

在愈來愈重視福利社會的 21 世紀，兒童與銀髮族的福利，亦愈來愈得到關注。國內對於兒童和銀髮族福利的相關法規包括：「兒童及少年福利與權益保障法」第 33 條裡規定，「.....國內大眾交通運輸、文教設施、風景區與康樂場所等公營、公辦民營及民營事業，應以年齡為標準，提供兒童優惠措施，並應提供未滿一定年齡之兒童免費優惠。.....」；「老人福利法」第 25 條亦規定，「老人搭乘國內公、民營水、陸、空大眾運輸工具、進入康樂場所及參觀文教設施，應予以半價優待。前項文教設施為中央機關（構）、行政法人經營者，平日應予免費。」

「兒童及少年福利與權益保障法」所稱兒童及少年，指未滿 18 歲之人；所稱兒童，指未滿 12 歲之人；所稱少年，指 12 歲以上未滿 18 歲之人；

「老人福利法」所稱老人，則是指年滿 65 歲以上之人。

因此，在 101 年 7~8 月間，消基會為瞭解旅行社出團的兒童團費收取方式及標準，消基會於隨機挑選 10 個國外旅行團行程、6 個國內行程的團費價格（由 10 個旅行社所推出），與行程內所含景點公佈的門票價格進行對照，藉以瞭解兒童計價的方式是否合理。

當時的調查結果顯示，6 家業者國外旅遊兒童佔床與大人同價、2 家未區分佔床與否均與大人同價，時隔 6 年半，經過消基會大力呼籲，情況是否變得更加友善呢？

本次調查是於 1 月 20、21 日隨機抽樣 10 家旅行社，分別在國內和國外旅遊團裡調查提供有大型遊樂園的行程，分別以佔床和不佔床作為調查基礎進行調查。（請見表一、二）

## 調查結果

### 國外旅遊團費調查情形

（一）8 家業者國外旅遊兒童佔床與大人同價 完全未反映國外機票、住宿和景點所提供的優惠

一般而言，國外旅遊至少都是 3、5 天以上，住宿跟機票算是旅費中最大比例的支出，機票部分，2 歲以下的嬰幼兒機票費用，只要票面價的十分之一(以返國日那天為計算基礎)；兒童票 ( 2-11 歲 ) 則是成人票面價的 75 折，所以，在機票上，兒童票價還是有差額的。

住房部分，在日本住宿，各家飯店規則不一，例如，消基會工作人員隨機在官網抽樣到東橫 INN 飯店，該飯店的不佔床兒童免費政策是：小學以下兒童與成人使用同一張床鋪時，不收房費，還附免費早餐。

本次調查也以國人常去的：A)大阪環球影城的行程、B)東京迪士尼樂園與東京迪士尼海洋樂園為調查對象，發現 A)大阪環球影城的 1 日入場券分有成人( 12 歲以上;含稅 7,600 日圓 )、兒童( 4-11 歲;含稅 5,100 日圓 ) 與長者 ( 65 歲以上含稅 6,830 日圓 ) 三種票價，3 歲以下免費入園；B) 東京迪士尼樂園與東京迪士尼海洋樂園 ( 一日護照 ) 也分全

票(18 歲以上 ; 7,400 日圓)、學生票(12 ~ 17 歲 ; 6,400 日圓)、兒童票(4 ~ 11 歲 ; 4,800 日圓)、敬老護照 ( 65 歲以上 ; 6,700 日圓 )、3 歲以下免費入園(請詳見表三)。

但根據本次抽查 10 個國外旅遊行程的團費發現，編號 3「易遊網 關西 5 天 ~ 環球影城 · DIY 拉麵章魚燒 · 彩繪車」團、編號 4 號「五福旅行社 京都世界遺產.奈良古都.大阪時尚.神戶風情」、編號 5 號「鳳凰旅行社 流轉京都琵琶湖、盡覽近江八幡美景、暢遊日本環球影城、戲雪饗宴五天」、編號 6 號「東南旅遊 小小兵天團·黃色旋風★幸福關西·古都回憶錄·翱遊環球 5 日」、編號 7 號「雄獅旅遊 京阪奈三都.祕境大原之里三千院.宇治平等院.環球影城.章魚燒 DIY 五日」、編號 8 號「燦星國際旅行社 環球影城小小兵、小玉貓咪列車、鮪魚解剖秀、大好評章魚燒 DIY 體驗 5 日」、編號 9 號「喜鴻旅行社 浪漫龜岡小火車、大阪水上巴士、六甲山滑雪場、大阪環球影城+有馬古溫泉、豪華泡湯五日」共 8 家業者則是成人與兒童佔床之團費為均一價。

(二) 兒童不佔床與成人價團費價差最高可達 5,000 元！(參見表三)

在兒童不佔床的情形下，與成人國外團費報價價差來看，編號 1 號「品冠國際旅行社 食尚關西好好玩 ~ 日本環球影城、哈利波特、飛天翼龍快速通關四項券、京阪神漫遊五日」不佔床的差價高達 5,000 元，算是友善旅行社。

編號 2 號「康福旅行社 漫遊三都物語、日本環球影城 VIP 專屬入園、阿倍野展望台五日」成人 / 小孩佔床差價有 1,000 元，不佔床差價有 4,000 元、編號 3 號「易遊網 關西 5 天～環球影城·DIY 拉麵章魚燒·彩繪車」團、編號 4 號「五福旅行社 京都世界遺產.奈良古都.大阪時尚.神戶風情」、編號 5 號「鳳凰旅行社 流轉京都琵琶湖、盡覽近江八幡美景、暢遊日本環球影城、戲雪饗宴五天」差價達 4,000 元。

編號 6 號「東南旅遊 小小兵天團·黃色旋風★幸福關西·古都回憶錄·翱遊環球 5 日」有 3,000 元差價。

編號 7 號「雄獅旅遊 京阪奈三都.祕境大原之里三千院.宇治平等院.環球影城.章魚燒 DIY 五日」、編號 8 號「燦星國際旅行社 環球影城小小兵、小玉貓咪列車、鮪魚解剖秀、大好評章魚燒 DIY 體驗 5 日」、編號 9 號「喜鴻旅行社 浪漫龜岡小火車、大阪水上巴士、六甲山滑雪場、大阪環球影城+有馬古溫泉、豪華泡湯五日」則有 2,000 元差價。

而編號 10 號「Ggogo 吉帝旅遊 大阪環球影城阿倍野 HARUKAS 五天」則是無論佔不佔床，兒童與成人都是均一價，是對兒童福利最不友善的旅行社。

◎ 國內旅遊費用調查情形：兒童不佔床者，與成人團費價差最大達 11,600 元！

而國內旅遊的行程共計 5 個樣本，以成人與兒童不佔床的團費價差來看，編號 11 號「eztravel 易遊網 高雄義大世界+花蓮輕鬆選 豐富 3 天」：11,600 元，是本次調查樣本中價差最大者；編號 12 號「燦星國際旅行社 高雄歡樂義大~台南奇美綠色隧道 3 日」：8,900~10,900 元；編號 13 號「雄獅旅行社 高雄超值浪漫愛河港都·夢時代廣場·義大世界 3 日」：6,449 元。

編號 14 號「東南旅遊 夜宿海生館.義大天悅.高鐵三日遊」沒有提供不佔床的價位，而編號 15 號「鳳凰國際旅行社 高雄義大世界·海生館·墾丁自然生態三日遊」則不分佔不佔床，為統包計價。

除了編號 14 號、15 號之外，其他業者也都有將兒童佔床另設一種價位，將此價格與大人團費計算價差時發現，編號 11 號「eztravel 易遊網 高雄義大世界+花蓮輕鬆選 豐富 3 天」：1,000 元；編號 12 號五福旅遊「燦星國際旅行社 高雄歡樂義大~台南奇美綠色隧道 3 日」：1,900 元；編號 13 號「雄獅旅行社 高雄超值浪漫愛河港都·夢時代廣場·義大世界 3 日」：500 元；編號 14 號「東南旅遊 夜宿海生館.義大天悅.高鐵三日遊」：成人 / 資深公民 / 小孩佔床差價均為 300 元。

◎國內大型遊樂園收費調查：均符合法規規定（請詳見表四）

依照行政院觀光遊樂業兒童對象收費標準，觀光遊樂業應予未滿 12 歲兒童，遊園及使用觀光遊樂設施收費優惠；其未滿 3 歲者，應予免費。

未能出示證明而有判斷年齡疑義時，國民小學學生或身高滿 90 公分以上未滿 150 公分者，應予收費優惠；其身高未 90 公分者，應予免費。但業者有更優惠措施者，從其規定。以年齡為初判，身高為複判之雙重認定；「老人福利法」裡規定的「老人」，是指年滿 65 歲以上之人。因此，消基會亦依此標準檢視遊樂園的收費是否符合規定。調查結果顯示，國內大型遊樂園均有落實「兒童及少年福利與權益保障法」和「老人福利法」，尤其是銀髮族的票價均落在半價範疇，值得嘉許。

消基會指出，參團旅遊，不一定全是親子團，也會有全家族的旅遊行程，加上國內外遊樂園或景點都會有兒童和銀髮族門票優惠(請見表三、四)，因此，消基會呼籲旅遊業者的團費設計，應全面反應機票、住宿、景點等門票的優惠價格，以符合公平、合理與福利社會的原則。

## **結論**

寒暑假的旅遊旺季，也是親子(家族)同遊的好時機，然而旅行社對兒童團費計價的方式僅以住宿費的床費減收為判斷基礎，尤其多數國外團旅遊如果兒童佔床就得付出與大人相同的旅費，對消費者來說似乎不合理，加以 3 歲以下幼兒既不佔床，景點、遊樂園又多免費，團費的差價又僅落在 0~5000 元之間，似乎頗有調整的空間。

《消保法》第 5 條規定：「業者提供商品或服務前，應提供消費者充分與正確之資訊」，消基會呼籲交通部觀光局應儘速深入瞭解並與旅行社業者協調兒童團費機制，以保障消費者權益！

### **針對本次議題，消基會呼籲：**

政府

1. 105 年度一整年國人出國觀光已達 14,588,923 人次、國內旅遊人口亦達 190,376,000 人次，因此，唯有創造更公平、透明的旅遊收費機制，才能開創繁榮旅遊前景。
2. 基於消費者保護原則，應落實業界旅遊資訊與標價透明制度，讓消費者可以安心享有選擇權。
3. 基於公平、合理，應儘速通過幼兒、兒童、銀髮族團費制度，以提升安養和鼓勵生養的目標。

業界

1. 旅遊業者應透明化收費標準，亦應具體反映票差，才是公平合理的作法。
2. 基於創造友善旅遊環境，呼籲業者建立成人、銀髮族、兒童和幼兒分級團費制度，吸引消費者經常性旅遊。

消費者

1. 消費者在規劃開心出遊的同時，也要仔細看清楚計價收費方式是否有隱藏不合理的費用或條款，充分掌握資訊才能保護自己，避免消費糾紛產生。
2. 「貨比三家」才能促進良幣驅逐劣幣，本次調查有看到差價透明、回歸消費者的業者，因此，建議消費者鼓勵友善收費的業者，就是良幣驅逐劣幣的具體作為。

**財團法人中華民國消費者文教基金會**