

專案質詢

8-8-1-0051

立法院議案關係文書 中華民國 104 年 9 月 10 日印發

案由：本院許委員淑華，鑑於全台有如此多的民眾對鐵路車票有需求，公平售票原則十分重要，台鐵不可只顧著賣票，而不管票都賣給了誰；依現行購票辦法，買台鐵車票有些必要條件，譬如需出示身分證字號，同一購買者出現大量異常購票情況，自動示警並不困難；而且掃票的單位通常用訂票程式軟體掃票，應該也可以偵測。這些異常事件通常都是在熱門時段搶票時才會出現，網管人員在適時監測網路，並將資料加以分析，應可防堵些掃票行為。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、台鐵東部幹線的車票一票難求，鐵路警察局揪出藝品店業者一年半內瘋狂掃票一百九十萬張；之前，也有某工程師冒用他人身分證六個月內買三十萬張票的事件，對於一般旅客買不到票，台鐵似乎只能表示無奈，難道真的沒有法子可想？
- 二、曾在網路訂購火車票的旅客，多有以下類似經驗：即使在台鐵車票開賣時即下單買票，熱門路線也經常訂不到票，因為車票已被「秒殺」；今年台鐵端午車票，開賣第一分鐘就被搶訂八萬多張，平均每秒賣出近一千五百張，到了上午九時總共被訂購了近二十二萬張票；也就是說，台鐵的車票有超過三分之一的票在開賣的第一分鐘就售出，這種驚人效率，讓人覺得要在台鐵售票系統搶到車票，是項高難度專業任務，沒有搶票專業能力的一般旅客，根本沒有機會買到票。
- 三、前述買下一百九十萬張車票的藝品店業者，平均每天買票的數量是三千五百張，碰到熱門時段，訂票的數量應不只此數。媒體指出，一家花蓮最大的藝品店業者，利用「團體訂票程式」掃光台鐵團體票，而其他業者不示弱，也以「團體訂票程式」搶訂台鐵團體車票，旅行社利用電腦程式「霸票」，似成常態；搶票，一定要在車票發售的第一時間就啟動，利用程式來下手既精準又快速，非人力可及，一般旅客只有望票興歎。

立法院第 8 屆第 8 會期第 1 次會議議案關係文書

- 四、有人搶訂火車票，台鐵顯然樂觀其成，但是問題出在被搶的票都是熱門時段或地點，其他冷門票依然乏人問津，這就出現「不患寡而患不均」的問題，車票不足固然令人不滿，但是分配不均則更令人氣憤。鐵路局常表示車票的供應充足，但是民眾卻仍然買不到票，搶票已成為台鐵熱門路線慣例，可是搶也未必搶得到，就是沒有顧慮到所有旅客的權益。
- 五、火車票如此難買，但是懂得竅門還是能買得到；一名新北市電腦工程師江姓男子涉嫌長期冒用他人身分證號，上網專買台北往返宜蘭的台鐵車票，被查出六年間冒名三十一人，訂票逾五萬次共三十多萬張車票。原來一、二審法官認定他犯案共買了近一千四百張車票，但是更一審再查才發現他是慣犯。這個案子教人不解之處，在於犯案者可以利用三十一個人頭買到三十多萬張票，也就是一個人頭的購買量約為一萬張車票，這樣異常的購票情形，得要向法院更一審才被發現，鐵路局對賣票防弊措施明顯不足。
- 六、全台有如此多的民眾對鐵路車票有需求，公平售票原則十分重要，台鐵不可只顧著賣票，而不管票都賣給了誰；依現行購票辦法，買台鐵車票有些必要條件，譬如需出示身分證字號，同一購買者出現大量異常購票情況，自動示警並不困難；而且掃票的單位通常用訂票程式軟體掃票，應該也可以偵測。這些異常事件通常都是在熱門時段搶票時才會出現，網管人員在適時監測網路，並將資料加以分析，應可防堵些掃票行為。
- 七、鐵路警察局可以揪出掃票的藝品店業者，可見提供民眾較公平的購票環境並非不可能；當然執法從嚴也可能嚇阻不當的購票行為，譬如前述的電腦工程師就被重判四年六月徒刑，甚至連法官也促請台鐵參考各航空公司訂票方式，於網路訂票後以信用卡結帳，或取票時核對雙證件，以杜絕惡意程式或冒名訂票情形，台鐵豈可對已造成民怨的掃票行為視若無睹。