

NCC 通訊消費申訴監理報告—106 年 6 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

6 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 6 月份臨櫃申訴案件共 291 件、公文轉件共 672 件，共計 963 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 848 件，占 88.06%），其次為固網類申訴案件（共 69 件，占 7.17%）。

表 1 6 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	247	601	848	88.06%
固網	24	45	69	7.17%
二類	20	26	46	4.77%
總計	291	672	963	100%

與 105 年 6 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 322 件。

表 2 105 年 6 月份與 106 年 6 月份案件總數比較		
	105 年 6 月	106 年 6 月
臨櫃	290	291
公文	351	672
總計	641	963

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

6 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 247 件、公文轉件共 601 件，共計 848 件。

與 105 年 6 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 273 件。

表 3 105 年 6 月份與 106 年 6 月份行動通訊案件數比較

	105 年 6 月	106 年 6 月
臨櫃	253	247
公文	322	601
總計	575	848

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 案件數以中華為最多(70 件)，4G 案件數以台灣大哥大最多(207 件)。

表 4 6 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	70	172	242
遠傳	11	166	177
台灣大哥大	29	207	236
亞太	4	126	130
台灣之星	4	59	63
總計	118	730	848

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 242 件，占 28.54%），其次為台灣大哥大（共 236 件，占 27.83%）、遠傳（共 177 件，占 20.87%）。

表 5 6 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	86	156	242	28.54%
遠傳	36	141	177	20.87%
台灣大哥大	62	174	236	27.83%
亞太	42	88	130	15.33%
台灣之星	21	42	63	7.43%
總計	247	601	848	100%

依申訴對象與 105 年 6 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，各業者皆較去年同期案件量增加。

表 6 105 年 6 月份與 106 年 6 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	105 年 6 月	106 年 6 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	204	242	38	19%
遠傳	114	177	63	55%
台灣大哥大	144	236	92	64%
亞太	62	130	68	110%
台灣之星	51	63	12	24%

與 105 年 6 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，6 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期增加 38 件，台灣大哥大增加 92 件，遠傳增加 63 件。

表 7 105 年 6 月份與 106 年 6 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	105 年 6 月	106 年 6 月
第一名（件數）	中華（204）	中華（242）
第二名（件數）	台灣大哥大（144）	台灣大哥大（236）
第三名（件數）	遠傳（114）	遠傳（177）

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 334 件，占 39.39%），其次為申裝/異動/續約類（共 252 件，占 29.72%）、客服問題類（共 49 件，占 5.78%）。

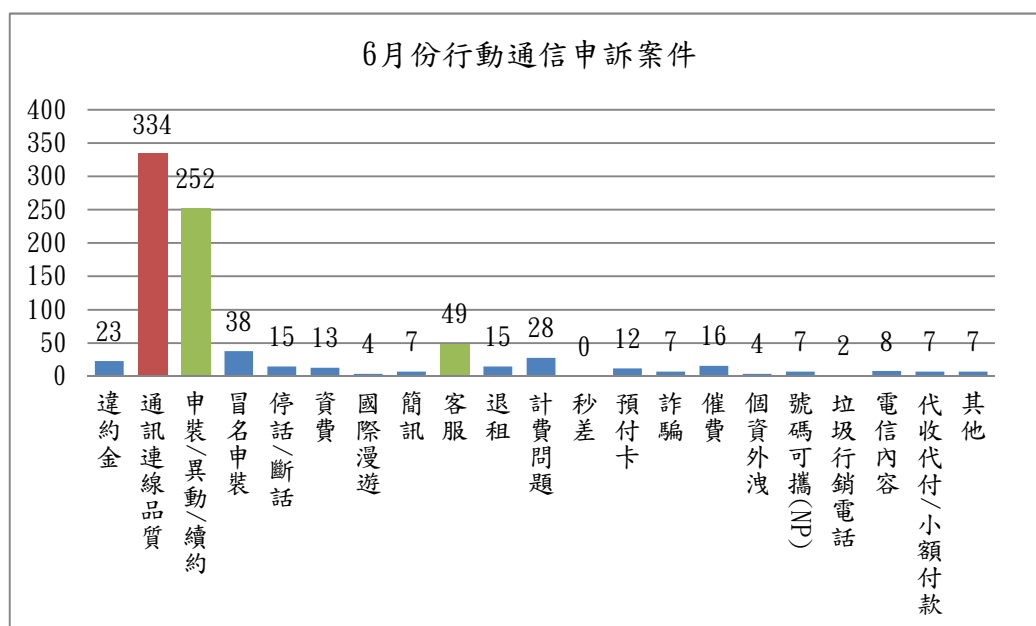


圖 1 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 334 件)分為語音通訊品質(共 185 件)及數據連線品質(149 件)，其中數據連線品質(149 件)再依業者提供 7 日上網試用服務區分(有試用共 28 件；未試用共 121 件)，得到結果如圖 2。

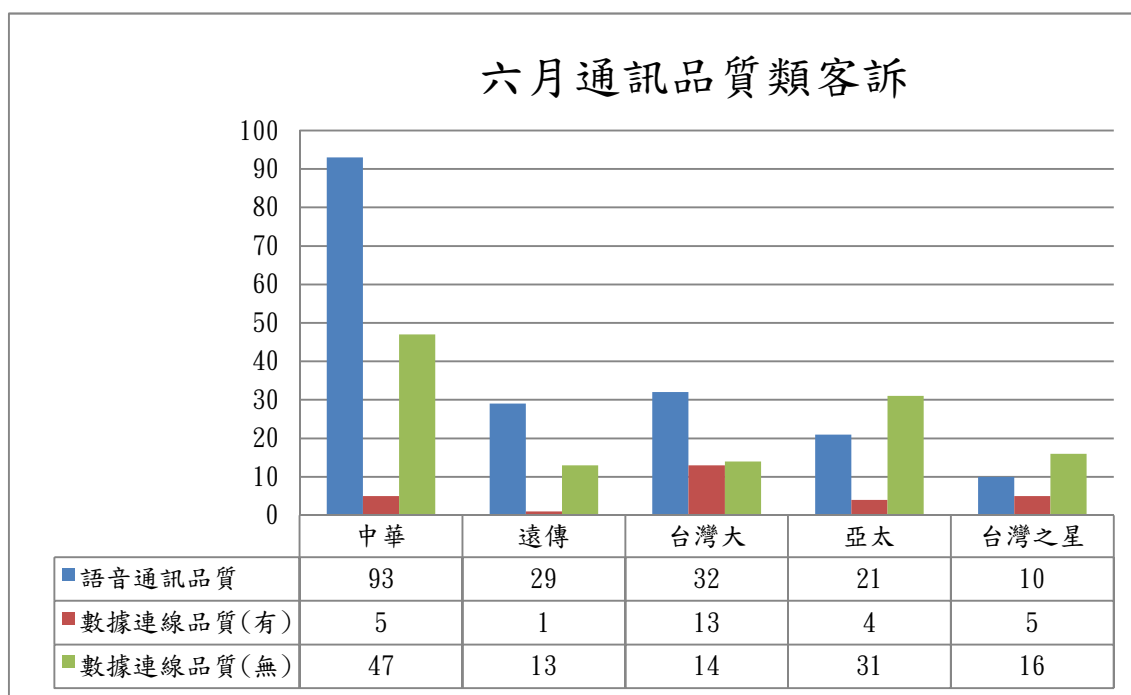


圖 2 6 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 105 年 6 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增加 39 件，申裝/異動/續約類案件則較去年同期增加 158 件。

表 8 105 年 6 月份與 106 年 6 月份行動通訊申訴類別排名比較

	105 年 6 月	106 年 6 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (295)	通訊連線品質 (334)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (94)	申裝/異動/續約 (252)
第三名 (件數)	計費問題 (21)	客服問題 (49)

與 105 年 6 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、客服問題)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/續約類案件以台灣大哥大最多。

表 9 105 年 6 月份與 106 年 6 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		105 年 6 月	106 年 6 月
第一名	通訊連線 品質	中華	中華
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		遠傳	亞太
第一名	申裝/異動 /續約	台灣大哥大	台灣大哥大
第二名		遠傳	遠傳
第三名		亞太	亞太
第一名	客服問題	--	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遠傳 19.4 天、台灣大哥大 17.3 天、台灣之星 11.8 天、亞太 10.1 天、中華 9.3 天；處理中未結案案件依序為台灣大哥大 6 件、台灣之星 4 件、亞太 3 件、中華 2 件。

表 10 106 年 6 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	9.3	2
台灣大哥大	17.3	6
遠傳	19.4	0
台灣之星	11.8	4
亞太	10.1	3

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 22.2%，其次為中華 19.3%及亞太 11.6%。

表 11 106 年 6 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	300	242	58	19.3%
台灣大哥大	266	236	30	11.3%
遠傳	190	177	13	6.8%
台灣之星	81	63	18	22.2%
亞太	147	130	17	11.6%

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 560 人次，占 66%)，其次為女性(共 221 人次，占 26%)。

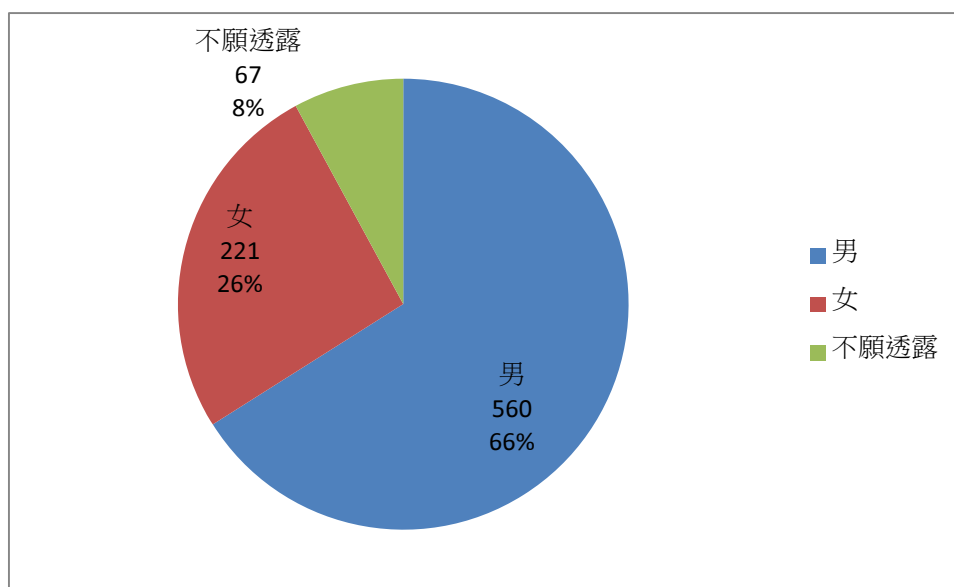


圖 3 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 145 件，占通訊連線品質類 43.41%)；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(為 100 件，占申裝/異動/續約類 39.68%)；客服問題類案件以中華最多(為 22 件，占客服問題類 44.9%)。

表 12 6 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	7	2	7	4	3	23
通訊連線品質 *	145	43	59	56	31	334
申裝/異動/續約	20	99	100	25	8	252
冒名申裝	2	7	5	21	3	38
停話/斷話	5	1	3	5	1	15
資費	6	3	3	0	1	13
國際漫遊	1	0	2	1	0	4
簡訊	4	1	0	2	0	7
客服	22	6	10	5	6	49
退租	1	1	9	2	2	15
計費問題	11	3	11	2	1	28
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	6	0	2	2	2	12
詐騙	3	0	2	1	1	7
催費	0	5	8	0	3	16
個資外洩	1	1	1	0	1	4
號碼可攜(NP)	2	0	3	2	0	7
垃圾行銷電話	1	0	1	0	0	2
電信內容	5	0	2	1	0	8
代收代付/小額付款	0	4	3	0	0	7
其他	0	1	5	1	0	7
總計	242	177	236	130	63	848

◆ 電信民眾申訴—固網

6 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 24 件、公文轉件共 45 件，共計 69 件。

與 105 年 6 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 31 件。

表 13 105 年 6 月份與 106 年 6 月份固網申訴案件總數比較

	105 年 6 月	106 年 6 月
臨櫃	18	24
公文	20	45
總計	38	69

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 64 件，占 92.75%)

表 14 6 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	41	64	92.75%
台灣固網	0	1	1	1.45%
亞太	1	1	2	2.9%
新世紀資通	0	2	2	2.9%
總計	24	45	69	100%

依申訴對象並與 105 年 6 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，中華增加 26 件、台灣固網增加 1 件、亞太增加 2 件、新世紀資通增加 2 件。

表 15 105 年 6 月份與 106 年 6 月份固網申訴案件增降幅比較

	105 年 6 月	106 年 6 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	38	64	26	68.42%
台灣固網	0	1	1	100%
亞太	0	2	2	100%
新世紀資通	0	2	2	100%

與 105 年 6 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 64 件)。

表 16 105 年 6 月份與 106 年 6 月份固網申訴對象排名比較

	105 年 6 月	106 年 6 月
第一名 (件數)	中華 (38)	中華 (64)
第二名 (件數)	-	亞太；新世紀資通 (2)
第三名 (件數)	-	台灣固網 (1)

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質類案件最多(共 21 件，占 30.43%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 19 件，占 27.54%)及客服問題類(共 19 件，占 27.54%)。

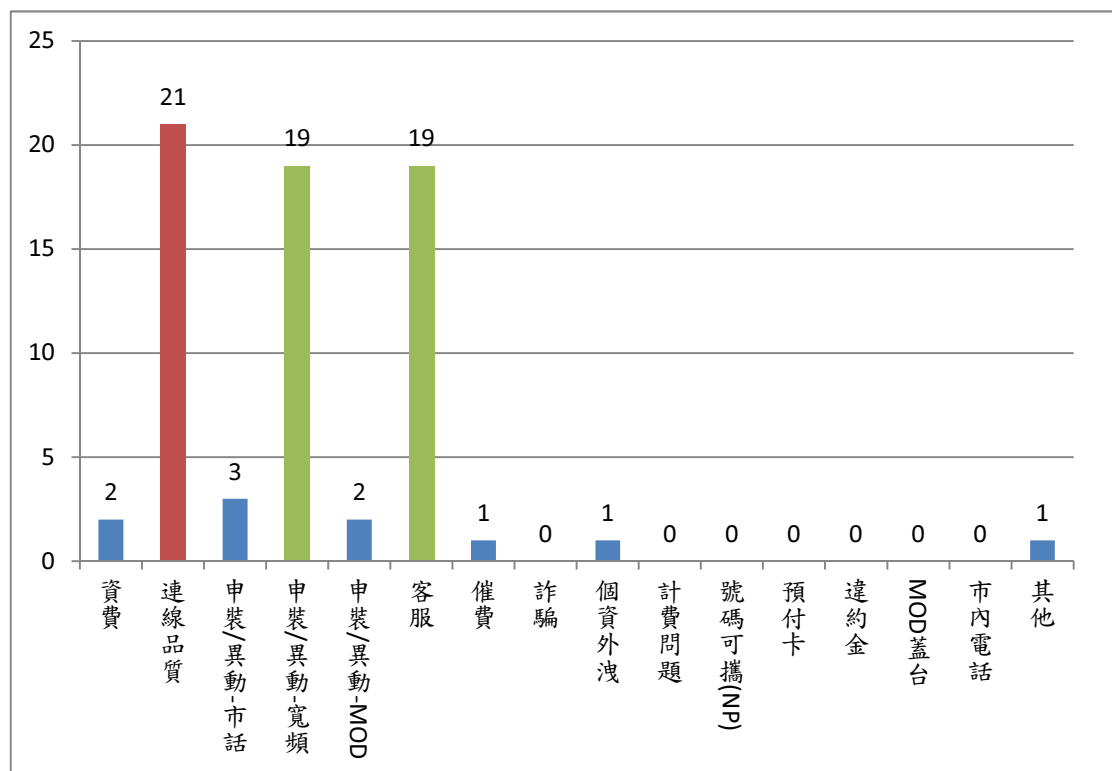


圖 4 6 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 105 年 6 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、申裝/異動-寬頻及客服問題類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢，申裝/異動-市話類案件則呈現遞減的趨勢。

表 17 105 年 6 月份與 106 年 6 月份固網訴類別象排名比較

	105 年 6 月	106 年 6 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (6)	連線品質 (21)
第二名 (件數)	連線品質；申裝/異動-市話(5)	申裝/異動-寬頻；客服問題 (19)
第三名 (件數)	客服問題 (3)	申裝/異動-市話(3)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 18 所示，連線品質、申裝/異動-寬頻、客服問題等案件皆以中華最多，件數分別為 18 件(占連線品質類 85.71%)、18 件(占申裝/異動-寬頻類 94.74%)、19 件(占客服問題類 100%)。

表 18 6 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	18	1	2	0	21
申裝/異動-市話	2	0	0	1	3
申裝/異動-寬頻	18	0	0	1	19
申裝/異動-MOD	2	0	0	0	2
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	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0
市內電話	0	0	0	0	0
其他	1	0	0	0	1
總計	64	1	2	2	69

與 105 年 6 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 19 105 年 6 月份與 106 年 6 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		105 年 6 月		106 年 6 月
第一名	申裝/異動/續約	中華	連線品質	中華
第二名		-		亞太
第三名		-		台灣固網
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		-		新世紀資通
第三名		-		-
第一名	計費問題	中華	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 49 人次，占 71%)，其次為女性(共 11 人次，占 16%)。

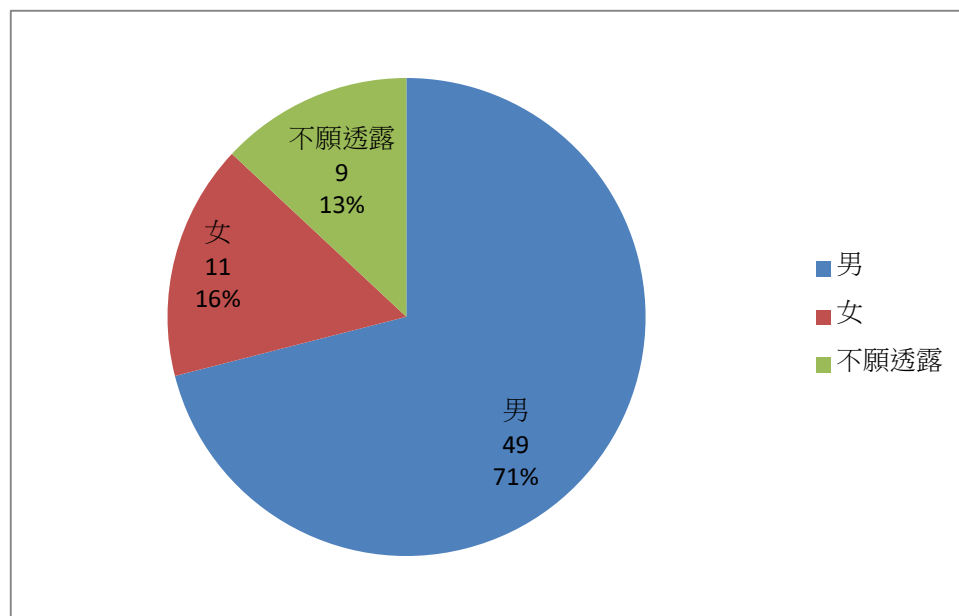


圖 5 6 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—二類電信

6 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 20 件、公文轉件 26 件，共計 46 件。

與 105 年 6 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增的趨勢。

表 20 105 年 6 月份與 106 年 6 月份二類申訴案件總數比較

	105 年 6 月	106 年 6 月
臨櫃	19	20
公文	9	26
總計	28	46

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以中嘉為最多(共 14 件，占 30.43%)；其次為凱擘(共 7 件，占 15.22%)、家樂福(共 5 件，占 10.87%)

表 21 6 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	2	5	7	15.22%
中嘉	9	5	14	30.43%
台灣寬頻	1	0	1	2.17%
台固媒體	0	1	1	2.17%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	3	3	6.52%
統一	0	1	1	2.17%
家樂福	2	3	5	10.87%
其他	6	8	14	30.43%
總計	20	26	46	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，6 月份以通訊連線品質類(20 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(8 件)及違約金類(5 件)。

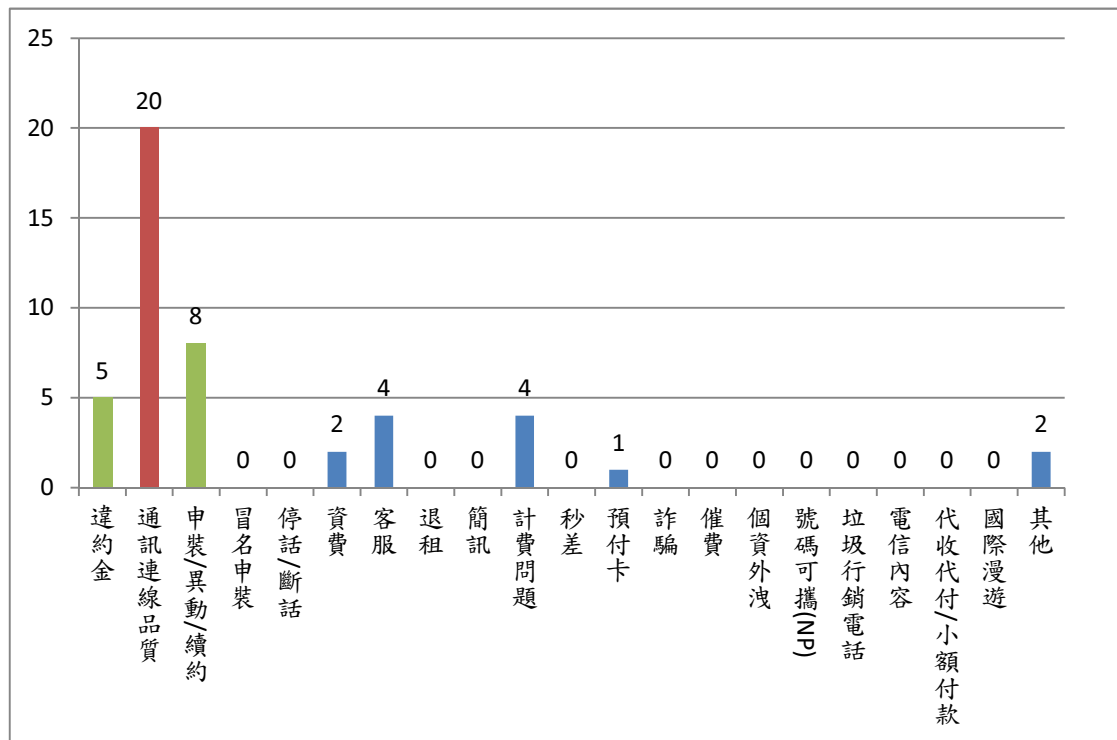


圖 6 6 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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以中嘉最多，件數為 7 件(占通訊連線品質類 35%)；申裝/異動/續約類案件以家樂福最多，件數為 4 件(占申裝/異動/續約類 50%)；違約金類案件以中嘉最多，件數為 4 件(占違約金類 80%)。

表 22 6 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	0	4	0	0	0	0	0	0	1	5
通訊連線品質	4	7	0	1	0	2	0	0	6	20
申裝/異動/續約	1	1	0	0	0	0	0	4	2	8
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	1	0	0	0	0	0	1	2
客服	1	2	0	0	0	1	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	1	2	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	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	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	0	0	0	0	0	0	0	2	2
總計	7	14	1	1	0	3	1	5	14	46

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 36 人次，占 78%)申訴人數居多，其次為女性(共 9 人次，占 20%)。

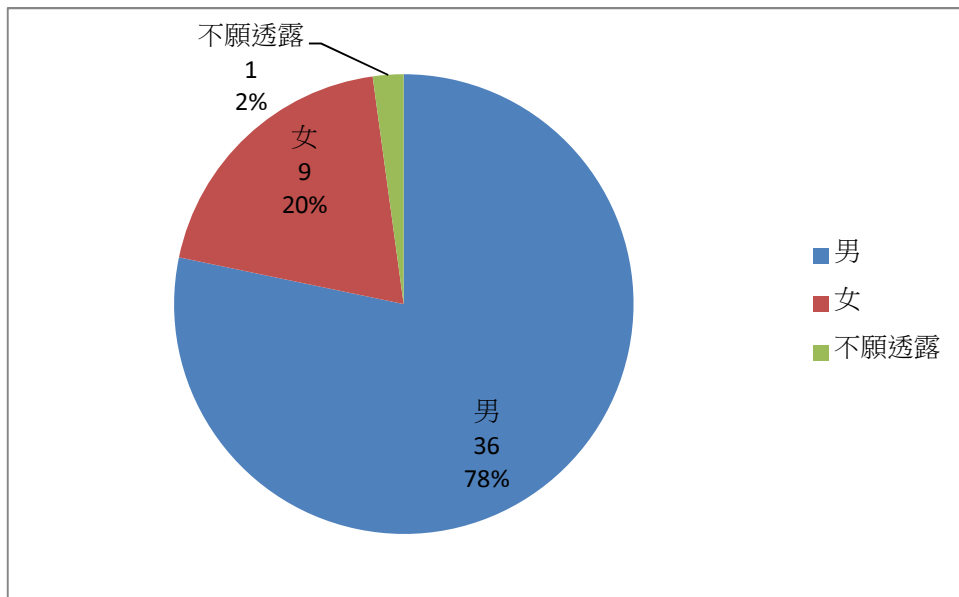


圖 7 6 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。