

NCC 通訊消費申訴監理報告－104 年第四季

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，讓消費者擁有更多元、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

第四季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，其中臨櫃申訴案件共 1,115 件、公文轉件共 1,213 件，共計 2,328 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 1,986 件，占 85.31%），其次為固網類申訴案件（共 218 件，占 9.36%）。

表 1 第四季申訴案件：依電信項目區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	933	1,053	1,986	85.31%
固網	114	104	218	9.36%
二類	68	56	124	5.33%
總計	1,115	1,213	2,328	100%

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

第四季行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 933 件、公文轉件共 1,053 件，共計 1,986 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 2 所示，以中華案件數最多（共 577 件、占 29.05%），其次為台灣大哥大（共 437 件、占 22%）、遠傳電信（共 397 件、占 20%）。

表 2 第四季行動通訊申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	240	337	577	29.05%
遠傳	214	183	397	20%
台灣大	209	228	437	22%
亞太	86	86	172	8.66%
威寶	103	151	254	12.79%
大眾	0	0	0	0%
全球一動	81	68	149	7.50%
威邁思	0	0	0	0%
大同	0	0	0	0%
威達	0	0	0	0%
國基電子	0	0	0	0%
總計	933	1,053	1,986	100%

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 895 件，占 45.07%），其次為申裝/異動/續約類（共 283 件，占 14.25%）、客服問題（共 138 件，占 6.95%）。

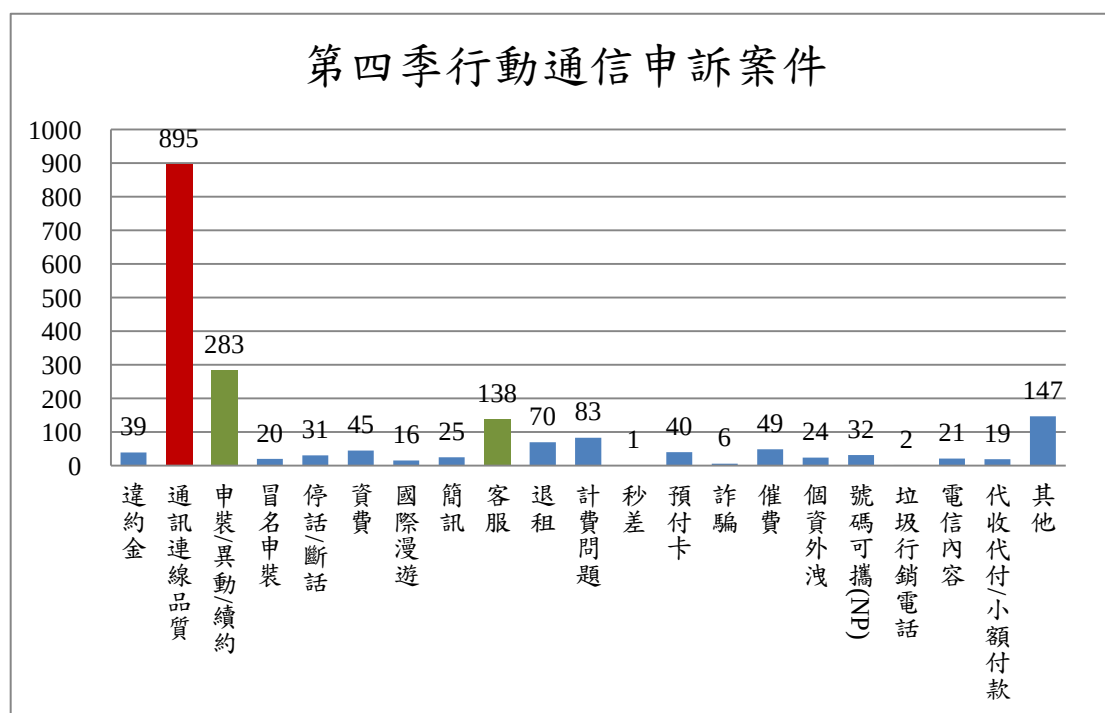


圖 1 第四季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 3 所示，通訊連線品質類以中華為最多（件數為 342 件，占通訊連線品質類 38.21%）、申裝/異動/續約類以遠傳為最多（件數為 116 件，占申裝/異動/續約類 40.99%）、客服問題以全球一動為最多（件數為 53 件，占客服問題 38.41%）。

表 3 第四季行動通訊申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	中華	遠傳	台灣大	亞太	威寶	大眾	全球一動	威邁思	大同	威達	國基電子	總計
違約金	4	1	8	6	14	0	6	0	0	0	0	39
通訊連線品質	342	160	179	66	122	0	26	0	0	0	0	895
申裝/異動/續約	17	116	80	31	26	0	13	0	0	0	0	283
冒名申裝	7	5	7	1	0	0	0	0	0	0	0	20
停話/斷話	6	3	9	1	10	0	2	0	0	0	0	31
資費	14	4	11	4	8	0	4	0	0	0	0	45
國際漫遊	5	3	4	2	2	0	0	0	0	0	0	16
簡訊	6	9	8	0	2	0	0	0	0	0	0	25
客服	24	20	18	9	14	0	53	0	0	0	0	138
退租	11	5	7	2	11	0	34	0	0	0	0	70
計費問題	16	19	23	10	11	0	4	0	0	0	0	83
秒差	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
預付卡	22	5	6	3	4	0	0	0	0	0	0	40
詐騙	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
催費	4	17	14	6	7	0	1	0	0	0	0	49
個資外洩	6	4	10	1	3	0	0	0	0	0	0	24
號碼可攜(NP)	15	6	7	3	1	0	0	0	0	0	0	32
垃圾行銷電話	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
電信內容	16	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	21
代收代付/小額付款	7	4	7	1	0	0	0	0	0	0	0	19
其他	51	14	36	22	18	0	6	0	0	0	0	147
總計	577	397	437	172	254	0	149	0	0	0	0	1,986

◆ 電信民眾申訴－固網

第四季固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 114 件、公文轉件共 104 件，共計 218 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，以中華案件數最多（共 213 件、占 97.70%），其次為新世紀資通（共 3 件，占 1.38%）及台灣固網（共 2 件，占 0.92%）。

表 4 第四季固網申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	113	100	213	97.70%
台灣固網	0	2	2	0.92%
亞太固網	0	0	0	0%
新世紀資通	1	2	3	1.38%
總計	114	104	218	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以申裝/異動/續約類案件數最多（共 99 件、占 45.41%），其次為連線品質類（共 44 件、占 20.18%）及計費問題類（共 32 件、占 14.68%）。

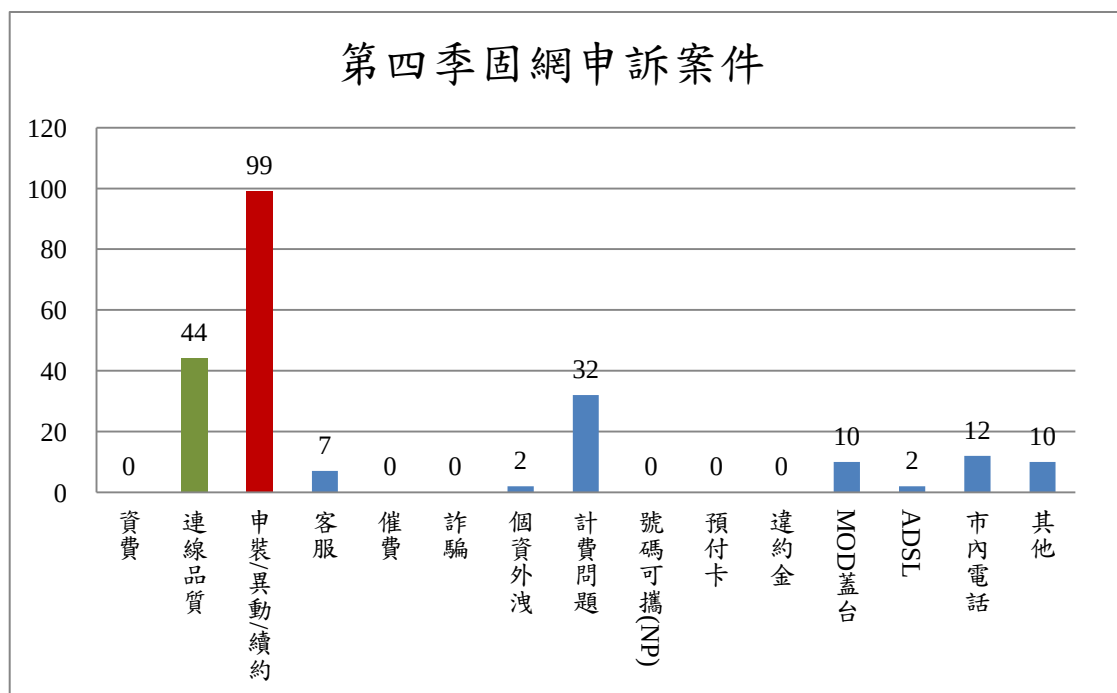


圖 2 第四季固網申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行，可得到結果如表 5 所示，申裝/異動/續約、連線品質及計費問題等案件皆以中華最多，件數分別為 97 件（占申裝/異動/續約類 97.98%）、43 件（占連線品質類 97.73%）及 30 件（占計費問題類 93.75%）。

表 5 第四季固網申訴案件：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	43	1	0	0	44
申裝/異動/續約	97	0	0	2	99
客服	7	0	0	0	7
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	2	0	0	0	2
計費問題	30	1	0	1	32
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	10	0	0	0	10
ADSL	2	0	0	0	2
市內電話	12	0	0	0	12
其他	10	0	0	0	10
總計	213	2	0	3	218

◆ 電信民眾申訴一二類電信

第四季二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 68 件、公文轉件共 56 件，共計共 124 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 6 所示，以中嘉案件數最多（共 48 件，占 38.71%），其次為台灣寬頻（共 12 件，占 9.68%）。

表 6 第四季二類電信申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	4	1	5	4.03%
中嘉	28	20	48	38.71%
台灣寬頻	6	6	12	9.68%

台固	4	6	10	8.06%
台灣數位光訊	3	3	6	4.84%
台灣碩網	2	4	6	4.84%
統一	7	4	11	8.87%
家樂福	8	1	9	7.26%
全虹	0	0	0	0.00%
其他	6	11	17	13.71%
總計	68	56	124	100.00%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，其中以通訊連線品質類案件最多（共 44 件、占 35.48%）、其次為申裝/異動/續約類（共 35 件、占 28.23%）及違約金類（共 25 件、占 20.16%）。

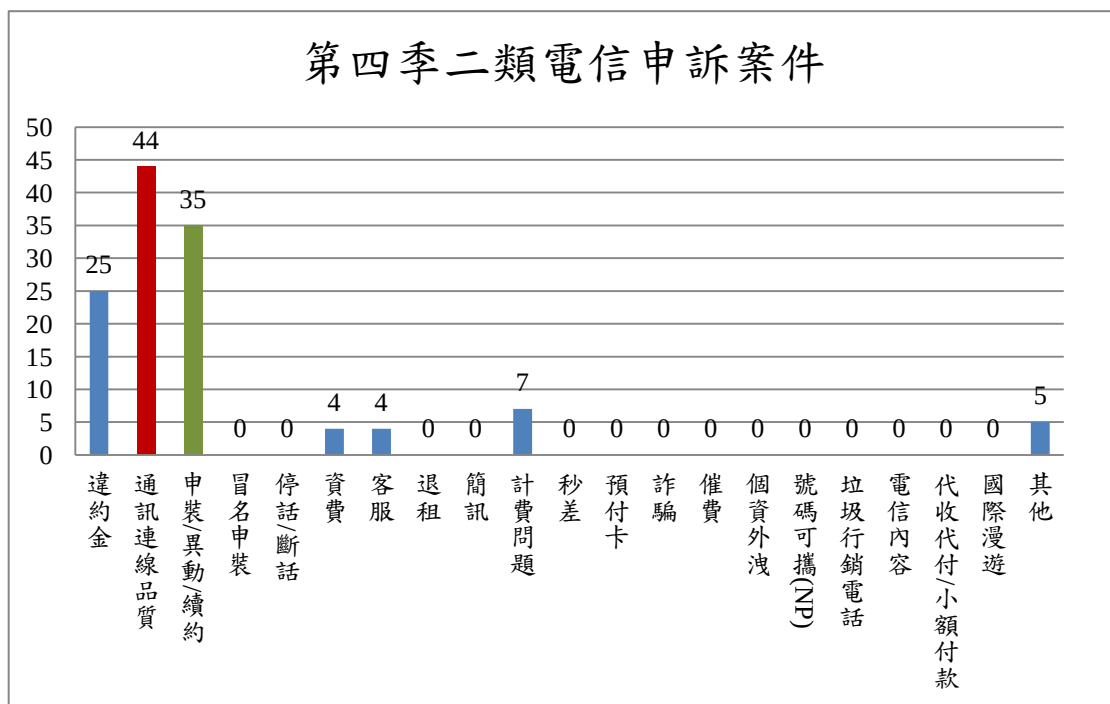


圖 3 第四季二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行，可得到結果如表 7 所示，通訊連線品質類案件以台灣寬頻最多，件數為 12 件（占通訊連線品質類 27.27%）。申裝/異動/續約類及違約金類以中嘉最多，件數分別為 17 件（占申裝/異動/續約類 48.57%）、24 件（占違約金類 96%）。

表 7 第四季二類電信申訴案件：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	24	0	0	0	0	1	0	0	0	25
通訊連線品質	0	4	12	4	5	3	1	5	0	10	44
申裝/異動/續約	4	17	0	5	0	1	4	1	0	3	35
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	1	0	1	4
客服	0	0	0	0	0	0	2	1	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	1	2	0	0	0	1	2	0	0	1	7
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	1	1	1	0	1	5
總計	5	48	12	10	6	6	11	9	0	17	124

◆ 後續處理

為提升服務品質、減少申訴案件數量，本會於 104 年定期將每月、每季的申訴案件量及其分析並公布於本會網站，以督促各電信業者針對各項申訴類別逐步降低案件數量。另外，本會每月將召開「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議，依照申訴案件類型為區分，由通訊連線品質、服務品質以及資費計費問題類申訴案件等面向，與電信業者研擬改善措施，進而降低申訴案件數量，強化消費者對於電信業者之信心。