

NCC 通訊消費申訴分析報告－107 年 4 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

4 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 4 月份臨櫃申訴案件共 254 件、公文轉件共 581 件，共計 835 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 739 件，占 88.5%），其次為固網類申訴案件（共 67 件，占 8.02%）。

表 1 4 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	222	517	739	88.5%
固網	24	43	67	8.02%
第二類	8	21	29	3.48%
總計	254	581	835	100%

與 106 年 4 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 255 件。

表 2 106 年 4 月份與 107 年 4 月份案件總數比較		
	106 年 4 月	107 年 4 月
臨櫃	262	254
公文	318	581
總計	580	835

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

4 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 222 件、公文轉件共 517 件，共計 739 件。

與 106 年 4 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 269 件。

表 3 106 年 4 月份與 107 年 4 月份行動通訊案件數比較

	106 年 4 月	107 年 4 月
臨櫃	202	222
公文	268	517
總計	470	739

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 253 件)。

表 4 4 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	8	135	143
遠傳	8	107	115
台灣大哥大	15	111	126
亞太	0	253	253
台灣之星	0	102	102
總計	31	708	739

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 253 件，占 34.24%），其次為中華（共 143 件，占 19.35%）、台灣大哥大(共 126 件，占 17.05%)

表 5 4 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	40	103	143	19.35%
遠傳	37	78	115	15.56%
台灣大哥大	42	84	126	17.05%
亞太	76	177	253	34.24%
台灣之星	27	75	102	13.8%
總計	222	517	739	100%

依申訴對象與 106 年 4 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，各業者案件數皆較去年同期增加。

表 6 106 年 4 月份與 107 年 4 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	106 年 4 月	107 年 4 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	119	143	24	20%
遠傳	101	115	14	14%
台灣大哥大	93	126	33	35%
亞太	98	253	155	158%
台灣之星	59	102	43	73%

與 106 年 4 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，4 月份申訴對象排名以亞太最多，案件數較去年同期增加 155 件，中華案件數較去年同期增加 24 件。

表 7 106 年 4 月份與 107 年 4 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	106 年 4 月	107 年 4 月
第一名（件數）	中華（119）	亞太（253）
第二名（件數）	遠傳（101）	中華（143）
第三名（件數）	亞太（98）	台灣大哥大（126）

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 440 件，占 59.54%），其次為申裝/異動/續約類（共 91 件，占 12.31%）、違約金類（共 27 件，占 3.65%）。

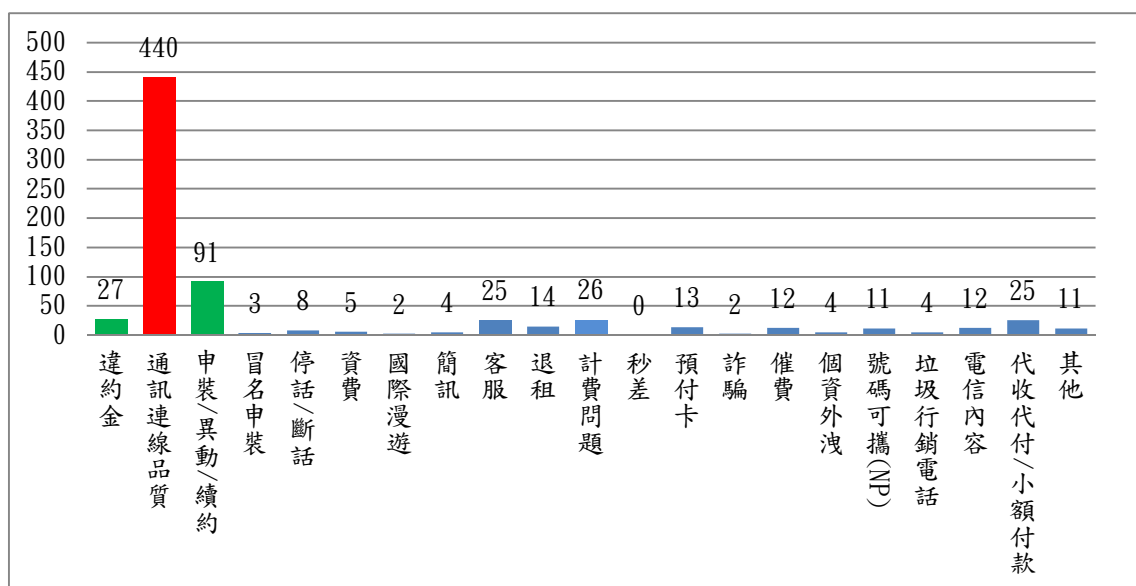


圖 1 4 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 440 件)分為語音通訊品質(178 件)及數據連線品質(262 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 215 件)，得到結果如圖 2。

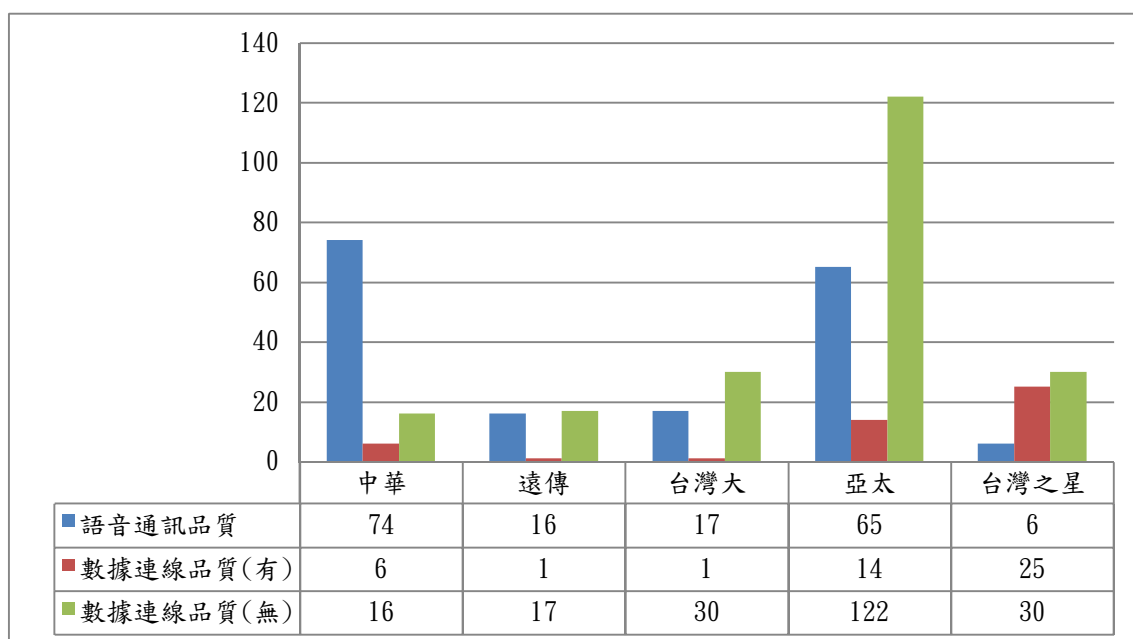


圖 2 4 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 106 年 4 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/續約類及違約金類案件。通訊連線品質類案件較去年同期增加 223 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期增加 4 件。

表 8 106 年 4 月份與 107 年 4 月份行動通訊申訴類別排名比較

	106 年 4 月	107 年 4 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (217)	通訊連線品質 (440)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (87)	申裝/異動/續約 (91)
第三名 (件數)	客服問題 (35)	違約金 (27)

與 106 年 4 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、違約金)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/續約類案件以遠傳最多、違約金類案件以亞太最多。

表 9 106 年 4 月份與 107 年 4 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		106 年 4 月	107 年 4 月
第一名	通訊連線 品質	中華	亞太
第二名		遠傳	中華
第三名		亞太	台灣之星
第一名	申裝/異 動/續約	遠傳	遠傳
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		亞太	中華
第一名	違約金	--	亞太
第二名		--	遠傳；台灣大哥大
第三名		--	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 15.6 天、台灣之星 15.4 天、台灣大哥大 9.8 天、中華 8.8 天、遠傳 8.5 天；處理中未結案案件依序為亞太 9 件、台灣之星 2 件、遠傳 1 件。

表 10 107 年 4 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	8.8	0
台灣大哥大	9.8	0
遠傳	8.5	1
台灣之星	15.4	2
亞太	15.6	9

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 33.8%，其次為中華 17.3%及台灣大哥大 10.6%。

表 11 107 年 4 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	173	143	30	17.3%
台灣大哥大	141	126	15	10.6%
遠傳	122	115	7	5.7%
台灣之星	110	102	8	7.3%
亞太	382	253	129	33.8%

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 438 人次，占 59%)，其次為女性(共 225 人次，占 31%)。

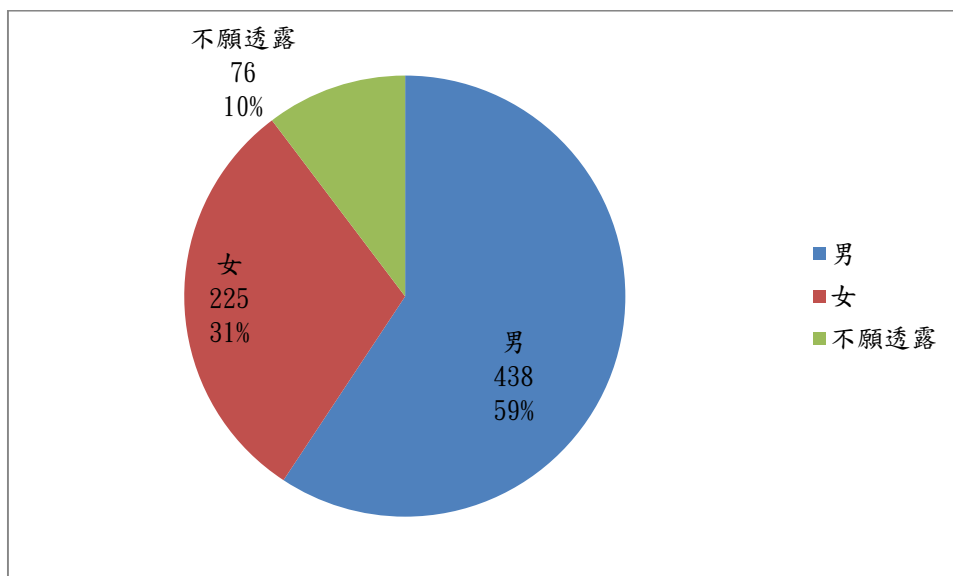


圖 3 4 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 201 件，占通訊連線品質類 45.68%)；申裝/異動/續約類案件以遠傳最多(為 35 件，占申裝/異動/續約類 38.46%)；違約金類案件以亞太最多(為 14 件，占計費問題類 51.85%)。

表 12 4 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	5	5	14	3	27
通訊連線品質*	96	34	48	201	61	440
申裝/異動/續約	17	35	18	6	15	91
冒名申裝	1	0	1	0	1	3
停話/斷話	0	3	4	1	0	8
資費	3	0	2	0	0	5
國際漫遊	1	0	0	1	0	2
簡訊	1	1	1	1	0	4
客服	4	4	5	5	7	25
退租	0	3	3	8	0	14
計費問題	8	6	3	5	4	26
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	4	2	6	0	1	13
詐騙	0	1	0	0	1	2
催費	1	5	3	2	1	12
個資外洩	0	3	0	1	0	4
號碼可攜(NP)	2	2	5	0	2	11
垃圾行銷電話	0	0	4	0	0	4
電信內容	0	2	6	0	4	12
代收代付/小額付款	4	7	12	0	2	25
其他	1	2	0	8	0	11
總計	143	115	126	253	102	739

* 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	96	34	48	201	61
基地臺遭抗爭拆（關）臺扣件	1	0	0	0	0
扣件後申訴案件	95	34	48	201	61

◆ 電信民眾申訴—固網

4 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 24 件、公文轉件共 43 件，共計 67 件。

與 106 年 4 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 4 月份與 107 年 4 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 4 月	107 年 4 月
臨櫃	43	24
公文	36	43
總計	79	67

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 67 件，占 100%）

表 14 4 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	24	43	67	100%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	0	0	0	0%
總計	24	43	67	100%

依申訴對象並與 106 年 4 月同期之申訴案件量占比進行比較，得到結果如表 15 所示，各業者均較去年同期減少。

表 15 106 年 4 月份與 107 年 4 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 4 月	107 年 4 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	77	67	-10	-12.99%
台灣固網	1	0	-1	-100%
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	1	0	-1	-100%

與 106 年 4 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 67 件)。

表 16 106 年 4 月份與 107 年 4 月份固網申訴對象排名比較		
	106 年 4 月	107 年 4 月
第一名 (件數)	中華 (77)	中華 (67)
第二名 (件數)	台灣固網；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，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 20 件，占 29.85%)，其次為連線品質類案件(共 15 件，占 22.39%)及客服問題類案件(共 7 件，占 10.45%)。

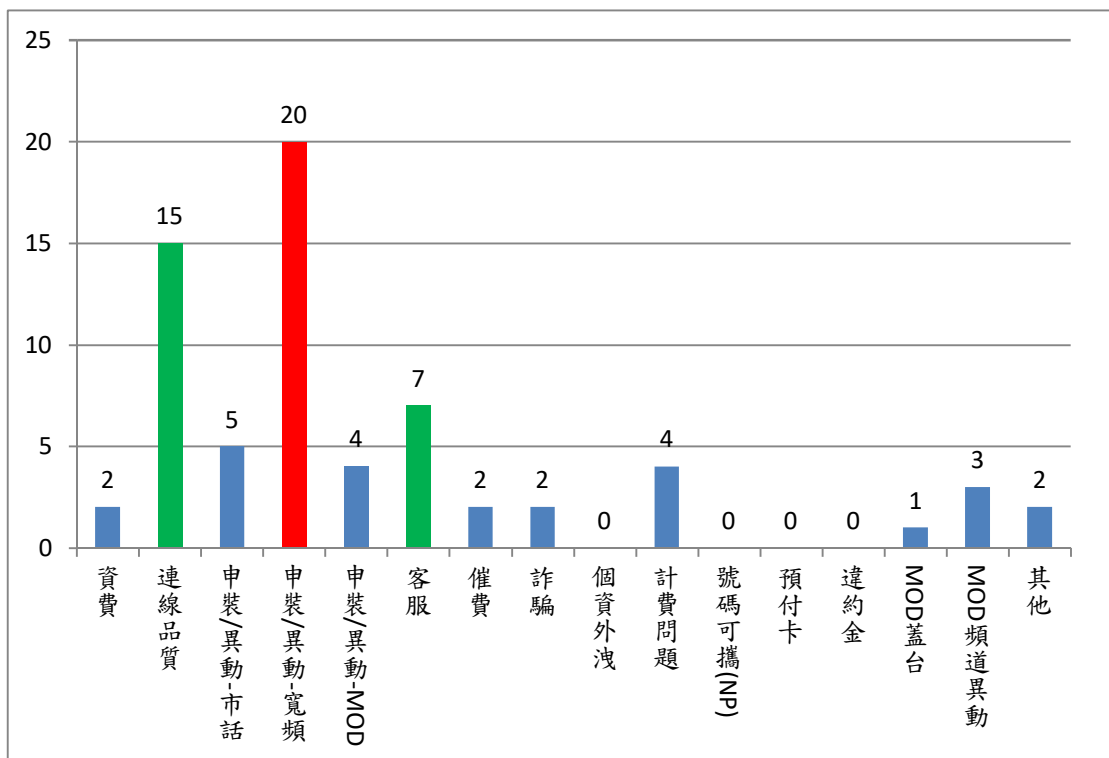


圖 4 4 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 4 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢；連線品質類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 17 106 年 4 月份與 107 年 4 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 4 月	107 年 4 月
第一名 (件數)	連線品質 (34)	申裝/異動-寬頻 (20)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (12)	連線品質 (15)
第三名 (件數)	計費問題 (8)	客服問題 (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，申裝/異動-寬頻、連線品質、客服問題等案件皆以中華最多，件數分別為 20 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、15 件(占連線品質類 100%)、7 件(占客服問題類 100%)。

表 18 4 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	15	0	0	0	15
申裝/異動-市話	5	0	0	0	5
申裝/異動-寬頻	20	0	0	0	20
申裝/異動-MOD	4	0	0	0	4
客服	7	0	0	0	7
催費	2	0	0	0	2
詐騙	2	0	0	0	2
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	4	0	0	0	4
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	1	0	0	0	1
MOD 頻道異動	3	0	0	0	3
其他	2	0	0	0	2
總計	67	0	0	0	67

與 106 年 4 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 4 月份與 107 年 4 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		106 年 4 月		107 年 4 月
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-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	計費問題	中華	客服問題	中華
第二名		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 53 人次，占 79%)，其次為女性(共 14 人次，占 21%)。

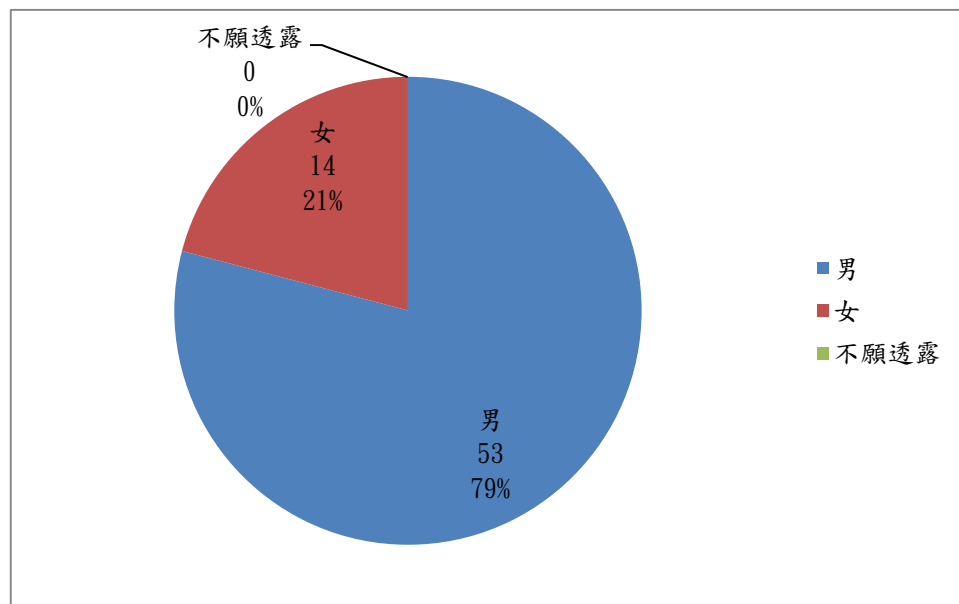


圖 5 4 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

4 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 21 件，共計 29 件。

與 106 年 4 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 2 件。

表 20 106 年 4 月份與 107 年 4 月份第二類電信申訴案件總數比較

	106 年 4 月	107 年 4 月
臨櫃	17	8
公文	14	21
總計	31	29

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 12 件，占 41.38%)；其次為中嘉(共 11 件，占 37.93%)、台固媒體(共 3 件，占 10.34%)。

表 21 4 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	1	11	12	41.38%
中嘉	4	7	11	37.93%
台灣寬頻	0	0	0	0%
台固媒體	1	2	3	10.34%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	0	0	0%
統一	0	0	0	0%
家樂福	0	0	0	0%
其他	2	1	3	10.34%
總計	8	21	29	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，4 月份以通訊連線品質類(9 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類及計費問題類(各 6 件)。

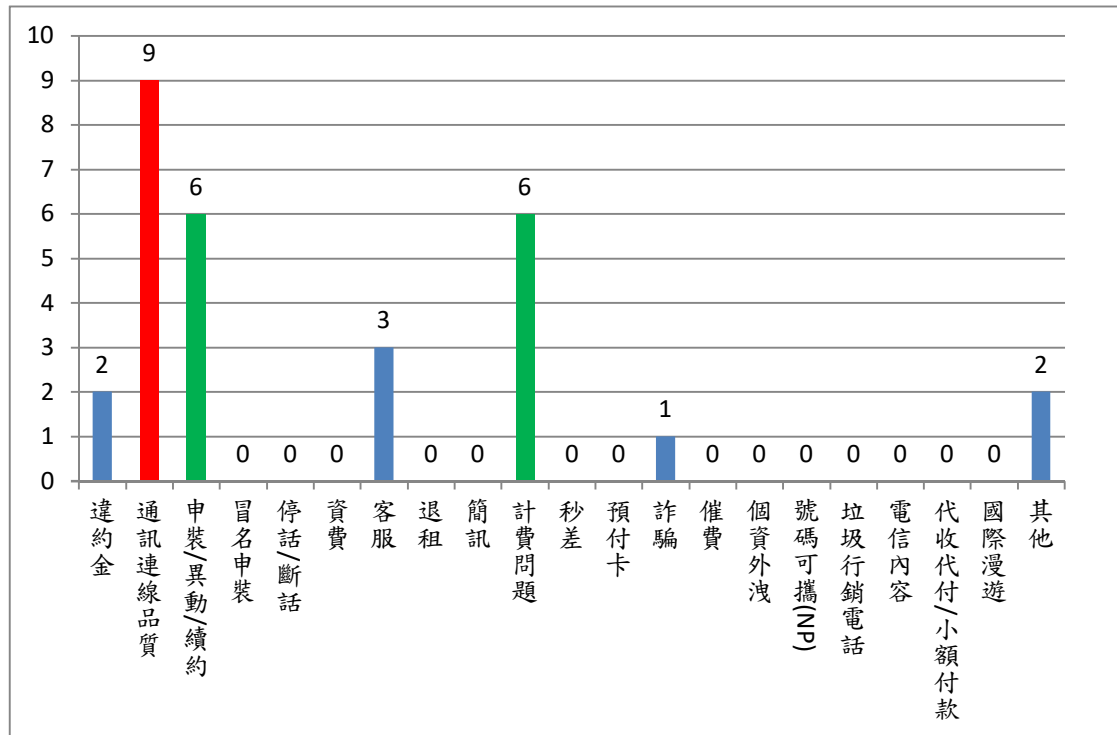


圖 6 4 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，通訊連線品質類及申裝/異動/續約類以中嘉最多，件數分別為 3 件(占通訊連線品質類 33.33%)，3 件(占申裝/異動/續約類 50%)；計費問題類以凱擘最多，件數為 4 件(占計費問題類 66.67%)。

表 22 4 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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
通訊連線品質	2	3	0	2	0	0	0	0	2	9
申裝/異動/續約	2	3	0	0	0	0	0	0	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	1	2	0	0	0	0	0	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	4	1	0	1	0	0	0	0	0	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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
總計	12	11	0	3	0	0	0	0	3	29

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 22 人次，占 76%)申訴人數居多，其次為女性(共 7 人次，占 24%)。

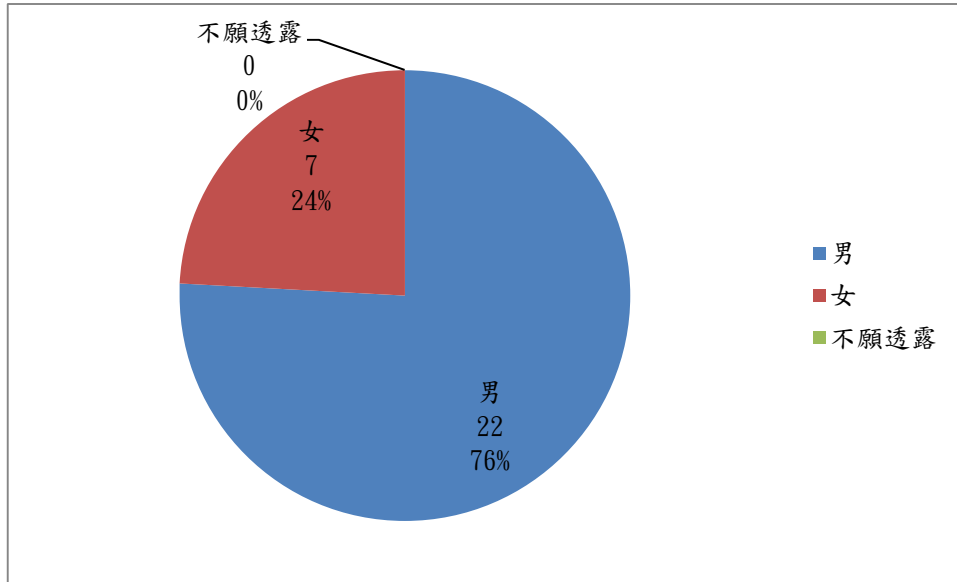


圖 7 4 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。