

111 年度消費爭議案件數最多之前 5 類類型及爭議原因分析表

排名	類型	案件總數	爭議原因
1	房屋(含預售屋、成屋、租屋)	677	廣告不實、房屋滲漏水、租屋押金返還、施工不良、房屋修繕
2	線上遊戲	546	帳號停權、遊戲儲值退費、遊戲規範、契約無效(未成年人)、遊戲品質
3	運輸	540	退費、外送平台收費標準、機票退改票、服務品質、取消訂單
4	車輛(含新車、中古車)	515	車輛品質不佳、車輛維修、保固、返還定金、未告知重要資訊
5	電器及周邊商品	499	商品品質不佳、商品退貨退款、商品修繕、保固、商品不符

111 年度消費爭議案件數最多之前 5 類類型中，申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾百分之十之企業經營者申訴案件處理情形分析表

111 年度房屋類消費爭議申訴案合計 677 件，申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾百分之十之企業經營者計 3 家，其申訴案件處理情形。

排名	企業經營者名稱	一申 件數	二申 件數	案件處理結果		協商不成立比率
1	鉅興建設開發股份有限公司	6	5	成立	0	申訴案件 6 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，5 件協商不成立，不成立比率 83%。
				撤回	0	
				不成立	5	
2	亞昕國際開發股份有限公司	29	25	成立	9	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，16 件協商不成立，不成立比率 55%。
				撤回	0	
				不成立	16	
3	昇捷建設股份有限公司	11	7	成立	3	申訴案件 11 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 27%。
				撤回	1	
				不成立	3	
爭議重點：房屋滲漏水、施工不良、廣告不實、房屋修繕、未於期限內取得使用執照交屋						

111 年度線上遊戲類消費爭議申訴案合計 546 件，申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾百分之十之企業經營者計 2 家，其申訴案件處理情形。

排名	企業經營者名稱	一申 件數	二申 件數	案件處理結果		協商不成立比率
----	---------	----------	----------	--------	--	---------

1	香港商動視暴雪有限公司台灣分公司	33	7	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，7 件協商不成立，不成立比率 21%。
				撤回	0	
				不成立	7	
2	遊戲橘子數位科技股份有限公司	75	12	成立	2	申訴案件 75 件，經本府消費者服務中心及消保官二階段處理，8 件協商不成立，不成立比率 11%。
				撤回	2	
				不成立	8	

爭議重點：帳號停權、遊戲規範、遊戲品質、帳號被盜

111 年度運輸類消費爭議申訴案合計 540 件，申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾百分之十之企業經營者計 1 家，其申訴案件處理情形。

排名	企業經營者名稱	一申件數	二申件數	案件處理結果		協商不成立比率
				成立	不成立	
1	台灣高速鐵路股份有限公司	7	2	成立	0	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，2 件協商不成立，不成立比率 29%。
				撤回	0	
				不成立	2	

爭議重點：退費、加收補費、誤點補償

111 年度車輛類消費爭議申訴案合計 515 件，申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾百分之十之企業經營者計 2 家，其申訴案件處理情形。

排名	企業經營者名稱	一申件數	二申件數	案件處理結果		協商不成立比率
				成立	不成立	
1	桃苗汽車股份有限	25	11	成立	1	申訴案 25 件，經本

	公司			撤回	4	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 24%。
				不成立	6	
2	國際富豪汽車股份有限公司	7	4	成立	2	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,1 件協商不成立,不成立比率 14%。
				撤回	1	
				不成立	1	
爭議重點：車輛維修、保固						

111 年度電器及周邊商品類消費爭議申訴案合計 499 件,申訴案件 5 件以上且協商不成立比率逾百分之十之企業經營者計 2 家,其申訴案件處理情形。

排名	企業經營者名稱	一申件數	二申件數	案件處理結果		協商不成立比率
1	台灣三星電子股份有限公司	9	3	成立	0	申訴案件 9 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 33%。
				撤回	0	
				不成立	3	
2	新加坡商蝦皮娛樂電商有限公司台灣分公司	30	6	成立	2	申訴案 30 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 10%。
				撤回	1	
				不成立	3	
爭議重點：商品品質、商品修繕、保固、商品不符、商品退貨退款						

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。