

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:2025/01/01~2025/02/28

印表日期:114/3/3

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	24	9.02%	44	497,543	
證件問題	6	2.26%	9	173,209	
付款內容爭議	5	1.88%	31	4,800	
購物	8	3.01%	11	58,500	
變更行程	4	1.5%	18	45,226	
導遊領隊等服務問題	7	2.63%	34	13,137	
機位機票問題	34	12.78%	52	59,856	
行前解約	70	26.32%	152	767,051	
行程有瑕疵	9	3.38%	43	34,500	
行李問題	1	0.38%	1	6,000	
其他	4	1.5%	8	1,500	
中途生病	1	0.38%	12	12,000	
不可抗力事變	2	0.75%	3	0	
意外事故	7	2.63%	9	27,623	
票券及活動	65	24.44%	82	121,515	
交通服務	19	7.14%	21	26,981	
合計	266	100%	530	1,849,441	

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:1990/01/01~2025/02/28

印表日期:114/3/3

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1849	6.44%	10419	12,414,889	
證件問題	1104	3.85%	2726	13,015,458	
付款內容爭議	639	2.23%	4038	5,683,930	
購物	649	2.26%	1717	3,982,750	
變更行程	601	2.09%	3442	5,761,270	
導遊領隊等服務問題	2037	7.1%	10957	16,810,845	
機位機票問題	3824	13.32%	10825	20,529,548	
行前解約	9138	31.84%	32032	47,229,743	
滯留旅遊地	46	0.16%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2679	9.34%	24172	29,944,923	
班機取消或延誤	170	0.59%	1477	2,531,274	
行李問題	238	0.83%	509	1,617,067	
其他	3303	11.51%	9937	8,902,009	
中途生病	183	0.64%	925	1,789,125	
不可抗力事變	632	2.2%	3880	4,806,360	
意外事故	445	1.55%	1579	9,089,564	
代償	310	1.08%	22276	71,542,244	
票券及活動	631	2.2%	763	701,104	
交通服務	220	0.77%	228	260,757	
合計	28698	100%	142150	257,837,669	

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:2025/01/01~2025/2/28

印表日期:114/3/3

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.38%	1	0	
東南亞	63	23.68%	143	292,563	
東北亞	86	32.33%	150	386,561	
大陸港澳	19	7.14%	58	104,456	
美洲	12	4.51%	15	175,703	
歐洲	31	11.65%	93	467,146	
紐澳	5	1.88%	5	158,489	
其他	4	1.5%	4	188,510	
國民旅遊	37	13.91%	46	58,878	
中東非洲	8	3.01%	15	17,135	
合計	266	100%	530	1,849,441	

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:1990/01/01~2025/2/28

印表日期:114/3/3

地區	調處件數	百分比	人數	賠償金額	備註
代償案件	199	0.69%	18331	70,123,923	
東南亞	6722	23.42%	30948	51,248,609	
東北亞	6248	21.77%	26386	32,528,486	
大陸港澳	4873	16.98%	19845	27,380,766	
美洲	1721	6%	7216	19,603,718	
歐洲	3706	12.91%	12920	30,326,804	
紐澳	656	2.29%	3096	6,264,215	
其他	336	1.17%	3031	4,281,537	
國民旅遊	3428	11.95%	17764	10,571,894	
中東非洲	809	2.82%	2613	5,507,717	
合計	28698	100%	142150	257,837,669	

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：114/3/3

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	1213	611	66.5%	4106	10,155,059
2025	266	177	89	66.54%	530	1,849,441
合計	28698	19379	9316	67.53%	142150	257,837,669