

透過旅行社訂機票旅宿，睜大眼、多比較

消費者保護處

靈活自主的自助旅遊，深受消費者歡迎，不少消費者會選擇向旅行社訂機票、飯店、地鐵票、門票、租車等，減少自己逐一洽訂的麻煩。行政院消費者保護處（以下簡稱行政院消保處）提醒消費者，透過旅行社訂購旅宿、票券或相關服務時，可多方比較，並注意手續費如何收取、可否退訂改期、客票使用方法或服務說明等資訊，以免發生消費爭議、影響旅遊興致。

據統計，去(106)年國人出國旅次高達 1,565 萬人次，其中向旅行社購買「機加酒」等自由行或是委託旅行社代辦部分出國事項之個人旅遊者約佔 4 成，其比例高於團體旅遊之 3 成，顯見消費者透過旅行社處理交通旅宿相關服務，已是相當盛行之消費模式。行政院消保處查察近兩年消費者與旅行社因此衍生之消費爭議每年約 60 件上下，其中以代訂機票、飯店為大宗，爭議原因多為：

一、無法退訂或改期：例如，因故取消行程，機票無法退票；代訂的飯店為「保證住房」房型，事後無法取消退費及改期，或須收取第一晚房費等。

二、退訂後未依約退款：例如，退訂後旅行社遲不退費；只退代金券，甚至扣留款項，要求日後抵用。

三、收費問題：例如，認旅行社手續費過高、巧立名目收費、預訂後額外加收費用。

四、其他：如代訂資料有誤、未留充分轉機時間、未成功預定等。

行政院消保處表示，為確保消費者權益，該處已函請交通部觀光局督促各旅行商業同業公會轉知所屬旅行社，於銷售國內外相關客票或服務時，應合理收費，並確保消費資訊之充分揭露，俾減少消費爭議之發生。也提醒消費者：

一、訂購時務必睜大眼睛，注意旅行社之銷售內容、退/改訂限制、手續費收取、服務條款等規定，並多方比較。

二、票券類之產品，尤其是短期票券、即訂即出之電子票，旅行社於售出後多不接受取消退票，在購買前要考慮清楚；另在購買當地展覽館、景點或主題樂園門票前，可先瀏覽其官方網站，瞭解開放時間、門票及交通等最新資訊。

三、若只是透過旅行社訂購「機加酒」、票券等產品，未由旅行社安排旅遊行程者，尚非旅行業責任保險之保障範圍，消費者可斟酌自身需要投保旅遊平安保險及海外醫療保險，以增加旅遊安全保障。

四、妥善保留與旅行社間之交易及溝通往來紀錄，若發生消費爭議，可上行政院消費者保護會網站（<https://www.cpc.ey.gov.tw>）進行線上申訴，以保障自身權益。