

100 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、依消費者保護法第 43 條及第 44 條之規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得提起申訴及調解以為救濟。
- 二、茲就 100 年度各直轄市、縣（市）政府受理消費申訴及調解案件（如附表）彙整分析如下：

（一）100 年度與 99 年度受理案件數之對照分析

類別/件數	100 年度 受理件數	99 年度受 理件數	增加件數	增加率 (%)
第 1 次申訴	32,970	29,334	3636	11.02%
占總案件比 率	75.07%	73.61%		
第 2 次申訴	8,811	8,487	324	3.67%
占總案件比 率	20.06%	21.30%		
調解	2,137	2,029	108	5.05%
占總案件比 率	4.87%	5.09%		
總計	43,918	39,850	4068	9.26%
未結案件	2,993	6,796		

100 年度第 1 次申訴案件、第 2 次申訴及調解案件較 99 年度增加，原因在於 100 年度發生食品及健康食品含塑化劑事件，而發生大量申訴案。

（二）100 年度受理案件數最多及最少之前 5 名縣（市）受理案

件統計：

排序/類別		1	2	3	4	5
受理件數最多	100年度	台北市 政府	新北市 政府	桃園縣 政府	高雄市 政府	台中市 政府
		13,241	7,239	4,461	4,391	4,332
	99年度	台北市 政府	台北縣 政府	桃園縣 政府	台中市 政府	高雄市 政府
		11,833	6,525	4,362	2,270	2,848
受理件數最少	100年度	連江縣 政府	金門縣 政府	澎湖縣 政府	嘉義縣 政府	台東縣 政府
		14	72	84	291	356
	99年度	連江縣 政府	金門縣 政府	澎湖縣 政府	雲林縣 政府	台東縣 政府
		2	70	91	347	383

- 1、就受理件數最多之機關排序：100 年度除了排序第 4、5（高雄市政府、台中市政府）與 99 年度（台中市政府、高雄市政府）不同外，前三名均為台北市政府、新北市政府（99 年 12 月 5 日升格）、桃園縣政府。可見北部都會區發生消費爭議案件較多，且消費者對於主張自身之權益較為積極。
- 2、受理件數最少之機關排序：顯示 100 年度除第 4 名、5 名略有不同外，其餘排序相屬相同。據了解離島 3 個縣因人口數及面積較小，消費行為本來即較本島為少，加以人口數較少，民眾相互熟悉，發生消費爭議時亦多能私下和解方式處理，故申訴案件較少。至排序 4、5 之嘉義縣政府及台東縣政府之案件量，雖然台東縣政府之「平

全年經常性收入」及「平均每戶消費支出」較嘉義縣政府少，惟其受理申訴案件量反較嘉義政府多，經洽嘉義縣政府承辦人，了解其原因可能嘉義縣政府商業較不發達，縣民多在鄰近如嘉義市、雲林縣或台南市消費，相對嘉義縣政府之消費爭議案件較少。且嘉義縣消保官於100年度共舉辦31場消費事件聯合稽查、發布12件消費警訊新聞、辦理15場消費者保護教育宣導，亦間接導致爭議案件有明顯偏低情形。

(三)100年度第1次申訴案件類型較多之前5類型為電信第一類、線上遊戲類、補習類、手機類、服飾、皮件及鞋類，合計9,789件，占全年度案件29.69% (9,789/32,970)，其申訴及調解案件統計如下表：

排序		1	2	3	4	5
類別		電信第一類	線上遊戲	補習	手機	服飾、皮件、鞋類
第1次申訴	100年	3,915	2,030	1,355	1,250	1,239
第2次申訴	100年	890	422	370	318	298
調解	100年	128	96	120	47	46

1、案件逐年增加：組改前行政院消費者保護委員會（下稱行政院消保會）「消費申訴及督考管理系統」自93年7月啟用以來，每年受理之申訴案件由93年10,766件逐年成長，累計至99年4月共計201,220件。

2、原案件分類已難以分析探究原因：申訴資料庫漸具規模，除顯示消費意識日益提昇外，若能藉由對申訴資料詳加

分析歸納，深入探討消費問題，則可更有效推動消費者保護業務。99年以前（含99年）申訴系統係依據消保法規定將申訴案件依申訴標的、申訴方式、申訴事項、買賣爭議、結案類型、處理結果等加以分類註記。其申訴標的：主要分為商品與服務兩大類，商品類以下分食品類、購屋類等8項，服務類以下分教養類、補習類等16項，已不足以因應日益多樣化之消費型態。

- 3、現行分類方式：考量原分類申訴系統選項不夠詳盡，申訴資料不能分析歸納，未能完全滿足預警功能，且未能掌握消費爭議問題之需求，爰廣徵意見後將案件朝結構與細緻化方向調整。即申訴標的雖仍分為商品與服務兩大類，惟各大項再作下一層之建置資訊細項之修正與調整，其中商品類分為45項，服務類分為40項，未分類1項。例如將商品類房屋大項下再細分預售屋、新建成屋及中古成屋等3小項。又為考量台中市及縣、台南市及縣、高雄市及縣之合併改制及台北縣升格為直轄市，故改版後系統自100年1月1日開始實施。故100年度申訴案件類型與99年不同。
- 4、100年度第1次申訴案件類型較多之前5類型為「電信第一類」、「線上遊戲類」、「補習類」、「手機類」、「服飾、皮件、鞋類」等，合計9,789件，占全年度案件29.69%（9,789/32,970），分析如下：

(1) 電信第一類：

- ①包括固定通信網路業務（不含有線電視-因有線電視獨立另一類型）、行動通信網路業務及衛星固定通信業務等，計有3,915件，占全年度案件之11.87%（3,915/32,970）。此類型為100年度新增類型（為99年度之運輸通訊類分出）。

②分析：

A、問題原因：主要因使用智慧型手機，行動上網吃

到飽方案，但基地台的擴建不及消費者的使用量，導致消費者常抱怨打不通或無法即時上網等品質不良情形，致生消費爭議。

B、處理方式：關於本問題，行政院消保會於 100 年 8 月 3 日亦曾邀集相關電信業者開會研商，會議結論：a、請國家通訊傳播委員會（以下簡稱通傳會）督促電信業者儘速改善行動網路服務（數據傳輸、無線網際網路接取）收訊不良之情事。b、請通傳會邀集各電信業者研議，將前揭收訊不良之客訴案件內容類型化，分別訂出不同處理方式，俾各電信業者依循處理。c、請各與會電信業者務必妥適從寬處理前揭收訊不良之客訴案件。

(2)、線上遊戲類：

①申訴案件計有 2,030 件，占全年度案件之 6.15% (2,030/32,970)，較 99 年度 2194 件，減少 164 件。

②分析：

A、問題原因：本類主要爭議在於違規停權的認定與處理原則，停權問題的爭議所在，一般發生在玩家爭執違規認定的標準。

B、處理方式：行政院消保會曾就此邀集各直轄市、縣（市）消保官研商因應對策，即無論違規態樣為何，遇到此類爭議時，建議各直轄市、縣（市）政府皆可先請業者提供相關違規說明或舉證（一般業者查證時會進行證據蒐集與保存），確認業者處理上是否有依「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」處理，以確保玩家合理權益。是第一次申訴案件雖高達 2,030 件，惟結案率亦高達 93.94%。

(3) 補習類：

①申訴案件計有 1,355 件，占全年度案件之 4.11%

(1,355/32,970)，較 99 年度 1144 件，增加 211 件。

②分析：

A、問題原因：依「全國各縣市補習班總數統計」表中，全國合法設立登記共有 18,968 所補習班，其中文理類為 15,786 所，技藝類有 3,182 所。補習類申訴案幾乎是技藝類下之資訊補習糾紛占絕大多數。究其原因資訊類補習班（電腦補習班）其收費相對文理類補習班高。

B、處理方式：依短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項第 12 點有關退費手續規定：本應記載事項除本契約另有約定外，依各直轄市、縣（市）政府訂定之短期補習班設立及管理自治法規之相關規定辦理。以台北市短期補習班設立管理規則為例，補習班學生繳納費用後離班者，如於開課日前六十日以前提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納總額百分之九十五；若於實際開課日期起第二日（次）者，僅退還約定繳納總額百分之五十。造成許多考慮不週者，或事後時間無法配合者之消費者想離班，卻僅能拿回百分之五十之學費，致易生爭議。

(4) 手機類：

①申訴案件計有 1,250 件，占全年度案件之 3.79% (1,250/32,970)，此類型為 100 年度新增類型（為 99 年度之家用電器類分出）。

②分析：

手機本體之瑕疵申訴高居不下，探究原因係手機功能日漸擴增，有關軟體之設定、操作與故障維修等問題，企業經營者未能充分揭露相關資訊及協助消費者排除障礙等，致生消費爭議。

(5) 服飾、皮件、鞋類：

①申訴案件計有 1,239 件，占全年度案件之 3.75% (1,239/32,970)，此類型為 100 年度新增類型。

②分析：

服飾、皮件、鞋類為日常生活消費用品，交易較多，相對其瑕疵及品質之爭議也較多，尤其有不少消費者誤以為實體商店消費也享有七日猶豫期，致衍生消費爭議。

(6) 另「其他類」含服務及商品共有 9,221 件，占全年度案件之 20.99% (9,221/43,918)。經洽該前 5 名台北市、桃園縣、台中市、新北市及高雄市政府承辦人，了解其原因如：

①非屬分類項目者列入此類：申訴人申訴內容不在分類表之類型內者，例如傢俱類即歸此類。

②非屬消費申訴案件：a、如情緒性宣洩文字 b、單純詢問法律問題 c、申訴內容敘述太簡單，無從了解其真義，經通知仍不補正者等。

③操作錯誤：例如台中市政府表示剛開始輸入內容時，誤將網路購物糾紛全部列為「其他類」，致案件較多。

(四) 結案情形：

1、100 年度結案率為 93.18%，較 99 年度結案率 82.95% 高出 10.23%，顯見各主管機關之努力。

2、結案較不理想的有「電信類」之「第一類」及「房屋類」之「新建成屋」未結案率較高。「電信第一類」大多係上網或通訊收訊不良之申訴案件，但一個基地同時能夠容納用戶通話或上網有限制；而電信公司之基地台擴建又常受到住戶抗爭，所以熱門地點如商圈、車站、百貨公司等即易有通訊不良現象，這現象恐短期難以改善。「房屋類」之「新建成屋」歸因於法律關係較為複雜、法規較為專業或糾紛金額較高等因素，致雙方當事人不易達

成和解之故。

三、建議事項

(一) 電信第一類：

- 1、就行動通信網路部分最主要之爭議，在於企業經營者之服務品質，與消費者之認知不相符合，因隨著網際網路應用的普及化，消費者對於寬頻服務品質的期待及要求也相對提高許多，故業者所提供之傳輸速度常不符消費者期待所致。擬請通傳會，研擬對策，加強督導電信企業服務之品質及資費，例如大幅調降非上網吃到飽用戶之傳輸數據費用等。
- 2、其他糾紛態樣多與電信企業經營者推出多種月租方案或搭配手機方案有關，可能銷售人員銷售時未能充分說明致消費者未能明瞭，或消費者因外在情況變更導致解約，衍生違約金等，通傳會雖已將修訂之「行動通信網路業務服務契約範本」送經行政院消保會討論通過，惟尚未公告實施，速請通傳會儘快公告實施，並請加強對消費者教育宣導。

(二) 線上遊戲類：請經濟部依修正之「線上遊戲定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」，加強查核企業經營者使用之定型化契約內容、確認退費及終止契約應以書面或電子郵件通知消費者。另對於違規停權的認定與處理原則部分，建請經濟部督導業者查核時務必進行證據蒐集與保存，並請業者處理申訴案時確實依「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項相關規範」處理，以確保玩家權益，並加強對消費者為相關消費知識之教育宣導。

(三) 補習類：請教育部確實督導各地方政府加強依短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項規定查核，並督導業者確實依各直轄市、縣（市）政府訂定之短期補習班設立及管理自治法規之相關規定辦理。

- (四) 手機類：請通傳會持續研擬計劃對標示之查核，及對消費者之教育宣導。
- (五) 服飾、皮件、鞋類：請經濟部加強對企業經營者契約之查核，以有效防止標價錯誤等爭議之發生，並加強消費者保護法有關特種買賣猶豫期間規定之教育宣導。