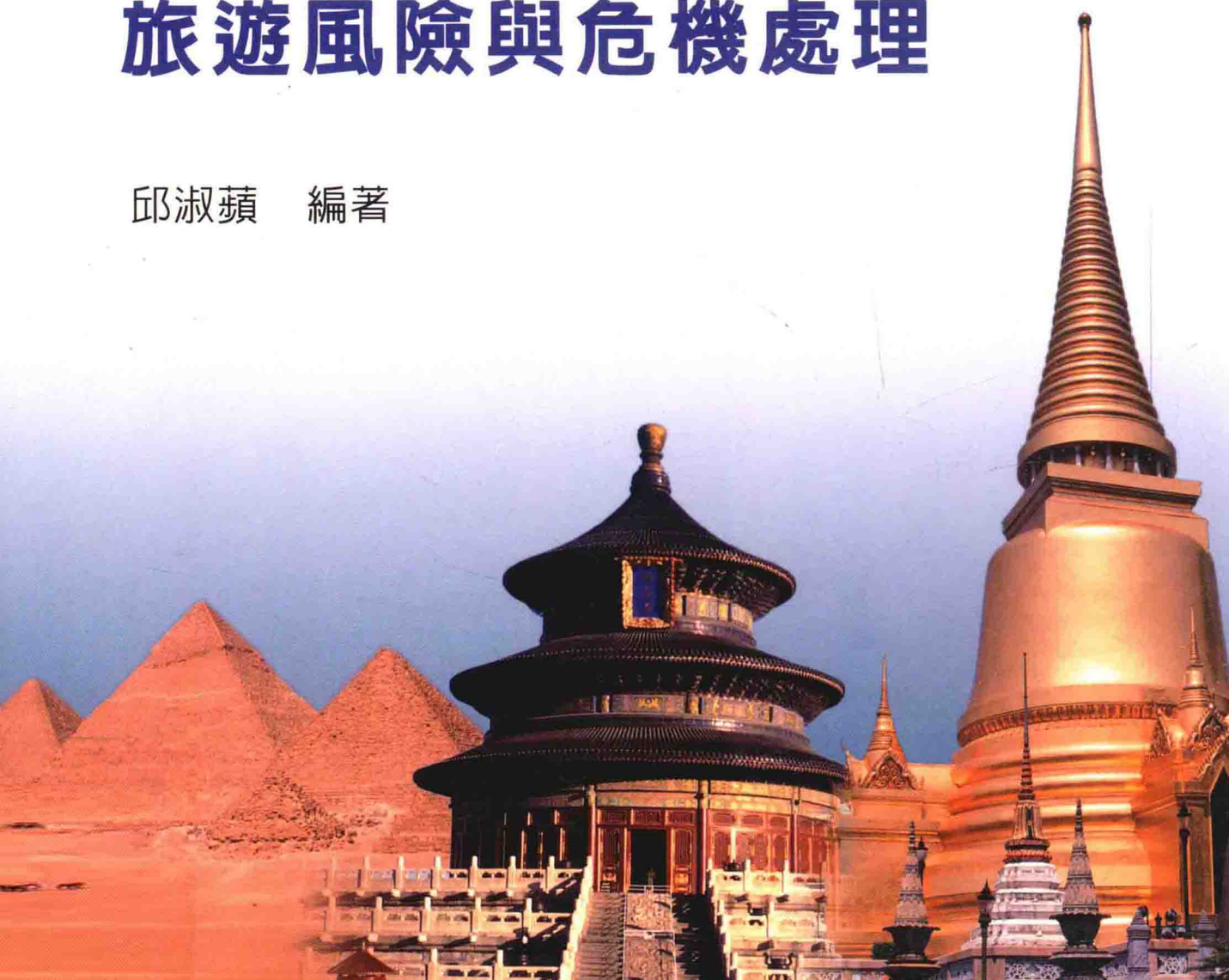


觀光暨旅遊 個案分析

旅遊風險與危機處理

邱淑蘋 編著





華立圖書股份有限公司 ·  松根出版社

創辦人 郭森河

- 1987.08.06 松根出版社 Root Publishing Company
- 行政院新聞局核准登記局版臺業字第三九八三號
- 1989.06.27 華立圖書股份有限公司 Hwa Li Publishing Co., Ltd.
- 行政院新聞局核准登記局版臺業字第四五三二號

地 址：23545新北市中和區員山路504號5樓之9

5F.-9, No.504, Yuanshan Rd., Zhonghe Dist., New Taipei City 23545, Taiwan (R.O.C.)

訂購專線：(02) 2221-7375 TEL：886-2-2221-7375

傳 真：(02) 2221-2085 FAX：886-2-2221-2085

歡迎蒞臨 <http://www.jolihi.com.tw>，我們隨時提供新的資訊與您分享

E-mail：service@jolihi.com.tw

著作權所有·未經同意不得轉載·侵害必究

出 版：華立圖書股份有限公司
發 行：華立圖書股份有限公司

I S B N：978-957-784-435-4

C I P：992

CIP序號：101008152

書 名：觀光暨旅遊個案分析

作 者：邱淑蘋

裝 禎：平裝

訂 價：400 元

一版一刷：2012年 06月

圖書編號：5665

執行編輯：陳櫻玲

封面設計：品碩設計

編輯部門：(02) 3234-0927

●華立圖書股份有限公司

郵政劃撥帳戶：華立圖書股份有限公司

郵政劃撥帳號：15575863

支票或匯票請開立：華立圖書股份有限公司

●松根出版社

郵政劃撥帳戶：松根出版社

郵政劃撥帳號：11516371

支票或匯票請開立：松根出版社

本書如有缺頁、破損、倒裝、請寄回更換

退書地址：23556新北市中和區立德街210巷3號

No.3, Ln. 210, Lide St., Zhonghe Dist., New Taipei City 23556, Taiwan (R.O.C.)

自序

觀光暨旅遊個案分析 旅遊風險與危機處理

邱淑蘋

在旅行生活的時代裡，許多超乎你預料的被害風險，很可能會破壞你原先對旅遊的夢想與期待。近年來旅客在旅遊期間受到犯罪被害的機會日益升高，受到傷害的程度也越趨嚴重。不管確切的被害數據有多少，只要你正準備旅行，就已經升高了成為犯罪被害的可能性。

本書蒐羅了22個典型的旅遊犯罪被害案例，以虛擬的方式呈現旅客經常遇到的真實故事，運用犯罪學理的基礎，解釋旅客的劣勢與弱點，提供專業的危機處理意見，最後，分別就旅遊被害問題中的加害人行為可能涉及之刑事法、行政法上責任，及被害人可能得據以主張權益之條文，盡可能地加以列舉，供讀者參考。

雖然，旅客在其他國家地區所遭遇到的「犯罪被害」或「侵權行為」，在實務上究竟應適用何國、何地法律作為判決之「準據法」，會因旅客於何地提告而有所差異，其適用法律亦屬法院之職權；且各國法律規定不盡相同，難以盡述。因此，本書一概以中華民國相關法規條文（至民國101年4月間仍有效施行者）之規定為準。

本書可作為休閒觀光旅遊安全的專業教材，也是觀光旅遊企業經營管理、旅遊從業人員與旅遊者的實用參考寶典。

本書撰寫過程雖力求嚴謹審慎，但個人學有不足，恐多有疏漏，尚請用書教授先進，不吝指教是盼！（email: chiushupin@yahoo.com.tw）

謝 誌

這本書的構想來自三年前的一門「犯罪預防實務」課程，課裡我要求學生作一份作業，從同學們的報告中，我開始思索著如何將各種犯罪預防知識運用在旅遊活動中，讓旅客很自然的學習到如何提高警覺，保護自己避免受害的方法。

我要感謝這班學生給我的靈感，以及網路書刊中所出現的旅遊被害者，因為你們的被害經驗，彌補了我個人的旅遊經歷和創造力的不足；我的助理張力元，很盡責的幫我整理第一手資料；中國科技大學休管系羅旭壯主任及蕭新浴老師，不吝提供給我許多觀光實務的專業意見；翁方彬律師及資深法務黃伯豪從法律人的觀點，為每一個個案逐一列舉適用的法律條文；周權福夫婦不捨晝夜的幫忙校正及潤稿；盧進昆先生及時贊助了許多他多年珍藏的照片；以及華立圖書求好心切的鞭策。最後，感謝我的女兒軒軒，總是在我旅行時陪伴著我蒐集各種可能需要的資料。沒有你們，這本書不會順利出版。再次謝謝你們！

如何閱讀本書

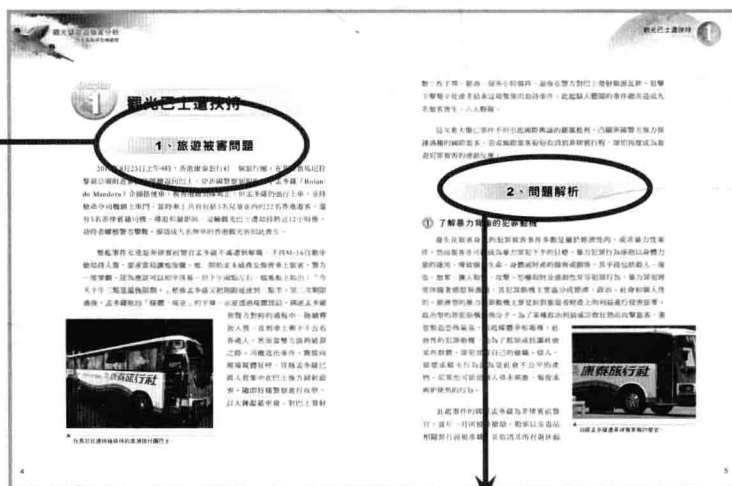
本書收錄22個觀光暨旅遊個案。每一個案首為本章摘要，並附以學習一點靈，可讓讀者了解本章重點。主要內容分為4部份，第1部份是旅遊被害問題；第2部份是問題解析；第3部份是危機處理；第4部份是相關法規條文。章末附有問題與討論，可讓讀者回顧與複習；延伸閱讀，可以補充主題資料的完整性。教學影片學習站則提供相關網站連結，可據以對照旅遊實事。

學習一點靈： 列舉本章學習重點。

摘要：
簡要說明學習內容。



旅遊被害問題：
敘述旅客遭受被害經過。



問題解析：
具體分析並解釋旅客被害
的原因。

觀光巴士司機安全守則

3、危機處理

① 應急中隨時停車

② 保護安全的地位

③ 低調、妥協行事

觀光巴士司機安全守則

危機處理：
如何採取正確的
防衛方法。

相關法規條文：
條列中華民國
相關法規。

觀光巴士司機安全守則

4、相關法規條文

① 或多種可能涉及之法律條文與相關法規

② 被害人或其家屬可能提出對犯罪行為人或有關機關求償之法律規定

觀光巴士司機安全守則

延伸閱讀：
補充更多主題資料。

觀光巴士司機安全守則

延伸閱讀

① 黃淑萍、張友堂主編 (2002)。觀光與危機處理。元照出版社。

② Sevil F. Sonmez, Alan R. Graefe (1999). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, Volume 25, Issue 1, Pages 112-144.

③ Jorge E. Araya, Carmelo J. Leon (2008). The impact of terrorism on tourism demand. *Annals of Tourism Research*, Volume 25, Issue 1, Pages 112-144.

教學影片學習站：

提供影片網站連結。

① 旅遊安全與危機處理 (影片) http://www.youtube.com/watch?v=moRD_9u39KM&feature=related

② 旅遊安全與危機處理 (影片) http://www.youtube.com/watch?v=moRD_9u39KM&feature=related

觀光巴士司機安全守則

目錄

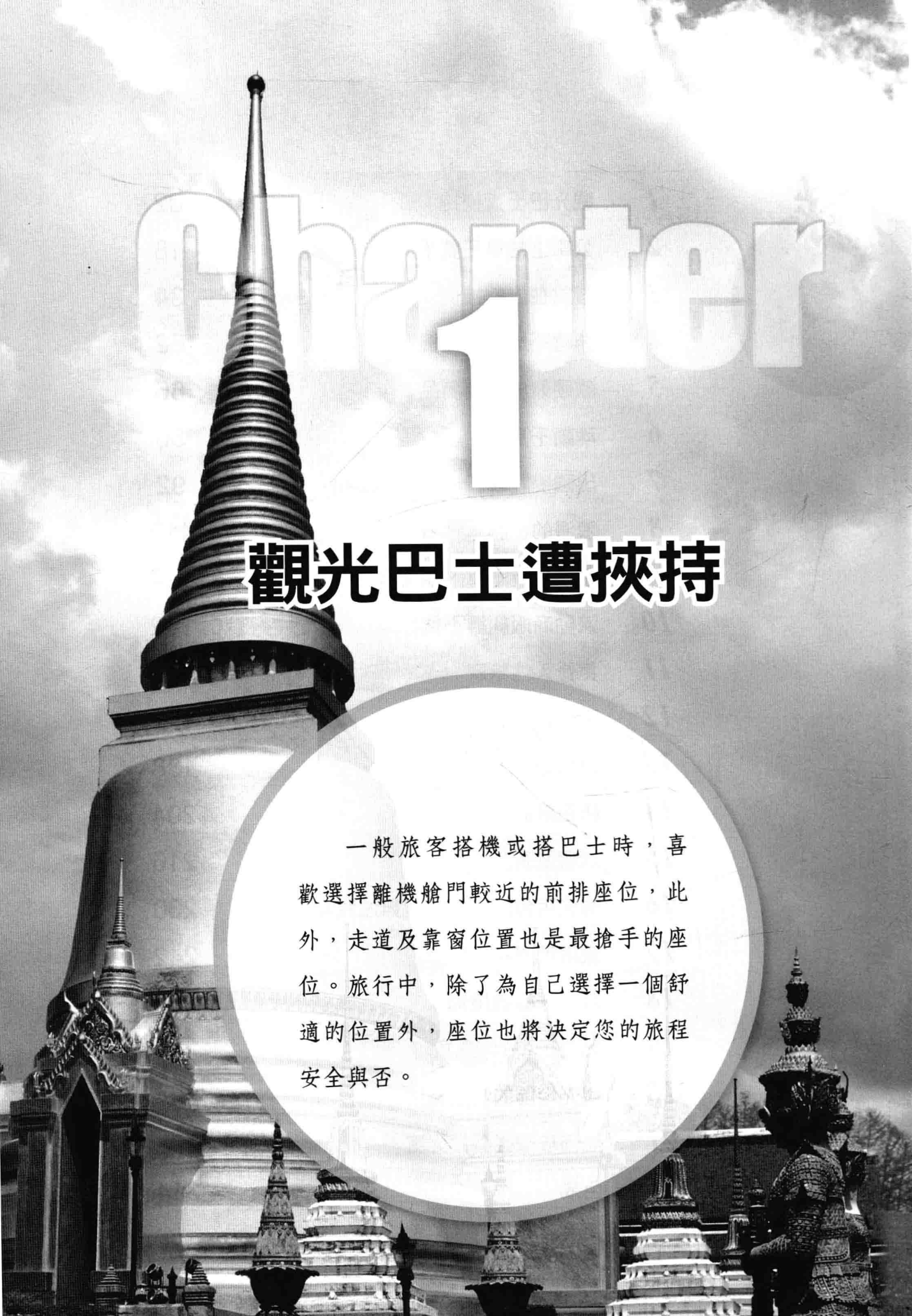


1	觀光巴士遭挾持	02
2	公車上的第三隻手	18
3	錢放在旅館被偷	34
4	非禮不成引來殺機	52
5	軟硬兼施推銷商品	66
6	魂斷千島湖	80
7	出國受託帶行李當心是陷阱	92
8	浪漫的扼腕	110
9	租車去玩睡車上不安全	124
10	流動商販糾纏不休	142
11	免費入住狼窟	158
12	騙徒假冒警察	172
13	計程車漫天喊價	188
14	桃色敲詐	204
15	以假亂真	216
16	被乞丐包圍不給錢就無法脫身	230
17	流浪吧男孩	242
18	八旬老翁遇搶劫	256
19	我成了A片男主角	270
20	觀光地區的吸血蟲	284
21	恐怖攻擊衝著觀光客	298
22	色戒	314

目錄



1	觀光巴士遭挾持	02
2	公車上的第三隻手	18
3	錢放在旅館被偷	34
4	非禮不成引來殺機	52
5	軟硬兼施推銷商品	66
6	魂斷千島湖	80
7	出國受託帶行李當心是陷阱	92
8	浪漫的扼腕	110
9	租車去玩睡車上不安全	124
10	流動商販糾纏不休	142
11	免費入住狼窟	158
12	騙徒假冒警察	172
13	計程車漫天喊價	188
14	桃色敲詐	204
15	以假亂真	216
16	被乞丐包圍不給錢就無法脫身	230
17	流浪吧男孩	242
18	八旬老翁遇搶劫	256
19	我成了A片男主角	270
20	觀光地區的吸血蟲	284
21	恐怖攻擊衝著觀光客	298
22	色戒	314



Chapter 1

觀光巴士遭挾持

一般旅客搭機或搭巴士時，喜歡選擇離機艙門較近的前排座位，此外，走道及靠窗位置也是最搶手的座位。旅行中，除了為自己選擇一個舒適的位置外，座位也將決定您的旅程安全與否。



學習一點靈

- ① 透過本單元，您將可了解發生在旅客身上暴力犯罪行為的背後動機。
- ② 透過本單元，您將能分辨恐怖份子與一般綁架的差異。
- ③ 透過本單元，您將學習到如何避免旅遊時遭受綁架挾持的防範對策。

Chapter

1

觀光巴士遭挾持

1、旅遊被害問題

2010年8月23日上午9時，香港康泰旅行社一個旅行團，在菲律賓馬尼拉黎剎公園附近參觀後陸續返回巴士，穿菲國警察制服的槍手孟多薩（Rolando Mendoza）企圖搭便車，被香港籍領隊喝止，但孟多薩仍強行上車，並持槍命令司機鎖上車門。當時車上共有包括3名兒童在內的22名香港遊客，還有3名菲律賓籍司機、導遊和攝影師。這輛觀光巴士遭劫持將近12小時後，劫持者雖被警方擊斃，卻造成九名無辜的香港觀光客因此喪生。

整起事件元兇是菲律賓前警官孟多薩不滿遭到解職，手持M-16自動步槍劫持人質，要求當局讓他復職，他一開始並未威脅及傷害車上旅客，警方一度樂觀，認為應該可以和平落幕。但下午兩點左右，擋風板上貼出：「今天下午三點是最後限期。」稍後孟多薩又把期限延後到三點半。第二次期

限過後，孟多薩貼出「媒體，現在」的字條，示意透過媒體放話。綁匪孟多薩與警方對峙的過程中，陸續釋放人質，直到車上剩下十五名香港人。然而當雙方談判破裂之際，司機逃出車外，驚慌向現場媒體狂呼，宣稱孟多薩已將人質集中在巴士後方掃射殺害，隨即特



▲ 在馬尼拉遭持槍挾持的香港旅行團巴士。

圖片來源：http://www.hkcd.com.hk/content/2010-08/23/content_2581524.htm

種警察進行攻堅，以大錘敲破車窗、對巴士發射數十枚子彈，經過一個多小時僵持，最後在警方對巴士發射催淚瓦斯，狙擊手擊斃歹徒後才結束這場驚悚的劫持事件，此起駭人聽聞的事件總共造成九名旅客喪生，六人輕傷。

這次重大傷亡事件不但引起國際輿論的嚴厲批判，凸顯菲國警方無力保護遇難的國際旅客，造成國際旅客紛紛取消到菲律賓行程，深怕再度成為旅遊犯罪被害的連鎖反應。

2、問題解析

① 了解暴力背後的犯罪動機

發生在旅客身上的犯罪被害事件多數是屬於經濟性的、或非暴力性案件，然而旅客亦可能成為暴力罪犯下手的目標。暴力犯罪行為係指以身體力量的運用，導致個人生命、身體或財產的傷害或損害，其手段包括殺人、強盜、搶奪、擄人勒索、攻擊、恐嚇取財及強制性交等犯罪行為。暴力罪犯經常伴隨著憤怒與激情，其犯罪動機主要區分成經濟、政治、社會和個人性的。經濟型的暴力犯罪動機主要是針對旅遊者財產上的利益進行侵害掠奪。政治型的罪犯俗稱恐怖分子，為了某種政治利益或宗教狂熱而攻擊旅客，蓄意製造恐怖氣氛，引起媒體爭相報導。社會性的犯罪動機，乃為了抵制或抗議社會某些群體，罪犯常將自己的偷竊、侵入、破壞或縱火行為認為是社會不公平的產物。犯罪也可能是個人尋求刺激、報復或嫉妒使然的行為。

此起事件的綁匪孟多薩為菲律賓前警官，當年一月因被控搶劫、勒索以及毒品相關罪行而被革職，並取消其所有退休福



▲ 劫匪孟多薩是遭菲律賓革職的警官。

圖片來源：<http://photo.wenweipo.com/2010/08/23/2010080230y10027.jpg>



▲ 旅客總是帶著興奮好奇的心情到訪旅遊城市。



▲ 觀光區常見外型醒目的外國旅客。

利。之所以挾持觀光巴士旅客，是希望法庭取消他的革職令、洗刷其罪名並且能夠復職。與人質同歸於盡似乎並非孟多薩的本意，他為了表達善意，陸續釋放了九名人質，包括兩名婦女及三個小孩。甚至還要求警方提供食物，讓巴士上的人質進食，直到談判過程出了差錯才導致他以步槍瘋狂掃射人質，是為典型的個人性犯罪動機。

② 旅客成為代罪羔羊

在挾持案件中歹徒的犯罪歷程，為能成功地完成犯罪行動，第一步就是能夠快速且容易地尋找攻擊目標，對歹徒來說，旅客就是屬於這一部分的人口群。原因在於旅客的安全防備性很差，幾乎不需要什麼作案工具，很容易得手；尤其是外國旅客的外形，非常容易從群體中被分辨出來；恐怖主義者或激進份子特別喜歡鎖定一大群人採取行動，選擇國際旅客作為謀害的對象，必然引起國際媒體的大肆披露，達到威脅當地政府的目的，旅客卻成了代罪的羔羊。

③ 不同於一般綁架

恐怖份子常常會用綁架的方式作為脅迫的手段，但是恐怖份子綁架的動機和方式卻和普通的綁架案件有明顯的不同。一般綁架案件是藉由恐嚇被綁架人獲取高額金錢，甚至利用被綁架人的親人來進行勒贖，這樣的綁架罪犯是有所顧忌的，既然投身於高報酬的綁架行為，也要面對被處以死刑、或無期徒刑的司法審判高度風險，罪犯不僅須小心翼翼的面對人質家屬，深怕其報案而身陷囹圄，也要注意別讓肉票趁隙逃逸，更會刻意保護人質的安全，以換取高額的贖金，因此較容易接受對方的談判而達成妥協。

對於激進份子而言，綁架不只是為了金錢，有更大的理由是為了信仰或是意識形態，他們不太看重自己的性命，甚至認為藉由為信仰而死，必可讓靈魂回到聖域。他們的綁架的對象通常不是個人而是團體，他們的運作方式是有組織、有計畫性的。然本案綁匪不惜以殺害人質作為籌碼，將全車的旅客當成人肉盾牌，導致警方對使用致命武器有所顧忌，企圖引起社會更大的震驚與恐慌，達成其威脅政府同意其復職的願望。

④ 菲國警方談判營救過程有缺失

事件發生一開始時，警方雖在第一時間派出協調人員與歹徒取得溝通，但是當歹徒發現菲國警方強行帶走歹徒家人，並透過媒體轉播，引起歹徒的憤怒造成警匪間互信機制瓦解。當人質遭傷害時，攻堅行動就必須考慮進行，而不是再拖了一、二個小時。另



▲切·格瓦拉(Ernesto Che Guevara)是阿根廷的馬克思主義革命家、醫師、作家、游擊隊長、古巴革命的核心人物，為了理想世界，不惜革命犧牲生命。自切·格瓦拉死後，他的肖像已成為反主流文化，或反抗的普遍象徵。



▲菲律賓警察與劫匪談判不成，隨即展開擊窗攻堅行動。

圖片來源：<http://www2.news.sina.com.hk/news/2/1/1/2643075/1.html?l=894595>



外，企圖攻堅的過程，緩慢的擊窗動作反而刺激了歹徒，造成不幸死傷擴大。警察人員在任何時候責無旁貸，必須肩負起保護旅客的安全，菲國警方最後雖將劫持者擊斃，卻也承認在戰術使用和營救程序上都有明顯缺失，以致釀成人質九死六傷的慘劇。

3、危機處理

① 乘車中隨時留意不明人士出現



▲司機與導遊應拒絕讓陌生人上車，或搭便車。

本案歹徒在馬尼拉灣畔的季里諾閱兵廣場攔下一輛觀光巴士，表示要搭便車，歹徒上車後，隨即命令司機把車門鎖上。根據旅行業的規定，在搭乘巴士旅遊的過程中只要不是旅行團的客人，事實上是不能夠任人隨意上車的。不但是司機、導遊、領隊或是旅客在旅程中應保持高度的警覺，豎起耳朵、睜大眼睛去感覺周遭環境可能的威脅，隨時留意是否有不明人士混入團體之中，防止潛在犯罪人成功犯案的機會。

② 慎選安全的座位

當旅客到一個陌生的地方旅遊時，往往抱著相當興奮和嘗新的心情，即便是乘坐觀光巴士，也總想挑選前方座位，深怕錯過難得一見的沿途風光，殊不知座位或飛機艙等的選擇關係到你是否成為歹徒首要攻擊的目標。

一般罪犯不會刻意鎖定特定對象，最簡單的就是攻擊坐在前面或走道的旅客。絕大部分的劫機行動都是在靠走道的座位上發生，而且很多靠走道的

乘客都會遭受劫機客的傷害。如同劫機事件，大部分發生在餐廳的槍擊事件都從前面近門處或從窗外掃射，所以選擇餐廳內部或離門窗較遠的地方用餐，將可避免成為歹徒的目標。如要降低被挾持的風險，建議旅客選擇巴士座位時應避免坐靠近前排或走道的位置。

另外搭乘飛機時則可選擇大型飛機，劫機客總是喜歡小型飛機，因為乘客較少而容易控制。相較於頭等艙或商務艙的乘客，經濟艙的乘客一般會被劫機客評價為經濟價值較低的人質，而且經濟艙的乘客較其他客艙的人數多，難以掌控，因此也較安全。乘座在飛機後半部比前半部安全，劫機客習慣聚集在飛機的前半部，因為前半部有飛機的駕駛艙以及與外界溝通的工具。

③ 低調、妥協行事

根據此起挾持事件倖存的人質描述，案發時槍手在旅遊巴士上亂槍掃射，有人蹲在座椅下裝死，以求保命照顧家人，另有兩名婦女獲釋，因為她們肚子痛必須下車，所以懇求歹徒放了她們。但也有人奮勇衝出來，為了要阻止殺人而慘遭殺害。除非有相當的把握可以阻止槍手的攻擊，否則生死關頭之際，身無寸鐵、單打獨鬥很可能成為亂槍下的犧牲品。面對綁匪許多無理的要求，最安全的方式就是採取低調妥協方式配合，先取得與歹徒之間的互信，之後再見機行事，了解歹徒的訴求，同時也要仔細觀察對方是否有精神問題。



▲ 旅客喜歡搶坐前面座位，因為視野好，且便於和司機及導遊溝通。



▲ 座位的選擇，會決定您旅途中是否容易遭挾持。



劫匪在挾持過程中，先行釋放婦女和小孩等人質。
圖片來源：http://img.sina.com.hk/news/14/2010/0823/1282541817_uywhXm.jpg

④ 解讀你被綁架的環境

綁架情境中，綁匪可能會封鎖、阻絕人質的視覺、聽覺、肢體與外界接觸，使人質所有的感覺刺激減少，在這種狀況下，你仍要盡可能記住週遭發生的事，以便把握機會逃命。綁架者通常會帶著人質到他們預先決定的隱密地點，在運送人質的期間會採取必要的手段防止你逃跑，也許是讓你的眼睛遮上一塊黑布，防止你觀察出留置你的地點所在。你可以靠身體感覺出你所待的地方，利用轉向、聲音、氣味或任何能幫助你的線索，去推測你目前

停留的地方。如果其他被綁架者就關在你的附近，試著聯絡其他被綁架者，設法建立一些屬於你們的溝通管道及方式，並建立屬與彼此的暗號或暗語。任何與綁架你的人有關的訊息都是對你有幫助的，例如，綁匪講話的口音、語調，有時可以從那些共犯不小心走漏口風而得知相關線索。

⑤ 控制你的情緒和體能

除了對抗緊張的情緒，同時也要鼓勵其他人保持冷靜，放鬆心情來為長期抗戰作準備，綁架可能持續幾天、幾個月，甚至幾年，交涉釋放人質或是營救計劃也都需要時間。人質被綁期間能吃就要吃，更進者，如若有機會運動，一定要運動以維持體能，以備隨時可逃亡之需。暗地告訴自己，吃歹徒的東西不是懦弱或妥協的表現，而是代表自己有更高求生的意志。

⑥ 避免緊張的話題

人質不但不能放棄與綁匪溝通的機會，更要主動尋求與綁匪的溝通機會，當然溝通時要衡量情境的變化，最普遍而安全的方式是以對方能夠接受