

國內低價一日遊 四成業者違法經營 現場 直擊非法業者經營內幕

資料來源：財團法人中華民國消費者文教基金會

日期：106-05-10

摘要

- 1.調查時間：2017 年 3 月 15 日~4 月 23 日。
- 2.調查方式：本會人員以消費者身份到現場實查、電話訪查。
- 3.抽樣對象：大台北地區 10 家經營低價一日遊旅行社、11 家與其合作的遊覽車客運公司，共計取得 12 輛遊覽車資料。低價一日遊旅行社行程表蒐集範圍包含：台北市民權國中周邊、台北市萬華區康定路周邊、台北捷運新埔站三號出口周邊。
- 4.調查項目：旅行社合法經營資格與定型化契約、與其合作遊覽車客運車輛安全性，進行交叉比對。
- 5.調查結果：
 - (1) 四成低價一日遊業者違法經營旅行社業務。
 - (2) 10 家業者未提供旅遊契約書、3 家未投保旅責險。
 - (3) 七成低價一日遊遊覽車車齡老舊未經車身翻滾測試、六成車齡超過 10 年。
 - (4) 五成低價一日遊合作遊覽車公司安全評鑑為丙、丁等。
 - (5) 2 家遊覽車車身變造車齡、1 家車身未標示出廠年份。

一、前言

「蝶戀花」事件衝擊國內旅遊市場（以下簡稱國旅），國旅削價競爭使得旅遊品質與安全問題再度浮上檯面。為了解「蝶戀花」事件是否為單一個案，本會抽樣調查北部 10 家低價一日遊旅行社，結果顯示四成業者違法經營旅行社業務，七成低價一日遊遊覽車車齡老舊，未經「大客車車身結構安全檢測」，顯示國內旅遊低價團的安全性與品質令人高度堪憂。

二、調查對象

本次抽樣對象為大台北地區 10 家經營低價一日遊旅行社、11 家與其合作的遊覽車客運公司，共計取得 12 輛遊覽車資料。調查日期：2017 年 3 月 15 日~4 月 23 日。

低價一日遊旅行社行程表蒐集範圍包含：台北市民權國中周邊、台北市萬華區康定路周邊、台北捷運新埔站三號出口周邊。

調查項目分為兩大類，一是旅行社合法性與定型化契約保障，其二是與其合作的遊覽車客運車輛安全性，進行交叉比對。（請見附表）

三、調查結果：

（一）四成低價一日遊業者不合法

因應「蝶戀花」事件，今年 2 月 16 日起，交通部觀光局與勞動部職安署展開為期 2 個月的「旅行社及遊覽車客運業聯合稽查專案計畫」聯合稽查行動，針對國內旅遊產品薄利競爭，觀光局也表態已禁止旅行社再以低價團方式操作，如仍有違規情形，將依法持續嚴格取締。同一時間，本會針對低價國內一日行程進行調查，從調查結果觀之，違法經營低價一日遊業者，不僅未受政府的強勢稽查行動影響而銷聲

匿跡，甚至無畏公權力持續招攬營業，彷彿是政府管理的化外之地，恐將是國內旅遊市場極度不穩定的未爆彈。

國內低價一日遊主攻 50 歲以上、退休人士的小眾族群，相對於中大型旅行社，這類業者規模相對微型，其廣宣策略更為保守、謹慎，旅遊行程資訊不易在網路上被取得，若非熟客，需花費時間蒐集。本會透過常客知悉，北部經營低價遊業者其行程表僅以定時與限時兩種方式固定寄放在台北市民權國中旁水族館、萬華康定路口、北捷新埔捷運站口等不到 10 個地點，消費者必須親自到場才能索取。

實際抵達民權國中旁索表地點，近 20 家業者的旅遊行程表擺滿在臨時桌，北、中、南、東部一～三日行程琳琅滿目，壯麗山海景觀、秀麗花海、舒活森林浴、地熱溫泉、神社遺址.....景點豐富，其中尤以中部以北的低價遊最具吸引力，行程表標示僅需支付 300 ~ 1,000 元，車資、午餐、保險費用全包，就可從早玩到晚。低價策略奏效，吸引對消費權益觀念不足的年長者青睞，甚至忽略業者的合法性，部分無良業者鋌而走險，無照經營旅行社業務，若發生消費糾紛，旅客恐投訴無門。

本會抽樣調查發現，4 家業者非法經營旅行社業務，包含：(3) 航空母艦 - 康盛旅行社、(5) 趣玩樂 - 友松國際旅行社，2 家業者登載於行程表的旅行社執照號碼查無登記，(9) 鴻達旅遊、(10) 台灣走透透之旅 2 家業者的旅遊文宣未登載旅行社執照編號。

經向交通部觀光局查證，(3) 航空母艦 - 康盛旅行社行程表登載的執照編號：交觀乙字 00152 號並非屬於該公司所有；(5) 趣玩樂 - 友松國際旅行社登載執照號碼：交觀甲字 03566 號註記解散，查詢經濟部商工登記公示資料系統，該旅行社已於 2017 年 2 月 24 日解散登記。

另，本會致電向 (9) 鴻達旅遊、(10) 台灣走透透之旅兩家業者，詢問旅行業務經營的合法性，得到答案皆非合法旅行社，其中 (10) 台

灣走透透之旅業務人員直接坦承，該行的旅遊行程皆由一位「張領團」負責經營與規劃，因憑藉旅行社導遊資歷，現以個人身分經營國旅業務。

上述 4 家業者恐已違反《發展觀光條例》第 26 條、27 條第 3 項規定，經營旅行業者，應先向中央主管機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取旅行業執照，始得營業；旅行社非旅行業者不得經營旅行業業務，違反可按同條例第 55 條第 4 項，處新台幣 10 萬元以上 50 萬元以下罰鍰，並勒令歇業。另可以依據《發展觀光條例》第 55-1 條之規定，針對未依本條例規定領取營業執照之違法營業之業者，以廣告物、出版品.....或其他媒體等，散布、播送或刊登營業之訊息者，處新台幣 3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰。

(5) 趣玩樂 - 友松國際旅行社已於 2017 年 2 月登記解散申請，3 月旅遊行程表仍登載合格旅行社登記字樣，以及投保旅遊業責任保險（下稱旅責險），恐涉嫌詐欺，若有其他旅行社協助其投保包庇非旅行業經營旅行社業務，恐違反《旅行業管理規則》第 35 條規定，並依同規則第 56 條規定，可由交通部觀光局依《發展觀光條例》第 55 條第 3 項規定視情節輕重，令限期改善或處新台幣 1 萬元以上 5 萬元以下罰鍰。

(二)10 家業者皆未提供旅遊契約書

消費者參團旅遊，旅行社若未依規定提供旅遊契約書，交易資訊不透明易使旅客遭受矇騙。本次調查發現，10 家經營低價一日遊業者皆未提供旅遊契約書、其契約解除條款皆違反《國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項》第 13 條規定。

依《消費者保護法》第 13 條第 2 項規定，企業經營者應給與消費者定型化契約書、《發展觀光條例》第 29 條亦規定，旅行業辦理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客訂定書面契約，違反上述情形，可依同條例第 55 條第 2 項第 1 款規定，處新台幣 1 萬元以上 5 萬元以下罰鍰。

此外，3 家業者未依規定投保責任保險，消費者權益缺乏保障。未投保旅行業責任保險業者包含：(5) 趣玩樂 - 友松國際旅行社、(9) 鴻達旅遊、(10) 台灣走透透之旅。業者已違反《旅行業管理規則》第 53 條第 1 項，並依同規則第 56 條規定，可由交通部觀光局依《發展觀光條例》第 55 條第 3 項規定視情節輕重，令限期改善或處新台幣 1 萬元以上 5 萬元以下罰鍰。此外，亦違反《國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項》第 26 條規定，可依《消費者保護法》第 56-1 條，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新台幣 3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰。

(三) 七成低價一日遊遊覽車 未經車身翻滾測試

國內一日遊業者以超低團費做為號召，吸引「媽媽團」、「長青團」長期追隨，業者要如何拉低成本增加獲利空間，使用老舊遊覽車恐為手段之一。

以此次調查之某業者推出「杉林溪森林遊樂區一日遊」為例，每人團費收取 600 元，若以出團最低門檻 20 人做計算，總收入僅 1 萬 2,000 元，然出團成本包含過路費、旅遊責任險、午餐便當費、油料、隨車人員費用、出車費與司機工資，前 3 項為固定成本，後 4 項成本則有緊縮空間，特別是出車費與司機工資一旦被壓低成本，影響最大即是旅遊安全風險。

實際了解，承租台北到杉林溪車齡約 5 年左右的遊覽車(含油錢)及司機工資，1 日租金約為 1 萬 5,000 元~1 萬 8,000 元，就成本考量，業者根本入不敷出；因此，使用或承租車齡老舊遊覽車，其多已完成成本攤提，透過大量接團及每日出車，並增加購物點是業者將本求利的主要方法。

本刊調查統計，七成低價一日遊業者提供的遊覽車，其出廠日期皆為 2008 年 12 月底前，屬於未經《車輛安全檢測基準》第 55 項「大客車車身結構安全檢測」(車身翻滾測試) 的車輛，旅遊安全風險性高。

未經車身翻滾測試的低價一日遊遊覽車包含：(1) 香吉士旅遊 - 龍門旅行社合作的宏昌通運 (A4-777)、鼎貫通運 (527-NN)、(2) 桐花旅遊 - 遊山玩水旅行社合作的怡樂達通運 (759-MM)、(3) 航空母艦 - 康盛旅行社合作的以霖通運 (676-GG)、(4) 阿興旅遊 - 龍門旅行社合作的千進通運 (740-FF)、(5) 趣玩樂 - 友松國際旅行社合作的仙儷通運 (258-V5)、(8) 金童愛侶遊 - 康盛旅行社合作的安富交通 (325-NN) 及永達遊覽 (066-ZZ)、(9) 鴻達旅遊合作的佳和交通 (216-MM)。

此外，低價一日遊遊覽車車齡超過 10 年的業者共計 6 家，包含：(1) 香吉士旅遊 - 龍門旅行社合作的宏昌通運 (A4-777)、鼎貫通運 (527-NN)、(3) 航空母艦 - 康盛旅行社合作的以霖通運 (676-GG)、(4) 阿興旅遊 - 龍門旅行社合作的千進通運 (740-FF)、(5) 趣玩樂 - 友松國際旅行社合作的仙儷通運 (258-V5)、(8) 金童愛侶遊 - 康盛旅行社合作的安富交通 (325-NN)、(9) 鴻達旅遊合作的佳和交通 (216-MM)。

(四)五成一日遊的遊覽車公司安全評鑑為丙、丁等

透過調查結果的交叉比對，低價一日遊旅行社合作的遊覽車客運公司於公路總局 2016 年公佈的「遊覽車客運業安全與服務品質評鑑」結果，有 5 家業者受評為丙、丁等級，分別是 (1) 香吉士旅遊 - 龍門旅行社合作的宏昌通運 (舊名為雙龍通運)、(3) 航空母艦 - 康盛旅行社合作的以霖通運、(4) 阿興旅遊 - 龍門旅行社合作的千進通運、(7) 憶之旅鳳凰谷旅遊 - 憶之旅國際旅行社合作的千進通運、(8) 金童愛侶遊 - 康盛旅行社合作的安富交通。

其中，(1) 香吉士旅遊 - 龍門旅行社合作的宏昌通運、(8) 金童愛侶遊 - 康盛旅行社合作的安富交通，更連續兩期 (2014 年、2016) 受評為丙等以下的遊覽車客運公司。

「遊覽車客運業安全與服務品質評鑑」為交通部公路總局每 2 年對外發佈的遊覽車品質報告文件，提供做為國人挑選租車的官方指南，亦

為主管機關分級輔導遊覽車業者之依據；受委託的專業機構至各家業者進行實地評核，評鑑項目包含車輛、駕駛人及公司經營等三大面向。公路總局原針對 2016 年評鑑丙等(含)以下的 72 家業者，交由轄區各監理所進行專案輔導，並未制訂退場機制；「蝶戀花」事件後，公路總局首度稽查丙等(含)以下業者，針對不合格的丙等業者，要求限期改善；稽查不合格的丁等業者，限期未完成改善者，則依《公路法》，予以停止部分營業處分，需停駛部分車輛使用和營運。

(五)2 家遊覽車車身變造車齡、1 家車身未標示出廠年份

本刊調查直擊(2)桐花旅遊 - 遊山玩水旅行社合作的怡樂達通運(車號 759-MM)、(9) 鴻達旅遊合作的佳和交通 (車號 216-MM) 遊覽車涉嫌變造車身標示的出廠年份。

經查，怡樂達通運遊覽車車號 759-MM 其車身標示出廠年份為 2012 年，與公路總局登錄資料的 2008 年 3 月不相符、佳和交通遊覽車車號 216-MM 的車身標示出廠年份為 2008 年，與公路總局登錄 2006 年 11 月不符。(5) 趣玩樂 - 友松國際旅行社合作的仙儷通運 (車號 258-V5) 未依規定將車輛出廠年份標示於規定的車身處。

以上 3 家遊覽車客運公司其車輛已違反《[道路交通安全管理處罰條例](#)》第 16 條第 2 項第 3 款規定，未依規定於車身標明指定標識，可處汽車所有人新台幣 900 元以上 1,800 元以下罰鍰，並應責令改正。

〈低價一日遊現場直擊〉

為深入了解低價一日遊業者的違法內幕，本會以消費者身分報名參團廉價旅遊行程，目擊業者從投保旅責險契約責任、旅遊契約給付以及旅程安全都呈現諸多問題，遊不安心。

透過電話報名，本會實際參加航空母艦 - 康盛旅行社於 4 月中旬辦理的「龜山島登島 + 林美石磬步道 + 猴洞瀑布 + 湯圍溝泡腳之旅」，全團共計 18 人參加，不含保險費與登島費，每人車資、午餐與船票，

共計 1,150 元。當本會進一步要求提供旅遊契約時，業者不僅以無此慣例予以推拖，並試圖以誠信經營說法加以迴避。

由於本會事前掌握業者涉嫌違法經營旅行社業務跡證，但當天卻觀察同團旅客中有 8 位來自公家機關，凸顯即使身為公務員，對於業者的合法性亦不疑有他。

一日旅程從上午 7 點 35 分開始，業者從北捷新埔站、江子翠捷運站、萬華康定路、民權國中等站點接應旅客上車。為釐清業者實際身分，本會在出發後，立即向隨團服務人員索取團費收據、詢問旅責險投保細節，並要求提供投保證明文件，但該人員反用提醒口吻建議旅客應在報名的同時要求投保。

根據《發展觀光條例》，旅行社於經營各該業務時，應依規定投保責任保險，隨團服務人員回覆本會調查員的說法不僅與法規不符，稍後向團員收取團費時又改變說法，稱旅責險為政府強制要求的保險，須在團費外另外收取保費 30 元。這顯示該隨團服務人員不僅對於業務所需的保險相關規定不熟悉，此外，針對本會要求出示旅責險投保證明文件，始終未能提出證明，僅於行程結束前 1 小時口頭告知承保單位，至於投保保額與投保時間是否與實際的旅遊行程相符，皆無所知。索取團費收據，過程更是一波三折，隨團服務人員最後推託要本會調查員轉向遊覽車司機索取，經過一番解釋，遊覽車司機才交付一只簡易收據，仔細檢視，但卻非旅行業專用的代收轉付收據憑證，收據蓋印的公司章則是模糊難以辨識。

在旅遊行程安排，業者恐有未盡應約定的產品品質情形。當天下午行程來到宜蘭「猴洞瀑布」，由於抵達目的地前尚須徒步走完 120 個陡峭石階，一般人尚需耗費一番體力才能登頂，何況該團中的年長旅客，但一日遊派遣的隨團服務人員卻未全程陪同，致旅客安全於不顧。該旅遊行程最大的堪憂，在於原訂行程表中的「林美石磐步道」遇上維修期，正施行 18 天的封閉管制，但旅行社事前並未掌握詳情，可議的是，隨團服務人員並未考慮行程中可能發生意外風險，仍然帶領

團員闖入封閉步道，即使途中遇上維修人員口頭聲明要求「強行進入，發生意外責任必須自負」，該隨團服務人員僅再次傳達上述說法，並在團員皆未表示意見下，依舊強行走完全程。

一方面，隨團服務人員並未全程看照具安全疑慮的行程，若團員發生意外，缺乏旅行社人員的立即處置，後果恐將難料；二方面，發生可歸責於旅行社因素的行程變動，而隨團服務人員並未根據旅遊安全做出行程的適切調整，若行程發生意外，豈能以一句讓旅客自負責任來卸責？

根據《民法》第 514-6 條、514-7 條第 2 項規定，旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質、因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或終止契約外，並得請求損害賠償。

四、消基會呼籲：

對政府

1.無照旅行社如同國旅的隱形炸彈，其缺乏旅遊契約的交易規範、高機率使用未經安全結構測試的遊覽車等，增加國旅的風險；呼籲政府稽查非法業者應化被動於主動，建立跨部門的聯合稽查行動，除提供充足人力需求外，應運用科技提升稽核效能，避免稽查流於形式，無法發揮嚇阻作用；此外，應合理輔導評薦後段班業者，並透過有效監督管理提升業者安全與服務品質。

2.應結合 GPS 等新科技運用，施行動態稽查執法，並優先針對未經「大客車車身結構安全檢測」的遊覽車施行精密驗證與監督，達到積極管理目標。

3.交通部與勞動部應對遊覽車靠行車輛之監管機制提出具體辦法，並提出遊覽車業者大型化的誘因與機制，同時透過品保與評鑑制度達到獎優汰劣之目標。

4.持續執行並精進「遊覽車客運業安全與服務品質評鑑」制度，對於優等業者予以公開表揚，評鑑等級丙、丁的遊覽車客運公司，若經輔導不成，應徹底落實退場機制。同時，積極宣傳「遊覽車客運業安全與服務品質評鑑」制度與定期成果，還給消費者知情權與選擇權。

5.修訂大客車駕駛回訓制度，從現行的 3 年 6 小時，朝向歐盟制度 3 年 21 小時的方向修正，以強化駕駛的安全駕駛與肇事預防能力、職業道德、服務理念、認知新法規以及危機處理能力，並透過品保與駕駛人證照制度提升遊覽車行車安全。

對業者：

1.應依法提供消費者旅遊契約書與契約審閱期，充分揭露旅遊產品資訊，保障買賣雙方權益。

2.旅行業公會應督促旅行社落實提供詳載一日遊的行程、時間、價格、景點、餐飲、安全提示等透明化資訊，並避免「早出晚歸、行程過度緊湊、行車距離或時間太長等情形」，或額外增加景點、繞道或購物滯留，及行車時間過長出現疲勞駕駛等狀況，而衍生肇事或意外的風險。

3.應依規定投保旅行業責任保險，投保額度宜提高（如：新台幣 500 萬元）；為旅客投保保險資訊，亦應出示透明化書面資料。

對消費者：

1.旅遊品質不應分國內外旅遊路線而有不同標準，為確保自身的消費權益，民眾參團旅遊，應選擇合法的旅行社，並要求簽定旅遊契約，不應受廉價團費或無定金限制等因素影響，忽略應有的權利保障之道。

2.勿對低價行程存有迷思，品保協會現已針對國內一日遊的安全行程與合理價格範圍公佈參考依據，民眾可斟酌參考、詳加比較。

3.選擇遊覽車客運公司，應參考交通部公路總局定期公佈的「遊覽車客運業安全與服務品質評鑑」結果，要求、選擇公司整體管理、車輛維護、駕駛訓練等方面較有保障之優等、甲等以上的遊覽車業者。

【臺中市政府消防局政風室 106 年 5 月份消費者保護宣導】

※調查結果附表請參見《消費者報導》雜誌 2017 年 5 月號 no.433 期
44 ~ 45 頁。

~臺中市政府消防局政風室 關心您~