

旅遊涉及法律層面之問卷

您好：

我是世新大學民調中心的訪問員，我們接受世新大學的委託，進行一般民眾在旅遊經驗中對於法律一些想法的研究。這個訪問的重要是希望了解一般民眾在「旅遊出發前」、「旅遊中」與「旅遊回來後」的一些想法，在此耽誤您一些時間，請教您幾個簡單的問題。謝謝！

1. 請問您年滿 18 歲了嗎？或是能請年滿 18 歲者接受我的訪問？
1.是 2.否 (若勾「否」，結束訪問)
2. 您目前居住的縣市為何？
1.基隆市 2.台北市 3.台北縣 4.桃園縣
5.新竹市 6.新竹縣 7.苗栗縣 8.台中市
9.台中縣 10.彰化縣 11.南投縣 12.雲林縣
13.嘉義市 14.嘉義縣 15.台南市 16.台南縣
17.高雄市 18.高雄縣 19.屏東縣 20.宜蘭縣
21.花蓮縣 22.台東縣 23.澎湖縣
3. 請問您是否曾經有在國內或國外旅遊過？
1.國內旅遊 2.國外旅遊
3.兩者皆有 4.兩者皆無(若勾「兩者皆無」，結束訪問)
4. 請問您最主要是如何安排您的旅遊行程？
1.參加親友、公司、社團、社區的集體旅遊 2.向旅行社報名參加觀光團(跟團)
3.自由行、半自助旅行、自助旅行 4.參加進香團的旅遊
5.其他_____
5. 請問您大部份都跟誰一起旅遊？
1.單獨一人 2.情侶 3.家人 4.親戚
5.同學 4.同事 7.朋友 8.其他_____

題組「旅遊出發前」

6. 請問您在「旅遊出發前」，您比較擔心因為何種情況發生糾紛？(複選)
1.代辦護照 2.與旅行社接洽時，跟 DM 或廣告有落差
3.服務人員態度問題 4.解約的賠償問題
5.簽約前，沒有提供審閱期間 6.旅行社臨時取消出團
7.旅行社倒閉 8.航空公司倒閉，耽誤行程
9.交通工具延誤，耽誤行程 10.網路、電視購物或在旅展購買後不能反悔(猶豫期間)
11.預付訂金，訂金退還問題 12.行前會公布的旅遊內容跟原先約定不一樣
13.旅遊團費的爭議(例如，兵險、機場稅、小費是否包含在內) 14.與旅社訂房的解約問題
15.買了旅遊卷無法退還或者已經逾期了 16.機票/車票等爭議(如購買後改日期)
17.其他_____
7. 請問您在「旅遊出發前」是否遇到過糾紛？
1.有→請問是何種糾紛？(複選)
1.代辦護照 2.與旅行社接洽時，跟 DM 或廣告有落差
3.服務人員態度問題 4.解約的賠償問題
5.簽約前，沒有提供審閱期間 6.旅行社臨時取消出團
7.旅行社倒閉 8.航空公司倒閉，耽誤行程
9.交通工具延誤，耽誤行程 10.網路、電視購物或在旅展購買後不能反悔(猶豫期間)
11.預付訂金，訂金退還問題 12.行前會公布的旅遊內容跟原先約定不一

樣

13.旅遊團費的爭議(例如,兵險、機場稅、小費是否包含在內)

14.與旅社訂房的解約問題

15.買了旅遊卷無法退還或者已經逾期了

16.機票/車票等爭議(如購買後改日期)

17.其他_____

2.沒有→(請跳答第 12 題)

8. 請問您當時遇到糾紛的時候,您是怎麼處理這一類?(複選)

1.事情過了就算了(默默忍受)

2.自行與對方協調

3.上網或投書報章雜誌

(續問第 9 題,接著跳答 14 題)

4.找家人或朋友代為處理

5.找村里長協調

6.民意代表

7.找有力人士

8.請律師解決

9.尋找其他專業人士(如保險業)

10.觀光局協調

11.中華民國旅行業品質保障協會協調(品保協會)

12.中華民國消費者文教基金會協調(消基會)

13.政府的消費者保護委員會(消保會)

14.鄉(鎮、市、區)調解委員會

15.法院解決

16.其他_____

9. 請問您為何會選擇此處理方式解決糾紛?(複選)

1.免費

2.信任

3.方便

4.可隨時知道處理情形

5.處理透明化

6.具有公信力

7.處理速度快

8.對業者可產生比較大的壓力

9.有法律保障

10.公平性

11.親友建議

12.有熟識的人可以幫得上忙

13.業者有誠意處理

14.其他_____

10. 就您處理糾紛的經驗,到目前為止總體來說您覺得其處理情況是否有符合您的期望?

1.非常符合

2.符合

3.普通

4.不符合

5.非常不符合

11. 請問您為什麼覺得處理情況符合/不符合您的期望?(複選)(答完此題,請跳答第 14 題)

1.賠償金額

2.回應態度

3.處理速度

4.補償措施

5.其他_____

12. 請問若您假想在「旅遊出發前」發生糾紛的話,會希望透過何種方式解決糾紛?(複選)

1.事情過了就算了(默默忍受)

2.自行與對方協調

3.上網或投書報章雜誌

4.找家人或朋友代為處理

5.找村里長協調

6.民意代表

7.找有力人士

8.請律師解決

9.尋找其他專業人士(如保險業)

10.觀光局協調

11.中華民國旅行業品質保障協會協調(品保協會)

12.中華民國消費者文教基金會協調(消基會)

13.政府的消費者保護委員會(消保會)

14.鄉(鎮、市、區)調解委員會

15.法院解決

16.其他_____

13. 請問您為何會選擇此處理方式解決糾紛?(複選)

1.免費

2.信任

3.方便

- 4.可隨時知道處理情形 5.處理透明化 6.具有公信力
- 7.處理速度快 8.對業者可產生比較大的壓力 9.有法律條文保障
- 10.公平性 11.親友建議 12.有熟識的人可以幫得上忙
- 13.業者有誠意處理 14.其他_____

題組「旅遊出發後」

14. 請問您在「旅遊出發後」，您比較擔心因為何種情況發生旅遊糾紛？(複選)

- 1.出團人數比約定的多 2.景點或時間與行程單不符
- 3.與預定旅館或房間等級不符 4.與預定餐廳或餐點等級不符
- 5.小費問題(旅費包含，但仍索取小費等) 6.被迫參加額外行程
- 7.和當地導遊、司機溝通上的問題 8.導遊的專業不足
- 9.導遊服務態度不好 10.旅行社未安排好回程機票
- 11.交通事故 12.與國外海關人員發生糾紛
- 13.玩遊樂設施受傷，與遊樂園有糾紛 14.醫療問題
- 15.保險理賠問題 16.購物時和商家的糾紛
- 17.證件遺失 18.物品失竊
- 19.在旅遊途中遭遇搶劫 20.信用卡遭盜刷
- 21.住宿糾紛 22.租車產生的糾紛
- 23.行李託運延遲 24.扣護照，原因_____
- 25.其他_____

15. 請問就您在「旅遊出發後」，是否遇到過糾紛？

- 1.有→請問是何種糾紛？(複選)
- 1.出團人數比約定的多 2.景點或時間與行程單不符
- 3.與預定旅館或房間等級不符 4.與預定餐廳或餐點等級不符
- 5.小費問題(旅費包含，但仍索取小費等) 6.被迫參加額外行程
- 7.和當地導遊、司機溝通上的問題 8.導遊的專業不足
- 9.導遊服務態度不好 10.旅行社未安排好回程機票
- 11.交通事故 12.與國外海關人員發生糾紛
- 13.玩遊樂設施受傷，與遊樂園有糾紛 14.醫療問題
- 15.保險理賠問題 16.購物時和商家的糾紛
- 17.證件遺失 18.物品失竊
- 19.在旅遊途中遭遇搶劫 20.信用卡遭盜刷
- 21.住宿糾紛 22.租車產生的糾紛
- 23.行李託運延遲 24.扣護照，原因_____
- 25.其他_____
- 2.沒有→(請跳答第 20 題)

16. 請問您當時遇到糾紛的時候，您是怎麼處理這一類？(複選)

- 1.事情過了就算了(默默忍受)(續答 17 題，接著跳答 22 題) 2.自行與旅行社或導遊協調 3.自行與店家協調
- 4.上網或投書報章雜誌 5.請律師解決 6.民意代表
- 7.當地有力人士 8.當地親朋好友 9.當地警察機關
- 10.當地駐外代表 11.尋找其他專業人士(如保 12.觀光局協調

- 險業)
13. 中華民國旅行業品質保障協會協調(品保協會) 14. 中華民國消費者文教基金會協調(消基會) 15. 政府的消費者保護委員會(消保會)
16. 鄉(鎮、市、區)調解委員會 17. 法院解決 18. 其他_____
17. 請問您為何會選擇此處理方式解決糾紛?(複選)
1. 免費 2. 處理透明化 3. 信任
4. 方便 5. 具有公信力 6. 處理速度快
7. 對業者可產生比較大的壓力 8. 有法律條文保障 9. 公平性
10. 親友建議 11. 有熟識的人可以幫得上忙 12. 業者有誠意處理
13. 即時性 14. 沒有其他選擇 15. 其他_____
18. 就您處理完糾紛的經驗, 您認為使用該種方式解決完糾紛, 其處理結果是否有符合您的期望?
1. 非常符合 2. 符合 3. 普通 4. 不符合 5. 非常不符合
19. 請問您是因為何種原因覺得處理結果符合/不符合您的期望?(複選)(答完此題, 請跳答第 22 題)
1. 賠償金額 2. 回應態度 3. 處理速度 4. 賠償措施
5. 其他_____
20. 請問若您假想在「旅遊出發後」發生糾紛的話, 會希望透過何種方式解決糾紛?(複選)
1. 事情過了就算了(默默忍受) 2. 自行與旅行社或導遊協調 3. 自行與店家協調
4. 上網或投書報章雜誌 5. 請律師解決 6. 民意代表
7. 當地有力人士 8. 當地親朋好友 9. 當地警察機關
10. 當地駐外代表 11. 尋找其他專業人士(如保險業) 12. 觀光局協調
13. 中華民國旅行業品質保障協會協調(品保協會) 14. 中華民國消費者文教基金會協調(消基會) 15. 政府的消費者保護委員會(消保會)
16. 鄉(鎮、市、區)調解委員會 17. 法院解決 18. 其他_____
21. 請問您為何會選擇此處理方式解決糾紛?(複選)
1. 免費 2. 處理透明化 3. 信任
4. 方便 5. 具有公信力 6. 處理速度快
7. 對業者可產生比較大的壓力 8. 有法律條文保障 9. 公平性
10. 親友建議 11. 有熟識的人可以幫得上忙 12. 業者有誠意處理
13. 即時性 14. 沒有其他選擇 15. 其他_____
- 題組「旅遊回來後」
22. 請問您在「旅遊回來後」, 您比較擔心因為何種情況發生糾紛?(複選)
1. 在旅遊時購買之商品有瑕疵, 退換貨問題 2. 行程更改的退費問題
3. 旅遊期間生病、受傷的賠償問題 4. 回家途中發生交通事故
5. 發現行李遺失 6. 機場接送上的糾紛
7. 還車糾紛 8. 其他_____
23. 請問就您在「旅遊回來後」, 是否遇到過糾紛?
1. 有→請問是何種糾紛?(複選)
1. 在旅遊時購買之商品有瑕疵, 退換貨 2. 行程更改的退費問題

問題

3. 旅遊期間生病、受傷的賠償問題 4. 回家途中發生交通事故
5. 發現行李遺失 6. 機場接送上的糾紛
7. 還車糾紛 8. 其他_____

2. 沒有→(請跳答第 28 題)

24. 請問若您在遇到上述的糾紛，其處理的方式為何？(複選)

1. 事情過了就算了(默默忍受)(續問第 25 題, 接著跳答 30 題) 2. 自行與對方協調 3. 上網或投書報章雜誌
4. 找家人或朋友代為處理 5. 找村里長協調 6. 民意代表
7. 找有力人士 8. 請律師解決 9. 尋找其他專業人士(如保險業)
10. 觀光局協調 11. 中華民國旅行業品質保障協會協調(品保協會) 12. 中華民國消費者文教基金會協調(消基會)
13. 政府的消費者保護委員會(消保會) 14. 鄉(鎮、市、區)調解委員會 15. 法院解決
16. 其他_____

25. 請問您為何會選擇此處理方式解決糾紛？(複選)

1. 免費 2. 信任 3. 方便
4. 可隨時知道處理情形 5. 處理透明化 6. 具有公信力
7. 處理速度快 8. 對業者可產生比較大的壓力 9. 有法律條文保障
10. 公平性 11. 親友建議 12. 有熟識的人可以幫得上忙
13. 業者有誠意處理 14. 其他_____

26. 就您處理完糾紛的經驗，您認為使用該種方式解決完糾紛，其處理結果是否有符合您的期望？

1. 非常符合 2. 符合 3. 普通 4. 不符合 5. 非常不符合

27. 請問您是因為何種原因覺得處理結果符合/不符合您的期望？(複選)(答完此題，請跳答第 30 題)

1. 賠償金額 2. 回應態度 3. 處理速度 4. 賠償措施
5. 其他_____

28. 請問若您假想在「旅遊回來後」發生糾紛的話，會希望透過何種方式解決糾紛？(複選)

1. 事情過了就算了(默默忍受) 2. 自行與旅行社協調 3. 自行與店家協調
4. 上網或投書報章雜誌指責對方 5. 找家人或朋友代為處理 6. 請律師解決
7. 民意代表 8. 找有力人士 9. 尋找其他專業人士
10. 觀光局協調 11. 品保協會協調 12. 消基會協調
13. 政府的消費者保護委員會(消保會) 14. 鄉(鎮、市、區)調解委員會 15. 法院解決
16. 其他_____

29. 請問您為何會選擇此處理方式解決糾紛？(複選)

1. 免費 2. 信任 3. 方便
4. 可隨時知道處理情形 5. 處理透明化 6. 具有公信力
7. 處理速度快 8. 對業者可產生比較大的壓力 9. 有法律條文保障

- 10.公平性 11.親友建議 12.有熟識的人可以幫得上忙
- 13.業者有誠意處理 14.其他_____
30. (假若)您遇到糾紛時，您是否知道有相關的法律可以保障您的權益？
- 1.完全知道 2.大部分知道 3.有些時候知道
- 4.有些時候不知道 5.大部分不知道 6.完全不知道(跳答32題)
- 7.其他_____
31. 請問您是從何種管道得知相關的法律？(複選)
- 1.廣播電視 2.旅行社 3.同儕(同事或同學)
- 4.報章雜誌、書籍 5.親朋好友 6.本身從事法律工作或唸過法律
- 7.保險公司 8.民間法律諮詢(民意代表或政黨服務處、學校法律諮詢、免費或付費等等) 9.政府提供之法律諮詢
- 10.網路 11.學校/機構或公司課程 12.其他_____

個人基本資料

32. 請問您所從事的行業為何？
- 1.農、林、漁、牧業 2.礦業及土石採取業 3.電力及燃氣供應業
- 4.製造業 5.營造業 6.不動產業
- 7.批發及零售業 8.運輸及倉儲業 9.住宿及餐飲業
- 10.資訊及通訊傳播業 11.金融及保險業 12.支援服務業
- 13.教育服務業 14.其他服務業
- 15.用水供應及污染整治業 16.專業、科學及技術服務業
- 17.公共行政及國防；強制性社會安全 18.醫療保健及社會工作服務業
- 19.藝術、娛樂及休閒服務業 20.自由業 21.退休
- 22.待業/無業 23.學生 24.家管 25.其他____ 26.拒答
33. 請問您的性別？
- 1.男 2.女
34. 請問您的年齡為何？
- 1.18歲~29歲 2.30歲~39歲 3.40歲~49歲 4.50歲~59歲
- 5.60歲以上 99.拒答
35. 請問您(受訪者)的教育程度為何？
- 1.未受教育 2.小學 3.國中 4.高中
- 5.專科 6.大學 7.研究所及以上 99.拒答
36. 請問您的平均月收入為何？
- 1.沒有收入 2.10,000元以下 3.10,001-20,000元
- 4.20,001-30,000元 5.30,001-40,000元 6.40,001-50,000元
- 7.50,001-60,000元 8.60,001-70,000元 9.70,001-80,000元
- 10.80,001-90,000元 11.90,001-100,000元 12.100,001元以上
- 13.收入不穩定、不一定 14.不知道 99.拒答
37. 請問您家中包含您本人在內，現在有幾個人住在一起？(一星期至少三天住在一起)
- 1.自己一個人
- 2.二個人以上(包含本人)→請問：
- 2.1. 60歲以上有幾人？_____個人
- 2.2. 6歲以下有幾人？_____個人

38. 請問您本人是否為家中收入主要來源者
1.是(跳答第 41 題) 2.否
39. 請問您家中主要收入來源者的教育程度為何?
1.未受教育 2.小學 3.國中 4.高中
5.專科 6.大學 7.研究所及以上 8.拒答
40. 請問您家中經濟戶長所從事的行業為何?
1.農、林、漁、牧業 2.礦業及土石採取業 3.電力及燃氣供應業
4.製造業 5.營造業 6.不動產業
7.批發及零售業 8.運輸及倉儲業 9.住宿及餐飲業
10.資訊及通訊傳播業 11.金融及保險業 12.支援服務業
13.教育服務業 14.其他服務業
15.用水供應及污染整治業 16.專業、科學及技術服務業
17.公共行政及國防；強制性社會安全 18.醫療保健及社會工作服務業
19.藝術、娛樂及休閒服務業 20.自由業
21.退休 22.待業/無業 23.學生
24.家管 25.其他_____ 26.拒答
41. 請問您家中的平均月收入為何?
1.受訪者為經濟戶長 2.沒有收入
3.20,000 元以下 4.20,001-40,000 元
5.40,001-60,000 元 6.60,001-80,000 元
7.80,001-100,000 元 8.100,001-150,000 元
9.150,001-200,000 元 10.200,001 元以上
11.收入不穩定、不一定 12.不知道
13.拒答

問卷到此結束，謝謝您的合作