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:2026/01/01~2026/05/31 **印表日期:115/6/1**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	87	9.85%	159	123,487	
證件問題	18	2.04%	40	385,950	
付款內容爭議	43	4.87%	103	65,796	
購物	11	1.25%	16	100,660	
變更行程	21	2.38%	44	153,960	
導遊領隊等服務問題	26	2.94%	76	44,572	
機位機票問題	79	8.95%	124	908,297	
行前解約	166	18.8%	359	1,826,276	
行程有瑕疵	62	7.02%	334	895,826	
行李問題	1	0.11%	1	0	
其他	9	1.02%	12	2,576	
中途生病	6	0.68%	9	0	
不可抗力事變	197	22.31%	489	2,151,231	
意外事故	13	1.47%	33	197,074	
票券及活動	94	10.65%	108	143,187	
交通服務	50	5.66%	70	43,042	
合計	883	100%	1977	7,041,934	

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:1990/01/01~2026/05/31 **印表日期:115/6/1**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
行前解約	9641	31.08%	33234	51,938,047	
機位機票問題	4077	13.14%	11245	22,178,606	
其他	3333	10.75%	9979	8,912,615	
行程有瑕疵	2818	9.09%	24985	32,564,919	
導遊領隊等服務問題	2119	6.83%	11153	17,022,555	
飯店問題	2075	6.69%	10854	12,884,872	
證件問題	1142	3.68%	2805	13,665,272	
票券及活動	956	3.08%	1181	1,194,909	
不可抗力事變	895	2.89%	4510	7,282,871	
付款內容爭議	779	2.51%	4336	8,883,268	
變更行程	688	2.22%	3738	6,870,086	
購物	682	2.2%	1761	4,316,727	
意外事故	477	1.54%	1635	9,398,138	
交通服務	357	1.15%	392	367,203	
代償	314	1.01%	23277	71,762,244	
行李問題	242	0.78%	514	1,620,967	
中途生病	197	0.64%	957	1,816,825	
班機取消或延誤	179	0.58%	1497	2,620,938	
滯留旅遊地	46	0.15%	248	1,224,809	
合計	31017	100%	148301	276,525,871	

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:2026/01/01~2026/05/31　　印表日期:115/6/1

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	110	12.46%	251	920,526	
中亞南亞	20	2.27%	33	195,044	
東北亞	220	24.92%	574	1,817,655	
大陸港澳	81	9.17%	165	357,539	
美洲	19	2.15%	32	36,500	
歐洲	157	17.78%	303	1,543,566	
紐澳大洋洲	24	2.72%	46	38,350	
其他	29	3.28%	39	216,732	
國民旅遊	65	7.36%	141	140,045	
中東非洲	158	17.89%	393	1,775,977	
合計	883	100%	1977	7,041,934	

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:1990/01/01~2026/05/31　　印表日期:115/6/1

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
代償案件	199	0.64%	19309	70,123,923	
東南亞	7038	22.69%	31700	54,085,624	
中亞南亞	35	0.11%	57	540,774	
東北亞	7001	22.57%	28220	36,934,109	
大陸港澳	5084	16.39%	20212	28,189,789	
美洲	1781	5.74%	7345	19,987,981	
歐洲	4076	13.14%	13767	34,420,339	
紐澳大洋洲	707	2.28%	3250	8,842,635	
其他	385	1.24%	3100	4,348,316	
國民旅遊	3686	11.88%	18194	11,129,277	
中東非洲	1025	3.3%	3147	7,923,104	
合計	31017	100%	148301	276,525,871	

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:115/6/1

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	883	462	421	52.32%	1977	7,041,934
合計	31017	20718	10299	66.8%	148301	276,525,871