

NCC 通訊消費申訴監理報告－109 年年度報告

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

109 年度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 1,762 件、公文轉件共 4,816 件，共計 6,578 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 5,608 件、占 85.25%），其次為固網類申訴案件（共 596 件、占 9.06%）。

表 1 109 年度申訴案件：依電信項目區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	1,437	4,171	5,608	85.25%
固網	206	390	596	9.06%
第二類	119	255	374	5.69%
總計	1,762	4,816	6,578	100%

與 108 年年度案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數減少 590 件。

表 2 108 年與 109 年案件總數比較

	108 年	109 年
臨櫃	2,120	1,762
公文	5,048	4,816
總計	7,168	6,578

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

109 年度行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 1,437 件、公文轉件共 4,171 件，共計 5,608 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 3 所示，以中華電信案件數最多（共 1,760 件、占 31.38%），其次為台灣大哥大（共 1,066 件、占 19.01%）、台灣之星（共 991 件、占 17.67%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	431	1,329	1,760	31.38%
遠傳	229	714	943	16.82%
台灣大	237	829	1,066	19.01%
亞太	296	552	848	15.12%
台灣之星	244	747	991	17.67%
總計	1,437	4,171	5,608	100.00%

與 108 年度之行動通訊案件數進行比較，得到結果如表 4 所示，行動通訊申訴案件總數減少 650 件。

	108 年	109 年
臨櫃	1,812	1,437
公文	4,446	4,171
總計	6,258	5,608

如與 108 年度行動通訊申訴案件數占百萬客戶數比進行比較，得到結果如下表 5 所示，每百萬客戶數申訴量比例，僅以中華電信增加 0.00413%，其餘業者均顯下降，以亞太電信減少最多 0.02784%，其次為台灣之星 0.01078%。

	108 年			109 年		
	案件數	用戶數(萬戶)	申訴案占公 司用戶數之 比例	案件數	用戶數(萬戶)	申訴案占公 司用戶數之 比例
中華	1,341	1064.9391	0.01259%	1,760	1052.7239	0.01672%
遠傳	1,171	709.2573	0.01651%	943	706.9489	0.01334%
台灣大	1,181	712.6817	0.01657%	1,066	712.4929	0.01496%
亞太	1,416	203.1449	0.06970%	848	202.5843	0.04186%
台灣之星	1,149	230.8250	0.04978%	991	254.1331	0.03900%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 1 所示，以通訊連線品質案件數最多（共 3,467 件、占 61.82%），其次為申裝/異動/續約類（共 634 件、占 11.31%）、客戶服務類（共 228 件、占 4.07%）。

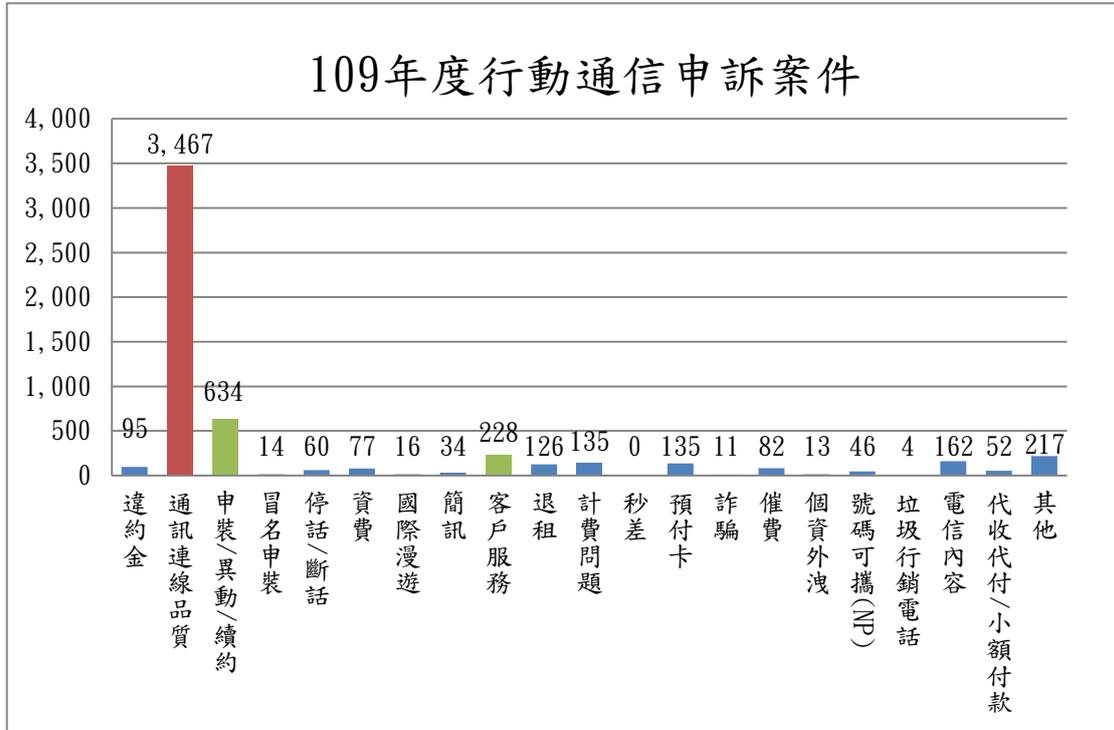


圖 1 109 年度行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 6 所示，通訊連線品質類案件以中華電信最多(為 1,342 件、占 38.71%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(為 210 件、占 33.12%)，客戶服務類案件以中華電信最多(為 61 件、占 26.75%)。

表 6 109 年度行動通訊申訴案件：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
補貼款	17	22	22	9	25	95
通訊連線品質	1,342	599	579	490	457	3,467
申裝/異動/續約	79	100	136	109	210	634
冒名申裝	0	4	5	4	1	14
停話/斷話	9	13	17	11	10	60
資費	20	6	18	8	25	77
國際漫遊	9	2	2	1	2	16
簡訊	15	6	1	6	6	34
客戶服務	61	48	43	30	46	228
退租	25	8	17	47	29	126
計費問題	32	10	27	44	22	135
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	34	15	43	28	15	135
詐騙	4	3	3	1	0	11
催費	10	17	16	17	22	82
個資外洩	3	5	4	1	0	13
號碼可攜(NP)	17	3	14	7	5	46
垃圾行銷電話	0	0	3	0	1	4
電信內容	29	32	40	2	59	162
代收代付/小額付款	12	6	16	10	8	52
其他	42	44	60	23	48	217
總計	1,760	943	1,066	848	991	5,608

◆ 電信民眾申訴—固網

109 年度固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 206 件、公文轉件共 390 件，共計 596 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 7 所示，以中華電信案件數最多（共 574 件、占 96.31%），其次為新世紀資通（共 16 件、占 2.68%）、台灣固網（共 4 件、占 0.67%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	198	376	574	96.31%
台灣固網	2	2	4	0.67%
亞太	0	2	2	0.34%
新世紀資通	6	10	16	2.68%
總計	206	390	596	100.00%

與 108 年度之固網申訴案件數進行比較，得到結果如表 8 所示，固網申訴案件總數減少 67 件。

	108 年	109 年
臨櫃	236	206
公文	427	390
總計	663	596

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以申裝/異動-寬頻類案件數最多（共 149 件、占 25%），其次為連線品質類案件（共 138 件、占 23.15%）及其他類案件（共 79 件、占 13.26%）。

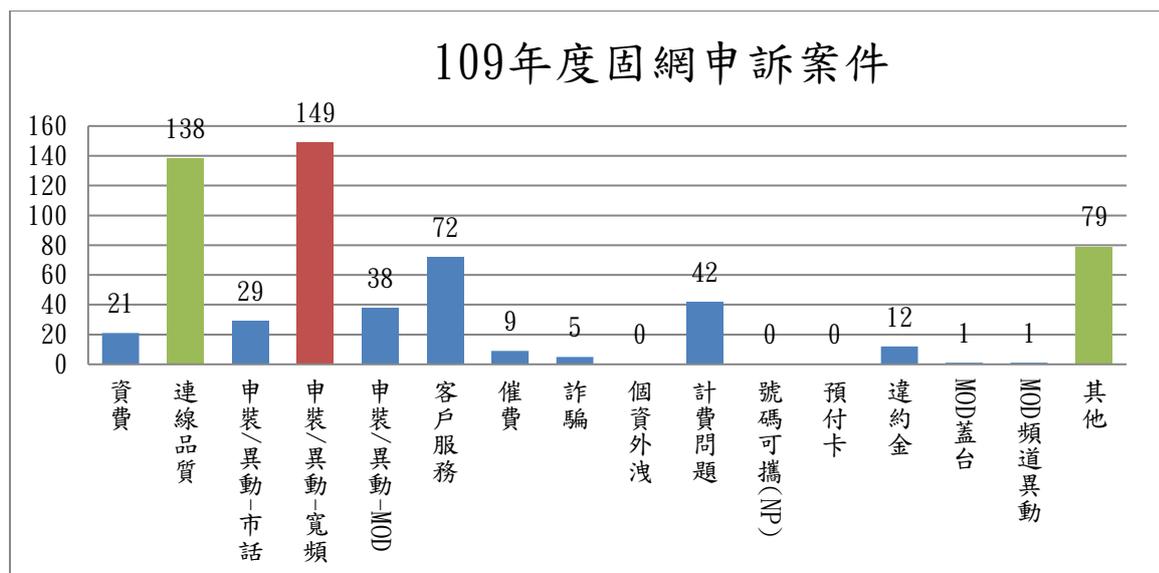


圖 2 109 年度固網申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 9 所示，申裝/異動-寬頻類、連線品質類及其他類等案件皆以中華電信最多，件數分別為 143 件(占該類 95.97%)、134 件(占該類 97.1%)、74 件(占該類 93.67%)。

表 9 109 年度固網申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	中華	台灣固網	亞太固網	新世紀資通	總計
資費	21	0	0	0	21
連線品質	134	0	0	4	138
申裝/異動-市話	26	0	1	2	29
申裝/異動-寬頻	143	2	0	4	149
申裝/異動-MOD	38	0	0	0	38
客戶服務	71	0	0	1	72
催費	8	1	0	0	9
詐騙	5	0	0	0	5
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	40	0	1	1	42
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	12	0	0	0	12
MOD 蓋台	1	0	0	0	1
MOD 頻道異動	1	0	0	0	1
其他	40	0	0	1	41
總計	632	9	5	17	663

◆ 電信民眾申訴—第二類電信

109 年度第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 119 件、公文轉件共 255 件，共計共 374 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 10 所示，以其他案件數最多（共 177 件、占 47.33%），其次為凱擘（共 97 件、占 25.94%）。

表 10 109 年度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	30	67	97	25.94%
中嘉	14	25	39	10.43%
台灣寬頻	3	9	12	3.21%
台固	7	16	23	6.15%
台灣數位光訊	0	2	2	0.53%
台灣碩網	4	13	17	4.55%
統一	4	2	6	1.60%
家樂福	1	0	1	0.27%
其他	56	121	177	47.33%
總計	119	255	374	100.00%

與 108 年度之第二類電信申訴案件數進行比較，得到結果如表 11 所示，第二類電信申訴案件總數增加 127 件。

表 11 108 年與 109 年第二類電信申訴案件數比較

	108 年	109 年
臨櫃	72	119
公文	175	255
總計	247	374

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，其中以補助款類申訴案件最多（共 122 件、占 32.62%），其次為通訊連線品質類（共 101 件，占 27.01%）、申裝/異動/續約類（共 67 件、占 17.91%）。

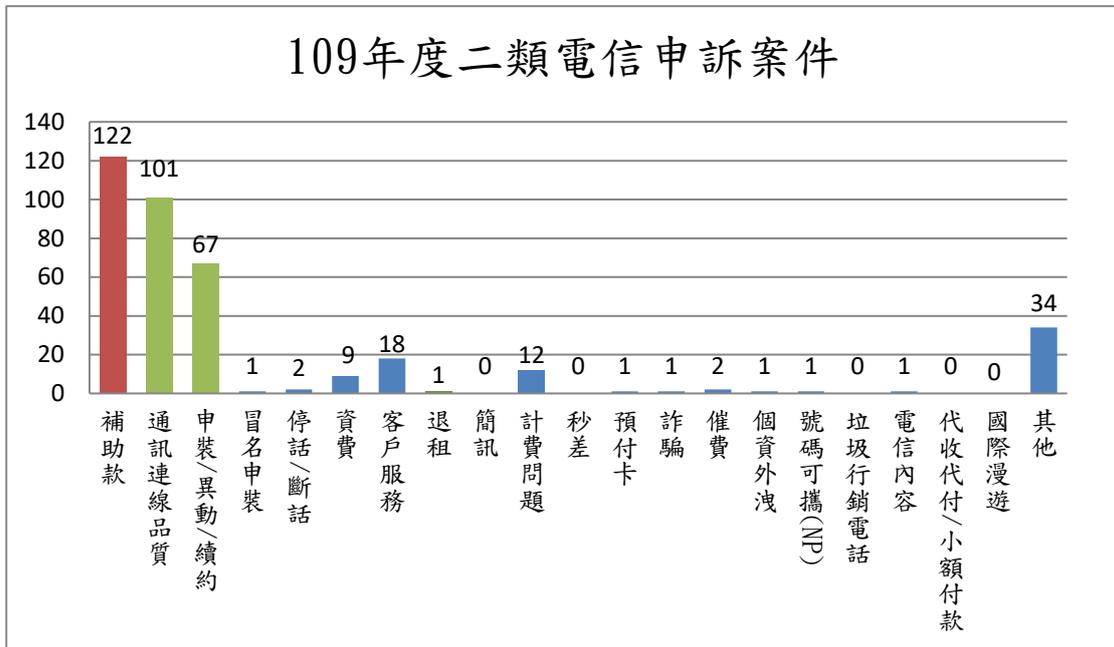


圖 3 109 年度第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 12 所示，補助款類、通訊連線品質類、申裝/異動/續約類等案件皆以凱擘最多，件數分別為 29 件(占該類 23.77%)、20 件(占該類 19.8%)、29 件(占該類 43.28%)。

表 12 109 年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	29	5	3	1	0	1	0	0	83	122
通訊連線品質	20	17	8	11	0	8	1	0	36	101
申裝/異動/續約	29	6	2	5	2	6	4	0	13	67
冒名申裝	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
停話/斷話	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
資費	4	1	0	1	0	0	0	0	3	9
客服	4	5	0	0	0	0	0	0	9	18
退租	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計費問題	2	1	0	1	0	0	0	0	8	12
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
詐騙	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
催費	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
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	1	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	1	1
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	8	1	1	3	0	2	0	1	18	34
總計	97	37	14	23	2	17	6	1	177	374

◆ 本年度辦理情形

為提升服務品質、減少申訴案件數量，本會於 102 年起定期將每月、每季的申訴案件量及其分析並公布於本會網站，以督促各電信業者針對各項申訴類別逐步降低案件數量。另外，本會定期召開「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申訴案件等面向，與電信業者研擬改善措施。於 109 年度完成相關議題如下：

- 一、針對電信申訴案件眾多，本會定期召開「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議，督促行動電信業者就近 3 年申訴案件進行類別統計、研析，針對申訴量較多類型提出防範措施、降低客訴量機制及確實執行因應作為等，已明顯達成減量績效成果。
- 二、針對民眾反映室內通訊連線品質不良案件，囿於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，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，常引發民眾申訴。建議各家電信業者針對客訴地點，派員實地量測並提供改善方案。本會亦定期邀集業者提出解決對策，縮短申訴案件之基地臺建設改善時程，並請業者視訊號改善時程(3 個月、6 個月、無法改善)，輔以月租費折抵、提供適當配套或解約方案給予民眾補償。
- 三、針對民眾申請 5G 方案卻選擇搭配 4G 手機使用者，請各電信業者務必提醒民眾 4G 手機無法接收 5G 訊號及可能影響部分服務之使用流暢度，並建議於合約備註說明、訊息揭露，以避免產生消費爭議。
- 四、針對透過網路進行續約之爭議，請各電信業者提供民眾網路申請續約時，應將補貼款遞延、月租費費用、資費方案、合約期限等資訊表格化，合約之重點條文標示清楚(如粗體紅字)，讓用戶可明確了解合約內容；另亦請各家電信業者得再以電話關懷確認合約內容，避免產生爭議。
- 五、針對加值服務爭議，請各電信業者於電信加值服務應明確揭露費用計算、服務期間等相關資訊，並取得消費者同意後，始得開通電信加值服務；另於行銷非電信加值服務時，亦應清楚揭露申請、取消、費用等相關資訊，以避免後續引發消費爭議。
- 六、針對第三方服務之爭議，建議各電信業者與第三方服務提供商合作，提供創新或開拓更多商業服務樣態時，依消費者保護法(下稱消保法)相關規定，要求合作第三方應落實揭露及方便取得其服務之正確消費資訊、服務契約(條款)內容等，以利釐清三方之權利義務、責任關係，亦利釐清相關目的事業主管機關之監督責任。

- 七、針對強化新住民消費者之權益，已配合行政院消費者保護處督促各電信業者對新住民朋友臨櫃申辦電信服務，如有外語需求時，得請電信門市人員協助轉接該公司之外語服務專線進行服務；同時促請各業者於官網設置英文版之電信服務資費等資訊，以利新住民朋友瞭解並採取合宜之消費行為。
- 八、針對民眾或未成年兒少使用「小額付款」或「代收代付」服務之爭議，已配合衛福部函送 109 年第 2 次兒少事故傷害防制協調會議所討論之處理原則予電信業者參考辦理，惟該消費爭議非屬本會管轄之電信服務範圍，本會除基於電信監理範圍，要求電信業者落實執行電信及非電信費用帳單之分列與分繳，並不得以非電信費用未繳而停止電信服務，如有業者違反，將依法處理外，亦於接獲相關申訴時，建議民眾可依消保法規定，逕向縣市政府消保官協商方式處理，以維權益。同時於定期召開「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議時，亦促請電信業者善盡企業社會責任，應將該功能預設選項為關閉、提供用戶設定上限、針對法定代理人加強提醒及同意開啟機制等措施。

◆ 後續處理

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，共同建構友善之消費者環境。