

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:2024/01/01~2024/02/29

印表日期:113/3/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	23	9.31%	43	42,326	
證件問題	3	1.21%	6	77,860	
付款內容爭議	13	5.26%	16	8,560	
購物	7	2.83%	8	129,985	
變更行程	8	3.24%	53	101,500	
導遊領隊等服務問題	6	2.43%	20	3,725	
機位機票問題	27	10.93%	30	69,702	
行前解約	56	22.67%	103	1,668,583	
行程有瑕疵	16	6.48%	132	140,439	
行李問題	1	0.4%	1	0	
其他	10	4.05%	13	35,040	
不可抗力事變	3	1.21%	3	200	
意外事故	3	1.21%	4	20,000	
票券及活動	47	19.03%	48	118,223	
交通服務	24	9.72%	25	41,838	
合計	247	100%	505	2,457,981	

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:1990/01/01~2024/2/29

印表日期:113/3/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1705	6.35%	10176	11,655,671	
證件問題	1076	4.01%	2686	12,594,294	
付款內容爭議	595	2.22%	3860	5,526,953	
購物	607	2.26%	1605	3,500,782	
變更行程	531	1.98%	3216	5,480,926	
導遊領隊等服務問題	1962	7.31%	10646	16,361,964	
機位機票問題	3624	13.5%	10435	20,053,613	
行前解約	8713	32.45%	31062	42,385,479	
滯留旅遊地	46	0.17%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2639	9.83%	23933	29,766,623	
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	3256	12.12%	9833	8,745,179	
中途生病	174	0.65%	897	1,592,246	
不可抗力事變	588	2.19%	3769	4,691,780	
意外事故	403	1.5%	1494	8,723,530	
代償	271	1.01%	20172	71,150,991	
票券及活動	174	0.65%	189	216,543	
交通服務	88	0.33%	92	86,173	
合計	26854	100%	136290	247,899,897	

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:2024/01/01~2024/02/29

印表日期:113/3/1

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
東南亞	48	19.43%	108	205,312	
東北亞	80	32.39%	206	739,606	
大陸港澳	15	6.07%	20	53,428	
美洲	6	2.43%	6	16,557	
歐洲	30	12.15%	71	515,094	
紐澳	5	2.02%	22	64,000	
其他	2	0.81%	2	94,000	
國民旅遊	51	20.65%	54	57,829	
中東非洲	10	4.05%	16	712,155	
合計	247	100%	505	2,457,981	

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:1990/01/01~2024/02/29

印表日期:113/3/1

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	197	0.73%	17537	69,745,983	
東南亞	6376	23.74%	30140	48,644,277	
東北亞	5649	21.04%	25025	30,277,339	
大陸港澳	4709	17.54%	19540	26,614,674	
美洲	1663	6.19%	7058	18,502,931	
歐洲	3453	12.86%	12287	28,773,232	
紐澳	626	2.33%	3045	6,052,623	
其他	305	1.14%	2990	4,076,405	
國民旅遊	3128	11.65%	16163	10,089,872	
中東非洲	748	2.79%	2505	5,122,561	
合計	26854	100%	136290	247,899,897	

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:113/3/1

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	247	181	66	73.27%	505	2,457,981
合計	26854	18165	8687	67.64%	136290	247,899,897