

電信消費爭議處理機構

爭議案件處理報告 000 年 00 月

◆ 電信消費爭議案件－整體

表 1 統計分析說明

表 1 00 月份申訴案件：依電信項目區分		
	總計	百分比
行動通訊		
固網		
其他電信		
總計		

◆ 電信消費爭議案件－行動通訊

表 2 統計分析說明，申訴類別及公司依實際情況調整

表 2 00 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分						
	A 公司	B 公司	C 公司	D 公司	E 公司	總計
通訊連線品質						
申裝/異動/續約						
客戶服務						
.....						
其他						
總計						
百分比						

圖 1 統計分析說明

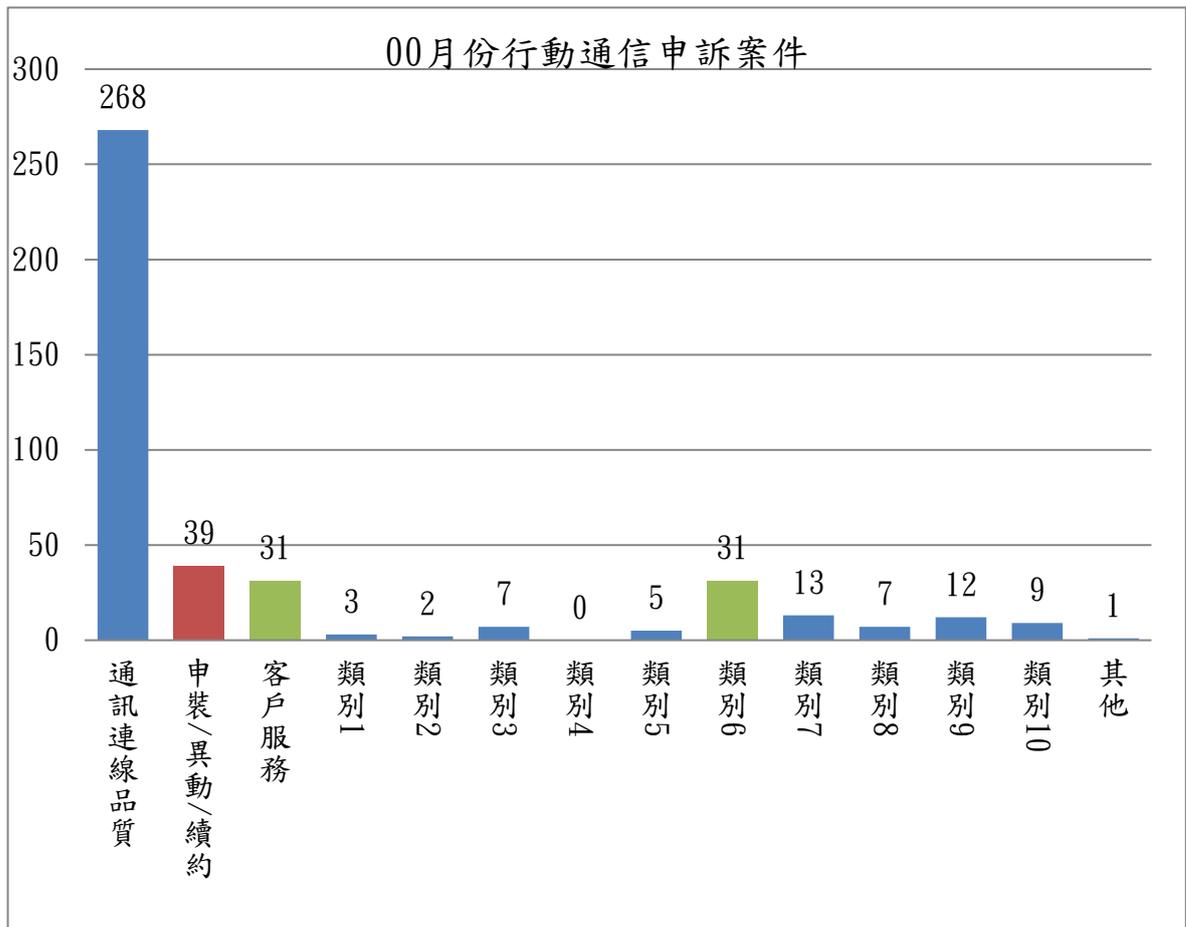


圖 1 00 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分(以實際數據為主)

表 3 統計分析說明

表 3 前年度 00 月份與當年度 00 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	前年度 00 月	當年度 00 月	增減數	增減率
	件數	用戶數		
A 公司				
B 公司				
C 公司				
D 公司				
E 公司				

表 4 統計分析說明

表 4 前年度 00 月份與當年度 00 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	前年度 00 月	當年度 00 月
第一名 (件數)		
第二名 (件數)		
第三名 (件數)		

表 5 統計分析說明

表 5 00 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例			
	件數	用戶數	件/百萬戶
A 公司			
B 公司			
C 公司			
D 公司			
E 公司			
總計			

圖 2 統計分析說明

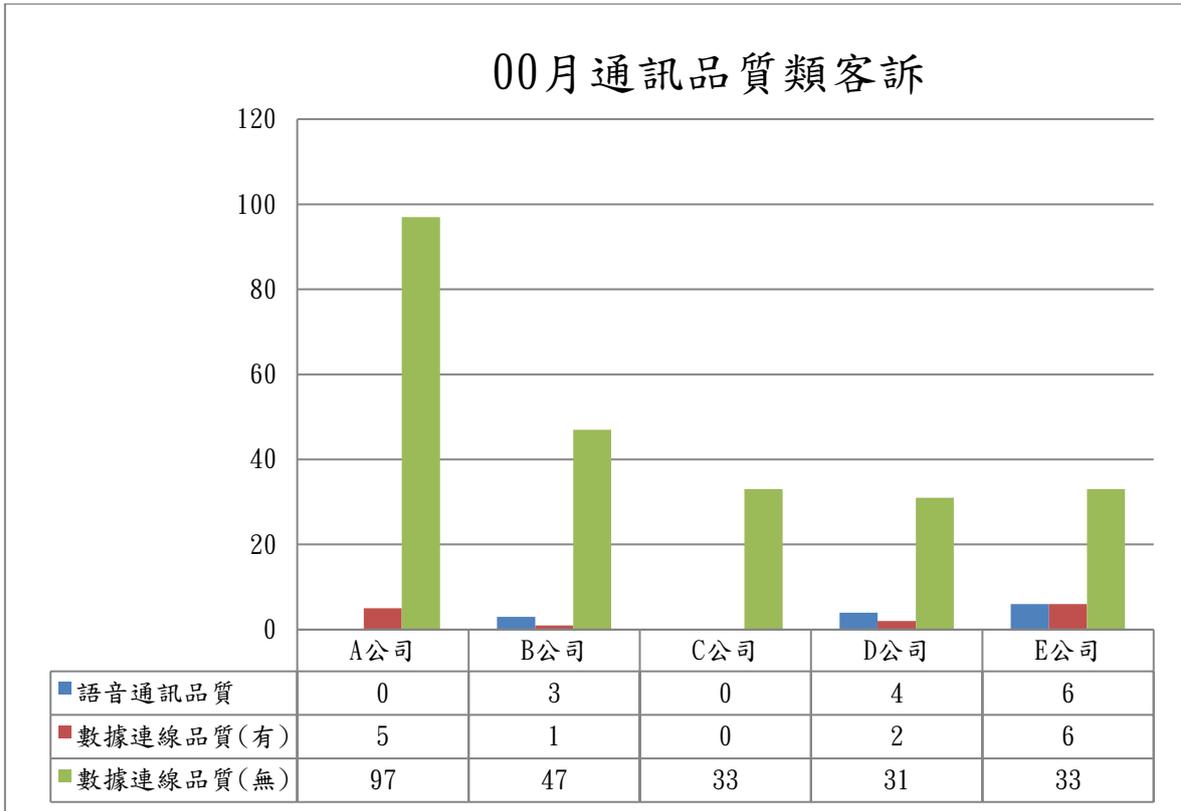


圖 2 00 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分(以實際數據為主)

表 6 統計分析說明

表 6 00 月份未提供上網試用之連線品質申訴案件

連線品質(無)	室內	室內外
A 公司		
B 公司		
C 公司		
D 公司		
E 公司		
總計		

表 7、8、9 統計分析說明

表 7 00 月份通訊連線品質類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例			
	件數	用戶數	件/百萬戶
A 公司			
B 公司			
C 公司			
D 公司			
E 公司			
總計			

表 8 00 月份申裝/異動/續約類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例			
	件數	用戶數	件/百萬戶
A 公司			
B 公司			
C 公司			
D 公司			
E 公司			
總計			

表 9 00 月份客戶服務類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例			
	件數	用戶數	件/百萬戶
A 公司			
B 公司			
C 公司			
D 公司			
E 公司			
總計			

表 10 統計分析說明

表 10 前年度 00 月份與當年度 00 月份行動通訊申訴類別排名比較		
	前年度 00 月	當年度 00 月
第一名 (件數)		
第二名 (件數)		
第三名 (件數)		

表 11 統計分析說明

表 11 前年度 00 月份與當年度 00 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較(以實際排名為準)			
		前年度 00 月	當年度 00 月
第一名	第一名申訴類別	A 公司	C 公司
第二名		B 公司	E 公司
第三名		C 公司	B 公司
第一名	第二名申訴類別	C 公司	C 公司
第二名		D 公司	E 公司
第三名		E 公司	B 公司
第一名	第三名申訴類別	B 公司	D 公司
第二名		D 公司	C 公司
第三名		E 公司	A 公司

表 12 統計分析說明

表 12 000 年 00 月份行動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較(以實際排名為準)			
第一名	第一名申訴類別	C 公司	
第二名		E 公司	
第三名		B 公司	
第一名	第二名申訴類別	C 公司	
第二名		E 公司	
第三名		B 公司	
第一名	第三名申訴類別	D 公司	
第二名		C 公司	
第三名		A 公司	

表 13 統計分析說明。

表 13 000 年 00 月份各業者未於 15 日內結案數分析表		
電信業者	未於 15 日內結案數(件)	百分比
A 公司		
B 公司		
C 公司		
D 公司		
E 公司		

* 依消費者保護法第 43 條規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理之。

表 14 統計分析說明

表 14 000 年 00 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	重複申訴案件占申訴案件總數比例
A 公司				
B 公司				
C 公司				
D 公司				
E 公司				

圖 3 統計分析說明

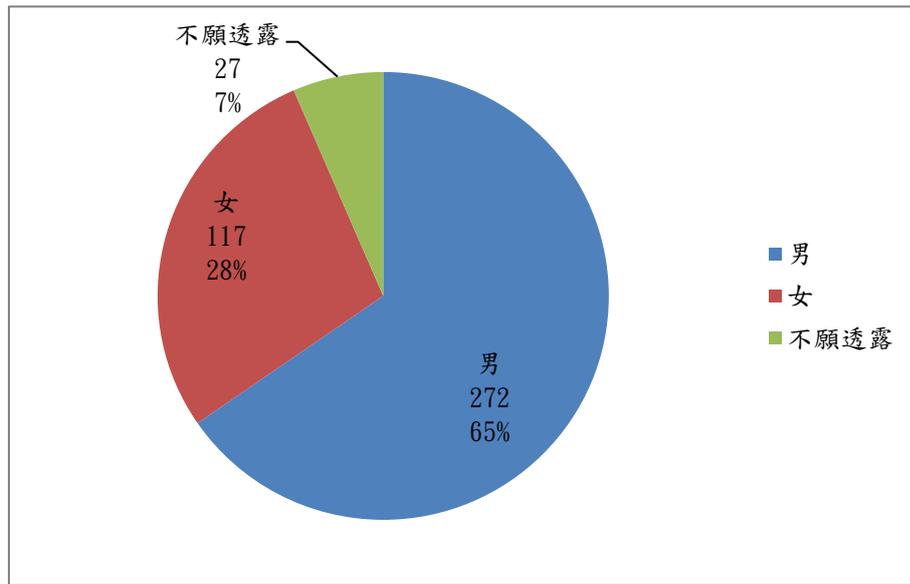


圖 3 00 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分(以實際數據為準)

表 15 統計分析說明

表 15 00 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別占用戶數比例			
	件數	用戶數	件/百萬戶
通訊連線品質			
申裝/異動/續約			
客戶服務			
.....			
其他			

◆ 電信消費爭議案件—固網

表 16 統計分析說明，申訴類別及公司依實際情況調整

表 16 00 月份固網申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分					
	A 公司	B 公司	C 公司	D 公司	總計
連線品質					
申裝/異動-市話					
申裝/異動-寬頻					
申裝/異動-MOD					
客戶服務					
.....					
其他					
總計					
百分比					

圖 4 統計分析說明

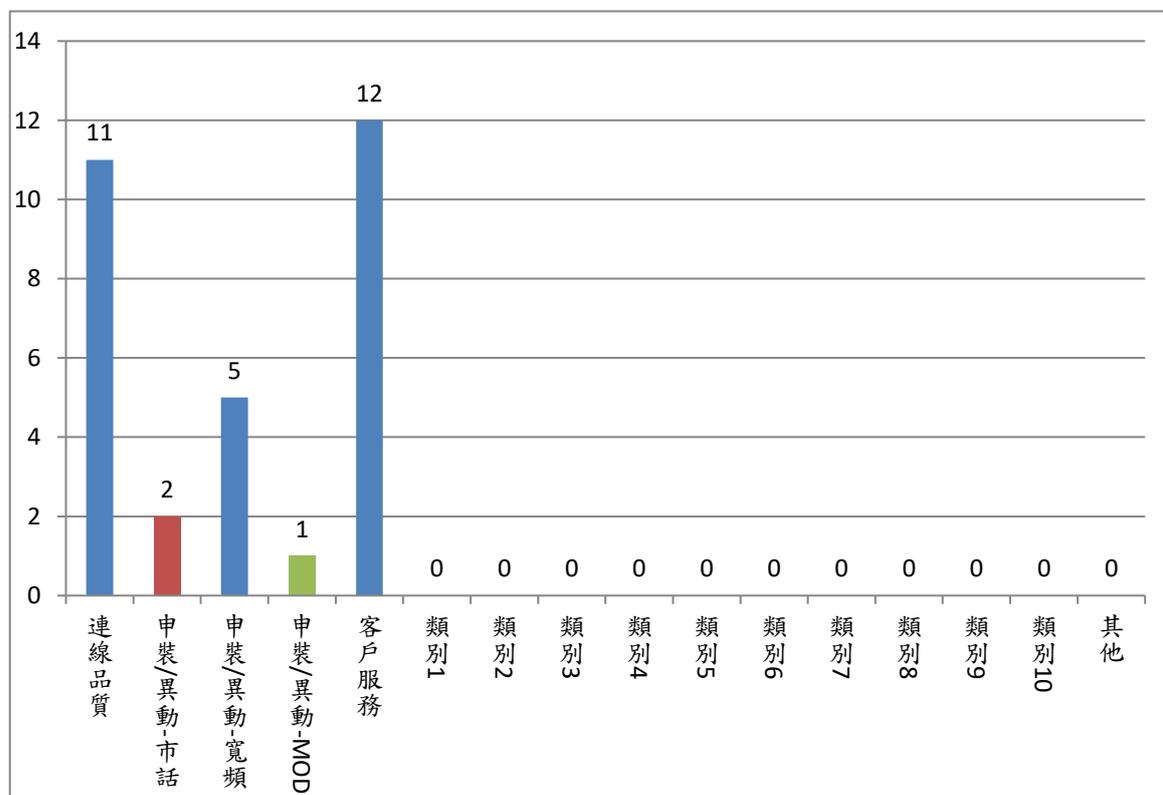


圖 4 00 月份固網申訴案件：依申訴類別區分(以實際數據為主)

表 17 統計分析說明

表 17 00 月份固網申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例			
	件數	用戶數	件/百萬戶
A 公司			
B 公司			
C 公司			
D 公司			

表 18 統計分析說明

表 18 前年度 00 月份與當年度 00 月份固網申訴案件增降幅比較				
	前年度 00 月	當年度 00 月	增減數	增減率
	件數	件數		
A 公司				
B 公司				
C 公司				
D 公司				

表 19 統計分析說明

表 19 前年度 00 月份與當年度 00 月份固網申訴對象排名比較		
	前年度 00 月	當年度 00 月
第一名 (件數)		
第二名 (件數)		
第三名 (件數)		

表 20 統計分析說明

表 20 前年度 00 月份與當年度 00 月份固網訴類別對象排名比較		
	前年度 00 月	當年度 00 月
第一名 (件數)		
第二名 (件數)		
第三名 (件數)		

表 21 統計分析說明

表 21 前年度 00 月份與當年度 00 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較(以實際排名為準)				
		前年度 00 月		當年度 00 月
第一名	第一名申訴類別	A 公司	中華 遠傳 台灣之星	C 公司
第二名		B 公司		E 公司
第三名		C 公司		B 公司
第一名	第二名申訴類別	C 公司	台灣之星 台灣大哥大 中華;遠傳	C 公司
第二名		D 公司		E 公司
第三名		E 公司		B 公司
第一名	第三名申訴類別	B 公司	亞太 台灣之星 中華	D 公司
第二名		D 公司		C 公司
第三名		E 公司		A 公司

表 22 統計分析說明

表 22 111 年 00 月份動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較(以實際排名為準)		
第一名	第一名申訴類別	C 公司
第二名		E 公司
第三名		B 公司
第一名	第二名申訴類別	C 公司
第二名		E 公司
第三名		B 公司
第一名	第三名申訴類別	D 公司
第二名		C 公司
第三名		A 公司

圖 5 統計分析說明

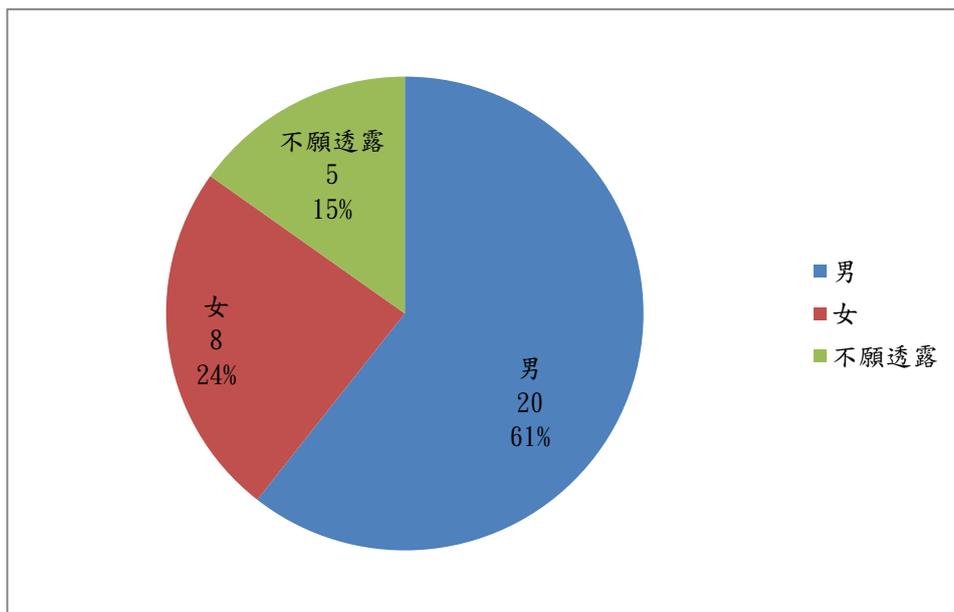


圖 5 00 月份固網申訴：依申訴人性別區分(以實際數據為準)

◆ 電信消費爭議案件－其他電信(提供行動通訊及固網以外之電信服務)

表 23 統計分析說明，申訴類別及公司視實際情況調整

表 23 00 月份其他電信申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分												
	A 公司	B 公司	C 公司	D 公司	E 公司	F 公司	G 公司	H 公司	I 公司	J 公司	其他	總計
通訊連線品質												
客戶服務												
.....												
其他												
總計												
百分比												

圖 6 統計分析說明

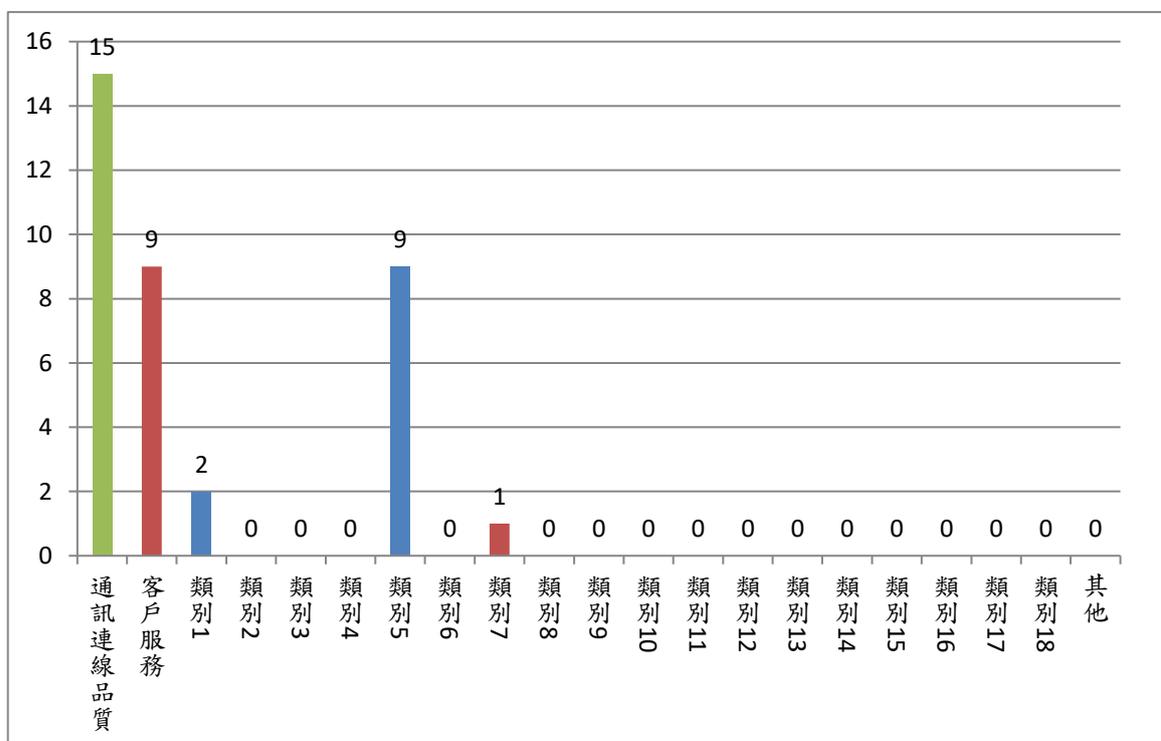


圖 6 00 月份其他電信申訴案件：依申訴類別區分(以實際數據為主)

圖 7 統計分析說明

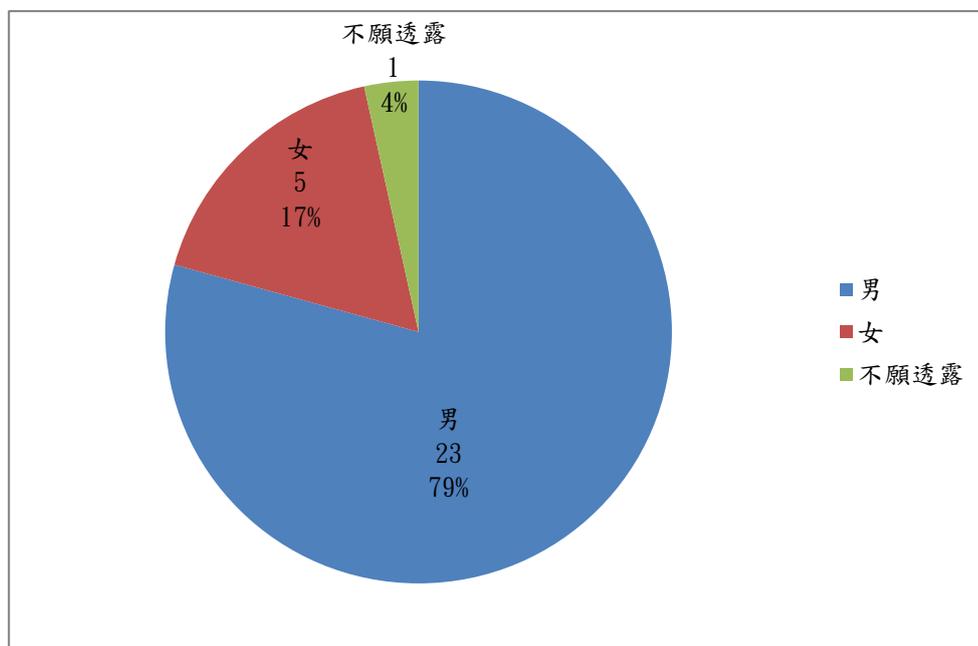


圖 7 00 月份其他電信申訴案件：依申訴人性別區分(以實際數據為主)

◆ 原因分析及改善作法

依 00 月行動通訊案件申訴類別統計顯示，通訊連線品質類案件以 A 公司最多（102 件，占該類 38.06%），申裝/異動/續約類案件以 B 公司最多（11 件，占該類 28.21%），以下為業者所提之原因及改善作法。（以實際情況為準）

一、原因分析：

（一）第一名申訴類別（本申訴類別件數第一名公司）：

1. 原因 1。
2. 原因 2。
3. 原因 3。
4. ……。

(二) 第二名申訴類別 (本申訴類別件數第一名公司):

1. 原因 1。
2. 原因 2。
3. 原因 3。
4. ……。

二、改善作法：

(一) 第一名申訴類別 (本申訴類別件數第一名公司):

1. 作法 1。
2. 作法 2。
3. 作法 3。
4. ……。

(二) 第二名申訴類別 (本申訴類別件數第一名公司):

1. 作法 1。
2. 作法 2。
3. 作法 3。
4. ……。