

NCC 通訊消費申訴監理報告－105 年 1 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

1 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 1 月份臨櫃申訴案件共 332 件、公文轉件共 321 件，共計 653 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 568 件，占 86.98%），其次為固網類申訴案件（共 48 件，占 7.35%）。

表 1 1 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	286	282	568	86.98%
固網	24	24	48	7.35%
二類	22	15	37	5.67%
總計	332	321	653	100%

與 104 年 1 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 109 件。

表 2 104 年 1 月份與 105 年 1 月份案件總數比較		
	104 年 1 月	105 年 1 月
臨櫃	373	332
公文	389	321
總計	762	653

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

1 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 286 件、公文轉件共 282 件，共計 568 件。

與 104 年 1 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 97 件。

表 3 104 年 1 月份與 105 年 1 月份行動通訊案件數比較

	104 年 1 月	105 年 1 月
臨櫃	339	286
公文	326	282
總計	665	568

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 83 件），4G 案件數以中華最多（共 77 件）。

表 4 1 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	80	77	157
遠傳	83	52	135
台灣大哥大	71	66	137
亞太	16	40	56
台灣之星	74	9	83
國基電子	-	0	0
總計	324	244	568

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 157 件，占 27.64%），其次為台灣大哥大（共 137 件，占 24.12%）、遠傳（共 135 件，占 23.77%）。

表 5 1 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	72	85	157	27.64%
遠傳	72	63	135	23.77%
台灣大哥大	75	62	137	24.12%
亞太	30	26	56	9.86%
台灣之星	37	46	83	14.61%
國基電子	0	0	0	0%

總計	286	282	568	100%
----	-----	-----	-----	------

依申訴對象與 104 年 1 月同期之申訴案件量比進行比較，得到結果如表 6 所示，除中華及台灣之星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 6 104 年 1 月份與 105 年 1 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	104 年 1 月	105 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	142	157	15	11%
遠傳	155	135	-20	-13%
台灣大哥大	139	137	-2	-1%
亞太	67	56	-11	-16%
台灣之星	71	83	12	17%
國基電子	-	0	-	-

與 104 年 1 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，1 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期增加（15 件），台灣大哥大案件數較去年同期減少（2 件），遠傳較去年同期減少(20 件)。

表 7 104 年 1 月份與 105 年 1 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	104 年 1 月	105 年 1 月
第一名 (件數)	遠傳 (155)	中華 (157)
第二名 (件數)	中華 (142)	台灣大哥大 (137)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (139)	遠傳 (135)

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 254 件，占 44.72 %），其次為申裝/異動/續約問題（共 89 件，占 15.67%）、計費問題（共 32 件，占 5.63%）。

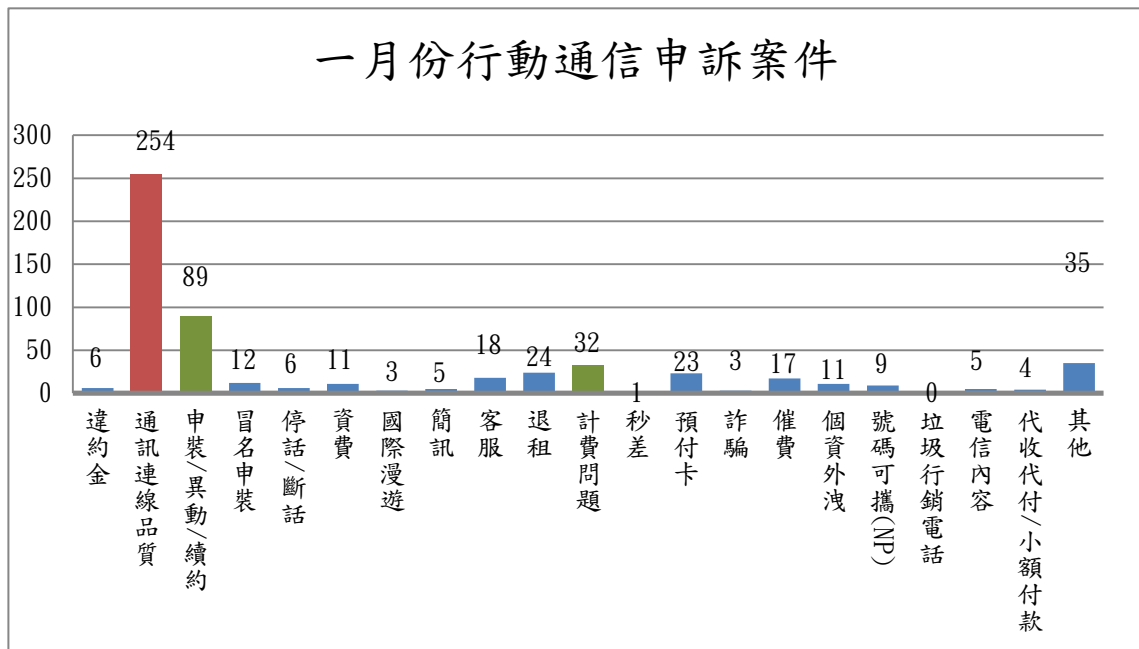


圖 1 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 254 件)分為語音通訊品質(共 215 件)及數據連線品質(39 件)，其中數據連線品質(39 件)再依業者是否說明 7 日上網試用服務區分(有詢問共 1 件；未詢問共 7 件)，得到結果如圖 2。

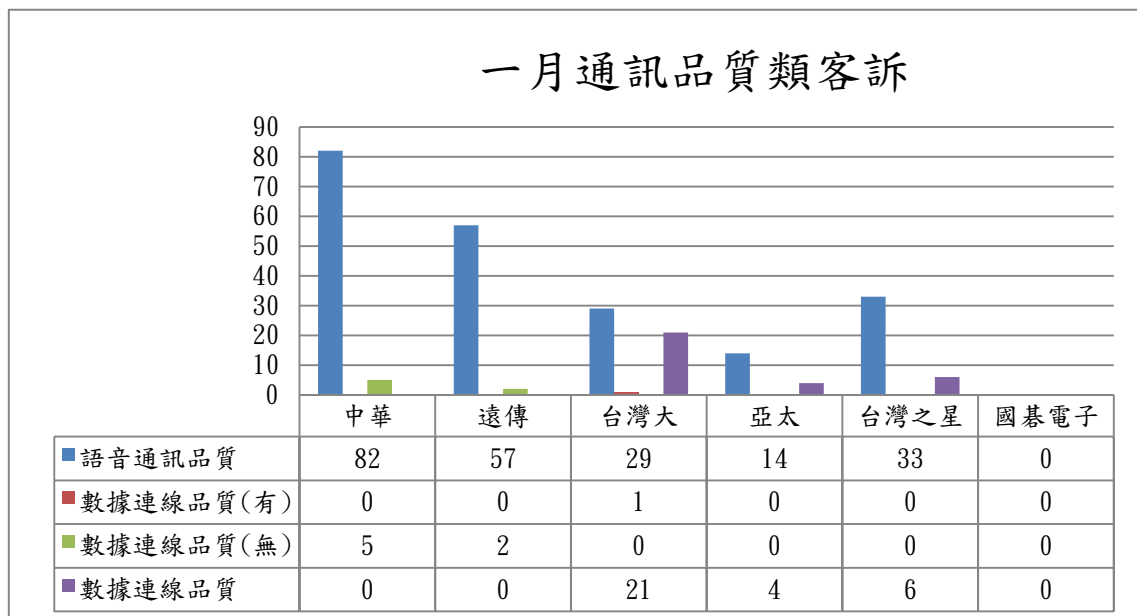


圖 2 1 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 104 年 1 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 6 件、12 件及 10 件)。

表 8 104 年 1 月份與 105 年 1 月份行動通訊申訴類別排名比較

	104 年 1 月	105 年 1 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (260)	通訊連線品質 (254)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (101)	申裝/異動/續約 (89)
第三名 (件數)	計費問題 (42)	計費問題 (32)

與 104 年 1 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，通訊連線品質案件以中華最多，申裝/異動/續約案件以台灣大哥大最多，計費問題案件以亞太最多。

表 9 104 年 1 月份與 105 年 1 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		104 年 1 月	105 年 1 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		遠傳	遠傳
第三名		台灣大哥大	台灣大哥大
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	亞太
第二名		中華	遠傳
第三名		台灣大哥大;台灣之星	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 13.3 天，中華、遠傳及亞太各 9.5 天；處理中未結案案件為中華 4 件。

表 10 105 年 1 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	9.5	4
台灣大哥大	8.7	0
遠傳	9.5	0
台灣之星	13.3	0
亞太	9.5	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，以中華再申訴所佔總進件數比例最高達 21.5%，其次為台灣大哥大 17.7%及亞太 16.4%。

表 11 105 年 1 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	205	157	44	21.5%
台灣大哥大	175	137	31	17.7%
遠傳	148	135	13	8.8%
威寶/台灣之星	96	83	13	13.5%
亞太	67	56	11	16.4%

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 362 人次，占 64%)，其次為女性(共 206 人次，占 36%)。

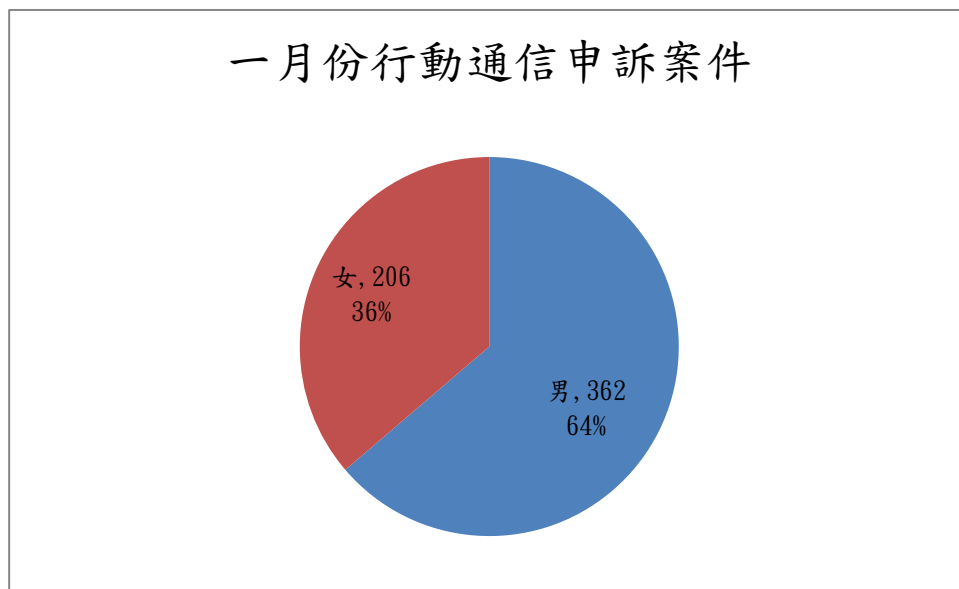


圖 3 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 87 件，占通訊連線品質類 34.25%）；申裝/異動/續約以台灣大哥大最多(為 31 件，占申裝/異動/續約類 34.83%)；計費問題以亞太最多(為 9 件，占計費問題類 28.13%)。

表 12 1 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	國基電子	總計
違約金	2	0	2	0	2	0	6
通訊連線品質	87	59	51	18	39	0	254
申裝/異動/續約	6	28	31	15	9	0	89
冒名申裝	0	5	5	0	2	0	12
停話/斷話	2	0	2	1	1	0	6
資費	5	1	4	1	0	0	11
國際漫遊	1	0	0	1	1	0	3
簡訊	1	2	1	1	0	0	5
客服	10	3	3	0	2	0	18
退租	2	6	1	6	9	0	24
計費問題	5	8	4	9	6	0	32
秒差	1	0	0	0	0	0	1
預付卡	11	4	6	1	1	0	23
詐騙	2	1	0	0	0	0	3
催費	1	7	4	2	3	0	17
個資外洩	1	3	5	0	2	0	11
號碼可攜(NP)	0	1	4	1	3	0	9
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0	0
電信內容	4	1	0	0	0	0	5
代收代付/小額付款	1	1	2	0	0	0	4
其他	15	5	12	0	3	0	35
總計	157	135	137	56	83	0	568

◆ 電信民眾申訴－固網

1 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 24 件、公文轉件共 24 件，共計 48 件。

與 104 年 1 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 20 件。

表 13 104 年 1 月份與 105 年 1 月份固網申訴案件總數比較

	104 年 1 月	105 年 1 月
臨櫃	24	24
公文	44	24
總計	68	48

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 48 件，占 100%)。

表 14 1 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	24	24	48	100%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太固網	0	0	0	0%
新世紀資通	0	0	0	0%
總計	24	24	48	100%

依申訴對象並與 104 年 1 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，降幅以台灣固網及新世紀資通最大(減少 100%)。

表 15 104 年 1 月份與 105 年 1 月份固網申訴案件增降幅比較

	104 年 1 月	105 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	66	48	-18	-27.27%
台灣固網	1	0	-1	-100%
亞太固網	0	0	0	0%
新世紀資通	1	0	-1	-100%

與 104 年 1 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 16 104 年 1 月份與 105 年 1 月份固網申訴對象排名比較

	104 年 1 月	105 年 1 月
第一名 (件數)	中華 (66)	中華 (48)
第二名 (件數)	台灣固網;新世紀資通 (1)	-
第三名 (件數)	-	-

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 18 件，占 37.5%），其次為連線品質(共 13 件，占 27.08%)及計費問題（共 6 件，占 12.5%）。

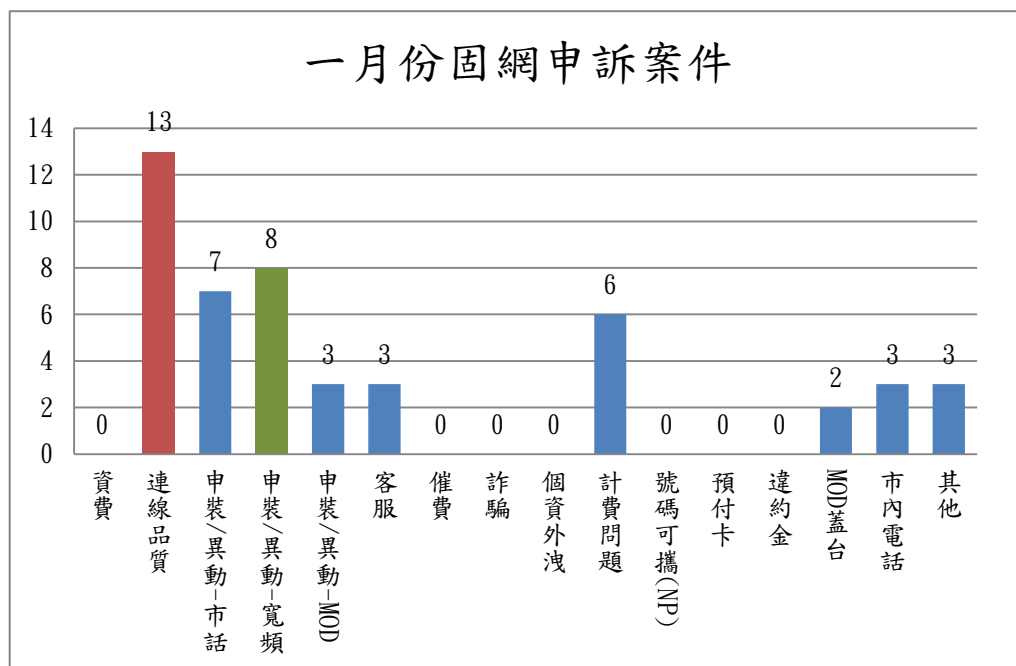


圖 4 1 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 104 年 1 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/續約類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢；連線品質類及計費問題類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 17 104 年 1 月份與 105 年 1 月份固網訴類別象排名比較

	104 年 1 月	105 年 1 月
第一名 (件數)	連線品質 (16)	申裝/異動/續約 (18)
第二名 (件數)	MOD 蓋台 (14)	連線品質 (13)
第三名 (件數)	申裝/異動/續約 (12)	計費問題 (6)

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 18 件（占申裝/異動/續約問題 100%）、13 件（占連線品質問題 100%）、6 件（占計費問題 100%）。

表 18 1 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	13	0	0	0	13
申裝/異動-市話	7	0	0	0	7
申裝/異動-寬頻	8	0	0	0	8
申裝/異動-MOD	3	0	0	0	3
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	0	0	0	0	0
計費問題	6	0	0	0	6
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	3	0	0	0	3
其他	3	0	0	0	3
總計	48	0	0	0	48

與 104 年 1 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 19 104 年 1 月份與 105 年 1 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		104 年 1 月		105 年 1 月
第一名	連線品質	中華	申裝/異動/ 續約	中華
第二名		-		-
第三名		-		-
第一名	MOD 蓋台	中華	連線品質	中華
第二名		-		-
第三名		-		-
第一名	申裝/異動/ 續約	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 30 人次，占 62%)，其次為女性(共 18 人次，占 38%)。

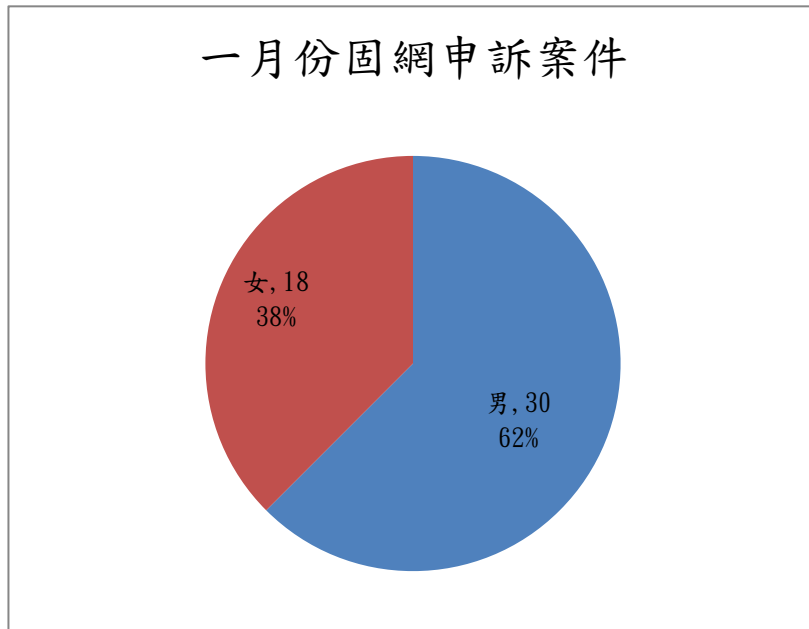


圖 5 1 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－二類電信

1 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 22 件、公文轉件共 15 件，共計 37 件。

與 104 年 1 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 20 104 年 1 月份與 105 年 1 月份二類申訴案件總數比較		
	104 年 1 月	105 年 1 月
臨櫃	12	22
公文	17	15
總計	29	37

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 16 件，占 43.24%)；其次為凱擘 (為 5 件，占 13.51%)。

表 21 1 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	2	5	13.51%
中嘉	9	7	16	43.24%
台灣寬頻	2	2	4	10.81%
台固媒體	2	0	2	5.41%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	2	0	2	5.41%
統一	0	1	1	2.70%
家樂福	2	1	3	8.11%
全虹	0	0	0	0%
其他	2	2	4	10.81%
總計	22	15	37	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，1 月份以申裝/異動/續約類 11 件占最多，其次為通訊連線品質類 7 件及違約金類 6 件。

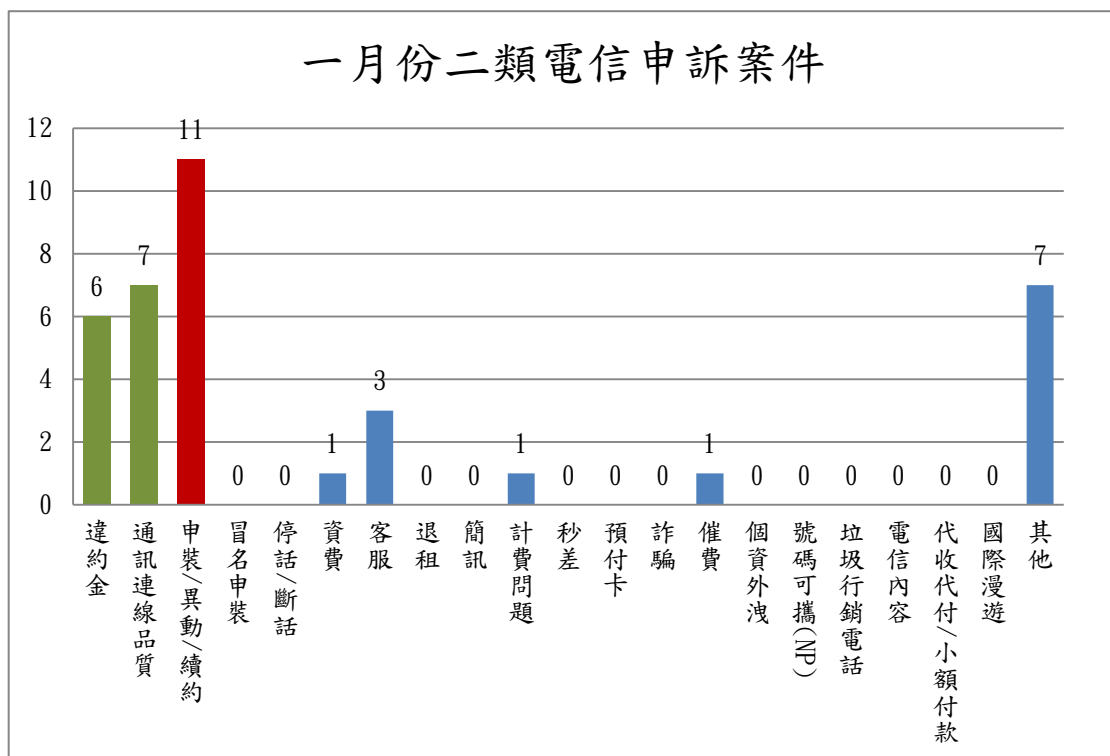


圖 6 1 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，申裝/異動/續約類案件以中嘉最多(共 7 件，占申裝/異動/續約類 63.64%)；通訊連線品質類案件申訴對象以凱擘最多(共 2 件，占通訊連線品質類 28.57%)；違約金類案件以

中嘉最多(共 5 件，占違約金類 83.33%)。

表 22 1 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	0	0	0	1	6
通訊連線品質	2	1	1	1	0	1	0	0	0	1	7
申裝/異動/續約	1	7	3	0	0	0	0	0	0	0	11
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	1	0	0	0	0	0	0	1
客服	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	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	0	0	0	0	1
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	1	0	0	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	1	3	0	0	0	0	1	1	0	1	7
總計	5	16	4	2	0	2	1	3	0	4	37

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 26 人次，占 70%)，其餘為女性(共 11 人次，占 30%)。

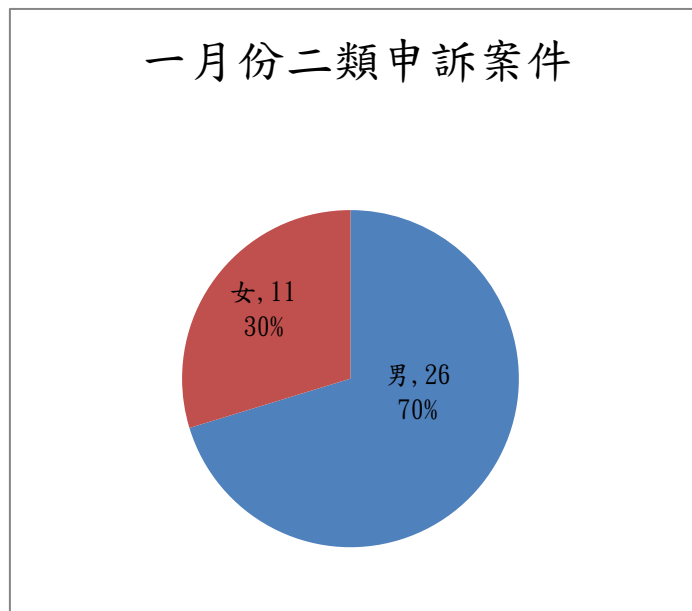


圖 7 1 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。