

專案質詢

8-5-6-0245

立法院議案關係文書 中華民國 103 年 4 月 16 日印發

案由：本院羅委員淑薈，鑒於航空公司之間的競爭激烈，想要開發客源、增加營收就得別出心裁。中小型的航空公司選擇降低營運成本，用減少服務方式，以最低的票價販售中長途機票給旅客，廉價航班的經營模式開始在各地的航空公司出現。隨著日、韓廉價航空投入戰局，亞洲廉航市場方興未艾，台灣旅客選擇搭乘廉價航空的意願大幅提高，由於廉價航空蓬勃發展，9 年來已有 11 家，2013 年底搭乘旅客已破百萬，但旅客投訴無門，雖然民航局成立客服窗口，有專人處理旅客問題，但是非 24 小時全天候服務，以及未提供針對廉價航空糾紛的窗口。爰建請民航局將客服窗口服務時間，延長為 24 小時，並成立廉價航空消費爭議單一窗口，以便旅客能及時得到協助，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、廉價航空蓬勃發展，9 年來已有 11 家，乘客人數年年激增，已成為國內出國旅遊首選，但是廉航旅客糾紛不斷，以赴日旅客的爭議到去年底止達 579 件。
- 二、廉價航空有些網頁無中文，有些網頁雖有中文，但關係旅客權益卻是英文，且航空公司可更改航班不須通知旅客，也無須負責，全然漠視旅客權益，讓旅客投訴無門。
- 三、一般情況下「紅眼航班」和早晚班機的票價都會便宜些，呈現「中間高，兩頭低」的特徵，對價格敏感、需要中轉以及時間安排較緊的消費者可能會選擇。廉價航空時段多為紅眼航班，在凌晨出發或抵達，若是旅客需要投訴，就求助無門。