

NCC 通訊消費申訴監理報告—106 年 12 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

12 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 12 月份臨櫃申訴案件共 255 件、公文轉件共 524 件，共計 779 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 669 件，占 85.88%)，其次為固網類申訴案件(共 67 件，占 8.6%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	197	472	669	85.88%
固網	35	32	67	8.6%
第二類	23	20	43	5.52%
總計	255	524	779	100%

與 105 年 12 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 9 件。

	105 年 12 月	106 年 12 月
臨櫃	343	255
公文	427	524
總計	770	779

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

12 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 197 件、公文轉件共 472 件，共計 669 件。

與 105 年 12 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 3 件。

	105 年 12 月	106 年 12 月
臨櫃	298	197
公文	374	472
總計	672	669

依 3G 及 4G 申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，3G 案件數以台灣大哥大最多(共 14 件)，4G 案件數以亞太最多(共 172 件)。

	3G	4G	總計
	件數	件數	
中華	8	154	162
遠傳	5	91	96
台灣大哥大	14	105	119
亞太	2	172	174
台灣之星	2	116	118
總計	31	638	669

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，以亞太案件數最多(共 174 件，占 26.01%)，其次為中華(共 162 件，占 24.22%)、台灣大哥大(共 119 件，占 17.79%)

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	44	118	162	24.22%
遠傳	30	66	96	14.35%
台灣大哥大	44	75	119	17.79%
亞太	50	124	174	26.01%
台灣之星	29	89	118	17.64%
總計	197	472	669	100%

依申訴對象與 105 年 12 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 6 所示，僅遠傳及台灣大哥大案件數較去年同期減少，其餘業者案件數皆較去年同期增加。

	105 年 12 月	106 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	141	162	21	15%
遠傳	133	96	-37	-28%
台灣大哥大	170	119	-51	-30%
亞太	117	174	57	49%
台灣之星	111	118	7	6%

與 105 年 12 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 7 所示，12 月份申訴對象排名以亞太最多，案件數較去年同期增加 57 件，中華案件數較去年同期增加 21 件，台灣大哥大減少 51 件。

	105 年 12 月	106 年 12 月
第一名 (件數)	台灣大哥大 (170)	亞太 (174)
第二名 (件數)	中華 (141)	中華 (162)
第三名 (件數)	遠傳 (133)	台灣大哥大 (119)

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 349 件，占 52.17%)，其次為申裝/異動/續約類(共 89 件，占 13.3%)、計費問題類(共 38 件，占 5.68%)。

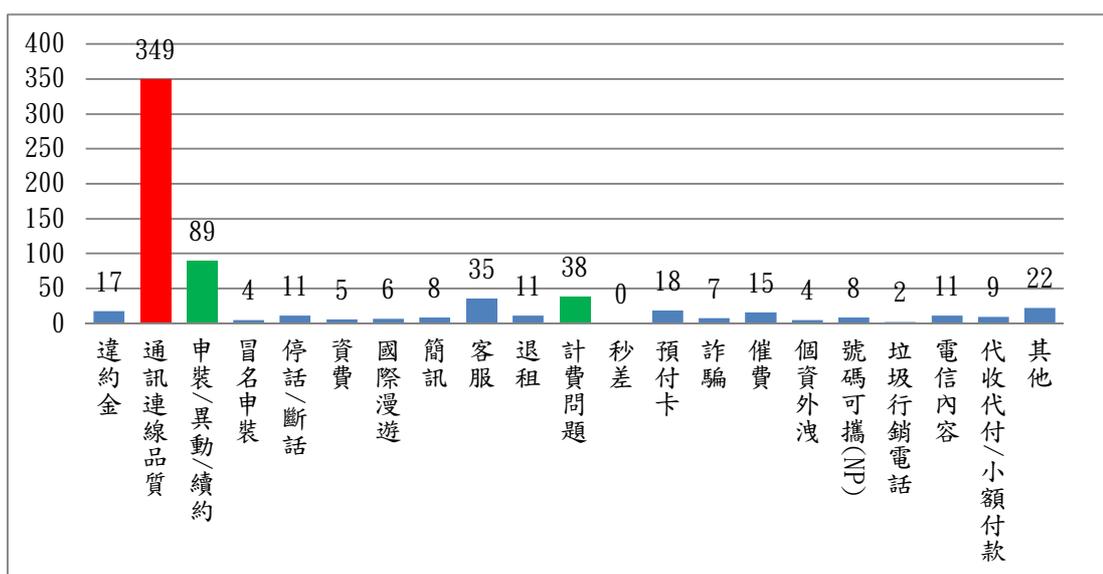


圖 1 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 349 件)分為語音通訊品質(100 件)及數據連線品質(249 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 32 件；未試用共 217 件)，得到結果如圖 2。

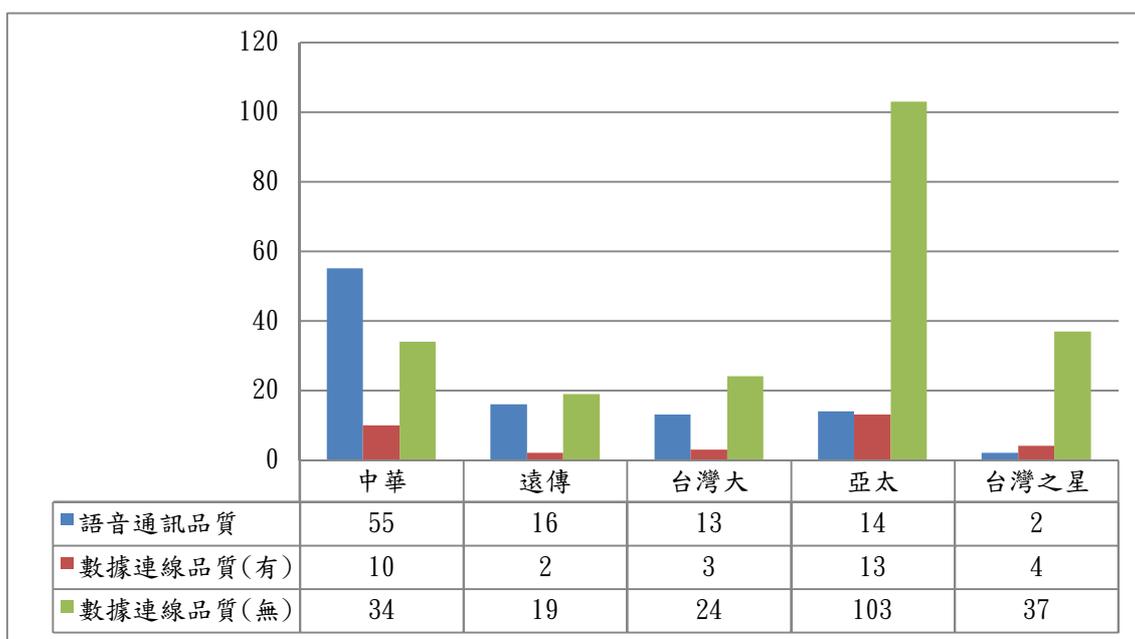


圖 2 12 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 105 年 12 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 69 件，申裝/異動/續約類案件與去年同期減少 30 件。

表 8 105 年 12 月份與 106 年 12 月份行動通訊申訴類別排名比較

	105 年 12 月	106 年 12 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (280)	通訊連線品質 (349)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (119)	申裝/異動/續約 (89)
第三名 (件數)	號碼可攜 (37)	計費問題 (38)

與 105 年 12 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、計費問題)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亞太最多、申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多。

表 9 105 年 12 月份與 106 年 12 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		105 年 12 月	106 年 12 月
第一名	通訊連線 品質	中華	亞太
第二名		遠傳	中華
第三名		台灣大哥大	台灣之星
第一名	申裝/異 動/續約	台灣大哥大	台灣大哥大
第二名		遠傳	台灣之星
第三名		亞太	遠傳
第一名	計費問題	--	中華
第二名		--	遠傳
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 13.9 天、亞太 13.2 天、台灣大哥大 9.8 天、遠傳 8.7 天、中華 8.4 天；處理中未結案案件依序為亞太 10 件、中華 4 件、台灣之星 3 件。

表 10 106 年 12 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	8.4	4
台灣大哥大	9.8	0
遠傳	8.7	0
台灣之星	13.9	3
亞太	13.2	10

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占總進件數比例最高達 16.8%，其次為台灣之星 16.3%及中華 15.6%。

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	192	162	30	15.6%
台灣大哥大	143	119	24	16.8%
遠傳	106	96	10	9.4%
台灣之星	141	118	23	16.3%
亞太	201	174	27	13.4%

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 435 人次，占 65%)，其次為女性(共 192 人次，占 29%)。

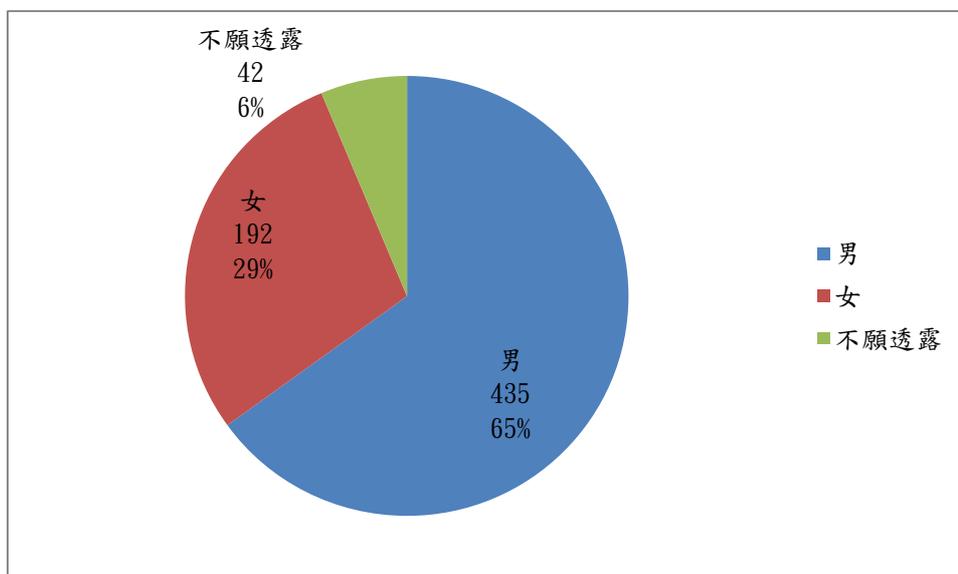


圖 3 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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亞太最多(為 130 件，占通訊連線品質類 37.25%)；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(為 28 件，占申裝/異動/續約類 31.46%)；計費問題類案件以中華最多(為 14 件，占計費問題類 36.84%)。

表 12 12 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	3	3	3	6	17
通訊連線品質	99	37	40	130	43	349
申裝/異動/續約	10	16	28	9	26	89
冒名申裝	0	1	2	0	1	4
停話/斷話	2	1	4	2	2	11
資費	4	0	0	1	0	5
國際漫遊	3	1	0	1	1	6
簡訊	5	2	0	0	1	8
客服	9	2	5	8	11	35
退租	1	1	0	3	6	11
計費問題	14	10	6	3	5	38
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	4	3	6	2	3	18
詐騙	0	3	2	2	0	7
催費	0	2	7	1	5	15
個資外洩	0	0	1	1	2	4
號碼可攜(NP)	2	1	3	1	1	8
垃圾行銷電話	0	1	1	0	0	2
電信內容	2	6	1	1	1	11
代收代付/小額付款	1	1	6	0	1	9
其他	4	5	4	6	3	22
總計	162	96	119	174	118	669

◆ 電信民眾申訴—固網

12 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 35 件、公文轉件共 32 件，共計 67 件。

與 105 年 12 月同期固網案件數進行比較，得到結果如表 13 所示，固網申訴案件總數與去年同期持平。

表 13 105 年 12 月份與 106 年 12 月份固網申訴案件總數比較

	105 年 12 月	106 年 12 月
臨櫃	31	35
公文	36	32
總計	67	67

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 63 件，占 94.03%)

表 14 12 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	32	31	63	94.03%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	2	1	3	4.48%
新世紀資通	1	0	1	1.49%
總計	35	32	67	100%

依申訴對象並與 105 年 12 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，中華及台灣固網分別減少 2 件，亞太增加 3 件、新世紀資通增加 1 件。

表 15 105 年 12 月份與 106 年 12 月份固網申訴案件增降幅比較

	105 年 12 月	106 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	65	63	-2	-3.08%
台灣固網	2	0	-2	-100%
亞太	0	3	3	∞
新世紀資通	0	1	1	∞

與 105 年 12 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 63 件)。

	105 年 12 月	106 年 12 月
第一名 (件數)	中華 (65)	中華 (63)
第二名 (件數)	台灣固網 (2)	亞太 (3)
第三名 (件數)	--	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 17 件，各占 25.37%)，其次為申裝/異動-MOD 類案件(共 11 件，占 16.42%)、申裝/異動-市話類案件(共 8 件，占 11.94%)。

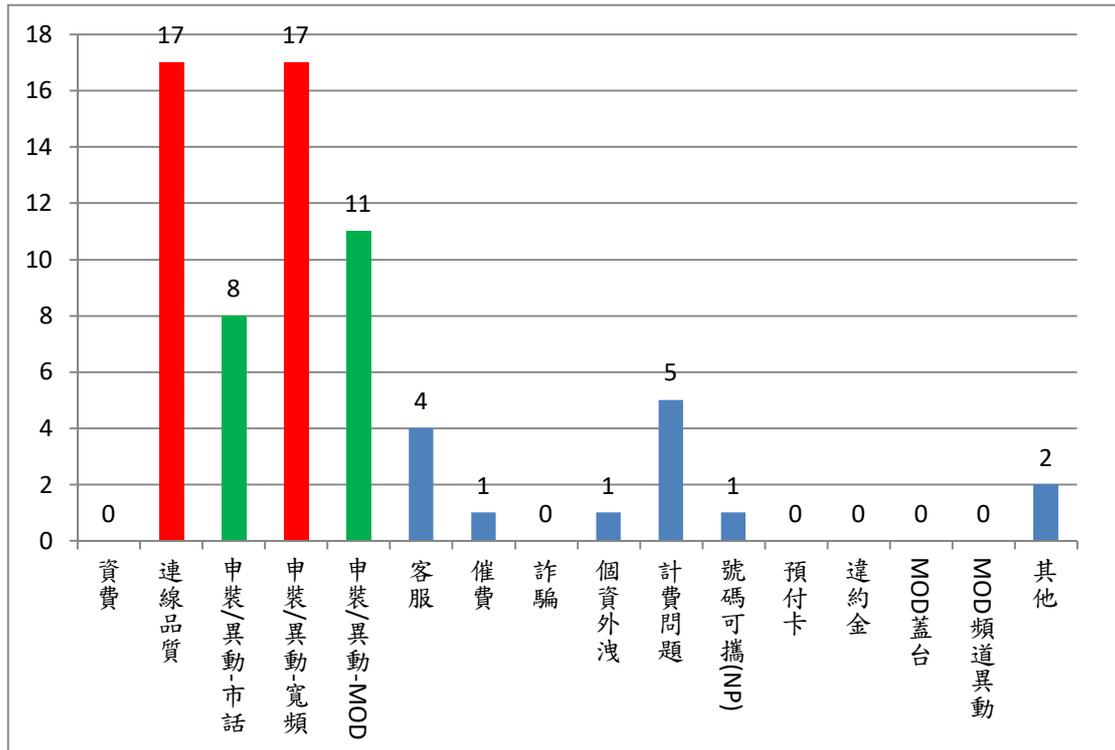


圖 4 12 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 105 年 12 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 17 所示，連線品質及申裝/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 12 月份與 106 年 12 月份固網訴類別象排名比較

	105 年 12 月	106 年 12 月
第一名 (件數)	客服問題 (17)	連線品質；申裝/異動-寬頻 (17)
第二名 (件數)	連線品質 (11)	申裝/異動-MOD (11)
第三名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (10)	申裝/異動-市話 (8)

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、申裝/異動-市話等案件皆以中華最多，件數分別為 17 件(占連線品質類 100%)、17 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、11 件(占申裝/異動-MOD 類 100%)、7 件(占申裝/異動-市話類 87.5%)。

表 18 12 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	17	0	0	0	17
申裝/異動-市話	7	0	1	0	8
申裝/異動-寬頻	17	0	0	0	17
申裝/異動-MOD	11	0	0	0	11
客服	4	0	0	0	4
催費	0	0	0	1	1
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	1	0	0	0	1
計費問題	4	0	1	0	5
號碼可攜(NP)	0	0	1	0	1
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	0	0	0	0	0
其他	2	0	0	0	2
總計	63	0	3	1	67

與 105 年 12 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 12 月		106 年 12 月
第一名	客服問題	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	申裝/異動-寬頻	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 41 人次，占 61%)，其次為女性(共 17 人次，占 25%)。

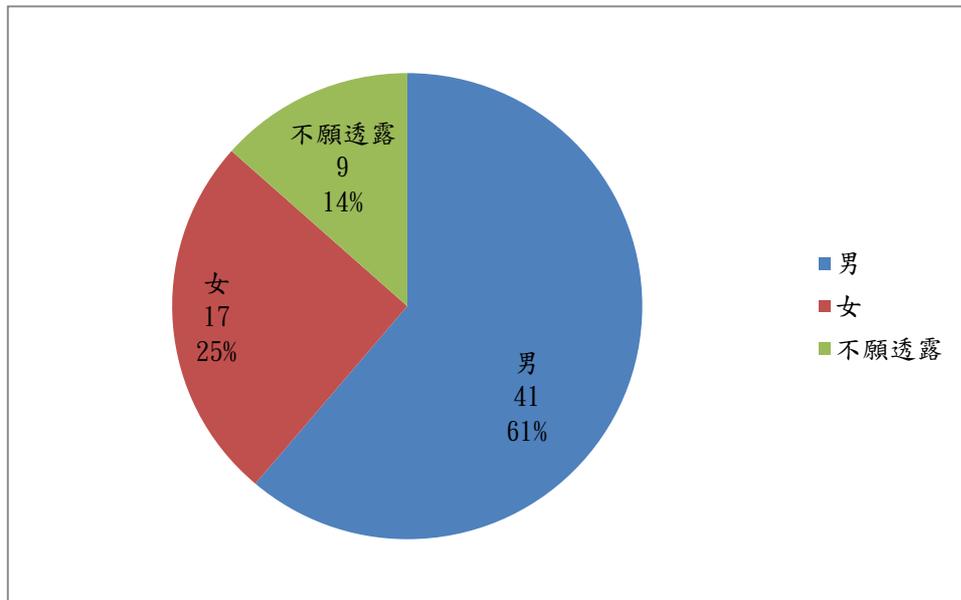


圖 5 12 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

12 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 23 件、公文轉件 20 件，共計 43 件。

與 105 年 12 月份第二類電信申訴案件數進行比較，得到結果如表 20 所示，第二類電信申訴案件總數增加 12 件。

表 20 105 年 12 月份與 106 年 12 月份第二類申訴案件總數比較

	105 年 12 月	106 年 12 月
臨櫃	14	23
公文	17	20
總計	31	43

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 9 件，占 20.93%)；其次為中嘉(共 7 件，占 16.28%)、台灣碩網(共 4 件，占 9.3%)。

表 21 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	4	5	9	20.93%
中嘉	4	3	7	16.28%
台灣寬頻	2	0	2	4.65%
台固媒體	0	1	1	2.33%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	1	3	4	9.3%
統一	1	1	2	4.65%
家樂福	1	0	1	2.33%
其他	10	7	17	39.53%
總計	23	20	43	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，12 月份以通訊連線品質類(18 件)占最多，其次為計費問題類(9 件)、申裝/異動/續約類 (6 件)。

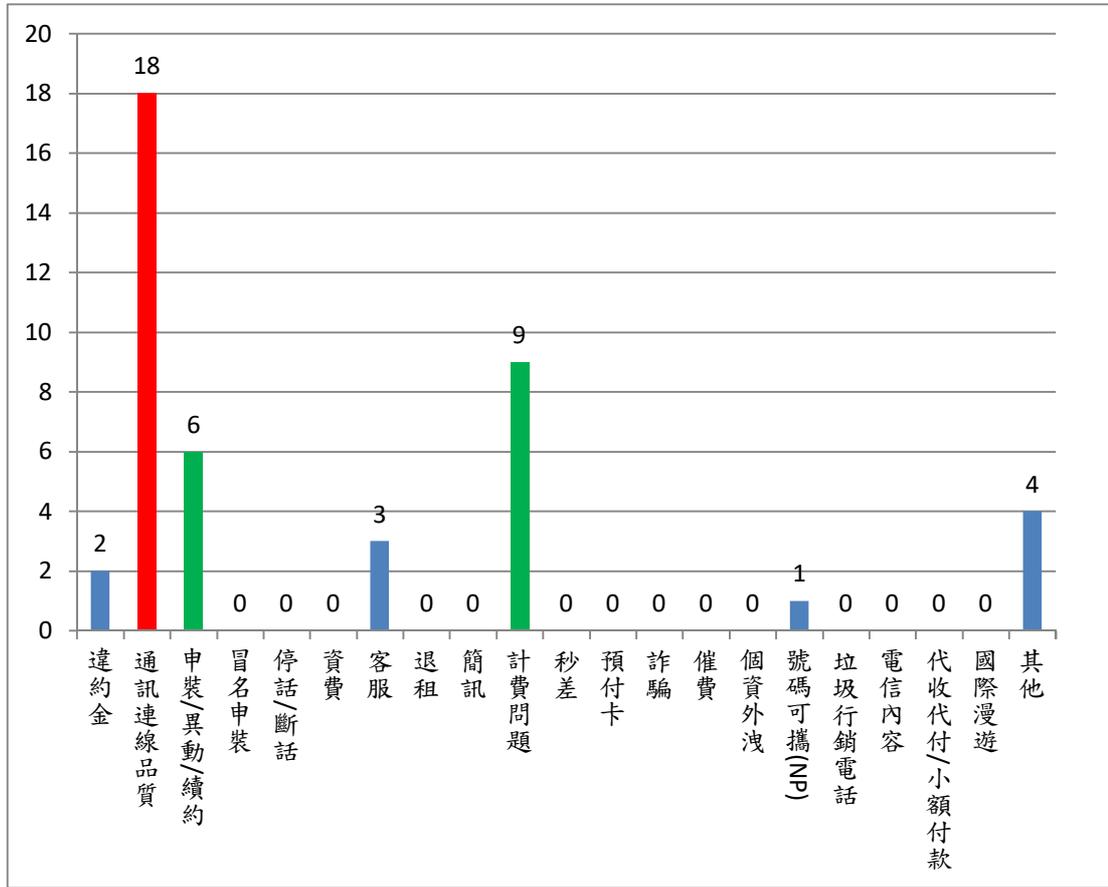


圖 6 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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最多，件數為 4 件(占通訊連線品質類 22.22%)；計費問題類以中嘉最多，件數為 4 件(占計費問題類 44.44%)。

表 22 12 月份第二類電信申訴案件：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	0	2
通訊連線品質	4	2	1	0	0	0	1	0	10	18
申裝/異動/續約	1	0	0	0	0	0	0	1	4	6
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	0	0	0	1	0	1	0	0	1	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	4	1	0	0	3	0	0	0	9
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	1	0	0	1
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	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4
總計	9	7	2	1	0	4	2	1	17	43

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 29 人次，占 67%)申訴人數居多，其次為女性(共 11 人次，占 26%)。

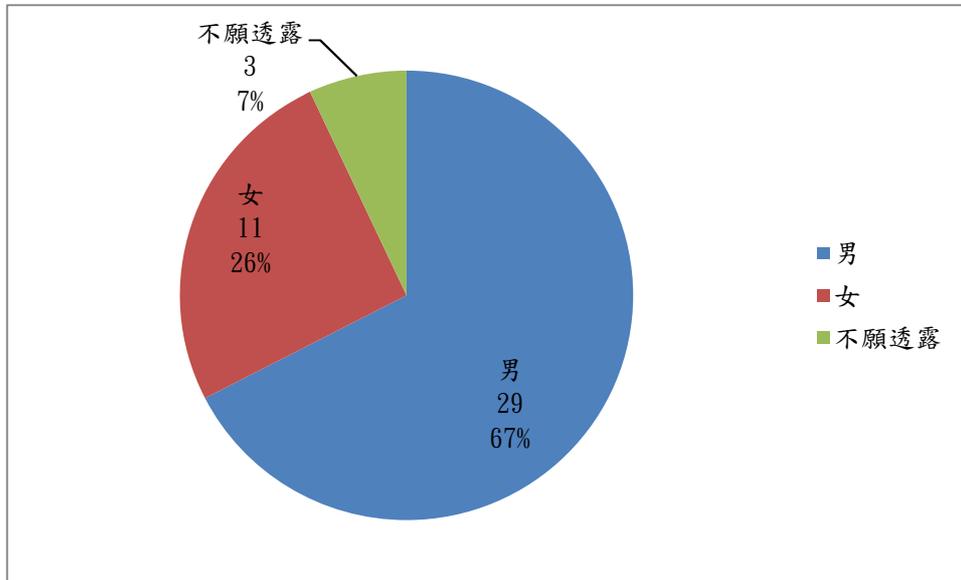


圖 7 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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。