

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	
主要辦理人員及負責工作	辦理人員	何婉綺編審、沈柏秀編審
	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
	負責工作	1. 聯繫申請人提供交易紀錄 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	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，數次承諾退貨亦數次跳票，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、消費者保護委員會會議等)上數次嘉許表揚。(附件五)	

興利防弊、外部監督價值 (28%)	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，會上藉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雷同之爭議事件，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。娃娃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	一、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) 娃娃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

(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%。
系統(或措施) 便捷性、完整性及安全性 (18 %)	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

	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，周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，經過縝密設計之處理流程，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。
民眾使用情形 (18%)	一、施政有感，履獲市民肯定(附件五) 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。
創新創意作為 (8%)	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。 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。
相關附件	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
聯絡窗口	姓名：何婉綺、沈柏秀 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」



附件二：調解會議相關文件

開會通知單

臺中市政府 開會通知單

發文者：何世杰委員等

發文日期：中華民國110年1月15日
發文字號：府民法清訴字第1100013595號

案件及保管期限：

1：消費者111人與睦睦文創有限公司因購買口罩衍生消費爭議調解案。（案號：109年調字第425號等111案）
2：中華民國110年1月25日（星期一）下午1時
3：本府市政大樓4樓集會堂（407臺中市西屯區臺灣大道3段99號文心樓4F）
何世杰委員、許乃丹委員
電話：何敏琦 04-22289111分機23703、沈柏秀 04-22289111分機23712

睦睦文創

調解方案表

110年睦睦文創有限公司調解案

序	姓名	出生年月日	身分證字號	申請人地址	聯絡電話	消費爭議之口單/影印件/出納					調解方案合宜之口單/影印件/出納/調解金額	
						原單/影印件	原單/影印件	原單/影印件	原單/影印件	原單/影印件	原單/影印件	原單/影印件
1	臺中市10區各區10區各區	2000	6	2000	5	22000						

退款帳戶指定書

本人_____於日前向睦睦文創有限公司訂購平面式醫療統一口罩，今經雙方協議同意退款，退款金額由睦睦文創有限公司依調解內容如期撥款至本人指定帳戶。

1	銀行	分行
2		
3		

本人均已同意並確認完畢：_____（消費者簽名）

一次告知單

一次告知單(第二聯-消費者留存)

為利調解書送法院核定，請於110年1月28日(四)前(以郵戳為憑)補正以下文件，郵寄至「臺中市西屯區臺灣大道3段99號文心樓10樓」調解處。

證明文件影本

1. 消費者本人身分證明文件影本

2. 代理出席之親友身分證明文件影本

★消費者簽名：_____

附錄多數消費者權利，逾期未補正者，調解書將不送法院核定。】

應備文件表

【應備文件確認單】		序號
應備文件確認	補正說明	
出席	☐ 身分證明文件影本	※帶開會通知單正本可補正
委任書正本		※帶開會通知單正本可補正
委任人及受任人身分證明文件影本		※帶委任書及受任人身分證明文件影本可補正
委任人身分證明文件影本		※帶開會通知單正本可補正
委任人身分證明文件影本		※帶委任書及受任人身分證明文件影本可補正
委任人身分證明文件影本		※帶開會通知單正本可補正
是(※) ☐ 否		

消費爭議調解案 簽到表

時間	110年1月25日	地點	市政大樓4樓集會堂
主席	何世杰委員、何怡瑩委員、林敬瑋委員、許乃丹委員		
消費者	簽名	備註	
王○○			
王○○			
王○○			
王○○			
白○○			

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



中時新聞



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

參、→ 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、農產品銷售攸關農民生計，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

臺中市政府 消費者保護園地

消費者保護專線 1950

網站導覽 法制局首頁 市府首頁 回首頁

消費查詢 請輸入關鍵字 進階搜尋

便民服務 機關簡介 公告訊息 查詢服務

主題專區

現在位置 > 首頁 > 主題專區 > 蛙蛙文創口罩糾紛

蛙蛙文創口罩糾紛

共 5 筆資料，第 1/1 頁，每頁顯示筆數 30 筆 確定

1

1. 蛙蛙文創消費爭議常見問答(110年4月更新)

2. 消費者對蛙蛙文創有限公司聲請強制執行之簡要說明 2021-04-21

3. 蛙蛙文創大型調解會之會前提醒與說明 2021-01-21

4. 臺中市政府蛙蛙文創大型調解會之進度說明 2021-01-14

5. 臺中市政府將就蛙蛙文創召開大型調解會議 相關說明與Q&A 2020-12-30

共 5 筆資料，第 1/1 頁，每頁顯示筆數 30 筆 確定

附件七：本府消保案件管理系統

功能選單

三

回首頁 | 操作說明 | 登出系統 | 何婉綺您好, (帳號: wanchibox)

▼

切換

案件管理

- 案件資料匯入

- 分派案件管理

- 待辦案件管理

- 附件歸檔管理

- 代理人設定

- 會議室預約

案件查詢

關鍵字查詢

全文查詢

+ 展開

下載

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

臺中市政府消保案件管理系統

案件查詢

案號	文號	申訴人	企業經營者	承辦人	申請日期	附件	動作
0001380099	110年調字第98號	樓先生	娃娃文創有限公司	何婉綺	110/1/13	14 件	檢視
0001380056	110年調字第23號	王先生	娃娃文創有限公司	何婉綺	110/1/13	7 件	檢視
0001379946	110年調字第104號	鄭先生	娃娃文創有限公司	何婉綺	110/1/13	9 件	檢視
0001379938	110年調字第67號	梁先生	娃娃文創有限公司	何婉綺	110/1/13	8 件	檢視
0001379912	110年調字第77號	陳先生	娃娃文創有限公司	何婉綺	110/1/13	11 件	檢視
0001379856	110年調字第45號	林先生	娃娃文創有限公司	何婉綺	110/1/13	4 件	檢視

附件八：消費爭議處理程序表及程序說明表



消費爭議處理程序

後續程序說明-第二次申訴 v.s 消費爭議調解		
	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	調解程序為消費爭議最終程序 結束後無法再申請第二次申訴

程序說明表

附件九：線上申訴查詢頁面

← → ↻ appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/step_one.aspx ☆ 會 會 會

應用程式 臺中市政府e化公務... 行政院消費管理系統 消費者管理系統 人事服務網 e等公務網 全國法規資料庫 國家文官學院 立法院法律系統 司改進度追蹤平台

行政院消費者保護會
Consumer Protection Committee, Executive Yuan

[常見問答集](#)

STEP 1
請輸入基本資訊

STEP 2
請輸入驗證碼

STEP 3
請填寫申訴內容

STEP 4
請選擇受理機關

*為必填欄位。
*E-MAIL或行動電話請擇一填寫即可。
請提供：1.真實姓名,以利受理機關與您聯繫。
2.可正常收發且常用之E-MAIL或行動電話以供系統驗證。

*當事人姓名： **請輸入真實姓名**

*出生年月日：民國： 年 月 日

*驗證方式：☐ E-mail
若使用電子郵件驗證或忘記密碼等信件通知服務，收不到信件時，請先至垃圾郵件搜尋。

☐ 行動電話
中華電信門號使用者，若使用手機驗證或忘記密碼等簡訊通知服務，收不到簡訊，請先向中華電信確認是否有關開關簡訊或簡訊服務。