

旅遊遊學風險分析

銘傳大學觀光研究所助理教授范世平撰

中國大陸已成為台灣民眾前往觀光人數的最多地區，近年來亦成為年輕學子之新興遊學地區，但多年來台灣觀光客在中國大陸的風險保障卻是最低的，各種意外事件層出不窮，形成旅遊的一大威脅。

根據交通部觀光局的統計，民國 91 年我國的出國人數共達 730 餘萬人次，其中 344 萬人次前往中國大陸，接近二分之一，由此可見，隨著海峽兩岸民間交流的日益開放，中國大陸已經成為台灣民眾前往觀光最熱門的地區，加上近年來大陸經濟發展快速，許多學生也將大陸列為寒暑假之遊學地區。但是當兩岸在旅遊發展如火如荼的同時，台灣觀光客在中國大陸的風險保障卻是最低的，形成一種旅遊人數多但卻權益保障少的分歧現象。

就當前而言，我國民眾赴大陸旅遊與遊學之十大主要風險分別敘述如下：

罔顧旅遊安全保障

從民國七十六年底政府宣布開放國人赴大陸地區探親後，如下表所示發生許多旅遊糾紛及安全問題，嚴重影響國人生命財產安全及自身利益。其中在中國大陸搭乘遊船是風險最大的旅遊活動，原因在於商家為求利潤不惜罔顧搭乘人數限制，致超載嚴重，並且船上欠缺完善救生設備，救生衣嚴重不足、品質亦堪虞，但中共旅遊主管部門對此卻未加以監督管制。

過份渲染旅遊產品

舉例來說，近年來長江三峽遊成為最熱門的行程，過去以來中共均對外宣稱三峽即將在長江大壩完成後不復再見，因此「告別三峽」的宣傳每年重複上演，吸引大批台灣觀光客，大陸旅遊單位與業者為了在短期增加獲利，與台灣業者一搭一唱，不斷灌輸台灣觀光客三峽即將消失的錯誤印象，形成一種「消費危機」的心態，唯恐此生無法再見三峽，造成出團氾濫與爆滿的情況。由於三峽遊牽涉的交通工具複雜，包括飛機、客輪、小船與汽車，而中國大陸相關業者彼此橫向

聯繫常出現失誤，許多台灣觀光客登船之後才被告知更改飯店等級、沒有房間，以至淪為打地鋪、或需併房加床，造成旅客權益嚴重受損。另一經常發生的情況為，台灣旅行社向大陸遊輪公司支付訂金與預定船位後，在出團前臨時卻被告知取消，而由於三峽遊過於火紅造成大陸業者也無法轉訂其他遊輪，台灣業者在團費已收的情況下只有貿然出團，造成旅遊品質大打折扣。

車船機位超賣嚴重

中國大陸近年來雖然在航班的「準點」方面已經大幅改進，但是在車位、船位與機位卻仍然超賣嚴重，許多個人或團體訂了位卻不來，交通業者為了保證收益只好超賣位子，造成糾紛時有所聞，許多旅行團原本是安排國內線飛機，卻突然改為連夜趕車，造成消費者苦不堪言。

假冒偽劣商品猖獗

中國大陸的旅遊商品假冒偽劣情況嚴重，包括藥材、成藥、酒類、古董、玉器等等，甚至可以公開販售，許多供觀光採購的免稅店所販賣之商品亦是如此，觀光客輕者權益受損，重者身體受到傷害。

攜帶國寶誤觸法令

依照中共國家文物局之規定，一七九五年（清乾隆六十年）之前的古物嚴禁攜帶出境，否則將以「走私國寶罪」議處，一七九五年之前的若干作品也禁止攜帶出境。但許多導遊與商家為了增加收益，不履行其原本應盡之告知義務，造成許多台灣觀光客花費鉅資所購買之古物，不但在海關遭致沒入，還必須承擔刑事犯罪之法律責任。

行程改變未先告知

由於前述中國大陸交通的穩定性不足，造成行程拖延屢見不鮮，甚至許多景點的參觀因為交通的耽誤而草草了事，加上許多景點常因臨時原因取消參觀，例如某一單位包下全部景點、有高級長官參訪督導、內部整修等，許多連當地導遊事前都未獲通知，造成觀光客權益受損。

傳染疾病到處橫行

除了 SARS 是從中國大陸所引發外，中國目前仍是鼠疫、狂犬病等「國際傳染病」的疫區，近年來經由蚊子所感染之登革熱也在大陸東南、西南地區流行，甚至霍亂也曾出現，因此必須常注意自身安全。另近年來中國大陸愛滋病及性病氾濫嚴重，許多觀光客禁不起誘惑，造成感染愛滋病及性病的情況時有所聞。

強迫旅客購買特產

目前國內赴大陸旅遊之團費在業者之惡性競爭下已經與成本相差無幾，因此業者為了獲取利潤即必須在旅客的購物中抽取佣金，甚至許多旅行團都是賠錢出團，把一切營收的希望均寄託在旅客購物的回扣上。因此當旅客不購買特產時，領隊輕者言詞譏諷、態度不佳，重者甚至對旅客做出「放鴿子」、或延後用餐時間及降低用餐水準等「懲罰性作為」。

食宿等級未依合約

近年來中國大陸的國內旅遊隨著國民所得的提高而快速發展，特別是每年的「五一」（五月一日勞動節）、「十一」（十月一日中共國慶日）與農曆春節等三個「黃金週」，由於假期較長加上中共為了刺激內需而鼓勵國內旅遊，造成許多風景區一到假日，不論旅館、餐廳均人滿為患，許多旅行團因當地旅行社聯繫有誤，當到達目的地時卻發現原訂飯店或餐廳早已客滿，只有屈就於等級較差之飯店或餐廳，雖然旅行社會以「退價差」方式加以解決，但消費者的感受與權益卻已經受損。

小費收取雜亂無章

大陸旅遊團的小費問題一直是旅遊糾紛之所在，除台灣的領隊需索取小費外，各地方的「地陪」、解說員、「師傅」（遊覽車駕駛）、飯店服務生都要求小費，各地規範不一，而價格也相當混亂，時常在團費之外的各種小費名目花樣百出，許多服務人員服務欠佳卻仍執意要求小費，若台灣觀光客不願給予，則可能言語嘲弄、恐嚇，甚至串連司機危險駕駛，造成消費者怨聲載道。

基本上，台灣觀光客權益受損除了大陸當地業者或旅行社的不當行徑外，國內業者也有相當之責任，因在利之所趨下，兩岸業者常成為「共犯結構」，表面上台灣業者總將責任全推向大陸業者，而以私下

賠償方式了事，事實上可能兩岸業者早已串通而使得消費者成為無辜的待宰羔羊。因此兩岸觀光主管機關應聯手共同打擊不法業者，雙方將不法業者之訊息或處罰作為互通有無，以降低雙方消費者之權益受損。