

(十四) 行政院函送邱委員志偉就廉價航空訂票模式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 11 月 7 日院臺專字第 1030064458 號)

(立法院函 編號：8-6-7-222)

邱委員就廉價航空訂票模式問題所提質詢，經交據有關機關(單位)查復如下：

- 一、低成本航空公司提供較傳統航空公司便宜之機票，惟限制亦較多。為避免消費者因認知落差而衍生消費爭議，行政院消保處已於民國 101 年間請交通部民航局督導業者強化各項服務之內容及其限制之資訊揭露，俾供消費者購票前之參考。近日媒體報導部分低成本航空業者禁止乘客攜帶外食及訂票網頁預設勾選附加服務，影響消費者權益。該處已於本(103)年 10 月 15 日邀集學者專家、交通部及業者開會，並獲下列共識：
 - (一)禁帶外食部分，原則上旅客在機上餐飲或自行攜帶外食，屬旅客之選擇權，不鼓勵業者採取禁帶外食之做法。請相關業者參考未禁帶外食業者之做法，朝有利於消費者之方式檢討改善；惟就可能影響飛航安全及其他乘客飛行品質之食物(如臭豆腐等味道濃郁食品)有禁止之必要者，相關資訊應於運送條款或業者官網上充分揭露，俾利旅客於訂位前可清楚瞭解。
 - (二)訂票網頁預設勾選附加服務部分，經出席業者說明並非全然不利消費者，請交通部民航局研議比照歐盟取消預設勾選附加服務之妥適性及管理之必要性，督導業者改善附加服務選購與否，資訊宜充分揭露，並宜建立預防錯誤措施，讓消費者有及時改正之機會。
- 二、另為減少消費爭議之發生，未來行政院消保處就低成本航空公司營運上關係消費者保護之事項，仍將秉持兼顧業者營運與消費者權益之保護原則妥適處理，並適時對消費者宣導相關消費資訊。
- 三、又，交通部民航局針對前述會議共識，已於本年 11 月 4 日邀集各業者討論對消費者較有利之預設勾選付費服務做法及防呆機制，並要求業者加強改善對消費者購票前之資訊充分揭露、公開及透明化，以強化消費者對低成本航空公司購票流程及相關服務之認知及減少後續可能糾紛。為協助消費者瞭解低成本航空公司訂票模式及其營運特殊性，該局前已製作相關宣導動畫及宣導摺頁，並放置於觀光局、各航空站及各航空公司網站或其他適合管道宣導播放。另為促使我國低成本航空市場正向發展，交通部將持續督請民航局強化消費者對於低成本航空之認識，並督導業者落實加強消費資訊揭露，以提升消費者搭乘低成本航空之意願。

(十五) 行政院函送丁委員守中就在有限度的保護下提出更有遠見、更具策略性政策，放寬電子支付的限制，以利經濟發展並將台灣與國際電子商務接軌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 11 月 11 日院臺專字第 1030066749 號)

(立法院函 編號：8-6-8-230)

丁委員就在有限度的保護下提出更有遠見、更具策略性政策，放寬電子支付的限制，以利經