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:2026/01/01~2026/09/30 **印表日期:115/10/1**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	146	9.02%	237	352,021	
證件問題	29	1.79%	63	577,245	
付款內容爭議	79	4.88%	197	494,369	
購物	21	1.3%	26	153,856	
變更行程	29	1.79%	71	172,160	
導遊領隊等服務問題	48	2.97%	121	94,972	
機位機票問題	167	10.32%	263	990,033	
行前解約	335	20.7%	782	3,848,962	
行程有瑕疵	124	7.66%	618	1,484,204	
班機取消或延誤	23	1.42%	40	106,314	
行李問題	2	0.12%	3	0	
其他	22	1.36%	26	30,902	
中途生病	21	1.3%	44	315,596	
不可抗力事變	268	16.56%	691	2,214,031	
意外事故	24	1.48%	50	208,674	
代償	2	0.12%	2	0	
票券及活動	182	11.25%	203	222,415	
交通服務	96	5.93%	125	109,600	
合計	1618	100%	3562	11,375,354	

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:1990/01/01~2026/09/30 **印表日期:115/10/1**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	2134	6.72%	10932	13,113,406	
證件問題	1153	3.63%	2828	13,856,567	
付款內容爭議	815	2.57%	4430	9,311,841	
購物	692	2.18%	1771	4,369,923	
變更行程	696	2.19%	3765	6,888,286	
導遊領隊等服務問題	2141	6.74%	11198	17,072,955	
機位機票問題	4165	13.12%	11384	22,260,342	
行前解約	9811	30.9%	33661	53,960,733	
滯留旅遊地	46	0.14%	248	1,224,809	
行程有瑕疵	2880	9.07%	25269	33,153,297	
班機取消或延誤	202	0.64%	1537	2,727,252	
行李問題	243	0.77%	516	1,620,967	
其他	3346	10.54%	9993	8,940,941	
中途生病	212	0.67%	992	2,132,421	
不可抗力事變	966	3.04%	4712	7,345,671	
意外事故	488	1.54%	1652	9,409,738	
代償	316	1%	23279	71,762,244	
票券及活動	1044	3.29%	1276	1,274,137	
交通服務	403	1.27%	447	433,761	
合計	31753	100%	149890	280,859,291	

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:2026/01/01~2026/09/30　　印表日期:115/10/1

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	190	11.74%	404	1,436,020	
中亞南亞	24	1.48%	47	195,044	
東北亞	502	31.03%	1232	3,248,896	
大陸港澳	177	10.94%	325	1,041,225	
美洲	39	2.41%	97	468,229	
歐洲	281	17.37%	583	2,261,251	
紐澳大洋洲	44	2.72%	85	214,471	
其他	38	2.35%	71	279,500	
國民旅遊	131	8.1%	238	239,241	
中東非洲	192	11.87%	480	1,991,477	
合計	1618	100%	3562	11,375,354	

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:1990/01/01~2026/09/30　　印表日期:115/10/1

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	7118	22.42%	31853	54,601,118	
中亞南亞	39	0.12%	71	540,774	
東北亞	7283	22.94%	28878	38,365,350	
大陸港澳	5180	16.31%	20372	28,873,475	
美洲	1801	5.67%	7410	20,419,710	
歐洲	4200	13.23%	14047	35,138,024	
紐澳大洋洲	727	2.29%	3289	9,018,756	
其他	394	1.24%	3132	4,411,084	
國民旅遊	3753	11.82%	18295	11,228,473	
中東非洲	1059	3.34%	3234	8,138,604	
合計	31753	100%	149890	280,859,291	

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:115/10/1

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	1703	1056	647	62.01%	3730	13,530,709
2026	1618	827	791	51.11%	3562	11,375,354
合計	31753	21084	10669	66.4%	149890	280,859,291