鐵路旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項草案總說明

鐵路旅客運送向為國人普遍使用之交通方式，且鐵路機構與旅客間之運送契約內容攸關雙方權利義務甚鉅。為維護旅客權益，並使鐵路機構有所遵循依據，爰依據消費者保護法第十七條第一項規定，訂定「鐵路旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項」。又有關旅客與鐵路機構間相關之權益事項，鐵路運送規則業已有相關規範，為避免重覆規定，僅將涉及旅客重要權益之部分內容訂定於本應記載及不得記載事項，併予敘明。本應記載及不得記載事項共計十八點，其中應記載事項十四點，不得記載事項四點，其重點如次：

一、應記載事項：

(一)鐵路機構應將營業時間、票價、雜費、旅客列車時刻表及運送契約揭示於相關車站明顯處所及鐵路機構網站（第一點）。

(二)應記載鐵路機構資訊（第二點）。

(三)應記載兒童票及法定優待票購買資格及購買規定（第三點）。

(四)應記載旅客得免費辦理車票變更之次數及方式（第四點）。

(五)應記載旅客得辦理退票方式及相關費用之計費（第五點）。

(六)應記載因車輛故障、列車運行中斷、列車遲延、列車班次取消或天災等不應歸責於旅客之事由，旅客得免收手續費、憑票請求退還票價及雜費及退還金額之基準（第六點）。

(七)應記載旅客遺失記名及不記名車票之處理方式（第七點）。

(八)應記載鐵路機構未能依旅客列車時刻表運轉時之處理方式，鐵路機構未能將旅客準時送達時應負之遲延賠償責任，以及列車冷氣故障時，旅客得請求鐵路機構補償及補償金額之計算方式（第八點）。

(九)應記載鐵路機構應將禁止攜帶之物品及危險物品之分類與例示揭示於車站明顯處所及網站，且旅客不得將該公告禁止之物品（含危險物品），攜入站車（第九點）。

(十)應記載旅客得攜入車內隨身物品之重量、長度及體積（第十點）。

(十一)應記載旅客攜入車內寵物之規定，並記載警犬、導盲犬、及專業訓練人員於執勤訓練時所帶同之導盲幼犬不在此限（第十一點）。

(十二)應記載鐵路機構因行車或其他事故致人死亡、傷害或財物毀損喪失者，應付之賠償責任（第十二點）。

(十三)運送契約條款如較本應記載事項規定標準對消費者更為有利者，從其約定。（第十三點）

(十四)運送契約如有合意管轄法院之約定，不排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之適用。（第十四點）

二、不得記載事項：

(一)不得記載違反法律強制、禁止規定或顯失公平或欺罔等事項（第一點）。

(二)不得記載鐵路機構得片面更改運送契約內容，而乘客不得異議（第二點）。

(三)不得記載免除或限制鐵路機構責任（第三點）。

(四)不得記載廣告僅供參考（第四點）。

鐵路旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項草案

壹、應記載事項

【　　】鐵路機構應依鐵路運送規則規定及實際營運狀況填寫，並得視需要訂定分級基準。

規定	說明
一、鐵路機構應將營業時間、票價、雜費、列車時刻表及運送契約揭示於相關車站明顯處所及鐵路機構網站。	一、鐵路機構營業時間、票價、雜費、列車時刻表為旅客簽訂運送契約之重要參考內容，考量其變動性及複雜度，爰採公告揭露方式揭示於相關車站明顯處所及鐵路機構網站，俾使旅客知悉其內容，爰訂定第一點。 二、雜費係指客運票價外之手續費、專車費、票證製作費、掛失費或其他費用等。
二、運送契約應載明鐵路機構之基本資訊，內容至少應包括鐵路機構名稱、服務電話、網址、消費者客服專線及消費爭議處理申訴專線。	一、鐵路機構為旅客運送契約之當事人，相關資訊應使旅客知悉，並應使旅客知悉相關爭議申訴方式，爰訂定第二點。 二、參考法條：「電子票證定型化契約應記載事項」第一點。
三、旅客有下列情形之一，應享有票價優待： (一) 兒童身高未滿一百十五公分，或滿一百十五公分而未滿六歲經出示身分證件者，免費；享免費之兒童，鐵路機構得不提供座位，且須由已購買全票或成年之旅客陪同，每位成人旅客以二位免費兒童同行為限，逾限者，應購買兒童票。 (二) 兒童身高滿一百十五公分但未滿一百五十公分，或滿一百五十公分而未滿十二歲經出示身分	一、鐵路運送規則規定鐵路機構應發行法定優待票及兒童票，並規定購買資格、購買規定、查驗時應出示之證明文件及鐵路機構依法申請優待票差額補貼方式。 二、為使旅客明確知悉各項優待票之購買資格及相關規定，爰訂定第三點。 三、參考法條：「鐵路運送規則」第九條、第十條、第十一條、老人福利法第二十五條及身心障礙權益保障法第五十八條。

證件者，應購買兒童票，依全票二分之一收費。 (三) 旅客為年滿六十五歲以上之國民，經出示相關證明文件，應予全票半價優待，鐵路機構為依法申請優待票差額補貼，得登錄旅客姓名及身分證字號。 (四) 身心障礙者憑我國主管機關核發之身心障礙證明，應予全票半價優待；身心障礙者經需求評估結果，認需人陪伴者，其必要陪伴者以一人為限，得享前項優待；鐵路機構為依法申請優待票差額補貼，得登錄旅客姓名及身分證字號。 前項優待僅能擇一，不能享有二重以上優待。	
四、旅客於車票有效期間內，經鐵路機構同意後，得持未經查驗之車票，依下列規定辦理搭乘日期、班次或車種之變更；其變更手續費之收取，第一次免收，第二次則依第五點退票規定辦理： (一) 指定車次之車票辦理變更，最晚應於列車開車前【　　】分鐘辦理。（一般車票最晚之車票變更時間，不得高於列車開車前一小時，團體車票最晚之車票變更時間，不得高於列車開車前一天） (二) 非指定車次之車票辦理變更，應於車票有效期間內辦理。 非法定優待之其他優惠車票之變更，依其使用須知規定辦理。	一、鐵路運送規則規定旅客得於鐵路機構規定期限內經其同意變更車票，免收變更手續費，至變更次數及期限，由鐵路機構另行規定，爰訂定第四點。 二、考量車票變更之作業時間及座位之重售，指定車次最晚之車票變更時間，不得高於列車開車前一小時，團體車票不得高於一天，爰訂定第四點第一項第一款。 三、參考法條：「鐵路運送規則」第十六條。
五、旅客於車票有效期間內，未經查驗之車票得依下列規定辦理退票。	一、鐵路運送規則規定旅客得辦理退票之情形，至於票價、雜費退還之計算方

(一) 指定車次之車票辦理退票，最晚應於列車開車前【　　】分鐘辦理。(一般車票最晚之車票退票時間，不得高於列車開車前一小時，團體車票最晚之車票退票時間，不得高於列車開車前二小時) (二) 非指定車次之車票辦理退票，應於車票有效期間內辦理。 (三) 旅客辦理退票時，鐵路機構得依車票種類、距乘車日之天期收取退票手續費(應於個別運送契約內載明退票手續費，一般車票及法定優待票最高不得超過票價百分之二十，團體車票最高不得超過票價百分之四十)。 (四) 非法定優待之其他優惠車票之退票，依其使用須知規定辦理。	式及基準，則由鐵路機構定之，爰訂定第五點。 二、考量車票退票之作業時間及座位重售時間，指定車次最晚之車票退票時間，不得高於列車開車前一小時，團體車票最晚之車票退票時間，不得高於列車開車前二小時，爰訂定第五點第一款。 三、為防止旅客預購車票後囤積，待乘車日將至時，再將未使用之車票退票，影響其他有乘車需求之旅客權益，一般車票之退票手續費最高不得超過票價百分之二十，團體車票最高不得超過票價百分之四十，爰訂定第五點第三款。 四、地方營、民營鐵路機構應依「地方營民營及專用鐵路監督實施辦法」第二十二條，於開始營運前將雜費(含退票手續費)報請交通部核定，變更時亦同。另依「鐵路法」第四十七條，各鐵路機構之運價、雜費(含退票手續費)非於有關車站公告後，不得實施。 五、參考法條：「鐵路法」第四十七條、「鐵路運送規則」第二十條、「地方營民營及專用鐵路監督實施辦法」第二十二條。
六、有下列情形之一者，除回數票、定期票旅客分別依其使用須知規定辦理外，旅客得憑票請求退還票價及雜費，並免收退票手續費： (一) 因車輛故障或不可歸責於旅客之事由而中止乘車或改乘不同列車或車廂種類。 (二) 因列車運行中斷，在起程站停止乘車或在中斷站中止乘車。 (三) 因列車遲延，在起程站停止乘車	一、鑑於鐵路運送規則第二十二條第二項明訂鐵路機構就同條第一項旅客得請求退還票價及雜費之情形應於旅客運送契約中訂定票價及雜費退還基準，爰訂定第六點第一項規定旅客得憑票請求退還票價及雜費、免收退票手續費之情形，並於第二項規定各情形退還票價及雜費基準。 二、又，旅客依第六點第一、二項規定請

或到達銜接站後相當時間內無銜接列車或不及換乘指定之列車而中止乘車。 (四)因列車班次取消，在起程站停止乘車。 (五)購買有發布海上颱風警報之日起至解除之日止之車票且未搭乘者。 前項各款退還票價及雜費基準如下： (一)在起程站停止乘車者，得辦理退還實收票價。 (二)在中斷站中止乘車者，得辦理退還未乘區間票價。 (三)改乘不同列車或車廂種類者，如改乘較低票價車廂或列車時，得辦理退還改乘區間之票價差額，如改乘較高票價車廂或列車時，免補收票價差額。 (四)如旅客持用之車票未記載票價或記載為0者，以該車票記載之身分別之全額票價為其實收票價；但另有規定者，從其規定。 前二項退還基準不影響旅客依民法及其他法律請求賠償之權利。	求退票應不影響其於可歸責於鐵路機構之情形，依民法及其他法律請求賠償之權利，爰參照鐵路運送規則第二十二條第三項規定訂定第六點第三項規定 三、參考法條：「鐵路運送規則」第二十二條。
七、旅客遺失記名及不記名車票時，得依下列規定辦理： (一)記名車票旅客得依使用須知掛失後辦理退費或補發車票。 (二)無記名車票旅客經向鐵路機構報備，先購/補同日、同起訖區間車票乘車，並以遺失車票車次為原則，旅客事後尋獲車票，且經鐵路機構查明該票未曾使用或未完成旅程者，旅客得於一年內請求鐵路機構退還票價的百分之【　】。（最高不得超過百分之八	一、鑑於車票為乘車憑證，為運送契約履行之依據，旅客購買記名車票後若遺失車票，應得依使用須知掛失後辦理退費或補發車票，以保障旅客乘車權益，爰訂定第七點第一款規定。 二、至於無記名車票屬民法第七百十九條「無記名證券」，任何持有車票之人，均得向運送人主張權利，爰車票交給旅客後，旅客應自負保管責任；惟為減少非惡意旅客遺失車票時之損失，參考日本鐵路（JR）之規定，旅客尋獲原票，且經鐵路機構查明該票未曾使用或未完成旅程者，得由鐵路機構

十）	扣除費用後退還票價，爰訂定第七點第二款規定。 三、鑒於本點第二款有關退還票價百分比之規定，各單位有多元化意見，爰請交通部於施行一年後，評估其執行結果，如有需調整修正者，再請交通部提案修正。
八、旅客列車未能依列車時刻表運轉時，鐵路機構應將其事由及運轉變更情形迅即通報旅客，並於車站及列車上以廣播或資訊顯示等方式隨時更新。 鐵路機構未能依列車時刻表將旅客準時送達時應負遲延之賠償責任，列車遲延原因可歸責於鐵路機構者，遲延【　　】分鐘以上時，應退還實收票價百分之【　　】（應於各運送契約中，按遲延時間訂定分級標準）；延遲原因為不可抗力之事由者，其賠償以旅客因遲延而增加支出之必要費用為限。 冷氣車廂之冷氣故障時，受影響旅客得請求退還實收票價百分之【　　】。	一、鑑於列車未能依時刻表運轉將影響旅客權益，鐵路機構應將其事由及運轉變更情形迅即通報旅客，並於車站及列車上以廣播或資訊顯示等方式隨時更新，爰訂定第八點第一項。 二、鐵路法及鐵路運送規則規定鐵路機構就未能依列車時刻表將旅客準時送達依法所負之遲延責任，應於旅客運送契約中訂定遲延賠償基準，爰訂定第八點第二項。 三、鑑於列車冷氣故障亦影響旅客權益，爰訂定第八點第三項。 四、參考法條：「鐵路法」第四十六條、「鐵路運送規則」第二十一條第一項、「民法」第六百五十四條。
九、鐵路機構應依規定將禁止攜帶之物品及危險物品之分類與例示，揭示於車站明顯處所及網站。 旅客不得將前揭公告禁止之物品(含危險物品)攜入站車。	一、鐵路運送規則規定旅客不得將危險品、靈柩、屍體、未經鐵路機構許可之動物及對旅客、鐵路有危害或騷擾之虞之物品攜入車內，基此，運送契約應有載明禁止攜帶之物品及相關規定之必要，並應將危險物品之分類及例示揭示於車站明顯處所及網站，俾使旅客知悉，爰訂定第九點。 二、 參考法條：「鐵路運送規則」第二十三條、第二十四條。
十、旅客攜入車內之隨身物品，每件長度不得超過【　　】公分，且長、寬、	一、鐵路運送規則規定鐵路機構對於隨身物品，得限制其種類、數量、重量、

高之和不得超過【　　】公分，且總重量不得超過【　　】公斤。	長度及體積，爰訂定第十點。 二、參考法條：「鐵路運送規則」第二十五條、「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」應記載事項第四點。
十一、旅客攜入車內之寵物，應全程置於包裝完整且無糞便、液體漏出之虞之寵物箱、籠或容器內，且不得妨礙公共安全、公共衛生與公共安寧；每位旅客以一件為限，尺寸不得超過長【　　】公分、寬【　　】公分、高【　　】公分。但警犬、導盲犬、及專業訓練人員於執勤訓練時所帶同之導盲幼犬，不在此限。 鐵路機構對於前項旅客攜入之寵物類別，如有限制之需要者，應於運送契約中載明並公告之。	一、旅客攜入車內之寵物應置於包裝完整之容器內，且尺寸不應影響其他旅客，以維護其他旅客權益及列車內公共安全與衛生。 二、鐵路法第七十一條規定，未經許可或未依鐵路機構規定攜帶動物進入站區或車廂，不聽勸阻者，可處新臺幣一千五百元以上七千五百元以下罰鍰；另鐵路運送規則第二十三條規定，未經鐵路機構許可之動物不得攜入車內。但警犬、導盲犬及專業訓練人員於執行訓練時所帶同之導盲幼犬，不在此限，爰訂定第十一點。 三、參考法條：「鐵路法」第七十一條、「鐵路運送規則」第二十三條第一項、「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」應記載事項第四點。
十二、鐵路機構因行車及其他事故致旅客死亡、傷害或財物毀損喪失者，應依「鐵路行車及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」負賠償責任。 旅客所受損害超過前項賠償基準者，仍得依民法及其他法律請求賠償。	一、鐵路法規定鐵路機構因行車或其他事故致人死亡、傷害或財物毀損喪失者，應負損害賠償責任；交通部並依該法第六十二條訂定「鐵路行車及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」，為明訂鐵路機構應依上述規定負賠償責任，爰訂定第十二點。 二、參考法條：「鐵路法」第六十二條、「鐵路行車及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」。
十三、運送契約條款如較本應記載事項規	一、鐵路機構所訂之運送契約條款如較本

定標準對消費者更為有利者，從其約定。	應記載事項規定標準對消費者更為有利者，從其約定，爰訂定第十三點。 二、參考法條：「國內線航空乘客定型化契約應記載及不得記載事項」第十七點。
十四、運送契約如有合意管轄法院之約定，仍不排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之適用。	為保障旅客權益，避免因旅客運送契約合意管轄約定，致使旅客需遠赴鐵路機構所預定之法院進行訴訟，爰訂定第十四點。

貳、不得記載事項

規定	說明
一、不得記載違反法律強制、禁止規定或顯失公平或欺罔等事項。	一、法律行為，違反強制禁止規定者，無效，爰訂定第一點。 二、參考法條：「民法」第七十一條、「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」不得記載事項第四點。
二、不得記載鐵路機構得片面更改運送契約內容，而乘客不得異議。	一、鐵路機構片面更改運送契約內容將影響旅客權益，爰訂定第二點。 二、參考法條：「公路汽車客運業旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項」第二點、「國內線航空乘客定型化契約應記載及不得記載事項」第一點、「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」不得記載事項第一點。
三、除法律規定外，不得記載免除或限制鐵路機構責任。	一、民法規定運送人交予旅客之票、收據或其他文件上，有免除或限制運送人責任之記載者，除能證明旅客對於其責任之免除或限制明示同意外，不生效力，爰訂定第三點。 二、參考法條：「民法」第六百五十九條。
四、不得記載廣告僅供參考。	一、廣告為旅客簽訂運送契約之重要參考，為保障旅客權益，爰訂定第四點。 二、參考法條：「公路汽車客運業旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項」第五點、「國內線航空乘客定型化契約應記載及不得記載事項」第二點、「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」不得記載事項第二點。