

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:2023/01/01~2023/07/31

印表日期:112/8/9

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	27	4.39%	50	63,651	
證件問題	13	2.11%	17	201,064	
付款內容爭議	10	1.63%	11	600	
購物	1	0.16%	1	0	
變更行程	12	1.95%	20	27,580	
導遊領隊等服務問題	28	4.55%	115	125,382	
機位機票問題	89	14.47%	138	382,554	
行前解約	169	27.48%	427	616,392	
行程有瑕疵	23	3.74%	43	154,326	
行李問題	2	0.33%	3	0	
其他	195	31.71%	218	155,034	
中途生病	1	0.16%	1	0	
不可抗力事變	5	0.81%	9	0	
意外事故	11	1.79%	19	48,400	
代償	1	0.16%	21	0	
票券及活動	17	2.76%	17	3,008	
交通服務	11	1.79%	11	1,514	
合計	615	100%	1121	1,779,505	

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:1990/01/01~2023/07/31

印表日期:112/8/9

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1620	6.25%	9959	11,445,755	
證件問題	1053	4.06%	2649	12,356,634	
付款內容爭議	562	2.17%	3802	5,452,003	
購物	589	2.27%	1577	3,191,876	
變更行程	503	1.94%	3081	5,299,877	
導遊領隊等服務問題	1933	7.46%	10543	16,211,707	
機位機票問題	3524	13.59%	10251	19,623,715	
行前解約	8469	32.67%	30465	39,151,386	
滯留旅遊地	46	0.18%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2591	9.99%	23579	29,135,317	
班機取消或延誤	168	0.65%	1475	2,531,274	
行李問題	228	0.88%	494	1,496,872	
其他	3220	12.42%	9790	8,646,848	
中途生病	172	0.66%	895	1,581,646	
不可抗力事變	568	2.19%	3541	3,983,743	
意外事故	391	1.51%	1478	8,700,616	
代償	261	1.01%	20119	71,069,303	
票券及活動	17	0.07%	17	3,008	
交通服務	11	0.04%	11	1,514	
合計	25926	100%	133974	241,107,903	

說明：本統計表自2023/7/1起調整如下：(1)新增「票券」、「交通服務」兩案由；(2)原規費及服務費、訂金、拒付款、溢收團費四案由合併為「付款內容爭議」；(3)原取消旅遊項目、因證件遺失致行程耽擱兩案由合併為「變更行程」。

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:2023/01/01~2023/07/31

印表日期:112/8/9

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.16%	21	0	
東南亞	102	16.59%	201	196,457	
東北亞	196	31.87%	335	709,924	
大陸港澳	14	2.28%	22	117,207	
美洲	23	3.74%	31	137,858	
歐洲	58	9.43%	113	151,712	
紐澳	6	0.98%	7	1,382	
其他	4	0.65%	4	71,600	
國民旅遊	190	30.89%	351	177,501	
中東非洲	21	3.41%	36	215,864	
合計	615	100%	1121	1,779,505	

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:1990/01/01~2023/07/31

印表日期:112/8/9

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	6222	24%	29666	47,715,635	
東北亞	5373	20.72%	24234	28,266,351	
大陸港澳	4644	17.91%	19455	26,332,425	
美洲	1633	6.3%	6995	18,246,516	
歐洲	3324	12.82%	11968	27,153,357	
紐澳	612	2.36%	3013	5,976,999	
其他	291	1.12%	2967	3,973,711	
國民旅遊	2923	11.27%	15739	9,417,929	
中東非洲	717	2.77%	2453	4,360,685	
合計	25926	100%	133974	241,107,903	

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:112/8/9

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	615	420	194	68.29%	1121	1,779,505
合計	25926	17517	8407	67.57%	133974	241,107,903