

## NCC 通訊消費申訴分析報告—111 年 6 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。

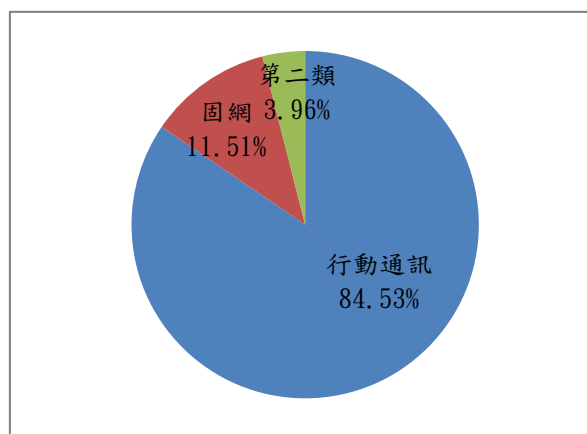
### ◆ 電信民眾申訴—整體

6 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 6 月份臨櫃申訴案件共 167 件、公文轉件共 615 件，共計 782 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 661 件，占 84.53%），其次為固網類申訴案件（共 90 件，占 11.51%）。

表 1 6 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	142	519	661	84.53%
固網	16	74	90	11.51%
第二類	9	22	31	3.96%
總計	167	615	782	100%



## ◆ 電信民眾申訴－行動通訊

6 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 142 件、公文轉件共 519 件，共計 661 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 189 件，占 28.59%），其次為中華（共 160 件，占 24.21%）、亞太（共 122 件，占 18.46%）。

表 2 6 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	27	133	160	24.21%
遠傳	12	98	110	16.64%
台灣大哥大	21	59	80	12.10%
亞太	41	81	122	18.46%
台灣之星	41	148	189	28.59%
總計	142	519	661	100%

依申訴對象與 110 年 6 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，台灣之星及亞太案件數較去年同期增加；其他業者案件數較去年同期減少。

表 3 110 年 6 月份與 111 年 6 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	110 年 6 月	111 年 6 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	200	160	-40	-20%
遠傳	157	110	-47	-30%
台灣大哥大	140	80	-60	-43%
亞太	114	122	8	7%
台灣之星	148	189	41	28%

與 110 年 6 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 6 月份申訴對象排名為台灣之星最多共 189 件，案件數較去年同期增加 41 件；其次為中華共 160 件，案件數較去年同期減少 40 件；亞太共 122 件，案件數較去年同期增加 8 件。

表 4 110 年 6 月份與 111 年 6 月份行動通訊申訴對象排名比較

	110 年 6 月	111 年 6 月
第一名 (件數)	中華 (200)	台灣之星 (189)
第二名 (件數)	遠傳 (157)	中華 (160)
第三名 (件數)	台灣之星 (148)	亞太 (122)

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 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	160	10,801,976	14.8
遠傳	110	7,071,491	15.6
台灣大哥大	80	7,111,105	11.3
亞太	122	2,099,076	58.1
台灣之星	189	2,668,770	70.8
總計	661	29,752,418	22.2

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 446 件，占 67.47%），其次為客戶服務類（共 68 件，占 10.29%）、申裝/異動/續約類（共 45 件，占 6.81%）。

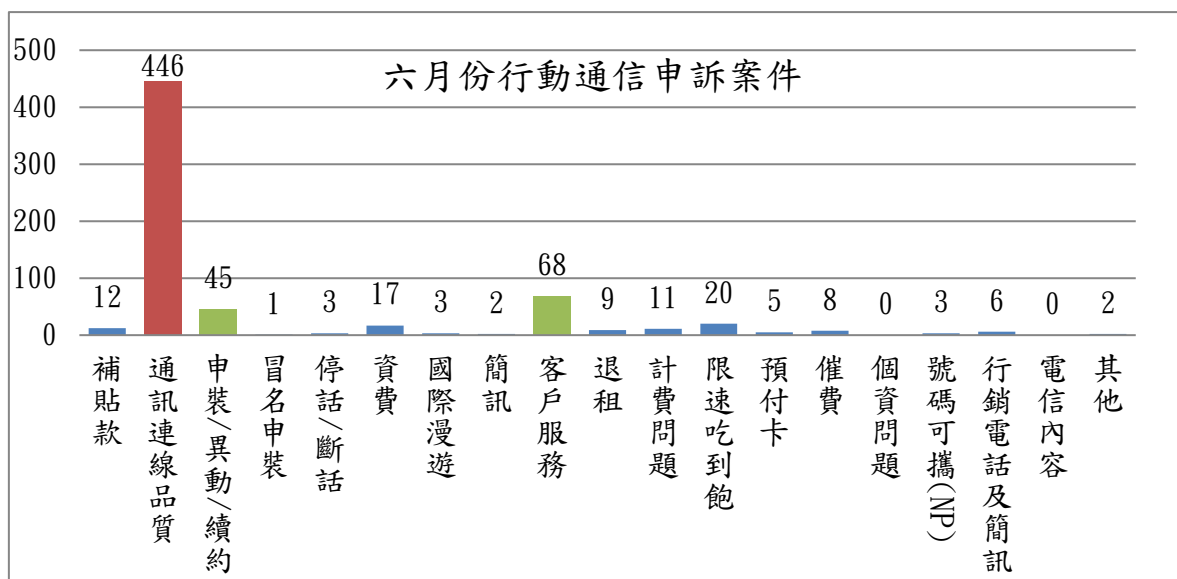


圖 1 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

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 446 件)分為語音通訊品質(32 件，占 7.17%)及數據連線品質(414 件，占 92.83%)，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 22 件，占 5.31%；未試用共 392 件占 94.69%)，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。

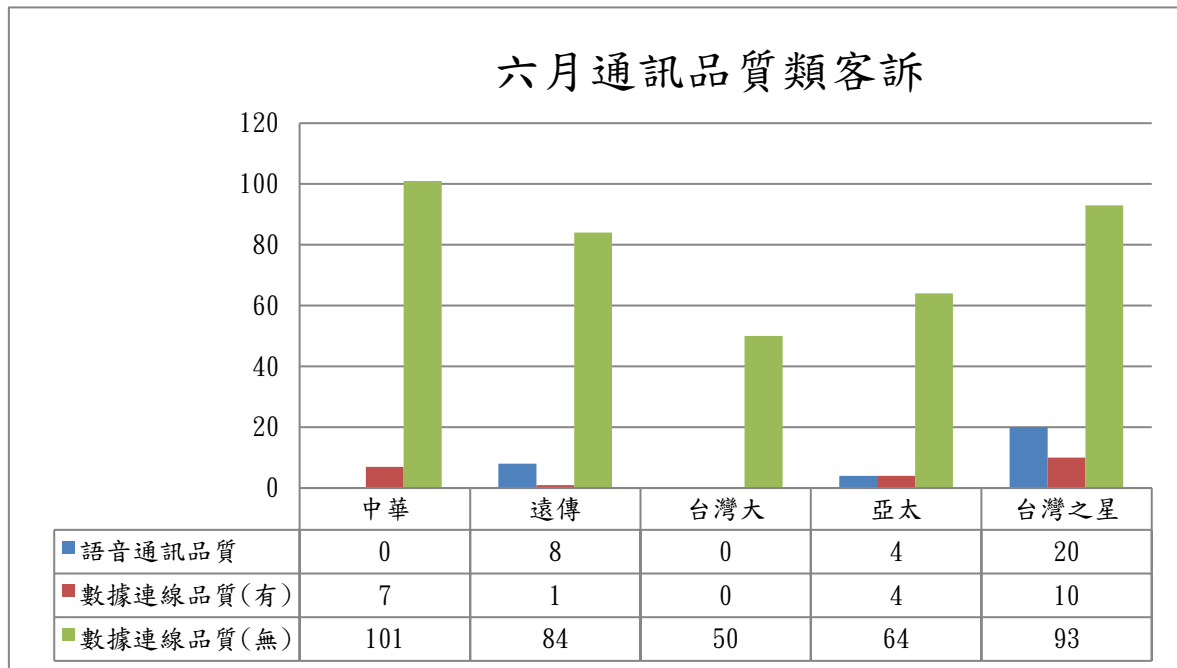


圖 2 6 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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(392 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 214 件、室內外共 178 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 6 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	85	16
遠傳	24	60
台灣大哥大	40	10
亞太	26	38
台灣之星	39	54
總計	214	178

依通訊連線品質類、客戶服務類、申裝/異動/續約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 6 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	108	10,801,976	10.0
遠傳	93	7,071,491	13.2
台灣大哥大	50	7,111,105	7.0
亞太	72	2,099,076	34.3
台灣之星	123	2,668,770	46.1
總計	446	29,752,418	15.0

表 8 6 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	10	10,801,976	0.9
遠傳	6	7,071,491	0.8
台灣大哥大	5	7,111,105	0.7
亞太	33	2,099,076	15.7
台灣之星	14	2,668,770	5.2
總計	68	29,752,418	2.3

表 9 6 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	12	10,801,976	1.1
遠傳	7	7,071,491	1.0
台灣大哥大	11	7,111,105	1.5
亞太	7	2,099,076	3.3
台灣之星	8	2,668,770	3.0
總計	45	29,752,418	1.5

與 110 年 6 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 6 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為客戶服務類及申裝/異動/續約類。通訊連線品質類案件數較去年同期減少 83 件，客戶服務類案件數較去年同期增加 43 件。

表 10 110 年 6 月份與 111 年 6 月份行動通訊申訴類別排名比較

	110 年 6 月	111 年 6 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (529)	通訊連線品質 (446)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (47)	客戶服務 (68)
第三名 (件數)	限速吃到飽 (43)	申裝/異動/續約 (45)

與 110 年 6 月份行動通訊申訴對象及申訴類別(通訊連線品質、客戶服務、申裝/異動/續約)排名進行比較，得到結果如表 11 所示。111 年 6 月份通訊連線品質類以台灣之星最多，客戶服務類案件以亞太最多，申裝/異動/續約類案件以中華最多。

		110 年 6 月	111 年 6 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		台灣之星	遠傳
第一名	客戶服務	--	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	中華
第二名		遠傳	台灣大哥大
第三名		亞太	台灣之星

依行動通訊申訴對象及申訴類別(通訊連線品質、客戶服務、申裝/異動/續約)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	客戶服務	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

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及亞太各 11.9 天、台灣大哥大 9 天、遠傳 8.7 天、中華 7.7 天。

表 13 111 年 6 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	7.7	0
遠傳	8.7	0
台灣大哥大	9.0	0
亞太	11.9	4
台灣之星	11.9	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，以中華及遠傳申訴所占總件數比例最高 17.9%、其次為台灣大哥大 15.8%、台灣之星 13.3%、亞太 12.2%。

表 14 111 年 6 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	195	160	35	17.9%
遠傳	134	110	24	17.9%
台灣大哥大	95	80	15	15.8%
亞太	139	122	17	12.2%
台灣之星	218	189	29	13.3%

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 417 人次，占 63%)，其次為女性(共 206 人次，占 31%)。

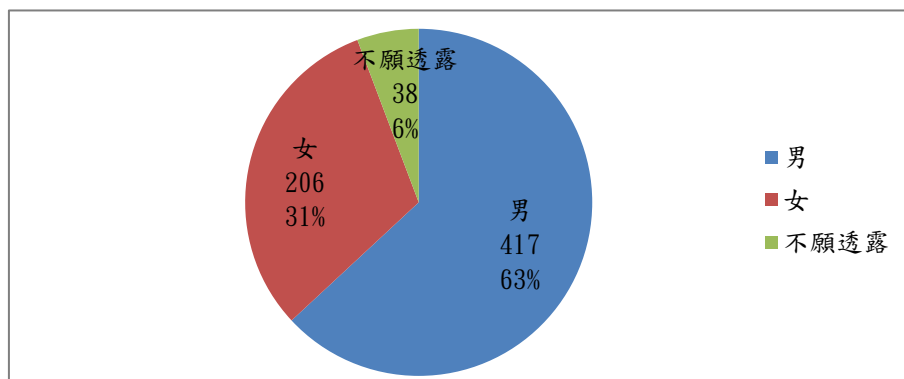


圖 3 6 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 123 件，占該類 27.58%）；客戶服務類案件以亞太最多（共 33 件，占該類 48.53%）；申裝/異動/續約類案件以中華最多（共 12 件，占該類 26.67%）。

表 15 6 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	3	1	0	1	7	12
通訊連線品質	108	93	50	72	123	446
申裝/異動/續約	12	7	11	7	8	45
冒名申裝	1	0	0	0	0	1
停話/斷話	0	0	0	1	2	3
資費	5	1	4	0	7	17
國際漫遊	1	0	1	0	1	3
簡訊	1	0	0	1	0	2
客戶服務	10	6	5	33	14	68
退租	2	0	1	1	5	9
計費問題	5	0	1	1	4	11
限速吃到飽	3	0	1	1	15	20
預付卡	2	0	2	0	1	5
催費	2	0	2	3	1	8
個資問題	0	0	0	0	0	0
號碼可攜(NP)	1	0	2	0	0	3
行銷電話及簡訊	4	1	0	0	1	6
電信內容	0	0	0	0	0	0
其他	0	1	0	1	0	2
總計	160	110	80	122	189	661



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	12	29,752,418	0.4
通訊連線品質	446	29,752,418	15.0
申裝/異動/續約	45	29,752,418	1.5
冒名申裝	1	29,752,418	0.0
停話/斷話	3	29,752,418	0.1
資費	17	29,752,418	0.6
國際漫遊	3	29,752,418	0.1
簡訊	2	29,752,418	0.1
客戶服務	68	29,752,418	2.3
退租	9	29,752,418	0.3
計費問題	11	29,752,418	0.4
限速吃到飽	20	29,752,418	0.7
預付卡	5	29,752,418	0.2
催費	8	29,752,418	0.3
個資問題	0	29,752,418	0.0
號碼可攜(NP)	3	29,752,418	0.1
行銷電話及簡訊	6	29,752,418	0.2
電信內容	0	29,752,418	0.0
其他	2	29,752,418	0.1

## ◆ 電信民眾申訴－固網

6 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 16 件、公文轉件共 74 件，共計 90 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 89 件，占 98.89%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	15	74	89	98.89%
台灣固網	1	0	1	1.11%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	0	0	0.00%
總計	16	74	90	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	89	9,531,613	9.3
台灣固網	1	190,484	5.2
亞太	0	221,787	0.0
新世紀資通	0	464,687	0.0

依申訴對象並與 110 年 6 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 32 件、台灣固網增加 1 件、新世紀資通減少 1 件。

	110 年 6 月	111 年 6 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	57	89	32	56.14%
台灣固網	0	1	1	∞
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	1	0	-1	-100.00%

與 110 年 6 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 89 件)。

	110 年 6 月	111 年 6 月
第一名 (件數)	中華 (57)	中華 (89)
第二名 (件數)	新世紀資通(1)	台灣固網(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	台灣固網
第三名	--

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 29 件，占 32.22%)，其次為申裝/異動-寬頻類(共 28 件，占 31.11%)、客戶服務類(共 13 件，占 14.44%)。

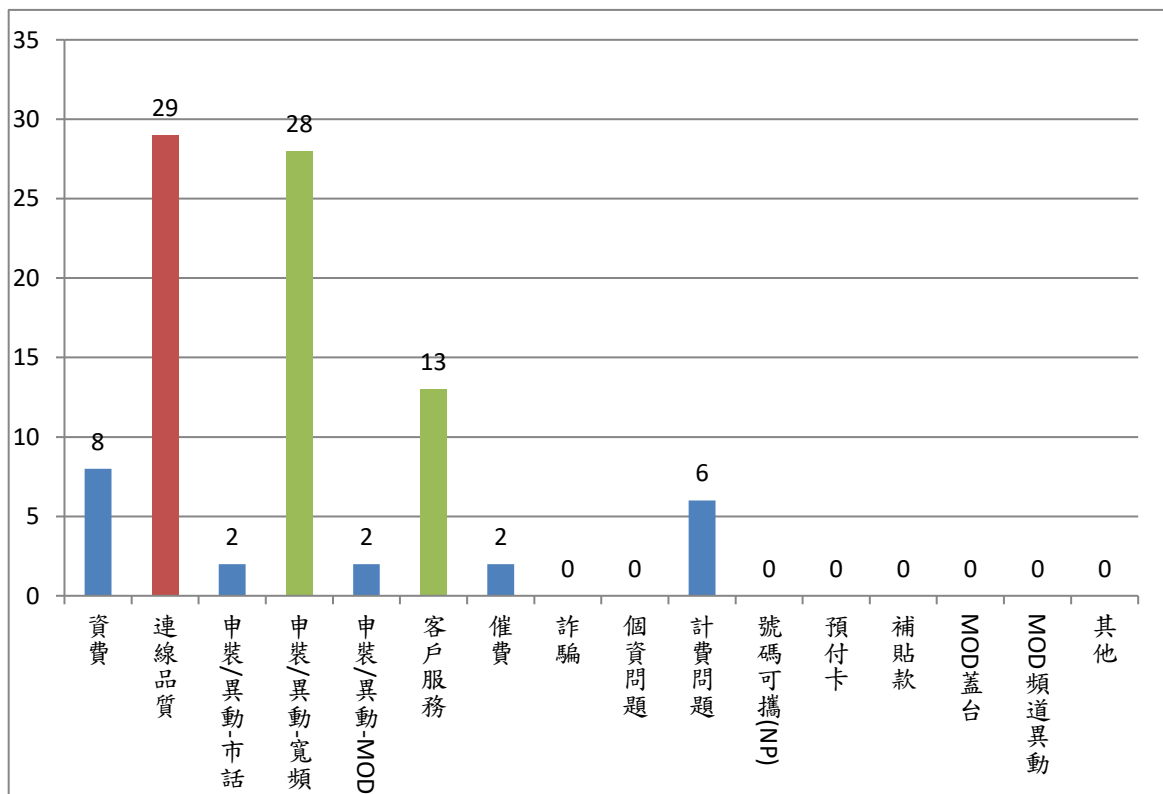


圖 4 6 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 110 年 6 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、申裝/異動-寬頻類及客戶服務類案件，皆較去年同期呈現遞增的趨勢。

表 22 110 年 6 月份與 111 年 6 月份固網訴類別對象排名比較

	110 年 6 月	111 年 6 月
第一名 (件數)	連線品質 (27)	連線品質 (29)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (11)	申裝/異動-寬頻 (28)
第三名 (件數)	客戶服務 (7)	客戶服務 (13)

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-寬頻類及客戶服務類案件皆以中華最多，件數分別為 29 件(占該類 100%)、28 件(占該類 100%)、12 件(占該類 92.31%)。

表 23 6 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	8	0	0	0	8
連線品質	29	0	0	0	29
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	28	0	0	0	28
申裝/異動-MOD	2	0	0	0	2
客戶服務	12	1	0	0	13
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	6	0	0	0	6
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	0	0	0	0	0
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	89	1	0	0	90

與 110 年 6 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 6 月		111 年 6 月
第一名	連線品質	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
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	客戶服務	中華	客戶服務	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/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	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		--
第一名	客戶服務	台灣固網
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 61 人次，占 68%)，其次為女性(共 19 人次，占 21%)。

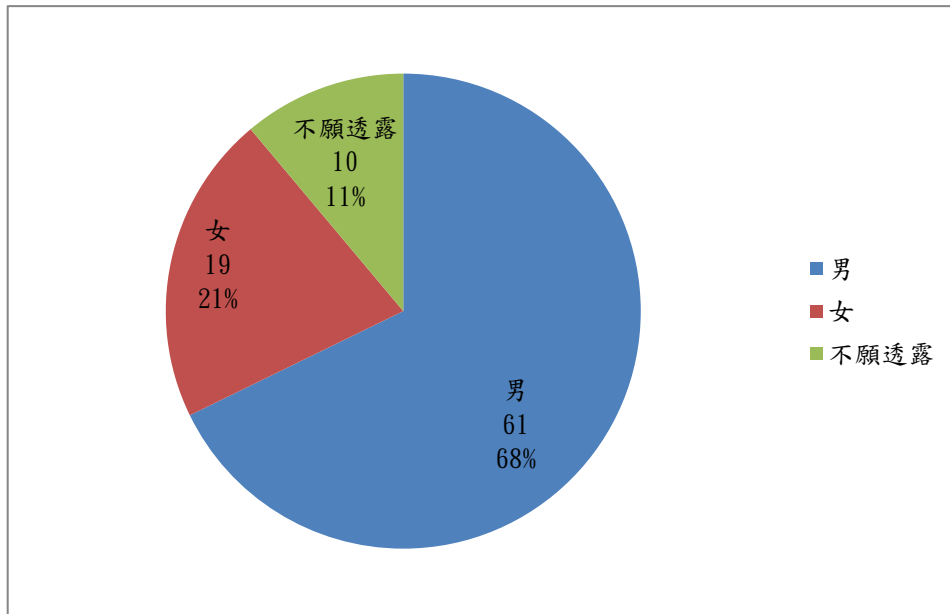


圖 5 6 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴－第二類電信

6 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 22 件，共計 31 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 26 所示，以中嘉及台灣寬頻案件數最多（各 4 件，各占 12.90%）；其次為台固媒體（共 3 件，占 9.68%）、凱擘（共 2 件，占 6.45%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	0	2	2	6.45%
中嘉	1	3	4	12.90%
台灣寬頻	1	3	4	12.90%
台固媒體	1	2	3	9.68%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	1	1	3.23%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
台灣大哥大	0	1	1	3.23%
台灣之星	0	0	0	0.00%
其他	6	10	16	51.61%
總計	9	22	31	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，6 月份以通訊連線品質類最多（共 21 件，占 67.74%），其次為補貼款（共 5 件，占 16.13%）及客戶服務類（共 3 件，各占 9.68%）。

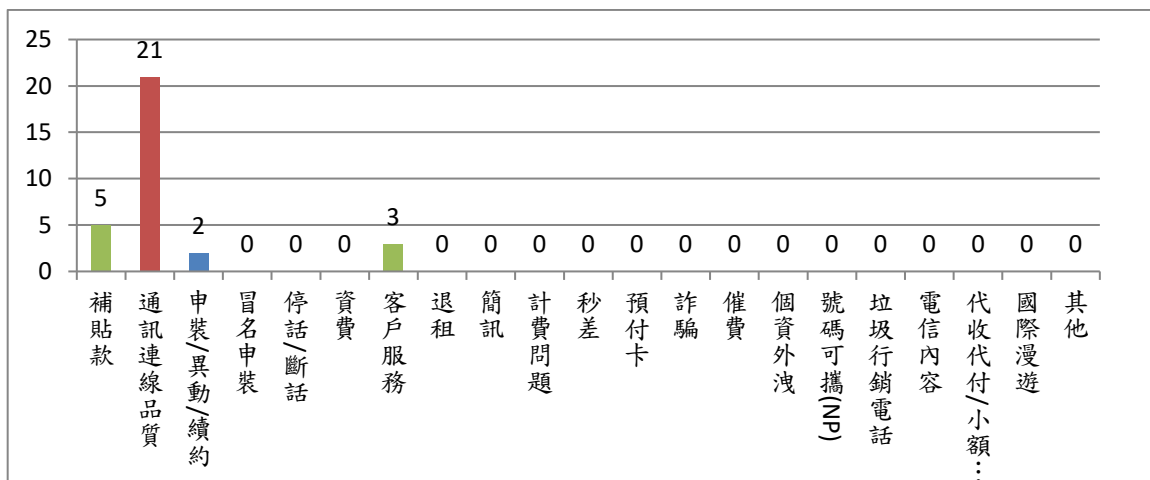


圖 6 6 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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 6 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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
通訊連線品質	1	0	3	3	0	1	0	0	1	0	12	21
申裝/異動/續約	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	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	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	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	2	4	4	3	0	1	0	0	1	0	16	31



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 27 人次，占 87%)，其次為女性(共 4 人次，占 13%)。

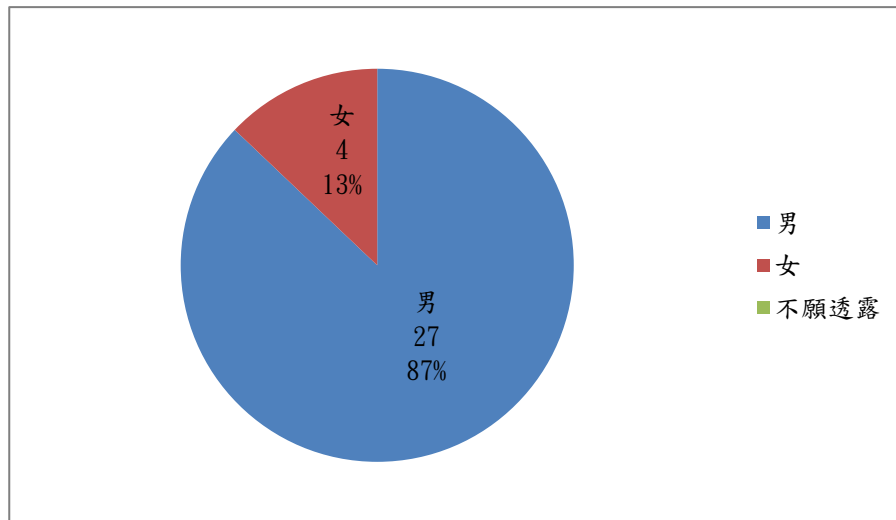


圖 7 6 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 原因分析及改善作法

依 6 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(123 件，占該類 27.58%)，客戶服務類案件以亞太最多(33 件，占該類 48.53%)，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. 用戶對於 5 月 10 日網路斷訊月租費扣減金額不符期待。
2. 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，且因疫情因素確診隔離及遠距教學人數增加，居家使用行動網路的需求量加大，致部份站臺負載過高。
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。
4. 網速不符合期待。

#### (二) 客戶服務(亞太)：

1. 服務不佳：頻率改配、主張人員告知合約內容不清楚、退費程序、不滿意服務等。

2. 認知差異：多次重複申告、預繳抵扣項目。

## 二、改善作法：

### (一) 通訊連線品質 (台灣之星)：

1. 5 月 10 日網路斷訊：針對扣減金額不符期待，將持續調解溝通，盡可能取得共識，並於訴求合理範圍內盡量妥處。
2. 訊號不佳：提供分享器加強室內訊號，優先針對突增高負載站臺進行優化調整及擴容作業。
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，持續尋求替代站，以縮短信號不佳影響時間。
4. 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，適時引導客戶依照使用習慣建議合適的方案，透過固網穩定上網品質。

### (二) 客戶服務 (亞太)：

1. 提供優惠購機方案，由客戶選擇續約或單購機。強化人員對於申辦時合約內容逐一說明，確認顧客已清楚了解，並由顧客親簽辦理。
2. 針對顧客反映或建議事項，充分進行溝通說明，使顧客了解產品特性與服務內容。

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。