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:2026/01/01~2026/04/30　　**印表日期:**115/5/4

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	70	11.13%	123	46,157	
證件問題	15	2.38%	32	380,950	
付款內容爭議	33	5.25%	91	50,896	
購物	10	1.59%	15	100,660	
變更行程	18	2.86%	34	145,160	
導遊領隊等服務問題	21	3.34%	65	33,072	
機位機票問題	63	10.02%	91	348,297	
行前解約	133	21.14%	306	1,675,000	
行程有瑕疵	51	8.11%	274	676,326	
其他	5	0.79%	5	576	
中途生病	3	0.48%	5	0	
不可抗力事變	85	13.51%	209	995,394	
意外事故	10	1.59%	24	197,074	
票券及活動	75	11.92%	88	141,979	
交通服務	37	5.88%	54	41,450	
合計	629	100%	1416	4,832,991	

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:1990/01/01~2026/04/30　　**印表日期:**115/5/4

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	2058	6.69%	10818	12,807,542	
證件問題	1139	3.7%	2797	13,660,272	
付款內容爭議	769	2.5%	4324	8,868,368	
購物	681	2.21%	1760	4,316,727	
變更行程	685	2.23%	3728	6,861,286	
導遊領隊等服務問題	2114	6.87%	11142	17,011,055	
機位機票問題	4061	13.2%	11212	21,618,606	
行前解約	9608	31.23%	33181	51,786,771	
滯留旅遊地	46	0.15%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2807	9.12%	24925	32,345,419	
班機取消或延誤	179	0.58%	1497	2,620,938	
行李問題	241	0.78%	513	1,620,967	
其他	3329	10.82%	9972	8,910,615	
中途生病	194	0.63%	953	1,816,825	
不可抗力事變	783	2.55%	4230	6,127,034	
意外事故	474	1.54%	1626	9,398,138	
代償	314	1.02%	23277	71,762,244	
票券及活動	937	3.05%	1161	1,193,701	
交通服務	344	1.12%	376	365,611	
合計	30763	100%	147740	274,316,928	

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:2026/01/01~2026/04/30　　印表日期:115/5/4

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	85	13.51%	157	788,596	
中亞南亞	16	2.54%	24	180,060	
東北亞	182	28.93%	496	1,179,153	
大陸港澳	64	10.17%	144	351,539	
美洲	15	2.38%	23	36,500	
歐洲	97	15.42%	178	697,962	
紐澳大洋洲	16	2.54%	37	28,050	
其他	21	3.34%	30	211,524	
國民旅遊	56	8.9%	131	140,045	
中東非洲	77	12.24%	196	1,219,562	
合計	629	100%	1416	4,832,991	

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:1990/01/01~2026/04/30　　印表日期:115/5/4

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
代償案件	199	0.65%	19309	70,123,923	
東南亞	7013	22.8%	31606	53,953,694	
中亞南亞	31	0.1%	48	525,790	
東北亞	6963	22.63%	28142	36,295,607	
大陸港澳	5067	16.47%	20191	28,183,789	
美洲	1777	5.78%	7336	19,987,981	
歐洲	4016	13.05%	13642	33,574,735	
紐澳大洋洲	699	2.27%	3241	8,832,335	
其他	377	1.23%	3091	4,343,108	
國民旅遊	3677	11.95%	18184	11,129,277	
中東非洲	944	3.07%	2950	7,366,689	
合計	30763	100%	147740	274,316,928	

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:115/5/4

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	629	368	261	58.51%	1416	4,832,991
合計	30763	20624	10139	67.04%	147740	274,316,928