

教育部體育署

運動賽事票券定型化契約常見錯誤樣態 宣導說明會

113.04.09

壹、問題研析及因應

1

消費者對於「註冊」、「登錄」、「上場」等定義欠缺正確觀念，無法真正了解運動賽事運作實務，以致爭議頻傳。

2

各職業聯盟、球團及各單項協會對於運動賽事「賽前資訊揭露」、「退票機制」、「安全責任」等重要事項，欠缺一致性規範，消費者權利保障不足。

3

教育部 112 年 6 月 8 日臺教授體部字第 1120020007D 號令發布「運動賽事票券定型化契約應記載及不得記載事項」，並自即日生效。

貳、規範重點(1/7)

一、審閱期間(應記載事項前言)

原則

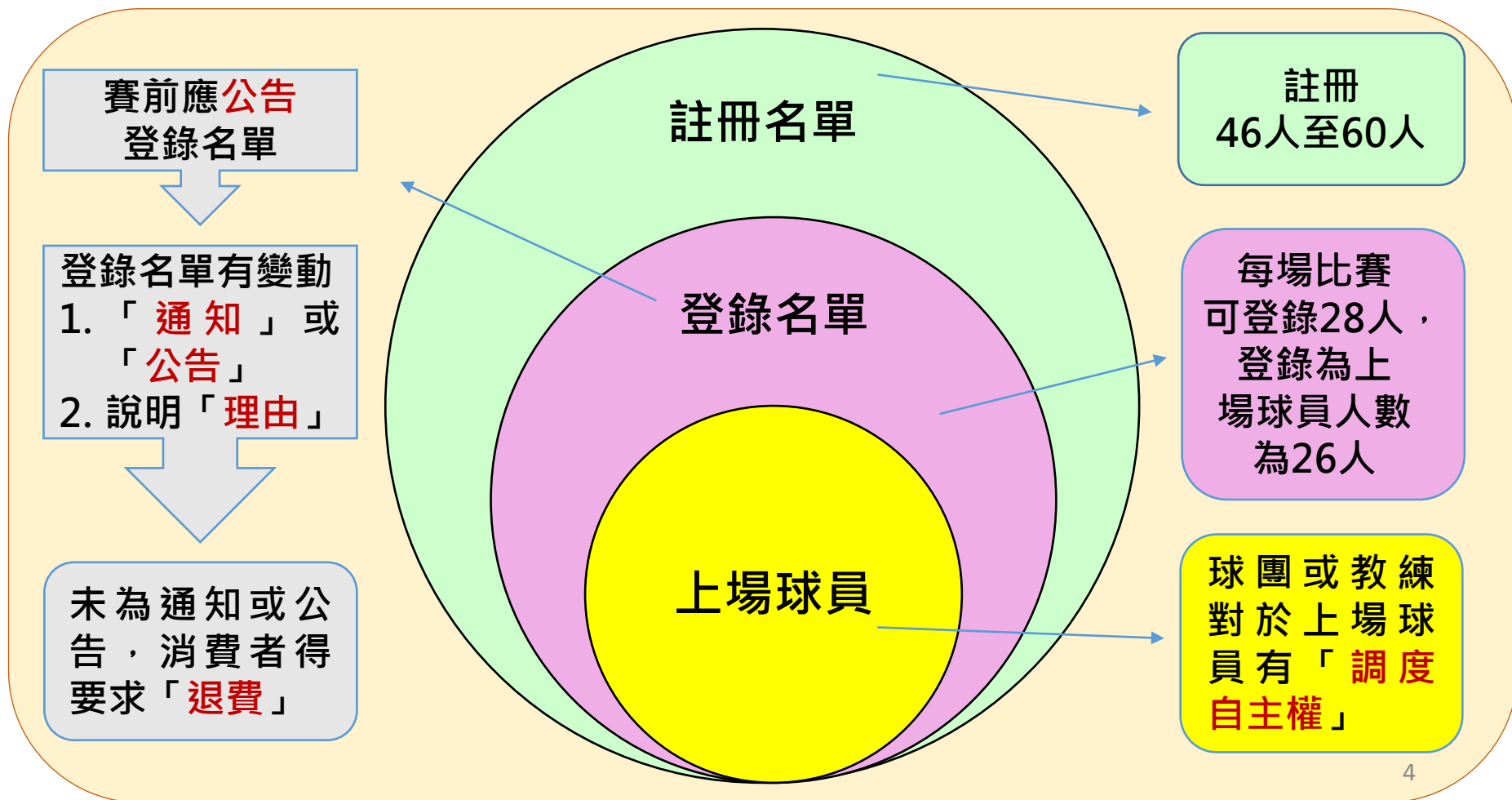
審閱期間「不得少於3日」

例外

* 「現場購票」窒礙難行。

例外：售票日距比賽日3日以內，企業經營者應以「適當方式」(例如：於售票處、入場處或網站載明契約內容)給予消費者審閱契約內容。

二、比賽內容(應記載事項第3點)—以中華職棒為例



三、退票機制(應記載事項第5點)

時限

- 比賽日前消費者得請求退票之最後期限(不包括比賽日當日，**不得多於7日**)。
- 例如：以7日為例。比賽日為113.04.09，消費者得請求退票之最後時限為113.04.02。(113.04.03不予受理)

時限

- **不可歸責雙方**之事由致比賽延期，**延期之比賽日前**，均得退票。
- 例如：比賽日為113.04.09，因雨延賽至113.04.15，則113.04.15日前均得退票。

三、退票機制(應記載事項第5點)

手續費

- 退票事由「**可歸責於消費者**」，業者得收取最高票面金額**10%**的手續費。
- 退票事由「**不可歸責於消費者**」，業者**不得收取**手續費。

黃牛票防範

- 「**非供自用**」，購買票券而轉售圖利者，企業經營者**得**不予退票。
- 可由**退票張數**及其他事實綜合判斷是否為「非供自用」。

貳、規範重點(5/7)

四、票券毀損、滅失及遺失之入場機制

(應記載事項第6點)

記名式
票券

- 消費者持有「**身分證明**」
及「**購買證明**」

劃位式
無記名票券

- 消費者持有「**購買證明**」
且**無其他票券持有人入場**

企業經營者
不得拒絕
消費者入場

五、安全責任(應記載事項第7點)

入場規範	<ol style="list-style-type: none">一. 企業經營者應訂定入場規範，並於明顯處(例如：售票處、入場處或網站)公告。二. 例如：不得攜帶玻璃瓶或鋁罐飲料、長柄雨傘、長腳架等入場。
入場人數	銷售票券之數量不得超過比賽場所得容留之「 觀眾席數 」或「 各級主管機關所定人數 」。

六、保險(應記載事項第8點)

1

明定企業經營者應投保**公共意外責任保險**

2

明定公共意外責任**保險給付項目及最低保險金額**

參、主要違規態樣(1/4)

①違反「退票機制」規定

個人因素退票，**退票時限計算方式錯誤**

(例如：比賽日為4/09，則應由4/08起往前計算7日，消費者**得**請求退票之期限為4/02。部分球團規定4/02當日即**不得**退票)

天候或不可抗力因素延賽，須於宣布延賽後「**1小時內**」辦理，逾時不受理

②違反「票券毀損、滅失及遺失之入場機制」規定

未記載票券毀損、滅失及遺失之入場機制

增加消費者入場之困難度

(例如：除現行規定外，並要求向售票平台「登記」，並且經「報案」程序，始得入場)

參、主要違規態樣(3/4)

③違反「保險」規定

投保公共意外責任保險「**保險金額不足**」

④違反「消費爭議處理」規定

完全未揭示消費爭議處理機制

僅提供售票平台之客服電話，而完全未提供球團之聯繫方式

報告完畢
敬請指教

luing009@ey.gov.tw