



旅遊糾紛案例

今年旅遊案例統計表

中華民國旅行業品質保障協會調處旅遊糾紛《地區》分類統計表					
2021.01.01 ~ 2021.06.30					
地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	13	3.95%	1579	0	
東南亞	60	18.24%	222	1,232,125	
東北亞	25	7.6%	91	418,804	
大陸港澳	19	5.78%	60	55,040	
美洲	6	1.82%	7	0	
歐洲	32	9.73%	82	666,527	
紐澳	1	0.3%	11	0	
其他	1	0.3%	1	0	
國民旅遊	164	49.85%	349	589,414	
中東非洲	8	2.43%	14	100,300	
合計	329	100%	2416	3,062,210	

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					
2021.01.01 ~ 2021.06.30					
案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店變更	6	1.82%	8	0	
變更行程	4	1.22%	4	20,000	
導遊領隊及服務品質	2	0.61%	7	37,200	

機位機票問題	32	9.73%	79	190,029	
行前解約	191	58.05%	471	2,409,966	
行程有瑕疵	5	1.52%	7	0	
其他	60	18.24%	122	133,070	
中途生病	1	0.3%	1	0	
不可抗力事變	2	0.61%	55	162,500	
意外事故	1	0.3%	1	0	
代償	25	7.6%	1661	109,445	
合計	329	100%	2416	3,062,210	

歷年旅遊糾紛案例統計表

中華民國旅行業品質保障協會調處糾紛和解						
百分比率統計表						
年度	受理件數	調處成功件數	未和解件數	人數調處成功百分比	人數	賠償金額
1990	73	57	16	78.08%	420	1,566,830
1991	176	139	37	78.98%	1523	3,073,192
1992	203	181	22	89.16%	1560	4,537,751
1993	202	188	14	93.07%	1613	4,738,601
1994	233	201	32	86.27%	2490	9,948,888
1995	328	263	65	80.18%	1805	7,010,726
1996	546	430	116	78.75%	3606	9,451,746
1997	540	426	114	78.89%	3457	5,876,785
1998	485	347	138	71.55%	2817	7,521,803
1999	680	488	192	71.76%	4412	13,082,316
2000	626	433	193	69.17%	3851	14,233,287

2001	676	444	232	65.68%	4833	15,530,179
2002	687	461	226	67.1%	7093	14,194,254
2003	530	370	160	69.81%	3048	8,163,970
2004	705	468	237	66.38%	3741	7,495,267
2005	658	452	206	68.69%	3253	6,240,397
2006	647	427	220	66%	5186	8,902,476
2007	672	473	199	70.39%	7200	6,728,006
2008	684	509	175	74.42%	3881	7,101,296
2009	684	495	189	72.37%	4588	8,233,307
2010	917	637	280	69.47%	5152	5,607,638
2011	1021	658	363	64.45%	5514	7,616,397
2012	942	569	373	60.4%	4828	4,169,245
2013	908	565	343	62.22%	5109	5,611,321
2014	953	594	359	62.33%	4972	5,959,440
2015	1003	611	392	60.92%	5771	13,026,460
2016	1138	744	394	65.38%	3282	5,129,850
2017	1145	732	413	63.93%	3975	5,133,829
2018	1149	720	429	62.66%	3360	3,121,999
2019	1392	871	521	62.57%	4577	2,914,886
2020	3326	2241	1085	67.38%	10574	9,445,602
2021	330	187	143	56.67%	2417	3,062,210
合計	24259	16381	7878	67.53%	129908	234,429,954

中華民國旅行業品質保障協會調處旅遊糾紛《地區》分類統計表

1990.03.01 ~ 2021.06.30

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	192	0.79%	18875	69,655,981	
東南亞	6009	24.77%	29212	46,806,169	
東北亞	5115	21.09%	23728	26,909,662	
大陸港澳	4607	18.99%	19360	26,129,783	
美洲	1588	6.55%	6938	17,979,977	
歐洲	3200	13.19%	11732	26,373,651	
紐澳	602	2.48%	3002	5,980,617	
其他	283	1.17%	1414	3,902,111	
國民旅遊	1970	8.12%	13234	6,607,182	
中東非洲	692	2.85%	2412	4,084,821	
合計	24258	100%	129907	234,429,954	

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

1990.03.01 ~ 2021.06.30

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店變更	1553	6.4%	9818	11,311,776	
護照問題	1039	4.28%	2631	12,155,570	
規費及服務費	81	0.33%	261	213,568	
購物	586	2.42%	1573	3,191,876	
變更行程	306	1.26%	1975	3,082,049	
導遊領隊及服務品質	1897	7.82%	10411	16,086,325	
機位機票問題	3322	13.69%	9905	18,684,516	

行前解約	7918	32.64%	28469	35,209,333
滯留旅遊地	45	0.19%	246	1,218,809
行程有瑕疵	2554	10.53%	23480	28,920,901
飛機延誤	168	0.69%	1475	2,531,274
行李遺失	225	0.93%	490	1,496,872
其他	2583	10.65%	8824	8,278,316
中途生病	170	0.7%	893	1,581,646
溢收團費	212	0.87%	1191	2,170,288
拒付尾款	49	0.2%	820	1,030,500
訂金	208	0.86%	1515	2,037,047
因簽證遺失致 行程耽誤	12	0.05%	51	116,900
取消旅遊項目	167	0.69%	1023	2,009,548
不可抗力事變	536	2.21%	3475	3,853,860
意外事故	376	1.55%	1453	8,195,191
代償	251	1.03%	19928	71,053,789
合計	24258	100%	129907	234,429,954