

## NCC 通訊消費申訴監理報告—106 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 310 件、公文轉件共 510 件，共計 820 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 707 件，占 86.22%)，其次為固網類申訴案件(共 77 件，占 9.39%)。

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	261	446	707	86.22%
固網	36	41	77	9.39%
二類	13	23	36	4.39%
總計	310	510	820	100%

與 105 年 5 月份同期之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數增加 105 件。

表 2 105 年 5 月份與 106 年 5 月份案件總數比較

	105 年 5 月	106 年 5 月
臨櫃	316	310
公文	399	510
總計	715	820

## ◆ 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 261 件、公文轉件共 446 件，共計 707 件。

與 105 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增加 96 件。

表 3 105 年 5 月份與 106 年 5 月份行動通訊案件數比較

	105 年 5 月	106 年 5 月
臨櫃	260	261
公文	351	446
總計	611	707

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 及 4G 案件數以中華為最多(分別為 51 件及 156 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	51	156	207
遠傳	18	133	151
台灣大哥大	34	141	175
亞太	8	101	109
台灣之星	3	62	65
總計	114	593	707

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 207 件，占 29.28%)，其次為台灣大哥大(共 175 件，占 24.75%)、遠傳(共 151 件，占 21.36%)。

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	82	125	207	29.28%
遠傳	67	84	151	21.36%
台灣大哥大	62	113	175	24.75%
亞太	33	76	109	15.42%
台灣之星	17	48	65	9.19%
總計	261	446	707	100%

依申訴對象與 105 年 5 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅台灣之星較去年同期減少 18 件，其餘業者皆較去年同期增加。

	105 年 5 月	106 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	196	207	11	6%
遠傳	124	151	27	22%
台灣大哥大	147	175	28	19%
亞太	61	109	48	79%
台灣之星	83	65	-18	-22%

與 105 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 11 件，台灣大哥大增加 28 件，遠傳增加 27 件。

	105 年 5 月	106 年 5 月
第一名 (件數)	中華 (196)	中華 (207)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (147)	台灣大哥大 (175)
第三名 (件數)	遠傳 (124)	遠傳 (151)

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 1 所示，以通訊連線品質類案件數最多 (共 358 件，占 50.64%)，其次為申裝/異動/續約類(共 113 件，占 15.98%)、客服問題類(共 44 件，占 6.22%)。

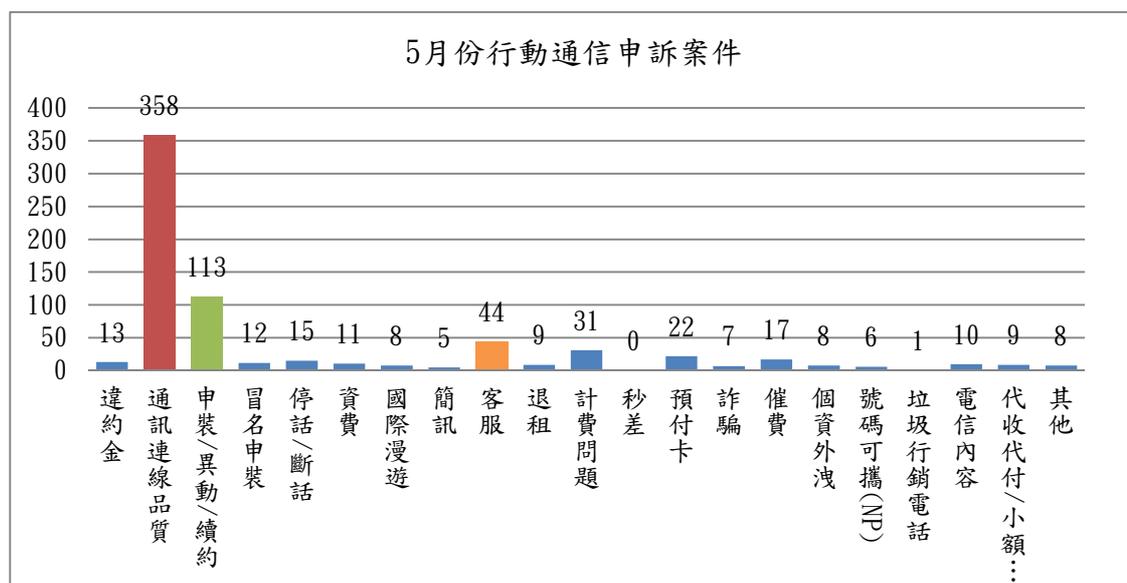


圖 1 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 358 件)分為語音通訊品質(共 301 件)及數據連線品質(57 件)，其中數據連線品質(57 件)再依業者提供 7 日上網試用服務區分(有試用共 9 件；未試用共 48 件)，得到結果如圖 2。

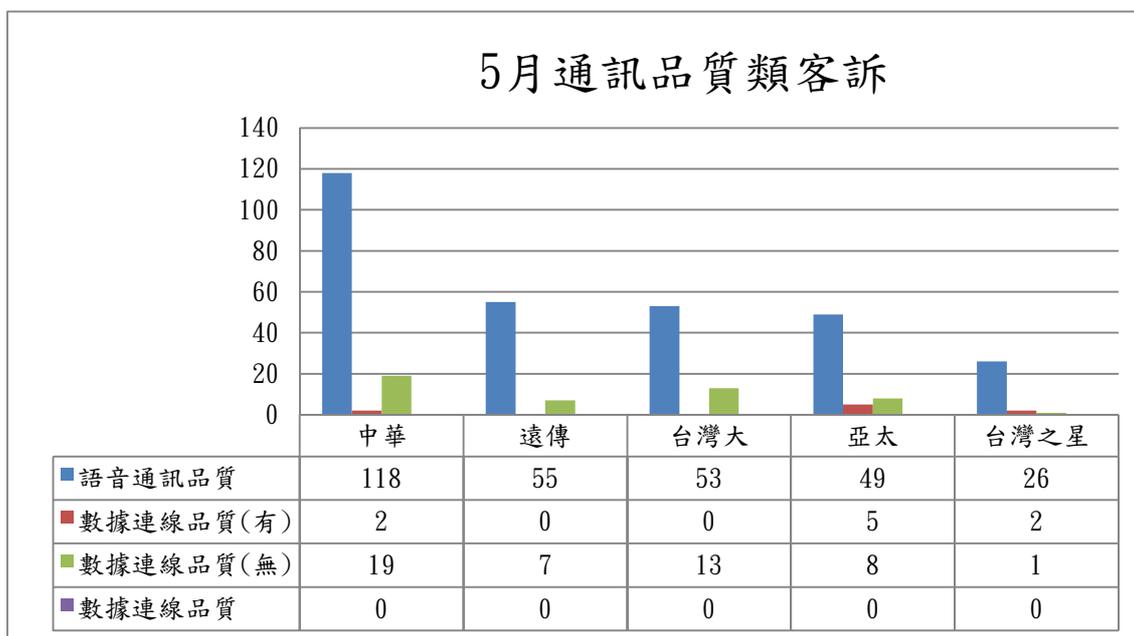


圖 2 5 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分。

與 105 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、客服問題類。通訊連線品質類案件較去年同期增加 56 件，申裝/異動/續約類案件則較去年同期增加 34 件，客服類案件較去年同期增加 20 件。

表 8 105 年 5 月份與 106 年 5 月份行動通訊申訴類別排名比較

	105 年 5 月	106 年 5 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (302)	通訊連線品質 (358)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (79)	申裝/異動/續約 (113)
第三名 (件數)	客服問題 (24)	客服問題 (44)

與 105 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，通訊連線品質類案件以中華最多、申裝/異動/續約類案件以遠傳最多、客服問題類案件以中華最多。

表 9 105 年 5 月份與 106 年 5 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		105 年 5 月	106 年 5 月
第一名	通訊連線 品質	中華	中華
第二名		遠傳	台灣大哥大
第三名		台灣大哥大	遠傳；亞太
第一名	申裝/異動 /續約	台灣大哥大	遠傳
第二名		遠傳	台灣大哥大
第三名		亞太	中華
第一名	客服問題	中華	中華
第二名		台灣大哥大	亞太；台灣之星
第三名		遠傳	台灣大哥大

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 11.6 天、台灣大哥大及遠傳各 11.5 天、中華 10 天；處理中未結案案件依序為台灣大哥大 5 件、亞太 4 件、遠傳 1 件。

表 10 106 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	10	0
台灣大哥大	11.5	5
遠傳	11.5	1
台灣之星	12.9	0
亞太	11.6	4

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，以中華再申訴所占總進件數比例最高達 20.7%，其次為台灣之星 16.7%及台灣大哥大 16.3%。

電信業者	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	261	207	54	20.7%
台灣大哥大	209	175	34	16.3%
遠傳	166	151	15	9%
台灣之星	78	65	13	16.7%
亞太	129	109	20	15.5%

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 467 人次，占 66%)，其次為女性(共 179 人次，占 25%)。

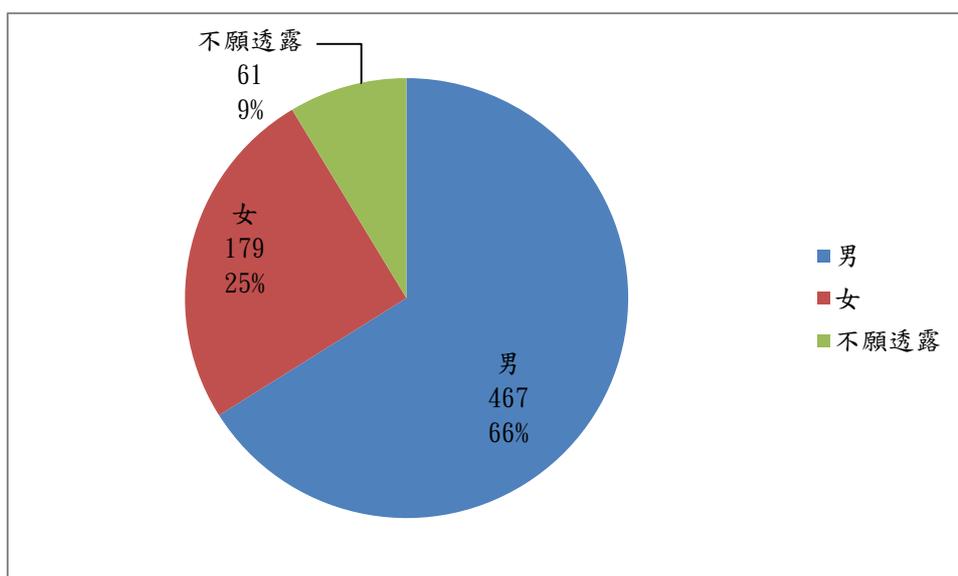


圖 3 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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，通訊連線品質類案件以中華最多(為 139 件，占通訊連線品質類 38.83%)；申裝/異動/續約類案件以遠傳最多(為 44 件，占申裝/異動/續約類 38.94%)；客服問題類案件以中華最多(為 13 件，占客服問題類 29.55%)。

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	1	3	2	6	1	13
通訊連線品質 *	139	62	66	62	29	358
申裝/異動/續約	19	44	33	8	9	113
冒名申裝	2	2	7	1	0	12
停話/斷話	1	3	8	1	2	15
資費	8	0	1	1	1	11
國際漫遊	2	1	2	1	2	8
簡訊	0	2	1	2	0	5
客服	13	5	6	10	10	44
退租	0	1	5	1	2	9
計費問題	9	7	7	5	3	31
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	8	3	7	3	1	22
詐騙	0	1	2	3	1	7
催費	0	7	8	1	1	17
個資外洩	2	0	3	2	1	8
號碼可攜(NP)	1	1	3	1	0	6
垃圾行銷電話	0	0	1	0	0	1
電信內容	2	2	5	0	1	10
代收代付/小額付款	0	5	3	1	0	9
其他	0	2	5	0	1	8
總計	207	151	175	109	65	707

\* 包括基地臺因民眾抗爭拆(關)臺衍生之訊號品質不佳

通訊連線品質類	中華	遠傳	台灣大哥大	亞太	台灣之星
申訴案件	139	62	66	62	29
基地臺遭抗爭拆(關)臺扣件		1			
扣件後申訴案件	139	61	66	62	29

## ◆ 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 36 件、公文轉件共 41 件，共計 77 件。

與 105 年 5 月同期固網案件數進行比較，得到結果如表 13 所示，固網申訴案件總數增加 21 件。

表 13 105 年 5 月份與 106 年 5 月份固網申訴案件總數比較

	105 年 5 月	106 年 5 月
臨櫃	29	36
公文	27	41
總計	56	77

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 74 件，占 96.1%)

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	35	39	74	96.1%
台灣固網	1	1	2	2.6%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	0	1	1	1.3%
總計	36	41	77	100%

依申訴對象並與 105 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，中華增加 26 件、台灣固網增加 1 件，新世紀資通減少 6 件。

表 15 105 年 5 月份與 106 年 5 月份固網申訴案件增降幅比較

	105 年 5 月	106 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	48	74	26	54.17%
台灣固網	1	2	1	100%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	7	1	-6	-85.71%

與 105 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(共 74 件)。

表 16 105 年 5 月份與 106 年 5 月份固網申訴對象排名比較		
	105 年 5 月	106 年 5 月
第一名 (件數)	中華 (48)	中華 (74)
第二名 (件數)	新世紀資通 (7)	台灣固網 (2)
第三名 (件數)	台灣固網 (1)	新世紀資通 (1)

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質類案件最多(共 30 件，占 38.96%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 18 件，占 23.38%)及客服問題類(共 12 件，占 15.58%)。

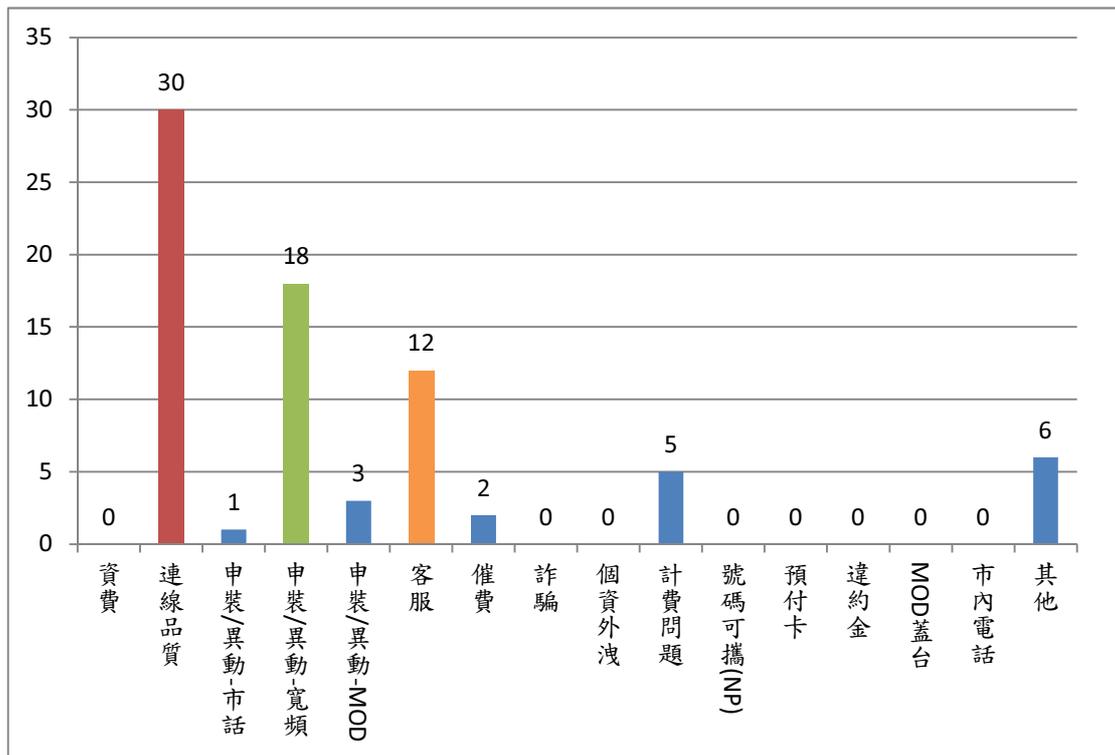


圖 4 5 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 105 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，連線品質及申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢。

表 17 105 年 5 月份與 106 年 5 月份固網訴類別象排名比較

	105 年 5 月	106 年 5 月
第一名 (件數)	連線品質 (12)	連線品質 (30)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (8)	申裝/異動-寬頻 (18)
第三名 (件數)	申裝/異動-市話；計費問題 (6)	客服問題 (12)

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、客服問題等案件皆以中華最多，件數分別為 30 件(占連線品質類 100%)、18 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、12 件(占客服問題類 100%)。

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	新世紀資通	總計
資費	0	0	0	0	0
連線品質	30	0	0	0	30
申裝/異動-市話	1	0	0	0	1
申裝/異動-寬頻	18	0	0	0	18
申裝/異動-MOD	3	0	0	0	3
客服	12	0	0	0	12
催費	2	0	0	0	2
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	5	0	0	0	5
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	0	0	0	0	0
市內電話	0	0	0	0	0
其他	3	2	0	1	6
總計	74	2	0	1	77

與 105 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最大宗。

		105 年 5 月		106 年 5 月
第一名	申裝/異動/續約	中華	連線品質	中華
第二名		新世紀資通		-
第三名		-		-
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		新世紀資通		-
第三名		-		-
第一名	計費問題	中華	客服問題	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 54 人次，占 70%)，其次為女性(共 16 人次，占 21%)。

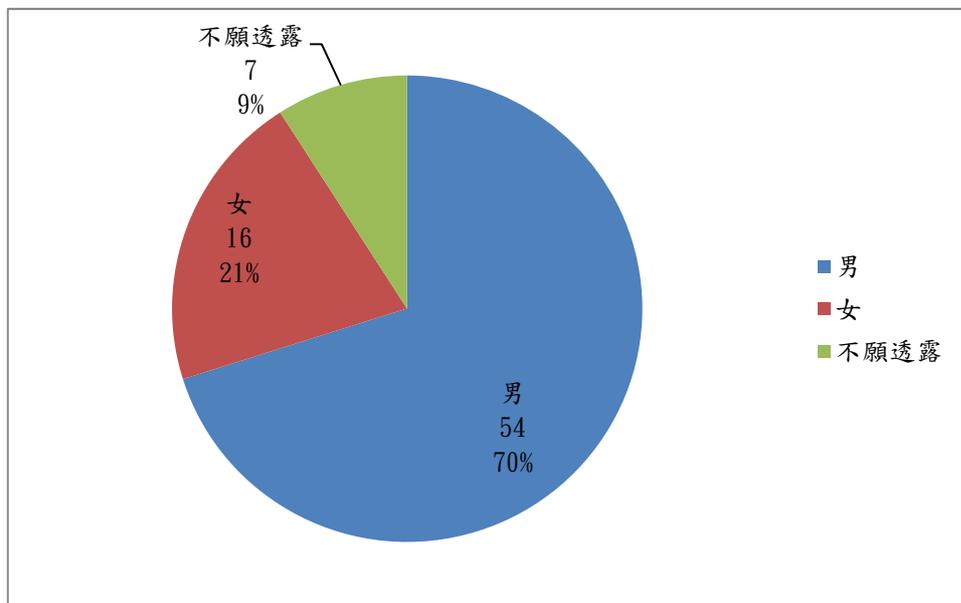


圖 5 5 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 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 13 件、公文轉件 23 件，共計 36 件。

與 105 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減的趨勢。

表 20 105 年 5 月份與 106 年 5 月份二類申訴案件總數比較

	105 年 5 月	106 年 5 月
臨櫃	27	13
公文	21	23
總計	48	36

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以凱擘、中嘉及家樂福最多（各 7 件，各占 19.44%）；其次為統一（共 3 件，占 8.33%）。

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	2	5	7	19.44%
中嘉	4	3	7	19.44%
台灣寬頻	0	0	0	0%
台固媒體	0	2	2	5.56%
台灣數位光訊	0	1	1	2.78%
台灣碩網	0	1	1	2.78%
統一	1	2	3	8.33%
家樂福	2	5	7	19.44%
其他	4	4	8	22.22%
總計	13	23	36	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(15 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(10 件)。

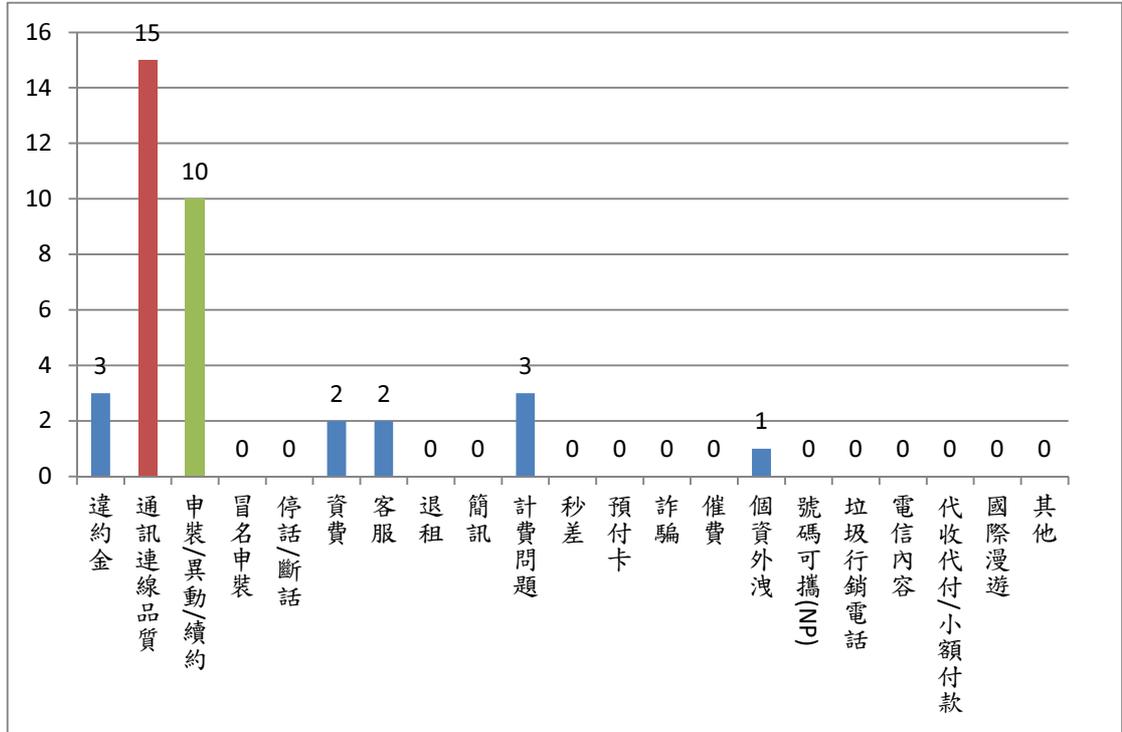


圖 6 5 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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最多，件數為 4 件(占通訊連線品質類 26.67%)；申裝/異動/續約類案件以家樂福最多，件數為 6 件(占申裝/異動/續約類 60%)。

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	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3
通訊連線品質	4	3	0	2	0	1	0	1	4	15
申裝/異動/續約	2	1	0	0	0	0	1	6	0	10
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	0	0	0
資費	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
客服	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
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	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3
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	1	1
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	0	0	0	0	0
總計	7	7	0	2	1	1	3	7	8	36

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 25 人次，占 69%)申訴人數居多，其次為女性(共 11 人次，占 31%)。

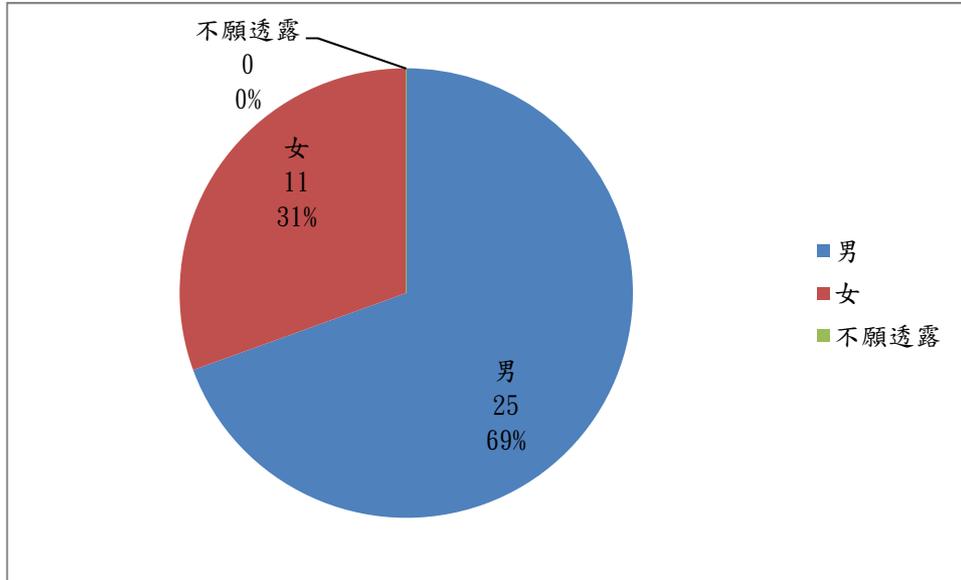


圖 7 5 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

### ◆ 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。