

NCC 通訊消費申訴分析報告－108 年 5 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。

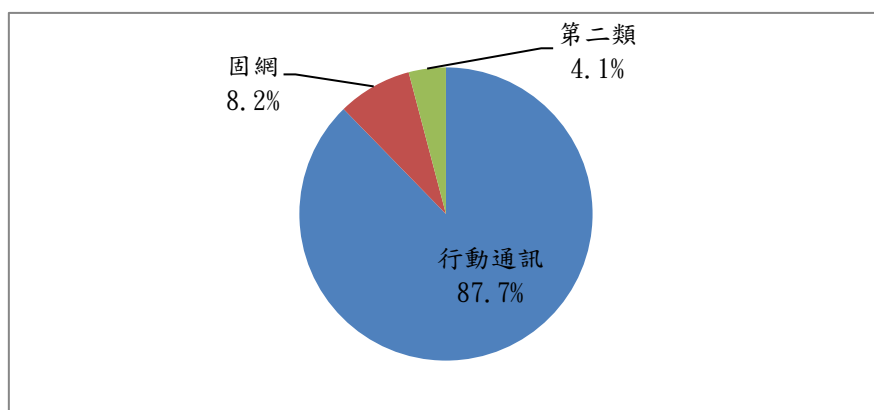
◆ 電信民眾申訴－整體

5 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 5 月份臨櫃申訴案件共 202 件、公文轉件共 432 件，共計 634 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 556 件，占 87.7%），其次為固網類申訴案件（共 52 件，占 8.2%）。

表 1 5 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	175	381	556	87.7%
固網	19	33	52	8.2%
第二類	8	18	26	4.1%
總計	202	432	634	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

5 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 175 件、公文轉件共 381 件，共計 556 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，以遠傳案件數最多（共 126 件，占 22.66%），其次為中華（共 116 件，占 20.86%）、台灣大哥大（共 110 件，占 19.78%）。

表 2 5 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	38	78	116	20.86%
遠傳	38	88	126	22.66%
台灣大哥大	29	81	110	19.78%
亞太	49	59	108	19.42%
台灣之星	21	75	96	17.27%
總計	175	381	556	100%

依申訴對象與 107 年 5 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，各家業者案件數皆較去年同期減少。

表 3 107 年 5 月份與 108 年 5 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	107 年 5 月	108 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	505	116	-389	-77%
遠傳	295	126	-169	-57%
台灣大哥大	341	110	-231	-68%
亞太	366	108	-258	-70%
台灣之星	185	96	-89	-48%

與 107 年 5 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 5 月份申訴對象排名以遠傳最多共 126 件，中華及台灣大哥大案件數較去年同期減少，分別減少 389 件及 231 件。

表 4 107 年 5 月份與 108 年 5 月份行動通訊申訴對象排名比較

	107 年 5 月	108 年 5 月
第一名（件數）	中華（505）	遠傳（126）
第二名（件數）	亞太（366）	中華（116）
第三名（件數）	台灣大哥大（341）	台灣大哥大（110）

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 346 件，占 62.23%），其次為申裝/異動/續約類（共 64 件，占 11.51%）、補貼款及客服問題類（各 16 件，各占 2.88%）。

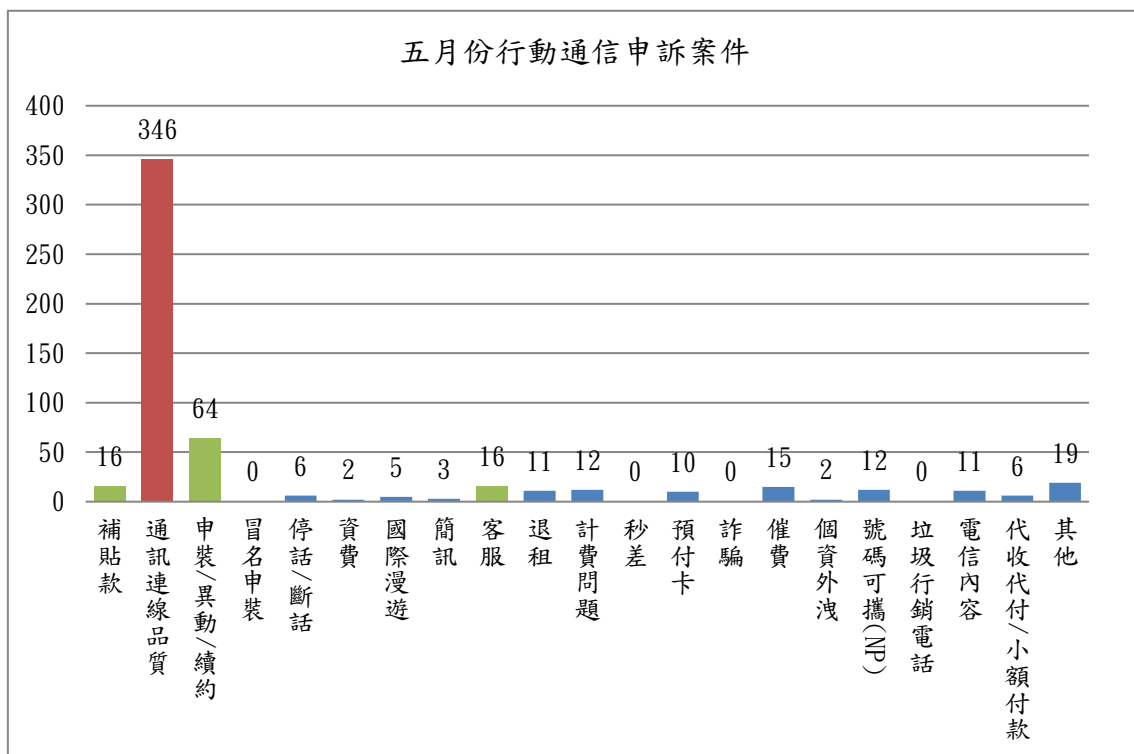
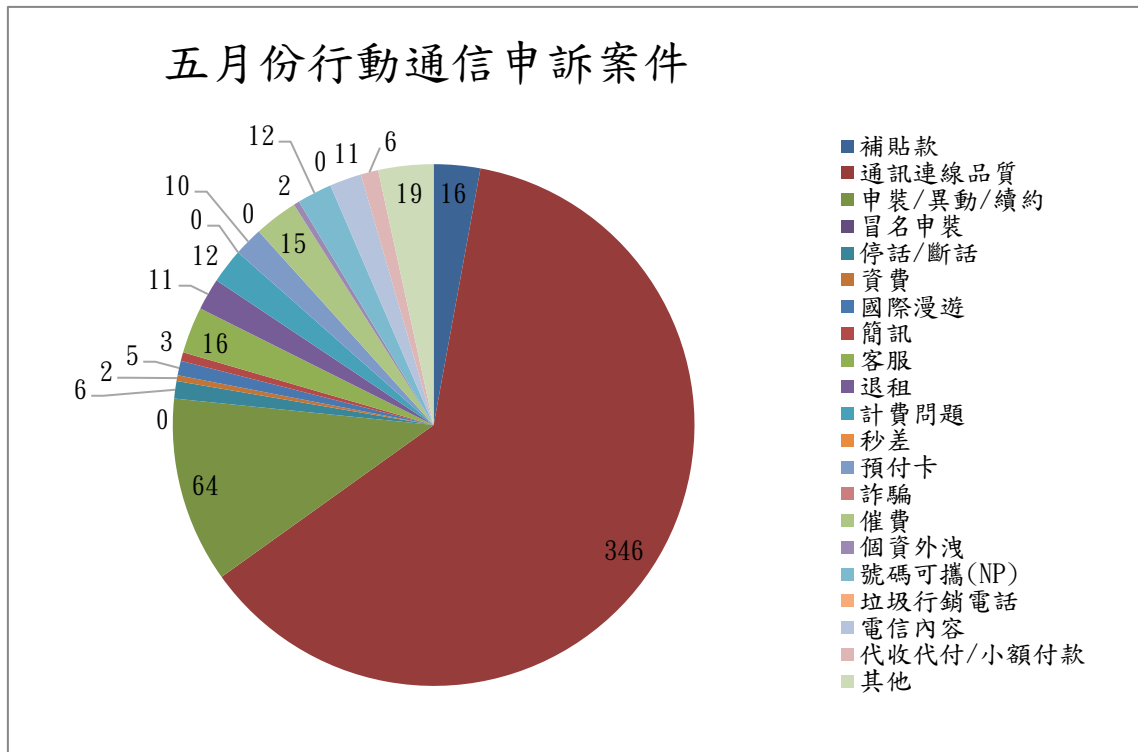


圖 1 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 346 件)分為語音通訊品質(163 件)及數據連線品質(183 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 18 件；未試用共 165 件)，得到結果如圖 2。

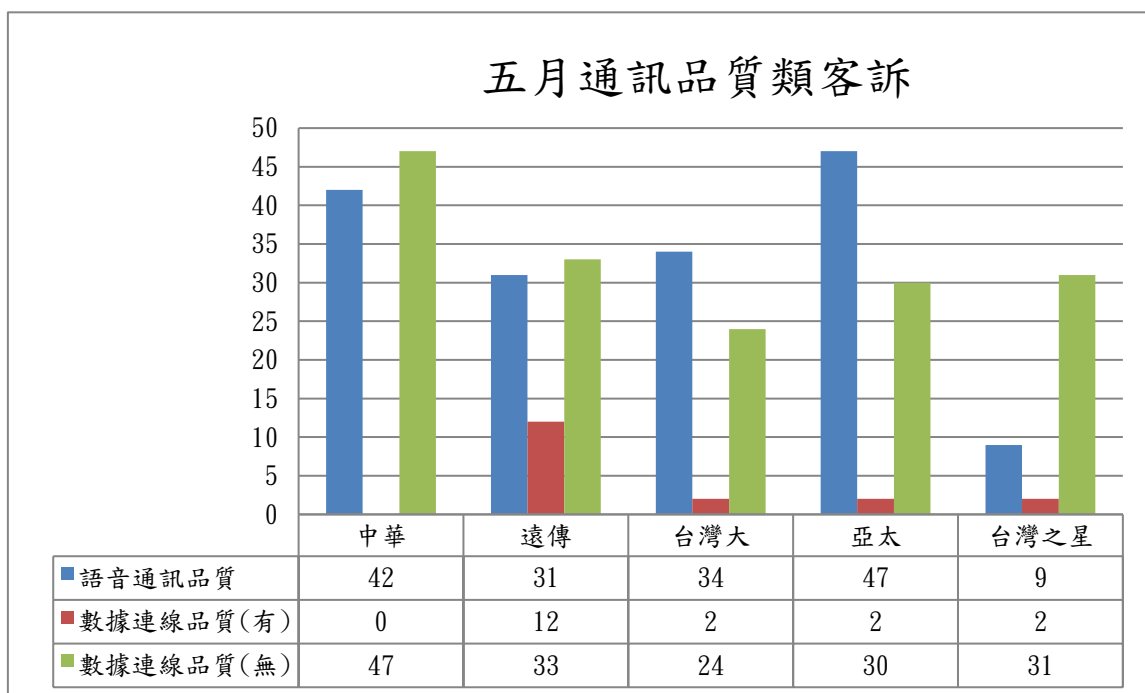


圖 2 5 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 107 年 5 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 5 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、客服問題類。通訊連線品質類案件較去年同期減少 448 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 268 件，客服問題類案件較去年同期減少 180 件。

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

	107 年 5 月	108 年 5 月
第一名（件數）	通訊連線品質（794）	通訊連線品質（346）
第二名（件數）	申裝/異動/續約（332）	申裝/異動/續約（64）
第三名（件數）	客服問題（196）	補貼款；客服問題（16）

與 107 年 5 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、客服問題)排名進行比較，得到結果如表 6 所示，通訊連線品質類及客服問題類案件皆以中華最多、申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多。

表 6 107 年 5 月份與 108 年 5 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		107 年 5 月	108 年 5 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	中華	台灣大哥大
第二名		遠傳	遠傳
第三名		台灣大哥大	台灣之星
第一名	客服問題	中華	中華
第二名		台灣大哥大	遠傳
第三名		遠傳	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 13.4 天、遠傳 13.3 天、亞太 10.1 天、台灣大哥大 8.3 天、中華 8.2 天；處理中未結案案件依序為台灣之星 2 件。

表 7 108 年 5 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	8.2	0
台灣大哥大	8.3	0
遠傳	13.3	0
台灣之星	13.4	2
亞太	10.1	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 17.3%，其次為中華 17% 及亞太 15.6%。

表 8 108 年 5 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	140	116	24	17%
台灣大哥大	133	110	23	17.3%
遠傳	145	126	19	13.1%
台灣之星	111	96	15	13.5%
亞太	128	108	20	15.6%

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 352 人次，占 63%)，其次為女性(共 171 人次，占 31%)。

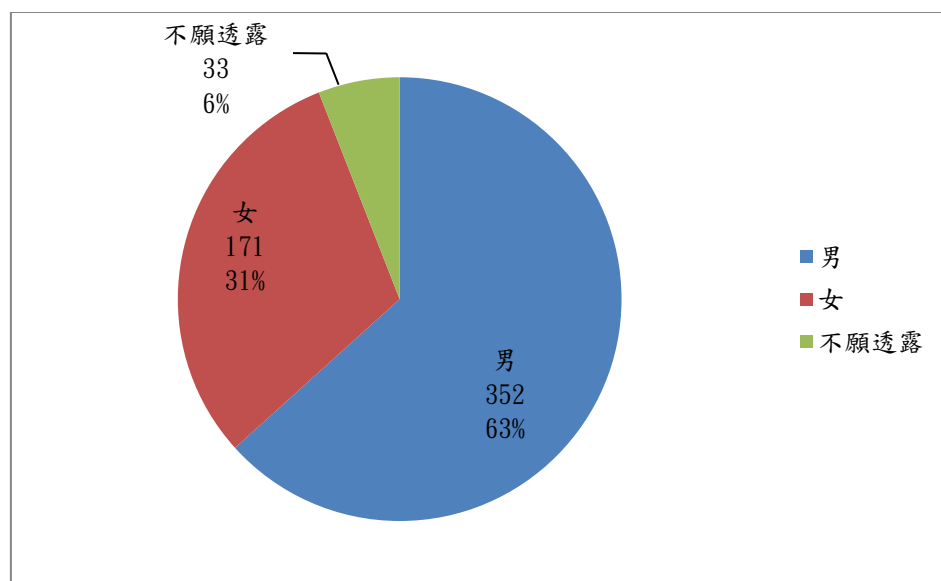


圖 3 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 89 件，占通訊連線品質類 25.72%）；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多（為 20 件，占申裝/異動/續約類 31.25%）；補貼款類案件以遠傳及台灣之星最多（各 5 件，各占補貼款類 31.25%）；客服問題類案件以中華最多（為 6 件，占客服問題類 37.5%）。

表 9 5 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	5	2	2	5	16
通訊連線品質	89	76	60	79	42	346
申裝/異動/續約	5	17	20	7	15	64
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	1	1	1	3	6
資費	1	1	0	0	0	2
國際漫遊	1	1	0	1	2	5
簡訊	1	1	1	0	0	3
客服	6	4	1	2	3	16
退租	1	2	1	5	2	11
計費問題	2	0	5	5	0	12
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	3	1	3	3	0	10
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	1	5	3	0	6	15
個資外洩	0	1	0	1	0	2
號碼可攜(NP)	2	1	6	0	3	12
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	1	8	0	1	1	11
代收代付/小額付款	1	1	2	1	1	6
其他	0	1	5	0	13	19
總計	116	126	110	108	96	556

◆ 電信民眾申訴—固網

5 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 19 件、公文轉件共 33 件，共計 52 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 48 件，占 92.31%）。

表 10 5 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	17	31	48	92.31%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	1	0	1	1.92%
新世紀資通	1	2	3	5.77%
總計	19	33	52	100%

依申訴對象並與 107 年 5 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 40 件、亞太增加 1 件、新世紀資通增加 3 件。

表 11 107 年 5 月份與 108 年 5 月份固網申訴案件增降幅比較				
	107 年 5 月	108 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	88	48	-40	-45.45%
台灣固網	0	0	0	∞
亞太	0	1	1	∞
新世紀資通	0	3	3	∞

與 107 年 5 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 48 件）。

表 12 107 年 5 月份與 108 年 5 月份固網申訴對象排名比較		
	107 年 5 月	108 年 5 月
第一名（件數）	中華（88）	中華（48）
第二名（件數）	--	新世紀資通（3）
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，以連線品質類案件最多（共 14 件，占 26.92%），其次為申裝/異動-寬頻類案件（共 9 件，占 17.31%）、計費問題類案件（共 8 件，占 15.38%）。

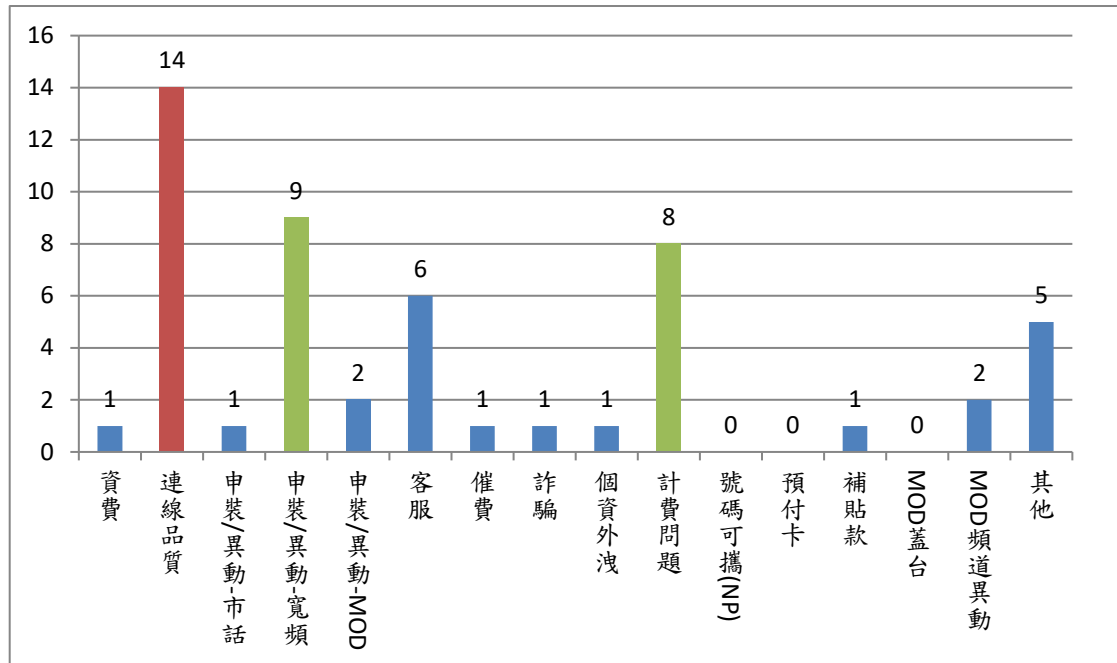
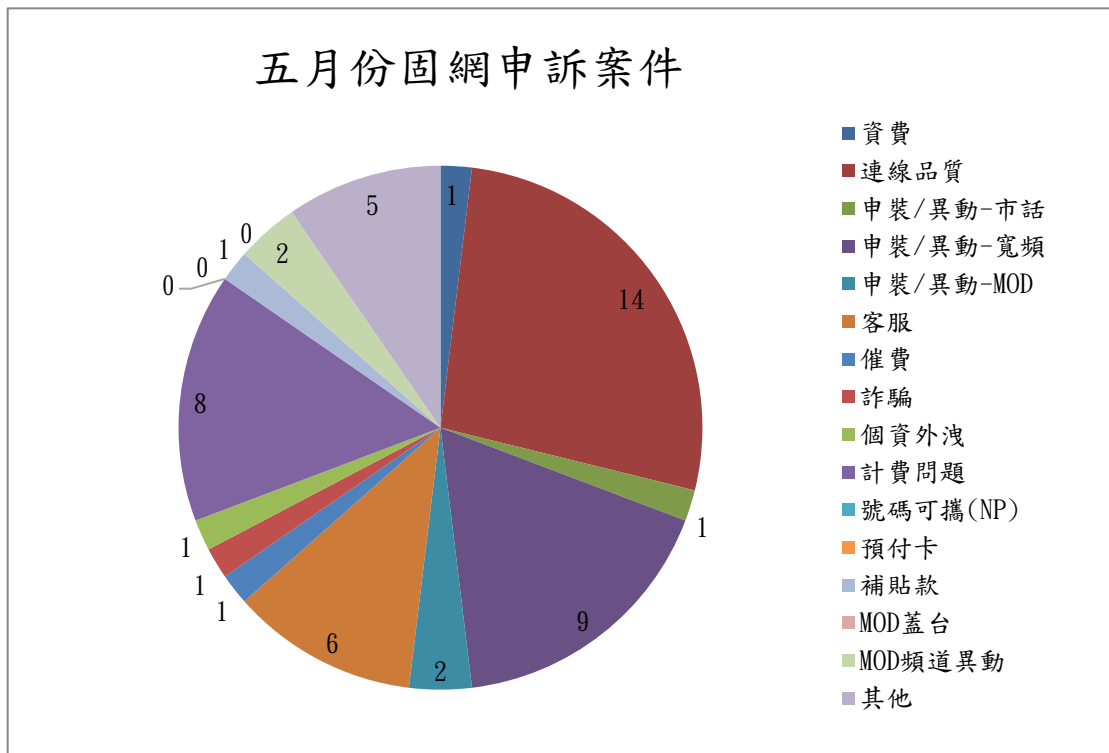


圖 4 5 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 107 年 5 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 13 所示，連線品質類及申裝/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 5 月份與 108 年 5 月份固網訴類別象排名比較

	107 年 5 月	108 年 5 月
第一名 (件數)	連線品質 (28)	連線品質 (14)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (17)	申裝/異動-寬頻 (9)
第三名 (件數)	客服問題 (10)	計費問題 (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、計費問題等案件皆以中華最多，件數分別為 11 件(占連線品質類 78.57%)、8 件(占申裝/異動-寬頻類 88.89%)、8 件(占計費問題類 100%)。

表 14 5 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	11	0	0	3	14
申裝/異動-市話	1	0	0	0	1
申裝/異動-寬頻	8	0	1	0	9
申裝/異動-MOD	2	0	0	0	2
客服	6	0	0	0	6
催費	1	0	0	0	1
詐騙	1	0	0	0	1
個資外洩	1	0	0	0	1
計費問題	8	0	0	0	8
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	1	0	0	0	1
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	2	0	0	0	2
其他	5	0	0	0	5
總計	48	0	1	3	52

與 107 年 5 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 5 月份與 108 年 5 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		107 年 5 月		108 年 5 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		--		新世紀資通
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		--		亞太
第三名		--		--
第一名	客服問題	中華	計費問題	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 65%)，其次為女性(共 18 人次，占 35%)。

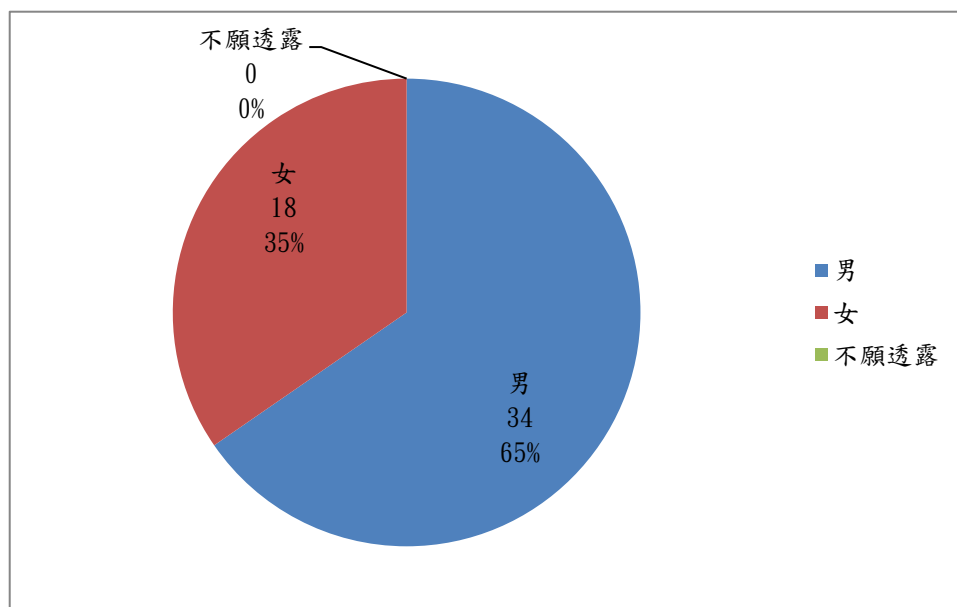


圖 5 5 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

5 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 18 件，共計 26 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 9 件，占 34.62%)；其次為中嘉(共 4 件，占 15.38%)、台固媒體(共 3 件，占 11.54%)。

表 16 5 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	5	9	34.62%
中嘉	1	3	4	15.38%
台灣寬頻	1	1	2	7.69%
台固媒體	1	2	3	11.54%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	0	0	0%
統一	0	0	0	0%
家樂福	0	0	0	0%
其他	1	7	8	30.77%
總計	8	18	26	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，5 月份以通訊連線品質類(9 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(8 件)及補貼款、計費問題類(各 2 件)。

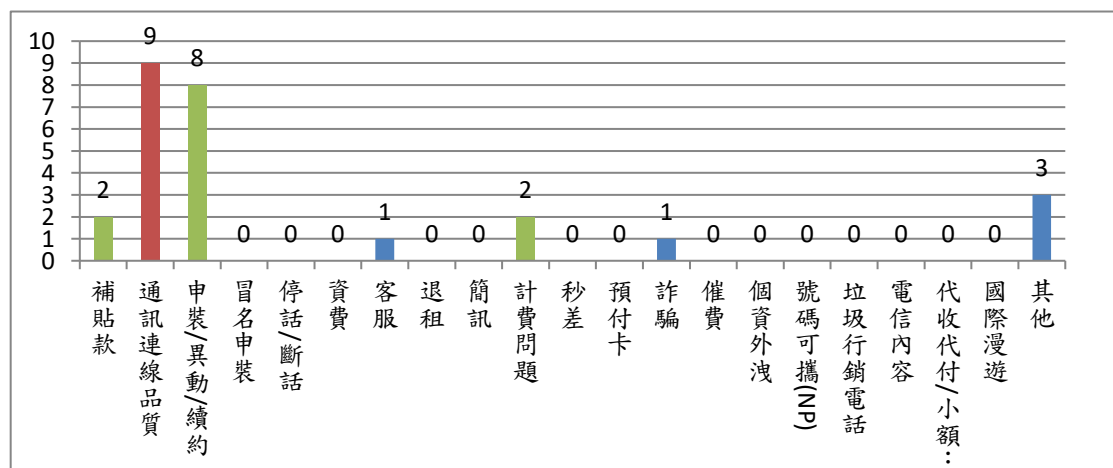


圖 6 5 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，通訊連線品質類以中嘉最多，件數為 3 件(占通訊連線品質類 33.33%)；申裝/異動/續約、補貼款及計費問題類皆以凱擘最多，件數依序為 4 件(占申裝/異動/續約類 50%)、1 件(占補貼款類 50%)、2 件(占計費問題類 100%)。

表 17 5 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	0	0	0	0	0	0	1	2
通訊連線品質	0	3	2	0	0	0	0	0	4	9
申裝/異動/續約	4	1	0	1	0	0	0	0	2	8
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
客服	0	0	0	1	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	1	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	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
總計	9	4	2	3	0	0	0	0	8	26

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以女性(共 15 人次，占 58%)申訴人數居多，其次為男性(共 9 人次，占 35%)。

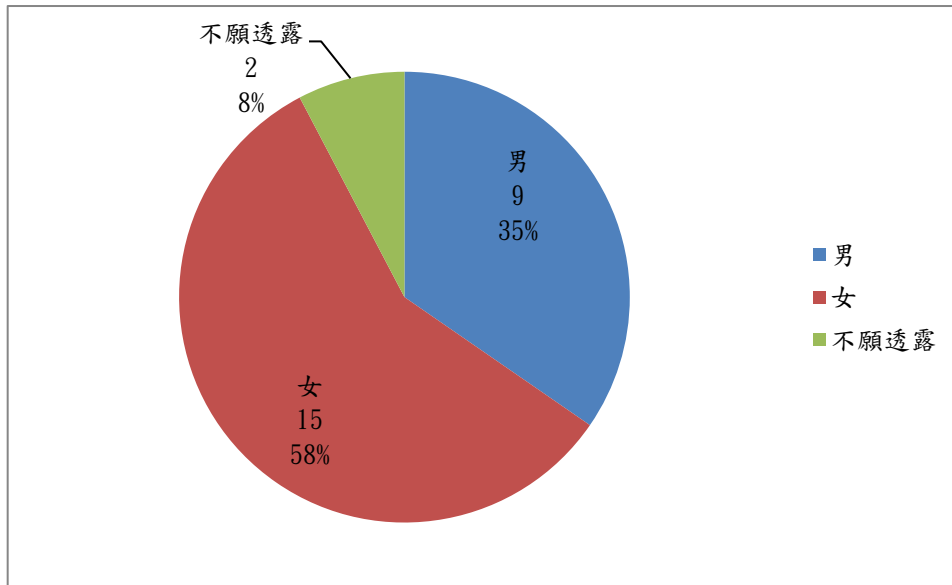


圖 7 5 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質（中華，89 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（台灣大哥大，20 件）：

1. 申辦/異動服務(8 筆)：主張「未同意」、「不清楚」合約內容或與「實際認知有不同」、合約及優惠到期前未通知。

2. 個人需求欲終止合約(6 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(4 筆)：合約到期應自動終止門號、主張單方面電話告知就應配合終止門號。
4. 說明執行錯漏(2 筆)：個案無償解約近期新辦專案，未提醒原舊約到期日，導致攜出失敗、.企業窗口轉達資訊不完整，讓用戶誤解已完成退租作業。

(三) 客服（中華，6 件）：

1. 服務態度不佳(4 筆)：收訊品質問題或不符合客戶訴求致抱怨人員服務態度不佳。
2. 業務執行疏漏(1 筆)：人員疏失未處理完成。
3. 個人認知問題(1 筆)：不滿客服服務流程。

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、調整天線及安裝設備，改善信號涵蓋不良 51 件。
- (2) 一至三個月內改善：已建設基地臺改善涵蓋不良 5 件。
- (3) 業務協商妥處 20 件。
- (4) 待建設基地臺改善 13 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（台灣大哥大）：

1. 申辦/異動服務：到期前會以帳單、簡訊通知用戶。

2. 客戶認知差異與建議難採行：到期前會以帳單、簡訊通知用戶，仍需有書面文件(退租申請書)。

3. 說明執行錯漏：

(1) 製作案例，佈達通路留意。

(2) 企業窗口--針對合約內容應完整並清楚告知客戶，並應提醒客戶應注意舊合約起訖時間，以免再次造成客怨。

(三) 客服（中華）：

1. 精進電話服務應對方式。

2. 加強人員教育訓練及案例宣導。

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。