

## 出國旅遊停聽看！

1. 又是春暖花開出國旅遊的好時節！

志明與春嬌一同來到阿土伯這裡。

——菜場豬頭李在邀大陸三峽旅遊。

——村頭保險陳在邀澳洲旅遊。

——田尾五金廖在邀日本旅遊。

——中正國小早上教太極拳的王老師在邀美國旅遊。

——中山路上搞六合彩的錢組頭正邀港澳三日遊。

三個人興趣盎然的討論：

——澳洲比較好，比較衛生，

——日本比較好，可以買電器，

——美國比較好，可以順道看朋友，

——大陸也不錯，但是「千島湖」事件及「神農溪慘案」以後，大家都不太敢去了。

千島湖事件是怎麼回事呢？是台灣旅客在千島湖上坐船時，全船的人都被大陸歹徒殺害了。

神農溪慘案又是怎麼個事件呢？是台灣旅客經由「牛頭」組團，於神農溪覆舟，難以理賠的事情。

「牛頭」又是什麼呢？

「牛頭」又有什麼不好呢！

2. 「牛頭」是什麼？

「牛頭」就是沒有「牌照」的領隊或導遊！

「牛頭」就是沒有「公司」的領隊或導遊！

——菜場豬頭李可能是「牛頭」？

——村頭保險陳可能是「牛頭」？

——田尾五金廖可能是「牛頭」？

——王老師可能是「牛頭」？

3. 如何辨別「牛頭」呢？

——「牛頭」通常是厝邊頭尾的「好朋友」！

——「牛頭」通常是村里上活躍的「領導人物」！

——「牛頭」通常在旅行社「靠行」，自己招攬團員！

——「牛頭」通常很熱心的代辦各項手續！

——「牛頭」通常以自宅為連絡地點，在公司都找不到人！

——「牛頭」通常都不「簽約」！都會「併團」！

辨識「牛頭」最好的方法就是打電話到他服務公司確認他是公司「有牌」的領隊或導遊。

公司「有問題」，又該怎麼辦？

公司有沒有問題，向主管機關一查就知！

若是選上「快倒店」的公司，非但不能「快快樂樂出門，平平安安回家」，可能變的「出不了門」或者「回不了家」！

4. 我國經貿發達科技進步，生活品質提昇，即使在農村鄉下，出國旅遊也是尋常之事。政府為保障團體出國旅遊之消費權益，規定了旅行社的資格及領隊（導遊）的證照制度，消費者出國旅遊應找財務健全、服務良好的旅行社，才有保障。另一方面，旅遊服務是一種「無形商品」，品質好壞不易「量化」，難以客觀衡量，難免滋生糾紛。尤其無照「牛頭」，常利用「靠行制度」遊走各旅行社之間，以「併團」方式賺取差價或利潤，對消費者極為不利，宜予避免。

依據國外旅遊契約書第十七條規定，出發前旅行社未經消費者書面同意，不得將契約轉讓其他旅行業，否則旅客得解除契約，其受有損害者，並得請求賠償。如果出發後才發覺轉讓其他旅行業，旅行社應賠償消費者全部團費的百分之五違約金，其受損害者，並得請求賠償。

由於旅遊併團的作法很普遍，業者藉此可將零星客人合併成團，多作些生意；很多甲種旅行社更以此為主要業務，將招攬來的客人轉介給綜合旅行社出團。然而若事先未告知遊客，對消費者是不公平的，而且也易招致糾紛。

參加旅行團，購買旅遊產品，應簽旅遊契約。有許多糾紛案，因為消費者拿不出契約和代收轉付收據，很難求償。消費者若想享有保障，不要怕麻煩或不好意思，務必簽訂契約。

觀光局定期發布寒假春節旅遊旺季前旅行社安全檢查結果，八十四年十二月二十七日至今年一月十七日間旅行社保證金遭法院強制執行、查封、被撤銷旅行業執照、無正當理由自行解散、停業及經票據所公告為拒絕往來戶者，提供旅客參考。旅客如有必要可撥觀光局免費電話：080211334，或向中華民國旅行業品質保障協會查詢：(02) 5223328。觀光局特別呼籲旅客參加旅行團時，應注意以下事項，以維護自己的權益：找合法旅行社、注意旅行社是否依規定投保責任險及履約保險，另旅行平安險應自行投保、親至旅行社了解其營業情況、親自與承辦旅行社簽訂旅遊契約、務必參加行前說明會，索取代收轉付收據，並洽問簽證及機位是否辦妥。

觀光局同時呼籲旅行社秉持誠信原則，提供旅客正確且充分的旅遊資訊，並妥善安排旅客行程及熱誠服務，以維護旅遊交易安全及提升旅遊品質。

旅遊意外發生最多的是水上活動，其他如乘車和別的娛樂也有風險。許多出事活動是遊客自選的活動，但領隊也多少參與，即使只是一句有鼓勵意味的話，或者未提醒可能有的危險，也可能在意外發生後使領隊擺脫不了責任。

前萬泰旅行社的一樁馬爾地夫浮潛意外，二審判決結果公司負責人及領隊均被判刑，原因包括：領隊曾說過浮潛不會有危險，遊客出事時沒有穿救生衣，另外法官認為浮潛前應接受兩小時訓練。對於這樣的判決結果，旅行業者產生高度警惕意識。

消保法要求旅行社對遊程安全應預為防範，即使沒有直接過失，不能免除責任。中華民國旅行業品質保障協會旅

遊糾紛調處委員會主任委員何敏才指出，旅行社是否盡責，要靠舉證，假設能舉得出妥善告知及防範的實證，是可以減輕責任的。

觀光局業務組組長賴瑟珍認為，消保法的基本精神就是要業者規劃執行產品時，要盡到專業責任，並非只對旅客有告知的責任。

品保協會理事長許晉睿表示，照顧遊客是業者的責任，出發時的大聲宣讀注意事項只是盡告知之責的一部分。

## 參考法條

### 消費者保護法

#### 第四條

企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。

#### 第五條

政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。

#### 第七條

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確保其提供之商品或服務，無安全或衛生上之危險。

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

#### 第五十一條

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

### 消費者保護法施行細則

#### 第五條

商品於其流通進入市場，或服務於其提供時，未具通常可合理期待之安全性者，為本法第七條第一項所稱安全或

衛生上之危險。但商品或服務已符合當時科技或專業水準者，不在此限。

前項所稱未具通常可合理期待之安全性者，應就下列情事認定之：

- 一、商品或服務之標示說明。
- 二、商品或服務可期待之合理使用或接受。
- 三、商品或服務流通進入市場或提供之時期。

商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為有安全或衛生上之危險。

#### 第六條

企業經營者主張其商品於流通進入市場，或服務於其提供時，符合當時科技或專業水準者，就其主張之事實負舉證責任。

#### 第七條

本法第七條第三項所定企業經營者對消費者或第三人之損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

### 旅行業管理規則

#### 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。

#### 第二十二條

綜合、甲種旅行業接待或引導國外觀光旅客旅遊，應指派或僱用領有導遊人員執業證之人員執行導遊業務。綜合、甲種旅行業對僱用之專任導遊應嚴加督導與管理，不得允許其為非旅行業執行導遊業務。其請領之導遊人員執業

證應妥為保管，解僱時由旅行業繳回交通部觀光局。

#### 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項，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、遊覽及計劃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、責任保險及履約保險有關旅客之權益。
- 十、其他協議條款。

#### 第二十七條

旅行業經營自行組團業務，非經旅客書面同意，不得將該旅行業務轉讓其他旅行業辦理。

旅行業受理前項旅行業務之轉讓時，應與旅客重新簽訂旅遊契約。

甲、乙種旅行業經營自行組團業務，不得將其招攬文件置於其他旅行業，委託該其他旅行業代為銷售、招攬。

#### 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，並有左列資格之一之現職人員參加：

- 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、大專以上學校畢業或高等考試及格，服務旅行業擔任專任職員六個月以上者。
- 四、高級中等學校畢業或普通考試及格或二年制專科學校、三年制專科學校、大學肄業或五年制專科學校規定學分三分之二以上及格，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。

導遊人員由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。

#### 第三十四條

領隊執行領隊業務時，應攜帶領隊執業證，特約領隊並應攜帶經中華民國領隊協會認證之旅行業臨時僱用證明書，備供查核。

綜合、甲種旅行業之專任領隊或特約領隊，不得為非旅行業執業，或將領隊執業證借與他人使用。

專任領隊為他旅行業之團體執業者，應由組團出國之旅行業徵得其任職旅行業之同意。

#### 第三十五條

旅行業辦理旅遊時，該旅行業及其

所派遣之隨團服務人員，均應遵守左列規定：

- 一、不得有不利國家之言行。
- 二、不得於旅遊中擅離團體或隨意將旅客解散。
- 三、應使用合法業者依規定設置之遊樂及住宿設施。
- 四、旅遊途中注意旅客安全之維護。
- 五、除有不可抗力因素外，不得未經旅客請求而變更旅程。
- 六、除因代辦必要事項須臨時持有旅客證照外，非經旅客請求，不得以任何理由保管旅客證照。
- 七、執有旅客證照時，應妥慎保管，不得遺失。

#### 第五十三條

旅行業舉辦團體旅行業務，應投保責任保險及履約保險。責任保險之最低投保金額及範圍至少如左：

- 一、每一旅客意外死亡新台幣二百萬元。
- 二、每一旅客因意外事故所致體傷之醫

## 辦理外匯業務

經驗豐富  
信用卓著

光票託收  
及買入

匯入  
匯款

進口結匯

出口結匯

進出口簽證

留學、出國、觀光結匯  
小額匯款，旅行支票。

通匯網遍佈世界各大都市

 臺灣銀行  
BANK OF TAIWAN

總行地址：台北市重慶南路一段120號 分支機構遍佈台、澎、金、馬以及世界各大都市  
總機：(02) 349-3399. (02) 349-3456

療費用新台幣三萬元。

三、旅客家屬前往處理善後所必需支出之費用新台幣十萬元。

履約保險之投保範圍，為旅行業因財務問題，致其安排之旅遊活動一部或全部無法完成時，在保險金額範圍內，所應給付旅客之費用，其投保最低金額如左：

- 一、綜合旅行業新台幣四千萬元。
- 二、甲種旅行業新台幣一千萬元。
- 三、乙種旅行業新台幣四百萬元。
- 四、綜合、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新台幣二百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新台幣一百萬元。

第一項履約保險，得經中央觀光主管機關核准，以同金額之銀行保證代之。

## 國外旅遊契約書

### 第十條（組團旅遊最低人數）

本旅遊團須有 人以上簽約參加始組成。如未達前定人數，乙方得於預定出發之七日前通知甲方，解除契約。

乙方依前項規定解除契約後，得依下列方式之一，返還或移作依第二款成立之新旅遊契約之旅遊費用：

- 一、退還甲方已交付之全部費用，但乙方已代繳之簽證或其他規費得予扣除，甲方不得請求任何損害賠償。
- 二、徵得甲方同意，訂立另一旅遊契約，將依第一項解除契約應返還甲方之全部費用，移作該另訂之旅行契約之費用全部或一部。

### 第十二條（因旅行社過失無法成行）

因可歸責於乙方之事由，致甲方之旅遊活動無法成行者，應負損害賠償責任。

乙方於知悉旅遊活動無法成行時，應即通知甲方；未為通知者，應賠償甲方依旅遊費用之全部計算之違約金；其已為通知者，則按通知到達甲方時，距出發日期時間之長短，依第二十三條之規定計算其應賠償甲方之違約金。

### 第十三條（因手續瑕疵無法完成旅遊）

旅行團出發後，因可歸責於乙方之事由，致甲方因簽證、機票或其他問題無法完成其中之部分旅遊者，乙方應以

自己之費用安排甲方至次一旅遊地，與其他團員會合；無法完成旅遊之情形，對全部團員均屬存在時，並應依相當之條件安排其他旅遊活動代之；如無次一旅遊地時，應安排甲方返國。

前項情形乙方未安排代替旅遊時，乙方應退還甲方未旅遊地部分之費用，並賠償同額之違約金。

因可歸責於乙方之事由，致甲方遭當地政府逮捕羈押、或留置時，乙方應賠償甲方以每日新台幣二萬元整計算之違約金，並應負責迅速接洽營救事宜，將甲方安排返國，其所需一切費用，由乙方負擔。

### 第十四條（領隊）

乙方應指派領有領隊執業證之領隊。甲方因違反前項規定，而遭受損害者，得請求乙方賠償。

領隊應帶領甲方出國旅遊，並為甲方辦理出入國境手續、交通、食宿、遊覽及其他完成旅遊所須之往返全程隨團服務。

### 第十六條（旅客之變更）

甲方得於預定之出發日 日前，經乙方同意，將其在本旅遊契約上之權利義務讓與第三人。

前項情形，甲方應於接到乙方同意之通知後 日內到乙方營業處所辦理權利義務之移轉承擔手續，並補償乙方因辦理該第三人參加本旅遊契約所增加之必要費用。

依第一項規定受讓旅遊契約權利義務之第三人，自乙方同意時起，承繼甲方基於該旅遊契約一切之權利義務。

### 第十七條（旅行社之變更）

乙方於出發前非經甲方書面同意，不得將本契約轉讓其他旅行業，否則甲方得解除契約，其受有損害者，並得請求賠償。

甲方於出發後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，乙方應賠償甲方全部團費百分之五之違約金，其受有損害者，並得請求賠償。

### 第十八條

乙方委託國外旅行業安排旅遊活動，因國外旅行業有違反本契約或其他不法情事，致甲方受損害時，乙方應與

自己之違約或不法行為負同一責任。但由甲方自行指定或旅行地特殊情形而無法選擇受託者，不在此限。

### 第二十一條（因旅行社之過失致旅客留滯國外）

因可歸責於乙方之事由，致甲方留滯國外時，甲方於留滯期間所支出之食宿或其他必要費用，應由乙方全額負擔，乙方並應儘速依預定旅程安排旅遊活動，或安排甲方返國。此外，乙方應賠償甲方按日計算之違約金。

前項違約金，依旅遊費用總額除以旅遊行程全部日數計算之。

### 第二十三條（出發前，旅客任意解除契約）

甲方於旅遊活動開始前得繳交證照費用後，解除本契約，但應賠償乙方之損失，其賠償標準如左：

- 一、旅遊開始前第三十一日以前解除契約者，賠償旅遊費用之十％。
- 二、旅遊開始前第二十一日至第三十日以前解除契約者，賠償旅遊費用之二十％。
- 三、旅遊開始前第二日至第二日期間內解除契約者，賠償旅遊費用之三十％。
- 四、旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用之五十％。

甲方於旅遊開始日或開始後解除契約未通知不參加者，賠償旅遊費用之一百％。

前項各款作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除簽證費用後計算之。

### 第二十四條（出發前，旅行社有法定原因解除契約）

因不可抗力或不可歸責於當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，得解除契約之全部或一部，不負損害賠償責任。但乙方已代繳納之規費或為履行本契約已支付之全部必要費用，得以扣除餘款退還甲方。

為維護本契約旅遊團體之安全與利益，乙方依前項為解除契約之一部後，應為有利於旅遊團體之必要措置（但甲方不同意者，得拒絕之），如因此支出之必要費用，應由甲方負擔。