

NCC 通訊消費申訴分析報告—108 年 2 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。

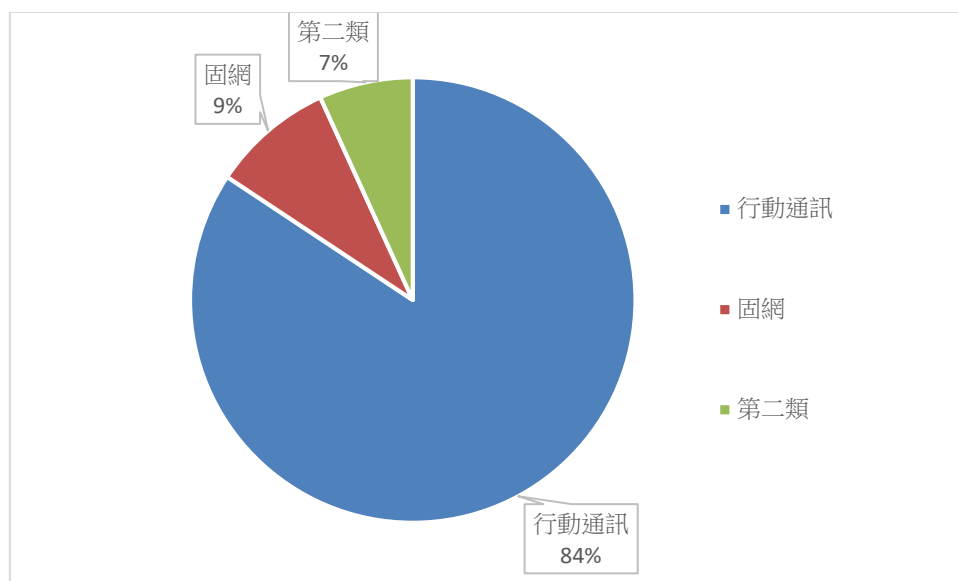
◆ 電信民眾申訴—整體

2 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 2 月份臨櫃申訴案件共 147 件、公文轉件共 293 件，共計 440 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 371 件，占 84.31%），其次為固網類申訴案件（共 39 件，占 6.86%）。

表 1 2 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	123	248	371	84.31%
固網	14	25	39	8.86%
第二類	10	20	30	6.81%
總計	147	293	440	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

2 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 123 件、公文轉件共 248 件，共計 371 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，以亞太案件數最多（共 83 件，占 22.37%），其次為中華（共 78 件，占 21.02%）。

表 2 2 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	29	49	78	21.02%
遠傳	21	43	64	17.25%
台灣大哥大	25	48	73	19.68%
亞太	26	57	83	22.37%
台灣之星	22	51	73	19.68%
總計	123	248	371	100%

依申訴對象與 107 年 2 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 2 月份與 108 年 2 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	107 年 2 月	108 年 2 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	103	78	-25	-24%
遠傳	76	64	-12	-16%
台灣大哥大	95	73	-22	-23%

亞太	151	83	-68	-45%
台灣之星	65	73	8	12%

與 107 年 2 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 2 月份申訴對象排名以亞太最多，案件數較去年同期減少 68 件，中華案件數較去年同期減少 25 件，台灣大哥大案件數較去年同期減少 22 件。

表 4 107 年 2 月份與 108 年 2 月份行動通訊申訴對象排名比較

	107 年 2 月	108 年 2 月
第一名（件數）	亞太（151）	亞太（83）
第二名（件數）	中華（103）	中華（78）
第三名（件數）	台灣大哥大（95）	台灣大哥大；台灣之星（73）

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 210 件，占 56.6%），其次為申裝/異動/續約類（共 44 件，占 11.86%）、補貼款及計費問題類（各 17 件，各占 4.58%）。

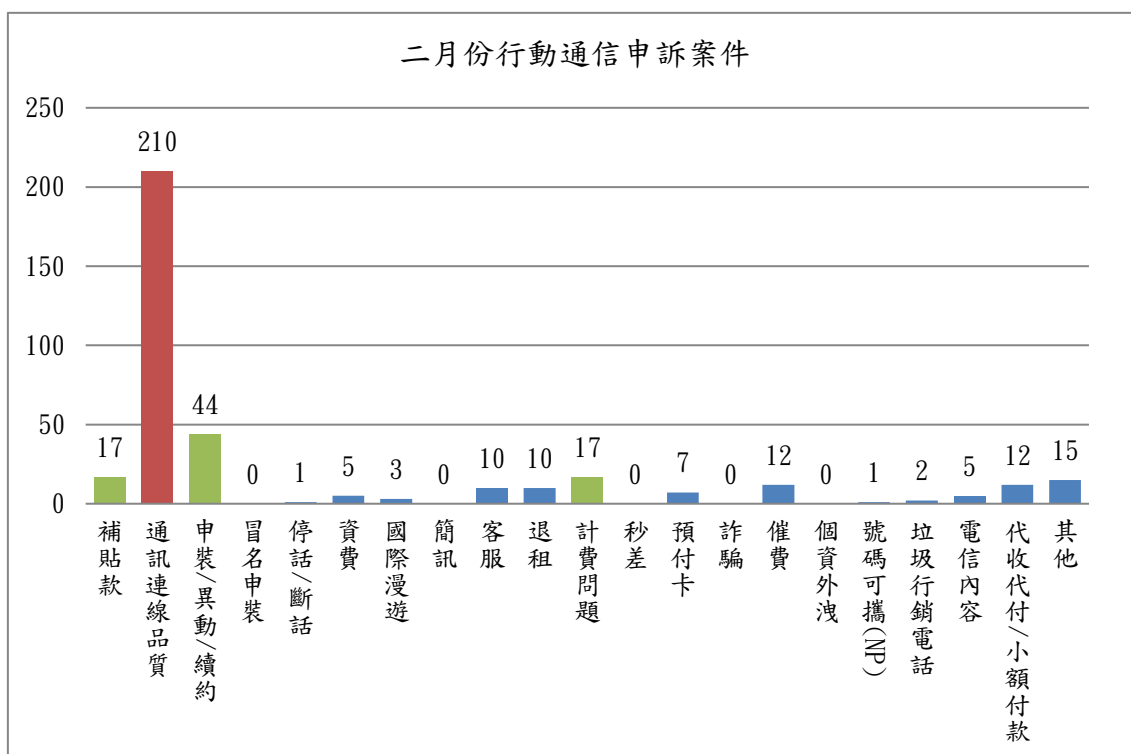
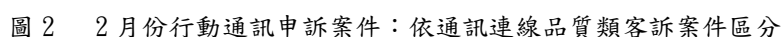
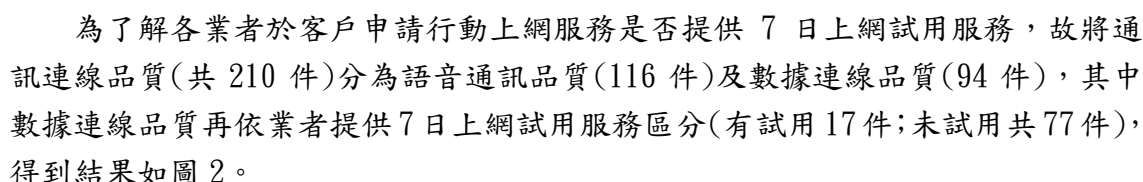


圖 1 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



頁 4 / 16

表 5 107 年 2 月份與 108 年 2 月份行動通訊申訴類別排名比較

	107 年 2 月	108 年 2 月
第一名（件數）	通訊連線品質（277）	通訊連線品質（210）
第二名（件數）	申裝/異動/續約（67）	申裝/異動/續約（44）
第三名（件數）	客服問題（25）	補貼款；計費問題（17）

與 107 年 2 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/續約類案件以台灣大哥大最多。

表 6 107 年 2 月份與 108 年 2 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		107 年 2 月	108 年 2 月
第一名	通訊連線品質	亞太	亞太
第二名		中華	中華
第三名		台灣之星	台灣大哥大
第一名	申裝/異動/續約	台灣大哥大	台灣大哥大
第二名		亞太	遠傳；台灣之星
第三名		遠傳	--
第一名	補貼款	--	台灣大哥大
第二名		--	遠傳；台灣之星
第三名		--	中華；亞太
第一名	計費問題	--	中華
第二名		--	台灣大哥大
第三名		--	亞太

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台灣之星 10 天、遠傳 9.1 天、亞太 7.7 天、中華 7.5 天、台灣大哥大 6.8 天；處理中未結案案件為台灣之星 4 件、中華 1 件。

表 7 108 年 2 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	7.5	1
台灣大哥大	6.8	0
遠傳	9.1	0
台灣之星	10.0	4
亞太	7.7	0

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，以台灣大哥大再申訴所占總進件數比例最高達 25.5%，其次為遠傳電信 21.9%及台灣之星 17.9%。

表 8 108 年 2 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	86	78	8	9.3%
台灣大哥大	98	73	25	25.5%
遠傳	82	64	18	21.9%
台灣之星	89	73	16	17.9%
亞太	99	83	16	16.1%

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 234 人次，占 63%)，其次為女性(共 106 人次，占 29%)。

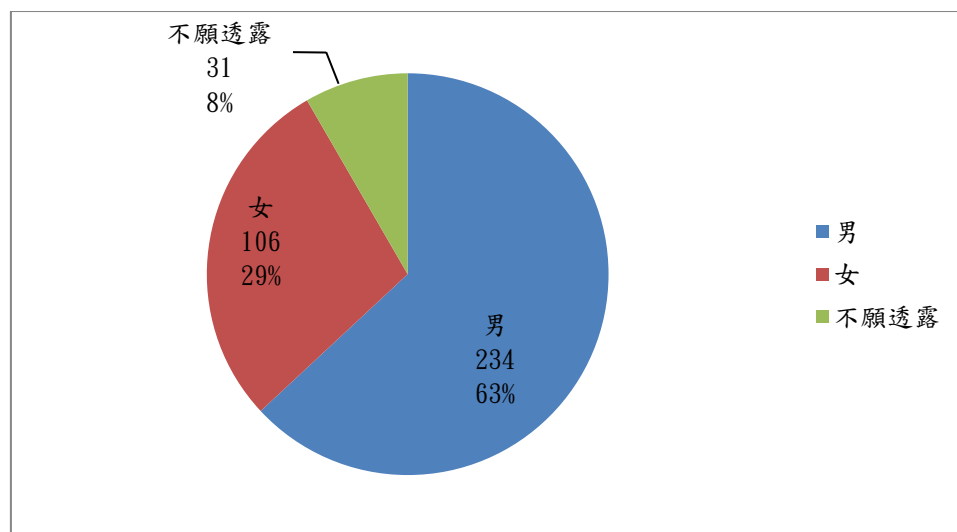


圖 3 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 66 件，占通訊連線品質類 31.43%）；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多（為 14 件，占申裝/異動/續約類 31.82%）；補貼款類案件以台灣大哥大最多（為 5 件，占補貼款類 29.41%）；計費問題類案件以中華最多（為 9 件，占計費問題類 52.94%）。

表 9 2 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	2	4	5	2	4	17
通訊連線品質	46	30	36	66	32	210
申裝/異動/續約	8	10	14	2	10	44
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	1	0	0	0	0	1
資費	0	3	1	1	0	5
國際漫遊	1	1	0	1	0	3
簡訊	0	0	0	0	0	0
客服	1	3	3	0	3	10
退租	0	2	2	3	3	10
計費問題	9	0	4	3	1	17
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	2	1	1	1	2	7
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	3	4	2	0	3	12
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	1	0	0	0	0	1
垃圾行銷電話	0	2	0	0	0	2
電信內容	0	0	1	4	0	5
代收代付/小額付款	4	2	3	0	3	12
其他	0	2	1	0	12	15
總計	78	64	73	83	73	371

◆ 電信民眾申訴－固網

2 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 14 件、公文轉件共 25 件，共計 39 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 36 件，占 92.31%）。

表 10 2 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	14	22	36	92.31%
台灣固網	0	2	2	5.13%
亞太	0	1	1	2.56%
新世紀資通	0	0	0	0%
總計	14	25	39	100%

依申訴對象並與 107 年 2 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 11 所示，台灣固網增加 2 件、中華減少 14 件、新世紀資通減少 1 件。

表 11 107 年 2 月份與 108 年 2 月份固網申訴案件增降幅比較				
	107 年 2 月	108 年 2 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	50	36	-14	-28%
台灣固網	0	2	2	∞
亞太	1	1	0	0%
新世紀資通	1	0	-1	-100%

與 107 年 2 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 36 件）。

表 12 107 年 2 月份與 108 年 2 月份固網申訴對象排名比較		
	107 年 2 月	108 年 2 月
第一名（件數）	中華（50）	中華（36）
第二名（件數）	亞太；新世紀資通（1）	台灣固網（2）
第三名（件數）	--	亞太（1）

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 12 件，占 30.77%)，其次為連線品質類案件(共 10 件，占 25.64%)、計費問題及補貼款類案件(各為 5 件，各佔 12.82%)。

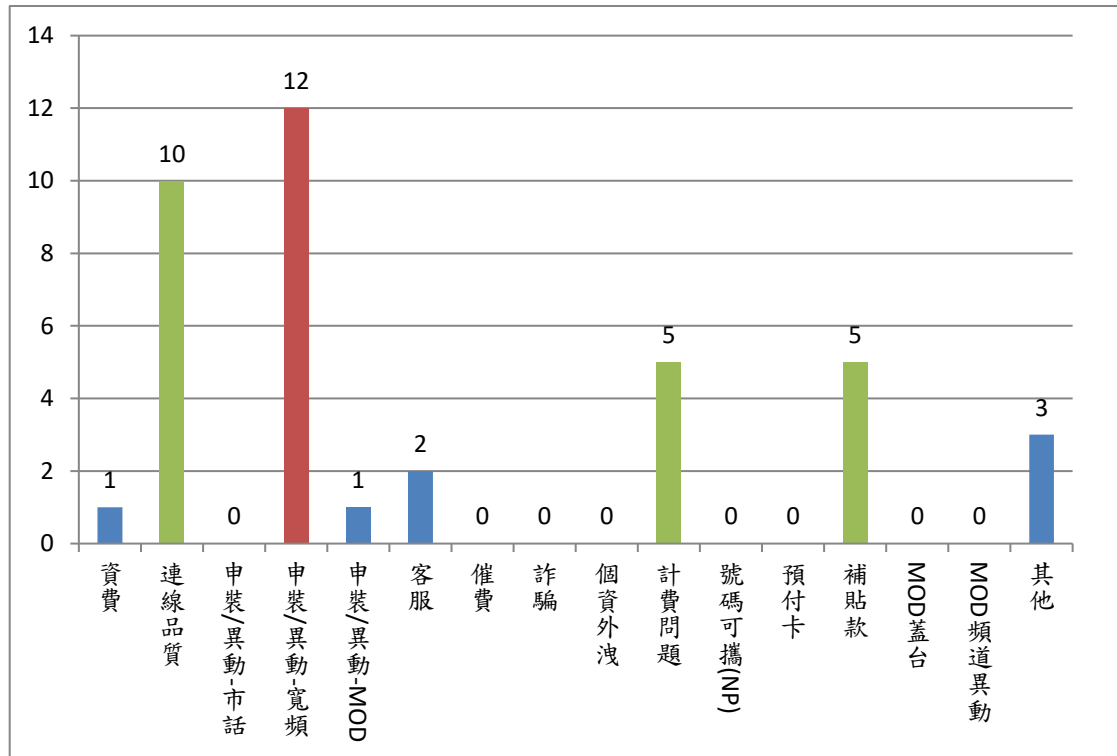
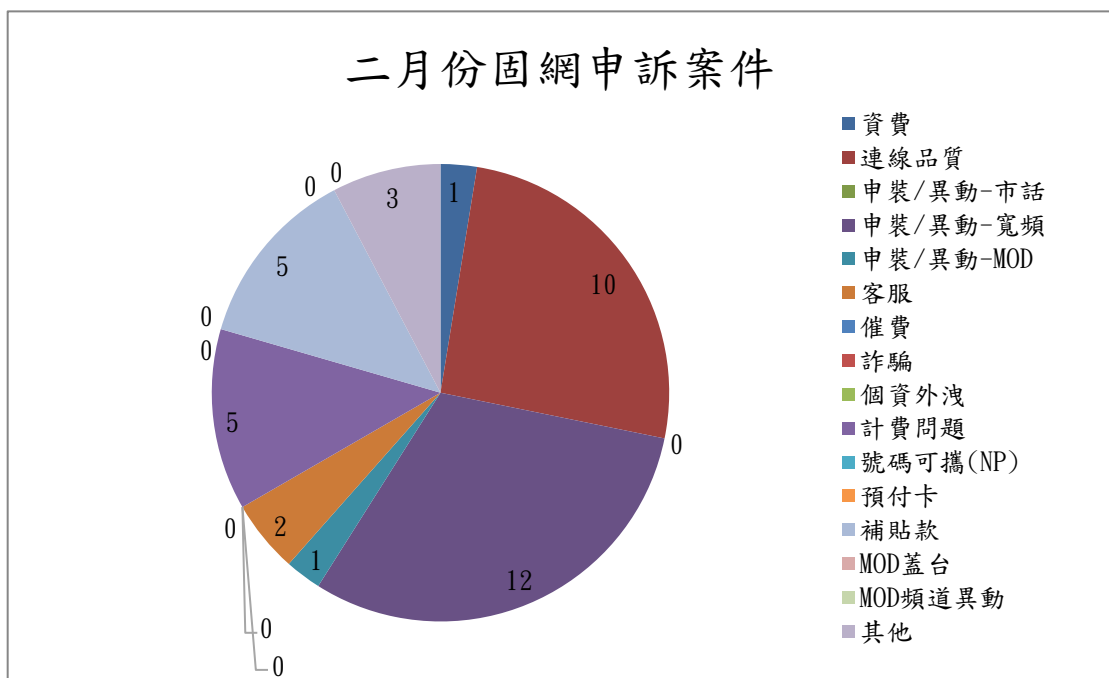


圖 4 2 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 107 年 2 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 13 所示，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期增加 4 件；計費問題類案件與去年同期減少 3 件。

表 13 107 年 2 月份與 108 年 2 月份固網訴類別象排名比較

	107 年 2 月	108 年 2 月
第一名（件數）	連線品質（10）	申裝/異動-寬頻（12）
第二名（件數）	申裝/異動-寬頻；計費問題（8）	連線品質（10）
第三名（件數）	申裝/異動-市話（7）	計費問題；補貼款（5）

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 14 所示，申裝/異動-寬頻、連線品質、計費問題及補貼款等案件皆以中華最多，件數分別為 12 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、10 件(占連線品質類 100%)、3 件(占計費問題類 60%)、4 件(占補貼款類 80%)。

表 14 2 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	1	0	0	0	1
連線品質	10	0	0	0	10
申裝/異動-市話	0	0	0	0	0
申裝/異動-寬頻	12	0	0	0	12
申裝/異動-MOD	1	0	0	0	1
客服	2	0	0	0	2
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	3	1	1	0	5
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	4	1	0	0	5
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	0	0	0	0	0
其他	3	0	0	0	3
總計	36	2	1	0	39

與 107 年 2 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 2 月份與 108 年 2 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		107 年 2 月		108 年 2 月
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	申裝/異動-寬頻；計費問題	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-市話	中華	計費問題	中華
第二名		亞太		台灣固網；亞太
第三名		--		--
第一名	--	--	補貼款	中華
第二名		--		台灣固網
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 24 人次，占 62%)，其次為女性(共 13 人次，占 33%)。

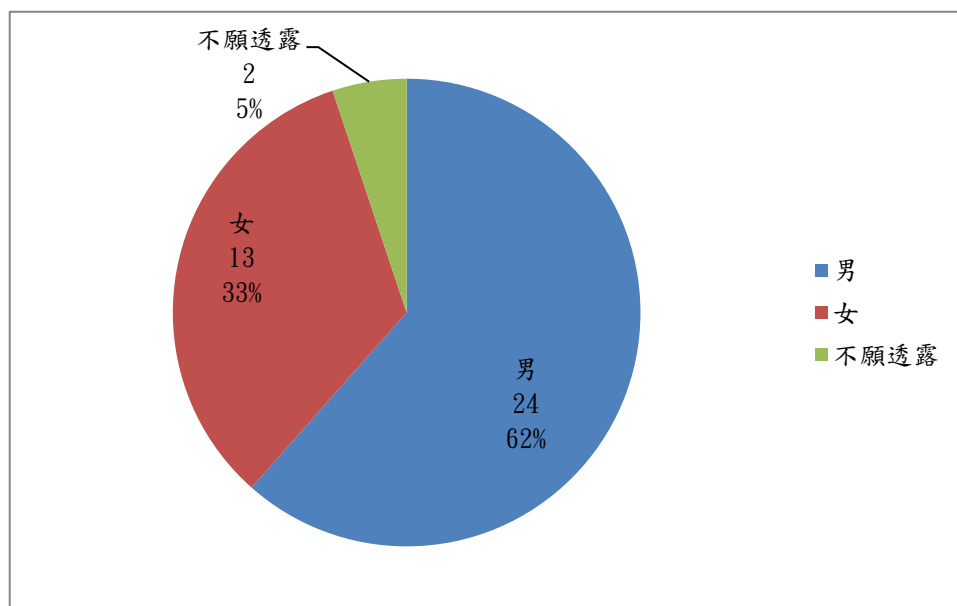


圖 5 2 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

2 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 10 件、公文轉件 20 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 11 件，占 36.67%)；其次為中嘉(共 5 件，占 16.67%)。

表 16 2 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	4	7	11	36.67%
中嘉	0	5	5	16.67%
台灣寬頻	0	3	3	10%
台固媒體	2	1	3	10%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	1	1	2	6.67%
統一	1	0	1	3.33%
家樂福	0	0	0	0%
其他	2	3	5	16.67%
總計	10	20	30	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，2 月份以通訊連線品質類(10 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類 (9 件)。

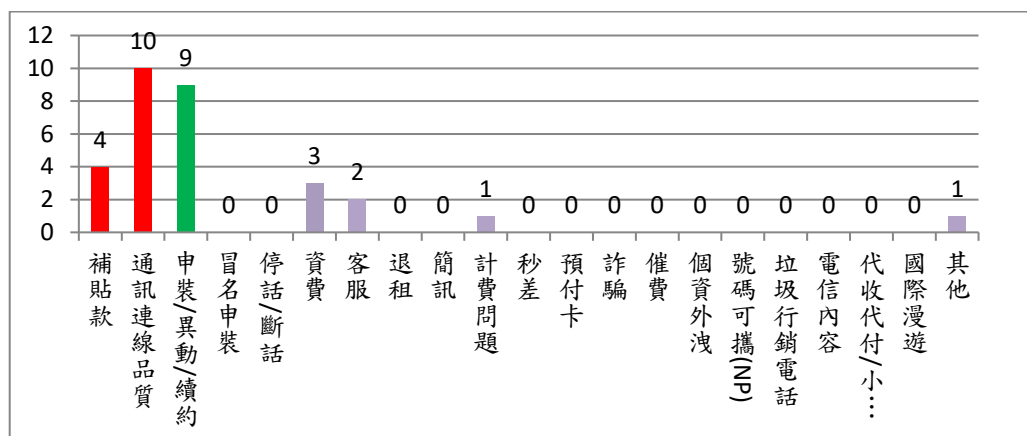


圖 6 2 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，通訊連線品質類以凱擘最多，件數為 3 件(占通訊連線品質類 30%)；申裝/異動/續約類以凱擘最多，件數為 3 件(占申裝/異動/續約類 33.33%)；補貼款類以凱擘最多，件數為 2 件(占補貼款類 50%)。

表 17 2 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	2	1	0	1	0	0	0	0	0	4
通訊連線品質	3	1	2	0	0	1	0	0	3	10
申裝/異動/續約	4	1	1	1	0	1	0	0	1	9
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	1	0	1	0	0	0	0	0	3
客服	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
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	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	1	1
總計	11	5	3	3	0	2	1	0	5	30

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 17 人次，占 57%)申訴人數居多，其次為女性(共 10 人次，占 33%)。

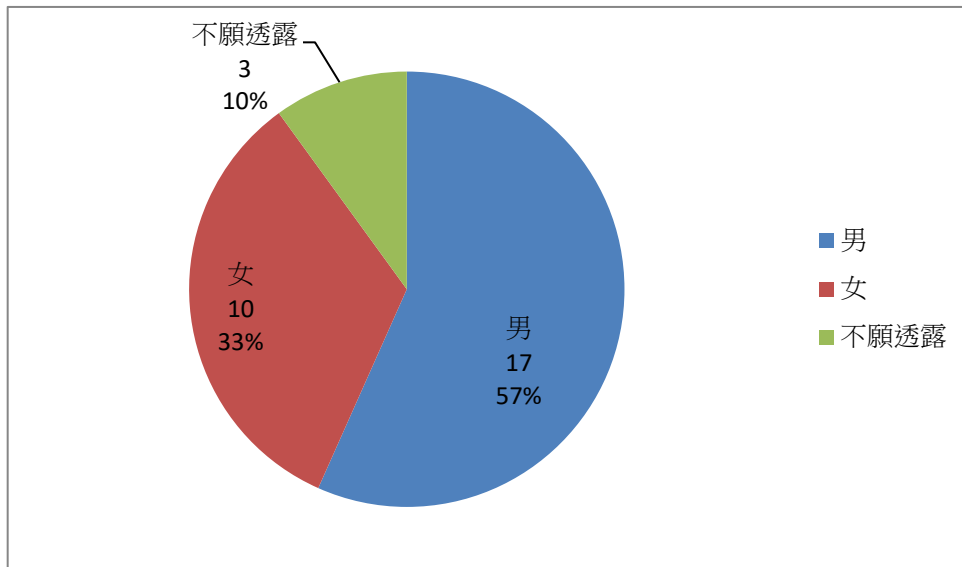


圖 7 2 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

（一）通訊連線品質（亞太，66 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（台哥大，14 件）：

1. 客戶認知差異與建議難採行：手機款式不合意、反悔申辦。
2. 個人需求欲終止合約：親友意見不一致、主張不清楚合約內容。
3. 申辦/異動服務：主張「未經同意」或「未完成」服務異動、專案被設定需預繳。
4. 說明執行錯漏：未加入專案優惠。

（三）補貼款（台哥大，5 件）：

1. 收訊問題：室內弱訊，申訴人不滿意訊號延伸設備改善效果，有搭設備約，無法無償解約。

2. 個人需求欲終止合約：主張不清楚合約內容。

二、改善作法：

（一）通訊連線品質（亞太）：

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 33 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 16 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 17 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（台哥大）：

1. 基於客情，提供個案取消交易、請客戶單購手機。
2. 申辦/異動服務是否預繳有於官網及專屬刊物載明本公司保留審核之權利。

3. 加強人員教育訓練，落實追蹤作業。

(三) 補貼款（台哥大）：收訊問題提供補貼款折扣。

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。