

114 年臺中市消費者保護業務統計分析

消費者保護之思潮，係國家社會進步之產物，亦是推動國家社會進步與發展的重要因素，更是現代化社會進步與發展的重要衡量指標之一，在我國力求國家社會發展與進步，以邁向二十一世紀先進國家之林的同時，消費者保護的推動與落實，自然是不容忽視。

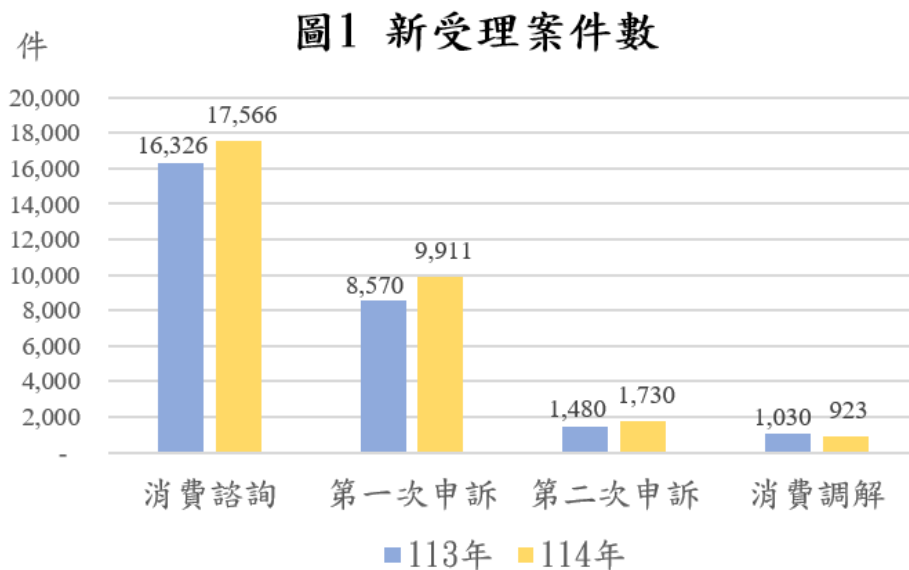
為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，協助消費者與企業經營者因商品或服務所衍生之消費爭議，本局設有消費者服務中心及消費者保護官室，當民眾遇有任何消費問題時，可於上班時間(不含午休時間)撥打全國消費者服務專線 1950 至消費者服務中心，由專人提供專業及熱忱的諮詢服務。

此外，當消費者發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或本局消費者服務中心提出申訴（第一次）。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理之。消費者第一次申訴，未獲妥適處理時，得向本府消費者保護官申訴（第二次申訴），若仍未獲妥適處理時，得向本府消費爭議調解委員會申請調解。

一、本市 114 年受理消費諮詢案件計 17,566 件、受理第一次申訴案件 9,911 件、消費者保護官受理第二次申訴案件 1,730 件及消費者爭議調解委員會受理調解案件 923 件，整體而言各消費爭議案件項目類別除消費調解外皆較 113 年度增加。

本市 114 年受理消費諮詢案件計 17,566 件，較 113 年 16,326 件增加 1,240 件(7.60%)；第一次申訴案件 9,911 件，較 113 年之 8,570 件增加 1,341 件(15.65%)；消費者保護官受理第二次申訴案件 1,730 件，較 113 年 1,480 件增加 250 件(16.89%)；消費者爭議調解委員會受理調解案件 923 件，較 113 年之 1,030 件減少 107 件(-10.39%)，整體而言各消費爭議案件項目類別除消費調解外皆較 113 年度增加，主要係因現今消費市場型態日趨多元且變動快速，各類新興爭議類型案件層出不窮，與 114 年發生多起涉及消費受害人數眾多之消費爭議案

件，如食物中毒之食品安全事件及健身房無預警停業案…等所致。
(詳圖 1)。

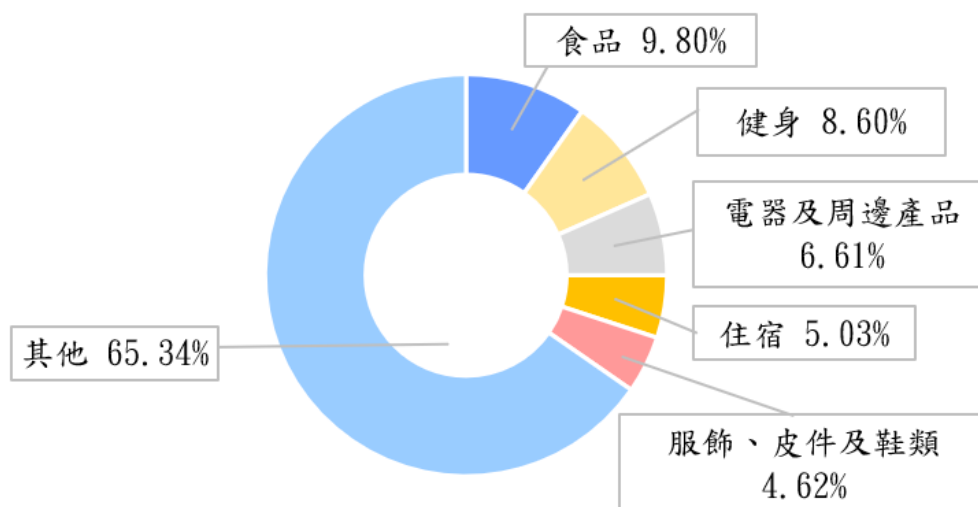


資料來源：臺中市政府法制局

二、 114 年第一次消費申訴案件前 5 名類別依序為「食品」、「健身」、「電器及周邊產品」、「住宿」及「服飾、皮件及鞋類」。

114 年第一次消費申訴案件前 5 名之類別件數共計 3,435 件，占當年度第一次消費申訴案件(9,911 件)的 34.66%。其中，因 114 年度發生多起食品安全事件及健身房業者無預警歇(停)業案，致「食品」及「健身」類別之第一次消費申訴案件分別為 971 件(9.80%)及 852 件(8.60%)，名列 114 年度第 1 名及第 2 名；另第 3 名至第 5 名則分別為「電器及周邊產品」655 件(6.61%)、「住宿」499 件(5.03%)及「服飾、皮件及鞋類」458 件(4.62%) (詳圖 2)。

圖2 114年第一次消費申訴案件類別結構比



資料來源：臺中市政府法制局

三、114年本市消費者保護官受理申訴結案件數1,730件，較113年增250件(16.89%)，其中以「當事人未到場」506件(占32.69%)為大宗。

當第一次申訴程序完結，如超過15日未獲妥適處理時，消費者得向本府消費者保護官提出第二次申訴，即邀請消費者與企業經營者雙方召開協商會議，由消費者保護官秉持專業的法律素養及同理心的角度，以公正第三方身分主持協商會議，必要時尚會邀請相關主管機關派員列席，以有效化解雙方爭議並保護消費者權益。

114年本市消費者保護官新受理申訴案件1,730件，較113年增250件(16.89%)；結案件數1,548件，較113年增159件(11.45%)，其中以「當事人未到場」506件(占32.69%)為大宗，「協商無結果」312件(占20.16%)次之，「妥適處理」272件(占15.57%)再次之；不受理案件亦有67件。

依據臺中市消費者保護自治條例第十九條規定「企業經營者經執行機關或消費者保護官通知前來說明消費爭議案情或商議解決方法，無正當理由不派員出席者，得將其名稱、地址、爭議商品或服務及所為行為於網路上或媒體公告之」，因此本局亦將無故未出席協商企業經營者名單公告於本局「消保園地」網站，促使業者積極參與協商會議，以有效解決消費糾紛(詳表 1)。

表1 消費者保護官受理申訴案件

單位：件、%

年別	新受理 件數	結案件數						撤回 件數	不受理 件數
		合計	妥適 處理	協商 無結果	自行 和解	當事人 未到場	其他		
113	1,480	1,389	207	291	220	473	198	62	46
114	1,730	1,548	272	312	219	506	239	49	67
增減數	250	159	65	21	-1	33	41	-13	21
增減%	16.89	11.45	31.40	7.22	-0.45	6.98	20.71	-20.97	45.65

資料來源：臺中市政府法制局

四、114 年本市消費者爭議調解委員會受理調解結案件數 834 件，其中以「調解成立」308 件(占 36.93%)為大宗。

消費者得於第一次申訴程序完結，超過 15 日未獲妥適處理時，或經第二次申訴程序完結，仍未獲妥適處理時，向本府消費爭議調解委員會申請調解，由消費爭議調解委員主持調解會議。114 年本市消費者爭議調解委員會受理調解結案件數 834 件，其中以「調解成立」308 件(占 36.93%)為大宗，「調解不成立」222 件(占 26.62%)次之，「當事人未到場」212 件(占 25.42%)再次之；不受理案件亦有 19 件(詳表 2)。

表2 消費者爭議調解委員會受理調解案件

單位：件、%

年別	新受理 件數	結案件數						撤回 件數	不受理 件數
		合計	調解 成立	調解 不成立	自行 和解	當事人 未到場	其他		
113	1,030	961	516	177	51	189	28	38	11
114	923	834	308	222	74	212	18	35	19
增減數	-107	-127	-208	45	23	23	-10	-3	8
增減%	-10.39	-13.22	-40.31	25.42	45.10	12.17	-35.71	-7.89	72.73

資料來源：臺中市政府法制局

近期消費者保護思潮愈來愈受重視，除以多元化管道強化民眾消費知識，亦持續透過發布新聞稿、或於臉書等社群媒體及本局消保園地網站發布各種消費資訊及消費知識，辦理消費講座實體課程，提高宣導活動效益；本局除透過多元化之宣傳管道強化資訊揭露，此外，針對老、幼、婦、孺等特定族群，進行市售之食、衣、住、行、育、樂等商品抽驗，了解商品有無違反法規、而有損及消費者權益情事；並配合臺中市政府各目的事業主管機關進行聯合稽查，就商品、賣場之衛生、商品標示、度量衡及公共安全等事項予以把關，確保消費安全；此外，更首創針對違反消保法規且消費爭議案件顯著增加而未妥適處理，並經命其限期改善卻未改善的不良業者，於爭議業者門市張貼消費警訊，期有效發揮事前預警效果，倘業者拒絕、規避、妨礙或將公告撕毀、遮蔽等，將面臨最重新臺幣 10 萬元之罰鍰，以進一步改善本市整體消費環境，進而營造友善消費環境，降低消費糾紛發生。