

NCC 通訊消費申訴監理報告—106 年 7 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

7 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 7 月份臨櫃申訴案件共 414 件、公文轉件共 1,543 件，共計 1,957 件。

依其電信項目進行分析，得到結果如表 1 所示，以固網類申訴案件居多（共 1,163 件，占 59.43%），其次為行動通訊類申訴案件（共 739 件，占 37.76%）。

表 1 7 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	248	491	739	37.76%
固網	145	1018	1163	59.43%
二類	21	34	55	2.81%
總計	414	1543	1957	100%

與 105 年 7 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 1,364 件。

表 2 105 年 7 月份與 106 年 7 月份案件總數比較		
	105 年 7 月	106 年 7 月
臨櫃	265	414
公文	328	1543
總計	593	1957

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

7 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 248 件、公文轉件共 491 件，共計 739 件。

與 105 年 7 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 235 件。

表 3 105 年 7 月份與 106 年 7 月份行動通訊案件數比較

	105 年 7 月	106 年 7 月
臨櫃	216	248
公文	288	491
總計	504	739

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 及 4G 案件數皆以中華為最多(分別為 32 件及 206 件)。

表 4 7 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	32	206	238
遠傳	10	125	135
台灣大哥大	25	164	189
亞太	0	113	113
台灣之星	0	64	64
總計	67	672	739

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 238 件，占 32.2%），其次為台灣大哥大（共 189 件，占 25.58%）、遠傳（共 135 件，占 18.27%）。

表 5 7 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	91	147	238	32.2%
遠傳	46	89	135	18.27%
台灣大哥大	63	126	189	25.58%
亞太	31	82	113	15.29%
台灣之星	17	47	64	8.66%
總計	248	491	739	100%

依申訴對象與 105 年 7 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅台灣之星較去年同期案件數減少，其餘業者皆較去年同期案件量增加。

表 6 105 年 7 月份與 106 年 7 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	105 年 7 月	106 年 7 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	140	238	98	70%
遠傳	102	135	33	32%
台灣大哥大	122	189	67	55%
亞太	68	113	45	66%
台灣之星	72	64	-8	-11%

與 105 年 7 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，7 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期增加 98 件，台灣大哥大增加 67 件，遠傳增加 33 件。

表 7 105 年 7 月份與 106 年 7 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	105 年 7 月	106 年 7 月
第一名（件數）	中華（140）	中華（238）
第二名（件數）	台灣大哥大（122）	台灣大哥大（189）
第三名（件數）	遠傳（102）	遠傳（135）

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 342 件，占 46.28%），其次為申裝/異動/續約類（共 139 件，占 18.81%）、客服問題類（共 48 件，占 6.5%）。

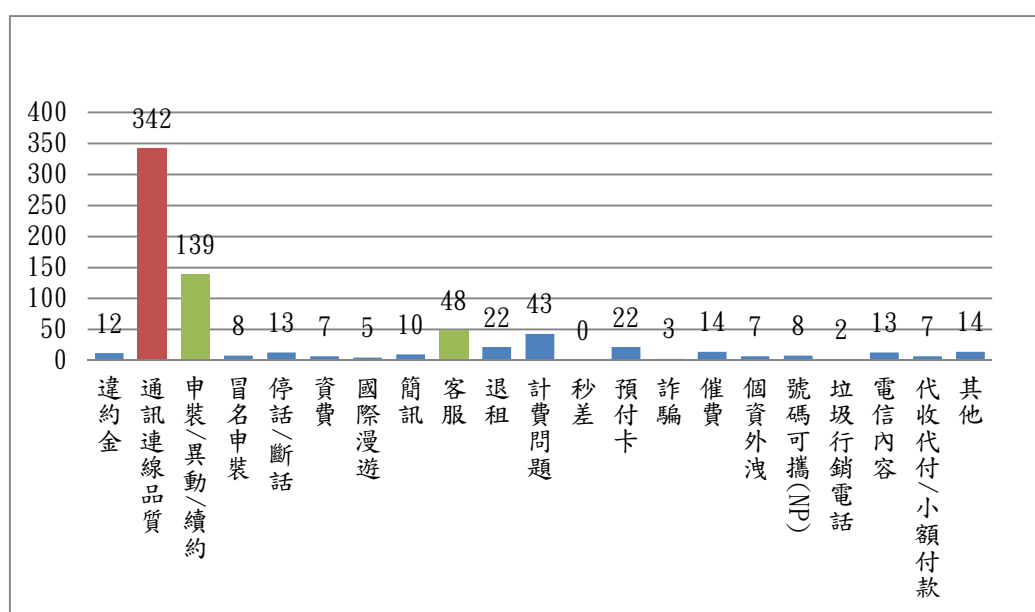


圖 1 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 342 件)分為語音通訊品質(共 182 件)及數據連線品質(160 件)，其中數據連線品質(160 件)再依業者提供 7 日上網試用服務區分(有試用共 32 件；未試用共 128 件)，得到結果如圖 2。

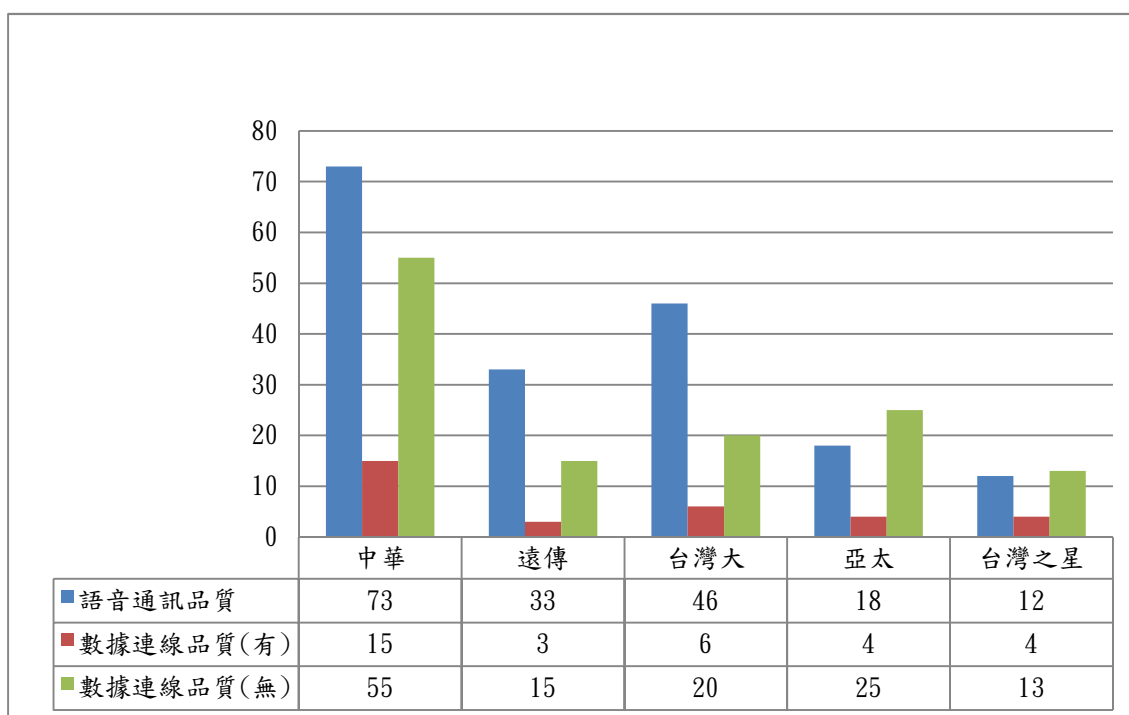


圖 2 7 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 105 年 7 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 87 件，申裝/異動/續約類案件則較去年同期增加 74 件。

表 8 105 年 7 月份與 106 年 7 月份行動通訊申訴類別排名比較

	105 年 7 月	106 年 7 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (255)	通訊連線品質 (342)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (65)	申裝/異動/續約 (139)
第三名 (件數)	預付卡 (29)	客服問題 (48)

與 105 年 7 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，通訊連線品質類及客服類案件以中華最多、申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多、客服問題類案件以中華最多。

表 9 105 年 7 月份與 106 年 7 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		105 年 7 月	106 年 7 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	遠傳
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		--	亞太
第三名		--	台灣大哥大

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台灣之星 11.3 天、台灣大哥大 11.2 天、遠傳及亞太各 10.1 天、中華 9 天；處理中未結案案件依序為台灣大哥大 9 件、中華 3 件、台灣之星 1 件。

表 10 106 年 7 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
台灣大哥大	11.2	9
遠傳	10.1	0
台灣之星	11.3	1
亞太	10.1	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，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 38.6%，其次為台灣之星 22%及台灣大哥大 18.9%。

表 11 106 年 7 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	278	238	40	14.4%
台灣大哥大	233	189	44	18.9%
遠傳	151	135	16	10.6%
台灣之星	82	64	18	22%
亞太	184	113	71	38.6%

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 479 人次，占 65%)，其次為女性(共 190 人次，占 26%)。

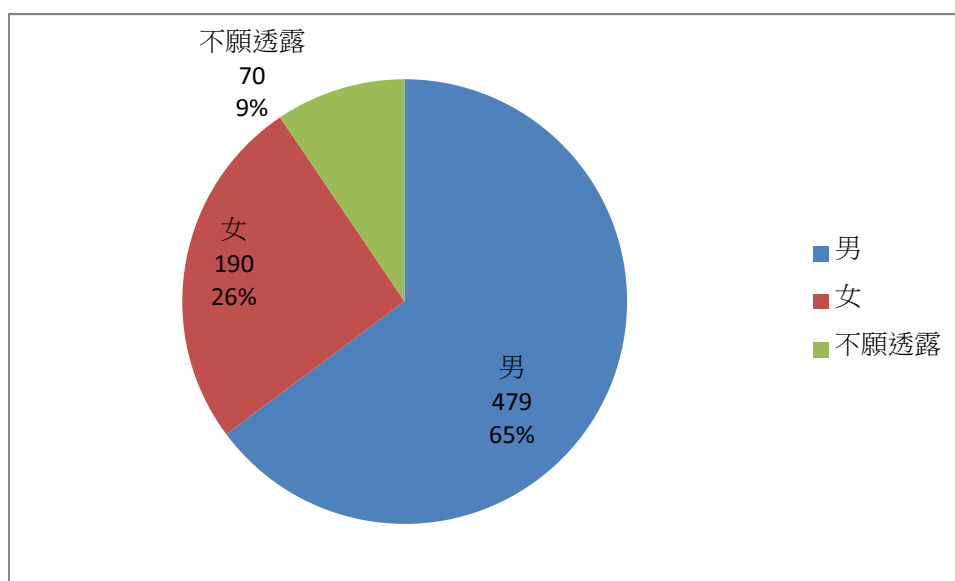


圖 3 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 143 件，占通訊連線品質類 41.81%)；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(為 50 件，占申裝/異動/續約類 35.97%)；客服問題類案件以中華最多(為 22 件，占客服問題類 45.83%)。

表 12 7 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	3	2	1	5	1	12
通訊連線品質 *	143	51	72	47	29	342
申裝/異動/續約	13	43	50	22	11	139
冒名申裝	3	1	2	1	1	8
停話/斷話	4	0	7	1	1	13
資費	4	0	2	0	1	7
國際漫遊	3	0	1	0	1	5
簡訊	2	3	5	0	0	10
客服	22	3	6	12	5	48
退租	2	3	7	6	4	22
計費問題	15	12	8	6	2	43
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	8	2	10	1	1	22
詐騙	1	0	0	1	1	3
催費	1	6	5	1	1	14
個資外洩	1	2	1	2	1	7
號碼可攜(NP)	0	2	4	0	2	8
垃圾行銷電話	1	0	0	0	1	2
電信內容	11	0	2	0	0	13
代收代付/小額付款	1	4	2	0	0	7
其他	0	1	4	8	1	14
總計	238	135	189	113	64	739

◆ 電信民眾申訴－固網

7 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 145 件、公文轉件共 1,018 件，共計 1,163 件。

與 105 年 7 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 1,102 件。

表 13 105 年 7 月份與 106 年 7 月份固網申訴案件總數比較

	105 年 7 月	106 年 7 月
臨櫃	35	145
公文	26	1018
總計	61	1163

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 1,160 件，占 99.74%）

表 14 7 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	145	1015	1160	99.74%
台灣固網	0	1	1	0.09%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	0	2	2	0.17%
總計	145	1018	1163	100%

依申訴對象並與 105 年 7 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 1,102 件。

表 15 105 年 7 月份與 106 年 7 月份固網申訴案件增降幅比較

	105 年 7 月	106 年 7 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	58	1160	1102	1900%
台灣固網	1	1	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	2	2	0	0%

與 105 年 7 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 1,160 件)。

表 16 105 年 7 月份與 106 年 7 月份固網申訴對象排名比較

	105 年 7 月	106 年 7 月
第一名 (件數)	中華 (58)	中華 (1160)
第二名 (件數)	新世紀資通(2)	新世紀資通 (2)
第三名 (件數)	台灣固網(1)	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 29 件，占 2.49%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 21 件，占 1.81%)及客服問題類(共 9 件，占 0.77%)。至於其他問題類案件 1,077 件係中華 7 月 1 日 MOD 頻道組合異動事件引發消費者權益影響，因減少用戶原可收視頻道服務，造成消費者申訴；為維護消費者權益保護及社會公眾的福祉，本會要求中華清楚說明用戶權益保障及確實落實補償措施，並應再加強客服處理能力與效率，踐行服務提供者之責任，同時將請中華調整營業規章並要求頻道營運商訂定服務契約範本，以保障消費者權益。

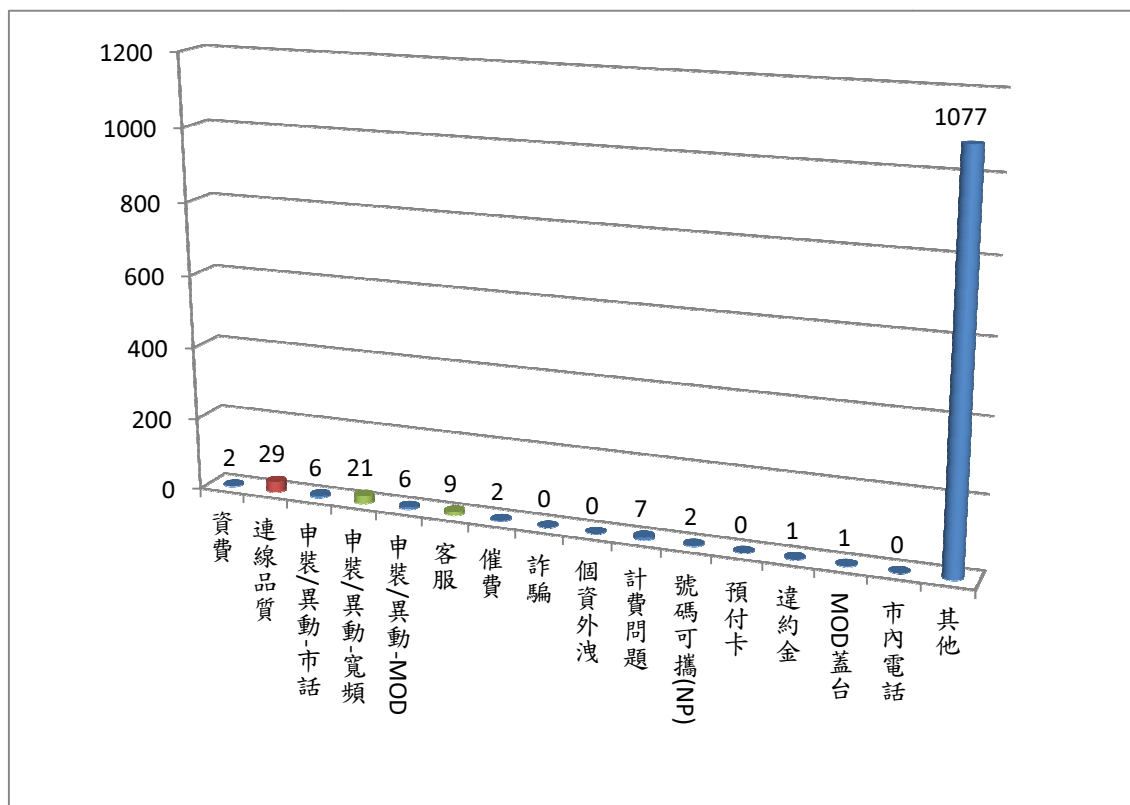


圖 4 7 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 105 年 7 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-寬頻類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢。

表 17 105 年 7 月份與 106 年 7 月份固網訴類別象排名比較

	105 年 7 月	106 年 7 月
第一名（件數）	申裝/異動-寬頻（14）	連線品質（29）
第二名（件數）	連線品質（9）	申裝/異動-寬頻（21）
第三名（件數）	計費問題；市內電話（7）	客服問題（9）

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 29 件(占連線品質類 100%)、21 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、8 件(占客服問題類 88.89%)。

表 18 7 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	新世紀資通	總計
資費	1	0	0	1	2
連線品質	29	0	0	0	29
申裝/異動-市話	6	0	0	0	6
申裝/異動-寬頻	21	0	0	0	21
申裝/異動-MOD	6	0	0	0	6
客服	8	0	0	1	9
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	7	0	0	0	7
號碼可攜(NP)	1	1	0	0	2
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	1	0	0	0	1
MOD 蓋台	1	0	0	0	1
市內電話	0	0	0	0	0
其他	1077	0	0	0	1077
總計	1160	1	0	2	1163

與 105 年 7 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 7 月份與 106 年 7 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		105 年 7 月		106 年 7 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		新世紀資通		--
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		台灣固網；新世紀資通		--
第三名		--		--
第一名	計費問題；市內電話	中華	客服問題	中華
第二名		--		新世紀資通
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 697 人次，占 60%)，其次為女性(共 204 人次，占 18%)。

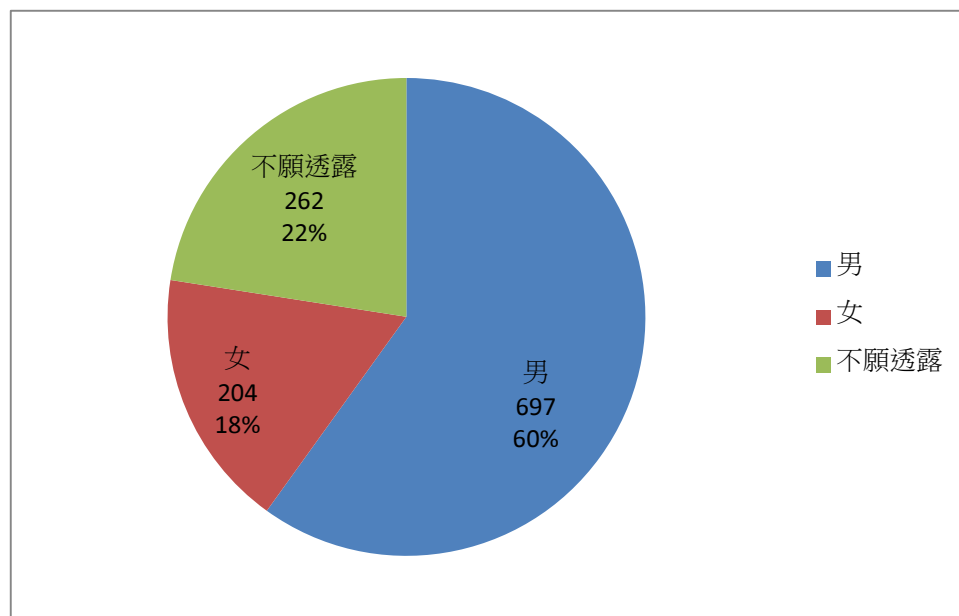


圖 5 7 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－二類電信

7 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 21 件、公文轉件 34 件，共計 55 件。

與 105 年 7 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 7 月份與 106 年 7 月份二類申訴案件總數比較

	105 年 7 月	106 年 7 月
臨櫃	14	21
公文	14	34
總計	28	55

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以凱擘為最多(共 12 件，占 21.82%)；其次為中嘉(共 9 件，占 16.36%)、台固媒體(共 7 件，占 12.73%)。

表 21 7 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	3	9	12	21.82%
中嘉	6	3	9	16.36%
台灣寬頻	2	0	2	3.63%
台固媒體	2	5	7	12.73%
台灣數位光訊	0	2	2	3.64%
台灣碩網	1	5	6	10.91%
統一	1	0	1	1.82%
家樂福	2	4	6	10.91%
其他	4	6	10	18.18%
總計	21	34	55	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，7 月份以通訊連線品質類(22 件)占最多，其次為客服類(10 件)及申裝/異動/續約類(9 件)。

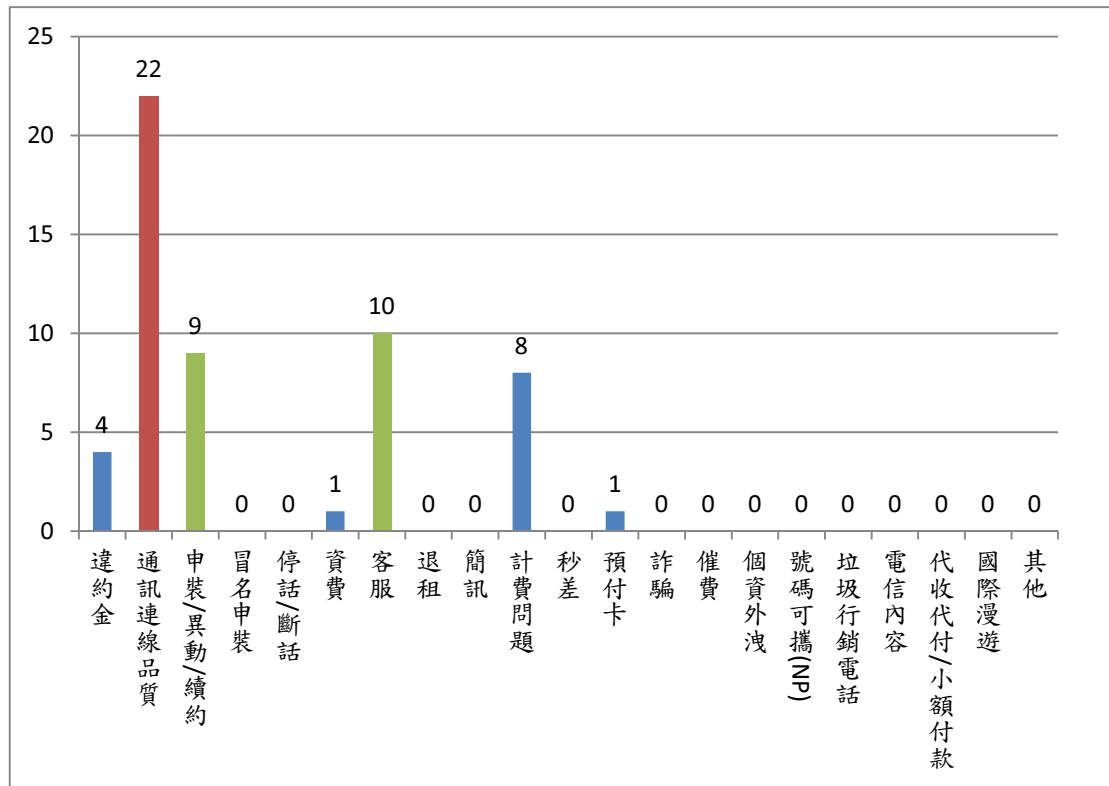


圖 6 7 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 5 件(占通訊連線品質類 22.73%)；客服問題類案件為凱擘及台固各 2 件(各占客服問題類 20%)；申裝/異動/續約類案件以凱擘最多，件數為 3 件(占申裝/異動/續約類 33.33%)。

表 22 7 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	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
通訊連線品質	1	5	1	3	2	2	0	0	8	22
申裝/異動/續約	3	1	0	2	0	1	0	2	0	9
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	0	0	0	0	0	0	0	0	1
客服	2	1	1	2	0	1	1	0	2	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	2	1	0	0	0	2	0	3	0	8
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0
總計	12	9	2	7	2	6	1	6	10	55

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 42 人次，占 76%)申訴人數居多，其次為女性(共 13 人次，占 24%)。

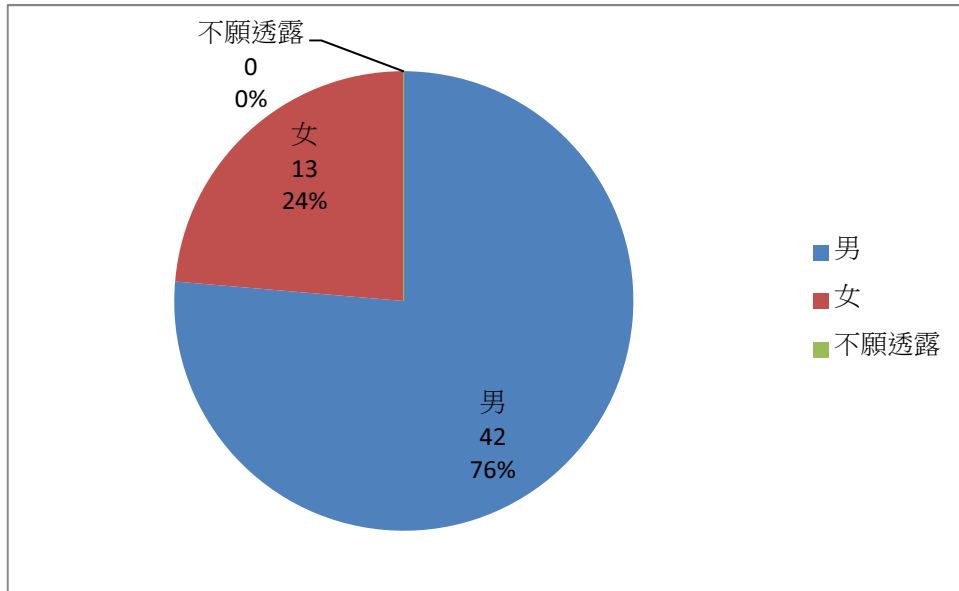


圖 7 7 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。