

## NCC 通訊消費申訴監理報告—106 年第 1 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 1 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 761 件、公文轉件共 1,260 件，共計 2,021 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 1,741 件，占 86.15%），其次為固網類申訴案件（共 182 件，占 9%）

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	652	1,089	1,741	86.15%
固網	75	107	182	9.00%
二類	34	64	98	4.85%
總計	761	1,260	2,021	100%

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 1 所示，以男性申訴人居多（共 1,325 人次，占 66%），其次為女性（共 534 人次，占 26%）。

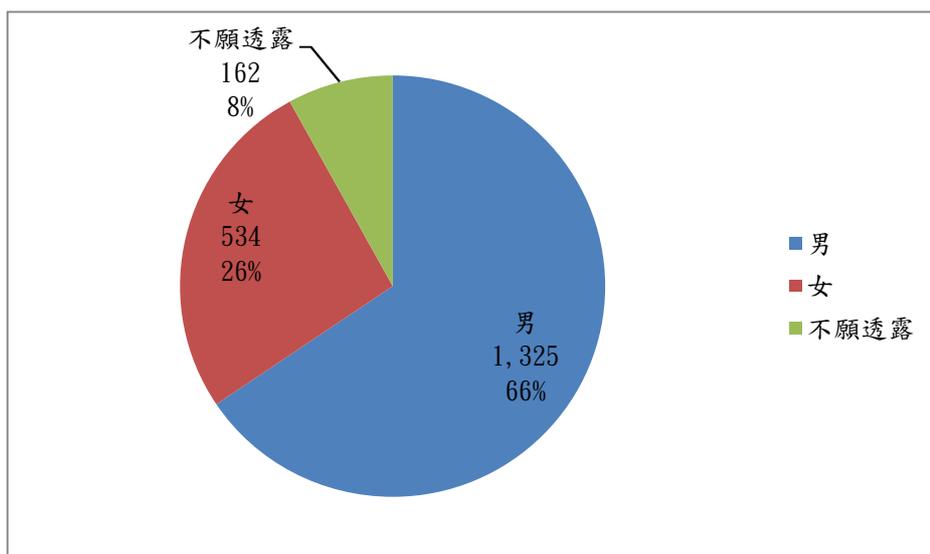


圖 1 第 1 季申訴案件：依申訴人性別區分

### ◆ 電信民眾申訴—行動通訊

第 1 季行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 652 件、公文轉件共 1,089 件，共計 1,741 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 479 件、占 27.51%），其次為台灣大哥大（共 423 件、占 24.3%）、遠傳電信（共 360 件、占 20.68%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	168	311	479	27.51%
遠傳	120	240	360	20.68%
台灣大	166	257	423	24.30%
亞太	125	138	263	15.11%
台灣之星	73	143	216	12.41%
總計	652	1,089	1,741	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以通訊連線品質案件數最多（共 759 件，占 43.6%），其次為申裝/異動/續約類（共 254 件，占 14.59%）、客服問題類（共 118 件，占 6.78%）。

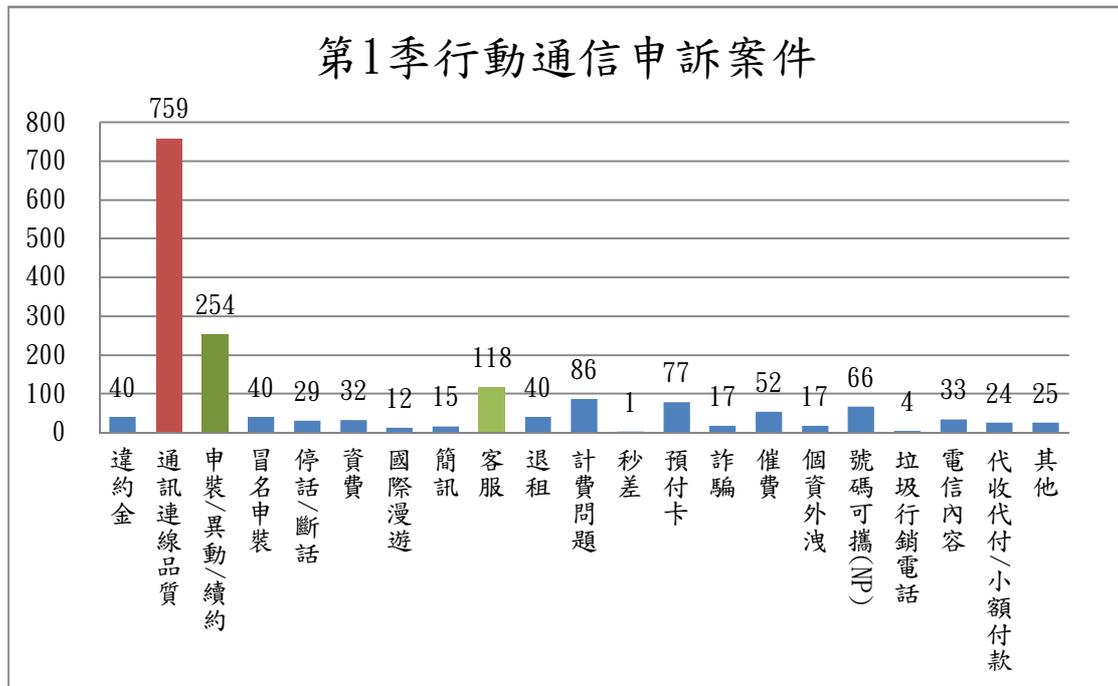


圖 2 第 1 季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 280 件，占通訊連線品質類 36.89%）、申裝/異動/續約類以台灣大哥大為最多（共 73 件，占申裝/異動/續約類 28.74%）、客服問題類以中華為最多（共 55 件，占客服問題類 46.61%）。

	中華	遠傳	台灣大	亞太	台灣之星	總計
違約金	1	6	11	6	16	40
通訊連線品質	280	139	146	104	90	759
申裝/異動/續約	24	72	73	49	36	254
冒名申裝	1	18	12	7	2	40
停話/斷話	6	5	8	7	3	29
資費	17	2	3	6	4	32
國際漫遊	3	1	5	2	1	12
簡訊	3	3	5	3	1	15
客服	55	16	13	24	10	118
退租	6	7	12	7	8	40
計費問題	18	21	24	17	6	86
秒差	0	0	1	0	0	1
預付卡	25	9	18	10	15	77
詐騙	2	0	2	7	6	17
催費	2	20	22	4	4	52
個資外洩	2	7	4	2	2	17
號碼可攜(NP)	6	22	27	4	7	66
垃圾行銷電話	0	0	3	1	0	4
電信內容	19	1	12	0	1	33
代收代付/小額付款	4	9	7	2	2	24
其他	5	2	15	1	2	25
總計	479	360	423	263	216	1,741

## ◆ 電信民眾申訴—固網

第 1 季固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 75 件、公文轉件共 107 件，共計 182 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 171 件、占 93.96%），其次為新世紀資通（共 5 件，占 2.75%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	69	102	171	93.96%
台灣固網	2	1	3	1.65%
亞太	3	0	3	1.65%
新世紀資通	1	4	5	2.75%
總計	75	107	182	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，以申裝/異動-寬頻類案件數最多（共 59 件、占 32.42%），其次為連線品質類（共 39 件、占 21.43%）、客服及計費問題類（各 19 件、各占 10.44%）。

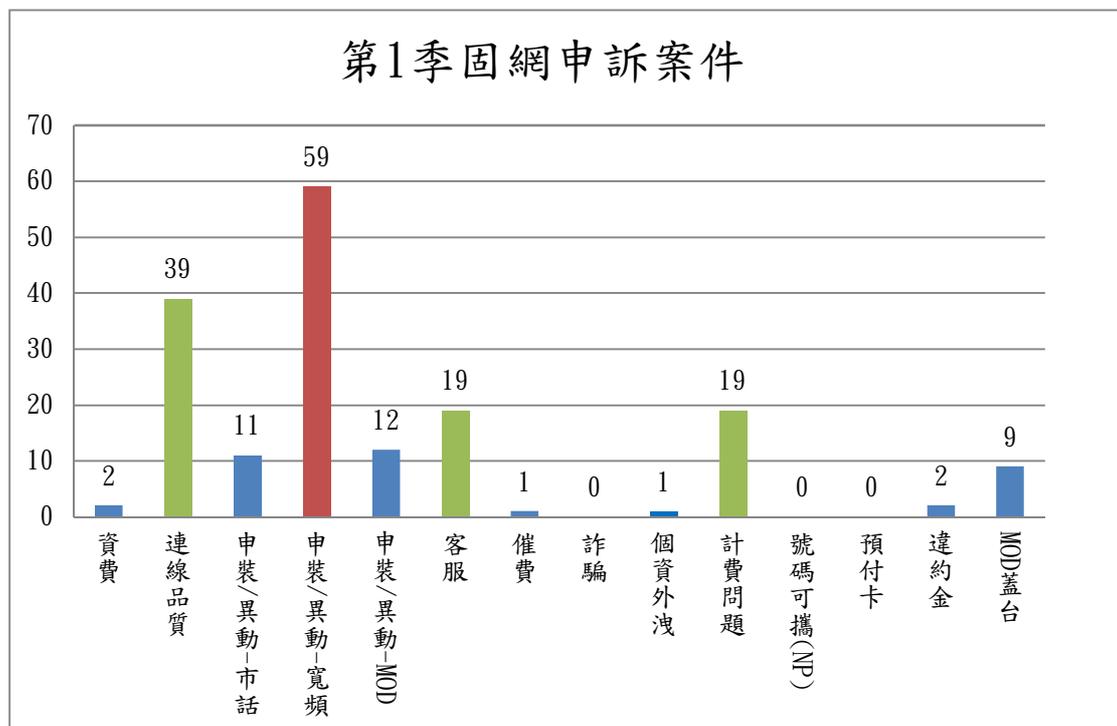


圖 3 第 1 季固網申訴案件：依申訴類別區分

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、申裝/異動-寬頻、客服及計費問題等案件皆以中華最多，件數分別為 39 件（占連線品質類 100%）、53 件（占申裝/異動-寬頻類 89.83%）、19 件（占客服類 100%）與 18 件（占計費問題類 94.74%）。

	中華	台灣固網	亞太	新世紀資通	總計
資費	2	0	0	0	2
連線品質	39	0	0	0	39
申裝/異動-市話	8	0	2	1	11
申裝/異動-寬頻	53	3	1	2	59
申裝/異動-MOD	12	0	0	0	12
客服	19	0	0	0	19
催費	1	0	0	0	1
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	1	0	0	0	1
計費問題	18	0	0	1	19
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	1	0	0	1	2
MOD 蓋台	9	0	0	0	9
市內電話	0	0	0	0	0
其他	8	0	0	0	8
總計	171	3	3	5	182

## ◆ 電信民眾申訴—二類電信

第 1 季二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 34 件、公文轉件共 64 件，共計共 98 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 23 件，占 23.47%），其次為凱擘（共 19 件，占 19.39%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	10	9	19	19.39%
中嘉	8	15	23	23.47%
台灣寬頻	2	4	6	6.12%
台固	3	11	14	14.29%
台灣數位光訊	0	3	3	3.06%
台灣碩網	5	3	8	8.16%
統一	3	6	9	9.18%
家樂福	3	4	7	7.14%
其他	3	6	9	9.18%
總計	37	61	98	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，其中以通訊連線品質類申訴案件最多(共 39 件，占 39.8%)，其次為申裝/異動/續約類及客服類(各 15 件，各占 15.31%)

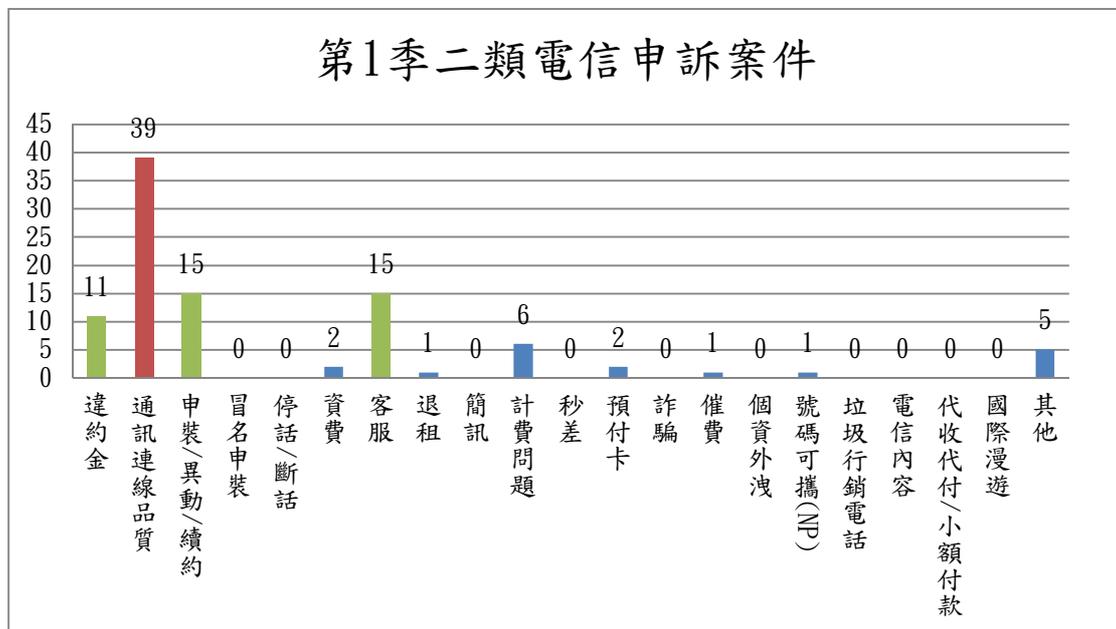


圖 4 第 1 季二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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中嘉最多(共 10 件，占通訊連線品質類 25.64%)；申裝/異動/續約類案件以凱擘及台固最多(各 4 件，各占申裝/異動/續約類 26.67%)；客服類案件以

中嘉最多(共 7 件，占客服類 46.67%)。

表 7 第 1 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	2	1	3	0	0	2	0	0	11
通訊連線品質	6	10	5	3	1	7	0	1	6	39
申裝/異動/續約	4	3	0	4	0	0	1	3	0	15
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	2	0	0	0	0	0	2
客服	6	7	0	2	0	0	0	0	0	15
退租	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計費問題	0	0	0	0	1	0	2	1	2	6
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
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	1	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	0	1	0	0	1	1	2	0	0	5
總計	19	23	6	14	3	8	9	7	9	98

## ◆ 後續處理

為提升服務品質、減少申訴案件數量，本會於 106 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。