

114 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
1	房屋類 (含預成、售屋、租屋)	1021	預售屋履約(含交屋修繕及貸款利息等)及契約增補、房屋漏水修繕、租屋押金返等糾紛	1	皇普建設股份有限公司	69	110	成立(A)	3	申訴案件 179 件,向本府消保官申訴 110 件,經協商處理,96 件協商不成立,不成立比率 96.97%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	96	
								自行撤案	0	
								其他(當事人一方未出席)	11	
				2	禾聯股份有限公司	33	25	成立(A)	0	申訴案件 58 件,向本府消保官申訴 25 件,經協商處理,25 件協商不成立,不成立比率 100%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	25	
								自行撤案	0	
								其他	0	
				3	宜雄建設有限公司	16	3	成立(A)	0	申訴案件 19 件,向本府消保官申訴 3 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	0									
其他	0									
2	健身	751	健身(教練)課程或會籍退費、終止健身會籍履約行為(如請假、會員規範等)						健身類消費爭議之協商不成立比率均未逾 10%。	
3	運輸類 (含航)	697	通訊訂餐/購物履約行為及其	1	中華航空股份有限公司	34	5	成立(A)	2	申訴案件 39 件,向本府消保官申訴 5 件,

	空、網路 訂餐外送、 大眾運輸、 公路運物 流)		取消訂單(含退 費)、旅客運送 履約及退改票、 包裹運送等糾 紛				不成立(B)	2	經協商處理,2件協商 不成立,不成立比率 50%(B)/(A+B)。	
							自行撤案	0		
							其他(當事人一 方未出席)	1		
				2	優步福爾摩沙股份有 限公司	24	2	成立(A)	1	申訴案件 26 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									
3	長榮航空股份有限公 司	21	5	成立(A)	2	申訴案件 26 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 50%(B)/(A+B)。				
				不成立(B)	2					
				自行撤案	0					
				其他(當事人雙 方未出席)	1					
4	車輛類 (含汽 車新車、 汽車中 古車、機 車新車、 機車中 古車)	623	汽機車維修、新 車故障、新車退 定及車輛買賣 履約等糾紛	1	睿能創意股份有限公 司	16	3	成立(A)	1	申訴案件 19 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 50%(B)/(A+B)。
								不成立(B)	1	
								自行撤案	0	
								其他 (當事人一方未 出席)	1	
				2	睿能創意營銷股份有 限公司	7	5	成立(A)	4	申訴案件 12 件,向本 府消保官申訴 5 件, 經協商處理,1 件協商
								不成立(B)	1	

								自行撤案	0	不成立，不成立比率 20%(B)/(A+B)。
								其他	0	
5	線上遊 戲類	469	限制帳號使用 (帳號停權)、履 約行為、儲值、 退費及遊戲禮 包道具異常等 糾紛	1	遊戲橘子數位科技股 份有限公司	42	8	成立(A)	0	申訴案件 50 件，向本 府消保官申訴 8 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	1	
								其他 (當事人雙方未 出席)	6	
				2	台灣大哥大股份有限公 司	29	7	成立(A)	0	申訴案件 36 件，向本 府消保官申訴 7 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	0	
				其他 (當事人/雙方未 出席及自行和 解)	5					
				3	香港商動視暴雪有限公 司台灣分公司	22	5	成立(A)	3	申訴案件 27 件，向本 府消保官申訴 5 件， 經協商處理，1 件協商 不成立，不成立比率 25%(B)/(A+B)。
不成立(B)	1									
自行撤案	0									
其他 (當事人雙方未 出席)	1									

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。