

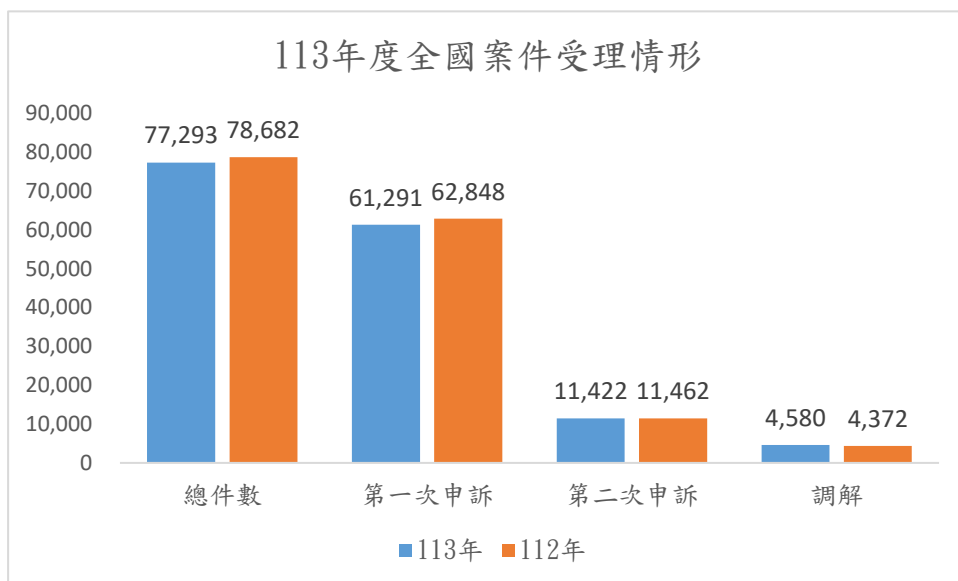
113 年度各直轄市及縣(市)政府 受理消費申訴及調解案件之統計報告

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、113 年度全國受理申訴及調解案件計 77,293 件，較去(112)年度之 78,682 件，受理件數減少 1,389 件(減幅 1.77%)。



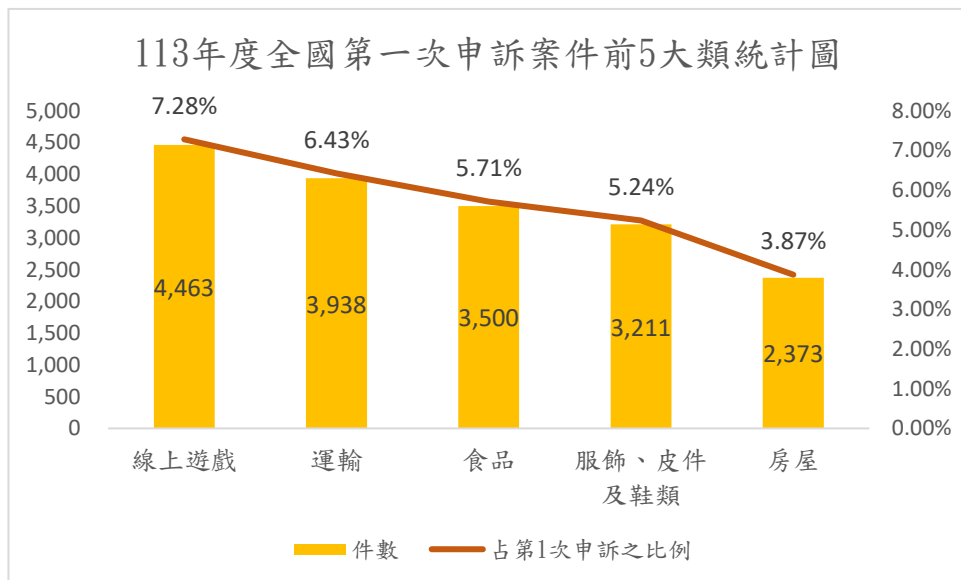
- 二、依消費者保護法第 43 條及第 44 條規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴(第 1 次申訴)。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理之。如消費者之申訴未獲妥適處理時，得向直轄市、縣(市)政府消費者保

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。

三、113年度第1次申訴案件計61,291件，較去(112)年度(62,848件)減少1,557件，第2次申訴案件計11,422件，亦比去(112)年度(11,462件)減40件，惟調解案件計4,580件，較去(112)年度(4,372件)增加208件。

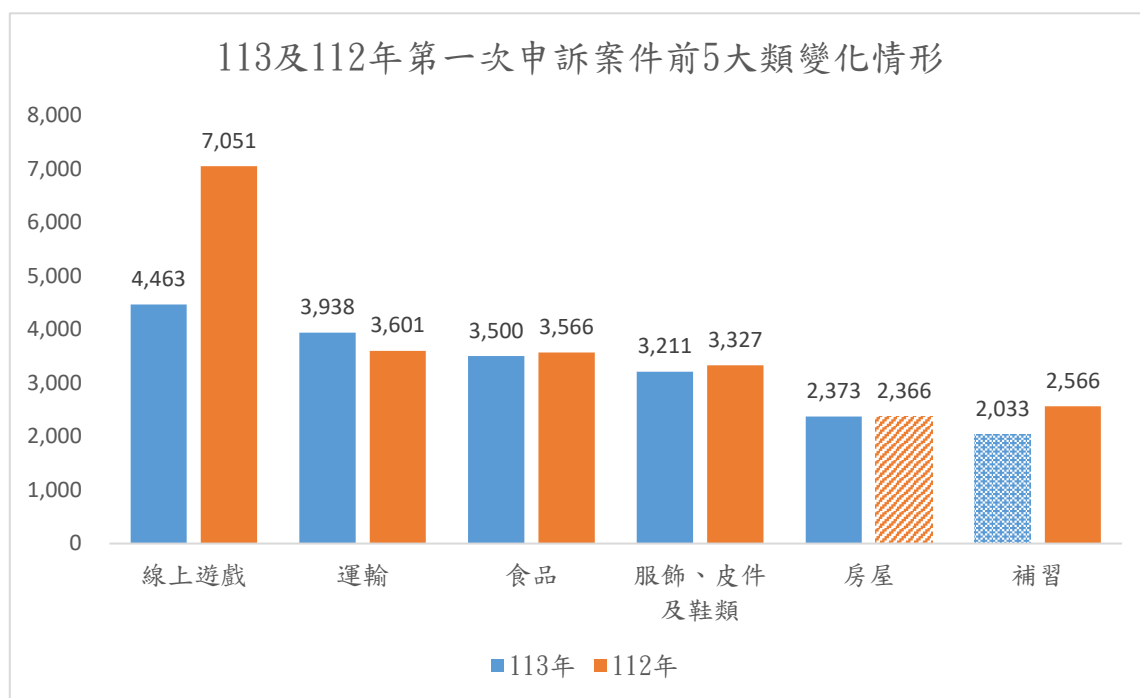
四、消費申訴案件前5大類統計

(一)113年度全國受理之第1次申訴案件共計61,291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「線上遊戲」、「運輸」、「食品」、「服飾、皮件及鞋類」及「房屋」等5類，共計17,485件，約占第1次申訴案件29%。



(二) 113 及 112 年度前 5 大類之比較：

類別	113 年度		112 年度		增減幅
	名次	件數	名次	件數	
線上遊戲	1	4,463	1	7,051	-36.70%
運輸	2	3,938	2	3,601	9.36%
食品	3	3,500	3	3,566	-1.85%
服飾、皮件及鞋類	4	3,211	4	3,327	-3.49%
房屋	5	2,373		2,366	0.3%
補習班		2,033	5	2,566	-20.78%



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」、「運輸」、「食品」、及「服飾、皮件及鞋類」等前 4 類與去(112)年排序相同，除運輸案件數量較去年增加之外，其餘 3 類件數均減少，減幅介於 1.85%至 36.7%間。
2. 「房屋」消費爭議雖進入前 5 名，惟申訴案件與

去年大致相當，僅增加 7 件，微幅上升 0.3%。

參、問題研析及因應對策

茲就 113 年度第 1 次申訴案件數量前 5 大類之「線上遊戲」、「運輸」、「食品」、「服飾、皮件及鞋類」及「房屋」等分析其爭議問題及後續因應對策如下：

一、線上遊戲

(一) 問題研析

1. 線上遊戲 113 年度第 1 次申訴共計 4,463 件，占全年度第 1 次申訴案件總數(61,291 件)之 7.28%，相比前(112)年度(7,051 件)減少 2,588 件。本院消費者保護處(下稱本院消保處)於 113 年積極與數位發展部(下稱數發部)開會研商爭議案件解決方式，有助於爭議案件之減少。
2. 113 年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，本院消保處分別於 113 年 5 月 16 日、113 年 12 月 25 日邀集主管機關數發部開會，請數發部要求線上遊戲業者應充分揭露機會中獎資訊、遊戲規則、改善伺服器連線服務品質、優化遊戲程式等；並向玩家教育宣導勿使用外掛程式，勿請代打代練，避免衍生爭議，及優先選擇在國內註冊登記之公

司發行或代理之線上遊戲，於發生消費爭議時較能獲得妥善之協助。

二、運輸

(一) 問題研析

1. 運輸類 113 年度第 1 次申訴共計 3,938 件，占全年度第 1 次申訴案件總數(61,291 件)之 6.43%，相比去(112)年度(3,601 件)增加 337 件。
2. 運輸類爭議態樣多為外送平台商品運送或會員權益、航空機票之取消或延誤問題。

(二) 因應對策

1. 外送平台為近年來新興消費型態，牽涉平台、餐廳、外送員及消費者等多方主體，相關管理規範已納入「行政院數位政策法制協調專案會議」討論，關於消費者權益保障部分，將交由主管機關研訂「外送平台定型化契約應記載及不得記載事項」，本院消保處亦將追蹤主管機關之後續處理情形。
2. 對於航班延誤或取消之問題，交通部依 113 年消費者保護方案，督促航空業者如有航班因故取消或延誤之情形，除應主動透過電郵、簡訊通知已訂位旅客及於官網公告航班訊息外，並應協助旅客更改其他行程或辦理退票，提供旅客妥適必要之服務，妥處消費爭議，本院消保處亦已納入考核。

三、食品

(一) 問題研析

1. 食品類 113 年度第 1 次申訴共計 3,500 件，占全

年度第 1 次申訴案件總數(61,291 件)之 5.71%，
相比去(112)年度(3,566 件)減少 66 件。

2. 消費爭議以餐點食用後身體不適、食品安全之爭議類型居多。

(二) 因應對策

1. 本院消費者保護會第 87 次會議委員臨時動議略以：因 113 年發生數起餐廳食品安全事件，部分事件之發生原因疑似與餐廳或廚師之衛生安全教育有關，主席裁示請衛生福利部(下稱衛福部)持續關注廚師之管理，強化餐廳與廚師之衛生安全教育宣導及請地方政府加強查緝頻率。
2. 其次，就餐點相關爭議，衛福部依 113 年消費者保護方案，針對特色美食餐飲業等進行查核，確認其製程及環境衛生管理須符合食品良好衛生規範準則(GHP)相關規範，並針對食品業者辦理說明會、教育訓練或實地輔導，宣導食品安全衛生管理相關法規，本院消保處亦已納入考核。

四、服飾、皮件及鞋類

(一) 問題研析

1. 服飾、皮件及鞋類 113 年度第 1 次申訴共計 3,211 件，占全年度第 1 次申訴案件總數(61,291 件)之 5.24%，相比去(112)年度(3,327 件)減少 116 件。
2. 服飾、皮件及鞋類之爭議案件多為網路購物之瑕疵品退換與 7 天猶豫期之爭議，與廣告不實或詐騙之問題。

(二) 因應對策

1. 有關網路購物常見爭議，數發部於 113 年針對 10 家熱門、大型電商業者之電商平台服務條款辦理查核與輔導業者遵守零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項；另該部與電子商務之公協會合作辦理友善電商甄選，鼓勵電商業者提供優質購物環境，保護消費者權益。
2. 至有關廣告不實或詐騙之問題，數發部持續協助電商打擊偽冒網址，並透過數位防詐工具由源頭防範網路購物詐騙。此外，交通部及經濟部則督導貨運及超商業者落實於網購包裹上載明託運人之姓名、住址及電話，並提供直接退貨退款或追蹤協助等措施；本院消保處亦持續教育宣導，提醒消費者網路購物取貨時應注意訂購與寄件人資訊，以降低消費者在網購流程中遭遇詐騙及損害風險。

五、房屋

(一) 問題研析

1. 113 年度第 1 次申訴共計 2,373 件，占全年度第 1 次申訴案件總數(61,291 件)之 3.87%，相比去(112)年度(2,366 件)增加 7 件。
2. 房屋類爭議多為預售屋與新成屋之漏水等施工瑕疵、交屋延遲以及租屋押金、租金補助為主。

(二) 因應對策

1. 本院核定內政部研擬之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」與「成屋買賣定型化契約

記載及不得記載事項」，對於房屋買賣之驗收、建物現況確認及瑕疵擔保責任均有相關規範，如有爭議，消費者可依上開規範主張權利。另內政部定期統計不動產消費糾紛發生原因，彙整實務案例，供消費者參考，以預防消費糾紛。

2. 其次，有關租屋部分，本院消保處與內政部及各直轄市、縣(市)政府於 113 年共同辦理「住宅租賃定型化契約查核」，對於契約書內容不符合「住宅租賃定型化契約應記載及不得記載事項」者，請內政部督導各直轄市、縣(市)政府要求業者限期改正。

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、線上遊戲部分

- (一)請數發部持續辦理教育宣導：

由於遊戲業者為確保遊戲公平，對於玩家使用外掛程式等不正方式進行遊戲，而依契約規定封鎖遊戲帳號或停權之申訴案件居高不下，數發部應以多元方式持續向玩家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」已明定業者應揭露機會中獎商品或活動之機率相關義務，爰請數發部持續輔導業者遵守規範，對社會大眾加強宣導，辦理定期及不定期查核，以確保落實上開法規；另為確保機率真實性，並請數發部強化第三方查驗機制。

- (三)請數發部持續輔導遊戲業者充分揭露機會中獎資訊，改善遊戲伺服器連線服務品質、優化遊戲程式減少遊戲漏洞等事項，並落實查核。此外，並請數發部蒐集整理消費爭議，檢討「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。

二、運輸部分

- (一)請外送平台主管機關儘速研訂定型化契約應記載及不得記載事項，就外送平台常見之消費爭議類型納入規範，以預防消費爭議並維護消費者權益。
- (二)請交通部依「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，並妥善協處消費爭議。

三、食品部分

- (一)請衛福部持續就餐飲業者進行稽查及公布結果，俾保障消費者食用餐點之安全。
- (二)請衛福部輔導業者落實遵守「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」及食品安全相關法規，並持續辦理食品業者說明會、教育訓練或實地輔導，宣導食品安全衛生管理相關法規。

四、服飾、皮件及鞋類部分

- (一)有關網路購物爭議，請經濟部及數發部輔導主管行業及網路平台業者，就通訊交易應遵守消費者保護法及「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」等規定，同時檢討主管法規是否足以因應網路之發展及所發生之爭議，俾建立良好之網路

消費環境。

- (二)有關廣告不實或詐騙之爭議，請數發部持續協助電商打擊偽冒網址，並透過數位防詐工具從源頭防範網路購物詐騙。請交通部持續促請貨運業者落實提供消費者直接退貨及退款之機制；另請經濟部持續督請超商業者，優化退貨及退款之流程及效率，同時請上開機關對消費者加強教育宣導網路購物應注意之事項。

五、房屋部分

請內政部持續督促不動產業者落實現行「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」、「成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」、「住宅租賃定型化契約應記載及不得記載事項」等契約規範，並加強各項管理、查核及輔導工作，並向消費者教育宣導購屋與租屋之應注意事項。

- 六、請各主管機關就主管行業提供之商品或服務，持續關注申訴案件之變動情形，妥善處理重大消費爭議案件，加強管理、查核及相關法規之精進，俾維護消費者權益。