

立法会十七题：为购买旅行套票的消费者提供保障

以下为商务及经济发展局局长苏锦梁今日（十一月三十日）在立法会会议上就谢伟俊议员的提问的书面答复：

问题：

近年，向持牌旅行代理商购买旅行套票以自由行方式外游的本港旅客（自由行旅客）越来越多。每逢发生天灾人祸（例如二〇〇九年泰国红衫军示威，以及本年的日本地震及核辐射泄漏和泰国水灾等事件），本人的议员办事处（办事处）均会接到大量自由行旅客的查询及急切求助，指他们虽不断尝试联络相关政府部门及机构（包括香港旅游业议会（旅议会）、旅游事务署及消费者委员会（消委会）等），但却得不到其所急需的协助。他们指旅议会的电话线路繁忙，或其职员只要求他们留下联络资料却迟迟未有回复。办事处职员代为向监管旅议会的旅游事务署反映，但旅游事务署亦同样未能提供协助。此外，不少自由行旅客更指旅行套票为「三不管」的产品（即政府、旅议会及消委会均无法提供保障及作出监管）。就此，政府可否告知本会：

（一）过去三年，旅议会、旅游事务署及消委会每年分别收到多少宗涉及旅行套票的投诉；

（二）就因当局对其外游目的地发出黄色或黑色外游警示而受影响的自由行旅客，现行法例有否为他们提供任何保障；若有，详情为何（包括就更改或取消行程，或在警示生效期间前往有关国家或地区可获的保障等）；若否，原因为何；

（三）有否研究改善现行的政策和措施，让自由行旅客可就旅行套票的问题获得合理、适时和适当的协助；若有，详情为何；若否，会否立即作出研究；

（四）有何政策确保自由行旅客在透过旅行代理商预订机票或酒店前，理解他们将不会享有等同于一般有缴付旅游业议会印花费的旅行团的保障，以避免引起争议；若否，可否尽快就此作出研究；及

（五）鉴于有自由行旅客指，外游目的地发生突发事故而急需于出发前向旅议会查询或求助时却得不到协助，政府如何确保在发生该等外游事故时，旅议会有足够人手处理旅客的查询，以及会否考虑由旅游事务署设立查询热线为旅客提供适当的协助；此外，鉴于有很多不满旅议会处理投诉方式的旅客曾向消委会投诉，但却因旅游相关投诉应由旅议会处理而遭拒绝受理，政府可否清晰地告知市民，消委会及旅游事务署如何处理自由行旅客的投诉，以及有否权力和责任处理包括

就不满旅议会处理投诉的方式而提出的申诉？

答复：

主席：

就谢议员所提问各项，现回复如下：

（一）过去三年，香港旅游业议会（旅议会）、旅游事务署及消费者委员会（消委会）分别接获涉及旅游套票的投诉数字载于附件。

（二）及（三）政府设立「外游警示制度」的目的，是协助香港居民更容易了解前往海外国家时，所可能面对的人身安全风险，以便计划行程及作出安排。市民外游与否属个人决定，但政府鼓励市民在落实旅游行程前或出外旅游前，参考有关外游警示，权衡各项因素，并按个人情况作出决定。

有关外游保障方面，根据《旅行代理商条例》（第218章），凡参加旅行团或购买包括离港的载运服务及香港以外的住宿服务的旅游套票并持有印花收据的旅客，皆可获得旅游业赔偿基金的保障，其保障范围包括因持牌旅行代理商倒闭而引致旅费损失，最高可获百分之九十的特惠赔偿；及旅行团旅客在旅行代理商安排的活动过程中发生意外导致人身伤亡，每名旅客最高可申请三十万港元实报实销的援助。

此外，政府、旅议会和旅游业赔偿基金管理委员会（赔偿基金委员会）一向鼓励市民在外游前按个人需要购买合适的旅游保险，并注意承保范围和责任。现时市面上的旅游保险，一般有为因黑色外游警示被迫取消或更改行程而招致损失的外游旅客提供保障。另外，个别旅游保险也有为外游旅客因红色或黄色外游警示而招致的部分损失提供保障。

（四）正如上文所述，若外游旅客购买包括离港的载运服务及香港以外的住宿服务的旅游套票，并持有印花收据，即可获得旅游业赔偿基金就旅客因旅行社倒闭而引致旅费损失提供保障。如旅客只购买单项的机票或酒店住宿，则不属赔偿基金的保障范围。赔偿基金委员会多年来透过不同的媒介，包括电视、电台、报章、赔偿基金网页、宣传单张及旅行社等，宣传赔偿基金的用途，加深旅客对其保障范围的认识。委员会亦会按需要不时更新赔偿基金的宣传内容。

（五）旅议会除了负责处理一般旅客查询和投诉外，亦会协调业界处理外游突发事件，为旅客提供合适的支持。旅议会设有专责部门处理旅客的查询或求助。每

当有外游突发事件时，旅议会所接获的查询或求助无可避免会较平日增加。如事件所涉及地区为受港人欢迎的旅游点，例如最近的泰国水灾，旅议会接获的查询或求助数字可由一般每日平均三十多宗大幅增加至近二百多宗。大量突如其来并急需处理的个案无疑会加重旅议会的工作压力，但旅议会仍会尽快跟进每一宗个案，也会不时检讨处理旅客查询的安排及资源运用，致力完善其运作。此外，旅游事务署及其辖下的旅行代理商注册处亦不时收到旅客的查询和求助，并会与旅议会紧密联系，尽力向旅客提供适时协助。

旅议会设有消费者关系部及入境旅游部分别处理外游旅客及入境旅客的查询或投诉。而部分旅客亦会向消委会就旅游产品进行投诉及要求处理。为了提高投诉处理效率及善用资源，消委会与旅议会已设立投诉转介机制，若投诉事项属旅议会的监管范围，例如涉及其会员旅行社所提供的旅游产品、登记店铺的投诉、或为入境旅行团提供的接待服务等，消委会会把个案转介给旅议会，让旅议会直接与相关会员旅行社或登记店铺及旅客联络，以调解纠纷。如投诉不涉及旅议会监管事项，例如旅客直接向航空公司购买机票或在一般零售店购物等，则由消委会直接联络有关商户处理跟进。

旅议会处理投诉的制度及程序，由旅议会理事会监督。但旅游事务署一向密切监察旅议会的运作，并要求旅议会在处理投诉时，必须持平、专业和认真。在接获旅客对旅议会处理投诉表达不满的个案时，旅游事务署会向旅议会作出了解，并提出意见和协助。消委会并无权力处理有关不满旅议会处理旅客投诉的申诉。

完

2011年11月30日（星期三）

香港时间 13时45分