

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:2023/01/01~2023/06/30

印表日期:112/7/4

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店變更	18	3.47%	37	52,578	
證件問題	11	2.12%	13	201,064	
規費及服務費	1	0.19%	2	600	
購物	1	0.19%	1	0	
變更行程	7	1.35%	14	27,580	
導遊領隊及服務品質	20	3.86%	71	115,682	
機位機票問題	87	16.8%	136	382,554	
行前解約	135	26.06%	364	407,992	
行程有瑕疵	18	3.47%	38	154,326	
行李遺失	2	0.39%	3	0	
其他	191	36.87%	214	155,034	
中途生病	1	0.19%	1	0	
溢收團費	6	1.16%	6	0	
取消旅遊項目	4	0.77%	5	0	
不可抗力事變	5	0.97%	9	0	
意外事故	10	1.93%	18	48,400	
代償	1	0.19%	21	0	
合計	518	100%	953	1,545,810	

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:1990/01/01~2023/06/30

印表日期:112/7/4

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店變更	1611	6.24%	9946	11,434,682	
證件問題	1051	4.07%	2645	12,356,634	
規費及服務費	82	0.32%	263	214,168	
購物	589	2.28%	1577	3,191,876	
變更行程	316	1.22%	1992	3,109,629	
導遊領隊及服務品質	1925	7.45%	10499	16,202,007	
機位機票問題	3522	13.64%	10249	19,623,715	
行前解約	8435	32.66%	30402	38,942,986	
滯留旅遊地	46	0.18%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2586	10.01%	23574	29,135,317	
班機取消或延誤	168	0.65%	1475	2,531,274	
行李遺失	228	0.88%	494	1,496,872	
其他	3216	12.45%	9786	8,646,848	
中途生病	172	0.67%	895	1,581,646	
溢收團費	220	0.85%	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	12	0.05%	51	116,900	
取消旅遊項目	174	0.67%	1037	2,073,348	
不可抗力事變	568	2.2%	3541	3,983,743	
意外事故	390	1.51%	1477	8,700,616	
代償	261	1.01%	20119	71,069,303	
合計	25829	100%	133806	240,874,208	

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:2023/01/01~2023/06/30

印表日期:112/7/4

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.19%	21	0	
東南亞	82	15.83%	159	189,857	
東北亞	171	33.01%	286	517,943	
大陸港澳	12	2.32%	15	117,207	
美洲	20	3.86%	24	137,858	
歐洲	45	8.69%	94	148,112	
紐澳	5	0.97%	6	1,382	
其他	4	0.77%	4	71,600	
國民旅遊	160	30.89%	314	145,987	
中東非洲	18	3.47%	30	215,864	
合計	518	100%	953	1,545,810	

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:1990/01/01~2023/06/30

印表日期:112/7/4

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	187	0.72%	17484	69,664,295	
東南亞	6202	24.01%	29624	47,709,035	
東北亞	5348	20.71%	24185	28,074,370	
大陸港澳	4642	17.97%	19448	26,332,425	
美洲	1630	6.31%	6988	18,246,516	
歐洲	3311	12.82%	11949	27,149,757	
紐澳	611	2.37%	3012	5,976,999	
其他	291	1.13%	2967	3,973,711	
國民旅遊	2893	11.2%	15702	9,386,415	
中東非洲	714	2.76%	2447	4,360,685	
合計	25829	100%	133806	240,874,208	

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:112/7/4

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	518	351	166	67.76%	953	1,545,810
合計	25829	17448	8379	67.55%	133806	240,874,208