

## NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 4 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。

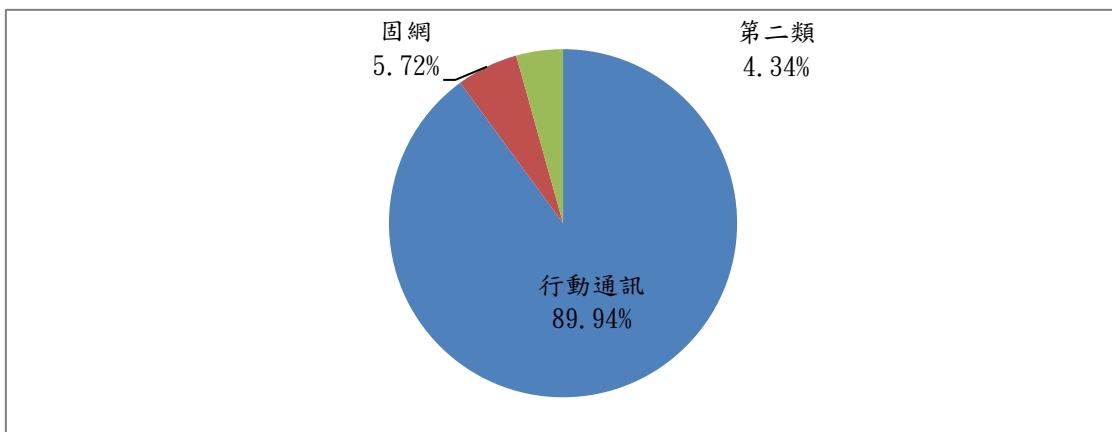
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

### ◆ 電信民眾申訴—整體

4 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 4 月份臨櫃申訴案件共 148 件、公文轉件共 359 件，共計 507 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 456 件，占 89.94%），其次為固網類申訴案件（共 29 件，占 5.72%）。

|      | 臨櫃  | 公文  | 總計  | 百分比    |
|------|-----|-----|-----|--------|
| 行動通訊 | 133 | 323 | 456 | 89.94% |
| 固網   | 4   | 25  | 29  | 5.72%  |
| 第二類  | 11  | 11  | 22  | 4.34%  |
| 總計   | 148 | 359 | 507 | 100%   |



## ◆ 電信民眾申訴—行動通訊

4 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 133 件、公文轉件共 323 件，共計 456 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 130 件，占 28.51%），其次為台灣大哥大（共 94 件，占 20.61%）。

|       | 臨櫃  | 公文  | 總計  | 百分比    |
|-------|-----|-----|-----|--------|
| 中華    | 35  | 95  | 130 | 28.51% |
| 遠傳    | 16  | 51  | 67  | 14.69% |
| 台灣大哥大 | 28  | 66  | 94  | 20.61% |
| 亞太    | 31  | 60  | 91  | 19.96% |
| 台灣之星  | 23  | 51  | 74  | 16.23% |
| 總計    | 133 | 323 | 456 | 100%   |

依申訴對象與 109 年 4 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華、台灣大哥大、亞太、台灣之星案件數較去年同期增加，遠傳案件數較去年同期減少。

|       | 109 年 4 月 | 110 年 4 月 | 增減數 | 增減率  |
|-------|-----------|-----------|-----|------|
|       | 件數        | 件數        |     |      |
| 中華    | 123       | 130       | 7   | 6%   |
| 遠傳    | 80        | 67        | -13 | -16% |
| 台灣大哥大 | 90        | 94        | 4   | 4%   |
| 亞太    | 68        | 91        | 23  | 34%  |
| 台灣之星  | 70        | 74        | 4   | 6%   |

與 109 年 4 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 4 月份申訴對象排名以中華最多共 130 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 4 件，亞太案件數較去年同期增加 23 件。

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

|          | 109 年 4 月  | 110 年 4 月  |
|----------|------------|------------|
| 第一名 (件數) | 中華 (123)   | 中華 (130)   |
| 第二名 (件數) | 台灣大哥大 (90) | 台灣大哥大 (94) |
| 第三名 (件數) | 遠傳 (80)    | 亞太 (91)    |

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 4 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    | 130 | 10,565,045 | 12.3  |
| 遠傳    | 67  | 7,075,961  | 9.5   |
| 台灣大哥大 | 94  | 7,106,014  | 13.2  |
| 亞太    | 91  | 2,054,511  | 44.3  |
| 台灣之星  | 74  | 2,608,562  | 28.4  |
| 總計    | 456 | 29,410,093 | 15.5  |

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 251 件，占 55.04%），其次為申裝/異動/續約類（共 44 件，占 9.65%）、限速吃到飽類（共 37 件，占 8.11%）。

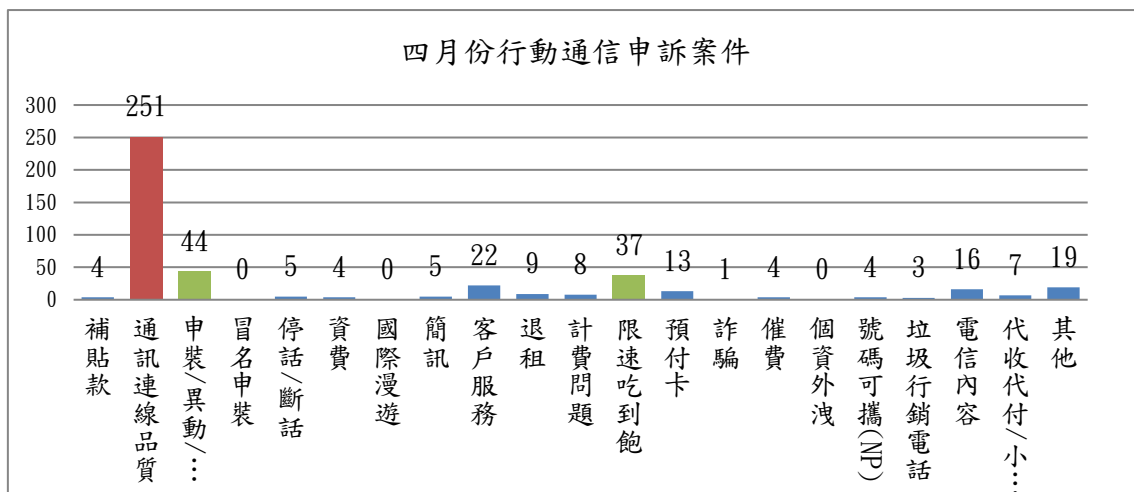


圖 1 4 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 251 件)分為語音通訊品質(27 件)及數據連線品質(224 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 34 件；未試用共 190 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。

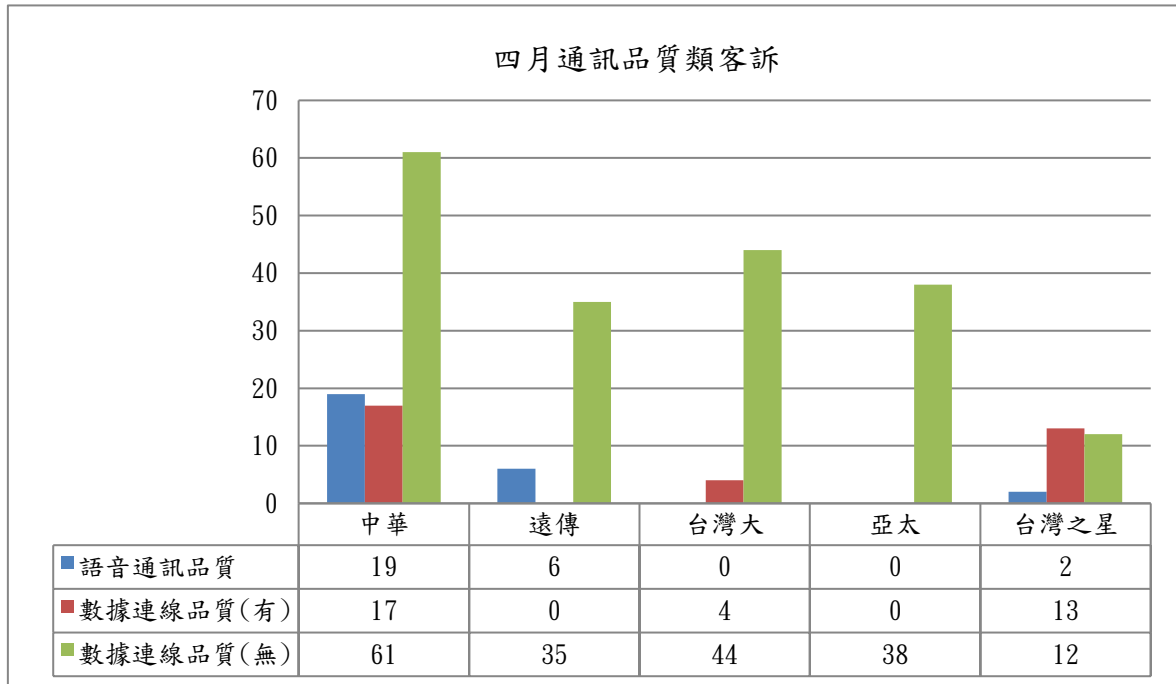


圖 2 4 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

另為了解連線品質爭議之地點，依未提供 7 日上網試用之數據連線品質申訴案件(190 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 148 件、室內外共 42 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 6 4 月份未提供上網試用之連線品質申訴案件

| 連線品質(無) | 室內  | 室內外 |
|---------|-----|-----|
| 中華      | 47  | 14  |
| 遠傳      | 24  | 11  |
| 台灣大哥大   | 38  | 6   |
| 亞太      | 31  | 7   |
| 台灣之星    | 8   | 4   |
| 總計      | 148 | 42  |

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 7、8、9 所示。

表 7 4 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    | 97  | 10,565,045 | 9.2   |
| 遠傳    | 41  | 7,075,961  | 5.8   |
| 台灣大哥大 | 48  | 7,106,014  | 6.8   |
| 亞太    | 38  | 2,054,511  | 18.5  |
| 台灣之星  | 27  | 2,608,562  | 10.4  |
| 總計    | 251 | 29,410,093 | 8.5   |

表 8 4 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  | 10,565,045 | 0.6   |
| 遠傳    | 6  | 7,075,961  | 0.8   |
| 台灣大哥大 | 7  | 7,106,014  | 1.0   |
| 亞太    | 12 | 2,054,511  | 5.8   |
| 台灣之星  | 13 | 2,608,562  | 5.0   |
| 總計    | 44 | 29,410,093 | 1.5   |

表 9 4 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  | 10,565,045 | 0.2   |
| 遠傳    | 6  | 7,075,961  | 0.8   |
| 台灣大哥大 | 6  | 7,106,014  | 0.8   |
| 亞太    | 7  | 2,054,511  | 3.4   |
| 台灣之星  | 16 | 2,608,562  | 6.1   |
| 總計    | 37 | 29,410,093 | 1.3   |

與 109 年 4 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 4 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及限速吃到飽類。通訊連線品質類案件數較去年同期減少 23 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 3 件。

|          | 109 年 4 月     | 110 年 4 月     |
|----------|---------------|---------------|
| 第一名 (件數) | 通訊連線品質 (274)  | 通訊連線品質 (251)  |
| 第二名 (件數) | 申裝/異動/續約 (47) | 申裝/異動/續約 (44) |
| 第三名 (件數) | 客戶服務 (24)     | 限速吃到飽 (37)    |

與 109 年 4 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。110 年 4 月份通訊連線品質類案件以中華最多、申裝/異動/續約類及限速吃到飽類案件以台灣之星最多。

|     |          | 109 年 4 月 | 110 年 4 月 |
|-----|----------|-----------|-----------|
| 第一名 | 通訊連線品質   | 中華        | 中華        |
| 第二名 |          | 遠傳        | 台灣大哥大     |
| 第三名 |          | 台灣大哥大     | 遠傳        |
| 第一名 | 申裝/異動/續約 | 台灣大哥大     | 台灣之星      |
| 第二名 |          | 遠傳        | 亞太        |
| 第三名 |          | 台灣之星      | 台灣大哥大     |
| 第一名 | 限速吃到飽    | --        | 台灣之星      |
| 第二名 |          | --        | 亞太        |
| 第三名 |          | --        | 台灣大哥大;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。

| 表 12 110 年 4 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 | 亞太       |
| 第二名                               |          | 台灣之星     |
| 第三名                               |          | 台灣大哥大    |
| 第一名                               | 限速吃到飽    | 台灣之星     |
| 第二名                               |          | 亞太       |
| 第三名                               |          | 遠傳;台灣大哥大 |

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 11.9 天、台灣大哥大 11.7 天、中華 11.6 天、遠傳 10.6 天及亞太 9.8 天。

| 電信業者  | 平均處理時間(天) | 處理中未結案數(件) |
|-------|-----------|------------|
| 中華    | 11.6      | 0          |
| 遠傳    | 10.6      | 0          |
| 台灣大哥大 | 11.7      | 0          |
| 亞太    | 9.8       | 0          |
| 台灣之星  | 11.9      | 7          |

\* 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 21.7%，其次為台灣之星 17.8%及亞太 12.4%。

| 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<br>總申訴案件數比例 |
|-------|--------|---------|--------|-------------------|
| 中華    | 144    | 130     | 14     | 9.7%              |
| 遠傳    | 76     | 67      | 9      | 11.8%             |
| 台灣大哥大 | 120    | 94      | 26     | 21.7%             |
| 亞太    | 105    | 92      | 13     | 12.4%             |
| 台灣之星  | 90     | 74      | 16     | 17.8%             |

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 299 人次，占 65%)，其次為女性(共 122 人次，占 27%)。

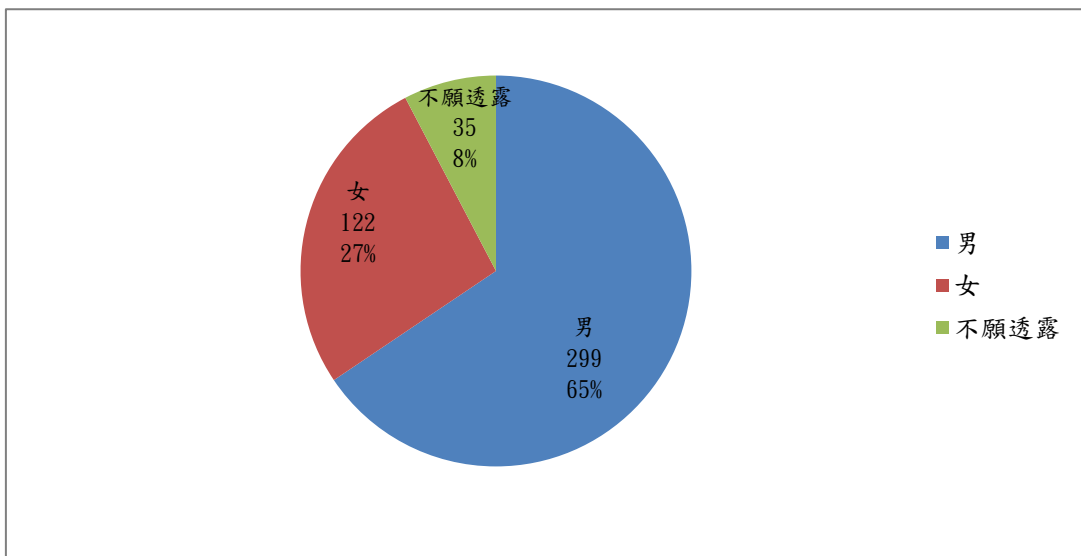


圖 3 4 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分



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 97 件，占該類 38.65%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 13 件，占該類 29.55%）；限速吃到飽類案件以台灣之星最多（共 16 件，占該類 43.24%）。

表 15 4 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   | 0  | 2     | 0  | 0    | 4   |
| 通訊連線品質    | 97  | 41 | 48    | 38 | 27   | 251 |
| 申裝/異動/續約  | 6   | 6  | 7     | 12 | 13   | 44  |
| 冒名申裝      | 0   | 0  | 0     | 0  | 0    | 0   |
| 停話/斷話     | 1   | 0  | 3     | 1  | 0    | 5   |
| 資費        | 1   | 0  | 2     | 1  | 0    | 4   |
| 國際漫遊      | 0   | 0  | 0     | 0  | 0    | 0   |
| 簡訊        | 0   | 1  | 2     | 1  | 1    | 5   |
| 客戶服務      | 3   | 3  | 5     | 7  | 4    | 22  |
| 退租        | 1   | 0  | 2     | 4  | 2    | 9   |
| 計費問題      | 1   | 0  | 0     | 7  | 0    | 8   |
| 限速吃到飽     | 2   | 6  | 6     | 7  | 16   | 37  |
| 預付卡       | 4   | 0  | 3     | 5  | 1    | 13  |
| 詐騙        | 0   | 0  | 1     | 0  | 0    | 1   |
| 催費        | 0   | 1  | 2     | 0  | 1    | 4   |
| 個資外洩      | 0   | 0  | 0     | 0  | 0    | 0   |
| 號碼可攜(NP)  | 0   | 0  | 3     | 0  | 1    | 4   |
| 垃圾行銷電話    | 0   | 0  | 1     | 2  | 0    | 3   |
| 電信內容      | 2   | 2  | 3     | 1  | 8    | 16  |
| 代收代付/小額付款 | 7   | 0  | 0     | 0  | 0    | 7   |
| 其他        | 3   | 7  | 4     | 5  | 0    | 19  |
| 總計        | 130 | 67 | 94    | 91 | 74   | 456 |

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       | 4   | 29,410,093 | 0.1   |
| 通訊連線品質    | 251 | 29,410,093 | 8.5   |
| 申裝/異動/續約  | 44  | 29,410,093 | 1.5   |
| 冒名申裝      | 0   | 29,410,093 | 0.0   |
| 停話/斷話     | 5   | 29,410,093 | 0.2   |
| 資費        | 4   | 29,410,093 | 0.1   |
| 國際漫遊      | 0   | 29,410,093 | 0.0   |
| 簡訊        | 5   | 29,410,093 | 0.2   |
| 客戶服務      | 22  | 29,410,093 | 0.7   |
| 退租        | 9   | 29,410,093 | 0.3   |
| 計費問題      | 8   | 29,410,093 | 0.3   |
| 限速吃到飽     | 37  | 29,410,093 | 1.3   |
| 預付卡       | 13  | 29,410,093 | 0.4   |
| 詐騙        | 1   | 29,410,093 | 0.0   |
| 催費        | 4   | 29,410,093 | 0.1   |
| 個資外洩      | 0   | 29,410,093 | 0.0   |
| 號碼可攜(NP)  | 4   | 29,410,093 | 0.1   |
| 垃圾行銷電話    | 3   | 29,410,093 | 0.1   |
| 電信內容      | 16  | 29,410,093 | 0.5   |
| 代收代付/小額付款 | 7   | 29,410,093 | 0.2   |
| 其他        | 19  | 29,410,093 | 0.6   |

## ◆ 電信民眾申訴—固網

4 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 4 件、公文轉件共 25 件，共計 29 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 28 件，占 96.55%）。

|       | 臨櫃 | 公文 | 總計 | 百分比    |
|-------|----|----|----|--------|
| 中華    | 4  | 24 | 28 | 96.55% |
| 台灣固網  | 0  | 0  | 0  | 0.00%  |
| 亞太    | 0  | 0  | 0  | 0.00%  |
| 新世紀資通 | 0  | 1  | 1  | 3.45%  |
| 總計    | 4  | 25 | 29 | 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    | 28 | 9,820,385 | 2.9   |
| 台灣固網  | 0  | 191,720   | 0.0   |
| 亞太    | 0  | 220,737   | 0.0   |
| 新世紀資通 | 1  | 445,259   | 2.2   |

依申訴對象並與 109 年 4 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 30 件、新世紀資通減少 1 件。

|       | 109 年 4 月 | 110 年 4 月 | 增減數 | 增減率     |
|-------|-----------|-----------|-----|---------|
|       | 件數        | 件數        |     |         |
| 中華    | 58        | 28        | -30 | -51.72% |
| 台灣固網  | 0         | 0         | 0   | ∞       |
| 亞太    | 0         | 0         | 0   | ∞       |
| 新世紀資通 | 2         | 1         | -1  | -50.00% |

與 109 年 4 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 28 件)。

|          | 109 年 4 月 | 110 年 4 月 |
|----------|-----------|-----------|
| 第一名 (件數) | 中華 (58)   | 中華 (28)   |
| 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，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 9 件，占 31.03%)，其次為計費問題類(共 6 件，占 20.69%)、連線品質類(共 5 件，占 17.24%)。

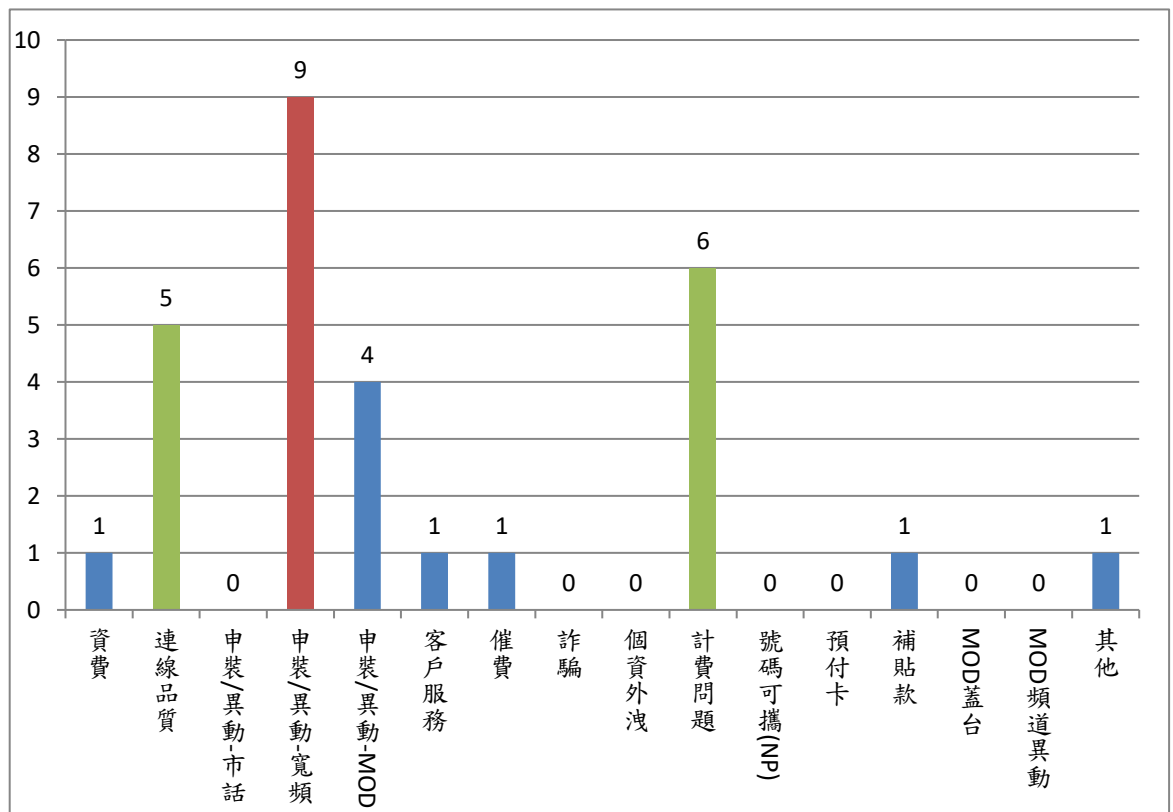


圖 4 4 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 109 年 4 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-寬頻類案件及連線品質類案件與去年同期相較皆呈現遞減的趨勢。

表 22 109 年 4 份與 110 年 4 份固網訴類別對象排名比較

|          | 109 年 4 月     | 110 年 4 月    |
|----------|---------------|--------------|
| 第一名 (件數) | 申裝/異動-寬頻 (20) | 申裝/異動-寬頻 (9) |
| 第二名 (件數) | 連線品質 (15)     | 計費問題 (6)     |
| 第三名 (件數) | 客戶服務 (8)      | 連線品質 (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、計費問題類及連線品質類案件皆以中華最多，件數分別為 9 件(占該類 100%)、6 件(占該類 100%)、5 件(占該類 100%)。

表 23 4 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        | 0  | 0    | 0  | 1     | 1  |
| 連線品質      | 5  | 0    | 0  | 0     | 5  |
| 申裝/異動-市話  | 0  | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 申裝/異動-寬頻  | 9  | 0    | 0  | 0     | 9  |
| 申裝/異動-MOD | 4  | 0    | 0  | 0     | 4  |
| 客戶服務      | 1  | 0    | 0  | 0     | 1  |
| 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      | 6  | 0    | 0  | 0     | 6  |
| 號碼可攜(NP)  | 0  | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 預付卡       | 0  | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 補貼款       | 1  | 0    | 0  | 0     | 1  |
| MOD 蓋台    | 0  | 0    | 0  | 0     | 0  |
| MOD 頻道異動  | 0  | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 其他        | 1  | 0    | 0  | 0     | 1  |
| 總計        | 28 | 0    | 0  | 1     | 29 |

與 109 年 4 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 4 月 |          | 110 年 4 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        | 計費問題     | 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 |          | --        |          | --        |

依通訊申訴對象及申訴類別(申裝/異動-寬頻/計費問題/連線品質)占百萬用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 25 所示。

|     |          |    |
|-----|----------|----|
| 第一名 | 申裝/異動-寬頻 | 中華 |
| 第二名 |          | -- |
| 第三名 |          | -- |
| 第一名 | 計費問題     | 中華 |
| 第二名 |          | -- |
| 第三名 |          | -- |
| 第一名 | 連線品質     | 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 22 人次，占 76%)，其次為女性(共 2 人次，占 7%)。

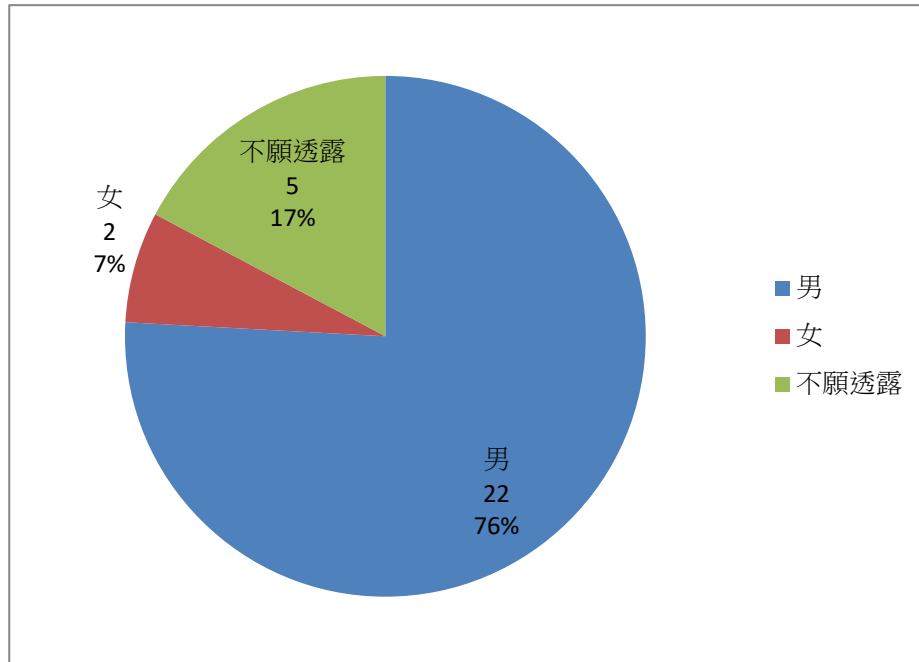


圖 5 4 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴－第二類電信

4 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 11 件、公文轉件共 11 件，共計 22 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(9 件，占 40.91%)；其次為凱擘(5 件，占 22.73%)。

表 26 4 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  | 3  | 5  | 22.73% |
| 中嘉     | 2  | 2  | 4  | 18.18% |
| 台灣寬頻   | 0  | 0  | 0  | 0.00%  |
| 台固媒體   | 3  | 0  | 3  | 13.64% |
| 台灣數位光訊 | 0  | 0  | 0  | 0.00%  |
| 台灣碩網   | 0  | 1  | 1  | 4.55%  |
| 統一     | 0  | 0  | 0  | 0.00%  |
| 家樂福    | 0  | 0  | 0  | 0.00%  |
| 其他     | 4  | 5  | 9  | 40.91% |
| 總計     | 11 | 11 | 22 | 100%   |

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，4 月份以通訊連線品質類(9 件)占最多，其次為補貼款類(8 件)、申裝/異動/續約類及客戶服務類(各 2 件)。

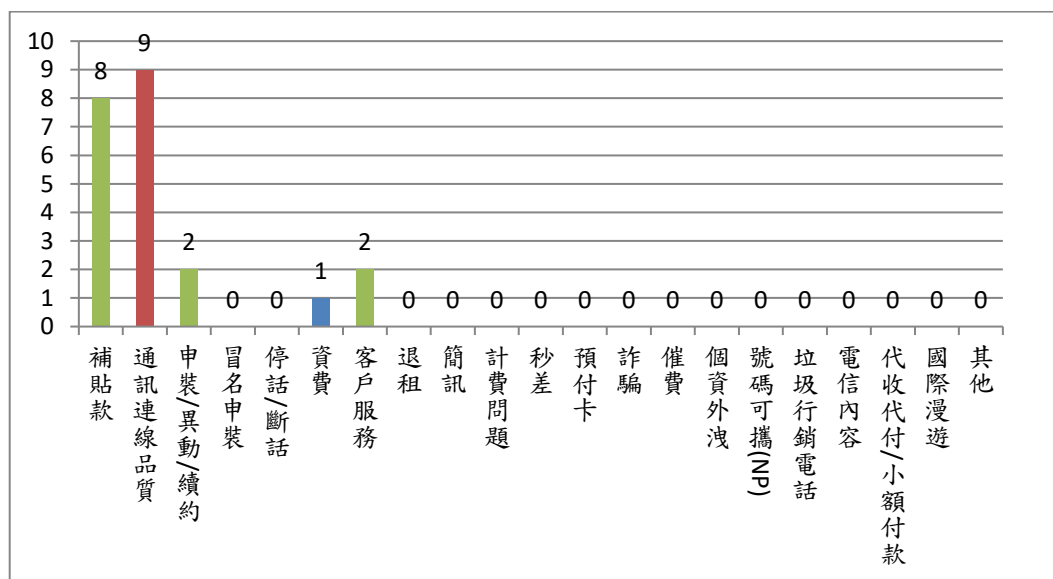


圖 6 4 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分



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       | 2  | 1  | 0    | 2  | 0      | 0    | 0  | 0   | 3  | 8  |
| 通訊連線品質    | 1  | 3  | 0    | 1  | 0      | 1    | 0  | 0   | 3  | 9  |
| 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   | 1  | 1  |
| 客戶服務      | 0  | 0  | 0    | 0  | 0      | 0    | 0  | 0   | 2  | 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   | 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        | 0  | 0  | 0    | 0  | 0      | 0    | 0  | 0   | 0  | 0  |
| 總計        | 5  | 4  | 0    | 3  | 0      | 1    | 0  | 0   | 9  | 22 |

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性申訴人數居多(共 13 人次，占 59%)，其次為女性(共 8 人次，占 36%)。

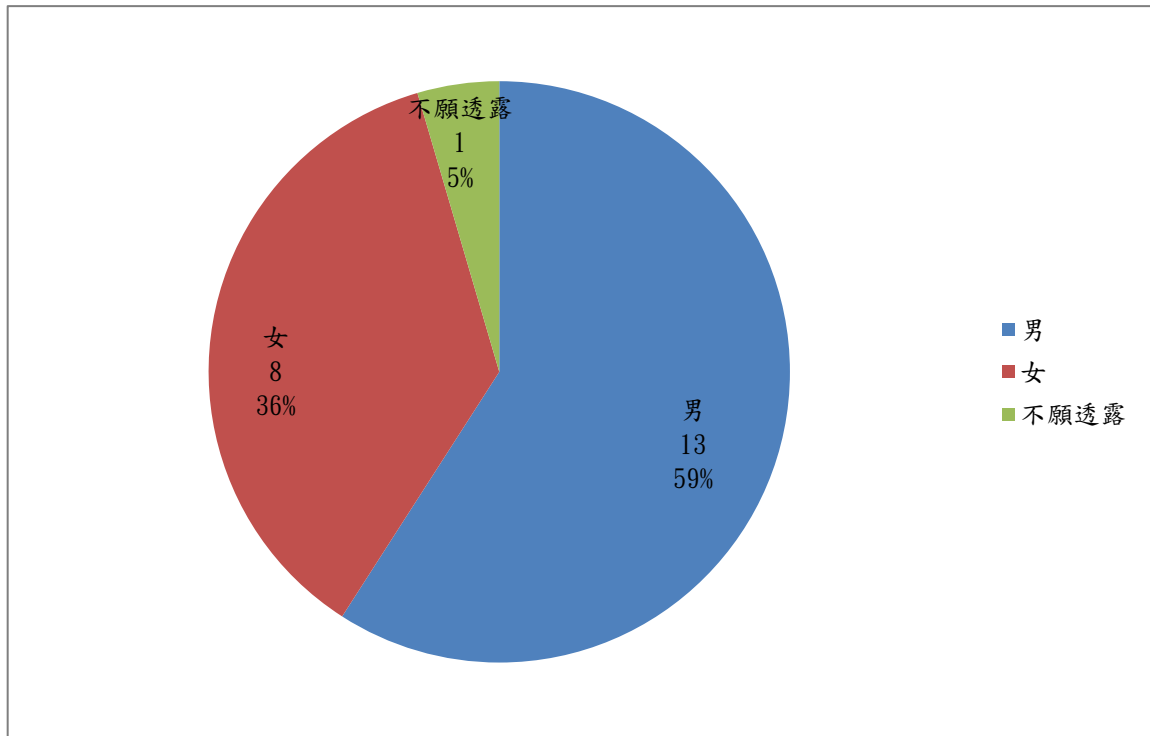


圖 7 4 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 原因分析及改善作法

依 4 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（97 件，占該類 38.65%），申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（13 件，占該類 29.55%），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. 網速不符合期待：夜間/假日尖峰時段網速較慢，或雖可上網正常仍覺得與理想值有落差。
2. 訊號不佳：室外/室內/室內深處等訊號不穩定或收不到信號，進而申訴。
3. 基地台拆除：因抗爭、屋主不續約或租約到期而拆臺，原涵蓋區域訊號突然變差導致申訴。

4. 消費者保護：縣、市政府消保單位來函，協商/調解訊號改善或合約相關問題。
5. 限速疑慮：因測速值不理想，認為被限速而申訴。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星)：

1. 用戶反悔：主張「未同意申辦」及「不清楚專案合約內容」。
2. 用戶對於連線品質不符期待要求取消合約

二、改善作法：

(一) 通訊連線品質 (中華)：

1. 網速不符合期待：持續優化品質，定期檢討與改善高負載站台，疏解尖峰壅塞狀況。
2. 訊號不佳：提供 WiFi-Calling 服務改善通話品質，或評估安裝信號改善設備，補強室內通訊品質。
3. 基地台拆除：持續與居民溝通協調，拆台後調整周邊站台補強涵蓋，並提早辦理遷移新台事宜，降低信號不佳空窗期。
4. 消費者保護：針對申訴個案進行調解溝通，提供可接受方案。
5. 限速疑慮：現場量測後依測試數值與客戶說明婉釋，釐清問題，並說明行動訊號無線特性

(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。