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:2025/01/01~2025/11/30 **印表日期:114/12/1**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	147	9.34%	257	713,857	
證件問題	23	1.46%	45	395,723	
付款內容爭議	94	5.97%	178	727,342	
購物	29	1.84%	38	291,217	
變更行程	65	4.13%	257	984,482	
導遊領隊等服務問題	59	3.75%	142	162,775	
機位機票問題	190	12.07%	305	698,117	
行前解約	374	23.76%	931	3,499,291	
行程有瑕疵	80	5.08%	513	1,756,670	
班機取消或延誤	9	0.57%	20	89,664	
行李問題	4	0.25%	5	9,900	
其他	24	1.52%	36	9,530	
中途生病	9	0.57%	35	39,700	
不可抗力事變	67	4.26%	142	325,280	
意外事故	26	1.65%	32	139,123	
代償	3	0.19%	22	220,000	
票券及活動	277	17.6%	367	461,723	
交通服務	94	5.97%	103	85,319	
合計	1574	100%	3428	10,609,713	

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:1990/01/01~2025/11/30 **印表日期:114/12/1**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1972	6.57%	10632	12,631,203	
證件問題	1121	3.74%	2762	13,237,972	
付款內容爭議	728	2.43%	4185	6,406,472	
購物	670	2.23%	1744	4,215,467	
變更行程	662	2.21%	3681	6,700,526	
導遊領隊等服務問題	2089	6.96%	11065	16,960,483	
機位機票問題	3980	13.26%	11078	21,167,809	
行前解約	9441	31.46%	32810	49,926,983	
滯留旅遊地	46	0.15%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2750	9.16%	24642	31,667,093	
班機取消或延誤	179	0.6%	1497	2,620,938	
行李問題	241	0.8%	513	1,620,967	
其他	3323	11.07%	9965	8,910,039	
中途生病	191	0.64%	948	1,816,825	
不可抗力事變	697	2.32%	4019	5,131,640	
意外事故	464	1.55%	1602	9,201,064	
代償	314	1.05%	23277	71,762,244	
票券及活動	843	2.81%	1048	1,041,312	
交通服務	295	0.98%	310	319,095	
合計	30006	100%	146026	266,562,941	

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:2025/01/01~2025/11/30　　印表日期:114/12/1

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	259	16.45%	628	2,169,870	
中亞南亞	15	0.95%	24	345,730	
東北亞	575	36.53%	1291	2,701,204	
大陸港澳	135	8.58%	239	523,590	
美洲	47	2.99%	103	522,881	
歐洲	224	14.23%	590	2,998,672	
紐澳大洋洲	29	1.84%	67	298,559	
其他	19	1.21%	29	618	
國民旅遊	210	13.34%	308	402,044	
中東非洲	61	3.88%	149	646,545	
合計	1574	100%	3428	10,609,713	

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:1990/01/01~2025/11/30　　印表日期:114/12/1

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
代償案件	199	0.66%	19309	70,123,923	
東南亞	6918	23.06%	31433	53,125,916	
中亞南亞	15	0.05%	24	345,730	
東北亞	6737	22.45%	27527	34,843,129	
大陸港澳	4989	16.63%	20026	27,799,900	
美洲	1756	5.85%	7304	19,950,896	
歐洲	3899	12.99%	13417	32,858,330	
紐澳大洋洲	680	2.27%	3158	6,404,285	
其他	351	1.17%	3056	4,093,645	
國民旅遊	3601	12%	18026	10,915,060	
中東非洲	861	2.87%	2746	6,102,127	
合計	30006	100%	146026	266,562,941	

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:114/12/1

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	732	430	62.99%	3413	3,182,459
2019	1394	871	522	62.48%	4725	2,914,886
2020	3339	2255	1084	67.54%	11381	9,621,185
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	1825	1213	612	66.47%	5085	10,155,059
2025	1574	979	595	62.2%	3428	10,609,713
合計	30006	20180	9823	67.25%	146026	266,562,941