

NCC 通訊消費申訴分析報告—111 年 3 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。

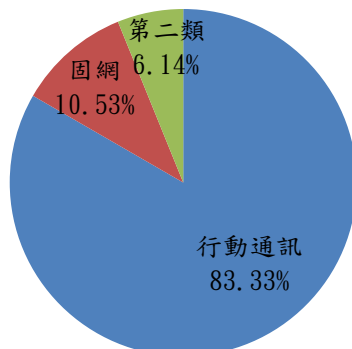
◆ 電信民眾申訴—整體

3 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 3 月份臨櫃申訴案件共 149 件、公文轉件共 421，共計 570 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 475 件，占 83.33%），其次為固網類申訴案件（共 60 件，占 10.53%）。

表 1 3 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	120	355	475	83.33%
固網	21	39	60	10.53%
第二類	8	27	35	6.14%
總計	149	421	570	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

3 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 120 件、公文轉件共 355 件，共計 475 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 148 件，占 31.16%），其次為台灣之星（共 94 件，占 19.79%）、台灣大哥大（共 87 件，占 18.31%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	35	113	148	31.16%
遠傳	21	51	72	15.16%
台灣大哥大	19	68	87	18.31%
亞太	20	54	74	15.58%
台灣之星	25	69	94	19.79%
總計	120	355	475	100%

依申訴對象與 110 年 3 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華及台灣之星案件數較去年同期增加；亞太案件數持平；遠傳及台灣大哥大案件數較去年同期減少。

	110 年 3 月	111 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	125	148	23	18%
遠傳	82	72	-10	-12%
台灣大哥大	98	87	-11	-11%
亞太	74	74	0	0%
台灣之星	86	94	8	9%

與 110 年 3 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 3 月份申訴對象排名為中華最多共 148 件，案件數較去年同期增加 23 件；其次為台灣之星共 94 件，案件數較去年同期增加 8 件；台灣大哥大共 87 件，案件數較去年同期減少 11 件。

表 4 110 年 3 月份與 111 年 3 月份行動通訊申訴對象排名比較

	110 年 3 月	111 年 3 月
第一名 (件數)	中華 (125)	中華 (148)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (98)	台灣之星(94)
第三名 (件數)	台灣之星 (86)	台灣大哥大(87)

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 3 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	148	10,643,733	13.9
遠傳	72	7,059,335	10.2
台灣大哥大	87	7,097,554	12.3
亞太	74	2,094,958	35.3
台灣之星	94	2,641,160	35.6
總計	475	29,536,740	16.1

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 298 件，占 62.74%），其次為申裝/異動/續約類(共 54 件，占 11.37%)、客戶服務類(共 34 件，占 7.16%)。

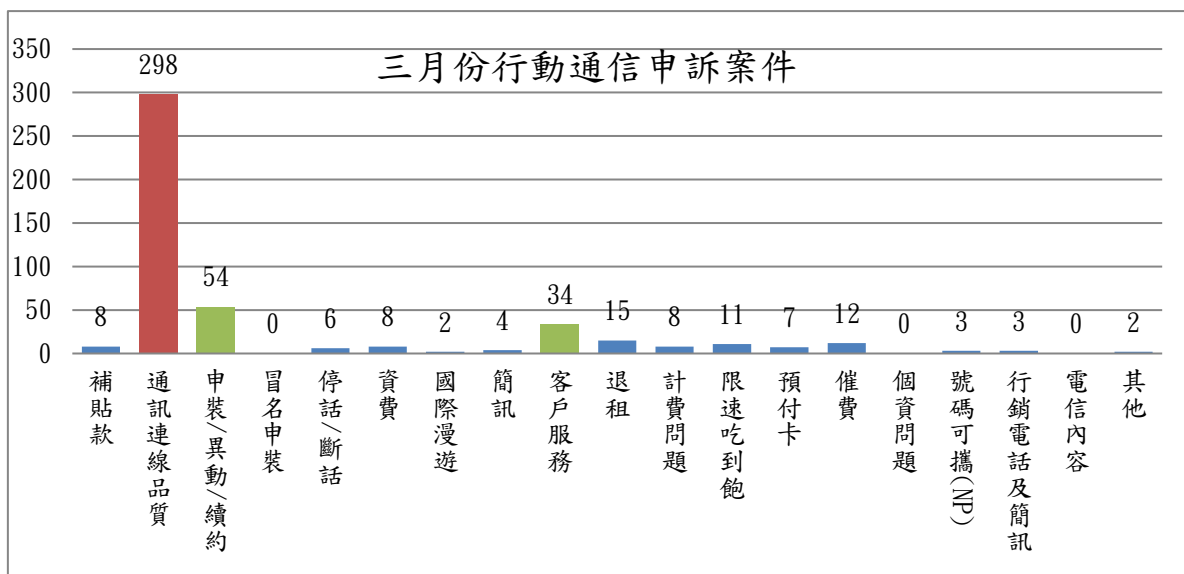


圖 1 3 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 298 件)分為語音通訊品質(15 件，占 5.03%)及數據連線品質(283 件，占 94.97%)，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 6.01%；未試用共 266 件占 93.99%)，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。

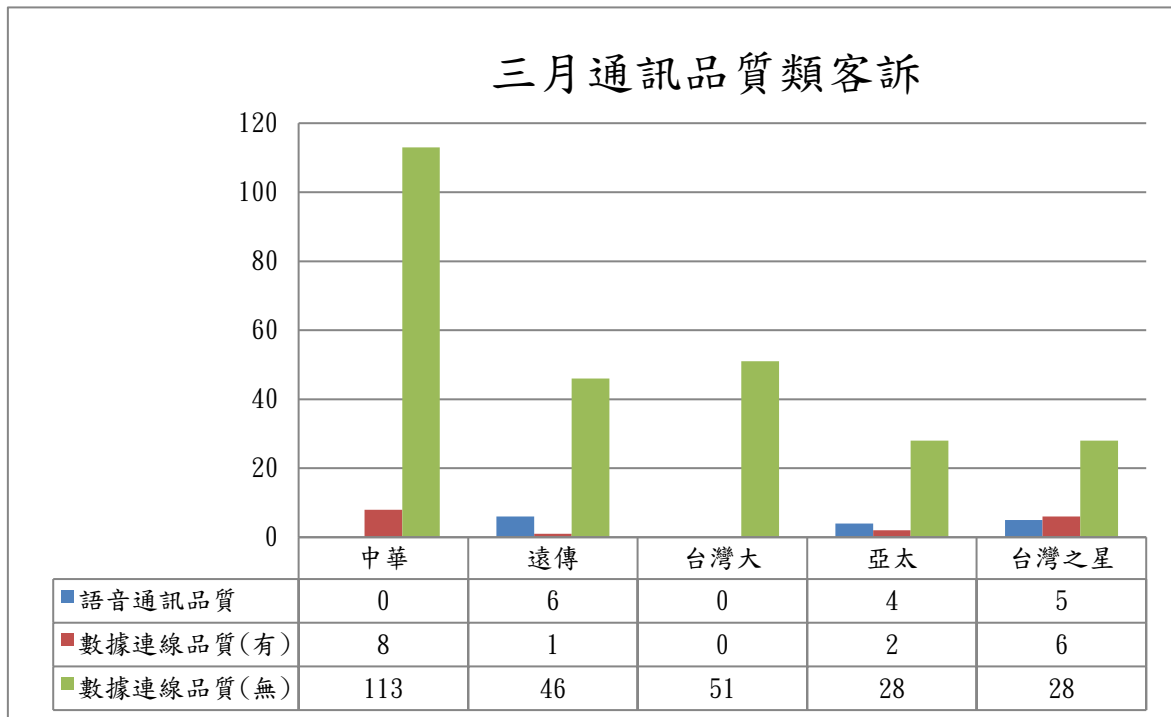


圖 2 3 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(266 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 204 件、室內外共 62 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 3 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	103	10
遠傳	15	31
台灣大哥大	47	4
亞太	19	9
台灣之星	20	8
總計	204	62

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 3 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	121	10,643,733	11.4
遠傳	53	7,059,335	7.5
台灣大哥大	51	7,097,554	7.2
亞太	34	2,094,958	16.2
台灣之星	39	2,641,160	14.8
總計	298	29,536,740	10.1

表 8 3 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	10,643,733	0.7
遠傳	9	7,059,335	1.3
台灣大哥大	9	7,097,554	1.3
亞太	19	2,094,958	9.1
台灣之星	10	2,641,160	3.8
總計	54	29,536,740	1.8

表 9 3 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	6	10,643,733	0.6
遠傳	2	7,059,335	0.3
台灣大哥大	6	7,097,554	0.8
亞太	8	2,094,958	3.8
台灣之星	12	2,641,160	4.5
總計	34	29,536,740	1.2

與 110 年 3 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 3 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 42 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 2 件。

表 10 110 年 3 月份與 111 年 3 月份行動通訊申訴類別排名比較

	110 年 3 月	111 年 3 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (256)	通訊連線品質 (298)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (56)	申裝/異動/續約 (54)
第三名 (件數)	限速吃到飽 (30)	客戶服務 (34)

與 110 年 3 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 3 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 3 月	111 年 3 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	台灣之星	亞太
第二名		亞太	台灣之星
第三名		遠傳	遠傳;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;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		遠傳;台灣大哥大
第一名	客戶服務	台灣之星
第二名		亞太
第三名		台灣大哥大

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 12.2 天、遠傳及亞太 10.7 天、台灣大哥大 9 天及中華 8.7 天。

電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華	8.7	4
遠傳	10.7	0
台灣大哥大	9.0	1
亞太	10.7	1
台灣之星	12.2	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，以中華再申訴所占總進件數比例最高 14.5%，其次為亞太 12.9%及台灣大哥大 9.4%。

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	173	148	25	14.5%
遠傳	79	72	7	8.9%
台灣大哥大	96	87	9	9.4%
亞太	85	74	11	12.9%
台灣之星	103	94	9	8.7%

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 307 人次，占 65%)，其次為女性(共 126 人次，占 26%)。

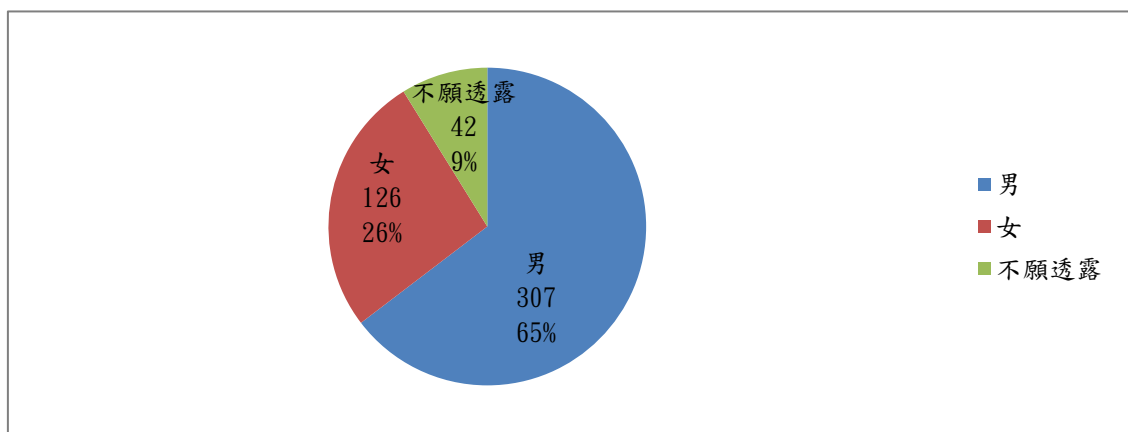


圖 3 3 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 121 件，占該類 40.60%）；申裝/異動/續約類案件以亞太最多（共 19 件，占該類 35.19%）；客戶服務類案件以台灣之星最多（共 12 件，占該類 35.29%）。

表 15 3 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	2	4	8
通訊連線品質	121	53	51	34	39	298
申裝/異動/續約	7	9	9	19	10	54
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	1	0	2	1	2	6
資費	3	0	2	0	3	8
國際漫遊	1	0	0	1	0	2
簡訊	1	0	2	0	1	4
客戶服務	6	2	6	8	12	34
退租	0	0	5	3	7	15
計費問題	4	0	3	0	1	8
限速吃到飽	0	1	0	1	9	11
預付卡	1	1	3	1	1	7
催費	0	4	1	3	4	12
個資問題	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	1	1	1	0	0	3
行銷電話及簡訊	0	0	1	1	1	3
電信內容	0	0	0	0	0	0
其他	0	1	1	0	0	2
總計	148	72	87	74	94	475

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	29,536,740	0.3
通訊連線品質	298	29,536,740	10.1
申裝/異動/續約	54	29,536,740	1.8
冒名申裝	0	29,536,740	0.0
停話/斷話	6	29,536,740	0.2
資費	8	29,536,740	0.3
國際漫遊	2	29,536,740	0.1
簡訊	4	29,536,740	0.1
客戶服務	34	29,536,740	1.2
退租	15	29,536,740	0.5
計費問題	8	29,536,740	0.3
限速吃到飽	11	29,536,740	0.4
預付卡	7	29,536,740	0.2
催費	12	29,536,740	0.4
個資問題	0	29,536,740	0.0
號碼可攜(NP)	3	29,536,740	0.1
行銷電話及簡訊	3	29,536,740	0.1
電信內容	0	29,536,740	0.0
其他	2	29,536,740	0.1

◆ 電信民眾申訴－固網

3 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 21 件、公文轉件共 39 件，共計 60 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 57 件，占 95.00 %）。

表 17 3 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	19	38	57	95.00%
台灣固網	1	0	1	1.67%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	1	1	2	3.33%
總計	21	39	60	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 3 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	57	9,589,456	5.9
台灣固網	1	191,787	5.2
亞太	0	221,231	0.0
新世紀資通	2	460,119	4.3

依申訴對象並與 110 年 3 月份同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 19 所示，新世紀資通增加 1 件、中華減少 3 件。

	110 年 3 月	111 年 3 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	60	57	-3	-5.00%
台灣固網	1	1	0	0.00%
亞太	0	0	0	∞
新世紀資通	1	2	1	100%

與 110 年 3 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 57 件)。

	110 年 3 月	111 年 3 月
第一名 (件數)	中華 (60)	中華 (57)
第二名 (件數)	台灣固網 (1)；新世紀資通 (1)	新世紀資通(2)
第三名 (件數)	--	台灣固網(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	台灣固網
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 33.33%)，其次為連線品質類(共 15 件，占 25.00%)、客戶服務類(共 7 件，占 11.67%)。

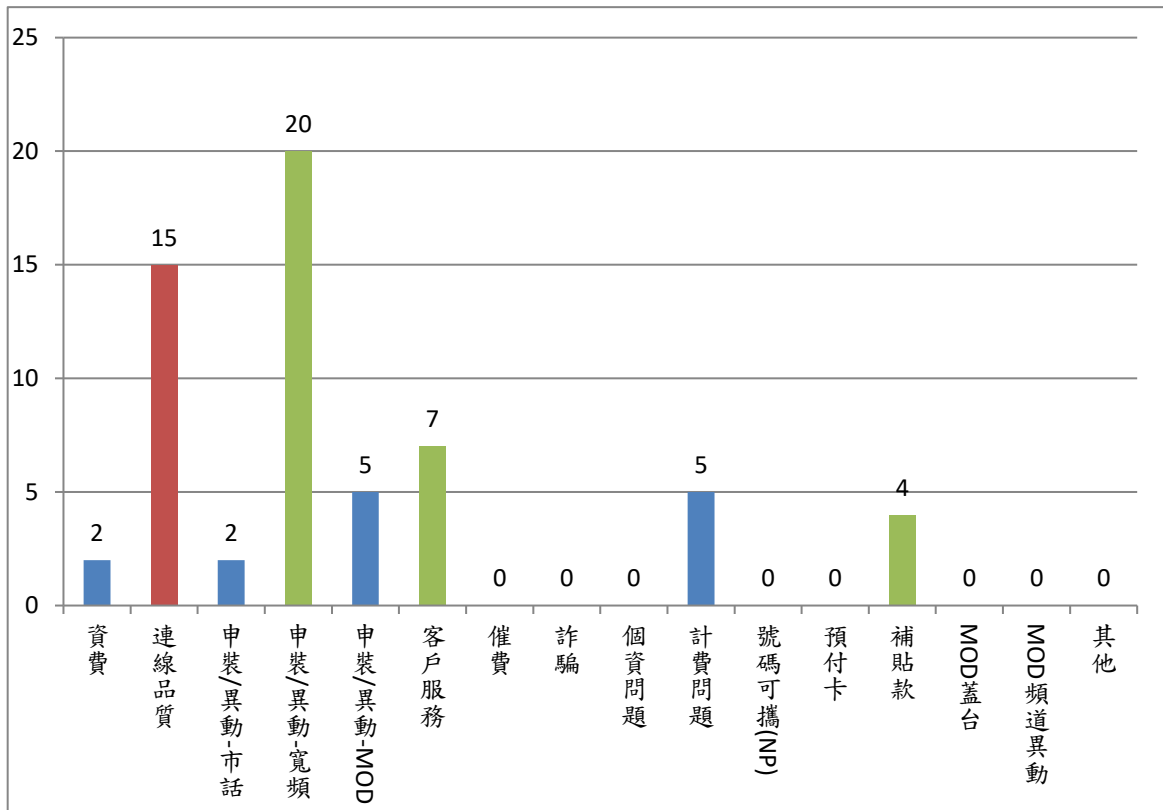


圖 4 3 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 110 年 3 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-寬頻類及連線品質類案件皆與去年同期呈現遞增的趨勢。

表 22 110 年 3 月份與 111 年 3 月份固網訴類別對象排名比較

	110 年 3 月	111 年 3 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (18)	申裝/異動-寬頻 (20)
第二名 (件數)	連線品質 (12)	連線品質 (15)
第三名 (件數)	其他 (8)	客戶服務 (7)

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%)、14 件(占該類 93.33%)、7 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	14	1	0	0	15
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	19	0	0	1	20
申裝/異動-MOD	5	0	0	0	5
客戶服務	7	0	0	0	7
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	4	0	0	1	5
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	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
總計	57	1	0	2	60

與 110 年 3 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 3 月		111 年 3 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		新世紀資通		台灣固網
第三名		--		--
第一名	其他	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(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	新世紀資通
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	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 65%)，其次為女性(共 18 人次，占 30%)。

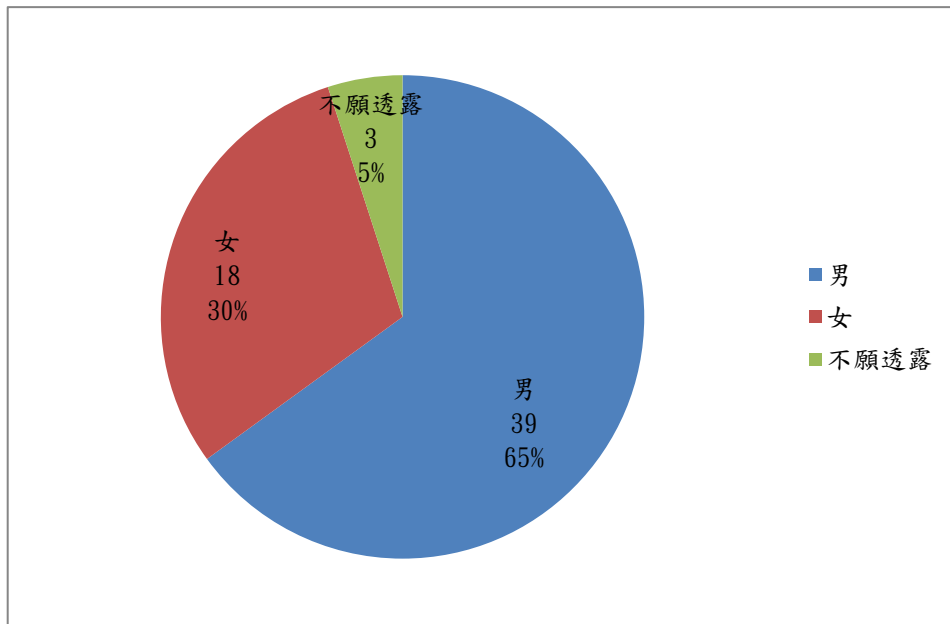


圖 5 3 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

3 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 8 件、公文轉件共 27 件，共計 35 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 11 件，占 31.43%)；其次為凱擘(共 5 件，占 14.29%)、台灣寬頻(共 2 件，占 5.71%)。

表 26 3 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	3	5	14.29%
中嘉	3	8	11	31.43%
台灣寬頻	0	2	2	5.71%
台固媒體	1	0	1	2.86%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	1	1	2.86%
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	2	13	15	42.87%
總計	8	27	35	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，3 月份以通訊連線品質類最多(共 18 件，占 51.43%)，其次為補貼款類(共 9 件，占 25.71%)。

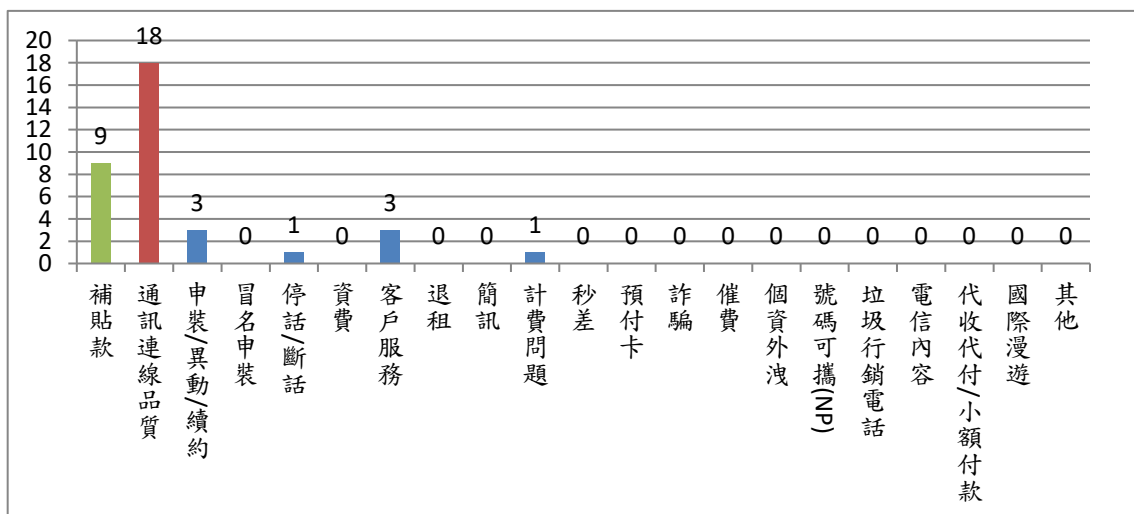


圖 6 3 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 3 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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4	9
通訊連線品質	2	8	1	1	0	0	0	0	0	0	6	18
申裝/異動/續約	1	0	0	0	0	1	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	1	1
資費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
客戶服務	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
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	1	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	5	11	2	1	0	1	0	0	0	0	15	35

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 25 人次，占 71%)，其次為女性(共 9 人次，占 26%)。

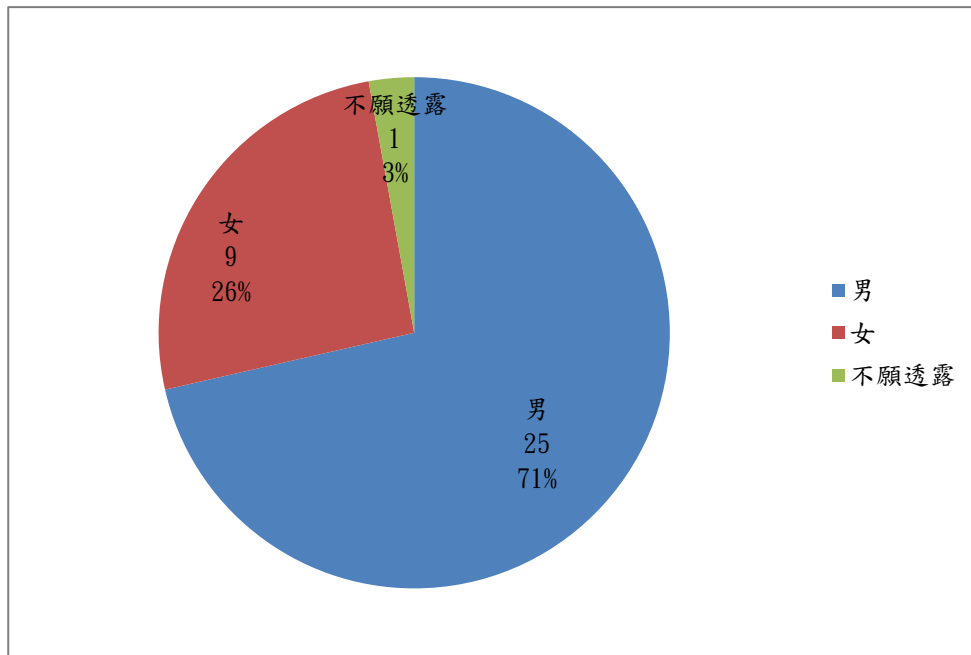


圖 7 3 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 3 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(121 件，占該類 40.60%)，申裝/異動/續約類案件以亞太最多(19 件，占該類 35.19%)，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. 訊號不佳：因建物室內格局遮蔽、室內深層或高樓層等造成訊號不穩定或收不到信號，進而申訴。
2. 基地臺拆除(含覓臺困難)：因業主不續約、租約到期或周遭居民抗爭反對設置基站等因素，造成區域訊號不佳而申訴。
3. 消費者保護：縣、市政府消保單位來函協商或調解訊號不佳改善或合約相關問題。短期障礙(含干擾)：
4. 測試正常或使用終端問題：反映特定 APP、網頁無法正常開啟，或使用未支援 5G 服務手機。

5. 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。
6. 慣性申訴：重複申訴相同問題，經聯繫提供方案後未獲接受仍持續申訴。
7. 短期障礙：涵蓋站臺突發性障礙或信號改善設備故障，影響正常使用而申訴。

(二) 申裝/異動/續約 (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. 訊號不佳：提供信號改善設備或 Wi-Fi Calling 等服務，補強室內通訊品質。
2. 基地臺拆除(含覓臺困難):持續與居民溝通婉釋並正確宣導電磁波觀念，設法改變居民觀感以積極保台外，另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及加速建設事宜，以縮短信號不佳影響時間。
3. 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。
4. 測試正常或使用終端問題：婉釋上網服務正常或建議升級終端版本。
5. 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之特性。
6. 慣性申訴：持續關懷，提供必要協助。
7. 短期障礙(含干擾)：加速站台細胞障礙排除，提升設備服務穩定度，並積極排除干擾源。

(二) 申裝/異動/續約 (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。

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。