

NCC 通訊消費申訴分析報告—108 年 1 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。

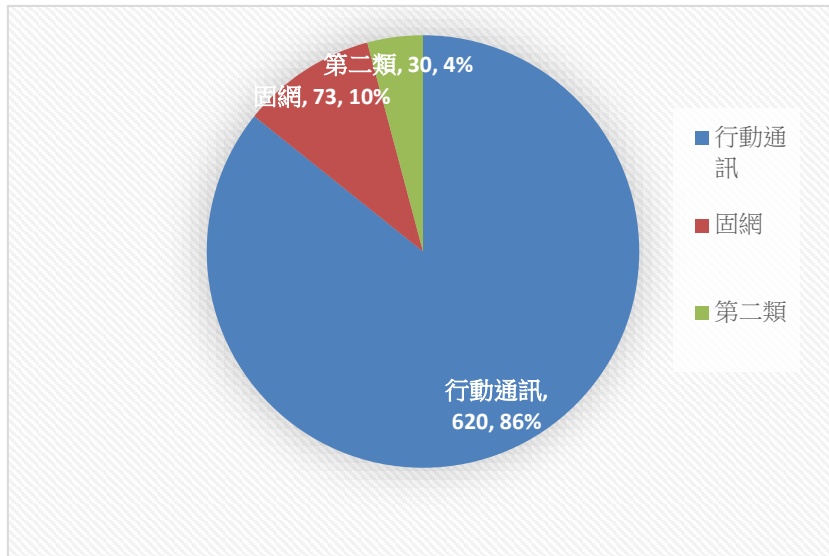
◆ 電信民眾申訴—整體

1 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 1 月份臨櫃申訴案件共 239 件、公文轉件共 484 件，共計 723 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 620 件，占 85.75%），其次為固網類申訴案件（共 73 件，占 10.09%）。

表 1 1 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	202	418	620	85.75%
固網	29	44	73	10.09%
第二類	8	22	30	4.14%
總計	239	484	723	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

1 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 202 件、公文轉件共 418 件，共計 620 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，以台灣之星案件數最多（共 153 件，占 24.68%），其次為亞太（共 143 件，占 23.06%）、中華（共 117 件，占 18.87%）。

表 2 1 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	44	73	117	18.87%
遠傳	37	72	109	17.58%
台灣大哥大	39	59	98	15.81%
亞太	40	103	143	23.06%
台灣之星	42	111	153	24.68%
總計	202	418	620	100%

依申訴對象與 107 年 1 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，僅台灣之星案件數較去年同期增加，其餘業者案件數皆較去年同期減少。

表 3 107 年 1 月份與 108 年 1 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	107 年 1 月	108 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	171	117	-54	-32%
遠傳	113	109	-4	-4%

台灣大哥大	162	98	-64	-40%
亞太	225	143	-82	-36%
台灣之星	97	153	56	58%

與 107 年 1 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 4 所示，108 年 1 月份申訴對象排名以台灣之星最多，案件數較去年同期增加 56 件，亞太案件數較去年同期減少 82 件，中華案件數較去年同期減少 54 件。

表 4 107 年 1 月份與 108 年 1 月份行動通訊申訴對象排名比較

	107 年 1 月	108 年 1 月
第一名（件數）	亞太（225）	台灣之星（153）
第二名（件數）	中華（171）	亞太（143）
第三名（件數）	台灣大哥大（162）	中華（117）

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 323 件，占 52.1%），其次為申裝/異動/續約類（共 96 件，占 15.48%）、補貼款類（共 26 件，占 4.19%）。

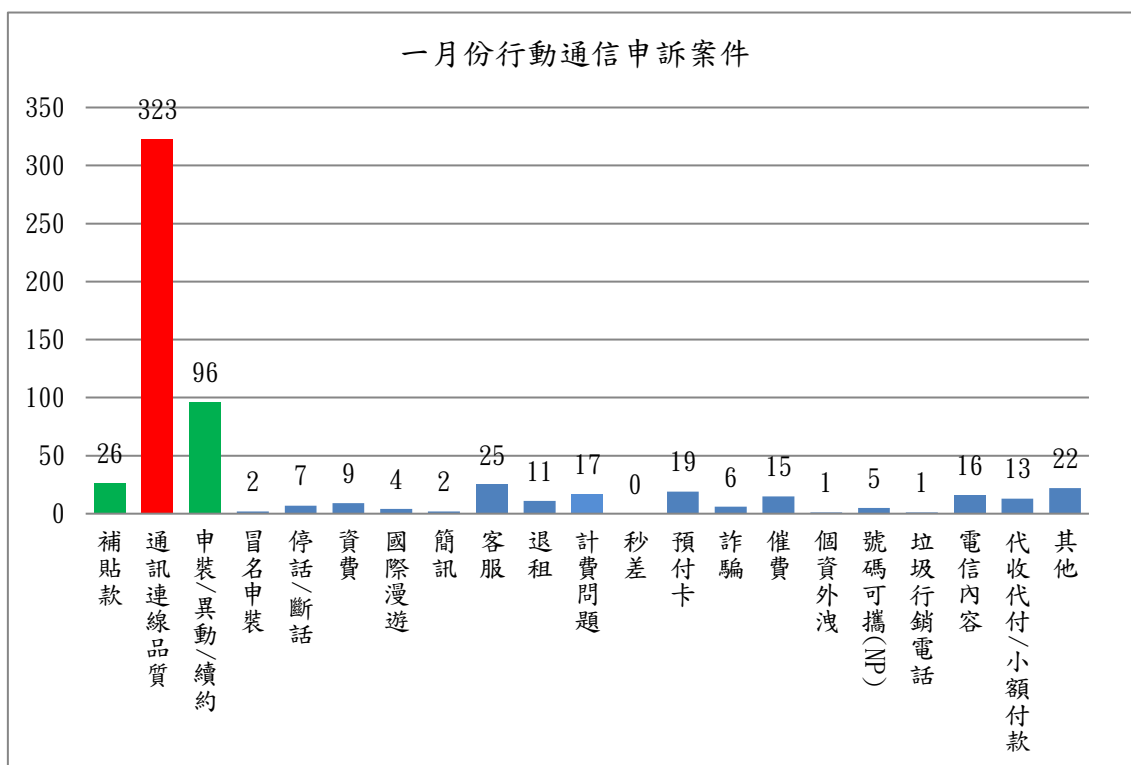
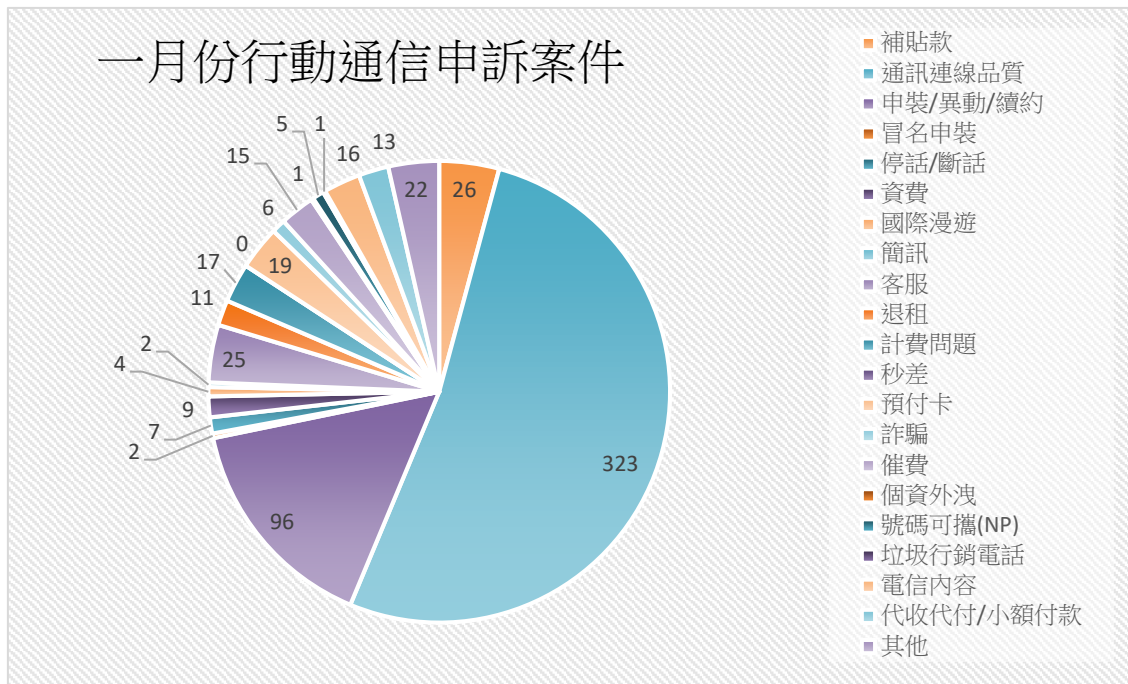


圖 1 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 323 件)分為語音通訊品質(179 件)及數據連線品質(144 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 25 件；未試用共 119 件)，得到結果如圖 2。

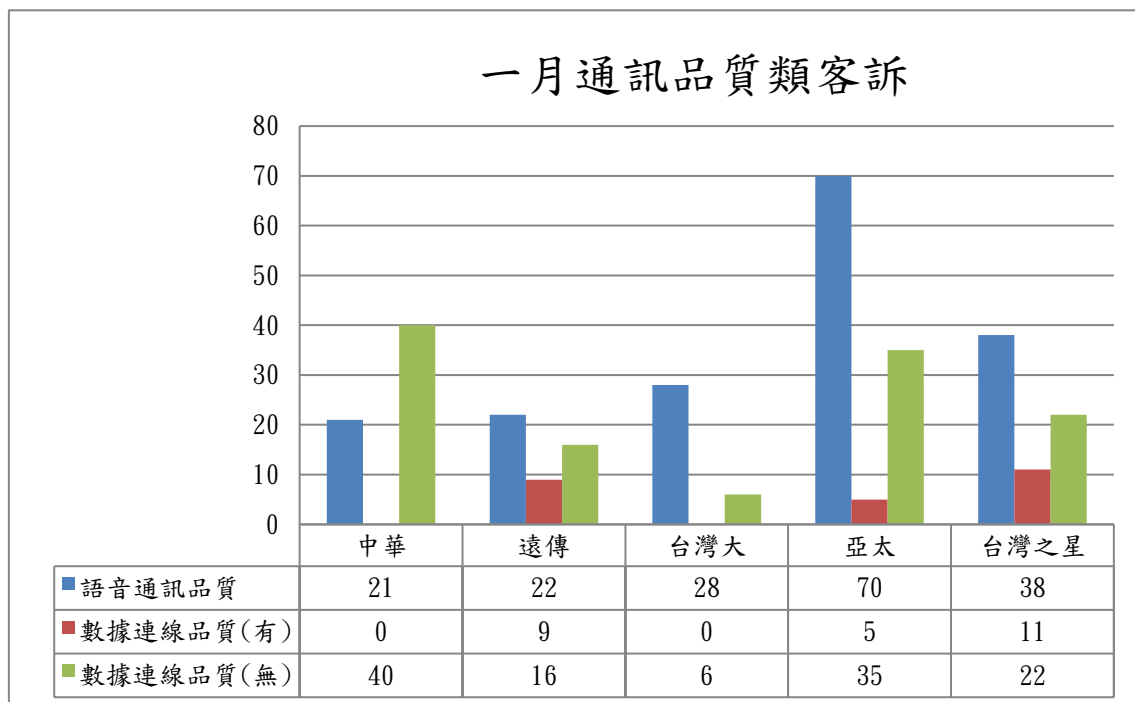


圖 2 1 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 107 年 1 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 5 所示，108 年 1 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及補貼款。通訊連線品質類案件較去年同期減少 107 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 8 件。

表 5 107 年 1 月份與 108 年 1 月份行動通訊申訴類別排名比較

	107 年 1 月	108 年 1 月
第一名（件數）	通訊連線品質（430）	通訊連線品質（323）
第二名（件數）	申裝/異動/續約（104）	申裝/異動/續約（96）
第三名（件數）	客服問題（42）	補貼款（26）

與 107 年 1 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、補貼款)排名進行比較，得到結果如表 6 所示，通訊連線品質類案件以亞太最多、申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多。

表 6 107 年 1 月份與 108 年 1 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		107 年 1 月	108 年 1 月
第一名	通訊連線品質	亞太	亞太
第二名		中華	台灣之星
第三名		台灣大哥大	中華
第一名	申裝/異動/續約	台灣大哥大	台灣之星
第二名		中華	中華
第三名		遠傳	台灣大哥大
第一名	補貼款	--	台灣大哥大
第二名		--	遠傳
第三名		--	亞太；台灣之星

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 7 所示，案件平均處理時間依序為遠傳 11.2 天、台灣之星 9.3 天、台灣大哥大 8.2 天、亞太 7.2 天、中華 6.6 天；處理中未結案案件為台灣之星 7 件、亞太 5 件、中華 4 件。

表 7 108 年 1 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	6.6	4
台灣大哥大	8.2	0
遠傳	11.2	0
台灣之星	9.3	7
亞太	7.2	5

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 8 所示，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 34.4%，其次為台灣大哥大 29%及中華電信 20.4%。

表 8 108 年 1 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	147	117	30	20.4%
台灣大哥大	138	98	40	29%
遠傳	121	109	12	9.9%
台灣之星	191	153	38	19.9%
亞太	218	143	75	34.4%

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 397 人次，占 64%)，其次為女性(共 186 人次，占 30%)。

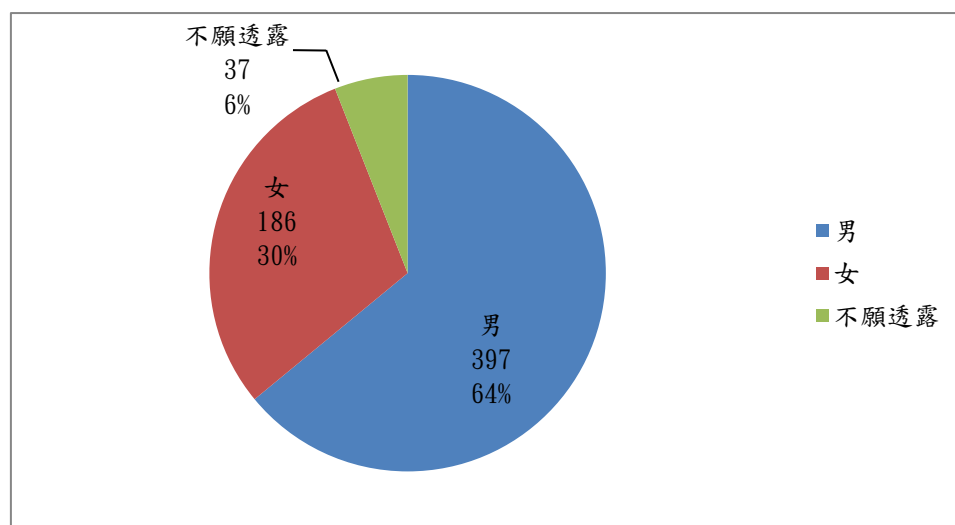


圖 3 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 9 所示，通訊連線品質類案件以亞太最多（為 110 件，占通訊連線品質類 34.06%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（為 30 件，占申裝/異動/續約類 31.25%）；補貼款案件以台灣大哥大最多（為 8 件，占違約金類 30.77%）。

表 9 1 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	7	8	5	5	26
通訊連線品質	61	47	34	110	71	323
申裝/異動/續約	22	12	17	15	30	96
冒名申裝	0	1	0	0	1	2
停話/斷話	0	3	1	1	2	7
資費	1	4	3	0	1	9
國際漫遊	2	1	1	0	0	4
簡訊	1	0	1	0	0	2
客服	7	8	3	2	5	25
退租	0	1	4	3	3	11
計費問題	9	0	3	4	1	17
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	6	3	5	0	5	19
詐騙	0	2	3	0	1	6
催費	1	3	7	1	3	15
個資外洩	0	0	0	1	0	1
號碼可攜(NP)	1	2	0	1	1	5
垃圾行銷電話	0	1	0	0	0	1
電信內容	0	5	7	0	4	16
代收代付/小額付款	5	3	1	0	4	13
其他	0	6	0	0	16	22
總計	117	109	98	143	153	620

◆ 電信民眾申訴—固網

1 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 29 件、公文轉件共 44 件，共計 73 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 10 所示，以中華案件數最多（共 66 件，占 90.41%）。

表 10 1 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	26	40	66	90.41%
台灣固網	2	3	5	6.85%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	1	1	2	2.74%
總計	29	44	73	100%

依申訴對象並與 107 年 1 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 11 所示，中華減少 12 件、亞太減少 1 件。

表 11 107 年 1 月份與 108 年 1 月份固網申訴案件增降幅比較				
	107 年 1 月	108 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	78	66	-12	-15.38%
台灣固網	0	5	5	∞
亞太	1	0	-1	-100%
新世紀資通	1	2	1	100%

與 107 年 1 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 12 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗（共 66 件）。

表 12 107 年 1 月份與 108 年 1 月份固網申訴對象排名比較		
	107 年 1 月	108 年 1 月
第一名（件數）	中華（78）	中華（66）
第二名（件數）	亞太；新世紀資通（1）	台灣固網（5）
第三名（件數）	--	新世紀資通（2）

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 17 件，占 23.29%），其次為申裝/異動-寬頻類案件（共 15 件，占 20.55%）、申裝/異動-MOD 及客服問題類案件（各為 8 件，各佔 10.96%）。

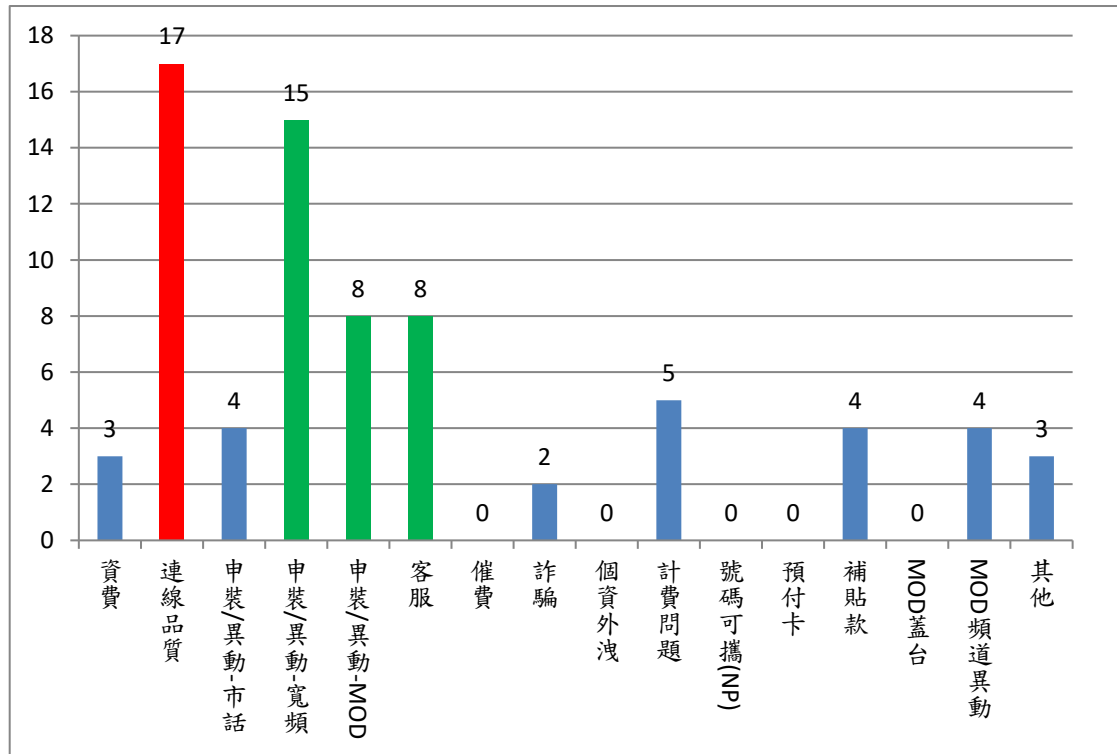
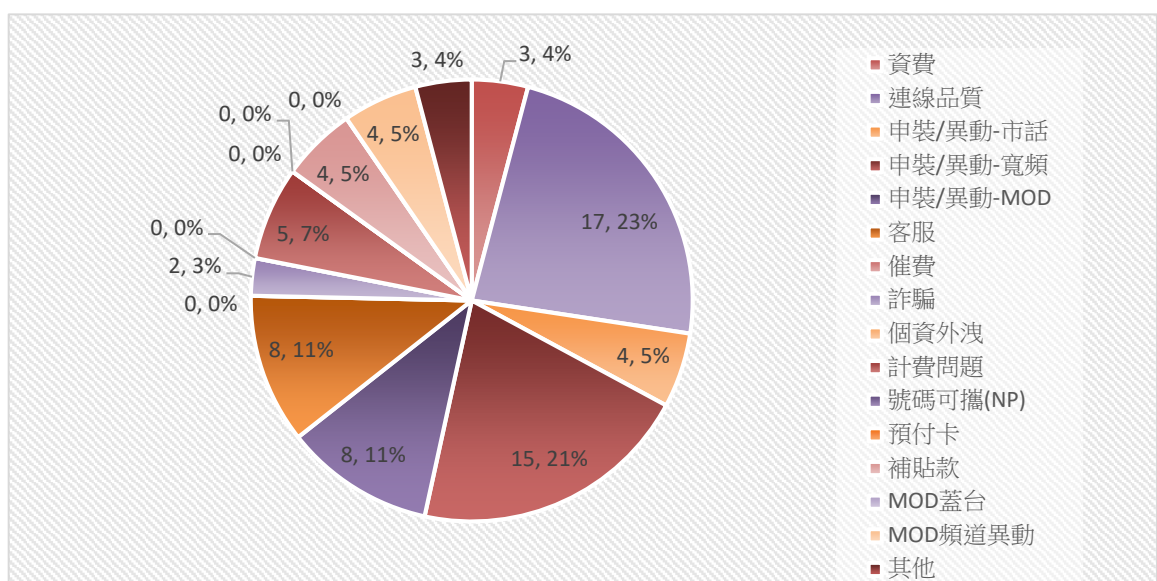


圖 4 1 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 107 年 1 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 13 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減的趨勢。

表 13 107 年 1 月份與 108 年 1 月份固網訴類別象排名比較

	107 年 1 月	108 年 1 月
第一名 (件數)	連線品質 (21)	連線品質 (17)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (17)	申裝/異動-寬頻 (15)
第三名 (件數)	申裝/異動-市話 (9)	申裝/異動-MOD；客服問題 (8)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 14 所示，連線品質、申裝/異動-寬頻、申裝/異動-MOD 及客服問題等案件皆以中華最多，件數分別為 17 件(占連線品質類 100%)、13 件(占申裝/異動-寬頻類 86.67%)、8 件(占申裝/異動-MOD 類 100%)、6 件(占客服問題類 75%)。

表 14 1 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	3	0	0	0	3
連線品質	17	0	0	0	17
申裝/異動-市話	4	0	0	0	4
申裝/異動-寬頻	13	1	0	1	15
申裝/異動-MOD	8	0	0	0	8
客服	6	1	0	1	8
催費	0	0	0	0	0
詐騙	2	0	0	0	2
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	4	1	0	0	5
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	2	2	0	0	4
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	4	0	0	0	4
其他	3	0	0	0	3
總計	66	5	0	2	73

與 107 年 1 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 15 所示，各項類別仍以中華為最大宗。

表 15 107 年 1 月份與 108 年 1 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		107 年 1 月		108 年 1 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		台灣固網；新世紀資通
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-市話	中華	申裝/異動-MOD； 客服問題	中華
第二名		--		台灣固網；新世紀資通
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 53 人次，占 73%)，其次為女性(共 17 人次，占 22%)。

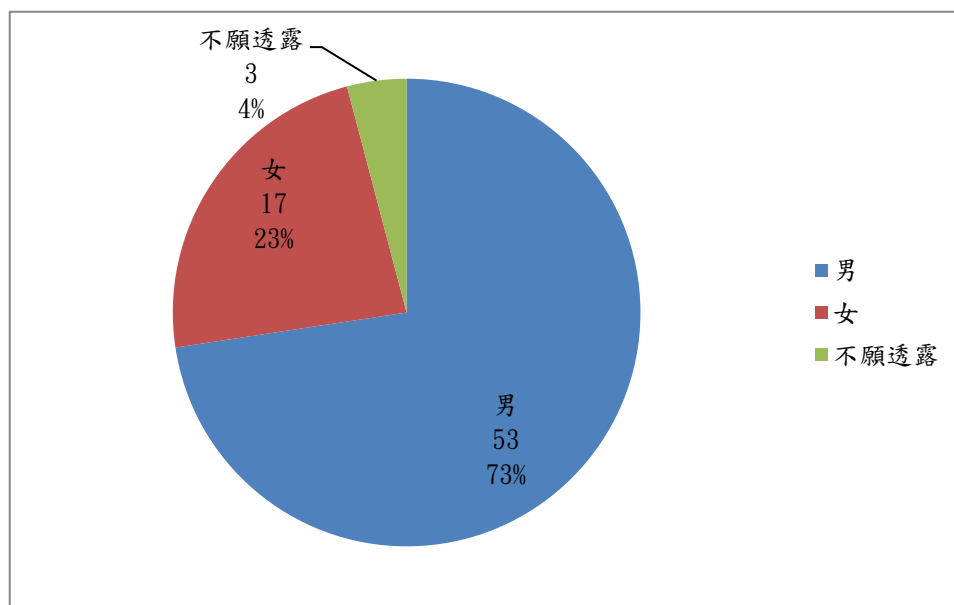


圖 5 1 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

1 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 8 件、公文轉件 22 件，共計 30 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 16 所示，以凱擘案件數最多(共 10 件，占 33.3%)；其次為台固媒體(共 5 件，占 16.67%)。

表 16 1 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	2	8	10	33.33%
中嘉	0	4	4	13.33%
台灣寬頻	0	1	1	3.33%
台固媒體	3	2	5	16.67%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	1	1	3.33%
統一	0	3	3	10%
家樂福	1	0	1	3.33%
其他	2	3	5	16.67%
總計	8	22	30	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，1 月份以補貼款、客服問題類最多(各 6 件，各占 20%)。

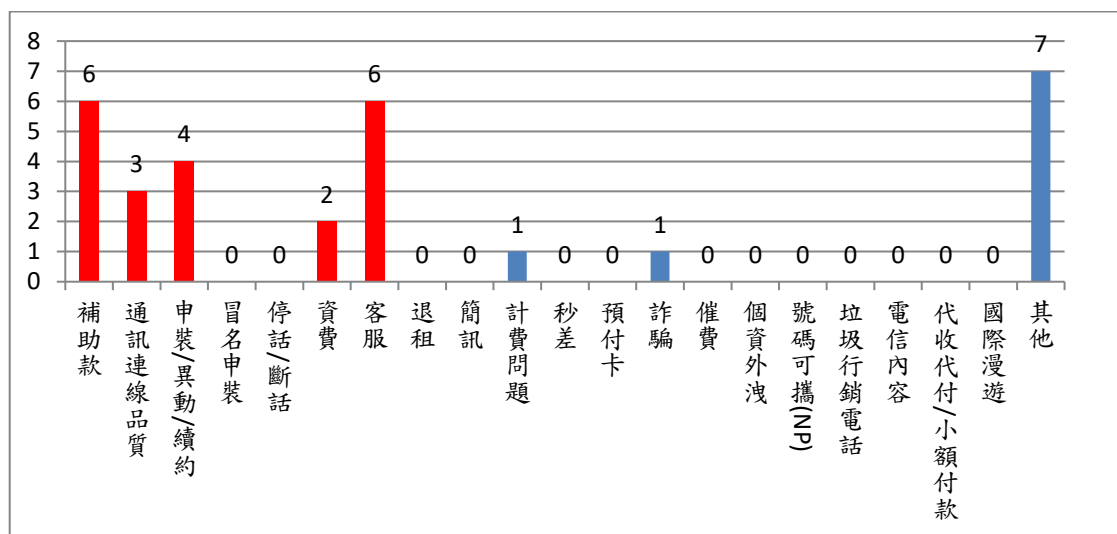


圖 6 1 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 17 所示，補貼款問題類以凱擘、台灣寬頻、台固、統一最多，件數各為 1 件(各占補助款類 16.66%)；客服問題類以凱擘、中嘉最多，件數各為 2 件(占客服問題類 33.33%)。

表 17 1 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	1	0	1	1	0	0	1	0	2	6
通訊連線品質	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3
申裝/異動/續約	1	0	0	2	0	0	1	0	0	4
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	1	0	0	0	0	1	0	0	2
客服	2	2	0	0	0	0	0	1	1	6
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	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	3	1	0	2	0	1	0	0	0	7
總計	10	4	1	5	0	1	3	1	5	30

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，申訴人以男性申訴人居多(共 22 人次，占 73%)，其次為女性(共 7 人次，占 23%)。

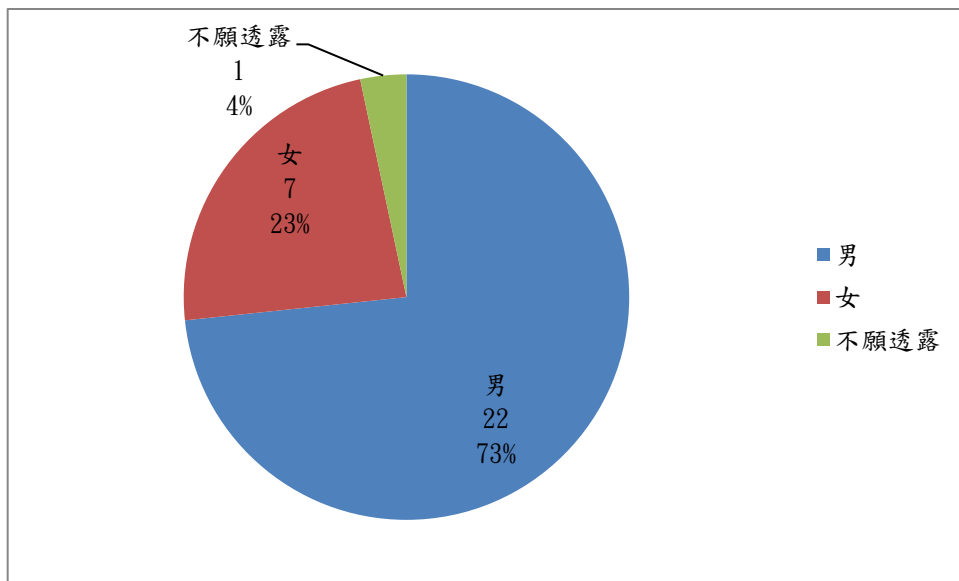


圖 7 1 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質 (亞太，110 件)：

1. 語音通訊不良：弱訊、斷話或語音品質問題、無法發受話。
2. 數據上網不良：網路壅塞、慢速。
3. 室內通話斷斷續續：室內斷話或語音品質問題、地下室收不到。
4. 室內訊號：室內無訊號、無法上網、網速慢。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星，30 件)：1 月申裝/異動/續約 30 件中扣除 3 件不同意轉業者，大都為雙 11 活動所衍生申訴案件；2 月後即未有再有雙 11 活動客訴案件。

(三) 補貼款 (台哥大，8 件)：

1. 個人需求欲終止合約(5 筆)：手機款式不合意、主張不清楚合約內容。
2. 說明執行錯漏(2 筆)：門市未執行金額減免申請、門市未在時效內回補申請文件。

3. 收訊問題(1 筆)：基站抗爭拆站或室內弱訊，有搭設備約，無法無償解約。

二、改善作法：

(一) 通訊連線品質（亞太，110 件）：

1. 改善統計說明：

- (1) 信號正常、信號尚可及訴求不合理/慣性客訴，經協商處理改善計 91 件。
- (2) 信號不良於一個月內改善：用戶同意安裝設備，改善收訊不良及網速緩 13 件。
- (3) 信號不良於一至三個月內改善：需建置小基站，改善收訊不良及網速緩慢 6 件。

2. 改善做法：

- (1) 信號正常：提供量測數據向用戶說明。
- (2) 信號尚可：提供量測數據向用戶說明並適時提供維繫。
- (3) 訴求不合理/慣性客訴：提供量測數據向用戶委婉說明並適時提供維繫或專案補助。
- (4) 信號不良：
 - 4.1 室外部分：以基站、小基站建置改善信號涵蓋。
 - 4.2 室內部分：以魔速方塊 1、魔速方塊 2 或轉發器(HB)改善信號涵蓋。
- (5) 網速緩慢：
 - 5.1 基站擴容改善。
 - 5.2 增建小基站舒緩話務流量。
 - 5.3 室內部分：安裝魔速方塊 1、魔速方塊 2 改善。

(二) 申裝/異動/續約（台灣之星，30 件）：

1. 108 年雙 11 活動等問題，今（109）年將盡全力提升系統穩定性並進行

流程改善。

2. 申裝/異動/續約函文量，自訂目標：

(1) 大型活動函文量目標，下降 50%客訴量。

(2) 日常函文量目標，平均降低每月 20 件以下。

(三) 補貼款（台哥大，8 件）：

1. 加強人員教育訓練，落實追蹤作業。

2. 工務積極處理拆站事宜，以期盡速恢復當地訊號品質，提供月租優惠予以維繫用戶。

◆ 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。