

NCC 通訊消費申訴監理報告—106 年第 4 季

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

第 4 季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 網路單一窗口的公文轉件，其中臨櫃申訴案件共 727 件、公文轉件共 1,464 件，共計 2,191 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 1,889 件，占 86.22%），其次為固網類申訴案件（共 174 件，占 7.94%）

表 1 第 4 季申訴案件：依電信項目區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	588	1,301	1,889	86.22%
固網	78	96	174	7.94%
第二類	61	67	128	5.84%
總計	727	1,464	2,191	100%

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 1 所示，以男性申訴人居多（共 1,378 人次，占 63%），其次為女性（共 598 人次，占 27%）。

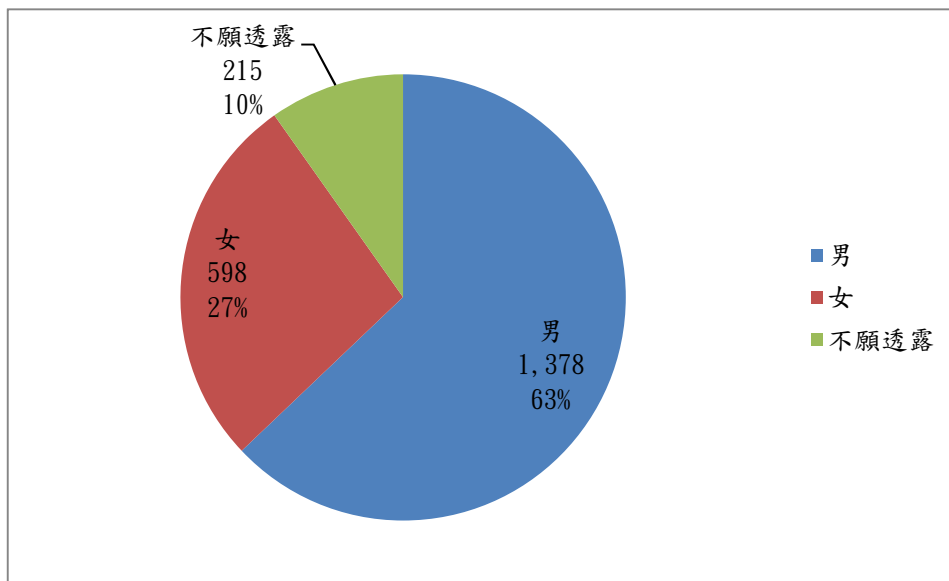


圖 1 第 4 季申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—行動通訊

第 4 季行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 588 件、公文轉件共 1,301 件，共計 1,889 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 2 所示，以中華案件數最多（共 528 件、占 27.95%），其次為亞太（共 385 件、占 20.38%）、台灣大哥大（共 354 件、占 18.74%）。

表 2 第 4 季行動通訊申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	165	363	528	27.95%
遠傳	100	205	305	16.15%
台灣大哥大	117	237	354	18.74%
亞太	113	272	385	20.38%
台灣之星	93	224	317	16.78%
總計	588	1,301	1,889	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以通訊連線品質案件數最多（共 919 件，占 48.65%），其次為申裝/異動/續約類（共 281 件，占 14.88%）、客服問題類（共 134 件，占 7.09%）。

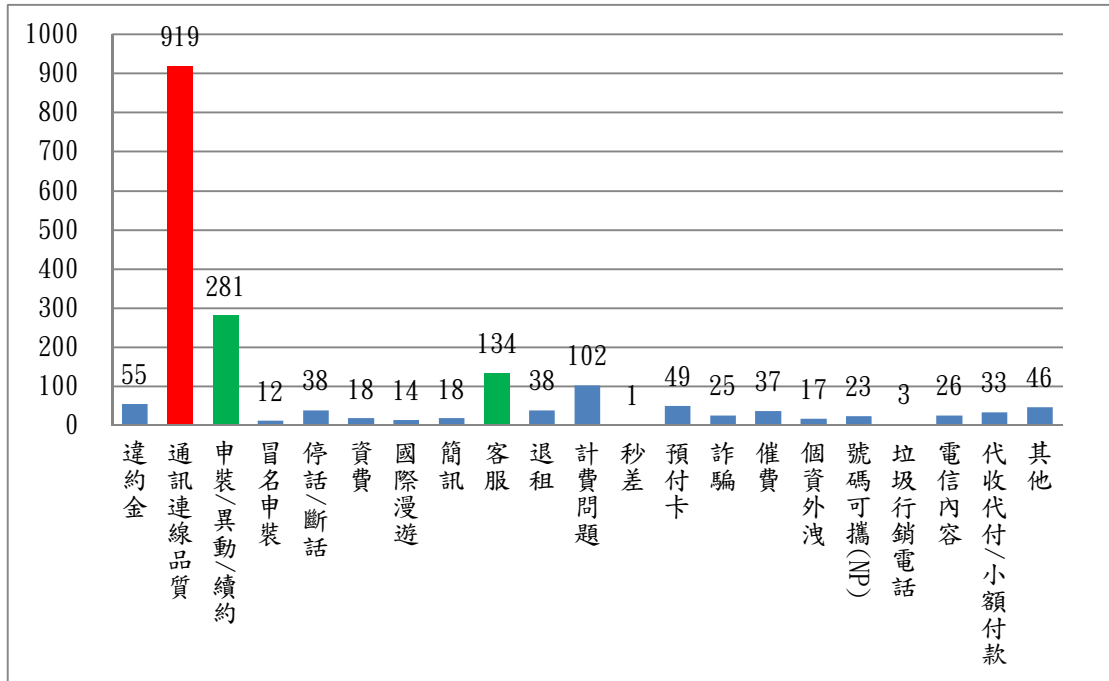


圖 2 第 4 季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 3 所示，通訊連線品質類以中華為最多（共 333 件，占通訊連線品質類 36.24%）、申裝/異動/續約類以台灣之星為最多（共 87 件，占申裝/異動/續約類 30.96%）、客服問題類以台灣之星為最多（共 40 件，占客服問題類 29.85%）。

表 3 第 4 季行動通訊申訴案件：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	6	11	10	16	12	55
通訊連線品質	333	126	115	238	107	919
申裝/異動/續約	35	51	73	35	87	281
冒名申裝	1	5	2	1	3	12
停話/斷話	13	3	16	3	3	38
資費	7	0	4	3	4	18
國際漫遊	7	1	1	2	3	14
簡訊	7	3	3	3	2	18
客服	36	18	14	26	40	134
退租	4	2	6	11	15	38
計費問題	32	33	18	11	8	102
秒差	0	0	0	1	0	1
預付卡	15	4	13	11	6	49
詐騙	4	10	5	6	0	25
催費	2	8	18	1	8	37
個資外洩	0	3	7	1	6	17
號碼可攜(NP)	4	3	7	2	7	23
垃圾行銷電話	0	2	1	0	0	3
電信內容	6	9	8	2	1	26
代收代付/小額付款	10	3	19	0	1	33
其他	6	10	14	12	4	46
總計	528	305	354	385	317	1,889

◆ 電信民眾申訴—固網

第 4 季固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 78 件、公文轉件共 96 件，共計 174 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，以中華案件數最多（共 163 件、占 93.68%），其次為亞太（共 5 件，占 2.87%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	73	90	163	93.68%
台灣固網	0	2	2	1.15%
亞太	2	3	5	2.87%
新世紀資通	3	1	4	2.3%
總計	78	96	174	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，以連線品質類案件數最多（共 50 件、占 28.74%），其次為申裝/異動-寬頻類（共 48 件、占 27.59%）、申裝/異動-MOD 類（共 23 件、占 13.22%）。

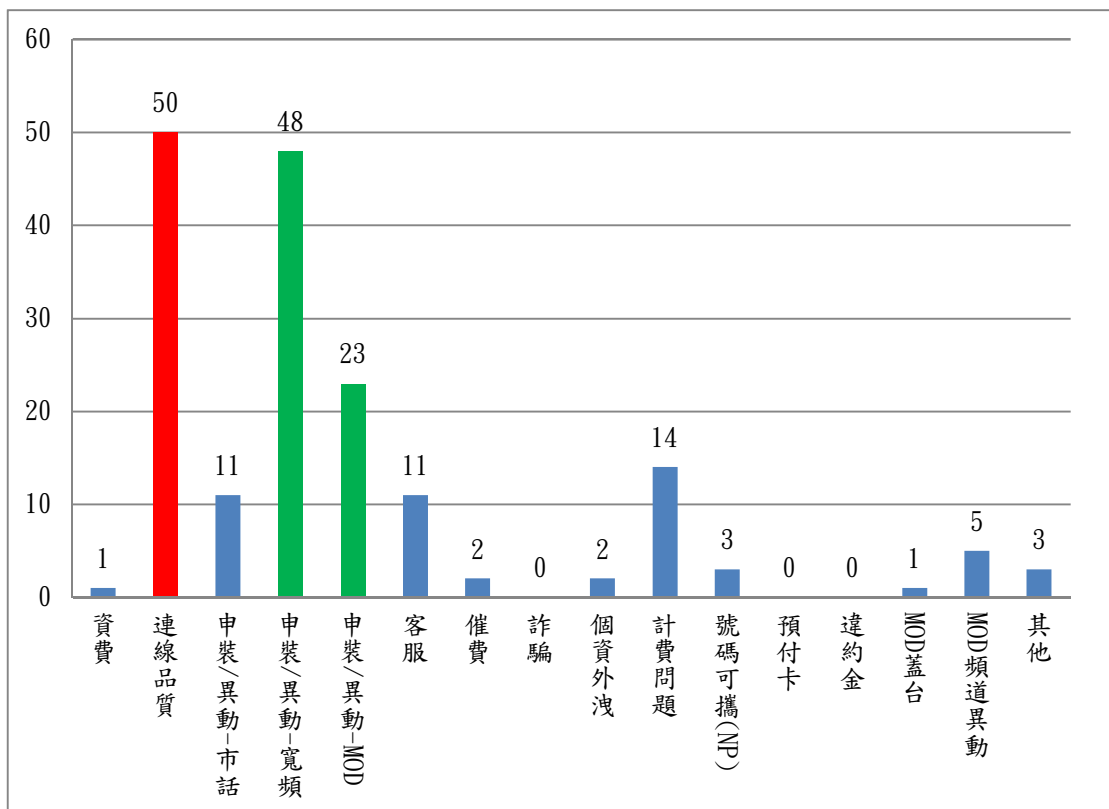


圖 3 第 4 季固網申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行，可得到結果如表 5 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 48 件（占連線品質類 96%）、47 件（占申裝/異動-寬頻類 97.92%）、23 件（占申裝/異動-MOD 類 100%）。

表 5 第 4 季固網申訴案件：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	48	1	0	1	50
申裝/異動-市話	10	0	1	0	11
申裝/異動-寬頻	47	1	0	0	48
申裝/異動-MOD	23	0	0	0	23
客服	11	0	0	0	11
催費	1	0	0	1	2
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	2	0	0	0	2
計費問題	11	0	2	1	14
號碼可攜(NP)	0	0	2	1	3
預付卡	0	0	0	0	0
違約金	0	0	0	0	0
MOD 蓋台	1	0	0	0	1
MOD 頻道異動	5	0	0	0	5
其他	3	0	0	0	3
總計	163	2	5	4	174

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

第 4 季第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 61 件、公文轉件共 67 件，共計共 128 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 6 所示，以凱擘案件數最多（共 33 件，占 25.78%），其次為中嘉（共 26 件，占 20.31%）。

表 6 第 4 季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	13	20	33	25.78%
中嘉	17	9	26	20.31%
台灣寬頻	2	0	2	1.56%
台固	6	10	16	12.5%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	1	8	9	7.03%
統一	4	2	6	4.69%
家樂福	1	2	3	2.34%
其他	17	16	33	25.78%
總計	61	67	128	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，其中以通訊連線品質類申訴案件最多(共 43 件，占 33.59%)，其次為計費問題類(共 26 件，占 20.31%)及申裝/異動/續約類(共 16 件，占 12.5%)。

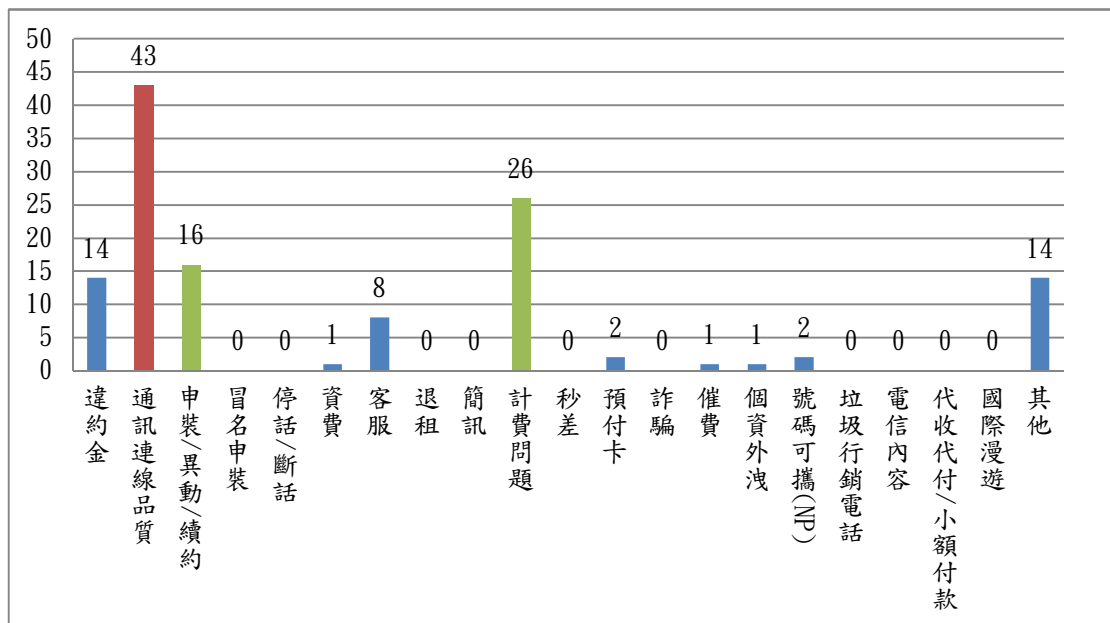


圖 4 第 4 季第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行，可得到結果如表 7 所示，通訊連線品質類案件以凱擘最多(共 9 件，占通訊連線品質類 20.93%)；計費問題類案件以中嘉最多(共 12 件，占計費問題類 46.15%)；申裝/異動/續約案件以凱擘最多(共 7 件，占申裝/異動/續約類 43.75%)。

表 7 第 4 季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	5	6	0	2	0	0	0	0	1	14
通訊連線品質	9	6	1	6	0	1	1	0	19	43
申裝/異動/續約	7	0	0	3	0	0	0	1	5	16
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	0	0	2	0	1	2	0	1	8
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	12	1	1	0	7	0	0	3	26
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
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	1	1	0	2
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	6	1	0	2	0	0	0	1	4	14
總計	33	26	2	16	0	9	6	3	33	128

◆ 後續處理

為提升服務品質、減少申訴案件數量，本會於 106 年定期將每月、每季的申訴案件量及其分析並公布於本會網站，以督促各電信業者針對各項申訴類別逐步降低案件數量。另外，本會每月將召開「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議，依照申訴案件類型為區分，由通訊連線品質、服務品質以及資費計費問題類申訴案件等面向，與電信業者研擬改善措施，進而降低申訴案件數量，強化消費者對於電信業者之信心。