

# 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 112 年 12 月 25 日

發文字號：高市旅行(112)佑字第 361 號

主旨：請會員旅行社業者辦理國外團體旅遊，應善盡履約義務，並加強向旅客宣導提醒投保旅遊平安保險，保障自身權益，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光署112年12月22日觀業字第11200144631號函轉外交部亞東太平洋司112年12月13日亞太四字第1120461403號轉電表轉112年12月5日第JPN1280號電報影本辦理。
2. 隨著新冠肺炎（COVID-19）疫情趨於緩和，國人赴國外旅遊人數逐漸增加，近來駐日本代表處數度接獲參團赴日旅遊國人反映，遇生病或受傷時，領隊人員常以仍須服務其他團員為由，逕將當事人留置醫院或旅館，無視旅客不具備外語能力或未攜有手機門號可供聯繫，甚至撥打急難救助電話要求駐處接手等行為，爰為保障國人權益，來函建議旅行業者可依如下方式處理：
  - (1)派員陪同：就醫者及家屬遭留置異地可能陷入恐慌，請業者請日本當地合作旅行社支援、或協調國內同事來日接手處理等。
  - (2)提供通訊工具：未開通國際漫遊之旅客，請業者可提供sim卡或行動wifi，供其使用line對外通訊。
  - (3)安排住宿交通：就醫時因病情不同，倘有跨縣市移動或過夜需求，請業者代訂車輛及旅館。
  - (4)保持聯繫暢通：考量案發後旅客、醫院、警方及駐外代表處有緊急聯絡需求，請業者提供國內及當地聯絡窗口至少各1支以上之手機門號供聯繫。
3. 另按旅行業管理規則第39條第1項前段：「旅行業辦理國內、外觀光團體旅遊...，發生緊急事故時，應為迅速、妥適之處理，維護旅客權益，對受害旅

客家屬應提供必要之協助。」、領隊人員管理規則第39條第1項：「領隊人員執行業務時，應遵守旅遊地相關法令規定，維護國家榮譽，並不得有下列行為：一、遇有旅客患病，未予妥為照料，或於旅遊途中未注意旅客安全之維護。」及國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第27條：「旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。前項之事故，係因非可歸責於旅行業之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。」之規定，旅遊途中如遇有團員生病或受傷即應妥適處理並提供必要協助，因此領隊人員如有前揭逕將當事人留置醫院或旅館等行為，並非妥適，恐有觸法之虞，爰請領隊人員及旅行業者依上開規定及駐日本代表處建議處理方式提供團員必要之協助，以維護旅客權益。

4. 復就國人出國旅遊，一旦在國外遭遇急難事件而就醫，因突發疾病之醫療費用非於旅遊責任保險承保範圍，旅客需自費負擔鉅額醫療費用，爰請旅行業者向團體旅遊旅客宣導出國旅遊，宜投保旅遊平安保險（含醫療險），保障自身權益。

理事長

蔡宗佑