



## 消保處重視機車租賃消費者權益

日期：104-5-5 資料來源：行政院消費者保護會

消費者至觀光景點旅遊，租一台機車隨處趴趴走，可說是既方便且節省旅費的代步工具，惟相對的亦衍生機車租賃消費爭議案件。行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）已於行政院消費者保護會第 35 次會議提案通過，確認交通部為機車租賃業之中央目的事業主管機關，請該部檢討修正機車租賃定型化契約範本，並研訂其應記載及不得記載事項，積極維護機車租賃消費者的權益。

行政院消保處表示，為規範租車業者與消費者雙方的權利義務關係，92 年間前行政院消費者保護委員會即指定輕、重型機車之中央目的事業主管機關為交通部，並經該部研擬機車租賃定型化契約範本，於 94 年 9 月 22 日公告在案。惟迭有縣市政府消保官反映，地方的交通主管機關以機車租賃業非屬公路法第 34 條規定的「汽車運輸業」業別，對業管權責仍有疑慮，不僅未能對業者進行稽查管理，對相關消費爭議亦未能妥適處理。

此外，近年來各縣市政府受理機車租賃的申訴案件，多與業者以車體零件損壞要求消費者賠償、未能確保車況正常及巧立名目收費等有關（如附件）。一旦發生爭議，消費者因居於相對弱勢，往往只好賠錢了事，因此認有請主管機關強化管理規範的必要。行政院消保處除請交通部研修定型化契約相關規範外，並督促地方主管機關積極處理消費爭議案件。

行政院消保處同時提醒消費者，決定租車前，可先參考交通部公告的定型化契約範本，妥為了解比較各家業者契約內容，不宜逕以租車費用的高低，作為訂約的唯一考量。另外，在取車時，也應先檢查車況，甚至可考量拍照存證，這樣才能確保自身權益，避免消費糾紛產生。

附件：各縣市政府受理機車租賃消費爭議樣態

- 一、騎車不慎滑倒，車體只有小處磨損，但業者竟獅子大開口索賠。
- 二、機車本就老舊且有破損，但還車時，業者認定是消費者造成的汙損或認有零件損壞，要求賠償，甚至扣押本票作為擔保。
- 三、租車後機車拋錨，認業者顯然疏於保養，未能確保車況安全，要求換車或退租，但業者卻認為是消費者發生事故造成，不願負責。
- 四、契約內未明定計費方式，業者巧立名目收費（如收過夜費、遇假日加收費），或僅逾還車時間半小時卻要多付一天的錢等。

※本文摘自一行政院消費者保護會-新聞稿