

# NCC 通訊消費申訴分析報告－108 年 11 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。

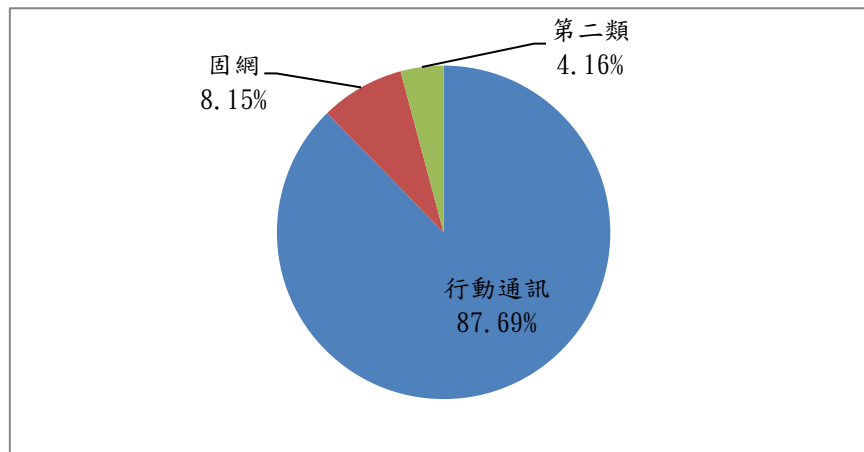
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

## ◆ 電信民眾申訴－整體

11 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 11 月份臨櫃申訴案件共 148 件、公文轉件共 453 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 527 件，占 87.69%），其次為固網類申訴案件（共 49 件，占 8.15%）。

| 表 1 11 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                  | 129 | 398 | 527 | 87.69% |
| 固網                    | 15  | 34  | 49  | 8.15%  |
| 第二類                   | 4   | 21  | 25  | 4.16%  |
| 總計                    | 148 | 453 | 601 | 100%   |



### ◆ 電信民眾申訴－行動通訊

11 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 129 件、公文轉件共 398 件，共計 527 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，以台灣之星案件數最多（共 132 件，占 25.05%），其次為中華（共 116 件，占 22.01%）、台灣大哥大（共 98 件，占 18.6%）。

表 2 11 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    | 25  | 91  | 116 | 22.01% |
| 遠傳    | 21  | 72  | 93  | 17.65% |
| 台灣大哥大 | 26  | 72  | 98  | 18.6%  |
| 亞太    | 27  | 61  | 88  | 16.7%  |
| 台灣之星  | 30  | 102 | 132 | 25.05% |
| 總計    | 129 | 398 | 527 | 100%   |

依申訴對象與 107 年 11 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 11 月份與 108 年 11 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

|       | 107 年 11 月 | 108 年 11 月 | 增減數  | 增減率  |
|-------|------------|------------|------|------|
|       | 件數         | 件數         |      |      |
| 中華    | 178        | 116        | -62  | -35% |
| 遠傳    | 164        | 93         | -71  | -43% |
| 台灣大哥大 | 131        | 98         | -33  | -25% |
| 亞太    | 196        | 88         | -108 | -55% |
| 台灣之星  | 564        | 132        | -432 | -77% |

與 107 年 11 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 11 月份申訴對象排名以台灣之星 132 件最多，台灣之星、中華、台灣大哥大案件數皆較去年同期減少，分別減少 432 件、62 件及 33 件。

表 4 107 年 11 月份與 108 年 11 月份行動通訊申訴對象排名比較

|         | 107 年 11 月 | 108 年 11 月 |
|---------|------------|------------|
| 第一名（件數） | 台灣之星（564）  | 台灣之星（132）  |
| 第二名（件數） | 亞太（196）    | 中華（116）    |
| 第三名（件數） | 中華（178）    | 台灣大哥大（98）  |

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 283 件，占 53.7%），其次為申裝/異動/續約類（共 96 件，占 18.22%）、其他類（共 23 件，占 4.36%）。

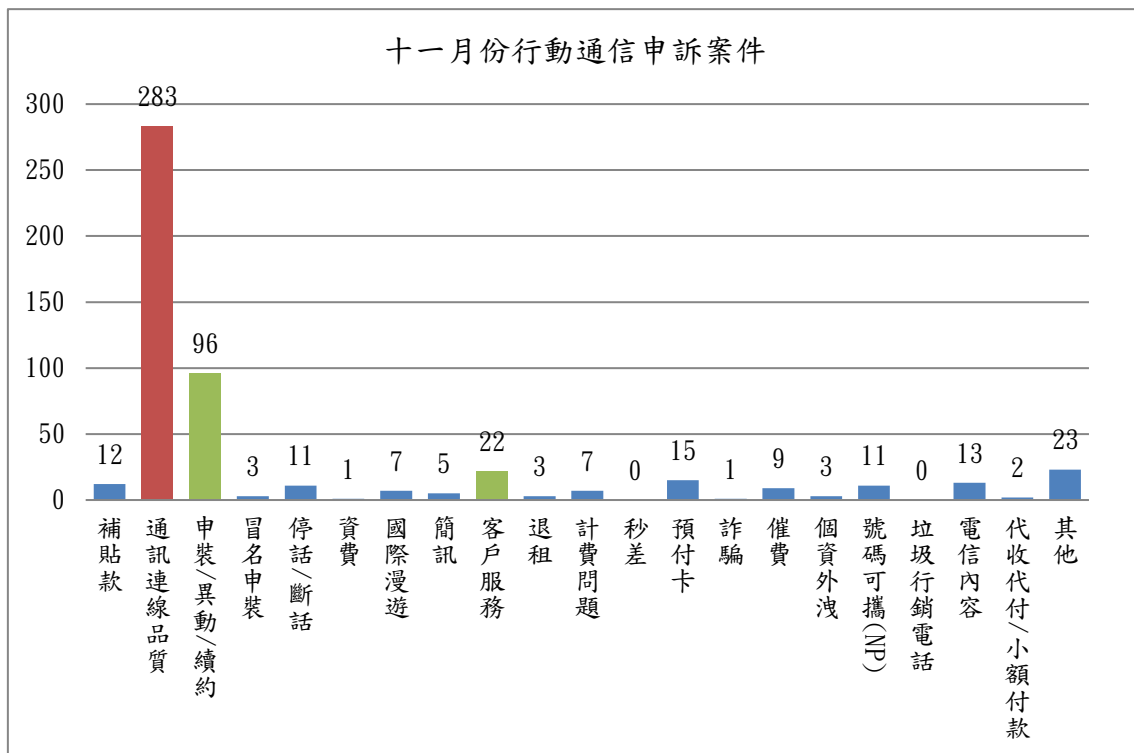
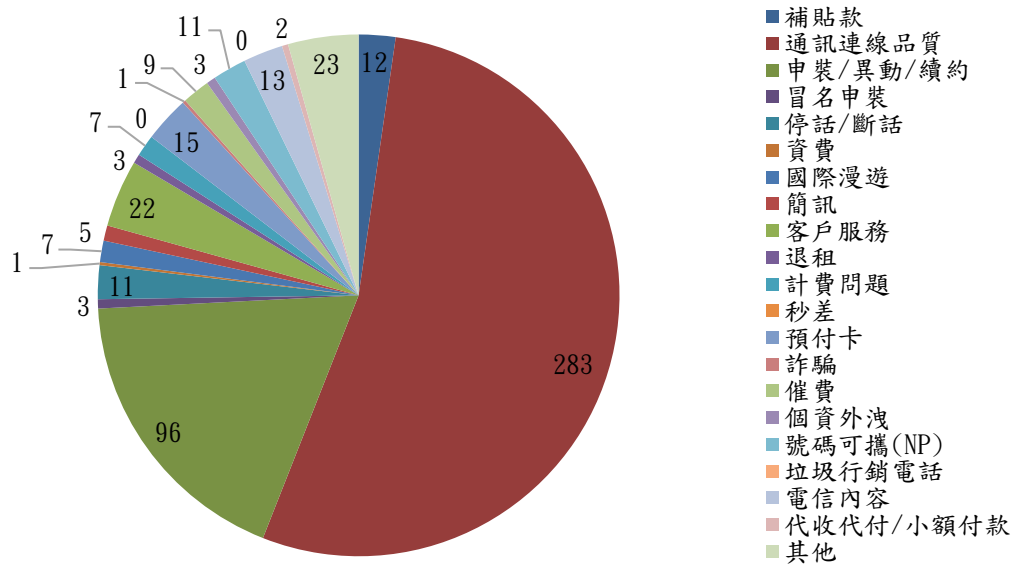


圖 1 11 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

## 十一月份行動通信申訴案件



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 283 件)分為語音通訊品質(141 件)及數據連線品質(142 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 21 件；未試用共 121 件)，得到結果如圖 2。

## 十一月通訊品質類客訴

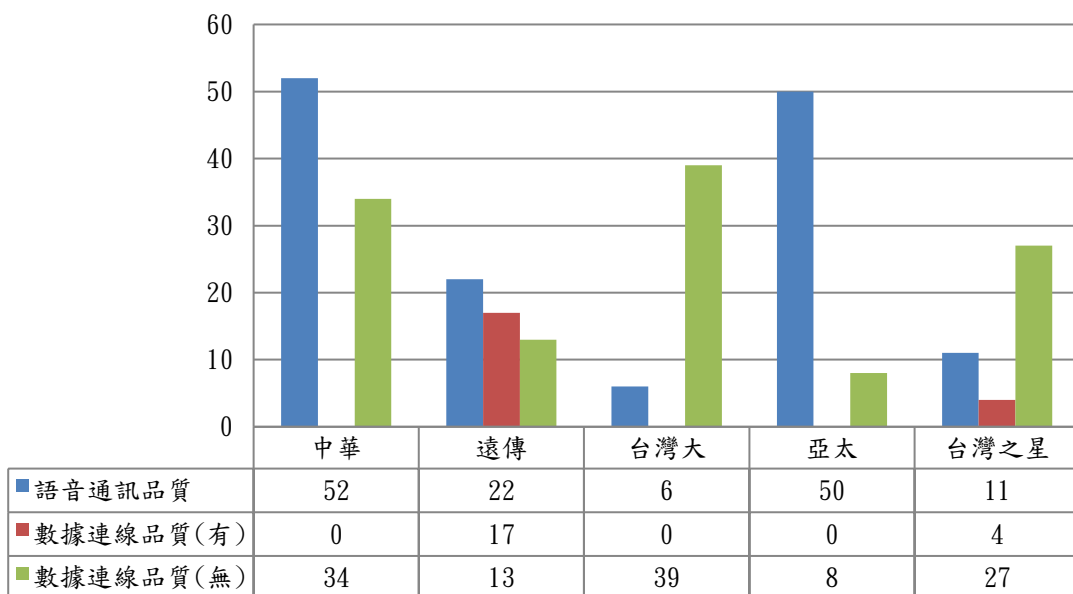


圖 2 11 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 107 年 11 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 11 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及客戶服務類。通訊連線品質類案件較去年同期減少 92 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 487 件。

表 5 107 年 11 月份與 108 年 11 月份行動通訊申訴類別排名比較

|          | 107 年 11 月     | 108 年 11 月    |
|----------|----------------|---------------|
| 第一名 (件數) | 申裝/異動/續約 (583) | 通訊連線品質 (283)  |
| 第二名 (件數) | 通訊連線品質 (375)   | 申裝/異動/續約 (96) |
| 第三名 (件數) | 電信內容 (61)      | 其他 (23)       |

與 107 年 11 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、客戶服務)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/續約類案件以台灣之星最多、其他類案件以台灣之星最多。

表 6 107 年 11 月份與 108 年 11 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

|     |          | 107 年 11 月 | 108 年 11 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 | 台灣之星       | 台灣之星       |
| 第二名 |          | 中華         | 台灣大哥大      |
| 第三名 |          | 亞太         | 遠傳         |
| 第一名 | 其他       | 台灣大哥大、亞太   | 台灣之星       |
| 第二名 |          | 台灣之星、遠傳    | 台灣大哥大      |
| 第三名 |          | -          | -          |

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 14.4 天、台灣之星 11.4 天、台灣大哥大 10.8 天、亞太 10.4 天、中華 7.1 天；處理中未結案案件為遠傳 1 件。

表 7 108 年 11 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    | 7.1       | 0          |
| 遠傳    | 14.4      | 1          |
| 台灣大哥大 | 10.8      | 0          |
| 亞太    | 10.4      | 0          |
| 台灣之星  | 11.4      | 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 30.2%，其次為台灣大哥大 15.5%及遠傳 11.4%。

表 8 108 年 11 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<br>總申訴案件數比例 |
|-------|--------|---------|--------|-------------------|
| 中華    | 130    | 116     | 14     | 10.8%             |
| 遠傳    | 105    | 93      | 12     | 11.4%             |
| 台灣大哥大 | 116    | 98      | 18     | 15.5%             |
| 亞太    | 126    | 88      | 38     | 30.2%             |
| 台灣之星  | 159    | 132     | 15     | 9.4%              |

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 350 人次，占 66%)，其次為女性(共 136 人次，占 26%)。

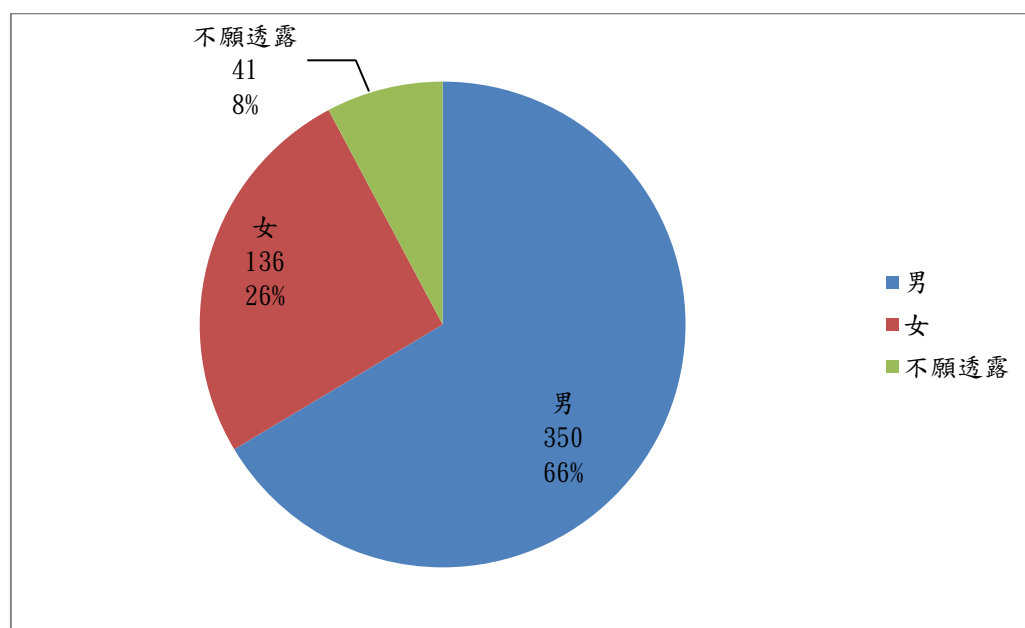


圖 3 11 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 86 件，占通訊連線品質類 30.39%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（為 47 件，占申裝/異動/續約類 48.96%）；其他類案件以台灣之星最多（為 19 件，占客戶服務類 82.6%）。

表 9 11 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  | 2     | 1  | 5    | 12  |
| 通訊連線品質    | 86  | 52 | 45    | 58 | 42   | 283 |
| 申裝/異動/續約  | 3   | 14 | 24    | 8  | 47   | 96  |
| 冒名申裝      | 0   | 3  | 0     | 0  | 0    | 3   |
| 停話/斷話     | 2   | 1  | 3     | 3  | 2    | 11  |
| 資費        | 1   | 0  | 0     | 0  | 0    | 1   |
| 國際漫遊      | 3   | 1  | 0     | 1  | 2    | 7   |
| 簡訊        | 1   | 3  | 0     | 1  | 0    | 5   |
| 客戶服務      | 6   | 4  | 1     | 3  | 8    | 22  |
| 退租        | 0   | 0  | 1     | 2  | 0    | 3   |
| 計費問題      | 1   | 0  | 3     | 3  | 0    | 7   |
| 秒差        | 0   | 0  | 0     | 0  | 0    | 0   |
| 預付卡       | 5   | 2  | 5     | 2  | 1    | 15  |
| 詐騙        | 0   | 0  | 1     | 0  | 0    | 1   |
| 催費        | 0   | 3  | 3     | 2  | 1    | 9   |
| 個資外洩      | 0   | 3  | 0     | 0  | 0    | 3   |
| 號碼可攜(NP)  | 2   | 2  | 3     | 3  | 1    | 11  |
| 垃圾行銷電話    | 0   | 0  | 0     | 0  | 0    | 0   |
| 電信內容      | 3   | 3  | 2     | 1  | 4    | 13  |
| 代收代付/小額付款 | 1   | 0  | 1     | 0  | 0    | 2   |
| 其他        | 0   | 0  | 4     | 0  | 19   | 23  |
| 總計        | 116 | 93 | 98    | 88 | 132  | 527 |

## ◆ 電信民眾申訴－固網

11 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 15 件、公文轉件共 34 件，共計 49 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 95.92%）。

| 表 10 11 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                       | 15 | 32 | 47 | 95.92% |
| 台灣固網                     | 0  | 0  | 0  | 0%     |
| 亞太                       | 0  | 1  | 1  | 2.04%  |
| 新世紀資通                    | 0  | 1  | 1  | 2.04%  |
| 總計                       | 15 | 34 | 49 | 100%   |

依申訴對象並與 107 年 11 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 19 件、台灣固網及新世紀資通各減少 1 件、亞太增加 1 件。

| 表 11 107 年 11 月份與 108 年 11 月份固網申訴案件增降幅比較 |            |            |     |          |
|------------------------------------------|------------|------------|-----|----------|
|                                          | 107 年 11 月 | 108 年 11 月 | 增減數 | 增減率      |
|                                          | 件數         | 件數         |     |          |
| 中華                                       | 66         | 47         | -19 | -28.79%  |
| 台灣固網                                     | 1          | 0          | -1  | -100.00% |
| 亞太                                       | 0          | 1          | 1   | ∞        |
| 新世紀資通                                    | 2          | 1          | -1  | -50.00%  |

與 107 年 11 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 11 月份與 108 年 11 月份固網申訴對象排名比較 |            |             |
|-----------------------------------------|------------|-------------|
|                                         | 107 年 11 月 | 108 年 11 月  |
| 第一名（件數）                                 | 中華（66）     | 中華（47）      |
| 第二名（件數）                                 | 新世紀資通（2）   | 亞太；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，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 16 件，占 32.65%)，其次為連線品質類案件(共 14 件，占 28.57%)及客戶服務類案件(共 4 件，占 8.16%)。

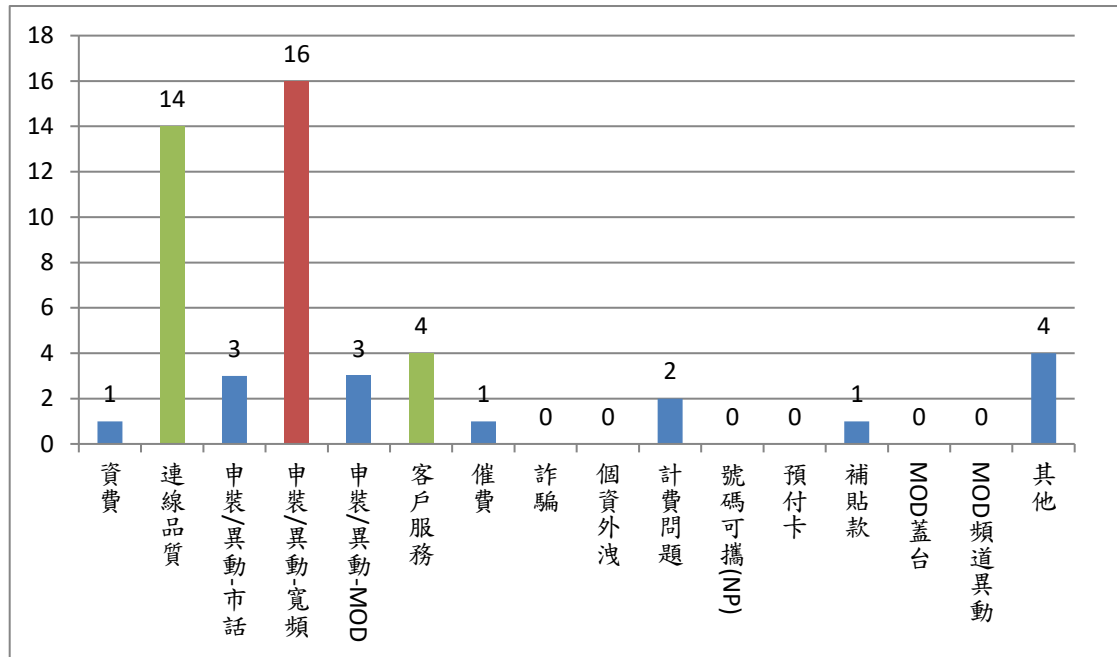
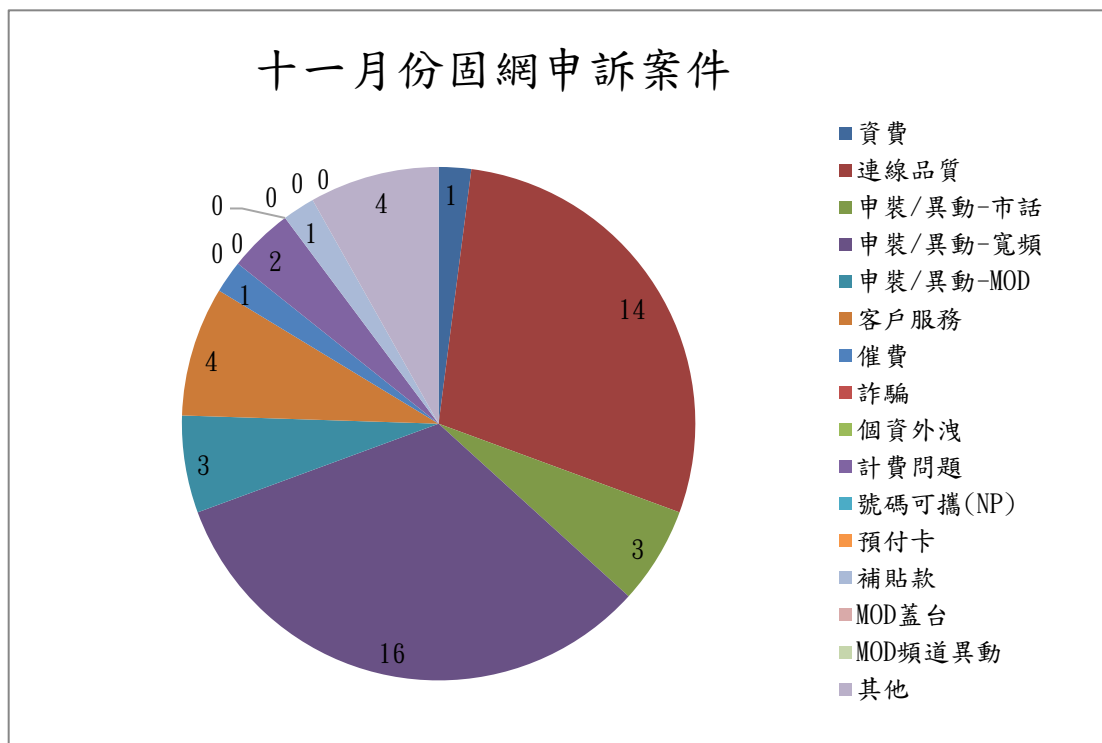


圖 4 11 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 107 年 11 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；連線品質類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 13 107 年 11 月份與 108 年 11 月份固網訴類別象排名比較

|         | 107 年 11 月   | 108 年 11 月   |
|---------|--------------|--------------|
| 第一名（件數） | 連線品質（17）     | 申裝/異動-寬頻（16） |
| 第二名（件數） | 申裝/異動-寬頻（15） | 連線品質（14）     |
| 第三名（件數） | 計費問題（13）     | 客戶服務（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、客戶服務等案件皆以中華最多，件數分別為 16 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、13 件(占連線品質類 92.86%)、4 件(占客戶服務類 100%)。

表 14 11 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      | 13 | 0    | 0  | 1     | 14 |
| 申裝/異動-市話  | 3  | 0    | 0  | 0     | 3  |
| 申裝/異動-寬頻  | 16 | 0    | 0  | 0     | 16 |
| 申裝/異動-MOD | 3  | 0    | 0  | 0     | 3  |
| 客戶服務      | 4  | 0    | 0  | 0     | 4  |
| 催費        | 1  | 0    | 0  | 0     | 1  |
| 詐騙        | 0  | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 個資外洩      | 0  | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 計費問題      | 1  | 0    | 1  | 0     | 2  |
| 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  | 0  | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 其他        | 4  | 0    | 0  | 0     | 4  |
| 總計        | 47 | 0    | 1  | 1     | 49 |

與 107 年 11 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 11 月份與 108 年 11 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較 |          |            |          |            |
|------------------------------------------------|----------|------------|----------|------------|
|                                                |          | 107 年 11 月 |          | 108 年 11 月 |
| 第一名                                            | 連線品質     | 中華         | 申裝/異動-寬頻 | 中華         |
| 第二名                                            |          | 新世紀資通      |          | --         |
| 第三名                                            |          | --         |          | --         |
| 第一名                                            | 申裝/異動-寬頻 | 中華         | 連線品質     | 中華         |
| 第二名                                            |          | 台灣固網       |          | 新世紀資通      |
| 第三名                                            |          | --         |          | --         |
| 第一名                                            | 計費問題     | 中華         | 客戶服務     | 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 37 人次，占 76%)，其次為女性(共 11 人次，占 22%)。

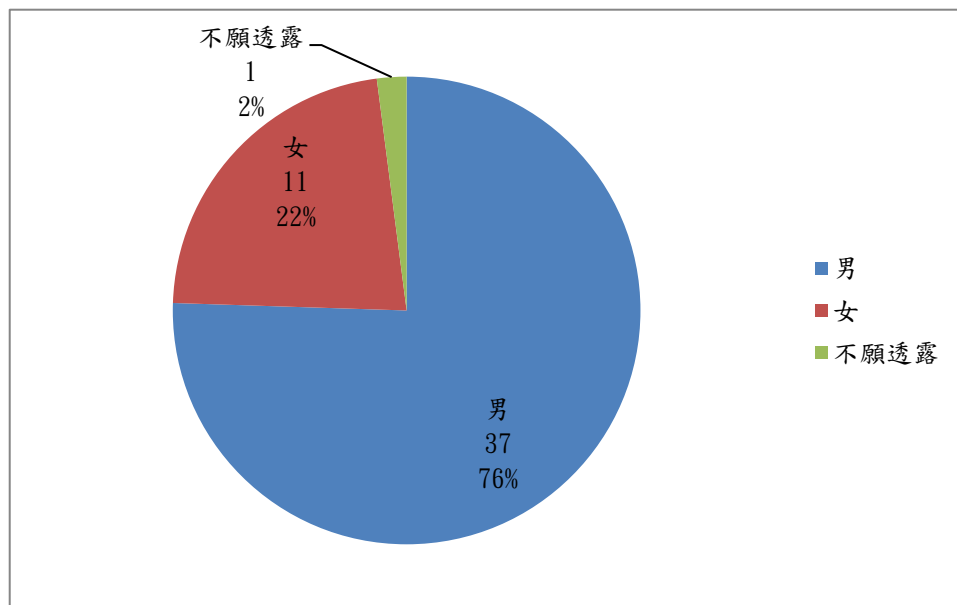


圖 5 11 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴－第二類電信

11 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 4 件、公文轉件 21 件，共計 25 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 36%)；其次為台固媒體（共 2 件，占 8%）。

| 表 16 11 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                          | 1  | 8  | 9  | 36%  |
| 中嘉                          | 0  | 1  | 1  | 4%   |
| 台灣寬頻                        | 0  | 1  | 1  | 4%   |
| 台固媒體                        | 1  | 1  | 2  | 8%   |
| 台灣數位光訊                      | 0  | 0  | 0  | 0%   |
| 台灣碩網                        | 0  | 1  | 1  | 4%   |
| 統一                          | 0  | 1  | 1  | 4%   |
| 家樂福                         | 0  | 0  | 0  | 0%   |
| 其他                          | 2  | 8  | 10 | 40%  |
| 總計                          | 4  | 21 | 25 | 100% |

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，11 月份以申裝/異動/續約類最多(共 7 件，占 28%)，其次為補貼款類(共 4 件，占 16%)及通訊連線品質類(共 3 件，占 12%)。

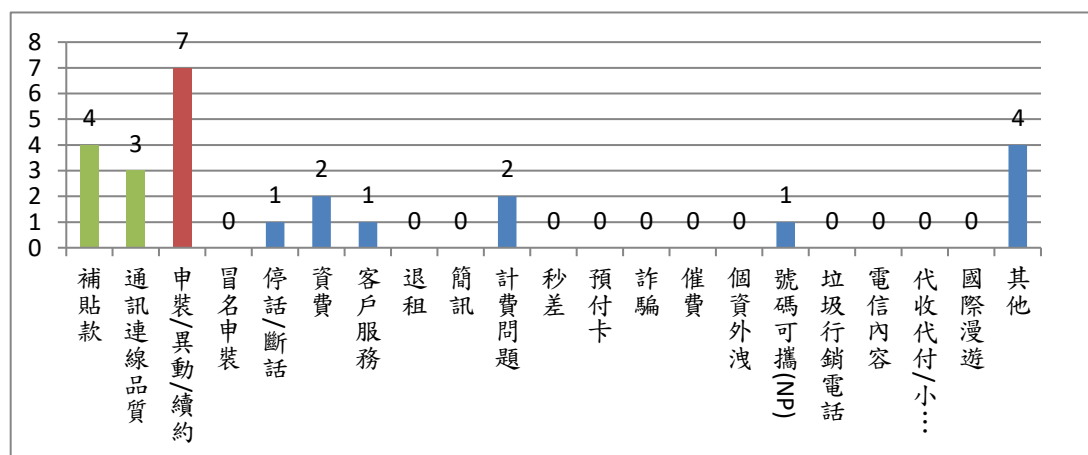


圖 6 11 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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/續約類以凱擘最多，件數為 3 件(占申裝/異動/續約類 42.86%)；補貼款類以凱擘最多，件數為 2 件(占補貼款類 50%)；通訊連線品質類以台灣寬頻及台固最多，件數各為 1 件(各占通訊連線品質類 33.33%)。

表 17 11 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  | 0  | 0    | 0  | 0      | 0    | 0  | 0   | 2  | 4  |
| 通訊連線品質    | 0  | 0  | 1    | 1  | 0      | 0    | 0  | 0   | 1  | 3  |
| 申裝/異動/續約  | 3  | 1  | 0    | 1  | 0      | 0    | 0  | 0   | 2  | 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    | 1  | 0   | 0  | 1  |
| 資費        | 2  | 0  | 0    | 0  | 0      | 0    | 0  | 0   | 0  | 2  |
| 客戶服務      | 0  | 0  | 0    | 0  | 0      | 0    | 0  | 0   | 1  | 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  | 0  | 0    | 0  | 0      | 1    | 0  | 0   | 1  | 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    | 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   | 1  | 1  |
| 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   | 2  | 4  |
| 總計        | 9  | 1  | 1    | 2  | 0      | 1    | 1  | 0   | 10 | 25 |

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 68%)申訴人數居多，其次為女性(共 6 人次，占 24%)。

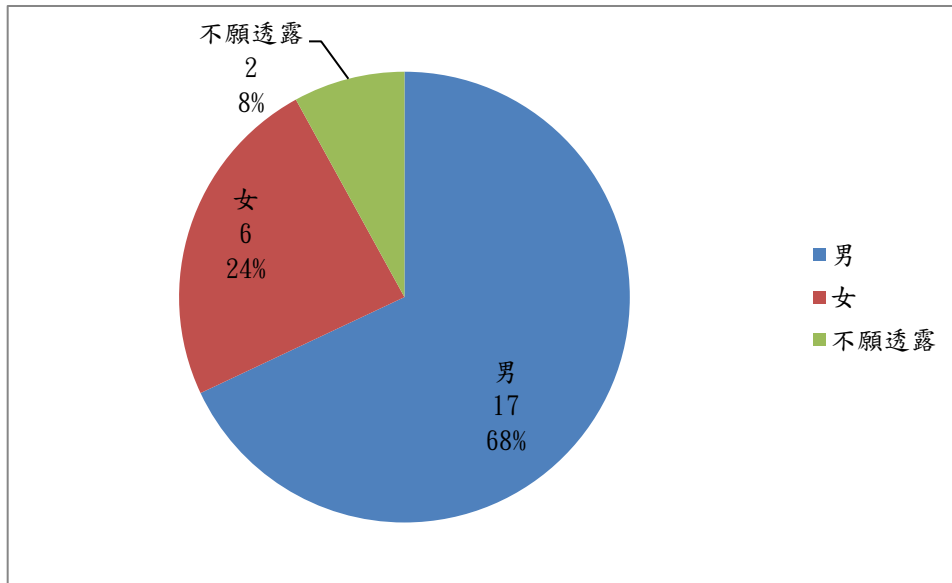


圖 7 11 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 原因分析及改善作法

### 一、原因分析：

#### (一) 通訊連線品質 (中華，86 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 (台灣之星，47 件)：

1. 無法續約 Y19 雙 11 專案。
2. Y19 雙 11 活動\_續約後無法加辦優惠專案。
3. Y19 雙 11 活動\_離島無法申辦問題。

4. Y19 雙 11 活動\_iPhone 出貨時效問題。
5. 1123 事件\_因網路擁塞影響部份用戶異常，當下立即啟動備援，網路擁塞用戶已陸續重新連線約 15 分鐘完成。
6. 反悔續約要求取消。

## 二、改善作法：

### （一）通訊連線品質（中華）：

1. 室內涵蓋不良：安裝轉發器加強室內信號涵蓋、提供 WiFi 分享器改善上網品質或以 WiFi-Calling 服務改善通話品質。
2. 網速不佳：新設基地臺、增加基地臺設備與傳輸，並持續與客戶溝通行動上網之特性。
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。
5. 訊號正常：現場量測後依測試數值與客戶說明婉釋，釐清問題。

### （二）申裝/異動/續約（台灣之星）：

1. 活動網頁已清楚說明申辦資格：本活動限定「繳款紀錄及門號使用行為良好」者申辦或續約，「繳款紀錄與門號使用行為良好」係指客戶/用戶證號下之門號無任何違反專案服務契約規範之情事，且無任何欠費拆機紀錄、信用風險、異常申辦等行為，台灣之星對「繳款紀錄與門號使用行為良好」保有認定解釋之權利。
2. 活動網頁已清楚說明加辦資格：「再享一門\$88 申辦資格」係指截至 2019/10/31 前，可申辦證號於台灣之星下只有一門月租型合約有效門號，此門號須為 2016~2018 年申辦的雙 11 專案且無專案異動，並成功續約 2019 雙 11 \$188 方案的用戶，可獲得限此證號的 2019 雙 11 \$88 方案之新申裝/攜碼資格，詳細申辦資格依台灣之星系統判斷為準，台灣之星將再發送申辦通知。
3. 活動網頁已清楚說明「我們提供配送服務的區域僅限於台灣本島」以及「送貨時段無法指定夜間、假日送貨，請於訂購前考量指定收件地址是否方便收件，為配合政府政策及廠商人力，目前提供服務時間為週一至週五上午 9 點至下午 6 點，周末及例假日不提供配送服務。（須以實際配送狀態為主）」。

4. 本公司已於雙十一活動頁面中之『雙 11 訂單』第三點已說明：『受一例一休政策影響，且適逢全市場雙 11 活動期間，整體訂單量龐大，首批將於 11/13、最晚於 12/15 前出貨。搭配手機/商品訂單因物流處理流程較繁複，出貨順序將以單辦門號優先。最終實際到貨時間仍需視物流業者消化整體市場訂單速度而定』。另針對部份預購手機專案，於本公司網路門市訂單頁面中亦有標註「預購商品，依原廠實際到貨時間為準」。
5. 已更換設備。
6. 經確認服務音檔，人員已充分告知專案內容與權利義務，並經用戶本人同意後辦理，此為用戶認知問題。

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。