

# 出門旅遊千萬難！

## 1

泰國！新加坡！  
新加坡！泰國！  
阿土伯輾轉反轍，徹夜難眠！  
自從老伴去世以後，阿土伯難得出門，  
這次——  
要跟志明等厝邊一起出國旅遊。  
怎不叫阿土伯興奮的睡不著呢？  
泰國！新加坡！  
新加坡！泰國！  
阿土伯輾轉反轍！  
徹夜難眠。

## 2

新加坡！  
人人稱讚新加坡！  
清潔——  
衛生——  
人人都有禮貌！  
聽說新加坡不准吃口香糖——  
聽說新加坡的機場吸煙要罰錢——  
阿土伯袋裡的口香糖，  
沒敢拿出來。  
阿土伯袋裡的長壽煙，  
沒敢拿出來。

## 3

泰國！  
泰國！  
阿土伯以為回到了台灣！  
髒也一樣！  
亂也一樣！  
阿土伯隨大伙進了藝品店——  
金飾！  
金飾！  
志明買了金飾送給阿嬌。  
自己買金飾要送給誰呢？  
象牙！  
象牙！  
志明買了一對象牙圖章，準備刻個龍鳳配！  
自己買象牙圖案又有何用呢？  
同車的年青人，

三三兩兩的在買金飾！  
三三兩兩的在買象牙！  
同車的老大人，  
成堆成堆的指指點點！  
成堆成堆的左顧右望！  
突然——  
鐵門拉下來了——  
大白天的，鐵門拉下來了——  
不作生意了？  
不作生意了！  
不作別人的生意，  
但是——  
專作鐵門裡面台灣觀光客的生意。  
台灣的觀光客，  
人人都得買金飾！  
人人都得買象牙！  
否則——  
都別想出去！

## 4

晚近，經濟繁榮，豐衣足食，政府開放觀光，每年有四五百萬人次出國旅遊觀光。出門旅遊可說是千萬難！有些台灣觀光客以「暴發戶」自居，拿大把美金現鈔「炫耀」，忘了「錢不露白」的古訓。鈔票源源外流，不管有用的沒用的，都得買上一些，自己不用也可以送人嘛，難免招人眼紅！招人痛恨！上者，來個假貨真賣，假象牙、祖母綠，大肆採購之下，人人都覺得「物超所值」，回台以後，仔細盤算，始知實為「值超其物」。下者，打悶棍，闖空門，賊偷行搶，無所不用其極。中者，則是「強賣強買」，非花錢不可。否則，地陪導遊向旅行社繳交的「人頭稅」，藝品店的抽佣回扣，如何取得。泰國亦屢屢傳出有拉下鐵門強賣強買的「軼聞」，能不慎乎！

一般而言，旅遊糾紛採取「屬地主義」，如遇強取豪奪，行騙使詐，強賣強買等情形，須保留相關證據，儘速通知當地旅遊、觀光或治安當局，以資解決。

回台之後，可能鞭長莫及，已經無從追償，討回公道。隨團服務的領隊或導遊，須負協助處理之義務。

參考法條

發展觀光條例

第二十二條 旅行業業務範圍如左：

- 一、接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。
- 二、接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- 三、接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及導遊。
- 四、其他經交通部核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。

前項業務，中央觀光主管機關得按其性質區分旅行業種類核定之。

第二十四條 旅行業辦理團體觀光旅客出國旅遊時，應發行由其負責人簽名或蓋有公司印章之旅遊文件；未發得旅遊文件者，不能招攬旅客組團出國觀光。

前項旅遊文件經旅客同意簽章後，其契約成立。旅行業因違約對旅客所生之損害，應負賠償責任。旅遊文件格式及其必須記載之事項，由交通部定之。

第三十八條 觀光事業經營者，有玷辱國家榮譽、損害國家利益、妨害善良風俗或詐騙旅客行為者，處五千元以上、五萬元以下罰鍰；情節重大者，得立即勒令其停業或撤銷其營業執照。

第三十九條 觀光旅館業、旅行業，違反本條例及依據本條例所發布之命令者，予以警告；情節重大者，處五千元以上、五萬元以下罰鍰，或定期停止其營業之一部或全部，或撤銷其營業執照。

未經申請核准而經營觀光旅館業、旅行業者，處一萬元以上、十萬元以下罰鍰，並勒令停業。

第四十條 觀光事業經營者僱用之人員，違反本條例及依據本條例所發布之命令者，處五百元以上、五千元以下罰鍰；情節重大者，並得定期停止其執行業務，或撤銷其執業證書。

#### 旅行業管理規則

第二條 旅行業區分為綜合旅行業、甲種旅行業及乙種旅行業三種。

綜合旅行業經營左列業務：

- 一、接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。
- 二、接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- 三、接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及導遊。
- 四、以包辦旅遊方式，自行組團，安排旅客國內外觀光旅遊、食宿及提供有關服務。
- 五、委託甲種旅行業代為招攬前款業務。
- 六、委託乙種旅行業代為招攬第四款國內團體旅遊業務。
- 七、代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。
- 八、其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

甲種旅行業經營左列業務：

- 一、接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。

- 二、接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- 三、接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及導遊。
- 四、自行組團安排旅客出國觀光旅遊、食宿及提供有關服務。
- 五、代理綜合旅行業招攬前項第五款之業務。
- 六、其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

乙種旅行業經營左列業務：

- 一、接受委託代售國內海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內客票、託運行李。
- 二、接待本國觀光旅客國內旅遊、食宿及提供有關服務。
- 三、代理綜合旅行業招攬第二項第六款國內團體旅遊業務。
- 四、其他經中央主管機關核定與國內旅遊有關之事項。

旅行業經營旅客接待及導遊業務或舉辦團體旅行，應使用合法之營業用交通工具；其為包租者並以搭載第二項至第四項之旅客為限，沿途不得搭載其他旅客。

第二十一條 旅行業經營各項業務，應合理收費，不得以購物佣金或促銷行程以外之活動所得彌補團費，或以壟斷、惡性削價傾銷，或其他不正當方法為不公平競爭之行為。

旅行業為前項不公平競爭之行為，經其他旅行業檢附具體事證，申請各旅行業同業公會組成專案小組，認證其情節足以紊亂旅遊市場並轉報交通部觀光局查明屬實者，撤銷其旅行業執照。

各旅行業同業公會組成之專案小組拒絕為前項之認證或逾二個月未為認證者，申請人得敘明理由逕將該不公平競爭事證報請交通部觀光局查處。

旅遊市場之航空票價、食宿、交通費用，由中華民國旅行業品質保障協會按季發表，供消費者參考。

第二十三條 旅行業辦理團體觀光旅客出國旅遊或國內旅遊，應與旅客簽定書面之旅遊契約。其印製之招攬文件並應加註公司名稱及註冊編號。

旅遊文件之契約書應載明左列事件，並報請交通部觀光局核准後，始得實施。

- 一、公司名稱、地址、負責人姓名、旅行業執照字號及註冊編號。
- 二、簽約地點及日期。
- 三、旅遊地區、行程、起程及回程終止之地點及日期。
- 四、有關交通、旅館、膳食、遊覽及計畫行程中所附隨之其他服務詳細說明。
- 五、組成旅遊團體最低限度之旅客人數。
- 六、旅遊全程所需繳納之全部費用及付款條件。
- 七、旅客得解除契約之事由及條件。
- 八、發生旅行事故或旅行業因違約對旅客所生之損



害賠償責任。

九、辦理國外旅遊應代每位旅客於旅行期間投保不得少於新臺幣二百萬元之保險。辦理國內旅遊應代每位旅客於旅行期間投保不得少於新臺幣一百萬元之保險。但保險法令另有規定者，依其規定。

十、其他協議條款。

第三十二條 綜合、甲種旅行業經營旅客出國觀光團體旅遊業務，於團體成行前，應舉辦說明會，向旅客作必要之狀況說明。成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務。

前項領隊分為專任領隊及特約領隊。

專任領隊指經由任職之旅行業向交通部觀光局申領領隊執業證，而執行領隊業務之旅行業職員。

特約領隊指經由中華民國觀光領隊協會向交通部觀光局申領領隊執業證，而臨時受僱於旅行業執行領隊業務之人員。

旅行業領隊應經交通部觀光局甄審合格以及交通部觀光局或其委託之有關機關、團體施行講習結業發給結業證書，並經領取領隊執業證後始得充任。

前項甄選應由綜合、甲種旅行業推薦品德良好、身心健全、通曉外語，並有左列資格之一現職人員參加：

一、擔任旅行業負責人六個月以上者。

二、大專以上學校觀光科系畢業者。

三、大專以上學校畢業服務旅行業擔任專任職員六個月以上者。

四、高級中等學校畢業服務旅行業擔任專任職員一年以上者。

五、服務旅行業擔任專任職員三年以上者。

綜合、甲種旅行業為前項推薦時，應查核其照片與姓名是否相符。

導遊人員申中華民國觀光導遊協會或其任職之綜合、甲種旅行業推薦逕行參加講習者，得免予甄審。特約領隊以經前項推薦逕行參加講習結業，並領取結業證書及領隊執業證之特約導遊為限。

第三十六條 綜合、甲種旅行業經營國人出國觀光團體旅遊，應慎選國外當地政府登記合格之旅行業，並應取得其承諾書或保證文件，始可委託其接待或導遊。國外旅行業違約，致旅客權利受損者，應由國內招攬之旅行業負責。

第三十九條 綜合、甲種旅行業代客辦理出入國及簽證手續，應切實查核申請人申請書件及照片，並據實填寫，其應由申請人親自簽名者，不得由他人代簽。

第四十條 綜合、甲種旅行業及其僱用之人員代客辦理出入國及簽證手續，不得為申請人偽造，變造有關之文件。

第四十一條 綜合、甲種旅行業為旅客代辦出入國

手續，應向交通部觀光局請領入出境及普通護照送件簿、專任送件人員識別證，並應指定專人負責送件，嚴加監督。綜合、甲種旅行業領用之送件簿及專任送件人員識別證，應妥慎保管。不得借供本公司以外之旅行業或非旅行業使用，如有毀損、遺失應即報請交通部觀光局備查，並申請補發。

綜合、甲種旅行業為旅客代辦出入國手續，得委託他旅行業代為送件。

前項委託送件，應先檢附委託契約書報請交通部觀光局核准後，始得辦理。

第一項送件簿及專任送件人員識別證，交通部觀光局得視需要委託旅行商業同業公會核發。

第四十二條 綜合、甲種旅行業代客辦理出入國或簽證手續，應依交通部觀光局核定之收費標準收取服務費，並妥慎保管其各項證照，於辦完手續後即將證件交還旅客。

第四十九條 旅行業不得有左列行為：

一、經營業務逾越核定範圍者。

二、代客辦理出入國或簽證手續，明知旅客證件不實而仍代辦者。

三、發覺僱用之導遊人員違反導遊人員管理規則第二十二條之規定而不為舉發者。

四、與政府有關機關禁止業務往來之國外旅遊營業業者。

五、未經報准，擅自允許國外旅行業代表附設於其公司內者。

六、經定期停業處分，仍繼續營業者。

七、無正當理由不出具離職證明書者。

八、未經核准為他旅行業送件或為非旅行業送件或領件者。

九、利用業務套取外匯或私自兌換外幣者。

十、委由旅客攜帶物品圖利者。

十一、安排之旅遊活動違反我國或旅遊當地法令者。

十二、安排未經旅客同意之旅遊節目者。

十三、安排旅客購買貨價與品質不相當之物品者。

十四、詐騙旅客或索取額外費用者。

十五、經營旅行業務不遵守中央觀光主管機關發布管理監督之命令者。

十六、違反交易誠信原則者。

十七、未經核准僱用外籍或僑居國外人士為職工者。

第五十條 旅行業僱用之人員不得有左列行為：

一、未辦妥離職手續而任職於其他旅行業。

二、擅自將專任送件人員識別證借供他人使用。

三、同時受僱於其他旅行業。

四、掩護非合格領隊帶領觀光團體出國旅遊者。

五、為前條第八款至第十四款之行爲者。

第五十一條 旅行業對其僱用之人員執行業務範圍內所為之行爲，視為該旅行業之行爲。

