

## NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 6 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。

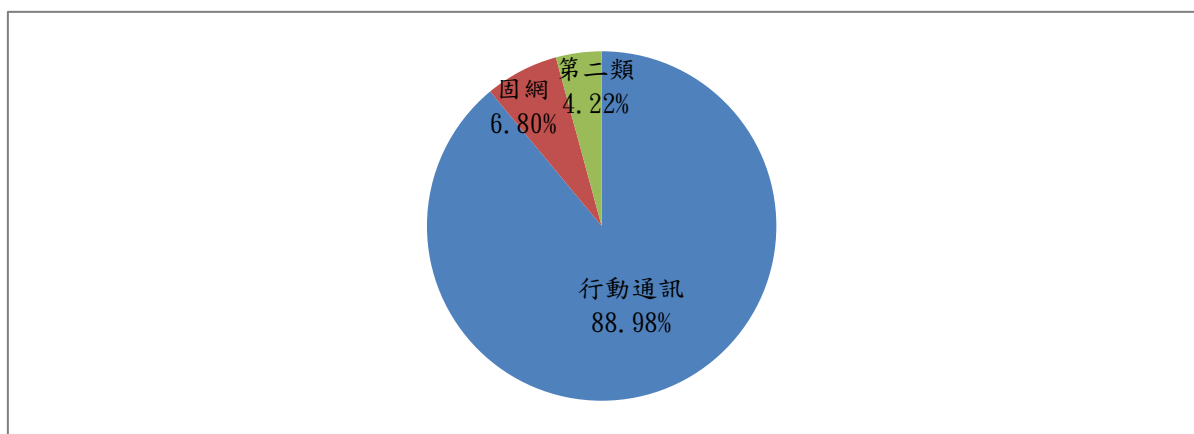
### ◆ 電信民眾申訴—整體

6 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 6 月份臨櫃申訴案件共 199 件、公文轉件共 654 件，共計 853 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 759 件，占 88.98%），其次為固網類申訴案件（共 58 件，占 6.80%）。

表 1 6 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	166	593	759	88.98%
固網	19	39	58	6.80%
第二類	14	22	36	4.22%
總計	199	654	853	100%



## ◆ 電信民眾申訴—行動通訊

6 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 166 件、公文轉件共 593 件，共計 759 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 200 件，占 26.35%），其次為遠傳（共 157 件，占 20.69%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	42	158	200	26.35%
遠傳	25	132	157	20.69%
台灣大哥大	31	109	140	18.45%
亞太	32	82	114	15.02%
台灣之星	36	112	148	19.49%
總計	166	593	759	100%

依申訴對象與 109 年 6 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，各業者案件數皆較去年同期增加。

	109 年 6 月	110 年 6 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	134	200	66	49%
遠傳	76	157	81	107%
台灣大哥大	78	140	62	79%
亞太	85	114	29	34%
台灣之星	59	148	89	151%

與 109 年 6 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 6 月份申訴對象排名以中華最多共 200 件，案件數較去年同期增加 66 件，遠傳及台灣之星各增加 81 件及 89 件。

表 4 109 年 6 月份與 110 年 6 月份行動通訊申訴對象排名比較

	109 年 6 月	110 年 6 月
第一名 (件數)	中華 (134)	中華 (200)
第二名 (件數)	亞太 (85)	遠傳 (157)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (78)	台灣之星 (148)

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 6 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	200	10,634,125	18.8
遠傳	157	7,060,639	22.2
台灣大哥大	140	7,134,006	19.6
亞太	114	2,063,292	55.3
台灣之星	148	2,620,558	56.5
總計	759	29,512,620	25.7

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 529 件，占 69.70%)，其次為申裝/異動/續約類(共 47 件，占 6.19%)、限速吃到飽類(共 43 件，占 5.67%)。

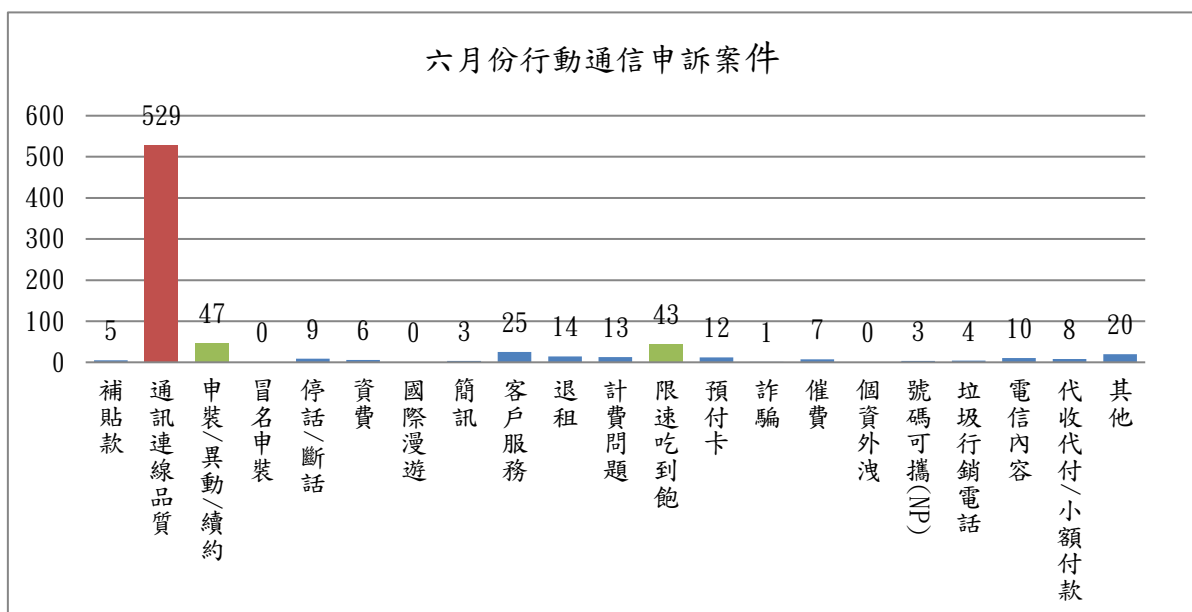


圖 1 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 529 件)分為語音通訊品質(30 件)及數據連線品質(499 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 49 件；未試用共 450 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。

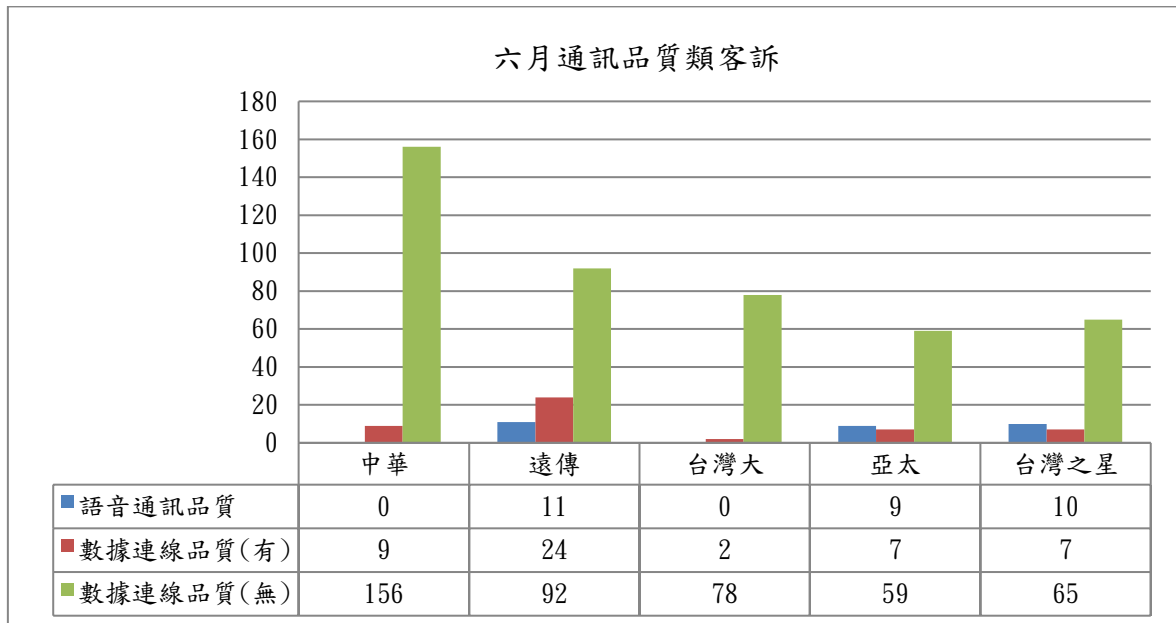


圖 2 6 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(450 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 367 件、室內外共 83 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 6 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	137	19
遠傳	64	28
台灣大哥大	65	13
亞太	48	11
台灣之星	53	12
總計	367	83

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 6 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	165	10,634,125	15.5
遠傳	127	7,060,639	18.0
台灣大哥大	80	7,134,006	11.2
亞太	75	2,063,292	36.3
台灣之星	82	2,620,558	31.3
總計	529	29,512,620	17.9

表 8 6 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	4	10,634,125	0.4
遠傳	9	7,060,639	1.3
台灣大哥大	5	7,134,006	0.7
亞太	8	2,063,292	3.9
台灣之星	21	2,620,558	8.0
總計	47	29,512,620	1.6

表 9 6 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	10	10,634,125	0.9
遠傳	3	7,060,639	0.4
台灣大哥大	20	7,134,006	2.8
亞太	4	2,063,292	1.9
台灣之星	6	2,620,558	2.3
總計	43	29,512,620	1.5

與 109 年 6 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 6 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增加 259 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 5 件。

表 10 109 年 6 月份與 110 年 6 月份行動通訊申訴類別排名比較

	109 年 6 月	110 年 6 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (270)	通訊連線品質 (529)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (52)	申裝/異動/續約 (47)
第三名 (件數)	退租 (19)	限速吃到飽 (43)

110 年 6 月份通訊連線品質案件增加說明如下：

一、原因分析：

- (一) 因疫情嚴峻，致訊號改善時程延宕。
- (二) 配合防疫升級，居家使用行動網路的需求量加大，致部分站臺負載過高。

二、改善作法：

- (一) 督導業者優先針對突增高負載站臺進行優化調整及擴容作業，達成降載。
- (二) 業者除持續連繫用戶確認婉釋外，並提供無接觸配套改善方案及針對涵蓋站臺優化，提昇通信品質。
- (三) 督導業者持續加強建設，以達到分流之效果。

與 109 年 6 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 6 月份通訊連線品質類案件以中華最多，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多，限速吃到飽類案件以台灣大哥大最多。

		109 年 6 月	110 年 6 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		亞太	遠傳
第三名		遠傳	台灣之星
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	遠傳
第三名		遠傳	亞太
第一名	限速吃到飽	--	台灣大哥大
第二名		--	中華
第三名		--	台灣之星

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		遠傳
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	台灣大哥大
第二名		台灣之星
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 15.5 天、亞太 11.7 天、遠傳 11.4 天、台灣大哥大 9.6 天及中華 7.4 天。

電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華	7.4	0
遠傳	11.4	0
台灣大哥大	9.6	0
亞太	11.7	0
台灣之星	15.5	8

\* 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，以台灣之星再申訴所占總進件數比例最高 18.7%，其次為亞太 15.6%及台灣大哥大 13.6%。

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	230	200	30	13.0%
遠傳	181	157	24	13.3%
台灣大哥大	162	140	22	13.6%
亞太	135	114	21	15.6%
台灣之星	182	148	34	18.7%

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 502 人次，占 66%)，其次為女性(共 212 人次，占 28%)。

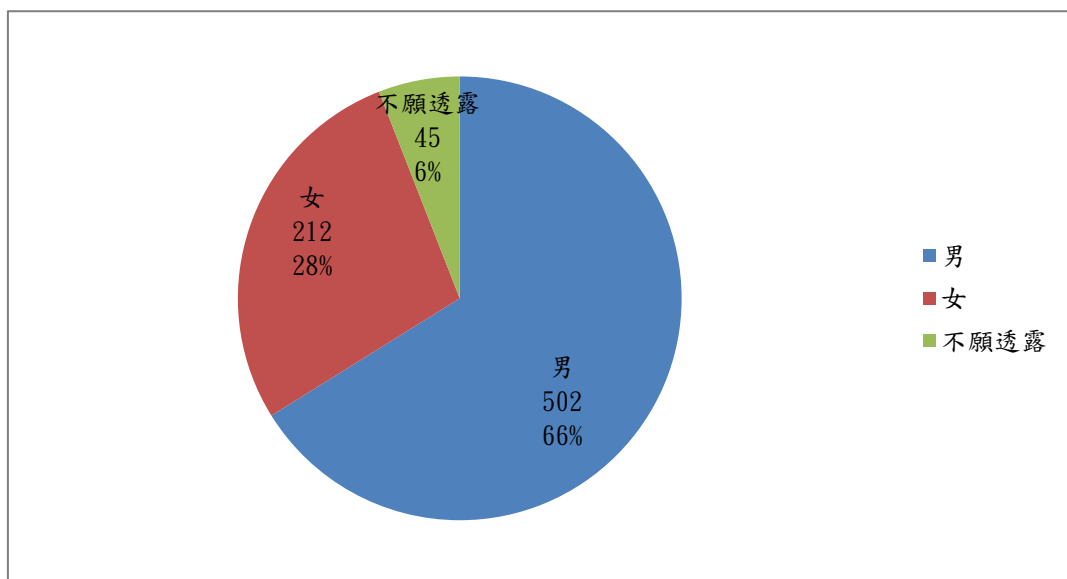


圖 3 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分



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 165 件，占該類 31.19%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 21 件，占該類 44.68%）；限速吃到飽類案件以台灣大哥大最多（共 20 件，占該類 46.51%）。

表 15 6 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	1	2	0	5
通訊連線品質	165	127	80	75	82	529
申裝/異動/續約	4	9	5	8	21	47
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	1	2	3	1	2	9
資費	2	0	1	0	3	6
國際漫遊	0	0	0	0	0	0
簡訊	1	0	1	0	1	3
客戶服務	5	5	3	5	7	25
退租	1	0	3	5	5	14
計費問題	2	1	3	1	6	13
限速吃到飽	10	3	20	4	6	43
預付卡	1	3	3	3	2	12
詐騙	0	0	0	0	1	1
催費	0	4	3	0	0	7
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	3	3
垃圾行銷電話	1	0	1	1	1	4
電信內容	4	1	1	0	4	10
代收代付/小額付款	0	0	7	0	1	8
其他	2	1	5	9	3	20
總計	200	157	140	114	148	759

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	5	29,512,620	0.2
通訊連線品質	529	29,512,620	17.9
申裝/異動/續約	47	29,512,620	1.6
冒名申裝	0	29,512,620	0.0
停話/斷話	9	29,512,620	0.3
資費	6	29,512,620	0.2
國際漫遊	0	29,512,620	0.0
簡訊	3	29,512,620	0.1
客戶服務	25	29,512,620	0.8
退租	14	29,512,620	0.5
計費問題	13	29,512,620	0.4
限速吃到飽	43	29,512,620	1.5
預付卡	12	29,512,620	0.4
詐騙	1	29,512,620	0.0
催費	7	29,512,620	0.2
個資外洩	0	29,512,620	0.0
號碼可攜(NP)	3	29,512,620	0.1
垃圾行銷電話	4	29,512,620	0.1
電信內容	10	29,512,620	0.3
代收代付/小額付款	8	29,512,620	0.3
其他	20	29,512,620	0.7

## ◆ 電信民眾申訴—固網

6 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 19 件、公文轉件共 39 件，共計 58 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 57 件，占 98.28%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	18	39	57	98.28%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	1	0	1	1.72%
總計	19	39	58	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	57	9,793,730	5.8
台灣固網	0	192,086	0.0
亞太	0	220,589	0.0
新世紀資通	1	450,116	2.2

依申訴對象並與 109 年 6 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 4 件、台灣固網減少 1 件。

	109 年 6 月	110 年 6 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	61	57	-4	-6.56%
台灣固網	1	0	-1	-100%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	1	1	0	0.00%

與 109 年 6 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 57 件)。

	109 年 6 月	110 年 6 月
第一名 (件數)	中華 (61)	中華 (57)
第二名 (件數)	台灣固網 (1);新世紀資通 (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	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 27 件，占 46.55%)，其次為申裝/異動-寬頻類 (共 11 件，占 18.97%)、客戶服務類 (共 7 件，占 12.07%)。

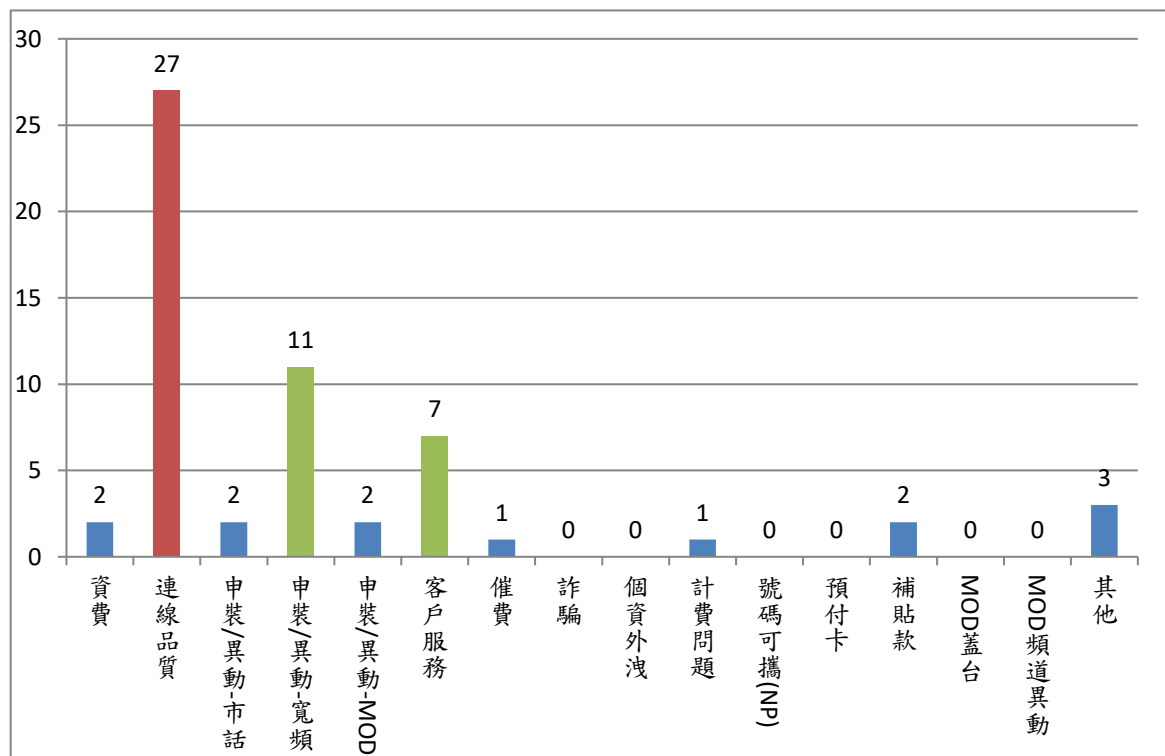


圖 4 6 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 109 年 6 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 22 所示，連線品質類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢，申裝/異動-寬頻類與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 6 份與 110 年 6 份固網訴類別對象排名比較

	109 年 6 月	110 年 6 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (17)	連線品質 (27)
第二名 (件數)	連線品質 (11)	申裝/異動-寬頻 (11)
第三名 (件數)	客戶服務(8)	客戶服務 (7)

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 27 件(占該類 100%)、10 件(占該類 90.91%)、7 件(占該類 100%)。

表 23 6 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	2	0	0	0	2
連線品質	27	0	0	0	27
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	10	0	0	1	11
申裝/異動-MOD	2	0	0	0	2
客戶服務	7	0	0	0	7
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	1	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0
其他	3	0	0	0	3
總計	57	0	0	1	58

與 109 年 6 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 6 月		110 年 6 月
第一名	申裝/異動-寬頻	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	連線品質	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/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。

第一名	連線品質	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	申裝/異動-寬頻	新世紀資通
第二名		中華
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 40 人次，占 69%)，其次為女性(共 13 人次，占 22%)。

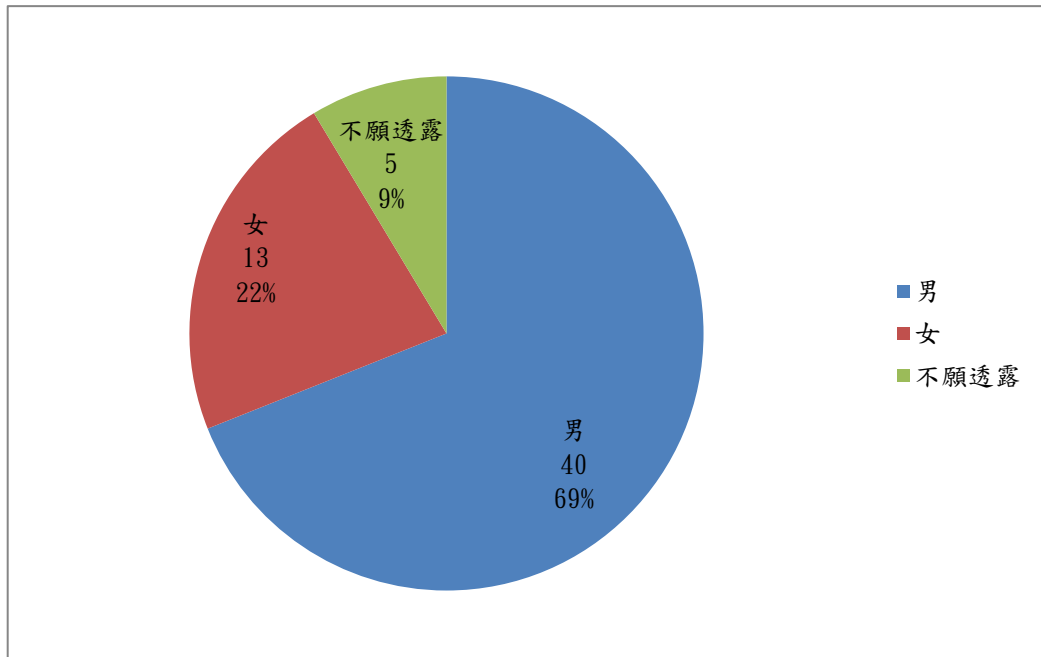


圖 5 6 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴—第二類電信

6 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 14 件、公文轉件共 22 件，共計 36 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(共 11 件，占 30.56%)；其次為中嘉及台灣碩網(各 4 件，各占 11.11%)、台灣寬頻(共 3 件，占 8.33%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	4	7	11	30.56%
中嘉	3	1	4	11.11%
台灣寬頻	1	2	3	8.33%
台固媒體	0	1	1	2.78%
台灣數位光訊	1	0	1	2.78%
台灣碩網	0	4	4	11.11%
統一	0	1	1	2.78%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	5	6	11	30.55%
總計	14	22	36	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，6 月份以通訊連線品質類(23 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(7 件)、補貼款類(4 件)。

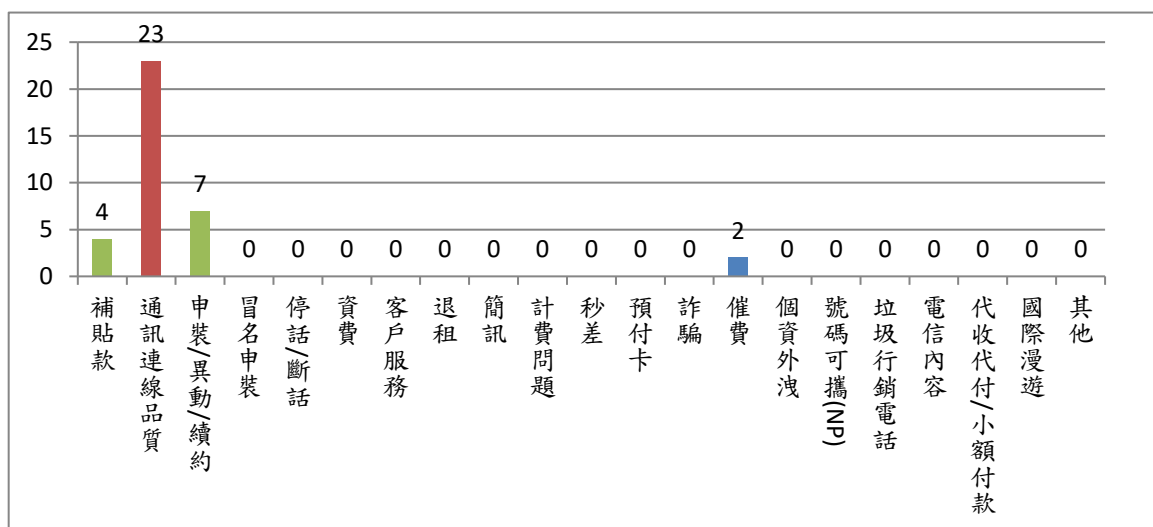


圖 6 6 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分



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	0	0	0	0	0	0	0	2	4
通訊連線品質	4	4	3	1	1	2	1	0	7	23
申裝/異動/續約	4	0	0	0	0	2	0	0	1	7
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	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
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	11	4	3	1	1	4	1	0	11	36

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 27 人次，占 75%)，其次為女性(共 8 人次，占 22%)。

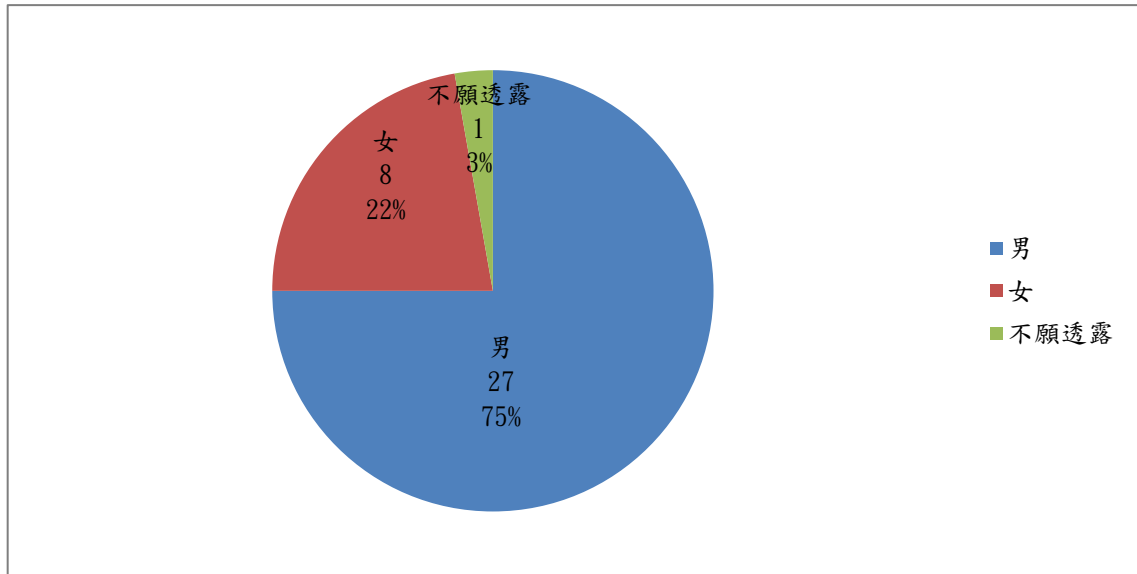


圖 7 6 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 原因分析及改善作法

依 6 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(165 件，占該類 31.19%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(21 件，占該類 44.68%)，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. 疫情影響：因全台疫情三級警戒，居家使用行動網路的需求量大增，高負載站臺數遽增，影響使用感受
3. 基地臺拆除：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. 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。
5. 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。
6. 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. 網速不符合期待：持續優化網路品質與設法提升涵蓋站臺容量，疏解尖峰壅塞狀況。
2. 疫情影響：定期篩選訊務驟增高負載站臺並進行優化調整及擴容作業，達成降載並提昇客戶使用感受。
3. 基地臺拆除：持續與居民溝通婉釋，拆台前即預先調整周邊站臺補強涵蓋，並提早進行尋覓替代站臺與建設事宜，縮短信號不佳空窗期。
4. 訊號不佳：提供信號改善設備或 Wi-Fi Calling 服務，補強室內通訊品質。
5. 消費者保護：針對申訴個案進行調解溝通，提供客戶可接受方案。
6. 限速疑慮：依現場量測數值與客戶釐清婉釋，並適度說明行動通信無線特性。

(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：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. 用戶反悔：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。