

## NCC 通訊消費申訴監理報告—107 年第 3 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 107 年第 3 季(7~9 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 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 930 件、公文轉件共 1,919 件，共計 2,849 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 2,513 件，占 88.21%），其次為固網類申訴案件（共 235 件，占 8.25%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	795	1718	2513	88.21%
固網	97	138	235	8.25%
第二類	38	63	101	3.55%
總計	930	1919	2849	100%

與去年同期(106 年第 3 季)之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件減少 699 件。

	106 年第 3 季	107 年第 3 季
行動通訊	2,093	2,513
固網	1,302	235
第二類	153	101
總計	3,548	2,849

與上一季(107 年第 2 季)之案件總數進行比較，得到結果如表 3 所示，案件數減少 850 件。

	107 年第 2 季	107 年第 3 季
行動通訊	3,354	2,513
固網	248	235
第二類	97	101
總計	3,699	2,849

依第 3 季申訴案件與上一季、去年同期進行比較，如圖 1 所示，行動通訊類及第二類電信類申訴案件略有增減，固網類案件持續減少。

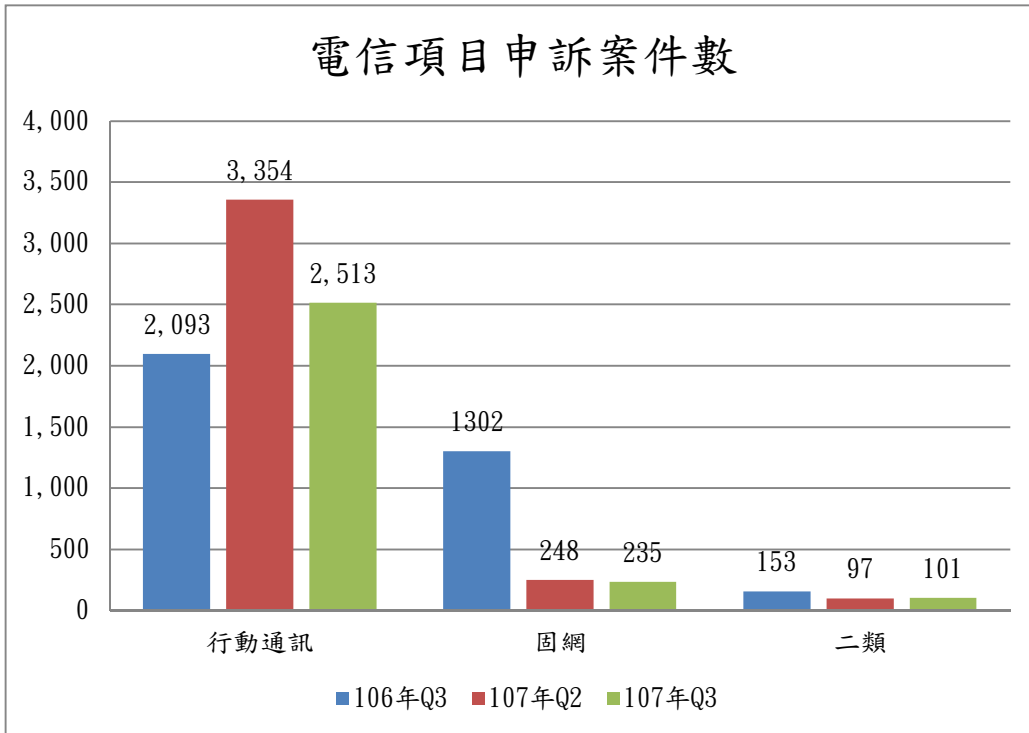


圖 1 第 3 季申訴案件與上一季、去年同期之比較

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 1,806 人次，占 63%)，其次為女性(共 793 人次，占 28%)。

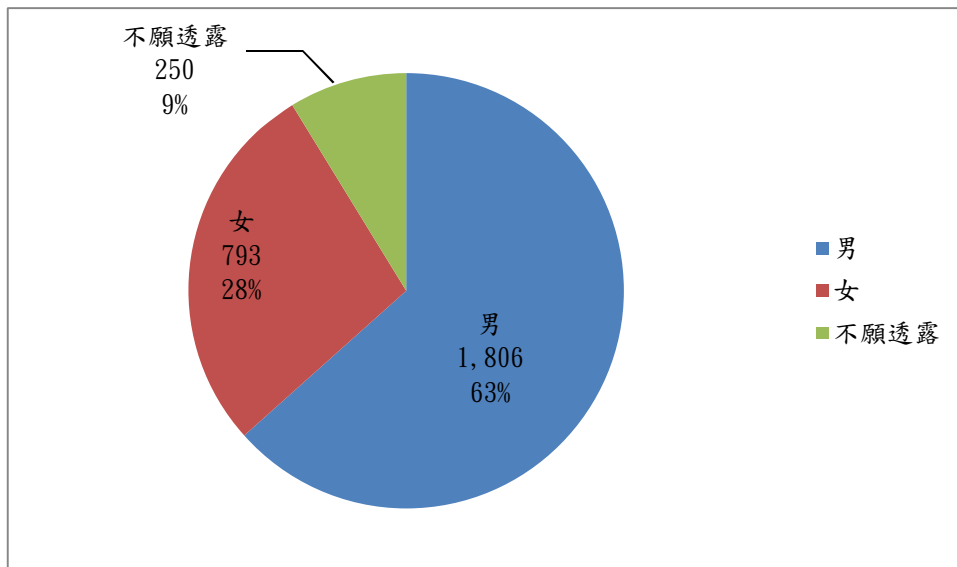


圖 2 第 3 季申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 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 795 件、公文轉件共 1,718 件，共計 2,513 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，以亞太電信案件數最多(共 648 件、占 25.79%)，其次為中華電信(共 614 件、占 24.43%)、台灣大哥大(共 504 件、占 20.06%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華電信	191	423	614	24.43%
遠傳電信	123	294	417	16.59%
台灣大哥大	171	333	504	20.06%
亞太電信	208	440	648	25.79%
台灣之星	102	228	330	13.13%
總計	795	1,718	2,513	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 1,531 件，占 60.92%)，其次為申裝/異動/續約類(共 253 件，占 10.07%)、客服問題類(共 115 件，占 4.58%)。

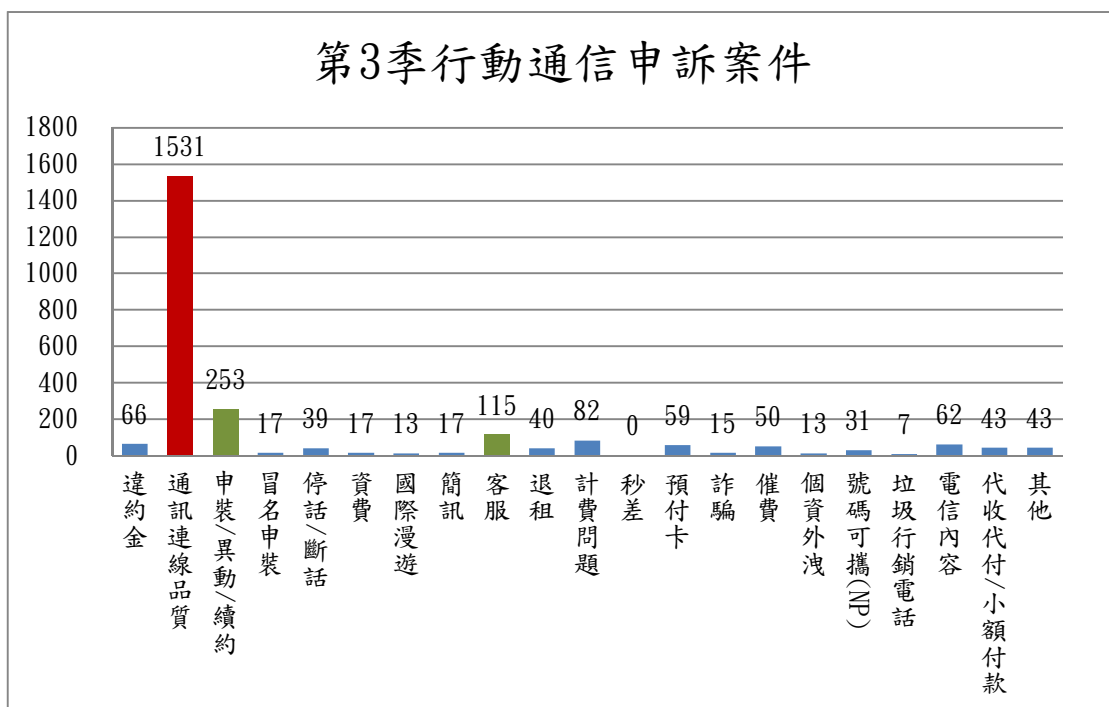


圖 3 第 3 季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

**通訊連線品質類案件計有 1,531 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 107 年 7-8 月室內收訊不良案件數為 871 件，占通訊連線品質類案件 79%(1,101 件)。
- (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資訊之揭露。
- (4) 針對亞太電信逐步將借網台灣大哥大訊務導回本網，因本網部分區域收訊不如預期，致客訴通訊連線品質案件居高不下之情形，本會持續督促亞太電信妥適處理是類申訴案件。

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，通訊連線品質類以亞太電信為最多（共 458 件，占通訊連線品質類 29.92%）、申裝/異動/續約類以遠傳電信為最多（共 71 件，占申裝/異動/續約類 28.06%）、客服問題類以中華電信為最多（共 37 件，占客服問題類 32.17%）。

	中華電信	遠傳電信	台灣大哥大	亞太電信	台灣之星	總計
違約金	2	6	25	22	11	66
通訊連線品質	432	227	225	458	189	1,531
申裝/異動/續約	59	71	55	35	33	253
冒名申裝	0	3	13	1	0	17
停話/斷話	7	12	13	4	3	39
資費	3	1	10	1	2	17
國際漫遊	4	2	3	4	0	13

簡訊	7	4	5	1	0	17
客服	37	13	19	33	13	115
退租	2	3	13	15	7	40
計費問題	12	18	10	27	15	82
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	25	7	20	3	4	59
詐騙	0	1	10	2	2	15
催費	0	21	20	5	4	50
個資外洩	0	2	7	2	2	13
號碼可攜(NP)	5	10	8	4	4	31
垃圾行銷電話	1	2	2	2	0	7
電信內容	10	1	25	2	24	62
代收代付/小額付款	7	8	20	4	4	43
其他	1	5	1	23	13	43
總計	614	417	504	648	330	2,513

### ◆ 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 97 件、公文轉件共 138 件，共計 235 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 222 件、占 94.47%），其次為新世紀資通（共 6 件，占 2.55%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	91	131	222	94.47%
台灣固網	1	4	5	2.13%
亞太	2	0	2	0.85%
新世紀資通	3	3	6	2.55%
總計	97	138	235	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質類案件數最多（共 60 件、占 25.53%），其次為計費問題類（共 46 件、占 19.57%）、申裝/異動-寬頻類（共 45 件、占 19.15%）。

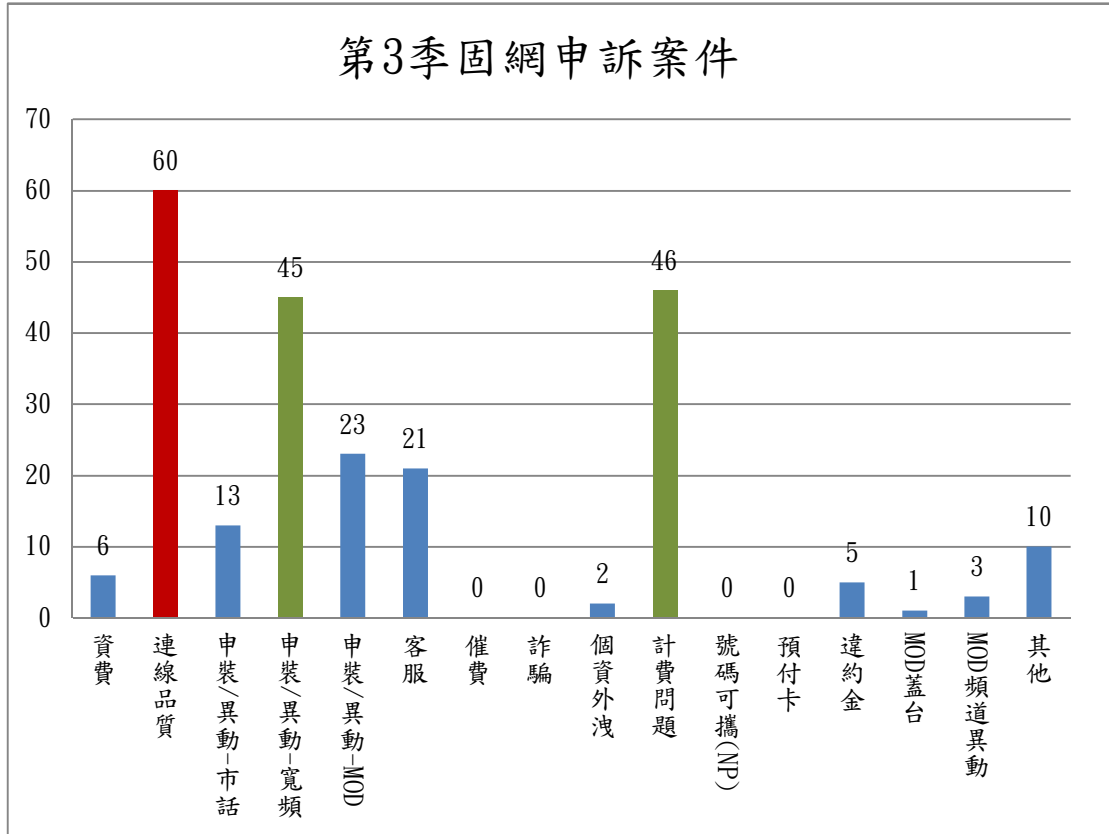


圖 4 第 3 季固網申訴案件：依申訴類別區分

### 1.連線品質類案件計有 60 件：

民眾申訴意見：中華電信市話斷線、ADSL 或 MOD 網路品質不佳、維修緩慢或未修妥、寬頻上網速率未達等。

本會處理情形：

- (1) 請中華電信對光/電纜改接及台電施工停電等計畫性施工，預先通知用戶及早因應，避免無預警斷訊衍生客訴爭議。
- (2) 請中華電信主動改善線路品質，辦理老舊、劣化纜線汰換及固定配線作業，對用戶不良設備進行重點整修。
- (3) 本會定期會議邀集業者提出解決方法，請中華電信對於纜線斷線或民眾住宅檢查維修線路或設備者，在公司人力運用符合勞基法規定工作時數下，連續假日即時提供必要維修人力。

- (4) 寬頻上網服務係以國際標準歸屬之「Best effort」網路品質分類模式為之，亦即頻寬資源共享方式，其實際傳輸速率會因上網終端設備、距離、所在位置之環境及到訪網站之連外頻寬等因素之影響而有所變化，導致民眾對電信業者廣告之標稱速率與其實際感受之使用速率，產生期望上之落差。是以，本會要求中華電信善盡告知義務外，並於用戶裝機時實施寬頻上網連線速率(含線路速率 Line Rate 及資料速率 Data Rate)測試，以及相關終端設備及軟體等規格之確認作業，提供新裝或升速之用戶 7 日免費試用。

## 2.計費問題類案件計有 46 件：

民眾申訴意見：中華電信市話遭盜撥國際電話、MOD 或寬頻服務計費等。

本會處理情形：

- (1) 針對發生多起民眾陳情 7-8 月市話遭盜撥國際電話案件，本會責請中華電信查覆說明，該公司派員至用戶端責任分界點前檢查線路均無異狀，認為係國際駭客集團利用國際電話業者跨國攤分機制，以及客戶端為了通信之便或達成節費目的，多數自行加裝 IP PBX、語音閘道器(Voice Gateway)、網路電話盒(ITA)或節費器等設備，駭客利用客戶端 IP 網路以及設備的安全漏洞，進行盜撥國際電話，再與國外電信業者共謀話費攤分利益，導致客戶與國內電信業者的損失。
- (2) 本會責請中華電信妥適處理個案，並向用戶宣導、協助加強防範措施，針對疑似遭盜撥國際電話之市話(例如長時間通話或短時間內多次密集通話等)，主動予以阻絕，以防止盜撥事件擴大，降低用戶話費損失。
- (3) 本會定期會議邀集業者討論客訴案件，督促業者加強門市與電銷人員專業知識及溝通技巧，行銷推廣時須清楚說明產品方案內容與計費方式，避免消費者因認知差異產生誤會。

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，連線品質、計費問題、申裝/異動-寬頻等案件皆以中華最多，件數分別為 58 件(占連線品質類 96.67%)、42 件(占計費問題類 91.3%)、42 件(占申裝/異動-寬頻類 93.33%)。

	中華	台灣固網	亞太	新世紀資通	總計
資費	6	0	0	0	6



連線品質	58	2	0	0	60
申裝/異動-市話	12	0	1	0	13
申裝/異動-寬頻	42	2	0	1	45
申裝/異動-MOD	23	0	0	0	23
客服	20	0	0	1	21
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	1	0	0	1	2
計費問題	42	1	1	2	46
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	5	0	0	0	5
MOD 蓋台	1	0	0	0	1
MOD 頻道異動	3	0	0	0	3
其他	9	0	0	1	10
總計	222	5	2	6	235

### ◆ 電信民眾申訴—第二類電信

第 3 季第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 38 件、公文轉件共 63 件，共計共 101 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 35 件，占 34.65%），其次為中嘉（共 22 件，占 21.78%）。

表 8 第 3 季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	11	24	35	34.65%
中嘉	10	12	22	21.78%
台灣寬頻	2	2	4	3.96%
台固	7	11	18	17.82%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	1	1	2	1.98%
統一	0	2	2	1.98%

家樂福	0	0	0	0%
其他	7	11	18	17.82%
總計	38	63	101	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 5 所示，其中以申裝/異動/續約類申訴案件最多(共 29 件，占 28.71%)，其次為通訊連線品質類(共 28 件，占 27.72%)及違約金類(共 20 件，占 19.8%)。

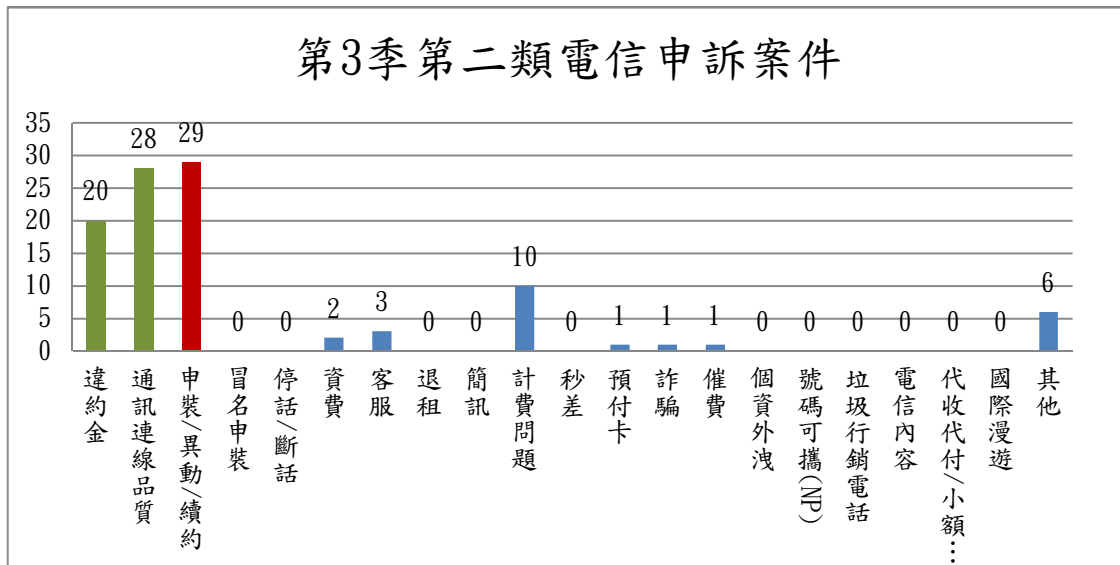


圖 5 第 3 季第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，申裝/異動/續約類案件以中嘉及台固最多(各 7 件，各占申裝/異動/續約類 24.14%)；通訊連線品質類案件以凱擘最多(共 10 件，占通訊連線品質類 35.71%)；違約金類案件以凱擘最多(共 8 件，占違約金類 40%)。

表 9 第 3 季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	8	4	0	3	0	0	0	0	5	20
通訊連線品質	10	6	1	4	0	0	0	0	7	28
申裝/異動/續約	5	7	3	7	0	1	1	0	5	29
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	0	2

客服	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
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	3	0	3	0	1	0	0	0	10
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
詐騙	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
催費	1	0	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	4	1	0	0	0	0	0	0	1	6
總計	35	22	4	18	0	2	2	0	18	101