

立法會二十題：保障參加外遊旅行團人士的消費者權益

以下是今日（一月十日）在立法會會議上何啟明議員的提問和商務及經濟發展局局長邱騰華的書面答覆：

問題：

據報，近日有一對長者夫婦聲稱在報名和付款參加一個南美洲旅行團後，才獲旅行社告知他們有需要接受預防黃熱病疫苗注射。他們從衛生署得悉長者首次接受該疫苗注射有高危死亡風險後，決定退團但不獲旅行社全數退款。就保障參加外遊旅行團人士的消費者權益，政府可否告知本會：

（一）會否要求香港旅遊業議會制訂指引，規定旅行社在接受顧客參加其旅行團前必須向他們提供全面的旅遊健康資訊，包括入境有關國家或地區的防疫注射要求，以及長者接受有關防疫注射面對的健康風險；如會，詳情為何；如否，原因為何；

（二）當局會否重新考慮修訂《商品說明條例》（第 362 章），規定交易金額達某水平的預繳式服務（包括外遊旅行團服務）的合約須載有強制性冷靜期條款；及

（三）當局如何確保日後成立的旅遊業監管局，會充分保障參加外遊旅行團人士的消費者權益，以及會徹查旅行社涉嫌違規的投訴？

答覆：

主席：

就何啟明議員的提問，經徵詢食物及衛生局後，現綜合回覆如下。

（一）香港旅遊業議會（旅議會）一直循不同渠道，向旅遊業界和本港市民提供旅遊健康資訊。旅議會透過其網站提供由衛生署設立的旅遊健康服務網站、衛生防護中心網站等的超連結，以便旅遊業界和外遊人士取得各地的疫症情報、與旅遊有關的疾病和疫苗接種資訊，以及其他旅遊健康建議。政府亦已要求旅議會提醒旅行代理商，銷售外遊旅行團時，要向消費者提供旅遊健康資訊，並建議消費者在報團前諮詢醫生專業意見，以評估自身的身體狀況。

（二）就預繳式服務強制實施冷靜期，涉及和需要考慮的問題甚具爭議性，例如

在哪些情況下才應讓消費者可無條件取消預繳式服務合約、強制實施冷靜期可否有效打擊不良的營商行為等。消費者委員會正研究此課題，政府會繼續聆聽社會各界的意見，並會參考消費者委員會研究的結果。

(三) 政府於二〇一七年三月向立法會提交《旅遊業條例草案》，以成立旅遊業監管局（旅監局），全面規管旅行代理商、導遊和領隊。在新規管制度之下，消費者針對持牌人（包括持牌旅行代理商）的投訴，無論是否涉及紀律事宜，均可提交旅監局處理。

旅監局成立後會制訂行政措施，規管業界的專業操守，並就持牌人涉嫌違反行政措施的個案（包括投訴個案）展開調查及紀律程序。另一方面，旅監局會將消費者與持牌人之間不涉及紀律事宜的爭議，轉介該局之下的獨立小組以進行調解，並在雙方同意下就有關爭議作出具約束力的裁決。

完

2018年1月10日（星期三）

香港時間 13時 00分