

NCC 通訊消費申訴監理報告—104 年 8 月

鑒於電信消費爭議案件不斷發生，國家通訊傳播委員會(以下簡稱本會)為消弭消費者與電信業者間之誤會或爭議，讓消費者擁有多元、更友善的電信服務環境及更貼近消費者需求與服務效率的電信服務，本會本著服務民眾精神，透過專業、公平、合理的客戶申訴機制，期望消弭消費者與電信業者間的溝通障礙，強化電信消費者對市場之信心，進而促進電信服務市場之發展，故與電信業者召開「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議，並決定由本會每月、每季公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 電信民眾申訴—整體

8 月份整體申訴案件分為本會臨櫃案件與來自陳情網、意見信箱、縣市政府、首長信箱、iWin 網路單 e 窗口的公文轉件，其中 8 月份臨櫃申訴案件共 346 件、公文轉件共 367 件，共計 713 件。

依其電信項目進行分析，得到結果如表 1 所示，以行動通訊類申訴案件居多（共 588 件，占 82.47%），其次為固網類申訴案件（共 87 件，占 12.2%）。

表 1 8 月份申訴案件：依電信項目區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	263	325	588	82.47%
固網	56	31	87	12.2%
二類	27	11	38	5.33%
總計	346	367	713	100%

與 103 年 8 月份同期之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數減少 151 件。

表 2 103 年 8 月份與 104 年 8 月份案件總數比較		
	103 年 8 月	104 年 8 月
臨櫃	453	346
公文	411	367
總計	864	713

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

8 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 263 件、公文轉件共 325 件，共計 588 件。

與 103 年 8 月份同期之行動通訊案件數進行比較，得到結果如表 3 所示，行動通訊申訴案件總數減少 145 件。

表 3 103 年 8 月份與 104 年 8 月份行動通訊案件數比較		
	103 年 8 月	104 年 8 月
臨櫃	355	263
公文	378	325
總計	733	588

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 案件數以遠傳最多（共 93 件），4G 案件數以台灣大哥大最多（共 59 件）。

表 4 8 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數			
	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	89	55	144
遠傳	93	35	128
台灣大哥大	90	59	149
亞太	38	32	70
台灣之星	63	6	69
全球一動	28	-	28
威達	0	-	0
國基電子	-	0	0
總計	401	187	588

依整體行動通訊案件申訴對象進行分析，得到結果如表 5 所示，以台灣大哥大案件數最多（共 149 件，占 25.34%），其次為中華（共 144 件，占 24.49%）、遠傳（共 128 件，占 21.77%）。

表 5 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	54	90	144	24.49%

遠傳	65	63	128	21.77%
台灣大哥大	65	84	149	25.34%
亞太	33	37	70	11.9%
台灣之星	28	41	69	11.73%
全球一動	18	10	28	4.76%
威達	0	0	0	0%
國基電子	0	0	0	0%
總計	263	325	588	100%

依申訴對象與 103 年 8 月同期之申訴案件量比進行比較，得到結果如表 6 所示，除全球一動之申訴量較去年同期增加，其餘各業者均較去年同期減少。

表 6 103 年 8 月份與 104 年 8 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	103 年 8 月	104 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	160	144	-16	-10%
遠傳	173	128	-45	-26%
台灣大哥大	223	149	-74	-33%
亞太	82	70	-12	-15%
台灣之星	73	69	-4	-5%
全球一動	5	28	23	460%
威達	4	0	-4	-100%
國基電子	-	0	0	0%

與 103 年 8 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，8 月份申訴對象排名以台灣大哥大最多，案件數較去年同期減少（74 件），中華較去年同期減少（16 件），遠傳案件數較去年同期減少（45 件）。

表 7 103 年 8 月份與 104 年 8 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	103 年 8 月	104 年 8 月
第一名 (件數)	台灣大哥大 (223)	台灣大哥大 (149)
第二名 (件數)	遠傳 (173)	中華 (144)
第三名 (件數)	中華 (160)	遠傳 (128)

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 1 所示，以通訊連線品質案件數最多（共 297 件，占 50.51%），其次為申裝/異動/續約問題（共 63 件，占 10.71%）、計費問題（共 34 件，占 5.78%）。

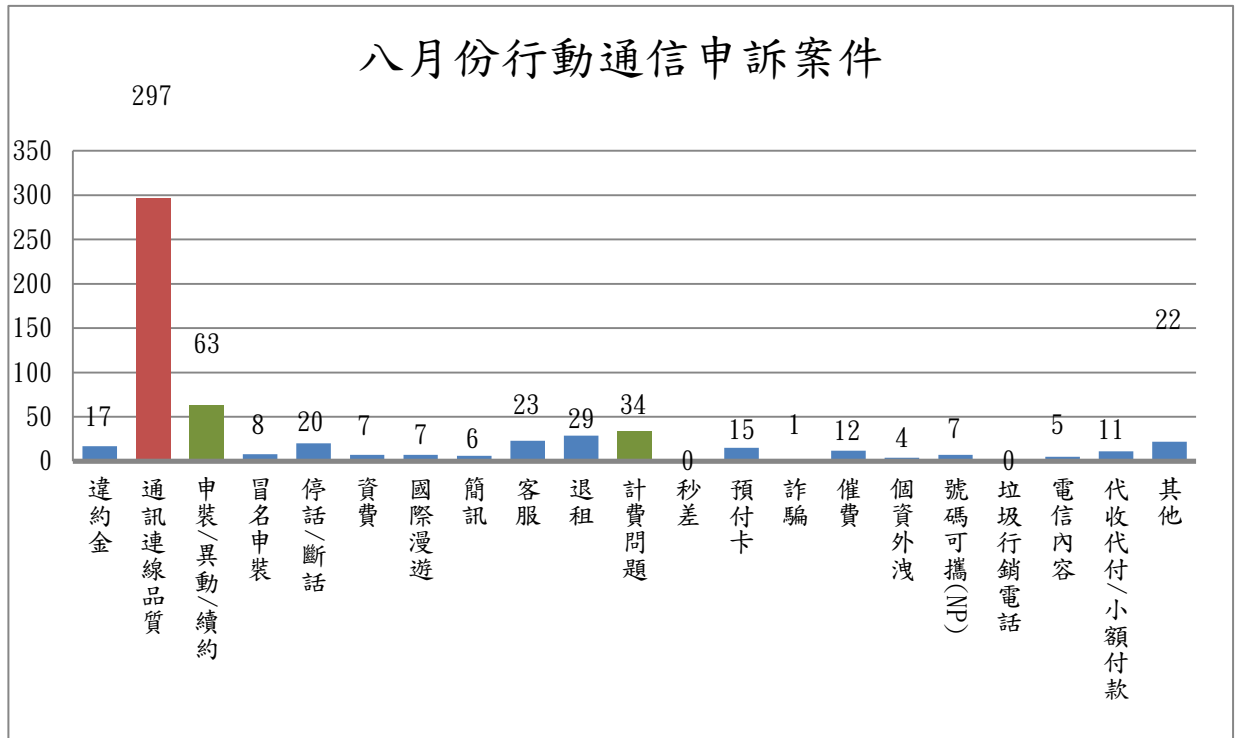


圖 1 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

為了解各業者於客戶申請行動上網服務是否提供 7 日上網試用服務，故將通訊連線品質(共 297 件)分為語音通訊品質(共 274 件)及數據連線品質(23 件)，其中數據連線品質(23 件)再依業者是否說明 7 日上網試用服務區分(有詢問共 3 件；未詢問共 17 件)，得到結果如圖 2。

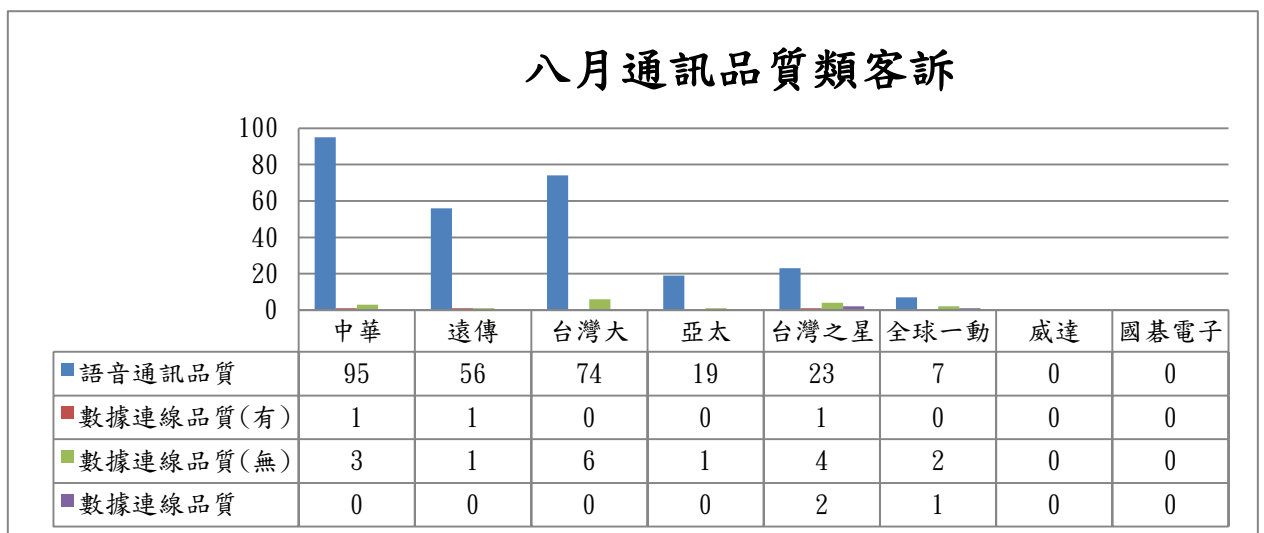


圖 2 8 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 103 年 8 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 8 所示，通訊連線品質仍是申訴案件的最大宗，其次為申裝/異動/續約類及計費問題類。通訊連線品質類、申裝/異動/續約類及計費問題類皆呈現下降趨勢(分別減少 41 件、

38 件及 6 件)。

表 8 103 年 8 月份與 104 年 8 月份行動通訊申訴類別排名比較

	103 年 8 月	104 年 8 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (338)	通訊連線品質 (297)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (101)	申裝/異動/續約 (63)
第三名 (件數)	計費問題 (40)	計費問題 (34)

與 103 年 8 月份行動通訊申訴對象及申訴類別(通訊連線品質、申裝/異動/續約、計費問題)排名進行比較,得到結果如表 9 所示,通訊連線品質類案件以中華最多,申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多,計費問題類案件以遠傳電信最多。

表 9 103 年 8 月份與 104 年 8 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		103 年 8 月	104 年 8 月
第一名	通訊連線 品質	台灣大哥大	中華
第二名		遠傳	台灣大哥大
第三名		中華	遠傳
第一名	申裝/異動/ 續約	遠傳	台灣大哥大
第二名		台灣大哥大	遠傳
第三名		亞太	亞太
第一名	計費問題	遠傳	遠傳
第二名		中華	台灣大哥大;亞太
第三名		台灣大哥大	台灣之星

依各家業者平均處理時間、處理中未結案數進行分析,得到結果如表 10 所示,案件平均處理時間依序為台灣之星 15 天、亞太 10 天及台灣大哥大 9.7 天;處理中未結案案件分別為中華 3 件、亞太 2 件。

表 10 104 年 8 月份各業者處理案件時間、處理中未結案數分析表

電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華	9	3
台灣大哥大	9.7	0
遠傳	9	0
台灣之星	15	0
亞太	10	2

全球一動	4.7	0
威達雲端電訊	-	0
國基電子	-	0

依各家業者總進件數與重複申訴案件數進行分析，得到結果如表 11 所示，以台灣大哥大再申訴所占總進件數比例最高達 15.6%，其次為中華 12%及遠傳 11.7%。

表 11 104 年 8 月份各業者處理案件時間、未結案數及重複申訴案件比例

電信業者	總進件數	一次性申訴案件	重複申訴案件	再申訴所占 總進件數比例
中華	166	144	20	12%
台灣大哥大	179	149	28	15.6%
遠傳	145	128	17	11.7%
威寶/台灣之星	71	69	2	2.8%
亞太	80	70	10	0.128%
全球一動	28	28	0	0%
威達雲端電訊	0	0	0	0%
國基電子	0	0	0	0%

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 3 所示，以男性申訴人居多(共 389 人次，占 66%)，其次為女性(共 199 人次，占 34%)。

八月份行動通信申訴案件

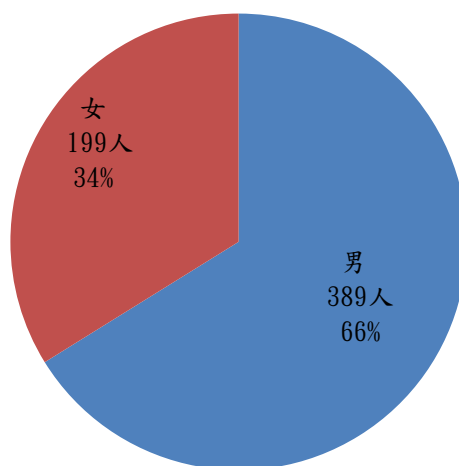


圖 3 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 12 所示，通訊連線品質案件以中華最多（為 99 件，占通訊連線品質類 33.33%）；申裝/異動/續約以台灣大哥大最多(為 23 件，占申裝/異動/續約類 36.51%)；計費問題以遠傳電信最多(為 10 件，占計費問題類 29.41%)。

表 12 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	中華	遠傳	台灣大哥大	亞太	台灣之星	全球一動	威達	國基電子	總計
違約金	2	3	3	1	8	0	0	0	17
通訊連線品質	99	58	80	20	30	10	0	0	297
申裝/異動/續約	3	18	23	14	4	1	0	0	63
冒名申裝	1	2	4	1	0	0	0	0	8
停話/斷話	2	2	2	6	5	3	0	0	20
資費	2	1	1	2	0	1	0	0	7
國際漫遊	3	0	1	2	1	0	0	0	7
簡訊	1	2	2	0	1	0	0	0	6
客服	2	6	6	3	1	5	0	0	23
退租	1	11	7	4	0	6	0	0	29
計費問題	3	10	7	7	5	2	0	0	34
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	8	3	2	1	1	0	0	0	15
詐騙	0	0	0	0	1	0	0	0	1
催費	1	4	3	1	3	0	0	0	12
個資外洩	2	1	0	1	0	0	0	0	4
號碼可攜(NP)	2	1	0	2	2	0	0	0	7
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電信內容	3	0	0	1	1	0	0	0	5
代收代付/小額付款	3	4	3	0	1	0	0	0	11
其他	6	2	5	4	5	0	0	0	22
總計	144	128	149	70	69	28	0	0	588

◆ 電信民眾申訴－固網

8 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 56 件、公文轉件共 31 件，共計 87 件。

與 103 年 8 月同期固網案件數進行比較，得到結果如表 13 所示，固網申訴案件總數減少 13 件。

表 13 103 年 8 月份與 104 年 8 月份固網申訴案件總數比較

	103 年 8 月	104 年 8 月
臨櫃	76	56
公文	24	31
總計	100	87

依申訴對象進行分析，得到結果如表 14 所示，以中華案件數最多(共 85 件，占 97.7%)。

表 14 8 月份固網申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	55	30	85	97.7%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太固網	1	0	1	1.15%
新世紀資通	0	1	1	1.15%
總計	56	31	87	100%

依申訴對象並與 103 年 8 月同期之申訴案件量占比進行比較，得到結果如表 15 所示，較去年同期相比，降幅以台灣固網最大(減少 100%)。

表 15 103 年 8 月份與 104 年 8 月份固網申訴案件增降幅比較

	103 年 8 月	104 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	96	85	-11	-11.46%
台灣固網	1	0	-1	-100.00%
亞太固網	0	1	1	∞
新世紀資通	3	1	-2	-66.67%

與 103 年 8 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 16 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗。

表 16 103 年 8 月份與 104 年 8 月份固網申訴對象排名比較

	103 年 8 月	104 年 8 月
第一名 (件數)	中華 (96)	中華 (85)
第二名 (件數)	新世紀資通 (3)	新世紀資通:亞太固網 (1)
第三名 (件數)	台灣固網 (1)	-

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質最多（共 37 件，占 42.53%），其次為申裝/異動/續約類（共 16 件，占 18.39%）及 MOD 蓋台（共 11 件，占 12.64%）。

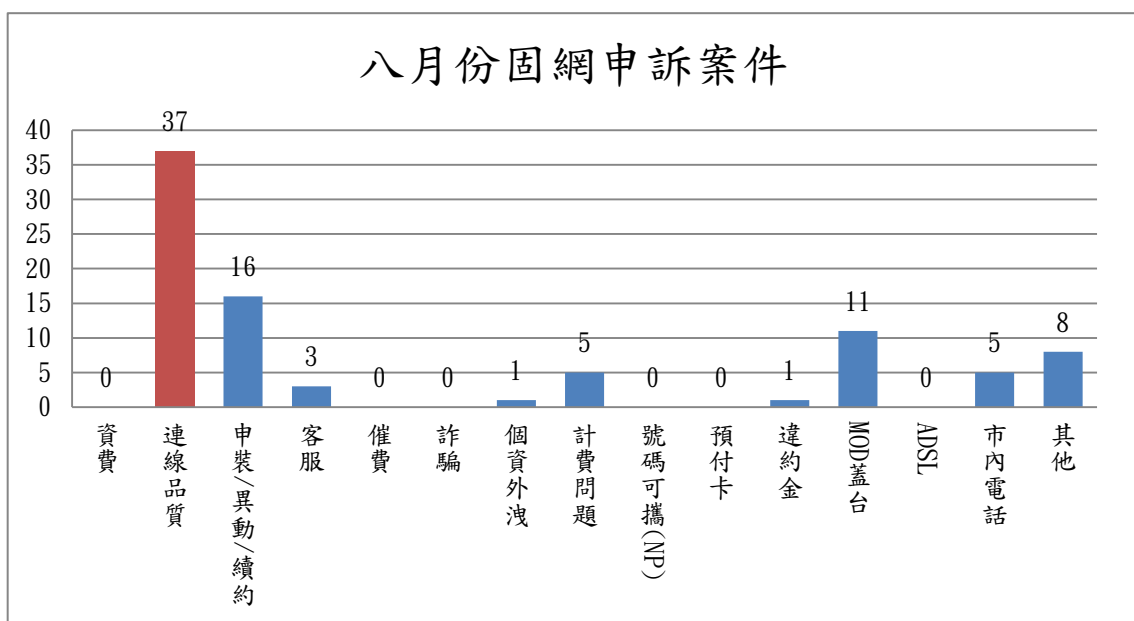


圖 4 8 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 103 年 8 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，連線品質案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢，申裝/異動/續約類及 MOD 蓋台案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 17 103 年 8 月份與 104 年 8 月份固網訴類別象排名比較

	103 年 8 月	104 年 8 月
第一名 (件數)	申裝/異動/續約 (20)	連線品質 (37)
第二名 (件數)	通訊連線品質; MOD 蓋台 (18)	申裝/異動/續約 (16)
第三名 (件數)	資費 (16)	MOD 蓋台 (11)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 18 所示，連線品質、申裝/異動/續約、MOD 蓋台等案件以中華最多，件數分別為 36 件（占連線品質問題 97.3%）、16 件（占申裝/異動/續約問題 100%）、11 件（占 MOD 蓋台問題 100%）。

表 18 8 月份固網申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	中華	台灣固網	亞太固網	新世紀資通	總計
資費	0	0	0	0	0
連線品質	36	0	0	1	37
申裝/異動/續約	16	0	0	0	16
客服	3	0	0	0	3
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	1	0	0	0	1
計費問題	5	0	0	0	5
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	1	0	0	0	1
MOD 蓋台	11	0	0	0	11
ADSL	0	0	0	0	0
市內電話	5	0	0	0	5
其他	7	0	1	0	8
總計	85	0	1	1	87

與 103 年 8 月份固網申訴對象及申訴類別排名進行比較，得到結果如表 19 所示，各項類別仍以中華為大宗。

表 19 103 年 8 月份與 104 年 8 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		103 年 8 月		104 年 8 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		台灣固網;新世紀資通		新世紀資通
第三名		-		-
第一名	申裝/異動/ 續約	中華	申裝/異動/ 續約	中華
第二名		-		-
第三名		-		-
第一名	資費問題	中華	MOD 蓋台	中華
第二名		新世紀資通		-
第三名		-		-

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 5 所示，以男性申訴人居多(共 65 人次，占 75%)，其次為女性(共 22 人次，占 25%)。

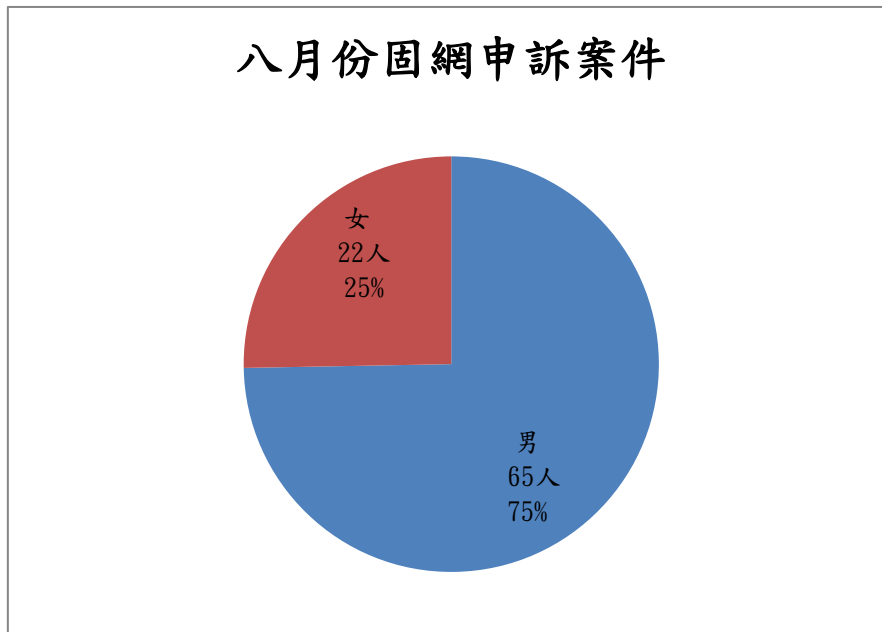


圖 5 8 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—二類電信

8 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 27 件、公文轉件共 11 件，共計 38 件。

與 103 年 8 月份二類電信申訴案件數進行比較，得到結果如表 20 所示，二類電信申訴案件總數呈現遞增。

表 20 103 年 8 月份與 104 年 8 月份二類申訴案件總數比較		
	103 年 8 月	104 年 8 月
臨櫃	22	27
公文	9	11
總計	31	38

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以台灣寬頻件數最多(為 10 件，占 26.32%)；其次為凱擘及中嘉 (各為 5 件，各占 13.16%)。

表 21 8 月份二類電信申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	2	3	5	13.16%
中嘉	5	0	5	13.16%
台灣寬頻	7	3	10	26.32%

台固媒體	1	3	4	10.53%
台灣數位光訊	4	0	4	10.53%
台灣碩網	1	0	1	2.63%
統一	2	0	2	5.26%
家樂福	0	0	0	0%
全虹	0	1	1	2.63%
其他	5	1	6	15.79%
總計	27	11	38	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，以通訊連線品質類 20 件占最多，其次為申裝/異動/續約類 5 件及客服類 4 件。

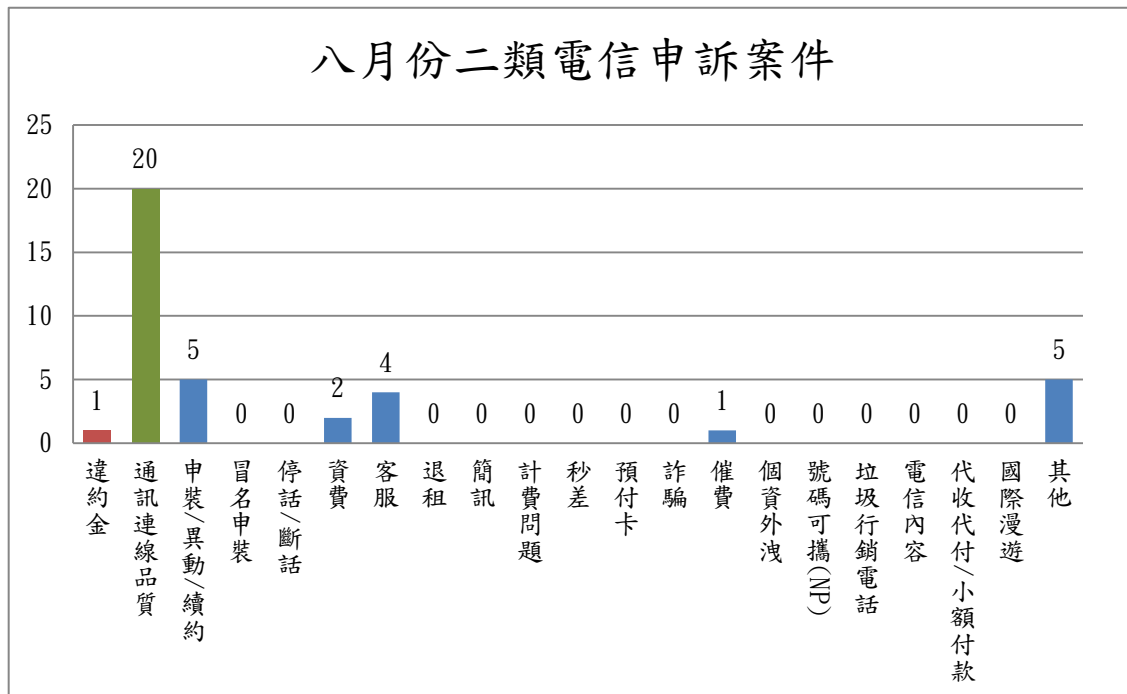


圖 6 8 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 22 所示，通訊連線品質類案件以台灣寬頻最多(為 9 件，占通訊連線品質類 45%)；申裝/異動/續約類案件申訴對象以中嘉最多(為 2 件，占申裝/異動/續約類 40%)；客服類以凱擘、中嘉及統一最多(各為 1 件，各占違約金類 25%)。

表 22 8 月份二類電信申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	凱擘	中嘉	台灣寬頻	台固	台灣數位	台灣碩網	統一	家樂福	全虹	其他	總計
違約金	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
通訊連線品質	3	0	9	2	4	0	0	0	0	2	20
申裝/異動/續約	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	5
冒名申裝	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
資費	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
客服	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	4
退租	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計費問題	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
催費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
個資外洩	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電信內容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
代收代付/小額付款	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
國際漫遊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	1	0	1	0	0	1	2	5
總計	5	5	10	4	4	1	2	0	1	6	38

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性申訴人居多(共 30 人次，占 79%)，其餘為女性(共 8 人次，占 21%)。

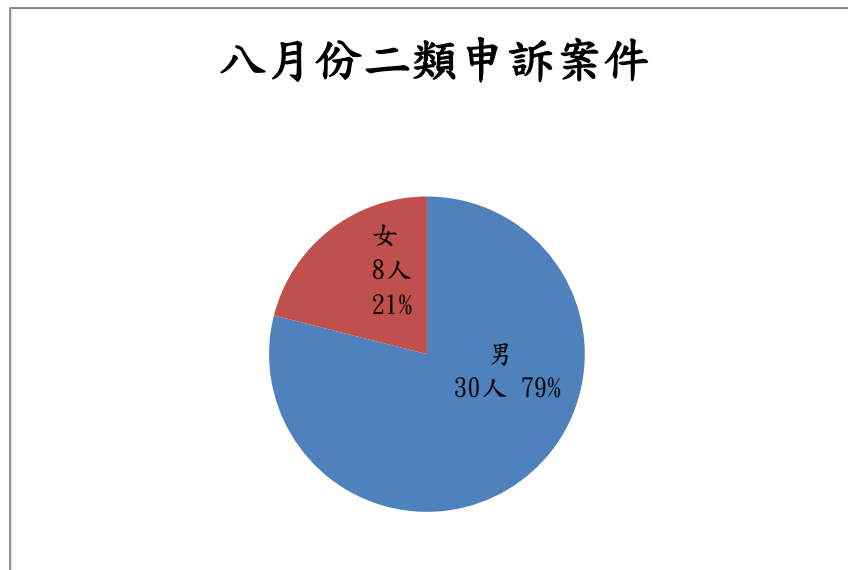


圖 7 8 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 後續處理

為提升服務品質、減少申訴案件數量，本會將持續與電信業者召開「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議，針對民眾申訴案件類型分析原因和解決對策，要求與會業者共同提出解決方式，以降低客訴案件數量，達到電信消費者對市場之信心，進而促進電信市場之永續經營，以達到友善消費者環境。