

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:2023/01/01~2023/10/31

印表日期:112/11/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	68	6.69%	145	174,642	
證件問題	25	2.46%	38	309,664	
付款內容爭	22	2.17%	43	33,200	
購物	6	0.59%	11	10,000	
變更行程	21	2.07%	64	36,420	
導遊領隊等	40	3.94%	152	195,542	
機位機票問	136	13.39%	250	513,257	
行前解約	284	27.95%	640	1,791,666	
行程有瑕疵	41	4.04%	160	542,576	
班機取消或	1	0.1%	1	0	
行李問題	5	0.49%	8	114,195	
其他	211	20.77%	235	207,029	
中途生病	2	0.2%	2	10,000	
不可抗力事	17	1.67%	197	657,737	
意外事故	15	1.48%	24	48,400	
代償	2	0.2%	23	0	
票券及活動	81	7.97%	88	37,628	
交通服務	39	3.84%	42	32,347	
合計	1016	100%	2123	4,714,303	

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:1990/01/01~2023/10/31

印表日期:112/11/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1661	6.31%	10054	11,556,746	
證件問題	1065	4.05%	2670	12,465,234	
付款內容爭	574	2.18%	3834	5,484,603	
購物	594	2.26%	1587	3,201,876	
變更行程	512	1.94%	3125	5,308,717	
導遊領隊等	1945	7.39%	10580	16,281,867	
機位機票問	3571	13.56%	10363	19,754,418	
行前解約	8584	32.61%	30678	40,326,660	
滯留旅遊地	46	0.17%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2609	9.91%	23696	29,523,567	
班機取消或	169	0.64%	1476	2,531,274	
行李問題	231	0.88%	499	1,611,067	
其他	3236	12.29%	9807	8,698,843	
中途生病	173	0.66%	896	1,591,646	
不可抗力事	580	2.2%	3729	4,641,480	
意外事故	395	1.5%	1483	8,700,616	
代償	262	1%	20121	71,069,303	
票券及活動	81	0.31%	88	37,628	
交通服務	39	0.15%	42	32,347	
合計	26327	100%	134976	244,042,701	

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:2023/01/01~2023/10/31

印表日期:112/11/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.1%	21	0	
東南亞	168	16.54%	384	649,156	
東北亞	309	30.41%	775	1,591,273	
大陸港澳	46	4.53%	66	171,815	
美洲	39	3.84%	58	205,250	
歐洲	115	11.32%	232	1,070,941	
紐澳	10	0.98%	12	9,382	
其他	11	1.08%	11	80,294	
國民旅遊	287	28.25%	513	695,107	
中東非洲	30	2.95%	51	241,085	
合計	1016	100%	2123	4,714,303	

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:1990/01/01~2023/10/31

印表日期:112/11/2

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	6288	23.88%	29849	48,168,334	
東北亞	5486	20.84%	24674	29,147,700	
大陸港澳	4676	17.76%	19499	26,387,033	
美洲	1649	6.26%	7022	18,313,908	
歐洲	3381	12.84%	12087	28,072,586	
紐澳	616	2.34%	3018	5,984,999	
其他	298	1.13%	2974	3,982,405	
國民旅遊	3020	11.47%	15901	9,935,535	
中東非洲	726	2.76%	2468	4,385,906	
合計	26327	100%	134976	244,042,701	

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:112/11/3

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	1016	701	314	69%	2123	4,714,303
合計	26327	17802	8523	67.62%	134976	244,042,701