

NCC 通訊消費申訴分析報告－107 年 3 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

3 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 3 月份臨櫃申訴案件共 282 件、公文轉件共 592 件，共計 874 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 780 件，占 89.24%），其次為固網類申訴案件（共 57 件，占 6.52%）。

表 1 3 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	242	538	780	89.24%
固網	24	33	57	6.52%
第二類	16	21	37	4.24%
總計	282	592	874	100%

與 106 年 3 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 31 件。

表 2 106 年 3 月份與 107 年 3 月份案件總數比較		
	106 年 3 月	107 年 3 月
臨櫃	331	282
公文	512	592
總計	843	874

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

3 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 242 件、公文轉件共 538 件，共計 780 件。

與 106 年 3 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 46 件。

表 3 106 年 3 月份與 107 年 3 月份行動通訊案件數比較		
	106 年 3 月	107 年 3 月
臨櫃	282	242
公文	452	538
總計	734	780

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 15 件)，4G 案件數以亞太最多(共 228 件)。

表 4 3 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	155	160
遠傳	4	120	124
台灣大哥大	15	133	148
亞太	0	228	228
台灣之星	0	120	120
總計	24	756	780

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 228 件，占 29.23%），其次為中華（共 160 件，占 20.51%）、台灣大哥大(共 148 件，占 18.97%)

表 5 3 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	48	112	160	20.51%
遠傳	43	81	124	15.9%
台灣大哥大	46	102	148	18.97%
亞太	69	159	228	29.23%
台灣之星	36	84	120	15.38%
總計	242	538	780	100%

依申訴對象與 106 年 3 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅亞太及台灣之星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 3 月份與 107 年 3 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	106 年 3 月	107 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	213	160	-53	-25%
遠傳	157	124	-33	-21%
台灣大哥大	170	148	-22	-13%
亞太	120	228	108	90%
台灣之星	74	120	46	62%

與 106 年 3 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，3 月份申訴對象排名以亞太最多，案件數較去年同期增加 108 件，中華案件數較去年同期減少 53 件，台灣大哥大減少 22 件。

表 7 106 年 3 月份與 107 年 3 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	106 年 3 月	107 年 3 月
第一名（件數）	中華（213）	亞太（228）
第二名（件數）	台灣大哥大（170）	中華（160）
第三名（件數）	遠傳（157）	台灣大哥大（148）

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 434 件，占 55.64%），其次為申裝/異動/續約類（共 94 件，占 12.05%）、客服問題類（共 36 件，占 4.62%）。

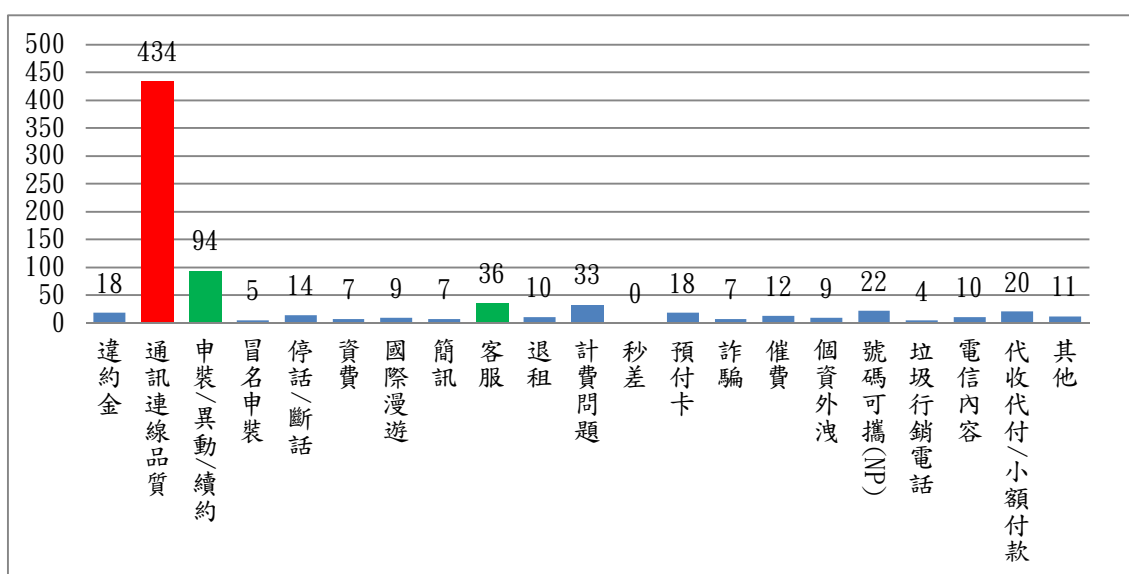


圖 1 3 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 434 件)分為語音通訊品質(125 件)及數據連線品質(309 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 28 件；未試用共 281 件)，得到結果如圖 2。

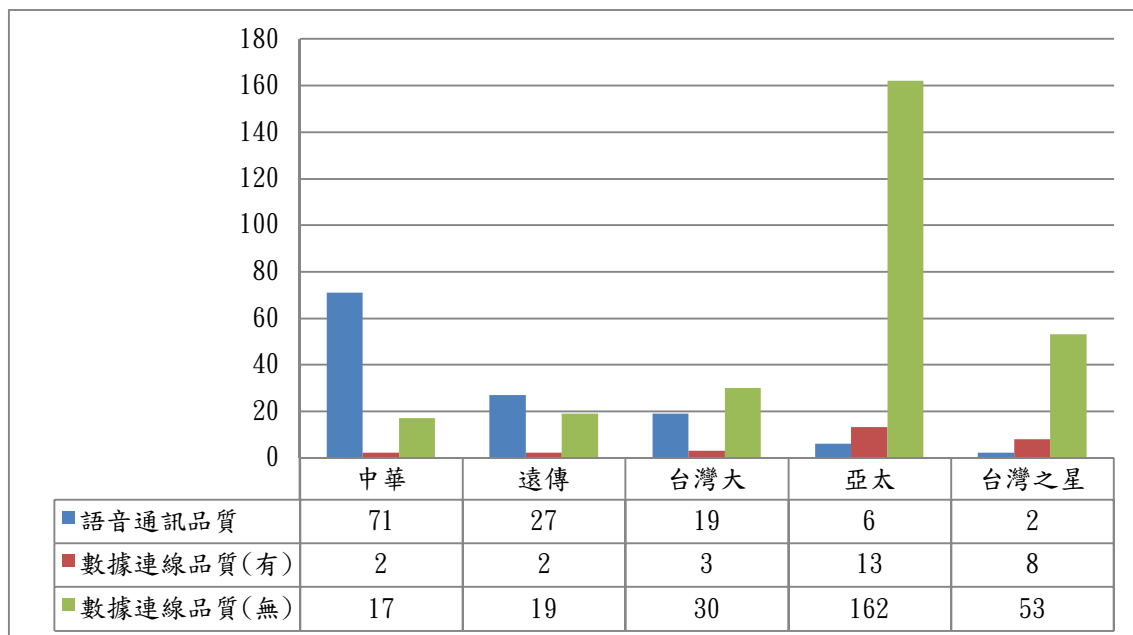


圖 2 3 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 106 年 3 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 91 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期增加 1 件，客服問題類案件較去年同期減少 7 件。

表 8 106 年 3 月份與 107 年 3 月份行動通訊申訴類別排名比較

	106 年 3 月	107 年 3 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (343)	通訊連線品質 (434)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (93)	申裝/異動/續約 (94)
第三名 (件數)	客服問題 (43)	客服問題 (36)

與 106 年 3 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及遠傳最多。

表 9 106 年 3 月份與 107 年 3 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較			
		106 年 3 月	107 年 3 月
第一名	通訊連線品質	中華	亞太
第二名		遠傳	中華
第三名		台灣大哥大	台灣之星
第一名	申裝/異動/續約	台灣大哥大	台灣大哥大
第二名		遠傳	遠傳
第三名		亞太	台灣之星
第一名	客服問題	中華	中華；遠傳
第二名		遠傳	台灣之星
第三名		亞太	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亞太 14.5 天、台灣之星 11.5 天、遠傳 10.4 天、台灣大哥大 9.3 天、中華 9.3 天；處理中未結案案件依序為亞太 60 件、台灣之星 16 件、中華 3 件。

表 10 107 年 3 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	9.3	3
台灣大哥大	9.3	0
遠傳	10.4	0
台灣之星	11.5	16
亞太	14.5	60

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，以亞太再申訴所佔總進件數比例最高達 20.6%，其次為台灣大哥大 16.4%及中華 16.2%。

表 11 107 年 3 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	191	160	31	16.2%
台灣大哥大	177	148	29	16.4%
遠傳	137	124	13	9.5%
台灣之星	137	120	17	12.4%
亞太	287	228	59	20.6%

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 485 人次，占 62%)，其次為女性(共 213 人次，占 27%)。

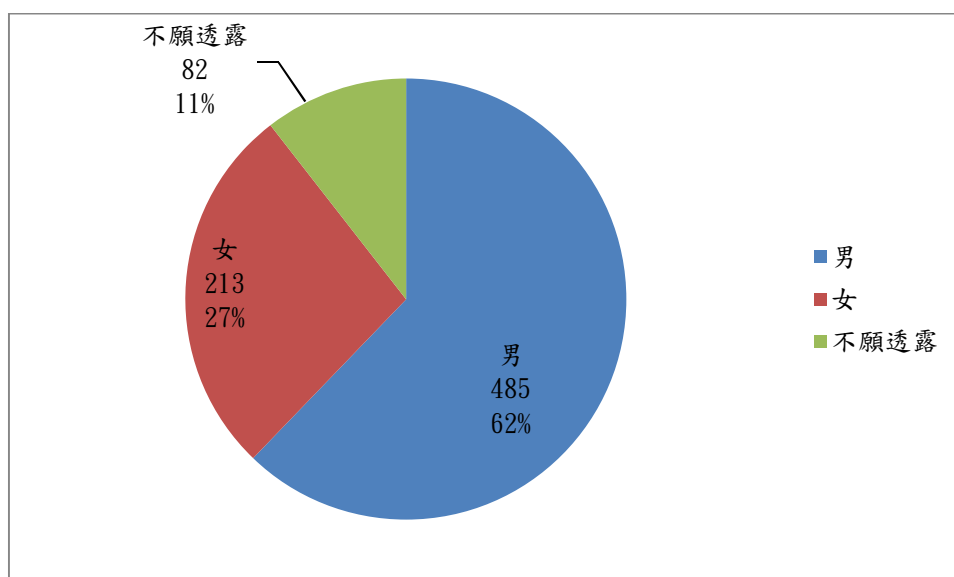


圖 3 3 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 181 件，占通訊連線品質類 41.71%)；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(為 27 件，占申裝/異動/續約類 28.72%)；客服問題類案件以中華及遠傳最多(各 10 件，各占客服問題類 27.78%)。

表 12 3 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	0	1	4	9	4	18
通訊連線品質	90	48	52	181	63	434
申裝/異動/續約	16	20	27	14	17	94
冒名申裝	0	2	1	1	1	5
停話/斷話	2	3	5	2	2	14
資費	2	0	5	0	0	7
國際漫遊	5	0	2	1	1	9
簡訊	3	1	0	2	1	7
客服	10	10	6	1	9	36
退租	2	2	2	2	2	10
計費問題	16	6	5	4	2	33
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	4	4	7	0	3	18
詐騙	0	4	3	0	0	7
催費	2	2	4	2	2	12
個資外洩	0	2	4	2	1	9
號碼可攜(NP)	3	11	4	2	2	22
垃圾行銷電話	0	0	2	0	2	4
電信內容	0	3	6	1	0	10
代收代付/小額付款	5	4	7	2	2	20
其他	0	1	2	2	6	11
總計	160	124	148	228	120	780

◆ 電信民眾申訴—固網

3 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 24 件、公文轉件共 33 件，共計 57 件。

與 106 年 3 月同期固網案件數進行比較，得到結果如表 13 所示，固網申訴案件總數減少 12 件。

表 13 106 年 3 月份與 107 年 3 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 3 月	107 年 3 月
臨櫃	36	24
公文	33	33
總計	69	57

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 55 件，占 96.49%）

表 14 3 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	22	33	55	96.49%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	1	0	1	1.75%
新世紀資通	1	0	1	1.75%
總計	24	33	57	100%

依申訴對象並與 106 年 3 月同期之申訴案件量占比進行比較，得到結果如表 15 所示，僅亞太案件數較去年同期持平，其餘業者案件數皆較去年同期減少。

表 15 106 年 3 月份與 107 年 3 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 3 月	107 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	64	55	-9	-14.06%
台灣固網	1	0	-1	-100%
亞太	1	1	0	0%
新世紀資通	3	1	-2	-66.67%

與 106 年 3 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 55 件)。

表 16 106 年 3 月份與 107 年 3 月份固網申訴對象排名比較		
	106 年 3 月	107 年 3 月
第一名 (件數)	中華 (64)	中華 (55)
第二名 (件數)	新世紀資通 (3)	亞太；新世紀資通 (1)
第三名 (件數)	台灣固網；亞太 (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 20 件，占 35.09%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 10 件，占 17.54%)及計費問題類案件(共 8 件，占 14.04%)。

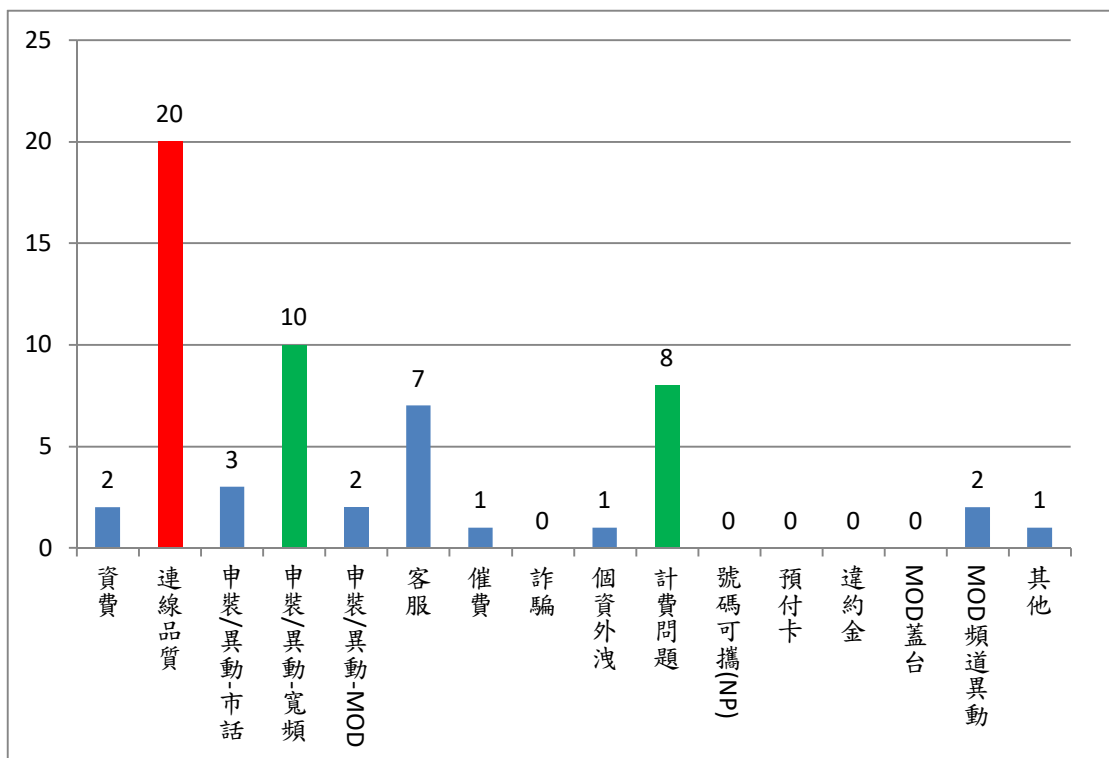


圖 4 3 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 3 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持平的趨勢；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 3 月份與 107 年 3 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 3 月	107 年 3 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (21)	連線品質 (20)
第二名 (件數)	連線品質 (20)	申裝/異動-寬頻 (10)
第三名 (件數)	計費問題 (8)	計費問題 (8)

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、計費問題等案件皆以中華最多，件數分別為 20 件(占連線品質類 100%)、10 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、6 件(占計費問題類 75%)。

表 18 3 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	2	0	0	0	2
連線品質	20	0	0	0	20
申裝/異動-市話	3	0	0	0	3
申裝/異動-寬頻	10	0	0	0	10
申裝/異動-MOD	2	0	0	0	2
客服	7	0	0	0	7
催費	1	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	2	0	0	0	2
其他	1	0	0	0	1
總計	55	0	1	1	57

與 106 年 3 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 3 月份與 107 年 3 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		106 年 3 月		107 年 3 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；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		--		--
第三名		--		--
第一名	計費問題	中華	計費問題	中華
第二名		--		亞太；新世紀資通
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 42 人次，占 74%)，其次為女性(共 13 人次，占 23%)。

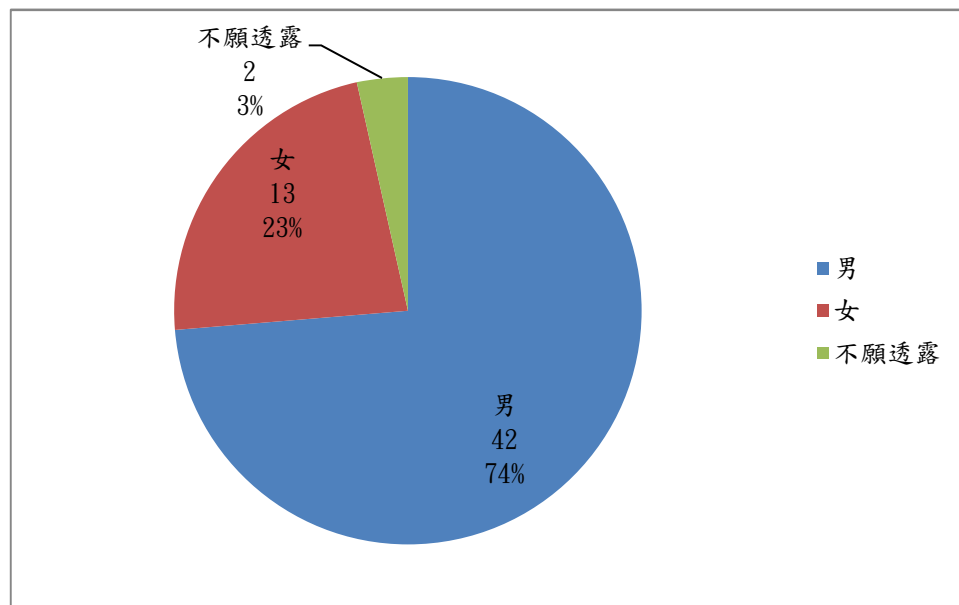


圖 5 3 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

3 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 16 件、公文轉件 21 件，共計 37 件。

與 106 年 3 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 3 件。

表 20 106 年 3 月份與 107 年 3 月份第二類電信申訴案件總數比較

	106 年 3 月	107 年 3 月
臨櫃	13	16
公文	27	21
總計	40	37

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以中嘉案件數最多(共 9 件，占 24.32%)；其次為凱擘(共 7 件，占 18.92%)、台固媒體(共 6 件，占 16.22%)。

表 21 3 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	4	3	7	18.92%
中嘉	3	6	9	24.32%
台灣寬頻	1	0	1	2.7%
台固媒體	0	6	6	16.22%
台灣數位光訊	1	0	1	2.7%
台灣碩網	1	0	1	2.7%
統一	3	0	3	8.11%
家樂福	0	3	3	8.11%
其他	3	3	6	16.22%
總計	16	21	37	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，3 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(6 件)、違約金類及計費問題類(各 5 件)。

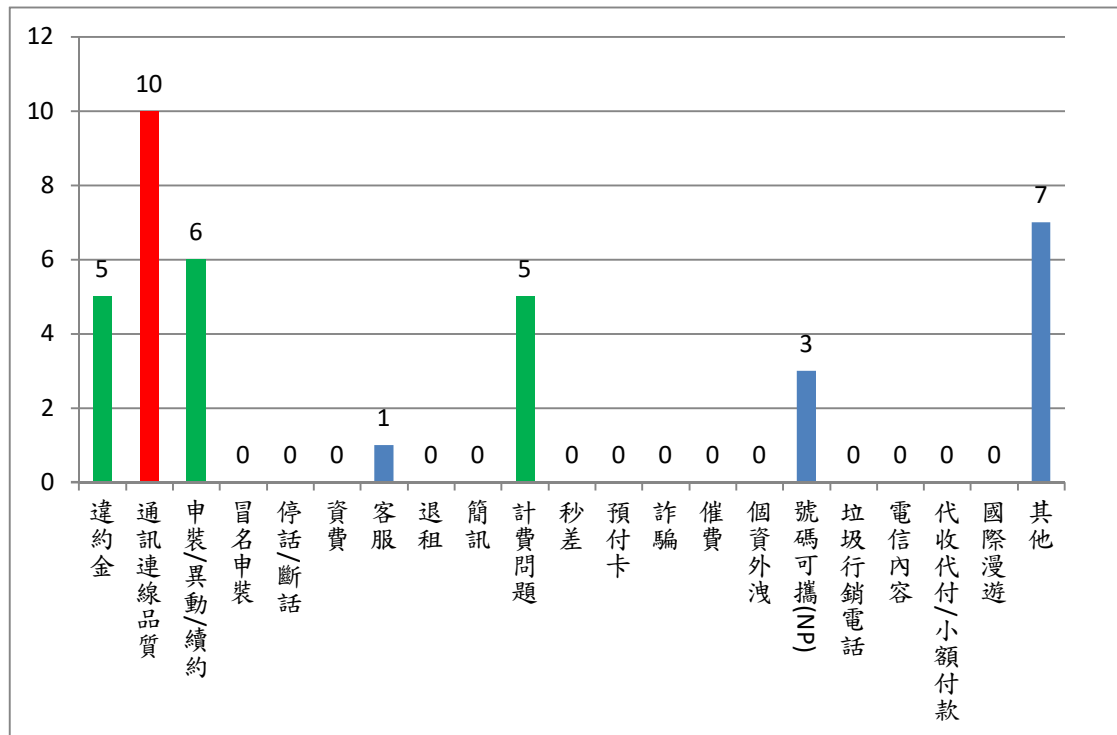


圖 6 3 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 4 件(占通訊連線品質類 40%)；申裝/異動/續約類以台固最多，件數為 2 件(占申裝/異動/續約類 33.33%)；違約金類及計費問題類以中嘉最多，件數分別為 3 件(占違約金類 60%)、2 件(占計費問題類 40%)。

表 22 3 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	2	3	0	0	0	0	0	0	0	5
通訊連線品質	0	4	1	3	0	0	0	0	2	10
申裝/異動/續約	1	0	0	2	0	0	1	1	1	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	1	0	0	0	0	1
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	1	1	0	1	5
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	1	2	0	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	4	0	0	1	0	0	0	0	2	7
總計	7	9	1	6	1	1	3	3	6	37

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 24 人次，占 65%)申訴人數居多，其次為女性(共 12 人次，占 32%)。

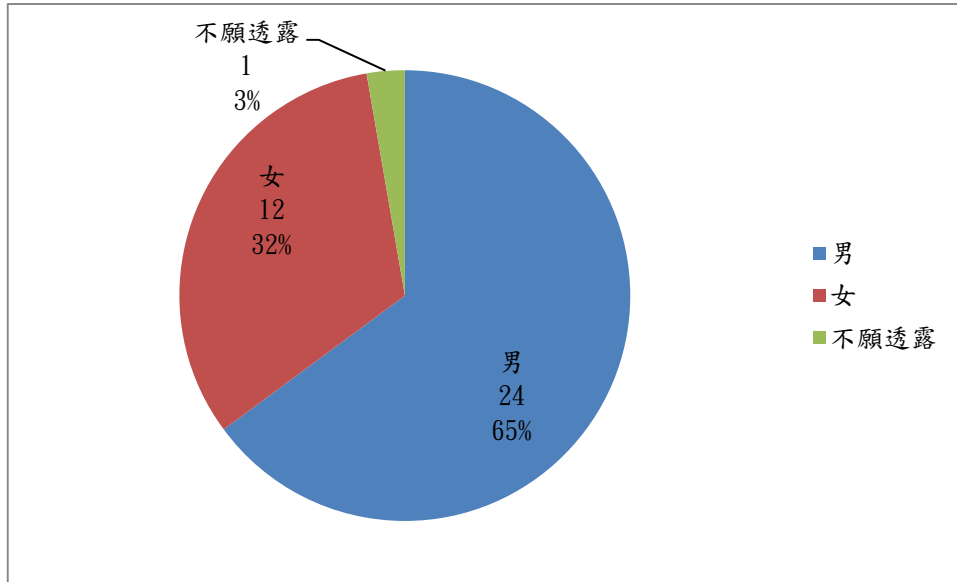


圖 7 3 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。