

NCC 通訊消費申訴分析報告－107 年 11 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

11 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 11 月份臨櫃申訴案件共 340 件、公文轉件共 991 件，共計 1,331 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 1,233 件，占 92.64%），其次為固網類申訴案件（共 69 件，占 5.18%）。

表 1 11 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	303	930	1,233	92.64%
固網	24	45	69	5.18%
第二類	13	16	29	2.18%
總計	340	991	1,331	100%

與 106 年 11 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 562 件。

表 2 106 年 11 月份與 107 年 11 月份案件總數比較		
	106 年 11 月	107 年 11 月
臨櫃	272	340
公文	497	991
總計	769	1,331

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

11 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 303 件、公文轉件共 930 件，共計 1,233 件。

與 106 年 11 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 559 件。

表 3 106 年 11 月份與 107 年 11 月份行動通訊案件數比較		
	106 年 11 月	107 年 11 月
臨櫃	232	303
公文	442	930
總計	674	1,233

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 11 件），4G 案件數以台灣之星最多（共 564 件）。

表 4 11 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數			
	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	11	167	178
遠傳	1	163	164
台灣大哥大	3	128	131
亞太	0	196	196
台灣之星	0	564	564
總計	15	1,218	1,233

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，以台灣之星案件數最多（共 564 件，占 45.74%），其次為亞太（共 196 件，占 15.9%）、中華（共 178 件，占 14.44%）。

表 5 11 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	49	129	178	14.44%
遠傳	47	117	164	13.3%
台灣大哥大	45	86	131	10.62%
亞太	66	130	196	15.9%
台灣之星	96	468	564	45.74%
總計	303	930	1,233	100%

依申訴對象與 106 年 11 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，各業者案件數皆較去年同期增加。

表 6 106 年 11 月份與 107 年 11 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	106 年 11 月	107 年 11 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	173	178	5	3%
遠傳	100	164	64	64%
台灣大哥大	126	131	5	4%
亞太	133	196	63	47%
台灣之星	142	564	422	297%

與 106 年 11 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，107 年 11 月份申訴對象排名以台灣之星最多，案件數較去年同期增加 422 件，亞太案件數較去年同期增加 63 件，中華案件數較去年同期增加 5 件。

表 7 106 年 11 月份與 107 年 11 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	106 年 11 月	107 年 11 月
第一名（件數）	中華（173）	台灣之星（564）
第二名（件數）	台灣之星（142）	亞太（196）
第三名（件數）	亞太（133）	中華（178）

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 1 所示，以申裝/異動/續約類案件數最多（共 583 件，占 47.28%），其次為通訊連線品質類（共 375 件，占 30.41%）、電信內容類（共 61 件，占 4.95%）。

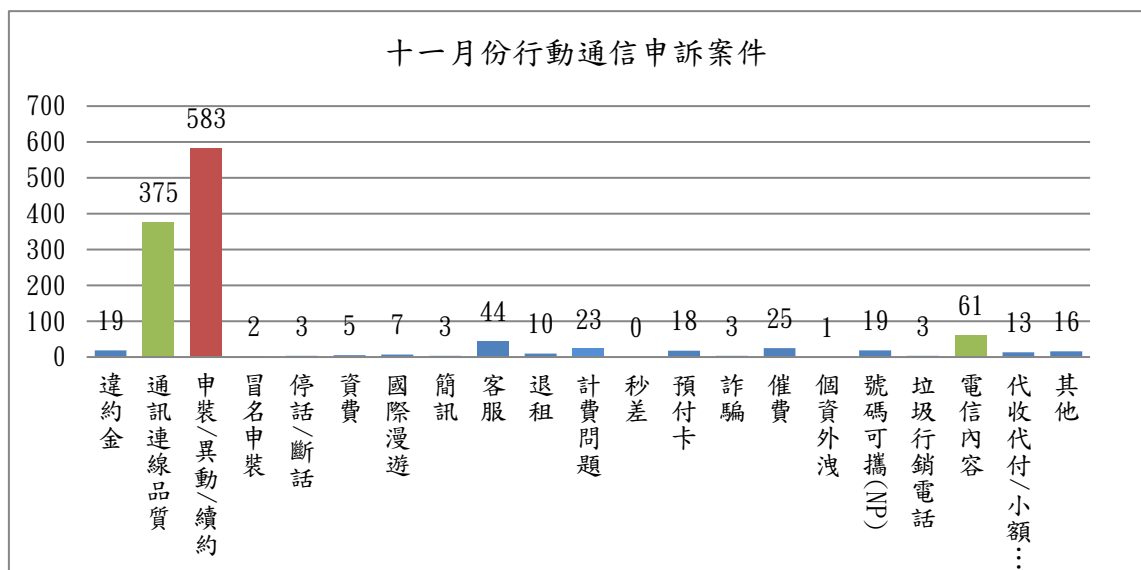


圖 1 11 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 375 件)分為語音通訊品質(204 件)及數據連線品質(171 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 35 件；未試用共 136 件)，得到結果如圖 2。

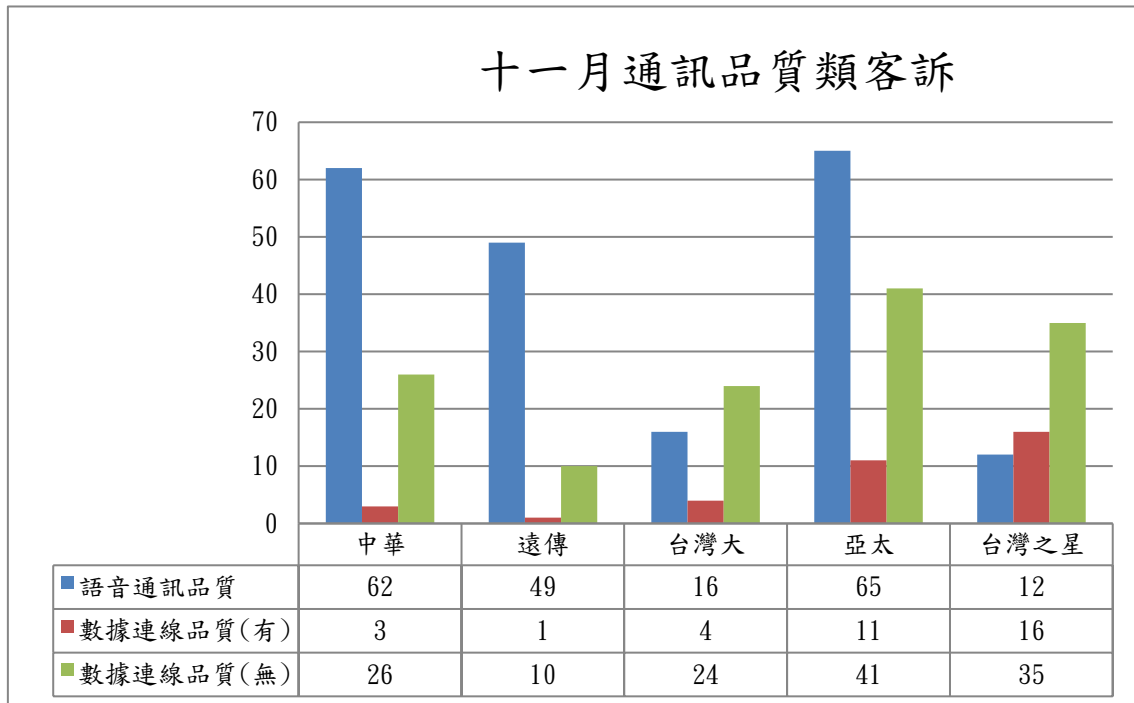


圖 2 11 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 106 年 11 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，107 年 11 月份以申裝/異動/續約類申訴案件最多，其次為通訊連線品質類及電信內容類案件。申裝/異動/續約類案件較去年同期增加 473 件，通訊連線品質類案件較去年同期增加 72 件。

表 8 106 年 11 月份與 107 年 11 月份行動通訊申訴類別排名比較

	106 年 11 月	107 年 11 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (303)	申裝/異動/續約 (583)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (110)	通訊連線品質 (375)
第三名 (件數)	客服問題 (53)	電信內容 (61)

與 106 年 11 月份行動通訊申訴對象及申訴類別(申裝/異動/續約、通訊連線品質、電信內容)排名進行比較，得到結果如表 9 所示，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多、通訊連線品質類案件以亞太最多、電信內容類案件以遠傳最多。

表 9 106 年 11 月份與 107 年 11 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		106 年 11 月	107 年 11 月
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	台灣之星
第二名		台灣大哥大	中華
第三名		中華；遠傳	亞太
第一名	通訊連線品質	中華	亞太
第二名		亞太	中華
第三名		台灣之星	台灣之星
第一名	電信內容	--	遠傳
第二名		--	亞太
第三名		--	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 15.4 天、亞太 10.9 天、台灣大哥大 9.9 天、遠傳 8.7 天、中華 8.1 天；處理中未結案案件為台灣之星 122 件、亞太 2 件。

表 10 107 年 11 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	8.1	0
台灣大哥大	9.9	0
遠傳	8.7	0
台灣之星	15.4	122
亞太	10.9	2

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，以遠傳再申訴所占總進件數比例最高達 21.2%，其次為亞太 20.3%及台灣大哥大 17.1%。

表 11 107 年 11 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	199	178	21	10.6%
台灣大哥大	158	131	27	17.1%
遠傳	208	164	44	21.2%
台灣之星	662	564	98	14.8%
亞太	246	196	50	20.3%

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 874 人次，占 71%)，其次為女性(共 296 人次，占 24%)。

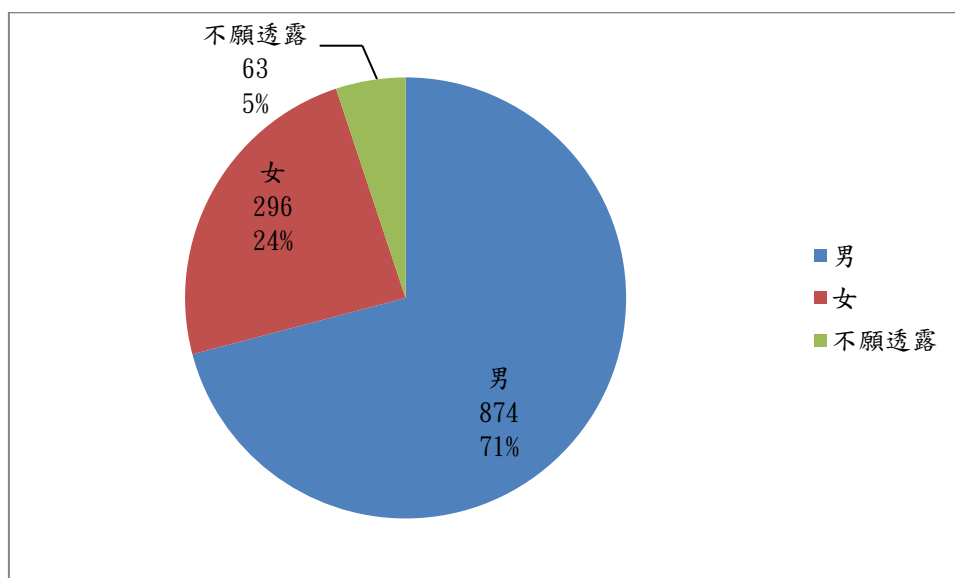


圖 3 11 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(為 469 件，占申裝/異動/續約類 80.45%)；通訊連線品質類案件以亞太最多(為 117 件，占通訊連線品質類 31.2%)；電信內容類案件以遠傳最多(為 40 件，占電信內容類 65.57%)。

表 12 11 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	4	10	2	3	19
通訊連線品質	91	60	44	117	63	375
申裝/異動/續約	43	20	16	35	469	583
冒名申裝	0	0	1	1	0	2
停話/斷話	0	2	0	1	0	3
資費	1	0	3	1	0	5
國際漫遊	4	0	1	2	0	7
簡訊	0	1	2	0	0	3
客服	13	8	7	7	9	44
退租	0	0	6	3	1	10
計費問題	8	3	4	5	3	23
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	6	3	7	1	1	18
詐騙	0	0	3	0	0	3
催費	3	8	6	1	7	25
個資外洩	0	0	1	0	0	1
號碼可攜(NP)	3	10	1	3	2	19
垃圾行銷電話	0	1	2	0	0	3
電信內容	4	40	6	7	4	61
代收代付/小額付款	2	3	4	3	1	13
其他	0	1	7	7	1	16
總計	178	164	131	196	564	1,233

* 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	178	164	131	196	564
基地臺遭抗爭拆（關）臺扣件	1	0	1	0	0
扣件後申訴案件	177	164	130	196	564

◆ 電信民眾申訴－固網

11 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 24 件、公文轉件共 45 件，共計 69 件。

與 106 年 11 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 16 件。

表 13 106 年 11 月份與 107 年 11 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 11 月	107 年 11 月
臨櫃	21	24
公文	32	45
總計	53	69

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 66 件，占 95.65%）。

表 14 11 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	24	42	66	95.65%
台灣固網	0	1	1	1.45%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	0	2	2	2.9%
總計	24	45	69	100%

依申訴對象並與 106 年 11 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 15 所示，中華增加 19 件、亞太減少 2 件、台灣固網減少 1 件。

表 15 106 年 11 月份與 107 年 11 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 11 月	107 年 11 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	47	66	19	40.43%
台灣固網	2	1	-1	-50%
亞太	2	0	-2	-100%
新世紀資通	2	2	0	0%

與 106 年 11 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 66 件)。

表 16 106 年 11 月份與 107 年 11 月份固網申訴對象排名比較

	106 年 11 月	107 年 11 月
第一名 (件數)	中華 (47)	中華 (66)
第二名 (件數)	台灣固網：亞太：新世紀資通 (2)	新世紀資通 (2)
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 17 件，占 24.64%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 15 件，占 21.74%)及計費問題類案件(共 13 件，占 18.84%)。

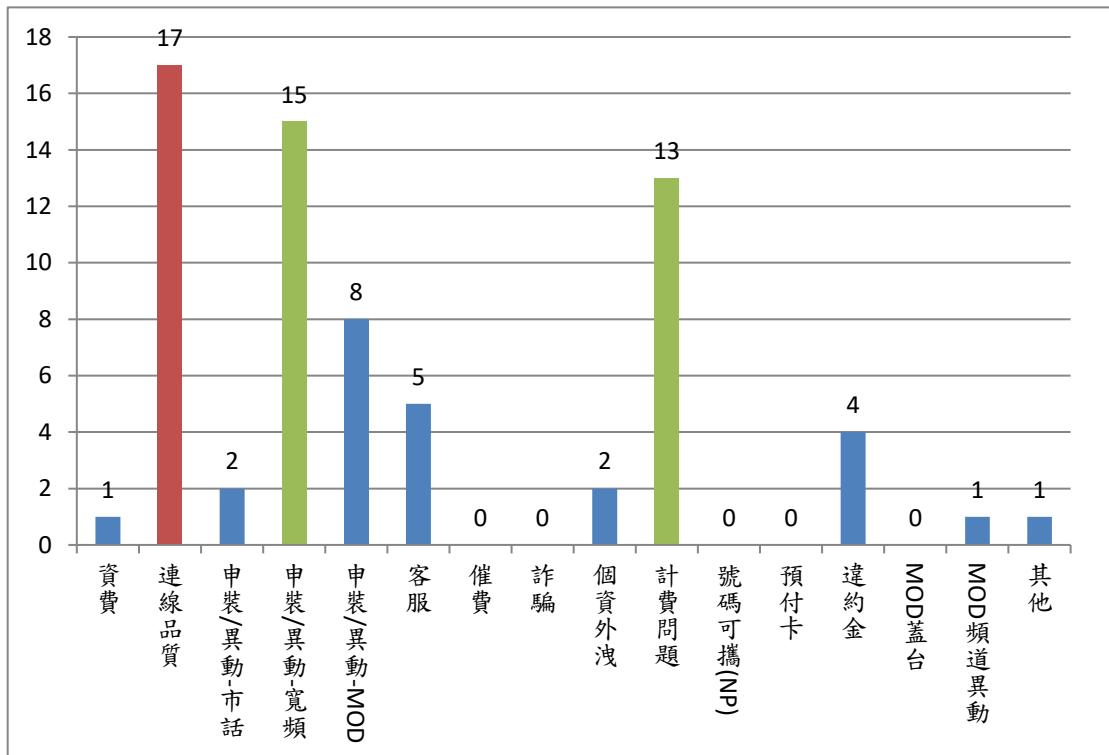


圖 4 11 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 11 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 11 月份與 107 年 11 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 11 月	107 年 11 月
第一名（件數）	申裝/異動-寬頻（16）	連線品質（17）
第二名（件數）	連線品質（13）	申裝/異動-寬頻（15）
第三名（件數）	申裝/異動-MOD（9）	計費問題（13）

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、計費問題等案件皆以中華最多，件數分別為 15 件(占連線品質類 88.24%)、14 件(占申裝/異動-寬頻 93.33%)、13 件(占計費問題 100%)。

表 18 11 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	15	0	0	2	17
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	14	1	0	0	15
申裝/異動-MOD	8	0	0	0	8
客服	5	0	0	0	5
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	2	0	0	0	2
計費問題	13	0	0	0	13
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	4	0	0	0	4
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	1	0	0	0	1
其他	1	0	0	0	1
總計	66	1	0	2	69

與 106 年 11 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 11 月份與 107 年 11 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		106 年 11 月		107 年 11 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		台灣固網		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		台灣固網		台灣固網
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-MOD	中華	計費問題	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 47 人次，占 68%)，其次為女性(共 22 人次，占 32%)。

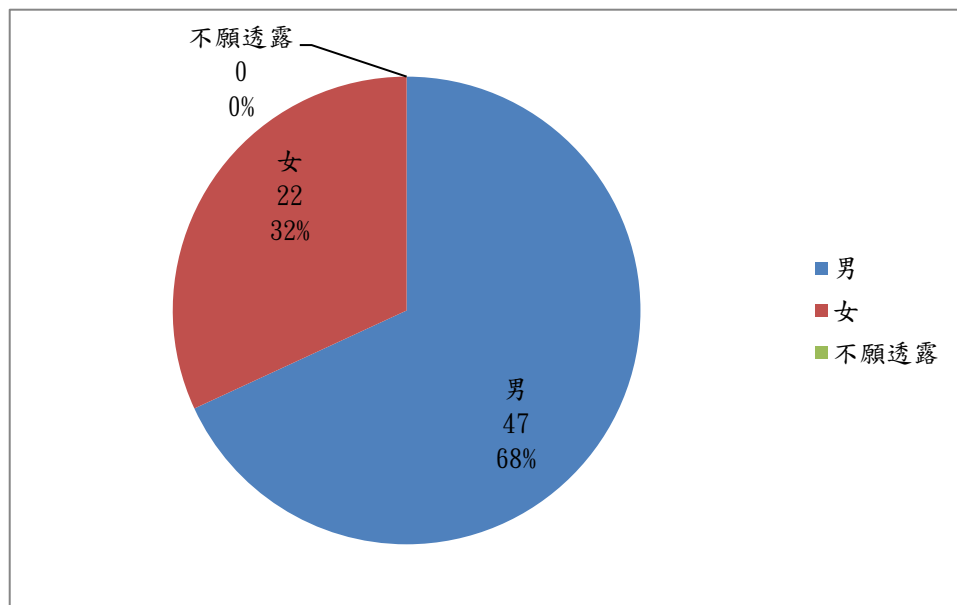


圖 5 11 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

11 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 16 件，共計 29 件。

與 106 年 11 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 13 件。

表 20 106 年 11 月份與 107 年 11 月份第二類電信申訴案件總數比較

	106 年 11 月	107 年 11 月
臨櫃	19	13
公文	23	16
總計	42	29

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 7 件，占 24.14%)；其次為中嘉（共 6 件，占 20.69%）及統一(共 5 件，占 17.24%)。

表 21 11 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	2	5	7	24.14%
中嘉	4	2	6	20.69%
台灣寬頻	0	0	0	0%
台固媒體	1	3	4	13.79%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	1	1	3.45%
統一	2	3	5	17.24%
家樂福	1	0	1	3.45%
其他	3	2	5	17.24%
總計	13	16	29	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，11 月份以違約金及通訊連線品質類最多(各 8 件，各占 27.59%)，其次為申裝/異動/續約類(共 5 件，占 17.24%)。

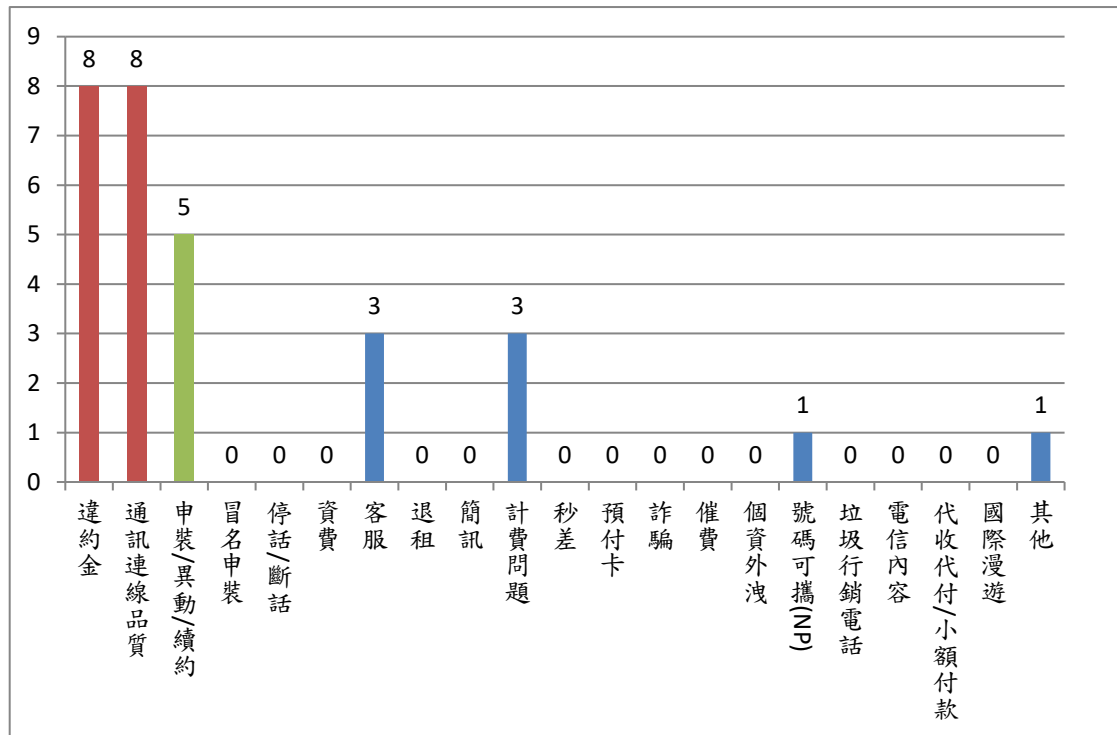


圖 6 11 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，違約金類及通訊連線品質類以凱擘、中嘉及台固最多，件數皆各為 2 件(皆各占違約金類及通訊連線品質類 25%)；申裝/異動/續約類以凱擘最多，件數為 2 件(占申裝/異動/續約類 40%)。

表 22 11 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	2	2	0	2	0	0	1	0	1	8
通訊連線品質	2	2	0	2	0	0	1	0	1	8
申裝/異動/續約	2	0	0	0	0	0	1	1	1	5
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	2	0	0	0	0	0	0	1	3
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	0	0	0	0	1	1	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	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	1	0	0	1
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	7	6	0	4	0	1	5	1	5	29

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 20 人次，占 69%)申訴人數居多，其次為女性(共 9 人次，占 31%)。

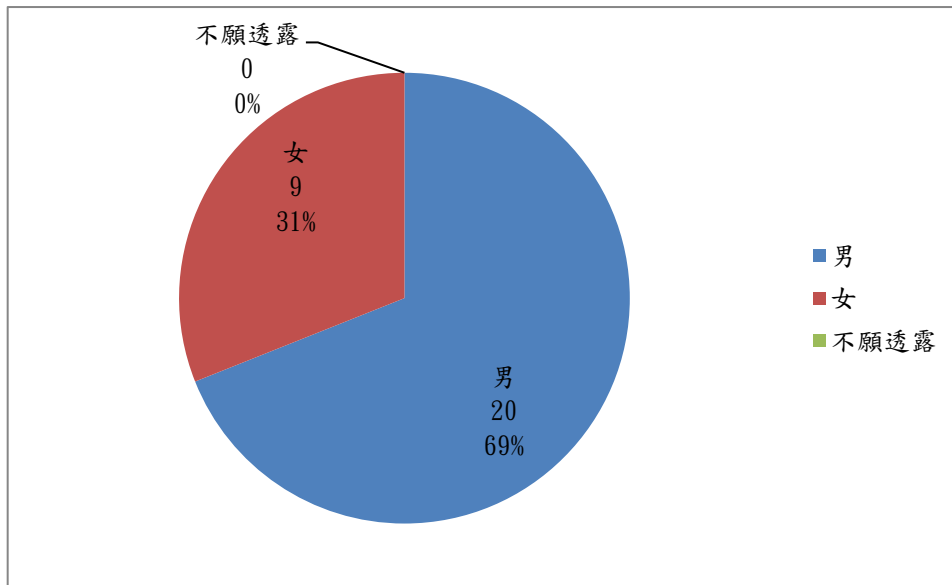


圖 7 11 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。