

104 年度各直轄市、縣（市）政府 受理消費者申訴、調解案件統計報告

一、依據消費者保護法第 41 條第 2 項規定，本院（消費者保護處）應將消費者保護之執行結果及有關資料定期公告。

二、茲就 104 年度各直轄市、縣（市）政府受理消費申訴及調解案件，彙整分析如下：

(一)案件量受理情形:104 年度受理案件數增加比例較 103 年度高 7.10%，至 103 年度受理案件數增加比例，則較 102 年度高 4.98%。

1、104 年 1 月至 12 月各直轄市、縣（市）政府消費申訴及調解案受理件數統計：

程序/件數	104 年度 受理件數	103 年度 受理件數	件數增減	變動比例
第 1 次申訴	34,934	31,931	+3003	+9.40%
占總件數比例	75.46%	73.86%		
第 2 次申訴	8,981	9,032	-51	-0.56%
占總件數比例	19.40%	20.89%		
調解	2,379	2,263	+116	+5.13%
占總件數比例	5.14%	5.23%		
總件數	46,294	43,227	+3067	+7.10%

2、各地方政府受理案件數：最多 5 名與最少 5 名均與往年相同，惟順序略有變動。

(1)受理件數最多前 5 名為臺北市、新北市、臺中市、高雄市及桃園市政府，與 103 年度相同，惟名次略有不同，臺中市政府 104 年度之受理件數高於高雄市政府；另排序前 5 名地方政府案件合計 35,522 件，

較 103 年度略微降低；且 104 年度前 5 名件數占總申訴案件比例 76.73%，亦低於 103 年度之 82.58%。

排序	1	2	3	4	5	
104 年	臺北市	新北市	臺中市	高雄市	桃園市	件數 合計
受理件數	12,092	8,526	5,313	5,002	4,589	35,522
103 年	臺北市	新北市	高雄市	臺中市	桃園市	件數 合計
受理件數	12,267	7,711	5,485	5,350	4,884	35,697

(2) 受理件數最少 5 名地方政府分別為連江縣、金門縣、澎湖縣、臺東縣及嘉義縣政府，與 103 年度相較之下雖仍相同，惟名次略有不同，澎湖縣政府 104 年度之受理件數已略高於金門縣政府。另受理最少 5 名地方政府案件合計 587 件，占總申訴案件比例 1.27%。

排序	1	2	3	4	5	
104 年	連江縣	金門縣	澎湖縣	臺東縣	嘉義縣	件數 合計
受理件數	17	75	77	208	210	587
103 年	連江縣	澎湖縣	金門縣	臺東縣	嘉義縣	件數 合計
受理件數	10	47	70	201	223	551

3、受理案件類別：

(1) 104 及 103 年度受理申訴案件類別排序：

排序	1	2	3	4	5
104 年	通訊及周 邊產品	電信	房屋	補習	車輛

103 年	電信	通訊及週邊產品	補習	線上遊戲	服飾、皮件及鞋類
-------	----	---------	----	------	----------

(2)104 年度受理第 1 次申訴案件類別排序統計：

104 年第 1 次申訴案件數合計 34,934 件，其中排序前 5 名合計 10,598 件，占 30.34%。

排序		1	2	3	4	5	合計
案件類別		通訊及週邊產品	電信	房屋	補習	車輛	
處理程序	第 1 次申訴	2,726	2,632	1,864	1,804	1,572	10,598
	第 2 次申訴	576	517	743	558	590	2,984
	調解	170	179	264	175	184	972

(3)104 年及 103 年排序前 5 名申訴案件分析：

104 年與 103 年第 1 次申訴案件數比較，通訊及週邊產品類、電信類、補習類均為前 5 名案件類別，另房屋類、車輛類則為 102 年前 5 名案件類別。茲分析 104 年之原因如下：

①通訊及週邊產品類：

類別	年度	爭議原因	件數	結案率
通訊及週邊產品類	104	1. 手機所衍生之維修爭議與功能 2. 相關應用程式服務	2,726 件	97.31%

A、【案件統計】

通訊及週邊產品合計 2,726 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 7.8%；其中以手機爭議 2,351 件最多，週邊商品 341 件次之，電池 32 件再次之，另有其他類 2 件，合計較 103

年度增加 396 件。

B、【原因分析】

多為手機故障、維修問題，及通訊軟體產品所衍生之消費爭議。

C、【主管機關作為】

經濟部賡續輔導相關業者，要求手機包裝應充分揭露產品資訊，俾利協助消費者正確使用，且各地方政府近年亦針對易生爭議案件類別積極推動消費者保護業務。

D、【本處作為】

本處於 104 年 10 月 14 日就通訊軟體 LINE 的消費爭議態樣、處理情形及定型化契約條款之合法性等事項召開研商會議。請經濟部研議修訂相關定型化契約應記載及不得記載事項，並建議業者強化服務控管及爭議處理機制，並於會後發布新聞稿。

② 電信類：

類別	年度	爭議原因	件數	結案率
電信類	104	1.通信品質不良 2.綁約退費 3.行銷服務	2,632 件	98.35%

A、【案件統計】

電信類合計 2,632 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 7.53%。其中以電信一類 2,201 件最多，電信二類 283 件次之，惟本類案件總數已較 103 年度減少 622 件。

B、【原因分析】

(a)多為通信品質不良、綁約退費、行銷服務等問題。

(b)由於消費者對於行動上網速度的要求也愈來愈高，依據 2015 年數位匯流大調查顯示，

雖消費者對手機上網速度之滿意度已提高 12%，但仍有 30.7%的民眾對目前使用的手機上網速度感到不滿意。

C、【主管機關作為】

主管機關國家通訊傳播委員會於 104 年度持續追蹤電信類案件並要求業者加強消費爭議案件處理機制。

D、【本處作為】

本處於 104 年 4 月 21 日邀集主管機關國家通訊傳播委員會及相關業者召開研商降低電信通訊消費爭議案件相關事宜會議，針對常見之電信消費爭議案件型態研議強化服務控管機制及爭議處理機制，該年度電信相關消費爭議案件數已有所減少。

③房屋類：

類別	年度	爭議原因	件數	結案率
房屋類	104	1.房屋契約或相關資訊未充分揭露或記載不實 2.定型化契約未提供消費者事先閱覽	1,864 件	97.07%

A、【案件統計】

申訴案件計有 1,864 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 5.34%。其中以新建成屋 1,036 件最多，預售屋 676 件次之，中古成屋 150 件再次之，另有其他類 2 件，惟本類案件總數已較 103 年度減少 261 件。

B、【原因分析】

(a)主要仍為房屋本身瑕疵及漏水等問題，另由於購屋費用係屬大額消費項目，倘房屋契約或相關資訊未充分揭露或記載不實，將導致

消費爭議產生。

(b) 104 年房屋交易市場不景氣，房屋交易成交量下滑，研判為案件數減少之原因。

C、【主管機關作為】

內政部地政司與各地方政府地政局（處）依消費者保護法第 36 條規定，命不合格之業者依照「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」相關規範儘速修改契約條文，並定期追蹤業者改善結果。

D、【本處作為】

本處於 104 年間針對建築業者所使用之「預售屋買賣定型化契約」，與內政部地政司及臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市及新竹縣等 7 直轄市、縣（市）政府地政局（處）共同進行專案查核，另於會後發布新聞稿。

④補習類：

類別	年度	爭議原因	件數	結案率
補習類	104	1.假分期真貸款等不當方式 2.達成退費條件仍不退款 3.定型化契約未提供消費者事先閱覽 4.業者未預警停業	1,804 件	96.61%

A、【案件統計】

申訴案件計有 1,804 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 5.16%（本類別項下無分類），惟本類案件總數已較 103 年度減少 228 件。

B、【原因分析】

(a)坊間補習班多以分期給付型的交易為主，倘

遇有假分期真貸款的情形，或是補習班無預警停業之事件，將使得補習類申訴案件增加。

(b)補習班未落實定型化契約暨其應記載及不得記載事項，導致影響退費比例或無法退費之消費爭議，亦為消費爭議案件生成原因之一。

C、【主管機關作為】

教育部自 103 年起持續推動「督導各地方政府辦理定型化契約查核及班務檢查」、「補助地方政府辦理短期習班公共安全講習及稽查」、「辦理短期補習班公共安全管理訪視」等計畫，另各地方政府近年亦針對易生爭議案件類別積極推動消費者保護業務所致。

D、【本處作為】

本處除召開會議請教育部督導補習業者依「短期補習班補習服務契約書範本暨其應記載及不得記載事項」規範，於招生時落實揭露消費資訊及加強查核外，並請勞動部針對消費爭議較多之補習業者，研擬排除合作或補助條款。

(5)車輛類：

類別	年度	爭議原因	件數	結案率
車輛類	104	1. 汽車車輛品質瑕疵 2. 車輛維修服務品質 3. 中古車里程數爭議	1,572 件	98.34%

A、【案件統計】

申訴案件計有 1,572 件，占全年度第 1 次

申訴案件數之 4.5%。其中以汽車新車 685 件最多，汽車中古車 566 件次之，機車新車 224 件再次之，惟本類案件總數已較 103 年度減少 469 件。

B、【原因分析】

(a)爭議原因以汽車車輛品質瑕疵、車輛維修服務品質及中古車里程數造假等仍為主要原因，此係由於車輛品質瑕疵難從外觀上得知、車輛維修契約或規範未充分揭露，致生消費爭議。

(a)惟按市場分析組織 J.D. Power 亞太區研究中心調查顯示，104 年車輛交易市場新車交易滿意度較 103 年有所提升，各地方政府近年亦針對易生爭議案件類別積極推動消費者保護業務，研判為案件數減少之原因。

C、【主管機關作為】

交通部公路總局於 104 年間強化「監理服務 APP」的汽車里程數查詢功能，只要輸入「車牌號碼」及「出廠年月」等 2 項資料，即可查得最近 2 次辦理檢驗時的里程數，俾維購買中古車消費者之權益。

D、【本處作為】

(a)於 104 年 2 月 17 日發布新聞稿，提供春節旅遊返鄉期間遇車輛需維修時應注意事項。

(b)於 104 年 9 月 30 日及 11 月 5 日針對福斯柴油小客車排氣造假案召開二次會議，除要求業者妥適處理消費者之消費爭議申訴案件外，亦責成主管機關環保署、經濟部、公平會本於職權依法處理本案。

(二)結案情形：

線上申訴系統依據「消費爭議申訴案件處理要點」及「消費爭議調解辦法」，將案件結案態樣分列如下：

(1)104 年度結案率為 97.53%，較 103 年度結案率 96.93%高出 0.6%，結案率已連續二年超過 96%並持續成長，顯見各主管機關持續處理消費爭議申訴案件之成效。

(2) 104 年度消費爭議前 5 名之結案率：

排序	1	2	3	4	5
案件類別	通訊及周邊產品	電信	房屋	補習	車輛
結案數	3,369	3,274	2,787	2,451	2,307
結案率(%)	97.31%	98.35%	97.07%	96.61%	98.34%

(三)檢討與建議事項：

104 年度申訴案件總數雖增加 3,067 件，惟因前 5 名各類之申訴案件數與 103 年度相較下共減少 1,184 件（電信類減少 622 件、房屋類減少 261 件、補習類減少 228 件、車輛類減少 469 件，僅通訊及周邊產品類增加 396 件），綜理分析申訴案件類型分佈有趨於分散之傾向，惟建議下列事項：

1、請各主管機關就 104 年度消費爭議前 5 名類別之案件辦理下列事項：

(1)督促業者落實定型化契約應記載及不得記載事項：

以房屋類為例，請內政部持續督促不動產經紀仲介業者落實「成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」規範；至補習類部分，請教育部持續督促補習業者落實「短期補習班補習服務契約書範本暨其應記載及不得記載事項」規範。另有關車輛類部分，請經濟部督促業者落實車輛買賣與維修車輛

之定型化契約應記載及不得記載事項規範。

(2)督促業者充分揭露產品資訊，並提升服務品質：

以通訊及週邊產品類為例，請經濟部輔導相關業者，充分揭露產品資訊，協助消費者正確使用，並持續強化服務控管及爭議處理機制。至電信類部分，請通傳會輔導業者充分揭露產品資訊，協助消費者正確使用；另督促電信業者積極布建網路基礎建設，持續改善服務品質。

(3)針對申訴比例較高之案件類型加強查核：

以房屋類為例，請內政部可針對申訴案件比例較高之新屋成屋買賣部分加強查核；至車輛類部分，請交通部督導業者加強新車檢驗與車輛定期檢驗之查核。

2、請各主管機關針對申訴案件增加態樣持續密切注意，必要時應分析爭議原因並研擬因應對策。