

NCC 通訊消費申訴分析報告－109 年 8 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。

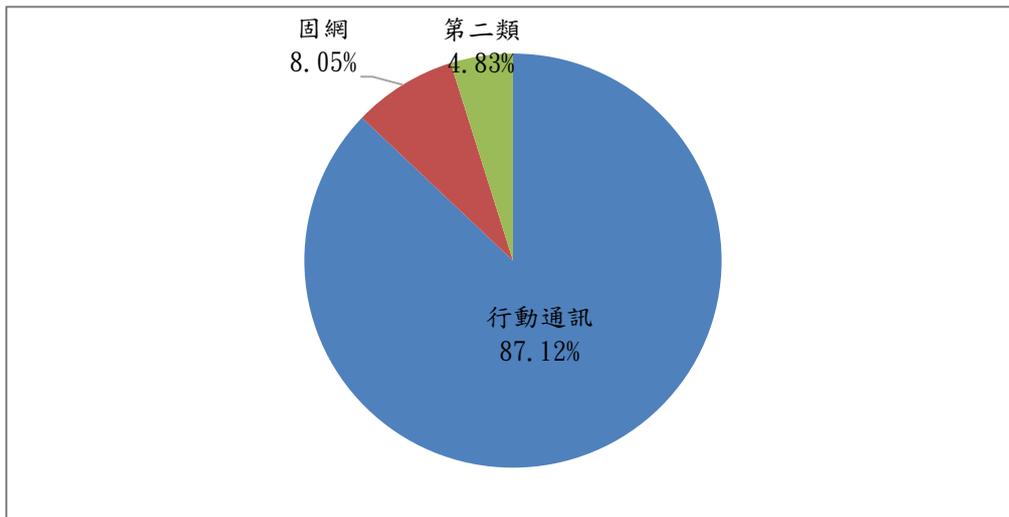
◆ 電信民眾申訴－整體

8 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 8 月份臨櫃申訴案件共 139 件、公文轉件共 420 件，共計 559 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 487 件，占 87.12%)，其次為固網類申訴案件(共 45 件，占 8.05%)。

表 1 8 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	115	372	487	87.12%
固網	15	30	45	8.05%
第二類	9	18	27	4.83%
總計	139	420	559	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

8 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 115 件、公文轉件共 372 件，共計 487 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 197 件，占 40.45%），其次為遠傳（共 82 件，占 16.84%）及台灣大哥大（共 78 件，占 16.02%）。

表 2 8 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	40	157	197	40.45%
遠傳	21	61	82	16.84%
台灣大哥大	19	59	78	16.02%
亞太	19	44	63	12.94%
台灣之星	16	51	67	13.76%
總計	115	372	487	100%

依申訴對象與 108 年 8 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華及遠傳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 8 月份與 109 年 8 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	108 年 8 月	109 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	111	197	86	77%
遠傳	78	82	4	5%
台灣大哥大	118	78	-40	-34%
亞太	165	63	-102	-62%
台灣之星	70	67	-3	-4%

與 108 年 8 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 8 月份申訴對象排名以中華最多共 197 件，案件數較去年同期增加 86 件，台灣大哥大案件數較去年同期減少 40 件。

表 4 108 年 8 月份與 109 年 8 月份行動通訊申訴對象排名比較

	108 年 8 月	109 年 8 月
第一名 (件數)	亞太 (165)	中華 (197)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (118)	遠傳(82)
第三名 (件數)	中華(111)	台灣大哥大 (78)

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 5 所示。

表 5 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	197	10,555,342	19
遠傳	82	7,050,283	12
台灣大哥大	78	7,089,905	11
亞太	63	2,035,230	31
台灣之星	67	2,425,267	28

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 335 件，占 68.79%），其次為申裝/異動/續約類(共 47 件，占 9.65%)。

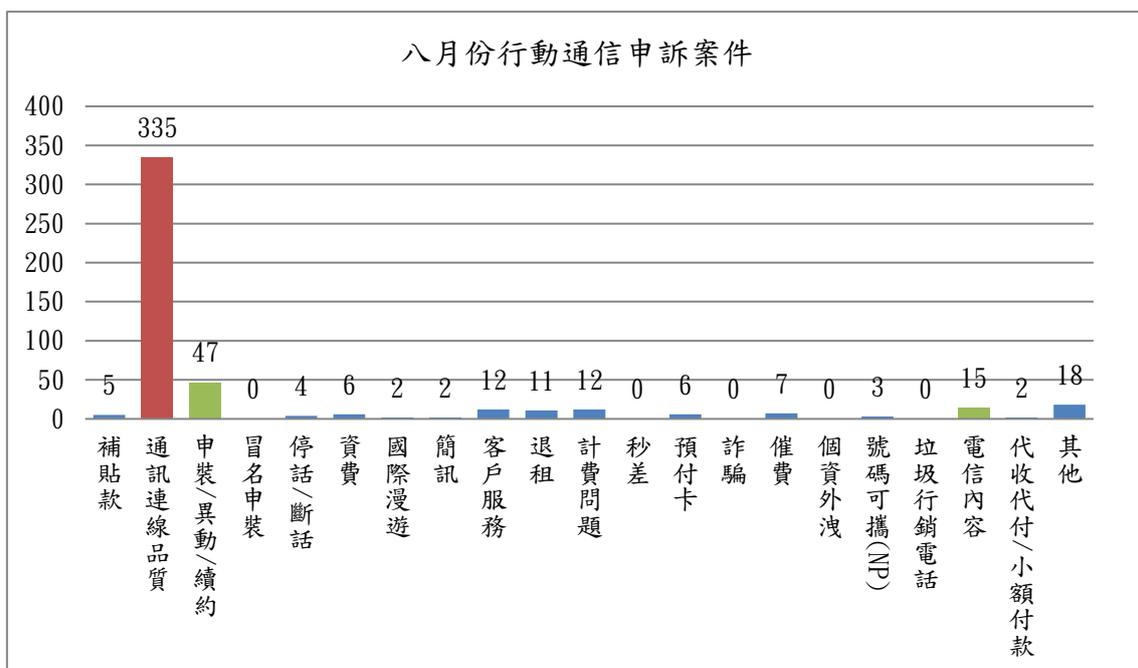
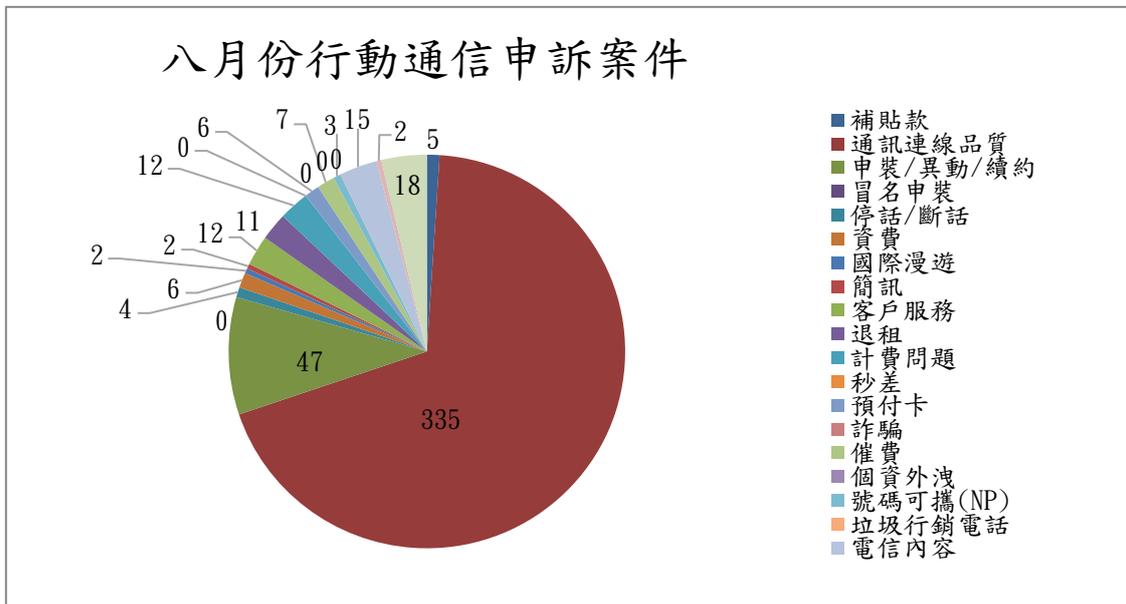


圖 1 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

依通訊連線品質類案件申訴占用戶數比例進行比較，得到結果如表 6 所示。

表 6 8 月份通訊連線品質類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	167	10,555,342	16
遠傳	54	7,050,283	8
台灣大哥大	45	7,089,905	6
亞太	32	2,035,230	16
台灣之星	37	2,425,267	15



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 335 件)分為語音通訊品質(112 件)及數據連線品質(223 件)，其中數據連線品質之客訴量，再依是否使用業者提供之 7 日上網試用服務而予區分(有試用 56 件；未試用共 167 件)，得到結果如圖 2。

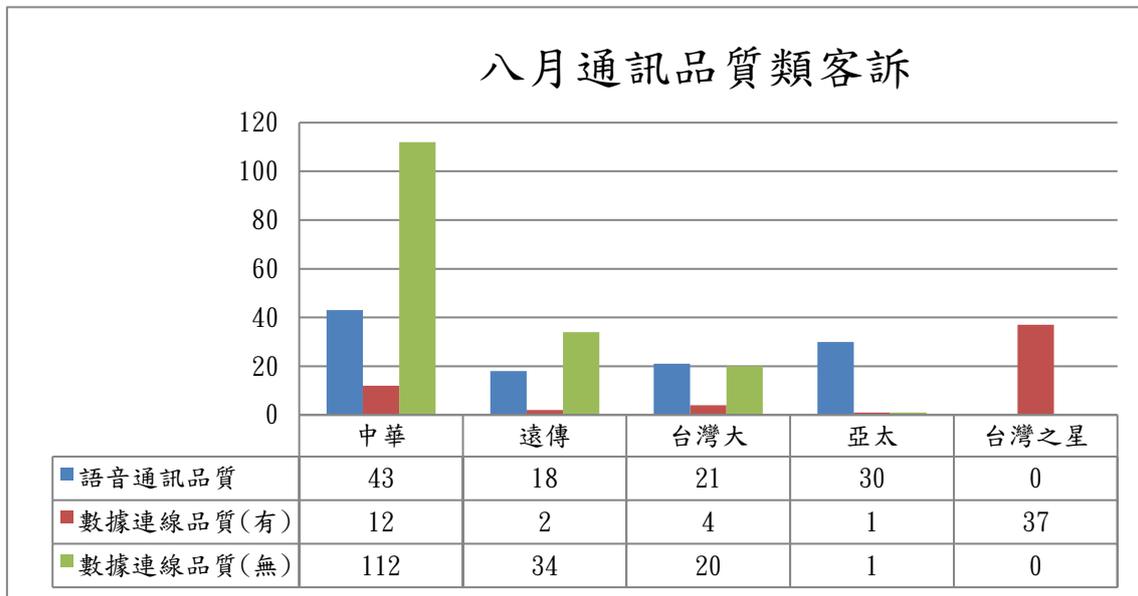


圖 2 8 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 8 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 7 所示，109 年 8 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及電信內容類。通訊連線品質及申裝/異動/續約類案件數皆較去年同期減少，分別減少 3 件及 17 件。

表 7 108 年 8 月份與 109 年 8 月份行動通訊申訴類別排名比較

	108 年 8 月	109 年 8 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (338)	通訊連線品質 (335)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (64)	申裝/異動/續約 (47)
第三名 (件數)	客戶服務 (17)	電信內容 (15)

與 108 年 8 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、電信內容問題)排名進行比較，得到結果如表 8 所示，通訊連線品質類案件以中華最多、申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多、電信內容類案件以台灣之星最多。

表 8 108 年 8 月份與 109 年 8 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		108 年 8 月	109 年 8 月
第一名	通訊連線品質	亞太	中華
第二名		中華	遠傳
第三名		台灣大哥大	台灣大哥大
第一名	申裝/異動/續約	台灣大哥大	台灣大哥大
第二名		遠傳	台灣之星
第三名		亞太	亞太
第一名	電信內容	--	台灣之星
第二名		--	遠傳
第三名		--	中華;台灣大哥大

依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、電信內容問題) 占用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 9 所示。

表 9 109 年 8 月份行動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較

第一名	通訊連線品質	中華;亞太
第二名		台灣之星
第三名		遠傳
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星
第二名		亞太
第三名		台灣大哥大;遠傳
第一名	電信內容	台灣之星
第二名		遠傳
第三名		台灣大哥大

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 10 所示，案件平均處理時間依序為台灣之星 12.4 天、遠傳 11.9 天、台灣大哥大 11.1 天、亞太 10.2 天、中華 8.5 天。

表 10 109 年 8 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	8.5	0
遠傳	11.9	0
台灣大哥大	11.1	0
亞太	10.2	0
台灣之星	12.4	0

* 依消費者保護法第 43 條規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理之。故「處理中未結案數」係指申訴案件已逾前述所規範之 15 日內於次月統計仍未妥適處理者。

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 11 所示，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 25%，其次為台灣大哥大 21.2%及台灣之星 17.3%。

表 11 109 年 8 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	224	197	27	12.1%
遠傳	93	82	11	11.8%
台灣大哥大	99	78	21	21.2%
亞太	84	63	21	25.0%
台灣之星	81	67	14	17.3%

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 326 人次，占 67%)，其次為女性(共 140 人次，占 29%)。

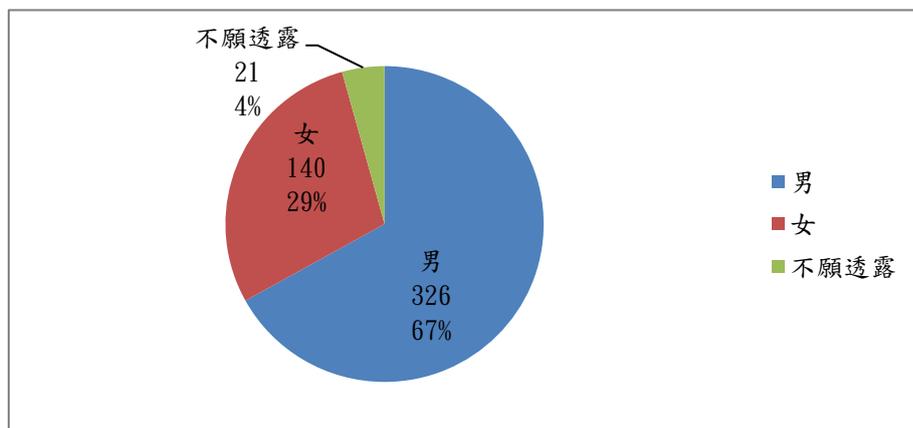


圖 3 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 12 所示，通訊連線品質類案件以中華最多（為 167 件，占該類 49.85%）；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多（為 13 件，占該類 27.66%）。

表 12 8 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	1	1	5
通訊連線品質	167	54	45	32	37	335
申裝/異動/續約	6	6	13	10	12	47
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	2	0	0	1	1	4
資費	1	1	3	0	1	6
國際漫遊	1	0	1	0	0	2
簡訊	1	0	0	1	0	2
客戶服務	3	3	2	1	3	12
退租	1	0	1	7	2	11
計費問題	2	2	2	6	0	12
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	3	1	0	1	1	6
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	2	3	1	1	0	7
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	2	0	1	0	0	3
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	2	3	2	0	8	15
代收代付/小額付款	1	0	0	1	0	2
其他	2	8	6	1	1	18
總計	197	82	78	63	67	487

依行動通訊申訴類別占用戶數比例進行比較，得到結果如表 13 所示。

	件數	用戶數	件/百萬戶
補貼款	5	29,156,027	0.2
通訊連線品質	335	29,156,027	11
申裝/異動/續約	47	29,156,027	2
冒名申裝	0	29,156,027	0
停話/斷話	4	29,156,027	0.1
資費	6	29,156,027	0.2
國際漫遊	2	29,156,027	0.07
簡訊	2	29,156,027	0.07
客戶服務	12	29,156,027	0.4
退租	11	29,156,027	0.4
計費問題	12	29,156,027	0.4
秒差	0	29,156,027	0
預付卡	6	29,156,027	0.2
詐騙	0	29,156,027	0
催費	7	29,156,027	0.2
個資外洩	0	29,156,027	0
號碼可攜(NP)	3	29,156,027	0.1
垃圾行銷電話	0	29,156,027	0
電信內容	15	29,156,027	0.5
代收代付/小額付款	2	29,156,027	0.07
其他	18	29,156,027	0.6

◆ 電信民眾申訴－固網

8 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 15 件、公文轉件共 30 件，共計 45 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 14 所示，以中華案件數最多（共 42 件，占 93.33%）。

表 14 8 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	13	29	42	93.33%
台灣固網	1	1	2	4.44%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	1	0	1	2.22%
總計	15	30	45	100%

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 15 所示。

表 15 8 月份固網申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	42	9,981,949	4
台灣固網	2	221,916	9
亞太	0	181,530	0
新世紀資通	1	437,292	2

依申訴對象並與 108 年 8 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 16 所示，台灣固網增加 1 件、中華減少 5 件、亞太減少 1 件。

表 16 108 年 8 月份與 109 年 8 月份固網申訴案件增降幅比較

	108 年 8 月	109 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	47	42	-5	-10.64%
台灣固網	1	2	1	100%
亞太	1	0	-1	-100%
新世紀資通	1	1	0	0%

與 108 年 8 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 17 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗(共 42 件)。

	108 年 8 月	109 年 8 月
第一名 (件數)	中華 (47)	中華 (42)
第二名 (件數)	台灣固網;亞太;新世紀資通(1)	台灣固網(2)
第三名 (件數)	--	新世紀資通(1)

依申訴對象占用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 18 所示。

第一名	台灣固網
第二名	中華
第三名	新世紀資通

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質類案件最多(共 13 件，占 28.89%)，其次為申裝/異動-寬頻(共 10 件，占 22.22%)。

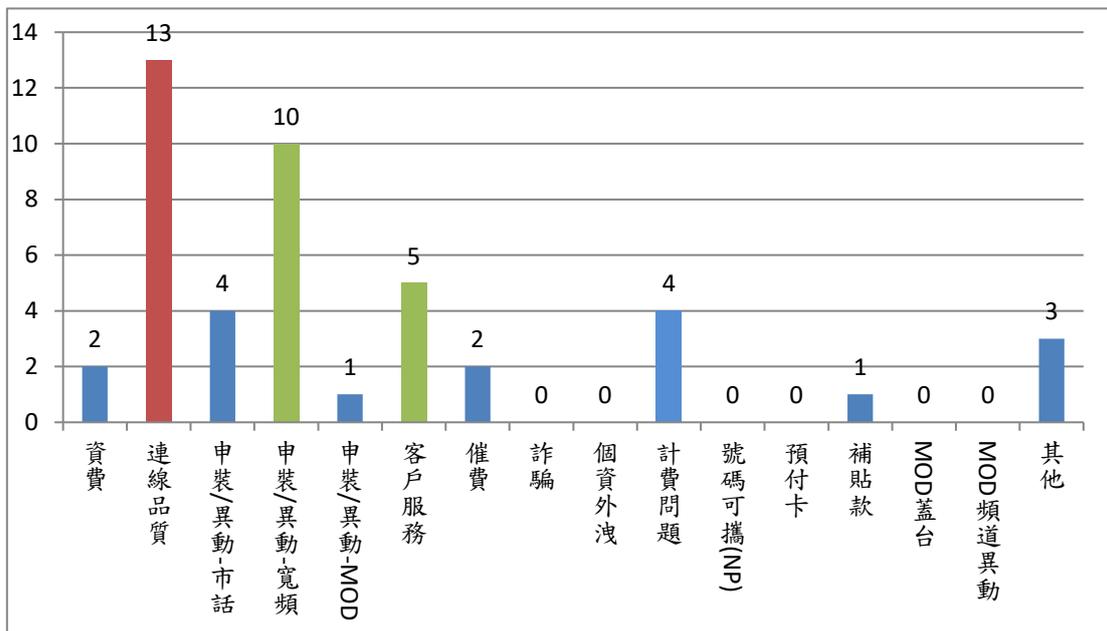
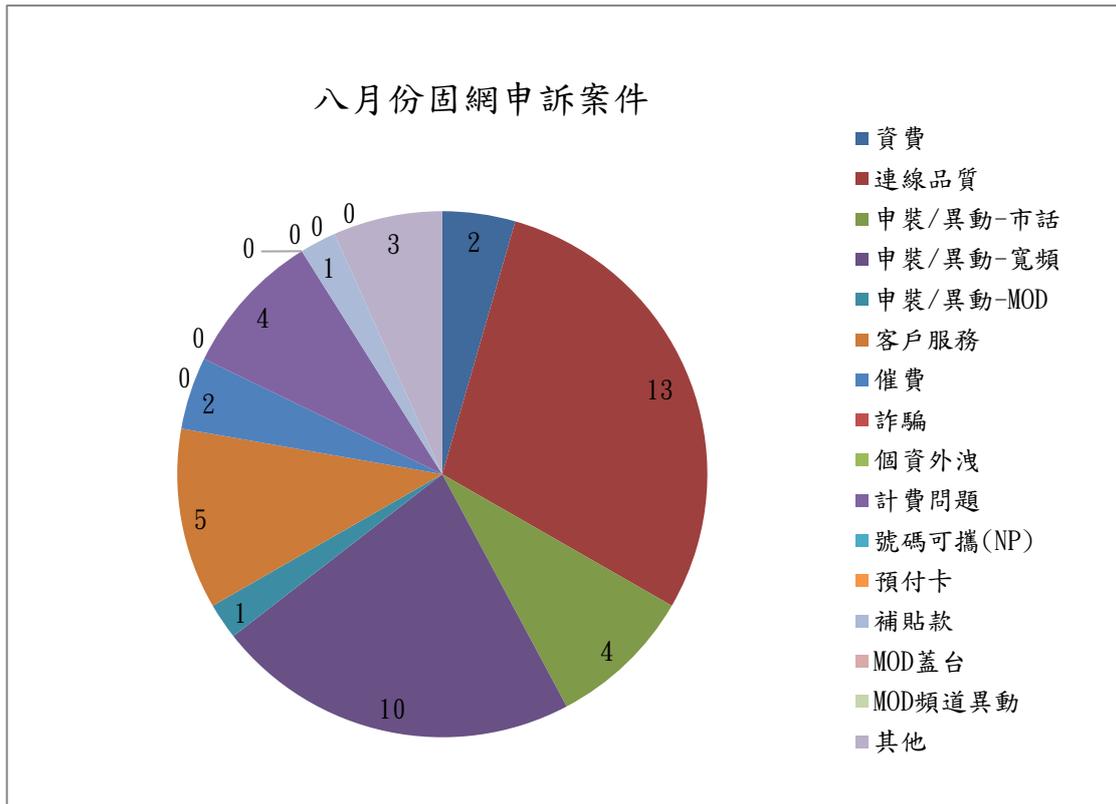


圖 4 8 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 8 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 19 所示，連線品質及申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現減少的趨勢。

表 19 108 年 8 月份與 109 年 8 月份固網訴類別象排名比較		
	108 年 8 月	109 年 8 月
第一名 (件數)	連線品質 (17)	連線品質 (13)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (11)	申裝/異動-寬頻 (10)
第三名 (件數)	計費問題(8)	客戶服務(5)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 20 所示，連線品質及申裝/異動-寬頻類等案件皆以中華最多，件數分別為 12 件(占該類 92.31%)、9 件(占該類 90%)。

	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	12	0	0	1	13
申裝/異動-市話	4	0	0	0	4
申裝/異動-寬頻	9	1	0	0	10
申裝/異動-MOD	1	0	0	0	1
客戶服務	5	0	0	0	5
催費	1	1	0	0	2
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	4	0	0	0	4
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	3	0	0	0	3
總計	42	2	0	1	45

與 108 年 8 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 21 所示，各項類別仍以中華為最大宗。

		108 年 8 月		109 年 8 月
第一名	連線品質	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	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		台灣固網
第三名		--		--
第一名	計費問題	中華	客戶服務	中華
第二名		亞太；新世紀資通		--
第三名		--		--

依通訊申訴對象及申訴類別(連線品質/申裝/異動-寬頻/客戶服務)占百萬用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 22 所示。

表 22 109 年 8 月份動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較		
第一名	連線品質	新世紀資通
第二名		中華
第三名		--
第一名	申裝/異動-寬頻	台灣固網
第二名		中華
第三名		--
第一名	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 30 人次，占 67%)，其次為女性(共 10 人次，占 22%)。

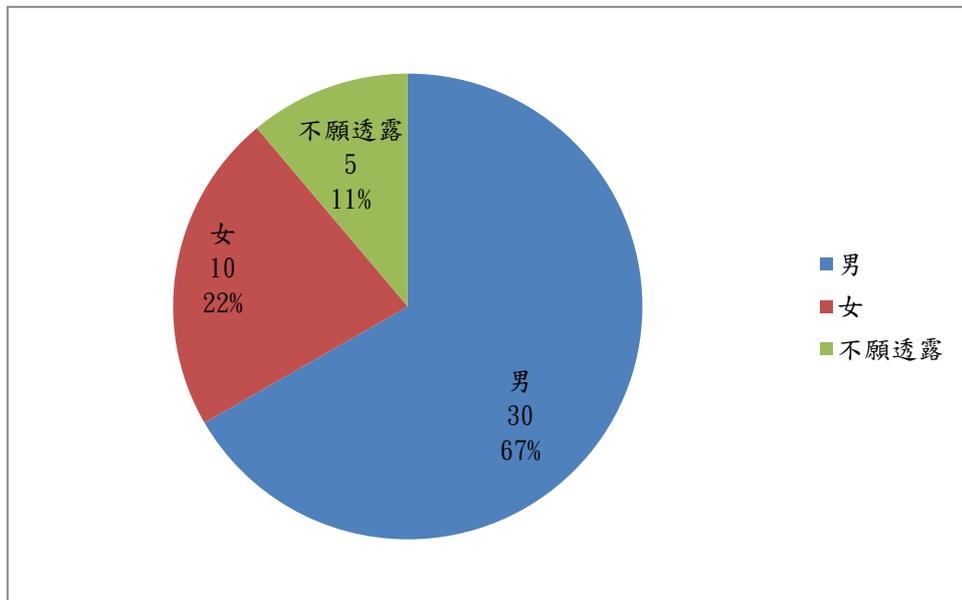


圖 5 8 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

8 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 9 件、公文轉件 18 件，共計 27 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 23 所示，以凱擘案件數最多(6 件，占 22.22%)；其次為台固媒體及台灣碩網(各 2 件，各占 7.41%)。

表 23 8 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	3	6	22.22%
中嘉	0	1	1	3.70%
台灣寬頻	0	0	0	0.00%
台固媒體	1	1	2	7.41%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	2	2	7.41%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	5	11	16	59.26%
總計	9	18	27	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，8 月份以補貼款類(13 件)占最多，其次為通訊連線品質類(6 件)。

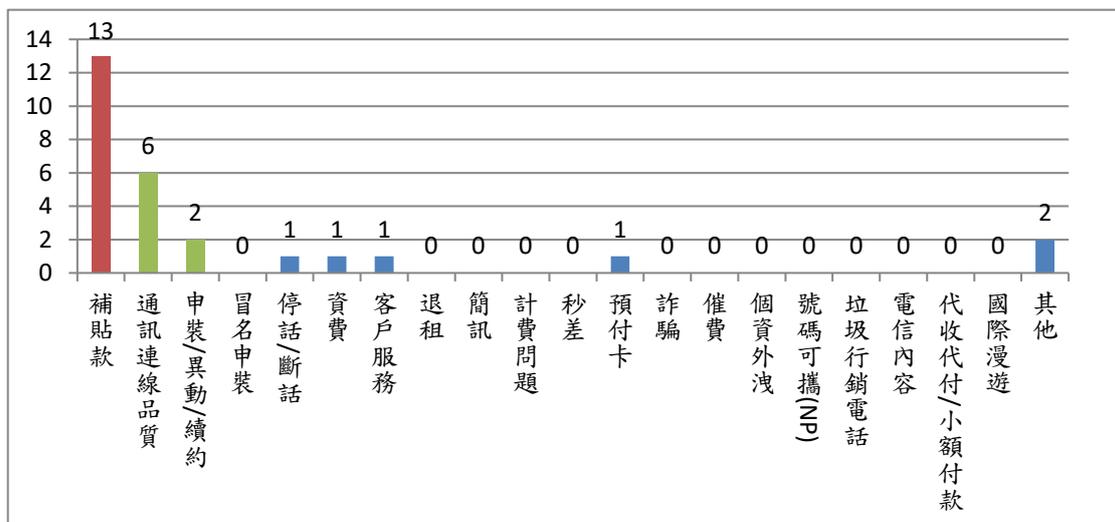


圖 6 8 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 24 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	5	0	0	0	0	0	0	0	8	13
通訊連線品質	1	0	0	1	0	1	0	0	3	6
申裝/異動/續約	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
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	1	1
資費	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
客戶服務	0	1	0	0	0	0	0	0	0	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	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	1	1
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	0	0	0	2	2
總計	6	1	0	2	0	2	0	0	16	27

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，男性(共 15 人次，占 56%)及女性(共 10 人次，占 37%)。

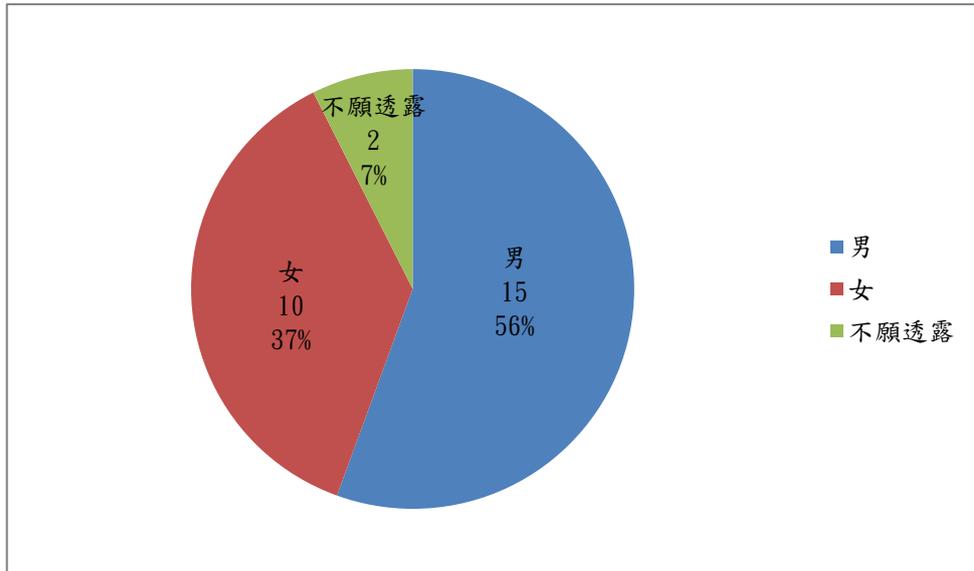


圖 7 8 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 8 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(167 件，占該類 49.85%)，申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(13 件，占該類 27.66%) 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：因基地臺建設改接，短暫停止服務。
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 (台灣大哥大):

1. 用戶反悔、親友意見不一：主張「未同意申裝」、「不清楚專案合約內容」，及「合約內容與實際認知不同」
2. 告知錯誤：因專案及設定資費不同，商品有不同折價優惠。

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 (台灣大哥大):

1. 用戶反悔、親友意見不一：加強人員解說技巧，針對促案內容、合約有疑慮時，逐一釐清說明，並確認客戶已清楚專案內容。
2. 告知錯誤：加強人員專業能力，利用定期會議宣導及重點佈達，要求同仁務必留意專案及對應商品，避免報價錯誤。

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。