

# NCC 通訊消費申訴分析報告—109 年 10 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。

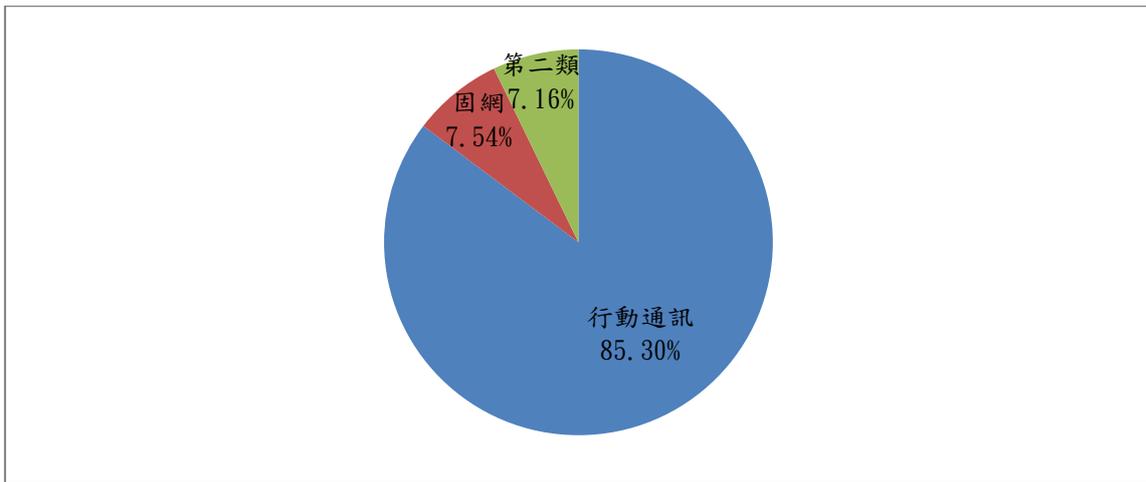
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

## ◆ 電信民眾申訴—整體

10 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 10 月份臨櫃申訴案件共 132 件、公文轉件共 385 件，共計 517 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 441 件，占 85.30%），其次為固網類申訴案件（共 39 件，占 7.54%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	107	334	441	85.30%
固網	10	29	39	7.54%
第二類	15	22	37	7.16%
總計	132	385	517	100%



### ◆ 電信民眾申訴－行動通訊

10 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 334 件，共計 441 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 151 件，占 34.24%），其次為台灣大哥大（共 87 件，占 19.73%）。

表 2 10 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	33	118	151	34.24%
遠傳	14	63	77	17.46%
台灣大哥大	17	70	87	19.73%
亞太	26	34	60	13.61%
台灣之星	17	49	66	14.97%
總計	107	334	441	100%

依申訴對象與 108 年 10 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華、台灣之星案件數較去年同期增加，遠傳、台灣大哥大及亞太案件數較去年同期減少。

表 3 108 年 10 月份與 109 年 10 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	108 年 10 月	109 年 10 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	115	151	36	31%
遠傳	103	77	-26	-25%
台灣大哥大	108	87	-21	-19%
亞太	126	60	-66	-52%
台灣之星	65	66	1	2%

與 108 年 10 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 10 月份申訴對象排名以中華最多共 151 件，案件數較去年同期增加 36 件，台灣大哥大及遠傳案件數較去年同期減少，分別減少 21 件及 26 件。

表 4 108 年 10 月份與 109 年 10 月份行動通訊申訴對象排名比較

	108 年 10 月	109 年 10 月
第一名 (件數)	亞太 (126)	中華 (151)
第二名 (件數)	中華 (115)	台灣大哥大 (87)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (108)	遠傳 (77)

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 10 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	151	10,572,834	14
遠傳	77	7,067,975	11
台灣大哥大	87	7,111,067	12
亞太	60	2,036,402	29
台灣之星	66	2,463,832	27

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 280 件，占 63.49%)，其次為申裝/異動/續約類(共 39 件，占 8.84%)、客戶服務類(共 17 件，占 3.85%)。

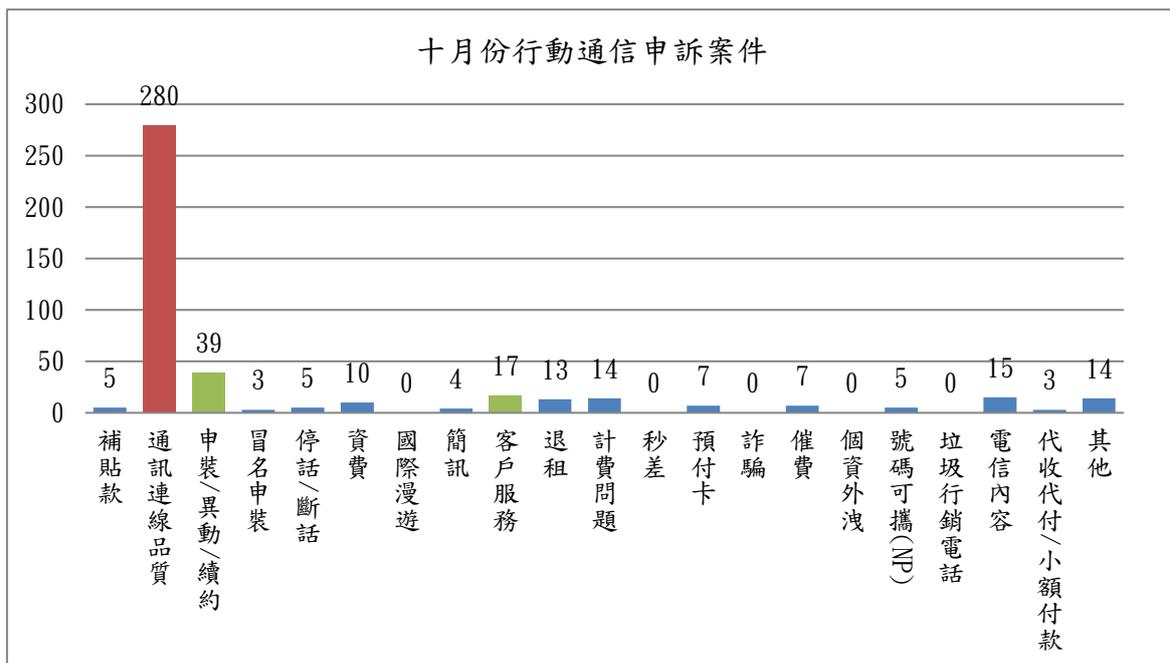


圖 1 10 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 280 件)分為語音通訊品質(18 件)及數據連線品質(262 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 43 件；未試用共 219 件)，得到結果如圖 2。

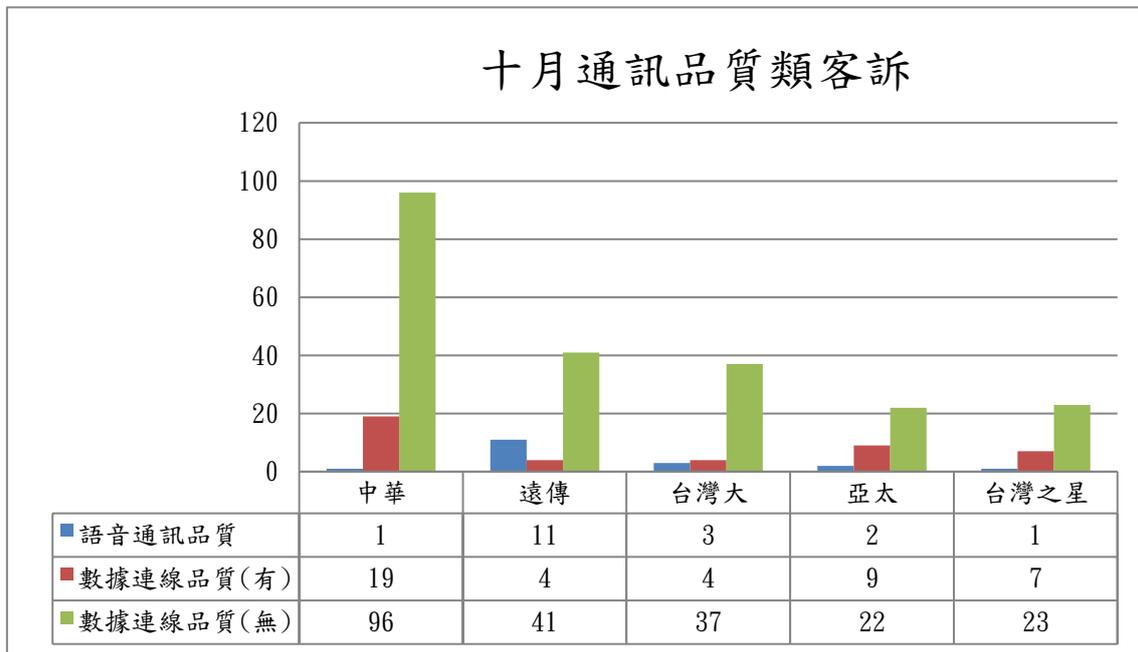


圖 2 10 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 10 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 10 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數較去年同期減少 65 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 14 件。

表 7 108 年 10 月份與 109 年 10 月份行動通訊申訴類別排名比較

	108 年 10 月	109 年 10 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (345)	通訊連線品質 (280)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (53)	申裝/異動/續約 (39)
第三名 (件數)	計費問題；催費 (14)	客戶服務 (17)

與 108 年 10 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，客戶服務類案件以中華、台灣大哥大及台灣之星最多。

		108 年 10 月	109 年 10 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		亞太	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		台灣之星	台灣之星
第三名		遠傳	中華;亞太
第一名	客戶服務	--	中華;台灣大哥大;台灣之星
第二名		--	遠傳
第三名		--	亞太

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、客戶服務問題)占用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 9 所示。

第一名	通訊連線品質	亞太
第二名		台灣之星
第三名		中華
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
第一名	客戶服務	台灣之星
第二名		亞太
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 13.9 天、亞太 11.9 天、台灣大哥大 10.3 天、遠傳及中華 8.2 天。

表 10 109 年 10 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	8.2	0
遠傳	8.2	0
台灣大哥大	10.3	0
亞太	11.9	0
台灣之星	13.9	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 31.8%，其次為台灣大哥大 25.0%及中華 13.7%。

表 11 109 年 9 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	175	151	24	13.7%
遠傳	83	77	6	7.2%
台灣大哥大	116	87	29	25.0%
亞太	88	60	28	31.8%
台灣之星	71	66	5	7.0%

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 279 人次，占 63%)，其次為女性(共 132 人次，占 30%)。

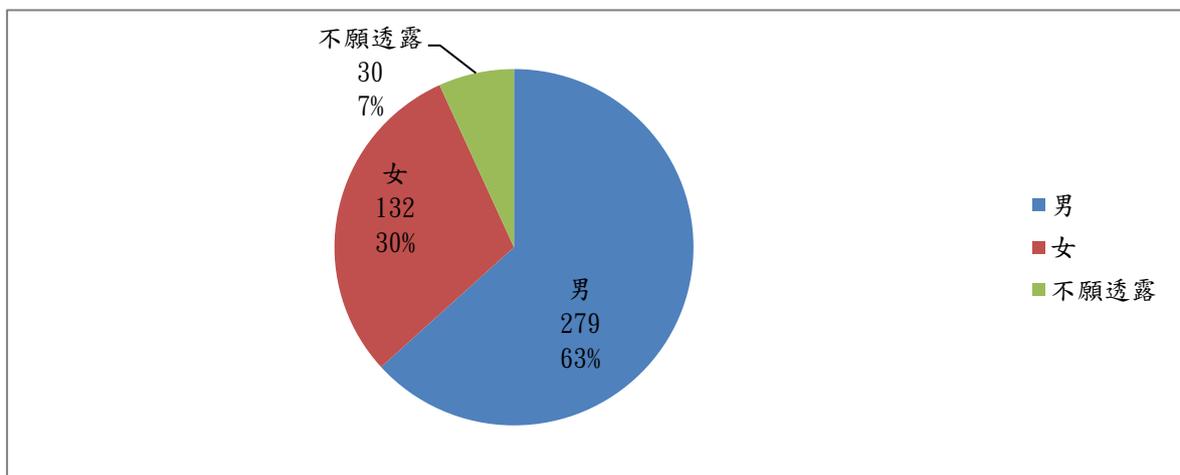


圖 3 10 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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（共 116 件，占該類 41.13%）；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多（共 12 件，占該類 30.77%）；客戶服務類案件以中華、台灣大哥大及台灣之星最多（各為 4 件，各占該類 23.53%）。

表 12 10 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	0	1	3	1	0	5
通訊連線品質	116	56	44	33	31	280
申裝/異動/續約	6	5	12	6	10	39
冒名申裝	0	2	0	1	0	3
停話/斷話	0	0	1	1	3	5
資費	1	0	4	1	4	10
國際漫遊	0	0	0	0	0	0
簡訊	1	1	0	0	2	4
客戶服務	4	3	4	2	4	17
退租	5	0	1	5	2	13
計費問題	2	1	4	6	1	14
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	1	2	3	0	1	7
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	1	0	0	3	3	7
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	2	0	3	0	0	5
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	3	2	5	0	5	15
代收代付/小額付款	2	0	1	0	0	3
其他	7	4	2	1	0	14
總計	151	77	87	60	66	441

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	29,252,110	0.2
通訊連線品質	280	29,252,110	9.6
申裝/異動/續約	39	29,252,110	1.3
冒名申裝	3	29,252,110	0.1
停話/斷話	5	29,252,110	0.2
資費	10	29,252,110	0.3
國際漫遊	0	29,252,110	0
簡訊	4	29,252,110	0.1
客戶服務	17	29,252,110	0.6
退租	13	29,252,110	0.4
計費問題	14	29,252,110	0.5
秒差	0	29,252,110	0
預付卡	7	29,252,110	0.2
詐騙	0	29,252,110	0
催費	7	29,252,110	0.2
個資外洩	0	29,252,110	0
號碼可攜(NP)	5	29,252,110	0.2
垃圾行銷電話	0	29,252,110	0
電信內容	15	29,252,110	0.5
代收代付/小額付款	3	29,252,110	0.1
其他	14	29,252,110	0.5

## ◆ 電信民眾申訴—固網

10 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 10 件、公文轉件共 29 件，共計 39 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 36 件，占 92.31%）。

表 14 10 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	8	28	36	92.31%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	2	1	3	7.69%
總計	10	29	39	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 10 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	36	9,938,288	3.6
台灣固網	0	190,814	0
亞太	0	222,138	0
新世紀資通	3	440,180	6.8

依申訴對象並與 108 年 10 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 16 所示，中華減少 28 件。

表 16 108 年 10 月份與 109 年 10 月份固網申訴案件增降幅比較

	108 年 10 月	109 年 10 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	64	36	-28	-43.75%
台灣固網	0	0	0	--
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	3	3	0	0%

與 108 年 10 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 36 件)。

	108 年 10 月	109 年 10 月
第一名 (件數)	中華 (64)	中華 (36)
第二名 (件數)	新世紀資通 (3)	新世紀資通 (3)
第三名 (件數)	--	--

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	新世紀資通
第二名	中華
第三名	--

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 33.33%)，其次為申裝/異動-寬頻類(共 11 件，占 28.21%)、客戶服務類(共 3 件，占 7.69%)。

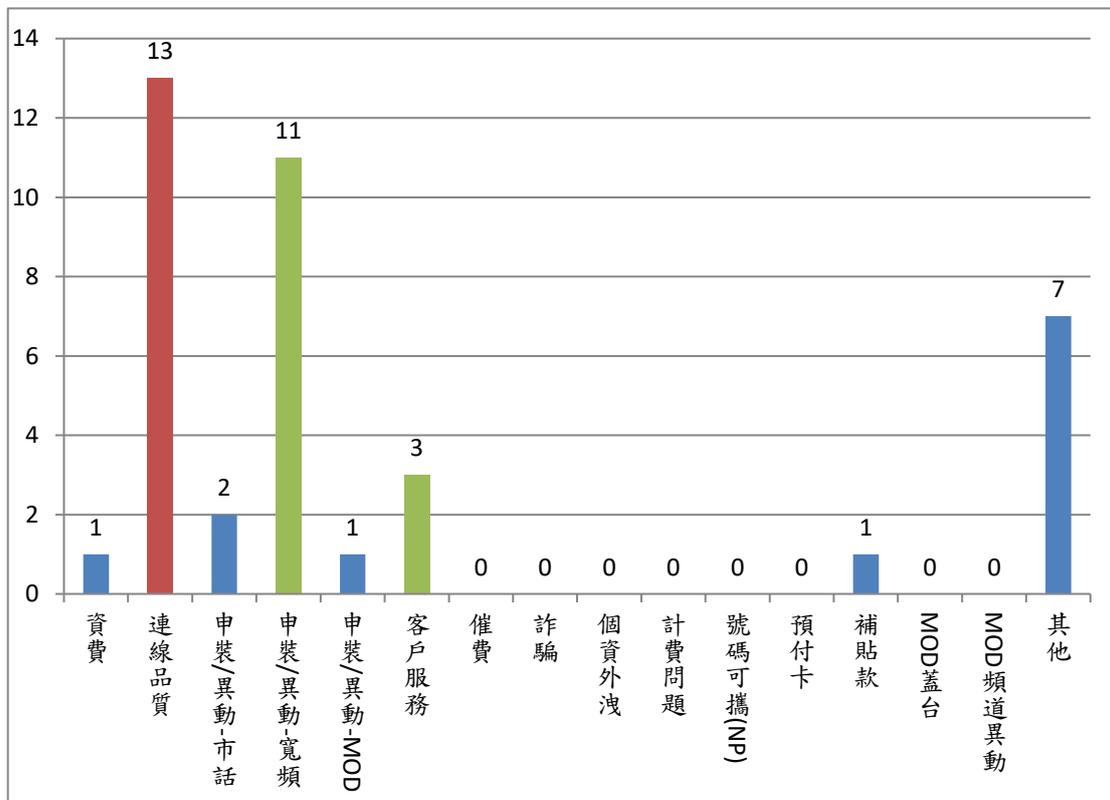
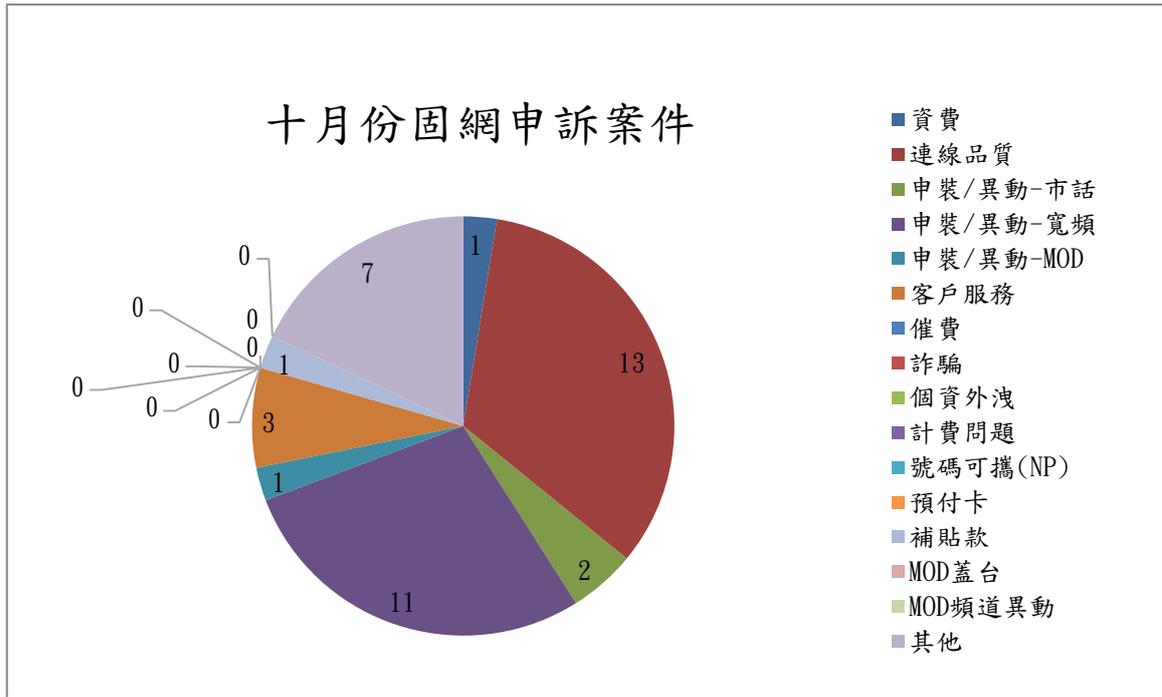


圖 4 10 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 10 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 19 所示，連線品質類及申裝/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 10 月份與 109 年 10 月份固網訴類別對象排名比較		
	108 年 10 月	109 年 10 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (18)	連線品質 (13)
第二名 (件數)	連線品質 (15)	申裝/異動-寬頻 (11)
第三名 (件數)	申裝/異動-市話；申裝/異動-MOD (7)	客戶服務(3)

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、申裝/異動-寬頻及客戶服務類案件皆以中華最多，件數分別為 13 件(占該類 100%)、11 件(占該類 100%)及 2 件(占該類 66.67%)。

	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	13	0	0	0	13
申裝/異動-市話	1	0	0	1	2
申裝/異動-寬頻	11	0	0	0	11
申裝/異動-MOD	1	0	0	0	1
客戶服務	2	0	0	1	3
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	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	6	0	0	1	7
總計	36	0	0	3	39

與 108 年 10 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 10 月		109 年 10 月
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	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-市話；申裝/異動-MOD	中華	客戶服務	中華
第二名		--		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 10 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	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	客戶服務	新世紀資通
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 29 人次，占 74%)，其次為女性(共 5 人次，占 13%)。

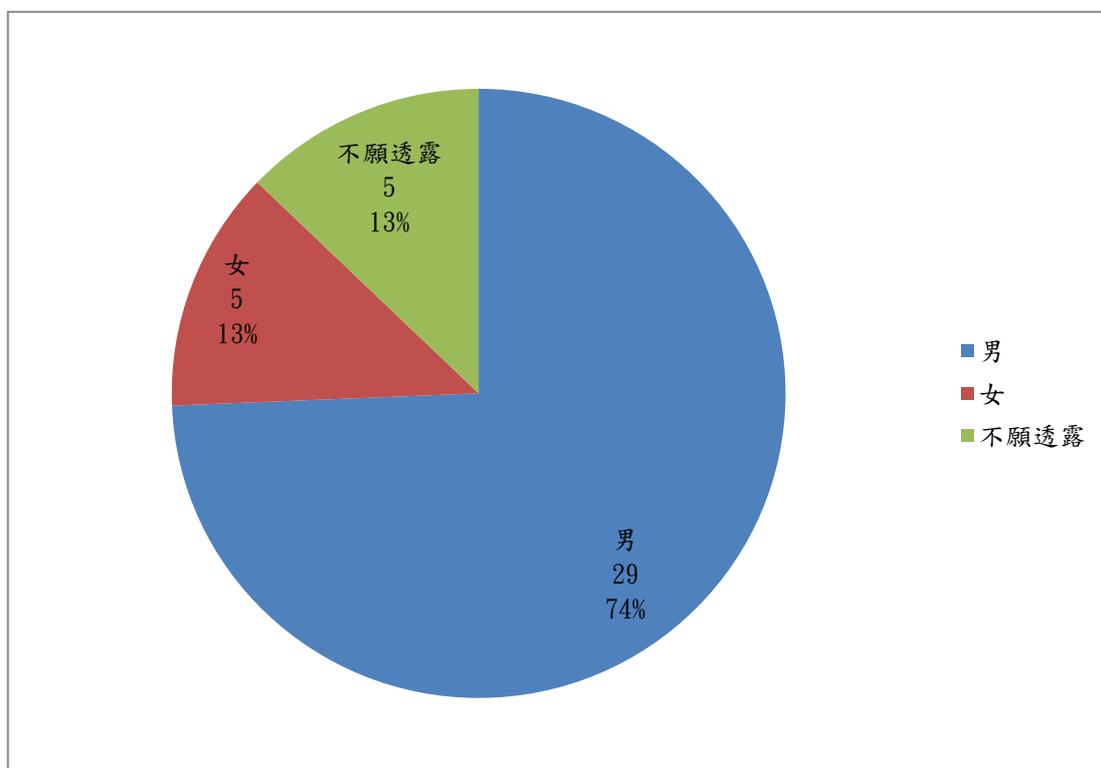


圖 5 10 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴－第二類電信

10 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 15 件、公文轉件共 22 件，共計 37 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(10 件，占 27.03%)；其次為中嘉(4 件，占 10.81%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	4	6	10	27.03%
中嘉	1	3	4	10.81%
台灣寬頻	0	0	0	0%
台固媒體	1	0	1	2.70%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	2	2	5.41%
統一	0	0	0	0%
家樂福	0	0	0	0%
其他	9	11	20	54.05%
總計	15	22	37	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，10 月份以補貼款類(13 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(10 件)及通訊連線品質類(7 件)。

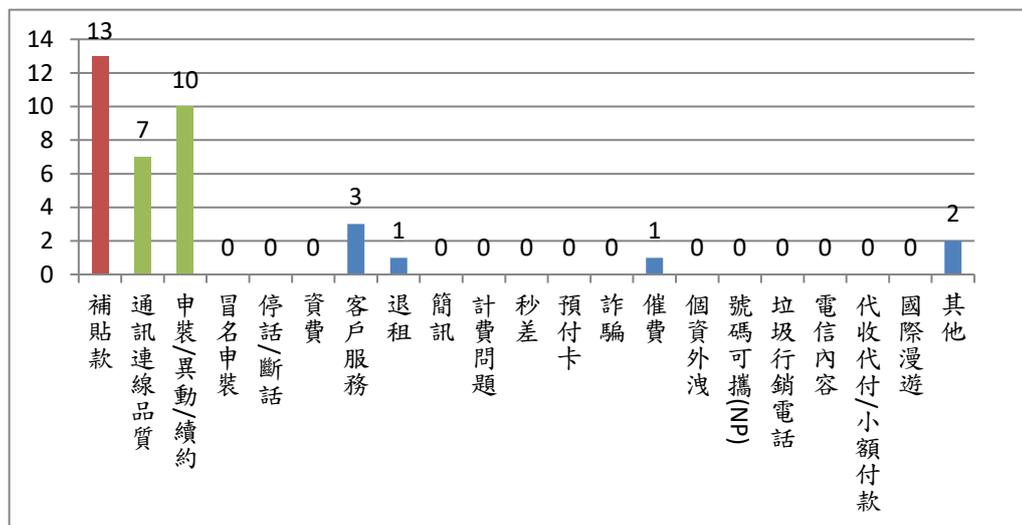


圖 6 10 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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	2	0	0	0	0	0	0	0	11	13
通訊連線品質	2	2	0	0	0	1	0	0	2	7
申裝/異動/續約	5	0	0	1	0	1	0	0	3	10
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	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
退租	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
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	10	4	0	1	0	2	0	0	20	37

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 60%)申訴人數居多，其次為女性(共 12 人次，占 32%)。

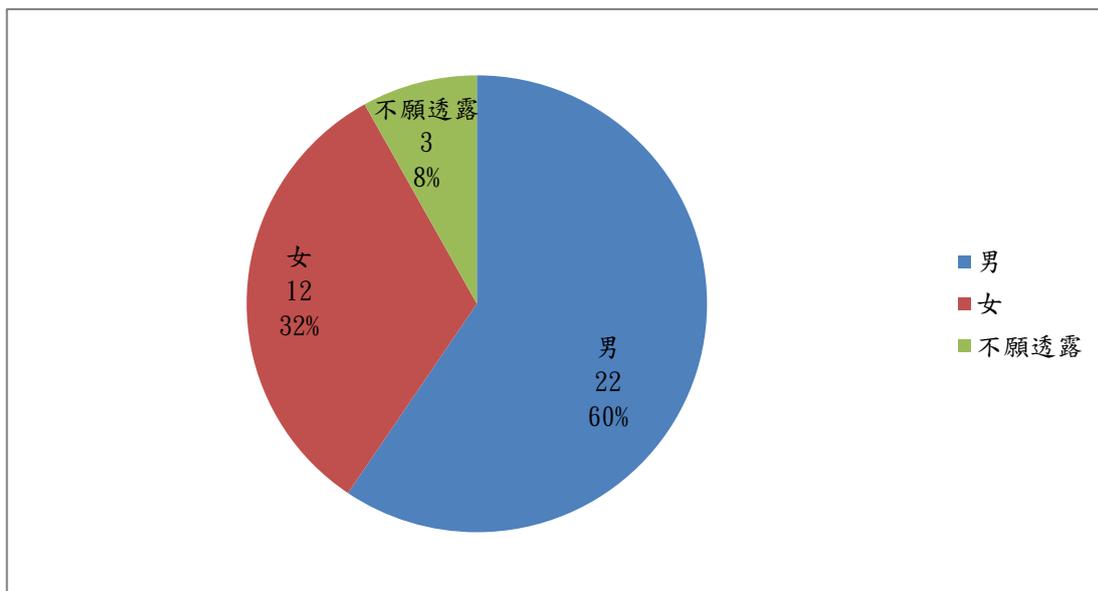


圖 7 10 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 原因分析及改善作法

依 10 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(116 件，占該類 41.43%)，申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(12 件，占該類 30.77%)，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. 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：拆臺造成鄰近區域信號涵蓋不良。
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 (台灣大哥大)：

1. 用戶事後反悔，主張「未同意申裝」、「不清楚專案合約內容」。

2. 親友意見不一。

## 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-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 (台灣大哥大)：

1. 用戶事後反悔：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. 親友意見不一：盡可能聯繫雙方取得共識，並於訴求合理範圍內盡量妥處。

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。