

## NCC 通訊消費申訴監理報告—106 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

106 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 3,294 件、公文轉件共 6,829 件，共計 10,123 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 7,748 件、占 76.54%），其次為固網類申訴案件（共 1,883 件、占 18.6%）。

| 表 1 106 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                   | 2,648 | 5,100 | 7,748  | 76.54% |
| 固網                     | 453   | 1,430 | 1,883  | 18.6%  |
| 第二類                    | 193   | 299   | 492    | 4.86%  |
| 總計                     | 3,294 | 6,829 | 10,123 | 100%   |

與 105 年年度案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數增加 1,730 件。

| 表 2 105 年與 106 年案件總數比較 |       |        |
|------------------------|-------|--------|
|                        | 105 年 | 106 年  |
| 臨櫃                     | 3,693 | 3,294  |
| 公文                     | 4,700 | 6,829  |
| 總計                     | 8,393 | 10,123 |

## ◆ 電信民眾申訴—行動通訊

106 年度行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 2,648 件、公文轉件共 5,100 件，共計 7,748 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 2,234 件、占 28.83%），其次為台灣大哥大（共 1,800 件、占 23.23%）、遠傳電信（共 1,459 件、占 18.83%）。

| 表 3 106 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                         | 766   | 1,468 | 2,234 | 28.83% |
| 遠傳                         | 495   | 964   | 1,459 | 18.83% |
| 台灣大                        | 631   | 1,169 | 1,800 | 23.23% |
| 亞太                         | 466   | 880   | 1,346 | 17.37% |
| 台灣之星                       | 290   | 619   | 909   | 11.73% |
| 總計                         | 2,648 | 5,100 | 7,748 | 100%   |

與 105 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增加 482 件。

| 表 4 105 年與 106 年行動通訊案件數比較 |       |       |
|---------------------------|-------|-------|
|                           | 105 年 | 106 年 |
| 臨櫃                        | 3,114 | 2,648 |
| 公文                        | 4,152 | 5,100 |
| 總計                        | 7,266 | 7,748 |

如與 105 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台灣之星減少最多為 96.5 件，其次為遠傳 3.5 件。

| 表 5 106 年度行動通訊申訴案件：依申訴對象區分 |       |            |                      |       |            |                      |
|----------------------------|-------|------------|----------------------|-------|------------|----------------------|
|                            | 105 年 |            |                      | 106 年 |            |                      |
|                            | 案件數   | 用戶數(萬戶)    | 申訴案占公<br>司用戶數之<br>比例 | 案件數   | 用戶數(萬戶)    | 申訴案占公<br>司用戶數之<br>比例 |
| 中華                         | 2,107 | 1,078.5125 | 0.0001954            | 2,234 | 1,045.1652 | 0.0002137            |
| 遠傳                         | 1,523 | 734.5522   | 0.0002073            | 1,459 | 715.8142   | 0.0002038            |
| 台灣大                        | 1,631 | 743.9356   | 0.0002192            | 1,800 | 722.7058   | 0.0002491            |
| 亞太                         | 1,082 | 169.6878   | 0.0006376            | 1,346 | 183.925    | 0.0007318            |
| 台灣之星                       | 923   | 166.1706   | 0.0005555            | 909   | 198.0385   | 0.0004590            |

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 3,638 件、占 46.95%)，其次為申裝/異動/續約類(共 1,339 件、占 17.28%)、客服問題類(共 525 件、占 6.78%)。

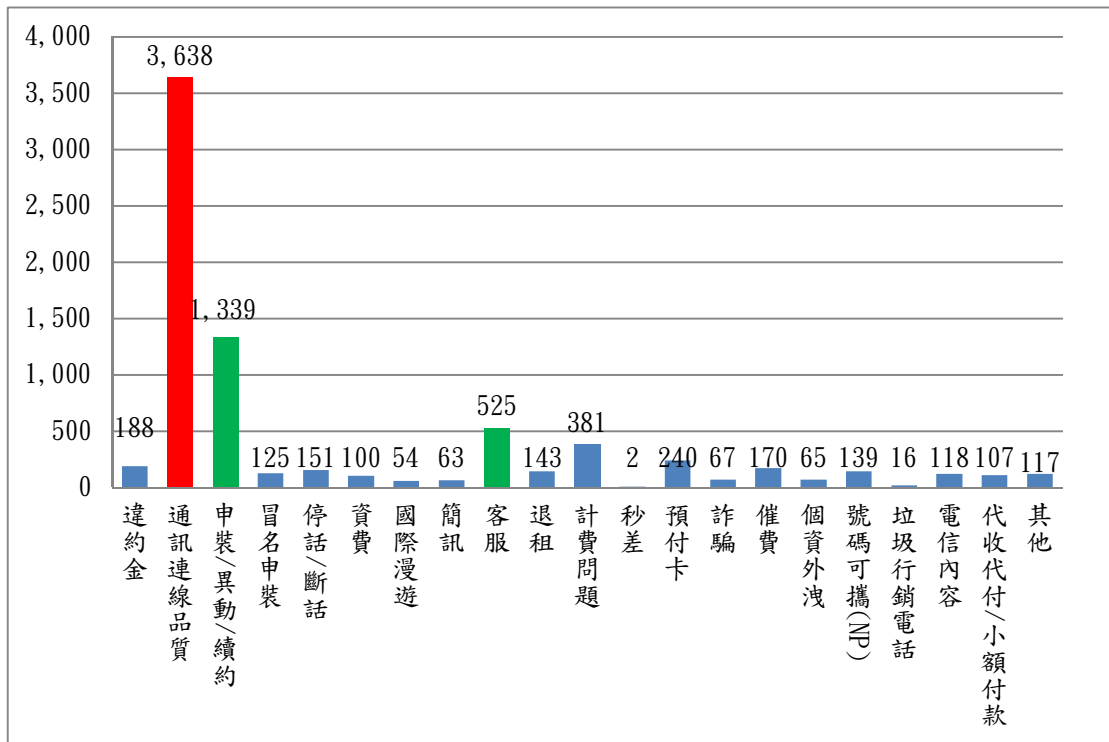


圖 1 106 年度行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 1,363 件、占通訊連線品質類 37.47%)，申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(件數為 412 件、占申裝/異動/續約類 30.77%)，客服問題類案件以中華電信最多(件數為 212 件、占客服問題類 40.38%)。

表 6 106 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       | 29    | 25    | 38    | 56    | 40   | 188   |
| 通訊連線品質    | 1,363 | 568   | 643   | 686   | 378  | 3,638 |
| 申裝/異動/續約  | 146   | 411   | 412   | 188   | 182  | 1,339 |
| 冒名申裝      | 10    | 35    | 32    | 35    | 13   | 125   |
| 停話/斷話     | 38    | 14    | 53    | 32    | 14   | 151   |
| 資費        | 55    | 6     | 15    | 12    | 12   | 100   |
| 國際漫遊      | 18    | 4     | 17    | 8     | 7    | 54    |
| 簡訊        | 16    | 15    | 17    | 12    | 3    | 63    |
| 客服        | 212   | 69    | 63    | 98    | 83   | 525   |
| 退租        | 19    | 15    | 43    | 32    | 34   | 143   |
| 計費問題      | 117   | 90    | 86    | 58    | 30   | 381   |
| 秒差        | 0     | 0     | 1     | 1     | 0    | 2     |
| 預付卡       | 82    | 24    | 67    | 32    | 35   | 240   |
| 詐騙        | 13    | 11    | 12    | 22    | 9    | 67    |
| 催費        | 6     | 60    | 75    | 10    | 19   | 170   |
| 個資外洩      | 9     | 15    | 19    | 9     | 13   | 65    |
| 號碼可攜(NP)  | 17    | 35    | 59    | 11    | 17   | 139   |
| 垃圾行銷電話    | 3     | 2     | 7     | 2     | 2    | 16    |
| 電信內容      | 51    | 12    | 40    | 11    | 4    | 118   |
| 代收代付/小額付款 | 18    | 29    | 48    | 7     | 5    | 107   |
| 其他        | 12    | 19    | 53    | 24    | 9    | 117   |
| 總計        | 2,234 | 1,459 | 1,800 | 1,346 | 909  | 7,748 |

## ◆ 電信民眾申訴—固網

106 年度固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 453 件、公文轉件共 1,430 件，共計 1,883 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 1,843 件、占 97.88%），其次為新世紀資通（共 17 件、占 0.9%）、亞太電信（共 12 件、占 0.64%）。

| 表 7 106 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                      | 437 | 1,406 | 1,843 | 97.88% |
| 台灣固網                    | 4   | 7     | 11    | 0.58%  |
| 亞太                      | 6   | 6     | 12    | 0.64%  |
| 新世紀資通                   | 6   | 11    | 17    | 0.9%   |
| 總計                      | 453 | 1,430 | 1,883 | 100%   |

與 105 年度之固網申訴案件數進行比較，得到結果如表 8 所示，固網申訴案件總數增加 1,160 件。

| 表 8 105 年與 106 年固網申訴案件數比較 |       |       |
|---------------------------|-------|-------|
|                           | 105 年 | 106 年 |
| 臨櫃                        | 365   | 453   |
| 公文                        | 358   | 1,430 |
| 總計                        | 723   | 1,883 |

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以連線品質類案件數最多（共 249 件、占 13.22%），其次為申裝/異動-寬頻類案件（共 207 件、占 10.99%）及客服類案件（共 88 件、占 4.67%）。至於其他問題類案件 1,105 件，其中有 1,077 件係中華 7 月 1 日 MOD 頻道組合異動事件，因減少用戶原可收視頻道服務，造成消費者申訴。自 106 年 10 月起申訴案件類別增加 MOD 頻道異動一項，以利分析。

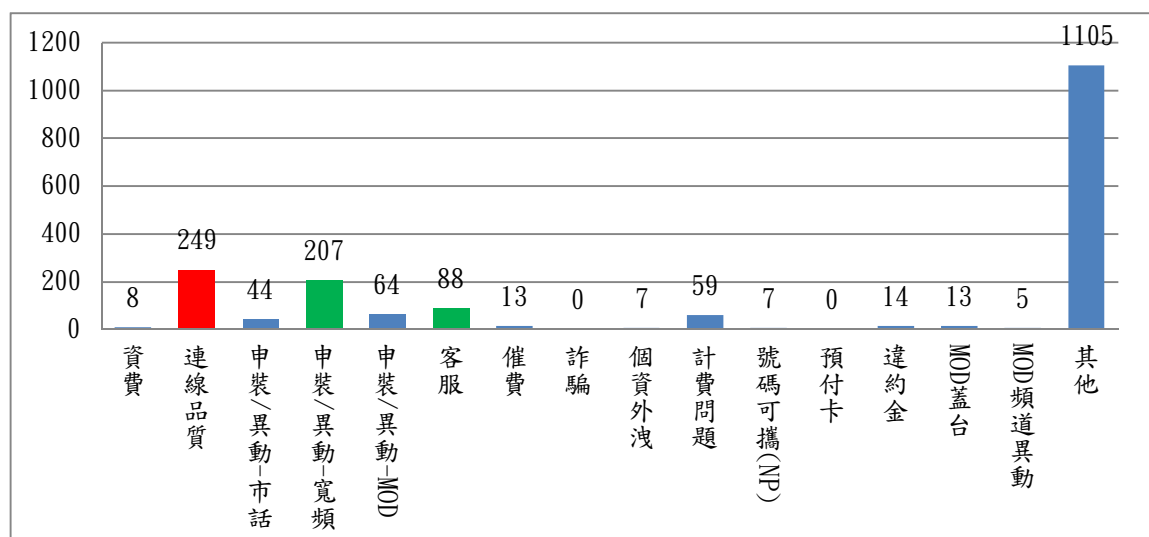


圖 2 106 年度固網申訴案件：依申訴類別區分

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，連線品質、申裝/異動-寬頻及客服類案件皆以中華電信最多(件數分別為 242 件、占連線品質類案件 97.19%；197 件、占申裝/異動-寬頻類案件 95.17%；87 件，占客服類案件 98.86%)。

表 9 106 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 | 亞太固網 | 新世紀資通 | 總計    |
|-----------|-------|------|------|-------|-------|
| 資費        | 7     | 0    | 0    | 1     | 8     |
| 連線品質      | 242   | 2    | 3    | 2     | 249   |
| 申裝/異動-市話  | 39    | 0    | 3    | 2     | 44    |
| 申裝/異動-寬頻  | 197   | 4    | 2    | 4     | 207   |
| 申裝/異動-MOD | 64    | 0    | 0    | 0     | 64    |
| 客服        | 87    | 0    | 0    | 1     | 88    |
| 催費        | 12    | 0    | 0    | 1     | 13    |
| 詐騙        | 0     | 0    | 0    | 0     | 0     |
| 個資外洩      | 6     | 1    | 0    | 0     | 7     |
| 計費問題      | 54    | 0    | 2    | 3     | 59    |
| 號碼可攜(NP)  | 2     | 2    | 2    | 1     | 7     |
| 預付卡       | 0     | 0    | 0    | 0     | 0     |
| 違約金       | 13    | 0    | 0    | 1     | 14    |
| MOD 蓋台    | 13    | 0    | 0    | 0     | 13    |
| MOD 頻道異動  | 5     | 0    | 0    | 0     | 5     |
| 其他        | 1,102 | 2    | 0    | 1     | 1,105 |
| 總計        | 1,843 | 11   | 12   | 17    | 1,883 |

## ◆ 電信民眾申訴－第二類電信

106 年度第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 193 件、公文轉件共 299 件，共計共 492 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 10 所示，以凱擘案件數最多（共 127 件、占 25.81%），其次為中嘉（共 99 件、占 20.12%）。

表 10 106 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     | 44  | 83  | 127 | 25.81% |
| 中嘉     | 53  | 46  | 99  | 20.12% |
| 台灣寬頻   | 8   | 5   | 13  | 2.64%  |
| 台固     | 14  | 37  | 51  | 10.37% |
| 台灣數位光訊 | 0   | 6   | 6   | 1.22%  |
| 台灣碩網   | 7   | 29  | 36  | 7.32%  |
| 統一     | 10  | 14  | 26  | 5.28%  |
| 家樂福    | 13  | 18  | 31  | 6.3%   |
| 其他     | 45  | 58  | 103 | 20.93% |
| 總計     | 196 | 296 | 492 | 100%   |

與 105 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增加 88 件。

表 11 105 年與 106 年第二類電信申訴案件數比較

|    | 105 年 | 106 年 |
|----|-------|-------|
| 臨櫃 | 214   | 193   |
| 公文 | 190   | 299   |
| 總計 | 404   | 492   |

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 198 件、占 40.24%），其次為申裝/異動/續約類（共 81 件，占 16.46%）、計費問題類（共 60 件、占 12.2%）。

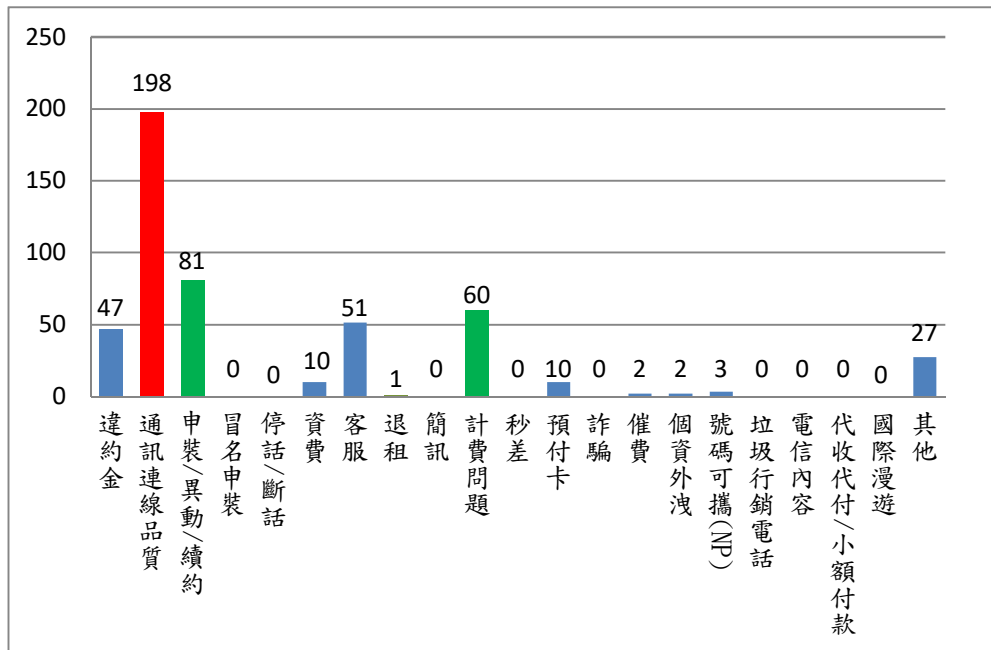


圖 3 106 年度第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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最多(件數為 39 件、占通訊連線品質類 19.7%)，申裝/異動/續約類案件以凱擘最多(件數為 32 件、占申裝/異動/續約類 39.51%)，計費問題類案件以中嘉最多(件數為 17 件、占計費問題類 28.33%)。



表 12 106 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       | 17  | 16 | 1    | 5  | 0    | 0    | 2  | 0   | 6   | 47  |
| 通訊連線品質    | 39  | 38 | 9    | 23 | 3    | 20   | 4  | 2   | 60  | 198 |
| 申裝/異動/續約  | 32  | 9  | 0    | 11 | 0    | 1    | 3  | 16  | 9   | 81  |
| 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        | 4   | 1  | 1    | 2  | 0    | 0    | 0  | 0   | 2   | 10  |
| 客服        | 16  | 15 | 1    | 7  | 0    | 4    | 4  | 0   | 4   | 51  |
| 退租        | 0   | 0  | 0    | 0  | 0    | 0    | 0  | 1   | 0   | 1   |
| 簡訊        | 0   | 0  | 0    | 0  | 0    | 0    | 0  | 0   | 0   | 0   |
| 計費問題      | 8   | 17 | 1    | 1  | 2    | 10   | 3  | 6   | 12  | 60  |
| 秒差        | 0   | 0  | 0    | 0  | 0    | 0    | 0  | 0   | 0   | 0   |
| 預付卡       | 0   | 0  | 0    | 0  | 0    | 0    | 6  | 4   | 0   | 10  |
| 詐騙        | 0   | 0  | 0    | 0  | 0    | 0    | 0  | 0   | 0   | 0   |
| 催費        | 0   | 1  | 0    | 0  | 0    | 0    | 1  | 0   | 0   | 2   |
| 個資外洩      | 1   | 0  | 0    | 0  | 0    | 0    | 0  | 0   | 1   | 2   |
| 號碼可攜(NP)  | 0   | 0  | 0    | 0  | 0    | 0    | 1  | 1   | 1   | 3   |
| 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        | 10  | 2  | 0    | 2  | 1    | 1    | 2  | 1   | 8   | 27  |
| 總計        | 127 | 99 | 13   | 51 | 6    | 36   | 26 | 31  | 103 | 492 |

## ◆ 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 106 年度完成相關議題：

- 一、針對近 4 年行動通訊業務申訴案件類別分析，請業者提出防範或降低客訴量之機制並確實執行。
- 二、請各業者加強宣導並落實 7 日上網試用服務，以減少消費者對後續服務品質未符預期衍生消費紛爭。各行動通訊業者自行查測公共場所之訊號，並適時揭露於官網及門市。
- 三、據消費者反映至門市申辦電信服務未提供書面申請表並以電子簽章辦理，業者未主動給予契約書正本情形，請各業者要求門市受理申請應依消費者保護法第 13 條第 3 項規定，主動交付定型化契約正本(服務契約及相關申請書表)。
- 四、電信增值服務應明確揭露費用計算、服務期間等相關資訊，並取得消費者同意後，始得開通電信增值服務。
- 五、建議電信業者就自行開發之 App 應用程式要通過資安檢驗，以保障使用者權益。
- 六、請各行動通訊業者就 18 歲以下用戶於凌晨 12 時至上午 6 時不上網行動方案，研析如何確認持機者為 18 歲以下用戶之措施。
- 七、因應 2G 服務於 106 年 6 月 30 日退場，請 3 家 2G 業者加強客服人員對法規之瞭解，避免引起消費爭議，並於官網宣導 0800-080223 申訴服務專線。
- 八、因應暑假或寒假出國旅遊旺季，請適時向消費者宣導國際漫遊服務開通及計費之規定。
- 九、亞太電信 3G 服務提前於 106 年 12 月 31 日終止，請亞太電信就網路狀況提供制式 Q&A 予客服及門市單位，並妥適處理民眾申訴案件。
- 十、中華電信 MOD 於 7 月 1 日頻道套餐部分頻道異動下架，造成大量用戶向本會申訴影響收視權益及客服專線忙線無法申訴等情，本會要求中華電信清楚說明用戶權益保障及確實落實補償措施，並應再加強客服處理能力與效率，踐行服務提供者之責任。為加速處理申訴案件，請中華電信提供聯絡窗口予消

保官及本會以利協處。

十一、固網業者有促銷一定期間免費使用之服務方案，但屆期後要收費者，請於屆期後先停止提供是項服務，除非民眾有申請使用，始提供服務，以避免消費爭議之發生。

十二、請各業者對於接獲民眾口頭拒絕接受電話、簡訊或郵寄資料等行銷行為時，確實依個人資料保護法第 20 條規定，立即停止利用其個人資料行銷。

## ◆ 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。