

NCC 通訊消費申訴監理報告－105 年第四季

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

第四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 1,017 件、公文轉件共 1,472 件，共計 2,489 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 2,167 件，占 87.06%），其次為固網類申訴案件（共 216 件，占 8.68%）

表 1 第四季申訴案件：依電信項目區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	868	1,299	2,167	87.06%
固網	99	117	216	8.68%
二類	50	56	106	4.26%
總計	1,017	1,472	2,489	100%

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

第四季行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 868 件、公文轉件共 1,299 件，共計 2,167 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 555 件、占 25.61%），其次為台灣大哥大（共 468 件、占 21.6%）、遠傳電信（共 426 件、占 19.66%）。

表 2 第四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	200	355	555	25.61%
遠傳	188	238	426	19.66%
台灣大	186	282	468	21.60%
亞太	151	267	418	19.29%
威寶	143	157	300	13.84%
總計	868	1299	2167	100%

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 1,057 件，占 48.78%），其次為申裝/異動/續約類（共 324 件，占 14.95%）、計費問題類（共 91 件，占 4.2%）

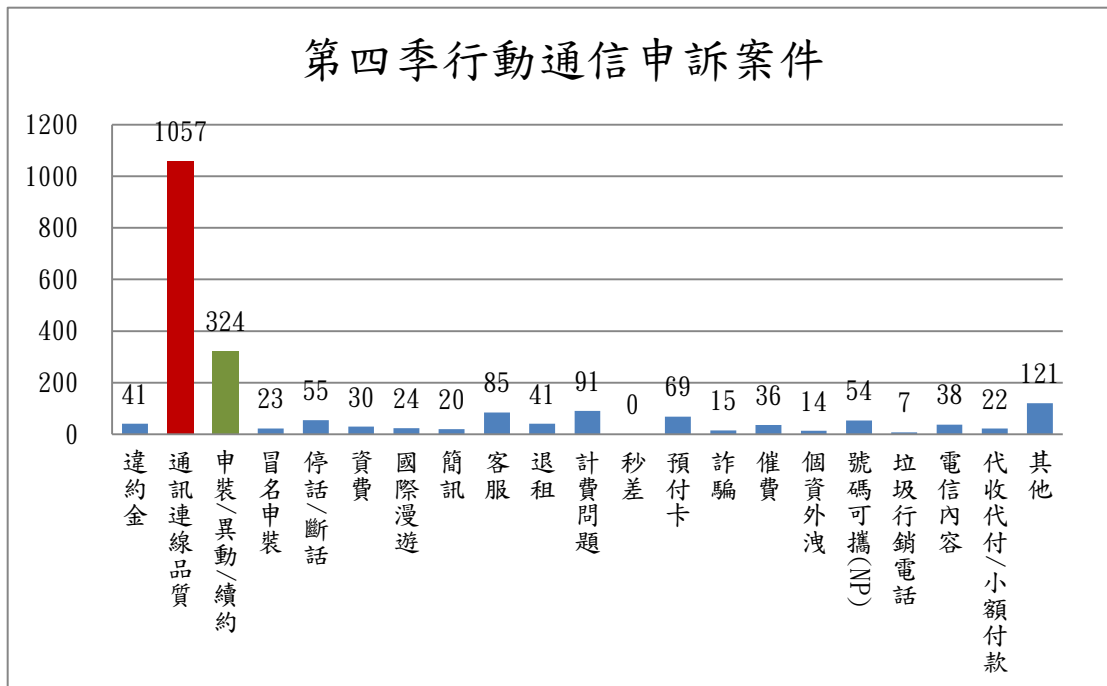


圖 1 第四季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 343 件，占通訊連線品質類 32.45%）、申裝/異動/續約類以台灣大哥大為最多（共 100 件，占申裝/異動/續約類 30.86%）、計費問題類以中華為最多（共 26 件，占計費問題類 28.57%）。

表 3 第四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	亞太	台灣之星	總計
違約金	5	1	7	10	18	41
通訊連線品質	343	217	176	213	108	1,057
申裝/異動/續約	26	98	100	59	41	324
冒名申裝	1	5	12	3	2	23
停話/斷話	4	7	23	13	8	55
資費	16	1	2	5	6	30
國際漫遊	9	2	7	3	3	24
簡訊	3	5	7	3	2	20
客服	28	11	14	18	14	85
退租	5	9	5	12	10	41
計費問題	26	18	22	19	6	91
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	25	7	13	12	12	69
詐騙	3	6	3	2	1	15
催費	0	11	18	2	5	36
個資外洩	2	7	2	2	1	14
號碼可攜(NP)	6	7	8	4	29	54
垃圾行銷電話	1	0	5	1	0	7
電信內容	22	0	9	3	4	38
代收代付/小額付款	2	8	5	6	1	22
其他	28	6	30	28	29	121
總計	555	426	468	418	300	2,167

◆ 電信民眾申訴—固網

第四季固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 99 件、公文轉件共 117 件，共計 216 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 210 件、占 97.22%），其次為台灣固網（共 4 件，占 1.85%）。

表 4 第四季固網申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	95	115	210	97.22%
台灣固網	2	2	4	1.85%
亞太固網	1	0	1	0.46%
新世紀資通	1	0	1	0.46%
總計	99	117	216	100%

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 55 件、占 25.5%），其次為客服類（共 51 件、占 23.6%）、申裝/異動/續約寬頻類（共 40 件、占 18.5%）。

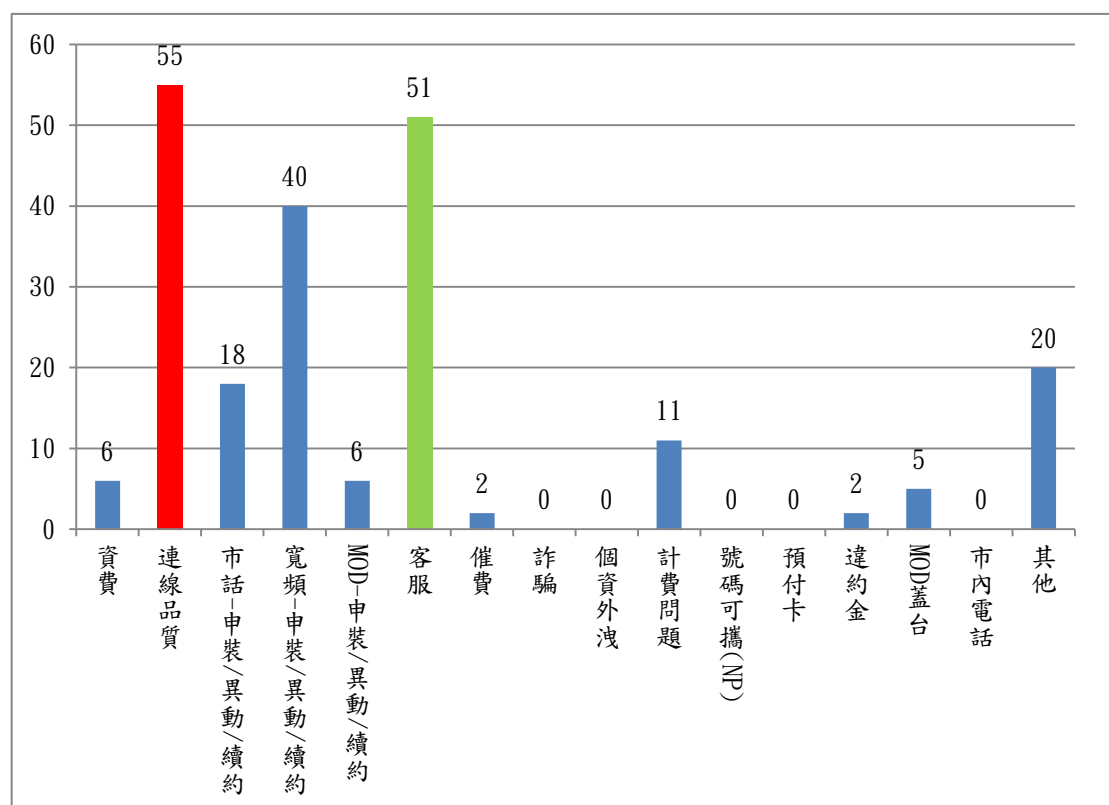


圖 2 第四季固網申訴案件：依申訴類別區分

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，連線品質類、客服類、及申裝/異動/續約-寬頻類等案件以中華最多，件數分別為 53 件（占連線品質類 96.36%）、47 件（占客服類 92.15%）與 40 件（占申裝/異動/續約-寬頻類 100%）。

表 5 第四季固網申訴案件：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	6	0	0	0	6
連線品質	53	2	0	0	55
申裝/異動-市話	18	0	0	0	18
申裝/異動-寬頻	40	0	0	0	40
申裝/異動-MOD	6	0	0	0	6
客服	47	2	1	1	51
催費	2	0	0	0	2
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	11	0	0	0	11
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	2	0	0	0	2
MOD 蓋台	5	0	0	0	5
市內電話	0	0	0	0	0
其他	20	0	0	0	20
總計	210	4	1	1	216

◆ 電信民眾申訴—二類電信

第四季二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 50 件、公文轉件共 56 件，共計共 106 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 25 件，占 23.58%），其次為中嘉（共 18 件，占 16.98%）。

表 6 第四季二類電信申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	10	15	25	23.58%
中嘉	5	13	18	16.98%
台灣寬頻	6	5	11	10.38%
台固	3	4	7	6.6%
台灣數位光訊	3	2	5	4.72%
台灣碩網	3	0	3	2.83%
統一	6	6	12	11.32%
家樂福	2	1	3	2.83%
其他	12	10	22	20.75%
總計	50	56	106	100%

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 55 件，占 51.89%)，其次為申裝/異動/續約類(共 10 件，占 9.43%)及客服類(共 7 件，占 6.6%)

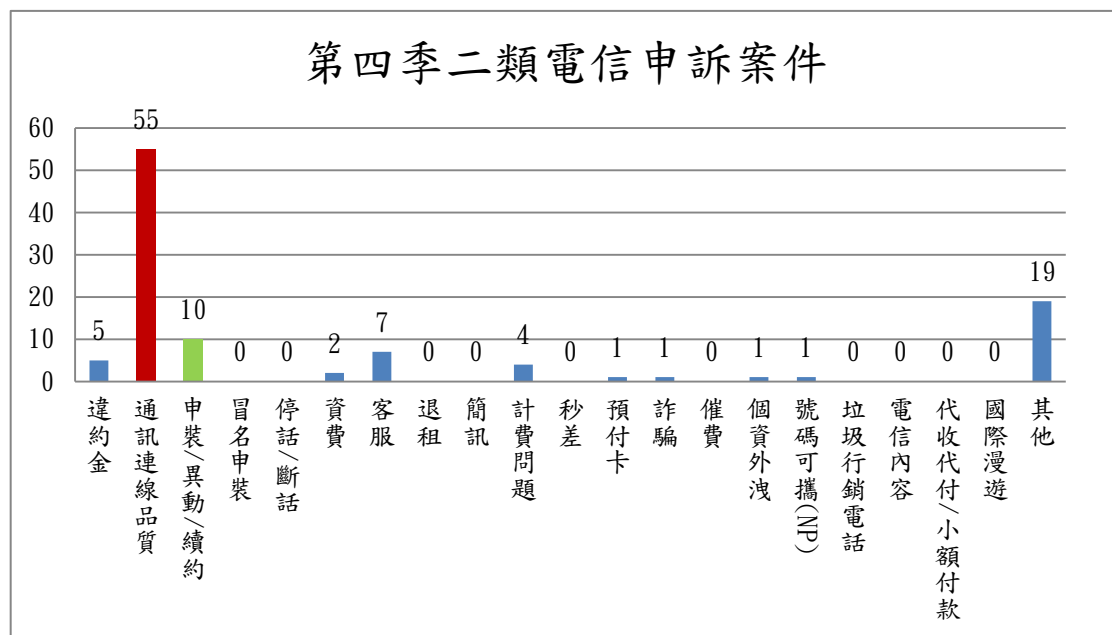


圖 3 第四季二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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及中嘉最多(各 10 件，各占通訊連線品質類 18.18%)；申裝/異動/續約類案件以凱擘最多(共 4 件，占申裝/異動/續約類 40%)；客服類案件以統一最多(共 4 件，占客服類 57.14%)。

表 7 第三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	1	0	1	0	0	0	0	0	5
通訊連線品質	10	10	9	3	5	2	1	0	15	55
申裝/異動/續約	4	1	1	0	0	1	1	1	1	10
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	1	0	0	0	0	0	0	0	2
客服	0	3	0	0	0	0	4	0	0	7
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	2	0	0	0	0	0	1	1	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
催費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0	0	1	0	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	4	2	1	3	0	0	2	1	6	19
總計	25	18	11	7	5	3	12	3	22	106

◆ 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。