

## NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 8 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。

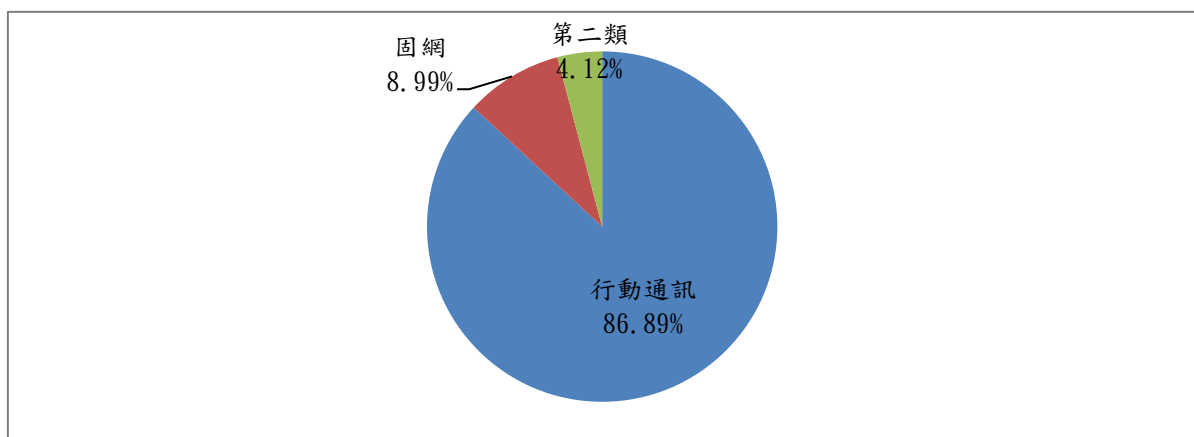
### ◆ 電信民眾申訴—整體

8 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 8 月份臨櫃申訴案件共 178 件、公文轉件共 623 件，共計 801 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 696 件，占 86.89%），其次為固網類申訴案件（共 72 件，占 8.99%）。

表 1 8 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	145	551	696	86.89%
固網	22	50	72	8.99%
第二類	11	22	33	4.12%
總計	178	623	801	100%



## ◆ 電信民眾申訴—行動通訊

8 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 145 件、公文轉件共 551 件，共計 696 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 243 件，占 34.91%），其次為台灣之星（共 129 件，占 18.53%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	47	196	243	34.91%
遠傳	29	93	122	17.53%
台灣大哥大	27	99	126	18.11%
亞太	15	61	76	10.92%
台灣之星	27	102	129	18.53%
總計	145	551	696	100%

依申訴對象與 109 年 8 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 8 月	110 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	197	243	46	23%
遠傳	82	122	40	49%
台灣大哥大	78	126	48	62%
亞太	63	76	13	21%
台灣之星	67	129	62	93%

與 109 年 8 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 8 月份申訴對象排名以中華最多共 243 件，案件數較去年同期增加 46 件，台灣之星增加 62 件、台灣大哥大增加 48 件、遠傳增加 40 件、亞太增加 13 件。

表 4 109 年 8 月份與 110 年 8 月份行動通訊申訴對象排名比較

	109 年 8 月	110 年 8 月
第一名 (件數)	中華 (197)	中華 (243)
第二名 (件數)	遠傳 (82)	台灣之星 (129)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (78)	台灣大哥大 (126)

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 8 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	243	10,637,883	22.8
遠傳	122	7,052,685	17.3
台灣大哥大	126	7,113,055	17.7
亞太	76	2,065,617	36.8
台灣之星	129	2,634,795	49.0
總計	696	29,504,035	23.6

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 500 件，占 71.84%），其次為申裝/異動/續約類（共 41 件，占 5.89%）、限速吃到飽類（共 19 件，占 2.73%）。

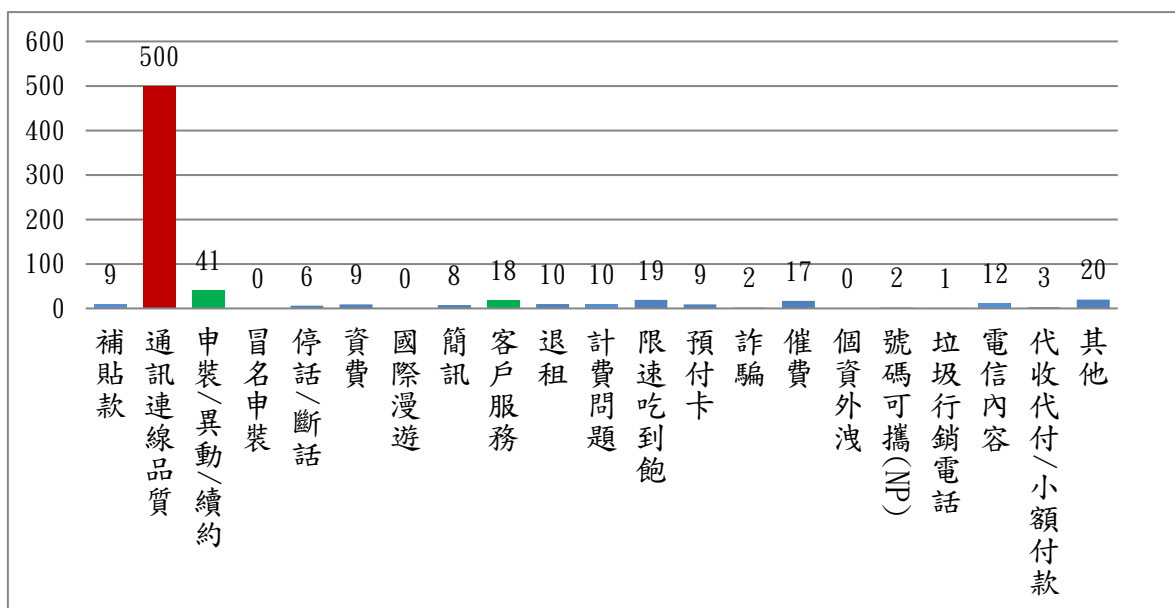


圖 1 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 500 件)分為語音通訊品質(48 件，占 9.6%)及數據連線品質(452 件，占 90.4%)，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 42 件，占 8.4%；未試用共 410 件占 82%)，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。

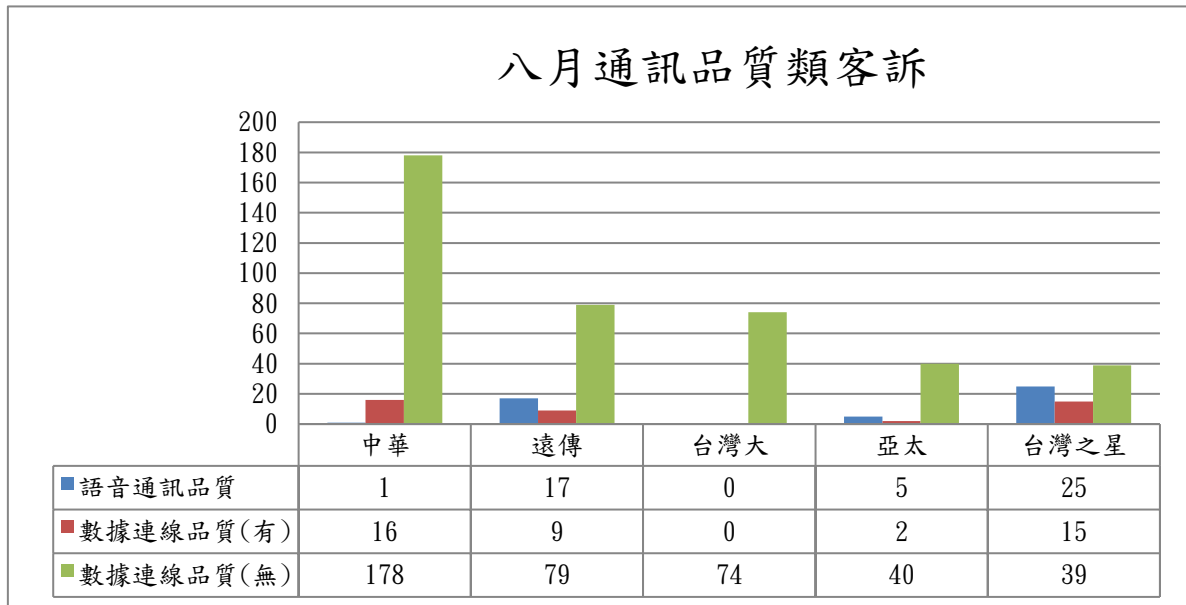


圖 2 8 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(410 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 320 件、室內外共 90 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 8 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	165	13
遠傳	29	50
台灣大哥大	74	0
亞太	21	19
台灣之星	31	8
總計	320	90

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 8 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	195	10,637,883	18.3
遠傳	105	7,052,685	14.9
台灣大哥大	74	7,113,055	10.4
亞太	47	2,065,617	22.8
台灣之星	79	2,634,795	30.0
總計	500	29,504,035	16.9

表 8 8 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	10,637,883	0.6
遠傳	7	7,052,685	1.0
台灣大哥大	7	7,113,055	1.0
亞太	6	2,065,617	2.9
台灣之星	15	2,634,795	5.7
總計	41	29,504,035	1.4

表 9 8 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	5	10,637,883	0.5
遠傳	1	7,052,685	0.1
台灣大哥大	7	7,113,055	1.0
亞太	0	2,065,617	0.0
台灣之星	6	2,634,795	2.3
總計	19	29,504,035	0.6

與 109 年 8 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 8 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 165 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 6 件。

表 10 109 年 8 月份與 110 年 8 月份行動通訊申訴類別排名比較

	109 年 8 月	110 年 8 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (335)	通訊連線品質 (500)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (47)	申裝/異動/續約 (41)
第三名 (件數)	電信內容 (15)	限速吃到飽類 (19)

與 109 年 8 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 8 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 8 月	110 年 8 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		遠傳	遠傳
第三名		台灣大哥大	台灣之星
第一名	申裝/異動/續約	台灣大哥大	台灣之星
第二名		台灣之星	遠傳;台灣大哥大
第三名		亞太	中華;亞太
第一名	限速吃到飽	--	台灣大哥大
第二名		--	台灣之星
第三名		--	中華

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。

第一名	通訊連線品質	台灣之星
第二名		亞太
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;台灣大哥大
第一名	限速吃到飽	台灣之星
第二名		台灣大哥大
第三名		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 13 所示，案件平均處理時間依序為台灣之星 14.9 天、遠傳 11.4 天、亞太 11.0 天、台灣大哥大 9.3 天及中華 7.8 天。

表 13 110 年 8 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	7.8	0
遠傳	11.4	0
台灣大哥大	9.3	0
亞太	11.0	0
台灣之星	14.9	6

\* 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 16.2%，其次為中華 10.7%及亞太 10.6%。

表 14 110 年 8 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	272	243	29	10.7%
遠傳	134	122	12	9.0%
台灣大哥大	139	126	13	9.4%
亞太	85	76	9	10.6%
台灣之星	154	129	25	16.2%

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 427 人次，占 61%)，其次為女性(共 213 人次，占 31%)。

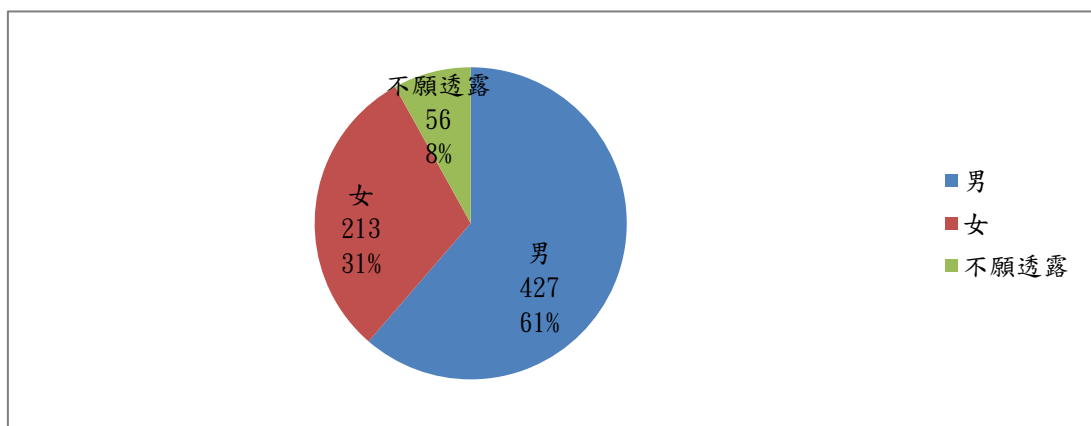


圖 3 8 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 195 件，占該類 39.00%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 15 件，占該類 36.59%）；限速吃到飽類案件以台灣大哥大最多（共 7 件，占該類 36.84%）。

表 15 8 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	0	3	2	9
通訊連線品質	195	105	74	47	79	500
申裝/異動/續約	6	7	7	6	15	41
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	1	1	0	2	2	6
資費	4	0	4	0	1	9
國際漫遊	0	0	0	0	0	0
簡訊	1	0	3	1	3	8
客戶服務	9	2	2	3	2	18
退租	1	0	3	2	4	10
計費問題	3	1	4	0	2	10
限速吃到飽	5	1	7	0	6	19
預付卡	3	0	4	1	1	9
詐騙	0	0	0	0	2	2
催費	3	3	4	4	3	17
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	1	0	0	0	1	2
垃圾行銷電話	0	0	0	1	0	1
電信內容	4	0	3	2	3	12
代收代付/小額付款	0	0	2	0	1	3
其他	5	0	9	4	2	20
總計	243	122	126	76	129	696



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	9	29,504,035	0.3
通訊連線品質	500	29,504,035	16.9
申裝/異動/續約	41	29,504,035	1.4
冒名申裝	0	29,504,035	0.0
停話/斷話	6	29,504,035	0.2
資費	9	29,504,035	0.3
國際漫遊	0	29,504,035	0.0
簡訊	8	29,504,035	0.3
客戶服務	18	29,504,035	0.6
退租	10	29,504,035	0.3
計費問題	10	29,504,035	0.3
限速吃到飽	19	29,504,035	0.6
預付卡	9	29,504,035	0.3
詐騙	2	29,504,035	0.1
催費	17	29,504,035	0.6
個資外洩	0	29,504,035	0.0
號碼可攜(NP)	2	29,504,035	0.1
垃圾行銷電話	1	29,504,035	0.0
電信內容	12	29,504,035	0.4
代收代付/小額付款	3	29,504,035	0.1
其他	20	29,504,035	0.7

## ◆ 電信民眾申訴—固網

8 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 22 件、公文轉件共 50 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 72 件，占 100%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	22	50	72	100.00%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	0	0	0.00%
總計	22	50	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	72	9,757,460	7.4
台灣固網	0	193,255	0.0
亞太	0	219,764	0.0
新世紀資通	0	453,027	0.0

依申訴對象並與 109 年 8 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 30 件、台灣固網減少 2 件、新世紀資通減少 1 件。

	109 年 8 月	110 年 8 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	42	72	30	71.43%
台灣固網	2	0	-2	-100.00%
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	1	0	-1	-100.00%

與 109 年 8 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 72 件)。

	109 年 8 月	110 年 8 月
第一名 (件數)	中華 (42)	中華 (72)
第二名 (件數)	台灣固網(2)	--
第三名 (件數)	新世紀資通(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	--
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 28 件，占 38.89%)，其次為申裝/異動-寬頻類 (共 14 件，占 19.44%)、客戶服務類 (共 9 件，占 12.50%)。

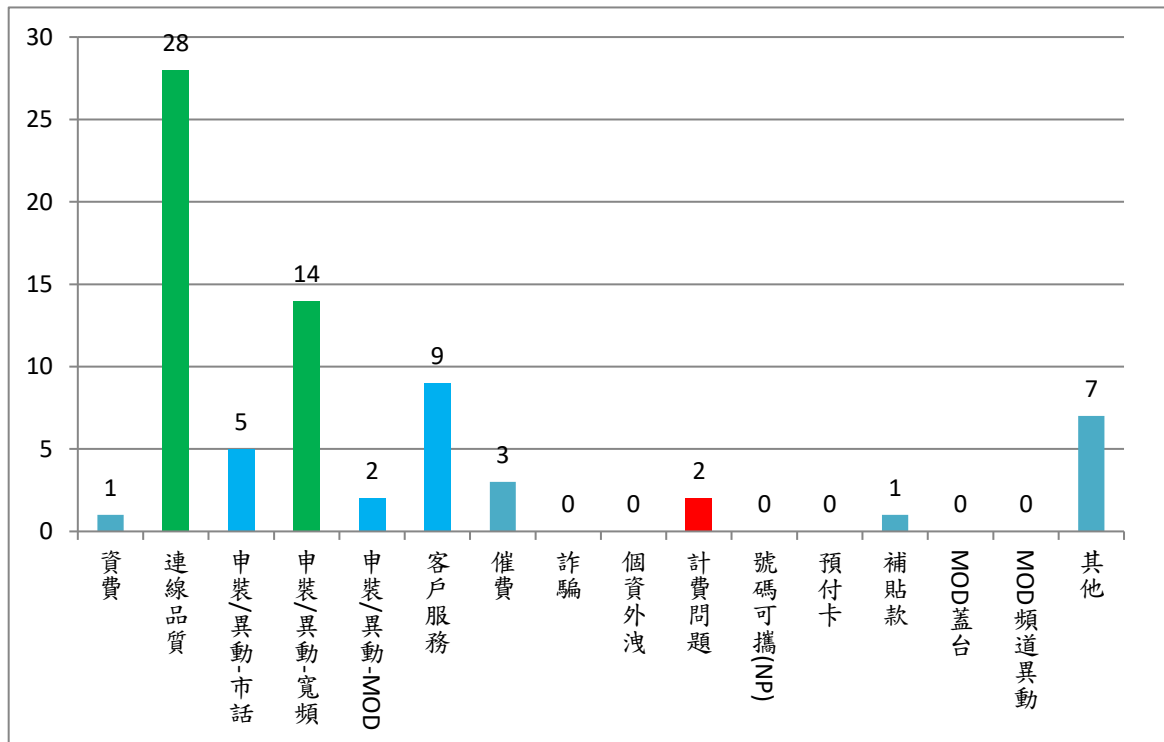


圖 4 8 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 109 年 8 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、申裝/異動-寬頻類及客戶服務類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢。

表 22 109 年 8 份與 110 年 8 份固網訴類別對象排名比較

	109 年 8 月	110 年 8 月
第一名 (件數)	連線品質 (13)	連線品質 (28)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (10)	申裝/異動-寬頻 (14)
第三名 (件數)	客戶服務 (5)	客戶服務 (9)

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 28 件(占該類 100%)、14 件(占該類 91.67%)、9 件(占該類 100%)。

表 23 8 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	28	0	0	0	28
申裝/異動-市話	5	0	0	0	5
申裝/異動-寬頻	14	0	0	0	14
申裝/異動-MOD	2	0	0	0	2
客戶服務	9	0	0	0	9
催費	3	0	0	0	3
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	2	0	0	0	2
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	7	0	0	0	7
總計	72	0	0	0	72

與 109 年 8 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 8 月		110 年 8 月
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-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		台灣固網		--
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	中華
第二名		--
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 43 人次，占 60%)，其次為女性(共 17 人次，占 23%)。

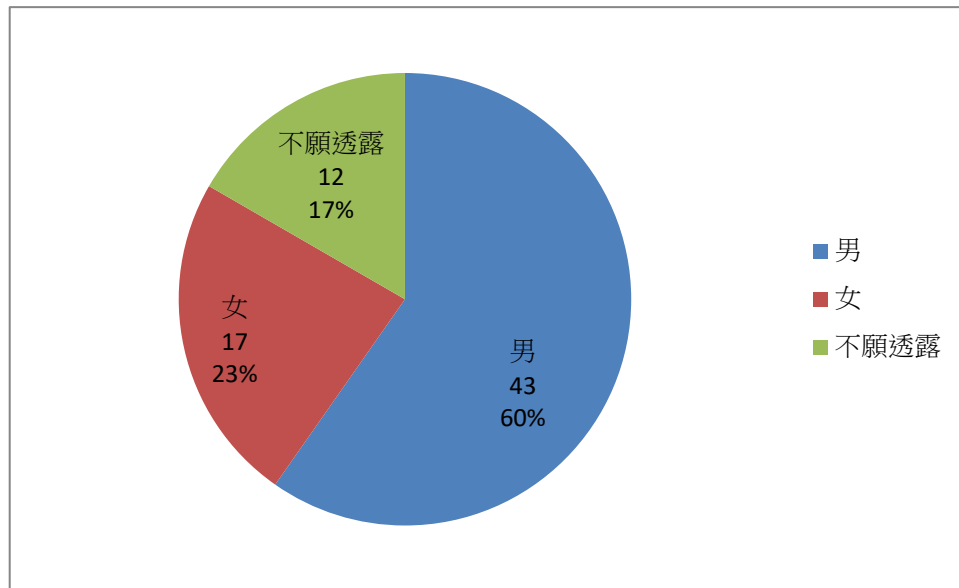


圖 5 8 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴－第二類電信

8 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 22 件，共計 33 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 26 所示，以中嘉案件數最多(共 7 件，占 21.21%)；其次為凱擘(共 4 件，占 12.12%)、台灣寬頻(共 2 件，占 6.06%)。

表 26 8 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	1	3	4	12.12%
中嘉	2	5	7	21.21%
台灣寬頻	1	1	2	6.06%
台固媒體	0	1	1	3.03%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	0	0	0.00%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	7	12	19	57.58%
總計	11	22	33	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，8 月份以通訊連線品質類(18 件)占最多，其次為補貼款類(7 件)、申裝/異動/續約類(4 件)。

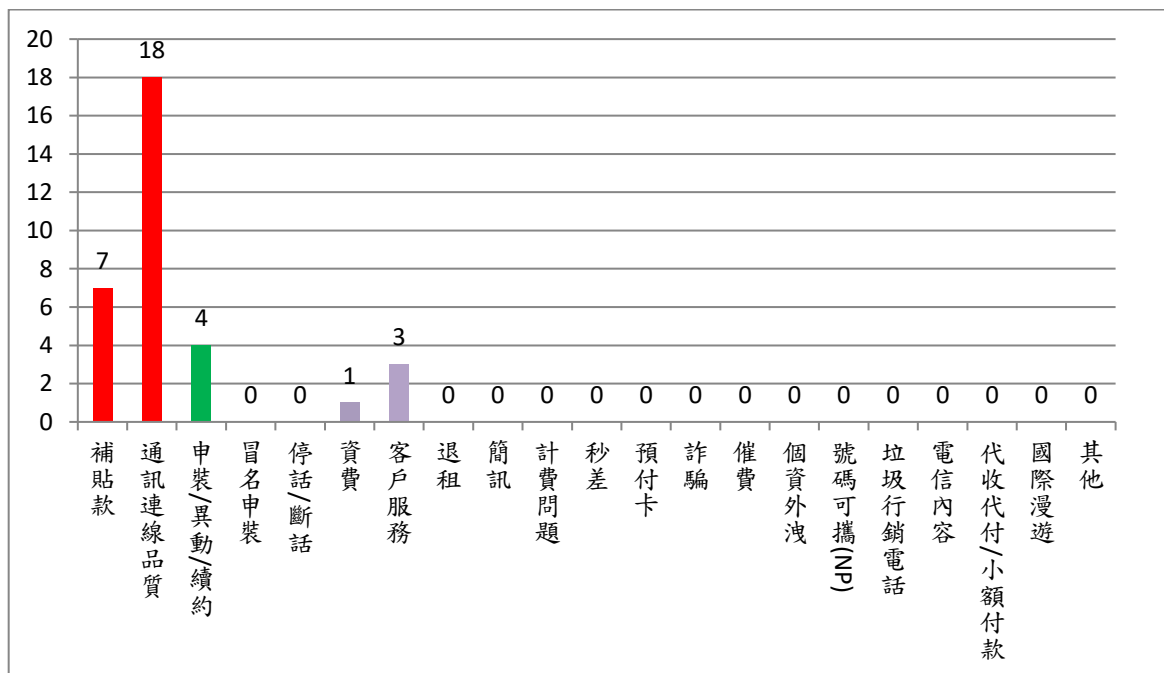


圖 6 8 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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	1	4	0	0	0	0	0	0	2	7
通訊連線品質	2	3	1	1	0	0	0	0	11	18
申裝/異動/續約	1	0	0	0	0	0	0	0	3	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	0	0	0	0
資費	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
客戶服務	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
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	4	7	2	1	0	0	0	0	19	33



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 20 人次，占 61%)，其次為女性(共 11 人次，占 33%)。

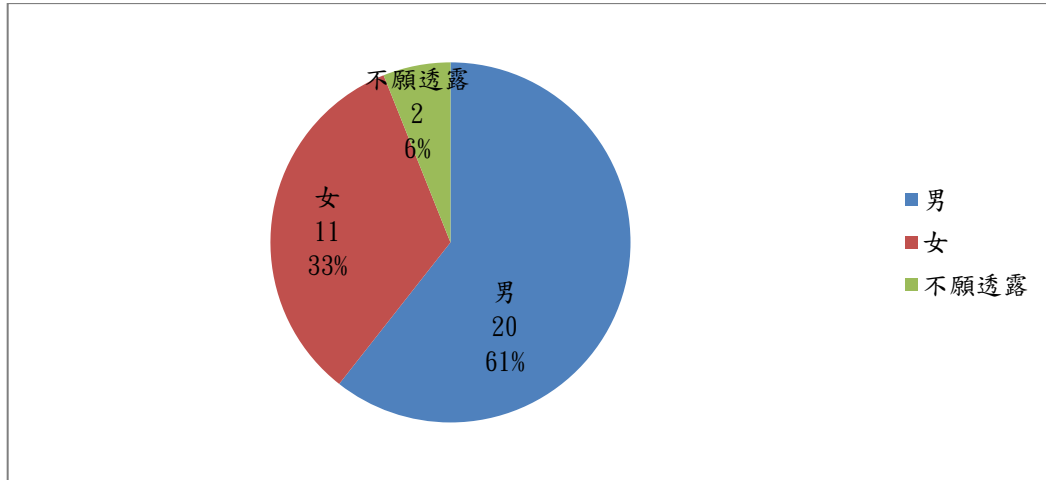


圖 7 8 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 原因分析及改善作法

依 8 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(195 件，占該類 39.00%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(15 件，占該類 36.59%)，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，或雖上網正常仍覺得與理想值有落差。
2. 基地臺拆除(含覓臺困難)：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。
3. 疫情影響：配合防疫不鬆懈，居家使用行動網路的需求量大增，高負載站臺數據增，影響使用感受。
4. 短期障礙：涵蓋站臺突發性障礙或信號改善設備故障而影響使用而申訴。
5. 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。
6. 合約爭議：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。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星):

1. Y20/雙十一及 Y21/618 活動之公平申辦原則問題。
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：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，並持續與客戶溝通行動上網之特性。
2. 基地臺拆除(含覓臺困難)：持續與居民溝通婉釋，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，縮短信號不佳影響期間。
3. 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，達成降載並提升客戶使用感受。
4. 短期障礙：加強巡檢，提升設備服務穩定度。
5. 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。
6. 合約爭議：針對申訴個案進行調解溝通，提供客戶可接受方案。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星):

1. Y20/雙十一及 Y21/618 活動申辦過程已有 3 段階提醒說明「公平申辦原則」，如用戶有爭議將請服務人員耐心說明。
2. 用戶反悔：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。

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。