

112 年度消費爭議案件數量前 5 名之類型、爭議原因及企業經營者名稱
(申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾 10%)
統計分析表

排名	類型	案件總數	爭議原因	排名	申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾 10%之企業經營者名稱	一申件數	二申件數	申訴案處理結果		協商不成立比率
								成立(A)	不成立(B)	
1	房屋(含預售屋、成屋、租屋)	832	預售屋履約、成屋修繕、租屋押金返還、預售屋交易過程及租屋履約行為糾紛	1	新潤興業股份有限公司	26	20	成立(A)	2	申訴案件 46 件，向本府消保官申訴 20 件，經協商處理，17 件協商不成立，不成立比率 89.47%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	17	
								自行撤案	1	
								其他	0	
				2	新苑興業股份有限公司	21	15	成立(A)	1	申訴案件 36 件，向本府消保官申訴 15 件，經協商處理，13 件協商不成立，不成立比率 92.86%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	13	
								自行撤案	1	
								其他	0	
				3	海鉅開發股份有限公司	20	14	成立(A)	0	申訴案件 34 件，向本府消保官申訴 14 件，經協商處理，13 件協商不成立，不成立比率 100%(B)/(A+B)。
不成立(B)	13									
自行撤案	1									
其他	0									
2	車輛(含汽車新車、汽車中古車、機車新車、機車中古車)	764	新車瑕疵、汽車維修、汽車保固、中古車車況糾紛及共享汽車履約行為糾紛	1	福特六和汽車股份有限公司	114	4	成立(A)	0	申訴案件 118 件，向本府消保官申訴 4 件，經協商處理，2 件協商不成立，不成立比率 100%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	2	
								自行撤案	1	
								其他	1	
				2	睿能創意股份有限公司	26	3	成立(A)	2	申訴案件 29 件，向本府消保官申訴 3 件，經協商處理，1 件協商不成立，不成立比率 33.33%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	1	
								自行撤案	0	
								其他	0	
				3	和泰汽車股份有限公司	14	5	成立(A)	1	申訴案件 19 件，向本府消保官申訴 5 件，經協商處理，2 件協商不成立，不成立比率 66.67%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	2	
								自行撤案	0	
								其他	2	

				4	桃苗汽車股份有限公司	10	7	成立(A)	2	申訴案件 17 件，向本府消保官申訴 7 件，經協商處理，3 件協商不成立，不成立比率 60%(B)/(A+B)。
							不成立(B)	3		
							自行撤案	1		
							其他	1		
3	補習	674	課程退費(業者歇業)、課程退費、課程(借貸)分期付款止付、補習契約終止糾紛及線上教學課程終止契約	1	私立英代語文短期補習班中壢分班	114	10	成立(A)	6	申訴案件 124 件，向本府消保官申訴 10 件，經協商處理，2 件協商不成立，不成立比率 25%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	2	
								自行撤案	1	
								其他	1	
				2	赫達電腦有限公司附設私立赫綵電腦短期補習班	25	4	成立(A)	0	申訴案件 29 件，向本府消保官申訴 4 件，經協商處理，2 件協商不成立，不成立比率 100%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	2	
								自行撤案	1	
				3	私立英代外語文理短期補習班	19	1	成立(A)	0	申訴案件 20 件，向本府消保官申訴 1 件，經協商處理，1 件協商不成立，不成立比率 100%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	1	
自行撤案	0									
4	線上遊戲	672	限制帳號使用(帳號停權)、履約行為、退費、帳號管理糾紛、連線品質	1	香港商動視暴雪有限公司台灣分公司	100	27	成立(A)	3	申訴案件 127 件，向本府消保官申訴 27 件，經協商處理，21 件協商不成立，不成立比率 87.5%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	21	
								自行撤案	2	
								其他	1	
				2	遊戲橘子數位科技股份有限公司	78	16	成立(A)	1	申訴案件 94 件，向本府消保官申訴 16 件，經協商處理，14 件協商不成立，不成立比率 93.33%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	14	
								自行撤案	1	
				3	台灣大哥大股份有限公司	58	10	成立(A)	5	申訴案件 68 件，向本府消保官申訴 10 件，經協商處理，4 件協商不成立，不成立比率 44.44%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	4	
								自行撤案	0	
								其他	1	
				4	艾瑞爾網路股份有限公司	23	6	成立(A)	1	申訴案件 29 件，向本府消保官申訴 6 件，經協商處理，3 件協商不成立，不成立比率 75%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	3	
								自行撤案	1	
								其他	1	

				5	美商蘋果亞洲股份有限公司台灣分公司	21	7	成立(A)	0	申訴案件 28 件，向本府消保官申訴 7 件，經協商處理，3 件協商不成立，不成立比率 100%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	3	
								自行撤案	3	
								其他	1	
5	運輸(含航空、網路訂餐外送、公路大眾運輸、物流)	526	通訊訂餐履約行為、通訊訂餐取消費用、機票退票費用及機票訂票		長榮航空股份有限公司	12	2	成立(A)	1	申訴案件 14 件，向本府消保官申訴 2 件，經協商處理，1 件協商不成立，不成立比率 50%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	1	
								自行撤案	0	
								其他	0	

分析說明：

- 一、申訴案件之計算係以個別之申訴人為計算基礎(一申+二申)。
- 二、一申為向本府消費者服務中心申訴。
- 三、二申為一申未妥處向本府消保官申訴。
- 四、協商成立(A)：申訴人與企業經營者經本府消保官協商達成共識、會外和解或達成協議後撤回案件。
- 五、協商不成立(B)：申訴人與企業經營者經本府消保官協商無共識。
- 六、自行撤案：申訴人申訴後，因故自行撤案。
- 七、其他：非屬上開申訴案件處理結果(如：雙方均未出席會議等，非屬上列情形之一者)。
- 八、協商不成立比率(B)/(A+B)：本期經本府消保官協商之案件數，與經本府消保官協商不成立之案件數占比。
- 九、個案協商不成立之原因不同，尚非全為企業經營者方面之問題。