

NCC 通訊消費申訴分析報告—111 年 5 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。

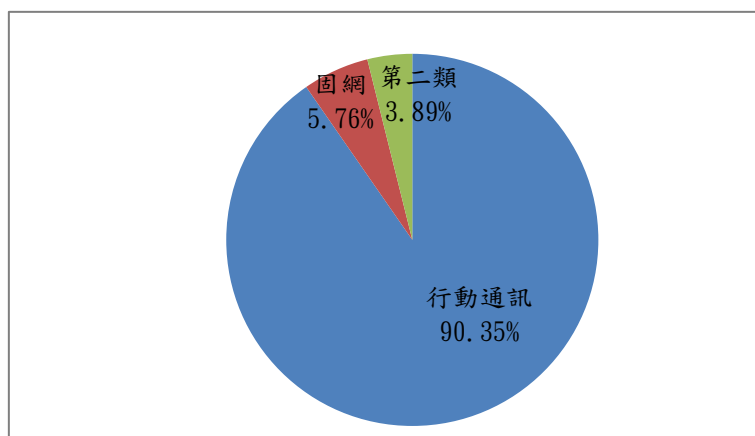
◆ 電信民眾申訴—整體

5 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 5 月份臨櫃申訴案件共 193 件、公文轉件共 657 件，共計 850 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 768 件，占 90.35%），其次為固網類申訴案件（共 49 件，占 5.76%）。

表 1 5 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	167	601	768	90.35%
固網	14	35	49	5.76%
第二類	12	21	33	3.89%
總計	193	657	850	100%



◆ 電信民眾申訴—行動通訊

5 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 167 件、公文轉件共 601 件，共計 768 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，以台灣之星案件數最多（共 356 件，占 46.35%），其次為中華（共 155 件，占 20.18%）、遠傳（共 103 件，占 13.41%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	34	121	155	20.18%
遠傳	18	85	103	13.41%
台灣大哥大	13	64	77	10.03%
亞太	18	59	77	10.03%
台灣之星	84	272	356	46.35%
總計	167	601	768	100%

依申訴對象與 110 年 5 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，僅台灣之星案件數較去年同期增加；其他業者案件數較去年同期減少。

	110 年 5 月	111 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	185	155	-30	-16%
遠傳	131	103	-28	-21%
台灣大哥大	100	77	-23	-23%
亞太	91	77	-14	-15%
台灣之星	112	356	244	218%

與 110 年 5 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 5 月份申訴對象排名為台灣之星最多共 356 件，案件數較去年同期增加 244 件；其次為中華共 155 件，案件數較去年同期減少 30 件；遠傳共 103 件，案件數較去年同期減少 28 件。

表 4 110 年 5 月份與 111 年 5 月份行動通訊申訴對象排名比較

	110 年 5 月	111 年 5 月
第一名 (件數)	中華 (185)	台灣之星 (356)
第二名 (件數)	遠傳 (131)	中華 (155)
第三名 (件數)	台灣之星 (112)	遠傳 (103)

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 5 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	155	10,710,128	14.5
遠傳	103	7,070,621	14.6
台灣大哥大	77	7,102,827	10.8
亞太	77	2,097,758	36.7
台灣之星	356	2,644,909	134.6
總計	768	29,626,243	25.9

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 607 件，占 79.04%），其次為申裝/異動/續約類（共 38 件，占 4.95%）、客戶服務類（共 33 件，占 4.3%）。

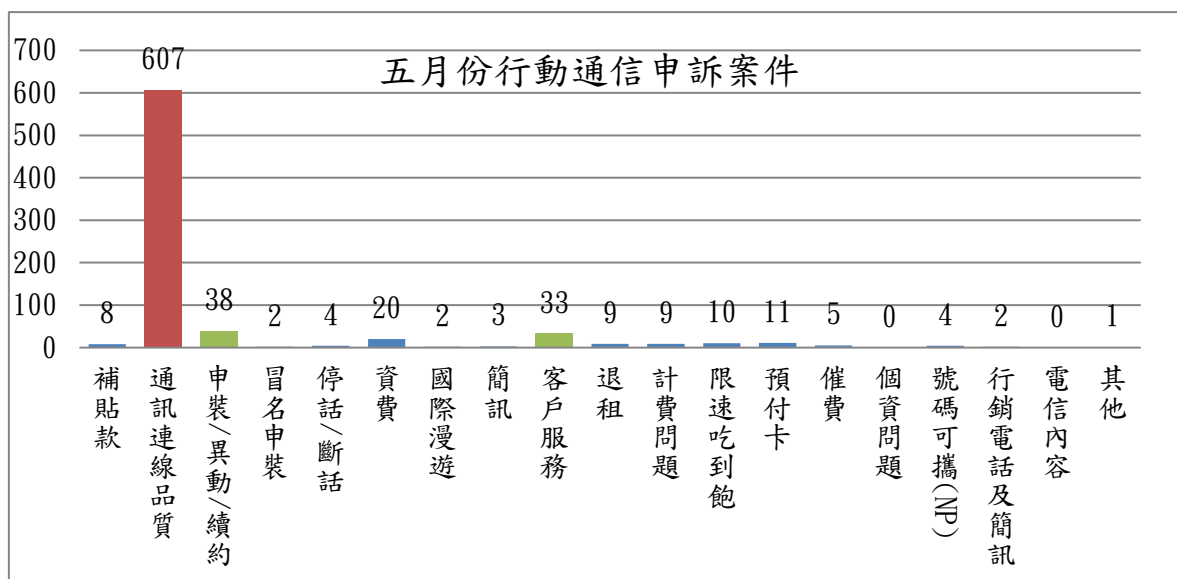


圖 1 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 607 件)分為語音通訊品質(28 件，占 4.61%)及數據連線品質(579 件，占 95.39%)，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 34 件，占 5.87%；未試用共 545 件占 94.13%)，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。

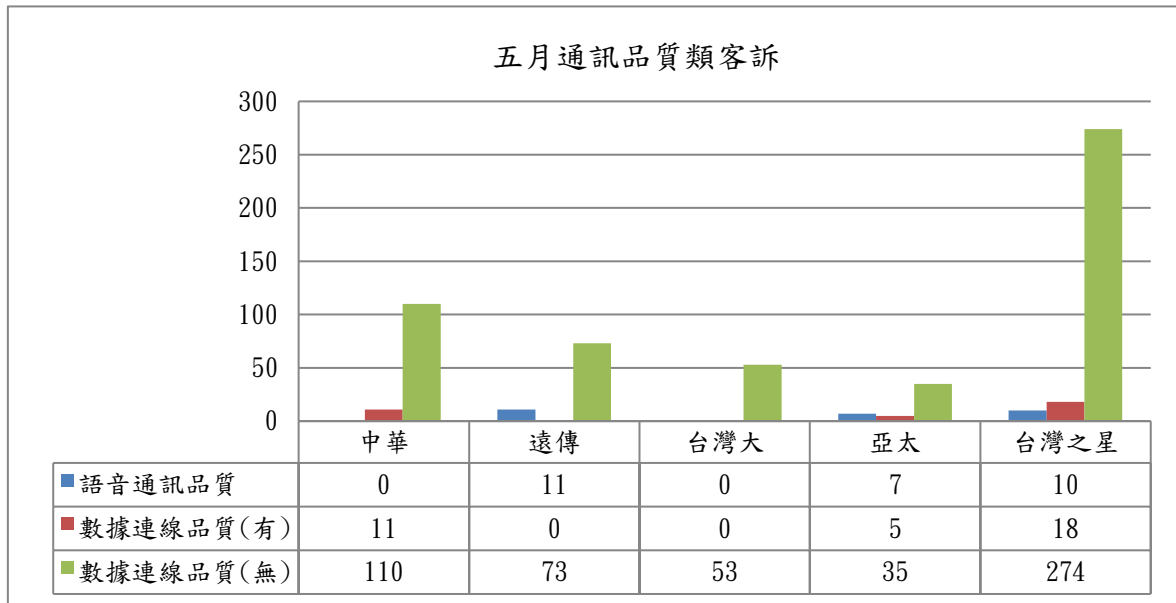


圖 2 5 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(545 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 224 件、室內外共 321 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 5 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	95	15
遠傳	35	38
台灣大哥大	41	12
亞太	14	21
台灣之星	39	235
總計	224	321

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 5 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	10,710,128	11.3
遠傳	84	7,070,621	11.9
台灣大哥大	53	7,102,827	7.5
亞太	47	2,097,758	22.4
台灣之星	302	2,644,909	114.2
總計	607	29,626,243	20.5

表 8 5 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	10,710,128	0.7
遠傳	6	7,070,621	0.8
台灣大哥大	8	7,102,827	1.1
亞太	7	2,097,758	3.3
台灣之星	9	2,644,909	3.4
總計	38	29,626,243	1.3

表 9 5 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	5	10,710,128	0.5
遠傳	3	7,070,621	0.4
台灣大哥大	4	7,102,827	0.6
亞太	13	2,097,758	6.2
台灣之星	8	2,644,909	3.0
總計	33	29,626,243	1.1

與 110 年 5 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 5 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 197 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 5 件。

表 10 110 年 5 月份與 111 年 5 月份行動通訊申訴類別排名比較

	110 年 5 月	111 年 5 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (410)	通訊連線品質 (607)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (43)	申裝/異動/續約 (38)
第三名 (件數)	限速吃到飽 (40)	客戶服務 (33)

與 110 年 5 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 5 月份通訊連線品質類及申裝/異動/續約類案件皆以台灣之星最多，客戶服務類案件以亞太最多。

		110 年 5 月	111 年 5 月
第一名	通訊連線品質	中華	台灣之星
第二名		遠傳	中華
第三名		亞太	遠傳
第一名	申裝/異動/續約	遠傳；台灣大哥大	台灣之星
第二名		台灣之星	中華；台灣大哥大
第三名		中華	亞太
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。

第一名	通訊連線品質	台灣之星
第二名		亞太
第三名		遠傳
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星
第二名		亞太
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		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 15.7 天、亞太 11.9 天、遠傳 8.8 天、中華 8.4 天及台灣大哥大 7.8 天。

表 13 111 年 5 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	8.4	0
遠傳	8.8	0
台灣大哥大	7.8	0
亞太	11.9	1
台灣之星	15.7	1

* 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。

依各家業者總件數與重複申訴案件數進行分析，得到結果如表 14 所示，以亞太再申訴所占總件數比例最高 14.4%，其次為台灣之星 11.9%、台灣大哥大 9.4%、中華 8.3%及遠傳 8%。

表 14 111 年 5 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	169	155	14	8.3%
遠傳	112	103	9	8.0%
台灣大哥大	85	77	8	9.4%
亞太	90	77	13	14.4%
台灣之星	404	356	48	11.9%

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 496 人次，占 65%)，其次為女性(共 214 人次，占 28%)。

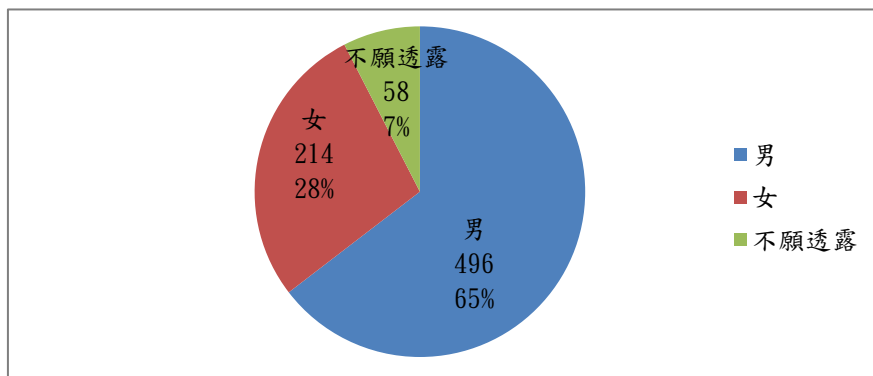


圖 3 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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台灣之星最多（共 302 件，占該類 49.75%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（共 9 件，占該類 23.68%）；客戶服務類案件以亞太最多（共 13 件，占該類 39.39%）。

表 15 5 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	3	1	8
通訊連線品質	121	84	53	47	302	607
申裝/異動/續約	8	6	8	7	9	38
冒名申裝	0	0	0	1	1	2
停話/斷話	2	1	1	0	0	4
資費	2	0	3	0	15	20
國際漫遊	1	0	0	0	1	2
簡訊	2	0	0	0	1	3
客戶服務	5	3	4	13	8	33
退租	2	0	1	1	5	9
計費問題	1	0	1	1	6	9
限速吃到飽	4	0	0	2	4	10
預付卡	4	5	2	0	0	11
催費	0	2	2	1	0	5
個資問題	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	1	0	2	1	0	4
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	1	1
總計	155	103	77	77	356	768

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	29,626,243	0.3
通訊連線品質	607	29,626,243	20.5
申裝/異動/續約	38	29,626,243	1.3
冒名申裝	2	29,626,243	0.1
停話/斷話	4	29,626,243	0.1
資費	20	29,626,243	0.7
國際漫遊	2	29,626,243	0.1
簡訊	3	29,626,243	0.1
客戶服務	33	29,626,243	1.1
退租	9	29,626,243	0.3
計費問題	9	29,626,243	0.3
限速吃到飽	10	29,626,243	0.3
預付卡	11	29,626,243	0.4
催費	5	29,626,243	0.2
個資問題	0	29,626,243	0.0
號碼可攜(NP)	4	29,626,243	0.1
行銷電話及簡訊	2	29,626,243	0.1
電信內容	0	29,626,243	0.0
其他	1	29,626,243	0.0

◆ 電信民眾申訴－固網

5 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 14 件、公文轉件共 35 件，共計 49 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 47 件，占 95.92%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	14	33	47	95.92%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	2	2	4.08%
總計	14	35	49	100.00%

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	47	9,551,158	4.9
台灣固網	0	190,922	0.0
亞太	0	221,624	0.0
新世紀資通	2	462,387	4.3

依申訴對象並與 110 年 5 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 2 件、中華減少 5 件。

	110 年 5 月	111 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	52	47	-5	-9.62%
台灣固網	1	0	-1	-100.00%
亞太	1	0	-1	-100.00%
新世紀資通	0	2	2	∞

與 110 年 5 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 47 件)。

	110 年 5 月	111 年 5 月
第一名 (件數)	中華 (52)	中華 (47)
第二名 (件數)	台灣固網 (1)；亞太(1)	新世紀資通(2)
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，以申裝/異動-寬頻類案件最多(共 13 件，占 26.53%)，其次為客戶服務類(共 11 件，占 22.45%)、連線品質類(共 10 件，占 20.41%)。

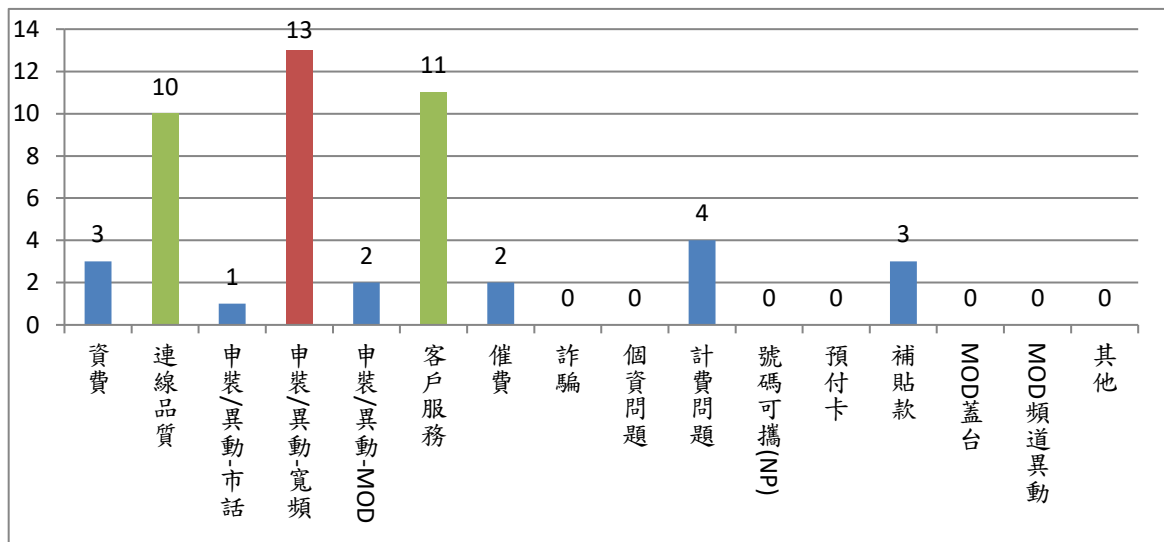


圖 4 5 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 110 年 5 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，客戶服務類及連線品質類與去年同期呈現遞減的趨勢。

表 22 110 年 5 月份與 111 年 5 月份固網訴類別對象排名比較

	110 年 5 月	111 年 5 月
第一名 (件數)	連線品質 (13)	申裝/異動-寬頻 (13)
第二名 (件數)	客戶服務 (12)	客戶服務 (11)
第三名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (10)	連線品質 (10)

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、客戶服務類及連線品質類案件皆以中華最多，件數分別為 13 件(占該類 100%)、10 件(占該類 90.91%)、10 件(占該類 100%)。

表 23 5 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	3	0	0	0	3
連線品質	10	0	0	0	10
申裝/異動-市話	1	0	0	0	1
申裝/異動-寬頻	13	0	0	0	13
申裝/異動-MOD	2	0	0	0	2
客戶服務	10	0	0	1	11
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	2	0	0	1	3
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	47	0	0	2	49

與 110 年 5 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 24 110 年 5 月份與 111 年 5 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較

		110 年 5 月		111 年 5 月
第一名	連線品質	中華	申裝/異動- 寬頻	中華
第二名		--		--
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		--		--
第一名	申裝/異動- 寬頻	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(申裝/異動-寬頻/客戶服務/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 25 111 年 5 月份動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較

第一名	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--
第三名		--
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		--

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 33 人次，占 68%)，其次為女性(共 8 人次，占 16%)。

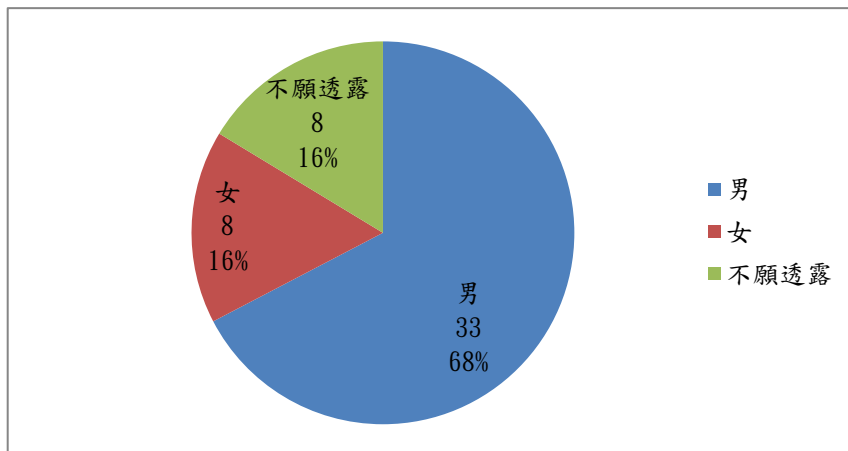


圖 5 5 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

5 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 12 件、公文轉件共 21 件，共計 33 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 7 件，占 21.21%)；其次為凱擘(共 5 件，占 15.15%)、台灣大哥大(共 4 件，占 12.12%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	4	1	5	15.15%
中嘉	1	6	7	21.21%
台灣寬頻	1	1	2	6.07%
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	2	3	9.09%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
台灣大哥大	1	3	4	12.12%
台灣之星	0	0	0	0.00%
其他	4	8	12	36.36%
總計	12	21	33	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，5 月份以通訊連線品質類最多(共 14 件，占 42.42%)，其次為申裝/異動/續約類(共 9 件，占 27.27%)、補貼款及客戶服務類(各 4 件，各占 12.12%)。

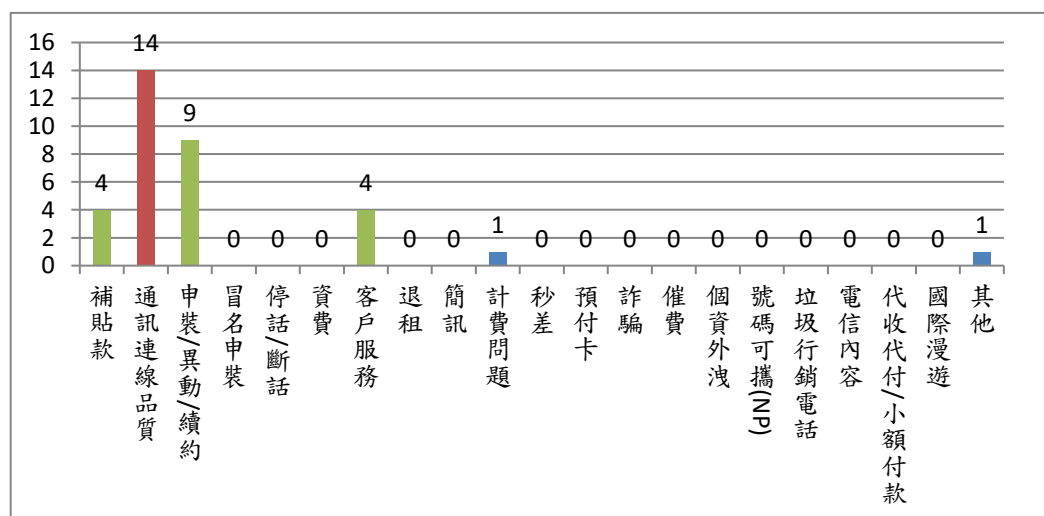


圖 6 5 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 5 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	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	4
通訊連線品質	1	3	2	0	0	3	0	0	0	0	5	14
申裝/異動/續約	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	4	9
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
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	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
總計	5	7	2	0	0	3	0	0	4	0	12	33

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 19 人次，占 58%)，其次為女性(共 11 人次，占 33%)。

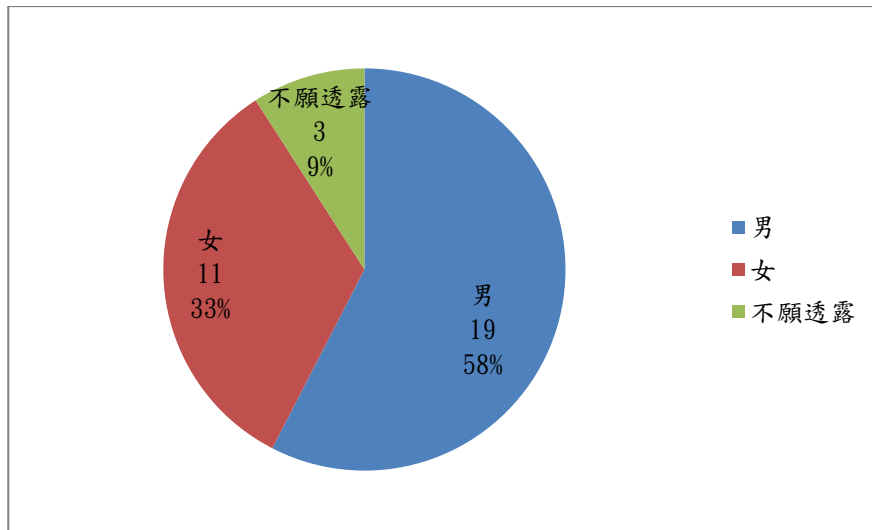


圖 7 5 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 5 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台灣之星最多(302 件，占該類 49.75%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(9 件，占該類 23.68%)，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(台灣之星)：

1. 5 月 10 日網路障礙。
2. 基地臺抗爭。
3. 訊號不佳。
4. 網速不符合期待。

(二) 申裝/異動/續約(台灣之星)：

1. Y22 年中慶活動申辦問題。
2. 因欠費無法申辦專案或不願預繳。

二、改善作法：

(一) 通訊連線品質 (台灣之星):

1. 5 月 10 日網路障礙：持續優化、加強電力備援韌性。
2. 基地臺抗爭：加強溝通宣導正確的電磁波觀念，並持續尋求替代站，縮短影響時間。
3. 訊號不佳：提供分享器加強室內訊號，補強室外弱訊區。
4. 網速不符合期待：優化調整高使用量站台，並持續溝通行動網路特性，適時依照用戶使用習慣建議合適的方案。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星):

1. 服務人員加強說明官網及申裝頁面載明之內容。
2. 請人員詳加說明，公司皆有發送提醒繳款簡訊，並建議用戶可透過多元管道繳費、自動扣款繳費或年繳優惠，另同時請人員宣揚專案預繳之優點，除可抵扣帳單外，也可避免因忙碌遺忘繳費造成不便。

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。