

# 旅遊諮詢常見問題 Q&A

## 一、申訴旅遊糾紛部分：

1. Q：旅客向旅行社購買旅遊產品或機票之消費糾紛（例如旅遊或領隊服務品質、旅遊購物、行程變更...等）應如何申訴？

A：因消費糾紛因案而異，請旅客以書面並檢附相關資料(如代收轉付收據、旅遊契約書、行程表..)向中華民國旅行業品質保障協會(地址：臺北市中山區民權東路2段9號5樓)或交通部觀光局(地址：臺北市忠孝東路4段290號9樓，免費申訴電話：(0800-211734)申訴，俾利安排調處解決。

2. Q：觀光局受理民眾旅遊糾紛申訴案處理流程？

A：交通部觀光局受理旅客申訴案，如被申訴旅行社是中華民國旅行業品質保障協會會員，會先函轉該會協助安排調解，如經該會協調後未能達成和解，將安排第二次調解會議，協助旅客與旅行業者進行協調。

3. Q：旅客參團與旅行社簽約後，解約退費標準？

A：解約退費標準依國外旅遊及國內旅遊分兩類，依其退費原因可分為旅客任意解除契約(例如國外旅遊定型化契約書第27條、國內旅遊定型化契約書第18條)、出發前有法定原因解除契約(例如國外旅遊定型化契約書第28條、國內旅遊定型化契約書第20條)或出發前有客觀風險事由解除契約(例如國外旅遊定型化契約書第28條之1、國內旅遊定型化契約書第20條之1)等3種，其適用旅遊定型化契約條款均有不同，究應適用何種條款，仍應視個案而定，旅客可於上班時間來電交通部觀光局02-23491500轉業務組1科詢問相關解約退費標準。

4. Q：旅遊警示發布之旅客取消參團之退費問題？

A：外交部或行政院大陸委員會(大陸及港澳地區)如有發布旅遊警示，分為紅色(不宜前往)、橙色(高度小心、避免非必要旅行)、黃色(特別注意旅遊安全並檢討應否前往)、灰色(提醒注意)等4個警示等級。該旅遊警示有危及國人出國旅遊安全之虞，交通部觀光局將會與行政院消費者保護處、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會及旅行業品質保障協會會商，並參酌他國對該國情勢分析及當地旅遊業界回報資訊綜合研判後，商定參團解約退費處理原則，紅色警示依國外旅遊定

型化契約書第 28 條規定辦理解約退費；橙色警示原則上依國外旅遊定型化契約書第 28 條之 1 規定辦理，如有發布新聞稿則將公告於觀光局行政資訊系統/最新消息(<http://admin.taiwan.net.tw/news>)，供旅客作為解約退費參考。

## 二、查詢旅行社、導遊、領隊及從業人員資料？

### 1. Q：合法旅行社如何查詢？

A：請至觀光局行政資訊系統(<http://admin.taiwan.net.tw>)之「觀光相關產業」/旅行業/旅行業資料與保險查詢，或於上班時間撥打 0800211734 專線查詢。

### 2. Q：查詢旅行業經交通部觀光局處分廢止執照、解散及停業等事項？

A：請至觀光局行政資訊系統(<http://admin.taiwan.net.tw>)/消保事項專區/旅行業/具法定公告事由之旅行社項下查詢。

### 3. Q：旅行業從業人員、合法導遊及領隊人員如何查詢？

A：請至本局行政資訊系統(<http://admin.taiwan.net.tw>)之「消保事項專區」項下「旅行業從業人員」、「導遊領隊」查詢。

## 三、舉發非旅行業經營旅行業務、非合格導遊、領隊人員執行業務？

### 1. Q：舉發非旅行業經營旅行業務？

A：合法旅行社資訊可至交通部觀光局行政資訊系統(<http://admin.taiwan.net.tw>)之「觀光相關產業」/旅行業/旅行業資料與保險查詢，如非合法旅行業，請利用該局局長信箱或撥打免費申訴電話(0800-211734)提供違規之相關具體事證，如旅遊招攬文件、繳費收據、旅遊行程表等相關資料，觀光局將派員查處。

### 2. Q：舉發非合格導遊、領隊人員執行業務？

A 合格導遊及領隊人員資訊已在本局行政資訊系統(<http://admin.taiwan.net.tw>)之「消事項專區」項下「導遊領隊」提供查詢，如無法查得訊息，即為非合格導遊、領隊人員，或所持執業證效期逾期，請提供違規相關具體事證，例如由何家旅行社派遣、旅遊行程表、旅客名單等相關資料，觀光局將派員查處。

## 四、查詢其他相關資訊？

### 1. Q：旅客參團出國旅遊應注意相關事項？

A：(一)應選擇領有交通部旅行業執照之合法旅行社辦理旅遊活動；(二)應確認承辦旅行社已投保履約保證保險及責任保險；(三)在簽約、繳付定金或團費前，必要時可親至旅行社營業處所瞭解該旅行社營業狀況；(四)繳交費用，應與旅行社簽訂旅遊定型化契約書，並索取旅行社開立之「代收轉付收據」，以保障自身權益；(五)若需以匯款方式繳交旅遊費用，應確認匯款帳戶為公司帳戶切勿匯入個人帳戶，以保障交易安全；(六)建議參加旅行社行前說明會並確認旅行社有派遣合格領隊隨團服務。

**2. Q：旅客於國外發生緊急事故聯繫方式？**

A：國人於國外倘遇急難事件，可撥打外交部「旅外國人急難救助全球免費專線電話：800-0855-0855」或當地駐外館緊急聯絡電話。外交部領事事務局網站(<http://www.boca.gov.tw>)。

**3. Q：旅行團在國內或國外發生旅遊意外事故如何處理？**

A：旅行團於國內外發生旅遊意外，觀光局已督導業者必須遵守旅行業管理規則第 39 條規定，於事故發生 24 小時內填具緊急事故報告書，並檢附旅行團名冊、行程表、責任保險單及相關資料傳真向本局通報，傳真號碼 02-27739298，上班時間聯絡電話 02-23491500 轉業務組 1 科；非上班時間聯絡電話 02-23491500 轉 9001、9002 或 0912-594353。

**4. Q：查詢申請案件進度及其他建議事項？**

A：可撥打交通部觀光局電話(02-23491500)轉承辦單位查詢，如有建議事項請以書面方式或電子郵件寄至本局。

**5. Q：查詢觀光相關法規、活動訊息？**

A：可至交通部觀光局行政資訊系統(<http://admin.taiwan.net.tw>)/觀光法規，或新聞稿、一般佈告項下查詢。

**6. Q：查詢國外、大陸及港澳地區旅遊警示？**

A：大陸及港澳地區旅遊警示發布權責機關為行政院大陸委員會陸港澳旅遊警示專區(<http://www.mac.gov.tw>)，其他國家由外交部(<http://www.boca.gov.tw>)發布，相關資訊可至該 2 機關網站查詢。