

高雄市旅行商業同業公會 (函)

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路167號5樓
電話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：最速件

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國104年07月03日

發文字號：高市旅行(104)本字第224號

主旨：有關駐大阪辦事處建議提醒國內旅行業者事，詳如說明，敬請查照。

說明：

1. 依據外交部104年6月30日外授領三字第1045315346號函轉駐大阪辦事處本(104)年6月12日大阪字第10400021190號函辦理。
2. 該處來函略以，邇來接獲經營律師事務所之僑胞反應，迭有國內旅行業者未能善盡維護旅客權益，以致國人在海外發生意外於後續提出索賠時，囿於時效及證據不足等因遭遇困難。該處並指陳多次遇有導遊將團員獨留置醫院或旅館或逕將照顧傷病團員責任推諉該處處理等語。
3. 該處爰建議促請國內旅行業者加強維護消費者權益及與日本相關業界建立相互支援及緊急聯絡機制，以因應提供急難旅客必要協助。

理事長

沈本立

檔 號：

保存年限：

駐大阪辦事處 函

機關地址：日本國大阪市西區土佐堀1-4
-8 日榮Building 4F

承辦人：陳組長敏永

電話：81-6-6443-8481

電子信箱：osa@mofa.gov.tw

受文者：外交部領事事務局

發文日期：中華民國104年6月12日

發文字號：大阪字第10400021190號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：急難救助案件.pdf(attach1 急難救助案件.pdf)

主旨：呈報此間經營律師事務所僑胞張雅孝向本處反應國內旅行業者帶團來日旅遊期間，應注意維護國人權益建議案例事，謹請 鑒察。

說明：

一、於大阪經營律師事務所僑胞張雅孝日前來處拜會時，反應國內旅行業者帶團來日旅遊期間，未能善盡爭取國人應有權益案例2件，盼本處轉知相關單位，提醒業者注意，以維國人權益。相關情形扼陳如下：

(一) 國人張洋培遭以柔道摔傷案：張洋培夫婦隨團來日旅遊期間，於東京禮品店購物時，張君站立於禮品店門口等候入內購物之太太時，因該店警衛要求不得站立於門口而發生口角，該店警衛竟突然以柔道將張君摔倒在地，導致張君昏迷，經呼叫救護車送往醫院治療後，幸僅輕傷，惟該旅行社導遊漠視該事件的發生，且事後亦未採取任何措施，並繼續旅遊行程。

(二) 國人張雅慧遭單車追撞受傷案：張女士係參加(雄師)旅行社舉辦「日本2015島波海道國際單車節」旅遊行程時，於騎單車時遭日籍人士自後方追撞受傷，惟該團導遊鄭世賢竟只顧自己騎車參賽，並未立即

10400021190 di

第1頁，共9頁



1045315346

104/6/12



裝

訂

線

前往協助處理。張女士返台後，雄師旅行社對本案不但完全置之不理，亦不願協助張女士聯繫日籍加害人。

- 二、張律師已接獲張君及張小姐委託，代向日方索賠，惟時隔久遠，證據未能及時保存，致索賠困難。渠仍在設法協助處理中。請參閱附件。
- 三、另，本處邇來多次接獲隨團來日旅遊國人觀光客反應，因生病或意外受傷時，導遊經常設詞需帶團旅遊為由，將國人單獨留置於醫院或旅館。此外，亦有部分導遊逕撥打本處急難救助電話，要求本處立即派員前往協助照顧生病或受傷之團員，並急欲將照顧傷病團員責任推諉於本處。
- 四、經查近年來國人來日旅遊人數逐年急遽攀升，本處接獲之急難救助電話五花八門，國內旅遊業者罔顧自身應盡的責任與義務案件亦似有增加趨勢。本處建議：
- (一) 促請國內旅行業者增強導遊者對消費者權益之維護與證據保存之觀念。
- (二) 國內旅遊公會宜與日本旅遊業者建立相互支援機制，並於日本各大城市諸如東京、大阪、福岡、札幌等地設立24小時緊急聯絡點，以論件計酬方式，隨時提供遭遇急難旅行團員之必要協助。
- 五、檢呈僑胞張雅孝所提供說明一急難救助案件之相關資料共7頁，請參考。

正本：外交部領事事務局

副本：外交部亞東太平洋司