

(行政院函 中華民國 103 年 5 月 2 日院臺專字第 1030024365 號)

(立法院函 編號：8-5-6-245)

羅委員針對廉價航空蓬勃發展，建請民航局延長客服時間為 24 小時並設置單一窗口，俾提供旅客即時協助所提質詢，經交據交通部查復如下：

- 一、低成本航空公司陸續來臺營運，因票價較一般航空公司低廉，旅客人數亦有成長，惟因機票銷售模式及使用限制與一般航空公司有所不同，消費者在接觸相對較少及未能事先充分瞭解機票退票規定之情形下較易衍生消費爭議。
- 二、鑑於國際機票種類繁多，使用規定亦不盡相同，為使消費者瞭解所購買機票之使用限制，本部門民用航空局已自 96 年 7 月 1 日起，要求航空公司依據「國際機票交易重要須知範本」充分揭露機票資訊，並由本部門觀光局同時要求旅行社於代售機票時配合辦理。另民航局亦印製宣導摺頁及製作動畫加強宣導，經查各公司均已依規定提供機票資訊。
- 三、為再強化消費者權益之保障，針對部分低成本航空公司無繁體中文網頁問題，民航局已要求改善，目前在臺營運之低成本航空公司官網均有提供繁體中文頁面，並於旅客訂票流程中，以繁體中文揭露各項交易資訊（如航班時間、免費行李重量、是否可更改旅客姓名及退票等資訊）。
- 四、民航局已設置單一窗口由專人專責處理航空公司消費爭議，並提供有 24 小時免付費電話（0800-211798）及電子信箱等反映管道，俾及時給予旅客協助。而對於所接獲低成本航空相關申訴，除要求航空公司查明檢討及妥適處理外，亦會追蹤列管其處理情形。民航局對於低成本航空公司之機票資訊揭露及消費爭議處理已有積極作為，未來亦將持續督促所有航空公司提升品質加強服務。

## (二十二) 行政院函送羅委員淑蕾就擴大與邦交國的交往領域所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 103 年 5 月 2 日院臺專字第 1030024265 號)

(立法院函 編號：8-5-6-145)

- 一、目前我與 22 個邦交國關係穩定，並無出現所謂邦交「空洞化」之危機。惟外交部將會持續努力鞏固邦誼，密切關注各種可能之外交警訊，並採取積極作為預作防範。
- 二、政府在過去 5 年多來積極推動活路外交，在「尊嚴、自主、務實、靈活」之原則下，以務實精神開拓我國外交關係，加強與邦交國密切來往，在互利共榮之基礎上建立長久關係。
- 三、為持續強化與邦交國關係並反制中國大陸可能圖謀，本部門相關作為包括：
  - (一)強化雙邊高層互訪：馬總統自民國 97 年就任總統以來，已遍訪我 22 個邦交國，例如馬總統於上(102)受邀出席教宗方濟各之就職典禮，吳副總統復於本(4)月 26 日赴教廷出席「先教宗若望二十三世及若望保祿二世封聖典禮」，連續兩年我正副元首先後赴教廷出席盛會；馬總統上年 8 月訪問海地，係兩國建交 57 年以來第一次往訪之我國元首，海地共和國總統馬德立 (Michel J. Martelly) 應邀於本月 22 日回訪，為 12 年來第一次訪華

之海地元首。以上均顯見我與各邦交國之邦誼友好密切。

- (二)落實並精進我與友邦各項雙邊合作計畫：政府秉持「目的正當、過程合法、執行有效」之援外三原則及「援助成效巴黎宣言」之理念，配合友邦政府優先施政重點，協助其進行國家發展與建設，另保留執行彈性，以契合當地政府及人民所需，已獲得各友邦政府及人民之肯定與認同。
- (三)積極推動「經貿外交」：鼓勵及協助國內廠商赴邦交國投資、設廠及參展；同時向友邦國家宣傳我國已簽署「兩岸經濟合作架構協定」、「臺紐經濟合作協定」及「臺星經濟夥伴協定」，可將我國作為進入亞洲之跳板，鼓勵友邦來華投資，拓展商機。
- (四)強化情蒐作為：持續注意中國大陸在我友邦之各項作為及互動情資，以切實掌握陸方在我友邦動向。
- (五)深化當地人脈：我友邦來華留學生返國後不少進入政府部門任職，頗受該國政要重視，透過渠等在當地人脈，有助我擴展與當地各層面人士之交往，深入草根，以利掌握當地訊息脈動。
- (六)協助邦交國培育人才：為協助友邦培育人才，臺灣獎學金每年均招募 150 至 200 名邦交國青年，來華修習學士、碩士及博士課程，另我國義守大學自民國 102 年起開設「學士後醫學系外國學生專班」，招收邦交國優秀青年來華習醫，其目的在運用我國優質醫學教育資源，協助友邦培育當地醫師及改善醫療環境，以進一步增進邦交國人民福祉，提升我援外效益並深化邦誼，創造多贏局面。

(二十三) 行政院函送邱委員志偉就應遵照立法院 1 月份做出之決議，由遠通自行吸收超商手續費，並增加在高雄市免收各項服務費之服務地點，延長服務時間問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 103 年 5 月 2 日院臺專字第 1030024372 號)  
(立法院函 編號：8-5-6-252)

邱委員建議應遵照立法院 1 月份做出之決議，由遠通自行吸收超商手續費，並增加在高雄市免收各項服務費之服務地點，延長服務時間所提質詢，經交據交通部查復如下：

一、有關「應遵照立法院 1 月份做出之決議，由遠通自行吸收超商手續費」問題：

- (一)大院本(103)年 1 月 14 日審查 103 年度中央政府總預算案時，於本部預算下所通過第 63 項決議全文提及「…依據交通部與遠通電收公司之合約，其契約規定遠通電收應廣設服務據點，但遠通電收公司並未廣設服務據點，係將便利商店等通路納入，如此上述通路之手續費成本應由遠通電收自行吸收，不得轉嫁給用路人，其目前將 5 元手續費轉嫁用路人之情況應立即停止。…」，要求遠通公司要廣設繳費免手續費服務據點。
- (二)雖遠通公司對立法院決議表示「為契約外負擔，非投資計畫書應辦事項」，惟基於「尊重立法院」，且在高公局多次要求及協商下配合辦理，自 4 月 1 日起實施與中油直營站