**觀光旅館業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項**

**修正草案總說明**

　　觀光旅館業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項（下稱本事項）自九十五年十一月十六日訂定發布，九十六年四月一日施行後，經九十九年一月十四日公告修正施行迄今，本次為解決實務上衍生無實際提供商品（服務）之人得否發行禮券、記載履約保障內容及保障期間之規範方式未盡明確、禮券毀損（或遺失）得否補發、消費者請求退回禮券返還價金得否限制期限或加收手續費等爭議，爰修正本事項，其要點如下：

壹、前言部分

 開放無實際提供商品（服務）之人如符合要件得發行禮券。（第一項）

貳、應記載事項部分

 一、明定禮券「面額」為必要記載事項。（第一點）

 二、刪除「同業互保」及「公會聯保」之履約保障方式，並明定履約保障內容及至少一年以上之保障期間應記載於禮券明顯處，以及應記載逾保障期間者，發行人仍負履約責任。（第二點）

 三、增訂發行人之服務專線及電子信箱、禮券履約保障契約影像檔及禮券編號之查詢網址或專線為應記載事項。（第三點）

 四、增訂商品（服務）禮券如毀損或變形，而其重要內容仍可辨認者，得請求交付商品（服務）或補發禮券。（第四點）

 五、增訂商品（服務）禮券為記名式者，如發生遺失、被竊或滅失等情事，得請求補發。（第五點）

 六、增訂非實際提供商品（服務）之人發行禮券最低實收資本額（不得低於新臺幣三千萬元）之限制；並應記載實際商品（服務）提供者之相關資訊，以及履約保障方式限於金融機構保證或信託等二種。（第六點）

 七、增訂禮券若以磁條、晶片卡形式或電子方式發行，應以書面或其他合理方式（如簡訊、二維條碼）告知消費者應記載事項及得隨時查詢交易明細之方法。（第七點）

參、不得記載事項部分

 一、增訂不得記載使用禮券較現金消費不利之文字或類似之意思表示。（第九點）

 二、增訂不得記載消費者不可退回禮券返還價金，或要求退回禮券返還價金時加收任何費用之文字或類似之意思表示。（第十點）

 三、增訂發行人以第三方為實際商品（服務）之提供者時，不得記載如消費者與實際商品（服務）提供者發生消費爭議，免除發行人責任之文字或類似之意思表示。（第十一點）

**觀光旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項**

**修正草案委員意見對照表**

| **委員意見** | **修正規定** | **現行規定** | **說明** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **壹、前言** | **壹、前言** |  |
| **金管會：**1. 建議刪除前言第2項但書，修正為「前項所稱商品(服務)禮券，不包括電子票證發行管理條例所稱之電子票證。」
2. 理由如次：
3. 明確表達商品禮券之範疇：鑒於發行人有償發行之抵用券、折扣(價)券仍屬禮券範疇，與電子票證性質截然不同，置於前言第2項電子票證條文後之但書，恐容易造成與電子票證相關之混淆。且前言第1項已明確揭示該禮券不包括發行人無償發行之抵用券、折扣(價)券。
4. 與「零售業商品禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之前言文字為一致性規範。

**法務部：**「本草案壹、前言」第二項但書規定：「但發行人有償發行之抵用券、折扣（價）券等仍屬之」，惟但書所載明之抵用券等是否已屬本點第一項本文所稱之商品（服務）禮券，如為肯定，本點第二項但書有無增訂之必要，請釐清。 | 本事項所稱商品（服務）禮券，指由發行人發行記載一定面額之憑證、晶片卡或其他類似性質之證券，而由持有人以提示、交付或其他方法，向發行人或其指定之人請求交付或提供等同於上開證券所載面額之商品或服務。但不包括發行人無償發行之抵用券、折扣（價）券。前項所稱商品（服務）禮券，不包括電子票證發行管理條例所稱之電子票證，但發行人有償發行之抵用券、折扣（價）券等仍屬之。 | 本契約所稱商品（服務）禮券，指由發行人發行記載或圈存一定金額、項目或次數之憑證、晶片卡或其他類似性質之證券，而由持有人以提示、交付或其他方法，向發行人請求交付或提供等同於上開證券所載金額之商品或服務。但不包括發行人無償發行之抵用券、折扣（價）券。前項所稱晶片卡不包括多用途現金儲值卡（例如：悠遊卡）或其他具有相同性質之晶片卡。 | 一、本於「消費者不易知悉發行人與第三方間之法律關係與責任歸屬，增加風險評估不確定性」之考量，現行規定乃禁止非實際提供商品（服務）之人發行禮券。惟考量適度開放非實際提供商品（服務）之人發行禮券，可解決中小型產業因資力不足無法向銀行申辦履約保證之問題，將有助於中小型產業行銷發展；又實務上非實際提供商品（服務）之人發行禮券情形已確實存在，一味禁止、處罰迫使其地下化，增加消費者使用風險，反不如明定非實際提供商品（服務）之人得發行禮券之要件納入管理，促其發揮為消費者把關、篩選優良商品（服務）之正面功能，更利於消費者權益保護。鑑此，爰增訂應記載事項第六點（非實際提供商品（服務）之人得發行禮券之實收資本額限制及履約保障方式限制），開放無實際提供商品（服務）之人如符合要件得發行禮券，並增訂不得記載事項第九點至第十一點，強化無實際提供商品（服務）之人發行禮券時對消費者權益之保障。二、查實務上發行人為促銷禮券，其面額（禮券銷售價格）經常低於商品（服務）之定價，並訂有優惠期間，消費者非於優惠期間使用即須補足禮券面額與商品（服務）定價之差價始得兌換商品（服務），考量如禮券未記載面額或載明非優惠期間使用應補足之差額，易衍生消費爭議，為強化消費者權益保護，爰將「面額」列為應記載事項，並修正前言第一項相關文字。三、因禮券不得提供多用途支付使用，又現金儲值卡或其他具有相同性質之晶片卡屬電子票證發行管理條例所稱之電子票證範疇，爰配合修正第二項有關文字。四、為利於消費者明確瞭解本事項所稱商品（服務）禮券範疇，爰增訂第二項但書。五、餘酌作文字修正。 |
|  | **貳、應記載事項** | **貳、應記載事項** |  |
|  | 一、商品（服務）禮券應記載下列事項：（一）發行人名稱、地址、統一編號及代表人姓名。（二）商品（服務）禮券之面額；如有使用項目、次數等權利內容者，亦同。（三）商品（服務）禮券發售編號。（四）使用方式。（五）發行人委託第三人代為銷售所發行之禮券者，應記載受委託第三人名稱、委託銷售起迄日期及經目的事業主管機關同意備查之文號。 | 一、商品（服務）禮券之應記載事項（一）發行人名稱（僅限觀光旅館業者）、地址、統一編號及負責人姓名。（二）商品（服務）禮券之面額或使用之項目、次數。（三）商品（服務）禮券發售編號。（四）使用方式。（五）發行人委託第三人代為銷售所發行之禮券者，應於禮券同時載明受委託第三人名稱、委託銷售起迄日期及經目的事業主管機關同意備查之文號。 | 一、配合本次修正無實際提供商品（服務）之人如符合要件得發行禮券，爰刪除第一款有關「發行人僅限觀光旅館業者」之規定。又考量公司法所稱「負責人」除代表人外，尚包含董事、經理人或監察人等，爰修正為「代表人」，以資明確。二、查實務上發行人為促銷禮券，其面額（禮券銷售價格）經常低於商品（服務）之定價，並訂有優惠期間，消費者非於優惠期間使用即須補足禮券面額與商品（服務）定價之差價始得兌換商品（服務），考量如禮券未記載面額或載明非優惠期間使用應補足之差額，易衍生消費爭議，為強化消費者權益保護，爰將「面額」列為應記載事項。三、第五款所稱「第三人」，係指受發行人委託代為銷售禮券之人。四、餘酌作文字修正。 |
|  | 二、發行人應於禮券明顯處，依下列各款方式之一記載期間至少一年之履約保障機制，並記載逾保障期間者，發行人仍負履約責任：（一）本商品（服務）禮券之面額，已經○金融機構提供足額履約保證。前開保證期間自中華民國○年○月○日（出售日）至中華民國○年○月○日止（至少一年）。（二）本商品（服務）禮券之面額，已存入發行人於○金融機構開立之信託專戶，專款專用；所稱專用，係指供發行人履行交付商品或提供服務義務使用。前開信託期間自中華民國○年○月○日（出售日）至中華民國○年○月○日止（至少一年）。（三）其他經交通部許可之履約保障方式（須敘明該履約保障方式內容及交通部許可同意公文字號）。 | 二、發行人之履約保證責任（發行人應依下列方式之一為之）：* 本商品（服務）禮券內容表彰之金額，已經○○金融機構提供足額履約保證，前開保證期間自中華民國○○年○○月○○日（出售日）至中華民國○○年○○月○○日止（至少1年）。上開履約保證內容應記載於禮券正面明顯處。
* 本商品（服務）禮券，已與○○公司（同業同級，市占率至少5％以上）等相互連帶擔保，持本禮券可依面額向上列公司購買等值之商品（服務）。上列公司不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。
* 本商品（服務）禮券所收取之金額，已存入發行人於○○金融機構開立之信託專戶，專款專用；所稱專用，係指供發行人履行交付商品或提供服務義務使用。
* 本商品（服務）禮券已加入由○○商業同業公會辦理之○○同業禮券聯合連帶保證協定，持本禮券可依面額向加入本協定之公司購買等值之商品（服務）。

□其他經交通部許可，並經行政院消費者保護委員會同意之履約保證方式。 | 一、按「履約保證內容應記載於禮券明顯處」、「應提供消費者期間至少一年之履約保障機制」等規定屬通案性質，爰自「金融機構保證」之履約保障方式內容移至本文規範，以資明確；並增訂應另記載「逾保障期間者，發行人仍負履約責任」之提醒文字，俾維護消費者權益。二、按現行規定之五種履約保障方式，其中「同業互保」方式，因觀光旅館家數僅一百一十餘家，且分散全國各地，倘有業者採之，對消費者使用禮券之便利性未必有助益；至於「公會聯保」方式，承保之同業公會是否有資產，其章程又是否規定得為保證等，亦不無疑義。準此，考量本應記載事項執行迄今，尚無業者採用「同業互保」及「公會聯保」之履約保障方式，爰刪除之。餘「金融機構保證」、「信託」及「其他經交通部許可」等履約保障方式，則分列為第一款至第三款，以符體例。三、第三款其他經主管機關許可之履約保證方式增訂「須敘明該履約保證方式之內容，及主管機關許可同意公文字號」，俾證明為真實。四、另有關部分業者買斷發行人發行之禮券（俗稱切票）後，再自行銷售之行為，仍應有消費者保護法第八條等規定之適用。五、餘酌作文字修正。 |
|  | 三、發行人應提供之相關資訊內容如下：（一）發行人之服務專線及電子信箱。（二）禮券履約保障契約影像檔及禮券編號之查詢網址或專線。 | 1. 消費爭議處理申訴（客服）專線。（電話：02-23491500；網址：www.tbroc.gov.tw；全國性消費者服務專線：1950）
 | 一、為提供消費者快速便捷之權益諮詢服務，以及消費爭議快速處理之管道，爰將本文後段括號內之消費者服務專線等文字修正為「發行人之服務專線及電子信箱」，並增列為第一款。二、為提供消費者查詢禮券履約保障期間並確認其真實性之途徑，爰增訂第二款，將禮券履約保障契約影像檔及禮券編號之查詢網址或專線列為應記載事項。三、配合第一款及第二款之增訂，爰修正本文文字為「發行人應提供之相關資訊內容如下」。 |
| **法務部：**「本草案貳、應記載事項」第四點規定禮券毀損或變形，而其重要內容仍可辨認者，得請求「補發」，惟參照「餐飲業等商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項壹、應記載事項」（以下簡稱「餐飲業禮券應記載事項」）第三點於相同情形時，係規定「換發」，又為與「本草案貳、應記載事項」第五點所規定禮券發生遺失等情事係「補發」有所區別，是否參酌上述立法例將本點規定之「補發」修正為「換發」，請斟酌 | 四、商品（服務）禮券毀損或變形，而其重要內容（含主、副券）仍可辨認者，得請求交付商品（服務）或補發；其補發費用，紙券每次不得超過新臺幣五十元，磁條卡或晶片卡每張不得超過新臺幣一百元。 |  | 一、本點新增。二、為強化消費者權益保障，明定商品（服務）禮券如毀損或變形，而其重要內容（如發行人、面額、發售編號或條碼等）仍可辨認者，得請求交付商品（服務）或補發禮券，並限制發行人得收取之補發費用上限。 |
|  | 五、商品（服務）禮券為記名式者，如發生遺失、被竊或滅失等情事，得請求補發；其補發費用，紙券每次不得超過新臺幣五十元，磁條卡或晶片卡每張不得超過新臺幣一百元。 |  | 一、本點新增。二、為強化消費者權益保障，明定商品（服務）禮券為記名式，如發生遺失、被竊或滅失等情事，得請求補發，並限制發行人得收取之補發費用上限。 |
| **法務部：**「本草案貳、應記載事項」第六點說明欄第二點載明如非實際提供商品（服務）者擬發行禮券時，應將發行人實收資本額、實際提供商品（服務）者之相關資訊記載於「禮券」，然揆諸本點規定內容，似為應記載於契約之事項，未見應記載於「禮券」之文字。是否漏定？建請釐清。 | 六、發行人以第三方為實際商品（服務）之提供者，應記載發行人實收資本額（不得低於新臺幣三千萬元）及實際商品（服務）提供者之名稱、地址及聯絡電話。其履約保障機制，應依第二點第一款或第二款之方式為之。 |  | 一、本點新增。二、為保障消費者權益，降低非實際提供商品（服務）者發行禮券違約風險，爰明定如非實際提供商品（服務）者擬發行禮券時，其實收資本額須達新臺幣三千萬元以上始具發行資格，並應將其實收資本額記載於禮券。同時應記載實際提供商品（服務）者之相關資訊，且非實際提供商品（服務）者發行禮券時，其提供消費者履約保障機制僅限「金融機構保證」及「信託」等二種方式。三、本點所稱「第三方」，係指發行人為非實際提供商品（服務）者時之實際提供商品（服務）之人。 |
|  | 七、商品（服務）禮券以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行，致難以完整呈現應記載事項者，發行人應以書面或其他合理方式告知消費者應記載事項及得隨時查詢交易明細之方法。 |  | 一、本點新增。二、禮券以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行，致難以完整呈現應記載事項者，除以書面方式註明應記載事項及查詢交易明細之方法外，本點所稱其他合理方式，包括使用簡訊通知，或於電子禮券本體上附加二維條碼等方式供消費者查詢。 |
|  | **參、不得記載事項** | **參、不得記載事項** |  |
|  | 一、不得記載使用期限。 | 一、不得記載使用期限。 | 未修正。 |
|  | 二、不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」。 | 二、不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」。 | 未修正。 |
|  | 三、不得記載免除交付商品或提供服務義務，或另行加收其他費用。 | 三、不得記載免除交付商品或提供服務義務，或另行加收其他費用。 | 未修正。 |
|  | 四、不得記載限制使用地點、範圍、截角無效等不合理之使用限制。 | 四、不得記載限制使用地點、範圍、截角無效等不合理之使用限制。 | 未修正。 |
|  | 五、不得記載發行人得片面解約之條款。 | 五、不得記載發行人得片面解約之條款。 | 未修正。 |
|  | 六、不得記載預先免除發行人故意或過失責任。 | 六、不得記載預先免除發行人故意及重大過失責任。 | 將發行人不得免除「故意及重大過失責任」修正為「故意或過失責任」，強化消費者權益保障。 |
|  | 七、不得記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔之事項。 | 七、不得記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔之事項。 | 未修正。 |
|  | 八、不得記載廣告僅供參考。 | 八、不得記載廣告僅供參考。 | 未修正。 |
|  | 九、不得記載使用禮券較現金消費不利之文字或類似之意思表示。 |  | 一、本點新增。二、為保障消費者不因使用禮券消費致其權益受損，爰新增本點規定。 |
|  | 十、不得記載消費者不可退回禮券返還價金，或要求退回禮券返還價金時加收任何費用之文字或類似之意思表示。 |  | 一、本點新增。二、按消費者購買禮券之本意，應係期盼業者履約，而非期待「得辦理退券」；其次，不得記載事項第一點及第三點業已明定「不得記載使用期限」及「不得記載另行加收其他費用」，如消費者請求退回禮券返還價金，依前開規範意旨，解釋上業者自不得就「請求退回禮券」為時效之限制或要求加收手續費。準此，為保障消費者得隨時請求退回禮券返還價金之權利，爰新增本點規定。另業者如以贈品等優惠措施銷售禮券，並要求消費者請求退券需返還贈品或依其價值折抵退還價金者，解釋上仍屬解除契約回復原狀範疇，尚不構成本點不得記載事項之違反，惟業者仍應於銷售時即揭露所搭配贈品等優惠措施之價值，俾免爭議。 |
|  | 十一、發行人以第三方為實際商品（服務）之提供者時，不得記載如消費者與實際商品（服務）提供者發生消費爭議，免除發行人責任之文字或類似之意思表示。 |  | 一、本點新增。二、為避免發行人以第三方為實際商品（服務）之提供者時，預先免除其責任致消費者權益受損，爰新增本點規定。三、本點所稱「第三方」，係指發行人為非實際提供商品（服務）者時之實際提供商品（服務）之人。 |
| 其他**法務部：**參照「餐飲業禮券應記載事項」之規定，其下列內容是否於本草案增訂，請考量：1、「餐飲業禮券應記載事項」第五點定有禮券應記載消費者要求退回禮券返還價金之相關程序。2、「餐飲業禮券應記載事項」第七點規定禮券至少應記載發行人、履約保障方式（即不得省略事項）及發行人應以書面或其他合理方式告知消費者得隨時查詢「餘款」之方法。**消基會：**「民宿商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」及「旅館業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」與此次修正案性質相同，建議一併修正。 |  |  |  |