

## 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:2024/01/01~2024/04/30

印表日期:113/5/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	52	9.01%	111	80,007	
證件問題	9	1.56%	15	77,860	
付款內容爭議	18	3.12%	21	31,514	
購物	14	2.43%	15	137,135	
變更行程	29	5.03%	122	186,210	
導遊領隊等服務問題	19	3.29%	150	174,232	
機位機票問題	62	10.75%	71	153,276	
行前解約	140	24.26%	261	2,482,411	
行程有瑕疵	21	3.64%	175	157,509	
行李問題	1	0.17%	1	0	
其他	16	2.77%	39	35,040	
不可抗力事變	6	1.04%	14	35,800	
意外事故	8	1.39%	11	98,739	
票券及活動	128	22.18%	131	179,689	
交通服務	54	9.36%	55	119,678	
合計	577	100%	1192	3,949,100	

## 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:1990/01/01~2024/04/30

印表日期:113/5/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1734	6.38%	10244	11,693,352	
證件問題	1082	3.98%	2695	12,594,294	
付款內容爭議	600	2.21%	3865	5,549,907	
購物	614	2.26%	1612	3,507,932	
變更行程	552	2.03%	3285	5,565,636	
導遊領隊等服務問題	1975	7.27%	10776	16,532,471	
機位機票問題	3659	13.46%	10476	20,137,187	
行前解約	8797	32.36%	31220	43,199,307	
滯留旅遊地	46	0.17%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2644	9.73%	23976	29,783,693	
班機取消或延誤	169	0.62%	1476	2,531,274	
行李問題	233	0.86%	501	1,611,067	
其他	3262	12%	9858	8,745,179	
中途生病	174	0.64%	897	1,592,246	
不可抗力事變	591	2.17%	3780	4,727,380	
意外事故	408	1.5%	1501	8,802,269	
代償	271	1%	21902	71,542,244	
票券及活動	255	0.94%	272	278,009	
交通服務	118	0.43%	122	164,013	
合計	27184	100%	138706	249,782,269	

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:2024/01/01~2024/04/30

印表日期:113/5/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.17%	1	39,600	
東南亞	108	18.72%	204	441,724	
東北亞	209	36.22%	578	1,391,278	
大陸港澳	41	7.11%	50	142,527	
美洲	19	3.29%	23	121,637	
歐洲	62	10.75%	161	720,716	
紐澳	10	1.73%	27	92,234	
其他	4	0.69%	4	94,000	
國民旅遊	104	18.02%	113	149,359	
中東非洲	19	3.29%	31	756,025	
合計	577	100%	1192	3,949,100	

## 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:1990/01/01~2024/04/30

印表日期:113/5/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	199	0.73%	18331	70,163,523	
東南亞	6436	23.68%	30236	48,880,689	
東北亞	5777	21.25%	25396	30,942,324	
大陸港澳	4735	17.42%	19570	26,703,773	
美洲	1676	6.17%	7075	18,608,011	
歐洲	3485	12.82%	12377	28,978,854	
紐澳	631	2.32%	3050	6,080,857	
其他	307	1.13%	2992	4,076,405	
國民旅遊	3181	11.7%	17159	10,181,402	
中東非洲	757	2.78%	2520	5,166,431	
合計	27184	100%	138706	249,782,269	

# 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:113/5/2

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	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	577	397	180	68.8%	1192	3,949,100
合計	27184	18385	8796	67.63%	138706	249,782,269