NCC 通訊消費申訴監理報告－105 年 3 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

3 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 3 月份臨櫃申訴案件共 344 件、公文轉件共 400 件，共計 744 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 627 件，占 84.28%），其次為固網類申訴案件（共 72 件，占 9.68%）。

表 1　3 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	287	340	627	84.28%
固網	41	31	72	9.68%
二類	16	29	45	6.04%
總計	344	400	744	100%

與 104 年 3 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 211 件。

表 2　104 年 3 月份與 105 年 3 月份案件總數比較

	104 年 3 月	105 年 3 月
臨櫃	451	344
公文	504	400
總計	955	744

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

3 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 287 件、公文轉件共 340 件，共計 627 件。

與 104 年 3 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 215 件。

表 3　104 年 3 月份與 105 年 3 月份行動通訊案件數比較

	104 年 3 月	105 年 3 月
臨櫃	390	287
公文	452	340
總計	842	627

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 80 件），4G 案件數亦以中華最多（共 123 件）。

表 4　3 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	123	203
遠傳	70	70	140
台灣大哥大	60	70	130
亞太	18	52	70
台灣之星	76	8	84
總計	304	323	627

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 203 件，占 32.38%），其次為遠傳（共 140 件，占 22.33%）、台灣大哥大（共 130 件，占 20.73%）。

表 5　3 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	84	119	203	32.38%
遠傳	74	66	140	22.33%
台灣大哥大	54	76	130	20.73%
亞太	38	32	70	11.16%
台灣之星	37	47	84	13.40%
總計	287	340	627	100%

依申訴對象與 104 年 3 月同期之申訴案件量進行比較，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 3 月份與 105 年 3 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	104 年 3 月	105 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	202	203	1	0.5%
遠傳	196	140	-56	-28.6%
台灣大哥大	157	130	-27	-17.2%
亞太	145	70	-75	-51.7%
台灣之星	83	84	1	1.2%

與 104 年 3 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，3 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期增加（1 件），遠傳較去年同期減少(56 件)，台灣大哥大案件數較去年同期減少（27 件）。

表 7　104 年 3 月份與 105 年 3 月份行動通訊申訴對象排名比較

	104 年 3 月	105 年 3 月
第一名 (件數)	中華 (202)	中華 (203)
第二名 (件數)	遠傳 (196)	遠傳 (140)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (157)	台灣大哥大 (130)

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 298 件，占 47.53%），其次為申裝/異動/續約問題（共 65 件，占 10.37%）、客服類問題（共 28 件，占 4.47%）。

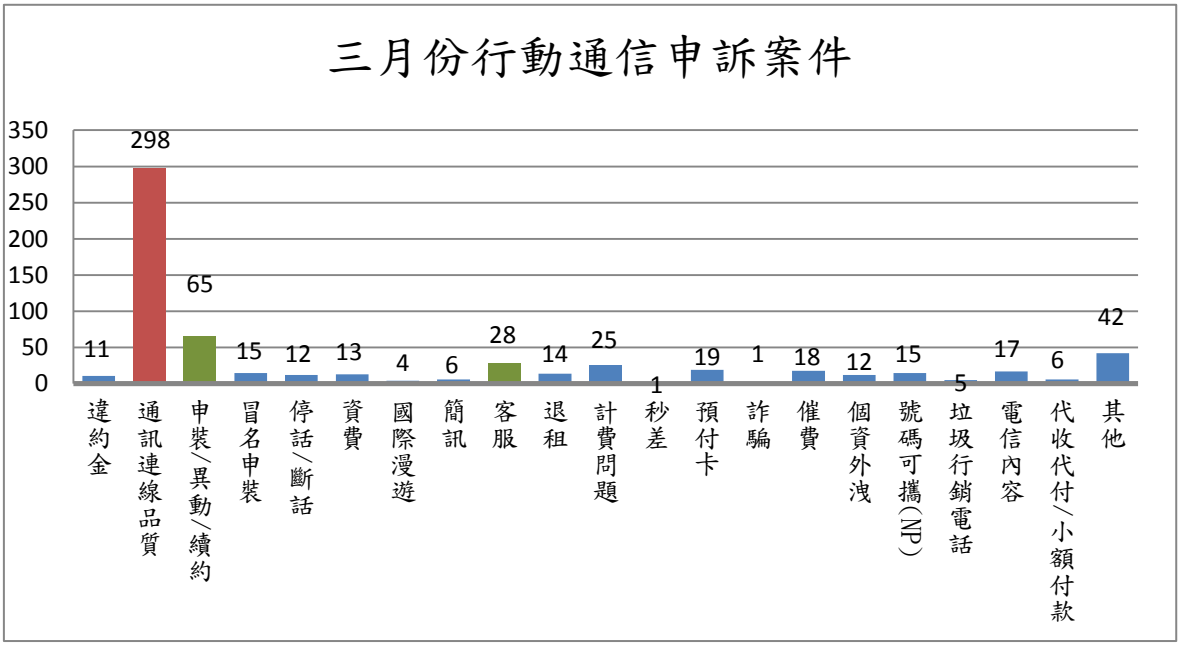
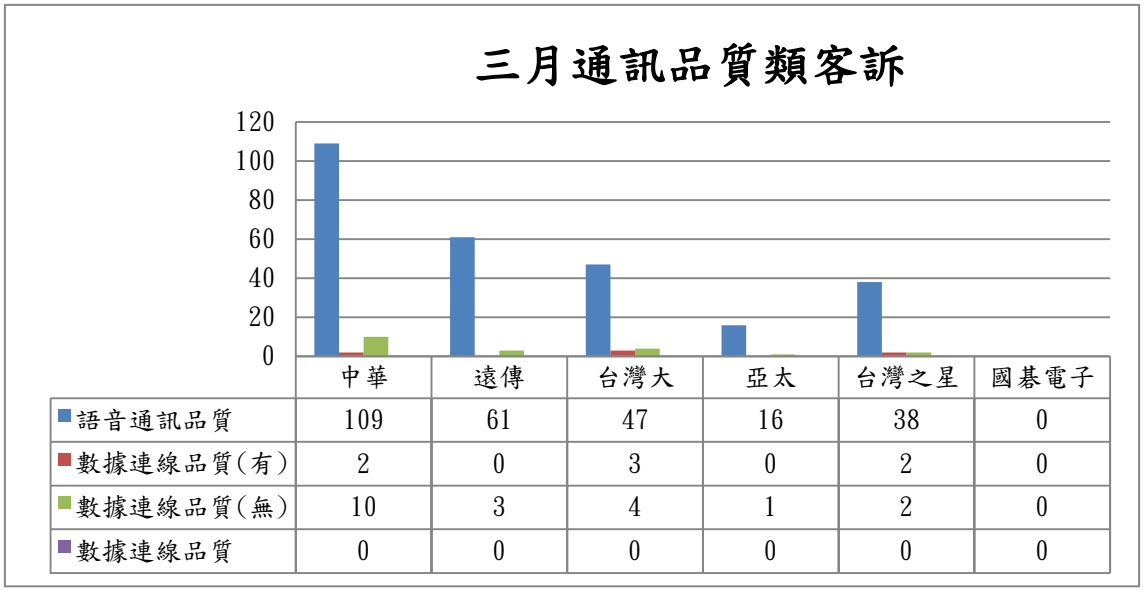


圖 1　3 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 298 件)分為語音通訊品質(共 271 件)及數據連線品質(27 件)，其中數據連線品質(27 件)再依業者是否說明 7 日上網試用服務區分(有詢問共 7 件；未詢問共 20 件)，得到結果如圖 2。



	中華	遠傳	台灣大	亞太	台灣之星	國碁電子
語音通訊品質	109	61	47	16	38	0
數據連線品質(有)	2	0	3	0	2	0
數據連線品質(無)	10	3	4	1	2	0
數據連線品質	0	0	0	0	0	0

圖 2　3 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 3 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、申裝/異動/續約類及客服問題類皆呈現下降趨勢(分別減少 69 件；31 件；4 件)。

表 8　104 年 3 月份與 105 年 3 月份行動通訊申訴類別排名比較

	104 年 3 月	105 年 3 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (367)	通訊連線品質 (298)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (96)	申裝/異動/續約 (65)
第三名 (件數)	違約金 (58)	客服類 (28)

與104年3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/續約案件以台灣大哥大最多，客服問題案件以中華最多。

表 9　104 年 3 月份與 105 年 3 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		104 年 3 月	105 年 3 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	台灣大哥大	台灣大哥大
第二名		遠傳	遠傳
第三名		亞太	台灣之星
第一名	客服問題	中華	中華
第二名		亞太	遠傳
第三名		台灣之星	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 12.9 天，亞太 9.5 天，遠傳 9 天，中華 8.9 天及台灣大哥大 8.8 天；處理中未結案案件為台灣大哥大 2 件。

表 10　105 年 3 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	8.9	0
台灣大哥大	8.8	2
遠傳	9.0	0
台灣之星	12.9	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，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 28.6%，其次為中華 18.5%及台灣之星 18.4%。

表 11　105 年 3 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	251	203	46	18.5%
台灣大哥大	153	130	17	11.6%
遠傳	153	140	13	8.5%
台灣之星	103	84	19	18.4%
亞太	98	70	28	28.6%

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 418 人次，占 67%)，其次為女性(共 209 人次，占 33%)。

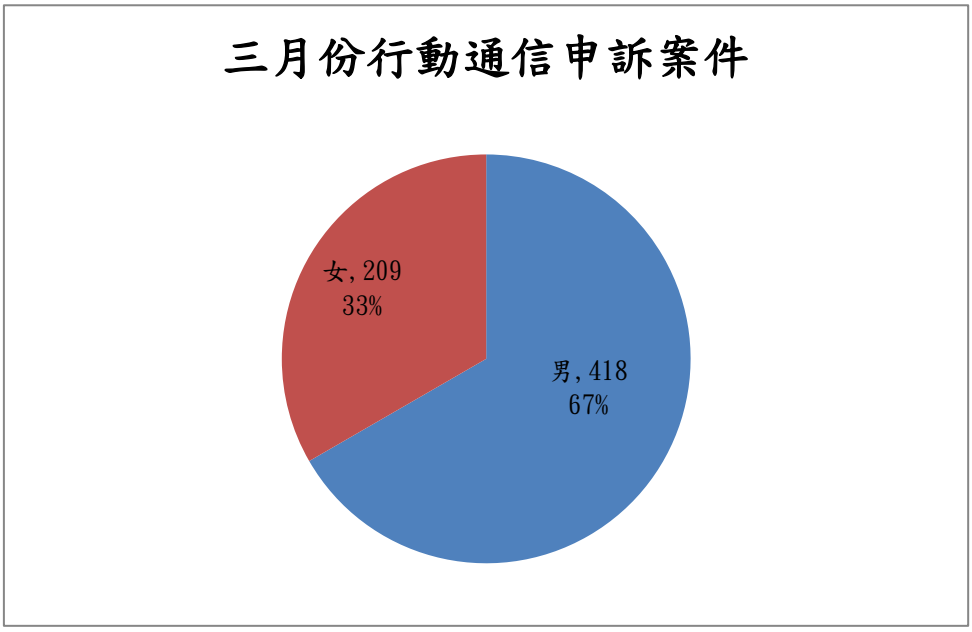


圖 3　3 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 121 件，占通訊連線品質類 40.60%）；申裝/異動/續約以台灣大哥大最多(為 17 件，占申裝/異動/續約類 26.15%)；客服問題以中華最多(為 7 件，占客服問題類 25%)。

表 12　3 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	總計
違約金	2	1	1	5	2	11
通訊連線品質	121	64	54	17	42	298
申裝/異動/續約	10	16	17	10	12	65
冒名申裝	2	8	4	1	0	15
停話/斷話	4	2	1	2	3	12
資費	6	1	2	1	3	13
國際漫遊	1	1	1	1	0	4
簡訊	0	5	1	0	0	6
客服	7	6	5	5	5	28
退租	2	7	1	2	2	14
計費問題	7	4	2	9	3	25
秒差	1	0	0	0	0	1
預付卡	9	5	2	2	1	19
詐騙	1	0	0	0	0	1
催費	1	9	4	1	3	18
個資外洩	3	3	4	1	1	12
號碼可攜(NP)	2	2	4	3	4	15
垃圾行銷電話	2	0	2	1	0	5
電信內容	8	1	6	2	0	17
代收代付/小額付款	4	0	2	0	0	6
其他	10	5	17	7	3	42
總計	203	140	130	70	84	627

◆ 電信民眾申訴－固網

3 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 41 件、公文轉件共 31 件，共計 72 件。

與 104 年 3 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 7 件。

表 13　104 年 3 月份與 105 年 3 月份固網申訴案件總數比較

	104 年 3 月	105 年 3 月
臨櫃	47	41
公文	32	31
總計	79	72

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 65 件，占 90.28%）。

表 14　3 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	36	29	65	90.28%
台灣固網	1	0	1	1.38%
亞太固網	2	0	2	2.78%
新世紀資通	2	2	4	5.56%
總計	41	31	72	100%

依申訴對象並與 104 年 3 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，降幅以中華最大(減少 13.33%)。

表 15　104 年 3 月份與 105 年 3 月份固網申訴案件增降幅比較

	104 年 3 月	105 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	75	65	-10	-13.33%
台灣固網	0	1	1	∞
亞太固網	2	2	0	0%
新世紀資通	2	4	2	100%

與 104 年 3 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 3 月份與 105 年 3 月份固網申訴對象排名比較		
	104 年 3 月	105 年 3 月
第一名（件數）	中華（75）	中華（65）
第二名（件數）	新世紀資通；亞太固網（2）	新世紀資通(4)
第三名（件數）	-	亞太固網(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 38 件，占 52.77%），其次為連線品質 (共 12 件，占 16.67%)及計費問題 (共 8 件，占 11.11%)。

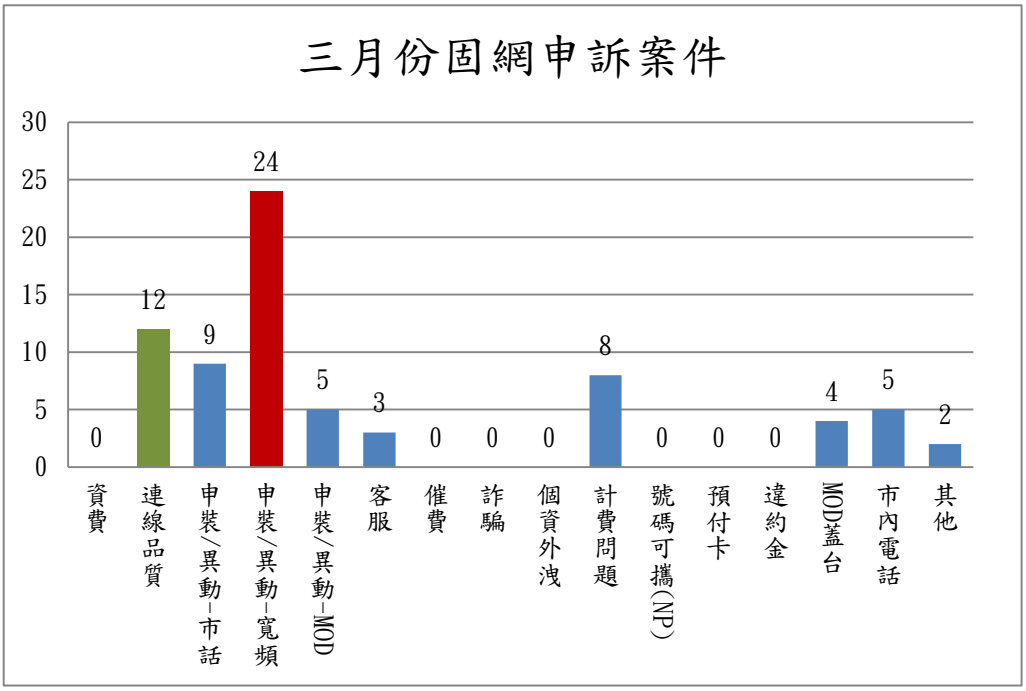


圖 4　3 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 104 年 3 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、連線品質類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢，計費問題類案件則呈現遞減的趨勢。

表 17　104 年 3 月份與 105 年 3 月份固網訴類別象排名比較		
	104 年 3 月	105 年 3 月
第一名 (件數)	申裝/異動/續約；計費問題 (20)	申裝/異動/續約 (38)
第二名 (件數)	連線品質 (9)	連線品質 (12)
第三名 (件數)	客服問題 (8)	計費問題 (8)

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 32 件（占申裝/異動/續約問題 84.21%）、12 件（占連線品質問題 100%）、7 件（占計費問題 87.5%）。

表 18　3 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	7	0	1	1	9
申裝/異動-寬頻	20	1	1	2	24
申裝/異動-MOD	5	0	0	0	5
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	7	0	0	1	8
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	4	0	0	0	4
市內電話	5	0	0	0	5
其他	2	0	0	0	2
總計	65	1	2	4	72

與 104 年 3 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 3 月份與 105 年 3 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		104 年 3 月		105 年 3 月
第一名	申裝/異動/續約	中華	申裝/異動/續約	中華
第二名		亞太固網		新世紀資通
第三名		-		亞太固網
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		-		-

第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		亞太固網；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 59 人次，占 82%)，其次為女性(共 13 人次，占 18%)。

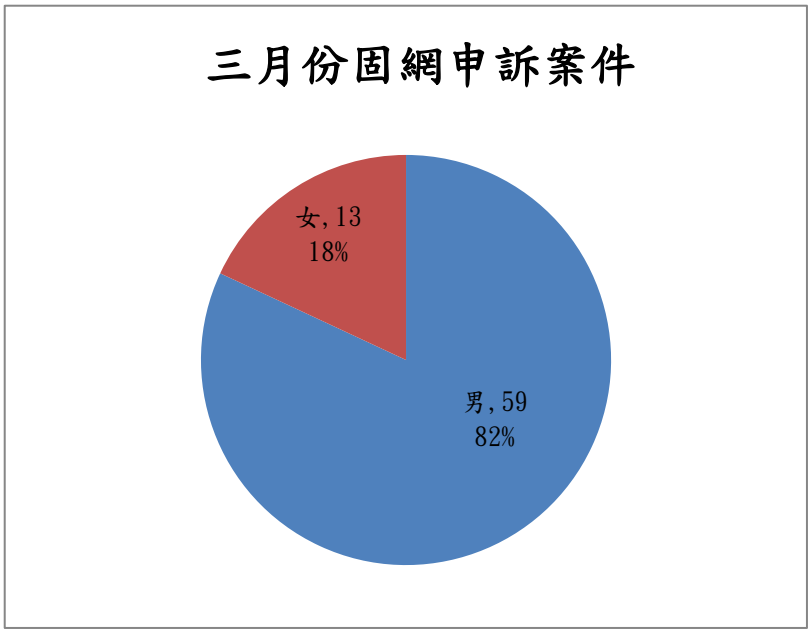


圖 5　3 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－二類電信

3 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 16 件、公文轉件共 29 件，共計 45 件。

與 104 年 3 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 3 月份與 105 年 3 月份二類申訴案件總數比較

	104 年 3 月	105 年 3 月
臨櫃	14	16
公文	20	29
總計	34	45

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以台灣寬頻件數最多(為 9 件，占 20%)；其次為中嘉 (為 8 件，占 17.78%)。

表 21　3 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	2	2	4.44%
中嘉	5	3	8	17.78%
台灣寬頻	3	6	9	20%
台固媒體	2	4	6	13.33%
台灣數位光訊	0	3	3	6.67%
台灣碩網	0	2	2	4.44%
統一	2	0	2	4.44%
家樂福	2	0	2	4.44%
其他	2	9	11	24.44%
總計	16	29	45	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，3 月份以通訊連線品質類 20 件占最多，其次為違約金類 6 件及客服問題類 3 件。

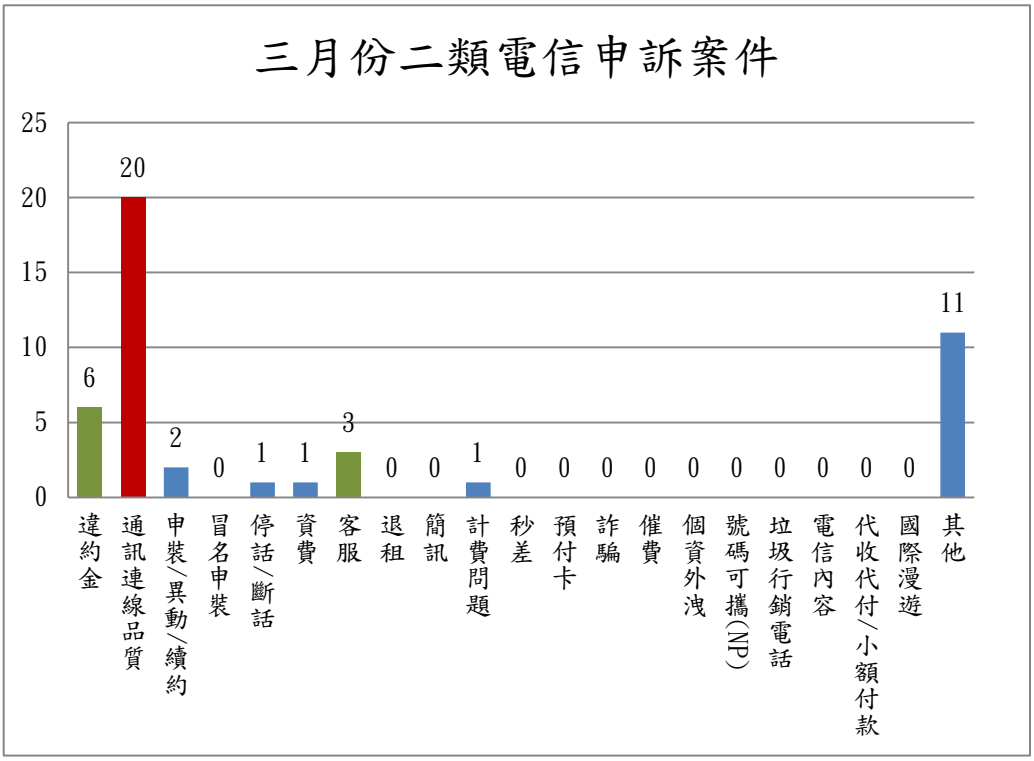


圖 6　3 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 3 件，占違約金類 50%)；通訊連線品質類案件申訴對象以台灣寬頻最多(共 8 件，占通訊連線品質類 40%)；客服問題類案件以中嘉最多(共 2 件，占客服問題類 66.67%)。

表 22　3 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	3	0	2	0	0	0	0	0	1	6
通訊連線品質	0	1	8	2	2	2	0	0	0	5	20
申裝/異動/續約	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
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	1	0	0	1
資費	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
客服	0	2	0	0	0	0	0	0	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	0	1	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	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	2	2	1	1	1	0	1	0	0	3	11
總計	2	8	9	6	3	2	2	2	0	11	45

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 58%)，其餘為女性(共 19 人次，占 42%)。

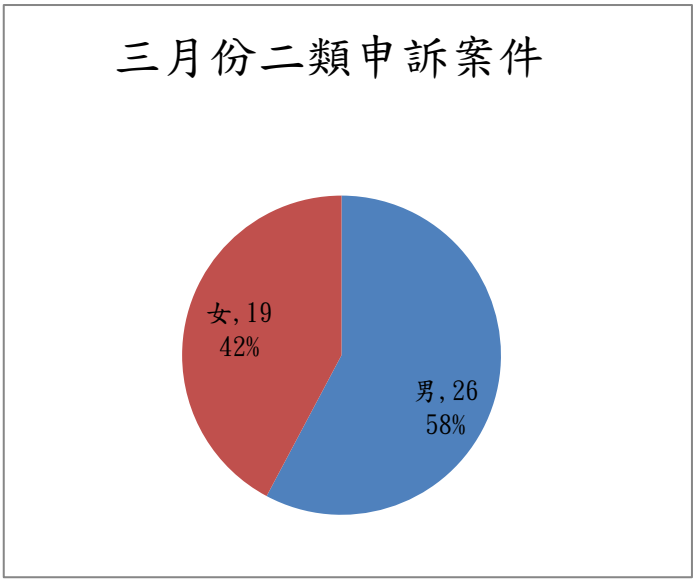


圖 7　3 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。