

金門縣議會第八屆第 14 次臨時會



「金門鄉親赴廈門旅遊消費爭議事件」

專案報告

金 門 縣 政 府

中華民國 114 年 10 月 3 日

目 錄

壹、消費經過、爭議帳款、申訴處理及調查進度	3
貳、建立兩岸旅遊消費爭議協處機制及單一聯絡窗口之執行時間	4
參、策進作為	6
肆、附件	8

金門縣政府專案報告

壹、消費經過、爭議帳款、申訴處理及調查進度

一、消費經過、爭議帳款

民眾楊小姐於 114 年 9 月 8 日透過 1999 陳情馬小姐及許先生常在 LINE 社群招攬大陸旅遊行程(落地招待)，於廈門、漳州等地商店強迫購物，不消費就直接關在店面並將網路切斷，多人上當受騙金額高達數萬元，請本府請協助稽查是否有領隊導遊資格及網路招攬是否合法？

二、申訴處理權責

本府觀光處即刻簽報本案，因案屬交通部觀光署轄管之權責範圍，已將相關事證移請該署辦理調查事宜，刻由該署遵循旅行業攬客相關法規規範，辦理後續查處。

三、調查進度

經本府聯繫交通部觀光署，承辦表示已發文予馬小姐完成第一次陳述意見，惟馬小姐僅回覆無招攬情事，只是約朋友赴大陸找朋友，並無購物行程。該署將於近期再次發函，請其表達第二次陳述意見。因本案涉及非旅行社業者(無執照)於網路招攬旅客，該署後續評估於收到第二次陳述意見後，續依發展觀光條例裁罰之可行性。已請該署後續發函副知本府。

貳、建立兩岸旅遊消費爭議協處機制及單一聯絡窗口之執行時間

一、現行兩岸旅遊消費爭議協處機制

(一)關於跨境消費爭議協處機制-臺韓備忘錄

因跨境消費屬私法紛爭，多數國家之駐外館為避免干涉駐在國司法權之行使，不會「直接」或「間接」介入是類爭議。

目前我國僅與韓國簽有消費者保護瞭解備忘錄(MOU)，因此民眾遇有韓國跨境消費爭議，可填妥申請表傳送至行政院消費者保護處，由該處循雙邊聯繫管道轉請韓國消費者院協助處理，其餘我國民眾之跨境消費爭議事件，無法循消費者保護法(以下簡稱消保法)之規定尋求救濟。

(二) 現行國人涉陸之跨境消費爭議協處機制：

至於現行國人赴陸若產生消費糾紛，除旅遊類型之消費者參加中華民國旅行業品質保障協會(以下簡稱品保協會)會員旅行社所承辦的旅遊可向品保協會申訴，或直接於行政院消費爭議申訴系統申訴，或除與韓國簽訂 MOU 可透過「官方管道」協處外，基於管轄權之考量，其餘消費類別爭議事件尚無我國消保法之適用，但仍協助消費者告知其可尋求救濟之處理方式如下：

1. 尋求國內消費者保護團體協助：

我國消費者保護團體具專業性，積極與許多外國消費者保護機構(或團體)簽訂跨境消費爭議備忘錄，熱心協助消費者處理跨境爭議，消費者遇有跨境消費爭議，可洽下列國內消保團體尋求協助：

(1)財團法人中華民國消費者文教基金會。

(2)社團法人台灣消費者保護協會。

2.尋求國際消費者保護團體協助：

向國際組織「跨境消費爭議處理網(eConsumer.gov)」進行申訴。

3.直接向企業經營者所在地之中國消費者協會或消費者權益保護委員會等相關組織進行申訴。

4.向財團法人海峽交流基金會反映，由該會轉請中國大陸海峽兩岸關係協會協處。

二、建立兩岸旅遊消費爭議協處單一聯絡窗口之執行時間

(一)我國對於與陸方簽署消費者保護文件之相關規定

依現行臺灣地區與大陸地區人民關係條例第 5 條之 1 規定，「臺灣地區各級地方政府機關（構），非經行政院大陸委員會授權，不得與大陸地區人民、法人、團體或其他機關（構），以任何形式協商簽署協議。臺灣地區之公務人員、各級公職人員或各級地方民意代表機關，亦同（第 1 項）。臺灣地區人民、法人、團體或其他機構，除依

本條例規定，經行政院大陸委員會或各該主管機關授權，不得與大陸地區人民、法人、團體或其他機關（構）簽署涉及臺灣地區公權力或政治議題之協議（第 2 項）」。同法第 33 條之 2 復規定「臺灣地區各級地方政府機關（構）或各級地方立法機關，非經內政部會商行政院大陸委員會報請行政院同意，不得與大陸地區地方機關締結聯盟（第 1 項）」。

（二）因應作為

綜上，本府在未經行政院大陸委員會或各該主管機關授權或同意下，雖無法與陸方簽署建立「官方」協處機制之文件，然鑑於金廈之間往來密切，維護兩岸消費者權利，減少消費爭議，促進消費友善環境，有其必要性。本府已於 113 年 12 月 11 日由呂前秘書長清福率相關局處同仁及消費者保護官赴廈門與當地相關消費者權益保護委員會等組織進行交流，分享消費者保護業務相關經驗。

目前本府消費者保護官就個案消費爭議情形，如有尋求協助者，會予以協助消費者聯繫陸方之消費者保護組織，以爭取時效，尋求救濟。

參、策進作為

持續落實地區消費者保護權益宣導

本府為保障地區民眾了解自身消費權益，除於金門日報免費廣告刊登消費者權益公益廣告外，並自 112 年起，配合金門縣警察局及各鄉鎮樂齡學習中心等單位，於所舉辦之社區治安會議或課程中，對與會民眾進行消費者保護宣導，以提高其消費權益意識，主題涵蓋最新法規、結合時事案件、高齡消費者常見消費問題等，進行宣導；並告知民眾如有任何消費糾紛，可撥打全國消費者服務專線 1950 或向本府消費者保護官洽詢，若遇旅遊消費糾紛，亦可向觀光處反映以尋求協助。

表 1 金廈旅遊消費爭議協處單位及聯繫窗口表

單位	聯繫電話
金門縣政府觀光處(觀光業務科)	082-324174
金門縣政府消費者保護官	082-318823 # 62055
交通部觀光署(監理稽查科)	03-3931803
財團法人海峽交流基金會	02-21757000
財團法人中華民國消費者文教基金會	02-27001234
社團法人台灣消費者保護協會	07-9700726
全國消費者服務專線	1950

肆、附件

條文	規定內容
發展觀光條例 第 27 條	1.旅行業業務範圍如下： 一、接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。 二、接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。 三、招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。 四、設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。 五、提供旅遊諮詢服務。 六、其他經中央主管機關核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。 2.前項業務範圍，中央主管機關得按其性質，區分為綜合、甲種、乙種旅行業核定之。 3.非旅行業者不得經營旅行業業務。但代售日常生活所需國內海、陸、空運輸事業之客票，不在此限。
發展觀光條例 第 53 條 第 1 項	依據發展觀光條例第53條第1項：「觀光旅館業、旅館業、旅行業、觀光遊樂業或民宿經營者，有...損害國家利益...者，處新臺幣3萬元以上15萬元以下罰鍰；情節重大者，處新臺幣15萬元以上50萬元以下罰鍰，並

	定期停止其營業之一部或全部，或廢止其營業執照或登記證。」
發展觀光條例 第 55 條 第 4 項	未依本條例領取營業執照或登記證而經營觀光旅館業務、旅館業務、旅行業務或觀光遊樂業務者，處新臺幣十萬元以上二百萬元以下罰鍰，並勒令歇業。
旅行業 管理規則 第 49 條第 19 款	旅行業管理規則第49條第19款：「旅行業不得有下列行為：...十九、經營旅行業務不遵守交通部觀光局管理監督之規定者。」
臺灣地區與大陸地區 人民關係條例 第 5 條之 1	1.臺灣地區各級地方政府機關（構），非經行政院大陸委員會授權，不得與大陸地區人民、法人、團體或其他機關（構），以任何形式協商簽署協議。臺灣地區之公務人員、各級公職人員或各級地方民意代表機關，亦同。 2.臺灣地區人民、法人、團體或其他機構，除依本條例規定，經行政院大陸委員會或各該主管機關授權，不得與大陸地區人民、法人、團體或其他機關（構）簽署涉及臺灣地區公權力或政治議題之協議。
臺灣地區與大陸地區 人民關係條例 第 33 條之 2	臺灣地區各級地方政府機關（構）或各級地方立法機關，非經內政部會商行政院大陸委員會報請行政院同意，不得與大陸地區地方機關締結聯盟。

交通部觀光署	公告及規定內容
	交通部觀光署於113年2月7日公告，請旅行業者自即日起停止招攬赴陸旅行團，並於113年2月19日以觀業字第1133000382號函請各旅行商業同業公會轉知所屬綜合及甲種旅行社會員，鑒於兩岸情勢改變，爰暫停執行組團赴陸旅遊之規劃至113年5月31日，即113年6月1日後之團體不能出團，請旅行社切勿再攬客，以避免衍生旅遊糾紛。 邇來交通部觀光署屢接獲民眾反映，部分旅行業者招攬旅客赴陸團體旅遊，或以參訪、交流名義向不特定人招攬或販售實際赴陸之旅遊團商品，請貴公司加強檢視相關招攬資訊（含紙本或網路等刊登內容），確認相關招攬資訊已下架，以避免衍生旅遊糾紛，交通部觀光署後續將抽查稽核，倘發現違規情事將依法裁處。