

NCC 通訊消費申訴監理報告－105 年第二季

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

第二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 903 件、公文轉件共 1,106 件，共計 2,009 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 1,746 件，占 87%），其次為固網類申訴案件（共 156 件，占 7.77%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	755	991	1,746	86.91%
固網	85	73	158	7.86%
二類	63	42	105	5.23%
總計	903	1,106	2,009	100%

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

第二季行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 755 件、公文轉件共 991 件，共計 1,746 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 567 件、占 32.47%），其次為台灣大哥大（共 423 件、占 24.23%）、遠傳電信（共 365 件、占 20.9%）。

表 2 第二季行動通訊申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	224	343	567	32.47%
遠傳	166	199	365	20.9%
台灣大	187	236	423	24.23%
亞太	85	93	178	10.19%
台灣之星	93	120	213	12.21%
總計	755	991	1,746	100.00%

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 850 件，占 48.68%），其次為申裝/異動/續約類（共 262 件，占 15.01%）、客服問題（共 73 件，占 4.18%）。

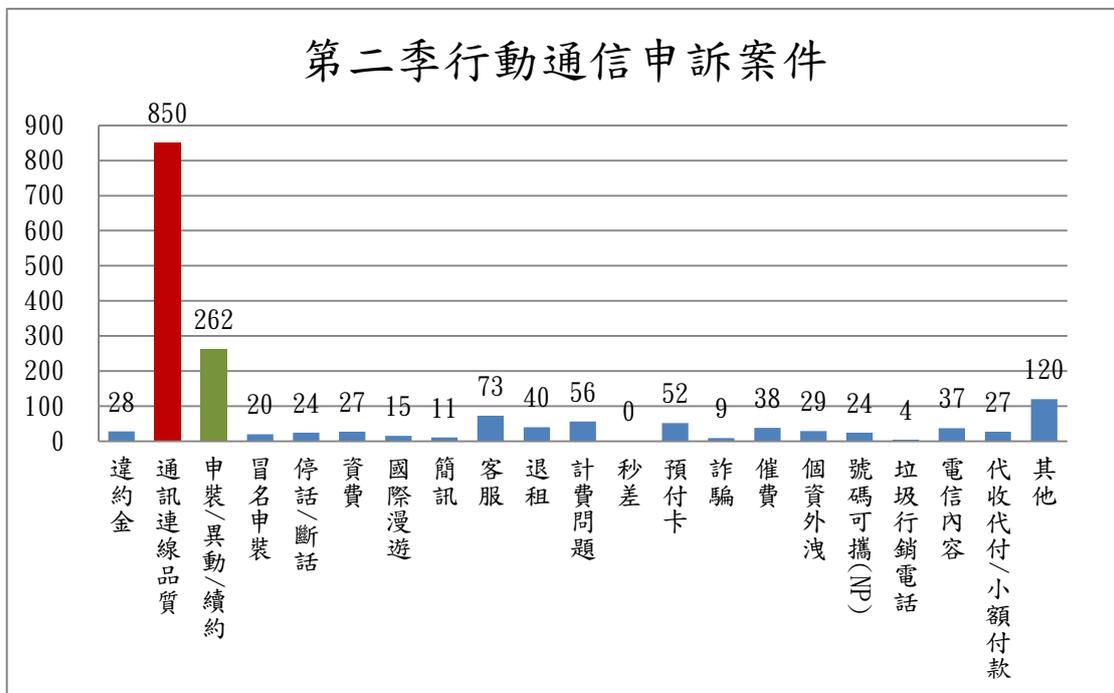


圖 1 第二季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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（件數分別為 332 件，占通訊連線品質類 39.06%）、申裝/異動/續約類以台灣大哥大為最多（件數分別為 85 件，占申裝/異動/續約類 32.44%）、客服問題類以中華為最多（件數分別為 32 件，占客服問題 43.84%）。

	中華	遠傳	台灣大	亞太	台灣之星	總計
違約金	11	2	1	2	12	28
通訊連線品質	332	178	182	63	95	850
申裝/異動/續約	28	81	85	39	29	262
冒名申裝	0	4	12	3	1	20
停話/斷話	9	2	5	2	6	24
資費	14	4	0	7	2	27
國際漫遊	3	2	5	3	2	15
簡訊	4	2	5	0	0	11
客服	32	17	14	3	7	73
退租	4	3	6	14	13	40
計費問題	18	13	14	8	3	56
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	28	7	11	3	3	52
詐騙	6	2	1	0	0	9
催費	1	10	15	4	8	38
個資外洩	7	6	9	2	5	29
號碼可攜(NP)	7	9	2	3	3	24
垃圾行銷電話	1	0	0	2	1	4
電信內容	20	0	9	4	4	37
代收代付/小額付款	5	4	10	6	2	27
其他	37	19	37	10	17	120
合計	567	365	423	178	213	1,746

◆ 電信民眾申訴—固網

第二季固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 85 件、公文轉件共 73 件，共計 158 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 150 件、占 94.93%），其次為新世紀資通（共 7 件，占 4.44%）。

表 4 第二季固網申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	80	70	150	94.93%
台灣固網	1	0	1	0.63%
亞太固網	0	0	0	0%
新世紀資通	4	3	7	4.44%
總計	85	73	158	100%

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/續約類案件數最多（共 45 件、占 28.48%），其次為連線品質類（共 30 件、占 18.99%）、計費問題（共 18 件、占 11.39%）。

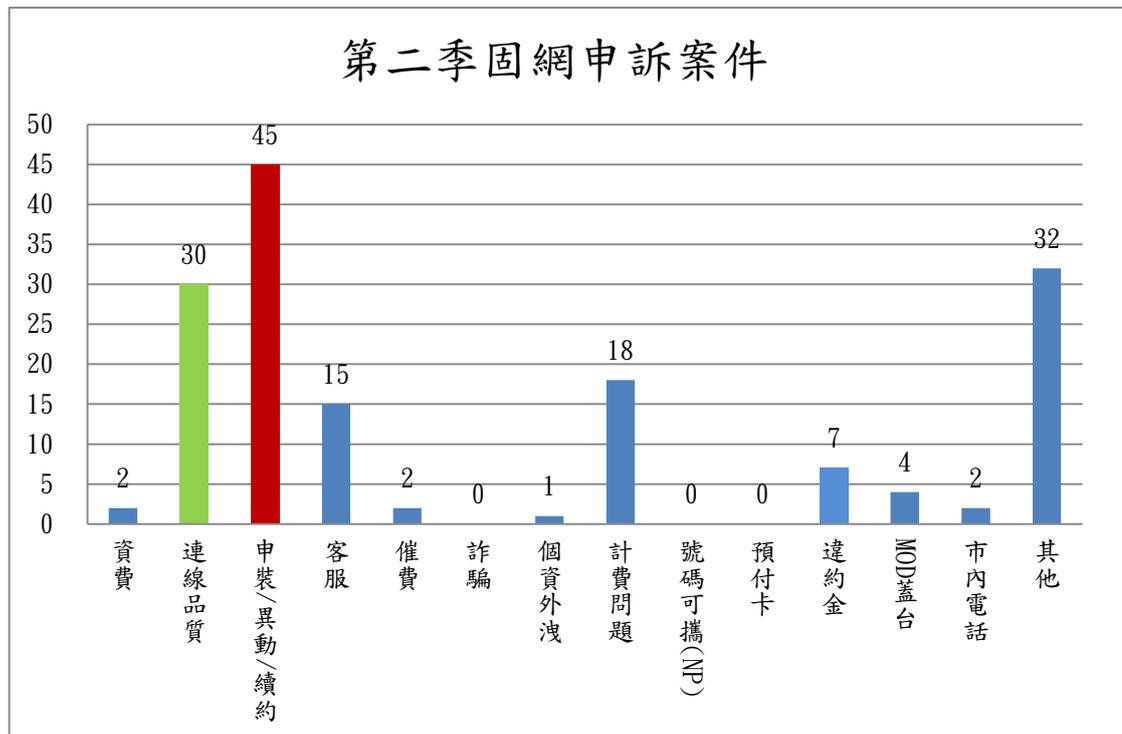


圖 2 第二季固網申訴案件：依申訴類別區分

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，申裝/異動/續約類、連線品質類、計費問題等案件以中華最多，件數分別為 44 件（占申裝/異動/續約類 97.78%）、29 件（占連線品質類 96.67%）與 15 件（占計費問題 83.33%）。

	中華	台灣固網	亞太固網	新世紀資通	總計
資費	2	0	0	0	2
連線品質	29	0	0	1	30
申裝/異動/續約	44	0	0	1	45
客服	15	0	0	0	15
催費	2	0	0	0	2
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	1	0	0	0	1
計費問題	15	1	0	2	18
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	5	0	0	2	7
MOD 蓋台	4	0	0	0	4
市內電話	2	0	0	0	2
其他	31	0	0	1	32
合計	150	1	0	7	158

◆ 電信民眾申訴—二類電信

第二季二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 63 件、公文轉件共 42 件，共計共 105 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 6 所示，以中嘉案件數最多（共 24 件，占 22.86%），其次為凱擘（共 21 件，占 20%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	11	10	21	20.00%
中嘉	15	9	24	22.86%
台灣寬頻	2	4	6	5.71%

台固	6	3	9	8.57%
台灣數位光訊	1	1	2	1.90%
台灣碩網	3	2	5	4.76%
統一	2	0	2	1.90%
家樂福	5	3	8	7.62%
其他	18	10	28	26.67%
總計	63	42	105	100.00%

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 24 件、占 22.86%)、其次為申裝/異動/續約類(共 21 件、占 20%)及違約金類(共 18 件，佔 17.14%)。

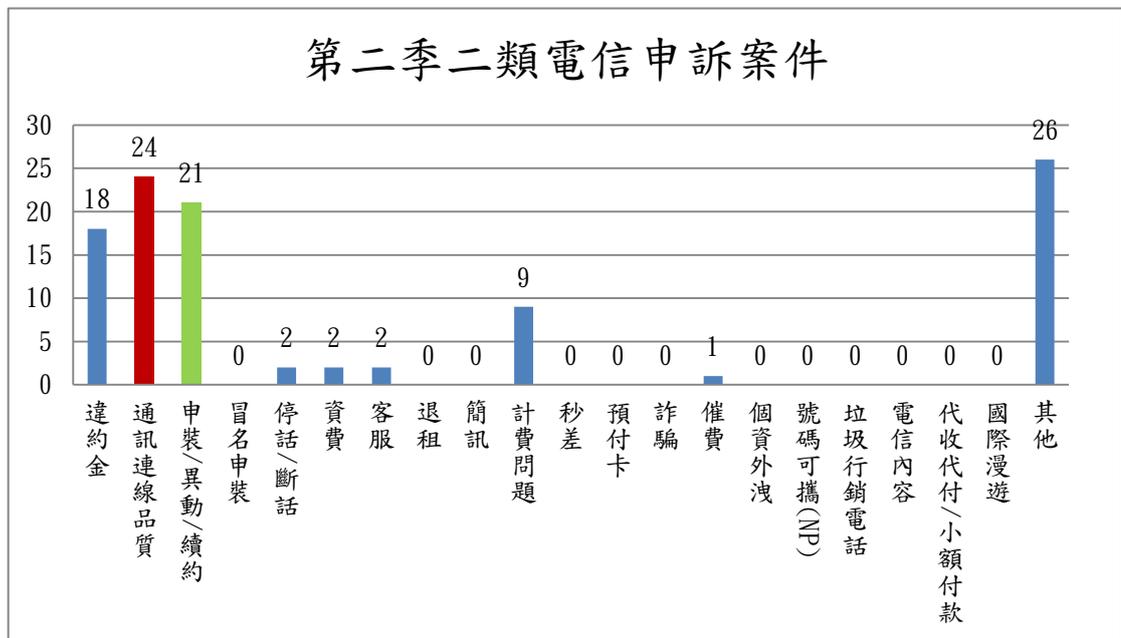


圖 3 第二季二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，違約金類、通訊連線品質類及申裝/異動/續約類等案件以中嘉為最多，件數分別為 8 件(占違約金類 44.44%)、8 件(占通訊連線品質類 33.33%)及 7 件(占申裝/異動/續約類 33.33%)。

表 7 第二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	3	8	5	1	0	1	0	0	3	18
通訊連線品質	6	8	1	3	1	0	0	0	5	24
申裝/異動/續約	5	7	0	2	1	2	2	0	2	21
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	2	0	2
資費	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
客服	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
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	5	0	0	1	0	1	0	1	1	9
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
催費	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	2	1	0	1	0	1	0	4	17	26

◆ 後續處理

為提升服務品質、減少申訴案件數量，本會於 105 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。