

## 98 年各直轄市、縣（市）政府受理消費者申訴、調解 案件統計報告

壹、依消費者保護法第 43 條及第 44 條規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得依下列機制請求救濟：

### 一、第一次申訴：

向企業經營者、消費者保護團體或消費爭議發生地之直轄市、縣（市）政府消費者服務中心或其分中心申訴。

### 二、第二次申訴：

消費者如認為第一次申訴未獲妥適處理時，得向該管直轄市、縣（市）政府消費者保護官(以下簡稱消保官)申訴。

### 三、消費爭議調解：

消費者如認為申訴未獲妥適處理時，亦得向該管直轄市、縣（市）政府消費爭議調解委員會申請調解。

貳、98 年各直轄市、縣（市）政府受理消費申訴、調解案件資料統計情形如下：

### 一、整體受理件數統計（詳如表一）：

類別及件數	97 年受理件數	98 受理件數	增加率（%）
第一次申訴 案件數	23,875	31,024	29.94%
第二次申訴 案件數	7,493	8,374	11.76%
調解案件數	1,571	1,669	6.24%
總計	32,939	41,067	24.68%

備註：98 年受理案件較 97 年增加 8,128 件。

二、各直轄市、縣（市）政府受理案件數統計（詳如表一）：

類別/ 排序	1	2	3	4	5
受理 件數 最多	臺北市 (12,614)	臺北縣 (6,571)	桃園縣 (4,585)	臺中市 (2,831)	高雄市 (2,191)
件數 增加 最多	臺北縣 (2,519)	臺北市 (2,319)	宜蘭縣 (1,032)	高雄縣 (472)	新竹市 (436)
件數 增加 率最 高	宜蘭縣 (235.62 %)	新竹市 (88.44%)	雲林縣 (81.6%)	臺北縣 (62.17%)	基隆市 (53.96%)
受理 件數 最少	連江縣 (1)	金門縣 (56)	澎湖縣 (114)	嘉義縣 (307)	苗栗縣 (332)
件數 減少 最多	臺南市 (-235)	桃園縣 (-228)	臺中市 (-40)	苗栗縣 (-32)	南投縣 (-31)
件數 減少 率最 高	連江縣 (-83.33%)	臺南市 (-27.29 %)	苗栗縣 (-8.79%)	南投縣 (-7.16%)	金門縣 (-6.67%)

### 三、受理申訴及調解案件類型統計（詳如表二）

類別/排序	1	2	3	4	5
第一次申訴	商品關聯服務類 (4,209) 13.57%	運輸通訊類 (3,928) 12.66%	家用電器類 (2,878) 9.28%	線上遊戲類 (2,686) 8.66%	金融保險類 (2,361) 7.61%
第二次申訴	金融保險類 (901) 10.76%	其他服務類 (859) 10.26%	購屋類 (857) 10.23%	運輸通訊類 (838) 10.01%	線上遊戲類 (595) 7.11%
調解案件	購屋類 (285) 17.08%	金融保險類 (186) 11.14%	運輸通訊類 (142) 8.51%	車輛類 (135) 8.09%	其他服務類 (128) 7.67%

### 四、依案件類別之未結案情形統計（詳如表二）

類別/排序	1	2	3
第一次申訴	商品關聯服務類 (616)	運輸通訊類 (593)	金融保險類 (341)
第二次申訴	其他服務類 (460)	商品關聯服務類 (269)	運輸通訊類 (247)
調解案件	購屋類 (69)	運輸通訊類 (36)	車輛類 (34)

### 參、統計分析：

#### 一、整體受理情形：

98年總計受理爭議案件41,067件，與97年受理情形相較，計增加8,128件，增加率為24.68%，案件數增

加約四分之一。其中地方政府消費者服務中心受理第一次申訴案件數增加 7,149 件(29.94%)、消保官受理第二次申訴案件數增加 881 件(11.76%)，地方政府消費爭議調解委員會受理調解案件申請則增加 98 件(6.24%)。

## 二、類別受理情形

第一次申訴以商品關聯服務類 4,209 件最多，該類則以「電視網路郵購購物」爭議案占大宗，計 3,045 件，應係去(98)年 6、7 月間戴爾(DELL)官網連續兩次發生標價錯誤案所致。而第一、二次申訴的前 5 大類消費爭議則新增加了線上遊戲類，分別為 2,686 件及 595 件，該類以停權爭議案占大宗，分別為 1,438 件及 411 件，分析其原因應係近年線上遊戲產業蓬勃發展所致。另外運輸通訊類(其中以電信類為最多，一、二次申訴分別為 3,113 件及 711 件)、金融保險類(第一次申訴銀行爭議 718 件、保險爭議 1,576 件、其他爭議 67 件；第二次申訴銀行爭議 217 件、保險爭議 661 件、其他爭議 23 件)及購屋類(其中以品質爭議為最多，一、二次申訴分別為 734 件及 342 件)的消費爭議，由於相關產業之發展仍處於高原期，因此仍延續過去位居前 5 大類消費爭議。

## 三、受理情形歸結：

綜觀各地方政府受理消費爭議案件的質量，主要仍係受都市發展程度、產業(尤其商業、服務業)興盛差異及人口年齡素質等因素影響。

## 四、案件結案情形(詳如表二、三)：

(一) 案件之結案率，以申訴類別區分，第一次申訴案件為 87.45%、第二次申訴案件為 69.78%、消費爭

議調解案件為 75.97%；總結案率為 83.38%<sup>1</sup>。

(二) 結案情形：第二次申訴案件中，以「線上遊戲類」、「購屋類」、「金融保險類」獲妥適解決之比率較低，「線上遊戲類」為 35.71%<sup>2</sup> (達成和解或已獲妥適處理計 110 件，未達成和解或未獲妥適處理計 198 件)；「購屋類」為 54.38%(達成和解或已獲妥適處理計 298 件，未達成和解或未獲妥適處理計 250 件)；「金融保險類」為 59.38%(達成和解或已獲妥適處理計 323 件，未達成和解或未獲妥適處理計 221 件)。調解案件中，以「金融保險類」、「購屋類」獲調解成立之比率較低，「金融保險類」為 37.5% (調解成立計 48 件，調解不成立計 80 件)；「購屋類」為 41.04%(調解成立計 55 件，調解不成立計 79 件)。分析上述原因，「線上遊戲類」涉及眾多消費者，加上用戶極易串聯，不易獲致個案性解決；「金融保險類」、「購屋類」因涉複雜專業法令及糾紛金額較高，實務上亦不易促使雙方當事人達成和解。

#### 肆、檢討與建議：

- 一、針對網路郵購購物類的消費爭議，建請主管機關經濟部於「零售業網路交易定型化契約應記載及不得記載事項<sup>3</sup>」制定公告前，持續加強對企業經營者之教育宣導(如督促業者建立網路防呆機制、購物確認機制等)，以有效防杜標價錯誤爭議的發生。
- 二、針對線上遊戲的停權爭議(如外掛認定疑義)，多係源於不公平的定型化契約條款，建請主管機關經濟部(工業局)

<sup>1</sup> 結案率計算以 99 年 1 月 11 日消費申訴及督考管理系統所得資料為準。

<sup>2</sup> 比率係以「雙方達成和解或已獲妥適處理件數」及「雙方未達成和解或未獲妥適處理件數」為母數作為計算之基礎。

<sup>3</sup> 該草案已送本會審查，目前已召開 3 次審查會。

對線上遊戲業者所使用的相關定型化契約條款加強查核，並於事後確認業者的相關改善措施是否符合公平誠信原則，以保護消費者的使用權益。

