

NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 1 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。

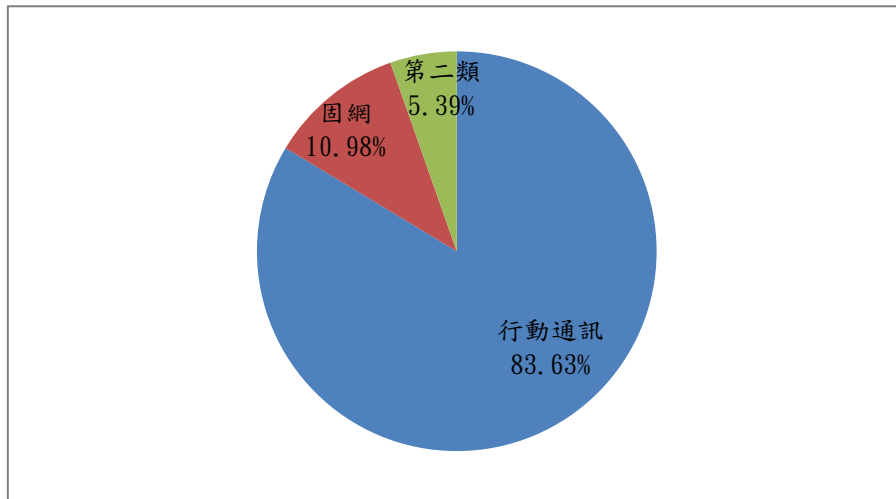
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 電信民眾申訴—整體

1 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 1 月份臨櫃申訴案件共 137 件、公文轉件共 364 件，共計 501 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 419 件，占 83.63%），其次為固網類申訴案件（共 55 件，占 10.98%）。

表 1 1 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	119	300	419	83.63%
固網	13	42	55	10.98%
第二類	5	22	27	5.39%
總計	137	364	501	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

1 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 119 件、公文轉件共 300 件，共計 419 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 32.46%），其次為台灣大哥大（共 96 件，占 22.91%）。

表 2 1 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	38	98	136	32.46%
遠傳	17	56	73	17.42%
台灣大哥大	23	73	96	22.91%
亞太	22	26	48	11.46%
台灣之星	19	47	66	15.75%
總計	119	300	419	100%

依申訴對象與 109 年 1 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、台灣大哥大及台灣之星案件數較去年同期增加，亞太案件數較去年同期減少。

表 3 109 年 1 月份與 110 年 1 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	109 年 1 月	110 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	91	136	45	49%
遠傳	50	73	23	46%
台灣大哥大	90	96	6	7%
亞太	78	48	-30	-38%
台灣之星	65	66	1	2%

與 109 年 1 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 4 所示，110 年 1 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 45 件，台灣大哥大案件數較去年同期增加 6 件，遠傳案件數較去年同期增加 23 件。

表 4 109 年 1 月份與 110 年 1 月份行動通訊申訴對象排名比較

	109 年 1 月	110 年 1 月
第一名（件數）	中華（91）	中華（136）
第二名（件數）	台灣大哥大（90）	台灣大哥大（96）
第三名（件數）	亞太（78）	遠傳（73）

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 1 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	10,546,350	12.9
遠傳	73	7,064,440	10.3
台灣大哥大	96	7,115,023	13.5
亞太	48	2,041,783	23.5
台灣之星	66	2,549,027	25.9

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 217 件，占 51.78%），其次為申裝/異動/續約類（共 58 件，占 13.84%）、限速吃到飽類（共 23 件，占 5.48%）。

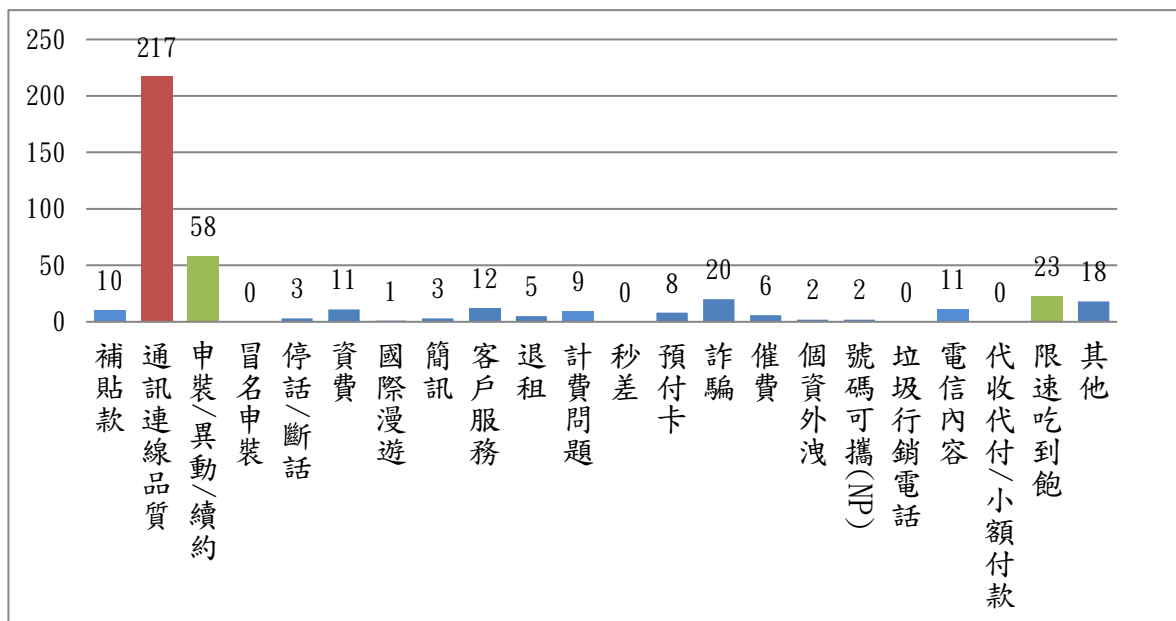


圖 1 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

依通訊連線品質類、申裝/異動/續約類、限速吃到飽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 1 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

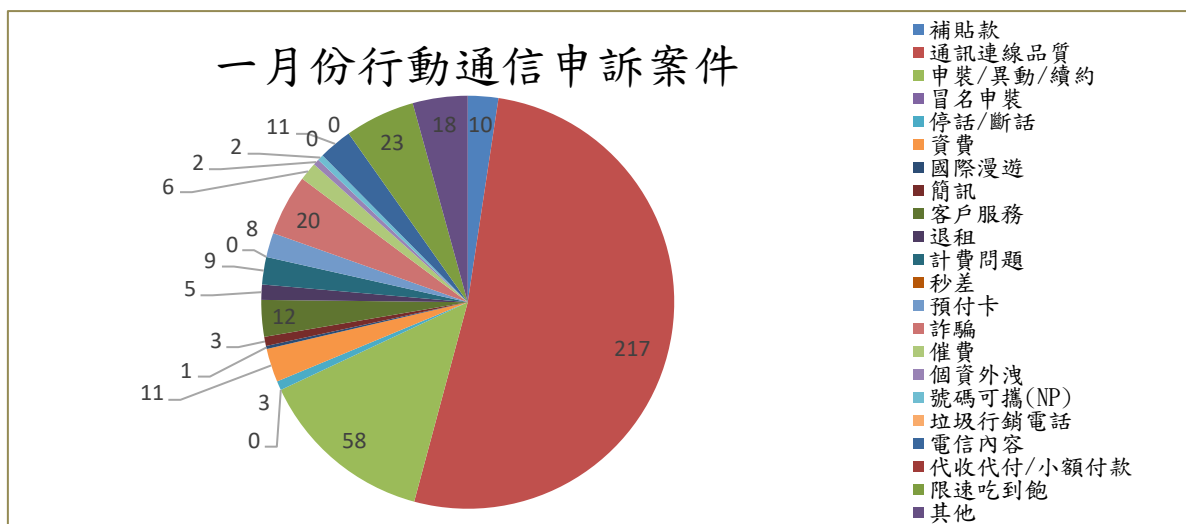
	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	100	10,546,350	9.5
遠傳	38	7,064,440	5.4
台灣大哥大	37	7,115,023	5.2
亞太	28	2,041,783	13.7
台灣之星	14	2,549,027	5.5

表 7 1 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	6	10,546,350	0.6
遠傳	11	7,064,440	1.6
台灣大哥大	8	7,115,023	1.1
亞太	9	2,041,783	4.4
台灣之星	24	2,549,027	9.4

表 8 1 月份限速吃到飽類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	2	10,546,350	0.2
遠傳	4	7,064,440	0.6
台灣大哥大	0	7,115,023	0.0
亞太	2	2,041,783	1.0
台灣之星	15	2,549,027	5.9



鑑於行動通信受電波易受地形、地貌及建築物等阻隔，故本會請各業者於客戶申請行動上網服務提供 7 日上網試用服務供民眾選用，以期降低客訴。為了解業者推廣及民眾採用情形，經將通訊連線品質之申訴案(共 217 件)分為語音通訊品質(22 件)及數據連線品質(195 件)，再就易受信號品質影響之數據連線品質客訴量，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 18 件；未試用共 177 件)，得到結果如圖 2，可見有使用試用者之申訴量顯低於未使用試用者。故建議消費者簽約前可先進行試用，以了解主要活動地點之信號情形，再決定是否與該業者簽約。

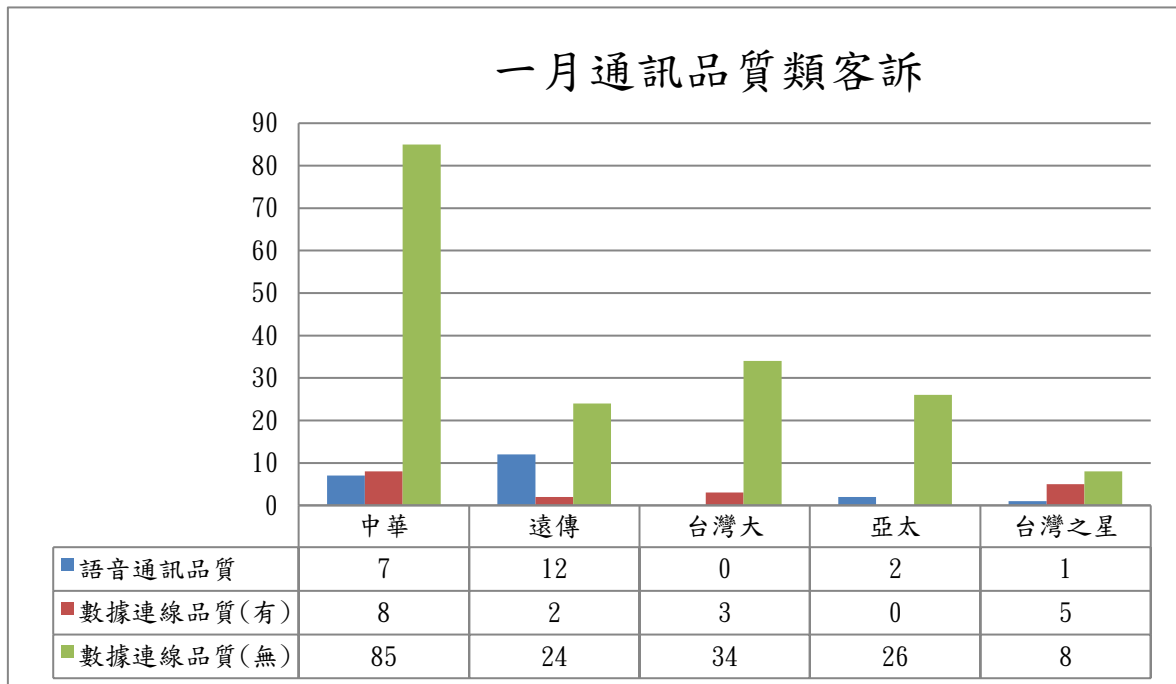


圖 2 1 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

另為了解連線品質爭議之成因，依未提供 7 日上網試用之數據連線品質申訴案件(177 件)進行分析，得到結果如表 9 所示，申訴室內共 142 件、室外共 35 件。可見多數爭議，係因無線電波易受建築阻隔，致室內信號強度受影響。

表 9 1 月份未提供上網試用之連線品質申訴案件		
	室內	室外
中華	69	16
遠傳	17	7
台灣大哥大	33	1
亞太	18	8
台灣之星	5	3
總計	142	35

與 109 年 1 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，110 與 109 年年 1 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。通訊連線品質類案件數較去年同期增加 6 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期增加 3 件。

表 10 109 年 1 月份與 110 年 1 月份行動通訊申訴類別排名比較

	109 年 1 月	110 年 1 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (211)	通訊連線品質 (217)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (55)	申裝/異動/續約 (58)
第三名 (件數)	客戶服務；計費問題 (13)	限速吃到飽 (23)

與 109 年 1 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、限速吃到飽)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、限速吃到飽類案件為台灣之星。

表 11 109 年 1 月份與 110 年 1 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		109 年 1 月	110 年 1 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	亞太；台灣之星	台灣之星
第二名		台灣大哥大	遠傳
第三名		中華	亞太
第一名	限速吃到飽	--	台灣之星
第二名		--	遠傳
第三名		--	中華；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、限速吃到飽)占用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 12 所示。

表 12 110 年 1 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		中華
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	限速吃到飽	台灣之星
第二名		亞太
第三名		遠傳

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 13.8 天、遠傳 10.9 天、台灣大哥大 10.7 天、亞太 10.2 天及中華 8.2 天。

表 13 110 年 1 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	10.9	1
台灣大哥大	10.7	1
亞太	10.2	0
台灣之星	13.8	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，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 22.6%，其次為中華 15.0%及台灣之星 12.0%。

表 14 110 年 1 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	160	136	24	15.0%
遠傳	80	73	7	8.8%
台灣大哥大	109	96	13	11.9%
亞太	62	48	14	22.6%
台灣之星	75	66	9	12.0%

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 301 人次，占 72%)，其次為女性(共 97 人次，占 23%)。

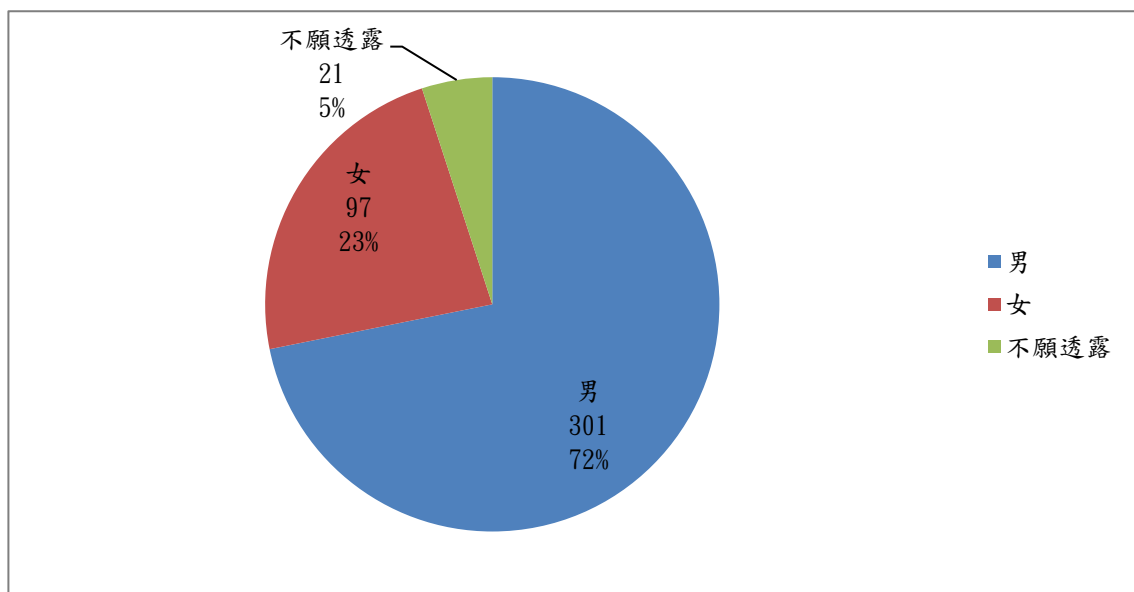


圖 3 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 100 件，占該類 46.08%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 24 件，占該類 41.38%）；限速吃到飽類案件以台灣之星最多（共 15 件，占該類 65.21%）。

表 15 1 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	3	0	2	10
通訊連線品質	100	38	37	28	14	217
申裝/異動/續約	6	11	8	9	24	58
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	1	0	2	0	0	3
資費	3	0	5	0	3	11
國際漫遊	0	0	0	1	0	1
簡訊	1	0	0	2	0	3
客戶服務	0	5	5	1	1	12
退租	1	2	2	0	0	5
計費問題	5	0	2	2	0	9
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	2	1	3	1	1	8
詐騙	0	0	20	0	0	20
催費	1	2	0	2	1	6
個資外洩	1	1	0	0	0	2
號碼可攜(NP)	0	1	0	0	1	2
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	3	1	3	0	4	11
代收代付/小額付款	0	0	0	0	0	0
限速吃到飽	2	4	0	2	15	23
其他	8	4	6	0	0	18
總計	136	73	96	48	66	419

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。

表 16 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別占用戶數比例			
	件數	用戶數	件/百萬戶
補貼款	10	29,316,623	0.3
通訊連線品質	217	29,316,623	7.4
申裝/異動/續約	58	29,316,623	2.0
冒名申裝	0	29,316,623	0.0
停話/斷話	3	29,316,623	0.1
資費	11	29,316,623	0.4
國際漫遊	1	29,316,623	0.0
簡訊	3	29,316,623	0.1
客戶服務	12	29,316,623	0.4
退租	5	29,316,623	0.2
計費問題	9	29,316,623	0.3
秒差	0	29,316,623	0.0
預付卡	8	29,316,623	0.3
詐騙	20	29,316,623	0.7
催費	6	29,316,623	0.2
個資外洩	2	29,316,623	0.1
號碼可攜(NP)	2	29,316,623	0.1
垃圾行銷電話	0	29,316,623	0.0
電信內容	11	29,316,623	0.4
代收代付/小額付款	0	29,316,623	0.0
限速吃到飽	23	29,316,623	0.8
其他	18	29,316,623	0.6

◆ 電信民眾申訴—固網

1 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 13 件、公文轉件共 42 件，共計 55 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 54 件，占 98.18%）。

表 17 1 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	41	54	98.18%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	1	1	1.82%
總計	13	42	55	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 1 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	54	9,874,341	5.5
台灣固網	0	191,580	0.0
亞太	0	222,002	0.0
新世紀資通	1	440,712	2.3

依申訴對象並與 109 年 1 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 19 所示，中華增加 21 件、亞太及新世紀資通各減少 1 件。

表 19 109 年 1 月份與 110 年 1 月份固網申訴案件增降幅比較

	109 年 1 月	110 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	33	54	21	63.64%
台灣固網	0	0	0	--
亞太	1	0	-1	-100.00%
新世紀資通	2	1	-1	-50.00%

與 109 年 1 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 54 件)。

表 20 109 年 1 月份與 110 年 1 月份固網申訴對象排名比較		
	109 年 1 月	110 年 1 月
第一名 (件數)	中華 (33)	中華 (54)
第二名 (件數)	新世紀資通 (2)	新世紀資通 (1)
第三名 (件數)	亞太 (1)	--

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。

表 21 110 年 1 月份固網申訴對象排名比較	
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 15 件，占 27.27%)，其次為申裝/異動-寬頻類及其他類(各 13 件，各占 23.64%)、客戶服務類（共 3 件，占 5.45%）。

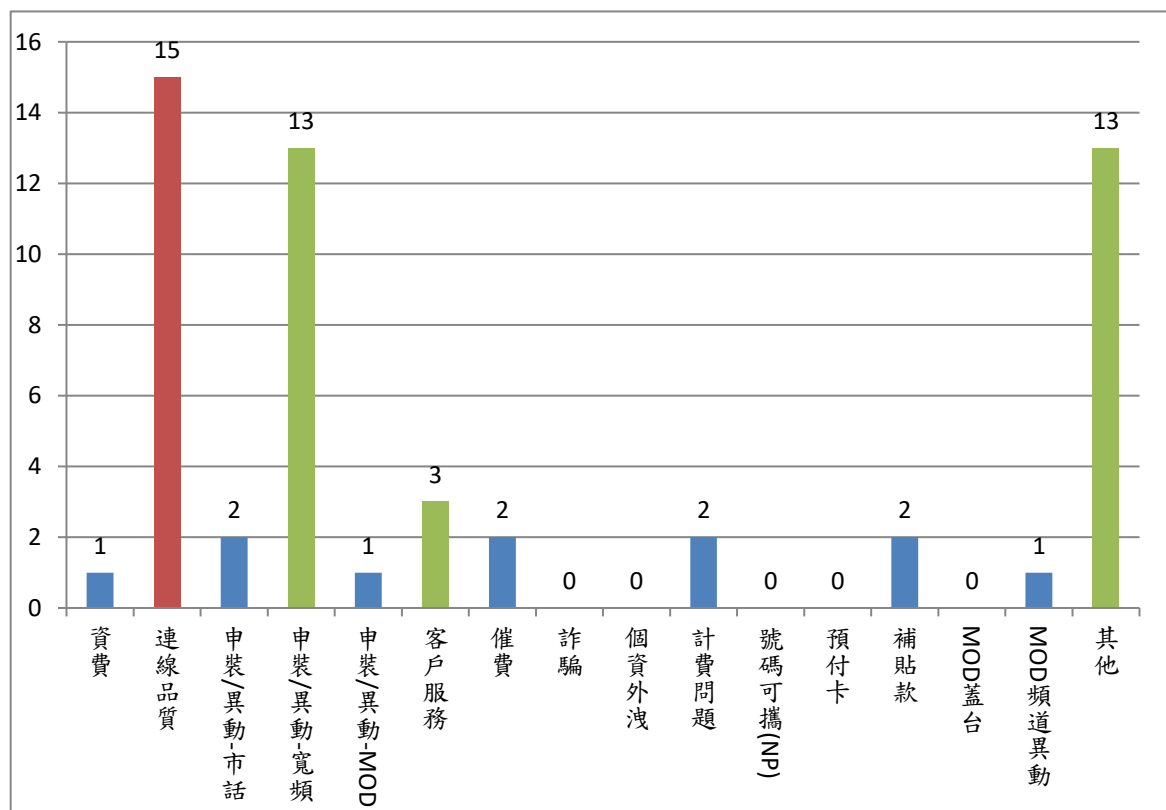
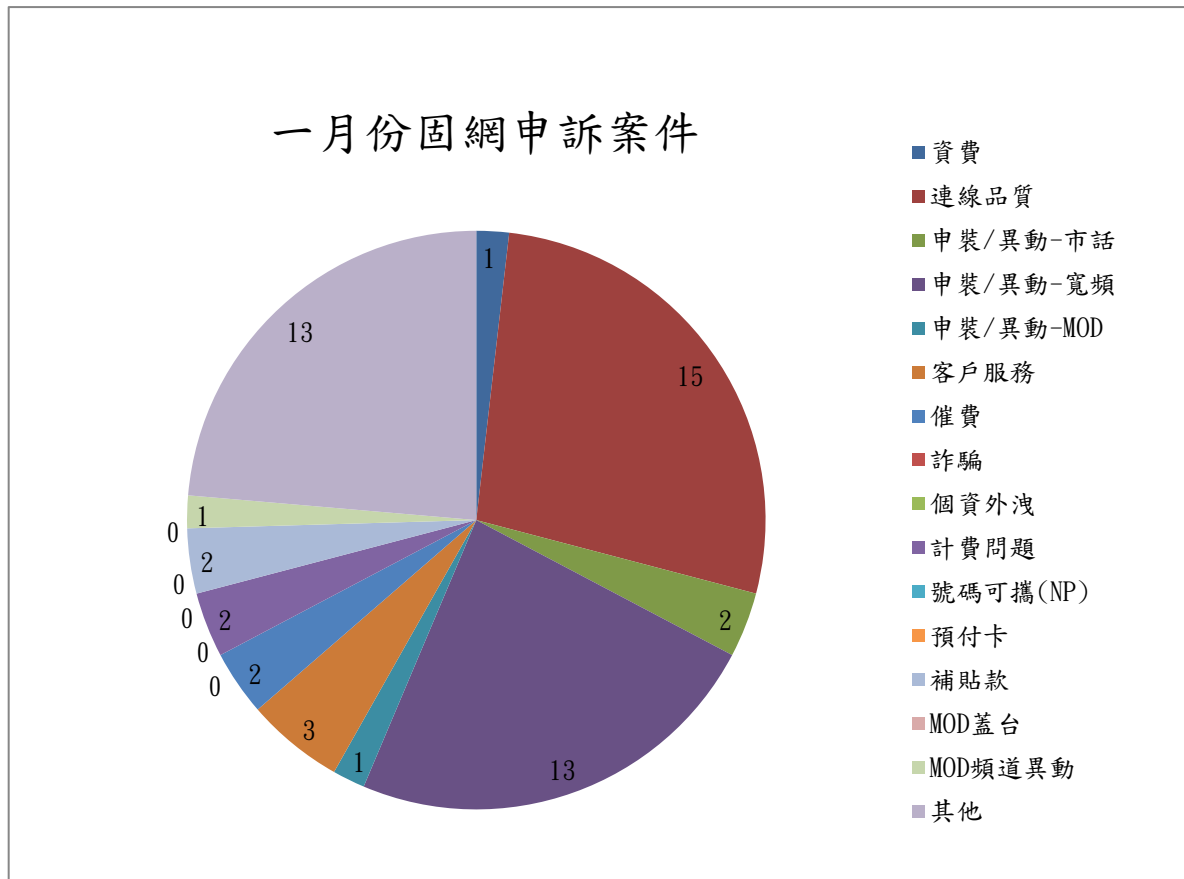


圖 4 1 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 109 年 1 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 22 所示，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢；客戶服務類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 22 109 年 1 份與 110 年 1 份固網訴類別對象排名比較

	109 年 1 月	110 年 1 月
第一名（件數）	計費問題（8）	連線品質（15）
第二名（件數）	申裝/異動-寬頻；客戶服務（7）	申裝/異動-寬頻；其他（13）
第三名（件數）	連線品質（4）	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 23 所示，連線品質類、申裝/異動-寬頻類及客戶服務類案件皆以中華最多，件數分別為 15 件(占該類 100%)、13 件(占該類 100%)、3 件(占該類 100%)。

表 23 1 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	1	0	0	0	1
連線品質	15	0	0	0	15
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	13	0	0	0	13
申裝/異動-MOD	1	0	0	0	1
客戶服務	3	0	0	0	3
催費	2	0	0	0	2
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	2	0	0	0	2
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	1	0	0	0	1
其他	12	0	0	1	13
總計	54	0	0	1	55

與 109 年 1 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。

表 24 109 年 1 月份與 110 年 1 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		109 年 1 月		110 年 1 月
第一名	計費問題	中華	連線品質	中華
第二名		亞太		--
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		新世紀資通		--
第三名		--		--
第一名	客戶服務	中華	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/其他/客戶服務)占百萬用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 25 所示。

表 25 110 年 1 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	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 41 人次，占 74%)，其次為女性(共 13 人次，占 24%)。

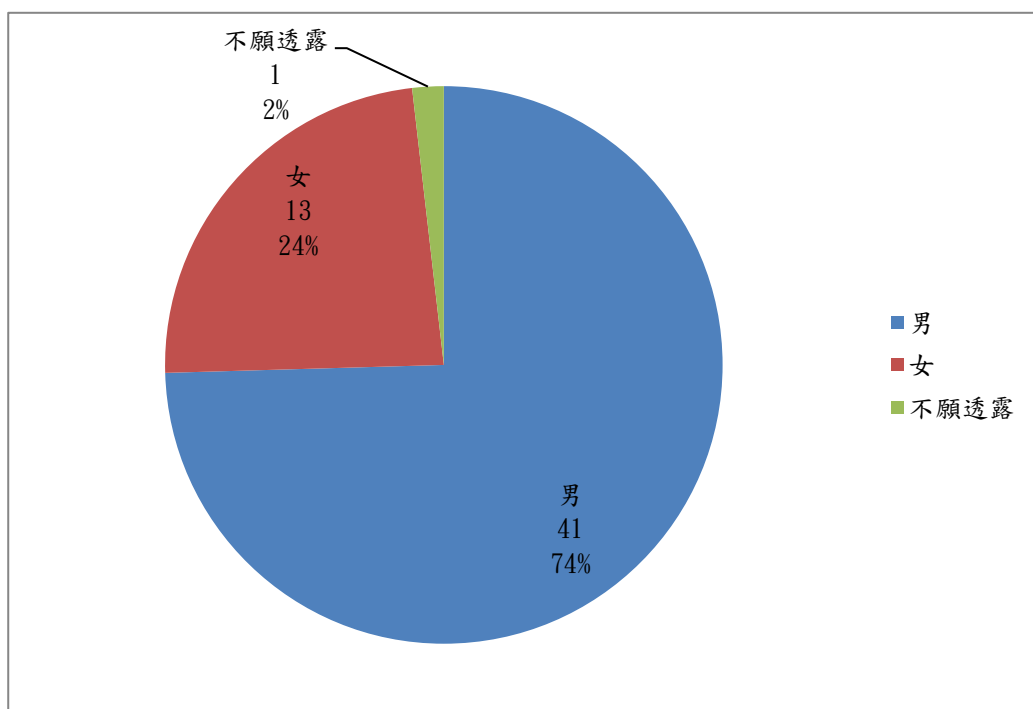


圖 5 1 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—第二類電信

1 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 5 件、公文轉件共 22 件，共計 27 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(12 件，占 44.44%)；其次為其他(9 件，占 33.33%)。

表 26 12 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	2	10	12	44.44%
中嘉	0	3	3	11.11%
台灣寬頻	0	2	2	7.41%
台固媒體	0	1	1	3.70%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	0	0	0.00%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	3	6	9	33.33%
總計	5	22	27	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，1 月份以通訊連線品質類(11 件)占最多，其次為補貼款類(7 件)、客戶服務類(3 件)。

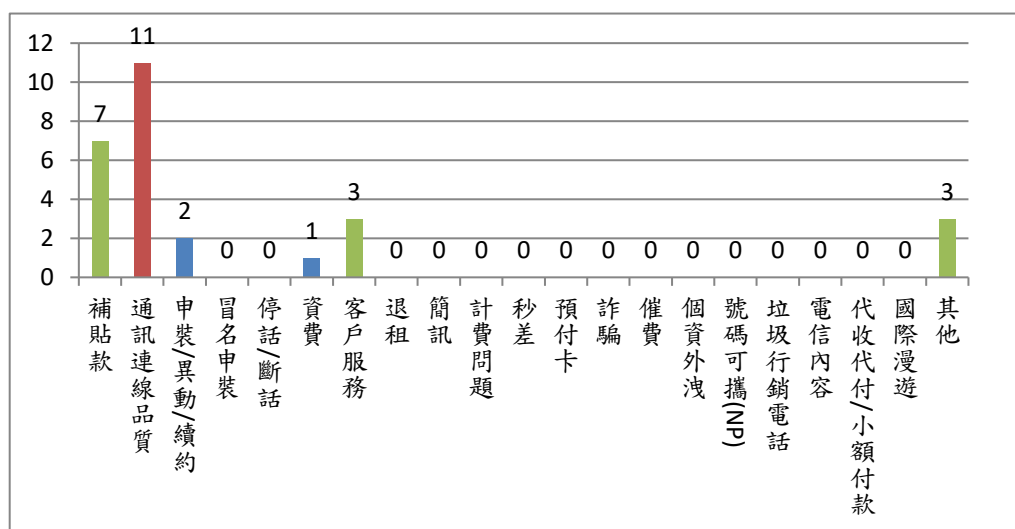


圖 6 1 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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。

表 27 1 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	4	0	0	0	0	0	0	0	3	7
通訊連線品質	1	2	2	1	0	0	0	0	5	11
申裝/異動/續約	2	0	0	0	0	0	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	0	0
資費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
客戶服務	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
總計	12	3	2	1	0	0	0	0	9	27

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 16 人次，占 59%)申訴人數居多，其次為女性(共 9 人次，占 33%)。

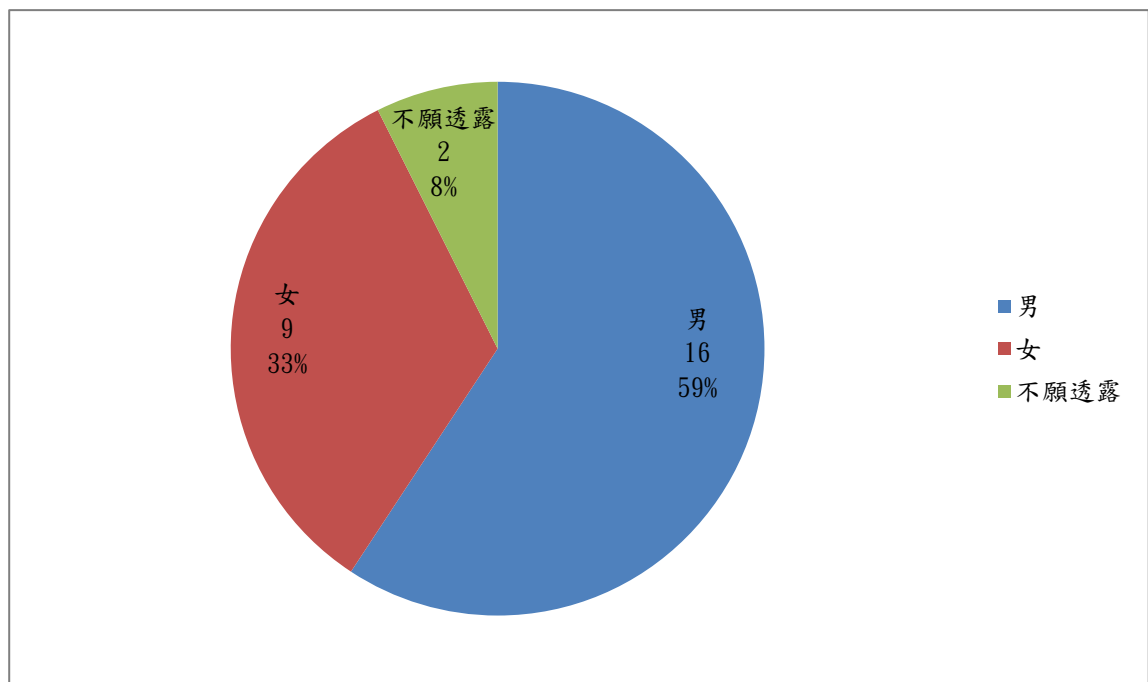


圖 7 1 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 1 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(100 件，占該類 46.08%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(24 件，占該類 41.38%)，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 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):

1. 2020 雙 11 活動: 申辦過程已有 3 階段提醒說明「公平申辦原則」, 如用戶有爭議將請服務人員耐心說明。
2. 精進服務人員解說促案優惠及專案內容方式與技巧, 針對重點專案合約內容加強說明, 確認客戶已清楚了解申辦專案內容。

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。