

表2

各申訴案件類別件數及結案情形統計表

申訴類別	案件種類 件數	商 品								商 品 小 計	服 務														服 務 小 計	總 計		
		1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			23	24
		食 品 類	購 屋 類	車 輛 類	家 用 電 器 類	醫 療 藥 品 類	水 電 能 源 類	育 樂 類	其 他		教 養 類	補 習 班	金 融 保 險 類	運 輸 通 訊 類	休 閒 旅 遊 類	移 民 類	遊 留 學 類	婚 紗 攝 影 類	醫 療 服 務 類	瘦 身 美 容 類	運 動 健 身 中 心	線 上 遊 戲	殯 葬 服 務 類	仲 介 服 務 類			商 品 關 聯 服 務 類	其 他
第1次申訴	案件數	813	1,915	983	1,897	212	337	751	1,624	8,532	37	1,025	2,273	2,390	799	5	30	152	132	551	1,393	1,793	62	451	1,613	2,637	15,343	23,875
	佔總件數比率	3.41%	8.02%	4.12%	7.95%	0.89%	1.41%	3.15%	6.80%	35.74%	0.15%	4.29%	9.52%	10.01%	3.35%	0.02%	0.13%	0.64%	0.55%	2.31%	5.83%	7.51%	0.26%	1.89%	6.76%	11.05%	64.26%	100.00%
	未結案數	44	53	17	48	3	9	15	43	232	2	45	69	70	33	0	0	4	7	8	46	49	1	10	32	68	444	676
	結案率	94.59%	97.23%	98.27%	97.47%	98.58%	97.33%	98.00%	97.35%	97.28%	94.59%	95.61%	96.96%	97.07%	95.87%	100.00%	100.00%	97.37%	94.70%	98.55%	96.70%	97.27%	98.39%	97.78%	98.02%	97.42%	97.11%	97.17%
消保官(第2次)申訴	案件數	126	865	373	452	52	65	159	928	3,020	7	274	693	417	160	1	14	37	25	122	551	276	20	176	593	1,107	4,473	7,493
	佔總件數比率	1.68%	11.54%	4.98%	6.03%	0.69%	0.87%	2.12%	12.38%	40.30%	0.09%	3.66%	9.25%	5.57%	2.14%	0.01%	0.19%	0.49%	0.33%	1.63%	7.35%	3.68%	0.27%	2.35%	7.91%	14.77%	59.70%	100.00%
	未結案數	11	105	50	12	4	9	10	30	231	1	22	44	26	8	0	2	2	4	6	17	15	0	14	19	24	204	435
	結案率	91.27%	87.86%	86.60%	97.35%	92.31%	86.15%	93.71%	96.77%	92.35%	85.71%	91.97%	93.65%	93.76%	95.00%	100.00%	85.71%	94.59%	84.00%	95.08%	96.91%	94.57%	100.00%	92.05%	96.80%	97.83%	95.44%	94.19%
消費爭議 調解案件	案件數	55	307	106	111	9	14	38	154	794	6	71	175	74	36	1	1	14	4	35	35	67	6	42	61	149	777	1,571
	佔總件數比率	3.50%	19.54%	6.75%	7.07%	0.57%	0.89%	2.42%	9.80%	50.54%	0.38%	4.52%	11.14%	4.71%	2.29%	0.06%	0.06%	0.89%	0.25%	2.23%	2.23%	4.26%	0.38%	2.67%	3.88%	9.48%	49.46%	100.00%
	未結案數	7	35	15	4	0	0	10	12	83	0	6	9	7	4	0	0	1	0	6	3	12	2	9	3	4	66	149
	結案率	87.27%	88.60%	85.85%	96.40%	100.00%	100.00%	73.68%	92.21%	89.55%	100.00%	91.55%	94.86%	90.54%	88.89%	100.00%	100.00%	92.86%	100.00%	82.86%	91.43%	82.09%	66.67%	78.57%	95.08%	97.32%	91.51%	90.52%
合計	案件數	994	3,087	1,462	2,460	273	416	948	2,706	12,346	50	1,370	3,141	2,881	995	7	45	203	161	708	1,979	2,136	88	669	2,267	3,893	20,593	32,939
	佔總件數比率	3.02%	9.37%	4.44%	7.47%	0.83%	1.26%	2.88%	8.22%	37.48%	0.15%	4.16%	9.54%	8.75%	3.02%	0.02%	0.14%	0.62%	0.49%	2.15%	6.01%	6.48%	0.27%	2.03%	6.88%	11.82%	62.52%	100.00%
	未結案數	62	193	82	64	7	18	35	85	546	3	73	122	103	45	0	2	7	11	20	66	76	3	33	54	96	714	1,260
	結案率	93.76%	93.75%	94.39%	97.40%	97.44%	95.67%	96.31%	96.86%	95.58%	94.00%	94.67%	96.12%	96.42%	95.48%	100.00%	95.56%	96.55%	93.17%	97.18%	96.66%	96.44%	96.59%	95.07%	97.62%	97.53%	96.53%	96.17%