就屋齡的部分所告知之資訊與實際不符，認為業者未善盡告知完整資訊義務，要求解除不動產買賣契約，業者應如何處理為宜？
- 【案例 07】仲介業者應避免廣告有虛偽不實或引人錯誤之情況** 38
- 消費者因為看到不動產營業員張貼在某社區之廣告記載不動產營業員在該社區之銷售實績豐富，因此透過該名營業員購買同一社區之房屋。豈料，消費者在簽訂不動產買賣契約後才發現廣告上所載成交紀錄、成交金額都與實際不符，導致以高價購買房屋，消費者因此認為權益受損，業者應如何處理為宜？
- 【案例 08】履約過程應遵守資訊告知義務，並留存確已提供訂價參考之證明** 41
- 消費者透過不動產營業員出售土地，簽訂不動產買賣契約並收取簽約金後，認為業者並未告知附近實價登錄資訊，導致出售價格過低，要求解除契約並退還簽約金，業者應如何處理為宜？
- 【案例 09】仲介業者對於訂約事項負有調查義務** 44
- 消費者透過不動產營業員購屋，簽立不動產買賣契約書後，發現房屋座落的土地尚有供公眾通行的私有道路，認為業者以各種理由搪塞不給詳細看房而產生糾紛，業者應如何處理為宜？
- 【案例 10】仲介業者應正確、充分及完整揭露交易標的物之資訊** 47
- 消費者委託不動產營業員購買成屋，經成立不動產買賣契約後，始發現土地持分面積及公設比與事實不符，有減少情事，業者應如何處理為宜？
- 【案例 11】凶宅資訊如經大眾傳播媒體揭露，仲介業者應善盡調查及告知義務** 50
- 消費者透過仲介業者買到凶宅，認為業者未善盡調查義務，主張權益受損請求賠償，業者應如何處理為宜？
- 【案例 12】以目視檢測屋況而能即知有漏水之可能，仲介業者應詳實調查** 54
- 消費者透過仲介業者購屋，交屋後發現浴室有滲漏水情形，認為業者未說明清楚，主張不給付服務報酬費，業者應如何處理為宜？



【案例 13】車位之位置和使用規則是否如賣方所陳述，仲介業者有調查義務 58

消費者透過仲介業者購屋，買賣標的包含地下室平面停車位即車位標示為編號 A5 號車位之使用權，交屋後，消費者始發現賣方並未取得 A5 停車位之合法使用權利，請求退還仲介服務報酬，業者應如何處理為宜？

【案例 14】協調處理延遲交屋所生額外損失如租屋支出，屬仲介業者契約義務 62

買方消費者透過仲介業者購屋，於給付備證用印款項後，認為地政士、賣方、仲介業者皆未積極進行相關程序，導致交屋時間延長，且延遲交屋期間必須另行租屋而增加額外損失，請求解除不動產買賣契約並給付違約金，並拒絕給付仲介服務報酬，業者應如何處理為宜？

【案例 15】仲介業者應事先向租賃雙方說明定金返還或沒收之條件 66

消費者透過仲介業者租屋並給付定金，後因屋主突然表示不願意出租，消費者主張應依民法之規定請求屋主返還雙倍賠償定金，業者應如何處理為宜？

第二篇 旅行業 71

【案例 01】設定最低出團人數，務必於事前在契約明定 73

國內組團旅遊於預定出發之日前，發現實際參加人數遠低於預定人數時，業者應如何處理為宜？

【案例 02】旅客因故未參與既定行程，不得向旅行業者要求退費或任何補償 77

旅客於國內旅遊活動開始後，未能及時參加旅遊契約所排定之行程，向旅行業要求退費或任何補償，業者應如何處理為宜？

【案例 03】旅行業者有義務提供具備通常價值及約定品質的旅遊服務 80

旅行業者在旅行手冊記載「和牛吃到飽」、「素食者則提供預先訂購的客製化套餐」；但卻因領隊未事前告知餐廳當日用餐素食者的人數，致餐廳能提供的素食餐點份數不足，業者應如何處理為宜？

【案例 04】旅行社安排的司機屬於旅行社的履行輔助人，應負同一責任 83

旅行社在國內旅遊行程中安排的司機疏於注意導致旅客物品遭竊，並為追回失物而行程大亂，則旅行社應如何處理為宜？



- 【案例 05】事故發生不可歸責於旅行業者時，不用負擔該事故所生的費用** 86
- A 旅行社受 B 公司委託於飯店辦理國內旅遊，約定參與者可於行程末日活動結束時自行離去或 2 小時後搭乘接駁車到火車站。B 公司的員工 C 因時間尚有餘裕，遂告知 A 旅行社擬搭乘 2 小時後的接駁車到火車站，但卻在此空檔後發生意外而受傷，則旅行社應如何處理為宜？
- 【案例 06】保有變更旅遊行程的彈性，建議在擬定契約時就約定清楚** 90
- 旅行社標榜旅遊行程將搭乘「卡通角色彩繪機」，消費者因此購買行程並簽訂國外旅遊定型化契約書。然而 3 天後旅行社通知消費者航空公司取消原訂的「卡通角色彩繪機」，旅行社只能以同時段其他航空公司的班機代替。消費者主張業者除了全額退款外，另應給付違約金。業者如何處理為宜？
- 【案例 07】宣傳文件記載特定行程，無法以「僅供參考」予以免責** 93
- 消費者購買旅行社海外旅遊行程，標榜第三天晚餐會吃到龍蝦餐，並簽訂國外旅遊定型化契約書。然而出發 5 天前，旅行社通知消費者，第三天晚餐地點有變更，消費者購買行程時的資料中有特別明確告知「飯店及餐廳僅供參考，確定行程以出團前之行前說明為主，因此應無問題」。消費者不願接受，因此來電通知解除契約，業者如何處理為宜？
- 【案例 08】出發前接獲消費者解約通知時，先分辨具體事由** 96
- 消費者訂購文化古國之旅，出發前陸續有新聞報導指出，該地區疑似出現不明傳染病而引發民怨與小規模暴動，消費者認為有危害健康、安全之顧慮，堅持解除契約，業者應如何處理為宜？
- 【案例 09】行前告知必要注意事項，以降低消費者主張旅行業者過失的風險** 99
- 消費者與家人向旅行社訂購含行程的自由行商品（個別旅遊），並簽訂國外個別旅遊定型化契約。消費者出發當天至機場辦理出境事宜時，才發現小孩沒有身分證正本無法入境當地，造成全家均無法出國，因此要求解除契約並要求旅行社賠償，業者如何處理為宜？
- 【案例 10】若契約未記載最低組團人數，旅行業者不得因人數不足解約** 102
- 消費者報名參加旅行社之海上郵輪國外旅遊團，報名資料上說明「保證出團」，但出發前，旅行社發現報名該郵輪團的僅有消費者一家人。消費者要求仍然要出團，業者應如何處理為宜？



【案例 11】費用調漲建議於契約載明，使消費者充分理解需負擔的費用範圍 106

消費者在旅展時向旅行社訂購行程。出發前一個月，旅行社告知因航空公司機票調漲須加收費用，如不同意則取消行程，並將定金退還。出發前，旅行社再度告知機票燃油附加費調漲及匯率變動等情況，需要再次調整費用，引發消費者不滿，業者應如何處理為宜？

【案例 12】遇不可抗力因素致行程變更，雖不負賠償責任但仍應積極協助處理 110

消費者參與國外旅遊，旅程進行中，頻頻出現強風與暴雷，於進行其中一項活動時，因機場起降狀況極不穩定，航空公司基於天氣、航班調度與安全等因素宣布臨時取消班機。消費者認為極有可能影響後續行程順暢度，因此決定自行變更行程，並向旅行社就耗費交通時間之損害請求賠償，業者應如何處理為宜？

【案例 13】提供旅遊行程時，應詳細告知可能存在的危險 114

消費者參加旅行社招攬之海上假期郵輪旅遊，站立於甲板欣賞風景。因風浪來襲，造成地面濕滑，導致消費者重心不穩而跌倒，形成頭部與背部多處輕微擦傷以及足部紅腫，需要接受治療。消費者因此遊興全無，主張旅行社應退還全部費用以及支出醫療費用，業者應如何處理為宜？

【案例 14】遇不可抗力因素變更行程不得收取增加之費用，應退還減少之費用 118

消費者訂購旅行社招攬之五星級豪華海外假期，行程結束前礙於當地天候不佳、航班大亂，旅行團必須滯留一日；為此，旅行社派領隊就近安排平價旅社與餐食，但消費者認為仍應比照行程本旨提供五星級項目，則業者應如何處理為宜？

【案例 15】旅行業者應採取適當之安全措施，防止消費者個人資料被竊取 121

某旅行社驚傳遭駭客入侵，竊取內部訂購機票、飯店等資料，造成後續發生多起詐騙事件，消費者群起抗議，要求旅行社提出有效的解決與補償方案，業者應該如何處理為宜？

附錄

【附錄一】消費者保護法 129

【附錄二】消費者保護法施行細則 143

【附錄三】不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項 147



不動產說明書應記載及不得記載事項	
【附錄四】國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項	165
國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項	
國外個別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應記載及不得記載事項	
【附錄五】消費者保護行政機關體系圖	192
消費爭議處理程序表	
【附錄六】消費者保護機構連絡資訊	194
【附錄七】中小企業落實消費者保護指引手冊索引	195



鑑於數位經濟於疫情期間快速發展，促使線上線下整合（online to offline）成為近年備受重視的商業模式。伴隨疫後時代來臨，百業復甦且消費活絡，民生產業因應數位經濟發展，在消費動機、市場樣貌與產業生態皆產生質變。為協助中小企業與時俱進、掌握法規異動，並建構消費者保護觀念，完善營運基礎，允有詳加探討之必要。

參考行政院消費者保護處申訴案件排行、縣市政府統計數據，以及近年重大、特殊消費爭議案件等資料，今（112）年度以「不動產仲介業」及「旅行業」為主軸，邀集具有豐富實務經驗之法律專家，共同編撰「中小企業落實消費者保護指引手冊〈不動產仲介業／旅行業〉」，期提供完整而可行的解方，強化中小企業消費者保護法律觀念，持續提升經營品質。

本手冊透過盤點熱門消費議題、梳理時事輿情及爭點，依契約簽訂時序羅列常見之消費爭議情境，期能一步一步帶領讀者建立完整消費架構；運用案例說明涉及之法規意涵，並輔以法院判決闡述實務見解，期協助業者瞭解消費者保護法規定，提升遵法知能。

本手冊之出版承蒙行政院消費者保護處、內政部地政司、經濟部商業發展署、交通部觀光署貢獻專長，以及多位專家學者、中小企業榮譽律師鼎力協助，始克完成。為貼近產業實況，特邀請中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會等代表惠賜建議，借重其實務經驗完善內容。



推動消費者保護工作，不僅在於保障消費者權益，更是企業致力永續經營之重要指標。期盼本手冊協助業者注意維護商品及服務品質，保障消費者健康與安全，維護交易公平，提升消費者滿意度，樹立良好營業聲譽，共創公平、透明及友善進步的消費環境。

經濟部中小及新創企業署 / 署長

 謹識

中華民國 112 年 12 月



導讀

消費者保護法於民國 83 年 1 月 11 日公布實施以來，迄今已滿 29 週年。在此期間，歷經社會、經濟及法令變遷，電子、網路媒體發達，消費爭議仍然時有所聞，未曾間斷。因此，如何喚醒企業經營者的良心與激發企業的社會責任，以便加強預防消費糾紛的發生，並快速、有效解決層出不窮的消費事件，使消費者能夠安心消費、安全生活並避免危害，乃成為社會各界普遍關心的共同課題。

經濟部中小及新創企業署為協助中小企業因應消費者保護法的實施，自民國 86 年起委託中華民國管理科學學會編印「中小企業落實消費者保護指引手冊」；且自 99 年度起，手冊以針對特定產業為主，就該產業之中小企業所易發生的消費爭議問題，聘請專業律師針對個案的處理，提出解說與建議，使中小企業瞭解消費者保護法的全盤規定，採取妥適的因應措施，以提升商品或服務的品質，重視消費者的健康與安全，從而加強中小企業產銷體質，促進產業全面升級，增進經濟發展繁榮，造就安和樂利的美好社會。

本年度特別以「不動產仲介業」與「旅行業」為探討主題，除由本人及陳智義律師分別撰寫該二產業概述與規範外，另就「不動產仲介業」與「旅行業」常見之消保糾紛問題，邀請蔚中傑律師、尚佩瑩律師及蔡幸紋律師就「不動產仲介業」，分別撰寫「不動產委託銷售契約書應給予消費者 3 日以上之審閱期間」、「專任委託銷售契約簽署前應明確告知消費者契約條款」、「仲介業者應確實查明受委託出售標的之狀況」、「仲介業者應主動告知消費者要約書與斡旋契約之區別與替代關係」、「不動產經紀人有提供必要的交易資訊及對於不動產說明書有解說之義務」、「仲介業者應特別留意並促使營業員履行注意義務及調查義務」、「仲介業者應避免廣告有虛偽不實或引人錯誤之情況」、「履約過程應遵守資訊告知義務，並留存確已提供訂價參考之證明」、「仲介業者對



於訂約事項負有調查義務」、「仲介業者應正確、充分及完整揭露交易標的物之資訊」、「凶宅資訊如經大眾傳播媒體揭露，仲介業者應善盡調查及告知義務」、「以目視檢測屋況而能即知有漏水之可能，仲介業者應詳實調查」、「車位之位置和使用規則是否如賣方所陳述，仲介業者有調查義務」、「協調處理延遲交屋所生額外損失如租屋支出，屬仲介業者契約義務」、「仲介業者應事先向租賃雙方說明定金返還或沒收之條件」。

另外，請黃士洋律師、劉懿嫻律師及林煜騰律師就「旅行業」分別撰寫「設定最低出團人數，務必於事前在契約明定」、「旅客因故未參與既定行程，不得向旅行業者要求退費或任何補償」、「旅行業者有義務提供具備通常價值及約定品質的旅遊服務」、「旅行社安排的司機屬於旅行社的履行輔助人，應負同一責任」、「事故發生不可歸責於旅行業者時，不用負擔該事故所生的費用」、「保有變更旅遊行程的彈性，建議在擬定契約時就約定清楚」、「宣傳文件記載特定行程，無法以『僅供參考』予以免責」、「出發前接獲消費者解約通知時，先分辨具體事由」、「行前告知必要注意事項，以降低消費者主張旅行業者過失的風險」、「若契約未記載最低組團人數，旅行業者不得因人數不足解約」、「費用調漲建議於契約載明，使消費者充分理解需負擔的費用範圍」、「遇不可抗力因素致行程變更，雖不負賠償責任但仍應積極協助處理」、「提供旅遊行程時，應詳細告知可能存在的危險」、「遇不可抗力因素變更行程不得收取增加之費用，應退還減少之費用」、「旅行業者應採取適當之安全措施，防止消費者個人資料被竊取」等 30 則案例；分別蒐集資料、整理案例，並以中小企業角度出發，剖析案例事實、處理經過與建議事項，並附錄相關參考法令，期望中小企業藉由淺明的文字，迅速掌握不同類型消費爭議的發生與經過，並加強消費爭議的處理能力，進而了解相關法令，以收預防或盡速解決消費爭議之效。

手冊編撰期間共計召開 2 次編輯會議，分別邀請產、官、學界委員，對於 6 位執筆律師撰寫的 30 篇案例詳加審查，並提供標點符號、文



字與案例內容等修正意見，同時為求本手冊案例內容完善，亦於每則案例之前加註小標摘要，以收畫龍點睛之效。

本年度邀請行政院消費者保護處陳世元諮議、內政部地政司陳儀甄專員、經濟部商業發展署李怡靜科長、交通部觀光署陳妤科長 / 陳允瑤科員、國立臺灣科技大學人文社會學院林瑞珠教授、國立臺北教育大學教育經營與管理學系郭麗珍教授、國立政治大學法學院陳洸岳副教授、中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會張世芳理事長 / 劉源隆執行長、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會蕭博仁理事長 / 楊靜儀秘書長出席指導並提供寶貴的建議與意見。對於 6 位執筆律師費心蒐集資料、熱心撰寫個案，以及參與審查的產、官、學者專家熱心出席，認真斧正，謹代表中小企業界表達最高的敬意與謝意。

最後，本輯附錄消費者保護法、消費者保護法施行細則、相關法規摘錄、消費者保護行政機關體系表、消費爭議處理程序表及消費者保護機構連絡資訊，以及中小企業落實消費者保護指引手冊索引 / 各年度案例標題 (行業別)，俾供讀者隨時參考，儘速找到所需資訊，以利中小企業消保工作的順利推動與執行。

翰笙法律事務所主持律師

姜志強 謹識

中華民國 112 年 9 月



概述與規範

不動產仲介業

翰笙法律事務所 / 姜志俊律師

甲、概述：

壹、依照行政院主計總處 110 年 1 月第 11 次修訂公告的「中華民國行業統計分類」規定，L 大類為「不動產業」，68 中類為不動產經營及相關服務業，681 小類是不動產經營業，6812 細類是不動產經紀業（包括仲介業與代銷業）。

貳、根據中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會 112 年 8 月 31 日統計資料，全國仲介業共有 7,382 家，其中六都為 5,367 家，佔比為 72.7%，其中臺北市 864 家，高雄市 683 家，新北市 985 家，桃園市 874 家，臺中市 1469 家，臺南市 492 家；至於其餘各縣市，除基隆市 93 家、臺東縣 67 家、澎湖縣 18 家外，大多為 1、200 家之間。

參、依照內政部不動產資訊平台糾紛統計資料，有關不動產仲介業的常見糾紛，其類型主要為房屋漏水問題、終止委售或買賣契約、隱瞞重要資訊、服務報酬爭議、訂金返還（含斡旋金轉成定金）、交屋遲延、施工瑕疵；至於件數部分，自 107 年至 112 年 7 月底截止共有 4823 件，其中 107 年 756 件、108 年 817 件、109 年 990 件、110 年 1104 件、111 年 944 件、112 年 7 月底為止 212 件。

乙、規範：

壹、不動產仲介業的法律規範主要為不動產經紀業管理條例，其第 1 條規定立法目的為建立不動產交易秩序，保障交易者權益，促進不動產交易市場健全發展。第 4 條第五款規定仲介業務係指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務。基於不動產價值甚高，不動產仲介



業居間為買賣雙方媒介房地產之交易，影響買賣雙方交易安全與交易秩序甚大，因此有營業保證金制度之設立，並訂有仲介調處之特別規定，即該條例第 26 條第 3 項規定：「前二項受害人向中華民國不動產仲介經紀業或代銷經紀業同業公會全國聯合會請求代為賠償時，視為已向基金管理委員會申請調處，基金管理委員會應即進行調處。」同條第 4 項復規定：「受害人取得對經紀業或經紀人員之執行名義、經仲裁成立或基金管理委員會之決議支付後，得於該經紀業繳存營業保證金及提供擔保總額內，向中華民國不動產仲介經紀業或代銷經紀業同業公會全國聯合會請求代為賠償；經代為賠償後，即應依第八條第四項規定，通知經紀業限期補繳。」基於仲介調處具有與法院判決、仲裁判斷之執行效力，對買賣交易雙方之保障自較健全。

貳、此外，內政部為規範不動產仲介業之居間買賣，特訂頒不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項及不動產說明書應記載及不得記載事項，茲將其重要內容分別摘述如下：

不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項

應記載事項有 8 點：1. 契約審閱期間；2. 委託銷售之標的；3. 委託銷售價格；4. 委託銷售期間；5. 服務報酬；6. 受託人之義務；7. 沒收定金枝處理；8. 買賣契約之簽訂及所有權移轉；不得記載事項：1. 不得約定「不動產委託銷售契約書範本」內容僅供參考；2. 不得使用未經明確定義之「使用面積」、「受益面積」、「銷售面積」等名詞；3. 不得約定繳回委託銷售契約；4. 不得約定服務報酬得超過中央主管機關之規定；5. 不得為其他違反強制或禁止規定之約定。

不動產說明書應記載及不得記載事項

應記載事項包括下列各點：1. 土地（素地）包括（1）標示及權利範圍；（2）土地所有權人或他項權利人（登記簿有管理人時並應載明）；（3）交易權利種類及其登記狀態：（詳如登記謄本）；（4）目前管



理與使用情況；(5) 使用管制內容；(6) 重要交易條件；(7) 其他重要事項。2. 成屋包括(1) 建築改良物(以下簡稱建物)；(2) 基地；(3) 重要交易條件；(4) 其他重要事項。3. 預售屋包括(1) 建物；(2) 基地；(3) 重要交易條件。

至於不得記載事項則有下列各點：1. 不得記載本說明書內容僅供參考；2. 不得記載繳回不動產說明書；3. 不得使用實際所有權面積以外之「受益面積」、「銷售面積」、「使用面積」等類似名詞；4. 預售屋出售標的，不得記載未經依法領有建造執照之夾層設計或夾層空間面積；5. 不得記載以不動產委託銷售標的現況說明書、不動產委託承購標的現況說明書、要約書標的現況說明書或建物現況確認書，替代不動產說明書之內容；6. 不得記載房價有上漲空間或預測房價上漲之情形。

參、其他細部規範

一、為規範不動產經紀業營業保證金之安全與使用，內政部特訂頒不動產經紀業營業保證基金管理委員會組織及基金管理辦法，其中第 11 條規定：「本會之調處，應依下列規定辦理：一、本會受理調處案件應於受理日起 20 日內開會討論之。二、調處會議應邀請當事人及相關人士列席說明或提供書面資料。三、當事人無正當理由，於調處日期不到場者，視為調處不成立。四、調處決議應於決定後 15 日內通知當事人。」

二、此外，中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會為確保不動產交易消費者之合法權益，分別訂有「不動產營業保證基金管理委員會營業保證金凍結、解凍作業規定」、「消費者與不動產仲介經紀業發生消費糾紛向本會申請調處作業程序」、「不動產營業保證基金管理委員會受理會員之受害人代為賠償流程」，以期完善不動產仲介業之內規制度。

三、不動產交易因涉及多種法律，所牽涉事務非常繁雜，非一般人所能普遍瞭解，且攸關個人財產權益影響甚大。茲為保障不動產交易安



全，確保消費者權益，特編印買賣房屋須知，提醒消費者於進行一般不動產買賣、購買預售屋、成屋、法拍屋及出售房屋時應注意事項，內政部訂有「消費者買賣房屋須知」，以供交易雙方特別注意。



概述與規範

-旅行業-

當代聯合律師事務所 / 陳智義律師

新年度由經濟部中小及新創企業署為輔導協助中小企業因應消費者保護法的實施，旅行業是被選定業別之一，之所以被選定為例示業別乃透過行政院消費者保護處統計上一年度以消費爭議較多的行業選為撰寫本指引手冊之對象，而疫情解封後，民眾均會選擇國內、外旅遊舒壓，亦是爭議較多之成因，期盼藉由本指引手冊之案例介紹說明，有助於旅行業的中小企業面對消費者保護法及其相關規定的熟悉了解進而掌握因應。

本文概述之行業為旅行業，依照行政院主計處 110 年 1 月第 11 次修訂公告的「中華民國行業標準分類」旅行業在 N 大類 79 中類 790 小類 7900 細類的「旅行及相關服務業」即從事旅行及相關服務之行業，如安排及販售旅遊行程（食宿、交通、參觀活動等）、提供導遊及領隊服務，提供旅遊諮詢及相關代訂等服務稱之。

消費者與旅行業訂立旅遊契約成立消費關係不論是經由通訊交易或在實體店面訂立旅遊契約，法律相關規範最主要有民法債篇第 2 章第 8 節之一的旅遊之債即民法第 514 之一條至 514 之十二條可茲規範；此章節條文舉其要者有民法 514 條之 2，因旅客之請求，企業經營者應以書面記載七大事項內容之文件予旅客。514 條之 3，旅客就旅遊有協力義務。514 條之 5，企業經營者非有不得已之事由不得變更旅遊內容；基此得變更旅遊內容後，所減少之費用應退還旅客；有費用增加時不得向旅客收取。514 條之 6 及 514 條之 7，企業經營者提供之旅遊服務應具通常價值及約定之品質；若不具備且不改善或無法改善時，旅客得請求減少費用。514 條之 8，可歸責於企業經營者事由，致旅遊未依約定旅程進行，



旅客就其時間之浪費，得按日請求相當金額之賠償。514 條之 9，旅遊未完成前，旅客雖得終止契約，但應賠償企業經營者之損害。514 條之 10，旅遊中旅客發生身體或財產上事故，企業經營者應為必要之協助。514 條之 11，企業經營者，安排旅客購物行程時，所購物品有瑕疵時，得請求企業經營者協助處理，惟須於受領所購物品後一個月內為之。

除上述民法章節之規定外，旅行業之中央主管機關交通部分別就國內、國外旅遊依消費者保護法第 17 條規定，公告有「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」計應記載事項 31 點、不得記載事項 9 點及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」計應記載事項 33 點、不得記載事項 10 點（此二規定現行為交通部 105 年 9 月 13 日交路(一)字第 10582003605 號公告修正），作為消費者與旅行業之企業經營者在訂立定型化契約時之法規命令規範；上開二應記載事項、不得記載事項由於性質相近，條款大致相同，僅在第 6 點旅遊費用內容有不同，另國外應記載事項增訂第 16 點，有關領隊之規定，及第 17 點對於證照之保管及返還亦有不同，另第 22 點因可歸責於旅行業之事由致行程延誤時間之浪費的規定也有不同及國外應載事項增訂第 24 點，出發後可歸責企業經營者事由，無法完成旅遊契約所訂旅遊行程之責任；不得記載事項二者之差異是國外旅遊部分，增訂第 7 點，旅行業委由旅客代為攜帶物品返國之約定。上開應記載事項係以民法旅遊章節為基礎，並參考旅遊業者之營業常態明定本於公平考量下，擬定上揭應記載、不得記載事項，以兼顧保障企業經營者與消費者之權益。

本指引手冊針對旅行業撰擬 15 個案例，就出國人數、可歸責於旅客事由致未能參加行程、可歸責旅遊業事由未達約定之餐食、旅遊中發生財產遺失事故、搭乘之班機（交通）與約定不符，出發前旅行團所欲前往之地區發生危害旅客生命、身體、健康之虞時之處理，旅行團保證出團、出發前有不可歸責或不可抗力事由的處理及若遇個資遭駭客入侵時如何處理等案例，以深入淺出明顯易懂之敘述，讓企業經營者就旅行



業可能面臨的挑戰多方學習因應。

除了上開規定外，企業經營者也可參考發展觀光條例第 2 條、第 26 條、第 27 條、第 29 條、第 32 條等規定，及旅行業管理規則第 23-1 條、第 24 條、第 26 條等相關之規範，一併提醒。



第一篇

不動產仲介業





案例 1



不動產委託銷售契約書應給予消費者 3 日以上之審閱期間

消費者委託仲介業者出售房屋，在簽訂不動產委託銷售契約書時，業者要求房屋出賣人放棄 3 天的審閱期，之後房屋出賣人反悔主張解除不動產委託銷售契約，業者應如何處理為宜？

蔚中傑律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 委託 B 仲介業者出售一間房屋，B 仲介業者為了能快速取得物件，於是在所提供不動產委託銷售契約書均已事先訂定消費者放棄審閱期之條款，並載明「委託人已詳閱並充分瞭解本契約內容，無須 3 日以上審閱期，本約簽定後，確認即生效力無誤。」消費者 A 簽署不動產委託銷售契約書後，事後認為仲介業者 B 實質上沒有給予審閱期，並主張要解除不動產委託銷售契約書，仲介業者 B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、B 仲介業者事先以定型化契約條款約定消費者放棄契約審閱期，僅該條款為無效，A 消費者不能據此主張解除契約：

(一) 依照消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項與第 2 項規定，「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有 30 日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。」已經明文規定業者應給予消費者 30 日以內的審閱期間，若業者以定型化契約條款使消費者拋棄審閱期間之權利，則該定型化契約條款即會無效。但並非所有契約都有審閱期之規定，因為「定型化契約」是企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款，而為了保障消費者權益，所以在屬於定型化契約之情形，即會賦予消費者審閱期之權利。而所



謂的「定型化契約」，依照消費者保護法第 2 條第 9 款之規定，乃是「指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。」

- (二) 關於不動產委託銷售契約審閱期間之規定，依照不動產委託銷售定型化契約應記載事項第 1 點，已明文「本定型化契約及其附件之審閱期間____ (不得少於 3 日)」，因此業者雖然可以決定審閱期間之日數，但不得少於 3 日，所以不動產委託銷售契約書應給予消費者 3 日以上之審閱期。
- (三) 準此，仲介業者 B 於不動產委託銷售契約書已事先訂定消費者放棄審閱期之條款，此乃是屬於使消費者放棄審閱期間之定型化契約條款，因此，消費者 A 當然可以依照消費者保護法第 11 條之 1 的第 1 項與第 2 項及不動產委託銷售定型化契約應記載事項第 1 點等規定，主張該條款為無效。
- (四) 雖然消費者 A 可主張拋棄審閱期間之定型化契約條款為無效，但依照消費者保護法第 16 條之規定，「定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。」因此，消費者 A 是否能主張全部的契約關係無效，仍須視有無消費者保護法第 12 條或第 16 條但書所定「顯失公平」之情形而定。就此，最高法院 98 年度台上字第 168 號民事判決即認為：「倘企業經營者於訂約前，未予消費者合理之審閱期間，亦僅生由企業經營者單方所預先擬定之定型化契約條款，不構成契約之內容，非謂當事人間之契約關係不成立或無效。」

二、B 仲介業若有違反以定型化契約使消費者放棄審閱期之規定，如經主管機關限期改善而未改善，也將會遭主管機關依照消費者保護法或公平交易法之規定予以處罰：



若仲介業 B 若有違反以定型化契約使消費者放棄審閱期之規定，則將會違反消保法第 56 條之 1 規定而遭處罰，即「企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第 17 條第 1 項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣 3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣 5 萬元以上 50 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」，此外，也會違反公平交易法第 25 條規定，即「除本法另有規定者外，事業亦不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。」，如經主管機關要求改正而未限期改正，則依照公平交易法第 42 條之規定，將會按次處新臺幣 10 萬元以上 5 千萬元以下罰鍰，直到業者改正為止。

➔ 處理建議

- 一、相較於成屋買賣定型化契約應有 5 日以上的審閱期，不動產委託銷售定型化契約之審閱期僅有 3 日以上，因為期間不長，建議業者仍然應依照不動產委託銷售定型化契約應記載事項第 1 點之規定，給予消費者 3 日以上之審閱期為宜。
- 二、經查，消費者保護法第 11-1 條第 2 項規定，企業經營者「以定型化契約條款」使消費者拋棄前項權利者，無效，並不包括雙方當事人以個別磋商條款之方式處理審閱期之規定；因此，若因為具體個案有特殊考量而無法給予消費者 3 日以上之審閱期間，但消費者已充分瞭解不動產委託銷售契約之內容，並以個別磋商條款之方式處理審閱期之規定，亦為法無明文禁止。據此，臺灣高等法院 112 年度上更一字第 24 號民事判決意旨稱：「企業經營者固得與消費者合意訂立個別磋商條款，惟個別磋商條款須經契約當事人個別磋商後合意，如係企業經營者於締約前事先擬定，不論其為印刷、影印或手寫，仍屬定型化契約條款而應給予消費者合理審閱期間。」可茲參照。



▶▶ 參考法令

- * 消費者保護法第 2 條第 9 款、第 11 條之 1、第 12 條、第 16 條、第 56 條之 1。
- * 不動產委託銷售定型化契約應記載事項第 1 點。
- * 最高法院 98 年度台上字第 168 號民事判決。
- * 臺灣高等法院 112 年度上更一字第 24 號民事判決。



案例 2



專任委託銷售契約簽署前應明確告知消費者契約條款

消費者委託仲介業者出售房屋，業者並未告知房屋出賣人契約條款，即逕行讓房屋出賣人簽訂「專任委託銷售契約書」，嗣後房屋出賣人主張權益受損，請求解除專任委託銷售契約書，業者應如何處理為宜？

蔚中傑律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 委託仲介業者 B 出售房屋，但仲介業者 B 在未詳細說明與告知消費者 A 關於契約條款內容之情形下，雙方即簽署仲介業者 B 所提供之不動產委託銷售契約書，嗣後消費者 A 另外要找仲介業者 C 委託出售房屋時，始發現其與仲介業者 B 乃是簽訂「專任委託銷售契約書」，因此消費者 A 不得再行委託其他仲介業者出售房屋，消費者 A 主張權益受損，請求解除專任委託銷售契約書，仲介業者 B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、「專任委託銷售契約書」與「一般委託銷售契約書」二者並不相同：

- (一) 不動產委託銷售契約可分為「專任委託銷售契約書」及「一般委託銷售契約書」兩種類型，如簽立者係專任委售契約，則在委託期間僅能由受委託之仲介業者銷售，不可以再另外委託其他仲介業者代為銷售，且消費者亦不得自行出售。就此，不動產委託銷售契約書範本內所附之不動產委託銷售契約書簽約注意事項第 3 點，有關委託銷售契約書之性質即有明確之說明，「目前國內仲介業所使用之委託契約書有二種，即專任委託銷售契約書及一般委託銷售契約



書，如屬專任委託銷售契約書則有『在委託期間內，不得自行出售或另行委託其他第三者從事與受託人同樣的仲介行為』之規定，反之，則屬一般委託銷售契約書；依本範本第 11 條第 1 款第 1 目之規定，本範本係屬專任委託銷售契約書性質。」所以，目前內政部所定的不動產委託銷售契約書範本乃是專任委託銷售契約書之性質，參照該範本第 11 條第 1 款第 1 目之規定，「委託期間內，委託人自行將本契約不動產標的物出售或另行委託第三者仲介者。」將會視為受託人已完成仲介之義務，委託人仍應支付約定之服務報酬，並應全額一次付予受託人。

(二) 另公平交易委員會對於不動產經紀業之規範說明第 2 點也明定，「本規範說明名詞定義如下 (四) 專任委託：指委託人於委託特定不動產經紀業者仲介期間內，不得將所委託之不動產標的物自行出售、出租、互易或另行委託第三人仲介。」，換言之在專任委託銷售之情形，只要尚在委託銷售期間內，該不動產之所有交易行為都必須透過簽約之專任仲介業者為之；而若係一般委託銷售情形，消費者則可以委託多家仲介業者簽約並進行銷售。

(三) 準此，專任委託銷售契約書」與「一般委託銷售契約書」二者之差異是在於有無「在委託期間內，不得自行出售或另行委託其他第三者從事與受託人同樣的仲介行為」之規定或類似規定，如無此規定，則屬一般委託銷售契約書。

二、除非消費者 A 與仲介業者 B 雙方合意終止專任委託銷售契約書，否則消費者 A 應無法以未詳細說明契約條款為由解除契約。但消費者 A 若能舉證受到仲介業者 B 隱匿交易資訊與詐欺之故意，則仍可依據民法第 92 條「因被詐欺或被脅迫而為意思表示者，表意人得撤銷其意思表示。」規定，撤銷專任委託出售的意思表示，然而，關於是否受到詐欺之舉證責任在消費者本身，因此消費者於簽約前仍應仔細審閱契約再行簽署為宜。



➔ 處理建議

仲介業者為了要爭取業績，多半希望能與消費者簽署專任委託銷售契約書，而且就消費者而言，在簽署專任委託銷售契約書之情形下，房屋僅能由簽約之專任仲介業者帶看，進出房屋的人員也較單純，如果專任委託銷售契約到期後發現房屋有毀損，也有明確人員能負責，但相對的，專任委託銷售契約之內容對於消費者之限制也較多，消費者也無法再委託其他仲介業者出售房屋以增加成交的機會，且若碰到較為消極之仲介業者，更會降低房屋出售的機會。因此，建議仲介業者應向消費者詳細說明「專任委託銷售契約書」及「一般委託銷售契約書」之不同，讓消費者有選擇的機會，並進一步取得消費者的信賴以爭取簽署專任委託銷售契約書為宜。

➔ 參考法令

- ※ 民法 92 條。
- ※ 不動產委託銷售契約書簽約注意事項第 3 點。
- ※ 不動產委託銷售契約書範本第 11 條。
- ※ 公平交易委員會對於不動產經紀業之規範說明第 2 點。



案例 3



仲介業者應確實查明受委託出售標的之狀況

消費者委託仲介業者出售房屋，並於不動產現況說明書之「房屋鋼筋有無裸露」選項勾選沒有，仲介業者就此也未進行確認，嗣後經買方透過仲介業者購買房屋後，發現房屋鋼筋有裸露之情形，並主張解除不動產買賣契約，業者應如何處理為宜？

蔚中傑律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 委託仲介業者 B 出售房屋，仲介業者 B 於提供不動產現況說明書請消費者 A 勾選時，消費者 A 在「房屋鋼筋有無裸露」選項勾選沒有，仲介業者 B 對於此部分也未再確認與查明即製作不動產說明書，嗣後消費者 A 之房屋經由仲介業者 B 出售給消費者 C，消費者 C 於交屋後發現房屋鋼筋有裸露之情形，於是主張解除不動產買賣契約，仲介業者 B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、仲介業者對於不動產說明書內所載之事項應有調查之義務：

- (一) 依據不動產說明書應記載事項第 2 點第 1 項第 6 款第 7 目之規定，「房屋鋼筋有無裸露，若有，應敘明位置。」已明確載明房屋鋼筋有無裸露為必要的應記載事項，不論消費者於不動產現況說明書上如何勾選，就此仲介業者即有調查與確認之義務。況且，依照不動產經紀業管理條例第 23 條與第 24 條之規定，「經紀人員在執行業務過程中，應以不動產說明書向與委託人交易之相對人解說。前項說明書於提供解說前，應經委託人簽章。」、「雙方當事人簽訂租賃或買賣契約書時，經紀人應將不動產說明書交付與委託人交易之相對人，並由相對人在不動產說明書上簽章。前項不動產說明書視為租



賃或買賣契約書之一部分」，由此顯見不動產說明書之在交易上的重要性。

- (二) 再者，依照最高法院 110 年度台上字第 717 號民事判決之意旨，也認為「房地仲介業之業務，涉及房地買賣之專業知識，仲介業者並依此向消費者收取高額之酬金，應就其所從事之業務負善盡預見危險及調查之義務，若能調查而怠以調查，遽信出賣人之所言，自難謂其已盡調查之義務。」，因此，不論出賣人於不動產現況說明書上如何勾選，仲介業者對於不動產說明書內所載之事項仍應有調查之義務。

二、消費者 C 於交屋後發現房屋鋼筋有裸露之情形，是否能解除不動產買賣契約，仍須視瑕疵是否重大而定：

- (一) 按「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第 373 條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。」、「買賣因物有瑕疵，而出賣人依前五條之規定，應負擔擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。」，民法第 354 條第 1 項與第 359 條分別有明文規定。
- (二) 又依照不動產經紀業管理條例第 24 條規定，經過出賣人與買受人簽章確認之不動產說明書，視為買賣契約書之一部分，因此消費者 C 於交屋後發現房屋鋼筋有裸露之情形時，即可依照前揭民法第 354 條第 1 項與第 359 條規定主張解除契約或減少價金。但須注意的是，關於房屋鋼筋裸露之瑕疵，若經專業機構鑑定有影響結構安全而屬於重大瑕疵，即能主張解除契約，否則僅能向出賣人主張減少價金。

三、仲介業者 B 未盡調查義務，應負損害賠償責任：

- (一) 按「經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當



事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任。」不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項定有明文。另依照民法第 567 條、第 571 條規定，「居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。對於顯無履行能力之人，或知其無訂立該約能力之人，不得為其媒介。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力，有調查之義務。」、「居間人違反其對於委託人之義務而為利於委託人之相對人之行為，或違反誠實及信用方法，由相對人收受利益者，不得向委託人請求報酬及償還費用。」

- (二) 準此，仲介業者 B 對於重要的交易資訊如是否有鋼筋有裸露、是否為海砂屋或凶宅等有調查與說明之義務，若有違反致消費者 C 受有損害，則不但不得請求報酬，尚須負損害賠償責任。另消費者 C 也可以依照仲介業者是故意、過失或重大過失而未盡調查義務之不同，依照消費者保護法第 51 條之規定，提起訴訟請求損害額 5 倍、3 倍或 1 倍之懲罰性賠償金。

➔ 處理建議

因為仲介業者對於不動產說明書所載之內容有調查說明義務，因此不論委託出售房屋之出賣人如何勾選不動產現況說明書，仲介業者仍應善盡預見危險及調查之義務，否則除了前述無法請求居間報酬及負損害賠償責任外，因為未善盡調查義務，導致不動產說明書記載不實，也將會構成違反不動產經紀業管理條例第 23 條「經紀人員在執行業務過程中，應以不動產說明書向與委託人交易之相對人解說」之規定，則另會被依不動產經紀業管理條例第 31 條規定，處以申誡之處分，即「經紀人員違反本條例者，依下列規定懲戒之：一、違反第 16 條、第 22 條第 1 項、第 23 條或第 25 條規定者，應予申誡。」更甚者，因為仲介業者未善盡調查義務，也將導致房屋買受人與出賣人雙方之糾紛，若出賣人有隱匿交易資訊並藉此獲取利益更會有涉及刑事詐欺之風險，則未善盡調查義務之仲介業者也將難以置身事外，因此關於不動產說明書所載之內容務必善盡調查義務。



▶▶ 參考法令

- ※ 不動產經紀業管理條例第 23 條、第 24 條、第 26 條第 2 項、第 31 條。
- ※ 消費者保護法第 51 條。
- ※ 民法第 354 條第 1 項、第 359 條、第 567 條、第 571 條。
- ※ 不動產說明書應記載事項第 2 點。
- ※ 最高法院 110 年度台上字第 717 號民事判決。



案例 4



仲介業者應主動告知消費者要約書與斡旋契約之區別與替代關係

買方經仲介業者鼓吹下簽署了買賣斡旋契約書，希望透過仲介業者與賣方斡旋，順利買得理想價格的房屋，嗣後賣方同意買方之出價，然買方卻反悔不買，業者應如何處理為宜？

蔚中傑律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 經由仲介業 B 者覓得一棟理想中的房屋，經由仲介業者 B 的遊說，於是支付 50 萬元議價保證金並簽立斡旋契約書，希望透過仲介業者 B 斡旋，能順利以理想價格購得該屋。但是隔日消費者 A 被公司資遣，頓失經濟收入，因此遂撤回斡旋契約書，但仲介業者 B 卻告知屋主 C 已經同意出售，並已於斡旋契約書上簽署，然而消費者 A 仍然不願意購買，仲介業者 B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、「斡旋契約書」與「要約書」二者並不相同：

- (一) 依照公平交易委員會對於不動產經紀業之規範說明第 2 點，對於要約書與斡旋金有定義說明，即「(一) 要約書：指載明購買不動產之意思表示，由不動產經紀業者向賣方提出承購價款、付款條件或其他要約條件之書面，而買方不預先交付一定金錢予不動產經紀業者。(二) 斡旋金：指不動產買方交付一定金錢予不動產經紀業者，委其代為向賣方協議交易。」，而買方所交付之「斡旋金」，也是所謂的「議價保證金」。可知「斡旋契約書」與「要約書」二者並不相同，而在實際處理上，買方透過斡旋金提出購買誠意，當賣方承諾該出價條件時，斡旋金即轉為定金，視為買賣價金之一部分。要約書與斡旋契約書最大的不同在於前者少了議價保證金的部分，而要約經賣方承諾，買賣雙方即負履行簽立買賣契約之義務，



買賣任一方違約時仍然有違約賠償之責任。

- (二) 斡旋契約書除了明訂雙方權利義務與給付斡旋金外，最重要的就是委託斡旋議價期間的約定，如果超過此期間，買賣雙方無法達成合意時，則斡旋契約即會失效。若在此期間，買方有其他事由需要中止時，在賣方還未簽收該斡旋金時，買方亦可透過契約約定之方式通知中止斡旋，此時仲介業者應將斡旋金全數無息返還予買方。如果在斡旋議價期間內賣方同意買方所提出之價格時，則斡旋金即會轉為定金。

二、消費者 A 與消費者 C 間之成屋買賣契約已經成立：

- (一) 因為消費者 C 已經同意消費者 A 所出之買屋價金，且於委託斡旋議價期間內在斡旋契約書上簽署，則消費者 A 與消費者 C 間之成屋買賣契約已經成立，消費者 A 即不得反悔不買。就此，臺灣高等法院 98 年度上字第 997 號民事判決即認為，「既於期限屆滿之前承諾出賣，系爭房地買賣契約即屬成立。」
- (二) 另查，如「買方簽立「要約書」，受託人應於 24 小時內將該要約書轉交委託人，不得隱瞞或扣留。但如因委託人之事由致無法送達者，不在此限。」、「契約成立後，除委託人同意授權受託人代為收受買方支付之定金外。否則視為不同意授權。」、「受託人應於收受定金後廿四小時內送交委託人。但如因委託人之事由致無法送達者，不在此限。」，不動產委託銷售定型化契約應記載事項第 6 點第 5 項、第 7 項至第 8 項分別有明文規定。換言之，如果買方有簽署要約書時，仲介業者應於 24 小時內轉交給賣方，確認賣方是否同意買方之要約，若賣方同意則房地買賣契約方屬成立。而賣方若有授權仲介業者可收取定金，仲介業者也應於收受定金後 24 小時內交給賣方。另參照要約書定型化契約不得記載事項，也規定「不得約定在契約成立前，受託人得向消費者收取斡旋金、訂金或其他任何名目之費用。」。



(三) 準此，若消費者 A 當初是簽署「要約書」而非「斡旋契約書」，則尚有後續消費者 C 是否同意要約書以及消費者 A 給付定金之程序，則在議價過程中將會有較多的時間可以考慮購買不動產之意願與條件。

三、消費者 A 拒不履約，則已經支付的 50 萬元將會被消費者 C 沒收：

依照民法第 249 條第 1 款與第 2 款之規定，「定金，除當事人另有訂定外，適用左列之規定：一、契約履行時，定金應返還或作為給付之一部。二、契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時，定金不得請求返還。」，因此消費者 A 若拒不履約，則已經支付的 50 萬元將會被消費者 C 沒收。

➔ 處理建議

- 一、仲介業者應主動告知消費者內政部版要約書與斡旋契約可擇一使用，同時對於這項告知義務，建議以書面為之。而行政院公平交易委員會 94 年 1 月 13 日第 688 次委員會議即明確載明：「房屋仲介業者倘利用交易資訊不對稱之特性，隱匿斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，在向購屋人收取斡旋金之同時，未同時告知購屋人亦得選擇採用內政部版「要約書」及斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，將有違反公平交易法第 25 條規定之虞。
- 二、準此，仲介業者從事不動產買賣之仲介業務時，在向買方收取斡旋金前，未以書面告知買方下列資訊，構成欺罔行為，且足以影響交易秩序者，將違反公平交易法第 25 條規定：(一) 斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係。(二) 買方得選擇支付斡旋金或採用內政部版「要約書」。而當賣方承諾出價條件時，也應確實於買賣議價委託書（斡旋契約書）上簽字並註明日期及時間，以杜爭議。



▶▶ 參考法令

- ※ 公平交易法第 25 條。
- ※ 民法第 249 條第 1 款與第 2 款。
- ※ 不動產委託銷售定型化契約應記載事項第 6 點。
- ※ 要約書定型化契約不得記載事項。
- ※ 公平交易委員會對於不動產經紀業之規範說明第 2 點。
- ※ 公平交易委員會 94 年 1 月 13 日第 688 次委員會議決議。
- ※ 臺灣高等法院 98 年度上字第 997 號民事判決。



案例 5

不動產經紀人有提供必要的交易資訊及對於不動產說明書有解說之義務

不動產經紀人將證照租借給仲介業者，並將相關用印之文件授權仲介業者使用，買方透過仲介業者購買房屋簽約時，不動產經紀人也未到場解說交易的重要資訊，買方嗣後主張權益受損請求賠償，業者應如何處理為宜？

蔚中傑律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 透過仲介業者 B 購買他人所委託出售之房屋，雖然仲介業者 B 之辦公場所懸掛不動產經紀人 C 之證照，且消費者 A 所簽署之要約書及仲介業者 B 所提供之不動產說明書皆有動產經紀人之簽章，但不動產經紀人 C 實際上卻未到場向消費者 A 解說不動產說明書之內容，且也因此未取得完全之資訊，導致消費者 A 所購買房屋之部分室內空間性質上是屬於公共設施，消費者 A 主張權益受損請求賠償，仲介業者 B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、不動產經紀人 C 應提供必要的交易資訊，且對於不動產說明書有解說之義務：

- (一) 按不動產委託銷售定型化契約應記載事項第 6 點第 4 項規定，「受託人製作之不動產說明書，應指派不動產經紀人簽章，並經委託人簽認後，將副本交委託人留存；經紀人員並負有誠實告知買方之義務，如有隱瞞不實，受託人與其經紀人員應連帶負一切法律責任；其因而生損害於委託人者，受託人應負賠償責任。」又不動產經紀業管理條例第 22 條也規定，「不動產之買賣、互易、租賃或代理銷售，如委由經紀業仲介或代銷者，下列文件應由經紀業指派經紀人



簽章：一、不動產出租、出售委託契約書。二、不動產承租、承購要約書。三、定金收據。四、不動產廣告稿。五、不動產說明書。六、不動產租賃、買賣契約書。」也明確說明了不動產交易的重要文件，應由不動產經紀人簽章，且有誠實告知交易資訊之義務。若有違反不動產經紀業管理條例第 22 條規定，則依照同法第 29 條第 1 項第 1 款，將由直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰。

- (二) 另外，依照不動產經紀業管理條例第 23 條與第 24 條之規定，「經紀人員在執行業務過程中，應以不動產說明書向與委託人交易之相對人解說。前項說明書於提供解說前，應經委託人簽章。」、「雙方當事人簽訂租賃或買賣契約書時，經紀人應將不動產說明書交付與委託人交易之相對人，並由相對人在不動產說明書上簽章。前項不動產說明書視為租賃或買賣契約書之一部分。」，若不動產經紀人員有違反不動產經紀業管理條例第 23 條規定，則依同法 31 條第 1 項第 1 款，會受到申誡之處分。
- (三) 再者，依照不動產經紀業管理條例第 24 條之 2 規定，不動產經紀人也應提供必要的交易資訊，「經營仲介業務者經買賣或租賃雙方當事人之書面同意，得同時接受雙方之委託，並依下列規定辦理：一、公平提供雙方當事人類似不動產之交易價格。二、公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明。三、提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊。四、告知買受人或承租人依仲介專業應查知之不動產之瑕疵。五、協助買受人或承租人對不動產進行必要之檢查。六、其他經中央主管機關為保護買賣或租賃當事人所為之規定。」，若有違反則依同法第 29 條第 1 項第 3 款規定，由主管機關處新臺幣 3 萬元以上 15 萬元以下罰鍰。
- (四) 因此，不動產交易的重要文件如不動產說明書、買賣契約書或要約書等，應由不動產經紀人簽章，且對於不動產說明書有解說之義務，若不動產經紀人員只交付不動產說明書而未為解說、或為不實



之解說、或為不完全之解說，皆屬於未盡其解說之義務。

二、消費者 A 得向仲介業者 B 與不動產經紀人 C，請求負連帶損害賠償之責任：

因為不動產經紀人 C 未到場向消費者 A 解說不動產說明書之內容，導致消費者 A 未取得完全之資訊，且消費者 A 所購買房屋之部分室內空間性質上是屬於公共設施，則消費者 A 得依民法第 184 條第 1 項前段請求損害賠償。若仲介業者 B 對於部分室內空間性質上是屬於公共設施未盡到調查義務，則也可能與不動產經紀人 C 構成共同侵權行為，消費者 A 得依照不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項之規定請求仲介業者 B 與不動產經紀人 C 負連帶賠償責任，即「經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任。」

➔處理建議

- 一、除前揭不動產委託銷售定型化契約應記載事項與不動產經紀業管理條例之規定外，民法第 535 條及第 567 條也是屬於不動產經紀人應提供必要的交易資訊，以及對於不動產說明書有解說義務之依據，即「受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之。」、「居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人履行能力或訂立該約能力，有調查之義務。」，所以在實際執行業務時不動產經紀人應特別注意，避免有「不動產說明書未經委託人簽章」、「不動產說明書記載不實」、「買賣契約書及不動產說明書未由經紀人簽章」、「僅以現況說明書解說，未以不動產說明書解說」等之情事。
- 二、此外，也需避免違反不動產仲介經紀業倫理規範第 11 條之規定，「經紀業不得與經紀人員通謀，使其未親自執行業務而假藉其名義對外執行業務。」。違者將按同規範第 25 條及不動產經紀業管理條例第 29 條第 1 項



第 3 款規定，由所在地同業公會審議後，報請經紀業所在地直轄市主管機關處 6 萬元以上，30 萬元以下罰鍰。

▶▶ 參考法令

- ※ 不動產經紀業管理條例第 22 條、第 23 條、第 24 條、第 24 條之 2、第 26 條第 2 項、第 29 條第 1 項、第 31 條第 1 項。
- ※ 民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條第 1 項、第 535 條、第 567 條。
- ※ 不動產委託銷售定型化契約應記載事項第 6 點。
- ※ 不動產仲介經紀業倫理規範第 11 條、第 25 條。



案例 6

仲介業者應特別留意並促使營業員履行注意義務及調查義務

消費者透過不動產營業員購屋，消費者在簽訂不動產買賣契約後認為業者就屋齡的部分所告知之資訊與實際不符，認為業者未善盡告知完整資訊義務，要求解除不動產買賣契約，業者應如何處理為宜？

尚佩瑩律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 透過甲不動產經紀公司之不動產營業員 B，購買屋主 C 出售的房屋，消費者 A 在與屋主 C 簽訂不動產買賣契約後，才發現就屋齡的部分，不動產營業員 B 所告知之屋齡與建物謄本所載屋齡不符，實際屋齡比不動產營業員 B 所告知的屋齡高。A 認為不動產營業員 B 未善盡告知完整資訊義務，要求解除不動產買賣契約，業者應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、不動產經紀業者對於「屋齡」具調查義務：

- (一) 民法第 567 條規定：「居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。對於顯無履行能力之人，或知其無訂立該約能力之人，不得為其媒介。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力，有調查之義務」。不動產經紀業管理條例第 23 條規定：「經紀人員在執行業務過程中，應以不動產說明書向與委託人交易之相對人解說。前項說明書於提供解說前，應經委託人簽章」；不動產經紀業管理條例第 24 條則規定：「雙方當事人簽訂租賃或買賣契約書時，經紀人應將不動產說明書交付與委託人交易之相對人，並由相對人在不動產說明書上簽章。前項不動產說明



書視為租賃或買賣契約書之一部分」，據此，不動產說明書須經經紀人員在執行業務過程向交易相對人為解說，且視為買賣契約書的一部分。

- (二) 另依據「不動產說明書應記載事項及不得記載事項」第 2 點，成屋之「建築完成日期」為不動產說明書應記載事項。不動產說明書不得記載事項第 1 點及第 6 點規定，不動產說明書「不得記載本說明書內容僅供參考」，亦「不得記載房價有上漲空間或預測房價上漲之情形」。
- (三) 法院審理實務亦強調：仲介業者有調查不動產狀況說明書所列各狀況之義務，該義務應認為是仲介服務之主給付義務，違反者，消費者得依不動產經紀業管理條例、債務不履行、侵權行為等規定向仲介業者主張之（臺灣臺北地方法院 96 年度訴字第 9016 號民事判決）。惟並非一旦不動產說明書之記載與現實情況有所落差，不動產經紀業者及經紀人員即應負損害賠償責任，尚需進一步認定不動產經紀業者或經紀人員有無可歸責之事由，及交易相對人有無損害、其間有無因果關係等（臺灣宜蘭地方法院 111 年度訴字第 253 號民事判決）。

二、消費者得否解除不動產買賣契約，仍應視賣方與消費者間是否具備契約解除事由：

- (一) 由於不動產買賣契約係存在於買、賣雙方之間，消費者得否解除不動產買賣契約，仍應視買賣雙方間是否具備契約解除事由。在不動產買賣交易中，常見的解除事由包括因出賣人給付不能而解除契約（民法第 226 條及第 256 條）以及因標的物瑕疵，而出賣人應負擔擔保之責時，或買賣之物缺少出賣人所保證之品質或出賣人故意不告知物之瑕疵時，買受人之解除契約（民法第 359 條、第 360 條）。此外，倘若經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任（不動



產經紀業管理條例第 26 條第 2 項)。

- (二) 本案例中，倘若賣方 C 並無詐欺消費者 A 之行為，且亦無保證屋齡少於一定年限，或實際屋齡與 C 告知之屋齡差距不大，以致解除契約顯失公平者，消費者 A 僅得請求減少價金，而不得解除與 C 之間的不動產買賣契約。然而，若 A 係因 B 執行仲介或代銷業務之故意或過失致受損害時，甲不動產經紀公司應依據不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項與不動產營業員 B 負連帶賠償責任。

➔處理建議

- 一、在法院審理實務上，經常認為「仲介業者針對其所為之仲介行為，既向消費者收取高額之佣金，應就其所從事之業務負善盡預見危險及調查之義務，以仲介房屋買賣為業，其於仲介中自應審酌所有權狀及相關文件之真偽，如未盡此注意義務致使委託人蒙受損失，即應負過失侵權行為之責 (最高法院 84 年度台上字第 1064 號裁判意旨參照)。
- 二、尤有甚者，倘不動產營業員為了促使成交，而經法院認定有違反其對於委託人之義務，而為利於委託人之相對人之行為，或違反誠實及信用方法，由相對人收受利益時，則不得向委託人請求報酬及償還費用 (民法第 571 條)。因此，業者應特別留意並促使營業員履行此注意義務及調查義務，並留存在買賣過程中已將交易標的房地之相關不動產說明書應記載事項及現況，盡據實告知買受人之相關證據，以減少類似爭議發生，也避免後續在訴訟時被認定有違反民法第 567 條居間人據實報告及調查義務之情事。

➔參考法令

- * 民法第 92 條第 1 項、第 226 條、第 256 條、第 359 條、第 360 條、第 567 條、第 571 條。
- * 不動產經紀業管理條例第 23 條、第 24 條。



- ※ 不動產說明書應記載事項第 2 點；不得記載事項第 1 點、第 6 點。
- ※ 最高法院 84 年度台上字第 1064 號民事判決、臺灣臺北地方法院 96 年度訴字第 9016 號民事判決、臺灣宜蘭地方法院 111 年度訴字第 253 號民事判決。



案例 7

仲介業者應避免廣告有虛偽不實或引人錯誤之情況

消費者因為看到不動產營業員張貼在某社區之廣告記載不動產營業員在該社區之銷售實績豐富，因此透過該名營業員購買同一社區之房屋。豈料，消費者在簽訂不動產買賣契約後才發現廣告上所載成交紀錄、成交金額都與實際不符，導致以高價購買房屋，消費者因此認為權益受損，業者應如何處理為宜？

尚佩瑩律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 在拜訪甲社區時，看到電梯中不動產營業員 B 張貼的廣告載明 B 在甲社區有多筆成交實績，且記載成交價格，並鼓勵屋主託售。A 認為，既然 B 在甲社區有這麼多筆成交紀錄，應該相當可靠，因此便透過該 B 購買甲社區的房屋物件。豈料，A 在簽訂不動產買賣契約後才發現廣告上所載成交紀錄、成交金額都與實際不符，導致 A 以高價購買房屋，A 因此認為權益受損。此時業者應如何因應處理？

▶▶ 重點解析

一、不動產經紀業者或不動產營業員之不動產廣告，不得虛偽不實或引人錯誤：

(一) 消費者保護法第 22 條第 1 項前段規定：「企業經營者應確保廣告內容之真實」。公平交易法第 21 條規定：「事業不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於與商品相關而足以影響交易決定之事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵」。公平交易委員會對於不動產廣告案件之處理原則第 3 點第 15 款則規定：「不動產廣告不得為下列虛偽不實或引人錯誤情形之表示或表徵：(十五) 房屋仲介業者其廣告表示之成交紀錄、分店數量、買方或買方數量等與事實不符，且其差異難為一般或相關大眾所接受者」；第五點規定：「事業違反第 3 點者，構成公平交易法第 21 條之違反」。依據上



述規定，不動產經紀業者及不動產營業員在刊登廣告時，應確保內容之真實，且就成交紀錄、買方或買方數量不得為虛偽不實或引人錯誤情形之表示或表徵。

- (二) 如有違反前開規定，依據公平交易法第 42 條，主管機關得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次處新臺幣十萬元以上五千萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。

二、倘若不動產經紀業者或不動產營業員違反其對於消費者之義務，而為利於消費者之相對人之行為，則不得向委託人請求報酬：

- (一) 民法第 535 條規定：「受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之」、第 567 條第 1 項前段及第 2 項規定：「居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力，有調查之義務」、第 571 條規定：「居間人違反其對於委託人之義務，而為利於委託人之相對人之行為，或違反誠實及信用方法，由相對人收受利益者，不得向委託人請求報酬及償還費用」。依據上述規定，不動產經紀業者及不動產營業員應以善良管理人之注意處理委任事務，且對於訂約事項負有調查義務。居間人有否違反上開忠實義務，應由委託人就此有利之事實負舉證責任（最高法院 109 年度台上字第 1027 號判決意旨參照）。
- (二) 在本則案例中，不動產營業員 B 張貼在甲社區的廣告聲稱有多筆成交實績，且記載高額的成交價格，導致消費者 A 以較高的價格購買房屋，此行為倘若經法院認定構成違反其對消費者 A 之義務，或以違反誠實信用方法，由相對人受有利益時，則不動產營業員 B 不得



向委託人請求報酬。

➡處理建議

- 一、依據不動產經紀業管理條例第 24 條之 2 第 1 款規定：「經營仲介業務者經買賣或租賃雙方當事人之書面同意，得同時接受雙方之委託，並依下列規定辦理：一、公平提供雙方當事人類似不動產之交易價格。」，因此，業者應留意此一公平提供交易價格之義務。此外，民法第 567 條第 2 項亦定有居間人就訂約事項之調查義務，倘若不動產經紀業或不動產營業員遭買方認為因被業者誤導而「買貴」時，往往衍生後續交易爭議。
- 二、縱使不動產之成交價值往往會因物件之個別條件，諸如坐落方位與樓層、距離周圍嫌惡設施遠近、買賣雙方資力條件、轉售意願之強弱等因素影響，而可能經法院認定存有議價空間、難認有何一定價格（臺灣嘉義地方法院 106 年度重訴更(一)字第 1 號民事判決意旨參照），然而當買方認為自己「買貴」時，不動產營業員之廣告內容便可能成為消費者主張業者有刻意誤導價格之證據之一。因此，業者應留意避免廣告有虛偽不實或引人錯誤之情況，且應促使其營業員避免有此不實廣告之行為；另一方面，消費者亦得透過網路查詢周遭實價登錄資訊，以避免後續爭議。

➡參考法令

- * 消費者保護法第 22 條。
- * 民法第 535 條、第 567 條、第 571 條。
- * 公平交易法第 21 條、第 42 條。
- * 公平交易委員會對於不動產廣告案件之處理原則第 3 點、第 5 點。
- * 臺灣嘉義地方法院 106 年度重訴更(一)字第 1 號民事判決。



案例 8



履約過程應遵守資訊告知義務，並留存確已提供訂價參考之證明

消費者透過不動產營業員出售土地，簽訂不動產買賣契約並收取簽約金後，認為業者並未告知附近實價登錄資訊，導致出售價格過低，要求解除契約並退還簽約金，業者應如何處理為宜？

尚佩瑩律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 在某縣市有一塊土地，並委託任職於甲不動產經紀公司之 B 不動產營業員出售該土地。在與買方簽訂不動產買賣契約並收取簽約金後，消費者 A 認為出售土地的價格過低，並認為 B 不動產營業員在簽不動產買賣契約之前，並未告知消費者 A 附近的實價登錄資訊，而構成隱瞞交易資訊，導致消費者 A 少賣千萬元，進而權益受損。消費者 A 於是要求解除契約並退還簽約金，業者應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、不動產營業員應據實提供該公司近三個月之成交行情，且對於訂約事項具調查義務：

(一) 依據消費者保護法第 4 條規定：「企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施」，依據本規定，企業經營者有向消費者提供充分且正確資訊之義務。

(二) 民法第 535 條則規定：「受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之」。民法第 567 條第 2 項規定：「以居間為營業者，關於



訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力，有調查之義務」。因此，不動產經紀業者及不動產營業員應以善良管理人之注意處理委任事務，且對於訂約事項負有調查義務。

(三) 此外，不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項第 6 點第 2 項針對受託人之義務規定：「(二) 受託人於簽約前，應據實提供該公司(或商號)近三個月之成交行情，供委託人訂定售價之參考；如有隱匿不實，應負賠償責任。」依據本規定，不動產營業員在與消費者簽約前，具有據實提供該不動產經紀公司近三個月之成交行情供委託人作為訂定售價之參考。

(四) 不動產經紀公司及不動產營業員倘若違反上述據實提供近三個月成交行情之義務，不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項規定：「經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任」。

二、本案例中，依據上述規定，B 不動產營業員在消費者 A 簽約前，應據實提供甲不動產經紀公司近三個月的成交行情，倘若違反上述規定，甲不動產經紀公司及 B 不動產營業員可能面臨後續連帶賠償責任的求償；另外，依據法院實務見解，不動產經紀業者違反本條的法律效果為不動產經紀業者應對消費者負損害賠償之責，而非消費者得與不動產買方拒絕簽立不動產買賣契約(臺灣臺中地方法院 103 年度訴字第 12 號民事判決)。

➔ 處理建議

一、當有不動產經紀業者與消費者間資訊提供爭議時，法院通常會要求不動產經紀業者負證明已告知或提供該地區成交行情之責任，因此業者在履約過程中，應遵守此一資訊提供義務，並且留存確已提供予消費者作為訂價參考之證明，避免後續訴訟時難以舉證。

二、此外，於簽訂買賣契約書之日起 30 日內後，業者依據不動產經紀業管理



條例第 24 條之 1 第 2 項負有向主管機關申報登錄資訊之義務，若有違反，依據不動產經紀業管理條例第 29 條第 1 項第 2 款規定：「經紀業違反本條例者，依下列規定處罰之：二、違反第 21 條之 1 第 2 項規定，未依限申報登錄資訊或申報登錄價格、交易面積資訊不實，由直轄市、縣（市）主管機關按戶（棟）處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並令其限期改正；屆期未改正者，按次處罰。經處罰二次仍未改正者，按次處新臺幣三十萬元以上一百萬元以下罰鍰」，而有相關罰則，值得業者留意。

▶▶ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 4 條。
- ※ 不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項第 6 點。
- ※ 不動產經紀業管理條例第 26 條、第 29 條。
- ※ 臺灣高等法院臺南分院 106 年度上字第 100 號民事判決、臺灣臺中地方法院 103 年度訴字第 12 號民事判決。



案例 9

仲介業者對於訂約事項負有調查義務

消費者透過不動產營業員購屋，簽立不動產買賣契約書後，發現房屋座落的土地尚有供公眾通行的私有道路，認為業者以各種理由搪塞不給詳細看房而產生糾紛，業者應如何處理為宜？

尚佩瑩律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 透過甲不動產經紀公司的 B 不動產營業員購買乙房屋，B 不動產營業員向消費者 A 說明乙房屋景觀優美且生活機能完善等，強力遊說消費者 A 購買乙房屋。消費者 A 簽立不動產買賣契約書後，才發現房屋座落的土地尚有供公眾通行的私有道路，認為是因為 B 不動產營業員以各種理由搪塞不給消費者 A 詳細看房所導致，業者應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、不動產營業員對於訂約事項負有調查義務：

- (一) 依民法第 535 條規定：「受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之」。民法第 544 條規定：「受任人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生之損害，對於委任人應負賠償之責」。民法第 567 條規定：「居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。對於顯無履行能力之人，或知其無訂立該約能力之人，不得為其媒介。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力，有調查之義務」。依據上述規定，不動產經紀業者及不動產營業員應以善良管理人之注意處理委任事務，且對於訂約事項、當事人的履行能力以及訂立契約的能力負有調查義務。在同時接受雙方委託時，應遵守不動產經紀業管理條例



第 24-2 條第 1 項第 3、4 款規定：「經營仲介業務者經買賣或租賃雙方當事人之書面同意，得同時接受雙方之委託，並依下列規定辦理：三、提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊。四、告知買受人或承租人依仲介專業應查知之不動產之瑕疵」。

(二) 倘違反前述善良管理人注意義務或調查義務，不動產經紀業管理條例第 26 條第 1 項及第 2 項規定：「因可歸責於經紀業之事由不能履行委託契約，致委託人受損害時，由該經紀業負賠償責任。經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任」。

二、在法院審理實務上，通常會認為不動產營業員須具備不動產專業知識，以提供買受人關於不動產必要之資訊，並告知買受人依不動產營業員專業應查知之不動產之瑕疵（臺灣高等法院臺中分院 111 年度上易字第 377 號民事判決意旨參照），倘若不動產營業員就不動產使用現況之重要內容未善盡調查義務，則可能被法院認定欠缺不動產仲介專業智能、未盡注意義務，構成違反善良管理人之注意義務，而面臨與不動產經紀業者之連帶賠償責任。

三、本案例中，甲不動產經紀公司及 B 不動產營業員於處理消費者 A 之委任事務時，應以善良管理人之注意程度為之，且對於訂約事項負有調查之義務，而房屋座落土地產權狀況乃涉及不動產使用現況之重要內容，甲不動產經紀公司及 B 不動產營業員卻對此未善盡調查義務，消費者 A 得依據前述規定，向甲不動產經紀公司及 B 不動產營業員請求連帶賠償。

➔ 處理建議

一、業者應確保對於交易標的物之狀態確實進行調查，並保留已盡調查義務之證明，例如曾以何方式進行查詢、查詢之證明，以便於發生爭議時證明業盡調查義務。特別是對於賣方在標的物現況說明書關於「土地是否有被他人占用之情形」及「土地是否有須供公眾通行之私有道路」之勾



選上，業者亦應盡調查義務，並將現況清楚告知消費者，以確保賣方有依據現況為勾選。

二、實務上，為避免相關爭議，往往會於不動產買賣契約加上不動產依現況出售移轉，實際交易面積如有增減則依每坪單價找補之條款，然而這樣的條款在法院審理階段未必能免除業者的善良管理人注意義務及調查義務。倘若賣方在不動產現況說明書明確勾選「土地無有須供公眾通行之私有道路」，則可能構成不動產賣方對於標的物之保證品質，而在標的物違反現況說明書時，被認定構成物之瑕疵；而不動產經紀業者對此涉及不動產使用現況之重要內容，若未善盡調查義務，則可能被法院認定違反善良管理人之注意義務，導致買方買受減少價值之不動產而受有損害，而應依據民法第 544 條、不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項負賠償責任，不可不慎。

➡ 參考法令

- ※ 民法第 535 條、第 544 條、第 567 條。
- ※ 不動產經紀業管理條例第 24-2 條第 1 項。
- ※ 臺灣高等法院臺中分院 111 年度上易字第 377 號民事判決。



案例 10



仲介業者應正確、充分及完整揭露交易標的物之資訊

消費者委託不動產營業員購買成屋，經成立不動產買賣契約後，始發現土地持分面積及公設比與事實不符，有減少情事，業者應如何處理為宜？

尚佩瑩律師

▶▶ 案例說明

A 先生為了購買成屋，而委託任職於甲不動產經紀公司之 B 不動產營業員擔任仲介。在與賣方成立不動產買賣契約之後，A 先生赫然發現 B 不動產營業員在帶看房屋時所提供的不動產說明書，其中產權調查結果表僅記載主建物坪數，然未註記樓層電、樓梯間及走道分擔部分面積，且系爭房屋登記主建物面積竟包含電、樓梯間，導致房屋的內部面積短少。A 先生認為業者隱瞞主建物包含電樓梯間，而向業者請求損害賠償，對此業者應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、不動產營業員在執行業務時，應以不動產說明書向與委託人交易之相對人解說：

(一) 不動產經紀業管理條例第 23 條規定：「經紀人員在執行業務過程中，應以不動產說明書向與委託人交易之相對人解說。前項說明書於提供解說前，應經委託人簽章」；第 24 條規定：「雙方當事人簽訂租賃或買賣契約書時，經紀人應將不動產說明書交付與委託人交易之相對人，並由相對人在不動產說明書上簽章。前項不動產說明書視為租賃或買賣契約書之一部分」。依據上述規定，不動產營業員在執行業務時，負有以不動產說明書為解說之義務。法規之所以規範經紀人員應以不動產說明書向交易相對人為解說，係為了使不動產買方，經由重要交易事項之說明，得就交易不動產之現況、權利



關係、契約條件等充分理解，並為全面考量後，始決定是否成立不動產買賣契約。

- (二) 另依據不動產說明書應記載事項 (內政部台內地字第 1080265601 號令發布) 第一點第二項明訂「樓層面積 (主建物、附屬建物、共有部分)」為應記載事項，且「不得使用實際所有權面積以外之『受益面積』、『銷售面積』、『使用面積』等類似名詞 (不動產說明書不得記載事項第三點)。依據上述規定，業者即應記載樓層面積，且不得於不動產說明書刻意不記載「專有部分」及「共用部分」，導致消費者無從由不動產說明書中得知房屋的專有部分範圍為何。
- (三) 對於不動產說明書所載之內容，業者負有調查之義務。法院實務見解認為：「原告主張被告未履行製作完整不動產說明書之給付義務，未向消費者揭露足以影響購買意願之重要訊息，有不完全給付情事.....堪信被告未應就其所從事之業務負善盡調查之義務，以致未向原告報告關於主建物面積內容之確實資訊。從而，原告主張被告裕明公司有不完全給付情事為可採信。」臺灣新北地方法院 99 年度訴字第 591 號民事判決內容可資參照。
- (四) 不動產經紀業管理條例第 26 條第 1 項及第 2 項規定：「因可歸責於經紀業之事由不能履行委託契約，致委託人受損害時，由該經紀業負賠償責任。經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任」。

二、本案例中，倘若 B 不動產營業員就不動產說明書並未進一步查證，或是漏未記載主建物包含電、樓梯間及走道分擔部分面積，即向 A 先生稱系爭房屋具有一定之坪數，則可能經法院認定業者未就其所從事之業務負善盡調查義務，以致未向買方報告關於主建物面積內容之確實資訊，而構成不完全給付。此外，B 不動產營業員亦可能構成不動產經紀業管理條例第 26 條「經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失」要



件，而應與甲不動產經紀公司負連帶賠償責任。

➔ 處理建議

- 一、不動產說明書依據不動產經紀業管理條例之規定，視為租賃或買賣契約書之一部分。不動產說明書的內容，與業者有無提供充分交易標的資訊、協助當事人順利完成交易程序等面向息息相關。
- 二、對此，業者應特別留意對於交易標的物之資訊正確、充分及完整揭露，蓋消費者保護法第 51 條規定：「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金」，在實務上即曾經發生有業者未清楚揭露主建物之「專有部分」及「共用部分」資訊，導致遭法院認定業者應依據消費者保護法第 51 條規定向消費者賠償懲罰性賠償金之案例，值得業者在提供服務時特別留意，以避免衍生後續爭議。

➔ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 51 條。
- ※ 民法第 535 條、第 544 條及第 567 條。
- ※ 不動產經紀業管理條例第 23 條第 24 條第 26 條。
- ※ 不動產說明書應記載事項第 2 點、不動產說明書不得記載事項第 3 點。
- ※ 臺灣新北地方法院 99 年度訴字第 591 號民事判決。



案例 11

凶宅資訊如經大眾傳播媒體揭露，仲介業者應善盡調查及告知義務
消費者透過仲介業者買到凶宅，認為業者未善盡調查義務，主張權益受損請求賠償，業者應如何處理為宜？

蔡幸紋律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 透過仲介業者甲及其受僱人不動產經紀人乙，向賣方 B 購買房地。交屋後，消費者 A 始聽聞鄰人談起曾有住戶 C 自該房屋跳樓自殺，該自殺事件、房屋外觀及週遭環境並曾有報紙及電視新聞報導。消費者 A 得知後，心中畏懼，當天即決定搬離，另行在外租屋。消費者 A 認為是否曾發生過兇殺案或自殺致死案，是房地產標的狀況的重要事項，仲介業者甲及其受僱人不動產經紀人乙卻未善盡調查義務，主張權益受損請求賠償，仲介業者甲應如何處理為宜？

▶▶ 重點解析

一、房屋有非自然身故之情事即一般所稱之「兇宅」，屬交易上之重大瑕疵：

- (一) 按「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第 373 條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。」民法第 354 條第 1 項前段定有明文。又所謂「物之瑕疵」係指存在於物之缺點而言，凡依通常交易觀念，或依當事人之決定，認為物應具備之「價值」、效用、或品質而不具備者，即為物有瑕疵，且不以「物質上」應具備者為限（最高法院 73 年台上字第 1173 號判例）。
- (二) 若房屋存有非自然身故之情事時，即一般俗稱之凶宅，內政部 108 年 10 月 31 日修正公布之不動產說明書應記載事項第 2 點成屋(四)其他重要事項：5.規定：「本建物（專有部分）於產權持有期間是否曾發生凶殺、自殺、一氧化碳中毒或其他非自然死亡之情形，若有，



應敘明。」此項規定內容即為凶宅之涵義。換言之，就一般交易習慣之認知，凶宅應指「曾發生凶殺或自殺事件之房屋」，不包括因病自然死亡之情事。以房屋交易市場之通常交易觀念而言，屋內是否曾發生有人「非自然身故」之情事，乃屬房屋交易之重要資訊，若購買者知有上情，多因心生畏怖而無購買意願，並影響房地之交易價值甚鉅，應認係屬交易上之重大瑕疵（臺灣高等法院 96 年度上字第 40 號民事判決）。

- (三) 消費者 A 向賣方 B 購買房地，曾有住戶 C 自該房屋跳樓自殺，若消費者 A 向賣方 B 所購買房地為透天房屋，住戶 C 非自然死亡之地點於屋內或房屋所附連之土地上均可認為足以影響該房地之價格。若消費者 A 向賣方 B 所購買房地為集合式公寓或大樓，住戶 C 自殺死亡之事實發生於專有部分（如陳屍於專有部分）或與專有部分附連而約定由該專有部分所有權人專用之公共設施部分（如陳屍於露台），及在專有部分有求死行為致死（如從該專有部分跳樓），因直接對該房屋發生令人心理上嫌惡之結果，即應認定為兇宅而為物之瑕疵；若住戶 C 自殺而死亡之事實發生於大樓之非專有部分即公共設施部分者（如從走廊公共區域位置跳樓致死，或是墜樓的死亡結果發生於 1 樓中庭），則不應使發生於公共設施部分之非自然死亡致全部房屋都成為兇宅，否則擴大地認定凶宅，對於整體建物價值之影響甚鉅，實不公允（臺灣高雄地方法院 100 年度訴字第 68 號民事判決），以免過度影響房地產正常之交易。

二、仲介業者甲及其受僱人不動產經紀人乙，於仲介消費者 A 買受房地時，對於房屋是否為凶宅，有無盡居間人之調查及告知義務：

- (一) 仲介業者甲及其受僱人不動產經紀人乙居間仲介房地買賣，自應本於善良管理人之注意義務，就買賣標的物有無依通常交易觀念上之重要瑕疵，加以進行瞭解並向消費者 A 解說。在本案例中，對於房屋是否為凶宅，仲介業者甲及其受僱人不動產經紀人乙應負何種程度之調查及告知義務？現今大眾媒體蓬勃發展，「凶宅」訊息如經



媒體披露，一般人即得以輕易知悉，而不動產經紀業者又多屬區域商圈經營，對於區域內之不動產概況均有深入之掌握，故仲介業者應竭盡所知向消費者誠實揭露足以影響購買意願之一切重要訊息，至於買賣之標的物是否屬凶宅，如賣方未誠實告知，一般而言應以該凶宅事件是否已為大眾傳播媒體揭露為據，作為不動產經紀業者是否善盡查知義務之判斷標準（臺灣高等法院 94 年度上易字第 249 號民事判決）。

- (二) 在本案例中，消費者 A 所買受的房屋曾有住戶 C 自該房屋跳樓自殺，該自殺事件曾披露於報紙及電視新聞，報導中附有房屋外觀及週遭環境的照片及影像，已指明為消費者 A 所買受的房屋，仲介業者甲及其受僱人不動產經紀人乙是專門從事該區域內不動產之仲介買賣，對於該事件訊息，自難諉為不知，竟違背其應盡之善良管理人義務，未對消費者 A 進行解說告知該房屋存有非自然身故之重要瑕疵，消費者甲得依不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項及民法第 224 條、第 227 條之規定，請求仲介業者甲及其受僱人不動產經紀人乙連帶賠償消費者 A 所支出之房租損害及仲介費。

➔ 處理建議

- 一、除了新聞媒體披露，就非自然身故之情事，是否可藉一般調查方法而得知來判斷仲介業者是否未盡調查義務，建議仲介業者平常對所經營的區域範圍內有發生非自然身故之不動產物件建立資料庫，於居間仲介房地買賣前搜尋資料庫、透過網路查詢「兇宅網」、詢問大樓管理員或住戶、鄰里長，多方瞭解是否為凶宅，非僅憑標的物現況說明書之勾選向消費者說明而已，有利於仲介業者證明有盡其居間人之調查及告知義務。
- 二、此外，仲介業者可事先瞭解賣方出售的原因、有無出售之急迫性等主觀因素，或從左鄰右舍或大樓管理員打聽賣方出售的動機，有助於確認事實。曾有法院判決認為，仲介業者未於簽立買賣斡旋金契約時，詳細查明該房地曾發生非自然身故之事實，消費者因信任仲介業者居間仲介，



而以一般未發生非自然身故之價格購買房地，嗣後消費者發現房屋曾有非自然身故之情事，導致消費者轉賣房屋時以發生非自然身故之較低價格出售，房屋價格驟跌，對於因此發生之損害，消費者主張依民法第 227 條第 2 項債務不履行中不完全給付之加害給付規定，請求仲介業者賠償損失及請求返還仲介報酬，法院認為有理由（臺灣臺北地方法院 95 年度訴字第 5767 號民事判決）。

▶▶ 參考法令

- ※ 不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項。
- ※ 民法第 224 條、第 227 條、第 354 條第 1 項前段。
- ※ 內政部 108 年 10 月 31 日修正公布之不動產說明書應記載事項二、成屋(四)其他重要事項：5.規定。
- ※ 最高法院 73 年台上字第 1173 號判例。
- ※ 臺灣高等法院 96 年度上字第 40 號民事判決。
- ※ 臺灣高等法院 94 年度上易字第 249 號民事判決。
- ※ 臺灣高雄地方法院 100 年度訴字第 68 號民事判決。
- ※ 臺灣臺北地方法院 95 年度訴字第 5767 號民事判決。



案例 12



以目視檢測屋況而能即知有漏水之可能，仲介業者應詳實調查

消費者透過仲介業者購屋，交屋後發現浴室有滲漏水情形，認為業者未說明清楚，主張不給付服務報酬費，業者應如何處理為宜？

蔡幸紋律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 透過仲介業者甲向賣方 B 購買房地，在不動產買賣契約書內，附有賣方 B 所製作不動產標的物現況說明書，其中「建物現況是否有滲漏水情形」勾選「否」，並就「是否曾在最近 1 年內修復滲漏水」勾選「是」。仲介業者甲之受僱人即不動產經紀人乙陪同消費者 A 查看房屋，該房屋牆壁已有壁癌情形，消費者 A 數次詢問不動產經紀人乙，該房屋是否會漏水？不動產經紀人乙均回覆：「修好了，不會漏水。」消費者 A 與賣方 B 於某年 3 月訂約買受該房地，於交屋後，在同年 5 月間消費者 A 發現浴室有滲漏水之情形，消費者 A 認為仲介業者甲及不動產經紀人乙未經查明即製作不動產說明書，不須支付仲介報酬，仲介業者甲應返還仲介報酬，仲介業者甲應如何處理為宜？

▶▶ 重點解析

一、仲介業者甲及其受僱人不動產經紀人乙，於仲介消費者 A 買受房地時，就房屋漏水一事，並未盡居間人之調查及告知義務：

(一) 按「居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。對於顯無履行能力之人，或知其無訂立該約能力之人，不得為其媒介。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力，有調查之義務。」民法第 567 條定有明文。房屋之通常效用係供人居住使用，房屋發生滲漏水情事，必影響居住品質，依通常交易觀念，自屬物之瑕疵。在本案例中，仲介業者甲及其受僱



人不動產經紀人乙，就房屋漏水一事，應負何種程度之調查義務？不動產經紀人乙於居間仲介消費者 A 購買房地過程中，於消費者 A 簽訂買賣契約前，經消費者 A 數次詢問該屋是否會漏水時，雖然有告知消費者 A 該房屋曾有滲漏水並曾修繕，卻也同時數次向消費者 A 明確表示已經修繕完成不會再漏水之情。以一般人所瞭解及認知之中古屋經修繕後不會漏水，固不能苛求之後永不會再漏水，但至少應係維持相當之期間不會再漏水之情狀，絕非僅係當下不會漏水，日後隨時均可能漏水之狀態。消費者 A 與賣方 B 於某年 3 月訂約買受該房地，於交屋後，在同年 5 月間消費者 A 發現該屋浴室有滲漏水之情形，距不動產經紀人乙於同年 3 月間，告知消費者 A 房屋漏水已修好不會再漏的時點並不久，消費者 A 認為不動產經紀人乙未詳實告知屋況，仍有其依據。

- (二) 在本案例中，消費者 A 簽訂買賣契約前，多次詢問房屋是否仍會漏水時，以仲介業者甲及其受僱人不動產經紀人乙具有之專業，本應審慎因應，並進一步再為相關之調查，以正確回覆消費者 A。例如房屋牆壁已有壁癌，稍加檢查，以目視和外觀判斷而能即知，無須破壞原始裝潢；牆壁有壁癌之情形，尤應懷疑房屋其餘之處是否有漏水，並向賣方 B 進一步確認及敘明最近一年內所修復滲漏水的位置為何，而非僅憑賣方 B 所製作不動產標的物現況說明書，未經查明即製作不動產說明書，率爾多次答覆消費者 A 表示不會再漏水，致與不久後浴室即生漏水之情形顯不相符，仲介業者甲及不動產經紀人乙並未盡居間人應善盡之調查及告知義務

二、消費者 A 得依不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項規定，請求仲介業者甲及其受僱人經紀人員乙負連帶賠償責任：

- (一) 按「受任人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生之損害，對於委任人應負賠償之責。」、「債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任。」民法第 544 條、第 224 條本文已有規定。另按「經紀業因



經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任。」不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項亦有明文。

- (二) 在本案例中，仲介業者甲及其受僱人經紀人員乙依居間契約，應盡善良管理人之調查及告知義務，而未盡義務，致消費者 A 於簽約前不知浴室有滲漏水之情形，而與賣方 B 簽訂房地買賣契約，買受具有瑕疵之房屋，則消費者 A 因此所受之損害數額，有法院判決認為以房屋漏水所需支出之修繕費用，作為消費者 A 依不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項規定請求仲介業者甲及其受僱人經紀人員乙連帶賠償金額之參考（臺灣新竹地方法院 109 年度訴字第 155 號民事判決）。

三、消費者 A 得否主張仲介業者甲應依民法第 571 條規定返還仲介報酬：

- (一) 按「居間人違反其對於委託人之義務，而為利於委託人之相對人之行為，或違反誠實及信用方法，由相對人收受利益者，不得向委託人請求報酬及償還費用。」、「無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同。」民法第 571 條、第 179 條有明文規定。
- (二) 關於消費者 A 得否主張，仲介業者甲依民法第 571 條之規定不得向消費者 A 請求仲介報酬，或已收取之仲介報酬是否應依不當得利之規定返還予 A？有法院判決肯認之（臺灣新竹地方法院 109 年度訴字第 155 號民事判決），而另有法院判決認為，因仲介業者甲及其受僱人經紀人員乙未盡調查及告知義務，致消費者 A 於簽約前不知浴室有滲漏水之情形，而與賣方 B 簽訂房地買賣契約之結果，係屬反射效果，並非仲介業者甲另為有利於賣方 B 之行為，故消費者 A 不得依民法第 571 條之規定拒絕支付仲介報酬。而消費者 A 得否另向仲介業者甲主張不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項之賠償責任，係屬另事，不可混為一談（臺灣高等法院 99 年度上字第 647 號民事



判決)。

➔處理建議

- 一、不動產經紀人乙陪同消費者 A 查看房屋時，發現該房屋牆壁已有壁癌情形，消費者 A 數次詢問不動產經紀人乙，該房屋是否會漏水，可知房屋漏水為消費者 A 所重視之交易事項。仲介業者甲及不動產經紀人乙，除了前述應進一步再為相關之調查，以正確告知消費者 A 屋況之外，對於壁癌的情況，仲介業者甲及不動產經紀人乙亦可詢問消費者 A 是否須由賣方 B 修補或減價處理。若壁癌經調查後確實係因滲漏水造成，可詢問賣方 B 是否願意修補，或同意減少買賣價金。
- 二、若賣方 B 同意減價，買賣雙方均同意以現況交屋，依照民法第 355 條第 1 項規定：「買受人於契約成立時，知其物有前條第一項所稱之瑕疵者，出賣人不負擔保之責。」因消費者 A 在簽訂不動產買賣契約前，即已知悉房屋有滲漏水之瑕疵，並同意以減價之現況交屋方式處理，依上開規定，賣方 B 就房屋滲漏水之瑕疵，自不負擔保之責。此均有賴於仲介業者甲及不動產經紀人乙，積極在消費者 A 與賣方 B 之間，加以協調，以期能在交易過程中即能圓滿解決買賣雙方之爭議。

➔參考法令

- ※ 不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項。
- ※ 民法第 179 條、第 224 條、第 544 條、第 567 條、第 571 條。
- ※ 臺灣新竹地方法院 109 年度訴字第 155 號民事判決。
- ※ 臺灣高等法院 99 年度上字第 647 號民事判決。



案例 13

車位之位置和使用規則是否如賣方所陳述，仲介業者有調查義務
消費者透過仲介業者購屋，買賣標的包含地下室平面停車位即車位標示為編號 A5 號車位之使用權，交屋後，消費者始發現賣方並未取得 A5 停車位之合法使用權利，請求退還仲介服務報酬，業者應如何處理為宜？

蔡幸紋律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 透過仲介業者甲向賣方 B 購買房地，不動產買賣契約中所列買賣標的包含地下室平面停車位，即車位標示為編號 A5 號車位之專用使用權，產權登記欄勾選「有建物產權」，產權狀況欄勾選「持分併入公共設施」。交屋後，消費者 A 遭大樓其他住戶提醒禁止停放車輛，消費者 A 才發現 A5 號車位所屬地下樓層，用途為防空避難室及停車場，而使用執照記載劃設之平面停車位有 2 個，A5 號車位並非使用執照所劃設的停車位。消費者 A 認為甲為專業仲介業者，本有依據其專業知識為買方委託人詳實調查屋況並告知的義務，請求退還仲介服務報酬，仲介業者甲應如何處理為宜？

▶▶ 重點解析

一、賣方 B 對 A5 號車位無合法使用權利，A5 號車位有權利上之瑕疵，賣方 B 應對消費者 A 負債務不履行之損害賠償責任：

(一) 按「按出賣人應擔保第三人就買賣之標的物，對於買受人不得主張任何權利。」、「出賣人不履行第 348 條至第 351 條所定之義務者，買受人得依關於債務不履行之規定，行使其權利。」、「因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。」民法第 349 條、第 353 條、第 227 條分別



定有明文。如出賣人對於車位無使用權，該車位實有權利上之瑕疵，出賣人應對買受人負債務不履行之損害賠償責任。

- (二) 本題中房地之賣方 B 出售與消費者 A 之房地價金包含停車位使用權利的價金，且消費者 A 與賣方 B 間之不動產買賣契約書約定有 A5 號車位固定位置使用之權利，則賣方 B 對於消費者 A 嗣後無法使用車位，自應負權利瑕疵擔保責任。賣方 B 未能確保消費者 A 對 A5 號車位之使用權利，自應就消費者 A 此部分損失，負賠償之責。

二、仲介業者甲有依據其專業知識，為消費者 A 詳實調查屋況並告知之義務：

- (一) 按「居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。對於顯無履行能力之人，或知其無訂立該約能力之人，不得為其媒介。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力，有調查之義務。」民法第 567 條定有明文。仲介業者之業務，涉及房地買賣之專業知識，一般之消費者委由仲介業者處理買賣事宜。而仲介業者針對其所為之仲介行為，既向消費者收取高額之佣金，應就其所從事之業務負善盡預見危險及調查之義務（最高法院 84 年度台上字第 1064 號民事判決）。
- (二) 在本案例中，仲介業者甲係以不動產買賣仲介為專業，其仲介行為包括居間在內，就買賣標的之不動產權利，仲介業者甲自應有調查之義務。地下室停車空間所有權之部分，係包含於建物共有部分所載持分範圍內，固然可知有車位之使用，但車位之位置是否果如賣方 B 所陳述，及相關車位之使用規則，均影響車位之買賣價金，仲介業者甲本有調查之義務。仲介業者甲若僅聽信賣方 B 的陳述及現場使用狀況，而未加調查，例如略加比對建築圖說與應交付編號 A5 號車位之位置是否相符，仲介業者甲自係怠於為調查，未善盡其居間仲介之調查義務。

三、仲介業者甲違反調查義務，仲介業者甲可能需向消費者 A 退還溢收的仲



介報酬

- (一) 在本案例中，消費者 A 因編號 A5 號車位之權利瑕疵，實際所受之損害為何，在法院判決實務中，法院常委託建築師公會、不動產估價師事務所鑑定，而鑑定的方式及內容，例如以消費者 A 訂立買賣契約的時點，於買受該建號建物及其坐落土地之價格，分別列出「含車位之不動產價格」如為 1,500 萬元，以及「不含停車位之不動產價格」如為 1,450 萬元，兩者價格差額來計算消費者 A 對於車位的損失金額為 50 萬元，亦即賣方 B 應對於消費者 A 負擔不完全給付之債務不履行責任的賠償金額為 50 萬元。
- (二) 對於「A5 號車位使用權之狀態」，仲介業者甲未能事前使消費者 A 知情，而使消費者 A 受有上述 50 萬元之損失，亦即消費者 A 與賣方 B 間之不動產買賣價金，應扣減該 50 萬元，不動產買賣價金實為 1,450 萬元，則消費者 A 因此而對該 50 萬元有依照約定仲介報酬比率，來計算應減少之仲介報酬，並請求仲介業者甲退還溢付的仲介報酬。

➡處理建議

- 一、在消費者因車位未有合法使用權利，向賣方提出損害賠償訴訟，法院對於消費者未能合法使用車位之損失，委託建築師公會、不動產估價師事務所作出之鑑價報告，對於不動產價格估價之鑑定結果，若法院認賣方應減少買賣價金或應賠償消費者損害，將隨之影響仲介業者的仲介報酬計算。
- 二、即便消費者未一併對仲介業者起訴請求返還溢付之仲介報酬，為釐清不動產買賣流程，以判斷賣方是否須負瑕疵擔保責任，仲介業者是否盡其調查義務，消費者亦可能向法院聲請傳喚仲介業者作為證人，例如消費者在下斡旋金時是否有特別要求固定車位之使用權？對於地下室停車空間所有權之部分係包含於建物共用部分所載持分範圍內，而無獨立之權



狀時，賣方所述有專用車位使用權，是否指全體住戶對於地下室車位有約定分管協議？賣方所謂「雙車位」，對於所增加之車位使用空間，賣方是否有合法使用權、是否得獨立作為停車使用之空間等，仲介業者是否有盡調查義務？建議仲介業者關於不動產交易上的重要資訊，須調查賣方所告知的內容是否屬實，而非僅單純轉知消費者賣方所提供之資訊，以避免事後糾紛。

▶▶ 參考法令

- ※ 民法第 227 條、第 349 條、第 353 條。
- ※ 最高法院 84 年度台上字第 1064 號民事判決。



案例 14

●● 協調處理延遲交屋所生額外損失如租屋支出，屬仲介業者契約義務買方消費者透過仲介業者購屋，於給付備證用印款項後，認為地政士、賣方、仲介業者皆未積極進行相關程序，導致交屋時間延長，且延遲交屋期間必須另行租屋而增加額外損失，請求解除不動產買賣契約並給付違約金，並拒絕給付仲介服務報酬，業者應如何處理為宜？

蔡幸紋律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 透過仲介業者甲向賣方 B 購買房地，因屋況有滲漏水瑕疵，消費者 A 與賣方 B 於不動產買賣契約書約定，由賣方 B 於約定點交房地之日前將漏水修復完畢。代書乙辦理過戶後，聯繫買賣雙方點交房地，但賣方 B 還未修復完畢，只請仲介業者甲向消費者 A 轉達，賣方 B 說要處理好漏水再交屋。消費者 A 未能如期入住，只好另行租屋，並主張依不動產買賣契約書約定：「賣方如若有延遲交屋，應賠償買方每日按買賣總價款千分之 0.3 計算之懲罰性違約金。經買方以書面催告送達 7 日內仍未履行交屋者，買方得解除本契約。」請求賣方 B 支付違約金及解除不動產買賣契約，並拒絕給付仲介業者甲仲介服務報酬，仲介業者甲應如何處理為宜？

▶▶ 重點解析

一、賣方 B 延遲交屋，應負給付遲延之責任：

- (一) 在本案例中，買賣雙方在簽訂不動產買賣契約書時，有約定點交房地之日期，並同時作為賣方 B 修復漏水瑕疵之期限。但賣方 B 未能按時將漏水修復完畢，致無法如期點交房地，可認賣方 B 對於在約定日期履行交付房地之義務已屬遲延，賣方 B 自應負給付遲延之責任。



(二) 對於賣方 B 延遲交屋的情形，消費者 A 得依不動產買賣契約書之約定，請求賣方 B 按日支付懲罰性違約金，並得依民法第 231 條第 1 項請求賠償支出租金的損害。消費者 A 得依不動產買賣契約書之約定及民法第 254 條之規定，催告賣方 B 於一定期間內交屋，如賣方 B 仍不履行交屋之義務，消費者 A 得解除不動產買賣契約。

二、聯絡代書過戶或延遲交屋等買賣過程中相關問題之協調處理，為仲介業者甲依居間契約對買賣雙方所需負之契約從給付或附隨義務：

(一) 衡酌一般不動產交易實務，仲介業者提供委託客戶（買方或賣方）之服務，除刊登廣告、行銷、帶看交易之不動產、代客戶議定交易價格及相關條件、協調雙方訂立買賣契約外，後續之事宜包括聯絡買賣雙方提供證件予地政士辦理不動產之過戶事宜、派員協同處理點交事務、處理買賣雙方在交易過程中所生問題。且依一般業界之慣例，上開事宜通常為仲介業者依居間契約對買賣雙方所需負之契約從給付或附隨義務（臺灣橋頭地方法院 109 年度橋簡字第 332 號民事判決、臺灣桃園地方法院 102 年度桃簡字第 865 號民事簡易判決、臺灣宜蘭地方法院 96 年度重訴字第 57 號民事判決）。

(二) 在本案例中，賣方 B 與消費者 A 因延遲交屋而發生違約金、解除不動產買賣契約等糾紛，仲介業者甲卻未積極溝通協調，只是代賣方 B 向消費者 A 轉達「處理好漏水再交屋」，仲介業者甲未進一步向賣方 B 確認修復漏水之工期，協助買賣雙方溝通協調另定點交房地產的日期，讓消費者 A 在賣方 B 遲延交屋期間的住所得預作安排，並協助買賣雙方協商延遲交屋之違約金金額，對消費者 A 能有適當的賠償，亦能督促賣方 B 儘快修復漏水，不致於使買賣交易最終破局，消費者 A 主張解除不動產買賣契約之結果。

三、仲介業者甲得請求仲介報酬，惟法院得酌減仲介報酬之金額：

(一) 按居間人於契約因其媒介而成立時，即得請求報酬，其後契約因故解除，於其所得報酬並無影響（最高法院 49 年台上字第 1646 號判



例)。在本案例中，消費者 A 有委託仲介業者甲提供仲介服務，並已因仲介業者甲之居間仲介，消費者 A 與賣方 B 成立不動產買賣契約，嗣後因延遲交屋之故解除不動產買賣契約，依上揭判例意旨，並不會影響因仲介業者甲居間成立所得請求給付仲介報酬之權利。

- (二) 「約定之報酬，較居間人所任勞務之價值，為數過鉅失其公平者，法院得因報酬給付義務人之請求酌減之。」民法第 572 條本文定有明文，係指居間人雖已為委託人完成其居間事務，惟經事後審查，認為居間人為委託人所已付出之勞務，其價值與當初訂約時約定之報酬相較，係屬為數過鉅而失客觀公平性時，允許委託人事後請求法院酌減約定之報酬額，衡其立法之規範目的，係在兼顧公益，而對契約自由稍作限制。在本案例中，買賣雙方因延遲交屋爭議未能繼續履行以完成不動產買賣契約，仲介業者甲因此省卻本來後續需處理房屋點交事宜所需付出之人事、勞務費用，當消費者 A 對仲介業者甲起訴或提出抗辯方式請求酌減時，法院得酌減仲介報酬之金額。

➔ 處理建議

- 一、在不動產買賣交易過程中，買賣雙方都有遲延給付之可能，常見如買方因貸款遲未核貸無法按時支付買賣價金，賣方無法如期將房屋瑕疵修繕完畢，建議仲介業者協助買賣雙方於簽訂不動產買賣契約之前，訂明交屋的期限，以及未能按時交屋的處理方式及賠償約定。
- 二、仲介業者要注意的是，依前述法院判決見解，仲介業者除了居間仲介買賣雙方訂立動產買賣契約之外，後續協同房地點交事務、處理買賣雙方在交易過程中所生問題等，是仲介業者依居間契約對買賣雙方所需負之契約從給付或附隨義務，若仲介業者未能妥善協助，雖不至於完全無法請求仲介報酬，但仲介報酬金額仍有受法院酌減之可能。因此，若有延遲交屋之情形，仲介業者應提醒買賣雙方違約的罰則和不利效果，並協調買賣雙方延後交屋的日期，並對於延後交屋的損失，如另行租屋的租



金支出或房貸利息，協調買賣雙方給予對方適當的補貼，以妥適協助買賣雙方完成交易。

▶▶ 參考法令

- ※ 民法第 231 條第 1 項、第 254 條、第 572 條本文。
- ※ 最高法院 49 年台上字第 1646 號判例。
- ※ 臺灣橋頭地方法院 109 年度橋簡字第 332 號民事判決。
- ※ 臺灣臺中地方法院 103 年度訴字第 3116 號民事判決。
- ※ 臺灣桃園地方法院 102 年度桃簡字第 865 號民事簡易判決。
- ※ 臺灣宜蘭地方法院 96 年度重訴字第 57 號民事判決。



案例 15

仲介業者應事先向租賃雙方說明定金返還或沒收之條件

消費者透過仲介業者租屋並給付定金，後因屋主突然表示不願意出租，消費者主張應依民法之規定請求屋主返還雙倍賠償定金，業者應如何處理為宜？

蔡幸紋律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 有意承租某屋，消費者 A 之承租條件為每月租金 6 萬元，與屋主 B 的出租條件不符，消費者 A 乃委託仲介業者甲居間洽商承租事宜，仲介業者甲與消費者 A 所簽訂承租暨服務要約書中約定：「A 簽署本要約書之同時，需支付斡旋金 3 萬元，作為受託人甲居間向 B 協議承租條件之用……B 同意依本要約條件出租時，租賃契約即為成立，斡旋金同時轉為定金，發生租賃定金的效力。」經仲介業者甲斡旋之後，屋主 B 同意以每月租金 6 萬元出租，仲介業者甲並將該 3 萬元轉交屋主 B 簽收。但屋主 B 臨時反悔不租，消費者 A 主張依民法規定屋主 B 應加倍返還定金，即屋主 B 應將 6 萬元返還予消費者 A，仲介業者甲應如何處理為宜？

▶▶ 重點解析

一、屋主收受租賃定金後卻反悔不將房屋出租，應加倍返還定金予消費者：

(一) 按「訂約當事人之一方，由他方受有定金時，推定其契約成立。」、「定金，除當事人另有訂定外，適用左列之規定：一、契約履行時，定金應返還或作為給付之一部。二、契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時，定金不得請求返還。三、契約因可歸責於受定金當事人之事由，致不能履行時，該當事人應加倍返還其所受之定金。四、契約因不可歸責於雙方當事人之事由，致不能履行時，定金應返還之。」民法第 248 條、第 249 條有明文規定。在消費者看完房屋，還未與屋主簽訂書面租賃契約之前，若消



費者先支付定金，屋主收受定金，在法律上有推定租賃契約成立之作用，故此時消費者與屋主雖尚未簽訂書面租賃契約，雙方仍受法律拘束，若是屋主收受定金後，卻反悔不出租，依照民法第 249 條第三款之規定，屋主應加倍返還定金給消費者。

(二) 消費者交付定金之目的，係為向屋主表示願意承租房屋，使屋主知悉而防止再將房屋出租給第三人，屋主如收受定金，則推定租賃契約成立。在本案例中，消費者 A 委託仲介業者甲居間仲介承租房屋，由仲介業者甲向屋主 B 表示消費者 A 願意承租，如屋主 B 願意出租，則該斡旋金則轉化為 A 與 B 之租賃契約定金，居間仲介之甲應將該代收之定金轉交屋主 B，該定金在法律上有推定租賃契約成立之效果。屋主 B 在收受定金後臨時反悔不出租，依照民法第 249 條第三款之規定，消費者 A 得向屋主 B 主張應加倍返還定金，即屋主 B 應將 6 萬元返還予消費者 A。

二、若是消費者支付租賃定金後卻反悔不承租，消費者不得向屋主請求返還定金；惟消費者得否向仲介業者取回「斡旋金」時有爭議：

相對地，當消費者支付定金後卻反悔不承租，依照民法第 249 條第 2 款之規定，消費者不得向屋主請求返還定金。有疑問的是，在消費者委託仲介業者居間仲介承租房屋，仲介業者為消費者向屋主斡旋租賃條件前，先由仲介業者向消費者收取「斡旋金」，以向屋主展現消費者的承租意願與誠意。若屋主不同意出租，仲介業者應將「斡旋金」返還予消費者。在仲介業者代消費者向屋主談妥租賃條件時，該筆「斡旋金」常轉為「定金」之用途，此時消費者若因個人因素無法承租，則無法向屋主請求返還該筆已轉為定金用途的斡旋金。

三、仲介業者應向租賃雙方事先說明定金、斡旋金之性質與用途

關於消費者所支付之金錢，若仲介業者事前未向消費者說明性質是定金或斡旋金，或先向消費者收取「斡旋金」，但該筆斡旋金卻又常以「定金」的名目開立收據，或未向消費者說明何種條件下斡旋金將支付予屋



主作為定金，而何種情況下消費者可請求返還，易生糾紛。當屋主同意出租，而消費者卻反悔不承租，屋主沒收該筆已轉為定金用途的斡旋金，消費者另向仲介業者請求返還斡旋金時，對仲介業者而言較難以向消費者說明，斡旋金並非屬於支付予仲介業者作為服務報酬之性質。因此仲介業者在收受消費者所支付的金錢時，應依據該筆金錢的性質為定金或斡旋金，以及其用途或返還條件為何，載明於收據中，以免日後爭議。

➔ 處理建議

- 一、仲介業者在履行仲介租屋的過程中，應盡就其所知之訂約事項誠實轉答雙方之義務。在消費者支付定金時，仲介業者應協助消費者列明願意承租之條件，並如實轉告屋主，特別是對於可透過租約另行約定的事項，例如民法第 429 條第 1 項所定修繕責任、第 443 條第 1 項消費者得否轉租房屋等，消費者有所期待或想法。若消費者、屋主任一方提出交付定金時未曾提出的條件，後續消費者、屋主不能達成共識而無法簽訂租約時，對於究竟為「契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時」、「契約因可歸責於受定金當事人之事由，致不能履行時」或「契約因不可歸責於雙方當事人之事由，致不能履行時」，在適用民法第 249 何款規定時有所爭議，進而延伸定金應否返還或應否加倍返還之問題。
- 二、此外，附帶提醒仲介業者，按「經紀業或經紀人員不得收取差價或其他報酬，其經營仲介業務者，並應依實際成交價金或租金按中央主管機關規定之報酬標準計收。違反前項規定者，其已收取之差價或其他報酬，應於加計利息後加倍返還支付人。」不動產經紀業管理條例第 19 條有明文規定。另依內政部 89 年 5 月 2 日台 (89) 內中地字第 8979087 號函訂定及 89 年 7 月 19 日台 (89) 內中地字第 8979517 號函修正之不動產仲介業報酬計收標準規定如下：「(一) 不動產經紀業或經紀人員經營仲介業務者，其向買賣或租賃之一方或雙方收取報酬之總額合計不得超過該不動產實際成交價金百分之六或一個半月之租金。……(四) 不動產經紀業



或經紀人員應將所欲收取報酬標準及買賣或租賃一方或雙方之比率，記載於房地產委託銷售契約書、要約書，或租賃委託契約書、要約書，俾使買賣或租賃雙方事先充分瞭解。」仲介業者須留意收受租賃仲介報酬總額合計不得超過一個半月租金之規範，使租賃雙方事先充分瞭解收受報酬的標準及負擔比率，避免以其他名義額外收取費用，例如藉著為消費者對承租房屋進行裝潢規劃之名義，另外收取設計顧問費，涉及違反不動產經紀業管理條例第 19 條第 1 項之規定，依同法第 31 條第 1 項第 2 款應予 6 個月以上 3 年以下停止執行業務之懲戒處分。

▶▶ 參考法令

- ※ 不動產經紀業管理條例第 19 條第 1 項、第 31 條第 1 項第 2 款。
- ※ 民法第 248 條、第 249 條、第 429 條第 1 項、第 443 條第 1 項。
- ※ 臺灣桃園地方法院 110 年度桃小字第 1886 號小額民事判決。
- ※ 臺灣臺北地方法院 107 年度簡上字第 512 號民事判決。
- ※ 臺灣臺南地方法院臺南簡易庭 103 年度南小字第 995 號民事判決。





第二篇 旅行業





案例 1

設定最低出團人數，務必於事前在契約明定

國內組團旅遊於預定出發之日前，發現實際參加人數遠低於預定人數時，業者應如何處理為宜？

黃士洋律師

▶▶ 案例說明

A 公司為辦理國內員工旅遊，於是委託 B 旅行社規劃員工旅遊並進行團體訂房，B 旅行社收到委託後，因 A 公司告知有 100 位員工報名，故 B 旅行社乃提出總價 200 萬的專案優惠報價，且先行收取第一期款價金 100 萬，並約定賸餘尾款 100 萬元則於履約完成後收取。

然而，到了預定出發日時，A 公司實際到場參與旅遊與住房的人數卻只有 50 人，此時 B 旅行社得否拒絕出團？又，若 B 旅行社仍按計畫出團，但 A 公司事後卻主張由於實際參與旅遊的人數只有 50 人，故 B 旅行社應按比例減價，而不願支付尾款 100 萬元，有無理由？

▶▶ 重點解析

一、旅遊契約如未記載「組團旅遊最低人數」，則視為無最低人數之限制，縱使參與人數遠不如預期，旅行社亦不得主張解除契約：

(一) 國內旅遊定型化契約應記載事項第 11 點「組團旅遊最低人數」第 1 項及第 2 項分別規定：「本旅遊團須有 人以上簽約參加始組成。如未達前定人數，旅行業應於預訂出發之__日前（至少 7 日，如未記載時，視為 7 日）通知旅客解除契約；怠於通知致旅客受損害者，旅行業應賠償旅客損害。」、「前項組團人數如未記載者，視為無最低組團人數；其保證出團者，亦同。」。



- (二) 換言之，如果業者在契約中並未明確約定成團的最低人數，則不論實際參加人數多寡，業者均不得主張解除契約，且仍應依約出團。
- (三) 本件由於 B 旅行社是以整團 200 萬的方式報價，並未特別約定最低出團人數，因此，即便當日發現實際參加人數遠低於預期，亦仍應依約出團。

二、組團旅遊之參加人數如為雙方已具體約定，則縱實際參加人數不如預期，旅行社仍得收取全額費用：

- (一) 民法第 98 條規定：「解釋意思表示，應探求當事人之真意，不得拘泥於所用之辭句。」；最高法院 39 年台上字第 1053 號判例意旨也指明：「解釋當事人之契約，應以當事人立約當時之真意為準，而真意何在，又應以過去事實及其他一切證據資料為斷定之標準，不能拘泥文字致失真意」。
- (二) 換言之，本件雙方當事人的費用究竟是以原先約定的 100 人來計算，或是要最後實際參與的 50 人來計算，應該要看雙方當初是否在人數上已有明確的約定。至於雙方是否在人數上已有明確的約定，則要按簽約當下相關資料，來推斷當事人的真意如何。
- (三) 就此，臺灣高等法院 91 年度上易字第 435 號民事判決指出：「從旅遊業實務而言，對於保險、交通及住宿等事項，旅遊業者應事先為旅遊客安排，因此，**參加人數理應事先確定，俾旅遊業者有充裕之時間得以因應**。兩造所訂契約第 18 條(觀光局製定之國內旅遊定型化契約) (筆者按：相當於現行國內旅遊定型化契約範本第 12 條) 亦明定在旅遊活動開始前，上訴人得通知解除契約，但應賠償被上訴人損害，其中第五款並約定：通知於旅遊開始日或開始後到達或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。足見，上訴人**倘至旅遊開始日，並未通知減少參加人數時，仍必需負擔全額旅遊費用**。是以，前開付款條件所謂以『實際參加人數』核計給付金額，顯非指『出團當日實際到場人數』，而係指在旅遊活動開始前，經上訴



人確定之實際參加人數而言。否則，設若被上訴人未依上訴人確定之參加人數準備，屆時保險、住宿、交通準備之份數不足，反將導致被上訴人發生違約情事，殊非衡平。」。

- (四) 從上述判決可知，法院考量到旅行業者實務的情況，業者在為客戶規劃旅遊時，必須事先按人數安排好保險、交通、住宿等事項。因此，旅遊團的參加人數應事先確定，業者才有辦法及時向其他業者（例如：飯店）進行議價及規劃。也就是說，B 公司與 A 旅行社簽訂旅遊契約時既已約定參加人數，則在計算費用時，指的即是「雙方事先言明的參加人數」，而非出團當日實際到場人數。

➔ 處理建議

- 一、業者如擬設定最低出團人數，則務必要事前在契約上予以明定，否則縱使人數不如預期，亦不得解除契約。
- 二、業者如為了避免公司日後因實際出團人數與預期有差距，而向業者主張要依實際出團人數付款的情況，可於旅遊契約中載明費用計算方式。甚至可註明費用的計算是視報名人數的區間而有不同的費用，並非以人數乘以固定金額計算，如此一來，可提前讓消費者知道實際報名人數不同會有不同的計費，而減少事後因為實際參加人數不如預期，而向業者主張依照實際人數付款的情形。
- 三、此外，為避免人數計算的爭議，業者在簽訂旅遊契約時，不妨在旅遊契約上清楚載明雙方約定的參加人數為若干；如果雙方確實是要以實際出團人數計算金額，也建議在雙方的旅遊契約上記載以實際參加人數計算，以符合契約當事人真意，杜絕紛爭。



▶▶ 參考法令

- * 民法第 98 條。
- * 國內旅遊定型化契約應記載事項第 11 點。
- * 國內旅遊定型化契約範本第 12 條。
- * 臺灣高等法院 91 年度上易字第 435 號民事判決。



案例 2

旅客因故未參與既定行程，不得向旅行業者要求退費或任何補償
旅客於國內旅遊活動開始後，未能及時參加旅遊契約所排定之行程，向旅行業要求退費或任何補償，業者應如何處理為宜？

黃士洋律師

▶▶ 案例說明

A 旅行社派領隊 B 帶團進行國內旅遊活動，在旅遊活動進行期間，領隊 B 向全體團員表示，本日行程在下午 3 點有 1 個小時的自由活動時間，待自由活動結束後，再到碼頭集合前往搭乘當日最後班次的大眾渡輪，欣賞美麗夕照。但是，旅客 C 在自由活動時間時，卻因為腹痛而錯過旅遊活動中的渡輪遊河觀賞夕照的行程，事後，旅客 C 主張 A 旅行應將當日所有行程的費用退還，且其就醫支出的費用應由 A 旅行社負擔，此時應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、旅客 C 在旅遊活動開始後，無法及時參加 A 旅行社排定的大眾渡輪行程，視為旅客 C 自願放棄該行程的權利，不得向 A 旅行社要求退費或任何補償，因此 A 旅行社無需將該日所有的費用退還：

(一) 依照國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 23 點第 3 項規定：「旅客於旅遊活動開始後，未能及時參加依本契約所排定之行程者，視為自願放棄其權利，不得向旅行業要求退費或任何補償。」，可以知道如果旅客在旅遊活動開始後，無法及時參加（例如：睡過頭遲到、因旅客自己時間掌握不佳而未能參加……等情況）旅遊契約中的行程，並不能僅以旅客「未能參加」為理由，而向業者主張退費或要求任何補償。

(二) 本案例中，旅客 C 因突然腹痛去找廁所，導致錯過遊河行程，即屬



於國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 23 點第 3 項的情形。因此，旅客 C 沒有及時在碼頭集合，視為放棄參與大眾渡輪行程的權利，亦不能以「因腹痛未能參加大眾渡輪行程」的理由，向 A 旅行社請求任何的退費或補償，故 A 旅行社不但無需退還大眾渡輪行程的費用，更遑論退還該日所有行程的費用給旅客 C。

二、旅客 C 在旅遊活動期間突然發生腹痛，A 旅行社應盡善良管理人之注意，給予必要之協助及處理，但就醫費用仍應由旅客 C 自行負擔：

(一) 旅客在旅遊期間遇有事故時，旅行社應提供必要的協助及處理：

1. 按照民法第 514-10 條第 1 項規定：「旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅遊營業人應為必要之協助及處理。」；此外，國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 25 點第 1 項也規定：「旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。」。
2. 綜合上述民法及國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項的規定，旅客在旅遊活動期間，如果有發生身體上的不適、受傷，或是旅客的財產遭偷竊、搶奪等狀況，旅行業者均有協助旅客處理的義務。
3. 本案例中，雖然旅客 C 是在自由活動的時間突然發生腹痛，但因自由活動仍然是在旅遊活動期間，所以 A 旅行社的領隊 B 有協助處理腹痛情形的義務，例如帶旅客 C 去就醫，或依其情形難以繼續行程時，協助安排旅客返家的交通等。

(二) 然而，若事故的發生並非可歸責於旅行社的原因所致，則有關費用仍應由旅客負擔：

1. 民法第 514 條之 10 第 2 項規定：「前項之事故，係因非可歸責於旅遊營業人之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。」；此外，



依照國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 25 點第 2 項亦規定：「前項之事故，係因非可歸責於旅行業之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。」。

2. 因此，如果旅客在旅遊活動中發生身體或是財產上的事故，雖然業者有協助處理的義務，但如果該事故並非因為業者疏失所導致，則業者協助旅客處理事故所產生的一切費用，仍應由旅客自行負擔。
3. 在本案例中，領隊 B 雖然有協助旅客 C 處理腹痛的義務，例如帶其就醫等等，但因為旅客 C 是突然發生腹痛，並非 A 旅行社有何疏失導致，故依前述規定，儘管領隊 B 應提供處理腹痛的相關協助，但這些費用，仍然還是應由旅客 C 自行負擔，A 旅行社無需負擔。

➡處理建議

- 一、業者制訂旅遊契約時，應適度向旅客說明「未能及時參加依本契約所排定之行程者，視為自願放棄其權利，不得向旅行業要求退費或任何補償」之條款，以免發生類似本案例中，旅客向業者主張退費的情形。
- 二、在旅遊活動進行中，如旅客發生任何身體或財產上的事故，因民法及國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項均清楚規定業者有協助旅客處理的義務，所以業者應積極協助旅客處理。而針對處理旅客身體或財產上的事故所產生的費用，業者應讓旅客知悉依照法律規定，除非旅客發生事故是業者導致，否則該筆費用應由旅客自行負擔，以避免旅客產生誤會，日後向業者求償產生爭議。
- 三、法律雖規定「旅客不得向旅行業要求退費或任何補償」，但如果業者評估後，認為基於維持良好商誼，而願意另外給予旅客補償，自無不可。

➡參考法令

- * 民法第 514-10 條
- * 國內旅遊定型化契約應記載事項第 23 點、第 25 點。



案例 3

旅行業者有義務提供具備通常價值及約定品質的旅遊服務

旅行業者在旅行手冊記載「和牛吃到飽」、「素食者則提供預先訂購的客製化套餐」；但卻因領隊未事前告知餐廳當日用餐素食者的人數，致餐廳能提供的素食餐點份數不足，業者應如何處理為宜？

黃士洋律師

▶▶ 案例說明

旅行社業者 A 在國內旅遊活動的旅行手冊中記載「於知名餐廳享用和牛吃到飽大餐」、「素食者則提供預先訂購的客製化套餐」等內容，但 A 旅行社的領隊 B 卻因旅遊期間太過忙碌，忘了事先聯繫餐廳告知當日素食者用餐人數，導致餐廳因為備料不足，使原先選用素食套餐的旅客 C 因此無法享用餐點。C 事後主張 A 旅行社並沒有依照旅行手冊提供服務，此時應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、旅行手冊之說明內容，視為旅遊契約之一部分，旅行社負有依其內容履行之義務：

- (一) 國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 3 點第 2 項規定：「廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約內容之一部分。」，所以只要是與旅遊活動有關的廣告、宣傳文件，或是因旅遊活動製作的行程表、相關資訊，乃至於業者在舉辦說明會時提及會提供的服務內容，都會視為旅遊契約內容的一部分。
- (二) 而旅行手冊，一般會包含景點、行程等資訊，依照上述內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項的規定，均會被視為旅



遊契約內容的一部分。因此，由於 A 旅行社業者在旅行手冊中記載「於知名餐廳享用和牛吃到飽大餐」、「素食者則提供預先訂購的客製化套餐」等內容時，即已負有依手冊所述，對於素食者提供客制化午餐服務的義務。

二、A 旅行社應辦理旅遊活動時，應按約定提供服務，不得任意變更原訂旅遊之內容，如 A 旅行社未依約提供客製化套餐，則旅客 C 得請求 A 旅行社賠償客製化套餐價值 2 倍之違約金：

- (一) 國內旅遊定型化契約應記載事項第 20 點規定：「因可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更」規定「因可歸責於旅行業之事由，致未達旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金(第 1 項)。旅行業者應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之五(第 2 項)。」。因此，本案例中，A 旅行社在旅行手冊中記載「素食者則提供預先訂購的客製化套餐」等內容，所以提供素食者客製化套餐，已是契約的一部分，如果是因為可歸責於 A 旅行業的事由，而導致旅遊內容的變更，即應適用上述規定。
- (二) 本案例中，A 旅行社的領隊沒有事先告知餐廳當日素食者的用餐人數，導致餐廳素食餐點份數不足，旅客 C 因而無法享用手冊上所載的客製化套餐，故 A 旅行應依前述國內旅遊定型化契約應記載事項第 20 點規定，賠償客製化套餐價值 2 倍之違約金；如果 A 旅行社無法說明客製化套餐的價值，則賠償的金額不得低於全部旅費的 5%。

➔ 處理建議

- 一、依照民法及國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項的規定，業者本來就有義務提供具備通常之價值及約定之品質的旅遊服務，倘若業者沒



有提供通常價值或約定品質的服務，則旅客有權利請旅行業者改善。因此，業者如遇到本案例中的情形，當下應先確定能否提供其他同等價值的素食餐點，儘速改善。

二、如依照當時的情況屬於無法改善者，依照民法規定，旅客可以請求減少費用。是以，廣告行銷文案之撰寫，實應本於誠信為之。若是業者本身無法達成的內容，即不應出現在廣告文宣或手冊裡面。

➡ 參考法令

※ 國內旅遊定型化契約應記載事項第 3 點第 2 項、第 20 點。



案例 4



旅行社安排的司機屬於旅行社的履行輔助人，應負同一責任

旅行社在國內旅遊行程中安排的司機疏於注意導致旅客物品遭竊，並為追回失物而行程大亂，則旅行社應如何處理為宜？

黃士洋律師

▶▶ 案例說明

旅客 A 參加 B 旅行社舉辦的國內旅遊旅行團，途中買了不少名牌包與服飾，經與旅行社領隊 C 確認之後的行程仍搭乘同一台遊覽車後，便將採買的物品放置於遊覽車上。然而，因為司機 D 沒有待在車上留守，導致旅客 A 放置在車上的物品遭竊，事發後領隊 C 雖協助報警處理，但因為旅客 A 去警察局花了 2 個小時作筆錄，導致無法參與旅行團後續的行程，事後旅客 A 認為旅行社 B 應負賠償責任，此時旅行社應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、發現旅客物品遭竊後，旅行社有義務提供必要的協助及處理：

- (一) 依照民法第 514-10 條第 1 項規定：「旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅遊營業人應為必要之協助及處理。」，及國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 25 點規定：「旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。」，本案例中，旅客 A 在旅遊途中遭竊，旅行社 B 的領隊 C 依法應提供旅客 A 必要的協助，例如協助至警局報案等。
- (二) 至於旅行社提供旅客 A 必要協助後，因此產生的費用應由何人負擔，依民法同條規定，需要判斷是否有可歸責於旅行社的事由，如果並非可歸責於旅行社的事由，則費用均須由旅客 A 負擔。



二、因遊覽車司機為旅行社的履行輔助人，旅行社應負同一責任。

- (一) 按照民法第 224 條規定：「債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任。但當事人另有訂定者，不在此限。」，債務人的代理人或使用人統稱為履行輔助人，而所謂的使用人，指債務人選任來為其履行債務的人。也就是說，本案例中的司機是受旅行社選任，為旅行社所舉辦的旅遊活動擔任司機，是旅行社的使用人。依照民法規定，如使用人司機有過失，旅行社應負同一責任。
- (二) 就此，最高法院 108 年度台上字第 2363 號判決亦針對旅遊契約的情形指出：「旅遊契約係指旅遊營業人安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務於旅客，而由旅客支付費用之契約，倘旅遊服務係該旅遊營業人洽由他人給付者，該他人為旅遊營業人之履行輔助人，除當事人另有約定外，關於債之履行有故意或過失時，旅遊營業人應與自己之故意或過失負同一責任。」。
- (三) 本案例中，雖然旅客 A 的物品遭竊後，領隊有即時協助為必要的處理，但因為遭竊的原因是遊覽車司機沒有留守車上而導致，故遊覽車司機有過失，而旅行社因為是以司機為其履行輔助人的關係，所以也必須一同負責。
- (四) 此外，如果旅行社的領隊曾經承諾旅客 A 會留守在車上，如發生因沒人留守而遭竊的情況，旅行社亦會因領隊曾經的承諾，而須負損害賠償責任。

➔ 處理建議

- 一、旅客在旅遊途中遭竊，旅行社及其領隊依法應提供必要協助。
- 二、因為遊覽車的司機在法律上屬於旅行社業者的履行輔助人，依民法的規定，旅行社業者應負同一責任，也就是業者對旅客應負損害賠償責任。



三、除司機之外，亦應留意領隊是否對旅客有所承諾。倘若領隊曾經向旅客承諾車上會有人留守，旅客因信任領隊而將購買的物品放置於遊覽車上，將來發生遭竊的情形，旅行社亦會因領隊的承諾，而須負擔損害賠償責任。

➡ 參考法令

- * 民法第 224 條、第 514-10 條。
- * 國內旅遊定型化契約應記載事項第 25 點、第 23 點第 3 項。
- * 最高法院 108 年度台上字第 2363 號判決。



案例 5

● 事故發生不可歸責於旅行業者時，不用負擔該事故所生的費用

A 旅行社受 B 公司委託於飯店辦理國內旅遊，約定參與者可於行程末日活動結束時自行離去或 2 小時後搭乘接駁車到火車站。B 公司的員工 C 因時間尚有餘裕，遂告知 A 旅行社擬搭乘 2 小時後的接駁車到火車站，但卻在此空檔後發生意外而受傷，則旅行社應如何處理為宜？

黃士洋律師

▶▶ 案例說明

A 旅行社受 B 公司委託辦理國內旅遊，A 旅行社並告知參與者在行程末日活動結束後，可自行離去，或是自由活動 2 小時後，搭乘旅行社安排的接駁車到火車站。B 公司的員工 C 因為時間尚有餘裕，便告知 A 旅行社的領隊要留在飯店內，待時間到後再搭乘旅行社安排的接駁車到火車站。然而，C 卻在飯店內使用溫泉設施的過程時不慎發生意外而受到輕傷，C 於是主張 A 旅行社應負賠償責任，請問 A 旅行社應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、C 告知 A 旅行社將搭乘旅行社安排的接駁車到火車站，故 C 在飯店自由活動的時間，仍屬於旅遊過程中。

(一) A 旅行社受 B 公司委託在飯店辦理內部訓練，在活動結束後，旅行社告知參與者可自行離去，或是自由活動 2 小時後，搭乘旅行社安排的接駁車到火車站。如自行離去，則旅遊活動已結束；但如選擇搭乘旅行社安排的接駁車到火車站，則是搭乘旅行社安排的接駁車到達火車站後，整個旅遊行程始告結束。

(二) 因此，在本案例中，由於旅客 C 選擇搭乘旅行社安排的接駁車到火車站，則旅遊行程是旅客 C 搭乘接駁車到了火車站後，才算結束。



因此，旅客 C 在搭乘接駁車前的 2 個小時自由活動時間，雖然旅行社沒有安排任何行程，但仍屬於旅遊過程中。

二、C 在自由活動的期間因使用飯店溫泉設施而不慎受傷，此時旅行社的領隊應提供一切必要的協助與處理。

- (一) 按照民法第 514-10 條第 1 項規定：「旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅遊營業人應為必要之協助及處理。」，及國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 25 點規定：「旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。」，如旅客在旅遊過程中發生意外，受有身體或是財產上的損害，旅行社業者應為必要的協助。
- (二) 本案例中，旅客 C 雖然是在自由活動期間使用飯店內的溫泉設施不慎發生意外而受到輕傷，但因為仍在旅遊過程中，故 A 旅行社的領隊有義務提供一切必要的協助及處理，也就是說，領隊應協助旅客 C 就醫、或是請飯店人員給予必要的醫療協助等事宜。

三、雖然 A 旅行社的領隊應協助處理，但 C 因受到輕傷所生的醫療費用，應由其自行負擔，領隊如果沒有可歸責的事由，亦不用負擔損害賠償責任。

- (一) 按照民法第 514-10 條第 2 項規定：「前項之事故，係因非可歸責於旅遊營業人之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。」，故如果旅客在旅遊中發生財產或身體上的事故，該事故的發生是不可歸責於旅行社時，旅行社不用負擔該事故所生的費用，而是由旅客自行承擔。
- (二) 此外，臺灣高等法院 108 年度消上易字第 4 號民事判決同樣指出：「況徐嘉陽已一再說明並提醒系爭景點佈滿細砂且易滑，上訴人亦知悉該景點係自由活動，即當注意己身安全，上訴人既選擇在斜坡上拍照，於上下斜坡時，更應放慢腳步，以避免滑倒。但依上訴人所稱：『我也跟著爬上斜坡拍照，在該景點停留時間約 15 分鐘，我



想上車的時間差不多已到了，就趕快下斜坡，快到底部時滑倒。」等語（見本院卷第 115 頁），系爭傷害顯係因上訴人快步自斜坡高處往低處行走，未踏穩腳步而滑倒，非可歸責於徐嘉陽，依民法第 514 條之 10 規定：『旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅遊營業人應為必要之協助及處理。前項之事故，係因非可歸責於旅遊營業人之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。』，上訴人返臺之機票費用，當由上訴人負擔，無從轉嫁予被上訴人，如果旅客旅遊中發生身體或財產上的事故而受有損害，但事故的發生不可歸責於旅行社，則旅客因事故所產生的費用，應由旅客自行負擔，旅行社無須負責。

- (三) 本案例中，C 在飯店使用溫泉設施會受到輕傷，是因為 C 自己使用溫泉設施不慎，才受到輕傷。顯然不是因為旅行社的過失，旅行社有不可歸責的事由，C 因受傷於所生的醫療費用，應由 C 自行負擔，領隊不用負擔損害賠償責任，故 C 向旅行社主張損害賠償並無理由。

➔ 處理建議

- 一、業者於旅遊活動中，如遇到旅客於自由活動時間遭遇意外、受傷，依照民法第 514-10 條以及國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 25 點規定規定，應提供旅客必要的協助及處理。然而，如果旅遊活動已結束，例如：本案例的 C 如果選擇於內部訓練結束後自行離去，自己在飯店活動時受到意外，此時因為已非「旅遊中」，故業者沒有義務提供 C 必要的協助或處理。
- 二、旅行社業者雖於旅遊中，如旅客因發生身體或財物上的事故，應提供必要的協助及處理，但只有在「可歸責於旅行社業者」時，業者才需要負擔旅客因該事故所生的費用。故業者應注意旅客發生身體或財物上的事故，是否是因業者有疏失而導致。



三、旅遊行程間的空檔，仍屬履行業者應負契約責任之範圍，故縱使安排旅客自由活動，仍宜具體掌握旅客行蹤，如旅客欲從事具有風險性的活動，則應為適當提醒，以減少或降低事故之發生。

▶▶ 參考法令

- ※ 民法第 514-10 條。
- ※ 國內旅遊定型化契約應記載事項第 25 點。
- ※ 臺灣高等法院 108 年度消上易字第 4 號民事判決。



案例 6

保有變更旅遊行程的彈性，建議在擬定契約時就約定清楚

旅行社標榜旅遊行程將搭乘「卡通角色彩繪機」，消費者因此購買行程並簽訂國外旅遊定型化契約書。然而 3 天後旅行社通知消費者航空公司取消原訂的「卡通角色彩繪機」，旅行社只能以同時段其他航空公司的班機代替。消費者主張業者除了全額退款外，另應給付違約金。業者如何處理為宜？

劉懿嫻律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 上網發現旅行社 B 推出「沖繩行（長榮航空）」國外團體旅遊行程，行程內容記載「將提供卡通角色彩繪機」，於是網路下單購買該旅遊行程，預計搭乘航空公司甲 112 年 8 月 1 日早上 8 點往沖繩的飛機。然而，出發前 19 天，B 收到航空公司甲通知，112 年 8 月 1 日早上 8 點往沖繩的飛機取消。雖然 B 改搭同時段航空公司乙的班機，仍然於早上 8 點順利出團，但 A 認為 B 應對航班的變動負責，因此向 B 請求退款與違約金。B 應該賠償嗎？

▶▶ 重點解析

國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 12 點規定：「因可歸責旅行業之事由，致旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉無法成行時，應即通知旅客且說明其事由，並退還旅客已繳之旅遊費用。」、「前項情形，旅行業怠於通知者，應賠償旅客依旅遊費用之全部計算之違約金。」、「旅行業已為第一項通知者，則按通知到達旅客時，距出發日期時間之長短，依下列規定計算其應賠償旅客之違約金：(四)通知於出發日前第 2 日至第 20 日以內到達者，賠償旅遊費用百分之三十。」

也就是說，如果因為可歸責旅行業者的事由，導致旅遊活動無法成行，則應退還旅遊費用給旅客，並按出發日期時間的長短賠償旅客違約金。



一、變更航空公司班機可能屬於「旅遊活動無法成行」的契約內容變更：

- (一) 關於旅行業者變更旅遊行程，是否已構成「旅遊活動無法成行」的程度，有法院見解認為，要將是否變更旅遊內容及能否達成旅遊契約目的分別觀察，以決定變更之情形有無違反旅遊契約（臺灣臺北地方法院 100 年度北小字第 1538 號小額民事判決參照）。例如：航空公司之安全紀錄、機票優惠、餐點服務、視聽娛樂、艙位空間、降落地點、行李限重等均影響旅客是否搭乘之意願，因此航空公司的選擇應屬於旅遊契約的內容，也與旅遊契約目的有關（臺灣嘉義地方法院 101 年度嘉小字第 453 號民事判決參照）。
- (二) 本件案例中，雖然業者 B 改用其他航空公司同時段的班機出團，然而，B 推出的旅遊行程標題有註明是「航空公司甲」，行程內容更出現「將提供卡通角色彩繪機」，可見 B 有認知到航空公司在旅遊行程的特殊性。因此 B 變更為其他航空公司的班機，很可能被認定屬於「旅遊活動無法成行」。

二、變更航空公司班機可能被認定可歸責於旅行業者，因此除了退費外，還需要賠償旅客違約金：

- (一) 本件案例中，雖然 B 仍按原訂行程時間出團，但 B 將航空公司由甲變更為乙，原則上就屬於「可歸責」於旅行業者的變更。
- (二) 此外，更有法院見解認為「如不願受航空公司突然變更行程或取消班機影響，當應於擬訂定型化契約時就此事項明文可能產生紛爭之處理方式或調整作為契約一部分之廣告內容，以供消費者審慎評估是否決定締結旅遊契約，而非在以主打特定航空公司之網路宣傳招徠顧客後，卻以自身非航權單位不負責航空班機變動為由，將此一航空班機可能變動的不確定風險轉嫁旅客，使旅客無從預見與防範」（臺灣嘉義地方法院 101 年度嘉小字第 453 號民事判決參照）。
- (三) 因此，本件案例中，B 於出發前 19 日才告知 A 變更，依上述規定，A 除要求退費外，還可以請求 B 賠償旅遊費用 30% 的違約金。



➔ 處理建議

- 一、若業者安排旅遊行程時，希望對於第三方例如航空公司、飯店、餐廳等，保有變更的彈性，建議在擬定契約時，就針對可能發生的變更事項約定清楚。例如本件案例中，B 可以與 A 約定，若航空公司通知班機取消，則 A 同意以同時段其他航空公司班機替代。
- 二、國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 3 點規定：「應記載旅行業應確保廣告內容之真實，其對旅客所負之義務不得低於廣告之內容。」、「廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約內容之一部分。」同事項第 5 點規定：「應記載旅遊地區、城市或觀光地點及行程（包括啟程出發地點、回程之終止地點、日期、交通工具、住宿旅館、餐飲、遊覽及其所附隨之服務說明）。如有購物行程者，應載明其內容。」、「未記載前二項內容或前二項記載之內容與刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明記載不符者，以最有利於旅客之內容為準。」基於上述，除契約外，旅行業者也要注意廣告、宣傳文件、行程表、說明會的內容，是否也有保留變更行程的彈性。
- 三、如果業者在契約與廣告中均沒有保留變更旅遊行程的彈性，後續的變更很可能被認定屬於「旅遊活動無法成行」，若有爭議建議業者依法退費並賠償違約金。

➔ 參考法令

- * 國外旅遊定型化契約應記載事項第 3 點、第 5 點、第 12 點。
- * 臺灣臺北地方法院 100 年度北小字第 1538 號小額民事判決。
- * 臺灣嘉義地方法院 101 年度嘉小字第 453 號民事判決。

案例 7

● 宣傳文件記載特定行程，無法以「僅供參考」予以免責

消費者購買旅行社海外旅遊行程，標榜第三天晚餐會吃到龍蝦餐，並簽訂國外旅遊定型化契約書。然而出發 5 天前，旅行社通知消費者，第三天晚餐地點有變更，消費者購買行程時的資料中有特別明確告知「飯店及餐廳僅供參考，確定行程以出團前之行前說明為主，因此應無問題」。消費者不願接受，因此來電通知解除契約，業者如何處理為宜？

劉懿嫻律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 向旅行社 B 報名國外團體旅遊行程。B 的銷售行程資料上記載，第 3 天晚餐安排於龍蝦餐廳享用龍蝦餐，並明確在銷售行程資料上記載「餐廳僅供參考，確定行程以出團前之行前說明會為主」。出發 5 天前，B 通知 A，第 3 天晚餐地點改為至泰國蝦餐廳享用泰國蝦吃到飽，A 覺得與預期不符，因此向 B 抗議，B 則向 A 說明，泰國蝦吃到飽的費用比原先規劃的龍蝦餐還高，A 沒有損失。雙方溝通未果後，A 通知 B 解約。B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

一、旅行業者原則上應依所宣傳之行程履行，記載「僅供參考」無法免責：

(一) 消費者保護法第 17 條明文規定：「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。」、「違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。」。

(二) 交通部公告發布之國外旅遊定型化契約應記載事項第 3 點規定：



「廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約內容之一部分。」，國外旅遊定型化契約不得記載事項第 1 點規定：「旅遊之行程、住宿、交通、價格、餐飲等服務內容不得記載『僅供參考』或使用其他不確定用語之文字。」

- (三) 也就是說，旅行業者應該要依照契約、廣告、宣傳文件、行程表或說明會所記載的行程、住宿、交通、價格、餐飲等，提供服務給消費者。若在宣傳文件上記載特定行程，就無法以「僅供參考」的文字予以免責，有關「僅供參考」或其他不確定用語的文字，會被認為是無效的約定。
- (四) 實務上曾有案例，旅行業者雖有在銷售行程資料上記載「航班及飯店僅供參考，確定行程及住宿交通以出團前之行前說明會為主」，法院認為，雙方既然已經簽約，旅行社就應該依照約定的旅遊行程內容履行，所謂「僅供參考」的文字無效，既然旅行社確實有變更行程內容，消費者自然可以解除契約（臺灣新竹地方法院 106 年度竹東簡字第 5 號民事簡易判決參照）。

二、若旅行社無法履行預定行程，建議要證明有提供相當等級與內容的服務：

- (一) 國外旅遊定型化契約範本第 22 條記載：「旅程中之食宿、交通、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理，甲方不得要求變更，但乙方同意甲方之要求而變更者，不在此限，惟其所增加之費用應由甲方負擔。」。
- (二) 實務上曾有案例，旅行業者在旅程中將原訂的龍蝦餐更換為水流蝦，被消費者主張違約。法院認為，依照定型化契約內的約定，旅行社得以相當等級與內容給付消費者，而旅行社雖然沒有提供龍蝦餐，但參酌兩種餐點的費用表，水流蝦價格更高，且旅行社提出其他旅客的旅客意見調查表，不少旅客對於旅遊行程的安排都勾選良好的評價，因此法院認定旅行社有提供符合品質的服務（臺灣臺北地



方法院 108 年度北小字第 5138 號小額民事判決)。

三、本案例中，B 原則上不得改動第 3 天晚上的龍蝦餐安排，縱使 B 的銷售行程資料記載「僅供參考」，也無法免除責任。若 B 實在無法履行龍蝦餐的行程，至少要依照客觀的費用表，提供 A 等級更高的餐點，嘗試以此與 A 溝通，例如提出泰國蝦吃到飽的菜單與龍蝦餐的菜單金額讓 A 瞭解。若 A 還是無法接受，建議還是配合 A 辦理解約手續，避免後續爭訟。

➔處理建議

- 一、雖然政府公告的國外旅遊定型化契約範本第 22 條記載，旅遊應依約定的「等級與內容」辦理，然而此處的等級與內容不僅是「金錢上」或「評比上」的同等級。實務上常發生旅行業者用同樣等級的「飯店」替代原訂飯店，飯店位置、景觀、設施的不同，可能也會被消費者認為「內容」品質不同，而需要解約。
- 二、若業者希望對於餐廳、飯店等保有變更的彈性，建議在擬定契約、廣告、宣傳文件、行程表或說明會內容時，就針對可能發生的變更事項約定清楚，包括每餐價格、替代方案及價格。例如本件案例中，B 可以與 A 約定，第三天晚餐安排於龍蝦餐廳享用價格新臺幣 1,000 元的龍蝦餐，或至泰國蝦餐廳享用價格 1,000 元的泰國蝦吃到飽。

➔參考法令

- * 消費者保護法第 17 條。
- * 國外旅遊定型化契約應記載事項第 3 點、不得記載事項第 1 點。
- * 國外旅遊定型化契約範本第 22 條。
- * 臺灣新竹地方法院 106 年度竹東簡字第 5 號民事簡易判決。
- * 臺灣臺北地方法院 108 年度北小字第 5138 號小額民事判決。



案例 8

出發前接獲消費者解約通知時，先分辨具體事由

消費者訂購文化古國之旅，出發前陸續有新聞報導指出，該地區疑似出現不明傳染病而引發民怨與小規模暴動，消費者認為有危害健康、安全之顧慮，堅持解除契約，業者應如何處理為宜？

劉懿嫻律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 上網訂購旅行社 B 推出的含行程的國外自由行商品（個別旅遊）。沒想到剛訂購不久，衛生署疾病管制署就發布公告說當地有日趨嚴重的疫情，各大媒體甚至報導當地因為疫情有民怨與暴動。A 考量同行的家人有老人與小孩，於是通知 B 解約，然而 B 已經支付了訂金給飯店，B 應該全額退費嗎？

▶▶ 重點解析

一、國外個別旅遊定型化契約書範本第 17 條之 1 規定：「出發前，本旅遊所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，得準用前條之規定。但解除之一方，應另按旅遊費用百分之__補償他方（不得超過百分之五）。」：

(一) 上條所指「得準用前條之規定」，指的即是範本第 17 條規定的第 1 項前段：「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，得解除契約之全部或一部，不負損害賠償責任。乙方應將已代繳之規費或履行本契約已支付之全部必要費用扣除後之餘款退還甲方。」。

(二) 也就是說，旅遊出發前，如果消費者能舉出證明，即將前往的旅遊地區有危害旅客的生命、身體、健康、財產安全之虞，而解除契約，旅行業者最多只能請求 5% 的補償費用，並且應將「已代繳之規費或履行



本契約已支付之全部必要費用扣除後之餘款」退還消費者。

(三) 實務上曾有一案例，消費者於民國 100 年間訂購含行程的香港自由行商品（個別旅遊），並給付旅遊費用後，行政院衛生署疾病管制署函文及各大媒體報導香港猩紅熱疫情日趨嚴重，消費者因此解除契約。法院認為，消費者已經舉出行政院衛生署疾病管制署函文及各家報導資料為證據，可以確認確實有範本第 17 條之 1 規定的「有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞」，因此消費者可以主張該條的解約權利。（臺灣臺北地方法院 101 年度北消小字第 6 號小額民事判決參照）。

二、實務上另有一類似案例，消費者解約後，旅行社抗辯應返還給消費者的費用，應該要扣除遭當地旅行社沒收的訂金費用、更改機票的費用，以及按旅遊費用 5% 計算的補償費。法院認為，旅行社有提出當地旅行社的 Invoice、電子郵件等證據證明當地旅行社有沒收訂金，也有提出旅行業代收轉付收據，證明有更改機票的費用產生，上述均為「已支付之必要費用」，因此旅行社可以扣除上述費用以及按旅遊費用 5% 計算的補償費後，再將餘款退還消費者（臺灣高等法院 110 年度消上易字第 1 號民事判決）。

三、本案例中，A 上網訂購的含行程的國外自由行商品（個別旅遊），旅行業者一般會與消費者依照國外個別旅遊定型化契約書範本，簽訂國外個別旅遊定型化契約書。若 A 能舉出行政院衛生署疾病管制署函文以及各家報導資料為證據，一般就可認為即將前往的旅遊地區是「有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞」，而適用國外個別旅遊定型化契約書範本第 17 條之 1 的規定。因此 A 有解除契約的權利。然而因為 B 已經支付了訂金給飯店，若 B 也能提出證據證明訂金有遭飯店沒收，也可能被視為「已支付之必要費用」，因此 B 可以扣除被沒收的飯店訂金以及旅遊費用 5% 的補償費後，再退款給 A。



➔ 處理建議

- 一、有關於出發前解除契約的文字，規定在國外個別旅遊定型化契約書範本的第 16 條、第 17 條及第 17 條之 1。業者在出發前接獲旅客解約通知時，須分辨是屬於哪一條的情形。本件案例是涉及範本第 17 條之 1 的情形，以下附帶提及第 16 條及第 17 條之情形供業者參考。
- 二、國外個別旅遊定型化契約書範本第 16 條是規定旅客「任意解約」的情形，若旅客是在出發當日以後才通知解約，業者可以請求 100% 的旅遊費用作為賠償。
- 三、國外個別旅遊定型化契約書範本第 17 條則是規定「因不可抗力或不可歸責於雙方」的解約情形。例如實務上有行政院流行疫情指揮中心將行程地點列為第二級警告或第三級警告，法院認為即屬於此種情形（臺灣臺北地方法院 111 年度訴字第 4282 號民事判決、臺灣臺中地方法院 110 年度訴字第 639 號民事判決參照），原則上雙方不負損害賠償責任，但旅行業者可以提出可供核實扣除的代繳規費或已支付的必要費用證明，免於返還該等費用給旅客。

➔ 參考法令

- * 國外個別旅遊定型化契約書範本第 17 條之 1、第 17 條。
- * 臺灣臺北地方法院 101 年度北消小字第 6 號小額民事判決。
- * 臺灣高等法院 110 年度消上易字第 1 號民事判決。
- * 臺灣臺北地方法院 111 年度訴字第 4282 號民事判決。
- * 臺灣臺中地方法院 110 年度訴字第 639 號民事判決。



案例 9

行前告知必要注意事項，以降低消費者主張旅行業者過失的風險

消費者與家人向旅行社訂購含行程的自由行商品（個別旅遊），並簽訂國外個別旅遊定型化契約。消費者出發當天至機場辦理出境事宜時，才發現小孩沒有身分證正本無法入境當地，造成全家均無法出國，因此要求解除契約並要求旅行社賠償，業者如何處理為宜？

劉懿嫻律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 上網幫全家人訂購旅行社 B 推出的含行程的國外自由行商品（個別旅遊），並取得行程說明書，說明書上記載成人與 12 歲以下孩童須攜帶護照及身分證正本，至於超過 12 歲之未成年人應攜帶的證件則未記載。A 與全家人出發當天到機場辦理出境時，才知道超過 12 歲的未成年人需要攜帶身分證正本才能入境。由於 A 的子女一位 14 歲、一位 16 歲，都沒有身分證，因此無法出遊，A 於是要求 B 解約並賠償。B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

- 一、國外個別旅遊定型化契約書範本第 10 條、第 11 條規定：「乙方應明確告知甲方本次旅遊所需之護照及簽證。乙方應於預定出發前，將甲方的機票、機位、旅館及其他必要事項向甲方報告，並以書面行程表確認之。乙方怠於履行上述義務時，甲方得拒絕參加旅遊並解除契約，乙方即應退還甲方所繳之所有費用。」、「因可歸責於乙方之事由，致甲方之旅遊活動無法成行時，乙方於知悉旅遊活動無法成行者，應即通知甲方並說明其事由。怠於通知者，應賠償甲方依旅遊費用之全部計算之違約金；其已為通知者，則按通知到達甲方時，距出發日期時間之長短，依下列規定計算應賠償甲方之違約金。一、通知於出發日前第 21 日至第 30 日以內到達者，賠償旅遊費用百分之十。二、通知於出發日前第 11 日至第



20 日以內到達者，賠償旅遊費用百分之二十。三、通知於出發日前第 4 日至第 10 日以內到達者，賠償旅遊費用百分之三十。四、通知於出發日前 1 日至第 3 日以內到達者，賠償旅遊費用百分之七十。五、通知於出發當日以後到達者，賠償旅遊費用百分之一百。甲方如能證明其所受損害超過第一項各款標準者，得就其實際損害請求賠償。」。

(一) 亦即，旅行業者負有為消費者告知證照、報告必要事項之義務。若旅行業者未盡此報告義務，而導致消費者無法出遊，就屬於範本第 11 條所定「因旅行社過失無法成行」之情形，有依照出發日期時間之長短賠償違約金之責任。

(二) 實務上曾有一案例，消費者向旅行社訂購關島行程，花費新台幣（下同）14 萬 2,000 元，旅行社提供的行程表僅記載，成人請攜帶護照及身分證、12 歲以下孩童請攜帶護照、戶口名簿或戶籍謄本等語，然而出發日因消費者年滿 12 歲的小孩沒有攜帶身份證，依出發時的關島入境專案，無法入境關島，因此遭航空公司拒絕登機。法院認為，旅行社明顯沒有盡到範本第 10 條所定的報告義務，因此消費者除可以解約請求退還全額旅遊費用 14 萬 2,000 元外，還可以依照範本第 11 條規定再請求賠償 14 萬 2,000 元違約金，總計 28 萬 4,000 元。（臺灣臺北地方法院 100 年度消字第 43 號民事判決參照）。

二、實務上另有一類似案例，旅行社辯稱出發時「關島觀光局-台灣官網」中，有載明超過 12 歲之旅客，應攜帶護照及身分證，因此消費者自身也有過失云云。然而法院認為，旅行業者既然是經營提供旅遊服務而向旅客收取旅遊費用，就應該提供適切資訊使消費者可以順利出遊，因此即使相關網站有公開資訊可以查詢，也無法免除旅行社的過失責任。（臺灣高雄地方法院 101 年度簡上字第 5 號民事判決參照）。

三、本案例中，B 沒有盡到告知消費者應攜帶身分證的義務，導致 A 全家人於出發當天才知道無法出遊，因此 B 除了要全額退費給 A 外，還要賠償 1 倍旅遊費用的違約金給 A。



➔ 處理建議

- 一、為了因應旅客選擇自帶證照到機場，近來常有旅行業者會要求旅客簽署證照自理、證照自帶確認書等切結文件。然而並非只要旅客簽署該等文件就是免除旅行社所有相關責任。
- 二、實務上曾有一案例，旅行社有在證照自理確認書中載明，若為役男身分，出境須申請並於護照加蓋出入境許可章。也就是說，業者有透過確認書，以書面文字告知消費者應攜帶護照。因此雖然消費者準備通關時，得知因其役男身分、護照沒有加蓋出境許可章，無法通關，然而因旅行社已有在確認書中盡報告義務，法院認為消費者就不得請求返還費用（臺灣臺北地方法院 96 年度北小字第 6367 號小額民事判決參照）。
- 三、基於上述，縱使有請消費者簽署相關確認書或切結文件，建議該等文件上還是要記載完整的提醒事項，例如仍要在文件上提醒消費者應攜帶護照或身分證等證件，才能盡量降低消費者主張業者過失的風險。

➔ 參考法令

- ※ 國外個別旅遊定型化契約書範本第 10 條、第 11 條。
- ※ 臺灣臺北地方法院 100 年度消字第 43 號民事判決。
- ※ 臺灣高雄地方法院 101 年度簡上字第 5 號民事判決。
- ※ 臺灣臺北地方法院 96 年度北小字第 6367 號小額民事判決。



案例 10

若契約未記載最低組團人數，旅行業者不得因人數不足解約

消費者報名參加旅行社之海上郵輪國外旅遊團，報名資料上說明「保證出團」，但出發前，旅行社發現報名該郵輪團的僅有消費者一家人。消費者要求仍然要出團，業者應如何處理為宜？

劉懿嫻律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 看到旅行社 B 推出郵輪國外旅遊行程，宣傳文件上寫「保證出團」，A 於是幫全家人都訂購此行程。然而出發前，B 發現該團報名人數不到 10 人，因此與 A 溝通希望解約取消出團，A 因家人期待已久，不予同意。B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

近來郵輪國外旅遊市場快速成長，交通部因此於民國 109 年公告「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」，明定消費者相關權益。本件案例即涉及郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 12 點之「組團旅遊最低人數」規定。

一、契約中未記載「最低組團人數」，業者不得因組團人數不足而解約。

- (一) 郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 12 點規定：
「(第 1 項) 本旅遊團須有____人以上簽約參加始組成。如未達前定之人數，旅行業應於預訂旅遊開始之____日前(至少 7 日，如未記載時，視為 7 日)通知旅客解除契約；怠於通知致旅客受損害者，旅行業應賠償旅客損害。(第 2 項) 前項組團人數如未記載者，視為無最低組團人數；其保證出團者，亦同。」
- (二) 旅行業依第 1 項規定解除契約後，得依下列方式之一，返還或移作依第 2 款成立之新旅遊契約之旅遊費用：
(一) 退還旅客已交付之全部費用。但旅行業已代繳之行政規費得予扣除。
(二) 徵得旅客同意，



訂定另一旅遊契約，將依第 1 項解除契約應返還旅客之全部費用，移作該另訂之旅遊契約之費用全部或一部。如有超出之賸餘費用，應退還旅客。」。

- (三) 也就是說，旅行業者可以在契約中填寫「最低組團人數」為多少人，如果沒有達到約定的組團旅遊最低人數，旅行社就有權利解除契約。但如果記載「保證出團」，就不得因為旅客沒有達到旅行社期待的組團旅遊人數而解約。

二、廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明視同契約。

- (一) 此外，郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 5 點規定：「應記載旅遊地區、城市或觀光地點及行程（包括啟程出發地點、回程之終止地點、日期、交通工具、住宿旅館、餐飲、遊覽及其所附隨之服務說明）。如有購物行程者，應載明其內容。未記載前二項內容或前二項記載之內容與刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明記載不符者，以最有利於旅客之內容為準。」上開應記載事項第 6 點及不得記載事項第 2 點亦分別規定：「應記載旅行業應確保廣告內容之真實，其對旅客所負之義務不得低於廣告之內容。廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容，均視為本契約內容之一部分。」、「不得記載旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。」。

- (二) 因此，旅行社的廣告、宣傳文件、行程表或說明會的說明，也可能成為契約的一部分。例如若在廣告或行程資料上寫「保證出團」，旅行社就不得因為旅客沒有達到旅行社期待的組團旅遊人數而解約。

三、業者應注意郵輪契約內容是否有依最新公告更新。

- (一) 消費者保護法第 56 條之 1 規定：「企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第 17 條第 1 項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正



者，處新臺幣 3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣 5 萬元以上 50 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」

- (二) 郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項公告實施後，若旅行社的契約與上述規定不符，主管機關有權依消費者保護法的上述規定，處新台幣 3 萬元以上罰鍰。因此旅行社應注意相關契約是否有依照法規更新。

本案例中，B 在宣傳文件上寫「保證出團」，就相當於在契約上記載「保證出團」，依照郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第 12 點規定，B 不得以旅客不足而解約，只能依約出團。

➔ 處理建議

- 一、上述「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」適用的範圍，規定於該應記載事項第 3 點「郵輪國外旅遊之意義」：「本契約所稱郵輪國外旅遊，指由旅行業安排下列行程之一而到中華民國疆域以外之其他國家或地區旅遊：(一)單純郵輪國外旅遊行程。(二)單純郵輪國外旅遊行程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程。(三)單純郵輪國外旅遊行程，另於行程前後安排陸上旅遊行程。(四)單純郵輪國外旅遊行程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程及於行程前後安排陸上旅遊行程。前項所稱郵輪，指海上郵輪及河輪，不包括遊艇、江輪及渡輪。赴大陸地區從事郵輪旅行者，準用本旅遊契約之約定。」。
- 二、因此業者應注意，只要提供的旅遊行程是涉及「海上郵輪及河輪」至我國疆域以外的地區旅遊，不論是否有另加岸上或陸上旅遊行程，都會適用郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項。



▶▶ 參考法令

- * 郵輪國外旅遊定型化契約應記載事項第 3 點、第 5 點、第 6 點、第 12 點及不得記載事項第 2 點。
- * 消費者保護法第 56 條之 1。



案例 11



費用調漲建議於契約載明，使消費者充分理解需負擔的費用範圍

消費者在旅展時向旅行社訂購行程。出發前一個月，旅行社告知因航空公司機票調漲須加收費用，如不同意則取消行程，並將定金退還。出發前，旅行社再度告知機票燃油附加費調漲及匯率變動等情況，需要再次調整費用，引發消費者不滿，業者應如何處理為宜？

林煜騰律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 想在中秋連假時安排到日本旅遊，因此在旅展時，向旅行社 B 訂購含行程的日本旅遊七日自由行（個別旅遊）的行程。旅展時消費者 A 約定好的費用包含：機票費用、簽證、機場稅、兵險及燃油附加費。消費者 A 並於現場刷卡支付定金 20,000 元。但在出發前一個月，旅行社 B 卻告知因航空公司 C 調漲機票費用 15%，因此總旅費需要加收新台幣 6,000 元，如消費者 A 不同意，則旅行社 B 將取消行程，旅行社 B 可以將定金退還，消費者 A 接受後繳納機票調漲差額。但出發前 1 晚，旅行社 B 再度告知消費者 A 機票燃油附加費調漲及匯率變動等情況，需要再次調整費用，旅行社 B 請求是否有理由？

▶▶ 重點解析

本件案件涉及到消費者向旅行社購買國外個別旅遊行程後，旅行業者可否調整旅遊費用，以及旅行業者是否可以此為由解除與消費者間契約，取消旅遊行程。

一、「交通費」依照「國外個別旅遊定型化契約應記載事項」第 5 點已涵蓋於約定旅遊費用中，故旅行社 B 能否向消費者 A 收取機票調漲之差額，需視契約中是否有約定「交通費之調高或調低」條款：

（一）依照「國外個別旅遊定型化契約應記載事項」第 5 條「旅遊之費用及其包含之項目：I、旅遊之全部費用 新台幣元。II、旅遊費用包



含之項目如下：交通費、住宿費、遊覽費用。III、前項費用，當事人有特別約定者，從其約定。」。

- (二) 故旅遊行者與消費者簽訂國外個別旅遊定型化契約時，契約條款中即應該載明包含「交通費」的全部旅費金。
- (三) 本案例中旅行社 B 能否向消費者 A 收取機票調漲之差額，需視契約中是否有約定「交通費之調高或調低」條款：

1. 由於「交通費」依照「國外個別旅遊定型化契約應記載事項」第 5 條，應該涵蓋於約定旅遊費用中，故若航空業者確實調漲機票，旅行社 B 能否向消費者 A 收取差額，即需視契約中有無約定「交通費之調高或調低」條款。
2. 如果雙方的旅遊契約是參考「國外個別旅遊定型化契約書範本」訂定，契約書範本第 8 條即有約定：「旅遊契約訂立後，其所使用之交通工具之票價或運費較訂約前運送人公布之票價或運費調高或調低逾百分之十者，應由甲方補足或由乙方退還。」
3. 故航空公司機票票面價格調漲達 15%，旅行社 B 可請求消費者 A 補足機票差額。反之，若無特別約定、機票票面調高未逾 10%、或者票面價格無調整而僅是航空公司給旅行業者的優惠降低，旅行社 B 都需自行吸收機票調漲成本，不得任意向消費者 A 請求額外費用。

二、雙方有約定「交通費之調高或調低」條款但消費者 A 拒絕給付差額，導致旅遊活動無法成行，旅行社 B 可取消行程：

- (一) 如果雙方的旅遊契約是參考「國外個別旅遊定型化契約書範本」訂定，契約書範本第 6 條即有約定：「甲方因可歸責於自己之事由，怠於給付旅遊費用者，乙方得逕行解除契約，並沒收其已繳之訂金。如有其他損害，並得請求賠償。」則消費者 A 應給付機票差額但怠於給付的情況下，旅行業者可直接解除契約並沒收訂金，甚至請求損害賠償，對旅行業者權益更為保障。



(二) 反之，如果是依照契約旅行業者不得向消費者 A 請求額外費用的情況，旅行業者取消行程，即屬可歸責於旅行業者之事由。則旅行業者按「國外個別旅遊定型化契約應記載事項」第 6 點第 1 項，需依其通知消費者取消行程之日期，賠償消費者相應的違約金。

三、若契約特別約定，旅行費用金額不包含機場稅、燃油附加費等費用，旅行社只是代收代付，消費者 A 應繳納之實際金額依航空公司及匯率計算多退少補，則旅行社 B 請求有理由。反之，則不得請求：

(一) 由於「國外個別旅遊定型化契約應記載事項」就交通費內是否包含機場稅、燃油附加費並無規定，故旅行社 B 可否向消費者 A 請求機票燃油附加費調漲及匯率變動差額，應視兩方契約有無相應記載。

(二) 若契約已特別約定，旅行費用金額不包含機場稅、燃油附加費等費用，旅行社 B 只是代收，消費者 A 應繳納之實際金額依航空公司及匯率計算多退少補，則旅行社 B 請求有理由。

(三) 反之，旅行社 B 則不得要求消費者 A 因機票燃油附加費調漲及匯率變動繳納差額。

➔ 處理建議

由於國外旅遊受到疫情、匯率等國際情勢影響較大，雖然非應記載事項，仍建議旅行業者於旅遊契約中將旅遊費用之金額、範圍、調整機制、怠於給付費用的效力皆載明，使消費者於締約時，即可充分理解其所需負擔的旅行費用範圍及給付義務，以減少紛爭。例如：

- 一、旅行業者向消費者收取的旅遊費用是否包含機場稅、燃油附加費等浮動費用，若不包含是否由旅行業者代收代付而按實際費用多退少補。
- 二、旅行業者可參考「國外個別旅遊定型化契約書範本」，於旅遊契約中納入「怠於給付旅遊費用之效力」條款（第 6 條），以及「交通費之調高或調低」條款（第 8 條）。



▶▶ 參考法令

- * 國外個別旅遊定型化契約應記載事項第 5 點、第 6 點。
- * 國外個別旅遊定型化契約書範本第 5 條、第 6 條、第 8 條、第 12 條。



案例 12

遇不可抗力因素致行程變更，雖不負賠償責任但仍應積極協助處理
消費者參與國外旅遊，旅程進行中，頻頻出現強風與暴雷，於進行其中一項活動時，因機場起降狀況極不穩定，航空公司基於天氣、航班調度與安全等因素宣布臨時取消班機。消費者認為極有可能影響後續行程順暢度，因此決定自行變更行程，並向旅行社就耗費交通時間之損害請求賠償，業者應如何處理為宜？

林煜騰律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 參加旅行社 B 規劃含行程的紐西蘭自由行 10 日遊（個別旅遊），其中一項行程需要轉乘小飛機至指定地點後進行登山行程。然而，要搭乘小飛機的前 1 日，紐西蘭當地不斷的出現強風、閃電和暴雷。航空公司 C 基於天氣、航班調度與安全等因素宣布臨時取消轉乘小飛機，消費者 A 覺得此時取消班機一定會影響後續行程，因此不想根據旅行社 B 安排其他交通工具轉乘，決定自行變更隔日的活動行程前往附近登山，並向旅行社 B 就耗費交通時間之損害請求賠償，旅行社 B 應該如何處理？

▶▶ 重點解析

本件案件涉及，國外個別旅遊途中若發生行程、食宿、遊覽項目的變更，或旅客於旅遊活動開始後，未搭乘旅行業者安排之交通工具，旅行業者應如何處理之問題。

- 一、無法搭乘預定轉乘小飛機，是因為天氣此不可抗力而不可歸責於旅行社 B，旅行社 B 雖然無需向消費者 A 賠償損失，但旅行社 B 應該為減少行程變動提供消費者 A 必要的協助，因此減少的旅行費用應退還旅客；因此所增加之費用，旅行社 B 也不能向消費者 A 額外收取：



- (一) 依民法旅遊之債篇章之規定，第 514-5 條：「I、旅遊營業人非有不得已之事由，不得變更旅遊內容。II、旅遊營業人依前項規定變更旅遊內容時，其因此所減少之費用，應退還於旅客；所增加之費用，不得向旅客收取。」又依國外個別旅遊定型化契約應記載事項第 10 點：「旅行業應依契約預定之住宿、交通、旅程項目等履行，但經旅客要求而變更者不在此限。」國外個別旅遊定型化契約不得記載事項第 4 點：「當事人一方得為片面變更之約定。」
- (二) 故國外個別旅遊途中，非有不得已事由或旅客要求變更者，旅行業者不得自行變更行程、食宿、遊覽項目等雙方約定之旅遊行程，亦不得事先以契約約定旅行業者可任意變更行程。
- (三) 若旅行社 B 和消費者 A 間的旅遊契約是參考「國外個別旅遊定型化契約書範本」(交通部觀光局 112 年 9 月 8 日觀業字第 1123002067 號函修正，並自 112 年 9 月 15 日生效)訂定，則契約書範本第十九條：「甲方(即消費者 A)於參加乙方(即旅行社 B)所安排之旅遊行程中，因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，致無法依預定之旅程、住宿或遊覽項目等履行時，乙方應盡善良管理人之注意為必要之協助。」、第 20 條：「旅遊期間，因不可歸責於乙方之事由，致甲方搭乘飛機、輪船、火車、捷運、纜車、汽車等大眾運輸工具所受損害者，應由各該提供服務之業者直接對甲方負責。但乙方應盡善良管理人之注意，協助甲方處理。」亦有相應條文可供雙方遵循。
- (四) 由於本案發生行程變更原因，是屬於不可抗力所導致且非可歸責於旅行社 B，應由小飛機業者直接對消費者負責。故旅行社 B 雖然無需賠償消費者 A (除非雙方契約另有約定交通時間耗費賠償條款)，但應提供消費者 A 必要的協助。旅行社 B 可變更預定行程，例如安排替代交通工具或安排替代景點，但若因此減少旅行費用應退還於旅客；因此所增加之費用，旅行社 B 也不得向消費者 A 收取。

二、消費者 A 自願放棄搭乘由旅行社 B 安排的轉乘交通工具，選擇自行前往



景點，視為消費者 A 自願放棄權利，不能向旅行社 B 要求退款或補償其額外的交通支出：

- (一) 依國外個別旅遊定型化契約應記載事項第 13 點第 2 項：「旅客於旅遊活動開始後，未能及時參加排定之旅遊項目或未能及時搭乘飛機、車、船交通工具時，視為自願放棄其權利，不得向旅行業要求退費或任何補償。」
- (二) 本案旅行社 B 依照民法及契約變更行程，安排其他交通工具轉乘，但消費者 A 仍決定脫隊自行前往景點，自願放棄搭乘由旅行社 B 安排的交通工具，則依照應記載事項第 13 點第 2 項，視為消費者 A 自願放棄權利，不能向旅行社 B 要求退款或補償其額外之交通支出。

➡處理建議

- 一、旅行業者在旅遊活動開始後，遇到不可抗力（如天氣）或其他非旅行業者可掌控（如國外鐵路業者變更火車班次）因素導致行程不得不變更，旅行業者雖然不負擔賠償責任，但應該積極協助消費者處理，以維持兩方約定的旅遊品質，並且確實退還消費者因行程變更所能節省之旅遊費用。
- 二、民法和國外個別旅遊定型化契約應記載及不得記載事項雖然有相應的規範可循，但建議旅行業者還是參考「國外個別旅遊定型化契約書範本」內容，在旅遊契約中納入如第 19 條「旅遊途中行程、食宿、遊覽項目之變更」及第 20 條「責任歸屬及協辦」條款，讓消費者確實理解旅遊行程不得不變更時，旅行業者會提供什麼協助，盡到什麼義務，減少爭議產生。

➡參考法令

- ※ 民法第 514-5 條。
- ※ 國外個別旅遊定型化契約應記載事項第 10 點、第 13 點第 2 項。



- ※ 國外個別旅遊定型化契約不得記載事項第 4 點
- ※ 國外個別旅遊定型化契約書範本第 14 條、第 19 條、第 20 條。



案例 13



提供旅遊行程時，應詳細告知可能存在的危險

消費者參加旅行社招攬之海上假期郵輪旅遊，站立於甲板欣賞風景。因風浪來襲，造成地面濕滑，導致消費者重心不穩而跌倒，形成頭部與背部多處輕微擦傷以及足部紅腫，需要接受治療。消費者因此遊興全無，主張旅行社應退還全部費用以及支出醫療費用，業者應如何處理為宜？

林煜騰律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 參加旅行社 B 販售的地中海海上假期遊輪 10 日旅遊，旅行社在販售此商品時，主打可以在郵輪甲板上吹拂海風、享受海景的悠閒行程。因此，在郵輪旅途開始的第 1 日，消費者 A 即到甲板上欣賞無邊無際的海景。豈料，突如其來的一陣強風，使得海面晃動較大，大浪打上甲板，導致地面濕滑，消費者 A 因此重心不穩而跌倒。消費者 A 被送往醫務室時，發現有頭部與背部多處輕微擦傷以及足部紅腫。醫務室建議靠港後須就近找醫院進行 X 光檢查。但消費者 A 已經遊興全無，想要在靠港後脫離行程，希望旅行社 B 全額退費並且支付醫療費用，此時旅行社 B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

本件案件涉及到消費者參加郵輪旅遊過程中，所受到的人身損害，旅行社的責任分配問題，以及消費者若想要在旅途中終止合約的退費機制問題。

一、消費者 A 在郵輪甲板上所發生的事故，旅行社 B 應協助消費者 A 前往醫院進行後續的檢查與治療：

(一) 郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項 (以下簡稱郵輪旅遊應記載及不得記載事項) 之應記載事項第 27 點第 1 項規定：「旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之



注意為必要之協助及處理。」由此規定可以得知，只要是旅途中所發生的任何事故，不論旅行社是否需要負責，都必須要協助消費者協助以及處理。

- (二) 本案當中消費者 A 在郵輪甲板上滑倒，屬於旅途中所發生的事故。消費者 A 送往醫務室有頭部與背部多處輕微擦傷以及足部紅腫，造成身體上的損害。醫務室建議靠港後須就近找醫院進行 X 光檢查，此時旅行社 B 即應該要協助消費者 A 去找到適合的醫療院所進行檢查和治療，以避免消費者的損害擴大。

二、因旅行社 B 於販售商品時主打郵輪甲板行程，卻未事前告知消費者此行程可能有天氣因素所導致的危險，應屬於有過失之情形，故本案消費者 A 前往醫院進行後續檢查與治療的費用，應由旅行社 B 負擔：

- (一) 郵輪旅遊應記載事項第 27 點第 2 項規定：「前項之事故，係因非可歸責於旅行業之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。」
- (二) 本案件比較有疑慮的部分，消費者 A 在郵輪甲板上跌倒並受傷的事故，是由突如其來的強風引起的。這是不是一種非可歸責於旅行社 B 的情況？
- (三) 理論上，海況並非是旅行社 B 可以掌控的事項，看似不可歸責於旅行社 B。然而，消費者保護法（以下簡稱消保法）第 7 條：「（第 1 項）從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。（第 2 項）商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。（第 3 項）企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。」同法第 22 條規定：「（第 1 項）企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。（第 2 項）企業經營者之商品



或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。」

- (四) 本案當中旅行社 B 主打可以在郵輪甲板上吹拂海風、享受海景的悠閒行程，此部分依據消保法第 22 條的規定，已經構成服務的一部分；旅行社 B 應深知在甲板上可能會有因為天氣因素所導致的危險，卻沒有加註警語消費者 A，此時應屬於有過失之情形，針對消費者 A 前往醫院進行後續的檢查與治療的費用應由旅行社 B 負擔。此時旅行社 B 能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

三、消費者 A 因為遊興全失想要終止契約，屬於單方終止之情形，不得請求旅行社 B 退還旅遊費用，但是旅行社 B 因此節省或無須支出的費用需要退還旅客：

- (一) 郵輪旅遊應記載事項第 26 點規定：「(第 1 項) 旅客於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動時，不得要求旅行業退還旅遊費用。(第 2 項) 前項情形，旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客。旅行業並應為旅客安排脫隊後返回出發地或經雙方協議行程中之住宿及交通，其費用由旅客負擔。(第 3 項) 旅客於旅遊活動開始後，未能及時參加依本契約所排定之行程者，視為自願放棄其權利，不得向旅行業要求退費或任何補償。」
- (二) 本案當中旅行社 B 所安排的旅程並沒有變動，消費者 A 傷勢也沒有到無法繼續原訂行程。因此並沒有可歸責於旅行社 B 或是不可歸責於雙方的終止事由。此時消費者 A 因為遊興全失，而欲終止契約，屬於旅途開始後的任意終止契約情形。依據前述規定，消費者 A 因為遊興全失想要終止契約，屬於單方終止之情形，不得請求旅行社 B 退還旅遊費用，不過旅行社 B 有因此節省或無須支出的費用需要退還旅客。
- (三) 附帶一提，此時消費者 A 因為脫隊後返回出發地或經雙方協議行程中之住宿及交通，其費用由消費者 A 負擔。



➡ 處理建議

- 一、業者在提供旅遊行程時，應詳細告知旅途行程可能存在的危險。讓消費者在事前瞭解到參加任何行程，可能對於身體或財產安全的風險，讓消費者可以在知情後做出決定和預作準備，降低事故的發生。
- 二、消費者在旅行過程中應隨時注意自身安全，避開危險。若不幸發生意外，業者在發現消費者遭受身體或財產損害時，應立即提供協助。這包括迅速聯繫醫療機構，或協助受傷的消費者獲得必要的醫療照顧，以及提供支援以處理任何身體和財產損害。積極和迅速的應對不僅能顯示業者對消費者的關切，還能減輕旅客可能面臨的困難。
- 三、業者應該清楚且明確地告知消費者，一旦行程終止，哪些節省或未支出的費用是可以退還的。提前告知有助於消費者明確瞭解退款政策，從而避免因不清楚而產生的爭議。

➡ 參考法令

- ※ 郵輪國外旅遊定型化契約應記載事項第 26 點、第 27 點。
- ※ 消費者保護法第 7 條、第 22 條。



案例 14

遇不可抗力因素變更行程不得收取增加之費用，應退還減少之費用
消費者訂購旅行社招攬之五星級豪華海外假期，行程結束前礙於當地天候不佳、航班大亂，旅行團必須滯留一日；為此，旅行社派領隊就近安排平價旅社與餐食，但消費者認為仍應比照行程本旨提供五星級項目，則業者應如何處理為宜？

林煜騰律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 向旅行社 B 購買五星級豪華歐洲假期 10 日遊。但旅途尾聲時，因為颶風、下雨、打雷、閃電，導致航班大亂，旅行團無法順利完成最後一個景點必須在法國多滯留 1 日。不僅原定旅遊行程需要調整，也因此無法如期返台。為此旅行社 B 派領隊就近安排平價旅社與餐食。但消費者 A 認為滯留期間也應該要比照最初的行程本旨提供五星級項目並由旅行社 B 負擔費用因此產生的費用，此時旅行社 B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

本案涉及到旅途過程中，旅行社變更行程以及遊客滯留海外，消費者和旅行社間風險分配的問題。

- 一、旅行社 B 因為天候不佳之不可抗力，導致無法完成預訂之旅程，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿，但因此所增加之費用，不得向消費者 A 收取，所減少之費用也應退還消費者 A，而消費者 A 則無法因滯留向旅行社 B 請求違約金賠償：

- (一) 國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項（以下簡稱國外旅遊應記載及不得記載事項）第 20 點第 1 項規定：「旅遊中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅



程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。」

(二) 國外旅遊應記載事項第 23 點規定：

- I. 旅行業於旅遊途中，因故意棄置或留滯旅客時，除應負擔棄置或留滯期間旅客支出之食宿及其他必要費用，按實計算退還旅客未完成旅程之費用，及由出發地至第一旅遊地與最後旅遊地返回之交通費用外，並應至少賠償依全部旅遊費用除以全部旅遊日數乘以棄置或留滯日數後相同金額 5 倍之違約金。
- II. 旅行業於旅遊途中，因重大過失有前項棄置或留滯旅客情事時，旅行業除應依前項規定負擔相關費用外，並應賠償依前項規定計算之 3 倍違約金。
- III. 旅行業於旅遊途中，因過失有第 1 項棄置或留滯旅客情事時，旅行業除應依前項規定負擔相關費用外，並應賠償依第 1 項規定計算之 1 倍違約金。
- IV. 前 3 項情形之棄置或留滯旅客之時間，在 5 小時以上未滿 1 日者，以一日計算；旅行業並應儘速依預訂旅程安排旅遊活動，或安排旅客返國。旅客受有損害者，另得請求賠償。

(三) 本案中當中旅途尾聲時，因為颶風、下雨、打雷、閃電，導致航班大亂，旅行團無法順利完成最後一個景點必須在法國多滯留 1 日。此天候因素，並不是屬於可歸責旅行社 B 事由，而是旅遊中因不可抗力。此時為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程。因此，旅行社 B 確實是可以派領隊就近安排平價旅社與餐食。

(四) 但是若因為調整行程，所增加之費用，不得向旅客收取；所減少之費用，也應退還消費者 A。

(五) 至於消費者 A，也因滯留 1 日是颶風、下雨、打雷、閃電，導致航



班大亂產生的結果，非屬於旅行社 B 有故意或是過失的情形，故無從因滯留而向旅行社 B 請求賠償違約金。

二、消費者 A 如果不同意行程變更，可向旅行社 B 終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之：

- (一) 國外旅遊應記載及不得記載事項之應記載事項第 20 點第 2 項規定：
「旅客不同意前項變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。」。
- (二) 依據上述規定，如果消費者 A 不願意配合旅行社 B 的安排，可以向旅行社 B 提出終止契約的要求，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。不過旅行社 B 因消費者 A 退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還消費者 A。

➔ 處理建議

- 一、業者在旅途期間，如果遇到不可抗力導致旅途延誤，會同時面臨到行程變更以及導致消費者滯留的問題，此時即要即時的決定是要順延行程還是要改變行程。此時，業者有權變更行程，所增加之費用，不得向消費者收取，所減少之費用，應退還消費者，以避免爭議。而消費者也不得因此滯留來向業者請求賠償違約金。
- 二、如果是要改變行程，即要計算因此可以退還消費者的費用，讓消費者決定是否要繼續跟著原行程？若消費者不同意而欲終止契約，也要安排消費者回程方式，並提前告知預計的費用以避免糾紛。

➔ 參考法令

* 國外旅遊定型化契約應記載第 20 點、第 23 點。



案例 15



旅行業者應採取適當之安全措施，防止消費者個人資料被竊取

某旅行社驚傳遭駭客入侵，竊取內部訂購機票、飯店等資料，造成後續發生多起詐騙事件，消費者群起抗議，要求旅行社提出有效的解決與補償方案，業者應該如何處理為宜？

林煜騰律師

▶▶ 案例說明

消費者 A 在旅遊展時，向旅行社 B 購買日本團體行 5 日的行程。旅行社 B 在業界頗負盛名，每年都服務上萬名旅客辦理自由行業務，因此消費者 A 當場就提供旅行社 B 包含姓名、生日、身分證字號以及護照號碼等個人資料，以便辦理代辦證件、安排交通以及住宿等服務。在展覽同時並以信用卡付清所有款項。但沒想到一週後卻接到旅行社 B 的簡訊通知，說明先前付款沒有成功，要求改以匯款方式匯到另外一個帳戶。消費者 A 覺得事有蹊蹺，打電話到旅行社 B 才得知旅行社 B 並未發出這封簡訊，而是因為遭駭客入侵，導致消費者個資遭到洩漏。消費者 A 對此感到憤怒，並與其他消費者群起抗議，要求旅行社 B 賠償，此時旅行社 B 應如何處理？

▶▶ 重點解析

在資訊時代下，旅行社在提供服務時無可避免會蒐集消費者的個人資料，以完善服務內容。我國個人資料保護法（以下簡稱個資法），對於個人資料的蒐集、處理、利用，都有嚴密的規範，業者必須要遵守，否則即會有受罰的風險。除此之外，交通部在 105 年 9 月 13 日公告的國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項（以下簡稱國外旅遊應記載及不得記載事項）以及 109 年 2 月 6 日公告的郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項（以下簡稱國外郵輪旅遊應記載及不得記載事項），也有關於個人資料的規範，這些都是業者在提供服務時，必須要特別



留意的事項 ·

一、旅行社 B 為協助旅客代辦證件、安排交通工具、住宿、餐飲、遊覽及其所附隨服務之目的，得蒐集、處理和利用，消費者 A 的個人資料：

- (一) 個資法第 19 條第 1 項規定：「非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第 6 條第 1 項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、法律明文規定。二、與當事人有契約或類似契約之關係，且已採取適當之安全措施。三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。五、經當事人同意。六、為增進公共利益所必要。七、個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。八、對當事人權益無侵害。」而同法第 20 條第 1 項前段則規定：「非公務機關對個人資料之利用，除第 6 條第 1 項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。」因此，個資法明確約定非公務機關個人資料的蒐集和處理原則上都需要有「特定目的」，且必須要符合法律所規定 8 款的許可事由。在個資的使用上原則上也需要符合當初蒐集的目的。
- (二) 除此之外，國外旅遊應記載及不得記載事項之應記載事項第 31 點第 1 項、國外郵輪旅遊應記載及不得記載事項之應記載事項第 31 點第 1 項都有相同的記載：「旅行業因履行本契約之需要，於代辦證件、安排交通工具、住宿、餐飲、遊覽及其所附隨服務之目的內，旅客同意旅行業得依法規規定蒐集、處理、傳輸及利用其個人資料。」
- (三) 由於消費者保護法 (以下簡稱消保法) 第 17 條第 5 項規定：「中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。」旅行社 B 屬於個資法上的非公務機關，在提供消費者 A



服務時，只要是在「代辦證件、安排交通工具、住宿、餐飲、遊覽及其所附隨服務」之目的範圍內，都可以符合個資法 19 條第 1 項和第 20 條第 1 項規定，合法蒐集、處理和利用消費者 A 的個人資料。

二、旅行社 B 在蒐集消費者 A 的個人資料後，應採取適當之安全措施防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏；如保有個人資料達 8,000 筆以上，此維護計畫須符合交通部所指定之標準：

- (一) 個資法第 27 條第 1 項規定：「非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。」同法第 2 項規定：「中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。」
- (二) 交通部及依據上述規定，制定交通部指定觀光產業類非公務機關個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法（以下簡稱觀光業資安維護辦法）監管觀光旅館業、旅館業、民宿、旅行業以及觀光遊樂業的資安措施（參觀光業資安維護辦法第 3 條）。
- (三) 如果旅行業者保有消費者個人資料達 8,000 筆以上，就必須要依據觀光業資安維護辦法的內容，在旅行社內部制定消費者個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法。

三、旅行社 B 應建立因應消費者個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故的應變、通報及預防機制；若無建立導致個資外洩，消費者 A 得依據個資法第 29 條第 1 項求償：

- (一) 觀光業資安維護辦法第 9 條規定：「（第 1 項）非公務機關為因應消費者個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故，應訂定下列應變、通報及預防機制：一、事故發生後應採取之應變措施，包括降低、控制當事人損害之方式、查明事故後通知當事人之適當方式及內容。二、事故發生後應受通報之對象及其通報方式。三、事故發生後研議其矯正預防措施之機制。（第 2 項）非公務機



關遇有消費者個人資料外洩事故，將危及其正常營運或大量當事人權益者，應於知悉事故後 72 小時內依附表格式通報其主管機關。如向地方主管機關通報，非公務機關並應副知中央主管機關。（第 3 項）無法於時限內通報或無法於當次提供前項所述事項之全部資訊者，應檢附延遲理由或分階段提供。（第 4 項）主管機關得知或接獲第二項通報後，得依本法第 22 條至第 25 條規定，為適當之監督管理措施。中央主管機關認有必要時，得督導地方主管機關對於非公務機關之相關機制改善情形。」

- (二) 個資法第 12 條規定：「公務機關或非公務機關違反本法規定，致個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害者，應查明後以適當方式通知當事人。」
- (三) 個資法第 29 條第 1 項規定：「非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。」
- (四) 由於旅行社 B 每年服務旅客上萬人，因此應至少保有消費者個人資料達 8,000 筆以上，此時應適用觀光業資安維護辦法。如果旅行社 B 未建立個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故的應變、通報及預防機制，或雖建立機制卻不遵守，而導致消費者 A 的資料外洩，消費者 A 可以依據個資法規定向旅行社 B 求償。

➔ 處理建議

- 一、業者在蒐集消費者個人資料時，需要明確告知蒐集目的以及使用範圍，如有餘力，於簽訂契約時，應另行簽定「個人資料使用同意書」，較能避免潛在的糾紛。
- 二、此外，在蒐集資料後，需要評估自身是否適用觀光業資安維護辦法，建立適當之安全措施防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏機制，以避免未來不幸有個資外洩事件發生，遭到裁罰或求償。如果是委



外處理，也需要要求委外公司負擔相同的個資保護義務。

三、雖然業者是否有違反個資法的規定導致個資外洩，有時很難釐清，但如果有發現個資外洩事件，仍建議依據個資法第 12 條的規定即時通知消費者，讓消費者有所警覺，方能避免損害擴大。

➡ 參考法令

- ※ 個人資料保護法第 12 條、第 19 條第 1 項、20 條第 1 項、第 27 條第 1 項、第 29 條第 1 項。
- ※ 國外旅遊定型化契約應記載事項第 31 點第 1 項。
- ※ 郵輪國外旅遊定型化契約應記載事項第 31 點第 1 項。
- ※ 觀光業資安維護辦法第 3 條、第 9 條。





附 錄





【附錄一】消費者保護法

(民國 104 年 06 月 17 日修正)

第一章總則

第 1 條 為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。

有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。

第 2 條 本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
- 七、定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。
- 十、通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。
- 十一、訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。



十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

第 3 條

政府為達成本法目的，應實施下列措施，並應就與下列事項有關之法規及其執行情形，定期檢討、協調、改進之：

- 一、維護商品或服務之品質與安全衛生。
- 二、防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益。
- 三、確保商品或服務之標示，符合法令規定。
- 四、確保商品或服務之廣告，符合法令規定。
- 五、確保商品或服務之度量衡，符合法令規定。
- 六、促進商品或服務維持合理價格。
- 七、促進商品之合理包裝。
- 八、促進商品或服務之公平交易。
- 九、扶植、獎助消費者保護團體。
- 十、協調處理消費爭議。
- 十一、推行消費者教育。
- 十二、辦理消費者諮詢服務。
- 十三、其他依消費生活之發展所必要之消費者保護措施。

政府為達成前項之目的，應制定相關法律。

第 4 條

企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。

第 5 條


政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。

第 6 條

本法所稱主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

第二章消費者權益

第一節健康與安全保障



第 7 條

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

第 7-1 條 企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。

商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。

第 8 條 從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限。

前項之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為第七條之企業經營者。

第 9 條 輸入商品或服務之企業經營者，視為該商品之設計、生產、製造者或服務之提供者，負本法第七條之製造者責任。

第 10 條 企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。但企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害者，不在此限。

商品或服務有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，準用前項規定。

第 10-1 條 本節所定企業經營者對消費者或第三人之損害賠償責任，不得預先約定限制或免除。

第二節定型化契約

第 11 條 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。



第 11-1 條

企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 13 條

企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。

企業經營者應給與消費者定型化契約書。但依其契約之性質致給與顯有困難者，不在此限。

定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。

第 14 條


定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 15 條

定型化契約中之定型化契約條款抵觸個別磋商條款之約定者，其抵觸部分無效。

第 16 條

定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。



第 17 條

中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、契約之重要權利義務事項。
- 二、違反契約之法律效果。
- 三、預付型交易之履約擔保。
- 四、契約之解除權、終止權及其法律效果。
- 五、其他與契約履行有關之事項。

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
- 二、限制或免除企業經營者之義務或責任。
- 三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
- 四、其他對消費者顯失公平事項。

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

第 17-1 條 企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，就其事實負舉證責任。

第三節特種交易

第 18 條 企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者：

- 一、企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料。
- 二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。
- 三、消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式。
- 四、商品或服務依第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。
- 五、消費申訴之受理方式。
- 六、其他中央主管機關公告之事項。



經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之。

- 第 19 條 通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。前項但書合理例外情事，由行政院定之。企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項 7 日期間自提供之次日起算。但自第一項 7 日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。
- 消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。
- 通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。

第 19-1 條 (刪除)

- 第 19-2 條 消費者依第十九條第一項或第三項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。
- 企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起十五日內，返還消費者已支付之對價。
- 契約經解除後，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。

- 第 20 條 未經消費者要約而對之郵寄或投遞之商品，消費者不負保管義務。前項物品之寄送人，經消費者定相當期限通知取回而逾期未取回或無法通知者，視為拋棄其寄投之商品。雖未經通知，但在寄送後逾一個月未經消費者表示承諾，而仍不取回其商品者，亦同。
- 消費者得請求償還因寄送物所受之損害，及處理寄送物所支出之必要費用。

- 第 21 條 企業經營者與消費者分期付款買賣契約應以書面為之。前項契約書應載明下列事項：
- 一、頭期款。
 - 二、各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額。
 - 三、利率。



企業經營者未依前項規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之。

企業經營者違反第二項第一款、第二款之規定者，消費者不負現金交易價格以外價款之給付義務。

第四節消費資訊之規範

第 22 條 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

第 22-1 條 企業經營者對消費者從事與信用有關之交易時，應於廣告上明示應付所有總費用之年百分率。

前項所稱總費用之範圍及年百分率計算方式，由各目的事業主管機關定之。

第 23 條 刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。

前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

第 24 條 企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。

輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。

輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。

第 25 條 企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

前項保證書應載明下列事項：

一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。

二、保證之內容。

三、保證期間及其起算方法。

四、製造商之名稱、地址。

五、由經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。

六、交易日期。



第 26 條

企業經營者對於所提供之商品應按其性質及交易習慣，為防震、防潮、防塵或其他保存商品所必要之包裝，以確保商品之品質與消費者之安全。但不得誇張其內容或為過大之包裝。

第三章消費者保護團體

第 27 條 消費者保護團體以社團法人或財團法人為限。
消費者保護團體應以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨。

第 28 條 消費者保護團體之任務如下：

- 一、商品或服務價格之調查、比較、研究、發表。
- 二、商品或服務品質之調查、檢驗、研究、發表。
- 三、商品標示及其內容之調查、比較、研究、發表。
- 四、消費資訊之諮詢、介紹與報導。
- 五、消費者保護刊物之編印發行。
- 六、消費者意見之調查、分析、歸納。
- 七、接受消費者申訴，調解消費爭議。
- 八、處理消費爭議，提起消費訴訟。
- 九、建議政府採取適當之消費者保護立法或行政措施。
- 十、建議企業經營者採取適當之消費者保護措施。
- 十一、其他有關消費者權益之保護事項。

第 29 條 消費者保護團體為從事商品或服務檢驗，應設置與檢驗項目有關之檢驗設備或委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之機關、團體檢驗之。

執行檢驗人員應製作檢驗紀錄，記載取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法、經過及結果，提出於該消費者保護團體。

消費者保護團體發表前項檢驗結果後，應公布其取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法及經過，並通知相關企業經營者。

消費者保護團體發表第二項檢驗結果有錯誤時，應主動對外更正，並使相關企業經營者有澄清之機會。

第 30 條 政府對於消費者保護之立法或行政措施，應徵詢消費者保護團體、相關行業、學者專家之意見。

第 31 條 消費者保護團體為商品或服務之調查、檢驗時，得請求政府予以必要之協助。



第 32 條

消費者保護團體辦理消費者保護工作成績優良者，主管機關得予以財務上之獎助。

第四章行政監督

第 33 條 直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果。

前項人員為調查時，應出示有關證件，其調查得依下列方式進行：

- 一、向企業經營者或關係人查詢。
- 二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。
- 三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞。
- 四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。
- 五、必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。

第 34 條 直轄市或縣（市）政府於調查時，對於可為證據之物，得聲請檢察官扣押之。

前項扣押，準用刑事訴訟法關於扣押之規定。

第 35 條 直轄市或縣（市）主管機關辦理檢驗，得委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之消費者保護團體、職業團體或其他有關公私機構或團體辦理之。

第 36 條 直轄市或縣（市）政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。

第 37 條 直轄市或縣（市）政府於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，除為前條之處置外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務、或為其他必要之處置。

第 38 條 中央主管機關認為必要時，亦得為前五條規定之措施。

第 39 條 行政院、直轄市、縣（市）政府應置消費者保護官若干名。



第 40 條

消費者保護官任用及職掌之辦法，由行政院定之。

第 41 條

行政院為監督與協調消費者保護事務，應定期邀集有關部會首長、全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表及學者、專家，提供本法相關事項之諮詢。

行政院為推動消費者保護事務，辦理下列事項：

- 一、消費者保護基本政策及措施之研擬及審議。
- 二、消費者保護計畫之研擬、修訂及執行成果檢討。
- 三、消費者保護方案之審議及其執行之推動、連繫與考核。
- 四、國內外消費者保護趨勢及其與經濟社會建設有關問題之研究。
- 五、消費者保護之教育宣導、消費資訊之蒐集及提供。
- 六、各部會局署關於消費者保護政策、措施及主管機關之協調事項。
- 七、監督消費者保護主管機關及指揮消費者保護官行使職權。消費者保護之執行結果及有關資料，由行政院定期公告。

第 42 條

直轄市、縣（市）政府應設消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項。

直轄市、縣（市）政府消費者服務中心得於轄區內設分中心。

第五章消費爭議之處理

第一節申訴與調解

第 43 條

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。

第 44 條

消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。

第 44-1 條

前條消費爭議調解事件之受理、程序進行及其他相關事項之辦法，由行政院定之。



第 45 條

直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，置委員七名至二十一名。

前項委員以直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表、學者及專家充任之，以消費者保護官為主席，其組織另定之。

第 45-1 條 調解程序，於直轄市、縣（市）政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開。

調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。

第 45-2 條 關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件之方案，並送達於當事人。前項方案，應經參與調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之三所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。

第 45-3 條 當事人對於前條所定之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議。

於前項期間內提出異議者，視為調解不成立；其未於前項期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。

第一項之異議，消費爭議調解委員會應通知他方當事人。

第 45-4 條 關於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場者，調解委員得審酌情形，依到場當事人一造之請求或依職權提出解決方案，並送達於當事人。

前項之方案，應經全體調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之五所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。


第一項之送達，不適用公示送達之規定。

第一項小額消費爭議之額度，由行政院定之。

第 45-5 條 當事人對前條之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議；未於異議期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。當事人於異議期間提出異議，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。

第 46 條 調解成立者應作成調解書。

前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。



第二節消費訴訟

- 第 47 條 消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。
- 第 48 條 高等法院以下各級法院及其分院得設立消費專庭或指定專人審理消費訴訟事件。
法院為企業經營者敗訴之判決時，得依職權宣告為減免擔保之假執行。
- 第 49 條 消費者保護團體許可設立二年以上，置有消費者保護專門人員，且申請行政院評定優良者，得以自己之名義，提起第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟。
消費者保護團體依前項規定提起訴訟者，應委任律師代理訴訟。受委任之律師，就該訴訟，得請求預付或償還必要費用。
消費者保護團體關於其提起之第一項訴訟，有不法行為者，許可設立之主管機關應廢止其許可。
優良消費者保護團體之評定辦法，由行政院定之。
- 第 50 條 消費者保護團體對於同一之原因事件，致使眾多消費者受害時，得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟。消費者得於言詞辯論終結前，終止讓與損害賠償請求權，並通知法院。
前項訴訟，因部分消費者終止讓與損害賠償請求權，致人數不足二十人者，不影響其實施訴訟之權能。
第一項讓與之損害賠償請求權，包括民法第一百九十四條、第一百九十五條第一項非財產上之損害。
前項關於消費者損害賠償請求權之時效利益，應依讓與之消費者單獨個別計算。
消費者保護團體受讓第三項所定請求權後，應將訴訟結果所得之賠償，扣除訴訟及依前條第二項規定支付予律師之必要費用後，交付該讓與請求權之消費者。
消費者保護團體就第一項訴訟，不得向消費者請求報酬。
- 第 51 條 依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。



第 52 條

消費者保護團體以自己之名義提起第五十條訴訟，其標的價額超過新臺幣六十萬元者，超過部分免繳裁判費。

第 53 條

消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，得向法院訴請停止或禁止之。
前項訴訟免繳裁判費。

第 54 條

因同一消費關係而被害之多數人，依民事訴訟法第四十一條之規定，選定一人或數人起訴請求損害賠償者，法院得徵求原被選定人之同意後公告曉示，其他之被害人得於一定之期間內以書狀表明被害之事實、證據及應受判決事項之聲明、併案請求賠償。其請求之人，視為已依民事訴訟法第四十一條為選定。
前項併案請求之書狀，應以繕本送達於兩造。
第一項之期間，至少應有十日，公告應黏貼於法院牌示處，並登載新聞紙，其費用由國庫墊付。

第 55 條

民事訴訟法第四十八條、第四十九條之規定，於依前條為訴訟行為者，準用之。

第六章罰則

第 56 條

違反第二十四條、第二十五條或第二十六條規定之一者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。

第 56-1 條

企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 57 條

企業經營者規避、妨礙或拒絕主管機關依第十七條第六項、第三十三條或第三十八條規定所為之調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 58 條

企業經營者違反主管機關依第三十六條或第三十八條規定所為之命令者，處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。



第 59 條

企業經營者有第三十七條規定之情形者，主管機關除依該條及第三十六條之規定處置外，並得對其處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。

第 60 條

企業經營者違反本法規定，生產商品或提供服務具有危害消費者生命、身體、健康之虞者，影響社會大眾經中央主管機關認定為情節重大，中央主管機關或行政院得立即命令其停止營業，並儘速協請消費者保護團體以其名義，提起消費者損害賠償訴訟。

第 61 條

依本法應予處罰者，其他法律有較重處罰之規定時，從其規定；涉及刑事責任者，並應即移送偵查。

第 62 條

本法所定之罰鍰，由主管機關處罰，經限期繳納後，屆期仍未繳納者，依法移送行政執行。

第七章附則

第 63 條

本法施行細則，由行政院定之。

第 64 條

本法自公布日施行。但中華民國一百零四年六月二日修正公布之第二條第十款與第十一款及第十八條至第十九條之二之施行日期，由行政院定之。



【附錄二】消費者保護法施行細則

(民國 104 年 12 月 31 日修正)

第一章總則

第 1 條 本細則依消費者保護法（以下簡稱本法）第六十三條規定訂定之。

第 2 條 本法第二條第二款所稱營業，不以營利為目的者為限。

第 3 條 (刪除)

第二章消費者權益

第一節健康與安全保障

第 4 條 本法第七條所稱商品，指交易客體之不動產或動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。

第 5 條 本法第七條第一項所定商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就下列情事認定之：

- 一、商品或服務之標示說明。
- 二、商品或服務可期待之合理使用或接受。
- 三、商品或服務流通進入市場或提供之時期。

第 6 條 (刪除)

第 7 條 (刪除)

第 8 條 本法第八條第二項所稱改裝，指變更、減少或增加商品原設計、生產或製造之內容或包裝。

第二節定型化契約

第 9 條 (刪除)

第 10 條 (刪除)

第 11 條 (刪除)

第 12 條 定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

第 13 條 定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。



第 14 條

定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：

- 一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。
- 二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。
- 三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。
- 四、其他顯有不利於消費者之情形者。

第 15 條

定型化契約記載經中央主管機關公告應記載之事項者，仍有本法關於定型化契約規定之適用。

第三節特種交易

第 16 條 (刪除)

第 17 條

消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之解除權不消滅。

第 18 條

消費者於收受商品或接受服務前，亦得依本法第十九條第一項規定，以書面通知企業經營者解除契約。

第 19 條 (刪除)

第 20 條 (刪除)

第 21 條

企業經營者應依契約當事人之人數，將本法第二十一條第一項之契約書作成一式數份，由當事人各持一份。有保證人者，並應交付一份於保證人。

第 22 條

本法第二十一條第二項第二款所稱各期價款，指含利息之各期價款。

分期付款買賣契約書所載利率，應載明其計算方法及依此計算方法而得之利息數額。

分期付款買賣之附加費用，應明確記載，且不得併入各期價款計算利息；其經企業經營者同意延期清償或分期給付者，亦同。

第四節消費資訊之規範

第 23 條

本法第二十二條至第二十三條所稱廣告，指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電腦、電話傳真、電子視訊、電子語音或其他方法，可使多數人知悉其宣傳內容之傳播。



第 24 條

主管機關認為企業經營者之廣告內容誇大不實，足以引人錯誤，有影響消費者權益之虞時，得通知企業經營者提出資料，證明該廣告之真實性。

第 25 條

本法第二十四條規定之標示，應標示於適當位置，使消費者在交易前及使用時均得閱讀標示之內容。

第 26 條

企業經營者未依本法第二十五條規定出具書面保證書者，仍應就其保證之品質負責。

第三章消費者保護團體

第 27 條

主管機關每年應將依法設立登記之消費者保護團體名稱、負責人姓名、社員人數或登記財產總額、消費者保護專門人員姓名、會址、聯絡電話等資料彙報行政院公告之。

第 28 條

消費者保護團體依本法第二十九條規定從事商品或服務檢驗所採之樣品，於檢驗紀錄完成後，應至少保存三個月。但依其性質不能保存三個月者，不在此限。

第 29 條

政府於消費者保護團體依本法第三十一條規定請求協助時，非有正當理由不得拒絕。

第四章行政監督

第 30 條

本法第三十三條第二項所稱出示有關證件，指出示有關執行職務之證明文件；其未出示者，被調查者得拒絕之。

第 31 條

主管機關依本法第三十三條第二項第五款抽樣商品時，其抽樣數量以足供檢驗之用者為限。

主管機關依本法第三十三條、第三十八條規定，公開調查經過及結果前，應先就調查經過及結果讓企業經營者有說明或申訴之機會。

第 32 條

主管機關依本法第三十六條或第三十八條規定對於企業經營者所為處分，應以書面為之。

第 33 條

依本法第三十六條所為限期改善、回收或銷毀，除其他法令有特別規定外，其期間應由主管機關依個案性質決定之；但最長不得超過六十日。

第 34 條

企業經營者經主管機關依本法第三十六條規定命其就商品或服務限期改善、回收或銷毀者，應將處理過程及結果函報主管機關備查。



第五章消費爭議之處理

第 35 條 (刪除)

第 36 條 本法第四十三條第二項規定十五日之期間，以企業經營者接獲申訴之日起算。

第 37 條 本法第四十九條第一項所稱消費者保護專門人員，指該團體專任或兼任之有給職或無給職人員中，具有下列資格或經歷之一者：

- 一、曾任法官、檢察官或消費者保護官者。
- 二、律師、醫師、建築師、會計師或其他執有全國專門職業執業證照之專業人士，且曾在消費者保護團體服務一年以上者。
- 三、曾在消費者保護團體擔任保護消費者工作三年以上者。

第 38 條 (刪除)

第 39 條 本法第五十條第五項所稱訴訟及支付予律師之必要費用，包括民事訴訟費用、消費者保護團體及律師為進行訴訟所支出之必要費用，及其他依法令應繳納之費用。

第 40 條 本法第五十三條第一項所稱企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，指企業經營者違反本法有關保護消費者規定之行為，確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者。


第六章罰則

第 41 條 依本法第五十六條所為通知改正，其期間應由主管機關依個案性質決定之；但最長不得超過六十日。

第七章附則

第 42 條 本法對本法施行前已流通進入市場之商品或已提供之服務不適用之。

第 43 條 本細則自發布日施行。



【附錄三】不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項

中華民國 92 年 6 月 26 日內授中辦地字第 0920082743 號公告 (自公告 6 個月後生效)

行政院消費者保護委員會第 99 次委員會議通過

壹、應記載事項

一、契約審閱期間

本定型化契約及其附件之審閱期間____ (不得少於三日)。

違反前項規定者，該條款不構成契約內容。但消費者得主張該條款仍構成契約內容。


二、委託銷售之標的

(一) 土地標示 (詳如登記簿謄本)：

所有權人	縣市區鄉鎮	段	小段	地號	都市計畫使用分區 (或非都市土地使用地類別)	面積 (平方公尺)	有無設定他項權利、權利種類	有無租賃或占用之情形	權利範圍

(二) 建築改良物標示 (詳如登記簿謄本)：

所有權人	縣市區鄉鎮	路街	段	巷	弄	號	樓	建築物完成日期	面積 (平方公尺)	建號	權利範圍	有無設定他項權利、權利種類	有無租賃或占用之情形
								民國 年 月 日					
								主建物 附屬					




之百分之_____ (最高不得超過中央主管機關之規定)。
前項空白處未記載者，受託人不得向委託人收取服務報酬。

六、受託人之義務

- (一) 受託人受託處理仲介事務應以善良管理人之注意為之。
- (二) 受託人於簽約前，應據實提供該公司 (或商號) 近三個月之成交行情，供委託人訂定售價之參考；如有隱匿不實，應負賠償責任。
- (三) 受託人受託仲介銷售所做市場調查、廣告企劃、買賣交涉、諮商服務、差旅出勤等活動與支出，除有委託人與受託人雙方同意終止及委託人終止契約外，均由受託人負責，受託人不得以任何理由請求委託人補貼。
- (四) 受託人製作之不動產說明書，應指派不動產經紀人簽章，並經委託人簽認後，將副本交委託人留存；經紀人員並負有誠實告知買方之義務，如有隱瞞不實，受託人與其經紀人員應連帶負一切法律責任；其因而生損害於委託人者，受託人應負賠償責任。
- (五) 如買方簽立「要約書」(如附件)，受託人應於二十四小時內將該要約書轉交委託人，不得隱瞞或扣留。但如因委託人之事由致無法送達者，不在此限。
- (六) 受託人應隨時依委託人之查詢，向委託人報告銷售狀況。
- (七) 契約成立後，除委託人同意授權受託人代為收受買方支付之定金外，否則視為不同意授權。
- (八) 受託人應於收受定金後廿四小時內送交委託人。但如因委託人之事由致無法送達者，不在此限。
- (九) 有前款但書情形者，受託人應於二日內寄出書面通知表明收受定金及無法送交之事實通知委託人。
- (十) 受託人於仲介買賣成交時，為維護交易安全，得協助辦理有關過戶及貸款手續。
- (十一) 受託人應委託人之請求，有提供相關廣告文案資料予委託人參考之義務。

七、沒收定金之處理

買方支付定金後，如買方違約不買，致定金由委託人沒收者，委託人應支付該沒收定金之百分之___ (但不得逾約定定金百分之五十且不得逾約定之服務報酬) 予受託人，以作為該次委託銷售服務之支出費用，且不得再收取服務報酬。



前項沒收定金百分比未記載者，受託人不得向委託人請求服務報酬或費用。

八、買賣契約之簽訂及所有權移轉

買賣雙方價金與條件一致時，委託人應與受託人所仲介成交之買方另行簽訂「不動產買賣契約書」，並約定由委託人及買方共同或協商指定地政士辦理所有權移轉登記及相關手續；如未約明者，由委託人指定之。

貳、不動產委託銷售定型化契約不得記載事項

- 一、不得約定「不動產委託銷售契約書範本」內容僅供參考。
- 二、不得使用未經明確定義之「使用面積」、「受益面積」、「銷售面積」等名詞。
- 三、不得約定繳回委託銷售契約。
- 四、不得約定服務報酬得超過中央主管機關之規定。
- 五、不得為其他違反強制或禁止規定之約定。

要約書定型化契約應記載及不得記載事項

壹、應記載事項

一、契約審閱期間

本定型化契約及其附件之審閱期間_____ (不得少於三日)。

違反前項規定者，該條款不構成契約內容。但消費者得主張該條款仍構成契約內容。

二、不動產買賣標的


本要約書有關不動產買賣標的之土地標示、建築改良物標示、車位標示，均詳如不動產說明書。

不動產說明書之內容不得低於內政部公告之不動產說明書應記載事項。

三、承購總價款、付款條件及其他要約條件

(一) 承購總價款及應同時履行條件

項 目	金 額 (新台幣：元)	應 同 時 履 行 條 件
承購總價款	元整	
第一期 (頭 期款【含定 金】)	元整	於簽訂 <input type="checkbox"/> 成屋 <input type="checkbox"/> 土地買賣契約同時，應攜帶國民身分證以供核對，並交付土地或建築改良物所有權狀正本予： <input type="checkbox"/> 地政士 <input type="checkbox"/> _。
第二期 (備證款)	元整	賣方應備齊權狀正本，攜帶印鑑章並 交付印鑑證明、身分證明文件及稅單。
第三期 (完稅款)	元整	於土地增值稅、契稅單核下後， 經 <input type="checkbox"/> 地政士 <input type="checkbox"/> _通知日起__日 內，於委託人收款同時由委託人 與買方依約繳清 土地增值稅、契稅及其他欠稅。
第四期 (交屋款)	元整	房屋鎖匙及水電、瓦斯、管理費 收據等。
貸款	元整	



(二) 其他要約條件_____

四、要約之拘束

(一) 本要約書須經賣方親自記明承諾時間及簽章並送達買方時，雙方即應負洽商簽立本約之一切義務。但賣方將要約擴張、限制或變更而為承諾時，視為拒絕原要約而為新要約，須再經買方承諾並送達賣方。本要約書須併同其附件送達之。

(二) 賣方或其受託人(仲介公司或商號)所提供之不動產說明書，經買方簽章同意者，為本要約書之一部分，但本要約書應優先適用。

五、要約撤回權

(一) 買方於要約期限內有撤回權。但賣方已承諾買方之要約條件，並經受託人(仲介公司或商號)送達買方者，不在此限。

(二) 買方於行使撤回權時應以郵局存證信函送達，或以書面親自送達賣方，或送達至賣方所授權本要約書末頁所載公司(或商號)地址，即生撤回效力。

六、簽訂不動產買賣契約書之期間

本要約書依第四點承諾送達他方之日起__日內，買賣雙方應於共同指定之處所，就有關稅費及其他費用之負擔、委託人及買方共同申請辦理或協商指定地政士、付款條件、貸款問題、交屋約定及其他相關事項進行協商後，簽訂不動產買賣契約書。

七、要約之生效

本要約書及其附件壹式肆份，由買賣雙方及_公司(或商號)各執乙份為憑，另一份係為買賣雙方要約及承諾時之憑據，並自簽認日起即生要約之效力。

貳、不得記載事項

不得約定在契約成立前，受託人得向消費者收取斡旋金、訂金或其他任何名目之費用。



不動產說明書應記載及不得記載事項

中華民國108年10月31日內政部台內地字第1080265601號令修訂應記載事項第2點(中華民國109年5月1日生效)

壹、應記載事項

一、土地(素地)

(一)標示及權利範圍：

- 1.坐落之縣(市)、鄉(鎮、市、區)、段、小段、地號。
- 2.面積。
- 3.權利範圍。
- 4.地籍圖及土地相關位置略圖等。

(二)土地所有權人或他項權利人(登記簿有管理人時並應載明)。

(三)交易權利種類及其登記狀態：(詳如登記謄本)

- 1.所有權(單獨或持分共有)。
- 2.他項權利(包括：地上權、永佃權、農育權、不動產役權、抵押權、典權、耕作權)。
- 3.有無信託登記？若有，應敘明信託契約之主要條款內容(依登記謄本及信託專簿記載)。
- 4.基地權利有無設定負擔，若有，應敘明。
 - (1)有無他項權利之設定情形(包括：地上權、永佃權、農育權、不動產役權、抵押權、典權、耕作權)。
 - (2)有無限制登記情形？(包括：預告登記、查封、假扣押、假處分及其他禁止處分之登記。)
 - (3)其他事項(包括：依民事訴訟法第二百五十四條規定及其他相關之註記等)。

(四)目前管理與使用情況：

- 1.是否有依慣例使用之現況，若有，應敘明其內容。
- 2.有無共有人分管協議或依民法第八百二十六條之一規定為使用管理或分割等約定之登記，若有，應敘明其內容。
- 3.有無出租或出借，若有，應敘明出租或出借情形。
- 4.有無被他人無權占用，若有，應敘明被占用情形。
- 5.有無供公眾通行之私有道路，若有，應敘明其位置及約略面積等情形。

(五)使用管制內容：



- 1.使用分區或編定
 - (1)都市土地，以主管機關核發之都市計畫土地使用分區證明為準。
 - (2)非都市土地，以土地登記謄本記載為準。
 - (3)若未記載者，應敘明其管制情形。
- 2.法定建蔽率。
- 3.法定容積率。
- 4.開發方式限制

如都市計畫說明書有附帶規定以徵收、區段徵收、市地重劃或其他方式開發或屬都市計畫法規定之禁限建地區者，應一併敘明。
- 5.是否屬不得興建農舍或已提供興建農舍之農業用地，若是，應敘明其使用管制情形（非屬農業用地者免記載）。
- 6.若屬土地開發者，應敘明下列事項：
 - (1)是否位屬山坡地範圍，若是，應敘明其限制重點。
 - (2)是否位屬依水土保持法公告禁止開發之特定水土保持區範圍，若是，應敘明其限制重點。
 - (3)是否位屬依水利法劃設公告之河川區域範圍，若是，應敘明其限制重點。
 - (4)是否位屬依水利法劃設公告之排水設施範圍，若是，應敘明其限制重點。
 - (5)是否屬國家公園區內之特別景觀區、生態保護區、史蹟保存區，若是，應敘明其限制重點。
 - (6)是否屬飲用水管理條例公告之飲用水水源水質保護區或飲用水取水口一定距離內之地區，若是，應敘明其限制重點。
 - (7)是否屬自來水法規定之水質水量保護區，若是，應敘明其限制重點。
 - (8)是否屬政府公告之土壤或地下水污染場址，若是，應敘明其限制重點。

(六)重要交易條件：

- 1.交易種類：買賣（互易）。
- 2.交易價金。
- 3.付款方式。
- 4.應納稅費項目、規費項目及負擔方式：
 - (1)稅費項目：土地增值稅、地價稅、印花稅等。
 - (2)規費項目：工程受益費、登記規費、公證費等。
 - (3)其他費用：簽約費、所有權移轉代辦費等。



(4)負擔方式：由買賣雙方另以契約約定。

5.他項權利及限制登記之處理方式（如無，則免填）。

6.有無解約、違約之處罰等，若有，應敘明。

7.其他交易事項：__。

(七)其他重要事項：

1.周邊環境，詳如都市計畫地形圖或相關電子地圖並於圖面標示周邊半徑三百公尺範圍內之重要環境設施（包括：公（私）有市場、超級市場、學校、警察局（分駐所、派出所）、行政機關、體育場、醫院、飛機場、台電變電所用地、地面高壓電塔（線）、寺廟、殯儀館、公墓、火化場、骨灰（骸）存放設施、垃圾場（掩埋場、焚化場）、顯見之私人墳墓、加油（氣）站、瓦斯行（場）、葬儀社）。

2.是否已辦理地籍圖重測，若否，主管機關是否已公告辦理？

3.是否有被越界建築，若有，應敘明。

4.是否公告徵收，若是，應敘明其範圍。

5.有無電力、自來水、天然瓦斯、排水設施等公共基礎設施，若無，應敘明。

二、成屋

(一)建築改良物（以下簡稱建物）

1.建物標示、權利範圍及用途：

(1)已辦理建物所有權第一次登記：坐落、建號、門牌、樓層面積（主建物、附屬建物、共有部分）、主要建材、建築完成日期（以登記謄本所載為主，謄本上未列明者，應依使用執照影本或稅籍資料等相關文件記載）、權利範圍。

(2)未辦理建物所有權第一次登記：

A.合法建物

房屋稅籍證明所載之房屋坐落、門牌、樓層、面積、所有權人及權利範圍、建築完成日期（依建造執照、使用執照或稅籍證明資料或買賣契約等相關文件記載）；若稅籍資料上所記載之權利人和現有之使用人姓名不符者，請賣方提出權利證明文件。

B.違章建築

房屋稅籍證明所載之房屋坐落、門牌、樓層、面積、所有權人及權利範圍（依稅籍證明資料等相關文件記載）；若稅籍資料上所記載之權利人和現有之使用人姓名不符者，



請賣方提出權利證明文件。若無房屋稅籍證明者（依買賣契約等相關文件記載），應敘明其房屋坐落、門牌、樓層、面積、所有權人及權利範圍。

C.若含有未登記之增建、加建部分，應一併敘明。

(3)建物用途，詳如附建物使用執照、建物登記謄本或其他足資證明法定用途文件（如建物竣工平面圖）。

(4)建物測量成果圖或建物標示圖（已登記建物）及房屋位置略圖。

2.建物所有權人或他項權利人（登記簿有管理人時並應載明）。

3.建物型態與現況格局

(1)建物型態

A.一般建物：單獨所有權無共有部分（包括：獨棟、連棟、雙併等。）

B.區分所有建物：公寓（五樓含以下無電梯）、透天厝、店面（店鋪）、辦公商業大樓、住宅或複合型大樓（十一層含以上有電梯）、華廈（十層含以下有電梯）、套房（一房、一廳、一衛）等。

C.其他特殊建物：如工廠、廠辦、農舍、倉庫等型態。

(2)現況格局（包括：房間、廳、衛浴數，有無隔間）。

4.建物權利種類及其登記狀態

(1)所有權。

(2)有無他項權利之設定情形（包括：抵押權、不動產役權、典權，詳如登記謄本），若有，應敘明。

(3)有無限制登記情形？（包括：預告登記、查封、假扣押、假處分及其他禁止處分之登記，詳如附登記謄本。），若有，應敘明。

(4)有無信託登記？若有，應敘明信託契約之主要條款內容（依登記謄本及信託專簿記載）。

(5)其他事項（如：依民事訴訟法第二百五十四條規定及其他相關之註記等）。

5.建物目前管理與使用情況：

(1)是否為共有，若是，有無分管協議或使用、管理等登記，若是，應敘明其內容。

(2)建物有無出租情形，若有，應敘明租金、租期，租約是否有公證等事項。

(3)建物有無出借情形，若有，應敘明出借內容。



- (4) 建物有無占用他人土地情形 (依測量成果圖或建物登記謄本等相關文件記載) ，若有，應敘明占用情形。
- (5) 建物有無被他人占用情形，若有，應敘明被占用情形。
- (6) 目前作住宅使用之建物是否位屬工業區或不得作住宅使用之商業區或其他分區，若是，應敘明其合法性。
- (7) 有無獎勵容積之開放空間提供公共使用情形 (依使用執照記載) ，若有，應敘明。
- (8) 水、電及瓦斯供應情形：
 - A. 使用自來水或地下水。若使用自來水，是否正常，若否，應敘明。
 - B. 有無獨立電表，若無，應敘明。
 - C. 使用天然或桶裝瓦斯。
- (9) 有無積欠應繳費用(包括：水費、電費、瓦斯費、管理費或其他費用)情形，若有，應敘明金額。
- (10) 使用執照有無備註之注意事項，若有，應敘明。
- (11) 電梯設備有無張貼有效合格認證標章，若無，應敘明。
- (12) 有無消防設施，若有，應敘明項目。
- (13) 有無無障礙設施？若有，應敘明項目。
- (14) 水、電管線於產權持有期間是否更新？
- (15) 房屋有無施作夾層，若有，該夾層面積及合法性？
- (16) 所有權持有期間有無居住？
- (17) 集合住宅或區分所有建物 (公寓大廈) 應記載之相關事項
 - A. 住戶規約內容：
 - (A) 有無約定專用、約定共用部分 (如有，應標示其範圍及使用方式並提供相關文件) 。
 - (B) 管理費或使用費之數額及其繳交方式。
 - (C) 公共基金之數額、提撥及其運用方式。
 - (D) 是否有管理組織及其管理方式。
 - (E) 有無使用手冊？若有，應檢附。
 - B. 有無規約以外特殊使用及其限制
 - (A) 共用部分有無分管協議，若有，應敘明協議內容。
 - (B) 使用專有部分有無限制，若有，應敘明限制內容。
 - (C) 有無公共設施重大修繕(所有權人另須付費)決議？若有，應敘明其內容。
 - (D) 有無管理維護公司？若有，應敘明。



6. 建物瑕疵情形：

- (1) 有無混凝土中水溶性氫離子含量及輻射檢測？(若有，請附檢測結果，若無，則應敘明原因。)
- (2) 是否有滲漏水情形，若有，應敘明位置。
- (3) 有無違建或禁建情事？若有，應敘明位置、約略面積、及建管機關列管情形。
- (4) 是否曾經發生火災及其他天然災害或人為破壞，造成建築物損害及其修繕情形。
- (5) 目前是否因地震被建管單位公告列為危險建築？若是，應敘明危險等級。
- (6) 樑、柱部分是否有顯見間隙裂痕？若有，應敘明位置及裂痕長度、間隙寬度。
- (7) 房屋鋼筋有無裸露，若有，應敘明位置。

7. 停車位記載情形（如無停車位，則免填）：

- (1) 有否辦理單獨區分所有建物登記？
- (2) 使用約定。
- (3) 權利種類：（如專有或共有）
- (4) 停車位性質：（包括：法定停車位、自行增設停車位、獎勵增設停車位，如無法辨識者，應敘明無法辨識。）
- (5) 停車位之型式及位置（坡道平面、升降平面、坡道機械、升降機械、塔式車位、一樓平面或其他，長、寬、淨高為何？所在樓層為何？並應附位置圖。機械式停車位可承載之重量為何？）
- (6) 車位編號（已辦理產權登記且有登記車位編號者，依其登記之編號，未辦理者，依分管編號為準）。

(二) 基地

1. 基地標示

- (1) 坐落之縣（市）、鄉（鎮、市、區）、段、小段、地號。
- (2) 面積。
- (3) 權利範圍、種類（所有權、地上權、典權、使用權）。
- (4) 地籍圖等。

2. 基地所有權人或他項權利人（登記簿有管理人時並應載明）。

3. 基地權利種類及其登記狀態（詳如登記謄本）：

- (1) 所有權（單獨或持分共有）。
- (2) 他項權利（包括：地上權、典權）。
- (3) 有無信託登記？若有，應敘明信託契約之主要條款內容（依登



記謄本及信託專簿記載)。

(4)基地權利有無設定負擔，若有，應敘明。

A.有無他項權利之設定情形(包括：地上權、不動產役權、抵押權、典權)。

B.有無限制登記情形?(包括：預告登記、查封、假扣押、假處分及其他禁止處分之登記。)

C.其他事項(包括：依民事訴訟法第二百五十四條規定及其他相關之註記等)。

4.基地目前管理與使用情況：

(1)有無共有人分管協議或依民法第八百二十六條之一規定為使用管理或分割等約定之登記，若有，應敘明其內容。

(2)有無出租或出借，若有，應敘明出租或出借情形。

(3)有無供公眾通行之私有道路，若有，應敘明其位置。

(4)有無界址糾紛情形，若有，應敘明與何人發生糾紛。

(5)基地對外道路是否可通行，若否，應敘明情形。

5.基地使用管制內容：

(1)使用分區或編定

A.都市土地，以主管機關核發之都市計畫土地使用分區證明為準。

B.非都市土地，以土地登記謄本記載為準。

C.若未記載者，應敘明其管制情形。

(2)法定建蔽率。

(3)法定容積率。

(4)開發方式限制

如都市計畫說明書有附帶規定以徵收、區段徵收、市地重劃或其他方式開發或屬都市計畫法規定之禁限建地區者，應一併敘明。

(三)重要交易條件：

1.交易種類：買賣(互易)。

2.交易價金。

3.付款方式。

4.應納稅費項目、規費項目及負擔方式：

(1)稅費項目：契稅、房屋稅、印花稅等。

(2)規費項目：登記規費、公證費。

(3)其他費用：所有權移轉代辦費用、水電、瓦斯、管理費及電話



費等。

(4)負擔方式：由買賣雙方另以契約約定。

- 5.賣方是否有附加之設備？如有，應敘明設備內容。
- 6.他項權利及限制登記之處理方式（如無，則免填）。
- 7.有無解約、違約之處罰等，若有，應敘明。
- 8.其他交易事項：___。

(四)其他重要事項：

- 1.周邊環境，詳如都市計畫地形圖或相關電子地圖並於圖面標示周邊半徑三百公尺範圍內之重要環境設施（包括：公（私）有市場、超級市場、學校、警察局（分駐所、派出所）、行政機關、體育場、醫院、飛機場、台電變電所用地、地面高壓電塔（線）、寺廟、殯儀館、公墓、火化場、骨灰（骸）存放設施、垃圾場（掩埋場、焚化場）、顯見之私人墳墓、加（氣）油站、瓦斯行（場）、葬儀社）。
- 2.是否已辦理地籍圖重測，若否，主管機關是否已公告辦理？
- 3.是否公告徵收，若是，應敘明其範圍。
- 4.是否為直轄市或縣（市）政府列管之山坡地住宅社區，若是，應敘明。
- 5.本建物（專有部分）於產權持有期間是否曾發生兇殺、自殺、一氧化碳中毒或其他非自然死亡之情形，若有，應敘明。
- 6.本棟建物有無依法設置之中繼幫浦機械室或水箱，若有，應敘明其所在樓層。
- 7.本棟建物樓頂平臺有無依法設置之行動電話基地台設施，若有，應敘明。

三、預售屋

(一)建物

- 1.坐落：縣(市)、鄉（鎮、市、區）、段、小段、地號。
- 2.建物型態與格局

(1)建物型態

- A.一般建物：單獨所有權無共有部分（包括：獨棟、連棟、雙併等。）
- B.區分所有建物：公寓（五樓含以下無電梯）、透天厝、店面（店鋪）、辦公商業大樓、住宅或複合型大樓（十一層含以上有電梯）、華廈（十層含以下有電梯）、套房（一房、一廳、一衛）等。



C.其他特殊建物：如工廠、廠辦、農舍、倉庫等型態。

- (2)格局 (包括：房間、廳、衛浴數，有無隔間)。
- 3.主管建築機關核准之建照日期及字號 (詳如建造執照暨核准圖說影本)。
- 4.出售面積及權利範圍
 - (1)本戶建物總面積 (如為區分所有建物，包含主建物、附屬建物及共有部分面積)。
 - (2)主建物面積占本戶建物得登記總面積之比率。
 - (3)停車空間若位於共有部分且無獨立權狀者，應敘明面積及權利範圍計算方式。
 - (4)停車空間占共有部分總面積之比率。
- 5.共有部分項目、總面積及其分配比率。
- 6.主要建材及廠牌、規格。
- 7.建物構造、高度及樓層規劃。
- 8.工程進度
 - (1)開工、取得使用執照期限。
 - (2)通知交屋期限。
 - (3)保固期限及範圍。
- 9.管理與使用之規劃：

公寓大廈應記載規約草約內容，無法記載者，應敘明原因。規約草約內容如下：

 - (1)專有部分之範圍。
 - (2)共用部分之範圍。
 - (3)有無約定專用部分、約定共用部分 (如有，請註明其標示範圍及使用方式)。
 - (4)管理費或使用費之計算方式及其數額。
 - (5)起造人提撥公共基金之數額及其撥付方式。
 - (6)管理組織及其管理方式。
 - (7)停車位之管理使用方式。
- 10.建物瑕疵擔保：

交屋時有無檢附「施工中建築物新拌混凝土氯離子含量檢測報告單」及「施工中建築物出具無輻射污染證明」？若無，應敘明原因。
- 11.停車位產權型態及規格型式 (如無停車位，則免填)：
 - (1)是否辦理單獨區分所有建物登記？



- (2)權利種類：(如專有或共有)
- (3)停車位性質：(包括：法定停車位、自行增設停車位、獎勵增設停車位)
- (4)停車位之型式及位置(坡道平面、升降平面、坡道機械、升降機械、塔式車位、一樓平面或其他，長、寬、淨高為何？所在樓層為何？並應附位置圖。機械式停車位可承載之重量為何？)
- (5)車位編號。

(二)基地

1.基地標示

- (1)坐落之縣(市)、鄉(鎮、市、區)、段、小段、地號。
- (2)基地總面積。
- (3)基地權利種類(所有權、地上權、典權、使用權)
- (4)基地出售面積、權利範圍及其計算方式。
- (5)地籍圖。

2.基地所有權人或他項權利人(登記簿有管理人時並應載明)。

3.基地權利種類及其登記狀態(詳如登記謄本)：

- (1)所有權(單獨或持分共有)。
- (2)他項權利(包括：地上權、典權)。
- (3)有無信託登記？若有，應敘明信託契約之主要條款內容(依登記謄本及信託專簿記載)。
- (4)基地權利有無設定負擔，若有，應敘明。
 - A.有無他項權利之設定情形(包括：地上權、不動產役權、抵押權、典權)。
 - B.有無限制登記情形？(包括：預告登記、查封、假扣押、假處分及其他禁止處分之登記。)
 - C.其他事項(包括：依民事訴訟法第二百五十四條規定及其他相關之註記等)。

4.基地管理及使用情況：

- (1)有無共有人分管協議或依民法第八百二十六條之一規定為使用管理或分割等約定之登記，若有，應敘明其內容。
- (2)有無出租或出借予第三人，若有，應敘明出租或出借情形。
- (3)有無供公眾通行之私有道路或因鄰地為袋地而有之通行權，若有，應敘明其位置。
- (4)有無界址糾紛情形，若有，應敘明與何人發生糾紛。
- (5)基地對外道路是否可通行，若否，應敘明情形。



5. 基地使用管制內容：

(1) 使用分區或編定

A. 都市土地，以主管機關核發之都市計畫土地使用分區證明為準。

B. 非都市土地，以土地登記謄本記載為準。

C. 若未記載者，應敘明其管制情形。

(2) 本基地是否位屬工業區或不得作住宅使用之商業區或其他分區，若是，應敘明其建物使用之合法性。

(3) 法定建蔽率。

(4) 法定容積率。

(5) 本基地有無辦理容積移轉，或有無開放空間設計或其他獎勵容積，若有，應敘明其內容及受限制之事項。

(6) 是否位屬山坡地範圍，若是，應敘明。

(三) 重要交易條件：

1. 交易種類：買賣（互易）。

2. 交易價金。

3. 付款方式。

4. 應納稅費項目、規費項目及負擔方式

(1) 稅費項目：契稅、房屋稅、印花稅等。

(2) 規費項目：工程受益費、登記規費、公證費等。

(3) 其他費用：所有權移轉代辦費用、水電、瓦斯、管理費及電話費等。

(4) 負擔方式：由買賣雙方另以契約約定。

5. 賣方是否有附加之設備？若有，應敘明設備內容。

6. 預售屋之飲用水、瓦斯及排水狀況。

7. 履約保證機制方式，及其受託或提供擔保者。

8. 有無解約、違約之處罰等，若有，應敘明。

9. 其他交易事項：___。

(四) 其他重要事項

1. 周邊環境，詳如都市計畫地形圖或相關電子地圖並於圖面標示周邊半徑三百公尺範圍內之重要環境設施（包括：公（私）有市場、超級市場、學校、警察局（分駐所、派出所）、行政機關、體育場、醫院、飛機場、台電變電所用地、地面高壓電塔（線）、寺廟、殯儀館、公墓、火化場、骨灰（骸）存放設施、垃圾場（掩埋場、焚化場）、顯見之私人墳墓、加油（氣）站、瓦斯行




(場)、葬儀社)。

- 2.本基地毗鄰範圍，有無已取得建造執照尚未開工或施工中之建案，若有，應敘明其建案地點、總樓地板面積 (m²)、地上 (下) 層數、樓層高度 (m)、建物用途資料。
- 3.最近五年內基地周邊半徑三百公尺範圍內有無申請水災淹水救助紀錄，若有，應敘明。
- 4.是否已辦理地籍圖重測，若否，主管機關是否已公告辦理？

貳、不得記載事項

- 一、不得記載本說明書內容僅供參考。
- 二、不得記載繳回不動產說明書。
- 三、不得使用實際所有權面積以外之「受益面積」、「銷售面積」、「使用面積」等類似名詞。
- 四、預售屋出售標的，不得記載未經依法領有建造執照之夾層設計或夾層空間面積。
- 五、不得記載以不動產委託銷售標的現況說明書、不動產委託承購標的現況說明書、要約書標的現況說明書或建物現況確認書，替代不動產說明書之內容。
- 六、不得記載房價有上漲空間或預測房價上漲之情形。



【附錄四】國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項

交通部 105 年 9 月 13 日 交路(一)字第 10582003605 號公告修正，自即日生效

壹、應記載事項

一、當事人

應記載旅客之姓名、電話、住(居)所及旅行業之公司名稱、註冊編號、負責人姓名、電話及營業所。

應記載旅客緊急聯絡人姓名、與旅客關係及聯絡電話。

二、契約審閱期間

應記載契約之審閱期間不得少於一日。

違反前項規定者，契約條款不構成契約內容。但旅客得主張契約條款仍構成契約內容。

三、廣告責任

應記載旅行業應確保廣告內容之真實，其對旅客所負之義務不得低於廣告之內容。

廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約內容之一部分。

四、簽約地點及日期

應記載簽約地點及日期。未記載簽約地點者，以旅客住(居)所在地為簽約地點；未記載簽約日期者，以首次交付金額之日為簽約日期。

五、旅遊行程

應記載旅遊地區、城市或觀光地點及行程（包括啟程出發地點、回程之終止地點、日期、交通工具、住宿旅館、餐飲、遊覽及其所附隨之服務說明）。如有購物行程者，應載明其內容。


未記載前二項內容或前二項記載之內容與刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明記載不符者，以最有利於旅客之內容為準。

六、旅遊費用

應記載旅遊費用總額及其包含之主要項目（代辦證件之行政規費、交通運輸費、餐飲費、住宿費、遊覽費用、接送費、隨團服務人員及其他旅行業為旅客安排服務人員之報酬、保險費）。

前項費用不包含下列費用：

- （一）旅客之個人費用。
- （二）建議旅客任意給與司機、隨團服務人員之小費。



(三) 旅遊契約中明列為自費行程之費用。

(四) 其他由旅行業代辦代收之費用。

七、旅遊費用之付款方式

應記載旅客於簽約時應繳付之金額及繳款方式；餘款之金額、繳納時期及繳款方式。但當事人有特別約定者，從其約定。

八、旅客怠於給付旅遊費用之效力

因可歸責於旅客之事由，怠於給付旅遊費用者，旅行業得定相當期限催告旅客給付，旅客逾期不為給付者，旅行業得終止契約。旅客應賠償之費用，依第十三點規定辦理；旅行業如有其他損害，並得請求賠償。

九、旅客協力義務

旅遊需旅客之行為始能完成，而旅客不為其行為者，旅行業得定相當期限，催告旅客為之。旅客逾期不為其行為者，旅行業得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。

旅遊開始後，旅行業依前項規定終止契約時，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地。於到達後，由旅客附加利息償還旅行業。

十、集合及出發地

應記載旅客之集合、出發之時間及地點。旅客未準時到達約定地點集合致未能出發，亦未能中途加入旅遊者，視為任意解除契約。

十一、組團旅遊最低人數

本旅遊團須有__人以上簽約參加始組成。如未達前定人數，旅行業應於預訂出發之__日前(至少七日，如未記載時，視為七日)通知旅客解除契約；怠於通知致旅客受損害者，旅行業應賠償旅客損害。


前項組團人數如未記載者，視為無最低組團人數；其保證出團者，亦同。旅行業依第一項規定解除契約後，得依下列方式之一，返還或移作依第二款成立之新旅遊契約之旅遊費用：

(一) 退還旅客已交付之全部費用。但旅行業已代繳之行政規費得予扣除。

(二) 徵得旅客同意，訂定另一旅遊契約，將依第一項解除契約應返還旅客之全部費用，移作該另訂之旅遊契約之費用全部或一部。如有超出之賸餘費用，應退還旅客。

十二、旅遊活動無法成行時旅行業之通知義務及賠償責任

因可歸責旅行業之事由，致旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉無法成行時，應即通知旅客且說明其事由，並退還旅客已繳之旅遊費用。



前項情形，旅行業怠於通知者，應賠償旅客依旅遊費用之全部計算之違約金。

旅行業已為第一項通知者，則按通知到達旅客時，距出發日期時間之長短，依下列規定計算其應賠償旅客之違約金：

(一)通知於出發日前第四十一日以前到達者，賠償旅遊費用百分之五。

(二)通知於出發日前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之十。

(三)通知於出發日前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之二十。

(四)通知於出發日前第二日至第二十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之三十。

(五)通知於出發日前一日到達者，賠償旅遊費用百分之五十。

(六)通知於出發當日以後到達者，賠償旅遊費用百分之一百。

旅客如能證明其所受損害超過前項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

十三、出發前旅客任意解除契約及其責任

旅客於旅遊活動開始前得解除契約。但應於旅行業提供收據後，繳交行政規費，並依下列基準賠償：

(一)旅遊開始前第四十一日以前解除契約者，賠償旅遊費用百分之五。

(二)旅遊開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。

(三)旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之二十。

(四)旅遊開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。

(五)旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。

(六)旅客於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。


前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。

旅行業如能證明其所受損害超過第一項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

十四、出發前有法定原因解除契約

因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。

前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之



全部必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。

任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償責任。

為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第一項為解除契約後，應為有利於團體旅遊之必要措置。

十五、出發前客觀風險事由解除契約

出發前，本旅遊團所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前點之規定，得解除契約。但解除之一方，應另按旅遊費用百分之__補償他方（不得超過百分之五）。

十六、證照之保管及返還

旅行業代理旅客處理旅遊所需之手續，應妥慎保管旅客之各項證件，如有遺失或毀損，應即主動補辦；如致旅客受損害時，應賠償旅客之損害。前項證件，旅行業及其受僱人應以善良管理人之注意保管之；旅客得隨時取回，旅行業及其受僱人不得拒絕。

十七、旅客之變更權

旅客於旅遊開始_日前，因故不能參加旅遊者，得變更由第三人參加旅遊。旅行業非有正當理由，不得拒絕。

前項情形，如因而增加費用，旅行業得請求該變更後之第三人給付；如減少費用，旅客不得請求返還。

十八、旅行業務之轉讓


旅行業於出發前如將本契約變更轉讓予其他旅行業者，應經旅客書面同意。旅客如不同意者，得解除契約，旅行業應即時將旅客已繳之全部旅遊費用退還；旅客受有損害者，並得請求賠償。

旅客於出發後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，旅行業應賠償旅客全部旅遊費用百分之五之違約金；旅客受有損害者，並得請求賠償。旅客於出發後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，受讓之旅行業者或其履行輔助人，關於旅遊義務之履行，有故意或過失時，旅客亦得請求讓與之旅行業者負責。

十九、不可抗力或不可歸責於旅行業之旅遊內容變更

旅遊中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。

旅客不同意前項變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費



用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。

二十、因可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更

因可歸責於旅行業之事由，致未達旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金。

旅行業者應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之五。

旅客受有損害者，另得請求賠償。

二十一、因可歸責於旅行業之事由致行程延誤

因可歸責於旅行業之事由，致延誤行程時，旅行業應即徵得旅客之書面同意，繼續安排未完成之旅遊活動或安排旅客返回。

旅行業怠於安排時，旅客得搭乘相當等級之交通工具自行返回出發地，其所支出之費用，應由旅行業負擔。

第一項延誤行程期間，旅客所支出之食宿或其他必要費用，應由旅行業負擔。旅客並得請求依全部旅費除以全部旅遊日數乘以延誤行程日數計算之違約金。延誤行程時數在五小時以上未滿一日者，以一日計算。依第一項約定，安排旅客返回時，另應按實計算賠償旅客未完成旅程之費用及由出發地點到第一旅遊地與最後旅遊地返回之交通費用。旅客受有其他損害者，並得請求賠償。

二十二、棄置或留滯旅客

旅行業於旅遊途中，因故意棄置或留滯旅客時，除應負擔棄置或留滯期間旅客支出之食宿及其他必要費用，按實計算退還旅客未完成旅程之費用，及由出發地至第一旅遊地與最後旅遊地返回之交通費用外，並應至少賠償依全部旅遊費用除以全部旅遊日數乘以棄置或留滯日數後相同金額五倍之違約金。

旅行業於旅遊途中，因重大過失有前項棄置或留滯旅客情事時，旅行業除應依前項規定負擔相關費用外，並應至少賠償依前項規定計算之三倍違約金。

旅行業於旅遊途中，因過失有第一項棄置或留滯旅客情事時，旅行業除應依前項規定負擔相關費用外，並應賠償依第一項規定計算之一倍違約金。

前三項情形之棄置或留滯旅客之時間，在五小時以上未滿一日者，以一日計算；旅行業並應儘速依預訂旅程安排旅遊活動，或安排旅客返回。旅客受有損害者，另得請求賠償。

二十三、出發後旅客任意終止契約



旅客於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動時，不得要求旅行業退還旅遊費用。

前項情形，旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客。旅行業並應為旅客安排脫隊後返回出發地之住宿及交通，其費用由旅客負擔。

旅客於旅遊活動開始後，未能及時參加依本契約所排定之行程者，視為自願放棄其權利，不得向旅行業要求退費或任何補償。

二十四、旅客終止契約後之回程安排

旅客於旅遊活動開始後，怠於配合旅行業完成旅遊所需之行為致影響後續旅遊行程，而終止契約者，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之，旅行業不得拒絕。

前項情形，旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客。

旅行業因第一項事由所受之損害，得向旅客請求賠償。

二十五、旅行業之協助處理義務

旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。

前項之事故，係因非可歸責於旅行業之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。

二十六、旅行業應投保責任保險及履約保證保險

旅行業應依主管機關之規定投保責任保險及履約保證保險，並應載明保險公司名稱、投保金額及責任金額；如未載明，則依主管機關之規定。旅行業如未依前項規定投保者，於發生旅遊事故或不能履約之情形，以主管機關規定最低投保金額計算其應理賠金額之三倍作為賠償金額。

二十七、購物及瑕疵損害之處理方式

旅行業不得於旅遊途中，臨時安排旅客購物行程。但經旅客要求或同意者，不在此限。

旅行業安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅行業協助其處理。

二十八、消費爭議處理

旅行業應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。

二十九、個人資料之保護

旅行業因履行本契約之需要，於代辦證件、安排交通工具、住宿、餐飲、遊覽及其所附隨服務之目的內，旅客同意旅行業得依法規規定



蒐集、處理、傳輸及利用其個人資料。

前項旅客之個人資料旅行業負有保密義務，非經旅客書面同意或依法規規定，不得將其個人資料提供予第三人。

第一項旅客個人資料蒐集之特定目的消失或旅遊終了時，旅行業應主動或依旅客之請求，刪除、停止處理或利用旅客個人資料。但因執行職務或業務所必須或經旅客書面同意，不在此限。

旅行業發現第一項旅客個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。

前項情形，旅行業應以書面、簡訊或其他適當方式通知旅客，使其可得知悉各該事實及旅行業已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。

三十、當事人簽訂之旅遊契約條款如較本應記載事項規定更有利於旅客者，從其約定。

三十一、約定合意管轄法院

因旅遊契約涉訟時，雙方如有合意管轄法院之約定，仍不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。

貳、不得記載事項

- 一、旅遊之行程、住宿、交通、價格、餐飲等服務內容不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。
- 二、旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。
- 三、排除旅客之任意解除、終止契約之權利。
- 四、逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。
- 五、旅客對旅行業片面變更契約內容不得異議。
- 六、旅行業除收取約定之旅遊費用外，以其他方式變相或額外加價。
- 七、免除或減輕依消費者保護法、旅行業管理規則、旅遊契約所載或其他相關法規規定應履行之義務。
- 八、其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定。
- 九、排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。



國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項

交通部 105 年 9 月 13 日 交路(一)字第 10582003605 號公告修正，自即日生效

壹、應記載事項

一、當事人

應記載旅客之姓名、電話、住(居)所及旅行業之公司名稱、註冊編號、負責人姓名、電話及營業所。

應記載旅客緊急聯絡人姓名、與旅客關係及聯絡電話。

二、契約審閱期間

應記載契約之審閱期間不得少於一日。

違反前項規定者，契約條款不構成契約內容。但旅客得主張契約條款仍構成契約內容。

三、廣告責任

應記載旅行業應確保廣告內容之真實，其對旅客所負之義務不得低於廣告之內容。

廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約內容之一部分。

四、簽約地點及日期

應記載簽約地點及日期。未記載簽約地點者，以旅客住(居)所地為簽約地點；未記載簽約日期者，以首次交付金額之日為簽約日期。

五、旅遊行程

應記載旅遊地區、城市或觀光地點及行程 (包括啟程出發地點、回程之終止地點、日期、交通工具、住宿旅館、餐飲、遊覽及其所附隨之服務說明)。如有購物行程者，應載明其內容。

未記載前二項內容或前二項記載之內容與刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明記載不符者，以最有利於旅客之內容為準。

六、旅遊費用


應記載旅遊費用總額及其包含之主要項目 (代辦證件之行政規費、交通運輸費、餐飲費、住宿費、遊覽費用、接送費、領隊及其他旅行業為旅客安排服務人員之報酬、保險費)。

前項費用不包含下列費用：

(一)旅客之個人費用。

(二)建議旅客任意給與隨團領隊人員、當地導遊、司機之小費。

(三)旅遊契約中明列為自費行程之費用。



(四)其他由旅行業代辦代收之費用。

七、旅遊費用之付款方式

應記載旅客於簽約時應繳付之金額及繳款方式；餘款之金額、繳納時期及繳款方式。但當事人有特別約定者，從其約定。

八、旅客怠於給付旅遊費用之效力

因可歸責於旅客之事由，怠於給付旅遊費用者，旅行業得定相當期限催告旅客給付，旅客逾期不為給付者，旅行業得終止契約。旅客應賠償之費用，依第十三點規定辦理；旅行業如有其他損害，並得請求賠償。

九、旅客協力義務

旅遊需旅客之行為始能完成，而旅客不為其行為者，旅行業得定相當期限，催告旅客為之。旅客逾期不為其行為者，旅行業得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。

旅遊開始後，旅行業依前項規定終止契約時，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地。於到達後，由旅客附加利息償還旅行業。

十、集合及出發地

應記載旅客之集合、出發之時間及地點。旅客未準時到達約定地點集合致未能出發，亦未能中途加入旅遊者，視為任意解除契約。

十一、組團旅遊最低人數

本旅遊團須有_人以上簽約參加始組成。如未達前定人數，旅行業應於預訂出發之_日前(至少七日，如未記載時，視為七日)通知旅客解除契約；怠於通知致旅客受損害者，旅行業應賠償旅客損害。

前項組團人數如未記載者，視為無最低組團人數；其保證出團者，亦同。旅行業依第一項規定解除契約後，得依下列方式之一，返還或移作依第二款成立之新旅遊契約之旅遊費用：

(一)退還旅客已交付之全部費用。但旅行業已代繳之行政規費得予扣除。


(二)徵得旅客同意，訂定另一旅遊契約，將依第一項解除契約應返還旅客之全部費用，移作該另訂之旅遊契約之費用全部或一部。如有超出之賸餘費用，應退還旅客。

十二、旅遊活動無法成行時旅行業之通知義務及賠償責任

因可歸責旅行業之事由，致旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉無法成行時，應即通知旅客且說明其事由，並退還旅客已繳之旅遊費用。

前項情形，旅行業怠於通知者，應賠償旅客依旅遊費用之全部計算之違約金。

旅行業已為第一項通知者，則按通知到達旅客時，距出發日期時間之長短，



依下列規定計算其應賠償旅客之違約金：

- (一)通知於出發日前第四十一日以前到達者，賠償旅遊費用百分之五。
- (二)通知於出發日前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之十。
- (三)通知於出發日前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之二十。
- (四)通知於出發日前第二日至第二十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之三十。
- (五)通知於出發日前一日到達者，賠償旅遊費用百分之五十。
- (六)通知於出發當日以後到達者，賠償旅遊費用百分之一百。

旅客如能證明其所受損害超過前項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

十三、出發前旅客任意解除契約及其責任

旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並應賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：

- (一)旅遊開始前第四十一日以前解除契約者，賠償旅遊費用百分之五。
- (二)旅遊開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。
- (三)旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之二十。
- (四)旅遊開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。
- (五)旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。
- (六)旅客於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。

前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。


旅行業如能證明其所受損害超過第一項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

十四、出發前有法定原因解除契約

因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。

前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。

任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償責任。



為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第一項為解除契約後，應為有利於團體旅遊之必要措置。

十五、出發前客觀風險事由解除契約

出發前，本旅遊團所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前點之規定，得解除契約。但解除之一方，應另按旅遊費用百分之__補償他方（不得超過百分之五）。

十六、領隊

旅行業應指派領有領隊執業證之領隊。

旅行業違反前項規定，應賠償旅客每人以每日新臺幣一千五百元乘以全部旅遊日數，再除以實際出團人數計算之三倍違約金。旅客受有損害者，並得請求旅行業賠償。

領隊應帶領旅客出國旅遊，並為旅客辦理出入國境手續、交通、食宿、遊覽及其他完成旅遊所須之往返全程隨團服務。

十七、證照之保管及返還

旅行業代理旅客辦理出國簽證或旅遊手續時，應妥慎保管旅客之各項證照，及申請該證照而持有旅客之身分證等，如有遺失或毀損者，應行補辦；如致旅客受損害者，應賠償旅客之損害。

旅客於旅遊期間，應自行保管其自有旅遊證件。但基於辦理通關過境等手續之必要，或經旅行業同意者，得交由旅行業保管。

前二項旅遊證件，旅行業及其受僱人應以善良管理人之注意保管之；旅客得隨時取回，旅行業及其受僱人不得拒絕。

十八、旅客之變更權

旅客於旅遊開始_日前，因故不能參加旅遊者，得變更由第三人參加旅遊。旅行業非有正當理由，不得拒絕。

前項情形，如因而增加費用，旅行業得請求該變更後之第三人給付；如減少費用，旅客不得請求返還。

十九、旅行業務之轉讓

旅行業於出發前如將本契約變更轉讓予其他旅行業者，應經旅客書面同意。旅客如不同意者，得解除契約，旅行業應即時將旅客已繳之全部旅遊費用退還；旅客受有損害者，並得請求賠償。

旅客於出發後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，旅行業應賠償旅客全部旅遊費用百分之五之違約金；旅客受有損害者，並得請求賠償。旅客於出發後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，受讓之旅行業者或其履行輔助人，關於旅遊義務之違反，有故意或過失時，旅客亦得請求讓與之旅行業者負責。



二十、不可抗力或不可歸責於旅行業之旅遊內容變更

旅遊中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。

旅客不同意前項變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。

二十一、因可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更

因可歸責於旅行業之事由，致未達旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金。

旅行業者應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之五。

旅客受有損害者，另得請求賠償。

二十二、因可歸責於旅行業之事由行程延誤時間之浪費

因可歸責於旅行業之事由，致行程未依約定進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。

前項行程延誤之時間浪費，在五小時以上未滿一日者，以一日計算。旅客受有其他損害者，另得請求賠償。

二十三、棄置或留滯旅客

旅行業於旅遊途中，因故意棄置或留滯旅客時，除應負擔棄置或留滯期間旅客支出之食宿及其他必要費用，按實計算退還旅客未完成旅程之費用，及由出發地至第一旅遊地與最後旅遊地返回之交通費用外，並應至少賠償依全部旅遊費用除以全部旅遊日數乘以棄置或留滯日數後相同金額五倍之違約金。

旅行業於旅遊途中，因重大過失有前項棄置或留滯旅客情事時，旅行業除應依前項規定負擔相關費用外，並應賠償依前項規定計算之三倍違約金。

旅行業於旅遊途中，因過失有第一項棄置或留滯旅客情事時，旅行業除應依前項規定負擔相關費用外，並應賠償依第一項規定計算之一倍違約金。

前三項情形之棄置或留滯旅客之時間，在五小時以上未滿一日者，以一日計算；旅行業並應儘速依預訂旅程安排旅遊活動，或安排旅客返國。旅客受有損害者，另得請求賠償。



二十四、出發後無法完成旅遊契約所定旅遊行程之責任

旅行團出發後，因可歸責於旅行業之事由，致旅客因簽證、機票或其他問題無法完成其中之部分旅遊者，旅行業除依第二十一點規定辦理外，另應以自己之費用安排旅客至次一旅遊地，與其他團員會合；無法完成旅遊之情形，對全部團員均屬存在時，並應依相當之條件安排其他旅遊活動代之；如無次一旅遊地時，應安排旅客返國。等候安排行程期間，旅客所產生之食宿、交通或其他必要費用，應由旅行業負擔。

前項情形，旅行業怠於安排交通時，旅客得搭乘相當等級之交通工具至次一旅遊地或返國；其所支出之費用，應由旅行業負擔。

旅行業於前二項情形未安排交通或替代旅遊時，應退還旅客未旅遊地部分之費用，並賠償同額之懲罰性違約金。

因可歸責於旅行業之事由，致旅客遭恐怖分子留置、當地政府逮捕羈押或留置時，旅行業應賠償旅客以每日新臺幣二萬元乘以逮捕羈押或留置日數計算之懲罰性違約金，並應負責迅速接洽救助事宜，將旅客安排返國，其所需一切費用，由旅行業負擔。

二十五、出發後旅客任意終止契約

旅客於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動時，不得要求旅行業退還旅遊費用。

前項情形，旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客。旅行業並應為旅客安排脫隊後返回出發地之住宿及交通，其費用由旅客負擔。

旅客於旅遊活動開始後，未能及時參加依本契約所排定之行程者，視為自願放棄其權利，不得向旅行業要求退費或任何補償。

二十六、旅客終止契約後之回程安排

旅客於旅遊活動開始後，怠於配合旅行業完成旅遊所需之行為致影響後續旅遊行程，而終止契約者，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之，旅行業不得拒絕。

前項情形，旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客。

旅行業因第一項事由所受之損害，得向旅客請求賠償。

二十七、旅行業之協助處理義務

旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。

前項之事故，係因非可歸責於旅行業之事由所致者，其所生之費用，



由旅客負擔。

二十八、旅行業應投保責任保險及履約保證保險

旅行業應依主管機關之規定投保責任保險及履約保證保險，並應載明保險公司名稱、投保金額及責任金額；如未載明，則依主管機關之規定。旅行業如未依前項規定投保者，於發生旅遊事故或不能履約之情形，以主管機關規定最低投保金額計算其應理賠金額之三倍作為賠償金額。

二十九、購物及瑕疵損害之處理方式

旅行業不得於旅遊途中，臨時安排旅客購物行程。但經旅客要求或同意者，不在此限。

旅行業安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅行業協助其處理。

三十、消費爭議處理

旅行業應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。

三十一、個人資料之保護

旅行業因履行本契約之需要，於代辦證件、安排交通工具、住宿、餐飲、遊覽及其所附隨服務之目的內，旅客同意旅行業得依法規規定蒐集、處理、傳輸及利用其個人資料。

前項旅客之個人資料旅行業負有保密義務，非經旅客書面同意或依法規規定，不得將其個人資料提供予第三人。

第一項旅客個人資料蒐集之特定目的消失或旅遊終了時，旅行業應主動或依旅客之請求，刪除、停止處理或利用旅客個人資料。但因執行職務或業務所必須或經旅客書面同意者，不在此限。

旅行業發現第一項旅客個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。

前項情形，旅行業應以書面、簡訊或其他適當方式通知旅客，使其可得知悉各該事實及旅行業已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。

三十二、當事人簽訂之旅遊契約條款如較本應記載事項規定更有利於旅客者，從其約定。

三十三、約定合意管轄法院

因旅遊契約涉訟時，雙方如有合意管轄法院之約定，仍不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。



貳、不得記載事項

- 一、旅遊之行程、住宿、交通、價格、餐飲等服務內容不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。
- 二、旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。
- 三、排除旅客之任意解除、終止契約之權利。
- 四、逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。
- 五、旅客對旅行業片面變更契約內容不得異議。
- 六、旅行業除收取約定之旅遊費用外，以其他方式變相或額外加價。
- 七、旅行業委由旅客代為攜帶物品返國之約定。
- 八、免除或減輕依消費者保護法、旅行業管理規則、旅遊契約所載或其他相關法規規定應履行之義務。
- 九、其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定。
- 十、排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。



國外個別旅遊定型化契約應記載及不得記載事項

中華民國 91 年 12 月 16 日 交路字第 0910011449 號函核定

壹、應記載事項：

一、當事人之姓名、名稱、電話及居所(營業所)旅客：

姓名：

電話：

住居所：

旅行業：

公司名稱：

負責人姓名：

電話：

營業所：

二、簽約地點及日期：

簽約地點：

簽約日期：

如未記載簽約地點，則以消費者住所地為簽約地點；如未記載簽約日期，則以交付定金日為簽約日期。

三、旅遊地區、城市或觀光點、行程、起程、回程終止之地點及日期：

如未記載前項內容，則以刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明等為準。

四、行程中之交通、旅館、餐飲、遊覽及其所附隨之服務說明：

如未記載前項內容，則以刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明等為準。

五、旅遊之費用及其包含之項目：

旅遊之全部費用：新台幣元。

旅遊費用包含之項目如下：交通費、住宿費、遊覽費用。前項費用，當事人有特別約定者，從其約定。

六、旅遊活動無法成行時旅行業者之通知義務及賠償責任：

因可歸責旅行業之事由，致旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉無法成行時，應即通知旅客並說明其事由；怠於通知者，應賠償旅客依旅遊費用之全部計算之違約金；其已為通知者，則按通知到達旅客時距出發日期時間之長短，依下列規定計算其應賠償旅客之違約金。

通知於出發日前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之



十。

通知於出發日前第十一日至第二十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之二十。

通知於出發日前第四日至第十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之三十。

通知於出發日前一日至第三日以內到達者，賠償旅遊費用百分之七十。

通知於出發當日以後到達者，賠償旅遊費用百分之一百。

因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉旅遊活動無法成行時應即通知旅客並說明其事由；其怠於通知，致旅客受有損害者，應負賠償責任。

七、集合及出發地：

旅客應於民國 年 月 日 時 分到達機場或其他約定地點，旅客未準時到約定地點致未能出發，亦未能中途加入旅遊者，視為旅客解除契約，旅行業得向旅客請求損害賠償。

八、出發前，旅客任意解除契約及其責任：

旅客於旅遊活動開始前得繳交證照費用後解除契約，但應賠償旅行業之損失，其標準賠償如下：

旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。

旅遊開始前第十一日至第二十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之二十。

旅遊開始前第四日至第十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。

旅遊開始前一日至第三日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之七十。

旅客於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。

前二項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除簽證費用後計算之。

九、證照之保管及返還：

旅行業代理旅客辦理出國簽證或旅遊手續時，應妥慎保管旅客之各項證照，及申請該證照而持有旅客之印章、身分證等相關文件，旅行業如有遺失或毀損者，應行補辦，其致旅客受損害者，並應賠償旅客之損失。

十、旅程內容之實現及例外：

旅行業應依契約預定之住宿、交通、旅程項目等履行，但經旅客要求而變更者不在此限。

十一、過失致旅客留滯國外：



因可歸責於旅行業之事由，致旅客留滯國外時，旅客於留滯期間所支出之食宿或其他必要費用，應由旅行業全額負擔，旅行業並應儘速依預定旅程安排旅遊活動，或安排旅客返國，並賠償旅客依旅遊費用總額除以全部旅遊日數乘以留滯日數計算之違約金。

十二、強制投保保險：

旅行業應依主管機關之規定為旅客辦理責任保險及履約保證保險，並應載明投保金額及責任金額，如未載明，則依主管機關之規定。

如未依前項規定投保者，於發生旅遊事故或不能履約之情形時，以主管機關規定最低投保金額計算其應理賠金額之三倍作為賠償金額。

十三、出發後旅客任意終止契約：

旅客於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動時，不得要求旅行業退還旅遊費用。但旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客；旅行業並應為旅客安排脫隊後返回出發地之住宿及交通。

旅客於旅遊活動開始後，未能及時參加排定之旅遊項目或未能及時搭乘飛機、車、船交通工具時，視為自願放棄其權利，不得向旅行業要求退費或任何補償。

第一項住宿、交通費用以及旅行業為旅客安排之費用，由旅客負擔。當事人簽訂之旅遊契約條款如較本應記載事項規定標準高而對消費者更為有利者，從其約定。

貳、不得記載事項：

一、旅遊之行程、服務、住宿、交通、價格、餐飲等內容不得記載「僅供參考」或「以外國旅遊業提供者為準」或使用其他不確定用語之文字。

二、旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。

三、排除旅客之任意解約、終止權利及逾越主管機關規定或核備旅客之最高賠償標準。

四、當事人一方得為片面變更之約定。

五、旅行業除收取約定之旅遊費用外，以其他方式變相或額外加價。


六、除契約另有約定或經旅客同意外，旅行業臨時安排購物行程。

七、旅行業委由旅客代為攜帶物品返國之約定。

八、免除或減輕旅行業管理規則及旅遊契約所載應履行之義務者。

九、記載其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定。

十、排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。



郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項

交通部 109 年 2 月 6 日交路字第 10982000175 號公告，並自即日起生效

壹、應記載事項

一、當事人

應記載旅客之姓名、電話、住(居)所及旅行業之公司名稱、註冊編號、負責人姓名、電話及營業所。

應記載旅客緊急聯絡人之姓名、與旅客關係及聯絡電話。

二、契約審閱期間

應記載契約之審閱期間不得少於三日。

違反前項規定者，契約條款不構成契約內容。但旅客得主張契約條款仍構成契約內容。

三、郵輪國外旅遊之意義

本契約所稱郵輪國外旅遊，指由旅行業安排下列行程之一而到中華民國疆域以外之其他國家或地區旅遊：

(一)單純郵輪國外旅遊行程。

(二)單純郵輪國外旅遊行程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程。

(三)單純郵輪國外旅遊行程，另於行程前後安排陸上旅遊行程。

(四)單純郵輪國外旅遊行程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程及於行程前後安排陸上旅遊行程。

前項所稱郵輪，指海上郵輪及河輪，不包括遊艇、江輪及渡輪。赴大陸地區從事郵輪旅行者，準用本旅遊契約之約定。

四、簽約地點及日期

應記載簽約地點及日期。未記載簽約地點者，以旅客住(居)所地為簽約地點；未記載簽約日期者，以首次交付金額之日為簽約日期。


五、旅遊行程

應記載旅遊地區、城市或觀光地點及行程（包括啟程出發地點、回程之終止地點、日期、交通工具、住宿旅館、餐飲、遊覽及其所附隨之服務說明）。

如有購物行程者，應載明其內容。

未記載前二項內容或前二項記載之內容與刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明記載不符者，以最有利於旅客之內容為準。

六、廣告責任



應記載旅行業應確保廣告內容之真實，其對旅客所負之義務不得低於廣告之內容。

廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容，均視為本契約內容之一部分。

七、集合及出發時地

應記載旅客之集合、出發之時間及地點。旅客未準時到達約定地點集合致未能出發，亦未能中途加入旅遊者，視為任意解除契約，並準用第十四點之規定。

八、旅遊費用

應記載旅遊費用總額及其包含之主要項目（代辦證件之行政規費、交通運輸費、餐飲費、住宿費、遊覽費用、接送費、行李費、稅捐、領隊及其他旅行業為旅客安排服務人員之報酬、保險費）。

前項費用不包含下列各項費用：

- (一)旅客之個人費用。
- (二)建議旅客任意給與隨團領隊人員、當地導遊、司機之小費。
- (三)旅遊契約中明列為自費行程之費用。
- (四)其他由旅行業代辦代收之費用。

旅行業宜告知旅客購買郵輪旅遊行程取消、延誤等相關保險。

九、旅遊費用之付款方式

應記載旅客於簽約時應繳付之金額及繳款方式；餘款之金額、繳納時期及繳款方式。但當事人有特別約定者，從其約定。

十、旅客怠於給付旅遊費用之效力

因可歸責於旅客之事由，怠於給付旅遊費用者，旅行業得定相當期限催告旅客給付，旅客屆期不為給付者，旅行業得終止契約，旅客應賠償之費用，準用第十四點規定辦理；旅行業如有其他損害，並得請求賠償。


十一、旅客協力義務

旅遊需旅客之行為始能完成，而旅客不為其行為者，旅行業得定相當期限，催告旅客為之。旅客屆期不為其行為者，旅行業得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。

旅遊開始後，旅行業依前項規定終止契約時，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地或經雙方協議之適當地點，於到達後，由旅客附加利息償還之，旅行業不得拒絕。

前項情形，旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客。

旅行業因第二項事由所受之損害，得向旅客請求賠償。



十二、組團旅遊最低人數

本旅遊團須有 人以上簽約參加始組成。如未達前定之人數，旅行業應於預訂旅遊開始之日前(至少七日，如未記載時，視為七日)通知旅客解除契約；怠於通知致旅客受損害者，旅行業應賠償旅客損害。

前項組團人數如未記載者，視為無最低組團人數；其保證出團者，亦同。旅行業依第一項規定解除契約後，得依下列方式之一，返還或移作依第二款成立之新旅遊契約之旅遊費用：

- (一)退還旅客已交付之全部費用。但旅行業已代繳之行政規費得予扣除。
- (二)徵得旅客同意，訂定另一旅遊契約，將依第一項解除契約應返還旅客之全部費用，移作該另訂之旅遊契約之費用全部或一部。如有超出之賸餘費用，應退還旅客。

十三、因可歸責於旅行業之事由致無法成行。

因可歸責於旅行業之事由，致郵輪旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉旅遊活動無法成行時，應即通知旅客並說明其事由，且退還旅客已繳之旅遊費用。旅行業怠於通知者，應賠償旅客依旅遊費用之全部計算之違約金。

旅行業已為前項通知者，其為第三點第一項第一款之郵輪旅遊者，郵輪旅遊之違約金計算，按旅行業之解約退費條件規定賠償旅客。

第三點第一項第二款、第三款或第四款之郵輪旅遊，郵輪旅遊部分之違約金計算適用前項規定；郵輪旅遊行程以外部分之違約金計算，旅行業應按通知到達旅客時，距旅遊開始時間之長短，依下列規定基準計算其應賠償旅客之違約金：

- (一)通知於旅遊開始前第四十一日以前到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之五。
- (二)通知於旅遊開始前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之十。
- (三)通知於旅遊開始前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之二十。
- (四)通知於旅遊開始前第二日至第二十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之三十。
- (五)通知於旅遊開始前一日到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之五十。
- (六)通知於旅遊開始當日以後到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之一百。

旅客如能證明其所受損害超過前項各款基準者，得就其實際損害請求賠



償。

十四、旅遊開始前旅客任意解除契約及其責任

旅客於旅遊開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並按下列情形賠償旅行業之損失：

- (一)第三點第一項第一款之郵輪旅遊者，郵輪旅遊之違約金計算，按旅行業之解約退費條件規定賠償旅行業。
- (二)第三點第一項第二款、第三款或第四款之郵輪旅遊，郵輪旅遊部分之違約金計算適用前款規定；郵輪旅遊行程以外部分之違約金計算，應按通知到達旅行業時，距旅遊開始時間之長短，依下列規定基準計算其應賠償旅行業之違約金：
 - 1、通知於旅遊開始前第四十一日以前到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之五。
 - 2、通知於旅遊開始日前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之十。
 - 3、通知於旅遊開始前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之二十。
 - 4、通知於旅遊開始前第二日至第二十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之三十。
 - 5、通知於旅遊開始前一日到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之五十。
 - 6、通知於旅遊開始當日以後到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之一百。

前項第二款規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。

旅行業如能證明其所受損害超過第一項第二款之各目基準者，得就其實際損害請求賠償。


十五、旅遊開始前因不可抗力或不可歸責於雙方之事由解除契約

因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。

前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。

任何一方知悉第一項事由致旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償責任。

為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第一項為解除契約後，應為有利於本旅遊安全利益之必要措置。



十六、旅遊開始前客觀風險事由解除契約

旅遊開始前，本旅遊團所安排旅遊行程之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前點規定，得解除契約。但解除之一方，應另按旅遊費用百分之____補償他方（不得逾百分之五）。

十七、領隊

旅行業應指派領有領隊執業證之領隊。

旅行業違反前項規定，應賠償旅客每人以每日新臺幣一千五百元乘以全部旅遊日數，再除以實際出團人數計算之三倍違約金。旅客受有其他損害者，並得請求旅行業損害賠償。

領隊應帶領旅客出國旅遊，並為旅客辦理出入國境手續、交通、食宿、遊覽及其他完成旅遊所須之往返全程隨團服務。

十八、證照之保管及返還

旅行業代理旅客辦理出國簽證或旅遊手續時，應妥慎保管旅客之各項證照，及申請該證照而持有旅客之印章、身分證等。旅行業如有遺失或毀損者，應行補辦；如致旅客受損害者，應賠償旅客之損害。

旅客於旅遊期間，除依各國法令及商業慣例外，應自行保管其自有旅遊證件。但基於辦理通關過境等手續之必要，或經旅行業同意者，得交由旅行業保管。

前二項旅遊證件，旅行業及其受僱人應以善良管理人之注意保管之；旅客得隨時取回，旅行業及其受僱人不得拒絕。

十九、旅客之變更權

旅客於旅遊開始 日前，因故不能參加旅遊者，得變更由第三人參加旅遊。旅行業非有正當理由，不得拒絕。

前項情形，旅行業應事先揭露必要且合理之費用；如因而增加費用，旅行業得請求該變更後之第三人給付；如減少費用，旅客不得請求返還。

二十、旅行業務之轉讓

旅行業於旅遊開始前如將本契約變更轉讓予其他旅行業者，應至少於旅遊開始 日前通知旅客，並經旅客書面同意。旅客如不同意者，得解除契約，旅行業應即時將旅客已繳之全部旅遊費用退還；旅客受有損害者，並得請求賠償。

旅客於旅遊開始後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，旅行業應賠償旅客全部旅遊費用百分之五之違約金；旅客受有損害者，並得請求賠償。受讓之旅行業者或其履行輔助人，關於旅遊義務之違反，有故意或過失時，旅客亦得請求讓與之旅行業者負責。

二十一、因可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更



旅程中之食宿、交通、觀光地點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理，旅客不得要求變更。但經旅行業同意者，不在此限；其因此所增加之費用應由旅客負擔。

除有第十五點所定之不可抗力或不可歸責於雙方當事人，或第二十五點所定之不可抗力或不可歸責於旅行業之情事外，旅行業不得以任何名義或理由變更旅遊內容。

因可歸責於旅行業之事由，致未達成旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金；旅行業因故意或重大過失者，旅客得請求旅行業賠償各該差額至五倍之違約金。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。

旅行業應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之五。

旅客因第三項情形受有損害者，另得請求賠償。

二十二、因可歸責於旅行業之事由致無法完成旅遊或旅客遭留置

旅遊開始後，因可歸責於旅行業之事由，致旅客因簽證、機票或其他問題未能達成前點第三項所定事宜，旅行業除依前點規定辦理外，另應以自己之費用安排旅客至次一旅遊地，與其他團員會合；無法完成旅遊之情形，對全部團員均屬存在時，並應依相當之條件安排其他旅遊活動代之；如無次一旅遊地時，應安排旅客返國。等候安排行程期間，旅客所產生之食宿、交通或其他必要費用，應由旅行業負擔。

前項情形，旅行業怠於安排交通時，旅客得搭乘相當等級之交通工具至次一旅遊地或返國；其所支出之費用，應由旅行業負擔。

旅行業於前二項情形未安排交通或替代旅遊時，應退還旅客未旅遊地部分之費用，並賠償同額之懲罰性違約金。

因可歸責於旅行業之事由，致旅客遭恐怖分子留置、當地政府逮捕、羈押或留置時，旅行業應賠償旅客以每日新臺幣二萬元乘以逮捕、羈押或留置日數計算之懲罰性違約金，並應負責迅速接洽救助事宜，將旅客安排返國，其所需一切費用，由旅行業負擔。

二十三、因可歸責於旅行業之事由致行程延誤時間

因可歸責於旅行業之事由，致行程未依約定進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。

前項行程延誤之時間浪費，在五小時以上未滿一日者，以一日計算。

旅客受有其他損害者，另得請求賠償。

二十四、旅行業棄置或留滯旅客



旅行業於旅遊途中，因故意棄置或留滯旅客時，除應負擔棄置或留滯期間旅客支出之食宿或其他必要費用，按實計算退還旅客未完成旅程之費用，及由出發地至第一旅遊地與最後旅遊地返回之交通費用外，並應至少賠償依全部旅遊費用除以全部旅遊日數乘以棄置或留滯日數後相同金額五倍之懲罰性賠償金。

旅行業於旅遊途中，因重大過失有前項棄置或留滯旅客情事時，旅行業除應依前項規定負擔相關費用外，並應賠償依前項規定計算之三倍懲罰性賠償金。

旅行業於旅遊途中，因過失有第一項棄置或留滯旅客情事時，旅行業除應依第一項規定負擔相關費用外，並應賠償依第一項規定計算之一倍懲罰性賠償金。

前三項情形之棄置或留滯旅客之時間，在五小時以上未滿一日者，以一日計算；旅行業並應儘速依預訂旅程安排旅遊活動，或安排旅客返國。旅客受有其他損害者，另得請求賠償。

二十五、旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更

旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。

旅客不同意前項變更旅遊內容時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地或經雙方協議行程中之適當地點之住宿及交通，於到達後附加利息償還旅行業。

二十六、旅遊開始後旅客任意終止契約

旅客於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動時，不得要求旅行業退還旅遊費用。

前項情形，旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客。旅行業並應為旅客安排脫隊後返回出發地或經雙方協議行程中之住宿及交通，其費用由旅客負擔。

旅客於旅遊活動開始後，未能及時參加依本契約所排定之行程者，視為自願放棄其權利，不得向旅行業要求退費或任何補償。

二十七、旅行業之協助處理義務

旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。

前項之事故，係因非可歸責於旅行業之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。



二十八、旅行業應投保責任保險及履約保證保險

旅行業應依主管機關之規定投保責任保險及履約保證保險，並應載明保險公司名稱、投保金額及責任金額；如未載明，則依主管機關之規定。旅行業如未依前項規定投保者，於發生旅遊事故或不能履約之情形，以主管機關規定最低投保金額計算其應理賠金額之三倍作為賠償金額。

二十九、購物及瑕疵損害之處理方式

旅行業不得於旅遊途中，臨時安排旅客購物行程。但經旅客要求或同意者，不在此限。

旅行業安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅行業協助其處理。

三十、消費爭議處理

旅行業應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。

三十一、個人資料之保護

旅行業因履行本契約之需要，於代辦證件、安排交通工具、住宿、餐飲、遊覽及其所附隨服務之目的內，旅客同意旅行業得依法蒐集、處理及利用其個人資料。

前項旅客之個人資料旅行業負有保密義務，非經旅客書面同意或依法規規定，不得將其個人資料提供予第三人。

第一項旅客個人資料蒐集之特定目的消失或旅遊終了時，旅行業應主動或依旅客之請求，刪除、停止處理或利用旅客個人資料。但因執行職務或業務所必須或經旅客書面同意者，不在此限。

旅行業發現第一項旅客個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。

前項情形，旅行業應以書面、簡訊或其他適當方式通知旅客，使其可得知悉各該事實及旅行業已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。

三十二、約定合意管轄法院

因旅遊契約涉訟時，雙方如有合意管轄法院之約定，仍不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。

三十三、當事人簽訂之旅遊契約條款如較本應記載事項規定更有利於旅客者，從其約定。

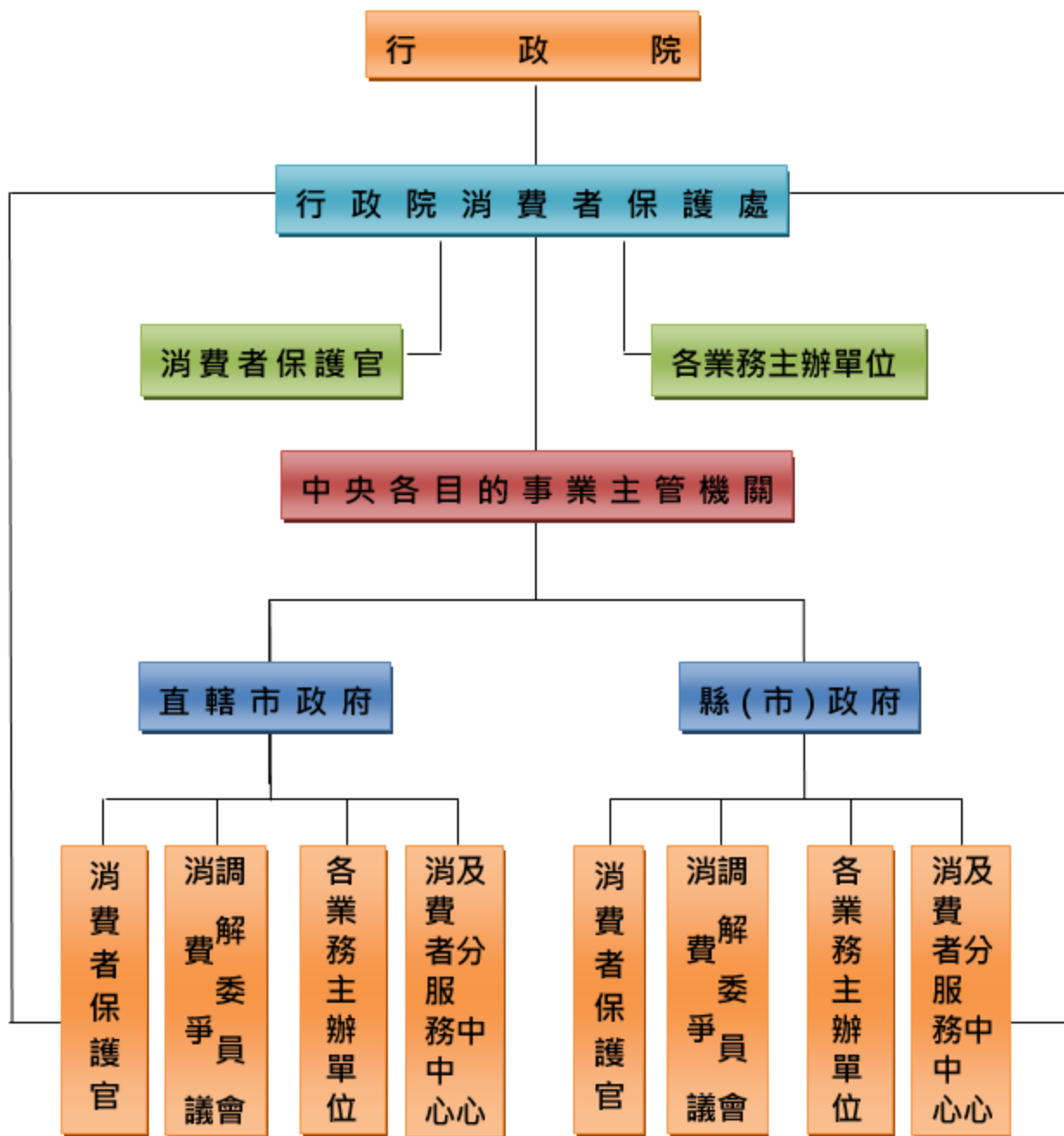


貳、不得記載事項

- 一、旅遊之行程、住宿、交通、價格、餐飲等服務內容不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。
- 二、不得記載旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。
- 三、不得記載排除旅客之任意解除、終止契約之權利。
- 四、不得記載逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。
- 五、不得記載旅客對旅行業片面變更契約內容不得異議。
- 六、旅行業除收取約定之旅遊費用外，不得記載以其他方式變相或額外加價。
- 七、不得記載旅行業委由旅客代為攜帶物品返國之約定。
- 八、不得記載免除或減輕依消費者保護法、旅行業管理規則、旅遊契約所載或其他相關法規規定應履行之義務。
- 九、不得記載其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定。
- 十、不得記載排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。



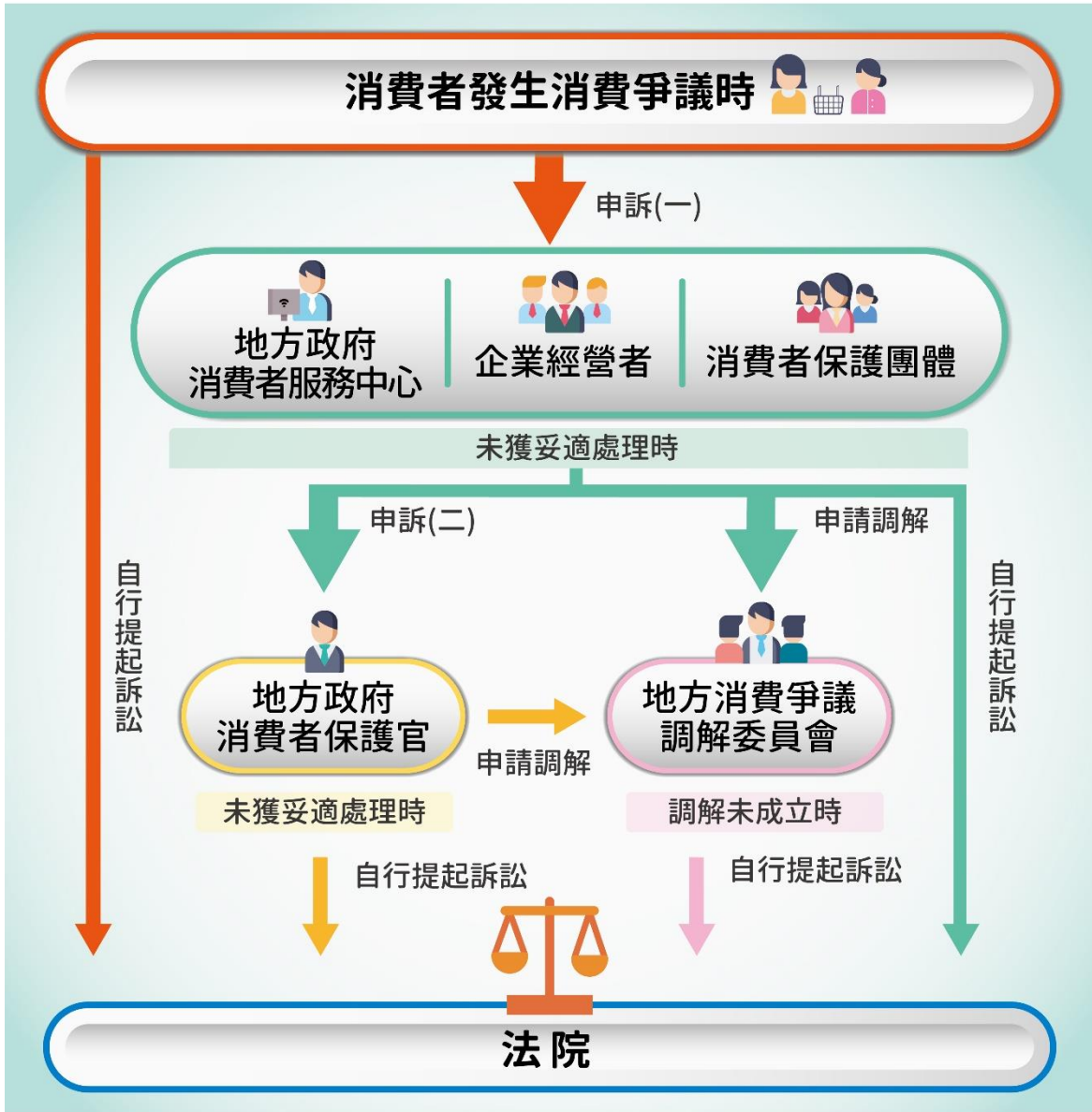
【附錄五】消費者保護行政機關體系圖



消費爭議處理程序表



消費爭議處理程序



△消費者提起訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要；縱於申訴及調解程序進行中，也可提起訴訟。

△消費者發生消費爭議時，可上行政院消費者保護會網站<https://www.cpc.ey.gov.tw>，或行政院全球資訊網<https://www.ey.gov.tw> 資訊與服務項下之「消費者保護」，點選「申訴調解」，就可以進行線上申訴。

△消費團體訴訟需由優良消費者保護團體依消費者保護法第50條或53條提起。



行政院消費者保護處
全國消費者服務專線1950



【附錄六】消費者保護機構聯絡資訊

※ 行政院消費者保護處

電話：(02) 3356-6500

地址：100 臺北市中正區忠孝東路 1 段 1 號

網址：www.cpc.ey.gov.tw

※ 中華民國消費者文教基金會

電話：(02) 2700-1234

地址：106 臺北市大安區復興南路 1 段 390 號 10 樓之 3 之 4

網址：<http://www.consumers.org.tw>

※ 中小企業法律諮詢服務網

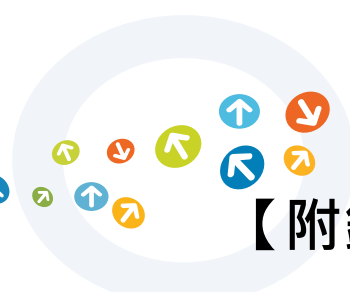
網址：<https://law.sme.gov.tw/>

服務專線：0800-056-476

※ 法律相關網站

全國法規資料庫入口網站：<http://law.moj.gov.tw/>

法源法律網：<http://www.lawbank.com.tw/>



【附錄七】中小企業落實消費者保護指引手冊 索引

年度別	冊數別
84	I
87	II
90	III
91	IV
92	V
93	VI
94	VII
95	VIII
96	IX
97	X
98	漫畫版：94年(VII)至97(X)年統整之範例
99	旅遊休閒業&食品業
100	無店面零售業
101	無店面零售業(續)
102	通訊業&服飾業
103	汽車租賃買賣業&食品製造業
104	瘦身美容及健身業&通訊及週邊產品業
105	房屋類-裝潢修繕&旅遊及住宿類
106	通訊設備零售業&服裝及其配件零售業
107	汽機車零售、維修業&家庭電器零售業
108	家具零售業&餐館業
109	無店面零售業&旅遊住宿及代訂業
110	汽車維修/保養業&瘦身美容服務業
111	健身運動產業&訂席外燴(辦桌)業



中小企業落實消費者保護指引手冊

發行單位：經濟部中小及新創企業署

發行人：何晉滄

地址：臺北市羅斯福路 2 段 95 號 3 樓

電話：(02) 2368-0816

網址：<https://www.sme.gov.tw/masterpage-tw>

承辦單位：中華民國全國中小企業總會

執行單位：社團法人中華民國管理科學學會

地址：臺北市羅斯福路 1 段 4 號 13 樓之 1

電話：(02) 3343-1100

網址：<http://www.management.org.tw>

編審委員：林瑞珠、郭麗珍、陳洸岳、行政院消費者保護處、內政部地政司、經濟部商業發展署、交通部觀光署、中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會

編輯指導：何晉滄、吳佳穎、郭宇、林昱奇、陳逸光、林佩萱

編輯：陳振燧、藍國泰、陳羿谷

審閱：姜志俊、陳智義

執筆律師：蔚中傑、黃士洋、尚佩瑩、蔡幸紋、劉懿嫻、林煜騰

出版年月：中華民國 112 年 12 月

本書保有所有權利，欲利用本書全部或部分內容者，需徵求經濟部中小及新創企業署同意



瞭解／關心／服務／尊重



落實消費者保護

| 指引手冊 |



經濟部中小及新創企業署
SM ALL AND MEDIUM ENTERPRISE AND STARTUP ADMINISTRATION
MINISTRY OF ECONOMIC AFFAIRS

地址：台北市羅斯福路二段95號3樓
網址：www.sme.gov.tw/masterpage-tw
電話：(02) 2368-0816
傳真：(02) 2367-3883



社團法人中華民國管理科學學會

地址：台北市羅斯福路一段4號13樓之一
網址：www.management.org.tw
電話：(02) 3343-1100
傳真：(02) 3343-1155

經濟部中小及新創企業署 彙編

廣告