臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表					
提案機關	臺中市政府法制局				
單位主管職稱 及姓名	消費者保護官室主任 康馨壬				
	辦理人員 何婉綺編審、沈柏秀編審				
主要辦理人員及負責工作	1. 調解案收件及彙整購買明細 2. 調解會議幕僚作業及執行 4. 調解書資料整卷函送臺灣臺中地方法院審核及補正 5. 調解筆錄之製作				
協助辦理人員 及負責工作	辦理人員 何世杰消保官、許乃丹消保官、吳美慧科員、許家瑋科員、何書 儀科員、陳俊翔辦事員、林聖文約用人員、鄭嫦娥行政助理 1. 聯繫申請人提供交易紀錄				
	自責工作 2. 協助調解會議幕僚作業及執行 3. 製作調解書證資料				
透明化措施名稱	召開大型調解會 一次解決多案消費糾紛 以蛙蛙文創口罩案為例鳴槍起跑 86 件消費爭議一次解決				
措施簡介	以蛙蛙文創口罩案為例鳴槍起跑 86 件消費爭議一次解決 一、覺察民意,同理感受(附件一) 設址臺北市之蛙蛙文創有限公司於 109 年 6 月新冠肺炎疫情期間因販售口罩逾期出貨,數次承諾退費亦數次跳票,致全國 2 千多名受害消費者向各地方縣市政府提起消費爭議申訴。本市部分,本局計收到近150 件申訴案,扣除非最終消費案件,亦有百餘位消費者受害。本局體察消費者無助之窘,大規模進行消費爭議程序,全力協助消費者。 二、有感施政,深植民心 (一)考量業者雖非設址本市,但本市受害民眾非屬零星,且業者所在地之臺北市因高達 3、4 百件之申訴案件,行政人力負荷沈重,短期內召開大型調解案件有困難度。 (二)本局主動、積極率全國之先,於 110 年 1 月 25 日召開全國第一場大型調解會議(附件二),將本市所有未與業者達成和解之消費申訴案,主動聯繫排入調解程序,使消費爭議案件得以一次性解決。不只如此,本府舉辦之大型調解會議,多個縣市政府派員前來觀摩,本局亦將承辦經驗、細節、文件等傾囊相授,以作為日後各地方政府召開此類爭議調解案件之範本。 (三)本施政措施協助市民在疫情期間解決困擾多時無法解決之消費糾紛,引起廣大迴響,消費者不但直接在會場上向本府同仁表示感謝,市長甚至於府級會議(本府市政會議、消費者保護委員會議等)上數次嘉許表揚。(附件五)				

一、簡化流程,快速解決紛爭

消費爭議之處理原則上係透過第一次申訴、第二次申訴及調解等程序依序為之,但消費者保護法制度設計上並未強制第一次申訴爭議處理未果時,需經第二次申訴始得申請調解程序。惟大部分民眾對於申訴、調解程序之差異並不了解,難以妥適進行程序選擇事宜。本局爭議處理程序 SOP,即要求在受理第一次申訴函請業者妥適處理作業時,主動敘明消費者得提第二次申訴抑或調解之利弊得失。更於發現同一業者有大量申訴案件時,主動建議消費者申請調解,儘速安排大型調解會,爭取消費者最大權益考量,快速且有效的進行糾紛處理程序。

二、發揮訴訟外紛爭解決機制功能

- (一)訴訟外紛爭解決機制係由當事人自主、自決,並經雙方合意之共同解決紛爭方法,消費爭議調解案件之調解制度即為其中之一。調解程序之進行較無訟爭性,當事人得自主解決紛爭,減省紛爭解決之時間與費用,提供消費者司法管道以外,有效快速解決紛爭之路徑。
- (二)娃娃文創口罩消費爭議事件,就是由本府消費爭議調解委員會受理 並由本局安排大型調解會議,會上籍調解委員法律專業及協調專才 居中協調,由當事人雙方依自主意思決定調解方案可行性,只要調 解成立並獲法院核定者,即取得與確定判決同等效力之執行名義, 解決自身之爭議。

三、消費爭議程序,圓滿解決民事糾紛

本次爭議案近 150 位消費者申訴,本局受理後,認屬消費爭議案者,即依消費者保護法第 43 條規定,函請業者妥適處理爭議,並協助 111 位消費者在未獲業者處理時申請消費爭議調解。經本局召開本大型調解會議,有 86 案調解成立,其中對於同意領取口罩者,業者在調解會中承諾依訂購量提供一定比例口罩以為賠償。上開成立之調解本局依規作成調解書送法院核定在案,其中本市消費者選擇口罩者高達 58%,目前業者均已履約完成,讓消費者高達新臺幣 100 萬餘元之債權能獲得滿足;選擇解約退費者,業者如未依約履行,消費者亦可直接持經法院核定之調解書聲請強制執行,以保障自己權益。

四、撙節公帑,疏減訟源

召開大型調解會議的目的,除可同時解決案件性質擂同之爭議事件,亦可節省行政、司法機關的資源,更重要的是減免當事人提訟之必要性。 蛙蛙文創口罩案之調解會議大大節省本市 86 位消費者,循法院爭訟程序所需付出之勞力、時間、費用,且節省本府逐一個案召開個案調解會議所需支出之郵務費、出席費等費用約新臺幣 15 餘萬元,有效撙節公帑及達到疏減訟源之目的。

流程標準化及 公開化程度

-、會議前整備資料及實地演練, 俾利調解會議順利舉行(附件二) 蛙蛙文創口罩調解會合計 111 件申請案, 但調解會議時間最多只有 4 小

興利防弊、外 部監督價值 (28%)

(28 %)

時,除需協調雙方意願外,還需為調解成立案件當場製作調解書,故時間之掌握為調解能否順利進行關鍵因素之一。為利調解會議順利進行,本局同仁事先聯繫消費者提供訂購單、匯款紀錄資料等購買證明,並將消費者提供之資料,彙整成冊,提供予業者進行勾稽確認,避免會議當場因訂單金額或口罩數量等爭議而拖延會議之進行。此外,本局消保官於會議前即多方連繫業者,並預擬數方案,先與業者進行協調,以節省會議時間。另本局同仁於開會前進行調解會議沙盤推演各種突發狀況,預擬危機處理方式及設計各式表單(如:補正資料一次告知單、退款銀行帳戶指定書等),使得會議進行暢行無阻。

二、規畫調解會會場動線,現場秩序井然有序

蛙蛙文創口罩履約爭議事件,全台逾2千名消費者受害,而本市受理調解申請案件亦逾百案,為利同一時段(110年1月25日下午1時至17時)能同時處理上百名消費者的個案糾紛。本局於會議當日規劃報到區、人別資料查驗區、筆錄區等,以生產流程的概念,簡化每一道關卡人員應處理項目,以進行逐一核對消費者等人別資料、確認消費者等請求事項。

三、調解成立書長驅直送,速獲法院全數核定(附件三)

蛙蛙文創口罩案 111 件調解申請案中,調解成立者共 86 案 (選擇解約退費者 36 案、選擇給付口罩者 50 案)。在調解會議(110 年 1 月 25 日)召開後,承辦同仁速查對資料,整理卷證,於 110 年 2 月 2 日將上開 86 案調解書及人別相關資料(含身份證、委任書狀等資料)專人親送臺灣臺中地方法院審核。經臺灣臺中地方法院於 110 年 3 月 4 日全數核定在案,本局並於 110 年 3 月 9 日秉辦府文函送核定之調解書予 86 位調解成立者。

四、調解成立率高達 95%, 領先全國

蛙蛙文創口罩調解會,消費者共計到場 91 案、未到場 19 案、撤回 1 案,出席率為 82%。又到場 91 案中,調解不成立 5 案、調解成立 86 案 (選擇解約退費者 36 案、選擇給付口罩者 50 案),調解成立率高達 95%。

一、申訴程序透明化,案件控管具時效

- (一)消費者遇有消費爭議時,多數會自行至行政院消費者保護會線上申 訴系統提出申訴,不僅在疫情期間,以網路代替馬路,避免不必要 接觸,亦可隨時登入系統查看案件處理狀態。(附件九)
- (二)本局受理申訴案件後,遇有申訴人提供資料不全之情形時,主動以電話、電子郵件或公文聯繫申訴人補正,加速申訴案件之處理效率與品質。並於本局自行建置的「臺中市政府消保案件管理系統」進行消費申訴案件處理之各階段(第一次申訴程序、調解程序)之時效控管,以確保案件處理效率。(附件七)
- (三)在受理第一次申訴函請業者妥適處理作業時,主動分析第二次申訴

系統(或措施) 便捷性、完整 性及安全性 (18%) 與調解間程序上、效果上之差異。更於發現同一業者有大量申訴案件時,主動建議消費者申請調解,儘速安排大型調解會,快速且有效的進行糾紛處理程序,問延程序協助消費者爭取最大權益。

二、小額消費爭議,不興訟也能討回公道

- (一)民眾日常消費爭議所涉及的請求金額往往不大,考量裁判費支出及 訴訟程序繁冗等因素後,消費者往往選擇摸摸鼻子自認倒楣,無異 間接鼓勵不肖業者之行為。消費爭議申訴程序的設計,提供消費者 訴訟外的紛爭解決機制,發生消費爭議後,消費者可依消費者保護 法規定依序進行第一次申訴、第二次申訴或調解程序,讓爭議雙方 在進入民事法院訴訟前,有機會選擇透過主管機關及消費者保護官 的介入,自主解決消費爭議,擴大對消費者權益保護的射程範圍。(附 件八)
- (二)蛙蛙文創口罩履約爭議事件,每位消費者爭議金額,不若房屋、汽車買賣或保險理賠爭議的鉅高金額,但如果未獲解決,消費者因此興訟,在時間、費用或心力的耗費上不太划算。本局同理消費者解決爭議之期盼,經過鎮密設計之處理流程,召開大型調解會,讓小資消費者的小額消費爭議,也能討回公道。

三、核定之調解成立書,與確定判決具同等效力

- (一)一般消費爭議案件經調解程序成立後,若其內容適於強制執行,且 屬近期無法履行者,本局即會將調解筆錄秉辦府文函送臺灣臺中地 方法院核定。經核定之案件,同訴訟確定之案件有執行力,亦即日 後若被申訴業者未依調解內容履行時,消費者毋須再經冗長訴訟程 序,即可持核定後之調解書逕向法院聲請強制執行,加速爭議解決 速度。
- (二)為解決蛙蛙文創口罩履約糾紛,本局召開大型調解會,現場業者代表提出二種和解方案供消費者選擇,經雙方在會議中達成共識者,調解委員及同仁當場協助製作調解書,將和解內容記載在調解書中,並送交臺灣臺中地方法院審核,該院並於110年3月4日全數核定在案。查消費爭議調解辦法第30條規定,經法院核定之調解,與民事確定判決有同一之效力,本次調解成立消費者選擇口罩者高達58%,目前業者已履約完成;選擇解約退費者,若業者屆期未依約履行,聲請人可持法院核定之調解書,逕向法院聲請強制執行。

一、施政有感,履獲市民肯定(附件五)

民**眾使用情形** (18%)

蛙蛙文創口罩案,在執行職務、善用方法,撙節公帑,又任務緊急,處置得當,依限妥善完成,甚獲市民肯定,市長復於110年3月8日消保委員會議及110年3月9日市政會議數次公開轉達民眾對本局同仁對本案之用心、努力之感謝,讓市府團隊兼具效率與效能之表現深植民眾心中。

二、消保園地公告 Q&A,調解會議訊息不漏接(附件六)

因蛙蛙文創口罩案,申訴人數逾百人,本局預先擬定參與民眾可能想瞭 解的問題與解決的答案,置放於本府消保園地網站

(https://www.consume.taichung.gov.tw/),供民眾查詢。同時,將本次會議最新處理情形,不定期更新至該網站上,讓民眾知悉。不但發揮安定民心的作用,減少來電詢問量,讓承辦同仁有更多心力,專注處理本案相關重要事宜。

一、全國首創大型調解會,協助各地消費者

蛙蛙文創口罩案,業者登記所在地雖位於臺北市,臺北市政府法務局於 109年11月24日及110年1月7日亦召開二次行政調查會議,請業者加速出貨及退款期程,然業者之承諾一再跳票。本案業者所在地雖非設址臺中,臺中市收案件數亦非全國最多,但考量業者所在地之臺北市收案量已達數百件,以其處理能量恐已不足負荷快速召開大型調解會議之程序,而本市雖非最大收案數之縣市,然亦屬前5大收案數之縣市,案件量亦具一定指標性意義,以當時收案量評估,在人力負荷上勉可進行大型調解案件,故為解決相關消費糾紛,率全國之先,於110年1月25日召開全國第一場大型調解會議。將本市所有未與業者達成和解之消費申訴案,主動聯繫排入調解程序,使大量的蛙蛙文創口罩履約消費爭議案件,獲得圓滿解決。

創新創意作為 (8%)

二、傳承調解經驗,資源共享,爭取消費者最大利益

蛙蛙文創口罩調解會,除協助於本市申訴的消費者外,亦主動邀請調解 資源相對不足之南投縣政府合作,提供本府場地、人手及資源予南投縣 政府,使臺中市及南投市之蛙蛙消費爭議案件得以一次性解決。其後臺 北市、高雄市、臺南市、桃園市及新竹市等陸續以本府處理模式解決大 量消費爭議案件。

附件一:各大媒體報導及民意代表關切「蛙蛙文創口罩出貨爭議」

附件二:調解會議相關文件 附件三:法院核定調解成立書

附件四:各大媒體報導本府召開蛙蛙口罩大型調解會 附件五:本府110年3月9日第477次市政會議紀錄

附件六:本府消保園地 Q&A

附件七:本府消保案件管理系統

附件八:消費爭議處理程序表及程序說明表

附件九:線上申訴查詢頁面

姓名:何婉綺、沈柏秀

聯絡窗口

相關附件

電話:(04)22289111-23703、23712

e-mail:wanchibox@taichung.gov.tw、@taichung.gov.tw

附件一:各大媒體報導及民意代表關切「蛙蛙文創口罩出貨爭議」

3起口罩消費爭議 中市議員邀集各單位調網







蛙蛙文創收數10萬口罩款不出貨! 受害破百件求助消保官

EFINE: 21091104221



(孫東新聞劇)日前四事,不今民眾在8月花大鼓打陳姓姓文創口罩,但除了三日 多月仍未收到祖邑,與祕禮上「即賴無關」,少忠主任消俗政傳基洋表示。每至今 懷號,國計按圖·百多件中訴案件,經過德涅漢德,經姓文創已開始他行還原,そ 民國內所消費契約,可向消俗官進行申訴,說開業者發出養明宗區,12月底前完成 出資這徵款。

蘋果日報

等不到 蛙蛙文創發出聲明

台北報導]近來陸續有民眾反映,向蛙蛙文創公司訂購口罩卻 無人接聽,擔心遭驅。

設布(延復出賃澄清聲明)(https://www.wawa-culture.con https://www.wawa-culture.com/announcement)、「對於 ,坦宮一般醫療口運出資延勝,主因為配合指揮中心為控管國 政策,説明「109年9月24日起生產之平圆式醫療口運,須 対位 In Talwan」雙銅印等規定」、「以致⁶⁰⁻⁵⁰で口運生產及 時間」

自由時報

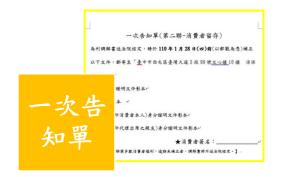


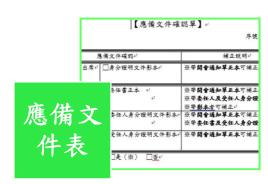
附件二:調解會議相關文件





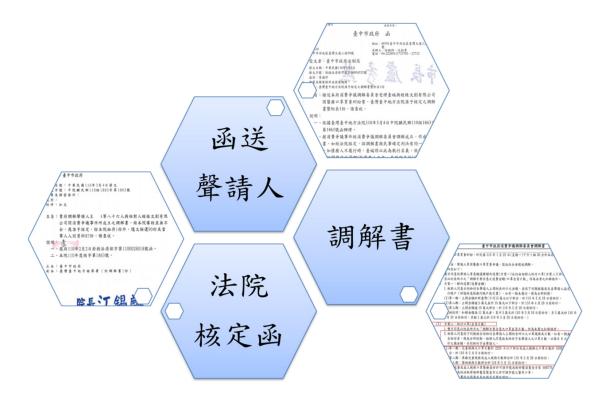








附件三:法院核定調解成立書



附件四:各大媒體報導本府召開蛙蛙口罩大型調解會







蘋果日報

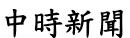
聯合報

市政新聞



市政新聞







中廣



自由時報



工商時報

附件五:本府110年3月9日第477次市政會議紀錄

臺中市政府第477次市政會議紀錄

壹、→時間:110年3月9日(星期二)上午9時30分

貳、→地點:市政大樓9樓市政廳

参、→ 主持人:盧市長秀燕······紀錄:陳姿伶·→

肆、→討論提案:5件墊付案照案通過,送請臺中市議會審議。 (詳如附件)。

伍、→指(裁)示事項:

- 一、農產品銷售<u>攸</u>關農民生計,是各界關注的議題,今年1月 時,臺東鳳梨釋迦因受疫情影響外銷,本市曾協助銷售
- 五、法制局專案報告「中醫藥重金屬超標·提起團體訴訟說明」,首先感謝法制局協助日前本市中醫診所爆發鉛中毒 事件之受害民眾求償,並協助爭取後續有關解毒之健保費用補助等事宜,減輕民眾龐大經濟負擔,法制局的用

心值得肯定。此外,日前我亦收到民眾的致謝書函,信中表達對法制局協助解決娃娃文創口罩消費糾紛之感謝,除了轉達該民眾之謝意外,也請持續秉持積極心態為臺中市民的各項權益把關。(辦理機關:本府各機關)

附件六:本府消保園地Q&A



附件七:本府消保案件管理系統



附件八:消費爭議處理程序表及程序說明表



後續程序說明-第二次申訴 V. S. 消費爭議調解。				
ē.	第二次申訴。	消費爭議調解		
主席↩	消保官₽	調解委員。		
排程 時間₽	收案日起 30~50 日內₽	收案日起20~25 日內₽		
程序₽	協商不成立可聲請調解₽	調解不成立可向法院提訴訟↩		
和解↔效果↩	僅具一般民事和解之效力,↓ 若一方反悔,無法強制執行↔	調解書經法院核定後,與確定判決具同一效力, 若一方反悔,得持調解書向法院聲請強制執行@		
備註↓	結束後可再申請調解の	調解程序為消費爭議 最終程序 4 結束後無法再申請第二次申訴4		

程序說明表

附件九:線上申訴查詢頁面

