

專案質詢

8-2-17-1135

## 立法院議案關係文書 中華民國 102 年 1 月 9 日印發

案由：本院黃委員昭順，針對 101 年外國人來台旅客人數將突破 700 萬人次，而其中大部分為陸客，顯見台灣是陸客心中最想去旅遊的國家之一，但由於國內部分不肖業者把陸客當凱子，致陸客在地時生怨隙。交通部因陸客大量成長，而看到「觀光起飛」的氣象，預估到 2016 年台灣將會成為每年有千萬名觀光客的「觀光大國」；可是這樣一個靠陸客撐起的「觀光大國」，卻給了陸客什麼樣的待遇？行程安排緊湊、食宿不優，購物抽成過高，而且車禍、意外多，安全保障不足。這種殺雞取卵心態的「少數業者」存在，對台灣觀光冀藉陸客提振，勢將有所程度影響。「起得比雞早、跑得比馬快、睡得比賊晚、吃得比豬差」，以及「不來台灣一輩子後悔，來台灣後悔一輩子」這兩句陸客來台經驗的順口溜，雖然觀光局以問卷數據證明言非其實，但旅者在異地的心態，其「坦言」的真實是被存疑的？更何況若是由接待導遊提供之問卷，其結果更應打折。本席認為，如果政府評估數年內國內觀光主體必是陸客，那業管單位就應將提振台灣觀光之近、中程目標，放在提升陸客觀光品質，才有可為；當旅行社將陸客當肥羊宰時，任其惡性競爭自相殘殺的結果，就長遠觀光發展言，絕非台灣觀光界之福，更遑論「觀光起飛的觀光大國」，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、開放陸客來台觀光，主管單位也一再呼籲業者要以誠信對待陸客，但是媒體報導旅行社對

## 立法院第 8 屆第 2 會期第 17 次會議議案關係文書

陸客購物抽佣高達五成，旅行業者對觀光客惡質抽佣，將是國內觀光發展的重大警訊。陸客交繳的團費不低，可是旅行社抽佣卻如此之高，可以隱然感覺到陸客來台旅遊的整個結構出了問題；有國內業者爆料，來台陸客從大陸組團開始，就已落入一個設定好的框架，據云陸客繳的團費只有少數能進入台灣旅行社的手中，低價接團的台灣旅行社，只有以購物抽佣來彌補不足，由導遊帶領人生地不熟的陸客，去特定店家買！買！買！而且買最貴的東西。

- 二、陸客在世界各地旅遊最受矚目的強項就是「消費能力」，開放陸客來台後，國人也見識到了他們在商店中掃貨的能力，但如果旅行社抽佣五成報導屬實，那麼再在賸餘的一半價錢中，扣除店家自己的利潤，拌手禮成本就被壓得極低，大量購買禮品的陸客可能都成了冤大頭，不是買貴了就是買到劣質品。陸客來台，在各地大量採購固然是業者的期待，但是絕對不希望陸客團成了所謂的「採購團」，因此政府限制陸客團不僅禁止零團費，且規定最低接待費用為每人每夜平均至少六十美元，目的就是要讓旅行社及導遊都有合理的收入，希望他們有高品質旅遊；若業者抽佣若高達五成，商店只有在價格或品質上動手腳才可能有利潤，做法已接近訛詐。
- 三、國內開放陸客來台時間不長，政府相關單位必須正視此事並向陸方反映，及早消彌惡例；否則台灣觀光業遭兩岸業者聯手綁架，絕非政府開放陸客的初衷。觀光主管單位得認清現實，數年內國內觀光主體必是陸客，既然陸客能適應國內現有環境，主管單位將近、中程目標放在提升陸客觀光品質，應有可為；可是目前陸客受到的待遇並不理想，行程安排緊湊、食宿不優，購物抽成過高，而且車禍、意外多，安全保障不足。陸客行程本屬旅行社的責任，但當旅行社將陸客當肥羊宰時，政府主管單位就必須出面協助消弭這些問題。
- 四、政府預測四年後觀光客超過千萬，陸客團將占最高比率，大量遊客來台不是張開雙臂就可歡迎，這些人到了觀光區可能造成的影響，應有預估；政府應深入了解陸客的旅遊習性，車輛、交通、食宿的安排，改善風景區建設來接待陸客，才可能賓主盡歡獲得雙贏。台灣是陸客心目中最想去旅遊的國家之一，這是台灣的民族、文化與地理優勢，這種天時、地利與人和，其他國家很難相比。面對人口眾多的大陸，台灣發展觀光乃是必然，可是面對龐大的陸客市場與商機，國內旅遊業者若只想趁兩岸情勢緩和之際賺些順手錢，而觀光主導單位的中長程規劃，也少見有前瞻性的思考與作為，那台灣觀光發展想藉陸客而「展翅高飛」，那終將只是「南柯一夢」。