

NCC 通訊消費申訴監理報告—106 年第 3 季

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

第 3 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 943 件、公文轉件共 2,605 件，共計 3,548 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 2,093 件，占 58.99%），其次為固網類申訴案件（共 1,302 件，占 36.7%）

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	698	1,395	2,093	58.99%
固網	197	1,105	1,302	36.7%
二類	48	105	153	4.31%
總計	943	2,605	3,548	100%

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 1 所示，以男性申訴人居多（共 2,193 人次，占 62%），其次為女性（共 846 人次，占 24%）。

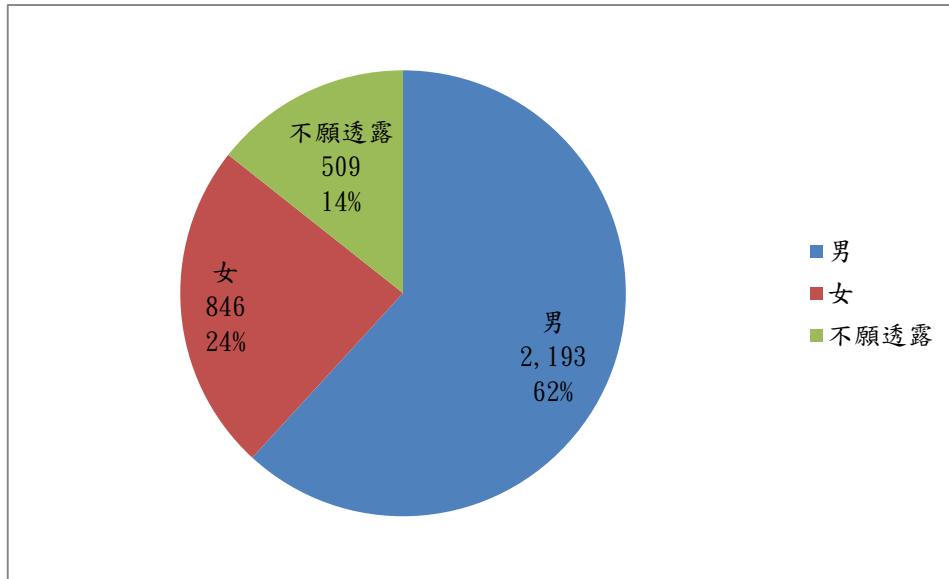


圖 1 第 3 季申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

第 3 季行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 698 件、公文轉件共 1,395 件，共計 2,093 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 2 所示，以中華案件數最多（共 659 件、占 31.49%），其次為台灣大哥大（共 519 件、占 24.8%）、遠傳電信（共 365 件、占 17.44%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	218	441	659	31.49%
遠傳	127	238	365	17.44%
台灣大哥大	184	335	519	24.8%
亞太	115	246	361	17.25%
台灣之星	54	135	189	9.03%
總計	698	1,395	2,093	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以通訊連線品質案件數最多（共 1,051 件，占 50.22%），其次為申裝/異動/續約類（共 352 件，占 16.82%）、客服問題類（共 145 件，占 6.93%）。

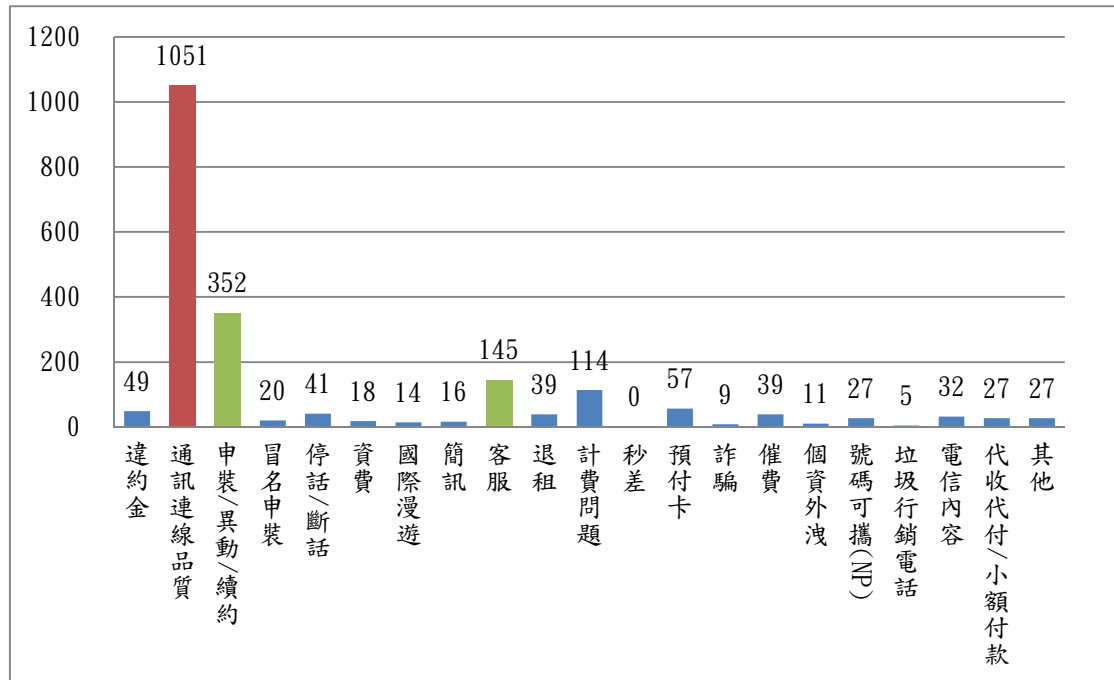


圖 2 第 3 季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 3 所示，通訊連線品質類以中華為最多（共 395 件，占通訊連線品質類 37.58%）、申裝/異動/續約類以遠傳為最多（共 115 件，占申裝/異動/續約類 32.67%）、客服問題類以中華為最多（共 70 件，占客服問題類 48.28%）。

表 3 第 3 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	台灣大哥大	亞太	台灣之星	總計
違約金	13	3	7	19	7	49
通訊連線品質	395	145	227	190	94	1,051
申裝/異動/續約	45	115	112	52	28	352
冒名申裝	4	3	5	5	3	20
停話/斷話	13	1	16	8	3	41
資費	14	0	3	0	1	18
國際漫遊	5	1	6	1	1	14
簡訊	2	5	8	1	0	16
客服	70	19	15	25	16	145
退租	7	4	10	11	7	39
計費問題	43	21	22	20	8	114
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	18	7	23	1	8	57
詐騙	4	0	1	3	1	9
催費	2	19	13	3	2	39
個資外洩	2	4	2	2	1	11
號碼可攜(NP)	2	8	13	1	3	27
垃圾行銷電話	2	0	1	0	2	5
電信內容	14	0	11	6	1	32
代收代付/小額付款	4	6	13	3	1	27
其他	0	4	11	10	2	27
總計	659	365	519	361	189	2,093

◆ 電信民眾申訴—固網

第 3 季固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 197 件、公文轉件共 1,105 件，共計 1,302 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，以中華案件數最多（共 1,294 件、占 99.39%），其次為新世紀資通（共 4 件，占 0.31%）。

表 4 第 3 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	196	1,098	1,294	99.39%
台灣固網	0	2	2	0.15%
亞太	0	2	2	0.15%
新世紀資通	1	3	4	0.31%
總計	197	1,105	1,302	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，以連線品質類案件數最多（共 75 件、占 5.76%），其次為申裝/異動-寬頻類（共 51 件、占 3.92%）、客服問題類（共 21 件、占 1.61%）。至於其他問題類案件 1,083 件，其中有 1,077 件係中華 7 月 1 日 MOD 頻道組合異動事件，因減少用戶原可收視頻道服務，造成消費者申訴。未來將於申訴類別增加 MOD 頻道異動一項，以利分析。

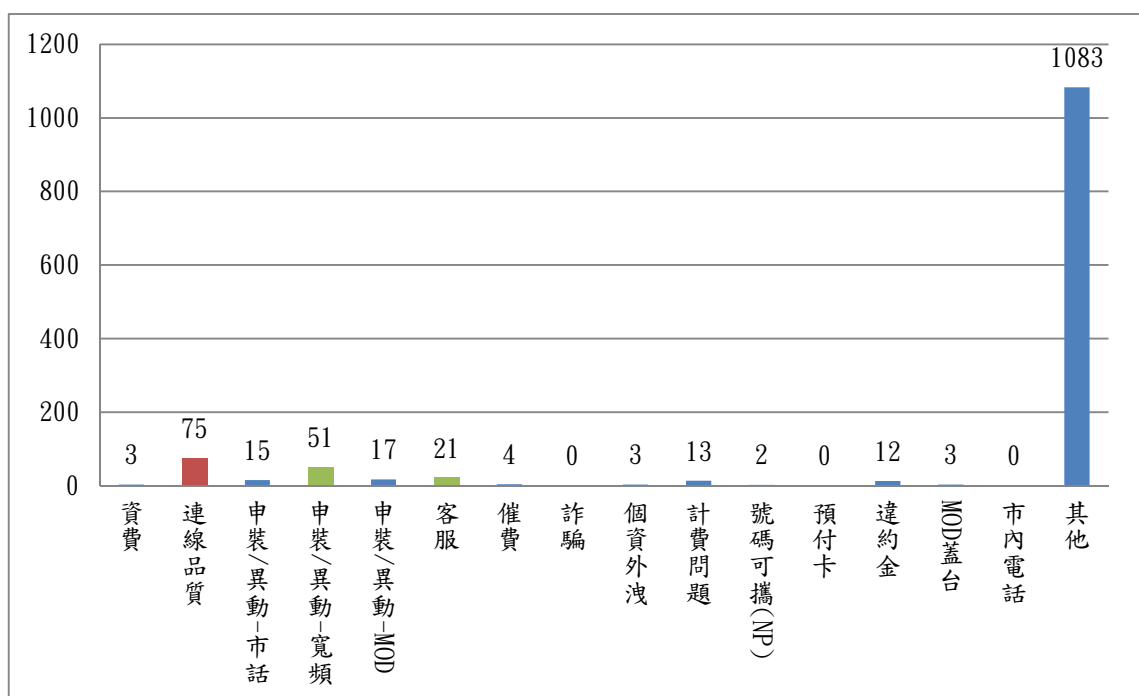


圖 3 第 3 季固網申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行，可得到結果如表 5 所示，連線品質、申裝/異動-寬頻、客服問題等案件皆以中華最多，件數分別為 73 件（占連線品質類 97.33%）、49 件（占申裝/異動-寬頻類 96.08%）、20 件（占客服類 95.24%）。

	中華	台灣固網	亞太	新世紀資通	總計
資費	2	0	0	1	3
連線品質	73	0	1	1	75
申裝/異動-市話	15	0	0	0	15
申裝/異動-寬頻	49	0	1	1	51
申裝/異動-MOD	17	0	0	0	17
客服	20	0	0	1	21
催費	4	0	0	0	4
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	2	1	0	0	3
計費問題	13	0	0	0	13
號碼可攜(NP)	1	1	0	0	2
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	12	0	0	0	12
MOD 蓋台	3	0	0	0	3
市內電話	0	0	0	0	0
其他	1,083	0	0	0	1,083
總計	1,294	2	2	4	1,302

◆ 電信民眾申訴—二類電信

第 3 季二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 48 件、公文轉件共 105 件，共計共 153 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 6 所示，以凱擘案件數最多（共 49 件，占 32.03%），其次為中嘉（共 25 件，占 16.34%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	11	38	49	32.03%
中嘉	12	13	25	16.34%
台灣寬頻	2	1	3	1.96%
台固	4	12	16	10.46%
台灣數位光訊	0	2	2	1.31%
台灣碩網	1	11	12	7.84%
統一	3	2	5	3.27%
家樂福	3	4	7	4.58%
其他	12	22	34	22.22%
總計	48	105	153	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，其中以通訊連線品質類申訴案件最多(共 71 件，占 46.41%)，其次為申裝/異動/續約類(共 25 件，占 16.34%)及客服類、計費問題類(各 18 件，各占 11.76%)。

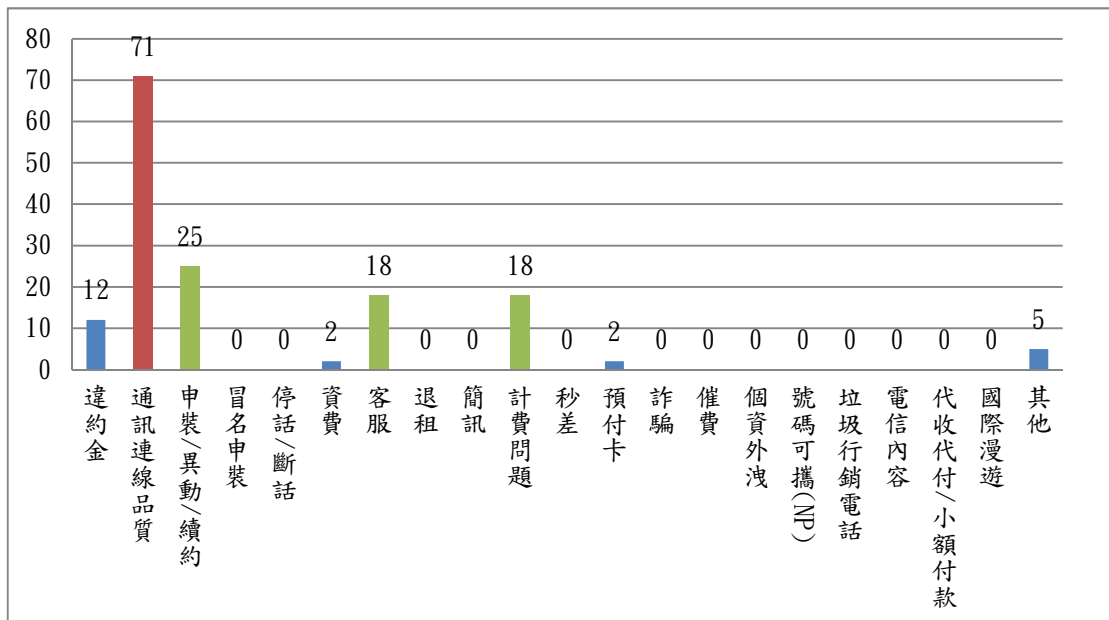


圖 4 第 3 季二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行，可得到結果如表 7 所示，通訊連線品質類案件以凱擘最多(共 12 件，占通訊連線品質類 16.9%)；申裝/異動/續約類案件以凱擘最多(共 15 件，占申裝/異動/續約類 60%)；客服類案件以凱擘及中嘉最多(各 5 件，各占客服類 27.78%)；計費問題類案件以中嘉最多(共 5 件，占計費問題類 27.78%)。

表 7 第 3 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
違約金	8	2	0	0	0	0	0	0	2	12
通訊連線品質	12	11	2	11	2	7	2	0	24	71
申裝/異動/續約	15	2	0	2	0	1	1	2	2	25
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
客服	5	5	1	3	0	1	1	0	2	18
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	3	5	0	0	0	3	0	4	3	18
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
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	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	4	0	0	0	0	0	0	0	1	5
總計	49	25	3	16	2	12	5	7	34	153

◆ 後續處理

為提升服務品質、減少申訴案件數量，本會於 106 年定期將每月、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，本會每月將召開「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，進而降低申訴案件數量，強化消費者對於電信業者之信心。