

NCC 通訊消費申訴分析報告－109 年 2 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。

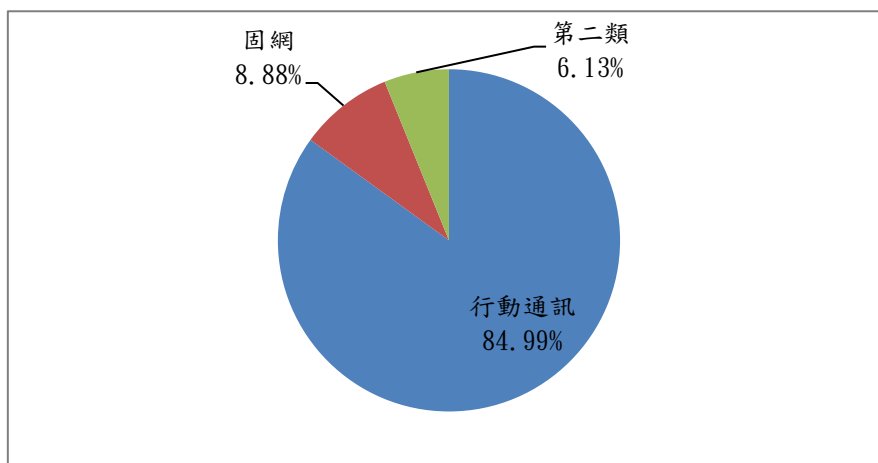
◆ 電信民眾申訴－整體

2 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 2 月份臨櫃申訴案件共 139 件、公文轉件共 334 件，共計 473 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 402 件，占 84.99%），其次為固網類申訴案件（共 42 件，占 8.88%）。

表 1 2 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	116	286	402	84.99%
固網	16	26	42	8.88%
第二類	7	22	29	6.13%
總計	139	334	473	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

2 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 116 件、公文轉件共 286 件，共計 402 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，以中華案件數最多（共 109 件，占 27.11%），其次為台灣之星（共 94 件，占 23.38%）、亞太（共 78 件，占 19.4%）。

表 2 2 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	29	80	109	27.11%
遠傳	17	37	54	13.43%
台灣大哥大	17	50	67	16.67%
亞太	27	51	78	19.40%
台灣之星	26	68	94	23.38%
總計	116	286	402	100%

依申訴對象與 108 年 2 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華及台灣之星案件數皆較去年同期增加，其餘各家業者案件皆較去年同期減少。

表 3 108 年 2 月份與 109 年 2 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	108 年 2 月	109 年 2 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	78	109	31	40%
遠傳	64	54	-10	-16%
台灣大哥大	73	67	-6	-8%
亞太	83	78	-5	-6%
台灣之星	73	94	21	29%

與 108 年 2 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 4 所示，109 年 2

月份申訴對象排名以中華 109 件最多，中華及台灣之星案件數皆較去年同期增加，分別增加 31 件及 21 件，亞太案件數較去年同期減少 5 件。

表 4 108 年 2 月份與 109 年 2 月份行動通訊申訴對象排名比較

	108 年 2 月	109 年 2 月
第一名（件數）	亞太（83）	中華（109）
第二名（件數）	中華（78）	台灣之星（94）
第三名（件數）	台灣大哥大;台灣之星(73)	亞太（78）

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 227 件，占 56.47%），其次為申裝/異動/續約類(共 42 件，占 10.45%)及客戶服務類(共 18 件，各占 4.48%)。

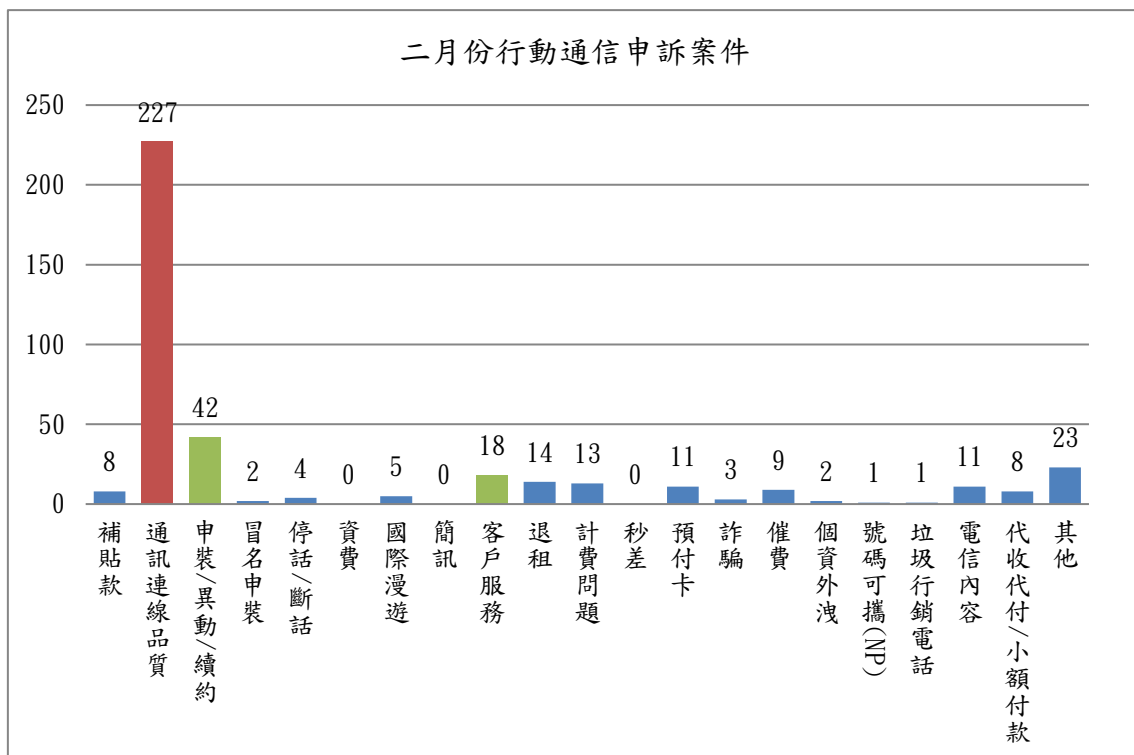
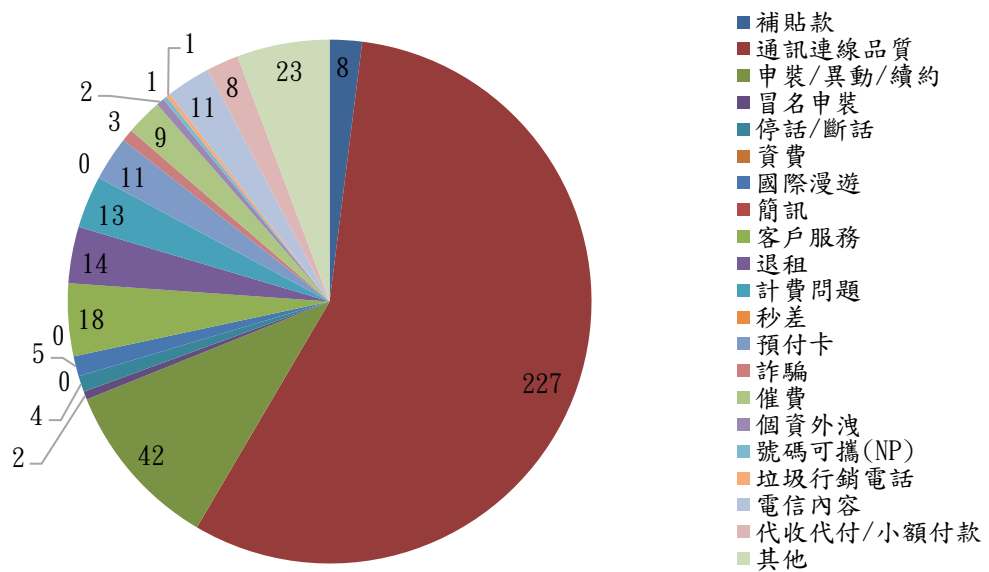


圖 1 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

二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 227 件)分為語音通訊品質(106 件)及數據連線品質(121 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 103 件)，得到結果如圖 2。

二月通訊品質類客訴

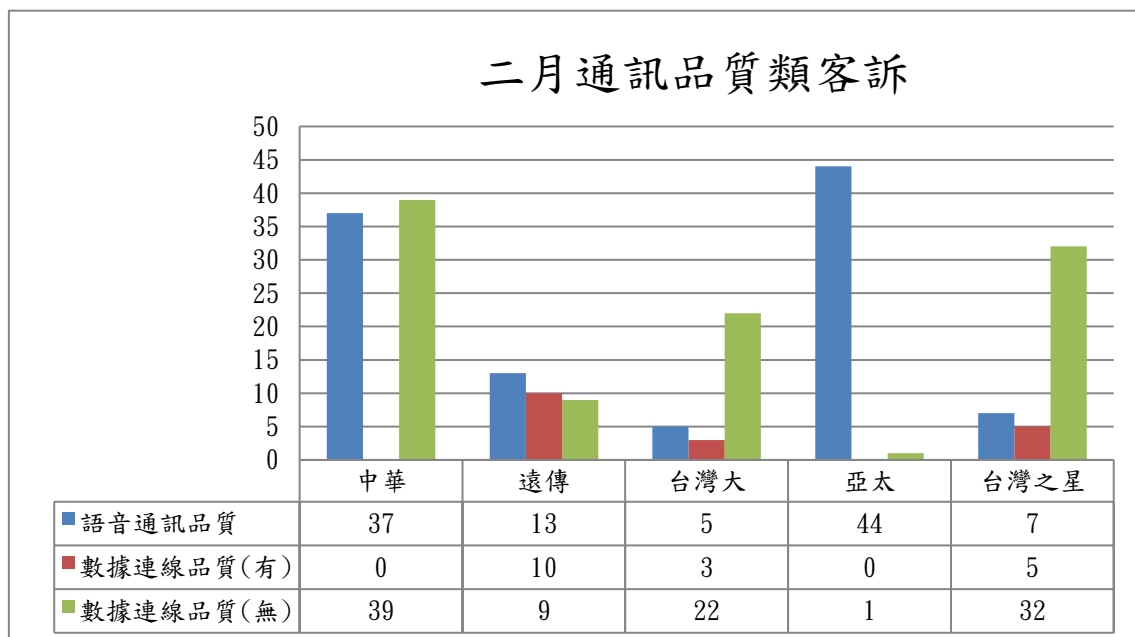


圖 2 二月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 2 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，109 年 2 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增加 17 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 2 件。

表 5 108 年 2 月份與 109 年 2 月份行動通訊申訴類別排名比較

	108 年 2 月	109 年 2 月
第一名（件數）	通訊連線品質（210）	通訊連線品質（227）
第二名（件數）	申裝/異動/續約（44）	申裝/異動/續約（42）
第三名（件數）	補貼款;計費問題（17）	客戶服務（18）

與 108 年 2 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、客戶服務類案件以中華最多。

表 6 108 年 2 月份與 109 年 2 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		108 年 2 月	109 年 2 月
第一名	通訊連線品質	亞太	中華
第二名		中華	亞太
第三名		台灣大哥大	台灣之星
第一名	申裝/異動/續約	台灣大哥大	台灣之星
第二名		遠傳;台灣之星	亞太
第三名		--	台灣大哥大
第一名	客戶服務	--	中華
第二名		--	亞太
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遠傳 15 天、台灣之星 10.3 天、台灣大哥大 9.9 天、亞太 9.9 天、中華 8.1 天。

表 7 109 年 2 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	8.1	0
遠傳	15.0	0
台灣大哥大	9.9	0
亞太	9.9	1
台灣之星	10.3	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 20.2%，其次為中華 14.2%及台灣之星 13.8%。

表 8 109 年 2 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	127	109	18	14.2%
遠傳	58	54	4	6.9%
台灣大哥大	84	67	17	20.2%
亞太	87	78	9	10.3%
台灣之星	109	94	15	13.8%

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 261 人次，占 65%)，其次為女性(共 112 人次，占 28%)。

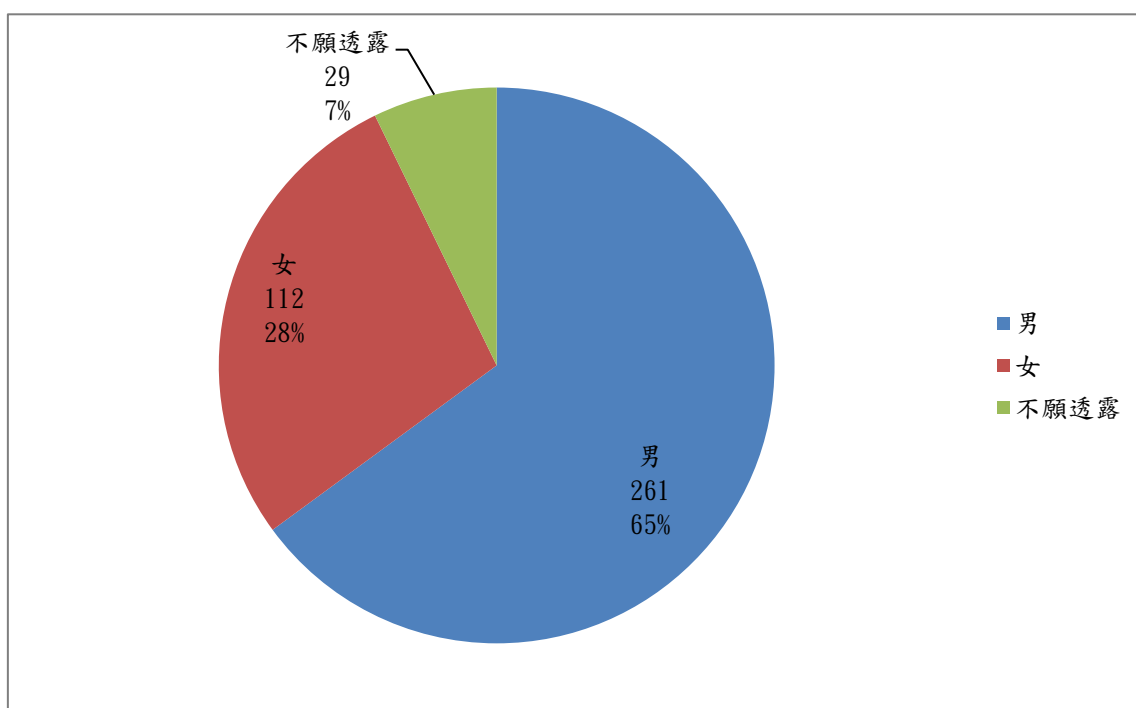


圖 3 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 76 件，占通訊連線品質類 33.48%)；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(為 20 件，占申裝/異動/續約類 47.62%)；客戶服務類案件以中華最多(為 8 件，占客戶服務類 44.44%)。

表 9 2 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	1	1	3	0	3	8
通訊連線品質	76	32	30	45	44	227
申裝/異動/續約	4	2	5	11	20	42
冒名申裝	0	1	1	0	0	2
停話/斷話	1	0	1	0	2	4
資費	0	0	0	0	0	0
國際漫遊	5	0	0	0	0	5
簡訊	0	0	0	0	0	0
客戶服務	8	2	1	5	2	18
退租	3	1	4	4	2	14
計費問題	3	1	2	5	2	13
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	3	1	3	2	2	11
詐騙	1	1	1	0	0	3
催費	0	3	1	4	1	9
個資外洩	0	2	0	0	0	2
號碼可攜(NP)	0	0	0	1	0	1
垃圾行銷電話	0	0	1	0	0	1
電信內容	1	7	3	0	0	11
代收代付/小額付款	0	0	5	1	2	8
其他	3	0	6	0	14	23
總計	109	54	67	78	94	402

◆ 電信民眾申訴－固網

2 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 16 件、公文轉件共 26 件，共計 42 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 41 件，占 97.62%）。

表 10 2 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	16	25	41	97.62%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	1	1	2.38%
總計	16	26	42	100%

依申訴對象並與 108 年 2 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 11 所示，中華增加 5 件、新世紀資通增加 1 件。

表 11 108 年 2 月份與 109 年 2 月份固網申訴案件增降幅比較				
	108 年 2 月	109 年 2 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	36	41	5	13.89%
台灣固網	2	0	-2	-100%
亞太	1	0	-1	-100%
新世紀資通	0	1	1	∞

與 108 年 2 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 41 件）。

表 12 108 年 2 月份與 109 年 2 月份固網申訴對象排名比較		
	108 年 2 月	109 年 2 月
第一名（件數）	中華（36）	中華（41）
第二名（件數）	台灣固網（2）	新世紀資通（1）
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，以計費問題類案件最多（共 9 件，占 21.43%），其次為客戶服務類案件（共 6 件，占 14.29%）及申裝/異動-寬頻類案件（共 5 件，占 11.9%）。

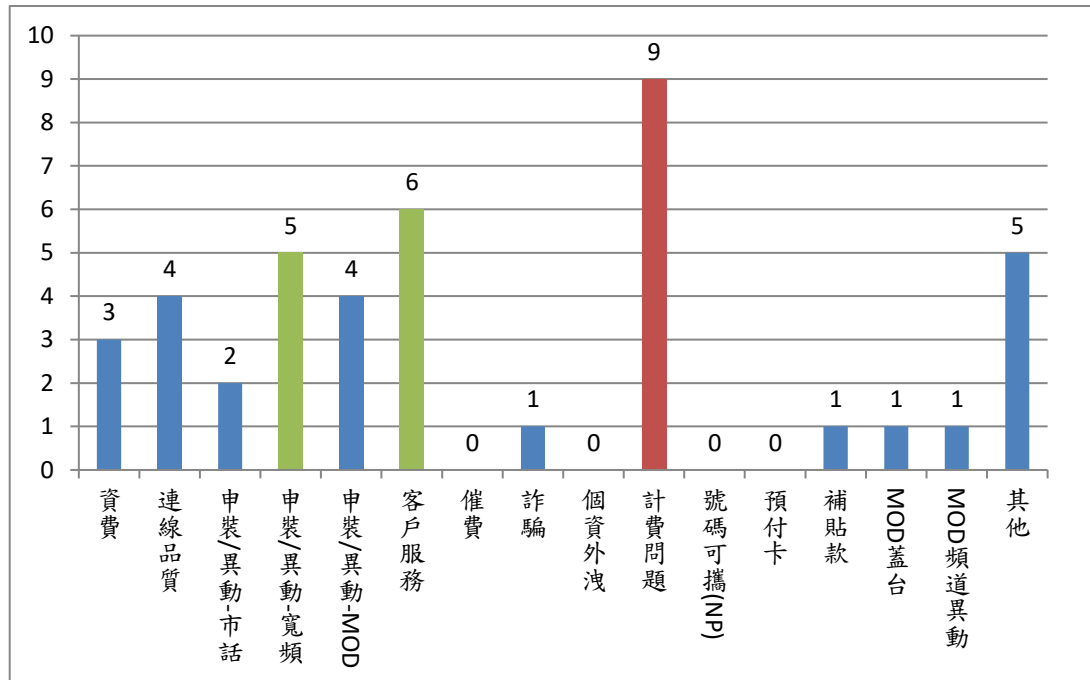
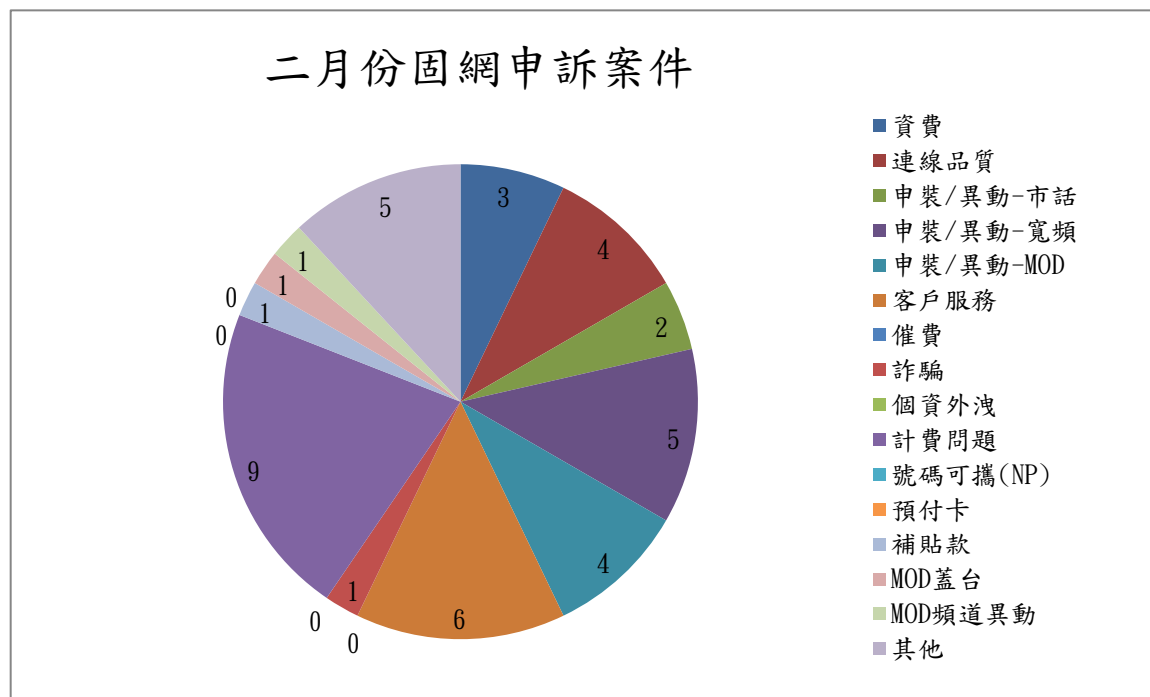


圖 4 2 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 2 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 13 所示，計費問題類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢；申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 13 108 年 2 月份與 109 年 2 月份固網訴類別象排名比較

	108 年 2 月	109 年 2 月
第一名（件數）	申裝/異動-寬頻（112）	計費問題（9）
第二名（件數）	連線品質（10）	客戶服務（6）
第三名（件數）	計費問題；補貼款（5）	申裝/異動-寬頻（5）

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 14 所示，計費問題、客戶服務、申裝/異動-寬頻等案件皆以中華最多，件數分別為 8 件(占計費問題類 88.89%)、6 件(占客戶服務類 100%)、5 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)。

表 14 2 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	4	0	0	0	4
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	5	0	0	0	5
申裝/異動-MOD	4	0	0	0	4
客戶服務	6	0	0	0	6
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	8	0	0	1	9
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	1	0	0	0	1
MOD 頻道異動	1	0	0	0	1
其他	5	0	0	0	5
總計	41	0	0	1	42

與 108 年 2 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 15 108 年 2 月份與 109 年 2 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		108 年 2 月		109 年 2 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	計費問題	中華
第二名		--		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	客戶服務	中華
第二名		--		--
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		--
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 31 人次，占 74%)，其次為女性(共 10 人次，占 24%)。

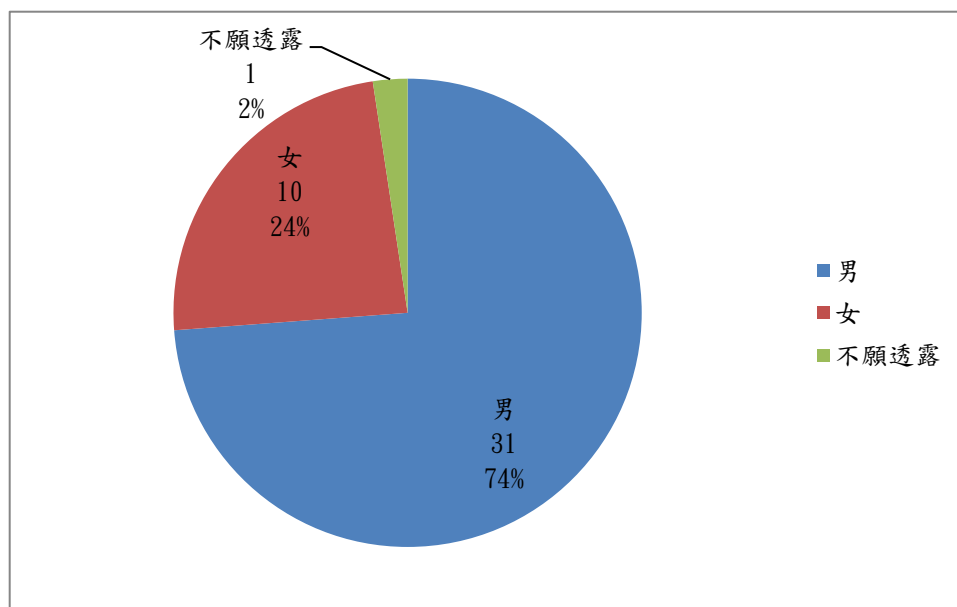


圖 5 2 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

2 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 22 件，共計 29 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 17.24%)；其次為中嘉及台固媒體（各 3 件，各占 10.34%）。

表 16 2 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	4	5	17.24%
中嘉	1	2	3	10.34%
台灣寬頻	1	0	1	3.45%
台固媒體	0	3	3	10.34%
台灣數位光訊	0	1	1	3.45%
台灣碩網	0	0	0	0.00%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	4	12	16	55.17%
總計	7	22	29	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，2 月份以通訊連線品質類最多(共 9 件，占 31.03%)，其次為補貼款及申裝/異動/續約類(各 5 件，各占 20%)。

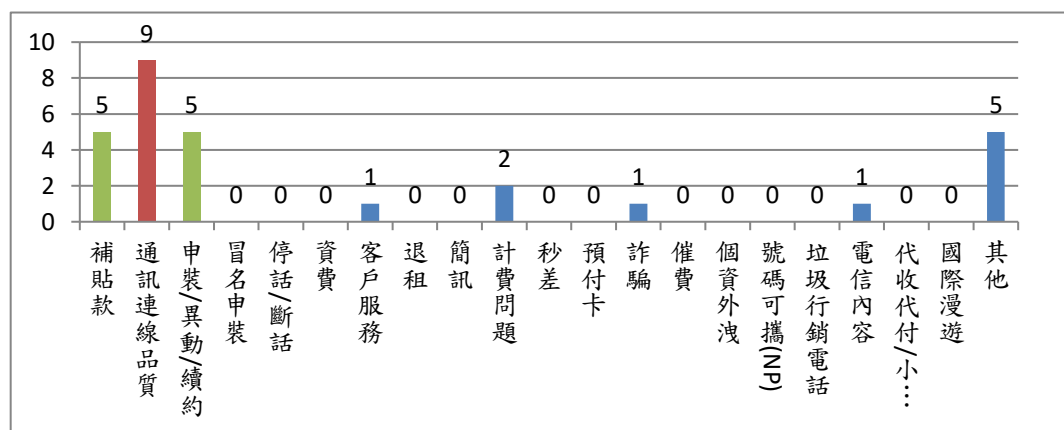


圖 6 2 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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。

表 17 2 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	1	0	0	0	0	0	0	3	5
通訊連線品質	0	1	1	3	0	0	0	0	4	9
申裝/異動/續約	1	1	0	0	1	0	0	0	2	5
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	0	0	0	2	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	1	0	0	0	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	1	1
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	3	5
總計	5	3	1	3	1	0	0	0	16	29

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 22 人次，占 76%)申訴人數居多，其次為女性(共 7 人次，占 24%)。

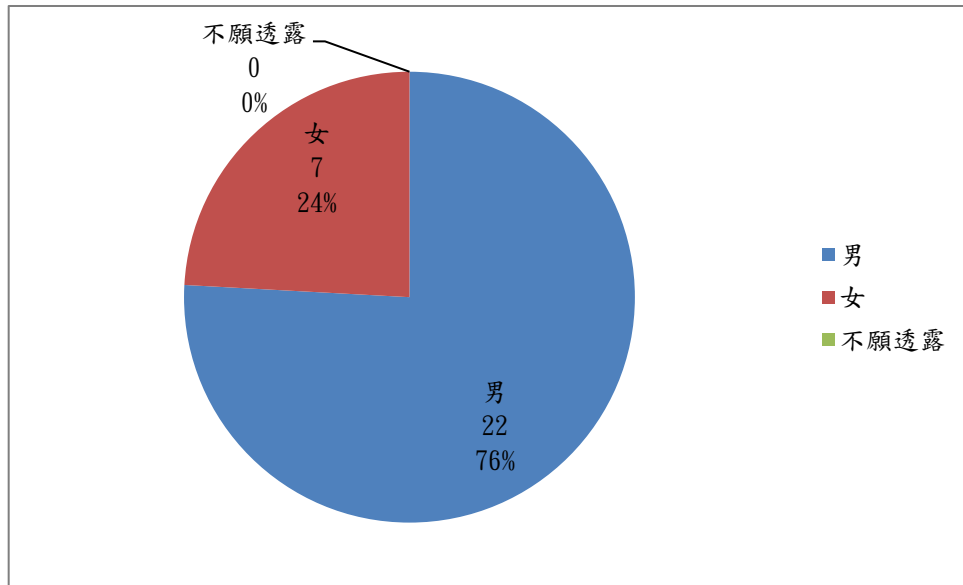


圖 7 1 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質（中華，76 件）：

1. 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。
2. 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。
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。
5. 慣性申訴：重複申訴相同問題，經聯繫妥處後仍持續申訴。

(二) 申裝/異動/續約（台灣之星，20 件）：

1. 108 年雙 12 活動 iPhone 出貨時效問題。
2. 108 年雙 11 活動續約後無法加辦優惠專案。
3. 一退一租問題。

4. 反悔續約問題。

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、贈送 WiFi 分享器改善上網品質、贈送 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。
6. 慣性申訴：持續關懷，提供必要協助。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星)：

1. 活動前皆告知 iPhone 為預購商品，須以原廠到貨時間為準，而後亦主動發送簡訊通知用戶到貨時間，惟客戶期望與實際到貨時間仍有落差。未來若有類似活動，將於購買頁面上重點標示「此商品為預購商品，實際出貨時間依原廠到貨時間為準」。
2. 用戶認知有誤，活動網頁已清楚說明加辦資格(如下)：「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. 服務契約皆已清楚載明，如用戶有爭議請服務人員耐心詳加說明。
4. 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。