

NCC 通訊消費申訴分析報告－109 年 6 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。

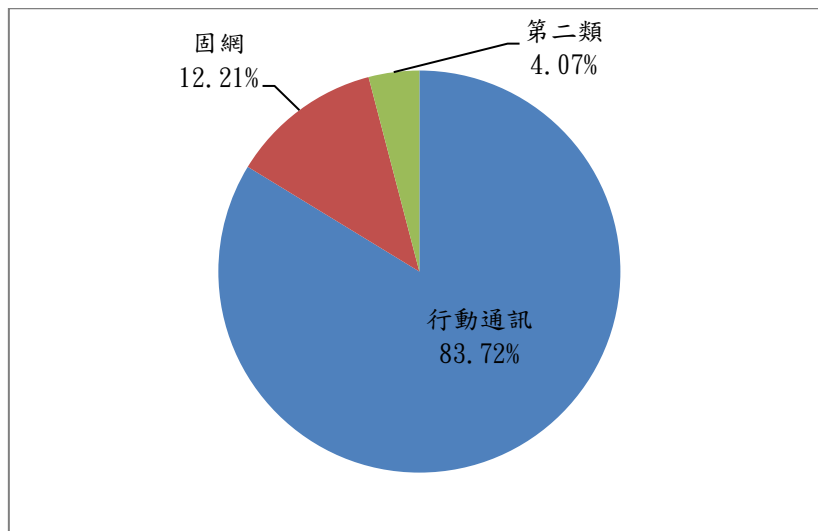
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 電信民眾申訴－整體

6 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 6 月份臨櫃申訴案件共 138 件、公文轉件共 378 件，共計 516 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 83.72%），其次為固網類申訴案件（共 63 件，占 12.21%）。

表 1 6 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	107	325	432	83.72%
固網	26	37	63	12.21%
第二類	5	16	21	4.07%
總計	138	378	516	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

6 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 107 件、公文轉件共 325 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%），其次為亞太（共 85 件，占 19.68%）及台灣大哥大（共 78 件，占 18.06%）。

表 2 6 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	39	95	134	31.02%
遠傳	17	59	76	17.59%
台灣大哥大	10	68	78	18.06%
亞太	31	54	85	19.68%
台灣之星	10	49	59	13.66%
總計	107	325	432	100%

依申訴對象與 108 年 6 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，其餘業者案件數皆較去年同期減少。

表 3 108 年 6 月份與 109 年 6 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	108 年 6 月	109 年 6 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	98	134	36	37%
遠傳	87	76	-11	-13%
台灣大哥大	91	78	-13	-14%
亞太	94	85	-9	-10%
台灣之星	91	59	-32	-35%

與 108 年 6 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 6 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 36 件，亞太及台灣大哥大案件數較去年同期減少，分別減少 9 件及 13 件。

表 4 108 年 6 月份與 109 年 6 月份行動通訊申訴對象排名比較		
	108 年 6 月	109 年 6 月
第一名（件數）	中華（98）	中華（134）
第二名（件數）	亞太（94）	亞太（85）
第三名（件數）	台灣大哥大、台灣之星（91）	台灣大哥大（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 270 件，占 62.50%），其次為申裝/異動/續約類（共 52 件，占 12.04%）。

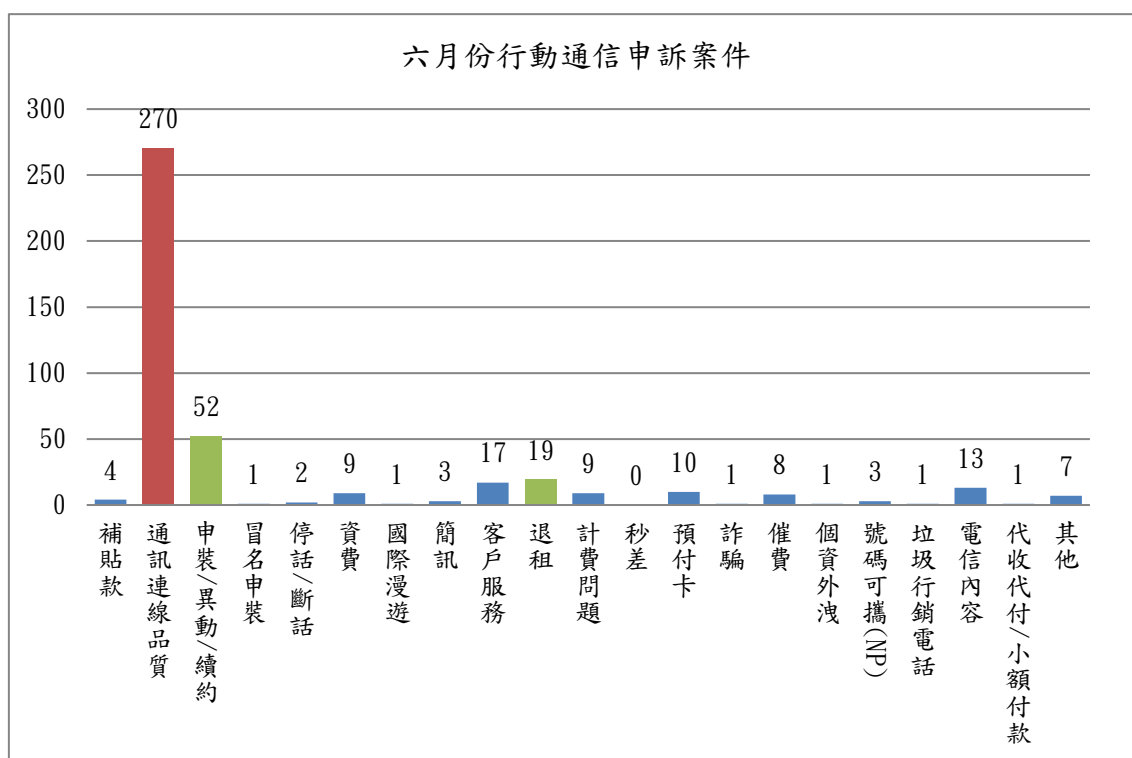
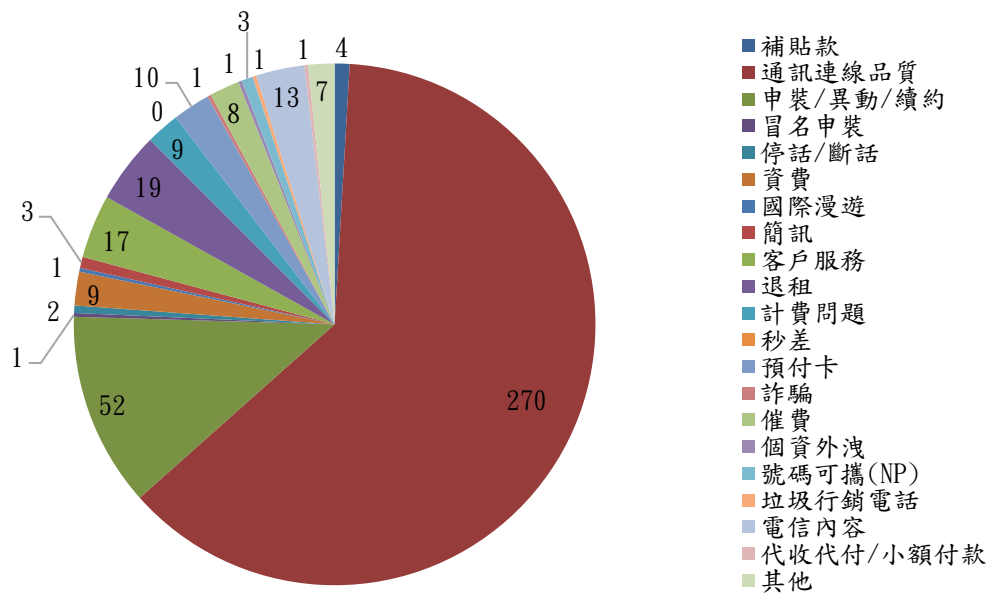


圖 1 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

六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 270 件)分為語音通訊品質(130 件)及數據連線品質(140 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 43 件;未試用共 97 件)，得到結果如圖 2。

六月通訊品質類客訴

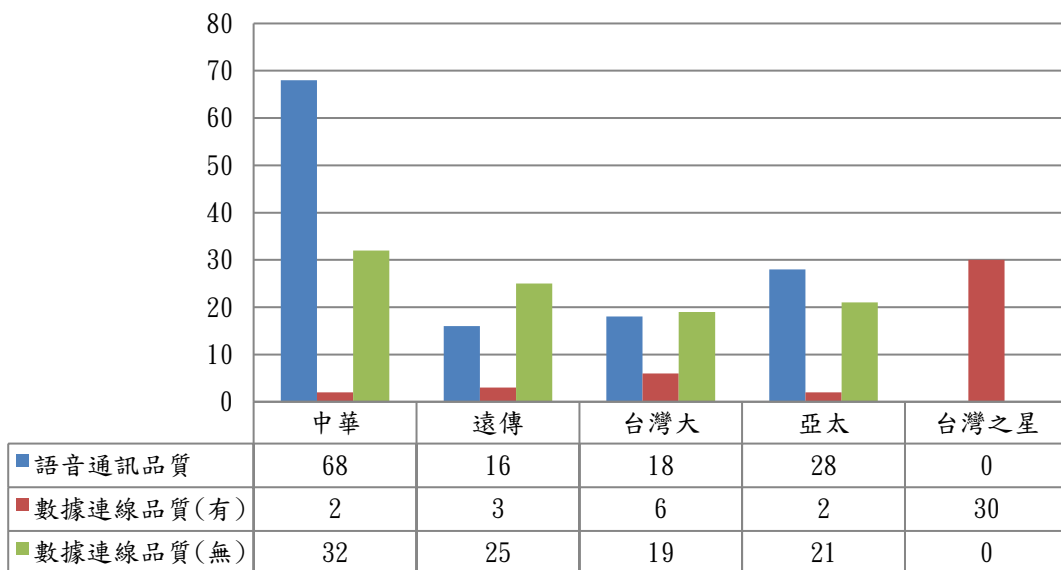


圖 2 6 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 6 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 6 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及退租問題類。通訊連線品質類案件較去年同期增加 15 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 5 件。

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

	108 年 6 月	109 年 6 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (255)	通訊連線品質 (270)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (57)	申裝/異動/續約 (52)
第三名 (件數)	催費問題(23)	退租 (19)

與 108 年 6 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、退租問題)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、退租問題類案件以亞太最多。

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

		108 年 6 月	109 年 6 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	台灣大哥大	台灣之星
第二名		遠傳	台灣大哥大；亞太
第三名		台灣之星	遠傳
第一名	退租	--	亞太
第二名		--	台灣之星
第三名		--	中華

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 13.4 天、遠傳 13.7 天、台灣大哥大 11.6 天、亞太 10.6 天、中華 8.9 天；處理中未結案案件為遠傳 3 件。

表 7 109 年 6 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	8.9	0
遠傳	13.7	3
台灣大哥大	11.6	0
亞太	10.6	0
台灣之星	13.4	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，以台灣之星再申訴所占總進件數比例最高達 18.1%，其次為遠傳 16.5%及中華 14.7%。

表 8 109 年 6 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	156	134	22	14.1%
遠傳	91	76	15	16.5%
台灣大哥大	87	78	9	10.3%
亞太	97	85	12	12.4%
台灣之星	72	59	13	18.1%

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 265 人次，占 61%)，其次為女性(共 125 人次，占 29%)。

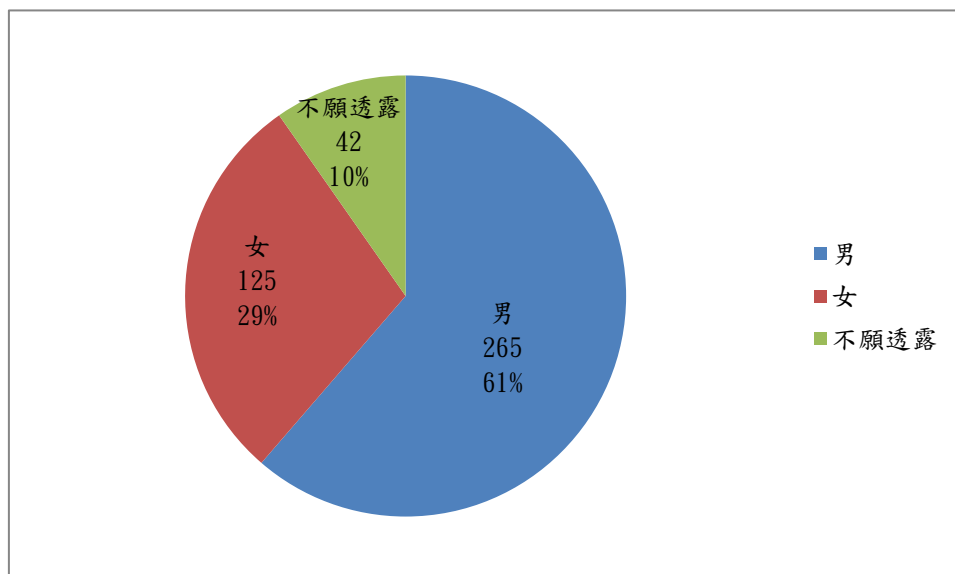


圖 3 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 102 件，占通訊連線品質類 37.78%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（為 13 件，占申裝/異動/續約類 25%）。

表 9 6 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	1	0	1	4
通訊連線品質	102	44	43	51	30	270
申裝/異動/續約	7	10	11	11	13	52
冒名申裝	0	0	1	0	0	1
停話/斷話	0	1	0	1	0	2
資費	3	1	1	2	2	9
國際漫遊	0	0	0	1	0	1
簡訊	0	1	1	0	1	3
客服	7	4	3	2	1	17
退租	2	0	1	13	3	19
計費問題	3	0	4	1	1	9
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	1	1	6	2	0	10
詐騙	1	0	0	0	0	1
催費	1	4	2	0	1	8
個資外洩	0	1	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	2	1	0	0	0	3
垃圾行銷電話	0	0	0	0	1	1
電信內容	3	3	3	0	4	13
代收代付/小額付款	0	0	0	0	1	1
其他	1	4	1	1	0	7
總計	134	76	78	85	59	432

◆ 電信民眾申訴－固網

6 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 26 件、公文轉件共 37 件，共計 63 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 61 件，占 96.83%）。

表 10 6 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	25	36	61	96.83%
台灣固網	1	0	1	1.59%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	0	1	1	1.59%
總計	26	37	63	100%

依申訴對象並與 108 年 6 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、台灣固網及新世紀資通各增加 1 件。

表 11 108 年 6 月份與 109 年 6 月份固網申訴案件增降幅比較				
	108 年 6 月	109 年 6 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	56	61	5	8.93%
台灣固網	0	1	1	∞
亞太	0	0	0	0
新世紀資通	0	1	1	∞

與 108 年 6 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 61 件）。

表 12 108 年 6 月份與 109 年 6 月份固網申訴對象排名比較		
	108 年 6 月	109 年 6 月
第一名（件數）	中華（56）	中華（61）
第二名（件數）	--	台灣固網；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 17 件，占 26.98%)，其次連線品質類案件(共 11 件，占 17.46%)、。

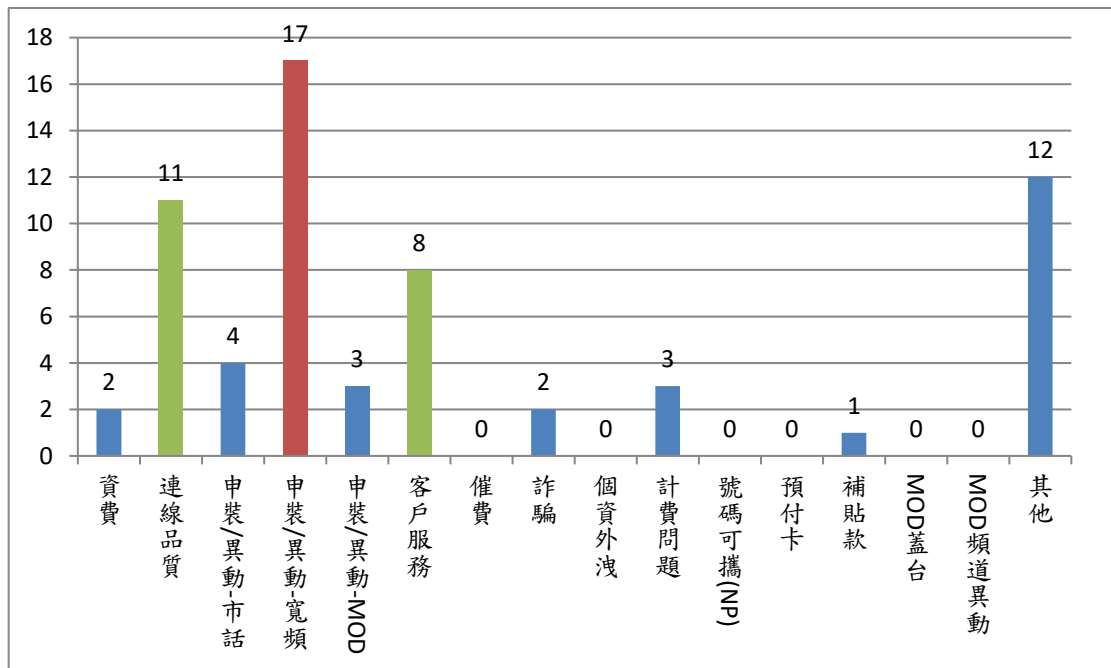
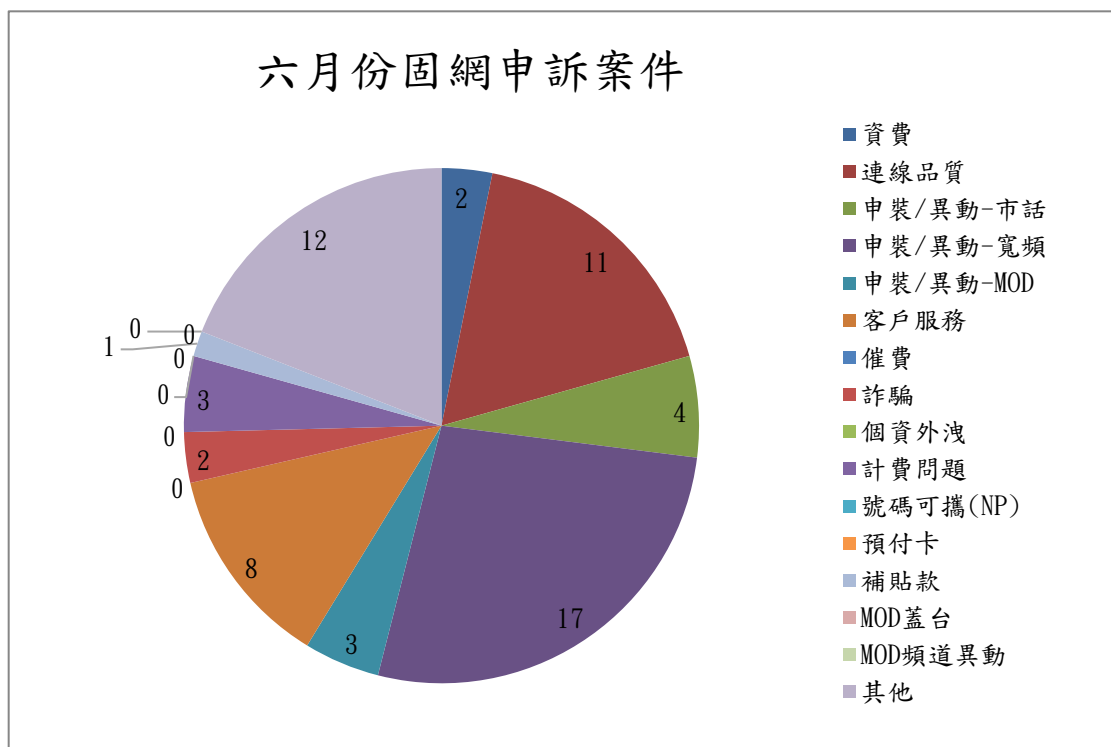


圖 4 6 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 6 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增加的趨勢，連線品質則呈現減少的趨勢。

表 13 108 年 6 月份與 109 年 6 月份固網訴類別象排名比較

	108 年 6 月	109 年 6 月
第一名（件數）	連線品質（15）	申裝/異動-寬頻（17）
第二名（件數）	申裝/異動-寬頻（9）	連線品質（11）
第三名（件數）	計費問題(8)	客戶服務(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，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 15 件(占申裝/異動-寬頻類 88.24%)、11 件(占連線品質 100%))。

表 14 6 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	11	0	0	0	11
申裝/異動-市話	4	0	0	0	4
申裝/異動-寬頻	15	1	0	1	17
申裝/異動-MOD	3	0	0	0	3
客戶服務	8	0	0	0	8
催費	0	0	0	0	0
詐騙	2	0	0	0	2
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	3	0	0	0	3
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	12	0	0	0	12
總計	61	1	0	1	63

與 108 年 6 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 6 月份與 109 年 6 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		108 年 6 月		109 年 6 月
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		台灣固網；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		--		--
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 36 人次，占 57%)，其次為女性(共 17 人次，占 27%)。

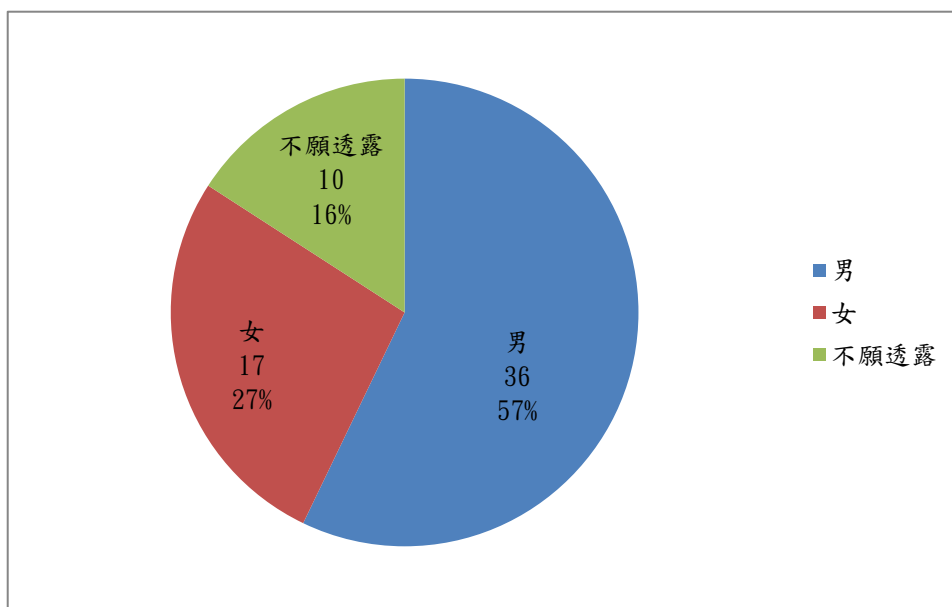


圖 5 6 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

6 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 5 件、公文轉件 16 件，共計 21 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 23.81%)；其次為中嘉(共 3 件，占 14.29%)及台固媒體(共 2 件，占 9.52%)。

表 16 6 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	23.81%
中嘉	1	2	3	14.29%
台灣寬頻	1	0	1	4.76%
台固媒體	0	2	2	9.52%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	0	0	0.00%
統一	1	0	1	4.76%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	1	8	9	42.86%
總計	5	16	21	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，6 月份以補貼款及通訊連線品質類(5 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(3 件)及客戶服務類(2 件)。

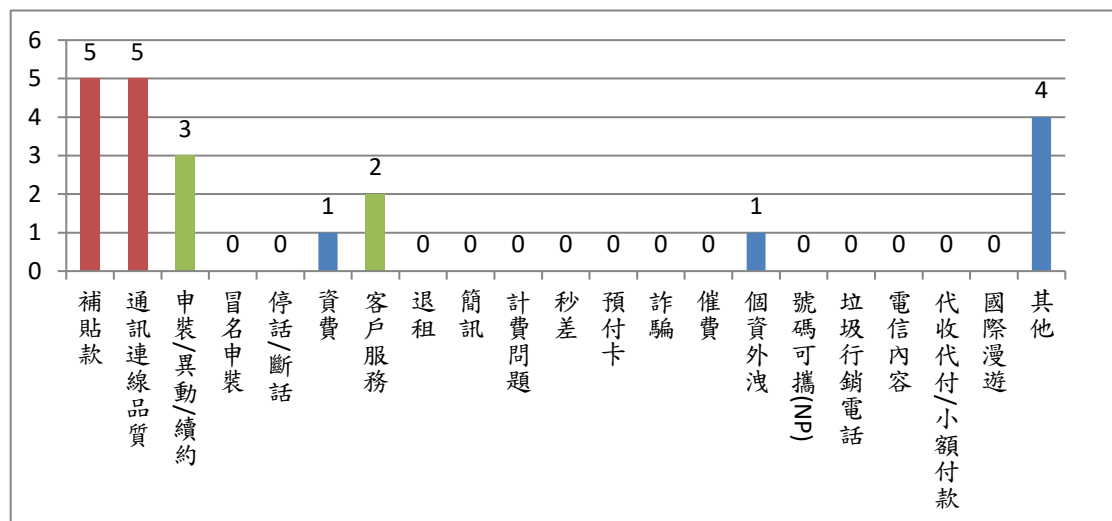


圖 6 6 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 6 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	3	0	1	0	0	0	0	0	1	5
通訊連線品質	0	0	1	1	0	0	0	0	3	5
申裝/異動/續約	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3
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	1	1
客服	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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	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	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	1	1
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	1	1	0	0	0	0	1	4
總計	5	1	3	2	0	0	1	0	9	21

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 14 人次，占 67%)申訴人數居多，其次為女性(共 6 人次，占 28%)。

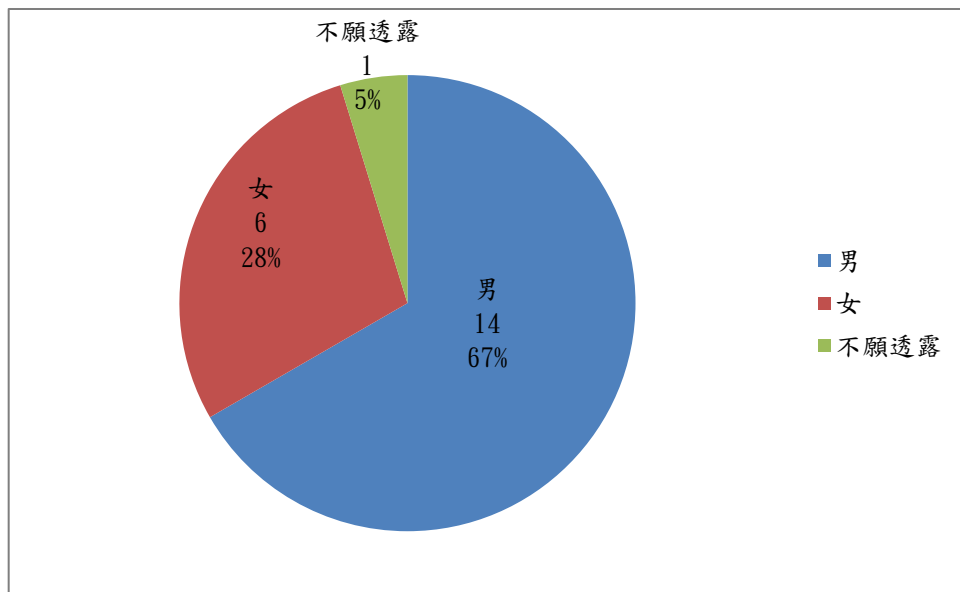


圖 7 6 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 6 月行動通訊案件申訴類別統計顯示，通訊連線品質類案件以中華最多(102 件，占該類 37.78%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(13 件，占該類 25%)，以下為業者所提之原因及改善作法。

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質（中華）：

1. 短期障礙：因基地台建設改接，短暫停止服務，導致申訴。
2. 輿情風向：網路上流傳「建設 5G 導致 4G 變慢」，網友紛紛表示網速變慢。
3. 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。
4. 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。
5. 抗爭拆臺：拆臺造成鄰近區域信號涵蓋不良。
6. 權益受損：通信品質不佳衍生合約與費用問題。

7. 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)：

1. 用戶反悔：主張「未同意申辦」及「不清楚專案合約內容」。

2. 專案合約：「免預繳資格」及「商品規格不符期待」。

二、改善作法：

(一) 通訊連線品質 (中華)：

1. 建立標準作業程序：儘速完成基地臺維護或改接作業，縮短影響時間。
2. 輿情風向：確認實際狀況，如品質下降立即調整改善；品質正常未受影響則對外澄清，避免以訛傳訛。
3. 室內涵蓋不良：安裝轉發器加強室內信號涵蓋、提供 WiFi-Calling 服務改善通話品質。
4. 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。
5. 抗爭拆臺：持續與居民溝通協調，並儘速尋找適合設站地點
6. 權益受損：個案評估，提供適當方案妥處案件。
7. 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。
8. 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. 加強人員解說技巧，針對促案優惠及資費內容，逐一說明，並確認客戶已清楚了解申辦的專案。
2. 佈達人員詳加說明，各專案預繳金額及公司商品規格。

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。