

國立政治大學風險管理與保險學系

碩士學位論文

新冠肺炎疫情下之風險管理—以旅行相關服務
業為例

The Risk Management of COVID-19: In Respect of Tourism
Industry

指導教授：林建智 博士

研究生：林亭君 撰

中華民國一一年一月

謝辭

這篇論文的完成首先要感謝我的指導教授，林建智教授。從論文題目之發想、大綱的調整、資料的搜集到最後口試及最後修正，都要感謝老師的教導與指點。碩士生涯承蒙林建智教授的提攜，讓學生能夠在碩士生涯中參與許多不同的學習機會，從教學助理至研究助理，這些學習經驗都將成為我繼續成長的珍貴養分。本篇論文發想自林建智教授在二〇二〇年發表的「旅行相關服務業違約風險管理之研究」，在老師的協助及建議下，才能對旅行相關服務業之風險管理制度有更深度的研究，老師在該研究中對於旅行相關服務業風險管理機制之創新性發想，也對於本篇論文有非常大的幫助。

在進入風管所之前，從來都不知道自己可以收穫這麼多不同的知識，碩士生活兩年中修習過的課程，都為我的專業知識帶給我很大的幫助。除了課業之外，在風管所也認識許多優秀且善解人意的同學，不論是管理組還是精算組的大家，在風管和保論課程中，都會替法律組的我們解惑、還有一起度過許多必修課的法律組大家，沒有風管所的大家，我可能無法這麼快樂的完成碩士學業，並且帶著許多美好的回憶結束這段旅程。當然，也要謝謝鎮遠，總是不厭其煩地聽著我發著牢騷。最後也要謝謝我的爸爸、媽媽跟弟弟，從來不會過問我的論文進度，以不給我壓力的方式陪伴著我的成長。

碩士生涯的結束，也是下一階段的開始，希望在畢業之後，可以透過在碩士生活中學習過的知識以及待人處事，讓自己時時刻刻不忘精進自我，成為更優秀的人。在畢業之際，也期許自己能夠以自己的力量帶給身邊的人幸福。

林亭君 謹誌於中華民國一一一年一月

摘要

在二〇一九年底開始肆虐全球之新冠肺炎疫情，不僅對許多人之身體健康造成極大的威脅，也對我們的生活型態造成很大的改變，許多人因新冠肺炎而導致失業、放無薪假，而影響最大之產業可謂是旅行相關服務業。在新冠肺炎之肆虐下，多數國家為防止新冠肺炎擴散，對於其邊境政策有許多之限制，不僅是強制隔離或是直接限制非本國籍之旅客入境，我們無法再像疫情之前自由的往來於不同國家，根據世界旅遊組織之調查，二〇二〇年之國際遊客相較於二〇一九年下跌了百分之七十四，而因邊境封鎖政策及觀光旅行之困難，旅行相關服務業受到之挑戰不容小覷。然在面臨如新冠肺炎此種不可抗力情事時，旅行相關服務業風險管理之重要性即不言而喻。

本文以本次新冠肺炎疫情出發，檢視我國旅行相關服務業現行之風險管理機制及其優劣之處，並從風險管理之四大面向來分類，另也分析比較英國、歐盟、新加坡及日本旅行相關服務業之現況及其風險管理機制，試圖討論旅行相關服務業投保營業中斷險之可行性，希冀本論文之分析討論，能具體提供完善我國旅行相關服務業風險管理機制之參考價值。

結論與建議上，本文認為應適度調整現行旅行相關服務業之風險管理機制，如修正定型化契約或責任保險，並且可參照國外旅行相關服務業投保營業中斷險之例，來衡量我國試行之可能性，且最為重要者為加強我國旅行相關服務業對於風險管理之重視及對風險之意識。過往研究關於旅行相關服務業風險管理較少，希望能透過本論文讓相關單位更加重視旅行相關服務業風險管理機制之體制上之缺失，且能協同相關單位一同強化旅行相關服務業之風險管理。

關鍵字：新冠肺炎、不可抗力情事、風險管理機制、旅行相關服務業、營業中斷保險

Abstract

The outbreak of COVID-19 has ravaged all over the world since the end of 2019, not only caused a great health threat to many people, but also changes our lifestyles numerously. The pandemic impacts tremendously on industries worldwide, especially the tourism industry. In order to prevent the spread of COVID-19, many countries have strict restrictions on their border. According to a survey conducted by the World Tourism Organization, the number of international tourists in 2020 has dropped by 74% compared with 2019. Therefore, the tourism industry suffers the major challenges. To confront with the force majeure like COVID-19, the effective risk management of the tourism industry is essential.

This thesis uses the COVID-19 as a sample to examine the current risk management of tourism industry and the Advantages and disadvantages of it, additionally, analyzes and compares the risk management of tourism industry in United Kingdom, the European Union, Singapore and Japan. And also discuss the feasibility of using business interruption insurance to transfer the risk for the tourism industry.

In conclusion, this paper recommended the tourism industry to adjust current risk management, such as revising the standard form contract or liability insurance, and referring to the foreign case of using business interruption insurance to transfer risk.

Previous studies didn't focus a lot on risk management of the tourism industry, so hope through this thesis, relevant agencies can go extra mile on the risk management of the tourism industry, to ensure the risk management can be more effectively when facing next pandemic.

Keywords: COVID-19, Force Majeure, Risk Management, Tourism Industry, Business Interruption insurance.

目次

第壹章	緒論	1
第一節	研究動機與目的.....	1
第二節	研究範圍.....	2
第三節	研究方法.....	2
第四節	研究架構.....	3
第貳章	新冠肺炎疫情下旅行相關服務業之現況	5
第一節	旅行相關服務業之界定.....	5
第二節	新冠肺炎疫情下之國內、外現況.....	14
第三節	嚴重急性呼吸道症候群對旅行相關服務業所帶來之影響.....	21
第四節	中東呼吸症候群冠狀病毒感染症對旅行相關服務業所帶來之影響	22
第五節	小結.....	24
第參章	新冠肺炎疫情下旅行相關服務業之風險鑑識	25
第一節	疫情與不可抗力情事.....	25
第二節	新冠肺炎疫情下風險之責任歸屬.....	33
第三節	小結.....	41
第肆章	我國現行旅行相關服務業風險管理機制之評析	42
第一節	旅行相關服務業風險管理之四大方法.....	42
第二節	現行旅行相關服務業風險管理機制介紹.....	45
第三節	旅行相關服務業因應疫情所為之風險管理.....	54
第四節	旅行相關服務業風險管理之分析與比較.....	57
第五節	小結.....	61
第伍章	我國與國外旅行相關服務業風險管理機制之比較與改進	63
第一節	國外旅行相關服務業風險管理機制之介紹.....	63

第二節	國外與我國旅行相關服務業風險管理制度之討論.....	86
第三節	小結.....	91
第陸章	旅行相關服務業運用營業中斷保險之可行性	93
第一節	營業中斷險之介紹.....	93
第二節	新冠肺炎疫情下之營業中斷險.....	112
第三節	我國現行營業中斷險之實務發展.....	116
第四節	運用於旅行相關服務業之可行性分析.....	127
第五節	小結.....	136
第柒章	結論與建議	138
第一節	結論.....	138
第二節	建議.....	139
參考文獻	144
壹、中文文獻	144
貳、外文文獻	153

表次

表 1：綜合、甲種、乙種旅行社所能經營之業務範圍.....	6
表 2：綜合、甲種、乙種旅行社之資本額、註冊費、保證金以及保險（旅行業 責任保險及旅行業履約保證保險）之最低投保金額.....	8
表 3：旅宿業相關名詞定義.....	10
表 4：航空業之相關名詞定義.....	12
表 5：旅行業責任保險附加條款之給付金額及承保範圍.....	32
表 6：旅行業投保責任保險之最低金額及範圍.....	46
表 7：旅行業責任保險承保之意外事故.....	47
表 8：旅行業投保履約保證保險之最低金額.....	48
表 9：《航空客損辦法》最低賠償金額.....	52
表 10：旅客遭拒絕登機與賠償金額對照表.....	75
表 11：航空延遲時間與賠償金額對照表.....	76
表 12：航班取消與賠償金額對照表.....	77
表 13：艙等變更與賠償金額對照表.....	78
表 14：新加坡安達產物保險之旅遊不便保險.....	82

圖次

圖 1：旅行業緊急事故應變處理.....	30
圖 2：領隊現場緊急事故應變處理.....	30

第壹章 緒論

第一節 研究動機與目的

近年來，因旅行業、航空業倒閉事件頻傳，又逢二〇二〇年新冠肺炎肆虐，連動影響觀光旅行業之營運穩健，在疫情影響之下，旅行相關服務業也成為了疫情下之重災區，不論是各個國家在疫情發生後所實施之旅遊禁令導致民眾無法自由旅遊、民眾因疫情而減少非必要之跨國移動，新冠肺炎疫情擴散及影響，導致觀光活動中斷，連帶使旅行相關服務業面臨極大之挑戰，也成為現代旅行相關服務業須面對之重要議題，極需政府及業界思考及評估有效之解決方式。

在疫情相比國外較穩定之台灣，當全世界在去年（二〇二〇年）均受到新冠肺炎之肆虐之下，因距離中國大陸僅一百八十公里，美國約翰霍普金斯大學在二〇二〇年一月底曾預估，台灣確診病例數將會是全球第二高。反之，被預估有可能成為新冠肺炎疫情重災區之台灣，卻以一連串之防疫措施成為世界認可之防疫模範生。然在今年（二〇二一年）四月因華航機師諾富特酒店群聚感染事件、宜蘭遊藝場群聚、蘆洲獅子會群聚、萬華茶藝館，導致一連串社區感染事件，在五月二十八日，中央疫情指揮中心也將全國疫情警戒升至第三級。

在疫情警戒升至第三級之情況下，原先早已嚴重受創的旅行相關服務業更是面臨雪上加霜的窘境，許多業者苦不堪言。原因我國疫情逐漸趨緩，旅行相關服務業績回流三到四成，我國政府也與帛琉政府推動了旅遊泡泡、國內之旅遊風氣也因國旅補助漸漸回升，然在第三級警戒下，旅遊泡泡、國內旅遊均受到限制。

而在旅行相關服務業面臨如此艱困之窘境時，除政府在去年（二〇二〇年）由交通部推出之紓困 1.0、2.0 及 3.0 政策，以及相關之減稅政策，似無其他協助觀光旅遊業進行紓困之政策。然當因此種疫情等不可抗力之情況，導致旅行相關服務業者營業中斷時，若可透過風險管理之機制去轉嫁風險，似可有效減輕業者之負擔。

觀我國目前針對旅行相關服務業之風險管理機制，不臻完善，僅有法規強制旅行業投保之旅行業履約保證保險及責任保險、中華民國旅行業品質保障協會所提供之保障基金及法規強制航空業、旅宿業投保責任保險，並無旅行相關服務業可透過保險自行轉嫁風險之制度。惟在觀光旅行業面臨疫情等此種「不可抗力情事」時，並無法透過我國現有之風險管理機制為風險轉嫁，不僅增加業者之營業成本，也可能連帶損及消費者之權益。

因此本研究之目的乃是希冀從我國現行旅行相關服務業之風險管理機制出發，借鏡先進國家及國際組織對於旅行相關服務業之風險管理機制，並參考相關保險機制，提出有效之建議，試圖藉由本研究增進我國旅行相關服務業對於風險之應對措施及強化旅行相關服務業之風險管理機制。

第二節 研究範圍

本文以新冠肺炎疫情時下旅行相關服務業之風險管理問題為中心，主要分為三個部分探討，一為探討我國旅行相關服務業風險管理機制之現況，主要針對政府強制旅行業、航空業及旅宿業依法投保之政策保險，二為借鏡外國旅行相關服務業在疫情之下如何進行風險管理，三為討論我國旅行相關服務業是否可比照其他行業投保營業中斷險。

第三節 研究方法

一、文獻探討

本文以近兩年因新冠肺炎疫情影響之國際情勢為主軸，說明疫情重災區之旅行相關服務業受到何種影響。我國旅行相關服務業也連帶因此疫情受到劇烈之影響，因邊境管制而造成民眾無法進行國外旅遊，進一步因無法進行主要營業項目而造成營業中斷。本文透過探討先進國家及國際組織關於外國旅行相關服務業之文獻，從中歸納出強化我國旅行相關服務業風險管理之制度。

二、現況回顧

為研究並且完善我國旅行相關服務業之風險管理機制，本文就我國現行旅行業相關服務業違約風險管理機制詳加介紹，並討論現行制度下之缺失以及無法保障之潛在缺失。

三、比較研究法

針對我國現行旅行相關服務業之風險管理機制之潛在缺失，本文以歐盟、英國、新加坡及日本之相關制度為借鑒，分析我國是否可參考國外制度並提出改進之建議。

第四節 研究架構

本研究總共分為七章，以下簡述各章節所談論之內容作為介紹。

第壹章 緒論

在現行旅行相關服務業之風險管理之下，並無法有效解決疫情等不可抗力情事對旅行相關服務業所帶來之重大影響，因此有強化旅行相關服務業之風險管理機制之必要性。強化風險管理機制為本研究之研究動機，並提出研究目的、研究範圍、研究方法及研究架構。

第貳章 新冠肺炎疫情下旅行相關服務業之現況

本章首先界定本研究中所討論之旅行相關服務業為何，關於在新冠肺炎疫情肆虐之下，國際之疫情現況及因疫情而導致我國及國際間，旅行相關服務業所面臨之危機；在後半部則會以二〇〇二年至二〇〇三年間所發生之嚴重急性呼吸道症候群（SARS）為借鏡及二〇一五年發生之中東呼吸症候群冠狀病毒感染症（MERS）為借鏡，討論旅行相關服務業之應對措施。

第參章 新冠肺炎疫情下旅行相關服務業之風險鑑識

新冠肺炎為現行旅行相關服務業急需解決之風險，本研究將以我國現行定型化契約條款及民法法律關係，試圖界定疫情或不可抗力情事之責任歸屬及如何鑑定疫情或不可抗力情事之風險。

第肆章 我國現行旅行相關服務業之風險管理機制之評析

於本章節將會分別介紹我國旅行業、旅宿業及航空業之風險管理機制，並在本章之末討論各該行業風險管理機制之優劣。

第伍章 我國與國外旅行相關服務業風險管理機制之比較與改進

本章節分為兩部分，在第一部分將會先介紹先進國家與國際組織，關於旅行相關服務業之風險管理機制；在第二部分，則會試圖將有效之風險管理機制與我國現行之機制做結合，以強化我國旅行相關服務業關於風險之應對。

第陸章 旅行相關服務業運用營業中斷保險之可行性

本章將簡要介紹營業中斷險及其實務上之適用問題，並且借鏡外國關於營業中斷險之適用問題，在最後再以「營業中斷」之角度，討論旅行相關服務業是否可投保營業中斷險以降低其營業損失。

第柒章 結論與建議

統整第貳章至第陸章之內容，針對各章節所提出之問題方向、重要分析方法及結論進行回顧，並提出建議之未來研究方法。

第貳章 新冠肺炎疫情下旅行相關服務業之現況

根據聯合國世界觀光組織（World Tourism Organization, UNWTO）¹之統計資料，與去年同期（二〇一八年一至三月）相比，二〇一九年一月至三月的國際遊客人數（過夜遊客）增長了百分之四，低於過去兩年百分之六的平均增長率。而在二〇二〇年初又爆發新冠肺炎疫情，使原以成長呈現趨緩之國際旅客人數，一夕之間跌落谷底，全球旅行業受到之衝擊無法言喻。

從二〇〇二年至二〇〇三年間所發生之嚴重急性呼吸道症候群（SARS）、二〇一五年發生之中東呼吸症候群冠狀病毒（MERS）對旅遊產業帶來之影響可觀之，觀光產業之發展與全球脈絡息息相關，而同前述之，新冠肺炎疫情也對觀光產業之發展造成劇烈之影響。

我國《發展觀光條例》第二條第一款對於觀光產業之定義為：「指有關觀光資源之開發、建設與維護，觀光設施之興建、改善，為觀光旅客旅遊、食宿提供服務與便利及提供舉辦各類型國際會議、展覽相關之旅遊服務產業」。

第一節 旅行相關服務業之界定

我國《發展觀光條例》第二條第一款對於觀光產業之定義為：「指有關觀光資源之開發、建設與維護，觀光設施之興建、改善，為觀光旅客旅遊、食宿提供服務與便利及提供舉辦各類型國際會議、展覽相關之旅遊服務產業」。

一般民眾在進行旅遊行程時，在整個旅遊行程中，包含了許多行業，不僅只包括一般社會大眾所熟知之旅行業，更涵括著其他旅行相關服務業，除旅行業外，旅宿業、航空業或鐵路業者，均可屬於廣義之旅行相關服務業。其中交通運輸業可涵括許多產業，例如郵輪業、火車、地鐵等交通運輸。故在本節會分別對各該旅行相關服務業為詳細之介紹，以利本論文之範圍界定。

¹ UNWTO, Why Tourism ?, available at <https://www.unwto.org/why-tourism>, last visited: 2021/8/31.

一、旅行業

按《發展觀光條例》第二條第十款可知，旅行業指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。

而我國旅行業依《旅行業管理規則》第三條第一款可分為綜合旅行社、甲種旅行社以及乙種旅行社，而依照其登記之旅行社種類，在《旅行業管理規則》第三條中區分其所能經營之業務範圍，而不僅是按旅行社種類區分其所能經營之業務範圍，依照《旅行業管理規則》中關於旅行社之資本額、保證金及旅行業履約保證保險應投保之最低金額均有不同。而綜合旅行社、甲種旅行社及乙種旅行社所分別能經營之業務，分述如下²：

表 1：綜合、甲種、乙種旅行社所能經營之業務範圍

旅行業種類	經營之業務範圍
綜合旅行社	<ol style="list-style-type: none">一、接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。二、接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。三、招攬或接待國內外旅客並安排旅遊、食宿及交通。四、以包辦旅遊方式或自行組團，安排旅客國內外觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。五、委託甲種旅行業代為招攬前款業務。六、委託乙種旅行業代為招攬第四款國內團體旅遊業務。七、代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。八、設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。九、提供國內外旅遊諮詢服務。十、其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

² 整理自《旅行社管理規則》第三條。

甲種旅行社

- 一、接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。
- 二、接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- 三、招攬或接待國內外旅客並安排旅遊、食宿及交通。
- 四、自行組團安排旅客出國觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。
- 五、代理綜合旅行業招攬前項第五款之業務。
- 六、代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。
- 七、設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。
- 八、提供國內外旅遊諮詢服務。
- 九、其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

乙種旅行社

- 一、接受委託代售國內海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內客票、託運行李。
 - 二、招攬或接待本國旅客或取得合法居留證件之外國人、香港、澳門居民及大陸地區人民國內旅遊、食宿、交通及提供有關服務。
 - 三、代理綜合旅行業招攬第二項第六款國內團體旅遊業務。
 - 四、設計國內旅程。
 - 五、提供國內旅遊諮詢服務。
 - 六、其他經中央主管機關核定與國內旅遊有關之事項。
- 前三項業務，非經依法領取旅行業執照者，不得經營。但代售日常生活所需國內海、陸、空運輸事業之客票，不在此限。
-

而截至二〇二一年七月三十一號止，我國綜合旅行社、甲種旅行社及乙種旅行社之總公司及分公司合計有三千九百三十家，而數量分別為甲種旅行社：三千零九十間、綜合旅行社：五百一十九間、乙種旅行社：三百二十一間³。

旅行社之數量雖以甲種旅行社居冠，然甲種旅行社僅能經營國內、外自行組團業務，針對散客銷售，不能接受同業委託代為銷售及招攬之業務，故仍以綜合旅行社所涵蓋之範圍最廣。

而根據《旅行業管理規則》第十一條、第十二條及第五十三條，有依綜合旅行社、甲種旅行社以及乙種旅行社為實收資本額、註冊費、保證金以及保險（旅行業責任保險及旅行業履約保證保險）之最低投保金額，分述如下：

表 2：綜合、甲種、乙種旅行社之資本額、註冊費、保證金以及保險（旅行業責任保險及旅行業履約保證保險）之最低投保金額

	綜合旅行社/每增設 一家分公司	甲種旅行社/每增設 一家分公司	乙種旅行社/每增設 一家分公司
資本總額	2500 萬/150 萬	600 萬/100 萬	300 萬/75 萬
註冊費	25,000 元/1,500 元	6,000 元/1,000 元	3000 元/750 元
保證金	1000 萬/30 萬	150 萬/30 萬	60 萬/15 萬
未加入品保協會之履約保險最低投保金額	6,000 萬/400 萬	2,000 萬/400 萬	800 萬/200 萬
品保協會會員之履約保險最低投保金額	4000 萬/100 萬	500 萬/100 萬	200 萬/50 萬

³ 交通部觀光局，行政資訊網交通部觀光局，觀光業務統計—旅行業家數統計，<https://admin.taiwan.net.tw/Handlers/FileHandler.ashx?fid=e014e349-4dd3-4d1f-9ff4-084b558f8b7f&type=4&no=2>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 20 日。

旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險，其投保最低金額及範圍至少如下：

- 旅行業責任險
- 一、每一旅客及隨團服務人員意外死亡新臺幣二百萬元。
 - 二、每一旅客及隨團服務人員因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣十萬元。
 - 三、旅客及隨團服務人員家屬前往海外或來中華民國處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元；國內旅遊善後處理費用新臺幣五萬元。
 - 四、每一旅客及隨團服務人員證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元。
-

二、旅宿業

旅行相關服務業不僅涵蓋前述之旅行業，旅宿業也為旅行相關服務業中不可或缺之一，在旅行行程中為十分重要之一環。在全球化以及網路資訊之取得更加便利，不僅改變了人們之生活型態以及價值觀，旅遊也成為現代人相當重視之休閒活動，而旅宿業在日常生活中更是扮演十分重要之角色。

依行政院主計總處一一〇年第十一次修訂「行業統計分類」⁴，旅宿業屬行業統計分類中的「短期住宿業」（5510），定義為從事以日或週為基礎，提供客房服務或渡假住宿服務之行業，如旅館、旅社、民宿等；本類可附帶提供餐飲、洗衣、會議室、休閒設施、停車等服務。

在《發展觀光條例》第二條也對旅宿業相關名詞為定義，分別為第七款、第八款、第九款，相關定義分述如下：

⁴ 中華民國統計資訊網，行業統計分類第 11 次修正（110 年 1 月），<https://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=46641&ctNode=1309&mp=4>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 25 日。

表 3：旅宿業相關名詞定義

名詞	定義
觀光旅館業	指經營國際觀光旅館或一般觀光旅館，對旅客提供住宿及相關服務之營利事業。
旅館業	指觀光旅館業以外，以各種方式名義提供不特定人以日或週之住宿、休息並收取費用及其他相關服務之營利事業。
民宿	指利用自用或自有住宅，結合當地人文街區、歷史風貌、自然景觀、生態、環境資源、農林漁牧、工藝製造、藝術文創等生產活動，以在地體驗交流為目的、家庭副業方式經營，提供旅客城鄉家庭式住宿環境與文化生活之住宿處所。

在旅宿業中，不僅仰賴國內民眾所帶來之商機，國外民眾也為主要之市場客群。而由交通部觀光局所統計之觀光統計月報，可得知主要來台旅客居住地以中國大陸為大宗，二〇一九年上半年陸客占來台觀光總人次約百分之二十八，而在二〇一九年八月開始，中國大陸官方下令四十七個城市暫停發放赴台自由行簽證禁令正式生效，中國大陸旅客僅能透過旅行團來台旅遊，台灣將直接損失百分之十四之觀光人潮。而陸客減少連帶影響了旅宿觀光產業，而旅館業更是首當其衝，業績大受影響。

二〇二〇年可謂是旅行相關服務業之寒冬，不僅是旅行業受到許多影響，旅宿業也因國內、國際旅行減少而受到許多影響。

根據世界旅遊觀光協會（WTTC）對疫情造成產業影響的評估，二〇二〇年因新冠肺炎疫情造成全球每天近百萬名觀光從業人員退出就業市場⁵。由此可知，觀光產業受到之衝擊不容小覷。而我國之旅宿業雖因觀光主管機關提出之一系列針對觀光產業及其從業人員之紓困方式，為業者爭取了更多轉型時間，

⁵ World Travel & Tourism Council (WTTC), Global Economic Impact & Trends 2021 (June, 2021), <https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Global%20Economic%20Impact%20and%20Trends%202021.pdf?ver=2021-07-01-114957-177>.

也有效地減緩從業人員大規模遭到解雇，簡言之，政府之紓困措施使得產業從業人員並未發生如其他國家般大量解僱的現象⁶。在疫情期間雖因國外疫情嚴峻，國人減少不必要之出國行程，惟因我國在今年本土疫情爆發之前，幾乎未見本土確診案例，造成我國國旅市場反而因國人無法出國而出現近年少見的國旅榮景。



⁶ 產業人力供需資訊網，未來三年重點產業人才調查及推估—旅宿業，
<https://theme.ndc.gov.tw/manpower/CP.aspx?state=F5D336F102ACBC68&n=4297B6210B37435D>，
最後瀏覽日期：2021年9月4日。

三、航空業

旅遊行程中所不可或缺為交通運輸業，其中交通運輸業可涵括許多產業，例如郵輪業、火車、地鐵等交通運輸，而根據交通部觀光局統計我國國人旅遊狀況調查，我國國人在二〇一九年總出國人次為一千七百萬人次，可見航空產業與我國人民息息相關，且在新冠肺炎疫情影響之下，受到影響最大之交通運輸業應為航空業，而本論文主要之研究背景為新冠肺炎疫情下之旅行相關服務業，故本論文將交通運輸業限縮於航空產業。

《民用航空法》第二條第一項第十一款至第十六款有對民航六業相關名詞為定義，分述如下：

表 4：航空業之相關名詞定義

名詞	定義
民用航空運輸業	指以航空器直接載運客、貨、郵件，取得報酬之事業
普通航空業	指以航空器經營民用航空運輸業以外之飛航業務而受報酬之事業，包括空中遊覽、勘察、照測、消防、搜尋、救護、拖吊、噴灑、拖靶勤務、商務專機及其他經核准之飛航業務
航空貨運承攬業	指以自己之名義，為他人之計算，使民用航空運輸業運送航空貨物及非具有通信性質之國際貿易商業文件而受報酬之事業
航空站地勤業	指於機坪內從事航空器拖曳、導引、行李、貨物、餐點裝卸、機艙清潔、空橋操作及其有關勞務之事業
空廚業	指為提供航空器內餐飲或其他相關用品而於機坪內從事運送、裝卸之事業
航空貨物集散站經營業	指提供空運進口、出口、轉運或轉口貨物集散與進出航空站管制區所需之通關、倉儲場所、設備及服務而受報酬之事業

本論文所著重討論之航空業應為《民用航空法》第二條第一項第十一款「民用航空運運輸業」，意指以航空器直接載運客、貨、郵件，取得報酬之事業。根據我國交通部民航局民航運輸常用統計資料，我國《民用航空法》第二條第一項第十一款至第十六款中，總共有四十二家業者⁸，而民用航空業者僅有七家，分別為：中華航空、長榮航空、華信航空、立榮航空、台灣虎航、德安航空及星宇航空，而已結束營業之航空為瑞聯航空（U-Land Airlines, 1989-2001）、中興航空（SunRise Airlines, 1992-2015）、威航（V-Air, 2014-2016）、復興航空公司（TransAsia Airways, 1951-2016）及遠東航空公司（Far Eastern Air Transport, 1957-2019）。

在新冠肺炎疫情發生前，國內航空倒閉時有所聞，而較近期結束營業之航空公司—復興航空及遠東航空即為實際案例。復興航空因空難賠款造成龐大之負擔，進而於二〇一六年宣告無預警倒閉；而遠東航空因公司長期虧損，資金籌措困難，於二〇一九年十二月無預警停飛。

在從去年（二〇二〇年）因新冠肺炎疫情導致航空公司載客量大幅降低，許多航空公司也因為此次疫情造成無法繼續營運，宣告倒閉，在二〇二〇年，共有三十二間航空公司停止運營⁹，例如英國維珍航空、泰國酷鳥航空、韓國易斯達航空、泰國航空等，並且超過四十萬服務於航空業之員工遭到裁員。

新冠肺炎疫情之始國際航空運輸協會（The International Air Transport Association, IATA）預估，二〇二〇年全球航空業將損失約三千一百億美元（約台幣九點四兆元）的機票收入，並且下調了二〇二〇年預期載客量，認為將遽降百分之六十六，若航空業欲恢復到二〇一九年前（新冠肺炎疫情前）之

⁸ 四十二家業者分述如下：中華航空、長榮航空、華信航空、立榮航空、台灣虎航、德安航空、星宇航空、大鵬航空、凌天航空、群鷹翔國土資源航空、漢翔公司、華捷商務航空、飛特立航空、前進航空、安捷飛訓練中心、騰達航空、灣捷航空、亞洲航空、台灣飛機維修公司、長榮航太科技、桃園航勤股份有限公司、長榮航勤股份有限公司、台灣航勤股份有限公司、欽發產業股份有限公司、福恩機械股份有限公司、金怡合企業股份有限公司、華夏股份有限公司、星宇航勤股份有限公司、華儲股份有限公司、華信倉儲股份有限公司、永儲股份有限公司、長榮空運倉儲股份有限公司、遠傭航空自由貿易港區股份有限公司、中科國際物流股份有限公司、美商優比速航空股份有限公司台灣分公司、美商聯邦快遞股份有限公司台灣分公司、華膳空廚、長榮空廚、復興空廚、高雄空廚。

⁹ BBC NEWS，新冠疫情與航空業績命：IATA 呼籲各國援助 800 億美元，<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/business-55700814>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 4 日。

水準，保守估計至少需要到二〇二四年。此種因不可抗力因素所導致航空業破產倒閉所造成之影響，不亞於因航空業自身經營不良所導致之破產倒閉。

惟在今年（二〇二一年）四月二十一日時，國際航空運輸協會則預估今年全球航空運輸業將虧損四百七十七億美元，相較於去年之虧損有所好轉，國際航空運輸協會也著手進行了許多針對航空業之「重啟計畫」¹⁰。

第二節 新冠肺炎疫情下之國內、外現況

一、新冠肺炎疫情之發展

二〇一九年年末從中國大陸武漢地區爆發之新冠肺炎（COVID-19），因現今社會全球化快速以及交往便利，具有高度傳染性之新冠肺炎以極快之速度散步至全世界一百九十四個國家，截至二〇二一年九月三號，全球病例數已達219,474,689、死亡人數4,558,740¹¹。

而新冠肺炎之爆發及快速散播，不僅造成世界上許多人民染疫，連帶影響全球經濟景氣急速惡化，為遵循公共衛生對於個人自由限制和強制封鎖，立即導致經濟活動急劇收縮。新冠肺炎不僅是此世紀以來最嚴重之流行疾病，也引發了自一九三〇年代大蕭條以來最嚴重之全球經濟危機之一¹²。世界許多國家為了降低新冠肺炎傳播之速度，多採取鎖國政策，鄰近之日本及韓國，試圖以邊際防守之方式緩解國內疫情之爆發，希望可以有效地控制病毒之傳播，避免醫療保健系統之崩潰。新冠肺炎爆發之始，台灣也以邊境防守之方式欲遏阻病毒之入侵，在二〇二〇年三月十八日公布，限制全球非我國籍人士入境，除持居留證、外交公務證明、商務履約證明，或其他經特別許可者外，一律限制其入境，同時也暫停旅行業組團赴國外旅遊及接待來臺觀光團體入境。

¹⁰ 國際航協，國際航協：2021年航空業持續“寒冬”虧損收窄—重啟計畫、就業支持和成本控制是當前重點，<https://www.iata.org/contentassets/1926a74d997f41838ef2ad4c3da63fdd/2021-04-21-01-cn.pdf>，最後瀏覽日期：2021年9月4日。

¹¹ WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard, available at <https://covid19.who.int/>, last visited: 2021/9/4.

¹² 劉士豪，因應疫情下勞動者紓困之實例探討，台灣勞工季刊，64期，頁24-25，2020年12月。

在國外疫情屢創新高時，與中國大陸僅一海之隔之台灣，國外許多公衛專家均認為台灣將災情慘重，惟因台灣在去年之超前部署，而在全球疫情還看不到盡頭時，台灣已逐漸展開防疫新生活。然在今年（二〇二一年）五月時，台灣因機師檢疫爭議造成防疫破口，造成一連串之社區感染，包括宜蘭茶藝館、萬華茶藝館、蘆洲獅子會等，而因此擴散到台灣各地爆發嚴重之社區感染。

而由衛福部疾管署所成立之疫情指揮中心為因應逐漸上升之社區感染案例，在今年五月二十八日將全國疫情警戒提升至第三級¹³。然在兩個月來之努力，透過台灣人民之「自主封城」行為，得以讓台灣之社區感染逐漸趨緩。

二、新冠肺炎疫情下之旅遊現況

（一）國際旅遊現況

在疫情爆發之初，根據世界旅遊組織（World Tourism Organization, UNWTO）發表之世界旅遊晴雨表（World Tourism Barometer）¹⁴資料顯示二〇二〇年前十個月的國際旅客相對去年同期減少百分之七十二，減少人數高達九億人次，大幅倒退至一九九〇年代之水準。惟根據世界旅遊組織（World Tourism Organization, UNWTO）在二〇二一年七月所最新發表之世界旅遊晴雨表（World Tourism Barometer）¹⁵資料顯示，世界旅遊業受到新冠肺炎疫情之影響之下，二〇二一年年一至三月之國際旅客與二〇一九年一至三月（疫情前）相比，減少百分之八十五，這是繼二〇二〇年前所未有的減少百分之七十三後，世界旅遊業最糟糕的一年。惟與疫情爆發之初對旅行業帶來之劇烈影響，許多地方因廣泛施打疫苗，已逐漸恢復往日旅遊之盛態。

¹³ 衛生福利部疾病管制署，因應本土疫情持續嚴峻，指揮中心自即日起至5月28日止提升全國疫情警戒至第三級，各地同步加嚴、加大防疫限制，嚴守社區防線，<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/abDtRS-xzztQeAchjX9fqw?typeId=9>，最後瀏覽日期：2021年9月10日。

¹⁴ UNWTO, World Tourism Barometer, https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-07/UNWTO_Barom21_04_July_excerpt.pdf?VBGz_hsTz2fvBSOn3i1w7kv0qhI2rTgY=.5.

¹⁵ *Id.* at 4.

截至二〇二一年九月四日，美國國內完整施打兩劑之疫苗覆蓋率已達總人口數之百分之五十三、施打一劑之疫苗覆蓋率也達總人口數百分之六十二點三¹⁶，許多州也逐漸解除社交距離重新開放人與人間之距離，在疫情開始之初，美國第一個因新冠肺炎疫情而封鎖之州—加州，也因疫苗施打率提升，在今年六月已重新開放經濟、也不需要保持社交距離。美國航空業也因疫苗施打率提升導致人民國內、國際旅遊之意願提升，訂票需求率提升，美國航空在今年七月表示，希望在疫情期間自願休假之三千名左右之空服人員，能儘速返回工作崗位以應付美國國內龐大之運量需求¹⁷。

歐盟地區也在今年（二〇二一年）七月一號啟用「數位疫苗護照」（EU Digital COVID Certificate, EDCC）¹⁸，從七月一號起，民眾僅需出示手機中之數位疫苗護照，邊境檢疫人員即可透過數位疫苗護照之數位條碼即可立刻得知接種之疫苗及廠牌，便可不受阻礙在歐盟間旅遊。而凡是接種過阿斯特捷利康（AstraZeneca）、莫德納（Moderna）、輝瑞（Pfizer）、嬌生（Johnson & Johnson）四款核准登錄的疫苗廠牌、持有陰性證明，或是染疫後已痊癒者，皆能持著數位疫苗護照自由進出歐盟各國。然若非持有疫苗護照之旅客，仍須配合篩檢與隔離。惟發行疫苗護照之舉，受到許多人認為帶有歧視之疑慮，因非大多數人均可接種疫苗，而這些人因無法接種疫苗而無法享受不受限制之旅行且須繼續受強制隔離等防疫措施侷限其自由，然推動數位疫苗護照對提升歐洲旅遊市場有廣大之正面影響。

相對於美國及歐洲之逐漸解封，亞洲地區之新冠肺炎疫情則是因許多因素影響導致病例數不減反增，旅遊市場也未能因大量施打疫苗而逐漸開放。

¹⁶ Covid Data Tracker, available at https://covid.cdc.gov/covid-data-tracker/#vaccinations_vacc-total-admin-rate-total, last visited: 2021/9/5.

¹⁷ American Airlines Cancels Flight Attendants' Voluntary Leaves, Plans to Hire 800 to Meet Travel Demand, available at <https://www.cnbc.com/2021/07/15/american-airlines-calls-flight-attendants-back-to-work-will-hire-to-meet-demand.html>, last visited: 2021/9/5.

¹⁸ EU, EU Digital COVID Certificate, available at https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/safe-covid-19-vaccines-europeans/eu-digital-covid-certificate_en, last visited: 2021/9/13.

日本原預定於二〇二〇年八月所舉辦之夏季奧林匹克運動會，而因去年（二〇二〇年）疫情嚴峻而將奧運延期至二〇二一年，而成為奧運史上首次延期舉辦之奧運，而在今年正式舉辦奧運前，媒體也傳出是否會取消本屆奧運，惟日本仍在今年七月二十三號至八月八號在東京舉辦為期十七天之夏季奧林匹克運動會。然日本之新冠肺炎疫情，在奧運開幕後疫情惡化，七月二十九日首次單日新增確診病例破萬，創下疫情爆發以來之新高紀錄，日本首相也宣布擴大緊急事態宣言之適用。許多人會將日本疫情之惡化歸咎於奧運之舉辦，然日本東京奧運暨帕運擔當大臣丸川珠代在記者會上談論到此議題時，認為東奧大會已盡力徹底做好防疫對策，日本境內新冠肺炎疫情擴散跟舉辦東奧無關，截至八月九日，來自海外參加東奧的約四萬三千人中，陽性患者累計僅一百五十一人，且並未有重症患者，「舉辦奧運並非疫情擴大的原因」¹⁹。而因本次東京奧運在去年（二〇二〇年）三月即宣布本屆東京奧運不接受海外觀眾觀賽，而東奧組織委員會原本估計若開放給海內外人士進場觀賽，預估門票收入有九百億日圓，若不開放給海外人士，減少收入估計約一百億至一百五十億日圓，不僅是門票收入，連帶減少整個旅行相關業者之收入，不僅是航空業、旅宿業及旅行業。

而鄰近之韓國截至二〇二一年九月十三日，韓國國內之確診病例已高達274,415例確診患者，而單日新增也屢創新高，韓國也持續實施最高級別之防疫措施。惟為減輕民生負擔，將合理調整防疫標準，餐廳、咖啡店延長營業時間、針對餐廳和咖啡廳人員限制措施也將放寬，可擴大至六人聚會，但對聚會之人員有疫苗接種之限制。雖韓國之單日確診病例屢創新高，其國內首劑疫苗接種率和完整疫苗接種率分別為百分之六十四點六和百分之三十九點一，預估在九月十九日前，首劑疫苗施打率可達七成²⁰。

¹⁹ 中央通訊社，疫情下的奧運 / 日本東奧大臣：境內 COVID-19 疫情擴大非關東奧，<https://www.cna.com.tw/news/aopl/202108100170.aspx>，最後瀏覽日期：2021年9月13日。

²⁰ 中央通訊社，韓國單日確診創週末新高 目標10月接種率達7成，<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202108150048.aspx>，最後瀏覽日期：2021年9月13日。

馬來西亞也成為這波新冠肺炎之重災區，因 Delta 病毒變異株²¹之影響，導致馬來西亞政府從二〇二一年六月起實施全國封鎖措施，疫情仍未明顯好轉。自童年七月十三日單日新增確診人數首度破萬以來，連續幾天都維持在萬人以上並屢創紀錄；已有四天的單日新增確診人數超過兩萬²²。而根據馬來西亞航空委員會（Malaysian Aviation Commission, MAVCOM）在二〇二一年八月二十六日發表了修正二〇二一年航空載客運量之新聞稿²³，因當地航空乘客數量急速萎縮，二〇二一年預計將年減少百分之七十七至百分之八十，遠遠超過四月份年減百分之二十三到百分之二十九的預估值。馬來西亞也因新冠疫情嚴峻，在今年六月份宣布要封城三個月，民眾也無法自由地在馬來西亞各地旅遊。旅行相關行業原因國外旅客減少已受到大量衝擊，現又因馬來西亞國內封城，導致旅行相關行業之損失雪上加霜。

（二）國內旅遊現況

我國自中央疫情指揮中心二〇二〇年三月十八日公布，暫停旅行業組團赴國外旅遊及接待來臺觀光團體入境後，造成我國旅行及相關行業之巨大損失。旅行及相關行業不僅需面對無法接待外國觀光客所帶來之損失，也因各國實施邊境管制及入境後檢疫措施及我國暫停旅行業組團赴國外旅遊，而導致許多購票之旅客尋求退款。正因觀光產業面臨寒冬之際，交通部協助觀光產業及相關從業人員，欲協助觀光產業度過難關。交通部於二〇二〇年二月核定觀光局所

²¹ Delta 病毒變異株（B.1.617.2 譜系），B.1.617 譜系是 2020 年 10 月於印度發現的一種雙突變變種。直到 2021 年 1 月前，該變種的感染人數都寥寥無幾。4 月時該變種已經蔓延至超過 20 個國家，遍及南極洲和南美洲以外的所有大洲。英國公共衛生部於 5 月 7 日將 B.1.617.2 列為「受關切變種」，命名為 VOC-21APR-02。5 月 10 日 WHO 稱，因為 B.1.617 較高的傳染性，該變異正被列為全球範圍內受關切變種[88]。6 月 1 日 WHO 將受關切變種限定為 B.1.617 譜系當中的 B.1.617.2（Delta）變種。稍後 WHO 將 B.1.617.2 命名為「Delta」。

²² 中央通訊社，馬來西亞添 2.1 萬人確診創新高 累計 134 萬人染疫，<https://www.cna.com.tw/news/aopl/202108120299.aspx>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 13 日。

²³ MAVCOM Revises 2021 Passenger Traffic Forecast, available at <https://www.mavcom.my/en/2021/08/26/mavcom-revises-2021-passenger-traffic-forecast/>, last visited: 2021/9/13.

提因應疫情補助觀光產業紓困五大措施²⁴，發布交通部協助受重大疫情影響觀光相關產業轉型培訓實施要點，不僅是提供旅行業申請補助、補償旅行業者因配合政策所造成旅客解約退費之行政作業費用成本、協助觀光產業業者融資貸款，擴大適用範圍及提供利息優惠、協助觀光相關產業營運穩定，並促進觀光相關產業轉型升級。

而其針對旅行業之部分，交通部觀光局於其官方網站中均有明確載明對其之補助，特別針對旅行業之紓困方案從觀光紓困 1.0、2.0、3.0²⁵及 4.0²⁶，其中包含有薪資補助金、協助旅遊業進修、安心旅遊等等。就旅宿業部分，則有對於觀光旅館業及旅館業員工之薪資補貼、協助民宿紓困等，另有為提升國人對於國旅之意願，而推出安心旅遊補助計畫，以實質協助旅宿業維持營運收入。而對於航空業而言，交通部所給予之紓困包含減免航空公司之落地費等許多航空公司須支付給政府之費用、補貼航空公司維持營運之融通貸款利息給予補貼。惟對於郵輪旅遊的部分，旅行業者與郵輪商協調直接將訂金延後。

因中央疫情指揮中心宣布暫停旅行團出團，民眾也因國際疫情升溫而暫停非必要之旅行及移動，而大多民眾轉向在國內旅遊，也造成在新冠肺炎疫情肆虐旅遊業時，國內旅遊業仍能透過國內旅遊免於無法繼續營業之窘境。政府也為協助旅行業度過難關，也分別在今年及去年均推出「安心國旅補助」²⁷，不僅是透過住房補助、交通補助等補助方案，提升民眾在國內旅遊之意願，以達振興國旅之實效。然因安心國旅補助之經費來源為觀光發展基金，而觀光發展基金已用罄，交通部已計畫向銀行舉借一百五十多億元資金，因此今年下半年應

²⁴ 分別為：因應防疫執行旅行業接待大陸觀光團提前離境等補助措施、交通部觀光局補助旅行業配合防疫政策停止出入團衍生作業成本實施要點、交通部觀光局因應新冠肺炎疫情接待入境旅客地接旅行業紓困實施要點、交通部觀光局振興觀光產業及融資信用保證要點、交通部協助受重大疫情影響觀光相關產業轉型培訓實施要點，

<https://admin.taiwan.net.tw/ActivitiesDetailC001200.aspx?Cond=0ab7f614-77ea-4792-8dc0-1f343e760e4e>，最後瀏覽日期：2021年9月14日。

²⁵ 交通部，109年觀光產業紓困與振興方案，

<https://admin.taiwan.net.tw/BusinessInfo/GuangangTuiguang/Revitalize.htm>，最後瀏覽日期：2021年9月13日。

²⁶ 交通部，110年紓困延續方案，<https://theme.taiwan.net.tw/tb11009/>，最後瀏覽日期：2021年9月13日。

²⁷ 交通部，安心旅遊專區，

<https://admin.taiwan.net.tw/BusinessInfo/GuangangTuiguang/SafeTravel.htm>，最後瀏覽日期：2021年9月14日。

難以繼續延續去年之安心國旅補助²⁸。且根據交通部觀光局一〇九年國人旅遊概況之調查，一〇九年平均每人國內旅遊次數為 7.64 次，相較一〇八年平均每人國內旅遊次數為 7.99 次，由此可知縱使有安心國旅補助等挹注，民眾對從事國內旅遊之意願仍未因此增加²⁹。

今年四月因台灣新冠肺炎疫情已逐漸邁入穩定，我國政府與帛琉政府簽訂「旅遊泡泡」³⁰之協議，希望在兼顧防疫安全下，振興兩國之旅遊及經濟活動。而僅持續短短一個月之旅遊泡泡，因台灣疫情升溫而從五月十二起暫停台灣與帛琉之航班。然在今年八月十一日時，因我國新冠肺炎疫情穩定，中央疫情指揮中心宣布重啟台灣與帛琉旅遊泡泡之旅遊團、且開放自由行，因開放旅客可在帛琉自由行，非一定要以團進團出之規定，許多民眾也因此計畫前往帛琉施打疫苗。而因應我國旅遊泡泡之需求，許多保險公司也在旅遊泡泡開航前，配合政府陸續開賣旅遊泡泡險³¹。

台灣與帛琉之旅遊泡泡為去年疫情爆發以來，第一個由政府開放之旅遊行程，許多民眾均對旅遊泡泡有高度的關注，帛琉之新冠肺炎疫情相對其他染疫風險較高之國家安全，然只要有跨國之移動即有感染新冠肺炎之風險，故若不幸在帛琉旅遊泡泡旅遊途中確診新冠肺炎，需要啟動醫療專機回台接受診療、專機交通費用等，均為一龐大之金額，故投保相關保險公司所販售之旅遊泡泡險為相當重要一事。

而在因疫情相較穩定時，我國中華航空公司及長榮航空公司，參與國際航空運輸協會（IATA）推出了一款國際航空旅行通行證（IATA Travel Pass）³²，雖現行國際間疫情穩定，然在前往許多國家時，均須出示完整接種兩劑疫苗之

²⁸ 楊文琪，觀光基金用罄...國旅補助 下半年沒著落，
<https://money.udn.com/money/story/5648/5443829>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 14 日。

²⁹ 交通部觀光局，2020 年台灣旅遊狀況調查，
<https://admin.taiwan.net.tw/Handlers/FileHandler.ashx?fid=ecf03cb5-4cad-42a5-91c5-b7fc28c1294f&type=4&no=2>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 16 日。

³⁰ 旅遊泡泡又稱為「安全旅行團」，是指在疫情期間，疫情相對受控、檢疫措施互被信任、關係緊密的國與國之間，實行縮短隔離時間的旅行方法

³¹ 陳依旻，「旅遊泡泡險」開賣了！3 產險比較 5 天保費 2500 元有找，
<https://www.ettoday.net/news/20210325/1946623.htm#ixzz76OOibnCa>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 14 日。

³² IATA, IATA Travel Pass Initiative, available at <https://www.iata.org/en/programs/passenger/travel-pass/>, last visited: 2021/11/7.

證明或是核酸檢測陰性之結果，但因完整接種兩劑疫苗之證明可能涉及每個國家認可的疫苗廠牌不同、疫苗資源仍稀缺，或窮困的國家施打率相對較低，可能會造成在國際旅遊時驗證上的困難，無法施打到疫苗的旅客若是遭到拒絕登機，可能引發歧視問題，故國際航空運輸協會認為提供 PCR 核酸檢測陰性證明，為現階段確保搭機安全最實際可行的做法之一。而此國際航空旅行通行證（IATA Travel Pass），是一款可以在 App Store 或 Google Play 下載的手機應用程式，完成帳號註冊後，在搭機前到指定醫療院所檢測，醫院會把最新的 PCR 檢測電子報告上傳到國際航空旅行通行證，旅客只需在機場報到時，出示應用程式內的數位憑證，地勤人員即能馬上判讀旅客健康資訊。國際航空旅行通行數位憑證不需要印出紙本證明，不僅可以減少接觸外，也可以減少人為資料誤判。

綜觀上述關於新冠肺炎疫情現況及國內、外在新冠肺炎下旅遊現況之敘述可知，縱使新冠肺炎疫情仍非完全受到緩解，日常生活及社會大眾均不能停下其腳步，僅能在提升疫苗之施打率與民眾主動配合防疫措施下，與病毒共存，期待能盡快看到疫情之終點。而觀光產業也並無因疫情而停下步伐，不論是政府所提供之紓困政策或是由企業本身去進行之產業轉型，甚至是跨足其他產業之挑戰，均是期望能度過艱辛的時期³³。

第三節 嚴重急性呼吸道症候群對旅行相關服務業所帶來之影響

嚴重急性呼吸道症候群（Severe Acute Respiratory Syndrome, SARS），與新冠肺炎病株同源之 SARS，於二〇〇二年秋冬之際在中國大陸廣東省一帶發生，而在隔年二月之際擴散到台灣、新加坡、香港及越南等地，而世界衛生組織在二〇〇三年三月對全球發出警訊，並將此疾病命名為“Severe Acute

³³ 蘋果日報，深度國旅斜槓好物電商 旅行社不畏疫情闖出一片天！，<https://tw.appledaily.com/headline/20201119/TV6VCE5XDJDL3JLHDBYR6JMWU4/>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 14 日。

Respiratory Syndrome, SARS” ，而在四月中已快速擴散到美洲、歐洲及澳洲

34。

在二〇〇三年襲擊全亞洲之嚴重傳染病 SARS，在該年造成了亞洲地區之觀光客減少百分之七十以上，疫情嚴重之國家甚至有三成旅遊從業人員面臨失業危機。受 SARS 影響，我國二〇〇三年五月來台旅客人數共計 40,256 人次³⁵，與二〇〇二年同期相比，負成長百分之八十二點九二。主要來台旅客市場包括日本、港澳或馬來西亞，來台旅遊人數均呈大幅下降趨勢。

而根據交通部觀光局觀光市場統計概述，在該年襲擊全亞洲之嚴重傳染病 SARS，導致二〇〇三年五月來台及出國觀光市場持續遭受重大衝擊。尤以該年五月初，政府為防範 SARS 疫情蔓延而採取對港澳等地來台旅客入境之限制措施，使五月台港航班取消七百二十五架次（62.45%），港澳地區來台人次為負成長 97.73%；整個來台市場在世界衛生組織（WHO）五月八日將台灣列入旅遊警示名單後，團體旅客幾乎為零，直到該年六月十七日將台灣旅遊警戒中移除³⁶，並加上政府各單位啟動針對 SARS 之復甦計畫³⁷後，台灣之觀光產業才逐漸回溫。

第四節 中東呼吸症候群冠狀病毒感染症對旅行相關服務業 所帶來之影響

中東呼吸症候群冠狀病毒感染症（Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus Infection, MERS-Co V）首例患者於二〇一二年在沙烏地阿拉伯一

³⁴ 交通部，九十二年五月觀光市場分析，
<https://admin.taiwan.net.tw/ActivitiesDetailC003320.aspx?Cond=f9940ecb-c0be-4dba-b49b-cf022da4edac>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 16 日。

³⁵ 蘋果日報，同註 33。

³⁶ WHO Drops SARS-related Travel Warning About Taiwan, available at <https://www.cidrap.umn.edu/news-perspective/2003/06/who-drops-sars-related-travel-warning-about-taiwan>, last visited: 2021/9/16.

³⁷ 「公共服務擴大計畫」、「擴大公共建設方案」、「SARS 防制與紓困特別預算」。

名嚴重肺炎病人確診，世界衛生組織 WHO 於二〇一六年二月二十九日公布全球 MERS 累積確診病例共 1,671 例、590 例死亡，沙烏地阿拉伯最多，南韓次之³⁸。南韓自二〇一五年五月二十四日公布首例感染指標性病例後，疫情爆發持續至同年七月五日，期間累積 186 病例、36 例死亡³⁹。

韓國觀光公社透露，受 MERS 疫情影響，取消去韓國旅遊之外國遊客人數已超過兩萬人、二〇一五年五月起赴韓觀光旅客人數僅 9,879 人次，比二〇一四年同期大幅衰退了百分之八十四點零八，導致韓國旅遊業及經濟受創。在 MERS 仍為高度傳染時期，二〇一五年六月上旬至中旬，因疫情取消赴韓旅遊的外國遊客累計達到十二點三四萬人，其中取消旅遊行程最多之國家為中國，大約有 6.48 人取消行程，其次為日本之 2.38 萬人。

而韓國政府為扶持及振興因 MERS 疫情而損失慘重之韓國旅遊業，韓國旅遊業協會針對外國旅客正式推出「中東呼吸症候群安心保險」，保險適用期間為二〇一五年六月二十二日至九月二十一日，所有外國遊客在入境時自動加入該保險，若確診在韓期間感染 MERS，可獲賠全額醫療費用、旅行經費等，惟若補償對象仍有例外，例如：有就業簽證、永住權之外國人或空服及港務服務人員以及曾造訪感染 MERS 高危險國家中東之旅客。

從保險內容來看，入境遊客在二十日內若確診 MERS，可獲得 500 萬韓圓（新台幣 15 萬元）的治療補償金。若在確診 MERS 的二十日之內死亡，可獲得 1 億韓圓（新台幣 301 萬元）的補償金。外國遊客入境後被確診患上 MERS 時，韓國旅遊業協會將負責處理治療補償金的支付工作⁴⁰。

³⁸ 饒珍年、王穎筠、吳智文，2015 年中東呼吸症候群冠狀病毒（MERS-Co V）感染症疫情之旅遊衝擊與健康管理，台灣衛誌，36 卷 4 期，頁 412-422，2017 年 8 月。

³⁹ 국내외 메르스 발생동향 (19년 39호), available at https://www.kdca.go.kr/board/board.es?mid=a20301021002&bid=0002&act=view&list_no=364903, last visited: 2021/9/17.

⁴⁰ 天下雜誌，韓推保險救觀光 染 MERS 就賠 你買不買帳？，<https://www.cw.com.tw/article/5068543>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 16 日。

而我國旅行業因國內並非為 MERS 所受影響之地區，僅受到些許影響，由交通部觀光局之觀光市場統計概述可知，二〇一五年六月因受韓國 MERS 疫情影響，出境旅遊人數相對降低，來台旅客和去年同期比較則呈現負成長。一〇四年六月來臺旅客為 800,147 人次，與去年（103）同期相較，負成長 0.72%。惟韓國 MERS 疫情漸穩後，在一〇四年七月來臺旅客為 833,239 人次，與去（一〇三）年同期相較，成長 3.03%，一〇四年六月及七月相比，來台旅客也增加 3 萬人次，由此可知韓國 MERS 疫情因為入侵台灣，故對台灣觀光產業之影響相較於 SARS 較為平緩。

第五節 小結

根據過往嚴重急性呼吸道症候群（SARS）及中東呼吸症候群冠狀病毒感染症（MERS）在二〇〇三年及二〇一五年間之相關資料，此兩種傳染病不僅是對國際社會帶來重大影響，更是對觀光產業造成極大之衝擊。

然此兩種傳染病並非造成全球性之大傳染即已對觀光產業所帶來之影響龐大，何況是新冠肺炎此種確診者國家遍佈全球一百九十二個國家之傳染病，由其廣泛性可知新冠肺炎對觀光產業帶來之影響更加可觀。

而我國現行旅行相關服務業之現況受新冠肺炎疫情影響劇烈，自新冠肺炎在全世界流行後，我國也跟進許多國家的鎖國政策以利控制新冠肺炎之擴散，惟在現行社會下，國際間之交流無法中斷，不僅是貨物之傳輸、產業鍊之穩定以及人員之交流，均是使在去年即開始造成嚴重傳染之新冠肺炎，影響層面更廣及的導致之經濟面損失更大之原因。

第參章 新冠肺炎疫情下旅行相關服務業之風險鑑識

本篇論文以新冠肺炎下旅行相關服務業之風險管理為主軸，主要討論在疫情期間旅行相關服務業所面臨之風險以及探討其風險管理機制，而本章將先討論疫情或不可抗力之定義，以及實例；再以我國現行定型化契約條款及民法法律關係，試圖界定疫情或不可抗力情事之責任歸屬及如何鑑定疫情或不可抗力情事之風險。

第一節 疫情與不可抗力情事

一、新冠肺炎疫情是否為不可抗力情事

在現行實務下，大多數消費者均會認為疫情應為「不可抗力情事」，而認為應與一般定型化契約、合約所認為之不可抗力情事，例如水災、火山爆發、地震、戰爭、內亂、交通斷絕……等情形，為同一解釋，應以不可抗力情事來處理其責任歸屬。惟新冠肺炎疫情是否為不可抗力情事，仍應從其不可抗力情事之定義以及過往法院針對其他法定傳染病之判決來分析檢視。

(一) 不可抗力情事定義

不可抗力之定義為何，是否為因突發、不可預料抑或是無法控制等，並無在我國相關法律中有明確定義。然根據司法實務之見解，應係指該不可抗力事變之發生，係指人力所不能抗拒之事由，即任何人縱加以最嚴密之注意，亦不能避免者而言。例如：水災、火山爆發、地震、戰爭、內亂、交通斷絕……等情形⁴¹，惟根據相關司法實務之見解，並未將瘟疫、法定傳染病列舉於判決或函令中。本論文所討論之主軸為旅行相關服務業，而在旅行相關服務業中，瘟

⁴¹ 最高法院 95 年度台上字第 1087 號判決、最高行政法院 94 年度判字第 421 號判決、法務部 106 年 2 月 22 日法律字第 10603502010 號函。

疫、法定傳染病此種無法由旅行相關服務業及旅客決定之事由，為導致影響極大、造成重大損失之情形。

上述為我國法律及司法實務見解關於不可抗力情事之解釋，然此種造成國際大流行之傳染病，也有許多國際組織關於新冠肺炎疫情是否為不可抗力情事為討論，在去年（二〇二〇年）三月，國際商會（International Chamber of Commerce, ICC）⁴²更新示範條款，因新冠肺炎疫情所造成之紛爭不斷，而針對其關於不可抗力條款之定義及適用，發布二〇二〇年三月版示範條款⁴³，希望能減少不可抗力條款認定上之爭議。

依國際商會發布之示範條款中關於不可抗力之定義，應同時具備三要件：無法合理遇見、超過合理控制範圍、對於損害結果無法合理避免或克服。同時在該示範條款，國際商會也列舉七大類不可抗力事件，不僅涵蓋天災、地變或戰爭、罷工、政府禁令此些較為常見之不可抗力事件外，也有兩類能與新冠肺炎疫情有關且能適用之情況，例如：政府措施（Act of authority）或遵守法律或政府命令之行為（Compliance with any law or government order），以及瘟疫（Plague）或流行病（Epidemic）此兩類。席捲全球之新冠肺炎疫情，以其感染速度及傳染範圍而言，應可能該當於流行病此項不可抗力事件。

而在今年五月份我國本土疫情爆發時，因全國疫情警戒升級為三級後，全國禁止餐飲內用，然在此種因政府禁令而造成相關店家受有營業損失，導致店家無法提供內用，僅能提供外帶，應可能以政府措施此項構成不可抗力事件。

故綜上所述，不僅是依照我國司法實務以及國際上關於不可抗力之定義解釋，席捲全球之新冠肺炎疫情應可能構成不可抗力情事。

⁴² 國際商會為全球性之工商組織，成立宗旨為推動世界經濟發展，促進自由企業和市場經濟繁榮，以創造有利工商界之環境；並在經濟和法律領域裡，以有效的行動促進國際貿易及投資的發展，如制定有關銀行、貿易、貨運、商務仲裁等方面的規則和條款，協助解決國際貿易中出現的爭議和糾紛。

⁴³ International Chamber of Commerce (ICC), ICC Force Majeure and Hardship Clauses, (March, 2020), <https://iccwbo.org/content/uploads/sites/3/2020/03/icc-force majeure-hardship-clauses-march2020.pdf>.

(二) 疫情是否為不可抗力情事—以二〇〇三年間 SARS 流行期間為例

回顧因在二〇〇三年 SARS 流行期間，也發生許多因疫情導致契約無法履行，引發許多疫情是否為「不可抗力情事」之爭議，然許多法院判決⁴⁴均認為 SARS 應為不可抗力事件，因此等瘟疫之發生，不論國際衛生組織或是我國行政院衛福部是否有將該疾病宣布為法定傳染病，SARS 確實有在亞洲地區造成嚴重傳染，的確為人力所不能抗拒之事由，即任何人縱加以最嚴密之注意，亦不能避免者而言。

另若在旅行相關服務業此種受疫情影響而導致嚴重虧損時，對員工進行減薪、或因原先預定之旅遊行程，因疫情發生導致無法繼續進行，法院也認為 SARS 應構成不可抗力情事，屬於不可歸責於雙方當事人之情形，而免去雙方之契約義務，僅旅行相關服務業應盡善良管理人責任，去協助旅客進行相關事項⁴⁵。

故依二〇〇三年間 SARS 大流行期間，法院所做出之判決及相關函令可觀之，二〇二〇年開始流行之新冠肺炎，應同等被視為不可抗力情事，不可歸責於雙方當事人。

⁴⁴ 臺灣高等法院 93 年度上易字第 419 號、臺灣高等法院 93 年度國貿上字第 6 號、最高法院 97 年度台上字第 739 號。

⁴⁵ 高雄地方法院 93 年度勞簡上字第 6 號判決、台北地方法院台北簡易庭 92 年度北簡字第 16486 號判決。

二、不可抗力情事之實例介紹

(一) 實例—冰島火山灰事件

在二〇一〇年三月及四月，位於北歐冰島南部的艾雅法拉火山（Eyjafjallajökullz）發生兩次火山噴發，三月二十日第一次噴發時，僅有煙並無火，然在第二次四月十四日噴發時，噴發出濃煙及火焰，其釋放之能量為第一次噴發時的十倍到二十倍，因火山爆發產生之高聳火山灰，不僅造成冰川融化、附近居民撤離，也造成歐洲領空關閉。

此次歐洲領空之關閉這次歐洲領空關閉也是第二次世界大戰後規模最大的一次領空關閉，停飛之規模已超過二〇〇一年的 911 恐怖攻擊⁴⁶。因飛航安全考量，歐洲多國總計取消 95,000 架次以上航班，國際航空運輸協會（IATA）統計，冰島火山灰爆發事件使航空業虧損總額達 17 億美元，許多歐洲航空公司也表示，每日虧損額逼近 3,500 萬歐元，歐盟則統計，歐盟國家損失約 25 億元。而火山灰噴發所造成之領空、多國機場關閉，更導致許多前往冰島旅行之旅客滯留當地，無法按照原定行程繼續旅遊行程，也無法搭乘飛機返國。

冰島火山灰事件對台灣之影響，除造成因歐洲許多機場關閉，多架往返歐洲與台灣之航班無法運行外，對觀光旅遊業所造成之影響首當其衝。據交通部民航局及觀光局之統計，在歐洲機場關閉之期間內，因無法搭機離開歐洲而滯留之旅客，高達七十多團共兩千人⁴⁷。因滯留當地且無法按原定行程返國，這些旅客勢必需要支付在當地之食宿及交通費，然因歐洲之消費水準較台灣高，一天所需支付之食宿、交通成本，大約為 5,000 元台幣。惟因此種天災導致旅客無法繼續進行其行程、按時返台，究因遊旅客方抑或是旅遊業方來負擔該食宿、交通成本呢？

⁴⁶ 陳金隆，冰島火山爆發對台灣經濟的影響，財團法人國家政策研究基金會國政評論，<https://www.npf.org.tw/1/7395>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 4 日。

⁴⁷ 韓政燕、李姿慧，火山灰蔽空 5 天飛不了 歐洲 21 國關閉領空 台 70 團旅客受困，<https://tw.appledaily.com/headline/20100418/WBBCMT5W67SHBZS57EKPVGIRLU/>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 4 日。

此種因不可抗力情事且無法歸咎於旅行相關服務業之事由，是否應由旅行相關服務業支付全額花費，應檢視現行定型化契約及相關契約內容，才得以歸納出責任之歸屬。

而根據我國旅行相關服務業之定型化契約範本，可觀之若因冰島火山灰爆發導致旅客無法繼續進行旅遊契約，依照旅遊定型化契約範本，旅行相關服務業應依照旅遊契約盡善良管理人責任，協助旅客處理相關食宿、交通等問題，以利旅客及旅行相關服務業，在此種天然災害所造成之不可抗力情事發生下，仍能順利完成旅遊契約。

(二) 旅行相關服務業之應對

依照旅行相關服務業之定型化契約範本，縱因不可歸咎於雙方當事人之情事，旅行相關服務業仍應盡善良管理人責任。且冰島火山灰事件事發突然，許多民眾及旅行團均滯留冰島、歐洲無法返國，按照一般消費者之觀念，仍會希望旅行社能為他們安排相關食宿及交通。然因該次冰島火山灰事件影響之國家廣，且影響之時間有一週之久，且歐洲國家之消費水準較高，多家滯留歐洲之旅行社均有不同之處理方式，無論是盡快搭乘火車去鄰近國家，亦或者是為旅客安排食宿，無一旅行社希望旅客滯留於海外。

交通部觀光局在九十年七月十二日，以觀業九十字第一五八八七號函修正「旅行業國內外觀光團體緊急事故處理作業要點」，其第一條即提到，本要點為依旅行業管理規則第三十七條規定訂定。該要點主要為定義何謂緊急事故以及處理緊急事故之相關注意事項。惟該要點在一〇一年三月三十日時，因觀光局發布觀業字第 1013000395 號函而停止適用。

然縱該旅行業國內外觀光團體緊急事故處理作業要停止適用，交通部觀光局以及中華民國旅行業品質保障協會仍有發佈關於旅行社以及當地領隊在面臨緊急事故之處理指南，提供給旅行社及領隊參考該如何得到相關協助及處理方式，圖示如下：

旅行業

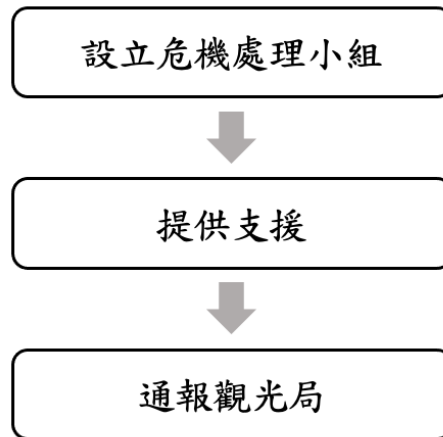


圖 1：旅行業緊急事故應變處理⁴⁸

領隊現場



圖 2：領隊現場緊急事故應變處理⁴⁹

⁴⁸ 中華民國旅行業品質保障協會，緊急事故應變手冊。

⁴⁹ 同前註，頁 25-29。

而本次事件，根據上圖旅行社警及事故應變處理，發生不可抗力之火山爆發後，許多旅行社首先即聯繫台灣公司，再者則是協助旅客安排食宿及交通，最後則是協調行程及回報相關情況給觀光局。然因在此種不可抗力事發時，最能達到即時幫助之角色即為當地之旅行社及深耕當地之領隊，在台灣之旅行社及政府機關似乎無法達到即時之幫助，僅能在回國後協助旅行社安排相關賠償及申請保險理賠。

惟在當地之食宿以及交通工具之花費，究應由何人來負責呢？從國外旅遊定型化契約第三十一條及國內旅遊定型化契約第二十三條規定：「旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方（旅行社）之事由，致無法依預定之旅旅程、食宿或遊覽項目等旅行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方（旅行社）得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程，如超過原定費用時，不得向甲方（旅客）收取。但因變更致節省支出經費，應將節省部分退還甲方（旅客）」。⁵⁰由此可知，若因此不可抗力滯留當地所衍生之費用，應由旅行社自行負擔。

旅行社依旅行社管理規則第五十三條⁵⁰均需要投保旅行業責任保險，然仍可依照旅行社對風險之承受程度，向保險公司投保附加條款⁵¹，而和滯留當地最有相關之附加條款則是「額外住宿與旅行費用附加條款」，然該附加條款之給付金額，與實際旅行社需要額外支出之金額相差甚遠，似乎無法填補旅行社需自行負擔該衍生費用之缺口，下表為該附加條款之相關內容：

⁵⁰ 旅行業管理規則第五十三條第一項：「旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險，其投保最低金額及範圍至少如下：

- 一、每一旅客及隨團服務人員意外死亡新臺幣二百萬元。
- 二、每一旅客及隨團服務人員因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣十萬元。
- 三、旅客及隨團服務人員家屬前往海外或來中華民國處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元；國內旅遊善後處理費用新臺幣五萬元。
- 四、每一旅客及隨團服務人員證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元」。

⁵¹ 旅行業責任保險出發行程延遲費用附加條款、旅行業責任保險行李遺失賠償責任附加條款、旅行業責任保險國內善後處理費用附加條款、旅行業責任保險超額責任附加條款、旅行業責任保險慰撫金費用附加條款、旅行業責任保險額外住宿與旅行費用附加條款及經濟制裁無外附加條款等。

表 5：旅行業責任保險附加條款之給付金額及承保範圍

附加條款名稱	承保範圍	每一旅遊團員給付金額（新台幣）
額外住宿與旅行費用	旅客於旅遊期間（不含首日出發行程）內遭受意外突發事故（例如：護照或旅遊文件遺失、檢疫、天災、交通意外事故等）所發生之合理額外住宿與旅行費用支出	● 國內每天一千元、每一行程最高一萬元
附加條款		● 海外每天兩千元、每一行程最高兩萬元

從上表 5：旅行業責任保險附加條款之給付金額及承保範圍可知，該旅行業責任保險附加條款之給付金額，是以國內以及國外為區別，若事發在國內，每日最高金額為每日一千元、每一行程最高為一萬元，國外則為每日最高金額為兩千元、每一行程最高金額為兩萬。然此固定金額之給付，很可能導致因意外突發事故發生地不同，意外持續期間不同，旅行社則需要因此不可抗力事故之發生，支付龐大金額。以冰島火山灰爆發事件為例，因事發地為歐洲，其消費水平及物價高出台灣許多，絕非該附加條款對於海外旅遊給付金額所能負擔之水平⁵²。

故本論文認為，保險理賠金額似可應依旅遊地點而有不同之調整。在消費物價較高之國家，其給付金額應較高，因透過此次事件可以明顯觀之，現行旅行業責任保險附加條款之給付金額，並無法完全達到替旅行社移轉風險之功能。

⁵² 劉慧珍、何旭初，旅行社對團體旅遊途中不可抗力事件危機處理之研究—以冰島火山灰事件為例，運動休閒餐旅研究，8卷3期，頁35-57，2013年9月。

第二節 新冠肺炎疫情下風險之責任歸屬

本節將透過我國法院判決、定型化契約以及消費爭議調解之相關規定，討論在新冠肺炎疫情下風險之責任歸屬，在此種旅遊行程因不可抗力事由之發生，而產生變動，旅行業者是否必須負責旅客安全的食宿問題？本論文將透過我國法院判決、定型化契約以及消費者爭議調處類型為分析及討論。

一、我國法院判決

從我國民法法院判決角度觀之，討論新冠肺炎下風險之責任歸屬不僅僅是從民法之角度，更多的是著重於個別旅遊契約當中之規定以及相關定型化契約之規定，在處理相關爭議時，旅客與旅行社簽訂之旅遊契約為爭議處理之主要參照契約。如新冠疫情此種大規模流行於國內甚至於全球之傳染病，實際案例較少，然仍有些許案例可供參考，例如：二〇一五年流行於南韓、中東之 MERS 以及伊波拉病毒感染症等，而 MERS 及伊波拉病毒感染症似乎都僅造成區域性之感染為主，而非像新冠肺炎一樣造成全球大流行。

然在新冠肺炎大流行前，造成台灣影響最深的傳染病應為二〇〇三年之 SARS，總共造成三百四十六人確診、七十人死亡，死亡率高達百分之二十一。在 SARS 期間，也因疫情導致許多爭議產生，需借助法院之力來解決紛爭，在討論新冠肺炎疫情下之責任歸屬時，相關旅遊契約解除退費之判決也可為參考借鏡。

(一) SARS—台北地方法院 93 年簡上字第 103 號民事判決⁵³

在此判決當中，原告（即此判決中之上訴人）○○○○股份有限公司於十二年三月二十五日為日本東北溫泉賞櫻五日遊乙案與被告（及此判決之被上

⁵³ 原判決台北地方法院台北簡易庭 92 年度北簡字第 16486 號判決已遭原審廢棄，仍可參照台北簡易庭 92 年度北簡字第 16486 民事宣示筆錄。

訴人) ○○○○有限公司訂立團體旅遊合團約定書，並交付面額十六萬元之支票乙紙予上訴人作為團員定金，而原定同年四月十五日出發之行程，因「嚴重急性呼吸道症候群」(SARS)爆發關係受到波及，中華航空公司也針對旅客因該疫情而取消旅遊行程者，訂定處理規則，同意各旅行業對於任何團體機票取消旅遊行程時，無須支付罰款及手續費，被告之客戶欲解除旅遊契約，而原告不願意退還被告已支付之定金。

然法院在判決當中提及：「基於旅遊契約所預定之行程，因 SARS 爆發而取消行程，法院認構成不可抗力之事由，屬不可歸責於雙方當事人事由至不能履行，而免除雙方履約義務，即使原告已收取系爭定金，亦應返還」。

(二) 新冠肺炎—台北地方法院 109 年北小字第 2206 號判決、台北地方法院 109 年度消字第 19 號判決

1. 台北地方法院 109 年度北小字第 2206 號判決

原告於 109 年 1 月 9 日報名原告、原告之母訴外人陳蔡敏參加被告所舉辦 109 年 2 月 25 日出發之系爭旅遊團，兩造約定團費每人 31,900 元，原告並已繳交原告、陳蔡敏之旅費各 1 萬元，共計 2 萬元；嗣原告於同年 2 月 7 日、2 月 10 日通知被告因其母陳蔡敏已 80 歲擔心出國旅遊受感染新型冠狀病毒肺炎，旅客由陳蔡敏變更為原告之姪子林彥廷，經被告同意已變更旅客陳蔡敏為林彥廷；林彥廷於同年 2 月 25 日將其對被告之旅費債權，讓與原告之事實，業據兩造陳述綦詳，並有兩造提出之國外旅遊定型化契約書、Line 通訊軟體對話紀錄，及原告提出之債權讓與同意書。

原告欲按系爭契約第 15 條約定：「(出發前有客觀風險事由解除契約) 出發前，本旅遊團所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前條之規定，得解除契約。但解除之一方，應另按旅遊費用百分之五補償他方(不得超過百分之五)」。

法院之判決認為，原告與原告之母原欲前往之旅遊地日本，依外交部領事事務全球資訊網—外交部提醒赴日民眾注意新型冠狀病毒肺炎相關疫情公告及觀光局公告，堪認系爭旅遊團所前往旅遊地區，於 109 年 2 月 22 日起確有事實足認有危害旅客健康之虞。是原告於 109 年 2 月 22 日，主張依系爭契約第 15 條之約定解除契約，洵屬有據。

2. 台北地方法院 109 年度消字第 19 號判決

原告報名參加被告所舉辦、於 109 年 3 月 27 日出發之「阿聯酋航空七日豪華夢幻之旅」行程（下稱系爭旅遊），並分別簽訂國外個別旅遊定型化契約書（下稱系爭旅遊契約），原告先各支付被告新臺幣（下同）10 萬元。詎嚴重特殊傳染性肺炎疫情日趨嚴重，中央流行疫情指揮中心於 109 年 3 月 14 日將杜拜之旅遊警示列為第三級警告，同年 21 日將全球之旅遊警示列為第三級旅遊警告。原告遂於 109 年 3 月 26 日寄發存證信函向被告為解除契約意思表示，並請求退款。

交通部觀光局函知旅行商業同業公會，因配合相關防疫措施，綜衡疫情發展等因素，自 109 年 3 月 19 日 0 時起，旅行業應請暫停組團赴國外旅遊及接待來臺觀光團體入境至 4 月 30 日。前揭旅客參團赴國外旅遊解約退費原則，依據國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點（國外旅遊定型化契約第 14 條）規定辦理。另參團旅客取消 4 月 30 日以後之國外旅遊行程，其解約退費處理原則，以旅客取消時疫情指揮中心公布之國際疫情及建議等級，第一級：國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 點（國外旅遊定型化契約第 13 條）；第二級：國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 15 點（國外旅遊定型化契約第 15 條）；第三級：國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點（國外旅遊定型化契約第 14 條）辦理，並請以對旅客有利者為優先考量適用。

查系爭旅遊契約第 16 條約定：「甲方（旅客）於旅遊活動開始前得通知乙方（旅行業）解除本契約，但應繳交證照費用，並依下列標準賠償：一、通知於出發日前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之十。……」，第 17 條約定：「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，得解除契約之全部或一部，不負損害賠償責任。乙方（旅行業）應將已代繳之規費或履行本契約已支付之全部必要費用扣除後之餘款退還甲方（旅客）。……」，第 17 條之 1 約定：「出發前，本旅遊所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，得準用前條之規定。但解除之一方，應另按旅遊費用百分之五補償他方（不得超過百分之五）」。而原告報名參加被告提供系爭旅遊，並已各自給付被告 10 萬元，原告於行程出發前之 109 年 3 月 26 日委請律師寄發存證信函向被告表示解除契約並請求退款等情，為兩造所不爭執，且嚴重特殊傳染性肺炎疫情發展導致無法出團，屬不可抗力及有事實足認危害旅客健康之虞之情事，故系爭旅遊契約業經合法解除，可堪認定。

綜上述兩判決之判決結果可知，旅遊地區一旦經國際旅遊疫情建議等級宣布為第三級之旅遊地區後，根據行政院消費者保護處於 109 年 3 月 20 日發布「參團旅客與旅行社因武漢肺炎之國外旅遊解約退費處理原則」，應即構成不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致旅遊契約之全部或一部無法履行，而旅客得以解除旅遊契約，僅扣除之必要費用應依旅行業者實際之支出及按旅遊契約之規定，惟應不可高於國外旅遊定型化契約應記載事項第十四條，最高應僅能負擔百分之五為限之補償費用。

二、定型化契約

從我國現行旅行相關服務業之定型化契約可得知，在討論不可抗力事件時，並未將「瘟疫」、「疫情」此種名詞列舉於內，且不僅僅是我國旅行相關服務業之定型化契約未將「瘟疫」、「疫情」列舉於內，在許多航空公司商務契約⁵⁴之不可抗力事件認定時，也僅提及內亂、戰爭、罷工、天災⁵⁵。

然根據上述討論，可知無論是我國司法實務亦或者是國外組織，均認為疫情應為不可抗力事件。下述討論即會聚焦在，我國旅行相關之定型化契約中之責任歸屬之部分：

綜觀之我國旅行相關服務業之定型化契約，列舉涉及當事人責任歸屬之條款如下（以國內旅遊定型化契約範本為例）⁵⁶：

1. 可歸責於一方當事人（甲方：旅客、乙方：旅行相關服務業）：

(1) 可歸責於旅客

- 「國內旅遊定型化契約範本第六條」：因可歸責於甲方之事由，怠於給付旅遊費用者，乙方得定相當期限催告甲方給付，甲方逾期不為給付者，乙方得終止契約。甲方應賠償之費用，依第十二條約定辦理；乙方如有其他損害，並得請求賠償。

(2) 可歸責於旅行相關服務業：

- 「國內旅遊定型化契約範本第十一條」：因可歸責於乙方之事由，致旅遊活動無法成行者，乙方於知悉旅遊活動無法成行時，應即通知甲方且說明其事由，並退還甲方已繳之旅遊

⁵⁴ 長榮航空，無限萬哩遊入會規則與條款第 17 條，<https://www.evaair.com/zh-tw/infinity-mileagelands/join-us/terms-and-conditions/>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 19 日。

⁵⁵ 「若因非長榮航空所能控制之事件影響無限萬哩遊哩程酬賓計畫之提供，例如內亂、戰爭、罷工、天災等不可抗力事件，長榮航空有權部份或全面暫停或中（終）止受影響地區之哩程酬賓項目」。

⁵⁶ 因我國旅行相關服務業之定型化契約眾多，其所涵括之內容及文字陳述均類似，為避免篇幅冗長，故本論文僅以「國內旅遊定型化契約範本」為定型化契約條款之討論。

費用。前項情形，乙方怠於通知者，應賠償甲方依旅遊費用之全部計算之違約金。

- 「國內旅遊定型化契約範本第十九條」：因可歸責於乙方之事由，致延誤行程時，乙方應即徵得甲方之書面同意，繼續安排未完成之旅遊活動或安排甲方返回。

2. 不可歸責於雙方當事人（旅客、旅行相關服務業）：

- 「國內旅遊定型化契約範本第十三條」：因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。
- 「國內旅遊定型化契約範本第十四條」：出發前，本旅遊團所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前條之規定，得解除契約。
- 「國內旅遊定型化契約範本第二十一條」：旅遊中因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向甲方收取，所減少之費用，應退還甲方。
- 「國內旅遊定型化契約範本第二十二條」：旅遊期間，因不可歸責於乙方之事由，致甲方搭乘飛機、輪船、火車、捷運、纜車等大眾運輸工具所受之損害者，應由各該提供服務之業者直接對甲方負責。但乙方應盡善良管理人之注意，協助甲方處理。

歸納整理我國旅行相關服務業之定型化契約後，可發現如為「不可歸責於雙方當事人」之事由導致契約之全部或一部無法履行，即為旅遊契約無法繼續時，任何一方均可解除契約，且不負損害賠償責任。惟根據定型化契約範本內

之內容仍可推論出⁵⁷，若因不可歸責於旅行相關服務業之事由導致旅遊契約無法繼續時，旅行相關服務業仍應依旅遊契約盡善良管理人之責任，協助旅客處理相關事宜。綜上所述，旅行相關定型化契約中，在面臨不可抗力事件時多有利於旅客方，多數之責任及費用之負擔，均加諸於旅行相關服務業身上。

然在此種不可抗力情事發生時，不僅對於旅客或是旅行社均措手不及，不論是前述討論之冰島火山灰事件或者是去年開始延燒之新冠肺炎疫情都帶給雙方極大的影響，行程突然被取消的旅客、突然無法出團之旅行社，均無一倖免。但若在發生不可抗力情事時，均要求旅行社全數吸收多餘之花費、無上限的支付額外費用，似對旅行社稍有不公。

對此種爭議，中國大陸之「中國公民出境旅遊合同」第十條第四款⁵⁸：「增加的旅遊費用，應由雙方協調後合理分擔」。此種規定似可作為台灣旅行相關定型化契約修正時之參考，在旅行相關服務業與旅客間取得平衡，雙方負擔之費用、比例似可經由雙方協商後合理分擔，似為較合理之作法，而非過度增加旅行相關服務業之負擔。

然若採取中國大陸之「中國公民出境旅遊合同」此種由雙方協調合理分擔，似對消費者及旅行相關服務業較為公平，卻可能產生更多爭議，若要新增此項規定於我國定型化契約應記載及不得記載事項中，應有相關機構來協助旅客及旅行相關服務業協調費用及相關之責任歸屬問題⁵⁹，若可以中華民國品質保障協會、觀光局此等觀光專責機構來協調相關費用之機構，應可提高該費用認定之公信力及公平性。

⁵⁷ 國內旅遊定型化契約範本第十五條、第二十二條、第二十五條。

⁵⁸ 中國大陸國家旅遊局，中國公民出境旅遊合同示範文本，2007年。

⁵⁹ 劉慧珍、何旭初，同註52，頁36。

三、消費者爭議調解

上述之法院判決以及定型化契約之參照，不僅可以讓欲退費之消費者為參照，也可利於相關機構在爭議調解時之便利性。在我國主要處理消費者爭議調解之機構為行政院消保處及各地之消保官，而在去年（二〇二〇年）疫情發生之初，不僅有許多旅行團面臨與旅客旅遊契約解決之爭議、自由行旅客與航空公司機票退費問題，而這些爭議大多圍繞著新冠肺炎疫情。在二〇二〇年三月二十日，行政院消費者保護處於發布「參團旅客與旅行社因武漢肺炎之國外旅遊解約退費處理原則」⁶⁰，依據國際疫情建議等級來對照「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」中應適用之條款，同時也建議旅客在與旅行社解約前，應先磋商延期或以其他替代方案處理。

觀消費者保護處公布 109 年各直轄市、縣（市）政府受理消費者申訴、調解案件統計報告⁶¹，根據其案件受理量分析，受新冠肺炎之疫情影響，不僅影響層面廣大，還直接衝擊相關產業，導致受理量大增。而當中受理第一次申訴案件類別為「運輸業」，應為受新冠肺炎影響，導致運輸業（旅遊相關產業）之消費爭議大幅增加。

而特別的是，根據消保處之「消費申訴案件文字雲分析系統」⁶²，顯見較受關注之消費類別其一為：「運輸」⁶³，例如：郵輪「旅行」解約、「旅行社」機票退費爭議。而運輸費主要之爭議原因為：無法出國旅遊衍生之機票退票改票問題、郵輪旅遊解約退費爭議、遠東航空停航。而消保處也有針對此類爭議做出對策，例如：「研擬國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」規定辦理

⁶⁰ 行政院消保處，參團旅客與旅行社因武漢肺炎疫情之國外旅遊退費解約處理原則，2020 年。

⁶¹ 依據消費者保護法第 41 條第 2 項，消費者保護處應將消費者保護之執行結果及有關資料定期公告。

⁶² 文字雲系統係將申訴系統大數據資料整合分析，並以「消費物品/服務關鍵字」及「被申訴企業名稱」唯依據進行分類排名、提供視覺化報表，以進一步交叉分析消費爭議發生原因。

⁶³ 運輸類案件數 4,287 件，約佔總案件數比例 7.38%。

退費事宜並採對消費者有利之方式處理、並且召開「研商因應武漢肺炎疫情之郵輪旅遊解約退費事宜」。

第三節 小結

大規模傳染病之爆發與流行，如新冠肺炎疫情之擴散及發生，並非一般民眾可控制及避免，故新冠肺炎疫情下之風險鑑識應先從是否為「不可抗力情事」，即其定義為討論。

參國外組織定義及我國在二〇〇三年 SARS 流行期間、新冠肺炎疫情之下法院作出之判決，可知新冠肺炎疫情應屬不可抗力情事。而對旅行相關服務業來說，在發生不可抗力情事時，不僅需要緊急處理相關旅客滯留的問題，或是尚未出團旅客之退費問題，從交通部觀光局針對旅行社、領隊所發佈之緊急處理準則及當時事發時旅行社之處理方式，均可為參考，然新冠肺炎疫情期間所造成之大規模旅客退費問題，已非旅行相關服務業可自行處理之爭議，仍需相關單位一同協調處理，需相關政府單位一同協助制訂並非過度加重單方責任之退費規則或處理辦法。

在認定新冠肺炎疫情下責任歸屬時，除從法院判決中分析以及現行旅遊相關定型化契約中對於不可抗力情事發生時，應由旅客或是旅行相關服務業承擔責任，然觀定型化契約及在大規模傳染病發生下之法院判決，多認為在不可抗力情事發生之下，雙方均可解除契約，惟業者應可扣除必要費用，以定型化契約百分之五為最高上限。此外，若在發生不可抗力情事時，均要求旅行社全數吸收多餘之花費，似對旅行社稍有不公，若可參照中國大陸之「中國公民出境旅遊合同」⁶⁴，在旅行社與旅客間取得平衡，雙方負擔之費用、比例似可經由雙方協商後合理分擔，似為較合理之作法，若可以觀光專責機構來協調相關費用之機構，應可提高該費用認定之公信力及公平性。

⁶⁴ 中國大陸國家旅遊局，同註 58。

第肆章 我國現行旅行相關服務業風險管理機制之評析

在前述之新冠肺炎疫情現況時有提及，我國旅行相關服務業因疫情所為之風險管理機制似無法涵蓋其在新冠肺炎下所面臨之損失，因此在事前之預防勝於事後損害賠償之角度，本章將先從一般學理上之風險管理角度出發，並著重於介紹我國現行旅行相關服務業風險管理機制，及近兩年因應疫情我國旅行相關服務業進行風險轉嫁之方式，再加以分析討論，從其無法保障到之缺口闡述，並提出如何強化及提升風險管理機制之完善性。

第一節 旅行相關服務業風險管理之四大方法

從一般風險管理學理⁶⁵之角度出發可發現，一般企業體在為風險管理時，第一步驟須應先確認該企業首先會面臨之風險，並且在評估該風險會對企業所造成之嚴重程度分門別類，針對不同風險為有效之風險管理，維持企業經營的穩定。而針對不同風險，可以採取不同的方式來處理風險，多數企業會從四大面向來進行風險管理，分別是風險迴避、風險預防、風險自留及風險移轉，試圖降低風險對企業所帶來之損失。

確認該企業所會面臨之風險即為第三章所為之旅行相關服務業在新冠肺炎疫情下之風險鑑識，而本節將會就風險管理之方法為詳細之介紹⁶⁶。

一、風險迴避

在風險管理中，當一般企業在面臨風險時，迴避風險也為風險管理的其中一種方式，然若其面臨之風險為不可抗力情事時，風險迴避可能就不是風險管理方式之首選，因縱使迴避該風險也不能使減輕該不可抗力風險帶來之損失，

⁶⁵ 陳彩稚，財產與責任保險，頁 4-5，2018 年 6 月，2 版。

⁶⁶ 陳彩稚，企業風險管理，頁 71-100，2012 年 2 月。

以前述冰島火山灰爆發為例，若旅行相關服務業面臨此種天然災害或其他不可抗力情事時，並非屬企業或旅行相關服務業可迴避該風險，因此種風險之發生為全面性發生，尤其在旅行相關服務業，其行業本身即可能常常面臨天災等不可抗力情事，似應尋找其他風險管理之方法。

二、風險預防

在風險發生前，採取風險預防之方式，也為一有效之方式。若旅行相關服務業在面臨前述冰島火山灰事件時，在火山爆發後則以暫停出團前往歐洲等受火山灰影響之國家，應可將該事件對旅行相關服務業造成之影響降至最低。

三、風險自留

風險管理中也有企業選擇自留風險⁶⁷，然風險自留指企業以自身之內部資源來吸收風險、分擔風險，然在旅行相關服務業中，旅行業及旅宿業與航空業相比，大多屬於規模較小之行業，從我國旅行業綜合、甲種及乙種旅行業之數量分佈即可得知，我國綜合旅行社之數量相對於甲種、乙種旅行社數量較少，能自留之風險也較少。反之，航空業則有較大之能力以自身之資源，事先決定自留風險。而在風險自留之情況下，通常是因為該風險為保險所不可承保之風險，如地震、洪水等天災，若旅行相關服務業遇到此些巨災風險，若無法以保險轉嫁該風險，也僅能選擇將風險自留，以自身之內部資源來吸收風險、分擔風險。

⁶⁷ 陳彩稚，保險學，頁 19-25，2015 年 1 月，增訂 3 版。

四、風險移轉

在風險管理之四種方法中，風險移轉可說是十分重要之一環，尤其是透過保險機制去移轉無法迴避、預防及自留之風險。我國法律即有明文規定旅行相關服務業須投保相關保險⁶⁸，相關規定分述如下：

（一）旅行業

依《旅行業管理規則》第五十三條第一項及第二項：「旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險、旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險」，且若瀏覽交通部觀光局之網站，也可得知旅行業是否有依法投保旅行業責任保險、履約保證保險。

（二）航空業

依照《民用航空法》第九十四條：「航空器所有人應於依第八條申請登記前，民用航空運輸業應於依第四十八條申請許可前，投保責任保險。前項責任保險，經交通部訂定金額者，應依訂定之金額投保之」。由此條文可知，航空業依法須向保險公司投保責任保險。

而現行航空業依照《民用航空法》第九十四條需投保之保險為「航空業責任保險」，而其承保範圍包括機體責任、旅客運送責任、貨物運送責任與第三人責任保險。若發生之風險為班機延誤、班機取消者，多由航空公司將該風險自留，並未尋求保險轉嫁該風險。

⁶⁸ 依發展觀光條例第三十一條第一項規定，觀光旅館業、旅館業、旅行業、觀光遊樂業及民宿經營者，於經營各該業務時，應依規定投保責任保險。

(三) 旅宿業

按《旅館業管理規則》第二章第四條第二項可知，旅館業於申請登記時應檢附「責任保險契約影本」，且在《旅館業管理規則》第九條第一項：「旅館業應投保之責任保險責任範圍及最低保險金額如下：一、每一個人身體傷亡：新臺幣三百萬元。二、每一事故身體傷亡：新臺幣一千五百萬元。三、每一事故財產損失：新臺幣二百萬元。四、保險期間總保險金額每年新臺幣三千四百萬元」。由此可知，旅宿業依法也須投保責任保險。

第二節 現行旅行相關服務業風險管理機制介紹

一、旅行業之風險管理機制

現行旅行業之風險管理機制，除依《發展觀光條例》第三十一條第一項規定：「觀光旅館業、旅館業、旅行業、觀光遊樂業及民宿經營者，於經營各該業務時，應依規定投保責任保險」須投保責任保險外，同條第二項亦規定：「旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應依規定投保履約保證保險」。須投保旅行業履約保證保險。

由此可知，針對旅行業之風險管理機制，我國除強制須投保旅行業綜合責任險外，旅行業履約保證保險亦屬須強制投保之政策性保險。以下將分別介紹旅行業責任保險及旅行業履約保證保險⁷²。

(一) 旅行業責任保險

旅行業責任保險為旅行業依法需投保之強制政策保險，其承保之對象為經中央觀光主管機關核准註冊發給執照之旅行業者、承保之範圍承保被保險人（旅行業）於責任保險有效期間內之旅遊期間內，因發生意外事故致旅遊團員

⁷² 現行旅行業履約保證保險及旅行業責任保險之前身為旅行業綜合保險，民國93年9月1號前之旅行業綜合保險包含法定責任保險、契約責任保險及契約責任附加保險。

身體受有傷害或失能或因而死亡，依照發展觀光條例及旅行業管理規則之規定，應由被保險人負賠償責任而受賠償請求時，保險公司將依本保險契約之約定，對被保險人負賠償責任。

在《旅行業管理規則》第五十三條第二項有規定旅行業投保責任保險之最低金額及範圍，本論文整理之表格如下：

表 6：旅行業投保責任保險之最低金額及範圍

範圍	金額
意外死亡	兩百萬元 / 每一旅客及隨團服務人員
意外事故所致醫療費用	十萬元 / 每一旅客及隨團服務人員
旅客及隨團服務人員家屬前往海外處理善後所必需支出之費用	十萬元
旅客及隨團服務人員家屬來中華民國處理善後所必需支出之費用	五萬元
證件遺失之損害賠償費用	兩千元 / 每一旅客及隨團服務人員

上述為旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險，其投保最低金額及範圍。

旅行業責任保險除保單條款中契約約定之承保範圍外，因民國九十三年九月一日更改成新制旅行業責任保險後，其保單條款承保範圍縮減，導致保障減少，當時之旅行公會全聯會行文至產險公會要求配套措施，產險公會亦同意研擬配套措施⁷³，故現行旅行業責任保險除主險外，仍可投保附加條款⁷⁴，可供投

⁷³ 郭扶中，我國旅行業投保旅行業綜合保險相關問題分析，國立政治大學經營管理碩士學程風險管理組學位論文，頁 39，2011 年。

⁷⁴ 南山產物保險，旅行業責任保險附加條款。

保之附加條款有：出發行程延遲費用附加條款、行李遺失賠償責任附加條款、國內善後處理費用附加條款、超額責任附加條款、慰撫金費用附加條款、額外住宿與旅行費用附加條款。

現行旅行業責任保險係屬於以保障旅行者對其旅遊產品，因旅遊產品有瑕疵所導致參加之旅客受有損失，依法需要負賠償責任之保險商品，係指旅客參加旅行團，因發生意外事故，至旅客死亡或殘廢，由保險公司理賠之保險產品，而旅行業責任保險主要承保之意外事故如下：

表 7：旅行業責任保險承保之意外事故

事故原因	旅遊團員與旅遊期間因遭遇外來突發意外事故，並以此意外事故為直接且單獨原因，致其身體蒙受傷害、失能、死亡 (死亡之賠償責任、失能之賠償責任、醫療費用損失之賠償責任、旅行文件遺失之賠償責任)
事故時間	在保險期間內發生之事故
事故場所	保險單中記載之旅遊地點
損害結果	造成第三人體傷、死亡或財物損失之結果
受賠請求	依照發展觀光條例及旅行業管理規則之規定，應由被保險人負賠償責任時

(二) 旅行業履約保證保險

《發展觀光條例》第三十一條第二項規定，旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應依規定投保履約保證保險。在《旅行業管理規則》第五十三條第二、三、四項對旅行業履約保證保險也有相關規定，條文中不僅有規定旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險，也有對其最低投保金額為詳細之規範，本論文整理之表格如下：

表 8：旅行業投保履約保證保險之最低金額

金額/旅行社種類	加入品保協會	未加入品保協會
綜合旅行社	六千萬元	四千萬元
甲種旅行社	兩千萬元	五百萬元
乙種旅行社	八百萬元	兩百萬元
	綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣四百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣二百萬元。	綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣一百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣五十萬元。

因此可以得知，針對旅行業，我國除強制須投保旅行業綜合責任險外，旅行業履約保證保險亦屬須強制投保之政策性保險。履約保證保險旨在保障旅客因旅行業財務困難，致其未能出團或完成旅遊契約之損失，由保險人承擔。

而根據上表所述，旅行業所需投保之最低投保金額，會依據該旅行社是否有加入經中央主管機關認可足以保障旅客權益之觀光公益法人會員資格者即中華民國旅行業品質保障協會。以下將對旅行業履約保證保險詳述之。

參保險法第九十五條之一規定：「保證保險人於被保險人因其受僱人之不誠實行為或其債務人之不履行債務所致損失，負賠償之責」。

而保證保險可分為誠實保證保險與確實保證保險二種，前者為約定保險人於被保險人之受僱人有不誠實行為時，導致被保險人受有損害時，保險人應依約填補被保險人所受損害之保險契約。後者為當事人約定，於被保險人債務人不履行債務導致被保險人受有損害時，由保險人負給付之責。其中旅行業履約保證保險即為確實保證保險之一種，即在旅行業不履行契約時，致被保險人即旅客受有損害時，由保險人負給付責任之保險。

而我國強制旅行業須投保之履約保證保險，依旅行業管理規則第五十三條規定，並依該旅行社有無加入品保協會⁷⁶、公司規模大小及應負責任多寡之不同，有對其最低投保金額有不同之規定，投保最低金額如上表 8：旅行業投保履約保證保險之最低金額所述。

在旅行業履約保證保險中，係以旅行業為要保人，個別旅客為被保險人，而保險利益則是指於保險事故發生時，被保險人所受損害之利益。在保證保險中，保險利益為基於旅行業對旅客應負之履約責任，而以旅客為被保險人，為保障其支付團費在旅遊契約上可享有之利益。

而保證保險商品之承保範圍，應視保單條款決定，此為保險公司與被保險人簽訂契約之自由，屬契約自由及契約解釋範圍，主管機關及相關法條並未對其有強制規定。

綜觀旅行業管理規則第五十三條第四項之規定：「履約保證保險為旅行業因財務困難，未能繼續經營，而無力支付辦理旅遊所需一部或全部費用，致其安排之旅遊活動一部或全部無法完成時，保險人在保險金額範圍內，所應給付旅客之費用」。而此部分也在實務上帶來許多爭議，在「財務困難」此名詞界定上也產生許多認定上之模糊地帶，此財務困難所造成之爭議，即導致許多保障缺口之存在。

⁷⁶ 黃明陽，業者責任保險與消費權益之探討，消費者保護研究，16 輯，頁 86，2010 年 12 月。

(三) 保障金

此保障金為中華民國旅行業品質保障協會所成立之制度，中華民國旅行業品質保障協會成立的宗旨是提高旅遊品質，保障旅遊消費者權益。因此，若旅遊消費者參加為品保協會之會員所承辦的旅遊，而該會員若違反旅遊契約，導致旅遊消費者權益受損時，得向品保協會提出申訴，經過旅遊糾紛調處委員會的調處後，如承辦確實有違反旅遊契約而負起賠償責任時，由承辦於十日內支付賠償金，逾期未支付者，由品保協會就旅遊品質保障金項下先予代償，再向該承辦追償。如屬會員財務困難，無法繼續營業者，致旅遊消費者受有損害者，須經調處委員認定符合章程及辦事細則規定時，依規定代償。

旅遊品質保障金的來源是由會員繳納，內容分為永久基金和聯合基金二部份。綜合旅行社繳納永久基金新臺幣十萬元，聯合基金一百萬元；甲種旅行社永久基金三萬元，聯合基金十五萬，乙種旅行社永久基金一萬兩仟元，聯合基金六萬元⁷⁷。二〇〇七年底，為解決會員投保履約保險及減輕保費支出，品保協會推出新台幣一億元會員履約大共保，對於會員及旅遊消費者更有保障。

保障金之成立目的即在於保障旅客，然本論文認為旅行業之風險管理與旅客之保障即為一體兩面，若旅客之權益能得到保障，即代表在旅行業違約之當下，該保障金也能為旅行業達到當下之保障功能，故保障金應也為旅行業之風險管理制度之一。

⁷⁷ 中華民國旅行業品質保障協會簡介，

http://www.travel.org.tw/info.aspx?item_id=1&class_db_id=66&article_db_id=75，最後瀏覽日期：2021年11月29日。

二、旅宿業之風險管理機制

依法令規定，我國旅宿業可分為三類觀光旅館、一般旅館、民宿。另觀光旅遊業依觀光發展條例第二條第七款對觀光旅館業之定義可知，觀光旅館業指經營國際觀光旅館或一般觀光旅館，對旅客提供住宿及相關服務之營利事業。

按《旅館業管理規則》第二章第四條第二項可知，旅館業於申請登記時應檢附「責任保險契約影本」，且在《旅館業管理規則》第九條第一項也有對旅館業應投保之責任保險責任範圍及最低保險金額為詳細之規定，由此可知，旅宿業依法也須投保責任保險。

而在今年（二〇二〇年）三月，交通部預告「觀光旅館業管理規則第二十二條修正草案」，為保障民眾權益及健全觀光旅館業產險制度，參照內政部一〇一年二月一日修正公寓大廈公共意外責任保險投保及火災保險費差額補償辦法第四條相關保額差額補償辦及本部一〇五年十月五日修正發布旅館業管理規則，調整本條觀光旅館業公共意外責任保險之最低保險金額從新台幣兩千四百萬元增加至三千四百萬元⁷⁸。據交通部表示，修正之原因為在民國一〇五年十月五日修正發布的「旅館業管理規則」已將一般旅館公共意外險之最低投保金額與總投保金額提高，故為保障民眾權益，有必要將觀光旅館業的公共意外責任險保額與一般旅館一致，故為此修正。

從上所述可知，旅宿業主要之風險管理機制僅以政府強制投保之公共意外責任保險為主，似無將風險分擔至其他地方來轉嫁其營運之風險，也無如旅行業有旅行業責任保險加上旅行業履約保證保險之雙重保障。

⁷⁸ 交通部觀光局，預告修正「觀光旅館業管理規則」第二十二條草案，民國 110 年 3 月 23 日，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 24 日。

三、航空業之風險管理機制

我國現行航空業之風險管理機制以強制投保責任保險為主，在我國民用航空法第九十四條規定航空器所有人於登記前，民用航空運輸業申請許可前，需投保交通部訂定之保險金額的責任保險，並於《航空客貨損償辦法》第五條中，有明文規定航空公司之最低投保金額，該條規定航空器使用人或運送人，應以不低於前二條所定之賠償額標準，投保責任保險。而航空客貨損償辦法中也有訂定最低之賠償標準，標準如下表所示：

表 9：《航空客損辦法》最低賠償金額

體傷	
死亡	新台幣三百萬元
重傷	新台幣一百五十萬元
非死亡或重傷	其賠償額標準按實際損害計算。但最高不得超過新台幣一百五十萬元
載運貨物或行李	
貨物及登記行李	按實際損害計算。但每公斤最高不得超過新台幣一千元。
隨身行李	按實際損害計算。但每一乘客最高不得超過新台幣二萬元。

然在賠償額度的部分，除可根據我國航空客損辦法之規定，仍可根據國際上之公約為賠償額之參考。依據西元一九九九年國際「蒙特婁公約」

(Montreal Convention) 之規定，若有簽訂此公約之航空公司，若於飛航國際航線時造成旅客身亡，對航空運送人之責任採推定過失責任制度，就人身傷亡之損害採雙階賠償制度，在 10 萬特別提款權 (Special Drawing Rights, SDR) 內，

不論航空運送人是否有過失，航空運送人負絕對責任，但在超過特別提款權之部分，除航空運送人可證明非因其過失導致，或因其他不當行為或不行為時等，應對該損失賠償負無過失且無限額之規定。

而外國航空器特許在中華民國為飛行行為時，因無法適用我國民用航空法之規定強制外國航空公司投保責任保險，故交通部得令其先提出適當之責任擔保金額或保險證明，若未依交通部之規定提出擔保金額或保險證明時，民航局得扣留該外國航空公司之航空器⁷⁹。

然航空業為一高風險之產業，其具有損失頻率較小、損失幅度較大之風險特質。一旦發生飛行安全問題，所帶來之損失相較於其他旅行相關服務業之損失，差距極大，故相對於旅行業、旅宿業，我國交通部民航局對航空業之監管方式為極高度之強制力為監管行為。然中華航空為例，因其華航之大股東為交通部，因此對其監管更是嚴格，反之如遠東、復興航空等資金來自民間的航空公司，民航局對其較無法以強制力給予監理。惟在國籍航空出現經營困難時，民航局也會在航空公司出現營運困難時，為保護消費者權益伸出援手，例如在復興航空財務困難時，民航局即要求其須提供信用基金⁸⁰、而在去年（二〇二〇年）二月十日時，民航局則宣布其要求遠東航空成立之遠東航空消費主信託專戶，已透過律師公告受理旅客登記，已開票但未為運送服務之消費者、旅行社等售票單位或聯合信用卡中心均可登記。

綜上所述，航空公司主要以政府強制要求投保責任保險為風險轉移之方式，轉嫁其飛安上之風險，並未強制航空業對營運風險為風險管理之要求，且我國實務上也較少有航空公司針對營運風險為保險之購買或風險管理之規劃。

⁷⁹ 楊雅玲，如何發展台灣航空保險市場—從國際航空保險市場的經驗來看，保險經營與制度，7卷2期，頁233-258，2008年9月。

⁸⁰ 華視，遠航無預警停飛 旅行公會：保證金優先償付消費者，<https://news.cts.com.tw/cts/general/201912/201912121984041.html>，最後瀏覽日期：2021年10月22日。

第三節 旅行相關服務業因應疫情所為之風險管理

在此疫情之下，旅行相關服務業受疫情衝擊影響，造成相當大的打擊，疫情肆虐全球，導致來台旅客量驟減。據交通部觀光局估算，二〇二〇年來台旅客量僅約在一百三十五萬人次至一百四十萬人次之間，較二〇一九年的一千一百八十六萬人次驟減八成以上⁸¹。

而身處新冠肺炎疫情重災區，旅行相關服務業是否有因應疫情而改變其原先之風險管理模式，本節將會接續本章第一節，從風險管理⁸²之角度為相關之論述。

一、風險迴避

在風險管理中，當一般企業在面臨風險時，迴避風險也是風險管理的其中一種方法，然若其面臨之風險為不可抗力情事時，風險迴避可能非風險管理方式之首選。如若企業面臨天然災害如颶風地震等、大規模傳染病如新冠肺炎疫情或其他不可抗力情事時，並非屬企業或旅行相關服務業可迴避該風險，此種風險之發生為全面性發生且較難以迴避，尤其在旅行相關服務業，其行業本身即可能常常受到天災等不可抗力情事之影響，似應尋找其他風險管理之方法，而非消極地選擇迴避風險。⁸³

二、風險預防

在風險發生前，採取風險預防之方式，也為一有效之方式。然新冠肺炎之爆發，並非為旅行相關服務業在疫情爆發前即可預測之風險，僅可在去年中國大陸爆發疫情之初時，因疫情仍未擴散至我國，故我國旅遊團、自由行旅客均

⁸¹ 賴偉晏，【KPMG 觀點】後疫情時代 旅遊業的四大轉型契機，<https://www.gvm.com.tw/article/79128>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 12 日。

⁸² 陳彩稚，同註 65，頁 5。

⁸³ 陳彩稚，同註 67，頁 25。

正常出團及進行行程，在此時若旅行相關服務業能預先進行風險預防，事先與相關未出團之旅客及航空公司討論及協調旅程是否延期、機票退票之問題或航空公司因應疫情為減少航班之舉動，似乎可為旅行相關服務業爭取時間，事先處理相關事宜，則可以緩解衛福部疾管署發布禁止出團禁令及各國鎖國政策公布時，措手不及之局面。

三、風險自留

風險自留也為一風險管理之方法，然如新冠肺炎疫情此種造成巨大衝擊之風險，不僅非現行保險機制所能轉嫁之風險，且其產生之影響應非一般旅行相關服務業可自留之風險。

然在新冠疫情爆發之初，相關退費之處理辦法未臻明確時，大量之旅客尋求旅行相關服務業進行退款時，因旅行社協助旅客代訂機票，而無法完成旅遊行程，旅行社身為一代收轉付之角色，當航空業者無力退款予旅行業，旅行業也無資金退還給旅客，然旅行業為確保其商譽及旅客之權益，不論是認為其為代理商或是僅為受代訂機票之旅行業者，多會先將票款賠償給旅客。因此在新冠疫情發生初期之風險，旅行相關服務業也有風險自留之情形發生。

四、風險移轉

惟在非疫情期間政府強制旅行相關服務業所投保之責任保險、履約保證保險等風險轉嫁之方法，在新冠肺炎疫情爆發期間，似無法為旅行相關服務業移轉風險、減少虧損。對受疫情衝擊影響劇烈之旅行相關服務業，應不可僅依靠保險來進行風險轉嫁，也須尋求其他風險移轉之方式。

然也有旅行社為在疫情期間維持其營運，轉往國內旅遊及電商發展，以其他管道來移轉其因新冠肺炎疫情減少之收入⁸⁴，如雄獅集團受疫情影響，在疫情

⁸⁴ 蘋果日報，同註 33。

期間無法帶團出國旅遊，在國內旅遊也無法彌補其虧損之業績，為了維持集團之營運，積極轉型為生活產業，不僅成立旗下品牌「旅天下」看好離島觀光商機，進駐金門成立分公司，更與當地業者共同投資以金門酒糟牛為主打的品牌「金牝」⁸⁵。

除旅行社外，原對空廚業有大量需求之航空公司，也因其在疫情期間，航班數量大幅減少，對空廚業之需求降低，導致空廚業之營運量降低，故長榮航空公司與其旗下之空廚業者與超商業者結合，限量推出「長榮空廚商務艙牛肉麵」、「長榮航空商務艙米果禮盒」，使空廚業者在疫情期間也能發揮其長處，為其帶來聲量⁸⁶。

綜上所述，旅行相關服務業因應疫情所做出之風險管理，不僅因疫情而做出許多不同之改變，像是旅行相關服務業之轉型等，然這些轉型似無法為旅行相關服務業帶來極大之改善，從風險迴避、風險預防、風險自留及風險移轉之方法觀察之，最能夠為旅行相關服務業帶來制度上之改變的方法應為透過保險轉嫁不可抗力情事所帶來之影響。

但從前述可知，我國現行旅行相關服務業之風險管理機制如責任保險、履約保證保險，多將因不可抗力所導致之事故排除在承保範圍外或不符合其承保範圍，然當新冠肺炎之疫情成為像是流感、肝炎等傳染病時，在一定程度上以某種形式與我們並存共處，像流感一樣呈現季節性爆發，每年秋冬流感季，將來可能也是「新冠季」⁸⁷，新冠肺炎可能成為社會常態，面對旅遊的角度及思維也會與往常不同，若在此種社會的新常態下，現有之風險管理機制未能有效地保障旅行相關服務業之下，可能導致觀光產業之衰退以及旅遊品質的降低，故

⁸⁵ 張佩芬，雄獅集團快速轉型「金牝」年營收上看億元，

<https://finance.ettoday.net/news/2042363#ixzz79rDg4OWM>，最後瀏覽日期：2021年10月16日。

⁸⁶ 黃筱晴，長榮「商務艙牛肉麵」在家吃 全家攜手長榮空廚16日起預購，

<https://udn.com/news/story/7193/4934468>，最後瀏覽日期：2021年10月13日。

⁸⁷ BBC NEWS，後疫情展望：疫苗、治療和疫情結束後的挑戰，

<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/science-57059562>，最後瀏覽日期：2021年10月20日。

在本章之末，將針對現行風險管理機制所無法保障之處為敘述，再提出本論文建議修改之處。

第四節 旅行相關服務業風險管理之分析與比較

一、現行風險管理機制未能保障之處

根據本章一到四節關於旅行相關服務業之現行風險管理制度之介紹，以及我國旅行相關服務業在近兩年因應疫情所做出不同往常之風險管理方式，可知道新冠肺炎疫情及不可抗力情事對於旅行相關服務業，帶來許多衝擊，也為現行風險管理機制中，所未能保障的一塊。

現行風險管理機制主要以責任保險為主，法規僅要求旅行業者強制投保旅行業履約保證保險，並無要求旅宿業者、航空業者投保履約保證保險。然在現今觀光旅遊產業十分發達之下，旅行業、航空業、旅宿業等旅行相關服務業已成為一旅遊產業鏈，彼此均會連帶相互影響。若航空業、旅宿業倒閉，連帶導致旅行業無法履行原定之旅遊契約，未能繼續其旅遊行程，相關行業皆會因為一行業發生經營上之危機而進一步影響整個旅遊產業鏈，故是否需要研議航空業、旅宿業投保履約保證保險為一值得討論之議題，惟此非為本論文論述之重點，故不在此處多加討論⁸⁸。

責任保險僅能在非疫情期間，為旅行相關服務業達到風險移轉之效，如在旅行社於國外帶團發生意外時，替旅行社負擔相關賠償責任，不僅是賠償給受有體傷或是行李遺失的旅客、在旅館發生意外時，依公共意外保險替旅宿業者負擔受傷旅客之賠償、不幸發生飛安意外時，機體責任險可替航空業者負擔賠償金給不幸罹難或受傷之旅客。

⁸⁸ 關於是否強制旅宿業、航空業投保履約保證保險或採取其他保證機制，可參考政大風管所林建智教授《旅行相關服務業違約風險管理之研究》，此研究計畫中有針對是否強制投保履約保證保險有詳細之討論。

然在今年新冠肺炎疫情爆發初期，大量旅行業者、旅宿業者及航空業者，因突如其來之疫情影響，導致許多原先已預定的旅遊行程需取消，而在疫情初期尚未有完善之退款規則及政府介入時，大量旅客尋求退款，無論是旅行業、旅宿業或航空業，都無法承受突如其來之大量退款請求湧入，許多旅行相關服務業因財務困難接連宣告倒閉，而在此時因旅行業相對於旅宿業及航空業則有較多保障，此履約保證保險為保障旅客在旅行業因財務困難倒閉時，可向履約保證保險的承保人請求保險理賠，保障旅客之權益的同時也可為旅行社提供保障，可為旅行業暫時分擔在違約後之賠償風險。

在新冠肺炎爆發時，雖履約保證保險可成為旅客求償之渠道，但也產生許多認定上之爭議，即旅行業尚未倒閉而僅出現因全數退款予旅客將會致其倒閉，因此欲向履約保證保險請求理賠之情況，而此時是否有履約保證保險承保範圍的事項予以理賠？

從旅行業者之角度，應擴張解釋履約保證保險之保障範圍，於此情形亦適用履約保證保險。惟從保險業者之角度可得，此情形不應適用，應回歸履約保證保險條款之解釋，保險公司就此保險之承保範圍為旅行業之財務風險，即於旅行業者因財務困難而倒閉或無預警消失之情形。因此就旅行業無法退款予旅客之情形，僅為疫情影響致旅行業者無法出團，與經營上之風險較相似，並非為保險公司原欲承保之目的。退步言之，若將此經營風險完全轉嫁於保險公司，猶如一系統性風險，保險公司將無法承擔如此龐大之責任。故就該商品之設計本質為承保財務風險，因此並不會因此種疫情期間之大量旅客求償態樣而予以理賠。

而從現行旅遊相關之定型化契約也可發現，我國現行國外旅遊定型化契約範本第二十六條⁸⁹中，旅遊途中若因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由至旅遊

⁸⁹ 國外旅遊定型化契約範本第二十六條第一項：「旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向甲方收取，所減少之費用，應退還甲方。」

內容變更時，增加之費用不得向旅客收取、減少之費用也應退還給旅客。由此可知，我國在立法及定型化契約之訂定時，多以旅客之角度出發，認為縱使在不可歸咎於旅行相關業者時，旅行相關業者也需要承擔相關費用。而此種定型化契約與旅客對於相關事件的態度，都變相將不可抗力情事發生之風險加諸於旅行相關服務業上，若像新冠肺炎疫情影響之時間高達一年，即會導致旅行相關服務業無力承擔賠償之責任而導致倒閉事件頻傳。

綜上所述，現行風險管理制度無法保障到此種因疫情或不可抗力情事所導致之系統性風險，惟此種因疫情或不可抗力情事所導致之系統性風險也為現在旅行相關服務業面臨之首要困難。無法依靠風險管理制度去轉嫁該風險的情況下，僅能希冀著政府之力量介入以及以自身之能力去度過難關。

二、建議修改之處

(一) 相關規範應兼顧旅行相關服務業

我國之旅遊契約及主管機關對於不可抗力事件發生時，大多傾向於保護消費者，業者需要無上限支付額外費用，然在疫情此等不可抗力情事影響之下，旅行相關服務業也為受害者，在相關定型化契約之條款設計上，應也要兼顧旅行相關服務業之利益，非一概要求旅行相關服務業吸收相關費用。

然定型化契約條款之修正似可參考中國大陸之「中國公民出境旅遊合同」第十條第四款中：「增加的旅遊費用，應由雙方協調後合理分擔」而在此處，關於如何協調旅行相關服務業與旅客之間之合理費用，應可尋求公正之第三人，例如：行政院消保處、觀光局、民航局或是中華民國旅行業品質保障協會等與觀光產業相關之第三方單位。

(二) 加強政策保險之條款設計

我國旅行相關服務業僅強制投保責任保險、旅行業仍需投保旅行業履約保證保險，然這些風險管理之方式無法面臨新冠肺炎或不可抗力情事之風險。觀我國現行旅行相關服務業責任保險之示範條款及旅行業履約保證保險，雖未將疫情或不可抗力情事列為除外事項，但若以現行旅行相關服務業所投保之責任保險及旅行業履約保證保險，均無法協助旅行相關服務業度過難關。

故本論文建議若可以在相關保險制度，新增相關條款能保障旅行相關服務業在疫情之下，也能透過保險制度為風險移轉，或是研擬討論旅行相關服務業是否可參照一般服務業投保營業中斷險。

(三) 責任保險理賠金額是否因地區而有不同

根據前述關於旅行業、旅宿業及航空業責任保險投保金額之敘述可知，我國現行對於旅行相關服務業之責任保險限額規定為一固定金額，並未依照旅遊地來訂定其責任保險應投保之最低金額。然根據前幾章所討論到之冰島火山灰事件可觀之，因無論是出團前往之地區為何，投保金額均相同，則會發生如歐洲之人均消費相較於其他地區相差甚遠，旅行業者所能透過保險所得到之理賠金額均相同，也有保險業者認為保險理賠應依地區有不同標準⁹⁰。

本論文也認為，責任保險之理賠金額應根據旅遊地之不同有不同標準。保險公司應可思考是否可修改責任保險中保險理賠之金額，依據地區不同、政治因素、天候因素及物價指數提供保額不同之保險，或是提供旅行業發生特殊情形時所使用之特殊保單供旅行相關服務業者額外加費投保。

⁹⁰ 劉慧珍、何旭初，同註 52，頁 35-57。

第五節 小結

本章概述介紹旅行相關服務業現行之風險管理方式及在新冠肺炎疫情下，是否有為與非疫情下不同之風險管理方式。從風險管理之四個面向來討論旅行相關服務業之風險管理方式，除風險迴避、預防、自留外，風險移轉以保險為最主要之方式，然若僅靠政府強制旅行相關服務業所強制投保之責任保險、履約保證保險，似無法涵蓋旅行相關服務業在新冠肺炎疫情下之損失。

在了解現行旅行相關服務業之風險管理後可發現，我國現行強制旅行相關服務業所投保之政策保險，並無法解決現行對旅行相關服務業者而言最重大的危機—新冠肺炎疫情，而這也代表不僅是在疫情期間無法達到風險移轉之功效，在與疫情類似之不可抗力情事也無法為旅行相關服務業達到風險移轉之效果。且在我國相關法規及定型化契約之訂定，也可看出相關條款及法規均以消費者之角度出發，過度加諸負擔於旅行相關服務業，導致在許多情況下，旅行相關服務業需自行吸收多餘之費用、增加人力來處理相關問題。

因新冠肺炎疫情已成為世界之新常態，世界各國均在學習與病毒共處，在將來的某一天，旅客也會以與新冠肺炎共處的方式，重新恢復觀光旅遊的生活型態。故本論文建議，若欲改善觀光產業之風險管理方式，應從相關定型化契約及法規之修改，減少現行課予旅行相關服務業之負擔，且對於交通部觀光局、民航局所強制旅行相關服務業所投保之責任保險，是否可設計因應疫情之特殊保單，以加費或是附加條款的方式，視各觀光產業對於其風險承擔能力之認知，自由選擇是否投保該特殊保單，試圖全面化旅行相關服務業之風險管理方式。

另本論文認為，當務之急除應調整風險管理制度之方式，也應提升我國旅行相關服務業對於營業風險之風險意識，我國旅行相關服務業大多較不重視營業風險，政府強制航空業、旅行業及旅宿業投保之保險，大多僅要求旅客責任上之安全問題，如飛安風險或是體傷責任等，然除旅客責任上之安全問題外，

旅行相關服務業之營運風險也為相當重要之事。應由旅行相關服務業之上級政府機構，如交通部觀光局、交通部民航局等，於其官方網站為宣傳⁹¹，或是積極舉辦座談會使旅行相關服務業能相關風險之重要性更加了解，增加觀光產業對風險管理機制之認識。



⁹¹ 似可比照對旅行業履約保證保險及旅行業責任保險之方式，於其官方網站中設立專區，將相關內容及知識，向旅行相關服務業宣導。

第五章 我國與國外旅行相關服務業風險管理機制之比較與改進

在本論文前半部有針對我國旅行相關服務業現行之風險管理為相關之論述，並針對現行風險管理所未能保障之處為仔細的介紹並提出建議修改之處，而由第四章可知疫情及不可抗力情事為現行風險管理機制所無法保障之處。

在本章節將著重於介紹國外旅行相關服務業是否有針對「疫情或不可抗力情事」為相關之規定，若並無針對「疫情或不可抗力情事」為有特別之規定，則參考國外旅行業風險管理機制是否可保障到疫情或不可抗力情事，並研究相關制度是否可供我國借鏡並且適用於我國旅行相關服務業，以提升旅行相關服務業風險管理機制之完整性。

第一節 國外旅行相關服務業風險管理機制之介紹

一、英國

(一) 新冠肺炎下之市場現況

英國之旅遊相關服務業市場，因在二〇一九年全球歷史最悠久的旅行業湯瑪斯庫克（Thomas Cook）宣布倒閉⁹²，以及二〇二〇年開始的新冠疫情肆虐，對英國旅遊業來說，面臨的困境不可小覷⁹³。

在新冠肺炎疫情爆發初期，英國因為確診人數及死亡人數劇烈增加，而選擇封城，然在與新冠肺炎對抗的期間，歐洲大多國家游移於不斷的封城與解封，英國也不例外，而在新冠肺炎疫苗於英國之疫苗覆蓋率逐漸提高後，在今年（二〇二一年）二月，英國首相強森也宣佈了四階段逐步「解封」計劃，希

⁹² 中國大陸復興旅遊文化集團在 2019 年 11 月以 1,100 億英鎊收購 Thomas Cook 集團，且在 2020 年 7 月及 9 月分別在大陸及英國重啟 Thomas Cook 的生活文化平台。

⁹³ 陳建鈞，全球最老旅行社破產關門，誰是壓倒 Thomas Cook 集團的最後一根稻草？，<https://www.bnext.com.tw/article/54864/thamos-cook-bankrupt>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 29 日。

望最快在今年六月二十一日之前能完全解除防疫措施，然這四階段都須在滿足相關的條件下逐步進行，每個階段開放與否，都先需要針對疫苗注射情形、感染率以及監測新的冠狀病毒變異等四個準則測試後才能決定。

而在新冠肺炎爆發初期就因疫情而陷入旅遊禁令與封城政策的英國，在首相宣佈解禁的消息後，各大旅遊網站都已收到許多暑假的出遊訂單，英國「湯瑪斯庫克」旅行社（Thomas Cook）指出，他們公司網站訪問數成長 100% 以上，首席執行官法朗奇（Alan French）表示，政府宣布的計畫對那些渴望度假的人來說是個好消息。除了暑假的家庭旅遊訂單有顯著增加，十月開學後和耶誕假期的預訂量亦有大幅成長。航空公司也出現類似情況，易捷航空

（EasyJet）表示，他們的航班預訂量增長了 337%，假期期間的預訂量更是暴增 630%。首席執行官隆格倫（Johan Lundgren）說，首相的聲明為英國的顧客打了一劑強心針，「旅遊的需求因疫情被抑制，訂單的激增象徵了政府計畫解禁是消費者們一直在等待的信號」⁹⁴。

在二〇二一年七月十九日，疫情仍非常嚴峻的英國依然宣布解封—餐廳可以內用、球賽可以照常舉行、所有活動不受限制，解封之舉動令全球的輿論一片譁然，紛紛質疑確診數是否會一路飆升。然在距離解封約三個月的時間，英國之疫情並未趨緩但也未暴增。英國目前的總確診數，高達約七百二十萬人之多，是全球第四嚴重的國家，僅次於美國、印度和巴西，在當地，每天仍有約四萬人確診。

⁹⁴ 陳凱俊，疫情悶太久？英國解禁計畫剛公布 旅遊訂單暴漲 500，
<https://tw.news.yahoo.com/%E7%96%AB%E6%83%85%E6%82%B6%E5%A4%AA%E4%B9%85-%E8%8B%B1%E5%9C%8B%E8%A7%A3%E7%A6%81%E8%A8%88%E7%95%AB%E5%89%9B%E5%85%AC%E5%B8%83-%E6%97%85%E9%81%8A%E8%A8%82%E5%96%AE%E6%9A%B4%E6%BC%B2500-034112775.html>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 29 日。

然在《Bloomberg》⁹⁵的疫苗統計數據下，截至十月二十九日為止，英國至少施打一劑疫苗的人口比率已高達 74.3%，而兩劑都施打完成的人數也高達 68.3%，為疫苗覆蓋率相當高的國家。

在英國已達完全解封且有一定疫苗覆蓋率之情況之下，英國旅行相關服務業也逐漸在復甦的道路中。在今年七月時，英國運輸大臣夏普斯（Grant Shapps）表示，從八月二日起，英格蘭地區將允許來自美國和歐洲聯盟，已完整接種疫苗的旅客在入境後免除隔離，英國的這項政策改變將對復甦航空和旅遊產業注入新動力。更在今年十月二十八日宣布，英國將在十一月一日刪除 COVID-19「紅色名單」上的最後 7 個國家⁹⁶，刪除 COVID-19「紅色名單」後代表，英國結束入境強制隔離之政策，與恢復疫情前的日常生活近在咫尺。

（二）相關制度

英國關於旅行相關服務業之相關法條規定以歐盟的法條規範為主，因英國在二〇二〇年脫歐前，為歐盟之會員國，會員國中所適用之法規仍以歐盟理事會所訂定之相關法規為主，惟在法規中之規定並未如我國強制旅行相關服務業強制旅行相關服務業投保責任保險，但仍有在法條中針對旅行相關服務業在銷售旅行商品時有相關的規定。

然英國仍有不同於歐盟針對旅行相關服務業之風險管理制度，主要可分為兩個組織，主要會根據訂購旅遊行程之方式不同，而受有不同的保障。若選擇購買一整個套裝行程，主要會以航空旅遊業者執照（Air Travel Organiser's Licence, ATOL）為主要之保障、若以旅客自行訂購飯店、交通與住宿等，主要會以為英國旅行業協會（Association of British Travel Agents, ABTA）主要之保障，然在此兩個協會所提供的風險管理機制而言，保障範圍為相輔相成，若針

⁹⁵ Bloomberg, More Than 6.96 Billion Shots Given: Covid-19 Tracker, available at <https://www.bloomberg.com/graphics/covid-vaccine-tracker-global-distribution/>, last visited: 2021/10/29.

⁹⁶ 分別為哥倫比亞、多明尼加共和國、厄瓜多、海地、巴拿馬、祕魯和委內瑞拉。

對航空旅遊業者執照所無法完整提供的保障，則可由英國旅行業協會補足，且多數旅行相關服務業會同時擁有兩個協會的執照，以下會針對兩個組織所提供之不同之處為詳細之介紹。

1. 航空旅遊業者執照 (Air Travel Organiser's Licence, ATOL)

英國政府在一九七三年後，因旅遊風氣漸漸盛行且在一九八〇年代申根公約的簽訂導致歐盟境內旅遊更加便利，旅行業者數量增加及旅遊風氣之盛行，競爭的旅遊市場導致英國多次出現有因旅行業出現財務或業務上問題，而使旅客滯留海外之事件發生。因此意識到，當旅行相關服務業陷入困境，不僅是應給予旅行消費者更多的保障，也應透過事前旅行相關服務業的風險管理機制去提升其對於旅行消費者之危機處理。因此，英國根據歐盟之規定⁹⁷，在購買旅遊套裝行程時，如包含飛機與飯店、飛機與租車、飛機與飯店再加上租車，該旅客須受到航空旅遊業者執照之保護。

根據歐盟規定之套裝旅程之認定則是必須在下列三項要點中符合兩項以上，而三項要點分別為：交通、住宿或其他非交通住宿之影響旅行甚大之事項⁹⁸。即旅遊相關服務業必須具有航空旅遊業者執照，才可以向消費者出售旅遊套裝行程。

航空旅遊業者執照 (Air Travel Organiser's Licence, ATOL) 為由英國民航局 (Civil Aeronautics Authority, CAA) 所創立，為官方針對保護旅遊消費者所建立之官方財務保護計畫，目的是希望讓旅遊消費者於旅遊時，無

⁹⁷ Council Directive 90/314, 1990 O.J. (L 158) (EC) (Replaced by Directive 2015/2302, 2015 O.J. (L 326)).

⁹⁸ Council Directive 90/314, art. 2.1, 1990 O.J. (L 158) 60 (EC),
“package” means the pre-arranged combination of not fewer than two of the following when sold or offered for sale at an inclusive price and when the service covers a period of more than twenty-four hours or includes overnight accommodation:
(a) transport;
(b) accommodation;
(c) other tourist services not ancillary to transport or accommodation and accounting for a significant proportion of the package.

須擔心其已支付之旅遊費用，在旅行相關服務業停止營運（Ceases Trading）時即化為烏有，仍有政府之財務保護計畫會提供財務上的幫助。然保護消費者及旅行相關服務業所為之風險管理機制應為一體兩面，若該計畫為保護消費者在旅行相關服務業面臨財務困難時，能為旅客提供財務上之幫助，同時也能在旅行相關服務業陷入財務危機時，為其協助處理旅客之安置問題。

此官方財務保護計畫只要是該旅行相關服務業之總部位於英國，其所出售的套裝行程（Package）皆有適用，其中，該計畫主要在保障關於套裝行程中航班之預訂，即旅客於預訂機票（包括英國國內航班）但未立即收到機票之情形。然應注意者，因該計畫僅保障「套裝之行程」，因此，若直接向航空公司或旅行社預訂的航班，因不屬於套裝行程，故並不受此財務計畫之保護。

而在實務中，若旅客購買之旅遊行程有受到航空旅遊業者執照保護，則旅客會在簽訂旅遊契約或付款後，會從旅行相關服務業獲得受航空旅遊業者執照保障之證書（ATOL Certificate），而持有該證書之旅客即可在旅行社停止營運時，可依憑此證書而得到該計畫財務上之保障。在購買旅遊行程之旅遊相關服務業陷入財務困境時，若該行程尚未啟程，旅客可要求退款；若旅遊行程已啟程，則可向該計畫請求住宿及返程機票之補助。在其官方網站中，也有標示提醒旅客該如何針對錯誤資訊查證，在其官網可查詢其購買之旅行相關服務業是否真有受到航空旅遊業者執照保障，非僅聲稱其有受到保障。然在保證旅行相關服務業在面臨風險時，仍可兼顧旅客之後續旅遊品質之維護外，若旅客因疫情等不可抗力事件或是可歸咎於旅行相關服務業之原因而導致無法完成行程時，可選擇全額現金退款、旅遊代金卷（Credit notes）或更改日期，若後續旅遊代金卷因旅行相關服務業在財務上出現問題，無法給予兌換時，旅客將得到補償。近兩年來因新

冠肺炎疫情，航空旅遊業者執照也有在其官方網站針對因新冠肺炎疫情而得到之旅遊代金券的使用方式，分述如下⁹⁹：

航空旅遊業者執照的財務保護計畫，僅保護旅客以現金預定其旅遊行程者，不保護旅客以代金券或是其他折扣券（包括補償代金券）即旅客並無現金損失之狀況下。然當航空旅遊業者執照所保護之旅遊行程若因新冠肺炎而遭取消或無法前往，旅客根據其預定有三種選項可選擇：

- (1) 接受全額退款
- (2) 變更原定旅遊時間
- (3) 針對從 2020 年 3 月 10 日至 2022 年 9 月這段期間，因受有航空旅遊業者執照保護之旅行相關服務業所發行代金券，根據 Air Travel Trust (ATT) 之條款，該代金券則會受有 ATOL 財務保護計畫之保障，直到旅客將該代金券兌換成現金或進行新旅程之預訂

然若旅行相關服務業在與旅客協商後續處理方式時，僅提供旅客將取消之旅遊行程轉換為代金券，而並無告知旅客可將該取消之旅遊行程轉換為現金，此種行為則可被視為違反航空旅遊業者執照，不應因該旅行相關服務業所發行之代金券受有該財務計畫之保護，而剝奪旅客原有之權益。

儘管英國民航局正在確認航空旅遊業者執照中，僅因新冠肺炎疫情取消旅遊行程而得到的旅遊代金券的數量有多少，但旅客應充分了解其權益，若旅客不希望接受旅遊代金券時，可選擇以現金退款來去代旅由代金券。旅客可以選擇接受旅遊代金券或對預訂的旅遊行程進行修改作為退款的替代方案，然旅行相關服務業也應同時向消費者提供全額現金退款的機會。

⁹⁹ ATOL, ATOL Protected Covid 19 Refund Credit Notes, available at <https://www.caa.co.uk/Covid-19-Refund-Credit-Notes.aspx>, last visited: 2021/11/1.

而旅客所受航空旅遊業者執照之補償，其基金係由英國民航局（CAA）運營，透過要求航空旅遊業者執照之會員為每位旅客支付 2.5 英鎊，並由航空旅遊信託基金（Air Travel Trust）¹⁰⁰管理。該資金用於退還、遣返或償還旅客旅行受影響部分之費用。因此，該補償基金可為旅客提供保障，以減少對其旅遊的影響，或者在旅客無法旅行時，為旅客提供全額退款。例如於疫情期間停止運營之旅行相關服務業，若因新冠疫情而取消預訂之旅客，因獲得旅遊代金券（Refund Credit Note）而可以選擇使用該券以修改原有預訂或進行新的預訂行程，亦可兌現等待現金退款。

2. 英國旅行業協會（Association of British Travel Agents, ABTA）

英國旅行業協會所成立之時間早於航空旅行業者執照，該組織為由民間旅行相關行業所組成之協會，似和我國旅行業品質保障協會有相似性，協會主要之組成內容為針對旅行相關服務業提供旅行建議、保障和協助解決旅客與旅行相關服務業之爭議。而同前述關於此兩組織之介紹可知，兩個協會所提供的風險管理機制，其保障範圍為相輔相成，並非完全重疊，英國旅行業協會主旨為保障旅客在向旅行業訂購鐵路、輪船或自駕旅遊時，所產生之風險。保障方式可分為法律上和經濟上二種，法律上的保障指為確保旅客能完整享有所有旅遊行程，而不受任何影響；經濟上的保障則是在旅行業無法完成行程時，透過該協會之協助，給予退款或是讓滯留旅遊地的旅客能返回原出發國。

對於加入該協會之會員，該協會針對不同旅行相關服務業，會給予不同財務標準，而根據該財務標準決定其入會費與年費。而加入該會主要須遵守其所定之所有內部規範，以保障旅客之旅遊品質。例如，英國旅行業協會會員不能在旅客全額付款後取消其預訂，除非出於無法控制的原因且

¹⁰⁰ CAA, About the Air Travel Trust, available at <https://www.caa.co.uk/ATOL-protection/Air-travel-trust/About-the-Air-Travel-Trust/>, last visited: 2021/11/16.

有必要取消，而發生這種情況時，該會員必須提供旅客取回所有款項或安排其他旅行的選擇。

除此之外，在旅客直接透過航空公司預訂的航班之情況，無法受到航空旅遊業者執照之保障，更非屬英國旅行業協會保障範圍，因此，英國旅行業協會與英國安盛保險公司（AXA Insurance UK）合作，提供旅遊不便保險（ABTA Travel Sure travel insurance）¹⁰¹之選擇，給予旅客轉嫁風險，並提供全天候之緊急求助熱線。其按價格與承保範圍分為三種方案，依次是方案一（ABTA Travel Sure）、方案二（ABTA Travel Sure Gold）及方案三（ABTA Travel Sure Platinum）。承保範圍包括醫療支出、行程縮短或取消及行李丟失等等。其中行程縮短或取消部分、當旅宿業者或為旅客代訂票券之業者有因破產使旅客受有損害時，依不同方案有不同之賠償金額。

而針對此旅遊不便險保單條款是否有承保因新冠肺炎疫情所導致之班機延遲等承保範圍，英國旅行業協會也於其官方網站有詳細說明：此由英國安盛保險公司所承保的旅行保險，只要在旅客不違反外交部或醫療機構之建議下進行之旅遊行程，縱使在新冠肺炎期間進行之旅遊，在旅行期間因新冠肺炎所引起的醫療費用，該保險之條款和條件仍適用，仍可透過該旅遊不便險得到理賠。然若取消之原因為政府機構所為之旅遊政策所導致，則無法依該旅遊不便險得到賠償。惟在疑似感染新冠肺炎需自我隔離而無法前往旅程時，可依據醫療證明及檢測結果向該保險申請理賠¹⁰²。

除上述兩所述之兩種旅行相關服務業之風險管理機制，在英國保險公司 HISCOX 之網站中¹⁰³也有在針對旅行相關服務業有建議投保之保險險種，在旅

¹⁰¹ ABTA, ABTA Travel Sure Travel Insurance, available at <https://travelsure.abta.com/>, last visited: 2021/11/16.

¹⁰² ABTA, Coronavirus- (covid-19) -our Stance, available at <https://travelsure.abta.com/faqs-and-contact-us/Coronavirus/>, last visited: 2021/11/4.

¹⁰³ HISCOX, Business Insurance for Travel Agents, available at <https://www.hiscox.co.uk/business-insurance/travel-agents>, last visited: 2021/11/4.

行相關服務業此種有極大不確定性之行業，常常因天候問題、天災等不可抗力因素導致航班延遲或是旅遊行程無法按原定行程進行，在此種情形若可透過保險來為風險轉嫁，應可提升旅行相關服務業之服務品質及客戶感受。

二、歐盟

(一) 新冠肺炎下之市場現況

在去年（二〇二〇年）新冠肺炎疫情肆虐全球，歐盟也深受疫情影響，根據報導，歐洲各國為了防疫而實施旅行禁令，已經對旅遊業產生毀滅性影響，歐洲各航空公司被迫裁掉數以萬計的員工，對整個歐盟至關重要的旅遊業，造成嚴重的影響¹⁰⁴。

在新冠肺炎爆發初期，歐洲許多國家為了防疫不僅實施鎖國政策，更實施宵禁政策，試圖控制飆升的確診人數。從一八九五年就開始實施的《申根公約》¹⁰⁵，也因為新冠肺炎的爆發導致無法再自由移動於有簽署申根公約的各個國家中，歐盟執委會主席也建議各會員應實施三十天入境禁令，而在歐盟執委會建議各國應實施入境禁令前，已有許多國家自行宣布封鎖國境。

而在一整年與新冠肺炎對抗的日子，旅行相關服務業也面臨到極大的困境，無法自由的移動於各個國家，大幅地降低民眾對於旅遊的意願。而在疫苗開始廣泛施打後，根據《Bloomberg》¹⁰⁶的疫苗統計數據下，截至十月二十九日為止，歐盟至少施打一劑疫苗的人口比率已高達 69.1%，而兩劑都施打完成的人數也高達 66.8%。

受到去年一整年歐洲鎖國政策的影響，許多民眾都開始渴望旅遊，觀光尸產業也逐漸恢復，故歐盟也推出「數位疫苗護照」¹⁰⁷，只要施打過經歐盟認可的疫苗廠牌¹⁰⁸，民眾即可自由的到歐盟各地旅遊，希望能因此提高民眾對於旅

¹⁰⁴ 中央通訊社，歐盟拯救旅遊業 計畫夏季分階段重啟境內旅行，<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202005130424.aspx>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 28 日。

¹⁰⁵ “Schengen Agreement”

¹⁰⁶ Bloomberg, *supra* note 95.

¹⁰⁷ “EU Digital COVID Certificate”

¹⁰⁸ 莫德納 (Moderna)、輝瑞 (BNT)、嬌生 (Johnson & Johnson) 及阿斯特捷利康 (AZ)

遊的意願，加速旅遊業的復甦。德國感染新冠肺炎的比率逐漸下降、義大利的疫情也在三月份達到高峰後逐漸降低、法國政府也起為了呼應歐盟數位疫苗護照，將更新其旅遊政策，只要持有已接種疫苗、陰性檢測報告，或已康復的證明，就能直接入境法國，然英美兩國完全接種疫苗的旅客，仍需要持陰性檢測證明。感染新冠肺炎比率逐漸下降導致歐盟各國紛紛開放國界，再加上數位疫苗護照之發行，不論是在歐盟境內旅遊或是離開歐盟之旅遊行程，其預訂率都大幅提升。

依據歐盟理事會之公告，該公告有提到在現行仍屬新冠肺炎傳染期間，僅開放三大類人員可至歐盟旅遊，分別為：為完全接種疫苗者（Vaccinated Persons）、必要旅行者（Essential Travellers）、安全旅遊名單上第三國之非必要旅行者（Non-essentials Travellers from countries on EU list），且針對可放緩入境規定第三國的審查標準會在每兩週重新檢視：

1. 十四天內每十萬人口確診數低於七十五人
2. 確診數呈現穩定或下降趨勢
3. 七天內每十萬人至少有三百人篩檢
4. 以上篩檢情況採陽率低於4%
5. 變種病毒疑慮與否
6. 疫苗接種進度
7. 各國對疫情整體應變能力
8. 資訊及數據可信度
9. 互惠前提

第三國入境旅客需持出發日前七十二小時內新冠肺炎檢測陰性證明，且歐盟會員國可自行選擇，是否要求旅客入境進行十四天天隔離檢疫與核酸檢測

109。

¹⁰⁹ EU, Infographic - COVID-19: Travel from Third Countries into The EU, available at <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/covid19-travel-restrictions-third-countries/>, last visited: 2021/10/31.

(二) 相關制度

由於歐盟在二〇〇四年二月所頒布的 Directive 90/314 以及二〇一五年所發布的 Directive 2015/2302，使歐盟在旅客權益保障方面，成為了許多國家參照的標竿。惟在二〇一九年，英國老牌旅行業湯瑪斯庫克（Thomos Cook）因協商失敗宣布倒閉，由於龐大的觀光產業鏈互相牽連，影響層面極廣，許多滯留國外的旅客無法返國。可得而知，縱使在旅客權益保障相對完善的歐盟，也會發生影響旅客權益重大之倒閉事件。

航空運送已成為現在全球旅客流動最普遍之運送方式，然航空旅客運送延遲之問題常發生爭議，而歐盟執委會於近年為解決此等問題，遂制定歐盟地區所使用之規則¹¹⁰，對於航空旅客就班機延遲之權利有大幅提升。而在歐盟關於旅行相關服務業之風險管理方面，似以維護旅客之權益為主，以相關之法規或指引去協助旅客維權給予其經濟上及實質上之幫助，而非像大多的亞洲國家，關於旅行相關服務業之相關規定，主要以政府訂定法規強制旅行相關服務業去進行風險管理機制，強制投保責任保險、履約保證保險或是繳交保證金由相關公會去營運。然旅行相關服務業風險管理著重之層面不同，應可理解為國情不同導致著重層面之不同。然相較於亞洲對於旅行相關服務業之風險管理以及旅客之權益保障，歐洲之相關制度及規章仍具其參考性，故分述如下：

1. 航空旅客權益保障

歐盟在二〇〇四年二月頒布 Regulation 261/2004，對於旅客因航空運送人拒載、航班取消或遲延時提供補償及協助加以規定，由二〇〇五年二月十七日起生效，旨在保護旅客若在登機被拒絕、航班取消或長時間延誤的情況下，明確制定對乘客之賠償和歐盟所會提供之協助，來確保對乘客之高度保護。然該規章有針對旅客航班取消、延遲為規定，在旅客遭航空公司拒絕登機、航班被取消或航班長時間延遲，航空公司須對旅客給予賠償及援助，然在不可抗力或因自然災害所導致之航班取消、延遲或拒絕登機，航空公司可不賠償。在歐盟頒布此規則後，航空旅客權益大幅提升，

¹¹⁰ Regulation 261/2004, 2004 O.J. (L 46) (EC).

航空運送人超額出售機位、取消航班或班機延遲，此等影響旅客權益重大之情形也改善許多。

然在新冠肺炎疫情爆發後，在二〇二〇年三月十八日時也針對在新冠肺炎疫情下該如何適用 Regulation 261/2004 發表一指引，其指引內容認為新冠肺炎疫情應可視為「特殊情況」（Extraordinary Circumstances），旅客及航空公司均無法避免，縱使使用了預防之手段，該指令也認為航空公司取消航行、延遲航行之原因若為保護機組員健康或是配合出發地、目的地國家之邊境管制政策，並不應認為其違反該規則。

(1) 適用範圍

此規則適用範圍包括三種情形，即拒載、航班取消及航班遲延之情況下，但於免費運送或優惠票價等情形並不適用，此處所指之優惠票價指非一般人可取得之，如員工票等機組員之優惠。本規則適用之旅客為從歐盟成員國之機場出發，或第三國機場出發前往歐盟成員國境內機場之旅客，航空運送人為歐盟會員國所屬者。若旅客在第三國獲益或獲補償並給予協助則不適用之。又從位於成員國境內出發之旅客，則不論其國籍、目的地、航空運送人國籍。

除航班取消外，拒絕登機和遲延之旅客應符合下列條件，已確認座位並開始辦理登機手續，並按相關之規定、事先指定時間和書面形式辦理登機手續，若未事先指定登機時間，則應於飛機離站時間前四十五分鐘；或不論其原因為何於航空運送人、旅行業就原已確認座位之航班轉到另一航班¹¹¹。

(2) 旅客可向航空公司主張之權益

當符合該規則所適用之範圍時，Regulation 261/2004 即適用在四類情形，即拒絕登機、航班取消、航班延遲或升（降）艙等。而在下列情形

¹¹¹ 羅俊瑋，歐盟與我國航空旅客運送遲延規定之研討，中律會訓，20 卷 4 期，頁 27，2018 年 1 月。

中，規則內有根據飛行航程及時間去決定其賠償金額，以及航空運送人須對旅客做出之補償。

① 拒絕登機¹¹²

當航空運送人因事前超賣機位而導致無法使所有購票之乘客均登機時，航空運送人首先應尋問是否有旅客自願更改班機，若自願更改班機之旅客不足，則可能會使某些乘客遭到航空業者拒絕登機需更改航班，在此種情況下，航空運送人必須補償遭到拒絕登機之旅客。

若乘客之班機遭到機票取消或是拒絕登機，乘客可主張下列權益：

- A. 在 7 天內償還機票費用或返程至第一個出發點或改航至最終目的地的機票；
- B. 照顧¹¹³（茶點、餐點、住宿、機場與住宿地點之間的交通、兩次免費電話通話、電傳或傳真消息或電子郵件）；
- C. 補償¹¹⁴：發生旅客遭航空運送拒絕登機時，如表 10：旅客遭拒絕登機與賠償金額對照表，Regulation 261/2004 中規定，航程在 1,500 公里者為 250 歐元；航程超過 1,500 公里在歐盟境內者，和航程在 1,500 公里至 3,500 公里之其他航班為 400 歐元，其餘為 600 歐元。補償現金、銀行電子轉帳、銀行匯票或支票支付，或與旅客協議以旅行行憑證或其他方式支付¹¹⁵。

表 10：旅客遭拒絕登機與賠償金額對照表

飛行距離	賠償金額
1500 公里以下	250 歐元
歐盟境內 1500 公里以上	400 歐元
非歐盟與歐盟 1500—3500 公里	400 歐元
非歐盟與歐盟 3500 公里	600 歐元

¹¹² Regulation 261/2004, art. 4.1, 2004 O.J. (L 46) 4 (EC).

¹¹³ Regulation 261/2004, art. 9, 2004 O.J. (L 46) 5 (EC).

¹¹⁴ Regulation 261/2004, art. 7, 2004 O.J. (L 46) 5 (EC).

¹¹⁵ 羅俊瑋，頁 27，同註 111。

② 航班延遲

當旅客原先預定之機票，除因航空運送人不可抗力之因素造成抵達時間超過原定之抵達時間，Regulation 261/2004 中僅對拒載航班取消分別定義，並未對航班遲延作出定義。航空運送人須依照是否在歐盟境內、飛行航程以及延誤時間去計算須賠償予乘客之賠償金額。

下表 11：航空延遲時間與賠償金額對照表為航空延遲時間與賠償金額對照表，大約可將延遲區分為三種情形：

- A. 航程為 1,500 公里或 1,500 公里以下者，延遲兩小時或兩小時以上；
- B. 所有歐盟境內的航程在 1,500 公里以上、延遲時間為三小時或三小時以上者，及航程在 1,500 公里和 3,500 公里之間的所有其他航班；
- C. 除上述 A 暨 B 之外者，比預定離站時間延遲四小時或四小時以上的所有航班。

表 11：航空延遲時間與賠償金額對照表

航班抵達延誤時間	飛行距離	賠償金額
歐盟境內		
2 小時以上	1500 公里以下	250 歐元
3 小時以上	1500 公里以上	400 歐元
非歐盟與歐盟		
2 小時以上	1500 公里以下	250 歐元
3-4 小時	1500—3500 公里	400 歐元
4 小時以上	3500 公里以上	600 歐元

③ 航班取消

若旅客在登機前遭到航空公司取消班機且在並未事先告知之情況下，除了可向航空公司要求退款或是要求更改成提早或延後抵達目的地

之班機，航空公司也必須給予旅客額外的補償。

如表 12：航班取消與賠償金額對照表，Regulation 261/2004 中規定，航程在 1,500 公里者為 250 歐元；航程超過 1,500 公里在歐盟境內者，和航程在 1,500 公里至 3,500 公里之其他航班為 400 歐元，其餘為 600 歐元。補償現金、銀行電子轉帳、銀行匯票或支票支付，或與旅客協議以旅行憑證或其他方式支付¹¹⁶。

表 12：航班取消與賠償金額對照表

飛行距離	賠償金額
1500 公里以下	250 歐元
歐盟境內 1500 公里以上	400 歐元
非歐盟與歐盟 1500—3500 公里	400 歐元
非歐盟與歐盟 3500 公里	600 歐元

④ 艙等變更

若航空公司將乘客原預定之艙等，升等至較高之艙等，航空公司不可向旅客收取額外費用；降低至較低之艙等，航空公司則需要在七天內，依照下列表 13：艙等變更與賠償金額對照表所述之情形給予乘客退款：

- A. 航程為 1,500 公里或 1,500 公里以下者，須退還票價之百分之三十；
- B. 所有歐盟境內的航程在 1,500 公里以上者，及航程在 1,500 公里和 3,500 公里之間的所有其他航班，須退還票價之百分之五十；
- C. 除上述 A 及 B 之外者，航程超過 3500 公里以上者，須退還票價之百分之七十五。

¹¹⁶ 羅俊瑋，頁 27，同註 111。

表 13：艙等變更與賠償金額對照表

退票比例	飛行距離
歐盟境內	
票價之百分之三十	1500 公里以下
票價之百分之五十	1500 公里以上
票價之百分之七十五	歐盟國家和法國海外省
非歐盟與歐盟	
票價之百分之三十	1500 公里以下
票價之百分之五十	1500—3500 公里
票價之百分之七十五	3500 公里以上

2. 團體旅客保障

歐盟因一九九〇年制定之「套裝旅遊指令」(Directive 90/314) 已不敷使用，故於二〇一五年發布 Directive 2015/2302 指令，取代原先之指令，成為新的旅遊消費者保護之重要指令¹¹⁷。在新指令中，加強消費資訊的充分揭露與業者破產時之消費者保護機制外。然因本指令所涵括之內容眾多，以下篇幅之介紹僅著重於提升「資訊義務之要求」及「破產保護」，以利本論文參照旅行相關服務業之風險管理。

在針對「資訊義務之要求」，主要要求業者於締約前必須將旅遊行程之細項，包含團費、支付方式、景點等跟旅遊行程相關之資訊提供給旅客。而在締約時業者應於契約中載明「破產保護處理機制之名稱及其契約細節」，以利解決突發情形¹¹⁸。

而在針對「破產保護」之規範，主要分為業者保護機制之建置與會員國之間的協定。

(1) 業者破產保護機制之建置

業者對於破產保護之提供，不因業者是否有在該會員國中設點有所不

¹¹⁷ 謝偉雯，從歐洲旅遊指令之修正看我國旅遊消費者保護之未來，消費者保護研究，第 22 輯，頁 41，2018 年 3 月。

¹¹⁸ Council Directive 90/314, art. 7.2, 1990 O.J. (L 158) 60 (EC).

同，如係在業者之所在地發生破產至無法履約時，業者也應返還所有旅客支付之費用。倘套裝旅遊契約中有包含旅客運送者，業者也應將旅客安全地送回原出發地。如係在業者為設點之會員國，發生破產致無法履約時，亦應遵守該會員國之法令，提供相關之安全機制。

(2) 會員國之間的協定

為保障旅客不因業者所提供之破產保護機制隨其營業點設置之差異性而有所差別待遇，本指令除要求業者應於各會員國中，不論有無設立營業據點，均應提供破產保護機制，同時也要求會員國對於業者應提供破產保護機制之執行為相互之承認與協助。

三、新加坡

(一) 新冠肺炎下之市場現況

與台灣相同，在新冠肺炎疫情爆發初期身為「防疫優等生」的新加坡，過去的防疫成果有目共睹。在疫情爆發初期緊急關閉邊境，並積極進行相關檢測等，都讓當地的確診數盡可能地控制在趨近於零，且也是亞洲地區最早訂購新冠疫苗的國家之一。然在今年五月台灣爆發本土疫情之際，新加坡也因 DELTA 變種病毒入侵新加坡而導致本土病例大增，境內確診人數大幅提升。

然從今年七月開始，新加坡政府對於新冠肺炎之策略從過去「嚴防邊境」的策略，轉為「與新冠病毒共存」的疫情後新常態，不再將新冠病毒視為嚴重威脅健康的疾病，而是以「流感」的方式與它共存。對於國內疫情之防制以提升民眾之疫苗覆蓋率為主¹¹⁹，截至 2021 年 11 月 4 日，新加坡接種一劑新冠肺炎疫苗佔總人口數百分之八十五、完整接種兩劑佔總人口數百分之八十五、接

¹¹⁹ Ministry of Health Singapore, available at <https://www.moh.gov.sg/covid-19/vaccination>, last visited: 2021/11/6.

種第三劑人數佔總人口數百分之十七，此舉雖並未使病例數降低，但也並未造成病例數大幅增加¹²⁰。

在今年十月時，新加坡政府也決定要擴大開放邊境，旅客完全接種的前提下，逐步恢復睽違將近二十一個月的空中旅行，開放疫苗接種者旅遊走廊

（Vaccinated Travel Lane，簡稱 VTL）、與疫情較穩定之國家進行安全互惠綠色通道（Reciprocal Green Lane，簡稱 RCL）、開放從疫情穩定國家入境之短期訪問旅客申請航空通行證（Air Travel Pass，簡稱 ATP），此政策對於旅行相關服務業為一有利政策。新加坡在今年十月十二日對加拿大、丹麥、法國、義大利、荷蘭、西班牙、英國與美國等八個歐美國家開放疫苗接種者旅遊通行證

（Vaccinated Travel Pass），即允許來自英國、美國、法國、韓國、加拿大、西班牙等上述國家已完整接種的旅客，入境免隔離，只需要在搭機前、抵境後進行總共兩次核酸檢測。此舉也外界認為是「有助維持該國的樞紐地位」。然在確診數仍居高不下的狀況開放邊境，在旅行相關服務業進行旅行行程等遊覽是，也要遵守相關之防疫政策，或以相關之保險來轉嫁感染新冠肺炎所可能帶來之風險及不便。

然縱使新加坡政府逐漸開放國門，仍對前往新加坡旅遊的旅客有相關限制，新加坡政府宣佈自二〇二一年一月三十一日晚上十一點五十九分起，透過新加坡「航空通行證（ATP）」、「互惠綠色通道（RGL）」及「疫苗接種者旅遊走廊（VTL）」入境新加坡的非新加坡籍或未持有新加坡居留證之短期旅客，必須購買旅遊保險，以承保在新加坡可能需要支付與新冠肺炎（COVID-19）相關的醫療及住院費用，且購買的保額不可低於 30,000 新加坡元。

¹²⁰ 聯合新聞網，新加坡確診人數居高不下 加強防疫措施延長一個月
<https://udn.com/news/story/121707/5831416>，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 6 日。

（二）相關制度

新加坡於「旅遊業法」(Travel Agents Act) 第二十一條¹²¹中，規定旅行業在接受旅客在新加坡購買的合格旅行產品的全額付款或第一部分付款（包括可退還的押金）之前，應要求旅客考慮購買旅遊保險，亦即課予旅行業對於旅客之告知義務。此旅行保險指該合法旅行業之無力償債而導致提供合格旅遊產品的失敗或中斷，且應告知旅客關於購買旅遊保險，有多個保險公司可選擇投保。

關於政府立法要求旅行業出售旅遊行程時，須詢問旅客是否購買承保範圍涵蓋旅行業破產之旅遊保險，並將旅客是否購買保險之決定予以記錄，其目的為進一步保障旅客之權益，並確保在遇到旅行業突然倒閉時，旅客能因事前已投保之旅遊不便險而獲得保障。新加坡政府在針對旅行相關服務業之風險管理，也以加強對旅客之相關概念宣導以提升旅客之權益保障，而非以法規強制旅行相關服務業投保責任保險、履約保險。

而新加坡旅遊局（Singapore Tourism Board）為鼓勵旅客於出國時，購買包含有旅行業破產之保險，亦公布有販售相關旅遊保險之保險公司於該官方網站，以確保旅客不會因旅行業破產或財務困難而導致其旅遊行程出現任何錯誤或中斷之情形。然須注意者，新加坡旅遊局僅將有販售包含旅行業破產之保險公司此資訊傳遞給旅客，而非保證該保險公司之清償狀況。

因此，可以看到多數新加坡旅遊保險保單中皆涵蓋因旅行業破產所生損失之補償條款¹²²。如表 14：新加坡安達產物保險之旅遊不便保險所示，參照安達產物保險於新加坡之旅遊保險保單中第十七條規定：「因旅行業破產所致之損失，其承保範圍須為新加坡註冊之旅行業，因財務狀況而違約致使之直接及必要結果，即須因旅行業財務陷入困境導致破產後，進而停止運營者，而旅客因此被迫取消旅程受有損害。理賠部分，僅在被保險人支付 500 美元以上之旅行、住宿費用之定金或預付款，或購買超過總價 1000 美元以上之旅遊行程時，才予以理賠。其保險金額係按艙等區分，依旅客所支付之旅行、住宿費用之定

¹²¹ “before receiving any payment that is in full or the first part payment (including by way of a refundable deposit) for an eligible travel product bought in Singapore by an individual — ask the individual to consider buying travel insurance”.

¹²² 安達產業保險公司、新加坡商美國國際產物保險均有相關旅遊不便險保單。

金或預付款金額，頭等艙最高給付金額不超過 5000 美元，商務艙 3000 美元，經濟艙則為 1000 美元」。

表 14：新加坡安達產物保險之旅遊不便保險

旅遊不便保險：因旅行業破產所產生的預付款損失	
承保範圍	若旅客因於新加坡註冊之旅行業有財務違約，造成直接及必要的結果（即在申請破產後由於財務狀況而完全停止運營）而被迫取消旅程者。
理賠項目	<ul style="list-style-type: none">● 本公司將根據旅客的保單條款與條件，向旅客補償旅行和/或住宿費用的預付款押金或損失，但最高不超過給付表中指定的最大保險金額。● 本保險之理賠，僅在旅客支付了超過 500 美元的旅行和 / 或住宿費用之定金或預付款或購買總價超過 1000 美元之旅遊行程（包括商品及服務稅）時，且旅客必須是在尚未得知任何可能導致旅程中斷之情況前，購買本保單者始有適用。

然在新冠肺炎疫情持續影響旅行相關服務業時，許多新加坡保險公司均對期現有之旅遊不便險保單為調整，不僅是為符合政府強制透過「航空通行證（ATP）」、「互惠綠色通道（RGL）」及「疫苗接種者旅遊走廊（VTL）」入境旅客投保旅遊保險之需求，也希望可以在旅遊風氣回升後的疫情時代，為旅客帶來更多保障。而安達產險也在其原有之旅遊不便險之外也設計了“SG TRAVEL INSURED”¹²³，此保險為特別針對入境新加坡之外國旅客所規劃之旅遊保險，此保險提供旅客高達 250,000 新加坡元之保障，而保障內容主要與若

¹²³ CHUBB, SG Travel Insured, available at <https://www.chubb.com/sg-en/individuals-families/sg-travel-insured.html>, last visited: 2021/11/7.

不幸感染新冠肺炎所需要支出的住院費用或治療費用等，購買此保險的旅客也可視其意願選擇加保旅程延遲等項目。

除安達產險外，美國國際產物保險公司也為因應新加坡政府要求透過「航空通行證（ATP）」、「互惠綠色通道（RGL）」及「疫苗接種者旅遊走廊（VTL）」入境旅客投保旅遊保險之規定，在二〇二一年六月後修改其旅遊保險，將對於新冠肺炎之相關保障加入其旅遊保險之條款中，更加提升旅客之權益保障¹²⁴。

四、日本

（一）新冠肺炎下之市場現況

新型冠狀病毒 COVID-19 席捲全球，因全球化導致全球往來密切，沒有任何國家可從此場病毒的戰爭中倖免，二〇二〇年一月十六日，日本公布第一起於神奈川縣發現的新冠病毒確診案例後，疫情也在國內蔓延開來。同年四月七日，日本政府首先針對東京都、神奈川縣、埼玉縣、千葉縣、大阪府、兵庫縣與福岡縣發布第一次緊急事態宣言。今年舉辦之東京奧運，在奧運開幕後不斷突破日本新冠肺炎之感染人數，本就因為疫情封鎖而重創的經濟生活，現在又將進入一段遙遙無期的抗疫延長賽。截至今年八月，日本政府已發布了五次緊急宣言，而在今年九月底結束第五次緊急宣言，宣布著手為可能爆發的另一波冬季疫情。

從去年新冠肺炎肆虐全球後，全球旅行業進入寒冬時期，日本旅行相關服務業也受到極嚴重之影響，在二〇二〇年四月二十七日，總部位於日本大阪市的旅行公司 White Bear Family 宣布，受武漢肺炎疫情衝擊，導致訂單相繼被取消、營運環境惡化，因此該公司及母公司 WBF Holdings 已於六月三十日向大阪地方法院聲請適用日本「民事再生法（破產法）」、日本知名高級連鎖膠囊旅

¹²⁴ AIG, Travel Guard Now with COVID-19 Cover, available at <https://www.aig.sg/personal/travel-guard/producers>, last visited: 2021/11/7.

館「First Cabin」也在今年四月二十四日聲請破產，同時解僱四百名員工並且關閉五間直營店。可從相繼宣布破產及經營困難之旅宿業，看見日本觀光產業受到新冠肺炎疫情之嚴重衝擊。

而在新冠肺炎延續第二年的今年，日本最大的旅行社「JTB」也陷入財務吃緊的狀況，在去年即驚傳裁員消息，連同日本及海外員工高達 6500 人失去工作，疫情打擊之下，佔營業額三分之一的海外旅行業務全數落空。而在今年，也為了確保手中仍有足夠資金，傳出賣掉位於東京和大阪的 2 棟大樓。據 JTB 旅行社表示，受到新冠肺炎疫情影響，大多數國家包括日本均仍禁止非本國人入境，人們旅遊之需求大幅減少，導致業績持續惡化，選擇在去年（二〇二〇）損失高達 1051 億日圓（約台幣 294 億元），今年也需要繼續撐過這波景氣寒冬，與新冠肺炎疫情帶來之影響共存。在面臨將近兩年之虧損，JTB 旅行社也調整公司經營方向，大幅減少實體營業門市及員工，且為了改善公司財務面向，除變賣大樓外也在積極準備新計畫，期許能在疫情後之經濟成長中提升業績減少虧損。

原於二〇二〇年日本政府為振興日本國內旅遊推出之「Go To Travel」政策，在去年為避免新冠肺炎疫情因此旅遊政策擴大，故暫停該旅遊政策。然因日本之疫苗接種率大幅提升，日本國內疫情回穩，該政策重新施行之可能性大幅增加，也期望在後疫情時代能透過政府之旅遊政策，提升民眾對於旅遊的需求，復甦旅行相關服務業。

（二）相關制度

日本針對旅行相關服務業之風險管理與我國較相似，雖非為強制旅行相關服務業投保保險，但和我國旅行業品質保障協會之保障金制度有相似之處。為了保障旅遊之旅客可以在旅行相關服務業有財務危機時得到足夠之賠償，日本旅行業協會（JATA）建立了「JATA 補充安全保證金系統」（JATA Supplementary Security Bond System）、「補償保證金系統」（The

Compensation Bond System) 以及政府為首的營業保證金系統¹²⁵，以維護旅客之權益，使旅客在旅行相關服務業面臨財務危機時，仍能繼續其旅遊行程或能得到退款。

1. 政府—營業保證金

此補償保證金為日本政府根據「旅遊業法（旅行業法）」¹²⁶所成立之制度，旅客可在旅行業因破產或其他原因（例如，當旅行業無法向旅客提供旅行相關服務時）違約時，向政府在此保證金之範圍內請求補償。

而旅行業根據「旅遊業法（旅行業法）」，需繳交營業保證金。營業保證金之計算，會根據旅行業之大小而有所不同，若為第一種旅行業，則需繳交七千萬日圓；第二種旅行業，則需繳交一千一百萬日圓；第三種旅行業，則需繳交三百萬日圓，若為地區限定旅行業，則需繳交一百萬日圓。

2. 民間組織

(1) 日本 JATA 補充安全保證金系統¹²⁷

日本旅行業協會（JATA）於 1999 年建立了「JATA 補充安全保證金系統」（JATA Supplementary Security Bond System）。鼓勵海外旅行之營運商、組織代理商組織之會員公司，可將海外套裝行程收益之百分之十的金額，作為旅行業在發生違約或破產的情況下之保證金，可以先透過業務還款保證金（法律解決系統）對旅客之索賠進行賠償，再透過 JATA 補充安全保證金系統進行賠償。以此海外套裝行程收益之百分之十的金額，作為旅行業在發生違約或破產的情況下之保證金，可大幅增加旅客的權益保障。

¹²⁵ 日文原文「營業保證金制度」。

¹²⁶ 日本《旅行業法》。

¹²⁷ JATA, Activities, available at <https://www.jata-net.or.jp/english/whats/wht4.htm>, last visited: 2021/11/4.

(2) 業務還款保證金¹²⁸

相較於「營業保證金」，在有加入日本旅行業協會（JATA）之旅行業，因日本政府將旅行業協會視為共同保證人，以日本 JATA 補充安全保證金系統視為擔保，保障旅客之權益，故旅行業並不需要向政府繳納營業保證金，僅需向日本旅行業協會（JATA）繳納業務還款保證金，金額為營業保證金之百分之二十。

依據是否有加入日本旅行業協會來決定業務還款保證金之金額，與我國在決定旅行社履約保證保險所應投保之金額時有雷同之處，均是依照是否有加入同業公會為依據¹²⁹。該筆由業務還款保證金所成立之基金係由 JATA 營運管理，作為一集體業務還款保證金。

第二節 國外與我國旅行相關服務業風險管理制度之討論

一、國外與我國旅行相關服務業風險管理制度之比較

根據前述英國、歐盟、新加坡與日本之旅行相關服務業風險管理之敘述可知，在許多國家關於旅行相關服務業之風險管理制度，並不如我國以法規強制旅行相關服務業¹³⁰強制投保責任保險、履約保險，而是以旅行相關服務業風險管理之另一面向—加強對旅客的權益保障以及建立旅客對於風險之意識，而加強對旅客之權益保障不僅是民間組織努力之方向，政府同時也會以法規強制力去要求旅行相關服務業去遵守。

¹²⁸ 日文原文「弁済業務保証金制度」。

¹²⁹ 我國對於旅行業投保履約保證保險之最低投保金額會根據該旅行社是否有加入中央主管機關認可足以保障旅客權益之觀光公益法人會員資格者，即中華民國旅行業品質保障協會。

¹³⁰ 根據本論文定義之旅行相關服務業包含旅行業、旅宿業及航空業，此處雖言多數國家並未強制旅行相關服務業強制投保責任保險，應不包括航空業，多數國家仍在航空法規中強制航空業投保責任保險且在航空國際公約也有針對航空業投保責任保險為規定，因航空業之行業特色及損失幅度大、損失頻率低之風險特性，多數國家即航空國際公約大多強制航空業投保責任保險，在此為說明。

以英國為首比較之部分，英國在二〇二〇年脫歐前與歐盟國家均適用相同之指令，不論是前述之 Directive 90/314 或是更新過後之 Directive 2015/2302，相關關於航班延遲、取消或是變更艙等之補助及相關之處理方法，均為相同之適用。然在歐盟指令以外，英國也發展出屬於其獨特關於旅行相關服務業之風險管理模式，以航空旅遊業者執照（ATOL）及英國旅行業協會（ABTA）為主要之保障，在此兩個協會所提供的風險管理機制而言，保障範圍為相輔相成，若針對航空旅遊業者執照所無法完整提供的保障，則可由英國旅行業協會補足，且多數旅行相關服務業會同時擁有兩個協會的執照。從多數旅行相關服務業同時擁有兩個協會之執照可知，在這兩個組織之保障下，若旅行相關服務業面臨財務困難時，旅客之權益也可因此受到保障，旅行相關服務業也可因此減少後續賠償金額之龐大負擔。且在疫情之下，不論是旅行相關服務業或是旅客均面臨到不可抗力事故及風險，若在此時有投保由英國旅行業協會與英國安盛保險公司合作之旅行保險，英國旅行業協會也於其官方網站詳細說明，只要在旅客不違反外交部或醫療機構之建議下進行之旅遊行程，縱使在新冠肺炎期間進行之旅遊，在旅行期間因新冠肺炎所引起的醫療費用，該保險之條款和條件仍適用，可謂對旅客之保障大幅提升。

而在歐盟部分，歐盟也未以相關指令及條例強制旅行相關服務業需投保相關保險，然因其根據 Regulation 261/2004 需在航班延遲、取消等情形對旅客為補償，且此筆補償金額仍須由該銷售旅行行程之公司或是發售交通票券之航空業去向旅客支付，雖對旅行相關服務業旅客之權益保障完整，但也帶給旅行相關服務業龐大的財務負擔，但若欲在歐盟此種高度保護旅客之地區為旅行相關服務業之運營，Regulation 261/2004 為首要遵守之指令，故本論文認為此指令雖非強制旅行相關服務業為投保保險等轉嫁風險之風險管理，但卻以要求旅行相關服務業需賠償旅客補償金此種方式，變相使旅行相關服務業必須控管其財務狀況或是盡量維持航班準時，以非強制性之手段實以要求旅行相關服務業遵

守該指令。然若在新冠肺炎傳染期間，許多國家為降低疫情擴散而選擇進行邊境管制，若此時旅客依 Regulation 261/2004 向航空公司請求賠償，歐盟認為應屬特殊情形，航空公司不需向旅客進行賠償。

在 Regulation 261/2004 之外，在後疫情時代歐盟為振興歐盟旅遊風氣，也推出了「數位疫苗護照」，只要施打過經歐盟認可的疫苗廠牌即莫德納 (Moderna)、輝瑞 BNT、嬌生 (Johnson & Johnson) 及阿斯特捷利康 (AZ)，民眾即可自由的到歐盟各地旅遊，希望能因此提高民眾對於旅遊的意願，加速旅遊業的復甦，且許多國家如美國、台灣也接續在研議推出疫苗護照，然世界衛生組織對推動疫苗護照持保留態度。數位疫苗護照推行之下，也成為了許多民眾爭論之議題，疫苗護照不僅涉及個人資料、接種疫苗廠牌等個資，及貧富國家疫苗取得數量落差大、分配不均等，即可能會導致「一個地球、兩種世界」之情形發生。而因疫苗護照所產生之許多爭議，不僅是個資外洩爭議或是貧富差距等問題，提供 PCR 核酸檢測陰性證明應是目前確保搭機安全最實際可行的做法之一。而國際航空運輸協會 (IATA) 推出了一款國際航空旅行通行證 (IATA Travel Pass)，應可為歐盟疫苗護照之外，另一種在後疫情時代保護旅客及邊境安全之方法。

新加坡之旅遊相關服務業風險管理與歐盟較為相似，新加坡政府透過《旅行業法》及新加坡旅遊局於官方網站中提倡旅客投保旅遊不便險之重要性，以旅客角度出發所為之風險管理，然新加坡政府仍課予旅行社「紀錄」的義務，必須在旅行社向旅客提出可投保旅遊不便險時，將旅客之決定為記錄，以確保旅客之權益維護。然在新加坡政府推動疫苗接種者旅遊走廊 (Vaccinated Travel Lane)、安全互惠綠色通道 (Reciprocal Green Lane)、航空通行證 (Air Travel Pass) 後，新加坡政府也要求若以航空通行證、安全互惠綠色隧道及疫苗接種者旅遊走廊此三種方式入境新加坡的旅客，都必須投保包含旅遊保險，且該保險的承保範圍都必須包括若感染新冠肺炎之相關治療費用。而此舉應也可視為

在開放邊境的同時，以強制旅客投保旅遊保險的方式，降低新加坡政府之醫療量能。且因新加坡政府強制以該兩種入境方式入境新加坡之旅客投保旅遊保險，許多新加坡保險公司也因為此政策，擴大其原已販賣旅遊保險之承保範圍，提高對旅客之保障。

日本對於旅行相關服務業之風險管理方式與我國較為相似，以旅行社繳交一筆金額所成立基金，以該筆基金為旅行相關服務業之風險管理，與我國以旅行業品質保障協會所成立之保障金有類似之處。為保障旅遊之旅客可以在旅行相關服務業發生財務危機時得到足夠之賠償，日本旅行業協會（JATA）建立了「JATA 補充安全保證金系統」（JATA Supplementary Security Bond System）、「補償保證金系統」（The Compensation Bond System）以及政府為首的營業保證金系統，以維護旅客之權益，使旅客在旅行相關服務業面臨財務危機時，仍能繼續其原定之旅遊行程或能順利得到退款。

二、我國旅行相關服務業風險管理制度之改進

根據前述關於英國、歐盟、日本及新加坡之旅行相關服務業之介紹，可知每個國家或國際組織均有對旅行相關服務業不同之風險管理機制，然本論文認為在要求旅行相關服務進行風險管理之目的，均是希望可以保障旅行相關服務業之旅客，在旅行相關服務業發生財務或經營危機時，也能維護旅客之權益。

然我國旅行相關服務業之風險管理制度最需要補足的部分同時該部分也為本論文所討論之重點—大規模傳染病疫情，在我國現行旅行相關服務業之風險管理制度是無法保障在大規模傳染病疫情之下，不論是旅行相關服務業或是旅客所面臨之損失，政府強制旅行相關服務業所投保之責任保險、履約保證保險並無法協助旅行相關服務業處理疫情之風險，我國現行保險公司對旅客所販售

之旅遊不便險也無法保障旅客因受到新冠肺炎導致之行程延誤、取消—因不論是責任保險、履約保證保險均無對大規模傳染病有相關規定。

新冠肺炎疫情為一不可抗力情事固然為不需爭執之事實，且在我國法院判決也有對新冠肺炎是否為不可抗力情事為認定，然旅行相關服務業及旅客之權益受到極大之影響也為一重大之影響，故應可參照其他國家之風險管理制度，藉此與我國之風險管理政策融合並且提升對旅客之保障。

本論文認為：

第一點可提升之處為若可參考英國、新加坡之相關制度，擴大將新冠肺炎列為承保範圍。

不論是英國旅行業協會與英國安盛保險公司所推出之 ABTA TRAVEL SURE 或是新加坡保險公司所販賣之旅遊不便險，均擴大將新冠肺炎列為承保範圍。此舉不但可保障旅客之權益，也可透過旅遊不便險之賠償，降低旅客與旅行相關服務業之爭議。

第二點可提升之處為可參考歐洲及新加坡政府，要求旅行相關服務業對於旅客需揭露相關資訊義務。

提升對旅客之資訊義務告知。根據 Directive 2015/2302 要求，業者在締約前必須將旅遊行程之細項，包含團費、支付方式、景點等跟旅遊行程相關之資訊提供給旅客，而在締約時業者應於契約中載明「破產保護處理機制之名稱及其契約細節」，以利解決突發情形，在對於業者「破產保護」之規範，也有規定業者應返還所有旅客支付之費用。倘套裝旅遊契約中有包含旅客運送者，業者也應將旅客安全地送回原出發地，如係在業者為設點之會員國，發生破產致無法履約時，亦應遵守該會員國之法令，提供相關之安全機制。新加坡政府關於旅客資訊義務之要求為在銷售旅遊行程時，須向旅客告知其可投保旅遊不便險，且須將旅客的權益為記錄。對照歐洲及新加坡，我國對於旅客之資訊義務

告知要求明顯不足，對於業者之財務狀況、在業者發生財務危機時該如何處理此等資訊均未使旅客知悉，在新冠肺炎疫情爆發後，湧入的大量退款、更改行程，更是讓旅客與業者均無法招架。若此時有加強旅客關於資訊義務告知之要求，似乎可讓旅客在發生新冠肺炎等不可抗力情事時，知道應如何處理。

第三點可提升之處可參考新加坡強制入境旅客投保含有新冠肺炎保障之保險。

似可參考新加坡政府，強制以某些方式入境之旅客強制投保含有新冠肺炎保障之保險。雖我國目前並不像新加坡一樣，大規模解除對邊境之管制，但若可在未來我國開放邊境管制時，強制對入境之旅客須購買旅遊不便險，以降低若其入境後感染新冠肺炎時，對我國造成龐大之醫療負擔。然本論文認為，此點建議之實施較前兩點困難，因此點實施之前提為「我國已開放邊境管制」，惟就國際現況及我國民眾態度，在短期內開放邊境非一簡單之事。且新加坡可實施強制旅客投保旅遊不便險之前提為新加坡所販售之旅遊不便險之承保範圍包括新冠肺炎，我國目前販售之旅遊不便險，多將傳染疾病列為特別不保事項或未於條款中提及傳染病，應無法在我國購買到含有新冠肺炎保障之保險。惟本論文認為此舉可降低業者在新冠肺炎期間之風險，若旅行業在新冠肺炎期間所接待之旅客在入境後感染新冠肺炎，也會與旅行業者有相關費用之費用爭執。但若強制入境之旅客投保旅遊不便險，在旅遊不便險可支付相關醫療費用時，也會降低旅行業者與旅客之間之糾紛及我國醫療量能之負擔。

第三節 小結

在本章節中，介紹了許多先進國家及組織關於旅行相關服務業之風險管理制度，而其中有許多值得借鏡之制度，本論文認為可從此三點來提升我國旅行相關服務業之風險管理制度：**參考英國、新加坡之相關制度，擴大將新冠肺炎**

列為承保範圍、參考歐洲及新加坡政府要求旅行相關服務業對於旅客需揭露相關資訊義務、參考新加坡強制入境之旅客投保含有新冠肺炎保障之保險。然本論文提出之建議僅為粗淺之建議，後續法規、政策之規劃以及保單條款之調整，礙於篇幅並未在此詳述，留待後續研究。

除相關制度之參採，本論文認為在旅行相關服務業為風險管理制度之基礎即為旅客之權益保障，如歐盟指令大多針對旅客之補償及對旅客之重要資訊傳遞，英國、新加坡及日本也多以旅客之角度去為制度之建立，似乎將旅客之權益保障置於旅行相關服務業之權益前。然不論是從業者或是旅客之角度來思考風險管理制度之建立，若其中一方有建立好良好的風險認知或事前之風險管理，對旅客或是業者均有百益而無一害。

惟因我國現行業者對於風險管理之意識仍停留在應付政府強制業者投保之責任保險、履約保證保險所購買保險，非因業者意識到觀光產業之風險所投保保險或欲完善旅客之權益保障，然若希望業者能提升對風險意識的敏感度，應由相關觀光專責單位為首，如觀光局、消費者保護協會或相關民間機構如旅行業品質保障協會、消費者文教基金會等，向旅行相關服務業者闡述觀光產業所可能面臨之風險及風險管理之重要性。

第陸章 旅行相關服務業運用營業中斷保險之可行性

就前述章節關於旅行相關服務業之現行風險管理介紹可知，我國目前關於旅行相關服務業之保險制度及風險管理制度¹³²顯然無法滿足現行所面臨之風險，不僅是責任保險、履約保證保險等。且不僅是現行風險管理機制無法補足風險缺口，旅行相關服務業者似也對其經營管理之風險較無風險意識，並無以相關保險移轉經營風險，如將營業中斷險納入其風險管理之方式。

然若業者以營業中斷險來轉嫁經營管理風險之意識時，似可在發生大規模傳染病風險或會造成其經營上產生重大損失時，為業者降低營業損失。本論文擬以營業中斷險特質之分析及國外營業中斷險之實務發展，討論旅行相關服務業運用營業中斷保險來轉嫁經營風險之可行性。

第一節 營業中斷險之介紹

從古至今，企業經營之目的均在於長期追求利潤，透過商業活動之進行來獲取利益，但在企業進行商業活動時，可能會在過程中面臨許多的風險，不論是企業生產貨品之廠房因祝融發生造成貨品發生實質損害，進而影響企業之營運情形，導致企業須向廠商賠付違約金甚至是重建廠房之費用，然影響企業之收入減少或費用增加，此財產之毀損滅失即為直接損失，而於重建或修復期間不能使用而導致收入減少或費用增加，則稱為間接損失。

企業針對有形之資產，如其所建置之廠房、處所或機器設備等有形資產，可透過火災保險來轉嫁風險，然對於因承保之危險事故發生導致營業中斷所造成之利潤損失或在營業中斷期間仍需持續支付之費用，則須於火災保險外附加投保營業中斷保險，才可獲得保障。

¹³² 責任保險、履約保證保險、品保協會之保障金及民航局之保障基金均為現行旅行相關服務業之風險管理機制。

針對營業中斷保險，有學者針對該保險契約之特性，將其歸納成為十二要素¹³³，分別為確立保險人責任的六個「P」及確認理賠金額的六個「E」，分述如下：

1. 六個 P：當事人（Parties）、財產（Properties）、承保危險（Perils）、生產力（Productivity）、期間（Periods）及利潤（Profits）。當事人因該契約所承保危險發生所受之財產損害，導致產品之生產或銷售中斷，於該營業中斷期間內所生之利潤損失所投保之保險契約¹³⁴。
2. 六個 E：範圍（Extent）、過去經驗（Experience）、除外不保事項（Exclusions）、努力（Effort）、額外費用（Extras）及足額投保（Enough）。而營業中斷保險契約之理賠數額，則以被保險人若已盡其適當之努力以減少營業中斷損失，並已投保足額保險，則於危險事故發生時，被保險人得請求按其經驗所預期且不屬於除外事項所生之損失，及為減少損失所作之努力而支出之費用¹³⁵。

而根據我國營業中斷保險附加條款¹³⁶第一條可一窺我國對於營業中斷保險之定義：「茲經雙方同意，要保人加繳約定之保險費後，本公司對於本附加條款有效期間內，因發生承保之危險事故致本附加條款所載處所之保險標的物毀

¹³³ ALAN G. MILLER, ROBERT M. MORRISON & J. PARIS, BUSINESS INTERRUPTION INSURANCE: ITS THEORY AND PRACTICE 49 (2nd ed., 1986).

¹³⁴ “It is a contract which insures a party or parties against loss resulting from damage to property caused by an insured peril which results in an interruption of productivity for a period of time with a resultant diminution of profit.” *Id.* at 50.

¹³⁵ “An insured can collect to the extent of the loss experienced, not resulting from excluded causes, and also for extra expenses incurred, provided he exerts the proper effort to reduce loss and carries enough insurance.” *Id.* at 51.

¹³⁶ 我國目前有在販售之營業中斷保險附加條款有下列四種：以產業別區分之營業中斷保險附加條款（製造業）、營業中斷保險附加條款（非製造業），以營業中斷計算方式來區分之營業收入損失保險附加條款、營業利潤損失保險附加條款。

損或滅失，而直接導致營業中斷之實際損失及恢復營業所生之費用，依本附加條款之約定，負賠償責任」¹³⁷。

由此條款可知，若要適用此營業中斷保險附加條款，需符合下列條件¹³⁸：

1. 必須在保險期間內發生
2. 必須發生在保險單所承保且為被保險人所使用之處所內
3. 必須保險標的物（成品除外）毀損或滅失
4. 必須是承保危險事故所直接導致毀損或滅失
5. 必須是直接且必要之中斷，而營業中斷所要承保或補償之保險標的為營業毛利之實際損失及恢復營業之費用

而企業因該實體財產之可利用價值所創造之收益，也包含因期待而生之期待利益，即所謂之期待利益，係指基於既有之物權或準物權，依正常方法使用可得期待之利益，例如企業之廠房設備因祝融發生而導致毀損滅失，除該不動產或動產本身所受之損害外，若因無法使用該動產或不動產進而導致原本於正常情形下可發生之收益無法獲得，如營業毛利、租金等，此利益即為期待利益¹³⁹。營業中斷保險所指之期待利益，乃是基於現實上存在之設備、廠房等有形財產，加以使用而有該期待利益之產生。

營業中斷保險之發展為由火災保險發展而來，火災保險主要所承保之標的，不論動產或不動產均為有形之存在，然營業中斷保險所承保之無形財產係未來所能獲得之營業毛利或所需支付之租金，均屬將來將會實現的抽象概念，與火災保險即財產保險之承保標的均須為有形財產不同。

¹³⁷ 參國泰產物營業中斷保險附加條款（非製造業適用）。

¹³⁸ 郭鴻文，營業中斷保險，收於：石燦明等合著，火災保險，頁 455，2010 年 4 月，3 版。

¹³⁹ 劉宗榮，保險法：保險契約法暨保險業法，頁 151，2016 年 8 月，4 版。

因火災保險而衍生出之營業中斷保險，雖其承保之標的為無形價值，在營業中斷保險發展之初，營業中斷保險之理賠是否，仍取決於火災保險所承保之保險標的（有形財產）是否因承保事故而遭致損害，此即為實體損害必要性。

一、營業中斷險之背景

（一）英國

營業中斷保險為因十九世紀工業革命而開始發展，在工業革命之背景下，世界之生產走向改變，改變了原有以人力進行家庭生產之方式，走進工廠進行自動化之生產，而工廠設備及存貨之重要性大幅提升，維持工廠設備運作以穩定其工廠收入來源對業者佔有極重大之一部分，而在此時保障工廠之實體設備即為一重大之事¹⁴⁰。

在十八世紀末到十九世紀初，許多英國保險公司開始重視營業中斷險之重要性，英國 Minerva Universal 保險公司宣佈其將推出承保因火災發生而產生之營業中斷損失，然因簿記方法落後，未能成功推行此保險商品¹⁴¹、Beacon Fire Insurance Company 提供了一種保險單補償「商人因火災而無法正常營業之損失」¹⁴²之保險單，該保單以全年平均日收入估計作為理賠基數之計算，為營業中斷保險之營業中斷損失金額計算開創了一套簡易計算標準¹⁴³、General Indemnity Insurance Company 提出一營業中斷類型之保險單條款，承保因火災所導致之營業利益損失¹⁴⁴。

而在經歷工業革命及許多歐美各國對於營業中斷保險之需求提升，在十九世紀中法國出現第一份真正的營業中斷保險單，此保險單是一種以財產附加險

¹⁴⁰ 陳庭芳，大規模傳染疾病下的風險管理機制—以營業中斷保險為例，國立政治大學法律學系碩士學位論文，頁11，2021年。

¹⁴¹ A. G. MACKEN & G. J. R. HICKMOTT, *INSURANCE OF PROFITS* 2 (6th ed., 1963).

¹⁴² “The insurance of a weekly allowance to tradesmen and others during the period they are deprived by fire of the means of business profits in consequence of fire”.

¹⁴³ MACKEN & G. J. R. HICKMOTT, *supra* note 141, at 40.

¹⁴⁴ *Id.* at 50.

形態之保單¹⁴⁵，該保單為承保因火災而導致停業之損失，其理賠金額之計算方式為根據有形財產之損失額來決定，此等計算方式從法國流傳至英國後，也受到許多利益保險保險人之採用。然因該理賠計算方式，僅考慮火災之嚴重程度，並未考慮被保險人因火災而導致之停業期間長短納入計算，故又被稱為「火災損失比例保險單」（Percentage of Fire Loss Policy）、「額外火災保險單」（Excess Fire Policy Insurance）或「比例支付保險單」（Pay-as-Paid Policy）¹⁴⁶。

在一八九九年時，蘇格蘭籍保險經紀人 Ludovic MacLellan Mann 設計出以營業額（turnover）為核心，來計算營業中斷後之利潤損失保險系統，而該利潤損失保險系統之計算原理且嚴守損害填補原則，也成為現代營業中斷保險主要之框架與理論基礎¹⁴⁷。一九三九年，英國開始採用一份「標準附帶損失保險單」（Standard Consequential Loss Policy），由於此份保單之格式標準化、文字淺顯易懂，且引入現代商業會計簿記方法，使資訊晦暗不明之情況大幅降低，為現代利潤損失保險提供良好之發展基礎，廣為大眾採納，許多國家皆開始採用此份標準保單。

現今英國之營業中斷保險係由保險單與契約中針對個案詳細界定保險範圍之說明書二部分所組成。英國保險協會（Association of British Insurers, ABI）針對財產毀損及營業中斷保險制定實行範本，即「標準火災保險單（營業中斷）」¹⁴⁸與「標準全險保險單（財產毀損與營業中斷）」¹⁴⁹二種，然該範本不具強制力，似與我國由產險公會、壽險公會所制定之保單示範條款相同，均可

¹⁴⁵ 此種保險契約於法國原稱為 *chômage*，在英文裡為閒置、停滯之意。

¹⁴⁶ W. B. HONOUR & G. J. R. HICKMOTT, M.B.E., *PRINCIPLES AND PRACTICE OF INTERRUPTION INSURANCE* 7 (4th ed., 1970).

¹⁴⁷ MORRISON, MILLER & PARIS, *supra* note 133, at 20.

¹⁴⁸ “Standard Fire Policy”(Business Interruption).

¹⁴⁹ “Standard All Risks Policy”(Material Damage and Business Interruption).

再經由保險公司依被保險企業個別特殊情形及企業之風險需求修正相關條款內容，以完善保險單之內容及風險覆蓋¹⁵⁰。

（二）美國

與英國相同，美國關於營業中斷保險之發展也同樣受到十九世紀工業革命之影響，因工業革命之影響，美國傳統農業及家庭手工業者不再採取家庭代工之方式生產，而是走入紡織廠，隨著紡織產業規模在美國東北部逐漸擴張，紡織廠場主對也開始對於停業期間仍可有穩定收入保障有了許多需求。

於一八六〇年代，波士頓的保險代理人 Henry R. Dalton 開始接到許多紡織廠場主對於此種保險單之需求，也在一八七七年，開始向波士頓紡織廠業者販售此種保險單，此保險單之承保標的包含紡織廠設備、建物本身及被保險人因火災導致有形財產如廠房設備毀損而無法履行供貨契約之損失。此保單是在保障此期間內被保險人因紡織廠遭遇火災毀損而無法履行契約繼續供貨的損失，其保險金額為三萬六千元美金，保險期間為履行契約所需之九十天，保險金額並以每日四百元美金遞減，以定值保險的方式理賠。

而在一八八〇年，Dalton 發行另一份營業收入保險單，共有四家紡織工廠投保，為現今營業中斷保險之雛形。該保險單承保一年共三百天之營業期間，若被保險人及紡織廠場主因火災而導致無法營業，則以每日三百分之一的保險金額理賠，直至被保險人廠房修復而可以繼續工作為止。該保單以歷史經驗計算，並以定值保險方式操作，以每日、每週或每月等固定日期為基礎¹⁵¹，賦予每生產單位固定之生產價值，以計算火災發生後之總營業收入損失，而此計算方式之出現也讓營業中斷保險計算持續性收入保障時，更有一衡量之基礎。

Dalton 同時也建立以附加險形式來承保營業中斷保險之模式，並以舊有火災保

¹⁵⁰ DAMIAN GLYNN & TOBY ROGERS, RILEY ON BUSINESS INTERRUPTION INSURANCE 20, 34 (11th ed., 2021).

¹⁵¹ “Per diem”原則為計算賠償額時，以每日或每週等時間單位為計算基礎。

險單內之「財產使用保險」¹⁵²稱之，使大眾更容易接受，因此大幅推進美國營業中斷保險之發展。

在一九二五年時，美國保險市場上首次出現「二項分攤保單」(Two Item Contribution Form)，成為美國境內最廣泛使用之營業中斷保險單。而此二項分攤保單將承保標的分為「淨利潤」(net profits)及「必要持續費用」(necessarily continuing expenses)，係以過去經驗比對停業期間對收益之影響，再加總各個必要持續費用以得出理賠總額。惟由於二項分攤保單之計算方式過於複雜，受到多人詬病。

歷經三十多年發展，一九五九年後逐漸被「營業毛利保險單」(Gross Earning Form)¹⁵³取代。營業毛利保險單之計算方式係以「企業於中斷期間內原可獲得之營業毛利」減去「營業中斷期間內可節省之費用」¹⁵⁴計算承保之損失金額，此種保單之條款與計算方法較二項分攤保單簡明易懂，廣為市場接受¹⁵⁵。在一九八六年時，美國保險服務局(Insurance Services Office, ISO)修正舊有之營業毛利保險單，推出「營業收入保險單」(Business Income Coverage Form)，與營業毛利保險單併行。

現今美國常見之「營業收入暨額外費用保險單」(Business Income and Extra Expense Coverage Form, BIC Form or BIEE)與早期使用之營業毛利保險單之承保範圍實質上並無不同，然新式保險單不再使用「營業毛利」一詞，也捨棄過往以企業性質是否屬製造業分別適用不同保險單之二分法，即製造業與非製造業均一體適用現行營業收入暨額外費用保險單。

¹⁵² "Use and Occupancy Insurance, U&O".

¹⁵³ MORRISON, MILLER & PARIS, *supra* note 133, at 37.

¹⁵⁴ 即非持續費用(Non-continuing expenses)或稱可變費用(Variable charges)。

¹⁵⁵ MORRISON, MILLER & PARIS, *supra* note 133, at 38-39.

(三) 我國

相較於英美國家對於營業中斷保險一百多年的發展歷史，對於營業中斷之發展十分悠久，我國對於營業中斷保險之發展應可從一九七八年起探其歷史，因經濟起飛且為促進經濟發展，開始實施製造業適用之營業中斷保險，後於一九八〇年也開始實施非製造業適用之營業中斷保險。然不論是製造業或是非製造業之營業中斷保險，其理賠範圍均為被保險人所受之實際損失為理賠範圍，保險金額為「營業中斷期間所減少之營業毛利」扣除「非持續費用」之餘額，即包含預期利益與持續費用，此種計算方式與前述英美之差額法相似。

然經過時代變遷，我國保險市場及企業經營方向均有改變，舊有之保單條款並無法滿足保險人及被保險人之需求，且因一九九九年九二一大地震過後，我國保險公司因營業中斷險所理賠之金額龐大，我國保險公司及國外再保險公司均受到嚴重之經營困難，舊的承保辦法已不敷使用。

故在經產物保險商業同業公會在收集多方意見後，鑑於我國營業中斷保險尚未普及，再保險市場接受程度及修正之時間壓力，各家保險公司火災保險在保險合約與營業中斷保險單之差異，保險從業人員對於舊保單之熟悉度，及被保險人接受程度等種種因素考量下，最終捨棄國際上多數再保險公司使用之英國營業利潤保險單，選以美國營業毛利保險單作為修正之基礎，財政部於千禧年二月十日台財保第 089000625 號函核准製造業及非製造業營業中斷險、承保標的為「營業毛利減非持續費用」或「持續費用」，自此實施新式營業中斷保險單¹⁵⁶。

然修正之新式營業中斷保險商品於二〇〇〇年實施後，在實施十年後，因保險公司人力有限再加上營業中斷保險之複雜性，故其保險條款無法像火災保險條款或其他附加險條款一樣，因應實務情況而迭有更新。但經數次重大天災事（九二一大地震、三三一地震、納莉颱風、象神颱風、桃芝颱風等）、東科

¹⁵⁶ 郭鴻文，同註 138，頁 455。

大火等許多事故發生，讓保險業界深感現行營業中斷保險條款已有所不足，修正過後之營業中斷保險已無法滿足產險業者或被保險企業的需求，甚至可能造成理賠上的爭議。因此，產險公會火險委員會便於二〇〇九年成立專案小組來研究民國九十二年所實施之營業中斷保險條款之相關缺失，並於隔年二〇一〇年完成兩種營業中斷保險條款之修訂，以符合產險業者或被保險企業之所需，並期望能與國際再保市場接軌。

修正過後之兩種營業中斷保險條款，其一版本參考美國「營業收入暨額外費用保險單」¹⁵⁷，另一版本參考英國「標準全險之營業中斷保險單營業收入暨額外費用承保範圍」¹⁵⁸，並以附加條款形式呈現，前者為「營業收入損失保險附加條款」，後者為「營業利潤損失保險附加條款」¹⁵⁹。新式營業中斷保險條款可附加於現行商業火災保險單或商業綜合保險單下，兩種版本同時適用於製造業與非製造業，並提供「保險金額估算表」以便被保險人提供保險金額¹⁶⁰。

二、營業中斷險之保險型態

（一）英國—獨立險型與附加險型併行

在一九八〇年代，英國火災保險進入了全險時代，一九八五年，英國保險人公會產險委員會（Property Committee of the Association of British Insurers, ABI）統合舊有規章制度，修正改良舊式標準火災保險單，於一九八九年頒布新式「標準火災保險單」（Standard Fire Policy），該保險單條款使用淺顯易懂之文字內容，將保單劃分為「財產損害保險」及「營業中斷保險」兩大部分，其中，營業中斷保險部分之前言為：「保險同意於被保險人繳交第一期保險費後，對於保險期間內（或保險人接受續期保費後之後續期間內）因發生火災、閃電雷擊、爆炸之危險事故，致被保險人營業處所或其他被保險人為營業目的

¹⁵⁷ “Business Income Coverage Form”.

¹⁵⁸ “Standard All Risks Policy Form Business Interruption”.

¹⁵⁹ 郭鴻文，同註 138，頁 490-491。

¹⁶⁰ 童陳芬，淺談營業中斷保險商品之改進與研究，保險大道，60 期，頁 92，2010 年。

使用之財產遭受毀損或滅失，而導致營業中斷或營業受阻之損失，保險人將依本契約及附表約定之承保項目給付保險金」。由此可知，該營業中斷保險單就營業中斷保險之承保危險事故設有專門條款規範，而非依照第一部分火災保險條款之規定，顯示其為獨立於火災保險以外之另一保險契約¹⁶¹。

除獨立險保單外，ABI 也有提供附加條款形式之營業中斷保險單，例如英國「標準全險火災保險單」即將契約劃分為「財產損害保險」、「營業中斷保險」及「共同規定」三大部分，其中第二部分營業中斷保險之前言為：「因發生承保之危險事故致本保險契約所載處所內之任何保險標的物毀損或滅失，而直接導致營業中斷或營業受阻之實際損失及恢復營業所生之費用，保險人將依本契約第二部分及附表約定給付保險金」。即採附加條款形式。

綜上所述，英國營業中斷保險制度允許被保險人自由選擇以附加險或獨立險方式投保營業中斷保險，並未強制被保險人以購買其他有形財產保險商品始能投保營業中斷保險，故英國營業中斷保險之保險型態，以獨立險型及附加險行併行，提供被保險自行選擇。

(二) 美國、我國一附加險型

1. 美國營業收入暨額外費用保險單

在一九八五年，美國保險服務局修正舊有的營業毛利保險，隔年則改以營業收入保險單取代營業毛利保險單。在一九九五年時，美國保險服務局不僅針對商業財產保險進行修正，同時取消以製造業與非製造業區分保單類型之分類標準，使所有行業均可適用新式保險單。

然現今美國常見之「營業收入暨額外費用保險單」與早期使用之營業毛利保險單之承保範圍實質上並無不同，然新式保險單不再使用「營業毛利」一詞，也捨棄過往以企業性質是否屬製造業分別適用不同保險單之二分法，即製

¹⁶¹ 陳庭芳，同註 140，頁97。

造業與非製造業均一體適用現行營業收入暨額外費用保險單。其中「承保事故」¹⁶²項規定：「本保險單承保之損失原因、除外不保事項及限制，應參照聲明事項中所載適用之損失原因條款」¹⁶³。由該項規定可知，此營業中斷保險之承保範圍全數根據主保險契約之約定來決定，即若某一事故導致被保險企業受有營業中斷損失，該損失是否屬於營業中斷保險單之理賠範圍，應先回歸主保險契約條款之判斷，該營業中斷保險性質為附加條款，若無主保險契約存在，則營業中斷保險單則無法繼續存在。

2. 我國營業中斷保險附加條款

我國自民國六十七年開始實施營業中斷保險制度後，即繼受美國制度，不僅是保單內容更包括以附加險型態投保之投保形式，其後雖在民國八十九年時首次修正營業中斷保險，其版本仍根據美國舊式營業毛利保險單之架構¹⁶⁴。從營業中斷保險附加條款（製造業）：「茲經雙方同意，要保人加繳約定之保險費後，本公司對於在本附加條款有效期間內，因發生承保之危險事故致本保險契約所載處所內之保險標的物（成品除外）毀損或滅失，而直接導致營業中斷之實際損失及恢復營業所生之費用，依本附加條款之約定，負賠償責任」。從本條款中即指出我國營業中斷保險為附加險之性質。

而在民國九十九年，產險公會之火險委員會參考英國及美國兩國之保單，修正舊式營業中斷保險，而公布新式「營業收入損失保險附加條款」與「營業利潤損失保險附加條款」，其中「營業利潤損失保險附加條款」雖為參考英國標準火災保險單修改而成，然其條款名稱已表明其為「附加條款」，且該條款第一條規定：「茲經雙方同意，要保人於投保○○產物商業火災保險後，加繳保險費，投保○○產物營業利潤損失保險附加條款，本公司對於在附加條款有

¹⁶² “Covered Causes of Loss”.

¹⁶³ ISO, BUSINESS INCOME COVERAGE FORM (EXTRA EXPENSE), A.2. Covered Causes Of Loss, <https://www.propertyinsurancecoveragelaw.com/files/file/CP00301091.pdf>.

¹⁶⁴ 郭鴻文，同註 138，頁 455。

效期間內，因發生承保之危險事故致主保險契約所載被保險人營業處所內之保險標的物遭受毀損或滅失，而直接導致營業中斷之營業利潤損失，依本附加條款之約定，負賠償責任」。除有文字上之修正且調整營業損失計算基準外，與舊式營業中斷保險附加條款並無太大差異。

(三) 比較分析

前述關於英國「標準附帶損失保險」(Standard Consequential Loss Policy)及美國「營業毛利保險單」(Gross Earning Form)序文之簡介介紹，即可觀之英國與美國對於營業中斷保險不同之保險型態，英國採取獨立險種與附加險種並存之制度、美國採取附加險種制度。然因我國營業中斷保險之歷史發展，受到英美兩國繼受，保單條款架構也是根據美國營業中斷保單內容來做修改，然我國營業中斷制度仍受到美國影響最大，不僅保單條款架構或險種類型均仿效美國模式，使營業中斷保險成為商業火險下之附屬險種，更加確立我國營業中斷保險為火災保險之附加險之地位。

然從英美兩國對於營業中斷保險險種類型之不同及營業中斷保險之目的及其承保範圍觀之，即可知道營業中斷保險本質上無必須以附加險存在之必要¹⁶⁵。我國在修正營業中斷保險條款之歷程中，也有許多學者及業者建議參考英國模式，將營業中斷保險改以獨立險種之模式販售，然有論者認為有關營業中斷保險採行獨立險或附加險式之優劣，或可從「被保險人之企業成本」與「保險人之搭售成本」此兩面切入討論¹⁶⁶。也有論者認為，附加險形式為基於道德風險考量，故要求被保險企業於投保營業中斷保險之前須先投保火災保險或其附加險，以此有形財產保險存在為前提，以減少道德危險之發生。

¹⁶⁵ 陳盈蓁，營業中斷保險之研究—從保險法規定檢討營業中斷保險附加條款，國立台灣大學法律學研究所碩士論文，頁 76-77，2004 年。

¹⁶⁶ 陳庭芳，同註 140，頁 101。該論者認為，有關營業中斷保險採行獨立險或附加險式之優劣，可從「被保險人之企業成本」與「保險人之銷售成本」此兩面切入討論。因非本論文之討論重點，故相關內容可參考該論者之論文。

因此英國營業中斷保險制度上允許被保險人選擇以獨立險或附加險方式投保，就保險費而言可減輕保險費負擔，對企業而言誠屬有利。獨立險與附加險類型之選擇，除道德風險及保險費為主要考量外，此時也涉及搭售問題，而保險商品若涉及搭售問題，則會因此進入競爭法管制，受到公平交易法之規範，對於保險市場及業者均會造成許多影響，不僅是產品設計、銷售過程及其法遵成本。

故本論文認為，根據相關論述及我國保險市場之實務運作觀之，現行採取附加險種制度似較能兼顧被保險人之企業成本及保險人之搭售成本，險種之銷售方式選擇，不僅應綜合考量保險市場之特性也須將國內企業風險管理、相關法律規定一同界定，以利被保險人及保險人之利益最大化。

三、企業之營業中斷風險種類

而本段將會簡介企業在生產過程及商業活動進行中，所會面臨之營業風險，除傳統風險外，在現今社會中因全球化導致國家往來頻繁，而產生許多新興風險，如資安風險及本論文所主要討論之風險—傳染病所帶來之風險，而在過去營業中斷所承保之傳統風險，此種新興風險並不完全屬於營業中斷保險之保障範圍，然在新冠肺炎肆虐全球，許多保險業者也著手設計許多條款及保單，以保障許多受新冠肺炎疫情所影響之商家及民眾。

(一) 傳統風險

所謂風險，廣義上係指：「所有可能危及人類生命財產安全之自然或人為災害」¹⁶⁷，前者可能包括地震、洪水、颶風；後者則有可能為縱火所導致之火災、竊盜等人為災害。然在生活中所發生之經濟活動，不論從過往的傳統畜牧時代到現在的工商業，均可能因無法預期之風險而產生極大的損失。

¹⁶⁷ 陳柏蒼主編，災害管理與實務，頁5，2019年9月，2版。

然在企業經營過程中，主要面臨之風險為財產風險，例如火災¹⁶⁸、地震¹⁶⁹、洪水、颶風、颱風、雷擊、竊盜、暴動、罷工等事故，因此些列舉的原因造成企業廠房、機器設備、原料產品等實體財產毀損的風險。然在其中，火災為促使營業中斷保險開始發展之主因，故為營業中斷保險歷史中最先承保的風險，而在火災保險開始發展後，才隨著被保險企業之需求及社會環境之變化，衍生出許多不同之附加條款，如在附加條款中增加如地震、颱風、颶風洪水等承保事故以擴張保障範圍。

（二）新興風險

除上述之傳統風險如火災、地震等事故，在過去十年網路科技的快速發展，不僅驅動經濟環境變革，隨後引發的破壞式創新（Disruptive Innovation），亦稱破壞式科技（Disruptive Technology）潮流，也讓人類發展出許多創新應用的經濟活動¹⁷⁰。然企業除受惠於這些創新的科技，也從中面臨未曾想像過的各類新興風險。而在現今全球化及科技如此蓬勃發展的世代，企業與企業、產業與產業間之關係緊密，在風險發生時必然是牽一髮而動全身，因單一風險事故所產生之衝擊及損失是過往世代時所無法計量及想像之。

隨著經濟環境變革，氣候變遷隨之加劇，自然災害造成之災害不段上升，森林大火、颶風造成之洪，不僅奪走許多人的寶貴性命，也為人類的經濟帶來許多嚴峻之挑戰，如颶風肆虐¹⁷¹，造成工廠廠房或營業場所淹毀，使企業遭受

¹⁶⁸ 如 2001 年 5 月 12 日於汐止東方科學園去發生嚴重大火，造成至少 31 家廠商全毀、256 家廠商受到影響，該次理賠金額應高達台幣 50 億以上。

¹⁶⁹ 除九二一地震外，在 2016 年除夕前夕發生之台南大地震，造成 117 人死亡，為九二一大地震後造成最多死傷之地震，初估賠付金額高達 2.5 億台幣，也為住宅地震基金自九二一地震成立後，面臨最大之賠付金額。

¹⁷⁰ 朱成光，KPMG 朱成光：慎防 3 類新興科技風險，

<https://www.chinatimes.com/newspapers/20181030000335-260205?chdtv>，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 20 日。

¹⁷¹ 2021 年 9 月 2 日，美國南部名城紐奧良再度成為颶風艾達（Ida）的主要受災區，受災區百萬人口斷電，並且受到洪水威脅。而在 2005 年時，颶風卡崔納（Katrina）造成紐奧良 8 成地區淹水，造成 1800 人喪命及數十億美元計的災損。

高額的財產損失，也面臨營業中斷之情形、森林大火¹⁷²持續蔓延，不僅導致民宅建築毀損，煙霧霾害更可能影響飛安導致航班無法如期起降，而使旅行相關服務業營業中斷，遭燒毀之農作物或畜隻也可能導致食品供應鏈暫停，造成餐飲相關行業損失。

然不僅是自然災害，恐怖主義及恐怖組織在國際上發展，也造成許多影響。二〇〇一年的九一一恐怖攻擊事件，紐約世貿大樓（World Trade Center, WTC）遭到十九名蓋達組織恐怖分子劫持四架民航客機衝撞，導致多人死亡及建築毀損，因九一一事件而中斷之貿易活動不僅導致股市中斷，也因恐怖攻擊之影響導致航線與航廈關閉，航空業、美國當地旅行業均受到許多影響，保險業者更是因為大量的理賠而遭受重創。

資訊科技的發達為企業帶來更好的溝通管道，同時也產生更多的網路攻擊（Cyber-Attack）風險產生。而在網路如此發達的時代中，網路犯罪之數量逐年增加，也有許多透過郵件進行詐騙之情形發生。另在疫情時代許多人多會使用外送平台來訂購食物，在此種情況下，餐飲業者之訂位及外送平台並未與其POS系統整合，業者透過第三方平台提供者取得相關資料，但無從得知相關資料會如何被安全儲存、分割與傳輸。第三方平台間也可能在餐飲業者不知情的情況下，將客戶的個人資料或商家之營業秘密外洩，而這將產生新的資安漏洞與網路攻擊入口，因此業者需要提高警覺以保護客戶重要資訊及店家之營業秘密¹⁷³。

然除了上述風險外，本論文所著重之風險為傳染病風險，隨著全球運輸往來頻繁，各國間之交流提升及旅行業的發展活絡，傳染疾病也不再局限於地

¹⁷² 不斷加劇的風況與全球暖化導致加州在近年來經常發現森林大火，2021年7月，北加州的迪克西（Dixie）大火延燒超過一個月。截至7月8日晚間，火勢蔓延超過48萬英畝，相當於燒掉7.3個台北市。火勢摧毀數百座建築物與社區，目前是加州有紀錄以來的史上第二大野火。

¹⁷³ 吳志洋、范玉芬，扭轉網路攻擊局勢—從餐飲業看網路風險管理，<https://www2.deloitte.com/tw/tc/pages/risk/articles/cyber-attack-fandb.html>，最後瀏覽日期：2021年11月20日。

區，而是以大規模的傳染擴散。從二〇〇三年流行之嚴重急性呼吸道症候群（SARS）疫情、二〇一二年從中東擴散至許多國家之中東呼吸症候群（MERS）疫情及本論文所討論之核心—新冠肺炎疫情（COVID-19），前述之傳染病不僅造成許多人傷亡，許多國家都因為傳染病而封鎖邊境造成經濟衰退，許多店家不得不做出裁員或是減少營業據點之手段，至面臨倒閉危機。

四、營業中斷險之基本概念

（一）概說

從工業革命開始，因營業中斷保險之起源為火災保險，而火災保險之保險標的即為有形財產，故營業中斷保險所承保之範圍即為廠房、機器、原料存貨等對被保險業者而言可確保收益來源之重要資產，且經濟價值通常均依附在該有形財產上，若因火災導致有形財產受到損害，則會造成龐大之影響。

故營業中斷保險所承保之核心仍為：「主保單之承保財產須發生有形損害」，我國產險公會所發布之營業中斷保險附加條款第一條即明文：「……因發生承保之危險事故致本附加條款所載處所內之保險標的物毀損或滅失，而直接導致營業中斷之實際損失及恢復營業所生之費用，依本附加條款之約定，負賠償責任」，此為營業中斷保險的啟動機制（Trigger），但相當容易被忽略。英國保險單稱之為“Material damage”，美國保險單則以“Direct physical loss”表示¹⁷⁴，即是否有實體損害為必要性之核心。

大多企業所規劃之財產保險，多著重於實體財產之保障，即廠房、機器設備等可視之有形財產，然對於財產毀損所致正常營業活動暫時中斷，而無法繼續營運所帶來之收益損失、各種必須持續支付之持續費用如租金即員工薪資或為維持繼續營業所需支付之額外費用等間接損失，多未納入承保範圍中。然是

¹⁷⁴ 蔡依沛，營業中斷保險法律問題之研究，國立政治大學風險管理與保險學系碩士學位論文，頁 39-40，2006 年。

否納入承保範圍也和營業中斷保險是否須以有實體損害為必要有關聯，在營業中斷保險發展之初，營業中斷保險之理賠機制啟動是否，仍取決於火災保險所承保之保險標的（有形財產）是否因承保事故而遭致損害，此即為實體損害必要性。

（二）以「實體損害」為核心

如前述之，因營業中斷保險發展初期是以火災保險之附加保險單或附加條款形式存在，主要為保障企業因火災等保單有承保之附加危險事故，造成實體財產發生直接損害所引起之間接損失。由此可知，營業中斷險之核心為「主保單之承保財產須發生有形損害」，亦即前述之實體損害¹⁷⁵。

然關於實體損害之必要性，美國司法實務有針對此處有許多論述，然美國法院在傳統營業中斷保險契約爭議案件中，仍多認為須符合「實體損失必要性原則」，其認為單純之營業中斷發生並無滿足營業中斷保險事故之要件，仍需存在一實體損害作為營業中斷保險理賠啟動機制，此為保險契約條款解釋原則之下必然之結果。

我國營業中斷保險條款繼受自英美二國，民國九十二年實行之舊式「營業中斷保險附加條款」及民國九十九年實行之新式「營業收入損失保險附加條款」與「營業利潤損失保險附加條款」對於是否須具有實體損失必要性有類似之規定，條文中申明：「……因發生承保之危險事故致本附加條款所載處所內之保險標的物毀損或滅失，而直接導致營業中斷之實際損失及恢復營業所生之費用，依本附加條款之約定，負賠償責任」。然從我國及外國法院判決中觀之，均可發現在傳統營業中斷保險中，營業中斷保險之核心仍為主保險單之承保財產發生有形損害為必要性。

¹⁷⁵ 英國保險單稱之為“Material damage”，美國保險單則以“Direct physical loss”表示。

然在現今數位化之社會，財產之定義已不再是舊有之定義，不僅是有形、可觸及之定義，無實體、數位化之概念也可能成為數位化社會下之財產。在網路科技發達之二十一世紀，許多重要資料如商家之營業秘密、客戶之個人資料已不再以紙本方式存在，而是以無實體的方式存在於網路或雲端等數位化空間。然資安風險之存在，也使得這些重要資料可能暴露於危險之中，駭客透過網路去毀損或竊取資料¹⁷⁶，均非不無可能之事，在科技如此發達之時代，因新型保險商品尚未有完整之配套措施，該如何以傳統之營業中斷保險來承保非實體財產即為一重要之挑戰。

在二〇〇〇年 American Guarantee & Liability Insurance Co. v. Ingram Micro, Inc.案中¹⁷⁷，亞利桑那州法院對於實體損害採取放寬之解釋，將數據資料肯認為實體損害，符合營業中斷保險條款理賠機制啟動條件。法院更於判決理由中表示：「在受到電腦科技日漸支配社會生活之現今社會，法院必須支持被保險人對於有形損害之擴張解釋」¹⁷⁸。

且為因應科技所生之網路風險，保險市場中也研發出許多相關的保險商品，大多數保險公司不再拘泥於以傳統財產保險承保數位新興風險，而使從商品研發著手，推出網路安全保險（Cyber Secure Insurance Policy）、資料安全保險（Data Secure Insurance Policy）等創新商品。

綜前述所言，傳統營業中斷保險須以主要契約之保險標的物發生實體損害為啟動理賠機制之必要條件，但如前有提到之新興風險如傳染病風險、極端氣候或恐怖攻擊等風險提高，已不再僅局限於實體損害，且隨著資訊技術之提升，所帶來之損失有更多是無形財產之損害。故若除不斷開發創新保險商品以

¹⁷⁶ 全美第二大電信業者的 T-Mobile，在今年八月爆發了資料外洩危機，估計有多達上億用戶的資料被駭客放上網路兜售，駭客放上網的資料包括社會安全號碼、電話號碼、姓名、地址、國際行動裝置辨識碼，以及駕照資訊等，涵蓋 T-Mobile 客戶的具體資訊；我國在近日也發生補教業人士聯合駭客竊取全國 750 萬學生之個資。

¹⁷⁷ 2000 WL 726789 (D. Ariz. Apr. 18, 2000).

¹⁷⁸ “At a time when computer technology dominates our professional as well as personal lives, the Court must side with Ingram's broader definition of “physical damage.” The Court finds that “physical damage” is not restricted to the physical destruction or harm of computer circuitry but includes loss of access, loss of use, and loss of functionality. *Id.* at 2.

跳出實體損害之限制外，對契約條款之解釋也不應再固守實體損失必要性，除符合時代變化外，實體損失必要性之概念也應適當調整變動。即保險公司在設計相關商品時，應考慮營業中斷保險之特性，適度放寬實體損失必要性，以因應新世代下之新興風險。

（三）非實體損失營業中斷保險（Non-Physical Damage Business Interruption, NDBI）

從前述對於傳統營業中斷險實體損害必要性之相關討論，即可發現在現今社會中，已無法因應變化多端之風險。從二〇〇〇年開始，不僅是震驚全世界的九一一恐怖攻擊事件、SARS 疫情、MERS 疫情、全球金融危機、極端氣候所帶來之災害以及尚未緩解之新冠肺炎疫情，企業在短短二十年間所面臨之風險大幅改變，而傳統營業中斷險所涵蓋之保障範圍早已無法為企業達到風險分散之功能，已無法符合市場需求。

而在九一一恐怖攻擊事件過後，許多歐美國家已開始以「非實體損失營業中斷保險」為主要研究目標，以因應恐怖攻擊、氣候變遷、網路攻擊、大規模傳染病等不必然對企業帶來實體損害，但仍造成企業受到嚴重衝擊之新興風險，例如瑞士再保針對許多產業均有設計非實體損失營業中斷保險，而在針對航空業部分也有承保非實體損失營業中斷保險，然在航空部份罷工、恐怖攻擊及傳染病似被列為除外事項，反觀在針對飯店房產信託基金（Hospitality REIT）開發投資保險，也有承保特定事件，例如交通運輸中斷、恐怖攻擊、傳染病等所導致非實體損失。

然從瑞士再保對於航空業、飯店房產信託基金（Hospitality REIT）等不同產業均有對非實體損失營業中斷保險有不同保單條款之約定可發現，保險公司大多會針對不同行業別客戶之風險需求，去開發不同的保單，且對於承保之風

險、保單啟動條件、賠償基礎等，都需要有明確之約定以利保險事故發生時，才能儘速區分理賠責任¹⁷⁹。

第二節 新冠肺炎疫情下之營業中斷險

一、疫情間之營業中斷險

而在新冠肺炎疫情期間，營業中斷險之適用也改變了保險市場之發展，不僅在短時間造成大量理賠案件產生，也造成許多保單條款而訴請法院認定之案件，因在營業中斷保險中，若不是非實體損失營業中斷保險保單即會陷入是否有「實體損害必要性」之爭議。然在去年（二〇二〇年），法國巴黎法院判決對於一餐廳業者向安盛保險公司（AXA）提起訴訟欲確認營業中斷保險理賠，做出安盛保險公司須理賠某餐廳業者因新冠病毒造成的兩個月收入損失，而此間判決受到全球許多保險公司關注，因在於導致投保人營業中斷造成利潤損失的主因為傳染病—新冠肺炎，此保險事故與一般造成營業中斷的事故非常不同，因此安盛保險主張保單內容不包含新冠肺炎風險所造成的營業中斷。然在法院判決做出後，安盛集團執行長布伯爾（Thomas Buberl）表態尋求和睦解決，同時也表示不會再對此判決提起上訴，決定受理合約內容「有模糊地帶」的餐廳業者，所提出的大多數索賠要求，相較之下，縱使在營業中斷保險中，大規模傳染病並未被列為保單除外不保事項，美國餐廳業者申請保險理賠，幾乎都被拒絕¹⁸⁰，然營業中斷險包含在財產保險中，當財產發生實質損失導致的營業中斷才予以理賠，因此美國保險公司主張，新冠肺炎病毒並未對有形財產構成實際損害，拒絕多數理賠申請。

¹⁷⁹ Swiss Re Corporate Solution, Non-Physical Damage Business Interruption (NDBI) Innovative Earnings Protection (June, 2016), https://higherlogicdownload.s3.amazonaws.com/RIMS/98329c33-d0ac-4661-b245-0765cf950581/UploadedFiles/0MtinnjtSoul5duh5XNT_NDBI%20Webinar%20Version%203.0%20Final.pdf.

¹⁸⁰ 現代保險，因疫情的停業損失 法院判保險應理賠！，<https://www.rmim.com.tw/news-detail-26418>，最後瀏覽日期：2021年11月22日。

另根據美國賓夕法尼亞大學法學院（University of Pennsylvania Law School）COVID-19 訴訟案件追蹤系統（Covid Coverage Litigation Tracker, CCLT）¹⁸¹統計，截至二〇二一年十月二十五日，在美國境內因新冠肺炎疫情而向保險公司提起營業中斷保險給付之訴訟案件數量已將近 1,862 件，顯示出全球性大規模傳染病風險之風險移轉仰賴保險機制移轉之迫切性，也可同時發現現行營業中斷保險已無法達到風險移轉之功能。且在此類訴訟中，大多數保險公司皆以營業中斷保險需有實體損害必要性為抗辯，拒絕營業中斷保險之理賠。且根據美國保險監理官協會（National Association of Insurance Commissioners）之數據可發現，截至二〇二〇年十二月，累積理賠申請數高達 210,454 件，累積申請賠償金額高達 1,331,708,607 美元¹⁸²，從賓夕法尼亞大學法學院 COVID-19 訴訟案件追蹤系統及美國保險監理官協會之統計資料可得知，營業中斷保險理賠問題已帶來許多爭議。

美國許多州別也為因應此問題，有多州政府提出相關立法或將新冠肺炎推定為營業中斷之直接原因，或直接將新冠肺炎疫情納入營業中斷保險之承保範圍，要求保險公司必須接受所有與新冠肺炎相關之理賠要求，然若以政府強制力介入保險公司與被保險人之司法契約，似有過度干涉契約自由之疑慮，故法院對於個別保單條款之解釋及是否仍須採取實體損害必要性之見解，為重要之關鍵。

而在許多國家也有在營業中斷保險外，針對保單條款去約定傳染病條款，惟在此種傳染病條款中，其啟動條件仍與員工是否有接觸確診者、政府是否有下令無法營業等有關聯性，若欲依其營業中斷險所附加之傳染病條款去得到保險理賠，似有難度。然在新冠肺炎造成大量保險理賠案件湧入後，有許多保險公司也為因應此種新型傳染病所帶來之風險，發展新型傳染病條款，如法國安

¹⁸¹ Penn Law University, Covid Coverage Litigation Tracker, available at <https://cclt.law.upenn.edu/>, last visited: 2021/11/22.

¹⁸² NAIC, COVID-19 Property & Casualty Insurance Business Interruption Data Call: Part2 Claim and Loss Information (Nov 2020), https://content.naic.org/sites/default/files/inline-files/COVID-19%20BI%20Nat%271%20Claims%20Aggregates_Nov.pdf.

盛保險公司（AXA）雖未發展新型傳染病條款，但仍在其官方網站¹⁸³中說明在有關營業中斷險與新冠肺炎疫情中，所可能面臨之情形及處理方式，其問答集也有提到「若原先購買之營業中斷險有包括傳染病條款，則可獲得理賠」¹⁸⁴。

二、保險理賠爭議

在前述關於疫情下營業中斷險之討論即有談到在疫情之下，不論是英國或美國，均有對新冠肺炎疫情是否為營業中斷保險承保範圍有所爭議。然在法國部分，因有法院判決認為安盛保險公司（AXA）根據營業中斷保險理賠應向提起訴訟之餐廳業者，理賠因新冠病毒造成的兩個月收入損失，自此判決做出後，許多法國保險公司也放寬對於因傳染病（尤其是新冠肺炎疫情）所影響之營業中斷保險之理賠認定¹⁸⁵。

在美國部分，根據目前已有法院判決之案件，部分法院仍堅守實體損害必要性之原則，採納保險公司之抗辯，認為新冠肺炎病毒並未對承保標的造成實體損害，不符合保單條款理賠之啟動條件，或認為雖除外條款中並未有「大規模傳染疾病」，然新冠肺炎疫情應仍屬於病毒除外條款之範圍。也有部分法院採納被保險人有關「新冠肺炎病毒可能感染營業場所，應屬於直接有形損失」¹⁸⁶之主張，認為所謂「直接有形損失」並不同於「實際有形損害」，或有法院認為所謂直接有形損失包含「因特定原因而無法使用現實世界中之有形財產」¹⁸⁷，然大多數之案件仍處於決定是否合併審理或審理階段，且累積案件數量仍不斷在增加，仍無法完全整理出法院對於此爭議之想法。

¹⁸³ AXA Insurance, Business Insurance and Coronavirus (COVID-19), available at <https://www.axa.co.uk/coronavirus/business-insurance/>, last visited: 2021/11/22.

¹⁸⁴ “If your policy covers infectious diseases, the document names the diseases for which financial losses are covered”.

¹⁸⁵ Jones Day, French Court Orders Insurer to Indemnify Restaurant's COVID-19-Related Business Interruption Losses, available at <https://www.jonesday.com/en/insights/2020/05/insurer-must-pay-restaurants-covid19-losses>, last visited: 2021/11/22.

¹⁸⁶ “Likely have been infected with COVID-19”.

¹⁸⁷ “Inability to utilize or possess something in the real, material, or bodily world, resulting from a given cause without the intervention of other conditions”.

此外，美國部分保險公司針對理賠金額較小之案件，為節省訴訟費用成本支出，選擇受理被保險人之理賠申請，根據美國保險監理官協會（National Association of Insurance Commissioners, NAIC）統計，截至二〇二〇年十一月為止，保險公司總計支付 3,648 件理賠案件、總理賠金額約 4.2 億美元，平均每案理賠約 115 萬美元。然相對於保險公司同意支付之理賠案件，不同意支付之理賠案件仍佔多數。綜上可知，企業仍難以透過保險來填補因新冠肺炎疫情所生之營業收入損失。

而在新冠肺炎疫情爆發之下，英國也同時因為新冠肺炎是否屬營業中斷保險之承保範圍引發爭議，而英國金融行為監管局（Financial Conduct Authority, FCA）為保障保單持有人之權益，在二〇二〇年六月向高等法院提起訴訟，希望以試驗案例（Test case）¹⁸⁸形式為現行營業中斷保險條款做出統一司法解釋，讓保險契約雙方當事人都能有所依循，而此訴訟中包括八家保險公司¹⁸⁹、並且針對二十一種營業中斷保險保單有爭議之部分作出解釋。

除英國金融行為監管局向高等法院提起訴訟外，英國的勞合社（Lloyd's）也有針對本次疫情引發之全球風險危機提出「系統性風險開源框架」（Open Source Frameworks For Systemic Risk）¹⁹⁰，希望可藉由政府及國際保險市場之力量，建立穩健的系統性風險機制，在下次大型系統性風險發生時，能有效預防及處理風險。而此框架由「ReStart」、「Recover Re」及「Black Swan Re」三大架構所組成。

¹⁸⁸ 本案為 FCA 欲確認營業中斷保險保單涵蓋範圍所提之試驗案例，為全球首例由金融監理機關主動提起確認營業中斷保險保單權利義務之訴訟案件，各國保險公司與監理機構均投以高度關注，法院對於該等保單條款文義與用詞之解釋無疑將影響未來各地方法院解釋保險市場上相同或類似保險條款之方向。2020 年 6 月 17 日，FCA 頒布示範案例指引，提供保險業者於該案所涉爭議問題解決後之政策方針指示。

¹⁸⁹ 蘇黎世保險集團（Zurich Insurance Group AG）、Hiscox、歐洲安聯（Allianz SE）、美國國際集團（American International Group Inc., AIG）、安達保險集團（Chubb Ltd）在內等八家保險公司。

¹⁹⁰ Lloyd's, Open Source Frameworks For Systemic Risk (July 1, 2020), https://assets.lloyds.com/assets/lloyds-covid19-response-package-lloyds-covid-19-white-paper-appendix-final/2/lloyds-covid19-response-package-Lloyds_covid-19_white-paper_appendix-FINAL.pdf.

而「ReSart」此框架主要在提供中小企業與大規模傳染病相關的非實體損失營業中斷保險、「Recover Re」則是欲建立事故後保險（After the event insurance）模型，希望提供因傳染病風險或系統性風險而受有非實體損害之企業即時之幫助及復原支持，承保因傳染病風險或系統性風險持續超過一段時間或損失超過一定單位之營業損失、「Black Swan Re」則是希望可以建立一政府與保險業者一同合作之再保險框架，保險業合資購買關於「非實體損失營業中斷保險」（Non-Damage Business Interruption）的再保險合約，而政府會做擔保，確保資金不足時的支付保證，保護企業免於下一場大流行疾病、跨國網路攻擊或全球供應鏈中斷等系統性災難的影響，若往後有系統性風險、大規模傳染病發生時，則可以此框架去分散風險，也可透過此框架促進保險業及企業之合作¹⁹¹。

第三節 我國現行營業中斷險之實務發展

一、我國營業中斷險之發展背景

我國營業中斷保險之發展歷程可從民國六十六年觀之，台灣依據美國之 Business Interruption Insurance—Manufacturing Form 翻譯並略為增刪修正而成，報經財務部核准自民國六十七年七月一日開始實施。而在民國六十六年開始，此項保險條款、承保辦法及費率由產險業界共同使用二十年後，在民國八十七年底由產險公會修訂報經財政部於民國八十九年核定實施。修訂之條款仍以原條款為基本架構，與舊條款之差別不大。至民國九十九年三月，產險公會參考美國一九八三年初版及後修定之「營業收入保險」而研擬「營業利潤損失保險」兩種附加條款，以供我國產險業參考使用，惟產險公司多未報備仍繼續使用民國八十九年核定之營業中斷保險條款¹⁹²。

¹⁹¹ 楊佳真，解決營業中斷險理賠爭議 勞合社提出「黑天鵝再保險」，<https://www.rmim.com.tw/news-detail-26720>，最後瀏覽日期：2021年11月22日。

¹⁹² 楊誠對，財產保險（I）：總論、火災及海上保險，頁115-116，2012年11月。

然在民國九十九年營業中斷保險經修正後，在新商品實施十年後，在實施十年後，因保險公司人力有限再加上營業中斷保險之複雜性，故其保險條款無法像火災保險條款或其他附加險條款一樣，因應實務情況而迭有更新。但經數次重大天災事發生，讓保險業界深感現行營業中斷保險條款已有所不足，修正過後之營業中斷保險已無法滿足產險業者或被保險企業的需求，甚至可能造成理賠上的爭議。因此，產險公會火險委員會便於二〇〇九年成立專案小組來研究民國九十二年所實施之營業中斷保險條款之相關缺失，並於隔年二〇一〇年完成兩種營業中斷保險條款之修訂，以符合產險業者或被保險企業之所需，並期望能與國際再保市場接軌。

修正過後之兩種營業中斷保險條款，其一版本為參考美國「營業收入暨額外費用保險單」(Business Income Coverage Form)，另一版本為參考英國「標準全險之營業中斷保險單營業收入暨額外費用承保範圍」(Standard All Risks Policy Form Business Interruption)，並以附加條款形式呈現，前者為「營業收入損失保險附加條款」，後者為「營業利潤損失保險附加條款」¹⁹³。

新式營業中斷保險條款可附加於現行商業火災保險單或商業綜合保險單下，兩種版本同時適用於製造業與非製造業，並提供「保險金額估算表」以便被保險人提供保險金額¹⁹⁴。

二、現行營業中斷險之保單介紹

在我國現行營業中斷保險單中，常見的營業中斷險附加條款大概為：營業中斷保險附加條款（製造業適用）、營業中斷保險附加條款（非製造業適用）、營業收入損失保險附加條款及營業利潤損失保險附加條款，而下述將會簡介此些保單之差別及相似之處。

¹⁹³ 郭鴻文，同註 138，頁 490-491。

¹⁹⁴ 童陳芬，同註 160，頁 92。

(一) 營業中斷保險附加條款 (製造業適用、非製造業適用)

我國營業中斷保險之承保方式與美國相同，都是以附加條款附加於工商業火災保險單，而我國在民國六十六年根據美國「營業毛利式」(Gross Earnings Form)之營業中斷保險翻譯且加以增修而成，然美國原使用之營業中斷保險附加條款因承保對象不同而分為兩類不同之版本，一為製造業適用

(Manufacturing Form)、另一為非製造業適用(Non-Manufacturing Form or Mercantile Form)。在民國八十九年修正過後，我國營業中斷保險附加條款仍分為製造業適用及非製造業適用，維持美國模式。然美國保險服務局

(Insurance Services Office, ISO)在一九八五年修正其舊有之營業中毛利式之營業中斷保險附加條款時，不僅只對其營業中斷保單條款進行修正，同時也取消以製造業與非製造業區分保單類型之分類標準，使所有行業均可適用新式保險單¹⁹⁵。

然在歷經過民國八十九年及民國九十九年，我國產險公會對於營業中斷保險附加條款之修正，縱美國已將以產業區分營業中斷保險投保保單類型廢除，改以所有產業均可適用之新式保險單，我國仍以產業區別投保不同營業中斷保險附加條款。

我國營業中斷保險附加條款(製造業、非製造業)第一條承保範圍之條款內容均為：

「茲經雙方同意，要保人加繳約定之保險費後，本公司對於在本附加條款有效期間內，因發生承保之危險事故致本附加條款所載處所內之保險標的物毀損或滅失，而直接導致營業中斷之實際損失及恢復營業所生之費用，依本附加條款之約定負賠償責任」。

¹⁹⁵ 修改後一同適用之營業中斷保險附加條款內容均相同，唯一不同之處在於製造業與非製造業在對於投保保險時需填寫之「營業收入報告表/工作底稿」會區分為「製造業(Manufacturing)」與「非製造業(Non-Manufacturing)」，而該營業收入報告表之功用僅為計算保險金額及理賠損失之依據。

由此條款可知依本條款規定必須符合以下四要件，承保保險公司才可能會對被保險人負賠償責任：

1. 須在本附加條款有效期間內發生承保之危險事故
2. 須在保險契約所載之處所內發生承保之危險事故
3. 須發生承保之危險事故
4. 須保險契約所載明之保險標的物遭受毀損滅失直接所引起之營業中斷損失

然觀不論是製造業、非製造業之營業中斷保險，除第二條定義之條款內容有不同外，其餘條款皆為相同規定。

綜上對我國營業中斷保險製造業、非製造業附加條款之簡述，可知道我國製造業、非製造業營業中斷保險附加條款，除在定義部分及保險理賠金額計算上之不同外，其保障範圍及條款內容幾乎相同，僅因參照美國營業中斷保險條款，才區分為製造業、非製造業營業中斷保險，故是否真需以產業別來區分營業中斷保險附加條款之適用，似有討論之空間。

（二）營業收入損失保險附加條款、營業利潤損失保險附加條款

然如前述，我國產險公會火險委員會在民國一〇八年組成專案小組來討論現行營業中斷保險之缺失，並加以修正，欲使我國營業中斷保險可符合產險業者或投保企業之需求，也期望可與國際接軌。

在此次修正，專案小組參考美國之營業收入暨額外費用保險單（Business Income and Extra Coverage Form）及英國之標準火災保險單（Standard United Kingdom Fire Policy, Material Damage and Business Interruption）、標準全險火災保險單條款（Standard United Kingdom “All Risk” Policy, Material Damage and Business Interruption），並將我國產業特性及保險市場運作方式加以考量，在民國一〇八年發布新式「營業收入損失保險附加條款」及「營業利潤損失保險附加條款」。

然在研擬過後，火險委員會之專案小組已將「營業收入損失保險附加條款」、「營業利潤損失保險附加條款」及其保險金額估算表（範例）提報予產險公會，並於二〇一〇年五月十一日函送產險同業參採。若保險公司欲參採，則需要自行精算費率後，依「保險商品銷售前程序作業準則」辦理商品備查後於市場上銷售。惟就目前保險市場觀之，較多保險公司仍採舊版之條款即以產業別區分營業中斷保險附加條款之保單，而非另行精算費率推出新保單，本論文猜測較少保險公司欲採用新型之營業收入損失保險附加條款及營業利潤損失保險附加條款之原因，可能為保險公司人力較為缺乏且營業中斷保險並非我國企業主要投保之保險，另若使用新式之營業中斷保險可能會使保險公司須再對其員工進行員工訓練，故多數保險公司仍使用舊式以產業別區分營業中斷保單之營業中斷保險附加條款。

觀其保單條款中關於定義之不同，即可發現「營業收入損失保險附加條款」¹⁹⁶、及「營業利潤損失保險附加條款」¹⁹⁷兩保單之不同，不僅是計算營業中斷方式之不同，其保單陳述之方式也不同。

（三）採營業中斷附加保險

我國自民國七〇年代年開始有營業中斷保險制度出現在保險市場中後，保單即為參照美國制度加以修改，不僅是保單內容更包括以附加險型態投保之投保形式。在民國八十九年時首次修正營業中斷保險，其版本仍根據美國舊式營業毛利保險單（Gross Earning Form）之架構¹⁹⁸。從營業中斷保險附加條款（製造業）：「茲經雙方同意，要保人加繳約定之保險費後，本公司對於在本附加條款有效期間內，因發生承保之危險事故致本保險契約所載處所內之保險標的物（成品除外）毀損或滅失，而直接導致營業中斷之實際損失及恢復營業所生

¹⁹⁶ 參國泰產險營業收入損失保險附加條款。

¹⁹⁷ 參富邦產險營業利潤損失保險附加條款。

¹⁹⁸ 郭鴻文，同註 138，頁 455。

之費用，依本附加條款之約定，負賠償責任」。從本條款中即指出我國營業中斷保險為附加險之性質。在二〇〇九年，第三次修正營業中斷保險時，雖有參照美國之營業收入暨額外費用保險單及英國之標準火災保險單、標準全險火災保險單條款，仍維持我國營業中斷保險屬附加於火災保險之保險型態，並未修改成如英國此種獨立險種與附加險種並存之型態。

英國此種獨立險種與附加險種並存之型態，在其保險制度中允許被保險人自由選擇欲以獨立險或附加險方式投保，就保險費而言可減輕保險費負擔，對企業而言誠屬有利。獨立險與附加險類型之選擇，除道德風險及保險費為主要考量外，此時也涉及搭售問題。而保險商品若涉及搭售問題，則會因此進入競爭法管制，受到公平交易法之規範，對於保險市場及業者均會造成許多影響，不僅是產品設計、銷售過程及其法遵成本。

故本論文認為，根據相關論述及我國保險市場之實務運作觀之，現行採取附加險種制度似較能兼顧被保險人之企業成本及保險人之搭售成本，險種之銷售方式選擇，不僅應綜合考量保險市場之特性也須將國內企業風險管理、相關法律規定一同界定，以利被保險人及保險人之利益最大化。

（四）新冠肺炎疫情下之新型營業中斷險

而除前述關於營業中斷保險之敘述，除英國在營業中斷保險販售時，可依被保險人之需求投保傳染病條款，若有投保傳染病條款時則有可能在新冠肺炎流行期間透過營業中斷保險得到保障。然我國營業中斷保險多未針對傳染病有相關規定，因傳染病屬系統性風險，多以除外不保事項來避免保險公司須對傳染病一事理賠。

然在去年開始席捲全球之新冠肺炎，我國在今年五月也爆發本土病例暴增，全國警戒升至第三級警戒，全國餐廳均禁止內用，商業活動蕭條，許多店家也面臨營運上之困難，且在第三級警戒時期我國確診病例大幅增加，若面臨

店家附近有確診病例、員工確診而必須停業進行環境清潔時，對店家所帶來之負擔更是沈重。

故華南產物保險公司在疫情之下，推出在新冠肺炎下之新型營業中斷保險—營業中斷定額補償費用附加條款（乙型）¹⁹⁹，若原先有投保華南產物保險公司之一般商業火災保險單，可再另行購買此營業中斷定額補償費用附加條款，將可能受新冠肺炎等法定傳染病所致政府命令的停業損失風險轉嫁給保險公司，獲得更多保障。

此營業中斷定額補償費用附加條款，保障店家因法店傳染病致政府命令所生之停業或因員工需隔離防疫導致停業之損失。以常見鋼筋水泥結構的餐廳為例，保險金額 1,000 萬的商業火災保險單，店家年繳保費約 15,000 元，就可以買到火災、爆炸、煙燻、水漬等危險事故的保障，並包含保險期間內最高達九十萬的停業損失補償。倘不幸因此遭受停業損失，華南產物保險公司將依店家實際停業日數，給付每日定額補償費用，保險期間內最高給付日數可達九十天，每張保單最高賠償限額為新台幣九十萬元，將可減少店家的損失。

華南產險營業中斷定額補償附加條款（乙型）第一條：承保範圍²⁰⁰

承保範圍茲經雙方同意，要保人於投保華南產物商業火災保險、華南產物商業火災綜合保險或華南產物商店綜合保險商業火災保險（以下簡稱主保險契約）後，加繳保險費，投保本華南產物營業中斷定額費用補償附加條款（乙型）（以下簡稱本附加條款），本公司在本附加條款有效期間內，因下列承保事故而導致停業者，本公司依約定之每日補償金額乘以實際停業日數並扣除本附加條款第三條約定之自負額後賠付被保險人定額費用補償保險金。

¹⁹⁹ 華南產險電子報，本期焦點—營業中斷定額補償費用附加條款（乙型），205 期，https://www.south-china.com.tw/email_2013/205.html，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 26 日。

²⁰⁰ 華南產險，營業中斷定額補償費用附加條款（乙型）。

一、 保險標的物直接因主保險契約及其附加條款承保之危險事故發生所致之損失。

二、 直接因保險標的物所在地址發生法定傳染病而受主管機關命令限制該處所全部或部分關閉使用所致停業損失費用及其所實際支付之消毒費用。惟上列所在地址如未發生法定傳染病，而主管機關為控制疫情公告該行政區域所為之封鎖、禁止營業或類似之行政命令、措施所致之停業損失費用，不在承保範圍內。

華南產險營業中斷定額補償附加條款（乙型）第二條：給付限額及期間

對於承保之危險事故發生所致之停業損失，除本附加條款另有規定者外，本公司僅下列約定給付之定額費用補償保險金及消毒費用：

一、「每一事故之最高補償限額」：係指針對每一次事故導致之停業，本公司依約定對被保險人所負之最高補償責任限額而言。

二、「保險期間內累積最高補償金額」：係指在本附加條款有效期間內停業次數不只一次時，本公司所負之累積最高補償金額，並受「每一事故之最高補償限額」之限制。如一次或多次理賠之補償金額累積達保險金額時，本附加條款之效力終止。但保險標的物修復或重置後並恢復營業者，要保人得按日數比例加繳保險費，恢復保險金額或重新約定保險金額。

三、「累積最高補償期間」：係指在本附加條款有效期間內停業次數不止一次時之累積最高補償期間。本附加條款累積最高補償期間以九十天為限。如未恢復保險金額或重新約定保險金額者，若再有保險事故發生，本公司僅就保險金額之餘額內負責。

四、「消毒費用」：被保險人因第一條第二款承保之危險事故而導致停業者，本公司依被保險人實際支付之消毒費用給付之，但最高限額新臺幣一萬元整。

華南產險營業中斷定額補償附加條款（乙型）第三條：自負額

本附加條款承保範圍內之每一事故應負擔之自負額為依約定每日補償金額之三倍，但另有約定者，從其約定。本公司僅就超過自負額之範圍給付定額費用補償保險金。

華南產險營業中斷定額補償附加條款（乙型）第四條：用詞定義

本附加條款之用詞定義如下：

- 一、停業：於第一條第一款係指因所列承保事故致客觀上無法營業或營業顯有困難而無任何營業收入之情形者。於第一條第二款係指因主管機關所命令之停業。
- 二、法定傳染病：係指符合行政院衛生福利部依傳染病防治法第三條規定所公告之傳染病名稱。
- 三、停業日數：因第一條第一項第一款停業者，係指被保險人依正常營業情況應營業且盡最大努力恢復營業而未能營業之日數總和；因第一條第一項第二款停業者，始於主管機關命令保險標的物所在地址處所全部或部分關閉使用之日，終於該命令終止之日。

華南產險營業中斷定額補償附加條款（乙型）第五條：條款之適用

本附加條款所記載事項，如與主保險契約條款抵觸時，依本附加條款約定辦理，其他事項仍適用主保險契約條款之約定。

綜上述條款觀之可發現，此營業中斷定額補償附加條款之設計，即為針對法定傳染定對店家所帶來之營業損失，在條款中也有針對保險公司理賠之每一事故最高補償限額、保險期間內最高補償金額為定義。在疫情如此艱辛之際，此種保單之推出不僅可讓店家投保以減少其營業損失，然在投保時，投保企業也應詳閱保單條款，確認在何種營業中斷之情況下能得到保障。

然除華南產險所推出之營業中度定額補償附加條款（乙型）外，和泰產險也在二〇二〇年三月推出「和泰產物停業賠償保險（日額乙型）附加條款」²⁰¹，企業可在投保商業火災保險時選擇加保此停業賠償附加條款，若中小企業主在疫情擴大時，將可能因顧客或員工罹患新冠肺炎而受主管機關之命令或防疫措施使該經營場所須暫時關閉或停業。

為減輕中小企業主的停業損失，和泰產險將依實際停業日數，每日定額給付保險金最高三千元，保險期間內最高給付日數九十天，每張保單最高賠償限額為新台幣二十七萬元，充分提供中小企業於防疫停業期間的保障，以待復工之時重新開業。但仍須注意若其員工從第三級疫情地區返國需居家檢疫十四天或從第二級疫情地區返國需居家自主管理者，又或本附加條款生效前已發生停業者，則不在本保險之承保範圍內²⁰²。

三、現行營業中斷險之實務問題

（一）是否能達到移轉風險之效用

在我國現行營業中斷險中，雖已有新式營業中斷保單出現，但保險實務及我國企業，仍以投保以產業別區分之營業中斷保險附加條款（製造業、非製造業適用），僅少數保險公司有向產險公會另行陳報新式營業中斷保險²⁰³。

而現行營業中斷條款所面臨之問題，本論文認為主要應為我國企業以中小企業為主²⁰⁴，然在營業中斷保險，多僅大型企業會加以重視營業中斷之情形，並加以投保營業中斷保險，中小企業多未有投保營業中斷保險附加條款來移轉經營風險之習慣，原因可能為額外的保費支出會增加其負擔，僅願意投保一般

²⁰¹ 和泰產險，中小企業主最佳後盾 和泰產推出停業賠償保險，<https://www.hotains.com.tw/news/detail/4?category=product&pages=3>，最後瀏覽日期：2021年11月29日。

²⁰² 和泰產險，和你旺五合一專案。

²⁰³ 參國泰產險營業收入損失保險附加條款、富邦產物營業利潤損失保險附加條款。

²⁰⁴ 根據經濟部所公布之2020中小企業白皮書之數據，我國在2020年中小企業家數高達154萬8,835家，佔總體企業98.93%。

的商業火災保險，而非營業中斷保險。故若欲透過營業中斷保險來保障我國企業因火災等保險事故而導致之營業中斷損失，仍需加強我國中小企業對於營業中斷保險之投保意願。

（二）新冠肺炎下之侷限

然在新冠肺炎疫情影響下，也造成許多企業因疫情影響，收入驟減、無法繼續營業，而我國為協助企業度過難關，公佈了許多紓困方案，各部會都針對不同行業為不同之紓困方案，然新冠肺炎至今已持續將近兩年，若僅靠政府對企業之紓困，似非長久之計，故有論者認為應建立由私部門建立常態性的風險分散機制，以提供產業管理未來因大規模傳染病導致營業中斷或損失之風險²⁰⁵。

我國現行保險機制，唯一能提供企業營業中斷損失補償之機制僅有營業中斷保險，故也引起許多關於營業中斷保險之討論。關於我國現行營業中斷保險是否能在疫情下達到移轉風險之效用，除前述關於我國中小型企業對於營業中斷保險之忽視外，以英國與美國對於營業中斷險在新冠肺炎疫情下之爭議觀之，若欲透過營業中斷保險來移轉大規模傳染病如新冠肺炎、SARS、MERS 等傳染病所帶來之營業中斷損失，可能會侷限於其保單條款中之營業場所即其主保單之承保財產是否發生有形損害（實體損害），然因大規模傳染病造所成之營業中斷損失，是否應認定為實體損害，實有疑問²⁰⁶。

然如前幾節對於營業中斷保險發展背景之介紹，我國營業中斷保單條款即為根據火災保險之附加保險單或附加條款形式存在，主要為保障企業因火災等保單有承保之附加危險事故，且我國產險公會在擬定我國營業中斷保險附加條款所參照之保單，並非針對大規模傳染病風險所設計，故並未將傳染病條款引

²⁰⁵ 張冠群，建立常態性大規模傳染病的風險管理機制，<https://view.ctee.com.tw/monetary/14645.html>，最後瀏覽日期：2021年11月26日。

²⁰⁶ 同前註。

入我國商業火險之營業中斷保險附加條款，故在此次新冠肺炎疫情之下，並無法透過營業中斷保險來發揮風險移轉之效用，除企業有購買保險公司自行研發之新型營業中斷保險，如華南產險之營業中斷定額補償附加條款（乙型）此等因疫情之下所生之特殊營業中斷保險附加條款。

第四節 運用於旅行相關服務業之可行性分析

綜前述對於我國及外國關於營業中斷保險之介紹，可得知在國外保險市場中，營業中斷保險為一重要性相當高之保險，不僅是許多大型企業如半導體公司、汽車製造業等或是中小型企業如餐飲業、旅行相關服務業、百貨業等，大多將營業中斷保險視為一重要之風險移轉工具，惟本文討論之主軸—旅行相關服務業，卻並未將營業中斷保險視為一風險移轉之工具，然根據營業中斷保險之承保範圍²⁰⁷觀之，旅行相關服務業應也可以投保營業中斷保險來轉嫁其經營風險。

本論文在本節將會就旅行相關服務業運用營業中斷保險以轉嫁營業風險可行性為討論，探討現行營業中斷保險是否可協助旅行相關服務業轉嫁營業風險，尤其在新冠肺炎疫情影響下，若可透過營業中斷保險之投保可減輕旅行相關服務業受到新冠肺炎之影響，似為一有利無弊之事。

一、旅行相關服務業營業中斷之風險辨識

旅行相關服務業為一對社會環境變動相當敏感之產業，從其整體觀之，旅遊危機主要可從安全性、經濟性、物質性危機事件²⁰⁸對旅遊資源與社會環境造

²⁰⁷ 參國泰產險營業中斷保險附加條款（非製造業適用）第一條：「茲經雙方同意，要保人加繳約定之保險費後，本公司對於在本附加條款有效期間內，因發生承保之危險事故致本附加條款所載處所內之保險標的物毀損或滅失，而直接導致營業中斷之實際損失及恢復營業所生之費用，依本附加條款之約定，負賠償責任」。

²⁰⁸ 張育璋，台灣旅行社不可抗力旅遊危機應變策略之研究—以新冠肺炎為例，國立高雄餐旅大學觀光研究所學位論文，2021年。

成許多波動，近一步改變旅客對出遊之需求等。然一旦因社會環境變動而造成其經營產生風險，不僅有可能會面臨財產上之危險如倒閉、經營不善之風險，旅行相關服務業同時也涉及人身責任之風險如在帶團旅遊時旅客之人身安全，故旅行相關服務業在經營過程中不僅會面臨財產風險，也可能面臨人身、責任之危險。

若從損失觀點來看，一般學理上之損失可分為直接損失（Direct Losses）與間接損失（Indirect Losses），直接損失即為旅行相關服務業之實體財產，若為旅行業則可能為營業處所、遊覽車等旅行業之實體財產，旅宿業則可能為旅館等房間內之物品，航空業則可能為其營業處所及飛機等實體財產，若因危險事故之發生，導致其財產價值減損，該損失即為財產之直接損失。

然若該財產之直接損失不僅使其受到實體上之損失，而該損失也導致旅行相關服務業無法繼續正常營業，其所造成之收入減少或費用增加，即為間接損失，以旅行相關服務業為例，此間接損失即可能為航空業在疫情間仍須支付政府租借停機坪之租金、旅宿業若因火災導致實體財產燒毀時仍須支付之員工薪資、旅行業若在疫情間仍須支付之房屋租金等。然間接損失之影響範圍及種類多²⁰⁹，而本論文欲討論之部份，僅為旅行相關服務業營業中斷損失部份，故下述為針對旅行相關服務業所可能會發生之危險辨識：

（一）直接損失

在直接損失部分，會依據不同之行業有不同之損失項目。若以旅行業來說，有可能造成之直接損失可能有：位於台灣或國外之營業處所遭到火災、水患等天災毀損，其購買之遊覽車等小型巴士遭火災、水患毀損；以旅宿業來說，可能造成之財產損失可能有：旅宿業之營業處所如旅館、酒店遭到火災

²⁰⁹ 依一般企業的性質之間接損失型態可分為營業中斷損失、連帶營業中斷損失、租金收入損失、租賃價值損失、額外經營費用損失、租權利益損失、應收帳款損失等間接損失，間接損失之種類繁多。

210、水患等天災毀損；以航空業來看，可能造成財產損失可能有：停放於機場停機坪之飛機遭天災影響而無法繼續使用、位於台灣或國外之營業處所遭火災、水患等天災毀損。

上述關於旅行相關服務業之損失，均為對「實體財產損失」之敘述，然在旅行相關服務業為日常營業時，是否會發生無形之財產損失即為一有趣之問題。若在我國及國外新冠肺炎疫情均相當嚴重時，若旅行相關服務業因疫情感染，導致營業處所附近有確診者出現而無法繼續營業，此時極有可能產生無形之財產損失，且在旅行相關服務業中，航空業應為受影響最大之產業，航空業之運作與國際疫情息息相關，不論是因班機出現確診者而無法繼續進行飛行行程、或是因新冠肺炎造成之鎖國政策，均代表新冠肺炎的確有可能對航空業帶來無形之財產損失，旅行業及旅宿業也不例外。

(二) 間接損失

前述即有提到，若依一般企業的性質之間接損失型態種類非常多，可分為營業中斷損失、連帶營業中斷損失、租金收入損失、租賃價值損失、額外經營費用損失、租權利益損失、應收帳款損失等間接損失。然在旅行相關服務業中，也有許多因實體財產損失所導致間接損失之發生。

若旅行社因其遊覽車等接受旅客之交通工具毀損，而因此無法接送旅客所產生之額外之費用，此種應屬連帶營業中斷損失；若旅宿業之營業處所即旅館遭祝融燒毀，在重建時期仍須支付之租金即租金收入損失，也為間接損失；若航空業因原先之飛機遭火災燒毀或水災，而無法繼續進行飛行行為，航空公司所支付轉乘原班機旅客之費用，也為間接損失之發生。

²¹⁰ 今年六月三十日於彰化喬友大樓之防疫旅館發生惡火，導致四死二十傷，其中一人為消防員，而這場火災不僅造成旅宿業者財產損失，也連帶造成一連串的賠償及法律上之責任歸屬。

二、國外旅行相關服務業之營業中斷險

(一) 國外旅行相關服務業投保實務

在國外旅行業投保營業中斷險之情形，似和一般企業投保營業中斷險相同，若企業欲對其營業中斷損失有風險轉嫁之需求，則會向保險公司投保營業中斷保險，並未因其產業不同，而降低其投保營業中斷保險之意願。

而在許多旅遊相關網頁，都有針對旅行相關服務業投保營業中斷保險為相關之敘述。在英國旅遊業公報 (Travel Trade Gazette, TTG)²¹¹ 也有針對旅行相關服務業投保營業中斷保險為一專欄之介紹²¹²，在專欄中即在討論在新冠肺炎期間，旅行相關服務業在投保營業中斷保險時需注意之事項，且該作者認為因新冠肺炎疫情大流行而導致政府須採取強制措施去控制疫情，而導致旅行相關服務業之經營產生困難，然疫情之延燒似難以看到終點，在今年十一月，南非出現新變種病毒 Omicron，世界衛生組織在短短十四天內就將它列為高關注變異株，原先因確診數下降而逐漸回升之觀光產業，似開始有了變數。故在疫情仍難以告終結之際，投保營業中斷保險來移轉風險為一有利之事。在專欄內也有提到，在旅行相關服務業投保營業中斷保險時，需注意之處：其一為傳染病條款²¹³，即為在因某些傳染病而導致商家無法營運時，保險公司則需向被保險人理賠、另一為拒絕進入條款²¹⁴，即為在若有指令阻止企業或客戶進入特定商店，保險公司則需向被保險人理賠。

然隨著旅行相關服務業因新冠肺炎疫情持續擴散而造成更多損失，縱使有投保營業中斷保險，根據前述對於疫情下營業中斷保險之簡介也可得知，不僅

²¹¹ TTG 為一旅遊業的週報。TTG 於 1953 年由 Leslie Stone 和 Ted Kirkham 創立，為世界上最久的旅遊貿易報紙。不僅有旅行和旅遊業的新聞，也包括旅遊之目的地報告和職業建議。涉及的旅行相關服務業包括旅行社、航空公司、郵輪公司、旅館、旅遊局鐵路旅行及郵輪等，可供旅行相關服務業及旅客參考相關之資訊。

²¹² Jonathan Cole, A Guide to Business Interruption Insurance, available at <https://www.ttgmedia.com/features/features/a-guide-to-business-interruption-insurance-25561>, last visited: 2021/11/28.

²¹³ “Disease clauses”.

²¹⁴ “Denial of Access”.

是針對一般企業之營業中斷保險對於實體損害必要性之爭論，在旅行相關服務業對於營業中斷保險之爭議也為實體損害必要性。多數保險公司並不認為新冠肺炎對旅行相關服務業造成任何物理上之損害，對於政府命令附加條款之理賠申請也多爭議新冠肺炎是否造成任何物理上之損害²¹⁵。

(一) 疫情下之保險理賠爭議

如前述，在新冠肺炎疫情下，大多保險公司均拒絕旅行相關服務業對於營業中斷保險之理賠申請，然其爭論之部分大多為「實體損害必要性」之問題，同前述關於實體損害必要性之討論。然在二〇〇三年 SARS 病毒大流行、二〇一三 MERS 病毒、二〇一四年伊波拉病毒、二〇一五年茲卡病毒到二〇二〇年的新冠肺炎，傳染病的流行也導致更多關於營業中斷保險之爭訟產生。

然在旅行相關服務業投保營業中斷保險的部分，其在疫情之下所產生之保險理賠爭議，似與一般企業在投保營業中斷保險與保險公司之爭議無不同，均是針對新冠肺炎是否有對營業中斷保險之保險標的造成損失，即是否需要堅守實體損失必要性。然本論文認為，若堅守營業中斷保險必須有實體損失產生才會啟動保險理賠之條件，與現行營業中斷保險及社會現況之發展似有相悖，若營業中斷保險之保單條款可隨社會現況調整，似可減少許多關於此類之爭議且能使更多投保營業中斷保險之企業均能受到保障，故在疫情之下，若有投保前述之非實體營業中斷損失保險或其原先投保之營業中斷損失保險含有傳染病條款，應更能在疫情期間受到保障。

²¹⁵ The Wallace Firm, Business Interruption Insurance for Travel & Tourism, available at <https://wallacewins.com/business-interruption-insurance-for-travel-tourism>, last visited: 2021/11/29.

三、現行保單檢視

(一) 現行營業中斷險保單是否可供旅行相關服務業投保

現行營業中斷保險附加條款種類有：營業中斷保險附加條款（製造業適用）、營業中斷保險附加條款（非製造業適用）、營業收入損失保險附加條款及營業利潤損失保險附加條款，附加條款種類之區分，僅為營業中斷保險引進初期，因其繼受之國家不同而對其適用行業有區別，後兩種附加條款之區別，僅為對營業中斷損失計算方式之不同。

然探究現行營業中斷保單是否可供旅行相關服務業可從最直觀之部分來討論，即旅行相關服務業是否可歸納於製造業或非製造業？依照行政院主計總處所訂定之中華民國行業標準分類，除 C 大類「製造業」外，並無非製造業之區別，故本論文推之除製造業外，其他 A 大類至 S 大類之產業，應均可被視為非製造業，故旅行相關服務業應可投保營業中斷保險附加條款（非製造業適用）來移轉經營風險。

另就營業收入損失營業中斷保險、營業利潤損失營業中斷保險為討論，此兩種保單並未依照行業性質不同，而設計不同屬性之營業中斷損失估算表。營業收入損失保險之保險金額估算表之內容，包含一般製造業所需考量之項目，然依保險金額估算表之內容，即以銷售金額扣除生產之銷售金額，所得之生產銷售金額，所得之生產之淨銷額金額再加上其他營業收入（如租金、佣金等）則為總收入，再以總收入扣減銷貨成本、非持續之外購服務成本、非持續電費、瓦斯及燃料費、非持續之員工薪資，計算而得十二個月之營業收入為保險金額；營業利潤損失保險之保險金額估算表之內容，即以營業收入減銷貨成本與非持續費用，所得之營業利潤再考量其營業狀況與經營趨勢，調整營業利潤

金額²¹⁶。故若旅行相關服務業欲購買營業收損失營業中斷保險或營業利潤營業損失中斷保險，應端看其公司會計項目之計算方式，去選擇欲投保之項目。

另因我國營業中斷保險為附加於商業火險之附加條款，惟我國現行旅行相關服務業大多都有營業處所，如旅行業之辦事處、航空公司之辦公大樓及旅宿業之營業處所，故旅行相關服務業是可根據其原先投保之商業火險，去購買營業中斷保險附加條款。

綜上所述，本論文認為我國現行營業中斷保險可供旅行相關服務業投保，然僅旅行相關服務業可自行根據其公司原先計算相關費用項目之方式，去選擇其欲投保之附加條款，以轉嫁營業風險。

（二）現行營業中斷險是否可轉嫁其風險

縱現行營業中斷險就理論上觀之可供旅行相關服務業購買，然購買保險之目的即為移轉風險及進行風險管理，若現行營業中斷保險所能移轉之風險非旅行相關服務業所需轉嫁之風險時，縱可投保營業中斷保險也無法達到風險移轉之目的。

我國現行營業中斷保險主要轉嫁之營業風險主要仍為因實體財產受到損害而導致之營業中斷損失，根據前述關於我國營業中斷保險之相關論述可知，營業中斷保險在現行保險理賠之爭議問題即為「實體損害必要性」之問題，然此問題在台灣雖未傳出許多訴訟問題，然實體損害必要性為我國營業中斷保險保險理賠之啟動條件，故若未符合實體損害必要性，仍無法透過營業中斷保險得到保險理賠。本論文認為，現行旅行相關服務業所需轉嫁之風險主要為大規模傳染病，或旅遊目的地發生天災等不可抗力事件所造成之影響，然我國現行營業中斷保險之保障範圍並無法轉嫁這些營業風險。

²¹⁶ 吳建隆，百貨營業中斷保險規劃之研究，淡江大學保險學系保險經營碩士在職專班碩士論文，新北市，2012年。

四、實務上之困難

(一) 現行營業中斷保險無法符合旅行相關服務業之風險需求

透過保險機制來轉嫁風險為一十分重要之事，然在我國服務業中，若有實體營業處所則必定會投保商業火災保險，也會在評估營業中斷損失時投保營業中斷保險。然我國旅行相關服務業雖依現行條款及營業中斷保險對於行業別之限制，並非不可投保營業中斷保險，但現行營業中斷保險並無法符合旅行相關服務業對於風險之分散需求。

在新冠肺炎疫情在我國產生嚴重之社區感染導致全台進入第三級警戒，許多店家均無法正常營運時，旅行相關服務業也受到許多的影響，然因現行營業中斷險條款之設計，礙於實體損失必要性之侷限，並無法讓旅行相關服務業在大規模傳染病下，達到實際上之風險移轉功能，若以現行保單觀之，並無法符合旅行相關服務業對於風險之分散需求。

故本論文認為，實務上並未大力推行旅行相關服務業投保營業中斷保險附加條款最大的原因，即為我國現行營業中斷保險並無法符合旅行相關服務業對於風險之分散需求。

(二) 傳染病條款之欠缺

然本論文認為我國營業中斷保險另一實務上之問題即為傳染病條款之欠缺，因在營業中斷保險中，多會將傳染病列為除外條款或除外不保事項，並非屬於保險公司之承保範圍。然若在新冠肺炎流行之際，可引入英國營業中斷保險中常見之傳染病條款，若有此傳染病條款之適用，則應可吸引更多企業投保在投保商業火險時，同時購買含有傳染病條款之營業中斷保險，傳染病條款之設置應也可提升旅行相關服務業對於營業中斷保險之投保意願。

惟是否引進傳染病條款，仍須視我國保險公司對其風險承擔之規劃及對於再保險之規劃，另因我國營業中斷保險並非為因應大規模傳染病所規劃，故無

傳染病條款之適用，然為因應現今大規模傳染病之發生，似可討論關於引進傳染病條款之相關配套措施²¹⁷。

五、旅行相關服務業運用營業中斷保險之建議

根據上述關於旅行相關服務業運用營業中斷保險之分析，即為我國現行營業中斷保險並無法符合旅行相關服務業對於風險之分散需求。

然若欲使旅行相關服務業也可透過營業中斷保險來移轉風險，更加強化旅行相關服務業風險管理之完整性，本論文提出下列兩點建議，可提高旅行相關服務業運用營業中斷保險來移轉風險之可能性。

（一）非實體損害營業中斷險之適用

前述有針對非實體損害營業中斷保險為介紹，可知對於現行傳統營業中斷保險中最主要的爭議問題即在於實體損害必要性，現今社會之風險已不再僅限於實體之損害，而是許多變化多端之風險，企業在短短二十年間所面臨之風險大幅改變，而傳統營業中斷險所涵蓋之保障範圍早已無法為企業達到風險分散之功能，已無法符合市場需求。

而在九一一恐怖攻擊事件過後，許多歐美國家已開始以「非實體損失營業中斷保險」為主要研究目標，以因應恐怖攻擊、氣候變遷、網路攻擊、大規模傳染病等不必然對企業帶來實體損害，卻仍造成企業受到嚴重衝擊之新興風險。且尤其是傳染病之特性難以造成被保險人營業處所或其他實體財產受有實體損害，非實體損害營業中斷保險則更顯重要。

然我國若可以引進非實體損害營業中斷保險，似可為我國營業中斷保險開創新的一頁，且若旅行相關服務業可投保非實體損失營業中斷保險，也可在新冠肺炎流行之際，透過非實體營業中斷保險讓旅行相關服務業能得到保障。

²¹⁷ 陳庭芳，同註 140，頁 159。

（二）傳染病條款之增加

旅行相關服務業在新冠肺炎疫情期間，受到之營業中斷影響有許多，其一為若營業處所周邊有確診者導致無法繼續營業，或是在後疫情時代出團旅遊時，帶團之導遊或是旅客確診新冠肺炎、旅宿業或班機上出現旅客確診或班等，都可能導致觀光產業之營業中斷，然因現行營業中斷險並無傳染病條款之適用，而導致在新冠肺炎疫情之際，縱有投保營業中斷保險也無法有效地分散風旅行相關服務業所面臨之風險。

故本論文認為若可引進傳染病條款，可使現行營業中斷保險更契合旅行相關服務業之風險缺口，可使旅行相關服務業之投保意願更加高，也可提升在新冠肺炎下營業中斷保險對投保企業之保障。

第五節 小結

本章討論之重點主要為旅行相關服務業是否可適用營業中斷保險為主軸，然藉由營業中斷保險之介紹及國內、外營業中斷保險在疫情中所發展之不同面向，本論文認為單就保險學理及條款內容，我國營業中斷保險應可投保營業中斷保險，然我國現行營業中斷保險之保障範圍並無法轉嫁旅行相關服務業之營業風險。

我國對於營業中斷保險之相關規定主要參考英國及美國之制度，也歷經了許多次之修正，在二〇一〇年產險公會參照英美之營業中斷保險，修正營業中斷保險，修正後之營業中斷保險已不僅再侷限以產業區別投保之條款。然在現行保險實務中，多數保險公司仍採用以產業區別之營業中斷保險附加條款，此次修正似未使我國營業中斷保險市場有極大之改變，應跟保險公司人力吃緊及我國企業對於營業中斷保險之投保意願較低有關。

在九一一恐怖攻擊事件過後，英美各國多開始著手進行非實體營業中斷保險之討論，惟我國尚未開始針對非實體營業中斷保險有相關之討論。然若我國

在將來可將非實體營業中斷保險引入並且使更多企業可投保，應可為我國營業中斷保險市場開創新的一章，使更多企業能受到保障。

本論文認為，以營業中斷保險之學理及保險型態觀之，似無不可讓旅行相關服務業投保營業中斷保險，僅因現行營業中斷保險之設計及條款內容，並無法使旅行相關服務業有效移轉風險，而因此窒礙難行。然若可根據現行保險實務及國外先進國家之新興保險制度，來適時調整我國營業中斷保險之相關內容，旅行相關服務業投保營業中斷保險，應為一可深入研究之議題，然本論文礙於篇幅，並未針對旅行相關服務業該如何適用營業中斷險為仔細之討論，但仍希冀提出此想法供相關單位及其他致力於此領域研究之優秀人士參考，能一同為我國旅行相關服務業之風險管理盡一份心力。



第七章 結論與建議

第一節 結論

在全球運輸往來頻繁之二十一世紀，旅行相關服務業發展快速，逐漸轉為以低價競爭市場之方式，導致產業競爭提高，許多旅行業、航空業倒閉事件頻傳，我國復興航空公司、遠東航空公司接連倒閉導致民航局需協助已購票之旅客處理相關事宜。除因低價競爭導致觀光旅遊產業面臨危機，觀光產業也為一受政治環境、傳染病等不可抗力因素影響甚大之產業，如二〇〇一年紐約發生之九一一恐怖攻擊事件、二〇〇三的 SARS 疫情、二〇一五年 MERS 疫情及去年開始在全世界延燒之新冠肺炎疫情，屢次發生的不可抗力事件，都讓觀光旅行業成為受到影響的重災區。

恐怖攻擊所導致的機場封閉或是為減少疫情擴散所實施之旅行禁令等，都會導致觀光活動中斷，使旅行相關服務業之營運受到中斷，也連帶為旅行相關服務帶來許多之挑戰，社會之環境變化及全球交往頻繁，只會使不可抗力事件之發生頻率提高，這也成為現代旅行相關服務業須面對之重要議題。從這些不可抗力事件中之後續處理觀之，消費者之求償無門及業者之束手無策，不僅引發之許多法院判決及申訴案件產生，也使旅行相關服務業之營運受到影響，而這都體現了在現行旅行相關服務業風險管理之制度問題，即現行之風險管理機制並無法妥善處理不可抗力事件之問題。

新冠肺炎疫情延燒至今，雖國際間之疫情大致因疫苗施打率大幅提升而確診數降低，然在近期出現南非變種病毒株—Omicron，此種病毒更容易入侵人體細胞，提高感染風險，這些變異讓 Omicron 的傳播力更強大，即使已經染疫康復、有抗體的人也會二度感染。變種病毒使許多國家再次鎖國，如日本在十一月三十日後禁止外籍人士入境。從新冠肺炎不斷以不同變種病毒株現身影響我們的生活可發現，新冠肺炎已逐漸流感化，身處之中的我們都會受到新冠肺炎之影響。

從現行旅行相關服務業之風險管理之架構中，主要以強制投保履約保證保險及責任保險為主，除此之外仍有民航局之航空基金及品保協會之保障金，然這些風險管理制度大多為政府或相關機構立法強制旅行相關服務業去進行其風險管理，較少以其行業本身意識到自身之經營風險，而主動去移轉風險，由此可知我國旅行相關服務業對其自身之風險意識較低，也使其在面對如新冠肺炎此種大規模傳染病席捲而來時，其原有之風險管理機制並無法有效幫助旅行相關服務業去轉嫁風險。本論文認為，我國旅行相關服務業應調整及改善現行之風險管理機制。

在針對旅行相關服務業之風險管理機制，各國大多有不同之作法，大多都以政府組織結合民間組織的方式來進行旅行相關服務業之風險管理，以英國為例其，主要是透過英國旅行業協會（Association of British Travel Agents, ABTA）及航空旅遊業者執照（Air Travel Organiser's Licence, ATOL）為主要之保障。然除政府組織結合民間組織之方式外，國外許多旅行相關服務業也會透過自行投保保險的方式，來提升對於其經營風險之轉嫁，即旅行相關服務業也可投保營業中斷保險等。

第二節 建議

本論文以提升在新冠肺炎疫情下旅行相關服務業風險管理機制為主軸，並加以介紹在新冠肺炎疫情之下，國際間旅行相關服務業是如何處理以面對難關，以做為改善現行風險管理機制之參照。且在論文之末，提出建議旅行相關服務業投保營業中斷保險，來完善旅行相關服務業風險管理機制，以利觀光旅行業在往後面臨不可抗力情事或大規模傳染病時，能以更加完善之風險管理機制去面對挑戰。本文就我國旅行業風險管理機制之改善及發展，嘗試建議如下：

一、修改我國旅行相關服務業定型化契約

綜前述針對我國旅行相關服務業定型化契約之檢討與修正即可發現，我國現行關於旅行相關服務業之定型化契約，多對其課予過多之責任。依現行定型化契約條款觀之，在發生不可抗力情事時，大多要求旅行相關服務業全數吸收多餘之花費，而非以旅客與旅行相關服務業負擔各半，似對旅行社稍有不公，若可參照中國大陸之「中國公民出境旅遊合同」，在旅行社與旅客間取得平衡，雙方負擔之費用、比例似可經由雙方協商後合理分擔，似為較合理之作法，此部份可參照中國大陸之「中國公民出境旅遊合同」第十條第四款：「增加的旅遊費用，應由雙方協調後合理分擔」²¹⁸。

二、修正我國目前旅行相關服務業保險商品之設計

我國目前對於旅行相關服務業之保險制度主要以履約保證保險（僅旅行業）及責任保險為主²¹⁹，然根據前述關於冰島火山灰事件可觀之，在此種不可抗力事件中，礙於責任保險中之保險理賠金額不足，而無法使旅行相關服務業之風險受到完整的轉嫁，然若可將責任保險中額外住宿與旅行費用附加條款中對額外住宿費用理賠，依照其旅行地區不同、政治風險高低及物價指數等來提供保額不同之保險，或可設計發生特殊情形所可投保之特殊保單，以供旅行相關服務業自行依其風險承受能力來選擇。然除保險理賠金額不足外，在旅行相關服務業之保險中，大多將傳染病此等事由納入除外不保事項中或未為規定，然若可以旅行相關服務業自行選擇增加保費，使其保單承保範圍涵蓋傳染病，應該對其風險管理有一定之幫助。

除修正此種政策保險之設計外，我國關於供旅客投保之旅遊不便險大多將疫情等不可抗力情事列為除外事項，然若可參新加坡安達產險“SG TRAVEL

²¹⁸ 中國大陸國家旅遊局，同註 58。

²¹⁹ 此處之保險商品修正主要討論責任保險，若欲參考旅行業履約保證保險之詳細修正建議，可參考政治大學風管系林建智教授所主持之《旅行相關服務業違約風險管理之研究》，該計畫中有對旅行業履約保證保險有詳細之修正建議。

INSURED”之設計，將新冠肺炎納入承保範圍，且此保單也保障被保險人若不幸感染新冠肺炎時所需之醫療費用，若將新冠肺炎納入承保範圍，則可讓旅客能有更多的保障，尤其是在後疫情時期旅遊風氣逐漸回升之際，將新冠肺炎納入承保範圍極為重要。

三、旅行相關服務業投保營業中斷保險可行性之建議

現行營業中斷保險主要針對一般企業之經營風險，然在旅行相關服務業主要面臨之經營風險為此等大規模傳染病或不可抗力情事，僅依現行營業中斷保險應無法有效移轉風險。然若可在現行商業火險中引入傳染病條款，在可更有效防範觀光產業之經營風險時，應可使旅行相關服務業對於營業中斷保險之投保更有意願。

除傳染病條款外，若想要以營業中斷險有效防範旅行相關服務業所面臨之經營風險，應可效仿英美引入非實體損失營業中斷保險，雖在新冠肺炎疫情下，我國已有許多保險公司都開始針對新冠肺炎推出不同營業中斷保險商品，但其承保範圍及保障目的僅針對新冠肺炎，然我國觀光產業在經營業務上不僅會遇到大規模傳染病風險，仍有許多除傳染病外之不可抗力情事，若可藉由適用範圍及保障程度都較高的非實體營業中斷保險來轉嫁風險，應可更完善旅行相關服務業之風險管理機制。

四、加強旅行相關服務業之風險意識

從許多航空公司、旅行社及旅宿業接連發生經營不善而導致倒閉之事頻傳，即可發現我國旅行相關服務業在風險意識極需強化，不僅是針對政府強制投保之保險觀之，我國觀光產業在風險管理機制僅只為此，並未再針對其可能面臨之經營風險做出不一樣的風險管理方式，不論是營業中斷保險等，似難以在我國旅行相關服務業中耳聞。

然突如其來的新冠肺炎疫情突然延燒全球，導致全球的旅行相關服務業都陷入低谷，面臨極大的風險，我國旅行相關服務業也不例外，因邊境管制導致來台旅客數大量減少，原先因陸客減少所帶來之損失更加嚴重，在整個產業均受到嚴重損失時，僅能依靠政府之紓困以度過艱困之際。惟在此種時刻風險管理及風險意識顯得更加重要，若可在非疫情期間即將相關風險管理機制傳達給觀光產業，可能會使其在疫情之中的損失幅度減少。故針對旅行相關服務業風險管理的加強，應可從政府單位著手與民間組織一同合作，不時舉辦對風險管理的講座或在官方網站等為專欄宣導，期望可讓旅行相關服務業除維護其自身之營業品質外，經營風險也為相當重要之一環。

新冠肺炎疫情的發生使全球經濟陷入震盪，而我國在新冠肺炎疫情爆發初期，並未造成疫情於我國發生社區感染，旅行相關服務業雖因無法出團旅遊造成一大部分之收入減少，惟幸虧我國國內疫情穩定民眾仍可進行國內旅遊，觀光產業也不至於面臨倒閉之困難。然在今年五月我國仍不敵變種病毒，爆發社區感染導致旅行相關服務業再次陷入經營困難，可知旅行相關服務業為一受環境及外在因素影響非常大之產業，強化風險管理機制十分重要。

本論文認為，在我國許多產業當中，旅行相關服務業一直都為較不受重視的一個產業，其發展與相關機制的建立經常都是放在國家發展的次要順序，然觀光產業對於一個國家仍是非常重要的產業，若觀光產業失去競爭力，即喪失與國外民眾以美景、美食來交流之機會，可知觀光產業之重要性不容小覷。我國旅行相關服務業的風險管理機制以履約保證保險及責任保險為基礎，在各行業仍會有行業別所成立之保障金等，然若可依我國實務需求修正現行保單，再參照國外先進國家制度如引進傳染病條款及非實體營業中斷保險，以提升對新冠肺炎此種大規模傳染病之處理方式，最後即為本論文認為最重要的一部分—加強旅行相關服務業對於風險之風險意識，提升風險意識可使其對於風險的處理方式更加迅速，也可以損失最小之方式度過極其艱難之際。

綜言之，在國內、外旅行風氣盛行之際，我們已無法輕忽新冠肺炎此種新興風險對觀光產業帶來之損失及風險，過去也有許多論者認為旅行相關服務業之風險管理機制仍需強化，其舊有之保險機制也需與時俱進加以調整。然旅行相關服務業風險管理機制之調整，不僅需要參考觀光產業實務現況及我國產險公司在旅行相關保險之運作實務，仍須考量社會環境即新興風險之改變，尤其是此種變化多端之大規模傳染病，故旅行相關服務業風險管理機制之強化，除需參考實務外，最重要的是需與新興風險並行，俾能有效建立完善及彈性之風險管理機制。



參考文獻

壹、中文文獻

一、書籍（依作者姓氏筆畫排列）

1. R.M. Walmsley 著，鄭燦堂譯，英國標準火災保險單釋義，1993 年 11 月。
2. 石燦明等合著，火災保險，3 版，2010 年 4 月。
3. 陳柏蒼主編，災害管理與實務，2 版，2019 年 9 月。
4. 陳彩稚，企業風險管理，2012 年 2 月。
5. 陳彩稚，保險學，增訂 3 版，2015 年 1 月。
6. 陳彩稚，財產與責任保險，2 版，2018 年 6 月。
7. 楊誠對，意外保險—理論與實務，8 版，2008 年 10 月。
8. 楊誠對，財產保險（I）：總論、火災及海上保險，2012 年 11 月。
9. 劉宗榮，保險法：保險契約法暨保險業法，4 版，2016 年 8 月。

二、期刊論文（依作者姓氏筆畫排列）

1. 李運琳，旅行業履約保證保險之探討，保險經營與制度，9 卷 2 期，頁 183-209，2010 年 9 月。
2. 陳相訓、羅玉潔、林佳蓉、曾瑞君，嚴重急性呼吸道症候群（SARS）對餐飲業之影響及應變措施分析，觀光餐旅評論，1 卷 1 期，頁 105-129 頁，2007 年 1 月。
3. 童陳芬，淺談營業中斷保險之改進與研究，保險大道，60 期，頁 92-95，2010 年。
4. 黃明陽，業者責任保險與消費權益之探討，消費者保護研究，16 輯，頁 86，2010 年 12 月。

5. 楊雅玲，如何發展台灣航空保險市場—從國際航空保險市場的經驗來看，保險經營與制度，7卷2期，頁233-258，2008年9月。
6. 楊誠對，營業中斷保險之研究，產險季刊，40期，頁84-99，1981年。
7. 楊盤江，疫情對契約履行之影響（一）—談不可抗力，月旦會計實務研究，28期，頁43-49，2020年4月。
8. 楊盤江，疫情對契約履行之影響（二）—談情勢變更及工作權，月旦會計實務研究，29期，頁26-33，2020年5月。
9. 劉士豪，因應疫情下勞動者紓困之實例探討，台灣勞工季刊，64期，頁24-35，2020年12月。
10. 劉慧珍、何旭初，旅行社對團體旅遊途中不可抗力事件危機處理之研究—以冰島火山灰事件為例，運動休閒餐旅研究，8卷3期，頁35-57，2013年9月。
11. 蔡東賢、陳婉青，重點論述：以我國法院對於SARS相關判決為鏡——新冠病毒疫情對於我國法下契約所生影響之簡述，理律法律雜誌雙月刊，2020卷6期，頁1-2，2020年。
12. 蔡信華，營業中斷保險人理賠責任，保險實務與制度，2卷2期，頁147-167，2003年9月。
13. 謝偉雯，從歐洲旅遊指令之修正看我國旅遊消費者保護之未來，消費者保護研究，22輯，頁39-70，2018年3月。
14. 謝紹芬，法定傳染病風險移轉保險談，保險大道，81期，頁68-74，2021年6月。
15. 羅俊璋，歐盟與我國航空旅客運送遲延規定之研討，中律會訓，20卷4期，頁27，2018年1月。
16. 饒珍年、王穎筠、吳智文，2015年中東呼吸症候群冠狀病毒（MERS-CoV）感染症疫情之旅遊衝擊與健康管理，台灣衛誌，36卷4期，頁412-422，2017年8月。

三、學位論文（依畢業年度排列）

1. 楊宏暉，競爭法對於搭售行為之規範，國立政治大學法律學研究所碩士論文，台北市，2001年。
2. 陳盈蓁，營業中斷保險之研究—從保險法規定檢討營業中斷保險附加條款，國立台灣大學法律學研究所學位論文，台北市，2004年。
3. 蔡依沛，營業中斷保險法律問題之研究，國立政治大學風險管理與保險學系研究所學位論文，台北市，2006年。
4. 郭扶中，我國旅行業投保旅行業綜合保險相關問題分析，國立政治大學經營管理碩士學程風險管理組學位論文，台北市，2011年。
5. 吳建隆，百貨營業中斷保險規劃之研究，淡江大學保險學系保險經營碩士在職專班碩士論文，新北市，2012年。
6. 陳庭芳，大規模傳染疾病下的風險管理機制—以營業中斷保險為例，國立政治大學法律學系碩士學位論文，台北市，2021年。
7. 張育璋，台灣旅行社不可抗力旅遊危機應變策略之研究—以新冠肺炎為例，國立高雄餐旅大學觀光研究所學位論文，高雄市，2021年。
8. 孔祥柏，探索新冠肺炎後臺灣觀光導遊的停留與轉換，私立銘傳大學，觀光事業學系碩士在職專班學位論文，台北市，2021年。

四、研究計畫（依作者姓氏筆畫排列）

1. 林建智，《旅行相關服務業違約風險管理之研究》，台北市：中華民國旅行業品質保障協會，2020年。

五、網路資料（按來源處筆劃排列）

1. BBC NEWS，冰島火山灰爆發當地機場關閉，
https://www.bbc.com/zhongwen/trad/world/2011/05/110522_volcano，最後瀏覽日期：2021年10月2日。

2. BBC NEWS，後疫情展望：疫苗、治療和疫情結束後的挑戰，
<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/science-57059562>，最後瀏覽日期：2021年10月20日。
3. BBC NEWS，新冠疫情與航空業績命：IATA 呼籲各國援助 800 億美元，
<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/business-55700814>，最後瀏覽日期：2021年9月4日。
4. 中央社，台灣又登 CNN 與冰島韓德並列 4 大武漢肺炎防疫模範生，
<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202004170203.aspx>，最後瀏覽日期：2021年8月25日。
5. 中央通訊社，疫情下的奧運 / 日本東奧大臣：境內 COVID-19 疫情擴大非關東奧，
<https://www.cna.com.tw/news/aopl/202108100170.aspx>，最後瀏覽日期：2021年9月13日。
6. 中央通訊社，馬來西亞添 2.1 萬人確診創新高 累計 134 萬人染疫，
<https://www.cna.com.tw/news/aopl/202108120299.aspx>，最後瀏覽日期：2021年9月13日。
7. 中央通訊社，歐盟拯救旅遊業 計畫夏季分階段重啟境內旅行
<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202005130424.aspx>，最後瀏覽日期：2021年10月28日。
8. 中央通訊社，韓國單日確診創週末新高 目標 10 月接種率達 7 成，
<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202108150048.aspx>，最後瀏覽日期：2021年9月13日。
9. 天下雜誌，韓推保險救觀光 染 MERS 就賠 你買不買帳？，
<https://www.cw.com.tw/article/5068543>，最後瀏覽日期：2021年9月16日。

10. 王百基，冰島火山爆發 火山灰讓歐洲航運大亂，
<https://newtalk.tw/news/view/2010-04-16/4765>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 3 日。
11. 朱成光，KPMG 朱成光：慎防 3 類新興科技風險，
<https://www.chinatimes.com/newspapers/20181030000335-260205?chdtv>，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 20 日。
12. 吳志洋、范玉芬，扭轉網路攻擊局勢—從餐飲業看網路風險管理，
<https://www2.deloitte.com/tw/tc/pages/risk/articles/cyber-attack-fandb.html>，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 20 日。
13. 和泰產險，中小企業主最佳後盾 和泰產推出停業賠償保險，
<https://www.hotains.com.tw/news/detail/4?category=product&pages=3>，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 29 日。
14. 國際航協，國際航協：2021 年航空業持續“寒冬”虧損收窄—重啟計畫、就業支持和成本控制是當前重點，
<https://www.iata.org/contentassets/1926a74d997f41838ef2ad4c3da63fdd/2021-04-21-01-cn.pdf>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 4 日。
15. 張佩芬，雄獅集團快速轉型 「金犇」年營收上看億元，
<https://finance.ettoday.net/news/2042363#ixzz79rDg4OWM>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 16 日。
16. 張冠群，建立常態性大規模傳染病的風險管理機制，
<https://view.ctee.com.tw/monetary/14645.html>，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 26 日。
17. 陳依旻，「旅遊泡泡險」開賣了！3 產險比較 5 天保費 2500 元有找，
<https://www.ettoday.net/news/20210325/1946623.htm#ixzz76QOibnCa>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 14 日。

18. 陳金隆，冰島火山爆發對台灣經濟的影響，<https://www.npf.org.tw/1/7395>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 4 日。
19. 陳建鈞，全球最老旅行社破產關門，誰是壓倒 Thomas Cook 集團的最後一根稻草？<https://www.bnext.com.tw/article/54864/thamos-cook-bankrupt>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 29 日。
20. 陳凱俊，疫情悶太久？英國解禁計畫剛公布 旅遊訂單暴漲 500，<https://tw.news.yahoo.com/%E7%96%AB%E6%83%85%E6%82%B6%E5%A4%AA%E4%B9%85-%E8%8B%B1%E5%9C%8B%E8%A7%A3%E7%A6%81%E8%A8%88%E7%95%AB%E5%89%9B%E5%85%AC%E5%B8%83-%E6%97%85%E9%81%8A%E8%A8%82%E5%96%AE%E6%9A%B4%E6%BC%B2500-034112775.html>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 29 日。
21. 華南產險電子報，本期焦點—營業中斷定額補償費用附加條款（乙型），205 期，https://www.south-china.com.tw/email_2013/205.html，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 26 日。
22. 華視，遠航無預警停飛 旅行公會：保證金優先償付消費者，<https://news.cts.com.tw/cts/general/201912/201912121984041.html>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 22 日。
23. 黃筱晴，長榮「商務艙牛肉麵」在家吃 全家攜手長榮空廚 16 日起預購，<https://udn.com/news/story/7193/4934468>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 13 日。
24. 楊文琪，觀光基金用罄...國旅補助 下半年沒著落，<https://money.udn.com/money/story/5648/5443829>，2021 年 5 月 9 日，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 14 日。

25. 楊佳真，因疫情的停業損失 法院判保險應理賠！，
<https://www.rmim.com.tw/news-detail-26418>，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 22 日。
26. 楊佳真，解決營業中斷險理賠爭議 勞合社提出「黑天鵝再保險」，
<https://www.rmim.com.tw/news-detail-26720>，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 22 日。
27. 賴偉晏，【KPMG 觀點】後疫情時代 旅遊業的四大轉型契機，
<https://www.gvm.com.tw/article/79128>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 12 日。
28. 聯合新聞網，新加坡確診人數居高不下 加強防疫措施延長一個月
<https://udn.com/news/story/121707/5831416>，最後瀏覽日期：2021 年 11 月 6 日。
29. 韓政燕、李姿慧，火山灰蔽空 5 天飛不了 歐洲 21 國關閉領空 台 70 團旅客受困，
<https://tw.appledaily.com/headline/20100418/WBBCMT5W67SHBZS57EKPVGIRLU/>，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 4 日。
30. 蘋果日報，深度國旅斜槓好物電商 旅行社不畏疫情闖出一片天！，
<https://tw.appledaily.com/headline/20201119/TV6VCE5XDJDL3JLHDBYR6JMWU4/>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 14 日。

六、電子出版品（按來源處筆劃排列）

1. 中華民國旅行業品質保障協會，緊急應變手冊。
2. 中華民國統計資訊網，行業統計分類第 11 次修正，
<https://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=46641&ctNode=1309&mp=4>，2021 年 1 月。

3. 交通部，九十二年五月觀光市場分析，
<https://admin.taiwan.net.tw/ActivitiesDetailC003320.aspx?Cond=f9940ecb-c0be-4dba-b49b-cf022da4edac>，2003 年 6 月。
4. 交通部觀光局，2020 年台灣旅遊狀況調查，
<https://admin.taiwan.net.tw/Handlers/FileHandler.ashx?fid=ecf03cb5-4cad-42a5-91c5-b7fc28c1294f&type=4&no=2>。
5. 交通部觀光局，行政資訊網交通部觀光局，觀光業務統計—旅行業家數統計，<https://admin.taiwan.net.tw/Handlers/FileHandler.ashx?fid=e014e349-4dd3-4d1f-9ff4-084b558f8b7f&type=4&no=2>，2021 年 7 月。
6. 行政院消保處，參團旅客與旅行社因武漢肺炎疫情之國外旅遊退費解約處理原則，2020 年。
7. 經濟部中小企業處彙編「2020 中小企業白皮書」，2021 年 5 月。

七、其他資料（按來源處筆劃排列）

1. 中國大陸國家旅遊局，中國公民出境旅遊合同示範文本，2007 年。
2. 交通部，109 年觀光產業紓困與振興方案，
<https://admin.taiwan.net.tw/BusinessInfo/GuangangTuiguang/Revitalize.htm>，
最後瀏覽日期：2021 年 9 月 13 日。
3. 交通部，110 年紓困延續方案，<https://theme.taiwan.net.tw/tb11009/>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 13 日。
4. 交通部，安心旅遊專區，
<https://admin.taiwan.net.tw/BusinessInfo/GuangangTuiguang/SafeTravel.htm>，
最後瀏覽日期：2021 年 9 月 14 日。
5. 交通部觀光局，交通部核定觀光局所提因應疫情補助觀光產業紓困五大措施，相關方案即日起分別持續執行，

<https://admin.taiwan.net.tw/ActivitiesDetailC001200.aspx?Cond=0ab7f614-77ea-4792-8dc0-1f343e760e4e>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 14 日。

6. 交通部觀光局，預告修正「觀光旅館業管理規則」第二十二條草案，民國 110 年 3 月 23 日，最後瀏覽日期：2021 年 10 月 24 日。
7. 產業人力供需資訊網，未來三年重點產業人才調查及推估—旅宿業，
<https://theme.ndc.gov.tw/manpower/CP.aspx?state=F5D336F102ACBC68&n=4297B6210B37435D>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 4 日。
8. 衛生福利部疾病管制署，因應本土疫情持續嚴峻，指揮中心自即日起至 5 月 28 日止提升全國疫情警戒至第三級，各地同步加嚴、加大防疫限制，嚴守社區防線，<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/abDtRS-xzztQeAchjX9fqw?typeId=9>，最後瀏覽日期：2021 年 9 月 10 日。



貳、外文文獻

一、書籍（按字母順序排序）

1. A. G. MACKEN & G. J. R. HICKMOTT (1963), INSURANCE OF PROFITS (6th ed.), LONDON : SIR I. PITMAN & SONS.
2. ALAN G. MILLER, ROBERT M. MORRISON & J. PARIS (1986), BUSINESS INTERRUPTION INSURANCE: ITS THEORY AND PRACTICE (2nd ed.), CINCINNATI, OHIO : NATIONAL UNDERWRITER.
3. DAMIAN GLYNN & TOBY ROGERS (2021), RILEY ON BUSINESS INTERRUPTION INSURANCE (11th ed.), SWEET & MAXWELL.
4. W. B. HONOUR & G. J. R. HICKMOTT, M.B.E. (1970), PRINCIPLES AND PRACTICE OF INTERRUPTION INSURANCE (4th ed.), LONDON : BUTTERWORTHS.

二、電子出版品（按字母順序排序）

1. International Chamber of Commerce (ICC), ICC Force Majeure And Hardship Clauses (March, 2020), <https://iccwbo.org/content/uploads/sites/3/2020/03/icc-forcemajeure-hardship-clauses-march2020.pdf>.
2. NAIC, COVID-19 Property & Casualty Insurance Business Interruption Data Call: Part2 Claim and Loss Information (Nov, 2020), https://content.naic.org/sites/default/files/inline-files/COVID-19%20BI%20Nat%271%20Claims%20Aggregates_Nov.pdf.
3. Swiss Re Corporate Solution, Non-Physical Damage Business Interruption (NDBI) Innovative Earnings Protection (June, 2016), https://higherlogicdownload.s3.amazonaws.com/RIMS/98329c33-d0ac-4661-b2450765cf950581/UploadedFiles/0MtinnjtSoul5duh5XNT_NDBI%20Webinar%20Version%203.0%20Final.pdf.

4. UNWTO, World Tourism Barometer (July, 2021), https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-07/UNWTO_Barom21_04_July_excerpt.pdf?VBGz_hstz2fvBSON3i1w7kv0qhl2rTgY=.5.
5. World Travel & Tourism Council (WTTC), Global Economic Impact & Trends 2021 (June, 2021),
<https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Global%20Economic%20Impact%20and%20Trends%202021.pdf?ver=2021-07-01-114957-177>.

三、網路資料（按字母順序排序）

1. Bloomberg, More Than 6.96 Billion Shots, Given: Covid-19 Tracker, available at <https://www.bloomberg.com/graphics/covid-vaccine-tracker-global-distribution/>, last visited: 2021/10/29.
2. Jonathan Cole, A Guide To Business Interruption Insurance, available at <https://www.ttgmedia.com/features/features/a-guide-to-business-interruption-insurance-25561>, last visited: 2021/11/28.
3. Jones Day, French Court Orders Insurer to Indemnify Restaurateur's COVID-19-Related Business Interruption Losses, available at <https://www.jonesday.com/en/insights/2020/05/insurer-must-pay-restaurants-covid19-losses>, last visited: 2021/11/22.
4. The Wallace Firm, Business Interruption Insurance for Travel & Tourism, available at <https://wallacewins.com/business-interruption-insurance-for-travel-tourism>, last visited: 2021/11/29.

四、其他資料（按字母順序排序）

1. ABTA, Coronavirus (covid-19)-our stance, available at <https://travelsure.abta.com/faqs-and-contact-us/Coronavirus/>, last visited: 2021/11/4.
2. AIG, Travel Guard Now with COVID-19 cover, available at <https://www.aig.sg/personal/travel-guard/producers>, last visited: 2021/11/7.

3. American Airlines cancels flight attendants' voluntary leaves, plans to hire 800 to meet travel demand, available at <https://www.cnbc.com/2021/07/15/american-airlines-calls-flight-attendants-back-to-work-will-hire-to-meet-demand.html>, last visited: 2021/9/5.
4. ATOL, ATOL Protected Covid 19 Refund Credit Notes, available at <https://www.caa.co.uk/Covid-19-Refund-Credit-Notes.aspx>, last visited: 2021/11/1.
5. AXA Insurance, Business insurance and coronavirus ((COVID-19),) , available at <https://www.axa.co.uk/coronavirus/business-insurance/>, last visited: 2021/11/22.
6. CHUBB, SG TRAVEL INSURED, available at <https://www.chubb.com/sg-en/individuals-families/sg-travel-insured.html>, last visited: 2021/11/7.
7. Covid data tracker, available at https://covid.cdc.gov/covid-data-tracker/#vaccinations_vacc-total-admin-rate-total, last visited: 2021/9/5.
8. EU, EU Digital COVID Certificate, available at https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/safe-covid-19-vaccines-europeans/eu-digital-covid-certificate_en, last visited: 2021/9/13.
9. EU, Infographic - COVID-19: travel from third countries into the EU, available at <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/covid19-travel-restrictions-third-countries/>, last visited: 2021/10/31.
10. HISCOX, Business insurance for Travel agents, available at <https://www.hiscox.co.uk/business-insurance/travel-agents>, last visited: 2021/11/4.
11. IATA, IATA Travel Pass Initiative, available at <https://www.iata.org/en/programs/passenger/travel-pass/>, last visited: 2021/11/7.

12. ISO, BUSINESS INCOME COVERAGE FORM (EXTRA EXPENSE), A.2.
Covered Causes Of Loss,
[https://www.propertyinsurancecoveragelaw.com/files/file/CP00301091 .pdf](https://www.propertyinsurancecoveragelaw.com/files/file/CP00301091.pdf)..
13. JATA, Activities, available at <https://www.jata-net.or.jp/english/whats/wht4.htm>,
last visited: 2021/11/4.
14. MAVCOM Revises 2021 Passenger Traffic Forecast, available at
<https://www.mavcom.my/en/2021/08/26/mavcom-revises-2021-passenger-traffic-forecast/>, last visited: 2021/9/13.
15. Ministry of Health Singapore, available at <https://www.moh.gov.sg/covid-19/vaccination>, last visited: 2021/11/6.
16. NAIC, COVID-19 Property & Casualty Insurance Business Interruption Data Call: Part2 Claim and Loss Information, Nov 2020, last visited: 2021/11/22.
17. Penn Law University, Covid Coverage Litigation Tracker, available at
<https://cclt.law.upenn.edu/>, last visited: 2021/11/22.
18. UNWTO, Why Tourism ?, available at <https://www.unwto.org/why-tourism>, last
visited: 2021/8/31.
19. WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard, available at
<https://covid19.who.int/>, last visited: 2021/9/4.
20. WHO Drops SARS-Related Travel Warning About Taiwan, available at
<https://www.cidrap.umn.edu/news-perspective/2003/06/who-drops-sars-related-travel-warning-about-taiwan>, last visited: 2021/9/16.
21. 국내외 메르스 발생동향 (19 년 39 호) ,
https://www.kdca.go.kr/board/board.es?mid=a20301021002&bid=0002&act=view&list_no=364903, last visited: 2021/9/17.