

NCC 通訊消費申訴監理報告－106 年 11 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

11 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 11 月份臨櫃申訴案件共 272 件、公文轉件共 497 件，共計 769 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 674 件，占 87.65%），其次為固網類申訴案件（共 53 件，占 6.89%）。

表 1 11 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	232	442	674	87.65%
固網	21	32	53	6.89%
二類	19	23	42	5.46%
總計	272	497	769	100%

與 105 年 11 月份同期之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數減少 89 件。

表 2 105 年 11 月份與 106 年 11 月份案件總數比較		
	105 年 11 月	106 年 11 月
臨櫃	337	272
公文	521	497
總計	858	769

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

11 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 232 件、公文轉件共 442 件，共

計 674 件。

與 105 年 11 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減少 87 件。

表 3 105 年 11 月份與 106 年 11 月份行動通訊案件數比較		
	105 年 11 月	106 年 11 月
臨櫃	293	232
公文	468	442
總計	761	674

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 9 件及 164 件)。

表 4 11 月份行動通訊 3G 及 4G 申訴案件數			
	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	9	164	173
遠傳	2	98	100
台灣大哥大	1	125	126
亞太	3	130	133
台灣之星	1	141	142
總計	16	658	674

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 173 件，占 25.67%），其次為台灣之星（共 142 件，占 21.07%）、亞太（共 133 件，占 19.73%）

表 5 11 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	109	173	25.67%
遠傳	35	65	100	14.84%
台灣大哥大	46	80	126	18.69%
亞太	42	91	133	19.73%
台灣之星	45	97	142	21.07%
總計	232	442	674	100%

依申訴對象與 105 年 11 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅台灣之星案件數較去年同期增加，其餘業者案件數皆較去年同期減少。

表 6 105 年 11 月份與 106 年 11 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	105 年 11 月	106 年 11 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	208	173	-35	-17%
遠傳	156	100	-56	-36%
台灣大哥大	144	126	-18	-13%
亞太	155	133	-22	-14%
台灣之星	98	142	44	45%

與 105 年 11 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，11 月份申訴對象排名以中華最多，案件數較去年同期減少 35 件，亞太減少 22 件。

表 7 105 年 11 月份與 106 年 11 月份行動通訊申訴對象排名比較

	105 年 11 月	106 年 11 月
第一名（件數）	中華（208）	中華（173）
第二名（件數）	遠傳（156）	台灣之星（142）
第三名（件數）	亞太（155）	亞太（133）

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 303 件，占 44.96%），其次為申裝/異動/續約類（共 110 件，占 16.32%）、客服問題類（共 53 件，占 7.86%）。

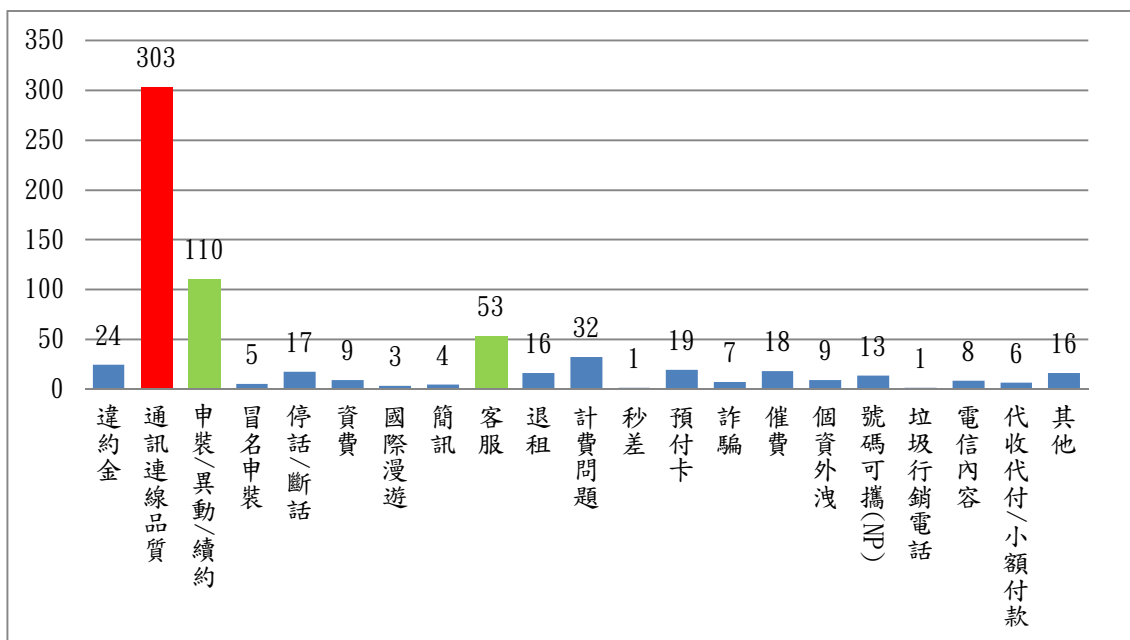


圖 1 11 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 303 件）分為語音通訊品質（112 件）及數據連線品質（191 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 13 件；未試用共 178 件)，得到結果如圖 2。

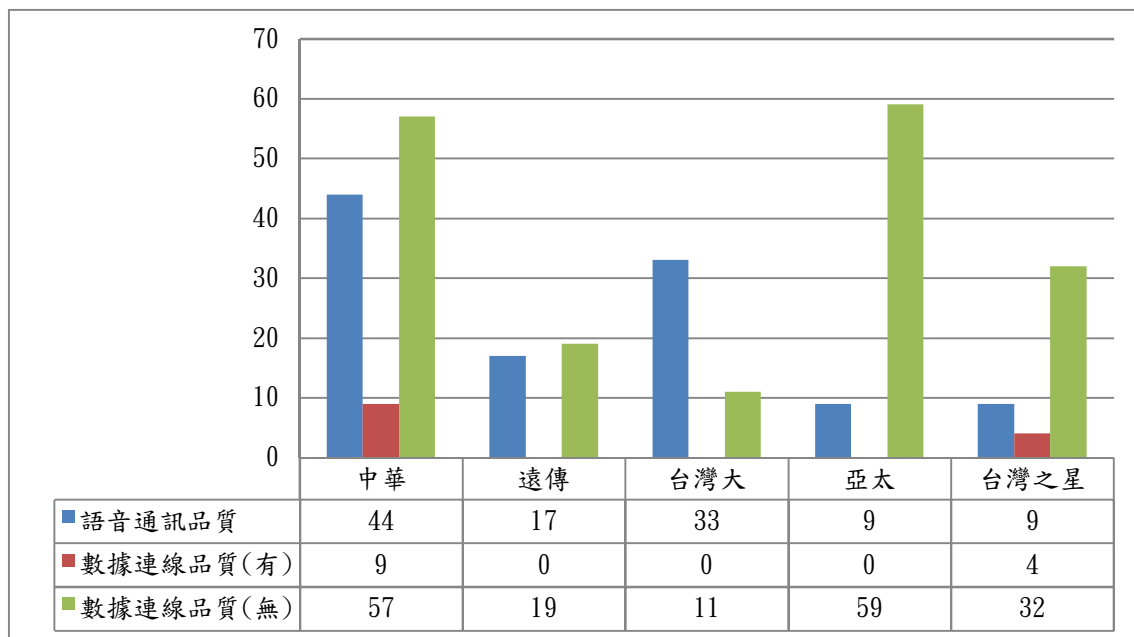


圖 2 11 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 105 年 11 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減少 87 件，申裝/異動/續約類案件與去年同期減少 1 件。

表 8 105 年 11 月份與 106 年 11 月份行動通訊申訴類別排名比較

	105 年 11 月	106 年 11 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (390)	通訊連線品質 (303)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (111)	申裝/異動/續約 (110)
第三名 (件數)	計費問題 (32)	客服問題 (53)

與 105 年 11 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/續約類案件以台灣之星最多。

表 9 105 年 11 月份與 106 年 11 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		105 年 11 月	106 年 11 月
第一名	通訊連線 品質	中華	中華
第二名		亞太	亞太
第三名		遠傳	台灣之星
第一名	申裝/異 動/續約	遠傳	台灣之星
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		亞太	中華；遠傳
第一名	客服問題	--	台灣之星
第二名		--	亞太
第三名		--	中華

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 13 天、亞太 11.9 天、中華 9.4 天、遠傳 9.2 天、台灣大哥大 8.3 天；處理中未結案案件依序為中華及台灣之星各 2 件、亞太 1 件。

表 10 106 年 11 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	9.4	2
台灣大哥大	8.3	0
遠傳	9.2	0
台灣之星	13	2
亞太	11.9	1

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，以台灣大哥大再申訴所佔總進件數比例最高達 17.6%，其次為中華 17.2%及台灣之星

12.3%。

表 11 106 年 11 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	209	173	36	17.2%
台灣大哥大	153	126	27	17.6%
遠傳	108	100	8	7.4%
台灣之星	162	142	20	12.3%
亞太	146	133	13	8.9%

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 426 人次，占 63%)，其次為女性(共 187 人次，占 28%)。

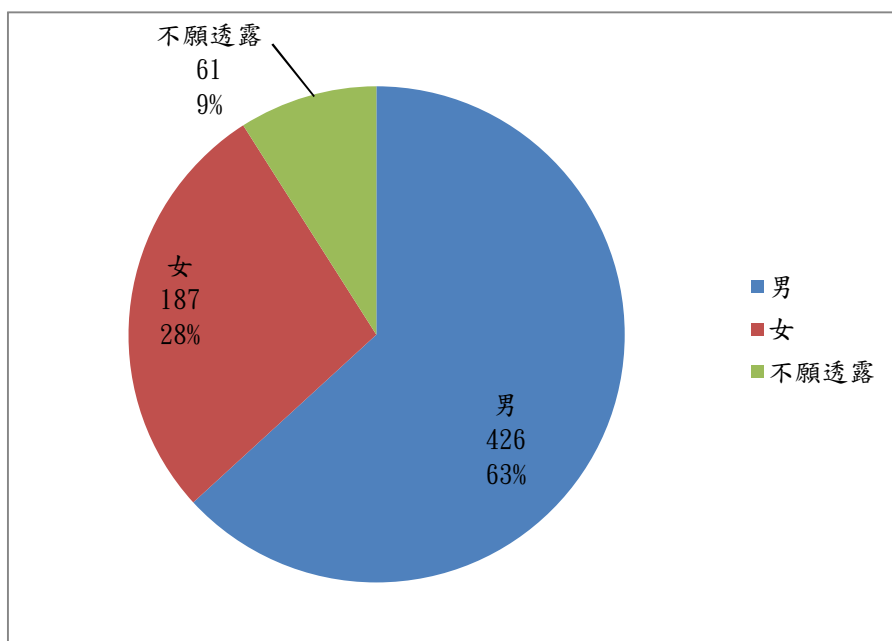


圖 3 11 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 36.3%)；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(為 42 件，占申裝/異動/續約類 38.18%)；客服問題類案件以台灣之星最多(為 23 件，占客服問題類 43.4%)。

表 12 11 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	2	4	4	11	3	24
通訊連線品質	110	36	44	68	45	303
申裝/異動/續約	16	16	22	14	42	110
冒名申裝	1	2	0	1	1	5
停話/斷話	7	1	7	1	1	17
資費	1	0	3	2	3	9
國際漫遊	1	0	0	1	1	3
簡訊	0	0	1	3	0	4
客服	8	7	3	12	23	53
退租	2	0	3	5	6	16
計費問題	9	13	7	1	2	32
秒差	0	0	0	1	0	1
預付卡	7	0	6	4	2	19
詐騙	0	4	1	2	0	7
催費	2	6	7	0	3	18
個資外洩	0	3	3	0	3	9
號碼可攜(NP)	2	1	3	1	6	13
垃圾行銷電話	0	1	0	0	0	1
電信內容	2	2	3	1	0	8
代收代付/小額付款	2	0	4	0	0	6
其他	1	4	5	5	1	16
總計	173	100	126	133	142	674

◆ 電信民眾申訴－固網

11 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 21 件、公文轉件共 32 件，共計 53 件。

與 105 年 11 月同期固網案件數進行比較，得到結果如表 13 所示，固網申訴案件總數減少 11 件。

表 13 105 年 11 月份與 106 年 11 月份固網申訴案件總數比較

	105 年 11 月	106 年 11 月
臨櫃	28	21
公文	36	32
總計	64	53

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 47 件，占 88.69%）

表 14 11 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	20	27	47	88.69%
台灣固網	0	2	2	3.77%
亞太	0	2	2	3.77%
新世紀資通	1	1	2	3.77%
總計	21	32	53	100%

依申訴對象並與 105 年 11 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，中華減少 17 件，台灣固網、亞太及新世紀資通各增加 2 件。

表 15 105 年 11 月份與 106 年 11 月份固網申訴案件增降幅比較

	105 年 11 月	106 年 11 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	64	47	-17	-26.56%
台灣固網	0	2	2	∞
亞太	0	2	2	∞
新世紀資通	0	2	2	∞

與 105 年 11 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 47 件)。

表 16 105 年 11 月份與 106 年 11 月份固網申訴對象排名比較

	105 年 11 月	106 年 11 月
第一名 (件數)	中華 (64)	中華 (47)
第二名 (件數)	--	台灣固網；亞太；新世紀資通 (2)
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，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 16 件，占 30.19%)，其次為連線品質類案件(共 13 件，占 24.53%)、申裝/異動-MOD 類案件(共 9 件，占 16.98%)。

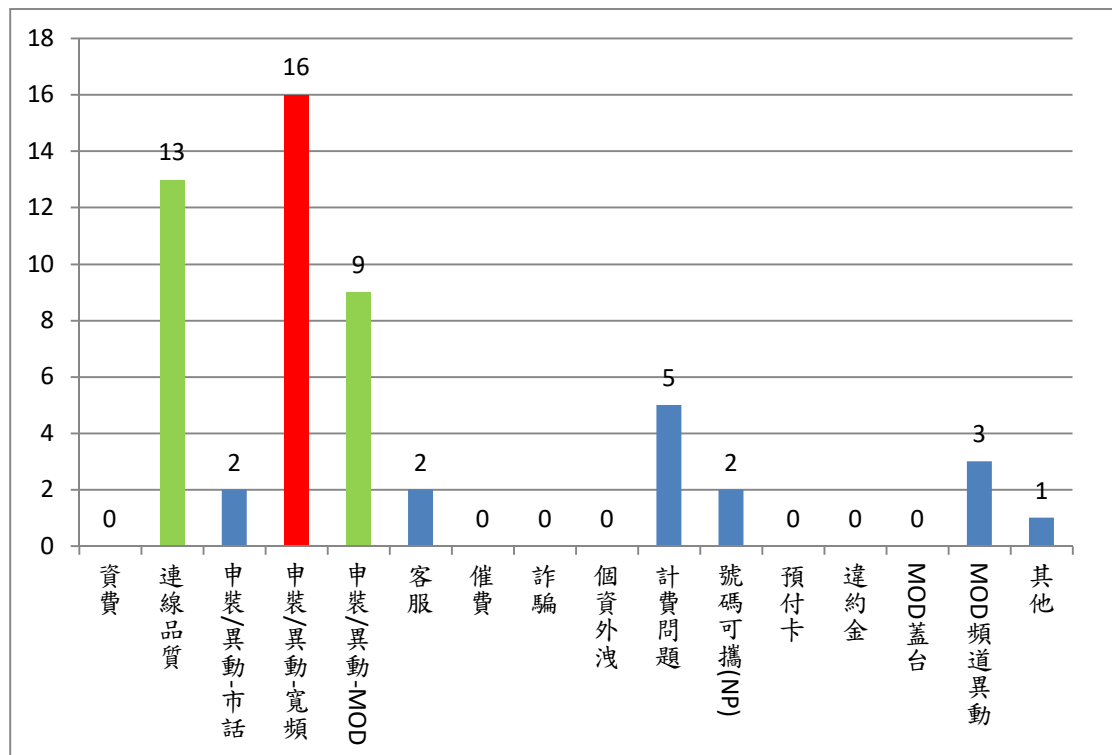


圖 4 11 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 105 年 11 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢，連線品質類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 17 105 年 11 月份與 106 年 11 月份固網訴類別象排名比較

	105 年 11 月	106 年 11 月
第一名（件數）	連線品質（18）	申裝/異動-寬頻（16）
第二名（件數）	申裝/異動-寬頻（13）	連線品質（13）
第三名（件數）	客服問題（11）	申裝/異動-MOD（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、申裝/異動-MOD 等案件皆以中華最多，件數分別為 12 件(占連線品質類 92.31%)、15 件(占申裝/異動-寬頻類 93.75%)、9 件(占申裝/異動-MOD 類 100%)。

表 18 11 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	0	0	0	0	0
連線品質	12	1	0	0	13
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	15	1	0	0	16
申裝/異動-MOD	9	0	0	0	9
客服	2	0	0	0	2
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	3	0	1	1	5
號碼可攜(NP)	0	0	1	1	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
MOD 頻道異動	3	0	0	0	3
其他	1	0	0	0	1
總計	47	2	2	2	53

與 105 年 11 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 11 月份與 106 年 11 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		105 年 11 月		106 年 11 月
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
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		--		台灣固網
第三名		--		--
第一名	客服問題	中華	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 32 人次，占 60%)，其次為女性(共 11 人次，占 21%)。

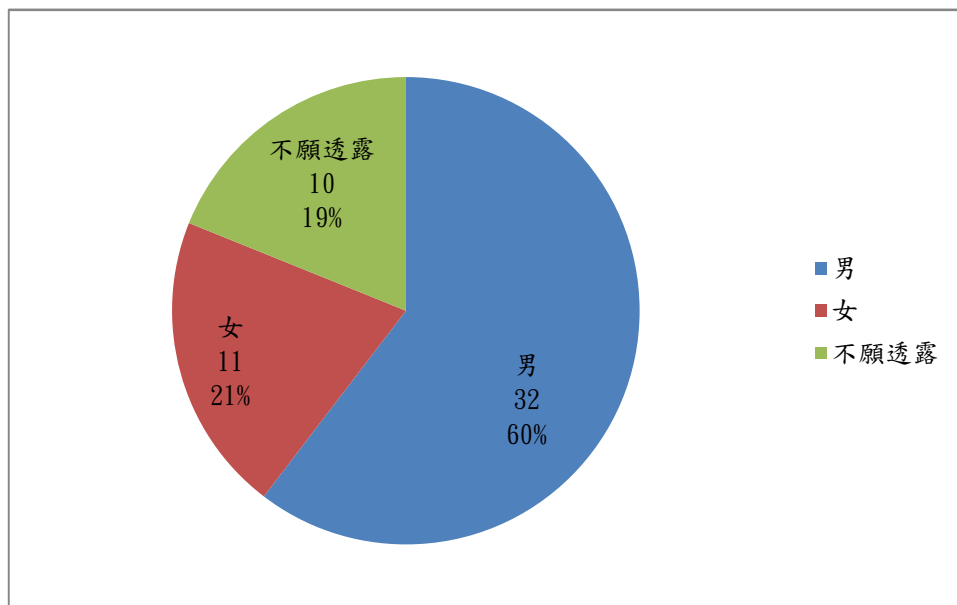


圖 5 11 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－二類電信

11 月份二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 19 件、公文轉件 23 件，共計 42 件。

與 105 年 11 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增加 9 件。

表 20 105 年 11 月份與 106 年 11 月份二類申訴案件總數比較		
	105 年 11 月	106 年 11 月
臨櫃	16	19
公文	17	23
總計	33	42

依申訴對象進行分析，得到結果如表 21 所示，以凱擘案件數最多(共 15 件，占 35.71%)；其次為中嘉(共 10 件，占 23.81%)、台固媒體(共 6 件，占 14.29%)。

表 21 11 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	7	8	15	35.71%
中嘉	7	3	10	23.81%
台灣寬頻	0	0	0	0%
台固媒體	1	5	6	14.29%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	2	2	4.76%
統一	1	0	1	2.38%
家樂福	0	1	1	2.38%
其他	3	4	7	16.67%
總計	19	23	42	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，11 月份以通訊連線品質類(11 件)占最多，其次為違約金類(10 件)、申裝/異動/續約類及計費問題類(各 5 件)。

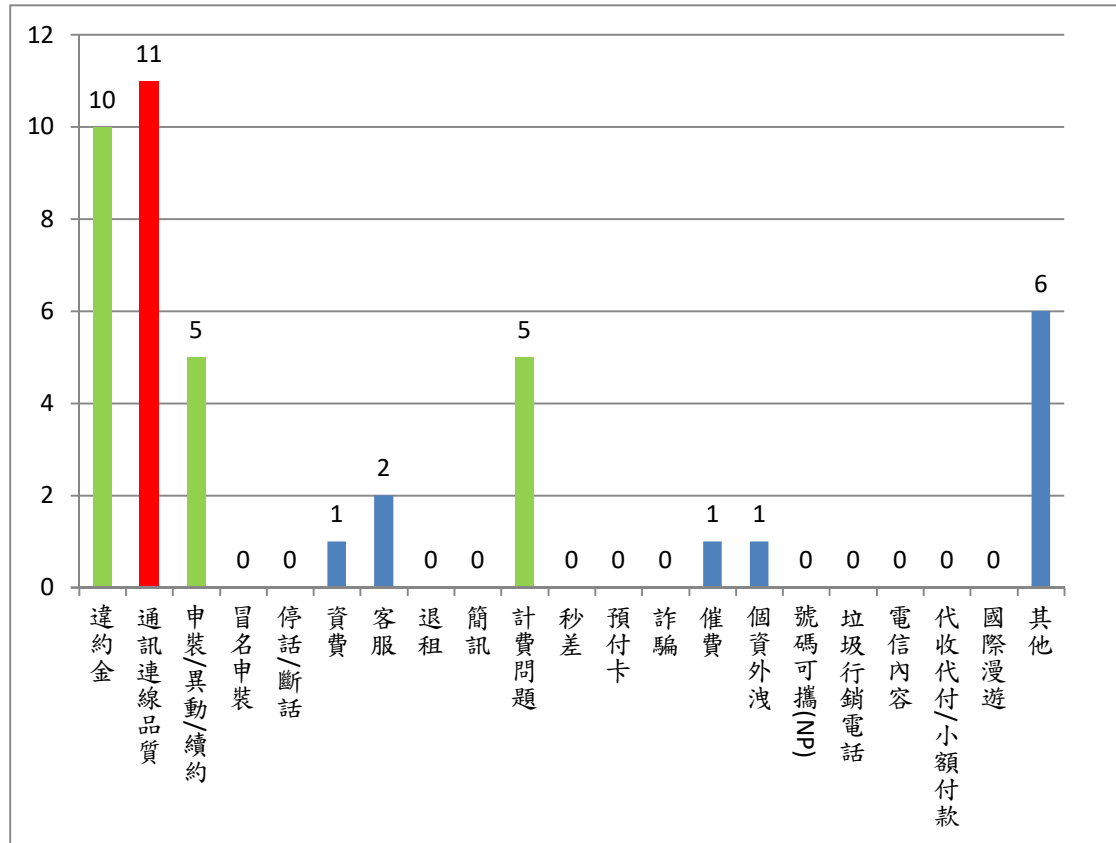


圖 6 11 月份二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，通訊連線品質類以凱擘、中嘉及台固最多，件數各為 2 件(各占通訊連線品質類 18.18%)；違約金類以中嘉最多，件數為 5 件(占違約金類 50%)；申裝/異動/續約類以凱擘最多，件數為 3 件(占申裝/異動/續約類 60%)；計費問題類以中嘉最多，件數為 2 件(占計費問題類 40%)。

表 22 11 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	5	0	1	0	0	0	0	1	10
通訊連線品質	2	2	0	2	0	1	0	0	4	11
申裝/異動/續約	3	0	0	1	0	0	0	0	1	5
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	0	0	0	0	0	1	0	0	2
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	2	0	1	0	1	0	0	0	5
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
個資外洩	1	0	0	0	0	0	0	0	0	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	3	0	0	1	0	0	0	1	1	6
總計	15	10	0	6	0	2	1	1	7	42

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 31 人次，占 74%)申訴人數居多，其次為女性(共 10 人次，占 24%)。

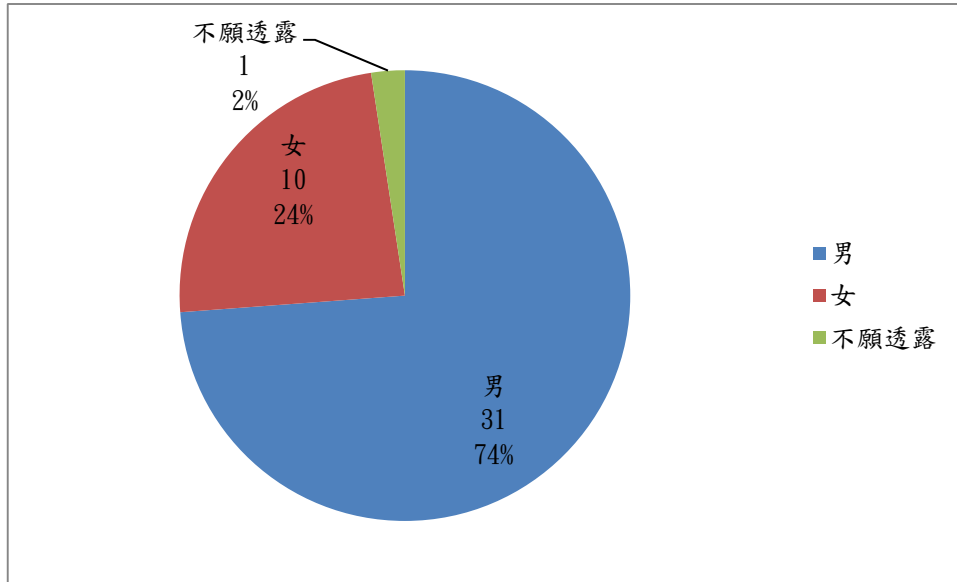


圖 7 11 月份二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。