

107 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 107 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、107 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：

107 年計受理 58,962 件，較 106 年度之 54,255 件增加 4,707 件，增加比例為 8.67%。

程序/件數	107 年度 受理件數	106 年度 受理件數	件數 增減	變動 比例
第 1 次申訴	46,471	42,820	+3,651	+8.53%
占總件數比例	78.81%	78.92%		
第 2 次申訴	10,023	9,127	+896	+9.81%
占總件數比例	16.99%	16.82%		
調解	2,468	2,308	+160	+6.93%
占總件數比例	4.18%	4.62%		
總件數	58,962	54,255	+4,707	+8.67%

2、受理第 1 次申訴案件類別：

（1）107 及 106 年度受理第一次申訴案件類別排序：

A. 就各類別而言，107 年與 106 年受理案件數比較，第 1 名至第 4 名和去年同，「線上遊戲」爭議仍然居首；第 5 名則為「電器及周邊商品」

類。

B. 增加部分主要為「線上遊戲類」及「電器及周邊商品類」，分別增加 36.6%及 11%，係因線上遊戲玩家日益增加，以及電器及周邊商品所涵蓋之商品較為多元。

排序	1	2	3	4	5
107 年	線上遊戲 (4239 件)	服飾、皮件及鞋類 (3147 件)	電信 (2667 件)	通訊及周邊產品 (2051 件)	電器及周邊商品 (1965 件)
106 年	線上遊戲 (3102 件)	服飾、皮件及鞋類 (3011 件)	電信 (2839 件)	通訊及周邊產品 (2555 件)	補習 (1449 件)

(2)107 年度受理第 1 次申訴案件類別排序統計：

107 年排序前 5 名的申訴案件數共計 14,069 件，占當年度第 1 次申訴案件(46,471 件)的 30.27%。

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	電器及周邊商品	
處理程序	第 1 次申訴	4,239	3,147	2,667	2,051	1,965	14,069
	第 2 次申訴	745	464	530	466	387	2,583
	調解	165	69	154	126	86	600

(3)107 年排序前 5 名申訴案件分析：

107 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「電器及周邊商品」，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	4,239 件 (9.12%)	1. 遊戲帳號無故遭停權	臺北市 (968 件)
		2. 虛擬寶物被不當移轉	新北市 (884 件)
		3. 連線網路品質不佳	高雄市 (460 件)

A 申訴案件計有 4,239 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 9.12%，較 106 年度(3,102 件)增加 1,137 件，受理案件數前三名的地區分別是臺北市、新北市、高雄市，可能與都會區年輕族群比例較高。

B 分析：

a 問題原因：

(a)主要爭議在於遊戲公司禁止使用外掛程式，但業者礙於人力有限，往往使用電腦系統自動認定，造成無辜玩家之遊戲帳號遭無故停權或刪除帳號；虛擬錢幣、道具被不當移轉；熱門遊戲也因過多玩家同時連線至網站，致發生伺服器不穩、網路連線品質不佳等問題。

(b)據資策會產業情報研究所估計，2015 年台灣遊戲市場規模達新台幣 420 億元，預估 2019 年將近新台幣 530 億元，年成長率達 6%，但手機遊戲營收規模是全球

第 5 名，可見「線上遊戲」已成為國人（特別是青少年族群）重要娛樂之一，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，於 107 年 10 月 8 日公告，並於 108 年 1 月 8 日生效。

(b) 該局業於 107 年 11 月 26 日召開「研商線上遊戲消費爭議合作機制」討論會，邀請本處及地方消保官共同研商，未來將建立消費糾紛處理之資訊交流管道，以精進爭端處理程序時程；強化特殊案件之通報機制，適時辦理交流宣導活動，期使第一線消費爭議處理能更掌握實務動態，協助消費者紛爭調處。

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	3,147 件 (6.77%)	1. 商品瑕疵 2. 退貨遭拒 3. 廣告、標示不實或詐騙	新北市 (817 件)
			臺北市 (670 件)
			桃園市 (422 件)

A 申訴案件計有 3,147 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 6.77%，較 106 年度(3,011 件)增加 136 件，受理案件數最多的地區分別是新北市，臺北市及桃園市，可能與都會區網路購物等商

業活動較頻繁有關。

B 分析：

a問題原因：

- (a)主要爭議原因多為商品瑕疵、退貨退款及廣告不實或仿冒等所衍生之爭議。
- (b)近幾年，由於網路發展越來越多的消費者喜歡透過社群媒體購物，只要看直播展示然後點擊滑鼠就可以購買商品。依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(2089件/3147件)之數據可知，網路購物所衍生的消費爭議已佔大宗。

b 本處處理：

- (a)修正「電子商務消費者保護綱領」：重點包括強化商業廣告及行銷活動之公平性、強化線上資訊揭露、鼓勵支付服務業提供適當之爭議處理及賠償機制等。
- (b)近年來本處針對網路交易平台召開多次會議，要求經濟部強化網路交易安全身分認證、內政部強化網路詐騙偵防等。對外公布蝦皮等三大網路交易平台被申訴案件數量等資訊，提供消費者參考，並持續追蹤平台業者之改善情形，期使網路交易制度更趨完善。
- (c)促請交通部公路總局督導各宅配業者應依汽車運輸業管理規則第 118 條規定，落實於包裹上註明託運人之姓名、住址

及電話，供消費者識別。並督導各宅配業者建立貨到付款，切結後退款或暫時保留爭議款項等緩衝機制，以保障消費者權益。

(d)積極透過各種管道(如辦理「消費安全保衛戰」活動、舉辦「數位世代消費者保護」專題講座、教育影片之播送及與部落客/網路插畫家合作，以圖文宣導提醒消費者防範網購詐騙陷阱等)，對網購爭議態樣加強宣導，以維護網路交易安全，降低網購爭議發生。

③電信類：

類別	件數	爭議原因	受理件數較多的縣市
電信類	2,667 件 (5.73%)	1. 通信品質不良 2. 綁約退款等費用爭議	臺北市 (578 件)
			新北市 (550 件)
			高雄市 (314 件)

A 電信類申訴案件計有 2,667 件(含第一類 2,424 件及第二類 243 件)，占全年度第 1 次申訴案件數之 5.73%，較 106 年度(2,839 件)減少 172 件，受理案件數前三名的地區分別是臺北市、新北市及高雄，可能與都會區居民較會爭取自身權益有關。

B 分析：

a 問題原因：

(a)主要爭議在於通信品質不良及綁約退費行銷手法所造成實質方案內容與消費者

認知之差異等問題。

(b)行動網路通訊技術的積極發展，台灣智慧型手機普及率高達 78.3%，消費者對於行動上網速度的要求也愈來愈高，據國家通訊傳播委員會（NCC）公布 5 家電信業者的行動上網速率統計結果，全台仍有 8 縣市低於平均值，惟欲解除契約，尚須支付電信業者高額的違約金。另去年三大電信業者推出 499 吃到飽促銷方案，導致申辦人潮眾多、客戶臨櫃辦理等候時間長、客服專線不易撥通、網路申辦連線擁塞、提前解約、網速下降等通訊品質不良問題，以致該方案所衍生之申訴案件即達 200 餘件。

b 本處處理：

(a)本處函請通傳會針對電信業者推出 499 元吃到飽資費方案造成民眾搶辦從而衍生相關爭議案，研議因應作為確保消費者權益。通傳會依照「4G 管理規則」評估歸責程度做出裁罰（如業者有營運不當或服務不佳，損害使用者權益，可限期要求改善，否則即依電信法第 63 條處 30 萬至 300 萬元不等罰鍰）。

(b)行動裝置盛行，新興的電信帳單付款服務隨之成為經常使用應用程式（APP）購買的消費者的另一個付款選項，相關爭議亦與日俱增。本處協調通傳會，要求電信業者將電信帳單付款功能預設為關閉、配合消費者要求提供明細，嚴格要求各業者落實帳單分列與分繳等措施，並研議納入電信

管理法（草案）予以規範；另促請通傳會積極研修「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」；以及發布「APP 費用併入電信帳單付款，小心使用免爆表！」新聞稿，讓消費者參考，俾其權益得以確保。

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	2,051 件 (4.41%)	1. 手機保固維修糾紛。 2. 手機本身及周邊商品有瑕疵	臺北市 (486 件)
			新北市 (483 件)
			高雄市 (210 件)

A 通訊及周邊產品類計 2,051 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 4.41%；其中以手機爭議 1,399 件最多，其次為周邊商品 588 件、電池 64 件，合計較 106 年度(2,556 件)減少 505 件；受理案件數前三名的地區分別是臺北市、新北市及高雄，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：

主要多為手機故障在保固期內且屬於保固範圍，卻被斷定為人為故意，仍需支

付維修費用，以及電池、螢幕保護貼等周邊產品瑕疵之消費爭議為多。另因近年來網路購物盛行，消費者於網路購買手機及周邊商品，收到賣家瑕疵或規格不符合之商品所衍生之消費爭議也日益增加。

b 本處處理：

鑒於消費性電子產品已成為國人日常生活中不可或缺之部分。本處發布「消費者勿選購誇大不實的 3C 週邊商品」、「智慧型手機或平板電腦下載 APP(應用程式)時，要注意什麼？」相關新聞稿及在本院消費者保護會網站之「消保 Q&A」中提醒消費者如何確保自身之消費權益。

⑤電器及周邊產品類：

類別別	件數	爭議原因	受理件數較多的縣市
電器及周邊產品	1,965 件 (4.22%)	1. 電器類產品有瑕疵，退換貨遭拒。	新北市 (327 件)
		2. 商品維修履修不復	臺北市 (255 件)
		3. 廣告或商品標示不實	臺中市 (263 件)

A 申訴案件計有 1,965 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 4.22%，較 106 年度(1,769 件)增加 196 件，受理案件數前三名的地區分別是新北市、臺北市及臺中市，可能與都會區

民眾商業買賣活動頻繁及居民較積極爭取自身權益有關。

B 分析：

a 問題原因：

主要爭議在保固期間內產品瑕疵，惟業者常以人為因素為由拒絕免費維修、商品履修不復、維修費用過高，或消費者網購商品，原則上享有 7 日解除權，惟如消費者因檢查必要而拆封，業者則以定型化契約條款「拆封不退」拒絕消費者退貨權利等。

b 本處處理：

(a)本處近年內針對類此商品(如電蒸氣熨斗、中藥電煮壺、省電燈泡瓦數、發光效率及標示、小風扇品質等)進行查核。對於檢測、商品標示不合格之商品，均請主管機關儘速要求業者限期改善及依法處理；督促主管機關經濟部依「電器買賣定型化契約應記載及不得記載事項」及「電器及電子商品標示基準法」加強對業者的行政監督並落實查核，以避免消費爭議。

(b)另本處定期蒐集國內外消費警訊發布「電視和家具也能致命-請立刻排除您家中的潛在危險」、「慎選能源效率比(EER)高的冷氣機，節能又省電」、「慎選安全 USB 電源供應器」相關新聞

稿及於網站「消保 Q&A」提醒消費者注意。

(二)結案情形：

各直轄市、縣市政府依據「消費爭議申訴案件處理要點」及「消費爭議調解辦法」處理申訴案件，第一次申訴案件之結案情形分列如下：

1、107 年與 106 年之結案率比較：

107 年度結案率為 93.19%(43,305 件/46,471 件)，較 106 年度 95.20%略低，係因本次統計時間較早(108 年 1 月 17 日)，部分 107 年底之申訴案件尚待處理所致。

2、107 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	電器及周邊產品
案件數	4,239	3,147	2,667	2,051	1,965
結案率(%)	92.71%	93.11%	94.45%	92.77%	95.03%

三、檢討與建議事項：

(一)請各主管機關就 107 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：

關於「線上遊戲類」、「服飾、皮件及鞋類」、「通訊及周邊產品類」及「電器及周邊產品類」等，請主管機關持續督促業者落實現行「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」、

「零售業等網路交易定型化契約應記載事項」、「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項」、及「電器買賣定型化契約應記載及不得記載事項」。

2、督促主管機關加強管理與查核：

- (1)線上遊戲類申訴案件有持續增加的趨勢，除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外，本處亦將持續針對申訴量暴增之業者，加強輔導以降低此類消費申訴案件，適時發布相關之消費資(警)訊。
- (2)為維護電器及其周邊商品等商品品質，請經濟部督促地方政府加強相關商品檢驗及標示查核。

3、督促業者充分揭露資訊，並提升服務品質：

電信類之申訴案件以民眾主張通訊品質不良及綁約退費為大宗，故請通傳會督促業者落實「行動通信網路業務服務契約範本」，加強第一線服務人員之教育訓練，以及將與電信契約及通訊品質有關之資訊充分揭露，以減少消費爭議。

- (二)請各主管機關針對申訴案件增加之態樣分析爭議原因及研擬因應對策，並適時發布相關消費資(警)訊，促使消費者知悉，俾維護其消費權益。