

NCC 通訊消費申訴分析報告—111 年 4 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，讓消費者擁有更多元、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。

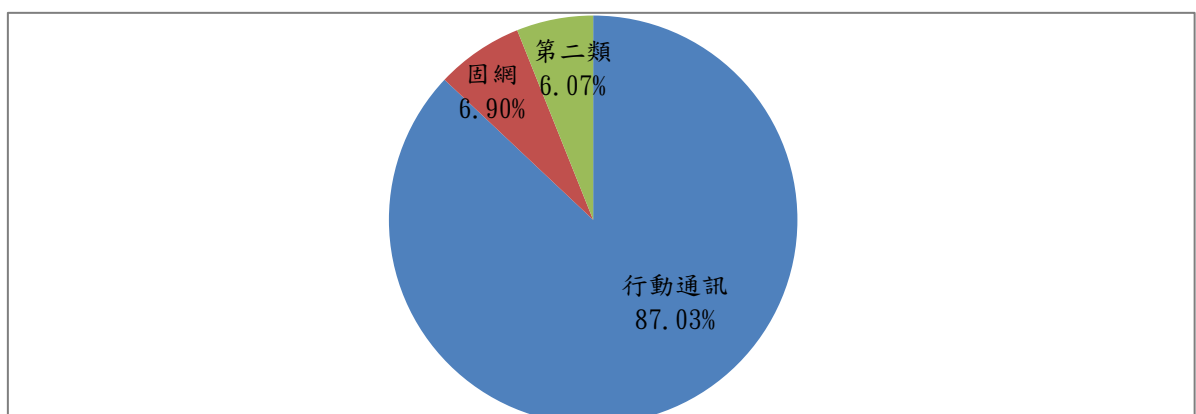
◆ 電信民眾申訴—整體

4 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 4 月份臨櫃申訴案件共 118 件、公文轉件共 360，共計 478 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 416 件，占 87.03%），其次為固網類申訴案件（共 33 件，占 6.90%）。

表 1 4 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	99	317	416	87.03%
固網	10	23	33	6.90%
第二類	9	20	29	6.07%
總計	118	360	478	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

4 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 99 件、公文轉件共 317 件，共計 416 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 133 件，占 31.97%），其次為台灣之星（共 92 件，占 22.12%）、遠傳及台灣大哥大（各為 66 件，各占 15.87%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	35	98	133	31.97%
遠傳	14	52	66	15.87%
台灣大哥大	10	56	66	15.87%
亞太	18	41	59	14.17%
台灣之星	22	70	92	22.12%
總計	99	317	416	100%

依申訴對象與 110 年 4 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，遠傳、台灣大哥大及亞太案件數較去年同期減少；中華及台灣之星案件數較去年同期增加。

	110 年 4 月	111 年 4 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	130	133	3	2%
遠傳	67	66	-1	-1%
台灣大哥大	94	66	-28	-30%
亞太	91	59	-32	-35%
台灣之星	74	92	18	24%

與 110 年 4 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 4 月份申訴對象排名為中華最多共 133 件，案件數較去年同期增加 3 件；其次為台灣之星共 92 件，案件數較去年同期增加 18 件；遠傳及台灣大哥大皆為 66 件，案件數分別較去年同期減少 1 件及 28 件。

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

	110 年 4 月	111 年 4 月
第一名 (件數)	中華 (130)	中華 (133)
第二名 (件數)	台灣大哥大 (94)	台灣之星 (92)
第三名 (件數)	亞太 (91)	遠傳、台灣大哥大 (66)

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 4 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	133	10,674,545	12.5
遠傳	66	7,065,192	9.3
台灣大哥大	66	7,103,842	9.3
亞太	59	2,096,964	28.1
台灣之星	92	2,647,426	34.8
總計	416	29,587,969	14.1

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 268 件，占 64.42%)，其次為申裝/異動/續約類(共 39 件，占 9.38%)、客戶服務類(共 31 件，占 7.45%)。

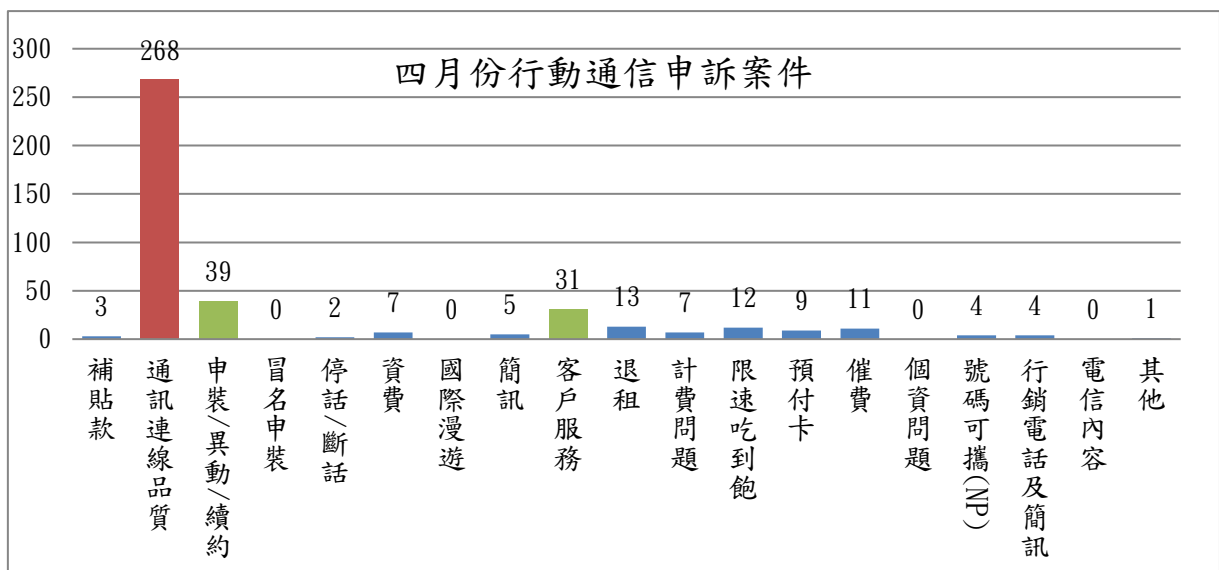


圖 1 4 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

鑑於行動通信電波易受地形、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 268 件)分為語音通訊品質(13 件，占 4.85%)及數據連線品質(255 件，占 95.15%)，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 14 件，占 5.49%；未試用共 241 件占 94.51%)，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。

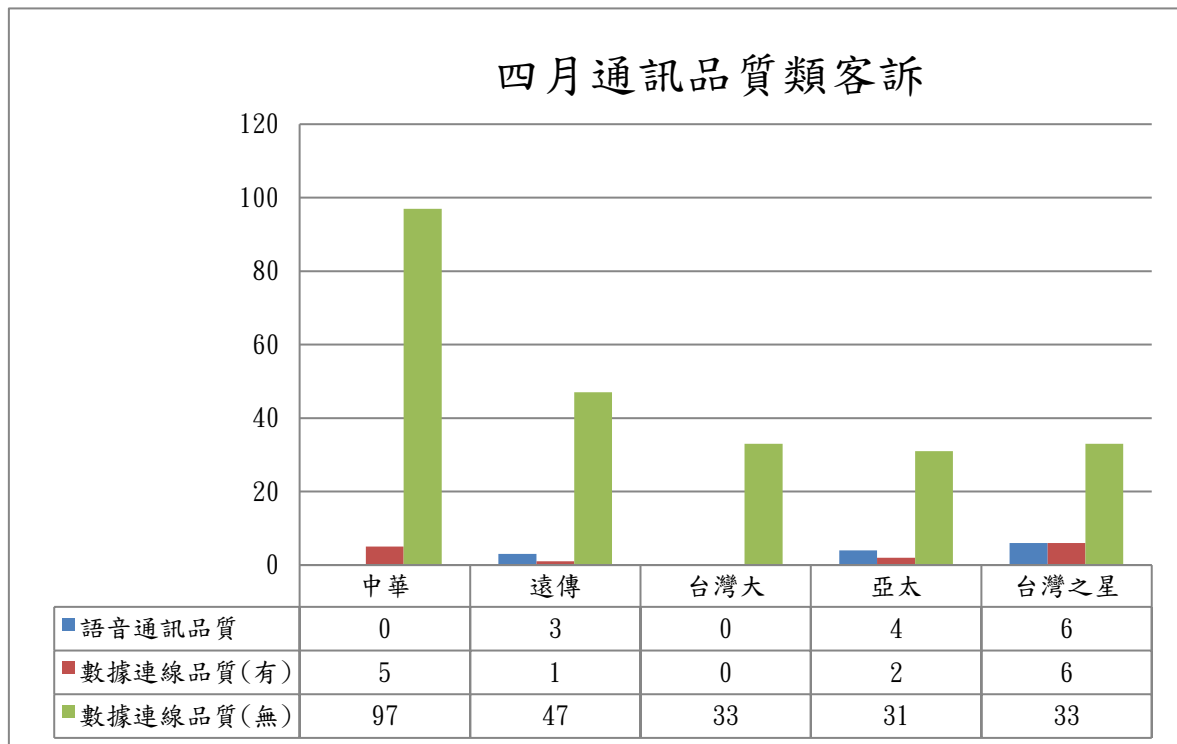


圖 2 4 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(241 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 176 件、室內外共 65 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 4 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	83	14
遠傳	22	25
台灣大哥大	30	3
亞太	20	11
台灣之星	21	12
總計	176	65

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 4 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	102	10,674,545	9.6
遠傳	51	7,065,192	7.2
台灣大哥大	33	7,103,842	4.6
亞太	37	2,096,964	17.6
台灣之星	45	2,647,426	17.0
總計	268	29,587,969	9.1

表 8 4 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	8	10,674,545	0.7
遠傳	8	7,065,192	1.1
台灣大哥大	10	7,103,842	1.4
亞太	2	2,096,964	1.0
台灣之星	11	2,647,426	4.2
總計	39	29,587,969	1.3

表 9 4 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	10,674,545	0.7
遠傳	1	7,065,192	0.1
台灣大哥大	4	7,103,842	0.6
亞太	11	2,096,964	5.2
台灣之星	8	2,647,426	3.0
總計	31	29,587,969	1.0

與 110 年 4 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 4 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 17 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 5 件。

表 10 110 年 4 月份與 111 年 4 月份行動通訊申訴類別排名比較

	110 年 4 月	111 年 4 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (251)	通訊連線品質 (268)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (44)	申裝/異動/續約 (39)
第三名 (件數)	限速吃到飽 (37)	客戶服務 (31)

與 110 年 4 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 4 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 11 110 年 4 月份與 111 年 4 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		110 年 4 月	111 年 4 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		台灣大哥大	遠傳
第三名		遠傳	台灣之星
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	台灣之星
第二名		亞太	台灣大哥大
第三名		台灣大哥大	中華;遠傳
第一名	客戶服務	--	亞太
第二名		--	台灣之星
第三名		--	中華

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 12 111 年 4 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		台灣大哥大
第三名		遠傳
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 12.3 天、亞太 12 天、台灣大哥大 10 天、遠傳 9.2 天及中華 8 天。

表 13 111 年 4 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	8.0	0
遠傳	9.2	0
台灣大哥大	10.0	0
亞太	12.0	0
台灣之星	12.3	13

* 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，以遠傳再申訴所占總進件數比例最高 15.4%，其次為台灣大哥大、台灣之星 13.2%及中華 13.1%。

表 14 111 年 4 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	153	133	20	13.1%
遠傳	78	66	12	15.4%
台灣大哥大	76	66	10	13.2%
亞太	67	59	8	11.9%
台灣之星	106	92	14	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 272 人次，占 65%)，其次為女性(共 117 人次，占 28%)。

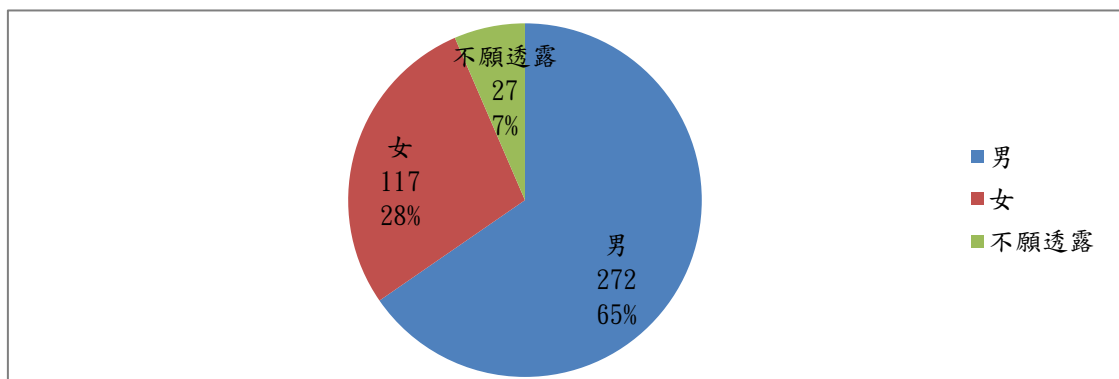


圖 3 4 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 102 件，占該類 38.06%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 11 件，占該類 28.21%）；客戶服務類案件以亞太最多（共 11 件，占該類 35.48%）。

表 15 4 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	1	0	0	1	1	3
通訊連線品質	102	51	33	37	45	268
申裝/異動/續約	8	8	10	2	11	39
冒名申裝	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	0	1	1	0	2
資費	3	0	2	0	2	7
國際漫遊	0	0	0	0	0	0
簡訊	2	2	0	0	1	5
客戶服務	7	1	4	11	8	31
退租	3	0	5	2	3	13
計費問題	3	0	3	0	1	7
限速吃到飽	0	0	0	1	11	12
預付卡	1	3	3	1	1	9
催費	3	1	3	1	3	11
個資問題	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	0	0	1	1	2	4
行銷電話及簡訊	0	0	0	1	3	4
電信內容	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	0	1
總計	133	66	66	59	92	416

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	29,587,969	0.1
通訊連線品質	268	29,587,969	9.1
申裝/異動/續約	39	29,587,969	1.3
冒名申裝	0	29,587,969	0.0
停話/斷話	2	29,587,969	0.1
資費	7	29,587,969	0.2
國際漫遊	0	29,587,969	0.0
簡訊	5	29,587,969	0.2
客戶服務	31	29,587,969	1.0
退租	13	29,587,969	0.4
計費問題	7	29,587,969	0.2
限速吃到飽	12	29,587,969	0.4
預付卡	9	29,587,969	0.3
催費	11	29,587,969	0.4
個資問題	0	29,587,969	0.0
號碼可攜(NP)	4	29,587,969	0.1
行銷電話及簡訊	4	29,587,969	0.1
電信內容	0	29,587,969	0.0
其他	1	29,587,969	0.0

◆ 電信民眾申訴－固網

4 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 10 件、公文轉件共 23 件，共計 33 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 32 件，占 96.97%）。

表 17 4 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	10	22	32	96.97%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	1	1	3.03%
總計	10	23	33	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 4 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	32	9,570,837	3.3
台灣固網	0	191,763	0.0
亞太	0	221,952	0.0
新世紀資通	1	462,211	2.2

依申訴對象並與 110 年 4 月份同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 19 所示，中華增加 4 件。

表 19 110 年 4 月份與 111 年 4 月份固網申訴案件增降幅比較

	110 年 4 月	111 年 4 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	28	32	4	14.29%
台灣固網	0	0	0	∞
亞太	0	0	0	∞
新世紀資通	1	1	0	0.00%

與 110 年 4 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 32 件)。

	110 年 4 月	111 年 4 月
第一名 (件數)	中華 (28)	中華 (32)
第二名 (件數)	新世紀資通 (1)	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	新世紀資通
第三名	--

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 12 件，占 36.36%)，其次為連線品質類(共 11 件，占 33.33%)、申裝/異動-寬頻類(共 5 件，占 15.15%)。

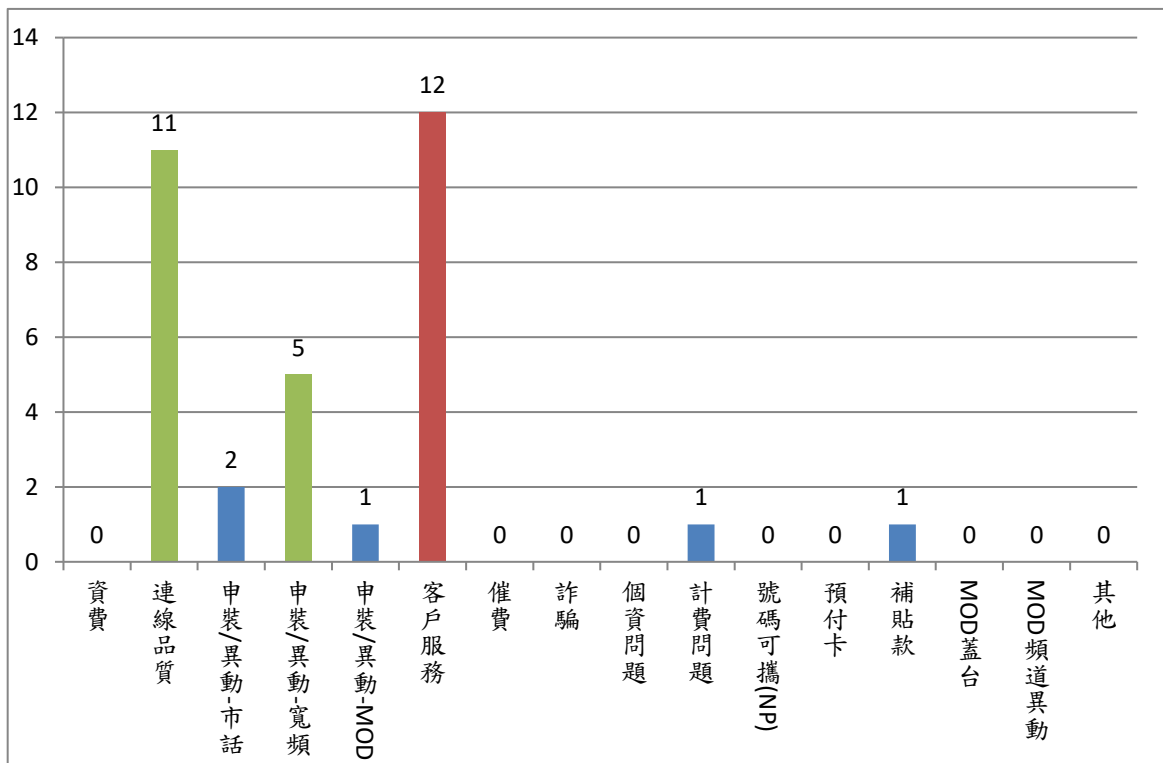


圖 4 4 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 110 年 4 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-寬頻類與去年同期呈現遞減的趨勢。

表 22 110 年 4 月份與 111 年 4 月份固網訴類別對象排名比較

	110 年 4 月	111 年 4 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (9)	客戶服務 (12)
第二名 (件數)	計費問題 (6)	連線品質 (11)
第三名 (件數)	連線品質 (5)	申裝/異動-寬頻 (5)

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、連線品質類及申裝/異動-寬頻類案件皆以中華最多，件數分別為 11 件(占該類 91.67%)、11 件(占該類 100%)、5 件(占該類 100%)。

表 23 4 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	11	0	0	0	11
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	5	0	0	0	5
申裝/異動-MOD	1	0	0	0	1
客戶服務	11	0	0	1	12
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	1	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	1	0	0	0	1
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	32	0	0	1	33

與 110 年 4 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 4 月		111 年 4 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	客戶服務	中華
第二名		--		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	計費問題	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		--
第三名		--		--

依通訊申訴對象及申訴類別(客戶服務/連線品質/申裝/異動-寬頻)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	客戶服務	新世紀資通
第二名		中華
第三名		--
第一名	連線品質	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	申裝/異動-寬頻	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 20 人次，占 61%)，其次為女性(共 8 人次，占 24%)。

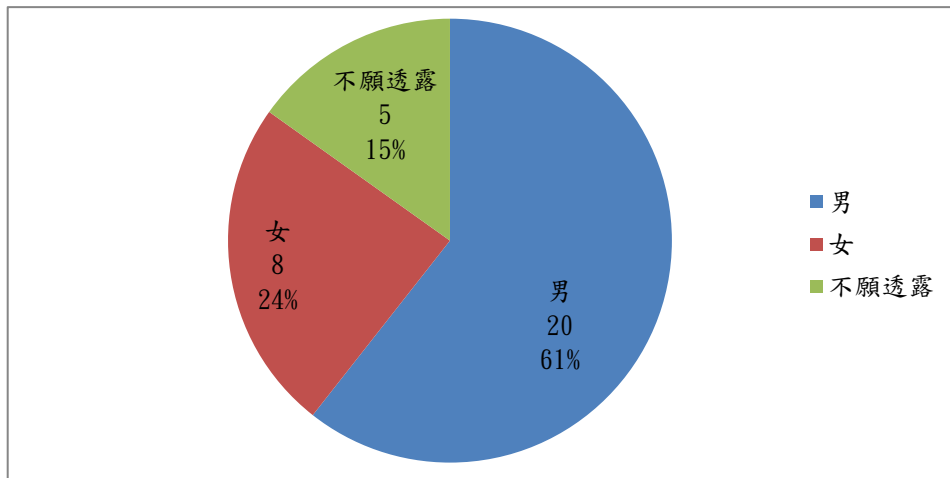


圖 5 4 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

4 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 9 件、公文轉件共 20 件，共計 29 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 5 件，占 17.24%)；其次為凱擘(共 3 件，占 10.34%)、台灣碩網(共 2 件，占 6.90%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	2	1	3	10.34%
中嘉	2	3	5	17.24%
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	1	1	2	6.90%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
台灣大哥大	0	1	1	3.45%
台灣之星	0	0	0	0.00%
其他	4	14	18	62.07%
總計	9	20	29	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，4 月份以通訊連線品質類最多(共 15 件，占 51.72%)，其次為客戶服務類(共 9 件，占 31.03%)、補貼款及申裝/異動/續約類(各 2 件，各占 6.90%)。

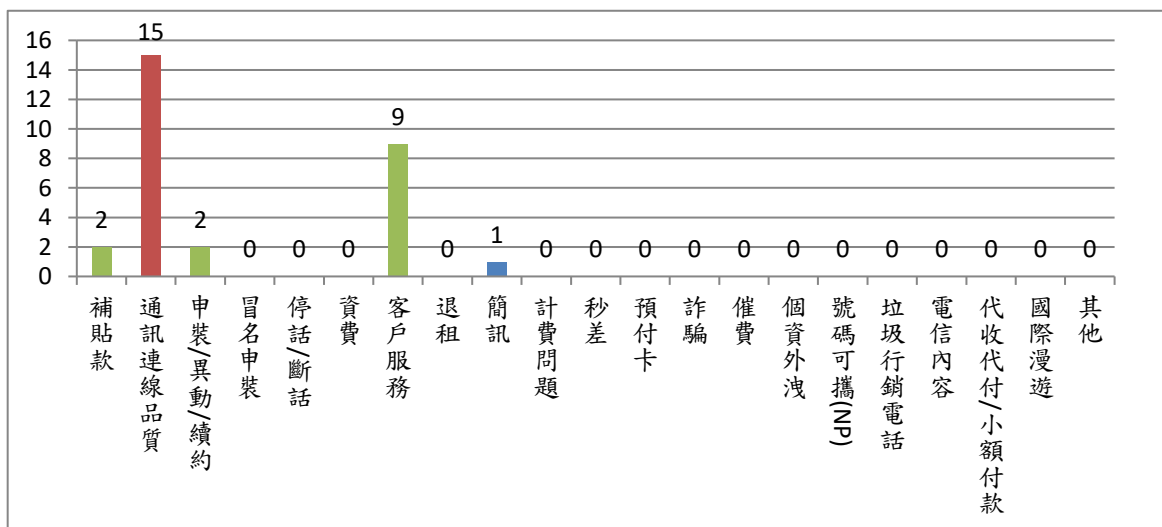


圖 6 4 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 4 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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
通訊連線品質	1	3	0	0	0	2	0	0	0	0	9	15
申裝/異動/續約	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
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	0	0
客戶服務	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	9
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	1	1
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	3	5	0	0	0	2	0	0	1	0	18	29

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 23 人次，占 79%)，其次為女性(共 5 人次，占 17%)。

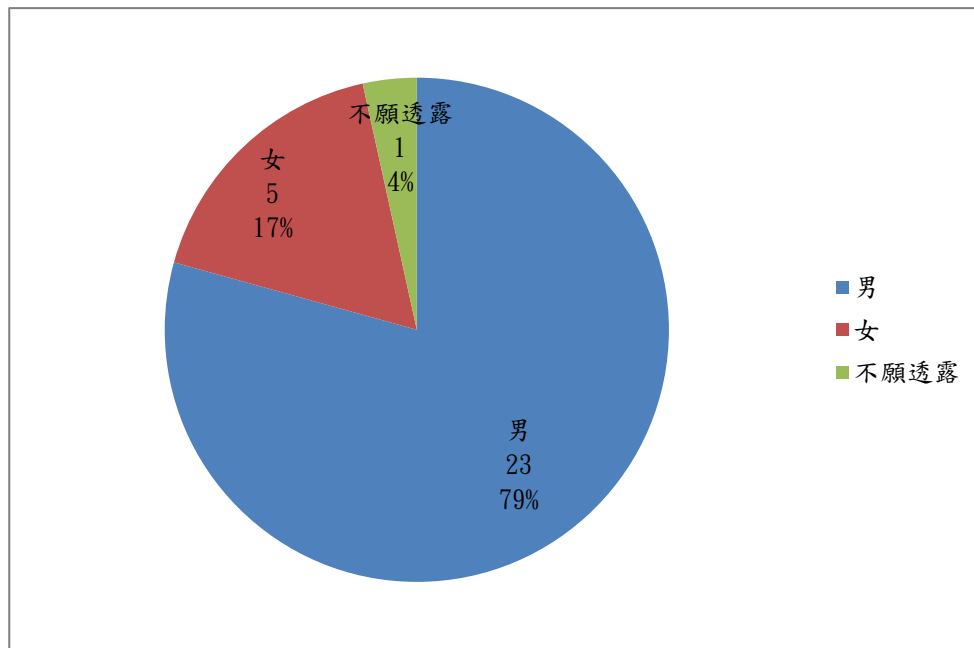


圖 7 4 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 4 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(102 件，占該類 38.06%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(11 件，占該類 28.21%)，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. 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。
3. 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。
4. 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。

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. 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。
7. 測試正常：反映特定 APP、網頁無法正常開啟。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星):

1. 反悔申續約/申辦。
2. 反映需透過手機認證登入「健保快易通」，惟門號非登記為使用人名下，要求辦理過戶。

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、Wi-Fi Calling 或引導申辦三網齊上等服務，補強室內通訊品質及上網速率。
2. 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。
3. 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設法保臺外，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。
4. 慣性申訴：持續關懷，提供必要協助。
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，適時引導客戶申辦三網齊上服務，透過固網穩定上網品質解決網速感受不佳議題。
6. 短期障礙：加速站臺細胞障礙排除，提升設備服務穩定度。
7. 測試正常：婉釋上網服務正常或建議升級終端版本。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星):

1. 針對促案優惠及資費內容，已優化服務人員推廣促銷教材，針對經常性重點問題由服務人員耐心逐一說明，並確認客戶已清楚了解申辦的專案。
2. 針對專案同意書中已載明「限制過戶」之條款，請服務人員加強耐心說明。另倘客戶為登入「健保快易通」需求，服務人員將主動依「衛

生福利部疾病管制署」網站公告說明，可透過其它認證方式(如健保卡、自然人憑證)登入後，即不需辦理門號過戶並完成「健保快易通」登入作業。

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。