

NCC 通訊消費申訴分析報告－107 年 12 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

12 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 12 月份臨櫃申訴案件共 253 件、公文轉件共 570 件，共計 823 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 717 件，占 87.12%)，其次為固網類申訴案件(共 66 件，占 8.02%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	208	509	717	87.12%
固網	26	40	66	8.02%
第二類	19	21	40	4.86%
總計	253	570	823	100%

與 106 年 12 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 44 件。

	106 年 12 月	107 年 12 月
臨櫃	255	253
公文	524	570
總計	779	823

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

12 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 208 件、公文轉件共 509 件，共計 717 件。

與 106 年 12 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 48 件。

	106 年 12 月	107 年 12 月
臨櫃	197	208
公文	472	509
總計	669	717

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 10 件），4G 案件數以亞太最多（共 170 件）。

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	10	115	125
遠傳	9	123	132
台灣大哥大	7	117	124
亞太	0	170	170
台灣之星	0	166	166
總計	26	691	717

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 170 件，占 23.71%），其次為台灣之星（共 166 件，占 23.15%）、遠傳（共 132 件，占 18.41%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	37	88	125	17.43%
遠傳	36	96	132	18.41%
台灣大哥大	36	88	124	17.29%
亞太	56	114	170	23.71%
台灣之星	43	123	166	23.15%
總計	208	509	717	100%

依申訴對象與 106 年 12 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅中華及亞太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 12 月	107 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	162	125	-37	-23%
遠傳	96	132	36	38%
台灣大哥大	119	124	5	4%
亞太	174	170	-4	-2%
台灣之星	118	166	48	41%

與 106 年 12 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 12 月份申訴對象排名以亞太最多，案件數較去年同期減少 4 件，台灣之星案件數較去年同期增加 48 件，遠傳案件數較去年同期增加 36 件。

	106 年 12 月	107 年 12 月
第一名 (件數)	亞太 (174)	亞太 (170)
第二名 (件數)	中華 (162)	台灣之星 (166)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (119)	遠傳 (132)

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 383 件，占 53.42%)，其次為申裝/異動/續約類(共 146 件，占 20.36%)、客服問題類(共 35 件，占 4.88%)。

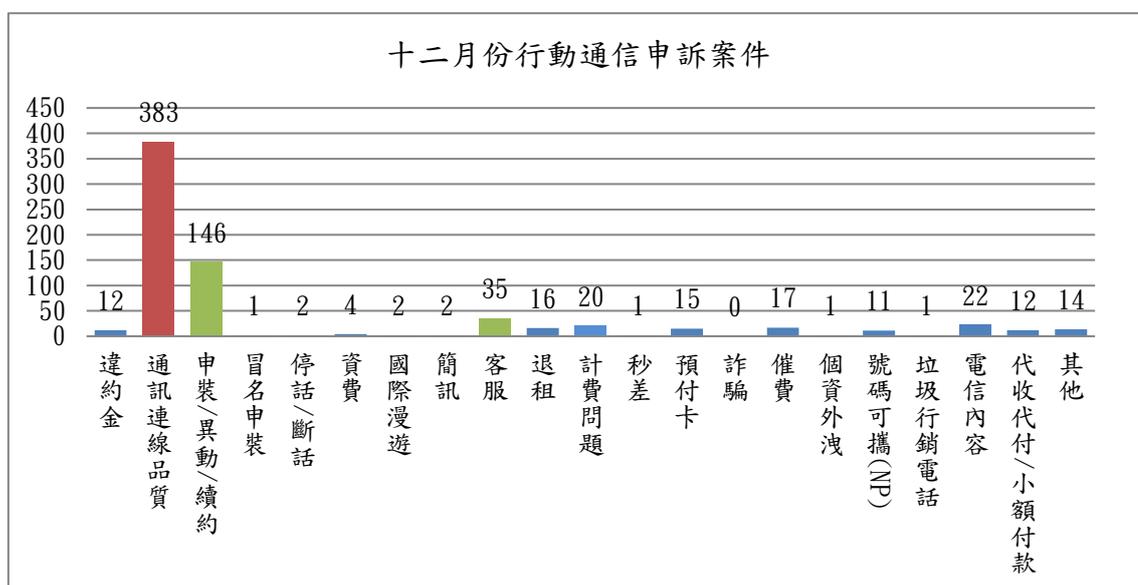


圖 1 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 383 件)分為語音通訊品質(229 件)及數據連線品質(154 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 47 件；未試用共 107 件)，得到結果如圖 2。

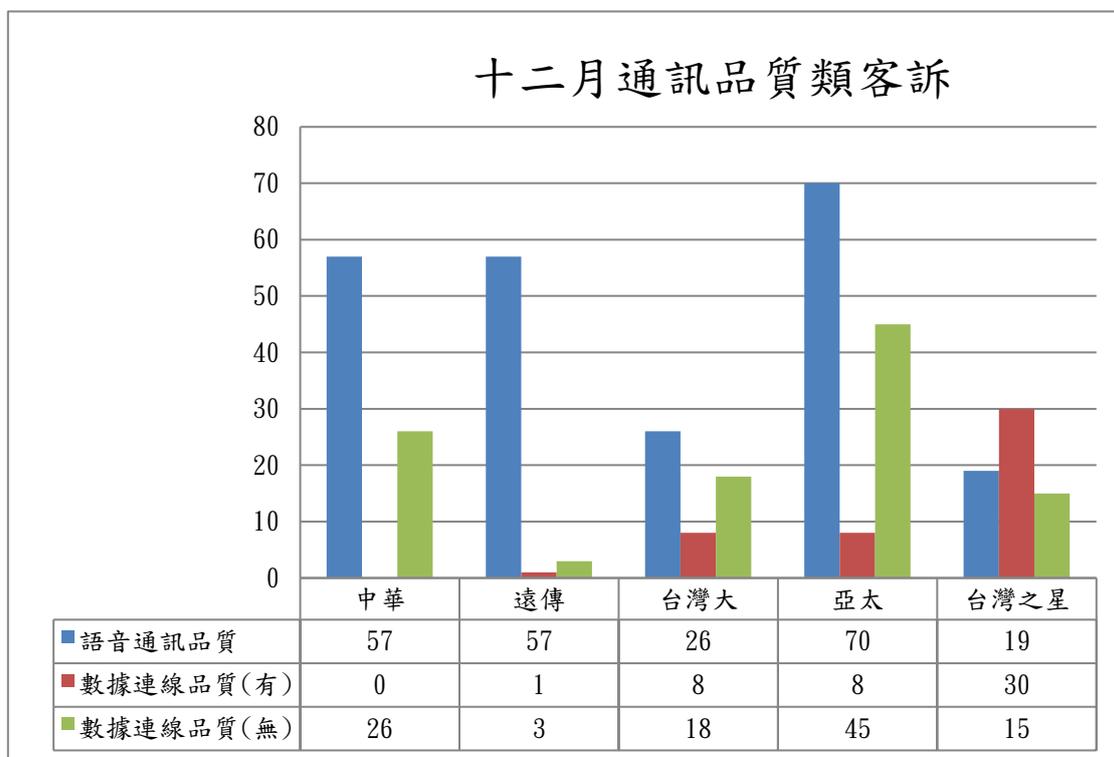


圖 2 12 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 106 年 12 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 12 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，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 34 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期增加 57 件。

表 8 106 年 12 月份與 107 年 12 月份行動通訊申訴類別排名比較

	106 年 12 月	107 年 12 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (349)	通訊連線品質 (383)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (89)	申裝/異動/續約 (146)
第三名 (件數)	計費問題 (38)	客服問題 (35)

與 106 年 12 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/續約類案件以台灣之星最多。

表 9 106 年 12 月份與 107 年 12 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		106 年 12 月	107 年 12 月
第一名	通訊連線 品質	亞太	亞太
第二名		中華	中華
第三名		台灣之星	台灣之星
第一名	申裝/異 動/續約	台灣大哥大	台灣之星
第二名		台灣之星	遠傳
第三名		遠傳	台灣大哥大
第一名	客服問題	--	台灣之星
第二名		--	中華
第三名		--	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 11.9 天、亞太 10.8 天、台灣大哥大 10.1 天、遠傳 9.6 天、中華 8.7 天；處理中未結案案件為台灣之星 31 件、亞太 3 件。

表 10 107 年 12 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	10.1	0
遠傳	9.6	0
台灣之星	11.9	31
亞太	10.8	3

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 29.5%，其次為台灣大哥大 21.5%及台灣之星 17%。

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	145	125	20	13.8%
台灣大哥大	158	124	34	21.5%
遠傳	155	132	23	14.8%
台灣之星	200	166	34	17%
亞太	241	170	71	29.5%

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 482 人次，占 67%)，其次為女性(共 186 人次，占 26%)。

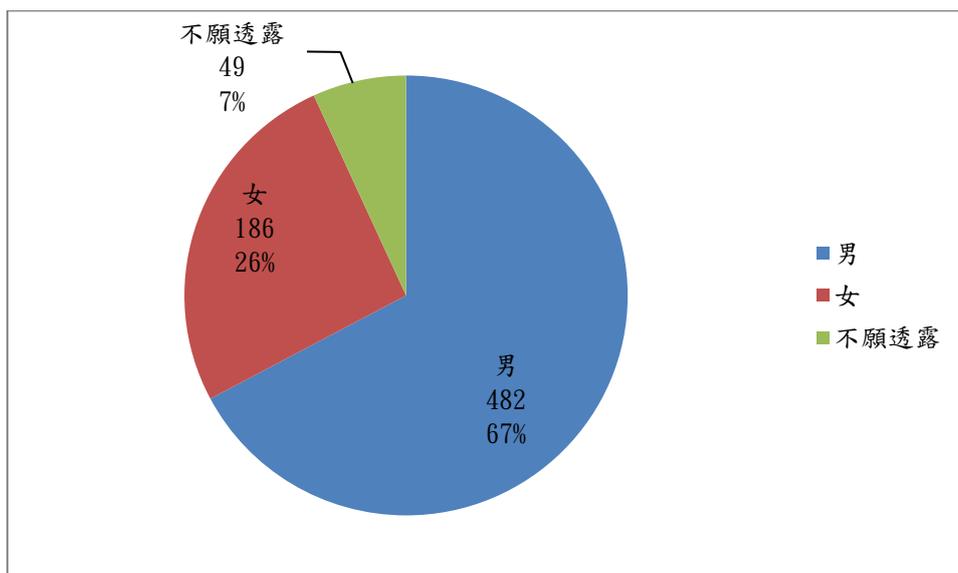


圖 3 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 123 件，占通訊連線品質類 32.11%)；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(為 61 件，占申裝/異動/續約類 41.78%)；客服問題類案件以台灣之星最多(為 13 件，占客服問題類 37.14%)。

表 12 12 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	1	1	4	4	2	12
通訊連線品質	83	61	52	123	64	383
申裝/異動/續約	15	28	27	15	61	146
冒名申裝	0	0	0	0	1	1
停話/斷話	0	0	2	0	0	2
資費	1	1	1	1	0	4
國際漫遊	0	1	0	0	1	2
簡訊	1	0	0	1	0	2
客服	7	5	4	6	13	35
退租	0	3	8	2	3	16
計費問題	1	2	5	2	10	20
秒差	0	0	1	0	0	1
預付卡	5	4	4	0	2	15
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	1	7	5	1	3	17
個資外洩	0	1	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	1	2	2	3	3	11
垃圾行銷電話	1	0	0	0	0	1
電信內容	6	10	3	2	1	22
代收代付/小額付款	2	5	2	2	1	12
其他	0	1	4	8	1	14
總計	125	132	124	170	166	717

* 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	125	132	124	170	166
基地臺遭抗爭拆（關）臺扣件	0	0	1	0	0
扣件後申訴案件	125	132	123	170	166

◆ 電信民眾申訴—固網

12 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 26 件、公文轉件共 40 件，共計 66 件。

與 106 年 12 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 件。

表 13 106 年 12 月份與 107 年 12 月份固網申訴案件總數比較

	106 年 12 月	107 年 12 月
臨櫃	35	26
公文	32	40
總計	67	66

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 65 件，占 98.48%)。

表 14 12 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	26	39	65	98.48%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	0	1	1	1.52%
總計	26	40	66	100%

依申訴對象並與 106 年 12 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 2 件、亞太減少 3 件。

表 15 106 年 12 月份與 107 年 12 月份固網申訴案件增降幅比較

	106 年 12 月	107 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	63	65	2	3.17%
台灣固網	0	0	0	--
亞太	3	0	-3	-100%
新世紀資通	1	1	0	0%

與 106 年 12 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 65 件)。

	106 年 12 月	107 年 12 月
第一名 (件數)	中華 (63)	中華 (65)
第二名 (件數)	亞太 (3)	新世紀資通 (1)
第三名 (件數)	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，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 18 件，占 27.27%)，其次為連線品質、申裝/異動-MOD 及計費問題類案件(各 9 件，各占 13.64%)。

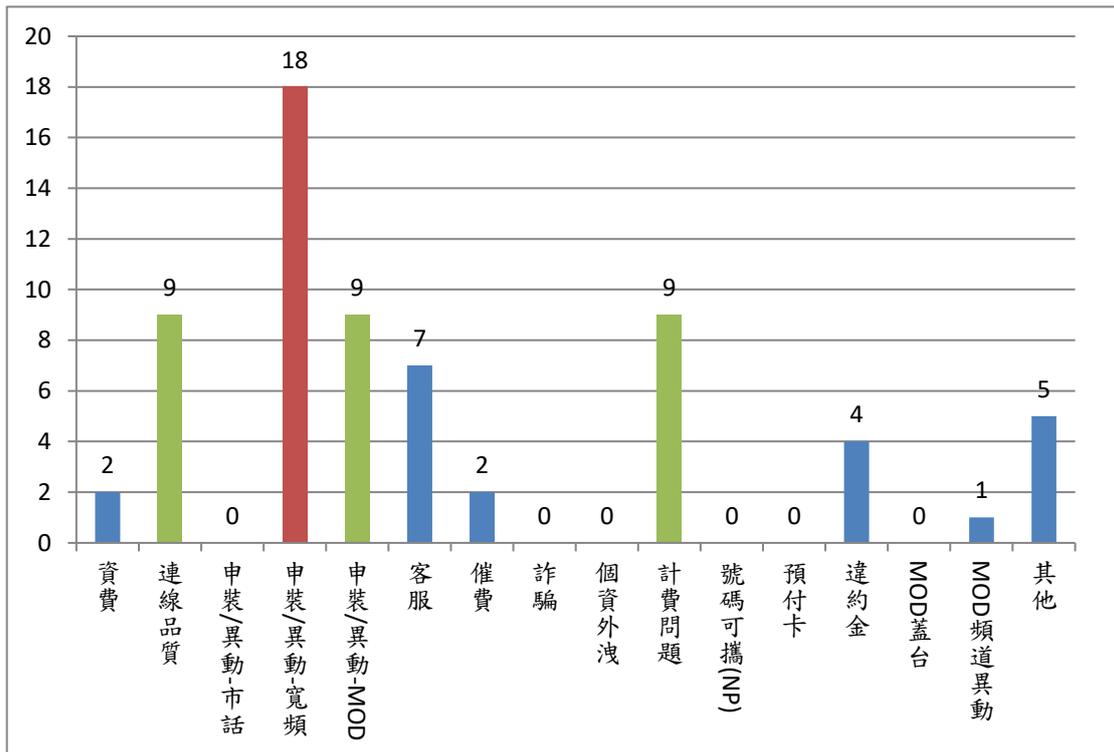


圖 4 12 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 106 年 12 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢；連線品質及申裝/異動-MOD 類案件與去年同期相較皆呈現遞減的趨勢。

表 17 106 年 12 月份與 107 年 12 月份固網訴類別象排名比較

	106 年 12 月	107 年 12 月
第一名 (件數)	連線品質；申裝/異動-寬頻 (17)	申裝/異動-寬頻(18)
第二名 (件數)	申裝/異動-MOD (11)	連線品質；申裝/異動-MOD；計費問題 (9)
第三名 (件數)	申裝/異動-市話 (8)	客服問題(7)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 18 所示，申裝/異動-寬頻、連線品質、申裝/異動-MOD、計費問題及客服問題類等案件皆以中華最多，件數分別為 17 件(占申裝/異動-寬頻類 94.44%)、各 9 件(各占連線品質、申裝/異動-MOD、計費問題類 100%)及 7 件(占客服問題類 100%)。

表 18 12 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	9	0	0	0	9
申裝/異動-市話	0	0	0	0	0
申裝/異動-寬頻	17	0	0	1	18
申裝/異動-MOD	9	0	0	0	9
客服	7	0	0	0	7
催費	2	0	0	0	2
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	9	0	0	0	9
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	5	0	0	0	5
總計	65	0	0	1	66

與 106 年 12 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 12 月		107 年 12 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	連線品質；申裝/異動-MOD；計費問題	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-MOD	中華	客服問題	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 53 人次，占 80%)，其次為女性(共 11 人次，占 17%)。

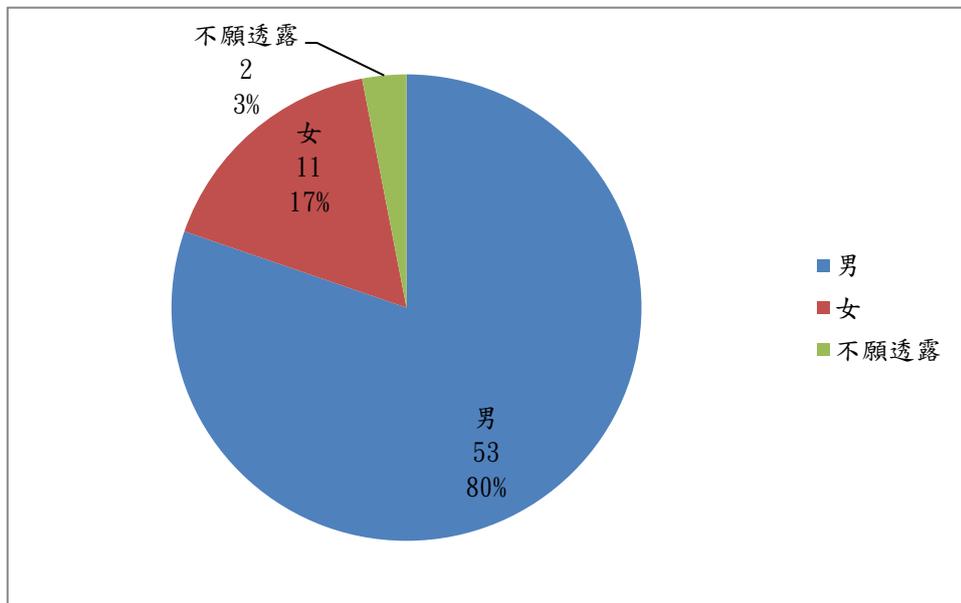


圖 5 12 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—第二類電信

12 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 19 件、公文轉件 21 件，共計 40 件。

與 106 年 12 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 3 件。

表 20 106 年 12 月份與 107 年 12 月份第二類電信申訴案件總數比較

	106 年 12 月	107 年 12 月
臨櫃	23	19
公文	20	21
總計	43	40

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 17 件，占 42.5%)；其次為中嘉(共 11 件，占 27.5%)、台灣寬頻及統一(各 2 件，各占 5%)。

表 21 12 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	9	17	42.5%
中嘉	4	7	11	27.5%
台灣寬頻	1	1	2	5%
台固媒體	1	0	1	2.5%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	0	0	0%
統一	0	2	2	5%
家樂福	0	0	0	0%
其他	5	2	7	17.5%
總計	19	21	40	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，12 月份以通訊連線品質類最多(共 10 件，占 25%)，其次為違約金類(共 8 件，占 20%)、客服問題類(共 7 件，占 17.5%)。

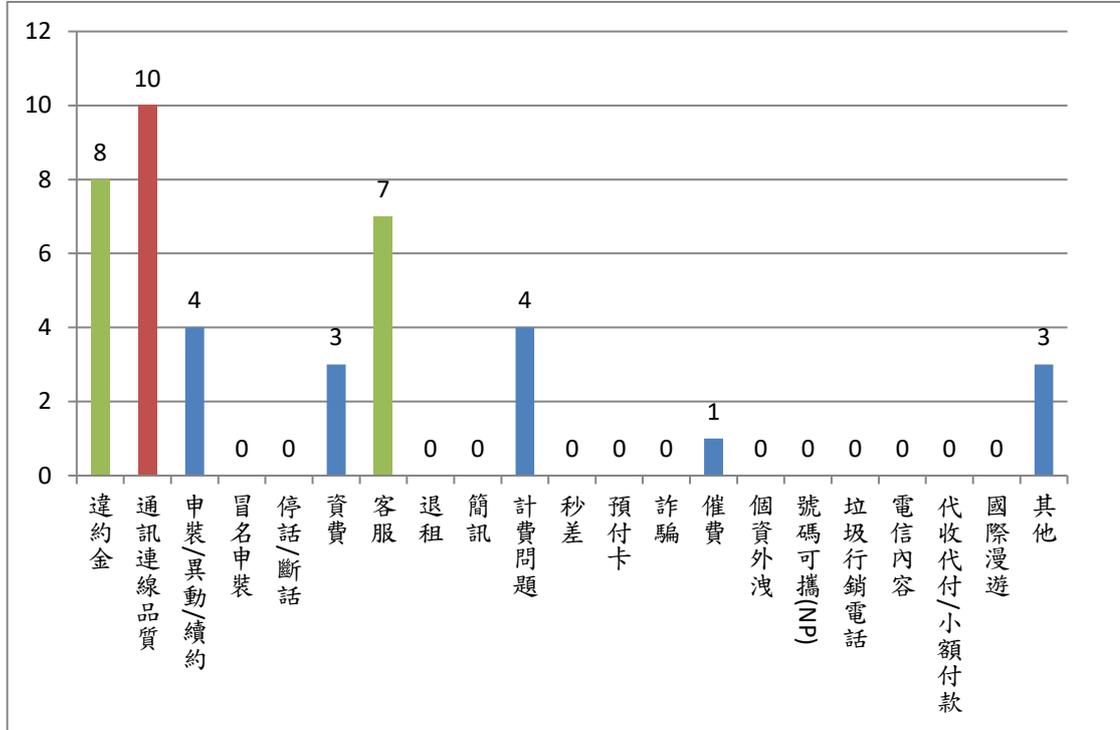


圖 6 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 30%)；違約金類以凱擘及中嘉最多，件數各為 2 件(各占違約金類 25%)；客服問題類以凱擘最多，件數為 4 件(占客服問題類 57.14%)。

表 22 12 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	0	0	0	0	0	4	8
通訊連線品質	3	3	2	0	0	0	1	0	1	10
申裝/異動/續約	1	1	0	1	0	0	1	0	0	4
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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
客服	4	2	0	0	0	0	0	0	1	7
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	0	0	0	0	0	1	4
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	1	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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
總計	17	11	2	1	0	0	2	0	7	40

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 22 人次，占 55%)申訴人數居多，其次為女性(共 15 人次，占 37%)。

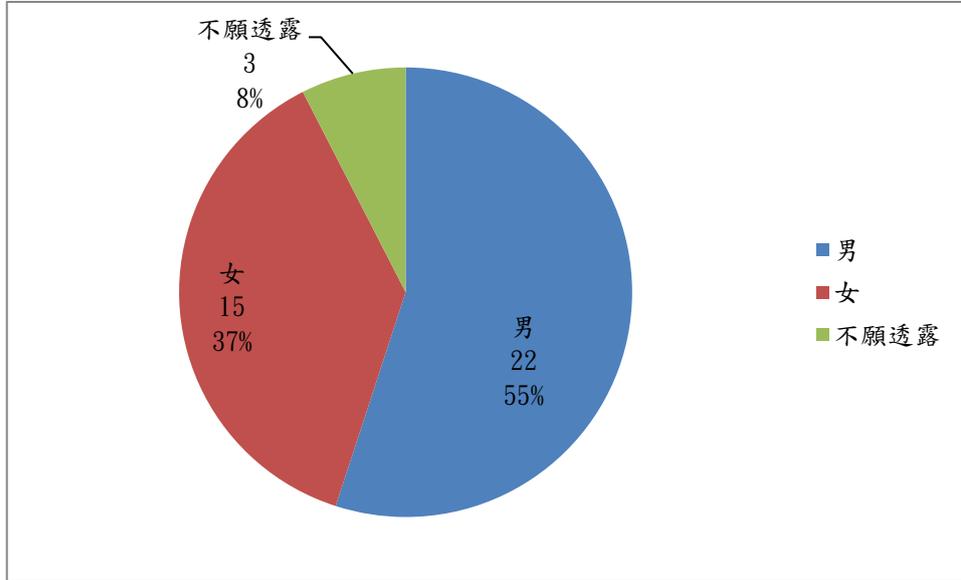


圖 7 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。