

高雄市旅行商業同業公會

南部旅客赴北海道旅遊團，一車難求之處理方案

新聞稿

102.07.03



針對今年暑假 7、8 月份高雄旅行團赴日本北海道地區旅遊旅客爆量，造成遊覽車供不應求之情形，南部旅客約 4100 人恐無遊覽車可搭，又因日本國家規定，遊覽車無法跨區行駛，造成遊覽車調度嚴重不足之窘境，經本會調查高雄出發搭乘直飛包機旅客約有 100 團計有 3200 人，由各地區轉機約有 30 團計有 900 人，恐難出團事件。



交通部觀光表示，為維護旅客及業者權益、避免後續消費糾紛，該局已與中華民國旅行商業同業公會全國聯合會積極向日本交流協會、外交部亞東關係協會協調因應對策外，並透過日本交流協會向該國國土交通省反映並轉達我旅行業者需求。日本北海道遊覽車嚴重不足現象將對旅客及旅行業權益造成重大影響；為維護旅客及業者權益，該局已屬辦理赴日本北海道旅遊團之旅行業者，組團前應切實確認是否已訂妥合法車輛，招攬旅客組團後如團體行程因遊覽車不足未訂妥致受影響，應依契約確保旅客權益，除可與旅客協調尋求可行之替代方案以謀求解決減少損失外，民眾如有解約宜依國

外旅遊定型化契約第 14 條規定辦理（因可歸責於旅行社事由致旅客無法成行，業者應依通知到達旅客時間，按距出發日期時間長短，依比例計算賠償旅客違約金）。同時，旅客與旅行社亦可協調以延後行程或轉團方式辦理，俾減少雙方損失，該局仍將與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保持密切聯繫，針對本案之後續發展，採取有效之因應作為。

另中華民國旅行商業同業公會全國聯合會表示，已邀請日本交流協會、外交部亞東關係協會、交通部觀光局、相關旅行業者進行討論，至今未獲處理方案，昨日上午全聯會再與日本交協會協商做出結論：

1. 請日本國土交通省協助處理，自即日起至九月初開放日本東北各省地區遊覽車業者得進入北海道營業行駛。
2. 請日本國土交通省協助處理，自即日起至九月初解除北海道遊覽車業者跨區營業之限制。
3. 以上呈請立法院王金平院長協助。

全聯會認為，此緊急旅遊事件，赴日旅客無車使用不但造成旅遊糾紛，造成旅行社及旅客之權益損失，並損及台灣與日本雙方深厚友誼，就此建請相關部會單位盡速協調處理以確保消費者權益。

其旅客如遇有消費爭議而無法解決時，可向下列單位申訴，俾利安排調處。

交通部觀光局

免費申訴電話：0800211734

(地址：臺北市忠孝東路4段290號9樓)

中華民國旅行業品質保障協會

消費者申訴專線：0800558185

(地址：臺北市長安東路2段78號11樓)

高雄市旅行商業同業公會

102.07.03