

立法會十七題：為購買旅行套票的消費者提供保障

以下為商務及經濟發展局局長蘇錦樑今日（十一月三十日）在立法會會議上就謝偉俊議員的提問的書面答覆：

問題：

近年，向持牌旅行代理商購買旅行套票以自由行方式外遊的本港旅客（自由行旅客）越來越多。每逢發生天災人禍（例如二〇〇九年泰國紅衫軍示威，以及本年的日本地震及核輻射洩漏和泰國水災等事件），本人的議員辦事處（辦事處）均會接到大量自由行旅客的查詢及急切求助，指他們雖不斷嘗試聯絡相關政府部門及機構（包括香港旅遊業議會（旅議會）、旅遊事務署及消費者委員會（消委會）等），但卻得不到其所急需的協助。他們指旅議會的電話線路繁忙，或其職員只要求他們留下聯絡資料卻遲遲未有回覆。辦事處職員代為向監管旅議會的旅遊事務署反映，但旅遊事務署亦同樣未能提供協助。此外，不少自由行旅客更指旅行套票為「三不管」的產品（即政府、旅議會及消委會均無法提供保障及作出監管）。就此，政府可否告知本會：

（一）過去三年，旅議會、旅遊事務署及消委會每年分別收到多少宗涉及旅行套票的投訴；

（二）就因當局對其外遊目的地發出黃色或黑色外遊警示而受影響的自由行旅客，現行法例有否為他們提供任何保障；若有，詳情為何（包括就更改或取消行程，或在警示生效期間前往有關國家或地區可獲的保障等）；若否，原因為何；

（三）有否研究改善現行的政策和措施，讓自由行旅客可就旅行套票的問題獲得合理、適時和適當的協助；若有，詳情為何；若否，會否立即作出研究；

（四）有何政策確保自由行旅客在透過旅行代理商預訂機票或酒店前，理解他們將不會享有等同於一般有繳付旅遊業議會印花費的旅行團的保障，以避免引起爭議；若否，可否盡快就此作出研究；及

（五）鑑於有自由行旅客指，外遊目的地發生突發事故而急需於出發前向旅議會查詢或求助時卻得不到協助，政府如何確保在發生該等外遊事故時，旅議會有足夠人手處理旅客的查詢，以及會否考慮由旅遊事務署設立查詢熱線為旅客提供適當的協助；此外，鑑於有很多不滿旅議會處理投訴方式的旅客曾向消委會投訴，但卻因旅遊相關投訴應由旅議會處理而遭拒絕受理，政府可否清晰地告知市民，消委會及旅遊事務署如何處理自由行旅客的投訴，以及有否權力和責任處理包括

就不滿旅議會處理投訴的方式而提出的申訴？

答覆：

主席：

就謝議員所提問各項，現回覆如下：

(一) 過去三年，香港旅遊業議會（旅議會）、旅遊事務署及消費者委員會（消委會）分別接獲涉及旅遊套票的投訴數字載於附件。

(二) 及 (三) 政府設立「外遊警示制度」的目的，是協助香港居民更容易了解前往海外國家時，所可能面對的人身安全風險，以便計劃行程及作出安排。市民外遊與否屬個人決定，但政府鼓勵市民在落實旅遊行程前或出外旅遊前，參考有關外遊警示，權衡各項因素，並按個人情況作出決定。

有關外遊保障方面，根據《旅行代理商條例》（第 218 章），凡參加旅行團或購買包括離港的載運服務及香港以外的住宿服務的旅遊套票並持有印花收據的旅客，皆可獲得旅遊業賠償基金的保障，其保障範圍包括因持牌旅行代理商倒閉而引致旅費損失，最高可獲百分之九十的特惠賠償；及旅行團旅客在旅行代理商安排的活動過程中發生意外導致人身傷亡，每名旅客最高可申請三十萬港元實報實銷的援助。

此外，政府、旅議會和旅遊業賠償基金管理委員會（賠償基金委員會）一向鼓勵市民在外遊前按個人需要購買合適的旅遊保險，並注意承保範圍和責任。現時市面上的旅遊保險，一般有為因黑色外遊警示被迫取消或更改行程而招致損失的外遊旅客提供保障。另外，個別旅遊保險也有為外遊旅客因紅色或黃色外遊警示而招致的部分損失提供保障。

(四) 正如上文所述，若外遊旅客購買包括離港的載運服務及香港以外的住宿服務的旅遊套票，並持有印花收據，即可獲得旅遊業賠償基金就旅客因旅行社倒閉而引致旅費損失提供保障。如旅客只購買單項的機票或酒店住宿，則不屬賠償基金的保障範圍。賠償基金委員會多年來透過不同的媒介，包括電視、電台、報章、賠償基金網頁、宣傳單張及旅行社等，宣傳賠償基金的用途，加深旅客對其保障範圍的認識。委員會亦會按需要不時更新賠償基金的宣傳內容。

(五) 旅議會除了負責處理一般旅客查詢和投訴外，亦會協調業界處理外遊突發事件，為旅客提供合適的支援。旅議會設有專責部門處理旅客的查詢或求助。每

當有外遊突發事件時，旅議會所接獲的查詢或求助無可避免會較平日增加。如事件所涉及地區為受港人歡迎的旅遊點，例如最近的泰國水災，旅議會接獲的查詢或求助數字可由一般每日平均三十多宗大幅增加至近二百多宗。大量突如其來並急需處理的個案無疑會加重旅議會的工作壓力，但旅議會仍會盡快跟進每一宗個案，也會不時檢討處理旅客查詢的安排及資源運用，致力完善其運作。此外，旅遊事務署及其轄下的旅行代理商註冊處亦不時收到旅客的查詢和求助，並會與旅議會緊密聯繫，盡力向旅客提供適時協助。

旅議會設有消費者關係部及入境旅遊部分別處理外遊旅客及入境旅客的查詢或投訴。而部分旅客亦會向消委會就旅遊產品進行投訴及要求處理。為提高投訴處理效率及善用資源，消委會與旅議會已設立投訴轉介機制，若投訴事項屬旅議會的監管範圍，例如涉及其會員旅行社所提供的旅遊產品、登記店舖的投訴、或為入境旅行團提供的接待服務等，消委會會把個案轉介給旅議會，讓旅議會直接與相關會員旅行社或登記店舖及旅客聯絡，以調解糾紛。如投訴不涉及旅議會監管事項，例如旅客直接向航空公司購買機票或在一般零售店購物等，則由消委會直接聯絡有關商戶處理跟進。

旅議會處理投訴的制度及程序，由旅議會理事會監督。但旅遊事務署一向密切監察旅議會的運作，並要求旅議會在處理投訴時，必須持平、專業和認真。在接獲旅客對旅議會處理投訴表達不滿的個案時，旅遊事務署會向旅議會作出了解，並提出意見和協助。消委會並無權力處理有關不滿旅議會處理旅客投訴的申訴。

完

2011年11月30日（星期三）

香港時間13時45分