

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:2023/01/01~2023/08/31

印表日期:112/9/12

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	36	5.01%	73	100,931	
證件問題	13	1.81%	17	201,064	
付款內容爭議	15	2.09%	32	600	
購物	1	0.14%	1	0	
變更行程	14	1.95%	23	30,580	
導遊領隊等服務問題	30	4.17%	118	125,382	
機位機票問題	99	13.77%	198	386,544	
行前解約	205	28.51%	492	844,565	
行程有瑕疵	30	4.17%	120	396,876	
行李問題	4	0.56%	7	114,195	
其他	198	27.54%	221	160,129	
中途生病	1	0.14%	1	0	
不可抗力事變	8	1.11%	153	491,325	
意外事故	13	1.81%	22	48,400	
代償	1	0.14%	21	0	
票券及活動	31	4.31%	36	17,118	
交通服務	20	2.78%	23	9,166	
合計	719	100%	1558	2,926,875	

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:1990/01/01~2023/08/31

印表日期:112/9/12

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1629	6.26%	9982	11,483,035	
證件問題	1053	4.05%	2649	12,356,634	
付款內容爭議	567	2.18%	3823	5,452,003	
購物	589	2.26%	1577	3,191,876	
變更行程	505	1.94%	3084	5,302,877	
導遊領隊等服務問題	1935	7.43%	10546	16,211,707	
機位機票問題	3534	13.58%	10311	19,627,705	
行前解約	8505	32.67%	30530	39,379,559	
滯留旅遊地	46	0.18%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2598	9.98%	23656	29,377,867	
班機取消或延誤	168	0.65%	1475	2,531,274	
行李問題	230	0.88%	498	1,611,067	
其他	3223	12.38%	9793	8,651,943	
中途生病	172	0.66%	895	1,581,646	
不可抗力事變	571	2.19%	3685	4,475,068	
意外事故	393	1.51%	1481	8,700,616	
代償	261	1.00%	20119	71,069,303	
票券及活動	31	0.12%	36	17,118	
交通服務	20	0.08%	23	9,166	
合計	26030	100%	134411	242,255,273	

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:2023/01/01~2023/08/31

印表日期:112/9/12

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.14%	21	0	
東南亞	117	16.27%	284	270,456	
東北亞	228	31.71%	593	1,263,851	
大陸港澳	17	2.36%	25	118,697	
美洲	25	3.48%	33	137,858	
歐洲	76	10.57%	145	568,169	
紐澳	8	1.11%	9	8,882	
其他	5	0.70%	5	74,100	
國民旅遊	219	30.46%	406	265,998	
中東非洲	23	3.20%	37	218,864	
合計	719	100.00%	1558	2,926,875	

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:1990/01/01~2023/08/31

印表日期:112/9/12

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	6237	23.96%	29749	47,789,634	
東北亞	5405	20.76%	24492	28,820,278	
大陸港澳	4647	17.85%	19458	26,333,915	
美洲	1635	6.28%	6997	18,246,516	
歐洲	3342	12.84%	12000	27,569,814	
紐澳	614	2.36%	3015	5,984,499	
其他	292	1.12%	2968	3,976,211	
國民旅遊	2952	11.34%	15794	9,506,426	
中東非洲	719	2.76%	2454	4,363,685	
合計	26030	100%	134411	242,255,273	

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：112/9/12

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	474	198	70.54%	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	613	391	61.06%	5772	13,026,460
2016	1139	746	393	65.5%	3295	5,228,240
2017	1149	738	411	64.23%	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	719	494	225	68.70%	1558	2,926,875
合計	26030	17619	8442	67.68%	134411	242,255,273