

97 年 1 月至 12 月各直轄市、縣(市)政府

受理消費申訴、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，消費者得依下列方式請求救濟：

(一)第 1 次申訴：向企業經營者、消費者保護團體或消費爭議發生地之直轄市、縣(市)政府消費者服務中心或其分中心申訴。

(二)第 2 次申訴：消費者如認為第 1 次申訴未獲妥適處理時，得向該管直轄市、縣(市)政府之消費者保護官提出申訴。

(三)申請調解：消費者如認為申訴未獲妥適處理，亦得向該管直轄市、縣(市)政府消費爭議調解委員會申請調解；或依法向法院提起消費訴訟。

二、97 年 1 月至 12 月各直轄市、縣(市)政府受理消費申訴、調解案件資料統計情形：

(一)整體受理件數統計(詳表 1)：

類別及件數	97 年度 件數(%)	96 年度 件數(%)	增加數(%)
消費者服務中心 (第 1 次申訴)	23,875 (72.48%)	22,212 (71.82%)	1,663 (7.49%)
消費者保護官 (第 2 次申訴)	7,493 (22.75%)	7,278 (23.53%)	215 (2.95%)
消費爭議調解	1,571 (4.77%)	1,437 (4.65%)	134 (9.32%)
總 計	32,939	30,927	2,012 (6.51%)

(二)各直轄市、縣(市)政府受理案件數統計(詳表 1)：

類別/排名/件數	第 1 名	第 2 名	第 3 名	第 4 名	第 5 名
受理件數最多	臺北市政府 (10,295)	桃園縣政府 (4,813)	臺北縣政府 (4,052)	台中市政府 (2,871)	高雄市政府 (1,982)
件數增加最多	台中市政府 (976)	桃園縣政府 (517)	高雄市政府 (279)	台中縣政府 (226)	苗栗縣政府 (146)
件數增加率最高	苗栗縣政府 (66.97%)	嘉義市政府 (56.13%)	台中市政府 (51.50%)	澎湖縣政府 (50.82%)	金門縣政府 (39.53%)
受理件數最少	連江縣政府 (6)	金門縣政府 (60)	澎湖縣政府 (92)	雲林縣政府 (212)	台東縣政府 (242)
案件數減少最多	高雄縣政府 (-141)	新竹市政府 (-134)	台北市政府 (-133)	屏東縣政府 (-127)	台北縣政府 (-78)
件數減少率最高	連江縣政府 (-25.00%)	台東縣政府 (-22.68%)	新竹市政府 (-21.37%)	花蓮縣政府 (-21.27%)	屏東縣政府 (-16.84%)

(三)受理申訴及調解案件類型統計(詳表 2)：

類別及件數	第 1 名	第 2 名	第 3 名	第 4 名
消服中心 第 1 次申訴	運輸通訊類 2,390 (10.01%)	金融保險類 2,273 (9.52%)	購屋類 1,915 (8.02%)	家用電器類 1,897 (7.95%)
消費者保 護官 第 2 次申訴	購屋類 865 (11.54%)	金融保險類 693 (9.25%)	商品關聯服務 類 593 (7.91%)	家用電器類 452 (6.03%)
消費爭議調 解	購屋類 307 (19.54%)	金融保險類 175 (11.14%)	家用電器類 111 (7.07%)	車輛類 106 (6.75%)

(四)案件類別未結案情形統計(詳表 2)：

類別及件數	未 結 數		
	第 1 名	第 2 名	第 3 名
消費者服務中心 (受理第 1 次申 訴)	運輸通訊類 70 件	金融保險類 69 件	購屋類 53 件
消費者保護官 (受理第 2 次申 訴)	購屋類 105 件	車輛類 50 件	金融保險類 44 件
消費爭議調解案 件	購屋類 35 件	車輛類 15 件	線上遊戲類 12 件

三、97 年度申訴、調解案件統計分析：

(一) 整體受理情形：

97 年度與 96 年度比較，地方政府消費者服務中心受理第 1 次申訴案件數增加 1,663 件(7.49%)，消費者保護官受理第 2 次申訴案件增加 215 件(2.95%)，調解案件數則增加 134 件(9.32%)，總計受理 32,939 件，較 96 年度 (30,927 件) 增加 2,012 件，增加率為 6.51%。

進一步分析，97 年度受理案件數較 96 年度略為增高，推估於該數據中之訊息有：綜合連續 3 年度統計結果觀察 (95 年度受理總計 29,319 件，96 年度受理總計 30,927 件)，97 年度增加 2,012 件，主要原因為本會全民消費者保護網建置啟用線上申訴後，申訴管道大為便捷，且因民眾之消費意識抬頭，知道可以利用各種消費爭議申訴管道以爭取權益。

(二) 各直轄市、縣(市)政府受理申訴案件情形：

1、各縣市受理案件之情形，可區分為 3 個組群：

- (1) 第 1 組群為受理案件超過千件者，有臺北市政府(10,295 件)、桃園縣政府(4,813 件)、臺北縣政府(4,052 件)、台中市政府 (2,871 件)及高雄市政府 (1,982 件)，以上合計 24,013 件，占 97 年度總受理案件達 72.90%。
- (2) 第 2 組群受理件數在 1000 件至 500 件者，有高雄縣政府 (905 件)、台南市政府 (861 件)、台中縣政府 (852 件)、新竹縣政府 (795 件)、彰化縣政府 (772 件)、屏東縣政府 (627 件)、台南縣政府 (569 件) 等 7 個縣市政府，以上合計 5,381 件，占 97 年度總受理案件 16.34%。
- (3) 第 3 組群，受理件數在 500 件以下者，尚餘 13 個縣市；而受理件數最少者為連江縣 6 件、金門縣 60 件、澎湖縣 92 件。本組群案件合計 3,545 件，占 97 年度總受理案件僅 10.76%。

2、由上可知，97 年度受理件數仍集中於前 5 大縣市，甚至臺北市政府受理案件高達 10,295 件，占 97 年度總受理案件 31.25%；第 2 組群之縣市受理件數較集中於 700 件至 900 件間；第 3 組群受理件數在 500 件以下，尤其離島地區更少，主要係居住人口少，幾無大型產業，及民風較純樸等原因。

3、綜上所述，各縣市政府受理件數之多寡，主要受都市發展程度、產業興盛差異、居住人口多寡及幅員大小影響；此外，各縣市政府對於消費者保護業務之宣導，以及消費者運用網路電子化服務程度等，亦屬重要之影響因素。

(三) 申訴及調解案件類別：

- 1、第 1 次申訴案件數量較多類型之前 4 名，依次為「運輸通訊類」、「金融保險類」、「購屋類」及「家用電器類」。
- 2、消費者保護官受理之第 2 次申訴及調解案件由「購屋類」、「金融保險類」佔大多數，顯見此類消費案件不僅數量多，且因其所涉及糾紛金額較高、案情較複雜、種類繁多及相關法規廣泛，經第 1 次、第 2 次申訴仍未獲妥適處理後，消費者多再向各地方政府消費爭議調解委員會申請調解，因之，更顯其處理難度。

(四) 案件結案情形：

- 1、97 年度案件之結案率，說明如下：
 - (1) 以案件種類區分：商品類為 95.58%、服務類為 96.53%。
 - (2) 以程序類別區分，第 1 次申訴案件為 97.17%、第 2 次申訴案件為 94.19%、消費爭議調解案件為 90.52%。
 - (3) 97 年度總結案率為 96.17%，較 96 年度 92.23% 為高。
- 2、進一步分析未結案件數：
 - (1) 第 1 次申訴案件：依次為「運輸通訊類」70 件、「金融保險類」69 件、購屋類 53 件。
 - (2) 第 2 次申訴案件：依次為「購屋類」105 件、「車輛類」50 件、「金融保險類」44 件。
 - (3) 消費爭議調解案件：依次為「購屋類」35 件、「車輛類」15 件、「線上遊戲類」12 件。
 - (4) 整體案件：依次為「購屋類」193 件及「金融保險類」122 件。

3、結案率無法符合期望之原因：

- (1)依表 2 可知，「購屋類」及「金融保險類」為全部申訴案件及調解案件未結案件前 2 名，且第 1 次申訴案件量亦居前 4 名內，該二類案件於第 2 次申訴之案件比例仍居高不下，實因其案件量較高、所涉金額大，認知有差距，致雙方無法達成共識，而影響其結案率。
- (2)另消費爭議調解案件，由於「購屋類」、「金融保險類」案件，除因其申訴件數原即居高外，消費爭議金額較高、案情複雜，或涉及層面較廣等因素，均加深問題處理或解決之難度。

四、建議事項：

- (一) 消費爭議案件最多且最難處理者，莫過於購屋類。近年來預售屋糾紛最為嚴重。本會消保官前訪查 11 個縣市，隨機抽查 41 個建案銷售現場，30 個預售屋銷售結果，有 6 大缺失，不符合規定比率分別為：未提供驗收條款或未記載交屋保留款為 100%、未明確記載開工日期及執照期限有 83%、未記載地價稅、房屋稅分擔比例達 80%、未經買方同意更換主要建材及廠牌規格及交屋期限不明確占 73%、未記載建物第一次登記之稅費約定有 63%、未記載賣方對廣告之義務且收取過高違約金為 60%。足見主管機關對業者之管理以及對預售屋買賣定型化契約範本、預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項之查核，尚有努力空間，是建請內政部加強對上述預售屋買賣定型化契約範本及應記載及不得記載事項之宣導及查核。
- (二) 另金融保險爭議案件數量一向高居不下，究其原因不外乎信用卡之繳款（到期日、違約金）、卡債不當催收、信用卡優惠

權益大幅縮減、保險理賠之範圍及行銷人員之不當行銷等，均與資訊未充分透明，或法令不週延有密切關係。本會曾就上述事項召開多次研商會議，例如「信用卡優惠大幅縮減 影響消費者權益事宜」、「金融機構退還溢繳信用卡費用收取手續費之消費者權益事宜」、「電話行銷簡易型保單易衍生消費糾紛事宜」等，並作成會議結論，如請金管會嚴格把關各發卡機構之廣告促銷優惠方案內容，以防業者以不當行銷之手段，誤導消費者；督促各發卡銀行，落實持卡人在不同繳款通路繳款，均應以繳款截止日當日作為「依限」繳納之認定標準；督促業者落實「保險業辦理電話行銷應注意事項」，及遵守公平會頒訂之「對於電話行銷案件之處理原則」等。本案建請主管機關加強對業者之稽查管理，並應隨時檢討法規，研擬相關因應對策，以維護消費者權益。

- (三) 另請主管機關賡續加強對消費者及企業經營者之教育宣導，尤其應加強對同仁之專業訓練，落實維護消費者之權益。

行政院消費者保護委員會第 163 次委員會議

預擬決定

98 年 4 月 2 日

提案單位：督導組

案由：檢陳「97 年 1 月至 12 月直轄市、縣(市)政府受理消費申訴、調解案件統計報告」，謹報請 鑒察。

決定：

- 一、洽悉。
- 二、請內政部加強對「預售屋買賣定型化契約範本」及「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之查核，並研訂相關機制，落實保障消費者權益。
- 三、請行政院金融監督管理委員會加強對相關業務之稽查及管理，並隨時檢討法規，研擬相關因應對策，以維護消費者權益。
- 三、請各主管機關賡續加強辦理消費者及企業經營者之消費者保護教育宣導，並應強化同仁之專業訓練，落實維護消費者權益。