

		商品						
		食品類	購屋類	車輛類	家用電器	醫療藥品	水電能源	育樂類
總件數		746	1848	1214	2878	296	401	833
雙方達成和解		435	967	700	1604	165	269	516
雙方未和解 或未獲妥適		59	407	210	340	34	34	92
結案類型	非消保法受理	8	25	16	33	2	4	10
	移轉管轄	81	81	59	210	46	23	82
	撤案	23	38	32	60	9	10	24
	其他	45	96	76	319	15	22	52
已結案件數		651	1614	1093	2566	271	362	776
處理結果	已結案百分比	87.27	87.34	90.03	89.16	91.55	90.27	93.16
	未結案件數	95	234	121	312	25	39	57
	未結案百分比	12.73	12.66	9.97	10.84	8.45	9.73	6.84

其他商品	商品小計	教養類	補習類	金融保險類	運輸通訊	休閒旅遊	移民類	遊(留)學類
2098	10314	37	1131	2361	3928	2076	2	31
1159	5815	24	745	1120	2331	1554		20
240	1416	1	123	419	340	72	1	5
50	148	0	4	42	31	10		
149	731	3	29	229	426	104	1	1
68	264	0	22	50	54	22		
122	747	1	65	160	151	65		
1788	9121	29	988	2020	3333	1827	2	26
85.22		78.38	87.36	85.56	84.85	88.01	100	83.87
310	1194	8	143	341	595	249	0	5
14.78		21.62	12.64	14.44	15.15	11.99	0	16.13

服務

婚紗攝影	醫療服務	瘦身美容	運動健身	線上遊戲	殯葬服務	仲介服務	商品關聯	其他服務
137	186	593	617	2686	115	722	4209	1879
74	105	413	290	1531	55	397	1542	928
28	10	38	129	267	16	164	416	174
1	3		2	20	5	14	69	187
1	15	46	14	393	13	17	573	180
4	3	18	4	50		33	51	38
8	19	32	73	182	5	31	937	123
116	155	547	512	2443	94	656	3589	1630
84.67	83.33	92.24	82.98	90.95	81.74	90.86	85.27	86.75
21	31	46	105	243	21	66	620	249
15.33	16.67	7.76	17.02	9.05	18.26	9.14	14.73	13.25

總計

服務小計

20710 31024

11129 16944

2203 3619

388 536

2045 2776

349 613

1852 2599

17967 27088

2743 3936

		商品				
		食品類	購屋類	車輛類	家用電器	醫療藥品
結案類型	總件數	170	857	492	581	79
	雙方達成和解或已妥適處理	80	298	234	254	45
	雙方未和解或未獲妥適處理	34	253	92	138	11
	非消保法受理範圍已予以婉	0	2	4	0	0
	移轉管轄	5	4	4	4	2
	撤案	4	25	13	23	3
	其他	8	63	24	30	
處理結果	已結案件數	131	645	371	449	61
	已結案百分比(%)	77.06	75.26	75.41	77.28	77.22
	未結案件數	39	212	121	132	18
	未結案百分比(%)	22.94	24.74	24.59	22.72	22.78

水電能源	育樂類	其他商品	商品小計	教養類	補習類	金融保險	運輸通訊	休閒旅遊
99	226	560	3064	13	299	901	838	258
58	78	227	1274	5	148	323	382	98
7	59	109	703	4	51	222	129	59
0	0	8	14	0	0	1	0	0
1	6	3	29	0	2	13	5	22
4	9	18	99	0	9	39	34	11
5	11	29	170	0	10	70	39	17
75	163	394	2289	9	220	668	589	207
75.76	72.12	70.36		69.23	73.58	74.14	70.29	80.23
24	63	166	775	4	79	233	249	51
24.24	27.88	29.64		30.77	26.42	25.86	29.71	19.77

服務

移民類	遊(留)學	婚紗攝影	醫療服務	瘦身美容	運動健身	線上遊戲	殯葬服務	仲介服務
1	15	73	36	134	271	595	22	280
1	3	26	17	67	75	110	6	125
0	7	18	7	25	100	199	7	59
0	0	0	0	0	0	0	1	4
0	0	1	4	0	2	10	0	6
0	0	1	0	0	2	15	1	9
0	2	4	2	8	32	31	1	9
1	12	50	30	100	211	365	16	212
100	80	68.49	83.33	74.63	77.86	61.34	72.73	75.71
0	3	23	6	34	60	230	6	68
0	20	31.51	16.67	25.37	22.14	38.66	27.27	24.29

總計

商品	關聯	其他服務	服務	小計
715	859	5310		8374
238	172	1796		3070
151	172	1210		1913
1	11	18		32
4	3	72		101
22	9	152		251
27	30	282		452
443	397	3530		5819
61.96	46.22			
272	462	1780		2555
38.04	53.78			

	商品						
	食品類	購屋類	車輛類	家用電器	醫療藥品	水電能源	
總件數	88	285	135	103	10	18	
結案類型							
成立	22	55	47	28	4	8	
不成立	17	79	33	29	4	4	
撤案	0	29	5	10	0	0	
不受理	1	3	1	0	0	0	
移送	22	50	15	9	2	2	
處理結果							
已結案件數	62	216	101	76	10	14	
已結案百分比(%)	57.14	59.54	61.82	51.11	100	75	
未結案件數	26	69	34	27	0	4	
未結案百分比(%)	42.86	40.46	38.18	48.89	0	25	

育樂類	其他商品	商品小計	教養類	補習類	金融保險	運輸通訊	休閒旅遊	移民類
41	103	783	3	82	186	142	49	0
11	34	209	2	29	48	44	16	0
12	23	201	0	15	80	42	12	0
1	6	51	0	4	12	9	5	0
1	2	8	0	0	3	0	1	0
5	13	118	0	9	21	12	4	0
30	78	587	2	57	164	107	38	0
25	57.14		0	52.78	73.81	54.05	33.33	0
11	25	196	1	25	22	35	11	0
75	42.86		100	47.22	26.19	45.95	66.67	0

服務

遊(留)學	婚紗攝影	醫療服務	瘦身美容	運動健身	線上遊戲	殯葬服務	仲介服務	商品關聯
3	9	4	27	33	81	15	60	64
1	4	0	9	8	16	3	11	17
2	0	3	6	16	29	9	14	20
0	1	0	1	1	4	0	9	4
0	0	0	0	0	2	0	0	4
0	1	0	2	0	4	2	5	3
3	6	3	18	25	55	14	39	48
0	83.33	50	20	50	67.9	66.67	37.04	62.07
0	3	1	9	8	26	1	21	16
0	16.67	50	80	50	32.1	33.33	62.96	37.93

其他服務 服務小計 總計

128	886	1669
47	255	464
27	275	476
7	57	108
5	15	23
12	75	193
98	677	1264
70.49		
30	210	406
29.51		

表三

第一次申訴																												
		商品										服務														總計		
		食品類	購屋類	車輛類	家用電器類	醫療藥品類	水電能源類	育樂類	其他商品	商品小計	教養類	補習類	金融保險類	運輸通訊類	休閒旅遊業類	移民類	遊(留)學類	婚紗攝影類	醫療服務類	瘦身美容類	運動健身中心類	線上遊戲	殯葬服務類	仲介服務業	商品關聯服務類		其他服務	服務小計
結案類型	總件數	746	1848	1214	2878	296	401	833	2098	10314	37	1131	2361	3928	2076	2	31	137	186	593	617	2686	115	722	4209	1879	20710	31024
	雙方達成和解或已妥適處理	435	967	700	1604	165	269	516	1159	5815	24	745	1120	2331	1554	0	20	74	105	413	290	1531	55	397	1542	928	11129	16944
	雙方未和解或未獲妥適處理	59	407	210	340	34	34	92	240	1416	1	123	419	340	72	1	5	28	9	38	129	267	16	164	417	174	2203	3619
	非消保法受理範圍已予以婉拒	8	25	16	33	2	4	10	50	148	0	4	42	31	10	0	0	1	3	0	2	20	5	14	69	187	388	536
	移轉管轄	81	81	59	210	46	23	82	149	731	3	29	229	426	104	1	1	1	15	46	14	393	13	17	573	180	2045	2776
	撤案	23	38	32	60	9	10	24	68	264	0	22	50	54	22			4	3	18	4	50		33	51	38	349	613
其他	45	96	76	319	15	22	52	122	747	1	65	160	151	65			8	19	32	73	182	5	31	937	123	1852	2599	
處理結果	已結案件數	651	1614	1093	2566	271	362	776	1788	9121	29	988	2020	3333	1827	2	26	116	155	547	512	2443	94	656	3589	1630	17967	27088
	未結案件數	95	234	121	312	25	39	57	310	1193	8	143	341	595	249	0	5	21	31	46	105	243	21	66	620	249	2743	3936

第二次申訴																												
		商品										服務														總計		
		食品類	購屋類	車輛類	家用電器類	醫療藥品類	水電能源類	育樂類	其他商品	商品小計	教養類	補習類	金融保險類	運輸通訊類	休閒旅遊業類	移民類	遊(留)學類	婚紗攝影類	醫療服務類	瘦身美容類	運動健身中心類	線上遊戲	殯葬服務類	仲介服務業	商品關聯服務類		其他服務	服務小計
結案類型	總件數	170	857	492	581	79	99	226	560	3064	13	299	901	838	258	1	15	73	36	134	271	595	22	280	715	859	5310	8374
	雙方達成和解或已妥適處理	80	298	234	254	45	58	78	227	1274	5	148	323	382	98	1	3	26	17	67	75	110	6	125	238	172	1796	3070
	雙方未和解或未獲妥適處理	34	250	92	138	11	7	58	106	696	4	50	221	128	57	0	7	18	7	23	100	198	7	57	149	161	1187	1883
	非消保法受理範圍已予以婉拒	0	2	4	0	0	0	8	14	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1	11	18	32
	移轉管轄	5	4	4	4	2	1	6	3	29	0	2	13	5	22	0	0	1	4	0	2	10	0	6	4	3	72	101
	撤案	4	25	13	23	3	4	9	18	99	0	9	39	34	11	0	0	1	0	0	2	15	1	9	22	9	152	251
其他	8	63	24	30		5	11	29	170	0	10	70	39	17	0	2	4	2	8	32	31	1	9	27	30	282	452	
處理結果	已結案件數	131	645	371	449	61	75	163	394	2289	9	220	668	589	207	1	12	50	30	100	211	365	16	212	443	397	3530	5819
	未結案件數	39	212	121	132	18	24	63	166	775	4	79	233	249	51	0	3	23	6	34	60	230	6	68	272	462	1780	2555

調解案件																												
		商品										服務														總計		
		食品類	購屋類	車輛類	家用電器類	醫療藥品類	水電能源類	育樂類	其他商品	商品小計	教養類	補習類	金融保險類	運輸通訊類	休閒旅遊業類	移民類	遊(留)學類	婚紗攝影類	醫療服務類	瘦身美容類	運動健身中心類	線上遊戲	殯葬服務類	仲介服務業	商品關聯服務類		其他服務	服務小計
結案類型	總件數	88	285	135	103	10	18	41	103	783	3	82	186	142	49	0	3	9	4	27	33	81	15	60	64	128	886	1669
	成立	22	55	47	28	4	8	11	34	209	2	29	48	44	16	0	1	4	0	9	9	16	3	11	17	47	256	465
	不成立	17	79	33	29	4	4	12	23	201	0	15	80	42	12	0	2	1	3	6	16	29	9	14	20	27	276	477
	撤案	0	29	5	10	0	0	1	6	51	0	4	12	9	5	0	0	1	0	1	1	4	0	9	4	7	57	108
	不受理	1	3	1	0	0	0	1	2	8	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	5	15	23
	移送	22	50	15	9	2	2	5	13	118	0	9	21	12	4	0	0	1	0	2	0	4	2	5	3	12	75	193
處理結果	已結案件數	62	216	101	76	10	14	30	78	587	2	57	164	107	38	0	3	7	3	18	26	55	14	39	48	98	679	1266
	未結案件數	26	69	34	27	0	4	11	25	196	1	25	22	35	11	0	0	2	1	9	7	26	1	21	16	30	207	403