

領隊導遊高普考必備用書

Traveling Dispute 旅遊糾紛處理實務

旅遊契約分析，糾紛案例探討

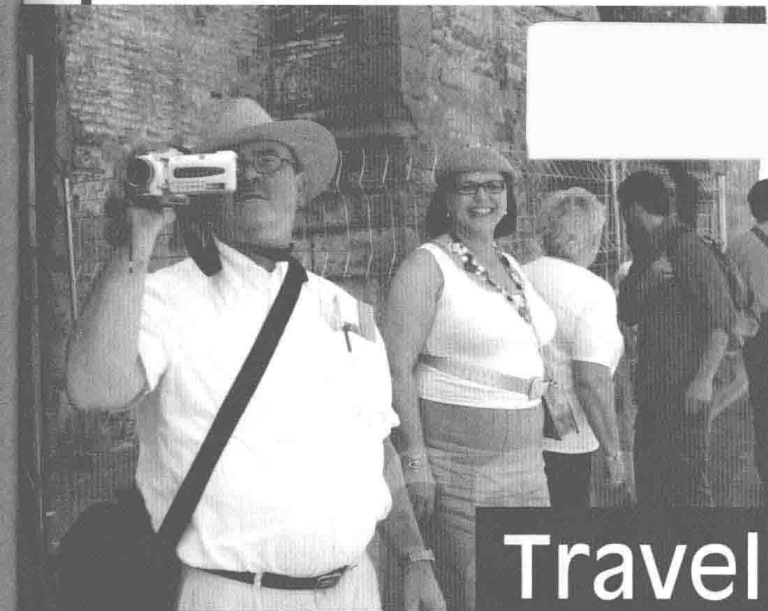
陳怡全・劉惠珍 著

旅遊糾紛處理實務

旅遊契約分析，糾紛案例探討

陳怡全、劉惠珍 著

Traveling Dispute





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](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

出版發行：華立圖書股份有限公司

裝 禎：精裝

I S B N：978-957-784-468-2

訂 價：560元

C I P：992.1

二版一刷：2013年04月

C I P 序 號：101027745

圖書編號：5596a

書 名：旅遊糾紛處理實務

執行編輯：林玉香

旅遊契約分析、糾紛案例探討

封面設計：品碩設計

作 者：陳怡全、劉惠珍

編輯部門：(02) 3234-0927

法律顧問：阮祺祥法律事務所 阮祺祥律師

- 華立圖書股份有限公司

- 松根出版社

郵政劃撥帳戶：華立圖書股份有限公司

郵政劃撥帳戶：松根出版社

郵政劃撥帳號：15575863

郵政劃撥帳號：11516371

支票或匯票請開立：華立圖書股份有限公司

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.)

劉惠珍



AUTHOR

[學歷]

- 國立師範大學地理研究所 博士
- 中國文化大學觀光研究所 碩士
- 淡江大學日文系 學士

[現任]

- 景文科技大學旅運管理系 副教授

[經歷]

- 國際藝術教育學刊 副總編輯
- 景文技術學院旅運管理系 副教授兼系主任
- 景文技術學院旅運管理系 副教授
- 景文技術學院旅運管理科 講師
- 景文技術學院觀光科 講師
- 景文技術學院人事室 助理

[著作]

- 台灣觀光地理（華立圖書 2010.3 月二版）

[證照]

- 旅行業經理人結業證書
- 旅行業華語導遊考試通過



局長序

多年來政府全力推展觀光，為迎合國內外觀光不同的需求，除規劃各項觀光政策及加強軟硬體建設外，對於旅行業相關的培訓也格外重視。觀光局每年舉辦之各項訓練，對觀光從業人員專業知能及服務品質之提升，均極有助益。惟旅遊業務繁雜，不確定因素甚多，稍有疏失，即易產生旅遊糾紛。為減少旅遊糾紛，除有賴旅行業者妥善安排旅遊服務及對行程內容詳加說明外，旅客亦應對旅遊相關規定及權益有充分的了解與認知。

中華民國旅行業品質保障協會陳秘書長怡全具有 20 年的旅遊糾紛處理經驗，其撰述「旅遊糾紛處理實務」乙書，內容包含學理、法規及實務面探討，並彙集各項旅遊糾紛實例分析，極具參考價值。此書之出版，能讓旅行從業人員更加了解相關法規及旅遊糾紛與緊急事故之處理方式，進而減少旅遊消費爭議，保障消費者權益，讓台灣的旅遊品質及從業人員之專業知能更加提升，特為之序。

前交通部觀光局局長

賴瑟珍

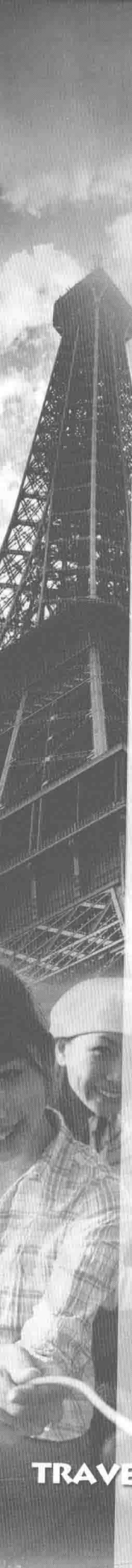
謹識

序 I

我的辦公室緊鄰著糾紛調處室，隔音效果並不是很好，所以經常會聽到旅遊糾紛調處的過程。有些糾紛在一片平和的情況下進行著調處，雙方秉持著心平氣和的態度，就事論事地談著，調處會的主持人很容易控制會議的進行；但也經常聽到雙方大聲爭執，旅客怒氣沖天，旅行社也有一肚子委屈，雙方對彼此權益義務的認知，竟然會有那麼大的落差。如果能讓旅客與旅行社對旅遊契約的內容，有充分的瞭解，是否能降低糾紛發生的比率？這是我寫這本書的第一個動機。

這些年來，經常有機會在各種訓練場合，講授旅遊契約與旅遊糾紛，根據學員的意見調查表，對我的講授，還給了高分的評價，讓我在內心沾沾自喜。直到有一天，與本書的共同撰寫人，劉惠珍博士聊天時，她告訴我，聽我的演講很精彩，但聽完了後，腦筋一片空白，因為我講的很快，傳遞了很多的訊息，遺憾的是，沒有任何書面資料可供參考。如果能把一些過往發生的案例，有系統地整理出來，將會對學生有很大的幫助。這是我寫這本書的第二個動機。

個人在品保協會任職近 20 年，從法務專員做起，主要的工作就是承辦旅遊糾紛調處，在參與過的無數場調處會當中，有很深刻的體認，旅行社的經營，看起來很容易，憑一張嘴舌燦蓮花，印一份精彩的行程表，就可以讓旅客把錢從口袋掏出來。事實上不然，在整個過程中，有太多要注意到的細節，任何一個環節沒有扣緊，都會衍生問題。有越來越多的法規，約束著旅行社的經營，對消費者權益的保障範圍，只會越來越擴大，旅行社的經營者，不能再以往常之經驗，看待旅客的申訴行為，認為只要敷衍一下，最多是賠錢了事。以前旅行社利潤好，賠一點錢不心痛，現在競爭激烈，能收支平衡都不錯了，那有能力再賠錢，更何況企業形象的維護，不是賠錢就能做到的。



這本書的架構由劉惠珍博士擬定，包含旅遊糾紛發生之原因、類型；並有其他書籍很少著墨，但至關旅客權益之旅遊保險；最重要的是，以近幾年所發生的旅遊糾紛為案例，從各個角度分析探討解決旅遊糾紛的方式，希望對讀者能有實質幫助。在撰寫過程中，承蒙我的同事們，吳美惠副秘書長、李秀清秘書、法務專員陳姮娟、羅俊誠、王慧琴等，協助蒐集資料、提供意見，以及我的一些業界老友們，給我的指導，在此一併致謝。

陳怡全

謹誌於台北

序 II

旅遊活動受到外部環境與旅行社內部人為因素影響，變數很多。個人在旅運系任教多年，也常帶領學生出國旅遊，感受到旅客對旅遊品質的要求有所不同；而各家旅行社對應提供給旅客的旅遊品質認知與對員工的教育訓練也有所差異，造成旅遊糾紛狀況頻傳。如果旅行業從業人員能有一本很好的參考用書，可了解法規、旅遊契約與保險方面的規定，則在遇到旅客抱怨時，便有較佳的解決方式，可以降低旅遊糾紛的發生。

2004 年，我去上經理人協會的課程，認識了品保協會陳秘書長怡全，上完課之後，非常敬佩他對旅遊糾紛案例精闢的解析，不僅是旅遊糾紛方面的權威，更是一個不可多得的演講者。

在我擔任系主任時就邀請他到校上課，多次與秘書長談話，了解他也有將多年投入旅遊糾紛與品質保障之經驗寫出來的想法。幾次與秘書長討論本書架構之後，於是 2010 年 1 月與華立圖書公司簽約，敲定寫書計畫。

本書在比預定的時間早半年問世，要歸功秘書長焚膏繼晷積極的寫作與督促。期望此書能引導旅客了解觀光法規與契約，對於旅行業從業人員能有所提醒，理性處理旅客抱怨。也希望旅行業者與觀光領域的學者都能秉持提升觀光旅遊品質的理念，對本書疏漏之處予以批評指教。

劉惠珍

謹誌於景文科技大學

如何閱讀本書 | How to Reading this Book

本書分為三篇，共十九章。第一篇總論，討論旅遊糾紛發生原因、類型、處理；第二篇旅遊保險，討論旅遊保險的演變、內容、問題、替代方案；第三篇案例分析，以實際案例從各方面探討。每章首為本章摘要，並附以學習目標，可讓讀者了解本章重點；並就本章主題相關之報導，以實務櫥窗、旅遊資訊補充包、延伸探討等方式，伴隨著互動思考，讓讀者結合時事做引申；章末為本章問題與討論，可讓讀者回顧與複習。附件中之法規，以及旅遊契約條款，可幫助讀者參考相關依據。



敘述旅行社與相關產業之連動性，以及本書三篇之主要內容。



於章首說明本章摘要及學習目標，可協助讀者了解本章重點，並認識核心議題。

目錄

CONTENTS



作者簡介	ii
局長序	iv
序 I	v
序 II	vii
如何閱讀本書	viii
圖表目錄	xvii



第一篇 總 論

2

Chapter 1	旅遊糾紛發生之原因	5
 實務欄窗	▶▶ 飛不了！四旅行社允退費 —— 民航局：外籍航空沒法管	6
	第一節 旅客個人因素	8
	第二節 旅行社內部因素	12
	旅遊資訊補充包 新流感攪局 旅遊糾紛增多	16
	第三節 外部環境因素	17
	旅遊資訊補充包 曼谷旅遊團可退費 強行恐挨罰	21
	第四節 其他特殊因素	22
	旅遊資訊補充包 (一)上網訂客房 入住驚覺差很大 (二)旅俄近兩百台灣人皆平安	26
 延伸探討	▶▶ 旅展搶便宜…小心但書地雷	27
	本章問題與討論	29



目錄

CONTENTS

xi

Chapter 2 常見旅遊糾紛之類型與地區分析 31

 **實務视窗** ▶▶ 今天世紀首航 陸客來台 32

第一節 Outbound (國人出國、國民旅遊) 39

旅遊資訊補充包 便宜條約要看清楚 48

第二節 Inbound (外國人及大陸人士來台旅遊) 49

旅遊資訊補充包 旅客投訴-21 萬元遊東非換一肚子氣 54



延伸探討 ▶▶ 旅行購物保障 遊台快樂購 55

本章問題與討論 57

Chapter 3 旅遊糾紛之處理 59

 **實務视窗** ▶▶ 沒住進東京迪士尼「被騙」 60

第一節 旅遊糾紛處理之基本原則 62

第二節 旅遊糾紛處理管道與效果 64

旅遊資訊補充包 不當保管旅客護照被罰 69

第三節 旅遊糾紛處理之法規依據 69



延伸探討 ▶▶ 澎湖花火節 機票被加價轉賣 95

本章問題與討論 97

附件一 民法第八節之一「旅遊」 98

附件二 旅行業接待大陸地區人民來臺觀光
旅遊團品質注意事項 100

附件三 國外旅遊定型化契約 102

附件四 國外旅遊定型化契約應記載及不得
記載事項 110

附件五 《中國公民出境旅遊合同》(示範文本) 114

《中國公民出境旅遊合同》 114

出境旅遊報名表 122

帶團號的《旅遊行程計畫說明書》 123

目錄

CONTENTS



第二篇 旅遊與保險

126



Chapter 4

旅遊與保險之背景

129



實務欄窗

▶▶ 旅平險 四點保平安：

1. 及早買，保單交家人；2. 加保醫療險
3. 填寫完整資料；4. 隨身帶緊急聯絡電話

130

第一節 保險種類 132

第二節 行政命令適法性問題 134

第三節 消費者保護法 136

第四節 保單誕生 136

第五節 旅行業管理規則修改 138

旅遊資訊補充包

常出國 買一年期意外險划算 138

第六節 發展觀光條例的保險規定 139



延伸探討

▶▶ 刷卡付團費 銀行怕賠 設門檻 141

本章問題與討論 143



Chapter 5

旅遊與信用卡之關係

145



實務欄窗

▶▶ 甲式保費擬調高 旅行業履約保險費將倍增 146

第一節 信用卡簡介 148

第二節 旅客、旅行社與銀行之關係 149

第三節 信用卡對消費者之保障 151

旅遊資訊補充包

刷卡的 可以爭議款要求退款 153

第四節 銀行風險 154

第五節 銀行因應措施 156



延伸探討

- ▶▶ 刷卡付團費 玩到才付錢 158
本章問題與討論 160



Chapter 6

旅遊保險之演變

163



實務欄窗

- ▶▶ 旅行險新制 產險業旅行業槓上 164

第一節 市場概況 166

第二節 保單修改 167

第三節 旅行業管理規則再修改 168

旅遊資訊補充包

- 新種遊樂區傷害險 遊客有保障 170

第四節 旅行業因應措施 171

第五節 保險公司、銀行、品保協會與旅行社之關係 176



延伸探討

- ▶▶ 新版國內外旅遊契約 178

本章問題與討論 180



Chapter 7

旅遊保險之內容

183



實務欄窗

- ▶▶ 非公共運輸工具 搭遊艇溺斃 保險公司免賠 184

第一節 旅行業責任保險 186

旅遊資訊補充包

- 行李燒光 1 公斤賠 1 千 196

第二節 旅行業履約保證保險 197



延伸探討

- ▶▶ 《產險大道》旅遊保險 馬虎不得 202

本章問題與討論 204

目錄

CONTENTS



Chapter 8 旅遊保險現存之問題 207

第一節 旅行業責任保險問題 208

旅遊資訊補充包 遊客颱風困綠島消費糾紛有法解 212

第二節 旅行業履約保證保險問題 212



延伸探討 ▶▶ 梅嶺車禍 罹難理賠大縮水 215

本章問題與討論 217

Chapter 9 旅客保障替代方案探討 219



實務欄窗 ▶▶ 產險最前線歡樂出遊 別忘保險 220

第一節 制度檢討 222

旅遊資訊補充包 全球旅遊生態變化 銳不可擋 224

第二節 替代方案 225



延伸探討 ▶▶ 大陸團在台發生車禍 229

本章問題與討論 230

附件六 美商安達北美洲產物保險股份有限公司
旅行業責任保險理賠申請書 231
保險理賠申請應備資料一覽表 232



第三篇 案例分析

234

Chapter 10 行前解約 237

第一節 可歸責於旅客之事由 238

第二節 可歸責於旅行社之事由 242

第三節 不可抗力或不可歸責於雙方之事由 246

旅遊資訊補充包 70 團近兩千人滯歐旅客今起陸續返台 246

本章問題與討論 255



目錄

xv

CONTENTS

Chapter 11	旅遊費用	257
	第一節 定金	258
	第二節 團費	261
	第三節 特殊情況	268
	第四節 尾款	275
	本章問題與討論	278
Chapter 12	護照簽證	281
	第一節 護照未辦妥	282
	第二節 護照辦理錯誤	285
	第三節 簽證未辦妥	288
	第四節 自帶證照	293
	第五節 證照之保管	296
	本章問題與討論	302
Chapter 13	機位機票	305
	第一節 機票	306
	第二節 機位	314
	本章問題與討論	325
Chapter 14	領隊導遊	327
	第一節 領隊	328
	第二節 導遊	336
	本章問題與討論	345
Chapter 15	行程問題	347
	第一節 取消行程	348
	第二節 參觀時間問題	351
	第三節 行程調動	353
	第四節 行程變更	356

目錄

CONTENTS



第五節 行程瑕疵	362
本章問題與討論	366

Chapter 16	飯店問題	369
第一節	飯店等級不符	370
第二節	房型不符	372
第三節	設備問題	375
第四節	地點不佳	377
	本章問題與討論	380

Chapter 17	行李	383
第一節	託運行李	384
第二節	轉運行李	386
第三節	隨身行李	388
	本章問題與討論	390

Chapter 18	意外事故及保險	393
第一節	交通	394
第二節	水上活動	399
第三節	景區	404
第四節	保險	408
	本章問題與討論	411

Chapter 19	旅行社倒閉	413
第一節	翊荃旅行社案件	414
第二節	金科國際遊輪旅行社案件	416
第三節	喜悅旅行社案件	418
第四節	信欣旅行社案件	419
	本章問題與討論	421