

## 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:2023/01/01~2023/11/30

印表日期:112/12/1

| 案由        | 調處件數 | 百分比    | 人數   | 賠償金額      | 備註 |
|-----------|------|--------|------|-----------|----|
| 飯店問題      | 82   | 7.09%  | 213  | 224,242   |    |
| 證件問題      | 31   | 2.68%  | 45   | 332,664   |    |
| 付款內容爭議    | 25   | 2.16%  | 46   | 33,200    |    |
| 購物        | 10   | 0.87%  | 18   | 170,821   |    |
| 變更行程      | 25   | 2.16%  | 77   | 92,420    |    |
| 導遊領隊等服務問題 | 43   | 3.72%  | 163  | 216,542   |    |
| 機位機票問題    | 153  | 13.24% | 279  | 715,873   |    |
| 行前解約      | 319  | 27.6%  | 710  | 1,917,172 |    |
| 行程有瑕疵     | 49   | 4.24%  | 203  | 608,176   |    |
| 班機取消或延誤   | 1    | 0.09%  | 1    | 0         |    |
| 行李問題      | 6    | 0.52%  | 9    | 114,195   |    |
| 其他        | 219  | 18.94% | 244  | 218,325   |    |
| 中途生病      | 3    | 0.26%  | 3    | 10,600    |    |
| 不可抗力事變    | 20   | 1.73%  | 201  | 691,537   |    |
| 意外事故      | 20   | 1.73%  | 31   | 51,314    |    |
| 代償        | 2    | 0.17%  | 23   | 0         |    |
| 票券及活動     | 96   | 8.3%   | 106  | 60,074    |    |
| 交通服務      | 52   | 4.5%   | 55   | 34,502    |    |
| 合計        | 1156 | 100%   | 2427 | 5,491,657 |    |

## 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:1990/01/01~2023/11/30

印表日期:112/12/1

| 案由        | 調處件數  | 百分比    | 人數     | 賠償金額        | 備註 |
|-----------|-------|--------|--------|-------------|----|
| 飯店問題      | 1675  | 6.33%  | 10122  | 11,606,346  |    |
| 證件問題      | 1071  | 4.05%  | 2677   | 12,488,234  |    |
| 付款內容爭議    | 577   | 2.18%  | 3837   | 5,484,603   |    |
| 購物        | 598   | 2.26%  | 1594   | 3,362,697   |    |
| 變更行程      | 516   | 1.95%  | 3138   | 5,364,717   |    |
| 導遊領隊等服務問題 | 1948  | 7.36%  | 10591  | 16,302,867  |    |
| 機位機票問題    | 3588  | 13.56% | 10392  | 19,957,034  |    |
| 行前解約      | 8619  | 32.57% | 30748  | 40,452,166  |    |
| 滯留旅遊地     | 46    | 0.17%  | 248    | 1,224,809   |    |
| 行程有瑕疵     | 2617  | 9.89%  | 23739  | 29,589,167  |    |
| 班機取消或延誤   | 169   | 0.64%  | 1476   | 2,531,274   |    |
| 行李問題      | 232   | 0.88%  | 500    | 1,611,067   |    |
| 其他        | 3244  | 12.26% | 9816   | 8,710,139   |    |
| 中途生病      | 174   | 0.66%  | 897    | 1,592,246   |    |
| 不可抗力事變    | 583   | 2.2%   | 3733   | 4,675,280   |    |
| 意外事故      | 400   | 1.51%  | 1490   | 8,703,530   |    |
| 代償        | 262   | 0.99%  | 20121  | 71,069,303  |    |
| 票券及活動     | 96    | 0.36%  | 106    | 60,074      |    |
| 交通服務      | 52    | 0.2%   | 55     | 34,502      |    |
| 合計        | 26467 | 100%   | 135280 | 244,820,055 |    |

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:2023/01/01~2023/11/30

印表日期:112/12/1

| 地區   | 調處件數 | 百分比    | 人數   | 賠償金額      | 備註 |
|------|------|--------|------|-----------|----|
| 代償案件 | 1    | 0.09%  | 21   | 0         |    |
| 東南亞  | 188  | 16.26% | 444  | 762,396   |    |
| 東北亞  | 350  | 30.28% | 836  | 1,799,158 |    |
| 大陸港澳 | 54   | 4.67%  | 76   | 325,520   |    |
| 美洲   | 45   | 3.89%  | 65   | 377,716   |    |
| 歐洲   | 136  | 11.76% | 312  | 1,143,141 |    |
| 紐澳   | 14   | 1.21%  | 16   | 13,006    |    |
| 其他   | 15   | 1.3%   | 24   | 80,294    |    |
| 國民旅遊 | 318  | 27.51% | 575  | 741,841   |    |
| 中東非洲 | 35   | 3.03%  | 58   | 248,585   |    |
| 合計   | 1156 | 100%   | 2427 | 5,491,657 |    |

## 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:1990/01/01~2023/11/30

印表日期:112/12/1

| 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  | 6308  | 23.83% | 29909  | 48,281,574  |    |
| 東北亞  | 5527  | 20.88% | 24735  | 29,355,585  |    |
| 大陸港澳 | 4684  | 17.7%  | 19509  | 26,540,738  |    |
| 美洲   | 1655  | 6.25%  | 7029   | 18,486,374  |    |
| 歐洲   | 3402  | 12.85% | 12167  | 28,144,786  |    |
| 紐澳   | 620   | 2.34%  | 3022   | 5,988,623   |    |
| 其他   | 302   | 1.14%  | 2987   | 3,982,405   |    |
| 國民旅遊 | 3051  | 11.53% | 15963  | 9,982,269   |    |
| 中東非洲 | 731   | 2.76%  | 2475   | 4,393,406   |    |
| 合計   | 26467 | 100%   | 135280 | 244,820,055 |    |

# 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:112/12/1

| 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 | 1156  | 786    | 369   | 67.99%    | 2427   | 5,491,657  |
| 合計   | 26467 | 17887  | 8578  | 67.64%    | 135280 | 24,482,055 |