

# NCC 通訊消費申訴分析報告—111 年 1 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。

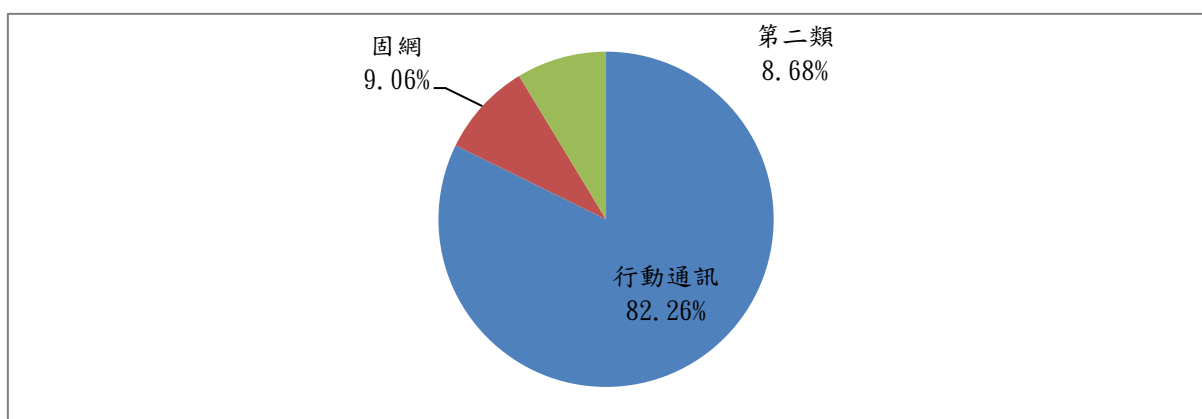
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

## ◆ 電信民眾申訴—整體

1 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 1 月份臨櫃申訴案件共 130 件、公文轉件共 400，共計 530 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 436 件，占 82.26%），其次為固網類申訴案件（共 48 件，占 9.06%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	107	329	436	82.26%
固網	13	35	48	9.06%
第二類	10	36	46	8.68%
總計	130	400	530	100%



## ◆ 電信民眾申訴—行動通訊

1 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 107 件、公文轉件共 329 件，共計 436 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 141 件，占 32.34%），其次為台灣之星（共 94 件，占 21.56%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	33	108	141	32.34%
遠傳	11	50	61	13.99%
台灣大哥大	16	61	77	17.66%
亞太	25	38	63	14.45%
台灣之星	22	72	94	21.56%
總計	107	329	436	100%

依申訴對象與 110 年 1 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。

	110 年 1 月	111 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	136	141	5	4%
遠傳	73	61	-12	-16%
台灣大哥大	96	77	-19	-20%
亞太	48	63	15	31%
台灣之星	66	94	28	42%

與 110 年 1 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 4 所示，111 年 1 月份申訴對象排名為中華最多共 141 件，案件數較去年同期增加 5 件；台灣之星案件數較去年同期增加 28 件，台灣大哥大案件數較去年同期減少 19 件。

表 4 110 年 1 月份與 111 年 1 月份行動通訊申訴對象排名比較

	110 年 1 月	111 年 1 月
第一名 (件數)	中華 (136)	中華 (141)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (96)	台灣之星 (94)
第三名 (件數)	遠傳 (73)	台灣大哥大 (77)

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 1 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	141	10,659,510	13.2
遠傳	61	7,059,572	8.6
台灣大哥大	77	7,080,074	10.9
亞太	63	2,089,036	30.2
台灣之星	94	2,678,318	35.1
總計	436	29,566,510	14.7

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 260 件，占 59.63%），其次為申裝/異動/續約類（共 50 件，占 11.47%）、客戶服務類（共 41 件，占 9.40%）。

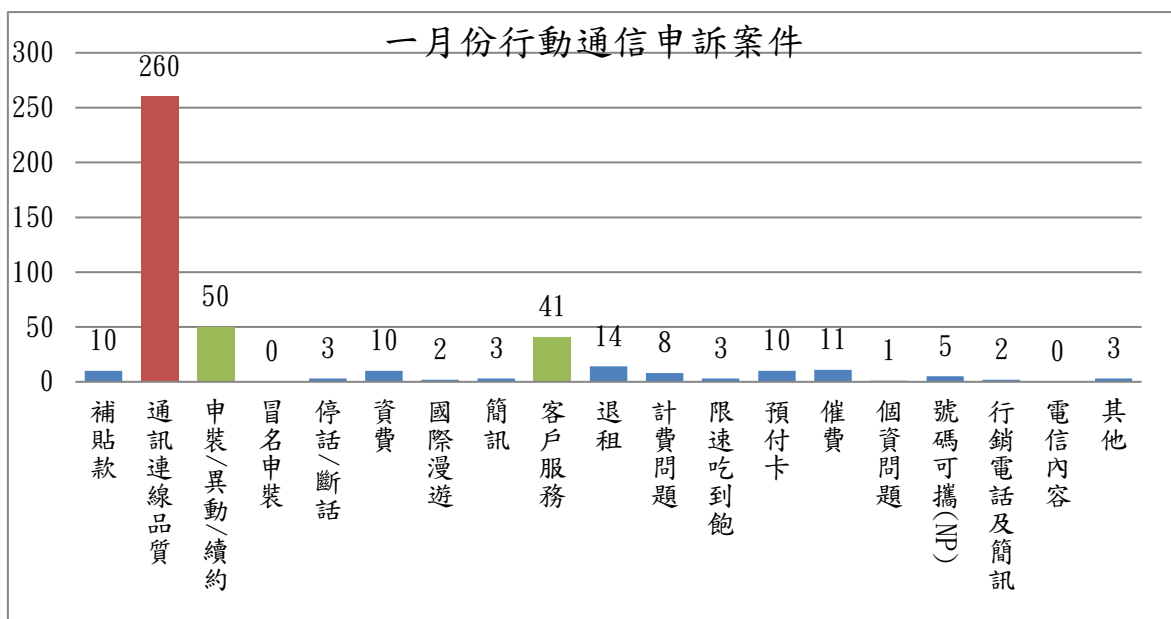


圖 1 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 260 件)分為語音通訊品質(30 件，占 11.54%)及數據連線品質(230 件，占 88.46%)，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 13 件，占 5.65%；未試用共 217 件占 94.35%)，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。

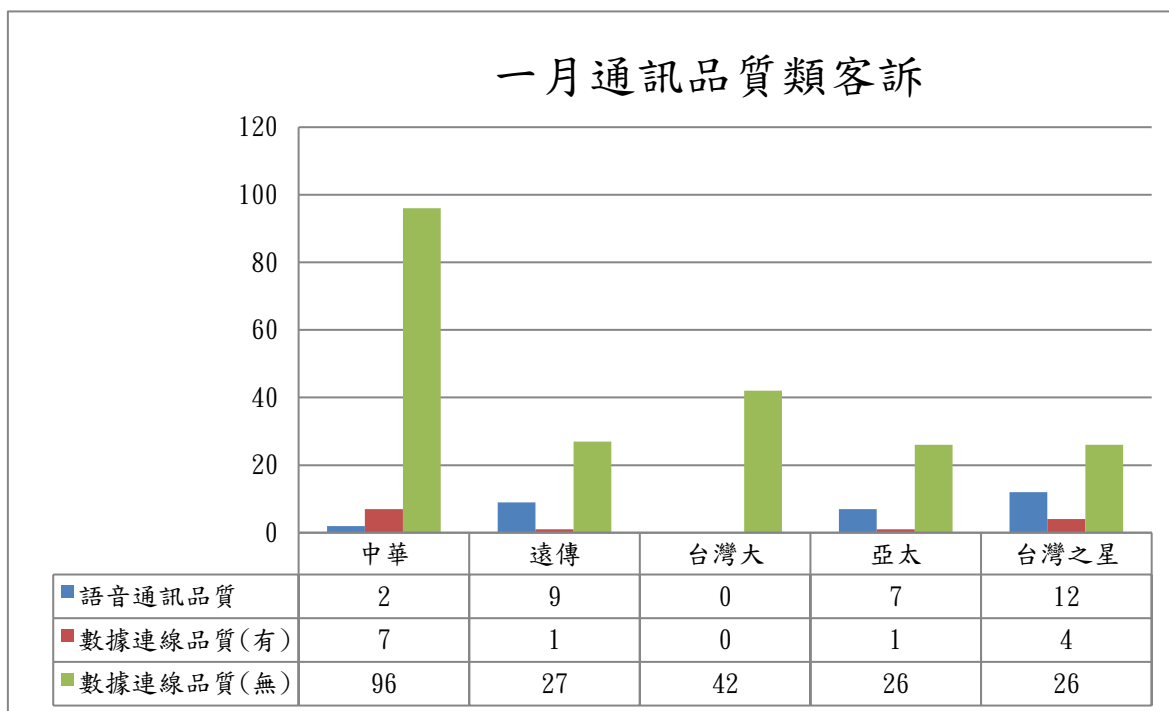


圖 2 1 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(217 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 150 件、室內外共 67 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 1 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	82	14
遠傳	7	20
台灣大哥大	30	12
亞太	13	13
台灣之星	18	8
總計	150	67

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 1 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	105	10,659,510	9.9
遠傳	37	7,059,572	5.2
台灣大哥大	42	7,080,074	5.9
亞太	34	2,089,036	16.3
台灣之星	42	2,678,318	15.7
總計	260	29,566,510	8.8

表 8 1 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	10	10,659,510	0.9
遠傳	9	7,059,572	1.3
台灣大哥大	10	7,080,074	1.4
亞太	11	2,089,036	5.3
台灣之星	10	2,678,318	3.7
總計	50	29,566,510	1.7

表 9 1 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	9	10,659,510	0.8
遠傳	3	7,059,572	0.4
台灣大哥大	5	7,080,074	0.7
亞太	9	2,089,036	4.3
台灣之星	15	2,678,318	5.6
總計	41	29,566,510	1.4

與 110 年 1 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，111 年 1 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 43 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 8 件。

表 10 110 年 1 月份與 111 年 1 月份行動通訊申訴類別排名比較

	110 年 1 月	111 年 1 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (217)	通訊連線品質 (260)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (58)	申裝/異動/續約 (50)
第三名 (件數)	限速吃到飽 (23)	客戶服務 (41)

與 110 年 1 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。111 年 1 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。

		110 年 1 月	111 年 1 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		遠傳	台灣大哥大；台灣之星
第三名		台灣大哥大	遠傳
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	亞太
第二名		遠傳	中華；台灣大哥大；台灣之星
第三名		亞太	遠傳
第一名	客戶服務	--	台灣之星
第二名		--	中華；亞太
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。

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遠傳 12.1 天、亞太 10.4 天、台灣之星 10.1 天、台灣大哥大 7.2 天及中華 7.0 天。

表 13 111 年 1 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	7.0	3
遠傳	12.1	8
台灣大哥大	7.2	0
亞太	10.4	2
台灣之星	10.1	20

\* 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 20.3%，其次為遠傳 11.6%及台灣大哥大 11.5%。

表 14 111 年 1 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	154	141	13	8.4%
遠傳	69	61	8	11.6%
台灣大哥大	87	77	10	11.5%
亞太	71	63	8	11.3%
台灣之星	118	94	24	20.3%

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 282 人次，占 65%)，其次為女性(共 113 人次，占 26%)。

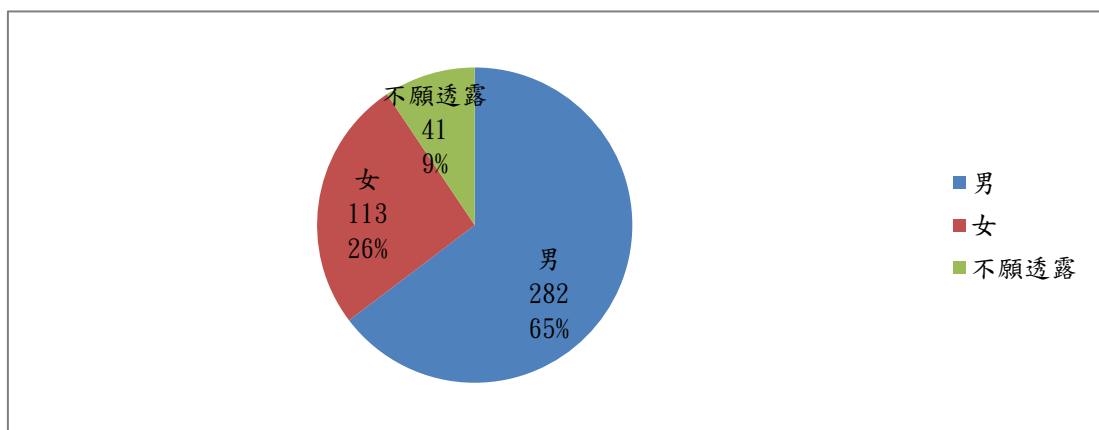


圖 3 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 105 件，占該類 40.38%）；申裝/異動/續約類案件以亞太最多（共 11 件，占該類 22.00%）；客戶服務類案件以台灣之星最多（共 15 件，占該類 36.59%）。

表 15 1 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	0	1	0	3	6	10
通訊連線品質	105	37	42	34	42	260
申裝/異動/續約	10	9	10	11	10	50
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	1	0	1	1	3
資費	3	0	3	0	4	10
國際漫遊	1	0	0	0	1	2
簡訊	2	0	1	0	0	3
客戶服務	9	3	5	9	15	41
退租	0	0	2	3	9	14
計費問題	3	3	2	0	0	8
限速吃到飽	0	0	0	0	3	3
預付卡	3	1	4	1	1	10
催費	0	5	4	1	1	11
個資問題	1	0	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	3	0	2	0	0	5
行銷電話及簡訊	1	0	0	0	1	2
電信內容	0	0	0	0	0	0
其他	0	1	2	0	0	3
總計	141	61	77	63	94	436



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	10	29,566,510	0.3
通訊連線品質	260	29,566,510	8.8
申裝/異動/續約	50	29,566,510	1.7
冒名申裝	0	29,566,510	0.0
停話/斷話	3	29,566,510	0.1
資費	10	29,566,510	0.3
國際漫遊	2	29,566,510	0.1
簡訊	3	29,566,510	0.1
客戶服務	41	29,566,510	1.4
退租	14	29,566,510	0.5
計費問題	8	29,566,510	0.3
限速吃到飽	3	29,566,510	0.1
預付卡	10	29,566,510	0.3
催費	11	29,566,510	0.4
個資問題	1	29,566,510	0.0
號碼可攜(NP)	5	29,566,510	0.2
行銷電話及簡訊	2	29,566,510	0.1
電信內容	0	29,566,510	0.0
其他	3	29,566,510	0.1

## ◆ 電信民眾申訴－固網

1 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 13 件、公文轉件共 35 件，共計 48 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 45 件，占 93.75%）。

表 17 1 月份固網申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	11	34	45	93.75%
台灣固網	2	0	2	4.17%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	1	1	2.08%
總計	13	35	48	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。

表 18 1 月份固網申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	45	9,630,109	4.7
台灣固網	2	192,288	10.4
亞太	0	220,346	0.0
新世紀資通	1	458,407	2.2

依申訴對象並與 110 年 1 月份同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 19 所示，台灣固網增加 2 件、中華減少 9 件。

	110 年 1 月	111 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	54	45	-9	-16.67%
台灣固網	0	2	2	--
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	1	1	0	0.00%

與 110 年 1 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 45 件)。

	110 年 1 月	111 年 1 月
第一名 (件數)	中華 (54)	中華 (45)
第二名 (件數)	新世紀資通 (1)	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	台灣固網
第二名	中華
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，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 20 件，占 41.67%)，其次為連線品質類（共 10 件，占 20.83%）、客戶服務類（共 9 件，占 18.75%）。

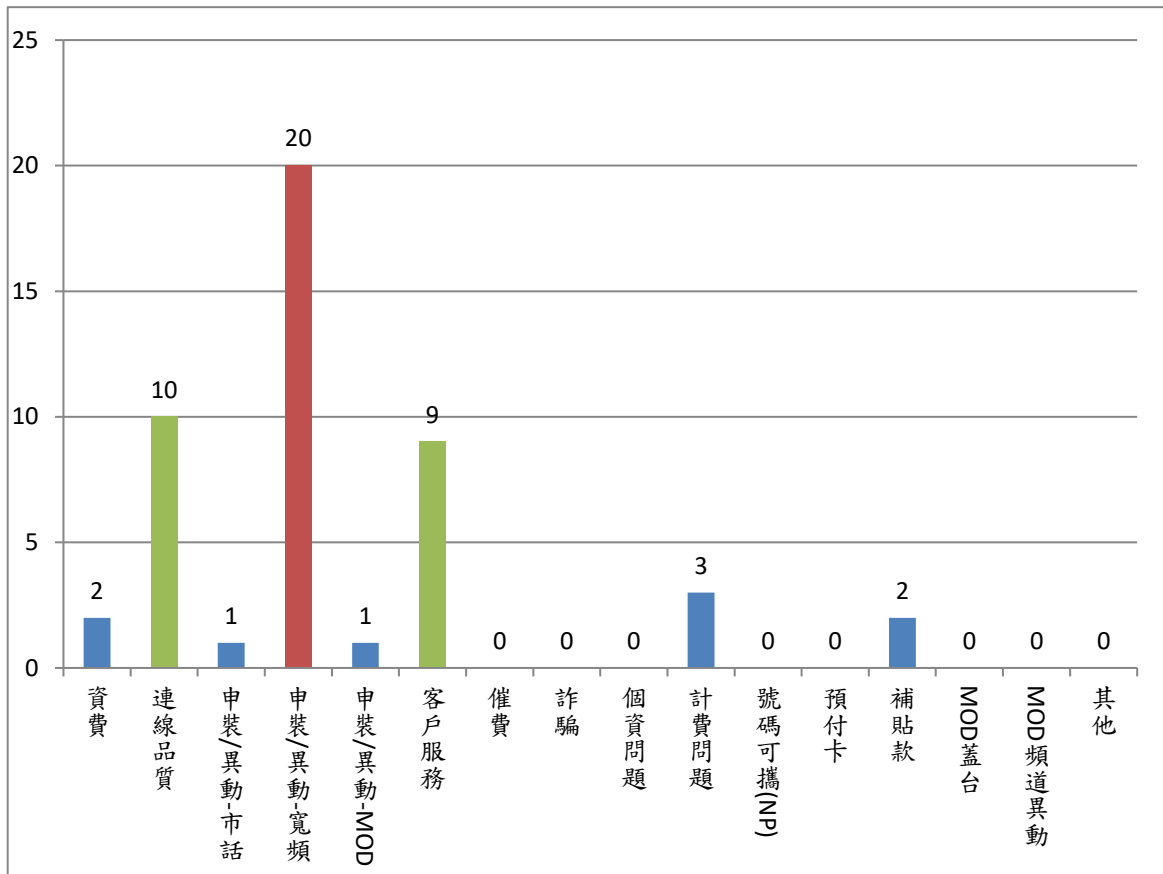


圖 4 1 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 110 年 1 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-寬頻類與客戶服務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 22 110 年 1 月份與 111 年 1 月份固網訴類別對象排名比較

	110 年 1 月	111 年 1 月
第一名 (件數)	連線品質 (15)	申裝/異動-寬頻 (20)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻；其他 (13)	連線品質 (10)
第三名 (件數)	客戶服務 (3)	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，申裝/異動-寬頻類、連線品質類及客戶服務類案件皆以中華最多，件數分別為 19 件(占該類 95.00%)、9 件(占該類 90.00%)、8 件(占該類 88.89%)。

	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	9	1	0	0	10
申裝/異動-市話	1	0	0	0	1
申裝/異動-寬頻	19	1	0	0	20
申裝/異動-MOD	1	0	0	0	1
客戶服務	8	0	0	1	9
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0
個資問題	0	0	0	0	0
計費問題	3	0	0	0	3
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	0	0	0	0	0
總計	45	2	0	1	48

與 110 年 1 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。

		110 年 1 月		111 年 1 月
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		台灣固網
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	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		--		新世紀資通
第三名		--		--

依通訊申訴對象及申訴類別(申裝/異動-寬頻/連線品質/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	申裝/異動-寬頻	台灣固網
第二名		中華
第三名		--
第一名	連線品質	台灣固網
第二名		中華
第三名		--
第一名	客戶服務	新世紀資通
第二名		中華
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 31 人次，占 65%)，其次為女性(共 11 人次，占 23%)。

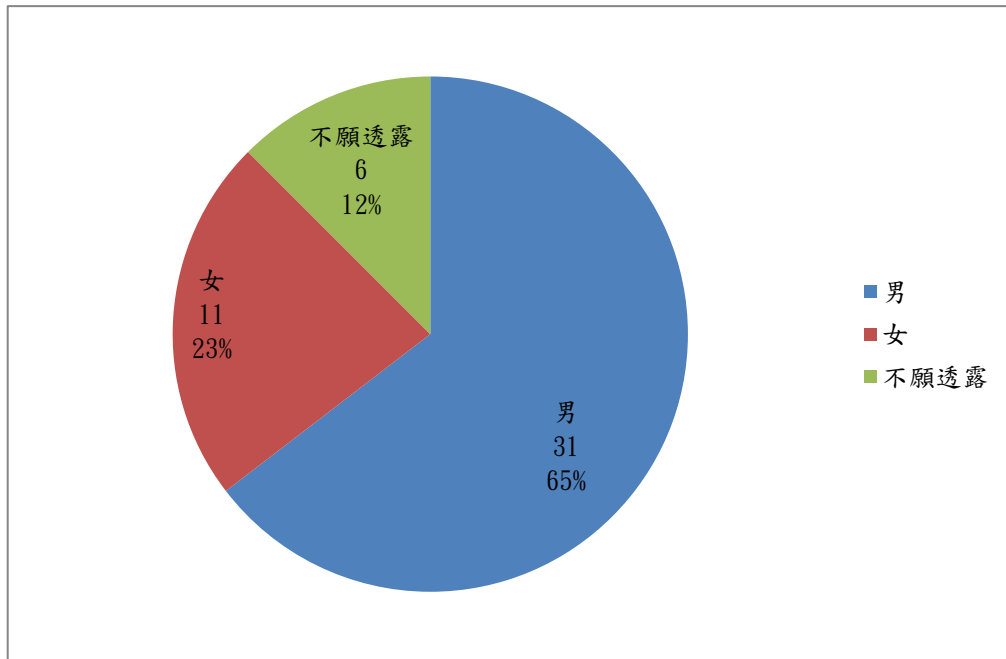


圖 5 1 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴－第二類電信

1 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 10 件、公文轉件共 36 件，共計 46 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 8 件，占 17.40%)；其次為中嘉(共 2 件，占 4.35%)；台固媒體、台灣碩網、台灣大哥大及台灣之星(各 1 件，各占 2.17%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	2	6	8	17.40%
中嘉	1	1	2	4.35%
台灣寬頻	0	0	0	0.00%
台固媒體	0	1	1	2.17%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	1	0	1	2.17%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
台灣大哥大	1	0	1	2.17%
台灣之星	0	1	1	2.17%
其他	6	26	32	69.57%
總計	11	35	46	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，1 月份以通訊連線品質類最多(共 29 件，占 63.04%)，其次為補貼款類(共 6 件，占 13.04%)、申裝/異動/續約類(共 6 件，占 13.04%)。

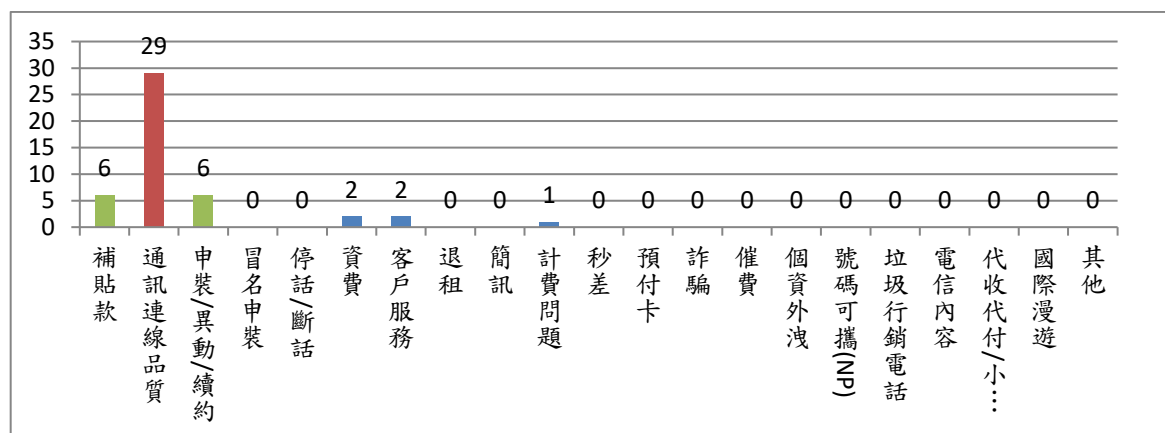


圖 6 1 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分



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。

表 27 1 月份第二類電信申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	凱擘	中嘉	台灣 寬頻	台固	台灣 數位	台灣 碩網	統一	家樂福	台灣 大哥大	台灣 之星	其他	總計
補貼款	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	6
通訊連線品質	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	22	29
申裝/異動/續約	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3	6
冒名申裝	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
資費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
客戶服務	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
退租	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計費問題	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
催費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	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	0	0
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電信內容	0	0	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	0	0
國際漫遊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	8	2	0	1	0	1	0	0	1	1	32	46

註：台灣大哥大 070 電話服務客訴案共 1 案；台灣之星光纖寬頻服務客訴案共 1 案

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 34 人次，占 74%)，其次為女性(共 12 人次，占 26%)。

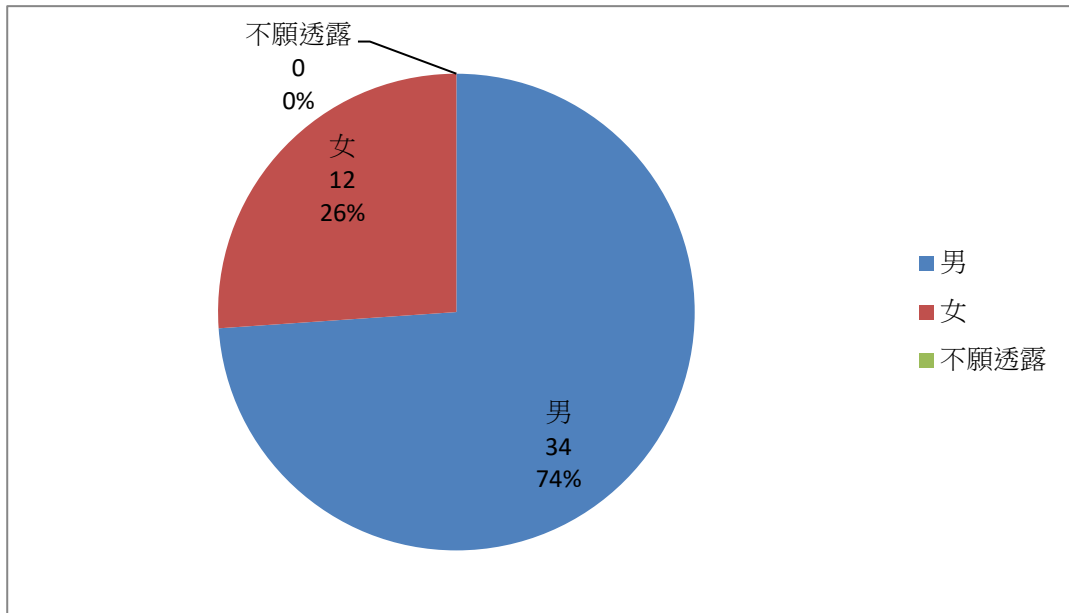


圖 7 1 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 原因分析及改善作法

依 1 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(105 件，占該類 40.38%)，申裝/異動/續約類案件以亞太最多(11 件，占該類 22.00%)，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或信號改善設備故障而影響使用而申訴。
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. 客戶認知差異:5G/4G 試用卡卡片格式不同、數位門市申辦資格與時限、應提供 NFC 服務、主張換置 eSIM 不應收費。
2. 不清楚合約內容或反悔申辦：申辦後主張合約內容認知不同、合約資費內容不符期望、家人不同意申辦。

### 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. 傾聽客戶聲音，充分揭露公司產品服務資訊於官網，供消費者第一時間知悉參考。
2. 針對各項專案內容、合約條文、資費、優惠與限制，逐一清楚說明與提醒，清楚地傳達予消費者，並確認取得客戶同意。

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。