

NCC 通訊消費申訴監理報告－104 年 12 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

12 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 12 月份臨櫃申訴案件共 379 件、公文轉件共 364 件，共計 743 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 633 件，占 85.2%），其次為固網類申訴案件（共 69 件，占 9.29%）。

表 1 12 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	307	326	633	85.2%
固網	41	28	69	9.29%
二類	31	10	41	5.51%
總計	379	364	743	100%

與 103 年 12 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 62 件。

表 2 103 年 12 月份與 104 年 12 月份案件總數比較		
	103 年 12 月	104 年 12 月
臨櫃	448	379
公文	357	364
總計	805	743

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

12 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 307 件、公文轉件共 326 件，共計 633 件。

與 103 年 12 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 57 件。

表 3 103 年 12 月份與 104 年 12 月份行動通訊案件數比較

	103 年 12 月	104 年 12 月
臨櫃	363	307
公文	327	326
總計	690	633

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 94 件），4G 案件數以中華最多（共 92 件）。

表 4 12 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	94	92	186
遠傳	82	54	136
台灣大哥大	79	48	127
亞太	18	45	63
台灣之星	79	10	89
全球一動	32	-	32
威達	0	-	0
國基電子	-	0	0
總計	384	249	633

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 186 件，占 29.38%），其次為遠傳（共 136 件，占 21.48%）、台灣大哥大（共 127 件，占 20.06%）。

表 5 12 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	87	99	186	29.38%
遠傳	74	62	136	21.48%
台灣大哥大	55	72	127	20.06%
亞太	29	34	63	9.95%

台灣之星	40	49	89	14.06%
全球一動	22	10	32	5.06%
威達	0	0	0	0%
國基電子	0	0	0	0%
總計	307	326	633	100%

依申訴對象與 103 年 12 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、台灣之星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 12 月份與 104 年 12 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	103 年 12 月	104 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	139	186	47	34%
遠傳	179	136	-43	-24%
台灣大哥大	134	127	-7	-5%
亞太	73	63	-10	-14%
台灣之星	73	89	16	22%
全球一動	2	32	30	1500%
威達	0	0	0	-
國基電子	-	0	-	-

與 103 年 12 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，12 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期增加（47 件），遠傳案件數較去年同期減少（43 件），台灣大哥大較去年同期減少（7 件）。

表 7 103 年 12 月份與 104 年 12 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	103 年 12 月	104 年 12 月
第一名 (件數)	遠傳 (179)	中華 (186)
第二名 (件數)	中華 (139)	遠傳 (136)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (134)	台灣大哥大 (127)

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 286 件，占 45.18 %），其次為申裝/異動/續約問題（共 94 件，占 14.85 %）、客服問題（共 32 件，占 5.06 %）。

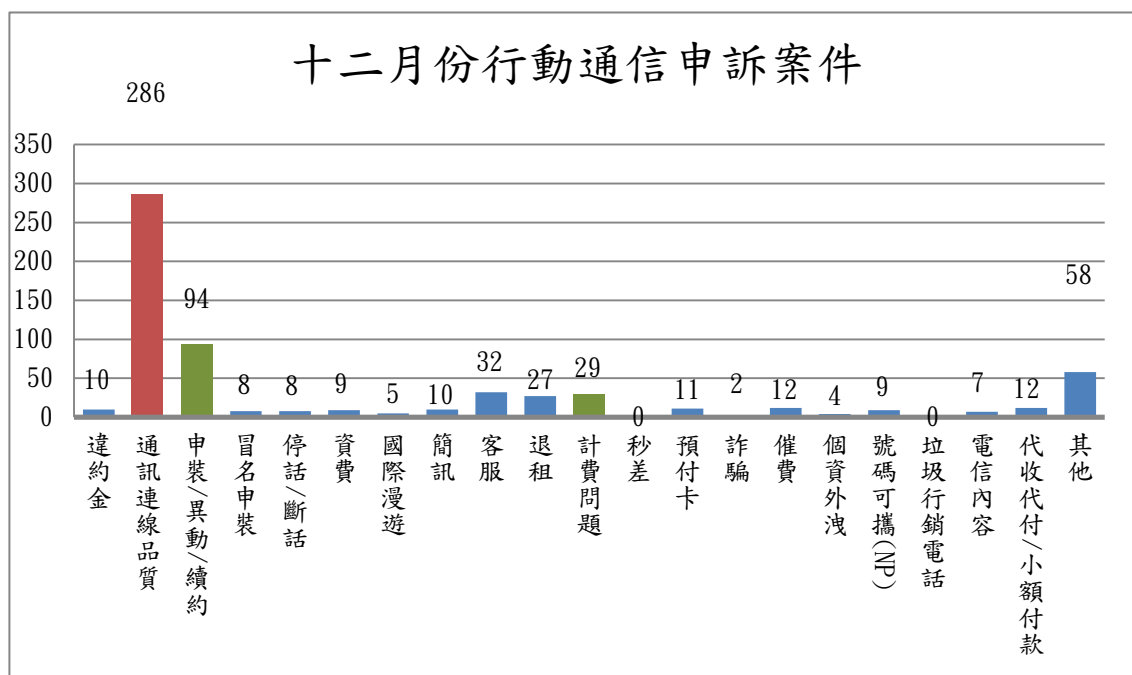


圖 1 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 286 件)分為語音通訊品質(共 258 件)及數據連線品質(28 件)，其中數據連線品質(28 件)再依業者是否說明 7 日上網試用服務區分(有詢問共 5 件；未詢問共 16 件)，得到結果如圖 2。

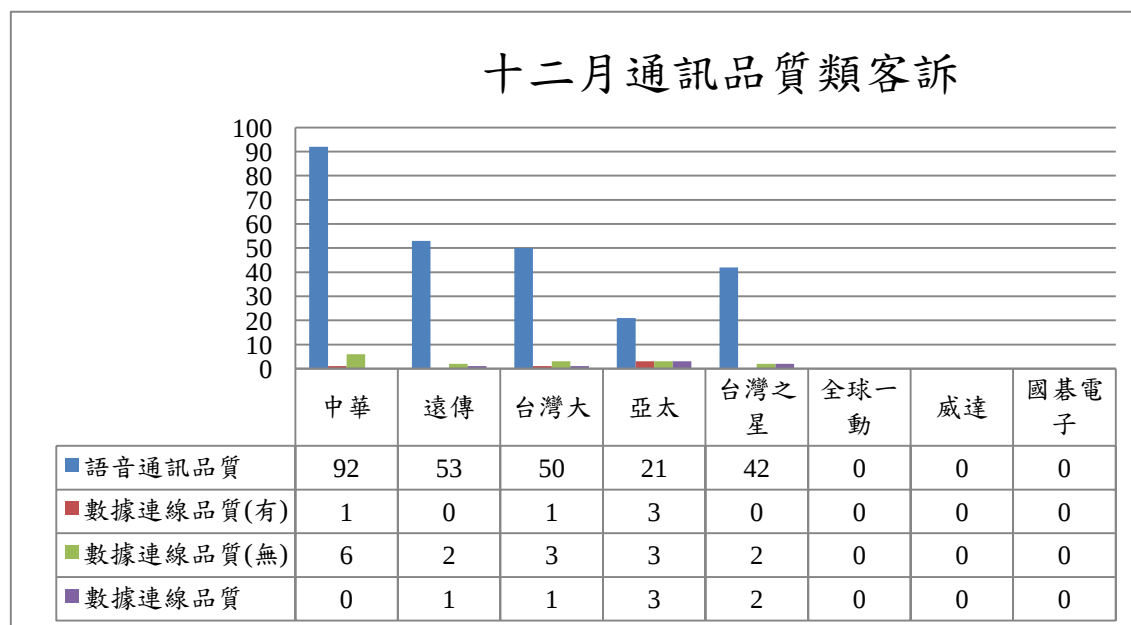


圖 2 12 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 103 年 12 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。通訊連線品質類呈現上升趨勢(增加 34 件)，申裝/異動/續約及客服類呈現下降趨勢(分別減少 6 件及 31 件)。

表 8 103 年 12 月份與 104 年 12 月份行動通訊申訴類別排名比較

	103 年 12 月	104 年 12 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (252)	通訊連線品質 (286)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (100)	申裝/異動/續約 (94)
第三名 (件數)	客服問題 (63)	客服問題 (32)

與 103 年 12 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，通訊連線品質案件以中華最多，申裝/異動/續約案件以遠傳最多，客服問題案件以中華及全球一動最多。

表 9 103 年 12 月份與 104 年 12 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		103 年 12 月	104 年 12 月
第一名	通訊連線品質	遠傳	中華
第二名		中華	遠傳
第三名		台灣大哥大	台灣大哥大
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		亞太	亞太
第一名	客服問題	大眾	中華;全球一動
第二名		遠傳	遠傳
第三名		中華	台灣大哥大;亞太;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 14.1 天、亞太 10.9 天及中華 10.7 天；處理中未結案案件為全球一動 32 件。

表 10 104 年 12 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	10.7	0
台灣大哥大	9.6	0
遠傳	9.1	0
台灣之星	14.1	0
亞太	10.9	0
全球一動	-	32
威達雲端電訊	-	-
國基電子	-	-

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 20.9%，其次為中華 16.2%及遠傳 16%。

表 11 104 年 12 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	228	186	37	16.2%
台灣大哥大	163	127	34	20.9%
遠傳	162	136	26	16%
威寶/台灣之星	94	89	5	5.3%
亞太	75	63	9	12.3%
全球一動	33	32	1	3.3%
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 428 人次，占 68%)，其次為女性(共 205 人次，占 32%)。

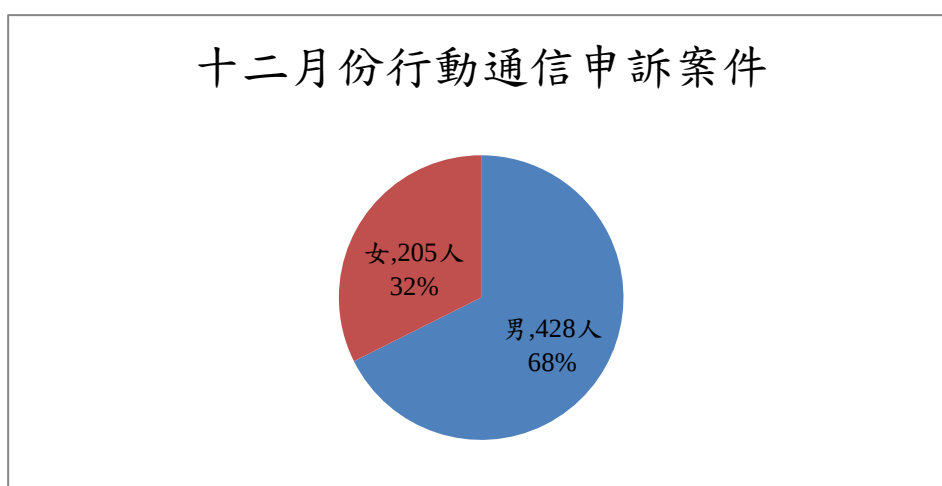


圖 3 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 34.62%）；申裝/異動/續約以遠傳最多(為 43 件，占申裝/異動/續約類 45.74%)；客服問題以中華及全球一動最多(各為 8 件，各占客服問題類 25%)。

表 12 12 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	1	0	2	2	5	0	0	0	10
通訊連線品質	99	56	55	30	46	0	0	0	286
申裝/異動/續約	7	43	26	10	8	0	0	0	94
冒名申裝	2	4	2	0	0	0	0	0	8
停話/斷話	1	1	1	0	4	1	0	0	8
資費	5	0	2	1	1	0	0	0	9
國際漫遊	3	1	0	0	1	0	0	0	5
簡訊	2	4	2	0	2	0	0	0	10
客服	8	7	3	3	3	8	0	0	32
退租	3	1	1	0	5	17	0	0	27
計費問題	4	7	7	4	4	3	0	0	29
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	7	1	1	1	1	0	0	0	11
詐騙	1	0	1	0	0	0	0	0	2
催費	1	5	3	2	1	0	0	0	12
個資外洩	1	0	2	0	1	0	0	0	4
號碼可攜(NP)	4	0	2	2	1	0	0	0	9
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電信內容	6	0	0	0	1	0	0	0	7
代收代付/小額付款	5	2	5	0	0	0	0	0	12
其他	26	4	12	8	5	3	0	0	58
總計	186	136	127	63	89	32	0	0	633

◆ 電信民眾申訴—固網

12 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 41 件、公文轉件共 28 件，共計 69 件。

與 103 年 12 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 18 件。

表 13 103 年 12 月份與 104 年 12 月份固網申訴案件總數比較

	103 年 12 月	104 年 12 月
臨櫃	63	41
公文	24	28
總計	87	69

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 67 件，占 97.1%)。

表 14 12 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	41	26	67	97.1%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太固網	0	0	0	0%
新世紀資通	0	2	2	2.9%
總計	41	28	69	100%

依申訴對象並與 103 年 12 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，降幅以台灣固網及亞太固網最大(減少 100%)。

表 15 103 年 12 月份與 104 年 12 月份固網申訴案件增降幅比較

	103 年 12 月	104 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	79	67	-12	-15.19%
台灣固網	4	0	-4	-100%
亞太固網	2	0	-2	-100%
新世紀資通	2	2	0	0%

與 103 年 12 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 12 月份與 104 年 12 月份固網申訴對象排名比較

	103 年 12 月	104 年 12 月
第一名 (件數)	中華 (79)	中華 (67)
第二名 (件數)	台灣固網 (4)	新世紀資通 (2)
第三名 (件數)	亞太固網;新世紀資通 (2)	-

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 32 件，占 46.38%），其次為連線品質(共 12 件，占 17.39%)及計費問題（共 11 件，占 15.94%）。

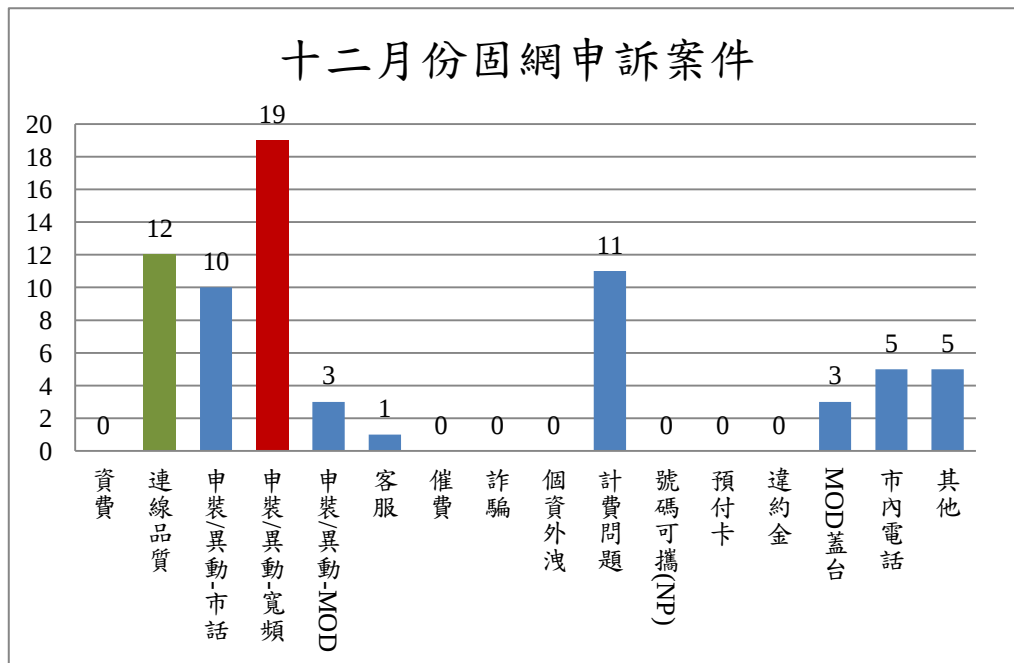


圖 4 12 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 103 年 12 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，申裝/異動/續約類、連線品質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 12 月份與 104 年 12 月份固網訴類別象排名比較

	103 年 12 月	104 年 12 月
第一名 (件數)	申裝/異動/續約 (12)	申裝/異動/續約 (32)
第二名 (件數)	連線品質 (11)	連線品質 (12)
第三名 (件數)	MOD 蓋台 (10)	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 31 件（占申裝/異動/續約問題 96.88%）、12 件（占連線品質問題 100%）、10 件（占計費問題 90.91%）。

表 18 12 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	12	0	0	0	12
申裝/異動-市話	10	0	0	0	10
申裝/異動-寬頻	18	0	0	1	19
申裝/異動-MOD	3	0	0	0	3
客服	1	0	0	0	1
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	10	0	0	1	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	3	0	0	0	3
市內電話	5	0	0	0	5
其他	5	0	0	0	5
總計	67	0	0	2	69

與 103 年 12 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 12 月份與 104 年 12 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		103 年 12 月		104 年 12 月
第一名	連線品質	中華	申裝/異動 /續約	中華
第二名		-		新世紀資通
第三名		-		-
第一名	申裝/異 動/續約	中華	連線品質	中華
第二名		-		-
第三名		-		-
第一名	計費問題	中華	計費問題	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 49 人次，占 71%)，其次為女性(共 20 人次，占 29%)。

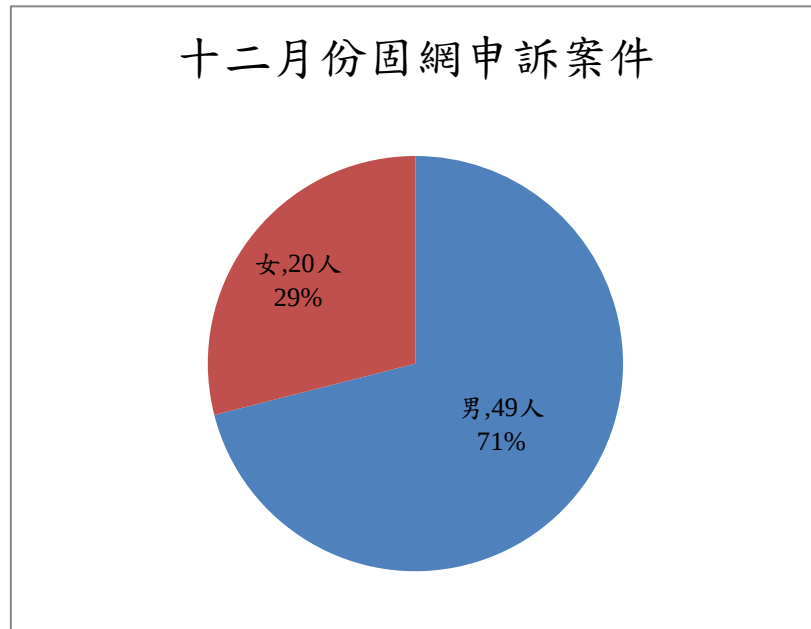


圖 5 12 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—二類電信

12 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 31 件、公文轉件共 10 件，共計 41 件。

與 103 年 12 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的趨勢。

表 20 103 年 12 月份與 104 年 12 月份二類申訴案件總數比較		
	103 年 12 月	104 年 12 月
臨櫃	22	31
公文	6	10
總計	28	41

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 21 件，占 51.22%)；其次為統一 (為 5 件，占 12.2%)。

表 21 12 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	0	0	0	0%
中嘉	16	5	21	51.22%
台灣寬頻	1	0	1	2.44%
台固媒體	2	1	3	7.32%
台灣數位光訊	1	1	2	4.88%
台灣碩網	1	1	2	4.88%
統一	4	1	5	12.2%
家樂福	2	0	2	4.88%
全虹	0	0	0	0%
其他	4	1	5	12.2%
總計	31	10	41	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，12 月份以違約金類 14 件占最多，其次為申裝/異動/續約類 9 件及通訊連線品質類 7 件。

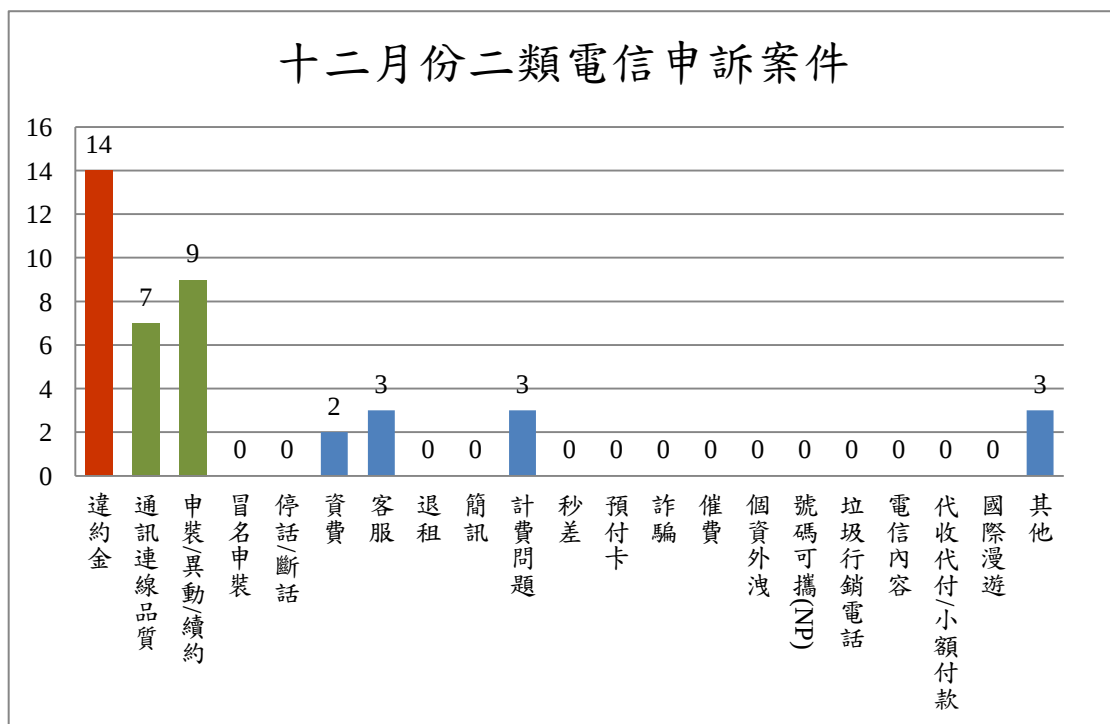


圖 6 12 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，違約金類案件以中嘉最多(共 14 件，占違約金類 100%)；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 55.56%)；通訊連線品質類案件以台灣數

位最多(共 2 件，占通訊連線品質類 28.57%)。

表 22 12 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	14	0	0	0	0	0	0	0	0	14
通訊連線品質	0	1	1	0	2	0	0	1	0	2	7
申裝/異動/續約	0	5	0	2	0	0	1	0	0	1	9
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	1	0	0	0	0	0	0	2
客服	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3
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	1	1	0	0	1	3
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	0	1	1	0	0	1	3
總計	0	21	1	3	2	2	5	2	0	5	41

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 28 人次，占 68%)，其餘為女性(共 13 人次，占 32%)。

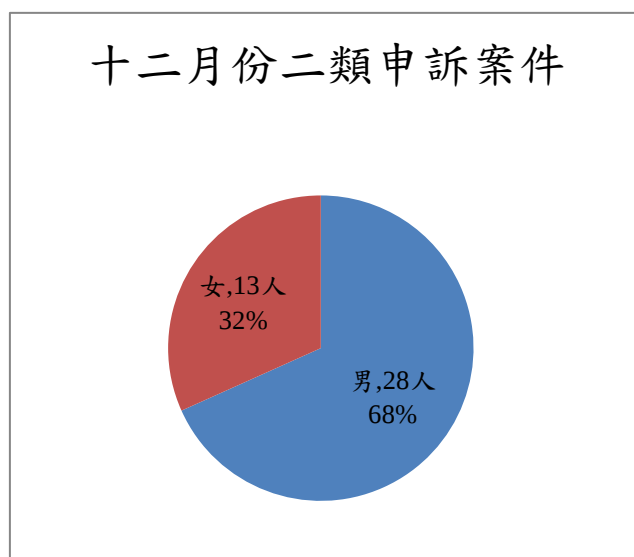


圖 7 12 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。