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:2026/01/01~2026/06/30 **印表日期:115/7/1**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	99	9.48%	183	188,487	
證件問題	19	1.82%	41	385,950	
付款內容爭議	52	4.98%	142	77,994	
購物	13	1.25%	18	108,056	
變更行程	22	2.11%	45	153,960	
導遊領隊等服務問題	31	2.97%	88	60,572	
機位機票問題	102	9.77%	154	929,516	
行前解約	211	20.21%	470	2,588,190	
行程有瑕疵	76	7.28%	387	1,044,994	
行李問題	1	0.1%	1	0	
其他	12	1.15%	16	2,576	
中途生病	12	1.15%	30	287,050	
不可抗力事變	217	20.79%	596	2,195,231	
意外事故	15	1.44%	40	197,074	
票券及活動	104	9.96%	118	145,679	
交通服務	58	5.56%	78	45,542	
合計	1044	100%	2407	8,410,871	

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:1990/01/01~2026/06/30 **印表日期:115/7/1**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	2087	6.69%	10878	12,949,872	
證件問題	1143	3.67%	2806	13,665,272	
付款內容爭議	788	2.53%	4375	8,895,466	
購物	684	2.19%	1763	4,324,123	
變更行程	689	2.21%	3739	6,870,086	
導遊領隊等服務問題	2124	6.81%	11165	17,038,555	
機位機票問題	4100	13.15%	11275	22,199,825	
行前解約	9686	31.07%	33345	52,699,961	
滯留旅遊地	46	0.15%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2832	9.08%	25038	32,714,087	
班機取消或延誤	179	0.57%	1497	2,620,938	
行李問題	242	0.78%	514	1,620,967	
其他	3336	10.7%	9983	8,912,615	
中途生病	203	0.65%	978	2,103,875	
不可抗力事變	915	2.93%	4617	7,326,871	
意外事故	479	1.54%	1642	9,398,138	
代償	314	1.01%	23277	71,762,244	
票券及活動	966	3.1%	1191	1,197,401	
交通服務	365	1.17%	400	369,703	
合計	31178	100%	148731	277,894,808	

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:2026/01/01~2026/06/30　　印表日期:115/7/1

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	124	11.88%	285	1,010,972	
中亞南亞	21	2.01%	34	195,044	
東北亞	271	25.96%	682	2,471,403	
大陸港澳	106	10.15%	206	821,076	
美洲	25	2.39%	76	79,320	
歐洲	185	17.72%	402	1,648,266	
紐澳大洋洲	31	2.97%	58	39,866	
其他	29	2.78%	61	214,359	
國民旅遊	79	7.57%	164	142,798	
中東非洲	173	16.57%	439	1,787,767	
合計	1044	100%	2407	8,410,871	

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:1990/01/01~2026/06/30　　印表日期:115/7/1

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	7052	22.62%	31734	54,176,070	
中亞南亞	36	0.12%	58	540,774	
東北亞	7052	22.62%	28328	37,587,857	
大陸港澳	5109	16.39%	20253	28,653,326	
美洲	1787	5.73%	7389	20,030,801	
歐洲	4104	13.16%	13866	34,525,039	
紐澳大洋洲	714	2.29%	3262	8,844,151	
其他	385	1.23%	3122	4,345,943	
國民旅遊	3700	11.87%	18217	11,132,030	
中東非洲	1040	3.34%	3193	7,934,894	
合計	31178	100%	148731	277,894,808	

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:115/7/1

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	1044	546	498	52.3%	2407	8,410,871
合計	31178	20802	10376	66.72%	148731	277,894,808