NCC 通訊消費申訴監理報告－109 年第 2 季

鑒於電信消費爭議案件不斷發生，本會為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，本著服務民眾精神，透過專業、公平、合理的民眾申訴機制，期望消弭消費者與電信業者間的溝通障礙，強化電信消費者對電信服務之信心，進而促進電信市場之多元化發展。本會自 102 年 1 月起定期公布每月、每季及年度電信消費申訴監理報告，統計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之發生。

為提升通訊服務品質、減少申訴案件數量，本會每月召開「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議，依照申訴案件類型為區分，由通訊連線品質、服務品質以及資費計費問題類等面向，與電信業者研擬具體改善措施，並針對服務契約義務及應落實作為予以檢核，以確保消費者權益。以下分別就 109 年第 2 季(4～6 月)電信民眾申訴-整體、行動通訊、固網、第二類電信四大部分，依序分析報告。

◆ 電信民眾申訴－整體

第 2 季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，其中臨櫃申訴案件共 438 件、公文轉件共 1,097 件，共計 1,535 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 1,295 件，占 84.36%），其次為固網類申訴案件（共 162 件，占 10.55%）。

表 1　第 2 季申訴案件：依電信項目區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	351	944	1,295	84.36%
固網	60	102	162	10.55%
第二類	27	51	78	5.08%
總計	438	1,097	1,535	100%

與去年同期(108 年第 2 季)之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件減少 240 件。

表 2　108 年第 2 季與 109 年第 2 季案件總數比較

	108 年第 2 季	109 年第 2 季
行動通訊	1,542	1,295
固網	157	162
第二類	76	78
總計	1,775	1,535

與上一季(109 年第 1 季)之案件總數進行比較，得到結果如表 3 所示，案件數減少 4 件。

表 3　109 年第 1 季與 109 年第 2 季案件總數比較

	109 年第 1 季	109 年第 2 季
行動通訊	1,301	1,295
固網	135	162
第二類	103	78
總計	1,539	1,535

依第 2 季申訴案件與上一季、去年同期進行比較，如圖 1 所示，行動通訊、固網及第二類電信類申訴案件皆略有增減。

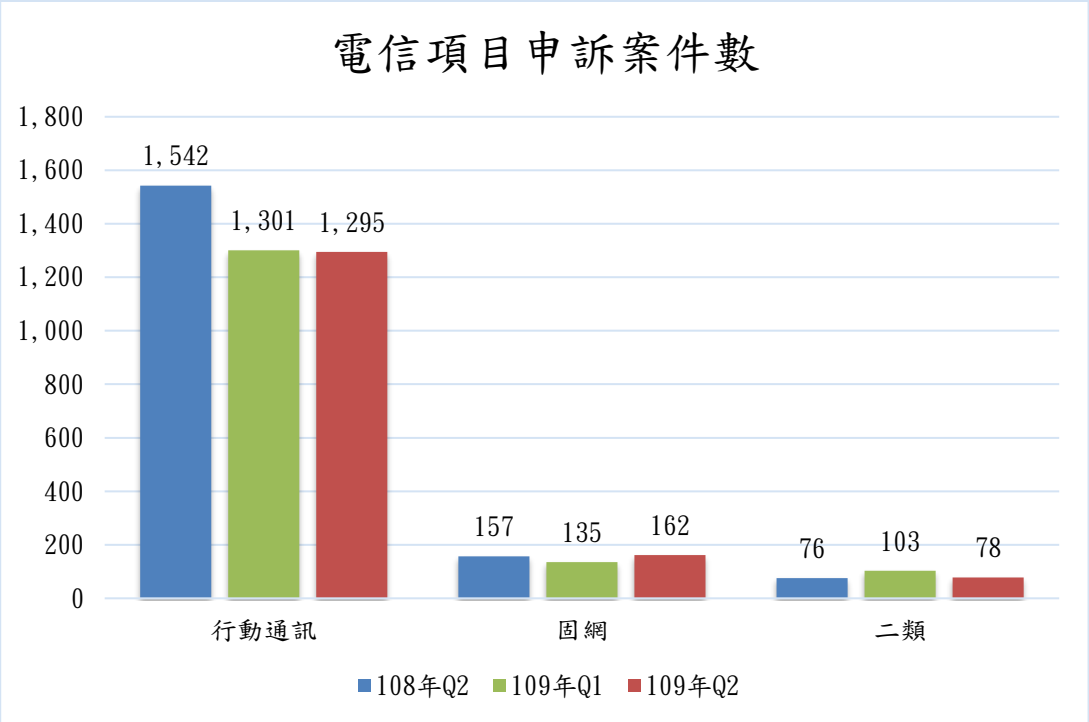

圖 1　第 2 季申訴案件與上一季、去年同期之比較

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以男性申訴人居多(共 963 人次，占 63%)，其次為女性(共 468 人次，占 30%)。

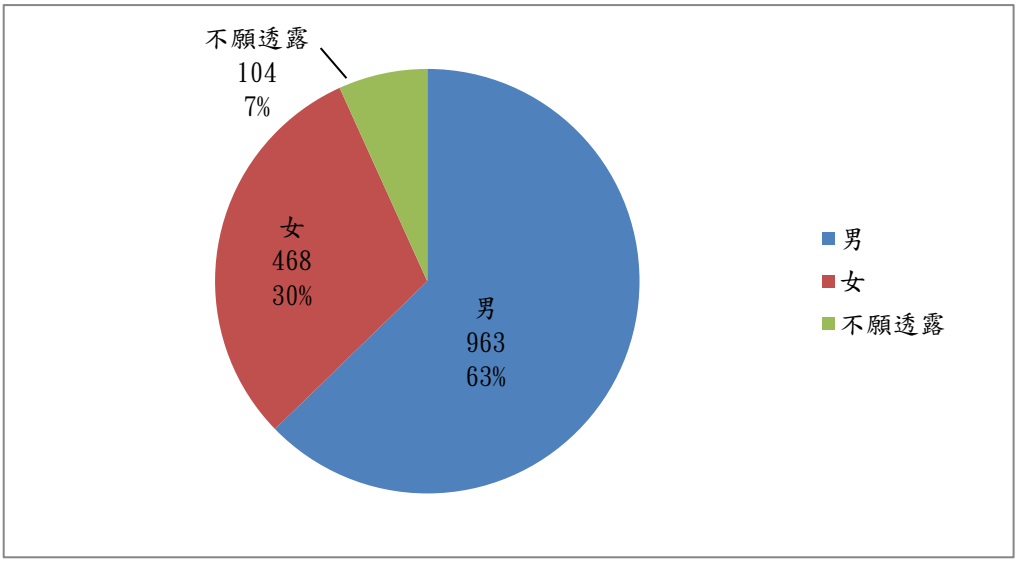

圖 2　第 2 季申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

第 2 季行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 351 件、公文轉件共 944 件，共計 1,295 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，以中華電信案件數最多（共 391 件、占 30.19%），其次為台灣大哥大電信（共 236 件、占 18.22%）、遠傳電信（共 231 件、占 17.84%）。

表 4　第 2 季行動通訊申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華電信	114	277	391	30.19%
遠傳電信	56	175	231	17.84%
台灣大哥大	49	187	236	18.22%
亞太電信	89	140	229	17.68%
台灣之星	43	165	208	16.06%
總計	351	944	1,295	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，以通訊連線品質案件數最多（共 823 件，占 63.55%），其次為申裝/異動/續約類（共 143 件，占 11.04%）。

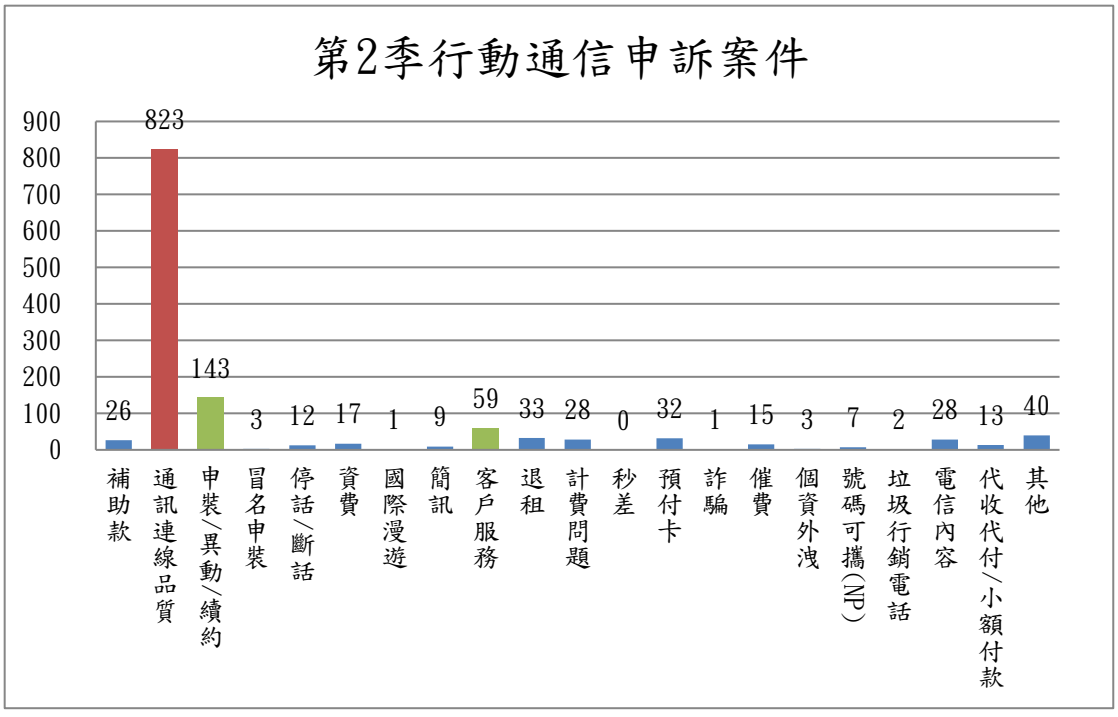

圖 3　第 2 季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

通訊連線品質類案件計有 823 件：

民眾申訴意見：使用行動通訊服務在住家或工作場所室內通訊品質不佳，要求經營者立即改善或減免費用、解約等。

本會處理情形：

(1) 因行動通信之電波穿透，易受基地臺架設位置周遭地形地物影響，是以因建物遮蔽導致室內涵蓋不佳或因基地臺鄰避效應拆除後無法覓點建設，致民眾反映室內通訊連線品質不良案件居多，以 109 年 04-06 月室內收訊不良案件數為 207 件，占通訊連線品質類案件 25.5%。

(2) 本會責請業者派員至客訴地點量測並提供改善方案，並定期會議邀集業者提出解決對策及可行工法，縮短申訴案件之基地臺建設改善時程。另請業者視訊號改善時程(最長 3 個月、6 個月、無法改善)，輔以月租費或解約折抵方案給予民眾補償。

(3) 本會督促電信業者加強宣導免費 7 日上網試用服務，並於門市與網頁公布室外電波涵蓋範圍資訊。本會於 107 年 4 月 20 日訂定行動寬頻業務服務品質規範實施要點，規範相關服務品質項目資訊之揭露。

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 5 所示，通訊連線品質類以中華電信為最多（共 294 件，占通訊連線品質類 35.72%）、申裝/異動/續約類以台灣之星為最多（共 36 件，占申裝/異動/續約類 25.17%）。

表 5　第 2 季行動通訊申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	中華	遠傳	台灣大	亞太	台灣之星	總計
補助款	4	7	6	1	8	26
通訊連線品質	294	140	135	148	106	823
申裝/異動/續約	19	28	35	25	36	143
冒名申裝	0	1	1	1	0	3
停話/斷話	2	4	2	3	1	12
資費	4	2	4	4	3	17
國際漫遊	0	0	0	1	0	1
簡訊	4	3	1	0	1	9
客戶服務	18	14	11	10	6	59
退租	5	1	2	17	8	33
計費問題	9	0	6	6	7	28
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	7	5	13	5	2	32
詐騙	1	0	0	0	0	1
催費	1	5	5	1	3	15
個資外洩	1	2	0	0	0	3
號碼可攜(NP)	4	1	1	0	1	7
垃圾行銷電話	0	0	1	0	1	2
電信內容	7	3	6	0	12	28
代收代付/小額付款	4	4	2	1	2	13
其他	7	11	5	6	11	40
總計	391	231	236	229	208	1295

◆ 電信民眾申訴－固網

第 2 季固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 60 件、公文轉件共 102 件，共計 162 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 6 所示，以中華案件數最多（共 157 件、占 96.91%），其次為新世紀資通（共 4 件，占 2.47%）。

表 6　第 2 季固網申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	59	98	157	96.91%
台灣固網	1	0	1	0.62%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	4	4	2.47%
總計	60	102	162	100%

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-寬頻類案件數最多（共 50 件、占 30.86%），其次為連線品質類（共 38 件、占 23.46%）。

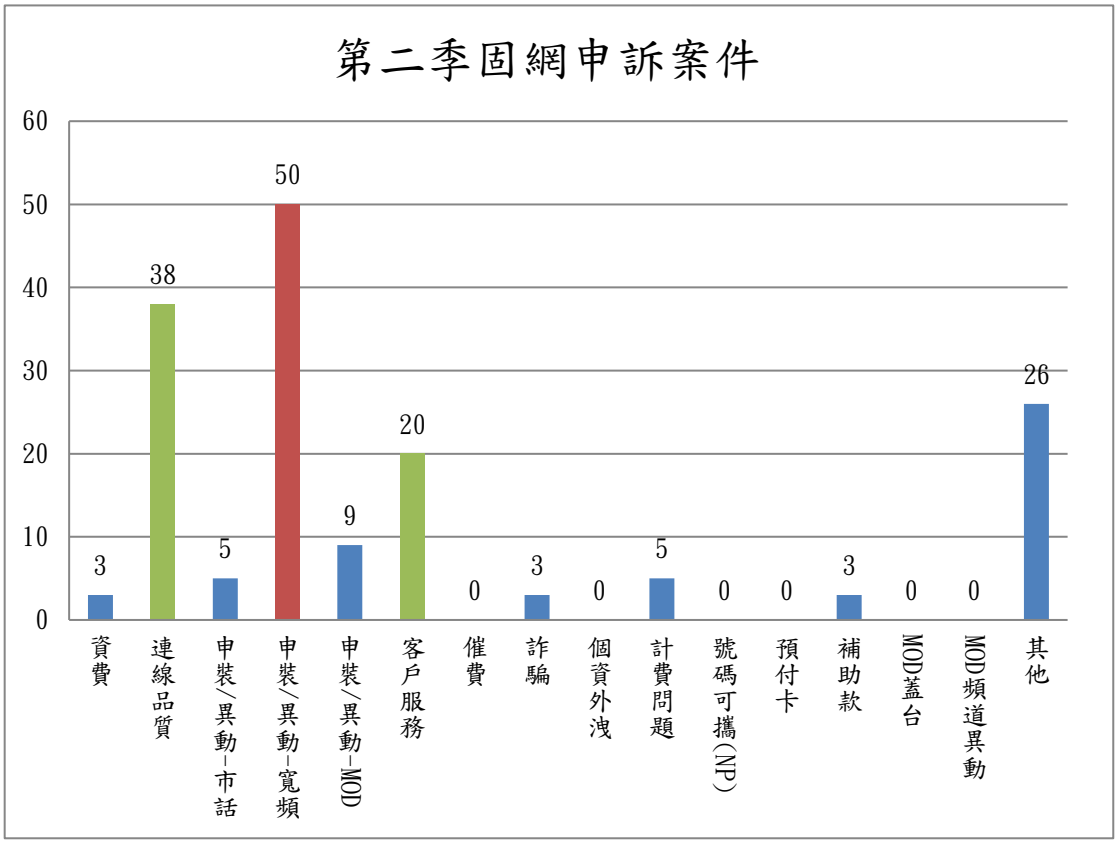

圖 4　第 2 季固網申訴案件：依申訴類別區分

連線品質案件計有 38 件：

民眾申訴意見：中華電信光世代無法升速、無法申裝光世代、光世代移機問題等爭議。

本會處理情形：

(1) 本會定期會議邀集業者提出解決方法，並請各業者處理本會轉送之民眾陳情案件，儘速於期限內妥處，且回復內容除個案之處理過程外，務必將處理結果併予敘明，以提昇民眾滿意度。

(2) 督促電信事業於寬頻網路申設及維修之施工時，應預先通知用戶及早因應，避免影響寬頻網路安裝時程。

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 7 所示，連線品質、申裝/異動-寬頻、客戶服務等案件皆以中華最多，件數分別為 37 件（占連線品質類 97.37%）、48 件（占申裝/異動-寬頻類 96%）、20 件(占客戶服務類 100%)。

表 7　第 2 季固網申訴案件：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	3	0	0	0	3
連線品質	37	0	0	1	38
申裝/異動-市話	5	0	0	0	5
申裝/異動-寬頻	48	1	0	1	50
申裝/異動-MOD	9	0	0	0	9
客服	20	0	0	0	20
催費	0	0	0	0	0
詐騙	3	0	0	0	3
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	5	0	0	0	5
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	0	0	0	0	0
其他	24	0	0	2	26
總計	157	1	0	4	162

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

第 2 季第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 27 件、公文轉件共 51 件，共計 78 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 8 所示，以凱擘案件數最多（共 28 件，占 35.90%），其次為中嘉（共 8 件，占 10.26%）及台固（共 7 件，占 8.97%）。

表 6 第 2 季二類電信申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	13	15	28	35.90%
中嘉	1	7	8	10.26%
台灣寬頻	2	1	3	3.85%
台固	0	7	7	8.97%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	1	1	2	2.56%
統一	3	0	3	3.85%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	7	20	27	34.62%
總計	27	51	78	100.00%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 5 所示，其中以通訊連線品質類申訴案件最多(共 20 件，占 25.64%) ，其次為申裝/異動/續約類(共 18 件，占 23.08%)。

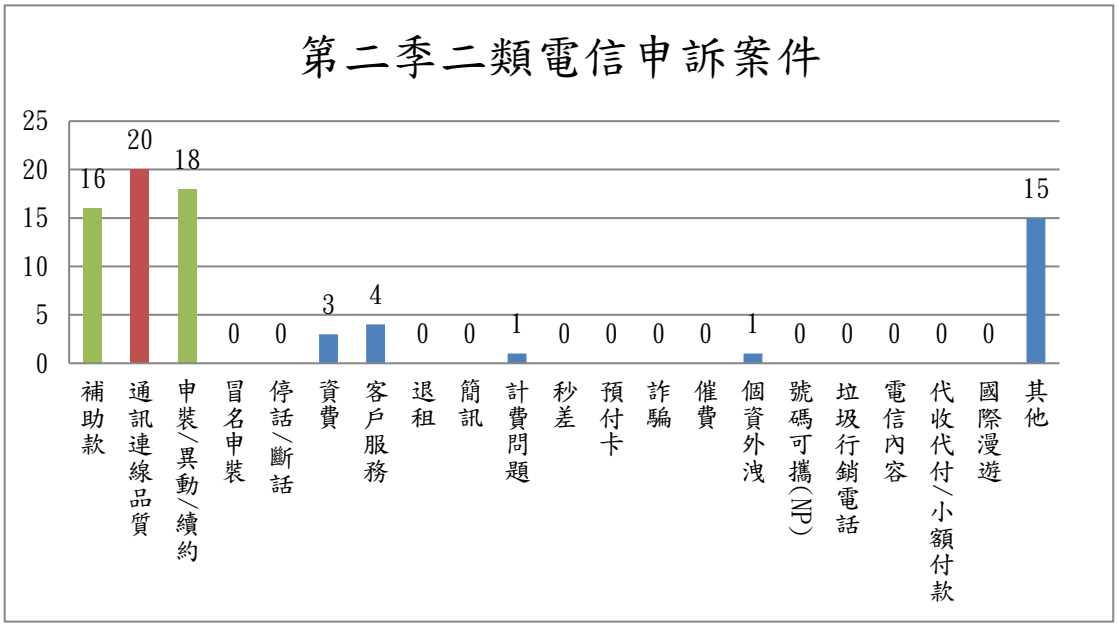

圖 5　第 2 季第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行，可得到結果如表 9 所示。

表 7　第 2 季二類電信申訴案件：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
補助款	4	1	2	0	0	0	0	0	9	16
通訊連線品質	5	3	1	3	0	1	0	0	7	20
申裝/異動/續約	13	1	1	0	0	0	3	0	0	18
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	1	0	0	0	0	1	3
客服	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
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	0	0	0	0	0	0	0	1	1
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	1	1
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	5	1	1	3	0	1	0	0	4	15
總計	28	6	5	7	0	2	3	0	27	78