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：普通

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國108年10月15日

發文字號：高市旅行(108)良字第330號

主旨：為確保旅遊服務品質，避免旅遊糾紛發生，敬請會員旅行社辦理旅客出國觀光團體旅遊業務，應依規定給付隨團領隊人員報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之，同時亦不得向旅客強迫收取小費，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局108年10月8日觀業字第1080922164號函轉民眾108年10月3日致交通部觀光局局長信箱電子郵件辦理。

2. 按旅行業管理規則第23條之1規定：「(第1項)旅行業指派或僱用導遊人員、領隊人員執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約；其契約內容不得違反交通部觀光局公告之契約不得記載事項。(第2項)旅行業應給付導遊人員、領隊人員之報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。」、第49條第11款規定：「旅行業不得有下列行為：十一、向旅客收取中途離隊之離團費用，或有其他索取額外不當費用之行為。」；次按發展觀光條例第55條第3項規定：「...旅行業、觀光遊樂業或民宿經營者，違反依本條例所發布之命令，視情節輕重，主管機關得令限期改善或處新臺幣1萬元以上5萬元以下罰鍰。」；另按國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第6點規定：「應記載旅遊費用總額及其包含之主要項目（代辦證件之行政規費、交通運輸費、餐飲費、住宿費、遊覽費用、接送費、領隊及其他旅行業為旅客安排服務人員之報酬、保險費）。前項費用不包含下列費用：(二)建議旅客任意給與隨團領隊人員、當地導遊、司機之小費。」。是以，「小費」係屬贈與性質無強制性，乃旅客對服務人員服務之肯定出於自願給與，旅客並得自行斟酌其數額，無對價關係，亦無債權債務關係，合先敘明。

3. 據民眾反映，部分旅行社辦理旅客出國觀光團體旅遊業務，於其旅遊文件載明「領隊等從業人員為無底薪制，小費為該等人員主要收入來源」，逕而要求旅客給付小費，不無以小費抵替應給付領隊人員之報酬而有違反前揭規則第23條之1第2項及第49條第11款規定之虞，爰請旅行業及所屬從業人員應確實遵守前揭規則規定，該局將列為業務檢查重點稽核項目，倘經查獲違規事證屬實者，將依法處罰。

理事長　吳盈良