

## 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:2024/01/01~2024/03/31

印表日期:113/4/3

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	36	9.3%	66	42,326	
證件問題	6	1.55%	12	77,860	
付款內容爭議	15	3.88%	18	8,560	
購物	10	2.58%	11	137,135	
變更行程	16	4.13%	91	133,510	
導遊領隊等服務問題	14	3.62%	111	120,732	
機位機票問題	40	10.34%	44	94,246	
行前解約	95	24.55%	174	1,992,507	
行程有瑕疵	19	4.91%	166	153,509	
行李問題	1	0.26%	1	0	
其他	12	3.1%	16	35,040	
不可抗力事變	4	1.03%	11	200	
意外事故	5	1.29%	7	20,000	
票券及活動	78	20.16%	80	139,253	
交通服務	36	9.3%	37	54,884	
合計	387	100%	845	3,009,762	

## 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:1990/01/01~2024/03/31

印表日期:113/4/3

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1718	6.36%	10199	11,655,671	
證件問題	1079	4%	2692	12,594,294	
付款內容爭議	597	2.21%	3862	5,526,953	
購物	610	2.26%	1608	3,507,932	
變更行程	539	2%	3254	5,512,936	
導遊領隊等服務問題	1970	7.3%	10737	16,478,971	
機位機票問題	3637	13.47%	10449	20,078,157	
行前解約	8752	32.42%	31133	42,709,403	
滯留旅遊地	46	0.17%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2642	9.79%	23967	29,779,693	
班機取消或延誤	169	0.63%	1476	2,531,274	
行李問題	233	0.86%	501	1,611,067	
其他	3258	12.07%	9835	8,745,179	
中途生病	174	0.64%	897	1,592,246	
不可抗力事變	589	2.18%	3777	4,691,780	
意外事故	405	1.5%	1497	8,723,530	
代償	271	1%	21902	71,542,244	
票券及活動	205	0.76%	221	237,573	
交通服務	100	0.37%	104	99,219	
合計	26994	100%	138359	248,842,931	

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:2024/01/01~2024/03/31

印表日期:113/4/3

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
東南亞	75	19.38%	152	250,222	
東北亞	136	35.14%	386	1,107,016	
大陸港澳	25	6.46%	30	66,028	
美洲	13	3.36%	15	41,637	
歐洲	44	11.37%	136	593,395	
紐澳	7	1.81%	24	64,000	
其他	2	0.52%	2	94,000	
國民旅遊	72	18.6%	79	81,309	
中東非洲	13	3.36%	21	712,155	
合計	387	100%	845	3,009,762	

### 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:1990/01/01~2024/03/31

印表日期:113/4/3

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	198	0.73%	18330	70,123,923	
東南亞	6403	23.72%	30184	48,689,187	
東北亞	5704	21.13%	25204	30,658,062	
大陸港澳	4719	17.48%	19550	26,627,274	
美洲	1670	6.19%	7067	18,528,011	
歐洲	3467	12.84%	12352	28,851,533	
紐澳	628	2.33%	3047	6,052,623	
其他	305	1.13%	2990	4,076,405	
國民旅遊	3149	11.67%	17125	10,113,352	
中東非洲	751	2.78%	2510	5,122,561	
合計	26994	100%	138359	248,842,931	

# 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:113/4/3

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	871	522	62.48%	4725	2,914,886
2020	3340	2256	1084	67.54%	11382	9,656,185
2021	614	384	230	62.54%	3623	5,353,940
2022	732	490	242	66.94%	2357	2,051,101
2023	1296	883	412	68.13%	2931	6,263,518
2024	387	269	118	69.50%	845	3,009,762
合計	26994	18257	8734	67.63%	138359	248,842,931