

NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 2 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。

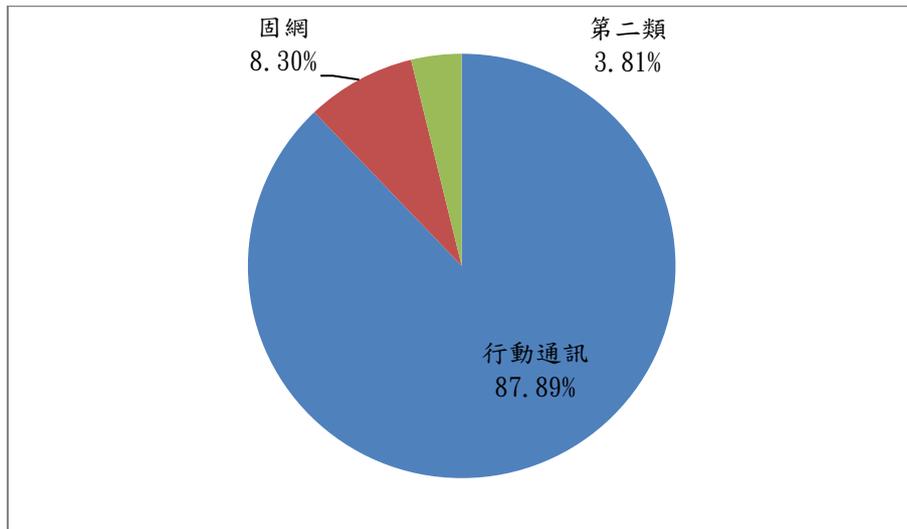
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 電信民眾申訴—整體

2 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 2 月份臨櫃申訴案件共 122 件、公文轉件共 324 件，共計 446 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 392 件，占 87.89%），其次為固網類申訴案件（共 37 件，占 8.30%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	100	292	392	87.89%
固網	15	22	37	8.30%
第二類	7	10	17	3.81%
總計	122	324	446	100%



◆ 電信民眾申訴—行動通訊

2 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 100 件、公文轉件共 292 件，共計 392 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 116 件，占 29.59%），其次為台灣大哥大（共 91 件，占 23.21%）、台灣之星（共 74 件，占 18.88%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	31	85	116	29.59%
遠傳	13	50	63	16.07%
台灣大哥大	21	70	91	23.21%
亞太	17	31	48	12.24%
台灣之星	18	56	74	18.88%
總計	100	292	392	100%

依申訴對象與 109 年 2 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、台灣大哥大案件數較去年同期增加，亞太及台灣之星案件數較去年同期減少。

	109 年 2 月	110 年 2 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	109	116	7	6%
遠傳	54	63	9	17%
台灣大哥大	67	91	24	36%
亞太	78	48	-30	-38%
台灣之星	94	74	-20	-21%

與 109 年 2 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 2 月份申訴對象排名以中華最多共 116 件，案件數較去年同期增加 7 件，台灣大哥大案件數較去年同期增加 24 件，台灣之星案件數較去年同期減少 20 件。

表 4 109 年 2 月份與 110 年 2 月份行動通訊申訴對象排名比較

	109 年 2 月	110 年 2 月
第一名 (件數)	中華 (109)	中華 (116)
第二名 (件數)	台灣之星 (94)	台灣大哥大 (91)
第三名 (件數)	亞太 (78)	台灣之星 (74)

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 2 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	116	10,550,006	11.0
遠傳	63	7,060,688	8.9
台灣大哥大	91	7,104,727	12.8
亞太	48	2,045,775	23.5
台灣之星	74	2,587,055	28.6

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 55.36%），其次為申裝/異動/續約類（共 43 件，占 10.97%）、限速吃到飽類（共 27 件，占 6.89%）。

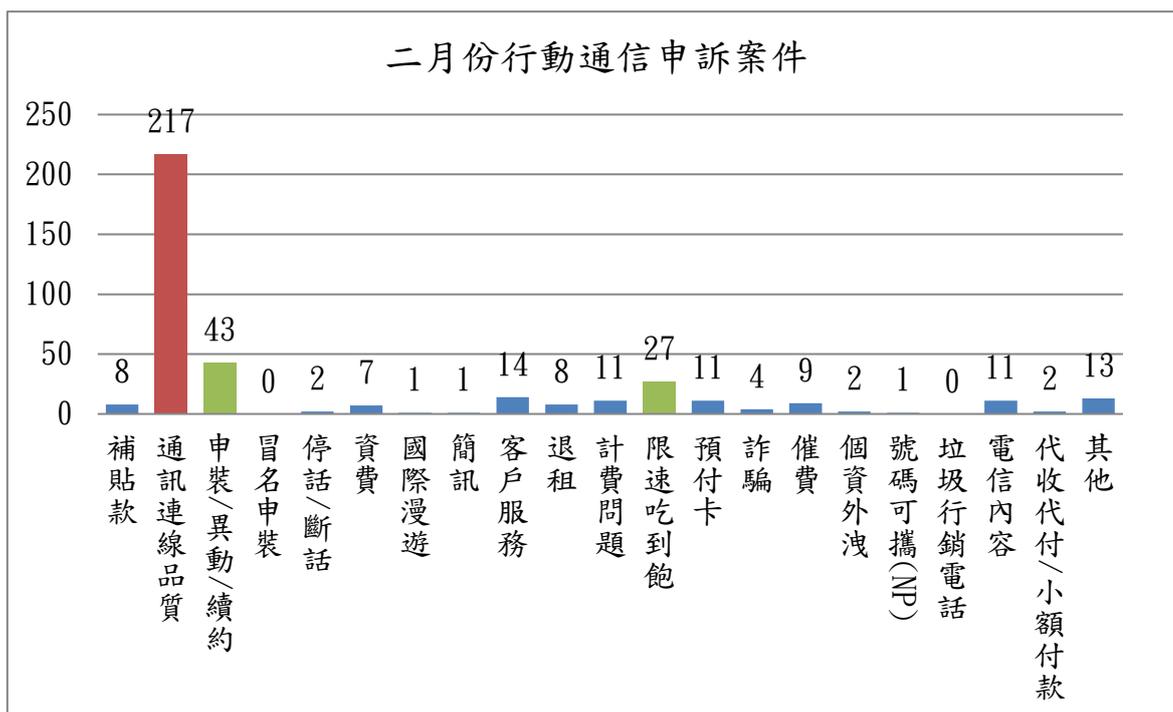


圖 1 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 2 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

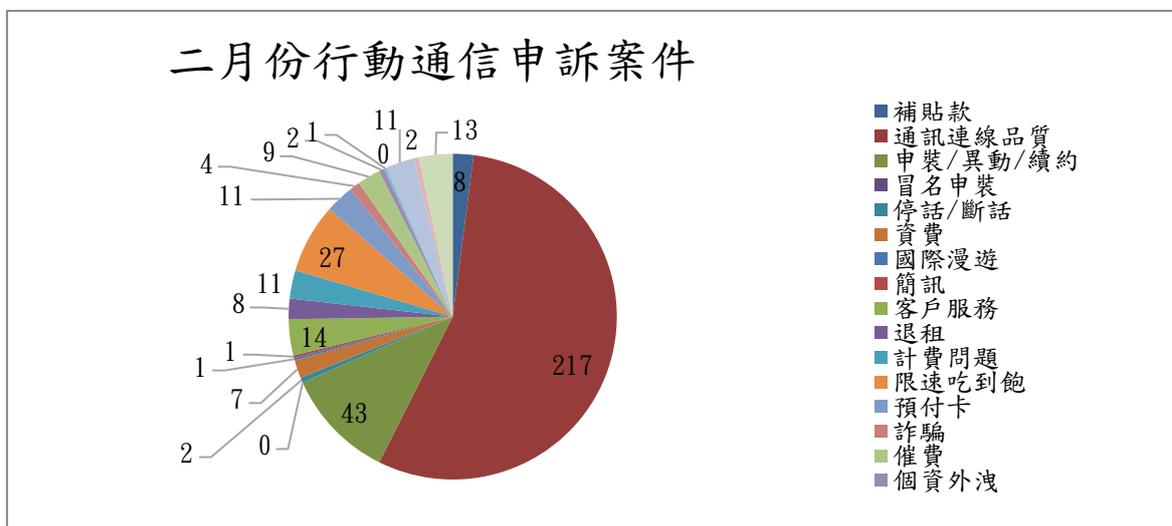
	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	84	10,550,006	8.0
遠傳	35	7,060,688	5.0
台灣大哥大	49	7,104,727	6.9
亞太	25	2,045,775	12.2
台灣之星	24	2,587,055	9.3

表 7 2 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	10,550,006	0.6
遠傳	6	7,060,688	0.85
台灣大哥大	6	7,104,727	0.84
亞太	6	2,045,775	2.9
台灣之星	19	2,587,055	7.3

表 8 2 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	4	10,550,006	0.4
遠傳	10	7,060,688	1.4
台灣大哥大	0	7,104,727	0.0
亞太	1	2,045,775	0.5
台灣之星	12	2,587,055	4.6



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(15 件)及數據連線品質(202 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 20 件；未試用共 182 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。

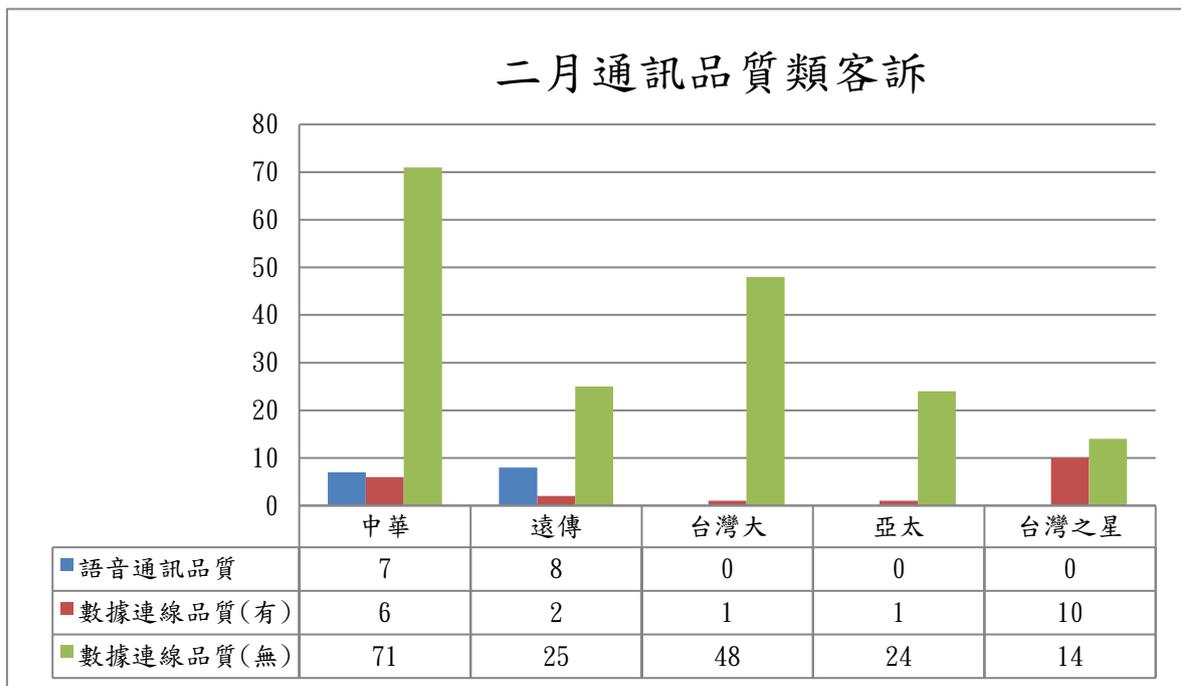


圖 2 2 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(182 件)進行分析，得到結果如表 9 所示，申訴室內共 146 件、室外共 36 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 2 月份未提供上網試用之連線品質申訴案件

	室內	室外
中華	60	11
遠傳	15	10
台灣大哥大	42	6
亞太	17	7
台灣之星	12	2
總計	146	36

與 109 年 2 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 年與 109 年 2 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減少 10 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期增加 1 件。

	109 年 2 月	110 年 2 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (227)	通訊連線品質 (217)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (42)	申裝/異動/續約 (43)
第三名 (件數)	客戶服務 (18)	限速吃到飽 (27)

與 109 年 2 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最多。

		109 年 2 月	110 年 2 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		亞太	台灣大哥大
第三名		台灣之星	遠傳
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	台灣之星
第二名		亞太	中華;遠傳;台灣大哥大;亞太
第三名		台灣大哥大	--
第一名	限速吃到飽	--	台灣之星
第二名		--	遠傳
第三名		--	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、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 2 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		遠傳
第三名		亞太

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 14.7 天、台灣大哥大 11.6 天、遠傳 11.1 天、亞太 10.1 天及中華 9.7 天。

電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華	9.7	1
遠傳	11.1	0
台灣大哥大	11.6	2
亞太	10.1	0
台灣之星	14.7	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，以台灣大哥大再申訴所占總進件數比例最高達 18.0%，其次為遠傳 12.5%及亞太 7.7%。

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	122	116	6	4.9%
遠傳	72	63	9	12.5%
台灣大哥大	111	91	20	18.0%
亞太	52	48	4	7.7%
台灣之星	80	74	6	7.5%

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 251 人次，占 64%)，其次為女性(共 112 人次，占 29%)。

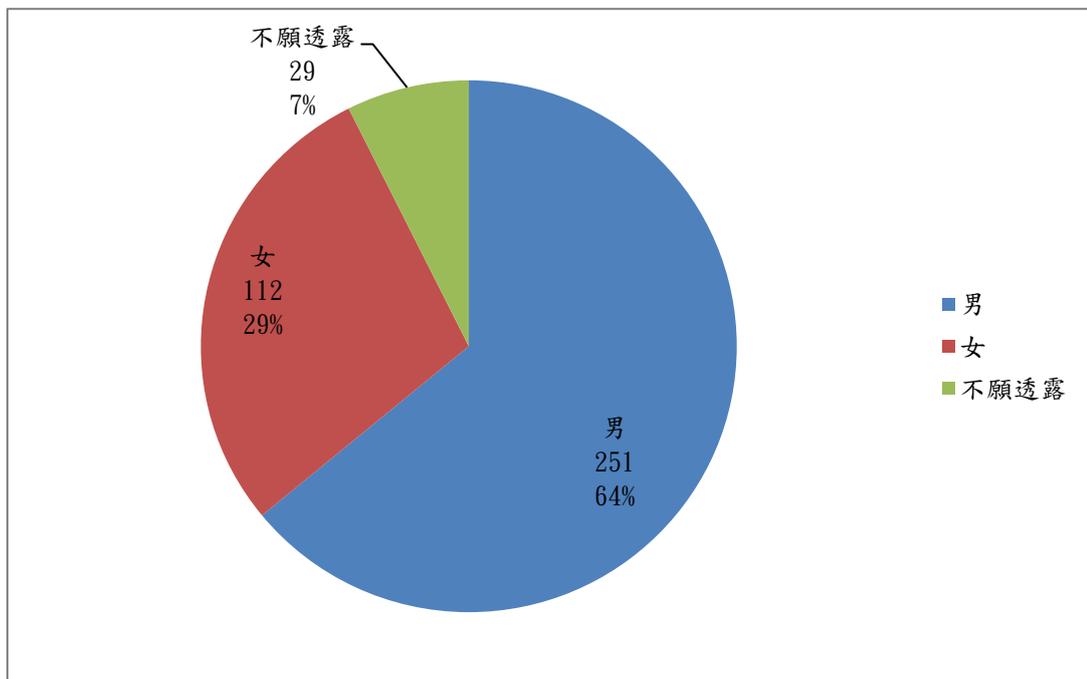


圖 3 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 84 件，占該類 38.71%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 19 件，占該類 44.19%）；限速吃到飽類案件以台灣之星最多（共 12 件，占該類 44.44%）。

表 15 2 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	2	2	2	8
通訊連線品質	84	35	49	25	24	217
申裝/異動/續約	6	6	6	6	19	43
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	1	1	0	0	2
資費	3	0	2	1	1	7
國際漫遊	0	0	0	1	0	1
簡訊	0	0	1	0	0	1
客戶服務	2	5	2	1	4	14
退租	2	2	1	2	1	8
計費問題	3	1	3	4	0	11
限速吃到飽	4	10	0	1	12	27
預付卡	3	0	6	0	2	11
詐騙	0	0	4	0	0	4
催費	1	1	2	1	4	9
個資外洩	1	0	0	0	1	2
號碼可攜(NP)	0	0	1	0	0	1
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	3	0	6	0	2	11
代收代付/小額付款	0	0	0	0	2	2
其他	3	1	5	4	0	13
總計	116	63	91	48	74	392

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	8	29,348,251	0.3
通訊連線品質	217	29,348,251	7.4
申裝/異動/續約	43	29,348,251	1.5
冒名申裝	0	29,348,251	0.0
停話/斷話	2	29,348,251	0.1
資費	7	29,348,251	0.2
國際漫遊	1	29,348,251	0.0
簡訊	1	29,348,251	0.0
客戶服務	14	29,348,251	0.5
退租	8	29,348,251	0.3
計費問題	11	29,348,251	0.4
限速吃到飽	27	29,348,251	0.9
預付卡	11	29,348,251	0.4
詐騙	4	29,348,251	0.1
催費	9	29,348,251	0.3
個資外洩	2	29,348,251	0.1
號碼可攜(NP)	1	29,348,251	0.0
垃圾行銷電話	0	29,348,251	0.0
電信內容	11	29,348,251	0.4
代收代付/小額付款	2	29,348,251	0.1
其他	13	29,348,251	0.4

◆ 電信民眾申訴—固網

2 月份固網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 17 所示，以中華案件數最多（共 36 件，占 97.30%）。

表 17 2 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	15	21	36	97.30%
台灣固網	0	1	1	2.70%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	0	0	0.00%
總計	15	22	37	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 2 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	9,857,108	3.7
台灣固網	1	191,939	5.2
亞太	0	222,072	0.0
新世紀資通	0	441,927	0.0

依申訴對象並與 109 年 2 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 19 所示，台灣固網增加 1 件、中華減少 5 件、新世紀資通減少 1 件。

表 19 109 年 2 月份與 110 年 2 月份固網申訴案件增降幅比較

	109 年 2 月	110 年 2 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	41	36	-5	-12.20%
台灣固網	0	1	1	100%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	1	0	-1	-100%

與 109 年 2 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 36 件)。

	109 年 2 月	110 年 2 月
第一名 (件數)	中華 (41)	中華 (36)
第二名 (件數)	新世紀資通 (1)	台灣固網 (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	台灣固網
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，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 12 件，占 32.43%)，其次為連線品質類(共 8 件，占 21.62%)、其他類(共 5 件，占 13.51%)。

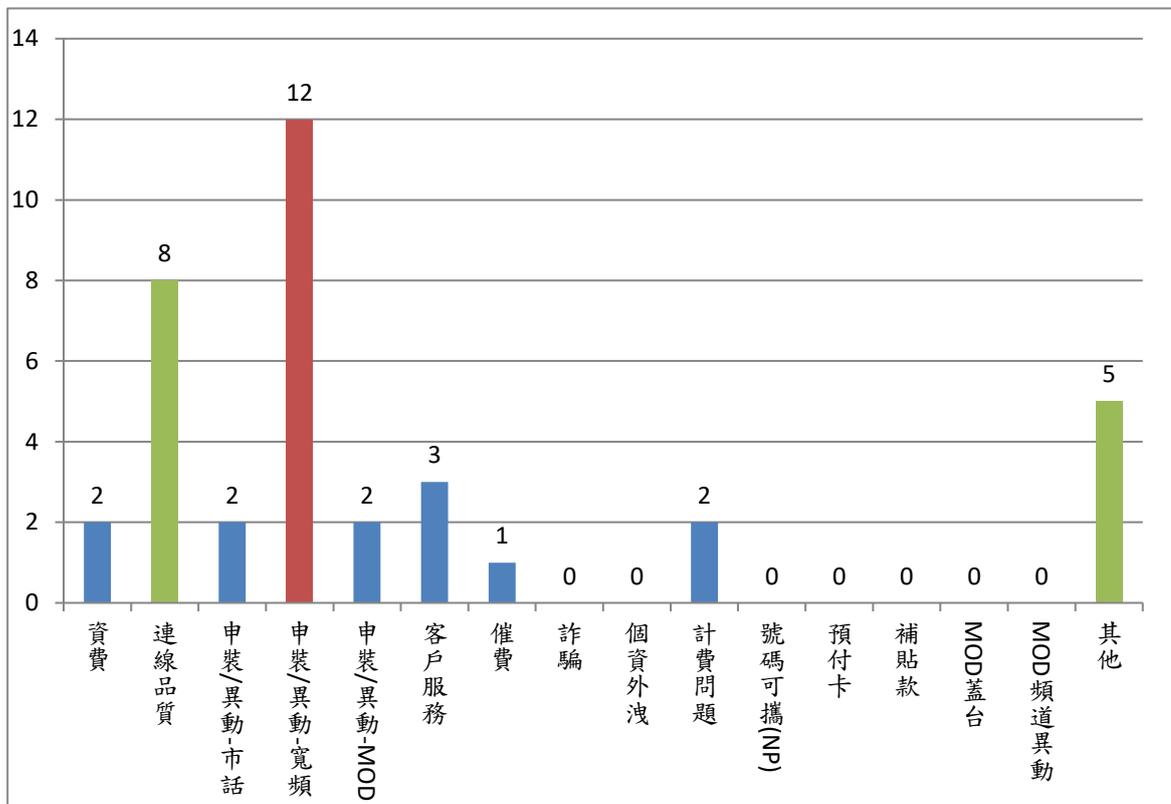
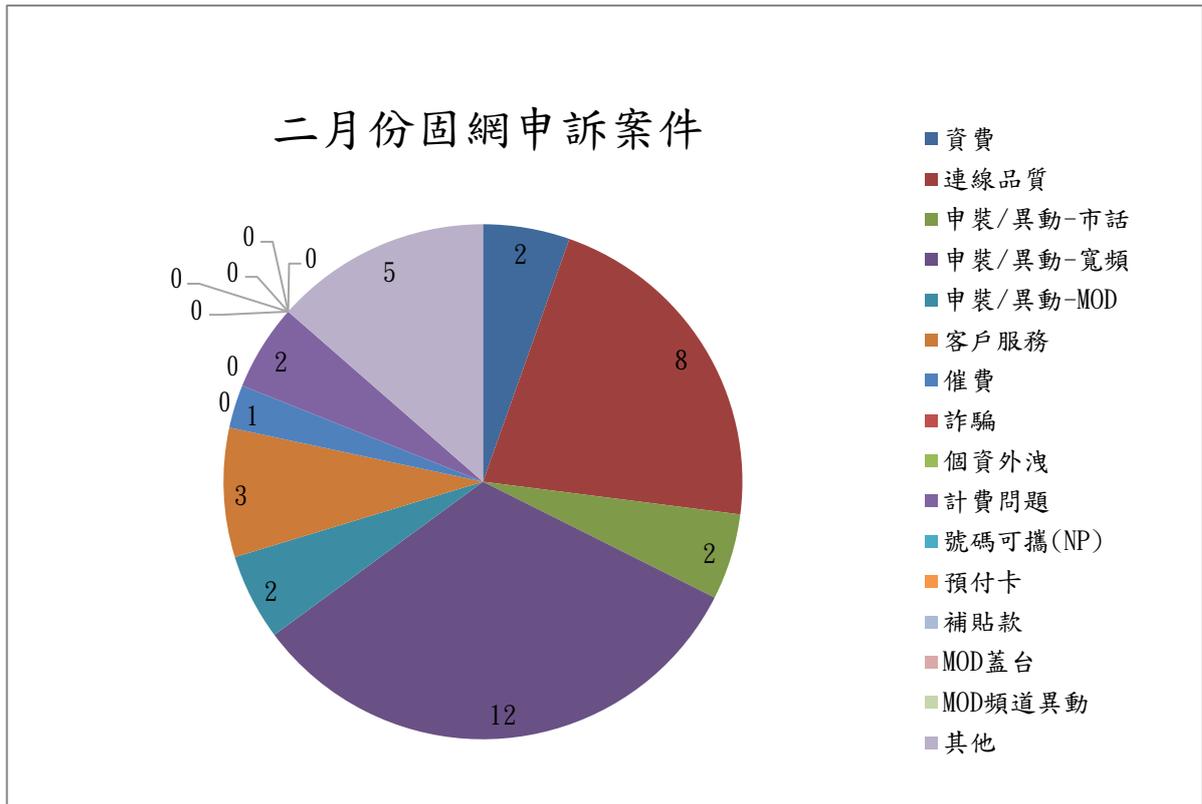


圖 4 2 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 109 年 2 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。

表 22 109 年 2 份與 110 年 2 份固網訴類別對象排名比較		
	109 年 2 月	110 年 2 月
第一名 (件數)	計費問題 (9)	申裝/異動-寬頻 (12)
第二名 (件數)	客戶服務 (6)	連線品質 (8)
第三名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (5)	其他 (5)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 23 所示，申裝/異動-寬頻類、連線品質類及其他類案件皆以中華最多，件數分別為 12 件(占該類 100%)、8 件(占該類 100%)、4 件(占該類 80.00%)。

	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	8	0	0	0	8
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	12	0	0	0	12
申裝/異動-MOD	2	0	0	0	2
客戶服務	3	0	0	0	3
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	4	1	0	0	5
總計	36	1	0	0	37

與 109 年 2 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。

		109 年 2 月		110 年 2 月
第一名	計費問題	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	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	其他	中華
第二名		--		台灣固網
第三名		--		--

依通訊申訴對象及申訴類別(申裝/異動-寬頻/連線品質/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。

表 25 110 年 2 月份動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較		
第一名	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	連線品質	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	其他	台灣固網
第二名		中華
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 28 人次，占 76%)，其次為女性(共 9 人次，占 24%)。

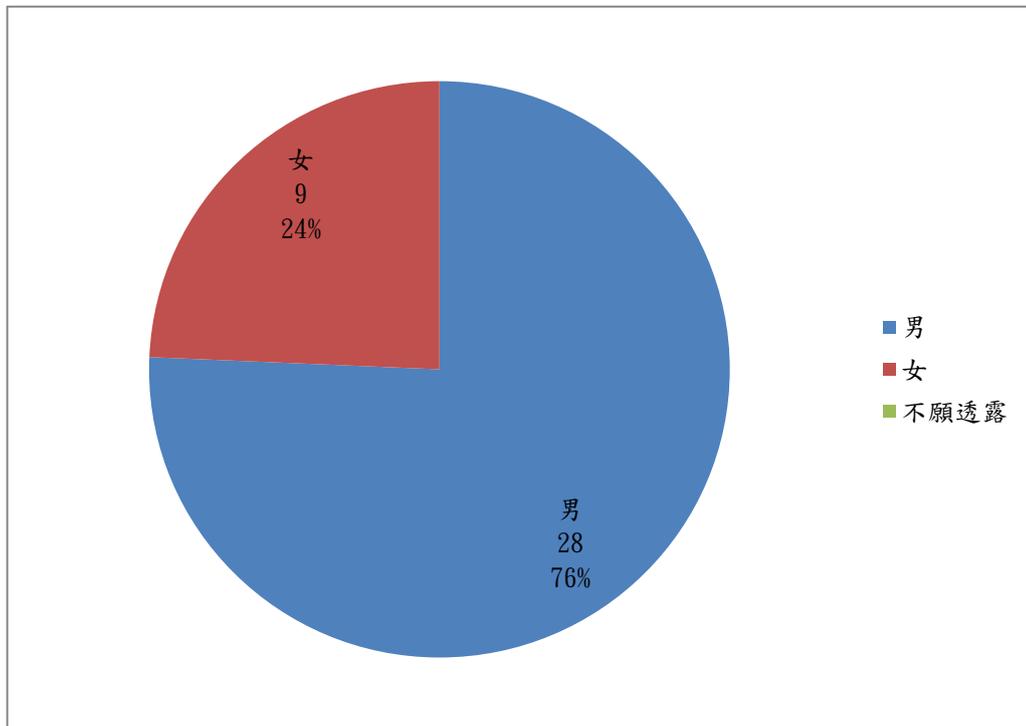


圖 5 2 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—第二類電信

2 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 7 件、公文轉件共 10 件，共計 17 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 26 所示，以其他案件數最多(5 件，占 29.41%)；其次為凱擘(4 件，占 23.53%)。

表 26 2 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	2	4	23.53%
中嘉	3	0	3	17.65%
台灣寬頻	0	0	0	0.00%
台固媒體	2	1	3	17.65%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	2	2	11.76%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	0	5	5	29.41%
總計	7	10	17	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，2 月份以通訊連線品質類(11 件)占最多，其次為補貼款類(4 件)、申裝/異動/續約類(1 件)及計費問題類(1 件)。

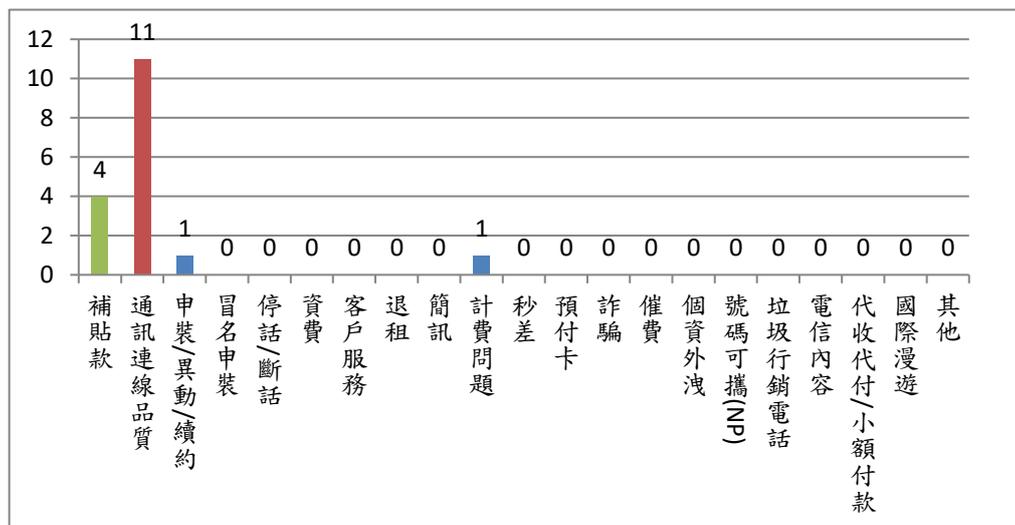


圖 6 2 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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	0	4
通訊連線品質	0	2	0	2	0	2	0	0	5	11
申裝/異動/續約	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
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	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	1	0	0	0	0	0	1
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	4	3	0	3	0	2	0	0	5	17

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 10 人次，占 59%)申訴人數居多，其次為女性(共 6 人次，占 35%)。

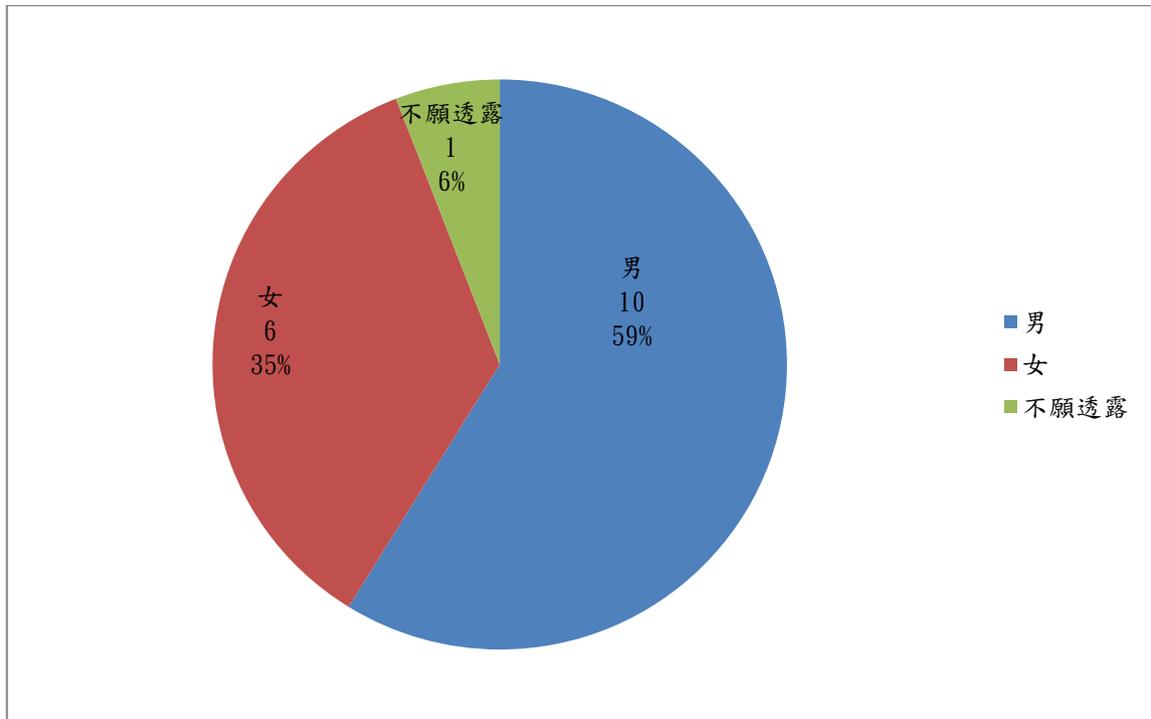


圖 7 2 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 2 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（84 件，占該類 38.71%），申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（19 件，占該類 44.19%），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. 用戶因欠費或不同意預繳而影響申辦。
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. 請服務人員耐心詳加說明專案預繳金抵扣方式，以及公司透過帳單及提醒繳款簡訊，並建議用戶可透過多元管道或自動扣款繳費。
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。