

NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 3 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。

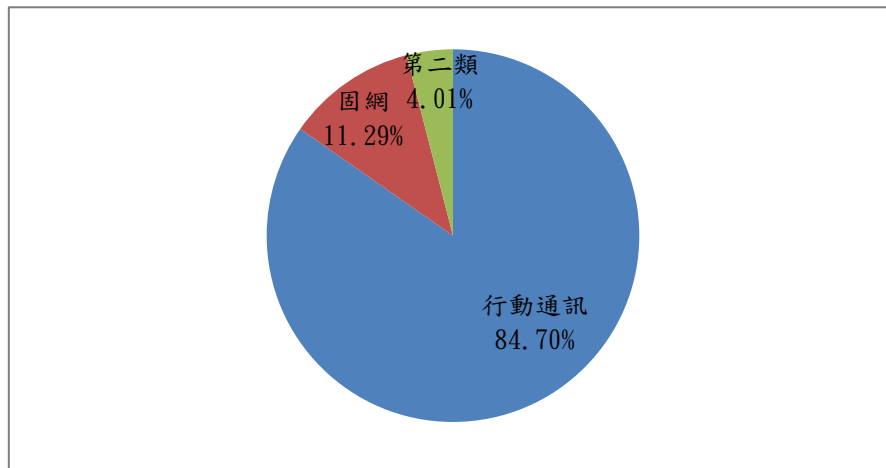
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 電信民眾申訴—整體

3 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 3 月份臨櫃申訴案件共 166 件、公文轉件共 383 件，共計 549 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 465 件，占 84.70%），其次為固網類申訴案件（共 62 件，占 11.29%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	143	322	465	84.70%
固網	17	45	62	11.29%
第二類	6	16	22	4.01%
總計	166	383	549	100%



◆ 電信民眾申訴—行動通訊

3 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 322 件，共計 465 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 125 件，占 26.88%），其次為台灣大哥大（共 98 件，占 21.08%）。

表 2 3 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	31	94	125	26.88%
遠傳	22	60	82	17.63%
台灣大哥大	41	57	98	21.08%
亞太	20	54	74	15.91%
台灣之星	29	57	86	18.49%
總計	143	322	465	100%

依申訴對象與 109 年 3 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、台灣之星案件數較去年同期減少，亞太案件數較去年同期增加。

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

	109 年 3 月	110 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	157	125	-32	-20%
遠傳	87	82	-5	-6%
台灣大哥大	116	98	-18	-16%
亞太	63	74	11	17%
台灣之星	102	86	-16	-16%

與 109 年 3 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 3 月份申訴對象排名以中華最多共 125 件，案件數較去年同期減少 32 件，台灣大哥大案件數較去年同期減少 18 件，台灣之星案件數較去年同期減少 16 件。

表 4 109 年 3 月份與 110 年 3 月份行動通訊申訴對象排名比較

	109 年 3 月	110 年 3 月
第一名 (件數)	中華 (157)	中華 (125)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (116)	台灣大哥大 (98)
第三名 (件數)	台灣之星 (102)	台灣之星 (86)

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 3 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	125	10,565,941	11.8
遠傳	82	7,066,706	11.6
台灣大哥大	98	7,094,631	13.8
亞太	74	2,049,743	36.1
台灣之星	86	2,597,347	33.1

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 256 件，占 55.05%)，其次為申裝/異動/續約類(共 56 件，占 12.04%)、限速吃到飽類(共 30 件，占 6.45%)。

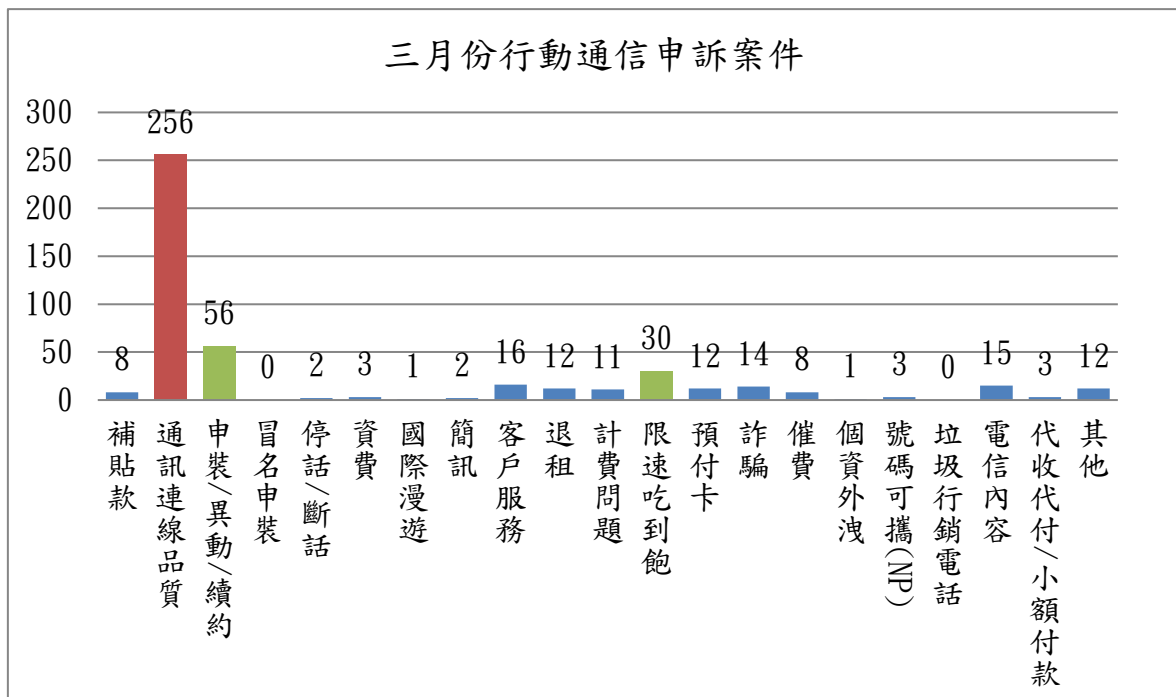


圖 1 3 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 3 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

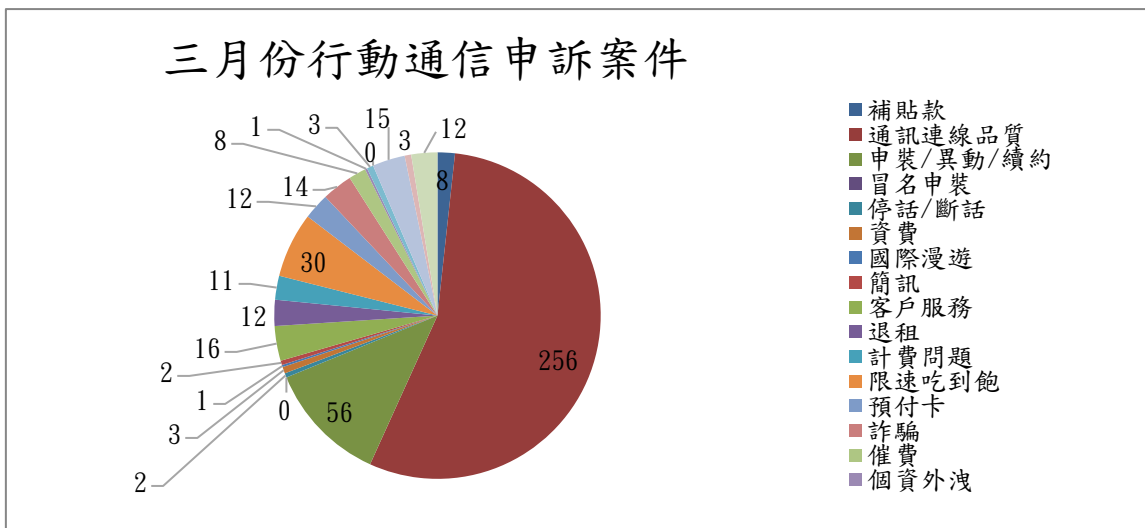
	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	90	10,565,941	8.5
遠傳	56	7,066,706	7.9
台灣大哥大	51	7,094,631	7.2
亞太	36	2,049,743	17.6
台灣之星	23	2,597,347	8.9

表 7 3 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	10,565,941	0.6
遠傳	10	7,066,706	1.4
台灣大哥大	7	7,094,631	1.0
亞太	14	2,049,743	6.8
台灣之星	19	2,597,347	7.3

表 8 3 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	7	10,565,941	0.7
遠傳	3	7,066,706	0.4
台灣大哥大	1	7,094,631	0.1
亞太	1	2,049,743	0.5
台灣之星	18	2,597,347	6.9



鑑於行動通信電波易受地形、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時，提供 7 日上網試用服務供民眾選用，以期降低客訴。為了解業者推廣情形及民眾採用與否對客訴案件數之影響，經將「通訊連線品質」之申訴案(共 256 件)，依其服務屬性區分為「語音通訊品質」(21 件)及「數據連線品質」(235 件)，再就較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 13 件；未試用共 222 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。

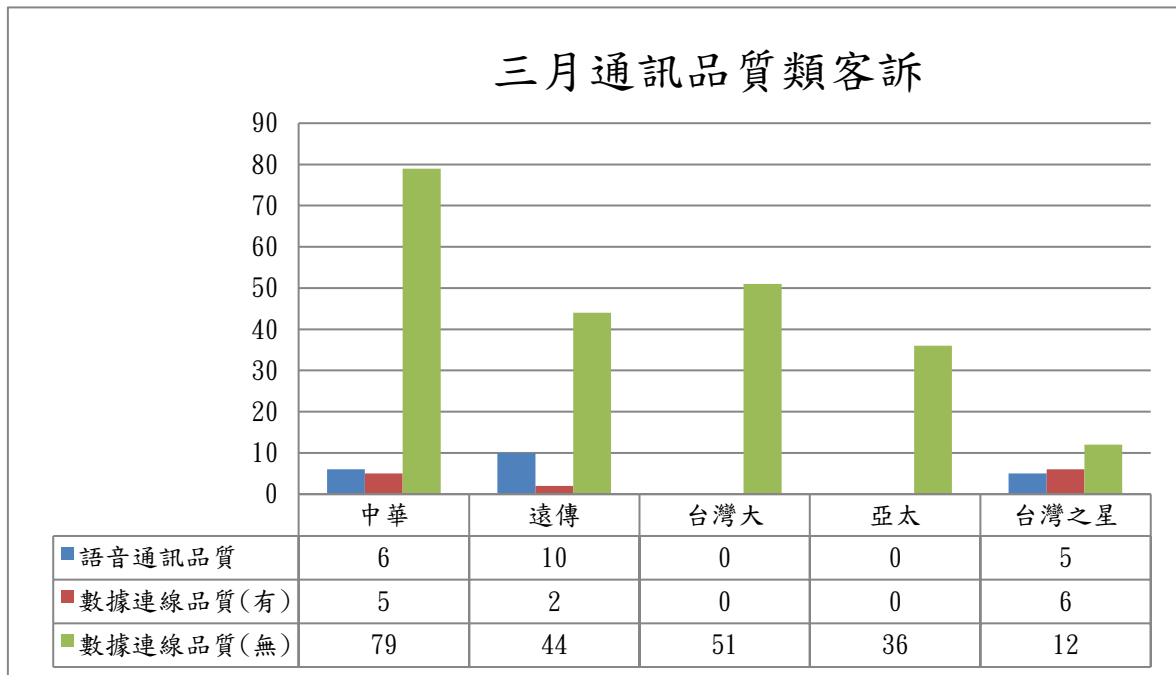


圖 2 3 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(222 件)進行分析，得到結果如表 9 所示，申訴品質不佳之地點，室內共 173 件、室外共 49 件。可見多數爭議，係因無線電波易受建築阻隔之物理特性，致室內信號強度受影響。

表 9 3 月份未提供上網試用之連線品質申訴案件

	室內	室外
中華	64	15
遠傳	23	21
台灣大哥大	49	2
亞太	28	8
台灣之星	9	3
總計	173	49

與 109 年 3 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 年之 3 月份申訴案件，均以通訊連線品質類最多，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 77 件，申裝/異動/續約類案件數與去年同期相同。

	109 年 3 月	110 年 3 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (333)	通訊連線品質 (256)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (56)	申裝/異動/續約 (56)
第三名 (件數)	客戶服務 (21)	限速吃到飽 (30)

與 109 年 3 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。

		109 年 3 月	110 年 3 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		台灣大哥大	遠傳
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	亞太
第三名		遠傳	遠傳
第一名	限速吃到飽	--	台灣之星
第二名		--	中華
第三名		--	遠傳

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。

排名	申訴類別	業者
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		中華
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 14.1 天、台灣大哥大 11.4 天、遠傳 11.1 天、亞太 10.0 天及中華 8.4 天。

電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華	8.4	0
遠傳	11.1	0
台灣大哥大	11.4	0
亞太	10.0	0
台灣之星	14.1	1

* 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 25.3%為最高，其次為台灣大哥大 22.8%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	149	125	24	16.1%
遠傳	86	82	4	4.7%
台灣大哥大	114	98	26	22.8%
亞太	99	74	25	25.3%
台灣之星	94	86	8	8.5%

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 301 人次，占 65%)，其次為女性(共 135 人次，占 29%)。

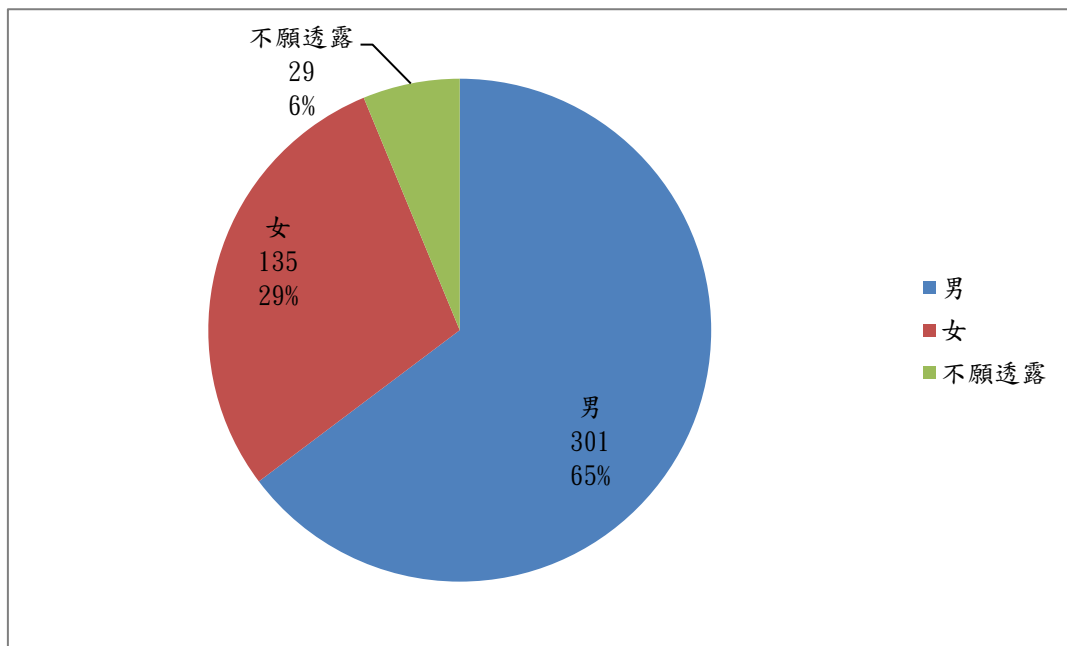


圖 3 3 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 90 件，占該類 35.16%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 19 件，占該類 33.93%）；限速吃到飽類案件以台灣之星最多（共 18 件，占該類 60.00%）。

表 15 3 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	2	1	1	2	8
通訊連線品質	90	56	51	36	23	256
申裝/異動/續約	6	10	7	14	19	56
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	1	1	0	0	2
資費	0	0	0	1	2	3
國際漫遊	0	0	0	1	0	1
簡訊	0	0	1	1	0	2
客戶服務	5	1	4	4	2	16
退租	2	0	4	4	2	12
計費問題	1	0	3	7	0	11
限速吃到飽	7	3	1	1	18	30
預付卡	3	2	4	0	3	12
詐騙	0	0	14	0	0	14
催費	1	1	1	1	4	8
個資外洩	0	0	0	0	1	1
號碼可攜(NP)	1	0	0	0	2	3
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	4	1	4	0	6	15
代收代付/小額付款	1	0	0	1	1	3
其他	2	5	2	2	1	12
總計	125	82	98	74	86	465

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	29,374,368	0.3
通訊連線品質	256	29,374,368	8.7
申裝/異動/續約	56	29,374,368	1.9
冒名申裝	0	29,374,368	0.0
停話/斷話	2	29,374,368	0.1
資費	3	29,374,368	0.1
國際漫遊	1	29,374,368	0.0
簡訊	2	29,374,368	0.1
客戶服務	16	29,374,368	0.5
退租	12	29,374,368	0.4
計費問題	11	29,374,368	0.4
限速吃到飽	30	29,374,368	1.0
預付卡	12	29,374,368	0.4
詐騙	14	29,374,368	0.5
催費	8	29,374,368	0.3
個資外洩	1	29,374,368	0.0
號碼可攜(NP)	3	29,374,368	0.1
垃圾行銷電話	0	29,374,368	0.0
電信內容	15	29,374,368	0.5
代收代付/小額付款	3	29,374,368	0.1
其他	12	29,374,368	0.4

◆ 電信民眾申訴—固網

3 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 17 件、公文轉件共 45 件，共計 62 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 60 件，占 96.77%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	16	44	60	96.77%
台灣固網	1	0	1	1.61%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	1	1	1.61%
總計	17	45	62	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。

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	60	9,838,094	6.1
台灣固網	1	191,715	5.2
亞太	0	220,850	0.0
新世紀資通	1	445,609	2.2

依申訴對象並與 109 年 3 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 4 件、台灣固網增加 1 件。

	109 年 3 月	110 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	56	60	4	7.14%
台灣固網	0	1	1	∞
亞太	0	0	0	∞
新世紀資通	1	1	0	0.00%

與 109 年 3 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 60 件)。

	109 年 3 月	110 年 3 月
第一名 (件數)	中華 (56)	中華 (60)
第二名 (件數)	新世紀資通 (1)	台灣固網 (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 21 所示。

第一名	中華
第二名	台灣固網；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，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 18 件，占 29.03%)，其次為連線品質類(共 12 件，占 19.35%)、其他類 (共 8 件，占 12.90%)。

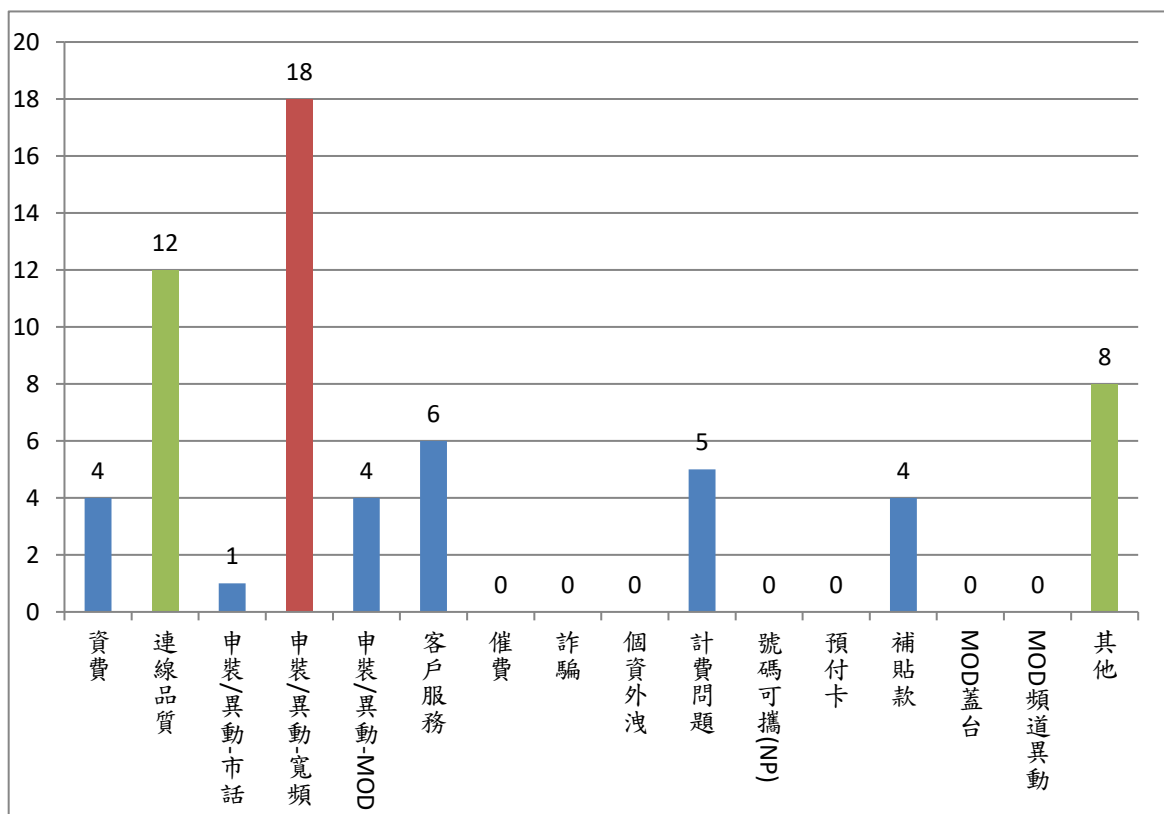
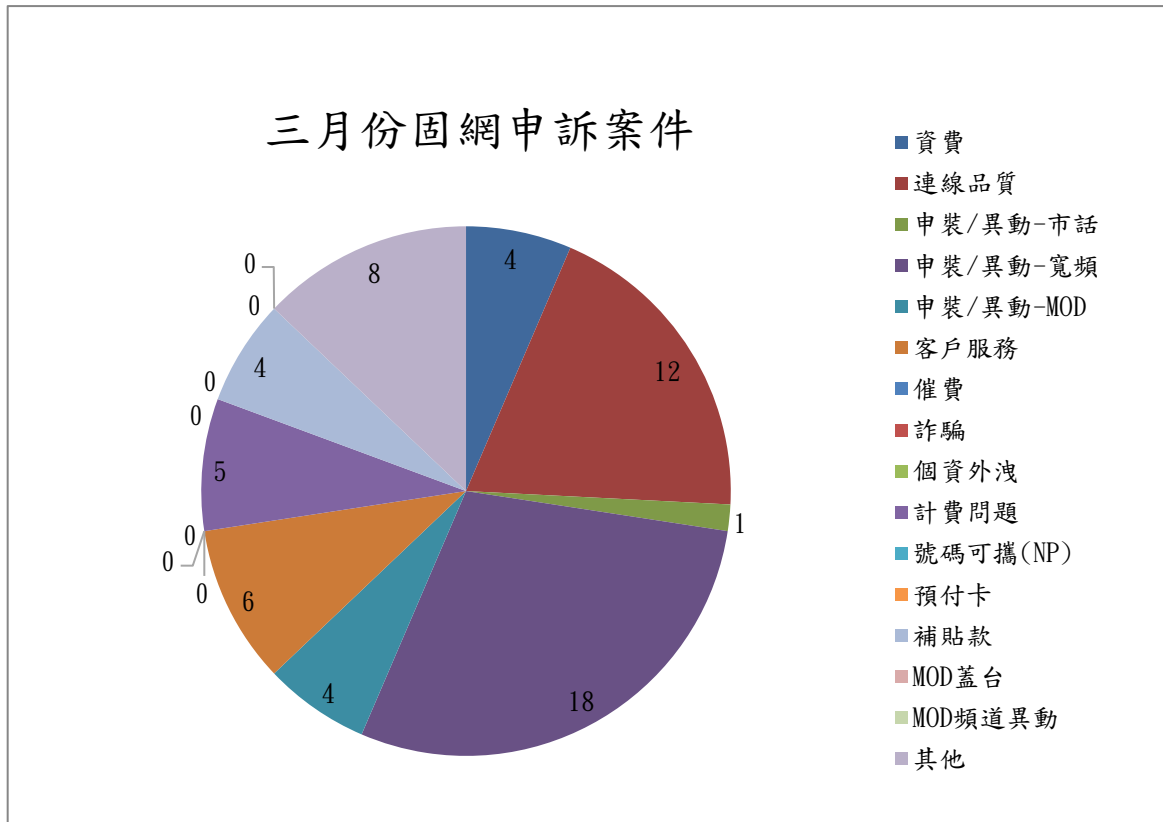


圖 4 3 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 109 年 3 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同，連線品質類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 22 109 年 3 份與 110 年 3 份固網訴類別對象排名比較		
	109 年 3 月	110 年 3 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (18)	申裝/異動-寬頻 (18)
第二名 (件數)	連線品質 (14)	連線品質 (12)
第三名 (件數)	申裝/異動-MOD (6)	其他 (8)

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 18 件(占該類 100%)、11 件(占該類 91.67%)、8 件(占該類 100%)。

	中華	台灣固網	亞太	新世紀資通	總計
資費	4	0	0	0	4
連線品質	11	0	0	1	12
申裝/異動-市話	1	0	0	0	1
申裝/異動-寬頻	18	0	0	0	18
申裝/異動-MOD	3	1	0	0	4
客戶服務	6	0	0	0	6
催費	0	0	0	0	0
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	4	0	0	0	4
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	0	0	0	0	0
其他	8	0	0	0	8
總計	60	1	0	1	62

與 109 年 3 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 3 月		110 年 3 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		--		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-MOD	中華	其他	中華
第二名		--		--
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 3 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		新世紀資通
第三名		--
第一名	其他	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 47 人次，占 76%)，其次為女性(共 11 人次，占 18%)。

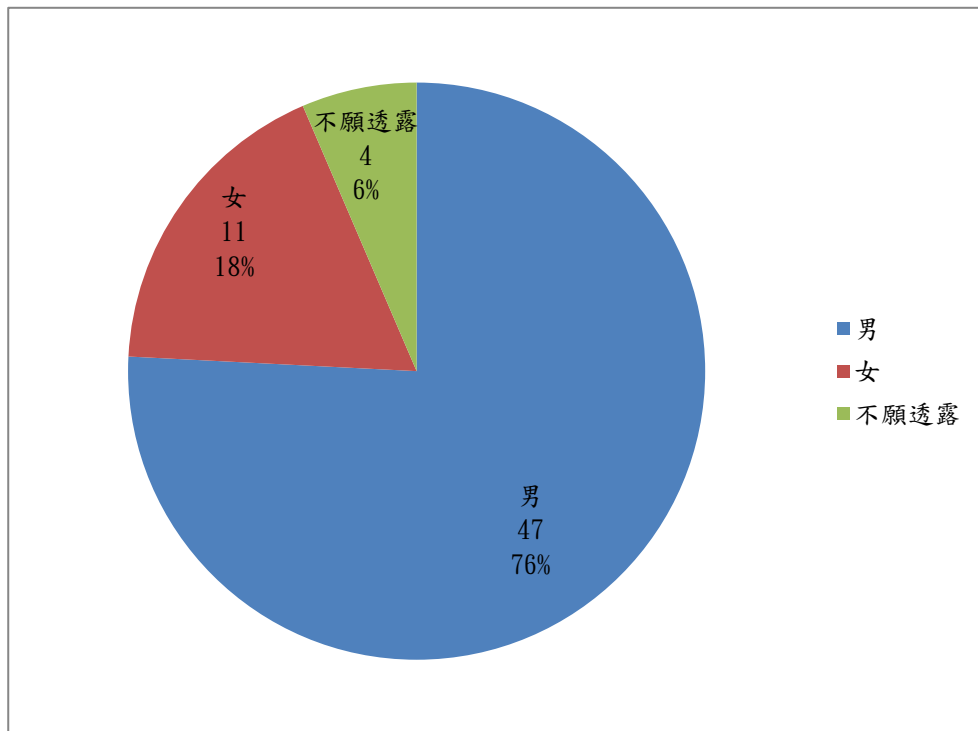


圖 5 3 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

3 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 6 件、公文轉件共 16 件，共計 22 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 26 所示，以凱擘之申訴案件數為最多(8 件，占 36.36%)。

表 26 3 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	3	5	8	36.36%
中嘉	0	1	1	4.55%
台灣寬頻	0	0	0	0.00%
台固媒體	2	1	3	13.64%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	0	0	0.00%
統一	0	1	1	4.55%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	1	8	9	40.91%
總計	6	16	22	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，3 月份以補貼款類(11 件)占最多，其次為通訊連線品質類(9 件)、計費問題類(1 件)及其他類(1 件)。

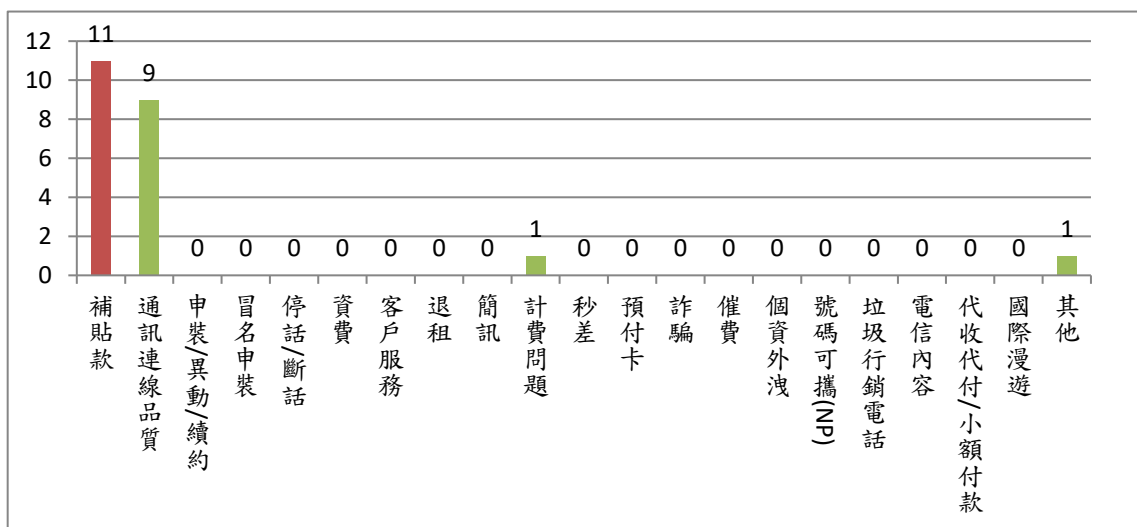


圖 6 3 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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	7	0	0	2	0	0	0	0	2	11
通訊連線品質	1	1	0	1	0	0	0	0	6	9
申裝/異動/續約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	1	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	1	1
總計	8	1	0	3	0	0	1	0	9	22

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 20 人次，占 91%)申訴人數居多，其次為女性(共 2 人次，占 9%)。

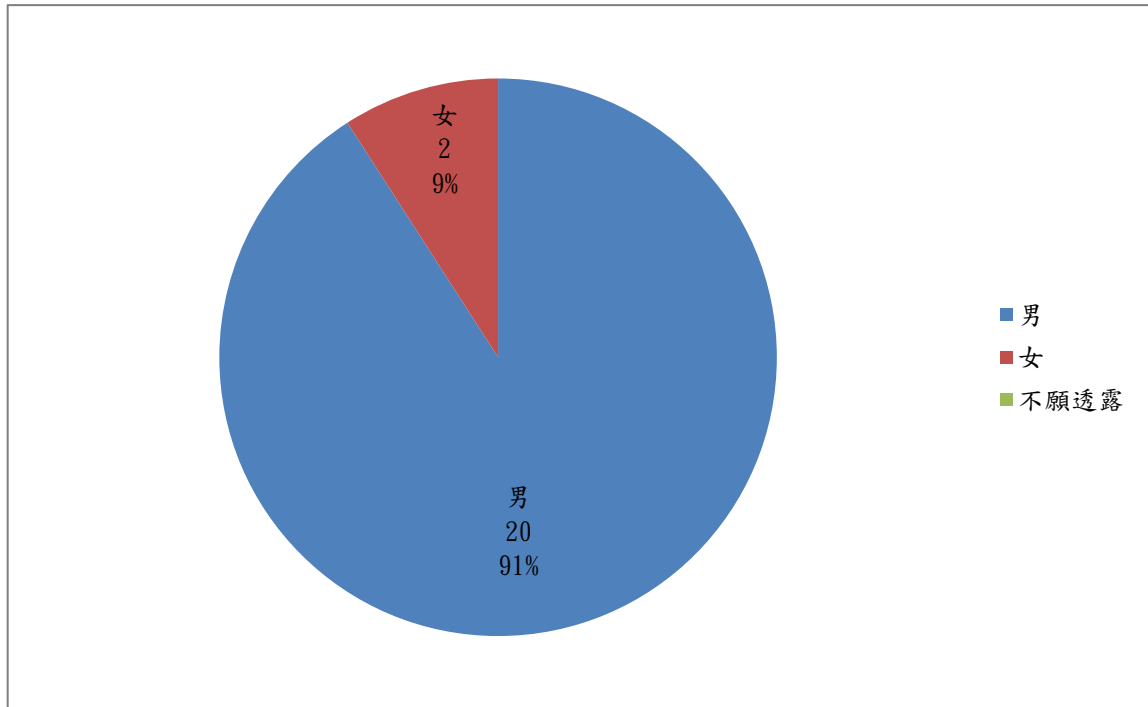


圖 7 3 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 3 月份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(90 件，占該類 35.16%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(19 件，占該類 33.93%)，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，90 件)：

1. 網速不佳：尖峰時段網速較慢，或雖上網正常陳情人仍覺得速率不夠快。
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，經處理及說明後仍持續申訴。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星, 19 件):

1. 用戶反悔：主張「未同意申辦」及「不清楚專案合約內容」。

2. 連線品質不符期待，用戶要求取消合約。

二、改善作法：

(一) 通訊連線品質 (中華, 90 件)

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. 精進通路人員推廣作業之教育訓練，讓銷售人員能夠更加清楚且完整的將專案內容傳遞予用戶，並耐心確認用戶不了解之處加強解說。

2. 加強同仁推廣試用體驗服務，提供訊號地圖確認用戶使用地點之訊號涵蓋狀況，使用戶能清楚了解收訊狀況後申辦。

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。