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:2026/01/01~2026/02/28　　**印表日期:**115/3/2

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	33	14.29%	73	29,997	
證件問題	5	2.16%	17	293,200	
付款內容爭議	15	6.49%	67	44,745	
購物	5	2.16%	6	100,660	
變更行程	8	3.46%	19	133,000	
導遊領隊等服務問題	8	3.46%	19	10,072	
機位機票問題	19	8.23%	24	190,899	
行前解約	62	26.84%	122	907,436	
行程有瑕疵	15	6.49%	72	261,100	
其他	4	1.73%	4	576	
中途生病	2	0.87%	3	0	
不可抗力事變	3	1.3%	4	0	
意外事故	4	1.73%	7	57,090	
票券及活動	32	13.85%	33	52,051	
交通服務	16	6.93%	23	18,565	
合計	231	100%	493	2,099,391	

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:1990/01/01~2026/02/28　　**印表日期:**115/3/2

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	2021	6.66%	10768	12,791,382	
證件問題	1129	3.72%	2782	13,572,522	
付款內容爭議	751	2.47%	4300	8,862,217	
購物	676	2.23%	1751	4,316,727	
變更行程	675	2.22%	3713	6,849,126	
導遊領隊等服務問題	2101	6.92%	11096	16,988,055	
機位機票問題	4017	13.23%	11145	21,461,208	
行前解約	9537	31.41%	32997	51,019,207	
滯留旅遊地	46	0.15%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2771	9.13%	24723	31,930,193	
班機取消或延誤	179	0.59%	1497	2,620,938	
行李問題	241	0.79%	513	1,620,967	
其他	3328	10.96%	9971	8,910,615	
中途生病	193	0.64%	951	1,816,825	
不可抗力事變	701	2.31%	4025	5,131,640	
意外事故	468	1.54%	1609	9,258,154	
代償	314	1.03%	23277	71,762,244	
票券及活動	894	2.94%	1106	1,103,773	
交通服務	323	1.06%	345	342,726	
合計	30365	100%	146817	271,583,328	

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:2026/01/01~2026/02/28　　印表日期:115/3/2

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	32	13.85%	45	330,807	
中亞南亞	8	3.46%	14	120,000	
東北亞	77	33.33%	209	838,921	
大陸港澳	28	12.12%	47	139,231	
美洲	4	1.73%	6	35,500	
歐洲	18	7.79%	25	27,611	
紐澳大洋洲	6	2.6%	8	19,250	
其他	15	6.49%	27	240,570	
國民旅遊	31	13.42%	89	61,241	
中東非洲	12	5.19%	23	286,260	
合計	231	100%	493	2,099,391	

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:1990/01/01~2026/02/28　　印表日期:115/3/2

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	6960	22.92%	31494	53,495,905	
中亞南亞	23	0.08%	38	465,730	
東北亞	6858	22.59%	27855	35,955,375	
大陸港澳	5031	16.57%	20094	27,971,481	
美洲	1766	5.82%	7319	19,986,981	
歐洲	3937	12.97%	13489	32,904,384	
紐澳大洋洲	689	2.27%	3212	8,823,535	
其他	371	1.22%	3088	4,372,154	
國民旅遊	3652	12.03%	18142	11,050,473	
中東非洲	879	2.89%	2777	6,433,387	
合計	30365	100%	146817	271,583,328	

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:115/3/2

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	1702	1055	647	61.99%	3726	13,530,709
2026	231	156	75	67.53%	493	2,099,391
合計	30262	20341	9921	67.22%	146571	270,481,134