

## 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:2024/01/01~2024/08/31

印表日期:113/9/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	104	8.67%	177	220,570	
證件問題	18	1.5%	28	246,215	
付款內容爭議	30	2.5%	119	121,476	
購物	28	2.34%	65	187,453	
變更行程	52	4.34%	183	303,124	
導遊領隊等服務問題	46	3.84%	217	264,344	
機位機票問題	128	10.68%	205	304,652	
行前解約	283	23.6%	596	3,993,559	
行程有瑕疵	39	3.25%	282	254,239	
行李問題	3	0.25%	6	0	
其他	35	2.92%	69	113,240	
中途生病	4	0.33%	11	179,879	
不可抗力事變	24	2%	54	38,400	
意外事故	22	1.83%	52	229,311	
票券及活動	283	23.6%	304	369,491	
交通服務	100	8.34%	102	144,878	
合計	1199	100%	2470	6,970,831	

## 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:1990/01/01~2024/08/31

印表日期:113/9/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1786	6.42%	10310	11,833,915	
證件問題	1091	3.92%	2708	12,762,649	
付款內容爭議	612	2.2%	3963	5,639,869	
購物	628	2.26%	1662	3,558,250	
變更行程	575	2.07%	3346	5,682,550	
導遊領隊等服務問題	2002	7.2%	10843	16,622,583	
機位機票問題	3725	13.4%	10610	20,288,563	
行前解約	8940	32.15%	31555	44,710,455	
滯留旅遊地	46	0.17%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2662	9.57%	24083	29,880,423	
班機取消或延誤	169	0.61%	1476	2,531,274	
行李問題	235	0.85%	506	1,611,067	
其他	3282	11.8%	9888	8,823,379	
中途生病	178	0.64%	908	1,772,125	
不可抗力事變	609	2.19%	3820	4,729,980	
意外事故	422	1.52%	1542	8,932,841	
代償	271	0.97%	21902	71,542,244	
票券及活動	410	1.47%	445	467,811	
交通服務	164	0.59%	169	189,213	
合計	27807	100%	139984	252,804,000	

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:2024/01/01~2024/08/31

印表日期:113/9/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
東南亞	202	16.85%	425	845,278	
東北亞	393	32.78%	960	2,184,875	
大陸港澳	113	9.42%	174	577,216	
美洲	38	3.17%	124	522,233	
歐洲	163	13.59%	371	1,289,948	
紐澳	19	1.58%	42	105,198	
其他	8	0.67%	8	97,400	
國民旅遊	215	17.93%	281	340,232	
中東非洲	48	4%	85	1,008,451	
合計	1199	100%	2470	6,970,831	

## 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:1990/01/01~2024/08/31

印表日期:113/9/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	198	0.71%	18330	70,123,923	
東南亞	6530	23.48%	30457	49,284,243	
東北亞	5961	21.44%	25778	31,735,921	
大陸港澳	4807	17.29%	19694	27,138,462	
美洲	1695	6.1%	7176	19,008,607	
歐洲	3586	12.9%	12587	29,548,086	
紐澳	640	2.3%	3065	6,093,821	
其他	311	1.12%	2996	4,079,805	
國民旅遊	3293	11.84%	17327	10,372,275	
中東非洲	786	2.83%	2574	5,418,857	
合計	27807	100%	139984	252,804,000	

# 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:113/9/2

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	1297	883	413	68.08%	2931	6,263,518
2024	1199	818	381	68.22%	2470	6,970,831
合計	27807	18806	8998	67.63%	139984	252,804,000