

NCC 通訊消費申訴監理報告－106 年第 2 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 2 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 863 件、公文轉件共 1,500 件，共計 2,363 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 2,025 件，占 85.7%），其次為固網類申訴案件（共 225 件，占 9.52%）

表 1 第 2 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	710	1315	2025	85.7%
固網	103	122	225	9.52%
二類	50	63	113	4.78%
總計	863	1500	2363	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 1,552 人次，占 65.7%)，其次為女性(共 632 人次，占 26.7%)。

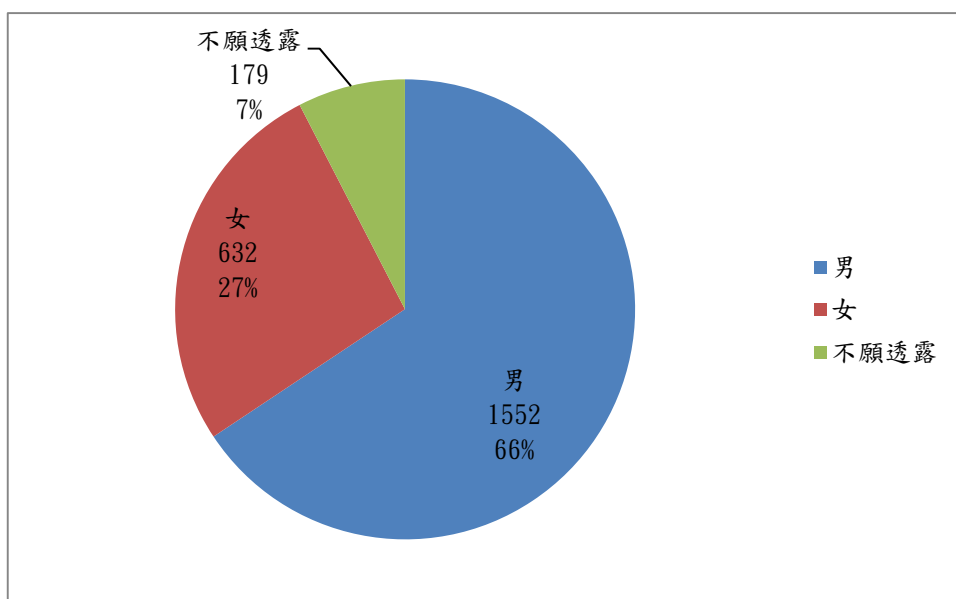


圖 1 第 2 季申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

第 2 季行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 710 件、公文轉件共 1,315 件，共計 2,025 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 568 件、占 28.05%），其次為台灣大哥大（共 504 件、占 24.89%）、遠傳電信（共 429 件、占 21.19%）。

表 2 第 2 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	215	353	568	28.05%
遠傳	148	281	429	21.19%
台灣大哥大	164	340	504	24.89%
亞太	113	224	337	16.64%
威寶	70	117	187	9.23%
總計	710	1315	2025	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 909 件，占 44.89%），其次為申裝/異動/續約類（共 452 件，占 22.32%）、客服問題類（共 128 件，占 6.32%）。

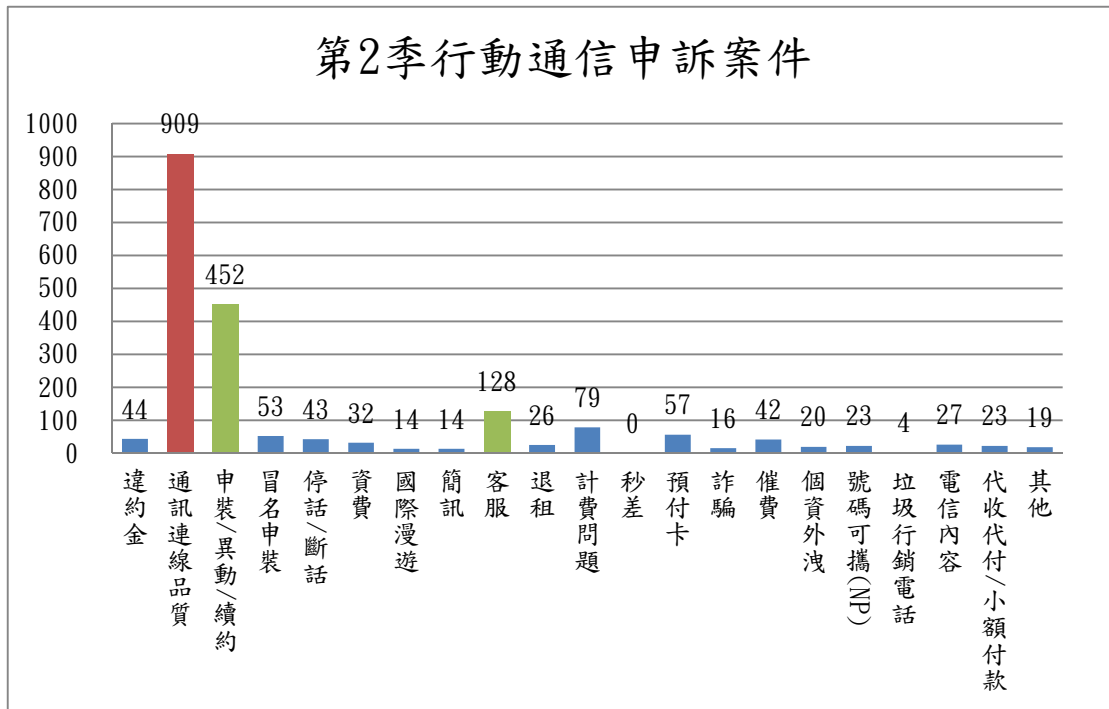


圖 2 第 2 季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 355 件，占通訊連線品質類 39.05%）、申裝/異動/續約類以遠傳為最多（共 173 件，占申裝/異動/續約類 38.27%）、客服問題類以中華為最多（共 51 件，占客服問題類 39.84%）。

表 3 第 2 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	台灣大哥大	亞太	台灣之星	總計
違約金	9	5	10	15	5	44
通訊連線品質	355	158	155	154	87	909
申裝/異動/續約	42	173	154	52	31	452
冒名申裝	4	9	13	22	5	53
停話/斷話	6	5	13	14	5	43
資費	17	4	5	3	3	32
國際漫遊	3	1	5	3	2	14
簡訊	4	4	1	5	0	14
客服	51	16	21	23	17	128
退租	2	2	15	3	4	26
計費問題	24	15	22	10	8	79
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	24	4	13	10	6	57
詐騙	3	1	4	6	2	16
催費	0	13	22	2	5	42
個資外洩	5	1	6	4	4	20
號碼可攜(NP)	5	2	12	4	0	23
垃圾行銷電話	1	0	2	1	0	4
電信內容	12	2	9	3	1	27
代收代付/小額付款	0	11	9	2	1	23
其他	1	3	13	1	1	19
總計	568	429	504	337	187	2,025

◆ 電信民眾申訴—固網

第 2 季固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 103 件、公文轉件共 122 件，共計 225 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 215 件、占 95.56%），其次為台灣固網及新世紀資通（各 4 件，各占 1.78%）。

表 4 第 2 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	99	116	215	95.56%
台灣固網	2	2	4	1.78%
亞太	1	1	2	0.89%
新世紀資通	1	3	4	1.78%
總計	103	122	225	100.00%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，以連線品質類案件數最多（共 85 件、占 37.78%），其次為申裝/異動-寬頻類（共 49 件、占 21.78%）、客服問題類（共 37 件、占 16.44%）。

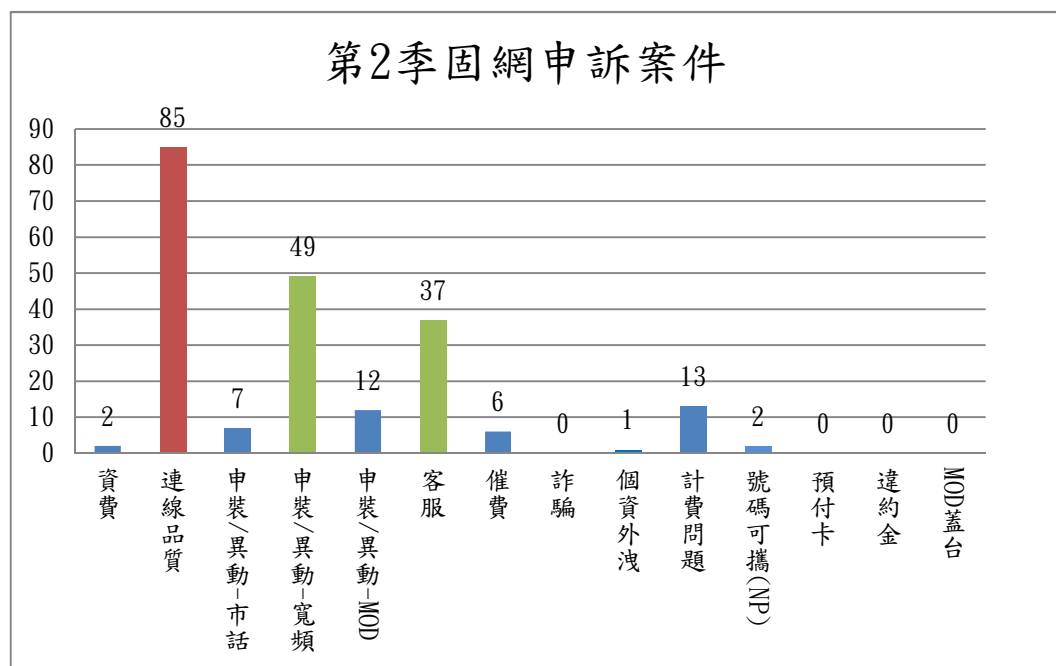


圖 3 第 2 季固網申訴案件：依申訴類別區分

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、客服問題等案件皆以中華最多，件數分別為 82 件（占連線品質類 96.47%）、48 件（占申裝/異動-寬頻類 97.96%）、37 件（占客服類 100%）。

表 5 第 2 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	新世紀資通	總計
資費	2	0	0	0	2
連線品質	82	1	2	0	85
申裝/異動-市話	6	0	0	1	7
申裝/異動-寬頻	48	0	0	1	49
申裝/異動-MOD	12	0	0	0	12
客服	37	0	0	0	37
催費	6	0	0	0	6
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	1	0	0	0	1
計費問題	12	0	0	1	13
號碼可攜(NP)	1	1	0	0	2
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	8	2	0	1	11
總計	215	4	2	4	225

◆ 電信民眾申訴—二類電信

第 2 季二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 50 件、公文轉件共 63 件，共計共 113 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 26 件，占 23.01%），其次為中嘉（共 25 件，占 22.12%）。

表 6 第 2 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	16	26	23.01%
中嘉	16	9	25	22.12%
台灣寬頻	2	0	2	1.77%
台固	1	4	5	4.42%
台灣數位光訊	0	1	1	0.88%
台灣碩網	0	7	7	6.19%
統一	2	4	6	5.31%
家樂福	6	8	14	12.39%
其他	13	14	27	23.89%
總計	50	63	113	100.00%

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 45 件，占 39.82%)，其次為申裝/異動/續約類(共 25 件，占 22.12%)及違約金類、客服類、計費問題類(各 10 件，各占 8.85%)。

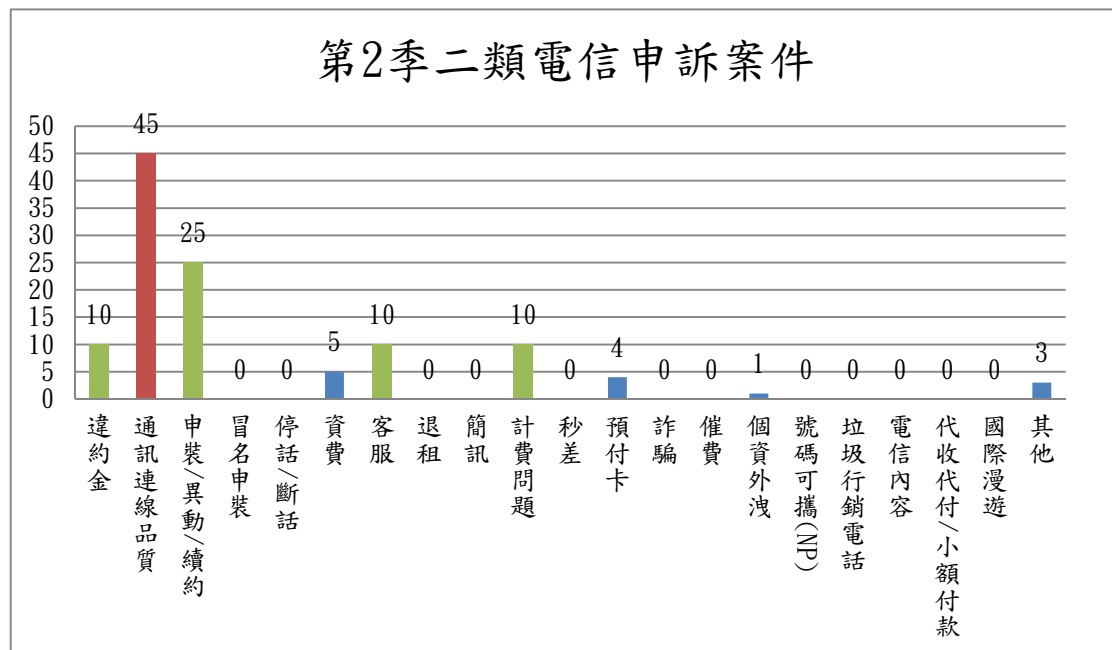


圖 4 第 2 季二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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最多(共 12 件，占通訊連線品質類 26.67%)；申裝/異動/續約類案件以家樂福最多(共 10 件，占申裝/異動/續約類 40%)；違約金類案件以中嘉最多(共 6 件，占違約金類 60%)；客服類案件以凱擘及中嘉最多(各 3 件，各占客服類 30%)；計費問題類案件以凱擘最多(共 3 件，占計費問題類 30%)。

表 7 第 2 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	1	6	0	0	0	0	0	0	3	10
通訊連線品質	12	11	1	3	0	5	1	1	11	45
申裝/異動/續約	6	4	0	2	0	0	1	10	2	25
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	1	0	0	0	0	0	2	5
客服	3	3	0	0	0	2	1	0	1	10
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	3	0	0	0	1	0	1	1	4	10
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4
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	1	1
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	3	3
總計	26	25	2	5	1	7	6	14	27	113

◆ 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。