

99 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、依消費者保護法第 43 條及第 44 條之規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得提起申訴及調解以為救濟。
- 二、茲就 99 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）99 年度與 98 年度受理案件數之對照分析

類別/件數	99 年度受理件數	98 年度受理件數	增減件數	增減率 (%)
第 1 次申訴	29,334	31,024	-1,690	-5.76%
占總案件比率	73.61%	75.54%		
第 2 次申訴	8,487	8,374	113	1.33%
占總案件比率	21.30%	20.39%		
調解	2,029	1,669	360	17.74%
占總案件比率	5.09%	4.06%		
總計	39,850	41,067	-1,217	-3.05%
結案率	82.95%	83.38%		0.43%

- 1、99 年度第 1 次申訴案件較 98 年度減少，原因在於 98 年度發生連動債及戴爾（DELL）電腦在網站連續 2 次發生標錯標誤，而發生大量申訴案，99 年度雖有蘋果電腦標錯價事件，惟件數較少。

2、至於第 2 次申訴及調解案件之增加，乃在於消費者之意識提昇，對於企業經營者未能妥適處理其消費爭議時，較為積極再提出申訴或調解程序循求救濟之故。

(二) 99 年度受理案件數最多及最少之前 5 名縣（市）受理案件統計：

排序/ 類別		1	2	3	4	5
受理 件數 最多	99 年 度	台北市 政府	台北縣 政府	桃園縣 政府	台中市 政府	高雄市 政府
		11,833	6,525	4,362	2,848	2,270
98 年 度		台北市 政府	台北縣 政府	桃園縣 政府	台中市 政府	高雄市 政府
		12,614	6,571	4,585	2,831	2,191
受理 件數 最少	99 年 度	連江縣 政府	金門縣 政府	澎湖縣 政府	雲林縣 政府	台東縣 政府
		2	70	91	347	383
98 年 度		連江縣 政府	金門縣 政府	澎湖縣 政府	嘉義縣 政府	苗栗縣 政府
		1	56	114	307	332

1、就受理件數最多之機關排序：顯示 99 年度均與 98 年度相同，可見在都會區發生消費爭議案件較多，且消費者對於主張自身之權益較為積極。

2、受理件數最少之機關排序：顯示除第 4 名、5 名略有不同外，其餘排序相屬相同。據了解離島 3 個縣因人口數及面積較小，消費行為本來即較本島為少，加以民風純樸，發生消費爭議時亦多以和解方式處理，故申訴案件較少。至農業縣市之消費爭議亦相對都較都會

區為少，惟雲林縣（722,795 人）之人口數相較於苗栗縣（561,744 人）、嘉義縣（547,716 人）、南投縣（530,824 人）、新竹縣（411,589 人）、宜蘭縣（461,625 人）、花蓮縣（340,964 人）、台東縣（232,497 人）等為多，但申訴案件較少，是否消費意識有待提昇，或有其他原因，則有待了解並強化受理機制。

（三）99 年度第 1 次申訴案件類型較多之前 7 名合計 18,023 件，占全年度案件之 61.44%（18,023/29,334），其申訴及調解案件統計如下表

排序		1	2	3	4	5	6	7
類別		運輸通訊	商品關聯服務	家用電器	線上遊戲	金融保險	休閒旅遊	購屋
第 1 次申訴	99	4,505	3,185	2,598	2,194	1,961	1,783	1,797
	98	3,928	4,209	2,878	2,686	2,361	2,076	1,848
第 2 次申訴	99	1,099	600	716	510	832	356	864
	98	838	715	581	595	901	258	857
調解	99	207	98	96	74	249	88	226
	98	142	64	103	81	186	49	285

1、99 年度與 98 年度第 1 次申訴案件比較，排序 1 至 5 之類型均相同，顯示上述類型仍為消費者爭議案件發生之主要類型，茲分述如下：

（1）運輸通訊類：

①本類型可分為電信、有線電視及郵局、民間郵遞、旅客運送、貨物運送、搬家等類。

②申訴案件最多件數依序為電信類（3,604 件）及旅客

運送類（352 件），計 3,956 件，占 87.81%（3,956/4,505）；主要申訴事項，分別為服務品質（1,405 件）、價格費用（1,121 件）及品質機能（973 件）等，3 者小計 3,499 件，占 77.67%（3,499/4,505）。

③分析：

上述電信類之糾紛態樣，多與電信企業經營者推出多種月租費方案或搭配購買手機方案有關，舉凡方案之複雜程度、銷售人員是否對消費者為充分之解說、及消費者當下能否明瞭等，均導致雙方認知歧異之狀況，衍生數量可觀之計費糾紛。此外，因無線上網訊號不良導致解約案件，亦居不下。再者，蘋果 IPHONE 在台灣無維修據點、收訊不良及皮套非原廠及行動電話費率及退租解約等更促使申訴案大量增加。

次就旅客運送類，多為機械、號誌故障、工程施工及等因素，造成多次火車誤點及高速鐵路因轉轍器異常現象，發生嚴重誤點及旅客疏散機制不當，造成民怨。

(2)、商品關聯服務類：

①本類型包括餐飲業、洗衣業、車輛出租業、電視網路郵購業、視聽圖書租賃業等。

②申訴案件最多件數依序為電視網路郵購類(2,133 件)及餐飲類（428 件），計 2,561 件，占 80.41%（2,561/3,185）；主要申訴事項，為服務品質（974 件）、要求退貨（419 件）、違約行為（380 件）、品質機能（333 件）及價格費用（231 件）等，5 者者計 2,337 件，占 73.38%（2,337/3,185）。

③分析：

由於電視網路購物涉及網路、郵購及電話購買等 3 種交易行為，是其商品或服務標示尚有未符合本會關於網路交易定型化契約應記載及不得記載事項指導原則及郵購買賣食品（例如年菜等）定型化契約應記

載及不得記載事項指導原則等相關規定、應公開之資訊未主動公開、企業經營者服務態度及未遵照消費者保護法 19 條辦理退貨等，致滋生消費爭議。

(3) 家用電器類：

①本類型包括電視錄放影機、電腦、音響設備、攝影器材、電話手機、冷暖氣機、熱水器、電熱器、洗衣機、飲水器材等類。

②申訴案件最多件數依序為電話手機類（885 件）、電腦類（520 件）及電視錄放影機類（257 件），3 者計 1,662 件，占 63.97%（1,662/2,598）；主要申訴事項為品質機能（1,165 件）、服務品質（621 件）及價格費用（206 件）等，3 者計 1,992 件，占 76.67%（1,992/2,598）。

③分析：

由於因國家通訊傳播委員迄未訂定電話手機類定型化契約範本及標示等相關規範，及輔導企業經營者改善服務品質，並為教育宣導相關消費知識，致此類消費爭議案件數居高。又因品質機能之消費申訴高居首位，可知隨著手機功能日漸擴增，有關軟體設定、操作與故障維修等問題，企業經營者對於商品標示之完整性、相關資訊之完全揭露並協助消費者排除障礙，即易生消費爭議。

至於電腦類及電視錄放影機類等，雖然經濟部已訂有電器買賣定型化契約範本，顯然企業經營者使用之契約尚未符合上開契約範本之精神，再者商品未依規定為明確及完整之標示（如功能、操作、警語等）、商品相關資訊未充分揭露（如排除障礙、維修等）或主管機關之查核次數不足，均未能發現缺失致使發生消費爭議。

(4) 線上遊戲類：

①爭議案件最多依序為停權(1,003件)、服務品質瑕疵(677件)及帳號或寶物被盜(167件),3者計1,847件,占84.18%(1,847/2,194)。

②分析：

主要爭議在於消費者與企業經營者間契約之效力,如對消費者之停權及退費機制等相關規定,有未明確之處、再如限制使用遊戲點數之期限及契約審閱之期間,且企業經營者之服務之品質及態度等,顯有未符合消費者之期待,而衍生消費爭議。

(5) 金融保險類：

①本類型可分為證券、金融卡、信用卡、地下金融、人壽保險、產物保險及授信業務等類。

②申訴案件最多依序為人壽保險理賠爭議類(498件)、信用卡類(399件)及人壽保險可歸責業務員類(136件)及授信業務類(117件),4者計1,150件,占58.64%(1,150/1,961);主要申訴事項為服務品質(578件)、理賠爭議(380件)及價格費用(229件)等,3者計1,187件,占60.53%(1,187/1,961)。

③分析：

服務品質及理賠爭議等在申訴事項中占有相當之比重。究其原因,乃金融保險之交易因較具專業知識,不易為一般消費者所瞭解,且企業經營者未充分揭露交易內容,造成資訊不對稱,或為不公平之交易條件,誘導消費者為不合理之消費,致易生爭議。

(6) 休閒旅遊類：

①本類型包括旅行社、會員權證爭議、飯店、民宿、旅館、渡假村及休閒娛樂場所等類。

②申訴案件最多依序為民宿類(535件)、休閒娛樂場所類(233件)、飯店類(161件)及旅行社之退費糾紛類(143件),4者計1,072件,占60.12%

(1,072/1,783)；主要申訴事項服務品質(493件)、理賠爭議(322件)、價格費用(238件)及安全衛生(121件)等，4者計1,174件，占65.84%(1,174/1,783)。

③分析：

主要爭議在於民宿、休閒娛樂場所、飯店及旅行社類等，主管機關均訂有觀光遊樂業遊樂服務契約範本、觀光旅館業個別旅客接訂房定型化契約範本、館業個別旅客直接訂房定型化契約範本、民宿個別直接訂定型化契約範本等，然而企業經營者所提供之服務內容及品質未符合契約條款或消費者之期待，及相關資訊未充分揭露，供消費者參閱；另未合法之虛擬網站業者所提供之服務等，均易生消費爭議。

(7) 購屋類：

①申訴案件最多依序為品質爭議類(760件)、定金違約金類(357件)，2者計1,117件，占62.16%(1,117/1,797)；主要申訴事項為品質機能(700件)、服務品質(349件)，2者計1,049件，占58.38%(1,049/1,797)。

②分析：

由於購買房屋之價格龐大，非僅法律關係複雜如是否為違建或違反建管、公共安全及消防規定等，更涉及建築專業知識如牆壁之龜裂、漏水、壁癌及其他依通常檢查不能發發現之瑕疵等，對於一般消費者而言，事實上不易立時發現，則主管機關對於市售房屋相關措施，如之各種契約等，是否符合相關定型化契約範本之精神，除因未適時公布查核相關資訊外，並於輔導企業經營者服務品質之提升、適時公開房屋相關資訊及宣導購買各種房屋之相關知識如預售屋、新建屋之點交、驗收與成屋之現況說明書等與提供相關消費

者消費知識等，均有所不足，而易發生消費爭議。

(四) 有關(三)圖表之99年度調解案件之未結案件及結案率統計如下表

排序		1	2	3	4	5	6	7
類別		運輸通訊	商品關聯服務	家用電器	線上遊戲	金融保險	休閒旅遊	購屋
未結	件數	43	26	20	13	57	16	54
	比率	120.77%	26.53%	20.83%	17.57%	22.89%	18.18%	23.89%
結案率		79.23%	73.47%	79.17%	82.43%	77.11%	81.82%	76.11%

案件於申請調解後尚未結案之原因，乃因本會於100年1月5日利用消費申訴及督考管理系統之資料時，作為統計分析，與消費者申請調解之時間上過近，尚未結案所致。

### 三、建議事項

#### (一) 運輸通訊類：

- 1、就電信類部分最主要之爭議，在於企業經營者之服務品質，未符合消費者之認知，且相關價格資訊如解約之價格及違約金額等未明確敘述、商品或服務有關品質之標示有不明確或完整，及相關資訊，尚有未適時或完全公開等所致。擬請國家通訊傳播委員會，研擬對策，加強督導電信企業服務之品質及資費，並勸導加強對消費者為教育宣導。
- 2、就旅客運輸乙節，則建請交通部依相關定型化運送契約範本加強查核及適時檢討上開契約，並督促各企業經營者強化平時之檢查設施，以減少事故之發生，並符合消費者之期待。

- (二) 針對電視網路郵購類，建請各主管機關依本會網路交易定型化契約應記載及不得記載事項指導原則及郵購買賣食品(例如年菜等)定型化契約應記載及不得記載事項指導原則等相關規定，加強查核企業經營者之契約、標示及依照消費者保護法第 19 條辦理退貨、輔導企業經營者改善服務態度等，並加強對消費者為有關網路郵購相關消費知識之教育宣導。
- (三) 家用電器類部分，建請主管機關參酌下列建議：
- 1、請經濟部依「電器買賣定型化契約範本」之精神及商品標示之查核，並依「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」規定(經濟部 99.6.21 經商字第 09902412200 號函公告並自 100.1.1 生效)，研擬因應措施，除為教育宣導外，並加強查核企業經營者之契約條款，以有效防止標價錯誤等爭議之發生。
  - 2、另就電話手機類部分，請國家通訊傳播委員會，研擬計劃，加強查核標示及品質，與訂定標示規範及定型化契約範本之可行性，並輔導業者加強服務品質，及加強對消費者教育宣導電話手機之相關消費知識。
- (四) 有關線上遊戲類部分，請經濟部依修正之「線上遊戲定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」，加強查核企業經營者使用之契約內容、確認退費及中止契約應以書面或電子郵件通知消費者；輔導企業經營者強化服務品質、適時公布相關資訊及督促改善遊戲系統功能如寶物被盜保障、查詢遊戲歷程保障、不得濫用解釋及不得記載遊戲點數之使用期限等，並確認企業經營者之改善措施。
- (五) 就金融保險之消費爭議部分，就金融保險之消費爭議部分，為減少主要爭議之理賠及信用卡類型之申訴，建請金管會督促業者落實「保險公司對拒賠或解除契約案件之處理原則」及「信用卡定型化契約應記載及不得記載

事項」等相關規定，加強宣導及查核業者之契約內容，並強化對消費者宣導正確之金融保險消費知識，以落實維護消費者之權益。

- (六) 就休閒旅遊類部分，建請交通部落實各該定型化契約範本之精神加強查核民宿、休閒場所各企業經營者相關措施及定型化契約等，以符合；另關於旅行社對於退費程序，應加強查核使符合程序公開化及消費者保護法之規定，及適時公布相關資訊，以減少消費爭議之發生。
- (七) 對於消費者購屋類部分，建請關內政部，研擬因應對策，依據預售屋買賣契約書範本、及成屋買賣契約書範本，查核業者所使用之定型化契約範本內容，並確認其改善措施之符合消費者保護法及相關規定，與輔導房屋資訊之公開化，及加強對消費者有關房屋交易智能之教育宣導。
- (八) 本會新版消費申訴及督考管理系統已自 100 年 1 月 1 日開始啟用，為有效彙整及統計相關資料，請各機關務必落實填具消費及預警系統案件分類表（如附表），以便能充分消費預警及統計之功能。