

NCC 通訊消費申訴分析報告－109 年 12 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。

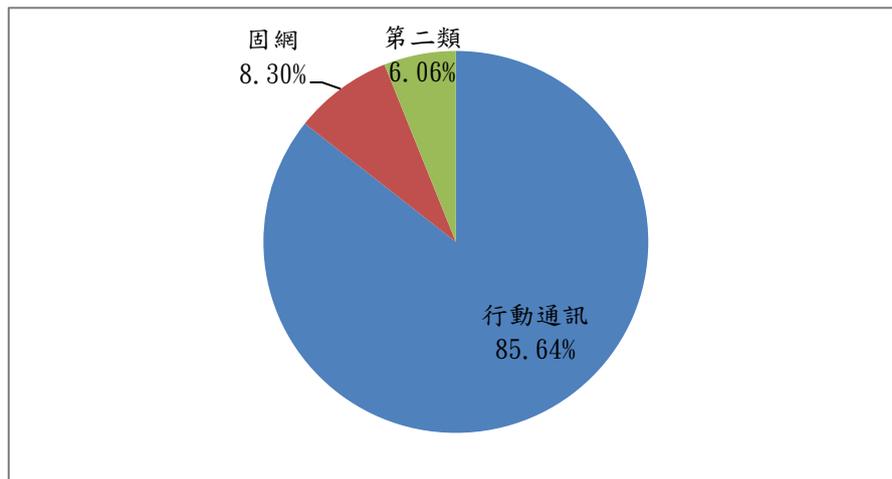
◆ 電信民眾申訴－整體

12 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 12 月份臨櫃申訴案件共 160 件、公文轉件共 418 件，共計 578 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 495 件，占 85.64%），其次為固網類申訴案件（共 48 件，占 8.30%）。

表 1 12 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	134	361	495	85.64%
固網	11	37	48	8.30%
第二類	15	20	35	6.06%
總計	160	418	578	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

12 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 134 件、公文轉件共 361 件，共計 495 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 136 件，占 27.47%），其次為遠傳（共 97 件，占 19.60%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	45	91	136	27.47%
遠傳	23	74	97	19.60%
台灣大哥大	18	73	91	18.38%
亞太	23	54	77	15.56%
台灣之星	25	69	94	18.99%
總計	134	361	495	100%

依申訴對象與 108 年 12 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華、遠傳及台灣大哥大案件數較去年同期增加，亞太、台灣之星案件數較去年同期減少。

	108 年 12 月	109 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	97	136	39	40%
遠傳	85	97	12	14%
台灣大哥大	89	91	2	2%
亞太	92	77	-15	-16%
台灣之星	150	94	-56	-37%

與 108 年 12 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 12 月份申訴對象排名以中華最多共 136 件，案件數較去年同期增加 39 件，台灣之星案件數較去年同期減少 56 件。

表 4 108 年 12 月份與 109 年 12 月份行動通訊申訴對象排名比較

	108 年 12 月	109 年 12 月
第一名 (件數)	台灣之星 (150)	中華 (136)
第二名 (件數)	中華 (97)	遠傳 (97)
第三名 (件數)	亞太 (92)	台灣之星 (94)

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 12 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	136	10,527,239	12.9
遠傳	97	7,069,489	13.7
台灣大哥大	91	7,124,929	12.8
亞太	77	2,025,843	38.0
台灣之星	94	2,541,331	37.0

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 287 件，占 57.98%），其次為申裝/異動/續約類（共 69 件，占 13.94%）、客戶服務類及預付卡類（各 23 件，分別占 4.65%）。

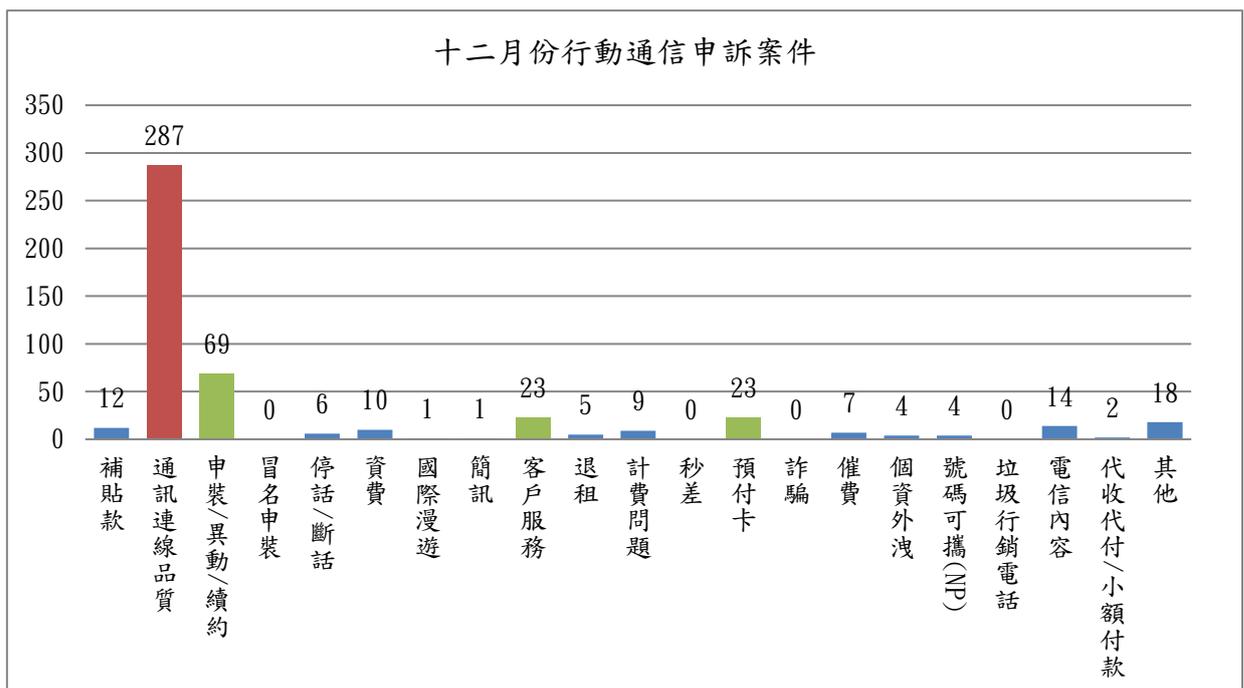


圖 1 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

依通訊連線品質類、申裝/異動/續約類、客戶服務類、預付卡類案件申訴占用戶數比例進行比較，得到結果如表 6、7、8、9 所示。

表 6 12 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	98	10,527,239	9.3
遠傳	59	7,069,489	8.3
台灣大哥大	57	7,124,929	8.0
亞太	37	2,025,843	18.3
台灣之星	36	2,541,331	14.2

表 7 12 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	10,527,239	0.8
遠傳	17	7,069,489	2.4
台灣大哥大	8	7,124,929	1.1
亞太	10	2,025,843	4.9
台灣之星	26	2,541,331	10.2

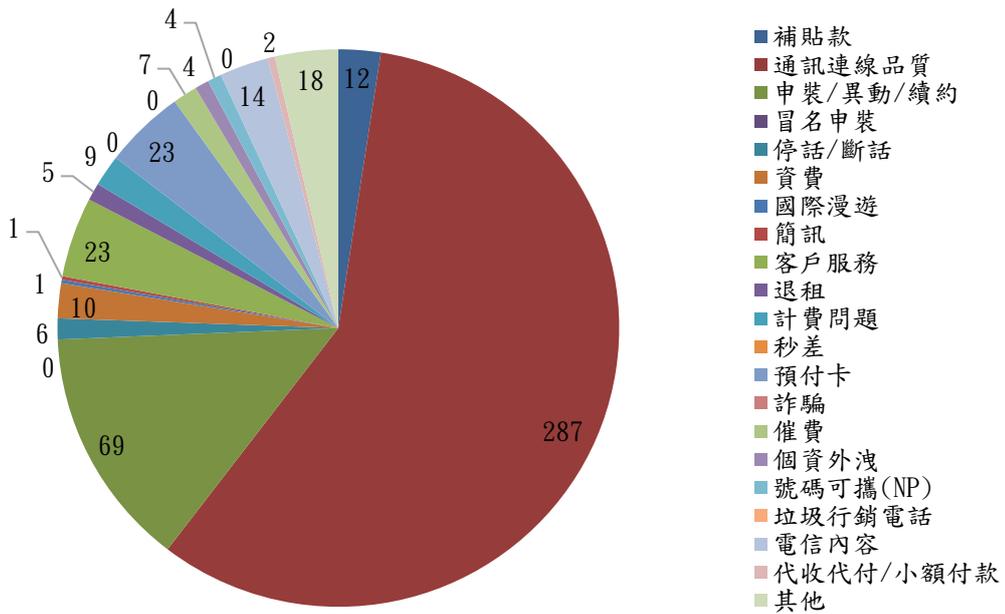
表 8 12 月份客戶服務類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	6	10,527,239	0.6
遠傳	8	7,069,489	1.1
台灣大哥大	2	7,124,929	0.3
亞太	2	2,025,843	1.0
台灣之星	5	2,541,331	2.0

表 9 12 月份預付卡類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	7	10,527,239	0.7
遠傳	0	7,069,489	0.0
台灣大哥大	4	7,124,929	0.6
亞太	10	2,025,843	4.9
台灣之星	2	2,541,331	0.8

十二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 287 件)分為語音通訊品質(21 件)及數據連線品質(266 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 48 件；未試用共 218 件)，得到結果如圖 2。

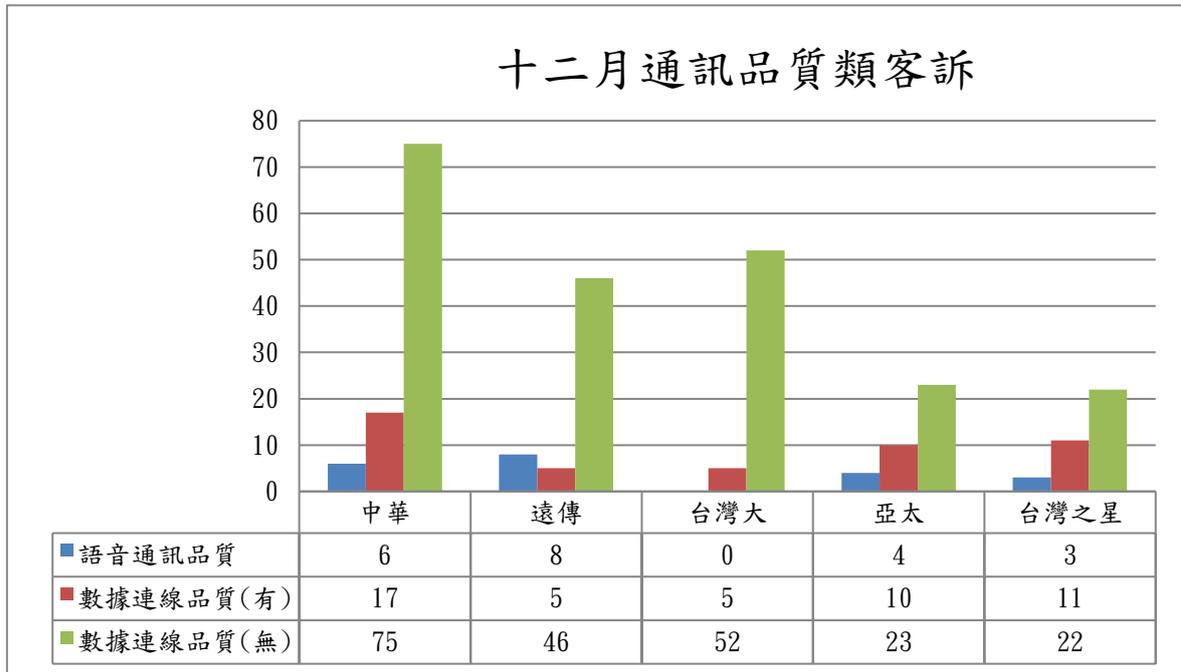


圖 2 12 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 12 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 10 所示，109 年 12 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、客戶服務類及預付卡類。通訊連線品質類案件數較去年同期增加 46 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 61 件，客戶服務類案件數較去年同期增加 6 件。

表 10 108 年 12 月份與 109 年 12 月份行動通訊申訴類別排名比較

	108 年 12 月	109 年 12 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (241)	通訊連線品質 (287)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (130)	申裝/異動/續約 (69)
第三名 (件數)	客戶服務 (22)	客戶服務；預付卡 (28)

與 108 年 12 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、預付卡問題)排名進行比較，得到結果如表 11 所示，通訊連線品質類案件以中華最多、申裝/異動/續約類以台灣之星最多、客戶服務類案件以遠傳最多、預付卡類案件以亞太最多。

表 11 108 年 12 月份與 109 年 12 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		108 年 12 月	109 年 12 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	台灣之星	台灣之星
第二名		台灣大哥大	遠傳
第三名		亞太	亞太
第一名	客戶服務	台灣大哥大	遠傳
第二名		台灣之星	中華
第三名		遠傳	台灣之星
第一名	預付卡	中華;亞太	亞太
第二名		遠傳;台灣大哥大	中華
第三名		台灣之星	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、客戶服務、預付卡問題)占用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 12 所示。

表 12 109 年 12 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	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		遠傳
第一名	客戶服務	台灣之星
第二名		遠傳
第三名		亞太
第一名	預付卡	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 13 所示，案件平均處理時間依序為台灣之星 19.8 天、遠傳 11.4 天、亞太 11 天、台灣大哥大 10 天及中華 8.7 天。

表 13 109 年 12 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	8.7	0
遠傳	11.4	0
台灣大哥大	10.0	1
亞太	11.0	0
台灣之星	19.8	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 14 所示，以中華再申訴所占總進件數比例最高達 24.9%，其次為台灣之星 20.3%及亞太 15.4%。

表 14 109 年 12 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	181	136	45	24.9%
遠傳	109	97	12	11.0%
台灣大哥大	106	91	15	14.2%
亞太	91	77	14	15.4%
台灣之星	118	94	24	20.3%

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 328 人次，占 66%)，其次為女性(共 138 人次，占 28%)。

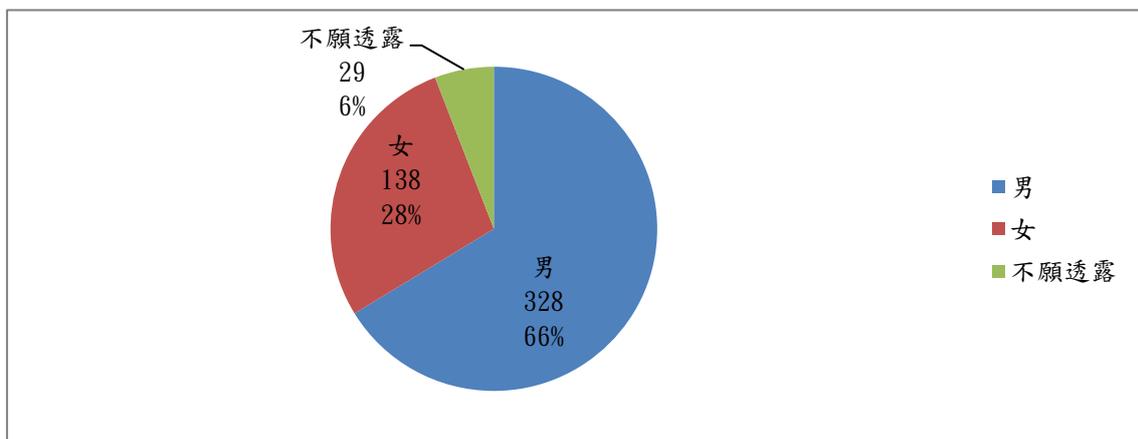


圖 3 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 15 所示，通訊連線品質類案件以中華最多（共 98 件，占該類 34.15%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 26 件，占該類 37.68%）；客戶服務類案件以遠傳最多（共 8 件，占該類 34.78%）；預付卡類案件以亞太最多（共 10 件，占該類 43.48%）。

表 15 12 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	3	2	2	3	12
通訊連線品質	98	59	57	37	36	287
申裝/異動/續約	8	17	8	10	26	69
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	1	3	1	1	6
資費	3	0	1	0	6	10
國際漫遊	0	0	0	0	1	1
簡訊	1	0	0	0	0	1
客戶服務	6	8	2	2	5	23
退租	1	0	1	2	1	5
計費問題	2	1	0	5	1	9
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	7	0	4	10	2	23
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	2	2	0	2	1	7
個資外洩	1	0	3	0	0	4
號碼可攜(NP)	0	0	2	2	0	4
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	2	1	4	0	7	14
代收代付/小額付款	0	0	0	1	1	2
其他	3	5	4	3	3	18
總計	136	97	91	77	94	495

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 16 所示。

	件數	用戶數	件/百萬戶
補貼款	12	29,288,831	0.4
通訊連線品質	287	29,288,831	9.8
申裝/異動/續約	69	29,288,831	2.4
冒名申裝	0	29,288,831	0.0
停話/斷話	6	29,288,831	0.2
資費	10	29,288,831	0.3
國際漫遊	1	29,288,831	0.0
簡訊	1	29,288,831	0.0
客戶服務	23	29,288,831	0.8
退租	5	29,288,831	0.2
計費問題	9	29,288,831	0.3
秒差	0	29,288,831	0.0
預付卡	23	29,288,831	0.8
詐騙	0	29,288,831	0.0
催費	7	29,288,831	0.2
個資外洩	4	29,288,831	0.1
號碼可攜(NP)	4	29,288,831	0.1
垃圾行銷電話	0	29,288,831	0.0
電信內容	14	29,288,831	0.5
代收代付/小額付款	2	29,288,831	0.1
其他	18	29,288,831	0.6

◆ 電信民眾申訴－固網

12 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 11 件、公文轉件共 37 件，共計 48 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 17 所示，以中華案件數最多（共 47 件，占 97.92%）。

表 17 12 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	11	36	47	97.92%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	1	1	2.08%
總計	11	37	48	100%

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 18 所示。

表 18 12 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	9,896,733	4.7
台灣固網	0	191,999	0.0
亞太	0	222,084	0.0
新世紀資通	1	440,455	2.3

依申訴對象並與 108 年 12 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 19 所示，中華減少 13 件、新世紀資通減少 1 件。

表 19 108 年 12 月份與 109 年 12 月份固網申訴案件增降幅比較

	108 年 12 月	109 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	60	47	-13	-21.67%
台灣固網	0	0	0	--
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	2	1	-1	-50.00%

與 108 年 12 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 20 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗(共 47 件)。

	108 年 12 月	109 年 12 月
第一名 (件數)	中華 (60)	中華 (47)
第二名 (件數)	新世紀資通 (2)	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 21 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 13 件，占 27.08%)、其他類 (共 9 件，占 18.75%)。

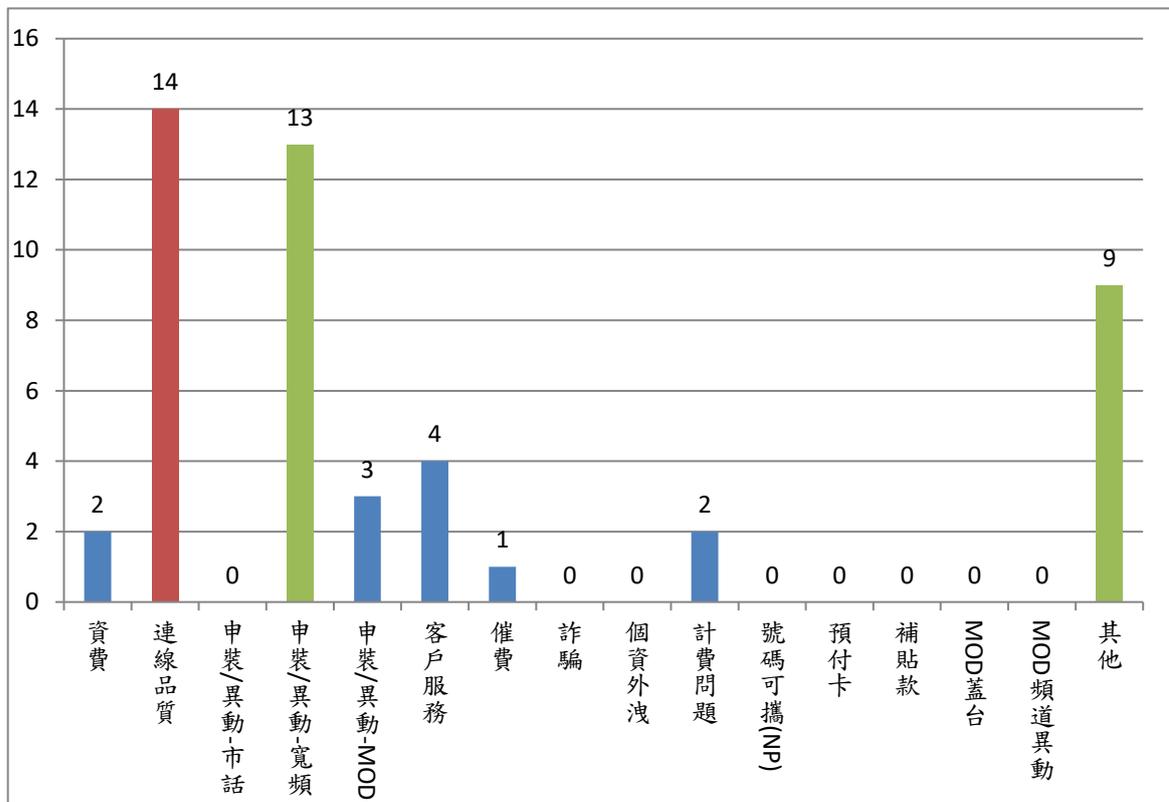
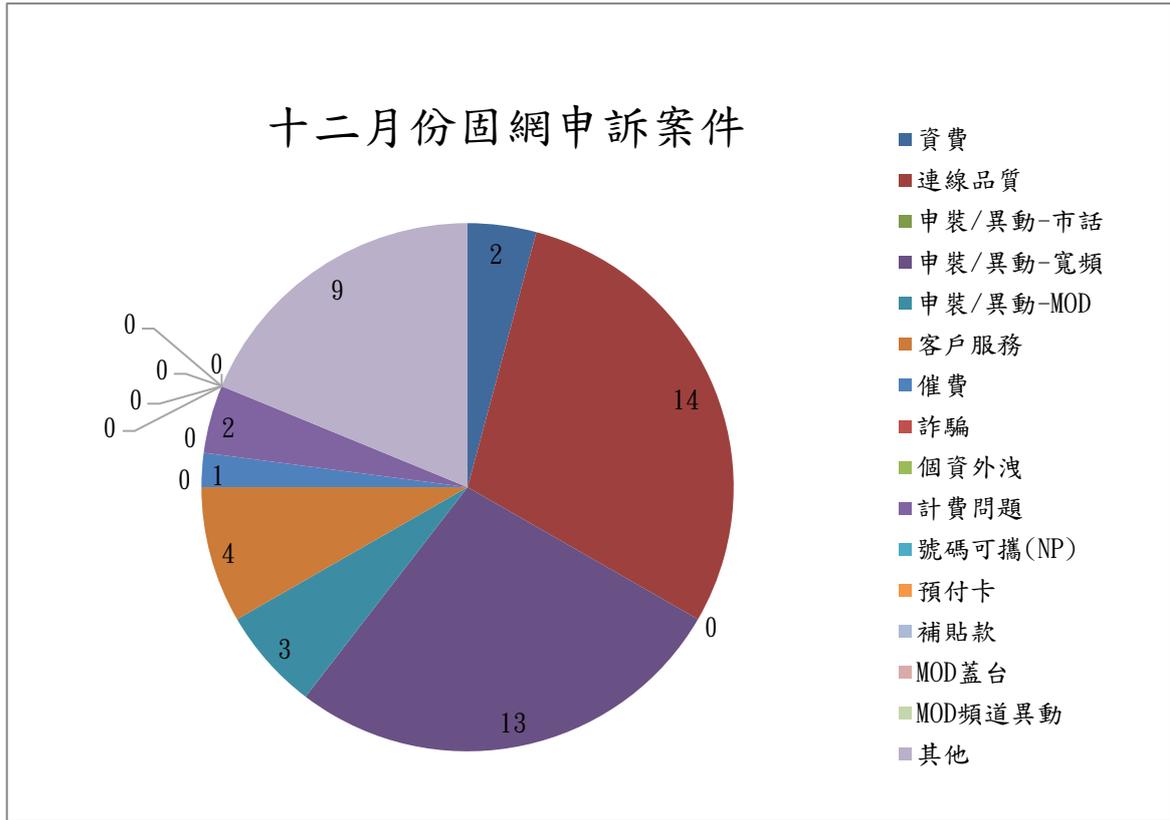


圖 4 12 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 12 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 22 所示，連線品質類案件較去年同期呈現遞增的趨勢；申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 22 108 年 12 份與 109 年 12 份固網訴類別對象排名比較		
	108 年 12 月	109 年 12 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (26)	連線品質 (14)
第二名 (件數)	連線品質 (10)	申裝/異動-寬頻 (13)
第三名 (件數)	客戶服務 (9)	其他(9)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 23 所示，連線品質類、申裝/異動-寬頻類及其他類案件皆以中華最多，件數分別為 13 件(占該類 92.86%)、13 件(占該類 100%)及 9 件(占該類 100%)。

	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	13	0	0	1	14
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	3	0	0	0	3
客戶服務	4	0	0	0	4
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	2	0	0	0	2
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	9	0	0	0	9
總計	47	0	0	1	48

與 108 年 12 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 24 所示，各項類別仍以中華為最大宗。

		108 年 12 月		109 年 12 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		新世紀資通		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	客戶服務	中華	其他	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/其他)占百萬用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 25 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	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 34 人次，占 71%)，其次為女性(共 10 人次，占 21%)。

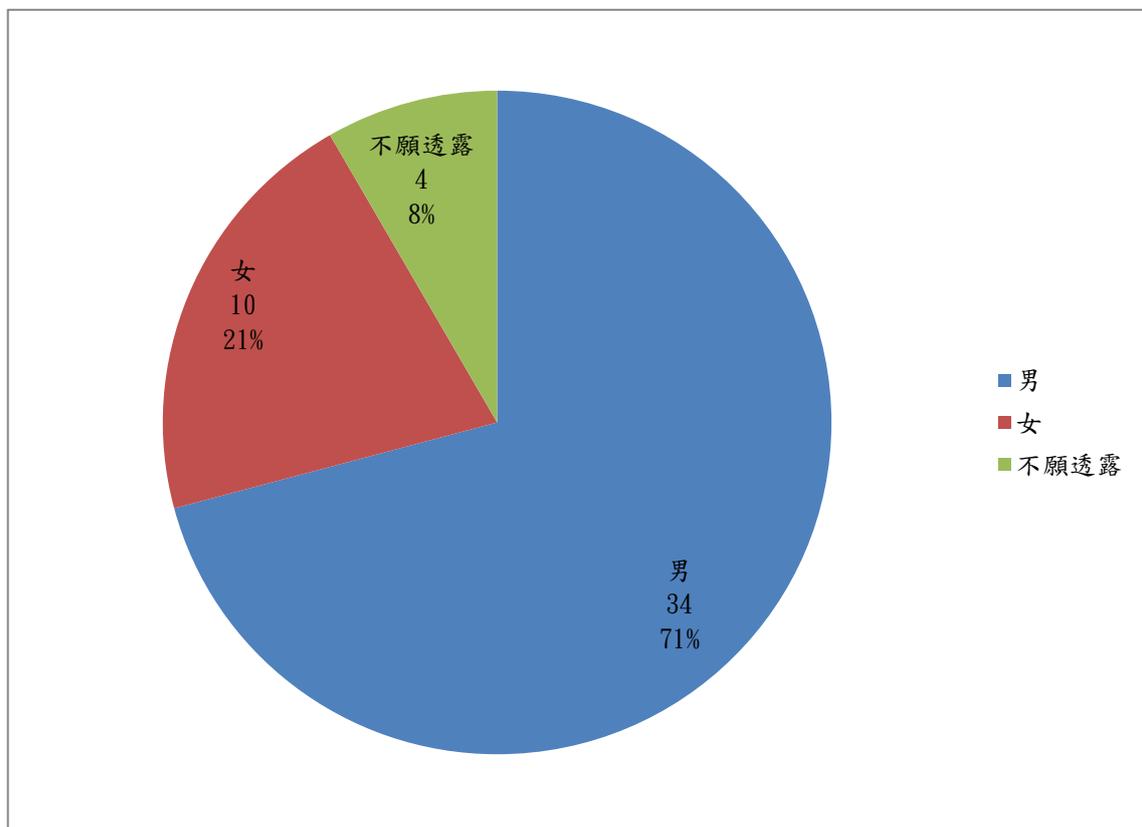


圖 5 12 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

12 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 20 件，共計 35 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 26 所示，以凱擘案件數最多(9 件，占 25.71%)；其次為台固媒體(3 件，占 8.57%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	3	6	9	25.71%
中嘉	0	2	2	5.71%
台灣寬頻	0	1	1	2.86%
台固媒體	3	0	3	8.57%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	1	0	1	2.86%
統一	0	1	1	2.86%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	8	10	18	51.43%
總計	15	20	35	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，12 月份以補貼款類(12 件)占最多，其次為通訊連線品質類(10 件)及申裝/異動/續約類(7 件)。

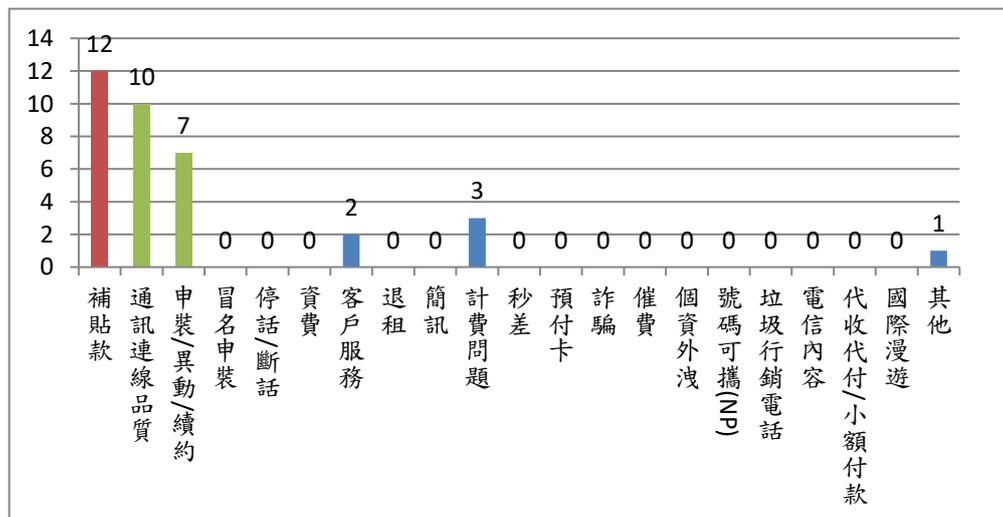


圖 6 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 27 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	4	0	0	0	0	0	0	0	8	12
通訊連線品質	2	1	1	1	0	0	1	0	4	10
申裝/異動/續約	2	1	0	2	0	1	0	0	1	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
客戶服務	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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	3	3
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	1	1
總計	9	2	1	3	0	1	1	0	18	35

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 71%)申訴人數居多，其次為女性(共 10 人次，占 29%)。

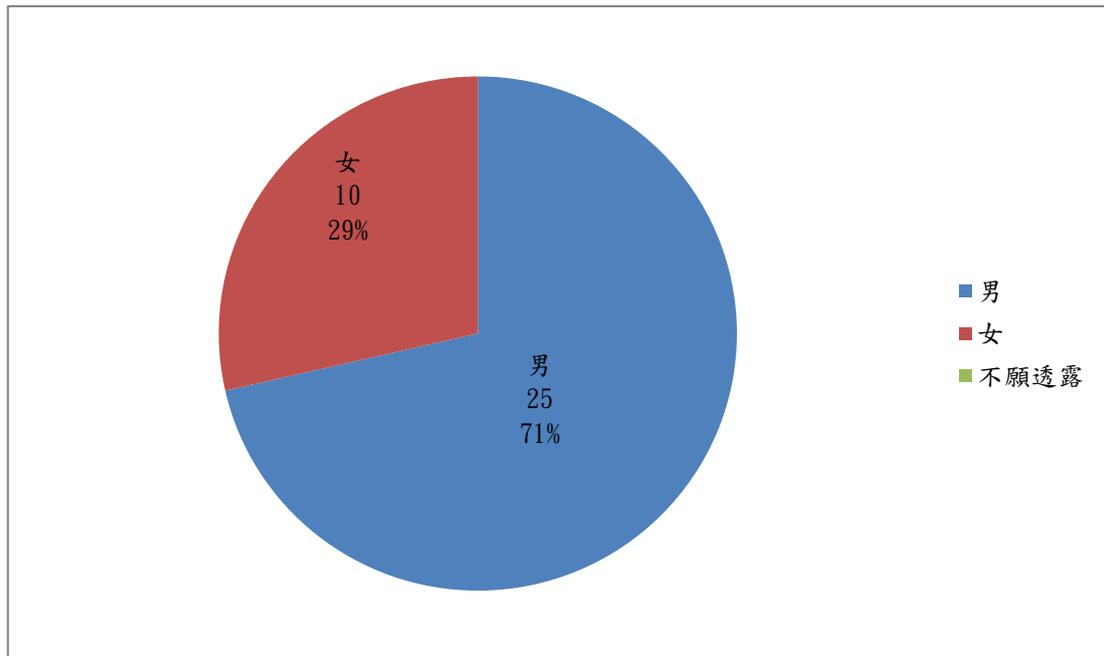


圖 7 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 12 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（98 件，占該類 34.15%），申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（26 件，占該類 37.68%），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. 2020 年雙 11 活動公平申辦原則問題。

2. 用戶反悔：主張「未同意申辦」及「不清楚專案合約內容」。

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 (台灣之星)：

已於 Y20 雙十一活動官網及申裝書清楚說明，惟仍有部分爭議發生，未來辦理類似活動時，將加強人員解說技巧，並確認客戶已清楚了解申辦的專案。

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。