

NCC 通訊消費申訴分析報告—107 年 5 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

5 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 5 月份臨櫃申訴案件共 614 件、公文轉件共 1,208 件，共計 1,822 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 1,692 件，占 92.86%)，其次為固網類申訴案件(共 88 件，占 4.83%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	571	1,121	1,692	92.86%
固網	32	56	88	4.83%
第二類	11	31	42	2.31%
總計	614	1,208	1,822	100%

與 106 年 5 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 1,002 件。

	106 年 5 月	107 年 5 月
臨櫃	310	614
公文	510	1,208
總計	820	1,822

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

5 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 571 件、公文轉件共 1,121 件，共計 1,692 件。

與 106 年 5 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 985 件。經分析，係 107 年 5 月間各業者推出 499 促銷方案，因方案熱銷導致申辦人潮眾多、客戶臨櫃辦理等候時間長、客服專線不易撥通、網路申辦連線擁塞、提前解約、網速下降等問題，以致 499 方案所產生之申訴案件共計 515 件(中華 243 件、台灣大哥大 152 件、遠傳 120 件)。

表 3 106 年 5 月份與 107 年 5 月份行動通訊案件數比較

	106 年 5 月	107 年 5 月
臨櫃	261	571
公文	446	1,121
總計	707	1,692

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 12 件)，4G 案件數以中華最多(共 497 件)。

表 4 5 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	497	505
遠傳	1	294	295
台灣大哥大	12	329	341
亞太	0	366	366
台灣之星	0	185	185
總計	21	1671	1692

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，以中華案件數最多(共 505 件，占 29.85%)，其次為亞太(共 366 件，占 21.63%)、台灣大哥大(共 341 件，占 20.15%)。

表 5 5 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	169	336	505	29.85%
遠傳	106	189	295	17.43%
台灣大哥大	118	223	341	20.15%
亞太	132	234	366	21.63%
台灣之星	46	139	185	10.93%
總計	571	1,121	1,692	100%

依申訴對象與 106 年 5 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 5 月份與 107 年 5 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	106 年 5 月	107 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	207	505	298	144%
遠傳	151	295	144	95%
台灣大哥大	175	341	166	95%
亞太	109	366	257	236%
台灣之星	65	185	120	185%

與 106 年 5 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，5 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期增加 298 件，台灣大哥大案件數較去年同期增加 166 件。

表 7 106 年 5 月份與 107 年 5 月份行動通訊申訴對象排名比較

	106 年 5 月	107 年 5 月
第一名 (件數)	中華 (207)	中華 (505)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (175)	亞太 (366)
第三名 (件數)	遠傳 (151)	台灣大哥大 (341)

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 794 件，占 46.93%)，其次為申裝/異動/續約類(共 332 件，占 19.62%)、客服問題類(共 196 件，占 11.58%)。

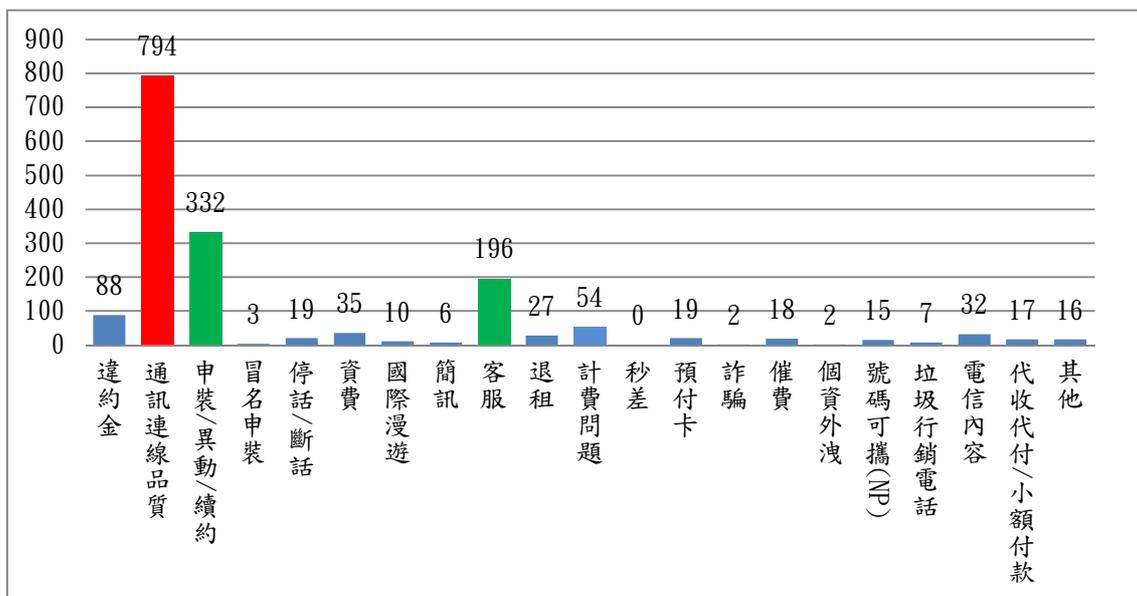


圖 1 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 794 件)分為語音通訊品質(341 件)及數據連線品質(453 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 88 件；未試用共 365 件)，得到結果如圖 2。

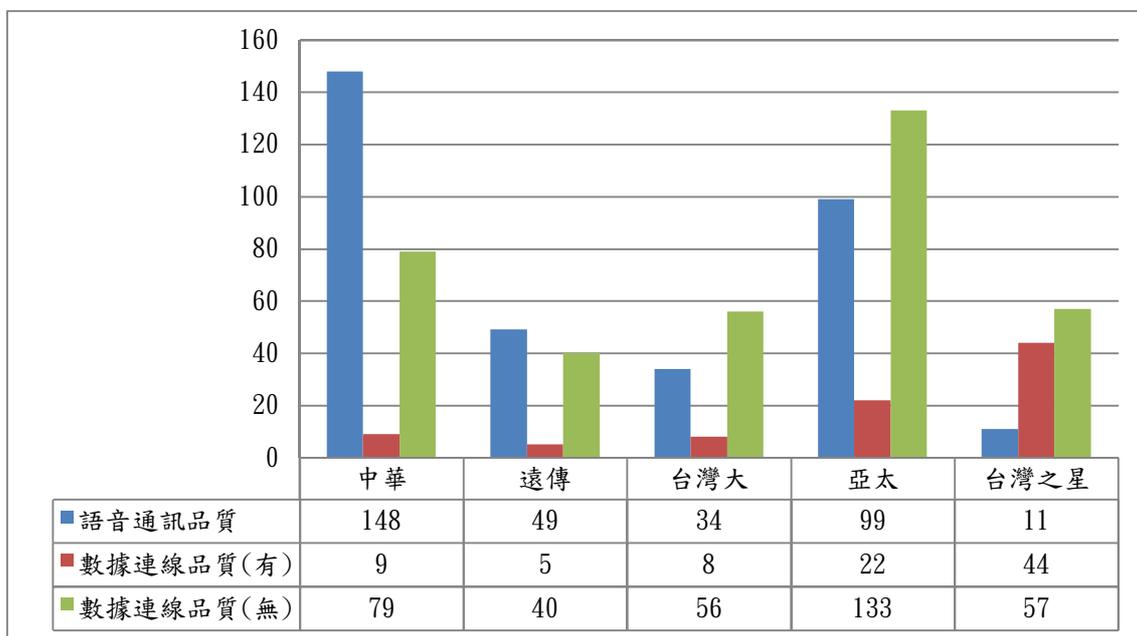


圖 2 5 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 106 年 5 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 436 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期增加 219 件，客服問題類案件較去年同期增加 152 件。

表 8 106 年 5 月份與 107 年 5 月份行動通訊申訴類別排名比較

	106 年 5 月	107 年 5 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (358)	通訊連線品質 (794)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (113)	申裝/異動/續約 (332)
第三名 (件數)	客服問題 (44)	客服問題 (196)

與 106 年 5 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/續約類案件以中華最多、客服問題類案件以中華最多。

表 9 106 年 5 月份與 107 年 5 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		106 年 5 月	107 年 5 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；亞太	台灣之星
第一名	申裝/異動/續約	遠傳	中華
第二名		台灣大哥大	遠傳
第三名		中華	台灣大哥大
第一名	客服問題	中華	中華
第二名		亞太；台灣之星	台灣大哥大
第三名		台灣大哥大	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台灣之星 13 天、亞太 11.6 天、台灣大哥大 10.7 天、遠傳 9.9 天、中華 8.8 天；處理中未結案案件依序為亞太 21 件、中華 2 件、台灣之星 1 件。

表 10 107 年 5 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	2
台灣大哥大	10.7	0
遠傳	9.9	0
台灣之星	13	1
亞太	11.6	21

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 20.4%，其次為台灣之星 18.5% 及中華 17.9%。

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	615	505	110	17.9%
台灣大哥大	406	341	65	16.0%
遠傳	338	295	43	12.7%
台灣之星	227	185	42	18.5%
亞太	460	366	94	20.4%

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 1,078 人次，占 64%)，其次為女性(共 457 人次，占 27%)。

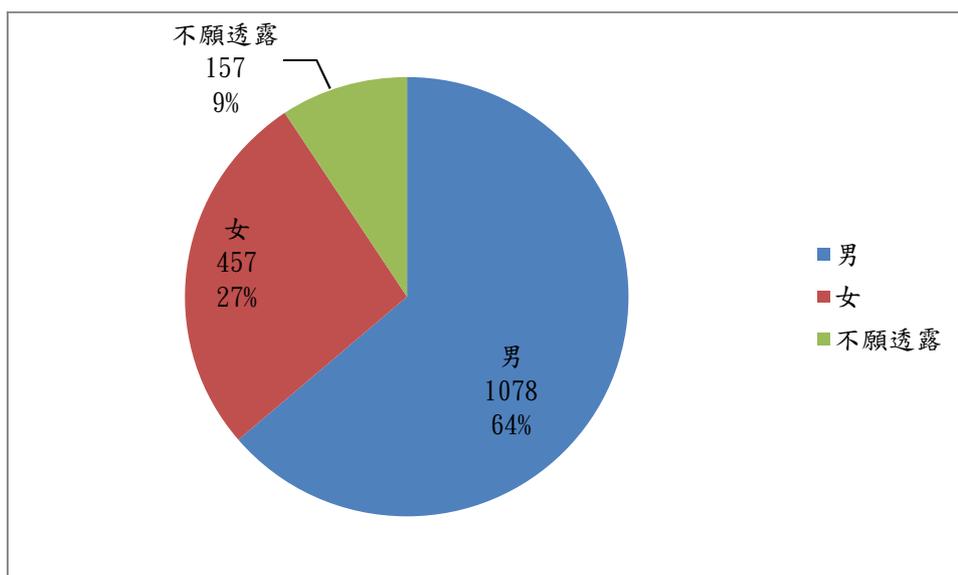


圖 3 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 254 件，占通訊連線品質類 31.99%)；申裝/異動/續約類案件以中華最多(為 123 件，占申裝/異動/續約類 37.05%)；客服問題類案件以中華最多(為 76 件，占客服問題類 38.78%)。

表 12 5 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	15	17	35	15	6	88
通訊連線品質*	236	94	98	254	112	794
申裝/異動/續約	123	90	62	38	19	332
冒名申裝	0	1	1	1	0	3
停話/斷話	3	7	7	1	1	19
資費	19	3	11	1	1	35
國際漫遊	4	3	1	2	0	10
簡訊	1	0	3	1	1	6
客服	76	45	48	12	15	196
退租	0	6	7	11	3	27
計費問題	9	9	10	17	9	54
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	5	3	10	1	0	19
詐騙	0	0	2	0	0	2
催費	3	5	6	2	2	18
個資外洩	1	0	0	1	0	2
號碼可攜(NP)	5	1	5	1	3	15
垃圾行銷電話	0	3	4	0	0	7
電信內容	0	5	15	0	12	32
代收代付/小額付款	5	3	7	1	1	17
其他	0	0	9	7	0	16
總計	505	295	341	366	185	1,692

◆ 電信民眾申訴—固網

5 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 32 件、公文轉件共 56 件，共計 88 件。

與 106 年 5 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 11 件。

表 13 106 年 5 月份與 107 年 5 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 5 月	107 年 5 月
臨櫃	36	32
公文	41	56
總計	77	88

依申訴對象進行分析，得到結果如表 14 所示，均為中華案件（共 88 件，占 100%）

表 14 5 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	32	56	88	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	32	56	88	100%

依申訴對象並與 106 年 5 月同期之申訴案件量占比進行比較，得到結果如表 15 所示，中華增加 14 件、台灣固網減少 2 件、新世紀資通減少 1 件。

表 15 106 年 5 月份與 107 年 5 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 5 月	107 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	74	88	14	18.92%
台灣固網	2	0	-2	-100.00%
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	1	0	-1	-100.00%

與 106 年 5 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 88 件)。

表 16 106 年 5 月份與 107 年 5 月份固網申訴對象排名比較

	106 年 5 月	107 年 5 月
第一名 (件數)	中華 (74)	中華 (88)
第二名 (件數)	台灣固網 (2)	--
第三名 (件數)	新世紀資通 (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 28 件，占 31.82%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 17 件，占 19.32%)及客服問題類案件(共 10 件，占 11.36%)。

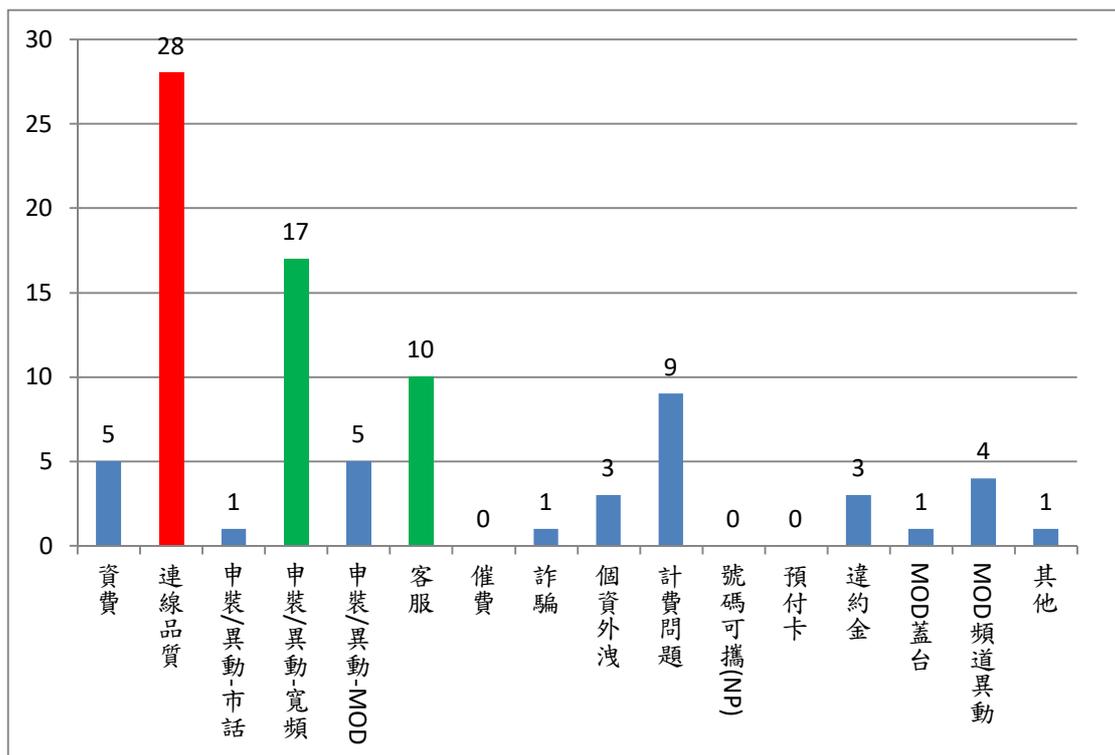


圖 4 5 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 5 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、申裝/異動-寬頻類及客服問題類案件與去年同期相較皆呈現遞減的趨勢。

表 17 106 年 5 月份與 107 年 5 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 5 月	107 年 5 月
第一名 (件數)	連線品質 (30)	連線品質 (28)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (18)	申裝/異動-寬頻 (17)
第三名 (件數)	客服問題 (12)	客服問題 (10)

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、客服問題等案件皆以中華最多，件數分別為 28 件(占連線品質類 100%)、17 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、10 件(占客服問題類 100%)。

表 18 5 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	5	0	0	0	5
連線品質	28	0	0	0	28
申裝/異動-市話	1	0	0	0	1
申裝/異動-寬頻	17	0	0	0	17
申裝/異動-MOD	5	0	0	0	5
客服	10	0	0	0	10
催費	0	0	0	0	0
詐騙	1	0	0	0	1
個資外洩	3	0	0	0	3
計費問題	9	0	0	0	9
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	3	0	0	0	3
MOD 蓋台	1	0	0	0	1
MOD 頻道異動	4	0	0	0	4
其他	1	0	0	0	1
總計	88	0	0	0	88

與 106 年 5 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。

		106 年 5 月		107 年 5 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	客服問題	中華	客服問題	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 54 人次，占 61%)，其次為女性(共 29 人次，占 33%)。

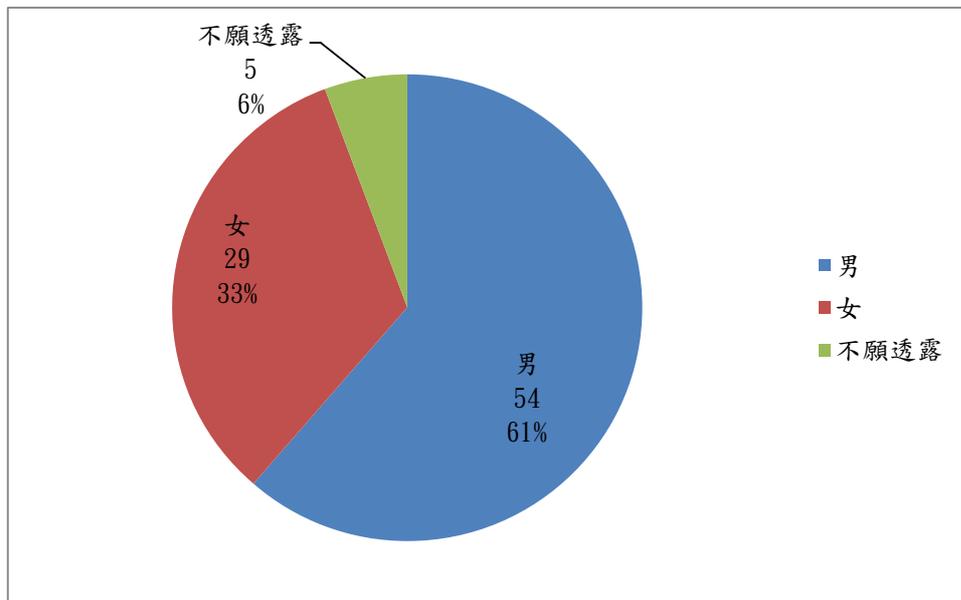


圖 5 5 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

5 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 11 件、公文轉件 31 件，共計 42 件。

與 106 年 5 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 6 件。

表 20 106 年 5 月份與 107 年 5 月份第二類電信申訴案件總數比較

	106 年 5 月	107 年 5 月
臨櫃	13	11
公文	23	31
總計	36	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 17 件，占 40.48%)；其次為中嘉(共 6 件，占 14.29%)、台固媒體(共 4 件，占 9.52%)。

表 21 5 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	5	12	17	40.48%
中嘉	3	3	6	14.29%
台灣寬頻	0	1	1	2.38%
台固媒體	0	4	4	9.52%
台灣數位光訊	0	1	1	2.38%
台灣碩網	0	3	3	7.14%
統一	2	0	2	4.76%
家樂福	1	0	1	2.38%
其他	0	7	7	16.67%
總計	11	31	42	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，5 月份以通訊連線品質類(16 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(13 件)及客服問題類(4 件)。

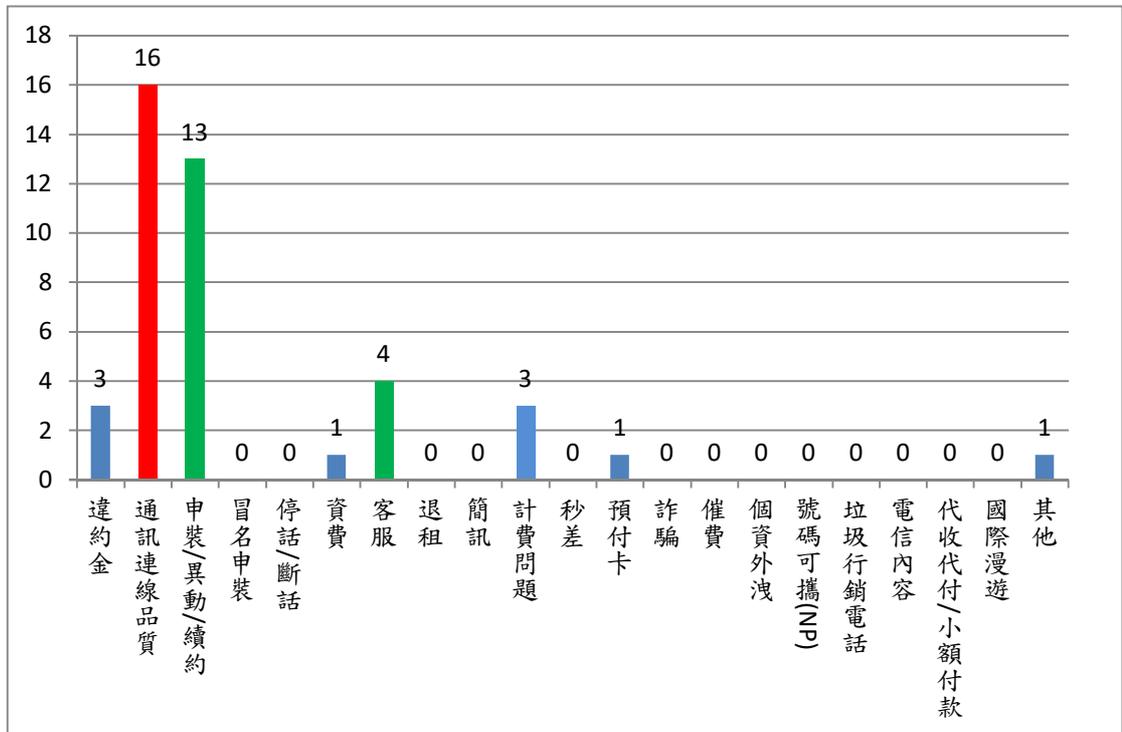


圖 6 5 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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/續約類皆以凱擘最多，件數分別各為 5 件(占通訊連線品質類 31.25%)，5 件(占申裝/異動/續約類 38.46%)；客服問題類以凱擘及台灣碩網最多，件數各為 2 件(各占客服問題類 50%)。

表 22 5 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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
通訊連線品質	5	1	1	1	1	1	1	0	5	16
申裝/異動/續約	5	4	0	2	0	0	0	1	1	13
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	1	0	0	0	0	0	1
客服	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4
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	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	1	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	1
總計	17	6	1	4	1	3	2	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 26 人次，占 62%)申訴人數居多，其次為女性(共 13 人次，占 31%)。

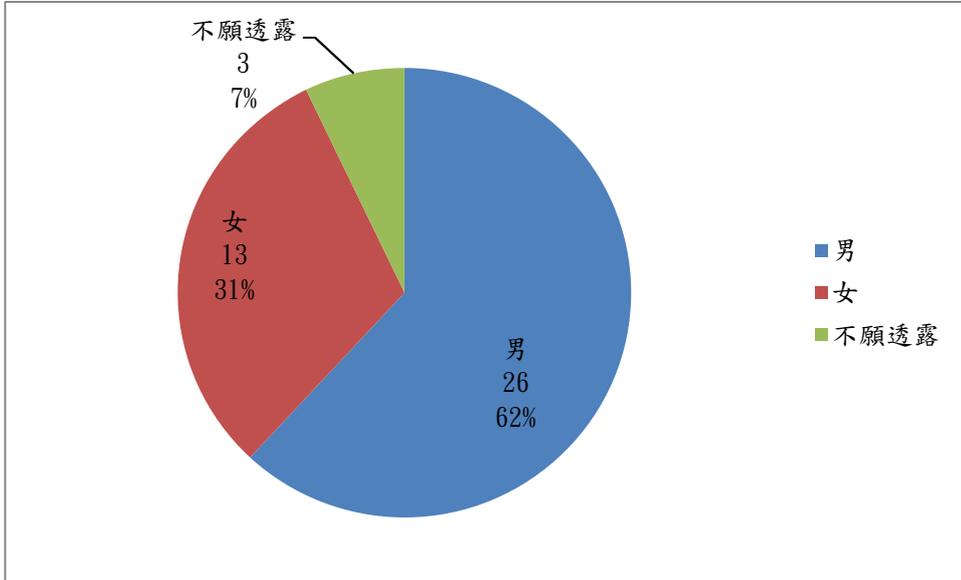


圖 7 5 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。