

附 錄

附錄一 國中休閒旅遊消費主題教學活動教案

「聰明消費樂逍遙」教學計畫一覽表

適用對象：國中學生（第四學習階段學生）

教學時間：每節 45 分鐘，計 12 節課

- 單元目標：1、瞭解消費者在進行休閒旅遊消費活動時的權利與義務（綜合 4-4-1、健康與體育 7-2-3）
- 2、認識消費者在休閒旅遊消費的決策與行動流程（綜合 1-4-2、家政 3-3-5、家政 3-4-4）
- 3、表現明智的休閒旅遊消費者行為（綜合 2-4-2 家政 3-3-5 家政 3-4-5 健康與體育 4-3-2）

節次	活動名稱	活動目標	CEDP 概念
1	活動一 開幕式	1、認識常見的休閒旅遊消費問題 2、知道休閒旅遊消費問題發生的可能原因 3、能發現休閒旅遊消費問題對消費者的影響	公民參與
2	活動二 休閒旅遊的權利和義務	1、體會避免休閒旅遊消費問題是所有人的責任 2、知道消費者各項權利與義務	公民參與
3	活動三 你是需要還是想要？	1、辨別需要和想要的差異 2、體會需求、消費和消費滿意度是互有影響的	做決策
4	活動四 旅遊情報一手抓	1、知道國內外著名地點的特色 2、認識獲取旅遊訊息的途徑	做決策
5	活動五 旅遊消費資訊大集合	1、知道進行休閒旅遊消費前必須先有的準備 2、學習如何檢驗各項資訊的完整與真實性	做決策
6	活動六 旅遊套餐或自助餐？	1、分享自己的旅遊經驗 2、知道選擇旅行社或套裝旅遊與自行規劃旅遊行程的優缺點	做決策

節次	活動名稱	活動目標	CEDP 概念
7 —— 8	活動七 旅遊消費大行動	1、知道休閒旅遊消費決策的流程步驟 2、學習如何獲得與旅遊消費決策有關的資訊， 如交通、食宿、保險、氣候、旅遊景點等 3、表現取得旅遊資訊的正確行為	資源管理
9 —— 10	活動八 妙招一籬筐	1、發現並分析旅遊消費問題 2、討論休閒旅遊消費糾紛處理方法 3、發表休閒旅遊消費糾紛處理的意見	公民參與
11 —— 12	活動九 一起逍遙遊	1、利用各項資訊規劃班遊計劃 2、分享小組設計的班遊計劃 3、欣賞其他小組設計的班遊計劃	綜合活動

活動一 開幕式

活動流程	內 容 說 明
常見的消費問題	<p>1、教師詢問學生平日空閒時都會進行哪些活動？（出去玩、看電影、上網、打球……）</p> <p style="padding-left: 20px;">* 若學生沒有提到旅遊，可加以提醒是否有人有從事旅遊活動。</p> <p>2、請有從事旅遊活動的同學分享去了什麼地方（國內或國外），和誰一起去（家人、朋友、遊學……）。</p> <p>3、教師請學生參看學生手冊第 1 頁哈利一家人的案例，並詢問學生是否也曾有過不愉快的旅遊經驗？</p> <p style="padding-left: 20px;">* 如果有，請學生發表當時的狀況（事情是怎麼發生的？結果如何？）</p> <p style="padding-left: 20px;">* 如果沒有，則以時事或舉些過去曾發生的例子，敘述這些事件的發生狀況。</p> <p style="padding-left: 20px;">* 若學生雖有發表，但不踴躍或是類型不多，教師亦可以時事舉例加以補充。</p> <p style="padding-left: 20px;">* 時事例一：某人參加某旅行社主辦的「馬新旅王五日遊」，雖旅行社人員一再強調為定點旅遊而非採購團，沒想到仍然乘興而去，敗興而歸。第一天，抵達新加坡，行程安排在新加坡觀光，晚餐再到馬來西亞用餐，欣賞馬來歌舞表演。但是在新加坡的魚尾獅公園拍照後，整團便直接前往馬來西亞蘇丹王皇宮等地參觀，這原本應是第二天的行程，因此馬來歌舞表演被莫名其妙的取消了。第二天，我們直赴刁曼島，因為旅行社在旅遊廣告上寫著「可在叢林瀑布間徒步、森林浴、搜尋野生蝴蝶、大蜥蜴」等，這些內容都是我們參加這次旅遊的主要目的，可是，經向導遊詢問後，才得知並沒有安排此段行程，且該叢林為非常危險的原始林，如果執意前往，發生意外恕不負責。第三天，屬於自費行程，可騎驢、水上摩托車、海釣、浮潛等，結果全團十四人，卻只有三部摩托車可以使用，且僅以英語講解操作，於是許多人在不耐久候和不會操作下放棄，其他活動也因時間有限，草草了事。第四天，本應直飛新加坡，卻因故中途改以乘車，重新辦理入出境，造成時間和金錢上的損失。一路上行程多次更動，權益嚴重受損，令旅客們心中十分不平（消基會，民 87，頁 247-253）。</p> <p style="padding-left: 20px;">* 時事例二：二十八人組團參加旅行社所承辦的新馬刁曼五日遊。原本抱著愉悅的心情參加旅遊，沒想到出發當天到機場才得知有六位團員簽證未辦妥，旅行社表示未辦妥馬簽的團員可</p>

	<p>在新加坡多住一天，其餘則先前往柔佛，團員們雖百般無奈不願，但只好成行。第一天，晚餐時導遊才告知未辦妥馬簽的團員須親自前往大使館辦理，與之前強調可安心遊玩不符，且第二天團員們在大使館大排長龍，經過一波三折才辦妥，第三天，一行人又匆匆赴大使館領取馬簽，整個行程多浪費在排隊中，原本安排的許多活動都沒有成行，在時間和精神上遭到極大的損失，心情也大受影響（消基會，民 88，頁 195-200）。</p> <p>* 時事例三：三名南投縣草屯鎮女子，今年二月一日赴金門旅遊，誤解政府「小三通」意涵，聽計程車司機說金門與廈門已實施「小三通」，而參加當地業者招攬的「廈門二日遊」，以每人五千元代價搭船進入廈門大嶝島，結果遭廈門公安以非法偷渡罪嫌逮捕。三名女子的家屬透過管道，與廈門市公安局邊防處聯繫，依公安局規定，在二月中旬匯繳人名幣八千元罰款，但大陸仍不放人，希望政府能伸出援手（陳界良和王銘義，民 91）。</p> <p>* 時事例四：台北英倫行旅行社過年期間無預警倒閉，結果卻造成至少有 27 個團 460 人在大陸滯留，而且區域包括大陸東北、雲南、江南、長江三峽及九寨溝等地，觀光局及品保協會已經表示將出面協調希望能儘早讓滯留在大陸的台灣旅客趕快回家。</p> <p>專門負責大陸旅遊的台灣英倫行旅行社在過年期間突然傳出倒閉，沒想到卻造成 27 個旅行團多達 460 人滯留大陸，目前在瀋陽帶團的領隊表示如果不解決，不但住有問題，連返台機票都被沒有。領隊左小姐：「今天一大早我們行程是 9 點準時要發車，但是他把客人安排上遊覽車以後就不動，就告訴我說，領隊妳留下來有個事情，那客人大概在外面只能走走停停。」</p> <p>據了解過年期間英倫行旅行社出了 35 團到大陸觀光，地點包括大陸東北、長江三峽、江南地區、九寨溝及雲南等地而目前已知 35 個團中 4 個團沒有團費問題，另外 4 個團將於 4、5 日返台，因此其他 27 個團當中 460 人可能面臨滯留問題。</p> <p>觀光局則表示，目前已委託品保協會處理，應該沒問題。觀光局陳科長：「品保協會是希望他們能終止行程，就直接買票回來，因為他本身有四千萬保險，至於品保協會也會協助來理賠，如果他們想要繼續玩，因為好不容易去那邊，那他們可能就是要再加收費用。」</p> <p>目前觀光局傾向希望旅行團先行付費返台後，再以單據向品保</p>
--	---

	協會申請理賠，由於英倫行旅行社突然倒閉也不知道還有沒有其他旅團在大陸出問題，因此如果旅行社不出面解決，恐怕台灣旅客滯留大陸會像滾雪球一般，越滾越大。
休閒旅遊消費問題發生的可能原因	<p>1、請大家想一想，無論親身經歷或是從新聞媒體得知，這些狀況發生的可能原因是什麼？（教師將學生回答的答案紀錄在黑板上）</p> <p>* 對於學生的回答，教師先不說明對錯，留待後續討論整理。</p> <p>2、除了前面提到的事件外，旅遊時還有哪些狀況發生，會讓大家遊興大減，產生不愉快呢？</p>
休閒旅遊消費問題的發生和消費者的關係	<p>教師引導學生將這些可能原因進行整理與歸類，並記錄在學生手冊第 1 頁中。</p> <p>* 旅遊糾紛發生原因可能是由於：業務人員的因素、內部作業缺失、領隊或導遊之因素、國外旅行社的因素、旅客本身、旅遊產品的特性、外在因素如天候路況或惡性競爭等（蔡必昌，民 85）</p> <p>* 目前，我國除了休閒旅遊人數增加之外，休閒旅遊的消費爭議事件也隨之逐年成長，根據消基會所受理申訴案件的統計資料顯示，與休閒旅遊相關的消費爭議日增，從民國七十年的 12 件，增加到民國八十九年的 617 件，更在消費爭議排行榜中由民國七十年的第十名，竄升到民國八十九年的第二名。</p> <p>* 中華民國旅行業品質保障協會所統計的旅遊糾紛案例數據，也從民國七十九年的 73 件 420 人次，增加到民國九十年的 660 件 4493 人次，在繁多的旅遊糾紛中，若按申訴案由分類，依旅行業品保會歷年的統計資料可整理如圖六，其中以行前解約、行程有瑕疵、機位未訂妥、導遊領隊服務品質、證件未辦妥、其他等事由最常發生。</p>
回饋與統整	<p>1、教師提醒學生，從前面的歸納整理中可以發現，一次愉快、高品質的旅遊，絕對不是單一對象的責任，而必須是天時、地利與人和，各個環節都有關聯，我們身為享受旅遊的消費者，如何讓自己成為明智的消費者，將會是個重要的關鍵。</p> <p>2、接下來幾次的課程，我們將以旅遊為例，學習消費的重要概念，以成為明智的消費者。</p>

活動二 我的權利和義務

活動流程	內 容 說 明
消費問題是誰的責任	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師請學生回想上一節課所討論歸納的旅遊消費問題發生的原因有哪些。 2、再請學生回想上節課同學所發表的旅遊問題及時事案例中，有一些旅遊消費問題其實是可以避免的？如果有，該怎麼做？如果是難以避免的，消費者是否就該自認倒楣，吃虧了事？ 3、教師統整說明：其實只要事前做好「功課」，瞭解消費者應有的權利和義務，盡自己身為消費者的義務，也享受消費者應得的權利，有許多旅遊消費問題是可以避免的。
說明消費者各項權利與義務	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生：那麼，消費者具有哪些權利和義務呢？（請學生自由發表，教師並分列於黑板上） 2、教師說明消費者權利和義務的訂定由來。 <ul style="list-style-type: none"> * 當消費者面臨越來越多的消費爭議時，消費者的權利與義務議題開始受到全球的矚目。美國總統甘迺迪就於一九六二年三月十五日，在致國會的特別信函中開宗明義提到：所謂「消費者」是包括了我們所有的人，我們是經濟上最大的族群，這個族群影響了幾乎所有的公共與私人的經濟決策，在經濟系統中，雖然所有花費的三分之二都是由消費者支出的，但是消費者卻是在經濟系統中唯一無效力的重要族群，消費者的聲音時常都不被聽見。因此，甘迺迪總統提出消費者應有四大權利，即安全的權利、求知的權利、選擇的權利與表達意見的權利（姜志俊，民 87）。 一九六九年，美國尼克森總統又提出消費者的第五項權利，即求償之權（姜志俊，民 87）。之後，福特總統也提出消費者有接受消費者教育的權利（Miller, 1987），一九七五年四月十四日，歐洲經濟共同體（European Economic Community，簡稱 EEC）揭示歐洲消費者應享有的五項權利，即保障健康與安全之權利、保障經濟利益之權利、賠償之權利、資訊與教育之權利、表達意見之權利（姜志俊，民 87）。 國際消費者組織聯盟（International Organization of Consumer Unions，簡稱 IOCU，已於一九九五年一月二十三日正式更名為 Consumer International，簡稱 CI）則根據甘迺迪總統首次提出的消費者四大權利，再定出消費者的八大權利、五大義務，而成為世界各國消費者的共識， 3、教師說明八大權利和五大義務的意義，並說明從權利和義務相對

應的觀點來看，想要享有每項消費者權利，都必須先盡義務。

一、 * 八大權利

- ①基本需求的權利：對於維持生命的基本物質與服務，消費者有要求廠商提供的權利。
- ②講求安全的權利：對於產品和服務，消費者有要求健康和安全的權利。
- ③正確資訊的權利：消費者有獲得產品資訊並被告知真相的權利。
- ④決定選擇的權利：對於各種商品和服務的價格決定與品質保證，消費者有要求選擇的權利。
- ⑤表達意見的權利：對於有關消費者權益的政策，消費者有表達意見的權利。
- ⑥請求賠償的權利：對於有瑕疵或品質低劣的產品和服務，消費者有請求賠償的責任。
- ⑦消費教育的權利：對於有關消費的知識和技巧，消費者有接受教育的權利。
- ⑧健康環境的權利：對於生活環境，消費者有要求安全，不受威脅的權利。

* 五大義務

- ①認知：對於商品的品質、服務、價格，消費者有保持高度警覺積極求知的義務。
- ②行動：對於消費者保護活動，消費者有參與和支援行動，以增進消費者權益的義務。
- ③關懷：對於消費行為、消費環境，消費者有確保不會對別人造成傷害的義務。
- ④環保：對於日常消費商品和消費行為，消費者有支援綠色消費、確保地球永續生存，環境不被污染的義務。
- ⑤團結：消費者有團結合作並凝聚影響力，以維護消費者權益的義務。

* 從權利與義務相對應的觀點來看，消費者在從事休閒旅遊時，為了保障自身的權益與安全，應做到下列事項：

(一) 相對於消費者有符合基本需求及服務的權利，消費者有義務要做到：

- ①在從事休閒旅遊活動時，對於維持生命的基本物質與服務，消費者應要求業者務必提供。

②對於業者提供的商品與服務應保持高度警覺，避免基本需求受到威脅。

(二) 相對於消費者講求安全的權利，消費者有義務要做到：

- ①仔細閱讀各種休閒旅遊契約(包括行程、交通、遊樂設施、食宿等)，並注意任何警告標示。
- ②在進行休閒旅遊活動前，仔細檢視整體活動是否合乎安全條件。
- ③要了解消費者本身對所從事的休閒旅遊活動，負有安全的責任。
- ④若休閒旅遊活動有安全上的問題時，應告知提供產品與服務的業者。
- ⑤要努力並支持促進消費者的安全維護。

(三) 相對於消費者獲得正確資訊的權利，消費者有義務要做到：

- ①仔細閱讀各種休閒旅遊活動相關的廣告和宣傳品。
- ②要使用有效的資訊。
- ③當無法得到完整的資訊時，消費者要主動詢問並尋找相關的訊息。
- ④支持努力提供有用資訊給消費者的業者。

(四) 相對於消費者決定選擇的權利，消費者有義務要做到：

- ①了解自己從事休閒旅遊活動的消費動機。
- ②能從休閒旅遊活動的品質和價格兩方面同時來比較消費選擇，能具備且善用獨立的決策判斷。
- ③能小心選擇提供休閒旅遊活動服務的商家，包括食宿、交通、遊樂設施等。
- ④拒絕和不良的商家往來，也拒絕消費不良的產品。
能分辨消費決定對生態是否有影響。

(五) 相對於消費者有表達意見的權利，消費者有義務要做到：

- ①對影響消費者休閒旅遊權益的議題要關心並瞭解。
- ②尋找休閒旅遊消費問題的解決補救方法。
- ③能協助他人堅持他們的消費權利。

④努力支持促使消費者參與企業，或是監督政府保護消費者權益的決策。

(六) 相對於消費者有請求賠償的權利，消費者有義務要做到：

- ①知道求償的機構和管道。
- ②當有發生休閒旅遊消費爭議時，包括安全出現問題、品質不佳、服務較差等狀況，一定要說出來。
- ③能對休閒旅遊活動產品或是服務的改進提出建議。
- ④能對業者提出適當的讚美和抱怨。
- ⑤當遭遇休閒旅遊消費爭議時，能使用合法的系統來糾正錯誤。
- ⑥能妥善運用消保團體等第三者來協助處理求償問題。
- ⑦努力支持消費者爭取求償權益。

(七) 相對於消費者有接受消費者教育的權利，消費者有義務要做到：

- ①學習如何堅持消費者權利。
- ②要了解在整個休閒旅遊活動消費市場中，消費者所扮演的角色。
- ③成為明智的消費者。
- ④全力支持，讓更多消費者能獲得更多的消費資訊，並接受完整的消費者教育課程。

(八) 相對於消費者有享受健康環境的權利，消費者有義務要做到：

- ①瞭解所從事的休閒旅遊活動對生態環境上的影響。
- ②表達出合理、環保的消費選擇需求。
- ③在從事休閒旅遊活動時，不破壞自然景觀、不亂丟垃圾、減少廢棄物製造，並配合各地的規定與要求，使用正確的交通工具、遊覽適切的地點、不捕捉昆蟲濫殺動物、不隨意帶走植物海砂礦石作為紀念。
- ④支持業者確實執行環保政策。

4、小組討論：每一小組抽選一項權利和一項主題（籤紙先不打開），進行消費者權利和義務的舉例，教師並以抽剩的兩個籤作為舉例說明（待教師舉例說明後，小組才打開籤紙進行討論）。（主題例：預定旅遊住宿的飯店、包租遊覽車、到觀光勝地買紀念品、

	<p>參加旅行團、到遊樂場玩、訂機票、辦理旅行平安保險)</p> <p>* 如：抽到「消費者有講求安全的權利」和「包租遊覽車」，可舉例「消費者有權利要求遊覽車公司提供車況報告」、「消費者在旅遊時，有選擇合法遊覽車公司的義務」。</p> <p>5、小組派代表上台分享討論的結果，每組報告完，教師便進行班級討論，檢視例子是否正確恰當。</p>
回饋與統整	<p>1、教師綜合各小組的分享，說明消費者在從事各項旅遊活動時，若能了解自己本身也是影響旅遊品質的重要關鍵，在進行旅遊活動時，能應用消費者的各項權利與義務，相信一定能享受逍遙遊。</p> <p>2、複習：教師請學生以回憶的方式將消費者八大權利寫在學生手冊第2頁中，並在學生完成後核對答案。</p> <p>3、教師總結說明：消費者的各項權利，將在接下來的課程中不斷出現，期待大家能好好體會，應用在日常生活中。</p>

活動三 你是需要還是想要？

活動流程	內 容 說 明
辨別需要和想要	<p>1、教師說明：在大家對消費者的權利義務有初步的認識後，接著我們要開始一步步的學習規劃我們的休閒旅遊消費活動了。</p> <p>2、教師請學生自由發表：「一般來說，大家在從事旅遊活動的時候，有什麼理由和目的？」（休息放鬆、充電學習、冒險、購物、打發時間、湊熱鬧……）</p> <p>3、教師詢問學生：針對不同的目的和理由，對於旅遊地點和方式的選擇會不會有所差異？請學生自由發表怎樣的選擇是符合需要，怎樣的選擇只是滿足想要？</p> <p style="padding-left: 2em;">* 教師可舉例詢問學生：「如果想要放鬆休息，你會選擇泡溫泉，還是時下最流行的單車旅遊？」待學生回答後，教師再詢問學生，以這樣的情況來看，哪一種是符合自己的「需要」？哪一種是「想要」？</p> <p>4、小組活動「你要去哪裡？」：針對國中生不同的需求，模擬設計適合的旅遊建議。</p> <p>①教師製作四類籤，分別為性別、同行夥伴、身心狀況、時間季節。</p> <p style="padding-left: 2em;">* 性別：男生、女生</p> <p style="padding-left: 2em;">* 同行夥伴：全家三代（爺爺、奶奶、爸爸、媽媽、哥哥和自己）、班上三位好同學、全家人（爸爸、媽媽、妹妹和自己）、媽媽、姊姊、沒有。</p> <p style="padding-left: 2em;">* 身心狀況：課業壓力大心情煩躁、心情愉快、精神緊繃全身痠痛、考試成績不錯想好好犒賞自己、在壓力來臨前好好玩一玩、無憂無慮精神好。</p> <p style="padding-left: 2em;">* 時間季節：八月底開學前、學期剛結束、週末假期、暑假中、過年期間、國定假日連假三天。</p> <p>②小組派代表在每一類中各抽一個籤，如抽到的組合是課業壓力大心情煩躁的男生，在八月底開學前和姊姊一同出遊。</p> <p>③小組針對所抽到的人物組合設計合適的旅遊建議，內容包含：目的地、天數、重要行程、其他注意事項，並將討論結果紀錄在學生手冊第3頁上。</p> <p style="padding-left: 2em;">* 教師必須提醒學生，不能有開玩笑的心態，應以最適合該對象的安排為要。</p> <p style="padding-left: 2em;">* 如以第②點所舉的組合為例，可規劃如下：</p> <p style="padding-left: 4em;">目的地：台北捷運淡水線沿線之旅</p>

	<p>天數：一天</p> <p>重要行程：上午參觀美術館、中午至淡水吃小吃、下午搭渡輪到關渡、傍晚回淡水遊老街、晚上到中正紀念堂廣場觀賞演唱會、回新竹</p> <p>注意事項：記得帶相機、防曬用品</p> <p>④小組派代表分享所設計的行程規劃。</p> <p>⑤班級討論各組發表的行程規劃是否合適，是否都能滿足需要。</p>
回饋與統整	<p>1、教師總結說明：從各組型態迥異的設計中，大家是否可以體會到消費者在進行消費之前，一定要先清楚的知道自己真正需要的是什麼，而不是盲目的湊熱鬧而已。</p> <p>2、複習：「在進行旅遊消費前清楚的了解自己的需求，是保障了消費者的哪些權利？」（符合基本需求、決定選擇）。</p>

活動四 旅遊情報一手抓

活動流程	內 容 說 明
說出國內外著名景點的特色	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師在黑板上貼上一個大型的台灣地圖海報，每組發一張著名景點特色，請小組討論後，將圖卡貼在地圖上適當的地名位置處。 * 貢丸、太陽餅、大理石、日出、丁字褲、落山風、童玩節 2、教師詢問學生是否聽過下列這些名詞，並搶答回答出正確地名。 * 萬象之都 - 香港、花都 - 巴黎、帆船之都 - 奧克蘭、水都 - 威尼斯
這些訊息是從哪裡來的？	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生，為什麼對這些地名有這樣的印象？ * 電視廣告、旅遊節目、報紙專題介紹、網路、口耳相傳等 2、教師請學生參看學生手冊第 5 頁，將節目表中與旅遊相關的節目以紅筆圈起來（能從中獲得旅遊相關資訊即可）。 3、教師請學生自由發表，從媒體的檢視中，發現旅遊資訊取得的便利性如何？並請曾收看該節目的同學分享節目內容。 4、請學生自由發表自己曾經利用哪些管道，得到過哪些旅遊資訊？並說明自己使用的心得。
回饋與統整	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師歸納：從大家的討論發表中，可以發現旅遊資訊的傳布是越來越普遍，從以往經驗的口耳相傳，到今天各類通訊媒體的廣泛運用，使得「天涯若比鄰」已成事實，真正是個「地球村」了！所以善用各項資源，將可協助消費者進行旅遊規劃，更了解自己需要的是什麼，減低旅遊消費爭議的發生。 2、複習：「旅遊前積極的收集各項資訊可以保障消費者的哪些權利？」（答：基本需求、獲得正確資訊、接受消費教育） 3、預告：下一節我們將一起來檢視各項旅遊消費資訊，請大家事先收集和旅遊消費相關的資訊一則，貼在學生手冊第 7 頁。 * 如：旅行社行程廣告、遊覽區簡介、書報雜誌介紹、網路訊息、親友推薦……等 * 教師可先準備幾份資訊做為介紹說明用 * 旅遊消費資訊範例：見下頁

優良國民旅遊/產業觀光旅程獎 - -

柿餅之鄉巡禮一日遊

自文建會推展一鄉一特色以來，各鄉鎮公所、農會莫不卯足全力響應，把自己的城鄉文化、產業特色表現出來。身為旅遊業者，我們也願意投入一份心力，結合產業特色，精心設計遊程，引導旅客瞭解城鄉文化，關懷本土古蹟。是故，推動地方產業觀光，是台灣行腳聯盟組成宗旨之一。新埔柿餅之鄉巡禮旅遊即是因應這樣的推出。

時令入秋，赤柿子的成熟期，走進新埔小鎮，沿街儘是令人垂涎的板條與柿餅的市招相映成趣。新埔是本省柿子加工的主要地方，係因新埔丘陵地形，而西區的旱坑里，更因天乾少雨，再加上強勁有名的新竹風，完全符合了柿子加工過程中必須的曝曬及脫水的手續。

旱坑里的柿餅製造以有百餘年歷史，不論在糖化、曝曬、風乾手工技巧上皆十分講究，加上天然環境良好，造就了新埔柿餅在品質、風味上的一枝獨秀，從事柿餅加工的人家，家家戶戶的院內庭前，籬籬筐筐地為粒粒金黃的柿餅而忙碌著。

小小的新埔鎮上家廟、宗祠及古厝之多，堪稱全國之冠。透過當地對古蹟文化有深入介紹，我們對新埔小鎮有了多一分的瞭解與關懷。新埔板條又稱面帕條，強調純米手工，並以地下井水製作，香嫩滑Q，口感十足；新埔煙腸不同一般的灌腸，沾桔子醬食用，爽口不膩，別有一番滋味。

除此之外，仙草雞湯、鄉土油雞、野菜山蕨、薑絲大腸、客家小炒、福菜子排等道地的客家美食，難怪先總統蔣經國先生經常到此留連。走一趟柿餅之鄉巡禮，是體驗小鎮人文及產業的感性之旅。

得獎旅行社	聯絡人	電話	傳真
台灣行腳旅遊聯盟(鴻慶、台記、領航、騰躍旅行社)	藍翠雅	(02)25518353	(02)2523-2275
出團時間/人數	每人團費	集合時間/地點	行程特色
10-11月 (每週六、日) (15人成團)	1000元	上午 7:00 台北火車站東三門	餐食特色--最具當特色的客家菜餚 特製酸梅湯、柿餅品嚐 專家導覽---邀請熟稔當地人文史蹟之學者專家擔任解說嚮導。

資料來源：交通部觀光局網站 http://www.tboc.gov.tw/tour_info/user/m4.htm

活動五 旅遊消費資訊大集合

活動流程	內 容 說 明
消費前我想知道的是……	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生：一個有計劃的旅遊活動，在事前收集資訊時，你會希望得到哪些方面的消息？ <ul style="list-style-type: none"> * 交通、費用、食宿、氣候、好不好玩、有什麼名產、週邊景點、本身景點特色、時差、語言……等。 2、教師詢問學生：在這些項目中，特別是哪些項目，如果沒有先調查清楚，會導致遊興大減，甚至影響到整個旅遊行程？ 3、請學生自由發表自己或家人曾經發生的「慘痛」經驗。 <ul style="list-style-type: none"> * 沒有事先研究好地圖，結果迷路 * 沒有先聯絡好住宿地點，差點露宿街頭 * 沒有留意南北半球季節的差異，暑假帶著短袖短褲到澳洲差點凍僵 * 沒有查證資料的正確性，到了目的地發現有被騙的感覺……
消費資訊完整性的檢視	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師說明：從同學們的分享中可以發現，旅遊前資訊的收集和資訊的正確性是十分重要的，所以現在請大家一起來檢視所收集的旅遊資訊，是否提供了我們正確、足夠的訊息。 2、教師請同學依照老師的指示，在資訊中以紅筆一一圈出下列項目：交通方式或交通指引（地圖）、食宿情況、氣溫天候、行程規劃或建議、其他注意事項（警告標示）……等。 3、教師詢問學生：請大家評估看看自己所收集的這份資料，是否足夠作為旅遊規劃的參考依據？認為足夠的請舉手，認為有困難的請舉手。 4、教師提醒學生：當我們覺得資訊不足的時候，別忘了好好利用上一節課我們討論過的各項資訊取得管道，也許就能發現有用的訊息哦！
訊息的真實性該如何考驗	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生：當你看到這樣的一份旅遊資訊時，你是否曾經質疑內容的正確性？如果有，你該如何去檢驗這些訊息是否是真實的呢？ <ul style="list-style-type: none"> * 詢問曾經去過的親友、到網路討論區詢問、多找幾家旅行社參考或是翻閱其他的旅遊報導……等 2、教師深入詢問學生：當我們在評估這些資訊的正確性時，別人給的意見一定正確嗎？有沒有具有公信力的管道可以幫助我們驗證呢？ <ul style="list-style-type: none"> * 交通部觀光局、各縣市觀光課、旅行品保會、消基會、各國


	<p>旅遊服務中心……等</p> <p>3、教師提醒學生，在資訊發達的時代，資訊滿天飛，除了要會收集外，還必須學會從五花八門的訊息中找到自己真正需要的部分，並且不能完全相信單一來源的一項資訊，必須多方加以佐證，才能避免乘興而去、敗興而歸的情形發生。</p>
回饋與統整	<p>1、複習：「消費者能在旅遊消費前廣泛收集資料，並加以檢驗考核，是消費者保障哪些權利的表現？」（答：講求安全、獲得正確資訊、決定選擇）</p>

活動六 旅遊套餐或自助餐？

活動流程	內 容 說 明
經驗分享	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師請學生分別就下列兩問題舉手：「曾經參加過旅行社辦理的國內外旅遊」、「曾經自己或是由家人規劃旅遊活動(自助旅行)」，約略判斷人數比例。 2、教師就兩種旅遊方式各請兩位同學分享經驗。 * 目的地、天數、感想 3、再請一位兩種方式都參加過的同學分享經驗。除了分享旅遊概況外，並說出自己較喜歡哪一種旅遊方式，理由為何？
選擇旅行社套餐旅遊與自行規劃旅遊行程兩者的優缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1、小組討論旅行社套餐旅遊與自行規劃旅遊兩種模式的優缺點，並記錄在學生手冊第 8 頁。 2、以小組接力的方式，每次一小組發表一則優缺點，再換下一小組發表，內容不要重複，進行至各組都沒有其他的想法為止。參考答案如下列： <ul style="list-style-type: none"> * 套餐旅遊優點：不必煩惱食宿交通、能遊覽精華景點、時間掌控嚴謹……等 * 套餐旅遊缺點：行程缺乏彈性、易流於走馬看花、事前不易掌控食宿品質……等 * 自助旅行優點：可自由自在隨性走到哪玩到哪、便於進行深度旅遊、可深入當地生活民情……等 * 自助旅行缺點：凡事自己規劃不見得能周全、緊急狀況時不易得到支援、進行國外旅遊時須具備足以溝通的外語能力……等 3、教師就小組發表的結果請學生思考：從大家討論的結果來看，許多優缺點是否恰好是相對的？是否更可以驗證之前曾討論認清需要的問題？例如喜歡冒險的人，選擇自己規劃行程會比參加旅行團自由、有彈性；想要放鬆休息的人，選擇參加旅行團就不需要煩惱食宿交通的問題，更顯輕鬆愜意。
回饋與統整	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師說明：無論選擇哪一種旅遊模式，都有許多必須思考注意的事情，如旅行社是否信譽良好、領隊導遊的素質有沒有問題？或是在自助旅行時住宿怎麼辦？選擇怎樣的交通工具等等。 2、所以接下來兩節課，我們將分別討論並實際練習這些技巧，相信大家一定都能成為旅遊消費高手哦！

活動七 旅遊消費大行動

活動流程	內 容 說 明
<p>本活動若能在電腦教室進行，則教師電腦示範的部分可由學生在教師說明後自由操作。</p>	
<p>第一節</p>	
<p>討論消費決策的流程步驟</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生：從經驗來看，當進行旅遊消費決策時，有怎樣的流程和步驟呢？教師針對學生們的發表進行整理歸納，再請學生將流程畫在學生手冊第 9 頁。 * 發覺問題→消費資訊→選擇→選擇分析→消費決策→評估 2、從這樣的流程步驟可以看出，即使是很單純的旅遊活動，也是有著一連串密不可分、環環相扣的重要事項得思考。 3、接下來我們就分別從每一個步驟所要注意的重要事項讓同學們實際練習，學會這些重要的技巧。 * 每組發一本電話簿和一份報紙，供課程中隨時翻查
<p>旅行社</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生從哪些管道可以得知旅行社的訊息？ * 電話簿、網路、報紙廣告、親友推薦……等 2、教師請學生就每組的報紙和電話簿找出五家旅行社，並舉手搶答。 3、教師以單槍投影機放映網路操作，示範從蒐尋網站如何找到旅行社網頁，並查詢行程(某些網站可線上報名，也可示範)。 4、教師詢問學生，如何知道旅行社是否合法，是否可靠？ * 觀光局網站 (http://www.tbroc.gov.tw/)、旅行業品質保障協會網站 (http://www.travel.org.tw/) 皆可查詢 * 教師可接著示範查詢方法
<p>交通</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生，若想從台北到高雄，有哪些方法？ * 火車、飛機、汽車、走路、自行車、划船……等 2、大眾運輸工具如何購票、查詢時刻？以搭乘火車為例示範上網查詢訂票，並播放電話訂票錄音帶(教師事前錄妥)。 * 台鐵網路訂票系統 (http://railway.hinet.net/) * 台鐵電話語音訂票系統 <ol style="list-style-type: none"> ①當地電話號碼七碼或八碼地區請撥 412-1111 或 412-6666，撥通後請再輸入用戶碼 333# ②當地電話號碼六碼地區請撥 41-1111，或 41-6666 撥通後請再輸入用戶碼 333# ③外島地區請 08-412-1111，撥通後請再輸入用戶碼 333#

	<p>3、教師說明：除了搞定交通工具外，旅遊最不可或缺的就是地圖，有哪些管道可以取得最新的地圖？</p> <ul style="list-style-type: none"> * 便利商店買、書店買、高速公路休息站、上網查國道高速公路局 (http://www.freeway.gov.tw/)等 <p>4、教師實際上網示範地圖的查詢，舉例如下</p> <ul style="list-style-type: none"> * 國道路網圖：搜尋網站輸入關鍵字「國道高速公路局」→進入國道高速公路局網站→點選國道路網地圖→點選國道路網圖即可 (http://www.freeway.gov.tw/content/國道路網圖.htm) * 台北捷運路網圖：搜尋網站輸入關鍵字「台北捷運」→進入台北捷運公司全球資訊網→點選「中文」→點選「路線資訊」→即可見「列車行駛路網圖」 (http://autoweb.trtc.com.tw/ROUTE/routehome.asp)
<p>住宿</p>	<p>1、教師請各組翻查電話簿，找出旅遊時可以住宿哪裡？並請學生將這些住宿地點分類。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 飯店、旅社、汽車旅館、露營地.....等 <p>2、教師再詢問學生在選擇住宿地點時，有哪些要注意的事情？</p> <ul style="list-style-type: none"> * 是否有合法旅館標誌、交通便利性、安全性 (是否通過安檢、建築物是否安全—是否是危樓等)等 * 合法旅館標誌：「一般旅館專用團體服務標章」外框以我國梅花為圖形，內部鋼構屋形圖代表合法旅館之安全可靠。全國聯合會現授權各縣市旅館商業同業公會發給各縣市政府合法登記之旅館業者使用，並將授權使用之旅館明細列冊備查。 <div style="text-align: center;">  </div>
<p>保險</p>	<p>1、教師事先收集旅遊平安保險保單發給各組，說明保險的意義與項目。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 保單示例：見下頁附件
<p>第二節</p>	
<p>氣候</p>	<p>1、教師詢問學生：有哪些管道可以知道週末的天氣？</p> <ul style="list-style-type: none"> * 報紙、上網氣象局、播打 166、電視新聞 <p>2、教師請學生找出報紙上的氣象版面，實際上氣象局網站示範查詢氣象，並播放 166、167 氣象台的播報情況。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 中央氣象局網站 (http://www.cwb.gov.tw/index-f.htm) * 166 中央氣象局天氣預報查詢系統：可查詢各地氣象、旅

	遊氣象、大陸地區氣象、國際主要城市氣象等（167 可以台語和客與收聽）
旅遊地	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生，決定旅遊地的方法有哪些？ * 電視節目介紹、報紙專欄、網路訊息、雜誌推薦……等 2、教師請學生從報紙上找尋和旅遊相關的報導，並實際上網從搜尋網站查詢、討論區版面等。
環境保護	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生：全球共同關切的環境保護議題，是否也出現在休閒旅遊活動中？當我們從事旅遊活動時，對整個環境可能會造成什麼影響？ * 如：造橋鋪路破壞原有環境、交通工具的使用造成空氣污染消耗燃料、疾病的散佈、旅館餐廳使用大量用過即丟的物品、越野車破壞河床……等 2、教師請學生自由發表，身為消費者，我們在旅遊時，可以有哪些行動來保護環境？ * 自備筷子或湯匙，減少免洗筷的使用；自備牙刷牙膏刮鬍刀，減少用一次即丟棄所製造的垃圾量；不任意做出損害動植物的行為；不撿拾沙灘上的貝殼做為紀念品；不購買對生態有害的商品……等
其他	教師可視學生討論出的項目，增減其他內容，如遊樂園的安全考量、外幣的兌換、餐飲安排等。
回饋與統整	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師統整說明：藉由實際的練習，相信對於資訊的取得會大有幫助，大家也從中了解許多注意事項，幫助旅遊消費決策的進行，減少消費爭議。

南山旅行平安保險保險單基本條款 暨南山海外旅行平安保險保險單基本條款

中華民國六十八年七月十七日
奉財政部(68)台財錢 17769 號函核准
中華民國七十四年八月二十四日
奉財政部(74)台財融 21028 號函核准
中華民國七十七年六月三十日
奉財政部台財融第 770202256 號函修訂
中華民國七十七年十一月三十日
奉財政部台財融第 770432235 號函修訂

中華民國八十二年七月二十七日
奉財政部台財融第 821202981 號函修訂
中華民國八十四年六月五日
奉財政部台財保第 842029724 號函修訂
中華民國八十五年一月十二日
奉財政部台財保第 841556437 號函修訂
中華民國八十五年九月十日
奉財政部台財保第 852370068 號函修訂

中華民國八十六年七月十七日
奉財政部台財保第 862397215 號函修訂
中華民國八十七年一月十五日
奉財政部台財保第 872432930 號函修訂
中華民國八十七年八月七日
奉財政部台財保第 872440208 號函修訂

主要給付項目：意外身故及殘廢保險金、傷害醫療保險金、海外疾病住院費用給付、海外救難費用給付

〔保險契約的構成〕

第一條 本保險單條款、附著之要保書、批註及其他約定書，均為本保險契約（以下簡稱本契約）的構成部分。本契約的解釋，應探求契約當事人的真意，不得拘泥於所用的文字；如有疑義時，以作有利於被保險人的解釋為準。

〔保險範圍〕

第二條 被保險人於本契約有效期間內，因遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害而致殘廢或死亡時，依照本契約的約定，給付保險金。

前項所謂意外傷害事故指非由疾病引起之外來突發事故。

〔保險期間〕

第三條 本契約的保險期間，以本契約保險單上所載時日為準。

前項保險單所載時日以中原標準時間為準。

〔保險期間的延長〕

第四條 如被保險人以乘客身分搭乘領有載客執照之交通工具，該交通工具之預定抵達時刻係在本契約的保險期間內，因故延遲抵達而非被保險人所能控制者，本保險單自動延長有效期限至被保險人終止乘客身分時為止，但延長之期限不得超過二十四小時。

前項被保險人以乘客身分搭乘領有載客執照之飛機，因遭劫持，於劫持中本契約的保險期間如已終止，本保單自動延長有效期間至劫持事故終了。劫持事故終了係指被保險人完全脫離被劫持的狀況。

〔身故保險金的給付〕

第五條 被保險人於本契約有效期間內遭受第二條約定的意外傷害事故，自意外傷害事故發生之日起一百八十日以內死亡者，本公司按保險金額給付身故保險金。

〔殘廢保險金的給付〕

第六條 被保險人於本契約有效期間內遭受第二條約定的意外傷害事故，自意外傷害事故發生之日起一百八十日以內致成附表所列二十八項殘廢程度之一者，本公司給付殘廢保險金，其金額按該表所列之給付比例計算。

被保險人因同一意外傷害事故致成附表所列二項以上殘廢程度時，本公司給付各該項殘廢保險金之和，最高以保險金額為限。但不同殘廢項目屬於同一手或同一足時，僅給付一項殘廢保險金；若殘廢項目所屬殘廢等級不同時，給付較嚴重項目的殘廢保險金。

被保險人因本次意外傷害事故所致之殘廢，如合併以前（含本契約訂立前）的殘廢，可領附表所列較嚴重項目的殘廢保險金者，本公司按較嚴重的項目給付殘廢保險金，但以前的殘廢，視同已給付殘廢保險金，應扣除之。

〔傷害醫療費用、疾病住院費用、救難費用的給付〕

第七條 傷害醫療費用、海外旅行疾病住院費用、海外旅行救難費用的給付，以附加、特約條款方式附加於本保險單。

〔保險給付的限制〕

第八條 本契約殘廢或身故保險金的給付，其合計分別最高以保險金額為限。

〔除外責任〕（原因）

第九條 被保險人直接因下列事由致成死亡、殘廢或傷害時，本公司不負給付保險金的責任。

一、受益人的故意行為，但其他受益人仍得申領全部保險金。

二、要保人、被保險人的故意行為。

三、被保險人「犯罪行為」。

四、被保險人飲酒後駕（騎）車，其吐氣或血液所含酒精成份超過道路交通法令規定標準者。

五、戰爭（不論宣戰與否）、內亂及其他類似的武裝變亂。但契約另有約定者不在此限。

六、非以乘客身分搭乘航空器具或搭乘非經當地政府登記許可之民用飛行客機者。但契約另有約定者，不在此限。

七、因原子或核子能裝置所引起的爆炸、灼熱、輻射或污染。但契約另有約定者不在此限。

前項第一、二款情形（除被保險人的故意行為外），致被保險人傷害而殘廢時，本公司仍給付殘廢保險金。

〔除外責任〕（期間）

第十條 被保險人從事下列活動期間，致成死亡、殘廢或傷害時，除契約另有約定外，本公司不負給付保險金的責任。

一、被保險人從事角力、摔跤、柔道、手道、跆拳道、馬術、拳擊、特技表演等的競賽或表演期間。

二、被保險人從事汽車、機車及自由車等的競賽或表演期間。

〔契約的無效〕

第十一條 本契約訂立時，僅要保人已知保險事故發生者，契約無效，本公司不退還所收受之保險費。

〔告知義務與本契約的解除〕

第十二條 要保人或被保險人在訂立本契約時，對於本公司要保書書面詢問的告知事項應據實說明，如有故意隱匿、或因

過失遺漏或為不實的說明，足以變更或減少本公司對於危險的估計者，本公司得解除本契約，其保險事故發生後亦同。但危險的發生未基於其說明或未說明的事實時，不在此限。

前項契約的解除權，自本公司知有解除的原因後，經過一個月不行使而消滅。

本公司解除契約時，應通知要保人，但要保人死亡、居所不明，通知不能送達時，得將該項通知送達被保險人或受益人。

〔保險事故的通知與保險金的申請時間〕

第十三條 被保險人於本契約有效期間內遭受第二條約定意外傷害的事故時，要保人、被保險人或受益人應於知悉意外傷害事故發生後十日內將事故狀況及被保險人的傷害程度，通知本公司。並於通知後儘速檢具所需文件向本公司申請給付保險金。本公司應於收齊前項文件後十五日內給付之。逾期本公司應按年利一分加計利息給付。但逾期事由可歸責於要保人或受益人者，本公司得不負擔利息。

〔失蹤處理〕

第十四條 被保險人在本契約有效期間內因第二條所約定意外傷害的事故失蹤，於戶籍資料所載失蹤之日起滿一年仍未尋獲，或要保人、受益人能提出證明文件足以認為被保險人極可能因本契約所約定之意外傷害事故而死亡者，本公司按第五條約定先行給付身故保險金，但日後發現被保險人生還時，受益人應將該筆已領之身故保險金於一個月內歸還本公司。

〔身故保險金的申領〕

第十五條 受益人申領「身故保險金」時，應檢具下列文件：

- 一、保險金申請書。
- 二、保險單或其謄本。
- 三、相驗屍體證明書或死亡診斷書；但必要時本公司得要求提供意外傷害事故證明文件。
- 四、被保險人除戶戶籍謄本。
- 五、受益人的身分證明。

〔殘廢保險金的申領〕

第十六條 受益人申領「殘廢保險金」時，應檢具下列文件：

- 一、保險金申請書。
- 二、保險單或其謄本。
- 三、殘廢診斷書；但必要時本公司得要求提供意外傷害事故證明文件。
- 四、受益人之身分證明。

受益人申領殘廢保險金時，本公司得對被保險人的身體予以檢驗，其費用由本公司負擔。

〔受益人的指定及變更〕

第十七條 要保人於訂立本契約時或保險事故發生前，得指定或變更身故保險金受益人。未指定身故保險金受益人者，其保險金作為被保險人之遺產。

前項受益人的變更，於要保人檢具申請書及被保險人的同意書送達本公司時生效，本公司應即批註於本保險單。

受益人變更如發生法律上的糾紛，本公司不負責任。

殘廢保險金的受益人，為被保險人本人，本公司不受理其指定或變更。

受益人同時或先於被保險人本人身故，除要保人已另行指定受益人，以被保險人之法定繼承人為本契約受益人。

前項法定繼承人之順序及應得保險金之比例適用民法繼承編相關規定。

〔時效〕

第十八條 由本契約所生的權利，自得為請求之日起，經過兩年不行使而消滅。

〔批註〕

第十九條 本契約內容的變更，或記載事項的增刪，除第十七條另有規定外，非經要保人與本公司雙方書面同意且批註於保險單者，不生效力。

〔管轄法院〕

第二十條 本契約涉訟時，約定以要保人住所所在地方法院為管轄法院，但要保人之住所中華民國境外時，則以本公司總公司所在地方法院為管轄法院。

傷害醫療費用給付附加條款（本附約須附加投保始生效力）

〔傷害醫療保險金的給付〕

第一條 被保險人於本契約有效期間內遭受第二條約定的意外傷害事故，自意外傷害事故發生之日起一百八十日內，經登記合格的醫院或診所治療者，本公司就其醫師認定必需且合理的實際醫療費用，超過社會保險給付部分，給付「實支實付醫療保險金」。但同一次傷害的給付總額不得超過保單所記載「每次傷害醫療保險金限額」。

〔醫療保險金的申領〕

第二條 受益人申領「醫療保險金」時，應檢具下列文件：

- 一、保險金申請書。
- 二、保險單或其謄本。
- 三、醫療診斷書或住院證明；但必要時本公司得要求提供意外傷害事故證明文件。
- 四、醫療費用收據正本。
- 五、受益人之身分證明。

〔醫療保險金受益人之指定〕

第三條 傷害醫療保險金的受益人，為被保險人本人，本公司不受理另行指定或變更。

海外旅行疾病住院費用給付特約條款（本附約須附加投保始生效力）

一、本公司之給付責任

於本契約有效期間內，被保險人如於中華民國境外罹患疾病須住院治療者，本公司將在被保險人住院的第一日起，對所發生之醫院住院費用負給付責任，惟應受下列之限制：

- 1.本公司之給付責任為被保險人依本特約條款規定之住院費用，該費用係指自首次住院之第一日起至第一百八日止所實際發生者。
- 2.本公司負擔之疾病住院費用給付總額不超過本保險單要保書所載之疾病住院費用給付限額。
- 3.「住院」係指在合法醫院接受治療，而醫院的定義是：
「合法經營之公立或私立醫院，該醫院專以照顧及治療傷害或疾病之病人為目的，而非主要作為休養、靜養或戒酒、戒毒等類似之醫療處所者。又該院必須具有充分之診斷設備，全套外科手術設備及全天二十四小時有認可資料之醫師及護士駐院者。」
- 4.住院費用係指救護車費、病房費、膳食費、手術費、診療費、檢驗費、治療材料、護理費（特別護士費除外）及醫療器具使用費。
- 5.本公司不承保亦不理賠因下列各項疾病或原因所生之住院費用：
 - (1)在本保險生效前一百八十日以前被保險人曾接受診療之疾病。
 - (2)精神病或精神分裂、酒精中毒、吸食毒品或肺結核病。
 - (3)牙齒治療、美容手術、外科整型或任何挑選手術或天生畸形。
 - (4)一般體格檢查、療養、特別護理或靜養。
 - (5)扁桃腺、腺狀腫、疝氣、女性生殖器官之疾病等外科手術。
 - (6)因基本條款第九條及第十條除外責任致成之傷害或疾病。
 - (7)如因意外傷害事故受傷致成之疾病，須住院治療者，本公司僅依傷害醫療費用給付特約條款之規定理賠。

被保險人搭乘民航船機赴海外旅行者，不論該船機停靠或航行於中華民國領土、領海、領空，如被保險人於船機上發生前項事故，亦依照本契約的約定，給付保險金。

二、海外旅行疾病住院費用之給付及申請

倘因疾病可經政府之規定取得賠償，或由於其他福利計劃或任何醫療給付保險計劃項下取得賠償給付者，本公司僅給付其差額。

本特約條款之各項給付於被保險人生存者，給付予被保險人本人，於被保險人死亡時，給付予受益人。

要保人、被保險人或受益人應在事故發生後三十日內通知本公司，並儘速提出下列文件申請疾病住院費用之給付。

1.申請書。2.保險單。3.住院證明。4.診斷證明書。5.各項費用收據正本。

三、條款之適用

本特約條款與一般條款之規定有牴觸者，適用特約條款之規定。

海外旅行救難費用給付特約條款（本附約須附加投保始生效力）

一、發生救難事故時，本公司之給付責任

於本契約有效期間內，被保險人如於中華民國境外蒙受下列事故者，本公司將就其必要且合理的實際救難費用予以補償，給付予被保險人或其受益人，但救難費用補償總額，不得超過本保險單要保書所載之救難費用給付限額。

- 1.被保險人遭遇船機失事或事故而失蹤，致經當地警政機關認定有搜索、救援之必要者。
- 2.被保險人遭遇本保險單基本條款所承保之意外傷害事故，並經當地警政機關認定有立即予以救援必要者。
- 3.被保險人遭遇本保單基本條款所承保之意外傷害事故，而於事故之日起一百八十日內死亡者。
- 4.被保險人罹患「疾病住院費用給付特約條款」所承保之疾病，而於事故之日起一百八十日內死亡者。
- 5.被保險人在旅行期間因傷害住院治療連續逾十四日以上，須經醫護人員或親友護送回國繼續醫療者。
- 6.被保險人在旅行期間因罹患「疾病住院費用給付特約條款」所承保之疾病，住院治療連續逾十四日以上，須經醫護人員或親友護送回國繼續醫療者。

被保險人搭乘民航船機赴海外旅行者，不論該船機停靠或航行於中華民國領土、領海、領空，如被保險人於船機上發生前項事故，亦依照本契約的約定，給付保險金。

二、海外旅行救難費用

前條所稱救難事故所生之費用僅限於下列各項：

- 1.要保人、受益人或被保險人之親屬（下稱救難人員），以二人為限，來往於台灣地區與救難事故發生地之交通費用。
- 2.救難人員在中華民國境外之住宿費用，住宿在一般旅館普通客房，並以十四天為限。
- 3.被保險人之必要醫護人員自救難地往返台灣地區之交通費用；被保險人自救難地返回台灣地區所增加之交通費用。
- 4.被保險人遺體自救難地移送回台灣地區所較被保險人原定之回程交通費用增加之費用。
- 5.經救難人員之請求，並經救難地警政機關認定有搜索之必要時，所發生僱用搜索及救援人員之費用。
- 6.與救難有關之雜費，如出入境證照費、電話費、港埠機場稅、遺體處理費等，以新臺幣三萬元為限。

三、海外旅行救難費用之給付及申請

本公司所支付之任何救難費用應扣除被保險人、受益人或家屬得受領由第三人所給付之損害賠償。

要保人、被保險人或受益人應在救難開始後三十日內通知本公司，六十日內提出下列文件申請救難費用之給付。

1.申請書。2.保險單。3.搜索救援之證明或死亡證明。4.住院證明。5.各項費用收據正本。

四、條款之適用

本特約條款與一般條款之規定有牴觸者，適用特約條款之規定。

殘廢程度與保險金給付表

等級	I	殘廢程度	給付比例
----	---	------	------

第一級	雙目失明者。(註1) 兩手腕關節缺失或兩足踝關節缺失者。 一手腕關節及一足踝關節缺失者。 一目失明及一手腕關節缺失或一目失明及一足踝關節缺失者。 永久喪失言語(註2)或咀嚼(註3)機能者。 四肢機能永久完全喪失者。 中樞神經系統機能或胸、腹部臟器機能極度障害, 終身不能從事任何工作, 為維持生命必要之日常生活活動, 全須他人扶助者。(註4)	100%
第二級	兩上肢、或兩下肢、或一上肢及一下肢, 各有三大關節中之兩關節以上機能永久完全喪失者。(註5) 十手指缺失者。(註6)	75%
第三級	一上肢腕關節以上缺失或一上肢三大關節全部機能永久完全喪失者。 一下肢踝關節以上缺失或一下肢三大關節全部機能永久完全喪失者。 十手指機能永久完全喪失者。(註7) 十足趾缺失者。(註8)	50%
第四級	兩耳聽力永久完全喪失者。(註9) 一目視力永久完全喪失者。 脊柱永久遺留顯著運動障礙者。(註10) 一上肢三大關節中之一關節或二關節之機能永久完全喪失者。 一下肢三大關節中之一關節或二關節之機能永久完全喪失者。 一下肢永久縮短五公分以上者。 一手含拇指及食指有四手指以上之缺失者。 十足趾機能永久完全喪失者。 一足五趾缺失者。	35%
第五級	一手拇指及食指缺失, 或含拇指或食指有三手指以上缺失者。 一手含拇指及食指有三手指以上之機能永久完全喪失者。 一足五趾機能永久完全喪失者。 鼻缺損, 且機能永久遺留顯著障礙者。(註11)	15%
第六級	一手拇指或食指缺失, 或中指、無名指、小指中有二手指以上缺失者。 一手拇指及食指機能永久完全喪失者。	5%

註：

1. 失明的認定

- (1)視力的測定, 依據萬國式視力表, 兩眼個別依矯正視力測定之。
- (2)失明係指視力永久在萬國式視力表 二以下而言。
- (3)以自傷害之日起經過六個月的治療為判定原則, 但眼珠摘出等明顯無法復原之情況, 不在此限。

2. 言語機能的喪失係指下列三種情形之一者：

- (1)指構成言語之口唇音、齒舌音、口蓋音、喉頭音等之四種語言機能中, 有三種以上不能發出者。
- (2)聲帶全部剔除者。
- (3)因腦部言語中樞神經的損傷而患失語症者。

3. 咀嚼機能的喪失係指由於牙齒以外之原因所引起之機能障礙, 以致不能做咀嚼運動, 除流質食物以外不能攝取之狀態。

4. 為維持生命必要之日常生活活動, 全需他人扶助者係指食物攝取、大小便始末、穿脫衣服、起居、步行、入浴等, 皆不能自己為之, 經常需要他人加以扶助之狀態。

5. 關節機能的喪失係指關節永久完全僵硬或關節不能隨意活動而言。

6. (1)手指缺失係指近位指節間關節(拇指則為指節間關節)缺失者。

(2)若經接指手術後機能仍永久完全喪失者, 視為缺失。足趾亦同。

(3)截取拇趾接合於拇指時, 若拇指原本之缺失已符合殘廢標準, 接合後機能雖完全正常, 拇指之部份仍視為缺失, 而拇指之自截部份不予計入。

7. 手指機能永久完全喪失，係指自遠位指節間關節缺失，或自近位指節間關節永久完全僵硬或關節不能隨意活動而言。

8. 足趾缺失係指自蹠趾關節切斷而足趾全部缺失者。

9. 聽力喪失的認定。

(1) 聽力的測定，依中華民國工業規格標準的聽力測定器為之。

(2) 聽力永久完全喪失係指周波數在五、一、二、四赫(hertz)時的聽力喪失程度分別為 a、b、c、d；dB (強音單位) 時，其 $(a+2b+2c+d)$ 之六分之一的值在 80dB 以上 (相當接近於耳殼而不能聽懂大聲語言) 且無復原希望者。

10. 脊柱顯著運動障礙係指頸椎完全強直，或在於胸椎以下前後屈、左右屈及左右迴旋三種的運動之中，二種的運動被限制在生理範圍二分之一以下者。

11. 鼻部殘廢的認定

(1) 鼻缺損係指鼻軟骨二分之一以上缺損的情況。

(2) 機能永久遺留顯著障礙係指兩側鼻子呼吸困難或嗅覺永久完全喪失而言。

12. 所謂機能永久完全喪失係指經六個月以後其機能仍完全喪失者。

活動八 妙招一籬筐

活動流程	內 容 說 明
第一節	
消費問題分析	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生：還記得哈利一家人的遭遇嗎？如果是你，你會如何來處理呢？ <ul style="list-style-type: none"> * 教師可請學生查看學生手冊第 1 頁 * 自認倒楣、到法院按鈴申告……等 2、教師說明：平和的消費關係是人人所期待的，但是難免有時會有爭議、糾紛發生，面對這些狀況，怎麼處理較理想呢？ <ul style="list-style-type: none"> * 要求退貨退費、賠償……等 3、教師詢問學生：除了自己自求多福努力維護或爭取外，還有哪些方法和管道可以解決消費爭議呢？ <ul style="list-style-type: none"> * 各縣市消保官、消基會、找民意代表開記者會、旅遊品保會…… 4、又，消費者爭取自己權利的行動所依據的法源是什麼？ <ul style="list-style-type: none"> * 消保法、民法債編第八節之一「旅遊」條文
消費糾紛狀況處理討論	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師準備符合班級組數的旅遊糾紛情境籤，再請各組派代表依序抽籤。 2、請各組根據所抽到的情境狀況，討論出解決爭議的方法理想和不妥各一種，並將討論結果以表演的方式呈現，每組以演出五分鐘為原則。 3、小組討論 <ul style="list-style-type: none"> * 教師提醒同學注意討論音量，並控制時間，務必在下課前五分鐘討論完成。 * 教師提醒各組勿只為了娛樂效果而搞笑演出，而應針對確實可行的原則進行討論。
回饋與統整	<ol style="list-style-type: none"> 1、各組派代表抽順序籤。 2、教師提醒各組同學，下節一上課就必須做好準備，勿耽誤全班同學的寶貴時間。
第二節	
小組發表分享	<ol style="list-style-type: none"> 1、小組按上節課所抽之序號一一上台，模擬消費糾紛發生時的處理情況，若有小組演出過於冗長時，教師應提醒控制時間。 2、教師綜合各組的演出，請同學們彼此給予掌聲與鼓勵。
我知道要這麼做，可是……	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師詢問學生：現在大家都了解爭取消費者權利的重要，也知道當遭遇消費糾紛時該如何處理，但是有時候狀況並不是這麼的單純，有時也許會陷入兩難的局面，如果遇到學生手

	<p>冊第 12 頁中的狀況時，你會怎麼做？</p> <p>①暑假一家人到國外旅遊，花了不少錢在當地市場旁的小店買了顆美麗的琥珀，回到台灣後，經過鑑定才發現這顆琥珀根本假的，連保證書都是仿造的，雖然為了伸張消費者權利，應該請求賠償，但是……難道還要再出國一趟嗎？</p> <p>②參加國外旅行團的回程前一天晚上，導遊逐一到每個房間收小費，每人每天居然要收 20 美金，一家四口玩個五天就得花台幣 14000 元，付了心疼，但是不付行嗎？</p> <p>2、請學生自由發表，並以舉手的方式表達自己認為可行的解決方法。</p>
回饋與統整	<p>1、教師統整說明：身為消費者，當發生消費糾紛時，爭取自身的權利是十分重要的，但是當遇到兩難的局面時，不見得會有最正確的標準答案，還是得澄清自己對權利的認知與態度，衡量自己的需求與能力，做出自己認為最恰當的決定。</p> <p>2、複習：「遭逢消費爭議時，能以理性的態度爭取權利，力求解決問題是消費者哪些權利的表現？」（符合基本需求、講求安全、獲得正確資訊、正確選擇、表達意見、請求賠償、接受消費者教育）</p> <p>3、預告：下次上課要進行小組活動，設計一份班級旅遊計畫，請同學們可事先收集相關資料，下次記得帶來作為參考。</p>

活動九 一起逍遙遊

活動流程	內 容 說 明
第一節（可在電腦教室或圖書館進行）	
我們這一班的班遊計劃	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師說明：在這一段時間進行了許多的課程與活動，相信同學們一定躍躍欲試，想要好好規劃一個夢幻的旅遊計畫，所以接下來這一節課，將請各組為我們這一班設計一個兩天一夜的班遊吧！ 2、教師請學生討論，除了學生手冊上所列出的兩項條件（全班和所有任課老師一起參加、行程要能達到消除學習壓力，培養師生、同學間感情的目的）外，時間、金額等項目該訂定怎樣的條件呢？ 3、教師先請學生自由提出想法後，再以表決的方式定出本班的班遊設計條件。
小組進行班遊設計	<ol style="list-style-type: none"> 1、小組依據條件設定，開始規劃班遊計畫。 2、若有小組需要使用班級電腦，必須先徵求老師同意，要注意不可一直占用，以便於其他組別使用。
回饋與統整	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師提醒各組，下次將請各組分享發表所設計的班遊計畫。 2、各組報告時可自由選擇適當的表現方法，並可多利用教學媒體（製作海報、投影片、powerpoint 等）。
第二節	
小組呈現班遊計劃	<ol style="list-style-type: none"> 1、各組抽發表順序籤，並一一發表分享所設計的班遊計畫，每組以五分鐘為原則。 2、請同學們分享心得與感想。 3、全班票選最具吸引力的行程。
回饋與統整	<ol style="list-style-type: none"> 1、教師就各組分享做總結和回饋，並鼓勵同學們善用所學習的消費技巧，應用在日常生活中。 2、教師並提醒同學，若要享有消費者的各項權利，一定得相對的盡自己應盡的義務，以成為明智的消費者。





目錄

活動一	開幕式	1
活動二	休閒旅遊的權利和義務	2
活動三	你是需要還是想要呢？	3
活動四	旅遊情報一手抓	4
活動五	旅遊消費資訊大集合	6
活動六	旅遊消費套餐或自助餐？	8
活動七	旅遊消費大行動	9
活動八	妙招一籬筐	11
活動九	一起逍遙遊	13



活動一 開幕式

哈利一家，利用難得的寒假假期，興高采烈的報名參加報紙廣告上的「好玩旅行社」推出地北海邊七日遊。沒想到出發前两天，才從電視新聞得知旅行社老闆已經捲款潛逃，滿心期待的旅行就這麼泡湯了……

你曾經親身經歷或聽過一些不愉快的旅遊經驗嗎？
事情是怎麼發生的？
你覺得發生的原因可能是什麼？



活動二 休閒旅遊的權利和義務

對自己的權利認識越清楚，Power就越大！

想一想，你的權利有哪些？

活動三 你是需要還是想要？



想過自己為什麼要去旅遊嗎？

是為了打發時間、休息放鬆還是輸人不輸陣的湊熱鬧？

「你要去哪裡？」超強企劃

旅遊者性別

同行夥伴

身心狀況

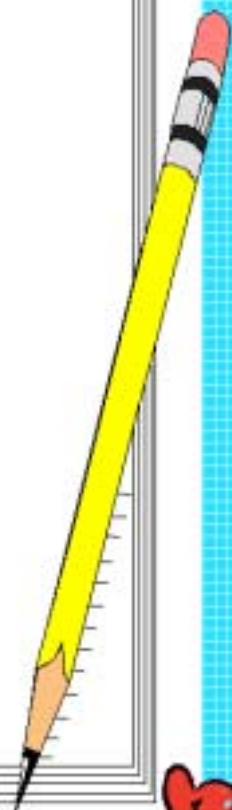
時間季節

目的地

天數

行程特色

注意事項



活動四 旅遊情報一手抓



不同的國家、地區有哪些不同的特色？
「水都」、「花都」指的是哪裡，你知道嗎？



想一想，你是怎麼知道的？

電視、報紙？哪裡可以找到需要的旅遊資訊？



☆旅行社廣告

☆

☆



仔細看看下面的電視節目表，將可以從中得到旅遊資訊的節目用紅筆圈起來。



活動五 旅遊消費資訊大集合

「走、走、走走走，我們小手拉小手，走、走、走走走，一同去郊遊」，在快樂旅遊前，有哪些事情是我們得先了解的呢？



住哪裡？吃什麼？要花多少錢……



如果沒有事前了解的話，可能發生哪些事？

Blank writing area with horizontal lines (light blue, light green, light orange).

Blank writing area with horizontal lines (light blue, light green, light orange).

Blank writing area with horizontal lines (light blue, light green, light orange).



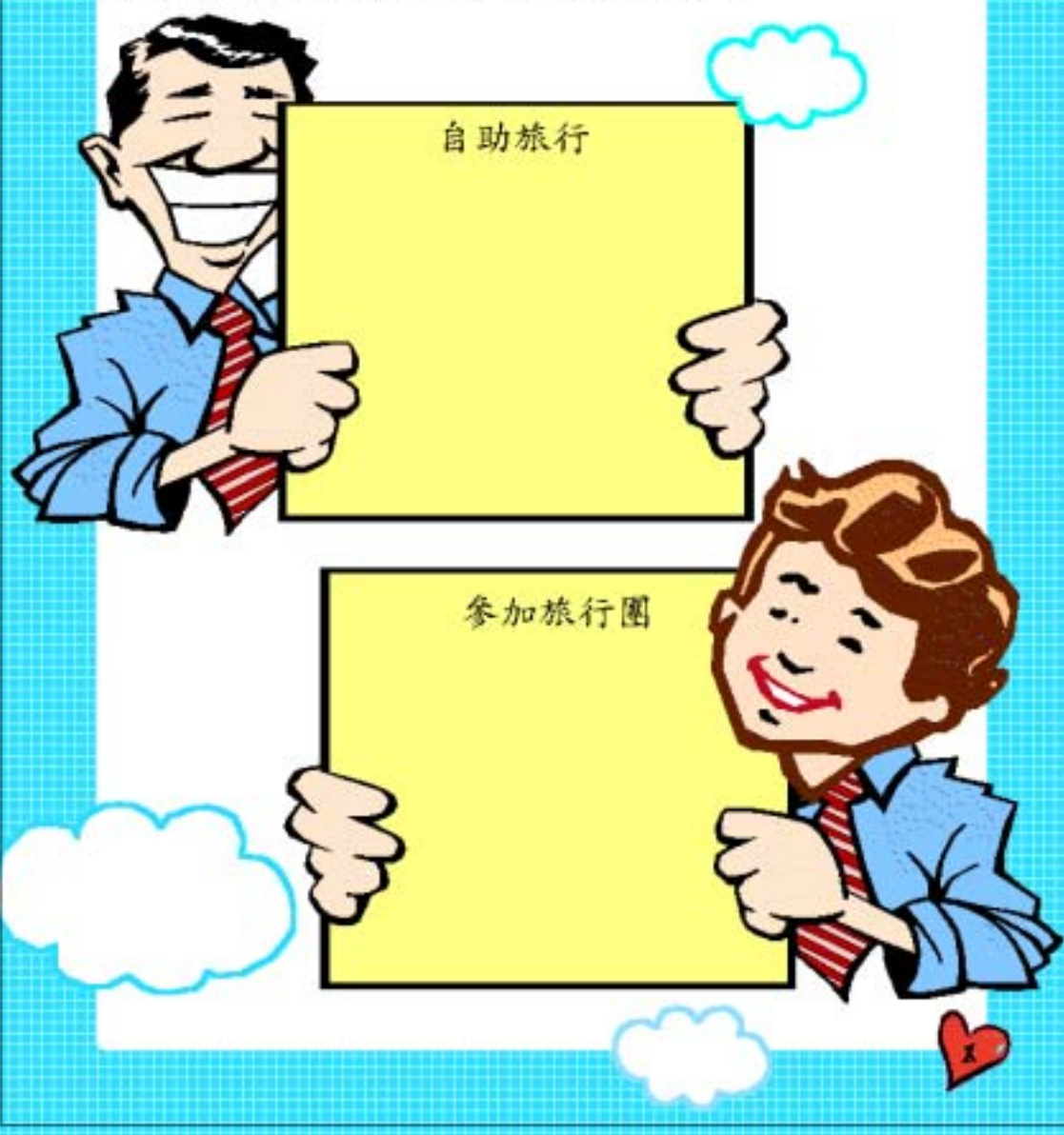
把收集來的旅遊資訊貼好，並用紅筆圈出重要的訊息項目。

想一想，這些資訊都是真實可靠的嗎？該怎麼檢驗.....



活動六 旅遊消費套餐或自助餐？

你有自助旅行的經驗嗎？或者曾經參加過團體旅遊呢？
兩種不同的旅遊方式，各有哪些優缺點？



活動七 旅遊消費大行動

想想看，從興起「出去玩」的這個念頭，到旅遊後的再三回味，會經過哪些歷程？

試試看，將流程畫下來。



想要一步步規劃好理想的旅程，必須解決許多問題，學會各種技巧現在就一一試試看吧！

挑選旅行社

辦保險

預定住宿飯店

查天氣狀況



活動八 妙招一籬筐

還記得「活動一」中哈利一家人的遭遇嗎？
如果是你，你會如何處理呢？
自認倒楣、力爭到底，或是……
面對令人氣炸了的消費糾紛時，怎麼辦？



聽了各組對消費糾紛的處理辦法，你都同意嗎？


如果是這樣的狀況又該怎麼辦？

暑假一家人到國外旅遊，花了不少錢在當地市場旁的小店買了顆美麗的琥珀，回到台灣後，經過鑑定才發現這顆琥珀根本假的，連保證書都是仿造的，雖然為了伸張消費者權利，應該請求賠償，但是……難道還要再出國一趟嗎？

參加國外旅行團的回程前一天晚上，導遊逐一到每個房間收小費，每人每天居然要收10美金，一家四口玩個五天就得花台幣7000元，付了心疼，但是不付行嗎？

你的想法呢？





實際參與規劃的感受如何？

哪一個班遊計畫最吸引你？

未來，你將如何發揮消費者的力量，成為明智的消費者？



附錄三 專家效度委員名單

- 王瑤芬 台南女子技術學院家政系講師
- 李青松 私立輔仁大學餐旅管理學系副教授
- 周麗端 國立台灣師範大學人類發展與家庭學系副教授
- 孟惠霖 台北縣永平高中家政教師
- 林如萍 國立台灣師範大學人類發展與家庭學系副教授
- 洪久賢 國立台灣師範大學人類發展與家庭學系教授
- 許美瑞 國立台灣師範大學人類發展與家庭學系教授
- 許勝雄 國立台灣科技大學工業管理學系教授
- 劉珍齡 白北市立景美女中家政教師
- 鍾志從 國立台灣師範大學人類發展與家庭學系副教授

(依姓氏筆劃排列)

附錄四

國中生休閒旅遊消費知識態度與行為問卷 (正式)

國中生休閒旅遊消費調查問卷

編號：_____

第一部份：基本資料

☺ 請將符合你的「代表數字號碼」填寫在每題前的_____中

_____ 1. 性別 (1) 男
(2) 女

_____ 2. 父親教育程度 (1) 小學 (含肄業及不識字)

_____ 3. 母親教育程度 (2) 國中 (含初中及國中肄業)
(3) 高中、高職 (含肄業)
(4) 專科、大學 (含肄業)
(5) 碩士及以上

_____ 4. 父親職業，請參考下表選出適合的職業代碼 (1 至 5)，若無適當答案請寫出

_____ 5. 母親職業，請參考下表選出適合的職業代碼 (1 至 5)，若無適當答案請寫出

職業代碼：

1	2	3	4	5
中小學校長	技工	大專校長	技術員 技佐	家庭主婦
中小學教師	水電工	大專教師	護士 藥師	無業
會計師	店員	醫師	委任級公務人員	退休
法官 律師	小店主	大法官	科員 行員	工廠工人
推事	零售員	科學家	出納員 會計	學徒
工程師 建築師	推銷員	特任或簡任級公務員	縣市議員	小販
薦任級公務人員	自耕農	立法委員	鄉鎮民代表村、里長	清潔工
公司行號科長	司機	監察委員	批發商 包商代理商	臨時工人
經理 襄理	裁縫師	考試委員	尉級軍官 警察	建築物看管人員
協理 副理	廚師	董事長	女警隊員 消防隊員	門房
院轄市議員	美容師	總經理	船員	雇工
校級軍官 警官	美髮師	將級軍官	秘書 代書	女傭
作家	郵差		電視演員 電影演員	侍應生
畫家	軍人之士 (官)		服裝設計師	
音樂家	軍人之兵		室內設計師	
新聞記者	打字員		甲等職員	
電視記者	領班		小型企業負責人	
中型企業負責人	監工			

第二部分：國中生休閒旅遊消費者知識調查問卷

◎ 下面是有關休閒旅遊消費知識的敘述，請根據你的判斷
在左邊_____上填寫適當答案

_____ 1. 下列敘述何者正確？

- (1) 消費者應盡的義務就是付錢
- (2) 消費者行為與生活息息相關
- (3) 個人是最大的消費單位
- (4) 成年人的消費行為才具有法律效力
- (5) 不知道

_____ 2. 下列哪一個不愉快的旅遊經驗，遊客自己該負全部的責任？

- (1) 在高速公路上遇到因意外事故造成的大塞車，導致玩興大減，疲累不堪
- (2) 颱風天到海邊觀浪，險些被海浪捲走，差點喪命
- (3) 旅行團費已繳清，結果旅行社負責人捲款潛逃，整個行程泡湯
- (4) 在國外旅遊時，由導遊統一保管的護照遭竊，差點流落異鄉
- (5) 不知道

_____ 3. 小明在遊樂場玩旋轉木馬時，被木馬上突起的鐵釘刮傷腿，而要求業者給予合理的醫藥費，請問這是消費者主張自己的哪一項權利？

- (1) 講求安全
- (2) 健康環境
- (3) 表達意見
- (4) 請求賠償
- (5) 不知道

_____ 4. 消費者除了享有權利外，下列哪一項是消費者應盡的義務？

- (1) 在租遊覽車時，要努力的殺價
- (2) 和旅行社簽約時，要仔細閱讀合約內容
- (3) 在搭乘飛機時，要要求多喝幾杯飲料，多吃幾包點心
- (4) 到各地旅遊時，要多買些紀念品
- (5) 不知道

_____ 5. 下列哪一項不是消費者在進行旅遊消費時所應盡的義務？

- (1) 對自己從事旅遊活動的動機有充分的了解
- (2) 讚美能維護消費者權益的旅遊業者
- (3) 主動收集旅遊相關資訊
- (4) 比較旅遊業者送的贈品
- (5) 不知道

- _____ 6. 下列哪一項是最值得肯定的休閒旅遊消費行為？
- (1) 當朋友邀約，就二話不說的一起同行
 - (2) 只要辦張現金卡，參加旅遊活動就免煩惱
 - (3) 想清楚自己旅遊的動機再進行規劃
 - (4) 花最少的錢參加最便宜的旅行團
 - (5) 不知道
- _____ 7. 下列哪一個機構提出的旅遊資訊最具有可信度？
- (1) 廣播、電視台
 - (2) 報章雜誌社
 - (3) 各級政府機關
 - (4) 旅行社
 - (5) 不知道
- _____ 8. 下列旅行社廣告中，哪一個最有可能是**不實或騙人**的廣告？
- (1) 您已中澳洲八日遊免費旅遊券兩張，請速繳保證金
 - (2) 台北 - 高雄來回機票，保證全省最低價，再送來回機場接送
 - (3) 簽約即贈 500 萬旅遊平安保險，並有機會抽中百萬名車
 - (4) 前五名報名旅客，團費七折優惠，再送名牌旅行箱乙組
 - (5) 不知道
- _____ 9. 下列哪一項是消費者能避免被**不實旅遊廣告欺騙**的根本途徑？
- (1) 相信自己的判斷，團費越高的行程品質越好
 - (2) 除非是名人推薦的旅遊廣告，否則不予相信
 - (3) 選擇知名的旅行社
 - (4) 多參考旅遊消費資訊，若有疑問則向政府相關單位查詢
 - (5) 不知道
- _____ 10. 快樂旅遊前，有哪些事情**不是**我們事先一定要準備的？
- (1) 決定交通工具
 - (2) 安排食宿
 - (3) 做好預算
 - (4) 選擇旅行社
 - (5) 不知道

_____ 11. 下列哪一項不是遊樂區、風景區所印發宣傳品的必要內容？

- (1) 住址
- (2) 地圖
- (3) 老闆姓名
- (4) 聯絡電話
- (5) 不知道

_____ 12. 當消費者對旅行社的合法性有所質疑時，採取下列哪種方法最可靠？

- (1) 上網到旅遊討論區詢問網友經驗
- (2) 直接打電話給旅行社業者詢問
- (3) 向司法院大法官請教
- (4) 向觀光局查詢
- (5) 不知道

_____ 13. 下列哪一項敘述不是自助旅行的優點？

- (1) 自由自在，想到哪，玩到哪
- (2) 不必等待，浪費許多集合時間
- (3) 輕鬆簡便，不必煩惱食宿交通
- (4) 可視需要，進行不同主題的深度旅遊
- (5) 不知道

_____ 14. 誰最適合參加旅行團的旅遊？

- (1) 想到美國旅遊，但英文一竅不通的消費者
- (2) 因公出差的消費者
- (3) 沒有時間概念，常常遲到的消費者
- (4) 喜歡冒險、探索的消費者
- (5) 不知道

_____ 15. 下列哪一項無法隨時提供消費者查詢天氣狀況？

- (1) 電話
- (2) 電視新聞
- (3) 報紙
- (4) 網際網路
- (5) 不知道

_____ 16.我國合格旅館的標誌是什麼？

(1)



(2)



(3)



(4)



(5) 不知道

_____ 17.消費者訂購台鐵火車票的途徑，下列何者錯誤？

(1) 網路

(2) 電話

(3) 火車站

(4) 傳真

(5) 不知道

_____ 18.下列有關護照的敘述何者錯誤？

(1) 申請護照必須付費

(2) 我國負責護照發放的機構是內政部

(3) 護照的效力和身分證是一樣的

(4) 我國護照每次申請的有效使用期限為 10 年

(5) 不知道

_____ 19.若發生旅遊消費問題，消費者可在當地直撥哪一個電話尋求協助？

(1) 1590

(2) 1950

(3) 5190

(4) 5910

(5) 不知道

- _____ 20. 當旅遊有消費爭議發生時，消費者應如何反應？
- (1) 息事寧人，不與追究
 - (2) 向警察局報案
 - (3) 向企業經營者直接反映，討論善後處理對策
 - (4) 找新聞媒體來評理
 - (5) 不知道
- _____ 21. 下列哪一項行為不屬於旅遊消費後的評估行為？
- (1) 將旅遊照片沖洗分送親友
 - (2) 想想旅遊過程中是否有不愉快的事
 - (3) 檢視旅遊過程是否達到旅遊的目的
 - (4) 回想旅遊過程和事前收集的資料內容是否相符
 - (5) 不知道
- _____ 22. 為維護健康環境，消費者在從事旅遊時應注意什麼？
- (1) 注意旅遊地點是否安全
 - (2) 留意旅行社是否合法經營
 - (3) 攜帶的食品是否安全衛生
 - (4) 注意旅遊的行為是否傷害環境
 - (5) 不知道
- _____ 23. 為響應政府「拒用免洗餐具」的政策，消費者在旅遊時自備餐具是表現了消費者的哪一項義務？
- (1) 追求安全的義務
 - (2) 選擇的義務
 - (3) 追求健康環境的義務
 - (4) 表達意見的義務
 - (5) 不知道
- _____ 24. 國道客運公司集體調漲新竹至台北的票價，如果把自己的看法寫信給客運公司或是投書到報社，這樣的行為是表現了消費者的哪一項權利？
- (1) 求償的權利
 - (2) 基本需求及服務的權利
 - (3) 健康環境的權利
 - (4) 表達意見的權利
 - (5) 不知道

第三部分：國中生休閒旅遊消費者態度調查問卷

以下的題目是一些對於休閒旅遊消費的看法，無關對錯，請
依照你個人的意見，在每一題右邊的答案欄中，勾
選出你認為最符合自己想法的答案，例如：1 2 ③ 4

		非 常 不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	非 常 同 意
1、 我認為扮演好消費者的角色對個人及社會都很重要.....	1	2	3	4	
2、 遇到自己無法處理的消費問題時，我們應尋求相關單位的協助.....	1	2	3	4	
3、 我們應接受消費者的相關教育.....	1	2	3	4	
4、 遇到消費問題時，我們應分析問題發生的原因.....	1	2	3	4	
5、 我認為每次旅遊發生的經驗，是再次出遊時很好的參考.....	1	2	3	4	
6、 我認為個人遇到旅遊消費問題時，不需要太積極加以處理，以免力量小挫折大.....	1	2	3	4	
7、 我認為辦理旅遊平安保險是旅遊前必要的工作.....	1	2	3	4	
8、 我認為參加旅行團的行前說明會是十分重要的事.....	1	2	3	4	
9、 搭乘各種交通工具時，我認為觀察安全逃生門的位置及了解緊急急救裝置的使用是很重要的事.....	1	2	3	4	
10、 當我發現實用的旅遊網站時，我願意將網址告訴我的親友.....	1	2	3	4	
11、 各旅遊區印製的宣傳單內容僅供參考，如果和實際情況不同不需計較.....	1	2	3	4	
12、 對於有些住宿飯店以環保的理由不供應盥洗用具（如牙刷等），我認為是合理的.....	1	2	3	4	
13、 出外旅行時，我認為不破壞當地景觀、不亂丟垃圾、不隨便捕捉昆蟲、不隨意帶走植物海砂礦石作為紀念品是重要的.....	1	2	3	4	
14、 我認為在搭乘飛機、遊輪或是其他大眾運輸工具時，以「霸機」拒絕下車（機）的方式抗議是值得同情和諒解的.....	1	2	3	4	
15、 在遊樂場玩雲霄飛車等設施時，等於是將生命交在廠商手裡，所以我認為廠商一定要保證遊樂設施安全沒有問題，才能讓我們乘坐.....	1	2	3	4	
16、 參加團體旅行時，如果行程和原來規劃的不一樣時，我們應向導遊、司機詢問，並爭取對團員有利的結果.....	1	2	3	4	
17、 旅遊活動結束就好，沒有必要進行檢討評估.....	1	2	3	4	

	非 常 不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	非 常 同 意
18、我只在乎整個旅遊活動好不好玩，至於有沒有影響到環境或他人並不是很重要的事.....	1	2	3	4
19、旅遊行程好不容易安排好，若因為天候狀況而必須取消時，也得接受，因為生命安全比出遊更可貴.....	1	2	3	4
20、火車、飛機誤點是沒有辦法的事，我自認倒楣就算了，別計較太多.....	1	2	3	4
21、選擇旅館時，只要豪華舒適、價錢合理，至於旅館是不是有合格標誌，並不重要.....	1	2	3	4
22、我認為做任何休閒活動都不能逞強，一定要挑選適合自己體能與健康狀況的活動.....	1	2	3	4
23、我認為消費者、業者和政府三者必須合作配合，台灣的旅遊環境才會更好...	1	2	3	4
24、對於旅程中遭遇品質不佳或服務態度不良的狀況，我們應向相關業者提出改善的建議.....	1	2	3	4

第四部分：國中生休閒旅遊消費者行為問卷

☺ 下面是有關休閒旅遊消費行為的敘述，請依你在日常生活中的實際行為，在題目右邊的四個答案中，圈選符合你看法的選項。

很少：十次中約有一次或從不如此
 有時：十次中約有二至四次如此
 經常：十次中約有五至七次如此
 總是：十次中約有八至十次如此

如果你很少，請選 1
 如果你有時，請選 2
 如果你經常，請選 3
 如果你總是，請選 4

		不 曾	有 時	經 常	總 是
1、 在旅遊消費前，我會仔細的閱讀各種契約，並注意所有的警告標示.....	1	2	3	4	
2、 當身邊的旅遊資訊不完整時，我會主動詢問，並尋找相關的訊息.....	1	2	3	4	
3、 我會先了解自己從事休閒活動的動機再進行消費.....	1	2	3	4	
4、 對於社會上發生的休閒生活權益相關議題，我會關心並主動了解真相...	1	2	3	4	
5、 對旅遊發生的不愉快經驗，我會說出來和親朋好友分享.....	1	2	3	4	
6、 團體旅遊前，我會主動搜集訊息，以了解整個行程規劃.....	1	2	3	4	
7、 旅館所提供的牙刷，我會重複使用，減少資源消耗.....	1	2	3	4	
8、 我會主動了解消費者的權利與義務.....	1	2	3	4	
9、 從事旅遊活動時，我會考量是「需要」還是「想要」.....	1	2	3	4	
10、 我會辨識各項旅遊資訊的真實性.....	1	2	3	4	
11、 我會與親友分享旅遊的經驗.....	1	2	3	4	
12、 我會在旅遊前辦理旅遊平安保險.....	1	2	3	4	
13、 遇到自己無法解決的消費問題時，我會請求相關單位的協助.....	1	2	3	4	
14、 當導遊不按行程，擅自更動時，我會馬上提出質疑.....	1	2	3	4	
15、 當我向業者反映的旅遊問題無法獲得合理的回應時，我會進一步地申訴	1	2	3	4	
16、 在風景區看到有人隨意攀折花木，我會馬上加以制止.....	1	2	3	4	
17、 對於服務品質良好的業者，我會給予讚美並加以宣傳.....	1	2	3	4	

問卷填答至此結束，請你從頭到尾檢查一遍，確認是否有漏答的地方。

謝謝你的合作！

附錄五 國中生休閒旅遊消費知識態度與行為問卷（初稿）

國立台灣師範大學人類發展與家庭學系
DEPARTMENT OF HUMAN DEVELOPMENT AND FAMILY STUDIES
NATIONAL TAIWAN NORMAL UNIVERSITY
162,SEC.1,HOPING ROAD E.,TAIPEI,TAIWAN 10610
REPUBLIC OF CHINA

TEL : (02) 2362-2205

(02) 2363-5052

FAX : (02) 2363-9653

敬愛的師長：

您好！我是台灣師範大學人類發展與家庭學系家政教育教學碩士班的學生，目前正進行碩士論文「休閒旅遊主題教學對國中生消費知識、態度、與行為效果之研究」。素仰您學識淵博、經驗豐富，敬請您提供卓見，協助學生審查課程與問卷編製是否合宜，請您依所附課程及問卷圈選出您的看法或提供修正意見，期待您的指正。請您於本（92）年1月23日（星期四）之前將審妥問卷及課程置回郵信封中擲回。謝謝您！

敬祝

健康快樂！

國立台灣師範大學人類發展與家庭學系

研究生 楊斯雲 敬啟

指導教授： 鍾志從

中華民國 九十二年一月十六日

國中生休閒旅遊消費調查問卷效度審查

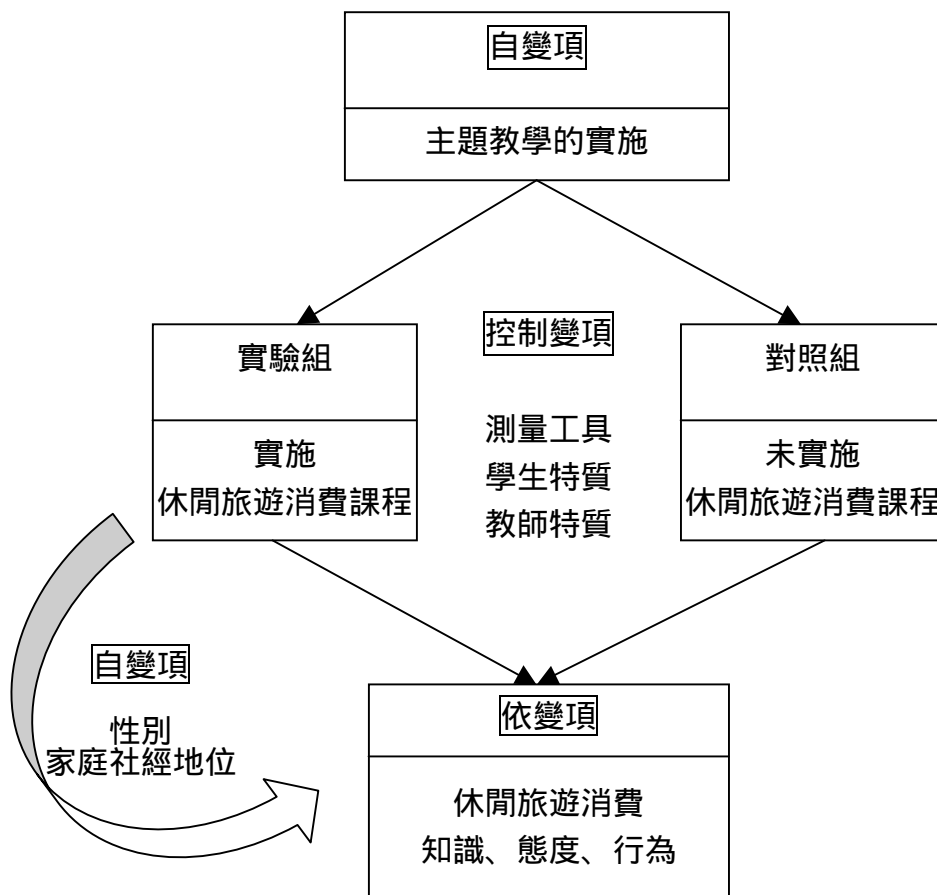
一、 研究目的

本研究之研究目的有四：

- 1、 發展休閒旅遊消費主題教學方案。
- 2、 瞭解國中生休閒旅遊消費知識、態度、與行為之現況。
- 3、 瞭解休閒旅遊消費主題教學對國中生消費知識提昇、消費態度改變、與消費行為改變之效果。
- 4、 瞭解主題教學後個人變項對國中生消費知識、態度與行為之影響。

二、 研究方法

本研究採用準實驗研究法，實驗組接受「休閒旅遊消費主題課程」之教學；對照組未接受休閒旅遊消費主題教學。研究概念架構圖如下：



三、 填寫說明

本問卷一共分成四大部分，分別是「基本資料」、「國中生休閒旅遊消費者知識調查問卷」、「國中生休閒旅遊消費者態度調查問卷」、與「國中生休閒旅遊消費者行為調查問卷」。其中第二、三、四部分問卷列有消費者權利及義務類目與單元對照之雙向細目表。

- (一) 請您在閱讀完題目後，勾選出該題的適當性。
- (二) 若您覺得某個題目敘述不妥或歸類不當，請在該題「修正意見」欄中，寫下您寶貴的意見。

第一部份：基本資料

☺ 請將符合你的「代表數字號碼」填寫在每題前的____中

____ 1.性別：	(1) 男 (2) 女	<u>適合</u> <u>不適合</u> <u>修正後適合</u>
<b style="color: red;">修正意見： _____		
____ 2.父親教育程度：	(1) 小學（含肄業及不識字） (2) 國中（含初中及國中肄業） (3) 高中、高職（含肄業） (4) 專科、大學（含肄業） (5) 碩士及以上	<u>適合</u> <u>不適合</u> <u>修正後適合</u>
<b style="color: red;">修正意見： _____		
____ 3.母親教育程度	(1) 小學（含肄業及不識字） (2) 國中（含初中及國中肄業） (3) 高中、高職（含肄業） (4) 專科、大學（含肄業） (5) 碩士及以上	<u>適合</u> <u>不適合</u> <u>修正後適合</u>
<b style="color: red;">修正意見： _____		

☺ 請參考下表選出適合的職業代碼(1 至 5), 若無適當答案請寫出 :

4. 父親職業		適合 不適合
		修正後適合
修正意見 : _____		
5. 母親職業		適合 不適合
		修正後適合
修正意見 : _____		

職業代碼 :

1	2	3	4	5
中小學校長 中小學教師 會計師 法官 律師 推事 工程師 建築師 薦任級公務人員 公司行號科長 經理 襄理 協理 副理 院轄市議員 校級軍官 警官 作家 畫家 音樂家 新聞記者 電視記者 中型企業負責人	技工 水電工 店員 小店主 零售員 推銷員 自耕農 司機 裁縫師 廚師 美容師 美髮師 郵差 軍人之士(官) 軍人之兵 打字員 領班 監工	大專校長 大專教師 醫師 大法官 科學家 特任或簡任級公務員 立法委員 監察委員 考試委員 董事長 總經理 將級軍官	技術員 技佐 護士 藥師 委任級公務人員 科員 行員 出納員 會計 縣市議員 鄉鎮民代表村、里長 批發商 包商代理商 尉級軍官 警察 女警隊員 消防隊員 船員 秘書 代書 電視演員 電影演員 服裝設計師 室內設計師 甲等職員 小型企業負責人	家庭主婦 無業 退休 工廠工人 學徒 小販 清潔工 臨時工人 建築物看管人員 門房 雇工 女傭 侍應生

2 4. 消費者除了享有權利外，也應盡義務，下列哪一項正確？

- (1) 在租遊覽車時，要努力的殺價
- (2) 和旅行社簽約時，要仔細閱讀合約內容
- (3) 在搭乘飛機時，要要求多喝幾杯飲料，多吃幾包點心
- (4) 到各地旅遊時，要多買些紀念品

適合 不適合

修正後適合

修正意見： _____

4 5. 下列哪一項不是消費者在進行消費時所應盡的義務？

- (1) 對自己從事休閒活動的動機有充分的了解
- (2) 讚美支持消費者保護的業者
- (3) 主動收集旅遊相關資訊
- (4) 熟記各個觀光景點的名稱

適合 不適合

修正後適合

修正意見： _____

3 6. 下列哪一項是最值得肯定的休閒旅遊消費行為？

- (1) 只要朋友邀約，絕對很夠義氣的一起同行
- (2) 雖然有高血壓的症狀，仍堅持到底攀登玉山
- (3) 想清楚自己旅遊的動機再進行規劃
- (4) 花最少的錢參加最便宜的旅行團

適合 不適合

修正後適合

修正意見： _____

1 7. 小明到秀姑巒溪泛舟，下列哪一樣東西不是他一定要攜帶的？

- (1) 釣具
- (2) 救生衣
- (3) 礦泉水
- (4) 急救箱

適合 不適合

修正後適合

修正意見： _____

4 8. 下列哪些管道可獲得旅遊資訊？

- (1) 電視
- (2) 網際網路
- (3) 親友推薦
- (4) 以上皆可

適合 不適合

修正後適合

修正意見： _____

1 9. 請從下列電視節目名稱中, 選出最有可能從中獲得旅遊資訊的節目。

- (1) 大陸尋奇
- (2) 大家一起來
- (3) 流星花園
- (4) 消費高手

適合 不適合

修正後適合

修正意見: _____

3 10. 下列哪一個單位提出的旅遊資訊最具有可信度?

- (1) 電視、廣播節目介紹
- (2) 報章雜誌專欄
- (3) 政府機關發布
- (4) 旅行社印製的廣告

適合 不適合

修正後適合

修正意見: _____

1 11. 下列旅行社廣告中, 哪一個最有可能是**不實**或騙人的廣告?

- (1) 東京迪士尼樂園五天玩透透, 只要 888 元
- (2) 台北 - 高雄來回機票, 保證全省最低價
- (3) 簽約即贈 500 萬旅遊平安保險
- (4) 前 5 名報名旅客, 團費七折優惠

適合 不適合

修正後適合

修正意見: _____

4 12. 下列哪一項是消費者能避免被**不實廣告欺騙**的根本途徑?

- (1) 以自己或家人、朋友的經驗為參考依據, 不要相信廣告
- (2) 除非是名人推薦的廣告, 否則不予相信
- (3) 名牌的產品才有品質的保證
- (4) 多參考各個管道的消費資訊, 若有疑問則向政府相關單位查詢

適合 不適合

修正後適合

修正意見: _____

4 13. 快樂旅遊前, 有哪些事情是我們一定要先了解的?

- (1) 交通工具是什麼?
- (2) 食宿如何安排?
- (3) 大約要花多少錢?
- (4) 以上皆是

適合 不適合

修正後適合

修正意見: _____

- 3 14. 遊樂區、風景區所印發宣傳品的內容中，下列哪一項不是必要的？
- (1) 住址
 - (2) 地圖
 - (3) 老闆姓名 適合 不適合
 - (4) 聯絡電話 修正後適合

修正意見： _____

- 4 15. 當對所收集的旅遊資訊有所質疑時，下列哪種方法最可靠？
- (1) 上網到旅遊討論區詢問網友經驗
 - (2) 直接打電話給旅遊目的地的業者詢問
 - (3) 向消基會投訴 適合 不適合
 - (4) 向觀光局查詢 修正後適合

修正意見： _____

- 3 16. 下列哪一項不是自助旅行的優點？
- (1) 自由自在，想到哪，玩到哪
 - (2) 不必等待，浪費許多集合時間
 - (3) 輕鬆簡便，不必煩惱食宿交通 適合 不適合
 - (4) 可以視自己的需要，進行不同主題的深度旅遊 修正後適合

修正意見： _____

- 1 17. 下列哪一個人最適合參加旅行團的旅遊？
- (1) 想到美國旅遊，但英文一竅不通
 - (2) 利用出差空檔，到附近玩一玩
 - (3) 沒有時間概念，常常遲到 適合 不適合
 - (4) 喜歡購物，以瘋狂 shopping 為目的 修正後適合

修正意見： _____

2 18. 投宿旅館時，得認明什麼標誌，才有保障？

(1)



(2)



(3)



(4)



適合 不適合

修正後適合

修正意見： _____

 1 19. 下列哪一個管道無法查詢天氣狀況？

(1) 電話 116

(2) 電視新聞

(3) 報紙

(4) 網際網路

適合 不適合

修正後適合

修正意見： _____

 4 20. 下列哪些方法可以訂購台鐵火車票？

(1) 網路訂票

(2) 電話訂票

(3) 火車站購票

(4) 以上皆可

適合 不適合

修正後適合

修正意見： _____

 2 21. 下列選項何者不正確？

(1) 我國主管旅遊的最高行政機構是觀光局

(2) 我國負責發放護照的機構是內政部

(3) 護照的效力和身分證是一樣的

(4) 我國護照每次申請的有效使用期限為 10 年

適合 不適合

修正後適合

修正意見： _____

- 4 22. 消費者發生消費爭議時，依照消保法的規定何者不是消費者第一次申訴的對象？
- (1) 企業經營者
 - (2) 消費者保護團體
 - (3) 省(市)、縣(市)政府消費者服務中心或分中心 適合 不適合
 - (4) 消保官 修正後適合

修正意見：_____

- 2 23 若發生消費問題，消費者可在當地直撥哪一個電話尋求協助？
- (1) 1590
 - (2) 1950
 - (3) 5190 適合 不適合
 - (4) 5910 修正後適合

修正意見：_____

- 3 24. 當旅遊有任何的不愉快發生時，最好馬上採取什麼樣的措施？
- (1) 息事寧人，和氣生財
 - (2) 報警處理
 - (3) 向業者或是負責人反映，討論善後處理對策 適合 不適合
 - (4) 投訴消基會，檢舉業者的過失 修正後適合

修正意見：_____

- 1 25. 下列哪一項行為不屬於旅遊消費後，對整個旅遊所進行的評估行動？
- (1) 沖洗照片，分送親友
 - (2) 想想過程中是否有不愉快產生
 - (3) 檢視是否達到旅遊的目的 適合 不適合
 - (4) 回想旅遊過程和事前收集的資料內容相符嗎？ 修正後適合

修正意見：_____

4 26 下列哪一項行為會對旅遊環境造成危害？

- (1) 駕駛水上摩托車在海上衝刺奔馳
- (2) 到山谷溪邊烤肉
- (3) 購買珊瑚藝品作為紀念品
- (4) 以上皆是

適合 不適合

修正後適合

修正意見： _____

第三部分：國中生休閒旅遊消費者態度調查問卷

☺ 下面題目是一些對休閒旅遊消費看法的敘述，請你根據個人意見

(對該項敘述是否同意) 圈選出最符合的選項

如果你非常不同意，請選 1

如果你有點不同意，請選 2

如果你有點同意，請選 3

如果你非常同意，請選 4

-
- | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|------------------|
| | 非
常
不
同
意 | 有
點
不
同
意 | 有
點
同
意 | 非
常
同
意 |
| 1、 我認為扮演好消費者的角色對個人及社會都非常重要。..... | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | <u>適合</u> | <u>不適合</u> | <u>修正後適合</u> | |

修正意見：_____

- | | | | | |
|--------------------------------|-----------|------------|--------------|---|
| 2、 遇到自己無法處理的消費問題時，我願意尋求相關單位的協助 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | <u>適合</u> | <u>不適合</u> | <u>修正後適合</u> | |

修正意見：_____

- | | | | | |
|------------------|-----------|------------|--------------|---|
| 3、 我願意接受消費者的相關教育 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | <u>適合</u> | <u>不適合</u> | <u>修正後適合</u> | |

修正意見：_____

- | | | | | |
|-------------------------|-----------|------------|--------------|---|
| 4、 遇到消費問題時，我願意分析問題發生的原因 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | <u>適合</u> | <u>不適合</u> | <u>修正後適合</u> | |

修正意見：_____

- | | | | | |
|------------------------------|-----------|------------|--------------|---|
| 5、 我認為每次旅遊發生的不愉快，是再次出遊時很好的借鏡 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | <u>適合</u> | <u>不適合</u> | <u>修正後適合</u> | |

修正意見：_____

- 我認為一個人遇到消費問題時，並不會受到重視，必須多數人遇到同樣的問題，才會引起大眾的注意，所以遇到小問題
- 6、 時不需要太積極加以處理，以免碰一鼻子灰
- 非常不同意 1
有點不同意 2
有點同意 3
非常同意 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 7、 當新聞播報旅遊糾紛時，雖然和我無關，但我還是應該多了解事情的來龍去脈
- 1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 8、 我認為辦理旅遊平安保險是旅遊前必要的工作
- 1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 9、 我認為參加旅行團的行前說明會是十分重要的事
- 1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 10、 搭乘各種交通工具時，我認為觀察安全逃生門的位置及了解緊急急救裝置的使用是很重要的事
- 1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 11、 我認為事前做完整的旅遊規劃很無趣，還是走到哪玩到哪的玩法最愜意
- 1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 12、 當我發現實用的旅遊網站時，我願意將網址告訴我的親友
- 1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

各旅遊景點印製的宣傳單僅供作為參考，和實際情況不太一樣是很正常的，不需要太計較

非
常
不
同
意
1

有
點
不
同
意
2

有
點
同
意
3

非
常
同
意
4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

14、對於有些住宿飯店以環保的理由不供應牙刷等盥洗用具，請住宿遊客自備，我認為是合理的

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

15、出外旅行時，我認為不破壞當地景觀、不亂丟垃圾、不隨便捕捉昆蟲、不隨意帶走植物海砂礦石作為紀念品是重要的

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

16、我認為在搭乘飛機、遊輪或是其他大眾運輸工具時，以「霸機」拒絕下車（機）的方式抗議是值得同情和諒解的

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

17、在遊樂場玩雲霄飛車等設施時，等於是將生命交在廠商手裡，所以我認為廠商一定要保證遊樂設施安全沒有問題，才能讓我們乘坐

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

18、參加團體旅行時，如果行程和原來規劃的不一樣時，我願意向導遊、司機詢問，並爭取對團員有利的結果

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

19、旅遊活動結束就好，沒有必要進行檢討評估

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 20、 我很在乎整個旅遊活動好不好玩，至於有沒有影響到環境或他人並不是很要緊的事
- | | | | |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 非
常
不
同
意
1 | 有
點
不
同
意
2 | 有
點
同
意
3 | 非
常
同
意
4 |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 21、 旅遊行程好不容易才能安排，如果因為天候或其他緊急意外狀況的影響，而必須取消旅遊活動時，也得接受，畢竟生命安全比假期更可貴
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 22、 火車、飛機沒有理由的誤點是沒有辦法的事，我覺得自認倒楣就算了，別計較太多
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 23、 住宿旅館時，只要豪華舒適、價錢合理，至於是不是有合格登記，並不是那麼重要
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 24、 我認為做任何休閒活動都不能逞強，一定要挑選適合自己體能與健康狀況的活動
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 25、 我認為消費者、業者和政府三者必須通力合作，消費者願意表達需求，政府願意提供支援，業者願意努力求進步，台灣的旅遊環境才會更好
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

		非	有	有	非
		常	點	點	常
		不	不		
26、	對於旅程中遭遇品質不佳或服務態度差的狀況，我願意向業者提出要求改善的建議	同	同	同	同
		意	意	意	意
		1	2	3	4

適合
 不適合
 修正後適合

修正意見： _____

第四部分：國中生休閒旅遊消費者行為問卷

☺ 下面是有關休閒旅遊消費行為的敘述，請依你在日常生活中的實際行為，在題目右邊的四個答案中，圈選符合你看法的選項。

很少：十次中約有一次或從不如此
有時：十次中約有二至四次如此
經常：十次中約有五至七次如此
總是：十次中約有八至十次如此

如果你很少，請選 1
如果你有時，請選 2
如果你經常，請選 3
如果你總是，請選 4

- 1、 在旅遊消費前，我會仔細的閱讀各種契約，並注意所有的警告標示
- 1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 2、 當身邊的旅遊資訊不完整時，我會主動詢問，並尋找相關的訊息
- 1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 3、 我會先了解自己從事休閒活動的動機再進行消費
- 1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

- 4、 對於社會上發生的休閒旅遊權益相關議題，我會關心並主動了解
- 1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

13、 我會在旅遊前辦理旅遊平安保險

很有經驗
少時常是
1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

14、 遇到自己無法解決的消費問題時，我會請求相關單位的協助

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

15、 當導遊不按行程，擅自更動時，我會馬上提出質疑

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

16、 當我向業者反映的旅遊問題無法獲得合理的回應時，我會進一步的申訴

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

17、 在風景區看到有人隨意攀折花木，我會馬上加以制止

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

18、 對於服務品質良好的業者，我會給予讚美並加以宣傳

1 2 3 4

適合 不適合 修正後適合

修正意見： _____

綜合意見：

附錄六 國中生休閒旅遊消費知識 態度、行為評量問卷(預試)
國中生休閒旅遊消費調查問卷

編號：_____ (研究者填)

親愛的同學：

你好！

本研究想瞭解國中生休閒旅遊消費知識、態度、行為的現況，以做為未來規劃休閒旅遊消費相關課程的參考。請你仔細閱讀問卷內容，並依據實際狀況填寫，你所填寫的資料純粹做為學術研究之用，內容絕對保密，請你放心誠實作答。感謝你花時間認真填寫。

敬祝 健康快樂！

國立台灣師範大學人類發展與家庭學系 研究生 楊斯雲
指導教授 鍾志從
敬啟

中華民國九十二年二月

第一部份：基本資料

☺ 填答須知：

請將符合你的「代表數字號碼」填寫在每題前的_____中

-
- _____ 1. 性別 (1)男
(2)女
- _____ 2. 父親教育程度 (1)小學(含肄業及不識字)
(2)國中(含初中及國中肄業)
(3)高中、高職(含肄業)
(4)專科、大學(含肄業)
(5)碩士及以上
- _____ 3. 母親教育程度 (1)小學(含肄業及不識字)
(2)國中(含初中及國中肄業)
(3)高中、高職(含肄業)
(4)專科、大學(含肄業)
(5)碩士及以上

____ 4. 父親職業，請參考下頁表格選出適合的職業代碼（1 至 5），若無適當答案請寫出_____

____ 5. 母親職業，請參考下頁表格選出適合的職業代碼（1 至 5），若無適當答案請寫出_____

職業代碼：

1	2	3	4	5
中小學校長 中小學教師 會計師 法官 律師 推事 工程師 建築師 薦任級公務人員 公司行號科長 經理 襄理 協理 副理 院轄市議員 校級軍官 警官 作家 畫家 音樂家 新聞記者 電視記者 中型企業負責人	技工 水電工 店員 小店主 零售員 推銷員 自耕農 司機 裁縫師 廚師 美容師 美髮師 郵差 軍人之士（官） 軍人之兵 打字員 領班 監工	大專校長 大專教師 醫師 大法官 科學家 特任或簡任級公務員 立法委員 監察委員 考試委員 董事長 總經理 將級軍官	技術員 技佐 護士 藥師 委任級公務人員 科員 行員 出納員 會計 縣市議員 鄉鎮民代表村、里長 批發商 包商代理商 尉級軍官 警察 女警隊員 消防隊員 船員 秘書 代書 電視演員 電影演員 服裝設計師 室內設計師 甲等職員 小型企業負責人	家庭主婦 無業 退休 工廠工人 學徒 小販 清潔工 臨時工人 建築物看管人員 門房 雇工 女傭 侍應生

第二部分：國中生休閒旅遊消費者知識調查問卷

☺ 下面是有關休閒旅遊消費知識的敘述，請根據你的判斷
在左邊____上填寫適當答案

_____ 1. 下列敘述何者正確？

- (1) 消費者應盡的義務就是付錢
- (2) 消費者行為與生活息息相關
- (3) 個人是最大的消費單位
- (4) 成年人的消費行為才具有法律效力
- (5) 不知道

_____ 2. 下列哪一個不愉快的旅遊經驗，遊客自己該負全部的責任？

- (1) 在高速公路上遇到因意外事故造成的大塞車，導致玩興大減，疲累不堪
- (2) 颱風天到海邊觀浪，險些被海浪捲走，差點喪命
- (3) 旅行團費已繳清，結果旅行社負責人捲款潛逃，整個行程泡湯
- (4) 在國外旅遊時，由導遊統一保管的護照遭竊，差點流落異鄉
- (5) 不知道

_____ 3. 小明在遊樂場玩旋轉木馬時，被木馬上突起的鐵釘刮傷腿，而要求業者
給予合理的醫藥費，請問這是消費者主張自己的哪一項權利？

- (1) 講求安全
- (2) 健康環境
- (3) 表達意見
- (4) 請求賠償
- (5) 不知道

_____ 4. 消費者除了享有權利外，下列哪一項是消費者應盡的義務？

- (1) 在租遊覽車時，要努力的殺價
- (2) 和旅行社簽約時，要仔細閱讀合約內容
- (3) 在搭乘飛機時，要要求多喝幾杯飲料，多吃幾包點心
- (4) 到各地旅遊時，要多買些紀念品
- (5) 不知道

- _____ 5. 下列哪一項不是消費者在進行旅遊消費時所應盡的義務？
- (1) 對自己從事旅遊活動的動機有充分的了解
 - (2) 讚美能維護消費者權益的旅遊業者
 - (3) 主動收集旅遊相關資訊
 - (4) 比較旅遊業者送的贈品
 - (5) 不知道
- _____ 6. 下列哪一項是最值得肯定的休閒旅遊消費行為？
- (1) 當朋友邀約，就二話不說的一起同行
 - (2) 只要辦張現金卡，參加旅遊活動就免煩惱
 - (3) 想清楚自己旅遊的動機再進行規劃
 - (4) 花最少的錢參加最便宜的旅行團
 - (5) 不知道
- _____ 7. 小明參加露營，下列哪一樣東西不是他一定要攜帶的？
- (1) 手電筒
 - (2) 收錄音
 - (3) 手機
 - (4) 電動玩具
 - (5) 不知道
- _____ 8. 請從下列電視節目名稱中，選出最有可能從中獲得觀光景點資訊的節目。
- (1) 大陸尋奇
 - (2) 食字路口
 - (3) 黃金傳說
 - (4) 離家吃走
 - (5) 不知道
- _____ 9. 下列哪一個機構提出的旅遊資訊最具有可信度？
- (1) 廣播、電視台
 - (2) 報章雜誌社
 - (3) 各級政府機關
 - (4) 旅行社
 - (5) 不知道

- _____ 10. 下列旅行社廣告中，哪一個最有可能是不實或騙人的廣告？
- (1) 您已中澳洲八日遊免費旅遊券兩張，請速繳保證金
 - (2) 台北 - 高雄來回機票，保證全省最低價，再送來回機場接送
 - (3) 簽約即贈 500 萬旅遊平安保險，並有機會抽中百萬名車
 - (4) 前五名報名旅客，團費七折優惠，再送名牌旅行箱乙組
 - (5) 不知道
- _____ 11. 下列哪一項是消費者能避免被不實旅遊廣告欺騙的根本途徑？
- (1) 相信自己的判斷，團費越高的行程品質越好
 - (2) 除非是名人推薦的旅遊廣告，否則不予相信
 - (3) 選擇知名的旅行社
 - (4) 多參考旅遊消費資訊，若有疑問則向政府相關單位查詢
 - (5) 不知道
- _____ 12. 快樂旅遊前，有哪些事情不是我們事先一定要準備的？
- (1) 決定交通工具
 - (2) 安排食宿
 - (3) 做好預算
 - (4) 選擇旅行社
 - (5) 不知道
- _____ 13. 下列哪一項不是遊樂區、風景區所印發宣傳品的必要內容？
- (1) 住址
 - (2) 地圖
 - (3) 老闆姓名
 - (4) 聯絡電話
 - (5) 不知道
- _____ 14. 當消費者對旅行社的合法性有所質疑時，採取下列哪種方法最可靠？
- (1) 上網到旅遊討論區詢問網友經驗
 - (2) 直接打電話給旅行社業者詢問
 - (3) 向司法院大法官請教
 - (4) 向觀光局查詢
 - (5) 不知道

_____ 15. 下列哪一項敘述不是自助旅行的優點？

- (1) 自由自在，想到哪，玩到哪
- (2) 不必等待，浪費許多集合時間
- (3) 輕鬆簡便，不必煩惱食宿交通
- (4) 可視需要，進行不同主題的深度旅遊
- (5) 不知道

_____ 16. 誰最適合參加旅行團的旅遊？

- (1) 想到美國旅遊，但英文一竅不通的消費者
- (2) 因公出差的消費者
- (3) 沒有時間概念，常常遲到的消費者
- (4) 喜歡冒險、探索的消費者
- (5) 不知道

_____ 17. 下列哪一項無法隨時提供消費者查詢天氣狀況？

- (1) 電話
- (2) 電視新聞
- (3) 報紙
- (4) 網際網路
- (5) 不知道

_____ 18. 我國合格旅館的標誌是什麼？

(1)



(2)



(3)



(4)



(5) 不知道

_____ 19. 消費者訂購台鐵火車票的途徑，下列何者錯誤？

- (1) 網路
- (2) 電話
- (3) 火車站
- (4) 傳真
- (5) 不知道

_____ 20. 下列有關護照的敘述何者錯誤？

- (1) 申請護照必須付費
- (2) 我國負責護照發放的機構是內政部
- (3) 護照的效力和身分證是一樣的
- (4) 我國護照每次申請的有效使用期限為 10 年
- (5) 不知道

_____ 21. 若發生旅遊消費問題，消費者可在當地直撥哪一個電話尋求協助？

- (1) 1590
- (2) 1950
- (3) 5190
- (4) 5910
- (5) 不知道

_____ 22. 當旅遊有消費爭議發生時，消費者應如何反應？

- (1) 息事寧人，不與追究
- (2) 向警察局報案
- (3) 向企業經營者直接反映，討論善後處理對策
- (4) 找新聞媒體來評理
- (5) 不知道

_____ 23. 下列哪一項行為不屬於旅遊消費後的評估行為？

- (1) 將旅遊照片沖洗分送親友
- (2) 想想旅遊過程中是否有不愉快的事
- (3) 檢視旅遊過程是否達到旅遊的目的
- (4) 回想旅遊過程和事前收集的資料內容是否相符
- (5) 不知道

- _____ 24. 為維護健康環境，消費者在從事旅遊時應注意什麼？
- (1) 注意旅遊地點是否安全
 - (2) 留意旅行社是否合法經營
 - (3) 攜帶的食品是否安全衛生
 - (4) 注意旅遊的行為是否傷害環境
 - (5) 不知道
- _____ 25. 為響應政府「拒用免洗餐具」的政策，消費者在旅遊時自備餐具是表現了消費者的哪一項義務？
- (1) 追求安全的義務
 - (2) 選擇的義務
 - (3) 追求健康環境的義務
 - (4) 表達意見的義務
 - (5) 不知道
- _____ 26. 國道客運公司集體調漲新竹至台北的票價，如果把自己的看法寫信給客運公司或是投書到報社，這樣的行為是表現了消費者的哪一項權利？
- (1) 求償的權利
 - (2) 基本需求及服務的權利
 - (3) 健康環境的權利
 - (4) 表達意見的權利
 - (5) 不知道

第三部分：國中生休閒旅遊消費者態度調查問卷

以下的題目是一些對於消費的看法，無關對錯，請依照你個人的意見，在每一題右邊的答案欄中，勾選出你認為最符合自己想法的答案，例如：1 2 ③ 4

	非 常 不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	非 常 同 意
1、 我認為扮演好消費者的角色對個人及社會都很要.....	1	2	3	4
2、 遇到自己無法處理的消費問題時，我們應尋求相關單位的協助.....	1	2	3	4
3、 我們應接受消費者的相關育.....	1	2	3	4
4、 遇到消費問題時，我們應分析問題發生的原因.....	1	2	3	4
5、 我認為每次旅遊發生的經驗，是再次出遊時很好的借鏡.....	1	2	3	4
6、 我認為個人遇到旅遊消費問題時，不需要太積極加以處理，以免力量 小挫折大.....	1	2	3	4
7、 當新聞播報旅遊糾紛時，雖然和我無關，但我還是應該多了解事情的 來龍去脈.....	1	2	3	4
8、 我認為辦理旅遊平安保險是旅遊前必要的工作.....	1	2	3	4
9、 我認為參加旅行團的行前說明會是十分重要的事.....	1	2	3	4
10、 搭乘各種交通工具時，我認為觀察安全逃生門的位置及了解緊急急救 裝置的使用是很重要的事.....	1	2	3	4
11、 當我發現實用的旅遊網站時，我願意將網址告訴我的親友.....	1	2	3	4
12、 各旅遊區印製的宣傳單內容僅供參考，如果和實際情況不同不需計較	1	2	3	4
13、 對於有些住宿飯店以環保的理由不供應盥洗用具（如牙刷等），我認 為是合理的.....	1	2	3	4
14、 出外旅行時，我認為不破壞當地景觀、不亂丟垃圾、不隨便捕捉昆蟲、 不隨意帶走植物海砂礦石作為紀念品是重要的.....	1	2	3	4
15、 我認為在搭乘飛機、遊輪或是其他大眾運輸工具時，以「霸機」拒絕 下車（機）的方式抗議是值得同情和諒解的.....	1	2	3	4

	非 常 不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	非 常 同 意
16、在遊樂場玩雲霄飛車等設施時，等於是將生命交在廠商手裡，所以我認為廠商一定要保證遊樂設施安全沒有問題，才能讓我們乘坐.....	1	2	3	4
17、參加團體旅行時，如果行程和原來規劃的不一樣時，我們應向導遊、司機詢問，並爭取對團員有利的結果.....	1	2	3	4
18、旅遊活動結束就好，沒有必要進行檢討評估.....	1	2	3	4
19、我只在乎整個旅遊活動好不好玩，至於有沒有影響到環境或他人並不是很要緊的事.....	1	2	3	4
20、旅遊行程好不容易安排好，若因為天候狀況而必須取消時，也得接受，因為生命安全比出遊更可貴.....	1	2	3	4
21、火車、飛機誤點是沒有辦法的事，我自認倒楣就算了，別計較太多.....	1	2	3	4
22、選擇旅館時，只要豪華舒適、價錢合理，至於旅館是不是有合格標誌，並不重要.....	1	2	3	4
23、我認為做任何休閒活動都不能逞強，一定要挑選適合自己體能與健康狀況的活動.....	1	2	3	4
24、我認為消費者、業者和政府三者必須合作配合，台灣的旅遊環境才會更好.....	1	2	3	4
25、對於旅程中遭遇品質不佳或服務態度不良的狀況，我們應向相關業者提出改善的建議.....	1	2	3	4

第四部分：國中生休閒旅遊消費者行為問卷

☺ 下面是有關休閒旅遊消費行為的敘述，請依你在日常生活中的實際行為，在題目右邊的四個答案中，圈選符合你看法的選項。

很少：十次中約有一次或從不如此
 有時：十次中約有二至四次如此
 經常：十次中約有五至七次如此
 總是：十次中約有八至十次如此

如果你很少，請選 1
 如果你有時，請選 2
 如果你經常，請選 3
 如果你總是，請選 4

	不	有	經	總
	曾	時	常	是
1、 在旅遊消費前，我會仔細的閱讀各種契約，並注意所有的警告標示.....	1	2	3	4
2、 當身邊的旅遊資訊不完整時，我會主動詢問，並尋找相關的訊息.....	1	2	3	4
3、 我會先了解自己從事休閒活動的動機再進行消費.....	1	2	3	4
4、 對於社會上發生的休閒生活權益相關議題，我會關心並主動了解真相.....	1	2	3	4
5、 對旅遊發生的不愉快經驗，我會說出來和親朋好友分享.....	1	2	3	4
6、 團體旅遊前，我會主動搜集訊息，以了解整個行程規劃.....	1	2	3	4
7、 旅館所提供的牙刷，我會重複使用，減少資源消耗.....	1	2	3	4
8、 我會主動了解消費者的權利與義務.....	1	2	3	4
9、 從事旅遊活動時，我會考量是「需要」還是「想要」.....	1	2	3	4
10、 我會辨識各項旅遊資訊的真實性.....	1	2	3	4
11、 我會與親友分享旅遊的經驗.....	1	2	3	4
12、 就算廣告誇大不實，只要夠便宜，我還是會參加這個旅行團的行程.....	1	2	3	4
13、 我會在旅遊前辦理旅遊平安保險.....	1	2	3	4

- | | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 14、 遇到自己無法解決的消費問題時，我會請求相關單位的協助... | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15、 當導遊不按行程，擅自更動時，我會馬上提出質疑..... | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16、 當我向業者反映的旅遊問題無法獲得合理的回應時，我會進一步地申訴..... | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17、 在風景區看到有人隨意攀折花木，我會馬上加以制止..... | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18、 對於服務品質良好的業者，我會給予讚美並加以宣傳..... | 1 | 2 | 3 | 4 |

問卷填答至此結束，請你從頭到尾檢查一遍，確認是否有漏答的地方。

謝謝你的合作！

附錄七 休閒旅遊消費預試問卷各題得分差異檢定值分析表

題號	休閒旅遊消費知識(26 題)	休閒旅遊消費態度(25 題)	休閒旅遊消費行為(18 題)
	t	t	t
1	5.74***	3.95***	9.10***
2	5.48***	3.35**	10.41***
3	2.82**	2.14*	8.28***
4	3.06**	4.81***	6.97***
5	5.20***	3.02**	4.60***
6	2.49*	4.86***	5.40***
7	1.96	1.96	4.85***
8	1.96	3.54**	5.79***
9	3.87***	3.80***	5.64***
10	5.74***	4.69***	5.84***
11	5.16***	3.36**	3.84***
12	2.44***	5.97***	.78*
13	4.90***	.23	4.91***
14	7.50***	3.76***	8.53***
15	6.07***	8.32***	4.82***
16	4.14***	4.70***	6.61***
17	1.05	4.67***	5.44***
18	2.68**	9.74***	6.18***
19	4.25***	7.75***	
20	.05	5.30***	
21	2.09*	2.16*	
22	3.99***	7.34***	
23	3.57**	5.28***	
24	3.39**	6.35***	
25	5.42***	6.28***	
26	5.15***		

註：***p < .001 **p < .01 *p < .05

附錄八 受試學生休閒旅遊消費知識測驗題項答對人數百分比

題號	題目	通過人數百分比 %
1	下列敘述何者正確？	70.00
2	下列哪一個不愉快的旅遊經驗，遊客自己該負全部的責任？	64.00
3	小明在遊樂場玩旋轉木馬時，被木馬上突起的鐵釘刮傷腿，而要求業者給予合理的醫藥費，請問這是消費者主張自己的哪一項權利？	30.00
4	消費者除了享有權利外，下列哪一項是消費者應盡的義務？	85.33
5	下列哪一項不是消費者在進行旅遊消費時所應盡的義務？	64.00
6	下列哪一項是最值得肯定的休閒旅遊消費行為？	82.00
7	下列哪一個機構提出的旅遊資訊最具有可信度？	56.67
8	下列旅行社廣告中，哪一個最有可能是「不實或騙人的廣告」？	60.00
9	下列哪一項是消費者能避免被不實旅遊廣告欺騙的根本途徑？	70.67
10	快樂旅遊前，有哪些事情不是我們事先一定要準備的？	25.33
11	下列哪一項不是遊樂區、風景區所印發宣傳品的必要內容？	69.33
12	當消費者對旅行社的合法性有所質疑時，採取下列哪種方法最可靠？	58.00
13	下列哪一項敘述不是自助旅行的優點？	44.67
14	誰最適合參加旅行團的旅遊？	32.00
15	下列哪一項無法隨時提供消費者查詢天氣狀況？	22.00
16	我國合格旅館的標誌是什麼？	42.00
17	消費者訂購台鐵火車票的途徑，下列何者錯誤？	67.33
18	下列有關護照的敘述何者錯誤？	17.33
19	若發生旅遊消費問題，消費者可在當地直撥哪一個電話尋求協助？	25.33
20	當旅遊有消費爭議發生時，消費者應如何反應？	68.67
21	下列哪一項行為不屬於旅遊消費後的評估行為？	46.00
22	為維護健康環境，消費者在從事旅遊時應注意什麼？	29.33
23	為響應政府「拒用免洗餐具」的政策，消費者在旅遊時自備餐具是表現了消費者的哪一項義務？	68.67
24	國道客運公司集體調漲新竹至台北的票價，如果把自己的看法寫信給客運公司或是投書到報社，這樣的行為是表現了消費者的哪一項權利？	49.33

附錄九 實驗組學生休閒旅遊消費知識測驗前測、後測、後後測答對人數百分比

題號	題目	前測	後測	後後測
1	下列敘述何者正確？	77	89	93
2	下列哪一個不愉快的旅遊經驗，遊客自己該負全部的責任？	70	86	93
3	小明在遊樂場玩旋轉木馬時，被木馬上突起的鐵釘刮傷腿，而要求業者給予合理的醫藥費，請問這是消費者主張自己的哪一項權利？	32	71	66
4	消費者除了享有權利外，下列哪一項是消費者應盡的義務？	92	95	93
5	下列哪一項不是消費者在進行旅遊消費時所應盡的義務？	70	78	84
6	下列哪一項是最值得肯定的休閒旅遊消費行為？	88	93	92
7	下列哪一個機構提出的旅遊資訊最具有可信度？	62	84	92
8	下列旅行社廣告中，哪一個最有可能是「不實或騙人」的廣告？	66	79	86
9	下列哪一項是消費者能避免被不實旅遊廣告欺騙的根本途徑？	74	88	85
10	快樂旅遊前，有哪些事情不是我們事先一定要準備的？	26	59	52
11	下列哪一項不是遊樂區、風景區所印發宣傳品的必要內容？	73	89	89
12	當消費者對旅行社的合法性有所質疑時，採取下列哪種方法最可靠？	56	78	84
13	下列哪一項敘述不是自助旅行的優點？	47	64	68
14	誰最適合參加旅行團的旅遊？	32	56	62
15	下列哪一項無法隨時提供消費者查詢天氣狀況？	22	44	49
16	我國合格旅館的標誌是什麼？	45	92	96
17	消費者訂購台鐵火車票的途徑，下列何者錯誤？	75	84	89
18	下列有關護照的敘述何者錯誤？	23	55	56
19	若發生旅遊消費問題，消費者可在當地直撥哪一個電話尋求協助？	29	90	95
20	當旅遊有消費爭議發生時，消費者應如何反應？	73	79	81
21	下列哪一項行為不屬於旅遊消費後的評估行為？	41	74	77
22	為維護健康環境，消費者在從事旅遊時應注意什麼？	33	53	58
23	為響應政府「拒用免洗餐具」的政策，消費者在旅遊時自備餐具是表現了消費者的哪一項義務？	67	88	88
24	國道客運公司集體調漲新竹至台北的票價，如果把自己的看法寫信給客運公司或是投書到報社，這樣的行為是表現了消費者的哪一項權利？	55	78	74