

案由：

本院曹委員爾忠針對航空公司網路訂位身份並無身障選項，形同拒絕販售給身障者，身障民眾僅能以電話訂位才能預訂機位，顯見該機制對身障者極為不公，爰此要求交通部民用航空局儘速督促航空公司改善訂位系統，以維身障民眾正常訂位權益，特向行政院提出緊急質詢。

說明：

- 一、目前航空公司的網路訂位系統無身障項目選項，因此身障者僅能靠電話才能訂位，但要求聽障者以電話訂位實為強人所難，將政府保障弱勢的美意大打折扣，顯見訂位機制對於身障民眾並不公平。
- 二、每年春節，離島返鄉人潮眾多，機位一票難求，許多民眾搶先網路訂位，但身障者無法以網路訂位，電話訂位不僅耗時，時常佔線，也要訂位服務人員上班時間才能訂位，往往錯過時機，難以取得理想班次，甚至連訂位都訂不到。
- 三、聾人協會理事長黃淑芬表示，數年來曾多次反映投訴，至今仍未獲改善。馬祖聽障鄉親陳高立也強調「只希望有一個公平的訂位機會」。據此，本席要求交通部民用航空局能夠儘速督促航空公司完成訂位系統改善，以維護身障者正常訂位權益。

立法委員

曹爾忠

109 萬人遭歧視 網路買機票 竟排擠身障者失聰男 被迫求友代訂 返鄉路遙

2011 年 12 月 12 日蘋果日報

【張勳德、陳如嬌／台北報導】太扯了！本月初民航局開放預訂春節離島航線機位，近六成只供網路訂票的機位卻拒賣給身障者，先天失聰的民眾陳高立只能透過電話搶訂剩下回馬祖老家的機位，但失聰者其實無法講電話，雖曾五度向航空公司、民航局反映也未有改善，只好向《蘋果》投訴，航空公司的做法形同歧視一百零九萬名身障者。資訊工程學者及殘障聯盟都痛批航空公司不公。

明年春節離島航線機位，馬公、金門與馬祖航線共提供二十二萬二千多個機位，其中馬祖約一萬五千多個，並於本月一日開放民眾搶訂；三航線分別有五成五、六成與七成機位透過網路銷售，剩餘機位則可採電話或傳真訂位。不過，各航空公司卻以飛安為由，禁止身障者透過網路購票，以明年春節二十二萬二千多個離島航線機位估算，約有六成拒賣身障者。

四十五歲、任職文化大學學生諮商中心輔導教師的陳高立表示，今年他除了要跟一般人競爭網路以外的四千多張機票，還因聽障問題，須到處託人幫忙打電話，還好得到三個朋友協助狂打電話，才順利訂到回鄉機票。

坐 8 小時船運狂吐

由於陳高立的妻子和十五歲的女兒都是聽障者，每次開放機票預約時，他只能找同事、朋友幫忙打電話。他說：「現在每年只剩春節才回家，其他重要節日只好放棄了。」他說，有兩年搭船運返鄉，八小時船程女兒吐得亂七八糟，真的很難熬！

他說，過去向航空公司與民航局投訴過五次，除今年還未收到回音，過去四年收到的回覆都是「因擔心事故，空服員無法協助太多身障者，所以才需要電話訂位，以了解特殊服務需求。」

民航局允解決跳票

在求助無門下，過去一周陳高立以電郵、簡訊及專人協助手語面訪等管道，向《蘋果》痛陳身障者竟因網路陷入困境的無奈，他不滿說，如航空公司願意，可在網路訂位系統加個「身障選項」，他不明白回鄉的五十分鐘飛航旅程，為何會因網路變得如此遙遠。「聽障者不能聽也不能說，不可能打電話！」陳高立強調：「我沒有要特權，只希望有一個公平的訂位機會。」

東華大學資訊工程學系教授張瑞雄說，網路訂票系統要設定一班機可有多少身障者或調查身障類別與服務需求，是簡單易做的，航空公司做法非常不公。

聾人協會理事長黃淑芬不滿說，這問題聽障者已反映多年，但航空公司至今未改善，協會將再行文。殘障聯盟也指，去年民航局特別宣布會有解決方案，但至今問題依舊。

立法委員

曹爾忠

內政部長江宜樺昨說，無法接受業者以網路技術問題去限制身障者權益，將與交通部會商，盡速解決問題。民航局表示，已去函航空公司檢討訂位系統，讓身障人士也能使用網路訂位。

立榮：研議改程式

立榮航空表示，目前已著手研議如何修改程式，最快明年初上線。復興和遠東航空表示，已在研究如何改善。華信表示，因無明確身障者與一般乘客比例規定，暫無法寫出具邏輯的電腦訂位程式。

春節離島航線機位 銷售不公表

◎問題背景：馬公、金門及馬祖航線，春節期間機位進行管制，須在規定的時間內搶訂（今年分別是 11/29、11/30 及 12/1 開放預購）

◎售票規定：為讓民眾在規定期間內有多元管道可訂票，民航局與地方政府、航空公司及消保單位協商後規定，各路線須有一定比率機位透過網路販賣

◎問題爭議：

●航空業者以飛安為由，網路票不接受國內 109 萬名身障者訂購

●以馬公線 55%、金門線 60%及馬祖線 70%機位透過網路銷售估算，今年 22 萬 2140 個春節機位，有近 6 成、13 萬 293 個機位拒賣身障者

資料來源：《蘋果》採訪整理

陳高立 小檔案

◎年齡：45 歲

◎籍貫：福建省連江縣

◎現職：文化大學學生諮商中心資源教室輔導教師

◎學歷：文化大學史學系

◎障別：遺傳性全聾

◎家庭狀況：已婚，育有 1 女，全家 3 口均為全聾

資料來源：陳高立

立法委員 曹爾忠