

## 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:2024/01/01~2024/01/31

印表日期:113/2/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	12	7.55%	21	17,126	
證件問題	3	1.89%	6	77,860	
付款內容爭議	11	6.92%	14	8,560	
購物	4	2.52%	5	0	
變更行程	6	3.77%	51	97,000	
導遊領隊等服務問題	3	1.89%	4	1,725	
機位機票問題	17	10.69%	20	69,702	
行前解約	36	22.64%	74	1,510,919	
行程有瑕疵	12	7.55%	121	92,439	
行李問題	1	0.63%	1	0	
其他	7	4.4%	11	35,040	
不可抗力事變	1	0.63%	1	0	
意外事故	3	1.89%	4	20,000	
票券及活動	28	17.61%	28	51,268	
交通服務	15	9.43%	16	32,564	
合計	159	100%	377	2,014,203	

## 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:1990/01/01~2024/1/31

印表日期:113/2/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1694	6.33%	10154	11,630,471	
證件問題	1076	4.02%	2686	12,594,294	
付款內容爭議	593	2.22%	3858	5,526,953	
購物	604	2.26%	1602	3,370,797	
變更行程	529	1.98%	3214	5,476,426	
導遊領隊等服務問題	1959	7.32%	10630	16,359,964	
機位機票問題	3614	13.5%	10425	20,053,613	
行前解約	8693	32.48%	31033	42,227,815	
滯留旅遊地	46	0.17%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2635	9.84%	23922	29,718,623	
班機取消或延誤	169	0.63%	1476	2,531,274	
行李問題	233	0.87%	501	1,611,067	
其他	3254	12.16%	9831	8,745,179	
中途生病	174	0.65%	897	1,592,246	
不可抗力事變	586	2.19%	3767	4,691,580	
意外事故	403	1.51%	1494	8,723,530	
代償	271	1.01%	20172	71,150,991	
票券及活動	155	0.58%	169	149,588	
交通服務	79	0.3%	83	76,899	
合計	26767	100%	136162	247,456,119	

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:2024/01/01~2024/01/31

印表日期:113/2/1

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
東南亞	35	22.01%	82	151,932	
東北亞	48	30.19%	149	391,756	
大陸港澳	12	7.55%	17	53,428	
美洲	2	1.26%	2	4,699	
歐洲	23	14.47%	63	512,094	
紐澳	4	2.52%	20	64,000	
其他	2	1.26%	2	94,000	
國民旅遊	30	18.87%	33	34,044	
中東非洲	3	1.89%	9	708,250	
合計	159	100%	377	2,014,203	

### 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:1990/01/01~2024/01/31

印表日期:113/2/1

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	197	0.74%	17537	69,745,983	
東南亞	6363	23.77%	30114	48,590,897	
東北亞	5617	20.98%	24968	29,929,489	
大陸港澳	4706	17.58%	19537	26,614,674	
美洲	1659	6.2%	7054	18,491,073	
歐洲	3446	12.87%	12279	28,770,232	
紐澳	625	2.33%	3043	6,052,623	
其他	305	1.14%	2990	4,076,405	
國民旅遊	3108	11.61%	16142	10,066,087	
中東非洲	741	2.77%	2498	5,118,656	
合計	26767	100%	136162	247,456,119	

# 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 :79~113

印表日期:113/2/1

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	1297	883	413	68.08%	2932	6,113,518
2024	159	119	40	74.84%	377	2,014,203
合計	26767	18103	8662	67.63%	136162	247,456,119