

NCC 通訊消費申訴分析報告－107 年 6 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

6 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 6 月份臨櫃申訴案件共 368 件、公文轉件共 664 件，共計 1,032 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 923 件，占 89.44%），其次為固網類申訴案件（共 83 件，占 8.04%）。

表 1 6 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	322	601	923	89.44%
固網	31	52	83	8.04%
第二類	15	11	26	2.52%
總計	368	664	1,032	100%

與 106 年 6 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 69 件。

表 2 106 年 6 月份與 107 年 6 月份案件總數比較		
	106 年 6 月	107 年 6 月
臨櫃	291	368
公文	672	664
總計	963	1,032

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

6 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 322 件、公文轉件共 601 件，共計 923 件。

與 106 年 6 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 75 件。

表 3 106 年 6 月份與 107 年 6 月份行動通訊案件數比較

	106 年 6 月	107 年 6 月
臨櫃	247	322
公文	601	601
總計	848	923

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 10 件)，4G 案件數以中華最多(共 285 件)。

表 4 6 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	4	285	289
遠傳	6	134	140
台灣大哥大	10	163	173
亞太	0	202	202
台灣之星	0	119	119
總計	20	903	923

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 289 件，占 31.31%），其次為亞太（共 202 件，占 21.89%）、台灣大哥大(共 173 件，占 18.74%)。

表 5 6 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	92	197	289	31.31%
遠傳	60	80	140	15.17%
台灣大哥大	55	118	173	18.74%
亞太	75	127	202	21.89%
台灣之星	40	79	119	12.89%
總計	322	601	923	100%

依申訴對象與 106 年 6 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，除遠傳及台灣大哥大案件數皆較去年同期減少，其餘業者案件數較去年同期增加。

表 6 106 年 6 月份與 107 年 6 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	106 年 6 月	107 年 6 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	242	289	47	19%
遠傳	177	140	-37	-21%
台灣大哥大	236	173	-63	-27%
亞太	130	202	72	55%
台灣之星	63	119	56	89%

與 106 年 6 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，6 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期增加 47 件，台灣大哥大案件數較去年同期減少 63 件。

表 7 106 年 6 月份與 107 年 6 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	106 年 6 月	107 年 6 月
第一名（件數）	中華（242）	中華（289）
第二名（件數）	台灣大哥大（236）	亞太（202）
第三名（件數）	遠傳（177）	台灣大哥大（173）

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 556 件，占 60.24%），其次為申裝/異動/續約類（共 101 件，占 10.94%）、電信內容類（共 49 件，占 5.31%）。

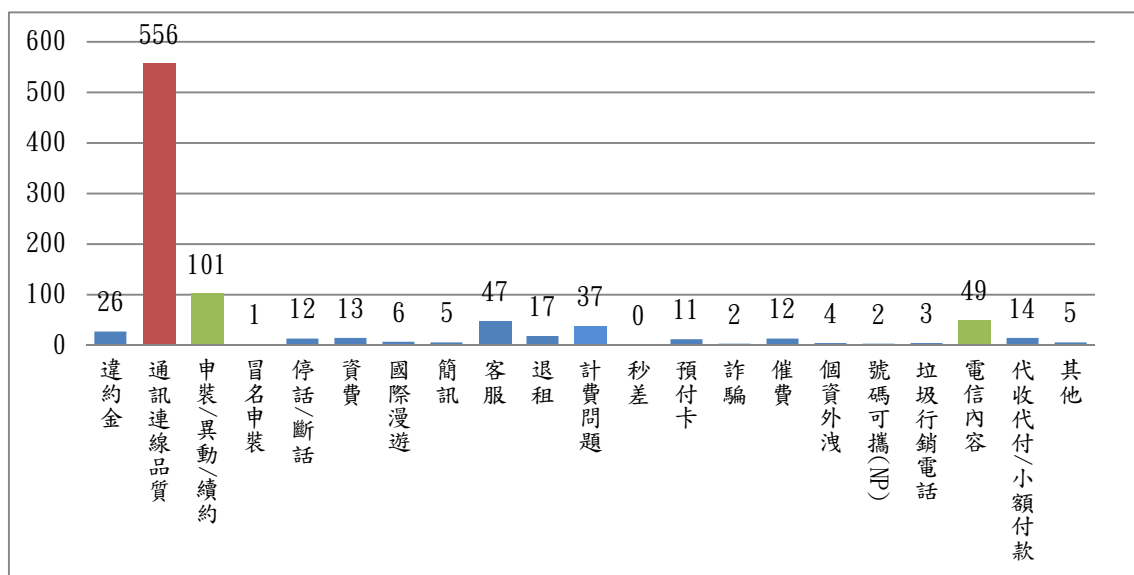


圖 1 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 556 件)分為語音通訊品質(275 件)及數據連線品質(281 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 64 件；未試用共 217 件)，得到結果如圖 2。

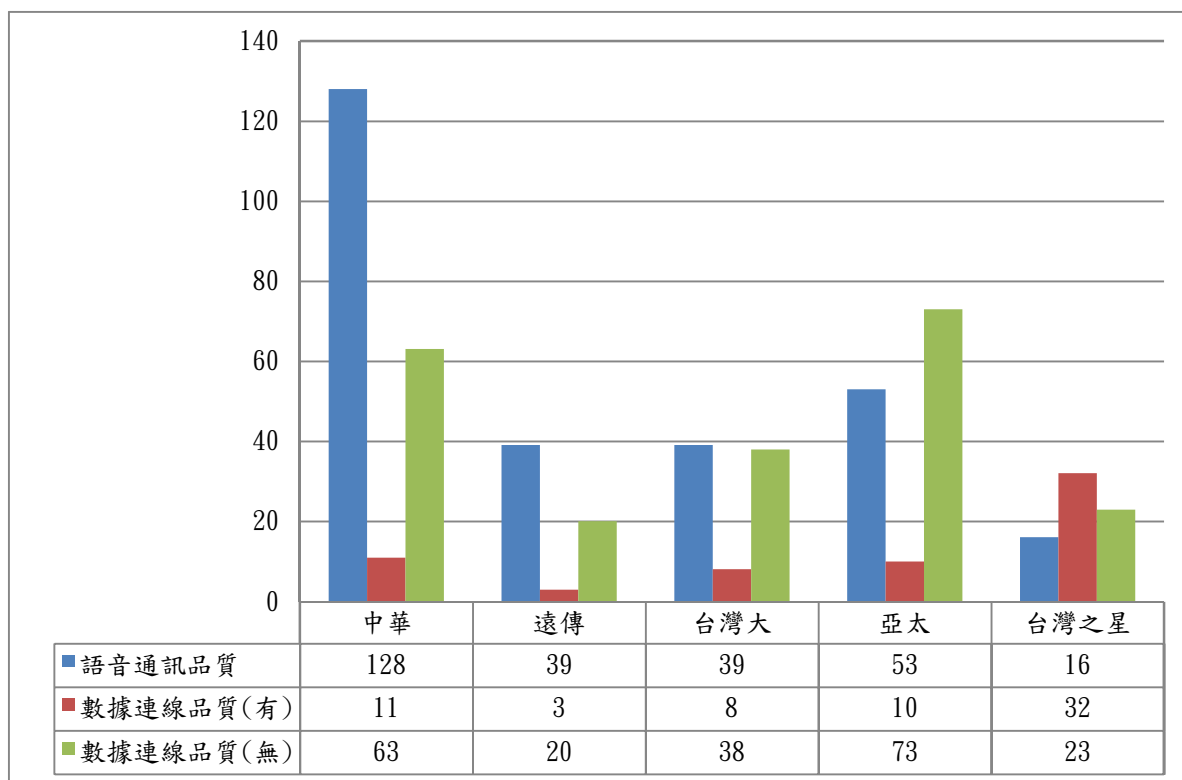


圖 2 6 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 106 年 6 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/續約類案件。通訊連線品質類案件較去年同期增加 222 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 151 件。

表 8 106 年 6 月份與 107 年 6 月份行動通訊申訴類別排名比較

	106 年 6 月	107 年 6 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (334)	通訊連線品質 (556)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (252)	申裝/異動/續約 (101)
第三名 (件數)	客服問題 (49)	電信內容 (49)

與 106 年 6 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、電信內容)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中華最多、申裝/異動/續約類案件以遠傳最多。

表 9 106 年 6 月份與 107 年 6 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較			
		106 年 6 月	107 年 6 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		台灣大哥大	亞太
第三名		亞太	台灣大哥大
第一名	申裝/異動/續約	台灣大哥大	遠傳
第二名		遠傳	亞太
第三名		亞太	台灣大哥大
第一名	電信內容	--	中華
第二名		--	台灣大哥大
第三名		--	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 12.4 天、台灣大哥大及亞太各 10 天、中華 8.8 天、遠傳 8.2 天；處理中未結案案件依序為中華 15 件、亞太 5 件、台灣之星 2 件。

表 10 107 年 6 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	15
台灣大哥大	10	0
遠傳	8.2	0
台灣之星	12.4	2
亞太	10	5

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，以台灣大哥大再申訴所占總進件數比例最高達 22.8%，其次為遠傳 21.3%及亞太 20.8%。

表 11 107 年 6 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	331	289	42	12.7%
台灣大哥大	224	173	51	22.8%
遠傳	178	140	38	21.3%
台灣之星	142	119	23	16.2%
亞太	255	202	53	20.8%

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 612 人次，占 66%)，其次為女性(共 244 人次，占 27%)。

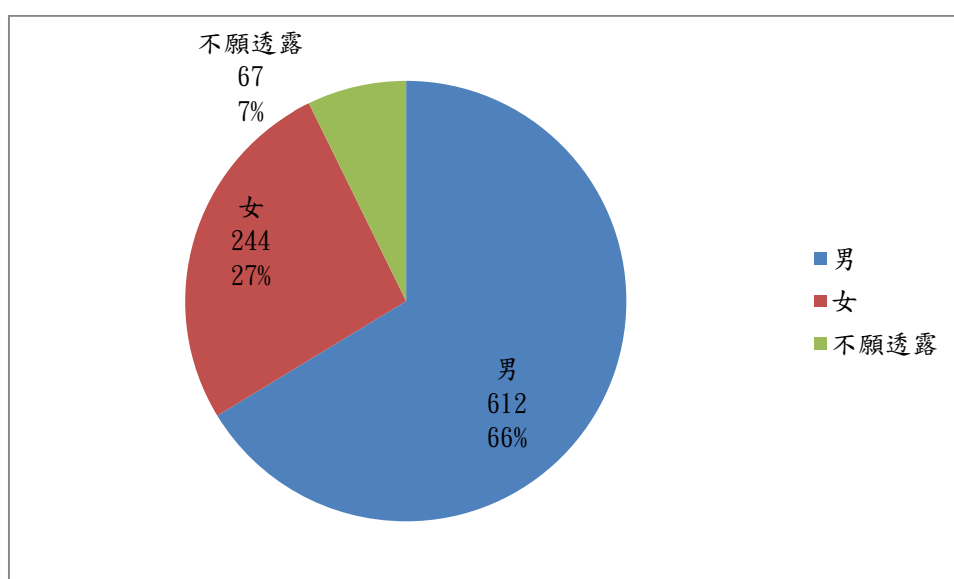


圖 3 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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中華最多（為 202 件，占通訊連線品質類 36.33%）；申裝/異動/續約類案件以遠傳最多(為 29 件，占申裝/異動/續約類 28.71%)；電信內容類案件以中華最多(為 28 件，占電信內容類 57.14%)。

表 12 6 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	2	4	11	7	2	26
通訊連線品質	202	62	85	136	71	556
申裝/異動/續約	16	29	19	22	15	101
冒名申裝	0	0	0	1	0	1
停話/斷話	1	2	4	3	2	12
資費	3	1	5	4	0	13
國際漫遊	5	0	1	0	0	6
簡訊	0	2	1	1	1	5
客服	14	9	6	11	7	47
退租	2	1	5	5	4	17
計費問題	6	10	6	6	9	37
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	7	1	2	1	0	11
詐騙	0	0	2	0	0	2
催費	0	6	5	0	1	12
個資外洩	1	1	1	1	0	4
號碼可攜(NP)	1	0	1	0	0	2
垃圾行銷電話	0	2	1	0	0	3
電信內容	28	6	9	1	5	49
代收代付/小額付款	1	4	9	0	0	14
其他	0	0	0	3	2	5
總計	289	140	173	202	119	923

◆ 電信民眾申訴—固網

6 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 31 件、公文轉件共 52 件，共計 83 件。

與 106 年 6 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 14 件。

表 13 106 年 6 月份與 107 年 6 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 6 月	107 年 6 月
臨櫃	24	31
公文	45	52
總計	69	83

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 80 件，占 96.39%)。

表 14 6 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	30	50	80	96.39%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	1	2	3	3.61%
總計	31	52	83	100%

依申訴對象並與 106 年 6 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 16 件、新世紀資通增加 1 件、亞太減少 2 件、台灣固網減少 1 件。

表 15 106 年 6 月份與 107 年 6 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 6 月	107 年 6 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	64	80	16	25%
台灣固網	1	0	-1	-100%
亞太	2	0	-2	-100%
新世紀資通	2	3	1	-50%

與 106 年 6 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 80 件)。

表 16 106 年 6 月份與 107 年 6 月份固網申訴對象排名比較		
	106 年 6 月	107 年 6 月
第一名 (件數)	中華 (64)	中華 (80)
第二名 (件數)	亞太；新世紀資通 (2)	新世紀資通 (3)
第三名 (件數)	台灣固網 (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 27 件，占 32.53%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 17 件，占 20.48%)及申裝/異動-MOD 類案件(9 件，占 10.84%)。

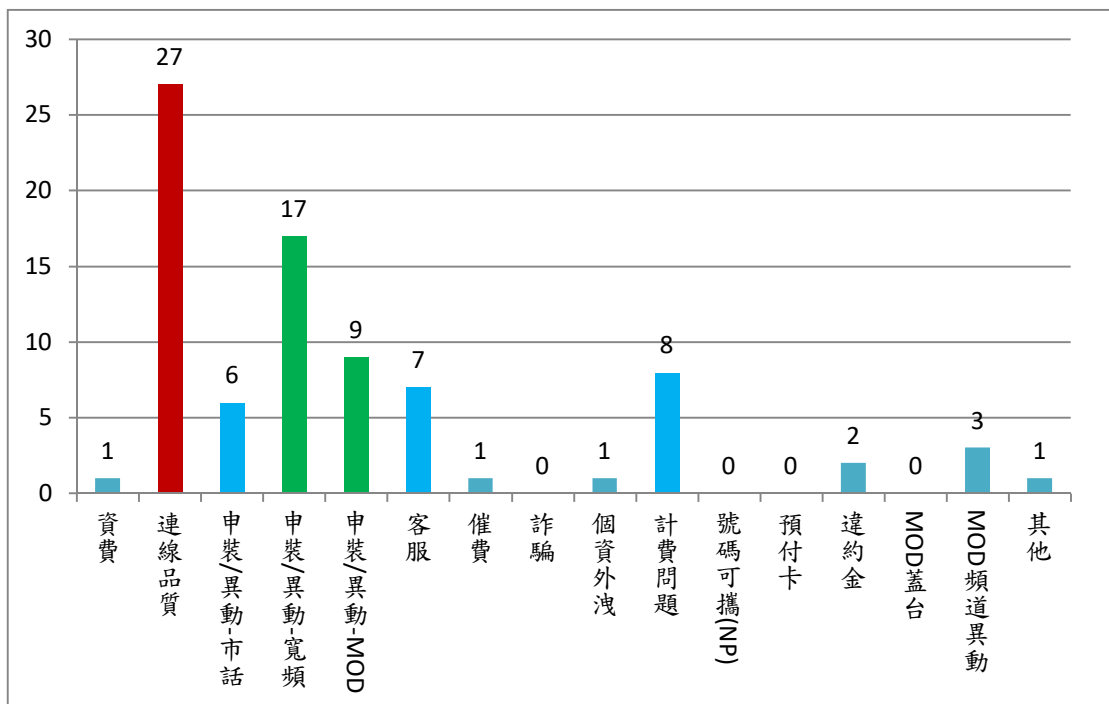


圖 4 6 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 6 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-寬頻類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢。

表 17 106 年 6 月份與 107 年 6 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 6 月	107 年 6 月
第一名（件數）	連線品質（21）	連線品質（27）
第二名（件數）	申裝/異動-寬頻；客服問題（19）	申裝/異動-寬頻（17）
第三名（件數）	申裝/異動-市話（3）	申裝/異動-MOD（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-MOD 等案件皆以中華最多，件數分別為 27 件(占連線品質類 100%)、16 件(占申裝/異動-寬頻類 94.12%)、9 件(占申裝/異動-MOD 類 100%)。

表 18 6 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	1	0	0	0	1
連線品質	27	0	0	0	27
申裝/異動-市話	6	0	0	0	6
申裝/異動-寬頻	16	0	0	1	17
申裝/異動-MOD	9	0	0	0	9
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	0	2	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	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	3	0	0	0	3
其他	1	0	0	0	1
總計	80	0	0	3	83

與 106 年 6 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 6 月份與 107 年 6 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		106 年 6 月		107 年 6 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		亞太		--
第三名		台灣固網		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		新世紀資通		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	客服問題	中華	申裝/異動-MOD	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 60 人次，占 72%)，其次為女性(共 22 人次，占 27%)。

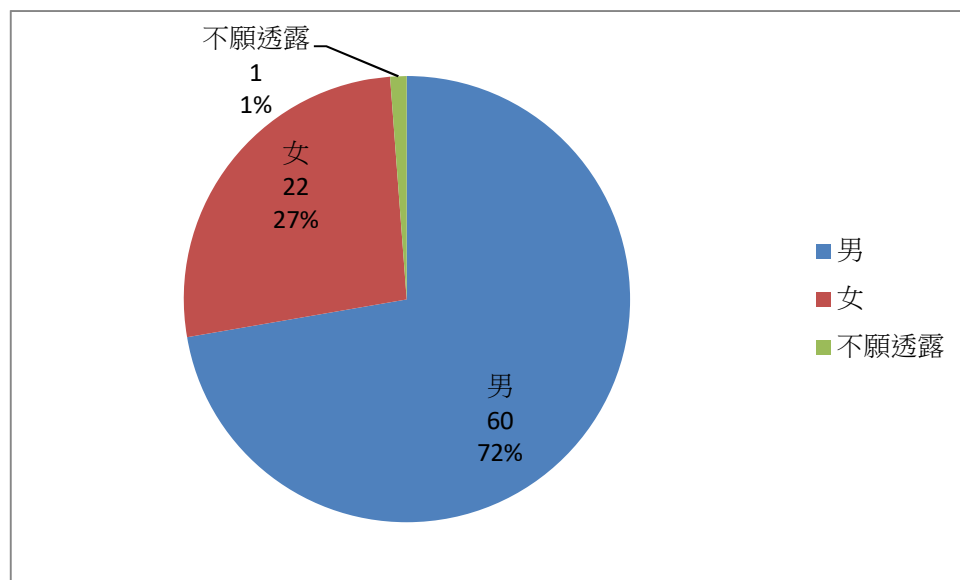


圖 5 6 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

6 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 15 件、公文轉件 11 件，共計 26 件。

與 106 年 6 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 20 件。

表 20 106 年 6 月份與 107 年 6 月份第二類電信申訴案件總數比較		
	106 年 6 月	107 年 6 月
臨櫃	20	15
公文	26	11
總計	46	26

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 9 件，占 34.62%)；其次為中嘉及台固媒體(各 5 件，各占 19.23%)。

表 21 6 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	5	9	34.62%
中嘉	4	1	5	19.23%
台灣寬頻	1	0	1	3.85%
台固媒體	5	0	5	19.23%
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	1	5	6	23.08%
總計	15	11	26	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，6 月份以違約金類及通訊連線品質類(各 7 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(6 件)及計費問題類(4 件)。

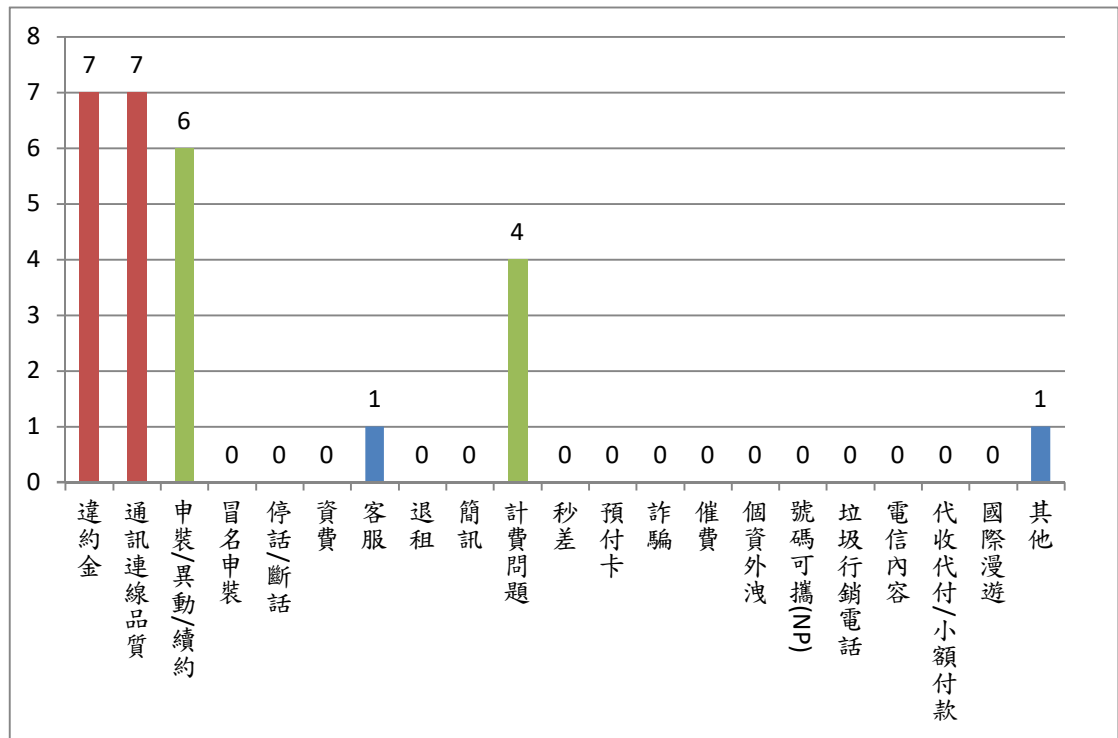


圖 6 6 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，違約金類、通訊連線品質類及計費問題類皆以凱擘最多，件數分別為 3 件(占違約金類 42.86%)、2 件(占通訊連線品質類 28.57%)、3 件(占計費問題類 75%)；申裝/異動/續約類以中嘉最多，件數為 3 件(占申裝/異動/續約類 50%)。

表 22 6 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	2	0	2	0	0	0	0	0	7
通訊連線品質	2	0	0	0	0	0	0	0	5	7
申裝/異動/續約	1	3	0	2	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	1	0	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	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
總計	9	5	1	5	0	0	0	0	6	26

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 17 人次，占 65%)申訴人數居多，其次為女性(共 9 人次，占 35%)。

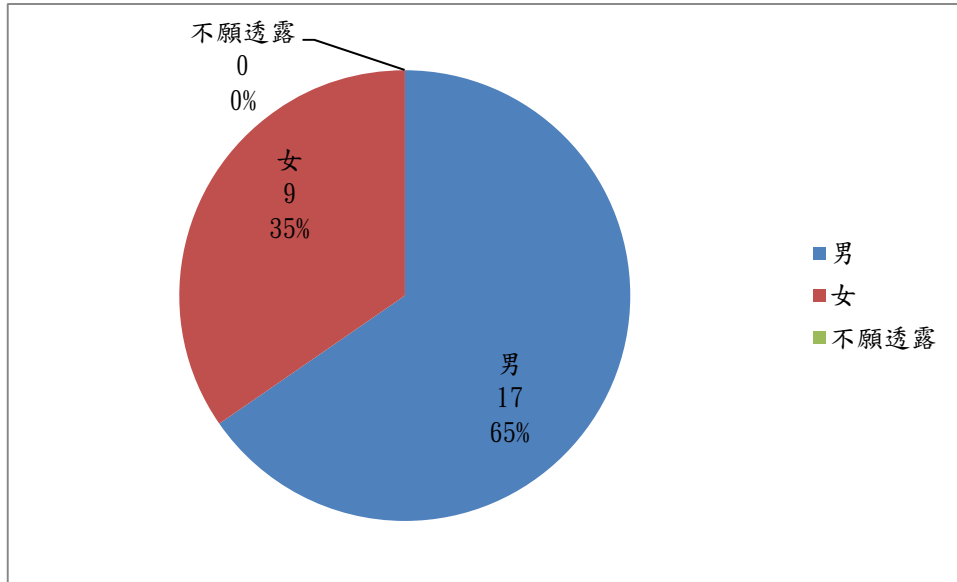


圖 7 6 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。