

## NCC 通訊消費申訴分析報告－107 年 9 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

9 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 9 月份臨櫃申訴案件共 265 件、公文轉件共 543 件，共計 808 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 708 件，占 87.62%)，其次為固網類申訴案件(共 72 件，占 8.91%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	227	481	708	87.62%
固網	25	47	72	8.91%
第二類	13	15	28	3.47%
總計	265	543	808	100%

與 106 年 9 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 75 件。

	106 年 9 月	107 年 9 月
臨櫃	251	265
公文	482	543
總計	733	808

## ◆ 電信民眾申訴—行動通訊

9 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 227 件、公文轉件共 481 件，共計 708 件。

與 106 年 9 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 76 件。

	106 年 9 月	107 年 9 月
臨櫃	223	227
公文	409	481
總計	632	708

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 13 件），4G 案件數以亞太最多（共 173 件）。

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	13	140	153
遠傳	0	125	125
台灣大哥大	3	163	166
亞太	0	173	173
台灣之星	1	90	91
總計	17	691	708

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 173 件，占 24.44%），其次為台灣大哥大（共 166 件，占 23.45%）、中華（共 153 件，占 21.61%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	48	105	153	21.61%
遠傳	44	81	125	17.66%
台灣大哥大	47	119	166	23.45%
亞太	60	113	173	24.44%
台灣之星	28	63	91	12.85%
總計	227	481	708	100%

依申訴對象與 106 年 9 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 9 月	107 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	189	153	-36	-19%
遠傳	94	125	31	33%
台灣大哥大	161	166	5	3%
亞太	129	173	44	34%
台灣之星	59	91	32	54%

與 106 年 9 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，9 月份申訴對象排名以亞太最多，案件數較去年同期增加 44 件，台灣大哥大案件數較去年同期增加 5 件，中華案件數較去年同期減少 36 件。

	106 年 9 月	107 年 9 月
第一名 (件數)	中華 (189)	亞太 (173)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (161)	台灣大哥大 (166)
第三名 (件數)	亞太 (129)	中華 (153)

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 430 件，占 60.73%)，其次為申裝/異動/續約類(共 62 件，占 8.76%)、客服問題類(共 39 件，占 5.51%)。

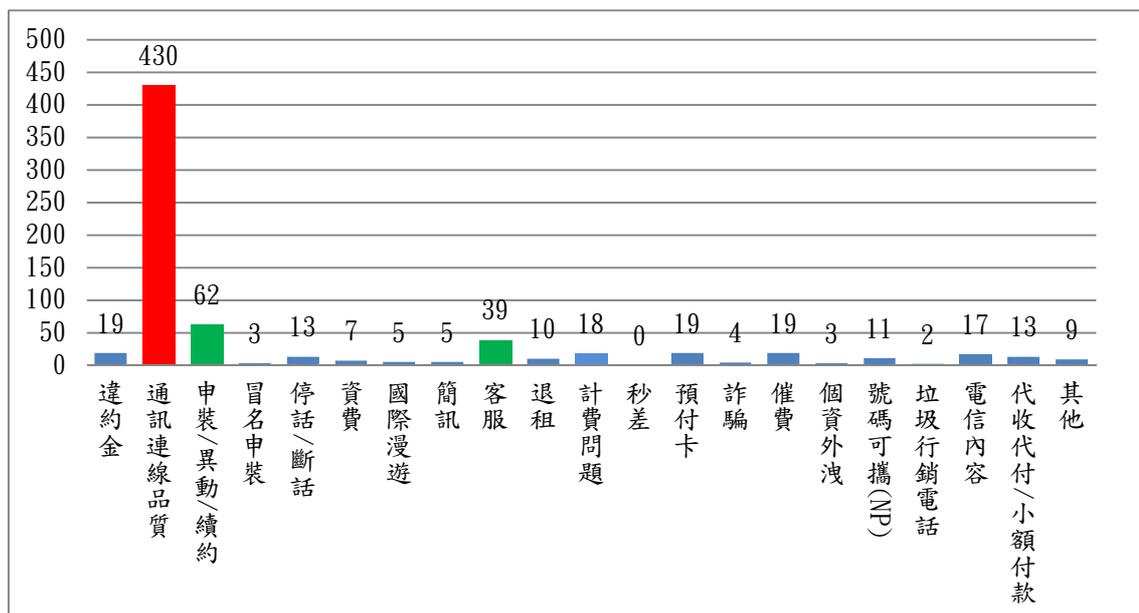


圖 1 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 430 件)分為語音通訊品質(230 件)及數據連線品質(200 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 31 件；未試用共 169 件)，得到結果如圖 2。

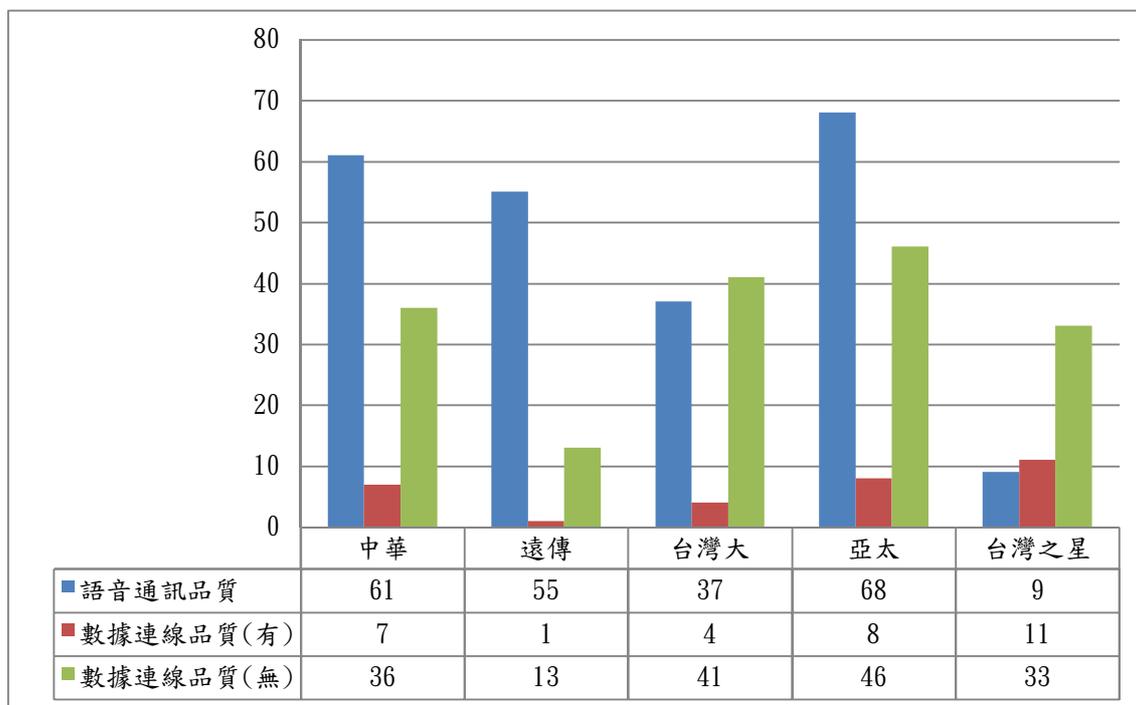


圖 2 9 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 106 年 9 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 91 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 39 件，客服問題類案件較去年同期減少 6 件。

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

	106 年 9 月	107 年 9 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (339)	通訊連線品質 (430)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (101)	申裝/異動/續約 (62)
第三名 (件數)	客服問題 (45)	客服問題 (39)

與 106 年 9 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、客服問題類案件以中華最多。

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

		106 年 9 月	107 年 9 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		亞太	台灣大哥大
第一名	申裝/異 動/續約	遠傳	遠傳
第二名		台灣大哥大	中華
第三名		亞太	台灣之星
第一名	客服問題	中華	中華
第二名		亞太	台灣大哥大
第三名		遠傳；台灣大哥大；台灣之星	亞太

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 天、亞太 9.4 天、台灣大哥大 9.3 天、遠傳 8.8 天、中華 7.8 天；處理中未結案案件為台灣之星 3 件、台灣大哥大 2 件、亞太 1 件。

表 10 107 年 9 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	7.8	0
台灣大哥大	9.3	2
遠傳	8.8	0
台灣之星	12	3
亞太	9.4	1

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，以台灣之星再申訴所占總進件數比例最高達 22.9%，其次為台灣大哥大 22.1%及遠傳 21.9%。

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	174	153	21	12.1%
台灣大哥大	213	166	47	22.1%
遠傳	160	125	35	21.9%
台灣之星	118	91	27	22.9%
亞太	221	173	48	21.7%

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 453 人次，占 64%)，其次為女性(共 188 人次，占 27%)。

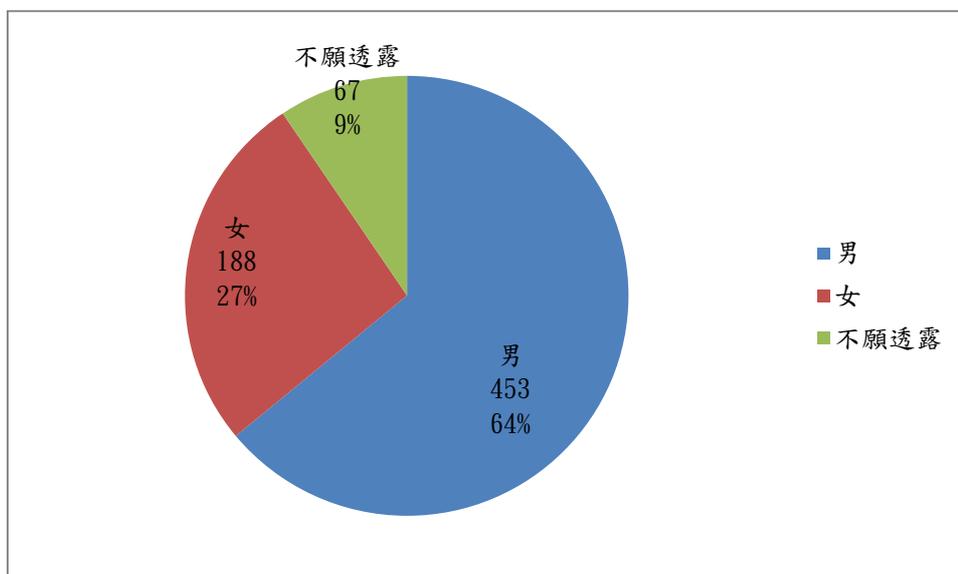


圖 3 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 122 件，占通訊連線品質類 28.37%)；申裝/異動/續約類案件以遠傳最多(為 19 件，占申裝/異動/續約類 30.65%)；客服問題類案件以中華最多(為 11 件，占客服問題類 28.21%)。

表 12 9 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	3	6	8	2	19
通訊連線品質*	104	69	82	122	53	430
申裝/異動/續約	15	19	11	5	12	62
冒名申裝	0	0	3	0	0	3
停話/斷話	3	5	2	2	1	13
資費	1	1	5	0	0	7
國際漫遊	1	2	1	1	0	5
簡訊	1	2	2	0	0	5
客服	11	3	10	8	7	39
退租	0	1	6	3	0	10
計費問題	2	1	5	7	3	18
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	8	4	5	1	1	19
詐騙	0	1	2	1	0	4
催費	0	8	7	3	1	19
個資外洩	0	0	3	0	0	3
號碼可攜(NP)	1	2	5	2	1	11
垃圾行銷電話	1	1	0	0	0	2
電信內容	2	1	7	0	7	17
代收代付/小額付款	3	2	4	3	1	13
其他	0	0	0	7	2	9
總計	153	125	166	173	91	708

\* 包括基地臺因民眾抗爭拆(關)臺衍生之訊號品質不佳

通訊連線品質類	中華	遠傳	台灣大哥大	亞太	台灣之星
申訴案件	104	69	82	122	53
基地臺遭抗爭拆(關)臺扣件	0	0	1	0	0
扣件後申訴案件	104	69	81	122	53

## ◆ 電信民眾申訴—固網

9 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 25 件、公文轉件共 47 件，共計 72 件。

與 106 年 9 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 9 件。

表 13 106 年 9 月份與 107 年 9 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 9 月	107 年 9 月
臨櫃	19	25
公文	44	47
總計	63	72

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 67 件，占 93.06%)。

表 14 9 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	23	44	67	93.06%
台灣固網	1	1	2	2.78%
亞太	1	0	1	1.39%
新世紀資通	0	2	2	2.78%
總計	25	47	72	100%

依申訴對象並與 106 年 9 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 5 件、台灣固網增加 2 件、亞太及新世紀資通各增加 1 件。

表 15 106 年 9 月份與 107 年 9 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 9 月	107 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	62	67	5	8.06%
台灣固網	0	2	2	∞
亞太	0	1	1	∞
新世紀資通	1	2	1	100%

與 106 年 9 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 67 件)。

表 16 106 年 9 月份與 107 年 9 月份固網申訴對象排名比較		
	106 年 9 月	107 年 9 月
第一名 (件數)	中華 (62)	中華 (67)
第二名 (件數)	新世紀資通 (1)	台灣固網；新世紀資通 (2)
第三名 (件數)	--	亞太 (1)

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以計費問題類案件最多(共 22 件，占 30.56%)，其次為連線品質類案件(共 13 件，占 18.06%)及申裝/異動-寬頻類案件(共 13 件，占 18.06%)。

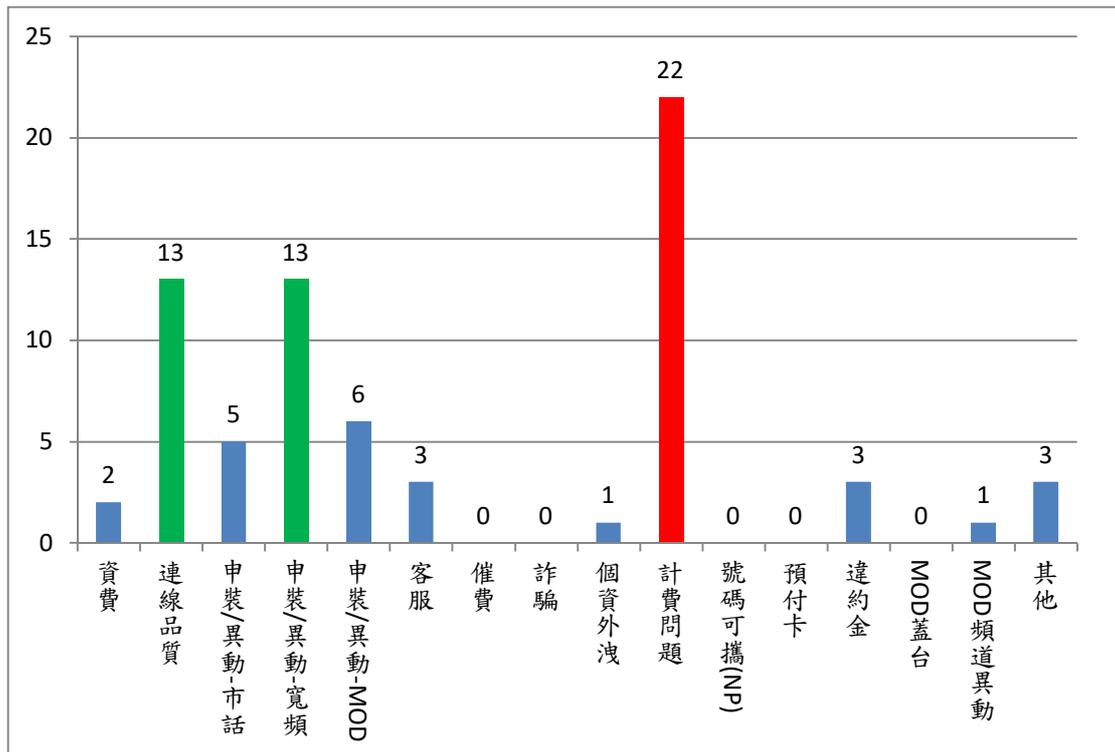


圖 4 9 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 9 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減的趨勢；申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢。

表 17 106 年 9 月份與 107 年 9 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 9 月	107 年 9 月
第一名 (件數)	連線品質 (27)	計費問題 (22)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (11)	連線品質；申裝/異動-寬頻 (13)
第三名 (件數)	申裝/異動-MOD (7)	申裝/異動-MOD(6)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 18 所示，計費問題、連線品質、申裝/異動-寬頻等案件皆以中華最多，件數分別為 22 件(占計費問題類 100%)、11 件(占連線品質類 84.62%)、12 件(占申裝/異動-寬頻類 92.31%)。

表 18 9 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	2	0	0	0	2
連線品質	11	2	0	0	13
申裝/異動-市話	4	0	1	0	5
申裝/異動-寬頻	12	0	0	1	13
申裝/異動-MOD	6	0	0	0	6
客服	3	0	0	0	3
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	1	1
計費問題	22	0	0	0	22
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	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	1	0	0	0	1
其他	3	0	0	0	3
總計	67	2	1	2	72

與 106 年 9 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 9 月		107 年 9 月
第一名	連線品質	中華	計費問題	中華
第二名		新世紀資通		--
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		--		台灣固網
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-MOD	中華	申裝/異動-寬頻	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 50 人次，占 69%)，其次為女性(共 20 人次，占 28%)。

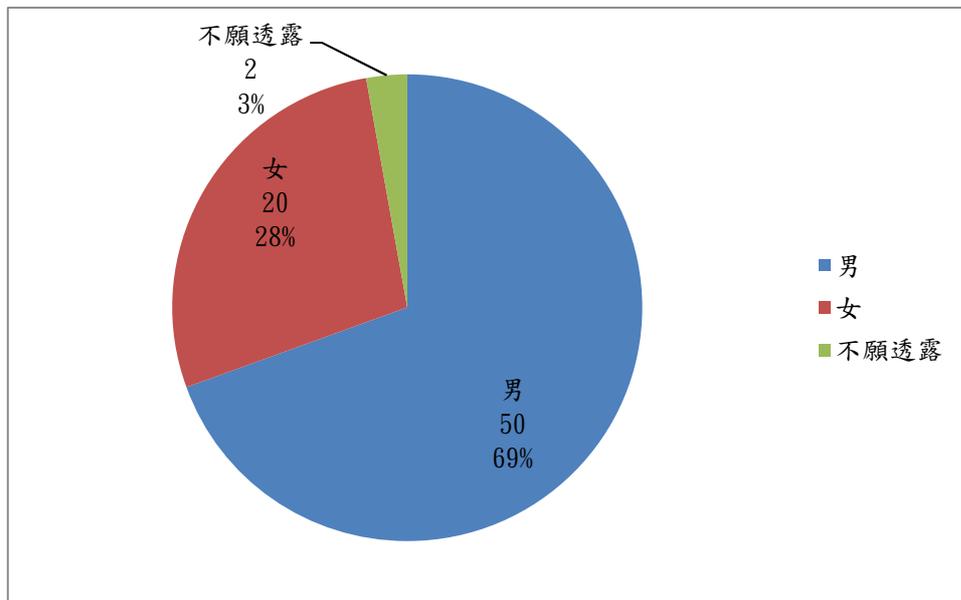


圖 5 9 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴－第二類電信

9 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 13 件、公文轉件 15 件，共計 28 件。

與 106 年 9 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 10 件。

表 20 106 年 9 月份與 107 年 9 月份第二類電信申訴案件總數比較

	106 年 9 月	107 年 9 月
臨櫃	9	13
公文	29	15
總計	38	28

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 11 件，占 39.29%)；其次為中嘉及台固媒體（各 5 件，各占 17.86%）。

表 21 9 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	3	8	11	39.29%
中嘉	3	2	5	17.86%
台灣寬頻	1	0	1	3.57%
台固媒體	2	3	5	17.86%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	1	0	1	3.57%
統一	0	0	0	0%
家樂福	0	0	0	0%
其他	3	2	5	17.86%
總計	13	15	28	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，9 月份以違約金及通訊連線品質類最多(各 7 件，各占 25%)，其次為申裝/異動/續約類(共 6 件，占 21.43%)。

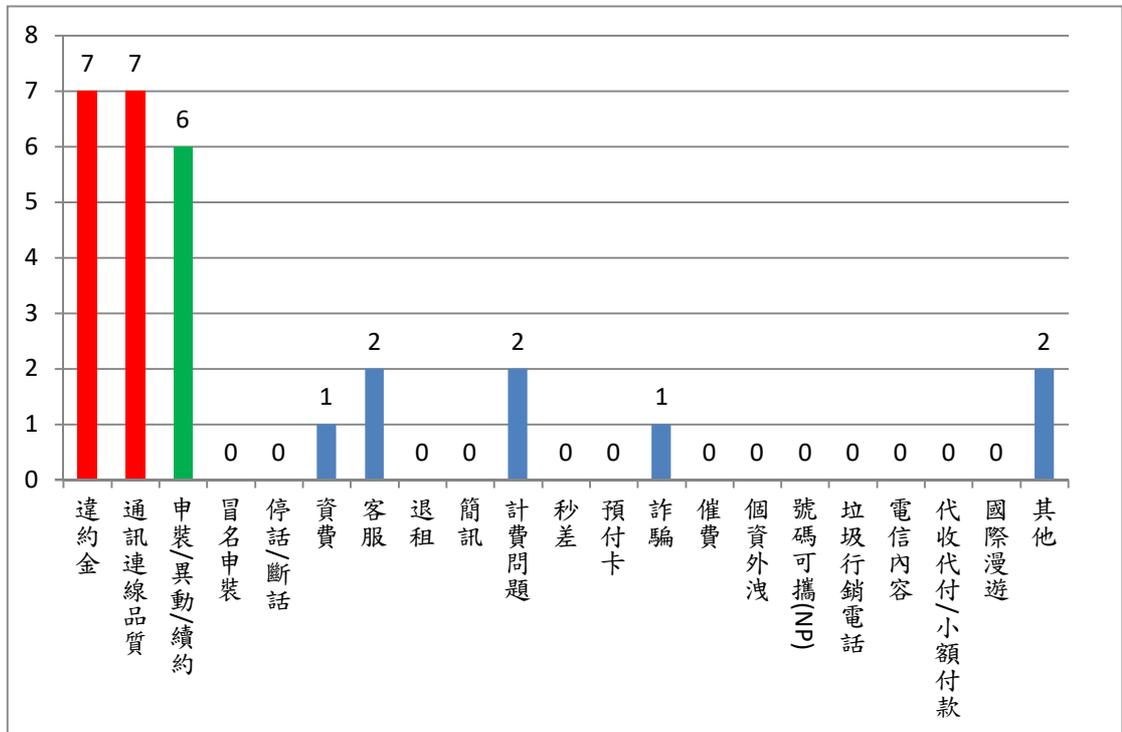


圖 6 9 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，違約金類以台固最多，件數為 2 件(占違約金類 28.57%)；通訊連線品質類以凱擘最多，件數為 3 件(占通訊連線品質類 42.86%)；申裝/異動/續約類以中嘉及台固最多，件數各為 2 件(各占申裝/異動/續約類 33.33%)。

表 22 9 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	台灣數位光訊	台灣碩網	統一	家樂福	其他	總計
違約金	1	1	0	2	0	0	0	0	3	7
通訊連線品質	3	1	0	1	0	0	0	0	2	7
申裝/異動/續約	1	2	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
客服	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
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	1	0	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
總計	11	5	1	5	0	1	0	0	5	28

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 16 人次，占 57%)申訴人數居多，其次為女性(共 10 人次，占 36%)。

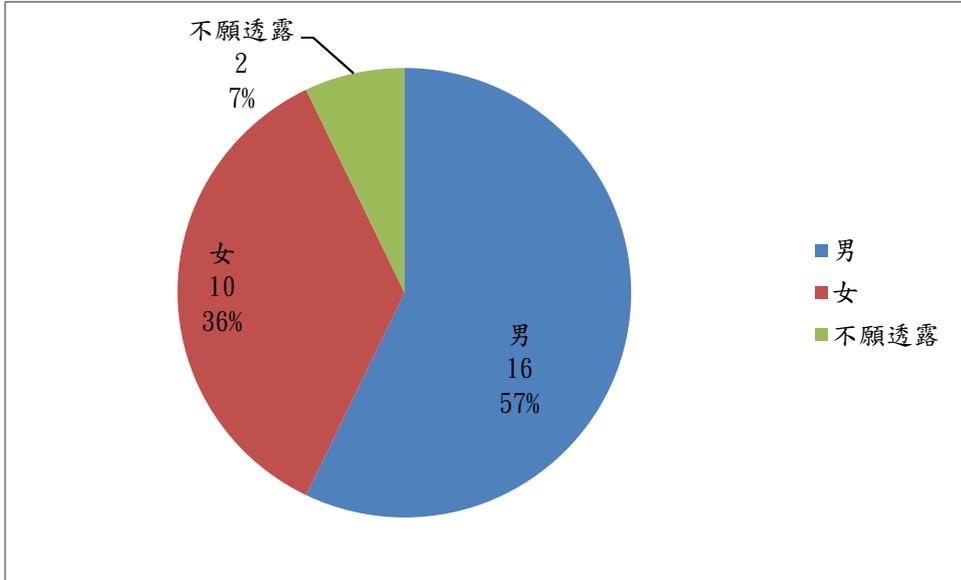


圖 7 9 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

### ◆ 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。