

## 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:2024/01/01~2024/06/30

印表日期:113/7/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	80	9.03%	144	197,534	
證件問題	13	1.47%	20	217,428	
付款內容爭議	22	2.48%	45	33,514	
購物	25	2.82%	60	187,453	
變更行程	44	4.97%	159	255,240	
導遊領隊等服務問題	32	3.61%	174	227,232	
機位機票問題	93	10.5%	103	248,061	
行前解約	215	24.27%	372	3,334,681	
行程有瑕疵	30	3.39%	241	205,489	
行李問題	1	0.11%	1	0	
其他	23	2.6%	48	35,040	
中途生病	2	0.23%	3	0	
不可抗力事變	19	2.14%	39	35,800	
意外事故	13	1.47%	23	100,739	
票券及活動	194	21.9%	210	229,142	
交通服務	80	9.03%	81	138,018	
合計	886	100%	1723	5,445,371	

## 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:1990/01/01~2024/06/30

印表日期:113/7/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1762	6.41%	10277	11,810,879	
證件問題	1086	3.95%	2700	12,733,862	
付款內容爭議	604	2.2%	3889	5,551,907	
購物	625	2.27%	1657	3,558,250	
變更行程	567	2.06%	3322	5,634,666	
導遊領隊等服務問題	1988	7.23%	10800	16,585,471	
機位機票問題	3690	13.42%	10508	20,231,972	
行前解約	8872	32.27%	31331	44,051,577	
滯留旅遊地	46	0.17%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2653	9.65%	24042	29,831,673	
班機取消或延誤	169	0.61%	1476	2,531,274	
行李問題	233	0.85%	501	1,611,067	
其他	3270	11.89%	9867	8,745,179	
中途生病	176	0.64%	900	1,592,246	
不可抗力事變	604	2.2%	3805	4,727,380	
意外事故	413	1.5%	1513	8,804,269	
代償	271	0.99%	21902	71,542,244	
票券及活動	321	1.17%	351	327,462	
交通服務	144	0.52%	148	182,353	
合計	27494	100%	139237	251,278,540	

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:2024/01/01~2024/06/30

印表日期:113/7/1

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
東南亞	146	16.48%	251	564,406	
東北亞	309	34.88%	749	1,804,065	
大陸港澳	72	8.13%	121	289,435	
美洲	33	3.72%	67	389,858	
歐洲	115	12.98%	247	1,083,112	
紐澳	14	1.58%	32	94,054	
其他	6	0.68%	6	95,400	
國民旅遊	157	17.72%	193	198,056	
中東非洲	34	3.84%	57	926,985	
合計	886	100%	1723	5,445,371	

## 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:1990/01/01~2024/06/30

印表日期:113/7/1

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	6474	23.55%	30283	49,003,371	
東北亞	5877	21.38%	25567	31,355,111	
大陸港澳	4766	17.33%	19641	26,850,681	
美洲	1690	6.15%	7119	18,876,232	
歐洲	3538	12.87%	12463	29,341,250	
紐澳	635	2.31%	3055	6,082,677	
其他	309	1.12%	2994	4,077,805	
國民旅遊	3235	11.77%	17239	10,230,099	
中東非洲	772	2.81%	2546	5,337,391	
合計	27494	100%	139237	251,278,540	

# 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:113/7/1

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	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	886	603	283	68.06%	1723	5,445,371
合計	27494	18591	8900	67.62%	139237	251,278,540