

NCC 通訊消費申訴監理報告—106 年 9 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

9 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 9 月份臨櫃申訴案件共 251 件、公文轉件共 482 件，共計 733 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 632 件，占 86.22%)，其次為固網類申訴案件(共 63 件，占 8.59%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	223	409	632	86.22%
固網	19	44	63	8.59%
二類	9	29	38	5.19%
總計	251	482	733	100%

與 105 年 9 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 60 件。

	105 年 9 月	106 年 9 月
臨櫃	272	251
公文	401	482
總計	673	733

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

9 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 223 件、公文轉件共 409 件，共計 632 件。

與 105 年 9 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 48 件。

表 3 105 年 9 月份與 106 年 9 月份行動通訊案件數比較

	105 年 9 月	106 年 9 月
臨櫃	231	223
公文	353	409
總計	584	632

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 16 件及 173 件)。

表 4 9 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	16	173	189
遠傳	12	82	94
台灣大哥大	1	160	161
亞太	0	129	129
台灣之星	0	59	59
總計	29	603	632

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 189 件，占 29.91%)，其次為台灣大哥大(共 161 件，占 25.47%)、亞太(共 129 件，占 20.41%)。

表 5 9 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	63	126	189	29.91%
遠傳	37	57	94	14.87%
台灣大哥大	61	100	161	25.47%
亞太	44	85	129	20.41%
台灣之星	18	41	59	9.34%
總計	223	409	632	100%

依申訴對象與 105 年 9 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。

	105 年 9 月	106 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	158	189	31	20%
遠傳	140	94	-46	-33%
台灣大哥大	124	161	37	30%
亞太	102	129	27	26%
台灣之星	60	59	-1	-2%

與 105 年 9 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，9 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期增加 31 件，台灣大哥大增加 37 件。

	105 年 9 月	106 年 9 月
第一名 (件數)	中華 (158)	中華 (189)
第二名 (件數)	遠傳 (140)	台灣大哥大 (161)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (124)	亞太 (129)

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 339 件，占 53.64%)，其次為申裝/異動/續約類 (共 101 件，占 15.98%)、客服問題類 (共 45 件，占 7.12%)。

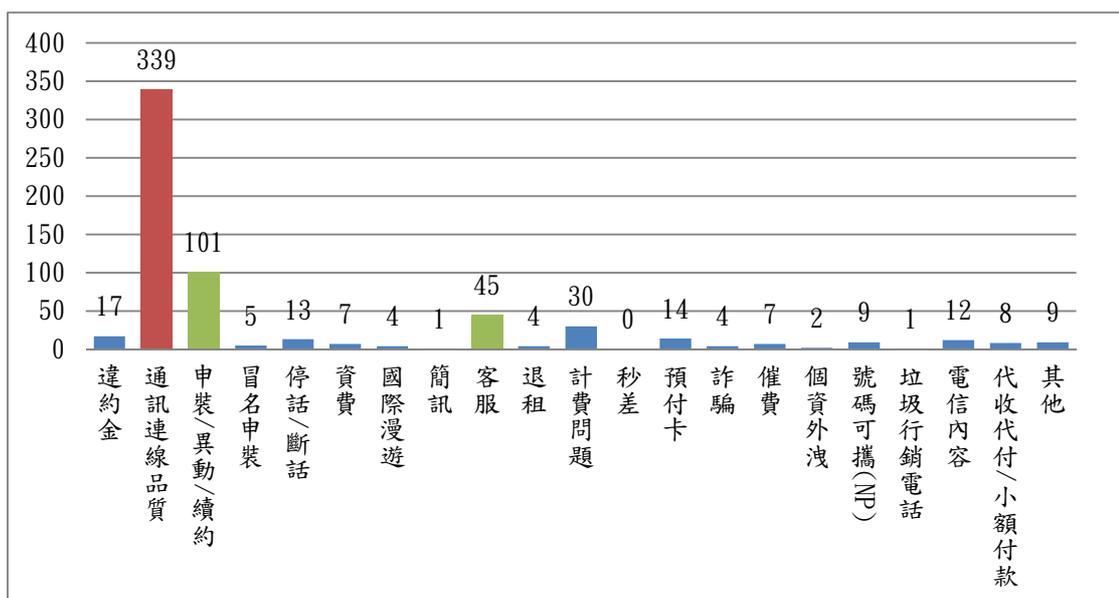


圖 1 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 339 件)分為語音通訊品質(142 件)及數據連線品質(197 件)，其中數據連線品質再依業者提供 7 日上網試用服務區分(有試用共 23 件；未試用共 174 件)，得到結果如圖 2。

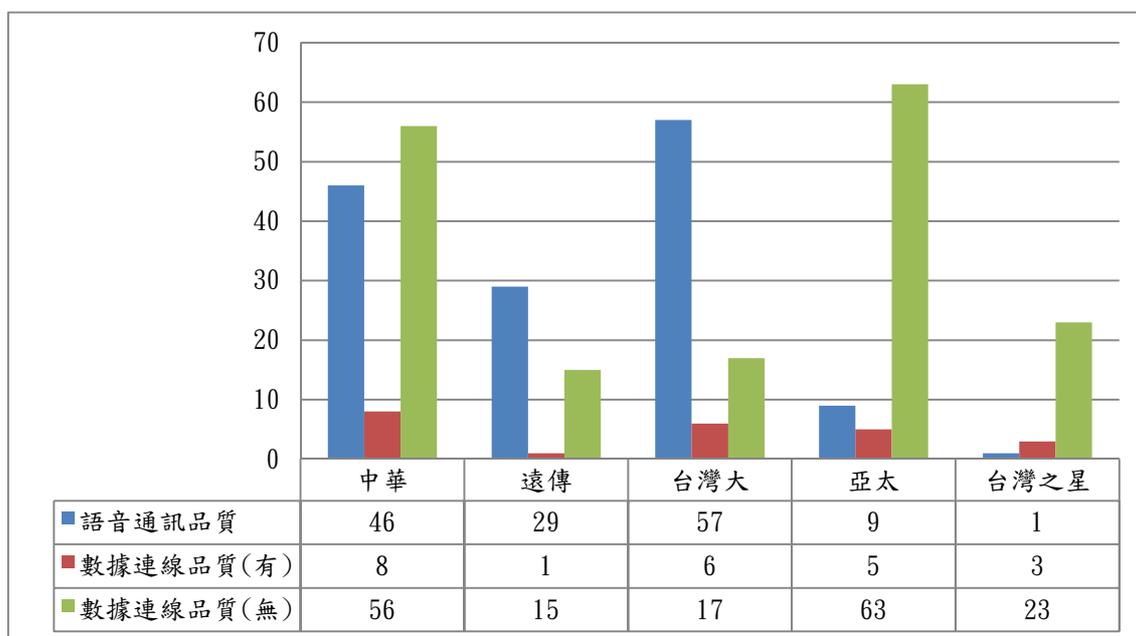


圖 2 9 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 105 年 9 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 70 件，申裝/異動/續約類案件則與去年同期持平。

表 8 105 年 9 月份與 106 年 9 月份行動通訊申訴類別排名比較

	105 年 9 月	106 年 9 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (269)	通訊連線品質 (339)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (101)	申裝/異動/續約 (101)
第三名 (件數)	預付卡 (20)	客服問題 (45)

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

		105 年 9 月	106 年 9 月
第一名	通訊連線 品質	中華	中華
第二名		遠傳	台灣大哥大
第三名		亞太	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		亞太	亞太
第一名	客服問題	--	中華
第二名		--	亞太
第三名		--	遠傳；台灣大哥大；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亞太 12.6 天、台灣之星 11.1 天、遠傳 9.2 天、台灣大哥大 7.9 天、中華 7.6 天；處理中未結案案件依序為亞太及台灣之星各 7 件、中華 3 件、遠傳 2 件。

表 10 106 年 9 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	7.6	3
台灣大哥大	7.9	0
遠傳	9.2	2
台灣之星	11.1	7
亞太	12.6	7

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 22.3%，其次為中華 16.4%及亞太 14.6%。

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	226	189	37	16.4%
台灣大哥大	182	161	21	11.5%
遠傳	121	94	27	22.3%
台灣之星	66	59	7	10.6%
亞太	151	129	22	14.6%

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 386 人次，占 61%)，其次為女性(共 159 人次，占 25%)。

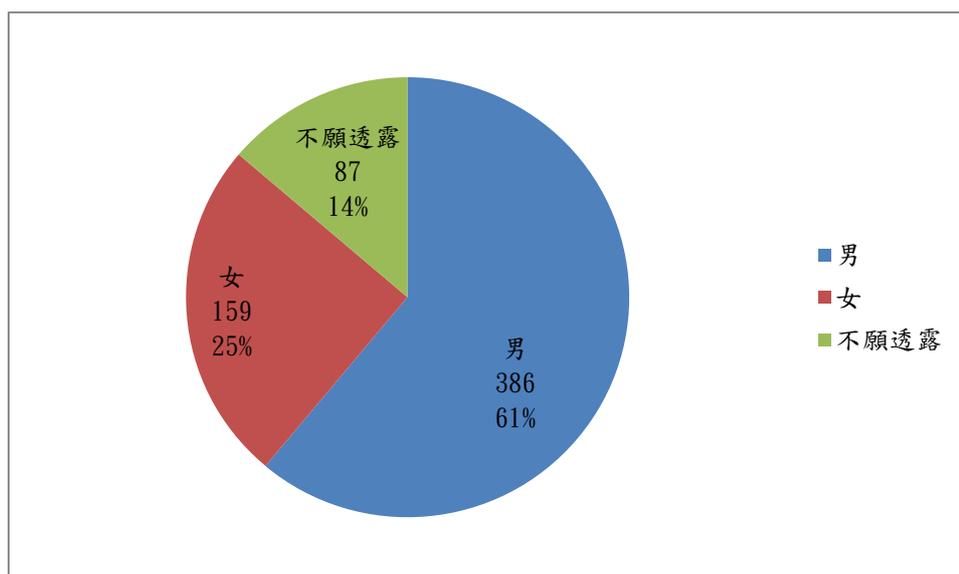


圖 3 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 110 件，占通訊連線品質類 32.45%)；申裝/異動/續約類案件以遠傳最多(為 34 件，占申裝/異動/續約類 33.66%)；客服問題類案件以中華最多(為 24 件，占客服問題類 53.33%)。

表 12 9 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	0	3	6	3	17
通訊連線品質	110	45	80	77	27	339
申裝/異動/續約	12	34	32	15	8	101
冒名申裝	1	0	1	2	1	5
停話/斷話	3	0	3	6	1	13
資費	6	0	1	0	0	7
國際漫遊	0	1	3	0	0	4
簡訊	0	0	1	0	0	1
客服	24	5	5	6	5	45
退租	3	0	1	0	0	4
計費問題	10	4	7	5	4	30
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	5	0	5	0	4	14
詐騙	3	0	0	1	0	4
催費	1	0	4	1	1	7
個資外洩	1	0	1	0	0	2
號碼可攜(NP)	1	3	3	1	1	9
垃圾行銷電話	0	0	0	0	1	1
電信內容	3	0	2	6	1	12
代收代付/小額付款	1	0	5	1	1	8
其他	0	2	4	2	1	9
總計	189	94	161	129	59	632

◆ 電信民眾申訴—固網

9 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 19 件、公文轉件共 44 件，共計 63 件。

與 105 年 9 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 件。

表 13 105 年 9 月份與 106 年 9 月份固網申訴案件總數比較

	105 年 9 月	106 年 9 月
臨櫃	30	19
公文	32	44
總計	62	63

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 62 件，占 98.41%)

表 14 9 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	18	44	62	98.41%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	1	0	1	1.59%
總計	19	44	63	100%

依申訴對象並與 105 年 9 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 件。

表 15 105 年 9 月份與 106 年 9 月份固網申訴案件增降幅比較

	105 年 9 月	106 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	61	62	1	1.64%
台灣固網	0	0	0	-
亞太	0	0	0	-
新世紀資通	1	1	0	0%

與 105 年 9 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 62 件)。

表 16 105 年 9 月份與 106 年 9 月份固網申訴對象排名比較		
	105 年 9 月	106 年 9 月
第一名 (件數)	中華 (61)	中華 (62)
第二名 (件數)	新世紀資通 (1)	新世紀資通 (1)
第三名 (件數)	-	-

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 27 件，占 42.86%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 11 件，占 17.46%)。

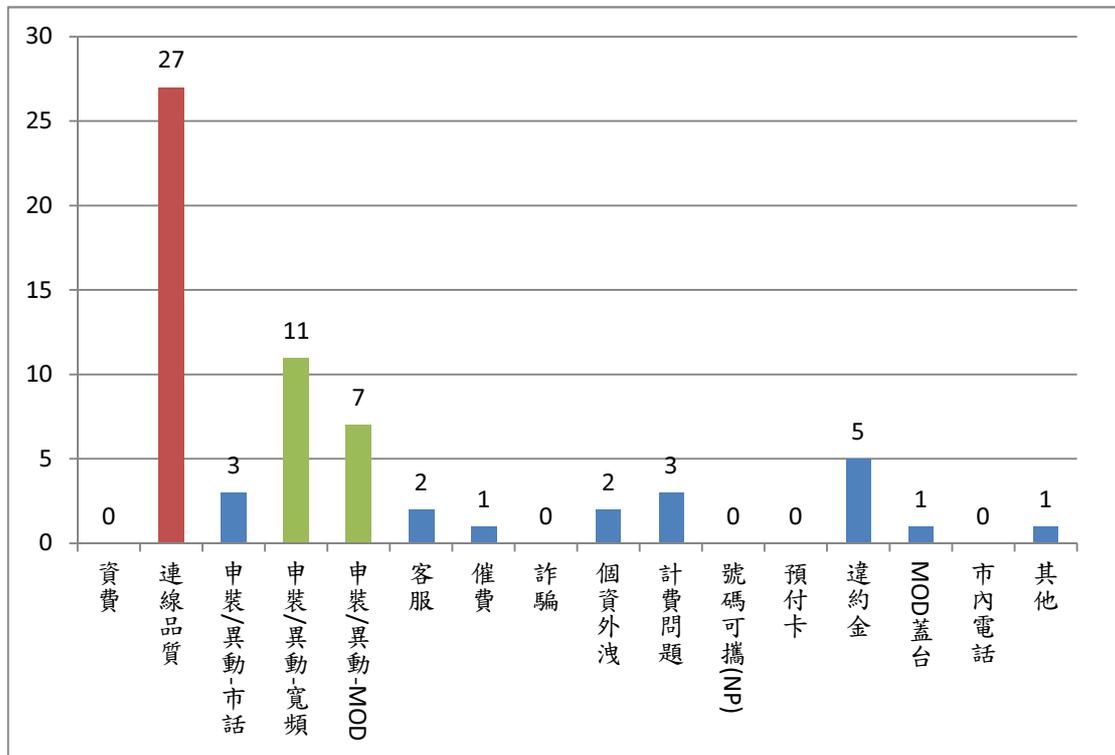


圖 4 9 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 105 年 9 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增的趨勢；申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 17 105 年 9 月份與 106 年 9 月份固網訴類別象排名比較

	105 年 9 月	106 年 9 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (15)	連線品質 (27)
第二名 (件數)	連線品質 (14)	申裝/異動-寬頻 (11)
第三名 (件數)	申裝/異動-市話；計費問題 (6)	申裝/異動-MOD (7)

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、申裝/異動-MOD 等案件皆以中華最多，件數分別為 26 件(占連線品質類 96.3%)、11 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、7 件(占申裝/異動-MOD 類 100%)。

表 18 9 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	0	0	0	0	0
連線品質	26	0	0	1	27
申裝/異動-市話	3	0	0	0	3
申裝/異動-寬頻	11	0	0	0	11
申裝/異動-MOD	7	0	0	0	7
客服	2	0	0	0	2
催費	1	0	0	0	1
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	2	0	0	0	2
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	5	0	0	0	5
MOD 蓋台	1	0	0	0	1
市內電話	0	0	0	0	0
其他	1	0	0	0	1
總計	62	0	0	1	63

與 105 年 9 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。

		105 年 9 月		106 年 9 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		-		新世紀資通
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		-		-
第三名		-		-
第一名	申裝/異動-MOD	-	申裝/異動-MOD	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 39 人次，占 62%)，其次為女性(共 17 人次，占 27%)。

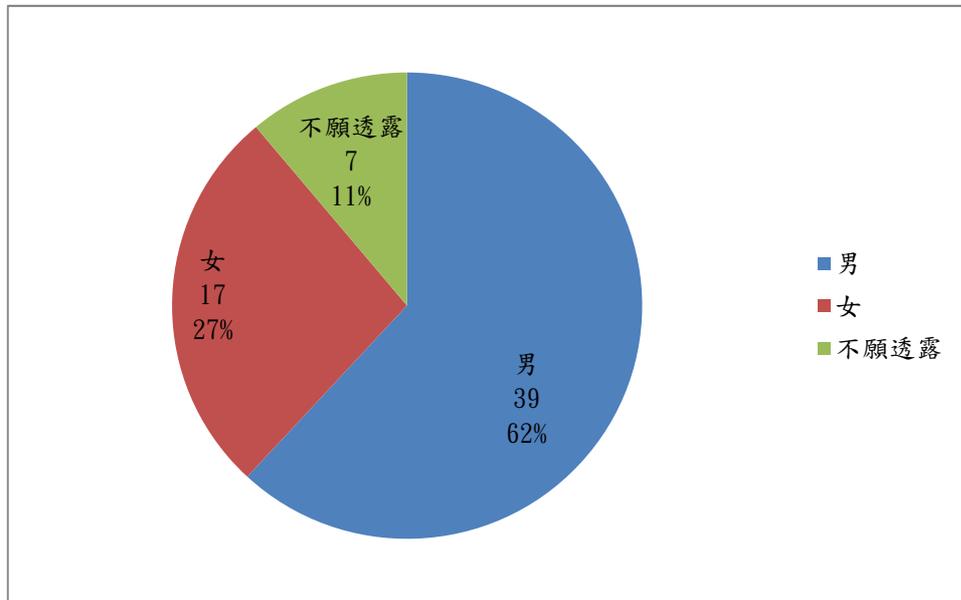


圖 5 9 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—二類電信

9 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 9 件、公文轉件 29 件，共計 38 件。

與 105 年 9 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 9 月份與 106 年 9 月份二類申訴案件總數比較

	105 年 9 月	106 年 9 月
臨櫃	11	9
公文	16	29
總計	27	38

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 22 件，占 57.89%)；其次為中嘉(共 6 件，占 15.79%)、台灣碩網(共 2 件，占 5.26%)。

表 21 9 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	5	17	22	57.89%
中嘉	2	4	6	15.79%
台灣寬頻	0	0	0	0%
台固媒體	0	1	1	2.63%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	2	2	5.26%
統一	0	1	1	2.63%
家樂福	0	0	0	0%
其他	2	4	6	15.79%
總計	9	29	38	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，9 月份以通訊連線品質類(14 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(8 件)及違約金類(5 件)。

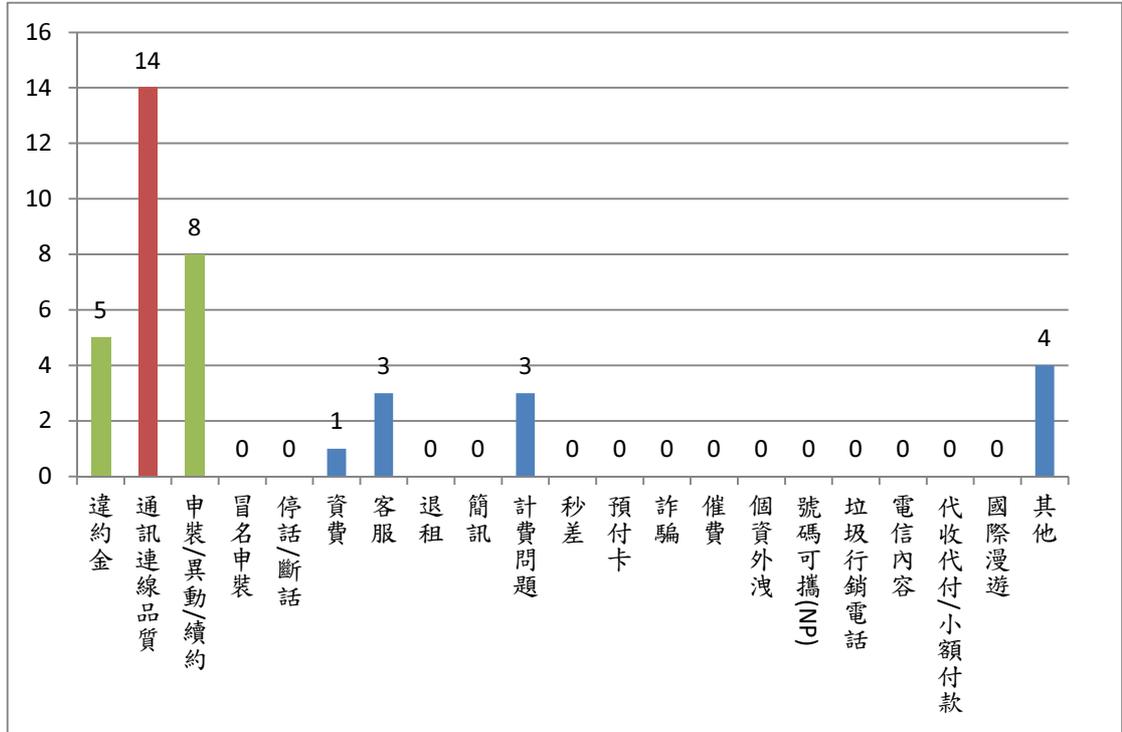


圖 6 9 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，申裝/異動/續約類、通訊連線品質類、違約金類案件皆以凱擘最多，件數分別為 7 件(占申裝/異動/續約類 87.5%)、5 件(占通訊連線品質類 35.71%)、4 件(占違約金類 80%)。

表 22 9 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	4	0	0	0	0	0	0	0	1	5
通訊連線品質	5	2	0	1	0	1	1	0	4	14
申裝/異動/續約	7	1	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
客服	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
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	1	0	0	0	1	0	0	0	3
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4
總計	22	6	0	1	0	2	1	0	6	38

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 32 人次，占 84%)申訴人數居多，其次為女性(共 5 人次，占 13%)。

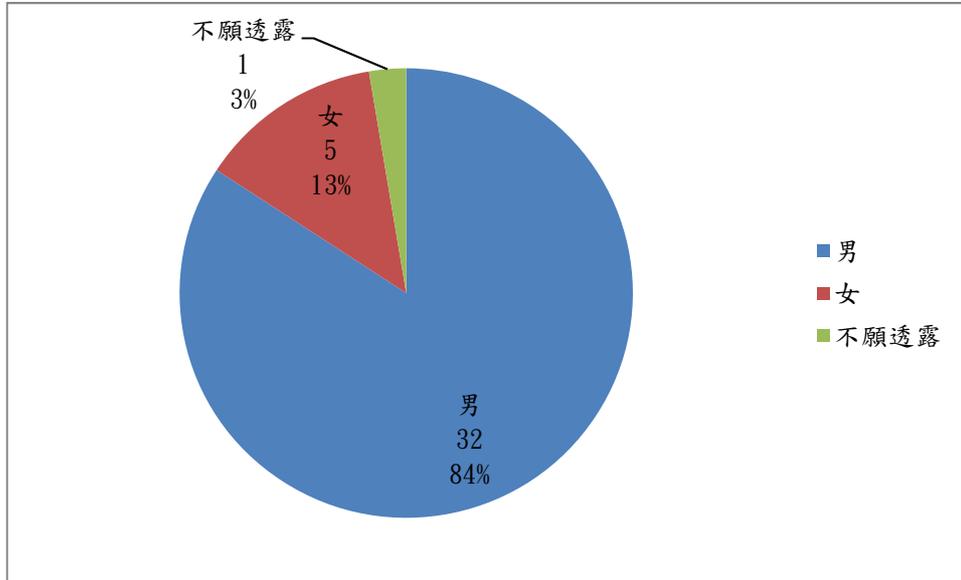


圖 7 9 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。