

# 疫情影響

## 全國消費申訴案件連2年破7萬

受到疫情的影響，去(110)年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴及申請調解案件，共 74,686 件，連續 2 年申訴案件突破 7 萬件，且較前(109)年度增加 1,857 件。排名前 5 名的申訴類型分別為「線上遊戲類」、「健身類」、「食品類」、「服飾、皮件及鞋類」及「電信一類」。

根據行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)統計，「線上遊戲類」5,967 件，從前年的第 2 名躍升為第 1 名；「健身類」5,125 件，因受疫情影響，攀升近 3 成。另外，因為「宅經濟」導致消費型態轉變，相關行業別之爭議亦大幅增加，包括「食品類」(線上美食外送)4,377 件、「服飾、皮件及鞋類」(線上購物)3,468 件及「電信一類」(4G 訊號不佳)2,722 件等。

行政院消保處分析前 5 名之爭議樣態，列舉出下列申訴案例，提醒消費者注意自身權益：

### 案例一、線上遊戲帳號遭業者無故凍結，要求解除凍結或賠償

「線上遊戲類」常見爭議為業者認定消費者外掛程式，以違反規範為由無故凍結帳號。日前韓國業者直營之線上遊戲於去年底以消費者違反遊戲規則為由，永久封鎖包括國內消費者在內的 12 萬個帳號，雖經行政院消保處透過臺韓間消保合作機制，商請韓國「消費者院」協調，惟業者表示根據遊戲條款，如偵測到消費者使用巨集或其他違規程式，帳號就會遭到封鎖，不同意解除封鎖或退還金額，且不願透露違規情節。

行政院消保處強調，我國「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」無法規管國外業者，且各國消保法令不一，消保機關(構)職權亦有差異，消費者應審慎評估跨境消費風險，優先選擇國內註冊之遊戲，多一層保障。



## 案例二、健身中心教練辭職，要求終止契約退費遭拒

許多健身民眾因不知如何運動或使用運動器材，而向健身中心附屬健身教練簽訂契約。陳小姐聽信業務及教練建議，購買教練課程 30 堂，因原教練離職，且無法適應新任教練，向健身中心提出終止契約退還剩下費用遭拒。退費。

行政院消保處表示，「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」已自本(111)年 1 月 1 日生效，諸如指定教練無法依約執行業務(如離職)、未經消費者同意變更教課地點等不可歸責於消費者之事由，消費者解約時，業者不得收取手續費、違約金或任何名目費用。

## 案例三、線上美食送餐，訂餐後沒收到餐點且未退費

因疫情關係，許多民眾在家上班及上課，改變消費習慣，改以手機點餐外送。林先生利用 App 下訂餐點，候餐期間未收到任何訊息及電話，突然收到客服訊息表示，因送餐員抵達現場，撥打電話未接聽，在回報客服後即取消訂單且不退費。行政院消保處表示，已要求業者應負舉證責任，並建立送餐程序標準作業化及放寬退款條件。業者現行標準作業方式為送餐至指定地點後，由送餐員拍照回傳客服餐點已送達，現場撥打 3 通電話，若未接通，再由客服撥打 3 通電話，若仍無法接通情形，等待時間超過 10 分鐘後，系統即取消訂單，由送餐員自行處理餐點。

## 案例四、收到包裹檢查商品不符，業者不退費且態度強硬

許多廣告標榜品牌、價格優惠，消費者未多加思索即透過社群軟體購買，開拆後發現與訂購商品有差異或有瑕疵，找不到出賣人或訊息已讀不回。黃先生於社群網站購買日本健康食品，約定貨到付款，至超商取貨後開拆檢查，發現完全與日商無關，純粹是中國產品，與該賣家回應，賣家不接受退款，反要提告意圖坑騙。

行政院消保處已要求貨運業者落實託運人之資訊揭露、強化貨到付款爭議協處機制及過濾信譽不佳託運人，避免與不肖廠商合作。並協調統一超商、全家超商，提供客服專線，由專人受理立案後，轉知託運人處理。

### 案例五、網路 4G 訊號不佳，電信業者無法改善

疫情三級警戒下，部分民眾在家辦公或照顧幼童，居家時間漫長，因使用人數眾多或基礎建設不足，造成上網速度變慢或無訊號。楊小姐過年期間手機無法接聽，安裝放大器後仍無法改善，電信業者表示係外部環境所致，要求補償須拆除放大器，且僅能補償單支門號，消費者無法認同。

行政院消保處為維護消費者疫情期間之通訊權益，已請國家通訊傳播委員會協調業者應保持網路連線品質；另外在疫情期間，民眾未能如期繳費，亦應暫緩斷訊或停話，至疫情降級為止。

#### 最後，行政院消保處特別提醒消費者注意下列事項：

- 一、參與線上遊戲，避免違規使用外掛，瞭解「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定以確保自身權益，並優先選擇國內註冊之公司發行或代理之遊戲。
- 二、參加健身中心及使用健身教練服務時，應多方比較及試用，千萬別衝動消費。
- 三、使用線上送餐服務，應瞭解業者之點餐流程、扣款方式及通聯流程，點餐後保持手機暢通，並即時收餐檢視。
- 四、網路購物時，宜選擇知名或商譽良好的購物網站，查詢賣家誠信有無不良負評，並儘量選擇第三方支付方式付款。
- 五、辦理手機門號前，應查詢住家或公司位置之訊號是否優良，再行簽約。

資料來源:行政院消保處

資料日期:111/03/24