

完整旅遊體驗階段之重要旅遊風險認知

王國欽¹、蕭至惠²、陳瑞倫³、徐美婷⁴

¹ 臺灣 臺北市 106 國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所

² 臺灣 嘉義市 600 國立嘉義大學行銷與運籌研究所

³ 臺灣 嘉義市 600 國立嘉義大學管理研究所休閒事業管理組

⁴ 臺灣 臺北市 111 中國文化大學國際企業管理研究所

通訊作者：陳瑞倫

地址：220 新北市板橋區民生路三段 281 巷 15 號 3 樓

傳真號碼：(02)2509-6555

電子郵件：allen1129@yahoo.com.tw

投稿日期：2012 年 8 月

接受日期：2013 年 3 月

摘要

本研究目的主要是探討旅客及領隊在七個不同的旅遊體驗階段中，各自最擔心的旅遊風險認知，並比較其異同。經分層配額抽樣，採用自由列舉法，共訪談 61 位旅客及 62 位領隊，回收 123 份有效問卷。再透過 ANTHROPAC 軟體來判斷各旅遊體驗階段之旅遊風險的排序。本研究結果分別得到旅客 2,085 筆及領隊 1,861 筆資料，經專家整合成為旅客 284 項與領隊 250 項旅遊風險事件。研究結果顯示旅客各階段之最重視的旅遊風險事件分別為：政變暴動、旅行社倒閉、班機延誤、惡劣天氣、個人健康狀況。領隊則分別為：政變暴動、無法出團、旅行社倒閉、班機延誤、個人健康狀況、傳染性疾病。本研究根據結果獲致兩個結論：一、不論是旅客或領隊在不同的旅遊體驗階段，皆有不同的重要旅遊風險認知；二、旅客與領隊之特殊旅遊風險認知差異僅存在於目的地體驗階段。最後針對各旅遊階段之重要旅遊風險控管，提出具體實務改進方案及後續研究之相關建議。

關鍵詞：自由列舉、旅客、旅遊糾紛、風險降低、領隊



壹、緒論

近年來全球觀光旅遊盛行，觀光休閒產業十分關注旅遊風險 (tourist risk) 相關議題 (Dolnicar, 2005; Simpson & Siguaw, 2008; Wang, Jao, Chan, & Chung, 2010)。旅遊風險常造成旅遊市場嚴重受創，例如：2001 年美國 911 事件，使航空公司、旅行社、主題樂園與旅遊景點、租車公司與飯店業受到衝擊，2003 年 SARS 事件 (Severe Acute Respiratory Syndrome) 使得全球觀光產業受到負面影響，尤以亞洲為甚，致使國際旅遊變得更具風險 (Sackett & Botterill, 2006)。諸多旅遊風險會提高旅客的風險知覺 (Tsaur, Tzeng, & Wang, 1997)，但儘管旅遊本身充滿不確定之風險存在，旅客卻不會因此完全停止從事旅遊活動 (Rittichainuwat & Chakraborty, 2009)，顯示探討旅遊風險議題有其重要性。

學者曾建議應補強探討不同旅遊體驗階段等研究議題 (Fridgen, 1984)，Clawson and Knetsch (1966) 指出完整的戶外遊憩體驗至少應該包括五個不同階段：預期階段、前往途中階段、目的地體驗階段、返家途中階段及回憶階段等。然而，旅遊業者於實務上的預期階段，又可根據旅客與旅行社的接觸情況，再被分類為購買決策前（計畫期）與購買決策後兩個階段，其中購買決策後階段又可被分為付訂金後到行前說明會前（付清全額前）、行前說明會與付清全額後到出發前等階段。

當旅客開始決定要參加團體旅遊時，從與旅行社接觸開始，到回國之後，每一階段都在體驗服務過程，而每階段均可能發生風險。以旅遊體驗階段觀之，過往旅遊風險研究都將焦點議題置於預期階段之購買決策前階段 (Han, 2005; Sackett & Botterill, 2006; Teng, 2005)，涵蓋行前說明會（期望階段中的付清全額階段）到返家階段 (Wang et al., 2010)、目的地體驗階段 (Rittichainuwat & Chakraborty, 2009; Simpson & Siguaw, 2008; Tsaur et al., 1997; Wang et al., 2010)，至於其他旅遊體驗階段（例如：購買決策後到行前說明會前、付清全額後到出發前以及回憶階段）在過往研究中是被忽略的；再者，從旅遊風險角度觀之，過往諸多研究的探討，並未涵蓋所有旅遊體驗階段，以致出現有些實務現象與糾紛常無法以現有理論解釋的狀況，此為研究缺口之一。

根據中華民國旅行業品質保障協會 1990 ~ 2012 年統計，行前解約問題是所有旅遊糾紛案中比例最大的項目，占 23.51%（旅行業品質保障協會，2013），過往研究也發現行前解約產生之旅遊糾紛占旅遊品保申訴的第一位（陳怡全、劉惠珍，2010）。由此可知，旅遊尚未出發，糾紛反而比出發之後更多，而旅遊尚未出發前衍生的行前解約

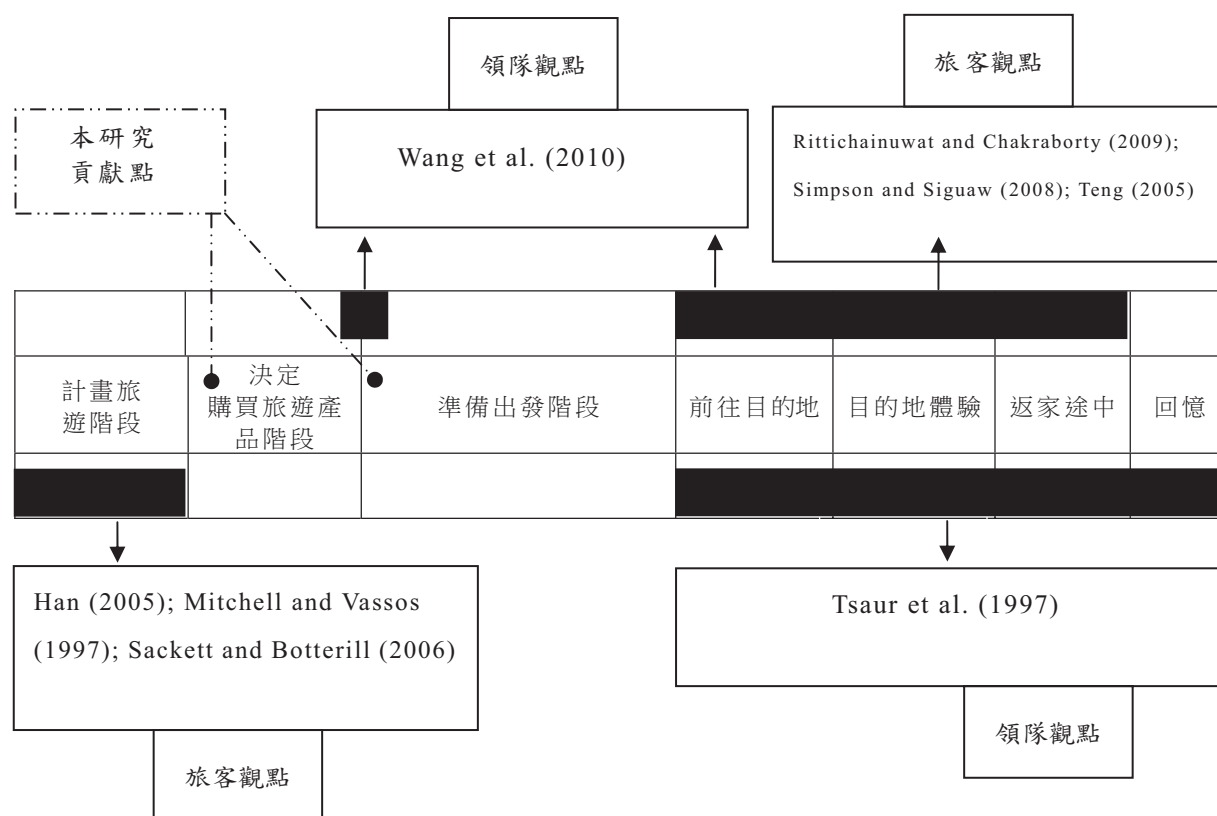
糾紛發生之期間，正是過往研究中未曾觸及之階段 (e.g., Han, 2005; Sackett & Botterill, 2006; Teng, 2005; Wang et al., 2010)，而此研究缺口亦正是本研究擬進一步深入探討的目的。

行前解約是在確定目的地，並且執行購買行動後的階段發生，現有文獻尚無法清楚解釋此種尚未出發前往目的地旅遊，卻因旅遊風險事件，最終導致旅遊無法實現的現象。過去有關於目的地選擇決策之旅遊風險研究，都是探討尚未確定旅遊目的地前，亦即尚未採取購買行動之前的風險認知 (Lepp, Gibson, & Lane, 2011; Sönmez & Graefe, 1998a, 1998b)，然而本文迥異於過往文獻的作法，因此，本研究希冀不僅能彌補預期體驗階段之旅遊風險文獻之不足，並進而能深化購後階段之旅客風險認知觀點，此亦為本研究目的之一。

再者，Clawson and Knetsch (1966) 曾就戶外遊憩體驗的角度，提出即便是同一段路程，「回程時已經疲倦」與「剛要前往目的地的新鮮感」，對於旅客會有不同的感受。據此，本文推論「去程時發生車禍塞車」與「回程時發生車禍塞車」，旅客對於這項旅遊風險事件的去程感受與回程感受是不同的。去程時發生車禍塞車，會影響旅客抵達目的地的時間，因而影響在目的地的停留時間；而回程時發生車禍塞車，會影響旅客回到家的時間，但並不會影響旅客停留目的地的時間，對旅客而言，二者所造成的損失是不同的。所以，即便是同一旅遊風險，旅客身處於不同的旅遊體驗階段，其感受應亦是不同的。

Wang et al. (2010) 雖曾就去程、目的地體驗階段以及回程三階段之旅遊風險認知有過深入的探討，然而，該研究卻忽略出發地與目的地機場及轉機機場所存在之可能風險，例如：2010 年冰島火山爆發，歐洲多處機場關閉，數以萬計航班取消，800 萬名旅客行程變動，誘發一連串旅遊轉機之相關問題，爰此，本研究將去程階段之旅遊風險（例如轉機風險）列入考量，欲以拓展過往旅遊風險文獻不足之處，此為本研究目的之二。

上述實務面的作法，無異驗證了 Clawson and Knetsch (1966) 指出的完整戶外遊憩體驗至少應該包括五個不同階段的論述。綜上，若要完整瞭解與詮釋旅遊風險事件，必須依據實務運作情況及參考 Clawson and Knetsch 戶外遊憩活動體驗的五個階段，爰此，本研究提出完整旅遊體驗七階段之旅遊風險概念圖，如圖一所示。七個旅遊體驗階段 (travel experience phases) 分別為：一、計畫旅遊階段；二、決定購買旅遊產品階段；三、準備出發階段；四、出發前往目的地階段；五、目的地體驗階段；六、回程返家階段；七、回憶階段。



圖一 完整旅遊體驗階段之旅遊風險概念圖

以往旅遊風險相關研究只從旅客角度（曹勝雄、王麗娟，2001；Fuchs & Reichel, 2011; Lepp & Gibson, 2003; Lin, Lee, & Wang, 2012; Lo, Cheung, & Law, 2011; Lo, Law, & Cheung, 2011; Mitchell & Vassos, 1997; Simpson & Siguaw, 2008; Teng, 2005）或領隊角度（Tsaaur et al., 1997; Wang et al., 2010）探討旅遊風險事件，本文進而同時涵蓋旅客及領隊的角度探討之，以瞭解旅客與領隊在完整旅遊體驗七個階段之旅遊風險事件認知及差異，此為本研究目的之三。

綜上所述，整理具體研究目的如下：

- 一、瞭解完整旅遊體驗的七個階段。
- 二、瞭解旅客在完整旅遊體驗階段之各階段之重要旅遊風險事件認知。
- 三、瞭解領隊在完整旅遊體驗階段之各階段之重要旅遊風險事件認知。
- 四、瞭解旅客與領隊在完整旅遊體驗階段之各階段之重要旅遊風險事件認知差異。

貳、方法

一、研究對象與範圍

本研究主要在於探討各個不同旅遊體驗階段，旅客與領隊比較重視的旅遊風險事件，因此採用自

由列舉法。而自由列舉法在人類學民俗誌領域使用已超過 50 年，其研究的結果，從來不是為了滿足量化研究代表性的概念。根據過往文獻之建議，自由列舉法的樣本數以每個族群 30 人為宜（葉智魁、許義忠、Chick，2011），因此，本研究根據葉智魁等人之建議，採取比較符合母體特性的「性別」與「年齡」配額方法，分別取樣 30 位男性旅客、31 位女性旅客、32 位男性領隊與 30 位女性領隊進行調查，共計收回問卷 123 份。

本研究以近三年內曾經參加過套裝旅遊之旅客及領隊為研究對象。由受過調查訓練的三位訪查員根據配額並運用便利抽樣方式（Teng, 2005），同時以口頭自由列舉法（Quinlan, 2005）及書面自由列舉法（葉智魁等，2011）進行調查。

二、題項設計

本研究從旅客與領隊二角度著手，分別瞭解他們在各種不同旅遊體驗階段之旅遊風險事件的認知，遂採用自由列舉法的方式調查比較主要的旅遊風險事件。學者認為在休閒活動的研究上，透過自由列舉方式所獲得的資料往往相當符合受訪者的「實際認知」或更吻合「真實情況」（葉智魁等，2011）；自由列舉法亦是學者在建立某特定地域性族群或某種文化族群對於某特定範圍內的事務

與知識之特點與一致性，而時常採用的研究方法 (Brewer, 2002)。

葉智魁等 (2011) 指出自由列舉法常用來發展與分析語言學或認知範疇，而有些比較沒有特定範疇的問項。諸如「您在休閒時都做些什麼？」、「您渡假時會帶哪些東西？」、或「請列舉出一年來從事過的休閒活動。」等諸多問題都傾向以簡短、明確及直接方式呈現。過往學者研究旅遊風險都是針對研究對象的認知風險做分析 (Mitchell & Vassos, 1997; Simpson & Siguaw, 2008; Tsaur et al., 1997; Wang et al., 2010)。Wang et al. 在研究領隊的旅遊風險時，就直接詢問領隊認知上有哪些旅遊風險，因此，本研究採用相同的方法，直接詢問旅客及領隊，請其自由列舉在七個旅遊體驗階段中各有哪些旅遊風險。題項內容如下：

- (一) 請您自由列舉在出國前的旅遊規劃階段 (您／旅客已開始計畫與蒐集資料，但尚未執行購買行動之期間)，會有哪些旅遊風險事件？
- (二) 請您自由列舉在購買階段 (您／旅客已支付訂金或簽訂旅遊契約到付清全額費用之前之期間)，會有哪些旅遊風險事件？
- (三) 請您自由列舉在準備出發階段 (您／旅客已付清所有套裝旅遊的費用之後，到實際出發前一天之期間)，會有哪些旅遊風險事件？
- (四) 請您自由列舉在前往目的地階段 (指出發當天到抵達旅遊目的地機場入境前之期間，包含轉機期間)，會有哪些旅遊風險事件？
- (五) 請您自由列舉在目的地體驗階段 (指抵達目的地機場入境後到出境返國的前一天之期間)，會有哪些旅遊風險事件？
- (六) 請您自由列舉在返回出發地階段 (指自旅遊目的地返國當天起至抵達自己國家機場入境前之期間，包含轉機期間)，會有哪些旅遊風險事件？
- (七) 請您自由列舉在回憶階段 (指您／旅客於臺灣的機場入境後，往後推算六個月內之期間)，會有哪些旅遊風險事件？

參、結果

一、樣本特性描述

本研究共得有效問卷旅客 61 份 (30 男、31 女) 與領隊 62 份 (32 男、30 女)，共計 123 份 (62 男、61 女)。旅客年齡以 41 ~ 50 歲最多 (40.98%)，而領隊亦多數分佈於 41 ~ 50 歲 (37.10%)。旅客之教育程度以研究所以上居多 (45.90%)，領隊則以大專學歷居多 (45.16%)。而旅客之職業以公教背景者居多 (29.51%)。至於領隊的帶團資歷以 2 ~ 5 年最多

(33.87%)。旅客月所得多數集中於 30,001 ~ 60,000 元最多 (34.43%)，領隊亦同 (54.84%)。

在旅遊經驗方面，大多數的旅客與領隊都曾有轉機經驗，各占 83.61% 與 69.35%。所有旅客都有出國旅遊經驗，其中以參加團體旅遊經驗未及 5 次者 (60.66%) 為最多。所有的領隊最近一次帶團都在一年內，且大多數的領隊 (66.13%) 帶團時都有當地導遊服務。此外，在旅客與領隊的旅遊經驗上，目的地排序兩者相同，依次為中國、東南亞、東北亞……等，此結果亦與國人出國狀況相符 (觀光局，2012)。

二、旅遊體驗各階段之旅遊風險分析

本研究採用 ANTHROPAC 軟體程式 (Borgatti, 1996) 進行分析，在資料提報上，僅標示列出被受測者列舉 8 次以上的項目，此舉亦符合葉智魁等人 (2011) 列舉 5 次或以上的研究要求。

ANTHROPAC 可計算出「顯著指數」(salience index)，亦即是 Smith's salience index，一般以 "Smith's S" 表示，本研究以 S 值稱之。S 值代表受測者所列舉的每一項目對於其本身的份量與意義，其值介於 0 到 1 之間，數值越高代表越顯著，亦表示該項目出現的頻次相對較高，而且在受測者自由列舉出的項目中，隸屬於比較先被列舉出來的 (葉智魁等，2011；Smith, 1993; Smith & Borgatti, 1997)。過往研究強調 S 值的排序，並無限定數值必須達到多少標準才能被接受的問題 (葉智魁等，2011；Quinlan, 2005)。

顯著指數 S 值是根據被列舉的頻次及被列舉的排序來計算，其計算式如下 (Smith & Borgatti, 1997)：

$$S = (\sum ((L - R_j + 1) / L)) / N$$

S：風險 j 的顯著指數

L：該受訪者自由列舉風險項目的總數

R_j：風險 j 在該受訪者自由列舉中的列舉排序 (排序第一 = 1)

N：樣本數

在七個旅遊體驗階段，旅客受測者共蒐集到 2,085 筆旅遊風險事件資料，領隊則有 1,861 筆。經過三位受過研究訓練的專家 (一名為具有休閒管理領域博士候選人資格的領隊、一名為具有管理博士候選人資格的旅遊從業人員與一名為具有碩士學位的旅遊業從業人員具研究與撰寫論文經驗者) 彙整之後，各可分類為 284 項及 250 項旅遊風險事件；各旅遊風險事件細項分類又可被歸納為 27 大類 (天

然災害、人為禍害、傳染疾病、語文溝通、目的地印象、目的地體驗、景點體驗、旅客個人問題、金錢因素、交通安全、交通延誤、機上體驗、機場風險、證照問題、資訊風險、旅行社服務、行程問題、旅館問題、餐飲問題、司機服務、領隊服務、導遊服務、行李問題、購物問題、同行者問題、價格問題、保險問題)。本研究旨在分析各種旅遊風險事件細項，並將各大分類註記於各個統計表中。

(一) 第一階段：計畫旅遊階段

在本階段中，旅客自由列舉出排序第一位的旅遊風險為「政變暴動」，不論頻次 (17) 或 S 值 (0.186) 都為最高。若以 S 值大小來排序，第二位到第五位的旅遊風險分別為「地震」、「個人時間問題」、「個人臨時有事」、「風災」。

從質（相對排名順序比較在前面者）與量（相對頻次比較高）兼具的參考價值考量，S 值顯然是比較理想的方法（葉智魁等，2011）。雖然「天災」的列舉總數為 10 次（頻次數為第二位），但就其 S 值 (0.097) 來看，其在第一階段旅遊風險排序中僅列為第六位。

領隊在第一階段的自由列舉結果顯示，不論基於頻次 (17) 或 S 值 (0.204)，「政變暴動」都名列旅遊風險中的第一位。若以 S 值大小來排序，分別為「旅行社承辦人員問題」、「傳染性疾病」、「惡劣天氣」、「旅行社品質問題」（詳見表一）。

(二) 第二階段：決定購買旅遊產品階段

第二階段為開始有金錢交易（支付訂金）之後，旅客最重視的旅遊風險事件為「旅行社倒閉」（頻

表一 第一、二、三階段風險事件自由列舉結果

旅客					領隊			
第一階段								
排序	類別	風險事件	S 值	列舉總數	類別	風險事件	S 值	列舉總數
1	人為禍害	政變暴動	0.186	17	人為禍害	政變暴動	0.204	17
2	天然災害	地震	0.126	9	旅行社服務	旅行社承辦人員問題	0.135	10
3	旅客個人問題	個人時間問題	0.120	8	傳染疾病	傳染性疾病	0.105	12
4	旅客個人問題	個人臨時有事	0.114	8	天然災害	惡劣天氣	0.097	9
5	天然災害	風災	0.103	8	旅行社服務	旅行社品質問題	0.094	8
6	天然災害	天災	0.097	10				
7	旅行社服務	無法出團	0.087	8				
8	旅行社服務	旅行社品質問題	0.072	9				
第二階段								
1	旅行社服務	旅行社倒閉	0.211	18	旅行社服務	無法出團	0.302	19
2	旅行社服務	無法出團	0.189	16	旅行社服務	旅行社倒閉	0.169	13
3	天然災害	天災	0.169	15	目的地印象	目的地旅遊警示	0.116	9
4	人為禍害	政變暴動	0.136	14	天然災害	天災	0.112	10
5	旅行社服務	旅行社任意更改行程	0.110	10	旅客個人問題	家人問題	0.081	9
6	價格問題	抬高價格	0.100	10	旅客個人問題	個人健康狀況	0.079	8
7	行程問題	實際與預定行程不符	0.037	8				
第三階段								
1	旅行社服務	旅行社倒閉	0.207	16	旅行社服務	旅行社倒閉	0.223	18
2	天然災害	惡劣天氣	0.177	14	旅行社服務	無法出團	0.169	14
3	天然災害	天災	0.160	13	天然災害	天災	0.141	13
4	旅客個人問題	個人健康狀況	0.146	13	目的地印象	目的地旅遊警示	0.132	10
5	人為禍害	政變暴動	0.123	12	人為禍害	政變暴動	0.110	11
6	旅客個人問題	個人臨時有事	0.106	9				
7	旅行社服務	無法出團	0.102	11				
8	交通延誤	班機延誤	0.094	8				

次排序 1；S 值 0.211），再根據 S 值排序為「無法出團」、「天災」、「政變暴動」等。本階段旅客所列舉的風險事件頻次與 S 值大小的排名順序幾乎一致。

領隊於第二階段最在乎的旅遊風險事件為「無法出團」（頻次排序 1；S 值為 0.302），再根據 S 值排序為「旅行社倒閉」、「目的地旅遊警示」、「天災」等。

旅客自從繳交部分旅費款項給旅行社之後，風險事件的重要性自此出現轉變，此後旅客端比較在乎旅行社是否會依約順利執行，於是諸如：「旅行社倒閉」、「旅行社任意更改行程」、「抬高價格」與「實際與預定行程不符」等諸多於第一階段未被突顯的旅遊風險，在第二階段中被突顯了出來。在本階段中，領隊最在乎的旅遊風險是「無法出團」，其次是「旅行社倒閉」，此結果符合其領隊的身分特性認知。而「目的地旅遊警示」與「天災」等風險也反映了領隊於本階段擔心外在環境因素會造成無法順利出國的事實（詳見表一）。

（三）第三階段：準備出發階段

第三階段中，旅客已繳清所有團費，團體領隊通常亦必須於本階段執行行前說明會。由於本階段的所有費用都已經繳清，所以不論是旅客或領隊，都一致認為「旅行社倒閉」（S 值旅客 0.207、領隊 0.223）為第三階段中，最應被重視的旅遊風險事件。

旅客的旅遊風險排名依序為「旅行社倒閉」、「惡劣天氣」、「天災」。除了擔憂旅行社倒閉之外，也擔心天然災害或惡劣天氣所造成的影響。

領隊除了排名第一位的風險——「旅行社倒閉」必須擔憂之外，此時也擔心付了全額費用之後的「無法出團」、「天災」、「目的地旅遊警示」及「政

變暴動」等旅遊風險所帶來可能造成無法順利出國的負面影響（詳見表一）。

（四）第四階段：出發前往目的地階段

第四階段為出發前往目的地包含轉機期間，此階段中，旅客或領隊皆將「班機延誤」、「行李遺失」及「班機取消」視為是前三名的旅遊風險。

就旅客而言，在第一階段中，最被重視的「政變暴動」已退到第十位，原本排序都在比較前面的「天災」本階段亦已退至第九位。此研究結果顯示第四階段的風險事件排序，已經與前述的前三階段產生很大的差異（詳見表二）。其原因或許是因為旅客與領隊皆已將第四階段視為是出國旅行的開始，才導致有此結果。

（五）第五階段：目的地體驗階段

第五階段主要為在旅遊目的地體驗的階段，根據結果顯示，本階段是旅遊體驗七階段中，風險事件最多的階段，諸如有關旅客本人被他人影響的風險（例如：交通安全事件、搶劫、扒竊、治安問題與罷工）、個人相關問題的風險（例如：個人健康狀況與證照遺失）及旅遊產品服務等相關風險（例如：住宿品質不好與住宿旅館與內容不符），都相繼出現，並受到重視。本階段中，旅客共計有 19 項風險事件出現超過 8 次頻率，根據 S 值之前三名排序為：「惡劣天氣」、「個人健康狀況」、「搶劫」。另外也由於本階段中首次出現了「住宿品質不好」及「住宿旅館與內容不符」這兩種風險，因而證實了旅客重視住宿的事實。

領隊在第五階段的列舉風險前十名的排序中，多數注重與團體服務有關的風險。很明顯地，領隊非常在乎導遊的服務與態度，也重視個人健康、團

表二 第四階段風險事件自由列舉結果

排序	旅客				領隊			
	類別	風險事件	S 值	列舉總數	類別	風險事件	S 值	列舉總數
1	交通延誤	班機延誤	0.297	26	交通延誤	班機延誤	0.298	25
2	行李問題	行李遺失	0.141	16	行李問題	行李遺失	0.185	19
3	交通延誤	班機取消	0.126	12	交通延誤	班機取消	0.172	15
4	天然災害	惡劣天氣	0.124	11	證照問題	證照遺失	0.143	13
5	交通延誤	交通問題致行程延誤	0.113	10	交通延誤	無法轉機	0.129	13
6	證照問題	證照遺失	0.110	11	交通安全	交通工具故障	0.084	8
7	交通延誤	無法轉機	0.102	9				
8	旅客個人問題	個人健康狀況	0.101	10				
9	天然災害	天災	0.096	8				
10	人為禍害	政變暴動	0.079	8				

員與購物等風險問題。另外，交通工具與交通安全事件也是領隊比較重視的風險事件（詳見表三）。

（六）第六階段：回程返家階段

第六階段為搭機返國的階段，由於本階段的重點在於搭乘飛機的相關過程，所以旅客於本階段中，根據 S 值最重視的三個風險事件依序為「班機延誤」、「行李遺失」及「證照遺失」，而第六階段與第四階段所重視的前二種旅遊風險項目是一致的，惟因為回程行李通常比去程行李多，也裝載著旅客於旅遊體驗過程中所購買的物品，所以，第六階段的行李相關風險更加受到旅客重視。

領隊於本階段的前三名重視的旅遊風險事件依序為：「班機延誤」、「行李遺失」及「班機取消」。雖然「行李遺失」的頻次比「班機延誤」多 2 次，但是「班機延誤」的 S 值 (0.256) 較高，因此，在此階段領隊與旅客最重視的前二位風險事件是相同的（詳見表四）。

（七）第七階段：回憶階段

第七階段對於旅客而言，風險事件是相對少的，在本階段中，被旅客列舉超過 8 次的風險事件僅 2

項，依序分別為：「個人健康狀況」與「行李遺失」。回國後，是否仍能保有健康的身體是旅客最重視的；行李是否安然無恙地被運送回國也是本階段比較重視的部分。

領隊在第七階段的風險事件依據 S 值前三名依序為：「傳染性疾病」、「購買之物品有瑕疵」與「購物欺騙」。本階段領隊最關心自己會不會因為出國旅遊之故，而在國外感染疾病回國。再者，領隊比旅客更重視購物所產生的風險，此結論可從分析結果的前三名有兩項與購物有關得知（詳見表四）。

圖二即根據 S 值繪出完整旅遊體驗各階段旅客與領隊的重要旅遊風險的認知變化。旅客各階段之最重視的旅遊風險事件分別為：政變暴動、旅行社倒閉、班機延誤、惡劣天氣、個人健康狀況。領隊各階段之最重視的旅遊風險事件分別為：政變暴動、無法出團、旅行社倒閉、班機延誤、個人健康狀況、傳染性疾病。結果顯示旅客與領隊在完整旅遊體驗階段的各個不同階段中，對於最重視的旅遊風險事件認知確實存在差異。

過往以領隊角度探討旅遊風險的研究 (Tsaour et al., 1997; Wang et al., 2010)，是以團體旅遊為主，其旅遊風險是以團體旅遊領隊的認知為主；但是過往以旅客角度探討旅遊風險的研究 (Han,

表三 第五階段風險事件自由列舉結果

排序	旅客				領隊			
	類別	風險事件	S 值	列舉總數	類別	風險事件	S 值	列舉總數
1	天然災害	惡劣天氣	0.207	19	旅客個人問題	個人健康狀況	0.229	21
2	旅客個人問題	個人健康狀況	0.161	17	導遊服務	導遊服務很差	0.164	15
3	人為禍害	搶劫	0.153	16	交通安全	交通安全事件	0.164	13
4	交通安全	交通安全事件	0.149	19	旅館問題	住宿品質不好	0.158	17
5	旅館問題	住宿旅館與內容不符	0.149	15	交通安全	交通工具故障	0.116	13
6	旅館問題	住宿品質不好	0.138	16	人為禍害	扒竊	0.110	16
7	人為禍害	扒竊	0.129	15	導遊服務	導遊態度差	0.109	10
8	人為禍害	治安問題	0.127	12	天然災害	天災	0.100	8
9	證照問題	證照遺失	0.123	13	旅客個人問題	遺失財物	0.092	9
10	行程問題	實際與預定行程不符	0.118	10	證照問題	證照遺失	0.092	9
11	天然災害	天災	0.100	10	同行者問題	同團團員問題	0.090	10
12	人為禍害	罷工	0.089	11	旅館問題	住宿旅館與內容不符	0.065	8
13	導遊服務	導遊服務很差	0.084	9	餐飲問題	餐食品質差	0.065	9
14	人為禍害	政變暴動	0.084	8	旅客個人問題	個人意外受傷	0.065	8
15	旅客個人問題	遺失財物	0.078	10	購物問題	購物欺騙	0.064	11
16	行李問題	行李遺失	0.078	9	人為禍害	搶劫	0.055	8
17	旅行社服務	行程取消	0.078	8				
18	同行者問題	同團團員問題	0.072	8				
19	交通延誤	交通問題致行程延誤	0.070	10				

表四 第六、七階段風險事件自由列舉結果

排序	旅客				領隊			
	類別	風險事件	S 值	列舉總數	類別	風險事件	S 值	列舉總數
第六階段								
1	交通延誤	班機延誤	0.301	25	交通延誤	班機延誤	0.256	23
2	行李問題	行李遺失	0.213	22	行李問題	行李遺失	0.249	25
3	證照問題	證照遺失	0.150	13	交通延誤	班機取消	0.165	14
4	交通延誤	班機取消	0.125	10	證照問題	證照遺失	0.158	12
5	交通延誤	無法轉機	0.119	9	交通延誤	趕不上飛機	0.132	10
6	天然災害	惡劣天氣	0.078	8	旅客個人問題	個人健康狀況	0.108	11
7					旅客個人問題	遺失財物	0.099	9
8					交通延誤	無法轉機	0.090	9
9					交通安全	交通工具故障	0.084	8
10					人為禍害	罷工	0.064	9
第七階段								
1	旅客個人問題	個人健康狀況	0.230	12	傳染疾病	傳染性疾病	0.151	10
2	行李問題	行李遺失	0.153	9	購物問題	購買之物品有瑕疵	0.148	10
3					購物問題	購物欺騙	0.118	11
4					旅行社服務	客訴得不到回應	0.118	10
5					購物問題	退貨	0.116	10

2005; Mitchell & Vassos, 1997; Rittichainuwat & Chakraborty, 2009; Sackett & Botterill, 2006; Simpson & Siguaw, 2008; Teng, 2005), 則以個別旅行為主, 因此, 過往領隊與旅客在旅遊風險的認知研究基礎上不同。本研究將領隊與旅客的研究基礎統合以旅遊體驗階段為主, 建構在相同的基礎上。根據本研究結果分析, 發現一個有趣現象為領隊的旅遊風險事件認知數量普遍都比旅客少。再從風險事件數量最多的第五階段目的地旅遊體驗來看, 領隊的旅遊風險事件數量僅 116 項, 而旅客卻有 139 項。由此可知, 在目的地體驗時, 有些事件被旅客端認知並評定其為風險者, 但是領隊卻不如此認為, 所以在旅遊風險事件發生時, 領隊端與旅客端彼此的認知互有差異, 致使產生了旅客之客訴, 然而上述這種雙方認知的差異, 在重視旅遊服務品質的今日, 著實不應被忽視。

肆、討論

一、各體驗階段不同的旅遊風險認知

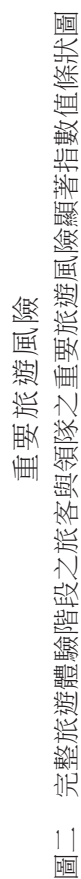
相較於過往研究大多集中在外在風險因素的探討 (Fuchs & Reichel, 2011; Mitchell & Vassos, 1997; Reichel, Fuchs, & Uriely, 2007; Simpson & Siguaw, 2008; Tsaour et al., 1997), 本文探究了過往研究所忽

略的「旅客本身」面向的個人因素。

本文發現在第一階段中領隊與旅客有認知互異現象, 一般而言, 領隊認為旅客的個人因素是旅客本身的問題, 不應該由旅遊業者承擔任何責任; 然而本研究很清楚地發現在第一階段中, 旅客視個人因素為一種風險, 因此旅行社應該承擔旅客因為個人因素所造成的損失, 而上述這種認知差異可能衍生後續第二、三階段出發前的行前解約糾紛。

第二階段與第三階段由於旅客已經支付費用, 「旅行社倒閉」的風險就躍升到第一順位, 而此風險見諸於 Mitchell and Vassos (1997) 的研究。支付訂金之後, 「無法出團」成為被重視的風險。而當旅客都支付全額旅遊費用之後, 出團狀況比較明確, 因此旅客也認為團體應該會出團, 遂將可能無法成行的風險, 移轉到影響團體的因素上, 例如: 「惡劣天氣」(Fuchs & Reichel, 2011; Tsaour et al., 1997)。

第三階段通常距離出國還有幾天時間, 旅客之「個人健康狀況」與「個人臨時有事」都是排序比較前面的風險事件。換言之, 當旅客遇到個人突發狀況時, 旅客會想取消出團, 但是又不希望因取消出團而使個人產生損失, 因此會盡力與旅行社周旋, 導致產生行前解約的糾紛問題。據此, 本文推論行前解約的問題比出發後的糾紛還多, 追究原因不外乎是因為旅客認為個人因素為不可控制的風險, 而非個人有意違反約定, 而這種買賣雙方認知互異現



象亦見諸於第一階段。上述發現是過往研究未提及之處，亦是本研究拓展旅遊風險理論的新發現。

第四階段在前往目的地的旅途中，班機的狀況是最被關注的，因此「班機延誤」、「行李遺失」與「班機取消」等旅遊風險就躍升到前三名，而且旅客及領隊認知相同，這是在七個階段中所僅見的。

「行李遺失」風險曾見諸於 Simpson and Siguaw (2008) 及 Wang et al. (2010) 的研究中，但或許是因為過往研究通常聚焦在目的地體驗部分，又或者歐美地區大多以汽車為前往目的地的主要交通工具 (Simpson & Siguaw, 2008)，故「班機延誤」與「班機取消」二風險罕見於過往文獻。本研究亦發現在前往目的地旅途的第四階段中，尚有「無法轉機」之旅遊風險，而這亦是過往研究所沒有論述的。

在第五階段，旅客與領隊皆共同認知在目的地體驗階段的風險事件是最多的階段。旅客與領隊在此階段皆注重交通、安全、住宿等風險，此與過往研究並無太大差異；惟本研究發現領隊非常擔心導遊無法提供好的服務品質與態度，這也是過往旅遊風險研究忽略之處 (Fuchs & Reichel, 2011; Mitchell & Vassos, 1997; Reichel et al., 2007; Simpson & Siguaw, 2008; Tsaur et al., 1997; Wang et al., 2010)。由於領隊代表公司為旅客維護其權益，因此對於導遊的服務品質與態度的要求會比旅客還高，導致領隊將導遊因素視為重要的風險事件。

一般而言，由於第六階段與第七階段被視為已經結束目的地旅遊體驗，所以應不會有受到重視的旅遊風險產生。但是，本研究結果發現第六階段仍存在重要的風險事件，例如：「證照遺失」。而「證照遺失」在第六階段（排名第三）與第四階段（排名第六）的重要程度差異很大。在第四階段「證照遺失」所造成的最差結果是無法出國，亦即停留在國內；但是在第六階段「證照遺失」所造成的最差結果卻是旅客必須滯留國外，對於旅客的負面影響比較大。本研究具體發現同樣是往返於出發地與目的地之間，但是去程與回程所重視的旅遊風險事件不僅互有差異，而且即使是同一旅遊風險事件，發生於不同的旅遊體驗階段，對於旅客的影響亦是不同的事實。

過往研究較少提及第七階段，但是本文發現該階段仍然存在旅遊風險，例如：行李遺失（出國旅遊所購買的物品或禮物都不見了），這種風險損失認知並不小於其它風險的影響。領隊站在專業立場，因應購物行程充斥市場之現象，會認為購物相關風險是第七階段中比較需要被重視的。再者，於第七階段，旅客認為身體健康風險很重要，在 Simpson and Siguaw (2008) 對於一般旅客的旅遊風險研究已經提及健康與安康風險，但是該研究未進一步以旅

遊階段區分調查；相同的，本研究在第七階段，領隊認為傳染疾病風險很重要，在過往文獻 Tsaur et al. (1997) 對領隊的研究與 Reichel et al. (2007) 對背包客的研究中，雖都有提及，但是也都未再進一步分析旅遊階段與旅遊風險之間的重要性變化。

二、旅遊風險特殊性差異僅存在於目的地體驗

從第一階段到第七階段，旅客最重視的旅遊風險（即 S 值最高）分別為：「政變暴動」、「旅行社倒閉」（第二與第三階段）、「班機延誤」（第四與第六階段）、「惡劣天氣」與「個人健康狀況」。領隊各階段最重視的旅遊風險則為：「政變暴動」、「無法出團」、「旅行社倒閉」、「班機延誤」（第四與第六階段）、「個人健康狀況」與「傳染性疾病」。雖然在第二階段中，二者的風險不同（旅行社倒閉 vs. 無法出團），但是根據結果與次項風險的分析，我們認為該階段旅客與領隊的風險特殊性認知應是相同的；第七階段的「個人健康狀況」與「傳染性疾病」的結論亦屬相似。僅第五階段（目的地體驗），旅客比較在乎目的地的實際體驗，因此重視「惡劣天氣」風險，不希望因為天氣不好而讓旅遊的滿意度降低或感受變差。領隊則認為健康狀況良好就會有比較好的旅遊體驗，因此強調「個人健康狀況」風險。上述發現指出，在不同旅遊體驗階段都有其特殊旅遊風險存在的事實，而旅客與領隊的角度縱然不同，但是對多數風險的認知並無差異，而此發現彌補了過往研究所不足之處。

本文為首篇同時針對旅客與領隊的角度探討旅遊風險的研究，並將戶外遊憩體驗階段概念應用至旅遊體驗階段與風險認知上，加上採用人類學民俗誌「自由列舉法」，對觀光休閒研究領域與產業，具有概念與實務上的創新性。

三、結論與建議

不論旅客或領隊在不同的旅遊體驗階段都有不同的旅遊風險認知，而且旅客認為個人因素也是風險，然而領隊與旅客風險認知差異最大的階段是在目的地體驗階段。為了減少旅遊糾紛與降低旅遊風險所產生的損失，茲提供具體的建議如下三項供旅遊業者、觀光局及旅行業品質保障協會參考：

（一）培養提撥旅遊風險基金或預備金的概念

旅行社無法預知旅遊風險所造成的影響，所以目前多數旅行社都沒有風險基金或預備金的機制，因此當團體在各旅遊體驗階段發生風險事件時，因為領隊沒有預備金或被授權有風險基金可以運用，

致使旅行社處於不會在第一時間主動處理的被動狀態，其後遺症到最後可能衍生旅客抱怨或客訴。本研究建議，若是旅行社能有提撥風險基金或預備金預算的概念，供領隊於旅遊風險事件發生當下運用，相信對於減少客訴及提高旅客滿意度，都能有所助益。觀光局可舉辦課程，藉以強化與教育業者的旅遊風險控管觀念與實際作為。然而，旅遊風險的控管也可以從個別旅行社整合到多家旅行社共同提撥以減少風險負擔，此時，旅行業品質保障協會即可成為整合的單位。目前，旅行業品質保障協會針對旅行社倒閉的事件有防範措施，但是對於旅遊風險事件尚未有完整的規劃。

（二）應正視各個不同體驗階段之主要旅遊風險

本研究特別針對各個不同旅遊體驗階段，結合旅客與領隊所認知的風險事件深入探討，從結果得知，旅客所認知的風險大部分是領隊也知道的，所以可以事先防範，亦即代表旅行社應具有根據不同階段，針對不同風險事件，可以有效控管旅遊風險事件的能力。例如：在前往目的地階段，班機延誤或無法轉機都是旅客及領隊所重視的旅遊風險，很多旅行社在行程設計上，常把第一天的行程表寫得很滿或轉接太多段飛機，因而當班機延誤等風險因素造成無法順利參觀原訂的景點或轉機時，客訴糾紛紛然而生。據此，本研究建議業者應簡化第一天的參觀行程，也不要第一天就安排太多的轉機行程，如此方能降低旅遊風險所造成的影響。目前觀光局有針對外交部的旅遊警示系統提供配套措施，即國外目的地警示為紅色等級時，觀光局會通報旅行社禁止出團；對於民航局所管轄的航空公司延誤時，也有規範基本處置方案；也針對旅遊團的購物風險問題，將旅行業管理規則第 22 條作修正，將原本限制購物佣金等相關字眼刪除，以符合現行的旅遊團現況，讓旅遊團購物成為正常活動。然而，旅遊除涉及本國法規之外，亦牽涉到國際相關法規，建議觀光局與旅行業品質保障協會能多舉辦課程，教育業者相關法規與措施及各種旅遊風險的預防與處理，並同時對消費者宣導。

（三）強化契約簽定精神與宣導落實

本研究結果揭露了旅客在認知上認為「自己」（個人因素）亦是旅遊風險事件的原因之一。所以，旅行社應該有效地規劃當旅客因為個人因素而影響出國行程時（例如：行前解約），旅客必須承擔相當費用的規範。雖然現行的旅遊契約中，已有明文規定旅客無法履行契約時的相關罰則，但是旅行社的業務人員通常未能及時與旅客簽訂旅遊契約，因此常衍生後續糾紛。本研究建議旅行社應嚴格要求

員工落實儘早與旅客簽訂旅遊契約之行為，及宣導旅客清楚瞭解罰則內容，如此將能有效減少買賣雙方的困擾。在觀光局與旅行業品質保障協會方面，也應該多製作文宣品或短片同時教育業者及消費者，讓彼此的認知落差降低，即可減少行前解約的客訴情況。

四、研究限制與未來研究建議

本研究同時採用口頭與書面自由列舉法，由於書面自由列舉法屬於開放式問卷調查法，受測者參與意願較低，因此需要較長的調查時間。本研究之人口統計變數在性別（旅客男占 49.8%，女占 50.8%、領隊男占 52.46%，女占 47.54%）、年齡（31～50 歲最多旅客占 67.31%、領隊占 66.13%）及月所得（3 萬～6 萬元最多旅客占 34.43%、領隊占 54.84%）等項目與中華民國 99 年國人旅遊狀況調查（性別男女各 50%、30～49 歲最多占 37.1%、月均所得 3～5 萬最多占 22.2%）及中華民國 100 年國人旅遊狀況調查（性別男占 55.2%，女占 44.2%、年齡中位數為 41 歲、月均所得中位數為新臺幣 38,455 元）相近，符合母體特性。但是，本研究同時採用書面自由列舉法及口頭自由列舉法，需要對文字理解能力或口語表達能力較高的受測者，而高學歷者出國經驗之體驗較深，而且比較能瞭解研究內容及各項題目之間答。因此，本研究之樣本以高學歷者居多，亦為本研究之研究限制。

再者，本研究結合質性與量化方法，探討旅遊體驗各階段中旅客與領隊的重要風險認知，雖然對象已涵蓋旅客與領隊，但未來若能增加非領隊之旅行社業者進行調查，或進一步根據人口統計變數與旅遊經驗／階段／風險做量化交叉分析研究，應能獲致不同意涵的研究結果。

參考文獻

- 旅行業品質保障協會（2013，6 月 15 日）。中華民國旅行業品質保障協會調處旅遊糾紛《案由》分類統計表。資料引自 http://www.travel.org.tw/info.aspx?item_id=8&class_db_id=57&article_db_id=65 之附件：旅遊糾紛案例統計表_201212
- 陳怡全、劉惠珍（2010）。旅遊糾紛處理實務。臺北市：華立。
- 曹勝雄、王麗娟（2001）。旅遊產品知覺風險與降低風險策略之研究。《旅遊管理研究》，1 卷 1 期，1-26 頁。
- 葉智魁、許義忠、Chick, G.（2011）。運用自由列舉法發展臺灣本土休閒活動量表。《觀光休閒學報》，17 卷 1 期，1-23 頁。

- 觀光局 (2012, 7 月 24 日)。觀光統計月報。資料引自 <http://admin.taiwan.net.tw/upload/statistic/20120110/e2d7255c-14b5-4d72-a5d5-8444985df069.xls>
- Borgatti, S. P. (1996). *ANTHROPAC 4.0*. Natick, MA: Analytic Technologies.
- Brewer, D. D. (2002). Supplementary interviewing techniques to maximize output in free listing tasks. *Field Methods*, 14(1), 108-118.
- Clawson, M., & Knetsch, J. L. (1966). *Economics of outdoor recreation*. Baltimore, MD: The Johns Hopkins Press.
- Dolnicar, S. (2005). Understanding barriers to leisure travel: Tourist fears as a marketing basis. *Journal of Vacation Marketing*, 11(3), 197-208.
- Fridgen, J. D. (1984). Environmental psychology and tourism. *Annals of Tourism Research*, 11(1), 19-39.
- Fuchs, G., & Reichel, A. (2011). An exploratory inquiry into destination risk perceptions and risk reduction strategies of the first time vs. repeat visitors to a highly volatile destination. *Tourism Management*, 32(2), 266-276.
- Han, J. Y. (2005). *The relationships of perceived risk to personal factors, knowledge of destination, and travel purchase decision in international leisure travel*. Unpublished dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, VA.
- Lepp, A., & Gibson, H. (2003). Tourist roles, perceived risk and international tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 606-624.
- Lepp, A., Gibson, H., & Lane, C. (2011). Image and perceived risk: A study of Uganda and its official tourism website. *Tourism Management*, 32(3), 675-684.
- Lin, Y. H., Lee, Y. C., & Wang, S. C. (2012). Analysis of motivation, travel risk, and travel satisfaction of Taiwan undergraduates on work and travel overseas programmes: Developing measurement scales. *Tourism Management Perspectives*, 2(3), 35-46.
- Lo, A. S., Cheung, C., & Law, R. (2011). Hong Kong residents' adoption of risk reduction strategies in leisure travel. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 28(3), 240-260.
- Lo, A. S., Law, R., & Cheung, C. (2011). Segmenting leisure travelers by risk reduction strategies. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 28(8), 828-839.
- Mitchell, V. W., & Vassos, V. (1997). Perceived risk and risk reductions in holiday purchase: A cross-cultural and gender analysis. *Journal of Euromarketing*, 6(3), 47-79.
- Quinlan, M. (2005). Considerations for collecting freelists in the field: Examples from ethobotany. *Field Methods*, 17(3), 1-16.
- Reichel, A., Fuchs, G., & Uriely, N. (2007). Perceived risk and the non-institutionalized tourist role: The case of Israeli student ex-backpackers. *Journal of Travel Research*, 46(2), 217-226.
- Rittichainuwat, B. N., & Chakraborty, G. (2009). Perceived travel risks regarding terrorism and disease: The case of Thailand. *Tourism Management*, 30(3), 410-418.
- Sackett, H., & Botterill, D. (2006). Perceptions of international travel risk: An exploratory study of the influence of proximity to terrorist attack. *e-Review of Tourism Research (eRTR)*, 4(2), 44-49.
- Simpson, P. M., & Siguaw, J. A. (2008). Perceived travel risks: The traveler perspective and manageability. *International Journal of Tourism Research*, 10(4), 315-327.
- Smith, J. J. (1993). Using ANTHROPAC 3.5 and a spreadsheet to compute a free-list salience index. *Cultural Anthropology Methods*, 5(3), 1-3.
- Smith, J. J., & Borgatti, S. P. (1997). Salience counts-and so does accuracy: Correcting and updating a measure for free-list item salience. *Journal of Linguistic Anthropology*, 7(2), 208-209.
- Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998a). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 122-144.
- Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998b). Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. *Journal of Travel Research*, 37(2), 171-177.
- Teng, W. (2005). Risks perceived by Mainland Chinese tourists towards Southeast Asia destinations: A fuzzy logic model. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(1), 97-115.
- Tsaur, S. H., Tzeng, G. H., & Wang, K. C. (1997). Evaluating tourist risks from fuzzy perspectives. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 796-812.
- Wang, K. C., Jao, P. C., Chan, H. C., & Chung, C. H. (2010). Group package tour leader's intrinsic risks. *Annals of Tourism Research*, 37(1), 154-179.

Critical Perceived Tourist Risk Factors of Tourists and Tour Leaders in All Travel Experience Phases

Kuo-Ching Wang¹, Chih-Hui Hsiao², Ruey-Luen Chen³, and Mei-Ting Hsu⁴

¹Graduate Institute of Sport, Leisure, and Hospitality Management, National Taiwan Normal University, Taipei 106, Taiwan

²Graduate Institute of Marketing and Logistics/Transportation, National Chiayi University, Chiayi 600, Taiwan

³Recreation, Tourism and Hospitality Management Division, Graduate Institute of Business Administration, National Chiayi University, Chiayi 600, Taiwan
and

⁴Graduate Institute of International Business Administration, Chinese Culture University, Taipei 111, Taiwan

Abstract

The purpose of this study was to explore the perceived tourist risk factors that tourists and tour leaders worry about the most in seven travel experience phases, and also to identify the differences between tourists' and tour leaders' perceived risks. A stratified quota sample of tourists and tour leaders were surveyed for this study. Free-listing method was used and ANTHROPAC software was applied to calculate the salience index judging the ranking of tourist risks in different phases of travel experience. Total one hundred and twenty-three questionnaires were collected from 61 tourists and 62 tour leaders respectively. Based on the risk events, results were categorized from 2,085 into 284 tourist risk events of tourists, and from 1,861 into 250 events of tour leaders. These results indicate that the most worried risk events for tourist in all travel experience phases are, including political instability and riot, travel agency bankruptcy, flight delay, foulness of the weather and personal health. For the tour leaders, political instability and riot, tour group cancellation, travel agency bankruptcy, flight delay, personal health and epidemic disease are the major risk factors. Our results demonstrated that there were different perceived tourist risks in different travel experience phases for tourists and tour leaders. In addition, most of the perceived tourist risks of tourists were same as those of tour leaders, except in the phase of tour in destinations. This study concludes that practical improvement suggestions are necessary for better tourist risk managements in specific travel experience phases, and recommendations for further research are also proposed.

Keywords: free-listing, tourist, travel dispute, risk reduction, tour leader