

106 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，本院（消費者保護處）應將消費者保護之執行結果及有關資料定期公告。
- 二、茲就 106 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、106 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：106 年計受理 54,255 件，較 105 年度之 56,454 件減少 2,199 件，減少比例為 3.90%，就各類別之件數而言，補習類較 105 年大幅減少 4,331 件，應與先前學承電腦、威爾斯美語倒閉致消費者權益受損事件已告一段落有關。

程序/件數	106 年度 受理件數	105 年度 受理件數	件數 增減	變動 比例
第 1 次申訴	42,820	42,891	-71	-0.17%
占總件數比例	78.92%	75.98%		
第 2 次申訴	9,127	10,885	-1,758	-16.15%
占總件數比例	16.82%	19.28%		
調解	2,308	2,678	-370	-13.81%
占總件數比例	4.26%	4.74%		
總件數	54,255	56,454	-2,199	-3.90%

2、受理案件類別：

(1)106 及 105 年度受理申訴案件類別排序：106 年與 105 年第 1 次申訴案件數比較，前 5 名案件類別均相同，僅是排名略有不同，其中線上遊戲類首次竄升至第 1 名。

排序	1	2	3	4	5
106 年	線上遊戲	服飾、皮件及鞋類	電信	通訊及周邊產品	補習
105 年	補習	通訊及周邊產品	線上遊戲	服飾、皮件及鞋類	電信

(2)106 年度受理第 1 次申訴案件類別排序統計：
106 年排序前 5 名的申訴案件數共計 12,956 件，占當年度第 1 次申訴案件總數 42,820 件中的 30.26%。

排序		1	2	3	4	5	合計
案件類別		線上遊戲	服飾、皮件及鞋類	電信	通訊及周邊產品	補習	
處理程序	第 1 次申訴	3,102	3,011	2,839	2,555	1,449	12,956
	第 2 次申訴	554	400	440	552	292	2,238
	調解	150	73	123	162	95	603

(3)106 年排序前 5 名申訴案件分析：
106 年第 1 次申訴案件數前 5 名之類別分別為線上遊戲類、服飾皮件及鞋類、電信類、通訊及周邊產品類與補習類，各類別爭議原因如下

①線上遊戲類：

類別	件數	爭議原因	受理件數較多的縣市
線上遊戲類	3,102 件 (7.24%)	1. 遊戲帳號無故遭停權 2. 外掛爭議 3. 連線品質不佳	新北市
			臺北市
			高雄市

A 申訴案件計有 3,102 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 7.24%，較 105 年度 2,773 件增加 329 件，受理案件數前三名的地區分別是新北市、臺北市，均有 700 件以上，高雄市、台中市次之，也有 300 件以上，可能與年輕族群多集中在都會區且較積極主張自身權益有關。

B 分析：

a 問題原因：主要爭議為遊戲帳號無故遭遊戲公司停權封鎖、外掛爭議，常斷線或 lag 等連線品質不佳，以及帳號或虛擬寶物被盜等爭議。據 2017 年「Yahoo 奇摩電玩大調查」統計，截至 2017 年上半年，台灣遊戲人口成長到 890 萬人，較去年成長將近 10%，而在台灣遊戲人口中，97% 是線上遊戲玩家，其中又以手機遊戲玩家最多，占比高達 80%，顯示行動裝置已是遊戲的最大平台，衍生的消費爭議也日益增多。

b 本處處理：

(a) 已完成審查經濟部工業局所提「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」修正草案，要求業者對於未經

法定代理人同意之消費行為，增訂相關處理流程與警語標示；對機會中獎商品或活動應為資訊揭露；明定消費者因共用帳號、委託他人付費購買點數衍生與第三人間之糾紛，企業經營者得不予協助處理，以期降低消費爭議。

(b) 本處於 107 年 1 月 18 日針對申訴量暴增之線上遊戲業者，邀集經濟部工業局與臺北市及新北市等地方消保官共同研商降低此類消費申訴案件，並將持續密切注意相關輿情，適時發布相關消費資(警)訊。

②服飾、皮件及鞋類：

類別	件數	爭議原因	受理件數較多的縣市
服飾、皮件及鞋類	3,011 件 (7.03%)	1. 商品瑕疵 2. 廣告、標示不實或詐騙	臺北市
			新北市
			臺中市

A 申訴案件計有 3,011 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 7.03%，較 105 年度 2,421 件增加 590 件，受理案件數最多的地區分別是臺北市、新北市，均有 700 件以上，臺中市次之，也有 433 件，可能與都會區商業活動較頻繁有關。

B 分析：

a 問題原因：隨著企業在網路平台下單採購 (B2B) 日漸增多，加以民眾網路購物 (B2C)

日趨普及，據主計總處統計近四年（100～104 年）我國網路銷售金額大幅成長近 6 成。復統計透過網路購物所生本類別之消費爭議件數占該總件數近六成（1772 件 / 3011 件）之數據可知，網路購物所衍生的消費爭議已佔大宗，其中透過非購物平台之臉書上的購物社團、粉絲團或一頁式廣告的連結購物網頁進行購物的消費者有日益增多的趨勢。主要爭議原因多為商品瑕疵或廣告、標示不實或詐騙所衍生退貨退款爭議。

b 本處處理：

- (a) 本處於 105 年完成審查「零售業等網路交易定型化契約應記載事項第 5 點修正草案」並經本院消費者保護會（下稱消保會）第 45 次會議審議通過。
- (b) 持續發布「網路交易消費糾紛案件大公開！」、「網路交易夯，個資安全不能忘！」及「線上購物時，注意不同付款方式之權益保障不同」等相關新聞稿及消保 Q&A 提醒消費者注意。
- (c) 本處自 104 年 10 月 6 日截至 107 年 4 月 24 日已召開共計 6 次會議，陸續邀集經濟部、內政部警政署、地方政府消保官等相關機關及香港商雅虎資訊（股）、露天市集國際資訊（股）及樂購蝦皮（有）等網路平台業者召開研商「降低

網路交易平台消費糾紛案件相關事宜」會議，除分析網路消費爭議案件型態外，並定期追蹤網路平台業者之改善情形，希冀使網路交易制度更臻合理，使消費者的權益不因線上或線下而有分別。

③ 電信類：

類別	件數	爭議原因	受理件數較多的縣市
電信類	2,839 件 (6.63%)	1. 通信品質不良 2. 綁約退款等費用爭議 3. 中華電信 MOD 無預警縮減組合套餐用戶頻道數 4. 免費增值服務到期時，業者逕自續約	臺北市
			新北市
			高雄市

A 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 2,410 件，第二類電信 429 件，合計有 2,839 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 6.63%，較 105 年度 2,271 件增加 337 件，受理案件數前三名的地區分別是臺北市、新北市，均有 580 件以上，高雄次之，也有 288 件，可能與都會區居民爭取自身權益較積極有關。

B 分析：

a 問題原因：除以往常見的行動通訊以及寬頻網路連線品質不佳，倘欲解除契約前尚須支付電信業者高額的違約金等類型外，

亦包含 106 年 6 月 30 日 2G 業務終止，消費者欲升級成 4G 門號時之續(換)約爭議、手機熱線或來電答鈴等免費增值服務到期時，業者逕自認定續約未通知消費者之爭議以及中華電信 MOD 於 106 年 7 月 1 日無預警縮減組合套餐用戶頻道數等消費爭議。

b 本處處理：

- (a) 針對中華電信 MOD 於 106 年 7 月 1 日無預警縮減組合套餐(豪華、精選 B、優質、超值)用戶頻道數時，本處與國家通訊傳播委員會(下稱通傳會)共同邀集中華電信與台灣互動(股)等相關業者協商，共計開 3 次會議，要求中華電信提出處理方案及補償措施並發布「行政院消保處確認 MOD 套餐頻道回復後，消費者權益及補償措施」等新聞稿周知。復針對來電答鈴等免費增值服務到期時，業者逕自認定續約之消費爭議，本處於 106 年 6 月 12 日召開記者會並發布「熱線及來電答鈴等優惠到期——不再是免費！」新聞稿，協調通傳會要求電信業者除目前以帳單及簡訊通知消費者，優惠期滿將開始收費外，應再增加電話通知，務使消費者知悉。
- (b) 本處亦於 106 年 6 月函詢通傳會關於業管「行動通信網路業務服務契約範本暨其定型化契約應記載及不得記載事項」研修進度，通傳會表示已邀集業者召開 2 次「行動通信網路業務服務契約之應記載及不得記載事項」研商會議並

續行討論，俟電信管理法修正通過後，將儘速依行政流程辦理提報審議。

④通訊及周邊產品類：

類別	件數	爭議原因	受理件數較多的縣市
通訊及周邊產品類	2,556 件 (5.97%)	1. 手機本身與電池、螢幕保護貼等周邊產品有瑕疵 2. 手機保固期內不予維修之爭議	新北市
			臺北市
			高雄市

A 通訊及周邊產品類合計 2,556 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 5.97%；其中以手機爭議 2,019 件最多，其次為周邊商品 496 件、電池 41 件，合計較 105 年度 3,278 件減少 722 件，受理案件數前三名的地區分別是新北市及臺北市，均有 670 件以上，高雄次之，也有 268 件，可能與都會區居民爭取自身權益較積極有關。

B 分析：

a 問題原因：多為手機本身(如：觸控功能不良)與電池、螢幕保護貼等周邊產品有瑕疵、手機雖在保固期內，但業者認定受潮、外觀損害等為由拒絕負保固責任、或送回維修卻被廠商恣意更換整新機，以及手機軟體升級後卻無法使用，亦有即時通訊軟

體帳號被無故封鎖或購買的貼圖或儲值代幣無法移轉至新手機等消費爭議。

b 本處處理：

- (a) 鑒於使用即時通訊軟體服務之消費者眾，本處請經濟部研擬「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項」，並於 106 年經本院消保會第 52 次會議審議通過，要求企業經營者應提供名稱與聯絡方式、消費者如因終端設備更換或被不法入侵導致帳號遭刪除，得請企業經營者協助回復帳號、預付款或付費購買之加值服務商品。
- (b) 本處復於 106 年在實體通路及網路抽樣塑膠保護套(殼)及防(抗)藍光螢幕保護貼進行塑化劑及藍光阻隔率(即穿透率)檢測，以維護消費者選購權益。

⑤補習類：

類別	件數	爭議原因	受理件數較多的縣市
補 習	1,449 件 (3.38%)	1. 以業經政府或企業補助推銷大量課程衍生退費及終止貸款爭議，爾後並未如期舉辦相關課程 2. 未提供消費者契約審閱期、假分期真貸款、契約終止時業者要求退費金額須扣除贈品的費用 3. 業者未預警停業	臺北市
			新北市
			臺中市

A 申訴案件計有 1,449 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 3.39%，較 105 年度 5,780 件減少 4,331 件，受理案件數前三名的地區分別是臺北市、新北市及臺中市，均有 220 件以上，可能與都會區就業環境較重視語言與考照的需求有關。

B 分析：

a 問題原因：消費者上課時數是否已逾越總課程時數的三分之一認定有爭議、先以贈品吸引消費者上門，後以業經政府職訓補助或企業補助推銷大量課程，爾後並未如期舉辦相關課程衍生退費及終止貸款爭議、業者作為違反「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」，如：未提供消費者契約審閱期、假分期真貸款、契約終止時業者要求退費金額須扣除贈品的費用。

b 本處處理：

(a) 鑒於近年學承電腦、威爾斯美語等短期補習班業者因無故停業致生重大消費爭議之事件頻傳，本處於 106 年乃請教育部參考健身中心、零售業商品(服務)禮券及旅遊業相關作法，擬具「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修正草案」，增訂履約保證機制有關規範，明定除採按月收費者外，補習班業者應擇一提供開立信託

專戶、金融機構履約保證、補習服務聯合連帶保證或其他經教育部同意之方式等履約保證方案，以強化短期補習班學員權益之保障，並經本院保護會第 54 次會議審議通過及准予依核定公告。

- (b) 本處多次發布「慎選職能補習班，避免消費爭議！」、「不肖業者沒花招，安心補習不煩惱！」、「補習班中途倒閉，消費者權益如何保障？」相關新聞稿及消保 Q&A 提醒消費者注意。

(二) 結案情形：

依據「消費爭議申訴案件處理要點」及「消費爭議調解辦法」，案件結案率分列如下：

1、106 年與 105 年結案率之比較：106 年度第 1 次申訴案件結案率為 95.20% (40,766 件/42,820 件)，較 105 年度 93.68% 高，顯見各主管機關持續處理消費爭議申訴案件之成效。

2、106 年度消費爭議前 5 名之結案率：

排序	1	2	3	4	5
案件類別	線上遊戲	服飾、皮件及鞋類	電信	通訊及周邊產品	補習
結案數	3,102	3,011	2,839	2,555	1,449
結案率 (%)	95.00%	94.45%	95.81%	95.09%	96.34%

三、檢討與建議事項：

- (一) 請各主管機關就 106 年度消費爭議前 5 名類別之案件辦理下列事項：

1、督促業者落實現行定型化契約應記載及不得記載事項，並持續向業者宣導未來即將施行的定型化契約應記載及不得記載事項：

(1)關於線上遊戲類、服飾、皮件及鞋類以及通訊及周邊產品類，請經濟部持續督促相關業者落實現行「零售業等網路交易定型化契約應記載事項」及「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項」，並向業者宣導即將施行「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

(2)關於電信類，請通傳會督促業者落實現行「行動通信網路業務服務契約範本」。

(3)關於補習類，請教育部多向業者宣導即將施行新修正的「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」。

2、線上遊戲類有持續增加的趨勢，請經濟部加強對線上遊戲企業經營者之查核，並督促企業經營者強化對所屬從業人員之專業及消保教育訓練。

(二)請各主管機關針對申訴案件增加之態樣分析爭議原因並研擬因應對策，並適時發布相關消費資(警)訊促使消費者知悉。