

附件四、「餐飲業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項暨投保產品責任險查核(第二次)」案說明

為維護消費者權益，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)於114年11月間會同臺北市、新北市、新竹縣、南投縣、嘉義市及臺東縣等地方衛生局，進行「餐飲業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項暨投保產品責任保險」查核，共計查核20家餐飲業者。本次餐飲業商品(服務)禮券定型化契約查核結果，全部查核項目符合規定者計5家，部分契約條款不符合規定者計15家；至投保產品責任保險查核結果，計1家不符合規定。

鑑於餐券屬於預付型交易，餐飲業者應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定發行餐券並提供履約保障；再者，為維護消費者權益，餐飲業者應依「食品安全衛生管理法」投保產品責任保險。故行政院消保處會同上開地方政府衛生局進行本次查核，查核結果如下(詳如附表)：

一、餐飲業商品(服務)禮券定型化契約：計15家定型化契約條款部分不符合規定(項次：2、5、6、7、8、10、11、12、13、15、16、17、18、19、20)，契約內容整體不合格率為14%(42/300項)。主要缺失如下：

(一) 違反「記載出售日」規定者，共計6家(項次：5、7、10、15、16、18)；違反「記載履約保證期間(至少1年)」規定，共計7家(項次：5、6、7、12、13、15、18)：

發行人應依規定提供消費者自出售日起算至少

1 年期間之履約保障，但查核發現禮券未記載「出售日」或未記載「履約保證期間（至少 1 年）」。

(二) 違反「履約保障責任」落實，共計 3 家(項次：13、15、18)：

1、發行人與銀行簽訂信託契約之履約保障期間，未能涵蓋禮券所載之履約保障期間。

2、發行人與銀行簽訂信託契約，但未確實存入款項。

(三) 違反「不得記載事項」規定，共計 10 家(項次：2、5、8、11、12、13、16、17、19、20)：

1、禮券記載扣除運費（或郵資）、匯費（或金融機構手續費）後辦理退款，違反不得另行加收費用。

2、禮券僅記載特殊節日不適用，消費者無法以禮券面額抵用消費。

3、禮券記載「若購買套組且已使用贈品券者，不得申請退券」或「不接受部分退券」等，對消費者顯失公平。

二、餐飲業投保產品責任保險：有關餐飲業者是否依「食品安全衛生管理法」投保「產品責任保險」或「公共意外責任保險附加食品中毒條款（限未提供外帶外賣者）」，本次查核計 1 家不符合規定(項次 12)。

針對上開查核所發現之缺失，行政院消保處已請主管機關衛生福利部食品藥物管理署督促地方政府衛生局依法查處，業者均已改正。行政院消保處提醒消費者及餐飲業者，應注意下列事項：

一、消費者購買餐券時，務必審閱券面記載之契約條款，注意是否與「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事

項」規定相符。

- 二、消費者購買餐券後，可依發行人所提供履約保障機制之佐證方式（例如：至銀行網站禮券信託網頁），查詢履約保障是否落實。
- 三、消費者應理性消費，儘速於履約保障期間內將餐券使用完畢，以維自身權益。
- 四、餐飲業者發行餐券時，應依照「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定辦理，並確實落實履約保障；建議於禮券券面以 QRcode 方式提供履約保障查詢連結，簡化查詢流程，友善消費者查驗，並於網站及銷售點揭露相關履約保障資訊。
- 五、餐飲業者應依照食品安全衛生管理法投保產品責任保險，以維護消費者權益。

114年餐飲業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項暨投保產品責任險查核結果彙整表

查核日期：114年11月間			查核內容																				
縣市別	項次	餐飲業者名稱(市招)及地址	餐飲業商品(服務)禮券定型化契約部分															總評	產品責任險部分			總評	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18		
			記載發行人資料	記載面額	記載發售編號及出售日	記載使用方式	委託第三人發行應記載事項	記載消費申訴(客服)專線	記載逾保期間，發行人仍負履約責任	記載履約保障機制	記載履約保障機制佐證方式	記載履約保證期間(至少一年)	履約保障落實	記載禮券申請換發	記載退券程序及手續費	以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行	不得記載事項		是否提供外帶、外賣	投保產品責任險	投保公共意外責任險(附加食品中毒條款)		
臺北市	1	台北君悅酒店 (臺北市信義區松壽路2號)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	否	○	○	○
	2	寒舍艾美酒店-探索廚房 (臺北市信義區松仁路38號)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	●	●	否	○	○	○
	3	美心鐵板燒 (臺北市中山區南京東路2段63號地下樓)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	是	○	○	○
	4	台北晶華酒店-栢麗廳 (臺北市中山區中山北路2段39巷3號)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	否	○	○	○
	不符合規定數量小計																		1	1			
新北市	5	板橋凱薩大飯店-蓮花餐廳 (新北市板橋區縣民大道2段8號)	○	○	●	○	△	○	○	○	●	○	●	○	○	○	△	●	●	是	○	○	○
	6	非常泰-板橋大遠百店 (新北市板橋區新站路28號9樓)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	●	○	○	○	○	△	○	●	是	○	○	○
	7	王品牛排-板橋縣民大道店 (新北市板橋區縣民大道1段189號2樓)	○	○	●	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	●	是	○	○	○
	8	開飯川食堂-宏匯店 (新北市新莊區新北大道4段3號地下2樓)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	●	●	是	○	○	○
	不符合規定數量小計				2					1	1		3		1				2	4			
新竹縣	9	陶板屋-竹北光明店 (新竹縣竹北市光明六路東1段158號)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	是	○	○	○
	10	新竹喜來登大飯店-盛宴自助餐廳 (新竹縣竹北市光明六路東1段265號)	○	○	●	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	●	是	○	○	○
	11	果然匯-竹北遠百店 (新竹縣竹北市莊敬北路18號8樓)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	●	●	是	○	○	○
	不符合規定數量小計				1														1	2			
南投縣	12	日月潭涵碧樓 (南投縣魚池鄉水社村中興路142號)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	●	●	是	●	○	●
	13	寒拾苑餐廳 (南投縣魚池鄉中正路58號1樓)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	是	○	○	○

114年餐飲業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項暨投保產品責任險查核結果彙整表

查核日期：114年11月間			查核內容																				
縣市別	項次	餐飲業者名稱(市招)及地址	餐飲業商品(服務)禮券定型化契約部分															總評	產品責任險部分			總評	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18		
			記載發行人資料	記載面額	記載發售編號及出售日	記載使用方式	委託第三人發行應記載事項	記載消費申訴(客服)專線	記載逾保期間, 發行人仍負履約責任	記載履約保障機制	記載履約保障機制佐證方式	記載履約保證期間(至少一年)	履約保障落實	記載禮券申請換發	記載退券程序及手續費	以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行	不得記載事項		是否提供外帶、外賣	投保產品責任險	投保公共意外責任險(附加食品中毒條款)		
	14	日月潭力麗溫德姆酒店 (南投縣魚池鄉中正路312號)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	是	○	○	○
	不符合規定數量小計								1	1	1	2	1					2	2		1		1
嘉義市	15	色鼎石頭無煙燒肉 (嘉義市東區林森西路67號)	○	○	●	○	○ (屬於第三人發行)	○	●	●	●	●	●	○	○	△	○	●	否	/	○	○	
	16	兆品酒店-嘉義店 (嘉義市西區文化路257號)	○	○	●	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	△	●	●	否	/	○	○	
	17	星巴克-嘉邑門市 (嘉義市東區垂楊路2號)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	●	○	○	○	△	●	●	是	○	○	○	
	不符合規定數量小計				2					1	1	2	1	1				2	3				
臺東縣	18	娜路彎大酒店 (臺東縣臺東市連航路66號)	○	●	●	○	△	○	●	●	●	●	●	●	●	△	○	●	是	○	○	○	
	19	知本大老爺酒店 (臺東縣卑南鄉溫泉村龍泉路113巷23號)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	△	●	●	是	○	○	○	
	20	桂田豐悅酒店 (臺東縣臺東市正氣路316號)	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	△	●	●	否	/	○	○	
	不符合規定數量小計			1	1					1	1	1	1	1	1			2	3				
總計			1	6					4	4	4	7	3	2	1			10	15		1		1

(備註：○表示符合規定；●表示不符合規定；△表示不適用；待釐清者以紅字標示)