NCC 通訊消費申訴監理報告－107 年 1 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

1 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 1 月份臨櫃申訴案件共 345 件、公文轉件共 545 件，共計 890 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 768 件，占 86.29%），其次為固網類申訴案件（共 80 件，占 8.99%）。

表 1　1 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	286	482	768	86.29%
固網	40	40	80	8.99%
第二類	19	23	42	4.72%
總計	345	545	890	100%

與 106 年 1 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 236 件。

表 2　106 年 1 月份與 107 年 1 月份案件總數比較

	106 年 1 月	107 年 1 月
臨櫃	236	345
公文	418	545
總計	654	890

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

1 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 286 件、公文轉件共 482 件，共計 768 件。

與 106 年 1 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 207 件。

表 3　106 年 1 月份與 107 年 1 月份行動通訊案件數比較

	106 年 1 月	107 年 1 月
臨櫃	203	286
公文	358	482
總計	561	768

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 案件數以台灣大哥大最多(共 11 件)，4G 案件數以亞太最多(共 225 件)。

表 4　1 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	7	164	171
遠傳	2	111	113
台灣大哥大	11	151	162
亞太	0	225	225
台灣之星	2	95	97
總計	22	746	768

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，以亞太案件數最多（共 225 件，占 29.3%)，其次為中華（共 171 件，占 22.27%)、台灣大哥大(共 162 件，占 21.09%)

表 5　1 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	61	110	171	22.27%
遠傳	42	71	113	14.71%
台灣大哥大	59	103	162	21.09%
亞太	99	126	225	29.3%
台灣之星	25	72	97	12.63%
總計	286	482	768	100%

依申訴對象與 106 年 1 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅遠傳案件數較去年同期減少，其餘業者案件數皆較去年同期增加。

表 6　106 年 1 月份與 107 年 1 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	106 年 1 月	107 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	152	171	19	13%
遠傳	125	113	-12	-10%
台灣大哥大	132	162	30	23%
亞太	82	225	143	174%
台灣之星	70	97	27	39%

與 106 年 1 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，1 月份申訴對象排名以亞太最多，案件數較去年同期增加 143 件，中華案件數較去年同期增加 19 件，台灣大哥大增加 30 件。

表 7　106 年 1 月份與 107 年 1 月份行動通訊申訴對象排名比較

	106 年 1 月	107 年 1 月
第一名（件數）	中華（152）	亞太（225）
第二名（件數）	台灣大哥大（132）	中華（171）
第三名（件數）	遠傳（125）	台灣大哥大（162）

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 430 件，占 55.99%），其次為申裝/異動/續約類(共 104 件，占 13.54%)、客服問題類(共 42 件，占 5.47%)。

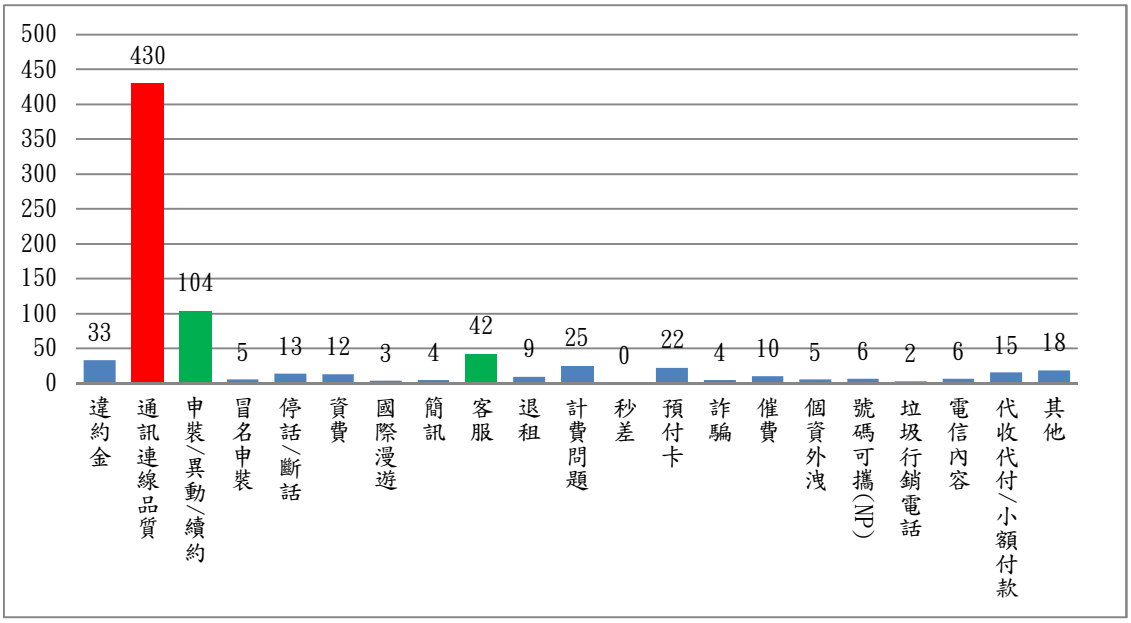
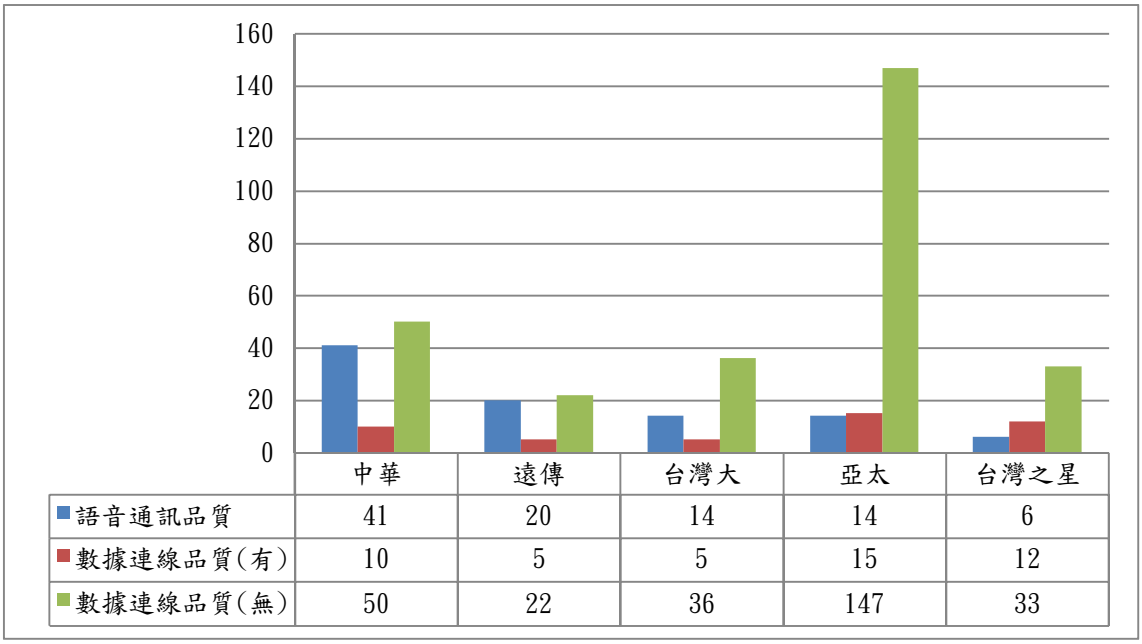


圖 1　1 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 430 件)分為語音通訊品質(95 件)及數據連線品質(335 件)，其中數據連線品質再依業者提供 7 日上網試用服務區分(有試用共 47 件；未試用共 288 件)，得到結果如圖 2。



	中華	遠傳	台灣大	亞太	台灣之星
語音通訊品質	41	20	14	14	6
數據連線品質(有)	10	5	5	15	12
數據連線品質(無)	50	22	36	147	33

圖 2　1 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 106 年 1 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。通訊連線品質類案件較去年同期增加 213 件，申裝/異動/續約類案件與去年同期增加 15 件。

表 8　106 年 1 月份與 107 年 1 月份行動通訊申訴類別排名比較

	106 年 1 月	107 年 1 月
第一名（件數）	通訊連線品質（217）	通訊連線品質（430）
第二名（件數）	申裝/異動/續約（89）	申裝/異動/續約（104）
第三名（件數）	號碼可攜（48）	客服問題（42）

與 106 年 1 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亞太最多、申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多。

表 9　106 年 1 月份與 107 年 1 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		106 年 1 月	107 年 1 月
第一名	通訊連線品質	中華	亞太
第二名		台灣大哥大	中華
第三名		遠傳	台灣大哥大
第一名	申裝/異動/續約	遠傳；台灣大哥大	台灣大哥大
第二名		亞太	中華
第三名		台灣之星	遠傳
第一名	客服問題	--	亞太
第二名		--	台灣之星
第三名		--	中華；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亞太 15.6 天、台灣之星 10.7 天、台灣大哥大 10.1 天、遠傳 8.7 天、中華 8.5 天；處理中未結案案件依序為亞太 25 件、中華 2 件、台灣大哥大 1 件。

表 10　107 年 1 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	8.5	2
台灣大哥大	10.1	1
遠傳	8.7	0
台灣之星	10.7	0
亞太	15.6	25

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 19.1%，其次為台灣大哥大 15.6%及中華 15.3%。

表 11　107 年 1 月份各業者重複申訴案件比例

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	202	171	31	15.3%
台灣大哥大	192	162	30	15.6%
遠傳	128	113	15	11.7%
台灣之星	108	97	11	10.2%
亞太	278	225	53	19.1%

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 486 人次，占 63%)，其次為女性(共 224 人次，占 29%)。

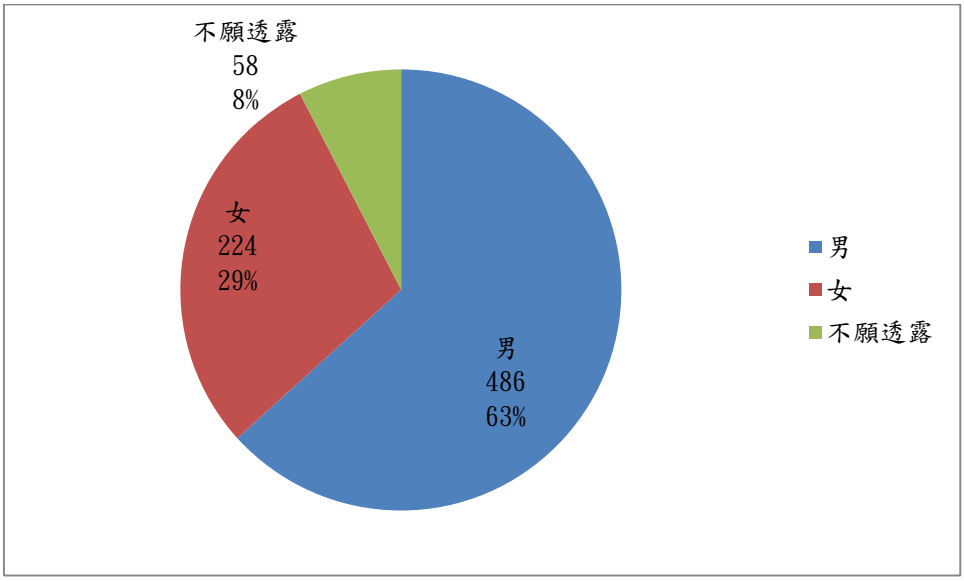


圖 3　1 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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亞太最多（為 176 件，占通訊連線品質類 40.93%)；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(為 41 件，占申裝/異動/續約類 39.42%)；客服問題類案件以亞太最多(為 13 件，占客服問題類 30.95%)。

表 12　1 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	7	2	11	10	3	33
通訊連線品質	101	47	55	176	51	430
申裝/異動/續約	22	21	41	7	13	104
冒名申裝	0	3	1	1	0	5
停話/斷話	3	3	3	3	1	13
資費	5	1	6	0	0	12
國際漫遊	1	1	1	0	0	3
簡訊	1	0	1	1	1	4
客服	7	7	6	13	9	42
退租	2	0	2	2	3	9
計費問題	5	5	5	6	4	25
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	7	3	8	0	4	22
詐騙	0	1	2	1	0	4
催費	0	6	2	2	0	10
個資外洩	1	0	1	0	3	5
號碼可攜(NP)	1	2	1	0	2	6
垃圾行銷電話	0	0	2	0	0	2
電信內容	0	1	4	1	0	6
代收代付/小額付款	3	4	7	0	1	15
其他	5	6	3	2	2	18
總計	171	113	162	225	97	768

◆ 電信民眾申訴－固網

1 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 40 件、公文轉件共 40 件，共計 80 件。

與 106 年 1 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 17 件。

表 13　106 年 1 月份與 107 年 1 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 1 月	107 年 1 月
臨櫃	23	40
公文	40	40
總計	63	80

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 78 件，占 97.5%）

表 14　1 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	39	39	78	97.5%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	1	1	1.25%
新世紀資通	1	0	1	1.25%
總計	40	40	80	100%

依申訴對象並與 106 年 1 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 15 件、亞太增加 1 件、新世紀資通增加 1 件。

表 15　106 年 1 月份與 107 年 1 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 1 月	107 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	63	78	15	23.81%
台灣固網	0	0	0	--
亞太	0	1	1	∞
新世紀資通	0	1	1	∞

與 106 年 1 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 78 件)。

表 16　106 年 1 月份與 107 年 1 月份固網申訴對象排名比較

	106 年 1 月	107 年 1 月
第一名（件數）	中華（63）	中華（78）
第二名（件數）	--	亞太；新世紀資通（1）
第三名（件數）	--	--

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 21 件，占 26.25%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 17 件，占 21.25%)、申裝/異動-市話類案件(共 9 件，占 11.25%)。

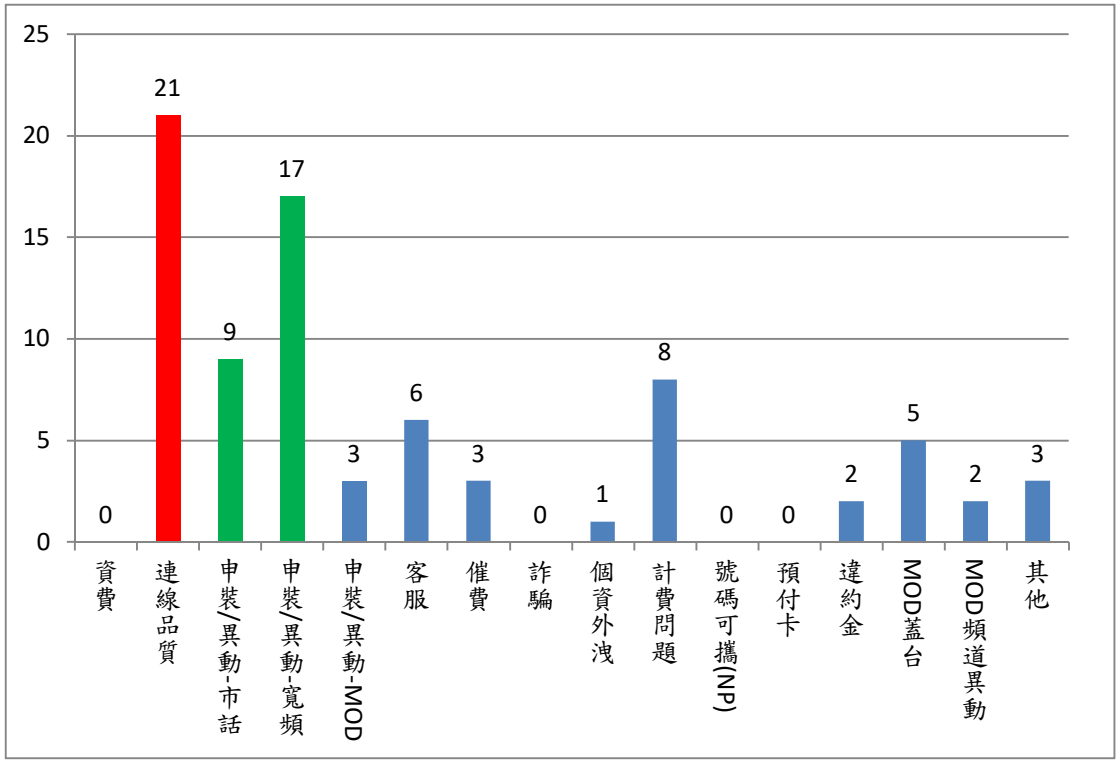


圖 4　1 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 1 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，連線品質類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢；申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 17　106 年 1 月份與 107 年 1 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 1 月	107 年 1 月
第一名（件數）	申裝/異動-寬頻（18）	連線品質（21）
第二名（件數）	連線品質（10）	申裝/異動-寬頻（17）
第三名（件數）	申裝/異動-MOD；客服問題（8）	申裝/異動-市話（9）

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、申裝/異動-市話等案件皆以中華最多，件數分別為 21 件(占連線品質類 100%)、17 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、9 件(占申裝/異動-市話類 100%)。

表 18　1 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	21	0	0	0	21
申裝/異動-市話	9	0	0	0	9
申裝/異動-寬頻	17	0	0	0	17
申裝/異動-MOD	3	0	0	0	3
客服	6	0	0	0	6
催費	3	0	0	0	3
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	1	0	0	0	1
計費問題	6	0	1	1	8
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	2	0	0	0	2
MOD 蓋台	5	0	0	0	5
MOD 頻道異動	2	0	0	0	2
其他	3	0	0	0	3
總計	78	0	1	1	80

與 106 年 1 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。

表 19　106 年 1 月份與 107 年 1 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		106 年 1 月		107 年 1 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-MOD；客服問題	中華	申裝/異動-市話	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 47 人次，占 59%)，其次為女性(共 26 人次，占 32%)。

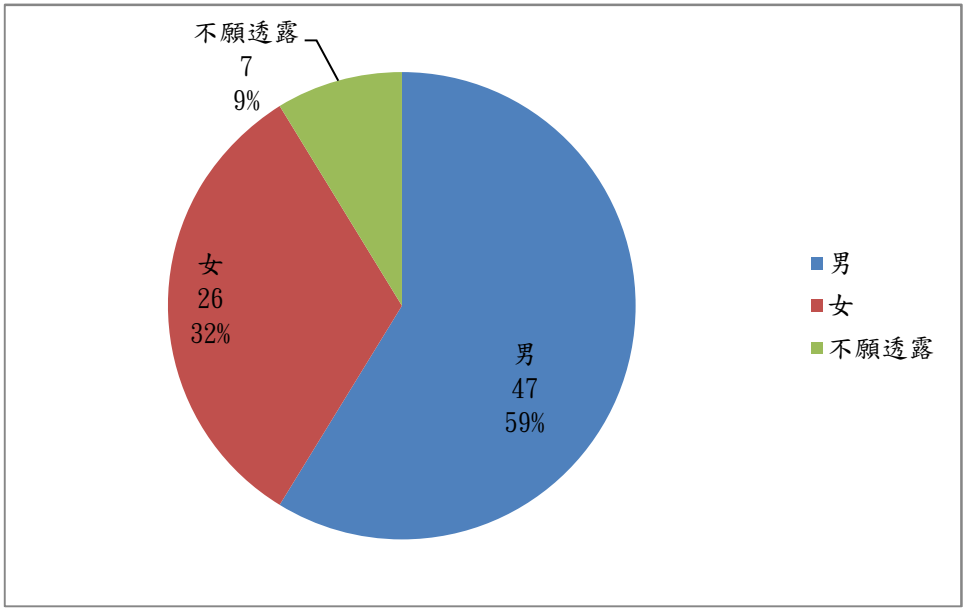


圖 5　1 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

1 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 19 件、公文轉件 23 件，共計 42 件。

與 106 年 1 月份第二類電信申訴案件數進行比較，得到結果如表 20 所示，第二類電信申訴案件總數增加 12 件。

表 20　106 年 1 月份與 107 年 1 月份第二類申訴案件總數比較

	106 年 1 月	107 年 1 月
臨櫃	10	19
公文	20	23
總計	30	42

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以凱擘案件數最多(共 16 件，占 38.1%)；其次為中嘉(共 8 件，占 19.05%)、台固媒體(共 5 件，占 11.9%)。

表 21　1 月份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	6	10	16	38.10%
中嘉	5	3	8	19.05%
台灣寬頻	0	2	2	4.76%
台固媒體	1	4	5	11.9%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	1	1	2	4.76%
統一	1	0	1	2.38%
家樂福	0	1	1	2.38%
其他	5	2	7	16.67%
總計	19	23	42	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，1 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)、違約金類（7 件)。

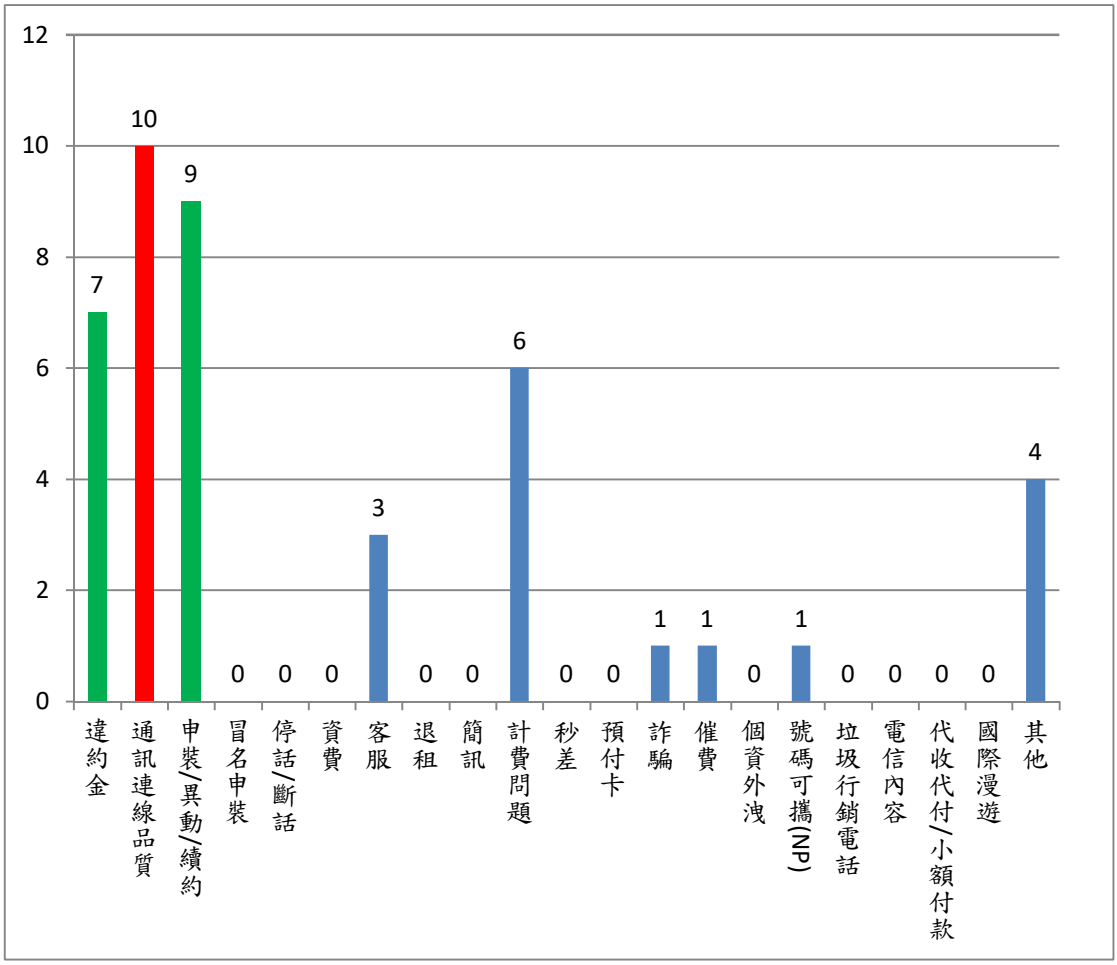


圖 6　1 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 22 所示，通訊連線品質類以中嘉最多，件數為 3 件(占通訊連線品質類 30%)；申裝/異動/續約類以凱擘最多，件數為 5 件(占申裝/異動/續約類 55.56%)；違約金類以凱擘最多，件數為 4 件(占違約金類 57.14%)。

表 22　1 月份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	4	1	0	2	0	0	0	0	0	7
通訊連線品質	1	3	1	0	0	1	0	0	4	10
申裝/異動/續約	5	1	0	3	0	0	0	0	0	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	0	0	0
資費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
客服	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3
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	1	1	0	0	1	0	0	2	6
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
催費	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	1	0	1
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	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4
總計	16	8	2	5	0	2	1	1	7	42

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 32 人次，占 76%)申訴人數居多，其次為女性(共 9 人次，占 22%)。

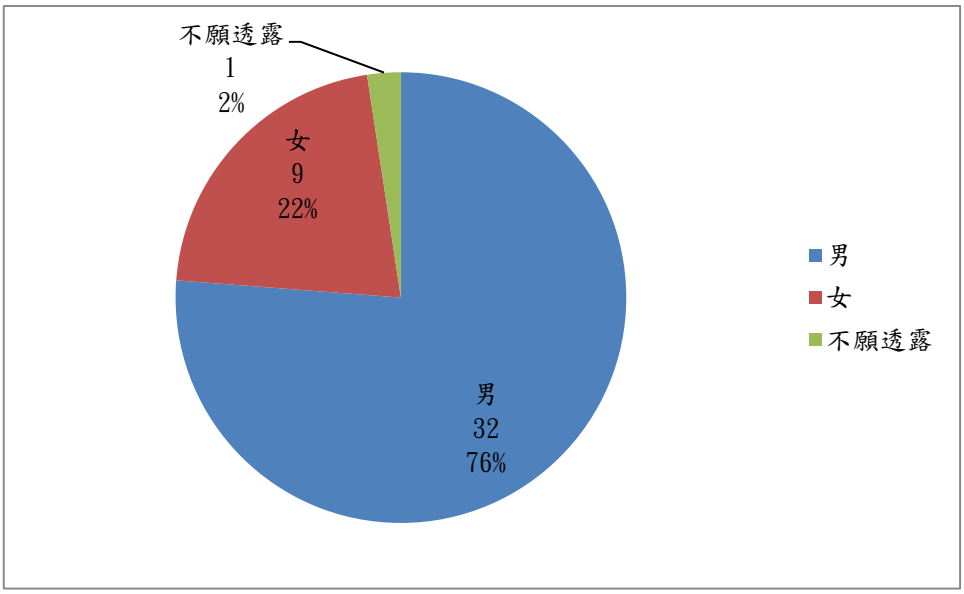


圖 7　1 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。