

NCC 通訊消費申訴監理報告—107 年 2 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

2 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 2 月份臨櫃申訴案件共 192 件、公文轉件共 371 件，共計 563 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 490 件，占 87.03%），其次為固網類申訴案件（共 52 件，占 9.24%）。

表 1 2 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	162	328	490	87.03%
固網	22	30	52	9.24%
第二類	8	13	21	3.73%
總計	192	371	563	100%

與 106 年 2 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 39 件。

表 2 106 年 2 月份與 107 年 2 月份案件總數比較		
	106 年 2 月	107 年 2 月
臨櫃	194	192
公文	330	371
總計	524	563

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

2 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 162 件、公文轉件共 328 件，共計 490 件。

與 106 年 2 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 44 件。

表 3 106 年 2 月份與 107 年 2 月份行動通訊案件數比較		
	106 年 2 月	107 年 2 月
臨櫃	167	162
公文	279	328
總計	446	490

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 案件數以中華最多（共 5 件），4G 案件數以亞太最多（共 151 件）。

表 4 2 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數			
	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	5	98	103
遠傳	2	74	76
台灣大哥大	4	91	95
亞太	0	151	151
台灣之星	2	63	65
總計	13	477	490

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 151 件，占 30.82%），其次為中華（共 103 件，占 21.02%）、台灣大哥大（共 95 件，占 19.39%）

表 5 2 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	25	78	103	21.02%
遠傳	29	47	76	15.51%
台灣大哥大	37	58	95	19.39%
亞太	47	104	151	30.82%
台灣之星	24	41	65	13.26%
總計	162	328	490	100%

依申訴對象與 106 年 2 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅亞太案件數較去年同期增加，其餘業者案件數皆較去年同期減少。

表 6 106 年 2 月份與 107 年 2 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	106 年 2 月	107 年 2 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	114	103	-11	-10%
遠傳	78	76	-2	-3%
台灣大哥大	121	95	-26	-21%
亞太	61	151	90	148%
台灣之星	72	65	-7	-10%

與 106 年 2 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，2 月份申訴對象排名以亞太最多，案件數較去年同期增加 90 件，中華案件數較去年同期減少 11 件，台灣大哥大減少 26 件。

表 7 106 年 2 月份與 107 年 2 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	106 年 2 月	107 年 2 月
第一名（件數）	台灣大哥大（121）	亞太（151）
第二名（件數）	中華（114）	中華（103）
第三名（件數）	遠傳（78）	台灣大哥大（95）

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 277 件，占 56.53%），其次為申裝/異動/續約類（共 67 件，占 13.67%）、客服問題類（共 25 件，占 5.1%）。

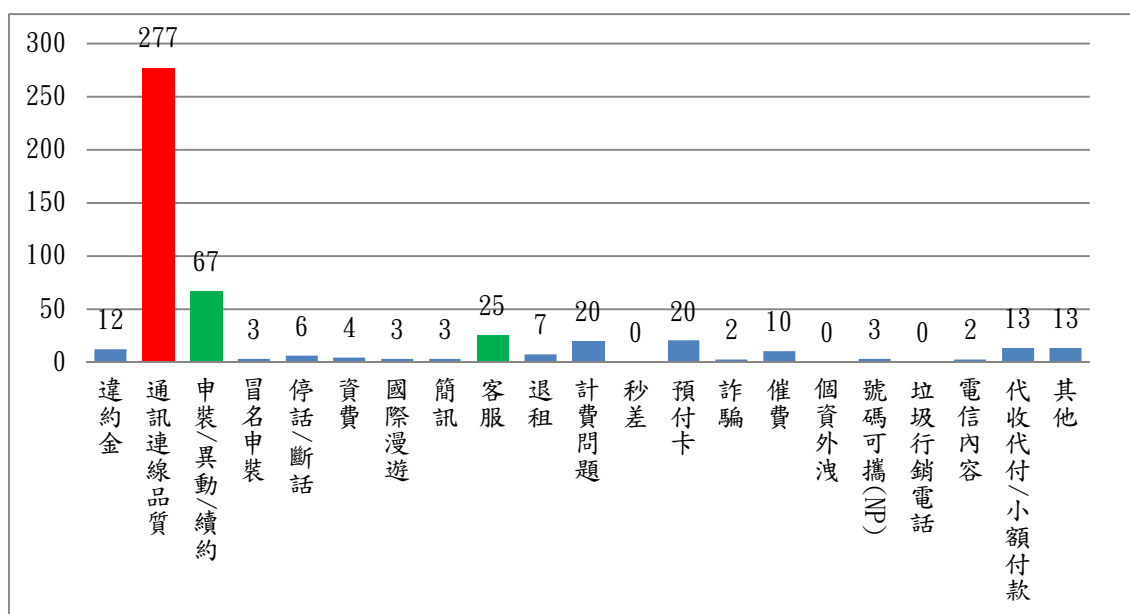


圖 1 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 277 件)分為語音通訊品質(77 件)及數據連線品質(200 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 32 件；未試用共 168 件)，得到結果如圖 2。

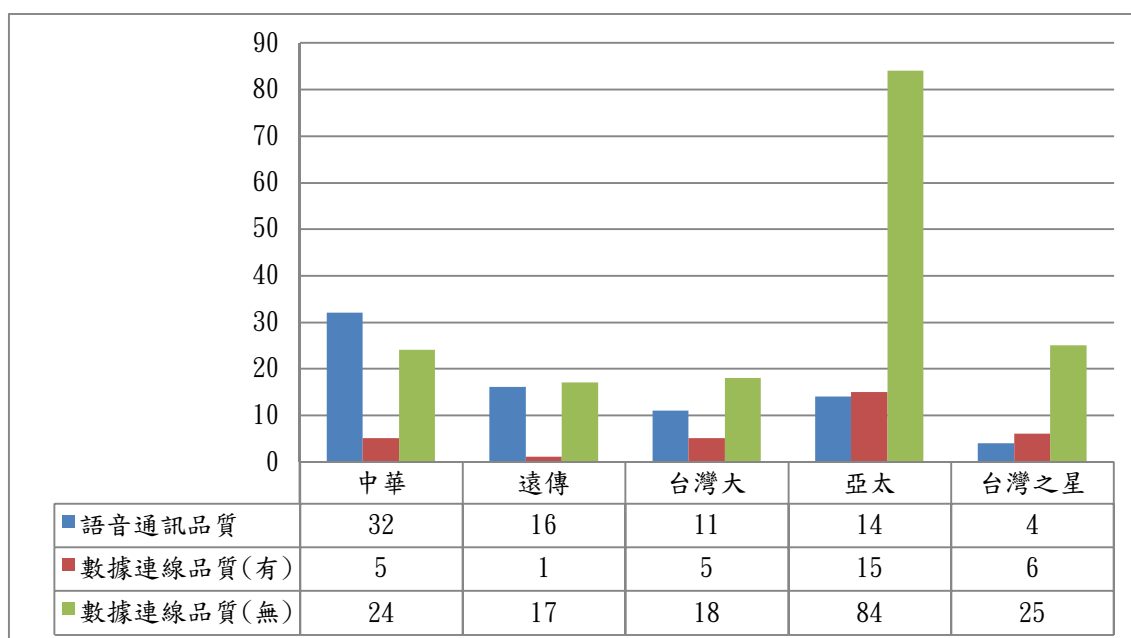


圖 2 2 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 106 年 2 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案件。通訊連線品質類案件較去年同期增加 78 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 5 件，客服問題類案件較去年同期減少 10 件。

表 8 106 年 2 月份與 107 年 2 月份行動通訊申訴類別排名比較

	106 年 2 月	107 年 2 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (199)	通訊連線品質 (277)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (72)	申裝/異動/續約 (67)
第三名 (件數)	客服問題 (35)	客服問題 (25)

與 106 年 2 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、客服問題類案件以中華最多。

表 9 106 年 2 月份與 107 年 2 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		106 年 2 月	107 年 2 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	台灣之星
第一名	申裝/異 動/續約	遠傳；台灣大哥大	台灣大哥大
第二名		台灣之星	亞太
第三名		亞太	遠傳
第一名	客服問題	中華	中華
第二名		亞太	遠傳
第三名		台灣之星	台灣大哥大；台灣之星

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 17.4 天、台灣之星 12.9 天、遠傳 10.7 天、台灣大哥大 10.6 天、中華 9 天；處理中未結案案件依序為亞太 25 件、台灣之星 2 件。

表 10 107 年 2 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	9	0
台灣大哥大	10.6	0
遠傳	10.7	0
台灣之星	12.9	2
亞太	17.4	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，以台灣之星再申訴所占總進件數比例最高達 18.8%，其次為亞太 13.2%及台灣大哥大 12.8%。

表 11 107 年 2 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	114	103	11	9.6%
台灣大哥大	109	95	14	12.8%
遠傳	87	76	11	12.6%
台灣之星	80	65	15	18.8%
亞太	174	151	23	13.2%

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 340 人次，占 69%)，其次為女性(共 105 人次，占 22%)。

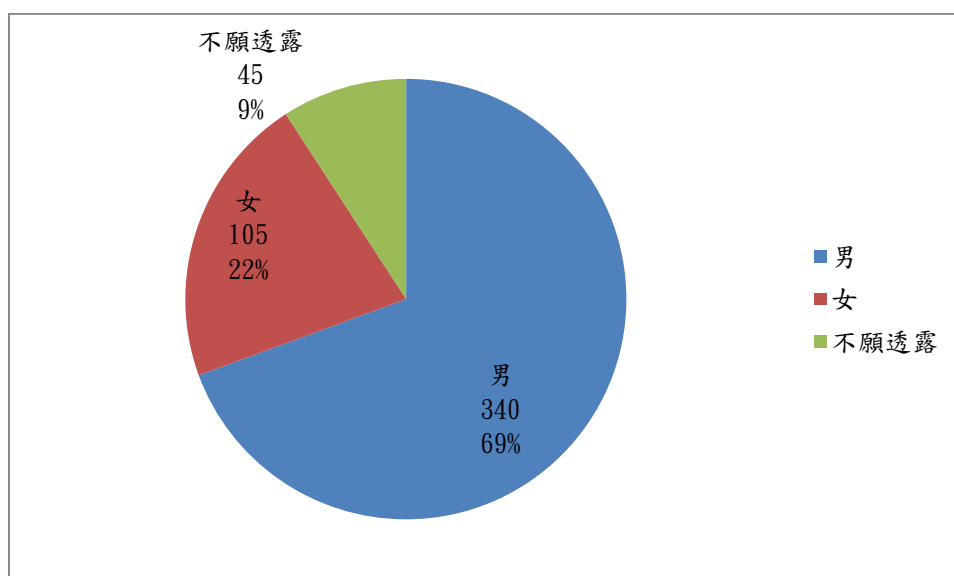


圖 3 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 113 件，占通訊連線品質類 40.79%）；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(為 21 件，占申裝/異動/續約類 31.34%)；客服問題類案件以中華最多(為 11 件，占客服問題類 44%)。

表 12 2 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	4	4	3	0	12
通訊連線品質	61	34	34	113	35	277
申裝/異動/續約	10	12	21	16	8	67
冒名申裝	0	0	1	1	1	3
停話/斷話	2	0	2	1	1	6
資費	3	0	1	0	0	4
國際漫遊	1	1	1	0	0	3
簡訊	2	0	1	0	0	3
客服	11	5	4	1	4	25
退租	1	1	2	0	3	7
計費問題	2	6	6	5	1	20
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	5	5	4	1	5	20
詐騙	0	2	0	0	0	2
催費	0	0	7	2	1	10
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	1	0	1	0	1	3
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	0	1	1	0	0	2
代收代付/小額付款	3	4	4	1	1	13
其他	0	1	1	7	4	13
總計	103	76	95	151	65	490

◆ 電信民眾申訴—固網

2 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 22 件、公文轉件共 30 件，共計 52 件。

與 106 年 2 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 2 件。

表 13 106 年 2 月份與 107 年 2 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 2 月	107 年 2 月
臨櫃	16	22
公文	34	30
總計	50	52

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 50 件，占 96.16%）

表 14 2 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	20	30	50	96.16%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	1	0	1	1.92%
新世紀資通	1	0	1	1.92%
總計	22	30	52	100%

依申訴對象並與 106 年 2 月同期之申訴案件量占比進行比較，得到結果如表 15 所示，僅中華案件數較去年同期增加，其餘業者案件數皆較去年同期減少。

表 15 106 年 2 月份與 107 年 2 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 2 月	107 年 2 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	44	50	6	13.64%
台灣固網	2	0	-2	-100%
亞太	2	1	-1	-50%
新世紀資通	2	1	-1	-50%

與 106 年 2 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 50 件)。

表 16 106 年 2 月份與 107 年 2 月份固網申訴對象排名比較		
	106 年 2 月	107 年 2 月
第一名 (件數)	中華 (44)	中華 (50)
第二名 (件數)	台灣固網；亞太；新世紀資通 (2)	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 10 件，占 19.23%)，其次為申裝/異動-寬頻類、計費問題類案件(各 8 件，各占 15.38%)及申裝/異動-市話類案件(共 7 件，占 13.46%)。

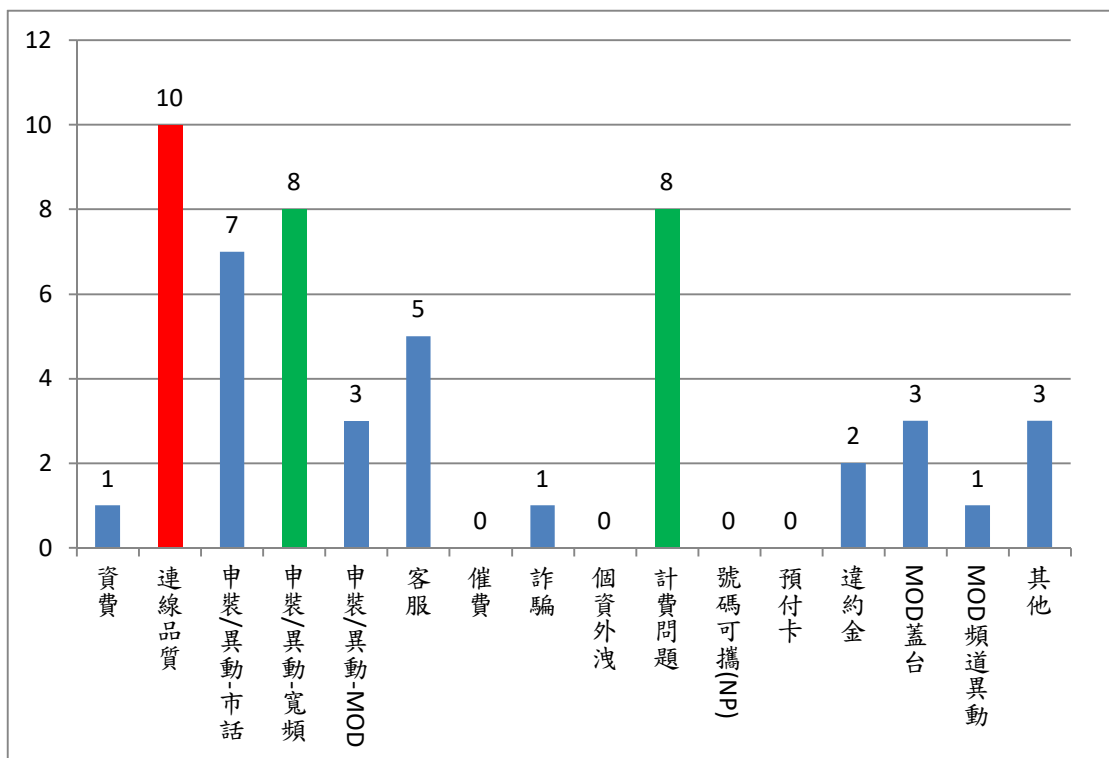


圖 4 2 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 2 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類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢；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 2 月份與 107 年 2 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 2 月	107 年 2 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (20)	連線品質 (10)
第二名 (件數)	連線品質 (9)	申裝/異動-寬頻；計費問題 (8)
第三名 (件數)	計費問題 (5)	申裝/異動-市話 (7)

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、計費問題及申裝/異動-市話等案件皆以中華最多，件數分別為 10 件(占連線品質類 100%)、8 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、8 件(占計費問題類 100%)及 6 件(占申裝/異動-市話類 85.71%)。

表 18 2 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	1	0	0	0	1
連線品質	10	0	0	0	10
申裝/異動-市話	6	0	1	0	7
申裝/異動-寬頻	8	0	0	0	8
申裝/異動-MOD	3	0	0	0	3
客服	4	0	0	1	5
催費	0	0	0	0	0
詐騙	1	0	0	0	1
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	8	0	0	0	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	3	0	0	0	3
MOD 頻道異動	1	0	0	0	1
其他	3	0	0	0	3
總計	50	0	1	1	52

與 106 年 2 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 2 月份與 107 年 2 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		106 年 2 月		107 年 2 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		台灣固網		--
第三名		亞太；新世紀資通		--
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻；計費問題	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	計費問題	中華	申裝/異動-市話	中華
第二名		新世紀資通		亞太
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 36 人次，占 69%)，其次為女性(共 15 人次，占 29%)。

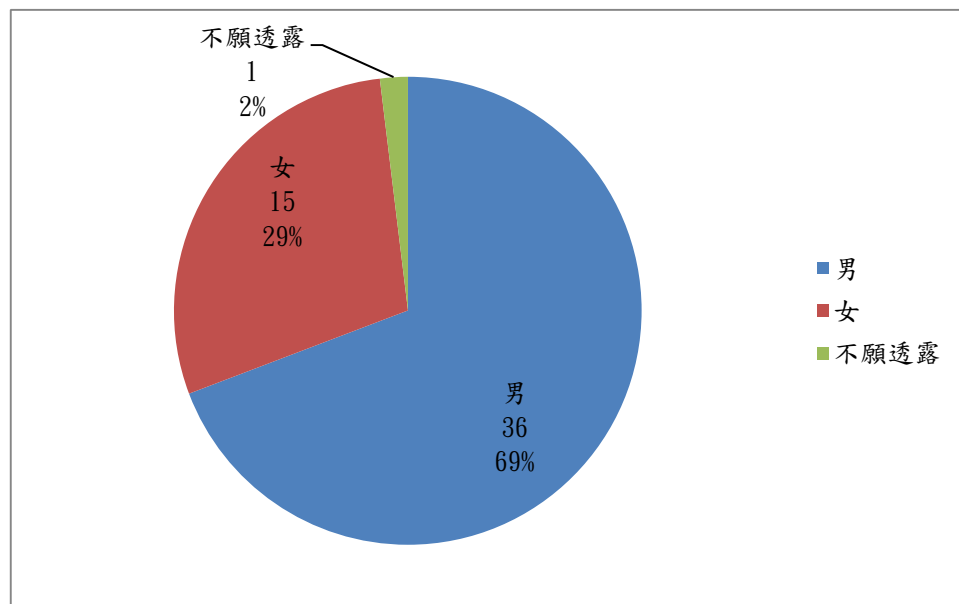


圖 5 2 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

2 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 8 件、公文轉件 13 件，共計 21 件。

與 106 年 2 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減少 7 件。

表 20 106 年 2 月份與 107 年 2 月份第二類申訴案件總數比較		
	106 年 2 月	107 年 2 月
臨櫃	11	8
公文	17	13
總計	28	21

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以凱擘及中嘉案件數最多（各 6 件，各占 28.57%）；其次為台固媒體（共 2 件，占 9.52%）。

表 21 2 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	3	3	6	28.57%
中嘉	3	3	6	28.57%
台灣寬頻	0	0	0	0%
台固媒體	1	1	2	9.52%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	1	1	4.76%
統一	0	1	1	4.76%
家樂福	0	0	0	0%
其他	1	4	5	23.81%
總計	8	13	21	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，2 月份以通訊連線品質類 (7 件) 占最多，其次為申裝/異動/續約類(6 件)、計費問題類 (3 件)。

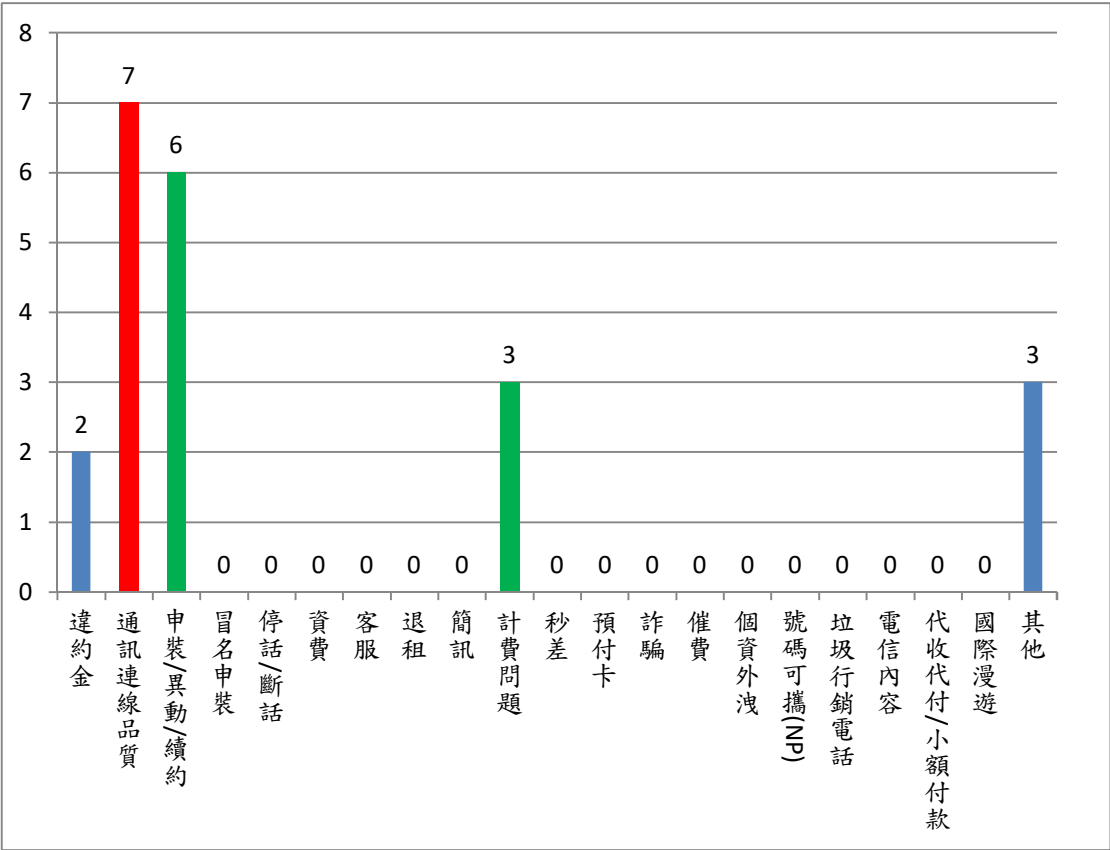


圖 6 2 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，通訊連線品質類有凱擘、中嘉、台固、台灣碩網及統一各 1 件(各占通訊連線品質類 14.29%)；申裝/異動/續約類以凱擘最多，件數為 4 件(占申裝/異動/續約類 66.67%)；計費問題類以中嘉最多，件數為 2 件(占計費問題類 66.67%)。

表 22 2 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	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
通訊連線品質	1	1	0	1	0	1	1	0	2	7
申裝/異動/續約	4	2	0	0	0	0	0	0	0	6
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	2	0	0	0	0	0	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	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	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3
總計	6	6	0	2	0	1	1	0	5	21

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 14 人次，占 67%)申訴人數居多，其次為女性(共 7 人次，占 33%)。

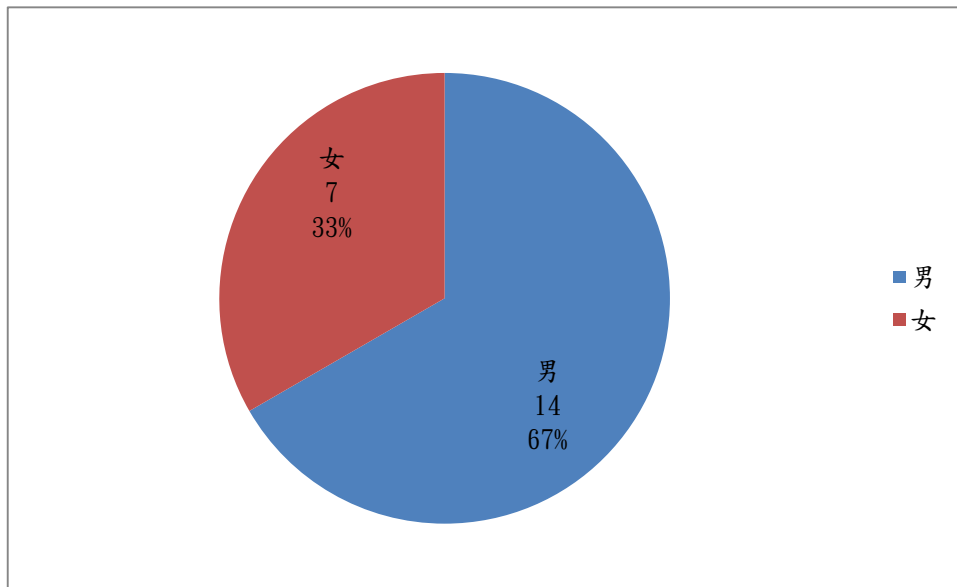


圖 7 2 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。