

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:2023/01/01~2023/09/30

印表日期:112/10/6

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	51	6.05%	121	134,435	
證件問題	19	2.25%	28	263,264	
付款內容爭議	18	2.14%	38	23,600	
購物	4	0.47%	9	0	
變更行程	20	2.37%	36	33,620	
導遊領隊等服務問題	32	3.8%	129	125,382	
機位機票問題	113	13.4%	221	419,065	
行前解約	237	28.11%	551	1,129,690	
行程有瑕疵	37	4.39%	153	472,376	
行李問題	4	0.47%	7	114,195	
其他	202	23.96%	225	160,129	
中途生病	2	0.24%	2	10,000	
不可抗力事變	13	1.54%	190	497,737	
意外事故	13	1.54%	22	48,400	
代償	1	0.12%	21	0	
票券及活動	49	5.81%	54	23,854	
交通服務	28	3.32%	31	15,216	
合計	843	100%	1838	3,470,963	

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:1990/01/01~2023/09/30

印表日期:112/10/6

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1644	6.29%	10030	11,516,539	
證件問題	1059	4.05%	2660	12,418,834	
付款內容爭議	570	2.18%	3829	5,475,003	
購物	592	2.26%	1585	3,191,876	
變更行程	511	1.95%	3097	5,305,917	
導遊領隊等服務問題	1937	7.41%	10557	16,211,707	
機位機票問題	3548	13.57%	10334	19,660,226	
行前解約	8537	32.64%	30589	39,664,684	
滯留旅遊地	46	0.18%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2605	9.96%	23689	29,453,367	
班機取消或延誤	168	0.64%	1475	2,531,274	
行李問題	230	0.88%	498	1,611,067	
其他	3227	12.34%	9797	8,651,943	
中途生病	173	0.66%	896	1,591,646	
不可抗力事變	576	2.2%	3722	4,481,480	
意外事故	393	1.5%	1481	8,700,616	
代償	261	1%	20119	71,069,303	
票券及活動	49	0.19%	54	23,854	
交通服務	28	0.11%	31	15,216	
合計	26154	100%	134691	242,799,361	

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:2023/01/01~2023/09/30

印表日期:112/10/6

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.12%	21	0	
東南亞	146	17.32%	336	449,900	
東北亞	253	30.01%	695	1,357,446	
大陸港澳	32	3.8%	48	125,616	
美洲	31	3.68%	41	154,834	
歐洲	91	10.79%	192	744,173	
紐澳	9	1.07%	11	8,882	
其他	5	0.59%	5	74,100	
國民旅遊	249	29.54%	443	331,148	
中東非洲	26	3.08%	46	224,864	
合計	843	100%	1838	3,470,963	

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:1990/01/01~2023/09/30

印表日期:112/10/6

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	187	0.71%	17484	69,664,295	
東南亞	6266	23.96%	29801	47,969,078	
東北亞	5430	20.76%	24594	28,913,873	
大陸港澳	4662	17.83%	19481	26,340,834	
美洲	1641	6.27%	7005	18,263,492	
歐洲	3357	12.84%	12047	27,745,818	
紐澳	615	2.35%	3017	5,984,499	
其他	292	1.12%	2968	3,976,211	
國民旅遊	2982	11.4%	15831	9,571,576	
中東非洲	722	2.76%	2463	4,369,685	
合計	26154	100%	134691	242,799,361	

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：112/10/6

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	843	581	261	68.92%	1838	3,470,963
合計	26154	17682	8470	67.61%	134691	242,799,361