

二零零四年六月十日
資料文件

立法會保安事務委員會

警方遏止以遊客為對象的罪行的措施

目的

應議員的要求，本文件闡述警方就遏止以旅客為對象的罪行所採取的措施。

現行情況

以旅客為對象的罪案

2. 在 2002 年、2003 年及 2004 年首季，分別有 1 657 萬、1 554 萬及 494 萬旅客訪港。期間，這些旅客中只有 897、1 221 及 344 名，曾報稱為罪案的受害人。有關數字佔該 27 個月期間整體旅客數字的比率極低（0.0066%）。

3. 在上述以旅客為對象的罪案中，主要的罪行類別包括雜項盜竊、扒竊及欺詐（包括零售商舖的欺詐案件）。這些案件佔總數約 65%。

零售商舖手法不當的投訴

4. 警方不時接獲旅客針對零售商舖手法不當的投訴。大部份這類投訴與收費過高或硬銷高價物品有關。警方並無分項備存這類旅客投訴數字的詳盡統計。附件載述在 2002 年、2003 年及 2004 年首季，由香港旅遊業議會（該機構處理團體旅客）及消費者委員會（消委會）所收到，針對本港服務業的旅客投訴統計數字。

5. 必須強調，並非所有零售商舖手法不當的事件，皆涉及罪行的干犯。根據我們的經驗，有關商舖在知悉顧客報警後，通常會

同意與顧客就例如關乎收費過高等的爭端，達成和解，而毋須警方進一步跟進。不過，若任何被投訴的事件構成罪行，警方會採取必要的調查、拘捕及檢控行動，或在適當時將案件轉交香港海關跟進（例如涉及違反《商品說明條例》的情況）。

6. 就由消委會接獲的旅客投訴，該會會進行所需的調查及調解工作，務求盡可能在旅客離港前就個案解決問題。若投訴顯示可能涉及欺詐及刑事成分，個案會轉交警方或海關跟進調查。視乎個別案件的情況及受害人的意願，受害人可能會獲邀返港以協助調查或檢控的工作。在這種情況下，當局會提供所需的交通及住宿安排。消委會亦可能會建議旅客向小額錢債審裁處申請索償。該處設有特別處理機制，可安排在 48 小時內聽審旅客的個案。

遏止以遊客為對象的罪行及不當手法的措施

7. 警方在旅客集中的地方保持高調姿態，以維持治安及防止旅客成為罪行受害人。在長假期及預期旅客增加的期間，警方會加強巡邏旅客經常到訪的罪案黑點。其中，警方採取主動積極的措施，例如反扒竊行動，以在遊客常到的地方打擊扒竊及雜項盜竊罪行。在 2004 年 1 月至 4 月，共有 224 人因懷疑參與扒竊而被拘捕。此外，警方近期以專責小組方式，將旅遊區的特定商舖納入觀察之列。警員會接觸剛光顧這些店舖的顧客，以搜集店舖可能觸犯有關罪行的證據。這項措施對打擊不良手法的問題已見成效。

8. 為提高旅客對商舖使用不當手法的警覺性，警方已印製反罪惡單張，建議旅客在購物前先查清楚市場價格及作出比較，並增加他們對不良商舖一般採用的不當手法的認識。單張亦鼓勵旅客在懷疑自己受騙時接觸警方。有關單張已存放在入境管制站、渡輪碼頭、機場、酒店及受歡迎的購物地點，供遊客取閱。此外，單張亦在內地的簽證中心，分發給有意來港的申請人。

9. 推廣良好的經營手法和加深消費者認識他們的權益是保障旅客的最佳方法。為此，香港旅遊業議會在 2003 年向導遊發出了“導遊作業守則”，當中包括安排購物活動的指引。為提高旅客對消費權益的意識，香港旅遊發展局（旅發局）亦印備了一系列的資料單張及指南，為旅客提供精明消費的建議。有關資料在陸路邊境管制站及機場分發。旅發局在本港及內地亦加強了“優質旅遊服務”計劃的推廣及宣傳工作。受認可的“優質旅遊服務”零售商戶

及餐館，在獲發“優質旅遊服務”標誌前，須通過對其服務質素及產品的嚴謹評審，而“優質旅遊服務”的標誌可讓旅客能輕易識別出值得信賴的商舖。此外，旅發局亦在旅客購物區展示橫額，提醒旅客在需要協助時，可致電旅發局的熱線及消委會的投訴熱線電話查詢。警方會按需要與旅遊業議會、旅發局及消委會合作及提供意見。

結語

10. 以旅客為對象的罪案率一直維持在很低的水平。2004 年首數月的情況相對 2003 年同期維持平穩。每一百萬名旅客中只有 70 人成為罪案受害者。零售店舖內的不當手法情況，亦在警方的積極行動以及當局提高對有關問題警覺性的努力下，受到控制。雖然如此，警方仍會繼續採取嚴厲措施，對付以旅客為對象的刑事活動，亦會繼續與香港旅遊業議會、旅發局及消委會緊密合作，注視所接獲有關旅客對旅遊業不當手法所作的投訴的趨勢。

香港警務處
2004 年 6 月

香港旅遊業議會接獲入境旅客的投訴

投訴性質	2002	2003	2004 (1月至3月)
購物	236	343	99
導遊及小費	42	34	23
行程、住宿及交通安排	43	19	11
額外收費	11	9	2
其他	8	11	2
總數	340	416	137

資料來源：香港旅遊業議會

消費者委員會接獲入境旅客的投訴

(i) 投訴性質

性質	2002	2003	2004 (1月至3月)
價格糾紛	312	281	75
銷售手法	534	519	156
其他	342	432	157
總數	1,188	1,232	388

(ii) 投訴行業

類別	2002	2003	2004 (1月至3月)
旅行社/酒店服務/公共交通	57	70	12
零售商	998	1,006	314
食物及餐飲	45	57	18
其他	88	99	44
總數	1,188	1,232	388

資料來源:消費委員會