



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

旅遊期間 生病及意外事故



旅遊期間生病及意外事故

- 1 旅行業責任保險的投保最低金額及範圍為何？
- 2 旅客在旅遊途中生病，費用該由誰負擔？
- 3 旅遊途中，團員生病或受傷，領隊能拒絕團員就醫的請求嗎？
- 4 旅遊途中發生緊急事故，要向主管機關報備嗎？
- 5 旅客遭搶財物受損，領隊及導遊應如何處理？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q1：旅行業責任保險的投保最低金額及範圍為何？

- 依旅行業管理規則第53條：「旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體旅客旅遊業務，應投保責任保險，其投保最低金額及範圍至少如下：一、每一旅客意外死亡新臺幣二百萬元。二、每一旅客因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣十萬元。三、旅客家屬前往海外或來中華民國處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元；國內旅遊善後處理費用新臺幣五萬元。四、每一旅客證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元」。
- 小提醒：旅行業責任保險傷亡及醫療費用必須是因為「意外」所致，因疾病所生之醫療費用不在保險範圍內。



Q2：旅客在旅遊途中生病，費用該由誰負擔？

- 旅客生病非屬意外事故，不在旅行社所投保的責任保險保障範圍內，依國外旅遊定型化契約第34條「甲方在旅遊中發生身體或財產上之事故時，乙方應為必要之協助及處理。前項之事故，係因非可歸責於乙方之事由所致者，其所生之費用，由甲方負擔。但乙方應盡善良管理人之注意，協助甲方處理」，故旅客因生病所衍生的費用必須由旅客自行負責。
- 建議旅行社在協助旅客處理醫療、家屬照護等相關事務時，如涉及支付費用，務必事前先向旅客或隨行家屬報價並徵得其同意，以免衍生不必要的糾紛。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q3：旅遊途中，團員生病或受傷，領隊能拒絕團員就醫的請求嗎？

- 旅遊途中，團員生病或受傷，領隊應盡善良管理人之注意義務，儘速協助團員就醫(國外旅遊定型化契約第34條)，並請醫生開立診斷證明書，以便返台後申請旅行業責任保險意外醫療給付，或團員本身的旅遊平安保險及人壽保險等理賠。領隊如拒絕或延遲團員就醫的請求，未盡善良管理人之協助義務，造成團員的損害擴大時，旅行社與領隊負同一責任。
- 由於領隊負有掌控全團行程的責任，若難以分身照顧特定團員時，應儘速向公司、接待旅行社尋求協助，另派人協助生病或受傷的團員。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q4：旅遊途中發生緊急事故，要向主管機關報備嗎？

- 是的。旅行業辦理國內、外觀光團體旅遊業務，發生緊急事故時，應依旅行業管理規則第39條第1項規定，於事故發生後二十四小時內向交通部觀光局報備，並依緊急事故之發展及處理情形為通報。
- 緊急事故的定義：係指造成旅客傷亡或滯留之天災或其他各種事變。
- 報備所應檢附資料：緊急事故報告書、該旅遊團團員名冊、行程表、責任保險單及其他相關資料。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q5：旅客發生人身安全事故時，領隊及導遊應如何處理？

- 一、送醫報警：遇犯罪事件、交通事故或重大人身安全事故時，應立即向當地管區警察局或公安報案，取得報案證明。
- 二、通知公司並請求援助：回報最新狀況及處理情形，並請國外代理旅行社提供協助。必要時亦可與我國駐外館處聯絡(旅遊地為大陸地區則通知海基會)。
- 三、依規定通報交通部觀光局。
- 四、團員無法隨團行動時，應請國外代理旅行社人員協助安置，並妥為安排後續行程。
 - 小提醒：遇到事故時，領隊導遊應告知旅客正確的處理流程及相關規定，避免加入個人主觀意見或提供錯誤的資訊。