

112 年全國消費申訴案件前五大類

日期：113/05/17 資料來源：消費者保護處

112 年國內民間消費成長率概估 8.41%，創下近 30 年最大增幅，且全年民間消費規模突破新臺幣 11 兆元大關，改寫歷史新高，隨著消費規模的成長，112 年度全國受理申訴及調解案件計 78,682 件，較去（111）年度之 70,626 件，受理件數增加 8,056 件。

根據行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）統計，112 年度第一次申訴案件共計 62,848 件，占全國申訴及調解案件近 8 成。而排名前 5 名的申訴類型分別為「線上遊戲」、「運輸」、「食品」、「服飾、皮件及鞋類」及「補習班」，共計 20,111 件，約占第一次申訴案件 32%，其中「線上遊戲」已連續 3 年排名第一；「食品」因有業者違法販售過期食品及食品衛生等事由，由去年第 4 名升至為今年第 3 名；「補習班」則因有業者無預警倒閉，使此類爭議自 107 年後首次進入第 5 名。

行政院消保處特別提醒消費者注意下列事項：

一、參與線上遊戲，應瞭解業者頒布之遊戲管理規則及活動中獎機率，避免違規使用外掛程式，並優先選擇國內註冊之公司發行或代理之線上遊戲，以確保自身權益。

二、訂購機票時，除確認機票中英文姓名是否與護照一致外，應瞭解各家航空公司對於退、改票、行李託運等相關規定，另外如有貴重物品，建議置於手提行李就近保管，以維護自身權益。

三、使用外送平台送餐服務，應多瞭解各家業者點餐流程、扣款方式及送餐通聯流程，網頁點選餐點項目後，留存扣款相關畫面，發生消費糾紛時，立即留存雙方聯繫資料，以保全證據。收餐後應從速檢查，如有不符應儘速通知平台，以維護自身權益。

四、購買食品時，應儘量選購包裝完整之食品，外包裝並應有明顯標示有效日期等其他經中央主管機關公告之事項；另應保留購買憑證，如發現食品有異味或異物，一併留存剩餘食品，供檢驗或證明之用。

五、一頁式廣告多出現於社群或入口網站，強調貨到付款、價格低於市價、標榜 7 天鑑賞期、限時限量促銷、無公司聯絡電話及地址。消費者如已取貨付款，應儘速拆封查明，如商品不符或有瑕疵而欲退貨，卻聯繫不上賣家或託運人，可及時運用貨運及超商業者提供之退貨退款或協助措施，避免權益受損。

六、網路購物時，宜先瞭解賣家及平台信譽、檢視相關退换货資訊，並善用第三方支付或網購平台之價金保管機制，維護自身權

益避免消費糾紛。

七、報名補習班時，應選擇經合法立案之補習班，如補習班預收超過 1 個月的學費，補習業者依規定應提供履約保證機制，以維護消費權益。

如仍發生消費糾紛，可至行政院消費者保護會網站 (<https://cpc.ey.gov.tw>) 進行線上申訴，或至各地方政府消費者服務中心申訴，維護自身之消費權益。

最後，行政院消保處也請各主管機關針對申訴案件增加之態樣分析爭議原因，加強相關管理機制與查核作為，針對相關定型化契約應記載及不得記載事項進行滾動式檢討，並適時發布相關消費資(警)訊，俾使消費者知悉，維護消費權益。