

NCC 通訊消費申訴分析報告－109 年 3 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。

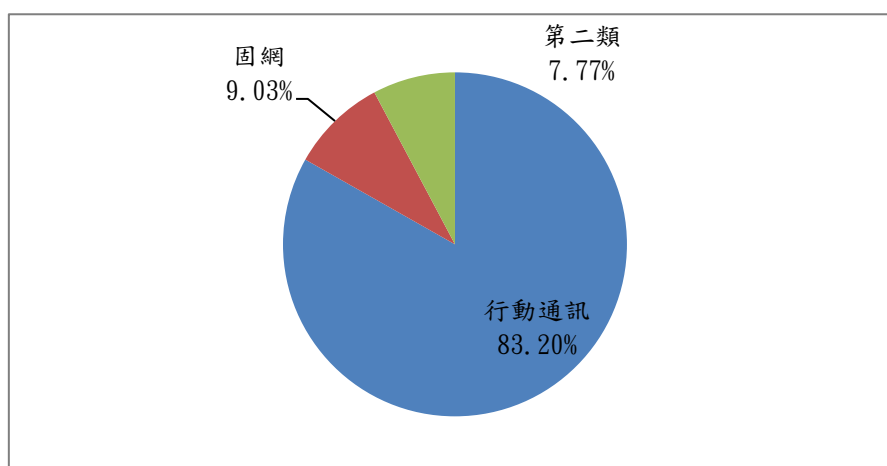
◆ 電信民眾申訴－整體

3 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 3 月份臨櫃申訴案件共 147 件、公文轉件共 484 件，共計 631 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 525 件，占 83.20%），其次為固網類申訴案件（共 57 件，占 9.03%）。

表 1 3 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	122	403	525	83.20%
固網	15	42	57	9.03%
第二類	10	39	49	7.77%
總計	147	484	631	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

3 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 122 件、公文轉件共 403 件，共計 525 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 157 件，占 29.90%），其次為台灣大哥大（共 116 件，占 22.10%）、台灣之星（共 102 件，占 19.43%）。

表 2 3 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	128	157	29.90%
遠傳	18	69	87	16.57%
台灣大哥大	27	89	116	22.10%
亞太	30	33	63	12.00%
台灣之星	18	84	102	19.43%
總計	122	403	525	100%

依申訴對象與 108 年 3 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華、台灣大哥大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 3 月份與 109 年 3 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	108 年 3 月	109 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	114	157	43	38%
遠傳	108	87	-21	-19%
台灣大哥大	100	116	16	16%
亞太	114	63	-51	-45%
台灣之星	79	102	23	29%

與 108 年 3 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 3 月份申訴對象排名以中華 157 件最多，中華、台灣大哥大及台灣之星案件數皆較去年同期增加，分別增加 43 件、16 件及 23 件。

表 4 108 年 3 月份與 109 年 3 月份行動通訊申訴對象排名比較

	108 年 3 月	109 年 3 月
第一名（件數）	亞太；中華（114）	中華（157）
第二名（件數）	遠傳（108）	台灣大哥大（116）
第三名（件數）	台灣大哥大（100）	台灣之星（102）

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 333 件，占 63.43%），其次為申裝/異動/續約類（共 56 件，占 10.67%）及客戶服務類（共 21 件，占 4%）。

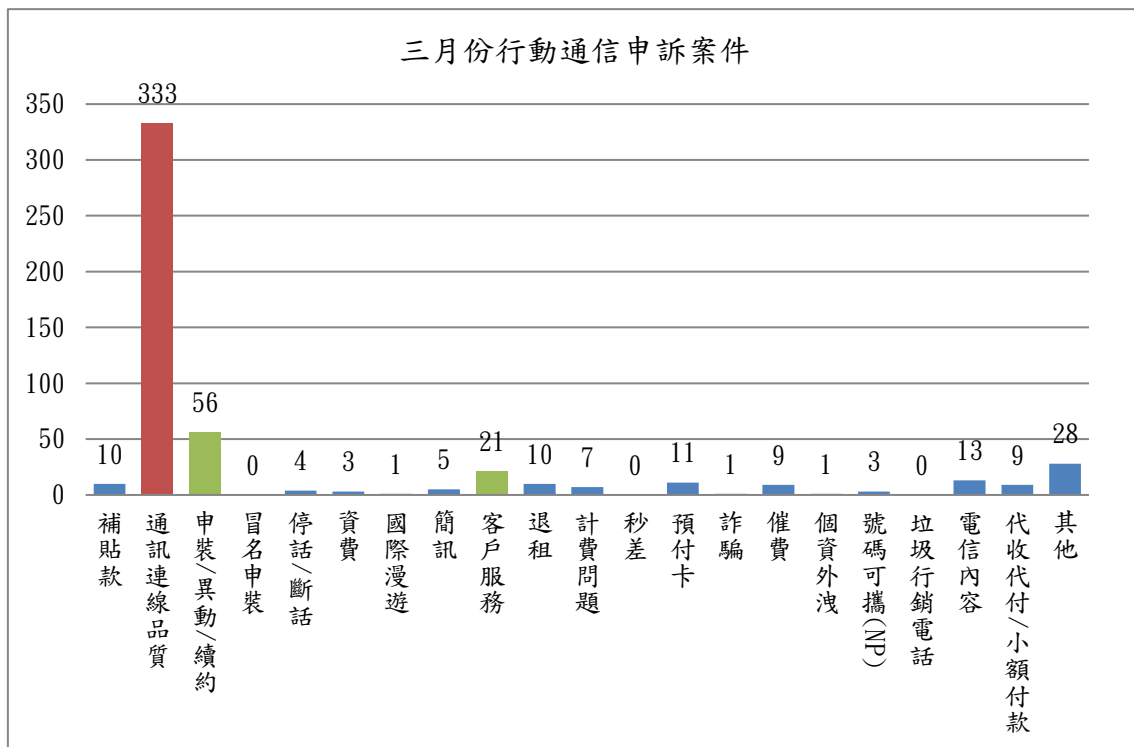
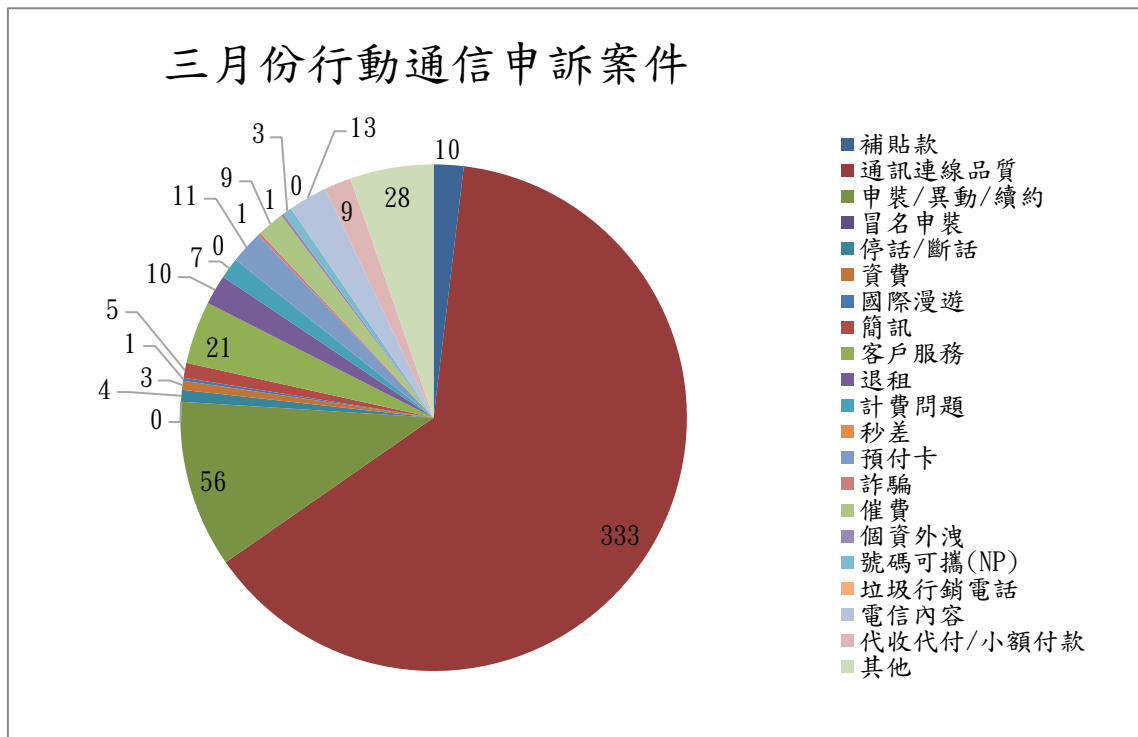


圖 1 3 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 333 件)分為語音通訊品質(157 件)及數據連線品質(176 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 30 件；未試用共 146 件)，得到結果如圖 2。

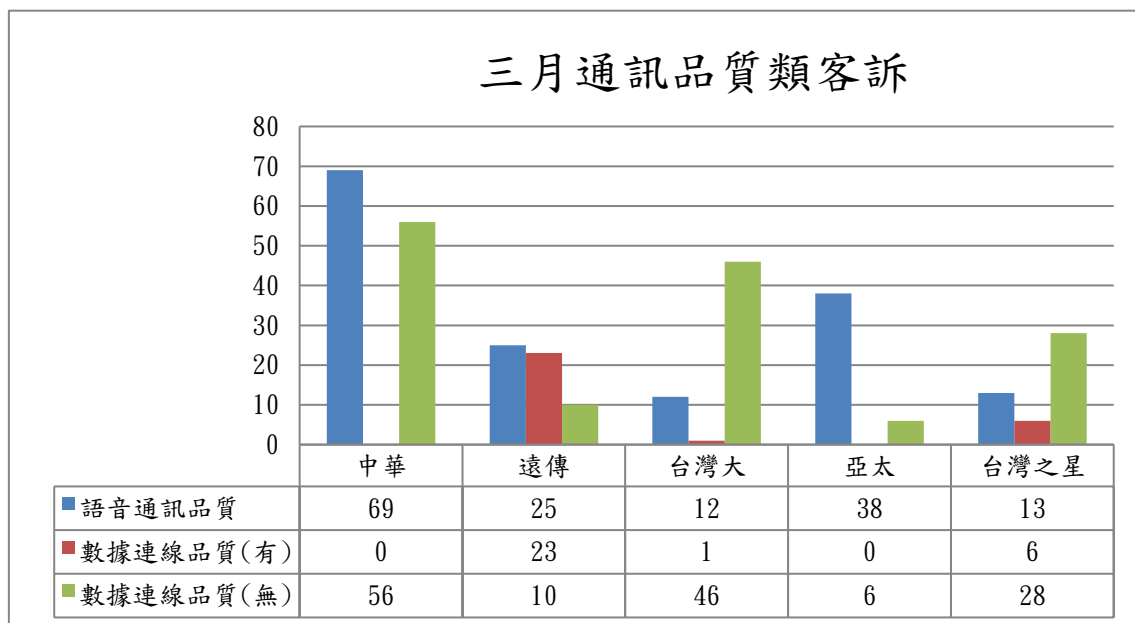


圖 2 3 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 3 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 3 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 12 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 8 件。

表 5 108 年 3 月份與 109 年 3 月份行動通訊申訴類別排名比較

	108 年 3 月	109 年 3 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (321)	通訊連線品質 (333)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (64)	申裝/異動/續約 (56)
第三名 (件數)	計費問題 (19)	客戶服務 (21)

與 108 年 3 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、客戶服務類案件以台灣大哥大最多。

表 6 108 年 3 月份與 109 年 3 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		108 年 3 月	109 年 3 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		亞太	台灣大哥大
第三名		遠傳	遠傳
第一名	申裝/異動/續約	台灣大哥大	台灣之星
第二名		亞太	台灣大哥大
第三名		遠傳	遠傳
第一名	客戶服務	--	台灣大哥大
第二名		--	中華;台灣之星
第三名		--	遠傳;亞太

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 14.1、台灣大哥大 11 天、亞太 10.2 天、台灣之星 9.8 天、中華 7.5 天。

表 7 109 年 3 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
遠傳	14.1	0
台灣大哥大	11.0	0
亞太	10.2	0
台灣之星	9.8	7

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 24.1%，其次為台灣大哥大 17.7%及遠傳 13.9%。

表 8 109 年 3 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	173	157	16	9.2%
遠傳	101	87	14	13.9%
台灣大哥大	141	116	25	17.7%
亞太	83	63	20	24.1%
台灣之星	115	102	13	11.3%

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 342 人次，占 65%)，其次為女性(共 156 人次，占 30%)。

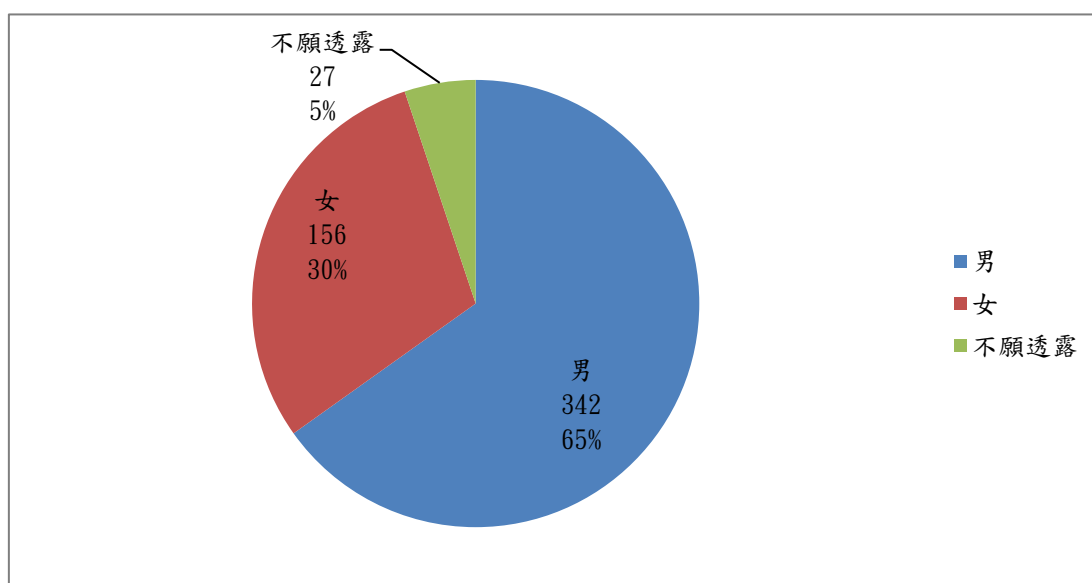


圖 3 3 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 125 件，占通訊連線品質類 37.54%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（為 21 件，占申裝/異動/續約類 37.5%）；客戶服務類案件以台灣大哥大最多（為 7 件，占客戶服務類 33.33%）。

表 9 3 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	4	0	1	4	10
通訊連線品質	125	58	59	44	47	333
申裝/異動/續約	7	10	13	5	21	56
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	1	3	0	0	4
資費	1	0	1	1	0	3
國際漫遊	0	0	0	0	1	1
簡訊	3	1	0	0	1	5
客戶服務	4	3	7	3	4	21
退租	1	0	4	2	3	10
計費問題	1	0	2	1	3	7
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	1	1	6	1	2	11
詐騙	1	0	0	0	0	1
催費	2	1	3	1	2	9
個資外洩	1	0	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	0	0	3	0	0	3
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	2	7	1	1	2	13
代收代付/小額付款	1	1	2	3	2	9
其他	6	0	12	0	10	28
總計	157	87	116	63	102	525

◆ 電信民眾申訴－固網

3 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 15 件、公文轉件共 42 件，共計 57 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 56 件，占 98.25%）。

表 10 3 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	41	56	98.25%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	1	1	1.75%
總計	15	42	57	100%

依申訴對象並與 108 年 3 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 3 件、新世紀資通增加 1 件。

表 11 108 年 3 月份與 109 年 3 月份固網申訴案件增降幅比較				
	108 年 3 月	109 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	53	56	3	5.66%
台灣固網	0	0	0	∞
亞太	1	0	-1	-100%
新世紀資通	0	1	1	∞

與 108 年 3 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 56 件）。

表 12 108 年 3 月份與 109 年 3 月份固網申訴對象排名比較		
	108 年 3 月	109 年 3 月
第一名（件數）	中華（53）	中華（56）
第二名（件數）	亞太（1）	新世紀資通（1）
第三名（件數）	--	--

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 18 件，占 31.58%)，其次連線品質類案件(共 14 件，占 24.56%)及申裝/異動-MOD 案件(共 6 件，占 10.53%)。

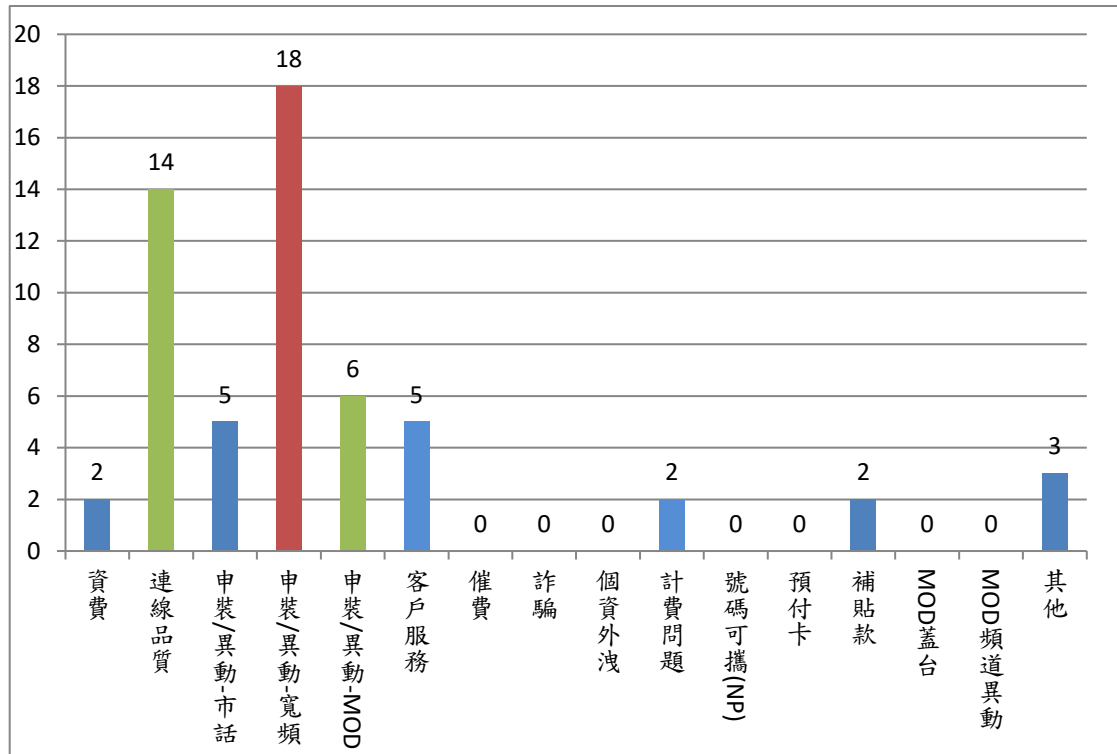
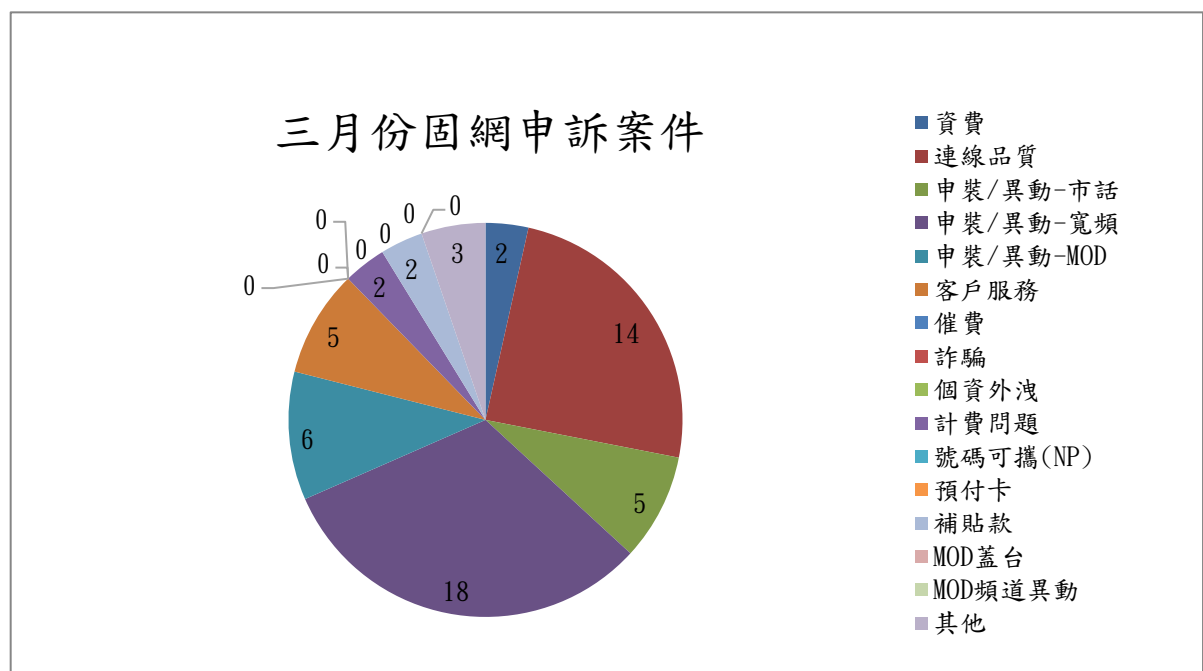


圖 4 3 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 3 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增的趨勢，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期持平。

表 13 108 年 3 月份與 109 年 3 月份固網訴類別象排名比較

	108 年 3 月	109 年 3 月
第一名（件數）	申裝/異動-寬頻（18）	申裝/異動-寬頻（18）
第二名（件數）	連線品質（12）	連線品質（14）
第三名（件數）	客服問題（4）	申裝/異動-MOD（6）

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、申裝/異動-MOD 等案件皆以中華最多，件數分別為 18 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、14 件(占連線品質類 100%)、6 件(占申裝/異動-MOD 類 100%)。

表 14 3 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	2	0	0	0	2
連線品質	14	0	0	0	14
申裝/異動-市話	5	0	0	0	5
申裝/異動-寬頻	18	0	0	0	18
申裝/異動-MOD	6	0	0	0	6
客戶服務	5	0	0	0	5
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	2	0	0	0	2
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	2	0	0	0	2
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	0	0	0	0	0
其他	2	0	0	1	3
總計	56	0	0	1	57

與 108 年 3 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 3 月份與 109 年 3 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		108 年 3 月		109 年 3 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	計費問題	中華	申裝/異動-MOD	中華
第二名		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 40 人次，占 70%)，其次為女性(共 15 人次，占 26%)。

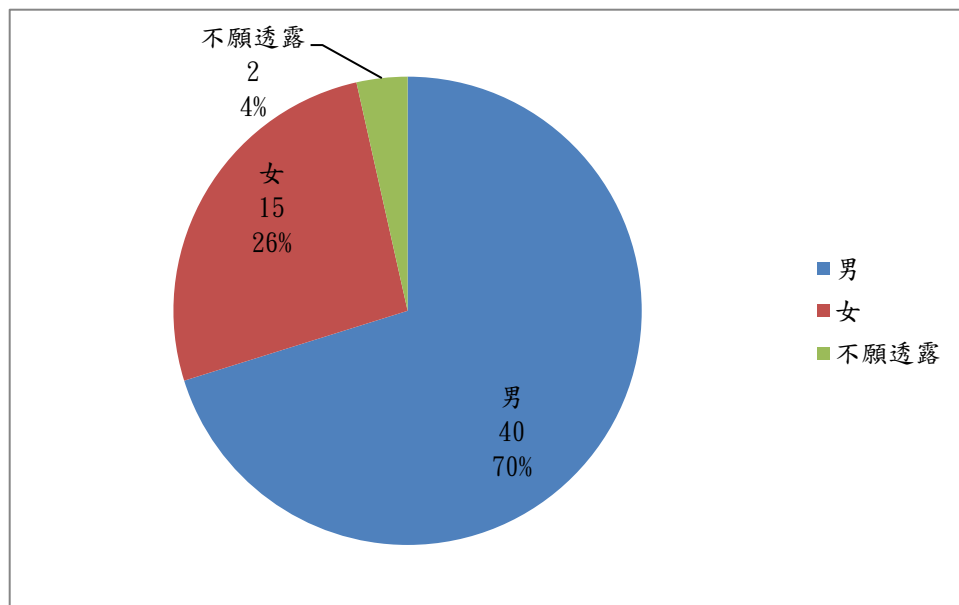


圖 5 3 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

3 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 39 件，共計 49 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 19 件，占 38.78%)；其次為台灣寬頻（共 6 件，各占 12.24%）。

表 16 3 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	16	19	38.78%
中嘉	3	2	5	10.20%
台灣寬頻	0	6	6	12.24%
台固媒體	1	1	2	4.08%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	3	3	6.12%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	1	0	1	2.04%
其他	2	11	13	26.53%
總計	10	39	49	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，3 月份以補貼款類最多(共 15 件，占 30.61%)，其次通訊品質類(共 14 件，各占 28.57%)及申裝/異動/續約類(共 7 件，占 14.29%)。

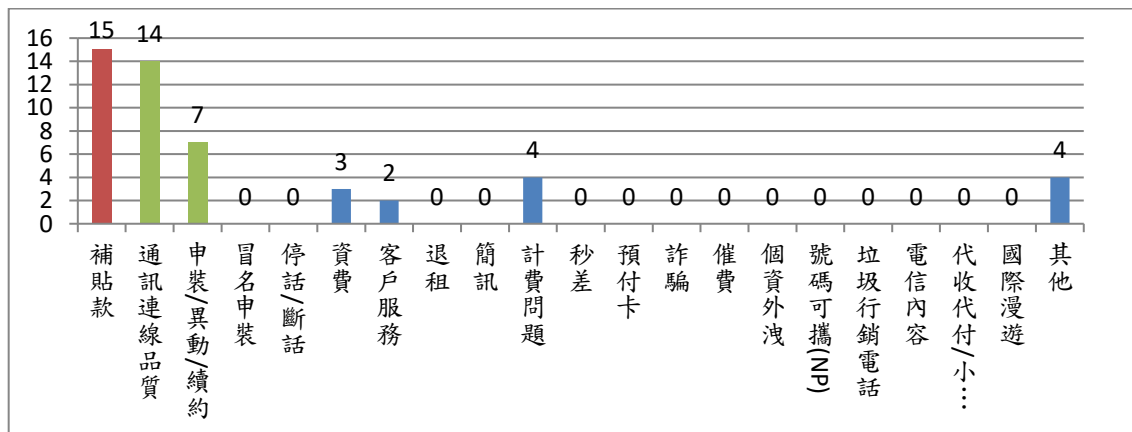


圖 6 3 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 3 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	9	0	1	0	0	0	0	0	5	15
通訊連線品質	1	3	4	1	0	2	0	0	3	14
申裝/異動/續約	3	1	1	0	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	0	0	0	0
資費	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
客戶服務	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
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	1	0	0	0	0	1	4
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	0	0	0	0	1	0	1	2	4
總計	19	5	6	2	0	3	0	1	13	49

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 26 人次，占 53%)申訴人數居多，其次為女性(共 20 人次，占 41%)。

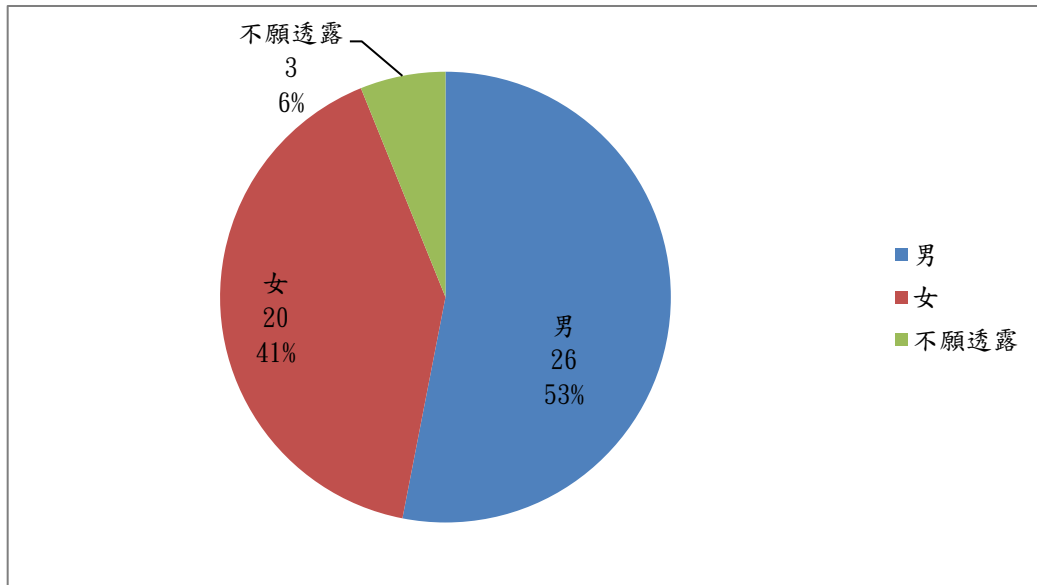


圖 7 3 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質（中華，125 件）：

1. 室內涵蓋不良：室外信號涵蓋正常，室內收不到信號，部分客戶表示有「居家上班」需求而要求改善。
2. 網速不佳：受疫情影響，客戶行為與使用模式改變，導致用量增加，網速下降，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。
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，21 件）：

1. 一退一租問題。
2. 申辦資格問題。

3. 續約免預繳問題。
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：個案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，並現場量測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. 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。
2. 為因應消費者及市場競爭需求，於每階段皆會推展不同之優惠專案及申辦條件限制，並將依台灣之星系統資料為準，如用戶有爭議請服務人員耐心詳加說明。
3. 不定期推出多種新申裝/續約搭配手機方案，各專案所搭配之手機專案價格及預繳金額，皆依本公司專案促銷及相關預繳規範，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。