

# 中小企業因應消費者 保護法指引

課程主題：休閒旅遊業者如何做好  
顧客服務及安全處理

演講人： 花蓮縣政府  
消費者保護官  
危正美

# 一、消費者保護法對於企業經營者的規範：

## 1. 企業經營者的定義：

依據消費者保護法第2條第1項第2款定『企業經營者，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者』。

- a、凡有『營業』的行為，均為消費者保護法上的企業經營者。
- b、未經合法立案的業者，亦為企業經營者。
- c、政府機關亦有可能為消費者保護法上的企業經營者。

**案例：阿里山森林火車出軌案**

- d、業業均受消費者保護法規範。

# 一、消費者保護法對於企業經營者的規範(續)：

## 2. 企業經營者之義務及應實施之措施：

企業經營者，對於其提供之『商品』或『服務』，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施

### a、產品責任的意義及範圍：

產品責任：就是業者對於因其產品所造成的損害，所應負的賠償責任。凡是業者所提供的場所、服務、商品等均屬於產品責任的範圍。

# 一、消費者保護法對於企業經營者的規範(續)：

## b、設計者、製造者、經銷者的產品責任：（消保法第7～9條）

- 設計者，對其設計的瑕疵產品，應負無過失的產品責任。
- 製造者對其製造的瑕疵產品（脫線產品），應負無過失的產品責任。
- 製造者對其製造但標示不全的瑕疵產品，應負無過失的產品責任。
- 製造者對於屬於發展瑕疵的產品，不負無過失的產品責任。經銷者，對所販賣的產品，應負推定過失的產品責任（中間責任）

# 一、消費者保護法對於企業經營者的規範(續)：

## 3、產品責任的損害賠償及懲罰性賠償金：

a、消費者因業者的故意所致的損害，得請求3倍以下的懲罰性賠償金。

過失所致者，得請求1倍以下的懲罰性賠償金。

無過失者，不得請求懲罰性賠償金。

案例：遊樂區野生獼猴丟擲石塊砸傷遊客事件

因消費者使用不當所致損害，業者不必負產品責任。

案例：電毯事件

# 一、消費者保護法對於企業經營者的規範(續)：

- b、產品如造成消費者受害，與該產品相關的所有產銷業者，均應負連帶責任。

案例：塑化劑事件

對有消費安全之虞的瑕疵產品，業者應負回收責任。

案例：一口果凍回收案

業者的產品責任不得事先限制或免除。

案例：飛行傘意外死亡案

業者應投保產品責任保險，以分散風險及確保消費者求償權。

案例：意大利快鍋責任保險案

## 二、消費者保護法與民法、公平交易法及商品標示法之關係：

### 1、消保法是民法的特別法：

- a、舉證責任的轉換。
- b、定型化契約範本，應記載與不得記載事項之公告。
- c、特種買賣。

## 二、消費者保護法與民法、公平交易法及商品標示法之關係：(續)

2、消保法規範的是企業經營者與消費者間的消費關係，公平交易法規範的是企業經營者與企業經營者間法律關係，禁止不當聯結，壟斷等行為，促進行業導正。

## 二、消費者保護法與民法、公平交易法及商品標示法之關係：(續)

3、商品標示法係規範企業經營者對於商品標示的正確性，消保法則規定應依商品標示法等法令為商品或服務標示。

### 三、企業經營者應如何做好消費者保護工作：

- 1、克盡企業經營者之義務及應實施之措施（消保法第4條）
- 2、消費資訊之充實及正確提供（消保法第5條、22～26條）
- 3、遵守消費者保護法、商品標示法等相關法令規範
- 4、消費者發生損害時，應誠懇面對損害賠償之責任。

## 四、政府對於消費者保護工作 推動的措施：

- 1、依據消費者保護法第3條規定『政府為達成本法目地，應實施下列事項有關之法規及其執行情形，定期檢討、協調、改進之：
  - 維護商品或服務之品質與安全衛生。
  - 防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益。
  - 確保商品或服務之標示，符合法令規定。
  - 確保商品或服務之廣告，符合法令規定。
  - 確保商品或服務之度量衡，符合法令規定。
  - 促進商品或服務維持合理價格。
  - 促進商品之合理包裝。

## 四、政府對於消費者保護工作 推動的措施：(續)

- 促進商品或服務之公平交易。
- 扶植、獎助消費者保護團體。
- 協調處理消費爭議。
- 推行消費者教育。
- 辦理消費者諮詢服務。
- 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護措施。
- 政府為達成前項之目的，應制定相關法律。』

## 四、政府對於消費者保護工作

### 推動的措施：(續)

2、選擇特定行業公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項(消保法第17條)

3、行政監督：(消費者保護法第33條～38條)

- a：調查權
- b：請求扣押證物權
- c：檢驗之委託權
- d：強制處分權
- e：公告或其他必要緊急處置權

## 四、政府對於消費者保護工作 推動的措施：(續)

- 4、罰則：(消費者保護法第56條~62條)
  - a、違法標示、書面保證、必要包裝之罰鍰
  - b、抗拒調查之罰鍰
  - c、違反回收等命令之罰鍰
  - d、商品或服務造重大損害時之特別罰鍰
  - e、命令停業或勒令歇業
  - f、從重處罰及移送偵查

## 五、休閒旅遊業者

- 休閒農場、觀光飯店、餐廳、遊樂園、民宿、旅行社、遊覽車、購物店、溫泉、景點…

## 六、休閒旅遊業相關定型化契約規定

- 1、國內旅遊定型化契約範本、國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項
- 2、觀光遊樂園（場、區）遊樂服務契約範本、觀光遊樂園（場、區）遊樂服務契約應記載及不得記載事項
- 3、觀光遊樂業商品（服務）禮券應記載及不得記載事項

## 六、休閒旅遊業相關定型化契約規定 (續)

- 4、觀光旅館業商品(服務)禮券應記載及不得記載事項
- 5、休閒農場商品兌換券定型化契約應記載及不得記載事項
- 6、森林遊樂區商品服務券定型化契約應記載及不得記載事項
- 7、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

## 六、休閒旅遊業相關定型化契約規定 (續)

- 8、旅館業商品（服務）禮券應記載及不得記載事項
- 9、民宿商品（服務）兌換券定型化契約應記載及不得記載事項
- 10、遊覽車租賃定型化契約範本
- 11、小客車租賃定型化契約範本、小客車租賃定型化契約應記載及不得記載事項
- 12、機車租賃定型化契約範本

## 七、消費爭議之處理方式與實例探討：

1、消費爭議：指消費者與企業經營者間  
因商品或服務所生之爭議

2、申訴：

- a) 消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者，消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。
- b) 企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起15日內妥適處理之。
- c) 消費者依第1項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市或縣（市）政府消費者保護官申訴。

## 七、消費爭議之處理方式與實例探討：（續）

- 3、調解：消費者依43條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。
- 4、消費訴訟：消費爭議事件消費者得不經申訴、調解程序直接向消費關係發生所在地之法院提起。

## 七、消費爭議之處理方式與實例探討：

### 5、案例探討：

- 商家不找零錢，消費者為4元申訴
- 藝品店購物糾紛（貓眼石）
- 遊樂場搭乘扶梯摔傷糾紛
- 旅客集體食物中毒糾紛
- 旅行行程安排與招攬廣告不符
- 變更或取消行程退費糾紛

## 八、政府預防休閒旅遊業者與消費者 發生糾紛具體作法

- 1、推動店家不二價運動
- 2、推動認證標章（規劃鑑定機構等）  
（中華民國旅行業品質保障協會）
- 3、商品標示的建立
- 4、民宿等級評鑑
- 5、加強餐飲衛生安全查核（購物店附設餐廳）
- 6、建立旅遊糾紛通報及應變機制
- 7、警訊發布