

# NCC 通訊消費申訴分析報告—109 年 11 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。

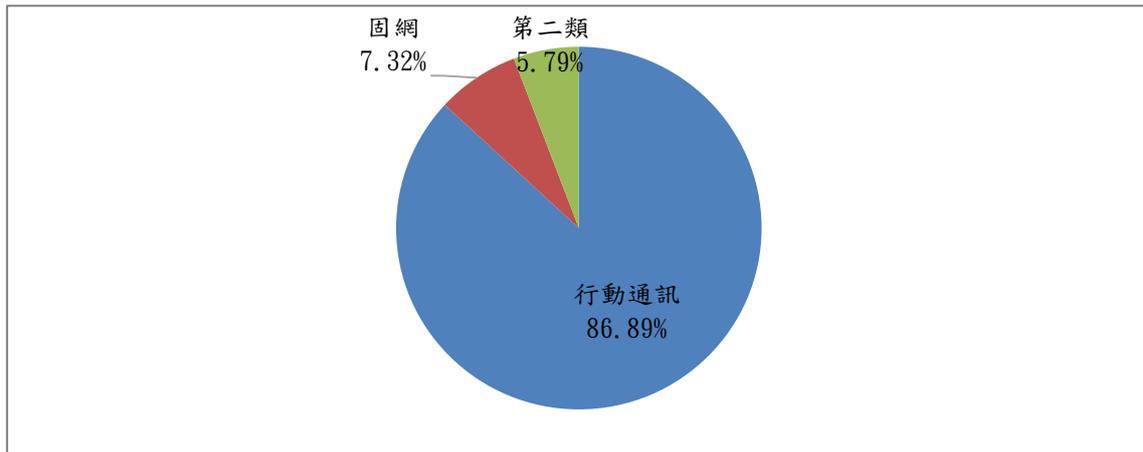
## ◆ 電信民眾申訴—整體

11 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 11 月份臨櫃申訴案件共 172 件、公文轉件共 484 件，共計 656 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 570 件，占 86.89%），其次為固網類申訴案件（共 48 件，占 7.32%）。

表 1 11 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	143	427	570	86.89%
固網	13	35	48	7.32%
第二類	16	22	38	5.79%
總計	172	484	656	100%



### ◆ 電信民眾申訴－行動通訊

11 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 143 件、公文轉件共 427 件，共計 570 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 177 件，占 31.05%），其次為台灣之星（共 134 件，占 23.51%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	39	138	177	31.05%
遠傳	21	64	85	14.91%
台灣大哥大	29	71	100	17.54%
亞太	17	57	74	12.98%
台灣之星	37	97	134	23.51%
總計	143	427	570	100%

依申訴對象與 108 年 11 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較去年同期增加，遠傳、亞太案件數較去年同期減少。

	108 年 11 月	109 年 11 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	116	177	61	53%
遠傳	93	85	-8	-9%
台灣大哥大	98	100	2	2%
亞太	88	74	-14	-16%
台灣之星	132	134	2	2%

與 108 年 11 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 11 月份申訴對象排名以中華最多共 177 件，案件數較去年同期增加 61 件，台灣之星及台灣大哥大案件數較去年同期各增加 2 件。

表 4 108 年 11 月份與 109 年 11 月份行動通訊申訴對象排名比較

	108 年 11 月	109 年 11 月
第一名 (件數)	台灣之星 (132)	中華 (177)
第二名 (件數)	中華 (116)	台灣之星 (134)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (98)	台灣大哥大 (100)

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 11 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	177	10,535,492	17
遠傳	85	7,087,424	12
台灣大哥大	100	7,112,732	14
亞太	74	2,033,157	36
台灣之星	134	2,503,486	54

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 318 件，占 55.79%），其次為申裝/異動/續約類（共 83 件，占 14.56%）、客戶服務類（共 28 件，占 4.91%）。

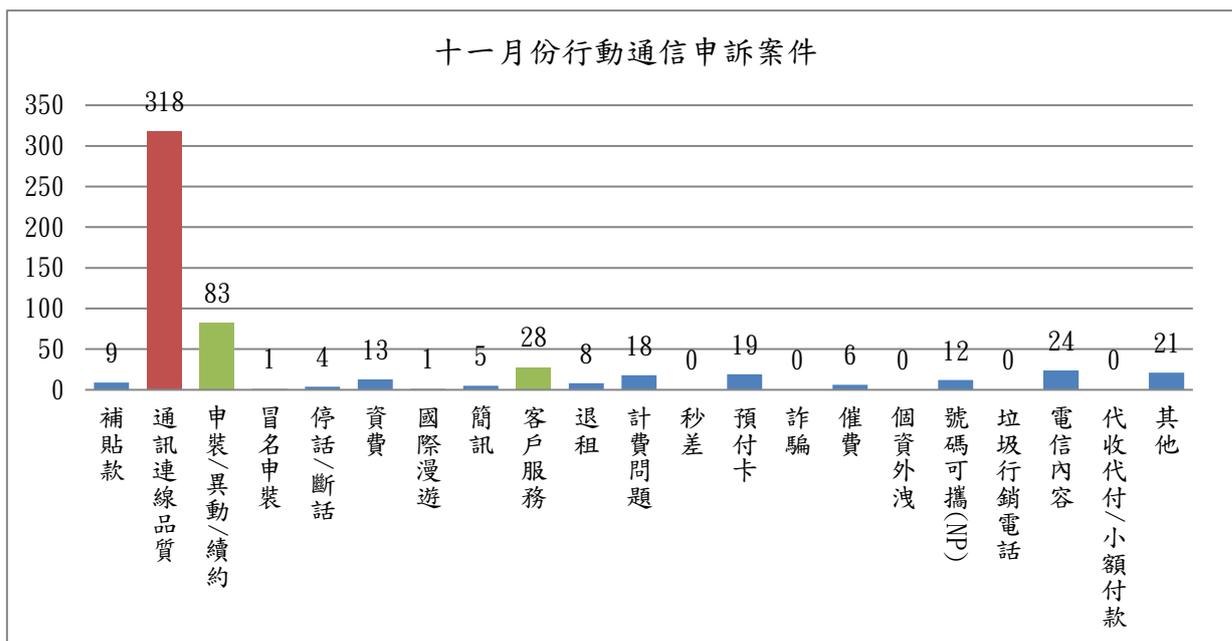


圖 1 11 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

依通訊連線品質類、申裝/異動/續約類、客戶服務類案件申訴占用戶數比例進行比較，得到結果如表 6、7、8 所示。

表 6 11 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	126	10,535,492	12
遠傳	54	7,087,424	8
台灣大哥大	49	7,112,732	7
亞太	35	2,033,157	17
台灣之星	54	2,503,486	22

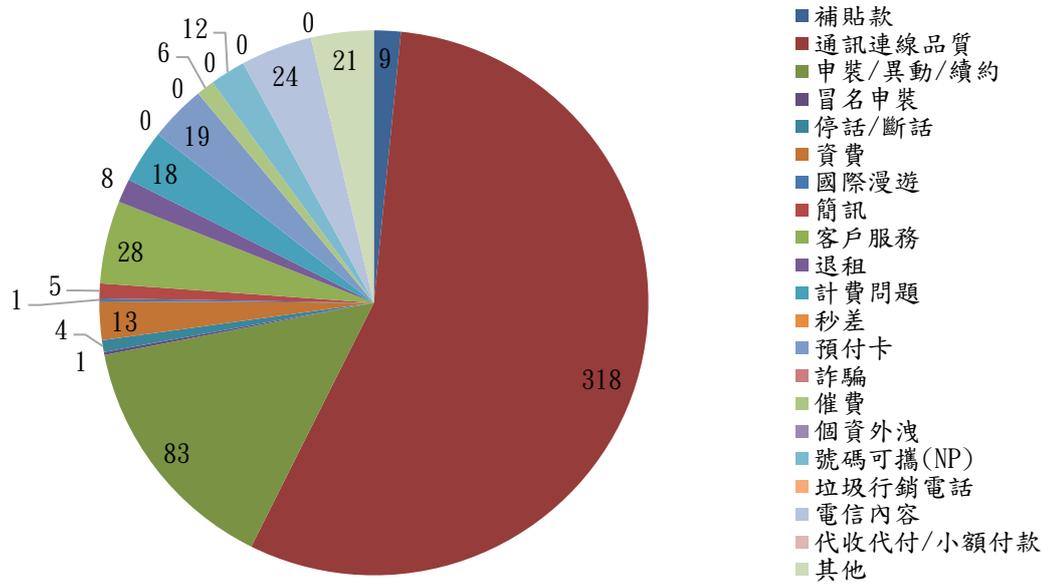
表 7 11 月份申裝/異動/續約類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	8	10,535,492	0.76
遠傳	13	7,087,424	1.83
台灣大哥大	14	7,112,732	1.97
亞太	10	2,033,157	4.92
台灣之星	38	2,503,486	15.18

表 8 11 月份客戶服務類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	5	10,535,492	0.47
遠傳	4	7,087,424	0.56
台灣大哥大	6	7,112,732	0.84
亞太	2	2,033,157	0.98
台灣之星	11	2,503,486	4.39

### 十一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 318 件)分為語音通訊品質(19 件)及數據連線品質(299 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 51 件；未試用共 248 件)，得到結果如圖 2。

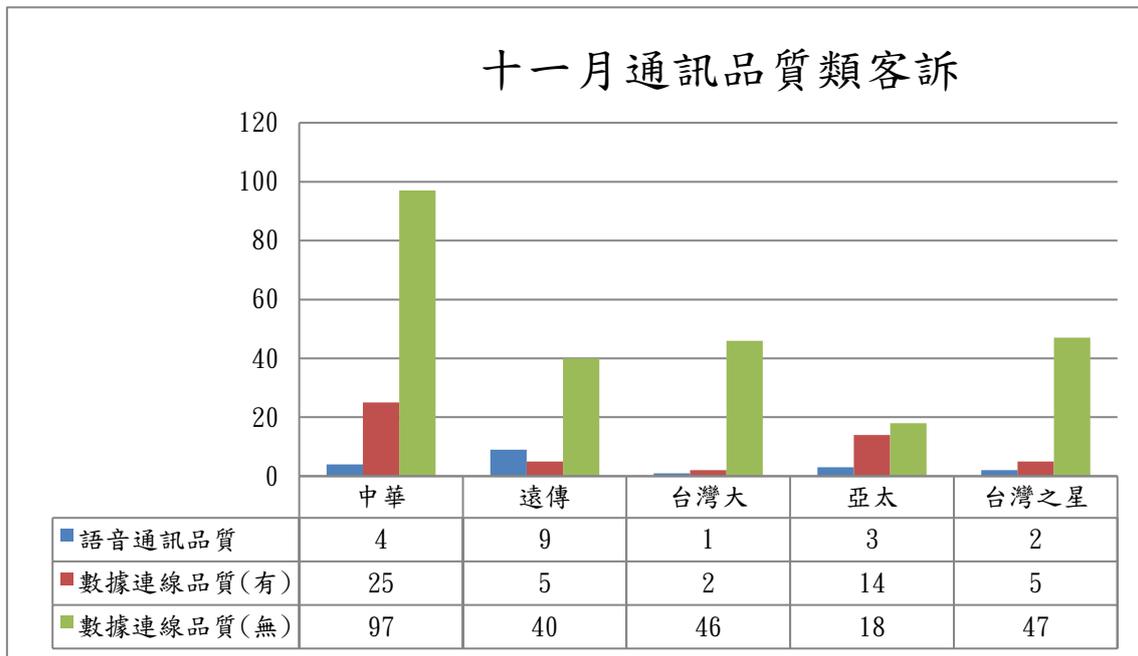


圖 2 11 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 11 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 9 所示，109 年 11 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增加 35 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 13 件。

表 9 108 年 11 月份與 109 年 11 月份行動通訊申訴類別排名比較

	108 年 11 月	109 年 11 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (283)	通訊連線品質 (318)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (96)	申裝/異動/續約 (83)
第三名 (件數)	其他 (23)	客戶服務 (28)

與 108 年 11 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 10 所示，通訊連線品質類案件以中華最多、申裝/異動/續約類及客戶服務類案件以台灣之星最多。

表 10 108 年 11 月份與 109 年 11 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		108 年 11 月	109 年 11 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		亞太	遠傳;台灣之星
第三名		遠傳	台灣大哥大
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	台灣之星
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		遠傳	遠傳
第一名	客戶服務	台灣之星	台灣之星
第二名		中華	台灣大哥大
第三名		遠傳	中華

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 11 所示。

表 11 109 年 11 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	台灣之星
第二名		亞太
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 12 所示，案件平均處理時間依序為台灣之星 14.6 天、亞太 11.2 天、遠傳 10.4 天、台灣大哥大 10.1 天及中華 8.5 天。

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	10.4	1
台灣大哥大	10.1	1
亞太	11.2	0
台灣之星	14.6	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 13 所示，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 30.2%，其次為台灣大哥大 19.4%及中華 16.1%。

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	211	177	34	16.1%
遠傳	91	85	6	6.6%
台灣大哥大	124	100	24	19.4%
亞太	106	74	32	30.2%
台灣之星	158	134	24	15.2%

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 402 人次，占 70%)，其次為女性(共 146 人次，占 26%)。

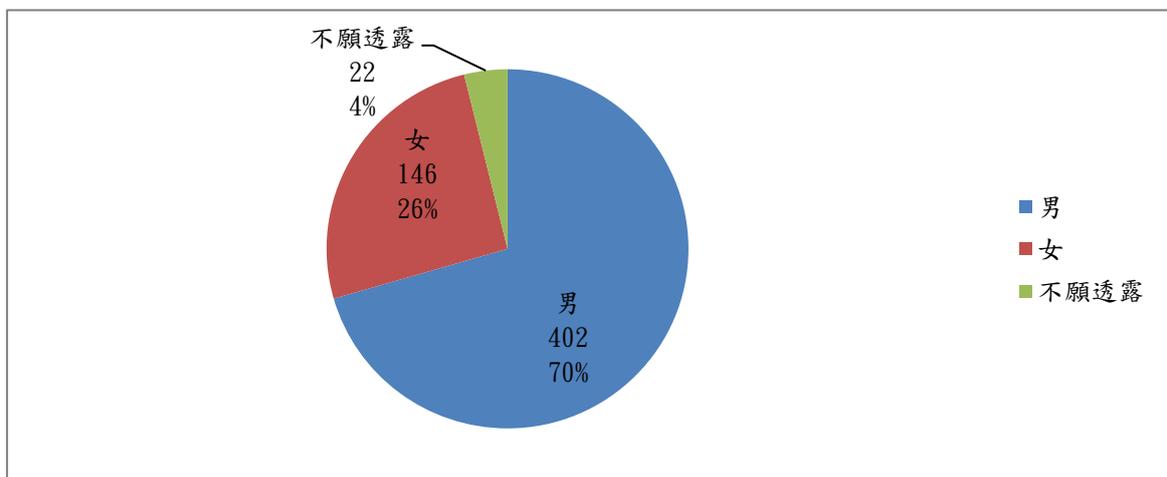


圖 3 11 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 14 所示，通訊連線品質類案件以中華最多（共 126 件，占該類 39.62%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 38 件，占該類 45.78%）；客戶服務類案件以台灣之星最多（共 11 件，占該類 39.29%）。

表 14 11 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	4	1	1	1	2	9
通訊連線品質	126	54	49	35	54	318
申裝/異動/續約	8	13	14	10	38	83
冒名申裝	0	0	0	1	0	1
停話/斷話	1	0	2	1	0	4
資費	4	2	2	0	5	13
國際漫遊	0	0	1	0	0	1
簡訊	1	1	0	2	1	5
客戶服務	5	4	6	2	11	28
退租	4	0	0	0	4	8
計費問題	5	4	3	3	3	18
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	4	2	5	8	0	19
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	1	0	1	3	1	6
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	4	1	1	3	3	12
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	5	1	7	0	11	24
代收代付/小額付款	0	0	0	0	0	0
其他	5	2	8	5	1	21
總計	177	85	100	74	134	570

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 15 所示。

	件數	用戶數	件/百萬戶
補貼款	9	29,272,291	0.3
通訊連線品質	318	29,272,291	10.9
申裝/異動/續約	83	29,272,291	2.8
冒名申裝	1	29,272,291	0
停話/斷話	4	29,272,291	0.1
資費	13	29,272,291	0.4
國際漫遊	1	29,272,291	0
簡訊	5	29,272,291	0.2
客戶服務	28	29,272,291	1.0
退租	8	29,272,291	0.3
計費問題	18	29,272,291	0.6
秒差	0	29,272,291	0
預付卡	19	29,272,291	0.6
詐騙	0	29,272,291	0
催費	6	29,272,291	0.2
個資外洩	0	29,272,291	0
號碼可攜(NP)	12	29,272,291	0.4
垃圾行銷電話	0	29,272,291	0
電信內容	24	29,272,291	0.8
代收代付/小額付款	0	29,272,291	0
其他	21	29,272,291	0.7

## ◆ 電信民眾申訴－固網

11 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 13 件、公文轉件共 35 件，共計 48 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 16 所示，以中華案件數最多（共 47 件，占 97.92%）。

表 16 11 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	12	35	47	97.92%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	1	0	1	2.08%
總計	13	35	48	100%

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 17 所示。

表 17 11 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	47	9,916,983	5
台灣固網	0	191,224	0
亞太	0	222,128	0
新世紀資通	1	439,237	2

依申訴對象並與 108 年 11 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 18 所示，中華持平、亞太減少 1 件。

表 18 108 年 11 月份與 109 年 11 月份固網申訴案件增降幅比較

	108 年 11 月	109 年 11 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	47	47	0	0%
台灣固網	0	0	0	∞
亞太	1	0	-1	-100%
新世紀資通	1	1	0	0%

與 108 年 11 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 19 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗(共 47 件)。

	108 年 11 月	109 年 11 月
第一名 (件數)	中華 (47)	中華 (47)
第二名 (件數)	亞太；新世紀資通 (1)	新世紀資通 (1)
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 20 所示。

第一名	中華
第二名	新世紀資通
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 14 件，占 29.17%)，其次為申裝/異動-寬頻類(共 9 件，占 18.75%)、客戶服務類及申裝/異動-MOD 類(各 6 件，分別占 12.50%)。

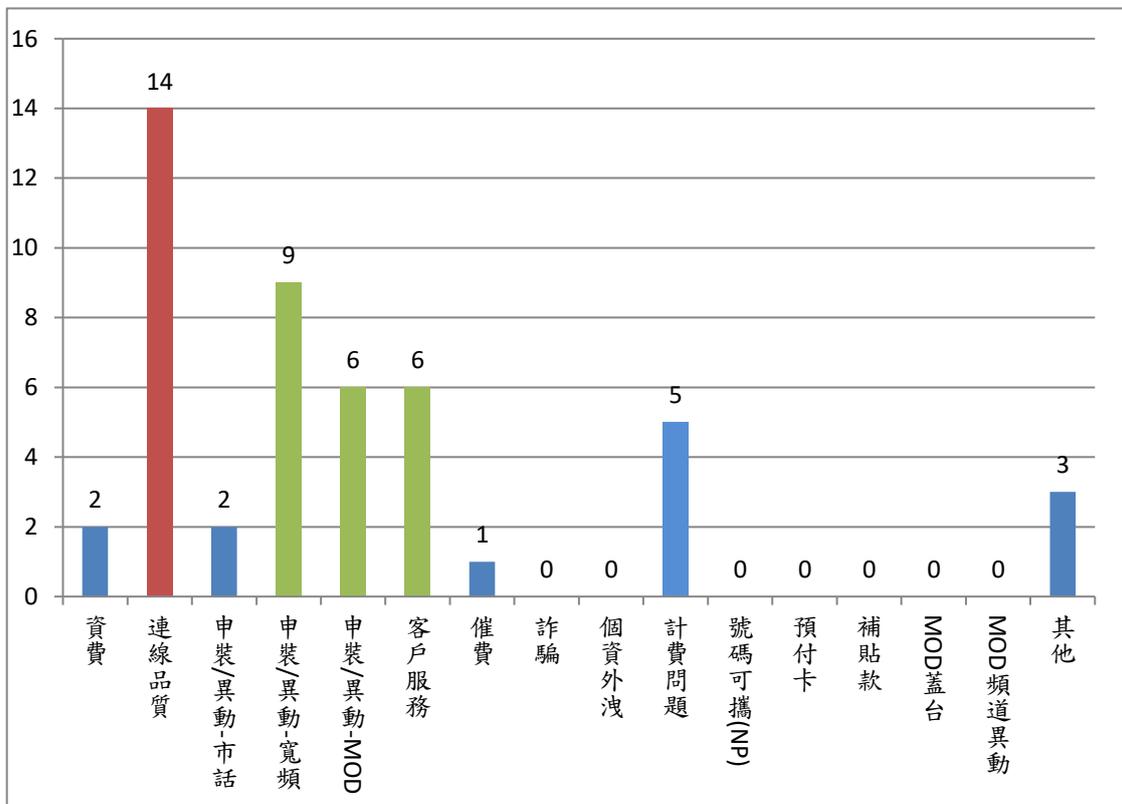
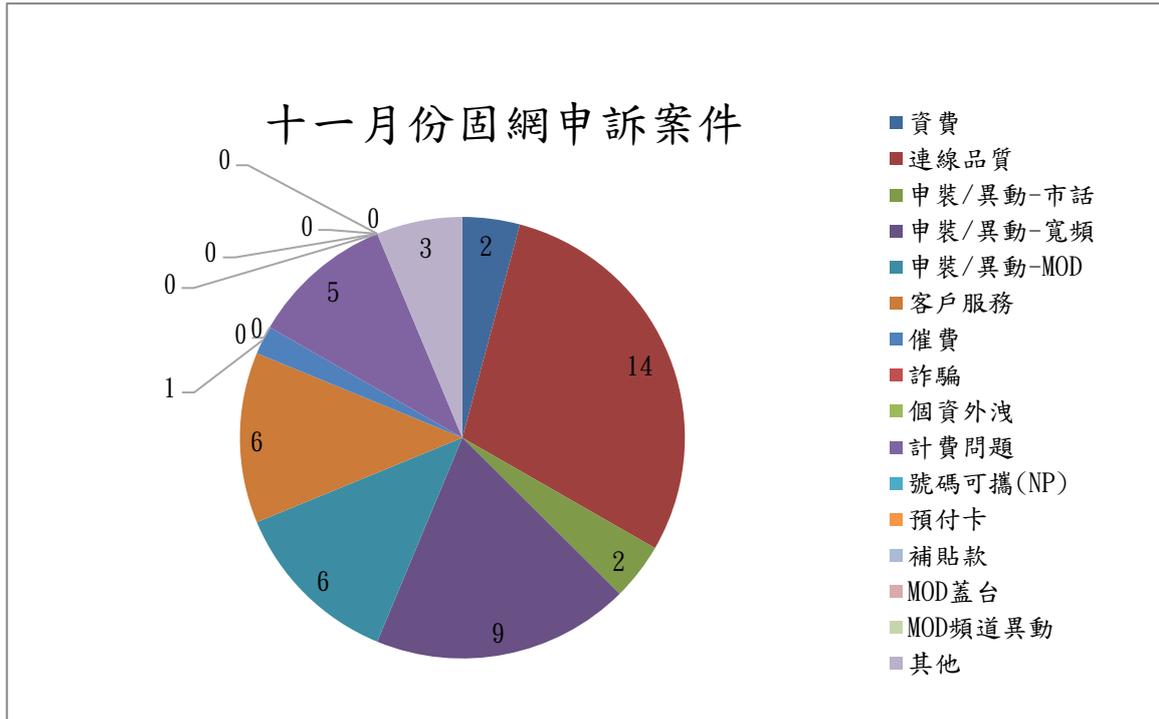


圖 4 11 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 11 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 21 所示，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢；客戶服務較去年同期呈現遞增的趨勢。

表 21 108 年 11 月份與 109 年 11 月份固網訴類別對象排名比較		
	108 年 11 月	109 年 11 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (16)	連線品質 (14)
第二名 (件數)	連線品質 (14)	申裝/異動-寬頻 (9)
第三名 (件數)	客戶服務 (4)	申裝/異動-MOD；客戶服務(6)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 22 所示，連線品質、申裝/異動-寬頻、申裝/異動-MOD 及客戶服務類案件皆以中華最多，件數分別為 14 件(占該類 100%)、9 件(占該類 100%)、6 件(占該類 100%)及 6 件(占該類 100%)。

表 22 11 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	1	0	0	1	2
申裝/異動-寬頻	9	0	0	0	9
申裝/異動-MOD	6	0	0	0	6
客戶服務	6	0	0	0	6
催費	1	0	0	0	1
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	5	0	0	0	5
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	3	0	0	0	3
總計	47	0	0	1	48

與 108 年 11 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 23 所示，各項類別仍以中華為最大宗。

表 23 108 年 11 月份與 109 年 11 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		108 年 11 月		109 年 11 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	客戶服務	中華	申裝/異動-MOD；客戶服務	中華
第二名		--		--
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/申裝/異動-MOD)占百萬用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 24 所示。

排名	申訴類別	第一名
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	申裝/異動-MOD；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 35 人次，占 73%)，其次為女性(共 8 人次，占 17%)。

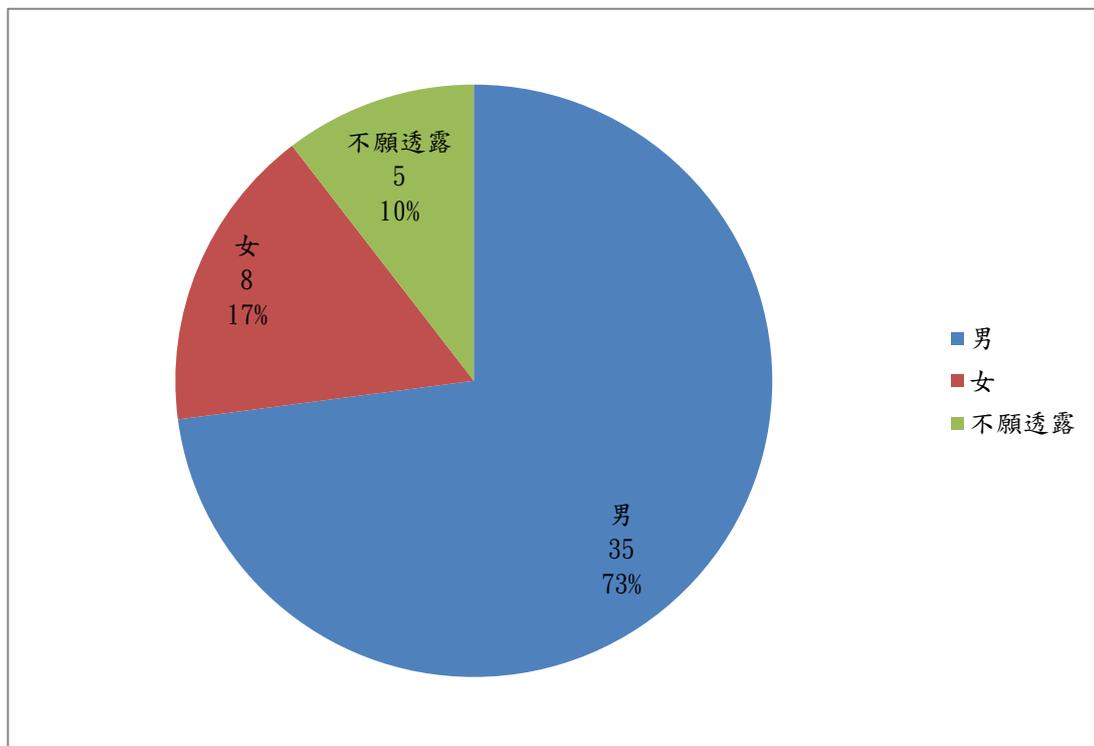


圖 5 11 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴－第二類電信

11 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 16 件、公文轉件共 22 件，共計 38 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 25 所示，以凱擘案件數最多(5 件，占 13.16%)；其次為中嘉(3 件，占 7.89%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	2	3	5	13.16%
中嘉	3	0	3	7.89%
台灣寬頻	0	1	1	2.63%
台固媒體	1	0	1	2.63%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	0	0	0%
統一	0	0	0	0%
家樂福	0	0	0	0%
其他	10	18	28	73.68%
總計	16	22	38	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，11 月份以補貼款類(23 件)占最多，其次為通訊連線品質類(8 件)及申裝/異動/續約類(5 件)。

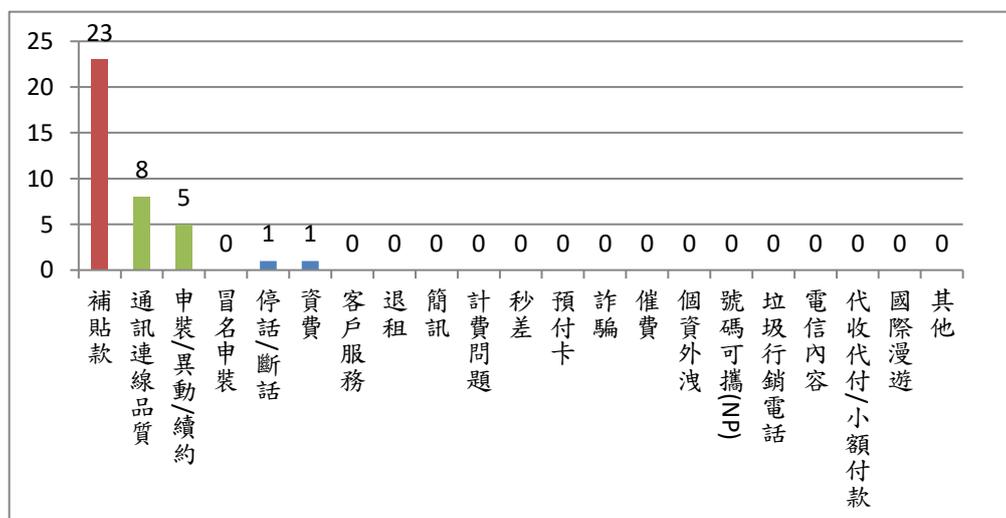


圖 6 11 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 26 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	0	2	0	0	0	0	0	0	21	23
通訊連線品質	2	0	1	0	0	0	0	0	5	8
申裝/異動/續約	3	0	0	1	0	0	0	0	1	5
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
客戶服務	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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	0	0
總計	5	3	1	1	0	0	0	0	28	38

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 25 人次，占 66%)申訴人數居多，其次為女性(共 12 人次，占 31%)。

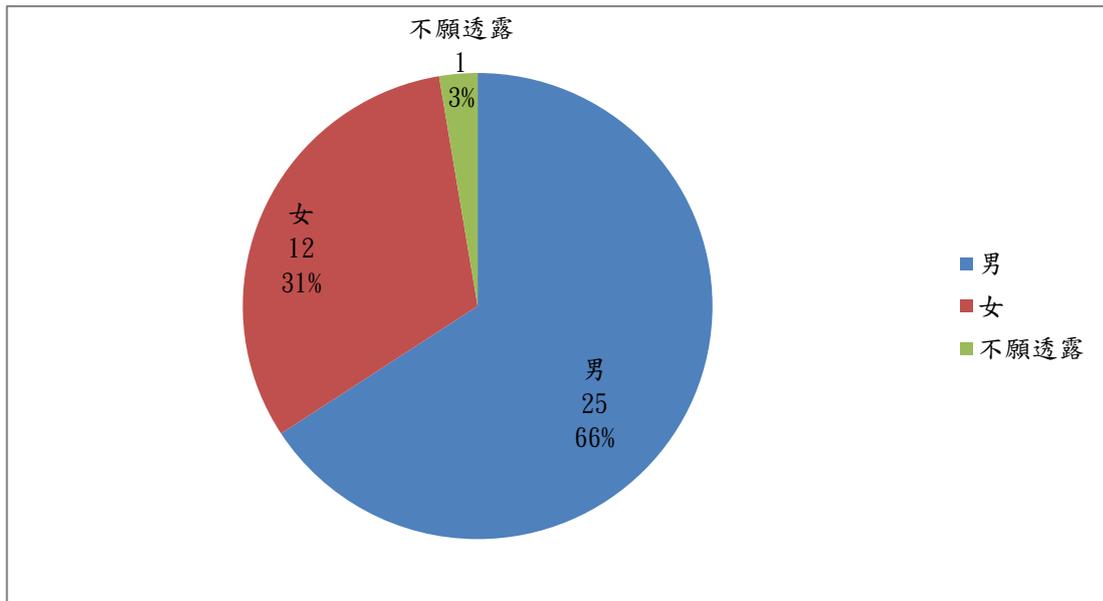


圖 7 11 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 原因分析及改善作法

依 11 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(126 件，占該類 39.62%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(38 件，占該類 45.78%)，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 (台灣之星)：

1. 門號有欠費，無法申辦 2020 雙 11 活動。

2. 用戶反悔：主張「不清楚專案合約內容」。
3. 攜碼失敗問題。

## 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. 慣性申訴：持續關懷，提供必要協助。
6. 其他：現場量測後訊號正常依測試數值與客戶說明婉釋，釐清用戶問題。

### (二) 申裝/異動/續約（台灣之星）：

1. 本公司皆有按月寄發帳單，如用戶因欠費而無法申辦時，將請人員詳加說明公司有發送提醒繳款簡訊，且在網路門市頁面亦可線上繳款後辦理雙 11 專案。
2. 人員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，日後會加強人員解說技巧。
3. 佈達人員詳加確認及說明：覆誦用戶姓名文字寫法及門號辦理移入需確認對方業者已無合約。

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。