

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:2024/01/01~2024/05/31

印表日期:113/6/3

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	69	9.5%	128	122,122	
證件問題	12	1.65%	19	213,428	
付款內容爭議	18	2.48%	21	31,514	
購物	20	2.75%	24	173,203	
變更行程	38	5.23%	145	209,740	
導遊領隊等服務問題	27	3.72%	163	200,732	
機位機票問題	75	10.33%	84	154,776	
行前解約	179	24.66%	319	3,017,406	
行程有瑕疵	24	3.31%	200	177,509	
行李問題	1	0.14%	1	0	
其他	20	2.75%	45	35,040	
中途生病	1	0.14%	1	0	
不可抗力事變	7	0.96%	19	35,800	
意外事故	11	1.52%	21	100,739	
票券及活動	152	20.94%	155	182,856	
交通服務	72	9.92%	73	135,832	
合計	726	100%	1418	4,790,697	

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:1990/01/01~2024/05/31

印表日期:113/6/3

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1751	6.41%	10261	11,735,467	
證件問題	1085	3.97%	2699	12,729,862	
付款內容爭議	600	2.2%	3865	5,549,907	
購物	620	2.27%	1621	3,544,000	
變更行程	561	2.05%	3308	5,589,166	
導遊領隊等服務問題	1983	7.25%	10789	16,558,971	
機位機票問題	3672	13.43%	10489	20,138,687	
行前解約	8836	32.33%	31278	43,734,302	
滯留旅遊地	46	0.17%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2647	9.68%	24001	29,803,693	
班機取消或延誤	169	0.62%	1476	2,531,274	
行李問題	233	0.85%	501	1,611,067	
其他	3267	11.95%	9864	8,745,179	
中途生病	175	0.64%	898	1,592,246	
不可抗力事變	592	2.17%	3785	4,727,380	
意外事故	411	1.5%	1511	8,804,269	
代償	271	0.99%	21902	71,542,244	
票券及活動	279	1.02%	296	281,176	
交通服務	136	0.5%	140	180,167	
合計	27334	100%	138932	250,623,866	

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:2024/01/01~2024/05/31

印表日期:113/6/3

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
東南亞	126	17.36%	224	521,661	
東北亞	260	35.81%	668	1,698,388	
大陸港澳	57	7.85%	72	185,645	
美洲	26	3.58%	31	370,437	
歐洲	79	10.88%	187	880,331	
紐澳	13	1.79%	31	92,234	
其他	6	0.83%	6	95,400	
國民旅遊	132	18.18%	151	186,076	
中東非洲	27	3.72%	48	760,525	
合計	726	100%	1418	4,790,697	

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:1990/01/01~2024/05/31

印表日期:113/6/3

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	198	0.72%	18330	70,123,923	
東南亞	6454	23.61%	30256	48,960,626	
東北亞	5828	21.32%	25486	31,249,434	
大陸港澳	4751	17.38%	19592	26,746,891	
美洲	1683	6.16%	7083	18,856,811	
歐洲	3502	12.81%	12403	29,138,469	
紐澳	634	2.32%	3054	6,080,857	
其他	309	1.13%	2994	4,077,805	
國民旅遊	3210	11.74%	17197	10,218,119	
中東非洲	765	2.8%	2537	5,170,931	
合計	27334	100%	138932	250,623,866	

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:113/6/3

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	1297	883	413	68.08%	2931	6,263,518
2024	726	507	219	69.83%	1418	4,790,697
合計	27334	18495	8836	67.66%	138932	250,623,866