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:2026/01/01~2026/10/31 **印表日期:115/11/2**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	162	9.12%	259	355,117	
證件問題	30	1.69%	64	577,245	
付款內容爭議	88	4.95%	210	498,949	
購物	24	1.35%	30	153,856	
變更行程	37	2.08%	88	216,886	
導遊領隊等服務問題	50	2.81%	128	109,672	
機位機票問題	191	10.75%	320	1,122,647	
行前解約	379	21.33%	847	3,951,917	
滯留旅遊地	1	0.06%	1	0	
行程有瑕疵	135	7.6%	645	1,512,204	
班機取消或延誤	29	1.63%	47	144,370	
行李問題	3	0.17%	4	32,125	
其他	24	1.35%	28	42,902	
中途生病	21	1.18%	44	315,596	
不可抗力事變	270	15.19%	702	2,217,031	
意外事故	27	1.52%	54	208,674	
代償	2	0.11%	2	0	
票券及活動	199	11.2%	225	251,315	
交通服務	105	5.91%	134	111,017	
合計	1777	100%	3832	11,821,523	

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:1990/01/01~2026/10/31 **印表日期:115/11/2**

案由	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
飯店問題	2150	6.74%	10954	13,116,502	
證件問題	1154	3.62%	2829	13,856,567	
付款內容爭議	824	2.58%	4443	9,316,421	
購物	695	2.18%	1775	4,369,923	
變更行程	704	2.21%	3782	6,933,012	
導遊領隊等服務問題	2143	6.72%	11205	17,087,655	
機位機票問題	4189	13.13%	11441	22,392,956	
行前解約	9855	30.88%	33726	54,063,688	
滯留旅遊地	47	0.15%	249	1,224,809	
行程有瑕疵	2891	9.06%	25296	33,181,297	
班機取消或延誤	208	0.65%	1544	2,765,308	
行李問題	244	0.76%	517	1,653,092	
其他	3348	10.49%	9995	8,952,941	
中途生病	212	0.66%	992	2,132,421	
不可抗力事變	968	3.03%	4723	7,348,671	
意外事故	491	1.54%	1656	9,409,738	
代償	316	0.99%	23279	71,762,244	
票券及活動	1061	3.32%	1298	1,303,037	
交通服務	412	1.29%	456	435,178	
合計	31912	100%	150160	281,305,460	

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:2026/01/01~2026/10/31　　印表日期:115/11/2

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
東南亞	219	12.32%	442	1,474,516	
中亞南亞	25	1.41%	48	197,349	
東北亞	562	31.63%	1334	3,360,781	
大陸港澳	197	11.09%	346	1,093,925	
美洲	46	2.59%	134	542,609	
歐洲	297	16.71%	616	2,349,676	
紐澳大洋洲	48	2.7%	90	236,471	
其他	41	2.31%	74	291,500	
國民旅遊	145	8.16%	262	283,219	
中東非洲	197	11.09%	486	1,991,477	
合計	1777	100%	3832	11,821,523	

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:1990/01/01~2026/10/31　　印表日期:115/11/2

地區	調處件數	百 分 比	人數	賠償金額	備註
代償案件	199	0.62%	19309	70,123,923	
東南亞	7147	22.4%	31891	54,639,614	
中亞南亞	40	0.13%	72	543,079	
東北亞	7343	23.01%	28980	38,477,235	
大陸港澳	5200	16.29%	20393	28,926,175	
美洲	1808	5.67%	7447	20,494,090	
歐洲	4216	13.21%	14080	35,226,449	
紐澳大洋洲	731	2.29%	3294	9,040,756	
其他	397	1.24%	3135	4,423,084	
國民旅遊	3767	11.8%	18319	11,272,451	
中東非洲	1064	3.33%	3240	8,138,604	
合計	31912	100%	150160	281,305,460	

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:115/11/2

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	1777	904	873	50.87%	3832	11,821,523
合計	31912	21161	10751	66.31%	150160	281,305,460