

桃園市法務統計通報

桃園市政府法務局

113年6月20日

桃園市政府 112 年受理消費爭議申訴案件情形

本府 112 年消費爭議申訴案件計 9,458 件，與 111 年 8,442 件相較增加 1,016 件(12%)。

依消費者保護法第 43 條及第 44 條規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心提起第 1 次申訴。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，消費者如未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官提起第 2 次申訴。如第 1 次申訴或第 2 次申訴均未獲妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。

本府 112 年消費爭議申訴案件計 9,458 件(包含向消費者服務中心申訴 7,579 件、向消保官申訴 1,544 件及申請調解 335 件)，與 111 年 8,442 件(包含向消費者服務中心申訴 6,796 件、向消保官申訴 1,287 件及申請調解 359 件)相較增加 1,016 件(12%)。

桃園市政府近 2 年消費爭議申訴案件受理情形

年份	向消費者服務中心申訴件數	向消保官申訴件數	申請調解	總計
111	6,796	1,287	359	8,442
112	7,579	1,544	335	9,458
與 111 年比較 增減值	783	257	-24	1,016

本府 112 年受理消費爭議申訴案件 9,458 件，以房屋類 832 件占 8.8%最多

本府 112 年消費爭議申訴案件計 9,458 件，件數前 5 名分別為房屋類 832 件(8.8%)、車輛類 764 件(8.1%)、補習類 674 件(7.1%)、線上遊戲類 672 件(7.1%)、運輸類 526 件(5.6%)，其中房屋、車輛、線上遊戲及運輸於近 2 年消費爭議申訴案件類型均排名前 5 名。

桃園市政府 112 年受理消費爭議申訴案件前 5 名類型

名次	類型	件數	占申訴案件比例
1	房屋	832	8.8%
2	車輛	764	8.1%
3	補習	674	7.1%
4	線上遊戲	672	7.1%
5	運輸	526	5.6%
合計		3,468	36.7%

桃園市政府近 2 年受理消費爭議申訴案件前 5 名類型之件數比較

類型	112 年		111 年		增減幅
	名次	件數	名次	件數	
房屋	1	832	1	677	22.9%
車輛	2	764	4	515	48.4%
補習	3	674		252	167.5%(註)
線上遊戲	4	672	2	546	23.1%
運輸	5	526	3	540	-2.6%
電器及周邊產品		521	5	499	4.4%

*資料來源：本府法務局。

註：112 年因英代短期語文補習班倒閉，致 112 年補習類消費爭議申訴案件數量較多。