

NCC 通訊消費申訴監理報告—106 年 8 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

8 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 8 月份臨櫃申訴案件共 278 件、公文轉件共 580 件，共計 858 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 722 件，占 84.15%），其次為固網類申訴案件（共 76 件，占 8.86%）。

表 1 8 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	227	495	722	84.15%
固網	33	43	76	8.86%
二類	18	42	60	6.99%
總計	278	580	858	100%

與 105 年 8 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 67 件。

表 2 105 年 8 月份與 106 年 8 月份案件總數比較		
	105 年 8 月	106 年 8 月
臨櫃	317	278
公文	474	580
總計	791	858

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

8 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 227 件、公文轉件共 495 件，共計 722 件。

與 105 年 8 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 33 件。

表 3 105 年 8 月份與 106 年 8 月份行動通訊案件數比較

	105 年 8 月	106 年 8 月
臨櫃	265	227
公文	424	495
總計	689	722

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 25 件及 207 件)。

表 4 8 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	25	207	232
遠傳	15	121	136
台灣大哥大	4	165	169
亞太	3	116	119
台灣之星	0	66	66
總計	47	675	722

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 232 件，占 32.13%），其次為台灣大哥大（共 169 件，占 23.41%）、遠傳（共 136 件，占 18.84%）。

表 5 8 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	64	168	232	32.13%
遠傳	44	92	136	18.84%
台灣大哥大	60	109	169	23.41%
亞太	40	79	119	16.48%
台灣之星	19	47	66	9.14%
總計	227	495	722	100%

依申訴對象與 105 年 8 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅遠傳及亞太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 8 月份與 106 年 8 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	105 年 8 月	106 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	200	232	32	16%
遠傳	142	136	-6	-4%
台灣大哥大	142	169	27	19%
亞太	143	119	-24	-17%
台灣之星	62	66	4	6%

與 105 年 8 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，8 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期增加 32 件，台灣大哥大增加 27 件，遠傳減少 6 件。

表 7 105 年 8 月份與 106 年 8 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	105 年 8 月	106 年 8 月
第一名（件數）	中華（200）	中華（232）
第二名（件數）	亞太（143）	台灣大哥大（169）
第三名（件數）	遠傳；台灣大哥大（142）	遠傳（136）

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 370 件，占 51.25%），其次為申裝/異動/續約類（共 112 件，占 15.51%）、客服問題類（共 52 件，占 7.2%）、

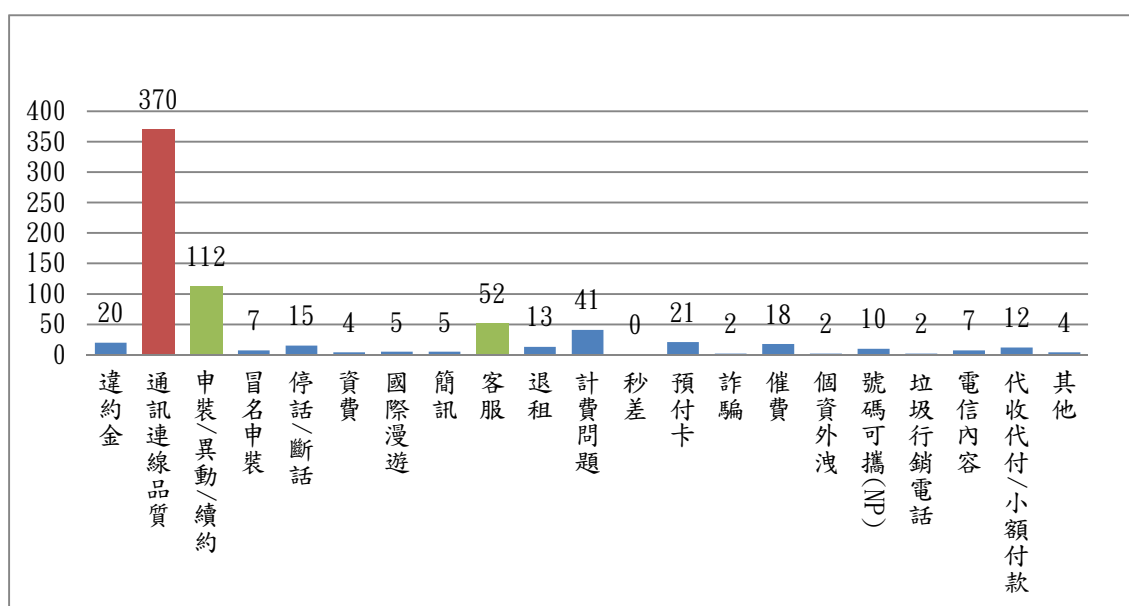


圖 1 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 370 件)分為語音通訊品質(共 212 件)及數據連線品質(158 件)，其中數據連線品質(158 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 126 件)，得到結果如圖 2。

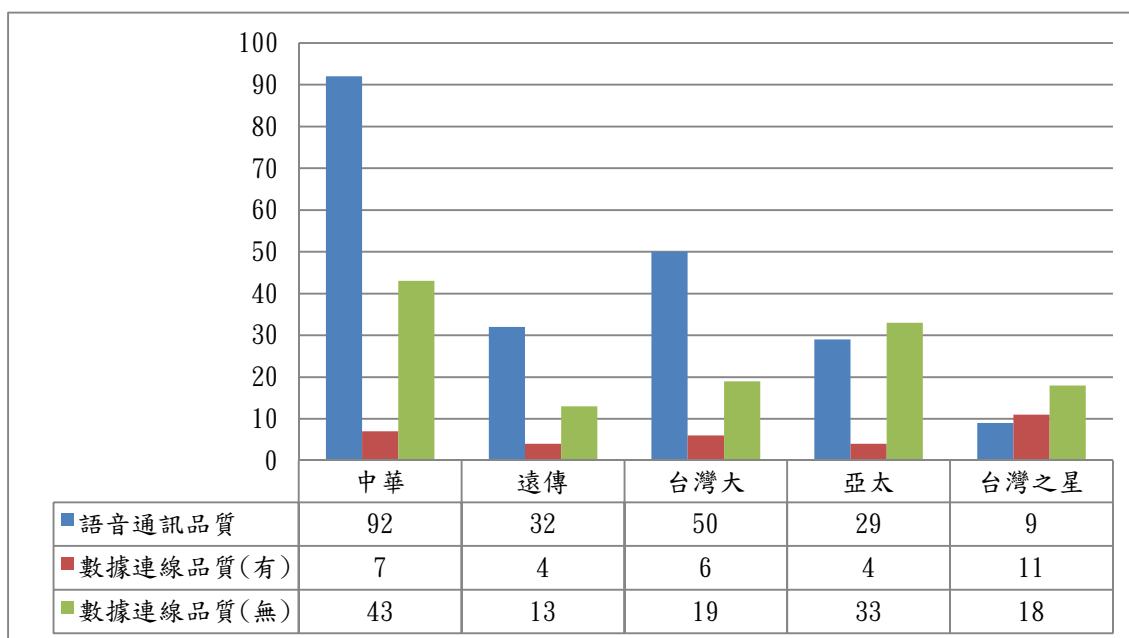


圖 2 8 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 105 年 8 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 10 件，申裝/異動/續約類案件則較去年同期增加 16 件。

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

	105 年 8 月	106 年 8 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (360)	通訊連線品質 (370)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (96)	申裝/異動/續約 (112)
第三名 (件數)	預付卡 (31)	客服問題 (52)

與 105 年 8 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問題類案件以中華最多、申裝/異動/續約類案件以遠傳最多。

表 9 105 年 8 月份與 106 年 8 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		105 年 8 月	106 年 8 月
第一名	通訊連線 品質	中華	中華
第二名		亞太	台灣大哥大
第三名		遠傳	亞太
第一名	申裝/異動 /續約	遠傳	遠傳
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		中華	中華
第一名	客服問題	--	中華
第二名		--	遠傳
第三名		--	亞太

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 12.2 天、亞太 11.3 天、遠傳 10.5 天、台灣大哥大 8.4 天、中華 8.3 天；處理中未結案案件依序為中華 3 件、台灣大哥大及亞太各 2 件。

表 10 106 年 8 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	8.3	3
台灣大哥大	8.4	2
遠傳	10.5	0
台灣之星	12.2	0
亞太	11.3	2

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，以遠傳再申訴所占總進件數比例最高達 28.4%，其次為台灣大哥大 19.5%及中華 14.7%。

表 11 106 年 8 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	272	232	40	14.7%
台灣大哥大	210	169	41	19.5%
遠傳	190	136	54	28.4%
台灣之星	73	66	7	9.6%
亞太	137	119	18	13.1%

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 425 人次，占 59%)，其次為女性(共 225 人次，占 31%)。

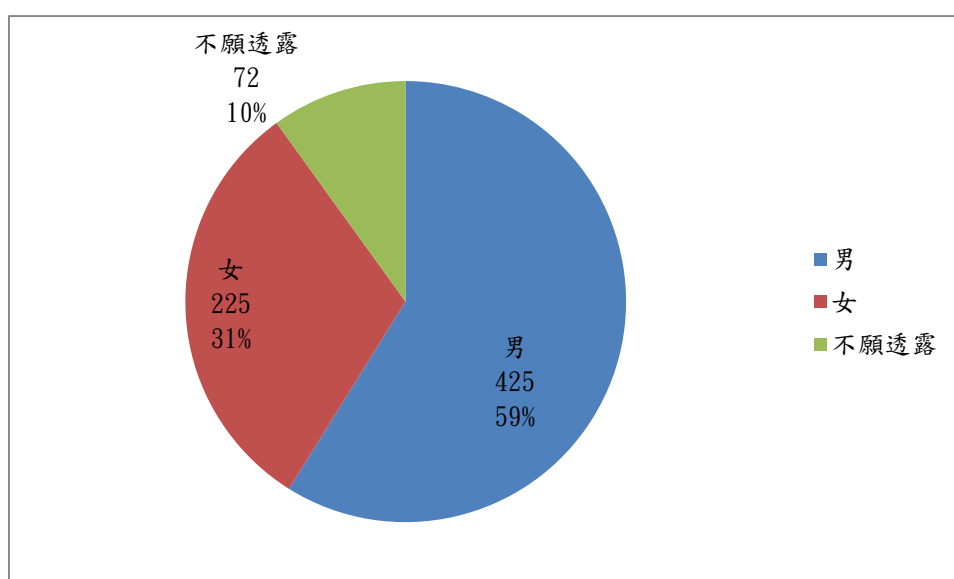


圖 3 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 142 件，占通訊連線品質類 38.38%)；申裝/異動/續約類案件以遠傳最多(為 38 件，占申裝/異動/續約類 33.93%)；客服問題類案件以中華最多(為 24 件，占客服問題類 46.15%)。

表 12 8 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	5	1	3	8	3	20
通訊連線品質	142	49	75	66	38	370
申裝/異動/續約	20	38	30	15	9	112
冒名申裝	0	2	2	2	1	7
停話/斷話	6	1	6	1	1	15
資費	4	0	0	0	0	4
國際漫遊	2	0	2	1	0	5
簡訊	0	2	2	1	0	5
客服	24	11	4	7	6	52
退租	2	1	2	5	3	13
計費問題	18	5	7	9	2	41
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	5	5	8	0	3	21
詐騙	0	0	1	1	0	2
催費	0	13	4	1	0	18
個資外洩	0	2	0	0	0	2
號碼可攜(NP)	1	3	6	0	0	10
垃圾行銷電話	1	0	1	0	0	2
電信內容	0	0	7	0	0	7
代收代付/小額付款	2	2	6	2	0	12
其他	0	1	3	0	0	4
總計	232	136	169	119	66	722

◆ 電信民眾申訴－固網

8 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 33 件、公文轉件共 43 件，共計 76 件。

與 105 年 8 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 8 件。

表 13 105 年 8 月份與 106 年 8 月份固網申訴案件總數比較

	105 年 8 月	106 年 8 月
臨櫃	32	33
公文	36	43
總計	68	76

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 72 件，占 97.74%)

表 14 8 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	33	39	72	97.74%
台灣固網	0	1	1	1.32%
亞太	0	2	2	2.63%
新世紀資通	0	1	1	1.32%
總計	33	43	76	100%

依申訴對象並與 105 年 8 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 8 件。

表 15 105 年 8 月份與 106 年 8 月份固網申訴案件增降幅比較

	105 年 8 月	106 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	64	72	8	12.5%
台灣固網	2	1	-1	-50%
亞太	0	2	2	∞
新世紀資通	2	1	-1	-50%

與 105 年 8 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 72 件)。

表 16 105 年 8 月份與 106 年 8 月份固網申訴對象排名比較

	105 年 8 月	106 年 8 月
第一名 (件數)	中華 (64)	中華 (72)
第二名 (件數)	新世紀資通；台灣固網 (2)	亞太 (2)
第三名 (件數)	--	台灣固網；新世紀資通 (1)

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質及申裝/異動-寬頻類案件最多(各 19 件，各占 25%)，其次為客服問題類案件(共 10 件，占 13.16%)。

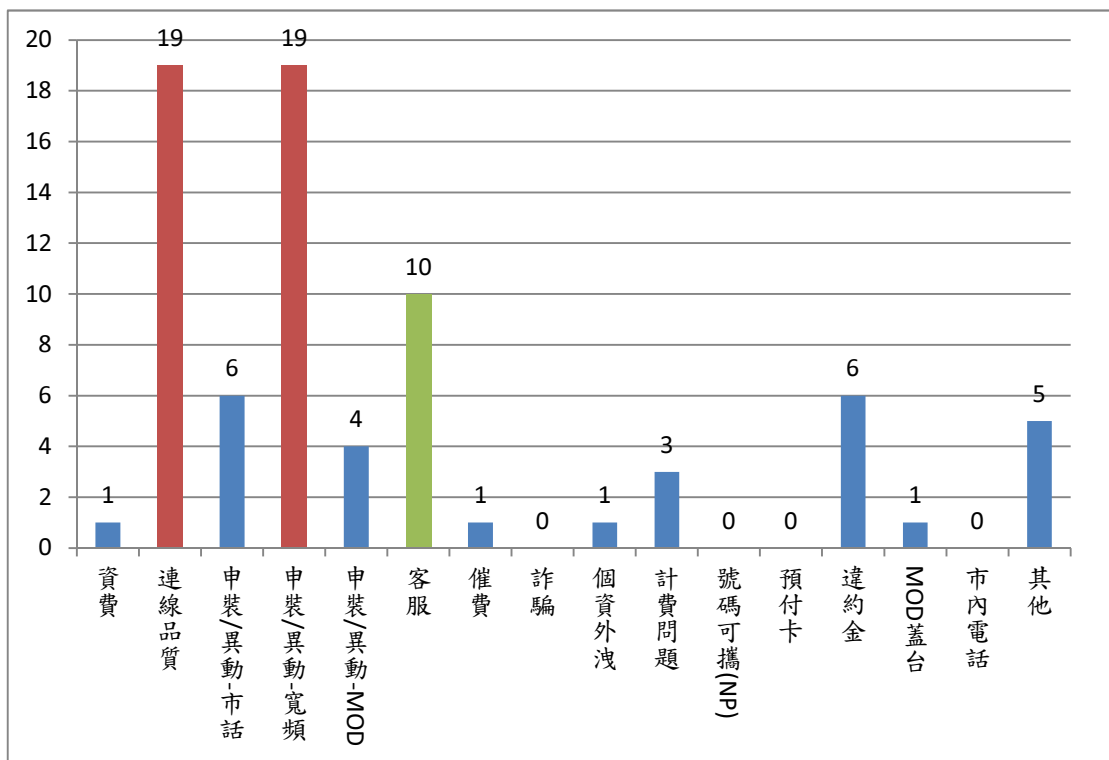


圖 4 8 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 105 年 8 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，連線品質類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢；申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢。

表 17 105 年 8 月份與 106 年 8 月份固網訴類別象排名比較

	105 年 8 月	106 年 8 月
第一名 (件數)	連線品質 (20)	連線品質；申裝/異動-寬頻 (19)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (16)	客服問題 (10)
第三名 (件數)	客服問題 (7)	申裝/異動-市話；違約金 (6)

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 94.74%)、17 件(占申裝/異動-寬頻類 89.47%)、10 件(占客服問題類 100%)。

表 18 8 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	0	1
連線品質	18	0	1	0	19
申裝/異動-市話	6	0	0	0	6
申裝/異動-寬頻	17	0	1	1	19
申裝/異動-MOD	4	0	0	0	4
客服	10	0	0	0	10
催費	1	0	0	0	1
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	1	0	0	1
計費問題	3	0	0	0	3
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	6	0	0	0	6
MOD 蓋台	1	0	0	0	1
市內電話	0	0	0	0	0
其他	5	0	0	0	5
總計	72	1	2	1	76

與 105 年 8 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 8 月份與 106 年 8 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		105 年 8 月		106 年 8 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		新世紀資通		亞太
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		台灣固網		亞太；新世紀資通
第三名		--		--
第一名	客服問題	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 53 人次，占 70%)，其次為女性(共 17 人次，占 22%)。

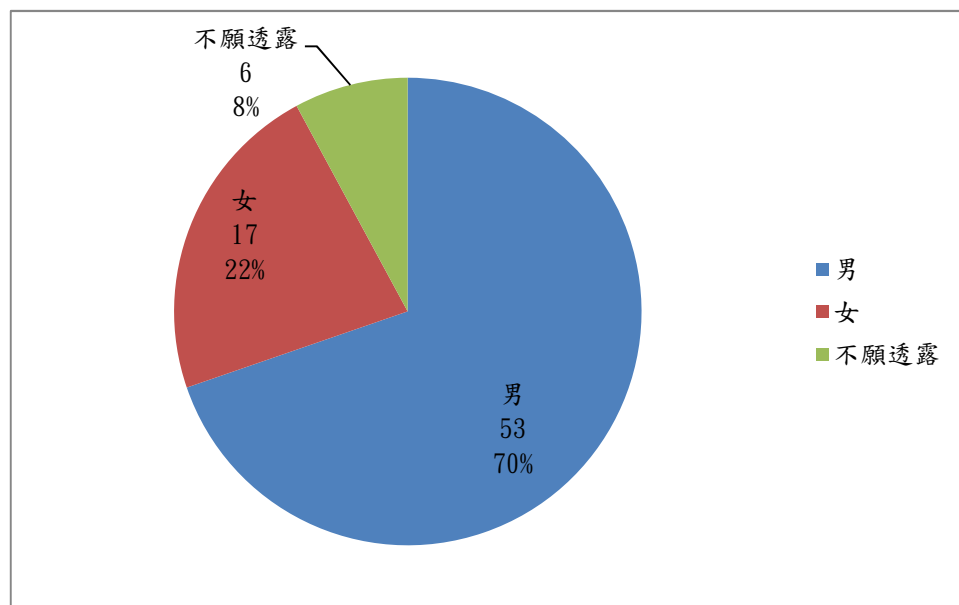


圖 5 8 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—二類電信

8 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 18 件、公文轉件 42 件，共計 60 件。

與 105 年 8 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 8 月份與 106 年 8 月份二類申訴案件總數比較

	105 年 8 月	106 年 8 月
臨櫃	20	18
公文	14	42
總計	34	60

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 15 件，占 25%)；其次為中嘉(共 10 件，占 16.67%)、台固媒體(共 8 件，占 13.33%)。

表 21 8 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	12	15	25%
中嘉	4	6	10	16.67%
台灣寬頻	0	1	1	1.67%
台固媒體	2	6	8	13.33%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	4	4	6.67%
統一	2	1	3	5%
家樂福	1	0	1	1.67%
其他	6	12	18	30%
總計	18	42	60	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，8 月份以通訊連線品質類(35 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(8 件)及計費問題類(7 件)。

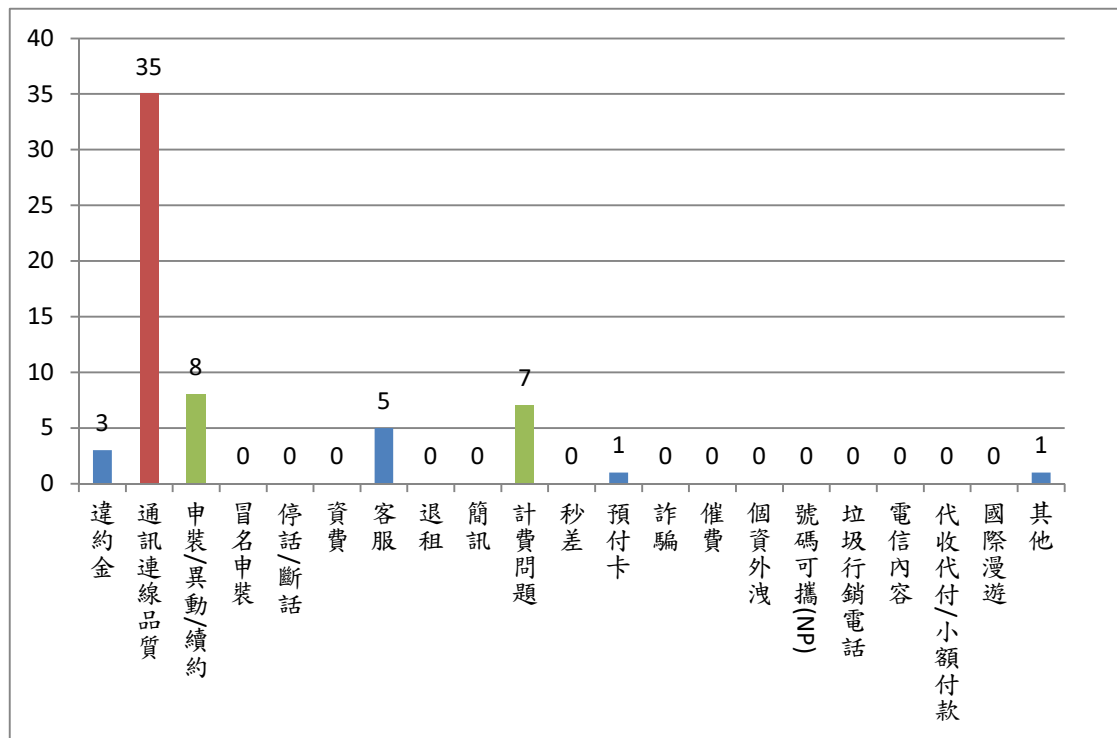


圖 6 8 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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台固最多，件數為 7 件(占通訊連線品質類 20%)；申裝/異動/續約類案件以凱擘最多，件數為 5 件(占申裝/異動/續約類 62.5%)；計費問題類案件以中嘉最多，件數為 3 件(占計費問題類 42.86%)。

表 22 8 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	1	0	0	0	0	0	0	1	3
通訊連線品質	6	4	1	7	0	4	1	0	12	35
申裝/異動/續約	5	0	0	0	0	0	1	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0
客服	2	2	0	1	0	0	0	0	0	5
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	3	0	0	0	0	0	1	3	7
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
總計	15	10	1	8	0	4	3	1	18	60

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 40 人次，占 67%)申訴人數居多，其次為女性(共 16 人次，占 27%)。

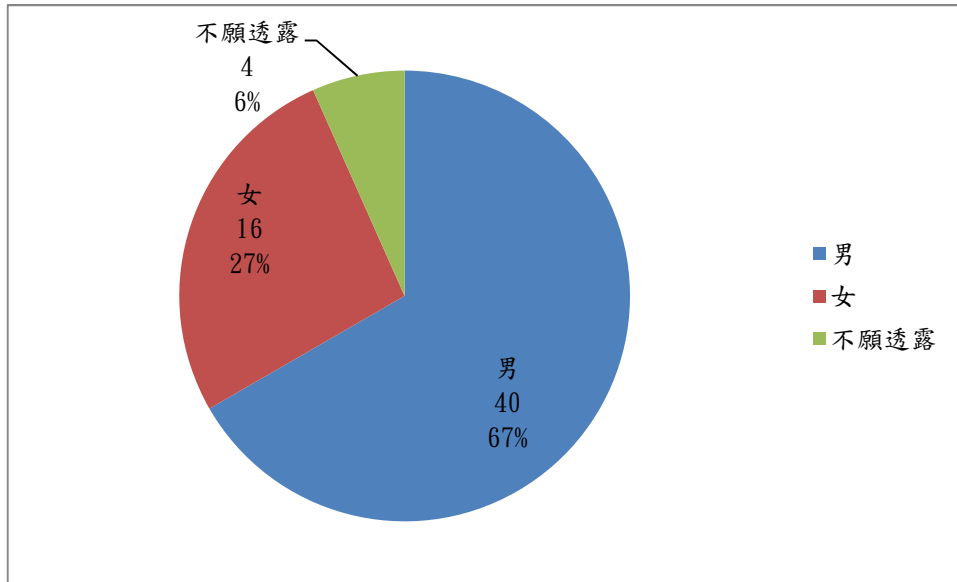


圖 7 8 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。