

## 103 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 103 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)案件量受理情形：

1、103 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	103 年度 受理件數	102 年度 受理件數	件數增減	變動比例
第 1 次申訴	31,931	29,957	+1974	+6.58%
占總件數比例	73.86%	72.76%		
第 2 次申訴	9,032	8,771	+261	+2.97%
占總件數比例	20.89%	21.30%		
調解	2,263	2,447	-184	-7.51%
占總件數比例	5.23%	5.94%		
總件數	43,227	41,175	+2052	+4.98%

103 年計受理 43,227 件，較 102 年度之 41,175 件增加 2,052 件，增加比例為 4.98%，增加幅度尚不大。就各類別件數而言，與 102 年度相比較差異並不大，惟發現增加之部分主要為瘦身美容類及健身類，分別增加 63.09% 及 53.8%。

2、各地方受理案件數：

(1)受理件數最多前5名為臺北市、新北市、高雄市、臺中市與桃園市，與102年度排序相同，合計件數35,697件，占總申訴案件比例82.58%。

排序	1	2	3	4	5	
103年	臺北市	新北市	高雄市	臺中市	桃園市	件數合計
受理件數	12,267	7,711	5,485	5,350	4,884	35,697
102年	臺北市	新北市	高雄市	臺中市	桃園市	件數合計
受理件數	9982	6911	4978	4,846	4,522	30,059

(2)受理件數最少5名為連江縣、澎湖縣、金門縣、臺東縣、嘉義縣，與102年度排序相同，合計件數551件，占總申訴案件比例1.27%。

排序	1	2	3	4	5	
103年	連江縣	澎湖縣	金門縣	臺東縣	嘉義縣	件數合計
受理件數	10	47	70	201	223	551
102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

(3)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103年各地方政府登記人口數占總人口比例(下稱人口比例)，受理件數較多的5個地方政府，除台北市外，案件數多寡與各地區人口比例呈正比；另依行政院主計總

處發布之 102 年各地方政府平均每戶消費支出占全年所得收入比例(下稱消費支出比例)研析發現，此 5 個地方政府之消費支出比例均在 60% 以上。

排序	1	2	3	4	5	
103 年	臺北市	新北市	高雄市	臺中市	桃園市	件數合計
受理件數	12,267	7,711	5,485	5,350	4,884	35,697
人口比例	11.53%	16.93%	11.86%	11.61%	8.78%	
消費支出比例	60.37%	63.07%	61.09%	66.16%	64.31%	

② 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；而依消費支出比例來看，受理件數較少之 5 個地方政府之消費支出比例介於 45% 至 69% 之間。

排序	1	2	3	4	5	
103 年	連江縣	澎湖縣	金門縣	臺東縣	嘉義縣	件數合計
受理件數	10	47	70	201	223	551
人口比例	0.05%	0.43%	0.55%	0.96%	2.24%	
消費支出比例	45.57%	53.97%	48.73%	57.85%	69.31%	

③ 整體觀之，各地方政府受理案件數的多寡與當地消費支出比例無直接相關，影響各地方政府申訴案件量之原因，仍以城鄉發展之消費者保護意識提昇有關。

④ 綜上，都會型城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、受理案件類別：

排序		1	2	3	4	5	合計
案件類別		電信	通訊及週邊產品	補習	線上遊戲	服飾、皮件及鞋類	
處理程序	第 1 次申訴	3,254	2,330	2,032	1,504	1,416	10,536
	第 2 次申訴	1,065	511	613	320	269	2,778
	調解	204	124	158	60	55	601

103 年第 1 次申訴案件數合計 31,931 件，其中前 5 名之類別分別為電信類、通訊及周邊產品類、補習類、線上遊戲類、服飾、皮件及鞋類，合計 10,536 件，占第 1 次申訴案件比例為 32.99%，與 102 年第 1 次申訴案件數比較，前 3 名類別（電信類、通訊及周邊產品類、補習類）均相同，另服飾、皮件及鞋類近 3 年首次躍升至前 5 名，探就其原因如下：

(1)電信類：

類別	件數	爭議原因	結案率
電信類	3,254 件 (占全年度申 訴案件數之 10.18%)	1.通信品質不良 2.綁約退費 3.行銷服務 4.其它	98.4%

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 2,864 件，第二類電信 390 件，合計有 3,254 件（占全年度申訴案件數之 10.18%），較 102 年度 4,030 件減少 776 件。

②分析：

A、問題原因：爭議原因多為通信品質不良、綁約退費、行銷服務等問題。隨著智慧型手機與平板電腦的普及，消費者對於行動上網速度的要求也愈來愈高，依據 2013 年上半年數位匯流大調查顯示，「有 49.4%對目前使用的手機上網速度感到滿意，49.3%感到不滿意，顯示仍有近五成的民眾不滿意手機上網的速度」，由此亦可說明電信類的消費爭議案件數居高不下的原因。

B、本處處理：本處於 103 年 4 月 8 日、18 日及 9 月 3 日邀集主管機關國家通訊傳播委員會及相關業者召開「研商降低電信通訊消費爭議案件相關事宜」會議，請通傳會就通訊品質不良衍生的終止契約爭議問題，研議區分是否歸責於業者之事由，而有不同的終止契

約條件，並建議業界就可歸責於業者之事由致通訊品質不良衍生的終止契約爭議問題提供新的退費方案。

(2)通訊及周邊產品類：

類別	件數	爭議原因	結案率
通訊及 周邊產 品類	2,330 件 (占全年度申 訴案件數之 7.29%)	1.手機所衍生之 維修、功能、 電池異常 2.其它	97.23%

①通訊及週邊產品類包括手機、電池與周邊商品等三小類，手機 2,017 件，電池 29 件，周邊商品 284 件，合計有 2,330 件（占全年度申訴案件數之 7.29%），較 102 年度 2,585 件減少 255 件。

②分析：

A、問題原因：爭議原因多為手機所衍生之維修、功能、電池異常等問題；另因智慧型手機、平板日益普及，相關應用程式(APP)所衍生之消費爭議也增多。

B、本處處理：本處於 103 年曾協調美商蘋果公司提供更妥適的「iPhone 5」召修方案，並於 4 月 25 日召開「研商智慧型行動裝置應用行為之消費者保護事宜」會議請通傳會督導電信業者強化其經營 APP 市集等各項加值服務控管機制及爭議處理途徑等資訊揭露並發布新聞稿。

(3)補習類：

類別	件數	爭議原因	結案率
補習類	2,032 件 (占全年度申 訴案件數之 6.36%)	1.退費拖延 2.達成退費仍不 退款 3.宣稱免費試聽 卻誘導民眾先 行簽約 4.宣稱勞動部等 行政機關合 作，學員上課 可獲得學費補 助或工作所得 5.定型化契約未 提供消費者事 先閱覽 6.假分期真貸款 等不當方式	96.89%

①申訴案件計有 2,032 件（占全年度申訴案件數之 6.36%），較 102 年度 2,421 件減少 389 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，欲透過參加技能、語言補習增進職能，因此補習類主要為語言與電腦補習班的糾紛，招生時常見以分期付款實際上為貸款，使消費者未評估其付款之經濟能力，即貿然訂定貸款契約。

(b)主要消費爭議類型為：退費拖延、達成退費仍不退款、宣稱免費試聽卻誘導民眾先行簽

約、宣稱勞動部等行政機關合作，學員上課可獲得學費補助或工作所得、定型化契約未提供消費者事先閱覽及假分期真貸款等不當方式。

B、本處處理：

(a)本處針對消費爭議居冠之學承電腦補習班進行了解，於 103 年三度邀集業者及教育部、勞動部等主管機關開會研商，請教育部加強輔導及查核，並請勞動部於辦理相關職業訓練或技能補助招生時，針對消費爭議較多之補習業者，應研擬排除合作或補助條款。

(b)教育部於 103 年行政院消費者保護會第 31 次會議提報「有效降低補習類消費糾紛之改進措施」專案報告，執行策略大致為「督導各地方政府辦理定型化契約查核及班務檢查」、「補助地方政府辦理短期習班公共安全講習及稽查計畫」、「辦理短期補習班公共安全管理訪視」等，並規劃未來修正「短期補習班定型化契約範本暨應記載及不得記載事項」及「補習及進修教育法」。

(4)線上遊戲類：

類別	件數	爭議原因	結案率
線上遊戲類	1,504 件 (占全年度申)	1.遊戲帳號遭停權	96.12%

	訴案件數之 4.71%)	2.虛擬寶物被盜 3.服務品質不佳 4.其它	
--	-----------------	------------------------------	--

①申訴案件計有 1,504 件（占全年度申訴案件數之 4.71%），較 102 年度 1,393 件增加 111 件。

②分析：

A、問題原因：本類主要爭議在於遊戲帳號遭停權（違規停權的認定與處理原則，停權爭議一般發生在玩家爭執違規認定的標準不一）、虛擬寶物被盜及服務品質不佳等。另因行動裝置日益普及、持有者年齡層下降，使用遊戲類 APP 所衍生之消費爭議也增多。

B、本處處理：

(a)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；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。

(b)本處曾於 103 年 4 月 25 日召開「研商智慧型行動裝置應用行為之消費者保護事宜」會議，請經濟部工業局持續督導國內遊戲業者就所開發、經營，於各通路上架之線上遊戲商品，主動揭露 IAP 資訊，提供消費者充分

消費資訊。

(5)服飾、皮件及鞋類：

類別	件數	爭議原因	結案率
服飾、皮件及鞋類	1,416 件 (占全年度申訴案件數之 4.43%)	1.商品瑕疵 2.退貨遭拒 3.實品和圖片差距過大 4.仿冒品 5.其它	97.29%

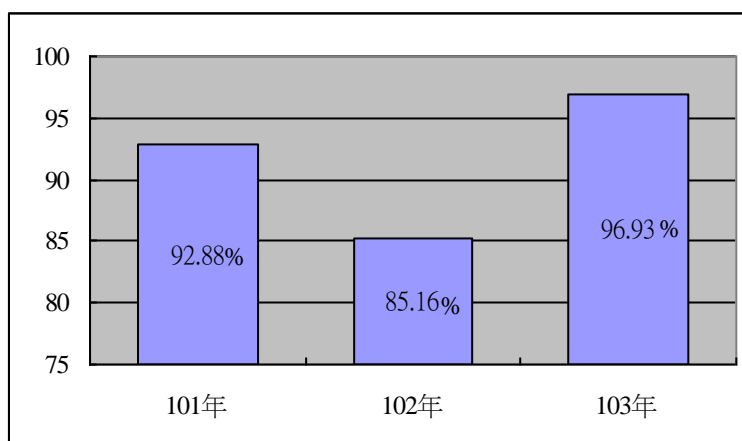
①申訴案件計有 1,416 件（占全年度申訴案件數之 4.43%），較 102 年度 1,075 件增加 341 件。

②分析：服飾、皮件、鞋類為日常生活消費用品，交易較多，相對其瑕疵及品質之爭議也較多，另仍有少數消費者誤以為實體商店消費也享有七日猶豫期，致衍生消費爭議。此外，由於台灣網路購物蓬勃發展，多數消費者均有網路購物之經驗，故網路交易之消費爭議亦增多，主要爭議類型在於商品瑕疵、退貨遭拒、實品和圖片差距過大以及仿冒品等。應與業者利用網路看不到實品的特性，刻意以低價吸引消費者有關。

(二)結案情形：

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)103 年度結案率為 96.93%，較 102 年度結案率 85.16% 高出 11.77%，顯見各主管機關之努力。



(2) 103 年度消費爭議前 5 名之結案率：

排序	1	2	3	4	5
案件類別	電信	通訊及週邊產品	補習	線上遊戲	服飾、皮件及鞋類
結案數	4,451	2,883	2,716	1,811	1,693
結案率(%)	98.40	97.23	96.89	96.12	97.29

(三)建議事項：續請各主管機關辦理下列事項：

1、103 年度增加件數較多之瘦身美容、健身消費爭議：

(1)此兩類主要爭議多為社會新鮮人面對業者之促銷，通常不好意思拒絕，被業者箝恫刷卡甚至以信用貸款購買產品或服務，超過自己的負擔能力，要求業者退款卻遭拒絕；或因廣告常誇大效果、未簽訂契約、無法達到保證效果、產品標價不實、金額過大等因素，使得消費糾紛日益增多。

(2)本處處理：

①瘦身美容類：本處於本年度發動「美容醫學機構衛生經營管理、公安及定型化契約聯合查核」，要求對有缺失之業者進行複查及依法處理。

② 健身類：本處業已針對佔此類消費爭議大多數之世界健身事業有限公司進行了解，請其總公司親自督促各地分店妥適處理，並就有關健身房定型化契約、教練課程等契約不合理之處研議修改，同時加強員工之專業訓練，於行銷販售時須充分明確揭露定型化契約之資訊，以維護消費者權益並有效處理消費紛爭。

2、針對 103 年度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：請通傳會持續督導電信業者的服務品質；另外，智慧型手機推陳出新，功能與應用軟體多樣化，請通傳會輔導企業經營者充分揭露產品資訊，協助消費者正確使用。
- (2) 通訊及週邊產品類：請經濟部輔導相關業者，充分揭露產品資訊，協助消費者正確使用。
- (3) 補習類：請教育部持續督導補習業者依「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，並應於招生時落實揭露消費資訊及加強查核。
- (4) 線上遊戲類：請經濟部持續督導業者，對於違規停權帳號應保存證據，並確實依「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。
- (5) 服飾、皮件及鞋類：促請是類商品之主管機關加強查察虛擬市場之業者相關販售行為，對違規業者應

依法辦理，同時也應適時公布網站查核情況，讓販售者有所警惕。

- 3、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。
- 4、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。