

新北市政府受理瘦身美容消費爭議申訴案件之性別分析

新北市政府法制局

一、前言：

廣義的瘦身美容產業涵蓋瘦身及美容相關商品或服務之銷售，其目標顧客均以女性為主，此觀百貨公司1樓化粧品專櫃僅陳列女性保養品及彩粧，且瘦身美容業者取名為「最佳女主角」及「媚登峰」自明。至於我國男性目前使用保養品及彩粧產品之情形尚不普遍，且男性瘦身多半以健身或體育活動為主，市面上並無所謂男性瘦身美容中心，故瘦身美容類別之消費爭議統計，女性申訴者應遠多於男性。

查本市2022年5月之女性人口(2,034,195人)比男性人口(1,938,646人)多約4.7%，然而根據行政院消費申訴及調解案件管理系統之年度統計資料，108至110年瘦身美容消費爭議申訴之女性申訴人及男性申訴人比例大致呈現8比2，其原因值得深究，對相關數據之爭議型態、性別與年齡分析，可作為未來消費爭議宣導之重要參考，深具實益。

二、研究方法：

依據消費者保護法設計的消費爭議申訴處理流程，將消費者的一件申訴案分為三個階段處理：第一次申訴、第二次申訴及調解，而本文主要聚焦於消費者遇到化粧品及瘦身美容訪問交易之消費糾紛多寡，為避免重覆計算，僅以化粧品及瘦身美容訪問交易之「第一次申訴」案件數作為申訴趨勢參考依據。

三、性別統計分析：

(一) 化粧品及瘦身美容訪問交易第一次申訴案件數

針對化粧品及瘦身美容訪問交易提起第一次申訴之案件數，108年總計337件，109年總計385件，110年總計378件，各年申訴案件總數起伏不大，呈現穩定趨勢。

表一 108至110年化粧品及瘦身美容訪問交易第一次申訴案件數

單位：件

年度	第一次申訴
110年	378
109年	385
108年	337

資料來源：新北市政府法制局

(二) 化粧品及瘦身美容訪問交易第一次申訴案件數—依性別及年齡區分

若再將化粧品及瘦身美容訪問交易第一次申訴案件按照申訴人性別細分，108年由女性申訴人提起第一次申訴的案件數總計266件，男性計71件；109年女性申訴人提起第一次申訴的案件數計295件，男性計90件；110年女性申訴人提起第一次申訴的案件數計301件，男性計77件。

以當年度各性別申訴人案件占總案件數比例而言，女性申訴人皆約佔8成，

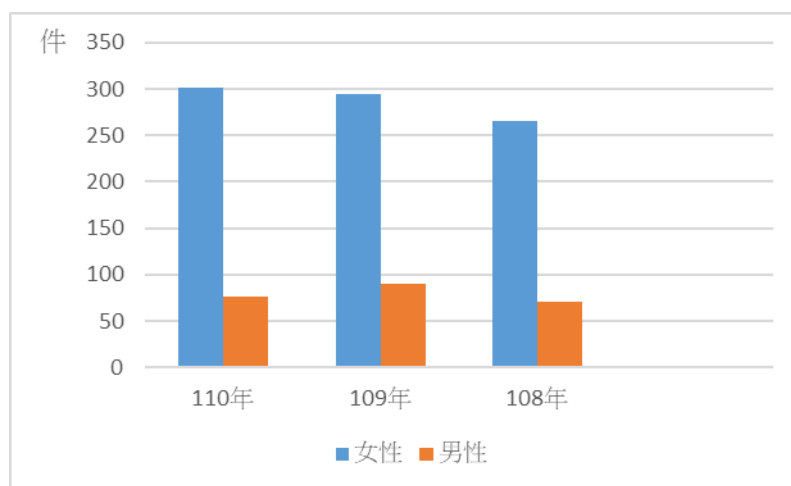
男性申訴人約佔 2 成，亦呈現穩定趨勢，然而男性在瘦身美容之瘦身、保養品及彩妝 3 大區塊合計之占有率遠低於 20%，申訴率卻高達 20%至 23%，其間差異值得研究分析。

表二 108 至 110 年化粧品及瘦身美容訪問交易第一次申訴案件數
-按申訴人性別區分

單位：件

年度	第一次申訴				
	合計	女性	占比(%)	男性	占比(%)
110年	378	301	80	77	20
109年	385	295	77	90	23
108年	337	266	79	71	21

資料來源：新北市政府法制局



圖一 108 至 110 年化粧品及瘦身美容訪問交易第一次申訴案件數
-按申訴人性別分

資料來源：新北市政府法制局

至於申訴人年齡分布，108 年至 110 年之男性申訴人所提申訴案件多數落在 20 歲以上未滿 40 歲此一年齡區間，108 年計 64 件，109 年計 74 件，110 年計 70 件，而 108 年、109 年由 20 歲以上未滿 40 歲之男性申訴人提起之申訴案件皆占全年度申訴案件的 8 成左右，110 年則高達 9 成。

女性申訴人年齡分布則略廣，108 年至 110 年之申訴案件主要亦落在 20 歲以上未滿 40 歲此一年齡區間，108 年計 186 件，109 年計 204 件，110 年計 204 件，108 年至 110 年由 20 歲以上未滿 40 歲之女性申訴人提起之申訴案件皆分別佔全年度申訴案件的 7 成左右，從圖二的百分比直條圖即可看出，不論申訴人性別，20 歲以上未滿 40 歲的消費者為提起化粧品及瘦身美容第一次申訴的主要族群。

表三 108 至 110 年化粧品及瘦身美容第一次申訴案件數
-按申訴人性別及年齡分

單位：件

年齡 \ 年度	男			女		
	110	109	108	110	109	108
未滿 20 歲	0	2	1	1	3	3
20 歲以上未滿 30 歲	51	47	45	122	125	103
30 歲以上未滿 40 歲	19	27	19	82	79	83
40 歲以上未滿 60 歲	6	13	5	80	72	60
60 歲以上	1	1	1	16	16	17
合計	77	90	71	301	295	266

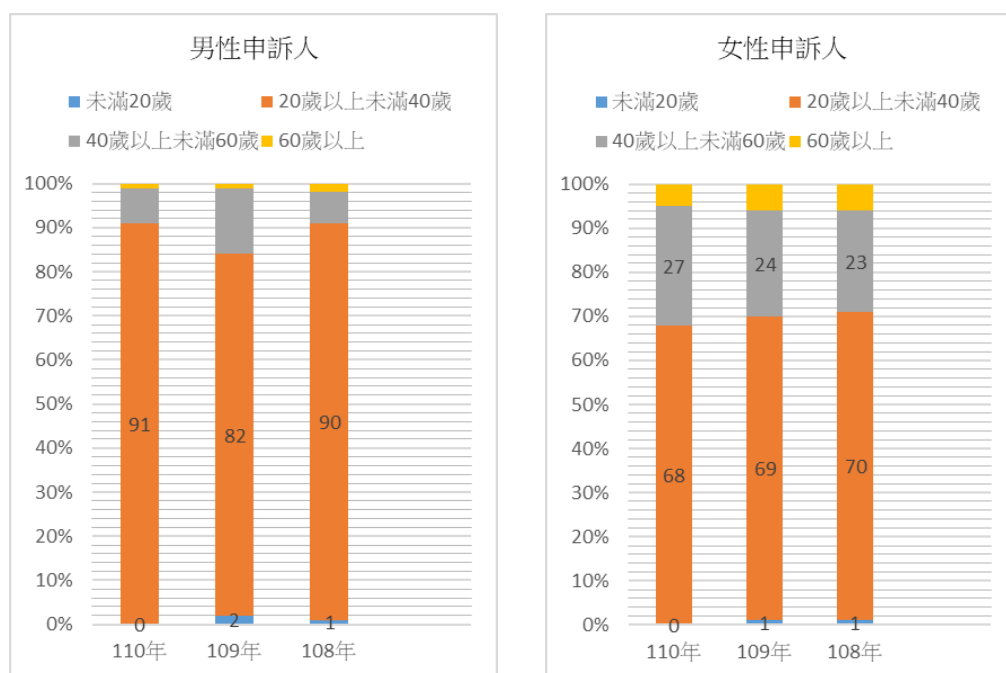
資料來源：新北市政府法制局

表四 108至110年化粧品及瘦身美容第一次申訴案件占比
-按申訴人性別及年齡分

單位：%

年齡 \ 年度	男			女		
	110	109	108	110	109	108
未滿 20 歲	0	2	1	0	1	1
20 歲以上未滿 30 歲	66	52	63	41	42	39
30 歲以上未滿 40 歲	25	30	27	27	27	31
40 歲以上未滿 60 歲	8	15	7	27	24	23
60 歲以上	1	1	2	5	6	6

資料來源：新北市政府法制局



圖二 男性、女性申訴人 108 至 110 年化粧品及瘦身美容

第一次申訴案件占比-按年齡分

資料來源：新北市政府法制局

(三) 觀察結論：

1. 就年齡而言：

- (1) 20 歲以上未滿 40 歲之族群為較重視自己外貌與體型之青壯年人口，瘦身美容業者會避免與 20 歲以下之限制行為能力人簽約，以免效力未定，而 40 歲以上之族群多半已婚並把預算重心放在家庭及下一代教育，且多半已有屬意之瘦身美容業者，較不易發生消費爭議並提出申訴。
- (2) 20 歲以上未滿 40 歲為美容業者之目標客群，受推銷次數與締約數成正比相關，消費糾紛自然成正比增加。
- (3) 20 歲以上未滿 40 歲之族群遇到消費糾紛後較有能力上網提出申訴，並有時間尋求救濟管道，因此申訴案件最多。

2. 就性別而言：

- (1) 男性消費者瘦身美容消費爭議之態樣皆為訪問交易「假問卷、真推銷」與「賣商品、送服務」型態之解約爭議，20 歲至 30 歲之男性申訴人占全體男性申訴人 5 成以上，多半是因為該年齡層男性仍有青春痘或痘疤等臉部皮膚問題，且社會經驗尚淺，較容易因填寫問卷被女性店員強力推銷而買下原本無意購買且不熟悉之高額臉部美容商品，其後因受不起一再推銷之壓力、對服務不滿意或家人反對，提出消費申訴之比率較高。至於 40 歲以上之已婚男性生活已趨安定，對身材與外貌之重視普遍已排在工作、投資理財或健康之後，對瘦身美容之訪問交易失去興趣，不會參加瘦身美容課程，且單純購買開架式保養品或美妝商品也不致發生消費爭議。
- (2) 女性消費者即使年滿 40 歲仍有較男性為高的消費爭議，說明女性消費者更在意抗老、除皺之保養，在疫情期間並有瘦身美容業者縮減免費服務之消費爭議。

四、促進性別平等之方案規劃：

(一) 計畫訴求及目標

有鑑於各年度之瘦身美容申訴人年齡主要落在 20 歲以上未滿 40 歲此一年齡區間，因此，若要針對化粧品及瘦身美容訪問交易之消費糾紛進行教育宣導，年齡介於 20 歲以上未滿 40 歲之消費者應為主要宣導對象，其中 30 歲以下男性消費者因對保養品較為陌生，且難以拒絕女性之推銷攻勢，為保障 20 至 40 歲尤其是 30 歲以下消費者之權益，本局將加強高中至大學之消費宣導，並將瘦身美容消費陷阱列為宣導重點，盼降低申訴案件數及占比，並達到 112 年總宣導人次 5,100 人次。

(二) 執行方案及應用深化

本局研擬之執行方案有二，方案一係以傳統四大媒體為主要宣導媒介，傳統的四大媒體包括電視、廣播、報紙及雜誌，為政府多年來習慣用以傳遞訊息

之媒介，如製作專題報導、公布新聞稿等。方案二則係以新媒體為主要宣導媒介，考量 20 歲以上未滿 40 歲族群中多數人皆熟稔電腦、手機之使用且依賴此類電子產品獲取資訊，如透過社群、粉絲頁或即時通訊平台發送數位型態的宣導資訊，提供具互動性的消費知識，將可達事半功倍之成效。若從預算及宣導對象特性加以考量，本局將以方案二作為主要宣導計畫之執行手段，分析原因詳如下表。

表五 化粧品及瘦身美容訪問交易消費糾紛宣導計畫之提案

	方案一 以傳統四大媒體為主要宣導媒介	方案二 以新媒體為主要宣導媒介
方案內容	以電視、廣播、報紙及雜誌作為主要媒介，如製作專題報導、公布新聞稿等。	透過社群、粉絲頁或即時通訊平台發送數位型態的宣導資訊，提供具互動性的消費知識。
預算考量	尚需投入宣導素材及媒介租借或上架之成本	透過本府的社群帳號及粉絲頁發送宣導訊息，僅需投入製作宣導素材之成本
宣導對象特性考量	傳統四大媒體受眾年齡層廣，較無法聚焦於本計畫預計宣導的目標族群	新媒體受眾之年齡分布較接近本計畫預計宣導的目標族群年齡

資料來源：新北市政府法制局

不過，雖然 20 歲以上未滿 40 歲族群為本計畫之主要宣導對象，但 40 歲以上族群的消費爭議亦不可忽視，因該族群雖然預算重心多已轉移至家庭而申訴案件較少，但卻具備較佳的經濟能力，一旦發生交易，涉及金額通常高於 20 歲以上未滿 40 歲族群，所受損害可能不亞於年輕族群。因此，本局於制定宣導計畫時亦將以方案一為輔，適時採用新媒體及傳統四大媒體為媒介進行有效宣傳，杜絕潛在的消費爭議。

此外，為補足新媒體無法面對面宣導之缺憾，本計畫亦將結合消保官定期巡迴服務機制，深入基層提供消費糾紛諮詢，並進行面對面宣導。透過新媒體及消保官巡迴服務機制雙管齊下，盼能有效傳播訊息，創造加乘宣導成效。

(三) 計畫類型與預決算數

本計畫預算屬於其他促進性別平等業務之性別預算類型，112 年預算編列 215,125 元，供本計畫之執行。

表六 計畫類型與預決算數

年度	109 年	110 年	111 年	112 年
預算數	215,125	215,125	215,125	215,125
決算數(執行數)	215,125	215,125	執行中	—
類型	其他促進性別平等業務。	其他促進性別平等業務。	其他促進性別平等業務。	其他促進性別平等業務。

資料來源：新北市政府法制局

(四) 計畫之執行、評估與監督

本計畫由本局消費者保護官室執行，並由新北市政府法制局性別平等專案小組評估與監督。