

NCC 通訊消費申訴監理報告—105 年 5 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

5 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 5 月份臨櫃申訴案件共 316 件、公文轉件共 399 件，共計 715 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 611 件，占 85.45%)，其次為固網類申訴案件(共 56 件，占 7.83%)。

表 1 5 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	260	351	611	85.45%
固網	29	27	56	7.83%
二類	27	21	48	6.72%
總計	316	399	715	100%

與 104 年 5 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 36 件。

表 2 104 年 5 月份與 105 年 5 月份案件總數比較

	104 年 5 月	105 年 5 月
臨櫃	377	316
公文	374	399
總計	751	715

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

5 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 260 件、公文轉件共 351 件，共計 611 件。

與 104 年 5 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 32 件。

表 3 104 年 5 月份與 105 年 5 月份行動通訊案件數比較

	104 年 5 月	105 年 5 月
臨櫃	318	260
公文	325	351
總計	643	611

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 案件數以台灣之星最多（共 60 件），4G 案件數以中華最多（共 147 件）。

表 4 5 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	49	147	196
遠傳	33	91	124
台灣大哥大	51	96	147
亞太	15	46	61
台灣之星	60	23	83
總計	208	403	611

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 196 件，占 32.08%），其次為台灣大哥大（共 147 件，占 24.06%）、遠傳（共 124 件，占 20.29%）。

表 5 5 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	85	111	196	32.08%
遠傳	59	65	124	20.30%
台灣大哥大	55	92	147	24.06%
亞太	22	39	61	9.98%
台灣之星	39	44	83	13.58%
總計	260	351	611	100%

依申訴對象與 104 年 5 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，中華、台灣大哥大及台灣之星之申訴量均較去年同期增加。

	104 年 5 月	105 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	181	196	15	8%
遠傳	153	124	-29	-19%
台灣大哥大	145	147	2	1%
亞太	70	61	-9	-13%
台灣之星	73	83	10	14%

與 104 年 5 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，5 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增加（2 件），遠傳案件數較去年同期減少（29 件）。

	104 年 5 月	105 年 5 月
第一名（件數）	中華（181）	中華（196）
第二名（件數）	遠傳（153）	台灣大哥大（147）
第三名（件數）	台灣大哥大（145）	遠傳（124）

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 302 件，占 49.43%），其次為申裝/異動/續約問題（共 79 件，占 12.93%）、客服類問題（共 24 件，占 3.93%）。

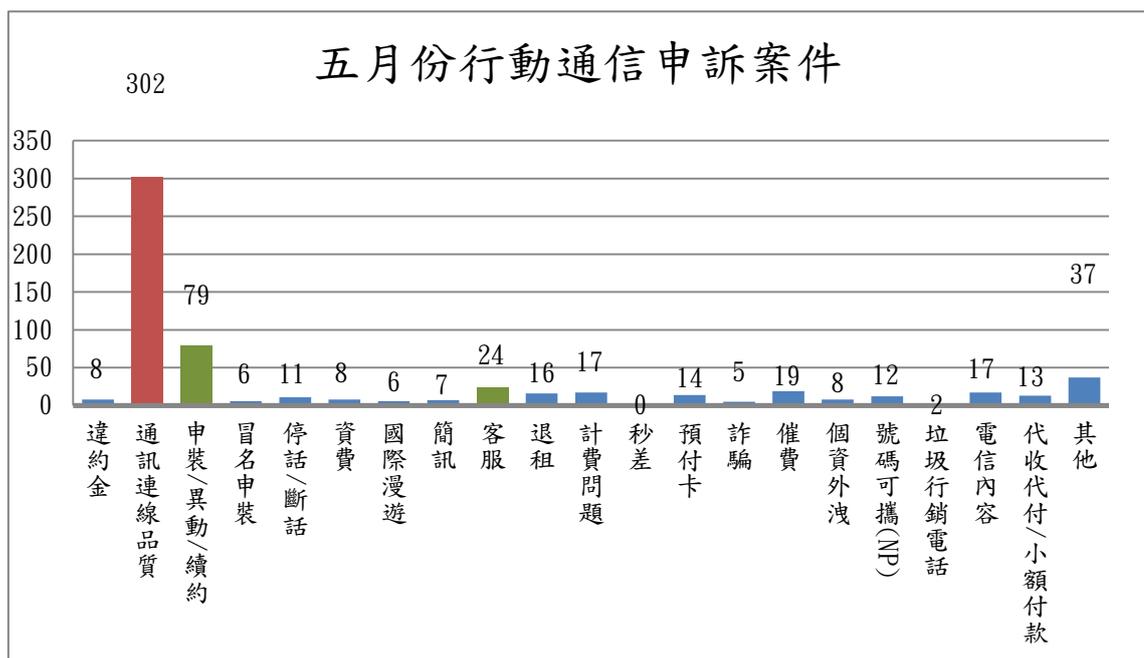


圖 1 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 302 件)分為語音通訊品質(共 291 件)及數據連線品質(11 件)，其中數據連線品質(11 件)再依業者是否說明 7 日上網試用服務區分(有詢問共 3 件；未詢問共 7 件)，得到結果如圖 2。

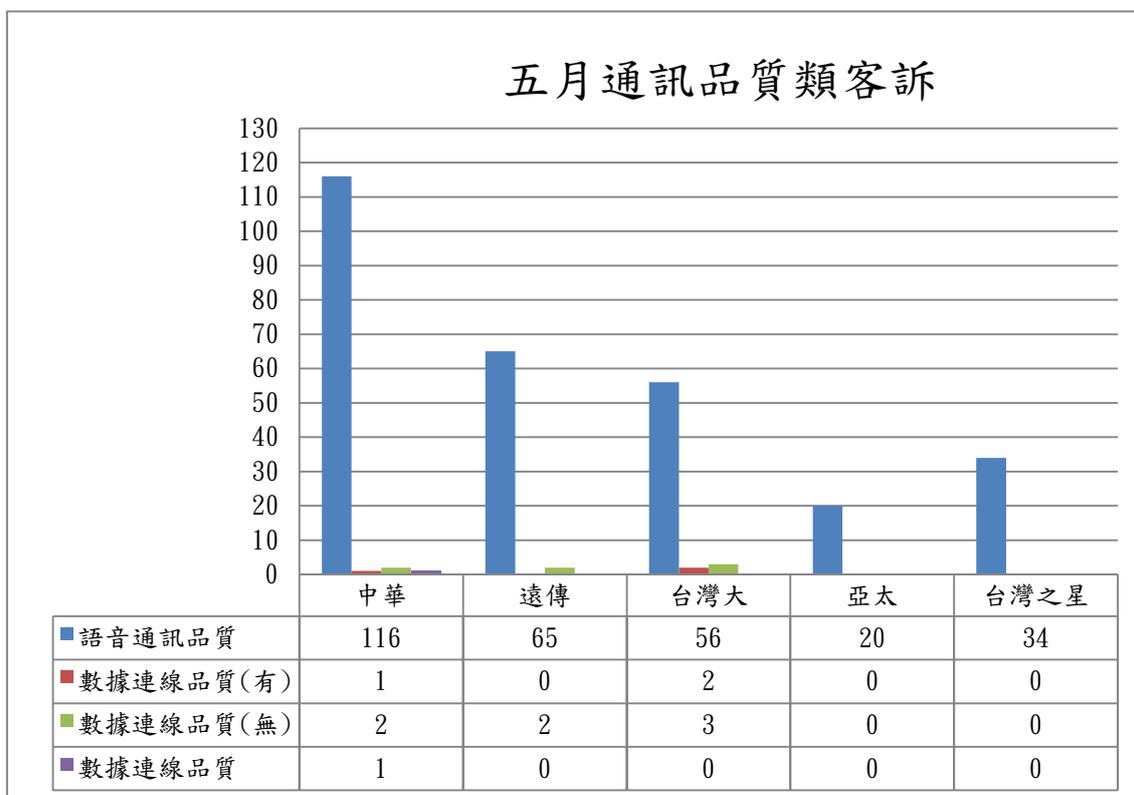


圖 2 5 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 104 年 5 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。通訊連線品質類案件呈現上升趨勢(增加 26 件)，申裝/異動/續約類案件呈現上升趨勢(增加 13 件)。

表 8 104 年 5 月份與 105 年 5 月份行動通訊申訴類別排名比較

	104 年 5 月	105 年 5 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (276)	通訊連線品質 (302)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (66)	申裝/異動/續約 (79)
第三名 (件數)	計費問題 (35)	客服問題 (24)

與 104 年 5 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。

表 9 104 年 5 月份與 105 年 5 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		104 年 5 月	105 年 5 月
第一名	通訊連線 品質	中華	中華
第二名		台灣大哥大	遠傳
第三名		遠傳	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	亞太
第一名	客服問題	台灣之星	中華
第二名		中華	台灣大哥大
第三名		台灣大哥大	遠傳

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 11.3 天，亞太 9.3 天，台灣大哥大 9.2 天，中華 8.7 天，遠傳 8.2 天。

表 10 105 年 5 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	8.7	0
台灣大哥大	9.2	0
遠傳	8.2	0
台灣之星	11.3	0
亞太	9.3	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，以台灣大哥大再申訴所占總進件數比例最高達 21.8%，其次為遠傳 15.6%及亞太 14.1%。

表 11 105 年 5 月份各業者重複申訴案件比例

電信業者	總進件數	申訴案件總數	一次性申訴案件	重複申訴案件	再申訴所占 總申訴案件數比例
中華	230	226	196	30	13.3%
台灣大哥大	194	188	147	41	21.8%
遠傳	147	147	124	23	15.6%
台灣之星	95	95	83	12	12.6%
亞太	71	71	61	10	14.1%

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 416 人次，占 68%)，其次為女性(共 195 人次，占 32%)。

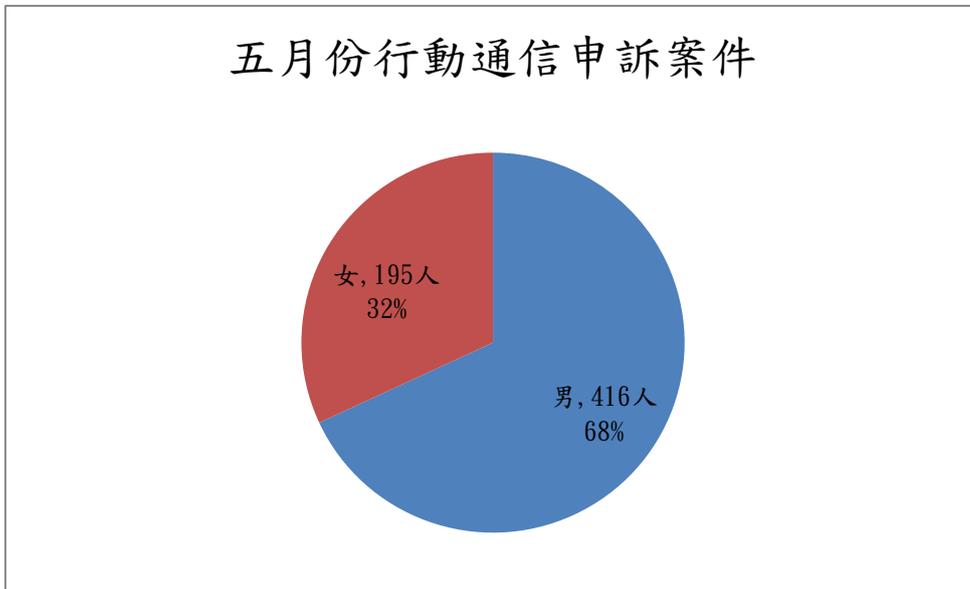


圖 3 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 120 件，占通訊連線品質類 39.74%)；申裝/異動/續約以台灣大哥大最多(為 24 件，占申裝/異動/續約類 30.38%)；客服問題以中華最多(為 11 件，占客服問題類 45.83%)。

表 12 5 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	3	0	0	0	5	8
通訊連線品質	120	67	61	20	34	302
申裝/異動/續約	10	21	24	13	11	79
冒名申裝	0	2	3	1	0	6
停話/斷話	4	1	3	1	2	11
資費	5	0	0	3	0	8
國際漫遊	0	1	2	1	2	6
簡訊	2	2	3	0	0	7
客服	11	5	6	0	2	24
退租	2	0	4	5	5	16
計費問題	5	4	5	1	2	17
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	7	1	3	2	1	14
詐騙	2	2	1	0	0	5
催費	0	5	6	4	4	19
個資外洩	3	1	2	0	2	8
號碼可攜(NP)	2	3	2	2	3	12
垃圾行銷電話	1	0	0	1	0	2
電信內容	8	0	7	1	1	17
代收代付/小額付款	3	1	3	5	1	13
其他	8	8	12	1	8	37
總計	196	124	147	61	83	611

◆ 電信民眾申訴—固網

5 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 29 件、公文轉件共 27 件，共計 56 件。

與 104 年 5 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 11 件。

表 13 104 年 5 月份與 105 年 5 月份固網申訴案件總數比較

	104 年 5 月	105 年 5 月
臨櫃	47	29
公文	20	27
總計	67	56

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 85.71%)。

表 14 5 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	85.71%
台灣固網	1	0	1	1.79%
亞太固網	0	0	0	0%
新世紀資通	4	3	7	12.5%
總計	29	27	56	100%

依申訴對象並與 104 年 5 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 25%)。

表 15 104 年 5 月份與 105 年 5 月份固網申訴案件增降幅比較

	104 年 5 月	105 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	64	48	-16	-25%
台灣固網	1	1	0	0%
亞太固網	0	0	0	-
新世紀資通	2	7	5	250%

與 104 年 5 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 5 月份與 105 年 5 月份固網申訴對象排名比較

	104 年 5 月	105 年 5 月
第一名 (件數)	中華 (64)	中華 (48)
第二名 (件數)	新世紀資通 (2)	新世紀資通 (7)
第三名 (件數)	台灣固網 (1)	台灣固網 (1)

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質最多（共 12 件，占 21.43%），其次為申裝/異動-寬頻類案件（共 8 件，占 14.29%）。

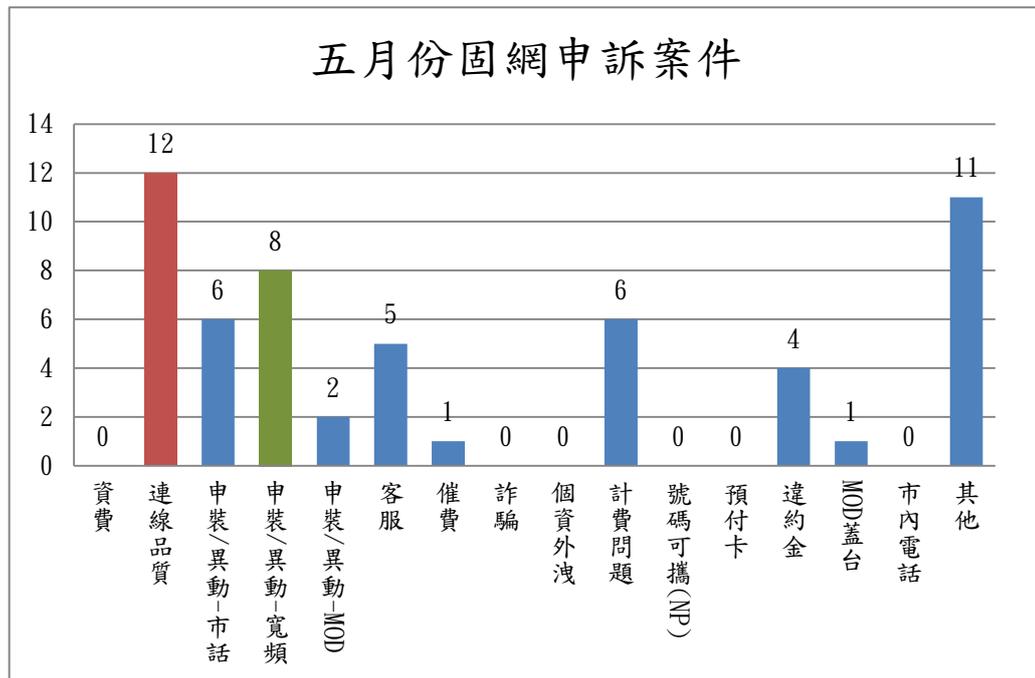


圖 4 5 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 104 年 5 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，連線品質及計費問題案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 17 104 年 5 月份與 105 年 5 月份固網訴類別象排名比較

	104 年 5 月	105 年 5 月
第一名 (件數)	申裝/異動/續約 (18)	連線品質 (12)
第二名 (件數)	連線品質;MOD 蓋台(11)	申裝/異動-寬頻 (8)
第三名 (件數)	計費問題 (9)	申裝/異動-市話;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，連線品質、申

裝/異動-寬頻、計費問題等案件以中華最多，件數分別為 11 件（占連線品質問題 91.67%）、8 件（占申裝/異動-寬頻問題 100%）、6 件（占計費問題 50%）。

表 18 5 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	11	0	0	1	12
申裝/異動-市話	5	0	0	1	6
申裝/異動-寬頻	8	0	0	0	8
申裝/異動-MOD	2	0	0	0	2
客服	5	0	0	0	5
催費	1	0	0	0	1
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	3	1	0	2	6
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	2	0	0	2	4
MOD 蓋台	1	0	0	0	1
市內電話	0	0	0	0	0
其他	10	0	0	1	11
總計	48	1	0	7	56

與 104 年 5 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 5 月份與 105 年 5 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		104 年 5 月		105 年 5 月
第一名	申裝/異動/續約	中華	申裝/異動/續約	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		台灣固網;新世紀資通		新世紀資通
第三名		-		-
第一名	MOD 蓋台	中華	計費問題	中華

第二名		-		新世紀資通
第三名		-		台灣固網

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 46 人次，占 82%)，其次為女性(共 10 人次，占 18%)。

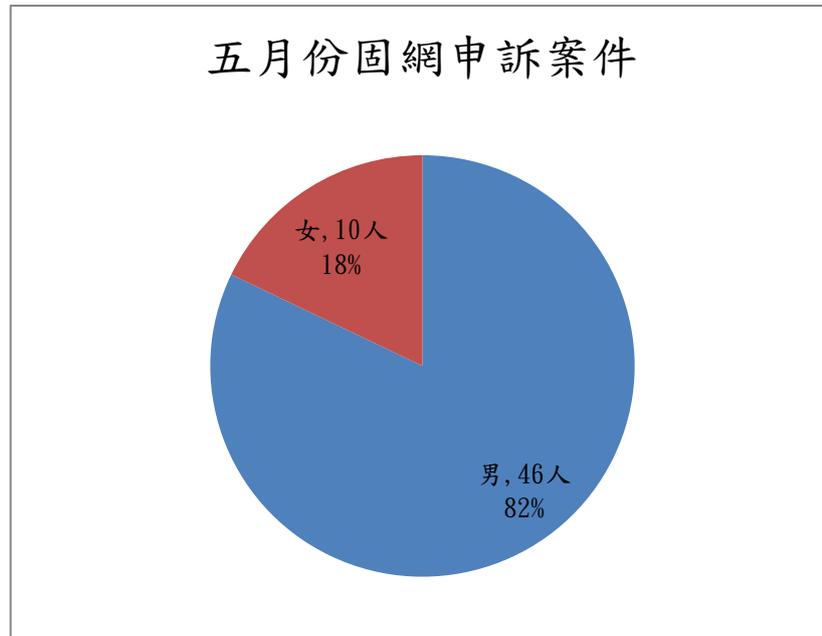


圖 5 5 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—二類電信

5 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 27 件、公文轉件共 21 件，共計 48 件。

與 104 年 5 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。

	104 年 5 月	105 年 5 月
臨櫃	12	27
公文	29	21
總計	41	48

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以中嘉案件數最多(為 9 件，占 18.75%)；其次為凱擘 (為 8 件，占 16.67%)。

表 21 5 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	5	8	16.67%
中嘉	5	4	9	18.75%
台灣寬頻	1	1	2	4.17%
台固媒體	1	2	3	6.25%
台灣數位光訊	0	1	1	2.08%
台灣碩網	2	1	3	6.25%
統一	1	0	1	2.08%
家樂福	1	3	4	8.33%
其他	13	4	17	35.42%
總計	27	21	48	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，5 月份以通訊連線品質類 10 件占最多，其次為申裝/異動/續約類 9 件及違約金類 7 件。

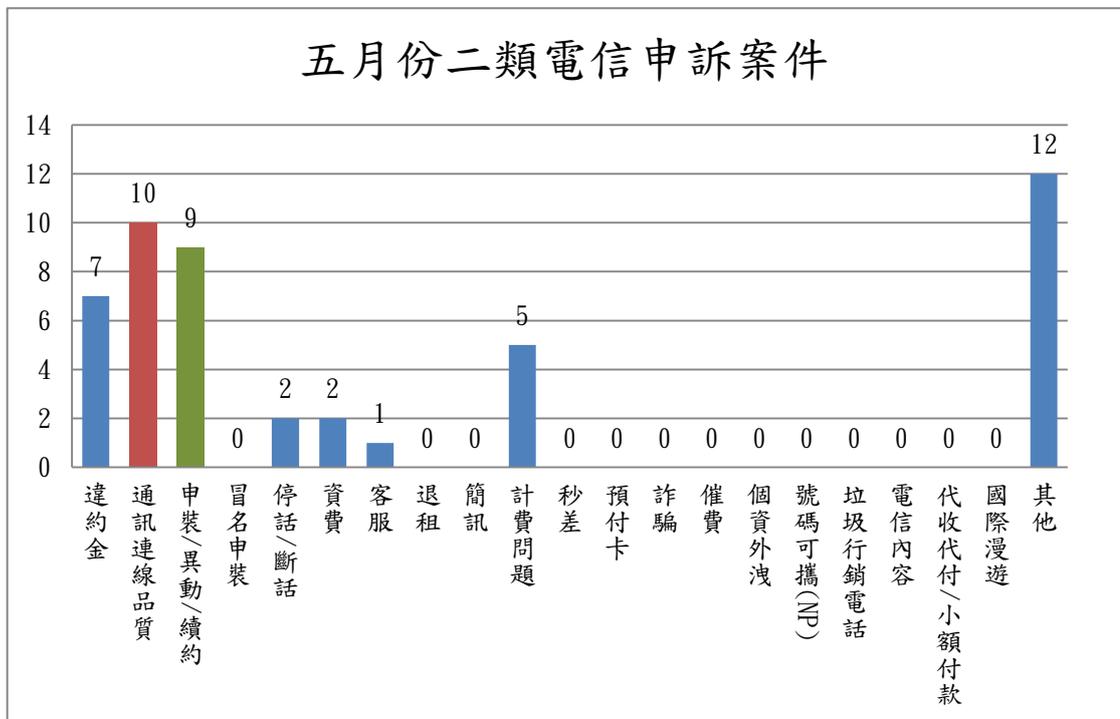


圖 6 5 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，通訊連線品

質類案件以凱擘及中嘉最多(各 3 件，各占通訊連線品質類 30%)；申裝/異動/續約類案件申訴對象以凱擘最多(共 3 件，占申裝/異動/續約類 33.33%)；違約金類案件以中嘉最多(共 5 件，占違約金類 71.43%)。

表 22 5 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	其他	總計
違約金	1	5	1	0	0	0	0	0	0	7
通訊連線品質	3	3	1	0	1	0	0	0	2	10
申裝/異動/續約	3	1	0	1	0	1	1	0	2	9
冒名申裝	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
資費	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
客服	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
退租	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計費問題	1	0	0	1	0	1	0	1	1	5
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
催費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個資外洩	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
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電信內容	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
國際漫遊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	1	0	0	11	12
總計	8	9	2	3	1	3	1	4	17	48

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，男性及女性申訴人持平(各 24 人次，各占 50%)

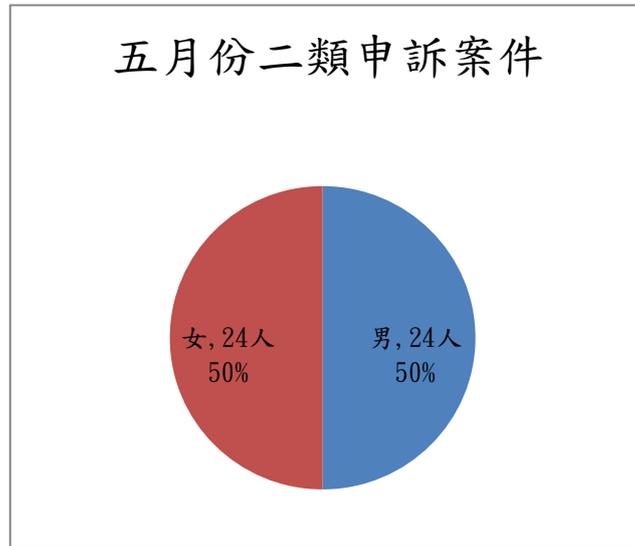


圖 7 5 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。