

NCC 通訊消費申訴監理報告—107 年第 2 季

鑒於電信消費爭議案件不斷發生，本會為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，本著服務民眾精神，透過專業、公平、合理的民眾申訴機制，期望消弭消費者與電信業者間的溝通障礙，強化電信消費者對電信服務之信心，進而促進電信市場之多元化發展。本會自 102 年 1 月起定期公布每月、每季及年度電信消費申訴監理報告，統計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之發生。

為提升通訊服務品質、減少申訴案件數量，本會每月召開「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議，依照申訴案件類型為區分，由通訊連線品質、服務品質以及資費計費問題類等面向，與電信業者研擬具體改善措施，並針對服務契約義務及應落實作為予以檢核，以確保消費者權益。以下分別就 107 年第 2 季(4~6 月)電信民眾申訴-整體、行動通訊、固網、第二類電信四大部分，依序分析報告。

◆ 電信民眾申訴—整體

第 2 季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 網路單一窗口的公文轉件，其中臨櫃申訴案件共 1,241 件、公文轉件共 2,458 件，共計 3,699 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 3,354 件，占 90.67%），其次為固網類申訴案件（共 248 件，占 6.7%）。

表 1 第 2 季申訴案件：依電信項目區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	1,115	2,239	3,354	90.67%
固網	92	156	248	6.7%
第二類	34	63	97	2.62%
總計	1,241	2,458	3,699	100%

與去年同期(106 年第 2 季)之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件增加 1,336 件。

表 2 106 年第 2 季與 107 年第 2 季案件總數比較		
	106 年第 2 季	107 年第 2 季
行動通訊	2,025	3,354
固網	225	248
第二類	113	97
總計	2,363	3,699

與上一季(107 年第 1 季)之案件總數進行比較，得到結果如表 3 所示，案件數增加 1,372 件。

表 3 107 年第 1 季與 107 年第 2 季案件總數比較		
	107 年第 1 季	107 年第 2 季
行動通訊	2,038	3,354
固網	189	248
第二類	100	97
總計	2,327	3,699

依第 2 季申訴案件與上一季、去年同期進行比較，如圖 1 所示，固網類及第二類電信類申訴案件略有增減，行動通訊類案件持續增加。

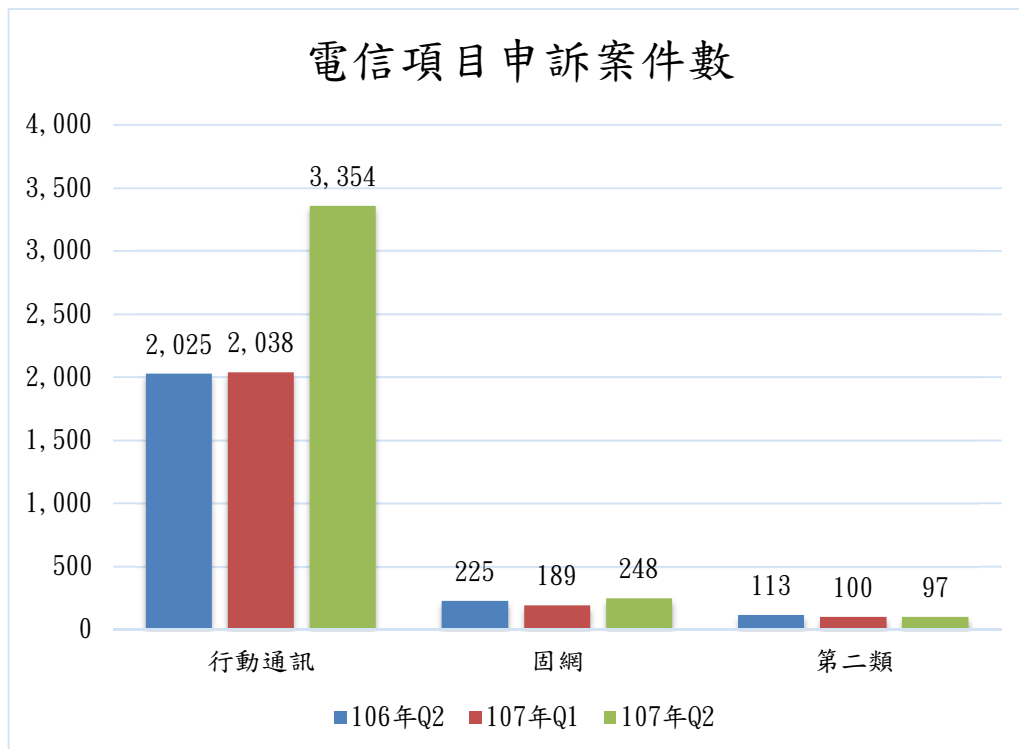


圖 1 第 2 季申訴案件與上一季、去年同期之比較

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以男性申訴人居多(共 2,368 人次，占 64%)，其次為女性(共 1,022 人次，占 28%)。

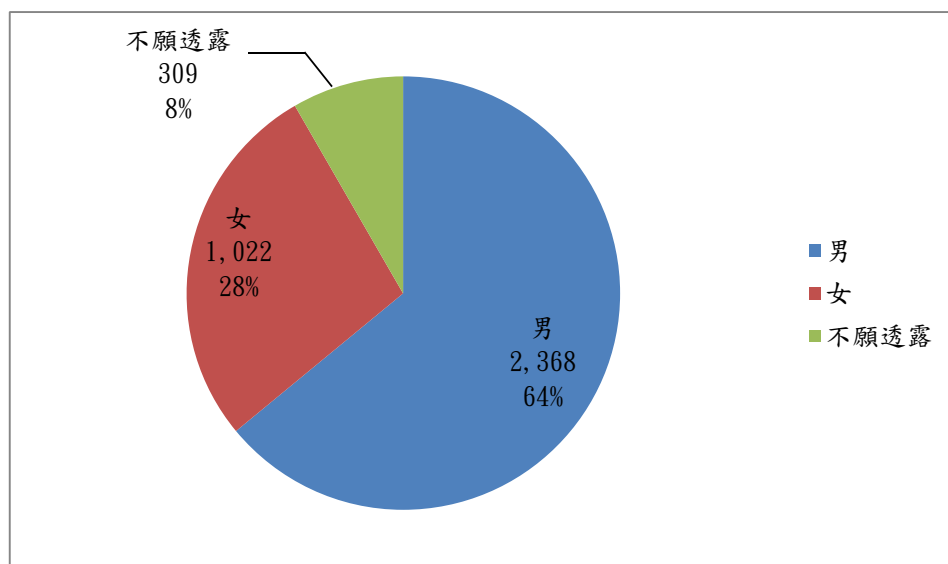


圖 2 第 2 季申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

第 2 季行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 1,115 件、公文轉件共 2,239 件，共計 3,354 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，以中華電信案件數最多（共 937 件、占 27.94%），其次為亞太電信（共 821 件、占 24.48%）、台灣大哥大（共 640 件、占 19.08%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華電信	301	636	937	27.94%
遠傳電信	203	347	550	16.4%
台灣大哥大	215	425	640	19.08%
亞太電信	283	538	821	24.48%
台灣之星	113	293	406	12.1%
總計	1,115	2,239	3,354	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，以通訊連線品質案件數最多（共 1,790 件，占 53.37%），其次為申裝/異動/續約類（共 524 件，占 15.62%）、客服問題類（共 268 件，占 7.99%）。

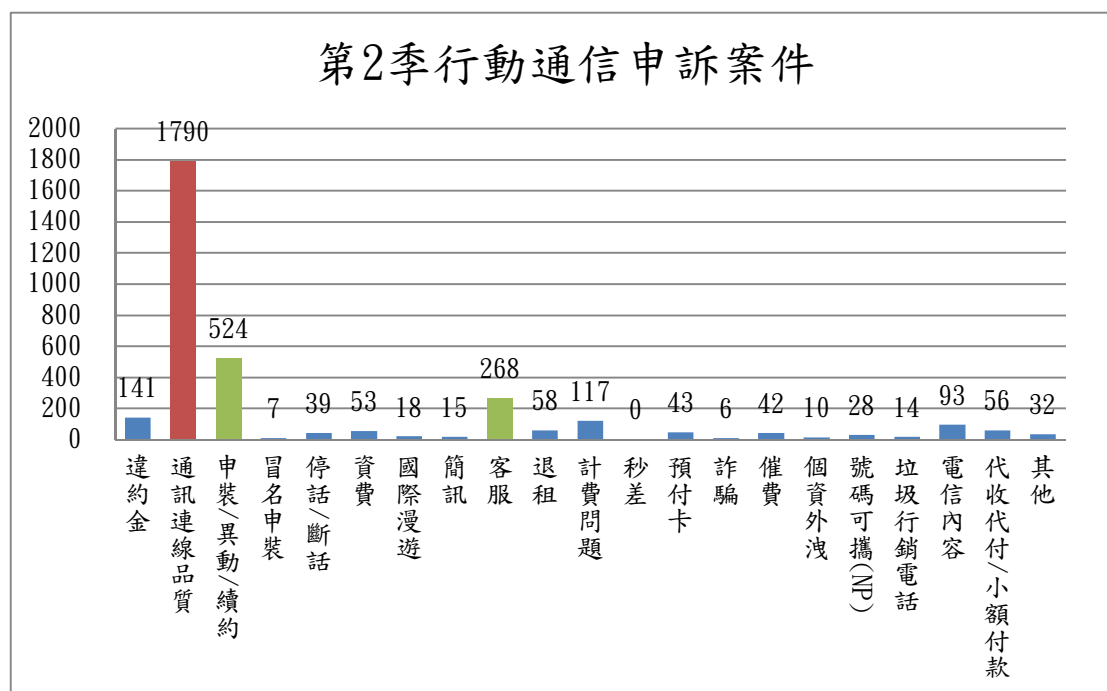


圖 3 第 2 季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

通訊連線品質類案件計有 1,790 件：

民眾申訴意見：使用行動通訊服務在住家或工作場所室內收訊不佳，要求立即改善，或減免費用、解約等。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。

本會處理情形：

- (1) 因行動通信之電波穿透，易受基地臺架設位置周遭地形地物影響，是以因建物遮蔽導致室內涵蓋不佳或因基地臺鄰避效應拆除後無法覓點建設，致民眾反映室內通訊連線品質不良案件居多，以 107 年 5 月室內收訊不良案件數為 611 件，占通訊連線品質類案件 76.95%。
- (2) 本會定期邀集業者提出解決對策及可行工法，縮短申訴案件之基地臺建設改善時程。請業者視訊號改善時程(最長 3 個月、6 個月、無法改善)，輔以月租費或違約金折抵方式給予民眾補償。
- (3) 本會督促電信業者加強宣導免費 7 日上網試用服務，並於官網與門市提供電波涵蓋查詢以揭露資訊。
- (4) 針對亞太電信逐步將借網台灣大哥大訊務導回本網，因本網部分區域收訊不如預期，致客訴通訊連線品質案件居高不下之情形，本會持續督促亞太電信妥適處理是類申訴案件。
- (5) 針對 4G 業者推出限時申辦 499 促銷方案致民眾權益受損等情事，本會立即著手進行調查並依法通知 3 家業者立即改善，因方案實施期間結束，並未具體確實改善，仍有損及使用者權益之情事，本會依法予以裁罰。

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 5 所示，通訊連線品質類以亞太電信為最多（共 591 件，占通訊連線品質類 33.02%）、申裝/異動/續約類以中華電信為最多（共 156 件，占申裝/異動/續約類 29.77%）、客服問題類以中華電信為最多（共 94 件，占客服問題類 35.07%）。

表 5 第 2 季行動通訊申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	中華電信	遠傳電信	台灣大哥大	亞太電信	台灣之星	總計
違約金	17	26	51	36	11	141
通訊連線品質	534	190	231	591	244	1,790
申裝/異動/續約	156	154	99	66	49	524

冒名申裝	1	1	2	2	1	7
停話/斷話	4	12	15	5	3	39
資費	25	4	18	5	1	53
國際漫遊	10	3	2	3	0	18
簡訊	2	3	5	3	2	15
客服	94	58	59	28	29	268
退租	2	10	15	24	7	58
計費問題	23	25	19	28	22	117
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	16	6	18	2	1	43
詐騙	0	1	4	0	1	6
催費	4	16	14	4	4	42
個資外洩	2	4	1	3	0	10
號碼可攜(NP)	8	3	11	1	5	28
垃圾行銷電話	0	5	9	0	0	14
電信內容	28	13	30	1	21	93
代收代付/小額付款	10	14	28	1	3	56
其他	1	2	9	18	2	32
總計	937	550	640	821	406	3,354

◆ 電信民眾申訴—固網

第 2 季固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 87 件、公文轉件共 151 件，共計 238 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 6 所示，以中華案件數最多（共 235 件、占 98.74%），其次為新世紀資通（共 3 件，占 1.26%）。

表 6 第 2 季固網申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	86	149	235	98.74%
台灣固網	0	0	0	0
亞太	0	0	0	0

新世紀資通	1	2	3	1.26%
總計	87	151	238	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質類案件數最多（共 70 件、占 29.41%），其次為申裝/異動-寬頻類（共 54 件、占 22.69%）、客服問題類（共 24 件、占 10.08%）。

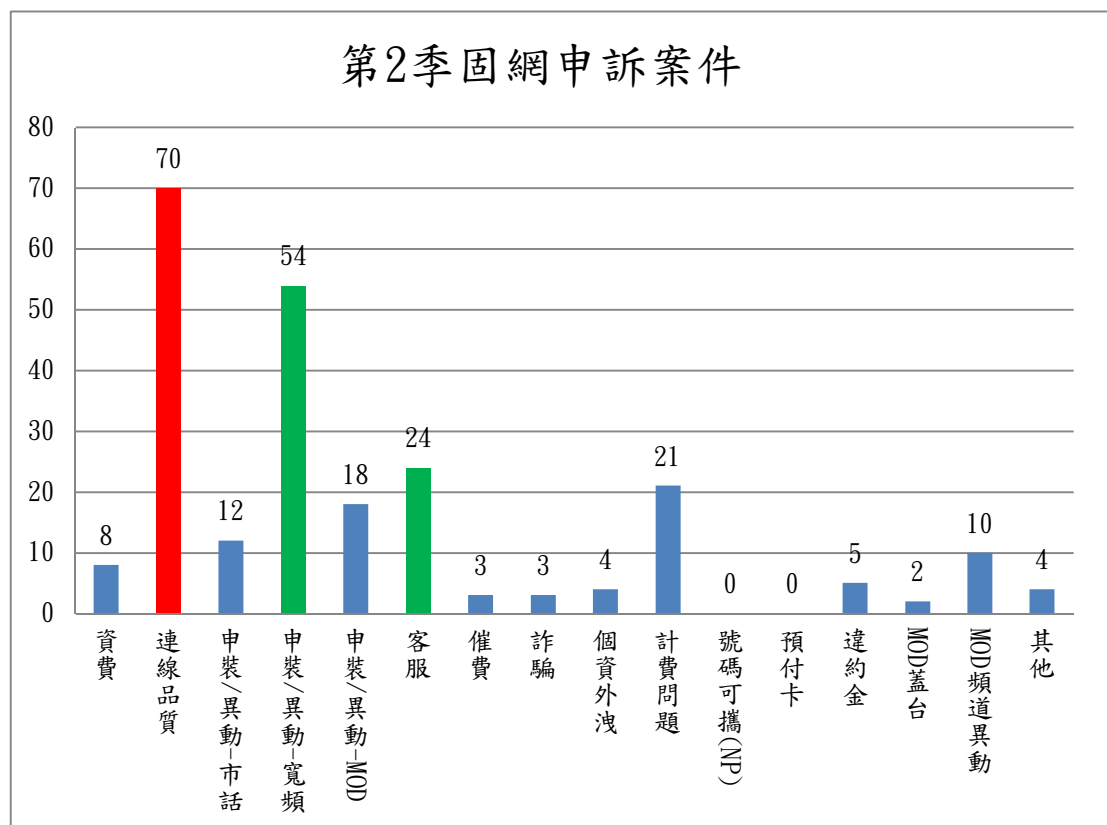


圖 4 第 2 季固網申訴案件：依申訴類別區分

連線品質類案件計有 70 件：

民眾申訴意見：中華電信市話斷線、ADSL 或 MOD 網路品質不佳等維修緩慢，與 ISP 合作電路服務障礙報修及解約爭議，寬頻上網速率未達等。

本會處理情形：

- (1) 本會定期會議邀集業者提出解決方法，請中華電信對於纜線斷線或民眾住宅檢查維修線路或設備者，在公司人力運用符合勞基法規定工作時數下，連續假日即時提供必要維修人力。
- (2) 寬頻上網服務係以國際標準歸屬之「Best effort」網路品質分類模式為

之，亦即頻寬資源共享方式，其實際傳輸速率會因上網終端設備、距離、所在位置之環境及到訪網站之連外頻寬等因素之影響而有所變化，導致民眾對電信業者廣告之標稱速率與其實際感受之使用速率，產生期望上之落差。是以，本會要求中華電信善盡告知義務外，並於用戶裝機時實施寬頻上網連線速率(含線路速率 Line Rate 及資料速率 Data Rate)測試，以及相關終端設備及軟體等規格之確認作業，提供新裝或升速之用戶 7 日免費試用。

- (3) 本會行政指導中華電信於 107 年 4 月陸續完成與 ISP 業者合作服務系統，以解決 ISP 業者提供用戶寬頻上網接取服務，但因租用中華電信電路而衍生業者間處理權責爭議，有利加速處理用戶申訴障礙問題。

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行，可得到結果如表 7 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 70 件（占連線品質類 100%）、53 件（占申裝/異動-寬頻類 98.15%）、24 件(占客服問題類 100%)。

表 7 第 2 季固網申訴案件：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	8	0	0	0	8
連線品質	70	0	0	0	70
申裝/異動-市話	12	0	0	0	12
申裝/異動-寬頻	53	0	0	1	54
申裝/異動-MOD	18	0	0	0	18
客服	24	0	0	0	24
催費	3	0	0	0	3
詐騙	3	0	0	0	3
個資外洩	4	0	0	0	4
計費問題	19	0	0	2	21
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	5	0	0	0	5
MOD 蓋台	2	0	0	0	2
MOD 頻道異動	10	0	0	0	10
其他	4	0	0	0	4
總計	235	0	0	3	238

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

第 2 季第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 34 件、公文轉件共 63 件，共計共 97 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 8 所示，以凱擘案件數最多（共 38 件，占 39.18%），其次為中嘉（共 22 件，占 22.68%）。

表 8 第 2 季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	10	28	38	39.18%
中嘉	11	11	22	22.68%
台灣寬頻	1	1	2	2.06%
台固	6	6	12	12.37%
台灣數位光訊	0	1	1	1.03%
台灣碩網	0	3	3	3.09%
統一	2	0	2	2.06%
家樂福	1	0	1	1.03%
其他	3	13	16	16.49%
總計	34	63	97	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 5 所示，其中以通訊連線品質類申訴案件最多(共 32 件，占 32.99%)，其次為申裝/異動/續約類(共 25 件，占 25.77%)及計費問題類(共 13 件，占 13.4%)。

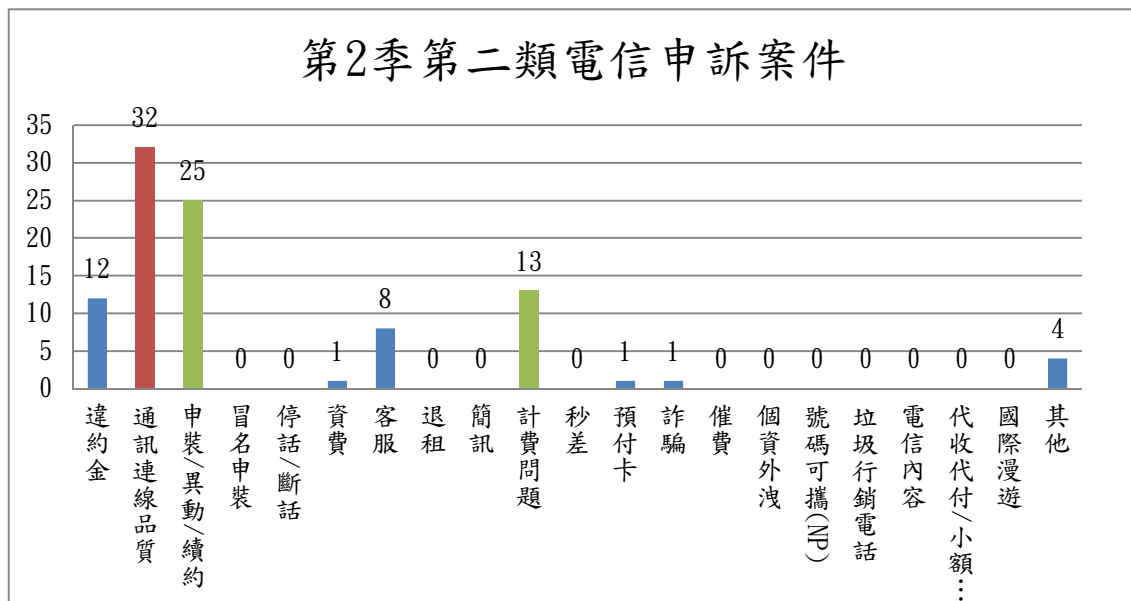


圖 5 第 2 季第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行，可得到結果如表 9 所示，通訊連線品質類案件以凱擘最多(共 9 件，占通訊連線品質類 28.13%)；申裝/異動/續約類案件以中嘉最多(共 10 件，占申裝/異動/續約類 40%)；計費問題類案件以凱擘最多(共 8 件，占計費問題類 61.54%)。

表 9 第 2 季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	7	3	0	2	0	0	0	0	0	12
通訊連線品質	9	4	1	3	1	1	1	0	12	32
申裝/異動/續約	8	10	0	4	0	0	0	1	2	25
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	3	2	0	1	0	2	0	0	0	8
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	8	2	1	1	0	0	0	0	1	13
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	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	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4
總計	38	22	2	12	1	3	2	1	16	97