

NCC 通訊消費申訴分析報告－108 年 3 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。

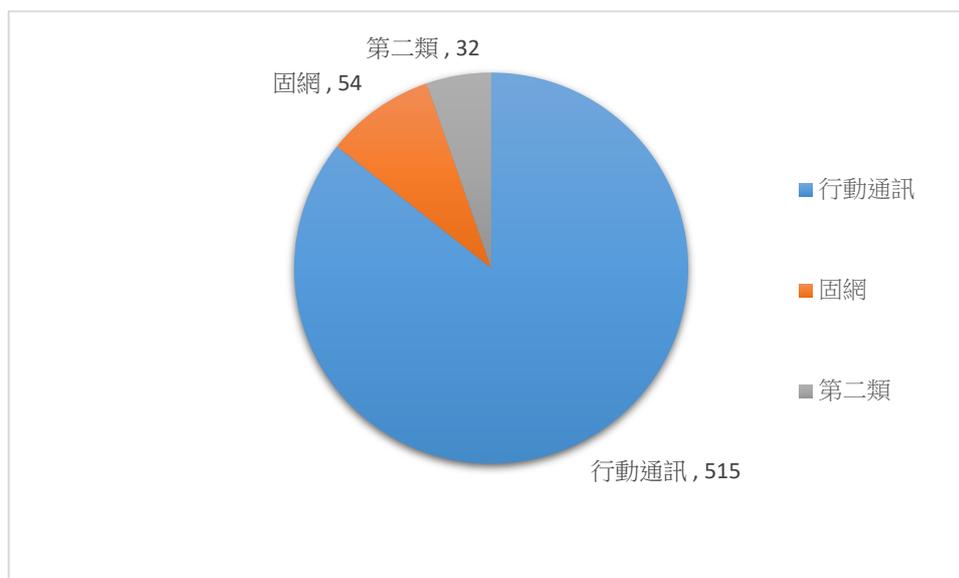
◆ 電信民眾申訴－整體

3 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 3 月份臨櫃申訴案件共 178 件、公文轉件共 423 件，共計 601 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 515 件，占 85.69%)，其次為固網類申訴案件(共 54 件，占 8.98%)。

表 1 3 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	146	369	515	85.69%
固網	21	33	54	8.98%
第二類	11	21	32	5.32%
總計	178	423	601	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

3 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 146 件、公文轉件共 369 件，共計 515 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，以中華及亞太案件數最多（各 114 件，各占 22.14%），其次為遠傳（共 108 件，占 20.97%）、台灣大哥大（共 100 件，占 19.42%）。

表 2 3 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	27	87	114	22.14%
遠傳	24	84	108	20.97%
台灣大哥大	30	70	100	19.42%
亞太	46	68	114	22.14%
台灣之星	19	60	79	15.34%
總計	146	369	515	100%

依申訴對象與 107 年 3 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減少。

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

	107 年 3 月 件數	108 年 3 月 件數	增減數	增減率

中華	160	114	-46	-29%
遠傳	124	108	-16	-13%
台灣大哥大	148	100	-48	-32%
亞太	228	114	-114	-50%
台灣之星	120	79	-41	-34%

與 107 年 3 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 3 月份申訴對象排名以亞太及中華最多，亞太案件數較去年同期減少 114 件，中華減少 46 件，台灣大哥大減少 48 件。

表 4 107 年 3 月份與 108 年 3 月份行動通訊申訴對象排名比較

	107 年 3 月	108 年 3 月
第一名 (件數)	亞太 (228)	亞太；中華 (114)
第二名 (件數)	中華 (160)	遠傳 (108)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (148)	台灣大哥大 (100)

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 321 件，占 62.33%)，其次為申裝/異動/續約類(共 64 件，占 12.43%)、計費問題類(共 19 件，占 3.69%)。

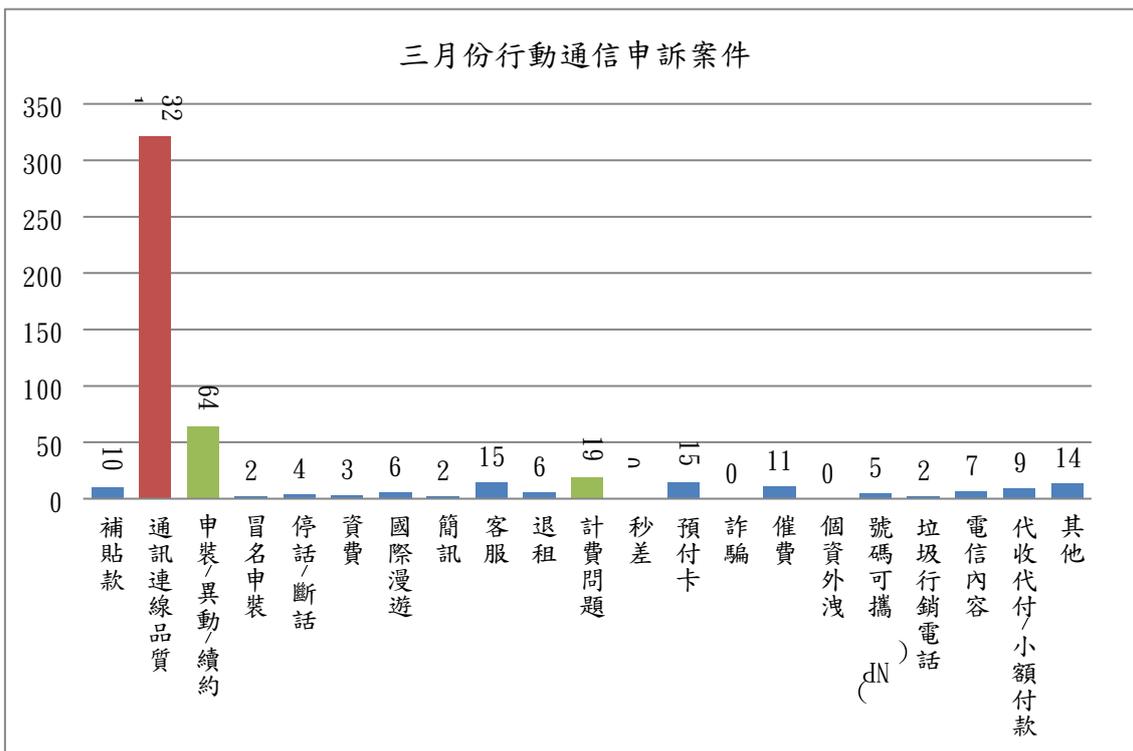
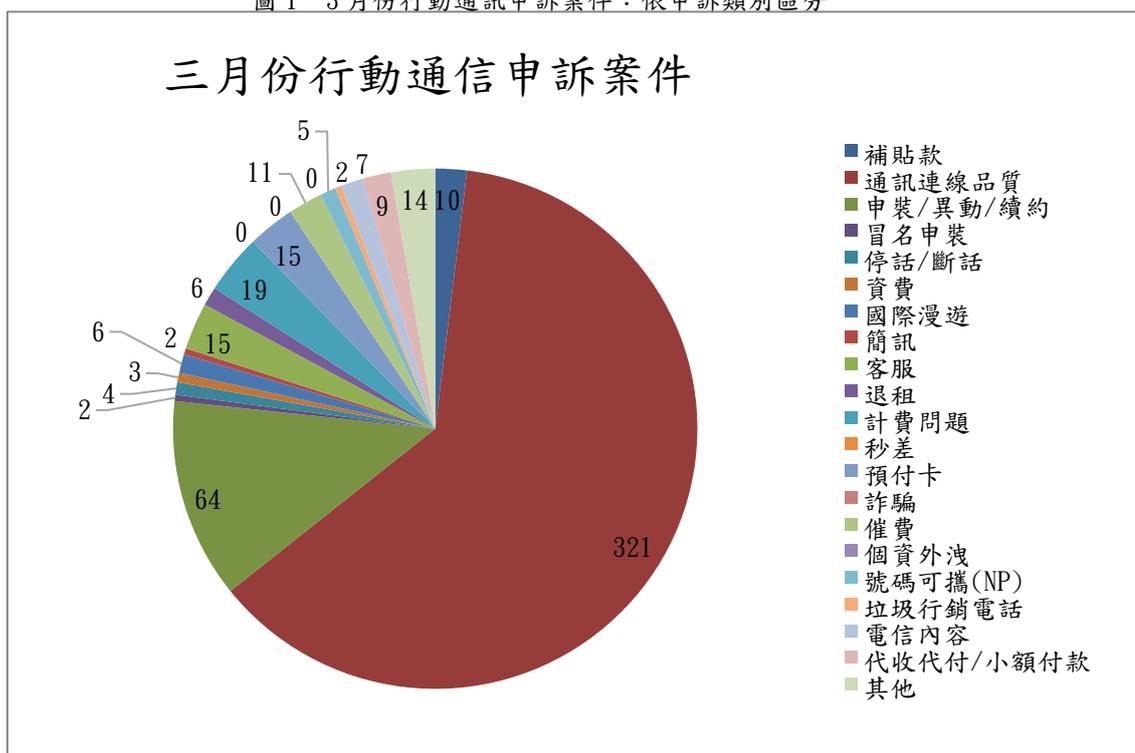


圖 1 3 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 321 件)分為語音通訊品質(160 件)及數據連線品質(161 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 144 件；未試用共 64 件)，得到結果如圖 2。

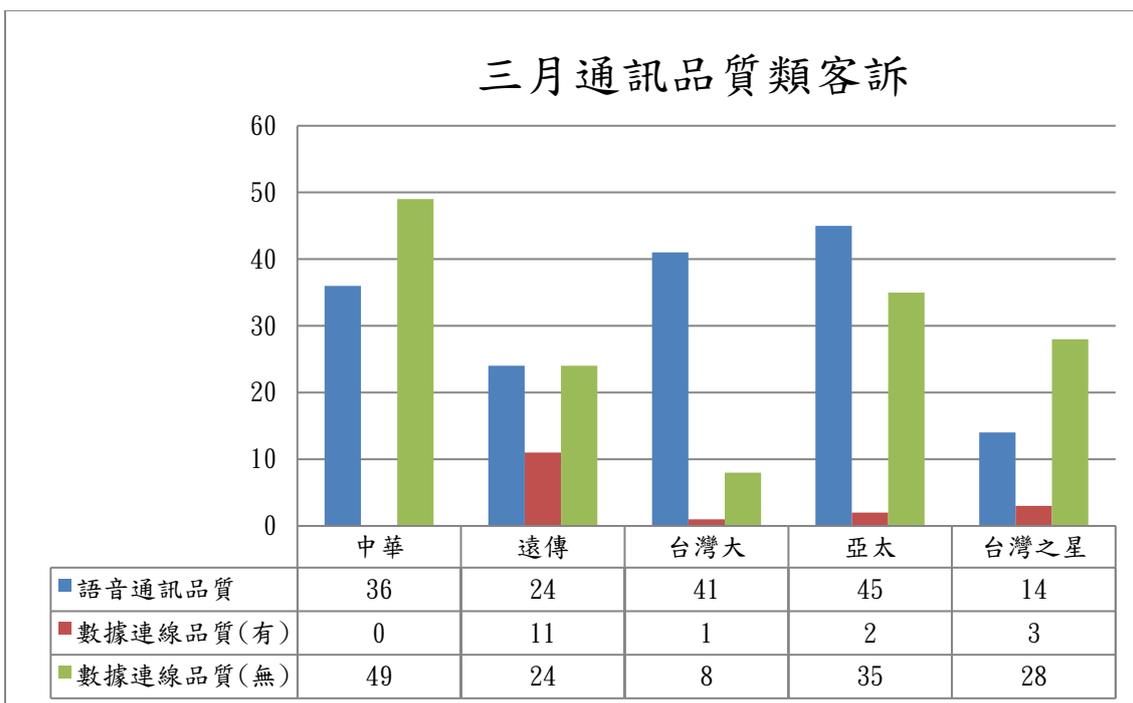


圖 2 3 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 107 年 3 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 3 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及計費問題類。通訊連線品質類案件較去年同期減少 113 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 30 件。

表 5 107 年 3 月份與 108 年 3 月份行動通訊申訴類別排名比較

	107 年 3 月	108 年 3 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (434)	通訊連線品質 (321)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (94)	申裝/異動/續約 (64)
第三名 (件數)	客服問題 (36)	計費問題 (19)

與 107 年 3 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、計費問題)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中華最多、申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多。

表 6 107 年 3 月份與 108 年 3 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

	107 年 3 月	108 年 3 月
--	-----------	-----------

第一名	通訊連線 品質	亞太	中華
第二名		中華	亞太
第三名		台灣之星	遠傳
第一名	申裝/異 動/續約	台灣大哥大	台灣大哥大
第二名		遠傳	亞太
第三名		台灣之星	遠傳
第一名	計費問題	--	台灣大哥大；亞太
第二名		--	中華
第三名		--	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台灣之星 12.3 天、遠傳 12.8、亞太 9.7 天、台灣大哥大 9.3 天、中華 5.7 天；處理中未結案案件為台灣之星 1 件。

電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華	5.7	0
台灣大哥大	9.3	0
遠傳	12.8	0
台灣之星	12.3	1
亞太	9.7	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，以亞太電信再申訴所占總進件數比例最高達 18.6%，其次為中華電信 17.4%及遠傳電信 16.9%。

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	138	114	24	17.4%
台灣大哥大	120	100	20	16.7%
遠傳	130	108	22	16.9%
台灣之星	89	79	10	11.2%
亞太	140	114	26	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 343 人次，占 67%)，其次為女性(共 142 人次，占 27%)。

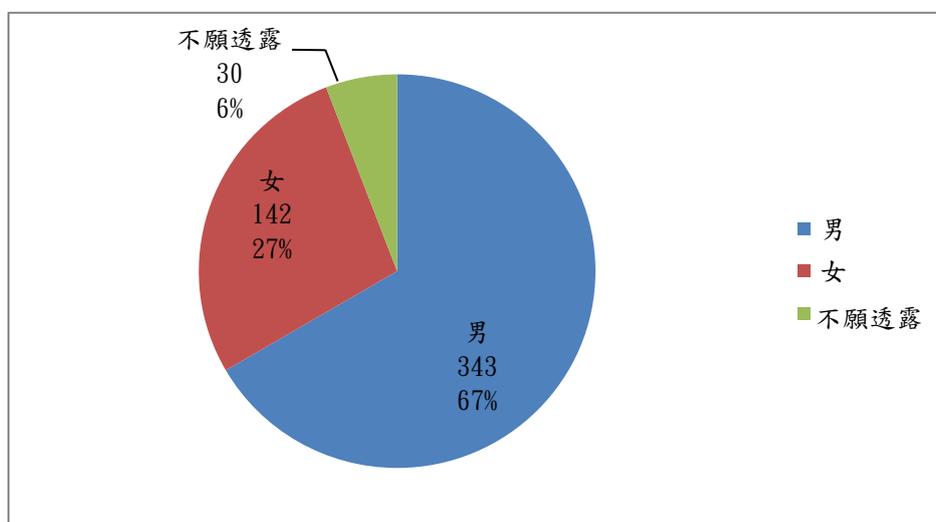


圖 3 3 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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中華最多(為 85 件，占通訊連線品質類 26.48%)；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(為 17 件，占申裝/異動/續約類 26.56%)；計費問題類案件以台灣大哥大及亞太最多(各 6 件，各占計費問題類 31.58%)。

表 9 3 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	2	1	2	3	10
通訊連線品質	85	59	50	82	45	321
申裝/異動/續約	9	14	17	16	8	64

冒名申裝	1	1	0	0	0	2
停話/斷話	1	1	2	0	0	4
資費	0	2	0	1	0	3
國際漫遊	0	3	1	2	0	6
簡訊	1	0	0	0	1	2
客服	3	5	2	0	5	15
退租	0	2	1	0	3	6
計費問題	4	1	6	6	2	19
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	2	2	5	1	5	15
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	2	4	3	1	1	11
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	2	0	2	0	1	5
垃圾行銷電話	0	1	1	0	0	2
電信內容	0	4	1	2	0	7
代收代付/小額付款	2	1	4	1	1	9
其他	0	6	4	0	4	14
總計	114	108	100	114	79	515

◆ 電信民眾申訴—固網

3 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 21 件、公文轉件共 33 件，共計 54 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 53 件，占 98.15%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	21	32	53	98.15%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	1	1	1.85%
新世紀資通	0	0	0	0%
總計	21	33	54	100%

依申訴對象並與 107 年 3 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 3 件、新世紀資通減少 1 件。

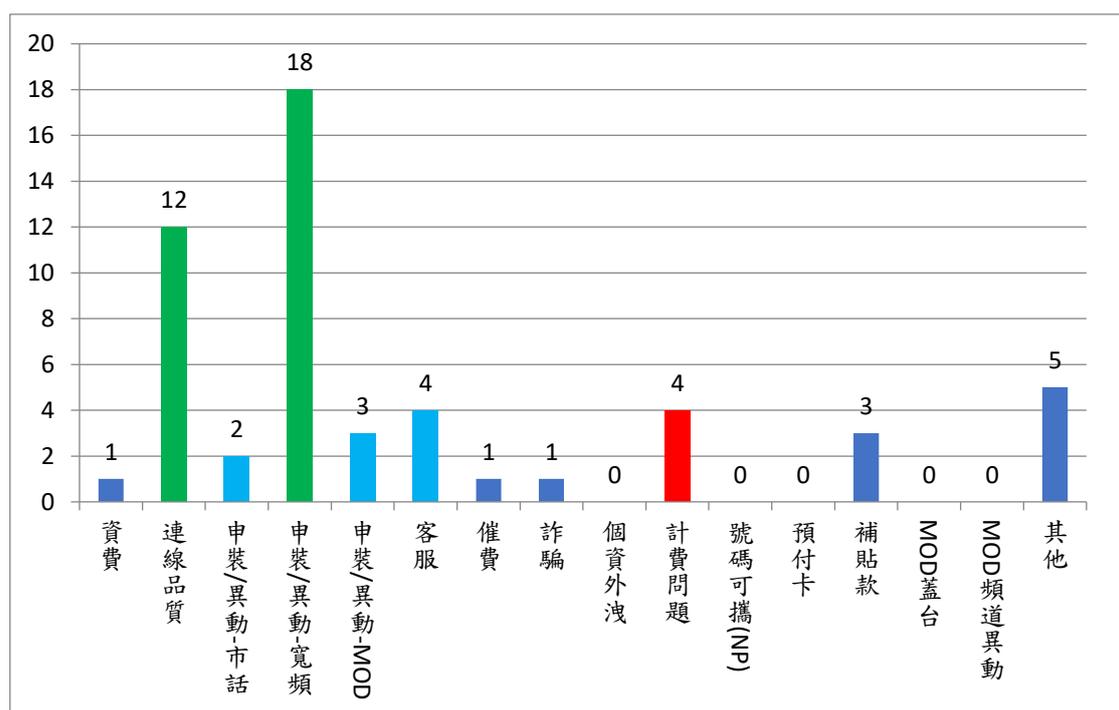
	107 年 3 月	108 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	55	53	-2	-3.64%
台灣固網	0	0	0	--
亞太	1	1	0	0%
新世紀資通	1	0	-1	-100%

與 107 年 3 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 53 件）。

	107 年 3 月	108 年 3 月
第一名（件數）	中華（55）	中華（53）

第二名 (件數)	亞太;新世紀資通 (1)	亞太 (1)
第三名 (件數)	--	--

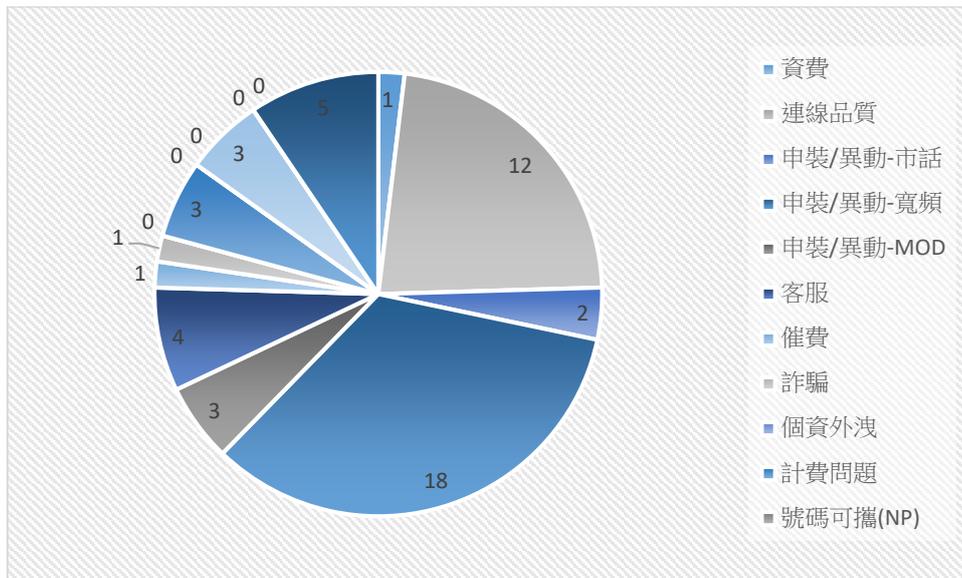
依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 18 件，占 33.33%)，其次為連線品質類案件(共 12 件，占 22.22%)、客服問題類案件(共 4 件，占 7.41%)。



與 107 年 3 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相較呈現遞增的趨勢；連線品質及計費問題類案件與去年同期相較皆呈現遞減的趨勢。

表 13 107 年 3 月份與 108 年 3 月份固網訴類別象排名比較

	107 年 3 月	108 年 3 月
第一名 (件數)	連線品質 (20)	申裝/異動-寬頻 (18)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (10)	連線品質 (12)
第三名 (件數)	計費問題 (8)	客服問題 (4)



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、客服案件皆以中華最多，件數分別為 18（占申裝/異動-寬頻類 100%）、12 件（占連線品質類 100%）、4 件（占計費問題類 75%）。

表 14 3 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	12	0	0	0	12
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	18	0	0	0	18
申裝/異動-MOD	3	0	0	0	3
客服	4	0	0	0	4
催費	1	0	0	0	1
詐騙	1	0	0	0	1
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	3	0	1	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	5	0	0	0	5
總計	53	0	1	0	54

與 107 年 3 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。

		107 年 3 月		108 年 3 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	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	計費問題	中華	計費問題	中華
第二名		亞太；新世紀資通		亞太
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 40 人次，占 74%)，其次為女性(共 12 人次，占 22%)。

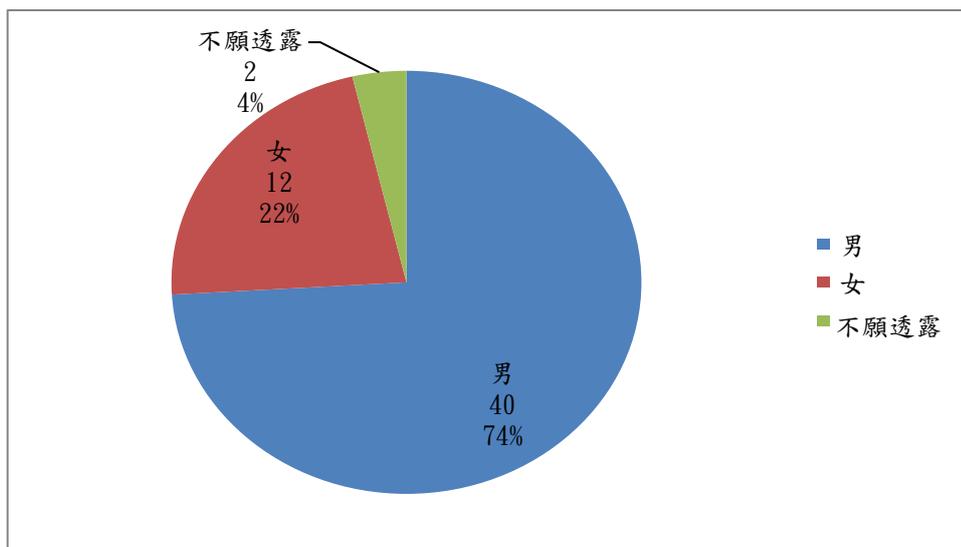


圖 5 3 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—第二類電信

3 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 11 件、公文轉件 21 件，共計 32 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 34.37%)；其次為其他(共 6 件，占 18.75%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	4	7	11	34.37%
中嘉	5	0	5	15.62%
台灣寬頻	0	3	3	9.37%
台固媒體	0	3	3	9.37%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	3	3	9.37%
統一	0	1	1	3.12%
家樂福	0	0	0	0%
其他	2	4	6	18.75%
總計	11	21	32	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，3 月份以申裝/異動/續約類(11 件)占最多，其次為通訊連線品質類(10 件)及補貼款類(5 件)。

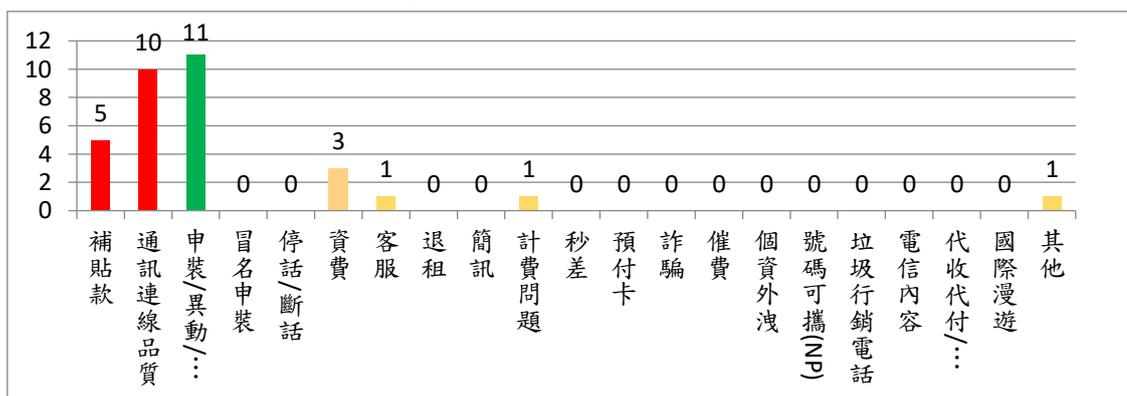


圖 6 3 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，申裝/異動/續約類以台灣碩網及統一最多，件數各為 1 件(各占申裝/異動/續約類 33.33%)；補貼款類及通訊連線品質類以台灣碩網最多，件數各為 1 件(各占補貼款類及通訊連線品質類 100%)。

表 17 3 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	1	0	0	0	5
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	1	0	2	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	0	0	0	0
資費	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
客服	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	3	1	0	6	32

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 5 人次，占 100%)申訴人數居多。

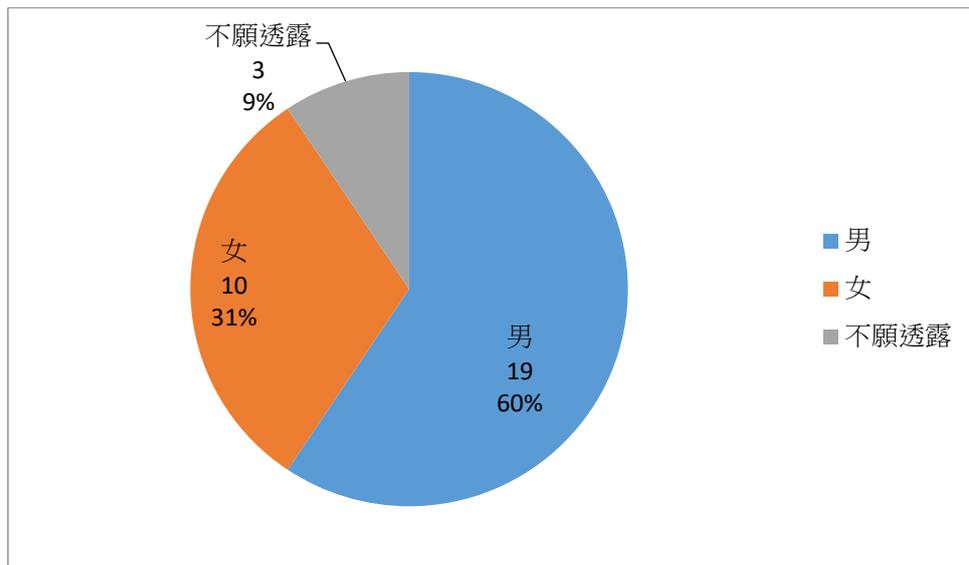


圖 7 3 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質 (中華, 85 件):

1. 室內涵蓋不良：室外信號涵蓋正常，室內部分區域或室內深處收不到信號。
2. 網速不佳：尖峰時段網速較慢，或雖上網正常仍覺得速率不夠快。
3. 抗爭拆臺：拆臺造成信號涵蓋不良。
4. 權益受損：通信品質不佳衍生合約與費用問題。

(二) 申裝/異動/續約 (台哥大, 17 件):

1. 申辦/異動服務(6 筆)：主張「未同意」或「不清楚」合約內容、因欠費或曾聲明非本人申辦，被設定限制新辦門號。

2. 個人需求欲終止合約(5 筆)：親友意見不一致、反悔申辦。
3. 客戶認知差異與建議難採行(5 筆)：提前續約不應累加前約未履行完的合約年限、因送修手機三次，不接受原廠檢測及原廠提供全新機、使用 999 型資費兩年，歷經 499 促銷方案，認知權益受損，執意簽 599 資費手機案，但手機價格需以 999 資費價收。
4. 說明執行錯漏(1 筆)：誤告知符合贈品取得資格，雖有立即更正，但仍造成用戶不滿。

(三) 補貼款 (台灣之星, 3 件)：

1. 用戶因收訊不佳訴求無償提前解約，且不願意本公司進行現場訊號實測。嗣本公司承辦人致電請用戶支付約補償款 6 折價格買回手機即同意提前解約，惟用戶不同意故未和解。
2. 經銷商代用戶申訴收訊問題，表示若因此提前解約，本公司要收取電信優惠、終端設備補貼款不合理，惟多次致電皆無法聯繫上。
3. 經銷商代用戶申訴收訊問題，用戶業已攜碼移出，故無爭議補償款問題。

二、改善作法：

(一) 通訊連線品質 (中華)：

1. 改善統計說明：

- (1) 一個月內改善：排除短期障礙、調整天線及安裝或擴容設備，改善信號涵蓋不良 48 件。
- (2) 一至三個月內改善：已建設基地臺改善涵蓋不良 3 件。
- (3) 業務協商改善 20 件。
- (4) 待建設基地臺改善 14 件。

2. 改善做法：

- (1) 室內涵蓋不良：安裝轉發器加強室內涵蓋。
- (2) 網速不佳：增加基地臺設備與傳輸。
- (3) 抗爭拆臺：持續與居民溝通協調，並儘速尋找適合設站地點。

(4) 權益受損：個案評估，提供適當方案妥處案件。

(二) 申裝/異動/續約 (台哥大)：

1. 申辦/異動服務：提供個案讓用戶可新申裝門號。
2. 說明執行錯漏：要求門市應熟悉各專案及搭贈贈品資格，不應因個人疏失導致用戶爭議。個案申請贈品與用戶。

(三) 補貼款 (台灣之星)：

1. 依與用戶間所簽訂之服務契約已載明，提前解約之電信優惠、終端設備補貼款之計算方式。
2. 經銷商屢次代用戶申訴收訊問題，目前採專人服務

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。