

NCC 通訊消費申訴監理報告－104 年 11 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

11 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 11 月份臨櫃申訴案件共 383 件、公文轉件共 425 件，共計 808 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 685 件，占 84.78%），其次為固網類申訴案件（共 80 件，占 9.9%）。

表 1 11 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	325	360	685	84.78%
固網	39	41	80	9.9%
二類	19	24	43	5.32%
總計	383	425	808	100%

與 103 年 11 月份同期之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數持平。

表 2 103 年 11 月份與 104 年 11 月份案件總數比較

	103 年 11 月	104 年 11 月
臨櫃	396	383
公文	412	425
總計	808	808

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

11 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 325 件、公文轉件共 360 件，共計 685 件。

與 103 年 11 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 21 件。

表 3 103 年 11 月份與 104 年 11 月份行動通訊案件數比較

	103 年 11 月	104 年 11 月
臨櫃	329	325
公文	377	360
總計	706	685

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 案件數以中華最多（共 101 件），4G 案件數以中華最多（共 96 件）。

表 4 11 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	101	96	197
遠傳	73	49	122
台灣大哥大	93	63	156
亞太	22	35	57
台灣之星	75	5	80
全球一動	73	-	73
威達	0	-	0
國基電子	-	0	0
總計	437	248	685

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，以中華案件數最多（共 197 件，占 28.76%），其次為台灣大哥大（共 156 件，占 22.77%）、遠傳（共 122 件，占 17.81%）。

表 5 11 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	77	120	197	28.76%
遠傳	66	56	122	17.81%
台灣大哥大	81	75	156	22.77%
亞太	29	28	57	8.32%

台灣之星	32	48	80	11.68%
全球一動	40	33	73	10.66%
威達	0	0	0	0%
國基電子	0	0	0	0%
總計	325	360	685	100%

依申訴對象與 103 年 11 月同期之申訴案件量比進行比較，得到結果如表 6 所示，除中華、亞太及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 11 月份與 104 年 11 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	103 年 11 月	104 年 11 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	157	197	40	25%
遠傳	191	122	-69	-36%
台灣大哥大	162	156	-6	-4%
亞太	48	57	9	19%
台灣之星	86	80	-6	-7%
全球一動	4	73	69	1725%
威達	4	0	-4	-100%
國基電子	-	0	-	-

與 103 年 11 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，11 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期增加（40 件），台灣大哥大案件數較去年同期減少（6 件），遠傳較去年同期減少(69 件)。

表 7 103 年 11 月份與 104 年 11 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	103 年 11 月	104 年 11 月
第一名 (件數)	遠傳 (191)	中華 (197)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (162)	台灣大哥大 (156)
第三名 (件數)	中華 (157)	遠傳 (122)

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 287 件，占 41.9%），其次為申裝/異動/續約問題（共 95 件，占 13.87%）、客服問題（共 67 件，占 9.78%）。

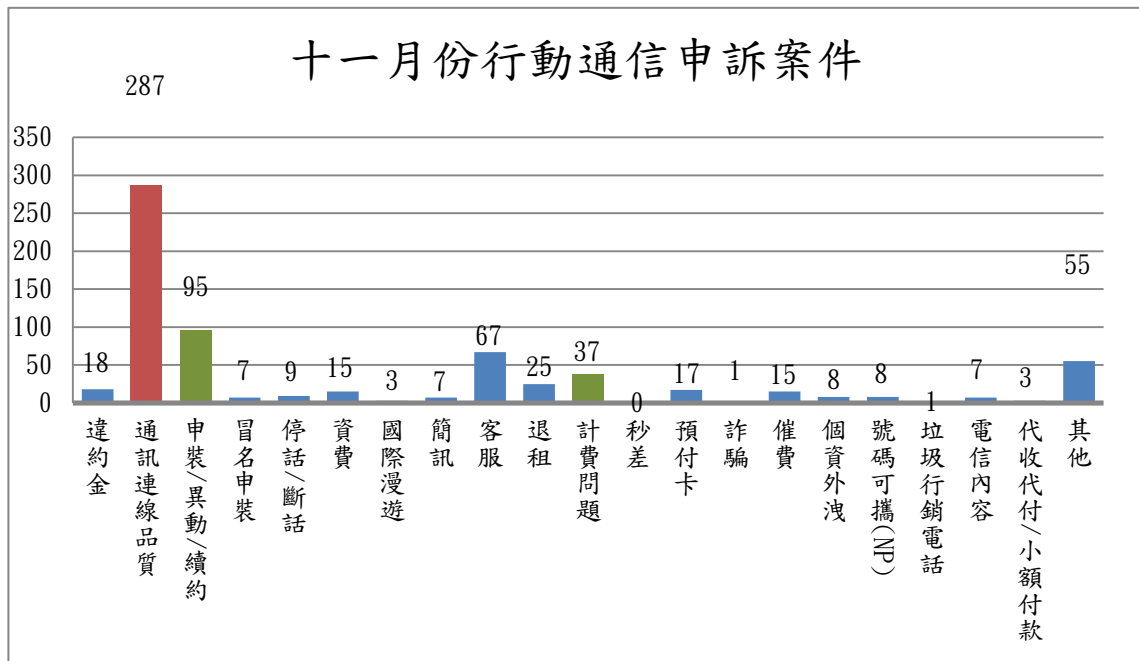


圖 1 11 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 287 件)分為語音通訊品質(共 266 件)及數據連線品質(21 件)，其中數據連線品質(21 件)再依業者是否說明 7 日上網試用服務區分(有詢問共 6 件；未詢問共 8 件)，得到結果如圖 2。

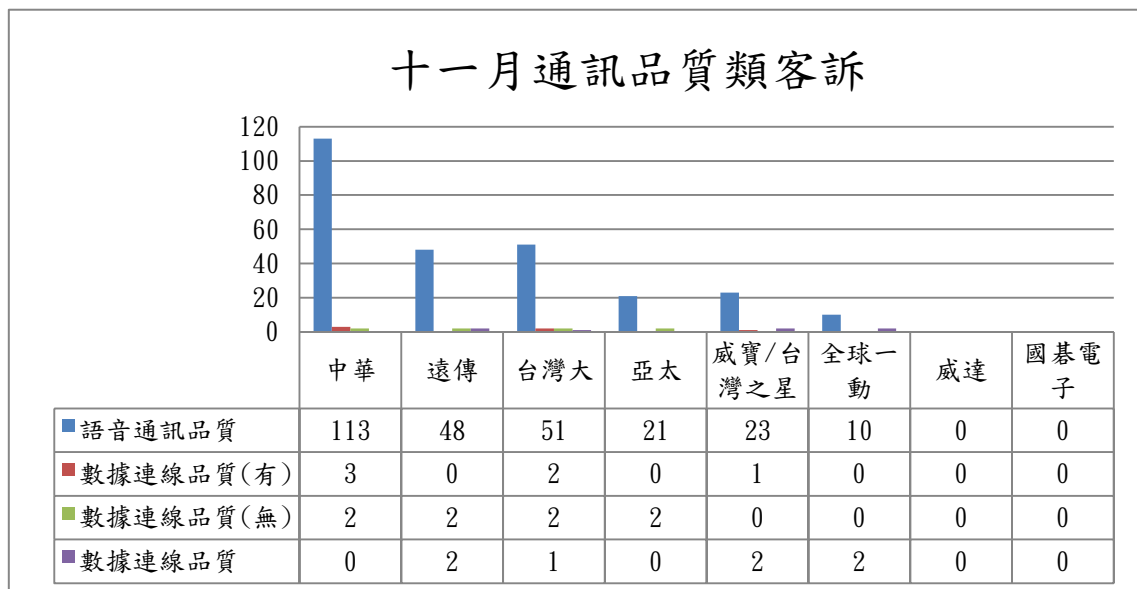


圖 2 11 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 103 年 11 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/續約類及客服問題類。申裝/異動/續約類及客服問題類皆呈現上升趨勢(分別增加 10 件、21 件)，僅通訊連線品質類呈現下降趨勢(減少 8 件)。

表 8 103 年 11 月份與 104 年 11 月份行動通訊申訴類別排名比較

	103 年 11 月	104 年 11 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (295)	通訊連線品質 (287)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (85)	申裝/異動/續約 (95)
第三名 (件數)	客服問題 (46)	客服問題 (67)

與 103 年 11 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、客服問題)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/續約類案件以遠傳最多，客服問題類案件以全球一動最多。

表 9 103 年 11 月份與 104 年 11 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		103 年 11 月	104 年 11 月
第一名	通訊連線品質	遠傳	中華
第二名		中華	台灣大哥大
第三名		台灣大哥大	遠傳
第一名	申裝/異動/續約	台灣大哥大	遠傳
第二名		遠傳	台灣大哥大
第三名		威寶/台灣之星	全球一動
第一名	客服問題	大眾	全球一動
第二名		中華	遠傳
第三名		遠傳	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 14.2 天、亞太 10.7 天及台灣大哥大 10.1 天；處理中未結案案件依序為全球一動 72 件、中華及台灣大哥大各 2 件。

表 10 104 年 11 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	8.3	2
台灣大哥大	10.1	2
遠傳	10	0
台灣之星	14.2	0
亞太	10.7	0
全球一動	-	72
威達雲端電訊	0	0
國基電子	0	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，以中華再申訴所占總進件數比例最高達 14.7%，其次為台灣大哥大 13.1%及遠傳 10.3%。

表 11 104 年 11 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	232	197	34	14.7%
台灣大哥大	183	156	24	13.1%
遠傳	136	122	14	10.3%
威寶/台灣之星	89	80	9	10.1%
亞太	60	57	3	5%
全球一動	81	73	8	9.9%
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 454 人次，占 66%)，其次為女性(共 231 人次，占 34%)。

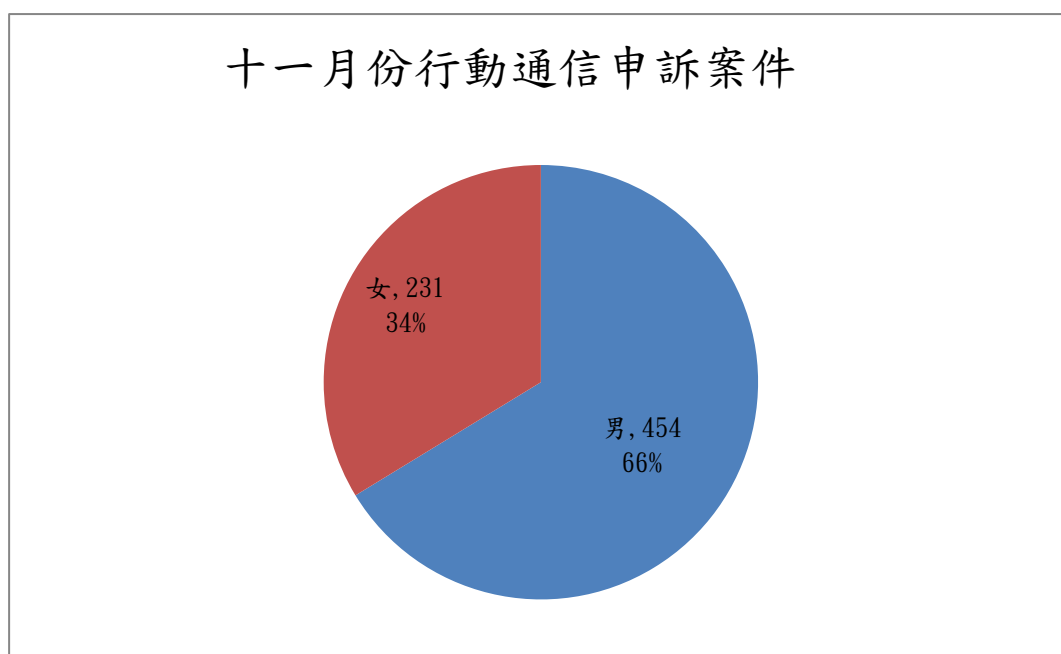


圖 3 11 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 118 件，占通訊連線品質類 41.11%）；申裝/異動/續約以遠傳最多(為 32 件，占申裝/異動/續約類 33.68%)；客服問題以全球一動最多(為 28 件，占客服問題類 41.79%)。

表 12 11 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	0	3	3	7	3	0	0	18
通訊連線品質	118	52	56	23	26	12	0	0	287
申裝/異動/續約	5	32	28	8	10	12	0	0	95
冒名申裝	3	0	4	0	0	0	0	0	7
停話/斷話	3	1	3	1	1	0	0	0	9
資費	5	1	5	1	2	1	0	0	15
國際漫遊	1	0	1	1	0	0	0	0	3
簡訊	2	2	3	0	0	0	0	0	7
客服	7	10	8	5	9	28	0	0	67
退租	3	0	3	2	3	14	0	0	25
計費問題	6	10	9	5	6	1	0	0	37
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	9	2	3	1	2	0	0	0	17
詐騙	1	0	0	0	0	0	0	0	1
催費	1	4	6	0	4	0	0	0	15
個資外洩	1	2	3	0	2	0	0	0	8
號碼可攜(NP)	4	2	2	0	0	0	0	0	8
垃圾行銷電話	0	0	0	1	0	0	0	0	1
電信內容	6	0	1	0	0	0	0	0	7
代收代付/小額付款	2	0	1	0	0	0	0	0	3
其他	18	4	17	6	8	2	0	0	55
總計	197	122	156	57	80	73	0	0	685

◆ 電信民眾申訴－固網

11 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 39 件、公文轉件共 41 件，共計 80 件。

與 103 年 11 月同期固網案件數進行比較，得到結果如表 13 所示，固網申訴案件總數增加 5 件。

表 13 103 年 11 月份與 104 年 11 月份固網申訴案件總數比較

	103 年 11 月	104 年 11 月
臨櫃	55	39
公文	20	41
總計	75	80

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 78 件，占 97.5%)。

表 14 11 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	38	40	78	97.5%
台灣固網	0	1	1	1.25%
亞太固網	0	0	0	0%
新世紀資通	1	0	1	1.25%
總計	39	41	80	100%

依申訴對象並與 103 年 11 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，降幅以亞太固網最大(減少 100%)。

表 15 103 年 11 月份與 104 年 11 月份固網申訴案件增降幅比較

	103 年 11 月	104 年 11 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	68	78	10	14.71%
台灣固網	5	1	-4	-80%
亞太固網	1	0	-1	-100.00%
新世紀資通	1	1	0	0%

與 103 年 11 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 11 月份與 104 年 11 月份固網申訴對象排名比較

	103 年 11 月	104 年 11 月
第一名（件數）	中華（68）	中華（78）
第二名（件數）	台灣固網（5）	台灣固網;新世紀資通（1）
第三名（件數）	亞太固網;新世紀資通（1）	亞太固網（0）

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以申裝/異動/續約類最多（共 41 件，占 51.25%），其次為連線品質(共 19 件，占 23.75%)及計費問題（共 11 件，占 13.75%）。

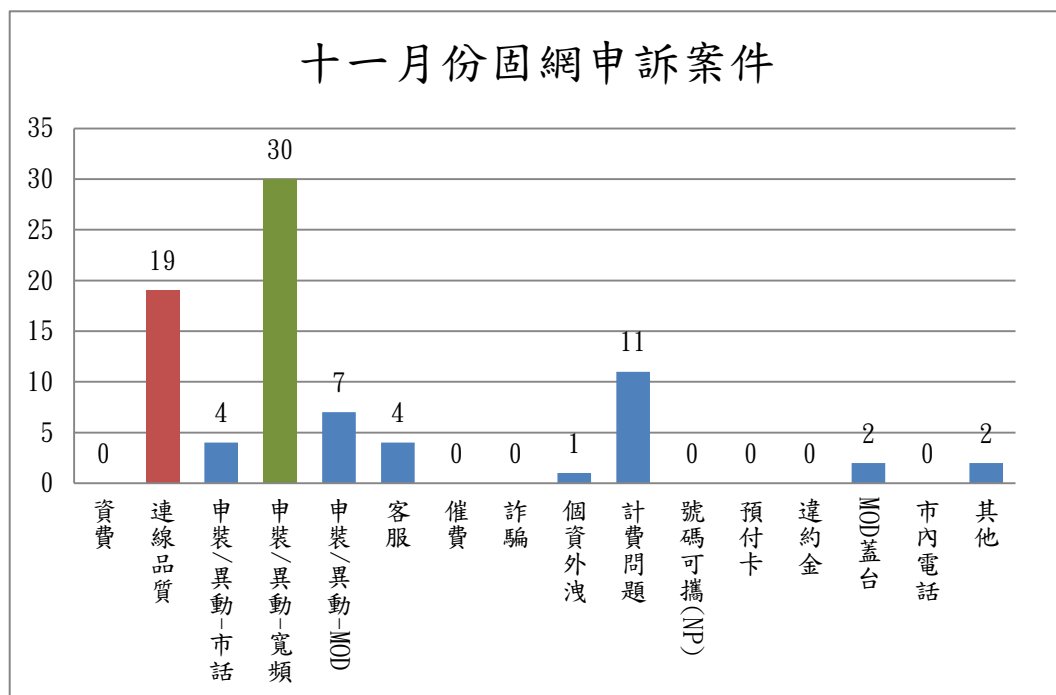


圖 4 11 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 103 年 11 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、申裝/異動/續約類及計費問題案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢。

表 17 103 年 11 月份與 104 年 11 月份固網訴類別象排名比較

	103 年 11 月	104 年 11 月
第一名（件數）	連線品質（14）	申裝/異動/續約（41）
第二名（件數）	資費（12）	連線品質（19）
第三名（件數）	申裝/異動/續約（11）	計費問題（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，申裝/異動/續約、連線品質、計費問題等案件以中華最多，件數分別為 40 件（占申裝/異動/續約問題 97.56%）、18 件（占連線品質問題 94.74%）、11 件（占計費問題 100%）。

表 18 11 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	18	1	0	0	19
申裝/異動-市話	4	0	0	0	4
申裝/異動-寬頻	29	0	0	1	30
申裝/異動-MOD	7	0	0	0	7
客服	4	0	0	0	4
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	11	0	0	0	11
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	0	0	0	0	0
MOD 蓋台	2	0	0	0	2
市內電話	0	0	0	0	0
其他	2	0	0	0	2
總計	78	1	0	1	80

與 103 年 11 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 11 月份與 104 年 11 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		103 年 11 月		104 年 11 月
第一名	連線品質	中華	申裝/異動/續約	中華
第二名		-		新世紀
第三名		-		-
第一名	申裝/異動/續約	中華	連線品質	中華
第二名		台灣固網		台灣固網
第三名		-		-
第一名	計費問題	中華	計費問題	中華
第二名		-		-

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 62 人次，占 77%)，其次為女性(共 18 人次，占 23%)。

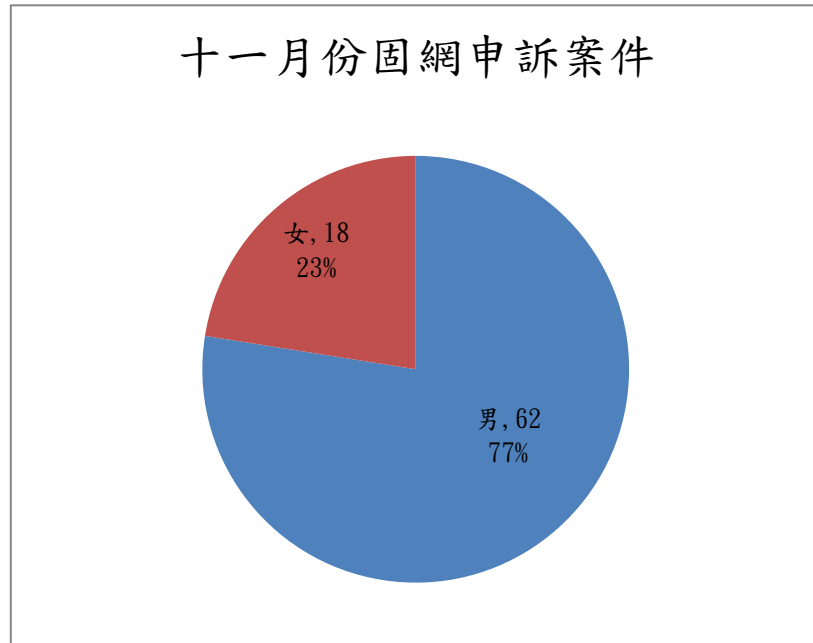


圖 5 11 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－二類電信

11 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 19 件、公文轉件共 24 件，共計 43 件。

與 103 年 11 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 11 月份與 104 年 11 月份二類申訴案件總數比較		
	103 年 11 月	104 年 11 月
臨櫃	12	19
公文	15	24
總計	27	43

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以中嘉件數最多(為 15 件，占 34.88%)；其次為統一 (為 5 件，占 11.63%)。

表 21 11 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	3	0	3	6.98%
中嘉	6	9	15	34.88%
台灣寬頻	2	0	2	4.65%
台固媒體	0	2	2	4.65%
台灣數位光訊	0	2	2	4.65%
台灣碩網	1	2	3	6.98%
統一	2	3	5	11.63%
家樂福	4	0	4	9.3%
全虹	0	0	0	0%
其他	1	6	7	16.28%
總計	19	24	43	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，11 月份以通訊連線品質類 16 件占最多，其次為申裝/異動/續約類 12 件及違約金類 6 件。

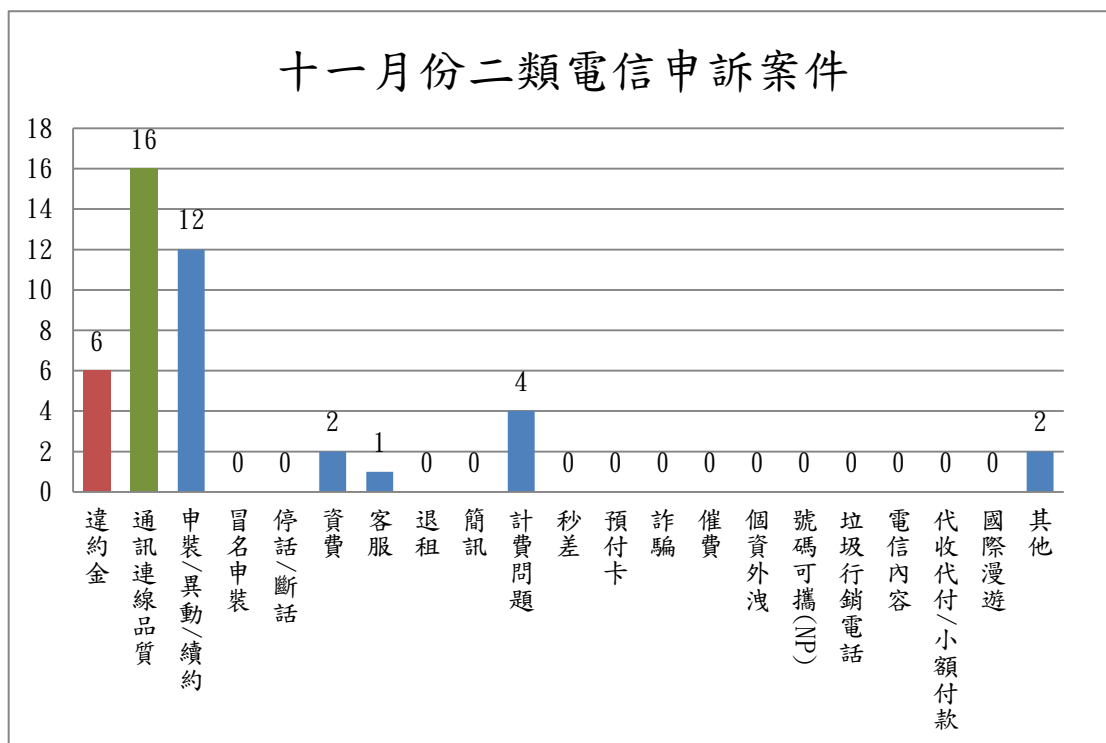


圖 6 11 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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中嘉及台灣碩網最多(各 3 件，各占通訊連線品質類 18.75%)；申裝/

異動/續約類案件申訴對象以中嘉最多(共 5 件，占申裝/異動/續約類 41.67%)；違約金類案件以中嘉最多(共 5 件，占違約金類 83.33%)。

表 22 11 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	5	0	0	0	0	1	0	0	0	6
通訊連線品質	0	3	2	0	1	3	1	1	0	5	16
申裝/異動/續約	2	5	0	2	0	0	2	1	0	0	12
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	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
客服	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
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	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	4
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	0	0
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	0	1	0	0	1	0	0	2
總計	3	15	2	2	2	3	5	4	0	7	43

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 23 人次，占 53%)，其餘為女性(共 20 人次，占 47%)。

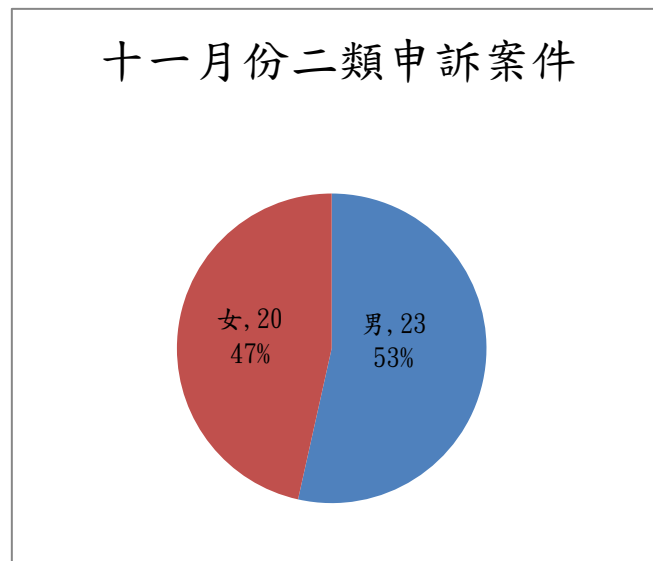


圖 7 11 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。