

研商禮券履約保障與消費爭議處理 會議紀錄

壹、時間：114年6月30日（星期一）下午2時

貳、地點：經濟部第二會議室

參、主席：蘇文玲署長

紀錄：王俊貽

肆、出席人員（詳如簽到單）

伍、主席致詞（略）

陸、報告事項（略）

柒、會議發言摘要（依發言序排列）：

一、報告事項：禮券履約保障宣導

事由：因消保處查核部分餐券業者未落實履保，為強化查核效能及便於消費者查詢，推廣於禮券上印製履保查詢QR code，爰本部邀集各禮券主管機關進行宣導。

（一）臺灣科技大學 林瑞珠特聘教授

1. 針對銀行履保查詢網站，為使消費者更方便查詢，建議金管會優化查詢入口網，讓消費者只需輸入禮券編號查詢即可，無須再區別信託專戶或履約保證分類。此外，銀行查詢欄位有分為一般禮券及電子禮券，建議金管會評估是否有區別之必要。
2. 建請消保處可透過全國消保官聯繫會報，同步加強履約保障之宣導，並針對未符合履約保障機制之業者，發布消費警訊，以利消費者知悉。

（二）行政院消費者保護處

1. 業者若無預警倒閉將嚴重損及消費者權益，顯示履約保障機制之重要性。惟查核發現部分業者未落實，且查詢方式不便，消費者須自行輸入關鍵字搜尋，

不利操作，也增加行政機關查核困難。

2. 為提升查詢便利性，本處已請金管會洽請金融機構將查詢連結轉為 QR code，供發行人印製於禮券票面，消費者可直接掃碼查詢。QR code 於券面位置應以消費者操作友善為原則，若發行人非服務提供者，但有自架履約保障查詢網站者，QR code 仍應以金融機構查詢頁面為主，另可同時提供業者自架網站查詢連結之 QR code，俾利消費者查詢。
3. 有關一般與電子禮券履約保障要求，金融機構查詢頁面分類係因不同履約保障方式（信託契約、足額履約保證）區分查詢頁面，並未減損消費者保障。
4. 有關在消保官聯繫會報轉告周知禮券履約保障查詢相關宣導內容，會後將向長官請示可行性。針對查核發現 2 家未履約保障業者，已發布新聞稿，地方消保官於查核結束後亦會公告查核結果。

二、討論事項：優惠期限、供應期限之適法性

事由：因消費者反映禮券記載期限疑義，消保處提請本部蒐整及研議禮券期限消費爭議案例，爰本部就其適法性邀集各禮券主管機關進行討論。

（一）經濟部商業發展署

消保處於 114 年 2 月 17 日函請本部蒐集整理有關禮券使用期限的實務問題，以研修禮券定型化契約。經彙整禮券中央主管機關及各地方政府提供的相關申訴案例後，發現因禮券記載使用期限、優惠期限或供應期限所引發的消費爭議，主要分為以下三種樣態：(1)禮券逾期不能使用（包含不可退款及可退款兩種情況）、(2)禮券逾期後補價差使用、(3)退

還禮券時手續費超出收取上限。

(二) 臺灣科技大學 林瑞珠特聘教授

1. 禮券之範疇，係指由發行人發行，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，向發行人或其指定之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。若無償發行抵用券、折扣券，應非屬禮券（參照 96 年 9 月 13 日 0960008333 號函釋）。建議，後續處理個案爭議時，應先判斷是否為「禮券」。
2. 另就商品(服務)禮券應記載與不得記載事項之適用問題，除依不得記載事項第 1 點「不得記載使用期限」外，應併予檢視是否有涉及第 4 點「不得記載不合理之使用限制」、第 8 點「不得記載較現金消費不利之情形。」，以避免對消費者顯失公平或有權利濫用之情事。
3. 針對體育署意見回應，有關體育場館業發行商品(服務)禮券，近年來相關消費爭議，多能妥適處理。
4. 針對觀光署意見回應，有關業者記載鑑賞期的爭議，贊同黃律師建議，業者應提供退款機制。
5. 針對 NCC 意見回應，透過建置電信服務消費爭議處理中心，大幅減少申訴案件，具參考價值。
6. 針對退輔會意見回應，所屬農場住宿已透過同業同級履約保障，可維消費者權益之保護。

(三) 棟宇法律事務所 黃士洋律師

1. 同意禮券若具有「時段性、季節性」促銷或優惠的情形時，應與不得記載事項第一點的單純記載使用

期限的情況不同。以「時段性、季節性」作為分界，其實是源自當初草案的修正理由。當時的修正理由分別在現行禮券定型化契約應記載事項第 1 點第 4 款的「使用方式」，以及不得記載事項第 4 點「不得記載不合理之限制」的修正理由裡都有提到「時段性、季節性」的商業活動是有條件容許的，故判斷標示限制於一定時間內使用時，需視個案是單純不得記載事項第 1 點使用期限之記載，還是屬於應記載事項第 1 點第 4 款的「使用方式」。至於「買 A 送 B」促銷的情形，所贈商品尚不構成禮券，現有判決亦支持此見解，此判斷標準可先行切除較無爭議之個案。

2. 研究單位所提三項因應實務現況之配套措施中，第一項(業者負資訊揭露義務)與第三項(提供退款)建議均屬可行，但第二項(提供消費者多元選擇)可能要進一步的看，如果現行法中沒有明文可以作為消費者如此主張的請求權基礎，則對該部分持較保留的態度。
3. 建議進行雙向思考，一方面評估業者處理方式是否構成不利益條款，致消費者蒙受不利益，另一方面評估消費者主張是否構成權利濫用。以之前提到首長信箱陳情的案件為例，系爭禮券逾期後系統自動退款，但消費者主張不接受，欲主張業者過了優惠期限後，還要維持禮券的效力而拒絕業者退款，這樣的主張其實對消費者反而較不利。因為若業者全額退款，對消費者已有一定保障，反之，若消費者拒絕解約，要求禮券可繼續使用而不許業者退款，則在履保期間經過後，消費者實際上仍承擔風險

(如業者倒閉)，且相較於取回現金，消費者也喪失了可得滋生利息的利益。因此，較傾向支持可退現金之處理方式，至於其他選擇性方案，應在法律許可下審慎推動。

(四) 司法院 黃鈺生民事調解委員

1. 同意林教授意見，不得標示使用期限為不得記載事項之強制規定，如記載使用期限，已屬違反規定，無討論空間。
2. 至於標示「優惠期限」、「兌換期限」、「季節性促銷」屬於現行禮券定型化契約應記載事項的使用方式，而非「使用期限」，這些規定應符合不得記載事項規定不得記載不合理的限制，故判斷限制於一定時間內使用是否合理，需視個案是否符合一般消費習慣實現之可能。研究單位所提三項因應實務現況之配套措施中，第一項（業者負資訊揭露義務）與第三項（提供退款）之建議符合公平原則，但第二項（提供消費者多元選擇）仍應視雙方是否同意而非強制性之規定。
3. 建議從雙向進行評估，其一是檢視業者的處理方式是否損及消費者權益，不利於消費者；其二則是思考消費者的訴求是否有權利濫用。以首長信箱案為例，禮券逾期後提供退款，惟消費者不接受，堅持使用禮券，此時應視業者處理方式。若業者已退款，對消費者有一定保障，若消費者拒絕解約而要求禮券可繼續使用，反而增加自身承擔風險(如業者歇業、禮券已逾履保期間，消費者可能造成全額損失)，爰傾向支持可退現金之處理方式，至於其他選擇性方案，應視雙方履約意願。

(五) 行政院消費者保護處

民眾透過本院電子信箱多次反映，其在電商平臺購買超商及速食店之電子禮券，發現禮券載明優惠期限或供應期限，逾期後不得再使用，主張業者違反禮券定型化契約不得記載事項第 1 點：「不得記載使用期限。」及不得記載事項第 3 點：「不得記載免除交付商品或提供服務義務」規定。

(六) 衛生福利部食品藥物管理署

1. 依定型化契約立法理由，禮券發行人可在「使用方式」事前載明合理限制，如優惠期間、使用地點等，符合不同經營模式或定價策略。
2. 禮券係不得記載使用期限(即消滅時效)，然禮券於使用方式項下，事前載明優惠期間、合意解約方式(即意定解除事由)，再者，因期間性優惠措施或定價策略所為之合理限制，即非屬不得記載事項第 1 點「不得記載使用期限」及第 3 點「不得記載免除交付商品或提供服務義務」之情形，且尚無特別不利於消費者之情形。
3. 肯認三位專家意見，在維護消費者權益同時，亦應兼顧現行規範之合理性與可行性。若實務上禮券記載使用期限，應屬違法。針對優惠期限、供應期限等樣態，若限制合理，未記載較現金消費不利之情形，似可允許其存在，以兼顧衡平與秩序。

(七) 教育部體育署

1. 本署主管業別為運動場館業，包含健身教練相關業務，每年均會辦理查核。
2. 近年多數業者改採定型化契約後，爭議已顯著減少，

惟舊式禮券若過期需補差額，仍時有爭議，甚至發生十年以上之舊券糾紛。認同專家提出「契約規範」與「消費者教育」雙軌並重的建議，及使用期限為不得記載事項，優惠或供應期限需有一致性作法，以減少爭議。

(八) 農業部

過往曾受理消費者至休閒農場憑券入園卻被告知已使用之爭議，嗣經消費者與購票平台客服確認在案。就此案例事實，本部建議針對票券使用，業者可否揭露更多資訊供消費者得知，例如使用票券後發送簡訊或 EMAIL 告知消費者。

(九) 交通部觀光署

本署常態辦理旅宿業促銷票券書面稽查，旅展期間亦實施現場查核。經查核大部分業者均遵循規範，消費者若逾優惠期限未使用，多能與業者協商解決，整體滿意度良好。

(十) 文化部

本部主管業別為圖書出版業與電影片映演業，實務針對商品禮券認定與解釋上與本次討論一致。

(十一) 財政部國庫署

- 1 本署主管業別主要為菸酒販賣業，每年均請地方政府就其所轄業者查復有無發行菸酒商品禮券，及有無落實履約保障機制。經今年 6 月地方政府查復，僅金門縣 1 家業者發行酒品專用禮券，且符合禮券定型化契約規範。
- 2 另目前實務上沒有申訴案例，尊重本次會商共識。

(十二) 國家通訊傳播委員會 (NCC)

1. 本會主管業別為電信業，包括：中華電信、台灣大哥大、遠傳電信等，該等業者所發行之電話卡或儲值卡均未記載期限，並且禮券定型化契約亦為本會年度查核項目之一。如本次會議形成決議，將配合執行。
2. 另本會調查中華電信、台灣大哥大、遠傳電信等業者，近3年內並未發生因使用期限所衍生之相關爭議。

(十三) 國軍退除役官兵輔導委員會

1. 本會主管5個農場中，有3個自民國95年起發行之住宿券未設使用期限，惟後續考量營運風險及成本，始增設優惠期限，一開始期限為3年，現縮減為發行日起至次年年底止。現行住宿券多限定平日使用，若消費者未於優惠期限內使用，或選擇不同、升等房型，原則上可按票券面額折抵，如欲退款，須支付3%手續費。
2. 近年消費者投訴以退款流程冗長為主，針對優惠期限爭議較少。此外，3個農場（武陵、清境、福壽山）採同業連帶保證機制，若因整修停業，可轉至其他農場使用，以維持履約保障。

(十四) 數位發展部

- 1 本部主管業別為僅從事網路零售之電商業者，有關會議資料所附PChome案例，目前業者已回復將配合調整相關約定條款，惟因調整相關約定條款及系統設置尚需時間，於調整完成前若有消費者欲針對已購買之儲值商品申請退貨，業者將採個案辦理。
- 2 本部於114年5月19日已函文經濟部，建請於修

正《商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項》時將本部納入會銜機關，據以規範業者要求法遵。

（十五）主席

綜合各與會人員意見，禮券不得記載使用期限已臻明確，應先自討論中排除。而針對「優惠期限」、「供應期限」等合理性問題，應兼顧業者管理風險與消費者權益之保障已為共識。為避免對消費者顯失公平或消費者有權利濫用之情事，本署將就今日討論樣態整理判定原則。

捌、會議結論：

- 一、請各禮券主管機關依據行政院第92次消費者保護會主席裁示事項，推廣宣導禮券發行人應於禮券券面以QR code方式提供履保查詢連結，並應於禮券發行人網站揭露履保資訊或履保查詢連結，鼓勵禮券發行人於銷售點公開揭示履保證明。
- 二、依商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項(以下簡稱本事項)規定，其不得記載事項第1點明訂禮券「不得記載使用期限」，爰禮券倘載有使用期限，顯已違反規定。
- 三、依本事項應記載事項第1點第4款規定，禮券應載明「使用方式」。實務上，業者常因應時段性或季節性差異，於禮券載明「優惠期限」或「供應期限」等使用方式，此與不得記載「使用期限」之情形有別。惟此類合意約定，視個案仍需考慮是否符合不得記載事項第4點「不得記載不合理之使用限制」及第8點「不得記載

較現金消費不利之情形」，以避免對消費者顯失公平。

四、另依本事項應記載事項第 4 點規定，禮券「應記載消費者要求退還禮券之程序及返還金額」，因此業者負有返還價金義務，不得拒絕消費者退款。若為可歸責於消費者之退還情形，業者所收取之手續費不得超過返還金額的 3%。

五、對於禮券記載「優惠期限」或「供應期限」之情形，倘業者於事前充分揭露並提供合理、便捷退還款項機制，且消費者無須額外負擔不合理成本費用下，參酌本事項不得記載事項第 4 點規定，難謂有禮券不合理使用限制，亦不致對消費者產生顯失公平情形。

玖、散會：下午 3 時 30 分。