

NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 9 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，強化電信消費者對電信服務之信心，進而促進電信服務之發展。

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。

本會每月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。

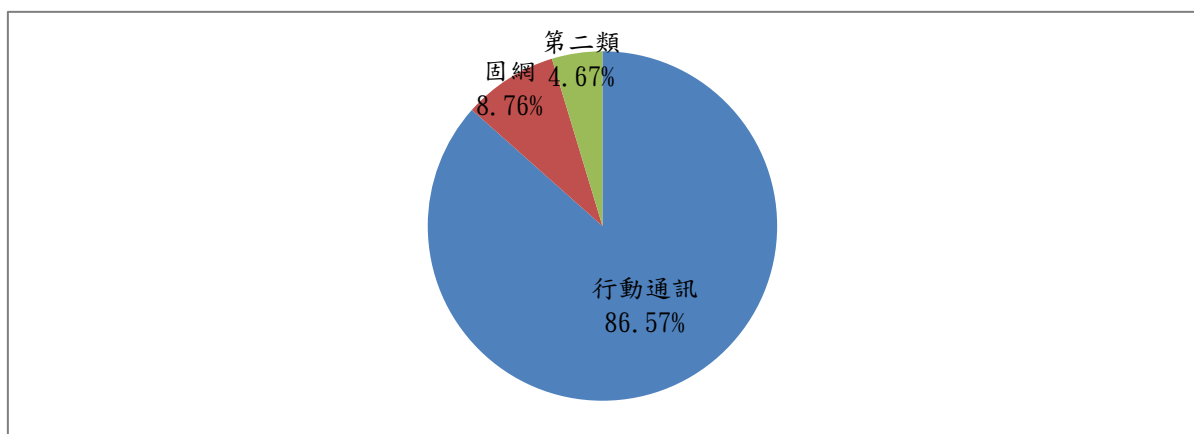
◆ 電信民眾申訴—整體

9 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 9 月份臨櫃申訴案件共 177 件、公文轉件共 508 件，共計 685 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 593 件，占 86.57%），其次為固網類申訴案件（共 60 件，占 8.76%）。

表 1 9 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	143	450	593	86.57%
固網	20	40	60	8.76%
第二類	14	18	32	4.67%
總計	177	508	685	100%



◆ 電信民眾申訴—行動通訊

9 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 143 件、公文轉件共 450 件，共計 593 件。

依整體行動通訊案件申訴對象進行分析，得到結果如表 2 所示，以中華案件數最多（共 187 件，占 31.53%），其次為遠傳（共 118 件，占 19.90%）。

表 2 9 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	39	148	187	31.53%
遠傳	24	94	118	19.90%
台灣大哥大	20	75	95	16.02%
亞太	34	63	97	16.36%
台灣之星	26	70	96	16.19%
總計	143	450	593	100%

依申訴對象與 109 年 9 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，各業者案件數皆較去年同期增加。

表 3 109 年 9 月份與 110 年 9 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	109 年 9 月	110 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	160	187	27	17%
遠傳	82	118	36	44%
台灣大哥大	94	95	1	1%
亞太	61	97	36	59%
台灣之星	75	96	21	28%

與 109 年 9 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 4 所示，110 年 9 月份申訴對象排名以中華最多共 187 件，案件數較去年同期增加 27 件，遠傳及亞太各增加 36 件、台灣之星增加 21 件、台灣大哥大增加 1 件。

表 4 109 年 9 月份與 110 年 9 月份行動通訊申訴對象排名比較

	109 年 9 月	110 年 9 月
第一名（件數）	中華（160）	中華（187）
第二名（件數）	台灣大哥大(94)	遠傳（118）
第三名（件數）	遠傳（82）	亞太（97）

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 5 所示。

表 5 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象區分佔用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	187	10,654,325	17.6
遠傳	118	7,050,346	16.7
台灣大哥大	95	7,114,032	13.4
亞太	97	2,072,479	46.8
台灣之星	96	2,653,175	36.2
總計	593	29,544,357	20.1

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 428 件，占 72.18%），其次為申裝/異動/續約類(共 55 件，占 9.27%)、客戶服務類(共 26 件，占 4.38%)。

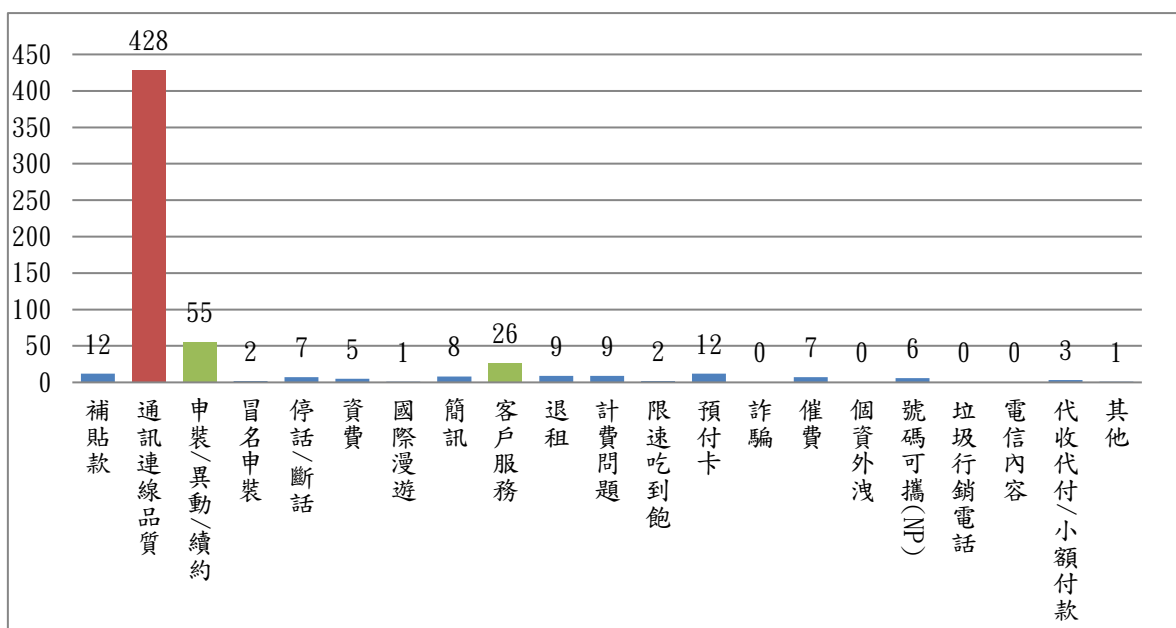


圖 1 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

鑑於行動通信受電波易受地形、地貌及建築物等阻隔，故本會請各業者於客戶申請行動上網服務提供 7 日上網試用服務供民眾選用，以期降低客訴。為了解業者推廣及民眾採用情形，經將通訊連線品質之申訴案(共 428 件)分為語音通訊品質(44 件，占 10.28%)及數據連線品質(384 件，占 89.72%)，再就易受信號品質影響之數據連線品質客訴量，依是否使用業者提供之 7 日上網試用服務而予區分(有試用 21 件，占 5.47%；未試用共 363 件占 94.53%)，得到結果如圖 2，可見有使用試用者之申訴量顯低於未使用試用者。故建議消費者簽約前可先進行試用，以了解主要活動地點之信號情形，再決定是否與該業者簽約。

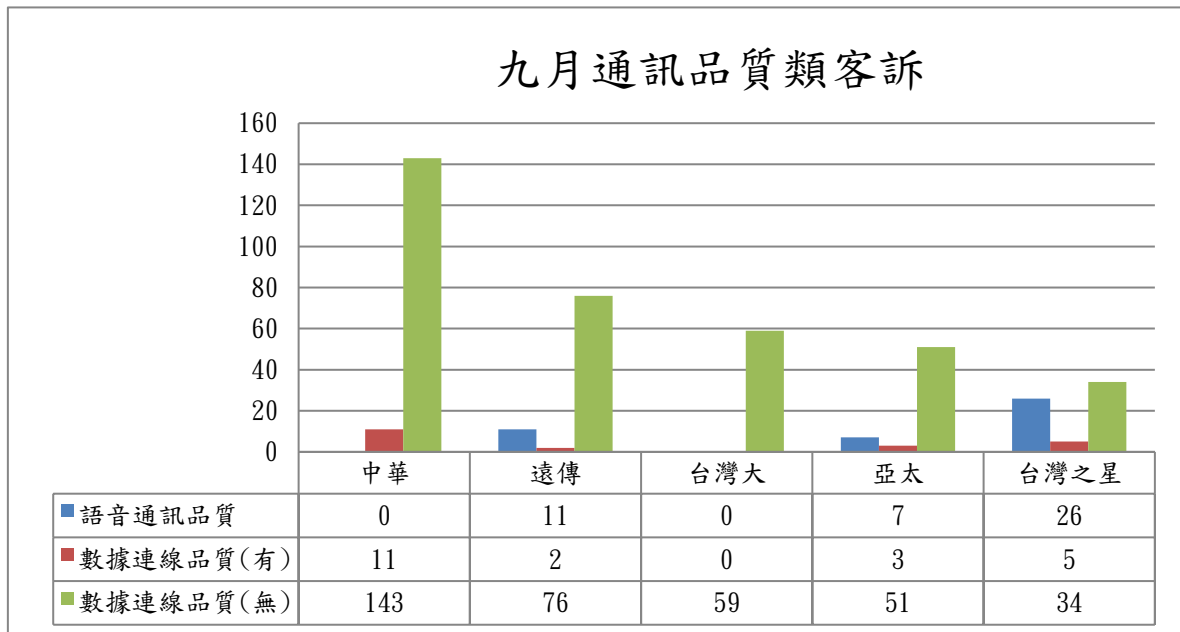


圖 2 9 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

另為了解連線品質爭議之地點，依未提供 7 日上網試用之數據連線品質申訴案件(363 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 245 件、室內外共 118 件。可見多數爭議，係因無線電波易受建築阻隔，致室內信號強度受影響。

表 6 9 月份未提供上網試用之連線品質申訴案件		
連線品質(無)	室內	室內外
中華	120	23
遠傳	19	57
台灣大哥大	55	4
亞太	26	25
台灣之星	25	9
總計	245	118

依通訊連線品質類、申裝/異動/續約類、客戶服務類案件申訴占用戶數比例進行比較，得到結果如表 7、8、9 所示。

表 7 9 月份通訊連線品質類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	154	10,654,325	14.5
遠傳	89	7,050,346	12.6
台灣大哥大	59	7,114,032	8.3
亞太	61	2,072,479	29.4
台灣之星	65	2,653,175	24.5
總計	428	29,544,357	14.5

表 8 9 月份申裝/異動/續約類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	8	10,654,325	0.8
遠傳	12	7,050,346	1.7
台灣大哥大	11	7,114,032	1.5
亞太	12	2,072,479	5.8
台灣之星	12	2,653,175	4.5
總計	55	29,544,357	1.9

表 9 9 月份客戶服務類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	8	10,654,325	0.8
遠傳	2	7,050,346	0.3
台灣大哥大	4	7,114,032	0.6
亞太	9	2,072,479	4.3
台灣之星	3	2,653,175	1.1
總計	26	29,544,357	0.9

與 109 年 9 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 10 所示，110 年 9 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及客戶服務類。通訊連線品質類案件數較去年同期增加 136 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期增加 5 件。

表 10 109 年 9 月份與 110 年 9 月份行動通訊申訴類別排名比較

	109 年 9 月	110 年 9 月
第一名（件數）	通訊連線品質（292）	通訊連線品質（428）
第二名（件數）	申裝/異動/續約（50）	申裝/異動/續約（55）
第三名（件數）	電信內容（20）	客戶服務類（26）

與 109 年 9 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、客戶服務)排名進行比較，得到結果如表 11 所示。110 年 9 月份通訊連線品質類案件以中華最多，申裝/異動/續約類案件以遠傳、亞太、台灣之星最多，客戶服務類案件以亞太最多。

表 11 109 年 9 月份與 110 年 9 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		109 年 9 月	110 年 9 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		台灣大哥大	遠傳
第三名		遠傳	台灣之星
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	遠傳;亞太;台灣之星
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		亞太	中華
第一名	客戶服務	--	亞太
第二名		--	中華
第三名		--	台灣大哥大

依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、客戶服務)占用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 12 所示。

表 12 110 年 9 月份行動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較

第一名	通訊連線品質	亞太
第二名		台灣之星
第三名		中華
第一名	申裝/異動/續約	亞太
第二名		台灣之星
第三名		遠傳
第一名	客戶服務	亞太
第二名		台灣之星
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 13 所示，案件平均處理時間依序為台灣之星 18.0 天、遠傳 12.4 天、亞太 11.2 天、台灣大哥大 8.6 天及中華 7.9 天。

表 13 110 年 9 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	7.9	0
遠傳	12.4	0
台灣大哥大	8.6	1
亞太	11.2	1
台灣之星	18.0	1

* 依消費者保護法第 43 條規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理之。故「處理中未結案數」係指申訴案件已逾前述所規範之 15 日內於次月統計仍未妥適處理者。

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 14 所示，以台灣之星再申訴所占總進件數比例最高 18.6%，其次為亞太 14.9%及台灣大哥大 7.8%。

表 14 110 年 9 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	202	187	15	7.4%
遠傳	127	118	9	7.1%
台灣大哥大	103	95	8	7.8%
亞太	114	97	17	14.9%
台灣之星	118	96	22	18.6%

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 384 人次，占 65%)，其次為女性(共 155 人次，占 26%)。

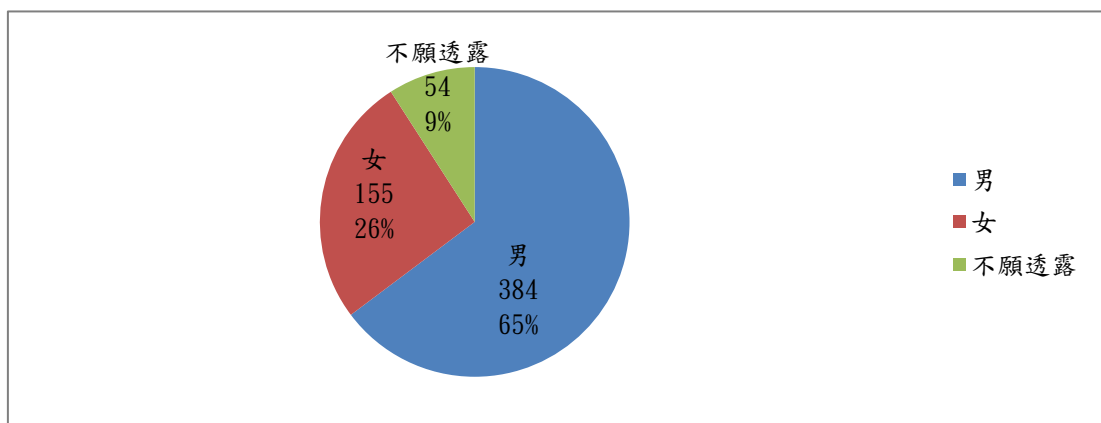


圖 3 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 15 所示，通訊連線品質類案件以中華最多（共 154 件，占該類 35.98%）；申裝/異動/續約類案件以遠傳、亞太、台灣之星最多（各 12 件，分占該類 21.82%）；客戶服務類案件以亞太最多（共 9 件，占該類 34.62%）。

表 15 9 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
補貼款	1	3	2	5	1	12
通訊連線品質	154	89	59	61	65	428
申裝/異動/續約	8	12	11	12	12	55
冒名申裝	0	1	0	0	1	2
停話/斷話	1	1	2	2	1	7
資費	1	0	3	0	1	5
國際漫遊	0	0	1	0	0	1
簡訊	1	2	1	2	2	8
客戶服務	8	2	4	9	3	26
退租	2	2	1	0	4	9
計費問題	3	1	2	2	1	9
限速吃到飽	1	0	1	0	0	2
預付卡	4	1	6	0	1	12
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	1	2	1	2	1	7
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	2	1	1	0	2	6
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	0	0	0	0	0	0
代收代付/小額付款	0	1	0	2	0	3
其他	0	0	0	0	1	1
總計	187	118	95	97	96	593

依行動通訊申訴類別占用戶數比例進行比較，得到結果如表 16 所示。

表 16 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別占用戶數比例			
	件數	用戶數	件/百萬戶
補貼款	12	29,544,357	0.4
通訊連線品質	428	29,544,357	14.5
申裝/異動/續約	55	29,544,357	1.9
冒名申裝	2	29,544,357	0.1
停話/斷話	7	29,544,357	0.2
資費	5	29,544,357	0.2
國際漫遊	1	29,544,357	0.0
簡訊	8	29,544,357	0.3
客戶服務	26	29,544,357	0.9
退租	9	29,544,357	0.3
計費問題	9	29,544,357	0.3
限速吃到飽	2	29,544,357	0.1
預付卡	12	29,544,357	0.4
詐騙	0	29,544,357	0.0
催費	7	29,544,357	0.2
個資外洩	0	29,544,357	0.0
號碼可攜(NP)	6	29,544,357	0.2
垃圾行銷電話	0	29,544,357	0.0
電信內容	0	29,544,357	0.0
代收代付/小額付款	3	29,544,357	0.1
其他	1	29,544,357	0.0

◆ 電信民眾申訴—固網

9 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 20 件、公文轉件共 40 件，共計 60 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 17 所示，以中華案件數最多（共 58 件，占 96.67%）。

表 17 9 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	19	39	58	96.67%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	1	1	2	3.33%
總計	20	40	60	100%

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 18 所示。

表 18 9 月份固網申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	58	9,729,890	6.0
台灣固網	0	193,377	0.0
亞太	0	219,681	0.0
新世紀資通	2	453,278	4.4

依申訴對象並與 109 年 9 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 19 所示，中華增加 11 件、新世紀資通增加 2 件、台灣固網減少 1 件。

表 19 109 年 9 月份與 110 年 9 月份固網申訴案件增降幅比較

	109 年 9 月	110 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	47	58	11	23.40%
台灣固網	1	0	-1	-100.00%
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	0	2	2	--

與 109 年 9 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 20 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗(共 58 件)。

表 20 109 年 9 月份與 110 年 9 月份固網申訴對象排名比較		
	109 年 9 月	110 年 9 月
第一名 (件數)	中華 (47)	中華 (58)
第二名 (件數)	台灣固網(1)	新世紀資通 (2)
第三名 (件數)	--	--

依申訴對象占用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 21 所示。

表 21 110 年 9 月份固網申訴對象排名比較	
第一名	中華
第二名	新世紀資通
第三名	--

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質類案件最多(共 20 件，占 33.33%)，其次為申裝/異動-寬頻類 (共 13 件，占 21.67%)、申裝/異動-MOD 類 (共 7 件，占 11.67%)。

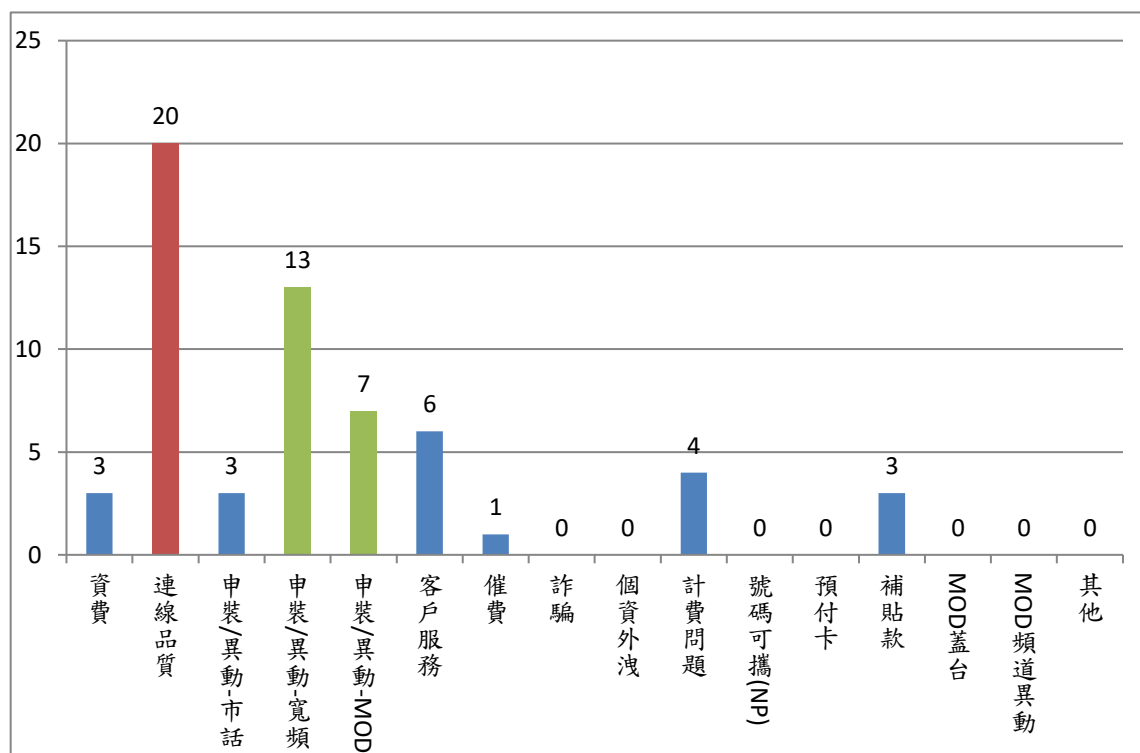


圖 4 9 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 109 年 9 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 22 所示，連線品質類、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 22 109 年 9 月份與 110 年 9 月份固網訴類別對象排名比較

	109 年 9 月	110 年 9 月
第一名（件數）	申裝/異動-寬頻(11)	連線品質（20）
第二名（件數）	連線品質(10)	申裝/異動-寬頻（13）
第三名（件數）	客戶服務(8)	申裝/異動-MOD（7）

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 23 所示，連線品質類、申裝/異動-寬頻類及申裝/異動-MOD 類案件皆以中華最多，件數分別為 20 件(占該類 100%)、13 件(占該類 100%)、7 件(占該類 100%)。

表 23 9 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	新世紀資通	總計
資費	2	0	0	1	3
連線品質	20	0	0	0	20
申裝/異動-市話	3	0	0	0	3
申裝/異動-寬頻	13	0	0	0	13
申裝/異動-MOD	7	0	0	0	7
客戶服務	5	0	0	1	6
催費	1	0	0	0	1
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	4	0	0	0	4
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	3	0	0	0	3
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
總計	58	0	0	2	60

與 109 年 9 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 24 所示，各項類別仍以中華為最大宗。

表 24 109 年 9 月份與 110 年 9 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		109 年 9 月		110 年 9 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	客戶服務	中華	申裝/異動-MOD	中華
第二名		--		--
第三名		--		--

依通訊申訴對象及申訴類別(連線品質/申裝/異動-寬頻/申裝/異動-MOD)占百萬用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 25 所示。

表 25 110 年 9 月份動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較		
第一名	連線品質	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	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 34 人次，占 56%)，其次為女性(共 19 人次，占 32%)。

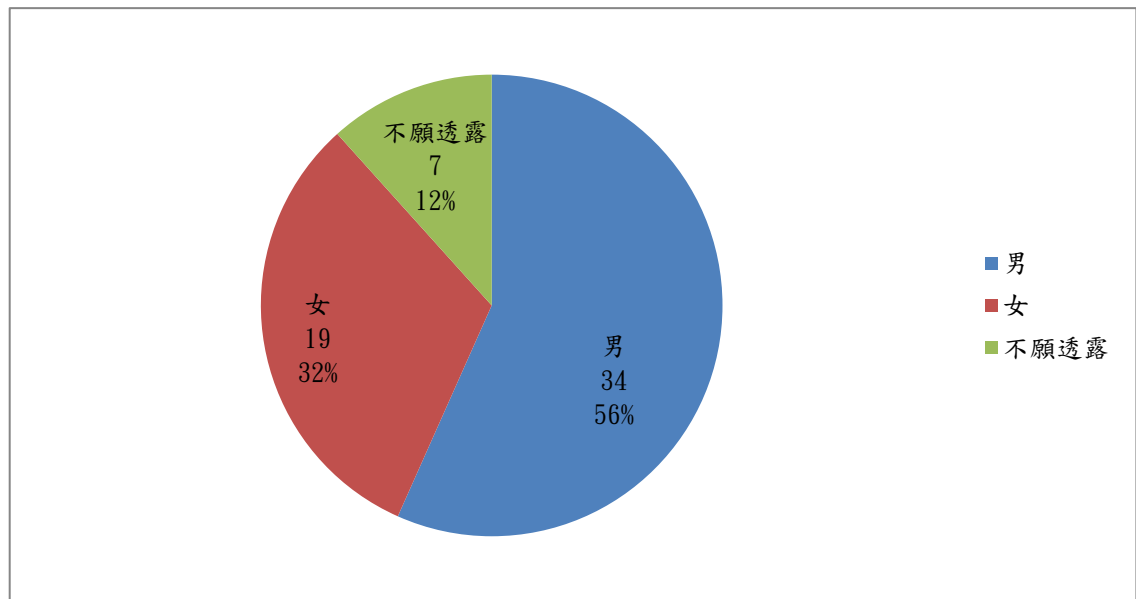


圖 5 9 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

9 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 14 件、公文轉件共 18 件，共計 32 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 26 所示，以凱擘案件數最多(共 8 件，占 25.00%)；其次為中嘉及台固媒體(各 3 件，分占 9.38%)、統一(共 1 件，占 3.13%)。

表 26 9 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	3	5	8	25.00%
中嘉	2	1	3	9.37%
台灣寬頻	0	0	0	0.00%
台固媒體	1	2	3	9.37%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	0	0	0.00%
統一	0	1	1	3.13%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	8	9	17	53.13%
總計	14	18	32	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，9 月份以補貼款類(共 14 件，占 43.75%)占最多，其次為通訊連線品質類(共 10 件，占 43.47%)、申裝/異動/續約類及客戶服務類(各 3 件，各占 9.38%)。

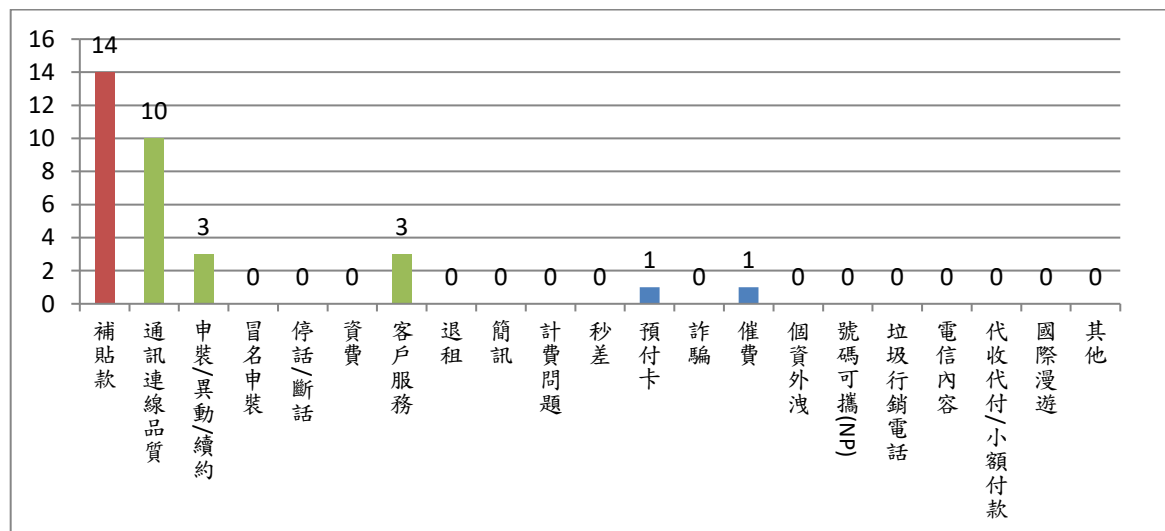


圖 6 9 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 27 所示。

表 27 9 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	台灣數位光訊	台灣碩網	統一	家樂福	其他	總計
補貼款	5	3	0	1	0	0	0	0	5	14
通訊連線品質	2	0	0	0	0	0	0	0	8	10
申裝/異動/續約	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
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
客戶服務	1	0	0	1	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
詐騙	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
催費	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	8	3	0	3	0	0	1	0	17	32

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性申訴人數居多(共 25 人次，占 78%)，其次為女性(共 7 人次，占 22%)。

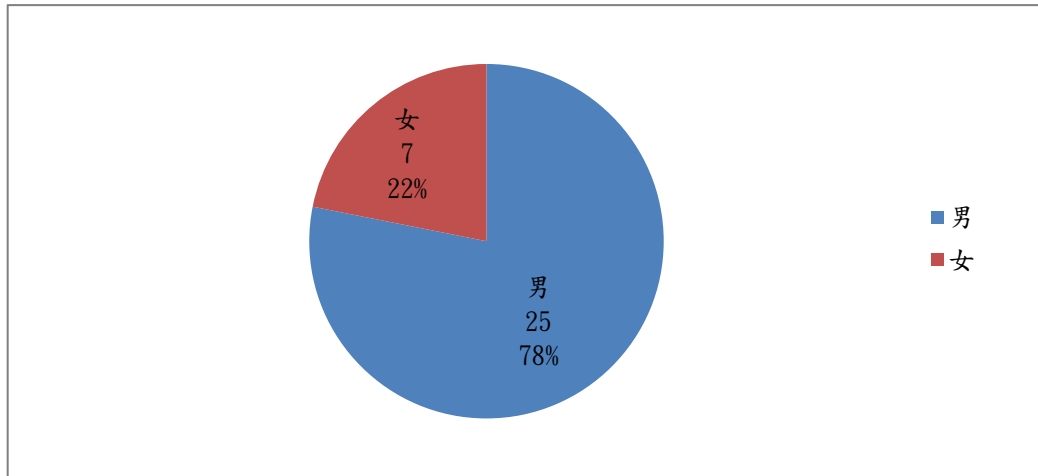


圖 7 9 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 9 月行動通訊案件申訴類別統計顯示，通訊連線品質類案件以中華最多(154 件，占該類 35.98%)，申裝/異動/續約類案件以遠傳、亞太、台灣之星最多(各 12 件，分別占該類 21.82%)，以下為業者所提之原因及改善作法。

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質(中華)：

1. 網速不符合期待：夜間/假日尖峰時段網速較慢，或雖上網正常，客戶仍覺得與理想值有落差。
2. 基地臺拆除(含覓臺困難)：因住抗、屋主不續約或租約到期而拆臺，致原涵蓋良好區域訊號突然變差而申告。
3. 短期障礙(含干擾)：因站臺設備發生障礙或受外在干擾，影響涵蓋區域收訊上網品質而申告。
4. 訊號不佳：室內甚或室內深處等訊號不穩定或收不到信號而申告。
5. 消費者保護：縣、市政府消保單位來函，協商/調解訊號改善或合約相關問題。
6. 慣性申訴：重複申訴相同問題，經聯繫妥處後仍持續申訴。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星、遠傳、亞太):

1. 台灣之星:

- (1) 反悔續約/申辦。
- (2) 因欠費無法申辦專案或不願預繳。

2. 遠傳:

- (1) 顧客反悔: 申辦新門號方案與原門號續約後反悔, 未能續行合約內容而反映。
- (2) 認知差異: 顧客或代辦人對於方案活動內容認知不同、及對於門號方案優惠內容與補貼款認知落差。

3. 亞太:

- (1) 作業爭議: 主張溢繳款退費時程過長。
- (2) 顧客反悔: 主張「未同意申辦」及主張「不清楚專案合約內容」。

二、改善作法:

(一) 通訊連線品質 (中華):

- 1. 網速不符合期待: 持續建設、優化網路品質與提升涵蓋站臺容量, 疏解尖峰壅塞狀況, 並持續與客戶溝通行動上網特性。
- 2. 基地臺拆除(含覓臺困難): 除持續與居民溝通婉釋盡可能保臺外, 拆臺前亦預先調整周邊站臺補強涵蓋, 並提早進行覓臺建設事宜, 縮短信號不佳影響時程。
- 3. 短期障礙(含干擾): 請現場加速修復障礙, 並積極排除干擾源, 提供正常通信服務品質。
- 4. 訊號不佳: 除仍持續覓臺外, 另短期提供信號改善設備或 Wi-Fi Calling 服務, 補強室內通訊品質。
- 5. 消費者保護: 針對申訴個案進行調解溝通, 提供客戶可接受方案。
- 6. 慣性申訴: 持續關懷, 視必要性提供相關協助。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星、遠傳、亞太):

1. 台灣之星:

- (1) 針對促案優惠及資費內容, 請服務人員耐心逐一說明, 並確認客

戶已清楚了解申辦的專案，日後會加強人員解說技巧。

- (2) 公司皆有按月寄發帳單，如用戶因欠費而無法申辦時，將請人員詳加說明公司均有發送提醒繳款簡訊，並建議用戶可透過多元管道繳費或自動扣款繳費，另同時請人員宣揚專案預繳之優點，除可抵扣帳單外，也可避免因忙碌遺忘繳費造成不便。

2. 遠傳：

- (1) 顧客反悔：門市人員銷售時針對門號費用、方案內容、合約資訊逐一重點說明，並於溝通過程中再次確認顧客已清楚了解。
- (2) 認知差異：門市人員未來推廣門號方案時，如有代辦情形，需確認代辦人皆清楚了解合約內容，如顧客對合約內容有疑議時，請同仁詳加說明並提醒可諮詢代辦人。

3. 亞太：

- (1) 作業爭議：已要求數位門市人員須熟悉相關作業方式，加強教育訓練與宣達相關案例，並定期進行檢視待辦事項，避免類似問題重複發生。
- (2) 顧客反悔：強化門市人員銷售時將專案內容、資費、合約資訊逐一清楚說明，並再次與顧客確認已清楚了解。另針對增值服務推廣人員，須清楚宣告相關合約內容及收費方式與金額，並於確認取得客戶同意後，方能啟動相關收費服務。

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。