

從數字看桃園

(第113號)

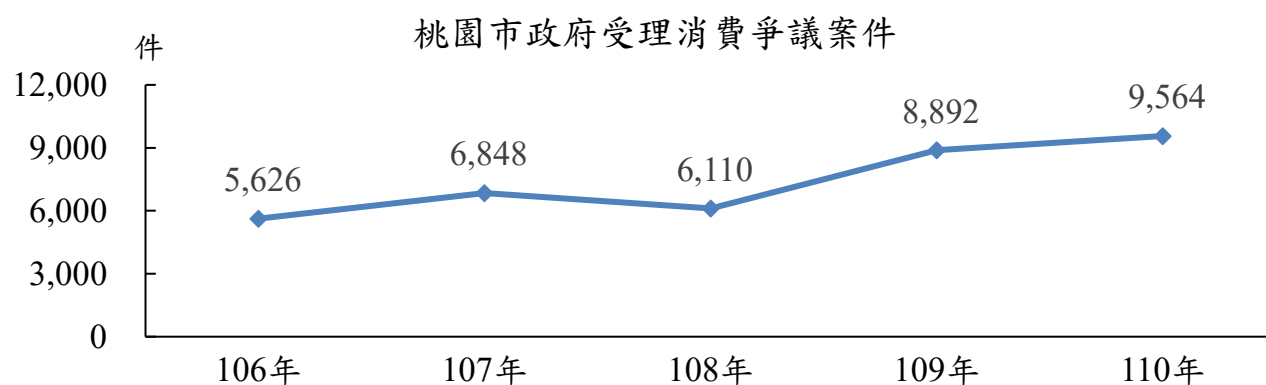
發布機關：桃園市政府主計處

發布日期：111年3月15日

聯絡人：歐長潤 (03)3322101 轉 5547

110年桃園市政府受理消費爭議案件中以食品、房屋及線上遊戲類型占最多

依桃園市政府法務局統計，110年桃園市政府受理消費爭議案件合計9,564件，較106年增加3,938件或70.00%，近2年案件數明顯較多係因新冠肺炎疫情影響，連帶衝擊各產業營運所致。按消費爭議類型觀察，110年以食品類型743件最多，後依序為房屋705件、線上遊戲698件、健身595件與電器及周邊產品565件，其中房屋及線上遊戲類型於近5年消費爭議案件類型皆排名前5名。



桃園市政府受理消費爭議案件前5大類型

年別	項目	排序 1	排序 2	排序 3	排序 4	排序 5
110年	類型	食品	房屋	線上遊戲	健身	電器及周邊產品
	件數	743	705	698	595	565
109年	類型	運輸	車輛	房屋	線上遊戲	健身
	件數	733	533	495	492	489
108年	類型	車輛	房屋	線上遊戲	服飾皮件及鞋類	電器及周邊產品
	件數	442	438	408	361	299
107年	類型	線上遊戲	房屋	車輛	服飾皮件及鞋類	電器及周邊產品
	件數	569	531	519	494	358
106年	類型	車輛	房屋	線上遊戲	電信	通訊及周邊產品
	件數	417	407	356	347	344

110 年桃園市消費爭議調解委員會計調解成立 113 件，調解成立比例 32.75%

當消費者有消費爭議向企業經營者申訴未果時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官提起申訴，仍未果時，得再向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解^註。依桃園市消費爭議案件資料觀察，110 年桃園市政府消費者保護官受理申訴案件計結案 1,467 件，其中協商成立比例 17.72%，較 108 年減少 4.95 個百分點；110 年桃園市消費爭議調解委員會調解案件計結案 345 件，其中調解成立 113 件，成立比例 32.75%，則較 108 年增加 13.07 個百分點。

桃園市消費爭議案件處理情形

年別	消費者保護官申訴案件			消費爭議調解委員會調解案件		
	結案件數 (件)	協商成立 (件)	協商成立 比例(%)	結案件數 (件)	調解成立 (件)	調解成立 比例(%)
108	1,094	248	22.67	188	37	19.68
109	1,578	346	21.93	300	65	21.67
110	1,467	260	17.72	345	113	32.75
與 108 年 比較增減值	373	12	-4.95	156	76	13.07

註：自 108 年始有統計資料。

為減少消費爭議，桃園市政府法務局也提供消費諮詢服務，向民眾解答消費問題並提醒應注意事項。另近年來民眾生活及消費習慣改變，網路購物等消費行為隨之增加，法務局也將一頁式廣告之網路購物等常見爭議拍攝宣導影片，並持續辦理消費教育宣導，以提高民眾消費意識及保護消費權益。

* 備註：依據消費者保護法第 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，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二次申訴。如第一次或第二次申訴未獲妥適處理者，得向直轄市、縣(市)政府消費爭議調解委員會申請調解。

* 資料來源：桃園市政府法務局。

* 本統計通報刊布於主計處首頁 (<http://dbas.tycg.gov.tw/>)業務資訊/統計/從數字看桃園。