

**112 年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				
								成立(A)	不成立(B)					
1	補習	490	課程退費(業者歇業)、課程退費、課程(借貸)分期付款止付、課程解約及課程終止糾紛	1	私立英代外語文理短期補習班	19	1	成立(A)	0	申訴案件共 20 件，其中向本府法務局消保官申訴 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	私立英代語文短期補習班中壢分班	112	9	成立(A)	5	申訴案件共 121 件，其中向本府法務局消保官申訴 9 件，經協商處理，1 件協商不成立，不成立比率 16.67% (B)/(A+B)。				
				不成立(B)	1									
				自行撤案	1									
				其他	2									
2	車輛(含新車、中古車)	440	新車瑕疵、汽車維修、中古車車況糾紛、汽車保固糾紛及共享汽車履約行為糾紛	1	和泰汽車股份有限公司	14	3	成立(A)	0	申訴案件共 17 件，其中向本府法務局消保官申訴 3 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	2		
								2	桃苗汽車股份有限公司	5	2	成立(A)	0	申訴案件共 7 件，其中向本府法務局消保官申訴 2 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	1	
								3	睿能創意股份有限公司	10	3	成立(A)	2	申訴案件共 13 件，其中向本府法務局消保官申訴 3 件，經協商處理，1 件協商不成立，不成立比率 33% (B)/(A+B)。
				不成立(B)	1									
				自行撤案	0									
								其他	0					
3	線上	349	線上遊戲限制帳	1	艾瑞爾網路股份有	20	5	成立(A)	1	申訴案件共 25 件，其中向				

4	遊戲	310	號使用、線上遊戲履約行為、連線品質、帳號管理及退費糾紛	1	限公司			不成立(B)	2	本府法務局消保官申訴 5 件，經協商處理，2 件協商不成立，不成立比率 66.67% (B)/(A+B)。
								自行撤案	1	
								其他	1	
				2	遊戲橘子數位科技股份有限公司	39	10	成立(A)	1	申訴案件共 49 件，其中向本府法務局消保官申訴 10 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	
				3	香港商動視暴雪有限公司台灣分公司	62	12	成立(A)	2	申訴案件共 74 件，其中向本府法務局消保官申訴 12 件，經協商處理，1 件協商不成立，不成立比率 33.33% (B)/(A+B)。
								不成立(B)	1	
	自行撤案	0								
	4	台灣大哥大股份有限公司	26	3	成立(A)	2	申訴案件共 29 件，其中向本府法務局消保官申訴 3 件，經協商處理，1 件協商不成立，不成立比率 33.33% (B)/(A+B)。			
					不成立(B)	1				
					自行撤案	0				
	健身	310	教練課程退費、健身會籍退費、健身課程退費(業者歇業)及健身禮券退費(歇業)	1	極強股份有限公司平鎮分公司	16	4	成立(A)	1	申訴案件共 20 件，其中向本府法務局消保官申訴 4 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	1	
2				極強股份有限公司中壢分公司	80	16	成立(A)	5	申訴案件共 96 件，其中向本府法務局消保官申訴 16 件，經協商處理，6 件協商不成立，不成立比率 54.55% (B)/(A+B)。	
							不成立(B)	6		
							自行撤案	1		
							其他	4		
3	極強股份有限公司南崁分公司	18	5	成立(A)	2	申訴案件共 23 件，其中向本府法務局消保官申訴 5 件，經協商處理，1 件協商				
				不成立(B)	1					
				自行撤案	0					
				其他	2					

										不成立，不成立比率 33.33% (B)/(A+B)。			
				4	極強股份有限公司	5	7	成立(A)	2	申訴案件共 12 件，其中向本府法務局消保官申訴 7 件，經協商處理，1 件協商不成立，不成立比率 33.33% (B)/(A+B)。			
							不成立(B)	1					
							自行撤案	0					
							其他	4					
5	房 屋 ( 預 售 屋、成 屋、租 屋)	309	預售屋履約糾紛、成屋修繕糾紛、租屋押金返還糾紛、遲延取得使照糾紛、交屋修繕糾紛及租屋修繕糾紛	1	新苑興業股份有限公司	20	14	成立(A)	0	申訴案件共 34 件，其中向本府法務局消保官申訴 14 件，經協商處理，11 件協商不成立，不成立比率 100% (B)/(A+B)。			
									不成立(B)		11		
									自行撤案		1		
									其他		2		
							2	海鉅開發股份有限公司	20	14	成立(A)	0	申訴案件共 34 件，其中向本府法務局消保官申訴 14 件，經協商處理，11 件協商不成立，不成立比率 100% (B)/(A+B)。
										不成立(B)	11		
										自行撤案	1		
										其他	2		
							3	新潤興業股份有限公司	22	17	成立(A)	1	申訴案件共 39 件，其中向本府法務局消保官申訴 17 件，經協商處理，13 件協商不成立，不成立比率 92.86% (B)/(A+B)。
						不成立(B)	13						
						自行撤案	1						
						其他	2						

### 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法務局消保官申訴。
- 四、協商成立(A)：申訴人與企業經營者經本府法務局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法務局消保官協商無共識。
- 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、和解及移轉管轄等，非屬上列情形之一者)。
- 八、協商不成立比率(B)/(A+B)：本期經本府法務局消保官協商之案件數，與經本府法務局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。