

專案質詢

9-1-6-0127

立法院議案關係文書 中華民國105年3月23日印發

案由：本院張廖委員萬堅，鑒於近年來廉價航空持續推出優惠機票，推升國人出國意願與頻率，隨著民眾搭乘比例增加，衍生的消費爭議申訴案件也隨之增高，根據交通部民用航空局調查，民航局表示，去年共受理 1189 件民眾投訴航空公司消費爭議，其中廉價航空為 586 件，約占 49%，爭議類型以退票問題最多，而前一年的消費爭議有 739 件，廉航相關的 184 件，約占 25%，不管是案件數或比例都大幅增加。又查，不管是傳統或廉價航空的國際線機票，對票價或退票方式，都沒有統一的規範，尤其是非屬天候的不可抗力因素，例如網站問題造成消費者搶票時重複訂票，應予退票等，應屬航空公司本身責任，卻因退票機制未有統一規範，使消費者投訴無門。為此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、廉價航空最常發生的消費爭議包括航空公司臨時取消或變更航班、搶購低價機票時網站當機、禁止退票或改期。
- 二、若向國籍廉航訂票，發生類似的情況還有管道可以申訴改善，但若違外籍廉航的機票，消費者發生爭議，往往投訴無門。
- 三、不管是傳統或低成本航空，國際線機票對票價或退票方式，都沒有統一的規範，尤其是非屬天候的不可抗力因素，例如網站問題造成消費者搶票時重複訂票，應予退票等，應屬航空公司本身責任，卻因退票機制未有統一規範，使消費者投訴無門。