

NCC 通訊消費申訴監理報告—104 年年度報告

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

104 年度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 4,393 件、公文轉件共 4,688 件，共計 9,081 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 7,781 件、占 85.68%），其次為固網類申訴案件（共 856 件、占 9.43%）。

表 1 104 年度申訴案件：依電信項目區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	3,703	4,078	7,781	85.68%
固網	476	380	856	9.43%
二類	214	230	444	4.89%
總計	4,393	4,688	9,081	100%

與 103 年年度案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數減少 831 件。

表 2 103 年與 104 年案件總數比較		
	103 年	104 年
臨櫃	4,999	4,393
公文	4,913	4,688
總計	9,912	9,081

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

104 年度行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 3,703 件、公文轉件共 4,078 件，共計 7,781 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 3 所示，以中華電信案件數最多（共 2,082 件、占 26.76%），其次為台灣大哥大（共 1,779 件、占 22.86%）、遠傳電信（共 1,712 件、占 22%）。

表 3 104 年度行動通訊申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	862	1,220	2,082	26.75%
遠傳	864	848	1,712	22%
台灣大	892	887	1,779	22.86%
亞太	425	422	847	10.89%
台灣之星	405	491	896	11.52%
大眾	108	77	185	2.38%
全球一動	138	118	256	3.29%
威邁思	0	7	7	0.09%
大同	2	1	3	0.04%
威達	6	7	13	0.17%
國基電子	1	0	1	0.01%
總計	3,703	4,078	7,781	100%

與 103 年度之行動通訊案件數進行比較，得到結果如表 4 所示，行動通訊申訴案件總數減少 882 件。

表 4 103 年與 104 年行動通訊案件數比較		
	103 年	104 年
臨櫃	4,177	3,703
公文	4,486	4,078
總計	8,663	7,781

如與 103 年度行動通訊申訴案件數佔百萬客戶數比進行比較，得到結果如下表 5 所示，每百萬客戶數申訴量以台灣大哥大減少最多為 83.1 件，其次為台灣之星 40.5 件、遠傳電信 37.9 件。

表 5 104 年度行動通訊申訴案件：依申訴對象區分

	103 年			104 年		
	案件數	用戶數(萬戶)	申訴案占公 司用戶數之 比例	案件數	用戶數(萬戶)	申訴案占公 司用戶數之 比例
中華	2,028	1,113.97	0.0001821	2,082	1,117.6819	0.0001863
遠傳	2,037	756.0314	0.0002694	1,712	739.3905	0.0002315
台灣大	2,437	757.29	0.0003218	1,779	745.2834	0.0002387
亞太	892	180.41	0.0004944	847	168.4955	0.0005027
台灣之星	910	156.87	0.0005801	896	166.0587	0.0005396

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 3,552 件、占 45.65%），其次為申裝/異動/續約類（共 985 件、占 12.66%）、計費問題類（共 377 件、占 4.85%）。

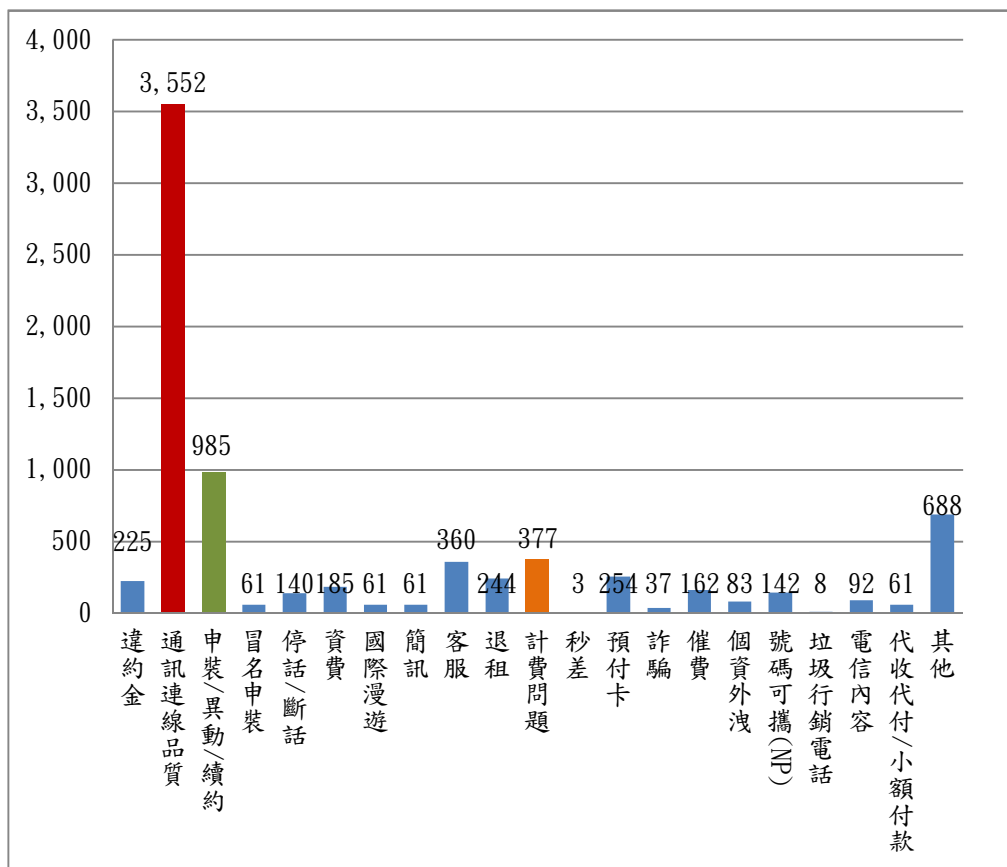


圖 1 104 年度行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 6 所示，通訊連線品質類案件以中華電信最多(件數為 1,214 件、占通訊連線品質類 34.18%)，申裝/異動/續約及計費問題等案件以遠傳電信最多（件數分別為 325 件、占申裝/異動/續約類 32.99%；123 件、占計費問題類 32.63%）。

表 6 104 年度行動通訊申訴案件：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	32	44	27	65	46	0	9	1	0	1	0	225
通訊連線品質	1,214	744	837	294	379	13	61	0	0	10	0	3,552
申裝/異動/續約	72	325	313	157	100	1	16	0	0	0	1	985
冒名申裝	10	23	17	8	3	0	0	0	0	0	0	61
停話/斷話	27	16	35	23	31	2	6	0	0	0	0	140
資費	53	38	45	20	22	0	7	0	0	0	0	185
國際漫遊	19	8	13	15	5	1	0	0	0	0	0	61
簡訊	13	20	18	4	6	0	0	0	0	0	0	61
客服	78	56	56	30	47	17	75	1	0	0	0	360
退租	26	45	56	26	26	9	50	2	2	2	0	244
計費問題	69	123	81	37	51	4	12	0	0	0	0	377
秒差	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
預付卡	157	43	21	11	22	0	0	0	0	0	0	254
詐騙	9	10	7	8	3	0	0	0	0	0	0	37
催費	16	53	46	18	27	0	2	0	0	0	0	162
個資外洩	22	20	26	6	9	0	0	0	0	0	0	83
號碼可攜(NP)	60	25	20	15	10	12	0	0	0	0	0	142
垃圾行銷電話	0	1	4	1	2	0	0	0	0	0	0	8
電信內容	65	3	9	7	8	0	0	0	0	0	0	92
代收代付/小額付款	15	22	19	1	4	0	0	0	0	0	0	61
其他	124	92	128	101	95	126	18	3	1	0	0	688
總計	2,082	1,712	1,779	847	896	185	256	7	3	13	1	7,781

◆ 電信民眾申訴—固網

104 年度固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 476 件、公文轉件共 380 件，共計 856 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 7 所示，以中華電信案件數最多（共 825 件、占 96.38%），其次為新世紀資通（共 19 件、占 2.22%）、亞太電信（共 7 件、占 0.82%）。

表 7 104 年度固網申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	454	371	825	96.38%
台灣固網	2	3	5	0.58%
亞太	6	1	7	0.82%
新世紀資通	14	5	19	2.22%
總計	476	380	856	100%

與 103 年度之固網申訴案件數進行比較，得到結果如表 8 所示，固網申訴案件總數減少 92 件。

表 8 103 年與 104 年固網申訴案件數比較

	103 年	104 年
臨櫃	657	476
公文	291	380
總計	948	856

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 257 件、占 30.02%），其次為連線品質類案件（共 189 件、占 22.08%）及計費問題類案件（共 122 件、占 14.25%）。

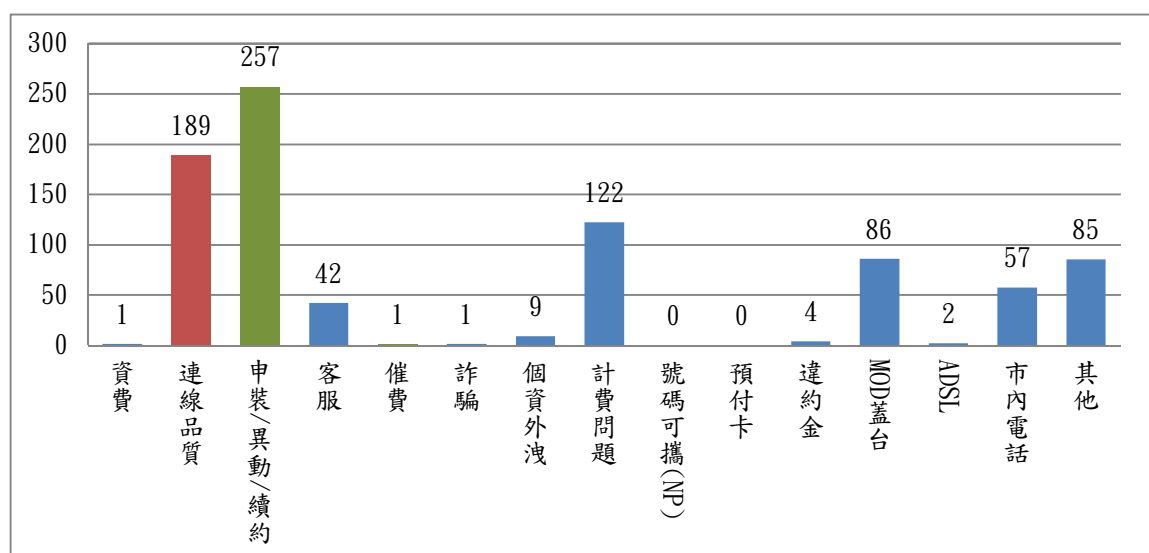


圖 2 104 年度固網申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 9 所示，申裝/異動/續約類及連線品質類案件以中華電信最多(件數分別為 253 件、占申裝/異動/續約類案件 98.44%；178 件、占連線品質類案件 94.18%)。

表 9 104 年度固網申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分					
	中華	台灣固網	亞太	新世紀資通	總計
資費	1	0	0	0	1
連線品質	178	2	2	7	189
申裝/異動/續約	253	0	1	3	257
客服	42	0	0	0	42
催費	1	0	0	0	1
詐騙	1	0	0	0	1
個資外洩	9	0	0	0	9
計費問題	115	1	2	4	122
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	4	0	0	0	4
MOD 蓋台	86	0	0	0	86
ADSL	2	0	0	0	2
市內電話	56	0	1	0	57
其他	77	2	1	5	85
總計	825	5	7	19	856

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

104 年度第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 214 件、公文轉件共 230 件，共計共 444 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 10 所示，以中嘉案件數最多（共 144 件、占 32.43%），其次為凱擘（共 46 件、占 10.36%）。

表 10 104 年度第二類電信申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	24	22	46	10.36%
中嘉	70	74	144	32.43%
台灣寬頻	25	18	43	9.69%
台固	14	25	39	8.78%
台灣數位光訊	9	5	14	3.15%
台灣碩網	8	25	33	7.43%
統一	20	15	35	7.89%
家樂福	14	9	23	5.18%
全虹	1	4	5	1.13%
其他	29	33	62	13.96%
總計	214	230	444	100%

與 103 年度之第二類電信申訴案件數進行比較，得到結果如表 11 所示，第二類電信申訴案件總數增加 143 件。

表 11 103 年與 104 年第二類電信申訴案件數比較		
	103 年	104 年
臨櫃	165	214
公文	136	230
總計	301	444

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申訴案件最多（共 145 件、占 32.66%），其次為申裝/異動/續約類(共 101 件，占 22.75%)、違約金類（共 71 件、占 15.99%）。

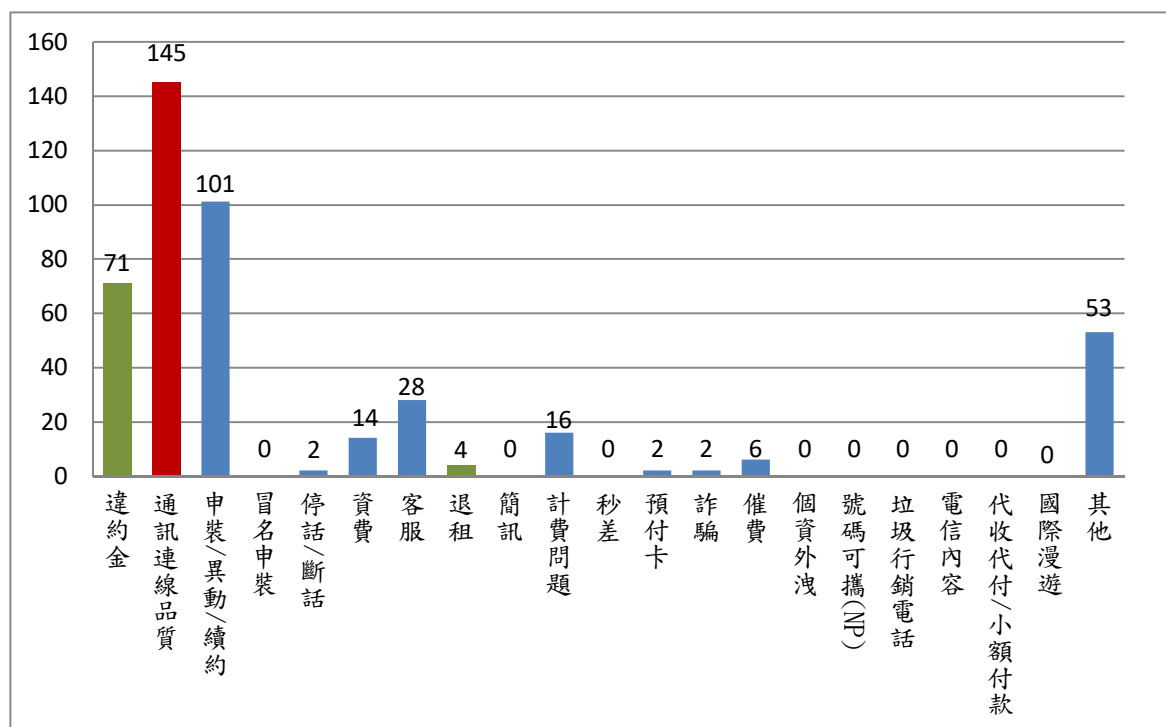


圖 3 104 年度第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 12 所示，通訊連線品質類案件以台灣寬頻最多(件數為 36 件、占通訊連線品質類 24.83%)，申裝/異動/續約類及違約金類案件以中嘉最多(件數分別為 48 件、占申裝/異動/續約類 47.52%；[4846](#) 件、占違約金類 64.79%)。

表 12 104 年第二類電信申訴案件：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	2	46	2	9	0	0	2	0	0	10	71
通訊連線品質	13	28	36	10	11	16	5	6	0	20	145
申裝/異動/續約	8	48	3	12	1	5	8	5	3	8	101
冒名申裝	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
資費	0	5	0	2	0	2	2	1	0	2	14
客服	9	4	1	1	0	1	7	1	0	4	28
退租	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計費問題	1	4	0	0	0	2	4	2	1	2	16
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
詐騙	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
催費	2	0	0	0	0	0	0	3	0	1	6
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	8	7	1	4	1	7	6	3	1	15	53
總計	46	144	43	39	14	33	35	23	5	62	444

◆ 本年度辦理情形

為提升服務品質、減少申訴案件數量，本會於 102 年起定期將每月、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，本會定期召開「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。如 104 年度完成相關議題：

- 一、為保障消費者權益，請各業者宣導公用事業經營本業部分自 105 年 1 月 1 日起開立統一發票，並請各電信公司配合實施時程並核對消費項目與實際服務一致。
- 二、茲因行動裝置普及，民眾申訴通訊連線品質不佳案件居高不下，為保障消費者權益，要求各業者針對此類申訴案件，縮短處理流程，以符合民眾期待。
- 三、各業者行動客服專線之轉接專人選項，須放置於 IVR 系統明顯處，以利消費者可縮短轉接服務人員時間。
- 四、中華電信股份有限公司改善客訴信號涵蓋查詢派工系統，以降低客訴案件。
- 五、宣導消費者保護法修正案，契約正本應提供民眾。
- 六、責成各業者於暑假期間提供國際漫遊落地優惠網及漫遊上限 5000 元提醒機制。
- 七、鑑於中華電信股份有限公司通訊連線不佳案件居高不下，請該公司落實 7 日上網試用。
- 八、為落實兒童及少年福利與權益保障法，要求各業者提供 18 歲以下用戶於凌晨 12 時至早上 6 時不上網行動方案。
- 九、請各業者研議於客服、門市、官網揭露手機基本操作、上網、設定、APP 應用程式使用之線上與現場教學。

◆ 後續處理

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。