

NCC 通訊消費申訴監理報告—105 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

105 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 3,693 件、公文轉件共 4,700 件，共計 8,393 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 7,266 件、占 86.59%），其次為固網類申訴案件（共 723 件、占 8.61%）。

表 1 105 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	3,114	4,152	7,266	86.57%
固網	365	358	723	8.61%
二類	214	190	404	4.82%
總計	3,693	4,700	8,393	100%

與 104 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 688 件。

表 2 104 年與 105 年案件總數比較		
	104 年	105 年
臨櫃	4,393	3,693
公文	4,688	4,700
總計	9,081	8,393

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

105 年度行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 3,114 件、公文轉件共 4,152 件，共計 7,266 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 2,107 件、占 29%），其次為台灣大哥大（共 1,631 件、占 22.45%）、遠傳電信（共 1,523 件、占 20.96%）。

表 3 105 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	815	1,292	2,107	29.00%
遠傳	734	789	1,523	20.96%
台灣大	717	914	1,631	22.45%
亞太	431	651	1,082	14.89%
台灣之星	417	506	923	12.70%
總計	3,114	4,152	7,266	100.00%

與 104 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 515 件。

表 4 104 年與 105 年行動通訊案件數比較		
	104 年	105 年
臨櫃	3,703	2,948
公文	4,078	4,318
總計	7,781	7,266

如與 104 年度行動通訊申訴案件數占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遠傳減少最多為 24.2 件，其次為台灣大哥大 19.5 件。

表 5 105 年度行動通訊申訴案件：依申訴對象區分						
	104 年			105 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	2,082	1,117.6819	0.0001863	2,107	1,078.51	0.0001954
遠傳	1,712	739.3905	0.0002315	1,523	734.5522	0.0002073
台灣大	1,779	745.2834	0.0002387	1,631	743.9356	0.0002192
亞太	847	168.4955	0.0005027	1,082	169.6878	0.0006376
台灣之星	896	166.0587	0.0005396	923	166.1706	0.0005555

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 3,514 件、占 48.36%），其次為申裝/異動/續約類（共 1,061 件、占 14.6%）、計費問題類（共 280 件、占 3.85%）。

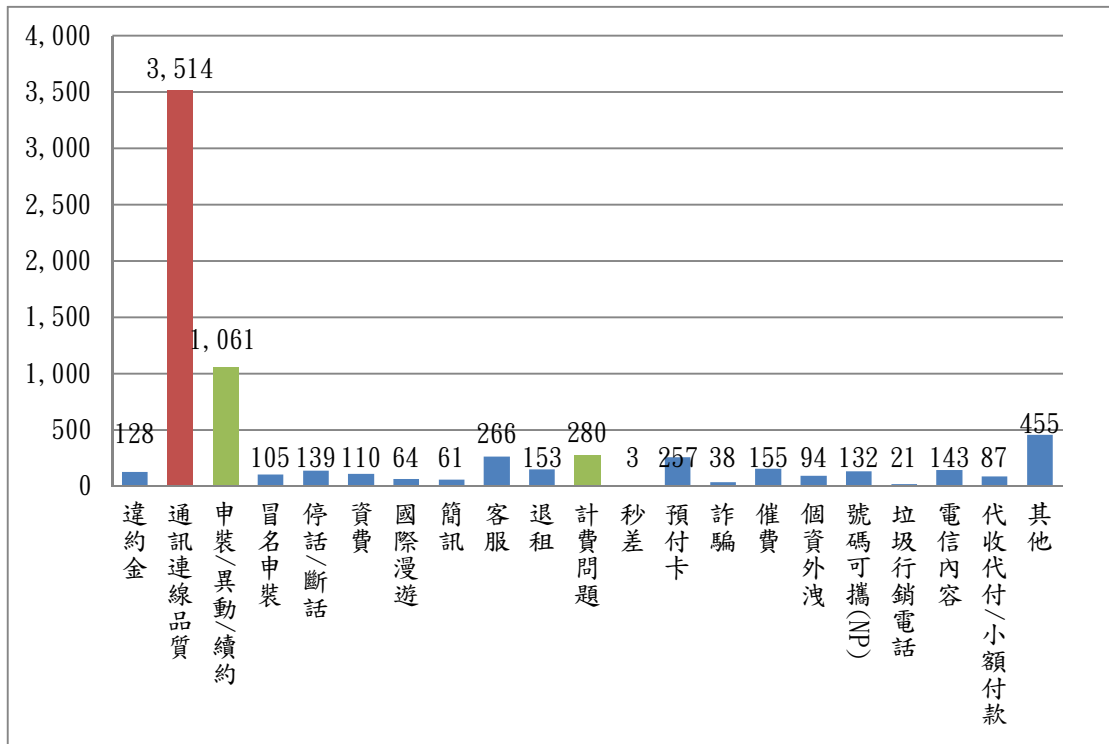


圖 1 105 年度行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 1,257 件、占通訊連線品質類 35.77%)，申裝/異動/續約類案件以遠傳電信最多（件數為 333 件、占申裝/異動/續約類 31.39%），計費問題類案件以中華電信最多(件數為 79 件、占計費問題類 28.21%)。

表 6 105 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	台灣之星	總計
違約金	28	7	20	24	49	128
通訊連線品質	1,257	725	654	477	401	3,514
申裝/異動/續約	106	333	327	173	122	1,061
冒名申裝	6	31	47	12	9	105
停話/斷話	22	19	45	30	23	139
資費	57	10	13	19	11	110
國際漫遊	17	6	20	12	9	64
簡訊	13	20	20	5	3	61
客服	100	51	44	38	33	266
退租	16	32	18	45	42	153
計費問題	79	58	54	64	25	280
秒差	3	0	0	0	0	3
預付卡	110	33	43	45	26	257
詐騙	13	11	9	3	2	38
催費	5	54	58	11	27	155
個資外洩	20	28	29	7	10	94
號碼可攜(NP)	26	22	28	12	44	132
垃圾行銷電話	4	1	7	8	1	21
電信內容	76	5	38	14	10	143
代收代付/小額付款	18	20	25	20	4	87
其他	131	57	132	63	72	455
總計	2,107	1,523	1,631	1,082	923	7,266

◆ 電信民眾申訴—固網

105 年度固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 365 件、公文轉件共 358 件，共計 723 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 694 件、占 95.99%），其次為新世紀資通（共 17 件、占 2.35%）、台灣固網（共 9 件、占 1.24%）。

表 7 105 年固網申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	349	345	694	95.99%
台灣固網	5	4	9	1.24%
亞太	3	0	3	0.41%
新世紀資通	8	9	17	2.35%
總計	365	358	723	100.00%

與 104 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 133 件。

表 8 104 年與 105 年固網申訴案件數比較		
	104 年	105 年
臨櫃	476	365
公文	380	358
總計	856	723

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 234 件、占 32.37%），其次為連線品質類案件（共 159 件、占 21.99%）及客服類案件（共 99 件、占 13.69%）。

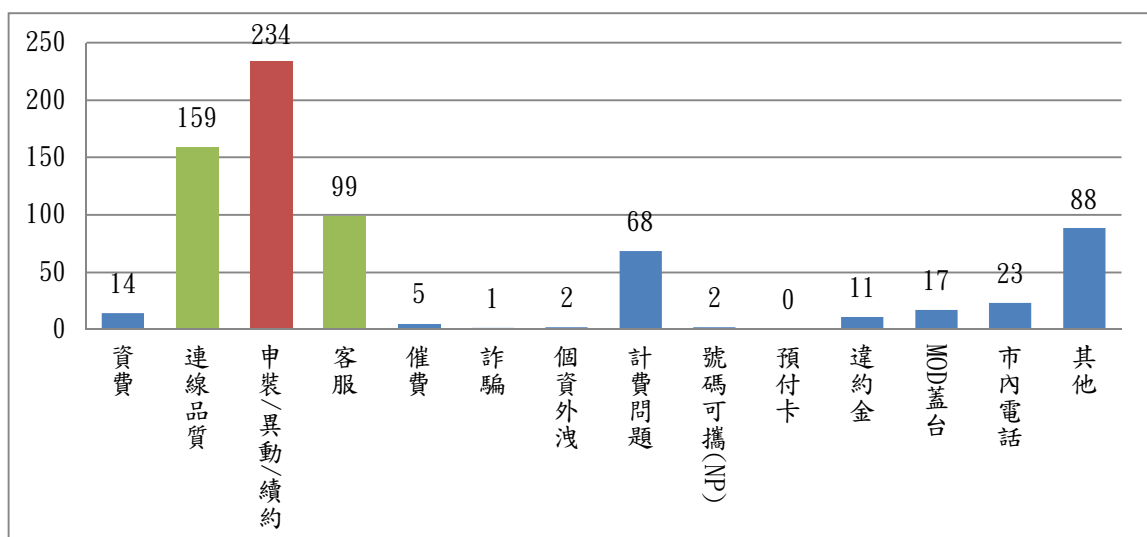


圖 2 105 年度固網申訴案件：依申訴類別區分

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 224 件、占申裝/異動/續約類案件 95.73%；152 件、占連線品質類案件 95.6%)。

表 9 105 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	14	0	0	0	14
連線品質	152	3	0	4	159
申裝/異動/續約	224	3	2	5	234
客服	94	2	1	2	99
催費	5	0	0	0	5
詐騙	1	0	0	0	1
個資外洩	2	0	0	0	2
計費問題	64	1	0	3	68
號碼可攜(NP)	2	0	0	0	2
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	9	0	0	2	11
MOD 蓋台	17	0	0	0	17
市內電話	23	0	0	0	23
其他	87	0	0	1	88
總計	694	9	3	17	723

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

105 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 190 件，共計共 404 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 86 件、占 21.29%），其次為凱擘（共 79 件、占 19.55%）。

表 10 105 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	39	40	79	19.55%
中嘉	49	37	86	21.29%
台灣寬頻	17	20	37	9.16%
台固	15	14	29	7.18%
台灣數位光訊	5	9	14	3.47%
台灣碩網	11	6	17	4.21%
統一	14	13	27	6.68%
家樂福	13	5	18	4.46%
其他	51	46	97	24.01%
總計	214	190	404	100%

與 104 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減少 40 件。

表 11 104 年與 105 年第二類電信申訴案件數比較		
	104 年	105 年
臨櫃	214	214
公文	230	190
總計	444	404

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 136 件、占 33.66%），其次為申裝/異動/續約類(共 66 件，占 16.34%)、違約金類（共 57 件、占 14.11%）。

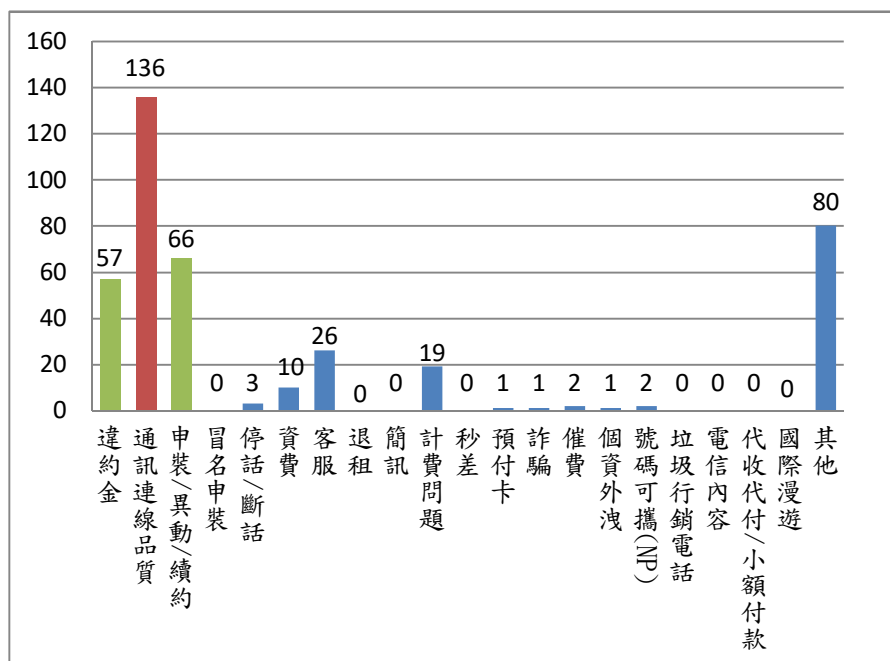


圖 3 105 年度第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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凱擘及台灣寬頻最多(件數分別為 24 件、分占通訊連線品質類 17.65%)，申裝/異動/續約類及違約金類案件以中嘉最多(件數分別為 18 件、占申裝/異動/續約類 27.27%；27 件、占違約金類 47.37%)。

表 12 105 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	其他	總計
違約金	11	27	5	7	0	1	2	0	4	57
通訊連線品質	24	22	24	11	11	7	1	0	36	136
申裝/異動/續約	14	18	4	3	2	6	7	1	11	66
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	3	0	3
資費	3	1	0	2	0	0	0	1	3	10
客服	5	7	1	0	0	0	6	2	5	26
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	8	0	0	1	0	2	3	2	3	19
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
詐騙	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
催費	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
個資外洩	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
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	13	11	3	5	1	1	5	7	34	80
總計	79	86	37	30	14	17	27	18	97	404

◆ 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 105 年度完成相關議題：

一、因應暑假期間，請適時向消費者說明國際數據漫遊開通及計費之規定，並確

實依服務契約規定揭露訊號涵蓋訊息。

- 二、請各業者落實 7 日上網試用制度，以減少消費紛爭。
- 三、各與會業者於會中表示皆有販售 3G 及 4G 單辦門號不綁約之服務，請各業者務必要求門市依契約內容提供服務。
- 四、因應報載蘋果 iPhone7 手機即將販售，請各業者揭露必要訊息及加強預售、貨源控管與門市人員教育訓練各項配套措施，以減少消費糾紛。
- 五、請各業者依消費者基金會 105 年 8 月 31 日之新聞稿「大揭密！手機保險 VS. 人為意外保固」之內容，研議該等費用比照小額付費與電信費用分列之方式出帳之可行性。另請各業者明確揭露 iPhone7、iPhone7 Plus 手機保固之範圍。
- 六、因應 2G 服務退場，請 3 家 2G 業者就 2G 預付卡及儲值卡研擬退場機制，預付卡屆期後之餘額退款已明定於服務契約，請依契約內容辦理。各業者願意提供屆期前可退租並退費服務者，請依所承諾內容辦理。
- 七、因應颱風災害造成之通訊故障，請各家業者盡速派員修復基地台等相關設備，並依服務契約之規定進行補償。
- 八、為保障消費權益，請各業者提供相同或相近之資費予仍使用 2G 行動電話服務之消費者，促使 2G 服務平順移轉；3G 服務將於 107 年底屆期，各業者於辦理新申辦業務時應徵詢民眾意見，並請依所締結之契約內容提供服務。

◆ 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。