

專案質詢

9-2-1-0150

## 立法院議案關係文書 中華民國 105 年 9 月 7 日印發

案由：本院蔣委員萬安，鑑於不少民眾透過國際訂房網站訂房，發生不少消費糾紛。究其原因，乃國際訂房網站在國內並未設立客服據點，相關法令無法規範，民眾若有消費糾紛，投訴無門。爰此，建請行政院應與相關部會儘速制訂相關規範與保障，讓民眾權益不致遭侵害，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、鑑於國人到國外旅遊人數年年攀升，去年高達 1300 萬人次出國，根據 VISA 調查，隨著旅遊經驗愈來愈豐富，國人選擇從事海外旅遊，有近 5 成（48%）會採取自由行，不少民眾透過國際訂房網站訂房（Agoda、Booking.com、Expedia、Hotels.com……等），但常因取消訂單仍被收費、或費用顯示不含稅等陷阱衍生消費糾紛，2014 到 2016 年 7 月，全台向四大國際訂房網站預訂所生之消費申訴案件共 164 件，其中高達 98 件是取消訂單的扣款爭議。
- 二、雖然國際訂房網站皆有中文網站，但總公司都在國外，網站雖有客服電話，撥打卻又轉接境外。即便部分網站在台灣設有子公司，但只要遇上消費糾紛，卻又推託母公司未授權處理。消費者若提出申訴，協商時卻經常面臨業者代表無人前來，消保官也為之頭疼。易言之，目前國內法令無法規範。
- 三、其實，不僅國際訂房網站有此糾紛爭議問題，相同類型的網購平台的消費爭議時有所聞。爰此，建請行政院應與相關部會儘速制訂相關規範與保障，例如要求國際網站來台設立分公司、設立客服駐點單位，或向民眾宣導若使用相關網站，儘量使用第三方支付系統，並於貨物或服務抵達與實行後再行付款，以減少相關爭議，確保民眾權益不受侵害，特向行政院提出質詢。