

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:2023/01/01~2023/05/31

印表日期:112/6/8

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店變更	14	3.48%	32	18,248	
證件問題	9	2.24%	11	201,064	
規費及服務費	1	0.25%	2	600	
購物	1	0.25%	1	0	
變更行程	6	1.49%	13	27,580	
導遊領隊及服務品質	15	3.73%	54	99,500	
機位機票問題	68	16.92%	92	300,051	
行前解約	104	25.87%	275	362,207	
行程有瑕疵	12	2.99%	29	148,926	
行李遺失	1	0.25%	2	0	
其他	150	37.31%	169	140,060	
溢收團費	6	1.49%	6	0	
取消旅遊項目	3	0.75%	4	0	
不可抗力事變	4	1%	8	0	
意外事故	7	1.74%	14	48,400	
代償	1	0.25%	21	0	
合計	402	100%	733	1,346,636	

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:1990/01/01~2023/05/31

印表日期:112/6/8

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店變更	1607	6.25%	9941	11,400,352	
證件問題	1049	4.08%	2643	12,356,634	
規費及服務費	82	0.32%	263	214,168	
購物	589	2.29%	1577	3,191,876	
變更行程	315	1.23%	1991	3,109,629	
導遊領隊及服務品質	1920	7.47%	10482	16,185,825	
機位機票問題	3503	13.62%	10205	19,541,212	
行前解約	8404	32.68%	30313	38,897,201	
滯留旅遊地	46	0.18%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2580	10.03%	23565	29,129,917	
班機取消或延誤	168	0.65%	1475	2,531,274	
行李遺失	227	0.88%	493	1,496,872	
其他	3175	12.35%	9741	8,631,874	
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	
因證件遺失致行程耽擱	12	0.05%	51	116,900	
取消旅遊項目	173	0.67%	1036	2,073,348	
不可抗力事變	567	2.21%	3540	3,983,743	
意外事故	387	1.51%	1473	8,700,616	
代償	261	1.02%	20119	71,069,303	
合計	25713	100%	133586	240,675,034	

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:2023/01/01~2023/05/31

印表日期:112/6/8

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.25%	21	0	
東南亞	60	14.93%	83	141,419	
東北亞	137	34.08%	233	440,717	
大陸港澳	9	2.24%	9	79,195	
美洲	15	3.73%	18	113,867	
歐洲	31	7.71%	63	148,112	
紐澳	5	1.24%	6	1,382	
其他	3	0.75%	3	71,600	
國民旅遊	126	31.34%	274	134,480	
中東非洲	15	3.73%	23	215,864	
合計	402	100%	733	1,346,636	

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:1990/01/01~2023/05/31

印表日期:112/6/8

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	6180	24.03%	29548	47,660,597	
東北亞	5314	20.67%	24132	27,997,144	
大陸港澳	4639	18.04%	19442	26,294,413	
美洲	1625	6.32%	6982	18,222,525	
歐洲	3297	12.82%	11918	27,149,757	
紐澳	611	2.38%	3012	5,976,999	
其他	290	1.13%	2966	3,973,711	
國民旅遊	2859	11.12%	15662	9,374,908	
中東非洲	711	2.77%	2440	4,360,685	
合計	25713	100%	133586	240,675,034	

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:112/6/8

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

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
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	402	275	126	68.41%	733	1,346,636
合計	25713	17372	8339	67.56%	133586	240,675,034