



# 消保法與藝文表演票券 定型化契約應記載及不 得記載事項之基本概念

金門縣政府消保官王晶英

114.02.28

# 講師介紹

王晶英  
金門縣政府  
消保官



1. 歷任臺灣省立博物館幹事(現國立臺灣博物館)
2. 臺灣澎湖及臺北地方檢察署觀護人
3. 法務部保護司調辦事觀護人；法務部法制司人權科科长、法制科科长。
4. 105-110年擔任行政院人事行政總處公務人力發展學院「法規草擬實務研習班」講師。

# 第一部分 ➤ ➤ ➤ 消保法淺談

01. 規範對象及行為 ➤

03. 消費應注意事項 ➤

02. 定型化契約 ➤

04. 爭議處理 ➤

## 規範對象及行為



### 企業經營者

- 商品之製造商、經銷商、零售商、分裝商
- 服務之提供者

### 商品、服務



### 消費者

- 不再用於生產情形所為之最終消費

## 規範對象及行為 >>>

Q：「民眾未加入為傳銷公司會員，卻實際從事多層次傳銷行為」情事，有無消保法之適用？

A：「民眾未加入為傳銷公司會員，卻實際從事多層次傳銷行為」情事，除非確有「最終消費」情形從而存在「消費關係」，應無消保法之適用，尚不因其是否加入為傳銷公司會員（傳銷商）而有異。



## 規範對象及行為 >>>

Q：下列畜試所的活動，是否適用消保法之規範？

A：適用消保法之規範。

| 方案 | 費用                  | 時間        | 食農教育 | 雪花冰 | 園區導覽 | 草木薰香 | 備註          |
|----|---------------------|-----------|------|-----|------|------|-------------|
| A  | 每人100元<br>10人成行     | 1<br>小時   | ✓    | ✓   |      |      | 每時段最多可容納30人 |
| B  | 每人150元<br>8人成行      | 1.5<br>小時 | ✓    | ✓   | ✓    |      | 每時段最多可容納20人 |
| C  | 每組4人，600元/組<br>2組成行 | 1.5<br>小時 | ✓    | ✓   |      | ✓    | 每時段最多可容納6組  |

A方案：食農教育+雪花冰無限供應

費用100元/人，10人成行

活動時間1小時

B方案：食農教育+園區導覽(動物餵飼)+雪花冰無限供應

費用：150元/人，8人成行

活動時間1.5小時

C方案：食農教育+草木薰香製作+雪花冰無限供應

費用：每組4人，600元，2組成行

活動時間1.5小時



## 規範對象及行為 >>>

### 小結「企業經營者」定義：

依消費者保護法第2條第2項及同法施行細則第2條規定，「**企業經營者**」係指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業，且不以營利為目的者為限。另依行政院消費者保護委員會函釋，企業經營者得為公司、合夥或其他型態之團體組織，亦得為獨資企業或個人；其為團體組織者，除為公權力行使機關外，**無論其為公營或私營均屬之**。故凡是**反覆繼續從事服務之行為**，非屬偶一為之，並以之為業者，**不限於是否以營利為目的**，均屬企業經營者。

## 規範對象及行為 >>>

### 關於行政機關是否屬於「企業經營者」？

國家（行政機關）基於公權力主體地位行使其統治權，屬公法規範範圍，無消保法相關規定之適用。（行政院消費者保護委員會91年8月9日消保法字第0910000837號函參照）反之，**倘國家（行政機關）非居於公權力主體地位行使其統治權，而係處於與私人相當之法律地位，並在私法支配下實施各種行為達成行政任務者，學理上稱之為「私經濟行政」或「國庫行政」。通說上均認為屬於私經濟行政之事項，適用私法之規定，並均有民法上有關私法自治原則之適用。**（行政院消費者保護委員會86年12月2日台86消保法字第01334函參照）

# 定型化契約

## 「定型化契約」定義：

以企業經營者提出之**定型化契約條款**作為契約內容之全部或一部而訂定之契約。  
(消 § 2⑨)

### 住宅租賃契約書範本

中華民國91年1月30日內政部台內中地字第0910083141號公告頒行  
(行政院消費者保護委員會第86次委員會議通過)  
中華民國105年6月23日內政部內授中辦地字第1051305386號公告修正(行政院消費者保護委員會第47次會議通過)  
中華民國109年8月26日內政部台內中地字第1090264511號函修正  
中華民國113年7月8日內政部台內中地字第11302630334號函修正

#### 契約審閱權

住宅租賃契約(以下簡稱本契約)於民國\_\_年\_\_月\_\_日經承租人攜回審閱\_\_日(契約審閱期間至少三日)。

出租人簽章：

承租人簽章：

立契約書人承租人\_\_\_\_，出租人\_\_\_\_【為☐所有權人☐轉租人(應提示經原所有權人同意轉租之證明文件)】茲為住宅租賃事宜，雙方同意本契約條款如下：

#### 第一條 租賃標的

(一)租賃住宅標示：

1、門牌\_\_縣(市)\_\_鄉(鎮、市、區)\_\_街(路)\_\_段\_\_巷\_\_弄\_\_號\_\_樓之\_\_(基地坐落\_\_段\_\_小段\_\_地號)。無門牌者，其房屋稅籍編號：\_\_或其位置略圖。

2、專有部分建號\_\_，權利範圍\_\_，面積共計\_\_平方公尺。

(1)主建物面積：

\_\_層\_\_平方公尺，\_\_層\_\_平方公尺，\_\_層\_\_平方公尺共計\_\_平方公尺，用途\_\_。

(2)附屬建物用途\_\_，面積\_\_平方公尺。

3、共有部分建號\_\_，權利範圍\_\_，持分面積\_\_平方公尺。

4、車位：☐有(汽車停車位\_\_個、機車停車位\_\_個)☐無。

5、☐有☐無設定他項權利，若有，權利種類：\_\_。

6、☐有☐無查封登記。

(二)租賃範圍：

1、租賃住宅☐全部☐部分：第\_\_層☐房間\_\_間☐第\_\_室，面積\_\_平方公尺(如「租賃住宅位置格局示意圖」標註之租賃範圍)。

2、車位(如無則免填)：

(1)汽車停車位種類及編號：

地上(下)第\_\_層☐平面式停車位☐機械式停車位，編號第\_\_號。

(2)機車停車位：地上(下)第\_\_層編號第\_\_號或其位置示意圖。

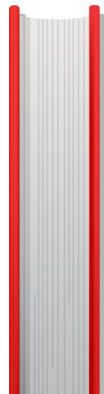
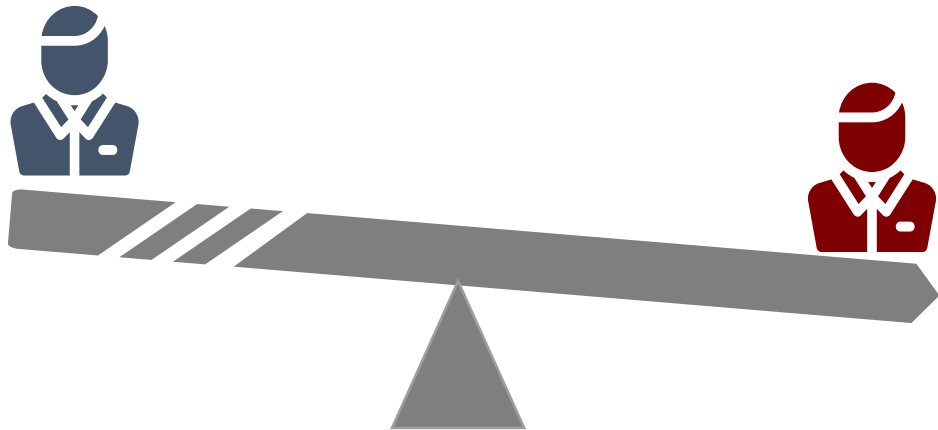
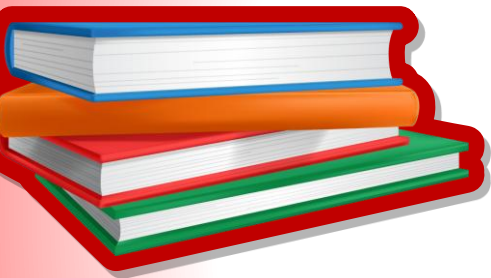
(3)使用時間：

☐全日☐日間☐夜間☐其他\_\_。

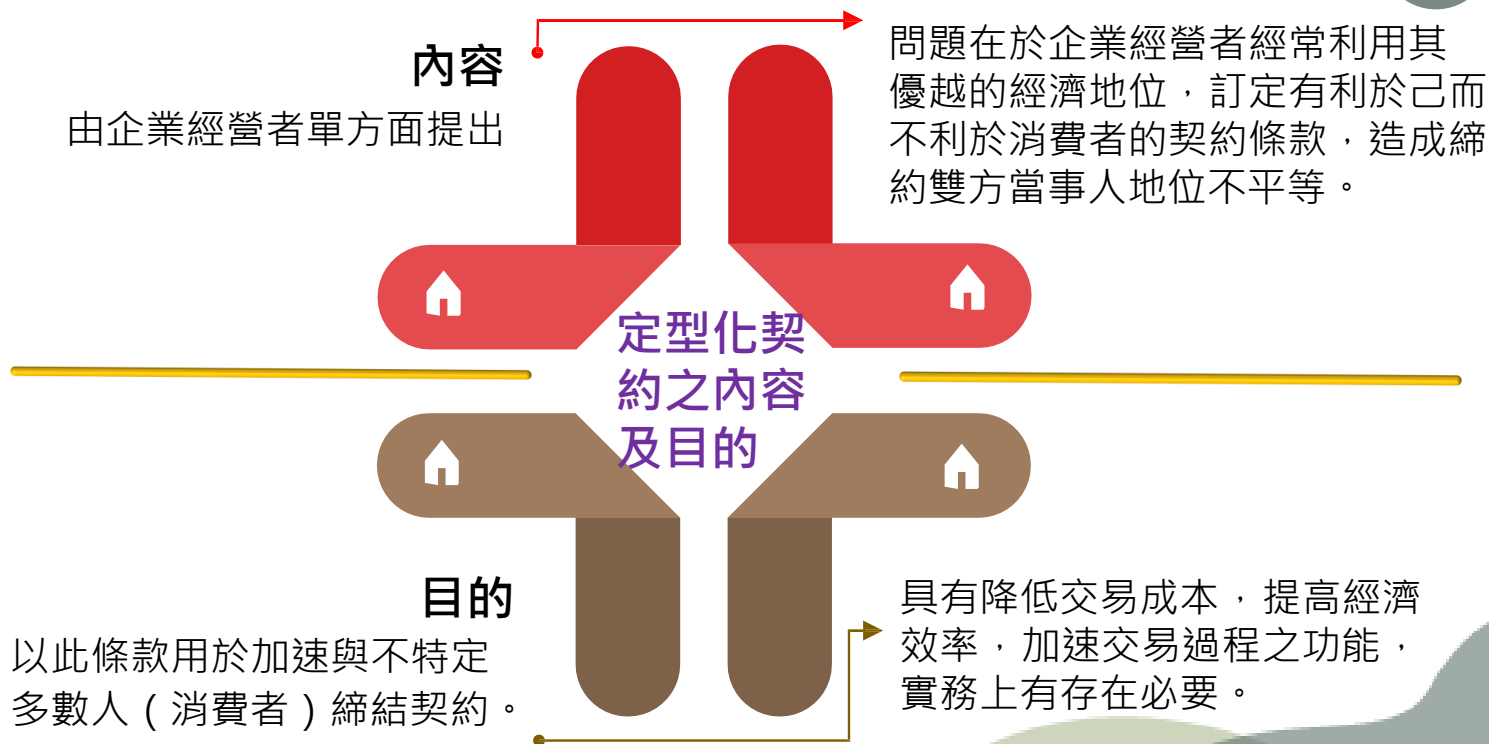
# 定型化契約的特徵

➤ 快速、經濟

➤ 有利企業經營者



# 定型化契約



## 定型化契約 >>>

Q：定型化契約一定是以書面呈現？

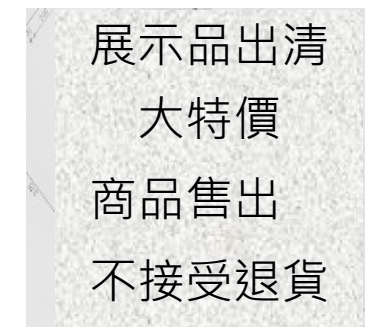
A：

- 企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。
- 企業經營者應給與消費者定型化契約書。但依其契約之性質致給與顯有困難者，不在此限。
- 定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。（消保法第13條）



# ● 定型化契約

## ● 定型化契約形式



不限  
書面  
張貼  
牌示

放映  
字幕

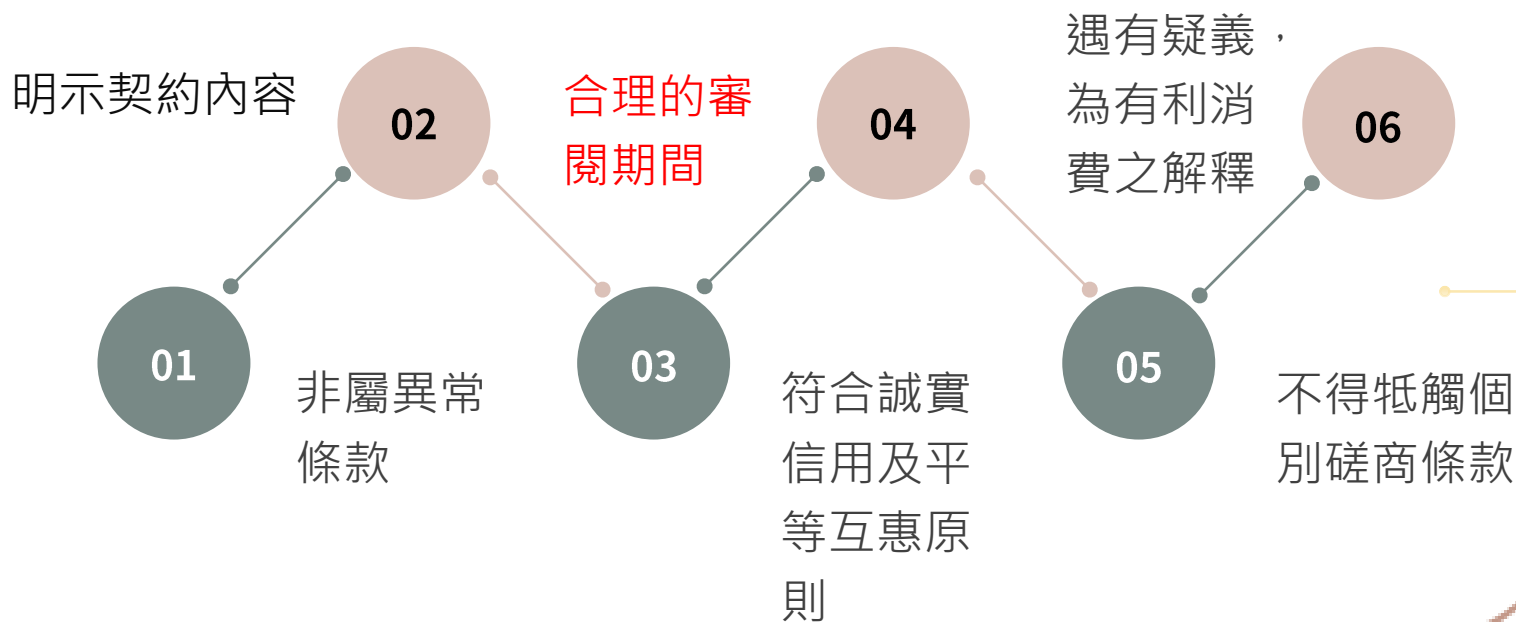
網際  
網路

其他  
方式



# 定型化契約

## 定型化契約重點



# 定型化契約

## 定型化契約-審閱期案例

### 銷售

建案名稱：本業好漾

建商：本業建設股份有限公司

(承銷商)：龍義廣告事業有限公司

出處：<https://www.ftc.gov.tw/uploadDecision/4fe527af-f4c9-43e6-892c-a8f1edcd0f8a.pdf>

## 質感超群

PIONEER OF TASTE

每一眼都是品味！  
規劃與建材品質優先

1 高雄最美漣漪  
本業の城市美力學

林子森&林伯倫雙建築大師聯手獻藝，建築美學立面似水波漣漪盪漾，也像微風輕拂，牽動注目的眼神。本建築設為城市締結美學新高度，不囿千篇一律的追隨者，一出手就要創新區域天際線！成為當代美學新地標！

2 光漾迎賓大廳  
本業の品味講究

以水紋波光為意象，將不同色溫與形式的光源，合譜成動人的情境旋律。以都會時尚為基底，螺旋光柱揭開迎賓序曲，成為璀璨奪目的光雕藝術品，由頂端傾瀉而下的光瀑，閃耀著bling bling光澤，迷人又夢幻的絕美氛圍。

3 光舞交誼廳  
本業の質感情境

以大面溫潤的光牆，圍塑出舒適的交流氛圍，空間中瀟灑的藝文氣息，揉合溫暖的光量，營造沉穩的情緒與心境，典雅又大器的質感，演繹社區主人的生活品味，接待訪客更加體面。

1 外觀3D示意圖

# 定型化契約

## 定型化契約-審閱期案例

公平會於111年7月6日第1606次委員會議決通過，本業建設股份有限公司與龍義廣告事業有限公司，於銷售「本業好漾」預售屋過程，**要求購屋人須先給付定金始提供預售屋買賣契約書攜回審閱**，為足以影響交易秩序之顯失公平行為，違反公平交易法第25條規定，分別處本業建設公司70萬元罰鍰、龍義公司35萬元罰鍰。

出處：<https://www.ftc.gov.tw/uploadDecision/4fe527af-f4c9-43e6-892c-a8f1edcd0f8a.pdf>

### 質感超群

PIONEER OF TASTE

每一眼都是品味！  
規劃與建材品質優先



1 高雄最美漣漪  
本業の城市美力學

林子森&林伯倫雙建築大師聯手獻藝，建築美學立面似水波漣漪盪漾，也像微風輕拂，牽動注目的眼神。本業建設為城市締結美學新高度，不啻千篇一律的追隨者，一出手就要創新區域天際線！成為當代美學新地標！

2 光漾迎賓大廳  
本業の品味講究

以水紋波光為意象，將不同色溫與形式的光源，合譜成動人的情境旋律。以都會時尚為基底，螺旋光柱揭開迎賓序曲，成為璀璨奪目的光雕藝術品，由頂端傾瀉而下的光瀑，閃耀著bling bling光澤，迷人又夢幻的絕美氛圍。

3 光舞交誼廳  
本業の質感情境

以大面溫潤的光牆，圍塑出舒適的交流氛圍，空間中瀟灑的藝文氣息，揉合溫暖的光量，營造沉穩的情緒與心境，典雅又大器的質感，演繹社區主人的生活品味，接待訪客更加體面。

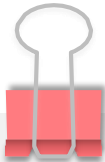
1 外觀3D示意圖

## 定型化契約

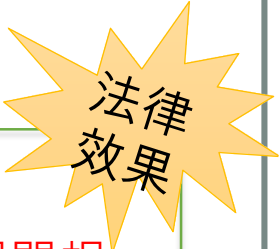
### 定型化契約-審閱期案例



企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。  
(消§ 11-1①)



中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。  
(消§ 11-1④)



違反審閱期間規定者，其條款不構成契約內容，但消費者得主張該條款構成契約內容。  
(消§ 11-1③)

# ● 定型化契約

## ● 定型化契約-審閱期案例

室內裝修、瘦身  
美容、保全服務

藝文表演、汽  
車買賣、不動  
產委託銷售、  
健身中心等

旅館、個別旅客  
直接訂房、汽車  
維修等

7日

5日

3日

2日

1日

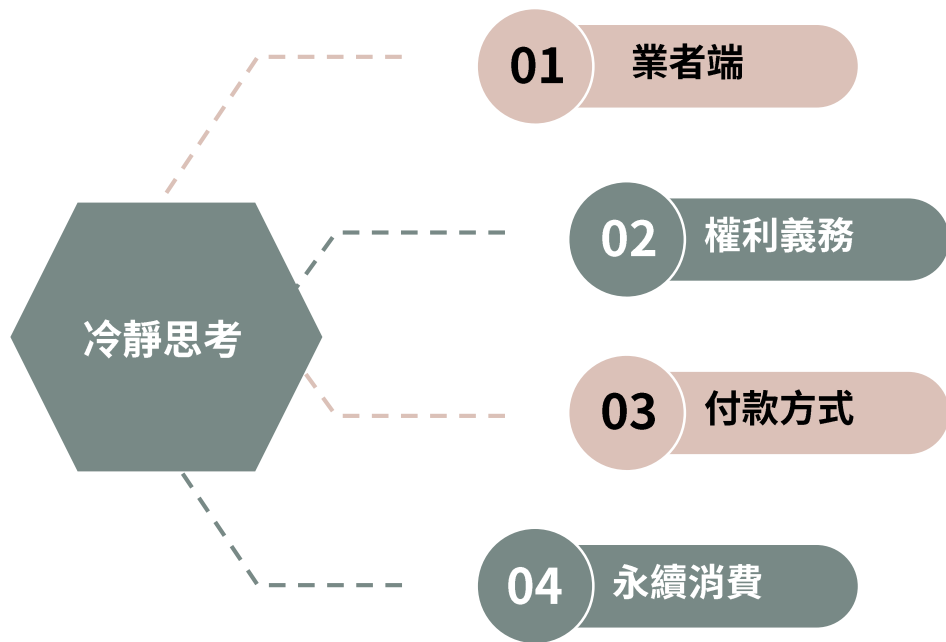
3小時

個人網路銀行、  
預售屋買賣、護  
理之家、短期補  
習班等

中古汽車買賣、行動  
通信網路等

汽車駕駛訓練

# 消費應注意事項



## 小結

- 平等互惠、誠實信用
- 負責任的消費者
- 瞭解商品或服務內容
- 注意跨境消費
- 消費借貸契約(債權讓與、居間介紹、先買後付、分期付款)
- 友善環境的消費模式

# 課程大綱 >>>

01. 規範對象及行為 >

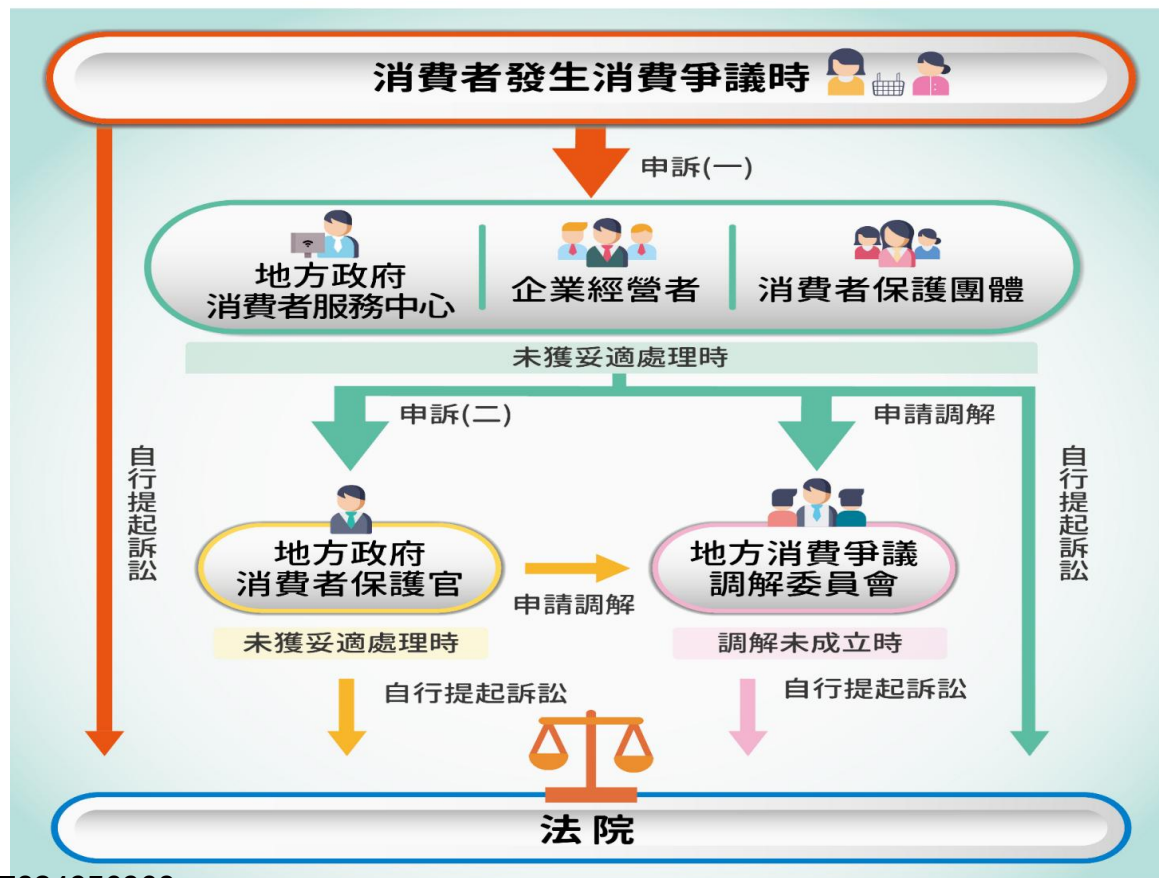
03. 消費應注意事項 >

02. 定型化契約 >

04. 爭議處理 >

# ● 爭議處理

## 消費爭議處理程序



引自行政院消費者保護會

<https://cpc.ey.gov.tw/Page/71E988F034956960>

# ● 爭議處理

## 消費爭議處理程序

一申

函請業者處理

二申

消保官開協商會議

調解

地方消費爭議調  
解委員會調解

其他救濟方式

自行提起訴訟

鄉鎮市調解委員會

其他法定消費爭議解決  
紛爭途徑

1

9

5

0

全國消費者服務專線



## 第二部分

### 課程大綱

- 1 定型化契約應記載及不得記載事項種類
- 2 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項
- 3 案例說明及重要函釋
- 4 關於文化創意產業發展法對販售黃牛票之處罰規定
- 5 Q&A

## 定型化契約應記載及不得記載事項種類

**01** 文教補習類

**02** 休閒旅遊類

**03** 車輛房屋類

**04** 金融保險類

**05** 保育教養類

**06** 運輸通信類

**07** 電視育樂類

**08** 電腦電器類

**09** 醫療保健類

**10** 殯葬禮儀類

**11** 禮券類

**12** 其他

- 為何需要了解藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項？
- 參見文化局網站  
<https://cabkc.kinmen.gov.tw/activitysoon?uid=79&pid=900>
- 全台最大黃牛集團起訴11人  
<https://www.primenews.com.tw/article/26883/>



2024 K D C 金門流行舞蹈團  
第十二屆年度大型舞蹈公演

# 青春無敵

WOW!

時間：2024年11月16日 (六)  
晚間6點30 (6點入場)

地點：金門縣文化局演藝廳

指導單位：  
文化部/金門縣政府

主辦單位：  
金門縣文化局/金門流行舞蹈團

協辦單位：  
金門縣街舞協會/金門縣立金寧國民中小學

贊助單位：  
金城鎮公所/金寧鄉公所/金湖鎮公所/  
金沙鎮公所/亞細亞電器行/  
金門酒廠實業股份有限公司/  
冠城租車/天工貢糖/葡京餐廳

燈光設計：  
李威影音工作室

攝影：  
熱帶魚攝影

台灣邀演團隊：  
You & Me Dance Crew

本場次為售票場次，票價200元，購票請洽 KDC 金門流行舞蹈團，電話 (082) 333267

## 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 應記載事項內容



### ➤ 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項適用範圍？

- 本事項所稱**藝文表演票券**，指針對現場演出之音樂、戲劇、舞蹈或其他形式之藝文表演活動所公開販售並向消費者收取對價之無記名式（或記名式）證券。但電影片票券或其他目的事業主管機關另有規定者，不在此限。（如運動賽事票券、電影片映演業、藝文展覽票券等）

# 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 應記載事項內容



➤ 本事項應載明之重要資訊？

## 一、企業經營者資訊

- 應載明名稱、負責人、聯絡方式（電話、傳真、網址、電子信箱、服務專線）及營業所所在地地址。

## 二、銷售資訊

- 應載明藝文表演票券之票價、演出時間、演出地點、座次、節目名稱、銷售方式、預售期間、優惠方案及其他應告知消費者之事項。

# 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 應記載事項內容



➤ 本事項應載明之重要資訊？

## 三、表演內容

- 應確保合於宣稱內容之演出。
- 廣告就表演內容所為之說明或保證，消費者得據此而為主張。
- 藝文表演主要表演人員或主要節目內容，於預定表演前發生變動時，應即以適當方式通知消費者並以明顯方式公告之。並應說明變動主要表演人員或主要節目內容之理由。
- 依前項規定通知並公告者，消費者得於演出前要求全額退費。未依前項規定通知或公告者，於表演結束後，消費者仍得要求全額退費。

# 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 應記載事項內容



➤ 本事項應載明之重要資訊？

## 四、付款方式

- 本藝文表演票券之費用共計新臺幣（以下同）\_\_\_\_元。除本契約另有約定外，雙方不得要求增減費用。
- 消費者得選擇依現金、信用卡、支票或其他(須寫明)之方式繳付費用。

## 五、票券交付

- 票券交付方式得選擇購票處、郵寄、現場取票、超商取票或其他方式(須寫明)取票。

## 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項—應記載事項內容



➤ 載明退、換票方式(共計4種，業者可任擇其一)

### 方案一

- 消費者請求退、換票之時限為該票券所載演出日前\_\_\_\_日（不得多於十日）。但消費者於退、換票時限屆至前購買，迄於時限屆至後始收受票券或於開演前仍未收受票券者，亦得退票。
- 消費者請求退、換票者，企業經營者收取之手續費不得逾\_\_\_\_元（超過票面金額百分之十者，以百分之十為限）。

# 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項—應記載事項內容



- 演出前10日內不可退、換票
- 退、換票手續費最高為票價10%

## 方案一：案例說明

| 八月 農曆乙巳年 [蛇年] |          |          |          |               |          |                 |
|---------------|----------|----------|----------|---------------|----------|-----------------|
| 日             | 一        | 二        | 三        | 四             | 五        | 六               |
| 27<br>初三      | 28<br>初四 | 29<br>初五 | 30<br>初六 | 31<br>初七      | 1<br>初八  | 2<br>初九         |
| 3<br>初十       | 4<br>十一  | 5<br>十二  | 6<br>十三  | 7<br>十四<br>立秋 | 8<br>十五  | 9<br>十六         |
| 10<br>十七      | 11<br>十八 | 12<br>十九 | 13<br>二十 | 14<br>廿一      | 15<br>廿二 | 16<br>廿三        |
| 17<br>廿四      | 18<br>廿五 | 19<br>廿六 | ×        | ×             | ×        | ×               |
| ×             | ×        | ×        | ×        | ×             | ×        | 30<br>初八<br>演出日 |
| 31<br>初九      | 1<br>初十  | 2<br>十一  | 3<br>十二  | 4<br>十三       | 5<br>十四  | 6<br>十五         |

## 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 應記載事項內容



➤ 載明退、換票方式(共計4種，業者可任擇其一)

### 方案二

- A ( 僅供退票 )
  - 消費者請求退票之時限為購買票券後三日內；企業經營者收取之手續費不得逾\_\_\_\_元（超過票面金額百分之五者，以百分之五為限）。
- B ( 併供退、換票 )
  - 消費者請求退、換票之時限為購買票券後三日內；企業經營者收取之手續費不得逾\_\_\_\_元（超過票面金額百分之五者，以百分之五為限）。

# 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項—應記載事項內容



- 購票後3日內可退、換票
- 退、換票手續費最高為票價5%

## 方案二：案例說明

| 八月 農曆乙巳年 [蛇年] |          |          |          |          |         |          |
|---------------|----------|----------|----------|----------|---------|----------|
| 日             | 一        | 二        | 三        | 四        | 五       | 六        |
| 27<br>初三      | 28<br>初四 | 29<br>初五 | 30<br>初六 | 31<br>初七 | 1<br>初八 | 2<br>初九  |
| 購票日 3<br>初十   | 4<br>十一  | 5<br>十二  | 6<br>十三  | ×        | ×       | ×        |
| ×             | ×        | ×        | ×        | ×        | ×       | ×        |
| ×             | ×        | ×        | ×        | ×        | ×       | ×        |
| ×             | ×        | ×        | ×        | ×        | ×       | 30<br>初八 |
| 31<br>初九      | 1<br>初十  | 2<br>十一  | 3<br>十二  | 4<br>十三  | 5<br>十四 | 6<br>十五  |

## 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項—應記載事項內容



➤ 載明退、換票方式(共計4種，業者可任擇其一)

### 方案三

- A ( 僅供退票 )
  - 消費者請求退票之時限為該票券所載演出日前\_\_\_\_日 ( 不得多於二十日 ) ；企業經營者收取之手續費不得逾\_\_\_\_元 ( 超過票面金額百分之十者，以百分之十為限 ) 。
- B ( 併供退、換票 )
  - 消費者請求退、換票之時限為該票券所載演出日前\_\_\_\_日 ( 不得多於二十日 ) ；企業經營者收取之手續費不得逾\_\_\_\_元 ( 超過票面金額百分之十者，以百分之十為限 ) 。

# 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項—應記載事項內容



- 演出前20日內不可退、換票
- 退、換票手續費最高為票價10%

## 方案三：案例說明

| 八月 農曆乙巳年 [蛇年] |          |          |          |               |          |                 |
|---------------|----------|----------|----------|---------------|----------|-----------------|
| 日             | 一        | 二        | 三        | 四             | 五        | 六               |
| 27<br>初三      | 28<br>初四 | 29<br>初五 | 30<br>初六 | 31<br>初七      | 1<br>初八  | 2<br>初九         |
| 購票日 3<br>初十   | 4<br>十一  | 5<br>十二  | 6<br>十三  | 7<br>十四<br>立秋 | 8<br>十五  | 9<br>十六         |
| 10<br>十七      | 11<br>十八 | 12<br>十九 | 13<br>二十 | 14<br>廿一      | 15<br>廿二 | 16<br>廿三        |
| 17<br>廿四      | 18<br>廿五 | 19<br>廿六 | 20<br>廿七 | 21<br>廿八      | 22<br>廿九 | 23<br>三十        |
| 24<br>初一      | 25<br>初二 | 26<br>初三 | 27<br>初四 | 28<br>初五      | 29<br>初六 | 30<br>初七<br>演出日 |
| 31<br>初九      | 1<br>初十  | 2<br>十一  | 3<br>十二  | 4<br>十三       | 5<br>十四  | 6<br>十五         |

## 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 應記載事項內容



➤ 載明退、換票方式(共計4種，業者可任擇其一)

### 方案四-級距式

- A ( 僅供退票 ) 、 B ( 併供退、換票 )
  - 演出日前第31日前請求退、換票，手續費不得逾票價10%
  - 演出日前第11日至第30日內請求退、換票，手續費不得逾票價30%
  - 演出日前第3日至第10日內請求退票，手續費不得逾票價50%
  - 演出當日至演出日前第2日內，得不予退、換票

# 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 應記載事項內容



- 級距式退、換票
- 演出前31日內扣10%
- 演出前11日-30日內扣30%
- 演出前3日-10日內扣50%
- 演出前2日，得不退、換票

## 方案四：案例說明

| 八月 農曆乙巳年 [蛇年] |          |          |          |          |          |          |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 日             | 一        | 二        | 三        | 四        | 五        | 六        |
| 27<br>初三      | 28<br>初四 | 29<br>初五 | 30<br>初六 | 31<br>初七 | 1<br>初八  | 2<br>初九  |
| 3<br>初十       | 4<br>十一  | 5<br>十二  | 6<br>十三  | 7<br>十四  | 8<br>十五  | 9<br>十六  |
| 10<br>十七      | 11<br>十八 | 12<br>十九 | 13<br>二十 | 14<br>廿一 | 15<br>廿二 | 16<br>廿三 |
| 17<br>廿四      | 18<br>廿五 | 19<br>廿六 | 20<br>廿七 | 21<br>廿八 | 22<br>廿九 | 23<br>三十 |
| 24<br>初一      | 25<br>初二 | 26<br>初三 | 27<br>初四 | 28<br>初五 | 29<br>初六 | 30<br>初七 |
| 31<br>演出日     | 1<br>初八  | 2<br>初九  | 3<br>初十  | 4<br>十一  | 5<br>十二  | 6<br>十三  |

## 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 應記載事項內容



➤ 本事項應載明之重要資訊？

### 七、票券毀損、滅失及遺失之入場機制

- 應提供消費者票券毀損、滅失及遺失時之入場機制並詳加說明。
- 不得拒絕消費者入場：
  - 一、記名式票券：持有身分證明及票券購買證明者。
  - 二、劃位式無記名票券：持有票券購買證明且無其他票券持有人入場者。

# 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 應記載事項內容



➤ 本事項應載明之重要資訊？

## 八、入場規範

- 得於維護藝文表演品質、表演人及其他觀賞者權益之必要範圍內，訂立入場規範並於明顯處（售票處、入場處或網站）公告之。
- 各場次之票券數量不得超出該演出場所之容留人數管制總量。

## 九、消費爭議處理

- 應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。

# 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 不得記載事項內容



➤ 本事項不得載明  
之內容？

## 一、單方契約變更之禁止

- 不得記載企業經營者得單方變更契約內容。

## 二、終止契約及賠償責任免除

- 不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。
- 不得預先免除企業經營者終止或解除契約時所應負之賠償責任。

## 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 不得記載事項內容



➤ 本事項不得載明  
之內容？

### 三、消費者之契約解除或終止權

- 不得記載消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。

### 四、故意及重大過失責任免除

- 不得記載企業經營者得預先免除故意及過失責任。

## 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項— 不得記載事項內容



➤ 本事項不得載明  
之內容？

### 五、履行輔助人責任免除

- 不得記載企業經營者得預先免除對履行輔助人所負責任。

### 六、廣告責任

- 不得記載企業經營者之廣告不構成契約之內容，亦不得記載廣告僅供參考。

## 案例說明及重要函釋

- 主辦單位於藝文表演活動宣傳頁面載明「主辦單位得隨時調整演出內容」，且已於活動宣傳頁面載明「本廣告內容僅供參考」，故可將節目由天鵝湖改成國標舞演出？



不可以。企業經營者違反上述定型化契約應記載事項及不得記載事項規定，依消費者保護法第17條第4項前段規定，該項定型化契約條款無效。



## 案例說明及重要函釋

- 消費者所購買之「非劃位式且無記名票券(例如演唱會搖滾區)若遺失，可以憑發票或購票證明要求入場嗎？



不可以。因「非劃位式且無記名票券」即使持有票券購買證明，仍無法證明無其他票券持有人入場，於實務上有執行困難，爰「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」無明定「非劃位式且無記名票券」毀損、滅失及遺失時之入場機制，以資衡平企業經營者與消費者權益。（參見文化部網站 [https://www.moc.gov.tw/News\\_Content.aspx?n=197&s=4331](https://www.moc.gov.tw/News_Content.aspx?n=197&s=4331)）

# 案例說明及重要函釋

- 主辦單位針對藝文表演規範：觀眾請勿飲食、抽菸、寵物禁止進入、未成年人禁止觀賞等，是否合於規定？



合於規定。企業經營者得於維護藝文表演品質、表演人及其他觀賞者權益之必要範圍內，訂立入場規範並於明顯處（售票處、入場處或網站）公告之。（參見文化部網站 [https://www.moc.gov.tw/News\\_Content.aspx?n=197&s=4331](https://www.moc.gov.tw/News_Content.aspx?n=197&s=4331)）

## 案例說明及重要函釋

- 藝文表演場地容留人數為300人，主辦單位卻開放400人進場，是否合於規定？



不合規定。為維護觀賞品質，並確保公共安全，明定企業經營者於各售票場次之票券數量不得超過該場所之容留人數管制總量，俾能確保消費者觀賞權益，並兼顧公共安全。（參見文化部網站[https://www.moc.gov.tw/News\\_Content.aspx?n=197&s=4331](https://www.moc.gov.tw/News_Content.aspx?n=197&s=4331)）

# 案例說明及重要函釋

文化部 函

發文日期：中華民國108年2月11日

發文字號：文影字第1083003800號

主旨：有關「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」退換票機制方案二之「退換票時限期日及期間計算認定標準」，請依說明二、三辦理，請查照。

說明：

一、依據本部107年7月12日「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項退換票新制研商會議」決議辦理(如附件)。

二、前揭會議就有關「購票後三日內之期日及期間認定」，決議以：考量本定型化契約係為保障消費者有合理之退換票期間，因此若消費者留有退票相關憑證，「購票後三日內接受退換票」從寬認定為消費者「寄出」或「申請」之時間。

三、請相關售票業者依據上開會議決議修正售票網頁之退換票時限認定標準，並請各有關單位確實依「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定及上開會議決議辦理。

# 案例說明及重要函釋

文化部 函

發文日期：中華民國113年3月22日

發文字號：文藝字第1133007526號

主旨：所詢「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」適用範圍，詳如說明，請查照。  
說明：

一、.....。

二、本部主管「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」之適用範圍，指針對現場演出之音樂、戲劇、舞蹈或其他形式之藝文表演活動；業者常於演出過程中提供餐點或其他體驗之複合型態活動，應以提供之額外服務是否為現場表演活動之需求或部分內容進行「主從關係」認定。

三、參照衛生福利部食品藥物管理署113年1月18日FDA食字第1139000413 號函暨113年2月20日FDA食字第1139006612號函要以，業者在訂席、外燴(辦桌)服務之外，另有提供其他商品或服務，並不影響「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項」規範之適用；且若無較有利於消費者之其他約定，則應遵循「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項」規定。

四、如臺北市政府衛生局函詢之驚喜製造股份有限公司「無光晚餐」案件，主要係提供客製化餐飲服務，並透過燈光表演與聲音互動強化用餐感受，係以餐飲服務為主的複合式活動，不適用「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」。

# 關於文化創意產業發展法對販售黃牛票之處罰規定

案例：參見文化部114年1月21日文規字第1143002388號訴願決定書  
(<https://appeal.moc.gov.tw/home/zh-tw/mocappeal/133711>)

- 文化創意產業發展法第10條之1第1項至第3項規定：「政府應致力於保障民眾近用文化創意活動之權益，確保藝文表演票券正常流通。（第1項）將藝文表演票券以超過票面金額或定價販售者，按票券張數，由主管機關處票面金額或定價之十倍至五十倍罰鍰。（第2項）以虛偽資料或其他不正方式，利用電腦或其他相關設備購買藝文表演票券，取得訂票或取票憑證者，處三年以下有期徒刑，或科或併科新臺幣三百萬元以下罰金。（第3項）」
- 文化部112年9月11日文影字第1121022294號、113年4月30日文影字第1131007876號函示意旨，文化創意產業發展法第10條之1第2項「販售」定義，包括將票券上架、陳列、兜售之行為，並不以出售為必要。是以行為人縱使未交易成功，仍不影響違法加價販售票券之事實認定。

# 關於文化創意產業發展法對販售黃牛票之處罰規定

案例：參見文化部114年1月21日文規字第1143002388號訴願決定書  
(<https://appeal.moc.gov.tw/home/zh-tw/mocappeal/133711>)

- 文化部112年9月25日文影字第1123024992號函示略以：「行為人於轉售票券時，所收取金額係以『票券價金』加計『取票手續費』或『郵寄費』，由於該等費用係為取得原始票券或履行該筆轉售而由行為人代收，實際由第三方收取，行為人實際取得之價金等於票面金額，爰可認為未構成文化創意產業發展法第10條之1第2項之『以超過票面金額或販售』之加價轉售黃牛行為。」，所謂**實際由第三方收取**，係指票券出售人除票面金額外，依通常售票、取票程序須支付之手續費、將票券交予買受人須支付之寄送、郵遞費用等。

## 其他關於販售黃牛票之處罰規定-補充資料

### ➤ 鐵路法第65條

購買車票加價出售或換取不正利益圖利者，按車票張數，處每張車票價格之五倍至三十倍罰鍰。加價出售車票或取票憑證圖利者，亦同。

以不正方法將虛偽資料或不正指令輸入電腦或其相關設備而購買車票、取得訂票或取票憑證者，處五年以下有期徒刑或科或併科新臺幣三百萬元以下罰金。

# 其他關於販售黃牛票之處罰規定-補充資料

## ➤ 運動產業發展條例第24條之1

政府應致力於保障民眾觀賞運動賽事或活動之權益，確保運動賽事或活動票券正常流通。

將公開販售之運動賽事或活動票券，以超過票面金額或將該運動賽事或活動無票面金額票券定價販售者，按票券張數，由主管機關處每張票面金額或無票面金額票券區域對照所應販售票面金額之十倍至五十倍罰鍰。將全面或部分免費入場之運動賽事或活動免費票券定價販售者，按票券張數，由主管機關處每張票券新臺幣一萬八千元以下罰鍰。

以虛偽資料或其他不正方式，利用電腦或其他相關設備購買運動賽事或活動票券，取得訂票或取票憑證者，處三年以下有期徒刑，或科或併科新臺幣三百萬元以下罰金。



# Q&A



## 問題



Q：退票原因非可歸責於消費者時，售票單位可以收取退票手續費嗎？

A：依據藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事6條第2項但書規定，請求退、換票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費。



## 問題



Q：黃牛票賣不出去，可以向企業經營者請求退票嗎？

A：依據藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事6條第1項但書規定，非供自用，購買票券而轉售圖利者，企業經營者得不予退、換票。





謝謝聆聽 敬請指教



電話：318823轉62055



a0971110a@mail.kinmen.gov.tw