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:2026/01/01~2026/08/31 **印表日期:115/9/1**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	137	9.61%	227	318,874	
證件問題	26	1.82%	57	529,245	
付款內容爭議	68	4.77%	171	192,612	
購物	18	1.26%	23	126,856	
變更行程	26	1.82%	54	172,160	
導遊領隊等服務問題	44	3.09%	114	88,472	
機位機票問題	156	10.94%	249	990,033	
行前解約	298	20.9%	663	3,587,542	
行程有瑕疵	103	7.22%	538	1,272,594	
班機取消或延誤	7	0.49%	10	22,400	
行李問題	2	0.14%	3	0	
其他	18	1.26%	22	30,694	
中途生病	17	1.19%	40	299,050	
不可抗力事變	248	17.39%	665	2,214,031	
意外事故	21	1.47%	47	197,074	
代償	1	0.07%	1	0	
票券及活動	158	11.08%	172	197,499	
交通服務	78	5.47%	102	60,778	
合計	1426	100%	3158	10,299,914	

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:1990/01/01~2026/08/31 **印表日期:115/9/1**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	2125	6.73%	10922	13,080,259	
證件問題	1150	3.64%	2822	13,808,567	
付款內容爭議	804	2.55%	4404	9,010,084	
購物	689	2.18%	1768	4,342,923	
變更行程	693	2.2%	3748	6,888,286	
導遊領隊等服務問題	2137	6.77%	11191	17,066,455	
機位機票問題	4154	13.16%	11370	22,260,342	
行前解約	9773	30.97%	33538	53,699,313	
滯留旅遊地	46	0.15%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2859	9.06%	25189	32,941,687	
班機取消或延誤	186	0.59%	1507	2,643,338	
行李問題	243	0.77%	516	1,620,967	
其他	3342	10.59%	9989	8,940,733	
中途生病	208	0.66%	988	2,115,875	
不可抗力事變	946	3%	4686	7,345,671	
意外事故	485	1.54%	1649	9,398,138	
代償	315	1%	23278	71,762,244	
票券及活動	1020	3.23%	1245	1,249,221	
交通服務	385	1.22%	424	384,939	
合計	31560	100%	149482	279,783,851	

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:2026/01/01~2026/08/31　　印表日期:115/9/1

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	170	11.92%	374	1,304,904	
中亞南亞	24	1.68%	47	195,044	
東北亞	421	29.52%	1014	2,935,492	
大陸港澳	157	11.01%	292	953,737	
美洲	36	2.52%	93	468,229	
歐洲	246	17.25%	506	2,016,442	
紐澳大洋洲	41	2.88%	82	176,601	
其他	35	2.45%	68	268,377	
國民旅遊	107	7.5%	206	158,211	
中東非洲	189	13.25%	476	1,822,877	
合計	1426	100%	3158	10,299,914	

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:1990/01/01~2026/08/31　　印表日期:115/9/1

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	7098	22.49%	31823	54,470,002	
中亞南亞	39	0.12%	71	540,774	
東北亞	7202	22.82%	28660	38,051,946	
大陸港澳	5160	16.35%	20339	28,785,987	
美洲	1798	5.7%	7406	20,419,710	
歐洲	4165	13.2%	13970	34,893,215	
紐澳大洋洲	724	2.29%	3286	8,980,886	
其他	391	1.24%	3129	4,399,961	
國民旅遊	3728	11.81%	18259	11,147,443	
中東非洲	1056	3.35%	3230	7,970,004	
合計	31560	100%	149482	279,783,851	

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:115/9/1

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	1426	733	693	51.4%	3158	10,299,914
合計	31560	20989	10571	66.51%	149482	279,783,851