

## 使用國際訂房網站睜大眼、看仔細！

適逢暑假旅遊旺季，不少民眾選擇網路訂房，不僅節省時間且方便一覽所有住宿的優惠；惟所生之消費爭議案件亦與日俱增，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)蒐集消費爭議原因，提醒民眾使用國際訂房網站前，先詳細閱讀免費取消條款及退費等相關規定，並確認是否能於預訂日期前往住宿；此外，以信用卡支付國際訂房網站之相關費用有額外的國外刷卡手續費，消費者不可不小心。

行政院消保處表示，經蒐集國際訂房網站所生消費爭議原因，主要為：

- (一)消費者已訂房成功，惟於預定日入住飯店，飯店宣稱未收到國際訂房網站訊息(未有預訂紀錄)，未能入住。
- (二)消費者填寫錯誤 mail 訂房，國際訂房網站仍認訂房成功，惟錯誤的 mail 使消費者無法在網頁查詢到有訂房紀錄，仍從信用卡扣款。
- (三)國際訂房網站已從信用卡扣款，惟消費者至飯店入住，飯店聲明未收到款項，又向消費者收取房費。
- (四)國際訂房網站向消費者宣稱因標錯價而自動取消預訂。
- (五)消費者逾越「免費取消」期限才取消預訂，而被扣款。

有關國際訂房網站之規定，目前各家網站有不同的規定，例如在價格上，Agoda 網頁上的價格未含稅金和服務費(但下載 APP 則可選擇啟用「含稅價」模式)，而 Booking.com 價格顯示含稅；另外取消訂房條款，也各有不同。民眾在訂房前，應先詳細閱讀免費取消條款及退費等相關規定，並注意下列事項：

- 一、在選擇付款時，仔細檢視是否該飯店該房型有提供「免費取消」期限，善用免費取消期限內，仔細思考及確認是否於預訂日前往住宿。
- 二、同一飯店不同房型提供的取消訂房條件不一，在預訂前，應該仔細確認網頁顯示資訊。
- 三、在國際訂房網站使用信用卡預付方式，不管是訂國內或國外住宿，會有額外的國外刷卡手續費。
- 四、部分飯店或房型可在住宿當天到飯店刷卡付費，住宿費用不透過國際訂房網站扣款，免除信用卡帳單可能有國外刷卡手續費之情況。
- 五、國際網路訂房網站常推出優惠房價，例如 Agoda 的 A 級特惠價通常不提供「免費取消期限」及「延後扣款」條件，故在預訂前，請先確認是否能於預訂日期前往住宿，以免發生取消訂房爭議。

行政院消保處提醒消費者，國際訂房網站標榜最低價保證、快速比價及特價優惠等吸引消費者訂房，在訂房前應仔細思考及確認是否能於預訂日期前往住宿，並應仔細確認網頁顯示資訊，才能玩得便捷又愉快。

## 衛福部修正美容醫學同意書範本，增列思考期、費用、醫師專科，保障民眾權益(衛福部醫事司)

衛生福利部今(30)日公告修正16項美容醫學處置同意書及說明書範本，加強保障民眾知的權利，降低抉擇風險。未來醫院、診所向民眾說明美容醫學手術或處置時，須明列各項費用、醫師專科別，且說明該處置並非急迫性質，不於當天施作，應經充分時間考慮後再決定。

衛福部指出，本次公告修正16項美容醫學手術或處置的同意書範本，原已在103至104年間陸續公告，並已載明未滿18歲之未成年人不得作非醫療必要之美容手術、未滿20歲者須由法定代理人等簽署同意書等。本次全面修正，增加醫療機構應揭示內容，例如各項費用的項目名稱及自費金額、地方衛生主管機關核定收費金額、醫師專科別及專科證書字號，全都應該清楚揭露，且有思考期的條款，醫師必須說明該手術或處置並非急迫性質，不於說明當日進行，應經充分時間考慮後再決定是否施作。這些增列的規定，更能增進民眾於術前的完整了解與判斷，使國人接受美容醫學處置時更多一分保障。

衛福部進一步指出，這16項美容醫學手術或處置，包括：乳房整形、乳房重建、上下眼瞼整形、鼻部整形、拉皮手術、腹部整形、植髮、抽脂、皮膚科一般手術、一般整形手術、狐臭治療手術、顱顏部整形重建手術、雷射治療、削骨手術、肉毒桿菌素注射、玻尿酸皮下植入物注射等。

衛福部說明，今(30)日已行文給各縣市政府衛生局、醫師公會全國聯合會及相關專科醫學會，務必轉知及輔導相關醫院、診所。本次修正之16項同意書及說明書範本並已公告於衛福部網站(網址：<http://goo.gl/sly4xJ>)，請執行美容醫學之醫療機構參考運用。

## 藥品臨床試驗訊息哪裡查?—台灣藥品臨床試驗資訊網(衛福部食品藥物管理署)

新聞媒體報導常報導新的癌症標靶藥物陸續問世，或者研發中的抗癌新藥已進入臨床試驗，對於某些病人及家屬，參加新藥臨床試驗是另一個新的治療選擇機會，往往會想要打聽國內有無適合的臨床試驗可以參加。為讓臨床試驗資訊公開透明化，國際間已有不少臨床試驗資料庫網站公開藥品臨床試驗訊息，其中美國國家衛生研究院運營ClinicalTrials.gov網站為目前全球最大的臨床試驗資料庫網站，可檢索到全世界正在進行的國際多中心臨床試驗。台灣從何處可知有哪些藥品臨床試驗正在進行呢?「台灣藥品臨床試驗資訊網([http://www1.cde.org.tw/ct\\_taiwan/](http://www1.cde.org.tw/ct_taiwan/))」，提供查詢藥品臨床試驗資訊。

藥品臨床試驗是一個經過嚴格審查程序的科學研究，一項臨床試驗發起前必須先經過衛生福利部食品藥物管理署(以下簡稱食藥署)及醫院人體試驗委員會的審查，充分評估其科學性、合理性及對受試者之利益後，才會同意試驗進行。食藥署統計每年受理的藥品臨床試驗計畫，數據顯示申請案逐年增加，許多跨國藥業業者選擇在台灣進行臨床試驗，104年共受理302件藥品臨床試驗新申請案，其中222件為多國同時進行之臨床試驗，80件為單獨於國內進行之臨床試驗。

為讓社會大眾了解國內的藥品臨床試驗資訊，食藥署自民國95年起委託財團法人醫藥品查驗中心建置「台灣藥品臨床試驗資訊網」，民眾可以透過網站查詢到經食藥署審查通過、在國內醫院進行的查驗登記用藥品臨床試驗計畫資訊，包括試驗計畫名稱、試驗藥品、試驗目的、試驗階段、宣稱適應症、試驗醫院、試驗委託單位、試驗執行狀態及試驗聯絡人資訊等。食藥署建議，使用該網站可先由「名詞解釋」、「認識臨床試驗」開始瀏覽，瞭解參與臨床試驗受試者的權利、義務及應注意事項等基本觀念，避免於使用網站資訊過程中可能發生的誤解，接下來，即可透過網站的各項搜尋功能，查詢試驗訊息。

每個人參加臨床試驗之前，應先知道臨床試驗是自願性參加，所以個人決定加入前，應先向試驗主持醫師充分詢問試驗相關問題，包括試驗目的、試驗過程、身體狀況是否適合參加? 試驗可能的效果及益處? 可能的副作用及風險? 損害補償機制? 不參加試驗有無其他治療方法? 受試者有哪些權益及義務等，在清楚了解試驗內容，經過審慎評估，詳閱並簽署受試者同意書後才加入試驗，以保障自身權益。此外，在試驗進行過程中，受試者可以隨時退出試驗，其醫療照顧不會因退出試驗而受到影響。

## 觀光局推出「她的輕旅宿」 強打女性安心高 CP 的優質旅宿(交通部觀光局)

「安全是旅行首要條件」，有感於日租套房猖獗，甚至淪為 ATM 盜領案罪犯溫床，交通部觀光局關懷旅客住宿安全，且抓住女性追求的安全感，推出「反日租年度大賞—她的輕旅宿」，聯合 418 家高 CP 值合法旅宿，強打「旅宿護照」優惠活動，祭出房價 35 折、學生憑證入住只要 500 元等超值方案，號召全民支持合法旅宿。

日租套房引發的公安意外層出不窮，為捍衛旅客住宿安全，今年「反日租年度大賞—她的輕旅宿」，強打「旅宿護照」與「安全大富翁」兩波活動，以線上優惠活動結合實體消費方式進行。全臺旅宿業者熱烈迴響，共有 418 家業者加入反日租行列，包括台北福容大飯店、新竹喜來登大飯店、台中長榮桂冠酒店、大億麗緻酒店、義大皇家酒店等 128 家星級旅館；以及逢春園渡假別墅、豐田稻家民宿、歐味思山莊、候鳥潮間帶等 66 家好客民宿，紛紛推出超值入住優惠，展現合法旅宿高品質高 CP 值形象。

此次「旅宿護照」優惠活動，自即日起到 10 月 31 日止，民眾可以到「旅宿護照」活動網頁(<http://twstay.taiwan.net.tw/event/passport>)查看多元好康的住宿方案，選定住宿後，到旅宿櫃臺完成掃描 QRcode 並且臉書留言分享後，即可換取入住優惠。418 家業者推出的好康內容相當多元，兼顧不同族群的需求，讓全民皆可享受國內旅遊住宿的樂趣。

為有效推動安全住宿及打擊日租，觀光局聯合地方政府的查緝力量，也邀請知名藝人阿喜持續擔任「反日租大使」，阿喜也特別傳授她的兩招旅行平安護身符，「找合法標章，看旅宿證號」以及「訂房時上臺灣旅宿網查詢」。民眾在京站轉運站、桃園機場、大台北地區公車、網路廣告，均可看到支持合法旅宿、拒絕日租套房的宣傳。今年 9 月份，觀光局將發起「校園贊助計畫 2.0」活動，鎖定校園學生族群，共同反擊非法日租套房，想參加系列活動的民眾，請上網搜尋「她的輕旅宿」。

為讓民眾深入了解安全住宿概念，觀光局還推出「安全大富翁」網路活動，除融入大富翁基本元素機會、命運外，更精心設計不同時期女性所堅持的安全主張，包括「花錢花得有價值，旅宿要選高 CP 值」、「姐花錢是要享受，不是找罪受」、「旅行中最美的風景，是你給我的安全感」等。即日起到 9 月 15 日止，只要線上登入 Facebook 帳號，每日即有 10 次遊戲機會，還可以抽 iPad Air2、萬元現金、Panasonic GF7 相機及免費住宿券等好禮，天天玩，中獎機會多更多，活動連結 <http://twstay.taiwan.net.tw/event/game>。

觀光局再次呼籲民眾，為確保旅遊的安全與舒適，外出旅行時務必選擇合法旅宿，切勿入住日租型套房，訂房前謹記「先上臺灣旅宿網查詢」及「旅宿證號 安全 check-in」，給自己以及家人一個安全、美好的旅遊回憶。

## 注意 國內(外)旅遊契約規範有調整喔！

「出團人數不確定」、「解約如何計算退費」、「行程縮水、品質不佳」、「購物行程中發生購物瑕疵」一直位居國人參團旅遊申訴案件之前幾名，為讓旅遊契約雙方權益更趨明確與衡平，行政院消費者保護會第48次會議業已審議通過交通部研修之「國內(外)旅遊定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」(修正草案)，待該部公告施行後，即可上路。

本次修正重點，說明如下：

- 一、旅行業對於所推出之「無最低組團人數」或「保證出團」，只要有參團者，即便為「一人」，也要出團，不得拒絕。
- 二、統整出發前因可歸責於旅行業致無法成行，或旅客任意解約之賠償級距，由5級修正為6級：
  - (一)考量於國內團體旅遊契約規範中，業已就出發前因故無法成行之解約賠償級距，修正為6級，即增列「通知於出發日前41日以前到達者，賠償旅遊費用百分之5」；國外團體旅遊契約規範也隨之同步修正。
  - (二)實施後，消費者如於11月初之國際旅展中，購買明年春節假期之團體旅遊商品者，惟於11月底發現屆時恐無法如期參團出發，擬解約時，或旅行業發現屆時無法出團，擬向消費者提出解約，由於解約之提出日期，距離出團日尚有50天以上，屬極早通知解約，對雙方權益之影響較為輕微，則解約一方應負之違約或賠償責任之級距，即可適用「通知於出發日前41日以前到達者，賠償旅遊費用百分之5」規定。(相關違約金與賠償級距參后表)
- 三、出發前，旅遊地區有火山爆發、暴風雪、大地震等不可抗力或不可歸責於雙方之事由，致無法出團，須解約時，旅行業應檢據核實，即應提出已代繳之規費或履行本契約已支付之必要費用單據，並經核實後，始得於旅遊費用中予以扣除，餘款並應退還予旅客。
- 四、旅程中，如發生可歸責於旅行業之事由，致其食宿等級、品質與原定行程表所列不符者，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金，旅行業並應說明差額之計算；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5%。
- 五、除經旅客要求或同意，旅行業不得臨時安排購物行程；且如接獲旅客於其安排之特定場所購物時，發生所購物品有品質不相當或瑕疵者，應協助處理，不得拒絕。

行政院消保處並表示，以上修正有關「旅行業遇有出發前發生不可抗力或不可歸責於雙方事由，致無法出團，須解約時，應檢據核實退費」部分，於日前發生之華航空服員罷工事件中，旅行業者已依循本原則，於「扣除必要費用」之認定上，以檢據核實，來完成解約退費事宜。本次修正，足堪作為旅遊雙方對

於權益衡平追求之印證。

另外，行政院消保處也提醒旅客，旅遊行程如有須旅客行為始能完成者，旅客當應盡協力義務，順利出遊；又在簽約時，旅客亦應將旅程相關之廣告、文宣、行程表或說明會之說明內容等資料保存好，以作為萬一發生糾紛時，雙方責任釐清之證明；同時，也呼籲各旅行業者，應將參團資訊充分揭露，並確實履行，如旅遊契約與本契約規範規定不符合者，主管機關將得依消費者保護法第 56 條之 1 規定，命其限期改正，屆期不改正者，須會面臨罰鍰處分。

附表：

出發前有「因可歸責於業者之事由」或「消費者之任意解約」情事者，其違約金或損失之賠償基準：

通	修正條文	現行條文
知 出 發 日 前	第 41 日以前到達者，5%	
	第 31 日至第 40 日以內到達者，10%	第 31 日以前到達者，10%
	第 21 日至第 30 日以內到達者，20%	第 21 日至第 30 日以內到達者，20%
	第 2 日至第 20 日以內到達者，30%	第 2 日至第 20 日以內到達者，30%
	1 日到達者，50%	1 日到達者，50%
	當日以後到達者，100%	當日以後到達者，100%