

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:2024/01/01~2024/09/30

印表日期:113/10/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	111	8.32%	186	257,790	
證件問題	18	1.35%	28	246,215	
付款內容爭議	33	2.47%	122	121,476	
購物	31	2.32%	82	257,453	
變更行程	58	4.35%	190	309,544	
導遊領隊等服務問題	55	4.12%	249	404,169	
機位機票問題	145	10.87%	223	321,489	
行前解約	308	23.09%	647	4,101,790	
行程有瑕疵	41	3.07%	290	254,239	
班機取消或延誤	1	0.07%	1	0	
行李問題	3	0.22%	6	0	
其他	40	3%	75	128,740	
中途生病	4	0.3%	11	179,879	
不可抗力事變	27	2.02%	57	38,400	
意外事故	29	2.17%	59	267,311	
票券及活動	321	24.06%	344	380,833	
交通服務	109	8.17%	111	145,118	
合計	1334	100%	2681	7,414,446	

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:1990/01/01~2024/09/30

印表日期:113/10/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1793	6.42%	10319	11,871,135	
證件問題	1091	3.9%	2708	12,762,649	
付款內容爭議	615	2.2%	3966	5,639,869	
購物	631	2.26%	1679	3,628,250	
變更行程	581	2.08%	3353	5,688,970	
導遊領隊等服務問題	2011	7.2%	10875	16,762,408	
機位機票問題	3742	13.39%	10628	20,305,400	
行前解約	8965	32.08%	31606	44,818,686	
滯留旅遊地	46	0.16%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2664	9.53%	24091	29,880,423	
班機取消或延誤	170	0.61%	1477	2,531,274	
行李問題	235	0.84%	506	1,611,067	
其他	3287	11.76%	9894	8,838,879	
中途生病	178	0.64%	908	1,772,125	
不可抗力事變	612	2.19%	3823	4,729,980	
意外事故	429	1.54%	1549	8,970,841	
代償	271	0.97%	21902	71,542,244	
票券及活動	448	1.6%	485	479,153	
交通服務	173	0.62%	178	189,453	
合計	27942	100%	140195	253,247,615	

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:2024/01/01~2024/09/30

印表日期:113/10/1

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
東南亞	230	17.24%	479	975,430	
東北亞	434	32.53%	1025	2,254,143	
大陸港澳	124	9.3%	188	586,216	
美洲	41	3.07%	128	557,533	
歐洲	179	13.42%	406	1,376,468	
紐澳	22	1.65%	45	105,198	
其他	10	0.75%	10	97,400	
國民旅遊	242	18.14%	309	391,882	
中東非洲	52	3.9%	91	1,070,176	
合計	1334	100%	2681	7,414,446	

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:1990/01/01~2024/09/30

印表日期:113/10/1

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	6558	23.47%	30511	49,414,395	
東北亞	6002	21.48%	25843	31,805,189	
大陸港澳	4818	17.24%	19708	27,147,462	
美洲	1698	6.08%	7180	19,043,907	
歐洲	3602	12.89%	12622	29,634,606	
紐澳	643	2.3%	3068	6,093,821	
其他	313	1.12%	2998	4,079,805	
國民旅遊	3320	11.88%	17355	10,423,925	
中東非洲	790	2.83%	2580	5,480,582	
合計	27942	100%	140195	253,247,615	

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:113/10/1

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	1334	909	425	68.14%	2681	7,414,446
合計	27942	18897	9042	67.63%	140195	253,247,615