

桃園市消費爭議案件收辦情形編製說明

- 一、統計範圍及對象：凡向本府消費者保護官申訴及本市消費爭議調解委員會申請調解之爭議案件，均為統計對象。
- 二、統計標準時間：上半年以1月1日至6月底、下半年以7月1日至12月底之事實為準。
- 三、分類標準：
 - (一) 本府消費者保護官受理申訴案件：按前期未結案、本期新受理、本期已結案、本期不受理及本期未結案分類。
其中本期已結案細分為協商成立、協商不成立、移送他機關、撤案及其他。
 - (二) 本市消費爭議調解委員會受理調解案件：按前期未結案、本期新受理、本期已結案、本期不受理及本期未結案分類。
其中本期已結案細分為調解成立、調解不成立、移送他機關、撤案及其他。
- 四、統計項目定義：
 - (一) 前期未結案：到上個統計期末，仍未結案者。
 - (二) 本期新受理：本期新受理案件。
 - (三) 本期已結案：本期已結案件。
 1. 本府消費者保護官受理申訴案件：
 - (1) 協商成立：申訴人(消費者)與相對人(企業經營者)經協商達成共識。
 - (2) 協商不成立：申訴人(消費者)與相對人(企業經營者)經協商無共識。
 - (3) 移送他機關：非本府消費者保護官管轄案件，相關資料移轉他機關辦理。
 - (4) 撤案：申訴人(消費者)申訴後，自行撤案。
 - (5) 其他：非屬上開申訴案件處理結果(如:召開協商會議，雙方均未出席或協商結果部分成立，部分不成立等情形)。
 2. 本市消費爭議調解委員會受理調解案件：
 - (1) 調解成立：申請人(消費者)與相對人(企業經營者)經調解達成共識。
 - (2) 調解不成立：申請人(消費者)與相對人(企業經營者)經調解無共識。
 - (3) 移送他機關：非本市消費爭議調解委員會管轄案件，相關資料移轉他機關辦理。
 - (4) 撤案：申請人(消費者)申請調解後，自行撤案。
 - (5) 其他：非屬上開調解案件處理結果(如:召開調解會議，雙方均未出席或調解結果部分成立，部分不成立等情形)。
 - (四) 本期不受理：非屬消費者保護法所規定之消費爭議案件或屬跨境消費爭議案件。
 - (五) 本期未結案：至本統計期末，仍未結案者。
- 五、資料蒐集方法及編製程序：桃園市政府法務局消費者保護室依行政院消費申訴及調解案件管理系統資料編製。
- 六、編送對象：本表應於編製期限內經網際網路上傳至桃園市政府公務統計行政管理系統。