

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:2023/01/01~2023/12/31

印表日期:113/1/2

| 案由 | 調處件數 | 百分比 | 人數 | 賠償金額 | 備註 |
|-----------|------|--------|------|-----------|----|
| 飯店問題 | 89 | 6.87% | 224 | 231,241 | |
| 證件問題 | 33 | 2.55% | 48 | 360,864 | |
| 付款內容爭議 | 30 | 2.31% | 53 | 66,990 | |
| 購物 | 12 | 0.93% | 21 | 178,921 | |
| 變更行程 | 32 | 2.47% | 102 | 107,129 | |
| 導遊領隊等服務問題 | 51 | 3.94% | 198 | 271,914 | |
| 機位機票問題 | 162 | 12.5% | 292 | 742,750 | |
| 行前解約 | 357 | 27.55% | 921 | 2,181,902 | |
| 行程有瑕疵 | 55 | 4.24% | 265 | 645,193 | |
| 班機取消或延誤 | 1 | 0.08% | 1 | 0 | |
| 行李問題 | 6 | 0.46% | 9 | 114,195 | |
| 其他 | 222 | 17.13% | 248 | 218,325 | |
| 中途生病 | 3 | 0.23% | 3 | 10,600 | |
| 不可抗力事變 | 22 | 1.7% | 234 | 707,837 | |
| 意外事故 | 20 | 1.54% | 31 | 51,314 | |
| 代償 | 10 | 0.77% | 73 | 0 | |
| 票券及活動 | 127 | 9.8% | 141 | 98,320 | |
| 交通服務 | 64 | 4.94% | 67 | 44,335 | |
| 合計 | 1296 | 100% | 2931 | 6,031,830 | |

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:1990/01/01~2023/12/31

印表日期:113/1/2

| 案由 | 調處件數 | 百分比 | 人數 | 賠償金額 | 備註 |
|-----------|-------|--------|--------|-------------|----|
| 飯店問題 | 1682 | 6.32% | 10133 | 11,613,345 | |
| 證件問題 | 1073 | 4.03% | 2680 | 12,516,434 | |
| 付款內容爭議 | 582 | 2.19% | 3844 | 5,518,393 | |
| 購物 | 600 | 2.26% | 1597 | 3,370,797 | |
| 變更行程 | 523 | 1.97% | 3163 | 5,379,426 | |
| 導遊領隊等服務問題 | 1956 | 7.35% | 10626 | 16,358,239 | |
| 機位機票問題 | 3597 | 13.52% | 10405 | 19,983,911 | |
| 行前解約 | 8657 | 32.54% | 30959 | 40,716,896 | |
| 滯留旅遊地 | 46 | 0.17% | 248 | 1,224,809 | |
| 行程有瑕疵 | 2623 | 9.86% | 23801 | 29,626,184 | |
| 班機取消或延誤 | 169 | 0.64% | 1476 | 2,531,274 | |
| 行李問題 | 232 | 0.87% | 500 | 1,611,067 | |
| 其他 | 3247 | 12.2% | 9820 | 8,710,139 | |
| 中途生病 | 174 | 0.65% | 897 | 1,592,246 | |
| 不可抗力事變 | 585 | 2.2% | 3766 | 4,691,580 | |
| 意外事故 | 400 | 1.5% | 1490 | 8,703,530 | |
| 代償 | 270 | 1.01% | 20171 | 71,069,303 | |
| 票券及活動 | 127 | 0.48% | 141 | 98,320 | |
| 交通服務 | 64 | 0.24% | 67 | 44,335 | |
| 合計 | 26607 | 100% | 135784 | 245,360,228 | |

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:2023/01/01~2023/12/31

印表日期:113/1/2

| 地區 | 調處件數 | 百分比 | 人數 | 賠償金額 | 備註 |
|------|------|--------|------|-----------|----|
| 代償案件 | 5 | 0.39% | 33 | 0 | |
| 東南亞 | 209 | 16.13% | 568 | 919,787 | |
| 東北亞 | 395 | 30.48% | 957 | 1,981,306 | |
| 大陸港澳 | 64 | 4.94% | 87 | 346,028 | |
| 美洲 | 47 | 3.63% | 88 | 377,716 | |
| 歐洲 | 157 | 12.11% | 361 | 1,256,493 | |
| 紐澳 | 15 | 1.16% | 17 | 13,006 | |
| 其他 | 16 | 1.23% | 25 | 80,294 | |
| 國民旅遊 | 345 | 26.62% | 721 | 791,615 | |
| 中東非洲 | 43 | 3.32% | 74 | 265,585 | |
| 合計 | 1296 | 100% | 2931 | 6,031,830 | |

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:1990/01/01~2023/12/31

印表日期:113/1/2

| 地區 | 調處件數 | 百分比 | 人數 | 賠償金額 | 備註 |
|------|-------|--------|--------|-------------|----|
| 代償案件 | 191 | 0.72% | 17496 | 69,664,295 | |
| 東南亞 | 6329 | 23.79% | 30033 | 48,438,965 | |
| 東北亞 | 5572 | 20.94% | 24856 | 29,537,733 | |
| 大陸港澳 | 4694 | 17.64% | 19520 | 26,561,246 | |
| 美洲 | 1657 | 6.23% | 7052 | 18,486,374 | |
| 歐洲 | 3423 | 12.87% | 12216 | 28,258,138 | |
| 紐澳 | 621 | 2.33% | 3023 | 5,988,623 | |
| 其他 | 303 | 1.14% | 2988 | 3,982,405 | |
| 國民旅遊 | 3078 | 11.57% | 16109 | 10,032,043 | |
| 中東非洲 | 739 | 2.78% | 2491 | 4,410,406 | |
| 合計 | 26607 | 100% | 135784 | 245,360,228 | |

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:113/1/2

| 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 | 1296 | 882 | 413 | 68.06% | 2931 | 6,031,830 |
| 合計 | 26607 | 17983 | 8622 | 67.59% | 135784 | 245,360,228 |