

消費者委員會
就「香港旅遊業議會的運作」
向立法會經濟發展事務委員會提交的意見
(2009年7月16日)

1. 消費者委員會（消委會）的職責涵蓋保障消費旅客的權益。
2. 一直以來，消委會與政府相關部門和行業機構緊密合作，透過多管齊下的方法，致力保障消費旅客的權益。有關措施包括消費者教育、旅行代理商發牌制度、行業的自律監管機制。當中旅遊事務署、香港旅遊業議會及消委會均各有其責任及角色。

消委會保障旅客的工作

3. 消委會就保障消費旅客的工作，主要涉及 3 方面：
 - (1) 向旅客提供貨品及服務的資訊（例如：推出網站「精明消費香港遊」，為內地旅客提供在香港旅遊購物的詳盡資訊和建議）；
 - (2) 就涉及消費旅客權益的政策事宜提供意見（例如：最近回應了「旅遊業賠償基金」的諮詢文件）；及
 - (3) 處理消費旅客的投訴（例如：與內地主要省份或城市的消費者組織簽署合作協議，促進彼此之間的資訊交流及消費投訴轉介）。

與旅遊業議會的合作

4. 消委會與旅遊業議會有合作機制處理關於旅行社的投訴，以及制定提高旅客保障權益的政策。
5. 在 2008 年，消委會收獲 2,065 宗旅客投訴，與上年同期比較下降了 27%。旅客投訴數字減少，是近年來推出的一連串保障旅客措施的成效。其中包括消委會與海關及警方的三方通報處理投訴機制，以及旅遊業議會的「內地入境旅行團 6 個月購物退款保障計劃」。
6. 根據消委會與旅遊業議會的合作安排，涉及旅遊業議會會員旅行社的消費者投訴，將轉交由旅遊業議會處理。以 2008 年計，消委會將 623 宗投訴轉交旅遊業議會作出跟進，其中大約 50% 涉及旅行社及旅行團的投訴，其餘份投訴是有關旅客不滿本地導遊帶往指定商店購物及要求退款。

行業自律機制

7. 政府賦予旅遊業議會負起行業自我監管的重責，因此旅遊業議會須切實執行監管的工作，方能保障公眾利益及提升香港旅遊業的服務質素。
8. 消委會認為，行業自律機制必須包括下列 3 項原則：
 - (1) 監管目的是為保障公眾利益；
 - (2) 運作具效率；及

- (3) 規管的條款具足夠彈性，以配合市場急速發展和消費者行為的改變，另條款亦須反映行業營商手法方面的問題及就其處理方法提供指引。

9. 現時，所有入境旅行社和外遊旅行社，都納入旅遊業議會的規管範圍。因此，旅遊業議會不僅只履行一般行業商會的職能，還須以具透明度及高度問責性的方式，執行符合公眾利益的行業自律機制。現時亦是適當時機就旅遊業行業自律這重要議題進行研究及檢討。

10. 捍衛消費旅客權益是推廣香港作為具領導地位的國際城市和位列世界級的旅遊目的地，不可或缺的重要部份。保障消費旅客的工作應予以繼續，以維護香港的美譽。