

檔 號：  
保存年限：

收	111年10月5日
文	第 524 號

## 交通部觀光局 函

地址：106433 臺北市忠孝東路4段290號9樓

聯絡人：高暉翔

聯絡電話：02-23491500 分機：8211

傳真：02-27739298

電子郵件：kaoac@tbroc.gov.tw

受文者：中華民國遊覽車客運商業同業公會全國聯合會

發文日期：中華民國111年10月4日

發文字號：觀業字第1113002224號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨 請至附件下載區(<https://documentap.tbroc.gov.tw>

/attachmentcenter)以文號：1113002224及認證碼：C87FD98B1A下載附件檔案

主旨：檢送本局111年9月15日召開研商「旅行社辦理國內1日遊旅行團旅遊品質及行車安全管理作為」會議紀錄1份，請查照。

說明：併請各旅行商業同業公會就會議紀錄陸、討論事項及結論關於遊覽車駕駛員勤務工時不得逾11小時之規定及建議將遊覽車上層左側第二排座位設為導遊或隨團服務人員專用座位部分，務必轉知所屬會員旅行社確實配合辦理，以確保旅遊品質及行車安全。

正本：行政院消費者保護處、交通部路政司、交通部法規委員會、交通部公路總局、中華民國遊覽車客運商業同業公會全國聯合會、中華民國旅行業品質保障協會、各旅行商業同業公會、本局業務組

副本：

電 2022/10/05 文  
交 換 章

研商「旅行社辦理國內1日遊旅行團旅遊品質及行車安全管理作為」會議紀錄

壹、會議時間：111年9月15日(星期四)下午2時

貳、會議地點：本局9樓會議室

參、主持人：林副局長信任 紀錄：高暉翔

肆、出席單位及人員：詳會議簽到單

伍、與會人員發言重點摘要（依發言順序）：

一、行政院消費者保護處

（一）新訂「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」，主要規範旅行業於旅遊當日在固定地點供旅客現場臨時報名參團，不同於「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」，適用於旅客預先報名參團，請觀光局加強向消費者及旅行業者宣導周知。

（二）關於遊覽車駕駛員工時問題，勞動基準法第32條及汽車運輸業管理規則第19條之2、第84條已有規範，建議旅行社規劃行程時應妥適因應，以確保旅遊安全。

（三）建議觀光局落實執行非法旅行業者經營旅行業務之稽查取締工作，保障消費者權益。

二、交通部路政司：

針對旅行業辦理1日遊旅遊產品，經檢視如有使遊覽車駕駛員超時工作之疑慮者，建請加強稽查，確保旅遊品質及行車安全。

三、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會

（一）關於遊覽車車安問題，不外乎駕駛人與車輛兩大因

素，且究其原因乃遊覽車有靠行體制存在，以車行營運涉入旅行社的業務範圍，混淆不同行業的權責。

- (二) 駕駛長工時並不等於疲勞駕駛，關鍵在於駕駛人身心狀態不明、機械操作不夠成熟、山區及特殊路況因應觀念不夠正確所致。另實務上雖有旅行社實行雙駕駛制，惟其並不可行。
- (三) 關於遊覽車客運業調派單一駕駛人勤務不得逾11小時之規定，及導遊或隨團服務人員於車輛行駛中不得任意站立、走動，建議加強宣導周知。

#### 四、交通部公路總局

- (一) 關於遊覽車靠行問題，交通部及本局均已作處理。又不論遊覽車客運業者投資成立旅行社，抑或旅行者投資成立遊覽車客運業，均係依法設立，可合法營業。
- (二) 遊覽車肇事，其單一事故發生原因不一，未便預設立場，且國家運輸安全調查委員會已建立其事故調查處理機制。
- (三) 關於遊覽車客運業調派單一駕駛人勤務不得逾11小時之規定，本局已於111年7月1日製發「租用遊覽車使用應注意重要安全規定事項」，並置於官網供外界下載宣導使用，另亦透過內政部、教育部、廣播電台等多元管道宣導民眾周知。
- (四) 關於旅行業管理規則第37條第10款規定之適用問題，交通部已於111年2月16日召開相關會議討論，並獲致結論由觀光局及本局分別依各自規定查處所轄業者之相關行政違規責任。

## 五、中華民國遊覽車客運商業同業公會全國聯合會

- (一) 遊覽車客運業與旅行業雙方為合作夥伴關係，負有共同協力確保旅遊品質及行車安全之責任與義務。
- (二) 關於遊覽車客運業調派單一駕駛人勤務不得逾11小時之規定，旨在避免駕駛員疲勞駕駛或超時工作，影響旅遊行車安全，且非臺灣所獨有，世界各國皆然，請旅行業者行程安排要妥適，律定工時應在合情合理下遵循法規範。
- (三) 關於遊覽車客運業者舉發旅行業者疑涉違反旅行業管理規則第37條第10款規定，以往觀光局都先行文公路總局確認遊覽車客運業者違反汽車運輸業管理規則處罰後，才依據發展觀光條例處罰旅行業者，惟旅行業管理規則並無規定要依據公路總局的處罰後才能處罰旅行業。
- (四) 現行法規尚無強制遊覽車應設置導遊或隨團服務人員專用座椅，如有設置之必要，建議於遊覽車上層左側第二排座位（駕駛座上方）設為導遊或隨團服務人員專用座椅。另建議加強宣導遊覽車行駛中，導遊或隨團服務人員不得任意站立或走動。

## 六、高雄市旅行商業同業公會

基於使用者付費原則，贊同遊覽車駕駛人勤務工時不得逾11小時之規定，並建議加強宣導周知。

## 七、台北市旅行商業同業公會

- (一) 建議加強宣導遊覽車駕駛人勤務工時不得逾11小時之規定。
- (二) 建議加強對非法旅行業者之稽查取締，以保障合法

業者權益。

#### 八、中華民國旅行業品質保障協會

- (一) 建議加強宣導遊覽車駕駛人勤務工時不得逾11小時之規定。
- (二) 考量導遊或隨團服務人員帶團依習慣均坐於遊覽車上層右側第一排座位，建議將該座位設為導遊或隨團服務人員專用座椅。

#### 九、交通部法規委員會

- (一) 旅行業管理規則之規範對象為旅行業，而非遊覽車客運業，故觀光局僅能就旅行業之違規行為予以裁處。
- (二) 關於旅行業之行為是否構成違反旅行業管理規則第37條第10款「…使遊覽車駕駛違反汽車運輸業管理法規有關超時工作」之規定，因涉及事實認定問題，觀光局爰依行政程序法第19條規定函請公路總局依其權責協助認定遊覽車駕駛有無超時工作，避免發生二機關認定事實不一致情形。
- (三) 針對遊覽車客運業單日出租車輛自車輛報到起至行程結束，調派單一駕駛人勤務不得逾11小時之規定，公路總局已製發相關宣導事項，建議可張貼於遊覽車上，讓旅客認知瞭解，建立正確的乘車安全觀念。

#### 十、桃園市旅行商業同業公會

- (一) 關於遊覽車駕駛人勤務不得逾11小時之規定，建議列入彈性工時。
- (二) 建議將副駕駛座設為導遊或隨團服務人員專用座椅。

陸、討論事項及結論：

一、關於旅行社辦理國內1日遊旅行團，其行程安排及行車安全規範之查核作為案。

結論：

- (一) 考量簡易型一日遊具有臨時起意報名參團的特性（即興式旅遊），而與消費者預先報名參團（計畫型旅遊）之操作方式不同，為使旅行業者與旅客雙方能夠瞭解並遵循新訂「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暨其範本」之規定，本局將透過廣播電臺、通訊軟體等多元管道，加強宣導周知，避免旅遊糾紛之發生。
- (二) 為保障消費者權益，維護旅遊市場競爭商序，針對非法旅行業者經營旅行業務，向為本局稽查取締重點工作之一，未來仍將依法持續嚴加取締，各旅行公會及所屬會員旅行社如有非法旅行業者違法經營旅行業務之具體事證資料得向本局提出檢舉，俾依法查辦，絕不寬貸。
- (三) 依汽車運輸業管理規則第84條第3項規定，遊覽車客運業車輛出租時，除應符合第19條之2規定外，單日出租車輛自車輛報到起至行程結束，調派單一駕駛人勤務不得逾11小時，交通部公路總局已於111年7月1日製發「租用遊覽車使用應注意重要安全規定事項」，並置於該局官網（<https://www.thb.gov.tw>，\運輸服務\業者資訊\遊覽車\遊覽車租用注意事項）供外界下載宣導使用，提升民眾對旅遊行車安全之認知，請各旅行公會轉知所屬會員旅行社，加強宣導辦理旅遊活動租

用遊覽車時，應確實遵守上開駕駛人勤務工時規範，並自主檢視調整旅遊產品（含1日遊）行程安排之妥適性，避免使駕駛員疲勞駕駛或超時工作，確保旅遊品質及行程安全。另就旅行社之旅遊產品（含1日遊），其廣告文宣所載旅遊行程安排如有使駕駛員超時工作之疑慮者，本局將列為優先稽查對象，以導正旅遊產品規劃悖離市場常規之不合理現象，降低旅遊意外事故風險。

- （四）按旅行業管理規則第37條第10款「旅行業執行業務時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，均應遵守下列規定：…十、應妥適安排旅遊行程，不得使遊覽車駕駛違反汽車運輸業管理法規有關超時工作規定。」規定，乃係配合汽車運輸業管理規則之駕駛員勤務工時相關規定，規範旅行業辦理旅遊活動租用遊覽車時，不得使駕駛員超時工作，以確保旅遊品質及行車安全。又旅行業有無涉及違反上開條款規定使遊覽車駕駛員超時工作，因涉及個案事實及證據之認定，故為謹慎起見，本局以往稽查實務執行上，向依行政程序法第19條職務協助規定，函請交通路公路總局本於職權認定遊覽車駕駛員是否確有超時工作之違法事實後，並據以憑處，避免發生二機關認定事實不一致之情形。惟查目前本局接獲檢舉旅行業者如有涉嫌違反旅行業管理規則第37條第10款規定者，業依交通部111年2月16日會商結論，依權責發函業者說明未妥適安排行程之違法事實後，查處其行政違規責任。

二、關於旅行社辦理國內團體旅遊租用遊覽車，安排設置導遊或隨團服務人員專用座椅之可行性案。

結論：

- (一) 為方便導遊或隨團服務人員與旅客溝通，降低行車間站立、離座或於遊覽車上下層走動之風險，經與會人員討論後建議將遊覽車上層左側第二排座位（駕駛座上方）設為導遊或隨團服務人員專用座位，並請各旅行公會向所屬會員旅行社宣導周知。
- (二) 為降低行車間受傷之風險，請各旅行公會向所屬會員旅行社加強宣導導遊及隨團服務人員於車輛行駛中，勿任意站立或走動。

柒、臨時動議：無

捌、散會：下午4時