

NCC 通訊消費申訴分析報告—107 年 7 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

7 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 7 月份臨櫃申訴案件共 336 件、公文轉件共 701 件，共計 1,037 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 927 件，占 89.39%)，其次為固網類申訴案件(共 79 件，占 7.62%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	291	636	927	89.39%
固網	37	42	79	7.62%
第二類	8	23	31	2.99%
總計	336	701	1,037	100%

與 106 年 7 月份同期之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數減少 920 件。

	106 年 7 月	107 年 7 月
臨櫃	414	336
公文	1,543	701
總計	1,957	1,037

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

7 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 291 件、公文轉件共 636 件，共計 927 件。

與 106 年 7 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 188 件。

表 3 106 年 7 月份與 107 年 7 月份行動通訊案件數比較

	106 年 7 月	107 年 7 月
臨櫃	248	291
公文	491	636
總計	739	927

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 案件數以中華及台灣大哥大最多(各 10 件)，4G 案件數以亞太最多(共 248 件)。

表 4 7 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	10	229	239
遠傳	2	145	147
台灣大哥大	10	144	154
亞太	0	248	248
台灣之星	0	139	139
總計	22	905	927

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 248 件，占 26.75%)，其次為中華(共 239 件，占 25.78%)、台灣大哥大(共 154 件，占 16.61%)。

表 5 7 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	76	163	239	25.78%
遠傳	39	108	147	15.86%
台灣大哥大	57	97	154	16.61%
亞太	74	174	248	26.75%
台灣之星	45	94	139	14.99%
總計	291	636	927	100%

依申訴對象與 106 年 7 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，除台灣大哥大案件數較去年同期減少，其餘業者案件數皆較去年同期增加。

	106 年 7 月	107 年 7 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	238	239	1	0%
遠傳	135	147	12	9%
台灣大哥大	189	154	-35	-19%
亞太	113	248	135	119%
台灣之星	64	139	75	117%

與 106 年 7 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，7 月份申訴對象排名以亞太最多，案件數較去年同期增加 135 件，中華案件數較去年同期增加 1 件，台灣大哥大案件數較去年同期減少 35 件。

	106 年 7 月	107 年 7 月
第一名 (件數)	中華 (238)	亞太 (248)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (189)	中華 (239)
第三名 (件數)	遠傳 (135)	台灣大哥大 (154)

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 592 件，占 63.86%)，其次為申裝/異動/續約類(共 97 件，占 10.46%)、客服問題類(共 33 件，占 3.56%)。

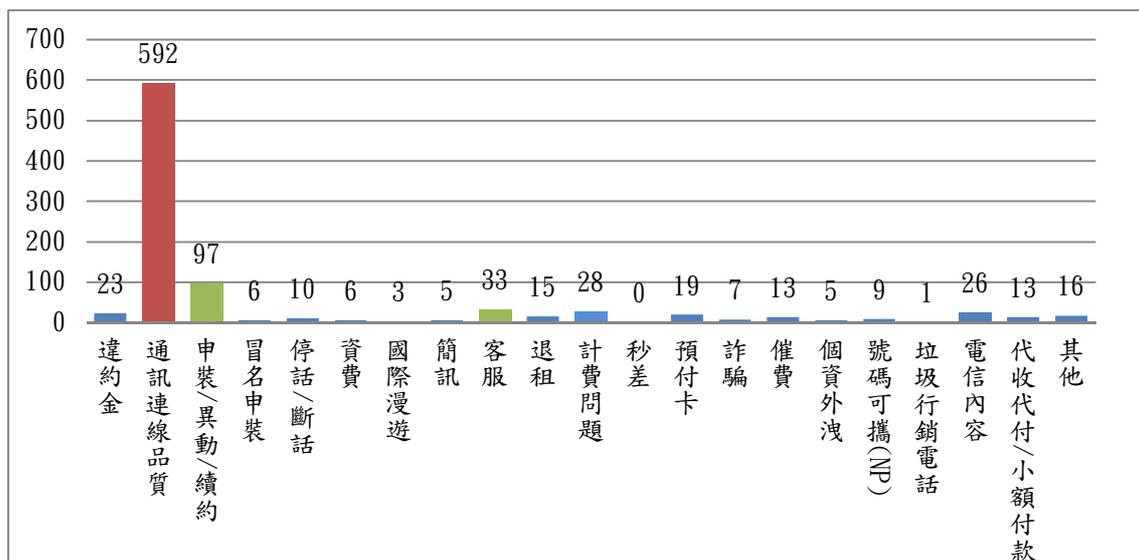


圖 1 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 592 件)分為語音通訊品質(298 件)及數據連線品質(294 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 73 件；未試用共 221 件)，得到結果如圖 2。

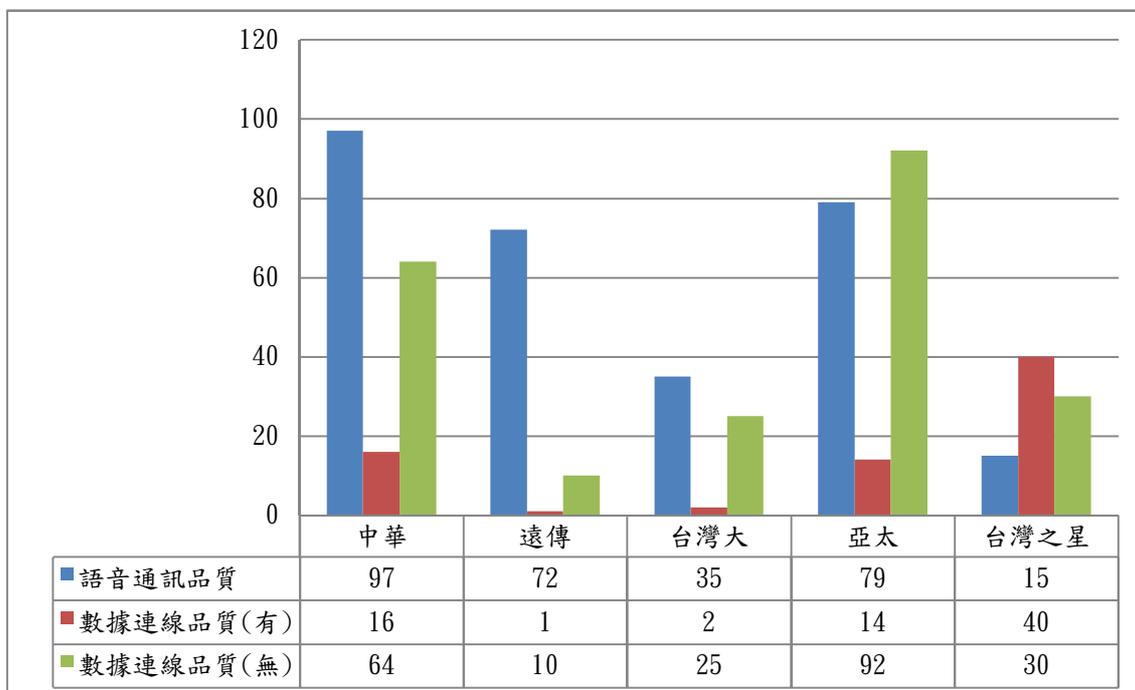


圖 2 7 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 106 年 7 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 250 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 42 件，客服問題類案件較去年同期減少 15 件。

表 8 106 年 7 月份與 107 年 7 月份行動通訊申訴類別排名比較

	106 年 7 月	107 年 7 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (342)	通訊連線品質 (592)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (139)	申裝/異動/續約 (97)
第三名 (件數)	客服問題 (48)	客服問題 (33)

與 106 年 7 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/續約類案件以遠傳最多、客服問題類案件以亞太最多。

表 9 106 年 7 月份與 107 年 7 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		106 年 7 月	107 年 7 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	台灣之星
第一名	申裝/異 動/續約	台灣大哥大	遠傳
第二名		遠傳	台灣大哥大
第三名		亞太	中華
第一名	客服問題	中華	亞太
第二名		亞太	中華
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 14.6 天、台灣大哥大 10.2 天、亞太 9.2 天、中華 8.7 天、遠傳 8 天；處理中未結案案件為台灣之星 4 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	8.7	0
台灣大哥大	10.2	0
遠傳	8	0
台灣之星	14.6	4
亞太	9.2	0

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 28.9%，其次為中華 22.1%及台灣之星 18.2%。

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	307	239	68	22.1%
台灣大哥大	188	154	34	18.1%
遠傳	171	147	24	14%
台灣之星	170	139	31	18.2%
亞太	349	248	101	28.9%

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 588 人次，占 63%)，其次為女性(共 256 人次，占 28%)。

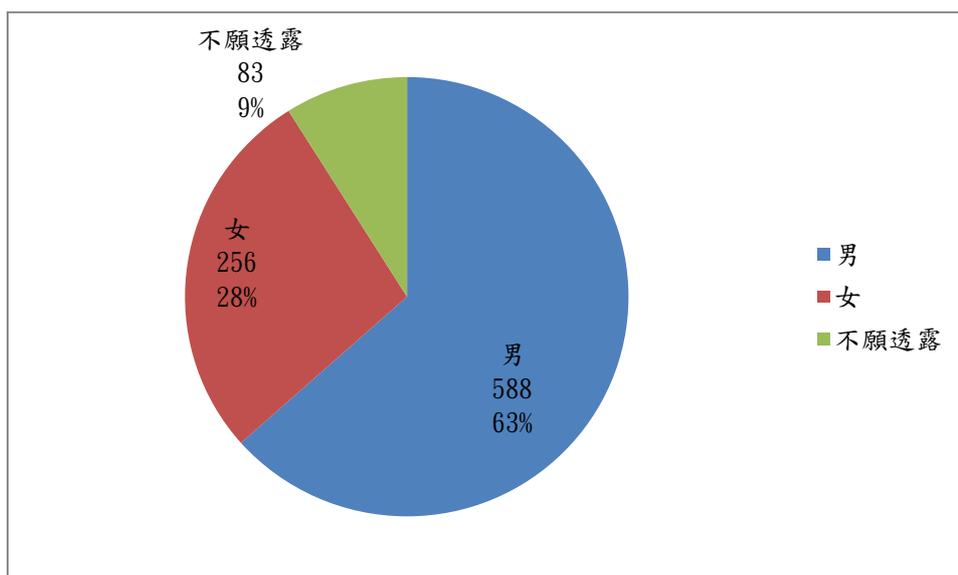


圖 3 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 185 件，占通訊連線品質類 31.25%)；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 29.9%)；客服問題類案件以亞太最多(為 11 件，占客服問題類 33.33%)。

表 12 7 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	3	9	6	3	23
通訊連線品質	177	83	62	185	85	592
申裝/異動/續約	18	29	24	15	11	97
冒名申裝	0	1	5	0	0	6
停話/斷話	0	4	3	1	2	10
資費	2	0	3	0	1	6
國際漫遊	1	0	1	1	0	3
簡訊	3	1	1	0	0	5
客服	10	6	3	11	3	33
退租	1	1	1	7	5	15
計費問題	6	4	0	12	6	28
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	8	2	8	0	1	19
詐騙	0	0	6	1	0	7
催費	0	6	4	0	3	13
個資外洩	0	1	3	0	1	5
號碼可攜(NP)	2	1	3	2	1	9
垃圾行銷電話	0	0	1	0	0	1
電信內容	7	0	8	1	10	26
代收代付/小額付款	1	2	8	0	2	13
其他	1	3	1	6	5	16
總計	239	147	154	248	139	927

◆ 電信民眾申訴—固網

7 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 37 件、公文轉件共 42 件，共計 79 件。

與 106 年 7 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 1,084 件。

表 13 106 年 7 月份與 107 年 7 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 7 月	107 年 7 月
臨櫃	145	37
公文	1,018	42
總計	1,163	79

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 75 件，占 94.94%)。

表 14 7 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	35	40	75	94.94%
台灣固網	0	1	1	1.27%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	2	1	3	3.79%
總計	37	42	79	100%

依申訴對象並與 106 年 7 月同期之申訴案件量占比進行比較，得到結果如表 15 所示，中華減少 1,085 件、新世紀資通增加 1 件。

表 15 106 年 7 月份與 107 年 7 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 7 月	107 年 7 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	1,160	75	-1,085	-93.53%
台灣固網	1	1	0	0%
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	2	3	1	50%

與 106 年 7 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 75 件)。

表 16 106 年 7 月份與 107 年 7 月份固網申訴對象排名比較		
	106 年 7 月	107 年 7 月
第一名 (件數)	中華 (1,160)	中華 (75)
第二名 (件數)	新世紀資通 (2)	新世紀資通 (3)
第三名 (件數)	台灣固網 (1)	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 26 件，占 32.91%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 16 件，占 20.25%)及申裝/異動-MOD 類案件(共 9 件，占 11.39%)。

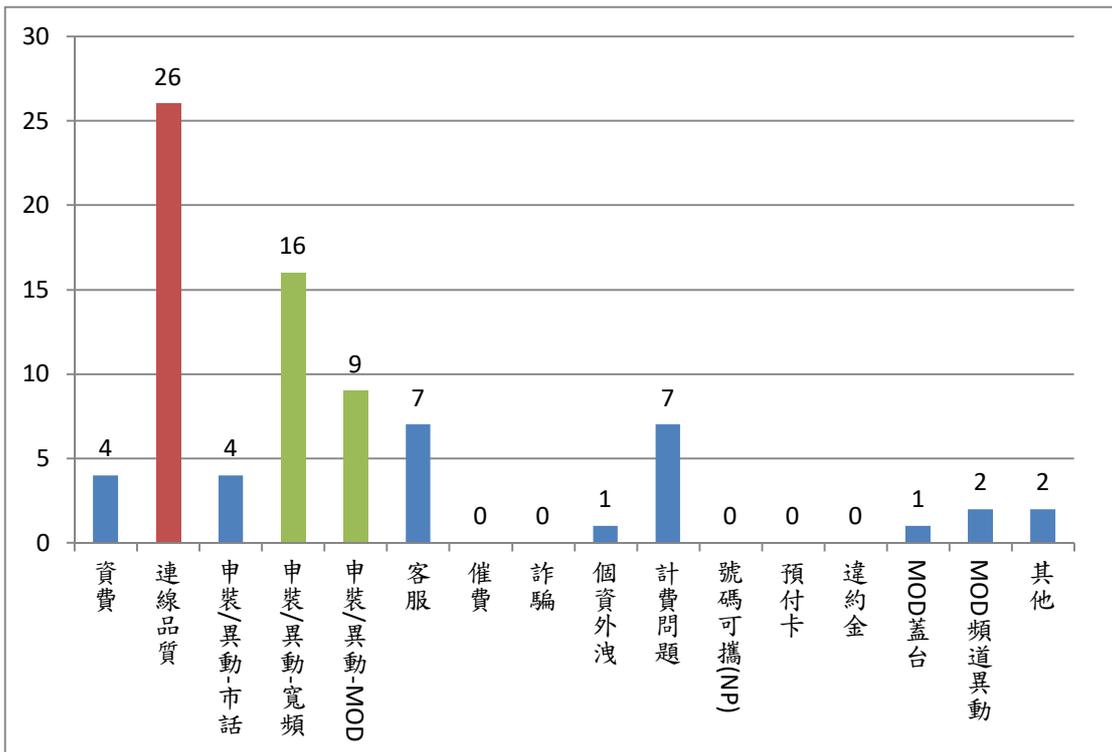


圖 4 7 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 7 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減的趨勢。

表 17 106 年 7 月份與 107 年 7 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 7 月	107 年 7 月
第一名 (件數)	連線品質 (29)	連線品質 (26)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (21)	申裝/異動-寬頻 (16)
第三名 (件數)	客服問題 (9)	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 26 件(占連線品質類 100%)、15 件(占申裝/異動-寬頻類 93.75%)、9 件(占申裝/異動-MOD 類 100%)。

表 18 7 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	4	0	0	0	4
連線品質	26	0	0	0	26
申裝/異動-市話	4	0	0	0	4
申裝/異動-寬頻	15	1	0	0	16
申裝/異動-MOD	9	0	0	0	9
客服	6	0	0	1	7
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	1	0	0	0	1
計費問題	6	0	0	1	7
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	2	0	0	0	2
其他	1	0	0	1	2
總計	75	1	0	3	79

與 106 年 7 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 7 月		107 年 7 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		--		台灣固網
第三名		--		--
第一名	客服問題	中華	申裝/異動-MOD	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 46 人次，占 58%)，其次為女性(共 29 人次，占 37%)。

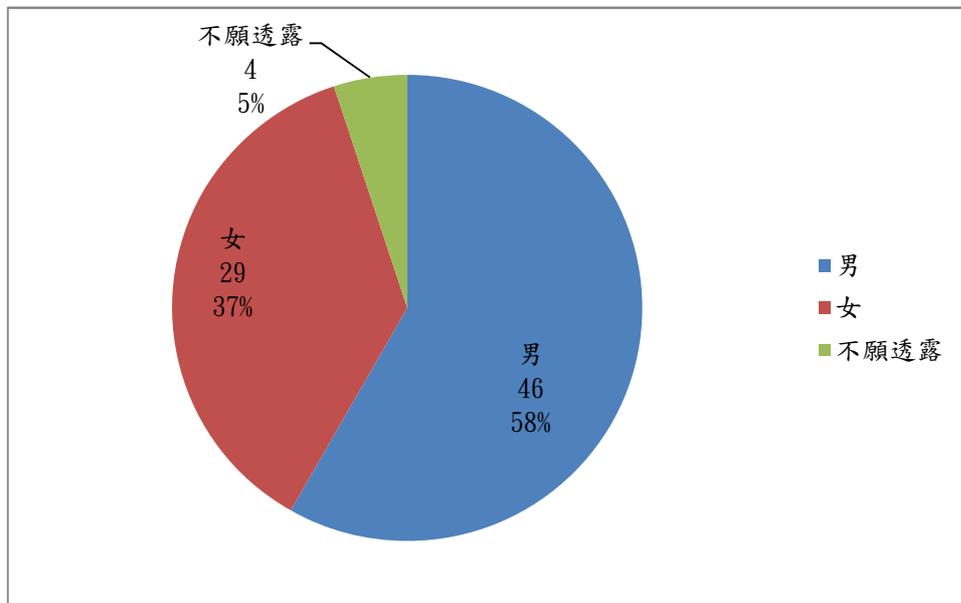


圖 5 7 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

7 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 23 件，共計 31 件。

與 106 年 7 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 24 件。

表 20 106 年 7 月份與 107 年 7 月份第二類電信申訴案件總數比較

	106 年 7 月	107 年 7 月
臨櫃	21	8
公文	34	23
總計	55	31

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 8 件，占 25.81%)；其次為台固媒體(共 7 件，占 22.58%)、凱擘(共 6 件，占 19.35%)。

表 21 7 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	0	6	6	19.35%
中嘉	4	4	8	25.81%
台灣寬頻	1	1	2	6.45%
台固媒體	3	4	7	22.58%
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	0	8	8	25.81%
總計	8	23	31	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，7 月份以通訊連線品質類(11 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(10 件)及計費問題類(3 件)。

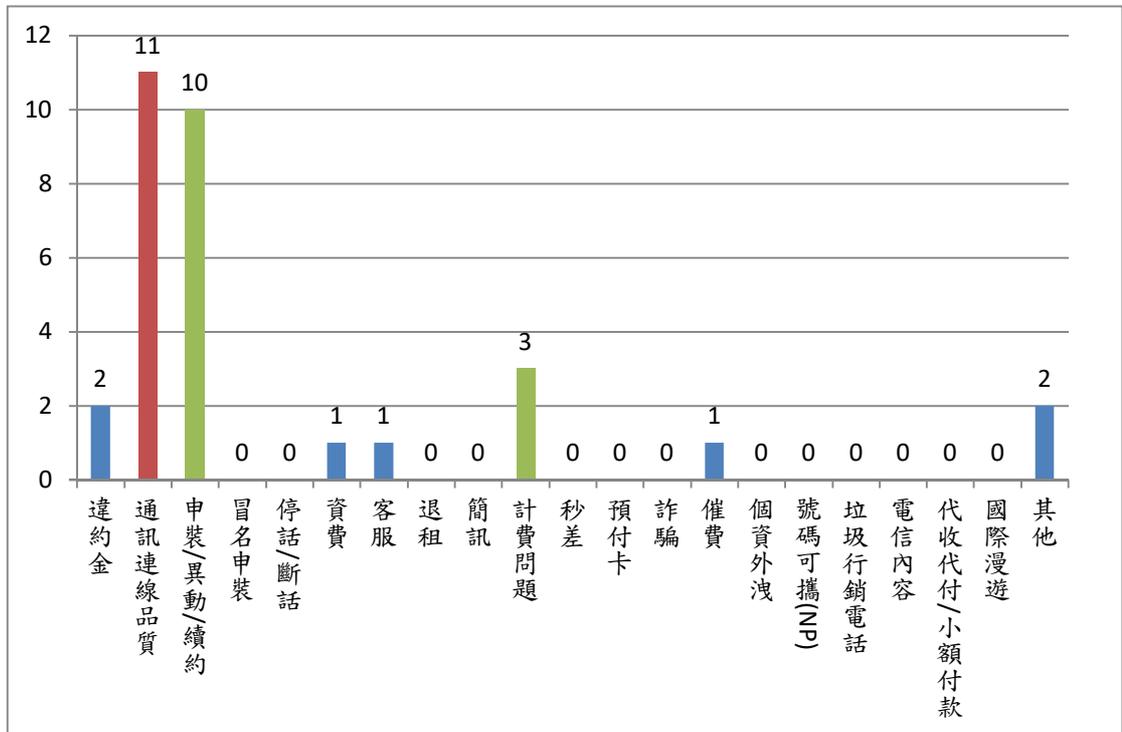


圖 6 7 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，通訊連線品質類以凱擘及中嘉最多，件數各為 3 件(各占通訊連線品質類 27.27%)；申裝/異動/續約類以台固最多，件數為 4 件(占申裝/異動/續約類 40%)。

表 22 7 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	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
通訊連線品質	3	3	0	1	0	0	0	0	4	11
申裝/異動/續約	0	1	2	4	0	0	0	0	3	10
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	0	1	0	0	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	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	1	2
總計	6	8	2	7	0	0	0	0	8	31

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 23 人次，占 74%)申訴人數居多，其次為女性(共 7 人次，占 23%)。

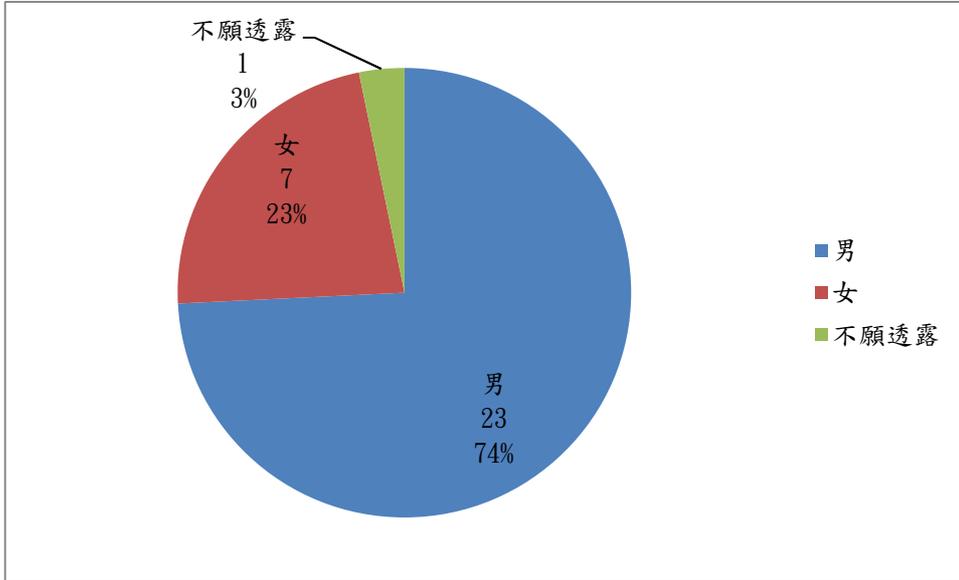


圖 7 7 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。