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:2026/01/01~2026/03/31　　**印表日期:**115/4/1

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	52	12.75%	104	34,157	
證件問題	13	3.19%	30	380,950	
付款內容爭議	23	5.64%	79	50,896	
購物	7	1.72%	11	100,660	
變更行程	14	3.43%	29	133,000	
導遊領隊等服務問題	13	3.19%	29	22,072	
機位機票問題	35	8.58%	47	210,303	
行前解約	102	25%	248	1,328,970	
行程有瑕疵	36	8.82%	134	636,526	
其他	4	0.98%	4	576	
中途生病	2	0.49%	3	0	
不可抗力事變	19	4.66%	37	544,520	
意外事故	6	1.47%	13	63,170	
票券及活動	54	13.24%	62	114,967	
交通服務	28	6.86%	36	26,927	
合計	408	100%	866	3,647,694	

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:1990/01/01~2026/03/31　　**印表日期:**115/4/1

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	2040	6.68%	10799	12,795,542	
證件問題	1137	3.72%	2795	13,660,272	
付款內容爭議	759	2.49%	4312	8,868,368	
購物	678	2.22%	1756	4,316,727	
變更行程	681	2.23%	3723	6,849,126	
導遊領隊等服務問題	2106	6.9%	11106	17,000,055	
機位機票問題	4033	13.2%	11168	21,480,612	
行前解約	9577	31.36%	33123	51,440,741	
滯留旅遊地	46	0.15%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2792	9.14%	24785	32,305,619	
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	10.9%	9971	8,910,615	
中途生病	193	0.63%	951	1,816,825	
不可抗力事變	717	2.35%	4058	5,676,160	
意外事故	470	1.54%	1615	9,264,234	
代償	314	1.03%	23277	71,762,244	
票券及活動	916	3%	1135	1,166,689	
交通服務	335	1.1%	358	351,088	
合計	30542	100%	147190	273,131,631	

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:2026/01/01~2026/03/31　　印表日期:115/4/1

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
代償案件	1	0.25%	2	0	
東南亞	60	14.71%	106	519,706	
中亞南亞	12	2.94%	18	155,060	
東北亞	131	32.11%	311	1,168,793	
大陸港澳	47	11.52%	121	158,364	
美洲	7	1.72%	11	35,500	
歐洲	40	9.8%	63	311,571	
紐澳大洋洲	7	1.72%	9	19,250	
其他	20	4.9%	29	211,025	
國民旅遊	45	11.03%	115	115,445	
中東非洲	38	9.31%	81	952,980	
合計	408	100%	866	3,647,694	

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:1990/01/01~2026/03/31　　印表日期:115/4/1

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
代償案件	200	0.65%	19311	70,123,923	
東南亞	6988	22.88%	31555	53,684,804	
中亞南亞	27	0.09%	42	500,790	
東北亞	6912	22.63%	27957	36,285,247	
大陸港澳	5050	16.53%	20168	27,990,614	
美洲	1769	5.79%	7324	19,986,981	
歐洲	3959	12.96%	13527	33,188,344	
紐澳大洋洲	690	2.26%	3213	8,823,535	
其他	376	1.23%	3090	4,342,609	
國民旅遊	3666	12%	18168	11,104,677	
中東非洲	905	2.96%	2835	7,100,107	
合計	30542	100%	147190	273,131,631	

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:115/4/1

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	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	408	270	138	66.18%	866	3,647,694
合計	30542	20526	10016	67.21%	147190	273,131,631