

109 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

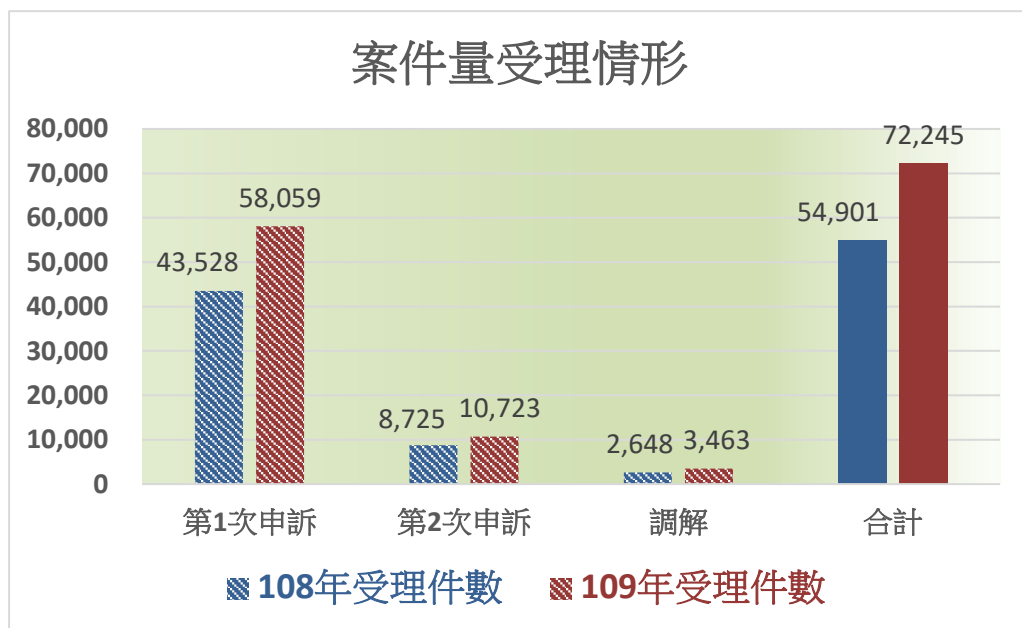
壹、依據:依據消費者保護法第 41 條第 2 項規定，本院（消費者保護處）應將消費者保護之執行結果及有關資料定期公告。

貳、茲就去(109)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：

(一)、行政院消費者保護會線上申訴系統(下稱申訴系統)受理案件數統計：

1. 計受理 72,245 件，較前(108)年度之 54,901 件增加 17,344 件，增加比例為 31.59%；因新冠肺炎疫情嚴重影響社會各個層面，改變民眾消費習慣，或直接衝擊相關產業，造成受理件數跳躍性地增長。



2. 受理第 1 次申訴案件類別：

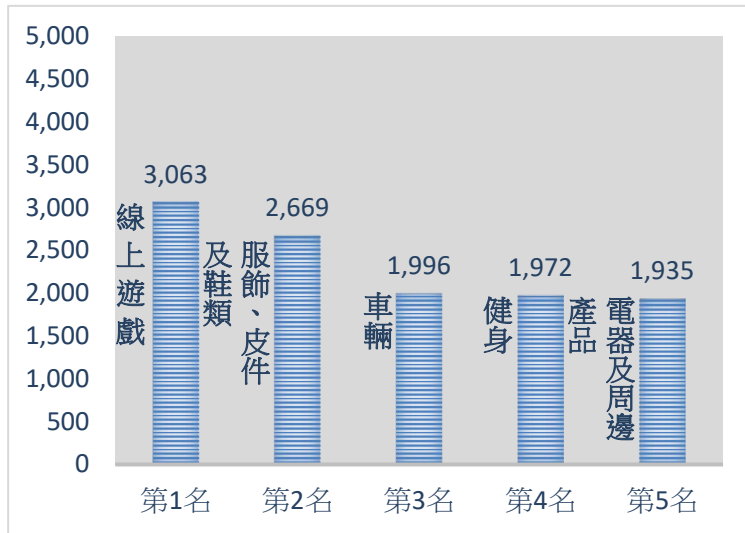
(1) 排序前 5 名的申訴案件數共計 17,066 件，占當年度第 1 次申訴案件(58,059 件)的 29.39%。

排序		1	2	3	4	5	合計
案件類別		運輸	線上遊戲	健身	電器及周邊產品	服飾、皮件及鞋類	
處理程序	第 1 次申訴	4,287	3,610	3,100	3,061	3,008	17,066
	第 2 次申訴	551	675	530	564	355	2,675
	調解	136	189	154	133	72	684

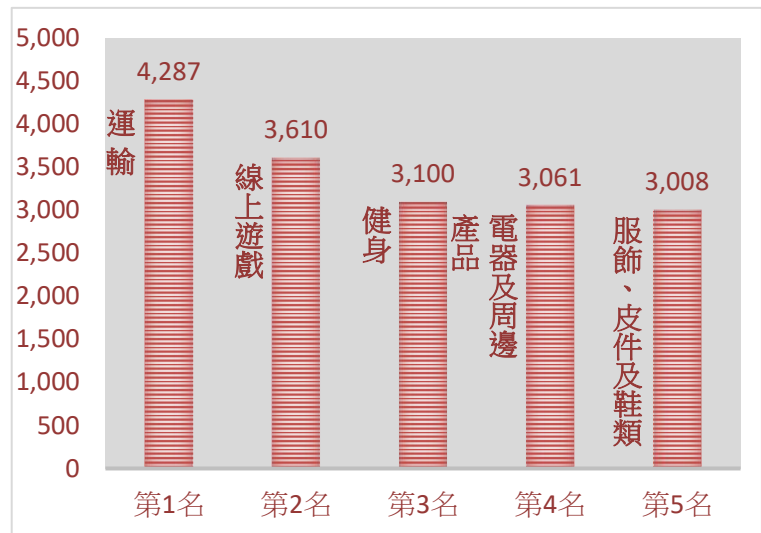
(2) 比較去年與前年度受理第 1 次申訴案件類別排序：

- A. 就各類別而言，基本上前 5 名仍以「線上遊戲」、「健身」、「電器及周邊產品」，及「服飾、皮件及鞋類」等 4 項為主；惟因去年受新冠肺炎疫情影響，導致運輸業(尤其旅遊相關產業)之消費爭議大幅增加，使「運輸」類別躍居首位。
- B. 其餘 4 項類別之受理案件數亦有攀升現象，尤其「健身」與「電器及周邊產品」之受理案件數均較前年增加 50%以上，主要仍係受疫情影響，民眾避免前往密閉的健身中心消費，致生大量倒閉及解約爭議；同時，宅經濟如線上遊戲及網路購物(線上購買電器及服飾等)成為消費趨勢，均造成案件受理申訴量大增。

108 年

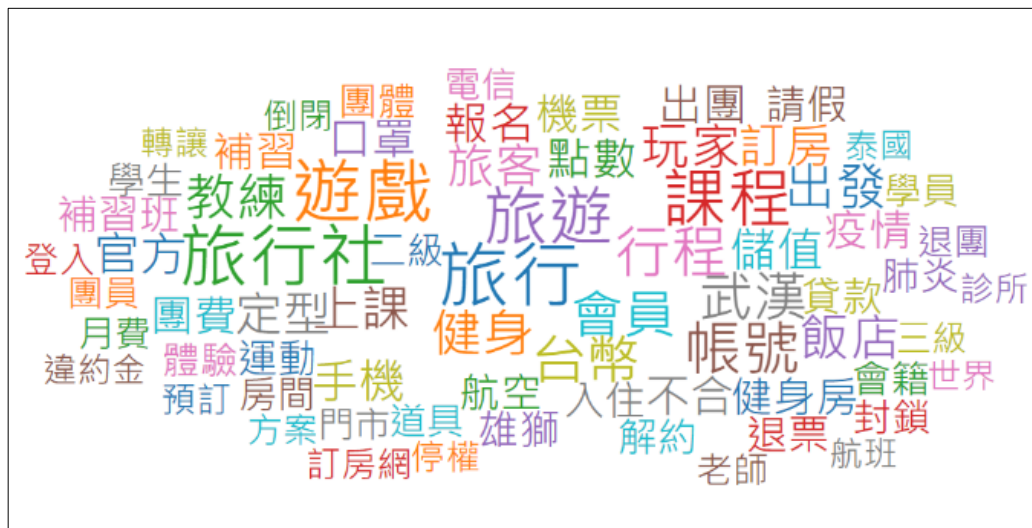


109 年



(二)、消費申訴案件文字雲分析系統(下稱文字雲系統)受理案件數統計：

1. 文字雲系統係將申訴系統大數據資料整合分析，並以「消費物品／服務關鍵字」及「被申訴企業名稱」為依據進行分類排名、提供視覺化報表，以進一步交叉分析消費爭議發生原因。
2. 去年受理民眾申訴案件中最常出現之關鍵字前 5 名為「遊戲」(18,057 次)、「課程」(13,413 次)、「旅行」(9,990 次)、「帳號」(8,973 次)及「旅行社」(8,867 次)。



3. 顯見較受關切之消費類別確實為：

- (1)運輸(如郵輪「旅行」解約、「旅行社」機票退費爭議)
- (2)線上遊戲(如「遊戲」「帳號」被凍結)
- (3)健身(如教練「課程」退費爭議)等。

4. 綜上，文字雲系統與申訴系統兩者之查詢結果相符。

二、排序前 5 名申訴案件之問題研析及解決對策：

第 1 次申訴案件數前 5 名之類別分別為「運輸類」、「線上遊戲類」、「健身類」、「電器及周邊產品類」與「服飾、皮件及鞋類」，各類別爭議原因如下：

(一)運輸類：

類別	件數	爭議原因
運輸類	4,287 件 (7.38%)	1. 無法出國旅遊衍生之機票退、改票問題 2. 郵輪旅遊解約退費爭議 3. 遠東航空停航

1. 申訴案件計有 4,287 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 7.38%，較前年度(1,607 件)增加 2,680 件。

2. 分析：

(1). 問題研析：

- A. 新冠肺炎疫情衝擊國人出國意願，旅客因擔心遭感染而取消行程；以及受疫情影響，高中以下學校暑假延後開始，造成部分已訂妥交通票券之旅客須配合調整行程，因而衍生交通票券退、改票等相關爭議，其中以航空類別之糾紛為最

大宗。

B. 疫情期間於日本發生鑽石公主號郵輪事件後，我國實施國際郵輪禁止靠港政策，旅客對搭乘郵輪之疑慮增加而選擇解約，衍生訂金遭全額沒收等退費爭議。

(2). 解決對策：

A. 本處於去年 2 月 10 日函請交通部民用航空局督促航空公司研議暑假假期調整之退改票措施；並於 3 月 10 日召開「研商因應 COVID-19（武漢肺炎）疫情之國外旅遊解約退費事宜」會議，請業者應依「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」規定辦理退費事宜，並採對消費者有利之方式處理。

B. 2 月 25 日召開「研商因應武漢肺炎疫情之郵輪旅遊解約退費事宜」會議，協調旅行業者在靠港禁令宣布解除前，對於旅客之解約，應依「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」第 14 點規定落實辦理。

(二)線上遊戲類：

類別	件數	爭議原因
線上遊戲類	3,610 件 (6.22%)	1. 遊戲帳號無故遭凍結 2. 遊戲伺服器穩定性差，頻繁斷線 3. 未成年人使用家長行動裝置玩線上遊戲致帳單暴增

1. 申訴案件計有 3,610 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 6.22%，較前年度(3,063 件)增加 547 件。

2. 分析：

(1). 問題研析：

A. 對於遊戲品質不滿之爭議如遊戲管理者誤判玩家使用外掛輔助程式而凍結其帳號，或遊戲伺服器穩定性差等。

B. 越來越多家庭以 3C 設備充當臨時保母，加上數位支付方式普及，家長之行動裝置多有綁定信用卡或併入電信帳單支付，使未成年人相對容易誤刷或消費遊戲點數、虛擬貨幣等，導致家長以民法限制行為能力人相關規定請求退費卻協商未果之糾紛。

(2). 解決對策：

A. 本處已函請經濟部針對相關消費爭議加強管理，並滾動式檢討「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

B. 本(110)年 2 月 5 日召開「未成年人使用家長行動裝置玩線上遊戲致帳單暴增問題」會議，請國家通訊傳播委員會、衛生福利部、教育部及相關公協會加強宣導家長應妥善保管信用卡及行動裝置，以及以未成年子女名義申辦門號，俾利電信業者得源頭管理等。

C. 出席經濟部工業局召開之「網路遊戲友善環境指標」審查會議，以鼓勵業者共

同建構友善遊戲環境，提升遊戲產業正面形象。

(三)健身類：

類別	件數	爭議原因
健身類	3,100 件 (5.34%)	1. 健身房無預警停業 2. 解約退費爭議

1. 健身類申訴案件計有 3,100 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 5.34%，較前年度(1,972 件)增加 1,128 件。

2. 分析：

(1). 問題研析：

A. 伴隨民眾健康意識提升，健身人口大幅增加，爭議案件量亦相對上漲；復因疫情導致民眾對於出入健身房等密閉空間產生疑慮而採取退會等措施，使健身業者一時周轉不靈，面臨停業。

B. 另爭議類型多為解約退費糾紛，又以原訂健身教練於簽約課程中臨時離職，但消費者不願更換教練所造成之退費爭議為大宗。

(2). 解決對策：

A. 本處於去年 2 月 27 日召開研商「輕適能運動場館停止營業之消費者權益保護」會議，請業者及信用卡公司確實協助消費者退款。至於其他無預警停業之健身場所，亦轉請地方政府進行行政調查。

B. 已召開多次健身中心定型化契約範本暨

其應記載及不得記載事項修正草案審查會，就保留條文以及因疫情而申請健身中心會籍暫停之手續費事宜予以討論。

(四)電器及周邊產品類：

類別	件數	爭議原因
電器及周邊產品類	3,061 件 (5.27%)	1. 網購商品於鑑賞期內之退換貨問題及後續整新費、運費爭議 2. 商品內容與廣告標示不符 3. 群眾募資平台延遲出貨

1. 電器及周邊產品類計 3,061 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 5.27%，合計較前年度(1,935 件)增加 1,126 件。

2. 分析：

(1). 問題研析：

- A. 近年網路購物盛行，加上疫情影響，使透過網路購買電器之爭議案件倍增；其中以猶豫期內退貨衍生爭議為大宗，如整新費或運費收取等問題。
- B. 社群或入口網站常見一頁式廣告，以誇大不實廣告吸引消費者購買，一旦消費者發現商品不符或明顯瑕疵欲退貨，業者卻已讀不回或消極拖延。
- C. 群眾募資平台提案者回饋贊助者商品(如智慧滾筒洗衣機)，惟該贊助商品之境外製造商因疫情停工，導致無

法如期出貨衍生爭議。

(2). 解決對策：

- A. 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，如「通訊交易之消費者於收受商品後7日內拆開包裝或使用商品，是否仍可行使消費者保護法第19條第1項之解除權？」、「消費者透過網際網路向企業經營者購買商品，運費應由誰負擔？」等。
- B. 本處於去年9月9日邀集交通部公路總局及貨運業者召開「研商貨運業對貨到付款包裹提供爭議協處機制事宜」會議，請業者強化貨到付款爭議協處機制，以協助消費者收到境外爭議包裹時，得以順利退回款項。
- C. 群眾募資平台提案者於去年間因疫情導致出貨延宕，本處已請地方政府召開行政調查會議，督促代理商儘速辦理商品進口報驗出貨事宜或退費作業。

(五)服飾、皮件及鞋類：

類別別	件數	爭議原因
服飾、皮件及鞋類	3,008 件 (5.18%)	1. 瑕疵品或出貨爭議等退換貨問題，及後續退費爭議 2. 廣告、標示不實或詐騙 3. 購買到仿冒品

1. 申訴案件計有 3,008 件，占全年度第 1 次申訴案件數之 5.18%，較前年度(2,669 件)增加 339 件。

2. 分析：

(1). 問題研析：

A. 服飾、皮件及鞋類之爭議案件大多為網路購物所生爭議，如業者以貼身衣物為由不願退貨等問題。

B. 消費者透過社群媒體(如臉書)進行交易，因廣告不實等衍生之消費爭議或詐騙。

(2). 解決對策：

A. 本處於去年 7 月 8 日邀集電商業者、經濟部商業司等相關單位，開會研商「如何降低電商業者不當擴張『通訊交易解除權合理例外情事適用準則』適用範圍」，以保障消費者行使解除權之權益。

B. 召開並出席多次會議，透過政府與民間協力，降低消費者在網購流程中遭遇跨境消費爭議和詐騙的風險

C. 針對類此商品(如襪子、皮鞋等)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，加強對業者的行政監督並落實查核，以避免消費爭議。

三、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 1 次申訴案件之結案情形分列如下：

1、去年與前年之結案率比較：

去年度結案率為 90.84%，較前年度之 94.88%為低。

2、109 年度消費爭議前 5 名之結案率：

排序	1	2	3	4	5
案件類別	運輸	線上遊戲	健身	電器及周邊產品	服飾、皮件及鞋類
案件數	4,287	3,610	3,100	3,061	3,008
結案率(%)	93.56%	89.77%	92.96%	89.58%	88.18%

3、主要係因 109 年 12 月間申訴案件增加較多(約有 5,000 多件)，部分申訴案件尚待地方政府陸續處理所致。

4、本處已請各地方政府加速申訴案件之處理；另研議調整申訴系統之「結案」流程，以簡化地方政府承辦單位人工管控案件之後續處理時效，提升申訴案件結案率。

參、檢討與建議事項：

一、請各主管機關就消費爭議前 5 名類別之案件，落實各項核心業務，並辦理下列事項：

(一)督促業者落實現行定型化契約應記載及不得記載事項：

持續督促業者落實現行「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」、「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」、「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」、「健身中心定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」、「電器買賣定型化契約應記載

及不得記載事項」及「零售業等網路交易定型化契約應記載事項」，並加強各項查核及導正工作。

(二) 加強相關管理與查核：

1. 為維護消費者因疫情無法出國旅遊之解約退費權益，請交通部觀光局及交通部民用航空局加強督導業者應依「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定」規定誠實提供相關單據，並應覈實認列。
2. 為降低未成年人使用家長之行動裝置誤刷或消費遊戲點數等風險，請國家通訊傳播委員會除依本處召開會議之會商結論落實執行外，並邀集學者專家及相關業者召開會議，積極研議未成年人浮濫使用手機玩線上遊戲之防範措施。
3. 健身類申訴案件有持續增加的趨勢，請教育部加強對業者宣導應就健身中心團課、教練課程及其他相關費用建立履約保證機制，並對於未依規定辦理者依法妥適處理。
4. 為防止民眾受一頁式詐騙所害、求助無門，請交通部(公路總局)督導各貨運業者落實託運人之資訊揭露及加強貨到付款之爭議協處機制，並請內政部落實防制消費詐騙機制。
5. 網購業者被申訴量增加，請經濟部輔導督促電商平台業者建立相關之管理機制，並過濾平台出現違法或違反公序良俗之商品或服務。

(三) 督促業者充分揭露資訊，並提升服務品質：

消費者因疫情導致無法出國而需解約退費之情形增多，請旅行公會及旅行業品質保障協會

加強對會員教育宣導，於消費者解約退費時，
應充分說明解約之相關規定，並從寬處理。

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。