

簡易型一日遊國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項總說明

旅行業辦理國內團體旅遊，不論其旅遊行程日數多寡，均應依發展觀光條例第二十九條及旅行業管理規則第二十四條規定，於出發前與旅客簽訂國內旅遊定型化契約，以確保雙方權益。惟查，實務上部分旅行業辦理簡易型一日遊國內團體旅遊，於旅遊當日在固定地點（例如：捷運站出口），供旅客現場臨時報名參團，卻未依規定與旅客簽訂國內旅遊定型化契約。復鑒於實務上旅行業辦理國內團體一日遊之態樣約可分為兩類，一為旅客預先報名參團（計畫型旅遊），其適用國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之規範，另一為旅客於旅遊當日現場臨時報名參團（即興式旅遊），即本應記載及不得記載事項所規範。從而，為因應旅遊市場實際需要及便利性考量，自有簡化國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之必要，爰依發展觀光條例第二十九條及消費者保護法第十七條規定，擬具簡易型一日遊國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項草案，其中應記載事項計二十三點，不得記載事項計九點，其訂定重點如下：

一、應記載事項：

- （一）契約當事人及旅客之緊急聯絡人基本資料。（第一點）
- （二）契約審閱規定。（第二點）
- （三）簡易型一日遊之定義。（第三點）
- （四）旅行業之廣告責任。（第四點）
- （五）簽約地點及日期、旅遊行程、旅遊費用、應繳金額及付款方式、旅客集合、出發之時間與地點、組團旅遊最低人數。（第五點至第八點、第十點、第十一點）
- （六）旅客之協力義務。（第九點）
- （七）旅遊開始前旅客任意解除契約及其責任。（第十二點）
- （八）旅遊開始前因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由解除契約及效力。（第十三點）
- （九）因可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更及其責任。（第十四點）

- (十) 旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更。(第十五點)
- (十一) 旅遊開始後旅客中途退出或未參加旅遊活動之效力。(第十六點)
- (十二) 旅客在旅遊途中發生身體或財產上之事故時，旅行業之協助處理義務。(第十七點)
- (十三) 旅行業應投保責任保險及履約保證保險。(第十八點)
- (十四) 旅行業安排旅客購物及瑕疵損害之處理方式。(第十九點)
- (十五) 消費爭議處理、個人資料之保護、約定合意管轄法院及其他協議事項。(第二十點至第二十三點)

二、不得記載事項：

- (一) 不得記載旅遊服務內容僅供參考，或使用其他不確定用語之文字。(第一點)
- (二) 不得記載旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。(第二點)
- (三) 不得記載排除旅客任意解除、終止契約之權利。(第三點)
- (四) 不得記載旅行業對旅客解除契約之賠償基準，逾越主管機關規定之旅客最高賠償基準。(第四點)
- (五) 不得記載旅客對旅行業片面變更契約內容不得異議。(第五點)
- (六) 不得記載旅行業除收取約定之旅遊費用外，以其他方式變相或額外加價。(第六點)
- (七) 不得記載免除或減輕依消費者保護法等相關法規規定應履行之義務。(第七點)
- (八) 不得記載違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定。(第八點)
- (九) 不得記載排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。(第九點)

簡易型一日遊國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項

壹、應記載事項	
規 定	說 明
一、當事人及其基本資料 本契約應記載當事人及其基本資料： (一)旅客及其緊急聯絡人之姓名、電話、住(居)所、關係。 (二)旅行業之公司名稱、註冊編號、負責人姓名、電話及營業所。	為明確契約主體，爰訂定旅客與旅行業之基本資料及聯絡方式；另為因應旅遊途中突發緊急事件處理事務之需要，訂定旅客之緊急聯絡人基本資料及聯絡方式。
二、契約審閱規定 旅行業應於簽約前，將本契約內容充分向旅客說明，雙方謹簽訂書面契約或以雙方同意之其他適當方式表示同意，以憑信守。 旅客簽章： 旅行業簽章： 簽約日期：	為使旅客瞭解定型化契約之內容，並考量簡易型一日遊之特性，及符合消費者保護法第十一條之一有關審閱期間之規定，參照機車租賃定型化契約應記載事項第一點契約審閱規定，爰於本點明定旅行業應於簽約前將契約內容充分向旅客說明，讓旅客評估決定是否簽約，並簽名或其他適當方式以示完成審閱。
三、簡易型一日遊之定義 本契約所稱簡易型一日遊，指旅行業於旅遊當日在固定地點，供旅客現場臨時報名參團之國內團體一日旅遊。	一、按實務上旅行業辦理國內團體一日遊之態樣約可分為兩類，一為旅客預先報名參團（計畫型旅遊），其適用國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之規範，另一為旅客於旅遊當日現場臨時報名參團（即興式旅遊），即本應記載及不得記載事項所規範。簡言之，本應記載事項之一日遊，乃著重旅客於旅遊當日在固定地點現場臨時報名參團，故為與一般消費者事先報名參加國內一日遊旅行團有所區別，爰以簡易型一日遊稱之，俾資適用。 二、另本點所稱固定地點，例如：捷運站出口。
四、廣告責任 旅行業應確保廣告內容之真實，其對旅客所負之義務不得低於廣告之內容。 廣告、宣傳文件、行程表或其他	旅行業應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，參照消費者保護法第二十二條規定，爰為本點規定。

說明內容均為本契約內容之一部分。	
五、簽約地點及日期 本契約應記載簽約地點及日期。未記載簽約地點者，以出發地為簽約地點；未記載簽約日期者，以出發日為簽約日期。 旅行業將中央主管機關訂定之契約書公開並印製於旅行業收據憑證交付旅客者，除當事人另有約定外，視為已與旅客簽約。	一、簽約地點及簽約日期為契約之構成要素，爰為第一項規定。 二、按發展觀光條例第二十九條第三項規定：「旅行業將中央主管機關訂定之契約書格式公開並印製於收據憑證交付旅客者，除另有約定外，視為已依第一項規定與旅客訂約。」此外，前述所稱之收據憑證，並不限於財政部核定之「旅行業代收轉付收據」，旅行業所開立之一般繳費收據亦屬之，爰為第二項規定。
六、旅遊行程 本契約應記載旅遊地區、城市或觀光地點及行程。 前項行程，包括啟程出發地點、回程之終止地點、日期、交通工具、餐飲、遊覽及其所附隨之服務說明。如有購物行程者，應載明其內容。 未記載前二項內容或前二項記載之內容與刊登廣告、宣傳文件、行程表或其他說明之記載不符者，以最有利於旅客之內容為準。	一、旅遊行程為契約之構成要素，又定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋，消費者保護法第十一條定有明文，爰為本點規定。 二、第二項之購物行程，參照民法第五百十四條之十一規定，係指旅行業於行程中安排旅客至特定場所購物之情形而言，至於旅客自行前往購物地點或在遊覽車上購物，則非本項所稱之購物行程，併予敘明。
七、旅遊費用 本契約旅遊費用總額包含代辦證件之行政規費、交通運輸費、餐飲費、遊覽費用、接送費、隨團服務人員及其他旅行業為旅客安排服務人員之報酬。 前項費用不包含下列費用： (一) 旅客之個人費用。 (二) 建議旅客任意給與司機、隨團服務人員之小費。 (三) 旅遊契約中明列為自費行程之費用。 (四) 其他由旅行業代辦代收之費用。	旅遊費用為契約之構成要素，爰於本點明定旅遊費用之包含項目與不包含項目，避免爭議。
八、應繳金額及付款方式 本契約應記載旅客於簽約時應繳金額及繳款方式。	按支付旅遊費用為旅客主要義務，其金額與付款方式宜予明定，以利旅遊契約順利履行。
九、旅客協力義務 旅遊需旅客之行為始能完成，而旅客不為其行為者，旅行業得定相當期限，催告旅客為之。旅客屆期不	旅客參加旅遊除應給付旅遊費用外，並應提供證件及其他配合團體旅遊活動之協力行為，以利旅遊行程順利進行，參照國內旅遊定型化契約應記載

為其行為者，旅行業得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。 旅遊開始後，旅行業依前項規定終止契約時，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地。於到達後，由旅客附加利息償還旅行業。	事項第九點及民法第五百十四條之三規定，爰為本點規定。
十、集合、出發之時間與地點 本契約應記載旅客之集合、出發之時間及地點。	集合及出發之時間、地點，為履行旅遊契約之必要事項，爰為本點規定。
十一、組團旅遊最低人數 本契約應記載最低組團人數，如未達最低組團人數，旅行業應當場退還旅客已繳之費用。	組團旅遊最低人數為契約之構成要素，如未達最低組團人數，旅客所繳之旅遊費用如何處理，應予規範，爰為本點規定。
十二、旅遊開始前旅客任意解除契約及其責任 旅客於旅遊開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並賠償旅行業相當之損害，且不得向旅行業請求退還旅遊費用。但旅行業因此可節省或無須支出之費用，應退還旅客。 旅客未依第十點規定，準時到達約定地點集合致未能出發，亦未能中途加入旅遊者，視為任意解除契約，適用前項規定。	一、考量本契約簡易型一日遊之特性，並參照民法第五百零六條第三項及國內旅遊定型化契約應記載事項第十三點規定，於本點第一項前段明定旅客在旅遊開始前，賦與任意解除契約之權限及其賠償責任。又旅客於旅遊開始前任意解除契約，既非因旅行業有給付不能或給付遲延之情形，實因旅客受領遲延所致，參照民法第二百六十七條規定，旅行業非不得請求對待給付。但旅行業因免給付義務所得之利益或應得之利益，均應由其所得請求之對待給付中扣除，爰於第一項後段明定旅客不得向旅行業請求退費，但旅行業應將其可節省或無須支付之費用退還旅客，以杜爭議。 二、按旅客於旅遊開始時未準時參加旅遊，或於旅遊開始後亦未中途加入旅遊，係屬民法第二百三十四條規定債權人對於已提出之給付不能受領，為受領遲延之問題，旅行業既不能為旅客補為旅遊服務之提供，則就此次旅遊而言，即屬因可歸責於旅客之事由致不能給付，爰於第二項明定視為旅客

	任意解除契約，其法律效果則適用第一項規定。 三、另旅客依本點規定解除契約，並非基於旅行業之債務不履行而生，自不得對旅行業請求損害賠償。又第一項所稱「相當之損害」，語義上殆等於「相當於損害之價額」，是民法第二百十三條之回復原狀及第二百十六條之完全賠償原則，解釋上當無適用，併予敘明。
十三、旅遊開始前因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由解除契約 因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。 前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之全部必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。	旅遊開始前如因天災地變或其他不可歸責於雙方當事人之事由而無法出團，對於雙方之權利義務應有所規範，爰為本點規定。
十四、因可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更 因可歸責於旅行業之事由，致未達成本契約所定旅程、交通、餐飲或遊覽項目等事宜時，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金；旅行業因故意或重大過失者，旅客得請求旅行業賠償各該差額至五倍之違約金。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。 旅行業應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之五。 旅客因第一項情形受有損害者，另得請求賠償。	考量本契約簡易型一日遊之特性，並參照國內旅遊定型化契約應記載事項第二十點及郵輪國外旅遊定型化契約應記載事項第二十一點規定，明定因可歸責於旅行業之事由，致未達旅遊契約所定旅程、交通、餐飲或遊覽項目等事宜時，旅客視旅行業可歸責事由之輕重，請求旅行業賠償各該差額二倍至五倍之違約金，旅行業並應提出差額計算之說明。
十五、旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變	按旅行業就其所提供之旅遊服務內容，負有忠實履行之義務，惟旅遊行程

更 旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、餐飲或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換餐飲、交通工具，其因此所增加之費用，不得向旅客收取；所減少之費用，應退還旅客。	中，如突遇天災地變或不可歸責於旅行業之事由，致原定之旅遊內容難以再繼續進行，旅客亦無從勉強旅行業履行，爰明定旅行業得變更旅遊內容及其旅遊費用增減之負擔與退還。
十六、旅遊開始後旅客退出或未參加旅遊活動 旅客於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動或未能準時參加依本契約所排定之行程者，不得向旅行業請求退還旅遊費用或任何補償。但旅行業因此可節省或無須支出之費用，應退還旅客。	按契約當事人之一方所負債務，因他方未能協力受領給付，致不能如期履行時，為因可歸責於他方之事由致不能給付。是以，旅客於旅遊開始後，中途離隊退出旅遊活動或未能準時參加旅遊，屬旅客自願放棄權利或受領遲延，參照民法第二百六十七條規定，爰明定其繳納之旅遊費用，原則上不得向旅行業請求退費，但旅行業應將其可節省或無須支付之費用退還旅客，以杜爭議。
十七、旅行業之協助處理義務 旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。 前項之事故，係因非可歸責於旅行業之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。	旅客在旅遊中因個人因素發生身體或財產上之事故時，依民法第五百十四條之十規定，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理，爰為本點規定。
十八、旅行業應投保責任保險及履約保證保險 旅行業應依主管機關之規定投保責任保險及履約保證保險，並應載明保險公司名稱、投保金額及責任金額。 旅行業未依前項規定投保者，於發生旅遊事故或不能履約之情形，以主管機關規定最低投保金額計算其應理賠金額之三倍作為賠償金額。	簡易型一日遊國內旅遊其性質為團體旅遊，旅行業應依主管機關之規定投保責任保險及履約保證保險，旅行業如未依規定辦理相關保險，應負賠償責任，爰為本點規定。
十九、購物及瑕疵損害之處理方式 旅行業不得於旅遊途中，臨時安排旅客購物行程，或於車上向旅客兜售物品。但經旅客要求或同意者，不在此限。	旅行業安排旅客在特定場所購物，如發生購物瑕疵等事由，依民法第五百十四條之十一規定，負有協助處理之義務，爰為本點規定。

旅行業安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅行業協助其處理。	
二十、消費爭議處理 旅行業應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。	旅行業與旅客之間如發生消費爭議，應依消費者保護法規定之消費爭議處理程序辦理，爰為本點規定。
二十一、個人資料之保護 旅行業因履行本契約之需要，於代辦證件、安排交通工具、餐飲、遊覽及其所附隨服務之目的內，旅客同意旅行業得依法蒐集、處理、傳輸及利用其個人資料。 前項旅客之個人資料旅行業負有保密義務，非經旅客書面同意或依法規規定，不得將其個人資料提供予第三人。 第一項旅客個人資料蒐集之特定目的消失或旅遊終了時，旅行業應主動或依旅客之請求，刪除、停止處理或利用旅客個人資料。但因執行職務或業務所必須或經旅客書面同意者，不在此限。 旅行業發現第一項旅客個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。 前項情形，旅行業應以書面、簡訊或其他適當方式通知旅客，使其可得知悉各該事實及旅行業已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。	旅行業辦理旅遊業務，應依個人資料保護法及旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法規定蒐集、處理、傳輸及利用旅客個人資料，且負有保密義務，爰為本點規定。
二十二、約定合意管轄法院 因本契約涉訟時，雙方如有合意管轄法院之約定，仍不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。	旅行業與旅客因本契約發生爭議，如無法透過申訴、調解妥善處理而訴諸法院解決者，依民事訴訟法規定，旅行業與旅客得約定合意管轄法院，但不得違反消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用，爰為本點規定。
二十三、有利於旅客之特別約定 當事人簽訂之契約條款如較本應記載事項規定更有利於旅客者，從其約定。	基於契約自由原則，旅行業與旅客得協商旅遊契約其他有關事項，但不得對旅客為不利之約定，故為保護旅客最有利之合法權利，爰為本點規定。

貳、不得記載事項	
規 定	說 明
一、不得記載旅遊之行程、交通、價格、餐飲等服務內容僅供參考或使用其他不確定用語之文字。	關於旅遊之行程、交通、價格、餐飲等服務內容，應予明確具體，不得記載僅供參考或不確定之文字，爰為本點規定。
二、不得記載旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告、宣傳文件、行程表等內容。	為保障旅客權益，參照消費者保護法第二十二條規定，爰為本點規定。
三、不得記載排除旅客之任意解除、終止契約之權利。	為保障旅客權益，明定不得排除旅客任意解約、終止契約之權利。
四、不得記載旅行業對旅客解除契約之賠償基準，逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。	為確保旅客解約退費權益，有關旅客最高賠償基準，以主管機關規定、核定或備查者為準，爰為本點規定。
五、不得記載旅客對旅行業片面變更契約內容不得異議。	為保障旅客權益，明定不得排除旅客對旅行業片面變更契約內容表達異議之權利。
六、不得記載旅行業除收取約定之旅遊費用外，以其他方式變相或額外加價。	旅遊費用為契約之必要要素，雙方約定後，旅行業不得再假借任何名義予以增加，爰為本點規定。
七、不得記載免除或減輕旅行業依消費者保護法、民法、旅行業管理規則、本契約所載或其他相關法規規定應履行之義務。	旅行業對於法律規定或契約約定之義務，應忠誠履行，不得任意免除或減輕其責任，爰為本點規定。
八、不得記載其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定。	為確保旅客權益，旅行業不得有違反誠信原則及平等互惠原則之約定，爰為本點規定。
九、不得記載排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。	履行輔助人為旅行業之使用人，參照民法第二百二十四條之規定，爰為本點規定。