NCC 通訊消費申訴監理報告－105 年 9 月

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

9 月份整體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 9 月份臨櫃申訴案件共 272 件、公文轉件共 401 件，共計 673 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 584 件，占 86.8%），其次為固網類申訴案件（共 62 件，占 9.2%）。

表 1 9 月份申訴案件：依電信項目區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	231	353	584	86.8%
固網	30	32	62	9.2%
二類	11	16	27	4%
總計	272	401	673	100%

與 105 年 9 月份同期之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數減少 6 件。

表 2　104 年 9 月份與 105 年 9 月份案件總數比較

	104 年 9 月	105 年 9 月
臨櫃	300	272
公文	379	401
總計	679	673

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

9 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 231 件、公文轉件共 353 件，共計 584 件。

與 104 年 9 月份同期之行動通訊案件數進行比較，得到結果如表 3 所示，行動通訊申訴案件總數增加 7 件。

表 3　104 年 9 月份與 105 年 9 月份行動通訊案件數比較

	104 年 9 月	105 年 9 月
臨櫃	252	231
公文	325	353
總計	577	584

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 及 4G 案件數以中華最多，分別為 3G(38 件)、4G(120 件)。

表 4 9 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	38	120	158
遠傳	31	109	140
台灣大哥大	31	93	124
亞太	6	96	102
台灣之星	52	8	60
總計	158	426	584

依整體行動通訊案件申訴對象進行分析，得到結果如表 5 所示，以中華案件數最多（共 158 件，占 27.05%），其次為遠傳（共 140 件，占 23.97%）、台灣大哥大（共 124 件，占 21.23%）

表 5 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	49	109	158	27.05%
遠傳	70	70	140	23.97%
台灣大哥大	51	73	124	21.23%
亞太	35	67	102	17.47%
台灣之星	26	34	60	10.28%
總計	231	353	584	100%

依申訴對象與 104 年 9 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅中華及台灣之星較去年同期減少，其餘業者皆較去年同期增加。

表 6　104 年 9 月份與 105 年 9 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	104 年 9 月	105 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	162	158	-4	-2%
遠傳	124	140	16	13%
台灣大哥大	121	124	3	2%
亞太	57	102	45	79%
台灣之星	81	60	-21	-26%

與 104 年 9 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，9 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期減少（4 件），遠傳案件數較去年同期增加（16 件），台灣大哥大案件數較去年同期增加(3 件)。

表 7　104 年 9 月份與 105 年 9 月份行動通訊申訴對象排名比較

	104 年 9 月	105 年 9 月
第一名（件數）	中華(162)	中華（158）
第二名（件數）	遠傳(124)	遠傳（140）
第三名（件數）	台灣大哥大(121)	台灣大哥大（124）

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 1 所示，以通訊連線品質類案件數最多（共 269 件，占 46.06%），其次為申裝/異動/續約類(共 101 件，占 17.29%)、預付卡類(共 20 件，占 3.42%)

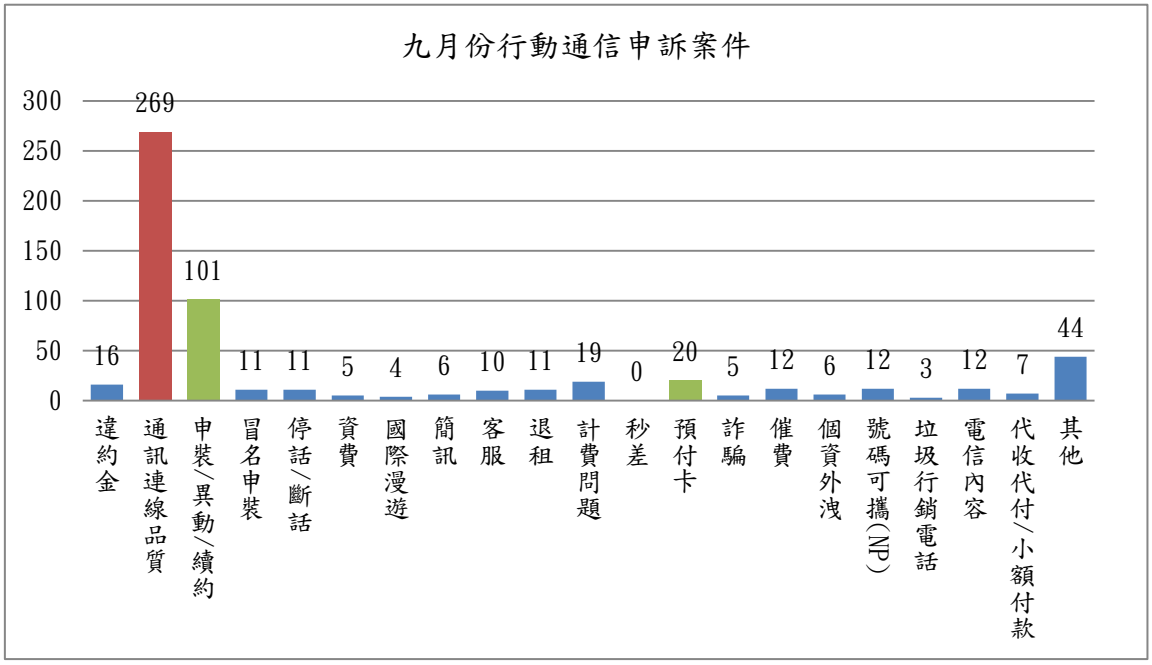
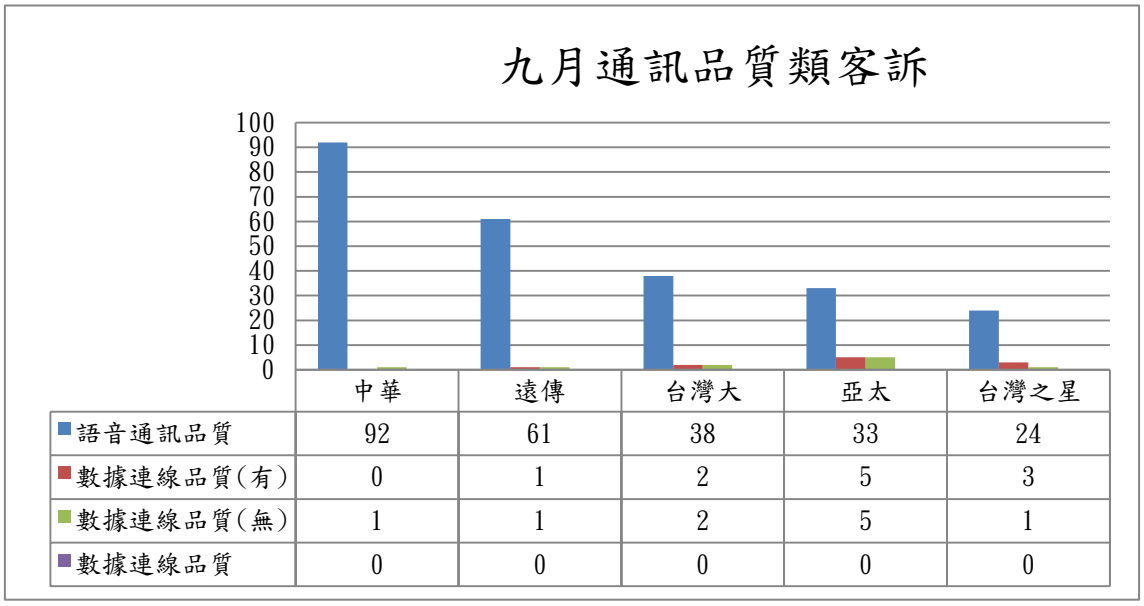


圖 1 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

為了解各業者於客戶申請行動上網服務是否提供 7 日上網試用服務，故將通訊連線品質(共 269 件)分為語音通訊品質(共 248 件)及數據連線品質(21 件)，其中數據連線品質(21 件)再依業者是否說明 7 日上網試用服務區分(有詢問共 11 件；未詢問共 10 件)，得到結果如圖 2。



	中華	遠傳	台灣大	亞太	台灣之星
語音通訊品質	92	61	38	33	24
數據連線品質(有)	0	1	2	5	3
數據連線品質(無)	1	1	2	5	1
數據連線品質	0	0	0	0	0

圖 2 9 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 104 年 9 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 8 所示，通訊連線品質仍是申訴案件的最大宗，其次為申裝/異動/續約類及預付卡類。通訊連線品質類案件較去年同期減少 27 件，申裝/異動/續約類案件則增加 24 件。

表 8　104 年 9 月份與 105 年 9 月份行動通訊申訴類別排名比較

	104 年 9 月	105 年 9 月
第一名（件數）	通訊連線品質（296）	通訊連線品質（269）
第二名（件數）	申裝/異動/續約（77）	申裝/異動/續約（101）
第三名（件數）	客服問題（28）	預付卡(20)

與 104 年 9 月份行動通訊申訴對象及申訴類別(通訊連線品質、申裝/異動/續約、預付卡)排名進行比較，得到結果如表 9 所示，通訊連線品質及預付卡類案件以中華最多、申裝/異動/續約類案件以遠傳最多。

表 9　104 年 9 月份與 105 年 9 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		104 年 9 月	105 年 9 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		遠傳	遠傳
第三名		台灣大哥大	亞太
第一名	申裝/異動/續約	遠傳	遠傳
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		台灣之星	亞太
第一名	預付卡	-	中華
第二名		-	台灣大哥大
第三名		-	遠傳；台灣之星

依各家業者平均處理時間、處理中未結案數進行分析，得到結果如表 10 所示，案件平均處理時間依序為台灣之星 13 天，亞太 12.7 天，台灣大哥大 11.6 天，遠傳 11.5 天，中華 10 天；處理中未結案案件分別為台灣大哥大 2 件、中華及亞太各 1 件。

表 10　105 年 9 月份各業者處理案件時間、處理中未結案數分析表

電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華	10	1
台灣大哥大	11.6	2
遠傳	11.5	0
台灣之星	13	0
亞太	12.7	1

依各家業者總進件數與重複申訴案件數進行分析，得到結果如表 11 所示，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 23.3%，其次為遠傳 17.6%及台灣大哥大 16.2%。

	表 11　105 年 9 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	再申訴所占總申訴案件數比例
中華	175	158	17	9.7%
台灣大哥大	148	124	24	16.2%
遠傳	170	140	30	17.6%
台灣之星	65	60	5	7.7%
亞太	133	102	31	23.3%

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 3 所示，以男性申訴人居多(共 355 人次，占 68%)，其次為女性(共 144 人次，占 27%)。

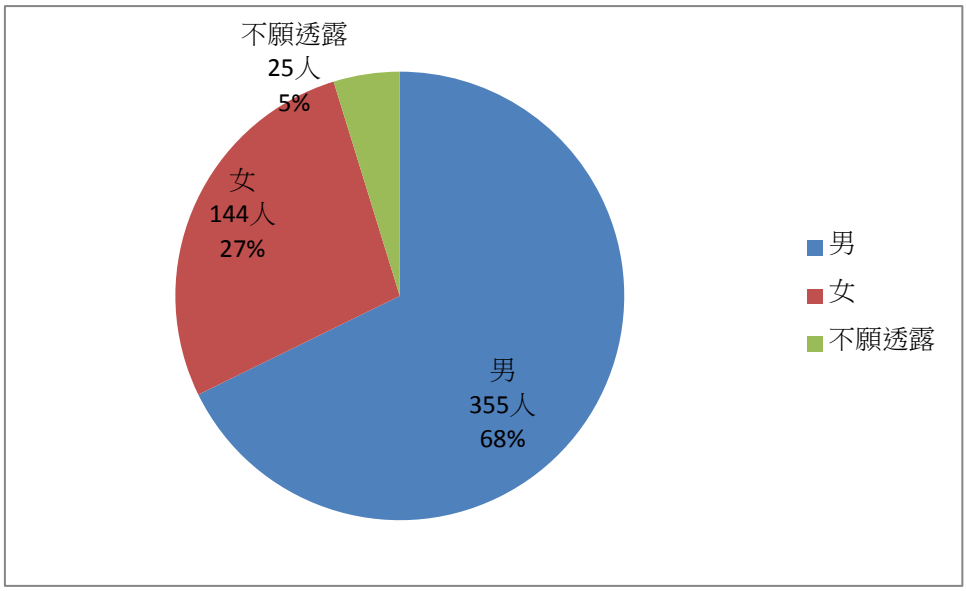


圖 3　9 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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，通訊連線品質案件以中華最多（為 93 件，占通訊連線品質類 34.57%)；申裝/異動/續約類案件以遠傳最多(為 39 件，占申裝/異動/續約類 38.61%)；預付卡類案件以中華最多(為 12 件，占預付卡類 60%)。

表 12 9 月份行動通訊申訴案件：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	2	0	4	4	6	16
通訊連線品質	93	63	42	43	28	269
申裝/異動/續約	9	39	31	14	8	101
冒名申裝	1	2	5	1	2	11
停話/斷話	0	2	5	4	0	11
資費	5	0	0	0	0	5
國際漫遊	0	0	2	2	0	4
簡訊	3	2	1	0	0	6
客服	4	1	1	3	1	10
退租	0	2	3	4	2	11
計費問題	6	3	2	7	1	19
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	12	1	6	0	1	20
詐騙	0	1	3	1	0	5
催費	0	5	4	1	2	12
個資外洩	2	3	1	0	0	6
號碼可攜(NP)	3	3	2	0	4	12
垃圾行銷電話	0	0	0	3	0	3
電信內容	5	1	3	3	0	12
代收代付/小額付款	2	1	1	3	0	7
其他	11	11	8	9	5	44
總計	158	140	124	102	60	584

◆ 電信民眾申訴－固網

9 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 30 件、公文轉件共 32 件，共計 62 件。

與 104 年 9 月同期固網案件數進行比較，得到結果如表 13 所示，固網申訴案件總數減少 4 件。

表 13　104 年 9 月份與 105 年 9 月份固網申訴案件總數比較

	104 年 9 月	105 年 9 月
臨櫃	27	30
公文	39	32
總計	66	62

依申訴對象進行分析，得到結果如表 14 所示，以中華案件數最多（共 61 件，占 98.39%）

表 14 9 月份固網申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	29	32	61	98.39%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太固網	0	0	0	0%
新世紀資通	1	0	1	1.61%
總計	30	32	62	100%

依申訴對象並與 104 年 9 月同期之申訴案件量占比進行比較，得到結果如表 15 所示，較去年同期相比，降幅以亞太固網最大（減少 100%）。

表 15　104 年 9 月份與 105 年 9 月份固網申訴案件增降幅比較

	104 年 9 月	105 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	63	61	-2	-3.17%
台灣固網	0	0	0	0
亞太固網	1	0	-1	-100%
新世紀資通	2	1	-1	-50%

與 104 年 9 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 16 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗(共 61 件)，其次為新世紀資通（共 1 件)。

表 16　104 年 9 月份與 105 年 9 月份固網申訴對象排名比較

	104 年 9 月	105 年 9 月
第一名（件數）	中華（63）	中華（61）
第二名（件數）	新世紀資通(2)	新世紀資通（1）
第三名（件數）	亞太固網(1)	-

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以申裝/異動-寬頻最多(共 15 件，占 24.19%)，其次為連線品質類案件(共 14 件，占 22.58%)、申裝/異動-市話及計費問題類案件並列第三(各 6 件，各占 9.68%)

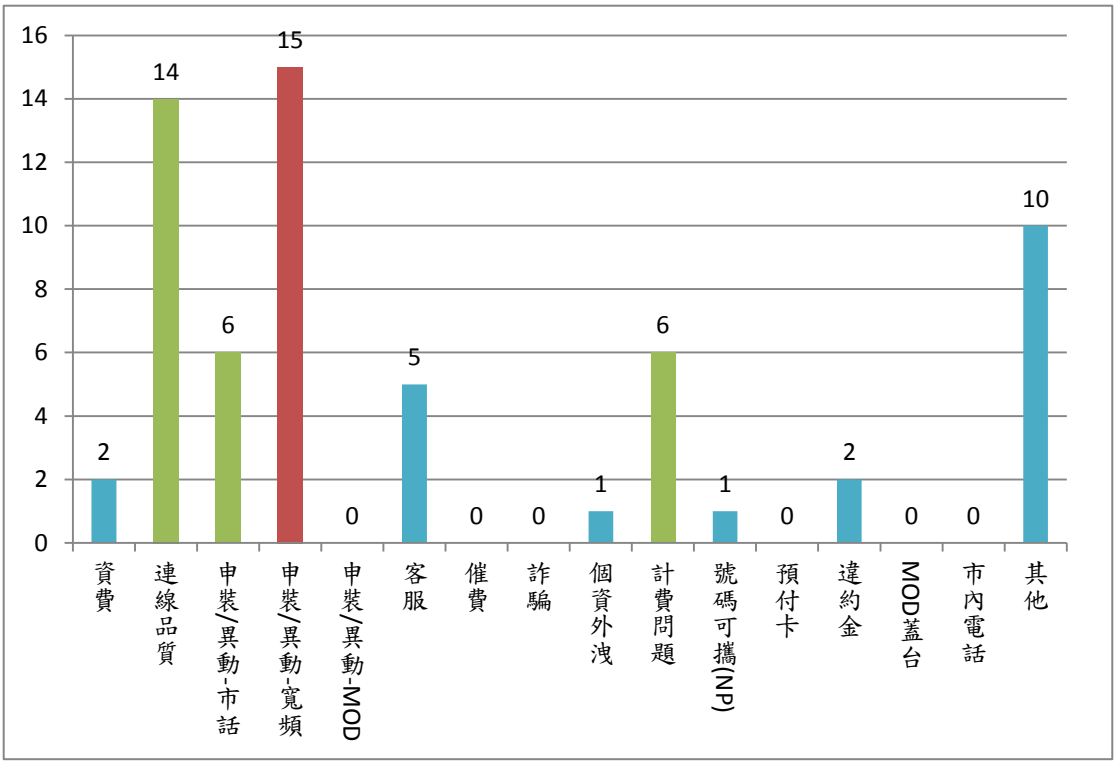


圖 4　9 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 104 年 9 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，連線品質類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 17　104 年 9 月份與 105 年 9 月份固網訴類別象排名比較

	104 年 9 月	105 年 9 月
第一名（件數）	申裝/異動/續約（19）	申裝/異動-寬頻（15）
第二名（件數）	連線品質（18）	連線品質（14）
第三名（件數）	計費問題（8）	申裝/異動-市話；計費問題（6）

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 18 所示，申裝/異動-寬頻、連線品質、申裝/異動-市話及計費問題等案件皆以中華最多，件數分別為 15 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、14 件(占連線品質類 100%)、6 件(各占申裝/異動-市話及計費問題 100%)。

表 18 9 月份固網申訴案件：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	2	0	0	0	2
連線品質	14	0	0	0	14
申裝/異動-市話	6	0	0	0	6
申裝/異動-寬頻	15	0	0	0	15
申裝/異動-MOD	0	0	0	0	0
客服	4	0	0	1	5
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	1	0	0	0	1
計費問題	6	0	0	0	6
號碼可攜(NP)	1	0	0	0	1
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	2	0	0	0	2
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
市內電話	0	0	0	0	0
其他	10	0	0	0	10
總計	61	0	0	1	62

與 104 年 9 月份固網申訴對象及申訴類別排名進行比較，得到結果如表 19 所示，各項類別仍以中華為最大宗。

表 19　104 年 9 月份與 105 年 9 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		104 年 9 月		105 年 9 月
第一名	申裝/異動/續約	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		新世紀資通		-
第三名		-		-
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		新世紀資通		-
第三名		-		-
第一名	計費問題	中華	申裝/異動-市話；計費問題	中華
第二名		亞太固網		-
第三名		-		-

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 5 所示，以男性申訴人居多(共 41 人次，占 66%)，其次為女性(共 15 人次，占 24%)。

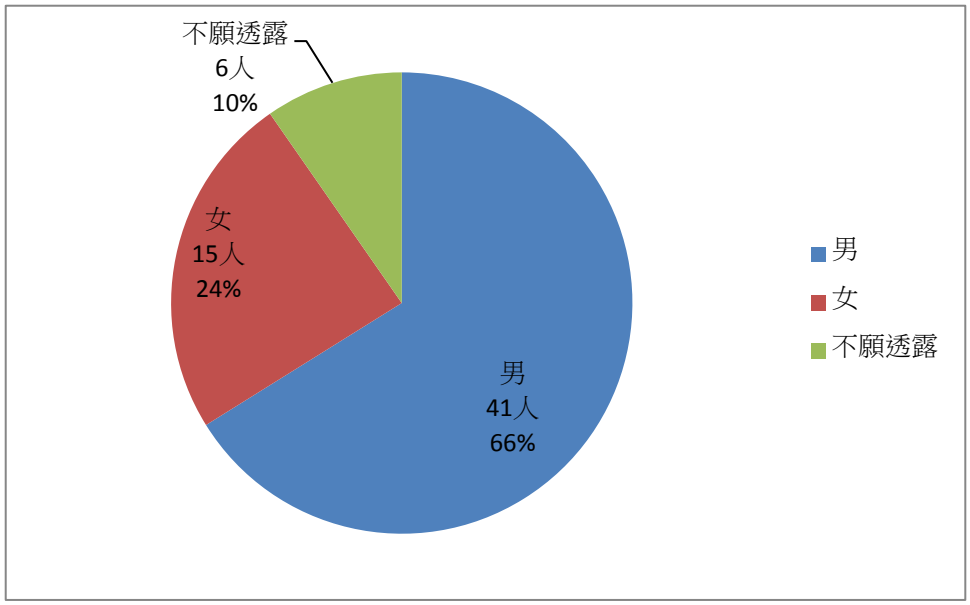


圖 5　9 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－二類電信

9 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 11 件、公文轉件 16 件，共計 27 件。

與 104 年 9 月份二類電信申訴案件數進行比較，得到結果如表 20 所示，二類電信申訴案件總數呈現遞減的趨勢。

表 20　104 年 9 月份與 105 年 9 月份二類申訴案件總數比較

	104 年 9 月	105 年 9 月
臨櫃	21	11
公文	15	16
總計	36	27

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以凱擘案件數最多(共 8 件，占 29.63%)，其次為中嘉（共 4 件，占 14.81%）

表 21　8 月份二類電信申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	4	4	8	29.63%
中嘉	2	2	4	14.81%
台灣寬頻	0	0	0	0%
台固媒體	0	0	0	0%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	0	0	0%
統一	0	2	2	7.41%
家樂福	2	0	2	7.41%
其他	3	8	11	40.74%
總計	11	16	27	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，9 月份以通訊連線品質類(6 件)占最多，其次為違約金類(5 件)、客服類(4 件)

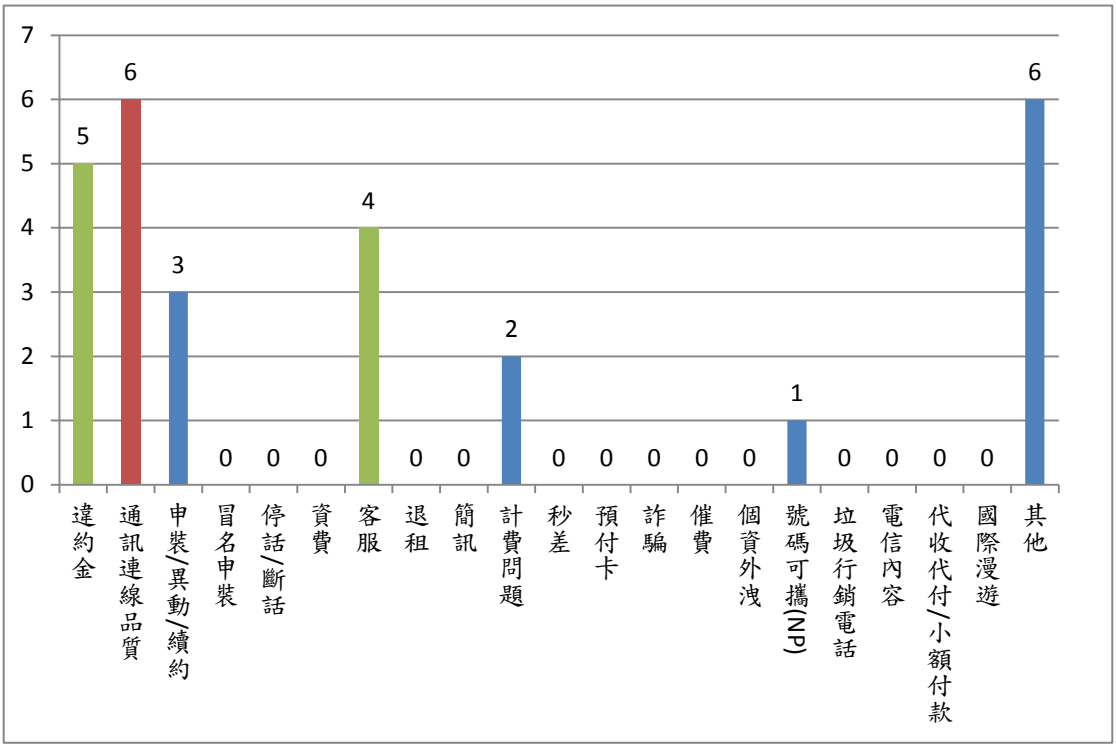


圖 6　9 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 22 所示，通訊連線品質類案件申訴對象以凱擘最多(為 1 件，占通訊連線品質類 16.67%)；違約金類案件以凱擘最多(為 3 件，占違約金類 60%)；客服類案件以凱擘最多(為 2 件，占客服類 50%)。

表 22　9 月份二類電信申訴案件：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	2	0	0	0	0	0	0	0	5
通訊連線品質	1	0	0	0	0	0	0	0	5	6
申裝/異動/續約	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
客服	2	0	0	0	0	0	1	0	1	4
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	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
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	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	1	0	1
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	1	1	0	0	0	0	0	1	3	6
總計	8	4	0	0	0	0	2	2	11	27

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 20 人次，占 74%)申訴人數居多，其次為女性(共 7 人次，占 26%)。

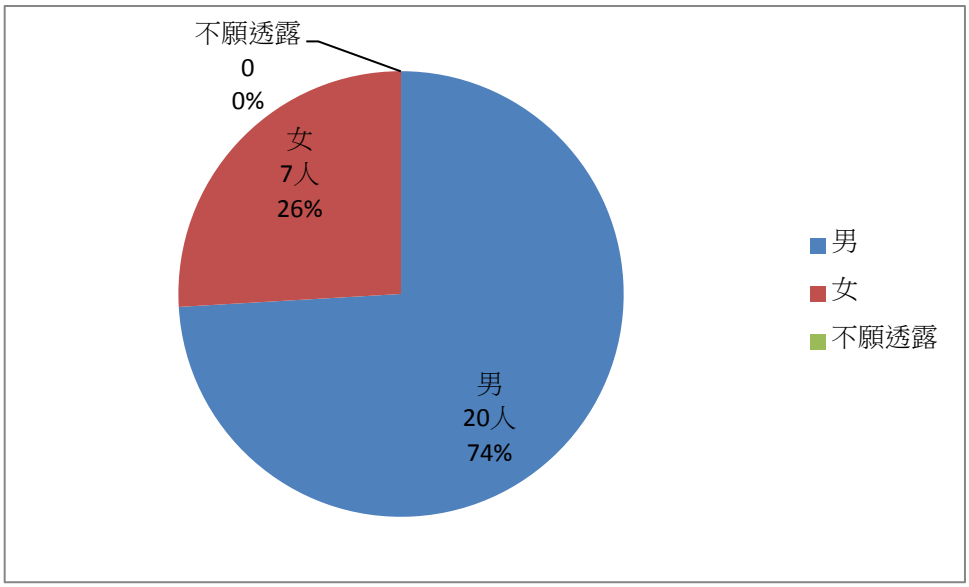


圖 7　9 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 後續處理

為提升服務品質、減少申訴案件數量，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。