NCC 通訊消費申訴監理報告－108 年第 3 季

鑒於電信消費爭議案件不斷發生，本會為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，本著服務民眾精神，透過專業、公平、合理的民眾申訴機制，期望消弭消費者與電信業者間的溝通障礙，強化電信消費者對電信服務之信心，進而促進電信市場之多元化發展。本會自 102 年 1 月起定期公布每月、每季及年度電信消費申訴監理報告，統計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之發生。

為提升通訊服務品質、減少申訴案件數量，本會每月召開「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等面向，與電信業者研擬具體改善措施，並針對服務契約義務及應落實作為予以檢核，以確保消費者權益。以下分別就 108 年第 3 季(7～9 月)電信民眾申訴-整體、行動通訊、固網、第二類電信四大部分，依序分析報告。

◆ 電信民眾申訴－整體

第 3 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 e 窗口的公文轉件，其中臨櫃申訴案件共 507 件、公文轉件共 1,364 件，共計 1,870 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 1,653 件，占 88.4%），其次為固網類申訴案件（共 162 件，占 8.66%）。

表 1　第 3 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	442	1,212	1,653	88.4%
固網	47	115	162	8.66%
第二類	18	37	55	2.94%
總計	507	1,364	1,870	100%

與去年同期(107 年第 3 季)之案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件減少 979 件。

表 2　107 年第 3 季與 108 年第 3 季案件總數比較		
	107 年第 3 季	108 年第 3 季
行動通訊	2,513	1,653
固網	235	162
第二類	101	55
總計	2,849	1,870

與上一季(108 年第 2 季)之案件總數進行比較，得到結果如表 3 所示，案件數增加 95 件。

表 3　108 年第 2 季與 108 年第 3 季案件總數比較		
	108 年第 2 季	108 年第 3 季
行動通訊	1,542	1,653
固網	157	162
第二類	76	55
總計	1,775	1,870

依第 3 季申訴案件與上一季、去年同期進行比較，如圖 1 所示，行動通訊、固網及第二類電信類申訴案件皆略有增減。

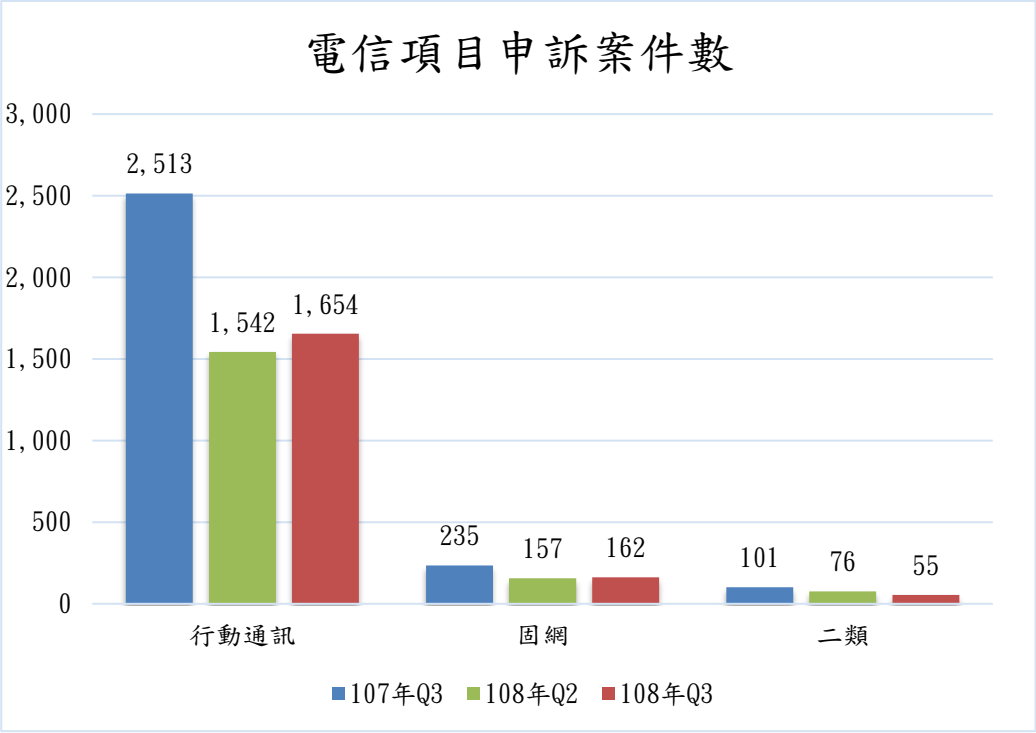

圖 1　第 3 季申訴案件與上一季、去年同期之比較

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以男性申訴人居多(共 1,080 人次，占 65%)，其次為女性(共 479 人次，占 29%)。

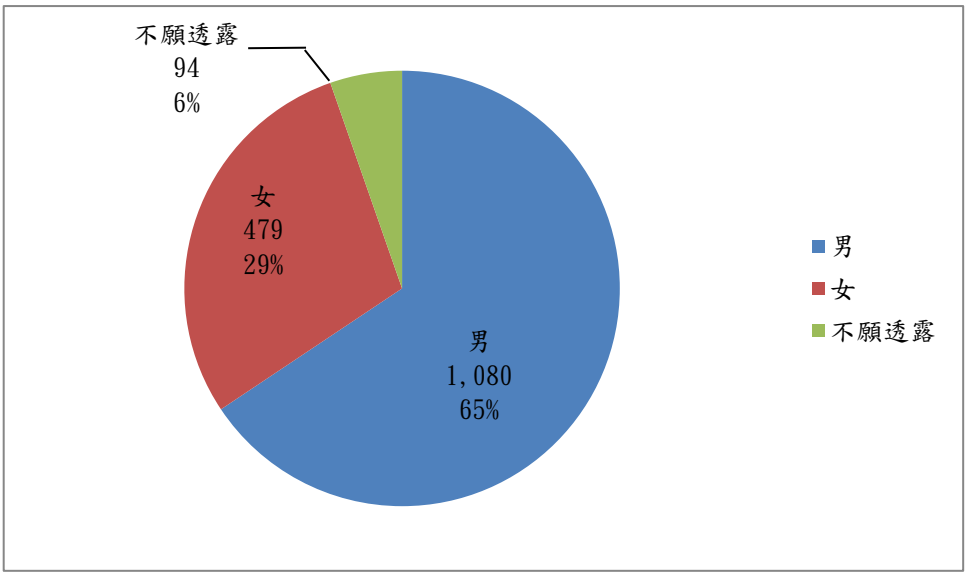

圖 2　第 3 季申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

第 3 季行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 441 件、公文轉件共 1,212 件，共計 1,653 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，以亞太電信案件數最多（共 458 件、占 27.70%），其次為中華電信（共 378 件、占 22.86%）、台灣大哥大（共 313 件、占 18.93%）。

表 4　第 3 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
中華電信	90	288	378	22.86%
遠傳電信	69	206	275	16.63%
台灣大哥大	81	232	313	18.93%
亞太電信	140	318	458	27.70%
台灣之星	61	168	229	13.85%
總計	441	1,212	1,653	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，以通訊連線品質案件數最多（共 1,064 件，占 64.36%），其次為申裝/異動/續約類（共 195 件，占 11.79%）及客服問題類（共 50 件，占 3.02%）。

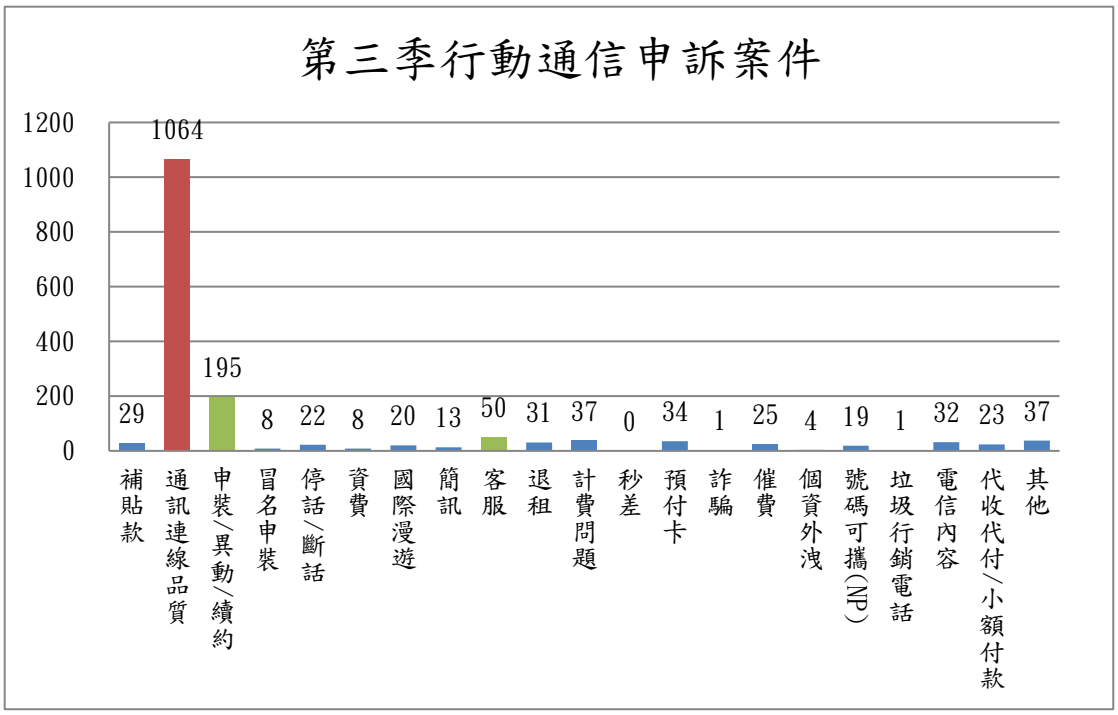

圖 3　第 3 季行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

通訊連線品質類案件計有 1,064 件：

民眾申訴意見：使用行動通訊服務在住家或工作場所室內通訊品質不佳，要求經營者立即改善或減免費用、解約等。

本會處理情形：

(1) 因行動通信之電波穿透，易受基地臺架設位置周遭地形地物影響，是以因建物遮蔽導致室內涵蓋不佳或因基地臺鄰避效應拆除後無法覓點建設，致民眾反映室內通訊連線品質不良案件居多，以 108 年 07-09 月室內收訊不良案件數為 284 件，占通訊連線品質類案件 26.69%。

(2) 本會責請業者派員至客訴地點量測並提供改善方案，並定期會議邀集業者提出解決對策及可行工法，縮短申訴案件之基地臺建設改善時程。另請業者視訊號改善時程(最長 3 個月、6 個月、無法改善)，輔以月租費或解約折抵方案給予民眾補償。

(3) 本會督促電信業者加強宣導免費 7 日上網試用服務，並於門市與網頁公布室外電波涵蓋範圍資訊。本會於 107 年 4 月 20 日訂定行動寬頻業務服務品質規範實施要點，規範相關服務品質項目資訊之揭露。

(4) 針對亞太電信逐步將借網台灣大哥大訊務導回本網，因本網部分區域收訊不如預期，致客訴通訊連線品質案件居高不下之情形，本會持續督促亞太電信妥適處理是類申訴案件。

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 5 所示，通訊連線品質類以亞太電信為最多（共 363 件，占通訊連線品質類 34.12%）、申裝/異動/續約類以台灣大哥大為最多（共 64 件，占申裝/異動/續約類 32.82%）、客服問題類以中華為最多（共 12 件，占客服問題類 24%）。

表 5　第 3 季行動通訊申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	中華電信	遠傳電信	台灣大哥大	亞太電信	台灣之星	總計
補貼款	5	11	3	2	8	29
通訊連線品質	277	166	159	363	99	1,064
申裝/異動/續約	26	24	64	31	50	195
冒名申裝	0	1	1	3	3	8
停話/斷話	2	6	5	5	4	22
資費	3	3	0	1	1	8
國際漫遊	7	3	8	2	0	20
簡訊	8	4	1	0	0	13
客服	12	10	9	8	11	50
退租	6	5	5	8	7	31
計費問題	6	6	5	16	4	37
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	8	6	12	6	2	34
詐騙	0	1	0	0	0	1
催費	3	4	13	0	5	25
個資外洩	0	2	1	1	0	4
號碼可攜(NP)	2	1	9	5	2	19
垃圾行銷電話	0	0	1	0	0	1
電信內容	6	13	2	6	5	32
代收代付/小額付款	4	5	7	1	6	23
其他	3	4	8	0	22	37
總計	378	275	313	458	229	1,653

◆ 電信民眾申訴－固網

第 3 季固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 47 件、公文轉件共 115 件，共計 162 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 6 所示，以中華案件數最多（共 156 件、占 96.3%），其次為新世紀資通（共 4 件，占 2.47%）。

表 6　第 3 季固網申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	47	109	156	96.3%
台灣固網	0	1	1	0.62%
亞太	0	1	1	0.62%
新世紀資通	0	4	4	2.47%
總計	47	115	162	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質類案件數最多（共 47 件、占 29.01%），其次為申裝/異動-寬頻類（共 44 件、占 27.16%）、計費問題類（共 25 件、占 15.43%）。

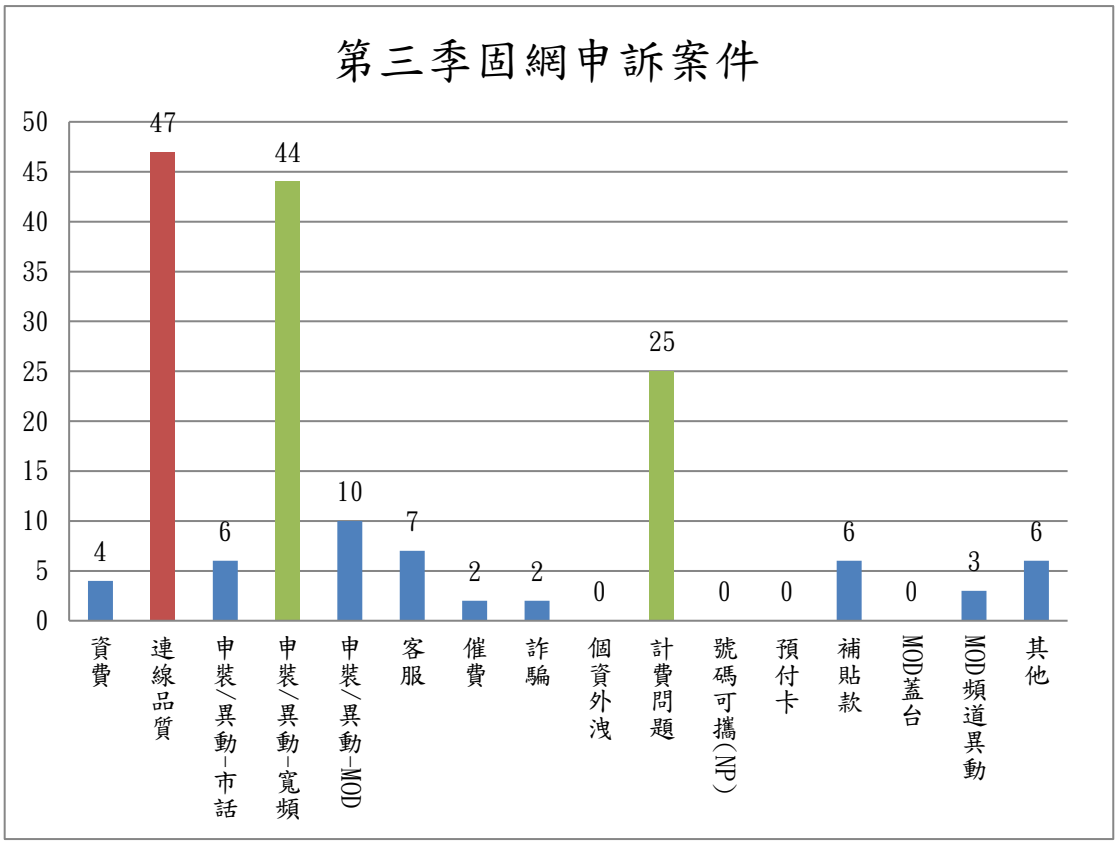

圖 4　第 3 季固網申訴案件：依申訴類別區分

連線品質案件計有 47 件：

民眾申訴意見：中華電信光世代無法升速、無法申裝光世代、光世代移機問題及行銷不當衍生爭議等。

本會處理情形：

(1) 請中華電信對光/電纜改接及台電施工停電等計畫性施工，預先通知用戶及早因應，避免影響光世代安裝時程。

(2) 本會定期會議邀集業者提出解決方法，並請各業者處理本會轉送之民眾陳情案件，儘速於期限內妥處，且回復內容除個案之處理過程外，務必將處理結果併予敍明，以提昇民眾滿意度。

(3) 有關民眾建議調升速率案，請中華電信處理類似案件時，提供具體時程規劃或採以更妥適內容回復，以避免衍生後續申訴。

(4) 請中華電信人員進行固網業務行銷時，應確認行銷對象身分正確性，於確認係用戶本人時，始接受申請業務之異動，並依消費者保護法第 13 條規定向消費者明示定型化契約條款內容(包括經消費者同意之內容)，並給予消費者該定型化契約書正本，以減少消費爭議。

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 7 所示，連線品質、申裝/異動-寬頻、計費問題等案件皆以中華最多，件數分別為 45 件（占連線品質類 95.74%）、43 件（占申裝/異動-寬頻類 97.73%）、23 件(占計費問題類 92%)。

表 7　第 3 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	4	0	0	0	4
連線品質	45	1	0	1	47
申裝/異動-市話	6	0	0	0	6
申裝/異動-寬頻	43	0	0	1	44
申裝/異動-MOD	10	0	0	0	10
客服	7	0	0	0	7
催費	2	0	0	0	2
詐騙	2	0	0	0	2
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	23	0	1	1	25
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	6	0	0	0	6
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	3	0	0	0	3
其他	5	0	0	1	6
總計	156	1	1	4	162

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

第 3 季第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 18 件、公文轉件共 37 件，共計 55 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 8 所示，以凱擘案件數最多（共 13 件，占 23.64%），其次為中嘉（共 9 件，占 16.36%）及台灣寬頻（共 6 件，占 10.91%）。

表 8　第 3 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	5	8	13	23.64%
中嘉	5	4	9	16.36%
台灣寬頻	3	3	6	10.91%
台固	1	4	5	9.09%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	3	3	5.45%
統一	0	2	2	3.64%
家樂福	0	2	2	3.64%
其他	4	11	15	27.27%
總計	18	37	55	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 5 所示，其中以通訊連線品質類申訴案件最多(共 19 件，占 34.55%) ，其次為申裝/異動/續約類(共 11 件，占 20%)及客服問題類(共 8 件，占 14.55%)。

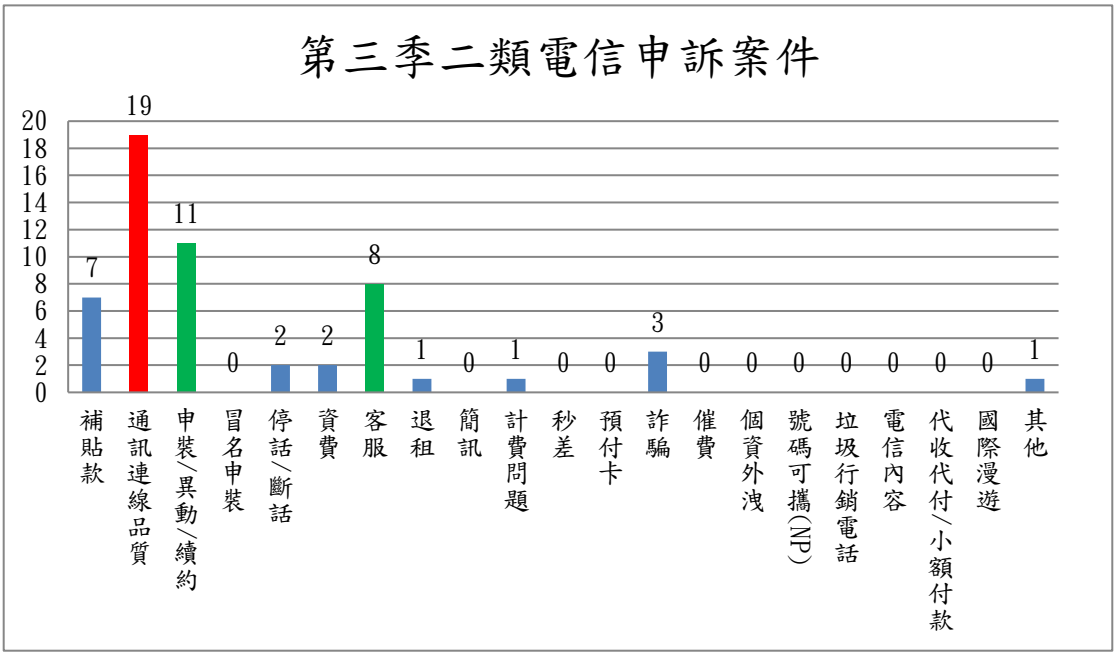

圖 5　第 3 季第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行，可得到結果如表 9 所示，通訊連線品質類案件以凱擘及台灣寬頻最多(各 3 件，各占通訊連線品質類 15.79%)；申裝/異動/續約類案件以凱擘最多(共 8 件，占申裝/異動/續約類 72.73%)；客服問題類案件以中嘉最多(共 4 件，占客服問題類 50%)。

表 9　第 3 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	台灣數位光訊	台灣碩網	統一	家樂福	其他	總計
補貼款	0	0	1	1	0	1	1	0	3	7
通訊連線品質	3	1	3	2	0	2	0	0	8	19
申裝/異動/續約	8	2	0	0	0	0	0	0	1	11
冒名申裝	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
資費	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
客服	0	4	2	2	0	0	0	0	0	8
退租	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計費問題	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
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	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
總計	13	9	6	5	0	3	2	2	15	55