

NCC 通訊消費申訴監理報告—106 年 1 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

1 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 1 月份臨櫃申訴案件共 236 件、公文轉件共 418 件，共計 654 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 561 件，占 85.78%)，其次為固網類申訴案件(共 63 件，占 9.63%)。

表 1 1 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	203	358	561	85.78%
固網	23	40	63	9.63%
二類	10	20	30	4.59%
總計	236	418	654	100%

與 105 年 1 月份同期之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數增加 1 件。

表 2 105 年 1 月份與 106 年 1 月份案件總數比較

	105 年 1 月	106 年 1 月
臨櫃	332	236
公文	321	418
總計	653	654

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

1 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 203 件、公文轉件共 358 件，共計 561 件。

與 105 年 1 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減少 7 件。

表 3 105 年 1 月份與 106 年 1 月份行動通訊案件數比較

	105 年 1 月	106 年 1 月
臨櫃	286	203
公文	282	358
總計	568	561

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 及 4G 案件數以中華為最多(分別為 29 件及 123 件)。

表 4 1 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	29	123	152
遠傳	18	107	125
台灣大哥大	25	107	132
亞太	14	68	82
台灣之星	7	63	70
總計	93	468	561

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 152 件，占 27.09%)，其次為台灣大哥大(共 132 件，占 23.53%)、遠傳(共 125 件，占 22.28%)。

表 5 1 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	103	152	27.09%
遠傳	42	83	125	22.28%
台灣大哥大	50	82	132	23.53%
亞太	42	40	82	14.62%
台灣之星	20	50	70	12.48%
總計	203	358	561	100%

依申訴對象與 105 年 1 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅亞太較去年同期增加 26 件，其餘業者皆較去年同期減少。

	105 年 1 月	106 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	157	152	-5	-3%
遠傳	135	125	-10	-7%
台灣大哥大	137	132	-5	-4%
亞太	56	82	26	46%
台灣之星	83	70	-13	-16%

與 105 年 1 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，1 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期減少 5 件，台灣大哥大案件較去年同期減少 5 件，遠傳減少 10 件。

	105 年 1 月	106 年 1 月
第一名 (件數)	中華 (157)	中華 (152)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (137)	台灣大哥大 (132)
第三名 (件數)	遠傳 (135)	遠傳 (125)

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 217 件，占 38.68%)，其次為申裝/異動/續約類(共 89 件，占 15.86%)、號碼可攜(NP)類(共 48 件，占 8.56%)。

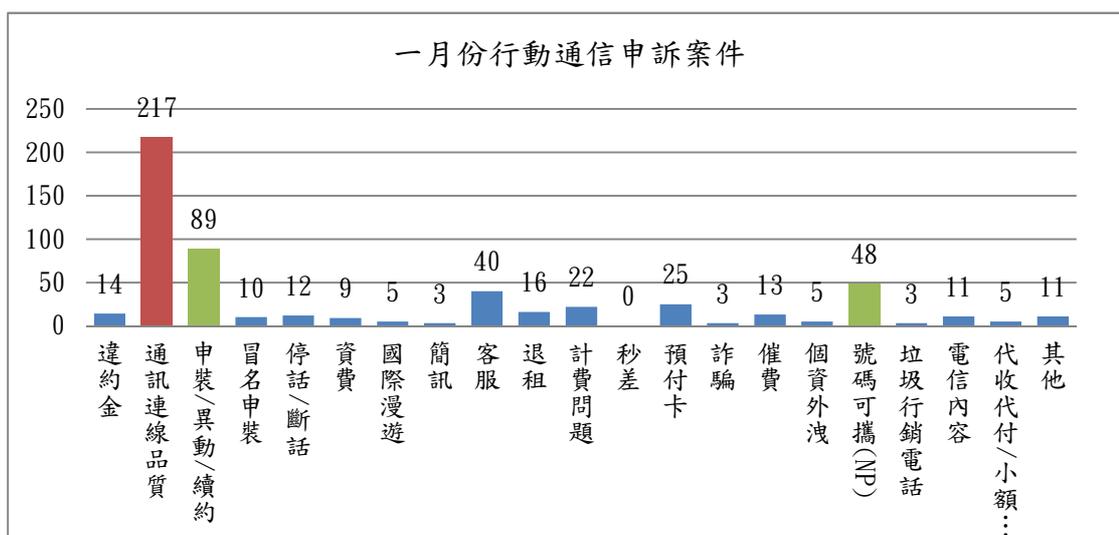


圖 1 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 217 件)分為語音通訊品質(共 200 件)及數據連線品質(17 件)，其中數據連線品質(17 件)再依業者是否說明 7 日上網試用服務區分(有詢問共 4 件；未詢問共 13 件)，得到結果如圖 2。

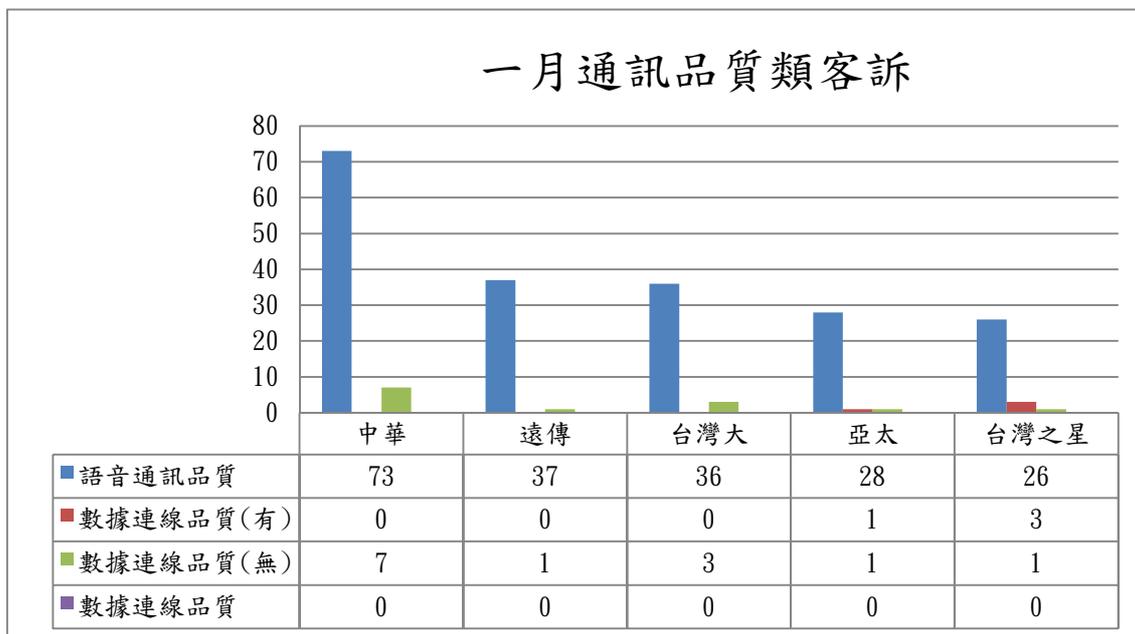


圖 2 1 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分。

與 105 年 1 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。通訊連線品質類案件較去年同期減少 37 件，申裝/異動/續約類案件則持平。

表 8 105 年 1 月份與 106 年 1 月份行動通訊申訴類別排名比較

	105 年 1 月	106 年 1 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (254)	通訊連線品質 (217)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (89)	申裝/異動/續約 (89)
第三名 (件數)	計費問題 (32)	號碼可攜 (48)

與 105 年 1 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、號碼可攜)排名進行比較，得到結果如表 9 所示，通訊連線品質類案件以中華最多、申裝/異動/續約類案件以遠傳及台灣大哥大最多、號碼可攜(NP)類案件以台灣大哥大最多。

表 9 105 年 1 月份與 106 年 1 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		105 年 1 月	106 年 1 月
第一名	通訊連線 品質	中華	中華
第二名		遠傳	台灣大哥大
第三名		台灣大哥大	遠傳
第一名	申裝/異動 /續約	台灣大哥大	遠傳；台灣大哥大
第二名		遠傳	亞太
第三名		亞太	台灣之星
第一名	號碼可攜 (NP)	-	台灣大哥大
第二名		-	遠傳
第三名		-	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亞太 13 天、台灣大哥大 12.3 天、台灣之星 10.9 天、遠傳 10.6 天及中華 9.7 天；處理中未結案案件為台灣大哥大 2 件，中華、遠傳及台灣之星各 1 件。

表 10 106 年 1 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	9.7	1
台灣大哥大	12.3	2
遠傳	10.6	1
台灣之星	10.9	1
亞太	13	0

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，以台灣之星再申訴所占總進件數比例最高達 19.5%，其次為遠傳 15.5%及台灣大哥大 15.4%。

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	170	152	18	10.6%
台灣大哥大	156	132	24	15.4%
遠傳	148	125	23	15.5%
台灣之星	87	70	17	19.5%
亞太	96	82	14	14.6%

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 373 人次，占 66%)，其次為女性(共 157 人次，占 28%)。

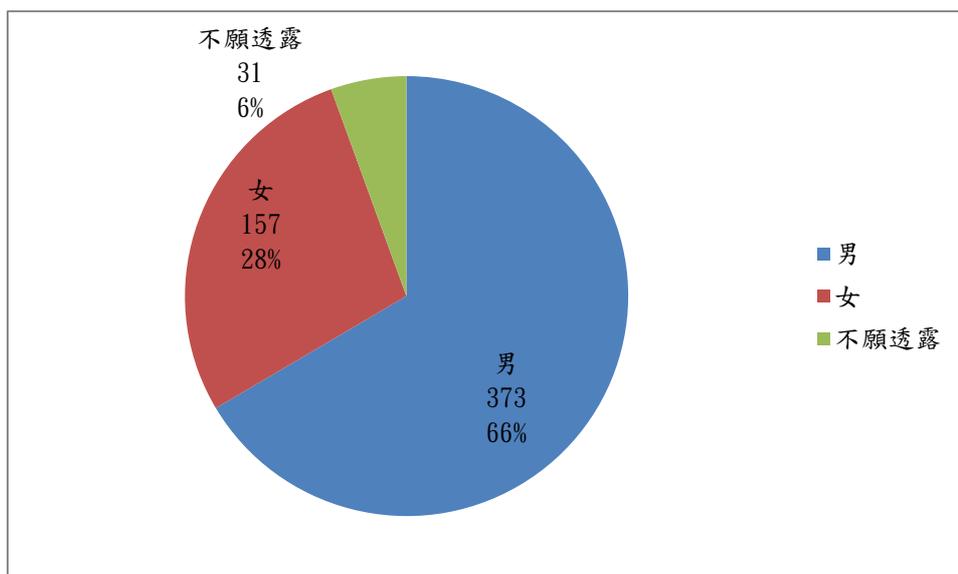


圖 3 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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，通訊連線品質類案件以中華最多(為 80 件，占通訊連線品質類 36.87%)；申裝/異動/續約類案件以遠傳及台灣大哥大最多(各 23 件，各占申裝/異動/續約類 25.84%)；號碼可攜(NP)類案件以台灣大哥大最多(為 21 件，占號碼可攜類 43.75%)。

表 12 1 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	1	0	2	3	8	14
通訊連線品質	80	38	39	30	30	217
申裝/異動/續約	11	23	23	18	14	89
冒名申裝	0	5	3	2	0	10
停話/斷話	2	2	5	2	1	12
資費	7	0	1	1	0	9
國際漫遊	2	0	2	1	0	5
簡訊	1	1	1	0	0	3
客服	19	5	5	8	3	40
退租	2	6	3	3	2	16
計費問題	4	7	4	6	1	22
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	9	5	4	4	3	25
詐騙	1	0	0	1	1	3
催費	0	5	7	0	1	13
個資外洩	0	4	1	0	0	5
號碼可攜(NP)	2	20	21	1	4	48
垃圾行銷電話	0	0	2	1	0	3
電信內容	7	0	3	0	1	11
代收代付/小額付款	1	3	0	0	1	5
其他	3	1	6	1	0	11
總計	152	125	132	82	70	561

◆ 電信民眾申訴—固網

1 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 23 件、公文轉件共 40 件，共計 63 件。

與 105 年 1 月同期固網案件數進行比較，得到結果如表 13 所示，固網申訴案件總數增加 15 件。

表 13 105 年 1 月份與 106 年 1 月份固網申訴案件總數比較

	105 年 1 月	106 年 1 月
臨櫃	24	23
公文	24	40
總計	48	63

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 63 件，占 100%)

表 14 1 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	23	40	63	100%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太固網	0	0	0	0%
新世紀資通	0	0	0	0%
總計	23	40	63	100%

依申訴對象並與 105 年 1 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，以中華增幅最大(增加 31.25%)。

表 15 105 年 1 月份與 106 年 1 月份固網申訴案件增降幅比較

	105 年 1 月	106 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	48	63	15	31.25%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太固網	0	0	0	0%
新世紀資通	0	0	0	0%

與 105 年 1 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 63 件)。

	105 年 1 月	106 年 1 月
第一名 (件數)	中華 (48)	中華 (63)
第二名 (件數)	-	-
第三名 (件數)	-	-

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-寬頻類案件最多(共 18 件，占 28.57%)，其次為連線品質類案件(共 10 件，占 15.87%)及申裝/異動-MOD、客服問題類(各 8 件，各占 12.7%)。

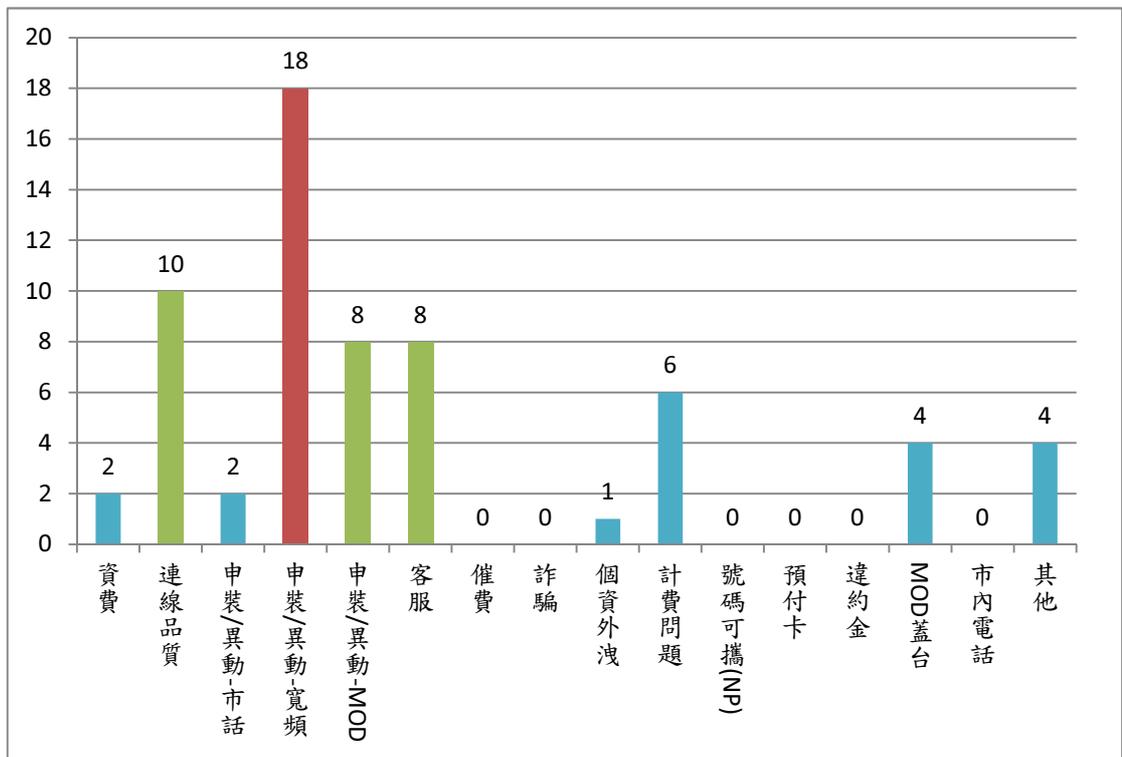


圖 4 1 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 105 年 1 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢；連線品質類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 17 105 年 1 月份與 106 年 1 月份固網訴類別象排名比較

	105 年 1 月	106 年 1 月
第一名 (件數)	連線品質 (13)	申裝/異動-寬頻 (18)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (8)	連線品質 (10)
第三名 (件數)	計費問題 (6)	申裝/異動-MOD；客服問題 (8)

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-MOD 及客服問題等案件皆以中華最多，件數分別為 18 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、10 件(占連線品質類 100%)、8 件(占申裝/異動-MOD 類 100%)、8 件(占客服問題類 100%)。

表 18 1 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	10	0	0	0	10
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	18	0	0	0	18
申裝/異動-MOD	8	0	0	0	8
客服	8	0	0	0	8
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)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	0	0	0	0	0
MOD 蓋台	4	0	0	0	4
市內電話	0	0	0	0	0
其他	4	0	0	0	4
總計	63	0	0	0	63

與 105 年 1 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。

		105 年 1 月		106 年 1 月
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		-		-
第三名		-		-
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		-		-
第三名		-		-
第一名	計費問題	中華	申裝/異動-MOD；客服問題	中華
第二名		-		-
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 38 人次，占 60%)，其次為女性(共 16 人次，占 26%)。

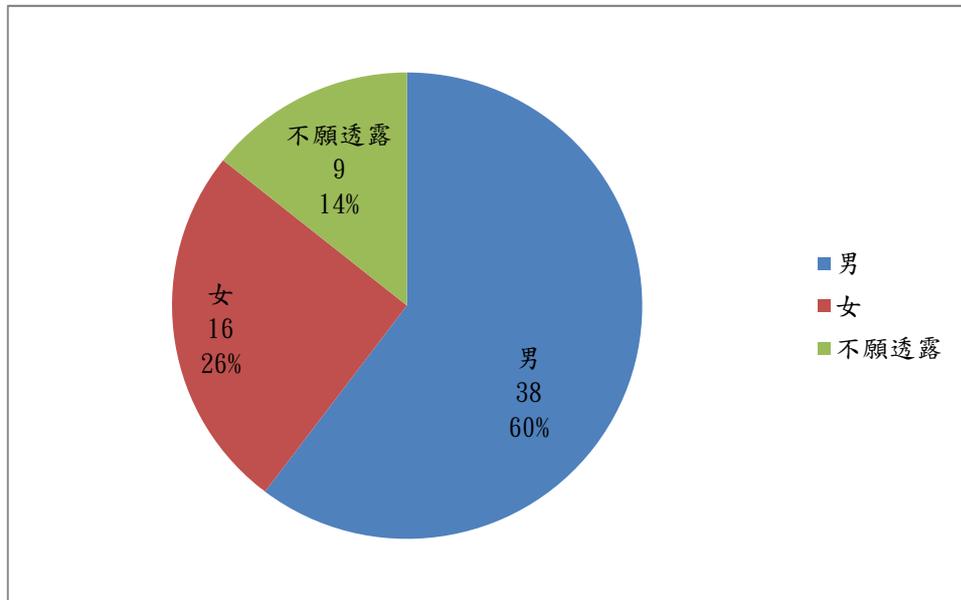


圖 5 1 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—二類電信

1 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 10 件、公文轉件 20 件，共計 30 件。

與 105 年 1 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 20 105 年 1 月份與 106 年 1 月份二類申訴案件總數比較

	105 年 1 月	106 年 1 月
臨櫃	22	10
公文	15	20
總計	37	30

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以凱擘及中嘉最多(各 8 件，各占 26.67%)；其次為台灣碩網及統一(各 4 件，各占 13.33%)。

表 21 1 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	26.67%
中嘉	2	6	8	26.67%
台灣寬頻	1	0	1	3.33%
台固媒體	0	2	2	6.67%
台灣數位光訊	0	1	1	3.33%
台灣碩網	2	2	4	13.33%
統一	1	3	4	13.33%
家樂福	0	0	0	0%
其他	0	2	2	6.67%
總計	10	20	30	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，1 月份以通訊連線品質類(19 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(3 件)。

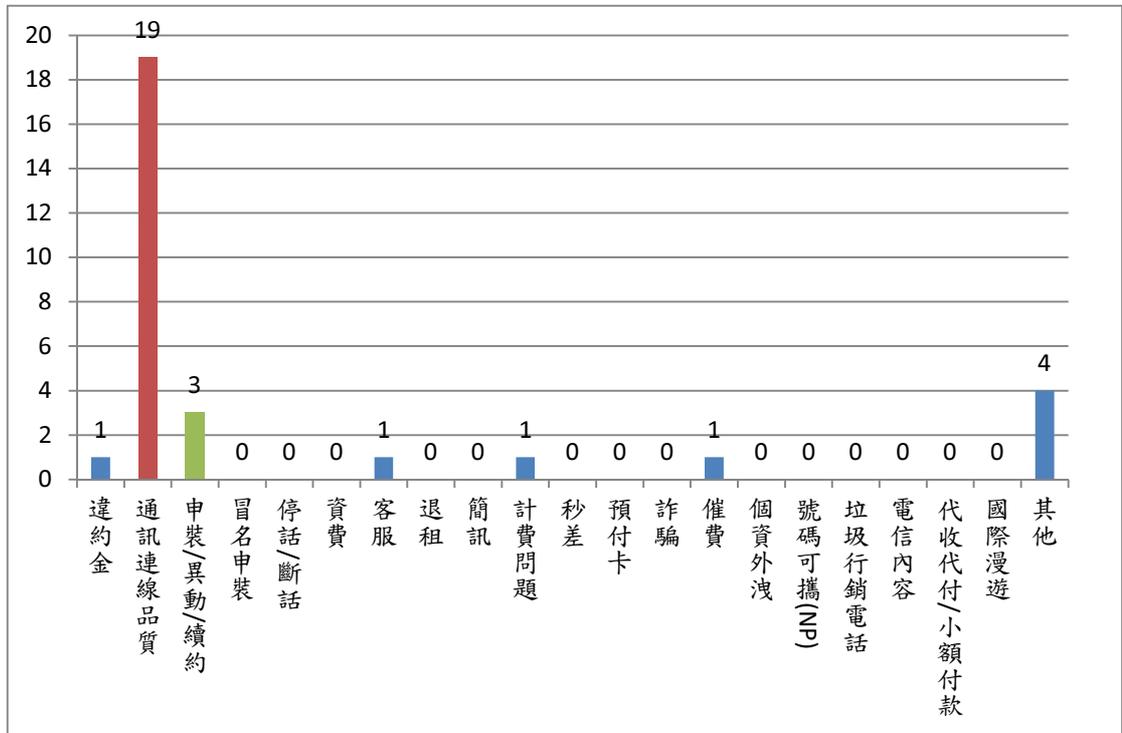


圖 6 1 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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中嘉最多(為 6 件，占通訊連線品質類 31.58%)；申裝/異動/續約類案件以凱擘最多(為 2 件，占申裝/異動/續約類 66.67%)。

表 22 1 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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
通訊連線品質	4	6	1	2	1	3	0	0	2	19
申裝/異動/續約	2	1	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	0	1
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	1	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	0	1	0	0	0	1	2	0	0	4
總計	8	8	1	2	1	4	4	0	2	30

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 22 人次，占 73%)申訴人數居多，其次為女性(共 6 人次，占 20%)。

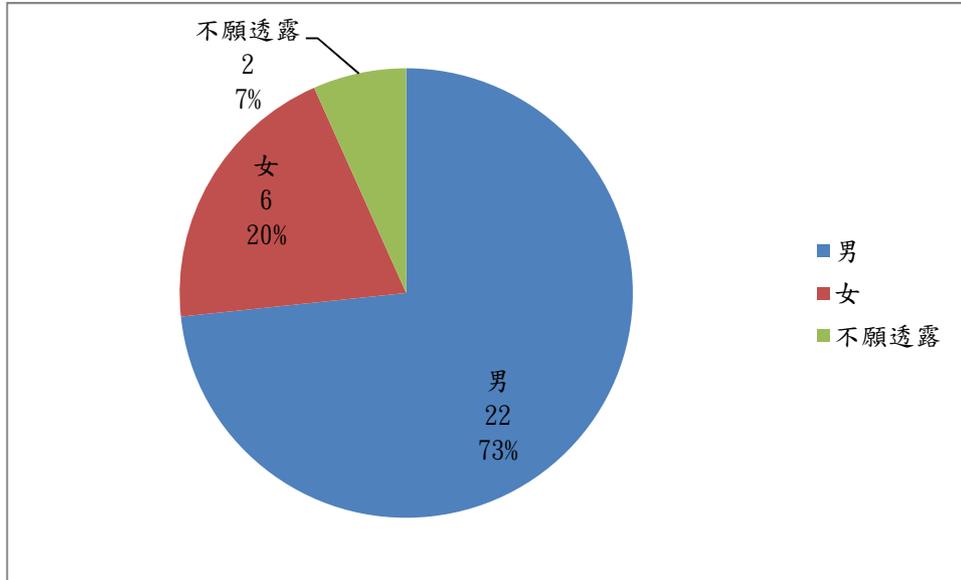


圖 7 1 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。