

NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 7 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。

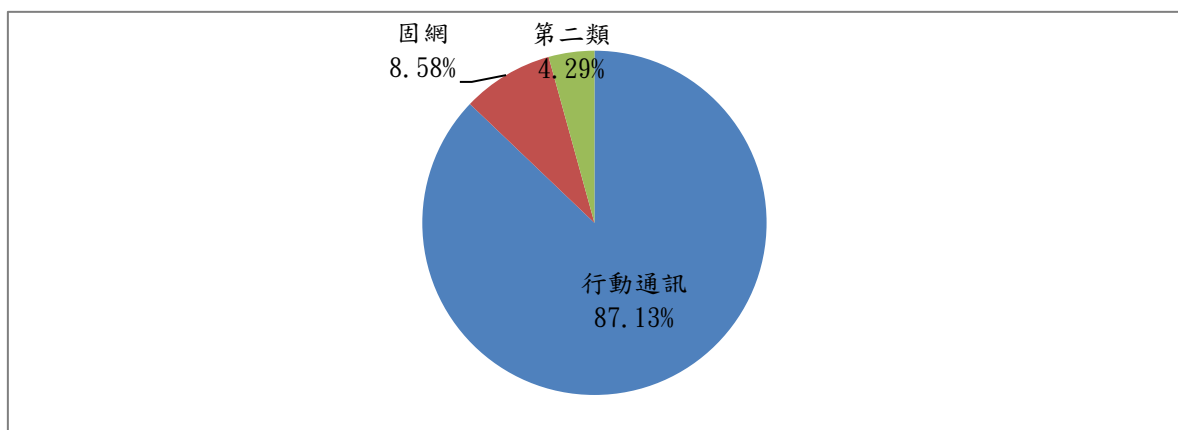
◆ 電信民眾申訴—整體

7 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 7 月份臨櫃申訴案件共 189 件、公文轉件共 650 件，共計 839 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 731 件，占 87.13%），其次為固網類申訴案件（共 72 件，占 8.58%）。

表 1 7 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	151	580	731	87.13%
固網	25	47	72	8.58%
第二類	13	23	36	4.29%
總計	189	650	839	100%



◆ 電信民眾申訴—行動通訊

7 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 151 件、公文轉件共 580 件，共計 731 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 234 件，占 32.01%），其次為遠傳（共 158 件，占 21.61%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	47	187	234	32.01%
遠傳	26	132	158	21.61%
台灣大哥大	30	93	123	16.83%
亞太	25	71	96	13.13%
台灣之星	23	97	120	16.42%
總計	151	580	731	100%

依申訴對象與 109 年 7 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 7 月	110 年 7 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	191	234	43	23%
遠傳	98	158	60	61%
台灣大哥大	107	123	16	15%
亞太	65	96	31	48%
台灣之星	86	120	34	40%

與 109 年 7 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 7 月份申訴對象排名以中華最多共 234 件，案件數較去年同期增加 43 件，遠傳及台灣大哥大各增加 60 件及 16 件。

表 4 109 年 7 月份與 110 年 7 月份行動通訊申訴對象排名比較

	109 年 7 月	110 年 7 月
第一名 (件數)	中華 (191)	中華 (234)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (107)	遠傳 (158)
第三名 (件數)	遠傳 (98)	台灣大哥大 (123)

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 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象區分佔用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	234	10,630,019	22.0
遠傳	158	7,047,868	22.4
台灣大哥大	123	7,125,221	17.3
亞太	96	2,068,611	46.4
台灣之星	120	2,623,028	45.7
總計	731	29,494,747	24.8

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 525 件，占 71.82%），其次為申裝/異動/續約類（共 49 件，占 6.70%）、客戶服務類（共 22 件，占 3.01%）。

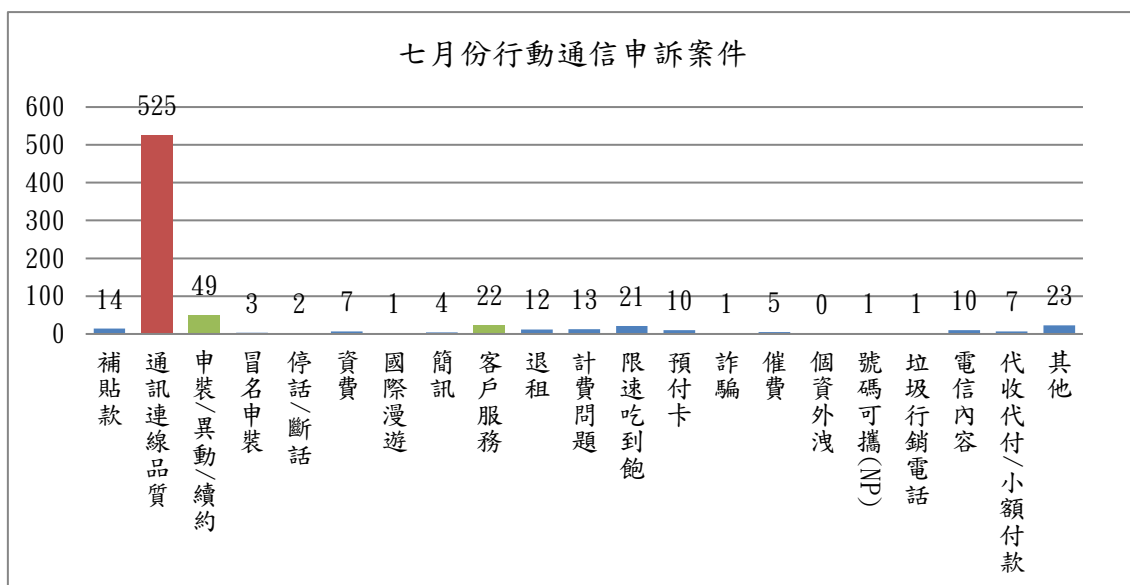


圖 1 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 525 件)分為語音通訊品質(38 件)及數據連線品質(487 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 25 件；未試用共 462 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。

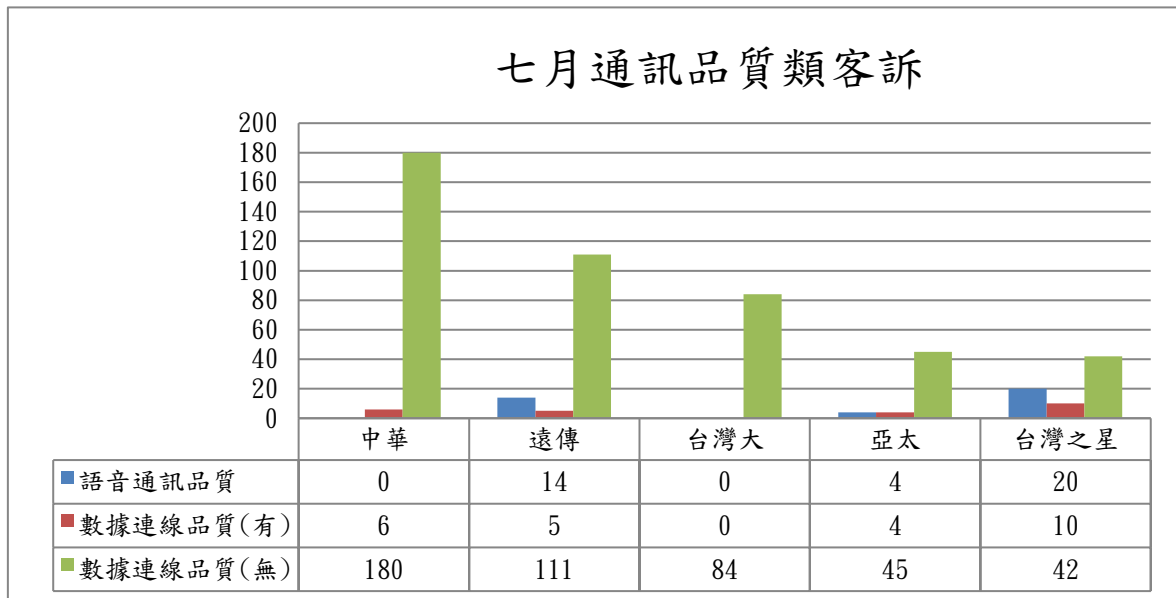


圖 2 7 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(462 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 345 件、室內外共 117 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 7 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	157	23
遠傳	54	57
台灣大哥大	75	9
亞太	21	24
台灣之星	38	4
總計	345	117

依通訊連線品質類、申裝/異動/續約類、客戶服務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 7 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	186	10,630,019	17.5
遠傳	130	7,047,868	18.4
台灣大哥大	84	7,125,221	11.8
亞太	53	2,068,611	25.6
台灣之星	72	2,623,028	27.4
總計	525	29,494,747	17.8

表 8 7 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	8	10,630,019	0.8
遠傳	13	7,047,868	1.8
台灣大哥大	6	7,125,221	0.8
亞太	11	2,068,611	5.3
台灣之星	11	2,623,028	4.2
總計	49	29,494,747	1.7

表 9 7 月份客戶服務類申訴案件：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	10,630,019	0.6
遠傳	5	7,047,868	0.7
台灣大哥大	4	7,125,221	0.6
亞太	3	2,068,611	1.5
台灣之星	4	2,623,028	1.5
總計	22	29,494,747	0.7

與 109 年 7 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 7 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及客戶服務類。通訊連線品質類案件數較去年同期增加 164 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 1 件，客戶服務類較去年同期增加 2 件。

表 10 109 年 7 月份與 110 年 7 月份行動通訊申訴類別排名比較

	109 年 7 月	110 年 7 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (361)	通訊連線品質 (525)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (50)	申裝/異動/續約 (49)
第三名 (件數)	客戶服務 (20)	客戶服務 (22)

與 109 年 7 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、客戶服務)排名進行比較，得到結果如表 11 所示。110 年 7 月份通訊連線品質類案件以中華最多，申裝/異動/續約類案件以遠傳最多，客戶服務類案件以中華最多。

表 11 109 年 7 月份與 110 年 7 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		109 年 7 月	110 年 7 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	遠傳
第二名		遠傳; 台灣大哥大	亞太; 台灣之星
第三名		亞太	中華
第一名	客戶服務	台灣大哥大; 台灣之星	中華
第二名		中華; 遠傳	遠傳
第三名		亞太	台灣大哥大; 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、客戶服務)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 7 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	台灣之星
第二名		亞太
第三名		遠傳
第一名	申裝/異動/續約	亞太
第二名		台灣之星
第三名		遠傳
第一名	客戶服務	亞太; 台灣之星
第二名		遠傳
第三名		中華; 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 16.5 天、遠傳 10.8 天、亞太 10.6 天、台灣大哥大 8.6 天及中華 8.0 天。

表 13 110 年 7 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	8.0	0
遠傳	10.8	0
台灣大哥大	8.6	0
亞太	10.6	1
台灣之星	16.5	15

* 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 18.4%，其次為台灣大哥大 12.8%及亞太 11.9%。

表 14 110 年 7 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	257	234	23	8.9%
遠傳	178	158	20	11.2%
台灣大哥大	141	123	18	12.8%
亞太	109	96	13	11.9%
台灣之星	147	120	27	18.4%

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 475 人次，占 65%)，其次為女性(共 210 人次，占 29%)。

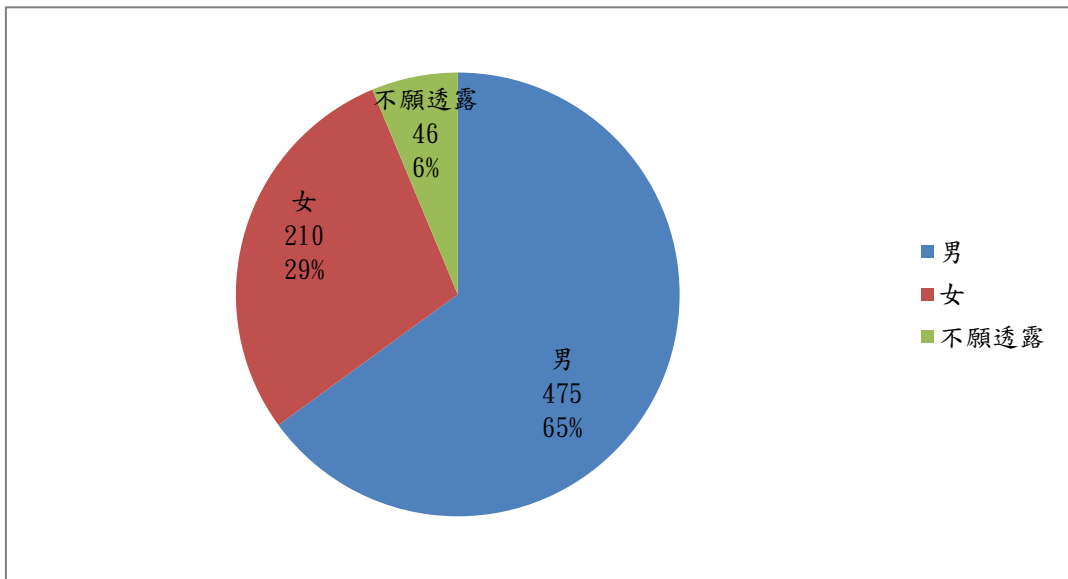


圖 3 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 186 件，占該類 35.43%）；申裝/異動/續約類案件以遠傳最多（共 13 件，占該類 26.53%）；客戶服務類案件以中華最多（共 6 件，占該類 27.27%）。

表 15 7 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	3	2	3	4	2	14
通訊連線品質	186	130	84	53	72	525
申裝/異動/續約	8	13	6	11	11	49
冒名申裝	0	0	0	2	1	3
停話/斷話	0	0	1	0	1	2
資費	2	1	1	0	3	7
國際漫遊	1	0	0	0	0	1
簡訊	0	1	0	1	2	4
客戶服務	6	5	4	3	4	22
退租	2	0	2	6	2	12
計費問題	3	0	1	5	4	13
限速吃到飽	7	1	3	1	9	21
預付卡	4	1	4	0	1	10
詐騙	0	1	0	0	0	1
催費	0	1	2	0	2	5
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	1	0	0	0	0	1
垃圾行銷電話	0	0	0	0	1	1
電信內容	4	1	2	2	1	10
代收代付/小額付款	2	1	2	1	1	7
其他	5	0	8	7	3	23
總計	234	158	123	96	120	731

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	14	29,494,747	0.5
通訊連線品質	525	29,494,747	17.8
申裝/異動/續約	49	29,494,747	1.7
冒名申裝	3	29,494,747	0.1
停話/斷話	2	29,494,747	0.1
資費	7	29,494,747	0.2
國際漫遊	1	29,494,747	0.0
簡訊	4	29,494,747	0.1
客戶服務	22	29,494,747	0.7
退租	12	29,494,747	0.4
計費問題	13	29,494,747	0.4
限速吃到飽	21	29,494,747	0.7
預付卡	10	29,494,747	0.3
詐騙	1	29,494,747	0.0
催費	5	29,494,747	0.2
個資外洩	0	29,494,747	0.0
號碼可攜(NP)	1	29,494,747	0.0
垃圾行銷電話	1	29,494,747	0.0
電信內容	10	29,494,747	0.3
代收代付/小額付款	7	29,494,747	0.2
其他	23	29,494,747	0.8

◆ 電信民眾申訴—固網

7 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 25 件、公文轉件共 47 件，共計 72 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 70 件，占 97.22%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	24	46	70	97.22%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	1	1	2	2.78%
總計	25	47	72	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	70	9,777,535	7.2
台灣固網	0	193,039	0.0
亞太	0	220,291	0.0
新世紀資通	2	451,071	4.4

依申訴對象並與 109 年 7 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 2 件、亞太減少 1 件。

	109 年 7 月	110 年 7 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	68	70	2	2.94%
台灣固網	0	0	0	∞
亞太	1	0	-1	-100%
新世紀資通	2	2	0	0.00%

與 109 年 7 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 70 件)。

	109 年 7 月	110 年 7 月
第一名 (件數)	中華 (68)	中華 (70)
第二名 (件數)	新世紀資通(2)	新世紀資通(2)
第三名 (件數)	亞太(1)	--

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 31 件，占 43.06%)，其次為申裝/異動-寬頻類 (共 14 件，占 19.44%)、客戶服務類 (共 8 件，占 11.11%)。

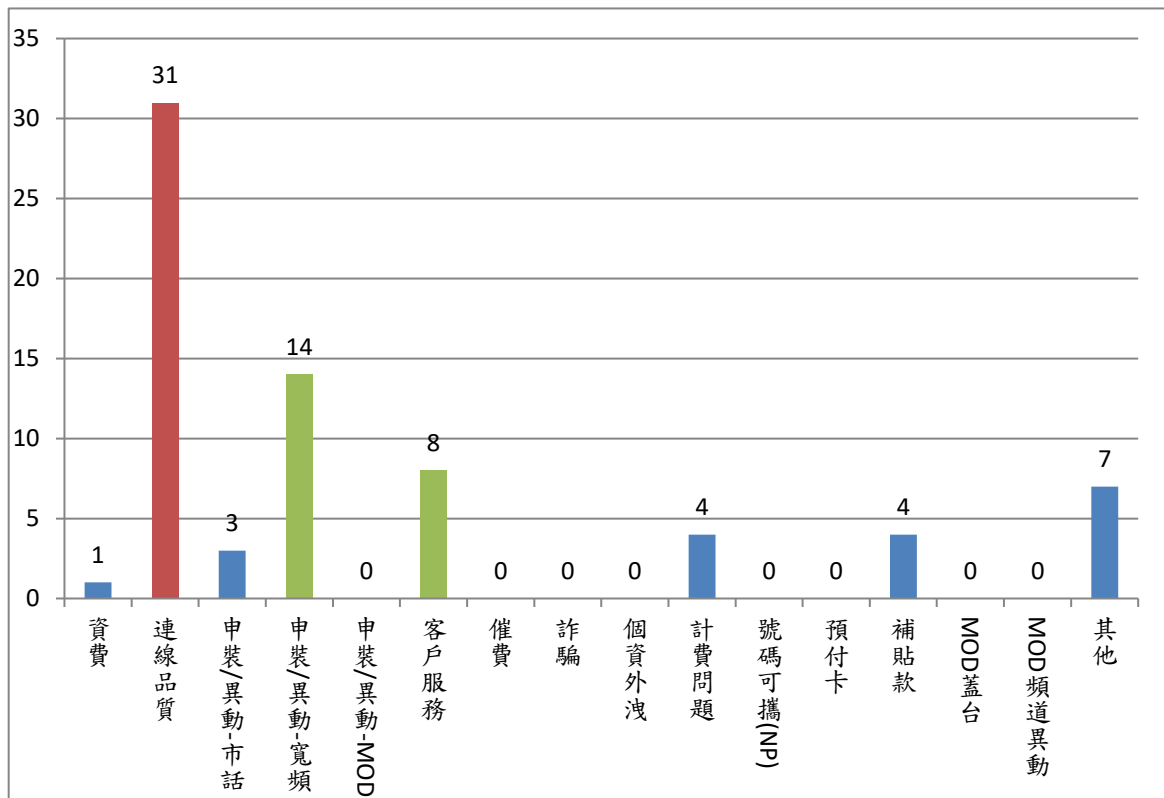


圖 4 7 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 109 年 7 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呈現遞增的趨勢，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢，客戶服務類案件則持平。

表 22 109 年 7 份與 110 年 7 份固網訴類別對象排名比較

	109 年 7 月	110 年 7 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (15)	連線品質 (31)
第二名 (件數)	連線品質 (14)	申裝/異動-寬頻 (14)
第三名 (件數)	客戶服務(8)	客戶服務 (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，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 31 件(占該類 100%)、11 件(占該類 91.67%)、8 件(占該類 100%)。

表 23 7 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	31	0	0	0	31
申裝/異動-市話	3	0	0	0	3
申裝/異動-寬頻	13	0	0	1	14
申裝/異動-MOD	0	0	0	0	0
客戶服務	8	0	0	0	8
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	4	0	0	0	4
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	7	0	0	0	7
總計	70	0	0	2	72

與 109 年 7 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。

表 24 109 年 7 月份與 110 年 7 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		109 年 7 月		110 年 7 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		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		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。

表 25 110 年 7 月份動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較

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 44 人次，占 64%)，其次為女性(共 20 人次，占 29%)。

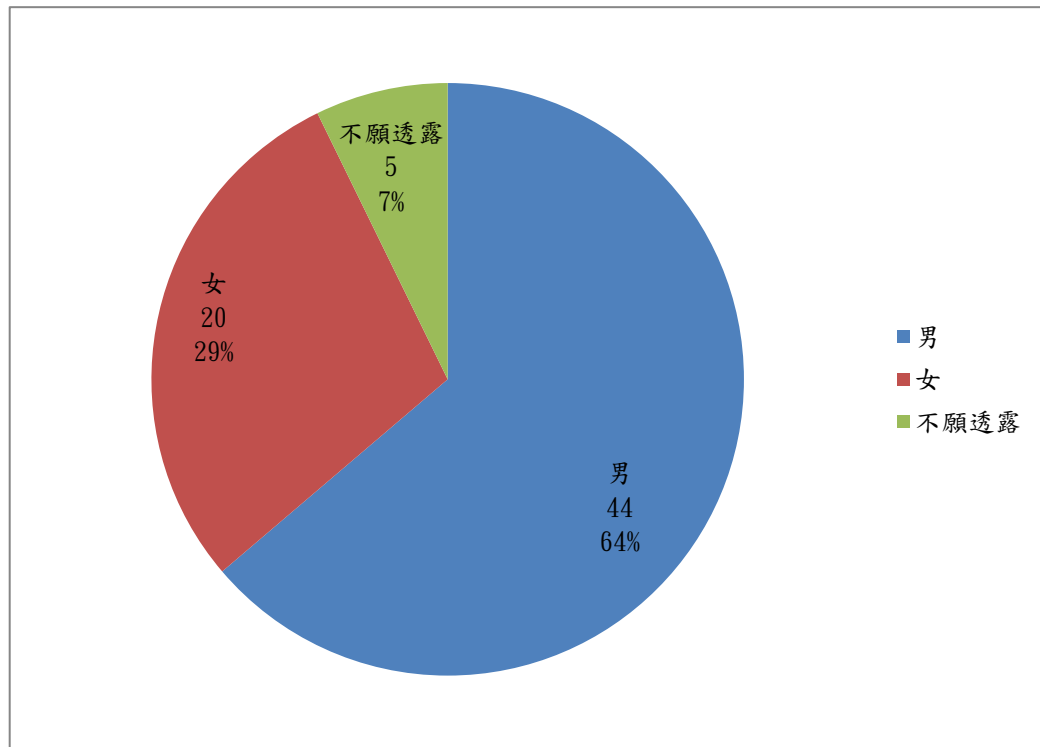


圖 5 7 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

7 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 13 件、公文轉件共 23 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 9 件，占 25.00%)；其次為中嘉(共 6 件，占 16.67%)、台固媒體(共 4 件，占 11.11%)。

表 26 7 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	4	5	9	25.00%
中嘉	4	2	6	16.67%
台灣寬頻	0	1	1	2.78%
台固媒體	1	3	4	11.11%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	3	3	8.33%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	4	9	13	36.11%
總計	13	23	36	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，7 月份以通訊連線品質類(18 件)占最多，其次為補貼款類及申裝/異動/續約類(各 6 件)、客戶服務類(4 件)。

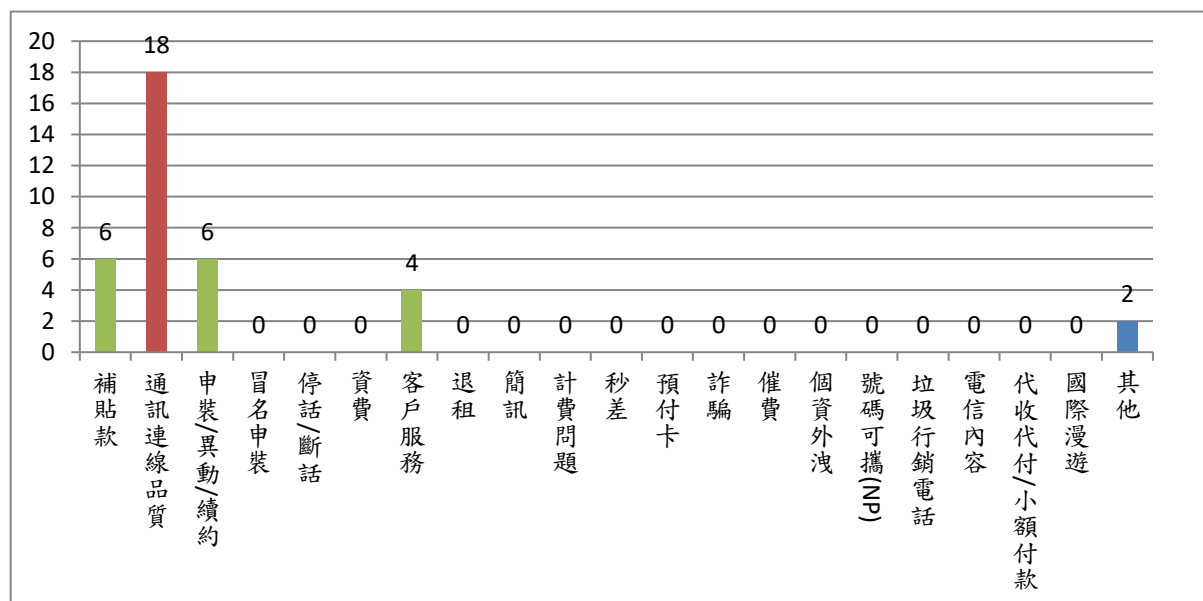


圖 6 7 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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	2	0	0	0	0	2	6
通訊連線品質	3	2	0	2	0	2	0	0	9	18
申裝/異動/續約	2	2	1	0	0	0	0	0	1	6
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	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
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	1	0	0	1	2
總計	9	6	1	4	0	3	0	0	13	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 25 人次，占 69%)，其次為女性(共 9 人次，占 25%)。

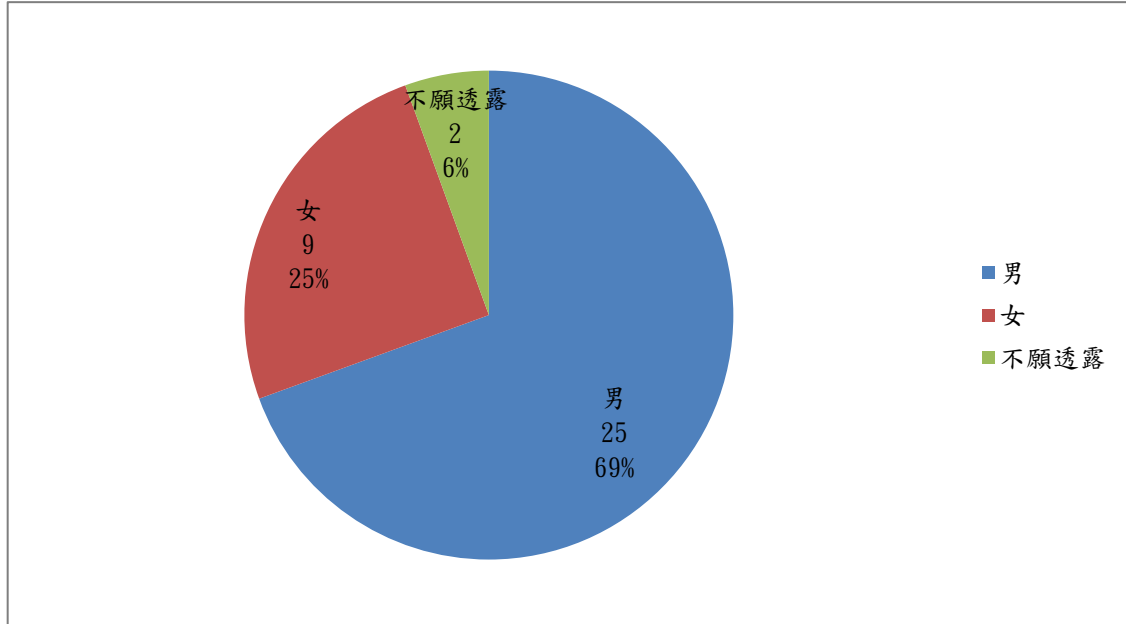


圖 7 7 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 7 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(186 件，占該類 35.43%)，申裝/異動/續約類案件以遠傳最多(13 件，占該類 26.53%)，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. 疫情影響：因全臺疫情警戒，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。
2. 網速不符合期待及限速疑慮：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，因而認為被限速而申訴。
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. 使用環境改變：暑期學生族群移動，影響部分區域站臺負載，致使用感受不佳。

(二) 申裝/異動/續約(遠傳):

1. 顧客反悔：申辦新門號方案後反悔，而不願支付相關費用。
2. 認知差異：顧客對於預繳方案活動內容認知不同、對於門號方案優惠內容與補貼款認知落差。

二、改善作法：

(一) 通訊連線品質(中華):

1. 疫情影響：針對訊務驟增高負載站臺並進行優化調整及擴容作業，達成降載並提升客戶使用感受。
2. 網速不符合期待及限速疑慮：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，並依現場量測數值與客戶釐清婉釋，並適度說明行動通信之無線特性。
3. 基地臺拆除：持續與居民溝通，拆臺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：持續覓臺增加室外涵蓋，提供訊號改善設備或 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. 使用環境改變：進行優化調整作業，提升客戶使用感受。

(二) 申裝/異動/續約(遠傳):

1. 顧客反悔：顧客反悔申辦門號方案導致未繳款欠費，門市人員銷售時針對門號費用、方案內容、合約資訊逐一重點說明，並於溝通過程中再次確認顧客已清楚了解。
2. 認知差異：確認門市人員未來推廣門號方案時，顧客皆清楚了解合約內容，如顧客對合約內容有疑議時，請同仁詳加說明。

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。