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:2026/01/01~2026/07/31 **印表日期:115/8/3**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	111	8.97%	196	246,472	
證件問題	22	1.78%	47	385,950	
付款內容爭議	60	4.85%	156	183,594	
購物	16	1.29%	21	108,056	
變更行程	27	2.18%	71	172,160	
導遊領隊等服務問題	40	3.23%	104	76,572	
機位機票問題	124	10.02%	183	955,534	
行前解約	268	21.65%	594	3,214,482	
行程有瑕疵	83	6.7%	452	1,121,174	
班機取消或延誤	2	0.16%	2	0	
行李問題	2	0.16%	3	0	
其他	15	1.21%	19	2,694	
中途生病	15	1.21%	36	299,050	
不可抗力事變	230	18.58%	619	2,214,031	
意外事故	19	1.53%	44	197,074	
票券及活動	136	10.99%	150	151,420	
交通服務	68	5.49%	89	51,698	
合計	1238	100%	2786	9,379,961	

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:1990/01/01~2026/07/31 **印表日期:115/8/3**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	2099	6.69%	10891	13,007,857	
證件問題	1146	3.65%	2812	13,665,272	
付款內容爭議	796	2.54%	4389	9,001,066	
購物	687	2.19%	1766	4,324,123	
變更行程	694	2.21%	3765	6,888,286	
導遊領隊等服務問題	2133	6.8%	11181	17,054,555	
機位機票問題	4122	13.14%	11304	22,225,843	
行前解約	9743	31.06%	33469	53,326,253	
滯留旅遊地	46	0.15%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2839	9.05%	25103	32,790,267	
班機取消或延誤	181	0.58%	1499	2,620,938	
行李問題	243	0.77%	516	1,620,967	
其他	3339	10.64%	9986	8,912,733	
中途生病	206	0.66%	984	2,115,875	
不可抗力事變	928	2.96%	4640	7,345,671	
意外事故	483	1.54%	1646	9,398,138	
代償	314	1%	23277	71,762,244	
票券及活動	998	3.18%	1223	1,203,142	
交通服務	375	1.2%	411	375,859	
合計	31372	100%	149110	278,863,898	

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:2026/01/01~2026/07/31　　印表日期:115/8/3

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	144	11.63%	315	1,070,252	
中亞南亞	22	1.78%	44	195,044	
東北亞	349	28.19%	861	2,645,100	
大陸港澳	130	10.5%	256	894,333	
美洲	31	2.5%	84	455,873	
歐洲	219	17.69%	455	1,880,663	
紐澳大洋洲	37	2.99%	68	52,351	
其他	30	2.42%	63	240,377	
國民旅遊	92	7.43%	181	146,201	
中東非洲	184	14.86%	459	1,799,767	
合計	1238	100%	2786	9,379,961	

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:1990/01/01~2026/07/31　　印表日期:115/8/3

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
代償案件	199	0.63%	19309	70,123,923	
東南亞	7072	22.54%	31764	54,235,350	
中亞南亞	37	0.12%	68	540,774	
東北亞	7130	22.73%	28507	37,761,554	
大陸港澳	5133	16.36%	20303	28,726,583	
美洲	1793	5.72%	7397	20,407,354	
歐洲	4138	13.19%	13919	34,757,436	
紐澳大洋洲	720	2.3%	3272	8,856,636	
其他	386	1.23%	3124	4,371,961	
國民旅遊	3713	11.84%	18234	11,135,433	
中東非洲	1051	3.35%	3213	7,946,894	
合計	31372	100%	149110	278,863,898	

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:115/8/3

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	1238	647	591	52.26%	2786	9,379,961
合計	31372	20903	10469	66.63%	149110	278,863,898