

收文編號：1060001454

議案編號：1060307071006700

立法院議案關係文書 (中華民國41年9月起編號)
中華民國106年3月15日印發

院總第 887 號 政府提案第 15700 號之 77

案由：交通部函，為 106 年度中央政府總預算決議，凍結民用航空局「一般行政」3 億 2,889 萬 9,000 元之十分之一，請列入議程，請查照案。

交通部函

受文者：立法院

發文日期：中華民國 106 年 3 月 2 日

發文字號：交會字第 1065002665M 號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：如說明三

主旨：「中華民國 106 年度中央政府總預算案審查總報告（修正本）」中，針對民用航空局新增通過決議（一一六），凍結「一般行政」3 億 2,889 萬 9,000 元之十分之一，需向交通委員會提出書面報告經同意後始得動支一案，本部業已備妥相關報告資料，敬請惠予將預算解凍案排入議程，請查照。

說明：

- 一、依據中華民國 106 年度中央政府總預算案審查總報告（修正本）之會議決議辦理。
- 二、旨揭新增通過決議（一一六）：交通部民用航空局 106 年度預算「一般行政」編列 3 億 2,889 萬 9,000 元，鑑於「廉價航空」市占率節節提高，但消費爭議案件爭議不斷，其中威航公司虧損嚴重，於今（105）年 10 月起申請停業一年，造成消費者權益受損嚴重、虎航公司更爆出與新加坡航空集團簽下不平等合約。廉航問題重重，顯見民航局監督不嚴。爰相關預算凍結十分之一，待交通部民用航空局向立法院交通委員會提出廉價航空管理措施書面報告獲同意後，始得動支。

立法院第 9 屆第 3 會期第 5 次會議議案關係文書

三、檢送專案報告資料 1 份。

正本：立法院

副本：立法院交通委員會、交通部民用航空局、本部部、次長室、本部航政司、公共關係室、會計處（以上均含附件）

民用航空局 106 年預算「一般行政」編列 3 億 2,889 萬 9,000 元，鑑於「廉價航空」市占率節節提高，但消費爭議案件爭議不斷，其中威航公司虧損嚴重，於今（105）年 10 月起申請停業一年，造成消費者權益受損嚴重、虎航公司更爆出與新加坡航空集團簽下不平等合約。廉航問題重重，顯見民航局監督不嚴。爰相關預算凍結十分之一，待航空局向立法院交通委員會提出廉價航空管理措施書面報告獲同意後，始得動支。

說明：

一、現況：

(一)低成本航空公司在臺營運狀況：經查截至 105 年底在臺營運之低成本航空公司（Low Cost Carriers, LCCs）共計 21 家，包括真航空、德威、易斯達、濟州、捷星日本、宿霧太平洋、捷星亞洲、越捷、酷航、樂桃、全亞洲、香草、馬亞洲、釜山、菲亞洲、欣丰虎航、春秋、酷鳥、香港快運、捷星太平洋等 20 家外籍航空公司，及台灣虎航 1 家國籍航空公司，該等航空公司 105 年度之載客量約為 721 萬人次，已較 103 年 LCCs 全年運量成長超過 2 倍，近 3 年低成本航空公司在臺營運狀況統計如表 1。

表 1、近 3 年低成本航空公司在臺營運狀況統計資料

年度	103	104	105
家數	16	19	21
航線數	21	28	36
客運量（人次）	3,284,171	4,730,522	7,206,758

(二)低成本航空公司消費爭議案件類型：經統計 105 年度民航局共受理 1,141 件航空公司消費爭議，其中低成本航空公司之消費爭議案為 495 件（如表 2），爭議類型以退票問題居多（約佔 45%），而主要原因仍係消費者未能事先充分瞭解機票退票規定，另威航於 105 年 8 月初宣布，自 105 年 10 月 1 日起終止營運並停業，爰衍生大量旅客詢問退、改票事宜，經統計 105 年 8 月至 10 月間，民航局共受理該公司 117 件申訴案件，約佔前述 495 件案件中之 24%，此停飛事件經民航局要求該公司提出消費者權益處置方案，並將該等案件轉予該公司妥處後，已獲適當處理。

表 2、105 年度低成本航空公司消費爭議類型統計

類型	票務	航班	其他	合計
案件數	223	164	108	495
案件所占比例	45.1%	33.1%	21.8%	100%

二、精進低成本航空公司服務品質措施

(一)為維護消費者權益，民航局前已要求低成本航空公司提供中文網頁及運送條款，並與觀光局分別要求航空公司及旅行社確依國際機票交易重要須知範本充分揭露各項資訊，以減少消費爭議。

(二)為進一步協助旅客處理消費爭議，民航局已設有單一窗口指派專人專責處理航空公司消費爭議，並提供免付費電話及電子信箱等申訴管道，如接獲消費爭議案件，均會即時要求航空公司儘速查明檢討及妥適處理，並追蹤列管其處理情形。

(三)民航局前亦於 104 年 12 月 3 日召會針對低成本航空近年較易產生消費爭議情況及消費者較為重視與關心之課題研議 6 大項精進改善措施，並要求業者配合辦理，經民航局於 105 年 6 月至 8 月抽查結果，各低成本航空公司均已確實執行，6 大項精進改善措施如下：

1. 航班時間異動或取消時應儘早通知旅客。
2. 航班停飛時應同步訂定退改票之配套措施，並依國際機票交易重要須知範本規定辦理退費。
3. 優惠機票促銷活動期間，應預就可能暴增之流量進行系統壓力測試，以評估是否須加大網路頻寬，另針對網路異常重複扣款等情況，應研議相關應變處理機制。
4. 請各航空公司於旅客在訂票網頁（或其他售票管道）執行訂票步驟時，加強機票使用限制及重要運輸條款資訊之揭露。
5. 適時增加客服人員處理特殊消費爭議。
6. 突發事件退、改票限制宜彈性放寬。

(四)透過前述資訊充分揭露、設置單一窗口指派專人專責處理消費爭議及實施 6 大項精進改善措施後，由低成本航空公司運量與消費爭議案件數比例來看（詳如表 3），105 年度運量（720 萬 6,758 人次）較 104 年度運量（473 萬 522 人次）增加 52%，每萬名旅客平均申訴案件數則由 1.2 件（104 年度）下降至 0.7 件（105 年度），減少 42%，顯示上述精進措施實施後，已有效減少消費爭議情形。

表 3、104 年度與 105 年度低成本航空公司消費爭議案件比較

年度	申訴案件數 (件)	運量 (人次)	平均每萬名旅客
			申訴案件數 (件)
104	586	4,730,522	1.2
105	495	7,206,758	0.7

三、民航局針對航空公司經營管理督導

(一)民航局對航空公司之管理，以保障飛航安全、維護公共利益為核心，對航空公司之籌設、成立至營運，係依民用航空法相關規定受理、審核並監督其確有依相關法規從事安全營運之能力，始核發民用航空運輸業許可證。

(二)另民航局依民用航空法第 56 條之規範，要求所有國籍航空公司定期報送財務資料（包括半年報、年報等），不定期進行財務檢查，至檢查國籍航空公司財務的目的側重於該航空公司之財務狀態是否會有影響飛安之疑慮，亦即透過對航空公司之財務監理，以保障旅客搭乘之飛行安全。

四、綜上，民航局將持續督導各低成本航空公司落實各項消費者保護措施，以減少消費爭議案件，另亦將持續以保障飛航安全及維護公共利益為核心，監理航空公司各項運作，懇請 各位委員惠予支持並同意全數動支。

立法院第 9 屆第 3 會期第 5 次會議議案關係文書