

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:2024/01/01~2024/12/31

印表日期:114/1/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	143	7.84%	242	304,001	
證件問題	25	1.37%	37	325,815	
付款內容爭議	52	2.85%	163	160,737	
購物	41	2.25%	109	553,453	
變更行程	74	4.06%	261	336,618	
導遊領隊等服務問題	74	4.06%	297	439,469	
機位機票問題	193	10.58%	368	485,781	
行前解約	411	22.53%	921	5,745,796	
行程有瑕疵	47	2.58%	328	284,239	
班機取消或延誤	1	0.05%	1	0	
行李問題	5	0.27%	8	0	
其他	52	2.85%	110	190,370	
中途生病	8	0.44%	16	184,879	
不可抗力事變	45	2.47%	111	114,780	
意外事故	38	2.08%	80	358,411	
代償	39	2.14%	374	0	
票券及活動	439	24.07%	540	481,269	
交通服務	137	7.51%	140	189,441	
合計	1824	100%	4106	10,155,059	

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:1990/01/01~2024/12/31

印表日期:114/1/2

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1825	6.42%	10375	11,917,346	
證件問題	1098	3.86%	2717	12,842,249	
付款內容爭議	634	2.23%	4007	5,679,130	
購物	641	2.25%	1706	3,924,250	
變更行程	597	2.1%	3424	5,716,044	
導遊領隊等服務問題	2030	7.14%	10923	16,797,708	
機位機票問題	3790	13.33%	10773	20,469,692	
行前解約	9068	31.89%	31880	46,462,692	
滯留旅遊地	46	0.16%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2670	9.39%	24129	29,910,423	
班機取消或延誤	170	0.6%	1477	2,531,274	
行李問題	237	0.83%	508	1,611,067	
其他	3299	11.6%	9929	8,900,509	
中途生病	182	0.64%	913	1,777,125	
不可抗力事變	630	2.22%	3877	4,806,360	
意外事故	438	1.54%	1570	9,061,941	
代償	310	1.09%	22276	71,542,244	
票券及活動	566	1.99%	681	579,589	
交通服務	201	0.71%	207	233,776	
合計	28432	100%	141620	255,988,228	

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:2024/01/01~2024/12/31

印表日期:114/1/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.05%	24	0	
東南亞	331	18.15%	773	2,517,081	
東北亞	594	32.57%	1418	2,590,879	
大陸港澳	159	8.72%	243	715,064	
美洲	52	2.85%	149	941,641	
歐洲	252	13.82%	611	1,601,520	
紐澳	30	1.64%	68	117,103	
其他	29	1.59%	39	110,622	
國民旅遊	313	17.16%	672	480,973	
中東非洲	63	3.45%	109	1,080,176	
合計	1824	100%	4106	10,155,059	

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:1990/01/01~2024/12/31

印表日期:114/1/2

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	199	0.7%	18354	70,123,923	
東南亞	6659	23.42%	30805	50,956,046	
東北亞	6162	21.67%	26236	32,141,925	
大陸港澳	4853	17.07%	19763	27,276,310	
美洲	1709	6.01%	7201	19,428,015	
歐洲	3675	12.93%	12827	29,859,658	
紐澳	651	2.29%	3091	6,105,726	
其他	332	1.17%	3027	4,093,027	
國民旅遊	3391	11.93%	17718	10,513,016	
中東非洲	801	2.82%	2598	5,490,582	
合計	28432	100%	141620	255,988,228	

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:114/1/2

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	1824	1212	612	66.45%	4106	10,155,059
合計	28432	19200	9229	67.53%	141620	255,988,228