

110 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	案件數	爭議原因	排名	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	不成立	
1	食品	743	食品品質不佳、取消訂單退費、商品不符、服務品質							食品類消費爭議之協商不成立比率均未逾 10%。
2	房屋(含預售屋、成屋、租屋)	705	租屋押金返還、契約爭議、房屋品質瑕疵、施工不良、廣告不實	1	環都建設股份有限公司	25	57	成立	0	申訴案件 57 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理 55 件協商不成立，不成立比率 96.5%。
								撤回	2	
								不成立	55	
				2	和峻建設股份有限公司	33	16	成立	0	申訴案件 33 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，16 件協商不成立，不成立比率 48.5%。
								撤回	0	
								不成立	16	
				3	鴻澧建設股份有限公司 (鴻澧 RICH 案)	57	27	成立	1	申訴案件 57 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，26 件協商不成立，不成立比率 45.6%。
								撤回	0	
								不成立	26	
3	線上遊戲	698	帳號停權、遊戲品質、遊戲規範、道具異常、遊戲儲值退費		遊戲橘子數位科技股份有限公司	57	9	成立	3	申訴案件 57 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，6 件協商不成立，不成立比率 10.5%。
							撤回	0		
							不成立	6		
4	健身	595	課程退費、違約金、解除契約、教練離職、停止提供毛巾服務	1	雙和運動事業股份有限公司	7	6	成立	3	申訴案件 7 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，3 件協商不成立，不成立比率 42.9%。
								撤回	0	
								不成立	3	
				2	極強股份有限公司	68	45	成立	25	申訴案件 68 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，17 件協商不成立，不成立比率 25%。
				撤回	3					
				不成立	17					
				3	極強股份有限公司中壢分公司	5	10	成立	6	申訴案件 10 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，2 件協商不成立，不成立比率 20%。
								撤回	2	
								不成立	2	
				4	全真概念健康事業股份有限公司	10	2	成立	1	申訴案件 10 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，2 件協商不成立，不成立比率 10%。
								撤回	0	
								不成立	1	
5	電器及周邊商品	565	商品退貨退款、商品延遲出貨、商品品質不佳、商品不符、商品修繕		新加坡商蝦皮娛樂電商有限公司 臺灣分公司	29	5	成立	0	申訴案件 29 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，4 件協商不成立，不成立比率 13.8%。
							撤回	1		
							不成立	4		

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。
- 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法務局消保官申訴。
- 四、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。
- 五、食品類消費爭議之協商不成立比率未逾 10%。

