

NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 10 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。

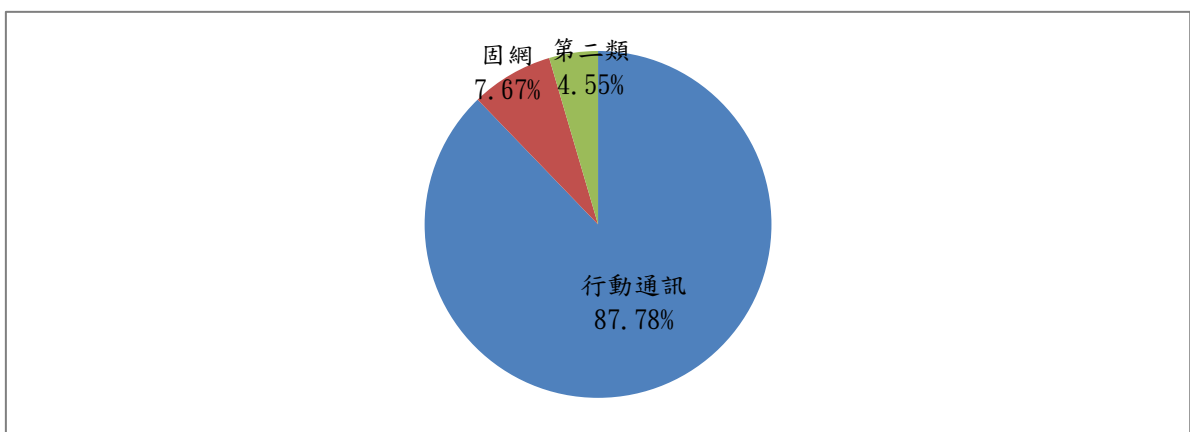
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 電信民眾申訴—整體

10 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 10 月份臨櫃申訴案件共 182 件、公文轉件共 522 件，共計 704 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 618 件，占 87.78%），其次為固網類申訴案件（共 54 件，占 7.67%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	145	473	618	87.78%
固網	22	32	54	7.67%
第二類	15	17	32	4.55%
總計	182	522	704	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

10 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 473 件，共計 618 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 210 件，占 33.98%），其次為遠傳（共 110 件，占 17.80%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	47	163	210	33.98%
遠傳	21	89	110	17.80%
台灣大哥大	27	82	109	17.64%
亞太	28	56	84	13.59%
台灣之星	22	83	105	16.99%
總計	145	473	618	100%

依申訴對象與 109 年 10 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 10 月	110 年 10 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	151	210	59	39%
遠傳	77	110	33	43%
台灣大哥大	87	109	22	25%
亞太	60	84	24	40%
台灣之星	66	105	39	59%

與 109 年 10 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 10 月份申訴對象排名以中華最多共 210 件，案件數較去年同期增加 59 件、台灣之星增加 39 件、遠傳增加 33 件、亞太增加 24 件、台灣大哥大增加 22 件。

表 4 109 年 10 月份與 110 年 10 月份行動通訊申訴對象排名比較

	109 年 10 月	110 年 10 月
第一名 (件數)	中華 (151)	中華 (210)
第二名 (件數)	台灣大哥大(87)	遠傳 (110)
第三名 (件數)	遠傳 (77)	台灣大哥大 (109)

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 10 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	210	10,670,888	19.7
遠傳	110	7,053,052	15.6
台灣大哥大	109	7,111,276	15.3
亞太	84	2,078,088	40.4
台灣之星	105	2,650,672	39.6
總計	618	29,563,976	20.9

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 425 件，占 68.77%），其次為申裝/異動/續約類(共 75 件，占 12.14%)、客戶服務類(共 33 件，占 5.34%)。

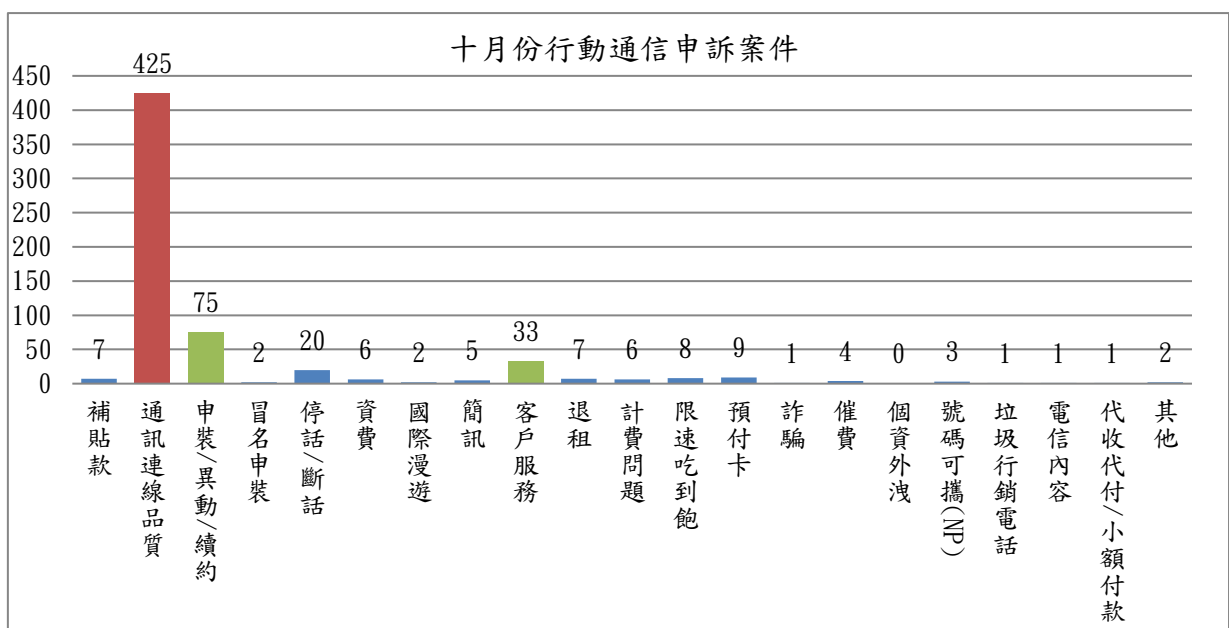


圖 1 10 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 425 件)分為語音通訊品質(43 件，占 10.12%)及數據連線品質(382 件，占 89.88%)，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 17 件，占 4.45%；未試用共 365 件占 95.55%)，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。

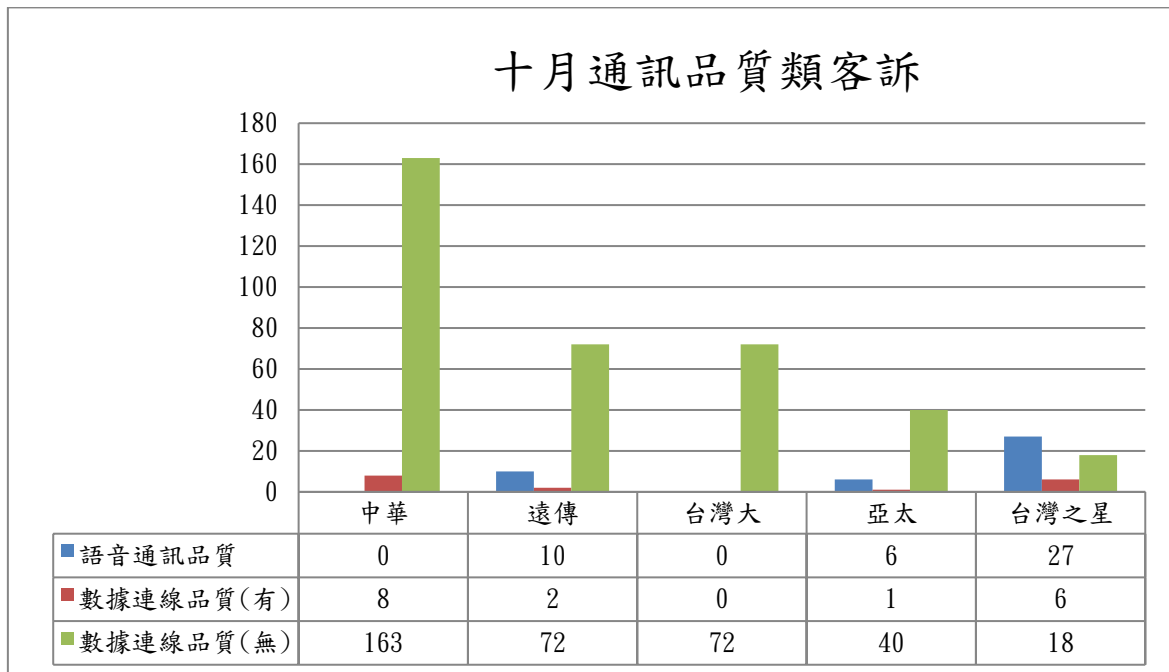


圖 2 10 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(365 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 241 件、室內外共 124 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 10 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	138	25
遠傳	16	56
台灣大哥大	64	8
亞太	16	24
台灣之星	7	11
總計	241	124

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 10 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	171	10,670,888	16.0
遠傳	84	7,053,052	11.9
台灣大哥大	72	7,111,276	10.1
亞太	47	2,078,088	22.6
台灣之星	51	2,650,672	19.2
總計	425	29,563,976	14.4

表 8 10 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	12	10,670,888	1.1
遠傳	14	7,053,052	2.0
台灣大哥大	16	7,111,276	2.2
亞太	9	2,078,088	4.3
台灣之星	24	2,650,672	9.1
總計	75	29,563,976	2.5

表 9 10 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	8	10,670,888	0.7
遠傳	4	7,053,052	0.6
台灣大哥大	4	7,111,276	0.6
亞太	11	2,078,088	5.3
台灣之星	6	2,650,672	2.3
總計	33	29,563,976	1.1

與 109 年 10 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 10 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 145 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期增加 36 件，客戶服務類案件數較去年同期增加 16 件。

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

	109 年 10 月	110 年 10 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (280)	通訊連線品質 (425)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (39)	申裝/異動/續約 (75)
第三名 (件數)	客戶服務 (17)	客戶服務 (33)

與 109 年 10 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 10 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，客戶服務類案件以亞太最多。

表 11 109 年 10 月份與 110 年 10 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		109 年 10 月	110 年 10 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	台灣大哥大
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	台灣大哥大
第三名		中華;亞太	遠傳
第一名	客戶服務	中華;台灣大哥大;台灣之星	亞太
第二名		遠傳	中華
第三名		亞太	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 10 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	台灣之星
第二名		亞太
第三名		台灣大哥大
第一名	客戶服務	亞太
第二名		台灣之星
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 14.8 天、遠傳 12.3 天、亞太 11.3 天、台灣大哥大 9.9 天及中華 9.0 天。

表 13 110 年 10 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	9.0	0
遠傳	12.3	0
台灣大哥大	9.9	0
亞太	11.3	1
台灣之星	14.8	3

* 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最高 14.3%，其次為台灣之星 13.2%及台灣大哥大 10.7%。

表 14 110 年 10 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	232	210	22	9.5%
遠傳	123	110	13	10.6%
台灣大哥大	122	109	13	10.7%
亞太	98	84	14	14.3%
台灣之星	121	105	16	13.2%

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 402 人次，占 65%)，其次為女性(共 186 人次，占 30%)。

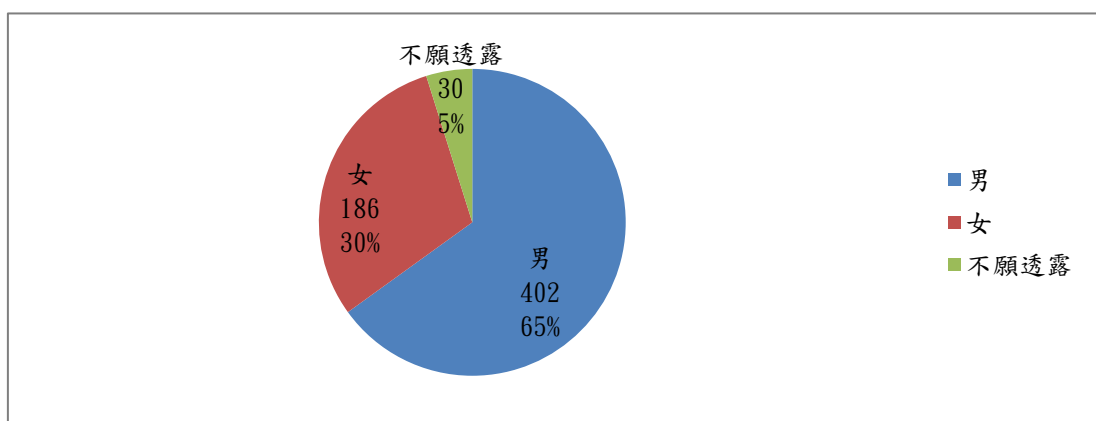


圖 3 10 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 171 件，占該類 40.24%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 24 件，占該類 32.00%）；客戶服務類案件以亞太最多（共 11 件，占該類 33.33%）。

表 15 10 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	0	1	4	7
通訊連線品質	171	84	72	47	51	425
申裝/異動/續約	12	14	16	9	24	75
冒名申裝	0	0	0	1	1	2
停話/斷話	1	2	11	3	3	20
資費	3	0	1	1	1	6
國際漫遊	1	0	0	1	0	2
簡訊	1	0	0	4	0	5
客戶服務	8	4	4	11	6	33
退租	1	0	1	2	3	7
計費問題	3	0	0	1	2	6
限速吃到飽	2	0	0	2	4	8
預付卡	3	2	1	0	3	9
詐騙	0	0	1	0	0	1
催費	1	0	0	1	2	4
個資外洩	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	1	1	1	0	0	3
垃圾行銷電話	0	0	0	0	1	1
電信內容	0	1	0	0	0	1
代收代付/小額付款	0	1	0	0	0	1
其他	0	1	1	0	0	2
總計	210	110	109	84	105	618

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	7	29,563,976	0.2
通訊連線品質	425	29,563,976	14.4
申裝/異動/續約	75	29,563,976	2.5
冒名申裝	2	29,563,976	0.1
停話/斷話	20	29,563,976	0.7
資費	6	29,563,976	0.2
國際漫遊	2	29,563,976	0.1
簡訊	5	29,563,976	0.2
客戶服務	33	29,563,976	1.1
退租	7	29,563,976	0.2
計費問題	6	29,563,976	0.2
限速吃到飽	8	29,563,976	0.3
預付卡	9	29,563,976	0.3
詐騙	1	29,563,976	0.0
催費	4	29,563,976	0.1
個資外洩	0	29,563,976	0.0
號碼可攜(NP)	3	29,563,976	0.1
垃圾行銷電話	1	29,563,976	0.0
電信內容	1	29,563,976	0.0
代收代付/小額付款	1	29,563,976	0.0
其他	2	29,563,976	0.1

◆ 電信民眾申訴－固網

10 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 22 件、公文轉件共 32 件，共計 54 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 53 件，占 98.15%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	21	32	53	98.15%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	1	0	1	1.85%
新世紀資通	0	0	0	0.00%
總計	22	32	54	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	53	9,703,346	5.5
台灣固網	0	193,248	0.0
亞太	1	219,782	4.5
新世紀資通	0	453,975	0.0

依申訴對象並與 109 年 10 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 17 件、亞太增加 1 件、新世紀資通減少 3 件。

	109 年 10 月	110 年 10 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	36	53	17	47.22%
台灣固網	0	0	0	--
亞太	0	1	1	--
新世紀資通	3	0	-3	-100.00%

與 109 年 10 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 53 件)。

	109 年 10 月	110 年 10 月
第一名 (件數)	中華 (36)	中華 (53)
第二名 (件數)	新世紀資通 (3)	亞太 (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	亞太
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 17 件，占 31.48%)，其次為申裝/異動-寬頻類 (共 13 件，占 24.07%)、客戶服務類 (共 12 件，占 22.22%)。

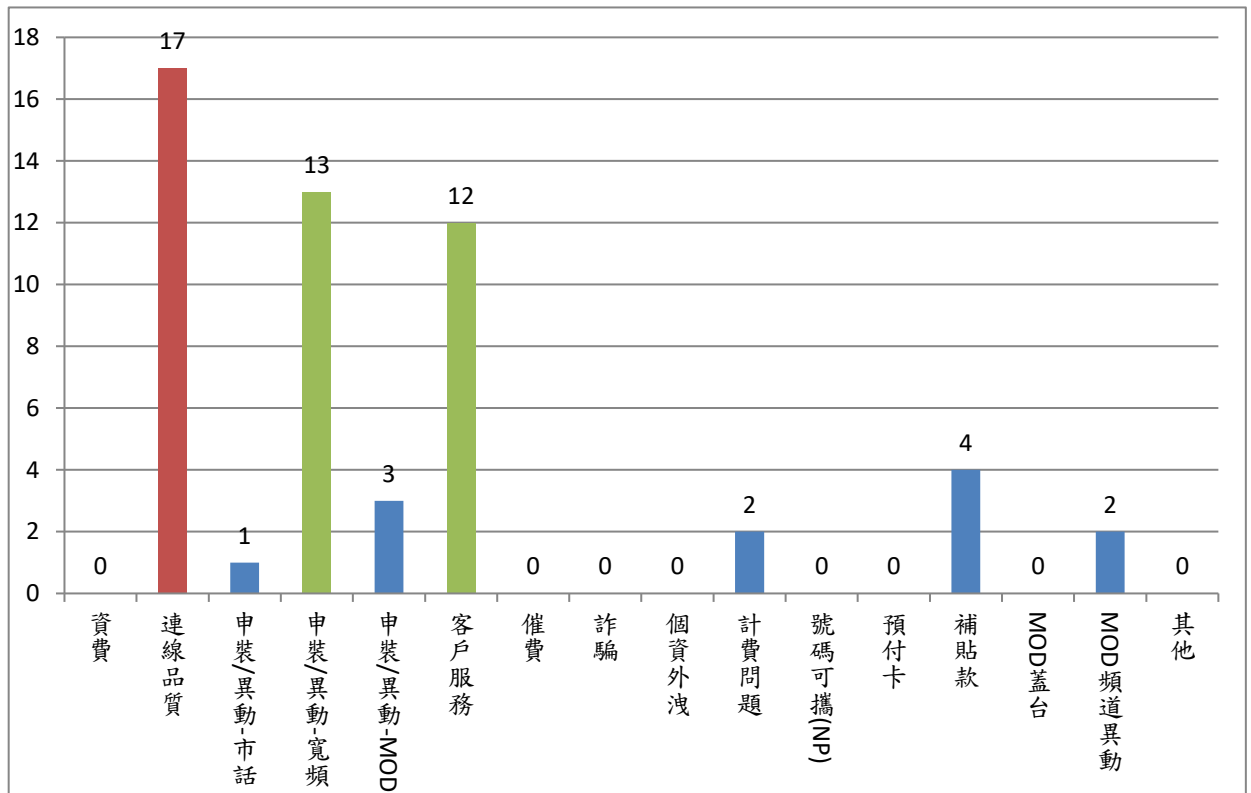


圖 4 10 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 109 年 10 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、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 10 月份與 110 年 10 月份固網訴類別對象排名比較

	109 年 10 月	110 年 10 月
第一名 (件數)	連線品質 (13)	連線品質 (17)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (11)	申裝/異動-寬頻 (13)
第三名 (件數)	客戶服務 (3)	客戶服務 (12)

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 16 件(占該類 94.12%)、13 件(占該類 100%)、12 件(占該類 100%)。

表 23 10 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	0	0
連線品質	16	0	1	0	17
申裝/異動-市話	1	0	0	0	1
申裝/異動-寬頻	13	0	0	0	13
申裝/異動-MOD	3	0	0	0	3
客戶服務	12	0	0	0	12
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	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	4	0	0	0	4
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	2	0	0	0	2
其他	0	0	0	0	0
總計	53	0	1	0	54

與 109 年 10 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 10 月份與 110 年 10 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		109 年 10 月		110 年 10 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		--		亞太
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		--		--
第三名		--		--
第一名	客戶服務	中華	客戶服務	中華
第二名		新世紀資通		--
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 10 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	亞太
第二名		中華
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 39 人次，占 72%)，其次為女性(共 14 人次，占 26%)。

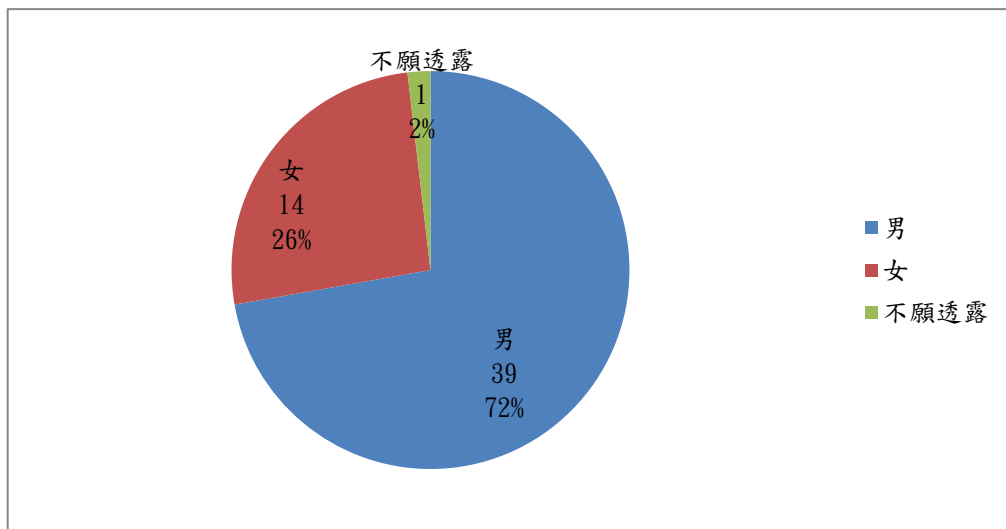


圖 5 10 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

10 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 15 件、公文轉件共 17 件，共計 32 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 12 件，占 37.50%)；其次為中嘉(共 5 件，占 15.63%)、統一(共 1 件，占 3.12%)。

表 26 10 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	6	6	12	37.50%
中嘉	2	3	5	15.63%
台灣寬頻	0	0	0	0.00%
台固媒體	0	0	0	0.00%
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	3.12%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	7	7	14	43.75%
總計	15	17	32	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，10 月份以通訊連線品質類最多(共 17 件，占 53.13%)，其次為補貼款類(共 8 件，占 25.00%)、客戶服務類(共 3 件，占 9.38%)。

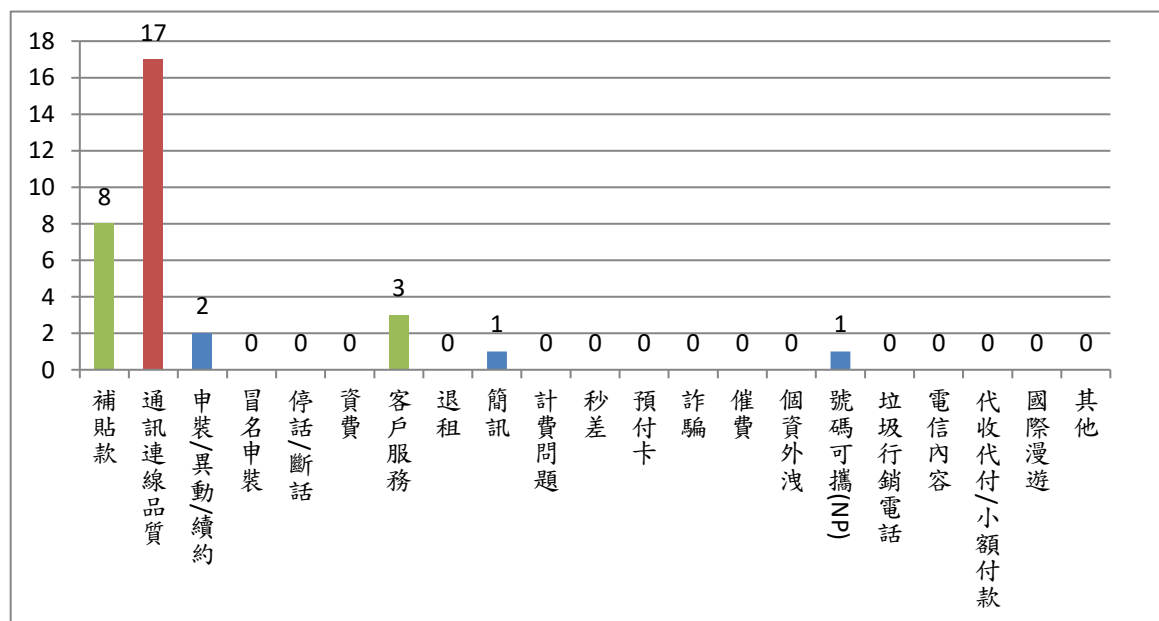


圖 6 10 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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	5	1	0	0	0	0	0	0	2	8
通訊連線品質	6	2	0	0	0	0	0	0	9	17
申裝/異動/續約	0	2	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	0	0
客戶服務	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3
退租	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
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	1	0	0	1
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	12	5	0	0	0	0	1	0	14	32

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 19 人次，占 60%)，其次為女性(共 10 人次，占 31%)。

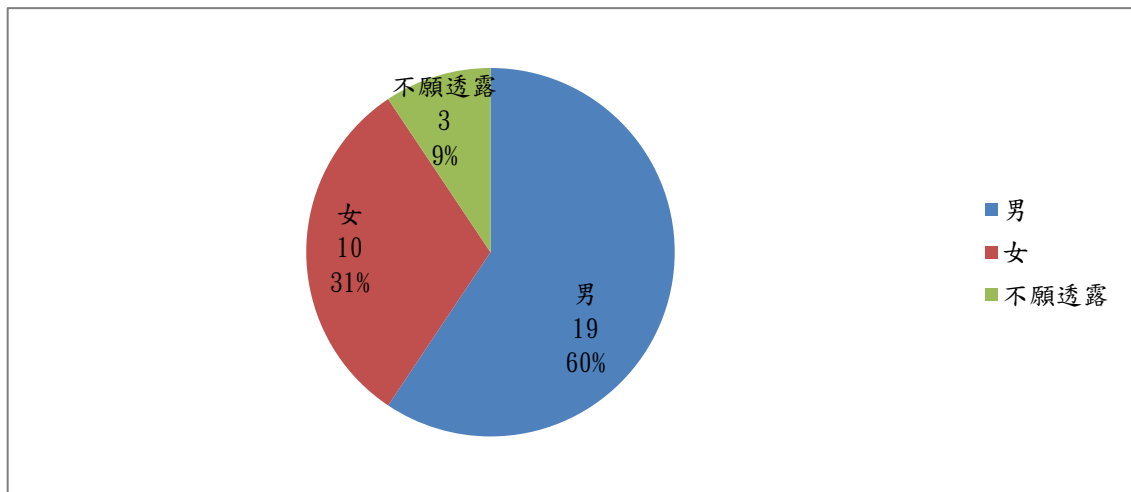


圖 7 10 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 10 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(171 件，占該類 40.24%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(24 件，占該類 32.00%)，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：網速正常仍認為與理想值有落差，或覺得夜間/假日尖峰時段網速較慢。
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. 短期障礙(含干擾)：涵蓋站臺突發性障礙或信號改善設備故障，影響轄下客戶使用而申訴。
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. 慣性申訴：重複申訴相同問題，經聯繫妥處後仍持續申訴。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星)：

1. 用戶反悔申辦或續約。
2. 用戶對於申辦後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：持續優化網路品質與設法提升涵蓋站臺容量，疏解尖峰壅塞狀況，並與客戶溝通行動上網特性，適時引導使用三網 (固網、行網、Wi-Fi) 齊上方案。
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，縮短信號不佳影響時間。
3. 短期障礙(含干擾)：加強巡檢，提升設備網路穩定度，並積極排除干擾源。
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. 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. 人員加強落實推廣 SOP 規範、確實執行核資、確認申辦意願、說明合約內容及重點資訊並確認用戶理解，同時搭配系統叮嚀提示，輔助說明與重要資訊，避免用戶認知差異。
2. 持續加強推廣試用體驗服務，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。