

## 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:2025/01/01~2025/01/31

印表日期:114/2/3

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	12	10.08%	21	341,043	
證件問題	2	1.68%	4	58,000	
付款內容爭議	1	0.84%	1	0	
購物	1	0.84%	1	0	
變更行程	2	1.68%	5	20,000	
導遊領隊等服務問題	4	3.36%	18	13,137	
機位機票問題	17	14.29%	22	11,228	
行前解約	31	26.05%	93	342,061	
行程有瑕疵	5	4.2%	20	29,300	
行李問題	1	0.84%	1	6,000	
其他	1	0.84%	1	0	
中途生病	1	0.84%	12	12,000	
不可抗力事變	1	0.84%	1	0	
意外事故	2	1.68%	3	0	
票券及活動	29	24.37%	34	17,100	
交通服務	9	7.56%	11	3,680	
合計	119	100%	248	853,549	

## 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:1990/01/01~2025/01/31

印表日期:114/2/3

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1837	6.43%	10396	12,258,389	
證件問題	1100	3.85%	2721	12,900,249	
付款內容爭議	635	2.22%	4008	5,679,130	
購物	642	2.25%	1707	3,924,250	
變更行程	599	2.1%	3429	5,736,044	
導遊領隊等服務問題	2034	7.12%	10941	16,810,845	
機位機票問題	3807	13.33%	10795	20,480,920	
行前解約	9099	31.87%	31973	46,804,753	
滯留旅遊地	46	0.16%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2675	9.37%	24149	29,939,723	
班機取消或延誤	170	0.6%	1477	2,531,274	
行李問題	238	0.83%	509	1,617,067	
其他	3300	11.56%	9930	8,900,509	
中途生病	183	0.64%	925	1,789,125	
不可抗力事變	631	2.21%	3878	4,806,360	
意外事故	440	1.54%	1573	9,061,941	
代償	310	1.09%	22276	71,542,244	
票券及活動	595	2.08%	715	596,689	
交通服務	210	0.74%	218	237,456	
合計	28551	100%	141868	256,841,777	

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:2025/01/01~2025/1/31

印表日期:114/2/3

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
東南亞	25	21.01%	54	73,372	
東北亞	42	35.29%	70	237,740	
大陸港澳	7	5.88%	42	97,256	
美洲	4	3.36%	5	68,743	
歐洲	12	10.08%	39	270,536	
紐澳	3	2.52%	3	43,280	
其他	4	3.36%	4	33,565	
國民旅遊	19	15.97%	24	14,922	
中東非洲	3	2.52%	7	14,135	
合計	119	100%	248	853,549	

## 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:1990/01/01~2025/1/31

印表日期:114/2/3

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	198	0.69%	18330	70,123,923	
東南亞	6684	23.41%	30859	51,029,418	
東北亞	6204	21.73%	26306	32,379,665	
大陸港澳	4861	17.03%	19829	27,373,566	
美洲	1713	6%	7206	19,496,758	
歐洲	3687	12.91%	12866	30,130,194	
紐澳	654	2.29%	3094	6,149,006	
其他	336	1.18%	3031	4,126,592	
國民旅遊	3410	11.94%	17742	10,527,938	
中東非洲	804	2.82%	2605	5,504,717	
合計	28551	100%	141868	256,841,777	

# 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 :79~114

印表日期:114/2/3

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	732	430	62.99%	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
2025	119	86	33	72.27%	248	853,549
合計	28551	19287	9261	67.55%	141868	256,841,777