

NCC 通訊消費申訴分析報告—111 年 2 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。

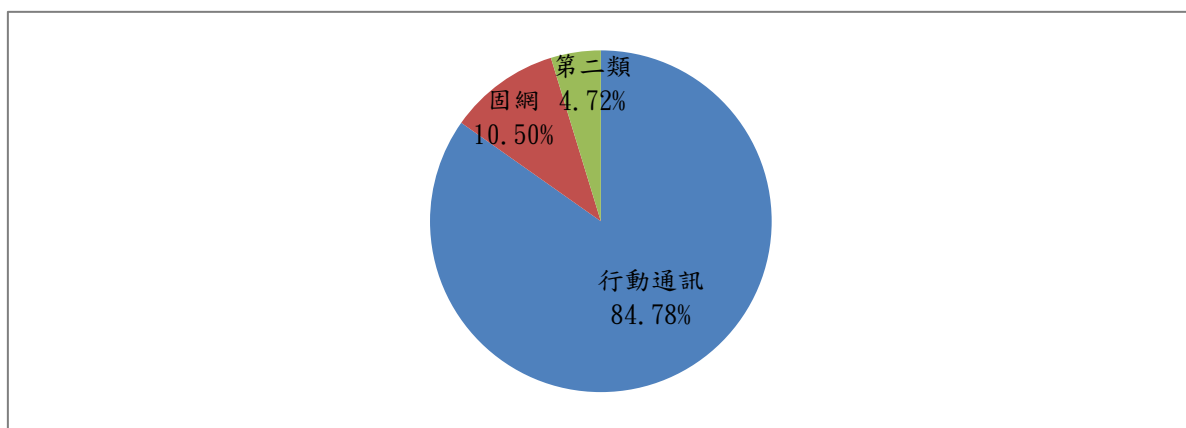
◆ 電信民眾申訴—整體

2 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 2 月份臨櫃申訴案件共 94 件、公文轉件共 287，共計 381 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 323 件，占 84.78%），其次為固網類申訴案件（共 40 件，占 10.50%）。

表 1 2 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	75	248	323	84.78%
固網	13	27	40	10.50%
第二類	6	12	18	4.72%
總計	94	287	381	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

2 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 75 件、公文轉件共 248 件，共計 323 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 111 件，占 34.37%），其次為台灣大哥大（共 64 件，占 19.81%）、台灣之星（共 53 件，占 16.41%）。

表 2 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	23	88	111	34.37%
遠傳	7	42	49	15.17%
台灣大哥大	20	44	64	19.81%
亞太	13	33	46	14.24%
台灣之星	12	41	53	16.41%
總計	75	248	323	100%

依申訴對象與 110 年 2 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減少。

表 3 110 年 2 月份與 111 年 2 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	110 年 2 月	111 年 2 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	116	111	-5	-4%
遠傳	63	49	-14	-22%
台灣大哥大	91	64	-27	-30%
亞太	48	46	-2	-4%
台灣之星	74	53	-21	-28%

與 110 年 2 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 2 月份申訴對象排名為中華最多共 111 件，案件數較去年同期減少 5 件；其次為台灣大哥大共 64 件，案件數較去年同期減少 27 件；台灣之星共 53 件，案件數較去年同期減少 21 件。

表 4 110 年 2 月份與 111 年 2 月份行動通訊申訴對象排名比較

	110 年 2 月	111 年 2 月
第一名 (件數)	中華 (116)	中華 (111)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (91)	台灣大哥大 (64)
第三名 (件數)	台灣之星 (74)	台灣之星 (53)

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 2 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	111	10,631,404	10.4
遠傳	49	7,057,214	6.9
台灣大哥大	64	7,090,459	9.0
亞太	46	2,090,379	22.0
台灣之星	53	2,651,348	20.0
總計	323	29,520,804	10.9

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 213 件，占 65.94%)，其次為申裝/異動/續約類(共 32 件，占 9.91%)、客戶服務類(共 26 件，占 8.05%)。

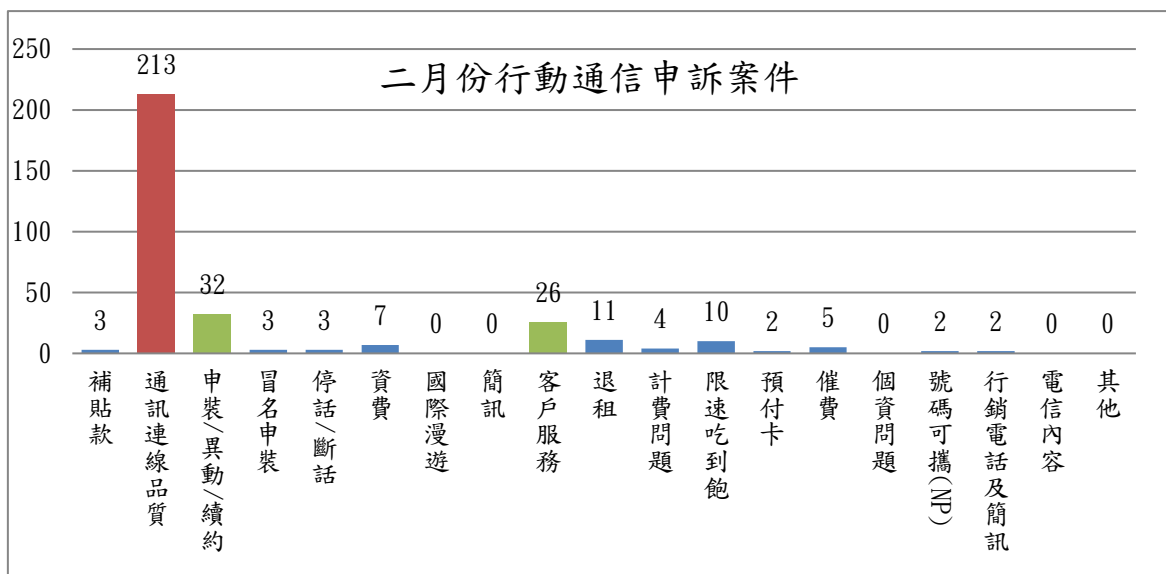


圖 1 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 213 件)分為語音通訊品質(15 件，占 7.04%)及數據連線品質(198 件，占 92.96%)，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 7 件，占 3.54%；未試用共 191 件占 96.46%)，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。

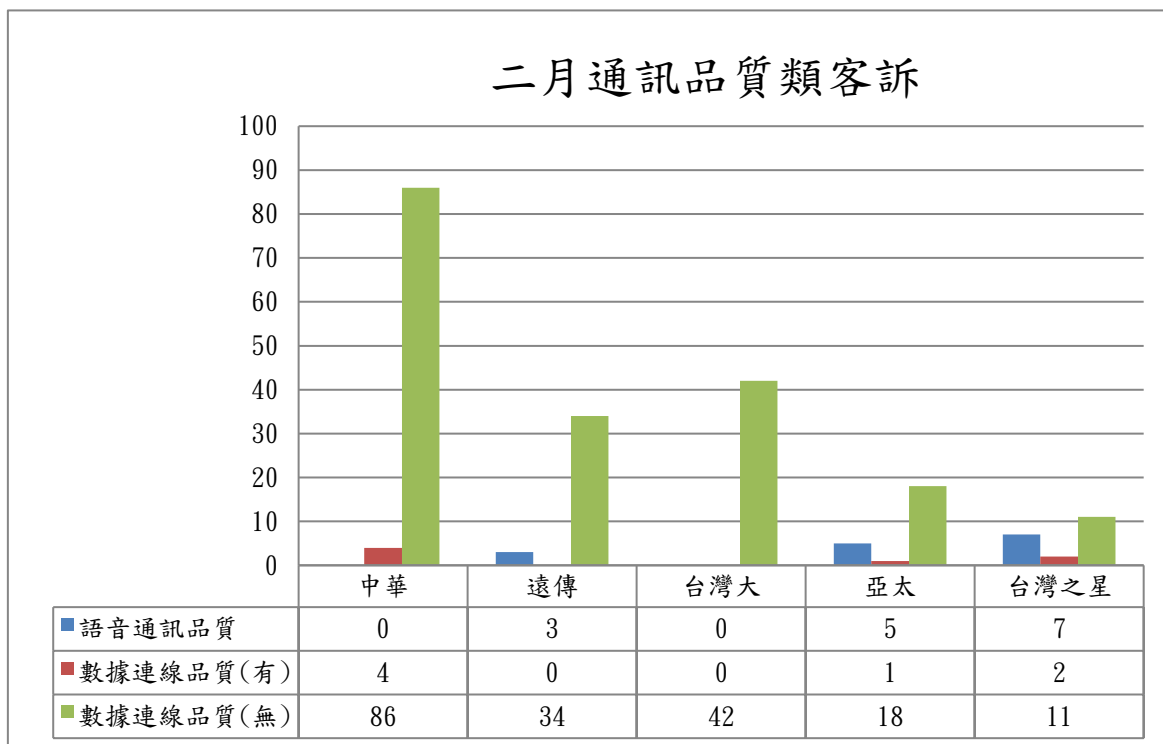


圖 2 2 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(191 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 144 件、室內外共 47 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	79	7
遠傳	6	28
台灣大哥大	39	3
亞太	13	5
台灣之星	7	4
總計	144	47

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 2 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	90	10,631,404	8.5
遠傳	37	7,057,214	5.2
台灣大哥大	42	7,090,459	5.9
亞太	24	2,090,379	11.5
台灣之星	20	2,651,348	7.5
總計	213	29,520,804	7.2

表 8 2 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	7	10,631,404	0.7
遠傳	4	7,057,214	0.6
台灣大哥大	8	7,090,459	1.1
亞太	8	2,090,379	3.8
台灣之星	5	2,651,348	1.9
總計	32	29,520,804	1.1

表 9 2 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	4	10,631,404	0.4
遠傳	5	7,057,214	0.7
台灣大哥大	4	7,090,459	0.6
亞太	8	2,090,379	3.8
台灣之星	5	2,651,348	1.9
總計	26	29,520,804	0.9

與 110 年 2 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 2 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 4 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 11 件。

表 10 110 年 2 月份與 111 年 2 月份行動通訊申訴類別排名比較

	110 年 2 月	111 年 2 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (217)	通訊連線品質 (213)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (43)	申裝/異動/續約 (32)
第三名 (件數)	限速吃到飽 (27)	客戶服務 (26)

與 110 年 2 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 2 月份通訊連線品質類案件以中華最多，申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大及亞太最多，客戶服務類案件以亞太最多。

		110 年 2 月	111 年 2 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		遠傳	遠傳
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	台灣大哥大; 亞太
第二名		中華; 遠傳; 台灣大哥大; 亞太	中華
第三名		--	台灣之星
第一名	客戶服務	--	亞太
第二名		--	遠傳; 台灣之星
第三名		--	中華; 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		中華
第三名		台灣之星
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	亞太
第二名		台灣之星
第三名		遠傳

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 12.6 天、亞太 12.5 天、台灣之星 10.9 天、中華 9.2 天及台灣大哥大 8.0 天。

表 13 111 年 2 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	9.2	0
遠傳	12.6	0
台灣大哥大	8.0	0
亞太	12.5	0
台灣之星	10.9	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 31.9%，其次為台灣之星 22.1%及遠傳 10.9%。

表 14 111 年 2 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	122	111	11	9.0%
遠傳	55	49	6	10.9%
台灣大哥大	94	64	30	31.9%
亞太	49	46	3	6.1%
台灣之星	68	53	15	22.1%

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 199 人次，占 62%)，其次為女性(共 100 人次，占 31%)。

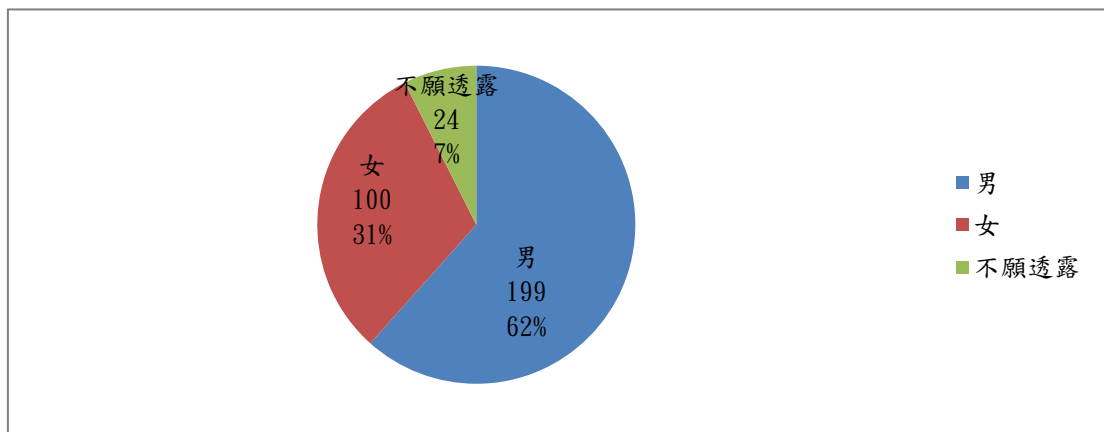


圖 3 2 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 90 件，占該類 42.25%）；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大及亞太最多（各 8 件，各占該類 25.00%）；客戶服務類案件以亞太最多（共 8 件，占該類 30.77%）。

表 15 2 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	0	0	2	1	3
通訊連線品質	90	37	42	24	20	213
申裝/異動/續約	7	4	8	8	5	32
冒名申裝	0	0	0	1	2	3
停話/斷話	0	0	1	0	2	3
資費	3	0	2	0	2	7
國際漫遊	0	0	0	0	0	0
簡訊	0	0	0	0	0	0
客戶服務	4	5	4	8	5	26
退租	1	0	2	2	6	11
計費問題	1	0	2	0	1	4
限速吃到飽	3	1	0	0	6	10
預付卡	0	1	1	0	0	2
催費	1	1	1	1	1	5
個資問題	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	1	0	1	0	0	2
行銷電話及簡訊	0	0	0	0	2	2
電信內容	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
總計	111	49	64	46	53	323

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	3	29,520,804	0.1
通訊連線品質	213	29,520,804	7.2
申裝/異動/續約	32	29,520,804	1.1
冒名申裝	3	29,520,804	0.1
停話/斷話	3	29,520,804	0.1
資費	7	29,520,804	0.2
國際漫遊	0	29,520,804	0.0
簡訊	0	29,520,804	0.0
客戶服務	26	29,520,804	0.9
退租	11	29,520,804	0.4
計費問題	4	29,520,804	0.1
限速吃到飽	10	29,520,804	0.3
預付卡	2	29,520,804	0.1
催費	5	29,520,804	0.2
個資問題	0	29,520,804	0.0
號碼可攜(NP)	2	29,520,804	0.1
行銷電話及簡訊	2	29,520,804	0.1
電信內容	0	29,520,804	0.0
其他	0	29,520,804	0.0

◆ 電信民眾申訴－固網

2 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 13 件、公文轉件共 27 件，共計 40 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 37 件，占 92.50%）。

表 17 2 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	26	37	92.50%
台灣固網	1	0	1	2.50%
亞太	0	1	1	2.50%
新世紀資通	1	0	1	2.50%
總計	13	27	40	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 2 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	37	9,613,410	3.8
台灣固網	1	192,179	5.2
亞太	1	220,369	4.5
新世紀資通	1	458,592	2.2

依申訴對象並與 110 年 2 月份同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 19 所示，中華、亞太、新世紀資通各增加 1 件。

	110 年 2 月	111 年 2 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	36	37	1	2.78%
台灣固網	1	1	0	0.00%
亞太	0	1	1	--
新世紀資通	0	1	1	--

與 110 年 2 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 37 件)。

	110 年 2 月	111 年 2 月
第一名 (件數)	中華 (36)	中華 (37)
第二名 (件數)	台灣固網 (1)	台灣固網；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	台灣固網
第二名	亞太
第三名	中華

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 18 件，占 45.00%)，其次為申裝/異動-寬頻類(共 11 件，占 27.50%)、補貼款類(共 3 件，占 7.50%)。

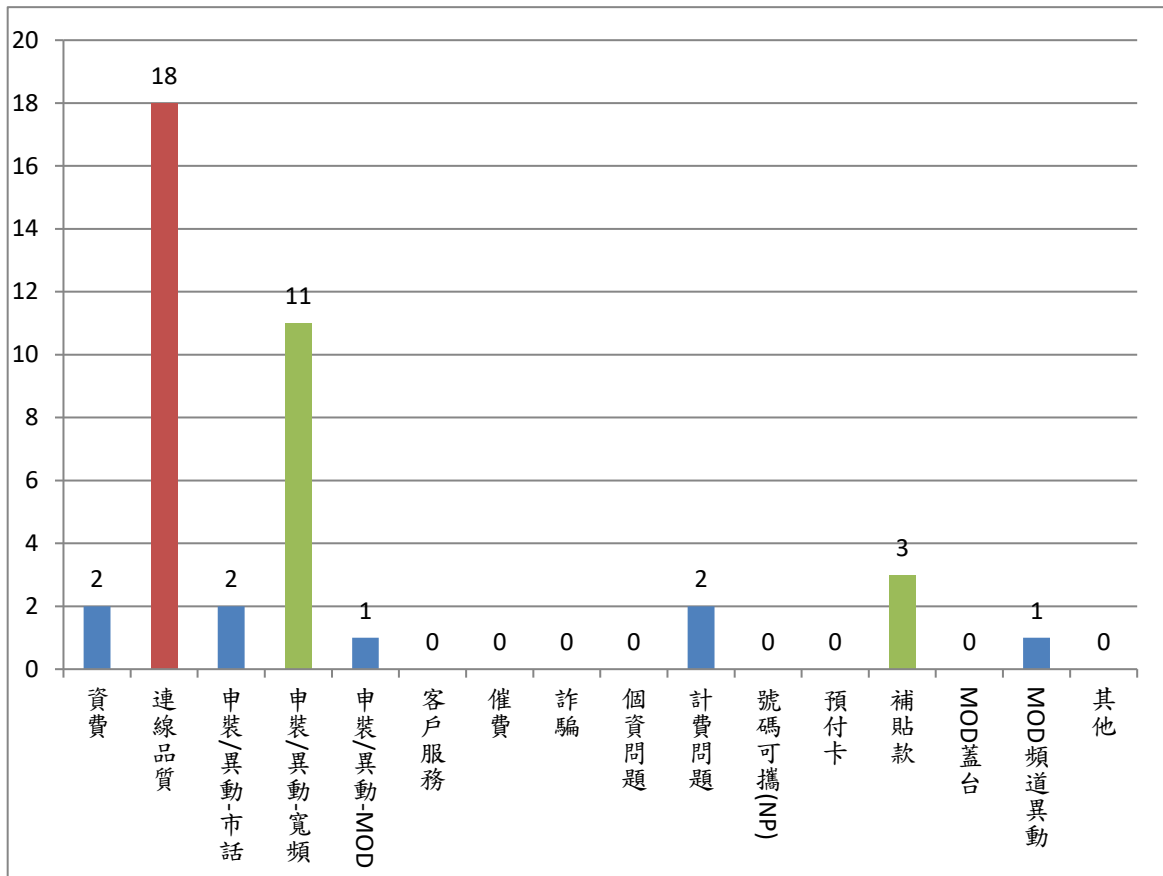


圖 4 2 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 110 年 2 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。

表 22 110 年 2 月份與 111 年 2 月份固網訴類別對象排名比較

	110 年 2 月	111 年 2 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (12)	連線品質 (18)
第二名 (件數)	連線品質 (8)	申裝/異動-寬頻 (11)
第三名 (件數)	其他 (5)	補貼款 (3)

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-寬頻類及補貼款類案件皆以中華最多，件數分別為 17 件(占該類 94.44%)、10 件(占該類 90.91%)、3 件(占該類 100%)。

	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	17	0	1	0	18
申裝/異動-市話	1	0	0	1	2
申裝/異動-寬頻	10	1	0	0	11
申裝/異動-MOD	1	0	0	0	1
客戶服務	0	0	0	0	0
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	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	3	0	0	0	3
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	1	0	0	0	1
其他	0	0	0	0	0
總計	37	1	1	1	40

與 110 年 2 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 2 月		111 年 2 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		--		亞太
第三名		--		--
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	其他	中華	補貼款	中華
第二名		台灣固網		--
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/補貼款)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	亞太
第二名		中華
第三名		--
第一名	申裝/異動-寬頻	台灣固網
第二名		中華
第三名		--
第一名	補貼款	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 25 人次，占 62%)，其次為女性(共 12 人次，占 30%)。

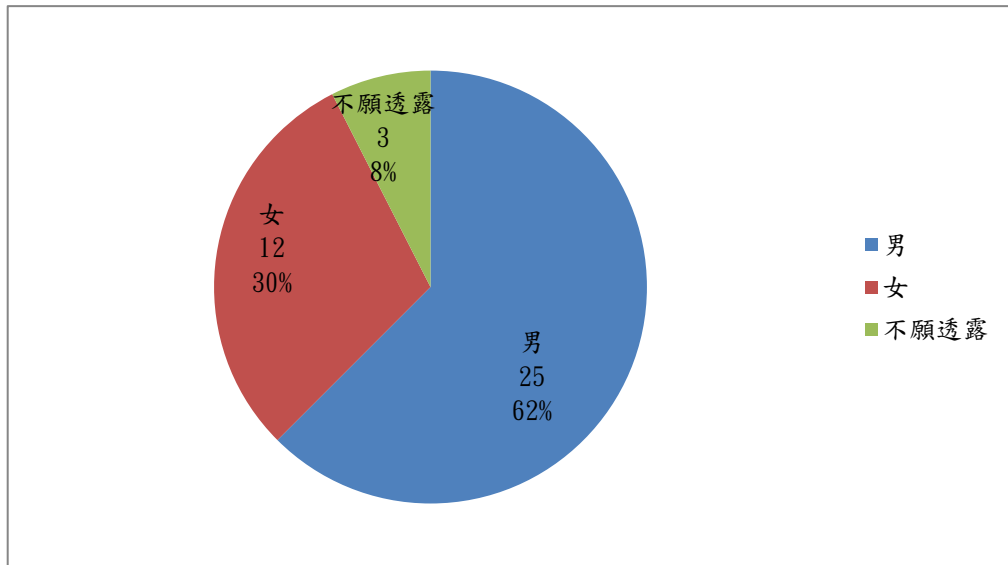


圖 5 2 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

2 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 6 件、公文轉件共 12 件，共計 18 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 6 件，占 33.32%)；其次為中嘉、台灣寬頻、台固媒體(各 1 件，各占 5.56%)。

表 26 2 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	2	4	6	33.32%
中嘉	0	1	1	5.56%
台灣寬頻	0	1	1	5.56%
台固媒體	1	0	1	5.56%
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%
台灣大哥大	0	0	0	0.00%
台灣之星	0	0	0	0.00%
其他	3	6	9	50.00%
總計	6	12	18	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，2 月份以通訊連線品質類最多(共 6 件，占 33.33%)，其次為補貼款類(共 5 件，占 27.78%)。

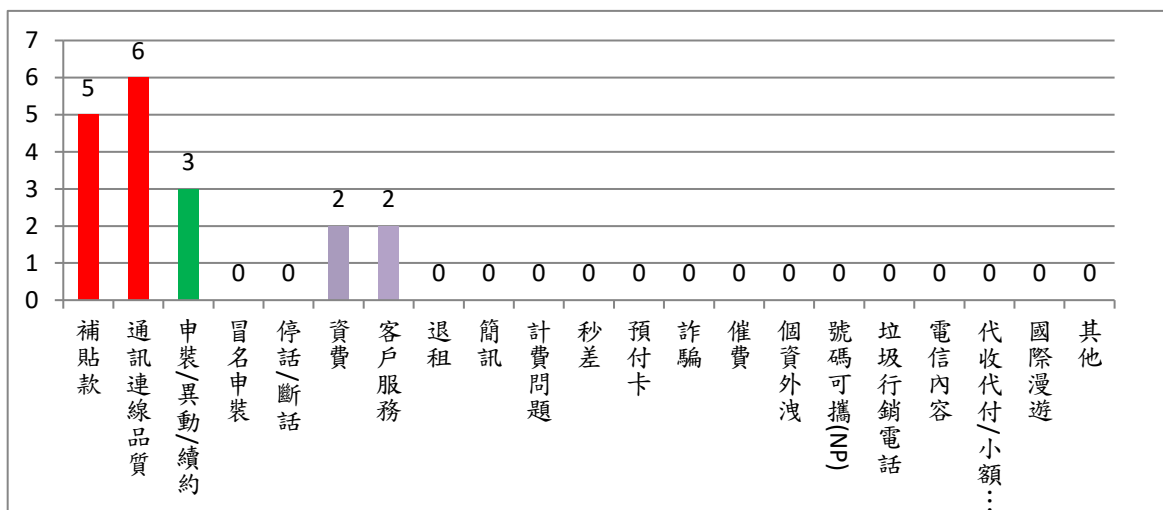


圖 6 2 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 2 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	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	5
通訊連線品質	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	6
申裝/異動/續約	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
客戶服務	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	6	1	1	1	0	0	0	0	0	0	9	18

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以女性申訴人數居多(共 8 人次，占 44%)，其次為男性(共 7 人次，占 39%)。

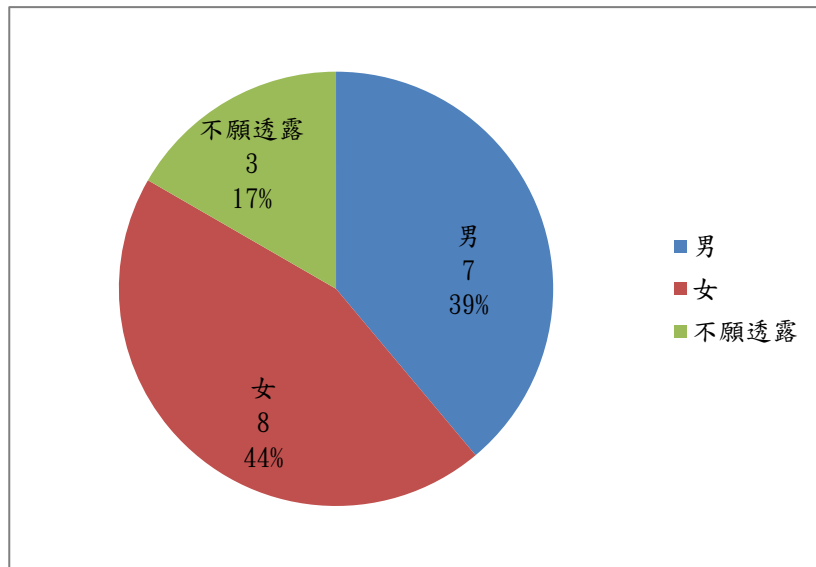


圖 7 2 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 2 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 (90 件，占該類 42.25%)，申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大及亞太最多(各 8 件，分別占該類 25.00%)，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. APP 或終端設備問題：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 (台灣大哥大、亞太)：
1. 台灣大哥大：
 - (1) 用戶事後反悔，主張「攜碼比原業者續約優惠」、「無使用需求」。
 - (2) 親友意見不一。
 2. 亞太：
 - (1) 客戶反悔：不清楚合約內容要求取消申辦、不滿意收訊要求取消申辦不付相關費用。
 - (2) 客戶建議或認知差異：建議提升門市服務品質、質疑新申裝提供中古手機非新機、數位門市申辦時限。

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. APP 或終端設備問題：協助測試，婉釋上網服務正常或建議升級終端。
- (二) 申裝/異動/續約 (台灣大哥大、亞太)：
1. 台灣大哥大：
 - (1) 用戶事後反悔：加強人員解說技巧，針對促案內容，於合理狀況之

下協助轉換所需方案。

- (2) 親友意見不一：盡可能聯繫雙方取得共識，並於訴求合理範圍內盡量妥處。

2. 亞太：

- (1) 客戶反悔：各銷售人員於銷售時，耐心清楚說明合約內容與搭配優惠，讓客戶充分了解商品內容與權利義務。
- (2) 客戶建議或認知差異：數位門市申辦流程與注意事項於官網充分揭露，並持續關懷客戶建議事項強化改善。

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。