

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:2024/01/01~2024/10/31

印表日期:113/11/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	119	7.94%	205	262,409	
證件問題	20	1.34%	31	283,215	
付款內容爭議	38	2.54%	131	121,476	
購物	37	2.47%	99	553,453	
變更行程	67	4.47%	223	326,618	
導遊領隊等服務問題	58	3.87%	242	360,669	
機位機票問題	163	10.88%	283	396,897	
行前解約	335	22.36%	708	4,160,902	
行程有瑕疵	44	2.94%	320	254,239	
班機取消或延誤	1	0.07%	1	0	
行李問題	5	0.33%	8	0	
其他	46	3.07%	81	128,740	
中途生病	4	0.27%	11	179,879	
不可抗力事變	38	2.54%	90	44,400	
意外事故	35	2.34%	72	317,311	
票券及活動	366	24.43%	461	418,700	
交通服務	122	8.14%	125	180,938	
合計	1498	100%	3091	7,989,846	

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:1990/01/01~2024/10/31

印表日期:113/11/1

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1801	6.41%	10338	11,875,754	
證件問題	1093	3.89%	2711	12,799,649	
付款內容爭議	620	2.21%	3975	5,639,869	
購物	637	2.27%	1696	3,924,250	
變更行程	590	2.1%	3386	5,706,044	
導遊領隊等服務問題	2014	7.17%	10868	16,718,908	
機位機票問題	3760	13.38%	10688	20,380,808	
行前解約	8992	31.99%	31667	44,877,798	
滯留旅遊地	46	0.16%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2667	9.49%	24121	29,880,423	
班機取消或延誤	170	0.6%	1477	2,531,274	
行李問題	237	0.84%	508	1,611,067	
其他	3293	11.72%	9900	8,838,879	
中途生病	178	0.63%	908	1,772,125	
不可抗力事變	623	2.22%	3856	4,735,980	
意外事故	435	1.55%	1562	9,020,841	
代償	271	0.96%	21902	71,542,244	
票券及活動	493	1.75%	602	517,020	
交通服務	186	0.66%	192	225,273	
合計	28106	100%	140605	253,823,015	

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:2024/01/01~2024/10/31

印表日期:113/11/1

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
東南亞	263	17.56%	584	1,377,562	
東北亞	489	32.64%	1185	2,358,646	
大陸港澳	136	9.08%	203	613,404	
美洲	44	2.94%	131	586,139	
歐洲	196	13.08%	427	1,358,807	
紐澳	26	1.74%	52	106,440	
其他	23	1.54%	33	109,100	
國民旅遊	266	17.76%	382	409,572	
中東非洲	55	3.67%	94	1,070,176	
合計	1498	100%	3091	7,989,846	

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:1990/01/01~2024/10/31

印表日期:113/11/1

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	198	0.7%	18330	70,123,923	
東南亞	6591	23.45%	30616	49,816,527	
東北亞	6057	21.55%	26003	31,909,692	
大陸港澳	4830	17.18%	19723	27,174,650	
美洲	1701	6.05%	7183	19,072,513	
歐洲	3619	12.88%	12643	29,616,945	
紐澳	647	2.3%	3075	6,095,063	
其他	326	1.16%	3021	4,091,505	
國民旅遊	3344	11.9%	17428	10,441,615	
中東非洲	793	2.82%	2583	5,480,582	
合計	28106	100%	140605	253,823,015	

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：113/11/1

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	1498	1015	483	67.76%	3091	7,989,846
合計	28106	19003	9100	67.61%	140605	253,823,015