

NCC 通訊消費申訴監理報告—110 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

110 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 2,002 件、公文轉件共 5,757 件，共計 7,759 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 6,769 件、占 87.24%），其次為固網類申訴案件（共 663 件、占 8.54%）。

表 1 110 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 | 1,657 | 5,112 | 6,769 | 87.24% |
| 固網 | 224 | 439 | 663 | 8.54% |
| 第二類 | 121 | 206 | 327 | 4.22% |
| 總計 | 2,002 | 5,757 | 7,759 | 100% |

與 109 年年度案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數增加 1,181 件。

表 2 109 年與 110 年案件總數比較

| | 109 年 | 110 年 |
|----|-------|-------|
| 臨櫃 | 1,762 | 2,002 |
| 公文 | 4,816 | 5,757 |
| 總計 | 6,578 | 7,759 |

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

110 年度行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 1,657 件、公文轉件共 5,112 件，共計 6,769 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 2,075 件、占 30.65%），其次為遠傳（共 1,245 件、占 18.39%）、台灣大哥大（共 1,243 件、占 18.36%）。

| | 臨櫃 | 公文 | 總計 | 百分比 |
|------|-------|-------|-------|---------|
| 中華 | 468 | 1,607 | 2,075 | 30.65% |
| 遠傳 | 254 | 991 | 1,245 | 18.39% |
| 台灣大 | 313 | 930 | 1,243 | 18.36% |
| 亞太 | 314 | 676 | 990 | 14.64% |
| 台灣之星 | 308 | 908 | 1,216 | 17.96% |
| 總計 | 1,657 | 5,112 | 6,769 | 100.00% |

與 109 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增加 1,161 件。

| | 109 年 | 110 年 |
|----|-------|-------|
| 臨櫃 | 1,437 | 1,657 |
| 公文 | 4,171 | 5,112 |
| 總計 | 5,608 | 6,769 |

如與 109 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以台灣之星增加最多 64.79 件，其次為亞太 56.25 件。

| | 109 年 | | | 110 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 | 1,760 | 1052.7239 | 0.01672% | 2,075 | 1066.8972 | 0.01945% |
| 遠傳 | 943 | 706.9489 | 0.01334% | 1,245 | 705.7355 | 0.01764% |
| 台灣大 | 1,066 | 712.4929 | 0.01496% | 1,243 | 709.4903 | 0.01752% |
| 亞太 | 848 | 202.5843 | 0.04186% | 990 | 208.4890 | 0.04748% |
| 台灣之星 | 991 | 254.1331 | 0.03900% | 1,216 | 267.4027 | 0.04547% |

110 年案件增加說明如下：

一、原因分析：

- (一) 因疫情嚴峻，致訊號改善時程延宕。
- (二) 配合防疫升級，居家使用行動網路的需求量加大，致部分站臺負載過高。

二、改善作法：

- (一) 督導業者優先針對突增高負載站臺進行優化調整及擴容作業，達成降載。
- (二) 業者除持續連繫用戶確認婉釋外，並提供無接觸配套改善方案及針對涵蓋站臺優化，提昇通信品質。
- (三) 督導業者持續加強建設，以達到分流之效果。

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 4,388 件、占 64.82%），其次為申裝/異動/續約類（共 661 件、占 9.77%）、客戶服務類（共 285 件、占 4.21%）。

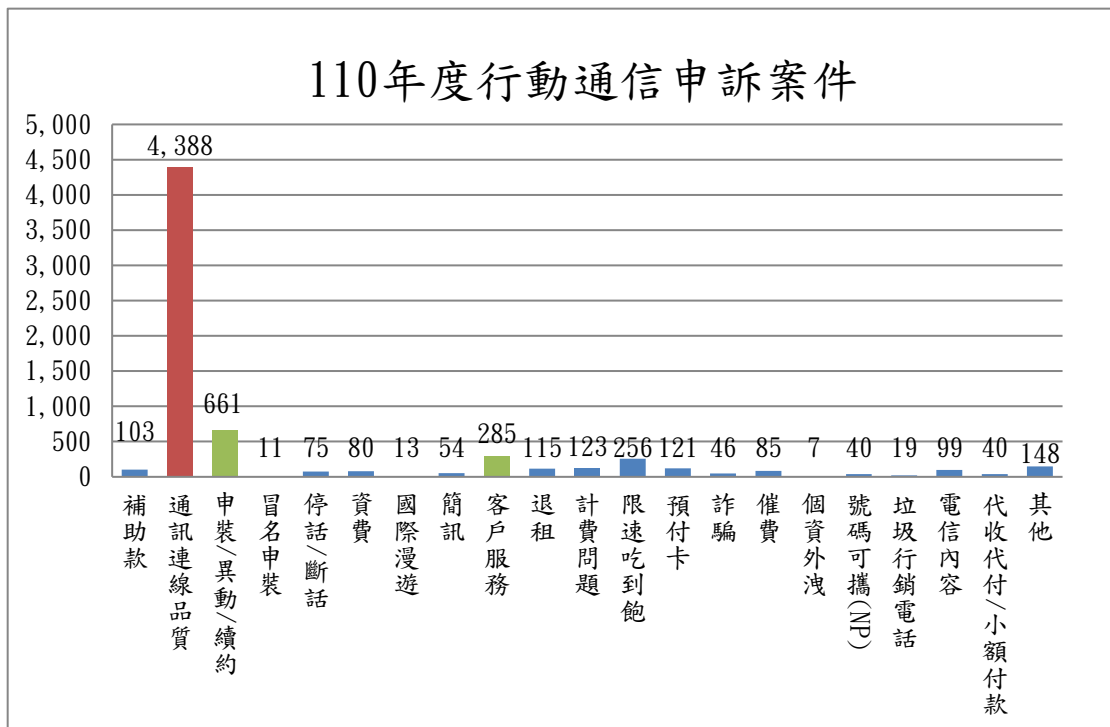


圖 1 110 年度行動通信申訴案件：依申訴類別區分

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 6 所示，通訊連線品質類案件以中華電信最多(為 1,617 件、占 36.85%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(為 208 件、占 31.47%)，客戶服務類案件以中華電信最多(為 70 件、占 24.56%)。

表 6 110 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 | 20 | 19 | 16 | 21 | 27 | 103 |
| 通訊連線品質 | 1,617 | 918 | 694 | 569 | 590 | 4,388 |
| 申裝/異動/續約 | 88 | 122 | 116 | 127 | 208 | 661 |
| 冒名申裝 | 2 | 2 | 0 | 3 | 4 | 11 |
| 停話/斷話 | 10 | 16 | 27 | 10 | 12 | 75 |
| 資費 | 26 | 2 | 26 | 6 | 20 | 80 |
| 國際漫遊 | 6 | 0 | 1 | 4 | 2 | 13 |
| 簡訊 | 10 | 8 | 10 | 14 | 12 | 54 |
| 客戶服務 | 70 | 42 | 46 | 63 | 64 | 285 |
| 退租 | 18 | 6 | 27 | 30 | 34 | 115 |
| 計費問題 | 30 | 8 | 24 | 37 | 24 | 123 |
| 限速吃到飽 | 48 | 34 | 53 | 23 | 98 | 256 |
| 預付卡 | 34 | 11 | 44 | 13 | 19 | 121 |
| 詐騙 | 0 | 1 | 42 | 0 | 3 | 46 |
| 催費 | 12 | 17 | 19 | 14 | 23 | 85 |
| 個資外洩 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 7 |
| 號碼可攜(NP) | 12 | 3 | 7 | 1 | 17 | 40 |
| 垃圾行銷電話 | 3 | 2 | 2 | 4 | 8 | 19 |
| 電信內容 | 27 | 9 | 26 | 6 | 31 | 99 |
| 代收代付/小額付款 | 10 | 4 | 13 | 6 | 7 | 40 |
| 其他 | 30 | 19 | 49 | 39 | 11 | 148 |
| 總計 | 2,075 | 1,245 | 1,243 | 990 | 1,216 | 6,769 |

◆ 電信民眾申訴—固網

110 年度固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 224 件、公文轉件共 439 件，共計 663 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 646 件、占 97.44%），其次為新世紀資通（共 10 件、占 1.51%）、亞太（共 4 件、占 0.60%）。

| | 臨櫃 | 公文 | 總計 | 百分比 |
|-------|-----|-----|-----|--------|
| 中華 | 217 | 429 | 646 | 97.44% |
| 台灣固網 | 1 | 2 | 3 | 0.45% |
| 亞太 | 1 | 3 | 4 | 0.60% |
| 新世紀資通 | 5 | 5 | 10 | 1.51% |
| 總計 | 224 | 439 | 663 | 100% |

與 109 年度之固網申訴案件數進行比較，得到結果如表 8 所示，固網申訴案件總數增加 67 件。

| | 109 年 | 110 年 |
|----|-------|-------|
| 臨櫃 | 206 | 224 |
| 公文 | 390 | 439 |
| 總計 | 596 | 663 |

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以連線品質類案件數最多（共 199 件、占 30.02%），其次為申裝/異動-寬頻類案件（共 153 件、占 23.08%）及客戶服務類案件（共 111 件、占 16.74%）。

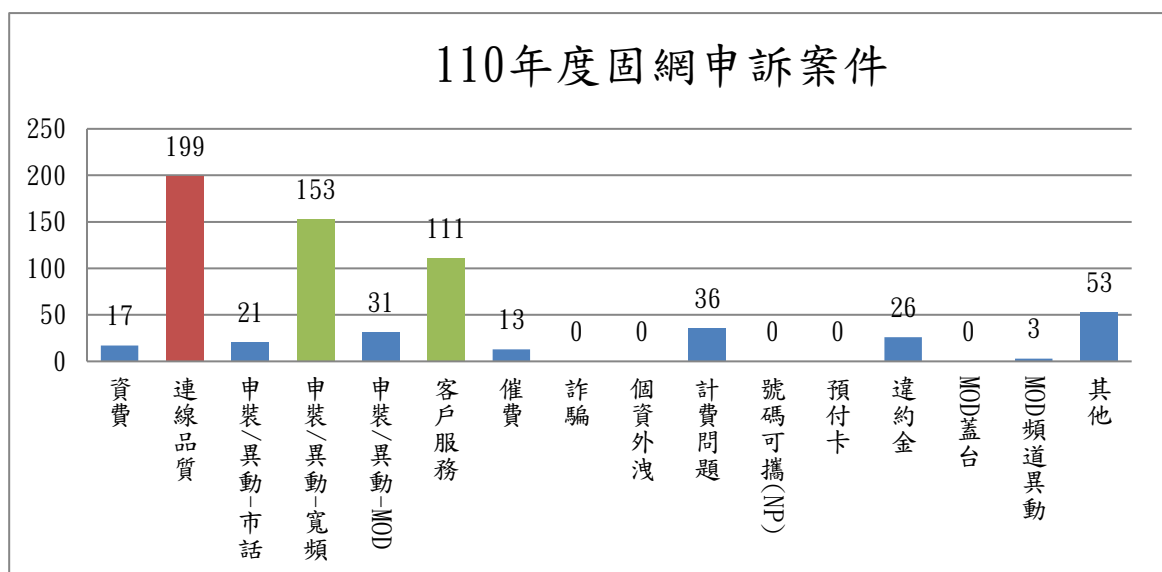


圖 2 110 年度固網申訴案件：依申訴類別區分

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，連線品質類、申裝/異動-寬頻類及客戶服務類等案件皆以中華電信最多，件數分別為 196 件(占該類 98.49%)、151 件(占該類 98.69%)、106 件(占該類 95.50%)。

表 9 110 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 | 14 | 0 | 0 | 3 | 17 |
| 連線品質 | 196 | 0 | 1 | 2 | 199 |
| 申裝/異動-市話 | 20 | 1 | 0 | 0 | 21 |
| 申裝/異動-寬頻 | 151 | 0 | 0 | 2 | 153 |
| 申裝/異動-MOD | 30 | 1 | 0 | 0 | 31 |
| 客戶服務 | 106 | 0 | 3 | 2 | 111 |
| 催費 | 13 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 詐騙 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 個資外洩 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 計費問題 | 36 | 0 | 0 | 0 | 36 |
| 號碼可攜(NP) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 預付卡 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 補貼款 | 26 | 0 | 0 | 0 | 26 |
| MOD 蓋台 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MOD 頻道異動 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 其他 | 51 | 1 | 0 | 1 | 53 |
| 總計 | 646 | 3 | 4 | 10 | 663 |

◆ 電信民眾申訴—第二類電信

110 年度第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 121 件、公文轉件共 206 件，共計共 327 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 10 所示，以凱擘案件數最多（共 85 件、占 25.99%），其次為中嘉（共 45 件、占 13.76%）、台固（共 23 件、占 7.03%）。

表 10 110 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 | 55 | 85 | 25.99% |
| 中嘉 | 23 | 22 | 45 | 13.76% |
| 台灣寬頻 | 4 | 9 | 13 | 3.98% |
| 台固 | 11 | 12 | 23 | 7.03% |
| 台灣數位光訊 | 1 | 0 | 1 | 0.31% |
| 台灣碩網 | 0 | 15 | 15 | 4.59% |
| 統一 | 0 | 4 | 4 | 1.22% |
| 家樂福 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| 其他 | 52 | 89 | 141 | 43.12% |
| 總計 | 121 | 206 | 327 | 100% |

與 109 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減少 47 件。

表 11 109 年與 110 年第二類電信申訴案件數比較

| | 109 年 | 110 年 |
|----|-------|-------|
| 臨櫃 | 119 | 121 |
| 公文 | 255 | 207 |
| 總計 | 374 | 327 |

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，其中以通訊連線品質類申訴案件最多（共 156 件、占 47.71%），其次為補助款類（共 83 件，占 25.30%）、申裝/異動/續約類（共 37 件、占 11.28%）。

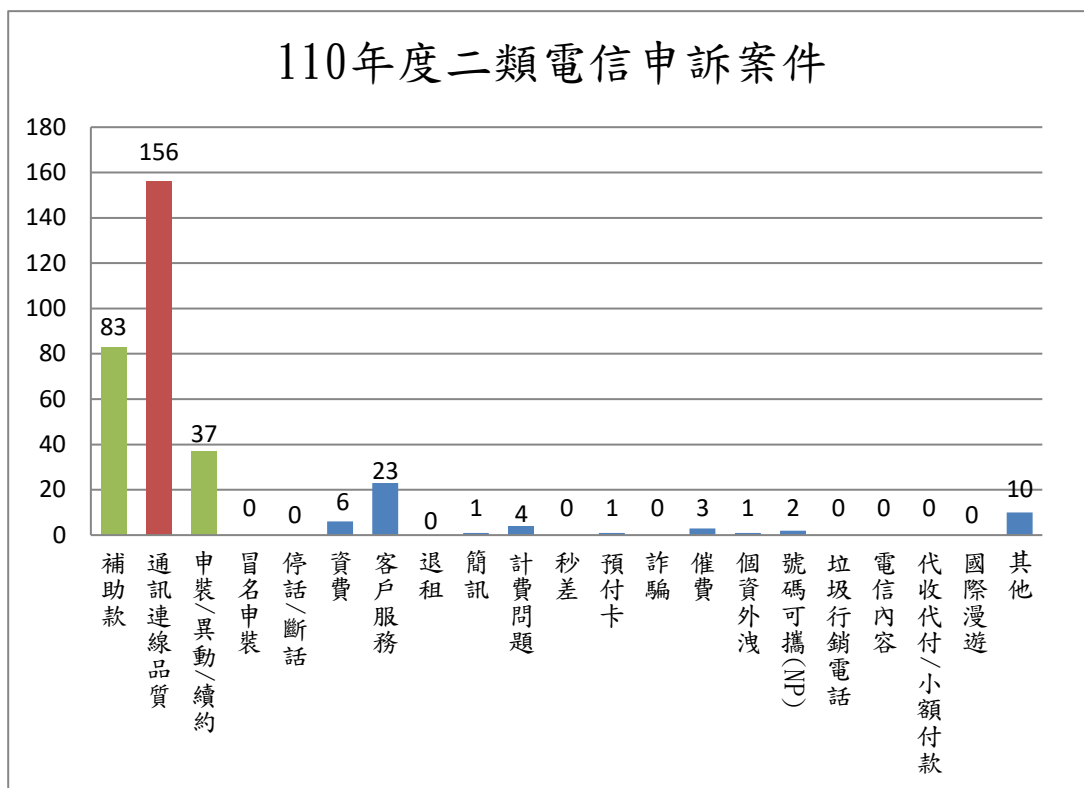


圖 3 110 年度第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，通訊連線品質類、補助款類、申裝/異動/續約類等案件皆以凱擘最多，件數分別為 25 件(占該類 16.03%)、35 件(占該類 42.17%)、13 件(占該類 35.14%)。

表 12 110 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 |
|-----------|----|----|------|----|------|------|----|-----|-----|-----|
| 補助款 | 35 | 11 | 0 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 27 | 83 |
| 通訊連線品質 | 25 | 23 | 11 | 9 | 1 | 9 | 1 | 0 | 77 | 156 |
| 申裝/異動/續約 | 13 | 7 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 11 | 37 |
| 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 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 |
| 客服 | 9 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 23 |
| 退租 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 簡訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 計費問題 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 4 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 催費 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| 個資外洩 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 號碼可攜(NP) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 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 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 | 10 |
| 總計 | 85 | 45 | 13 | 23 | 1 | 15 | 4 | 0 | 141 | 327 |

◆ 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。

一、例行事項：

- (一) 針對近年行動通訊業務申訴案件類別分析，請業者提出防範或降低客訴量之機制並確實執行。
- (二) 請各業者加強宣導並落實 7 日上網試用服務，以減少消費者對後續服務品質未符預期衍生消費紛爭。各行動通訊業者自行查測公共場所之訊號，並適時揭露於官網及門市。
- (三) 民眾申請 5G 方案如選擇搭配 4G 手機，務必提醒 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，建議電信業者於合約備註說明，以避免產生消費爭議。

二、防疫業務：

- (一) 因應三級警戒期間，恐消費者害怕群聚、位於疫情熱點、被隔離或經濟拮据等待紓困等原因，致未能如期繳費，協調電信業者暫緩斷訊、停話，直到疫情降級。
- (二) 因應政府防疫規定，民眾進入門市得自行選擇掃描 QR code 或紙本登錄實名及聯絡資料，請各電信業者配合衛生福利部執行，不得自行要求民眾限用簡訊實聯制。
- (三) 因應疫情三級警戒，在家上課及上班之網路需求倍增，請各電信業者就此類用戶之網路連線品質及頻寬需求，儘量協助處理。

三、個資保護業務：

- (一) 請各業者對於接獲民眾口頭拒絕接受電話、簡訊或郵寄資料等行銷行為時，確實依個人資料保護法第 20 條規定，立即停止利用其個人資料行銷。
- (二) 續請電信業者宣導客服、門市及電銷人員等相關人員，切勿使用個人之 LINE 及其他通訊軟體與用戶聯絡並傳送個人資料，以免違反個資法相關規定。

(三) 抽測以行動業者自有廠牌委託大陸製造之白牌手機且未取得資安認證標章者，對外公布抽測手機資安檢測結果，以促請行動業者重視手機資安防護。

四、因應電信管理法通過，研擬設立電信消費爭議處理機構與機制，提供消費者就電信消費爭議另一解決途徑，由電信業者共同成立電信消費爭議處理機構，得在第一時間有效且直接地處理消費爭議。

◆ 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，要求與會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，以達到友善消費者環境。