

NCC 通訊消費申訴分析報告—107 年 8 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

8 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 8 月份臨櫃申訴案件共 329 件、公文轉件共 675 件，共計 1,004 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 878 件，占 87.45%)，其次為固網類申訴案件(共 84 件，占 8.37%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	277	601	878	87.45%
固網	35	49	84	8.37%
第二類	17	25	42	4.18%
總計	329	675	1,004	100%

與 106 年 8 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 146 件。

	106 年 8 月	107 年 8 月
臨櫃	278	329
公文	580	675
總計	858	1,004

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

8 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 277 件、公文轉件共 601 件，共計 878 件。

與 106 年 8 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 156 件。

表 3 106 年 8 月份與 107 年 8 月份行動通訊案件數比較

	106 年 8 月	107 年 8 月
臨櫃	227	277
公文	495	601
總計	722	878

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 案件數以中華最多（共 8 件），4G 案件數以亞太最多（共 227 件）。

表 4 8 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	214	222
遠傳	0	145	145
台灣大哥大	5	179	184
亞太	0	227	227
台灣之星	2	98	100
總計	15	863	878

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 227 件，占 25.85%），其次為中華（共 222 件，占 25.28%）、台灣大哥大（共 184 件，占 20.96%）。

表 5 8 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	67	155	222	25.28%
遠傳	40	105	145	16.51%
台灣大哥大	67	117	184	20.96%
亞太	74	153	227	25.85%
台灣之星	29	71	100	11.39%
總計	277	601	878	100%

依申訴對象與 106 年 8 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，除中華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 8 月	107 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	232	222	-10	-4%
遠傳	136	145	9	7%
台灣大哥大	169	184	15	9%
亞太	119	227	108	91%
台灣之星	66	100	34	52%

與 106 年 8 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，8 月份申訴對象排名以亞太最多，案件數較去年同期增加 108 件，中華案件數較去年同期減少 10 件，台灣大哥大案件數較去年同期增加 15 件。

	106 年 8 月	107 年 8 月
第一名 (件數)	中華 (232)	亞太 (227)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (169)	中華 (222)
第三名 (件數)	遠傳 (136)	台灣大哥大 (184)

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 509 件，占 57.97%)，其次為申裝/異動/續約類(共 94 件，占 10.71%)、客服問題類(共 43 件，占 4.9%)。

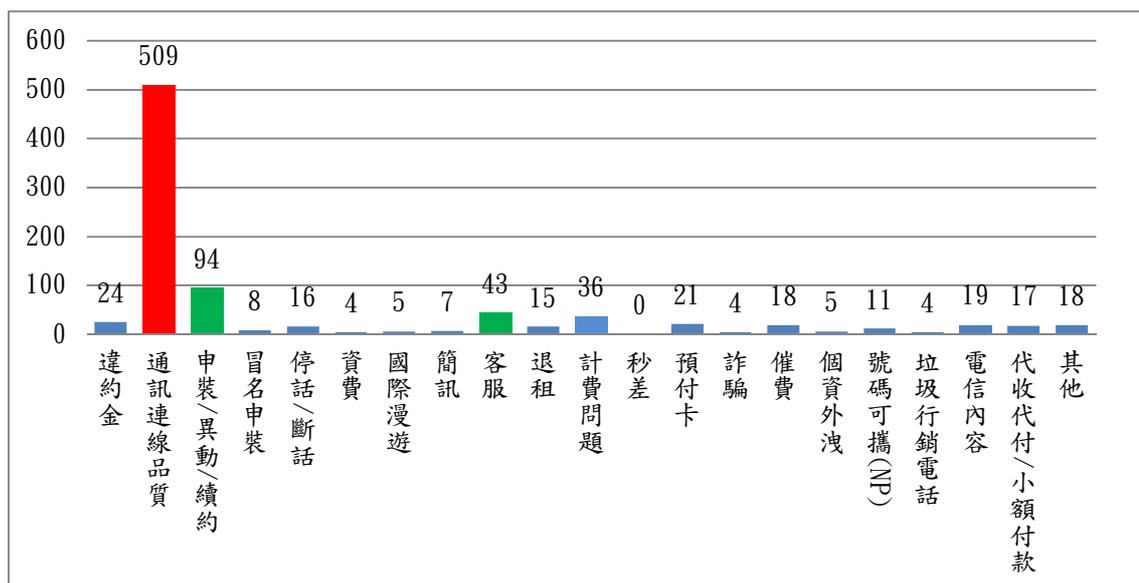


圖 1 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 509 件)分為語音通訊品質(259 件)及數據連線品質(250 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 45 件；未試用共 205 件)，得到結果如圖 2。

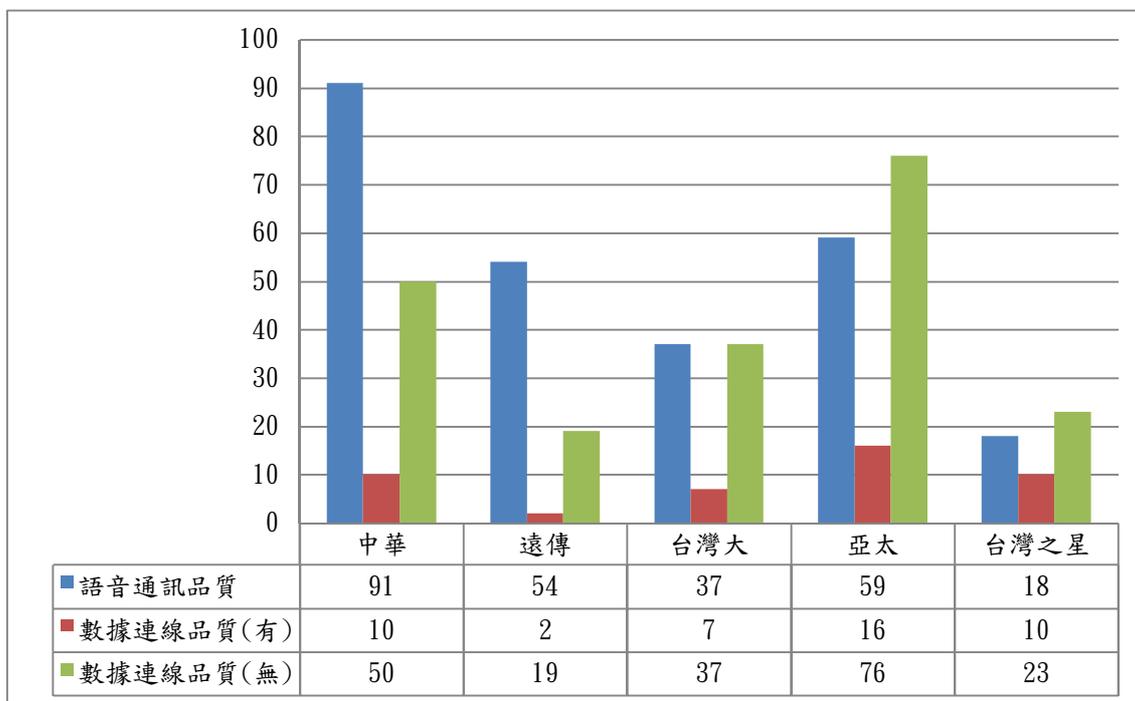


圖 2 8 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 106 年 8 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 139 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 18 件，客服問題類案件較去年同期減少 9 件。

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

	106 年 8 月	107 年 8 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (370)	通訊連線品質 (509)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (112)	申裝/異動/續約 (94)
第三名 (件數)	客服問題 (52)	客服問題 (43)

與 106 年 8 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中華及亞太最多、申裝/異動/續約類及客服問題類案件以中華最多。

表 9 106 年 8 月份與 107 年 8 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		106 年 8 月	107 年 8 月
第一名	通訊連線 品質	中華	中華；亞太
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		亞太	遠傳
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		遠傳	亞太
第三名		亞太	台灣大哥大

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 12.3 天、遠傳 8.7 天、台灣大哥大 8.6 天、亞太 8.1 天、中華 7.6 天；處理中未結案案件為台灣之星 6 件。

表 10 107 年 8 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	7.6	0
台灣大哥大	8.6	0
遠傳	8.7	0
台灣之星	12.3	6
亞太	8.1	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，以台灣大哥大再申訴所占總進件數比例最高達 22.7%，其次為亞太 21.5%及台灣之星 20.6%。

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	267	222	45	16.9%
台灣大哥大	238	184	54	22.7%
遠傳	176	145	31	17.6%
台灣之星	126	100	26	20.6%
亞太	289	227	62	21.5%

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 545 人次，占 62%)，其次為女性(共 245 人次，占 28%)。

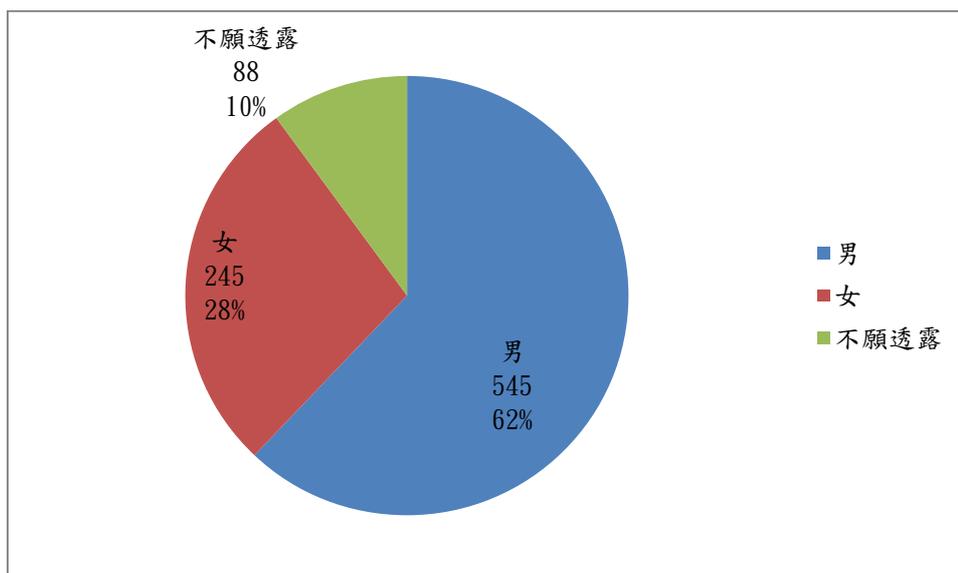


圖 3 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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及亞太最多(各 151 件，各占通訊連線品質類 29.67%)；申裝/異動/續約類案件以中華最多(為 26 件，占申裝/異動/續約類 27.66%)；客服問題類案件以中華最多(為 16 件，占客服問題類 37.21%)。

表 12 8 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	0	10	8	6	24
通訊連線品質	151	75	81	151	51	509
申裝/異動/續約	26	23	20	15	10	94
冒名申裝	0	2	5	1	0	8
停話/斷話	4	3	8	1	0	16
資費	0	0	2	1	1	4
國際漫遊	2	0	1	2	0	5
簡訊	3	1	2	1	0	7
客服	16	4	6	14	3	43
退租	1	1	6	5	2	15
計費問題	4	13	5	8	6	36
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	9	1	7	2	2	21
詐騙	0	0	2	0	2	4
催費	0	7	9	2	0	18
個資外洩	0	1	1	2	1	5
號碼可攜(NP)	2	7	0	0	2	11
垃圾行銷電話	0	1	1	2	0	4
電信內容	1	0	10	1	7	19
代收代付/小額付款	3	4	8	1	1	17
其他	0	2	0	10	6	18
總計	222	145	184	227	100	878

◆ 電信民眾申訴—固網

8 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 35 件、公文轉件共 49 件，共計 84 件。

與 106 年 8 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 8 件。

表 13 106 年 8 月份與 107 年 8 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 8 月	107 年 8 月
臨櫃	33	35
公文	43	49
總計	76	84

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 95.24%)。

表 14 8 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	33	47	80	95.24%
台灣固網	0	2	2	2.38%
亞太	1	0	1	1.19%
新世紀資通	1	0	1	1.19%
總計	35	49	84	100%

依申訴對象並與 106 年 8 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 8 件、台灣固網增加 1 件、亞太減少 1 件。

表 15 106 年 8 月份與 107 年 8 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 8 月	107 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	72	80	8	11.11%
台灣固網	1	2	1	100%
亞太	2	1	-1	-50%
新世紀資通	1	1	0	--

與 106 年 8 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 8 月份與 107 年 8 月份固網申訴對象排名比較		
	106 年 8 月	107 年 8 月
第一名 (件數)	中華 (72)	中華 (80)
第二名 (件數)	亞太 (2)	台灣固網 (2)
第三名 (件數)	台灣固網；新世紀資通 (1)	亞太；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 21 件，占 25%)，其次為計費問題類案件(共 17 件，占 20.24%)及申裝/異動-寬頻類案件(共 16 件，占 19.05%)。

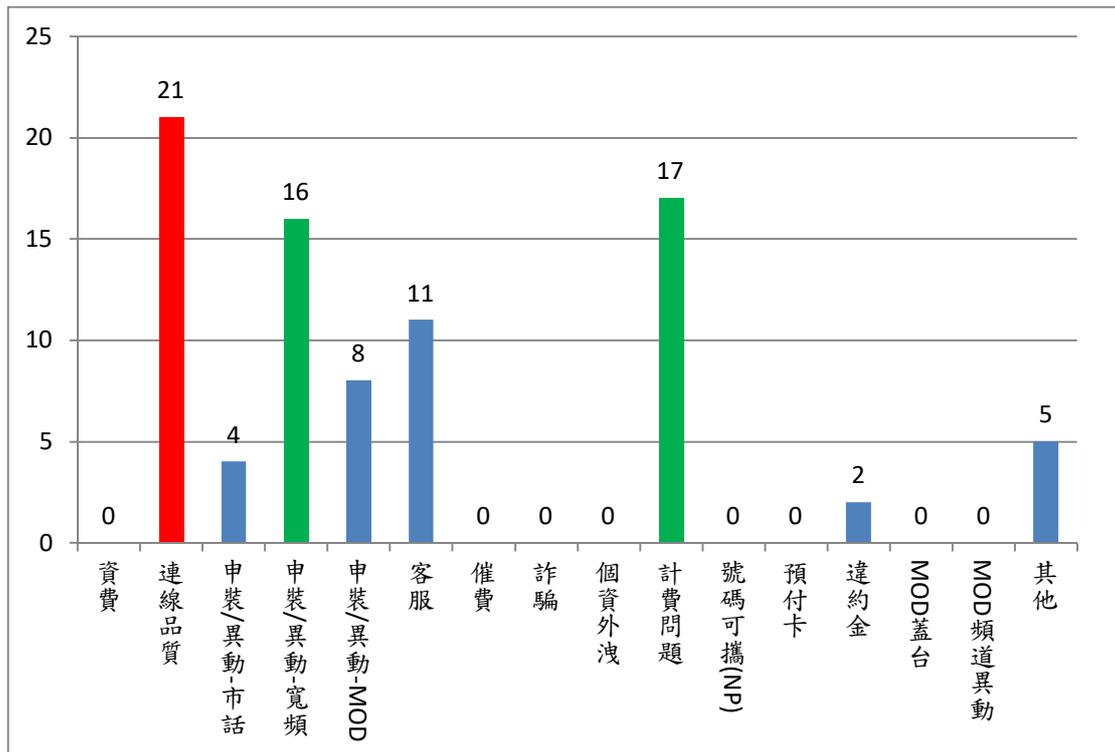


圖 4 8 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 8 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，連線品質類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢；申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 17 106 年 8 月份與 107 年 8 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 8 月	107 年 8 月
第一名 (件數)	連線品質；申裝/異動-寬頻 (19)	連線品質 (21)
第二名 (件數)	客服問題 (10)	計費問題 (17)
第三名 (件數)	申裝/異動-市話；違約金 (6)	申裝/異動-寬頻 (16)

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、計費問題、申裝/異動-寬頻等案件皆以中華最多，件數分別為 21 件(占連線品質類 100%)、14 件(占計費問題類 82.35%)、15 件(占申裝/異動-寬頻類 93.75%)。

表 18 8 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	0	0	0	0	0
連線品質	21	0	0	0	21
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	8	0	0	0	8
客服	11	0	0	0	11
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	14	1	1	1	17
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	0	0	0	0	0
其他	5	0	0	0	5
總計	80	2	1	1	84

與 106 年 8 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 8 月份與 107 年 8 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		106 年 8 月		107 年 8 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		亞太		--
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	計費問題	中華
第二名		亞太；新世紀資通		台灣固網；亞太；新世紀資通
第三名		--		--
第一名	客服問題	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		台灣固網
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 57 人次，占 68%)，其次為女性(共 25 人次，占 30%)。

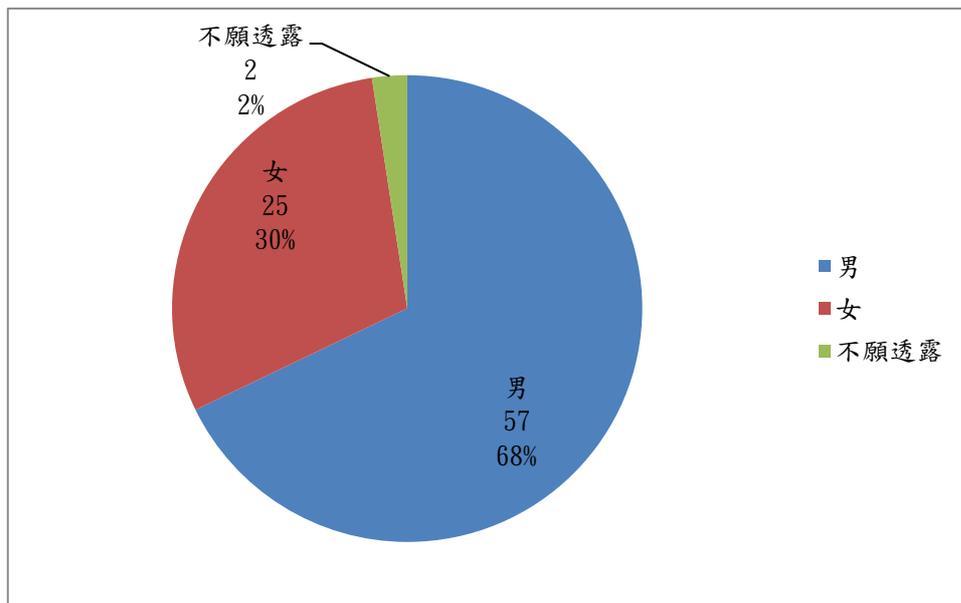


圖 5 8 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

8 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 17 件、公文轉件 25 件，共計 42 件。

與 106 年 8 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 18 件。

表 20 106 年 8 月份與 107 年 8 月份第二類電信申訴案件總數比較

	106 年 8 月	107 年 8 月
臨櫃	18	17
公文	42	25
總計	60	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 18 件，占 42.86%)；其次為中嘉(共 9 件，占 21.43%)、台固媒體(共 6 件，占 14.29%)。

表 21 8 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	8	10	18	42.86%
中嘉	3	6	9	21.43%
台灣寬頻	0	1	1	2.38%
台固媒體	2	4	6	14.29%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	1	1	2.38%
統一	0	2	2	4.76%
家樂福	0	0	0	0%
其他	4	1	5	11.9%
總計	17	25	42	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，8 月份以申裝/異動/續約類最多(共 13 件，占 30.95%)，其次為違約金類(共 11 件，占 26.19%)及通訊連線品質類(共 10 件，占 23.81%)。

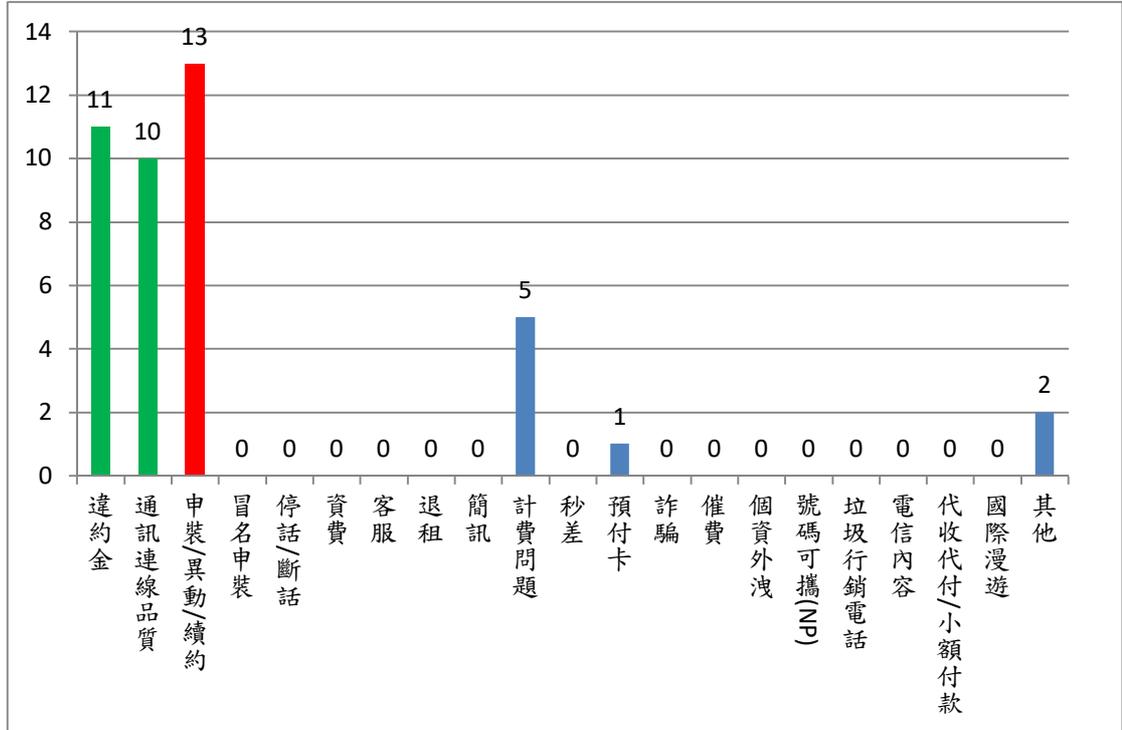


圖 6 8 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，申裝/異動/續約類以凱擘及中嘉最多，件數各為 4 件(各占申裝/異動/續約類 30.77%)；違約金類以凱擘最多，件數為 7 件(占違約金類 63.64%)；通訊連線品質類以凱擘最多，件數為 4 件(占通訊連線品質類 40%)。

表 22 8 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	7	1	0	1	0	0	0	0	2	11
通訊連線品質	4	2	1	2	0	0	0	0	1	10
申裝/異動/續約	4	4	0	1	0	1	1	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0
客服	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	2	1	0	2	0	0	0	0	0	5
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	1	0	0	0	0	0	0	0	2
總計	18	9	1	6	0	1	2	0	5	42

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 28 人次，占 67%)申訴人數居多，其次為女性(共 13 人次，占 31%)。

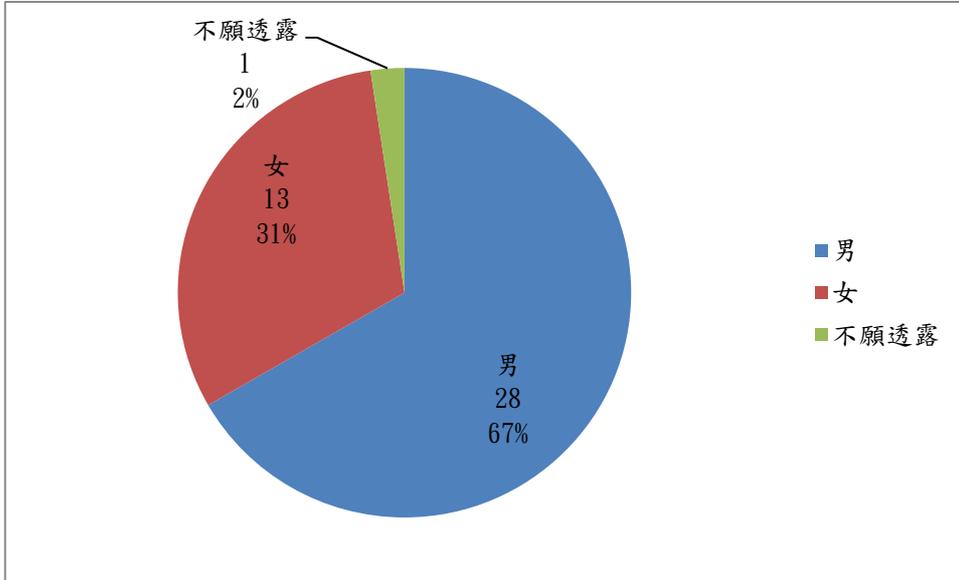


圖 7 8 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。