

109 年臺中市消費者保護業務統計分析

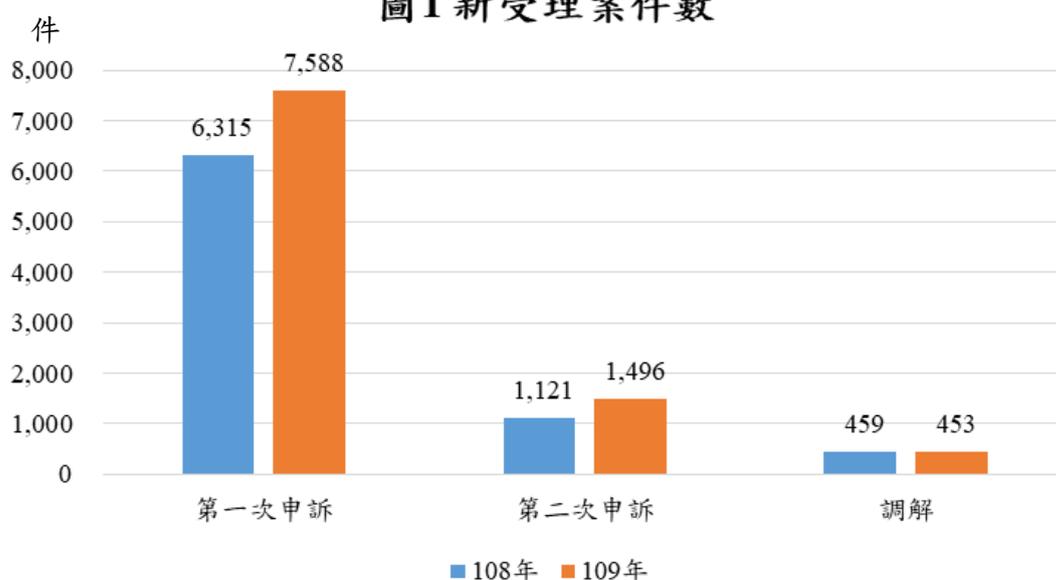
消費者保護之思潮，係國家社會進步之產物，亦是推動國家社會進步與發展的重要因素，更是現代化社會進步與發展的重要衡量指標之一，在我國力求國家社會發展與進步，以邁向二十一世紀先進國家之林的同時，消費者保護的推動與落實，自然是不容忽視。

為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，協助處理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，消費者如發生消費糾紛，得向企業經營者、消費者保護團體或本府消費者服務中心提出消費申訴（第一次申訴）。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者第一次申訴，未獲妥適處理時，得向消費者保護官提出第二次申訴，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 109 年計受理第一次申訴案件 7,588 件，較 108 年之 6,315 件增加 1,273 件(20.16%)；消費者保護官新受理第二次申訴案件 1,496 件，較 108 年之 1,121 件增加 375 件(33.45%)；消費者爭議調解委員會新受理調解案件 453 件，較 108 年之 459 件減少 6 件(-1.31%)。

109 年受新冠肺炎疫情影響，消費者的消費習慣和商業型態皆有顯著的改變，滋生的消費爭議隨之增加。本市 109 年計受理第一次申訴案件 7,588 件，較 108 年之 6,315 件增加 1,273 件(20.16%)；消費者保護官新受理第二次申訴案件 1,496 件，較 108 年之 1,121 件增加 375 件(33.45%)；消費者爭議調解委員會新受理調解案件 453 件，較 108 年之 459 件減少 6 件(-1.31%)(詳圖 1)。

圖1 新受理案件數

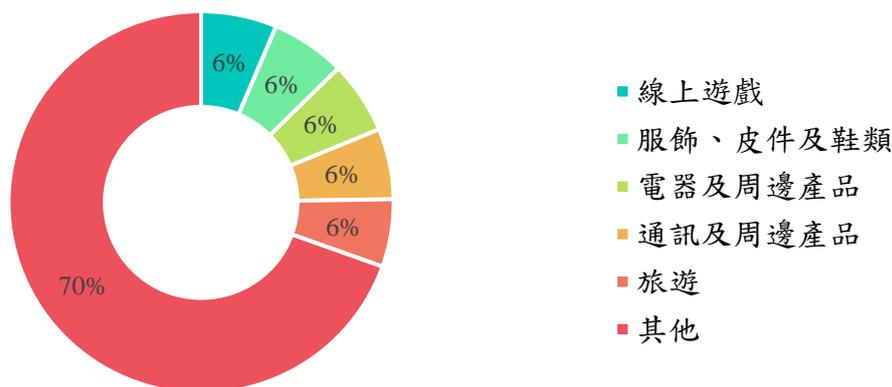


資料來源：本局消費者保護官室及消費者服務中心

二、109年第一次消費申訴案件前5名類別依序為：「線上遊戲」、「服飾、皮件及鞋類」、「電器及周邊產品」、「通訊及周邊產品」及「旅遊」，與108年比較，「電器及周邊產品」、「通訊及周邊產品」及「旅遊」為新入榜之類別。

109年第一次消費申訴案件前5名類別件數共計2,311件，占當年度第一次消費申訴案件(7,588件)的30.46%。其中「線上遊戲」及「服飾、皮件及鞋類」一直為消費申訴案件之大宗，而109年受新冠肺炎疫情影響，宅經濟成為新消費趨勢，致「電器及周邊產品」及「通訊及周邊產品」案件量攀升；另疫情也使國人旅遊規劃大受影響，「旅遊」類別於109年度擠身消費申訴案件類別前5名之列(詳圖2)。

圖2 109年第一次消費申訴案件類別結構比



資料來源：本局消費者保護官室及消費者服務中心

三、109年本市消費者保護官受理申訴結案件數1,276件，較108年增344件(36.91%)，其中以「妥適處理」395件(占30.96%)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，由消費者保護官以公正第三方身分主持協商會議。109年本市消費者保護官新受理申訴案件1,496件，較108年增375件(33.45%)；結案件數1,276件，較108年增344件(36.91%)，其中以「妥適處理」395件(占30.96%)為大宗，「協商無結果」262件(占20.53%)次之，「當事人未到場」260件(占20.38%)再次之；不受理案件亦有173件(詳表1、圖3)。

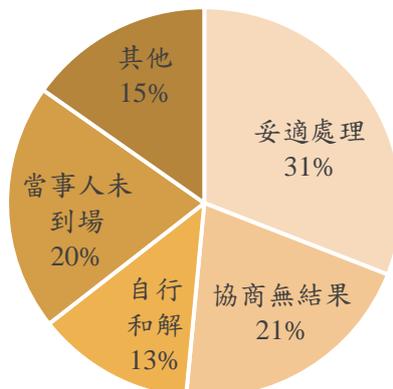
表1 消費者保護官受理申訴案件

單位：件、%

年別	新受理 件數	結案件數						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	
108	1,121	932	314	161	137	169	151	140
109	1,496	1,276	395	262	165	260	194	173
增減數	375	344	81	101	28	91	43	33
增減%	33.45	36.91	25.80	62.73	20.44	53.85	28.48	23.57

資料來源：本局消費者保護官室及消費者服務中心

圖3 消費者保護官受理結案件數處理情形結構比



資料來源：本局消費者保護官室及消費者服務中心

四、109 年本市消費者爭議調解委員會受理調解結案件數 412 件，其中以「調解不成立」123 件(占 29.85%)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(跳過第二次申訴程序)，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。109 年本市消費者爭議調解委員會受理調解結案件數 412 件，其中以「調解不成立」123 件(占 29.85%)為大宗，「調解成立」105 件(占 25.49%)次之，「當事人未到場」86 件(占 20.87%)再次之；不受理案件亦有 38 件(詳表 2、圖 4)。

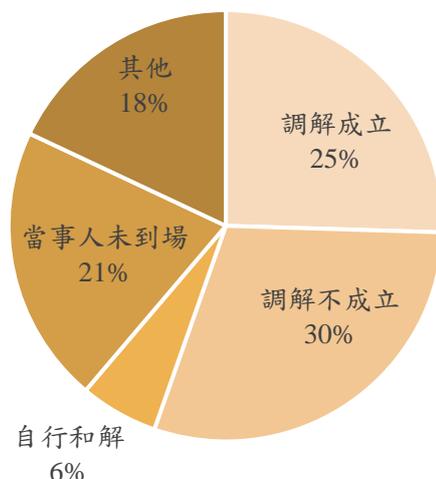
表 2 消費者爭議調解委員會受理調解案件

單位：件、%

年別	新受理 件數	結案件數						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	
108	459	392	149	70	33	104	36	36
109	453	412	105	123	24	86	74	38
增減數	-6	20	-44	53	-9	-18	38	2
增減%	-1.31	5.10	-29.53	75.71	-27.27	-17.31	105.56	5.56

資料來源：本局消費者保護官室及消費者服務中心

圖4 消費者爭議調解委員會受理結案件數處理情形結構比



資料來源：本局消費者保護官室及消費者服務中心

消費者保護涉及的層面非常廣泛，涵蓋每一個人的食、衣、住、行、育、樂等各方面，保護消費者的工作攸關全體國民生活福利。尤其經濟快速成長，消費環境變遷，消費商品日新月異，消費手法也推陳出新，除協助處理消費者發生之消費糾紛外，針對常見或新興的消費糾紛類別，也透過本府消保園地網站及本局臉書粉絲專頁，刊載消費新聞、警訊及消費資訊公告，提供消費者保護法問答集、消費問題彙編及相關訊息，並透過新聞媒體轉載發布新聞、消費者保護官至廣播電台、機關、團體或學校之宣導等方式，增加民眾對消費者保護法令及觀念認知的深度及廣度，降低消費糾紛之發生率，以達到有效保護消費者權益之目的。