

商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項 草案總說明

鑑於各行各業均有發行禮券，而有商品（服務）禮券糾紛頻傳之情形，各目的事業主管機關爰依據消費者保護法第十七條規定之應記載及不得記載事項，本諸職權自行研訂並公告「禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，共計十八種，對有實體店面且發行單一商品（服務）之各別產業，在禮券之適用上較無問題，惟對具跨領域特性之網路平台商家而言，發行不同種類之商品（服務）禮券，即必須同時適用各該種類之禮券定型化契約，實有適用上困擾。

基於配合行政院推動虛擬世界發展法規調適規劃方案，及因應電子商務產業發展，在兼顧消費者保護前提下，禮券定型化契約倘得以適度整合，即可促進消費者對於法規適用之便利，亦可減少企業經營者使用之困難，進而建構更完善合理之消費環境。

除「公路（市區）汽車客運業無記名票證定型化契約應記載及不得記載事項」因行業屬性特殊，擬併入「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」規範外，已就十七種禮券定型化契約應記載及不得記載事項整合為「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項草案」，本草案共計十八點，其中應記載事項七點，不得記載事項十一點，其重點如次：

一、應記載事項：

- （一）禮券上之應記載事項。（第一點）
- （二）禮券發行人應提供履約保障機制及履約保障之證明方式，以利消費者隨時可查詢並確認其真實性。（第二點）
- （三）發行人應記載退還禮券之返還價金金額及相關程序，並載明禮券持有人退回禮券，企業經營者收取手續費之上限及不得收取手續費之情形。（第五點）
- （四）若非實際提供商品（服務）者發行禮券時，其實收資本額原則

須達新臺幣三千萬元以上，惟主管機關得就該額度公告調整之。倘未達前開之額度者，則應經主管機關許可後發行，以控管風險；且其提供消費者履約保障機制僅限由金融機構提供足額履約保證，或將所發行之金額存入金融機構開立之信託專戶等二種履約保障方式。（第六點）

- (五) 禮券以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行，而難以完整呈現應記載事項者，得僅記載發行人、履約保障方式及消費服務專線之資訊，但應以書面或其他合理方式(如簡訊、二維條碼)告知本應記載事項全部內容，並應提供消費者查詢交易明細之方法。（第七點）

二、不得記載事項：

- (一) 不得記載使用期限。（第一點）
- (二) 不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」。（第二點）
- (三) 不得記載限制使用地點、範圍、截角無效等不合理之使用限制。（第四點）
- (四) 不得記載消費者不可退還禮券。（第七點）
- (五) 發行人以第三方為實際商品（服務）之提供者時，不得記載消費者與實際商品（服務）提供者發生消費爭議時，免除發行人責任之文字或類似意思之表示。（第八點）
- (六) 不得記載較現金消費不利之情形。（第九點）

商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項草案

規定	說明
<p>前言</p> <p>本事項所稱商品（服務）禮券，指發行人發行一定金額之憑證、磁條卡、晶片卡或其他類似性質之證券，由持有人以提示、交付或其他方法，向發行人或其指定之人請求交付或提供等同於上開證券所載金額之商品或服務，不包括發行人無償發行之抵用券、折扣（價）券。</p> <p>前項所稱商品（服務）禮券不包括電子票證發行管理條例所稱之電子票證。</p> <p>本事項之主管機關為經濟部、農業委員會、衛生福利部、教育部、國家通訊傳播委員會、交通部、文化部及財政部，其適用範圍，如附表。</p>	<p>一、前言規範商品（服務）禮券之定義、主管機關及適用範圍。</p> <p>二、第一項所稱「發行一定金額」與「上開證券所載金額」，即為應記載事項第一點、第二點等處所稱之「面額」。</p> <p>三、第二項說明商品（服務）禮券不得提供多用途支付使用，因現金儲值卡（如悠遊卡）或其他具有相同性質之晶片卡屬電子票證發行管理條例之範疇，爰於本應記載及不得記載事項中排除。</p> <p>四、第三項明定本應記載及不得記載事項之主管機關及其適用範圍。</p>
壹、應記載事項	
<p>一、商品（服務）禮券應記載下列事項：</p> <p>（一）發行人名稱、地址、統一編號及代表人姓名。</p> <p>（二）商品（服務）禮券之面額。</p> <p>（三）商品（服務）禮券發售編號。</p> <p>（四）使用方式。</p> <p>（五）消費爭議處理申訴（客服）專線。（例如：電話、電子信箱、網址或即時通訊軟體）。</p>	<p>一、本點明定發行禮券上之應記載事項，俾符合明確性原則。</p> <p>二、第二款發行人應於禮券上載明「面額」，至於「使用項目、次數等權利內容」是否記載，則交由發行人自行決定。</p> <p>三、第四款因應不同經營模式及消費市場上本有「時段性、季節性」使用之差異而設有不同差異定價策略，業者應於「使用方式」項下明確揭露資訊。例如：有明確約定使用地點、時間（段）、範圍者，依其約定；或使用方式已載明優惠期間、使用地點，及逾優惠期間使用時，發行人得向禮券持有人收取手續費、票價之差額或其他類似文意。</p> <p>四、第五款明定禮券上應記載消費爭議處理申訴（客戶服務）專線，俾利消費者從事消費糾紛申訴。</p>
<p>二、發行人應依下列方式之一提供消費者自出售日起算至少一年期間之履約保障機制，並記載於禮券明顯處，且載明逾保障期間者，發行人仍負履約責任：</p> <p>（一）本商品（服務）禮券之面額，已經○金融機構提供足額履約保證，保證期間自中華民國○年○月○日（出售日）起至○年○月○日止（至少一年）。</p> <p>（二）本商品（服務）禮券之面額，應先時存入發行人於○金融機構開立之信託專戶，專款專用，信託期間自中華民國</p>	<p>一、本點明定商品服務禮券發行人之履約保障機制，以保障交易安全。發行人得針對其行業特性，應依所列方式選擇其一方式提供履約保證機制，歸納有五種方式，除第一項第一款、第二款、第三款第一目及第二目予以例示外，復於第一項第三款第三目明定概括規定。</p> <p>二、第二項明定發行人變更第一項規定之履約保障方式，其保障期間必須接續，並應進行公告。</p> <p>三、第三項明定發行人應提供第一項禮券</p>

<p>國○年○月○日（出售日）起至○年○月○日止（至少一年）。</p> <p>(三)經主管機關許可之下列履約保障方式之一並註明主管機關許可字號：</p> <p>1、本商品（服務）禮券，已與○公司（同業同級，市占率至少百分之五以上）等相互連帶擔保，持本禮券可依面額向上列公司購買等值之商品（服務）。上列公司不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。前開相互連帶擔保期間自中華民國○年○月○日（出售日）起至○年○月○日止（至少一年）。</p> <p>2、本商品（服務）禮券已加入由○商業同業公會辦理之○同業禮券聯合連帶保證協定，持本禮券可依面額向加入協定之公司購買等值之商品（服務）。前開連帶保證期間自中華民國○年○月○日（出售日）起至○年○月○日止（至少一年）。其有必要者，主管機關並得要求保證人提供之服務場所，應與本禮券所列之使用地點，為同一行政區域。</p> <p>3、發行人自行提出之履約保障方式。(須敘明該履約保障方式內容)</p> <p>發行人變更前項規定之履約保障方式者，其保障期間必須接續，不得中斷，並應於轉換履約保障方式生效日○日前公告之。</p> <p>發行人應提供第一項禮券履約保障之證明方式，以利消費者查詢。</p>	<p>履約保障之證明方式（如契約影像檔、金融機構出具之證明等），以提供消費者隨時可查詢禮券履約保障期間並確認其真實性。</p>
<p>三、商品（服務）禮券如有毀損或變形，而其重要內容（含主、副券）仍可辨認者，持有人得請求交付商品（服務）或換發；其換發如需收取費用，紙券每次不得超過新臺幣五十元，以磁條卡、晶片卡發行者，每張不得超過新臺幣一百元。</p>	<p>本點明定商品（服務）禮券應約定如商品（服務）禮券毀損或變形，但其重要內容（如禮券發行人、券面金額、禮券編號或條碼等）仍可辨認者，得請求交付商品（服務）或換發禮券，並限制換發費用之上限。</p>
<p>四、商品（服務）禮券為記名式，如發生遺失、被竊或滅失等情事，得申請補發；其補發如需收取費用，紙券每次不得超過新臺幣五十元，以磁條卡、晶片卡發行者，每張不得超過新臺幣一百元。</p>	<p>本點明定商品（服務）禮券為記名式者，應約定有遺失、被竊或滅失等情事時得予以補發，並限制補發費用之上限。</p>
<p>五、商品（服務）禮券應記載消費者要求退還禮券之返還價金金額及程序；以優惠措施購買之禮券需返還或折抵退還價金者，亦同。</p> <p>持有人退還禮券，發行人得收取手續</p>	<p>一、第一項明定發行人應記載退還禮券之返還價金金額及相關程序。禮券因企業經營者作業型態各異，且禮券之發行常伴隨一定之促銷行為，其於退費時應如何處理，此均應事先揭露予消費者知</p>

<p>費，其費用不得逾返還價金金額百分之三。但依消費者保護法第十九條第一項本文之規定或不可歸責於持有人之事由退還禮券時，不得收取手續費。</p>	<p>悉，以免日後衍生爭議。</p> <p>二、第二項明定禮券持有人退回禮券，業者收取手續費之上限；並於但書載明退回禮券係依消費者保護法第十九條第一項本文法定解除權之規定或有不可歸責於持有人之事由，不得收取手續費，始符公平。</p>
<p>六、發行人以第三方為實際商品（服務）之提供者時，應記載實收資本額、資本額或在中華民國境內營業所用之資金（不得低於新臺幣三千萬元）及實際商品（服務）提供者之名稱、地址及聯絡電話。但主管機關得就該額度公告調整之。未達前項之額度者，應經主管機關許可，並於禮券明顯處記載主管機關許可之年度、字號及期限。</p> <p>發行人提供之履約保障機制，應依第二點第一項第一款或第二款之方式為之。</p>	<p>一、第一項為保障消費者權益，降低非實際提供商品（服務）者發行禮券違約風險，爰明定若非實際提供商品（服務）者擬發行禮券時，其實收資本額、資本額或在中華民國境內營業所用資金須達新臺幣三千萬元以上始具發行資格，並應將其實收資本額、資本額或在中華民國境內營業所用資金記載於禮券，同時記載實際提供商品（服務）者之相關資訊。但為使本項規定保有彈性，得由主管機關依權責調整實收資本額、資本額或在中華民國境內營業所用資金額度上限。</p> <p>二、第二項明定若非實際提供商品（服務）者發行禮券，未達第一項之額度者，則應經主管機關許可後發行，以控管風險。</p> <p>三、第三項明定非實際提供商品（服務）者發行禮券時，其提供消費者履約保障機制僅限由金融機構提供足額履約保證，或將所發行之金額存入金融機構開立之信託專戶等二種履約保障方式。</p>
<p>七、禮券以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行，而難以完整呈現應記載事項者，得僅記載發行人、履約保障機制及消費服務專線之資訊。但發行人應以書面或其他合理方式告知消費者應記載事項，並得隨時查詢交易明細之方法。</p>	<p>因磁條卡或晶片卡形式之商品（服務）禮券可記載之區域有限，得僅記載發行人、履約保障方式及消費服務專線等資訊，但應以書面或其他合理方式（如簡訊、二維條碼）告知本應記載事項全部內容，並應提供消費者查詢交易明細之功能。</p>
<p>貳、不得記載事項</p>	
<p>一、不得記載使用期限。</p>	<p>發行禮券承擔給付義務係屬民法上「債權債務關係」，故禮券之使用期限，應符合民法有關消滅時效之規定，又請求權逾消滅時效者，民法係採「抗辯權發生」主義；故禮券不得記載使用期限或逾期權利失效等類此字樣。</p>
<p>二、不得記載未使用完之禮券餘額不得消費。</p>	<p>明定禮券上不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」。</p>
<p>三、不得記載免除交付商品或提供服務義務，或另行加收其他費用。</p>	<p>禮券本身係屬「有價證券」之一種，消費者向發行人或實際商品（服務）之提供者提示禮券，發行人或實際商品（服務）之提供者自</p>

	應配合消費者需求給付商品或服務，且不得另行加收其他費用。
四、不得記載限制使用地點、範圍、截角無效等不合理之使用限制。	因應不同經營模式及消費市場上本有「時段性、季節性」使用之差異而設有不同差異定價策略，除於「使用方式」項下明確揭露資訊外，發行人自不得於禮券上另行記載限制使用地點、範圍、截角無效等不合理之使用限制，以免損及消費者權益。
五、不得記載發行人得片面解約之條款。	禮券既由發行人預收費用，而對多數不特定消費者發行禮券，其已具一定程度之流通性，為保護持有人或善意第三人，自不得恣任發行人片面解約，以免損及消費者權益。
六、不得記載預先免除發行人故意或重大過失責任。	發行人以提供商品或服務方式收回其發行之禮券，係屬「債務履行」之一種，自有民法第二百二十二條「故意或重大過失之責任，不得預先免除。」規定之適用。
七、不得記載消費者不可退還禮券。	為保障消費者得隨時要求退還禮券之權益，明定本點規定。
八、發行人以第三方為實際商品(服務)之提供者時，不得記載消費者與實際商品(服務)提供者發生消費爭議時，免除發行人責任之文字或類似意思之表示。	明定消費者與實際商品(服務)提供者發生消費爭議時，禮券發行人仍應負責。
九、不得記載較現金消費不利之情形。	為保障消費者使用禮券時權益不受損害，明定禮券不得記載較現金消費不利之情形。
十、不得記載違反法律強制或禁止規定，或為顯失公平或欺罔之事項。	禮券發行不得有悖於法律強制或禁止規定，或為顯失公平或欺罔之事項。
十一、不得記載廣告僅供參考。	為避免廣告不實或引人錯誤之爭議，禮券上禁止記載「廣告僅供參考」或類此字樣。

商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項之主管機關及適用範圍

項次	行業別	主管機關	適用範圍
一	零售業等	經濟部	零售業（食品、服飾品、家庭電器及設備、電腦資訊設備、運動用品、百貨公司、超市、便利商店、量販店、加油站等）、洗衣業、視聽歌唱業、一般浴室業、三溫暖業、理髮美髮業、K書中心、室內兒童遊樂園業等行業。
二	休閒農場	農業委員會	休閒農場、民宿、農會、漁會、農村酒莊、田媽媽餐廳及農園等休閒農業經營場域。
三	森林遊樂區		「森林遊樂區設置管理辦法」所述相關育樂活動、食宿及服務設施。
四	娛樂漁業		娛樂漁業
五	瘦身美容業	衛生福利部	瘦身美容業
六	餐飲業等		餐飲、烘焙等行業。
七	按摩業		按摩業
八	體育場館業	教育部	（一）高爾夫球場業。（二）競技及休閒體育場館業：依國民體育法規定，從事競技及休閒體育場館（包括各種練習場）之經營者。如撞球場、技擊館、體育館、拳擊館、排球場、沙灘排球場、健身中心、田徑場、足球場、滑雪場、滑草場、棒球場、網球場、手球場、羽球場、桌球館、射擊場、馬術場、溜冰場、壘球場、籃球場、游泳池、保齡球館、韻律（舞蹈）中心、賽車場、自由車場、曲棍球場、柔道館、跆拳道館、舉重館、滑冰館、空手道館、壁球場、合球場、高爾夫練習場、棒球打擊場、合氣道館、體育館、海水浴場、攀岩場、漆彈運動場等各種運動之場館經營業務。
九	電信	國家通訊傳播委員會	電信業
十	觀光遊樂業	交通部	觀光遊樂業
十一	觀光旅館業		觀光旅館業
十二	旅館業		旅館業
十三	民宿		民宿經營者
十四	路外停車場回數票		停車場經營業
十五	電影片	文化部	電影片映演業
十六	圖書		出版業、文教育樂用品零售業
十七	菸酒	財政部	菸酒販賣業

