

# 102 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 102 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）受理之案件量（附表 1）：
    - 1、102 年計受理 41,175 件（含第 1 次申訴 29,957 件、第 2 次申訴 8,771 件、調解 2,447 件），較 101 年度之 39,016 件增加 2,159 件，增加比例為 5.53%，研析原因係 102 年度發生諸多食品安全事件，例如：國產食米混外國食米及天然麵包加入香精等事件，致使該年度申訴案件量大幅增加。
    - 2、各地方政府受理案件數（附表 2、附表 3）：
      - （1）受理件數最多前 5 名依次為臺北市、新北市、高雄市、臺中市與桃園縣，合計件數 31,239 件，占總申訴案件比例 75.87%，相較於 101 年度而言，受理件數最多之前 5 名仍為此 5 縣市，惟高雄市與桃園縣名次對換，即高雄市 102 年為受理件數第 3 名，桃園縣為第 5 名。高雄市受理件數增多之原因乃為該市該年度因有象音樂季表演內容與原訂內容不同與食用油事件所致；受理件數最少 5 名仍依次為連江縣、澎湖縣、金門縣、臺東縣、嘉義縣等 5 縣市，102 年度合計件數 663 件，占總申訴案件比例 1.61%。
      - （2）受理之案件量與人口及消費支出之關聯性比較：
        - ①經對照內政部戶政司發布最新各地方政府登記人口數占總人口比例（下稱人口比例），受理件數較少的 5 個地方政府，其案件數多寡與各地區人口比例呈正比；受理件數最多之 5 個地方政府，北部直轄市與準直轄市占有 3 席，其中

訴案件量與人口比例關聯，除臺北市以外，亦可認為係與人口比例正相關聯。而臺北市居民或因特別注重自身權益之原因，其案件量與人口比例之關連較不明顯。

②再者，從行政院主計總處發布之最新各地方政府平均每戶消費支出占全年經常性收入比例（下稱消費支出比例）分析以觀，受理案件數較多之 5 個地方政府之消費支出比例在 57% 至 64% 之間，受理案件數較少之 5 個地方政府之消費支出比例則在 48% 至 63% 之間，從而，受理案件數與當地消費支出比例尚無直接之相關性。

③綜上，消費申訴案件從區域而言，仍以北部居多；換言之，居於北部都會型地方政府之消費者，對於其自身權益較為注重。至於申訴案件數較少之前 5 名縣市，或因人口數少，消費行為較之都會型區域為少；再者，該地區之生活習慣也是主要影響消費爭議處理方式之因素。部分受理案件數少之縣市，因民眾相互熟悉，故習慣上多以私下和解方式處理。換言之，各地方政府受理申訴案件量之多寡與人口比例成正比，惟在消費支出比例間之直接關聯性難以認定。

### 3、受理之案件類別（附表 4）：

102 年第 1 次申訴案件數合計 29,957 件，其中前 5 名之類別依次為電信類、通訊及週邊產品類、補習類、車輛類、房屋類，合計 10,627 件，占第 1 次申訴案件量比例為 35.47%，與 101 年第 1 次申訴案件數比較可得，通訊及週邊產品類上升為第 2 名，探究其原因如下：

#### （1）電信類：

①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 3,931 件，第二類電信 99

件，合計有 4,030 件（占全年度申訴案件數之 13.45%），較 101 年度 2701 件，增加 1,329 件。

②分析：爭議原因多為行動上網品質不良及綁約退費等消費爭議。另依據 102 年上半年數位匯流大調查顯示，「透過電信業者提供的手機 3G 上網使用者，有 50.6% 不滿意」，由此可知頻寬不足亦是電信類消費爭議案件數居高不下之原因。

## (2) 通訊及周邊產品類：

①通訊及週邊產品類包括手機、電池與周邊商品等三小類，手機 2,374 件，電池 25 件，周邊商品 181 件，合計有 2,585 件（占全年度申訴案件數之 8.63%），較 101 年度 1,441 件增加 1,144 件。

②分析：

A、問題原因：爭議原因多為手機所衍生之維修、功能、電池異常等問題。

B、本處處理：本處於 102 年曾對市售行動電源進行品質檢測及標示查核，對於查核結果要求經濟部將行動電源列為應施檢驗品目，並自本(103)年 5 月起開始列檢。

## (3) 補習類：

①申訴案件計有 2,421 件（占全年度申訴案件數之 8.08%），較 101 年度 1,764 件，增加 657 件。

②分析：

A、問題原因：

(a) 為能在就業市場提升競爭力，或是培養自身之第二專長，消費者希冀藉由參加技能或語言補習增進其競爭條件，卻未適時評估自身需要或是經濟能力而衝動簽約，事後因故欲解約遭

拒。故退費糾紛仍係補習班消費糾紛之主要爭議，特別是分期給付型之交易型態。典型爭議為未給學生契約審閱期，且未告知契約內容為分期貸款而非分期付款。

- (b) 另外，短期補習班業者轉介民間融資公司，提供消費者信用貸款預繳學費，以及因短期補習班利用買少送多之收費方式，影響消費者後續退費權益，造成消費爭議頻傳等情事。
- (b) 再者，退費比例或是無法退費之消費爭議亦是補習班爭議之主要類型，究其原因乃因補習班未落實定型化契約暨其應記載及不得記載事項所導致。

#### B、本處處理：

- (a) 本處曾於 101 年發動短期補習班公共安全及定型化契約查核，除要求對有缺失之業者進行複查及依法處理外，同時，要求地方教育主管機關加強對業者宣導與查核短期補習班服務契約書範本與應記載及不得記載事項。
- (b) 對於短期補習班業者轉介民間融資公司，提供信用貸款預繳學費以及因短期補習班利用買少送多之特殊收費方式所導致之爭議，本處於 102 年特就收、退費手續乙節，擬具短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項第十一點第十二點修正草案，並據以修正短期補習班補習服務契約書範本之對應條文內容，藉以明確規範補習班業者與消費者間合理合法之權益，避免造成消費者權益受損。

#### (4) 車輛類：

①車輛類下分汽車新車、汽車中古車、機車新車與機車中古車等四小類，汽車新車 940 件，汽車中古車 563 件，機車新車 257 件與機車中古車 89 件，合計有 1,850 件（占全年度申訴案件數之 6.18%），較 101 年度 1,506 件，增加 387 件。

②分析：

A、問題原因：汽車車輛品質瑕疵、車輛維修服務品質及中古車里程數造假等仍為主要原因，此係由於車輛品質瑕疵難從外觀上得知、車輛維修需高度技術性，同時，維修契約或規範未充分揭露，致生消費爭議。

B、本處處理：本處於與各地方政府合辦之消費者保護教育活動時，以個案研討方式提醒消費者購買新車後若欲改裝車輛，屬購車保證書不負保證修理事項，保固期間原車廠將拒絕免費保固維修。另外，本處亦於得知特定車款之車輛有召回之需要時，即刻發布新聞稿提醒消費者立即回廠檢修，維護其權益。

(5) 房屋類：

①房屋類下分新建成屋、預售屋與中古成屋等三小類，新建成屋 1119 件，預售屋 317 件，中古成屋 377 件，合計有 1,850 件（占全年度申訴案件數之 6.18%），較 101 年度 1,506 件，增加 387 件。

②分析：

A、問題原因：主要爭議仍為房屋瑕疵及漏水等問題，客觀來說，對絕大多數消費者而言，購屋費用係屬大額消費項目，倘房屋契約或相關資訊未充分揭露或記載不實，將導致消費爭議產生。

B、本處處理：本處於與各地方政府合辦之消費者保護教育活動時，邀請專家學者講授購屋糾紛，提醒消費者購屋時應避免之陷阱，保障自身之權益。

(二)另 102 年食安事件之消費爭議：

(1) 102 年 10 月爆發大統公司油品摻偽假冒案，相關退貨爭議頻傳，惟查系統彙整資料中「食品類」申訴數量未見遽增。經查證結果，類此消費爭議件數，全國各縣市政府共有 3957 件，惟因係突發之重大消費事件，且申訴案件量龐大，故各地方政府消保官未能及時將案件登錄於線上申訴系統，從而「食品類」申訴案件未列前 5 名。此 3957 件消費爭議案刻正由社團法人台灣消費者保護協會彙整資料，將於本年 4 月提起團體訴訟。

(2) 本院針對食品之源頭管理及回溯追蹤，已建制食品雲之機制，且相關資料可以流通共享。另該機制已組成中央與地方之跨部會推動小組，共同朝建立安心安全高值消費信心、優化食品業者經營環境及提升政府施政效能而努力。

(三) 結案情形：

1、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) 102 年度結案率為 85.16%，較 101 年度結案率 92.88% 降低 7.72%。

(2) 第 1 次申訴結案：移轉管轄、函請企業經營者妥處、自行和解、不受理。

(3) 第 2 次申訴結案：協商成立、協商不成立、自行和解、移轉管轄、撤回。

(4) 調解結案：成立、不成立、自行和解、不受理、撤回。

2、受理案件數較多且未結案件數較高者為車輛類與房

屋類。究其原因為消費金額龐大、法律關係複雜與技術性所致。

(四) 建議事項：

- 1、有鑒於 102 年度與 101 年度之電信類、通訊及週邊產品類、補習類及車輛類已連續為前 5 名消費爭議案件，為能有效降低消費糾紛案件數，保護消費者權益，請此 4 類消費爭議案件之主管機關就如何有效降低消費糾紛案件措施提本保護會報告。
- 2、對於上述消費爭議案件較多之前 5 名類型，本處將就各類型申訴爭議案件數量較多之業者，進行了解並協助其改善。

裁示：

表 1：102 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	102 年度 受理件數	101 年度 受理件數	件數增減	變動比例
第 1 次申訴	29,957	28,310	+1,647	5.82%
占總案件比例	72.76%	72.56%		
第 2 次申訴	8,771	8,502	+269	3.16%
占總案件比例	21.30%	21.79%		
調解	2,447	2,204	+243	11.03%
占總案件比例	5.94%	5.65%		
總計	41,175	39,016	+2,159	5.53%

變動比例： $(102 \text{ 年度受理件數} - 101 \text{ 年度受理件數}) / 101 \text{ 年度受理件數} \times 100\%$

表 2：102 年與 101 年受理件數最多前 5 名地方政府比較表

排序	1	2	3	4	5	
102 年	臺北市	新北市	高雄市	臺中市	桃園縣	件數 合計
受理 件數	9,982	6,911	4,978	4,846	4,522	31,239
人口比例 (%)	11.47	16.90	11.92	11.52	8.71	
消費支出 比例(%)	57.82	64.05	61.01	64.35	63.88	
101 年	臺北市	新北市	桃園縣	臺中市	高雄市	件數 合計
受理 件數	10,544	6,491	4,469	4,405	4,150	30,059

人口比例：內政部戶政司發布 101 年各地方政府登記人口數占總人口比例

消費支出比例：行政院主計總處發布 101 年各地方政府平均每戶消費支出占全年經常性收入比例

表 3：102 年與 101 年受理件數最少前 5 名地方政府比較表

排序	1	2	3	4	5	
102 年	連江縣	澎湖縣	金門縣	臺東縣	嘉義縣	件數 合計
受理 件數	9	50	78	261	265	663
人口比例 (%)	0.05	0.42	0.49	0.97	2.29	
消費支出 比例(%)	48.55	54.05	48.69	55.83	63.04	
101 年	連江縣	澎湖縣	金門縣	臺東縣	嘉義縣	件數 合計
受理 件數	6	36	70	248	257	617

人口比例：內政部戶政司發布 101 年各地方政府登記人口數占總人口比例

消費支出比例：行政院主計總處發布 101 年各地方政府平均每戶消費支出占全年經常性收入比例

表 4：102 年第 1 次申訴案件數前 5 名之類別統計

排序		1	2	3	4	5
案件類別		電信	通訊及週邊產品	補習	車輛	房屋
處理程序	第 1 次申訴	3,343	2,123	1,849	1,682	1,630
	第 2 次申訴	1,424	536	578	508	618
	調解	206	125	193	204	165
	結案數	4,030	2,580	2,421	1,850	1,813
	結案率 (%)	81.04	92.67	92.40	77.28	75.13
爭議事項	商品或服務之爭議	1,886	1,585	345	966	874
	契約問題	779	226	1,201	264	408
	其它	1,266	824	887	654	517