

114 年度各直轄市及縣(市)政府 受理消費申訴及調解案件之統計報告

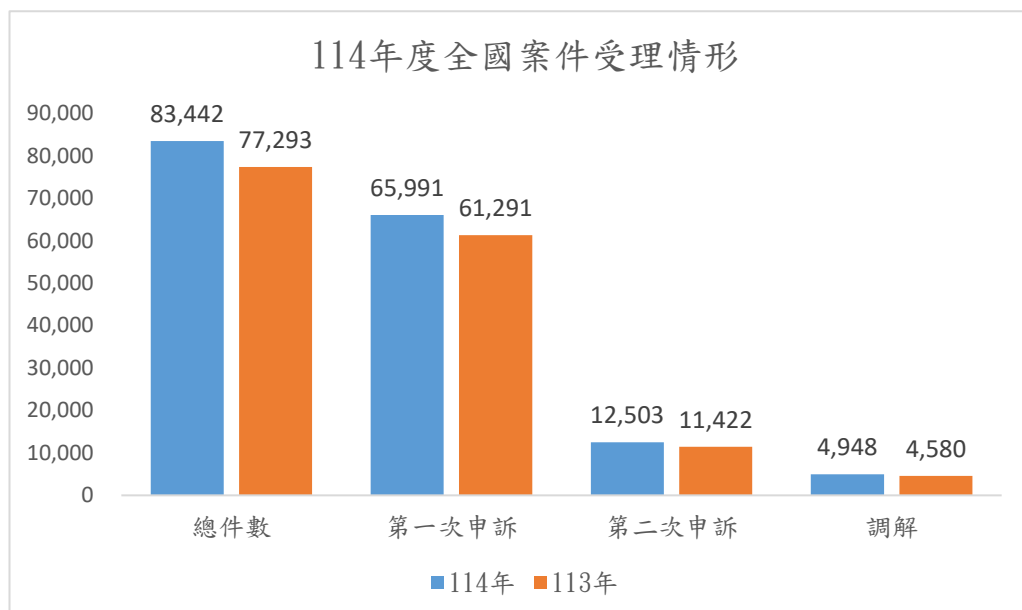
壹、法令依據

各直轄市、縣(市)政府依據消費者保護法第 43 條及第 44 條規定，受理第 1 次申訴、第 2 次申訴及調解案件。

貳、消費申訴案件統計

一、依消費者保護法（下稱消保法）第 43 條及第 44 條規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴(第 1 次申訴)。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理之。如消費者之申訴未獲妥適處理時，得向直轄市、縣(市)政府消費者保護官申訴(第 2 次申訴)。如仍未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。

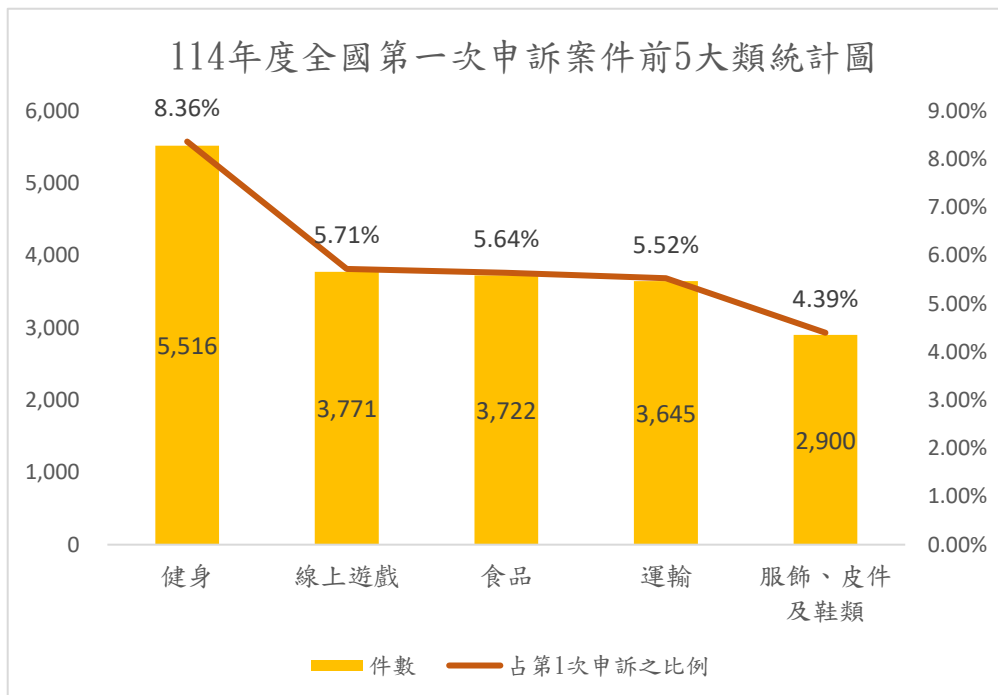
二、114 年度全國受理申訴及調解案件計 83,442 件，較去



(113)年度之 77,293 件，受理件數增加 6,149 件（增幅 7.96%）。第 1 次申訴案件計 65,991 件，較去(113)年度(61,291 件)增加 4,700 件，第 2 次申訴案件計 12,503 件，比去(113)年度(11,422 件)增加 1,081 件，調解案件計 4,948 件，亦較去(113)年度(4,580 件)增加 368 件。

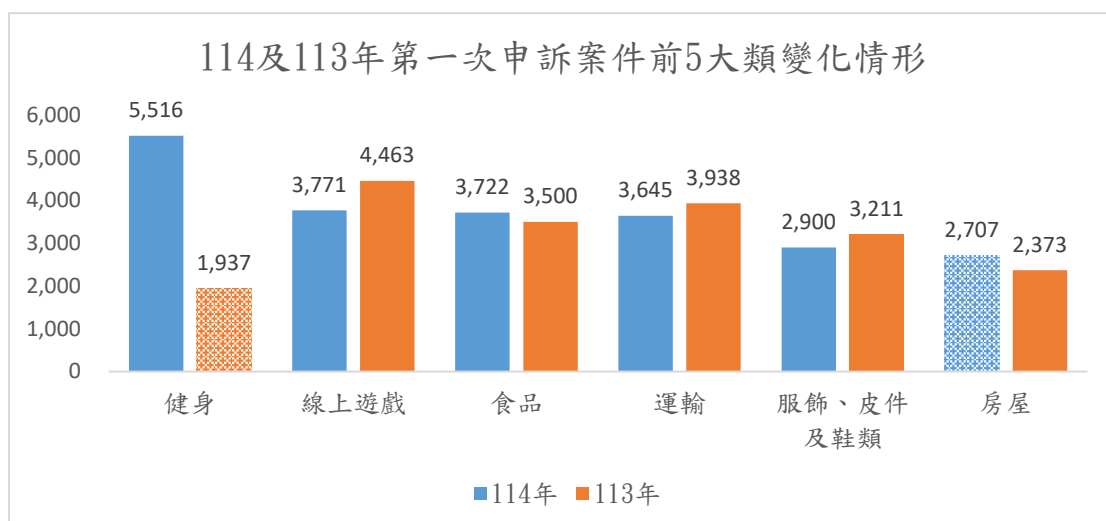
三、消費申訴案件前 5 大類統計

(一) 114 年度全國受理之第 1 次申訴案件共計 65,991 件，占全國申訴及調解案件近 8 成，其中案件數量前 5 大類，依序為「健身」、「線上遊戲」、「食品」、「運輸」及「服飾、皮件及鞋類」等 5 類，共計 19,554 件，約占第 1 次申訴案件 30%。



(二) 114 及 113 年度前 5 大類之比較：

類別	114 年度		113 年度		增減幅
	名次	件數	名次	件數	
健身	1	5,516		1,937	184.77%
線上遊戲	2	3,771	1	4,463	-15.51%
食品	3	3,722	3	3,500	6.34%
運輸	4	3,645	2	3,938	-7.44%
服飾、皮件及鞋類	5	2,900	4	3,211	-9.69%
房屋		2,707	5	2,373	14.08%



註：鑑於第 1 次申訴案件類別中之「電器及周邊產品」包含 8 小類，範圍較其他類別大，且爭議原因不限於商品本身，爰自 110 年起本類別未列入排名。

1. 「線上遊戲」、「食品」、「運輸」、及「服飾、皮件及鞋類」等前 4 類連續 2 年進入前 5 名，其中除食品案件數量較去年增加之外，其餘 3 類件數均減少，減幅介於 7.44% 至 15.51% 間。
2. 至於「健身」消費爭議進入前 5 名之列，係因全真瑜珈健身（下稱全真公司）無預警倒閉，驟增 3,332 件申訴案。

參、問題研析及因應對策

茲就 114 年度第 1 次申訴案件數量前 5 大類之「健身」、「線上遊戲」、「食品」、「運輸」及「服飾、皮件及鞋類」等分析其爭議問題及後續因應對策如下：

一、健身

(一) 問題研析

1. 健身 114 年度第 1 次申訴共計 5,516 件，占全年度第 1 次申訴案件總數(65,991 件)之 8.36%，相比前(113)年度(1,937 件)增加 3,579 件。
2. 全真瑜珈健身 114 年 9 月 30 日公告次日起全面結束營業，因其分館遍布全國，會員人數眾多，使健身類申訴件數大量激增 3,332 件。
3. 除上述業者無預警停業之因素外，其他消費爭議態樣多以解約退費、違約金收取等費用問題為主。

(二) 因應對策

1. 針對全真公司停業案，本院消費者保護處(下稱本院消保處)之處理如下：
 - (1)即時函請主管機關妥處消費爭議：本院消保處於接獲本院預警通報資訊通知時，即函請主管機關臺北市政府及運動部依法妥處。
 - (2)聯繫相關機關：嗣全真公司停業範圍擴大且公告自 114 年 10 月 1 日起全面停業，本院消保處即與金融監督管理委員會(下稱金管會)、銀行等相關機關(構)密切聯繫，詢問及討論有關消費者信用卡爭議款及履約保障信託專戶款項申請等相關事宜。
 - (3)召開跨部會會議討論：於 114 年 10 月 8 日召

集相關主管機關運動部、金管會、數位發展部（下稱數發部）、銀行、地方政府消保官開會研商，請金管會協調各金融機構，針對消費者申請履約保障信託專戶款項及信用卡爭議款，採取便利且有利於消費者之方式，從優、從寬認定及盡量為一致性之處理，並提供消費者諮詢窗口，以利消費者洽詢相關事宜；另請本案之中央主管機關運動部，與地方政府協力妥處本案消費爭議，並補助消保團體提起團體訴訟所需經費。

- (4) 充分揭露消費資訊：除發布新聞稿，提醒消費者維護自身權益之管道外，並於本院消費者保護會網站建立本案資訊專區，便利消費者查詢相關資訊。
- (5) 協助團體訴訟：本院消保處積極協調優良消保團體「社團法人台灣消費者保護協會」承接本案團體訴訟，計接獲逾 1,500 件申請團體訴訟求償案件，並於 115 年 2 月 12 日正式向臺北地方法院遞交起訴狀。

2. 針對解約退費、違約金收取等爭議態樣，本院消保處業依消費者保護會第 88 次會議及第 91 次會議所提「健身中心聯合查核結果」報告之裁示事項，函請主管機關教育部（業務已移撥運動部）研議修正健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項，研議調降每週累計教練服務契約量 5 堂課之終止契約門檻、消費者一次最多購買教練課程之堂數及設定續購之條件，避免消費者購

買過多堂數致事後衍生消費爭議。另加強對健身中心之法令宣導、管理及查核，督促業者確實遵守法規，並落實履約保障機制，俾維護消費者權益。

二、線上遊戲

(一) 問題研析

1. 線上遊戲 114 年度第 1 次申訴共計 3,771 件，占全年度第 1 次申訴案件總數(65,991 件)之 5.71%，相比前(113)年度(4,463 件)減少 692 件。本院消保處近年來持續積極與數發部開會研商爭議案件解決方式，有助於爭議案件之減少。
2. 114 年度線上遊戲爭議態樣以帳號封鎖或停權、伺服器不穩定與機會中獎(包含遊戲虛擬寶物或活動中獎)機率爭議等類型居多。

(二) 因應對策

1. 本院消保處定期觀察申訴案件，針對申訴案件突然增加之線上遊戲業者，均函請主管機關數發部瞭解並依法妥處。
2. 為解決線上遊戲爭議案件居高不下之問題，本院消保處除已於 113 年 5 月 16 日、113 年 12 月 25 日邀集主管機關數發部共同研商降低線上遊戲消費糾紛之精進作為外，更於 114 年 11 月 24 日賡續召開會議，促請數發部要求線上遊戲業者優化客服機制、妥慎處理帳號封鎖及停權，改善遊戲伺服器連線服務品質，充分揭露機會中獎資訊、遊戲規則；另向玩家教育宣導勿使用外掛程式，避免衍生爭議，以及優先選擇在國內註冊登記之

公司發行或代理的線上遊戲，於發生消費糾紛時較能獲得妥善之協助。

3. 本院消保處持續促請主管機關數發部採取改善線上遊戲消費爭議的各項業務作為，數發部並於本院消費者保護會 114 年 12 月 24 日第 96 次會議提報「網路連線遊戲消費者保護措施與精進作為」報告，該部透過強化契約查核、提供申訴協助、跨部會合作宣導及友善遊戲自律評選等策略，有效降低消費爭議案件。此觀諸近 3 年網路連線遊戲消費爭議案件量，由 112 年為 7,051 件，迄 113 年為 4,463 件，已下降 2,588 件；又 114 年為 3,771 件，又下降 692 件，呈現逐年下降趨勢。

三、食品

(一) 問題研析

1. 食品類 114 年度第 1 次申訴共計 3,722 件，占全年度第 1 次申訴案件總數(65,991 件)之 5.64%，相比去(113)年度(3,500 件)增加 222 件。
2. 消費爭議以餐點食用後身體不適、食品安全及美食外送問題之爭議類型居多。

(二) 因應對策

1. 為強化食品衛生安全及品質之管理，衛生福利部(下稱衛福部)已於 114 年 6 月 4 日公告修正食品良好衛生規範(GHP)準則，增訂外送平臺業提供食品外送服務，其外送員及外送食品過程，應遵循之衛生管理規定，俾保障使用美食外送服務之消費者權益。
2. 將食品稽查專案納入衛福部年度消保方案，明

列市售食品衛生安全的各項業務作為，由該部據以執行食品相關稽查專案，例如聯合各地方政府衛生局執行「114 年輕食料理餐飲業及販售業稽查專案」、「114 年吃到飽餐廳稽查專案」、「114 年度美食外送平臺暨雲端廚房餐飲業稽查專案」、「114 年特色美食餐飲業稽查專案」、115 年度「春節複合式規劃案」、「115 年市售零食稽查抽驗專案」等，針對相關業者進行稽查及抽驗，並就所查獲之違規事項依法處辦，俾維護消費者食的安全。

3. 本院消保處每年亦會針對食品辦理查核及檢驗，並於查核檢驗完畢後，針對各項缺失要求業者改善及請主管機關衛福部加強管理。例如 114 年辦理市售嬰幼兒食品、飯店自助餐廳生魚片等檢測及標示查核。未來仍將持續進行食品之檢驗及標示查核。

四、運輸

(一) 問題研析

運輸類 114 年度第 1 次申訴共計 3,645 件，占全年度第 1 次申訴案件總數(65,991 件)之 5.52%，相比去(113)年度(3,938 件)減少 293 件。爭議態樣多為外送平臺會員權益、餐點或商品錯漏、費用收取相關爭議、航空機票之退票、退費、行李託運或航班延誤問題。

(二) 因應對策

1. 本院已指定交通部擔任外送平臺之治理機關，負責消費者保護相關業務；該部刻正研擬外送平臺

與消費者間之相關定型化契約應記載及不得記載事項。本院消保處除請交通部就有關外送平臺服務之重大資訊揭露、會員權益、退費流程等契約履行相關事項，一併納入草案研議外，並將於審議時，特別注意收費項目之明確性及條款之合理性，以維護消費者權益。

2. 有關退票、退費及行李託運部分，本院消保處已於 113 年 5 月 20 日函請主管機關交通部要求旅行業、航空業須向消費者充分揭露定型化契約內容、解約及收退費標準等相關規定，加強督導前述業者依規定提供相關單據，並覈實計算退費金額；復於 114 年 6 月 11 日函請該部依「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」、「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」等法規，督促業者落實消費資訊充分揭露(包括行李託運相關規定及行李損害之賠償責任等)，並妥善協處消費爭議。
3. 為使有限空運資源能充分利用，確保消費者公平取得搭乘機會，以促進消費者平權等目的，行政院已核定交通部報請修正「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 1 點、第 2 點及第 5 點，該部並公告自 115 年 3 月 9 日生效。
4. 對於航班延誤或取消之問題，本院(消保處)審查通過之交通部 114 年及 115 年度消費者保護方案中，已列有穩定交通運輸價格及供需，落實費率管制等各項業務作為，例如提升臺鐵、高鐵

及國內航空公司準點情形，採取加強重大交通事故交通接駁支援，提供緊急疏運服務及公布相關退費補償、替代方案等應變措施，並透過每月查核國內各航空公司可歸責於業者之定期航班取消情形，俾提升民航業者服務品質，以符合旅客搭乘要求。

五、服飾、皮件及鞋類

(一) 問題研析

1. 服飾、皮件及鞋類114年度第1次申訴共計2,900件，占全年度第1次申訴案件總數(65,991件)之4.39%，相比去(113)年度(3,211件)減少311件。
2. 服飾、皮件及鞋類之爭議案件多為網路購物相關爭議，包括退換貨、商品瑕疵、費用負擔與廣告不實等事由。

(二) 因應對策

1. 數發部依據消費者保護方案執行電商定型化契約查核作業之各項業務作為，例如：針對流量高、新上市或申訴案件較多之業者，辦理「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」契約查核，督促、輔導業者落實法令，另推動「友善電商甄選」，評選出在國內落地經營之電商企業，提供民眾更多安心購買之參考管道，強化網路交易信任環境，促進電商消費市場的健全發展。
2. 為有效減少電商平臺消費爭議，本院消保處於114年12月3日召開會議，促請數發部督促業者落實資訊揭露，提供消費者充分正確資訊，俾

消費者能採取正確合理的消費行為。針對消費爭議申訴案發生的各項原因及申訴案件較多的業者，持續精進各項具體有效之因應措施，避免申訴案件不合理增加。

3. 本院消保處賡續辦理有關網路交易應注意事項之宣導，透過海報、摺頁、影片等多元方式，提醒消費者網路購物時慎選賣家，注意廣告內容，勿以價格為購買唯一考量；亦提醒企業經營者，於廣告或行銷活動中，明確揭露企業資訊與交易資訊，並應確保廣告內容之真實及確實履行，避免衍生爭議。

肆、檢討與建議事項

請各主管機關就消費爭議前5名類別之案件，落實前揭各項因應對策外，並辦理下列事項：

一、健身部分

- (一)請運動部持續督導地方政府妥善處理消費糾紛，加強健身中心之管理及查核，尤其針對相關履約保障機制之落實，請依消保法第17條第6項及第56條之1規定進行查核，並輔導企業經營者遵守。
- (二)加強對消費者宣導盡量採取按月給付費用方式，留意避免預付高額費用，以降低倘業者無法繼續提供服務之風險；另注意業者有無確實提供履約保障機制，並優先以信用卡付款，倘遇有業者結束營業，可向金融機構請求履約保障之給付（例如申請信託款，並可向發卡銀行申請信用卡爭議帳款），俾維護消費者權益。
- (三)針對消費爭議態樣，請運動部檢討修正健身中心定

型化契約應記載及不得記載事項、健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項等相關法規，就履約保障等消費者保護措施，研議精進之可行性。

二、線上遊戲部分

- (一) 因玩家如利用外掛程式、遊戲程式漏洞等違反公平合理之方式進行遊戲，遊戲業者可依契約永久封鎖遊戲帳號，爰請數發部持續以多元方式向玩家加強宣導勿使用外掛程式，以免衍生後續消費爭議。
- (二) 「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」已明定業者維護連線品質、揭露機會中獎商品或活動之機率等相關義務，請數發部加強線上遊戲相關法規宣導，並持續對網路連線遊戲業者所使用之定型化契約進行查核，以查明有無違反消保法或相關定型化契約應記載及不得記載事項之情形。
- (三) 請數發部持續精進有效降低線上遊戲消費申訴案件之作為，蒐集整理消費爭議，針對申訴案件比例最高的爭議態樣(帳號封鎖或停權)，於不影響遊戲公平前提下，研議改善可能性，並適時檢討修正「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」，俾使規範更加完善。

三、食品部分

- (一) 請衛福部持續向食品業者宣導食品安全衛生管理相關法規並輔導業者確實遵守，尤其針對法規修正部分，應加強宣導業者知悉並落實。
- (二) 請衛福部賡續辦理相關稽查專案，倘有違反食品安全衛生管理法，則儘速依法處辦，以確保消費者食品衛生安全。

四、運輸部分

- (一)請交通部本權責督導外送平臺業者落實各項收費、退費資訊之揭露，並儘速研訂定型化契約應記載及不得記載事項，就外送平臺常見之消費爭議類型及攸關消費者權益事項納入規範，以預防消費爭議並確保消費者權益。
- (二)請交通部持續依「民用航空法」、「民用航空運輸業管理規則」、「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」、「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」等相關法規，加強管理及查核，督促業者落實法遵，充分揭露消費資訊，積極採取消費者保護措施，並妥善協處消費爭議。

五、服飾、皮件及鞋類部分

- (一)有關網路購物相關爭議，請經濟部及數發部對主管行業及電商平臺業者加強管理及輔導，督促平臺及合作業者確實遵守消保法及「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」等法規，提供消費者充分與正確之商品資訊，並優化申訴處理機制，積極配合地方政府妥處消費爭議，俾建立良好之網路消費環境。
 - (二)另請經濟部及數發部檢視「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」等主管法規，研議有無檢討修正或精進之必要，以維護消費者權益。
- 六、請各主管機關就所轄行業提供之商品或服務，加強管理、查核及輔導，確保業者落實法遵，並持續精進相關法規；另留意申訴案件之變動情形，適時發布相關消費資（警）訊，以利消費者知悉，並妥善處理重大

消費爭議案件，俾維護消費者權益。