# 115年度上半年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(含預售屋、成屋、租屋) | 837 | 預售屋驗屋修繕及解約、房屋漏水修繕、租屋押金返還等糾紛 | 1 | 禾聯股份有限公司(建案：禾悅花園) | 121 | 133 | 成立(A) | 1 | 申訴案件254件，向本府消保官申訴133件，經協商處理，112件協商不成立，不成立比率99.12%(B)/(A+B)。 |
| | | | | | | | | 不成立(B) | 112 | |
| | | | | | | | | 自行撤案 | 0 | |
| | | | | | | | | 其他(一/雙方未出席) | 20 | |
| | | | | 2 | 海悅國際開發股份有限公司 | 36 | 118 | 成立(A) | 0 | 申訴案件154件，向本府消保官申訴118件，經協商處理，106件協商不成立，不成立比率100%(B)/(A+B)。 |
| | | | | | | | | 不成立(B) | 106 | |
| | | | | | | | | 自行撤案 | 0 | |
| | | | | | | | | 其他(一/雙方未出席) | 12 | |
| | | | | 3 | 宜雄建設有限公司 | 21 | 1 | 成立(A) | 0 | 申訴案件22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 | |
| | | | | | | | | 其他 | 0 | |
| | | | | 4 | 亞昕國際開發股份有限公司 | 17 | 2 | 成立(A) | 0 | 申訴案件19件，向本府消保官申訴2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 | 0 | |
| 2 | 醫療類 | 620 | 醫美服務退費(歇業)、終止契約、履約及隱形牙套履約等糾紛 | | 比菲利國際美學診所 | 199 | 9 | 成立(A) | 0 | 申訴案件208件，向本府消保官申訴9件，經協商處理，8件協商不成立，不成立比率100%(B)/(A+B)。 |
| | | | | | | | | 不成立(B) | 8 | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | 自行撤案 | 0 | |
| | | | | | | | | 其他(一方未出席) | 1 | |
| 3 | 運輸類(含航空、網路訂餐外送、公路大眾運輸、物流) | 402 | 外送訂餐履約、機票退改票、航空行李託運、貨物運送履約等糾紛 | | 中華航空股份有限公司 | 27 | 4 | 成立(A) | 0 | 申訴案件31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 | 0 | |
| | | | | | | | | 其他(雙方未出席) | 2 | |
| 4 | 車輛類(含汽車新車、汽車中古車、機車新車、機車中古車) | 384 | 汽車維修保固、電動車電池租用契約糾紛、中古車解約退定等糾紛 | 1 | 光捷股份有限公司 | 18 | 1 | 成立(A) | 0 | 申訴案件19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 | |
| | | | | | | | | 其他 | 0 | |
| | | | | 2 | 和泰汽車股份有限公司 | 7 | 3 | 成立(A) | 1 | 申訴案件10件，向本府消保官申訴3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 | 0 | |
| 5 | 線上遊戲類 | 368 | 限制帳號使用(帳號停權)、履約行為、儲值退費及連線品質等糾紛 | | | | | | | 線上遊戲類爭議之協商不成立比率均未逾10%。 |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

**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。