

# 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

調處日期:2023/01/01~2023/04/30

印表日期:112/5/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店變更	11	3.74%	26	18,248	
證件問題	5	1.7%	5	3,400	
規費及服務費	1	0.34%	2	600	
變更行程	5	1.7%	8	3,580	
導遊領隊及服務品	13	4.42%	52	94,700	
機位機票問題	43	14.63%	52	125,319	
行前解約	72	24.49%	213	280,861	
行程有瑕疵	9	3.06%	19	76,926	
其他	120	40.82%	139	107,131	
溢收團費	6	2.04%	6	0	
取消旅遊項目	1	0.34%	1	0	
不可抗力事變	3	1.02%	7	0	
意外事故	4	1.36%	6	30,400	
代償	1	0.34%	21	0	
合計	294	100%	557	741,165	

# 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

調處日期:1990/01/01~2023/04/30

印表日期:112/5/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店變更	1604	6.26%	9935	11,400,352	
證件問題	1045	4.08%	2637	12,158,970	
規費及服務費	82	0.32%	263	214,168	
購物	588	2.3%	1576	3,191,876	
變更行程	314	1.23%	1986	3,085,629	
導遊領隊及服務品	1918	7.49%	10480	16,181,025	
機位機票問題	3478	13.58%	10165	19,366,480	
行前解約	8372	32.7%	30251	38,815,855	
滯留旅遊地	46	0.18%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2577	10.06%	23555	29,057,917	
班機取消或延誤	168	0.66%	1475	2,531,274	
行李遺失	226	0.88%	491	1,496,872	
其他	3145	12.28%	9711	8,598,945	
中途生病	171	0.67%	894	1,581,646	
溢收團費	220	0.86%	1201	2,170,288	
拒付尾款	49	0.19%	820	1,030,500	
訂金	208	0.81%	1515	2,037,047	
因證件遺失致行程	12	0.05%	51	116,900	
取消旅遊項目	171	0.67%	1033	2,073,348	
不可抗力事變	566	2.21%	3539	3,983,743	
意外事故	384	1.5%	1465	8,682,616	
代償	261	1.02%	20119	71,069,303	
合計	25605	100%	133410	240,069,563	

# 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

調處日期:2023/01/01~2023/04/30

印表日期:112/5/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.34%	21	0	
東南亞	40	13.61%	54	63,871	
東北亞	97	32.99%	147	248,277	
大陸港澳	6	2.04%	6	79,195	
美洲	11	3.74%	14	51,833	
歐洲	18	6.12%	40	114,724	
紐澳	3	1.02%	3	1,382	
其他	3	1.02%	3	71,600	
國民旅遊	103	35.03%	251	92,083	
中東非洲	12	4.08%	18	18,200	
合計	294	100%	557	741,165	

# 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

調處日期:1990/01/01~2023/04/30

印表日期:112/5/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	187	0.73%	17484	69,664,295	
東南亞	6160	24.06%	29519	47,583,049	
東北亞	5274	20.6%	24046	27,804,704	
大陸港澳	4636	18.11%	19439	26,294,413	
美洲	1621	6.33%	6978	18,160,491	
歐洲	3284	12.83%	11895	27,116,369	
紐澳	609	2.38%	3009	5,976,999	
其他	290	1.13%	2966	3,973,711	
國民旅遊	2836	11.08%	15639	9,332,511	
中東非洲	708	2.77%	2435	4,163,021	
合計	25605	100%	133410	240,069,563	

# 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

年份：79~112

印表日期：112/5/2

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	6,895,850
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%	4830	4,189,045
2013	909	565	343	62.16%	5110	5,611,321
2014	953	594	359	62.33%	4972	5,959,440
2015	1004	612	392	60.96%	5772	13,026,460
2016	1139	745	394	65.41%	3295	5,228,240
2017	1149	737	412	64.14%	4061	5,656,338
2018	1162	731	431	62.91%	3413	3,182,459
2019	1394	872	522	62.55%	4725	2,914,886
2020	3340	2253	1087	67.46%	10590	9,445,602
2021	614	382	232	62.21%	3623	5,323,270
2022	732	490	242	66.94%	1419	2,051,101
2023	294	206	87	70.07%	557	741,165
合計	25605	17303	8300	67.58%	133410	240,069,563