

休閒旅遊- 旅行社問題



(一) 如何選擇旅行社？接洽及交易時應注意哪些事項？

1. 參加旅遊時，消費者可打交通部觀光局免付費電話0800-011765、0800-211734或至該局網站<http://taiwan.net.tw>查詢該旅行社是否領有旅行業執照、有無投保履約保險、責任保險、保證金、有無被法院強制執行、及是否為品保協會會員。
2. 應確認承辦旅行社已投保履約保證保險及責任保險。如果你覺得保險金額太低或保障內容太少，可自行向人壽保險公司投保旅行平安險(可附加海外突發疾病附約)或向產物保險公司投保旅遊綜合保險(可附加海外旅行不便保險)。
3. 在簽約、繳付定金或團費前，應親至旅行社營業處所瞭解該旅行社營業狀況，尤其如果是在外與業務員洽談旅遊行程時，應先與旅行社確認業務員身分。以前曾發生已離職業務員冒名招攬，而詐欺消費者金錢的情形。
4. 若發現有團費明顯偏低情形，應特別審慎考慮。中華民國旅行業品質保障協會每季都會公布旅行團參考售價，可至該協會網站(網址：<http://www.travel.org.tw>)查詢。
5. 應確認團費包含及不包含的項目、是否有「自費行程」(依自己意願及身體狀況自由選擇)，並詳閱契約內容，親自與承辦旅行社簽訂蓋有公司及負責人章的書面旅遊契約。
6. 最好親至旅行社繳交費用，並記得索取旅行社開立的「代收轉付收據」，以保障自身權益，若需以匯款方式繳交費用，應確認匯款帳戶為公司帳戶。

7. 不要購買不確定出團日期的旅遊服務，因為旅行社購售的行程需有固定出團日，將來業者無法按日出團時，相關的履約保證機構才會按消費者所支付的旅遊行程費用賠償給消費者。

(二) 參加旅遊團，消費者如何分辨不實旅遊廣告？

1. 消費者對於任何廣告都應抱持存疑的態度，最好先做查證的動作，因為「廣告」很多有誇大的可能性。
2. 旅行社的廣告應載明公司名稱或服務標章、種類及註冊編號；而消費者絕不要有「便宜又大碗」的心態，因為在廣告單上雖列出令人心動的便宜團費，但到了當地景點時，另收參觀費、遊覽交通費等要「自費」才能活動的可能性非常大。
3. 部分旅行社會在廣告上標榜曾獲「××」獎項，消費者也應仔細探詢該公司是哪一年、哪一種旅遊行程獲獎，如果號稱消費者保護團體評鑑者，可向行政院消費者保護處查詢是否確有核定為優良消費者保護團體，以免被誤導。
4. 挑選旅行社，最安全與保險的做法，就是親自到旅行社詢問旅遊行程細節，或打電話、上網查詢多家旅行社，經過詳細比較後再做參團決定。

(三) 地下旅行社有哪些特徵？

地下旅行社花招百出的問題屢見不鮮，不過常見的地下旅行社經營特徵有2種：

- 第1種：是以「靠行」的方式招攬，也就是以金錢交易的方式借用合法旅行社的名義，然後明目張膽的招攬旅客，一旦發生旅遊糾紛，這些靠行者與旅行社就互相推諉責任，使旅客投訴無門。
- 第2種：是以「牛頭」的方式招攬消費者，其明顯的特徵就是單槍匹馬的用1對1方式招攬旅客，最主要是以自己的人脈關係作為生意範圍，消費者在抱持著對朋友信任的情形下，多以電話來確定行程或完全交

由「牛頭」辦理，而不會親自去公司造訪，所以可能在不知不覺中就上當受騙。

因此參加旅遊團時，消費者選擇合法經營的旅行社，尤其有加入「中華民國旅行業品質保障協會」會較有保障的。

(四) 不肖旅行社常用的不法或不當的行銷手法有哪些？

1. 削價競爭或宣稱「你中獎了！」是目前旅行業者最常用的行銷手法，尤其是旅行業者與異業結合（例如：超商、百貨業、汽機車業或電信業者等），以購買商品(服務)的方式，來贈送消費者旅遊摸彩券、機票或所謂「出國××之旅5天4夜，折扣券×元」等。
2. 此時消費者若想藉此獲得便宜的團費或免費機票，最好要小心，因為你可能要付出額外的旅費，而其總值往往比一般旅行團團費還要高出許多。
3. 另外有些投機客同時開設了旅行社及所謂的「顧問公司」，但這種顧問公司其實是引誘旅客繳納入會費，然後為其旅行社招攬生意。尤其在繳完3至5萬元會費後，突然捲款潛逃，或是以老鼠會的方式變相吸引會員（例如：只要原來的會員再找幾位新進的會員，就能免費去某地旅遊）等。
4. 超低價的旅遊廣告雖令人動心，但收取高額的小費、強迫團員進入購物商店或是付費明細不事先告知等，亦是許多旅行社不當的行銷手段。

(五) 旅行社未辦妥證件、機位，怎麼辦？

1. 依「國外旅遊定型化契約範本」(105.12.12公告)第11條規定，如果已經確定團體能成行，旅行社應即負責為消費者辦妥護照、依旅程所需的簽證，並代訂妥機位及旅館；並應於預訂出發7日前或於舉行出國說明會時，將消費者的護照、簽證、機票、機位、旅館及其他必要事項向消費者報告，並以書面行程表確認。
2. 旅行社如果怠於履行上述義務時，消費者得拒絕參加旅遊並解除契約，

旅行社應立即退還消費者已經繳付的所有費用。

(六) 如何辨識業者溢收團費或變相加價？

1. 在旅遊契約書中，對團費的約定應屬定額，除非另有約定，否則應包含代辦證件之行政規費、交通運輸費、餐飲費、住宿費、遊覽費用、接送費、行李費、稅捐、服務費及保險費等，旅行社不可再另外增加費用。
2. 其中，遊覽費用應包括旅程中所列之一切遊覽費用及入場門票費等，消費者應事先確認已預收的費用細目，若旅程中遇有突發狀況，導致未使用該筆款項，業者應於旅遊結束後主動退還費用（如展覽館正好整修無法參觀，則須退還門票費用）。

(七) 向旅行社報名參加旅行團後，應該注意哪些事項？

1. 當你將護照、身分證等證件及定金交給旅行社時，記得要索取收據；繳清團費時，記得要另外索取「代收轉付收據」。
2. 與旅行社簽訂旅遊契約書，詳細閱讀契約中各項條款，並注意契約上有無蓋妥旅行社的公司印章及負責人印章，以保障自己的權益。
3. 詳細瞭解行程內容，包括行程中的旅遊地點、旅館餐飲等級、交通工具及各遊樂地點的品質及合法性，並且要參加行前說明會，以認識領隊、瞭解當地民情風俗、天氣狀況及必須攜帶的物品等。
4. 看簽證、機位等是否已經辦好。

(八) 消費者旅遊前有事不能成行，在旅行社出發前要解約怎麼辦？

消費者有可能因為臨時有事、生病、受傷、同伴無法成行……等因素行前解約，依「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」之應記載事項第13點（105.9.13生效）及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記

載事項規定」之應記載事項第13點（105.9.13生效）規定，旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並應賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：

消費者通知解約時間	消費者賠償旅行社的費用
旅遊開始前第 41 日以前	旅遊費用 5%
旅遊開始前第 31 日至第 40 日以內	旅遊費用 10%
旅遊開始前第 21 日至第 30 日以內	旅遊費用 20%
旅遊開始前第 2 日至第 20 日以內	旅遊費用 30%
旅遊開始前 1 日	旅遊費用 50%
旅遊開始日或開始後或未通知不參加	旅遊費用 100%

總之，消費者愈早通知，賠償愈少；另外，消費者可在時間許可的情況下，接洽旅行社讓你的親朋好友遞補參加，以避免解約的損失。

(九) 參加旅行團發生糾紛，向誰請求協助處理？

在行程中如果發生旅遊糾紛，旅客應儘量蒐集相關資料(如旅遊契約、行程表、證件、收據、代收轉付收據)，以便向下列單位投訴。

機關名稱	地址	電話
	網址	
交通部觀光局	(106) 臺北市忠孝東路四段290號9樓	0800-011765 0800-211734 02-23491500
	http://www.taiwan.net.tw/	
中華民國旅行業品質保障協會	(104) 臺北市中山區民權東路2段9號5樓	02-25995088
	http://www.travel.org.tw/	

(十) 有沒有海外旅遊的資訊可以查詢？

機關(機構) 名稱	網址	電話	
	諮詢項目		
外交部領事 事務局	https://www.boca.gov.tw 外交部緊急聯絡中心	國內 地區	旅外國人緊急服務專 線電話0800-085-095
		全球 地區	800-0885-0885 (目前可適用歐、美 、日、韓、澳洲等22 個國家或地區)
		大陸 地區	國人如在大陸地區遭 遇急難事件請撥打海 基會24小時「緊急服 務專線」 (02) 2533-9995
衛生福利部 疾病管制署	https://www.cdc.gov.tw	1922或0800-001922 (全年無休 免付費)	
	防疫專線		

(十一) 旅遊時應如何保管護照及相關證件？

1. 消費者參加旅行團時，不管是繳交身分證或其他證件，都應索取收據；另外，若需要繳交身分證影本代辦簽證手續或作為購票證明時，可以同時在身分證正反兩面緊鄰文字的空白處註明用途，如「此影本僅供購票證明之用」等，並加蓋印章（印章須蓋在影本文字與加簽文字之上），以防止被不肖業者作為他用（如冒名申請大哥大、信用卡……）。
2. 而旅行業者代辦出入國或簽證手續時，應合理收費並妥慎保管各項證照，於辦完手續後儘速將證件交還旅客，若發生遺失或毀損，消費者可要求業者負責補辦及賠償損失。
3. 在國外旅行，護照是身分證明文件，旅客應該隨身攜帶、保管，除非有必要，不需要交由業者集中保管；而且在行前應自行影印備份，萬一不幸正本遺失才有補救之道。

(十二) 出國時才發現自己被併團了，怎麼辦？

1. 消費者在簽訂契約時，應注意在旅遊契約書上「訂約人」（即乙方的公司）名稱為何；雖然目前甲種旅行社可自行組團，亦可經營招攬業務再轉給綜合旅行社出團，但不論如何，簽約的旅行業者應即是出團旅行社。
2. 當與旅行社簽訂契約書後，若消費者在出發後才發現參加的旅遊團已遭併團或轉讓其他旅行業時，則可依據旅遊契約書中約定，要求賠償團費的5%作為違約金，如受有損害並得請求損害賠償。

(十三) 若業者變更出團日期、行程，或未按行程走完全程、取消活動，怎麼辦？

1. 因可歸責旅行社之事由，致旅遊活動無法成行者，依「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」之應記載事項第 12 點（105.9.13 生效）及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」之應記載事項第 12 點（105.9.13 生效）規定，旅行社於知悉無法成行時，應即通知消費者且說明其事由，並退還消費者已繳之旅遊費用。如果沒有通知，應賠償消費者依旅遊費用之全部計算之違約金。若有通知，則按通知到達消費者時距出發日期時間之長短，依下列規定計算旅行社應賠償消費者之違約金：

旅行社通知解約時間	旅行社賠償消費者的費用
出發日前第 41 日以前	旅遊費用 5%
出發日前第 31 日至第 40 日以內	旅遊費用 10%
出發日前第 21 日至第 30 日以內	旅遊費用 20%
出發日前第 2 日至第 20 日以內	旅遊費用 30%
出發日前 1 日	旅遊費用 50%
出發當日以後	旅遊費用 100%

2. 旅遊中因不可抗力或不可歸責於旅行社之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，依「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」之應記載事項第19點（105.9.13生效）及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」之應記載事項第20點（105.9.13生效）規定，旅行社得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向消費者收取，所減少之費用，應退還消費者。
3. 因可歸責於旅行社之事由，致未達旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，依「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」之應記載事項第20點（105.9.13生效）及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」之應記載事項第21點（105.9.13生效）規定，消費者得請求旅行社賠償各該差額2倍之違約金。旅行社應提出差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之5%。

(十四) 旅遊行程中發現與廣告不符或不實，該如何處理？

1. 廣告也是契約的一部分，如果發現行程與廣告不符或不實時，你可以依據廣告的內容來要求業者履行，如果旅行業者不履行時，你可以要求不符或不實部分差額的兩倍計算違約金。
2. 行程中可以收集各地的住宿收據、景點票根或拍攝錄影帶，以證明行程變更，返國後再向交通部觀光局、各縣市政府消費者服務中心消費者服務專線（1950）或各地消費者保護團體申訴。

(十五) 參加旅遊行程，旅行社倒閉，怎麼辦？

1. 在出發之前，旅行社倒閉，你可向投保履約保證的保險公司請求賠償當初所繳納的團費。如果你是以信用卡支付團費，在出發前發現旅行社倒閉無法出團時，請立即通知發卡銀行依信用卡使用約定書的規定，以旅行社未提供服務為由，填妥「爭議款聲明書」，請求發卡銀行暫停付款或將其繳付的款項扣回，避免損失發生。

2. 在旅遊行程中，發生旅行社倒閉，但剩下行程未完成時，可先繼續你的旅程，之後再向投保履約保證的保險公司求償所付出的行程費用。
3. 建議你在參加旅遊行程時，應先確定該業者有沒有投保履約保證的保險，如此在發生問題時，對你才會較有保障哦！

(十六) 參加國外旅遊在「旅遊期間」應特別注意哪些事項？

1. 出國旅遊入境各國家時，應據實填寫入境資料，以免遭到拒絕入境。
2. 應注意隨身財物，錢不露白；出國旅遊應注意保管護照及證件，慎防失竊。
3. 從事各項遊憩活動時，應遵守各項安全規定，聽從安全人員解說及指示；從事水上遊憩活動，應使用救生衣等設備。
4. 出國旅遊千萬不要攜帶違禁品、毒品、仿冒品或替陌生人攜帶物品，以免觸犯相關法令。
5. 為防範經由旅遊造成疾病傳染，應該特別注意配合下列事項：
 - (1) 切勿生飲生食，保持良好衛生習慣，避免蚊蟲叮咬。
 - (2) 如於國外旅遊期間出現身體不適，應告知領隊儘速協助於當地就醫，回國時亦需主動向航機上空服人員索取「傳染病防制調查表」，或逕向入境發燒篩檢站檢疫人員通報及填寫「傳染病防制調查表」。
6. 旅遊期間購物消費時，應慎防商家訛詐，購買具價值物品時，應特別審慎考慮，切勿任意簽字同意不合理條件。

(十七)「旅行業責任保險」及「旅行業履約保證保險」有什麼不同？

1. 旅行業責任保險與履約保證保險的意義與功能：

- (1)「旅行業責任保險」是指**旅行社在出團期間內因為發生意外事故**，導致旅遊團員身體受有傷害，依法應負賠償責任，而由保險公司負責賠償保險金給團員或其法定繼承人的一種責任保險；
- (2)「旅行業履約責任保險」則是指**旅行社因財務問題無法履行原簽訂的旅遊契約**，導致旅遊團員已支付的團費遭受損失，由保險公司賠償旅遊團費損失的一種履約保證保險。

2. 消費者應注意事項：

- (1) 請旅行社說明是否已依規定投保、向哪一家保險公司投保？以及旅行社是否取得保險公司保證的出團通知書或保險證明書。
- (2) 請旅行社說明是否有向保險公司申報團員名冊。
- (3) 若在國外旅遊，因為國內旅行社倒閉積欠當地旅行社費用而遭扣團時，應立即向觀光局報案，千萬不可在當地旅行社的要求下再支付任何費用。
- (4) 依照旅行業責任保險與履約保證保險契約的約定，仍有些項目是除外不保的，並非所有意外事故都會賠償。所以如果你想獲得更多保險的保障，可以自行投保旅行平安保險或旅遊綜合保險。

3. 保險事故發生時如何申請理賠？

- (1) 旅行業責任保險：可透過旅行社協助團員或死亡團員家屬受益人，向保險公司申請理賠。
- (2) 旅行業履約保證保險：團員應立即向觀光局報案，通常觀光局會指派中華民國旅行業品質保障協會處理理賠事宜，於公告期間（通常為1個月）接受團員報案登記繳交理賠文件，再統一向保險公司申請理賠。所需文件包括：理賠申請書、旅遊契約、支付團費時要保人所簽發的代收轉付收據、付款憑證或單據正本、保險公司要求的其他文件。

(十八) 參加國內團體旅遊的消費者，遇到颱風襲台時，怎麼辦？

1. 對於已無法進行旅遊行程之地區：消費者於出發前得向旅行業者主張解除契約並請求退還已繳納團費，且不用負擔損害賠償責任。但旅行社如為履行契約已代繳規費或已支付必要費用，得檢核單據主張扣除已代繳之款項。（「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」之應記載事項第14點（105.9.13生效））
2. 擬前往之旅遊地區雖尚未達無法進行旅遊之程度，但有事實足認該地區有危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者：消費者於出發前仍得準用前項規定向旅行業主張解除契約，但應另按旅遊費用最多不超過5%之金額補償旅行業者。（「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」之應記載事項第15點（105.9.13生效））
3. 正在行程中之旅遊團：因天候因素影響無法繼續進行預定之旅程、食宿或遊覽項目時，旅行業者得變更旅程、遊覽項目或更換食宿，其因此所增加之費用，不得向消費者收取，如有減少費用，應退還予消費者。如消費者不同意旅行社變更旅程之安排時，得向業者主張終止契約，並請求業者先墊付費用將消費者送回原出發地後，消費者再附加利息償還旅行業者所墊付之費用。（「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」之應記載事項第19點（105.9.1生效））

