

## 臺南市政府觀光旅遊局「行政裁處業務風險管控知識分享」

隨著近來觀光產業蓬勃發展，間接帶動旅宿業成長，為維護旅客住宿安全與旅宿品質及消費權益，由本市各相關業管單位舉辦聯合稽查，依據其業管項目稽查是否符合相關法令規定。本機關之行政裁處係針對旅宿業者違反發展觀光條例規定為裁罰對象，案源由民眾檢舉或定期、不定期辦理聯合稽查方式，查核旅宿業者是否違反法令規定，以保障民眾住宿品質及安全。

### 一、業務說明

觀光旅遊是臺南的核心競爭力，臺南住宿市場需求亦隨之成長，旅宿業經營型態不斷創新，為杜絕非法旅宿業者未依發展觀光條例規定招攬住宿旅客，本市進行非法旅宿與違規擴大營業之旅宿業者稽查及裁罰。臺南市 108 年 12 月底合法旅館、民宿分別為 256 家及 323 家，但截至 109 年 5 月底合法旅館、民宿分別為 264 家及 349 家，旅宿業之家數隨民眾的需求而成長，但旅宿業品質良窳攸關觀光發展，為讓旅客能住的安心，臺南市政府依據發展觀光條例第 37 條規定，落實執行辦理旅宿業聯合稽查，聯合稽查小組有觀光旅遊局、工務局、消防局、衛生局、經濟發展局、都市發展局、地政局、國稅局、環境保護局及警察局等，聯合稽查現場結果如有違反發展觀光條例相關規定，依法裁處取締，並列管追蹤。市府規定裁處前會先給予旅宿業者陳述意見，並文到 7 日內向本局提出陳述意見，如未於期限內陳述意見或陳述意見無理由，將依規定裁處並限期改善；如有理由且尚待查證，再安排聯合稽查再進行複驗，並函復陳述意見書，如無理由再依規定裁處並限期改善。裁處後之案件，持續列管，除定期、不定期稽查外，將積極輔導成合法經營者，如無法輔導者則促其退場，並解除列管結案處理。

### 二、風險管控措施

臺南市政府為保障旅客住宿安全，針對檢舉案件及每年會對合法及非法旅宿業辦理定期、不定期聯合稽查，本局係針對旅宿業未取得旅館、民宿合法登記而營業及合法旅館、民宿違規擴大營業者進行裁罰，落實稽查確保旅宿安全。本局業管單位在辦理稽查業務時會碰到各種現況，如：

- (一) 無法確實掌握非法旅宿業者及將其納入管理。
- (二) 裁罰金額不足以對非法旅宿業者構成嚇阻效果。
- (三) 旅宿業稽查人力嚴重不足，導致稽查及裁罰比率嚴重偏低。
- (四) 合法違規擴大經營者，未能採強制性或停止營業積極作為，讓業者長期違規經營，嚴重斷傷政府形象。

為加強本局行政裁處案件之管控，以每半年抽查檢視本局裁處業務有無未符作業規範等異常情事。例如 109 年本市查獲違規營業旅宿業共 190 案，按一定比例方式抽核，瞭解檢視裁處確定後之案件，是否依法令規定進行裁處，並從法規面、制度面及執行面等提出問題及具體建議，以能達預警及管控風險之目的。

推動行政裁處時，從法規面、制度面及執行面發現或存在之問題：

法規面：

- (一) 各機關辦理聯合稽查是否依其法令規定及流程進行檢查。
- (二) 對於觀光旅館業、旅館業、民宿業者違反發展觀光條例時，有無依裁罰基準規定裁罰，以免裁罰處分標準不一。

執行面：

- (一) 稽查人員有無針對未合格（如：擴大營業）及非法業者進行稽查，以打擊非法業者。
- (二) 列管違法案件除追蹤裁罰外，是否將違法部分勒令歇業或停止供水、供電或結束營業等措施。
- (三) 對於非法之旅宿業，有無輔導歇業或輔導合法經營。

制度面：

- (一) 稽查人力不足，稽查有限，導致非法旅宿猖獗，侵蝕合法業者市場。
- (二) 有些非法或未合格的業者僅將罰款當成營業成本，導致違規問題未能根除。

基於前述發現之問題，研擬法規面、制度面及執行面改進建議，其建議如下：

法規面：

- (一) 加強稽查人員及旅宿業者法治觀念，並請業管單位對業者加強宣導旅宿業相關法令規定。
- (二) 觀光旅館業、旅館業、民宿業者違反發展觀光條例時，依裁罰基準表進行裁罰，讓裁罰標準統一。

執行面：

- (一) 針對未合法之旅宿業者進行輔導成合法旅宿業或輔導歇業或轉業。
- (二) 對違規情節重大旅宿案件，加強稽查頻率，並依實際情形加以裁罰。
- (三) 落實違規事項登錄、列管及後續追蹤機制。

制度面：

- (一) 將旅宿業建置分級管理制度，藉由自主管理減少業者須臨時配合不定期稽查及稽查人力之負擔。
- (二) 持續公開非法旅宿業名單。

### 三、成果分享

本局將查獲違規營業旅宿業名單公布於本局網站，為瞭解行政裁處案件管控情形，於每半年進行一定比率抽核，109年共抽核12案，抽核結果可檢視業管單位是否依作業流程辦理，並追蹤裁處情形，如

受罰旅宿業者有無依規定繳納罰鍰，經業管單位提供繳納情形，有 8 案已繳清，另 4 案分期繳納中。行政裁處管控可建立機關定期追蹤檢視裁處作為，以免機關面臨裁罰權時效消滅，或業管單位應作為而無作為等情形。

推動行政裁處業務是為保障民眾權益，讓民眾住的安心、安全，也應鼓勵民眾出遊時投宿務必選擇合法旅宿，以保障住宿品質與維護旅客住宿安全，同時健全旅宿業市場與秩序。