

## 105 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 105 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、105 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	105 年度 受理件數	104 年度 受理件數	件數 增減	變動 比例
第 1 次申訴	42,891	34,934	+7,957	+22.78%
占總件數比例	75.98%	75.46%		
第 2 次申訴	10,885	8,981	+1,904	+21.2%
占總件數比例	19.28%	19.40%		
調解	2,678	2,379	+299	+12.57%
占總件數比例	4.74%	5.14%		
總件數	56,454	46,294	+10,160	+21.95%

105 年計受理 56,454 件，較 104 年度之 46,294 件增加 10,160 件，增加比例為 21.95%。就各類別件數而言，與 104 年度相比較，增加之部分主要為補習類及通訊及周邊產品類，分別增加 220.93%及 20.38%，係因 105 年度分別發生學承電腦、威爾斯美語、微爾科技、邱素貞瑜伽天地及三星 Galaxy Note7 手機燃燒等重大消費爭議。

2、各地方政府受理案件數：最多 5 名與最少 5 名均與往年相同，惟順序略有變動。

(1)受理件數最多前 5 名為臺北市、新北市、高雄市、臺中市及桃園市政府，與 104 年度相同，惟排序略有不同，高雄市政府 105 年度之受理件數略高於臺中市政府；另排序前 5 名地方政府案件數合計 45,891 件，較 104 年增加 10,369 件，占 105 年度總申訴案件比例 81.29%。

排序	1	2	3	4	5	
105 年	臺北市	新北市	高雄市	臺中市	桃園市	件數 合計
受理 件數	15,491	10,763	6,996	6,638	6,003	45,891
104 年	臺北市	新北市	臺中市	高雄市	桃園市	件數 合計
受理 件數	12,092	8,526	5,313	5,002	4,589	35,522

(2)受理件數最少前 5 名地方政府為連江縣、澎湖縣、金門縣、臺東縣及嘉義縣政府，與 104 年度相同，惟金門縣政府 105 年度之受理件數略高於澎湖縣政府。另受理最少 5 名地方政府案件合計 818 件，占總申訴案件比例 1.45%。

排序	1	2	3	4	5	
105 年	連江縣	澎湖縣	金門縣	臺東縣	嘉義縣	件數 合計
受理 件數	7	66	125	275	345	818

104年	連江縣	金門縣	澎湖縣	臺東縣	嘉義縣	件數合計
受理件數	17	75	77	208	210	587

3、受理案件類別：

(1)105 及 104 年度受理申訴案件類別排序：

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

(2)105 年度受理第 1 次申訴案件類別排序統計：

105 年第 1 次申訴案件數合計 42,891 件，其中排序前 5 名合計 16,523 件，占 38.52%。

排序		1	2	3	4	5	合計
案件類別		補習	通訊及周邊產品	線上遊戲	服飾、皮件及鞋類	電信	
處理程序	第 1 次申訴	5,780	3,278	2,773	2,421	2,271	16,523
	第 2 次申訴	1,637	718	554	354	488	3,759
	調解	398	174	102	53	134	875

(3)105 年排序前 5 名申訴案件分析：

105 年第 1 次申訴案件數前 5 名之類別分別為補習類、通訊及周邊產品類、線上遊戲類、服飾皮件及鞋類及電信類，各類別爭議原因如下

①補習類：

類別	件數	爭議原因	結案率
補習	5,780 件 (13.48%)	1. 假分期真貸款等不當方式 2. 達成退費條件仍不退款 3. 定型化契約未提供消費者事先閱覽 4. 業者未預警停業	93.22%

A 申訴案件計有 5,780 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 13.48%，較 104 年度 1,801 件增加 3,979 件。

B 分析：

a 問題原因：多為假分期真貸款等不當方式等問題；另因發生學承電腦、威爾斯美語、微爾科技等 3 家公司倒閉致損害消費者權益事件，以及邱素貞瑜伽天地無預警歇業等，使得補習類申訴案件大幅增加。

b 本處處理：為捍衛受學承電腦、威爾斯美語及微爾科技停止營業影響之學員權益，第一時間即積極協處相關業者提出較佳的和解條件及要求相關主管機關協調補教業者提供補償教學等後續事宜；並協請台灣消保協會對學承電腦、威爾斯美語、微爾科技及邱素貞瑜伽天地等 4 家業者與相關之資融公司、銀行提起團體訴訟，計接獲逾 2,800 件申請團體訴訟求償案件。

② 通訊及周邊產品類：

類別	件數	爭議原因	結案
----	----	------	----

通訊及 周邊產 品類	3,278 件 (7.64%)	1. 手機使用與維修 之爭議 2. 使用通訊軟體之 爭議	94.3%
------------------	--------------------	---------------------------------------	-------

A 通訊及周邊產品類合計 3,278 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 7.64%；其中以手機爭議 2,809 件最多，其次為周邊商品 408 件、電池 61 件，合計較 104 年度增加 554 件。

B 分析：

a 問題原因：多為手機故障、維修問題，及通訊軟體產品所衍生之消費爭議；另因發生三星 Galaxy Note7 手機燃燒事件，相關之消費爭議案件亦增加。

b 本處處理：針對三星 Galaxy Note7 手機燃燒事件，本處及台北市政府消保官立即啟動重大消費爭議事件處理標準作業程序，要求台灣三星公司應提出退換貨方案等，以維護消費者權益；此外，針對更換之新版 Note 7 手機再發生燃燒事件，本處亦請主管機關通傳會就業者提出之全面召回及退貨方案，積極監督回收進度及後續處理情形，總計回收手機 3 萬 8300 台。

③線上遊戲類：

類別	件數	爭議原因	結案率
線上遊 戲類	2,773 件 (6.47%)	1. 遊戲帳號遭停權 2. 虛擬寶物被盜 3. 服務品質不佳	93.94%

A 申訴案件計有 2,773 件，占全年度第 1 次申

訴案件數之 6.47%，較 104 年度 1,789 件增加 984 件。

B 分析：

- a 問題原因：主要爭議在於遊戲帳號遭遊戲公司停權、虛擬寶物被盜及購買遊戲點數爭議等。另因行動裝置日益普及，使用遊戲類 APP 所衍生之消費爭議也增多。
- b 本處處理：因應消費者保護法第十九條修正，審查經濟部工業局所提「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」修正草案，將通訊交易解除權例外規定納入；同時就業者停運、提供機會性商品相關資訊及限制消費者遊戲外交易減少詐騙發生等相關規範納入修正，以期降低消費爭議。

④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	2,421 件 (5.65%)	1. 商品瑕疵 2. 退貨遭拒	92.98%

A 申訴案件計有 2,421 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 5.65%，較 104 年度 1,866 件增加 555 件。

B 分析：

- a 問題原因：由於網路購物蓬勃發展，故網路交易之消費爭議亦增多，主要爭議原因在於商品瑕疵以及退貨遭拒（業者無故不履行 7 日內解除契約之規定），另有少數消費者誤以為實體商店消費也享有 7 日猶豫期，致生消費爭議。
- b 本處處理：審查經濟部研擬之「零售業等

網路交易定型化契約應記載事項第五點(修正草案)」，除賦予企業經營者應提供商品之種類、數量及價格等確認機制之義務外，並將契約之成立及履行之各項法定要件與效力，以及履約之消費者保護事項，回歸適用民法及消費者保護法規定，使零售業等網路交易制度更臻合理。

⑤ 電信類：

類別	件數	爭議原因	結案率
電信類	2,271 件 (5.29%)	1. 通信品質不良 2. 綁約退費 3. 行銷服務	94.45%

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 2,145 件，第二類電信 126 件，合計有 2,271 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 5.29%，較 104 年度 2,482 件減少 337 件。

B 分析：

a 問題原因：隨智慧型手機日漸普及，行動通訊品質不佳所產生之消費爭議層出不窮，惟消費者因前開原因欲辦理解約時，電信業者多會要求支付高額違約金始得解約。

b 本處處理：請國家通訊傳播委員會查復各電信業者現行關於「行動通信服務品質不良」之解約方案(含是否提供無償解約及違約金計算方式)，並研擬當電信業者提供之服務品質不良致無法達一定天數者，應提供無償解約方案，納入研(修)訂「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」參考，經該會表示於「電信管理法(草案)」修正通過後，將儘速配合研訂「行動通信網路業務服務契約之應記載及不得記載事項」提報本處審議。

(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、105 年度第 1 次申訴案件結案率為 93.68%(42,891 件/40,182 件)，較 104 年度 97.53%略低，係因本次統計時間較早(106 年 1 月 6 日)，部分 105 年底之申訴案件尚待處理所致。

2、105 年度消費爭議前 5 名第 1 次申訴之結案率：

排序	1	2	3	4	5
案件類別	補習	通訊及周邊產品	線上遊戲	服飾、皮件及鞋類	電信
結案數	5,388	3,091	2,605	2,251	2,145
結案率(%)	93.22%	94.3%	93.94%	92.98%	94.45%

(三)檢討與建議事項：

1、請各主管機關就 105 年度消費爭議前 5 名類別之案件辦理下列事項：

(1)督促業者落實定型化契約應記載及不得記載事項：

以補習類為例，請教育部持續督促補習業者落實「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；並請經濟部持續督促業者落實「線上遊戲點數(卡)定型化契約應記載及不得記載事項」及「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」。

(2)督促業者充分揭露資訊，並提升服務品質：

以電信類為例，申訴案件中以民眾主張通訊品質不良為大宗，如新申辦或攜碼之消費者對於網路連線品質未符預期產生爭議，故請通傳會持續督促業者，加強第一線服務人員之教育訓練，於消費者新申辦或攜碼時告知網路連線會因室內建物遮蔽或多人使用等因素影響上網品質，將資訊充分揭露，以減少消費爭議。

(3)針對申訴比例較高之案件類型加強查核：

為避免類似學承電腦、威爾斯美語以及邱素貞瑜珈等補習班無預警停止營業之重大消費爭議重覆發生，除請教育部落實稽查外，並儘速增修法規預防因應及建置補習班業者應提供履約保證之機制，以避免補教業者以贈送學習期間等方式來規避「補習及進修教育法」規定進修年限之亂象。

2、請各主管機關針對申訴案件增加態樣持續密切注意，必要時應分析爭議原因並研擬因應對策。