NCC 通訊消費申訴分析報告－108 年 8 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。

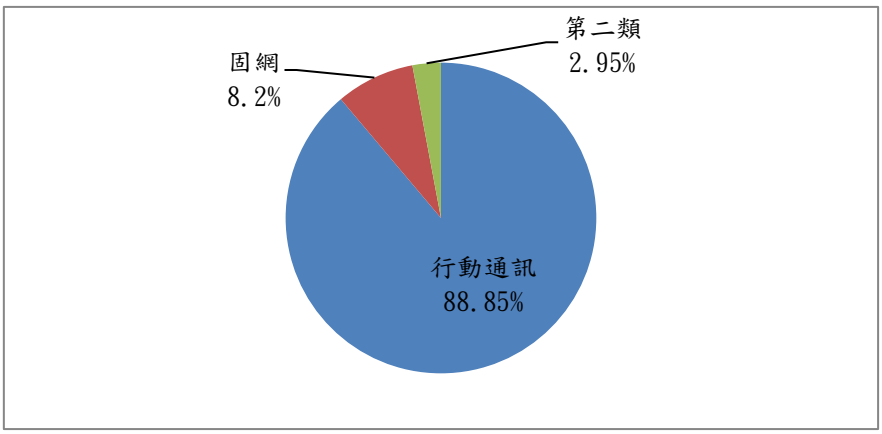
◆ 電信民眾申訴－整體

8 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 8 月份臨櫃申訴案件共 177 件、公文轉件共 433 件，共計 610 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 542 件，占 88.85%），其次為固網類申訴案件（共 50 件，占 8.2%）。

表 1　8 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	151	391	542	88.85%
固網	19	31	50	8.2%
第二類	7	11	18	2.95%
總計	177	433	610	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

8 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 151 件、公文轉件共 391 件，共計 542 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 165 件，占 30.44%），其次為台灣大哥大（共 118 件，占 21.77%）、中華（共 111 件，占 20.48%）。

表 2　8 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	81	111	20.48%
遠傳	19	59	78	14.39%
台灣大哥大	31	87	118	21.77%
亞太	54	111	165	30.44%
台灣之星	17	53	70	12.92%
總計	151	391	542	100%

依申訴對象與 107 年 8 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 8 月份與 108 年 8 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	107 年 8 月	108 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	222	111	-111	-50%
遠傳	145	78	-67	-46%
台灣大哥大	184	118	-66	-36%
亞太	227	165	-62	-27%
台灣之星	100	70	-30	-30%

與 107 年 8 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 8 月份申訴對象排名以亞太最多共 165 件，亞太、台灣大哥大及中華案件數皆較去年同期減少，分別減少 62 件、66 件及 111 件。

表 4　107 年 8 月份與 108 年 8 月份行動通訊申訴對象排名比較

	107 年 8 月	108 年 8 月
第一名（件數）	亞太（227）	亞太（165）
第二名（件數）	中華（222）	台灣大哥大（118）
第三名（件數）	台灣大哥大（184）	中華（111）

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 338 件，占 62.36%），其次為申裝/異動/續約類(共 64 件，占 11.81%)及客服問題類(共 17 件，占 3.14%)。

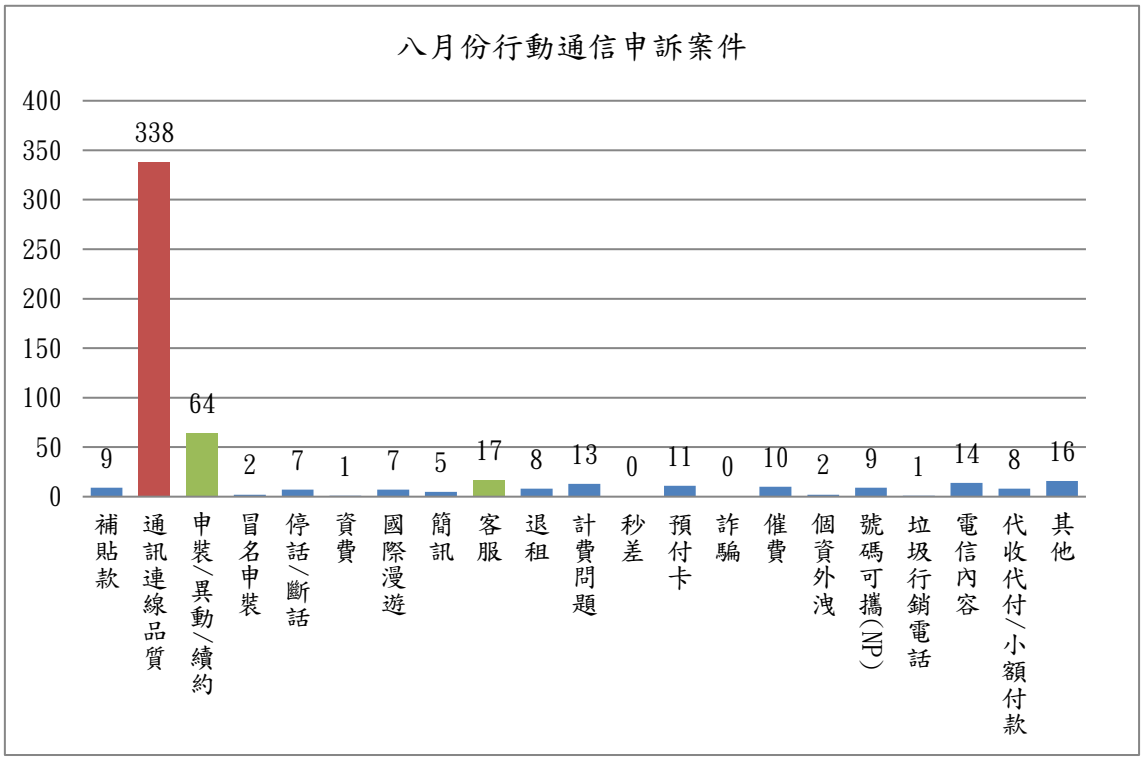
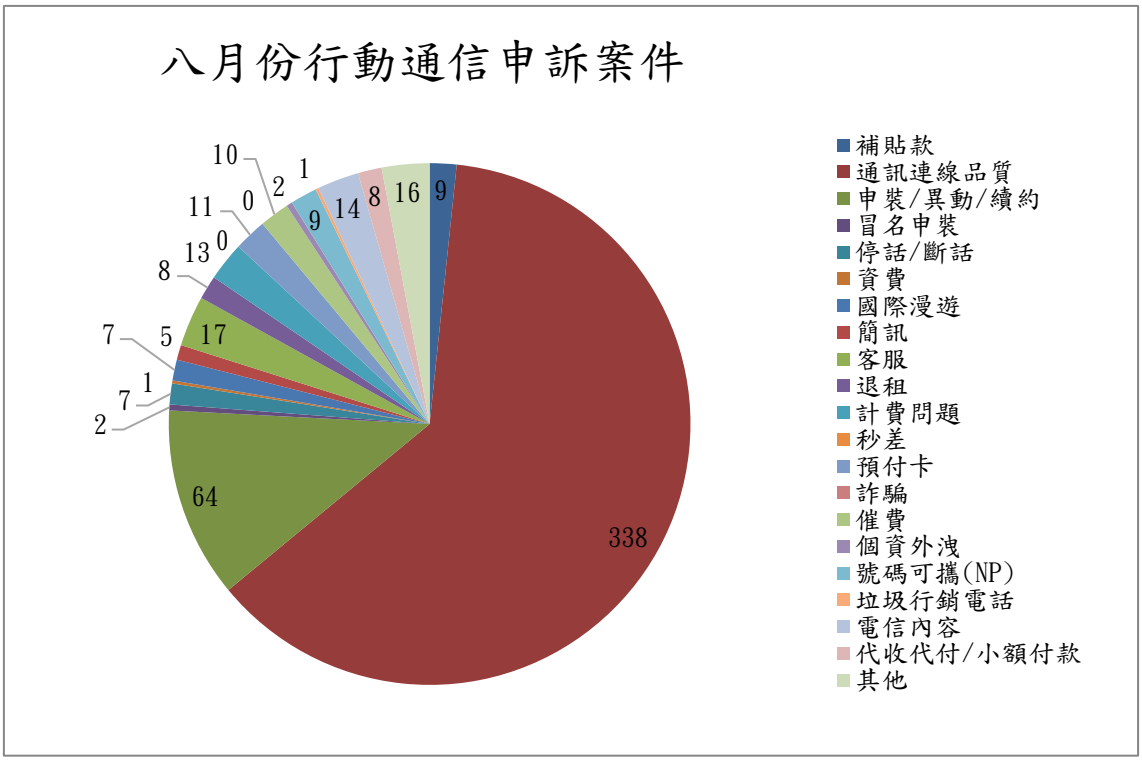
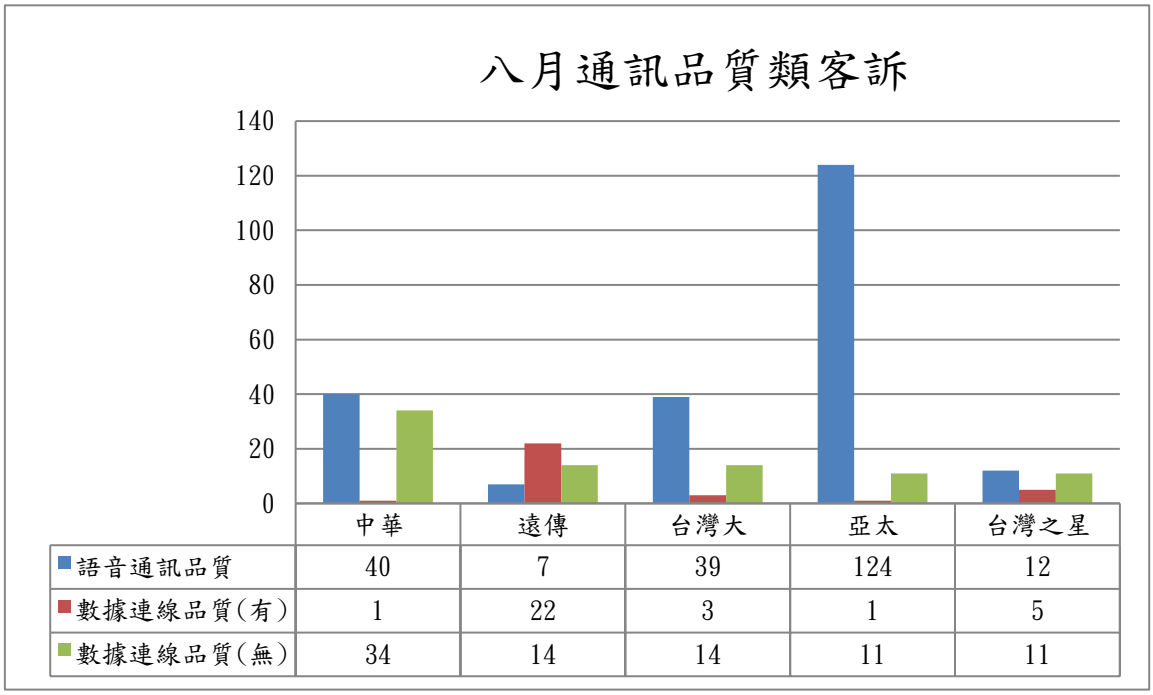


圖 1　8 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 338 件)分為語音通訊品質(222 件)及數據連線品質(116 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 32 件;未試用共 84 件)，得到結果如圖 2。



	中華	遠傳	台灣大	亞太	台灣之星
語音通訊品質	40	7	39	124	12
數據連線品質(有)	1	22	3	1	5
數據連線品質(無)	34	14	14	11	11

圖 2　8 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 8 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 8 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及客服問題類。通訊連線品質類案件較去年同期減少 171 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 30 件，客服問題類案件較去年同期減少 26 件。

表 5　107 年 8 月份與 108 年 8 月份行動通訊申訴類別排名比較

	107 年 8 月	108 年 8 月
第一名（件數）	通訊連線品質（509）	通訊連線品質（338）
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（43）	客服問題（17）

與 107 年 8 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/續約類案件以台灣大哥大最多、客服問題類案件以中華最多。

表 6　107 年 8 月份與 108 年 8 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		107 年 8 月	108 年 8 月
第一名	通訊連線品質	中華；亞太	亞太
第二名		台灣大哥大	中華
第三名		遠傳	台灣大哥大
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	亞太
第一名	客服問題	中華	中華
第二名		亞太	台灣之星
第三名		台灣大哥大	遠傳

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 14.2 天、亞太 12.5 天、台灣之星 10.5 天、台灣大哥大 9.8 天、中華 8 天；處理中未結案案件為亞太 2 件。

表 7　108 年 8 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	8.0	0
遠傳	14.2	0
台灣大哥大	9.8	0
亞太	12.5	2
台灣之星	10.5	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，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 26.7%，其次為台灣大哥大 12.6%及台灣之星 11.4%。

表 8　108 年 8 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	122	111	11	9.0%
遠傳	87	78	9	10.3%
台灣大哥大	135	118	17	12.6%
亞太	225	165	60	26.7%
台灣之星	79	70	9	11.4%

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 357 人次，占 66%)，其次為女性(共 151 人次，占 28%)。

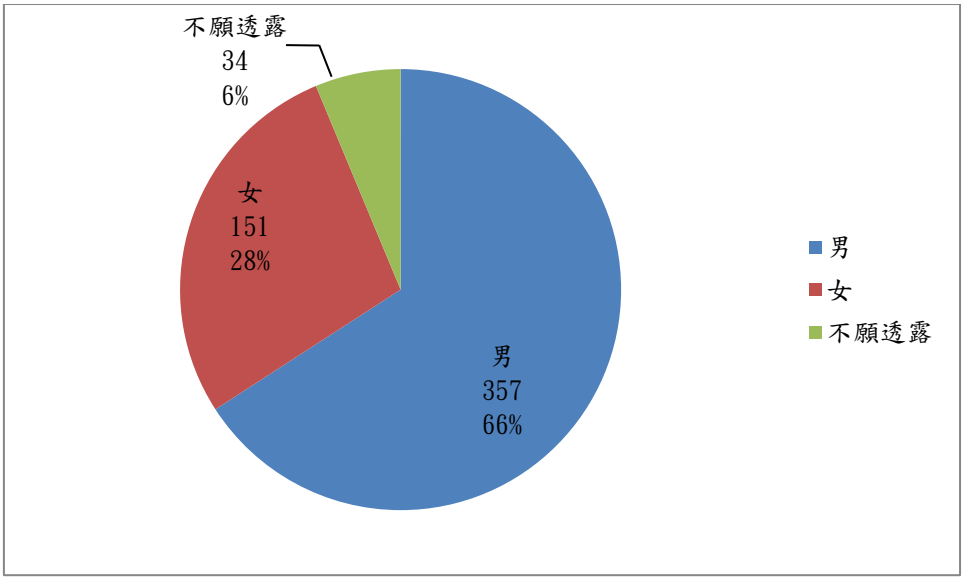


圖 3　8 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 40.24%）；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(為 27 件，占申裝/異動/續約類 42.19%)；客服問題類案件以中華最多(為 6 件，占客服問題類 35.29%)。

表 9　8 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	1	1	1	4	9
通訊連線品質	75	43	56	136	28	338
申裝/異動/續約	6	14	27	10	7	64
冒名申裝	0	0	1	0	1	2
停話/斷話	1	1	2	1	2	7
資費	1	0	0	0	0	1
國際漫遊	4	1	2	0	0	7
簡訊	2	2	1	0	0	5
客服	6	4	2	0	5	17
退租	2	1	0	3	2	8
計費問題	1	1	2	7	2	13
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	2	1	7	0	1	11
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	2	1	6	0	1	10
個資外洩	0	1	0	1	0	2
號碼可攜(NP)	2	0	4	3	0	9
垃圾行銷電話	0	0	1	0	0	1
電信內容	4	4	1	2	3	14
代收代付/小額付款	0	3	1	1	3	8
其他	1	0	4	0	11	16
總計	111	78	118	165	70	542

◆ 電信民眾申訴－固網

8 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 19 件、公文轉件共 31 件，共計 50 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 47 件，占 94%）。

表 10　8 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	19	28	47	94%
台灣固網	0	1	1	2%
亞太	0	1	1	2%
新世紀資通	0	1	1	2%
總計	19	31	50	100%

依申訴對象並與 107 年 8 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 33 件、台灣固網減少 1 件。

表 11　107 年 8 月份與 108 年 8 月份固網申訴案件增降幅比較

	107 年 8 月	108 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	80	47	-33	-41.25%
台灣固網	2	1	-1	-50%
亞太	1	1	0	0%
新世紀資通	1	1	0	0%

與 107 年 8 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 47 件）。

表 12　107 年 8 月份與 108 年 8 月份固網申訴對象排名比較

	107 年 8 月	108 年 8 月
第一名（件數）	中華（80）	中華（47）
第二名（件數）	台灣固網（2）	台灣固網；亞太；新世紀資通（1）
第三名（件數）	亞太；新世紀資通（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 17 件，占 34%)，其次為申裝/異動-寬頻類案件(共 11 件，占 22%)、計費問題類案件(共 8 件，占 16%)。

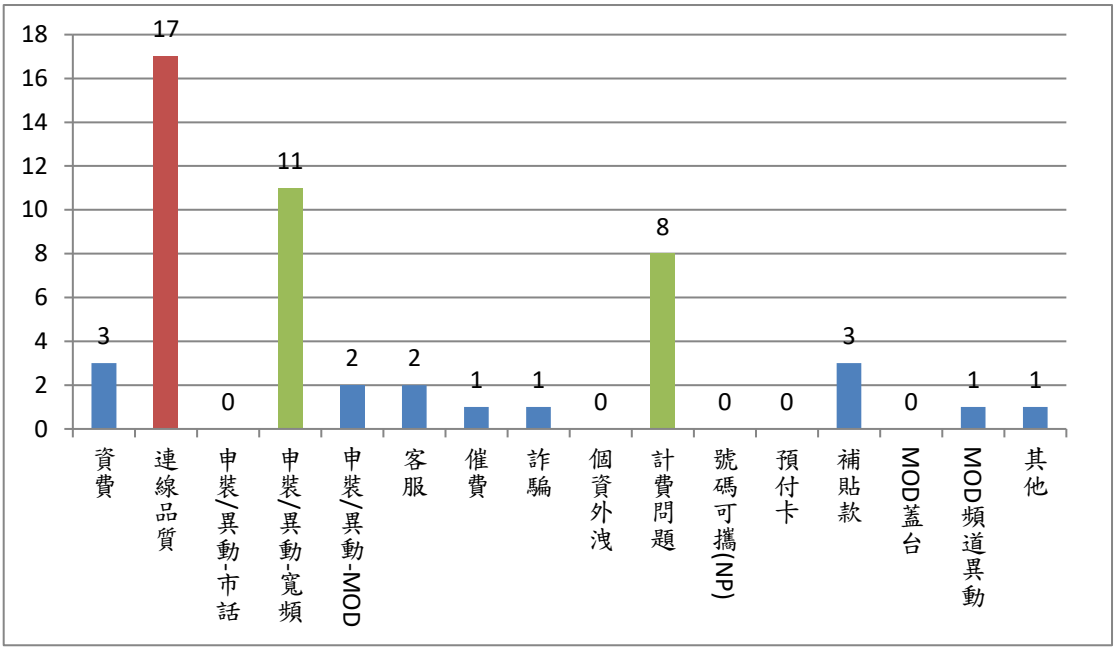
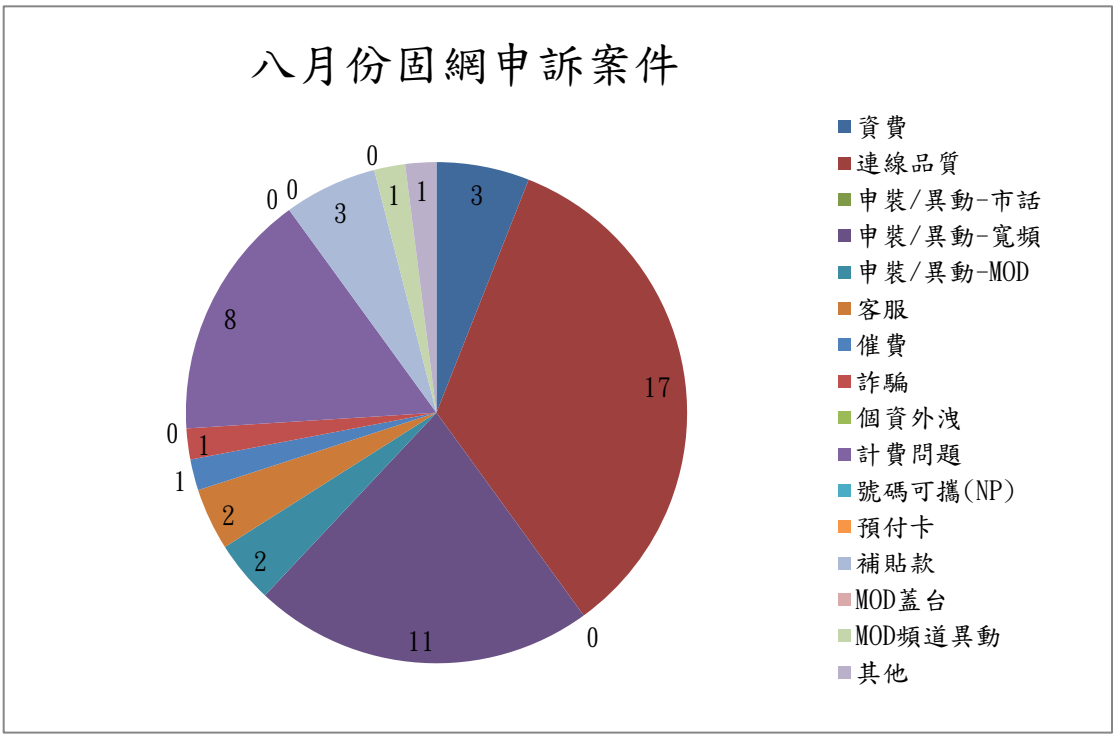


圖 4　8 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 107 年 8 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、申裝/異動-寬頻及計費問題類案件皆與去年同期呈現遞減的趨勢。

表 13　107 年 8 月份與 108 年 8 月份固網訴類別象排名比較

	107 年 8 月	108 年 8 月
第一名（件數）	連線品質（21）	連線品質（17）
第二名（件數）	計費問題（17）	申裝/異動-寬頻（11）
第三名（件數）	申裝/異動-寬頻（16）	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 16 件(占連線品質類 94.12%)、11 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、6 件(占計費問題類 75%)。

表 14　8 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	16	1	0	0	17
申裝/異動-市話	0	0	0	0	0
申裝/異動-寬頻	11	0	0	0	11
申裝/異動-MOD	2	0	0	0	2
客服	2	0	0	0	2
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	6	0	1	1	8
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	0	1
總計	47	1	1	1	50

與 107 年 8 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 8 月份與 108 年 8 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		107 年 8 月		108 年 8 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		--		台灣固網
第三名		--		--
第一名	計費問題	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		台灣固網；亞太；新世紀資通		--
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	計費問題	中華
第二名		台灣固網		亞太；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 35 人次，占 70%)，其次為女性(共 12 人次，占 24%)。

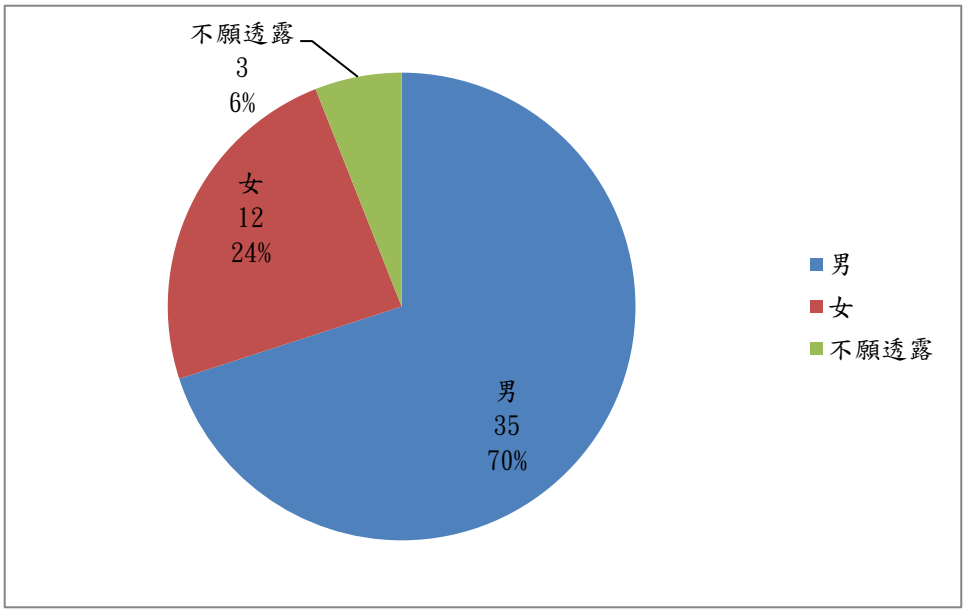


圖 5　8 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

8 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 7 件、公文轉件 11 件，共計 18 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 16 所示，以中嘉案件數最多(共 5 件，占 27.78%)；其次為凱擘(共 3 件，占 16.67%)、台固媒體(共 2 件，占 11.11%)。

表 16　8 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	1	3	16.67%
中嘉	3	2	5	27.78%
台灣寬頻	0	1	1	5.56%
台固媒體	0	2	2	11.11%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	1	1	5.56%
統一	0	1	1	5.56%
家樂福	0	0	0	0%
其他	2	3	5	27.78%
總計	7	11	18	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，8 月份以補貼款及客服問題類（各 6 件)占最多，其次為通訊連線品質類(共 4 件)。

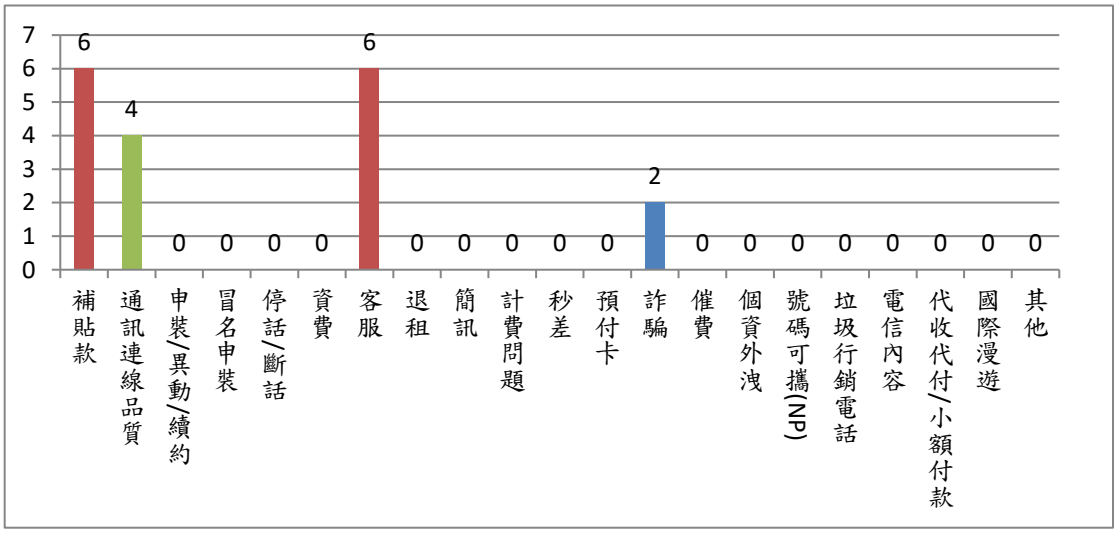


圖 6　8 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，補貼款類以台固、台灣碩網及統一最多，件數各為 1 件(各占補貼款類 16.67%)；客服問題類以中嘉最多，件數為 4 件(占客服問題類 66.67%)；通訊連線品質類以凱擘及中嘉最多，件數各為 1 件(各占通訊連線品質類 25%)。

表 17　8 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	0	1	0	1	1	0	3	6
通訊連線品質	1	1	0	0	0	0	0	0	2	4
申裝/異動/續約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	4	1	1	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	0	0
總計	3	5	1	2	0	1	1	0	5	18

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以女性(共 9 人次，占 50%)申訴人數居多，其次為男性(共 8 人次，占 44%)。

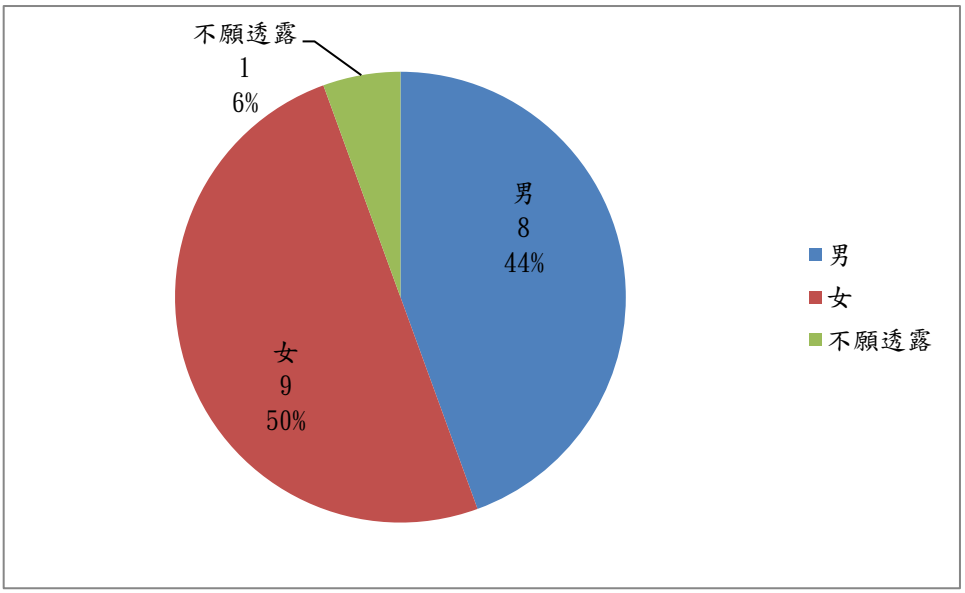


圖 7　8 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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. 室內訊號:室內無訊號、訊號不良、網速慢
2. 室內通話斷斷續續:室內斷話或語音品質不良、地下室沒收訊
3. 數據上網不良:網路壅塞、慢速、上網慢速
4. 室外通訊品質不良。

（二）申裝/異動/續約（台灣大哥大，27 件）：

1. 申辦/異動服務(16 筆)：主張「未同意」、「不清楚」合約內容或與「實際認知有不同」、未辦加值服務專案、未經同意變更帳單扣款時間。。

2. 個人需求欲終止合約(8 筆)：於其他通路看到更優惠的方案，要求無償解約、親友意見不一致、.續約後，方知悉有企業專案；因公司與競業有合作，希望 TWM 個案解約。

3. 客戶認知差異與建議難採行(2 筆)：要求業者掛號郵寄申請書文件至帳址、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)：申辦證件上職稱為臨時工，不符企業專案申辦資格，同仁未在第一時間婉拒用戶，導致後續文件審查不符，通知用戶需補證件而引發申訴，已個案處理，無需補證件。

（三）客服（中華，6 件)：

1. 服務態度不佳(4 筆)：人員服務過程不符合客戶期待故產生抱怨。
2. 業務執行疏漏(1 筆)：人員疏失，未將訊息傳遞清楚導致用戶與其他服務人員產生爭執。
3. 個人認知問題(1 筆)：不滿服務等候過久。

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）增建小基站舒解話務流量。

（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：
   （1） 加強門市人員解說技巧，針對促案內容、合約有疑慮時，逐一釐清說明，並於溝通中再次與客戶確認清楚明瞭。
   （2） 查證合約親辦、文件齊備，系統亦有發送優惠期滿的權益告知簡訊，個案提供費用處理。

2. 個人需求欲終止合約：

   （1） 門市同仁有導讀合約、申裝書資料齊備，商品亦使用有一定時間，無法個案以回收商品方式解約。

   （2） 申訴人認為使用量與續約資費不符、對購機價格有爭議，提供個案解約、說明手機折價金額後，已妥處案件。

   （3） 個案依需求解約，以重搭本公司企業專案，或讓用戶攜出。

3. 客戶認知差異與建議難採行：

   （1） 申請文件內容有完整個人資料(如:姓名、生日、證號、地址..等)，基於個資安全考量，若用戶要索取紙本門號申請合約，須請本人攜帶雙證件正本親至直營門市辦理申請。

   （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：已佈達同仁需落實證件審核，不符申辦資格婉拒申辦。

（三）客服（中華）：

1. 個案向用戶說明致歉，並加強人員服務應對能力。

2. 將個案問題佈達相關人員，避免再次發生錯誤。

3. 向用戶說明，本公司提供多元化服務管道，用戶可利用各項管導反映問題。

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。