

# 強化新北市消費爭議調解之性別分析

新北市政府法制局

## 一、性別統計分析

### (一) 問題現況描述

為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，我國於民國(下同)83年1月11日由總統公布施行「消費者保護法」。依消費者保護法第44條：「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。」據此，行政院以83臺消保法字第00337號令訂定發布「消費爭議調解辦法」全文16條，以協助消費者解決消費上的糾紛。

然而，隨著時代進步，市民朋友在日常生活中時常面臨錯綜複雜的消費爭議問題，不同性別所面臨的消費爭議亦有結構性之差異，申請案件容有殊異；此外由於進入消費爭議調解之案件多半屬於專業性高、金額龐大、複雜難解之消費爭議案件，諸如房地產、車輛、食安、營建工程及法律等等，往往需要具有專業領域及實務歷練的調解委員，提供專業意見的協助，方能有效維護市民權益。

此外，消費糾紛之發生，通常可以藉由事前的預防而避免，減少無謂之紛爭。遇到消費糾紛時，如果可以透過專業且即時的消費諮詢服務，獲取重要的消保知識，亦可以減少無意義的資源耗費，讓勞民傷財等傷害減輕至最低程度。

因此，為維護消費者權益，使民眾能獲得專業管道協助，自83年起，臺北縣即設有消費爭議調解委員會，持續協助消費者解決消費爭議問題，設置伊始，因房地產、車輛、食安、營建工程及法律等專家仍以男性為主，故調解委員仍以男性為主，惟隨著性平意識抬頭，受教育及就職之機會逐漸均等，上述女性專家逐漸增加，尤以法律專業增加幅度最高，女性委員似乎對女性消費者遇到的消費爭議通常較能同理，近3年女性消費者進入消費爭議調解比率皆略高於男性消費者，惟女性委員迄今仍只有達到3分之1之比例，似乎仍有進步空間。

### (二) 統計分析及結果

#### 1. 消費爭議調解對象之性別分析

新北市消費爭議調解委員會統計消費者申請之消費爭議調解案件，106年申請消費爭議調解件數為194件、107年申請消費爭議調解件數為233件、108年申請消費爭議調解件數為347件，總計男性申請案件343件、佔所有案件47.18%；女性申請案件384件、佔所有案件52.82%，女性申請案件數皆略高於男性，解讀上女性較男性更有意願利用本程序解決相關消費爭議；關於新北市消費爭議調解委員會106年至108年之統計消費者申請消費爭議調解件數之性別人數

統計，詳如表 1。

表 1：106 年至 108 年消費爭議調解案件申請人之性別人數及比例統計

單位：人

年度	男性		女性	
	人數	比例	人數	比例
106	67	45.58%	80	54.42%
107	112	48.07%	121	51.93%
108	164	47.26%	183	52.74%
總計	343	47.18%	384	52.82%

資料來源：新北市政府法制局

以 106 年至 108 年本市消費爭議調解委員會召開會議結果概況為例，若按爭議類別觀察男女消費者發現，男性申請人雖於購屋類、車輛類、家用電器類、育樂類、運輸通訊類及線上遊戲類開會件數皆顯著高於女性，但女性申請人於食品類、購屋類、車輛類、補習類、運輸通訊類及健身美容類之調解成立率都顯著多於男性、整體調解成立率則略高於男性。

開會件數女性(298 件)雖較男性略少(324 件)，但開會前自行和解撤回申請件數女性(86 件)則較男性(19 件)為高，經分析可能為女性對本程序之認知上目的為解決紛爭，利用本程序時之接受和(調)解之意願較男性高，申請後除積極持續與企業經營者協商私下和解外，分析亦可能因生理上較為弱勢，較易因恐懼遭企業經營者勸退，或女性有時僅係為情感上抒發而申訴，情緒紓發後即撤回申訴，此外，經分析在調解會議中亦較願意接受調解委員所提供之調解方案；換言之，女性就消費爭議解決的意願經分析係較男性為高；男性調解成立比率略低，亦可能解讀為使用本程序僅係提起訴訟前之程序過渡，並不急於和(調)解；關於新北市消費爭議調解委員會 106 年至 108 年之統計消費者申請消費爭議調解委員會議之性別人數統計，詳如表 2。

表 2：106-108 年新北市消費爭議調解委員會議概況統計

單位：件

	申請件數		開會件數		成立件數		成立率		合計開會件數	總成立件數
	男	女	男	女	男	女	男	女		
食品類	3	10	3	9	0	5	0%	56%	12	5
購屋類	32	18	32	15	10	7	31%	47%	47	17
車輛類	39	12	37	8	7	2	19%	25%	45	9
家用電器類	25	10	23	9	5	1	22%	11%	32	6
醫療藥品類	7	9	7	8	1	1	14%	13%	15	2
水電能源類	1	2	1	1	0	0	0%	0%	2	0
育樂類	22	23	22	18	5	2	23%	11%	40	7
商品類其他	24	86	24	47	5	3	21%	6%	71	8
補習類	4	8	4	7	1	3	25%	43%	11	4
金融保險類	8	5	8	4	0	0	0%	0%	12	0
運輸通訊類	62	45	60	40	5	8	8%	20%	100	13
休閒旅遊類	9	11	9	9	3	0	33%	0%	18	3
健身美容類	11	62	10	54	3	16	30%	30%	64	19
線上遊戲類	66	15	54	13	3	0	6%	0%	67	3
仲介服務類	10	10	10	7	1	1	10%	14%	17	2
服務類其他	20	58	20	49	2	2	10%	4%	69	4
總計	343	384	324	298	51	51	16%	17%	622	102

\*106 年至 108 年 男性撤回案件 18 件 \*女性撤回案件 86 件

資料來源：新北市政府法制局

## 2. 消費爭議調解委員之性別分析

近年來公部門為建構兩性平衡發展不遺餘力，兩性的差異性亦成重要議題。為維護消費爭議調解事件中女性消費者之權益，增加女性調解委員之比率有其必要性，依法務部 103 年 6 月 20 日法律字第 10303507240 號函示，為落實 CEDAW 性別平等之精神及國家義務，於辦理調解委員遴選作業時，儘先考量提高女性委員比率至 3 分之 1，平時並注意鼓勵及培養各項專業女性參與消費爭議調解事務。

本市自升格以來即積極鼓勵女性參與本府各委員會，本府消費爭議調解委員會 100 年至 104 年時女性調解委員僅 2 位，104 年起增聘 3 位女性調解委員至 5 位，本府消費爭議調解委員會女性委員比率提升

至 3 分之 1 迄今，消費爭議調解委員會 100 年至 108 年之統計消費爭議調解委員之性別人數統計，詳如表 3。

表 3：100-108 年新北市消費爭議調解委員概況統計

新北市政府法制局消費爭議委員會性別統計指標							
委員會名稱	任期						指標定義
	男	女	性別比	男	女	性別比	委員會委員人數性別比
消費爭議調解委員會	100年1月13日~104年1月12日			104年1月13日~108年1月12日			
	13	2	650	10	5	200	

資料來源：新北市政府法制局

## 二、促進性別平等之規劃及目標

### (一) 增進新北市消費爭議調解服務專業與性別敏感度之方案

當民眾遇到消費爭議時，如果能在事情發生的時候，採取正確、有效的處理措施，自然能夠減少消費爭議所造成的損失，也能減少消費訴訟案件之發生。本府自 82 年起，即設有消費爭議調解委員提供服務，有效維護民眾權益，並減少消費訴訟事件發生。

為執行本件「增進新北市消費爭議調解服務專業與性別敏感度」，擬規劃執行方案計有兩案，方案一為「針對性別差異設計適合現況的消費爭議調解策略」，即針對不同性別對於消費爭議調解服務之差異，設計適合現況之消費爭議調解策略，邀請對於熟悉消費爭議法律、人際溝通之性別相關學者專家參與，以與消費爭議調解委員進行座談會或研討會方式進行，所設計之策略，或可更具體形成指引手冊或工作說明等；方案二為「修正消費爭議調解委員會設置要點」，為了減少消費爭議調解委員性別失衡情形，考量現有專家年事已高，擬修正消費爭議調解委員會設置要點廣邀各性別之專家進行新陳代謝。

### (二) 衍伸議題

本性別分析引用行政院消費申訴及調解案件管理系統之統計數據針對本府 106 年至 108 年間受理之消費爭議調解案件進行分析，比較男性消費者與女性消費者申請之消費爭議調解類型異同，日後如針對特定性別之消費者進行教育宣導，可就該性別最常發生之消費爭議加強說明，以提高消費宣導之效果，建立消費者正確之消費者保護觀念，俾有效預防大量之消費爭議，並減少單一性別發生頻繁之消費爭議，避免刻板印象持續發生。

### (三) 方案類型與預決算數

「增進新北市消費爭議調解服務專業與性別敏感度」之預算類型屬「3 其他對促進性別平等有正面影響的一般預算」，目前已完成編列 108 年及 109 年之預算詳表 4。

表 4：108-109 年新北市消費爭議調解預算概況統計

單位：新臺幣元

年度	108 年	109 年
預算數	312,000	312,000
決算數(執行數)	312,000	-
類型	類型 3	類型 3

附註：

1. 性別預算類型說明如下：

- (1) 類型 1-A：針對單一性別所編列的預算：指專為單一男性、女性、青少年女性或老年男性等所編列的預算。
- (2) 類型 1-B：針對特定性別議題所編列的預算：指專為執行特定性別議題所編列的預算。
- (3) 類型 2：促進各種職場性別平等工作機會的預算：指本府編列預算或制定辦法，以促進不同性別在各類職場的平等就業機會與參與決策機會，從制度環境面補充條件或解除限制。
- (4) 類型 3：其他對促進性別平等有正面影響的一般預算：指前述 3 項預算以外，且非專為特定性別所設計，但對性別平等具有重大影響所編列的預算。

2. 若計畫屬中(長)期性計畫案，則須填列計畫執行各年之預算數、決算數及預算類型。

資料來源：新北市政府法制局整理。

#### (四) 計畫之執行、評估與監督

為提昇增進新北市消費爭議調解服務專業與性別敏感度，本局刻正著手修正「新北市消費爭議調解委員會設置要點」，未來實務上亦盡量就調解委員任一性別不低於 40%邁進，另亦規劃於本(109)年下半年度辦理本市消費爭議調解委員相關研習及座談活動，破除同性別調解委員較適合為同性別申請人調解之迷思，並邀請對於熟悉消費爭議法律、人際溝通之性別相關學者專家參與，以與消費爭議調解委員進行座談會或研討會方式進行，所設計之策略，如有可能，亦有機會更具體形成指引手冊或工作說明。