

立法院法制局專題研究報告

編號：1838

本報告僅供委員參考

國內固定航線載客船舶乘客運送  
定型化契約法制問題研究

法制局 高念祖 撰

中華民國 115 年 4 月



# 國內固定航線載客船舶乘客運送 定型化契約法制問題研究

## 目 次

摘要

壹、前言.....	1
貳、我國國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約法制.....	1
一、定型化契約之意義.....	1
二、國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本簡析.....	2
參、外國相關立法例.....	4
一、海上旅客及其行李運輸雅典公約.....	4
二、日本海上運送法.....	5
肆、問題研析與建議.....	6
一、建議修法明定船舶運送業者變更國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約條款視同航線變更登記，應向主管機關辦理變更登記.....	6
二、建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本增訂遇廣告爭議時之責任歸屬.....	8
三、建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本增訂對無正當理由之抗爭行為，規範行為人違約責任.....	9
四、建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本載明傷害保險各類給付金額.....	9
五、建議研議國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本應否包含履約保證機制.....	10
六、宜儘速擬訂國際固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記	

載及不得記載事項並公告之.....	11
伍、結論.....	12
參考文獻.....	14
附錄：「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約法制問題研究」 專題研究報告（初稿）座談會紀錄及參採情形 .....	17

## 摘 要

海運是臺灣的生命線，以客運來說，臺灣本島與離島、離島島際間更是仰賴國內固定航線載客船舶提供眾多乘客便捷的運輸服務。交通部並依法擬訂國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載或不得記載事項，隨後公布國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本，藉由範本的設計，供船舶運送業者參考訂定定型化契約，以有效降低交易成本，維護消費者權益。本報告先梳理我國國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約現行法制，再介紹外國相關立法例，從中汲取可借鏡之處，最後依實務經驗、外國立法例原則或精神，提出問題研析與建議，俾供本院委員問政之參考。



# 國內固定航線載客船舶乘客運送 定型化契約法制問題研究

## 壹、前言

臺灣四面環海，對外交通仰賴海空運，承載量高的海運尤為相當重要的運輸模式，而無論是臺灣本島與離島、離島島際間亦均需仰賴海運提供客貨運輸，且航線眾多<sup>1</sup>，其中又以國內固定航線載客船舶乘客運送攸關眾多消費者權益。我國藉由公告國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項，與發布國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本，建立國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約法制，既供船舶運送業者參考，訂定定型化契約，亦使消費者得以掌握其權利義務。本報告整理我國國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約法制，介紹國際客運運輸相關立法例，並依照我國實務經驗，探討我國未來可能的法制發展方向，期望為相關政策與法制改革提供參考依據。

## 貳、我國國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約法制

### 一、定型化契約之意義

凡以定型化條款所訂立的契約，均稱為定型化契約，目前各行各業使用情形日益普遍，儼然已成為現代交易的基本型態。惟消費者保護法所稱的定型化契約，依該法第 2 條第 9 款規定：「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。」復依同條第 7 款規定：「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

---

<sup>1</sup> 賴子敬、顧景昇，〈臺灣離島渡輪旅遊型態之研究〉，《休閒產業管理學刊》，第 13 卷第 2 期，109 年 9 月，頁 55。

網路、或其他方法表示者，亦屬之。」其擬定契約的當事人限為企業經營者，而締約的相對人又限為消費者，較一般認為只要是由契約一方當事人預先擬定的交易條款即為定型化契約，其適用範圍為狹。而消費者保護法所規定的定型化契約特徵如下<sup>2</sup>：

(一) 契約條款方面：契約條款由一方當事人之企業經營者單方面所擬定。定型化契約的根本問題，在於企業經營者經常利用其優越的經濟地位，訂定有利於己而不利於消費者的契約條款，造成締約雙方當事人地位不平等所致。

(二) 締約目的方面：其目的在於以此條款與多數消費者締結契約。定型化契約具有降低交易成本，提高經濟效率，加速交易過程的功能，有其存在的必要。

並依消費者保護法第 17 條第 1 項規定：「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。」是以，交通部於民國<sup>3</sup>（下同）105 年 3 月 21 日公告國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項<sup>4</sup>，並於 105 年 4 月 19 日修正發布國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本<sup>5</sup>，以減少消費糾紛。

## 二、國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本簡析

國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本係依國內固定

---

<sup>2</sup> 行政院消費者保護會，何謂定型化契約，104 年 9 月 25 日，網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/4432D6D5FA6677B9/2b4c84a5-0313-461f-a004-c3f56c0cbb98>，最後瀏覽日期：115 年 3 月 17 日。

<sup>3</sup> 本報告有關年分之使用，原則以民國紀年表述，惟涉及外國法制或立法例部分，改採西元紀年表述。

<sup>4</sup> 依交通部 105 年 3 月 21 日交航(一)字第 10598000502 號公告，國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項(核定本)，網址：<https://www.motcmpb.gov.tw/Information/Detail/3b1d2b64-e9f1-41fd-bd08-705e42e1ff04?SiteId=1&NodeId=71>，最後瀏覽日期：115 年 3 月 30 日。

<sup>5</sup> 依交通部 105 年 4 月 19 日交航(一)字第 1059800070 號公告，國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本，網址：<https://www.motcmpb.gov.tw/Information/Detail/3b1d2b64-e9f1-41fd-bd08-705e42e1ff04?SiteId=1&NodeId=71>，最後瀏覽日期：115 年 3 月 30 日。

航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項<sup>6</sup>設計，將應記載事項囊括其中，俾便各航務中心轉知及督導船舶運送業者訂定定型化契約。

查國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本共 17 條，國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載事項共 11 點，其中定型化契約範本第 2 條（船票應記載事項）納入國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載事項第 1 點；第 3 條（退票還款手續）納入應記載事項第 2 點；第 4 條（運送之變更或停航）及第 5 條（運送變更於運送人之處理）納入應記載事項第 7 點；第 6 條（乘客因運送而受傷之責任）納入應記載事項第 9 點；第 7 條（船艙無空調之退費處理）納入應記載事項第 6 點；第 8 條（優待票使用對象）納入應記載事項第 3 點；第 9 條（乘客隨身攜帶及託運行李之限制）納入應記載事項第 4 點；第 10 條（託運行李之損害賠償事宜）納入應記載事項第 10 點；第 11 條（載運物品之限制）納入應記載事項第 5 點；第 12 條（拒載條款）納入應記載事項第 11 點；第 13 條（運送人保險投保責任）亦納入應記載事項第 9 點；第 14 條（資訊及申訴管道之揭示）及第 15 條（爭議之處理）納入應記載事項第 8 點。茲對照整理如下：

國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本 <sup>7</sup> 條文	國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載事項 <sup>8</sup>
第一條：(本契約適用對象及效力)	
第二條：(船票應記載事項)	第一點
第三條：(退票還款手續)	第二點
第四條：(運送之變更或停航)	第七點
第五條：(運送變更於運送人之處理)	
第六條：(乘客因運送而受傷之責任)	第九點
第七條：(船艙無空調之退費處理)	第六點

<sup>6</sup> 國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約不得記載事項

一、不得約定運送人得片面更改契約內容。

二、不得約定廣告僅供參考。

三、不得約定運送人得以其他方式變相或額外加價。

四、不得約定違反其他法律強制禁止規定或違反誠信原則、平等互惠原則等事項。

<sup>7</sup> 同註 5。

<sup>8</sup> 同註 4。

第八條：(優待票使用對象)	第三點
第九條：(乘客隨身攜帶及託運行李之限制)	第四點
第十條：(託運行李之損害賠償事宜)	第十點
第十一條：(載運物品之限制)	第五點
第十二條：(拒載條款)	第十一點
第十三條：(運送人保險投保責任)	第九點
第十四條：(資訊及申訴管道之揭示)	第八點
第十五條：(爭議之處理)	
第十六條：(未盡事宜之處理)	
第十七條：(爭訟之管轄法院)	

綜上，國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本各條款確實將定型化契約應記載事項各點完整納入。然「魔鬼藏在細節中」，定型化契約範本的第 3 條與第 4 條，涉及運送變更或停航之後續處理，未能考量船舶運送服務的諸多面相，有關退票、損害賠償及責任歸屬等相關權益均難謂周延。至第 13 條涉及傷害保險，有關項目亦不夠清晰明確。同時，定型化契約範本著重於定型化契約應記載事項，然就不得記載事項之可能爭議亦未能觸及。其改進脈絡則可從我國實務經驗及外國立法例一窺堂奧。

## 參、外國相關立法例

### 一、海上旅客及其行李運輸雅典公約

海上旅客及其行李運輸雅典公約 (Athens Convention relating to the Carriage of Passengers and their Luggage by Sea, 簡稱雅典公約) 係指海運客運運送之國際公約，最初的 1974 年雅典公約為合併 1961 年與 1967 年有關旅客責任與行李運送責任之布魯塞爾公約而來。1974 年雅典公約不論對於旅客或行李，均維持運送人過失責任之基礎，意即在運送人有過失或疏忽之基礎上，運送人才須負責。至於公約的賠償責任包括旅客、自帶行李及其他行李之賠償責任 3 部分，自帶行李包含放在車輛中的行李，其他行李則包含車輛及託交運送人保管之行李。其後經 1976 年、1990 年及 2002 年 3 次修正，仍

維持此種分類作為賠償責任之基礎<sup>9</sup>。

而 2002 年修正議定書<sup>10</sup>，業於 2014 年 4 月 23 日生效，則將運送人賠償責任制度，由「過失責任制」修改為「嚴格責任制與過失責任制並用」，並大幅提高運送人對旅客人身傷亡、行李毀損或滅失之賠償責任限額。此外亦增加對旅客人身傷亡賠償責任之強制保險或提供財務擔保、對保險人或財務擔保人直接訴訟之規定。因此，雅典公約體系，已逐漸演進為對旅客保障更周全，對運送責任規範更合理之法制<sup>11</sup>。

另雅典公約雖適用於國際海運航線之旅客運送，而我國規範海上旅客運送之法律則為海商法，並依我國海商法第 1 條規定：「本法稱船舶者，謂在海上航行，或在與海相通之水面或水中航行之船舶。」故以我國海商法規範船舶從事旅客運送而言，國際航線及國內航線俱屬之，未排除國內固定航線。是以，以海商法接軌雅典公約之趨勢觀之，國內航線尚得參考雅典公約，惟雅典公約條款適用於國內航線需因應實務狀況取捨考量，然其對運送人及旅客規範之進步性仍足借鏡。

## 二、日本海上運送法

日本海上運送法<sup>12</sup>為規範日本海運的重要法律，旨在透過讓海運業者公正與合理經營，來確保運輸安全並保護海運利用者的權利，同時促進海運業的健全發展，進而增進公共福祉。

其中有關運送契約部分，主要規定於海上運送法第 8 條<sup>13</sup>，一般

---

<sup>9</sup> 王肖卿，〈雅典旅客運送國際公約之研究並論我國海商法之修正〉，《東吳法律學報》，第 18 卷第 2 期，95 年 12 月，頁 78-86。

<sup>10</sup> GOV.UK, Protocol of 2002 to the Athens Convention relating to the Carriage of Passengers and their Luggage by Sea, 1974, 網址：  
[https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a7b9ee1e5274a7318b8fd94/Misc.6.2013\\_Prot\\_2002\\_Athens\\_8760.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a7b9ee1e5274a7318b8fd94/Misc.6.2013_Prot_2002_Athens_8760.pdf), 最後瀏覽日期：115 年 3 月 17 日。

<sup>11</sup> 于惠蓉、張志清、鄭若英，〈2002 年雅典公約修正議定書對我國海商法修正旅客運送之啟示〉，《航運季刊》，第 27 卷第 2 期，107 年 6 月，頁 101-102。

<sup>12</sup> e-Gov 法令檢索，海上運送法，網址：<https://laws.e-gov.go.jp/law/324AC0000000187>，最後瀏覽日期：115 年 3 月 17 日。

<sup>13</sup> (運送約款の認可)

旅客定期航線經營者應依國土交通省所定規定，訂定運送條款，並取得國土交通大臣的核准。變更運送條款時亦同。至於國土交通大臣的核准標準，則為不得侵害使用者利益。同時，對一般旅客定期航線經營者而言，至少須於旅客、手提行李及小件行李的運送，以及從事的汽車渡輪運輸業務，明確規定運費與規費收受標準與經營者運輸責任。此外，國土交通大臣訂定並公告標準運送條款（含變更該運送條款並予以公告）後，若一般旅客定期航線經營者訂定與標準運送條款相同之條款，或將現行條款變更為與標準運送條款相同者，該條款視為已取得國土交通大臣之核准。另同法第 9 條規定<sup>14</sup>，一般旅客定期航線經營者，應依國土交通省所定規定，公告運費、規費及運送條款。由運送條款的訂定與變更均須取得國土交通大臣的核准觀之，日本對於涉及重大公共利益的運輸事業，實採取更為嚴謹的態度。

## 肆、問題研析與建議

### 一、建議修法明定船舶運送業者變更國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約條款視同航線變更登記，應向主管機關辦理變更登記

依消費者保護法第 17 條第 1 項規定：「中央主管機關為預防消費

---

第八條 1 一般旅客定期航路事業者は、国土交通省令で定めるところにより、運送約款を定め、国土交通大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

2 国土交通大臣は、前項の認可をしようとするときは、次に掲げる基準によつて、これをしてしなければならない。

一 利用者の正当な利益を害するおそれがないものであること。

二 少なくとも旅客、手荷物及び小荷物の運送並びに自動車航送をする一般旅客定期航路事業者にあつては当該自動車航送につき、運賃及び料金の收受並びに運送に関する事業者の責任に関する事項が明確に定められていること。

3 国土交通大臣が標準運送約款を定めて公示した場合（これを変更して公示した場合を含む。）において、一般旅客定期航路事業者が、標準運送約款と同一の運送約款を定め、又は現に定めている運送約款を標準運送約款と同一のものに変更したときは、その運送約款については、第一項の規定による認可を受けたものとみなす。

<sup>14</sup>（運賃及び料金等の公示）

第九條 一般旅客定期航路事業者は、国土交通省令で定めるところにより、運賃及び料金並びに運送約款を公示しなければならない。

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。」復依同條第 4 項規定，違反公告之定型化契約者，其定型化契約條款無效。是以，國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載或不得記載事項具有法律效力，然國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本雖依應記載或不得記載事項修正公布，卻僅為參考，並不具法律拘束力。

故基於契約自由，船舶運送業者仍得自行決定是否依該定型化契約範本訂定定型化契約，然國內固定航線載客船舶係提供重要公共服務<sup>15</sup>，具重大公共利益。依司法院釋字第 576 號解釋，契約自由為個人自主發展與實現自我之重要機制，並為私法自治之基礎，除依契約之具體內容受憲法各相關基本權利規定保障外，亦屬憲法第 22 條所保障其他自由權利之一種。但國家基於維護公益之必要，尚非不得以法律對之為合理之限制。主管機關得以法律就契約自由加以限制，惟其必須符合比例原則等要求<sup>16</sup>。

惟以實務而言，依船舶運送業管理規則第 12 條規定，經營固定航線之船舶運送業，應於營運前填具申請書並檢附營運計畫、船舶國籍證書及船期表等向航政機關辦理航線登記。如登記內容有新增、變更、終止、遺漏或錯誤時，應填具申請書並檢附變更對照表，向航政機關辦理變更登記。其申請書即包含國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約。亦即主管機關透過最初的航線登記即審查船舶運送業者之國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約，且船舶運送業者亦多參考國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本訂定定型化契約。

然航線登記之變更尚不包含定型化契約本身條款內容的變更。另就我國其他客運航線爭端來看，如郵輪業者往往於定型化契約附加條

---

<sup>15</sup> 方福樑，〈離島澎湖、馬祖與台灣間交通船現況及公共政策〉，《船舶科技》，第 57 期，112 年 1 月，頁 38。

<sup>16</sup> 張藏文，〈定型化契約應記載或不得記載事項與行政管制—以國內線航空乘客運送契約為例〉，《消費者保護研究》，第 24 輯，109 年 3 月，頁 27-28。

款或特別協議，對消費者極不友善<sup>17</sup>，使主管機關難以進行管理。復依日本海上運送法，船舶運送業者運送條款的訂定與變更均須取得國土交通大臣的核准之精神。爰建議修法明定船舶運送業者變更國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約條款視同航線變更登記，應填具申請書（包含新版定型化契約）並檢附變更對照表，向主管機關辦理變更登記。

## 二、建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本增訂遇廣告爭議時之責任歸屬

國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項之不得記載事項第 2 點規定：「不得約定廣告僅供參考」。是以，船舶運送業者之廣告非僅供參考，須可信賴，但國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本條款中，對於若船舶未依廣告之船期開航或運送遲延，運送人所應負具責任及乘客得否提出損害賠償尚付之闕如。

意即若乘客依廣告所示進行規劃，卻遇船舶未依廣告之船期開航或運送遲延，運送人是否得提出不可抗力之免責抗辯，乘客是否亦得提出另有交易習慣之金額，或因遲到而增加支出之必要費用，進而請求賠償等均未有規範，責任歸屬仍須釐清<sup>18</sup>。其係因國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本第 4 條僅明定運送人應依船票所載或公告之發航日期、時間與航線發航，未及於廣告，若廣告與船票所載公告之發航日期、時間不同，且船舶未依廣告之船期開航或運送遲延時，運送人與乘客之責任與義務為何？此間尚乏明文。建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本第 4 條予以明定，以杜爭議。

<sup>17</sup> 財團法人中華民國消費者文教基金會，「郵輪故障頻傳 消費者權益亟待保障」新聞稿，114 年 7 月 25 日，網址：<https://www.consumers.org.tw/product-detail-3939344.html>，最後瀏覽日期：115 年 4 月 9 日。

<sup>18</sup> 張志清，〈海商法旅客運送修正之建議〉，《航運季刊》，第 30 卷第 1 期，110 年 3 月，頁 68-69。

### 三、建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本增訂對無正當理由之抗爭行為，規範行為人違約責任

103年10月7日於臺東與蘭嶼間之國內固定航線，旅客因滯留蘭嶼，與船舶運送業者爆發衝突，旅客因此在蘭嶼開元港強行登船，致船舶運送業者超載乘客53人，被交通部航港局依違反船舶法裁罰新臺幣15萬元，經船舶運送業者提起行政訴訟，最終由臺北高等行政法院認定，船長於解纜開航「前」，已知船上人數超載，卻仍「決定」開船，航港局開罰有理由，故判決船舶運送業者敗訴定讞。

然倘因旅客於航行過程中發生事故致生人員傷亡，恐因其超載事實影響旅客保險權利。為確保載客船舶運送業者及旅客權益，建議應於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本增訂倘因乘客以非法手段強迫運送人開航，運送人得拒絕發航，並與該乘客解除契約，無須負擔賠償責任。該乘客對於由此超過合理運送時間之運送遲到而致損害者，對運送人及其他旅客應負賠償責任。藉此明定運送人及旅客權利義務，保障各方合法利益，同時確保船舶航行安全<sup>19</sup>。

### 四、建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本載明傷害保險各類給付金額

交通部於107年8月30日修正發布船舶運送業投保營運人責任保險旅客傷害保險辦法，其第4條規定，船舶運送業經營旅客運送者，應於開始營運前為旅客投保傷害保險。旅客傷害保險給付項目及最低保險金額分別為傷害醫療費用給付：每一旅客新臺幣三十萬元；失能給付：每一旅客新臺幣二百五十萬元；死亡給付：每一旅客新臺幣二百五十萬元。然國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本第13條雖規定，運送人保險投保責任，運送人應為乘客投保傷害保險，每一乘客保險金額不得少於相關法規所訂金額，卻無有關給付之

<sup>19</sup> 陳緯恩，《論國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約》，國立高雄大學法律研究所碩士論文，111年，頁100-102。

規範，乘客難以直觀且清晰了解自身權益，尚須透過認識船舶運送業投保營運人責任保險旅客傷害保險辦法方能得知。

同時，雅典公約 2002 年修正議定書將運送人賠償責任制度，由「過失責任制」修改為「嚴格責任制與過失責任制並用」，並大幅提高運送人對旅客人身傷亡、行李毀損或滅失之賠償責任限額。是以，我國亦應適時檢視船舶運送業投保營運人責任保險旅客傷害保險辦法最低保險金額，甚或修法建立強制責任保險制度，然經營國內固定航線之船舶運送業者部分仰賴政府補貼<sup>20</sup>，亦須斟酌賦予船舶運送業者更大責任之合理性。

綜上，建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本第 13 條載明傷害醫療費用給付、失能給付及死亡給付金額（如：○○給付金額為新臺幣【】萬元），並衡酌國內固定航線經營環境，於適當時機推動建立船舶運送業者強制責任保險制度<sup>21</sup>。

## 五、建議研議國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本應否包含履約保證機制

查國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本第 3 條及第 4 條規定，航班變更、減班或停航時，乘客得於一定期限內辦理退票，且運送人或原售票業者應全額退費並不得收取任何手續費<sup>22</sup>。如有損害，並得請求賠償。看似周延，惟並未要求船舶運送業者以提撥財務擔保方式落實履約保證機制<sup>23</sup>，一旦船舶運送業者涉及財務困難乃至惡性倒閉，導致無預警減班或停航，契約退費及賠償條款均形同具文，將造成大量預售票退款、後續行程無以為繼、甚至慘遭「丟包」無法

<sup>20</sup> 賴阿蕊、郭甜芳、王郁婷、許灼君，〈澎湖離島交通船服務的分析〉，《航運季刊》，第 23 卷第 1 期，103 年 3 月，頁 40-42。

<sup>21</sup> 曾文瑞，〈船舶運送業為旅客投保意外保險之問題及海上旅客運送責任保險制度之研究〉，《運輸學刊》，第 15 卷第 2 期，92 年 6 月，頁 146-147。

<sup>22</sup> 余宗鳴，〈表定航班遭業者取消，能否收取退票手續費？〉，《消費者報導雜誌》，第 485 期，110 年 9 月，頁 8。

<sup>23</sup> 林上閔、桑國忠、侯介澤、陳寶玉，〈客輪業者無預警停航之消費者保護機制研究〉，《航運季刊》，第 30 卷第 1 期，110 年 3 月，頁 38。

返回等消費糾紛，除對消費者權益造成莫大侵害，亦將耗費政府大量資源協調處理，戕害我國國際形象。建議主管機關通盤檢視國內固定航線營運環境及模式，衡酌業者與消費者等各方權益後，再行立法規範船舶運送業者相關履約保證，同時配合擬訂公告，使國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項內容包含損害賠償及其履約保證機制，並同步修正國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本，俾便建構周全完善的消費者保護制度。

## 六、宜儘速擬訂國際固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項並公告之

日本沖繩縣石垣市規劃以「八重山丸」客輪開闢基隆至石垣島海上客貨運定期航線，委由我國華岡集團以船務代理經營，提供每周3班運務，是臺灣睽違已久且唯一的國際固定客運航線<sup>24</sup>。

就固定航線而言，國際固定客運航線與國內固定客運航線之航運性質、運行模式頗有相似之處，然國際固定客運航線迄今尚無相應擬訂定型化契約應記載或不得記載事項，為免消費者無所適從，滋生爭議，建議主管機關宜參酌國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項儘速擬訂公告之。

另查基隆-石垣島航線係屬國際固定航線，業者須依航業法第13條第1項規定<sup>25</sup>申請經營固定航線，其運送期程並依同條第3項規定：「船舶運送業經營固定航線，應依登記之航線及船期表，從事客貨運送。」辦理。然同條第4項規定：「船舶運送業經營國內固定客運航線，非有正當理由，不得減班或停航；減班或停航時，應於減班或停航三日前報請航政機關備查，並於營業場所公告及利用電信網路、新

<sup>24</sup> 張佩芬，石垣島客貨輪10月下旬開航 票價約為機票半數、免費住宿，ETtoday新聞雲，114年9月14日，網址：<https://finance.ettoday.net/news/3033459>，最後瀏覽日期：115年3月17日。

<sup>25</sup> 航業法第13條第1項規定：「船舶運送業申請經營固定航線，應檢附營運計畫及相關文件，於船舶配置完成後，向航政機關辦理航線登記。」。

聞紙或廣播電視等方式周知乘客。但因不可抗力因素不及報請備查者，應即時周知乘客，並於事後三日內報請航政機關備查。」顯見僅明文規定國內固定客運航線於減班或停航有預警機制，國際客運固定航線卻付之闕如。

復查上述規定之立法理由：「第四項規定業者於減班或停航時，應於事前在營業場所公告及利用有效方式周知乘客，因不可抗力因素所致者，應即時周知乘客，並於事後報請航政機關備查。另考量實務上本國籍船舶運送業並無經營國際客運航線，而貨運航線減班或停航與不特定消費者權益較無涉，應回歸海商法及民法相關規範，為使行政管理主體明確及有效可行，乃將減班或停航之規範限於經營國內固定客運航線之船舶運送業者。」觀其立法說明，直言實務上本國籍船舶運送業並無經營國際客運航線，是以將減班或停航之規範限於經營國內固定客運航線之船舶運送業者。

惟基隆-石垣島航線業經核准，開航後其減班或停航均涉及不特定消費者權益，如因故需減班或停航，依現行法規，卻毫無預警義務即可驟然減班或停航，實乃立法闕漏，爰建議修法針對國際固定客運航線訂定相應預警機制規定，方足以配合擬訂相應之國際固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項，以此完備消費者保護機制。

## 伍、結論

國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約常由船舶運送業者公告於其官方網站或候船室<sup>26</sup>，然實務上知之者甚微，除宣導消費者多加認識國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本及國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項外，仍有待主管機關就其法制進行盤點修正，以保障消費者權益，促進運送契約之交易安全與公平。爰參考國際相關法制，並細究其內容，結合我

---

<sup>26</sup> 褚志鵬、張家豪，〈臺灣離島海上客運航線營運評估模式與改善策略研究—以臺東離島航線為例〉，《航運季刊》，第28卷第4期，108年12月，頁69。

國理論與實務，研提相關建議如下，俾供委員問政參考：

- 一、建議修法明定船舶運送業者變更國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約條款視同航線變更登記，應向主管機關辦理變更登記。
- 二、建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本增訂遇廣告爭議時之責任歸屬。
- 三、建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本增訂對無正當理由之抗爭行為，規範行為人違約責任。
- 四、建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本載明傷害保險各類給付金額。
- 五、建議研議國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本應否包含履約保證機制。
- 六、宜儘速擬訂國際固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項並公告之。

## 參考文獻

### 一、期刊論文

- 1、于惠蓉、張志清、鄭若英，〈2002年雅典公約修正議定書對我國海商法修正旅客運送之啟示〉，《航運季刊》，第27卷第2期，107年6月，頁99-126。
- 2、王肖卿，〈雅典旅客運送國際公約之研究並論我國海商法之修正〉，《東吳法律學報》，第18卷第2期，95年12月，頁75-102。
- 3、方福樑，〈離島澎湖、馬祖與台灣間交通船現況及公共政策〉，《船舶科技》，第57期，112年1月，頁31-38。
- 4、余宗鳴，〈表定航班遭業者取消，能否收取退票手續費？〉，《消費者報導雜誌》，第485期，110年9月，頁7-8。
- 5、林上閔、桑國忠、侯介澤、陳寶玉，〈客輪業者無預警停航之消費者保護機制研究〉，《航運季刊》，第30卷第1期，110年3月，頁27-53。
- 6、張志清，〈海商法旅客運送修正之建議〉，《航運季刊》，第30卷第1期，110年3月，頁55-77。
- 7、張藏文，〈定型化契約應記載或不得記載事項與行政管制—以國內線航空乘客運送契約為例〉，《消費者保護研究》，第24輯，109年3月，頁185-227。
- 8、曾文瑞，〈船舶運送業為旅客投保意外保險之問題及海上旅客運送責任保險制度之研究〉，《運輸學刊》，第15卷第2期，92年6月，頁127-148。
- 9、褚志鵬、張家豪，〈臺灣離島海上客運航線營運評估模式與改善策略研究—以臺東離島航線為例〉，《航運季刊》，第28卷第4期，108年12月，頁55-80。
- 10、賴子敬、顧景昇，〈臺灣離島渡輪旅遊型態之研究〉，《休閒產業

管理學刊》，第 13 卷第 2 期，109 年 9 月，頁 45-70。

- 11、賴阿蕊、郭甜芳、王郁婷、許妸君，〈澎湖離島交通船服務的分析〉，《航運季刊》，第 23 卷第 1 期，103 年 3 月，頁 25-49。

## 二、學位論文

- 1、陳緯恩，《論國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約》，國立高雄大學法律研究所碩士論文，111 年。

## 三、網路資源

- 1、行政院消費者保護會，何謂定型化契約，104 年 9 月 25 日，網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/4432D6D5FA6677B9/2b4c84a5-0313-461f-a004-c3f56c0cbb98>，最後瀏覽日期：115 年 3 月 17 日。
- 2、張佩芬，石垣島客貨輪 10 月下旬開航 票價約為機票半數、免費住宿，ETtoday 新聞雲，114 年 9 月 14 日，網址：<https://finance.ettoday.net/news/3033459>，最後瀏覽日期：115 年 3 月 17 日。
- 3、財團法人中華民國消費者文教基金會，「郵輪故障頻傳 消費者權益亟待保障」新聞稿，114 年 7 月 25 日，網址：<https://www.consumers.org.tw/product-detail-3939344.html>，最後瀏覽日期：115 年 4 月 9 日。
- 4、e-Gov 法令檢索，海上運送法，網址：<https://laws.e-gov.go.jp/law/324AC0000000187>，最後瀏覽日期：115 年 3 月 17 日。
- 5、GOV.UK，Protocol of 2002 to the Athens Convention relating to the Carriage of Passengers and their Luggage by Sea, 1974，網址：[https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a7b9ee1e5274a7318b8fd94/Misc.6.2013\\_Prot\\_2002\\_Athens\\_8760.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a7b9ee1e5274a7318b8fd94/Misc.6.2013_Prot_2002_Athens_8760.pdf)，最後瀏覽日期：

115 年 3 月 17 日。

**附錄：「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約法制問題研究」專題研究報告（初稿）座談會紀錄及參採情形**

時間：115 年 4 月 7 日（星期二）下午 3 時

地點：立法院法制局 305 會議室

主席：方組長華香

紀錄：高念祖

參加人員：

一、學者專家

臺灣海洋大學運輸科學系 桑教授國忠

二、交通部

科長 林櫻子

研究員 陳贊文

視察 林蘭雀

交通部航港局

專門委員 曾敬文

專員 歐芝麟

三、本局出席人員

彭研究員文暉

楊副研究員盛旺

楊助理研究員蕙如

**發言要點：**

**臺灣海洋大學運輸科學系桑教授國忠：**

- 一、之前有接交通部航港局的計畫案：建置航運業財務監督及預警/預防機制之可行性研究，有一議題是有關於研議避免船舶運送業經營旅客運送者，無預警停航影響航線營運，影響旅客權益之因

應策略探討(如：投保履約保證保險或保證措施等之可行性)。其中探討內容包含預警義務是否需法制化：現行航業法雖有停航報請備查規定(第13條)，但缺乏對「無預警」行為的嚴厲罰則，是否有調整機制。

二、履約保證的必要性：履約保證對消費者有保障。但業者的想法之前有訪談，多數業者認為履約保證會增加成本，不建議做更動。需要再評估二方面想法再做考量。

#### **參採情形：**

一、第一點意見，錄供主管機關參考。

二、第二點意見，尚無反對本報告意見，錄供參考。

#### **交通部航港局專門委員曾敬文：**

一、本部航港局於105年4月19日修正發布定型化契約範本時，已督導客運業者完成訂定並辦理備查事宜；另依現行船舶運送業管理規則第12條規定，定型化契約本屬申請經營固定航線登記之必要審查文件，爰現行機制已具實質監管效力，應無調整法規之需求。

二、鑒於國內客運固定航線屬大眾運輸性質，依航業法第13條規定，客運業者針對按船期表營運、減班及停航等事項均須報請備查並受行政監管，以確保不特定大眾之搭乘權益。另消保法第22條規定，已明定企業經營者確保廣告內容真實之義務，若發生廣告不實，消費者可依消保法及公平交易法，提出申訴或請求賠償。

三、查船舶運送業管理規則第17-3條第1項規定，已授權客運業者基於航行安全、乘客生命、船上秩序等因素，限制特定乘客搭乘，考量定型化契約之目的主係維護不特定消費者權益，至無正當理由之抗爭行為，因屬個別特殊情狀，建議回歸民法及消保法等相關規定，認定行為人是否具違約責任，應無於範本增訂之需求。

四、查現行船舶運送業投保營運人責任保險及旅客傷害保險辦法第4

條已明定傷害保險之各項給付標準與最低投保金額，具實質強制保障力。為保有業者提供優於法定標準之空間，且避免未來法規修訂而產生資訊落差，現行範本採援引法規方式規範，以兼顧契約彈性及旅客權益之保障，應無修正需求。

五、鑒於國內客運固定航線運輸服務屬一次性服務，與消保法第17條第2項所指預付型交易(如儲值、分期或遞延服務)有所差異，且經查航空及鐵路等運具亦無相關規範，考量其產業營運特性，應無訂定履約保證機制之需求。

六、本項提及外籍「八重山丸」客貨輪開闢基隆至石垣島海上客貨運定期航線，係為外國船舶運送業者委託我方船務代理業華岡集團代為處理相關營運籌劃事宜，爰建議酌修相關文字。另鑒於國際海運旅客運送具跨國管轄特性，其運送人責任已受「雅典公約」等國際條約高度約束，且考量國際航線涉及雙邊主權與屬地主義限制，倘由我國片面訂定具強行法性質之應記載事項，恐與他國法規或國際公約產生適用衝突。

#### **參採情形：**

一、第一點意見，已參採修正。

二、第二點意見，查郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第6點，亦針對廣告責任加以釐清，顯見於定型化契約範本增訂廣告責任歸屬尚非不可為之，爰維持本報告建議。

三、第三點意見，查船舶運送業管理規則第17-3條第1項但書規定，特定乘客有危害航行安全之虞，船舶運送業者得限制其搭乘，然尚未規範諸如乘客以非法手段強迫運送人開航等情事以及對其他乘客造成的損害賠償責任，我國既已有蘭嶼開元港船舶運送業者被迫超載開船爭訟，以及臺灣離島因天候「關島」無法離去，致旅客滯留亦非罕見，難謂其為特殊情狀，主管機關自應訂定更

細緻的規範，不應僅回歸民法、消保法之適用，爰維持本報告建議。

四、第四點意見，其一，如本報告所述，已知船舶運送業投保營運人責任保險及旅客傷害保險辦法第 4 條明定傷害保險之各項給付標準與最低投保金額。然以援引方式仍對乘客有相當隔閡，未能直接確保消費者知的權利；其二，傷害保險各類給付金額於範本之呈現方式可載為：「○○給付金額為新臺幣【】萬元（不得少於相關法規所訂金額）」如業者願提供更優厚的傷害保險給付，自然樂見，並更應明載於定型化契約，以強化自身競爭力吸引消費者購票。綜上，爰維持本報告建議。

五、第五點意見，查消保法第 17 條第 2 項僅規定預付型交易應提供履約擔保，惟其他交易提供履約擔保或類似機制並不在禁止之列。參考國內、國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項亦有類似規定，鑒於船舶運送業者一旦發生惡性倒閉情事，均極為嚴重，對消費者權益侵害極大，履約保證機制實有必要。惟尚待主管機關通盤檢視國內固定航線營運環境及模式，衡酌業者與消費者等各方權益後，再行規劃推行，爰維持本報告建議。

六、第六點意見中指華岡集團係船務代理業者部分參採修正。另就國際航線涉及雙邊主權與屬地主義限制云云，以我國大力推動的郵輪國際航線為例，同樣涉及雙邊主權與屬地主義限制，亦訂定郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項，故實非不可為之，爰維持本報告建議。

#### 彭研究員文暉：

一、本報告初稿第 5 頁述及「……雅典公約體系，已逐漸演進為對旅客保障更周全，對運送責任規範更合理之法制。」一節，按雅典公約似僅適用於國際航線之旅客運送，對於我國「國內固定航線

載客船舶乘客運送」相關法制如何參考適用，或可酌予補充敘明，以資周延，尚請卓參。

二、本報告初稿第 7 頁述及「另依日本海上運送法，船舶運送業者運送條款的訂定與變更均須取得國土交通大臣的核准之精神，建議修法明定如船舶運送業者依國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本訂定之定型化契約，須送「主管機關備查；若非依該定型化契約範本條款訂定之定型化契約，則須由主管機關核定後公布，……。」一節，按「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」已具法律拘束效力，考量「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本」僅屬參考性質，爰實務上有無明定須報請主管機關備查或核定之必要，或可再作研酌。

三、本報告初稿第 8 頁次段述及：「……若乘客依廣告所示進行規劃，卻遇船舶未依廣告之船期開航或運送遲延，運送人是否得提出不可抗力之免責抗辯，乘客是否亦得提出另有交易習慣之金額，或因遲到而增加支出之必要費用，進而請求賠償等均未有規範，責任歸屬仍須釐清。……」一節，按海商法第 79 條明定：「旅客之運送，除本節規定外，準用本章第一節之規定。」查同法第 69 條針對運送人之賠償責任已定有相關規範，建議或可酌予補充，以資完整，尚請卓參。

四、本報告初稿第 8 頁末段述及：「……為確保載客船舶運送業者及旅客權益，建議應於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本增訂倘因乘客以非法手段強迫運送人開航，運送人得拒絕發航，並與該乘客解除契約，無須負擔賠償責任。……」一節，惟查「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第 11 點及「國內固定航線載客船舶乘客

運送定型化契約範本」第 12 點條皆訂有「拒載條款」，明定「運送人應採取適當措施，確保乘客無障礙搭乘客船。但縱採取適當措施，特定乘客仍有危害健康或航行安全之虞者，運送人得依相關法規規定限制其搭乘。」得否適用所指「乘客以非法手段強迫運送人開航」之情事？或可酌予補充敘明，以資釐清，尚請卓參。

五、本報告初稿第 11 頁末段述及：「……建議修法針對國際固定客運航線訂定相應預警機制規定，方足以配合擬訂相應之國際固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項，……」一節，按所指「國際固定客運航線」與本報告「國內固定客運航線」之研究主題與範圍似屬有間，若欲一併納入檢討，相關論述及說明或可酌予補充或調整，併請卓參。

#### **參採情形：**

- 一、第一點意見，已參採修正。
- 二、第二點意見，同交通部第一點意見參採情形。
- 三、第三點意見，查海商法第 79 條規定，旅客之運送，除本節規定外，準用本章第一節貨物運送之規定。然旅客運送與貨物運送實有本質差異，尚難一概而論，復查同法第 69 條有關運送人或船舶所有人之賠償責任，雖有相關規範，似未擴及廣告責任部分，爰維持本報告建議。
- 四、第四點意見，同交通部第三點意見參採情形。
- 五、第五點意見，已參採修正。

#### **楊副研究員盛旺：**

- 一、消保法第 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。」又第 17 條第 4 項前段規定：「違反第 1 項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效」。按現行消保法即明文規範企業經營者違反公告之定型化契約條款無效，且定有主管機關令其限期改正、處罰、按次處罰等相關規定。本報告肆、問題研析與建議（頁 6-7）所提「一、建議修法明定依國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本訂定之定型化契約，須送主管機關備查；若非依該範本條款訂定者，則須由主管機關核定後公布」，係指修正何法？若係修正消保法，惟該法已有前開相關規定，主管機關落實執行，是否仍有修正之必要，仍請卓參。

二、消保法第 17 條第 1 項規定：「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。」；又本報告肆、問題研析與建議（頁 10-12）所提「六、宜儘速擬訂國際固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項並公告之」、「…，爰建議修法針對國際固定客運航線訂定相應預警機制規定，方足以配合擬訂相應之國際固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項，以此完備消費者保護機制。」，係指修正何法？若係修正消保法，惟該法已有前開第 17 條第 1 項有關中央主管機關得選擇特定行業，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規定，是否仍有修正之必要，仍請卓參。

三、本報告（註 4、註 8）與（註 5、註 7）是否係註解相同事項，宜請釐清後予以修正。

#### **參採情形：**

一、第一點意見，同交通部第一點意見參採情形。

二、第二點意見，茲因航業法第 13 條第 4 項規定，船舶運送業經營國內固定客運航線，非有正當理由，不得減班或停航。未有針對國際固定客運航線之規定，交通部難以依此配合擬訂相應之國際固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項，故應予修正，爰維持本報告建議。

三、第三點意見，已參採修正。

#### 楊助理研究員蕙如：

一、本報告初稿第 9 頁問題研析與建議三「建議於國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本增訂對無正當理由之抗爭行為，規範行為人違約責任」。國內曾發生蘭嶼滯留客強登船返台東超載船家抗罰敗訴，該案源於因受颱風等影響，蘭嶼對外交通中斷 4 天後通客船「綠島之星」開航，滯留在蘭嶼遊客和當地民眾約 500 多人，看到船靠近開元港蜂擁而上，期間滯留旅客和船長發生衝突，仍強行登船，「綠島之星」超載 53 人(搭載合法乘客定額為 253 人，當天實際搭載乘客為 306 人)並在 6、7 級浪顛簸下返臺東富岡港。

交通部航港局因此對「綠島之星」所屬的龍鴻航業股份有限公司依違反船舶法開罰 15 萬元罰鍰。受罰船公司曾以「緊急避難」行為才會超載開船抗辯，惟超載行為所伴隨之風險更高，例如船隻吃水變深，抗風浪能力大幅下降，遭遇湧浪時極易發生翻覆；負重過大會導致動力不足，難以應對突發的海況變化，以及船上救生圈、救生衣數量不足，一旦發生海難意外，後果更甚於滯留外島。

參酌日本船舶安全法，船舶必須遵守檢查證書上記載的最大搭載人員數量。若船舶搭載人數超過定額（定員超過），甚至可處有期徒刑。建議主管機關於船舶法及船舶乘客運送定型化契約範

本，明定乘客及船公司之最大搭載人員數量遵循義務，對於違反義務者(如強行登船之乘客)，研議處公共危險罪，賦予船公司請求警察協助之權，或參考道路交通管理處罰條例有關不依規定接受安全教育或指揮之處罰。

二、國內固定航線載客船票經常出現「小蜜蜂」(穿梭於停車場或觀光客多的地方的售票人員)兜售式亂喊價，票價高低差額甚至達5倍之多，建議主管機關徵詢遊艇、動力小船等公協會建立電子票券系統或法制化因應對策。

三、本報告初稿主要探討「國內」航線契約，惟我國與日韓等國之觀光及商務交流日甚，「國際」航線定型化契約尚須調合外國立法例之規範，為未來值得研究之方向。

**參採情形：**

一、第一點意見，贊同本報告建議，錄供參考。

二、第二點意見，錄供主管機關參考。

三、第三點意見，錄供參考。

**散會：**下午4時5分