

你的火車票或高鐵票是記名還是無記名？遺失車票怎麼辦？

搭火車或高鐵（下稱雙鐵）之前找不到車票怎麼辦？行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）特別提醒，依現行規定，如果是記名車票，可以掛失申請退款或補發車票；如果是無記名車票，得重新購票才能搭車，但事後尋獲，經雙鐵查證未曾使用，最多可退八成票款。目前雙鐵發行的票種中，只有臺鐵的花東實名制車票與 TR-PASS 學生版車票，以及高鐵的定期票與回數票屬於記名車票。

行政院消保處考量鐵路機構運輸量驚人，與民眾行的權益關係甚鉅，遂彙整瞭解各直轄市、縣（市）政府受理民眾對雙鐵的申訴情形，發現消費者對雙鐵的申訴案件雖不多，但以遺失車票的退費爭議為主，其中不乏消費者因誤解記名車票的定義提出之申訴案。

行政院消保處表示，為避免不必要的爭議，該處已洽交通部及鐵路機構瞭解：

一、記名與無記名車票的定義：

✚ **記名車票**：目前只有臺鐵的花東實名制車票與 TR-PASS 學生版車票，以及高鐵的定期票與回數票屬之。

✚ **無記名車票**：除上開記名車票以外之票種車票均屬之，並不是在網路訂票時輸入證號、姓名及使用信用卡付費就是記名車票。

二、遺失車票的處理方式：

✚ **遺失記名車票**：

可依雙鐵揭露或公告的做法辦理掛失後，申請



退費或補發車票。

✚ 遺失無記名車票：

- 須向雙鐵報備，再重新購/補買同日、同起訖區間車票後，才能搭車。如果消費者事後尋獲車票，並且經雙鐵查明該車票未曾使用，消費者可以在一年內，向雙鐵請求退還票價，最多可退八成票款。
- 可請求退還票價的「一年」期限起算日，是以「遺失車票上所載之搭乘日」作為計算標準。

最後，行政院消保處提醒消費者，無記名車票使用上是認票不認人，車票遺失後，如果要申請退款，必須附上尋獲的車票，並經鐵路機構查明沒有使用，才能在期限內請求退費。最重要的是，車票就像荷包裡的鈔票，不論買票、取票或搭車時，都要妥善保管好，才能有個順利又愉快的美好旅程！

資料來源：消費者保護處

