

## 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:2024/01/01~2024/11/30

印表日期:113/12/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	132	7.79%	231	284,514	
證件問題	22	1.3%	34	291,715	
付款內容爭議	45	2.66%	143	142,319	
購物	40	2.36%	108	553,453	
變更行程	72	4.25%	259	326,618	
導遊領隊等服務問題	68	4.01%	284	377,369	
機位機票問題	179	10.57%	350	485,781	
行前解約	374	22.08%	820	4,360,883	
行程有瑕疵	46	2.72%	326	284,239	
班機取消或延誤	1	0.06%	1	0	
行李問題	5	0.3%	8	0	
其他	50	2.95%	87	190,070	
中途生病	6	0.35%	14	179,879	
不可抗力事變	43	2.54%	105	113,400	
意外事故	36	2.13%	73	323,311	
代償	36	2.13%	345	0	
票券及活動	405	23.91%	503	447,980	
交通服務	134	7.91%	137	185,877	
合計	1694	100%	3828	8,547,408	

## 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:1990/01/01~2024/11/30

印表日期:113/12/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1814	6.41%	10364	11,897,859	
證件問題	1095	3.87%	2714	12,808,149	
付款內容爭議	627	2.22%	3987	5,660,712	
購物	640	2.26%	1705	3,924,250	
變更行程	595	2.1%	3422	5,706,044	
導遊領隊等服務問題	2024	7.15%	10910	16,735,608	
機位機票問題	3776	13.34%	10755	20,469,692	
行前解約	9031	31.91%	31779	45,077,779	
滯留旅遊地	46	0.16%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2669	9.43%	24127	29,910,423	
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	3297	11.65%	9906	8,900,209	
中途生病	180	0.64%	911	1,772,125	
不可抗力事變	628	2.22%	3871	4,804,980	
意外事故	436	1.54%	1563	9,026,841	
代償	307	1.08%	22247	71,542,244	
票券及活動	532	1.88%	644	546,300	
交通服務	198	0.7%	204	230,212	
合計	28302	100%	141342	254,380,577	

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:2024/01/01~2024/11/30

印表日期:113/12/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	9	0.53%	30	0	
東南亞	299	17.65%	694	1,503,771	
東北亞	549	32.41%	1315	2,473,733	
大陸港澳	148	8.74%	225	697,284	
美洲	50	2.95%	147	603,141	
歐洲	240	14.17%	595	1,528,960	
紐澳	27	1.59%	65	106,440	
其他	25	1.48%	35	110,622	
國民旅遊	289	17.06%	625	453,281	
中東非洲	58	3.42%	97	1,070,176	
合計	1694	100%	3828	8,547,408	

## 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:1990/01/01~2024/11/30

印表日期:113/12/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	207	0.73%	18360	70,123,923	
東南亞	6627	23.42%	30726	49,942,736	
東北亞	6117	21.61%	26133	32,024,779	
大陸港澳	4842	17.11%	19745	27,258,530	
美洲	1707	6.03%	7199	19,089,515	
歐洲	3663	12.94%	12811	29,787,098	
紐澳	648	2.29%	3088	6,095,063	
其他	328	1.16%	3023	4,093,027	
國民旅遊	3367	11.9%	17671	10,485,324	
中東非洲	796	2.81%	2586	5,480,582	
合計	28302	100%	141342	254,380,577	

# 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:113/12/2

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	1694	1129	565	66.65%	3828	8,547,408
合計	28302	19117	9182	67.55%	141342	254,380,577