

101 年度臺中市政府主計處民意調查委託案

臺中市市民對消費者保護制度了解 及滿意度民意調查

委託單位：臺中市政府主計處

執行單位：奇言市場調查有限公司

中華民國 101 年 8 月 20 日

調查摘要

調查日期自101年7月21至101年8月17日止，每日18時00分至21時00分，採電腦輔助電話訪問方式（CATI System）進行。第一部份由機關提供之名冊為調查對象，調查完成有效樣本為371份。第二部份以機關提供之名冊及設籍於臺中市且年滿18歲之市民為調查對象，完成有效樣本為1,439份，在95%信賴水準下，抽樣誤差不超過正負百分之三。調查摘要如下：

（一）第一部份：臺中市政府提供消費申訴、調解服務滿意度（第一組樣本回答）

1. 民眾在申訴或聲請消費爭議的管道以利用網路方式(49.5%)比例最高

民眾曾向臺中市政府進行申訴或聲請消費爭議調解的管道中，以「利用網路方式」(49.5%)比例最高，其次為「親臨消保官室」(28.0%)及「利用電話方式」(22.6%)。而親臨消保官室的民眾中，有80.8%的比例到「中港路新市政中心」提出消費爭議案件，另有19.2%的比例為「豐原陽明辦公區」。

2. 親臨和電洽消費爭議的民眾有75.5%對行政人員之服務感到滿意，其中不滿意的民眾主要因為「覺得服務人員不夠專業」(60.0%)

親臨民眾對消保官室洽公環境，有80.8%覺得「很整潔」，19.2%的受訪民眾覺得「普通」，沒有受訪者認為髒亂。親臨及電洽民眾有75.5%對行政人員的服務給予正面評價，5.3%的受訪民眾給予負面評價，「普通」者占19.1%。受訪民眾對當時服務的行政人員認為「不滿意」的原因主要為「覺得服務人員不夠專業」(60.0%)，其次為「服務人員語氣不佳」(20.0%)及「當時服務人員是志工而不是消保官」(20.0%)。

3. 民眾利用網路申訴時，進入臺中市消費者保護園地操作感覺為「選項易尋，且欄位填寫說明清楚易懂」佔71.7%

民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺，覺得「選項易尋，且欄位填寫說明清楚易懂」占71.7%、「選項不好找，但如果找到後進入時欄位填寫說明還算清楚易懂」占12.0%、「選項不好找，而且欄位填寫說明也不清楚」占7.6%、「選項易尋，但欄位填寫說明不清楚」占5.4%、「不知道/拒答」占3.3%。

4. 有96.2%的民眾認為以親臨、郵寄、傳真及上網等方式申訴管道已符合需求

遇有消費糾紛得向市政府申訴，因需要提出相關之事證文書，目前接受消費者以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴，有96.2%的受訪民眾認為已符合需求，2.2%的受訪民眾認為「未符合」。其中「未符合」民眾建議其他可受理申訴的方式有「增設送件地點」(75.0%)及「增設電話專線」(25.0%)。

5. 將來如有消費糾紛發生，有89.2%的民眾會利用申訴或調解服務

受訪民眾表示將來如有消費糾紛發生，有89.2%的會利用申訴或調解服務。受訪民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務主要的理由是「業者不理，申訴沒有效果」(52.5%)，其次依序為「未能解決消費者問題」20.0%、「處理時間過久」(10.0%)和「協商或調解之主持人不公正」(7.5%)。

6. 有74.4%的民眾認同，當消費者提出第一次申訴時，會視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助處理

臺中市政府對於消費者提出的第一次申訴，會視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助消費者處理，有74.4%的民眾表示認同。而臺中市政府對於消費爭議申訴及調解時程的安排，會預留消費者與業者安排出席會議所需時間，而以申訴(請)日起20日為原則，進行協商或調解，有41.2%的受訪民眾覺得這樣的處理「適當」，但有50.2%的民眾覺得過久(有點久，33.2%、太久了，17.0%)。

7. 民眾對於市府針對世貿中心短期而大型旅展所販售的禮券列為稽查重點有81.1%表示認同

臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展，不論外縣市或臺中市的業者，均會稽查其所販售的禮券是否符合政府公告的規定，有81.1%的民眾表示認同這種大型展覽列為稽查重點。除此之外，民眾認為目前臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理者的行業是「電信服務」(36.1%)、「不動產仲介業」(34.0%)。

(二) 臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務之知悉(第一組與第二組樣本皆需回答)

1. 民眾得知家用電話或手機直撥1950可以向市政府諮詢消費問題主要的管道為「電視、廣告等電子影音媒體」(45.5%)

民眾對臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式的瞭解以「不知道有提供服務」(65.9%)為最多，其次依序為「知道有提供服務，但不知道聯絡方式」(19.1%)，「知道有提供服務，且知道聯絡方式」(12.2%)，「知道有提供服務，但所知道的聯絡方式不是1950」(2.8%)。另民眾知道家用電話或手機直撥1950可以向市政府諮詢消費問題者，主要是自「電視、廣播等電子影音媒體」(45.5%)得知，其次依序為「市府辦的宣導活動」(11.4%)、「網路得知」(11.4%)、「親朋好友告知」(10.8%)、「學校得知的訊息」(9.6%)及「報紙、雜誌等平面媒體」(5.1%)等。

2. 民眾利用1950專線服務時，有88.4%滿意當時行政人員的服務

在「知道有提供服務，且知道聯絡方式」的民眾中，有24.4%民眾曾利用1950消費諮詢專線洽詢服務的經驗。其中有88.4%受訪民眾對當時行政人員的服務表示滿意(非常滿意53.5%、滿意34.9%)，表示「普通」者占11.6%，且沒有任何受訪民眾表示不滿意。

3. 民眾認為政府消保宣導最有效的方式為「電視、廣播等電子影音媒體」(73.1%)。

從消費者觀點來看，民眾認為政府消保宣導之有效的方式主要為「電視、廣播等電子影音媒體」(73.1%)，其次依序為「報紙、雜誌等平面媒體」(43.1%)、「里民宣導手冊」(38.9%)、「市府辦的宣導活動」(36.2%)、「LED告示燈」(34.9%)等。另對於無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的需求，有79.6%的受訪民眾認為「足夠」，其中認為「不夠」的民眾占11.5%。

此外，認為不足夠的民眾建議增加下列方式來增加消費諮詢的方便性，「區里設置諮詢點」占29.7%、「利用線上通訊技術(MSN, Skype, Face Book)」占9.0%及「公開巡迴或演講」占4.8%。

4. 有95.8%民眾不知道每週一、三、五消保官均會輪流派駐陽明辦公區服務消費者。

臺中市市民對消費者保護制度了解及滿意度民意調查

本次調查的受訪民眾有95.8%「不知道」縣市合併後，臺中市政府於原臺中縣政府辦公區(即現陽明辦公區)，除消保官外出稽查外，原則上每週一、三、五均會由消保官輪流派駐當地服務消費者。

目 錄

調查摘要	①
目 錄	i
表目錄	ii
圖目錄	v
壹、調查概述	1
一、調查緣起	1
二、調查主旨	2
三、調查目的	2
四、調查項目	2
貳、調查設計	5
一、調查對象	5
二、調查方法	5
三、抽樣設計	5
四、樣本規模	5
五、調查期間	6
六、調查執行	6
七、統計分析方法	8
八、調查接觸結果	9
參、受訪者結構分析	11
一、樣本代表性檢定	11
二、第二組樣本加權後樣本結構概況	13
三、第一組樣本結構概況	16
肆、調查結果分析	19
第一部份：臺中市政府提供消費申訴、調解服務滿意度（第一組樣本回答）	19
第二部分：臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務之知悉（第一組與第二組樣 本皆須回答）	35
伍、結論與建議	46
一、結論	46
二、建議	49
附錄一、交叉分析表	51
附錄二：第一組樣本問卷	98
附錄三：第二組樣本問卷	104

表目錄

表 2-1：第一組樣本接觸結果表.....	9
表 2-2：第二組樣本接觸結果表.....	10
表 3-1：性別加權前樣本與母體結構之差異檢定.....	11
表 3-2：年齡加權前樣本與母體結構之差異檢定.....	11
表 3-3：行政區加權前樣本與母體結構之差異檢定.....	12
表 3-4：第二組樣本加權後受訪民眾性別的分布狀況.....	13
表 3-5：第二組樣本加權後受訪民眾年齡別的分布狀況.....	13
表 3-6：第二組樣本加權後受訪民眾居住行政區別的分布狀況.....	14
表 3-7：第二組樣本加權後受訪民眾教育程度的分布狀況.....	15
表 3-8：第二組樣本加權後受訪民眾職業的分布狀況.....	15
表 3-9：第一組樣本受訪民眾性別的分布狀況.....	16
表 3-10：第一組樣本受訪民眾年齡別的分布狀況.....	16
表 3-11：第一組樣本受訪民眾居住行政區別的分布狀況.....	17
表 3-12：第一組樣本受訪民眾教育程度的分布狀況.....	18
表 3-13：第一組樣本受訪民眾職業的分布狀況.....	18
表 4-1：民眾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解的管道及百分比.....	19
表 4-2：民眾親臨臺中市政府法制局消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序的地點及百分比.....	20
表 4-3：民眾對消保官室洽公環境的評價及百分比.....	21
表 4-4：民眾對行政服務人員的整體滿意度及百分比.....	22
表 4-5：民眾對行政人員「不滿意」的原因及百分比.....	23
表 4-6：民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺及百分比.....	24
表 4-7：民眾對以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴的需求及百分比.....	25
表 4-8：民眾建議其他可受理申訴的方式及百分比.....	26
表 4-9：民眾將來如有消費糾紛發生會利用申訴或調解服務的意願及百分比..	27
表 4-10：民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務的理由及百分比.....	28
表 4-11：民眾對申訴(請)日起 20 日進行協商或調解此處理時效的評價及百分比	

.....	29
表 4-12：民眾對於臺中市政府視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助消費者處理方式的認同度及百分比	31
表 4-13：民眾認為目前是臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理的行業及百分比	32
表 4-14：民眾對於臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展所販售的禮券列為稽查重點的認同度及百分比.....	34
表 4-15：民眾對臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式的瞭解及百分比	35
表 4-16：民眾得知家用電話或手機直撥 1950 可以向市政府諮詢消費問題的管道及百分比	36
表 4-17：民眾利用 1950 消費諮詢專線洽詢服務的經驗及百分比.....	38
表 4-18：民眾利用 1950 專線服務時，對當時服務人員的服務的滿意度及百分比	39
表 4-19：從消費者觀點民眾認為政府消保宣導之有效的方式及百分比.....	40
表 4-20：民眾對每週一、三、五均會由消保官輪流派駐陽明辦公區服務消費者的瞭解及百分比.....	42
表 4-21：對於無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的需求及百分比	43
表 4-22：民眾建議其他可提供市民諮詢的方式及百分比	45
表 A-1：民眾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解的管道	52
表 A-2：民眾親臨臺中市政府法制局消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序的地點.....	54
表 A-3：民眾對消保官室洽公環境的評價	56
表 A-4：民眾對行政服務人員的整體滿意度.....	58
表 A-5：民眾對服務人員「不滿意」的原因.....	60
表 A-6：民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺.....	62
表 A-7：民眾對以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴的需求	64
表 A-8：除了以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式之外，民眾建議其他可受理申訴的方式	66

表 A-9：民眾將來如有消費糾紛發生會利用申訴或調解服務的意願.....	68
表 A-10：民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務的理由.....	70
表 A-11：民眾對於自申訴(請)日起 20 日進行協商或調解，此處理時效的評價.....	72
表 A-12：民眾對於臺中市政府視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助消費者處理方式的認同度.....	74
表 A-13：民眾認為目前是臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理的行業（複選）.....	76
表 A-14：民眾對於臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展所販售的禮券列為稽查重點的認同度.....	78
表 B-1：民眾對臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式的瞭解..	80
表 B-2：民眾得知家用電話或手機直撥 1950 可以向市政府諮詢消費問題的管道.....	82
表 B-3：民眾利用 1950 消費諮詢專線洽詢服務的經驗.....	84
表 B-4：民眾利用 1950 專線服務時，對當時服務人員的服務的滿意度.....	86
表 B-5：民眾對當時服務人員的服務認為「不滿意」的原因.....	88
表 B-6：從消費者觀點民眾認為政府消保宣導之有效的方式（複選）.....	90
表 B-7：民眾對每週一、三、五均會由消保官輪流派駐陽明辦公區服務消費者的瞭解.....	92
表 B-8：對於無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的需求.....	94
表 B-9：民眾建議其他可提供市民諮詢的方式.....	96

圖目錄

圖 2-1：調查執行流程圖.....	8
圖 4-1：民眾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解的管道及百分比.....	19
圖 4-2：民眾親臨臺中市政府法制局消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序的地點及百分比.....	20
圖 4-3：民眾對消保官室洽公環境的評價及百分比.....	21
圖 4-4：民眾對行政服務人員的整體滿意度及百分比.....	22
圖 4-5：民眾對行政人員「不滿意」的原因及百分比.....	23
圖 4-6：民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺及百分比.....	24
圖 4-7：民眾對以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴的需求及百分比.....	25
表 4-8：民眾建議其他可受理申訴的方式及百分比.....	26
圖 4-9：民眾將來如有消費糾紛發生會利用申訴或調解服務的意願及百分比..	27
圖 4-10：民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務的理由及百分比.....	28
圖 4-11：民眾對申訴(請)日起 20 日進行協商或調解此處理時效的評價及百分比.....	29
圖 4-11-1：民眾建議天數及百分比.....	30
圖 4-12：民眾對於臺中市政府視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助消費者處理方式的認同度及百分比.....	31
圖 4-13：民眾認為目前是臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理的行業及百分比.....	33
圖 4-14：民眾對於臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展所販售的禮券列為稽查重點的認同度及百分比.....	34
圖 4-15：民眾對臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式的瞭解及百分比.....	35
圖 4-16：民眾得知家用電話或手機直撥 1950 可以向市政府諮詢消費問題的管道及百分比.....	37
圖 4-17：民眾利用 1950 消費諮詢專線洽詢服務的經驗及百分比.....	38
圖 4-18：民眾利用 1950 專線服務時，對當時服務人員的服務的滿意度及百分比.....	39

圖 4-19：從消費者觀點民眾認為政府消保宣導之有效的方式及百分比.....	41
圖 4-20：民眾對每週一、三、五均會由消保官輪流派駐陽明辦公區服務消費者的瞭解及百分比.....	42
圖 4-21：對於無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的需求及百分比	43
圖 4-22：民眾建議其他可提供市民諮詢的方式及百分比	45

壹、調查概述

一、調查緣起

消費者保護涉及的層面非常廣泛，涵蓋每一個人的食、衣、住、行、育、樂等各方面，保護消費者的工作攸關全體國民生活福利。尤其經濟快速成長、科技發達、商品日新月異，民眾消費型態急遽變化，以及消費意識抬頭，消費者要求提高消費品質、服務及維護消費安全，重視消費者權益，因此保障消費者的思想已蔚為世界潮流。消費者保護之思潮，係國家社會進步之產物，亦是推動國家社會進步與發展的重要因素，更是現代化社會進步與發展的重要衡量指標之一，在我國力求國家社會發展與進步，以邁向先進國家之林的同時，消費者保護的推動與落實，自然是不能忽略。

為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，協助消費者與企業經營者因商品或服務所衍生之消費爭議，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或臺中市政府消費者服務中心提出申訴（第一次申訴）。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者第一次申訴，未獲妥適處理時，得向臺中市政府消費者保護官申訴（第二次申訴），若仍未獲妥適處理時，得向臺中市政府消費爭議調解委員會申請調解。臺中市政府設消費者服務中心辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項，該中心置主任一人，服務人員若干人，並招募志工人員，於週一至週五分上、下午各一班，每班分別由志工3至4人輪值消費者服務中心，受理民眾申訴案件及法律諮詢事項。

臺中市政府設消費爭議調解委員會辦理消費者與爭議企業經營者間爭議案件之調解。當消費者與企業經營者因商品或服務所衍生之消費爭議，於申訴未獲妥適處理時，始得向臺中市政府消費爭議調解委員會申請調解。消費爭議調解委員會置調解委員十五人，定期召開調解會議進行消費爭議之調解。調解成立之調解書應送請臺中地方法院審核，經法院核定之調解，與民事確定判決有同一之效力。

臺中市政府設消費者保護委員會，置主任委員及副主任委員各一人，委員十五人（由單位主管組成之），定期召開會議研議、審議及執行(一)本市消費者保護方案之審議。(二)本府各目的事業主管單位及機關於消費者保護方案及措施之協調事項。(三)督促各目的事業主管單位、機關及消費者保護官行使職權。

二、調查主旨

為瞭解臺中市市民對於消費者保護制度之知悉，以及市民對於臺中市政府在執行消費者保護的滿意度，使政策訂定、市政宣導策略能符合民眾需求，減少市政政策與民眾需求落差，俾重大政策順利推動，提昇政策效能，臺中市政府遂辦理「臺中市市民對消費者保護制度了解及滿意度民意調查」，以期建立掌握民意、評估政策成效及訂定政策機制。

三、調查目的

本研究案透過專業調查研究方式，探討及評估民眾對（一）臺中市政府提供消費申訴、調解服務滿意度；（二）臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務之知悉，藉由直接傾聽基層市民聲音，瞭解臺中市施政成果，同時體察民眾的需要與期待，以茲日後臺中市政措施推動規劃之參考。

四、調查項目

本次需完成二組樣本，第一組樣本需完整回答問卷問項第一部分與第二部份；第二組樣本需完整回答問卷第二部份問項。

第一部份：臺中市政府提供消費申訴、調解服務滿意度（第一組樣本回答）

1. 您是否曾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解？
2. 請問您「親臨」臺中市政府法制局消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序的地點是？
3. 您覺得消保官室洽公環境如何？
4. 您覺得當時為您服務的行政人員整體滿意度如何？
5. 請問您對當時為您服務的行政人員認為「不滿意」的原因為何？
6. 請問您利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺如何？
7. 遇有消費糾紛得向市政府申訴，因需要提出相關之事證文書，目前接受消費者以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方

式申訴，請問上開方式是否已符合需求？

8. 請問除了上述方式，你認為還有什麼方式可受理申訴？
9. 將來如有消費糾紛發生是否會利用申訴或調解服務？
10. 您不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務的理由是？
11. 目前臺中市政府對於消費爭議申訴及調解時程的安排，會預留消費者與業者安排出席會議所需時間，而以申訴(請)日起 20 日為原則，進行協商或調解，請問你覺得這樣的處理如何？
12. 臺中市政府對於消費者提出的第一次申訴，會視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關(例如餐廳消費糾紛就移衛生局)協助消費者處理，這種方式可以督促業者正視消費問題，有利問題的解決，您是否認同？
13. 您認為目前下列哪二種行業是臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理者？
14. 臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展，不論外縣市或臺中市的業者，均會稽查其所販售的禮券是否符合政府公告的規定。請問這種大型展覽列為稽查重點，您是否認同？

第二部份：臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務之知悉(第一組與第二組樣本皆需回答)

1. 請問您是否知道臺中市政府有提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式(手機、市話直撥 1950 消保服務專線)？
2. 請問您知道家用電話或手機直撥 1950 可以向市政府諮詢消費問題者，是自何處得知？
3. 您有無利用 1950 消費諮詢專線洽詢服務？
4. 您利用 1950 專線服務時，您對當時服務人員的服務感覺如何？
5. 您對當時服務人員的服務認為「不滿意」，請問原因為何？
6. 請問從消費者觀點您認為政府消保宣導之有效的方式為何？

臺中市市民對消費者保護制度了解及滿意度民意調查

7. 請問您是否知道縣市合併後，臺中市政府於原臺中縣政府辦公區(即現陽明辦公區)，除消保官外出稽查外，原則上每週一、三、五均會由消保官輪流派駐當地服務消費者？
8. 目前除於臺中市中港路新市政中心及陽明辦公區設有服務中心，提供市民親臨諮詢外，對於無法親臨的民眾則可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的管道，您認為這些方式是否足夠？
9. 請問除了上述方式，你認為還有什麼方式可提供市民諮詢？
10. 性別？
11. 請問您今年幾歲？
12. 請問您的教育程度？
13. 職業？
14. 請問您居住在那一區？

貳、調查設計

一、調查對象

- (一) 第一組樣本由機關提供調查對象名冊，共 2,186 筆；
- (二) 第二組樣本以設籍於臺中市且年滿 18 歲以上之市民為調查對象。

二、調查方法

本調查以電腦輔助電話訪問調查 (Computer Assisted Telephone Interview, CATI) 來蒐集相關資料。將問卷題目輸入電腦，訪員只需按規定的程序操作電腦，問卷題目會按序顯示在電腦的螢幕上。訪員輸入受訪者的答案代號，不必另外手寫、記錄。電腦操作簡單，可以減少錯誤，是現代最進步的電話訪問方法。

三、抽樣設計

(一) 第一組樣本

第一組樣本由機關提供調查對象名冊，受訪名單為 2,186 筆，扣除電話重複之樣本 257 筆、非臺中地區電話 330 筆，實際名單共 1,599 筆，採逐一撥打。

(二) 第二組樣本

採分層隨機抽樣法。將臺中市依行政區分成 29 個副母體，各副母體內再各依照層內人口數佔臺中市總人口數的比例分配樣本數。

本調查以最新 101 年臺中市住宅電話資料庫作為抽樣母體，採尾數隨機法，將各層抽出電話樣本，後 1 碼以隨機亂數代入，以涵蓋電話號碼簿的未登錄用戶。

四、樣本規模

(一) 第一組樣本

由機關提供調查對象名冊，調查完成有效樣本(完整回答問卷問項第

一部分與第二部份) 為 1,068 份, 惟若經三次以上不同時段接觸本人仍無法聯繫等因素造成無法完成調查訪問, 由廠商提供電話錄音檔, 經機關確認實屬無法完成的樣本, 始同意該樣本不再實施電訪。

(二) 第二組樣本

以設籍於臺中市且年滿 18 歲以上之市民為調查對象, 完成有效樣本(完整回答問卷第二部份問項) 為 1,068 份, 加上第一組答第二部份樣本數共計 1,439 份。

在樣本配置方面, 採比例配置法, 依據臺中市民政局最新公布各行政區 18 歲以上人口比例決定各層應抽樣本數。樣本配置之計算方法如下:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

其中, N 為臺中市 18 歲以上人口總數(民國 100 年 12 月)

N_i 為第 i 行政區之 18 歲以上人口數(民國 100 年 12 月)

n_i 為第 i 行政區層應配置樣本數

n 為總樣本數

i 為地區層

五、調查期間

本次調查日期為 101 年 7 月 21 日至 8 月 17 日, 調查時間為每日晚上 6 時 00 分至 9 時 00 實施。

六、調查執行

(一) 問卷設計

由委託單位提供調查問卷內容之初稿。

(二) 前測

先將問卷進行 30 份樣本之前測作業, 以測試問卷內容之嚴謹度及完

整性，能否達到調查目的之要求。並以試訪結果作為修正問卷之基礎，再經與委託單位相關人員溝通確認後，始得實施調查。

(三) 編訂訪問及督導員手冊

與委託者討論各項工作細節，而為使調查工作步驟統一、增進訪問效率，有關本調查之作業事項，如作業流程、調查方式、訪問技巧及工作進度控制等，均詳列於訪員及督導手冊中。

(四) 訪員的招募及訓練

甄選曾參與本公司大型電話訪問調查表現優秀之訪員，經過調查講習及嚴格之訪員訓練，俟試訪測驗合格後始錄用之，以期提高訪員之素質，降低訪問誤差。

(五) 訪問品質的控管

調查過程中，則以 CATI 系統執行電話訪問，並輔以配置督導員及問卷審核等過程，控制訪員電話訪問之進度與品質；作業過程中，督導員亦將主動協助訪員解決在訪問過程中所可能遭遇的困難，以利計畫順利完成，務期使有效度及可靠度均達最高。

(六) 資料整理與檢誤

1. 問卷模組製作：由公司資訊系統 (MIS) 人員將已確認之問卷格式製作成網頁模式，並與Excel資料庫連結。
2. 問卷資料庫連結測試：問卷模組專案工作區建立後，進行系統測試與問卷資料輸入，確保執行時資料完整性與系統穩定性。
3. 資料檢核：確定鍵入無誤後，還要再檢核是否有其他非鍵入之錯誤，如註標或格式不正確，或邏輯錯誤。
4. 檢查程式、過錄簿、數據檔中之變項名稱、格式及欄位是否相互符合。
5. 檢查程式檔執行後有沒有錯誤或警告訊息。
6. 檢查各類別變項的數據，是否出現過錄簿定義以外的不合理值 (illegal value)。
7. 開放題編碼後，問卷資料即輸入電腦，由於輸入格式經線上偵錯的功能，可確保所有資料鍵入的正確性。

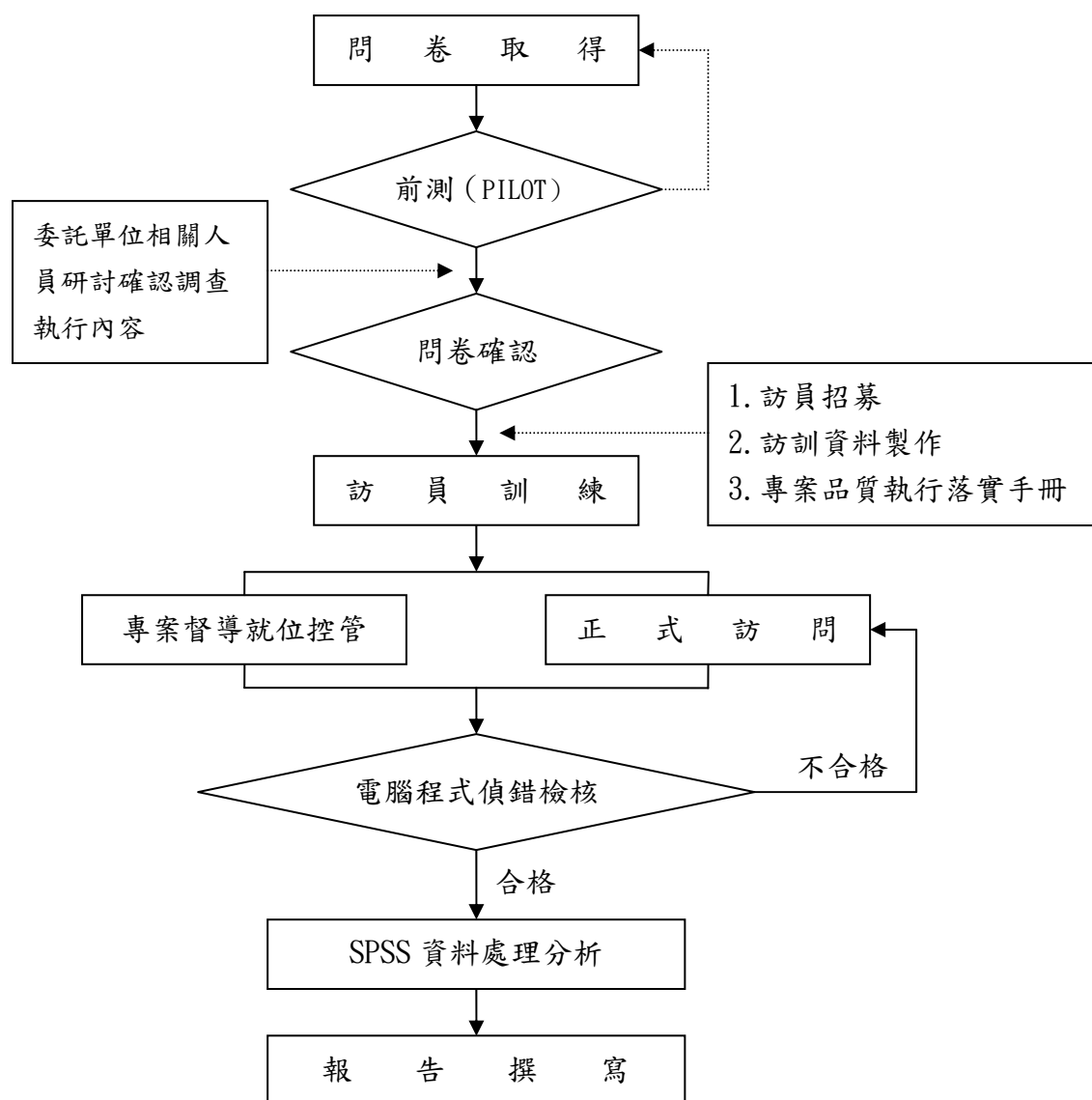


圖 2-1：調查執行流程圖

七、統計分析方法

(一) 樣本代表性檢定

第二組樣本結構（隨機樣本）與母體在性別、年齡、居住行政區等 3 個變項上所維持之一致性。分析方式以「卡方檢定(Chi-square test)」方式以驗證抽樣樣本與母體結構符合一致。

(二) 交叉分析

交叉分析可以瞭解不同屬性受訪者的看法，以各項議題與基本資料的交叉表來分析不同屬性民眾的看法。選出與各項議題看法或評價之相關重要區隔變數，以期了解不同屬性的受訪者在相關問題方面是否具有差異性。

1. 在進行卡方檢定時，皆已濾除自變項中未予實質/具體回應者（如年齡、教育程度、職業的「不知道/拒答」）、回答人數過少者（如職業為「自由業」）後，才進行統計檢定。
2. 中區、和平區、梧棲區、東勢區、新社區、神岡區、大雅區、后里區、石岡區、外埔區、大安區、大肚區、霧峰區、烏日區樣本數低於 30，不列入卡方檢定。
3. 如基本資料某一群體中，樣本數未達 30 者亦不列入卡方值計算，亦不與同一群體其他民眾來做比較。

八、調查接觸結果

本次調查兩組樣本各應完成 1,068 人，實際完成第一組樣本 371 人，第二組樣本 1,068 人。以下為本次調查的接觸結果。

表 2-1：第一組樣本接觸結果表

	訪問結果	人數	百分比
第一類	訪問成功	371	17.0%
第二類	合格但訪問失敗	424	19.4%
	受訪者拒訪(無法再訪者)	424	19.4%
第三類	不確定是否合格	564	25.8%
	無人接聽	564	25.8%
第四類	確定無合格受訪者	570	26.1%
	無合格受訪者	35	1.6%
	公司、機關、機構	92	4.2%
	非臺中地區	330	15.1%
	傳真機、答錄機	35	1.6%
	空號、停號	78	3.6%
第五類	樣本重複	257	11.8%
	總計	2,186	100.0%

註：1 因四捨五入關係，百分比加總不等於 100.0%。

2. 總計百分比不包括各類細項百分比加總。

表 2-2：第二組樣本接觸結果表

	訪問結果	人數	百分比
第一類	訪問成功	1,068	41.8%
第二類	合格但訪問失敗	607	23.8%
	受訪者拒訪(無法再訪者)	607	23.8%
第三類	不確定是否合格	841	32.9%
	無人接聽	841	32.9%
第四類	確定無合格受訪者	39	1.5%
	傳真機、答錄機	18	0.7%
	空號、停號	10	0.4%
	公司、機關、機構	11	0.4%
	總計	2,555	100.0

註：1. 因四捨五入關係，百分比加總不等於 100.0%。

2. 總計百分比不包括各類細項百分比加總。

參、受訪者結構分析

一、樣本代表性檢定

為使調查得以推論臺中地區民眾之意見，第二組樣本資料需進行代表性檢定與加權處理，使與母體資料一致。本調查依據內政部所公佈的100年12月份臺灣地區人口統計資料，分別針對樣本之性別、年齡與居住行政區進行樣本代表性檢定。

表 3-1：性別加權前樣本與母體結構之差異檢定

性別	樣本分配		母體分配		卡方檢定
	樣本數(人)	百分比(%)	預期樣本數(人)	百分比(%)	
女	823	57.2	731	50.8	$\chi^2=27.41>3.84$ ($df=1$)，在 5%顯著水準下，加權前樣本與母體的性別結構具有顯著差異。
男	616	42.8	708	49.2	

表 3-2：年齡加權前樣本與母體結構之差異檢定

年齡別	樣本分配		母體分配		卡方檢定
	樣本數(人)	百分比(%)	預期樣本數(人)	百分比(%)	
15—24 歲	178	12.4	190	13.2	$\chi^2=118.53>$ 11.07($df=5$) 在 5%顯著水準下，加權前樣本與母體的年齡結構具有顯著差異。
25—34 歲	203	14.1	320	22.2	
35—44 歲	258	17.9	296	20.6	
45—54 歲	376	26.1	286	19.9	
55—64 歲	305	21.2	187	13.0	
65 歲以上	119	8.3	160	11.1	

表 3-3：行政區加權前樣本與母體結構之差異檢定

行政區	樣本分配		母體分配		卡方檢定
	樣本數(人)	百分比(%)	預期樣本數(人)	百分比(%)	
中區	14	1.0	11	0.8	$\chi^2=19.446 < 41.34$ ($df=28$) 在 5% 顯著水準下，加權前樣本與母體的縣市別結構無顯著差異。 (中區、和平區、梧棲區、東勢區、新社區、神岡區、后里區、石岡區、外埔區、大安區、大肚區、霧峰區、烏日區樣本數低於 30，不列入卡方檢定)
東區	40	2.8	41	2.9	
西區	68	4.7	62	4.3	
南區	85	5.9	63	4.4	
北區	86	6.0	83	5.8	
西屯區	113	7.9	109	7.6	
南屯區	86	6.0	80	5.6	
北屯區	135	9.4	134	9.3	
豐原區	90	6.3	89	6.2	
大里區	116	8.1	106	7.4	
太平區	102	7.1	95	6.6	
大甲區	42	2.9	42	2.9	
和平區	6	0.4	6	0.4	
清水區	46	3.2	47	3.3	
梧棲區	30	2.1	32	2.2	
沙鹿區	45	3.1	43	3.0	
東勢區	24	1.7	32	2.2	
新社區	9	0.6	14	1.0	
神岡區	26	1.8	35	2.4	
大雅區	33	2.3	45	3.1	
潭子區	42	2.9	55	3.8	
后里區	23	1.6	30	2.1	
石岡區	9	0.6	9	0.6	
外埔區	17	1.2	17	1.2	
大安區	10	0.7	12	0.8	
龍井區	40	2.8	40	2.8	
大肚區	30	2.1	32	2.2	
霧峰區	35	2.4	36	2.5	
烏日區	37	2.6	39	2.7	

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於 100.0%。

二、第二組樣本加權後樣本結構概況

加權方法採用以多變數反覆加權法 (raking)，針對有回答基本資料之有效樣本，對其年齡、性別及行政區等變數加權，並檢定加權後與母體結構是否仍有顯著差異，若有顯著差異則進行第二次加權，重複加權步驟，直到檢定沒有差異為止。每一筆資料都乘以調整權數，使樣本與母體分配最後調整儘可能一致，最後權數是各步驟調整的累乘。加權處理後，再次經卡方檢定後，樣本與母體結構已趨於一致，有效樣本結構如下列 3-4 至表 3-9 所示。

1. 性別

表 3-4：第二組樣本加權後受訪民眾性別的分布狀況

類別	樣本數(人)	百分比(%)
女	709	49.3
男	730	50.7
總計	1,439	100.0

2. 年齡

表 3-5：第二組樣本加權後受訪民眾年齡別的分布狀況

類別	樣本數(人)	百分比(%)
15 — 24 歲	189	13.1
25 — 34 歲	321	22.3
35 — 44 歲	297	20.6
45 — 54 歲	287	19.9
55 — 64 歲	187	13.0
65 歲以上	158	11.0
總計	1,439	100.0

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於 100.0%。

3. 居住行政區

表 3-6：第二組樣本加權後受訪民眾居住行政區別的分佈狀況

類別		樣本數(人)	百分比(%)
中	區	16	1.1
東	區	39	2.7
西	區	62	4.3
南	區	85	5.9
北	區	86	6.0
西	屯區	116	8.1
南	屯區	86	6.0
北	屯區	142	9.9
豐	原區	92	6.4
大	里區	111	7.7
太	平區	106	7.4
大	甲區	39	2.7
和	平區	6	0.4
清	水區	47	3.3
梧	棲區	30	2.1
沙	鹿區	49	3.4
東	勢區	21	1.5
新	社區	9	0.6
神	岡區	26	1.8
大	雅區	32	2.2
潭	子區	40	2.8
后	里區	19	1.3
石	岡區	9	0.6
外	埔區	19	1.3
大	安區	10	0.7
龍	井區	46	3.2
大	肚區	24	1.7
霧	峰區	37	2.6
烏	日區	35	2.4
總	計	1,439	100.0

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於 100.0%。

4.教育程度

表 3-7：第二組樣本加權後受訪民眾教育程度的分布狀況

類別	樣本數(人)	百分比(%)
國小及以下	134	9.3
初中、國中	125	8.7
高中、高職	434	30.2
專科	206	14.3
大學	455	31.6
研究所及以上	85	5.9
總計	1,439	100.0

5.職業

表 3-8：第二組樣本加權後受訪民眾職業的分布狀況

類別	樣本數(人)	百分比(%)
白領	152	10.6
藍領	426	29.6
商店老闆/企業投資	67	4.7
專業技術人員	157	10.9
自由業	46	3.2
學生	149	10.4
家庭主婦	233	16.2
退休	127	8.8
無業/待業	82	5.7
總計	1,439	100.0

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於 100.0%。

三、第一組樣本結構概況

第一組樣本因無母體資料分配比例，故無法進行樣本代表性檢定，亦無法進行加權處理，其樣本結構概況如下所示：

1.性別

表 3-9：第一組樣本受訪民眾性別的分布狀況

類別	樣本數(人)	百分比(%)
男	171	46.1
女	200	53.9
總計	371	100.0

2.年齡

表 3-10：第一組樣本受訪民眾年齡別的分布狀況

類別	樣本數(人)	百分比(%)
15 — 24 歲	39	10.5
25 — 34 歲	65	17.5
35 — 44 歲	92	24.8
45 — 54 歲	102	27.5
55 — 64 歲	54	14.6
65 歲以上	19	5.1
總計	371	100.0

3. 居住行政區

表 3-11：第一組樣本受訪民眾居住行政區別的分布狀況

類別		樣本數(人)	百分比(%)
中	區	8	2.2
東	區	17	4.6
西	區	10	2.7
南	區	29	7.8
北	區	29	7.8
西	屯區	40	10.8
南	屯區	24	6.5
北	屯區	40	10.8
豐	原區	32	8.6
大	里區	21	5.7
太	平區	17	4.6
大	甲區	3	0.8
和	平區	0	0.0
清	水區	4	1.1
梧	棲區	2	0.5
沙	鹿區	10	2.7
東	勢區	8	2.2
新	社區	4	1.1
神	岡區	3	0.8
大	雅區	15	4.0
潭	子區	15	4.0
后	里區	7	1.9
石	岡區	2	0.5
外	埔區	2	0.5
大	安區	1	0.3
龍	井區	11	3.0
大	肚區	7	1.9
霧	峰區	4	1.1
烏	日區	6	1.6
總	計	371	100.0

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於 100.0%。

4.教育程度

表 3-12：第一組樣本受訪民眾教育程度的分布狀況

類別	樣本數(人)	百分比(%)
國小及以下	17	4.6
初中、國中	29	7.8
高中、高職	118	31.8
專科	64	17.3
大學	116	31.3
研究所及以上	27	7.3
總計	371	100.0

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於 100.0%。

5.職業

表 3-13：第一組樣本受訪民眾職業的分布狀況

類別	樣本數(人)	百分比(%)
白領	41	11.1
藍領	104	28.0
商店老闆/企業投資	26	7.0
專業技術人員	34	9.2
自由業	18	4.9
學生	28	7.5
家庭主婦	73	19.7
退休	30	8.1
無業/待業	17	4.6
總計	371	100.0

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於 100.0%。

肆、調查結果分析

第一部份：臺中市政府提供消費申訴、調解服務滿意度（第一組樣本回答）

1. 民眾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解的管道

曾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解的受訪民眾中有49.5%是「利用網路方式」，28.0%是「親臨消保官室」，22.6%是「利用電話方式」。（詳見附錄表A-1）

表 4-1：民眾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解的管道及百分比

選項	百分比
親臨消保官室	28.0%
利用電話方式	22.6%
利用網路方式	49.5%

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於100.0%。

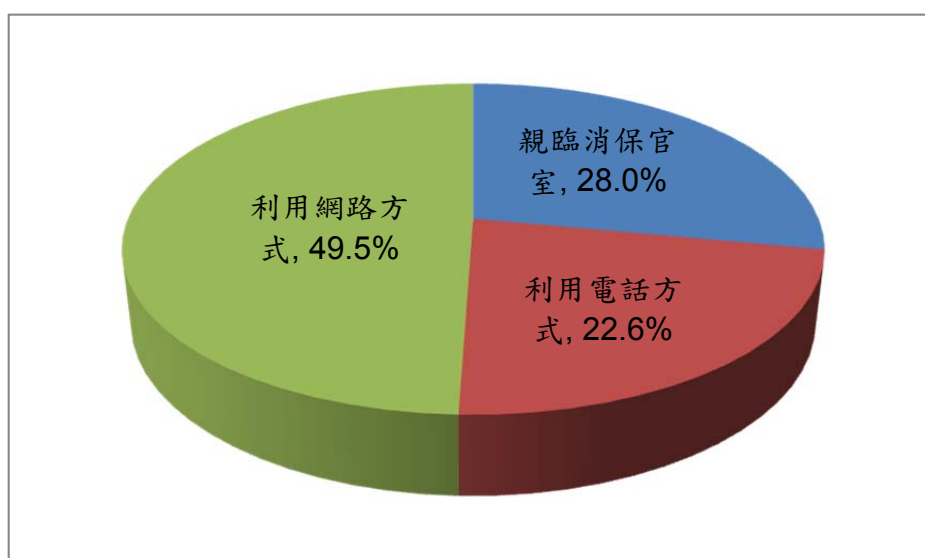


圖 4-1：民眾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解的管道及百分比

2. 民眾親臨臺中市政府法制局消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序的地點

有80.8%的受訪民眾是到「中港路新市政中心」消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序；而19.2%的受訪民眾是到「豐原陽明辦公區」。(詳見附錄表A-2)

表 4-2：民眾親臨臺中市政府法制局消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序的地點及百分比

選項	百分比
豐原陽明辦公區	19.2%
中港路新市政中心	80.8%
不知道/拒答	0.0%

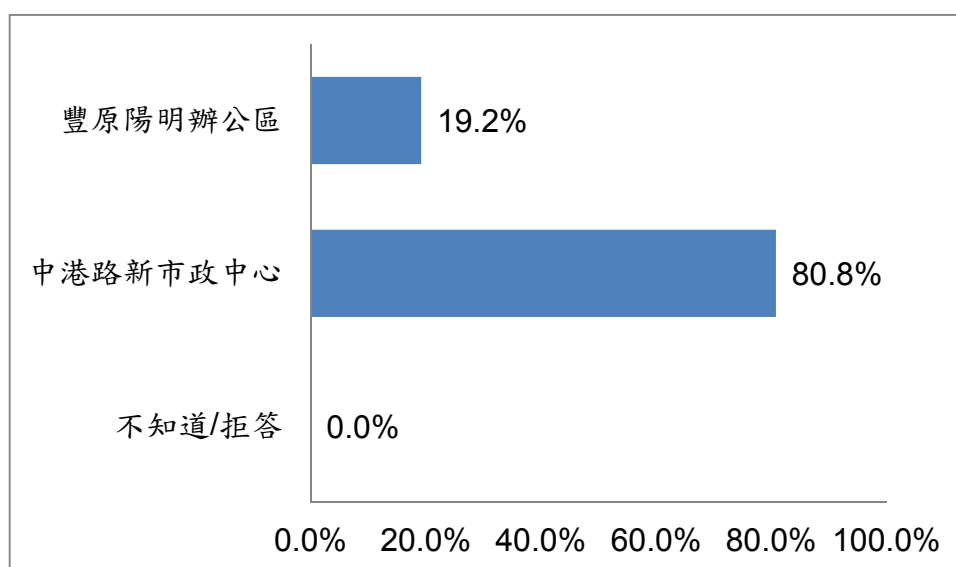


圖 4-2：民眾親臨臺中市政府法制局消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序的地點及百分比

3. 民眾對消保官室洽公環境的評價

有80.8%的受訪民眾覺得消保官室洽公環境「很整潔」，19.2%的受訪民眾覺得「普通」，沒有受訪者認為髒亂。(詳見附錄表A-3)

表 4-3：民眾對消保官室洽公環境的評價及百分比

選項	百分比
很整潔	80.8%
普通	19.2%
很亂	0.0%
不知道/拒答	0.0%

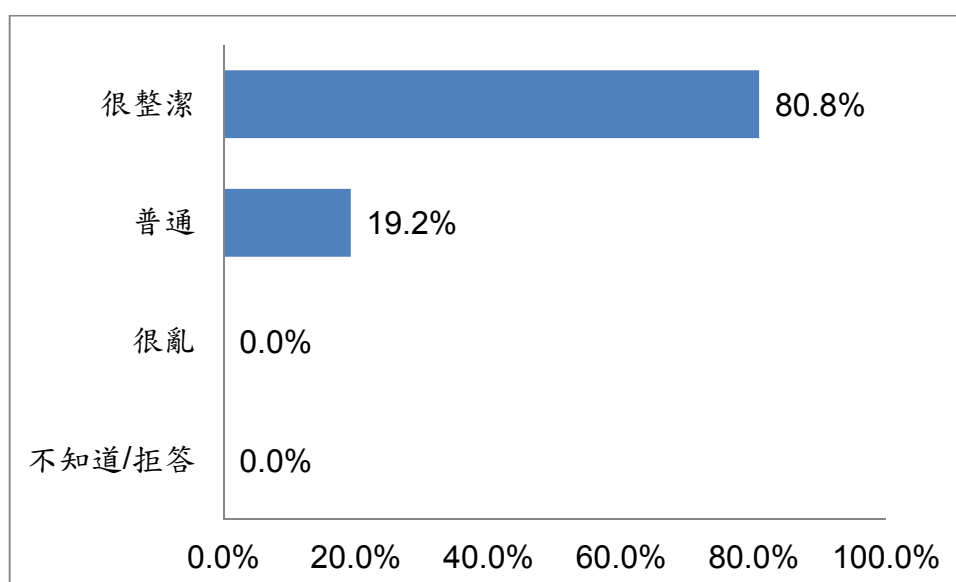


圖 4-3：民眾對消保官室洽公環境的評價及百分比

4. 民眾對行政服務人員的整體滿意度

有75.5%的受訪民眾給予正面評價（非常滿意40.4%、滿意35.1%），5.3%的受訪民眾給予負面評價（不滿意3.2%、非常不滿意2.1%），「普通」者占19.1%。（詳見附錄表A-4）

表 4-4：民眾對行政服務人員的整體滿意度及百分比

選項	百分比
非常滿意	40.4%
滿意	35.1%
普通	19.1%
不滿意	3.2%
非常不滿意	2.1%
不知道/拒答	0.0%

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於100.0%。

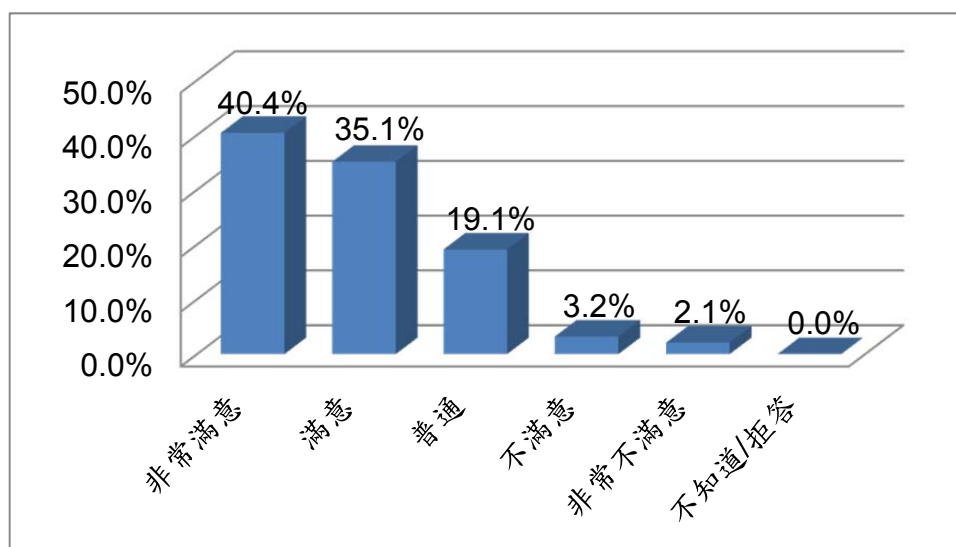


圖 4-4：民眾對行政服務人員的整體滿意度及百分比

5. 民眾對服務人員「不滿意」的原因

受訪民眾對當時服務的行政人員認為「不滿意」的原因主要為「覺得服務人員不夠專業」(60.0%)，其次為「服務人員語氣不佳」(20.0%)、「其他」(20.0%)。「其他」選項為當時服務人員是志工而不是消保官。(詳見附錄表A-5)

表 4-5：民眾對行政人員「不滿意」的原因及百分比

選項	百分比
服務人員責備您	0.0%
服務人員語氣不佳	20.0%
服務人員未能回答您的問題	0.0%
覺得服務人員不夠專業	60.0%
其他(服務人員是志工不是消保官)	20.0%

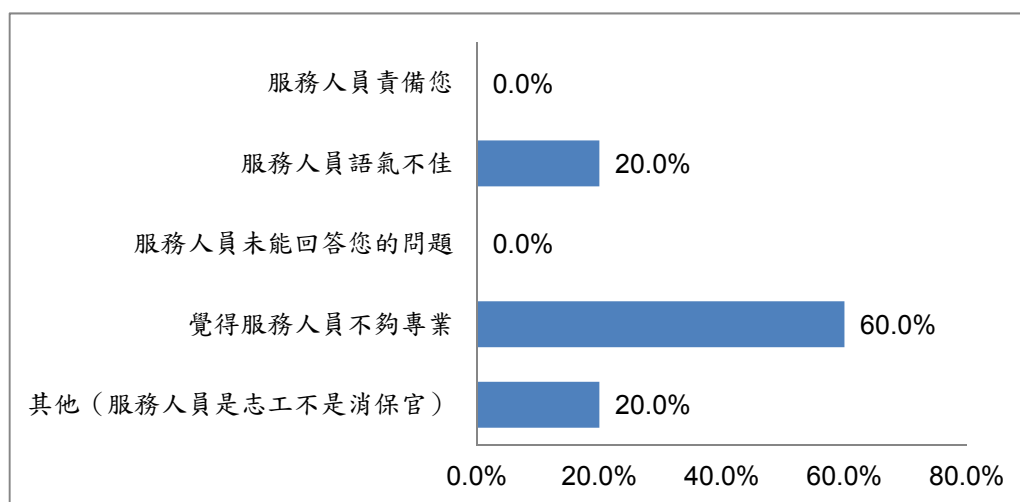


圖 4-5：民眾對行政人員「不滿意」的原因及百分比

6. 民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺

受訪民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺，覺得「選項易尋，且欄位填寫說明清楚易懂」占71.7%、「選項不好找，但如果找到後進入時欄位填寫說明還算清楚易懂」占12.0%、「選項不好找，而且欄位填寫說明也不清楚」占7.6%、「選項易尋，但欄位填寫說明不清楚」占5.4%、「不知道/拒答」者占3.3%。(詳見附錄表A-6)

表 4-6：民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺及百分比

選項	百分比
選項易尋，且欄位填寫說明清楚易懂	71.7%
選項易尋，但欄位填寫說明不清楚	5.4%
選項不好找，但如果找到後進入時欄位填寫說明還算清楚易懂	12.0%
選項不好找，而且欄位填寫說明也不清楚	7.6%
不知道/拒答	3.3%

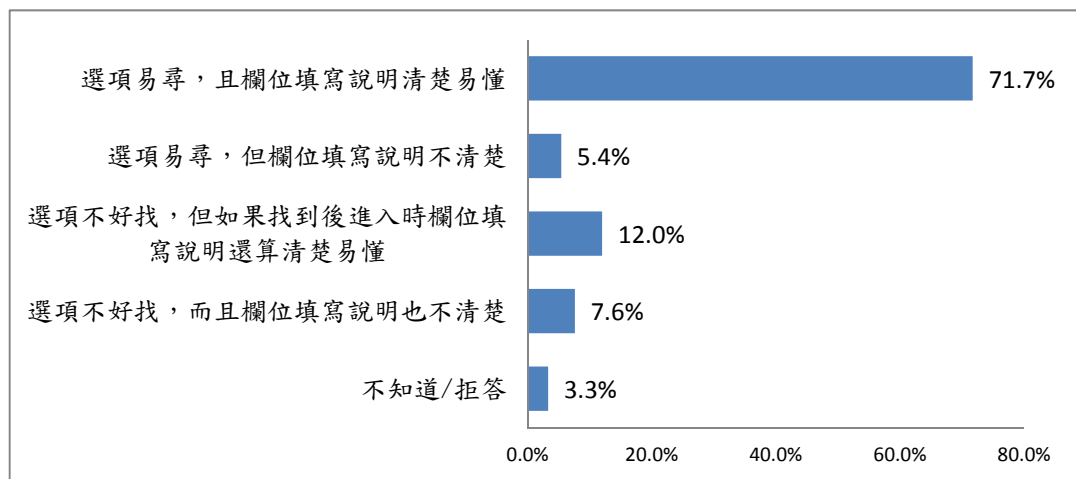


圖 4-6：民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺及百分比

7. 民眾對以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴的需求

有96.2%的受訪民眾認為上開方式「已符合」需求，2.2%的受訪民眾認為「未符合」，「不知道/拒答」者占1.6%。(詳見附錄表A-7)

表 4-7：民眾對以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴的需求及百分比

選項	百分比
已符合	96.2%
未符合	2.2%
不知道/拒答	1.6%

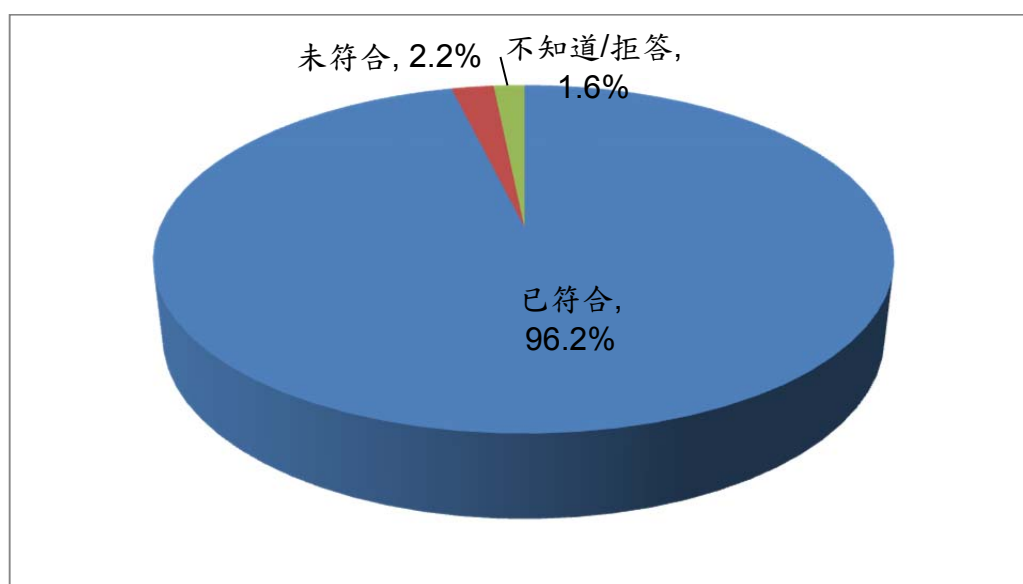


圖 4-7：民眾對以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴的需求及百分比

8. 除了以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式之外，民眾建議其他可受理申訴的方式

有75.0%的受訪民眾建議「增設送件地點」，25.0%建議「增設電話專線」。(詳見附錄表A-8)

表 4-8：民眾建議其他可受理申訴的方式及百分比

選項	百分比
增設送件地點	75.0%
增設電話專線	25.0%

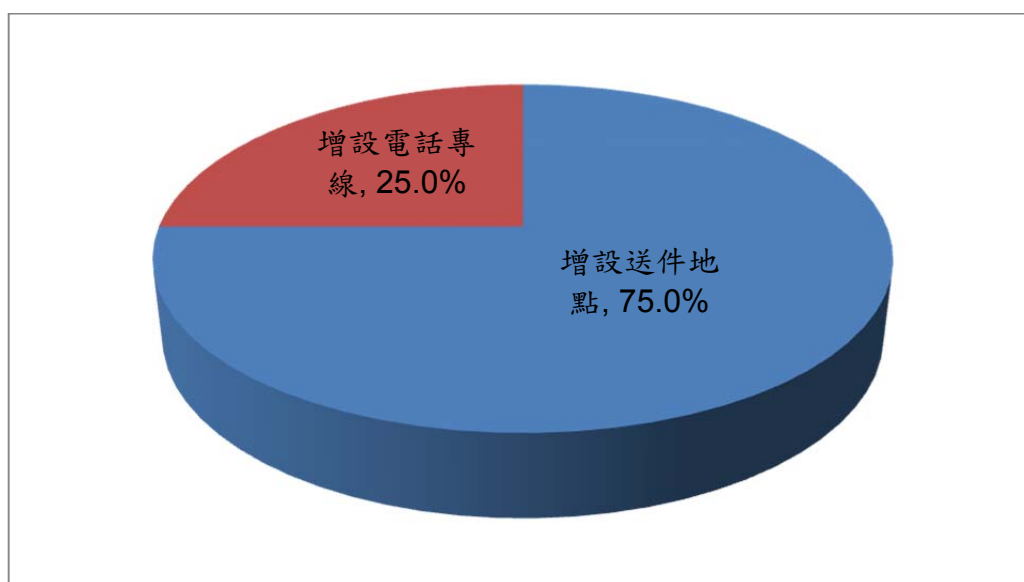


表 4-8：民眾建議其他可受理申訴的方式及百分比

9. 民眾將來如有消費糾紛發生會利用申訴或調解服務的意願

有89.2%的受訪民眾將來如有消費糾紛發生「會」利用申訴或調解服務，10.8%的受訪民眾「不會」。(詳見附錄表A-9)

表 4-9：民眾將來如有消費糾紛發生會利用申訴或調解服務的意願及百分比

選項	百分比
會	89.2%
不會	10.8%

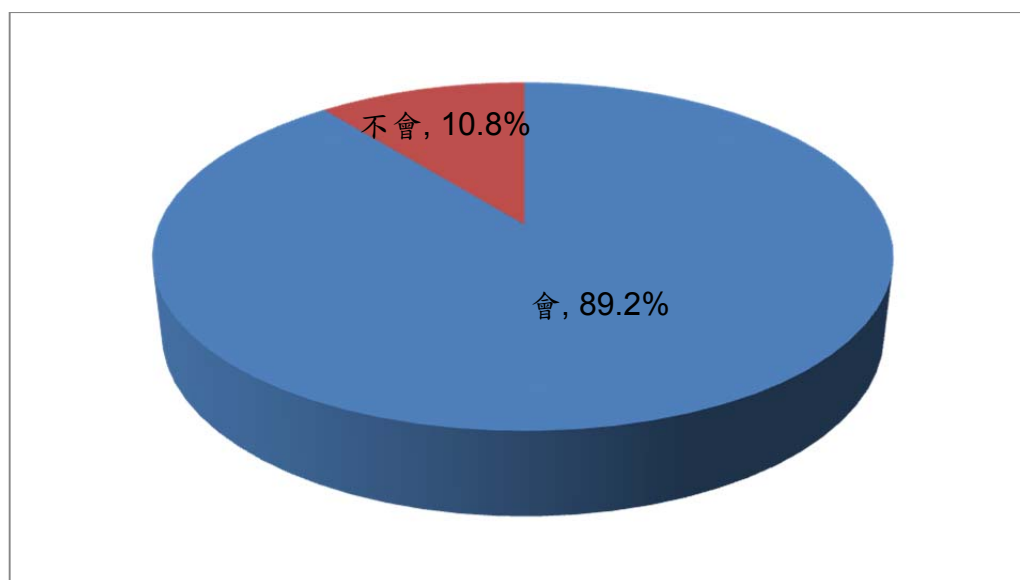


圖 4-9：民眾將來如有消費糾紛發生會利用申訴或調解服務的意願及百分比

10. 民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務的理由

受訪民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務主要的理由是「業者不理，申訴沒有效果」（52.5%），其次依序為「處理時間過久」（10.0%）和「協商或調解之主持人不公正」（7.5%）。（詳見附錄表A-10）

在「其他」選項中，受訪者回答「未能解決消費者問題」有20.0%，回答「程序麻煩」者有10.0%。

表 4-10：民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務的理由及百分比

選項	百分比
諮詢人員服務態度不佳	0.0%
協商或調解之主持人不公正	7.5%
處理時間過久	10.0%
業者不理，申訴沒有效果	52.5%
其他	30.0%
未能解決消費者問題	20.0%
程序麻煩	10.0%
不知道/拒答	0.0%

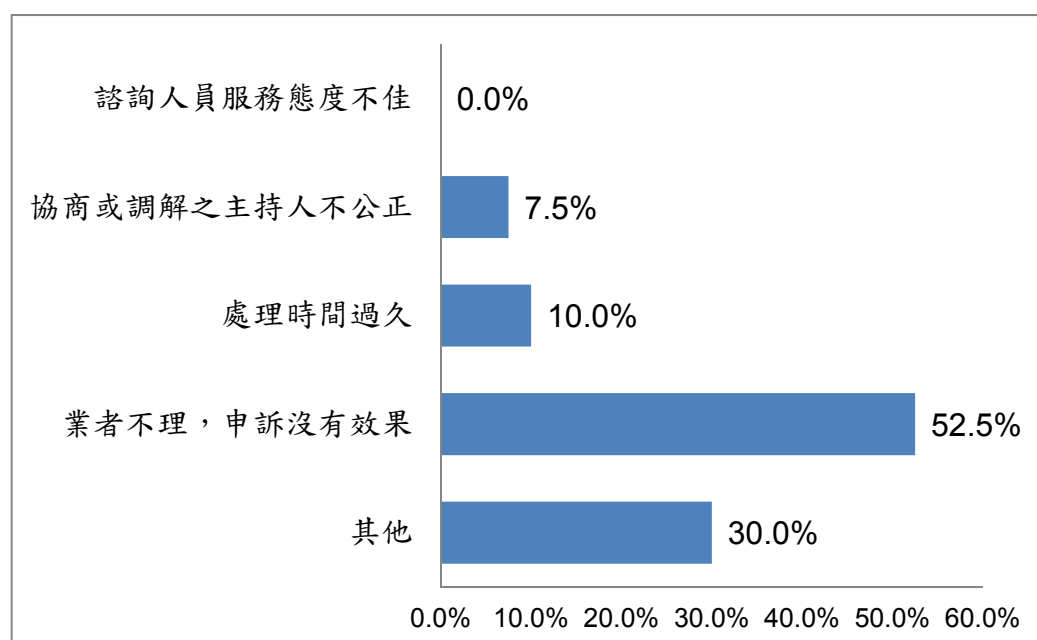


圖 4-10：民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務的理由及百分比

11. 民眾對於自申訴(請)日起20日進行協商或調解，此處理時效的評價

有41.2%的受訪民眾覺得這樣的處理「適當」，覺得「有點久」占33.2%、「太久了」占17.0%、「很快」占3.8%，「無意見」者占3.2%，「不知道/拒答」者占1.6%。(詳見附錄表A-11)

表 4-11：民眾對申訴(請)日起 20 日進行協商或調解此處理時效的評價及百分比

選項	百分比
很快	3.8%
適當	41.2%
無意見	3.2%
有點久	33.2%
太久了	17.0%
不知道/拒答	1.6%

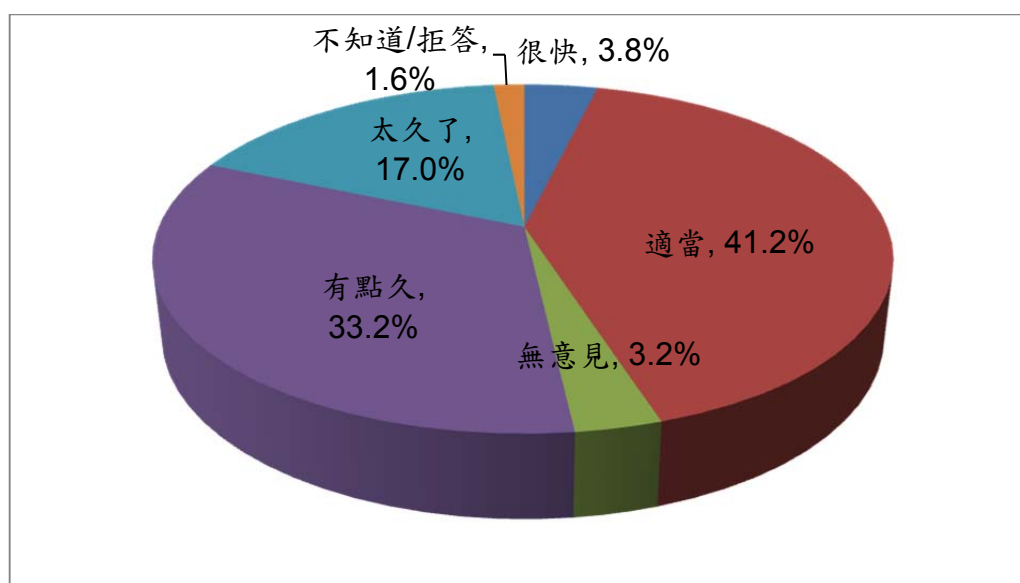


圖 4-11：民眾對申訴(請)日起 20 日進行協商或調解此處理時效的評價及百分比

認為「久」的民眾，建議天數應該在7天為最多（45.2%），其次依序為10天（24.2%）、15天（14.5%）、5天（9.1%）、3天（7.0%）。

表4-11-1：民眾建議天數及百分比

選項	百分比
3天	7.0%
5天	9.1%
7天	45.2%
10天	24.2%
15天	14.5%

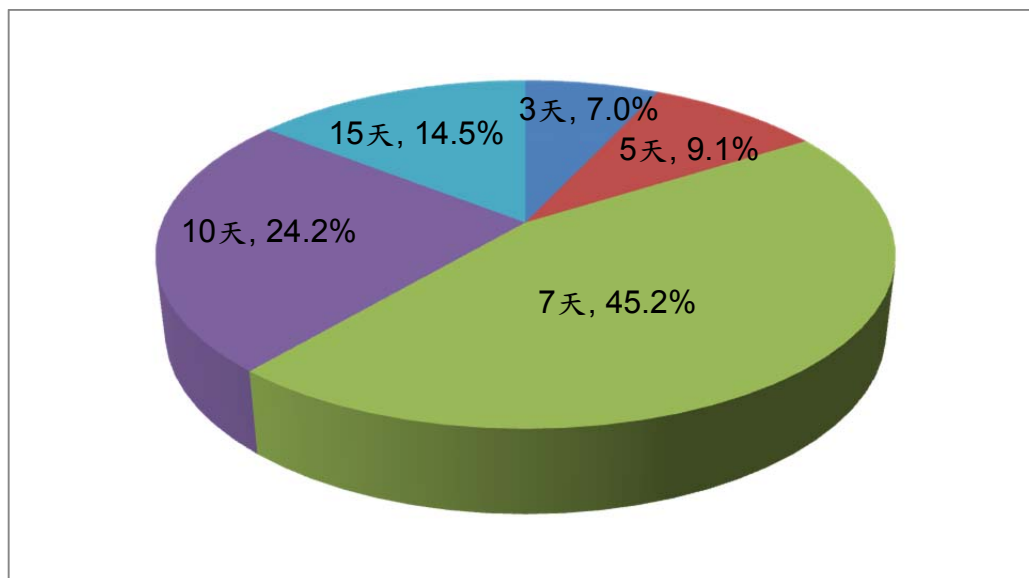


圖 4-11-1：民眾建議天數及百分比

12. 民眾對於臺中市政府視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助消費者處理方式的認同度

有74.4%的受訪民眾表示認同（非常同意25.3%、同意49.1%），12.7%的受訪民眾表示不認同（不同意9.7%、非常不同意3.0%），「無意見」者占10.0%，「不知道/拒答」者占3.0%。（詳見附錄表A-12）

表 4-12：民眾對於臺中市政府視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助消費者處理方式的認同度及百分比

選項	百分比
非常同意	25.3%
同意	49.1%
無意見	10.0%
不同意	9.7%
非常不同意	3.0%
不知道/拒答	3.0%

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於100.0%。

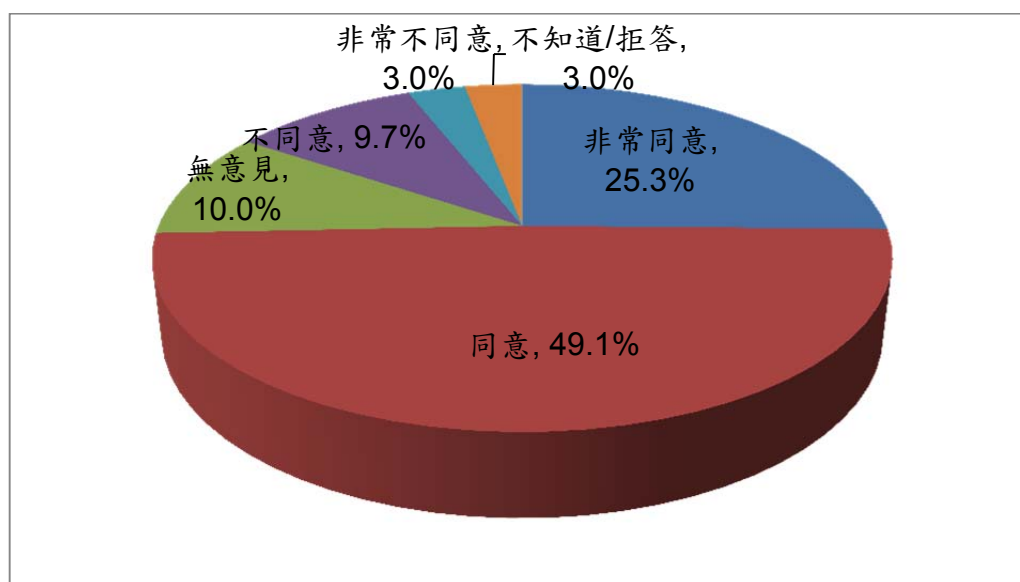


圖 4-12：民眾對於臺中市政府視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助消費者處理方式的認同度及百分比

13. 民眾認為目前是臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理的行業

受訪民眾認為對消費者最不友善而最需要消保官介入處理的行業，依序是「電信服務」（36.1%）、「不動產仲介業」（34.0%）、「中古汽車買賣業」（29.6%）、「補習教育業」（23.7%），「其他」（18.1%），「不知道/拒答」者占20.8%。（詳見附錄表A-13）

「其他」的選項部分，受訪者尚回答餐飲業（6.2%）、網路購物（4.1%）、3C賣場（2.6%）、有線電視（1.9%）、建築業（1.9%）、家具買賣業（1.4%）。

表 4-13：民眾認為目前是臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理的行業及百分比

選項	百分比
電信服務業	36.1%
補習教育業	23.7%
中古汽車買賣業	29.5%
不動產仲介業	34.0%
其他	18.1%
餐飲業	6.2%
網路購物	4.1%
3C賣場	2.6%
有線電視	1.9%
建築業	1.9%
家具買賣業	1.4%
不知道/拒答	20.8%
合計	162.2%

註：因本題目為複選，百分比加總不為100.0%。

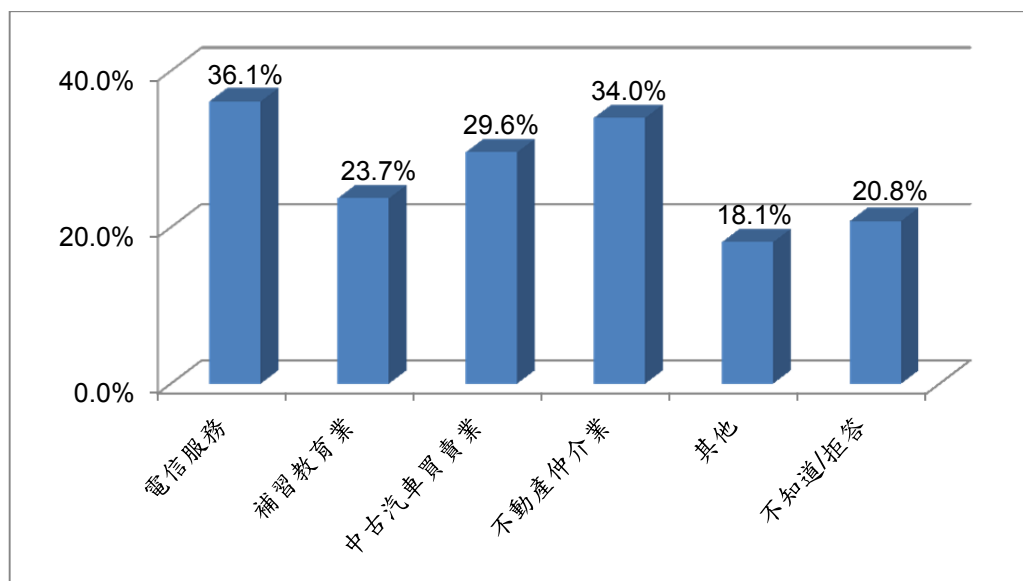


圖 4-13：民眾認為目前是臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理的行業及百分比

14. 民眾對於臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展所販售的禮券列為稽查重點的認同度

有81.1%的受訪民眾給予正面評價（非常認同46.1%、認同35.0%），3.7%的受訪民眾給予負面評價（不認同3.2%、非常不認同0.5%），「無意見」者占8.6%，「不知道/拒答」者占6.5%。（詳見附錄表A-14）

表 4-14：民眾對於臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展所販售的禮券列為稽查重點的認同度及百分比

選項	百分比
非常認同	46.1%
認同	35.0%
無意見	8.6%
不認同	3.2%
非常不認同	0.5%
不知道/拒答	6.5%

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於100.0%。

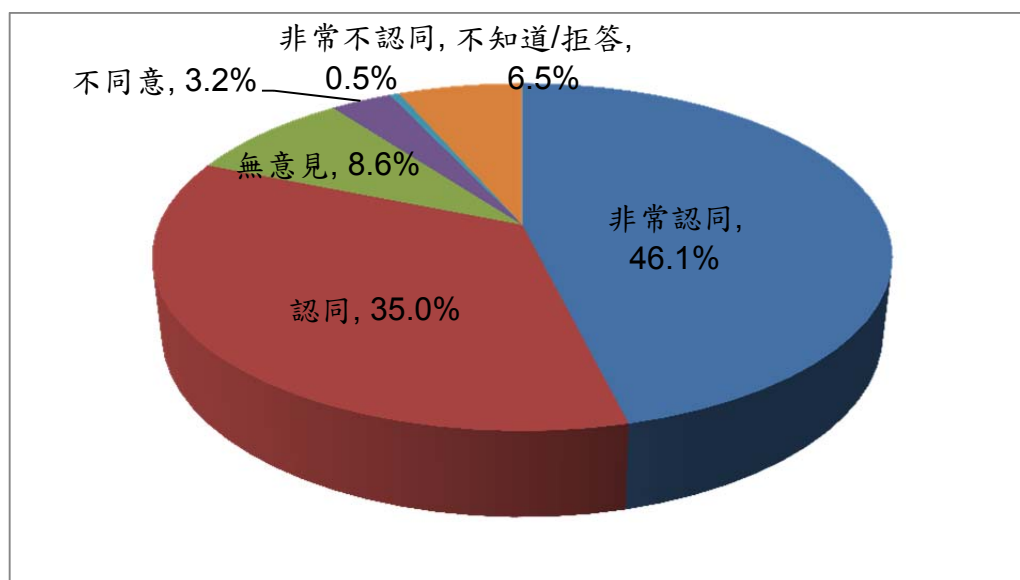


圖 4-14：民眾對於臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展所販售的禮券列為稽查重點的認同度及百分比

第二部分：臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務之知悉（第一組與第二組樣本皆須回答）

15. 民眾對臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式的瞭解

本次調查受訪者中，「不知道有提供服務」（65.9%）為最多，其次依序為「知道有提供服務，但不知道聯絡方式」（19.1%），「知道有提供服務，且知道聯絡方式」（12.2%），「知道有提供服務，但所知道的聯絡方式不是1950」（2.8%）。（詳見附錄表B-1）

表 4-15：民眾對臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式的瞭解及百分比

選項	百分比
知道有提供服務，且知道聯絡方式	12.2%
知道有提供服務，但所知道的聯絡方式不是 1950	2.8%
知道有提供服務，但不知道聯絡方式	19.1%
不知道有提供服務	65.9%

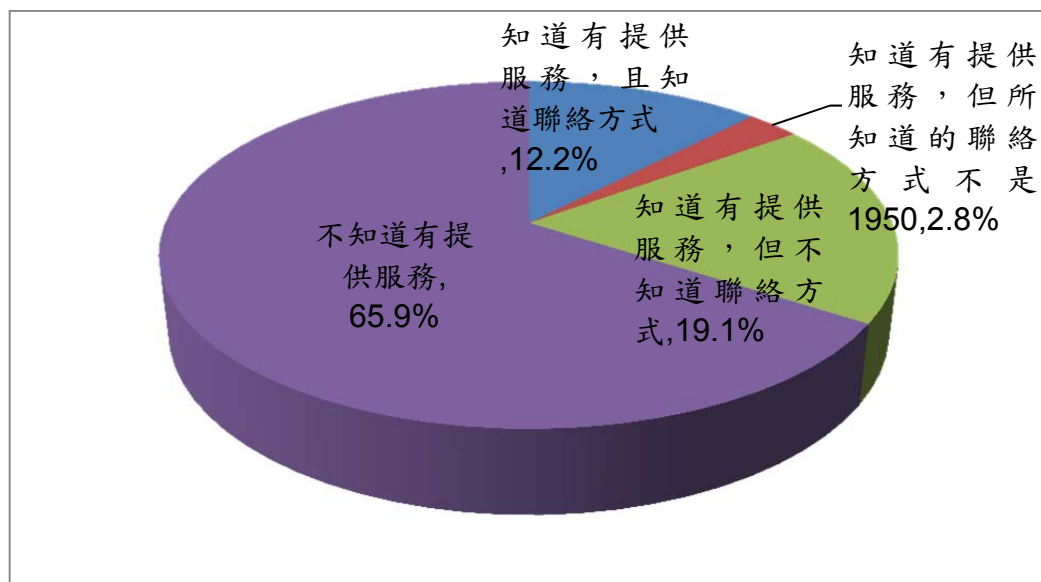


圖 4-15：民眾對臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式的瞭解及百分比

16. 民眾得知家用電話或手機直撥1950可以向市政府諮詢消費問題的管道

受訪民眾知道家用電話或手機直撥1950可以向市政府諮詢消費問題者，主要是自「電視、廣播等電子影音媒體」（45.5%），其次依序「市府辦的宣導活動」（11.4%）、「報紙、雜誌等平面媒體」（5.1%）、「里民宣導手冊」（2.8%）、「人行路橋及各機關團體LED告示燈」（0.6%），「其他」占33.5%。（詳見附錄表B-2）

在「其他」的選項中，「網路得知」占11.4%、「親朋好友告知」占10.8%、「學校得到的資訊」占9.6%、「機關之間的公文」占1.1%、「電話宣傳」占0.6%。

表 4-16：民眾得知家用電話或手機直撥 1950 可以向市政府諮詢消費問題的管道及百分比

選項	百分比
人行路橋及各機關團體 LED 告示燈	0.6%
市府辦的宣導活動	11.4%
里民宣導手冊	2.8%
電視、廣播等電子影音媒體	45.5%
報紙、雜誌等平面媒體	5.1%
其他	33.5%
網路得知	11.4%
親朋好友告知	10.8%
學校得到的資訊	9.6%
機關之間的公文	1.1%
電話宣傳	0.6%
拒答	1.1%

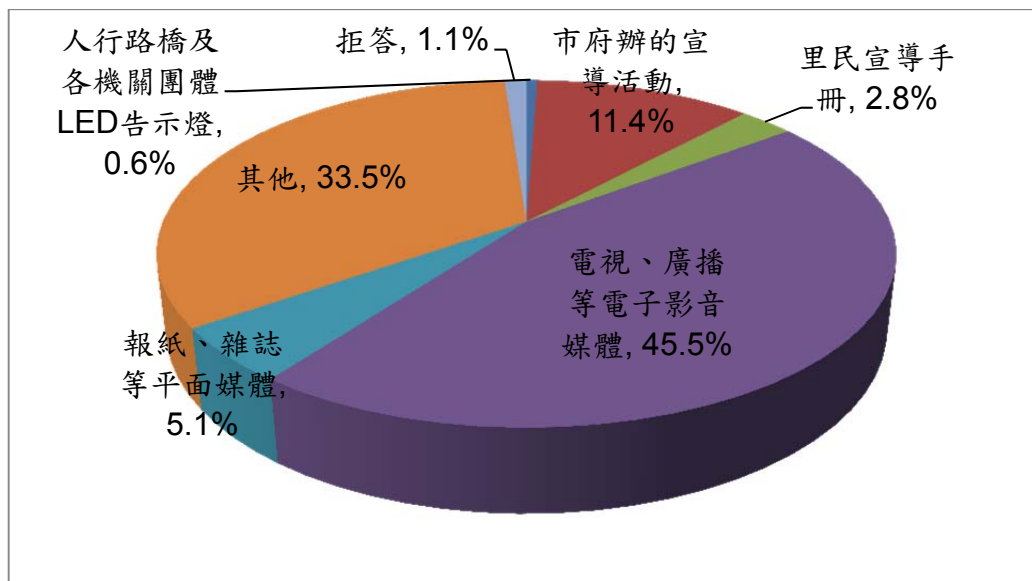


圖 4-16：民眾得知家用電話或手機直撥 1950 可以向市政府諮詢消費問題的管道及百分比

17. 民眾利用1950消費諮詢專線洽詢服務的經驗

受訪民眾中，75.6%「無」利用1950消費諮詢專線洽詢服務，24.4%「有」利用1950消費諮詢專線洽詢服務。(詳見附錄表B-3)

表 4-17：民眾利用 1950 消費諮詢專線洽詢服務的經驗及百分比

選項	百分比
有	24.4%
無	75.6%

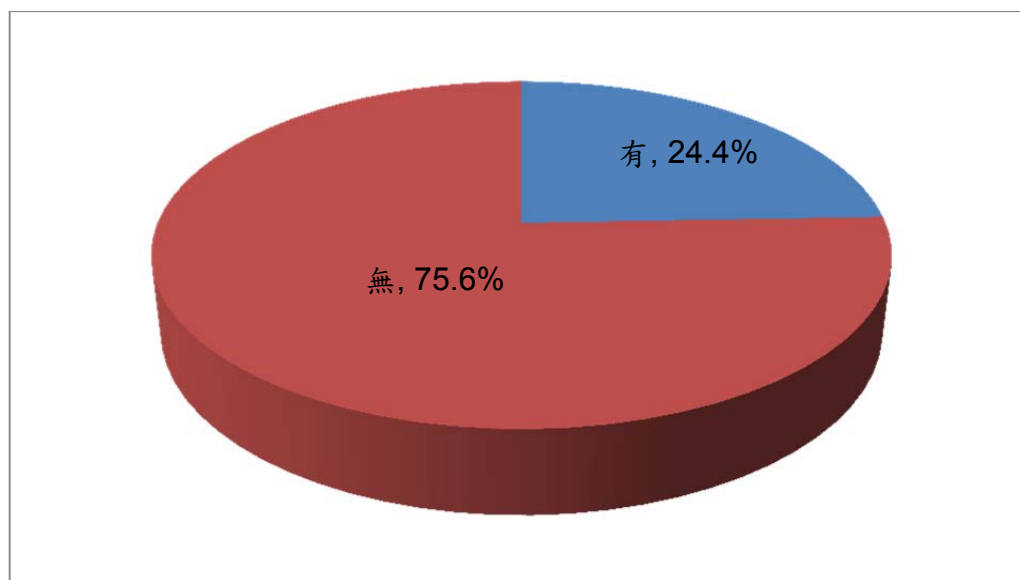


圖 4-17：民眾利用 1950 消費諮詢專線洽詢服務的經驗及百分比

18. 民眾利用 1950 專線服務時，對當時服務人員的服務的滿意度

有 88.4% 的受訪民眾表示滿意（非常滿意，53.5%、滿意，34.9%），沒有任何受訪民眾表示不滿意，「普通」者占 11.6%。（詳見附錄表 B-4）

表 4-18：民眾利用 1950 專線服務時，對當時服務人員的服務的滿意度及百分比

選項	百分比
非常滿意	53.5%
滿意	34.9%
普通	11.6%
不滿意	0.0%
非常不滿意	0.0%
不知道/拒答	0.0%

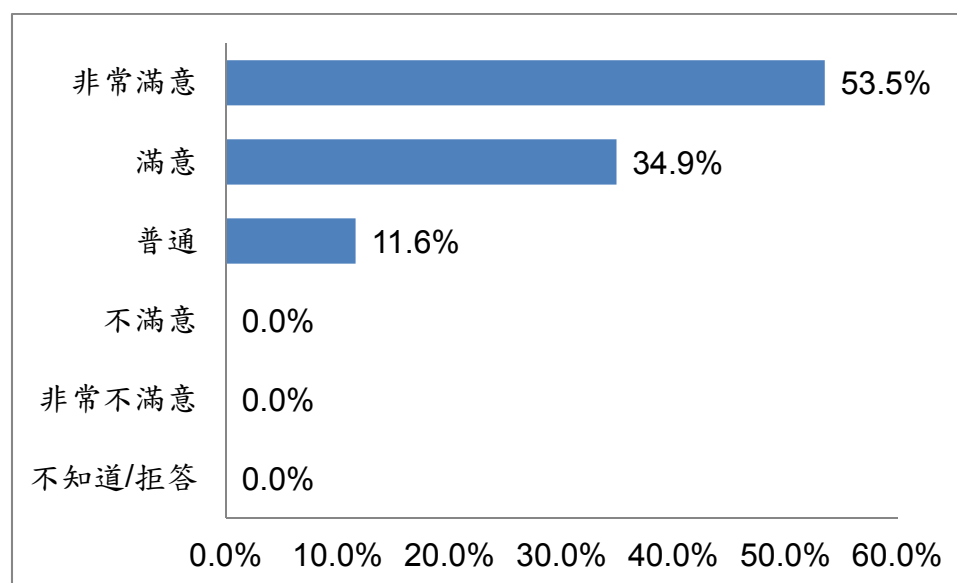


圖 4-18：民眾利用 1950 專線服務時，對當時服務人員的服務的滿意度及百分比

19. 民眾對當時服務人員的服務認為「不滿意」的原因

本題項沒有任何受訪民眾表示不滿意，故無合格樣本。（詳見附錄表 B-5）

20. 從消費者觀點民眾認為政府消保宣導之有效的方式（複選）

受訪民眾認為政府消保宣導最有效的方式為「電視、廣播等電子影音媒體」(73.1%)，其次依序為「報紙、雜誌等平面媒體」(43.1%)、「里民宣導手冊」(38.9%)、「市府辦的宣導活動」(36.2%)、「LED告示燈」(34.9%)、「其他」(12.4%)，「不知道/拒答者」占3.4%。(詳見附錄表B-6)

在「其他」的選項中，主要為「網路宣傳」占1.5%、「透過村里/社區宣導」占2.2%、「通訊宣傳(簡訊、APP)」占7.2%、「宣傳車/宣傳單」占0.6%、「透過學校教育」占0.5%、「公車廣告宣傳」占0.4%、「職場教育」占1.5%。

表 4-19：從消費者觀點民眾認為政府消保宣導之有效的方式及百分比

選項	百分比
LED 告示燈	34.9%
市府辦的宣導活動	36.2%
里民宣導手冊	38.9%
電視、廣播等電子影音媒體	73.1%
報紙、雜誌等平面媒體	43.1%
其他	12.4%
通訊宣傳(簡訊、APP)	1.5%
透過村里/社區宣導	2.2%
網路宣導(簡訊、APP)	7.2%
宣傳車/宣傳單	0.6%
透過學校教育	0.5%
公車廣告宣傳	0.4%
職場教育	1.5%
不知道/拒答	3.4%

註：因本題目為複選，百分比加總不為100.0%。

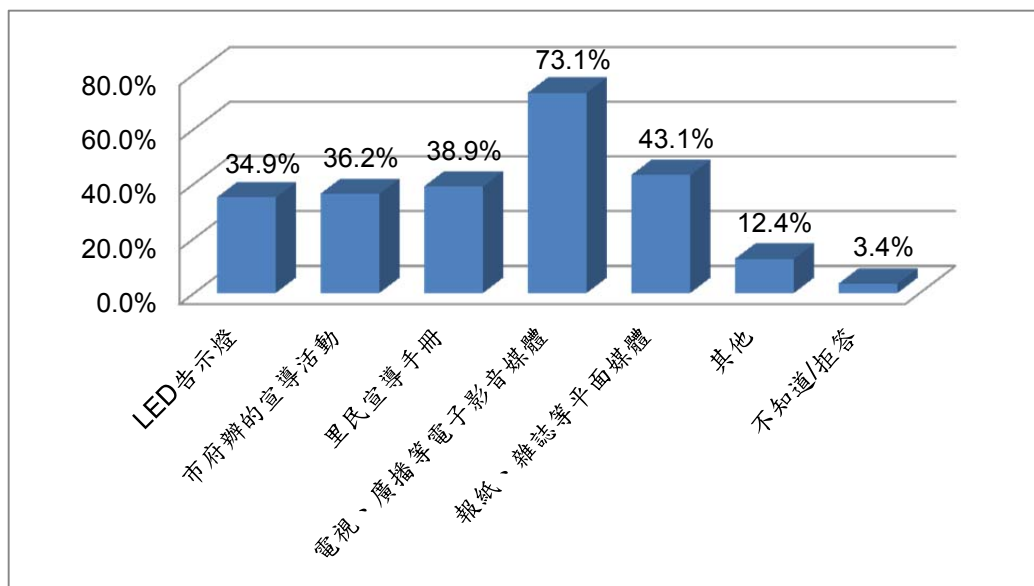


圖 4-19：從消費者觀點民眾認為政府消保宣導之有效的方式及百分比

21. 民眾對每週一、三、五均會由消保官輪流派駐陽明辦公區服務消費者的瞭解

多數受訪民眾「不知道」(95.8%)，「知道」的受訪民眾僅4.2%。(詳見附錄表B-7)

表 4-20：民眾對每週一、三、五均會由消保官輪流派駐陽明辦公區服務消費者的瞭解及百分比

選項	百分比
知道	4.2%
不知道	95.8%
拒答	0.1%

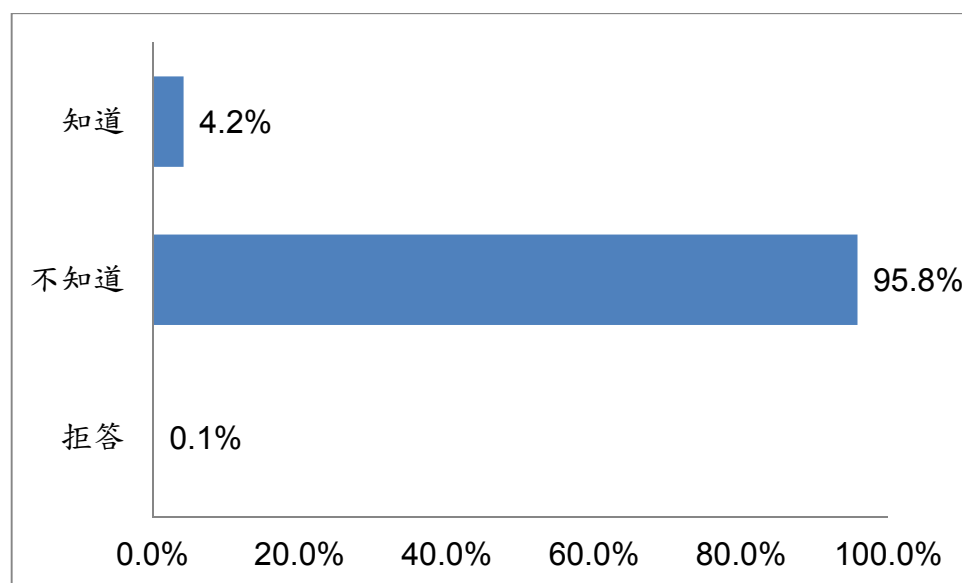


圖 4-20：民眾對每週一、三、五均會由消保官輪流派駐陽明辦公區服務消費者的瞭解及百分比

22. 對於無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的需求

有79.6%的受訪民眾認為「足夠」，11.5%的受訪民眾認為「不夠」，「不知道/拒答者」占9.0%。(詳見附錄表B-8)

表 4-21：對於無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的需求及百分比

選項	百分比
足夠	79.6%
不夠	11.5%
不知道/拒答	9.0%

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於100.0%。

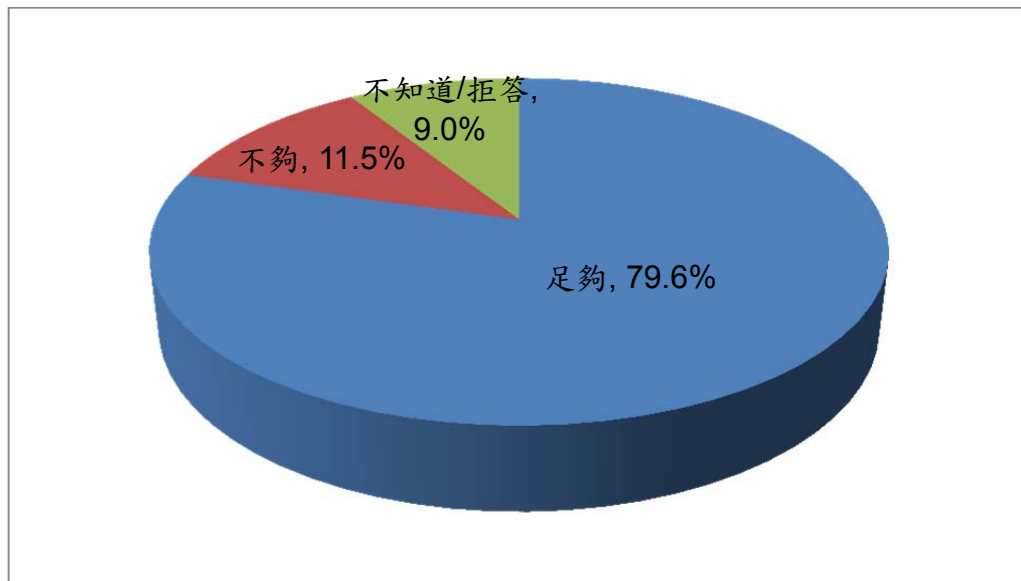


圖 4-21：對於無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的需求及百分比

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業與民眾無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢需求的比例有顯著差異。

年齡：「18-24歲」(89.5%) 民眾認為無法親臨服務中心，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢是「足夠」的比例較其他年齡層的民眾高；「65歲以上」(60.9%) 民眾認為足夠的比例為最低。

教育程度：「研究所及以上」(86.7%) 民眾認為無法親臨服務中心，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢是「足夠」的比例較其他教育程度的民眾高；「國小及以下」(59.0%) 民眾認為足夠的比例為最低。

職業：「學生」(90.0%) 民眾認為無法親臨服務中心，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢是「足夠」的比例較其他教育程度的民眾高；「無業/待業」(72.7%) 民眾認為足夠的比例為最低。

23. 民眾建議其他可提供市民諮詢的方式

調查結果顯示，受訪民眾建議「區里設置諮詢點」占29.7%，「利用線上通訊技術（MSN, Skype, Face Book）」占9.1%，「公開巡迴或演講」占4.8%，「回答不夠具體或離題」者占3.0%，「不知道/拒答」者占53.3%。（詳見附錄表B-9）

表 4-22：民眾建議其他可提供市民諮詢的方式及百分比

選項	百分比
區里設置諮詢點	29.7%
利用線上通訊技術（MSN, Skype, FaceBook）	9.1%
公開巡迴或演講	4.8%
回答不夠具體或離題	3.0%
不知道/拒答	53.3%

註：因四捨五入關係，百分比加總不等於100.0%。

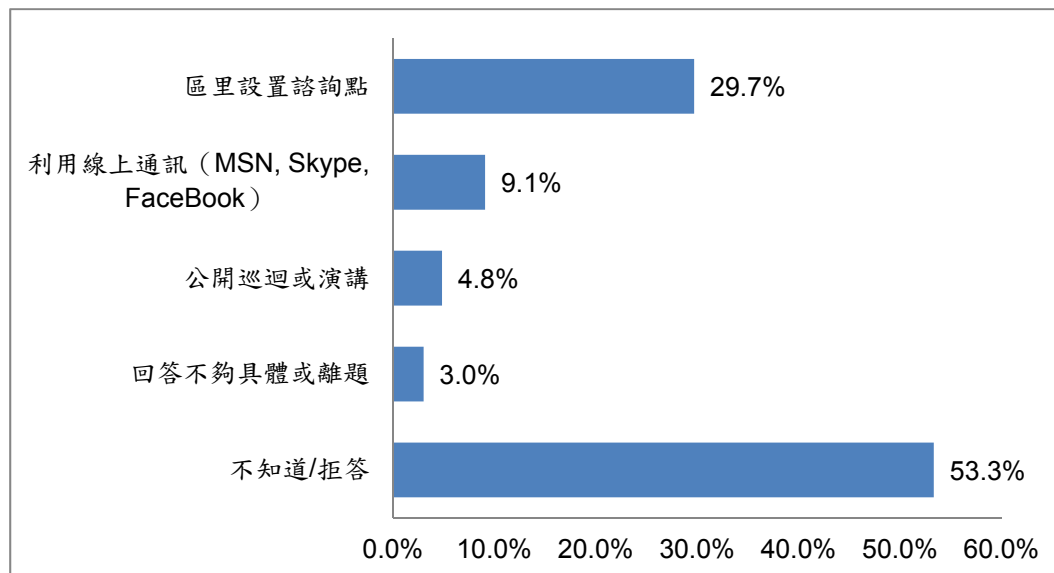


圖 4-22：民眾建議其他可提供市民諮詢的方式及百分比

伍、結論與建議

一、結論

(一) 第一部份：臺中市政府提供消費申訴、調解服務滿意度(第一組樣本回答)

1. 民眾在申訴或聲請消費爭議的管道以利用網路方式(49.5%)比例最高

民眾曾向臺中市政府進行申訴或聲請消費爭議調解的管道中，以「利用網路方式」(49.5%)比例最高，其次為「親臨消保官室」(28.0%)及「利用電話方式」(22.6%)。而親臨消保官室的民眾中，有80.8%的比例到「中港路新市政中心」提出消費爭議案件，另有19.2%的比例為「豐原陽明辦公區」。

2. 親臨和電洽消費爭議的民眾有75.5%對行政人員之服務感到滿意，其中不滿意的民眾主要因為「覺得服務人員不夠專業」(60.0%)

親臨民眾對消保官室洽公環境，有80.8%覺得「很整潔」，19.2%的受訪民眾覺得「普通」，沒有受訪者認為髒亂。親臨及電洽民眾有75.5%對行政人員的服務給予正面評價，5.3%的受訪民眾給予負面評價，「普通」者占19.1%。受訪民眾對當時服務的行政人員認為「不滿意」的原因主要為「覺得服務人員不夠專業」(60.0%)，其次為「服務人員語氣不佳」(20.0%)及「當時服務人員是志工而不是消保官」(20.0%)。

3. 民眾利用網路申訴時，進入臺中市消費者保護園地操作感覺為「選項易尋，且欄位填寫說明清楚易懂」佔71.7%

民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺，覺得「選項易尋，且欄位填寫說明清楚易懂」占71.7%、「選項不好找，但如果找到後進入時欄位填寫說明還算清楚易懂」占12.0%、「選項不好找，而且欄位填寫說明也不清楚」占7.6%、「選項易尋，但欄位填寫說明不清楚」占5.4%、「不知道/拒答」占3.3%。

4. 有96.2%的民眾認為以親臨、郵寄、傳真及上網等方式申訴管道已符合需求

遇有消費糾紛得向市政府申訴，因需要提出相關之事證文書，目前接受

消費者以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴，有96.2%的受訪民眾認為已符合需求，2.2%的受訪民眾認為「未符合」。其中「未符合」民眾建議其他可受理申訴的方式有「增設送件地點」(75.0%)及「增設電話專線」(25.0%)。

5. 將來如有消費糾紛發生，有89.2%的民眾會利用申訴或調解服務

受訪民眾表示將來如有消費糾紛發生，有89.2%的會利用申訴或調解服務。受訪民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務主要的理由是「業者不理，申訴沒有效果」(52.5%)，其次依序為「未能解決消費者問題」20.0%、「處理時間過久」(10.0%)和「協商或調解之主持人不公正」(7.5%)。

6. 有74.4%的民眾認同，當消費者提出第一次申訴時，會視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助處理

臺中市政府對於消費者提出的第一次申訴，會視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助消費者處理，有74.4%的民眾表示認同。而臺中市政府對於消費爭議申訴及調解時程的安排，會預留消費者與業者安排出席會議所需時間，而以申訴(請)日起20日為原則，進行協商或調解，有41.2%的受訪民眾覺得這樣的處理「適當」，但有50.2%的民眾覺得過久(有點久，33.2%、太久了，17.0%)。

7. 民眾對於市府針對世貿中心短期而大型旅展所販售的禮券列為稽查重點有81.1%表示認同

臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展，不論外縣市或臺中市的業者，均會稽查其所販售的禮券是否符合政府公告的規定，有81.1%的民眾表示認同這種大型展覽列為稽查重點。除此之外，民眾認為目前臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理者的行業是「電信服務」(36.1%)、「不動產仲介業」(34.0%)。

(二) 臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務之知悉(第一組與第二組樣本皆需回答)

1. 民眾得知家用電話或手機直撥1950可以向市政府諮詢消費問題主要的管道為「電視、廣告等電子影音媒體」(45.5%)

民眾對臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式的瞭

解以「不知道有提供服務」(65.9%)為最多，其次依序為「知道有提供服務，但不知道聯絡方式」(19.1%)，「知道有提供服務，且知道聯絡方式」(12.2%)，「知道有提供服務，但所知道的聯絡方式不是1950」(2.8%)。另民眾知道家用電話或手機直撥1950可以向市政府諮詢消費問題者，主要是自「電視、廣播等電子影音媒體」(45.5%)得知，其次依序為「市府辦的宣導活動」(11.4%)、「網路得知」(11.4%)、「親朋好友告知」(10.8%)、「學校得知的訊息」(9.6%)及「報紙、雜誌等平面媒體」(5.1%)等。

2. 民眾利用1950專線服務時，有88.4%滿意當時行政人員的服務

在「知道有提供服務，且知道聯絡方式」的民眾中，有24.4%民眾曾利用1950消費諮詢專線洽詢服務的經驗。其中有88.4%受訪民眾對當時行政人員的服務表示滿意(非常滿意53.5%、滿意34.9%)，表示「普通」者占11.6%，且沒有任何受訪民眾表示不滿意。

3. 民眾認為政府消保宣導最有效的方式為「電視、廣播等電子影音媒體」(73.1%)

從消費者觀點來看，民眾認為政府消保宣導之有效的方式主要為「電視、廣播等電子影音媒體」(73.1%)，其次依序為「報紙、雜誌等平面媒體」(43.1%)、「里民宣導手冊」(38.9%)、「市府辦的宣導活動」(36.2%)、「LED告示燈」(34.9%)等。另對於無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的需求，有79.6%的受訪民眾認為「足夠」，其中認為「不夠」的民眾占11.5%。

此外，認為不足夠的民眾建議增加下列方式來增加消費諮詢的方便性，「區里設置諮詢點」占29.7%、「利用線上通訊技術(MSN, Skype, Face Book)」占9.0%及「公開巡迴或演講」占4.8%。

4. 有95.8%民眾不知道每週一、三、五消保官均會輪流派駐陽明辦公區服務消費者

本次調查的受訪民眾有95.8%「不知道」縣市合併後，臺中市政府於原臺中縣政府辦公區(即現陽明辦公區)，除消保官外出稽查外，原則上每週一、三、五均會由消保官輪流派駐當地服務消費者。

二、建議

1. 持續宣導和規劃申訴及調解的服務

有 65.9% 的受訪者不知道臺中市政府有提供消費諮詢及申訴服務，且只有 12.2% 知道 1950 專線，建議可透過有線電視的公用頻道、廣播、跑馬燈訊息或於市府、機關首頁設置專區等方式宣導，以提高民眾獲知市府推出這項計畫的比例；除此之外，建議讓青年學子們能在校內多接觸消費者意識的訊息，向下紮根更能增加傳播的速度。另外，隨著資訊科技日益進步，民眾以網路方式來進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解的比例已高於其他傳統的方式，建議可利用行動通訊技術或 Web2.0 介面，達到及時交流，提高民眾的辦公效率。

2. 縮短申訴(請)日起進行協商或調解的時間

市府單位在接受申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解後，會預留 20 日安排消費者與業者出席會議，站在服務市民與追求行政效率的立場，建議能縮短時間至 10 日，如此亦可符合民眾之期待。若無法於 10 日內召開會議，也建議發文給申訴人告知確切時間，以防造成空等影響民眾之觀感。

3. 加強申訴調解的成效

民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務主要的理由是「業者不理，申訴沒有效果」。建議市府可以幫助市民尋求其他法律途徑，來確保申訴調解的成效。當市民有消費爭議問題出現時，通常相對於業者會處於弱勢，公權力的適時介入便是在照顧市民，好的滿意度在無形中會讓市民感激，更相信政府的作為。

4. 增加稽核重點項目

電信服務業與不動產仲介業是臺中市民認為最不友善而最需要消保官介入處理的行業，以經濟學的角度來看，也是買賣雙方訊息極不對稱的行業，而買方永遠會處於相對弱勢。建議可如同稽核大型旅展一般的精神，深查不合理之成交價、不公平之契約，莫把每個消費爭議都當成獨立事件，否則消保官的介入處理亦只是調解了一個爭議，沒來申請或不知道可以申請爭議調解的民眾還在持續受害中。

5. 規劃完整的諮詢網

臺中市政府於原臺中縣政府辦公區(即現陽明辦公區)，除消保官外出稽查外，原則上每週一、三、五均會由消保官輪流派駐當地服務消費者。我們建議如果可以找到消保官的地方僅臺中市中港路新市政中心及陽明辦公區，那麼陽明辦公區就不應該只有單數天才有消保官，一個完整的服務不應該有缺口的。臺中市幅員遼闊，在陽明辦公區建置一個完整的團隊不僅有地理區域上的需要，更能實質回饋受訪者於問卷中提出的需求。另不少受訪者提到希望可以在各區、各里設置諮詢點，以方便消費申訴或調解。

附錄一、交叉分析表

1. 統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Pearson 的 Chi-square Test)。

*表示 $P < 0.05$ ，即在 95% 的信心水準下，基本問題與題目問項有顯著差異。

2. 基本資料或回答項目的「不知道/拒答」，不列入卡方值計算，但是仍列於表中。

3. 為符合卡方檢定之假設，各格內的期望次數應該至少為 1，而且不應有超過 25% 的格子有少於 5 的期望次數。若不符合卡方檢定假設者，將以「#」表示項目不符合統計基本假設。

4. 統計表中所列之樣本數與百分比為加權推估後之數據。

5. 因四捨五入關係，百分比加總可能不等於 100.0%。

6. 第一組樣本居住地因過於分散，難以符合卡方檢定，故不進於附件中行交叉分析。

7. 複選題無法進行卡方檢定，僅列出交叉分析表。

表 A-1：民眾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解的管道

		有，親臨 消保官室	有，利用 電話方式	有，利用 網路方式
全體		28.0%	22.6%	49.5%
性別	男	30.0%	18.0%	52.0%
	女	25.6%	27.9%	46.5%
年齡 #	18-24 歲	9.1%	18.2%	72.7%
	25-34 歲	27.3%	15.2%	57.6%
	35-44 歲	13.0%	31.5%	55.6%
	45-54 歲	32.7%	21.8%	45.5%
	55-64 歲	40.0%	20.0%	40.0%
	65 歲以上	87.5%	12.5%	0.0%
教育 程度 #	國小及以下	66.7%	16.7%	16.7%
	國(初)中	70.0%	10.0%	20.0%
	高中(職)	32.2%	22.0%	45.8%
	專科	12.8%	30.8%	56.4%
	大學	25.9%	22.4%	51.7%
	研究所及以上	14.3%	14.3%	71.4%
職業 #	白領	25.9%	33.3%	40.7%
	藍領	15.7%	25.5%	58.8%
	商店老闆/ 工商企業投資者	50.0%	15.0%	35.0%
	專業技術人員	8.3%	8.3%	83.3%
	自由業	8.3%	16.7%	75.0%
	學生	20.0%	0.0%	80.0%
	家庭主婦	26.5%	26.5%	47.1%
	退休	78.6%	7.1%	14.3%
	無業/待業	36.4%	36.4%	27.3%

表 A-1：民眾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解的管道（續）

		有，親臨 消保官室	有，利用 電話方式	有，利用 網路方式
全體		28.0%	22.6%	49.5%
居住地 #	中區	25.0%	25.0%	50.0%
	東區	0.0%	60.0%	40.0%
	西區	12.5%	37.5%	50.0%
	南區	26.7%	26.7%	46.7%
	北區	23.5%	5.9%	70.6%
	西屯區	42.9%	14.3%	42.9%
	南屯區	50.0%	12.5%	37.5%
	北屯區	26.9%	26.9%	46.2%
	豐原區	41.7%	16.7%	41.7%
	大里區	22.2%	22.2%	55.6%
	太平區	18.2%	36.4%	45.5%
	大甲區	100.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	50.0%	0.0%	50.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	25.0%	25.0%	50.0%
	東勢區	33.3%	33.3%	33.3%
	新社區	33.3%	33.3%	33.3%
	神岡區	0.0%	33.3%	66.7%
	大雅區	12.5%	37.5%	50.0%
	潭子區	42.9%	14.3%	42.9%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%
	石岡區	100.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%
	大安區	0.0%	0.0%	100.0%
	龍井區	0.0%	0.0%	100.0%
大肚區	0.0%	0.0%	100.0%	
霧峰區	0.0%	50.0%	50.0%	
烏日區	0.0%	25.0%	75.0%	

表 A-2：民眾親臨臺中市政府法制局消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序的地點

		豐原陽明辦公區	中港路新市政中心	不知道/拒答
全體		19.2%	80.8%	0.0%
性別 #	男	23.3%	76.7%	0.0%
	女	13.6%	86.4%	0.0%
年齡 #	18-24 歲	100.0%	0.0%	0.0%
	25-34 歲	33.3%	66.7%	0.0%
	35-44 歲	42.9%	57.1%	0.0%
	45-54 歲	11.1%	88.9%	0.0%
	55-64 歲	10.0%	90.0%	0.0%
	65 歲以上	0.0%	100.0%	0.0%
教育 程度 #	國小及以下	25.0%	75.0%	0.0%
	國(初)中	14.3%	85.7%	0.0%
	高中(職)	31.6%	68.4%	0.0%
	專科	20.0%	80.0%	0.0%
	大學	6.7%	93.3%	0.0%
	研究所及以上	0.0%	100.0%	0.0%
職業 #	白領	28.6%	71.4%	0.0%
	藍領	50.0%	50.0%	0.0%
	商店老闆/工商企業投資者	20.0%	80.0%	0.0%
	專業技術人員	0.0%	100.0%	0.0%
	自由業	0.0%	100.0%	0.0%
	學生	0.0%	100.0%	0.0%
	家庭主婦	11.1%	88.9%	0.0%
	退休	0.0%	100.0%	0.0%
	無業/待業	25.0%	75.0%	0.0%

表 A-2：民眾親臨臺中市政府法制局消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序的地點（續）

		豐原陽明辦公區	中港路新市政中心	不知道/拒答
全體		19.2%	80.8%	0.0%
居住地 #	中區	0.0%	100.0%	0.0%
	東區	0.0%	0.0%	0.0%
	西區	0.0%	100.0%	0.0%
	南區	0.0%	100.0%	0.0%
	北區	0.0%	100.0%	0.0%
	西屯區	11.1%	88.9%	0.0%
	南屯區	0.0%	100.0%	0.0%
	北屯區	0.0%	100.0%	0.0%
	豐原區	60.0%	40.0%	0.0%
	大里區	0.0%	100.0%	0.0%
	太平區	0.0%	100.0%	0.0%
	大甲區	100.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	0.0%	100.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	0.0%	100.0%	0.0%
	東勢區	0.0%	100.0%	0.0%
	新社區	100.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	0.0%	0.0%
	大雅區	0.0%	100.0%	0.0%
	潭子區	33.3%	66.7%	0.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%
	石岡區	100.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%
	大安區	0.0%	0.0%	0.0%
	龍井區	0.0%	0.0%	0.0%
	大肚區	0.0%	0.0%	0.0%
	霧峰區	0.0%	0.0%	0.0%
	烏日區	0.0%	0.0%	0.0%

表 A-3：民眾對消保官室洽公環境的評價

		很整齊	普通	很亂	不知道/拒答
全體		80.8%	19.2%	0.0%	0.0%
性別 #	男	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%
	女	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%
年齡 #	18-24 歲	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	25-34 歲	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%
	35-44 歲	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%
	45-54 歲	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
	55-64 歲	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	65 歲以上	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%
教育 程度 #	國小及以下	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	國(初)中	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	高中(職)	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%
	專科	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大學	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%
	研究所及以上	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業 #	白領	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	藍領	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%
	商店老闆/ 工商企業投資者	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	專業技術人員	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	自由業	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	學生	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	家庭主婦	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%
	退休	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%
	無業/待業	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%

表 A-3：民眾對消保官室洽公環境的評價（續）

		很整齊	普通	很亂	不知道/拒答
全體		80.8%	19.2%	0.0%	0.0%
居住地 #	中區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	東區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	西區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	南區	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	北區	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	西屯區	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
	南屯區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	北屯區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	豐原區	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	大里區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	太平區	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	大甲區	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	東勢區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	新社區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大雅區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	潭子區	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	石岡區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大安區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	龍井區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大肚區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	霧峰區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
烏日區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

表 A-4：民眾對行政服務人員的整體滿意度

		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
全體		40.4%	35.1%	19.1%	3.2%	2.1%
性別 #	男	41.7%	39.6%	16.7%	2.1%	0.0%
	女	39.1%	30.4%	21.7%	4.3%	4.3%
年齡 #	18-24 歲	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
	25-34 歲	50.0%	28.6%	14.3%	7.1%	0.0%
	35-44 歲	41.7%	41.7%	8.3%	8.3%	0.0%
	45-54 歲	36.7%	30.0%	30.0%	0.0%	3.3%
	55-64 歲	26.7%	46.7%	20.0%	0.0%	6.7%
	65 歲以上	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%
教育 程度 #	國小及以下	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%
	國(初)中	50.0%	12.5%	37.5%	0.0%	0.0%
	高中(職)	43.8%	43.8%	12.5%	0.0%	0.0%
	專科	41.2%	41.2%	11.8%	5.9%	0.0%
	大學	35.7%	28.6%	21.4%	7.1%	7.1%
	研究所及以上	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
職業 #	白領	56.3%	37.5%	6.3%	0.0%	0.0%
	藍領	23.8%	42.9%	28.6%	4.8%	0.0%
	商店老闆/工商企業投資者	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%
	專業技術人員	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	自由業	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%
	學生	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	家庭主婦	50.0%	27.8%	16.7%	0.0%	5.6%
	退休	25.0%	41.7%	25.0%	0.0%	8.3%
	無業/待業	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%	0.0%

表 A-4：民眾對行政服務人員的整體滿意度（續）

		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
全體		40.4%	35.1%	19.1%	3.2%	2.1%
居住地 #	中區	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	東區	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
	西區	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	南區	37.5%	25.0%	25.0%	12.5%	0.0%
	北區	40.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%
	西屯區	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	16.7%
	南屯區	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%
	北屯區	35.7%	35.7%	28.6%	0.0%	0.0%
	豐原區	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	大里區	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	太平區	16.7%	33.3%	50.0%	0.0%	0.0%
	大甲區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	東勢區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	新社區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大雅區	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	潭子區	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	石岡區	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大安區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	龍井區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大肚區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	霧峰區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
烏日區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

表 A-5：民眾對服務人員「不滿意」的原因

		服務人員 責備您	服務人員 語氣不佳	服務人員未 能回答您的 問題	覺得服務人 員不夠專業	其他	不知道/拒答
全體		0.0%	20.0%	0.0%	60.0%	20.0%	0.0%
性別 #	男	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	女	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%
年齡 #	18-24 歲	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	25-34 歲	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	35-44 歲	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	45-54 歲	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	55-64 歲	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	65 歲以上	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育 程度 #	國小及以下	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	國(初)中	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	高中(職)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	專科	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	大學	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%
	研究所及以上	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業 #	白領	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	藍領	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	商店老闆/工商 企業投資者	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	專業技術人員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	自由業	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	學生	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	家庭主婦	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	退休	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	無業/待業	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表 A-5：民眾對服務人員「不滿意」的原因（續）

		服務人員 責備您	服務人員 語氣不佳	服務人員未 能回答您的 問題	覺得服務人 員不夠專業	其他	不知道/拒答
全體		0.0%	20.0%	0.0%	60.0%	20.0%	0.0%
居住地 #	中區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	東區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	西區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	南區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	北區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	西屯區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	南屯區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	北屯區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	豐原區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大里區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	太平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大甲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	東勢區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	新社區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大雅區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	潭子區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	石岡區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大安區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	龍井區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大肚區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
霧峰區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
烏日區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

表 A-6：民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺

		選項易尋，且欄位填寫說明清楚易懂	選項易尋，但欄位填寫說明不清楚	選項不好找，但如果找到後進入時欄位填寫說明還算清楚易懂	選項不好找，而且欄位填寫不知道/拒答說明也不清楚	
全體		71.7%	5.4%	12.0%	7.6%	3.3%
性別 #	男	69.2%	3.8%	15.4%	7.7%	3.8%
	女	75.0%	7.5%	7.5%	7.5%	2.5%
年齡 #	18-24 歲	62.5%	0.0%	25.0%	12.5%	0.0%
	25-34 歲	84.2%	5.3%	0.0%	10.5%	0.0%
	35-44 歲	60.0%	10.0%	20.0%	6.7%	3.3%
	45-54 歲	68.0%	4.0%	12.0%	8.0%	8.0%
	55-64 歲	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	65 歲以上	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育 程度 #	國小及以下	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	國(初)中	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	高中(職)	81.5%	3.7%	7.4%	3.7%	3.7%
	專科	54.5%	18.2%	18.2%	4.5%	4.5%
	大學	70.0%	0.0%	10.0%	16.7%	3.3%
	研究所及以上	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%
職業 #	白領	72.7%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%
	藍領	60.0%	6.7%	16.7%	13.3%	3.3%
	商店老闆/工商 企業投資者	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%
	專業技術人員	70.0%	10.0%	0.0%	20.0%	0.0%
	自由業	88.9%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%
	學生	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	家庭主婦	87.5%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%
	退休	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	無業/待業	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%

表 A-6：民眾利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺（續）

		選項易尋，且欄位填寫說明清楚易懂	選項易尋，但欄位填寫說明不清楚	選項不好找，但如果找到後進入時欄位填寫說明還算清楚易懂	選項不好找，而且欄位填寫不知道/拒答說明也不清楚	
全體		71.7%	5.4%	12.0%	7.6%	3.3%
居住地 #	中區	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	東區	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	西區	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	南區	85.7%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
	北區	75.0%	0.0%	8.3%	8.3%	8.3%
	西屯區	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%
	南屯區	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%
	北屯區	66.7%	8.3%	16.7%	8.3%	0.0%
	豐原區	40.0%	40.0%	0.0%	20.0%	0.0%
	大里區	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	太平區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大甲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	東勢區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	新社區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	大雅區	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	潭子區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	石岡區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大安區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
龍井區	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	
大肚區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
霧峰區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
烏日區	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	

表 A-7：民眾對以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴的需求

		已符合	未符合	不知道/拒答
全體		96.2%	2.2%	1.6%
性別 #	男	96.0%	2.0%	2.0%
	女	96.5%	2.3%	1.2%
年齡 #	18-24 歲	100.0%	0.0%	0.0%
	25-34 歲	100.0%	0.0%	0.0%
	35-44 歲	96.3%	1.9%	1.9%
	45-54 歲	94.5%	3.6%	1.8%
	55-64 歲	96.0%	4.0%	0.0%
	65 歲以上	87.5%	0.0%	12.5%
教育程度 #	國小及以下	100.0%	0.0%	0.0%
	國(初)中	100.0%	0.0%	0.0%
	高中(職)	94.9%	1.7%	3.4%
	專科	100.0%	0.0%	0.0%
	大學	94.8%	3.4%	1.7%
	研究所及以上	92.9%	7.1%	0.0%
職業 #	白領	92.6%	3.7%	3.7%
	藍領	98.0%	2.0%	0.0%
	商店老闆/工商企業投資者	95.0%	5.0%	0.0%
	專業技術人員	100.0%	0.0%	0.0%
	自由業	100.0%	0.0%	0.0%
	學生	100.0%	0.0%	0.0%
	家庭主婦	97.1%	0.0%	2.9%
	退休	92.9%	0.0%	7.1%
	無業/待業	90.9%	9.1%	0.0%

表 A-7：民眾對以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴的需求（續）

		已符合	未符合	不知道/拒答
全體		96.2%	2.2%	1.6%
居住地 #	中區	100.0%	0.0%	0.0%
	東區	100.0%	0.0%	0.0%
	西區	100.0%	0.0%	0.0%
	南區	100.0%	0.0%	0.0%
	北區	94.1%	5.9%	0.0%
	西屯區	90.5%	4.8%	4.8%
	南屯區	100.0%	0.0%	0.0%
	北屯區	92.3%	3.8%	3.8%
	豐原區	100.0%	0.0%	0.0%
	大里區	100.0%	0.0%	0.0%
	太平區	90.9%	0.0%	9.1%
	大甲區	100.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	100.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	100.0%	0.0%	0.0%
	東勢區	100.0%	0.0%	0.0%
	新社區	100.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	100.0%	0.0%	0.0%
	大雅區	87.5%	12.5%	0.0%
	潭子區	100.0%	0.0%	0.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%
	石岡區	100.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%
	大安區	100.0%	0.0%	0.0%
	龍井區	100.0%	0.0%	0.0%
大肚區	100.0%	0.0%	0.0%	
霧峰區	100.0%	0.0%	0.0%	
烏日區	100.0%	0.0%	0.0%	

表 A-8：除了以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式之外，民眾建議其他可受理申訴的方式

		增設送件地點	增設電話專線
全體		75.0%	25.0%
性別 #	男	100.0%	0.0%
	女	0.0%	100.0%
年齡 #	18-24 歲	0.0%	0.0%
	25-34 歲	100.0%	0.0%
	35-44 歲	0.0%	0.0%
	45-54 歲	100.0%	0.0%
	55-64 歲	0.0%	100.0%
	65 歲以上	0.0%	0.0%
教育程度 #	國小及以下	0.0%	0.0%
	國(初)中	0.0%	0.0%
	高中(職)	100.0%	0.0%
	專科	0.0%	0.0%
	大學	50.0%	50.0%
	研究所及以上	100.0%	0.0%
職業 #	白領	100.0%	0.0%
	藍領	100.0%	0.0%
	商店老闆/工商企業投資者	100.0%	0.0%
	專業技術人員	0.0%	0.0%
	自由業	0.0%	0.0%
	學生	0.0%	0.0%
	家庭主婦	0.0%	0.0%
	退休	0.0%	0.0%
	無業/待業	0.0%	100.0%

表 A-8：除了以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式之外，民眾建議其他可受理申訴的方式（續）

		增設送件地點	增設電話專線
全體		75.0%	25.0%
居住地 #	中區	0.0%	0.0%
	東區	0.0%	0.0%
	西區	0.0%	0.0%
	南區	0.0%	0.0%
	北區	0.0%	0.0%
	西屯區	100.0%	0.0%
	南屯區	100.0%	0.0%
	北屯區	0.0%	0.0%
	豐原區	100.0%	0.0%
	大里區	0.0%	0.0%
	太平區	0.0%	0.0%
	大甲區	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%
	清水區	0.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%
	沙鹿區	0.0%	0.0%
	東勢區	0.0%	0.0%
	新社區	0.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	0.0%
	大雅區	0.0%	0.0%
	潭子區	0.0%	100.0%
	后里區	0.0%	0.0%
	石岡區	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%
	大安區	0.0%	0.0%
	龍井區	0.0%	0.0%
大肚區	0.0%	0.0%	
霧峰區	0.0%	0.0%	
烏日區	0.0%	0.0%	

表 A-9：民眾將來如有消費糾紛發生會利用申訴或調解服務的意願

		會	不會
全體		89.2%	10.8%
性別	男	88.3%	11.7%
	女	90.0%	10.0%
年齡	18-24 歲	87.2%	12.8%
	25-34 歲	89.2%	10.8%
	35-44 歲	91.3%	8.7%
	45-54 歲	88.2%	11.8%
	55-64 歲	87.0%	13.0%
	65 歲以上	94.7%	5.3%
教育程度	國小及以下	88.2%	11.8%
	國(初)中	93.1%	6.9%
	高中(職)	91.5%	8.5%
	專科	87.5%	12.5%
	大學	87.9%	12.1%
	研究所及以上	85.2%	14.8%
職業 #	白領	90.2%	9.8%
	藍領	91.3%	8.7%
	商店老闆/工商企業投資者	84.6%	15.4%
	專業技術人員	85.3%	14.7%
	自由業	94.4%	5.6%
	學生	85.7%	14.3%
	家庭主婦	91.8%	8.2%
	退休	86.7%	13.3%
	無業/待業	82.4%	17.6%

表 A-9：民眾將來如有消費糾紛發生會利用申訴或調解服務的意願（續）

		會	不會
全體		89.2%	10.8%
居住地 #	中區	87.5%	12.5%
	東區	94.1%	5.9%
	西區	80.0%	20.0%
	南區	93.1%	6.9%
	北區	79.3%	20.7%
	西屯區	92.5%	7.5%
	南屯區	91.7%	8.3%
	北屯區	95.0%	5.0%
	豐原區	93.8%	6.3%
	大里區	85.7%	14.3%
	太平區	70.6%	29.4%
	大甲區	100.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%
	清水區	100.0%	0.0%
	梧棲區	100.0%	0.0%
	沙鹿區	90.0%	10.0%
	東勢區	100.0%	0.0%
	新社區	100.0%	0.0%
	神岡區	100.0%	0.0%
	大雅區	100.0%	0.0%
	潭子區	80.0%	20.0%
	后里區	100.0%	0.0%
	石岡區	100.0%	0.0%
	外埔區	100.0%	0.0%
	大安區	100.0%	0.0%
	龍井區	90.9%	9.1%
	大肚區	42.9%	57.1%
	霧峰區	75.0%	25.0%
烏日區	83.3%	16.7%	

表 A-10：民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務的理由

		諮詢人員 服務態度 不佳	協商或調解 之主持人不 公正	處理時 間過久	業者不理，申 訴沒有效果	其他	不知道/拒答
全體		0.0%	7.5%	10.0%	52.5%	30.0%	0.0%
性別 #	男	0.0%	5.0%	10.0%	60.0%	25.0%	0.0%
	女	0.0%	10.0%	10.0%	45.0%	35.0%	0.0%
年齡 #	18-24 歲	0.0%	0.0%	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%
	25-34 歲	0.0%	14.3%	0.0%	57.1%	28.6%	0.0%
	35-44 歲	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	45-54 歲	0.0%	8.3%	8.3%	58.3%	25.0%	0.0%
	55-64 歲	0.0%	14.3%	28.6%	28.6%	28.6%	0.0%
	65 歲以上	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
教育 程度 #	國小及以下	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	國(初)中	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	高中(職)	0.0%	0.0%	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%
	專科	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%
	大學	0.0%	0.0%	21.4%	50.0%	28.6%	0.0%
	研究所及以上	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
職業 #	白領	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
	藍領	0.0%	22.2%	0.0%	44.4%	33.3%	0.0%
	商店老闆/工商 企業投資者	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	專業技術人員	0.0%	0.0%	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%
	自由業	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	學生	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
	家庭主婦	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
	退休	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%
	無業/待業	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%

表 A-10：民眾不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務的理由（續）

		諮詢人員 服務態度 不佳	協商或調解 之主持人不 公正	處理時 間過久	業者不理，申 訴沒有效果	其他	不知道/拒答
全體		0.0%	7.5%	10.0%	52.5%	30.0%	0.0%
居住地 #	中區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	東區	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	西區	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	南區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	北區	0.0%	0.0%	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%
	西屯區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	南屯區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	北屯區	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	豐原區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	大里區	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
	太平區	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%
	大甲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	東勢區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	新社區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大雅區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	潭子區	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	石岡區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
外埔區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
大安區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
龍井區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
大肚區	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	
霧峰區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
烏日區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	

表 A-11：民眾對於自申訴(請)日起 20 日進行協商或調解，此處理時效的評價

		很快	適當	無意見	有點久	太久了	不知道/拒答
全體		3.8%	41.2%	3.2%	33.2%	17.0%	1.6%
性別	男	3.5%	41.5%	4.1%	32.2%	17.0%	1.8%
	女	4.0%	41.0%	2.5%	34.0%	17.0%	1.5%
年齡 #	18-24 歲	7.7%	30.8%	0.0%	56.4%	5.1%	0.0%
	25-34 歲	4.6%	38.5%	1.5%	35.4%	18.5%	1.5%
	35-44 歲	3.3%	40.2%	3.3%	29.3%	23.9%	0.0%
	45-54 歲	2.9%	41.2%	3.9%	34.3%	15.7%	2.0%
	55-64 歲	1.9%	53.7%	1.9%	25.9%	13.0%	3.7%
	65 歲以上	5.3%	42.1%	15.8%	10.5%	21.1%	5.3%
教育 程度 #	國小及以下	0.0%	58.8%	5.9%	17.6%	11.8%	5.9%
	國(初)中	3.4%	37.9%	10.3%	34.5%	10.3%	3.4%
	高中(職)	5.1%	43.2%	2.5%	34.7%	12.7%	1.7%
	專科	3.1%	53.1%	1.6%	28.1%	14.1%	0.0%
	大學	3.4%	29.3%	3.4%	38.8%	24.1%	0.9%
	研究所及以上	3.7%	48.1%	0.0%	22.2%	22.2%	3.7%
職業 #	白領	4.9%	41.5%	4.9%	26.8%	22.0%	0.0%
	藍領	4.8%	40.4%	3.8%	31.7%	19.2%	0.0%
	商店老闆/ 工商企業投資者	3.8%	42.3%	3.8%	34.6%	11.5%	3.8%
	專業技術人員	2.9%	29.4%	2.9%	38.2%	23.5%	2.9%
	自由業	5.6%	27.8%	0.0%	38.9%	22.2%	5.6%
	學生	3.6%	46.4%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	家庭主婦	2.7%	43.8%	1.4%	37.0%	13.7%	1.4%
	退休	3.3%	53.3%	10.0%	16.7%	16.7%	0.0%
	無業/待業	0.0%	41.2%	0.0%	23.5%	23.5%	11.8%

表 A-11：民眾對於自申訴(請)日起 20 日進行協商或調解，此處理時效的評價（續）

		很快	適當	無意見	有點久	太久了	不知道/拒答
全體		3.8%	41.2%	3.2%	33.2%	17.0%	1.6%
居住地 #	中區	0.0%	25.0%	0.0%	12.5%	50.0%	12.5%
	東區	5.9%	17.6%	5.9%	35.3%	35.3%	0.0%
	西區	10.0%	30.0%	10.0%	20.0%	20.0%	10.0%
	南區	10.3%	24.1%	10.3%	44.8%	10.3%	0.0%
	北區	0.0%	48.3%	0.0%	31.0%	20.7%	0.0%
	西屯區	2.5%	40.0%	0.0%	40.0%	17.5%	0.0%
	南屯區	4.2%	25.0%	0.0%	45.8%	20.8%	4.2%
	北屯區	2.5%	42.5%	5.0%	27.5%	20.0%	2.5%
	豐原區	0.0%	56.3%	3.1%	25.0%	15.6%	0.0%
	大里區	0.0%	57.1%	0.0%	23.8%	9.5%	9.5%
	太平區	5.9%	52.9%	0.0%	17.6%	23.5%	0.0%
	大甲區	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	0.0%	40.0%	0.0%	40.0%	20.0%	0.0%
	東勢區	0.0%	12.5%	12.5%	75.0%	0.0%	0.0%
	新社區	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%
	大雅區	6.7%	33.3%	0.0%	46.7%	13.3%	0.0%
	潭子區	13.3%	33.3%	13.3%	20.0%	20.0%	0.0%
	后里區	0.0%	57.1%	0.0%	28.6%	14.3%	0.0%
	石岡區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大安區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	龍井區	0.0%	45.5%	0.0%	36.4%	18.2%	0.0%
大肚區	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	
霧峰區	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	
烏日區	16.7%	50.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	

表 A-12：民眾對於臺中市政府視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助消費者處理方式的認同度

		非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	不知道/拒答
全體		25.3%	49.1%	10.0%	9.7%	3.0%	3.0%
性別	男	26.9%	46.2%	11.1%	8.8%	5.3%	1.8%
	女	24.0%	51.5%	9.0%	10.5%	1.0%	4.0%
年齡 #	18-24 歲	25.6%	53.8%	7.7%	10.3%	2.6%	0.0%
	25-34 歲	13.8%	46.2%	18.5%	10.8%	6.2%	4.6%
	35-44 歲	26.1%	45.7%	10.9%	12.0%	3.3%	2.2%
	45-54 歲	32.4%	48.0%	5.9%	9.8%	2.0%	2.0%
	55-64 歲	22.2%	57.4%	7.4%	7.4%	0.0%	5.6%
	65 歲以上	31.6%	47.4%	10.5%	0.0%	5.3%	5.3%
教育 程度 #	國小及以下	35.3%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	23.5%
	國(初)中	24.1%	48.3%	17.2%	6.9%	0.0%	3.4%
	高中(職)	29.7%	50.8%	8.5%	7.6%	0.8%	2.5%
	專科	26.6%	57.8%	3.1%	6.3%	4.7%	1.6%
	大學	19.8%	46.6%	12.9%	15.5%	4.3%	0.9%
	研究所及以上	22.2%	37.0%	18.5%	11.1%	7.4%	3.7%
職業 #	白領	19.5%	51.2%	14.6%	9.8%	2.4%	2.4%
	藍領	27.9%	46.2%	10.6%	6.7%	4.8%	3.8%
	商店老闆/ 工商企業投資者	15.4%	50.0%	3.8%	15.4%	11.5%	3.8%
	專業技術人員	26.5%	52.9%	0.0%	17.6%	2.9%	0.0%
	自由業	27.8%	27.8%	27.8%	5.6%	5.6%	5.6%
	學生	17.9%	57.1%	7.1%	17.9%	0.0%	0.0%
	家庭主婦	27.4%	50.7%	9.6%	9.6%	0.0%	2.7%
	退休	33.3%	53.3%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	無業/待業	23.5%	47.1%	5.9%	11.8%	0.0%	11.8%

表 A-12：民眾對於臺中市政府視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關協助消費者處理方式的認同度（續）

		非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	不知道/拒答
全體		25.3%	49.1%	10.0%	9.7%	3.0%	3.0%
居住地 #	中區	12.5%	25.0%	12.5%	25.0%	25.0%	0.0%
	東區	29.4%	52.9%	5.9%	5.9%	5.9%	0.0%
	西區	30.0%	30.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	南區	27.6%	44.8%	10.3%	13.8%	3.4%	0.0%
	北區	17.2%	55.2%	17.2%	3.4%	6.9%	0.0%
	西屯區	32.5%	45.0%	10.0%	10.0%	0.0%	2.5%
	南屯區	20.8%	54.2%	0.0%	20.8%	0.0%	4.2%
	北屯區	35.0%	37.5%	7.5%	10.0%	2.5%	7.5%
	豐原區	28.1%	53.1%	9.4%	3.1%	3.1%	3.1%
	大里區	19.0%	52.4%	9.5%	14.3%	0.0%	4.8%
	太平區	17.6%	47.1%	17.6%	17.6%	0.0%	0.0%
	大甲區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	東勢區	0.0%	50.0%	37.5%	12.5%	0.0%	0.0%
	新社區	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大雅區	13.3%	60.0%	6.7%	13.3%	6.7%	0.0%
	潭子區	26.7%	60.0%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%
	后里區	14.3%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
	石岡區	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	外埔區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大安區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	龍井區	36.4%	27.3%	0.0%	18.2%	18.2%	0.0%
	大肚區	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	霧峰區	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
烏日區	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	

表 A-13：民眾認為目前是臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理的行業（複選）

		電信服 務業	補習教 育業	中古汽車買 賣業	不動產仲 介業	其他	不知道/拒答
全體		36.1%	23.7%	29.5%	34.0%	18.1%	20.8%
性別	男	24.7%	13.6%	19.2%	20.9%	10.5%	11.1%
	女	20.0%	15.6%	17.5%	21.0%	11.7%	14.3%
年齡	18-24 歲	25.8%	19.7%	21.2%	15.2%	9.1%	9.1%
	25-34 歲	22.5%	12.7%	18.6%	20.6%	11.8%	13.7%
	35-44 歲	26.1%	13.0%	20.5%	21.1%	14.3%	5.0%
	45-54 歲	18.9%	20.1%	15.9%	22.0%	9.1%	14.0%
	55-64 歲	17.6%	8.2%	18.8%	23.5%	9.4%	22.4%
	65 歲以上	25.0%	4.2%	8.3%	20.8%	12.5%	29.2%
教育 程度	國小及以下	18.5%	11.1%	14.8%	29.6%	3.7%	22.2%
	國(初)中	17.4%	8.7%	15.2%	26.1%	13.0%	19.6%
	高中(職)	24.3%	14.8%	18.5%	16.9%	10.6%	14.8%
	專科	25.0%	13.5%	20.2%	19.2%	10.6%	11.5%
	大學	21.1%	16.8%	17.4%	22.6%	12.6%	9.5%
	研究所及以上	19.6%	15.2%	21.7%	23.9%	10.9%	8.7%
職業	白領	23.9%	14.9%	19.4%	17.9%	16.4%	7.5%
	藍領	24.0%	15.4%	21.1%	20.6%	8.0%	10.9%
	商店老闆/ 工商企業投資者	22.2%	15.6%	17.8%	22.2%	13.3%	8.9%
	專業技術人員	16.7%	18.5%	11.1%	29.6%	11.1%	13.0%
	自由業	26.7%	3.3%	20.0%	20.0%	16.7%	13.3%
	學生	23.9%	28.3%	21.7%	10.9%	6.5%	8.7%
	家庭主婦	17.1%	15.3%	15.3%	20.7%	12.6%	18.9%
	退休	17.8%	2.2%	20.0%	22.2%	15.6%	22.2%
	無業/待業	37.9%	6.9%	13.8%	27.6%	3.4%	10.3%

表 A-13：民眾認為目前是臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理的行業（複選）
（續）

		電信服 務業	補習教 育業	中古汽車買 賣業	不動產仲 介業	其他	不知道/拒答
全體		36.1%	23.7%	29.5%	34.0%	18.1%	20.8%
居住地	中區	50.0%	0.0%	37.5%	50.0%	12.5%	12.5%
	東區	23.5%	23.5%	58.8%	41.2%	17.6%	11.8%
	西區	40.0%	30.0%	30.0%	10.0%	20.0%	30.0%
	南區	27.6%	24.1%	41.4%	27.6%	17.2%	17.2%
	北區	41.4%	27.6%	17.2%	17.2%	20.7%	31.0%
	西屯區	27.5%	22.5%	22.5%	42.5%	25.0%	25.0%
	南屯區	45.8%	29.2%	29.2%	25.0%	25.0%	16.7%
	北屯區	45.0%	30.0%	30.0%	50.0%	15.0%	7.5%
	豐原區	37.5%	21.9%	18.8%	34.4%	25.0%	21.9%
	大里區	42.9%	33.3%	19.0%	38.1%	9.5%	19.0%
	太平區	17.6%	35.3%	29.4%	11.8%	11.8%	29.4%
	大甲區	66.7%	0.0%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%
	和平區	75.0%	0.0%	50.0%	75.0%	0.0%	0.0%
	清水區	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	50.0%	0.0%	20.0%	60.0%	30.0%	10.0%
	沙鹿區	25.0%	25.0%	50.0%	12.5%	0.0%	50.0%
	東勢區	75.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%
	新社區	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	66.7%	0.0%
	神岡區	46.7%	33.3%	26.7%	33.3%	20.0%	20.0%
	大雅區	20.0%	26.7%	46.7%	20.0%	6.7%	20.0%
	潭子區	0.0%	14.3%	14.3%	42.9%	0.0%	57.1%
	后里區	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
	石岡區	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	大安區	54.5%	9.1%	36.4%	18.2%	36.4%	9.1%
	龍井區	0.0%	14.3%	28.6%	28.6%	14.3%	42.9%
大肚區	50.0%	25.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
霧峰區	50.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	
烏日區	50.0%	0.0%	37.5%	50.0%	12.5%	12.5%	

表 A-14：民眾對於臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展所販售的禮券列為稽查重點的認同度

		非常認同	認同	無意見	不認同	非常不認同	不知道/拒答
全體		46.1%	35.0%	8.6%	3.2%	0.5%	6.5%
性別	男	40.4%	39.2%	11.7%	2.9%	1.2%	4.7%
	女	51.0%	31.5%	6.0%	3.5%	0.0%	8.0%
年齡 #	18-24 歲	35.9%	46.2%	10.3%	5.1%	0.0%	2.6%
	25-34 歲	41.5%	46.2%	6.2%	3.1%	0.0%	3.1%
	35-44 歲	57.6%	25.0%	10.9%	3.3%	0.0%	3.3%
	45-54 歲	52.0%	31.4%	7.8%	2.0%	0.0%	6.9%
	55-64 歲	33.3%	40.7%	7.4%	5.6%	1.9%	11.1%
	65 歲以上	31.6%	26.3%	10.5%	0.0%	5.3%	26.3%
教育 程度 #	國小及以下	17.6%	41.2%	5.9%	0.0%	5.9%	29.4%
	國(初)中	41.4%	37.9%	6.9%	3.4%	0.0%	10.3%
	高中(職)	43.2%	33.9%	14.4%	2.5%	0.0%	5.9%
	專科	46.9%	40.6%	3.1%	3.1%	0.0%	6.3%
	大學	53.4%	34.5%	4.3%	4.3%	0.9%	2.6%
	研究所及以上	48.1%	22.2%	18.5%	3.7%	0.0%	7.4%
職業 #	白領	48.8%	26.8%	12.2%	4.9%	0.0%	7.3%
	藍領	51.9%	28.8%	10.6%	3.8%	0.0%	4.8%
	商店老闆/ 工商企業投資者	38.5%	42.3%	7.7%	7.7%	3.8%	0.0%
	專業技術人員	50.0%	44.1%	2.9%	0.0%	0.0%	2.9%
	自由業	61.1%	27.8%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	學生	35.7%	53.6%	10.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	家庭主婦	45.2%	37.0%	5.5%	2.7%	0.0%	9.6%
	退休	40.0%	26.7%	13.3%	0.0%	0.0%	20.0%
	無業/待業	23.5%	47.1%	0.0%	11.8%	5.9%	11.8%

表 A-14：民眾對於臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展所販售的禮券列為稽查重點的認同度（續）

		非常認同	認同	無意見	不認同	非常不認同	不知道/拒答
全體		46.1%	35.0%	8.6%	3.2%	0.5%	6.5%
居住地 #	中區	12.5%	25.0%	12.5%	25.0%	25.0%	0.0%
	東區	29.4%	52.9%	5.9%	5.9%	5.9%	0.0%
	西區	30.0%	30.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	南區	27.6%	44.8%	10.3%	13.8%	3.4%	0.0%
	北區	17.2%	55.2%	17.2%	3.4%	6.9%	0.0%
	西屯區	32.5%	45.0%	10.0%	10.0%	0.0%	2.5%
	南屯區	20.8%	54.2%	0.0%	20.8%	0.0%	4.2%
	北屯區	35.0%	37.5%	7.5%	10.0%	2.5%	7.5%
	豐原區	28.1%	53.1%	9.4%	3.1%	3.1%	3.1%
	大里區	19.0%	52.4%	9.5%	14.3%	0.0%	4.8%
	太平區	17.6%	47.1%	17.6%	17.6%	0.0%	0.0%
	大甲區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	東勢區	0.0%	50.0%	37.5%	12.5%	0.0%	0.0%
	新社區	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大雅區	13.3%	60.0%	6.7%	13.3%	6.7%	0.0%
	潭子區	26.7%	60.0%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%
	后里區	14.3%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
	石岡區	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	外埔區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大安區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
龍井區	36.4%	27.3%	0.0%	18.2%	18.2%	0.0%	
大肚區	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
霧峰區	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	
烏日區	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	

表 B-1：民眾對臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式的瞭解

		知道有提供服務，且知道聯絡方式	知道有提供服務，但所知道的聯絡方式不是 1950	知道有提供服務，不知道有但不知道聯絡方式	不知道有提供服務
全體		12.2%	2.8%	19.1%	65.9%
性別	男	10.9%	4.1%	17.2%	67.8%
	女	13.4%	1.7%	20.9%	64.1%
年齡	18-24 歲	10.6%	2.8%	23.4%	63.3%
	25-34 歲	12.9%	2.6%	20.4%	64.0%
	35-44 歲	13.8%	2.2%	19.0%	65.0%
	45-54 歲	14.3%	4.1%	19.7%	61.9%
	55-64 歲	13.4%	3.1%	18.1%	65.3%
	65 歲以上	2.1%	0.7%	12.4%	84.7%
教育程度	國小及以下	4.3%	0.0%	14.6%	81.1%
	國(初)中	10.6%	0.8%	14.0%	74.5%
	高中(職)	14.3%	2.5%	16.1%	67.1%
	專科	12.5%	3.7%	19.5%	64.4%
	大學	12.1%	4.0%	23.0%	60.9%
	研究所及以上	13.5%	2.2%	26.8%	57.5%
職業	白領	16.9%	3.3%	12.3%	67.5%
	藍領	12.1%	3.5%	17.1%	67.1%
	商店老闆/工商	7.9%	5.3%	23.7%	63.2%
	企業投資者	7.9%	5.3%	23.7%	63.2%
	專業技術人員	11.9%	2.7%	24.6%	60.8%
	自由業	11.6%	3.9%	25.4%	59.1%
	學生	9.4%	2.1%	25.3%	63.1%
	家庭主婦	15.9%	1.2%	19.6%	63.3%
	退休	7.3%	2.4%	16.1%	74.3%
	無業/待業	9.0%	1.3%	16.8%	72.8%

表 B-1：民眾對臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式的瞭解（續）

		知道有提供服務，且知道聯絡方式	知道有提供服務，但所知道的聯絡方式不是 1950	知道有提供服務，不知道有但不知道聯絡方式	不知道有提供服務
全體		12.2%	2.8%	19.1%	65.9%
居住地 #	中區	24.2%	10.0%	5.0%	60.8%
	東區	8.6%	4.4%	28.3%	58.7%
	西區	10.6%	5.4%	21.1%	63.0%
	南區	8.7%	3.2%	19.5%	68.4%
	北區	15.1%	7.6%	12.9%	64.5%
	西屯區	14.2%	2.4%	24.4%	59.1%
	南屯區	13.6%	4.5%	18.0%	63.9%
	北屯區	16.3%	5.4%	18.4%	59.7%
	豐原區	14.9%	1.0%	20.9%	63.3%
	大里區	12.7%	1.0%	22.3%	64.1%
	太平區	4.2%	2.1%	14.5%	79.3%
	大甲區	15.6%	3.1%	3.1%	78.1%
	和平區	20.0%	0.0%	40.0%	40.0%
	清水區	12.8%	0.0%	12.8%	74.4%
	梧棲區	0.0%	4.2%	33.3%	62.5%
	沙鹿區	10.9%	0.0%	19.5%	69.6%
	東勢區	16.7%	8.1%	11.7%	63.5%
	新社區	0.0%	10.0%	10.0%	80.0%
	神岡區	8.9%	4.3%	13.2%	73.6%
	大雅區	12.8%	0.0%	23.1%	64.1%
	潭子區	8.9%	0.0%	33.4%	57.8%
	后里區	14.3%	0.0%	23.8%	61.9%
	石岡區	25.0%	0.0%	12.5%	62.5%
	外埔區	12.5%	0.0%	12.5%	75.0%
大安區	12.5%	10.9%	10.9%	65.6%	
龍井區	15.7%	0.0%	18.2%	66.2%	
大肚區	16.0%	0.0%	20.0%	64.0%	
霧峰區	9.2%	0.0%	18.2%	72.7%	
烏日區	9.4%	0.0%	21.3%	69.4%	

表 B-2：民眾得知家用電話或手機直撥 1950 可以向市政府諮詢消費問題的管道

		人行路橋 及各機關 團體 LED 告示燈	市府辦的 宣導活動	里民宣導 手冊	電視、廣 播等電子 影音媒體	報紙、雜 誌等平面 媒體	其他	拒答
全體		0.6%	11.4%	2.8%	45.5%	5.1%	33.5%	1.1%
性別 #	男	1.3%	7.8%	1.3%	54.6%	5.2%	28.6%	1.3%
	女	0.0%	5.0%	4.1%	38.4%	5.1%	46.5%	1.0%
年齡 #	18-24 歲	0.0%	0.0%	5.2%	36.8%	5.3%	52.6%	0.0%
	25-34 歲	0.0%	0.0%	0.0%	48.7%	0.0%	51.3%	0.0%
	35-44 歲	2.3%	7.0%	0.0%	53.5%	2.3%	32.5%	2.3%
	45-54 歲	0.0%	11.1%	4.4%	40.0%	8.9%	33.4%	2.2%
	55-64 歲	0.0%	7.4%	7.4%	37.1%	14.8%	33.3%	0.0%
	65 歲以上	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%
教育 程度 #	國小及以下	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%
	國(初)中	0.0%	7.7%	0.0%	38.4%	7.7%	46.2%	0.0%
	高中(職)	0.0%	4.8%	4.8%	44.4%	9.5%	34.9%	1.6%
	專科	3.6%	14.3%	3.6%	50.0%	3.6%	25.0%	0.0%
	大學	0.0%	3.7%	3.7%	42.6%	1.8%	48.2%	0.0%
	研究所及以上	0.0%	7.7%	0.0%	30.7%	7.7%	46.1%	7.7%
職業 #	白領	0.0%	3.7%	3.7%	51.9%	7.4%	33.4%	0.0%
	藍領	2.0%	8.2%	2.0%	55.1%	2.0%	30.6%	0.0%
	商店老闆/工商 企業投資者	0.0%	14.3%	0.0%	42.9%	14.3%	28.6%	0.0%
	專業技術人員	0.0%	5.6%	0.0%	44.5%	11.1%	33.3%	5.6%
	自由業	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
	學生	0.0%	0.0%	0.0%	35.7%	7.2%	57.1%	0.0%
	家庭主婦	0.0%	5.2%	5.2%	33.4%	5.2%	48.7%	2.6%
	退休	0.0%	11.1%	0.0%	22.2%	0.0%	66.7%	0.0%
	無業/待業	0.0%	14.3%	14.3%	42.9%	0.0%	28.6%	0.0%

表 B-2：民眾得知家用電話或手機直撥 1950 可以向市政府諮詢消費問題的管道（續）

		人行路橋 及各機關 團體 LED 告示燈	市府辦的 宣導活動	里民宣導 手冊	電視、廣 播等電子 影音媒體	報紙、雜 誌等平面 媒體	其他	拒答
全體		0.6%	11.4%	2.8%	45.5%	5.1%	33.5%	1.1%
居住地 #	中區	0.0%	20.0%	0.0%	40.0%	0.0%	40.0%	0.0%
	東區	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%
	西區	0.0%	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%	0.0%
	南區	14.3%	14.3%	0.0%	42.9%	0.0%	28.6%	0.0%
	北區	0.0%	0.0%	7.7%	38.5%	7.7%	46.1%	0.0%
	西屯區	0.0%	0.0%	5.9%	17.6%	11.7%	64.7%	0.0%
	南屯區	0.0%	0.0%	8.3%	58.4%	0.0%	25.0%	8.3%
	北屯區	0.0%	4.5%	4.5%	36.4%	0.0%	54.5%	0.0%
	豐原區	0.0%	20.0%	0.0%	33.3%	0.0%	40.0%	6.7%
	大里區	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	8.3%	41.7%	0.0%
	太平區	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%
	大甲區	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	20.0%	40.0%	0.0%
	和平區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	0.0%	0.0%	0.0%	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%
	東勢區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	新社區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	16.7%	0.0%	16.7%	50.0%	16.7%	0.0%
	大雅區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	潭子區	0.0%	20.0%	0.0%	50.0%	0.0%	30.0%	0.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	75.0%	0.0%
	石岡區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大安區	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
龍井區	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	
大肚區	0.0%	8.3%	0.0%	66.7%	0.0%	25.0%	0.0%	
霧峰區	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	77.8%	0.0%	
烏日區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	

表 B-3：民眾利用 1950 消費諮詢專線洽詢服務的經驗

		有	沒有
全體		24.4%	75.6%
性別	男	23.4%	76.6%
	女	25.3%	74.7%
年齡 #	18-24 歲	10.5%	89.5%
	25-34 歲	17.9%	82.1%
	35-44 歲	27.9%	72.1%
	45-54 歲	31.1%	68.9%
	55-64 歲	26.0%	74.0%
	65 歲以上	66.7%	33.3%
教育程度 #	國小及以下	0.0%	100.0%
	國(初)中	23.1%	76.9%
	高中(職)	28.5%	71.5%
	專科	35.7%	64.3%
	大學	20.4%	79.6%
	研究所及以上	15.4%	84.6%
職業 #	白領	25.9%	74.1%
	藍領	32.7%	67.3%
	商店老闆/工商企業投資者	14.3%	85.7%
	專業技術人員	5.6%	94.4%
	自由業	50.0%	50.0%
	學生	7.1%	92.9%
	家庭主婦	23.1%	76.9%
	退休	33.3%	66.7%
	無業/待業	42.9%	57.1%

表 B-3：民眾利用 1950 消費諮詢專線洽詢服務的經驗（續）

		有	沒有
全體		24.4%	75.6%
居住地 #	中區	40.0%	60.0%
	東區	75.0%	25.0%
	西區	16.7%	83.3%
	南區	28.6%	71.4%
	北區	23.1%	76.9%
	西屯區	41.2%	58.8%
	南屯區	16.7%	83.3%
	北屯區	22.7%	77.3%
	豐原區	33.4%	66.6%
	大里區	25.0%	75.0%
	太平區	0.0%	100.0%
	大甲區	0.0%	100.0%
	和平區	0.0%	100.0%
	清水區	0.0%	100.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%
	沙鹿區	60.0%	40.0%
	東勢區	0.0%	100.0%
	新社區	0.0%	0.0%
	神岡區	100.0%	0.0%
	大雅區	40.0%	60.0%
	潭子區	40.0%	60.0%
	后里區	0.0%	100.0%
	石岡區	0.0%	100.0%
	外埔區	0.0%	100.0%
	大安區	0.0%	100.0%
	龍井區	0.0%	100.0%
大肚區	0.0%	100.0%	
霧峰區	0.0%	100.0%	
烏日區	0.0%	100.0%	

表 B-4：民眾利用 1950 專線服務時，對當時服務人員的服務的滿意度

		非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答
全體		53.5%	34.9%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%
性別 #	男	61.1%	38.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	女	48.0%	32.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡 #	18-24 歲	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	25-34 歲	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	35-44 歲	50.0%	41.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	45-54 歲	57.1%	28.5%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	55-64 歲	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	65 歲以上	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育 程度 #	國小及以下	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	國(初)中	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	高中(職)	55.6%	27.8%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	專科	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大學	45.5%	36.4%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
	研究所及以上	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業 #	白領	42.9%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	藍領	56.2%	37.5%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	商店老闆/ 工商企業投資者	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	專業技術人員	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	自由業	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	學生	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	家庭主婦	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	退休	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	無業/待業	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表 B-4：民眾利用 1950 專線服務時，對當時服務人員的服務的滿意度（續）

		非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答
全體		53.5%	34.9%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地 #	中區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	東區	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	西區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	南區	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	北區	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	西屯區	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	南屯區	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	北屯區	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	豐原區	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大里區	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	太平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大甲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	東勢區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	新社區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大雅區	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	潭子區	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	石岡區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大安區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	龍井區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大肚區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
霧峰區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
烏日區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

表 B-5：民眾對當時服務人員的服務認為「不滿意」的原因

		服務人員責備您	服務人員語氣不佳	服務人員未能回答您的問題	覺得服務人員不夠專業	其他	不知道/拒答
全體		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
性別 #	男	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	女	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡 #	18-24 歲	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	25-34 歲	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	35-44 歲	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	45-54 歲	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	55-64 歲	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	65 歲以上	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育 程度 #	國小及以下	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	國(初)中	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	高中(職)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	專科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大學	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	研究所及以上	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業 #	白領	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	藍領	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	商店老闆/ 工商企業投資者	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	專業技術人員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	自由業	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	學生	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	家庭主婦	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	退休	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	無業/待業	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表 B-5：民眾對當時服務人員的服務認為「不滿意」的原因（續）

		服務人員責備您	服務人員語氣不佳	服務人員未能回答您的問題	覺得服務人員不夠專業	其他	不知道/拒答
全體		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地 #	中區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	東區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	西區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	南區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	北區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	西屯區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	南屯區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	北屯區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	豐原區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大里區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	太平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大甲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	清水區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	梧棲區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沙鹿區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	東勢區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	新社區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	大雅區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	潭子區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	石岡區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大安區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
龍井區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
大肚區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
霧峰區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
烏日區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

表 B-6：從消費者觀點民眾認為政府消保宣導之有效的方式（複選）

		人行路橋 及各機關 團體 LED 告示燈	市府辦的 宣導活動	里民宣導 手冊	電視、廣 播等電子 影音媒體	報紙、雜 誌等平面 媒體	其他	拒答
全體		34.9%	36.2%	38.9%	73.1%	43.1%	12.4%	3.4%
性別	男	14.0%	14.4%	15.9%	29.5%	19.1%	5.7%	1.4%
	女	14.5%	15.5%	15.8%	31.0%	17.8%	4.0%	1.4%
年齡	18-24 歲	13.5%	15.7%	14.0%	30.2%	21.6%	5.0%	0.0%
	25-34 歲	12.8%	15.8%	14.2%	31.2%	20.8%	4.1%	0.9%
	35-44 歲	13.1%	15.9%	15.3%	30.0%	19.7%	5.6%	0.4%
	45-54 歲	16.8%	13.7%	17.9%	29.2%	16.2%	5.2%	1.1%
	55-64 歲	16.7%	15.6%	16.7%	29.8%	13.3%	5.6%	2.2%
	65 歲以上	11.3%	11.2%	17.4%	33.3%	17.3%	1.7%	7.9%
教育 程度	國小及以下	12.9%	12.3%	16.2%	34.4%	13.0%	2.3%	8.8%
	國(初)中	17.6%	16.9%	16.9%	30.5%	12.5%	3.9%	1.8%
	高中(職)	15.9%	15.8%	16.2%	29.6%	17.4%	4.1%	1.0%
	專科	14.3%	13.3%	16.8%	31.2%	17.7%	6.3%	0.3%
	大學	11.8%	15.3%	15.1%	29.8%	22.1%	5.0%	0.9%
	研究所及以上	16.4%	13.0%	13.5%	29.9%	18.2%	8.1%	0.8%
職業	白領	13.5%	15.6%	17.2%	28.6%	20.5%	4.3%	0.2%
	藍領	14.7%	15.7%	16.2%	30.0%	18.2%	4.5%	0.9%
	商店老闆/工商 企業投資者	14.3%	14.0%	14.8%	29.9%	18.3%	7.6%	1.1%
	專業技術人員	14.5%	14.3%	14.3%	29.5%	20.3%	6.2%	0.7%
	自由業	12.5%	14.1%	18.1%	29.8%	17.3%	6.9%	1.4%
	學生	13.8%	14.7%	13.7%	30.2%	22.2%	5.5%	0.0%
	家庭主婦	15.1%	15.5%	16.4%	32.4%	15.3%	3.9%	1.3%
	退休	13.5%	13.3%	17.6%	31.3%	16.8%	4.1%	3.4%
	無業/待業	14.4%	13.2%	12.2%	30.0%	15.4%	4.3%	10.7%

表 B-6：從消費者觀點民眾認為政府消保宣導之有效的方式（複選）（續）

		人行路橋及 各機關團體 LED 告示燈	市府辦 的宣導 活動	里民宣 導 手冊	電視、廣 播等電子 影音媒體	報紙、雜 誌等平面 媒體	其他	拒答
全體		34.9%	36.2%	38.9%	73.1%	43.1%	12.4%	3.4%
居住地	中區	17.1%	36.2%	17.1%	55.4%	34.1%	8.5%	8.5%
	東區	14.4%	27.8%	29.8%	49.4%	37.8%	7.0%	0.0%
	西區	15.3%	15.3%	19.0%	40.5%	24.2%	10.1%	1.9%
	南區	26.5%	20.9%	19.6%	44.8%	26.5%	9.3%	3.3%
	北區	22.9%	23.4%	28.4%	48.6%	24.7%	7.9%	1.5%
	西屯區	23.3%	29.3%	33.9%	51.8%	29.6%	12.3%	1.4%
	南屯區	25.8%	23.1%	25.7%	47.5%	36.3%	10.8%	0.3%
	北屯區	22.2%	22.8%	24.7%	48.1%	26.3%	10.5%	1.5%
	豐原區	24.8%	27.1%	23.3%	54.4%	32.0%	13.2%	0.4%
	大里區	21.5%	24.5%	19.7%	45.3%	23.7%	9.7%	2.7%
	太平區	17.7%	22.8%	22.3%	42.5%	25.3%	11.9%	2.9%
	大甲區	17.9%	14.0%	16.3%	31.3%	23.2%	4.9%	3.9%
	和平區	23.1%	15.4%	7.7%	30.8%	15.4%	7.7%	0.0%
	清水區	20.2%	19.5%	20.3%	39.7%	24.7%	3.5%	3.5%
	梧棲區	13.3%	16.8%	11.3%	37.6%	17.1%	1.9%	5.3%
	沙鹿區	32.5%	19.2%	27.3%	52.5%	31.8%	3.7%	0.8%
	東勢區	18.2%	36.1%	38.9%	45.9%	40.4%	11.0%	2.9%
	新社區	29.9%	12.1%	56.9%	68.4%	53.4%	0.0%	0.0%
	神岡區	14.4%	17.3%	17.3%	37.3%	27.5%	1.5%	1.5%
	大雅區	28.1%	31.7%	25.2%	63.6%	31.9%	6.5%	1.0%
	潭子區	27.0%	31.1%	31.3%	49.1%	26.6%	2.7%	4.2%
	后里區	21.3%	32.9%	34.6%	57.9%	34.9%	14.8%	1.7%
	石岡區	29.1%	35.0%	23.1%	70.1%	29.1%	6.0%	0.0%
外埔區	28.1%	24.6%	16.9%	45.0%	16.2%	0.0%	0.0%	
大安區	11.6%	22.9%	38.3%	42.2%	30.6%	7.7%	3.9%	
龍井區	24.8%	32.6%	21.3%	55.1%	34.5%	12.8%	0.0%	
大肚區	28.1%	29.0%	14.1%	46.5%	39.2%	6.9%	4.6%	
霧峰區	24.5%	19.3%	18.5%	40.8%	19.7%	5.1%	4.4%	
烏日區	18.1%	14.3%	17.6%	34.2%	14.3%	6.4%	1.1%	

表 B-7：民眾對每週一、三、五均會由消保官輪流派駐陽明辦公區服務消費者的瞭解

		知道	不知道	拒答
全體		4.2%	95.8%	0.1%
性別	男	4.0%	95.8%	0.2%
	女	4.3%	95.7%	0.0%
年齡	18-24 歲	3.3%	96.7%	0.0%
	25-34 歲	3.3%	96.7%	0.0%
	35-44 歲	3.5%	96.5%	0.0%
	45-54 歲	5.7%	94.3%	0.0%
	55-64 歲	3.1%	96.4%	0.5%
	65 歲以上	5.9%	94.1%	0.0%
教育程度	國小及以下	4.5%	95.5%	0.0%
	國(初)中	7.4%	91.9%	0.6%
	高中(職)	4.2%	95.8%	0.0%
	專科	3.5%	96.5%	0.0%
	大學	1.8%	98.2%	0.0%
	研究所及以上	7.6%	92.4%	0.0%
職業#	白領	1.3%	98.7%	0.0%
	藍領	3.8%	96.0%	0.2%
	商店老闆/工商企業投資者	7.9%	92.1%	0.0%
	專業技術人員	3.3%	96.7%	0.0%
	自由業	7.7%	92.3%	0.0%
	學生	2.9%	97.1%	0.0%
	家庭主婦	5.7%	94.3%	0.0%
	退休	4.0%	96.0%	0.0%
	無業/待業	5.2%	94.8%	0.0%

表 B-7：民眾對每週一、三、五均會由消保官輪流派駐陽明辦公區服務消費者的瞭解（續）

		知道	不知道	拒答
全體		4.2%	95.8%	0.1%
居住地 #	中區	5.0%	95.0%	0.0%
	東區	0.0%	100.0%	0.0%
	西區	1.8%	98.2%	0.0%
	南區	3.2%	96.8%	0.0%
	北區	8.6%	91.4%	0.0%
	西屯區	5.5%	94.5%	0.0%
	南屯區	5.7%	94.3%	0.0%
	北屯區	3.4%	95.9%	0.7%
	豐原區	6.0%	94.0%	0.0%
	大里區	3.9%	96.1%	0.0%
	太平區	4.2%	95.8%	0.0%
	大甲區	3.1%	96.9%	0.0%
	和平區	0.0%	100.0%	0.0%
	清水區	0.0%	100.0%	0.0%
	梧棲區	4.2%	95.8%	0.0%
	沙鹿區	2.2%	97.8%	0.0%
	東勢區	0.0%	100.0%	0.0%
	新社區	10.0%	90.0%	0.0%
	神岡區	0.0%	100.0%	0.0%
	大雅區	10.2%	89.8%	0.0%
	潭子區	8.8%	91.2%	0.0%
	后里區	4.5%	95.5%	0.0%
	石岡區	12.5%	87.5%	0.0%
	外埔區	0.0%	100.0%	0.0%
	大安區	0.0%	100.0%	0.0%
	龍井區	2.2%	97.8%	0.0%
	大肚區	4.2%	95.8%	0.0%
霧峰區	0.0%	100.0%	0.0%	
烏日區	3.1%	96.9%	0.0%	

表 B-8：對於無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的需求

		足夠	不夠	不知道/拒答
全體		79.6%	11.5%	9.0%
性別	男	81.2%	10.6%	8.2%
	女	78.0%	12.4%	9.6%
年齡 *	18-24 歲	89.5%	8.9%	1.6%
	25-34 歲	82.1%	15.9%	2.0%
	35-44 歲	84.6%	9.9%	5.4%
	45-54 歲	78.0%	12.1%	9.9%
	55-64 歲	74.1%	11.4%	14.5%
	65 歲以上	60.9%	7.2%	31.9%
教育 程度 *	國小及以下	59.0%	7.7%	33.3%
	國(初)中	74.6%	9.0%	16.4%
	高中(職)	78.2%	12.0%	9.7%
	專科	84.8%	10.6%	4.6%
	大學	83.5%	13.0%	3.6%
	研究所及以上	86.7%	12.2%	1.1%
職業 *	白領	83.1%	14.9%	2.0%
	藍領	78.1%	13.1%	8.8%
	商店老闆/工商企業投資者	80.5%	13.0%	6.5%
	專業技術人員	85.4%	11.9%	2.7%
	自由業	81.7%	6.1%	12.1%
	學生	90.0%	7.8%	2.2%
	家庭主婦	73.8%	11.4%	14.7%
	退休	75.0%	7.3%	17.7%
	無業/待業	72.7%	10.4%	16.9%

表 B-8：對於無法親臨服務中心的民眾，可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的需求（續）

		足夠	不夠	不知道/拒答
全體		79.6%	11.5%	9.0%
居住地 #	中區	71.5%	9.6%	18.9%
	東區	86.9%	8.7%	4.4%
	西區	85.7%	12.5%	1.8%
	南區	81.5%	12.0%	6.5%
	北區	81.5%	10.9%	7.6%
	西屯區	78.2%	8.6%	13.3%
	南屯區	86.3%	10.2%	3.4%
	北屯區	78.1%	11.0%	11.0%
	豐原區	82.0%	7.0%	11.0%
	大里區	73.1%	15.4%	11.5%
	太平區	80.2%	10.4%	9.4%
	大甲區	78.9%	15.1%	6.1%
	和平區	75.0%	25.0%	0.0%
	清水區	76.9%	12.8%	10.2%
	梧棲區	70.8%	12.5%	16.7%
	沙鹿區	84.8%	8.7%	6.5%
	東勢區	72.3%	19.8%	7.9%
	新社區	70.0%	30.0%	0.0%
	神岡區	68.2%	27.3%	4.6%
	大雅區	73.4%	18.6%	8.0%
	潭子區	82.2%	11.1%	6.7%
	后里區	80.9%	9.5%	9.5%
	石岡區	70.0%	15.0%	15.0%
	外埔區	82.5%	11.6%	5.9%
	大安區	62.5%	37.5%	0.0%
	龍井區	88.3%	4.6%	7.1%
大肚區	65.7%	11.4%	22.9%	
霧峰區	75.0%	18.7%	6.2%	
烏日區	85.0%	3.0%	12.0%	

表 B-9：民眾建議其他可提供市民諮詢的方式

		區里設置 諮詢點	利用線上通訊技 術 (MSN, Skype, FaceBook)	公開巡迴 或演講	回答不夠具 體或離題	不知道/拒答
全體		29.7%	9.1%	4.8%	3.0%	53.3%
性別 #	男	26.0%	9.6%	4.1%	5.5%	54.8%
	女	33.7%	6.5%	6.5%	1.1%	52.2%
年齡 #	18-24 歲	25.0%	12.5%	6.3%	0.0%	56.2%
	25-34 歲	32.7%	14.3%	4.1%	0.0%	49.0%
	35-44 歲	29.0%	16.1%	0.0%	3.2%	51.6%
	45-54 歲	28.9%	2.6%	7.9%	5.3%	55.2%
	55-64 歲	36.4%	4.5%	4.5%	4.5%	50.0%
	65 歲以上	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	77.8%
教育 程度 #	國小及以下	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	88.9%
	國(初)中	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	81.8%
	高中(職)	30.2%	9.4%	3.8%	1.9%	52.8%
	專科	17.4%	4.3%	8.7%	4.3%	65.2%
	大學	37.9%	15.5%	3.4%	3.4%	39.7%
	研究所及以上	36.4%	18.2%	0.0%	0.0%	45.4%
職業 #	白領	30.4%	13.0%	8.7%	4.3%	43.5%
	藍領	38.2%	1.8%	1.8%	1.8%	56.4%
	商店老闆/工商企業 投資者	11.1%	11.1%	0.0%	11.1%	66.6%
	專業技術人員	27.8%	27.8%	0.0%	0.0%	44.5%
	自由業	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	學生	30.0%	10.0%	0.0%	10.0%	50.0%
	家庭主婦	37.9%	0.0%	6.9%	0.0%	55.2%
	退休	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	62.5%
	無業/待業	33.3%	11.1%	0.0%	0.0%	55.5%

表 B-9：民眾建議其他可提供市民諮詢的方式（續）

		區里設置 諮詢點	利用線上通訊技 術（MSN, Skype, FaceBook）	公開巡迴 或演講	回答不夠具 體或離題	不知道/拒答
全體		29.7%	9.0%	4.8%	3.0%	53.3%
居住地 #	中區	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	東區	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	西區	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%
	南區	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	72.7%
	北區	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	西屯區	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%
	南屯區	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	80.0%
	北屯區	33.3%	22.9%	0.0%	0.0%	43.8%
	豐原區	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
	大里區	0.0%	20.0%	20.0%	20.0%	40.0%
	太平區	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%
	大甲區	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	25.0%
	和平區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	清水區	66.6%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%
	梧棲區	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%
	沙鹿區	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	75.0%
	東勢區	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	60.0%
	新社區	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%
	神岡區	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	60.0%
	大雅區	42.8%	0.0%	0.0%	0.0%	57.2%
	潭子區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	后里區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	石岡區	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	外埔區	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
大安區	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
龍井區	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	
大肚區	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	
霧峰區	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	
烏日區	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

附錄二：第一組樣本問卷

臺中市市民對消費者保護制度了解及滿意度民意調查問卷

第一部份：臺中市政府提供消費申訴、調解服務滿意度

【開場白】

您好，我們是臺中市政府委託的「○○電話訪問中心」，想了解市民對本市整體消費者保護服務品質滿意度的情形，需要你寶貴的意見與建議作為業務推動之參考，耽誤你寶貴的時間。這些問題除了作整體分析，任何個人資料都會保密，本問卷需要有向市府消保官室諮詢或向消保官室提出申訴或調解者回答，府上是否有符合上述之調查對象呢?(如果有)，請有提出申請服務者回答。請你安心回答。謝謝你！

【主要問項】

- 1、您是否曾向臺中市政府進行申訴消費爭議案件或聲請消費爭議調解？
(1)有，親臨消保官室 (續答第 2 題) (2)有，利用電話方式(跳答第 4 題)
(3)有，利用網路方式(跳答第 6 題) (4)無(跳答第 9 題)

- 2、請問您「親臨」臺中市政府法制局消保官室諮詢過消費爭議問題或進行協商、調解程序的地點是？
(1)豐原陽明辦公區 (2)中港路新市政中心 (3)不知道/拒答

- 3、您覺得消保官室洽公環境如何？
(1)很整潔 (2)普通 (3)很亂 (4)不知道/拒答

- 4、您覺得當時為您服務的行政人員整體滿意度如何？
(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
(答(4)或(5)者請續答第 5 題，餘請跳答第 7 題)

- 5、請問您對當時為您服務的行政人員認為「不滿意」的原因為何？
(1)服務人員責備您 (2)服務人員語氣不佳
(3)服務人員未能回答您的問題 (4)覺得服務人員不夠專業
(5)其他_____ (6)不知道/拒答 (請跳答第 7 題)

6、請問您利用網路線上申訴時，進入臺中市政府消費者保護園地後，「線上申訴」選項的尋找及進入填寫時欄位說明的感覺如何？

- (1)選項易尋，且欄位填寫說明清楚易懂
- (2)選項易尋，但欄位填寫說明不清楚
- (3)選項不好找，但如果找到後進入時欄位填寫說明還算清楚易懂
- (4)選項不好找，而且欄位填寫說明也不清楚
- (5)不知道/拒答

7、遇有消費糾紛得向市政府申訴，因需要提出相關之事證文書，目前接受消費者以親臨市府填單、郵寄、傳真及網路線上申訴等方式申訴，請問上開方式是否已符合需求？

- (1)已符合
- (2)未符合
- (3)不知道/拒答

(答(2)者請續答第 8 題，餘請跳答第 9 題)

8、請問除了上述方式，你認為還有什麼方式可受理申訴？

- (1)_____
- (2)不知道/拒答

9、將來如有消費糾紛發生是否會利用申訴或調解服務？

- (1)會
- (2)不會

(答(2)者請續答第 10 題，餘請跳答第 11 題)

10、您不會向臺中市政府辦理消保諮詢、申訴或調解服務的理由是？

- (1)諮詢人員服務態度不佳
- (2)協商或調解之主持人不公正
- (3)處理時間過久
- (4)業者不理，申訴沒有效果
- (5)其他_____
- (6)不知道/拒答

11、目前臺中市政府對於消費爭議申訴及調解時程的安排，會預留消費者與業者安排出席會議所需時間，而以申訴(請)日起 20 日為原則，進行協商或調解，請問你覺得這樣的處理如何？

- (1)很快
- (2)適當
- (3)無意見
- (4)有點久(請註明__日內可以接受)
- (5)太久了(請註明__日內可以接受)
- (6)不知道/拒答

12、臺中市政府對於消費者提出的第一次申訴，會視案件性質，先移由被申訴事業的主管機關(例如餐廳消費糾紛就移衛生局)協助消費者處理，這種方式可以督促業者正視消費問題，有利問題的解決，您是否認同？

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)無意見
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (6)不知道/拒答

13、您認為目前下列哪二種行業是臺中市對消費者最不友善而最需要消保官介入處理者？
(請複選二項)

- (1)電信服務 (2)補習教育業 (3)中古汽車買賣業
(4)不動產仲介業 (5)其他_____ (6)不知道/拒答

14、臺中市政府目前針對世貿中心短期而大型旅展，不論外縣市或臺中市的業者，均會稽查其所販售的禮券是否符合政府公告的規定。請問這種大型展覽列為稽查重點，您是否認同：

- (1)非常認同 (2)認同 (3)無意見 (4)不認同 (5)非常不認同 (6)不知道/拒答

(有答第一部分者，第二部份開場白與過濾題略過，請續答以下主要問項、基本資料)

第二部份：臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務之知悉

【開場白】

您好，我們是臺中市政府委託的「○○電話訪問中心」，想了解市民對本市整體消費者保護服務品質滿意度的情形，需要你寶貴的意見與建議作為業務推動之參考，耽誤你寶貴的時間。這些問題除了作整體分析，任何個人資料都會保密，請你安心回答。謝謝你！

【過濾題】

F1、請問這裡是住家電話還是公司電話？(回答公司電話，須詢問是否有人住在那兒)

- (1)住家電話 (繼續訪問)
- (2)住商合一 (繼續訪問)
- (3)以上皆非 (中止訪問)

F2、請問您年滿 18 歲了嗎？(若未滿 18 歲，則請年滿 18 歲的家人接受訪問)

- (1)年滿 18 歲 (繼續訪問)
- (2)未滿 18 歲 (中止訪問)

F3、請問您居住在那一區？

- (1)中區 (2)東區 (3)西區 (4)南區
- (5)北區 (6)西屯區 (7)南屯區 (8)北屯區
- (9)豐原區 (10)大里區 (11)太平區 (12)大甲區
- (13)和平區 (14)清水區 (15)梧棲區 (16)沙鹿區
- (17)東勢區 (18)新社區 (19)神岡區 (20)大雅區
- (21)潭子區 (22)后里區 (23)石岡區 (24)外埔區
- (25)大安區 (26)龍井區 (27)大肚區 (28)霧峰區
- (29)烏日區 (30)不知道/拒答/非臺中市 (中止訪問)

【主要問項】

15、請問您是否知道臺中市政府有提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式(手機、市話直撥 1950 消保服務專線)？

- (1)知道有提供服務，且知道聯絡方式
 - (2)知道有提供服務，但所知道的聯絡方式不是 1950(何種聯絡方式請註明)
 - (3)知道有提供服務，但不知道聯絡方式
 - (4)不知道有提供服務
 - (5)拒答
- (答(1)者請續答第 16 題，餘請跳答第 20 題)

16、請問您知道家用電話或手機直撥 1950 可以向市政府諮詢消費問題者，是自何處得知？

- (1)人行路橋及各機關團體 LED 告示燈 (2)市府辦的宣導活動
(3)里民宣導手冊 (4)電視、廣播等電子影音媒體
(5)報紙、雜誌等平面媒體 (6)其他_____ (7)拒答

17、您有無利用 1950 消費諮詢專線洽詢服務？

- (1)有 (2)無 (答(1)者請續答第 18 題，餘請跳答第 20 題)

18、您利用 1950 專線服務時，您對當時服務人員的服務感覺如何？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
(答(4)或(5)者請續答第 19 題，餘請跳答第 20 題)

19、您對當時服務人員的服務認為「不滿意」，請問原因為何？

- (1)服務人員責備您 (2)服務人員語氣不佳
(3)服務人員未能回答您的問題 (4)覺得服務人員不夠專業
(5)其他_____ (6)不知道/拒答

20、請問從消費者觀點您認為政府消保宣導之有效的方式為何?(可複選)

- (1)LED 告示燈 (2)市府辦的宣導活動 (3)里民宣導手冊
(4)電視、廣播等電子影音媒體 (5)報紙、雜誌等平面媒體
(6)其他_____ (7)不知道/拒答

21、請問您是否知道縣市合併後，臺中市政府於原臺中縣政府辦公區(即現陽明辦公區)，除消保官外出稽查外，原則上每週一、三、五均會由消保官輪流派駐當地服務消費者？

- (1)知道 (2)不知道 (3)拒答

22、目前除於臺中市中港路新市政中心及陽明辦公區設有服務中心，提供市民親臨諮詢外，對於無法親臨的民眾則可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的管道，您認為這些方式是否足夠？答(2)者請續答第 23 題，餘請跳答基本資料)

- (1)足夠 (2)不夠 (3)不知道/拒答

23、請問除了上述方式，你認為還有什麼方式可提供市民諮詢？

- (1)_____
(2)不知道/拒答

【基本資料】

24、性別？

- (1)女 (2)男

25、請問您今年幾歲？

- (1)18-24 歲 (2)25-34 歲 (3)35-44 歲 (4)45-54 歲
(5)55-64 歲 (6)65 歲以上 (7)拒答

26、請問您的教育程度？

- (1)國小及以下 (2)國(初)中 (3)高中(職)
(4)專科 (5)大學 (6)研究所及以上
(7)未回答

27、職業？

- (1)白領 (公司行號行政機關職員/業務代表/尉級以上軍官)
(2)藍領 (工人/作業員/送貨員/司機/農林漁牧/水電工/尉級以及軍人)
(3)商店老闆/工商企業投資者
(4)專業技術人員 (律師/會計師/醫師/建築師/老師)
(5)自由業 (文字工作者/SOHO 族/記者)
(6)學生 (7)家庭主婦 (8)退休
(9)無業/待業 (10)其他_____ (請註明) (11)拒答

28、請問您居住在那一區？(由第一部分答者，本題需答；由第二部分答者，本題略過)

- (1)中區 (2)東區 (3)西區 (4)南區
(5)北區 (6)西屯區 (7)南屯區 (8)北屯區
(9)豐原區 (10)大里區 (11)太平區 (12)大甲區
(13)和平區 (14)清水區 (15)梧棲區 (16)沙鹿區
(17)東勢區 (18)新社區 (19)神岡區 (20)大雅區
(21)潭子區 (22)后里區 (23)石岡區 (24)外埔區
(25)大安區 (26)龍井區 (27)大肚區 (28)霧峰區
(29)烏日區 (30)不知道/拒答/非臺中市 (中止訪問)

問卷到此全部結束，謝謝您接受我們的訪問

附錄三：第二組樣本問卷

臺中市市民對消費者保護制度了解及滿意度民意調查問卷

第二部份：臺中市政府提供消費諮詢及申訴服務之知悉

【開場白】

您好，我們是臺中市政府委託的「○○電話訪問中心」，想了解市民對本市整體消費者保護服務品質滿意度的情形，需要你寶貴的意見與建議作為業務推動之參考，耽誤你寶貴的時間。這些問題除了作整體分析，任何個人資料都會保密，請你安心回答。謝謝你！

【過濾題】

1、請問這裡是住家電話還是公司電話？（若回答公司電話，須詢問是否有人住在那兒）

- (1)住家電話（繼續訪問） (2)住商合一（繼續訪問）
(3)以上皆非（中止訪問）

2、請問您年滿 18 歲了嗎？

（若未滿 18 歲，則請年滿 18 歲的家人接受訪問）

- (1)年滿 18 歲（繼續訪問） (2)未滿 18 歲（中止訪問）

3、請問您居住在那一區？

- | | | | |
|---------|-----------------------|---------|---------|
| (1)中區 | (2)東區 | (3)西區 | (4)南區 |
| (5)北區 | (6)西屯區 | (7)南屯區 | (8)北屯區 |
| (9)豐原區 | (10)大里區 | (11)太平區 | (12)大甲區 |
| (13)和平區 | (14)清水區 | (15)梧棲區 | (16)沙鹿區 |
| (17)東勢區 | (18)新社區 | (19)神岡區 | (20)大雅區 |
| (21)潭子區 | (22)后里區 | (23)石岡區 | (24)外埔區 |
| (25)大安區 | (26)龍井區 | (27)大肚區 | (28)霧峰區 |
| (29)烏日區 | (30)不知道/拒答/非臺中市（中止訪問） | | |

【主要問項】

4、請問您是否知道臺中市政府有提供消費諮詢及申訴服務，及其聯絡方式(手機、市話直撥 1950 消保服務專線)？

(1)知道有提供服務，且知道聯絡方式

(2)知道有提供服務，但所知道的聯絡方式不是 1950(何種聯絡方式請註明)

(3)知道有提供服務，但不知道聯絡方式

(4)不知道有提供服務

(5)拒答

(答(1)者請續答第 5 題，餘請跳答第 9 題)

5、請問您知道家用電話或手機直撥 1950 可以向市政府諮詢消費問題者，是自何處得知？

(1)人行路橋及各機關團體 LED 告示燈

(2)市府辦的宣導活動

(3)里民宣導手冊

(4)電視、廣播等電子影音媒體

(5)報紙、雜誌等平面媒體

(6)其他_____

(7)拒答

6、您有無利用 1950 消費諮詢專線洽詢服務？

(1)有 (2)無

(答(1)者請續答第 7 題，餘請跳答第 9 題)

7、您利用 1950 專線服務時，您對當時服務人員的服務感覺如何？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

(答(4)或(5)者請續答第 8 題，餘請跳答第 9 題)

8、您對當時服務人員的服務認為「不滿意」，請問原因為何？

(1)服務人員責備您

(2)服務人員語氣不佳

(3)服務人員未能回答您的問題

(4)覺得服務人員不夠專業

(5)其他_____

(6)不知道/拒答

9、請問從消費者觀點您認為政府消保宣導之有效的方式為何?(可複選)

(1)LED 告示燈 (2)市府辦的宣導活動 (3)里民宣導手冊

(4)電視、廣播等電子影音媒體 (5)報紙、雜誌等平面媒體 (6)其他_____

(7)不知道/拒答

10、請問您是否知道縣市合併後，臺中市政府於原臺中縣政府辦公區(即現陽明辦公區)，除消保官外出稽查外，原則上每週一、三、五均會由消保官輪流派駐當地服務消費者？

(1)知道 (2)不知道 (3)拒答

11、目前除於臺中市港路新市政中心及陽明辦公區設有服務中心，提供市民親臨諮詢外，對於無法親臨的民眾則可藉由網路、電話方式提供消費者諮詢的管道，您認為這些方式是否足夠？

(答(2)者請續答第 12 題，餘請跳答基本資料 13)

(1)足夠 (2)不夠 (3)不知道/拒答

12、請問除了上述方式，你認為還有什麼方式可提供市民諮詢？

(1)_____

(2)不知道/拒答

【基本資料】

13、性別？

- (1)女 (2)男

14、請問您今年幾歲？

- (1)18-24 歲 (2)25-34 歲 (3)35-44 歲 (4)45-54 歲
(5)55-64 歲 (6)65 歲以上 (7)拒答

15、請問您的教育程度？

- (1)國小及以下 (2)國(初)中 (3)高中(職)
(4)專科 (5)大學 (6)研究所及以上
(7)未回答

16、職業？

- (1)白領 (公司行號行政機關職員/業務代表/尉級以上軍官)
(2)藍領 (工人/作業員/送貨員/司機/農林漁牧/水電工/尉級以及軍人)
(3)商店老闆/工商企業投資者
(4)專業技術人員 (律師/會計師/醫師/建築師/老師)
(5)自由業 (文字工作者/SOHO 族/記者)
(6)學生 (7)家庭主婦 (8)退休
(9)無業/待業 (10)其他_____ (請註明) (11)拒答

問卷到此全部結束，謝謝您接受我們的訪問