



臺中市政府  
法制局

# 大型消費爭議處理 及消保宣導

報告人：李善植 局長

# 大綱

- 一、大型消費爭議調解
- 二、多元消保宣導



臺中市政府  
法制局



# 一、大型消費爭議調解

# 重大消費爭議發生

## 大型消費爭議調解

同一原因事件有大量的受害者，邀集消費者全體與業者召開調解會議，以爭取權益

## 消費團體訴訟

受害者達20人以上，商請消費者保護團體以其名義向法院提出訴訟

# 大型調解優點

## 相較於團體訴訟

### 有效

調解成立經法院  
核定，與確定判  
決有同一效力



### 省錢

不收費用



### 省時

處理流程約1~2  
個月



### 便民

住所地就近調解



# 近年大型爭議調解案

蛙蛙文創口罩

江小漁酸菜魚鍋

大學生  
無卡分期爭議



和解

86件

59件

320件

# 蛙蛙文創口罩案

攝自網



掃描訂閱TTV NEWS

## 蛙蛙文創賣口罩不出貨千人受害 台中開調解會

16警健管 曾戒護通緝犯部桃開刀 女警喉嚨癢一採陰

18:54:31

# 蛙蛙文創口罩案

新冠肺炎疫情期間，蛙蛙文創有限公司接受口罩訂購**逾期出貨**事件，其中台中市約有百餘件申訴案，中市府率全國之先，召開大型調解會，協助**86位消費者**與業者調解成立。

攝自網



掃描訂閱TTV NEWS

蛙蛙文創賣口罩不出貨千人受害 台中開調解會

18:54:31



賣過期致歉賠5倍

江小漁  
Fashion Fish Restaurant  
桑拿麵  
酸菜魚

江小漁  
Fashion Fish Restaurant  
江湖魚鍋物

酸菜魚+桑拿麵

香辣魚鍋&米線石鍋  
除夕年菜開放預購!  
前50名預訂 加碼送無骨鳳爪&毛豆!!

# 江小漁酸菜魚鍋案



更多新聞在這裡

台中

## 39噸過期魚改標賣 江小漁酸菜鍋:願賠5倍



掌握新聞脈動 ▶ 訂閱TVBS NEWS頻道

# 江小漁酸菜魚鍋案

威晶國際企業有限公司販賣過期漁品火鍋，112年5月24日召開調解會議，除現場59件調解成立外，另督促業者就**1886筆消費賠償5倍**，賠償金額總計**538餘萬元**。



更多新聞在這裡

逢甲大學

# 大學生無卡分期爭議案

台中

中視新聞

## "無卡分期"狂詐600大學生! 逢甲、東海集體受害

掌握更多新聞 · 請訂閱



YouTube 中視新聞



facebook 中視新聞



# 大學生無卡分期爭議案

112年10月底，爆發多所大學，逾數百位學生被誘騙申辦無卡分期，每人受害金額約10萬元，整體受害金額高達千萬元。

台中

中視新聞

"無卡分期"狂詐600大學生! 逢田南海集體受害

# 無卡分期爭議案處理經過



## 事件爆發

10/27新聞報導



## 掌握案情

11/1逢甲說明會  
11月累積6所大學  
說明會



## 業者溝通

11/7協調資融公司暫緩催繳  
12/13(刑事)地檢起訴  
12/26(民事)與相關業者討論  
~ 1月 解決方案

## 調解準備

聯絡當事人、準備調解資料



## 弭平糾紛

2/1、3/25  
大型調解





## 深入校園掌握案情

“ 成立率97% ”

“ 成立率100% ”



2/1

3/25

未繳餘額:約1200萬  
調解人數195人，成立190人

未繳餘額:約500萬  
調解人數130人，成立130人

首頁 / 中文稿

## 年前解決學生詐騙債務 逢甲大學感謝台中市政府暖心守護

發稿時間：2024/02/02 13:38:21

(中央社訊息服務20240202 13:38:21)去年10月底陸續傳出本校多名學生遭人以「無卡分期」詐騙，申辦手機、筆電3C產品並簽立合約，因而承擔高額債務及融資公司催款還帳的壓力。最終本案牽涉中部地區各大學195位受害大學生。

從詐騙事件爆發到台灣台中地方檢察署12月中偵查終結提起公訴，整起事件能快速的獲得重視與解決，要感謝教育部、警政署與台中市政府等相關單位的通力協助。

# 年前解決分期爭議 新學期揮別債務陰霾





# 臺中市政府 法制局

**一頁式網站購物糾紛多** 消費諮詢專線 1950

**不良網站 5 特徵**

- 1. 網站只賣「特價品」
- 2. 優惠券 90% OFF \$3288
- 3. 地址和地址、電話
- 4. 網站設計簡單、引導消費
- 5. 強調货到付款、無運費、1日取貨

**退貨 4 步驟**

1. 收到貨物
2. 通知賣方及物流商
3. 保留所有包裝
4. 賣方人處理或轉帳或退貨款

**居家烤肉 買電烤爐 小心一頁式網站**

**買到檸檬車怎麼辦?** 為救新車已七進七出修車廠仍扶不起，能放棄治療，換一台嗎?

**交友業務真 話大解密**

試用期一個月 過後才繳費?	合約未訂即生效
按月分期付款 隨時可取消?	解約先補費
登錄會員資料 方便好介紹?	解約已繳款 沒還錢法院見
課程掃描QR CODE 看不看隨你?	會員服務已提供 建議綜合要收費
	影響課程已開課 沒看也要錢

**國外訂房網糾紛多 下訂前確認...**

不可取消 0天前免費取消

US\$ NT\$ TAX? agoda booking

**假交友真消費常見手法**

打給女生認識 免費美容按摩體驗 無卡分期慢慢繳 先試用看看

**新冠病毒快篩試劑 依法不得於網路販售 請到實體藥商通路購買**

假的

**預售屋5種履保說分明**

履保種類	履保程度	說明及建議
建築完成保固	高	建築師法完工，銀行全額放款已發給
交屋保固	中	應為履保條款內容，建築師法完工，或與建商有戶數超過 100 戶者可對銀行申請保固已開辦保全貸款等
房屋產權保固	中	注意產權與全案之關係 履保的範圍，這是履保
品質保固	低	履保少見

## 二、多元消保宣導

# 成年人

享受權利/負擔義務/承擔責任

112年1月1日起，**滿18歲**成年，有完全的行為能力，所有的法律行為不再須父母同意。

- 辦手機門號
- 高價契約
- 無卡分期
- 買車
- 租屋



走入校園

# 赴各校講習大學生常見消費爭議

# 合作備忘錄簽約儀式

臺中市政府法制局  
國立中興大學法律專業學院

中華民國112年 月 日

## 走入校園

# 中興大學合作備忘錄





深入地方

# 太平區公所詐騙防治講座



## 訪問交易加強宣導

近年來美容、交友聯誼等業者，為追求業績，無預警在公共場所或誘使消費者到公司後，趁機推銷高價契約，消費者後悔解約，導致爭議迭生。

# 訪問交易特性

## 高金額

業者配合資融公司**無卡分期**，致消費者忽略應繳總金額。  
平均每筆消費金額近10萬元。

## 多爭議

業者以**無預警**方式推銷商品，致消費者倉促簽約，返家後即後悔而申訴。

## 解約難

訪問交易依法享有猶豫期間，可任意解除契約，但業者多**未了解**規定，而拒絕消費者解約要求。

# 訪問交易效果

## 解除契約 - 猶豫期

- 原則：收到商品服務 7 日內
- 例外：業者未告知得解約，  
延長到 4 個月

小姐~~~ 請問卷送口罩囉!

NO!

### 拒絕攔路虎 從說不開始

**勇敢說不 債不纏身**

常見攔路推銷起手式:  
1. 填問卷，送贈品哦!  
2. 可以跟我說聲加油嗎?

#### 拒絕攔路虎 教戰手則

**110 心裡有恐懼 找警察**

消費諮詢 手機市話撥 1950

有爭議 上網消費申訴

臺中市政府法制局

1. 總價要確認，簽名要三思  
總價10,000元，分期買就便宜!  
分期14,000元，怎麼會比總價201,600元便宜?  
免責: ①總價與分期價、總價、分期價任何費用、利息與手續費均不相同。②分期費以內含分期費、管理、手續以上總價為準。

**2 保持商品完整性**  
購實現場  
不拆封、不使用、不分裝商品

**3 善用7日猶豫期**  
購買後，7日猶豫期內，可解約退費，不用負擔任何費用

**4 不隨意簽和解書**  
STOP! 善用消保法第19條規定，有機會無條件解約，不用負擔費用!

1950

1950

1950



# 訪問交易宣導

“ 公共場所 ”

電聯車廂廣告



超商廣播



郵局張貼海報



# 常態消保宣導

1. 假日四大文化中心消保講座
2. 消保資訊新聞稿年均近30則



消保宣導  
業者輔導

營造友善  
消費環境



感謝聆聽