

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

建置臺灣法實證研究資料庫第二期實施計畫--生活領域法律化的經驗研究 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：整合型
計畫編號：NSC 98-2420-H-128-003-
執行期間：98年03月01日至99年02月28日
執行單位：世新大學法律學系(所)

計畫主持人：張嘉尹
共同主持人：林珍珍
計畫參與人員：碩士級-專任助理人員：陳弘儒
碩士班研究生-兼任助理人員：李承毅
碩士班研究生-兼任助理人員：歐惠櫻
碩士班研究生-兼任助理人員：許元俊

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 99 年 06 月 02 日

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 成果報告

建置臺灣法實證研究資料庫第二期實施計畫
—生活領域法律化的經驗研究

計畫類別：整合型計畫

計畫編號：NSC 98-2420-H-128-003

執行期間：98年03月01日至99年02月28日

計畫主持人：張嘉尹(世新大學法律系副教授)

共同主持人：林珍珍(輔仁大學社會工作學系助理教授)

計畫參與人員：陳弘儒(專任助理)

李承毅(兼任助理)

歐惠櫻(兼任助理)

許元俊(兼任助理)

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)：精簡報告

執行單位：世新大學法律系

中華民國 99 年 05 月 31 日

中文摘要

本研究主要針對生活領域法律化進行研究，包含了對於法律化概念的意義澄清、探詢領域、指標設計以及實證研究的調查與分析。在法律化概念之探討上，本研究參考國外的討論，區分五個法律化層次的概念，並且在既有研究上探討各個法律化層次的探詢範圍以及判斷法律化程度的操作性指標。其次，本研究以旅遊做為實證研究的調查領域，探討旅遊的法律化程度，以及此經驗研究所呈現的社會實相。

關鍵詞：法律化、旅遊、法律意識、經驗研究、法律化範圍、社會實相

ABSTRACT

This research focuses on the juridification in life world. The fields in this research include the concept of juridification, scopes of investigation, the applicable indices, and the survey of empirical study. According to the foreign study this research distinguishes five levels of juridification, discusses scopes in each level, and tries to make conceptual discussion into applicability by designing the index in empirical study. This research chooses the tour as its field in social survey and analyzes the degree of juridification and the social reality reflected in the result of the survey.

KEYWORD: juridification, legalization, tour, empirical study, life world, conscious about law, social reality

內容

第一章、	計畫介紹	6
第二章、	文獻探討	8
第一節、	「法律化」的概念釐清	8
第二節、	法律化探詢範圍之界定	10
第三節、	操作指標之建立	12
第四節、	生活領域之選擇	14
第三章、	調查方法及樣本說明	15
第一節、	調查方法	15
一、	調查目的	15
二、	調查範圍與對象	15
三、	調查內容	16
四、	調查執行時間	16
五、	調查方法	17
六、	抽樣設計	17
七、	資料處理與分析	19
八、	調查品質管制	20
第二節、	樣本說明	20
一、	受訪者基本資料部分	20
第四章、	資料結果分析	29
第一節、	受訪者旅遊狀況探討	29
一、	是否曾經國內或國外旅遊	29
二、	主要旅遊行程安排方式	30
三、	旅遊主要同行者	31
四、	法律化的意義分析－旅遊作為生活的普遍經驗以及自主決定可能性的增加	32
第二節、	受訪者「旅遊出發前」之狀況探討	33

一、擔心的糾紛情況	33
二、發生過的糾紛情況	35
三、糾紛處理方式	36
四、選擇糾紛處理方式的原因	37
五、處理糾紛的整體期望是否符合自己的期望	38
六、符合/不符合自己期望的原因	39
七、若假想發生糾紛，可能採取之糾紛處理方式	40
八、若假想發生糾紛，採取此糾紛處理方式的原因	41
九、對於「受訪者出發前」法律化意義之探討	42
第三節、 受訪者「旅遊出發後」之狀況探討	44
一、擔心的糾紛情況	44
二、發生過的糾紛情況	46
三、糾紛處理方式	48
四、選擇糾紛處理方式的原因	49
五、處理糾紛的整體期望是否符合自己的期望	50
六、符合/不符合自己期望的原因	51
七、若假想發生糾紛，可能採取之糾紛處理方式	52
八、若假想發生糾紛，採取此糾紛處理方式的原因	53
九、對於「旅遊出發後」法律化意義之探討	54
第四節、 受訪者「旅遊回來後」之狀況探討	56
一、擔心的糾紛情況	56
二、發生過的糾紛情況	57
三、糾紛處理方式	58
四、選擇糾紛處理方式的原因	59
五、處理糾紛的整體期望是否符合自己的期望	60
六、符合/不符合自己期望的原因	61
七、若假想發生糾紛，可能採取之糾紛處理方式	62

八、若假想發生糾紛，採取此糾紛處理方式的原因	63
九、對於「旅遊出發後」法律化意義之探討	64
第五節、問卷施測與法律化程度的判斷	65
一、「旅遊」作為現代社會普遍的生活經驗及其重要性	65
二、法的擴張與分化－糾紛類型的綜合判斷	66
三、作為框架之法律化－進一步發展的可能性	67
第五章、結論	69
第一節、法律化概念之釐清	69
第二節、實證調查結果	70

第一章、計畫介紹

「法律化」(Verrechtlichung; juridification; legalization) (亦翻譯為「法制化」或「法權化」) 從二十世紀七〇年代，一直是西方學界探討的重要議題，作為現代溝通形式的法律與社會生活之間的關係饒富趣味。一方面，法律規範數量的激增讓顯示了現代國家權力與法權體制的密切關係，另一方面法律規範之生活領域的增加意味各個生活領域逐漸被納入以形式與實證法律的管轄範圍之內，以 Habermas 的話來說便是，原屬於以共識為導向之溝通行動的社會結構，就被置於系統的內在強制之下¹。上述的法律化現象也在臺灣社會中出現。例如臺灣過去 20 年的民主化過程中，社會生活各領域的相應法規範的規制密度並未降低，相反的，似乎有增加或複雜化的趨向。此外，後威權時代社會發展的另一重要特色，就是政治或國家已經漸漸不居於中心的地位，社會生活各領域逐漸在互動、組織、功能等各層次，發展出相對自主的運作方式與邏輯，此可稱之為生活領域的分殊化，但這並不表示各領域彼此不相關聯，尤其各功能系統與組織，反而會以更結構化的方式，「作用」於各生活領域與互動關係當中，但卻又並不一定被行動者(agent)清楚地意識。從法律化的現象考察，這種生活領域的分殊化並不代表法律降低管制，法律體系反而更積極介入生活領域的規範控制。

而對於法律化的研究一方面奠基在概念考察，另一方面也奠基於針對生活領域的法律化現象進行經驗研究與資料分析。就前者而言，概念考察涉及到對於法律化的理論性探討，藉以建構出可資運用的概念工具，並且進一步探討操作指標與判斷標準，藉以進一步將法律化之概念工作行程可操作化程度。就後者而言，涉及到以前述的概念工具、操作指標與判斷標準等針對特定的生活領域進行經驗研究，並且透過實證調查與分析得到特定的社會實相，藉以充實法實證研究的經研素材。

¹ Jürgen Habermas, *Theorie des kommunikativen Handelns*, Bd. 2, 1981, S. 522 ff.

本次研究計畫主要是從兩個部分著手探討生活世界法律化現象。首先，在理論上探討「法律化」概念，針對法律化進行討論，並且整理法律化概念在研究上，所可能包含的探詢範圍與操作指標。其次，選擇特定生活領域進行經驗化研究，利用理論探討作為問卷設計之基本觀念，此外進行特定生活領域法律化之經驗探究。

首先，本結案報告將先處理法律化概念，區分法律化概念的不同層次，進而探討法律化範圍界定以及操作指標之建立。其次，本文將分析以旅遊做為探詢領域的研究初步成果，包含了經由問卷施測所得出的分析資料以及本文將以糾紛處理為主軸探討問卷背後的意義。

第二章、文獻探討

由於法律化的經驗研究一方面涉及到概念清晰性，以及概念與社會實相的對應關係，這兩者是相互依賴的，前者涉及思維以及經驗研究的細緻程度，後者則是社會實相的呈現探討，例如探詢範圍與可運用指標設計等等。以下將先說明法律化的基本概念，其次將說明在探討生活領域的指標設計以及設計觀念。

第一節、「法律化」的概念釐清

法律化(juridification)的研究大抵可分為兩種取徑：一為概念性探討；二為經驗性研究。概念性探討，可從法律化概念的意義、性質與類型進行說明，對於法律化有清晰地說明²；就後者而言，則是針對日漸增加的法律素材，進行資料收集、整理、分類、歸納、分析與說明。此二種研究取徑當然不是截然二分的，因為對於法律素材的收集與分析等預設了清晰的法律化概念，如此一來對於資料的分類與說明始成為可能；而由於法律化作為當代重要的發展過程，概念說明亦需要經驗性研究的搭配以反省概念自身與生活世界的關係，因此任何對於法律化的研究必須兼顧概念清晰性與經驗性素材的研究。

根據挪威奧斯陸大學的歐洲研究中心層進行的法律化研究，他們將法律化概念區分為五個基本層次：

1. 構成性法律化 (A)：構成性法律化 (A) 是指當構成政治秩序的諸多規範形成或改變之後，對於法律體系產生一定的效果。這種規範的類型可能是程序性規範、對於國家權力的接受或是權力分立的規範等等。

² 當然這樣的概念性探討仍須法律理論、社會理論甚或是行動理論等等加以支持，因為法律化是個複雜的概念涉及到了行動、規範、社會實相與心理意識等不同領域與層面的議題。例如，由挪威奧斯陸大學(University of Oslo)的歐洲研究中心便曾於 2005 年針對法律化進行概念性探討，其方式涉及到溝通行動與社會理論等運用，請參考，Lars Chr. Blichner/Anders Molander, What is Juridification, Working Paper, 2005(<http://www.arena.uio.no>).

2. 法的擴張與分化 (B)：法的擴張 (B1) 與法的分化 (B2) 皆可各自分為水平與垂直部分。而法的擴張而言，可以說就是法律對於某種行動納入管制。就法的分化而言，水平分化是指針對某個行動之管制，法律本身再細部區分為不同的法律規範；垂直分化是指為了區分眾多的案件，使法律被特定化，這種垂直分化的方式可能造成法律欠缺清晰性或更具有解釋空間。
3. 運用法律而解決衝突的法律化 (C)：還可以再區分三個層次，透過司法之衝突解決，運用特定的法律推理 (C1)，例如使用訴訟程序、透過法律之衝突解決，不進入制度化的糾爭解決，但會使用法律解決衝突 (C2) 以及外行人運用法律之衝突解決，這種糾紛解決也運用法律，但從司法者角度可能會運用錯誤 (C3)。外行人運用法律之衝突解決表示即使，這樣的衝突解決所依賴之法律不存在，但亦可能被視為具有法律化的形式。
4. 司法權力擴張的法律化 (D)：這意味著，司法權逐漸對於特定類型的案件取得解釋權力，而導致這層次的法律化有兩個原因，第一是不確定性，第二是非透明性。前者是指規範在解釋上與適用上的不確定性；後者是指從一般公民觀點，規範的開放性與可理解性。
5. 作為法律框架的法律化 (E)：這是人們逐漸具有一種傾向，這種傾向是指人們以法律主體 (legal person) 的方式認識自己與他人以及自身與他人間的關係，而且也將特定之社會實踐賦予「法」這一層意義。這一層次的法律化意味著人們逐漸認識自己與他人是共屬於一個法律社群，在這個社群中彼此是具有平等的權利與義務。

值得注意的是，這五種法律化概念本身做為概念區分的工具，不意味著 A 到 E 呈現出線性因果關係，也不意味著這五種各自發生作用。例如，構成性的法

律化 (A)，一般的例子是新國家建置的過程中，對於國家權力的規範建置過程，但這不意味著構成性的法律化 (A) 必然發生在外行人運用法律之衝突解決 (C3) 之前，相反地從社會學研究來看，國家壟斷法律建置的正當性這件事是相當晚近才出現的，因此很可能在構成性法律化 (A) 出現之前，已有外行人運用法律之衝突解決 (C3) 的社會現象。此外，法的擴張 (B1) 與分化 (B2) 跟司法權力擴張的法律化 (D) 間的關係不必然呈現正相關，這必須依賴於對於特定法律體系的經驗研究始可得知其間的影響程度。因此在實際的法律化過程中這些不同層次的法律化概念如何產生關聯，具有何種關聯以及在哪些指標判斷下具有法律化的可能性等等，這些問題需要透過對於法律素材的經驗性研究始能獲得澄清。

此外，必須注意的是上述區分所呈現的是對於探尋法律化現象的概念工具，這尚不足以對應到社會實相，因此有必要針對這五個法律化現象可具體探詢的範圍進行具體化工作，藉以標示出特定的問題領域。

第二節、法律化探詢範圍之界定

針對上述的五個層次法律化概念，本研究進一步具體化可探詢之範圍。

首先，在構成性法律化概念中，主要著重對於國家整體法律規範秩序的建立與對於重要權力運作領域的權限規範分配，就前者而言例如權力分立，包含垂直或水平的權力分立、各種國家權力的制度、組織與權限分配等等，後者則是民事活動的規範設置、刑事懲罰的類型與一般內國社會秩序與安全之維持的制度、組織與權限規範等等。因此，在這個構成性法律化概念下，可以從幾個方向探詢法律化概念，例如國家整體權力的分配原則為何？規範設置方式為何？成文法典或不成文法典？組織性規範建置的組織原則？程序性規範建置的參考座標、程序類型與達成目的等等？實體權利保障規範的參考座標、權利體系及其類型以及義務課與的內容與位階？另外，更重要的是，司法權的功能設定、組織原則、違憲審

查權之類型等等。在此類的法律化概念中，雖然不排除整體國家權力設置以外的類型，但是可以強烈看出國家整體權力的權限分配是構成性法律化的重要特色。當然，我們也可以假想一個尚未被國家法規範所那入的社會領域，在國家權力已建置後再進行全面的法律化，使得原本的無法律意義（或法律意義不確定）的社會行動具有明確地法律意義，但是這必須以經驗研究作為探討基礎。

第二、在法律的擴張與分化上，我們可以從幾個方向進行研究，例如法律的擴張與分化的原因，政治因素、社會因素或是經濟因素；特定生活領域的管制方向，例如傾向於糾紛預防為主或是糾紛解決為主的管制方向，以及高密度或低密度的管制等等；規範設置的明確性，涉及到對於特定生活領域的行為自由的可容許性，以及規範設置越明確，行政權力與司法解釋的權力越可能遭到限制等等；規範目的與規範適用的落差，法律擴張之後是否達成其原本設立之目的，或者產生更多的期待落空；規範實際運用之程度等等。法律的擴張與分化對於現代國家的法實證研究具有不可或缺的重要性，一方面我們可從法的擴張與分化發現，國家對於諸多社會領域的關注程度，例如哪一類型的社會領域產生高密度以及高適用程度的法律化現象。此外，擴張與分化也可能意味著司法權限的擴張，例如透過司法解釋將特定生活領域納入法律規範的適用範圍之內等。在法律的擴張與分化這一個層次上，雖然已整理出上述可以進一步探詢的方向，然而法的擴張與分化涉及到更複雜的理論說明，例如對於擴張與分化的原因說明上，涉及到社會統計研究、國家學、政治、經濟、社會理論甚或社會哲學的說明。此外，在規範目的與落差上之研究說明上，涉及到行動者對於法規範的目的設定以及期待落空的說明，涉及到行動理論、社會心理學以及行動者主觀意義詮釋的說明等等。由此可知，雖然在概念可以區分出法律的擴張與分化，但在探詢領域上以及對於精譯研究結果的意義說明與理解上，必須與其他知識學門相配合。

第三、運用法律而解決衝突的法律化。這個層次的法律化概念較為一般法律人熟悉，也是西方近代理性化法律發展的重要關鍵。在探詢方向上，可以有以下

幾個方向，運用機制解決糾紛的方式與頻率；糾紛解決機制的選擇因素；糾紛解決機制的效率探討以及對於糾紛解決機制的信任感。運用法律解決衝突的法律化在概念上可以再區分為三個層次：制度化解決，例如訴訟、運用法律解決衝突，但並非制度化的機制，例如和解等；外行人運用法律解決糾紛，例如糾爭發生時，尋求民意代表或動用人脈關係等等。這三個層次可以涵蓋進上述幾個探詢方向，並進而探討，行動者在選擇糾紛解決機制的影響因素與動機考量。

第四、司法權力擴張的法律化。此部分法律化概念之探詢，大抵上以專業法律從業人員，與法的擴張與分化有差異之處為司法權力擴張的法律化涉及到對於司法解釋權的權威性的判斷，當司法權力越擴張，對於司法機關（相較於行政或立法機關）對於特定生活領域亦具有型塑作用。此外，對於司法權力擴張的法律化探詢亦可從一般民眾的認知上取得，例如接觸專業法律從業人員之經驗、使用制度性法律糾紛解決的經驗或是認知等等。

第五，做為法律框架的法律化。此層次的法律化主要針對法律主體使用法律作為溝通媒介的程度與性質進行調查。根據，Habermas 的研究，法律已成為現代世界重要的溝通媒介，是世界理性化的重要關鍵。因此，當行動主體運用法律概念或與法律相關概念進行溝通時，生活世界也逐漸由現代法律所蘊含的形式理性所建構起來。在做為框架的法律化這個概念下，探詢領域包含了，行動主體的溝通媒介、概念使用、行為後之法律效果的預期、自身權利義務關係之認知、基本法律概念之使用以及以司法途徑解決糾紛之意願等等範圍。

第三節、操作指標之建立

上述各種法律化概念之探詢範圍為生活領域之經驗研究初步劃定了探尋範圍，然而各種探詢範圍在具體以問卷調查方式呈現時，仍須倚賴「操作指標之建立」，例如，將法律化界定在作為框架之法律化層次，而欲探究行動主體的法律

意識，如何判斷此一層次之法律化程度仍有賴於所採用之指標，例如要採用以語義使用為主的語彙頻率（例如權利與義務之使用），或是傾向以語用使用為主的判斷言說行動之目的（例如損害之賠償或發洩不滿等等）。因此，在整理完探詢範圍後，重要的是討論各類探詢範圍之可操作性指標，讓問卷之設計得以反映出操作性指標之判斷。

本研究探討出三種法律化概念之操作指標，此三個層次為：法的擴張與分化、運用法律而解決衝突的法律化與作為法律框架的法律化。

在法的擴張與分化上：針對**擴張原因**，可以採用之操作性指標為，社會需求、衝突數量、經濟實力之落差、權利意識之增長。在**管制方向**上，則可區分為預防糾紛或是糾紛處理作為操作性指標，並且探詢在糾紛處理上，管制手段之選擇原因。在**規範明確性**上，涉及到規範用語之主觀認知、規範用語之可接受程度以及權利之明文保障與否。在**規範設立跟預期之落差**上，可以是否有效保障當事人權益作為操作性指標。

在運用法律解決衝突的法律化上，有幾類探詢範圍之操作性指標：針對**糾紛處理之種類**，指標有幾個選擇，正式制度（例如訴訟與調解）與非正式制度（私人協商或尋求有力人士等）。而在**機制優先順序之考量因素**的指標有，處理時間、處理成果、投入成本、損害類型與程度、賠償數額與成功率等因素。在**效率探討**上，有處理時間、投入成本與處理成果等操作指標可資運用。

在作為法律框架的法律化上，涉及到溝通主體的心理探知與語彙概念使用的意義考察，因此針對**溝通媒介**，透過權利語彙之使用、權利意識與義務觀念等作為操作性指標。針對行為後之法律效果，可以從糾紛解決方式獲得判斷基準。而由於法律化也意味著司法化，因此以司法途徑解決糾紛之意願也是可運用之操作性指標之一。

第四節、生活領域之選擇

本計畫主要探尋台灣社會生活領域法律化的程度，在生活領域之界定上有廣義與狹義的方式。廣義方式的界定則是指一般人類社會行動之所有領域，例如政治行動、經濟行動、文化行動、休閒行動與學術行動等等。狹義的界定的選擇特定的生活領域進行經驗研究之探詢。本研究採取針對特定生活領域進行經驗研究之路徑，原因在於一般性的生活領域法律化之經驗研究，建立在對於生活世界一般性特徵之考察與分析之上，之後始能對於生活世界之法律化進行一般性的經驗研究。先選擇狹義的生活領域在研究上有幾個優點。

首先、由於是以特定生活領域作為探詢範圍，因此在經驗研究上更容易聚焦於特定的法律化層次，例如特定生活領域之興訟研究，這對於始進入民主化的台灣社會而言更具有自我反省的意義。其次、針對相異之生活領域之研究可以彼此交互參照與探討，例如當累積一定數量的特定生活領域法律化研究後，可以針對相異生活領域進行分析與探討，例如勞動與休閒之交叉研究等等，這種先限縮探詢範圍再進行跨領域之探討比一開始建立起大理論之經驗研究能兼顧宏觀之分析視野與具體差異之比較。

因此，本研究計畫選擇以特定之生活領域作為經驗研究之方式，經過探討之後選擇以「旅遊」作為本次的生活領域之探詢範圍。擇定以旅遊為探詢領域之理由在於。首先，作為經驗研究之對象，「旅遊」普遍是一般人具有的生活體驗，因此不論在探詢受訪者之經驗或認知上，皆較容易。其次，近來旅遊爭議有逐年升高的趨勢，而各類爭議所涉及之法律議題各不相同，因此在探詢法律化程度時，旅遊此領域具有廣泛地議題延展性作為探詢的基底。

第三章、調查方法及樣本說明

第一節、調查方法

一、調查目的

本調查欲了解台灣地區民眾旅遊糾紛的法律化程度。以旅遊出發前、旅遊中、旅遊回來後三個時間點探詢一般民眾對於旅遊糾紛容易產生的主觀認知，再區分有旅遊經驗之探詢與無旅遊經驗之探詢（包含糾紛種類、糾紛處理模式、選擇原因與具有實際經驗之期望程度與因素），最後，探詢受訪者對於相關法律的認知程度以及認知管道。

二、調查範圍與對象

（一）調查範圍

本調查以台灣地區為調查區域，包括其所屬的 23 縣市（基隆市、台北市、台北縣、桃園縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣、台中市、台中縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣、台南市、台南縣、高雄市、高雄縣、屏東縣、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣、澎湖縣）。

（二）調查對象

本調查之調查對象以居住在台灣地區，年滿 18 足歲以上的民眾為調查對象。

三、調查內容

(一) 旅遊經驗基本探詢

此部分包含探詢受訪者是否曾經在國內、外旅遊、旅遊行程的主要安排方式及主要的旅遊同行者。

(二) 不同旅遊時間點的糾紛處理探詢

此部分包含「擔心因為何種情況發生旅遊糾紛」、「是否實際遇到過旅遊糾紛(為何種類型)」、「如何處理旅遊糾紛」、「為何選擇此種處理方式」、「糾紛處理是否符合期望」、「符合/不符合期望的原因」、「糾紛發生時，是否知道相關的法律可以保障個人權益」及「從何種管道得知相關的法律」。

(三) 基本資料

此部分包含受訪者之性別、行業別、教育程度、個人每月月收入、年齡、居住縣市別、受訪家庭同住之成員數(一星期至少三天住在一起)、未滿6足歲之小孩個數、60足歲以上之長者個數、受訪家庭經濟戶長之教育程度、行業及家庭每月平均月收入。

四、調查執行時間

本調查執行時間為自98年03月01日至99年2月28日。電訪執行時間為98年12月24日至99年1月12日。

五、調查方法

本調查委託世新大學民調中心採用 CATI(電腦輔助電話調查系統)進行電話訪問。

六、抽樣設計

(一) 抽樣母體

本調查係欲了解台灣地區民眾在旅遊糾紛方面法律化的程度，且將其推論之理論抽樣母體為台灣地區 18 足歲以上之民眾。本研究設定之理論抽樣母體為台灣地區 23 縣市之人數，在考慮執行成本及效率下，為了使本調查之樣本能有較廣的涵蓋區域，且在台灣地區電話普及率已經幾乎達每戶皆有的狀況下，本研究將採用台灣地區家用電信戶為抽樣母體。

但因為完整的電話用戶母體名冊在電信法之保密原則下，並不容易取得。所以本調查採用電腦內建的「台灣地區各鄉鎮市區電話號碼局區碼表」控制前 4 碼區碼，並以隨機方式產生後 4 碼。

(二) 抽樣方法與抽樣誤差

本調查採分層比例隨機抽樣法，以台灣地區 23 縣市為分層依據，各層依台灣地區 23 縣市人數的比例抽出所需樣本，本調查之樣本配置表及實際回收的樣本數詳見表 1-1，抽樣誤差分別為 0.0252 及 0.0249。

表 1-1 樣本配置及回收樣本數

地區別	縣市別	各縣市母體人數	各層佔母體比例	按母體比例配置之各區人數	按母體比例配置之各區人數 (無條件進入)	按母體比例配置之抽樣誤差	實際回收樣本之各區人數	實際回收樣本之抽樣誤差
北區	基隆市	388,496	0.0169	25	26	0.1922	26	0.1922
	宜蘭縣	3,869,879	0.1682	30	31	0.1760	37	0.1611
	台北市	2,607,879	0.1134	252	253	0.0616	270	0.0596
	台北縣	1,976,897	0.0859	170	171	0.0749	175	0.0741
	桃園縣	410,950	0.0179	129	129	0.0863	131	0.0856
	新竹市	510,058	0.0222	27	27	0.1886	29	0.1820
	新竹縣	561,549	0.0244	33	34	0.1681	35	0.1656
中區	苗栗縣	1,072,738	0.0466	37	37	0.1611	40	0.1549
	台中市	1,561,342	0.0679	70	70	0.1171	71	0.1163
	台中縣	1,312,373	0.0570	102	102	0.0970	105	0.0956
	彰化縣	530,891	0.0231	86	86	0.1057	86	0.1057
	南投縣	722,777	0.0314	35	35	0.1656	41	0.1530
	雲林縣	273,930	0.0119	47	48	0.1414	48	0.1414
南區	嘉義市	547,457	0.0238	18	18	0.2310	18	0.2310
	嘉義縣	770,830	0.0335	36	36	0.1633	38	0.1590
	台南市	1,104,316	0.0480	50	51	0.1372	51	0.1372
	台南縣	1,527,439	0.0664	72	73	0.1147	75	0.1132
	高雄市	1,242,766	0.0540	100	100	0.0980	88	0.1045
	高雄縣	882,796	0.0384	81	82	0.1082	83	0.1076
	屏東縣	461,499	0.0201	58	58	0.1287	63	0.1235
	澎湖縣	340,949	0.0148	6	7	0.3704	6	0.4001
東區	台東縣	232,382	0.0101	15	16	0.2450	16	0.2450
	花蓮縣	95,942	0.0042	22	23	0.2043	22	0.2089
台灣地區總計		23,006,135	1.0000	1500.00	1513	0.0252	1554	0.0249

七、資料處理與分析

(一) 資料處理方式

採電腦處理為主，人工整理為輔，配合進行。

1.人工整理部分：調查表之註號、審核、檢誤更正與分析等工作，均以人工為之。關於統計結果表式，均於事先設計經審議後，撰寫電腦處理程式產生。

2.機器處理部分：調查表資料登錄輸入、檢誤修正及印製結果表等工作。

(二) 遺失值處理

遺漏值發生時，除了「不知道/無意見」之答案外（意見性問項常會有此種無法作答的情況），單筆資料若有十分之一以上問項為遺漏值，或幾個特別重要的問項為遺漏值，將回撥受訪者補齊答案，若經回撥三次仍無法完成此問卷，即直接刪除該樣本。

(三) 開放題及「其他」項處理方式

各題選項中如有「其他」項，由研究員歸納整理出幾個主要問項，並統計各現象被提到的次數及百分比，若該問項被受訪者提到的百分比大於1%，則視為一選項；若該問項被提到的百分比未達1%，則併入「其他」項統計百分比，另以各問項被提到的次數呈現。

（四）資料分析方法

- 1.分析系統：在資料分析方面採用 SPSS 及 EXCEL 等軟體。
- 2.統計分析方法：針對各問項製作次數分配表，以了解各問項之分布狀況。

八、調查品質管制

（一）前測

為確保問卷的品質，問卷正式上線前需經過約 30 份的測試，以作為問卷修正用語及方向的參考。

第二節、樣本說明

一、受訪者基本資料部分

(一) 受訪者居住縣市別

表 2-1 人口樣本結構—受訪者居住縣市別

單位：人；%

項目	樣本數	百分比
縣市別	1,554	100.00
基隆市	26	1.67
臺北市	270	17.37
臺北縣	175	11.26
桃園縣	131	8.43
新竹市	29	1.87
新竹縣	35	2.25
苗栗縣	40	2.57
臺中市	71	4.57
臺中縣	105	6.76
彰化縣	86	5.53
南投縣	41	2.64
雲林縣	48	3.09
嘉義市	18	1.16
嘉義縣	38	2.45
臺南市	51	3.28
臺南縣	75	4.83
高雄市	88	5.66
高雄縣	83	5.34
屏東縣	63	4.05
宜蘭縣	37	2.38
花蓮縣	22	1.42
臺東縣	16	1.03
澎湖縣	6	0.39

(二) 受訪者個人基本資料

表 2-2 人口樣本結構—受訪者個人基本資料

單位：人；%

項目	樣本數	百分比
性別	1,554	100.00
男	741	47.68
女	813	52.32
年齡	1,554	100.00
18 歲～29 歲	352	22.65
30 歲～39 歲	319	20.53
40 歲～49 歲	318	20.46
50 歲～59 歲	279	17.95
60 歲以上	286	18.40
教育程度	1,554	100.00
小學及以下	152	9.78
國中	114	7.34
高中	466	29.99
專科	268	17.25
大學	442	28.44
研究所及以上	103	6.63
拒答	9	0.58

表 2-2 人口樣本結構－受訪者個人基本資料(續 1)

單位：人；%

項目	樣本數	百分比
行業	1,554	100.00
農林漁牧業	46	2.96
礦業及土石採取業	1	0.06
電力及燃氣供應業	6	0.39
製造業	211	13.58
營造業	57	3.67
不動產業	2	0.13
批發及零售業	49	3.15
運輸及倉儲業	17	1.09
住宿及餐飲業	44	2.83
資訊通訊傳播業	47	3.02
金融及保險業	47	3.02
支援服務業	15	0.97
教育服務業	74	4.76
其他服務業	134	8.62
用水供應及污染整治業	4	0.26
專業、科學及技術服務業	51	3.28
公共行政及國防；強制性社會安全	74	4.76
醫療保健及社會工作服務業	34	2.19
藝術、娛樂及休閒服務業	21	1.35
自由業	56	3.60
退休	156	10.04
待業/無業	58	3.73
學生	108	6.95
家管	232	14.93
其他	-	-
拒答	10	0.64

表 2-2 人口樣本結構－受訪者個人基本資料(續完)

單位：人；%

項目	樣本數	百分比
平均月收入	1,554	100.00
沒有收入	335	21.56
10,000 元以下	82	5.28
10,001~20,000 元	118	7.59
20,001~30,000 元	252	16.22
30,001~40,000 元	243	15.64
40,001~50,000 元	139	8.94
50,001~60,000 元	101	6.50
60,000 元以上	141	9.07
收入不穩定，不一定	53	3.41
不知道	18	1.16
拒答	72	4.63

(二) 受訪家庭經濟戶長基本資料

表 2-3 人口樣本結構—受訪家庭經濟戶長基本資料

項目	樣本數	百分比
單位：人；%		
教育程度	1,554	100.00
小學及以下	118	7.59
國中	126	8.11
高中	441	28.38
專科	260	16.73
大學	405	26.06
研究所及以上	130	8.37
拒答／不知道	74	4.76
家庭的平均月收入	1,554	100.00
受訪者為經濟戶長	122	7.85
沒有收入	16	1.03
20,000 元以下	58	3.73
20,001~40,000 元	257	16.54
40,001~60,000 元	224	14.41
60,001~80,000 元	155	9.97
80,001~100,000 元	132	8.49
100,001-150,000 元	129	8.30
150,001-200,000 元	45	2.90
200,001 元以上	28	1.80
收入不穩定、不一定	37	2.38
不知道	200	12.87
拒答／不知道	151	9.72
戶中人數	1,554	100.00
一人	73	4.70
二人以上	1451	93.37
<u>是否有 60 歲以上家人</u>		
是	690	47.55
否	761	52.45
<u>是否有 6 歲以下家人</u>		
是	283	19.50
否	1167	80.43
遺漏值	1	0.07

不知道	6	0.39
拒答	24	1.54

表 2-3 人口樣本結構－受訪家庭經濟戶長基本資料(續完)

單位：人；%

項目	樣本數	百分比
行業	1,554	100.00
農林漁牧業	69	4.44
礦業及土石採取業	4	0.26
電力及燃氣供應業	9	0.58
製造業	272	17.50
營造業	92	5.92
不動產業	1	0.06
批發及零售業	60	3.86
運輸及倉儲業	32	2.06
住宿及餐飲業	57	3.67
資訊通訊傳播業	61	3.93
金融及保險業	51	3.28
支援服務業	14	0.90
教育服務業	79	5.08
其他服務業	167	10.75
用水供應及污染整治業	7	0.45
專業、科學及技術服務業	73	4.70
公共行政及國防；強制性社會安全	98	6.31
醫療保健及社會工作服務業	37	2.38
藝術、娛樂及休閒服務業	21	1.35
自由業	84	5.41
退休	113	7.27
待業/無業	24	1.54
學生	-	-
家管	19	1.22
其他	5	0.32
拒答/不知道	105	6.76

第四章、資料結果分析

本調查採用電話訪問方式進行，本章將針對電訪受訪者在旅遊經驗中對於法律一些想法及遇到糾紛之不同情形進行探討。為了能夠將施測結果與法律化程度的議題彼此討論與參照。首先，本文將在各節中說明施測結果；其次，將說明這施測結果與法律化程度間的意義關係。如此一來能有助於透過前述的概念性分析、指標內容與法律化範圍與問卷施測彼此參照。

第一節、受訪者旅遊狀況探討

一、是否曾經國內或國外旅遊

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗之受訪者（1,554 位）中，有 69.95% 的受訪者曾經有在國內及國外旅遊過；27.09% 的受訪者只有國內旅遊經驗；另僅有 2.96% 的受訪者僅只有國外旅遊經驗。

表 4-1 台灣地區 18 歲以上受訪者是否曾經有國內或國外旅遊經驗

單位：人；%

項目別	人數	百分比(%)
總計	1,554	100.00
國內旅遊	421	27.09
國外旅遊	46	2.96
兩者皆有	1,087	69.95

二、主要旅遊行程安排方式

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗之受訪者（1,554 位）中，有 39.38% 的受訪者主要旅遊行程安排為「自由行、半自助旅行、自助旅行」；其次為「向旅行社報名參加觀光團」，占 34.88%；再其次為「參加親友、公司、社團、社區的集體旅遊」，占 22.97%。

表 4-2 台灣地區 18 歲以上受訪者主要旅遊行程安排方式

單位：人；%

項目別	人數	百分比(%)
總計	1,554	100.00
參加親友、公司、社團、社區的集體旅遊	357	22.97
向旅行社報名參加觀光團【跟團】	542	34.88
自由行、半自助旅行、自助旅行	612	39.38
參加進香團的旅遊	29	1.87
其他	0	0.00
不知道	7	0.45
拒答	7	0.45

三、旅遊主要同行者

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗之受訪者（1,554 位）中，有 49.10% 的受訪者旅遊主要同行者為「家人」；其次為「朋友」，占 31.08%，可知台灣地區出外旅遊大多還是以家人及朋友為主要同行者。

表 4-3 台灣地區 18 歲以上受訪者旅遊主要同行者

單位：人；%

項目別	人數	百分比(%)
總計	1,554	100.00
單獨一人	37	2.38
情侶	38	2.45
家人	763	49.10
親戚	56	3.60
同學	47	3.02
同事	116	7.46
朋友	483	31.08
其他	4	0.26
不知道	8	0.51
拒答	2	0.13

四、法律化的意義分析－旅遊作為生活的普遍經驗以及自主決定可能性的增加

此題組的重點在於探尋受訪者的旅遊經驗。首先，若有受訪者主觀上認為無任何旅遊經驗即不具受訪資格。其次，在 1,554 位的適格受訪者中同時具有國內旅遊與國外旅遊經驗的人數為 1,087 位(69.95%)，國內旅遊為 421 位(27.09%)，國外旅遊為 46 位(2.96%)，由此可知本題調查結果表示，旅遊已成為現代人的一種重要生活體驗，此種生活體驗橫跨了國內與國外旅遊的經驗。

在主要旅遊行程安排上，在 1,554 位受訪者中有 612 位(39.38%)是採取自由行、半自助旅遊或自助旅遊；其次有 542 位(34.88%)採取向旅行社報名；而參加親友等集體旅遊有 357 位(22.97%)。由此可知，受訪者中對於旅遊行程規劃普遍具有一種參與規劃的安排，不論是自由行(例如上網訂購機加酒的套餐)或是自助旅遊，在旅遊行程的規劃上皆顯示出行動主體自主決定的可能性增加。

第二節、受訪者「旅遊出發前」之狀況 探討

一、擔心的糾紛情況

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗之受訪者 (1,554 位) 中，在旅遊出發前最容易擔心因為下列情況而發生糾紛的前四項為「行前會公布的旅遊內容跟原先約定不一樣」、「交通工具延誤，耽誤行程」、「旅行社倒閉」及「與旅行社接洽時，跟 DM 或廣告有落差」，另外「不知道」者也有很高的比例。

表 4-4 台灣地區 18 歲以上受訪者擔心的糾紛情況_出發前

項目別	單位：人次；相對次數	
	答題人次	相對次數
總計	2,263	145.62
代辦護照	52	3.35
與旅行社接洽時，跟 DM 或廣告有落差	177	11.39
服務人員態度問題	125	8.04
解約的賠償問題	57	3.67
簽約前，沒有提供審閱期間	42	2.70
旅行社臨時取消出團	122	7.85
旅行社倒閉	191	12.29
航空公司倒閉，耽誤行程	88	5.66
交通工具延誤，耽誤行程	199	12.81
網路、電視購物或在旅展購買後不能反悔【猶豫期間】	65	4.18
預付訂金，訂金退還問題	88	5.66
行前會公布的旅遊內容跟原先約定不一樣	210	13.51
旅遊團費的爭議【例如，兵險、機場稅、小費是否包含在內】	75	4.83
與旅社訂房的解約問題	85	5.47
買了旅遊卷無法退還或者已經逾期了	69	4.44
機票/車票等爭議【如購買後改日期】	74	4.76
其他	17	1.09

不知道	525	33.78
拒答	2	0.13

二、發生過的糾紛情況

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（48 位）中，在旅遊出發前最常發生糾紛的前四項為「交通工具延誤，耽誤行程」、「與旅行社接洽時，跟 DM 或廣告有落差」、「服務人員態度問題」及「旅遊團費的爭議」。

表 4-5 台灣地區 18 歲以上受訪者發生過的糾紛情況_出發前

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	55	127.91
交通工具延誤，耽誤行程	10	23.26
與旅行社接洽時，跟 DM 或廣告有落差	9	20.93
服務人員態度問題	5	11.63
旅遊團費的爭議【例如，兵險、機場稅、小費是否包含在內】	5	11.63
預付訂金，訂金退還問題	4	9.30
代辦護照	3	6.98
行前會公布的旅遊內容跟原先約定不一樣	3	6.98
與旅社訂房的解約問題	3	6.98
解約的賠償問題	2	4.65
簽約前，沒有提供審閱期間	2	4.65
旅行社倒閉	2	4.65
機票/車票等爭議【如購買後改日期】	2	4.65
旅行社臨時取消出團	1	2.33
航空公司倒閉，耽誤行程	1	2.33
網路、電視購物或在旅展購買後不能反悔【猶豫期間】	1	2.33
買了旅遊卷無法退還或者已經逾期了	1	2.33
其他	1	2.33

三、糾紛處理方式

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（48 位）中，在旅遊出發前發生糾紛時之處理方式，前三項為「自行與對方協調」、「事情過了就算了」及「中華民國消費者文教基金會協調」。

表 4-6 台灣地區 18 歲以上受訪者糾紛處理方式_出發前

項目別	單位：人次；相對次數	
	答題人次	相對次數
總計	49	113.95
自行與對方協調	12	27.91
事情過了就算了【默默忍受】	11	25.58
中華民國消費者文教基金會協調【消基會】	4	9.30
上網或投書報章雜誌	3	6.98
觀光局協調	3	6.98
找家人或朋友代為處理	2	4.65
找有力人士	2	4.65
中華民國旅行業品質保障協會協調【品保協會】	2	4.65
政府的消費者保護委員會（消保會）	2	4.65
請律師解決	1	2.33
尋找其他專業人士【如保險業】	1	2.33
法院解決	1	2.33
找村里長協調	0	0.00
民意代表	0	0.00
鄉【鎮、市、區】調解委員會	0	0.00
其他	4	9.30
不知道	1	2.33

四、選擇糾紛處理方式的原因

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（48 位）中，若受訪者發生糾紛時，會希望採取此糾紛處理方式的前四項原因為「方便」、「處理速度快」、「公平性」及「業者有誠意處理」，另外「不知道」者也有很高的比例。

表 4-7 台灣地區 18 歲以上受訪者選擇糾紛處理方式的原因_出發前

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	61	141.86
方便	12	27.91
處理速度快	10	23.26
公平性	5	11.63
業者有誠意處理	5	11.63
具有公信力	4	9.30
免費	3	6.98
信任	3	6.98
可隨時知道處理情形	3	6.98
處理透明化	3	6.98
對業者可產生比較大的壓力	3	6.98
有熟識的人可以幫得上忙	2	4.65
有法律保障	1	2.33
親友建議	1	2.33
其他	0	0.00
不知道	5	11.63
拒答	1	2.33

五、處理糾紛的整體期望是否符合自己的期望

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（48 位）中，認為對於旅遊出發前的糾紛處理的整體期望為偏向「合理」的受訪者比例為 62.50%；認為對於旅遊出發前的糾紛處理的整體期望偏向「不合理」的受訪者比例為 25.00%。

表 4-8 台灣地區 18 歲以上受訪者處理糾紛的整體期望是否符合自己的期望_出發前
單位：人；%

項目別	人數	百分比(%)
總計	32	100.00
非常符合	4	12.50
符合	16	50.00
普通	3	9.38
不符合	7	21.88
非常不符合	1	3.13
不知道	1	3.13

註：遺漏值有 11 筆。

六、符合/不符合自己期望的原因

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（48 位）中，認為對於旅遊出發前的糾紛處理的整體期望符合/不符合自己期望的原因前二項為「回應態度」及「處理速度」。

表 4-9 台灣地區 18 歲以上受訪者符合/不符合自己期望的原因_出發前

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	43	100.00
回應態度	13	30.23
處理速度	12	27.91
賠償金額	6	13.95
補償措施	5	11.63
其他	1	2.33
不知道	6	13.95

七、若假想發生糾紛，可能採取之糾紛處理方式

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且沒有發生過糾紛之受訪者（1,511 位）中，若受訪者假想發生糾紛時，會希望採取的糾紛處理方式的前四種方式為「中華民國消費者文教基金會協調【消基會】」、「自行與對方協調」、「政府的消費者保護委員會【消保會】」及「中華民國旅行業品質保障協會協調【品保協會】」，另外「不知道」者也有很高的比例。

表 4-10 台灣地區 18 歲以上受訪者可能採取之糾紛處理方式_出發前

項目別	單位：人次；相對次數	
	答題人次	相對次數
總計	2,253	149.11
中華民國消費者文教基金會協調【消基會】	360	23.83
自行與對方協調	342	22.63
政府的消費者保護委員會【消保會】	341	22.57
中華民國旅行業品質保障協會協調【品保協會】	192	12.71
觀光局協調	127	8.41
尋找其他專業人士【如保險業】	123	8.14
找家人或朋友代為處理	118	7.81
請律師解決	86	5.69
上網或投書報章雜誌	79	5.23
鄉【鎮、市、區】調解委員會	77	5.10
法院解決	66	4.37
民意代表	47	3.11
找有力人士	32	2.12
事情過了就算了【默默忍受】	25	1.65
找村里長協調	22	1.46
其他	33	2.18
不知道	177	11.71
拒答	6	0.40

八、若假想發生糾紛，採取此糾紛處理方式的原因

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且沒有發生過糾紛之受訪者（1,511 位）中，若受訪者假想發生糾紛時，會希望採取此糾紛處理方式的前四項原因為「具有公信力」、「公平性」、「有法律條文保障」及「方便」。

表 4-11 台灣地區 18 歲以上受訪者採取此糾紛處理方式的原因_出發前

項目別	單位：人次；相對次數	
	答題人次	相對次數
總計	2,102	139.11
具有公信力	354	23.43
公平性	226	14.96
有法律條文保障	208	13.77
方便	200	13.24
信任	189	12.51
處理速度快	181	11.98
對業者可產生比較大的壓力	156	10.32
處理透明化	129	8.54
可隨時知道處理情形	111	7.35
有熟識的人可以幫得上忙	91	6.02
免費	83	5.49
業者有誠意處理	76	5.03
親友建議	41	2.71
其他	0	0.00
不知道	57	3.77

九、對於「受訪者出發前」法律化意義之探討

本文從糾紛的探討出發，探討旅遊出發前的法律化相關重點。

首先、在「擔心糾紛的狀況」之中，本題以複選方式進行，受訪者中前四個認為最容易擔心的糾紛類型是：行前會公布的旅遊內容跟原先約定不一樣、交通工具延誤耽誤行程、旅行社倒閉與與旅行社接洽，跟 DM 或廣告有落差。在此可見到，有兩項糾紛涉及契約履行能力之信賴問題（行前會公布的旅遊內容跟原先約定不一樣、與旅行社接洽，跟 DM 或廣告有落差），有一項糾紛是對於旅行社整體履約能力的擔憂以及不涉及旅遊契約之履行卻涉及在履行契約前的條件滿足之擔憂（交通工具延誤等）。其次，雖然在旅遊前實際發生糾紛的受訪者不多（48 位），但從其具體曾發生過的旅遊糾紛來看，涉及在履行契約前的條件滿足之擔憂（交通工具延誤等）佔了第一位。因此，此種涉及履約能力或內容之必要條件之滿足的糾紛數量可能會隨著旅遊型態的普及化而更為多見。我國目前相關的法律規範制度上僅有《民法》設有旅遊專門規定，未來在法律的擴張或分化上是否會涉及此部分的修正有待觀察。

在「糾紛模式」之處理上，有旅遊經驗且有旅遊糾紛的受訪者中（48 位），在糾紛模式處理上前三項為「自行與對方協調」、「事情過了就算了」與「消基會」。此三項分別有特殊的探討重點：自行與對方協調顯示出受訪者作為法律主體處理法律糾紛的積極態度以及主動參與糾紛處理的可能；事情過了就算了就表示出受訪者消極不處理的傾向，其背後成因未能得知，但可以發現在旅遊前若發生糾紛的話，會影響法律主體積極面對糾紛的可能性；在消基會部分，受訪者不僅顯示出處理法律糾紛的積極態度，更選擇尋求他種機構處理糾紛，雖然受訪者不一定願意完全進入法律訴訟的制度化糾紛中，但是此種運用非具嚴格法律推理的制度糾紛解決也有發展的趨勢。進一步參照若假想發生糾紛後的糾紛處理方式之選擇的施測結果，更可以發現「消基會」以及「自行與對方協調」等是 1,511 位受訪

者中選擇的前兩種方式。

最後，在糾紛處理方式之原因中，實際有旅遊糾紛的 48 位受訪者中前四種選擇原因是「方便」、「速度快」、「公平性」以及「業者有誠意處理」。而在假想有旅遊糾紛的 1,511 位受訪者中前四種原因為「具有公信力」、「公平性」、「有法律條文保障」與「方便」。值得注意的是，在旅行前實際有旅遊糾紛的人在考量原因上較偏向效率或便利性；而未實際有旅遊糾紛在考量原因上則偏向具有公共性的法律價值，例如公平、公信力，甚至將法律之明文保障是為選擇理由之一。這開啟了另外一個思考法律化的可能性，在作為框架的法律化概念下或許必須區分兩種法律主體在面對實際糾紛與設想糾紛之行動選擇原因之差異，而對於這種選擇原因差異之呈現與分析仍有賴進一步的研究。

第三節、受訪者「旅遊出發後」之狀況

探討

一、擔心的糾紛情況

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗之受訪者（1,554 位）中，在旅遊出發後最容易擔心因為下列情況而發生糾紛的前六項為「景點或時間與行程單不符」、「交通事故」、「被迫參加額外行程」、「證件遺失」、「在旅遊途中遭遇搶劫」與「物品失竊」，另外「不知道」者也有很高的比例。

表 4-12 台灣地區 18 歲以上受訪者擔心的糾紛情況_出發後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	2,715	174.71
出團人數比約定的多	42	2.70
景點或時間與行程單不符	168	10.81
與預定旅館或房間等級不符	125	8.04
與預定餐廳或餐點等級不符	110	7.08
小費問題(旅費包含，但仍索取小費等)	52	3.35
被迫參加額外行程	166	10.68
和當地導遊、司機溝通上的問題	98	6.31
導遊的專業不足	105	6.76
導遊服務態度不好	115	7.40
旅行社未安排好回程機票	82	5.28
交通事故	168	10.81
與國外海關人員發生糾紛	58	3.73
玩遊樂設施受傷，與遊樂園有糾紛	70	4.50
醫療問題	87	5.60
保險理賠問題	60	3.86
購物時和商家的糾紛	72	4.63
證件遺失	159	10.23
物品失竊	136	8.75
在旅遊途中遭遇搶劫	145	9.33

信用卡遭盜刷	105	6.76
住宿糾紛	117	7.53
租車產生的糾紛	44	2.83
行李託運延遲	107	6.89
扣護照，原因	32	2.06
其他	0	0.00
不知道	287	18.47
拒答	5	0.32

二、發生過的糾紛情況

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（123 位）中，在旅遊出發後最常發生糾紛的前四項為「景點或時間與行程單不符」、「與預定旅館或房間等級不符」、「與預定餐廳或餐點等級不符」及「被迫參加額外行程」。

表 4-13 台灣地區 18 歲以上受訪者擔心的糾紛情況_出發後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	185	150.41
景點或時間與行程單不符	27	21.95
與預定旅館或房間等級不符	21	17.07
與預定餐廳或餐點等級不符	16	13.01
被迫參加額外行程	15	12.20
購物時和商家的糾紛	13	10.57
導遊服務態度不好	12	9.76
小費問題(旅費包含，但仍索取小費等)	9	7.32
和當地導遊、司機溝通上的問題	9	7.32
住宿糾紛	9	7.32
物品失竊	8	6.50
行李託運延遲	8	6.50
導遊的專業不足	6	4.88
租車產生的糾紛	5	4.07
旅行社未安排好回程機票	4	3.25
交通事故	4	3.25
出團人數比約定的多	3	2.44
醫療問題	2	1.63
保險理賠問題	2	1.63
信用卡遭盜刷	2	1.63
與國外海關人員發生糾紛	1	0.81
在旅遊途中遭遇搶劫	1	0.81
扣護照，原因	1	0.81
玩遊樂設施受傷，與遊樂園有糾紛	0	0.00
證件遺失	0	0.00
其他	2	1.63

不知道

5

4.07

三、糾紛處理方式

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（123 位）中，在旅遊出發後發生糾紛時之處理方式，前三項為「自行與旅行社或導遊協調」、「自行與店家協調」及「事情過了就算了」。

表 4-14 台灣地區 18 歲以上受訪者糾紛處理方式_出發後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	144	117.07
自行與旅行社或導遊協調	59	47.97
自行與店家協調	29	23.58
事情過了就算了【默默忍受】	23	18.70
中華民國旅行業品質保障協會協調【品保協會】	5	4.07
當地警察機關	4	3.25
尋找其他專業人士【如保險業】	4	3.25
中華民國消費者文教基金會協調【消基會】	4	3.25
當地有力人士	3	2.44
觀光局協調	3	2.44
當地親朋好友	2	1.63
當地駐外代表	2	1.63
請律師解決	1	0.81
民意代表	1	0.81
政府的消費者保護委員會【消保會】	1	0.81
上網或投書報章雜誌	0	0.00
鄉【鎮、市、區】調解委員會	0	0.00
法院解決	0	0.00
其他	2	1.63
不知道	1	0.81

四、選擇糾紛處理方式的原因

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（123 位）中，若受訪者發生糾紛時，會希望採取此糾紛處理方式的前四項原因為「處理速度快」、「方便」、「即時性」及「業者有誠意處理」，另外「不知道」者也有很高的比例。

表 4-15 台灣地區 18 歲以上受訪者選擇糾紛處理方式的原因_出發後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	160.00	130.08
處理速度快	27	21.95
方便	22	17.89
即時性	19	15.45
業者有誠意處理	18	14.63
沒有其他選擇	15	12.20
有熟識的人可以幫得上忙	8	6.50
信任	7	5.69
處理透明化	6	4.88
具有公信力	6	4.88
對業者可產生比較大的壓力	5	4.07
有法律條文保障	5	4.07
親友建議	5	4.07
公平性	2	1.63
免費	0	0.00
其他	0	0.00
不知道	14	11.38
拒答	1	0.81

五、處理糾紛的整體期望是否符合自己的期望

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（123 位）中，認為對於旅遊出發後的糾紛處理的整體期望為偏向「合理」的受訪者比例為 57.00%；認為對於旅遊出發後的糾紛處理的整體期望偏向「不合理」的受訪者比例為 26.00%。

表 4-16 台灣地區 18 歲以上受訪者處理糾紛的整體期望是否符合自己的期望_出發後
單位：人；%

項目別	人數	百分比(%)
總計	100	100.00
非常符合	5	5.00
符合	52	52.00
普通	10	10.00
不符合	15	15.00
非常不符合	11	11.00
不知道	7	7.00

註：遺漏值有 23 筆。

六、符合/不符合自己期望的原因

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（123 位）中，認為對於旅遊出發後的糾紛處理的整體期望符合/不符合自己期望的原因前二項為「回應態度」及「處理速度」。

表 4-17 台灣地區 18 歲以上受訪者符合/不符合自己期望的原因_出發後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	149	121.14
回應態度	62	50.41
處理速度	39	31.71
賠償金額	23	18.70
賠償措施	20	16.26
其他	0	0.00
不知道	5	4.07

七、若假想發生糾紛，可能採取之糾紛處理方式

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且沒有發生過糾紛之受訪者（1,549 位）中，若受訪者假想發生糾紛時，會希望採取的糾紛處理方式的前四種方式為「自行與旅行社或導遊協調」、「中華民國消費者文教基金會協調【消基會】」、「政府的消費者保護委員會【消保會】」，另外「不知道」者也有很高的比例。

表 4-18 台灣地區 18 歲以上受訪者可能採取之糾紛處理方式_出發後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	2,167	139.90
自行與旅行社或導遊協調	352	22.72
中華民國消費者文教基金會協調【消基會】	220	14.20
政府的消費者保護委員會【消保會】	214	13.82
當地警察機關	185	11.94
自行與店家協調	181	11.68
中華民國旅行業品質保障協會協調【品保協會】	134	8.65
當地駐外代表	130	8.39
觀光局協調	122	7.88
尋找其他專業人士【如保險業】	88	5.68
上網或投書報章雜誌	75	4.84
當地親朋好友	75	4.84
鄉【鎮、市、區】調解委員會	61	3.94
請律師解決	54	3.49
法院解決	45	2.91
民意代表	37	2.39
當地有力人士【黑道】	24	1.55
事情過了就算了【默默忍受】	21	1.36
其他	4	0.26
不知道	144	9.30
拒答	1	0.06

八、若假想發生糾紛，採取此糾紛處理方式的原因

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且沒有發生過糾紛之受訪者（1,549 位）中，若受訪者假想發生糾紛時，會希望採取此糾紛處理方式的前四項原因為「具有公信力」、「方便」、「處理速度快」及「信任」。

表 4-19 台灣地區 18 歲以上受訪者採取此糾紛處理方式的原因_出發後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	2,122	136.99
具有公信力	272	17.56
方便	233	15.04
處理速度快	222	14.33
信任	195	12.59
即時性	178	11.49
公平性	170	10.97
有法律條文保障	163	10.52
對業者可產生比較大的壓力	148	9.55
處理透明化	144	9.30
業者有誠意處理	98	6.33
有熟識的人可以幫得上忙	87	5.62
免費	69	4.45
沒有其他選擇	47	3.03
親友建議	33	2.13
其他	1	0.06
不知道	60	3.87
拒答	2	0.13

九、對於「旅遊出發後」法律化意義之探討

首先，在「擔心糾紛的狀況」的研究結果顯示，「景點或時間與行程單不符」與「交通事故」並列受訪者最擔心的糾紛類型，「景點或時間與行程單不符」屬於契約履行的爭議，而「交通事故」可能涉及契約之責任（例如公司之遊覽車交通事故等）或是不涉及契約的侵權責任等等。值得注意的是，此種與「旅遊契約之履行內容」無直接相關的糾紛類型在本次受訪者的選擇中占了多數，例如「證件遺失」、「遭遇搶劫」或「物品失竊」等等。這些糾紛類型相當程度上在法律化的程度尚未隨著旅遊型態的普及而有法的擴張或分化出現，當糾紛出現之後可能必須依賴主管機關的行政解釋解決具體爭議³，或者是否會在《民法》旅遊一章中有特殊責任等規定也值得觀察。此外，相較於旅遊前擔心旅行社倒閉的可能性，在履行中受訪者選擇的多數為擔心旅遊內容與原訂行程不符，甚或被迫參加額外行程。與前述的契約履行之信賴能力之問題不同，變更行程的糾紛通常預設實力之差異，例如導遊或領隊變更行程或是強迫參加額外行程（即便無須額外付費等等），在旅遊中受訪者之回答顯示出更關注於「忠實履約的可能性」。

在「糾紛狀況發生狀況」上，相較於旅遊出發前僅有 48 位受訪者有實際糾紛之經驗，在本次 1,554 受訪者中共有 123 位有實際發生糾紛之經驗，在前五項的糾紛類型中，有四項與「忠實履約的可能性」相關（景點或時間與行程單不符、與預定旅館或房間等級不符、與預定餐廳或餐點等級不符、被迫參加額外行程）。

在「糾紛模式」之處理上，有旅遊經驗且有旅遊糾紛的受訪者中（123 位），在糾紛模式處理上前三項為「自行與旅行社或導遊協調」、「自行與店家協調」與「事情過了就算了」。就前兩項而言，顯示出受訪者作為法律主體處理法律糾紛的積極態度以及主動參與糾紛處理的可能；事情過了就算了就表示出受訪者消極

³ 近日有個重要的例子，例如 2010 前冰島火山爆發，火山灰影響歐洲各國的航線，當台灣旅行團滯留當地而無法如期返台後，其超出旅費外的住宿、飲食甚至是醫療費之負擔義務該如何規範，法律並未明訂，而是透過行政機關消保會的行政解釋處理。

不處理的傾向，其背後成因未能得知。與旅遊前發生糾紛之受訪者相較下，可以發現旅遊中發生糾紛時，較少會選擇以「他種機構作為處理方式」，例如實際有糾紛經驗的 123 位受訪者中僅 17 人次選擇具有制度性的糾紛處理方式（品保協會、當地警察機關、消基會以及觀光局）。然而，進一步參照若假想發生糾紛後的糾紛處理方式之選擇的施測結果，卻發現設想旅遊中發生糾紛的 1,549 位受訪者中，前四項的選擇依序是「自行與旅行社或導遊協調」、「消基會」、「消保會」與「當地警察機關」，後三項為非嚴格制度化的制度糾紛處理方式。本文認為，此種調查結果之差異（有實際糾紛與無實際糾紛經驗）在未來是個更值得探討的課題。初步來看，從採取糾紛的原因選擇判斷，實際發生糾紛受訪者在選擇糾紛處理模式的傾向以處理速度、效率、即時性與業者的處理誠意作為選擇因素；而在沒有發生糾紛經驗的受訪者中，選擇相對次數 10 次以上的原因依序是具有公信力、方便、處理速度快、信任、即時性、公平性與有法律條文保障。可以發現，在沒有發生糾紛經驗的受訪者中，較易傾向納入具有公共性的法律價值，例如公平、公信力，甚至將法律之明文保障是為選擇理由之一。

第四節、受訪者「旅遊回來後」之狀況

探討

一、擔心的糾紛情況

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗之受訪者 (1,554 位) 中，在旅遊回來後最容易擔心因為下列情況而發生糾紛的前四項為「發現行李遺失」、「回家途中發生交通事故」及「旅遊期間生病、受傷的賠償問題」，另外「不知道」者也有很高的比例。

表 4-20 台灣地區 18 歲以上受訪者擔心的糾紛情況_回來後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	2,465	158.62
發現行李遺失	581	37.39
回家途中發生交通事故	350	22.52
旅遊期間生病、受傷的賠償問題	333	21.43
在旅遊時購買之商品有瑕疵，退換貨問題	299	19.24
行程更改的退費問題	257	16.54
機場接送上的糾紛	132	8.49
還車糾紛	105	6.76
其他	12	0.77
不知道	394	25.35
拒答	2	0.13

二、發生過的糾紛情況

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（43 位）中，在旅遊回來後最常發生糾紛的前四項為「發現行李遺失」、「行程更改的退費問題」及「在旅遊時購買之商品有瑕疵，退換貨問題」。

表 4-21 台灣地區 18 歲以上受訪者擔心的糾紛情況_回來後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	49	113.95
發現行李遺失	13	30.23
行程更改的退費問題	7	16.28
在旅遊時購買之商品有瑕疵，退換貨問題	6	13.95
機場接送上的糾紛	5	11.63
還車糾紛	4	9.30
旅遊期間生病、受傷的賠償問題	3	6.98
回家途中發生交通事故	2	4.65
其他	5	11.63
不知道	4	9.30

三、糾紛處理方式

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（43 位）中，在旅遊回來後發生糾紛時之處理方式，前三項為「自行與對方協調」、「事情過了就算了」及「找家人或朋友代為處理」。

表 4-22 台灣地區 18 歲以上受訪者糾紛處理方式_回來後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	49	114
自行與對方協調	21	48.84
事情過了就算了【默默忍受】	8	18.60
找家人或朋友代為處理	5	11.63
中華民國消費者文教基金會協調【消基會】	4	9.30
尋找其他專業人士【如保險業】	3	6.98
政府的消費者保護委員會【消保會】	2	4.65
上網或投書報章雜誌	1	2.33
民意代表	1	2.33
中華民國旅行業品質保障協會協調【品保協會】	1	2.33
找村里長協調	0	0.00
找有力人士【黑道】	0	0.00
請律師解決	0	0.00
觀光局協調	0	0.00
鄉【鎮、市、區】調解委員會	0	0.00
法院解決	0	0.00
其他	0	0.00
不知道	3	6.98

四、選擇糾紛處理方式的原因

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（43 位）中，若受訪者發生糾紛時，會希望採取此糾紛處理方式的前四項原因為「處理速度快」、「方便」及「業者有誠意處理」，另外「不知道」者也有很高的比例。

表 4-23 台灣地區 18 歲以上受訪者選擇糾紛處理方式的原因_回來後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	56	130.23
處理速度快	10	23.26
方便	9	20.93
業者有誠意處理	7	16.28
信任	6	13.95
對業者可產生比較大的壓力	4	9.30
有熟識的人可以幫得上忙	4	9.30
可隨時知道處理情形	3	6.98
具有公信力	3	6.98
有法律條文保障	3	6.98
免費	1	2.33
公平性	1	2.33
親友建議	1	2.33
處理透明化	0	0.00
其他	0	0.00
不知道	4	9.30

五、處理糾紛的整體期望是否符合自己的期望

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（43 位）中，認為對於旅遊回來後的糾紛處理的整體期望為偏向「合理」的受訪者比例為 74.29%；認為對於旅遊回來後的糾紛處理的整體期望偏向「不合理」的受訪者比例為 14.29%。

表 4-24 台灣地區 18 歲以上受訪者處理糾紛的整體期望是否符合自己的期望_回來後

單位：人；%

項目別	人數	百分比(%)
總計	35	100.00
非常符合	5	14.29
符合	21	60.00
普通	3	8.57
不符合	2	5.71
非常不符合	3	8.57
不知道	1	2.86

註：遺漏值有 8 筆。

六、符合/不符合自己期望的原因

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且有遇到糾紛之受訪者（43 位）中，認為對於旅遊回來後的糾紛處理的整體期望符合/不符合自己期望的原因前二項為「回應態度」及「處理速度」。

表 4-25 台灣地區 18 歲以上受訪者符合/不符合自己期望的原因_回來後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	56	130.23
回應態度	25	58.14
處理速度	12	27.91
賠償措施	9	20.93
賠償金額	7	16.28
其他	0	0.00
不知道	3	6.98

七、若假想發生糾紛，可能採取之糾紛處理方式

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且沒有發生過糾紛之受訪者（1,511 位）中，若受訪者假想發生糾紛時，會希望採取的糾紛處理方式的前三種方式為「自行與旅行社協調」、「政府的消費者保護委員會【消保會】」及「消基會協調」，另外「不知道」者也有很高的比例。

表 4-26 台灣地區 18 歲以上受訪者可能採取之糾紛處理方式_回來後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	2,369	156.78
自行與旅行社協調	342	22.63
政府的消費者保護委員會【消保會】	330	21.84
消基會協調	320	21.18
自行與店家協調	198	13.10
品保協會協調	189	12.51
觀光局協調	140	9.27
尋找其他專業人士	133	8.80
找家人或朋友代為處理	108	7.15
上網或投書報章雜誌指責對方	92	6.09
請律師解決	74	4.90
鄉【鎮、市、區】調解委員會	70	4.63
民意代表	62	4.10
法院解決	60	3.97
找有力人士【黑道】	40	2.65
事情過了就算了【默默忍受】	37	2.45
其他	23	1.52
不知道	145	9.60
拒答	6	0.40

八、若假想發生糾紛，採取此糾紛處理方式的原因

本次調查之台灣地區 18 歲以上有國內或國外旅遊經驗且沒有發生過糾紛之受訪者（1,511 位）中，若受訪者假想發生糾紛時，會希望採取此糾紛處理方式的前四項原因為「處理透明化」、「方便」、「有法律條文保障」及「信任」。

表 4-27 台灣地區 18 歲以上受訪者採取此糾紛處理方式的原因_回來後

單位：人次；相對次數

項目別	答題人次	相對次數
總計	2,415	159.83
處理透明化	422	27.93
方便	419	27.73
有法律條文保障	279	18.46
信任	265	17.54
處理速度快	231	15.29
具有公信力	202	13.37
免費	180	11.91
可隨時知道處理情形	167	11.05
公平性	66	4.37
對業者可產生比較大的壓力	52	3.44
有熟識的人可以幫得上忙	30	1.99
業者有誠意處理	25	1.65
親友建議	11	0.73
沒有其他選擇	1	0.07
其他	0	0.00
不知道	63	4.17
拒答	2	0.13

九、對於「旅遊出發後」法律化意義之探討

首先，在「擔心糾紛的狀況」的研究結果顯示，「發現行李遺失」、「回家途中發生交通事故」、「旅遊期間生病受傷的賠償問題」、「商品瑕疵與換貨」與「行程更改之退費問題」在答題人次上相對而言屬於多數。值得注意的是，「行李遺失」在答題人次上遠高於其他糾紛類型。從本題調查也可以發現，因行程變更而產生的費用落差問題不會特別突出，從受訪者所擔心的糾紛狀況中可以發現，受訪者較多擔心旅遊後人身安全（交通事故、生病或受傷）以及產品瑕疵等問題。

在「糾紛狀況發生狀況」上，在本次 1,554 受訪者中共有 43 位在旅遊後有實際發生糾紛之經驗，在旅遊「前」、「中」、「後」的答題人次最少。而此 43 位受訪者，實際發生糾紛的情況依序為「發現行李遺失」、「行程更改的退費問題」、「商品瑕疵的退換貨問題」與「機場接送上的糾紛」。

在「糾紛模式」之處理上，有旅遊經驗且有旅遊糾紛的受訪者中（43 位），在糾紛模式處理上前三項為「自行與對方協調」、「默默忍受」與「找家人或朋友代為處理」。與旅遊前和旅遊中相比之下，「找家人或朋友代為處理」是旅遊後的糾紛處理選項之一；而在選擇原因上，前四項依序為「處理速度快」、「方便」、「業者有誠意處理」與「信任」。

若進一步參照，假想發生糾紛後的糾紛處理方式之選擇的施測結果，卻發現設想旅遊中發生糾紛的 1,511 位受訪者中，前四項的選擇依序是「自行與旅行社協調」、「消保會」、「消基會」與「自行與店家協調」；而在選擇原因上，前四項依序為「處理透明化」、「方便」、「有法律條文保障」、「信任」。與旅遊中不相同的是，關於速度或效率已非第一考量，越來越多的法律價值被納入考量之中，例如透明化、信任、法律條文保障等等。而仍須注意的是，有實際糾紛經驗的受訪者其選擇糾紛的原因仍偏向效率與處理速度。

第五節、問卷施測與法律化程度的判斷

以下本文將分點說明歸納本次調查結果的幾點發現，以及在未來可進一步發展的實證調查與方向。

一、「旅遊」作為現代社會普遍的生活經驗及其重要性

本次問卷施測的受訪者以具有旅遊經驗為受測者之適格要件，雖無法得知「旅遊」在臺灣的普及程度，但從受訪者相當高比例同時具有國內與國外旅遊經驗的比例可以得知「旅遊」已成為台灣當代社會的一種普遍的生活體驗。這種生活經驗的普及需要法律制度作為其交往行動的合理化溝通模式。在目前，我國於《民法》設有〈旅遊〉專章，規範旅遊契約當事人之權利義務關係。本次的實證調查顯示絕大多數人具有旅遊的經驗，這使得《民法》的〈旅遊〉專章之設立具有相對應的社會實相具有規範對象的涵攝可能。雖然調查中實際發生旅遊糾紛的受訪者比例偏低（旅遊前：0.030%、旅遊中：0.079%、旅遊後：0.027），然而透過詢問受訪者之認知仍可對於旅遊糾紛處理的法律化提出一些有意義的成果（參酌下述）。

其次，多數人選擇以主動安排旅遊行程之方式規劃自己的旅遊計畫，此種主動參與旅遊規劃與法律化程度有何關聯？此種關聯性無法在本次研究中獲得處理，但從本研究區分的法律化概念來看，主動安排旅遊行程涉及行動主體的能動性，因此若有糾紛發生時可能會影響行動主體的糾紛處理模式之選擇及原因，因此在未來若能更進一步針對行動主體所使用的法律語言、溝通模式以及細部探討糾紛模式的選擇原因將有助於我們更清楚作為框架的法律化在旅遊這個生活領域中的程度以及意義。

二、法的擴張與分化—糾紛類型的綜合判斷

法律化第二個層面即是法的擴張與分化，而實證規範的擴張與分化的前提是社會已出現了需要被法律化的需求。在本次研究中，設定幾個探討性的指標，例如社會需求、衝突數量、經濟實力之落差、權利意識之增長。就社會需求而言，從曾發生過旅遊糾紛的調查中可發現，受訪者普遍擔心契約履行的前提要件（交通工具之延誤）、契約內容的履行確實性（景點與預定行程的符合）以及個人財務（行李遺失）等等。諸多糾紛類型有些已被納入法律規範的管制內容中，有些卻仍處於行政機關解釋作為糾紛處理的主要依據，這不同的管制手段亦對於司法機關或行政機關解釋法規範的權限擴張有所關聯。

再者，從受訪者假想糾紛處理模式之解決也可以看出司法機關與行政機關在旅遊這一塊的法律化擴張權力之消長。不論是，旅遊前中後哪個階段，無實際發生糾紛的受訪者在回答糾紛處理機制時，「法院解決」的比例持續偏低（旅遊前：相對次數 4.37、旅遊中：2.91、旅遊後：3.97）。這顯示出，在旅遊生活領域中制度性的糾紛解決之社會可運用程度仍然偏低。然而，這是否即可得出在旅遊生活領域中，行政機關的法律化權力即普遍擴大？從本次調查中上無法得出此確切結果，但是與法院相較之下，行政機關較可能受社會接受處理旅遊糾紛。

在運用法律解決衝突的法律化上，本次研究發現，在制度選擇上正式制度的選擇傾向偏低，例如法院與消保會的答題人次不高；而民間組織的消基會不論在旅遊前中後，接受程度皆高於消保會（唯有在旅遊後消保會高於消基會 10 答題人次），但仍然屬於制度性一環其比例仍然不高。而非正式制度的傾向則高於制度性選擇，特別是自行選擇與旅行社、導遊或商家協商等等。此種現象，若要更深入分析必須探討行動主體所運用的溝通語言以及溝通模式等等，這便涉及作為框架的法律化之實證研究，這有待進一步的發展與探討。

在機制優先順序之考量因素的指標有，處理時間、處理成果、投入成本、損害類型與程度、賠償數額與成功率等因素。在本次調查中，值得注意的實際具有糾紛經驗與位具有糾紛經驗在考量因素的判斷上呈現出效率與非效率間的對比。例如，不論旅遊前中後實際具有糾紛經驗的受訪者在糾紛模式選擇的原因上偏向對於糾紛處理有快速與方便等考量；而不具有實際糾紛的受訪者則較易傾向納入法律價值的考量，例如公信力、公平與法律條文之保障。本研究認為此種差異之考量適合進一步探討，因為這涉及行動主體的實際行動考量判斷，也涉及行動主體的公共價值的開放性程度。

三、作為框架之法律化—進一步發展的可能性

在上述法的擴張與分化的討論中，本研究發現對於行動主體的研究是不可或缺的一部分。在本次調查中，值得注意的實際具有糾紛經驗與位具有糾紛經驗在考量因素的判斷上呈現出效率與非效率間的對比。例如，不論旅遊前中後實際具有糾紛經驗的受訪者在糾紛模式選擇的原因上偏向對於糾紛處理有快速與方便等考量；而不具有實際糾紛的受訪者則較易傾向納入法律價值的考量，例如公信力、公平與法律條文之保障。本研究認為此種差異之考量在未來可進一步探討，因為這涉及行動主體的實際行動考量判斷，也涉及行動主體的公共價值的開放性程度。

雖然本次調查並未特別針對，以法律框架為基礎的法律主體的研究。但從本次研究區分實際糾紛與假想糾紛兩種題組的調查結果來看，本研究發現法律主體會隨著自身實際立場而對於糾紛機制選擇原因有所差異，所謂的實際立場涉及到是否為糾紛的當事人，若為當事人則可能窄化了糾紛選擇模式的考量範圍，或者說是降低選擇的複雜性。但由於，作為框架的法律化多以透過權利語彙之使用、權利意識與義務觀念等作為操作性指標。效率雖然是個重要考量，但是有辦法在型為效益主義的考量下更開放(或納入)非效益主義式的因素，例如權利、義務、

公平、正義、透明性等等，是未來在探討作為框架法律化的重要問題。

第五章、結論

第一節、法律化概念之釐清

在法律化概念的區分上，本研究依循著奧斯陸大學的法律化的概念性研究中區分五種法律化概念：構成性法律化、法的擴張與分化、衝突解決的法律化、司法權力的擴張與分化以及法律框架的法律化五種層次。這五種層次的法律化概念雖然在概念上可區分，然而在實際操作上仍必須建立操作行指標藉以判斷法律化程度之高低。

本研究探討此三個層次—法的擴張與分化、運用法律而解決衝突的法律化與作為法律框架的法律化—的操作性指標。在法的擴張與分化上：針對**擴張原因**，可以採用之操作性指標為，社會需求、衝突數量、經濟實力之落差、權利意識之增長。在**管制方向**上，則可區分為預防糾紛或是糾紛處理作為操作性指標，並且探詢在糾紛處理上，管制手段之選擇原因。在**規範明確性**上，涉及到規範用語之主觀認知、規範用語之可接受程度以及權利之明文保障與否。在**規範設立跟預期之落差**上，可以是否有效保障當事人權益作為操作性指標。在運用法律解決衝突的法律化上，有幾類探詢範圍之操作性指標：針對**糾紛處理之種類**，指標有幾個選擇，正式制度（例如訴訟與調解）與非正式制度（私人協商或尋求有力人士等）。而在**機制優先順序之考量因素**的指標有，處理時間、處理成果、投入成本、損害類型與程度、賠償數額與成功率等因素。在**效率探討**上，有處理時間、投入成本與處理成果等操作指標可資運用。在作為法律框架的法律化上，涉及到溝通主體的心理認知與語彙概念使用的意義考察，因此針對**溝通媒介**，透過權利語彙之使用、權利意識與義務觀念等作為操作性指標。針對行為後之法律效果，可以從糾紛解決方式獲得判斷基準。而由於法律化也意味著司法化，因此以司法途徑解決糾紛之意願也是可運用之操作性指標之一。

第二節、實證調查結果

本研究在實證調查中以旅遊做為調查領域，區分旅遊前、中、後的糾紛類型、處理方式以及選擇糾紛處理模式之原因。本實證研究結果認為，旅遊已成為現代社會一種重要的生活經驗，這種重要的生活經驗具有法律規範的實益。是以，本次調查透過「電話訪問調查」方式，主要探討居住在台灣地區且年滿 18 歲以上之民眾在旅遊經驗中對於法律一些想法及遇到糾紛之不同情形。由本次調查數據中可得知，國人有高達 69.95%的比例曾經有在國內及國外旅遊過，其出外旅遊中，主要行程安排為「自由行、半自助旅行、自助旅行」，旅遊主要同行者為「家人」及「朋友」。

本次調查主要考量為旅遊前、出發後以及旅遊回來後，三個時間點較易發生之糾紛，以下就三個時間點分別說明：

一、旅遊前情況探討說明

在 1,554 位有國內外旅遊經驗受訪者中，在旅遊出發前最容易擔心「行前會公布的旅遊內容跟原先約定不一樣」、「交通工具延誤，耽誤行程」、「旅行社倒閉」及「與旅行社接洽時，跟 DM 或廣告有落差」。在旅遊經驗中實際發生過之糾紛為「交通工具延誤，耽誤行程」、「與旅行社接洽時，跟 DM 或廣告有落差」、「服務人員態度問題」及「旅遊團費的爭議」，而處理糾紛之方式為「自行與對方協調」、「事情過了就算了」及「中華民國消費者文教基金會協調」，會採取此糾紛處理方式的原因為「方便」、「處理速度快」、「公平性」及「業者有誠意處理」。另外，對於處理完糾紛的整體期望大多偏向「有符合自己的期望」，民眾選擇符合的原因較易受「回應態度」及「處理速度」所影響。

二、旅遊後情況探討說明

在 1,554 位有國內外旅遊經驗受訪者中，在旅遊後最容易擔心「行前會公布的旅遊內容跟原先約定不一樣」、「交通工具延誤，耽誤行程」、「旅行社倒閉」及「與旅行社接洽時，跟 DM 或廣告有落差」。在旅遊經驗中實際發生過之糾紛為「景點或時間與行程單不符」、「與預定旅館或房間等級不符」、「與預定餐廳或餐點等級不符」及「被迫參加額外行程」，而處理糾紛之方式為「自行與旅行社或導遊協調」、「自行與店家協調」及「事情過了就算了」，會採取此糾紛處理方式的原因為「處理速度快」、「方便」、「即時性」及「業者有誠意處理」。另外，對於處理完糾紛的整體期望大多偏向「有符合自己的期望」，民眾選擇符合的原因較易受「回應態度」及「處理速度」所影響。

三、旅遊回來後情況探討說明

在 1,554 位有國內外旅遊經驗受訪者中，在旅遊回來後最容易擔心「發現行李遺失」、「回家途中發生交通事故」及「旅遊期間生病、受傷的賠償問題」。在旅遊回來後實際發生過之糾紛為「發現行李遺失」、「行程更改的退費問題」及「在旅遊時購買之商品有瑕疵，退換貨問題」，而處理糾紛之方式為「自行與對方協調」、「事情過了就算了」及「找家人或朋友代為處理」，會採取此糾紛處理方式的原因為「處理速度快」、「方便」及「業者有誠意處理」。另外，對於處理完糾紛的整體期望大多偏向「有符合自己的期望」，民眾選擇符合的原因較易受「回應態度」及「處理速度」所影響。