

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:2024/01/01~2024/07/31

印表日期:113/8/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	85	8.26%	150	201,531	
證件問題	17	1.65%	27	244,815	
付款內容爭議	25	2.43%	55	83,556	
購物	27	2.62%	62	187,453	
變更行程	48	4.66%	174	269,804	
導遊領隊等服務問題	36	3.5%	186	235,344	
機位機票問題	110	10.69%	181	276,461	
行前解約	253	24.59%	510	3,820,658	
行程有瑕疵	36	3.5%	279	215,039	
行李問題	2	0.19%	5	0	
其他	29	2.82%	62	35,040	
中途生病	2	0.19%	3	0	
不可抗力事變	21	2.04%	41	35,800	
意外事故	16	1.55%	29	111,659	
票券及活動	232	22.55%	251	263,101	
交通服務	90	8.75%	91	141,479	
合計	1029	100%	2106	6,121,740	

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:1990/01/01~2024/07/31

印表日期:113/8/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1767	6.39%	10283	11,814,876	
證件問題	1090	3.94%	2707	12,761,249	
付款內容爭議	607	2.2%	3899	5,601,949	
購物	627	2.27%	1659	3,558,250	
變更行程	571	2.07%	3337	5,649,230	
導遊領隊等服務問題	1992	7.21%	10812	16,593,583	
機位機票問題	3707	13.41%	10586	20,260,372	
行前解約	8910	32.24%	31469	44,537,554	
滯留旅遊地	46	0.17%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2659	9.62%	24080	29,841,223	
班機取消或延誤	169	0.61%	1476	2,531,274	
行李問題	234	0.85%	505	1,611,067	
其他	3276	11.85%	9881	8,745,179	
中途生病	176	0.64%	900	1,592,246	
不可抗力事變	606	2.19%	3807	4,727,380	
意外事故	416	1.51%	1519	8,815,189	
代償	271	0.98%	21902	71,542,244	
票券及活動	359	1.3%	392	361,421	
交通服務	154	0.56%	158	185,814	
合計	27637	100%	139620	251,954,909	

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:2024/01/01~2024/07/31

印表日期:113/8/1

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
東南亞	170	16.52%	341	706,238	
東北亞	344	33.43%	830	1,926,311	
大陸港澳	93	9.04%	142	312,147	
美洲	35	3.4%	117	440,358	
歐洲	137	13.31%	338	1,184,690	
紐澳	16	1.55%	34	94,054	
其他	12	1.17%	14	228,060	
國民旅遊	180	17.49%	219	222,083	
中東非洲	42	4.08%	71	1,007,799	
合計	1029	100%	2106	6,121,740	

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:1990/01/01~2024/07/31

印表日期:113/8/1

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	6498	23.51%	30373	49,145,203	
東北亞	5912	21.39%	25648	31,477,357	
大陸港澳	4787	17.32%	19662	26,873,393	
美洲	1692	6.12%	7169	18,926,732	
歐洲	3560	12.88%	12554	29,442,828	
紐澳	637	2.3%	3057	6,082,677	
其他	315	1.14%	3002	4,210,465	
國民旅遊	3258	11.79%	17265	10,254,126	
中東非洲	780	2.82%	2560	5,418,205	
合計	27637	100%	139620	251,954,909	

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:113/8/1

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	1029	704	325	68.42%	2106	6,121,740
合計	27637	18692	8942	67.63%	139620	251,954,909