

## NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 12 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。

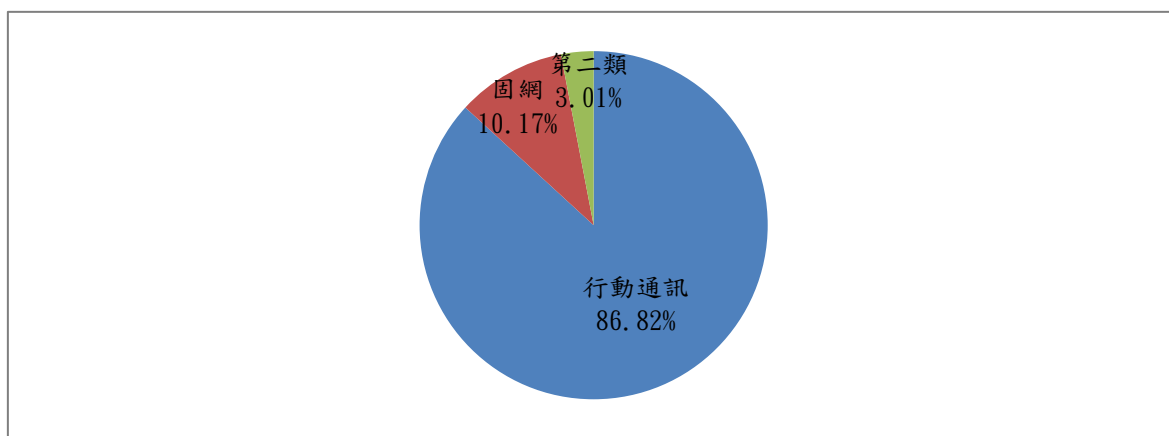
### ◆ 電信民眾申訴—整體

12 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 12 月份臨櫃申訴案件共 140 件、公文轉件共 391，共計 531 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 461 件，占 86.82%），其次為固網類申訴案件（共 54 件，占 10.17%）。

表 1 12 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	115	346	461	86.82%
固網	22	32	54	10.17%
第二類	3	13	16	3.01%
總計	140	391	531	100%



## ◆ 電信民眾申訴－行動通訊

12 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 115 件、公文轉件共 346 件，共計 461 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 147 件，占 31.89%），其次為台灣之星（共 96 件，占 20.82%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	35	112	147	31.89%
遠傳	10	51	61	13.23%
台灣大哥大	19	57	76	16.49%
亞太	26	55	81	17.57%
台灣之星	25	71	96	20.82%
總計	115	346	461	100%

依申訴對象與 109 年 12 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華、亞太、台灣之星案件數較去年同期增加；遠傳、台灣大哥大案件數較去年同期減少。

	109 年 12 月	110 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	136	147	11	8%
遠傳	97	61	-36	-37%
台灣大哥大	91	76	-15	-16%
亞太	77	81	4	5%
台灣之星	94	96	2	2%

與 109 年 12 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 12 月份申訴對象排名為中華最多共 147 件，案件數較去年同期增加 11 件；台灣之星增加 2 件；亞太增加 4 件。

表 4 109 年 12 月份與 110 年 12 月份行動通訊申訴對象排名比較

	109 年 12 月	110 年 12 月
第一名 (件數)	中華 (136)	中華 (147)
第二名 (件數)	遠傳 (97)	台灣之星 (96)
第三名 (件數)	台灣之星 (94)	亞太 (81)

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 12 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	147	10,668,972	13.8
遠傳	61	7,057,355	8.6
台灣大哥大	76	7,094,903	10.7
亞太	81	2,084,890	38.9
台灣之星	96	2,674,027	35.9
總計	461	29,580,147	15.6

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 284 件，占 61.61%），其次為申裝/異動/續約類（共 50 件，占 10.85%）、客戶服務類（共 34 件，占 7.38%）。

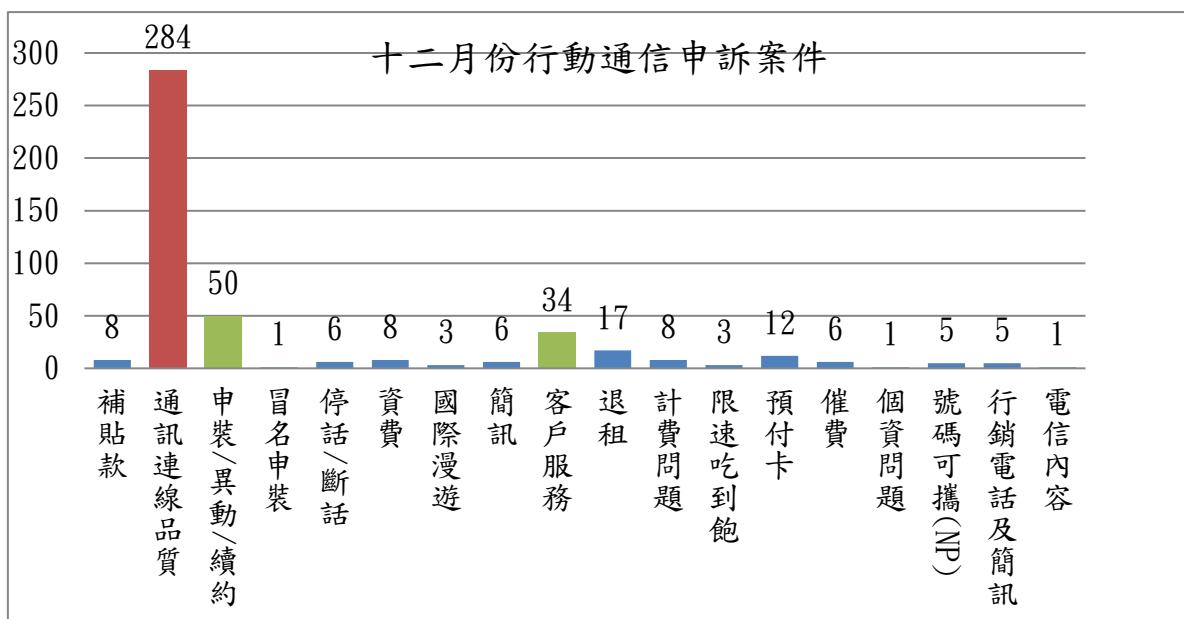


圖 1 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 284 件)分為語音通訊品質(17 件，占 5.99%)及數據連線品質(267 件，占 94.01%)，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 8 件，占 3.00%；未試用共 259 件占 97.00%)，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。

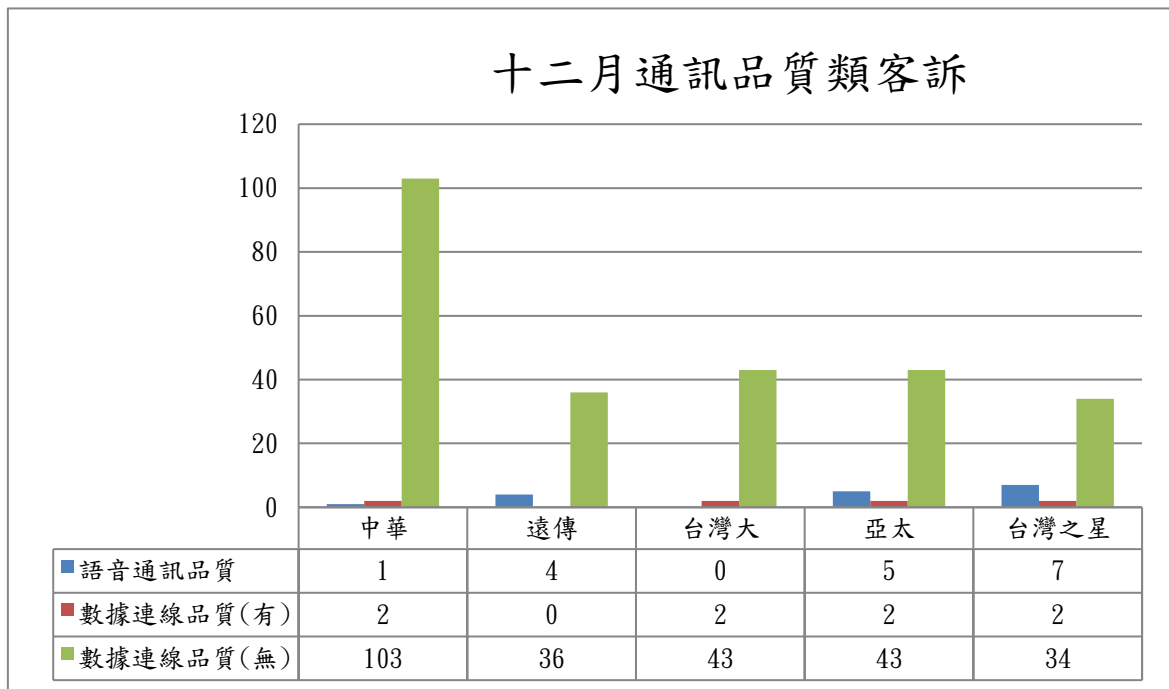


圖 2 12 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(259 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 180 件、室內外共 79 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 12 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	88	15
遠傳	12	24
台灣大哥大	34	9
亞太	23	20
台灣之星	23	11
總計	180	79

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 12 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	106	10,668,972	9.9
遠傳	40	7,057,355	5.7
台灣大哥大	45	7,094,903	6.3
亞太	50	2,084,890	24.0
台灣之星	43	2,674,027	16.1
總計	284	29,580,147	9.6

表 8 12 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	9	10,668,972	0.8
遠傳	8	7,057,355	1.1
台灣大哥大	10	7,094,903	1.4
亞太	14	2,084,890	6.7
台灣之星	9	2,674,027	3.4
總計	50	29,580,147	1.7

表 9 12 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	7	10,668,972	0.7
遠傳	3	7,057,355	0.4
台灣大哥大	4	7,094,903	0.6
亞太	7	2,084,890	3.4
台灣之星	13	2,674,027	4.9
總計	34	29,580,147	1.1

與 109 年 12 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 12 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減少 3 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 19 件，客戶服務類案件數較去年同期增加 6 件。

表 10 109 年 12 月份與 110 年 12 月份行動通訊申訴類別排名比較

	109 年 12 月	110 年 12 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (287)	通訊連線品質 (284)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (69)	申裝/異動/續約 (50)
第三名 (件數)	客戶服務；預付卡 (23)	客戶服務 (34)

與 109 年 12 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、預付卡)排名進行比較，得到結果如表 11 所示。110 年 12 月份通訊連線品質類案件以中華最多，申裝/異動/續約類案件以亞太最多，客戶服務類案件以台灣之星最多。

表 11 109 年 12 月份與 110 年 12 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		109 年 12 月	110 年 12 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		遠傳	亞太
第三名		台灣大哥大	台灣大哥大
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	亞太
第二名		遠傳	台灣大哥大
第三名		亞太	中華;台灣之星
第一名	客戶服務	遠傳	台灣之星
第二名		中華	中華;亞太
第三名		台灣之星	台灣大哥大
第一名	預付卡	亞太	--
第二名		中華	--
第三名		台灣大哥大	--

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 12 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	客戶服務	台灣之星
第二名		亞太
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 14.0 天、遠傳 12.9 天、台灣大哥大 10.4 天、亞太 10.1 天及中華 9.4 天。

表 13 110 年 12 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	9.4	0
遠傳	12.9	0
台灣大哥大	10.4	0
亞太	10.1	1
台灣之星	14.0	0

\* 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 19.1%，其次為遠傳 18.7%及亞太 15.6%。

表 14 110 年 12 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	168	147	21	12.5%
遠傳	75	61	14	18.7%
台灣大哥大	94	76	18	19.1%
亞太	96	81	15	15.6%
台灣之星	112	96	16	14.3%

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 293 人次，占 63%)，其次為女性(共 142 人次，占 31%)。

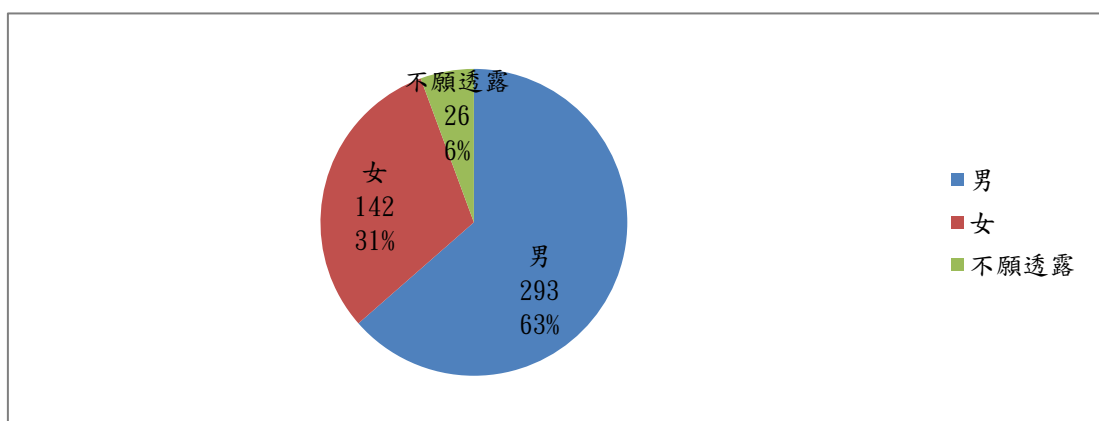


圖 3 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 106 件，占該類 37.32%）；申裝/異動/續約類案件以亞太最多（共 14 件，占該類 28.00%）；客戶服務類案件以台灣之星最多（共 13 件，占該類 38.24%）。

表 15 12 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	1	3	8
通訊連線品質	106	40	45	50	43	284
申裝/異動/續約	9	8	10	14	9	50
冒名申裝	0	0	0	0	1	1
停話/斷話	2	2	1	0	1	6
資費	2	0	3	0	3	8
國際漫遊	3	0	0	0	0	3
簡訊	1	3	0	0	2	6
客戶服務	7	3	4	7	13	34
退租	3	0	5	2	7	17
計費問題	2	1	1	1	3	8
限速吃到飽	0	0	0	1	2	3
預付卡	4	1	2	3	2	12
催費	1	0	1	1	3	6
個資問題	0	1	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	3	0	1	0	1	5
行銷電話及簡訊	2	0	0	0	3	5
電信內容	0	0	0	1	0	1
其他	0	0	3	0	0	3
總計	147	61	76	81	96	461



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	8	29,580,147	0.3
通訊連線品質	284	29,580,147	9.6
申裝/異動/續約	50	29,580,147	1.7
冒名申裝	1	29,580,147	0.0
停話/斷話	6	29,580,147	0.2
資費	8	29,580,147	0.3
國際漫遊	3	29,580,147	0.1
簡訊	6	29,580,147	0.2
客戶服務	34	29,580,147	1.1
退租	17	29,580,147	0.6
計費問題	8	29,580,147	0.3
限速吃到飽	3	29,580,147	0.1
預付卡	12	29,580,147	0.4
催費	6	29,580,147	0.2
個資問題	1	29,580,147	0.0
號碼可攜(NP)	5	29,580,147	0.2
行銷電話及簡訊	5	29,580,147	0.2
電信內容	1	29,580,147	0.0
其他	3	29,580,147	0.1

## ◆ 電信民眾申訴－固網

12 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 52 件，占 96.30%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	21	31	52	96.30%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	1	1	1.85%
新世紀資通	1	0	1	1.85%
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	52	9,649,367	5.4
台灣固網	0	192,135	0.0
亞太	1	220,190	4.5
新世紀資通	1	457,792	2.2

依申訴對象並與 109 年 12 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 5 件、亞太增加 1 件。

	109 年 12 月	110 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	47	52	5	10.64%
台灣固網	0	0	0	--
亞太	0	1	1	--
新世紀資通	1	1	0	0.00%

與 109 年 12 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 52 件)。

	109 年 12 月	110 年 12 月
第一名 (件數)	中華 (47)	中華 (52)
第二名 (件數)	新世紀資通 (1)	亞太；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	亞太
第三名	新世紀資通

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以客戶服務類案件最多(共 21 件，占 38.89%)，其次為申裝/異動-寬頻類(共 14 件，占 25.93%)、連線品質類(共 9 件，占 16.67%)。

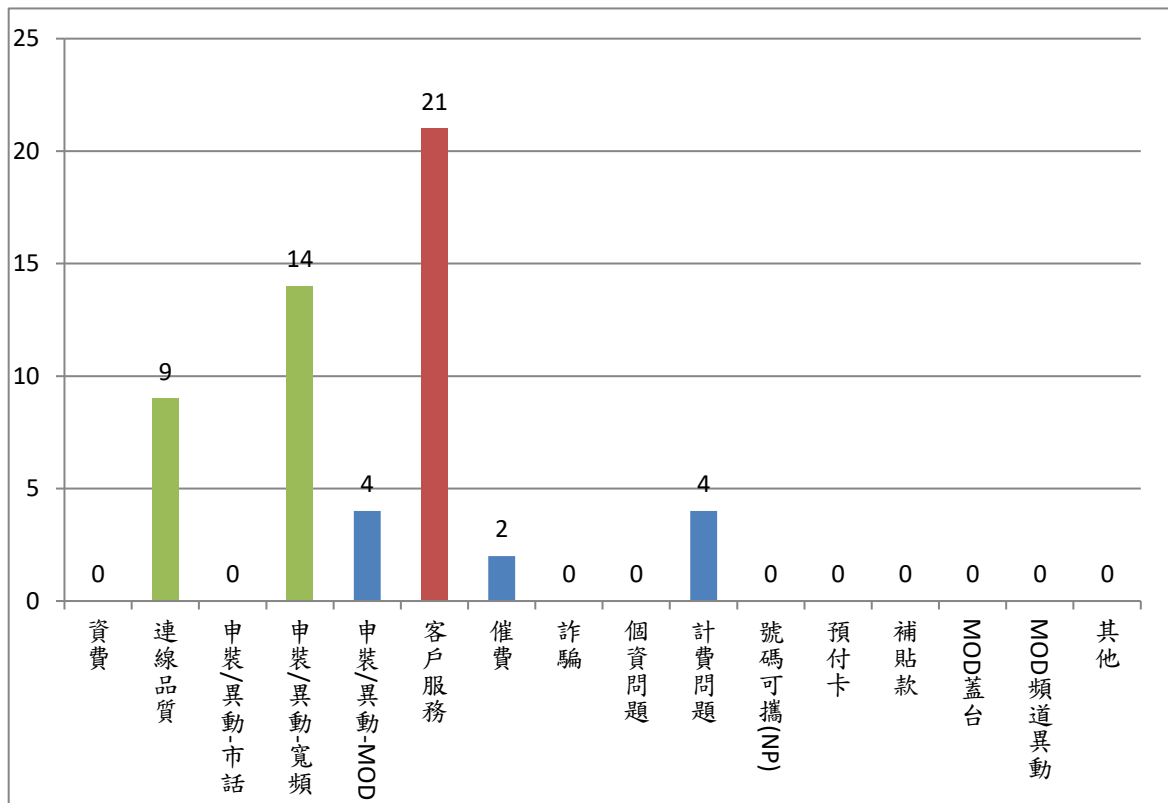


圖 4 12 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 109 年 12 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-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢，連線品質類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 22 109 年 12 月份與 110 年 12 月份固網訴類別對象排名比較

	109 年 12 月	110 年 12 月
第一名 (件數)	連線品質 (14)	客戶服務 (21)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (13)	申裝/異動-寬頻 (14)
第三名 (件數)	其他(9)	連線品質 (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，客戶服務類、申裝/異動-寬頻類及連線品質類案件皆以中華最多，件數分別為 19 件(占該類 90.48%)、14 件(占該類 100%)、9 件(占該類 100%)。

表 23 12 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	9	0	0	0	9
申裝/異動-市話	0	0	0	0	0
申裝/異動-寬頻	14	0	0	0	14
申裝/異動-MOD	4	0	0	0	4
客戶服務	19	0	1	1	21
催費	2	0	0	0	2
詐騙	0	0	0	0	0
個資問題	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	0	0	0	0	0
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
總計	52	0	1	1	54

與 109 年 12 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 12 月份與 110 年 12 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		109 年 12 月		110 年 12 月
第一名	連線品質	中華	客戶服務	中華
第二名		新世紀資通		亞太；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		--		--
第三名		--		--
第一名	其他	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(客戶服務/申裝/異動-寬頻/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。

表 25 110 年 12 月份動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較

第一名	客戶服務	亞太
第二名		新世紀資通
第三名		中華
第一名	申裝/異動-寬頻	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 30 人次，占 56%)，其次為女性(共 19 人次，占 35%)。

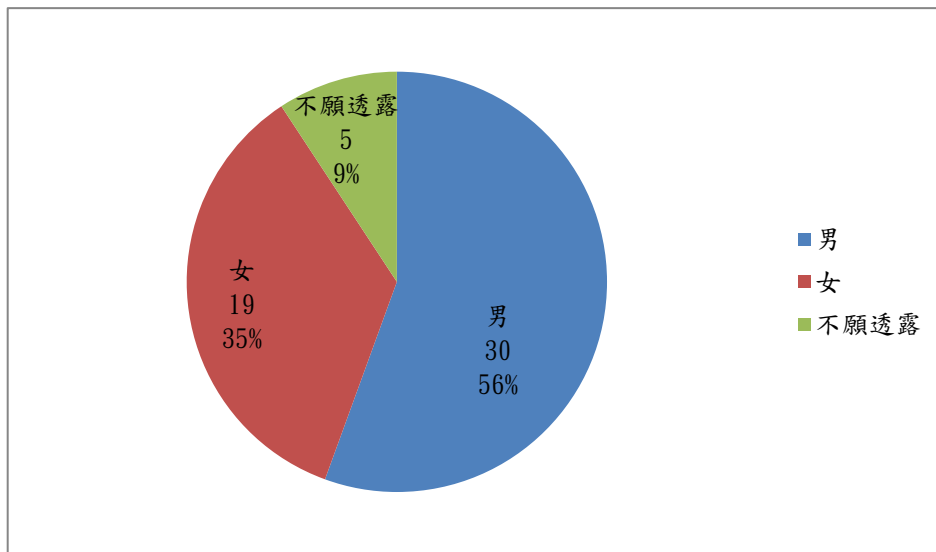


圖 5 12 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴－第二類電信

12 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 3 件、公文轉件共 13 件，共計 16 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 3 件，占 18.75%)；其次為中嘉(共 2 件，占 12.50%)、台灣寬頻及台灣碩網(各 1 件，各占 6.25%)。

表 26 12 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	2	3	18.75%
中嘉	0	2	2	12.50%
台灣寬頻	0	1	1	6.25%
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	1	1	6.25%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	2	7	9	56.25%
總計	3	13	16	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，12 月份以通訊連線品質類最多(共 6 件，占 37.50%)，其次為申裝/異動/續約類(共 4 件，占 25.00%)、補貼款類(共 2 件，占 12.50%)。

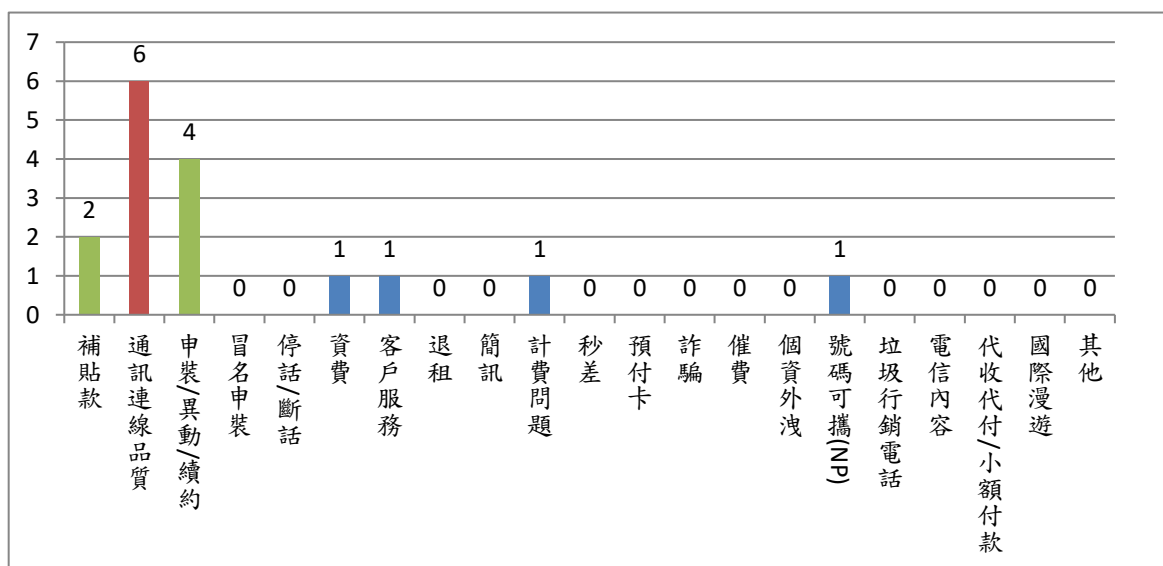


圖 6 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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	1	0	0	0	0	0	0	0	2
通訊連線品質	0	1	1	0	0	0	0	0	4	6
申裝/異動/續約	2	0	0	0	0	1	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	1	1
客戶服務	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
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	1	1
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	1	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	3	2	1	0	0	1	0	0	9	16



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 81%)，其次為女性(共 3 人次，占 19%)。

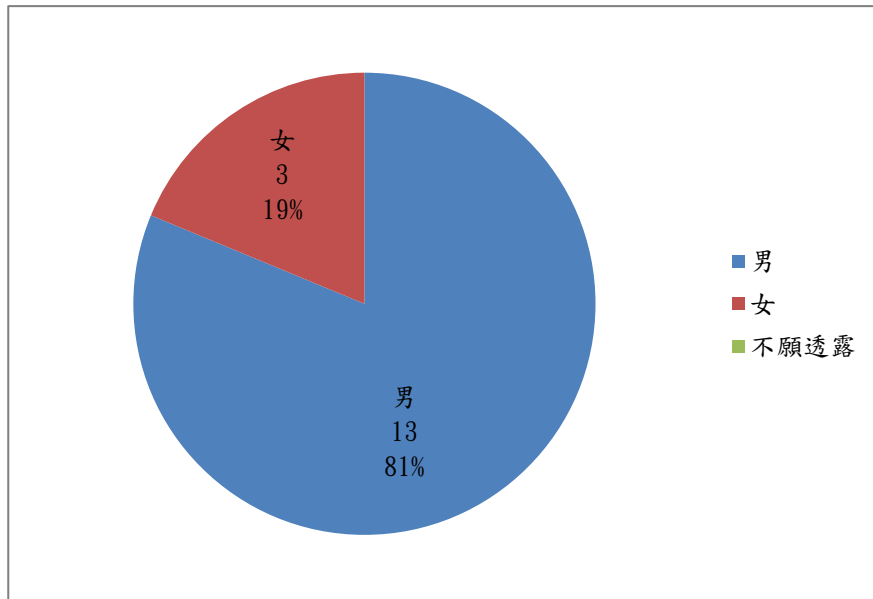


圖 7 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 原因分析及改善作法

依 12 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(106 件，占該類 37.32%)，申裝/異動/續約類案件以亞太最多(14 件，占該類 28.00%)，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：對於網速過於要求，上網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、受外部干擾或信號改善設備故障等影響使用而申訴。
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。
7. 使用終端問題：反映特定 APP 無法使用或使用未支援 5G 服務手機。

(二) 申裝/異動/續約 (亞太):

1. 未同意申辦或反悔：申辦後反悔，要求解除或取消申辦；對於申辦方案內容認知不同。
2. 認知差異：主張終端損壞就應停收月租費、主張換置 eSIM 不應收費、主張合約到期就應自動終止、建議官網變更資費方式…等。

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，縮短信號不佳影響時程。
3. 短期障礙(含干擾)：加強巡檢，提升設備服務穩定度，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。
7. 使用終端問題：婉釋上網服務正常或建議升級終端。

(二) 申裝/異動/續約 (亞太):

1. 服務人員，須清楚宣告相關合約內容及收費方式與金額，並於確認取得客戶同意。持續門市推廣作業之教育訓練，讓銷售人員能夠清楚且完整的將專案內容傳遞予用戶，並確認用戶不了解之處加強解說。
2. 對於客戶不同見解，持續溝通並提供相關正確處理方式說明。

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。