

NCC 通訊消費申訴分析報告—108 年 7 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。

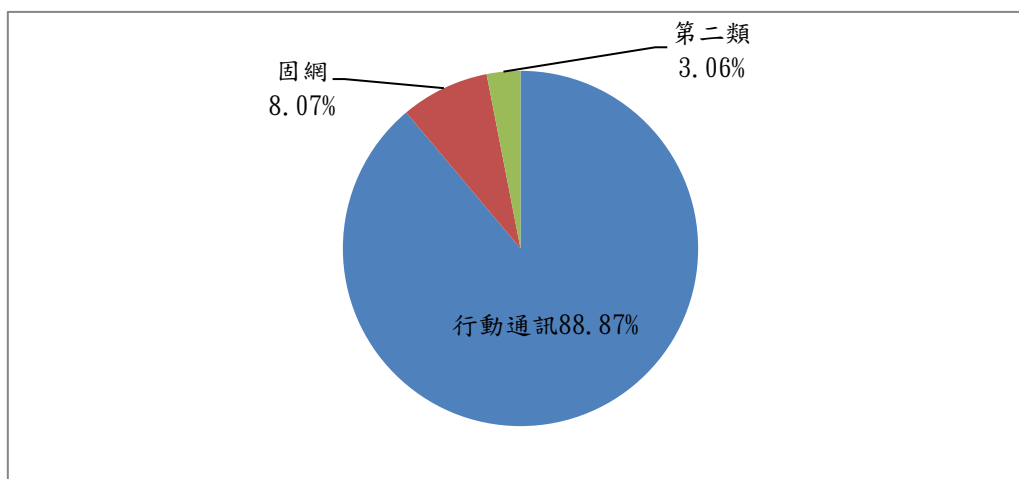
◆ 電信民眾申訴—整體

7 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 7 月份臨櫃申訴案件共 180 件、公文轉件共 539 件，共計 719 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 639 件，占 88.87%），其次為固網類申訴案件（共 58 件，占 8.07%）。

表 1 7 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	162	477	639	88.87%
固網	8	50	58	8.07%
第二類	10	12	22	3.06%
總計	180	539	719	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

7 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 162 件、公文轉件共 477 件，共計 639 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 171 件，占 26.76%），其次為中華（共 146 件，占 22.85%）、台灣大哥大（共 117 件，占 18.31%）。

表 2 7 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	30	116	146	22.85%
遠傳	28	87	115	18.00%
台灣大哥大	29	88	117	18.31%
亞太	51	120	171	26.76%
台灣之星	24	66	90	14.08%
總計	162	477	639	100%

依申訴對象與 107 年 7 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 7 月份與 108 年 7 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	107 年 7 月	108 年 7 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	239	146	-93	-39%
遠傳	147	115	-32	-22%
台灣大哥大	154	117	-37	-24%
亞太	248	171	-77	-31%
台灣之星	139	90	-49	-35%

與 107 年 7 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 7 月份申訴對象排名以亞太最多共 171 件，案件數較去年同期減少 77 件，中華及台灣大哥大則分別減少 93 件及 37 件。

表 4 107 年 7 月份與 108 年 7 月份行動通訊申訴對象排名比較

	107 年 7 月	108 年 7 月
第一名（件數）	亞太（248）	亞太（171）
第二名（件數）	中華（239）	中華（146）
第三名（件數）	台灣大哥大（154）	台灣大哥大（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 423 件，占 66.2%），其次為申裝/異動/續約類（共 66 件，占 10.33%）及客服、退租問題類（各 16 件，各占 2.5%）。

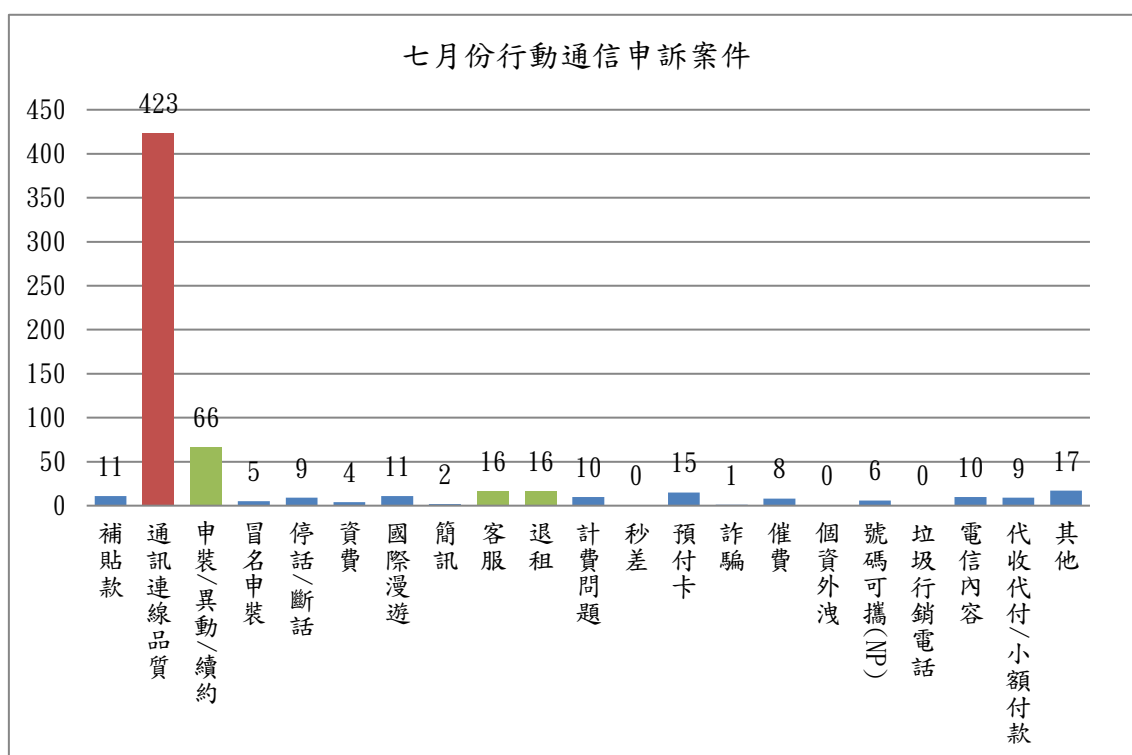
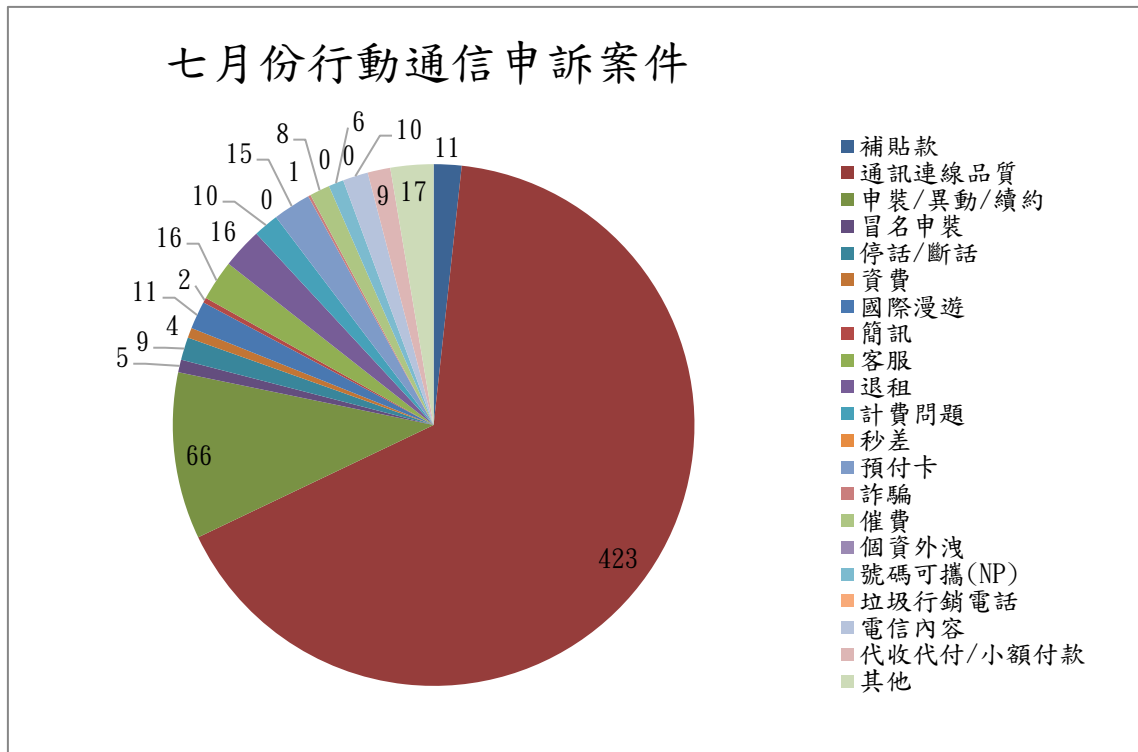


圖 1 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 423 件)分為語音通訊品質(261 件)及數據連線品質(162 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 23 件；未試用共 139 件)，得到結果如圖 2。

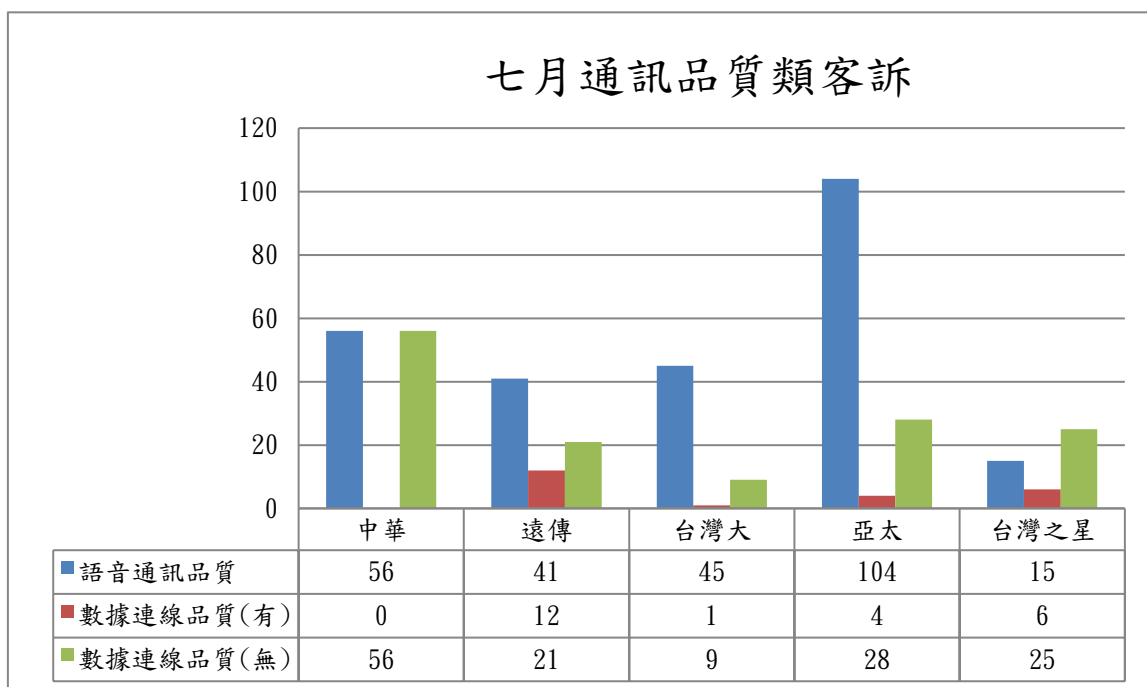


圖 2 七月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 107 年 7 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 7 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及客服、退租問題類。通訊連線品質類案件較去年同期減少 169 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 31 件，客服問題類案件較去年同期減少 17 件。

表 5 107 年 7 月份與 108 年 7 月份行動通訊申訴類別排名比較

	107 年 7 月	108 年 7 月
第一名（件數）	通訊連線品質（592）	通訊連線品質（423）
第二名（件數）	申裝/異動/續約（97）	申裝/異動/續約（66）
第三名（件數）	客服問題（33）	客服問題；退租問題（16）

與 107 年 7 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，通訊連線品質類案件以亞太最多、申裝/異動/續約類案件及客服問題類案件以台灣大哥大最多。

表 6 107 年 7 月份與 108 年 7 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		107 年 7 月	108 年 7 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	遠傳
第一名	申裝/異動/續約	遠傳	台灣大哥大
第二名		台灣大哥大	台灣之星
第三名		中華	亞太
第一名	客服問題	亞太	台灣大哥大
第二名		中華	遠傳
第三名		遠傳	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 7 所示，案件平均處理時間依序為遠傳 12.3 天、亞太 11.4 天、台灣之星 10.4 天、台灣大哥大 9.4 天、中華 7.5 天；處理中未結案案件依序為亞太及遠傳各 3 件、台灣之星 1 件。

表 7 108 年 7 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	0
台灣大哥大	9.4	0
遠傳	12.3	3
台灣之星	10.4	1
亞太	11.4	3

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，以中華再申訴所占總進件數比例最高達 22.8%，其次為亞太 22.4%及台灣之星 19.3%。

表 8 108 年 7 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	189	146	43	22.8%
台灣大哥大	135	117	18	13.3%
遠傳	137	115	22	16.1%
亞太	212	171	41	19.3%
台灣之星	116	90	26	22.4%

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 400 人次，占 63%)，其次為女性(共 201 人次，占 31%)。

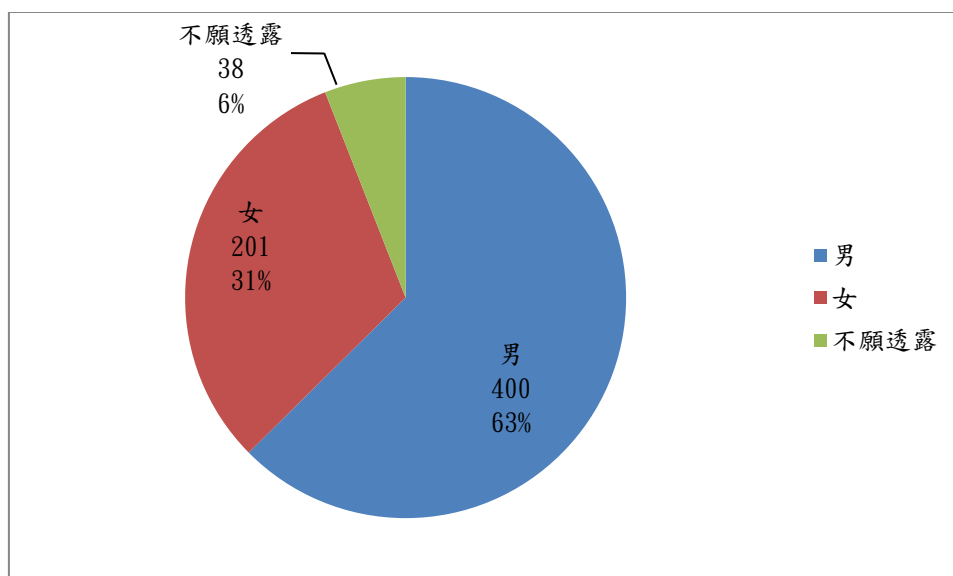


圖 3 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 136 件，占通訊連線品質類 32.15%）；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多（為 23 件，占申裝/異動/續約類 34.85%）；客服問題類案件以台灣大哥大最多（為 6 件，占客服問題類 37.5%）；退租問題類以台灣大哥大及亞太最多（各為 4 件，各占退租問題類 25%）

表 9 7 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	7	1	0	1	11
通訊連線品質	112	74	55	136	46	423
申裝/異動/續約	8	3	23	11	21	66
冒名申裝	0	0	0	3	2	5
停話/斷話	1	3	2	2	1	9
資費	1	2	0	0	1	4
國際漫遊	3	2	5	1	0	11
簡訊	1	1	0	0	0	2
客服	3	4	6	1	2	16
退租	3	2	4	4	3	16
計費問題	2	2	1	5	0	10
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	3	2	4	5	1	15
詐騙	0	1	0	0	0	1
催費	1	1	6	0	0	8
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	0	0	4	2	0	6
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	1	5	1	1	2	10
代收代付/小額付款	4	2	3	0	0	9
其他	1	4	2	0	10	17
總計	146	115	117	171	90	639

◆ 電信民眾申訴－固網

7 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 8 件、公文轉件共 50 件，共計 58 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 57 件，占 98.28%）。

表 10 7 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	8	49	57	98.28%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	0	1	1	1.72%
總計	8	50	58	100%

依申訴對象並與 107 年 7 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 18 件、台灣固網減少 1 件、新世紀資通減少 2 件。

表 11 107 年 7 月份與 108 年 7 月份固網申訴案件增降幅比較				
	107 年 7 月	108 年 7 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	75	57	-18	-24%
台灣固網	1	0	-1	-100%
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	3	1	-2	-66.67%

與 107 年 7 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 57 件）。

表 12 107 年 7 月份與 108 年 7 月份固網申訴對象排名比較		
	107 年 7 月	108 年 7 月
第一名（件數）	中華（75）	中華（57）
第二名（件數）	新世紀資通（3）	新世紀資通（1）
第三名（件數）	台灣固網（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 18 件，占 31.03%），其次為申裝/異動-寬頻類案件（共 17 件，占 29.31%）、計費問題類案件（共 9 件，占 15.52%）。

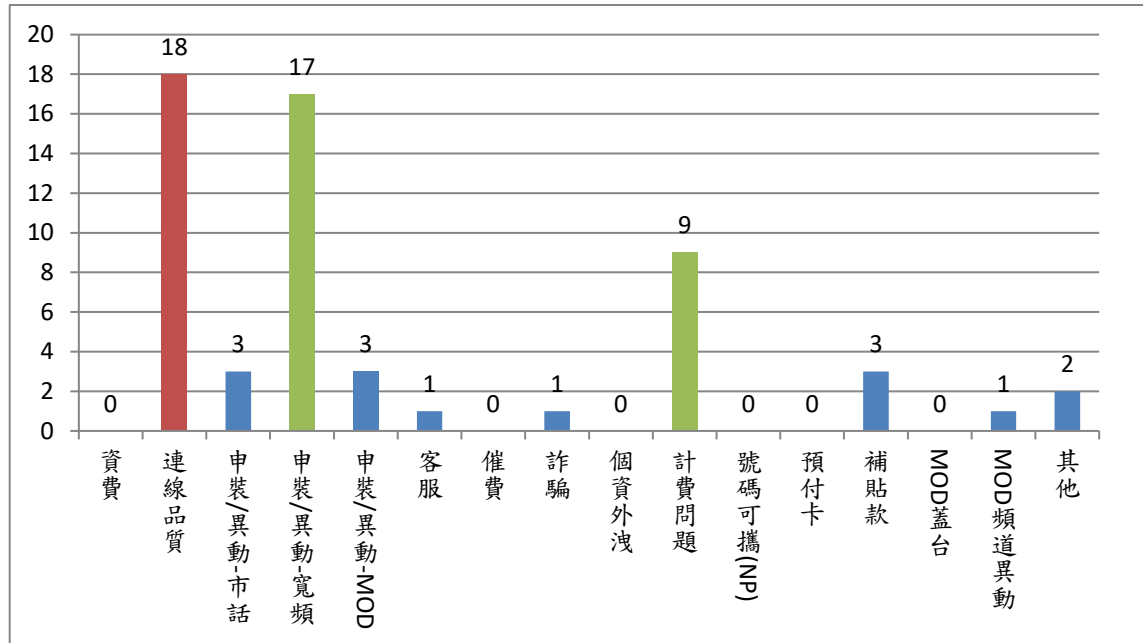
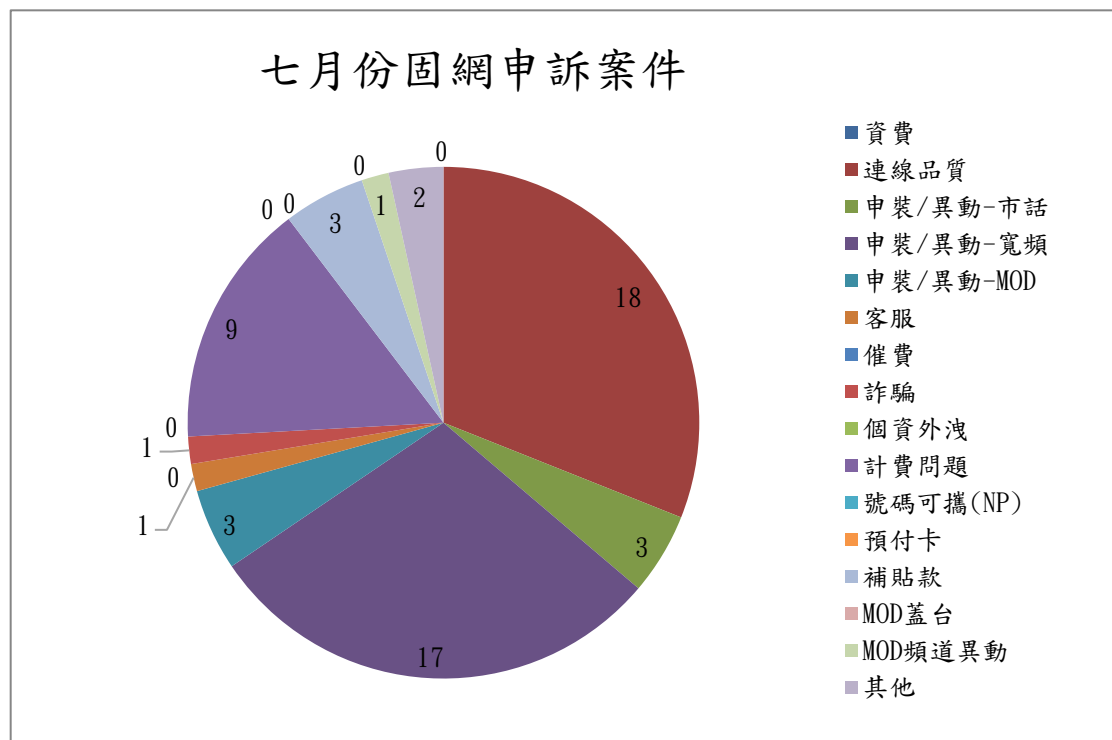


圖 4 7 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 107 年 7 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 13 所示，連線品質類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較略有增加的趨勢。

表 13 107 年 7 月份與 108 年 7 月份固網訴類別象排名比較

	107 年 7 月	108 年 7 月
第一名（件數）	連線品質（26）	連線品質（18）
第二名（件數）	申裝/異動-寬頻（16）	申裝/異動-寬頻（17）
第三名（件數）	申裝/異動-MOD（9）	計費問題（9）

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 18 件(占連線品質類 100%)、17 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、9 件(占計費問題類 100%)。

表 14 7 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	0	0	0	0	0
連線品質	18	0	0	0	18
申裝/異動-市話	3	0	0	0	3
申裝/異動-寬頻	17	0	0	0	17
申裝/異動-MOD	3	0	0	0	3
客服	1	0	0	0	1
催費	0	0	0	0	0
詐騙	1	0	0	0	1
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	9	0	0	0	9
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	1	0	0	0	1
其他	1	0	0	1	2
總計	57	0	0	1	58

與 107 年 7 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 7 月份與 108 年 7 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		107 年 7 月		108 年 7 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		--
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-MOD	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 45 人次，占 77%)，其次為女性(共 12 人次，占 21%)。

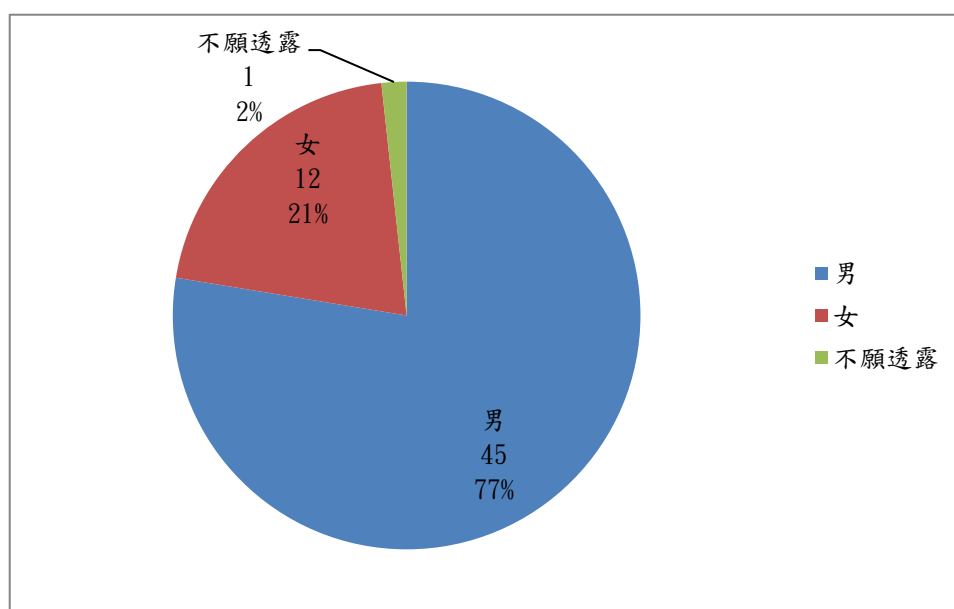


圖 5 7 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

7 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 12 件，共計 22 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 5 件，占 22.73%)；其次為中嘉及台灣寬頻(各 4 件，各占 18.18%)。

表 16 7 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	2	5	22.73%
中嘉	2	2	4	18.18%
台灣寬頻	2	2	4	18.18%
台固媒體	1	1	2	9.09%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	1	1	4.55%
統一	0	0	0	0%
家樂福	0	1	1	4.55%
其他	2	3	5	22.73%
總計	10	12	22	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，7 月份以通訊連線品質及申裝/異動/續約類(各 7 件)占最多，其次為資費問題類(2 件)。

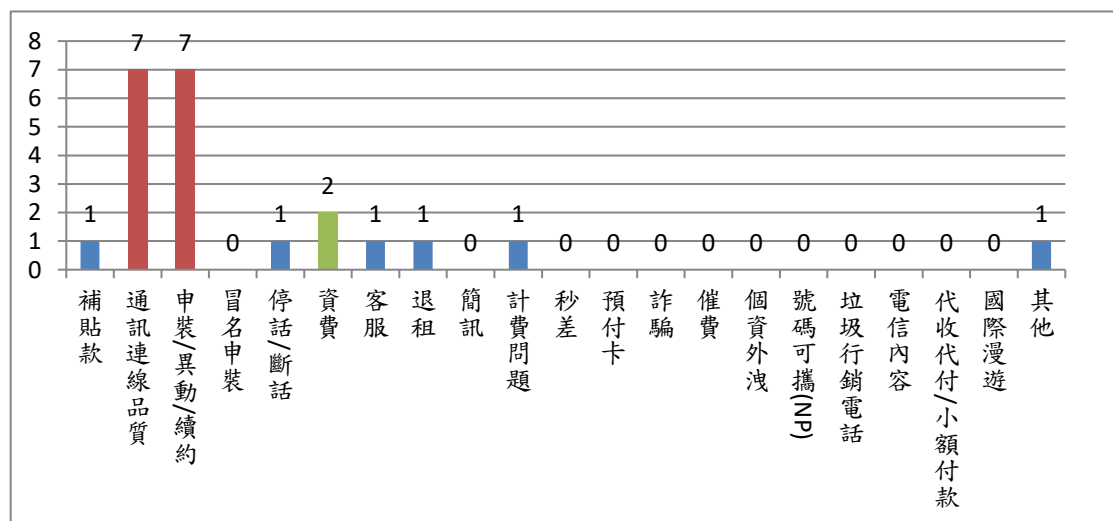


圖 6 7 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，通訊連線品質類以台灣寬頻及台固最多，件數各為 2 件(各占通訊連線品質類 28.57%)；申裝/異動/續約類以凱擘最多，件數為 4 件(占申裝/異動/續約類 57.14%)；資費問題類以中嘉最多，件數為 1 件(占資費問題類 50%)。

表 17 7 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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
通訊連線品質	1	0	2	2	0	1	0	0	1	7
申裝/異動/續約	4	2	0	0	0	0	0	0	1	7
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	1	1
資費	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
客服	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
退租	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計費問題	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
總計	5	4	4	2	0	1	0	1	5	22

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 14 人次，占 64%)申訴人數居多，其次為女性(共 7 人次，占 32%)。

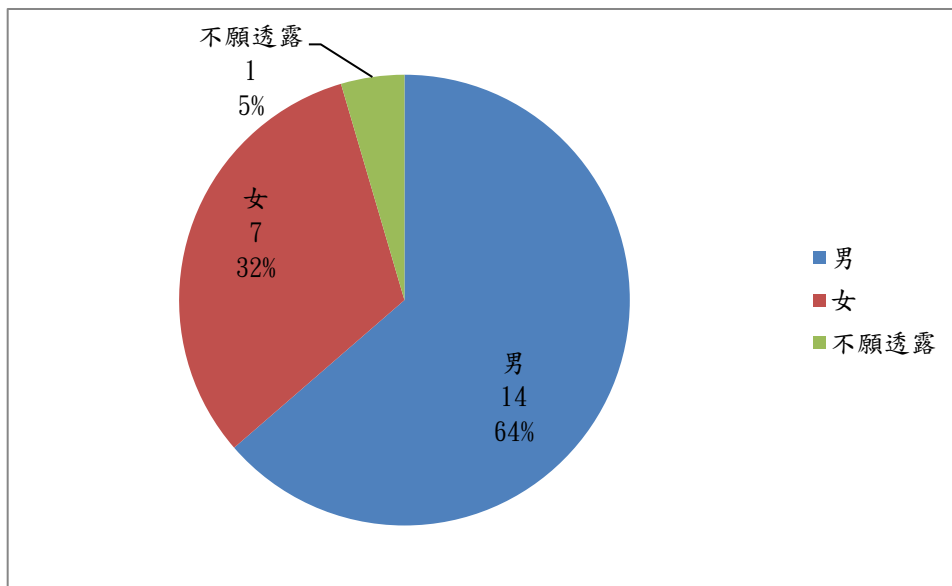


圖 7 7 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質 (亞太，136 件)：

1. 數據上網不良：網路壅塞、慢速。
2. 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。
3. 室內訊號：室內無訊號、無法上網、網速慢。
4. 室外通訊品質不良。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣大哥大，23 件)：

1. 申辦/異動服務(9 筆)：主張「未同意」、「不清楚」合約內容或與「實際認知有不同」、親友意見不一致。
2. 客戶認知差異與建議難採行(7 筆)：合約到期應自動退租、持續欠繳費用未經同意仍不得退租門號、門市推薦不適合資費專案續約、

門市人員服務不佳。

3. 個人需求欲終止合約(6 筆)：反悔申辦、手邊申請書合約內容與公司留存不一致。

4. 說明執行錯漏(1 筆)：拉錯對應附加配件案，導致報價錯誤，已於申裝隔日無條件取消合約。

(三) 客服（台灣大哥大，6 件）：

1. 客戶認知差異與建議難採行(4 筆)：

(1) 有使用七日試用案，申辦門號案後，主張無法利用筆電熱點連線使用，堅持收訊不佳要求解約，不願配合筆電操作設定及收訊反應。

(2) 無收訊問題，對工程人員及客服有持續針對性客訴，無法溝通，只要有人致電說明或承接其電話，用戶就會進線客訴上一位服務人員。

(3) 致電老家市話不當催收。

(4) 透過網站 E-mail 要求取消語音信箱，需電聯本人並核資，而被申訴騷擾

2. 申辦/異動服務(1 筆)：依公告作業，推廣加值服務時(myVideo 及 MyMusic)需先行向用戶說明，徵得用戶同意後，才能協助下載加值 APP 免費使用，此案已 8 個多月，已過監視器調閱期限，較難釐清當日狀況。申訴函僅有 E-mail，發 mail 請用戶主動電聯，用戶皆未主動聯繫，無法釐清申訴原因。

3. 說明執行錯漏(1 筆)：代辦人攜帶完整代辦文件(雙方雙證件正本及已填妥之委託代辦同意書)代理申辦解約業務，門市人員依委託書之連絡電話外撥四次皆無接聽，處理過程中，門市人員將自身疑慮與同事溝通，擔心冒辦問題，不慎被代辦人聽到，引發代辦人不悅。

二、改善作法：

(一) 通訊連線品質（亞太）：

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：

(1) 室外部分：以基站、小基站建置改善信號涵蓋。

(2) 室內部分：以小基站、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：

(1) 基站擴容改善。

(2) 增建小基站舒緩話務流量。

(3) 室內部分：安裝小基站、魔速方塊 1、魔速方塊 2 改善。

(二) 申裝/異動/續約(台灣大哥大)：

1. 申辦/異動服務：經調閱申裝影像或申請書，門市同仁有導讀合約、申裝書資料齊備，但申訴人仍以未告知合約或合約告知有錯誤要求無償解除合約，門市執行正確，故無改善作法，但仍佈達通路針對合約年限及優惠內容務必再多將強解說。

2. 客戶認知差異與建議難採行：

(1) 專案合約到期前有簡訊及帳單通知，如不使用，仍需書面申辦退租；暫停通信期間，仍應繳付月租費，但暫停通信應繳付月租費之期間，最長以三個月為限，終止門號前亦有催費流程通知銷號時間。

(2) 經調閱影像，依用戶需求推薦使用，未強迫申辦。

(3) 查證該店無用戶申訴的姓劉的同仁，用戶慣性要求店長回電或是提供專屬服務。

3. 個人需求欲終止合約：

(1) 經調閱申裝影像或申請書，門市同仁有導讀合約、申裝書資料齊備，認知資費或手機不符自身需求，逕行要求業者配合無償解約。

(2) 查證用戶手邊申請書留存與公司一致，用戶又改要求應個製化合約內容，實無法妥處。

4. 說明執行錯漏：已佈達同仁留意系統對應專案及配件、機款，需再三確認，避免失誤。

(三) 客服 (台灣大哥大):

1. 客戶認知差異與建議難採行:

(1)個案取消交易,但用戶要求吸收月租費(依比例計算)及移轉費共300元,門市又再個案提供300元帳單調改,惟用戶事後反悔,要求承諾門號攜出前費用需全部吸收故婉拒訴求,未能妥處。

(2)該聯電為用戶提供,催收人員致電請家人轉達與業者聯繫,函後致電說明,用戶接受並將該市話註記無效聯電。

(3)用戶透過網站意見箱要求取消服務,為確保權益,客服協助異動需核對資料,故仍需外撥確認。

2. 申辦/異動服務:已再佈達門市,同仁應先說明優惠內容並取得用戶同意,並讓用戶了解使用的方式,以免事後造成誤會。

3. 說明執行錯漏:致電代辦人致歉,用戶接受。再次重申代辦解約退租流程規範,並針對疏失人員予以懲處。

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。