

議題研析

一、題目：非旅行業者類旅行團旅遊權益相關法制問題研析

二、議題所涉法規

發展觀光條例、旅行業管理規則、消費者保護法

三、背景說明

(一) 2024年7月發生部落客在臉書粉專公開邀約旅遊團出遊，提供個人銀行帳戶匯收團費，並幫忙代辦、代訂所有出團事項¹。惟卻發生在入境他國時，部落客帶著團員們的簽證自行先行通關，導致團員無法入境該國；另有團員在國外遇上騷擾攻擊，回國想申請保險理賠，始得知根本未投保²。事後部落客將團員之手機通訊軟體全部退群，無法進一步取得聯繫³，參與團員回國後，已向地方政府消費者保護官申訴，並聘請律師提告。

(二) 網路上各式各樣旅遊美食部落客、地方創生組織等私自招募旅遊團爭議案例層出不窮^{4,5}，一旦發生旅遊糾紛或事故傷害，恐無法比照合法旅行社依規定繳納保證金或投保團體保險所

¹ 東森新聞，部落客遭控「組團出遊帶玩烏茲別克」扣簽證還丟包，東森新聞網，2024年7月12日，網址：<https://news.ebc.net.tw/news/living/431252>，最後瀏覽日期:2024年7月22日。

² 生活中心，網紅開團揪遊中亞「從頭雷到尾」團客慘遭丟包在關外，民視新聞網，2024年7月13日，網址：<https://www.ftvnews.com.tw/news/detail/2024713L04M1>，最後瀏覽日期:2024年7月23日。

³ 曹佼人，控遊中亞「丟包4人」！女：網紅非法帶團、不給簽證，TVBS 新聞網，2024年7月12日，網址：<https://news.tvbs.com.tw/life/2549258>，最後瀏覽日期:2024年7月23日。

⁴ 薛宜家等，部落客招募旅美團 無旅行社執照挨罰3萬元，公視新聞網，2023年9月18日，網址：<https://news.pts.org.tw/article/657373>，最後瀏覽日期:2024年7月29日。

⁵ 甘芝萁，網紅淨山團行程內容恐違法 觀光局錄案要查，聯合新聞網，2022年2月16日，網址：<https://udn.com/news/story/12396/6101607>，最後瀏覽日期:2024年7月29日。

能提供之保險理賠，受害的仍是觀光旅客。爰此，如何對非旅行業者類旅行團之旅客權益予以保障有待重視及檢討。

四、探討研析

(一)研議修法依違法情節提高處罰之必要性，以利主管機關確實有效進行管理

依發展觀光條例(下稱本條例)第26條規定⁶，我國旅行業者屬應經核准行業，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。本條例第29條至第31條規定^{7,8,9}，旅行業應與旅客訂定書面契約、依規定繳納保證金與投保責任保險及履約保證保險，此為對旅客權益之相關保障。本條例第66條第3項並授權中央主管機關訂定旅行業管理規則，規範旅行業之設立、發照、經營管理、受僱人員管理、獎勵及經理人訓練等事項。

現今發生非旅行業者私自招募類旅行團爭議事件，均為事後產生糾紛提告後的處理案例，恐僅為冰山一角。雖依本條例第55條第4項規定¹⁰，得處新臺幣10萬元以上50萬元以下罰鍰，並勒令歇業，然此已為違反本條例有關旅行業管理之最高罰鍰¹¹，惟相對於獲利甚豐之旅行業務團費收入，難收遏阻不法之效果，是以招攬類旅行團屢見不鮮。為利主管機關確實對該等非

⁶ 本條例第26條規定：「經營旅行業者，應先向中央主管機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取旅行業執照，始得營業。」

⁷ 本條例第29條第1項規定：「旅行業辦理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客訂定書面契約，並得以電子簽章法規定之電子文件為之。」

⁸ 本條例第30條規定：「(第1項)經營旅行業者，應依規定繳納保證金；其金額，由中央主管機關定之。金額調整時，原已核准設立之旅行業亦適用之。(第2項)旅客對旅行業者，因旅遊糾紛所生之債權，對前項保證金有優先受償之權。(第3項)旅行業未依規定繳足保證金，經主管機關通知限期繳納，屆期仍未繳納者，廢止其旅行業執照。」

⁹ 本條例第31條規定：「(第1項)觀光旅館業、旅館業、旅行業、觀光遊樂業及民宿經營者，於經營各該業務時，應依規定投保責任保險。(第2項)旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應依規定投保履約保證保險。」

¹⁰ 本條例第55條第4項規定：「未依本條例領取營業執照而經營觀光旅館業務、旅行業務或觀光遊樂業務者，處新臺幣10萬元以上50萬元以下罰鍰，並勒令歇業。」

¹¹ 本條例除第62條第1項有關損壞觀光地區或風景特定區之名勝、自然資源或觀光設施等行為，無法回復原狀者，可處新臺幣500萬元以下罰鍰，以及第64條第2項有關其他經管理機關公告禁止破壞生態、污染環境及危害安全之行為，可處新臺幣5千元以上100萬元以下罰鍰者外，其餘有關處罰旅行業管理之最高罰鍰僅為新臺幣50萬元。

旅行業者私自招募行為有效進行管理，宜研議依違法情節提高處罰之必要性，以保障旅客及合法經營旅行業者權益。

(二)研議修法明定業者應移除違法招攬廣告，以防杜消費爭議

旅行業管理規則第30條規定¹²，旅行業為舉辦旅遊刊登廣告應載明之事項，準此，部落客等如具旅行業者身分，於各種廣告通路行銷招攬，仍應依該條規定載明所定事項。至於未具旅行業者資格，而不當招攬旅遊廣告行為者，則可依本條例第55條之1¹³裁處罰鍰，其立法理由為「杜絕未依本條例規定領取營業執照或登記證者以任何宣傳管道提供營業訊息，有效根絕其源頭，爰訂定相關罰則」，並不以有經營之事實為必要¹⁴。建議可研議修法明定應移除違法招攬廣告等加強管理行政作為，藉此避免類似未與旅客(團員)簽訂書面契約、未幫旅客投保責任保險等不當行為，致事故發生後無法妥適進行理賠等旅遊爭議，並於事後方須依消費者保護法第5章進行消費爭議處理之爭訟。

撰稿人：江建逸

¹² 旅行業管理規則第30條第1項規定：「旅行業為舉辦旅遊刊登於新聞紙、雜誌、電腦網路及其他大眾傳播工具之廣告，應載明旅遊行程名稱、出發之地點、日期及旅遊天數、旅遊費用、投保責任保險與履約保證保險及其保險金額、公司名稱、種類、註冊編號及電話。但綜合旅行業得以註冊之商標替代公司名稱。」

¹³ 本條例第55之1條規定：「未依本條例規定領取營業執照或登記證而經營觀光旅館業務、旅行業務、觀光遊樂業務、旅館業務或民宿者，以廣告物、出版品、廣播、電視、電子訊號、電腦網路或其他媒體等，散布、播送或刊登營業之訊息者，處新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰。」

¹⁴ 參見交通部2021年11月16日交路(一)字第11082004432號令。