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:2026/01/01~2026/01/31　　**印表日期:**115/2/2

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	20	15.27%	40	26,397	
證件問題	4	3.05%	15	293,200	
付款內容爭議	8	6.11%	52	7,000	
購物	1	0.76%	1	1,760	
變更行程	5	3.82%	14	1,200	
導遊領隊等服務問題	2	1.53%	3	8,872	
機位機票問題	11	8.4%	15	181,115	
行前解約	36	27.48%	56	336,016	
行程有瑕疵	8	6.11%	17	74,600	
其他	4	3.05%	4	576	
中途生病	1	0.76%	2	0	
不可抗力事變	2	1.53%	3	0	
意外事故	2	1.53%	2	14,000	
票券及活動	17	12.98%	18	35,185	
交通服務	10	7.63%	17	17,276	
合計	131	100%	259	997,197	

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:1990/01/01~2026/01/31　　**印表日期:**115/2/2

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	2008	6.64%	10735	12,787,782	
證件問題	1128	3.73%	2780	13,572,522	
付款內容爭議	744	2.46%	4285	8,824,472	
購物	672	2.22%	1746	4,217,827	
變更行程	672	2.22%	3708	6,717,326	
導遊領隊等服務問題	2095	6.92%	11080	16,986,855	
機位機票問題	4008	13.24%	11135	21,451,424	
行前解約	9511	31.43%	32931	50,447,787	
滯留旅遊地	46	0.15%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2764	9.13%	24668	31,743,693	
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	3328	11%	9971	8,910,615	
中途生病	192	0.63%	950	1,816,825	
不可抗力事變	700	2.31%	4024	5,131,640	
意外事故	466	1.54%	1604	9,215,064	
代償	312	1.03%	23266	71,762,244	
票券及活動	879	2.9%	1091	1,086,907	
交通服務	317	1.05%	339	341,437	
合計	30262	100%	146571	270,481,134	

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:2026/01/01~2026/01/31　　印表日期:115/2/2

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	18	13.74%	22	187,156	
中亞南亞	5	3.82%	8	120,000	
東北亞	42	32.06%	80	397,487	
大陸港澳	14	10.69%	25	133,543	
美洲	4	3.05%	6	35,500	
歐洲	11	8.4%	16	16,611	
紐澳大洋洲	4	3.05%	5	0	
其他	4	3.05%	7	18,464	
國民旅遊	22	16.79%	79	25,186	
中東非洲	7	5.34%	11	63,250	
合計	131	100%	259	997,197	

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:1990/01/01~2026/01/31　　印表日期:115/2/2

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	6946	22.95%	31471	53,352,254	
中亞南亞	20	0.07%	32	465,730	
東北亞	6823	22.55%	27726	35,513,941	
大陸港澳	5016	16.58%	20063	27,965,793	
美洲	1766	5.84%	7319	19,986,981	
歐洲	3928	12.98%	13477	32,893,384	
紐澳大洋洲	687	2.27%	3209	8,804,285	
其他	360	1.19%	3068	4,150,048	
國民旅遊	3643	12.04%	18132	11,014,418	
中東非洲	874	2.89%	2765	6,210,377	
合計	30262	100%	146571	270,481,134	

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 :79~115　　印表日期:115/2/2

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	344	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	523	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	414	68.08%	2931	6,263,518
2024	1825	1213	612	66.47%	5085	10,155,059
2025	1699	1055	644	62.1%	3714	13,530,709
2026	131	85	46	64.89%	259	997,197
合計	30262	20341	9921	67.22%	146571	270,481,134