

臺中市政府「廉能透明獎」精進發展類申請表	
提案機關	臺中市政府法制局
單位主管職稱及姓名	消費者服務中心主任 何怡萱
主要辦理人員及負責工作	消費者服務中心編審 陳信達 消保案件管理系統承辦人、廉能透明獎申請撰擬
協助辦理人員及負責工作	消費者保護官室科員 陳祐甄 消費爭議申訴案件統計與分析
透明化措施名稱	優化消保案件管理系統 健全安全安心消費環境
曾獲獎項	(敘述曾獲第幾屆廉能透明獎之何種獎項) 109年廉能透明獎一般發展類 優選 即時掌握消費環境 積極解決民眾問題 (運用大數據精進消保政策)
措施簡介	消費申訴案件自105年六千多件至112年已增加破萬件，而消費申訴之處理，分三階段進行，包含第一次消費申訴、第二次消費申訴、及調解程序，為有效管理案件之辦理進度，並使各階段辦理人員均可掌握案情，以保障申訴人權益。本局率各地方政府之先，建置消保案件管理系統，確實控管消費申訴案件每一階段的作業程序，除達管考之目的外，並可便利申訴人查詢進度，俾達程序透明；亦可讓機關透過大數據分析整理消費爭議態樣，作為施政參考。
有無針對業務面向持續檢討改善、導入新技術及增加新的加值服務措施 (25%)	(請說明原參賽獲獎之提案內容) 建置消保案件管理系統，消保業務管理數位化： 為利民眾於線上「單一入口」提出消費申訴，行政院建有「行政院消費申訴及調解案件管理系統」，惟該系統僅作為案件分派各縣市及結案紀錄使用，至於卷宗資料數位化、辦案進度管考、及主管督導審查等功能多有欠缺。為提升消保服務品質，本局爰建置本府消保案件管理系統，將中央申訴資料定期匯入本府系統，俾接續控管所有案件於各階段之辦理程序，除提升行政效能外，亦確保每一個案均依法辦理，以達施政透明廉能公平。 (請說明本次參賽提案之新增內容) 1. 消保案件分案辦理結案審核全面線上化： 消費申訴案件之處理依法分三階段進行，各程序均有不同之作業方式及時限；復因本市人口及商業發展，每年所受理之各階段爭議件數合計達萬件 (附件1)。在人力

	<p>有限又須兼顧消保服務品質之前提下，為加速辦案程序及因應居家辦公，爰規劃將傳統紙本分案改為電子分案，故於111年開發線上分案審核功能，主管於線上審核後，可透過系統產出電子檔案於公文系統分文本府各機關，各承辦人則於系統登錄處理過程及結案送審，實現申訴案件之處理，從受理、分派、辦案、審結及管考等流程，均以線上方式進行，除能提高處理效率外，也確保每一案件不漏接，均納入系統控管。(附件2)</p> <p>2. 本府與行政院消保系統雙向自動介接，提高工作效率： 行政院建有「行政院消費申訴及調解案件管理系統」，而本府亦建有「臺中市政府消保案件管理系統」，導致承辦人需重覆於上開二套系統進行註記。為解決此問題，經與行政院溝通二套系統介接，並於各自系統開發介接所需功能，經行政院於112年6月完成該院系統之增修後，本局旋即因應其規格，於同年12月底完成本府系統擴增，並於113年1月通報行政院完成開發，及請求開通本府系統介接權限，系統介接已上路，包含申訴新案從行政院系統匯入本府消保系統，及案件辦結後從本府系統回寫到行政院系統，均以自動排程處理，大大提升消費申訴辦案效率，更可讓申訴人隨時上線查詢案件辦理進度，落實資訊透明。(附件3)</p>
<p>執行績效有無顯著提升 (25 %)</p>	<p>(請說明原參賽獲獎之提案內容)</p> <p>智慧管理案件進度，積極維護消費者權益： 消費爭議為民事糾紛，請求權有法定時效，如逾期請求有失權問題。在複雜的處理流程、大量的申訴案件、及有限的處理時間下，透過消保系統控管案件進度，於各階段設定處理時限警示，積極維護消費者權益，避免消費者誤認有拖延辦理之疑慮 (附件4)。</p> <p>(請說明本次參賽提案之新增內容)</p> <p>1. 開發群組案件功能，加速大型爭議危機處理： 近年來陸續發生大型消費爭議事件，如好市多股份有限公司 A 肝莓果、江小漁酸菜魚鍋食品過期等事件。當發生大型消費爭議，短時間內湧入大量申訴，除增加承辦人員負擔外，為回應媒體及民眾對事件的關心，相關數據還須適時更新。考量大型爭議之申訴問題類似、處理程序相同，遂於112年開發群組案件功能，將爭議案件統一群組處理，加速辦案效率，並方便統計。 如112年10月底發生通訊行無卡分期販售3C 商品事件，通</p>

	<p>訊行夥同中間人，誘使大學生以自己名義向資融公司申請分期付款購買高額3C商品，並承諾將代繳分期付款，但事後學生表示未取得商品，而中間人僅代繳前幾期，即未再繳款，導致學生遭資融公司催繳。為協助學生解決紛爭，本府於113年1月中及3月初取得受害者資料後，旋即與當事人聯繫調解事宜，累計344人提出申訴，並於113年2月1日及3月25日召開二次大型調解會議，計327人調解成立，和解率達95%，處理債務金額達1,670萬元，節省學生透過法院爭訟之成本，並降低本府逐案召開調解會議所需支出之調解委員出席費等行政費用，有效摺節公帑（附件5）。</p> <p>群組案件功能，使數據的統計、開會通知單的寄發、或調解書的製作等行政作業更加便捷，讓百人以上大型調解會議的準備工作，可在短時間內完成。</p> <p>2. 開發簡訊通知功能，消保服務更便民：</p> <p>消保系統110年優化新增簡訊通知及出席意願線上回復功能，消費者申請協商或調解，經承辦人排定開會時間地點後，可透過系統發送簡訊（電子郵件）通知當事人，當事人可隨時線上回復出席意願，如回復無法出席，系統即以電子郵件提醒承辦人。112年全年度發送2,641封簡訊，約350筆當事人線上回復無法出席，以利承辦人即時變更會議時間，提升作業效率。此外，針對上班時間無法電話聯繫的消費者，承辦人得以簡訊方式通知，減少溝通障礙。各項處理紀錄及簡訊寄件備份均留存於系統，供主管及其他同仁查詢，俾利案件承辦人差假時，落實代理人制度。（附件6）</p>
<p>包含原系統（或措施）便捷性、完整性及安全性問題剖析、提案改良處理及精進方案之完整程度（20%）</p>	<p>（請說明原參賽獲獎之提案內容）</p> <p>層級化管理，維持系統穩定：</p> <p>為管理消保系統之資料及紀錄，系統對應不同職位之角色，賦予不同使用權限，如分案人員、各申訴階段之承辦人員、主管及系統管理者等，並要求委外廠商簽署各項保密協定，及定期安排系統檢修等方式，以確保系統資料之安全性及穩定性。</p> <p>（請說明本次參賽提案之新增內容）</p> <p>資料去識別化，保護民眾個資：</p> <p>民眾提出消費申訴之各項資料，包含姓名、生日、電話及地址等，均留存於消保系統。為妥善管理民眾個人資料，消保系統除參酌各項資通安全規定，規範使用者密碼之複雜度、</p>

	<p>更新頻率及錯誤鎖定等機制外，考量系統資料保存於本府數位發展局主機及系統維護廠商測試機，故針對廠商端所留存之資料進行去識別化，萬一維護廠商主機遭攻擊而個資外洩時，對申訴人亦不致發生損害。</p>
<p>外部監督及滿意度成效是否提升 (20%)</p>	<p>(請說明原參賽獲獎之提案內容) 申訴資料大數據分析，深耕消保觀念： 藉由消保案件系統的大數據分析，發布相關消保資訊，如新冠肺炎期間，因旅遊衍生的消費申訴案件大量增加，法制局爰製作懶人包，並發布新聞稿，提醒消費者應如何處理是類消費爭議。另於假日在各文化中心辦理教育訓練，並即時線上直播，以使消保教育可深入民眾生活，提高消保資訊的普及率。</p> <p>(請說明本次參賽提案之新增內容) 開發滿意度調查功能，廣納消費者心聲： 系統新增滿意度調查功能，自112年1月1日起正式啟用，112年全年度，當事人回复滿意度調查計1,767人次，高達87%以上均滿意消保服務。(附件7)</p>
<p>系統(或措施)具體參考價值 (10%)</p>	<p>(請說明原參賽獲獎之提案內容) 效能E政府，強化服務品質： 在大數據的時代，透過系統有效管理及分析申訴案件已成為趨勢，爰持續優化消保案件管理系統，以因應電子化的需求，提供市民更加透明便利的服務。</p> <p>(請說明本次參賽提案之新增內容) 1. 因應時代變動，適時調整系統功能： 科技發展及民眾消費習慣的改變，消費型態亦持續演進，如近年社群網站的普及，讓境外一頁式購物詐騙於臉書、IG流竄；又受疫情影響，民眾減少內用，美食外送平臺隨之興起。針對新興消費問題，應了解市場狀況，以研擬有效之處理方案，故消保系統持續因應消費型態增加「統計項目」，完善系統功能(附件8)。</p> <p>2. 同性質案件群組處理，以低成本達高效益： 針對同一原因事件衍生多起消費申訴案，以群組方式處理可提高效率。如近年「台中新站公設瑕疵事件」、「和牛EMPEROR過期肉品事件」、「廟東怡豫公司訪問交易事件」等，透過群組方式，即時掌握申訴資料，適時發布消費警訊，及通知目的事業主管機關查核，提高行政作業效率。</p>

<p>相關附件</p>	<p>(請依序將相關附件按「附件1、附件2、…」方式標明，並接續於本表之後成一電子檔) 為保護民眾個資，附件系統畫面，均以測試機系統呈現 附件1：消費申訴受理件數 附件2：案件分派審核功能 附件3：消保系統介接行政院系統及民眾查詢功能 附件4：案件進度管考功能 附件5：無卡分期案處理紀錄 附件6：簡訊通知及線上回復功能 附件7：滿意度調查統計 附件8：系統消費類型統計項目</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：陳信達 電話：04-22289111分機23812 e-mail：ps90207@taichung.gov.tw</p>

- 請參考「附錄、評審標準」具體敘明：興利行政、外部監控、防弊性、資訊公開、透明化程度等評核要項，並請敘明原參賽獲獎提案內容與本次參賽提案新增內容之差異性。
- 主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。
- 格式限制：
 - 一、透明化措施參獎申請表：
 - (1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為14點，行距為固定行高18pt。
 - (2) 頁數：A4紙不超過3頁。
 - 二、相關附件：
 - (1) 內文格式：不限。
 - (2) 頁數：A4紙不超過20頁。

附件1：消費申訴受理件數

年度	總件數	月平均件數	總件數增減率
108	7,895	658	-
109	9,535	795	121%
110	10,601	883	111%
111	9,703	809	92%
112	10,954	913	113%

備註：

- 1.本表所列件數包含：第一次消費申訴、第二次消費申訴、及消費爭議調解。
- 2.總件數增減率=當年度總件數/前年度總件數 x 100%

消費申訴办理流程



25

臺中市政府消保案件管理系統

功能選單
☰

[回首頁](#) | [操作說明](#) | [登出系統](#) | 康o王您好, (帳號: magkang)

- ▶ 案件管理
 - 待辦案件管理
 - 會議室預約
- ▶ 案件查詢
- ▶ 統計報表(已收案)
 - 1.商品或服務類型件數排名報表
 - 2.案件增減率報表
 - 3.消費爭議事件處理情形報表
 - 4.業者排名報表
 - 5.處理天數報表
 - 6.業務概況報表
 - 7.企業經營者統計表
- ▶ 統計報表(已辦結)
 - 8.無故缺席業者報表
 - 9.案件處理結果統計表
 - 10.人員業務概況
 - 11.契約關係統計表
 - 12.出席意願回覆統計表
- ▶ 系統管理
 - 代理人設定
 - 帳號權限管理
 - 職務組合設定

待審核案件

案件編號	申訴人	企業經營者	消費關係	主管機關	主政機關	備註	承辦人	動作
辦結審核 (9)								
一申案件分派審核 (8)								
0001688468	江OO	機車行	通訊及周邊產品	01秘書處	01秘書處		陳o達	檢視
0001589468	江OO	機車行	電腦及周邊產品	02民政局	02民政局		陳o達	檢視
0001598468	江OO	機車行	攝影機及周邊產品	01秘書處	01秘書處		陳o達	檢視
0001589467	江OO	機車行	不動產經紀	本府各局處	02民政局		陳o達	檢視
0001588473	江OO	機車行		01秘書處	01秘書處		陳o達	檢視
0001588472	江OO	機車行	菸酒	02民政局	03財政局		陳o達	檢視
0001588474	江OO	機車行	其他	02民政局	02民政局		陳o達	檢視
0001588470	江OO	機車行	健身	金融監督管理委員會	02民政局		陳o達	檢視

廉能透明獎參賽文件

7

案件管理

- 待辦案件管理
- 會議室預約

案件查詢

統計報表(已收案)

- 1.商品或服務類型件數排名報表
- 2.案件增減率報表
- 3.消費爭議事件處理情形報表
- 4.業者排名報表
- 5.處理天數報表
- 6.業務概況報表
- 7.企業經營者統計表

統計報表(已辦結)

- 8.無故缺席業者報表
- 9.案件處理結果統計表
- 10.人員業務概況
- 11.契約關係統計表
- 12.出席意願回覆統計表

系統管理

- 代理人設定
- 帳號權限管理
- 職務組合設定
- 常用片語管理
- 選單類別管理
- 公告資訊管理

案件管理 > 分派案件管理 > 檢視案件

友善列印

審核通過

審核不通過

返回

建構時間: 2023/5/18 下午 05:18:21

案件基本資料	案件編號: 0001688468	第一次申訴申請日期: 112/5/18
	爭議程序: 第一次申訴	主管機關: 本府各局處 01秘書處
案件基本資料	狀態: 未分派(分派審核中)	主政機關: 01秘書處
	公文文號:	申訴方式: 電話
案件基本資料	申訴要旨: 本人	
	變更記錄:	
案件基本資料	分派審核記錄:	
申訴人	姓名: 江OO	性別: 女
	行動電話: 0999999999	出生日: 99-09-10
申訴人	室內電話:	電子信箱: 1000@abc.com
	住所地址: 臺中市北屯區台灣大道9段100號	身分別: 本國人
申訴人	申訴人(代理人) 願意提供企業經營者之聯絡方式: 聯絡電話、電子郵件、通訊地址	
代理人	姓名: 林OO	性別: 女
	行動電話: 0999999999	電子信箱:
代理人	室內電話:	
	住所地址: 臺中市北屯區台灣大道9段100號	
代理人		
企業經營者	業者1	
	企業名稱: 機車行	分店:
企業經營者	負責人:	行動電話:
	姓名:	室內電話:
企業經營者		電子信箱:
		商業電話:

附件3：消保系統介接行政院系統及民眾查詢功能

副本

發文方式：紙本遞送

檔 號：

保存年限：

臺中市政府 函

407610
臺中市西屯區臺灣大道三段99號

地址：40701臺中市西屯區臺灣大道三段99
號文心樓10樓
承辦人：科員 陳信達
電話：04-22289111~23812
傳真：04-22259509
電子信箱：ps90207@taichung.gov.tw

受文者：臺中市政府法制局

發文日期：中華民國111年4月1日
發文字號：府授法消服字第1110079030號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如文

主旨：關於「行政院消費申訴及調解案件管理系統」及「行政院消費者保護會線上申訴系統」之資料登錄與申訴人查詢案件辦理狀態用詞顯示修正建議，詳如說明，請查照。

說明：

- 一、復貴處111年3月29日院臺消保字第1110169919號函。
- 二、關於「行政院消費申訴及調解案件管理系統」之資料登錄，敬請貴處考量開放系統資料介接本府消保案件管理系統之功能，詳如下述：
 - (一)為利消費申訴案件管考及數據分析，本府於105年建置消費爭議申訴案件管理系統，並由貴處授權管理系統匯入消費申訴資料，感謝貴處的協助，大幅提昇本府案管系統的執行效率。
 - (二)但後續就個案的辦理情形，本府案管系統登錄之辦理紀錄無法回寫匯入貴處管理系統，導致本府承辦人於辦理案件過程，須同時於本府之消保案件管理系統及貴處之管理系統登錄案件辦理情形，致有重複作業之情事。爰請貴處研議上開功能，俾利承辦同仁於本府管理系統登錄辦理情形後，即可將相關資料匯入貴處管理系統。除可減少同仁不必要的重複作業外，貴處之管理系統亦可及時收錄案件辦理情形及結果。

檔 號：
保存年限：

行政院消費者保護處 開會通知單

受文者：臺中市政府

發文日期：中華民國111年12月22日

發文字號：院臺消保字第1110198004號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：會議議程及其附件（請至 <http://attachment.ey.gov.tw> 下載，下載識別碼：5798）（1110198004-0-0.docx、1110198004-0-1.pptx）

開會事由：本院消費爭議申訴系統與地方政府系統介接作業確認
會議

開會時間：112年1月5日（星期四）上午9時30分

開會地點：行政院第七會議室（臺北市忠孝東路一段1號）

主持人：吳代理處長政學

聯絡人及電話：林尚儀02-33567822 sylin@ey.gov.tw

出席者：臺北市政府、新北市政府、臺中市政府、哈瑪星科技股份有限公司

列席者：本院資訊處

副本：

備註：

- 一、為利本案介接作業之執行，惠請臺北市政府、新北市政府及臺中市政府邀請承作貴府消保資訊系統或公文系統之維護廠商共同與會。
- 二、配合防疫措施，開會時請配戴口罩。
- 三、為維護個人良好衛生習慣，並節約用水，請與會同仁自行攜帶水杯，如有需要，再由會議室同仁提供茶水服務。
- 四、為響應節能減碳，請與會人員先行至附件欄內網址下載附件，並攜帶與會。



31法制局 收文:111/12/22



1110347116 有附件

正本

檔 號：

保存年限：

行政院秘書長 函

407610
臺中市西屯區臺灣大道3段99號

地址：100009臺北市忠孝東路1段1號
承辦人：莊雅琇
電話：02-3356-7821
電子信箱：ysjuang@ey.gov.tw

受文者：臺中市政府

發文日期：中華民國113年1月25日

發文字號：院臺消保字第1131000973號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：密（附件抽存後解密）

附件：如說明二

主旨：貴府為辦理所管「消保案件管理系統」與本院「消費申訴及
調解案件管理系統」之介接，函請開通API介接服務一案，
復請查照。

說明：

- 一、復貴府113年1月11日府授法消服字第1130009442號致本院函。
- 二、旨揭API介接服務已開通生效，檢附相應之IP位置及通行碼。
請依資通安全管理法規定，就貴府與本院對接之系統，責成
委辦廠商落實資安防護措施。
- 三、倘有連線問題，請洽本院資訊處潘助理設計師璇（02-
33568122，hpan@ey.gov.tw）。

正本：臺中市政府

副本：本院資訊處

秘書長 李孟諤

消保系統查詢畫面：



親愛的消費者您好，歡迎使用本系統，欲提起消費爭議申訴或申請調解時：

1. 您可以使用「線上申請」功能直接在網路上提出申請。
2. 若案件已經地方政府第一次申訴爭議處理，欲將原案再提申訴，請點選「線上申請」。
3. 使用「申請書下載」功能下載並列印申訴與調解申請書，填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心。
4. 亦可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解。
5. 案件受理後若欲查詢案件處理進度或欲撤回申訴調解案件，請利用「案件查詢」功能處理。



申訴日期	結案日期	案件編號	企業經營者	申訴要旨	受理機關	爭議程序	處理狀態	功能
108/1/3		0001254872	中華電信股份有限公司	消費關係要旨：申訴 處理經過：申訴事由：(爭議所在)：請求內容：	臺中市	第一次申訴	已分派	
107/12/28	108/1/4	0001254371	好好好股份有限公司	消費關係要旨：(填寫您所購買的商品或服務，如衣服、線上遊戲、房屋、電信服務、	臺中市	第一次申訴	移請企業經營者處理	<p>第二次申訴</p> <p>調解</p>

1 | 目前在第 1 / 1 頁，共 2 筆資料 | 第一頁 上一頁 下一頁 最後一頁

新增案件

附件4：案件進度管考功能

系統管理 > 管考逾期設定

爭議程序	管考點	管考天數	動作
第一次申訴	[案件未分派] 至 [案件分派] (狀態="已分派")	1	編輯
	[案件分派] 至 [發文或辦結] (填寫[第一次申訴發文日期])	12	編輯
第二次申訴	[案件未分派] 至 [案件分派] (狀態="已分派")	1	編輯
	[案件分派] 至 [協商日期] (填寫[第一次協商會議日期])	5	編輯
	[協商日期] 至 [案件辦結審核通過]	3	編輯
調解	[案件未分派] 至 [案件分派] (狀態="已分派")	1	編輯
	[案件分派] 至 [調解日期] (填寫[第一次調解會議日期])	5	編輯
	[調解日期] 至 [案件辦結審核通過]	3	編輯
	[調解成立(結案)日] 至 [送法院核定] (填寫[送法院核定日期])	5	編輯
	[法院核定日期] 至 [送當事人] (填寫[函送當事人法院核定文書日期]) 且 填寫 [送法院核定結果]	8	編輯

管考逾期資訊

消服中心		消保官室				
案件編號	爭議程序	申訴人	承辦人	管考點	管考天數	實際天數
0001524318	調解	蔡OO	吳o慧	[調解日期] 至 [案件辦結審核通過]	1	84
0001524318	調解	蔡OO	吳o慧	[法院核定日期] 至 [送當事人] (填寫[函送當事人法院核定文書日期]) 且 填寫 [送法院核定結果]	1	79
0001513913	第一次申訴	黃O三	許o瑾	[案件分派] 至 [發文或辦結] (填寫[第一次申訴發文日期])	1	238
0001513918	第一次申訴	黃O二	許o瑾	[案件分派] 至 [發文或辦結] (填寫[第一次申訴發文日期])	1	238
0001513921	第一次申訴	黃O一	許o瑾	[案件分派] 至 [發文或辦結] (填寫[第一次申訴發文日期])	1	238

正本

發文方式：紙本郵寄

檔號：

保存年限：

臺中市政府 函

地址：40701臺中市西屯區臺灣大道三段99號文心樓10樓
承辦人：編審 陳信達
電話：04-22289111~23812
傳真：04-22259509
電子信箱：ps90207@taichung.gov.tw

110
臺北市信義區基隆路1段159號5樓之1

受文者：第一國際資融股份有限公司

發文日期：中華民國113年1月12日
發文字號：府授法消服字第1130011963號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如文

裝

主旨：有關民眾透過貴公司特約商「誠選良品優質3C」申請分期付款衍生糾紛，為協調相關當事人妥處爭議，請貴公司於113年1月17日前提供表列189人之聯絡電話，請查照。

說明：

訂

- 一、按消費者保護法第43條規定：「（第1項）消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。…」，第44條規定：「消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。」，及個人資料保護法第20條規定：「（第1項）非公務機關對個人資料之利用，除第6條第1項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：……二、為增進公共利益所必要。……七、有利於當事人權益。……」。
- 二、貴公司特約商「誠選良品優質3C」因涉犯詐欺及組織犯罪防制條例等罪，經臺中地方檢察署提起公訴後，現由臺中地方法院審理中。本事件自112年10月底爆發後，已嚴重影響相關學生之生活及校園安寧。為協助弭平紛爭，擬邀集旨揭189件分期付款申請人與相關當事人協商解決方案，俾利前揭申請人早日回歸生活常軌，專心於學業，爰請貴公司協助

線

於旨揭期限內，提供表列189人之聯絡電話，俾供本府電詢
渠等參與協調之意願。

三、貴公司所提供之資料，本府將依個人資料保護法等規定妥善
保管個人資料。

正本：第一國際資融股份有限公司(代表人:陳毅築)

副本：臺中市政府法制局

市長 盧秀燕

法制局局長李善植決行



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

無卡分期詐 195 學生欠鉅款 調解達共識部分免還

2023年10月

2024年2月

台中逢甲.東海等9所大學
無卡分期 詐騙
195 學生受害
共欠1200萬 無力償還

台中市府民事調解會
1對1 對談協商
融資公司讓步
部分學生少繳
部分全額免繳



台中市法制局長
李善植

與資融公司達共識
通訊行做部份賠償
比學生原先負擔金額
稍微調降蠻多

華視新聞

"無卡分期"詐195學生欠鉅款! 調解達共識減負



訂閱
華視

18:17

死亡車禍 ▶ 疑因車輛故障停在路肩查看 駕駛遭後方貨車撞飛身亡

無卡分期詐騙！債務糾紛近1700萬 320位學生與資融公司和解

13:38 2024/03/26 | 中時 | 張亦惠



台中市法制局長李善植表示，法制局主動出面舉辦大型調解會，協助320位學生與業者達成和解，處理近1700萬元債務糾紛，大幅減少學生還款壓力。（張亦惠攝）

去年10月中部地區爆發多起大學生被誘騙申辦無卡分期購買3C商品，因而承擔高額債務案件。台中市政府法制局主動出面，協助學生儘速解決債務困擾，今年召開2次調解會議，協助320位學生與業者達成和解，處理近1700萬元債務糾紛，大幅減少學生還款壓力。

法制局說明，大學生被誘騙至通訊行，向民間資融公司申辦無卡分期購買3C產品案件，涉及刑事詐欺行為與民事債務糾紛。刑事部分，通訊行負責人與另一行為人林男所涉詐欺罪嫌，正由台中地方法院審理中；民事部分，學生與資融公司間的分期付款債務，急需解決。

法制局長李善植指出，學生背負債務每人10萬到數十萬不等，受害金額達數千萬，事發後即召開說明會，並連續進入6所大學宣導，後續主動協調資融公司暫緩催繳，待檢察官起訴後積極協調通訊行進行調解，2月1日、3月25日召2場大型調解會，調解人數325人、成立320人，金額共高達1670萬元，過去案例讓被害人獨自面對，這次主動出擊有效減輕學生的負擔。

李善植表示，現今無卡分期銷售模式盛行，是助長此類案件發生的因素之一，因向資融公司申請無卡分期付款購物的手續非常簡便，免擔保、不用徵信、申請金額不受限制、審核寬鬆，且無工作或無收入者皆可申請，很可能讓經濟能力不足的人承擔超額債務，甚至容易成為不肖人士騙取金錢的管道。

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

發佈時間：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。

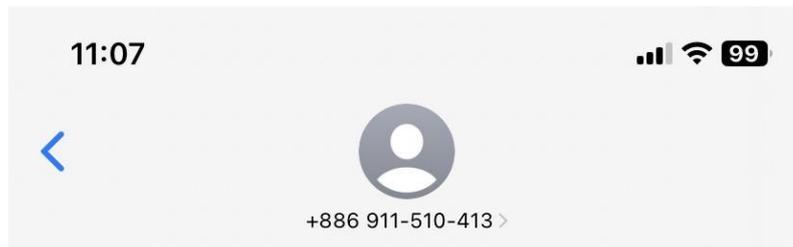
從詐騙事件爆發到台灣台中地方檢察署12月中偵查終結提起公訴，整起事件能快速的獲得重視與解決，要感謝教育部、警政署與台中市政府等相關單位的通力協助。

案發之後本校配合教育部指示積極協助受詐騙個案學生，並於教育部與警政署、金管會跨部會之會議中對學生「無卡分期」詐騙案進行簡報；行政院陳建仁院長亦高度重視本案，於112年度第5次治安會報中，籲請相關部會對於詐騙防制持續透過跨部會合作，在各方努力下，警方得以快速破案。

此外，台中市政府法制局主動積極居中協助與協調，去年11月1日法制局局長李善植即於本校親自召開座談會，跟涉案同學說明詐騙型態以及同學的可能債務責任等重要資訊，並進一步分析案情以及可能的後續發展以安撫同學情緒。其後偵辦過程中，法制局協助和各家融資公司協調，於偵查終結前暫緩向學生催繳債務。昨日(2月1日)共176位受害學生參與了由法制局召開的大型調解會議，逐一針對個人狀況調解，成功的協助學生與業者達成和解，減輕學生至少一半以上的債務負擔。此次無卡詐騙案牽涉甚廣且複雜，若無台中市政府法制局的介入與協助，無法於昨天成功與融資業者達成共識。

「無卡分期」詐騙能在年前獲得解決，無論是學校、受害學生與家長均表達對市府團隊大力協助的感謝。未來本校也將持續加強全校師生的金融法律知識與防範詐騙宣導，以避免落入詐騙陷阱。

附件6：簡訊通知及線上回復功能



訊息
今天 11:07

您好，臺中市政府法制局通知廖OO與芯OO的消費爭議協商/調解會議訂於民國 112 年 6 月 30 日(星期五)上午10點30分召開，紙本開會通知單已請郵局寄送，請於民國 112 年 6 月 23 日(星期五)以前點選以下連結確認是否出席。
<https://serviceweb078.iscom.com.tw/Attend/Survey/UsMjk>
此簡訊為系統自動發送，請勿直接回撥，如無法使用網路服務回覆出席意願，請於上班時間撥打 [04-22289111](tel:04-22289111)轉 23800 告知是否出席。

臺中市政府法制局
消費爭議協商及調解會議
出席意願回覆

- 案件編號 ▶ 0001522376
- 案件字號 ▶ 112年申字第45678號
- 案件開會事由 ▶ 廖OO與芯OO的消費爭議
- 開會時間 ▶ 民國 112 年 6 月 30 日(星期五)上午10點30分
- 開會地點 ▶ 臺灣大道市政大樓文心樓10樓消費者服務中心

姓名 ▶ 申訴人 廖OO

- 是否出席* ▶ 出席
 不出席

理由*

上限100字

滿意度調查 ▶ 您認為本服務是否滿意？

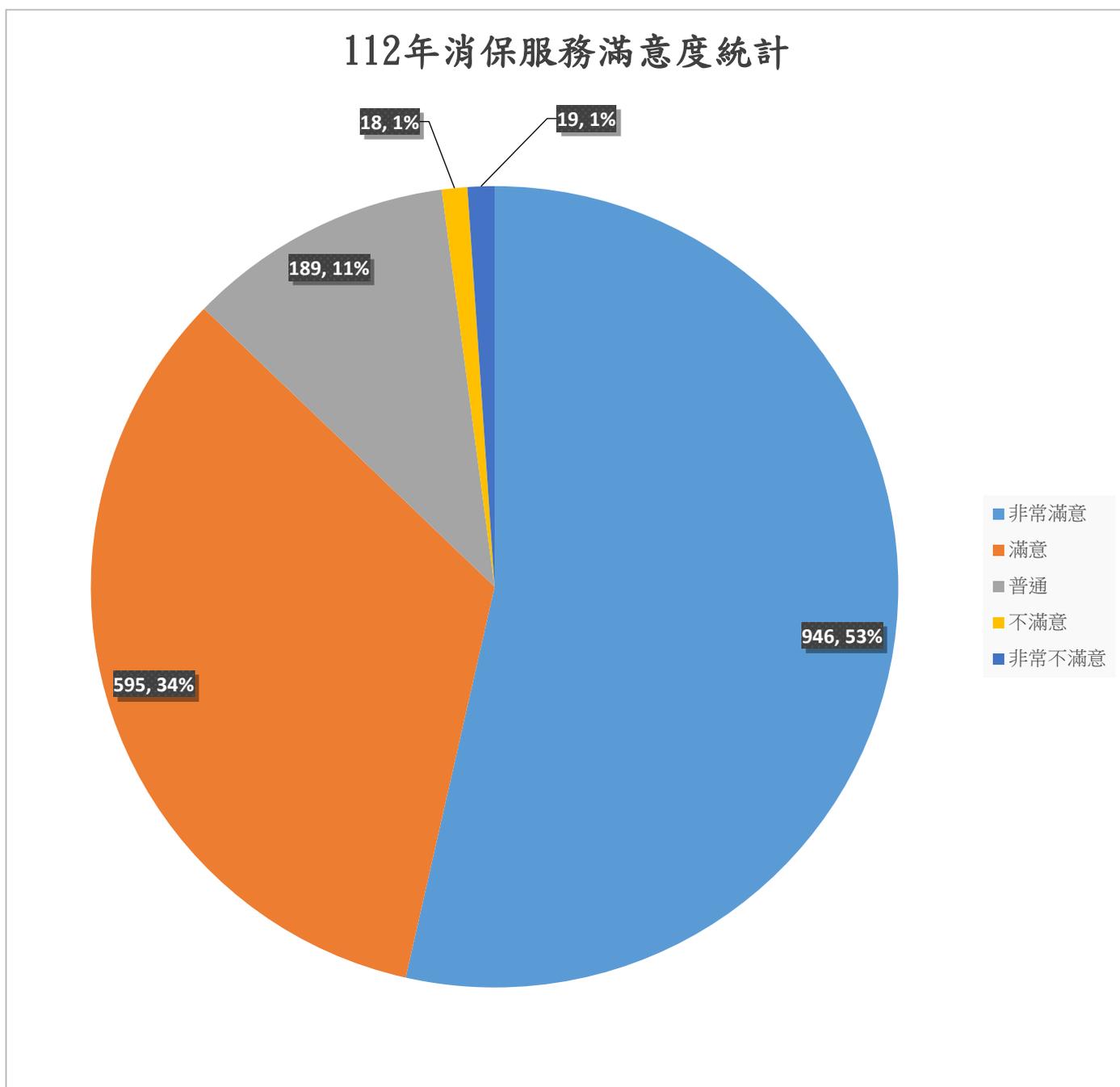
- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

不滿意事由*

上限100字

📩 確定送出

附件7：滿意度調查統計



不滿意事由分析：

經統計112年回復1,767筆資料中，不滿意者為37筆，經分析其事由，多係業者拒絕出席協調會議或拒絕消費者請求所致，惟消費爭議為民事糾紛，本局並無強制業者到場或強制業者賠償之權力，如消費申訴未獲妥適處理，僅能透過法院判決以弭平糾紛。

附件8：系統消費類型統計項目

大項	細項	大項	細項
商品	食品	服務	線上遊戲
	服飾、皮件及鞋類		住宿
	電器及周邊產品		健身
	車輛-汽車		電信
	房屋		補習
	通訊及周邊產品		瘦身美容
	玩具及遊戲軟體		運輸
	傢俱廚具及家飾用品		婚姻仲介
	電腦及周邊產品		不動產經紀
	化妝品		旅遊
	文教用品		保險
	禮券		醫療
	藝文票券		車輛維修
	出版品		金融
	車輛-機車		美甲、美髮、彩妝
	相機及周邊產品		電器維修
	醫療器材		婚紗攝影
	能源產品		室內設計及裝修
	健康食品		停車場
	藥品		清潔服務
	運動健身器材		有線電視
	殯葬設施		寵物服務
	菸酒		殯葬服務及生前契約
	農產品		坐月子
	攝影機及周邊產品		遊樂園
	飲用水		就業服務及職業訓練
	其他		徵信
			遊學
	其他		