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:2025/01/01~2025/12/31 **印表日期:115/1/2**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	164	9.62%	321	844,039	
證件問題	26	1.53%	48	437,073	
付款內容爭議	101	5.93%	225	3,138,342	
購物	30	1.76%	39	291,817	
變更行程	70	4.11%	270	1,000,082	
導遊領隊等服務問題	63	3.7%	154	180,275	
機位機票問題	208	12.21%	348	800,617	
行前解約	409	24%	998	3,704,079	
行程有瑕疵	86	5.05%	522	1,758,670	
班機取消或延誤	9	0.53%	20	89,664	
行李問題	4	0.23%	5	9,900	
其他	25	1.47%	38	9,530	
中途生病	9	0.53%	35	39,700	
不可抗力事變	68	3.99%	144	325,280	
意外事故	26	1.53%	32	139,123	
代償	3	0.18%	22	220,000	
票券及活動	296	17.37%	392	472,133	
交通服務	107	6.28%	117	90,385	
合計	1704	100%	3730	13,550,709	

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:1990/01/01~2025/12/31 **印表日期:115/1/2**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	1988	6.6%	10695	12,761,385	
證件問題	1124	3.73%	2765	13,279,322	
付款內容爭議	736	2.44%	4233	8,817,472	
購物	671	2.23%	1745	4,216,067	
變更行程	667	2.21%	3694	6,716,126	
導遊領隊等服務問題	2093	6.95%	11077	16,977,983	
機位機票問題	3998	13.27%	11121	21,270,309	
行前解約	9476	31.44%	32877	50,131,771	
滯留旅遊地	46	0.15%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2756	9.15%	24651	31,669,093	
班機取消或延誤	179	0.59%	1497	2,620,938	
行李問題	241	0.8%	513	1,620,967	
其他	3324	11.03%	9967	8,910,039	
中途生病	191	0.63%	948	1,816,825	
不可抗力事變	698	2.32%	4021	5,131,640	
意外事故	464	1.54%	1602	9,201,064	
代償	314	1.04%	23277	71,762,244	
票券及活動	862	2.86%	1073	1,051,722	
交通服務	308	1.02%	324	324,161	
合計	30136	100%	146328	269,503,937	

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:2025/01/01~2025/12/31　　印表日期:115/1/2

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	270	15.85%	646	2,229,052	
中亞南亞	15	0.88%	24	345,730	
東北亞	617	36.21%	1409	2,934,529	
大陸港澳	149	8.74%	260	555,940	
美洲	53	3.11%	112	523,466	
歐洲	244	14.32%	637	3,017,115	
紐澳大洋洲	32	1.88%	113	2,698,559	
其他	27	1.58%	37	78,557	
國民旅遊	230	13.5%	335	476,216	
中東非洲	67	3.93%	157	691,545	
合計	1704	100%	3730	13,550,709	

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:1990/01/01~2025/12/31　　印表日期:115/1/2

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
代償案件	199	0.66%	19309	70,123,923	
東南亞	6929	22.99%	31451	53,185,098	
中亞南亞	15	0.05%	24	345,730	
東北亞	6779	22.49%	27645	35,076,454	
大陸港澳	5003	16.6%	20047	27,832,250	
美洲	1762	5.85%	7313	19,951,481	
歐洲	3919	13%	13464	32,876,773	
紐澳大洋洲	683	2.27%	3204	8,804,285	
其他	359	1.19%	3064	4,171,584	
國民旅遊	3621	12.02%	18053	10,989,232	
中東非洲	867	2.88%	2754	6,147,127	
合計	30136	100%	146328	269,503,937	

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:115/1/2

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	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	1704	1056	648	61.97%	3730	13,550,709
合計	30136	20257	9876	67.22%	146328	269,503,937