

一次用旅宿用品管制公告 Q&A-旅宿業

1.消費者忘記帶個人衛生用品，業者應如何提供？

說明：

- (1)現場詢問消費者是否有攜帶旅宿用品，如果忘了帶，可向櫃檯免費索取或依所需品項購買。
- (2)以自動販賣機販售。
- (3)以無人商店或誠實商店販售：由消費者自行付費（如投入收費箱、誠實箱或捐款箱）。
- (4)於業者公告之非櫃檯服務時段，可採取「有監控設備條件下於櫃檯或其週邊適量提供，請有需求消費者自助領取」之模式。

2.旅宿業者不得於營業場所陳列個人衛生用品供消費者自由取用，何謂自由取用？

說明：

直接置於客房內、未詢問消費者使用意願於辦理入住時直接提供、直接放在貨架或櫃子上等均屬之，皆屬違規行為。

- (1)客房內預置：直接將牙刷、刮鬍刀等旅宿用品放置於客房浴室或桌面供旅客入住使用。
- (2)無條件主動發放：在辦理入住時，不論旅客有無需求，直接整套遞給消費者或放在房卡套內。
- (3)公共區免費自取：在電梯口或走廊設置貨架/籃子，供民眾隨意拿取。

3.針對個人衛生用品之販售與定價，業者應採取哪些配套措施以避免消費糾紛並有效引導減量？

說明：

- (1)在官網或訂房網，明確告訴消費者旅宿用品的取用方式，如免費索取、販售及其價格，並於營業場所內明顯處標示各項個人衛生用品之價格，讓消費者有選擇的權利。

- (2)以販售方式提供個人衛生用品，請業者考量消費者的感受，如所提供的旅宿用品與過去相同，可採免費提供或優惠的方式，引導消費者減量。

相關消費資訊若讓消費者誤會或價格不夠透明，本署將適時移請行政院消保處查處。

4.業者應如何公開標示一次用旅宿用品的資訊？

說明：

- (1)消費者訂房時：在官網或訂房網，明確告訴消費者旅宿用品的供應方式，如免費索取、販售及其價格。
- (2)與消費者確認訂房或入住資訊時：提醒其旅宿用品供應方式。
- (3)消費者入住時：詢問消費者是否有攜帶旅宿用品，並告知如有需求要如何索取或購買。

5.若為大型團客，是否可與導遊確認所需之個人衛生用品數量，並預先放置於客房內供團客使用？

說明：

限制使用對象不得於營業場所陳列個人衛生用品供消費者自由取用。建議由導遊實際確認各旅客需求後統一向業者索取或購買，或由有需求旅客自行向旅宿業者詢問。

6.旅宿業者不得於營業場所陳列個人衛生用品供消費者自由取用，排除之營業場所為何？

說明：

於旅宿業者及其他住宿業營業場所之「附屬設備」、「服務設施」、「客房以外之經營設施」陳列個人衛生用品時，不在管制範圍內，如 SPA、三溫暖、游泳池、按摩設施、健身房、運動場所、宴會廳、餐廳等設施。

7.小瓶裝液態盥洗及保養用品是否可以禮品包方式販售？

說明：

限制使用對象不得提供含塑膠材質且容量小於 180ml 的液態盥洗及保養用品，以禮品包方式販售、贈送或供消費者自由取用皆違反公告規定。

8.若將個人衛生用品以組合包或禮品袋形式包裝後贈送給消費者，使消費者於入住客房時可取出使用，是否有違反規定？

說明：

本次公告規定，不得於營業場所陳列個人衛生用品供消費者自由取用，有關以組合包或禮品袋贈送消費者之情形，業者應經過詢問，確認消費者有此需求才得以贈送。此外，也不得將組合包或禮品袋置於營業場所內供消費者自由取用。為推動國內一次用旅宿用品源頭減量，建議以價差或經濟誘因方式鼓勵民眾自備個人衛生用品。

另外，如需販售個人衛生用品，業者應於現場或官網清楚標示售價，確保資訊透明。同時，不鼓勵將不同個人衛生用品以組合包或禮品包方式販售，建議依消費者需求提供個別品項之個人衛生用品，避免資源浪費。

9.一次用拖鞋、肥皂、泡澡精油、瓶裝水、棉花棒、咖啡包、茶包、保險套、水性潤滑劑等，是否屬於管制品項？

說明：

目前非公告管制品項。