

NCC 通訊消費申訴分析報告—108 年 9 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。

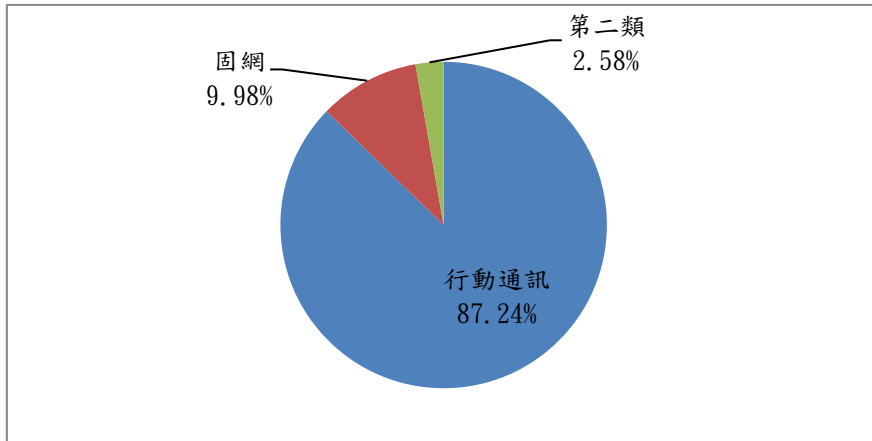
◆ 電信民眾申訴—整體

9 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 9 月份臨櫃申訴案件共 150 件、公文轉件共 392 件，共計 541 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 472 件，占 87.24%)，其次為固網類申訴案件(共 54 件，占 9.98%)。

表 1 9 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	128	344	472	87.24%
固網	20	34	54	9.98%
第二類	1	14	15	2.58%
總計	150	392	541	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

9 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 128 件、公文轉件共 344 件，共計 472 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，以亞太案件數最多（共 122 件，占 25.84%），其次為中華（共 121 件，占 25.63%），第三為遠傳（共 82 件，占 17.37%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	30	91	121	25.63%
遠傳	22	60	82	17.37%
台灣大哥大	21	57	78	16.52%
亞太	35	87	122	25.84%
台灣之星	20	49	69	14.61%
總計	128	344	472	100%

依申訴對象與 107 年 9 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，各家業者案件數皆較去年同期減少。

	107 年 9 月	108 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	153	121	-32	-20%
遠傳	125	82	-43	-34%
台灣大哥大	166	78	-88	-53%
亞太	173	122	-51	-29%
台灣之星	91	69	-22	-24%

與 107 年 9 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 4 所示，108 年 9 月份申訴對象排名以亞太 122 件最多，中華、亞太及遠傳、台灣大哥大案件數皆較去年同期減少，分別減少 32 件、51 件及 43 件、88 件。

	107 年 9 月	108 年 9 月
第一名 (件數)	亞太 (173)	亞太 (122)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (166)	中華 (121)
第三名 (件數)	中華 (153)	遠傳 (82)

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 303 件，占 64.19%)，其次為申裝/異動/續約類(共 65 件，占 13.77%)及客服問題類(共 17 件，占 3.60%)。

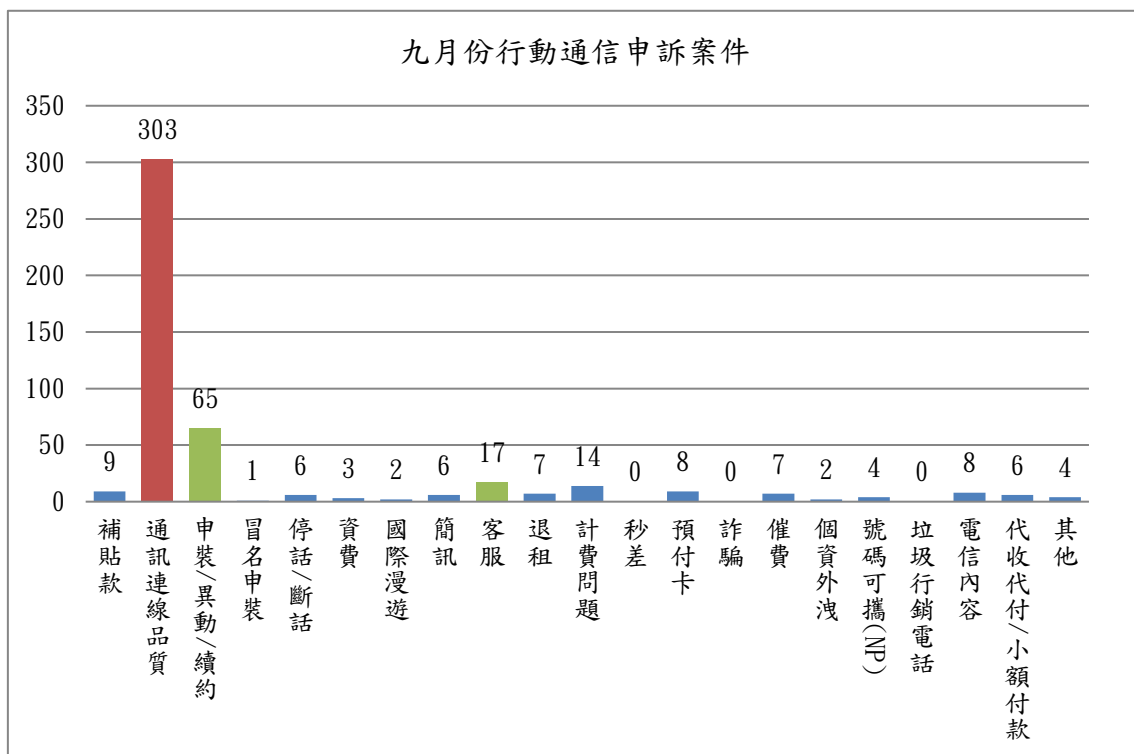
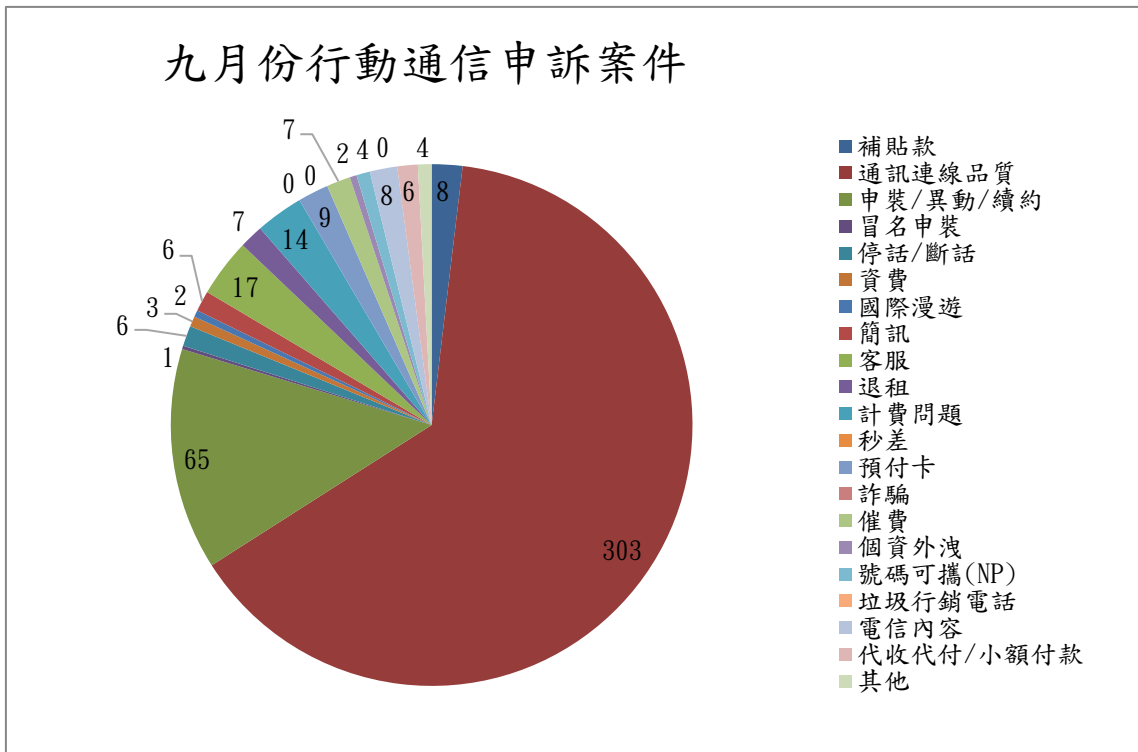


圖 1 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 303 件)分為語音通訊品質(164 件)及數據連線品質(139 件)，其中數據連線品質再依業者提供 7 日上網試用服務區分(有試用 26 件；未試用共 113 件)，得到結果如圖 2。

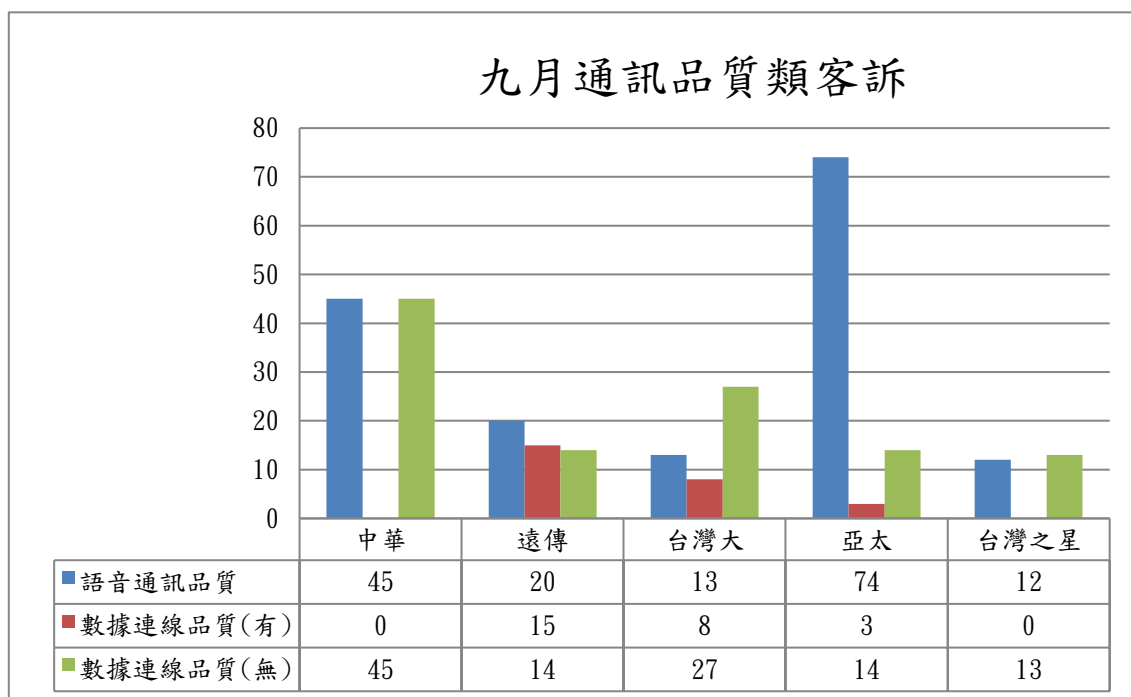


圖 2 九月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 107 年 9 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 5 所示，108 年 9 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及客服問題類。通訊連線品質類案件較去年同期減少 127 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期增加 2 件，客服問題類案件較去年同期減少 22 件。

表 5 107 年 9 月份與 108 年 9 月份行動通訊申訴類別排名比較

	107 年 9 月	108 年 9 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (430)	通訊連線品質 (303)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (62)	申裝/異動/續約 (65)
第三名 (件數)	客服問題 (39)	客服問題 (17)

與 107 年 9 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、客服問題)排名進行比較，得到結果如表 6 所示，通訊連線品質類案件以亞太最多、申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多、客服問題類案件以亞太最多。

表 6 107 年 9 月份與 108 年 9 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		107 年 9 月	108 年 9 月
第一名	通訊連線 品質	亞太	亞太
第二名		中華	中華
第三名		台灣大哥大	遠傳
第一名	申裝/異 動/續約	遠傳	台灣之星
第二名		中華	台灣大哥大
第三名		台灣之星	中華
第一名	客服問題	中華	亞太
第二名		台灣大哥大	台灣之星
第三名		亞太	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 7 所示，案件平均處理時間依序為遠傳 13.5 天、亞太 11.6 天、台灣之星 10.1 天、台灣大哥大 9.6 天、中華 7.7 天；處理中未結案案件為亞太 4 件、台灣大哥大 1 件。

表 7 108 年 9 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	7.7	0
遠傳	13.5	0
台灣大哥大	9.6	1
亞太	11.6	4
台灣之星	10.1	0

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 8 所示，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 30.7%，其次為台灣大哥大 18.8%及遠傳 16.3%。

表 8 108 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	135	122	11	8.1%
遠傳	98	82	16	16.3%
台灣大哥大	96	78	18	18.8%
亞太	176	122	54	30.7%
台灣之星	82	69	13	15.9%

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 323 人次，占 68%)，其次為女性(共 127 人次，占 27%)。

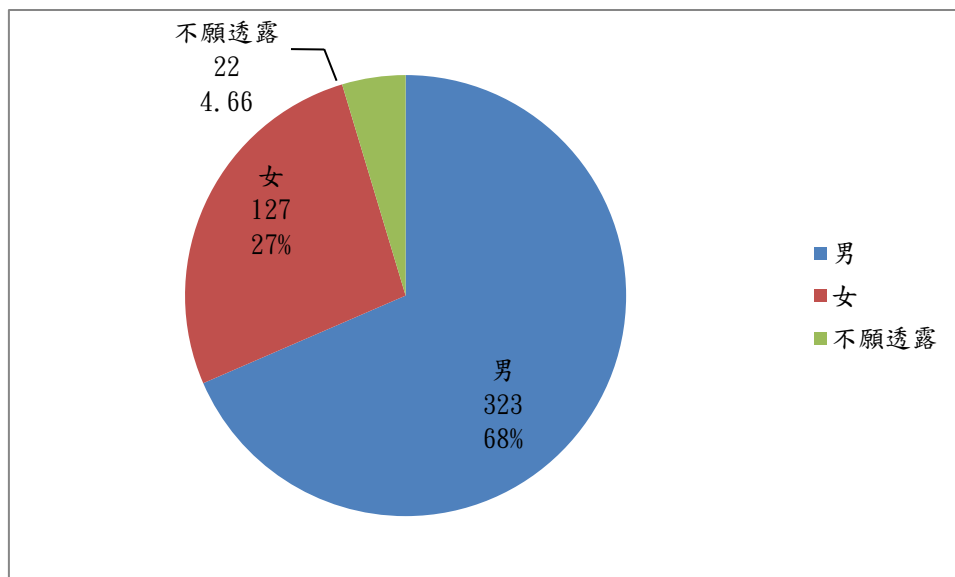


圖 3 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 9 所示，通訊

連線品質類案件以亞太最多(為 91 件, 占通訊連線品質類 30.03%); 申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(為 22 件, 占申裝/異動/續約類 33.85%); 客服問題類案件以亞太最多(為 7 件, 占客服問題類 41.18%)。

表 9 9 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	3	1	1	3	9
通訊連線品質	90	49	48	91	25	303
申裝/異動/續約	12	7	14	10	22	65
冒名申裝	0	1	0	0	0	1
停話/斷話	0	2	1	2	1	6
資費	1	1	0	1	0	3
國際漫遊	0	0	1	1	0	2
簡訊	5	1	0	0	0	6
客服	3	2	1	7	4	17
退租	1	2	1	1	2	7
計費問題	3	3	2	4	2	14
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	3	3	1	1	0	8
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	0	2	1	0	4	7
個資外洩	0	1	1	0	0	2
號碼可攜(NP)	0	1	1	0	2	4
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	1	4	0	3	0	8
代收代付/小額付款	0	0	3	0	3	6
其他	1	0	2	0	1	4
總計	121	82	78	122	69	472

◆ 電信民眾申訴—固網

9 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 20 件、公文轉件共 34 件，共計 54 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 10 所示，以中華案件數最多（共 52 件，占 96.3%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	20	32	52	96.3%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	0	2	2	3.7%
總計	20	34	54	100%

依申訴對象並與 107 年 9 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 11 所示，中華減少 15 件、台灣固網減少 2 件、亞太減少 1 件。

	107 年 9 月	108 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	67	52	-15	-22.39%
台灣固網	2	0	-2	-100%
亞太	1	0	-1	-100%
新世紀資通	2	2	0	0%

與 107 年 9 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 12 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗（共 52 件）。

	107 年 9 月	108 年 9 月
第一名（件數）	中華（67）	中華（52）
第二名（件數）	台灣固網；新世紀資通（2）	新世紀資通（2）
第三名（件數）	亞太（1）	--

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 16 件，占 29.63%)，其次為連線品質類案件(共 12 件，占 22.22%)、計費問題類案件(共 8 件，占 14.81%)。

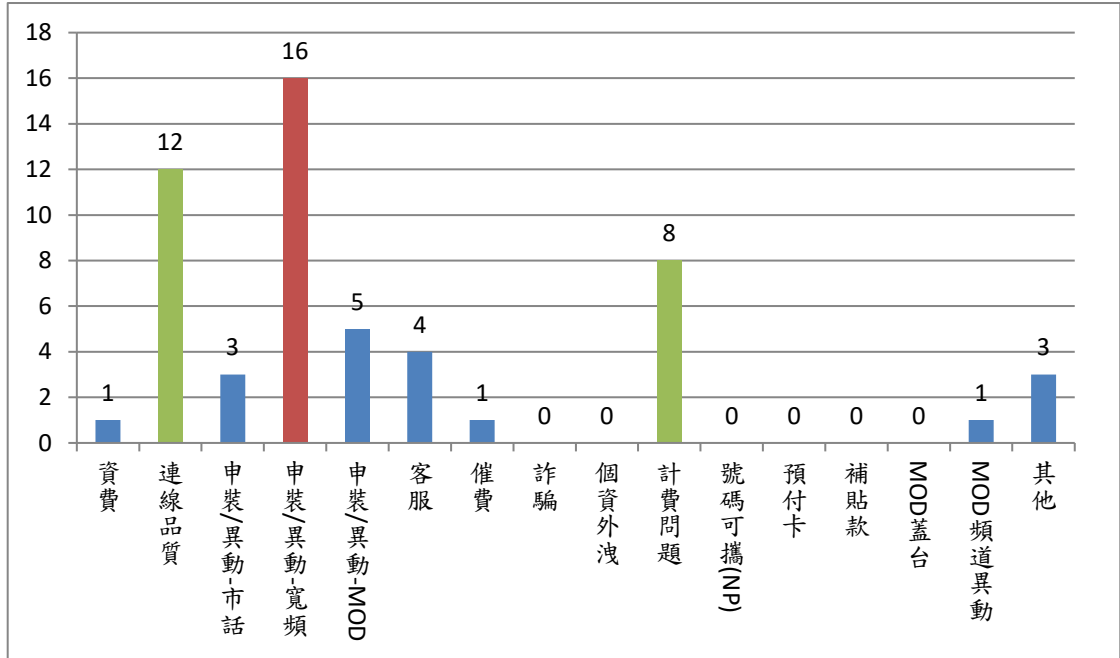
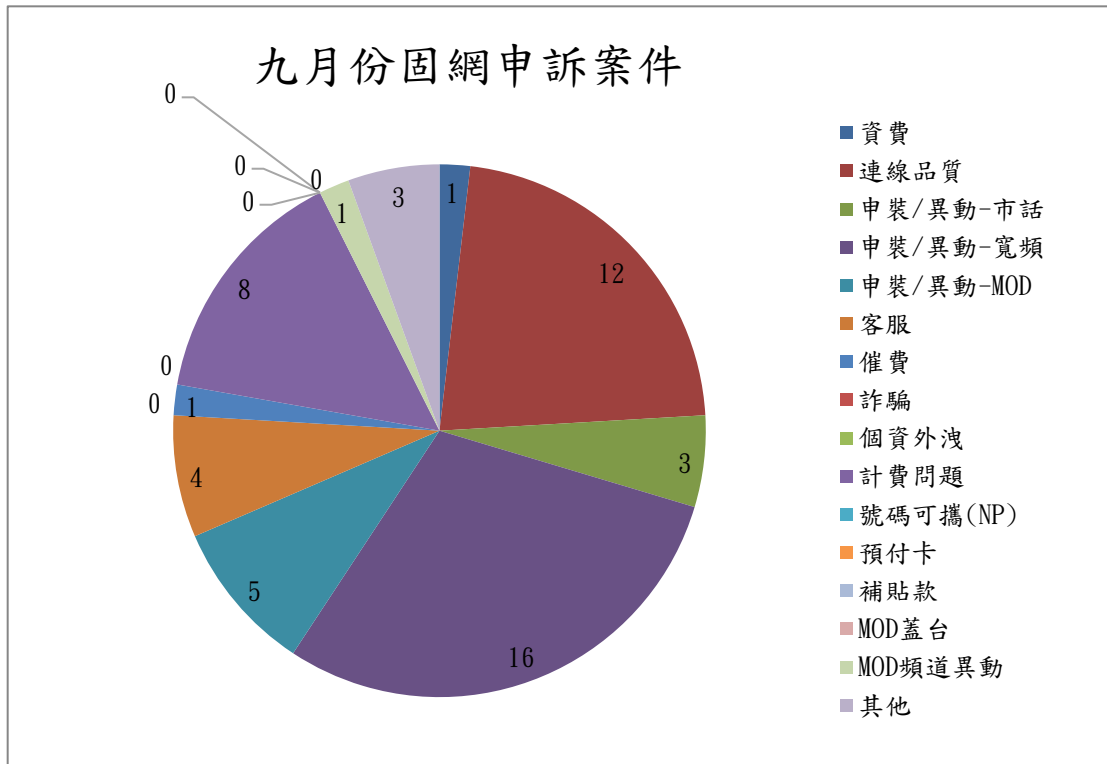


圖 4 9 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 107 年 9 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 13 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；連線品質及計費問題類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 13 107 年 9 月份與 108 年 9 月份固網訴類別象排名比較

	107 年 9 月	108 年 9 月
第一名 (件數)	計費問題 (22)	申裝/異動-寬頻 (16)
第二名 (件數)	連線品質；申裝/異動-寬頻 (13)	連線品質 (12)
第三名 (件數)	申裝/異動-MOD (6)	計費問題 (8)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 14 所示，申裝/異動-寬頻、連線品質、計費問題等案件皆以中華最多，件數分別為 15 件(占申裝/異動-寬頻類 93.75%)、11 件(占連線品質類 91.67%)、8 件(占計費問題類 100%)。

表 14 9 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	11	0	0	1	12
申裝/異動-市話	3	0	0	0	3
申裝/異動-寬頻	15	0	0	1	16
申裝/異動-MOD	5	0	0	0	5
客服	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	8	0	0	0	8
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	1	0	0	0	1
其他	3	0	0	0	3
總計	52	0	0	2	54

與 107 年 9 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 15 所示，各項類別仍以中華為最大宗。

表 15 107 年 9 月份與 108 年 9 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		107 年 9 月		108 年 9 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	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		台灣固網		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	計費問題	中華
第二名		新世紀資通		--
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 76%)，其次為女性(共 13 人次，占 24%)。

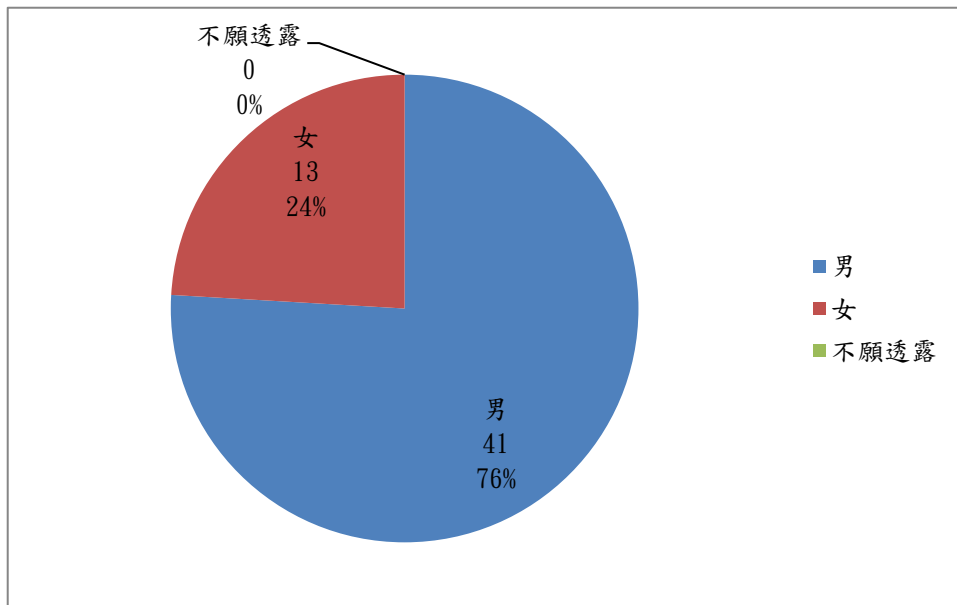


圖 5 9 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴—第二類電信

9 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 1 件、公文轉件 14 件，共計 15 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 16 所示，以凱擘案件數最多(共 5 件，占 33.33%)；其次為台灣寬頻、台固媒體、台灣碩網、統一及家樂福(各 1 件，各占 6.67%)。

表 16 9 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	0	5	5	33.33%
中嘉	0	0	0	0%
台灣寬頻	1	0	1	6.67%
台固媒體	0	1	1	6.67%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	0	1	1	6.67%
統一	0	1	1	6.67%
家樂福	0	1	1	6.67%
其他	0	5	5	33.33%
總計	1	14	15	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，9 月份以通訊連線品質類最多(共 8 件，占 53.33%)，其次為申裝/異動/續約類(共 4 件，占 26.67%)。

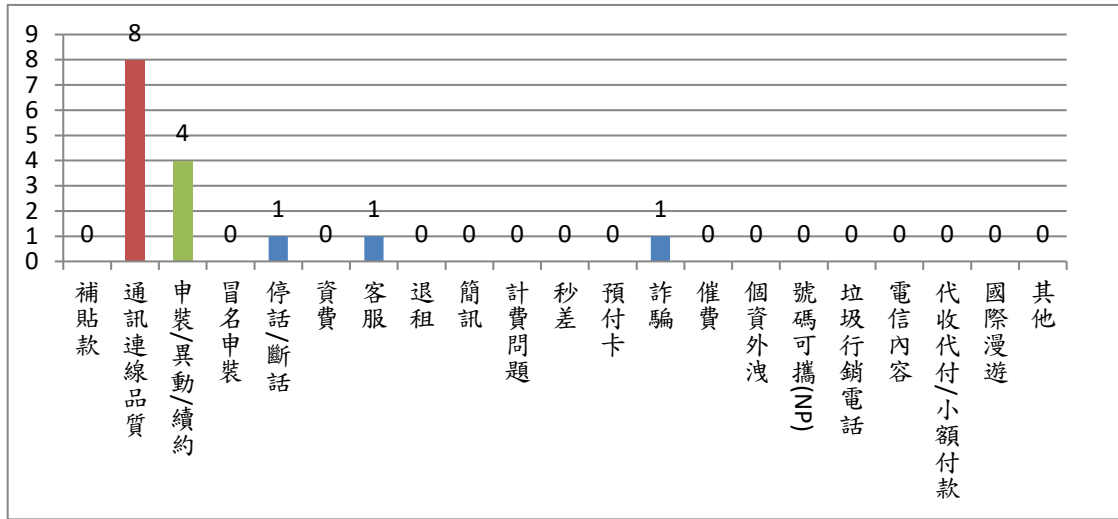


圖 6 9 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 17 所示，通訊連線品質類以凱擘、台灣寬頻及台灣碩網最多，件數各為 1 件(各占通訊連線品質類 12.5%);申裝/異動/續約類以凱擘最多，件數為 4 件(占申裝/異動/續約類 100%)。

表 17 9 月份第二類電信申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

申訴類別	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通訊連線品質	1	0	1	0	0	1	0	0	5	8
申裝/異動/續約	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
冒名申裝	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
資費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
客服	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
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	1	0	1
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	0	1	1	0	1	1	1	5	15

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以女性(共 11 人次，占 73%)申訴人數居多，其次為男性(共 4 人次，占 27%)。

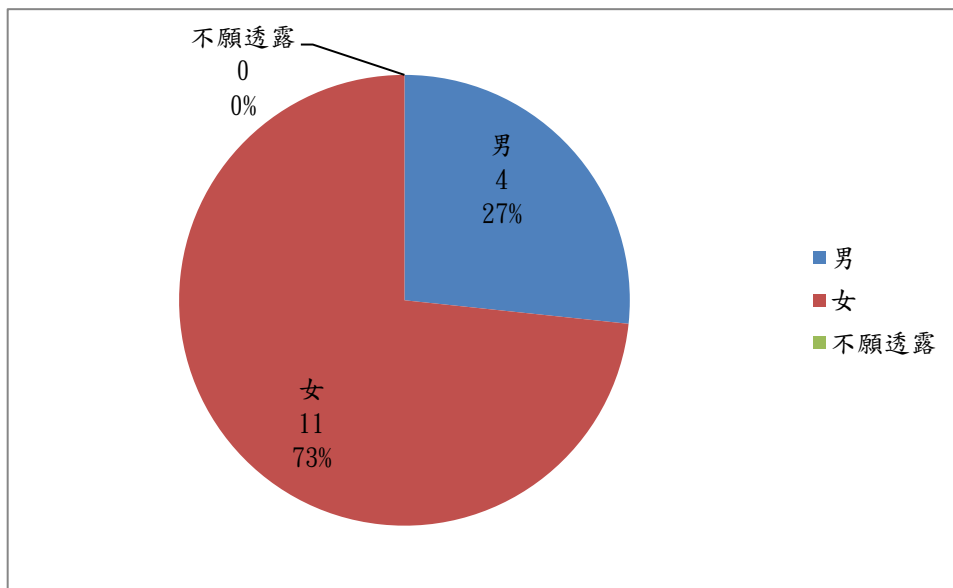


圖 7 9 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質 (亞太, 91 件)：

1. 室內訊號：上網轉圈圈、網速慢、無訊號、訊號不良。

2. 室內通話斷斷續續：地下室沒訊號、室內斷話、通話品質不良。
3. 數據上網不良：網路壅塞、慢速、上網慢速、下載檔案太慢。
4. 室外通訊品質不良。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星, 22 件):

1. 申裝/異動/續約總計 22 件, 其中以反應無法續約 299 促案為最大宗, 共計 10 件。
2. 續約 299 為網路門市促案, 其中 2 件用戶合約未到期不符合續約資格, 1 件用戶欠費不符合續約資格。
3. 其餘無法續約者, 經查為用戶續約當下, 網路門市即時資料串接發生錯誤, 以致用戶無法續約成功。

(一) 客服 (亞太, 7 件):

1. 業務執行落差(2 筆): Sim 卡資料存取遺漏、回電時間登載錯誤。
2. 客戶認知差異與建議(5 筆): 懷疑遭監控、不滿開通進度延宕、不滿收訊改善速度、回文內容認知不同、不滿協調會協調結果。

二、改善作法:

(一) 通訊連線品質 (亞太):

1. 信號正常: 提供量測數據向用戶說明。
2. 信號尚可: 提供量測數據向用戶說明並適時提供維繫。
3. 訴求不合理/慣性客訴: 提供量測數據向用戶委婉說明並適時提供維繫或專案補助。
4. 信號不良:
 - (1) 室外部分: 以基站、小基站建置改善信號涵蓋。
 - (2) 室內部分: 以小基站、魔速方塊 1、魔速方塊 2 或轉發器(HB)改善信號涵蓋。
5. 網速緩慢:
 - (1) 基站擴容改善。
 - (2) 增建小基站舒解話務流量。

(3) 室內部分：安裝小基站、魔速方塊 1、魔速方塊 2 改善。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星)：

1. 其中 6 件已協助用戶續約成功，已妥處案件，1 件欲協助用戶續約，但用戶已退租。
2. 將持續優化網路門市系統，針對短期促案可能產生較大續約量影響，避免系統的不穩定造成客訴。

(三) 客服 (亞太)：

1. 主動追蹤客戶反映事項，縮短處理時間，並落實服務紀錄。
2. 加強人員教育訓練，提升服務應對技巧，由專人持續協商溝通。

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。