



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

關於立法會梁鴻細議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢博彩監察協調局、金融管理局及消費者委員會的意見，本局對立法會2023年5月17日第501/E389/VII/GPAL/2023號函轉來梁鴻細議員於2023年5月10日提出，行政長官辦公室於2023年5月18日收到的書面質詢，回覆如下：

在預防及遏止損害旅客消費權益方面，本局聯同消費者委員會除了在出入境口岸向旅客派發宣傳資料，介紹澳門消費維權的措施、途徑及在澳旅遊消費應注意事項外，亦持續巡查由旅行社安排內地團客購物的定點場所，監察場內是否守法經營，並會與業界保持緊密溝通，確保旅行團的購物活動有序進行，建立健康旅遊環境。

目前本局除了在旅客詢問處派發宣傳單張及透過電子屏幕提醒旅客有關消費權益和投訴渠道，亦會選擇各種合適的線上線下平台進行宣傳及提示。此外，本局會協助轉介旅客的消費投訴及建議至相關部門跟進。

另一方面，消費者委員會與境外多個消費者組織已簽署合作協議，透過消費維權的跨域合作網絡，藉由境外消費者組織的官方網頁、網路新媒體宣傳轉辦個案的綠色通道，以及“澳門消費爭議調解及仲裁中心”的跨域調解和仲裁機制。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

同時，消費者委員會與各地消費者組織之間亦會進行資訊及情報交流，透過境外消費者組織向當地居民發佈“消費錦囊”，在旅客來澳門前提醒其在澳消費的注意事項及交易習慣，期望可盡量避免因誤會而發生消費爭議。

至於質詢提及遏止非法兌換貨幣問題，根據9月15日第39/97/M號法令，匯兌業務乃受監管金融機構的專有經營活動，任何人士未經許可從事有關活動，將會構成《金融體系法律制度》內所指的特別嚴重的違法行為。當得知有人士涉嫌從事非法金融活動，金融管理局會隨即展開調查，並在掌握足夠證據的情況下對違法實體提起程序，以維護澳門的金融體系秩序。

此外，金融管理局與司法警察局已建立完善的合作機制，按自身的職權，協作打擊同時涉及刑事罪行和非法金融活動的實體。同時，金融管理局正重新訂定《金融體系法律制度》，加強對非法金融活動的處罰，以便更有效地打擊有關非法活動。

金融管理局還會持續透過新聞發佈、社交平台帖文，以及公共交通工具和出入境口岸播放宣傳短片等宣導工作，向公眾及旅客作出風險警示，並呼籲透過該局公佈獲許可從事金融業務的機構取得合法的金融服務，以免遭受損失。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

博彩監察協調局亦一直與各權限部門保持緊密交流，並根據自身職能，採取措施，共同確保娛樂場幸運博彩的營運在不受犯罪影響的環境下進行。

旅遊局代局長

程衛東