

101 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 101 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）受理之案件量（附表 1）：

1、101 年計受理 39,016 件（含第 1 次申訴 28,310 件、第 2 次申訴 8,502 件、調解 2,204 件），較 100 年度之 43,918 件減少 4,902 件，減少比例為 11.16%，研析原因係 100 年度發生食品含塑化劑事件，致使該年度申訴案件量大幅增加；再者 101 年度因油電雙漲，物價大幅上揚，而部份與物價相關之申訴案件均逕向本院穩定物價小組申訴，致 101 年度申訴案例較 100 年為少。

2、各地方政府受理案件數（附表 2、附表 3）：

（1）受理件數最多前 5 名為臺北市、新北市、桃園縣、臺中市與高雄市，合計件數 30,059 件，占總申訴案件比例 77.04%；受理件數最少 5 名為連江縣、澎湖縣、金門縣、臺東縣、嘉義縣，合計件數 617 件，占總申訴案件比例 1.58%。

（2）受理之案件量與人口及消費支出之關聯性比較：

①經對照內政部戶政司發布之 100 年各地方政府登記人口數占總人口比例（下稱人口比例），受理件數較少的 5 個地方政府，其案件數多寡與各地區人口比例呈正比；受理件數最多的 5 個地方政府，其申訴案件量均集中於北部之直轄市與準直轄市，但與各地區人口比例關聯並不顯著。

②另依行政院主計總處發布之 100 年各地方政府平均每戶消費支出占全年經常性收入比例（下

稱消費支出比例) 研析發現，受理案件數較多之 5 個地方政府之消費支出比例均在 60% 以上，受理案件數較少之 5 個地方政府之消費支出比例則在 48% 至 63% 之間，受理案件數的多寡與當地消費支出比例尚無直接相關。

- ③ 綜上，北部都會型縣市消費者對自身權益之爭取較積極，故消費申訴案件較多；離島 3 個地方政府與臺東、嘉義縣政府因人口數少，消費行為較少，加以人口數亦少，民眾相互熟悉，發生消費糾紛時亦多能以私下和解方式處理，故申訴案件較少。惟均難認定各地方政府受理申訴案件量之多寡與人口比例、消費支出比例有直接正向關聯。

3、受理之案件類別（附表 4）：

101 年第 1 次申訴案件數合計 28,310 件，其中前 5 名之類別分別為電信類、線上遊戲類、補習類、車輛類、通訊及週邊產品類，合計 9,233 件，占第 1 次申訴案件量比例為 32.61%，與 100 年第 1 次申訴案件數比較，前 3 名類別（電信類、線上遊戲類、補習類）均相同，探究其原因如下：

（1）電信類：

- ① 電信類下分第一類電信與第二類電信，第一類電信申訴案件 2,679 件，第二類電信 22 件，合計有 2,701 件（占全年度申訴案件數之 9.54%），較 100 年度 3,915 件，減少 1,214 件。

② 分析：

A、問題原因：行動上網品質不良及綁約退費等消費爭議。另依據 101 年第一季數位匯流大調查顯示，「透過電信業者提供的手機 3G 上網使用者，有 53.5% 不滿意」，由此亦可知頻寬不足是電信類的消費爭議案件數居高不下的原因。

B、本處處理：由於電信上網消費爭議涉及基地台等硬體的建置，尚非短期內可改善，惟仍多次邀集國家通訊傳播委員會開會，請其儘速改善行動網路服務收訊不良之情形，是 101 年度之申訴量已較 100 年減少。

(2) 線上遊戲類：

①申訴案件計有 1,821 件（占全年度申訴案件數之 6.43%），較 100 年度 2,030 件，減少 209 件。

②分析：

A、問題原因：本類主要爭議在於帳號被停權與虛擬寶物被盜等。

B、本處處理：有關帳號停權處理，請業者依據「線上遊戲定型化契約應記載事項」第 19 點第 2 項第 2 款規定辦理，即使停權後，對於剩餘殘值，亦應依使用日數比例退還，不得一律全數沒收；另外，對於寶物被盜部分，依前述規定第 10 點，經業者查證，寶物證實確實被盜，業者有義務回復消費者被盜取之寶物，若不能回復時，可採取其他雙方同意之相當補償方式，本處亦要求經濟部應落實督促業者遵守定型化契約應記載及不得記載事項。

(3) 補習類：

①申訴案件計有 1,764 件（占全年度申訴案件數之 6.23%），較 100 年度 1,355 件，減少 409 件。

②分析：

A、問題原因：

(a) 民眾為因應就業市場人才需求的變化，期透過參加技能或語言補習增進

職能，因此補習類所衍生之退費糾紛，尤其是分期給付型的交易，為主要類型。例如 101 年 8 月發生華爾街美語有限公司附設華爾街美語補習班無預警停業事件，亦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。

B、本處處理：針對華爾街美語補習班無預警停業個案，本處已促請相關直轄市及縣市政府教育局（處）積極協調當地補教協會或市府自行尋找有意願補習班提供免費補償性課程，供學員自行選擇參加外，並請教育部研議建立短期補習班之履約保證機制，及督促各地方政府加強定型化契約應記載及不得記載事項查核，將不合格之補習業者適時公告。

(4) 車輛類：

① 車輛類下分汽車新車、汽車中古車、機車新車與機車中古車等四小類，汽車新車 633 件，汽車中古車 471 件，機車新車 318 件與機車中古車 84 件，合計有 1,506 件（占全年度申訴案件數之 5.32%），較 100 年度 1,420 件，減少 86 件。

② 分析：

A、問題原因：主要為汽車車輛品質瑕疵與車輛維修服務品質等，由於購車支出對大部份消費者來說屬大額消費項目，且車輛維修亦需高度技術性，而維修契約或規範未充分揭露，致生消費爭議。

B、本處處理：對於新車部分，本處發布新聞，呼籲消費者為購買新車後若欲改裝

車輛，屬購車保證書不負保證修理事項，保固期間原車廠將拒絕免費保固維修。另「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」自 101 年 3 月 1 日施行，規範業者買賣定金收取上限；業者必須充分揭露標的物之年份、配備、里程數、交易次數、曾否發生重大事故、是否為泡水車等資訊。

(5) 通訊及周邊產品類：

①通訊及週邊產品類下分手機、電池與周邊商品等三小類，手機 1,275 件，電池 22 件，周邊商品 144 件，合計有 1,441 件（占全年度申訴案件數之 5.09%），較 100 年度 1,355 件，減少 86 件。

②分析：爭議原因多為手機所衍生之維修、功能異常等問題，本處多次召開會議要求企業經營者應盡資訊充分揭露的義務，告知消費者正確使用方式與保固期計算等相關訊息。

(二) 結案情形：

1、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) 101 年度結案率為 92.88%，較 100 年度結案率 93.18% 降低 0.3%，二者大致相當。

(2) 第 1 次申訴結案：移轉管轄、函請企業經營者妥處、自行和解、不受理。

(3) 第 2 次申訴結案：協商成立、協商不成立、自行和解、移轉管轄、撤回。

(4) 調解結案：成立、不成立、自行和解、不受理、撤回。

2、受理案件數較多且未結案件數較高的有線上遊戲類與補習類。

(三) 建議事項：續請各主管機關辦理下列事項：

- 1、針對消費爭議較多之申訴案件進行分析，並策定相關檢討改進措施：
 - (1) 電信類：為提升國內網路連線速度，請通傳會研議加速國內 4G 行動網路釋照及寬頻建設，並督促電信業者積極布建 3G 網路基礎建設，持續改善服務品質。
 - (2) 補習類：請教育部持續督導補習業者退費時應依「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」規範與各直轄市、縣(市)政府訂定之短期補習班設立及管理自治法規之相關規定辦理，並應於招生時落實揭露消費資訊及督促地方政府加強查核補習班業者，並將查核結果公告週知。
 - (3) 線上遊戲類：請經濟部督導業者，對於違規停權處理時務必進行證據蒐集與保存，確實依「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」規範處理消費爭議。
 - (4) 車輛類：請交通部督導業者新車檢驗與車輛定期檢驗；並請經濟部督導業者落實車輛買賣與維修車輛之定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項，落實資訊充分揭露，以確保消費權益。
 - (5) 通訊及週邊產品類：請通傳會輔導手機業者，充分揭露產品資訊，協助消費者正確使用。
- 2、依本會通過之各種定型化契約範本、定型化契約應記載及不得記載事項等，加強對企業經營者之查核。
- 3、督促所轄企業經營者強化對所屬從業人員之專業及消保教育訓練。

裁示：

表 1：101 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	101 年度 受理件數	100 年度 受理件數	件數增減	變動比例
第 1 次申訴	28,310	32,970	-4,660	-14.13%
占總案件比例	72.56%	75.07%		
第 2 次申訴	8,502	8,811	-309	-3.51%
占總案件比例	21.79%	20.06%		
調解	2,204	2,137	+67	+3.14%
占總案件比例	5.65%	4.87%		
總計	39,016	43,918	-4,902	-11.16%

變動比例：(101 年度受理件數－100 年度受理件數) /100 年度受理件數×100%

表 2：101 年與 100 年受理件數最多前 5 名地方政府比較表

排序	1	2	3	4	5	
101 年	臺北市	新北市	桃園縣	臺中市	高雄市	件數 合計
受理 件數	10,544	6,491	4,469	4,405	4,150	30,059
人口比 例 (%)	11.41	16.86	8.67	11.47	11.95	
消費支出 比例 (%)	60.58	63.27	67.44	63.18	62.85	
100 年	臺北市	新北市	桃園縣	高雄市	臺中市	件數 合計
受理 件數	13,241	7,239	4,461	4,391	4,332	33,664

人口比例：內政部戶政司發布 100 年各地方政府登記人口數占總人口比例

消費支出比例：行政院主計總處發布 100 年各地方政府平均每戶消費支出占全年經常性收入比例

表 3：101 年與 100 年受理件數最少前 5 名地方政府比較表

排序	1	2	3	4	5	
101 年	連江縣	澎湖縣	金門縣	臺東縣	嘉義縣	件數 合計
受理 件數	6	36	70	248	257	617
人口比例 (%)	0.04	0.42	0.45	0.98	2.32	
消費支出 比例(%)	49.63	56.33	48.81	56.15	62.72	
100 年	連江縣	金門縣	澎湖縣	嘉義縣	臺東縣	件數 合計
受理 件數	14	72	84	291	356	817

人口比例：內政部戶政司發布 100 年各地方政府登記人口數占總人口比例

消費支出比例：行政院主計總處發布 100 年各地方政府平均每戶消費支出占全年經常性收入比例

表 4：101 年第 1 次申訴案件數前 5 名之類別統計

排序		1	2	3	4	5
案件類別		電信	線上遊戲	補習	車輛	通訊及週邊產品
處理程序	第 1 次申訴	2,701	1,821	1,764	1,506	1,441
	第 2 次申訴	1,017	413	473	638	314
	調解	155	127	155	173	62
	結案數	3,648	2,187	2,149	2,155	1,710
	結案率 (%)	94.19	92.63	89.84	93.01	94.11
爭議事項	商品或服務之爭議	1,820	1,048	360	1,069	1,085
	契約問題	799	307	1,165	365	179
	其它	1,254	1,006	867	883	553