

NCC 通訊消費申訴分析報告－109 年 5 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。

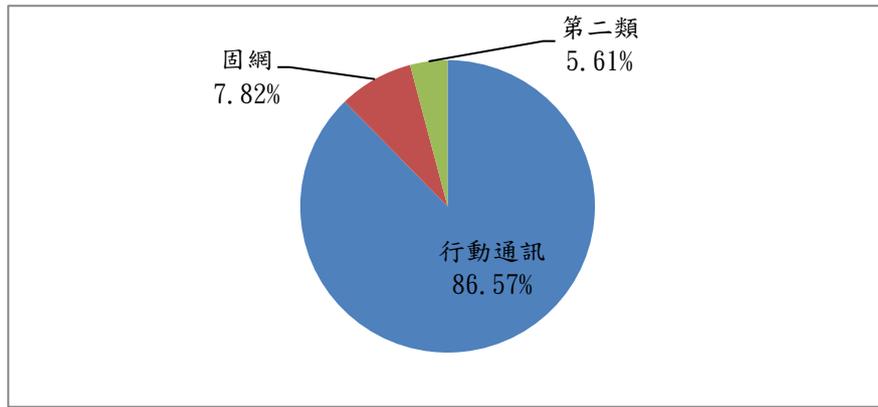
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 電信民眾申訴－整體

5 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 5 月份臨櫃申訴案件共 157 件、公文轉件共 342 件，共計 499 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 432 件，占 86.57%），其次為固網類申訴案件（共 39 件，占 7.82%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	127	305	432	86.57%
固網	16	23	39	7.82%
第二類	14	14	28	5.61%
總計	157	342	499	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

5 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 127 件、公文轉件共 305 件，共計 432 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 134 件，占 31.02%），其次為台灣之星（共 79 件，占 18.29%）、亞太（共 76 件，占 17.59%）。

表 2 5 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	35	99	134	31.02%
遠傳	22	53	75	17.36%
台灣大哥大	17	51	68	15.74%
亞太	31	45	76	17.59%
台灣之星	22	57	79	18.29%
總計	127	305	432	100%

依申訴對象與 108 年 5 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華案件數較去年同期增加，其餘業者案件數較去年同期減少。

表 3 108 年 5 月份與 109 年 5 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	108 年 5 月	109 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	116	134	18	16%
遠傳	126	75	-51	-40%
台灣大哥大	110	68	-42	-38%
亞太	108	76	-32	-30%
台灣之星	96	79	-17	-18%

與 108 年 5 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 5 月份申訴對象排名以中華最多共 134 件，案件數較去年同期增加 18 件，台灣之星及亞太案件數較去年同期減少，分別減少 17 件及 32 件。

	108 年 5 月	109 年 5 月
第一名 (件數)	遠傳 (126)	中華 (134)
第二名 (件數)	中華 (116)	台灣之星 (79)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (110)	亞太 (76)

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 279 件，占 64.58%），其次為申裝/異動/續約類（共 44 件，占 10.19%）、客戶服務類（共 18 件，各占 4.17%）。

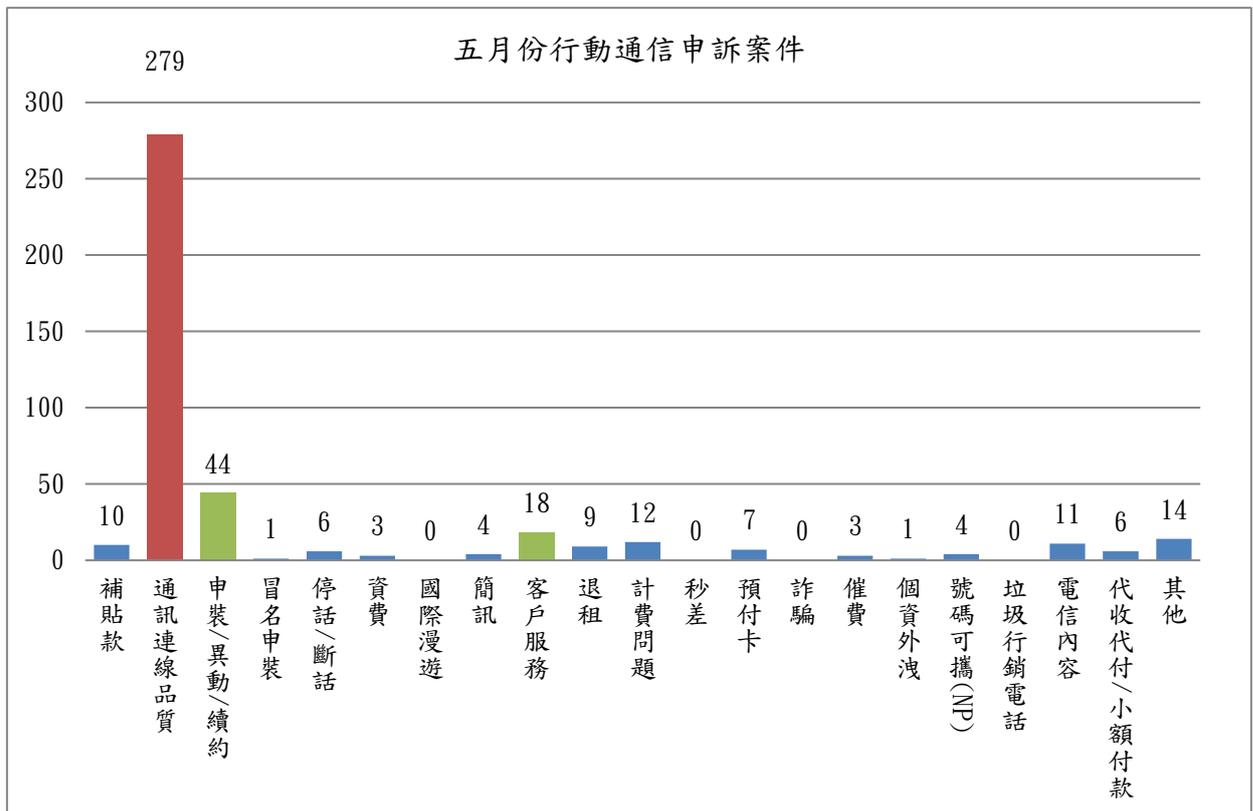
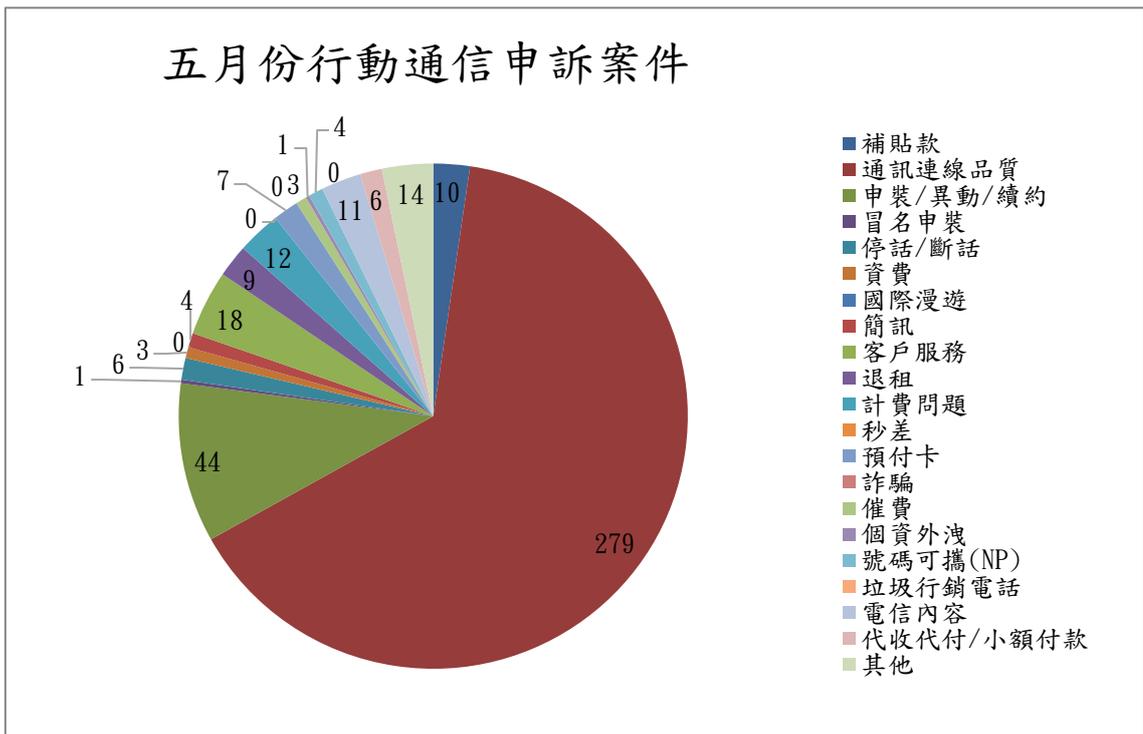


圖 1 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 279 件)分為語音通訊品質(111 件)及數據連線品質(168 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 39 件；未試用共 129 件)，得到結果如圖 2。

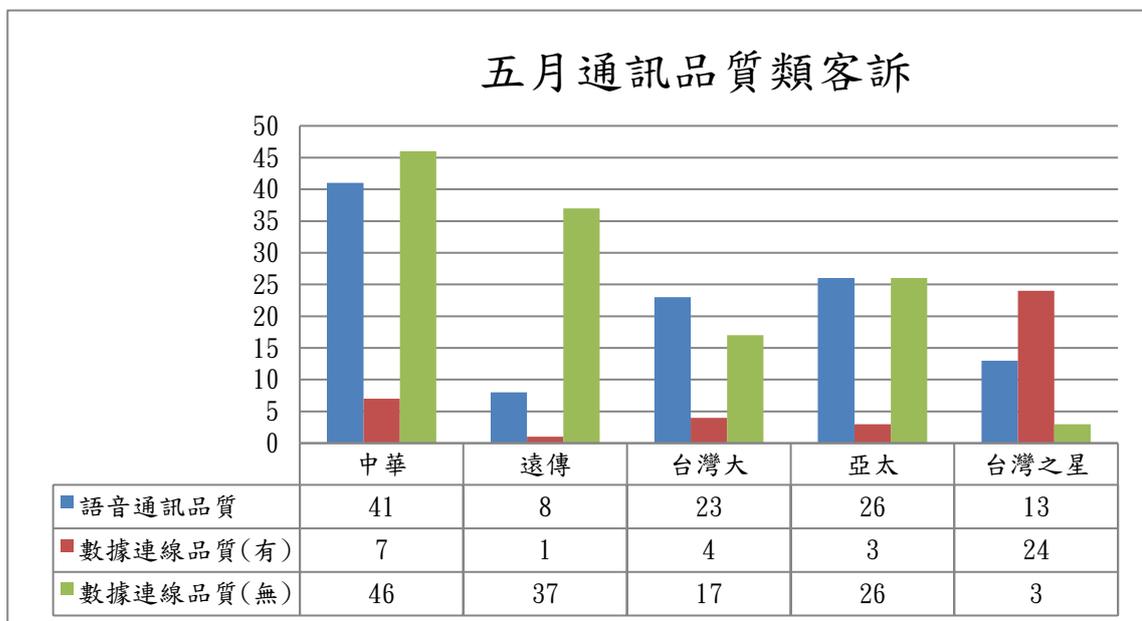


圖 2 5 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 5 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 5 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 67 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 20 件，客服問題類案件較去年同期增加 2 件。

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

	108 年 5 月	109 年 5 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (346)	通訊連線品質 (279)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (64)	申裝/異動/續約 (44)
第三名 (件數)	補貼款；客服問題 (16)	客服問題 (18)

與 108 年 5 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、客戶服務類案件以遠傳最多。

表 6 108 年 5 月份與 109 年 5 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		108 年 5 月	109 年 5 月
第一名	通訊連線 品質	中華	中華
第二名		亞太	亞太
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		遠傳	中華
第三名		台灣之星	台灣大哥大
第一名	客服問題	中華	遠傳
第二名		遠傳	台灣大哥大;中華
第三名		台灣之星	亞太
第一名	補貼款	遠傳；台灣之星	--
第二名		中華；台灣大哥大；亞太	--
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台灣之星 13.8 天、遠傳 11.5 天、亞太 11.0 天、台灣大哥大 9.9 天、中華 8.6 天；處理中未結案案件依序為遠傳 4 件。

電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華	8.6	0
台灣大哥大	9.9	0
遠傳	11.5	4
台灣之星	13.8	0
亞太	11.0	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 78.2%，其次為台灣之星 26.9%及亞太 16.5%。

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	150	134	16	10.7%
台灣大哥大	87	68	19	21.8%
遠傳	81	75	6	7.4%
台灣之星	108	79	29	26.9%
亞太	91	76	15	16.5%

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 271 人次，占 63%)，其次為女性(共 141 人次，占 33%)。

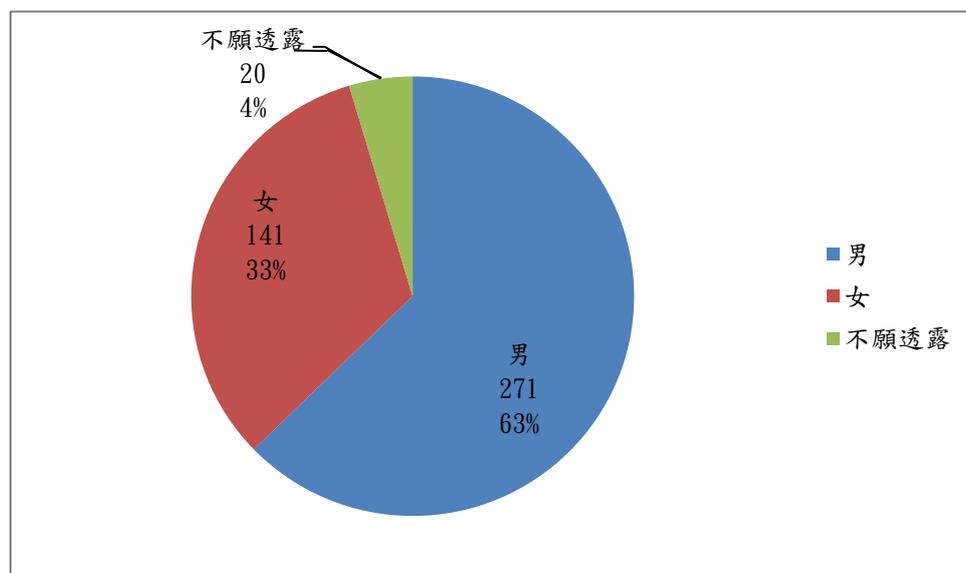


圖 3 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 94 件，占通訊連線品質類 33.69%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（為 14 件，占申裝/異動/續約類 31.82%）；客戶服務類案件以遠傳最多（為 5 件，占客戶服務類 27.78%）。

表 9 5 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	3	10
通訊連線品質	94	46	44	55	40	279
申裝/異動/續約	9	7	8	6	14	44
冒名申裝	0	1	0	0	0	1
停話/斷話	2	2	1	1	0	6
資費	1	0	1	0	1	3
國際漫遊	0	0	0	0	0	0
簡訊	3	1	0	0	0	4
客戶服務	4	5	4	3	2	18
退租	2	1	1	2	3	9
計費問題	3	0	2	4	3	12
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	3	0	2	0	2	7
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	0	0	1	1	1	3
個資外洩	0	1	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	2	0	1	0	1	4
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	2	0	1	0	8	11
代收代付/小額付款	3	2	0	0	1	6
其他	4	7	0	3	0	14
總計	134	75	68	76	79	432

◆ 電信民眾申訴—固網

5 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 16 件、公文轉件共 23 件，共計 39 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 38 件，占 97.44%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	16	22	38	97.44%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	1	1	2.56%
總計	16	23	39	100%

依申訴對象並與 108 年 5 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 10 件、亞太減少 1 件、新世紀資通減少 2 件。

	108 年 5 月	109 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	48	38	-10	-20.83%
台灣固網	0	0	0	∞
亞太	1	0	-1	-100%
新世紀資通	3	1	-2	-66.67%

與 108 年 5 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 38 件）。

	108 年 5 月	109 年 5 月
第一名（件數）	中華（48）	中華（38）
第二名（件數）	新世紀通（3）	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，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 13 件，占 33.33%)，其次為連線品質類案件(共 12 件，占 30.77%)、客戶服務類案件(共 4 件，占 10.26%)。

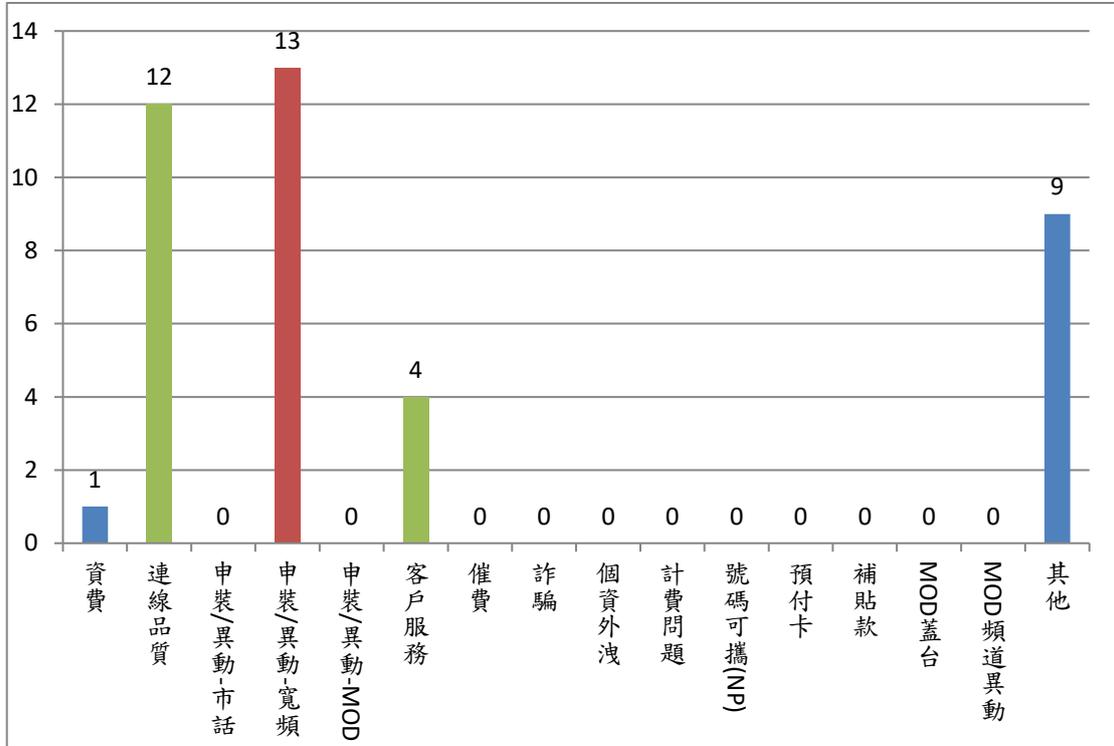
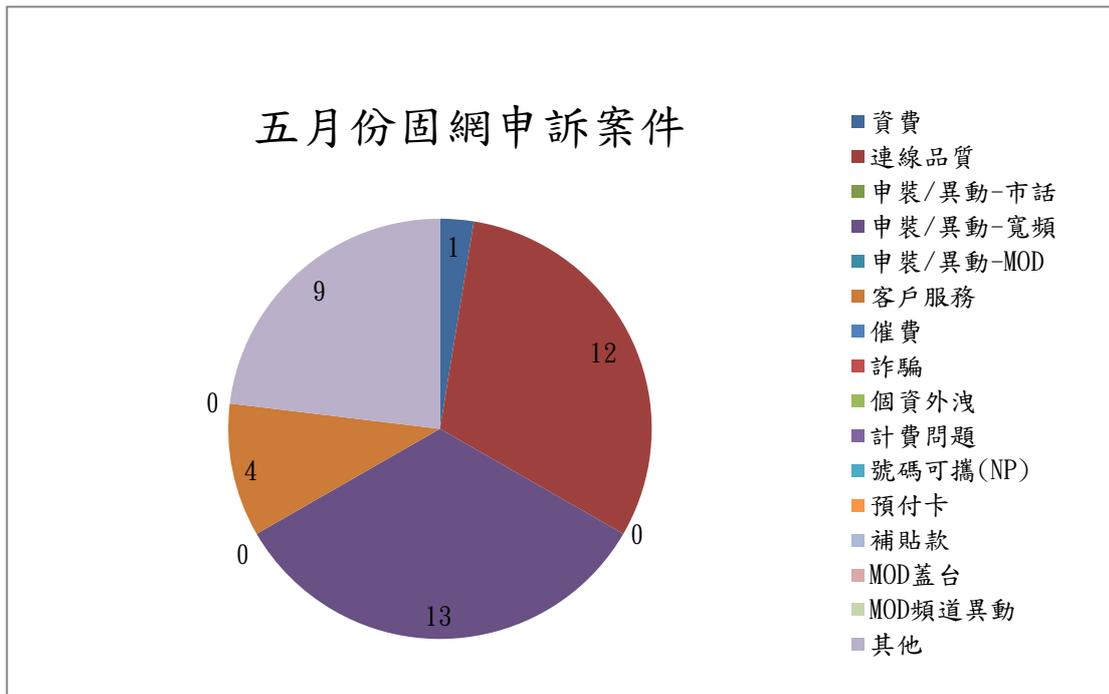


圖 4 5 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 5 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 13 108 年 5 月份與 109 年 5 月份固網申訴類別象排名比較

	108 年 5 月	109 年 5 月
第一名 (件數)	連線品質 (14)	申裝/異動-寬頻 (13)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (9)	連線品質 (12)
第三名 (件數)	計費問題 (8)	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、客戶服務類等案件皆以中華最多，件數分別為 13 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、12 件(占連線品質類 100%)、4 件(占客戶服務類 100%)。

表 14 5 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	12	0	0	0	12
申裝/異動-市話	0	0	0	0	0
申裝/異動-寬頻	13	0	0	0	13
申裝/異動-MOD	0	0	0	0	0
客服	4	0	0	0	4
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	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	0	0	0	0	0
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	0	0	0	0	0
其他	8	0	0	1	9
總計	38	0	0	1	39

與 108 年 5 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。

		108 年 5 月		109 年 5 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		亞太		--
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 26 人次，占 67%)，其次為女性(共 11 人次，占 28%)。

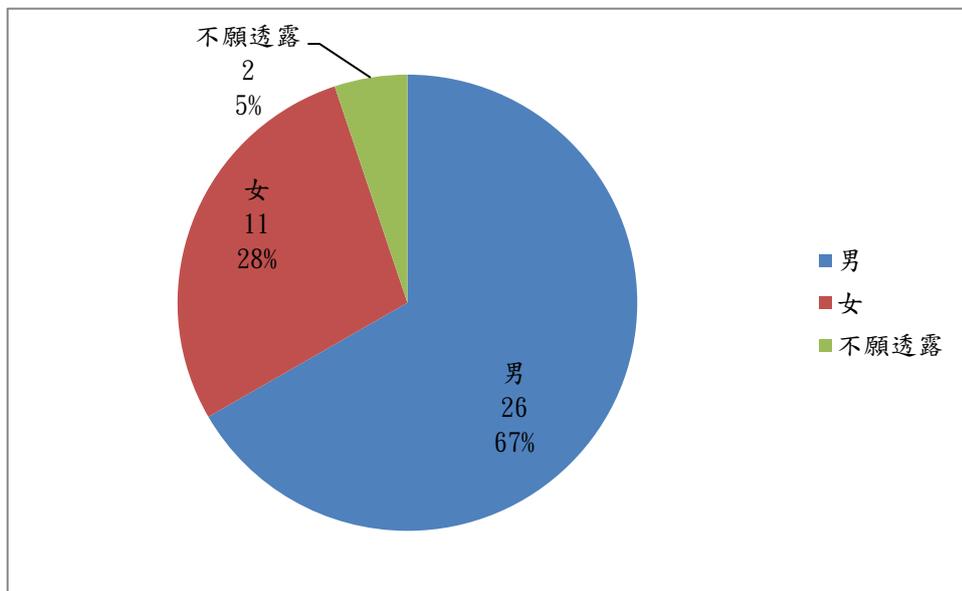


圖 5 5 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—第二類電信

5 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 14 件、公文轉件 14 件，共計 28 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 32.14%)；其次為台灣寬頻、台固媒體(各 2 件，各占 7.14%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	7	2	9	32.14%
中嘉	0	1	1	3.57%
台灣寬頻	1	1	2	7.14%
台固媒體	0	2	2	7.14%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	1	0	1	3.57%
統一	1	0	1	3.57%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	4	8	12	42.86%
總計	14	14	28	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，5 月份以通訊連線品質類最多（共 8 件，占 28.57%），其次為補貼款類及申裝/異動/續約類（各 7 件，各占 25%）。

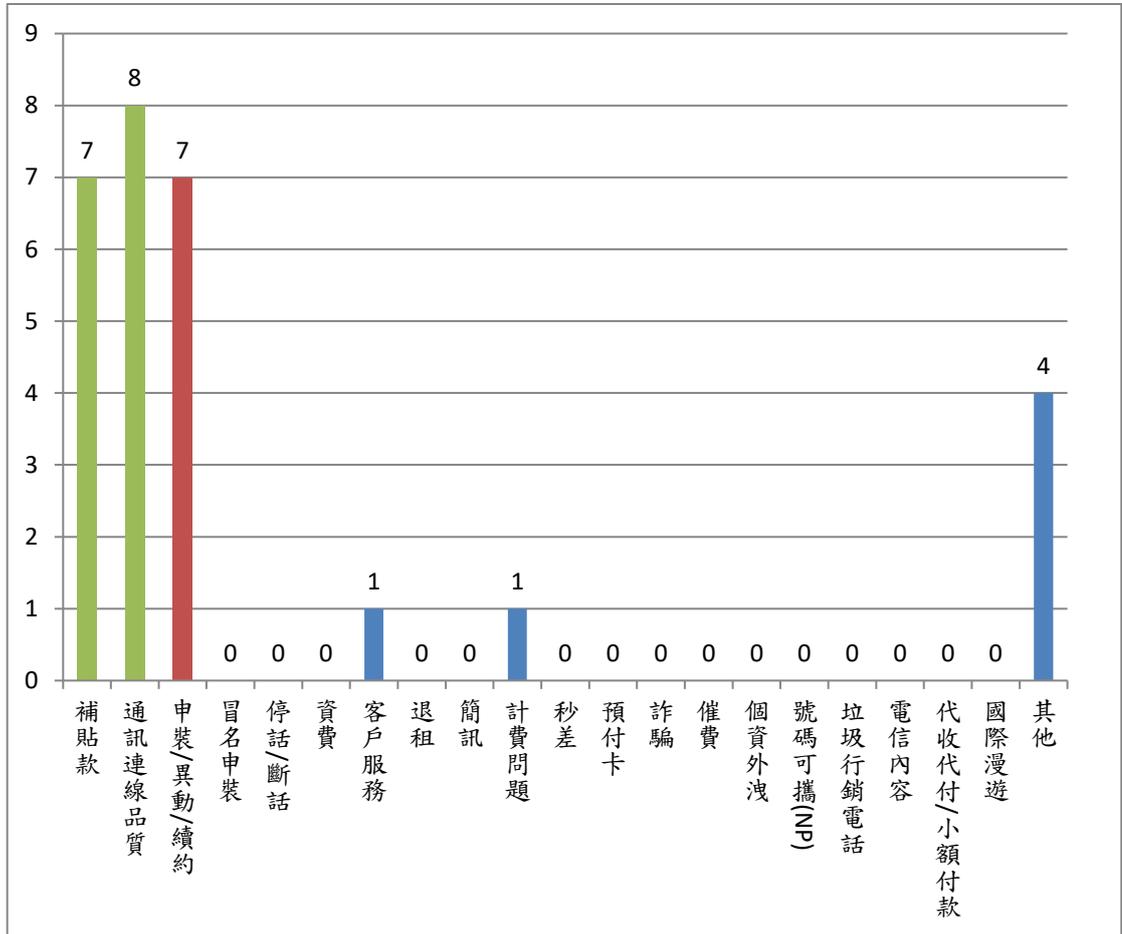


圖 6 5 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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。

	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	0	1	0	0	0	0	0	5	7
通訊連線品質	2	1	0	1	0	0	0	0	4	8
申裝/異動/續約	5	0	1	0	0	0	1	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
客服	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	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	1	0	0	1	0	1	0	0	1	4
總計	9	1	2	2	0	1	1	0	14	28

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 61%)申訴人數居多，其次為女性(共 9 人次，占 32%)。

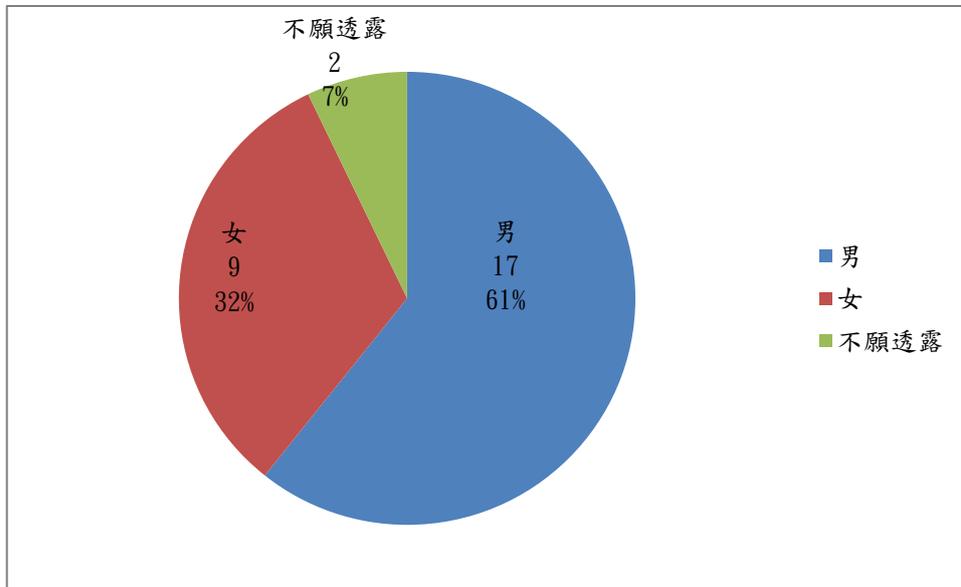


圖 7 5 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質 (中華, 94 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, 14 件):

1. 反悔續約問題。
2. 申辦網路門市訂單無離島配送服務。

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。
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. 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，在音檔中客服人員都有充分告知專案內容與權利義務，可能是用戶沒有注意聽清楚，產生誤會，在此本公司會加強教育訓練，讓客服人員可以針對重點內容詳加說明。
2. 在本公司官網都有說明網路門市訂單無離島配送服務，可能是用戶沒有注意到此規定，在此本公司往後會在官網再特別提醒用戶此項規定，以免造成用戶困擾。

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。