

NCC 通訊消費申訴監理報告—108 年年度報告

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

108 年度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 2,120 件、公文轉件共 5,048 件，共計 7,168 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 6,258 件、占 87.3%），其次為固網類申訴案件（共 663 件、占 9.25%）。

表 1 108 年度申訴案件：依電信項目區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	1,812	4,446	6,258	87.3%
固網	236	427	663	9.25%
第二類	72	175	247	3.45%
總計	2,120	5,048	7,168	100%

與 107 年年度案件總數進行比較，得到結果如表 2 所示，案件數減少 4,801 件。

表 2 107 年與 108 年案件總數比較		
	107 年	108 年
臨櫃	3,868	2,120
公文	8,101	5,048
總計	11,969	7,168

◆ 電信民眾申訴－行動通訊

108 年度行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 1,812 件、公文轉件共 4,446 件，共計 6,258 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 3 所示，以亞太電信案件數最多（共 1,416 件、占 22.63%），其次為中華電信（共 1,341 件、占 21.43%）、台灣大哥大（共 1,181 件、占 18.87%）。

表 3 108 年度行動通訊申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	398	943	1,341	21.43%
遠傳	315	856	1,171	18.71%
台灣大	341	840	1,181	18.87%
亞太	483	933	1,416	22.63%
台灣之星	275	874	1,149	18.36%
總計	1,812	4,446	6,258	100%

與 107 年度之行動通訊案件數進行比較，得到結果如表 4 所示，行動通訊申訴案件總數減少 4,411 件。

表 4 107 年與 108 年行動通訊案件數比較		
	107 年	108 年
臨櫃	3,352	1,812
公文	7,317	4,446
總計	1,0669	6,258

如與 107 年度行動通訊申訴案件數占百萬客戶數比進行比較，得到結果如下表 5 所示，每百萬客戶數申訴量以亞太電信減少最多 534.3 件，其次為台灣之星 417.2 件。

表 5 108 年度行動通訊申訴案件：依申訴對象區分						
	107 年			108 年		
	案件數	用戶數(萬戶)	申訴案占公司用戶數之比例	案件數	用戶數(萬戶)	申訴案占公司用戶數之比例
中華	2,440	1059.4019	0.02303%	1,341	1064.9391	0.01259%
遠傳	1,710	717.2094	0.02384%	1,171	709.2573	0.01651%
台灣大	1,974	723.4385	0.02729%	1,181	712.6817	0.01657%
亞太	2,663	216.2644	0.12314%	1,416	203.1449	0.06970%
台灣之星	1,882	205.6823	0.09150%	1,149	230.8250	0.04978%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 1 所示，以通訊連線品質案件數最多（共 3,706 件、占 59.22%），其次為申裝/異動/續約類（共 852 件、占 13.61%）、客戶服務類（共 201 件、占 3.21%）。

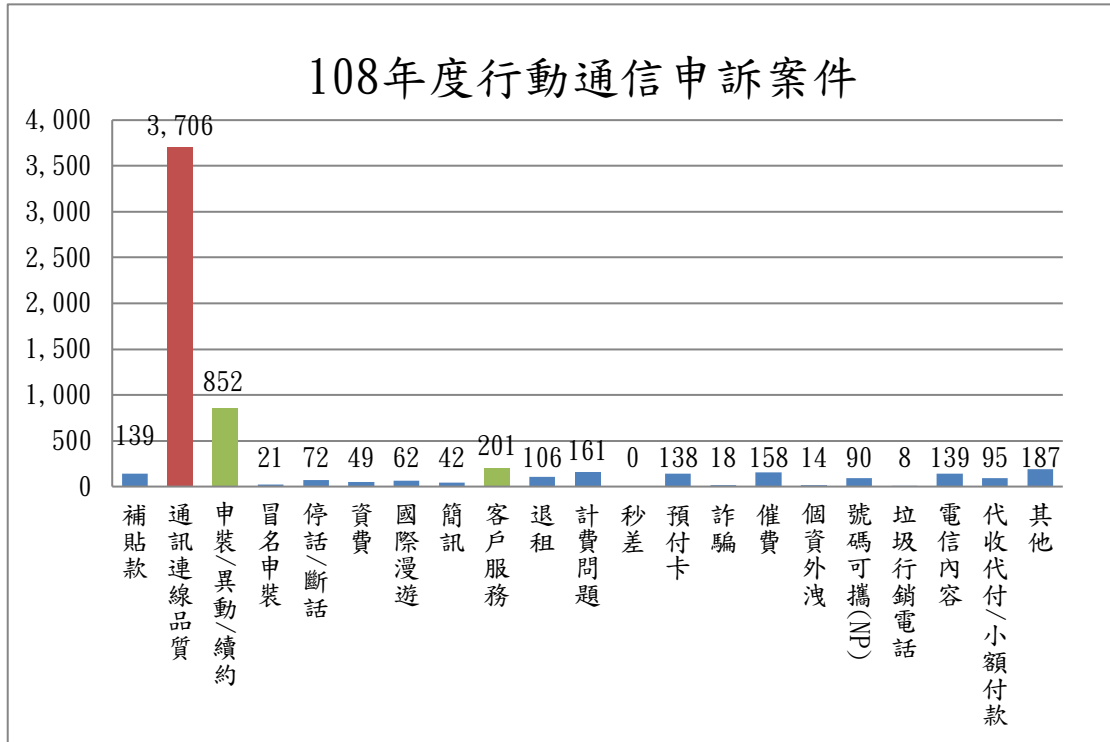


圖 1 108 年度行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 6 所示，通訊連線品質類案件以亞太電信最多(件數為 1,046 件、占通訊連線品質類 28.22%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（件數為 275 件、占申裝/異動/續約類 32.28%），客戶服務類案件以中華電信最多(件數為 49 件、占客戶服務類 24.38%)。

表 6 108 年度行動通訊申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	中華	遠傳	台灣大	亞太	台灣之星	總計
補貼款	20	37	28	15	39	139
通訊連線品質	935	659	587	1,046	479	3,706
申裝/異動/續約	94	140	222	121	275	852
冒名申裝	2	9	2	4	4	21
停話/斷話	12	14	19	13	14	72
資費	12	16	5	12	4	49
國際漫遊	20	10	14	12	6	62
簡訊	18	12	3	5	4	42
客戶服務	49	48	38	19	47	201
退租	11	24	16	28	27	106
計費問題	43	9	38	62	9	161
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	36	22	43	19	18	138
詐騙	0	9	5	2	2	18
催費	17	38	45	12	46	158
個資外洩	0	9	2	3	0	14
號碼可攜(NP)	20	12	27	12	19	90
垃圾行銷電話	0	4	4	0	0	8
電信內容	22	61	17	22	17	139
代收代付/小額付款	25	17	29	7	17	95
其他	5	21	37	2	122	187
總計	1,341	1,171	1,181	1,416	1,149	6,258

◆ 電信民眾申訴—固網

108 年度固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 236 件、公文轉件共 427 件，共計 663 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 7 所示，以中華電信案件數最多（共 632 件、占 95.32%），其次為新世紀資通（共 17 件、占 2.56%）、台灣固網（共 9 件、占 1.36%）。

表 7 108 年固網申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	228	404	632	95.32%
台灣固網	3	6	9	1.36%
亞太	1	4	5	0.75%
新世紀資通	4	13	17	2.56%
總計	236	427	663	100%

與 107 年度之固網申訴案件數進行比較，得到結果如表 8 所示，固網申訴案件總數減少 226 件。

表 8 107 年與 108 年固網申訴案件數比較		
	107 年	108 年
臨櫃	350	236
公文	539	427
總計	889	663

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以申裝/異動-寬頻類案件數最多（共 187 件、占 28.21%），其次為連線品質類案件（共 168 件、占 25.34%）及計費問題類案件（共 69 件、占 10.41%）。

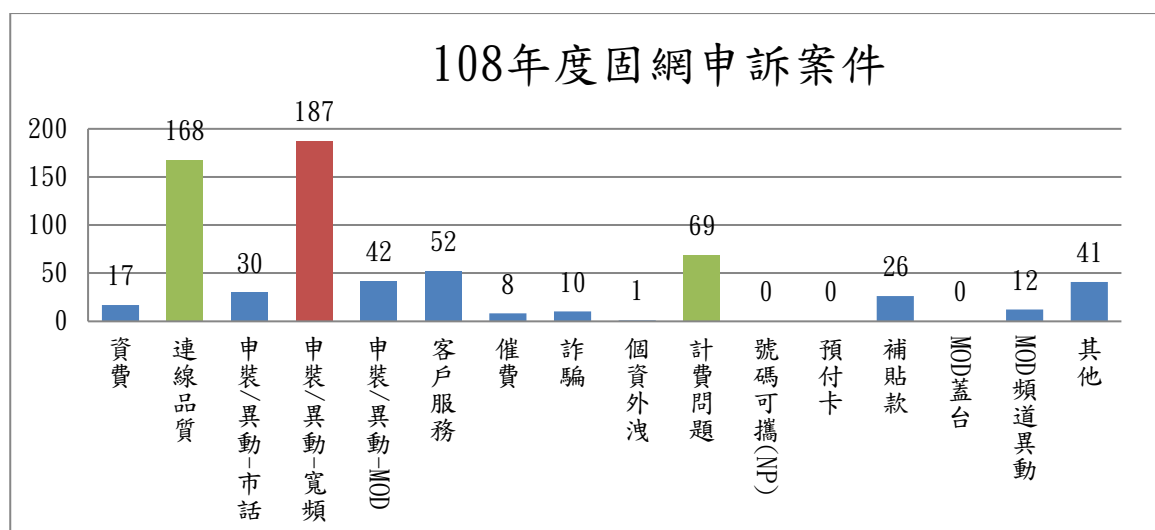


圖 2 108 年度固網申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 9 所示，申裝/異動-寬頻、連線品質及計費問題類等案件皆以中華電信最多件數分別為 182 件(占申裝/異動-寬頻類案件 97.33%)、158 件(占連線品質類案件 94.05%)、61 件(占計費問題類案件 88.41%)。

表 9 108 年度固網申訴案件：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	17	0	0	0	17
連線品質	158	1	0	9	168
申裝/異動-市話	30	0	0	0	30
申裝/異動-寬頻	182	1	1	3	187
申裝/異動-MOD	42	0	0	0	42
客戶服務	50	1	0	1	52
催費	7	1	0	0	8
詐騙	9	0	0	1	10
個資外洩	1	0	0	0	1
計費問題	61	2	4	2	69
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	23	3	0	0	26
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	12	0	0	0	12
其他	40	0	0	1	41
總計	632	9	5	17	663

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

108 年度第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 72 件、公文轉件共 175 件，共計共 247 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 10 所示，以凱擘案件數最多（共 69 件、占 27.94%），其次為中嘉（共 28 件、占 11.34%）。

表 10 108 年度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	21	48	69	27.94%
中嘉	13	15	28	11.34%
台灣寬頻	7	16	23	9.31%
台固	10	8	18	7.29%
台灣數位光訊	0	1	1	0.40%
台灣碩網	3	13	16	6.48%
統一	1	10	11	4.45%
家樂福	2	2	4	1.62%
其他	15	62	77	31.17%
總計	72	175	247	100%

與 107 年度之第二類電信申訴案件數進行比較，得到結果如表 11 所示，第二類電信申訴案件總數減少 164 件。

表 11 107 年與 108 年第二類電信申訴案件數比較

	107 年	108 年
臨櫃	166	72
公文	245	175
總計	411	247

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，其中以通訊連線品質類申訴案件最多（共 62 件、占 25.1%），其次為補貼款類（共 58 件，占 23.48%）、申裝/異動/續約類（共 56 件、占 22.67%）。

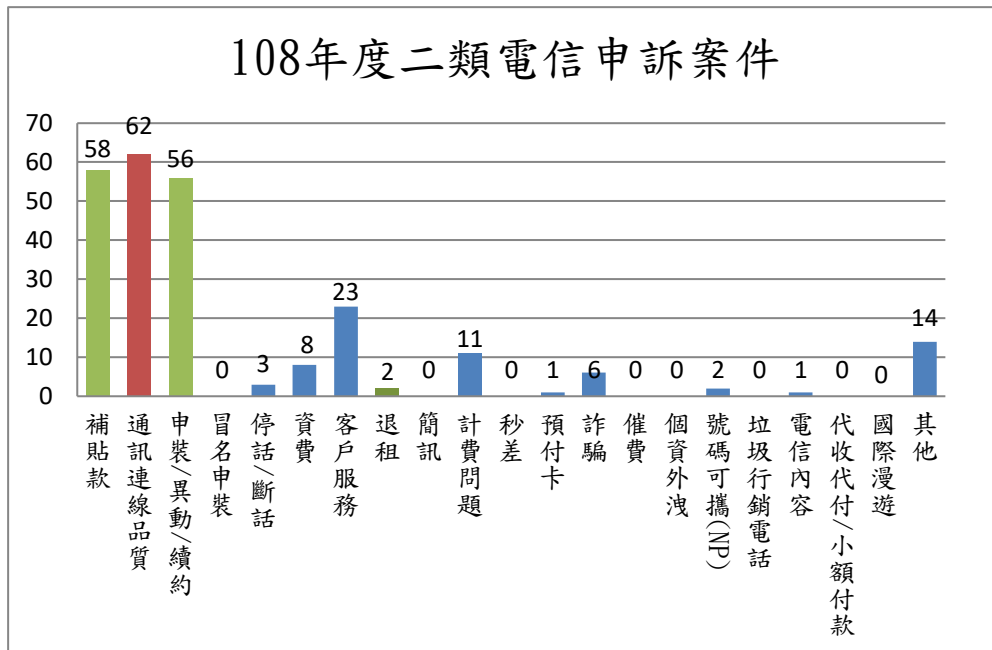


圖 3 108 年度第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 12 所示，通訊連線品質、補貼款、申裝/異動/續約類等案件皆以凱擘最多，件數分別為 13 件(占通訊連線品質類 20.97%)、14 件(占補貼款類 24.14%)、21 件(占申裝/異動/續約類 37.5%)。

表 12 108 年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	14	2	3	1	0	3	2	0	33	58
通訊連線品質	13	7	12	4	0	6	0	0	20	62
申裝/異動/續約	21	10	1	8	0	3	3	0	10	56
冒名申裝	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
資費	4	1	0	0	0	0	1	1	1	8
客服	2	5	6	3	1	0	2	1	3	23
退租	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計費問題	5	1	0	1	0	2	0	0	2	11
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
詐騙	3	0	1	1	0	0	0	1	0	6
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	2	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	1	1
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	7	2	0	0	0	2	0	0	3	14
總計	69	28	23	18	1	16	11	4	77	247

◆ 本年度辦理情形

本會為提升電信事業之服務品質、減少申訴案件數量，於 102 年起定期將每月、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，本會定期召集電信事業召開「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、服務品質及資費計費等類之申訴案件面向，與電信業者研擬改善措施。於 108 年度完成相關議題如下：

- 一、針對近 3 年行動通訊業務申訴案件類別分析，並定期召開「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議，督促業者提出防範措施、降低客訴量機制及確實執行因應作為等，其結果已明顯達成減量績效，落實改善機制。
- 二、本會業已修正「行動寬頻業務管理規則」第 40 條規定，納入行動寬頻業務為技術中立之監理原則，針對未逾「全國平均人口密度」之鄉鎮市區，經營者可將其歷年度標得之頻率彈性組合使用以設置高速基地臺(包括 4G 及 5G 基地臺)，據以達成電波人口涵蓋率之要求，提升頻率使用效率，維護消費者權益。
- 三、督促各業者加強宣導並落實 7 日上網試用服務，以減少消費者對後續服務品質未符預期衍生消費紛爭。各行動通訊業者，依本會 107 年 4 月 20 日訂定行動寬頻業務服務品質規範實施要點，自行查測公共場所之訊號，並適時揭露於官網及門市。
- 四、針對消費者反映至門市申辦電信服務未提供書面申請表並以電子簽章辦理，業者未主動給予契約書正本情形，已督促各業者要求門市受理申請應依消費者保護法第 13 條第 3 項規定，主動交付定型化契約正本(服務契約及相關申請書表)。
- 五、業者提供電信增值服務應明確揭露費用計算、服務期間等相關資訊，並取得消費者同意後，始得開通電信增值服務。另在「非電信服務」費用帳單應與「電信服務」費用帳單分列與分繳，並協助提供非電信費用付款之消費明細，以及將「非電信服務」付款功能預設為關閉等作為。
- 六、本會經督促中華電信對 MOD 用戶收視權益應予以保護，對於頻道商之頻道異動或下架應在事前 1 個月予以揭露，並要求頻道商與用戶訂定契約，以確保訂戶權益；同時要求中華電信與頻道營運商所簽訂之 MOD 契約必須符合「MOD 頻道營運商上下架作業規定」或「MOD 隨選視訊內容及應用內容營運商上下架作業規定」。
- 七、督促電信事業於寬頻網路申設及維修之施工時，應預先通知用戶及早因應，避免影響寬頻網路安裝時程。

八、請各業者對於接獲民眾口頭拒絕接受電話、簡訊或郵寄資料等行銷行為時，確實依個人資料保護法第 20 條規定，立即停止利用其個人資料行銷。

◆ 後續處理

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。