

# NCC 通訊消費申訴分析報告 111 年 7 月

## ◆ 電信消費爭議案件－整體

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 654 件，占 79.56%），其次為固網類申訴案件（共 131 件，占 15.94%）。

	總計	百分比
行動通訊	654	79.56%
固網	131	15.94%
其他電信	37	4.50%
總計	822	100%

## ◆ 電信消費爭議案件－行動通訊

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，以亞太案件數最多（共 163 件，占 24.92%），其次為中華（共 155 件，占 23.70%）、台灣之星（共 136 件，占 20.80%）。

同時比對申訴案件類別進行分析，通訊連線品質類案件以中華最多（共 98 件，占該類 25.86%）；申裝/異動/續約類案件以亞太最多（共 17 件，占該類 27.87%）；客戶服務類案件以中華最多（共 15 件，占該類 44.12%）。

表 2 7 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	3	2	7	1	14
通訊連線品質	98	70	50	92	69	379
申裝/異動/續約	11	12	14	17	7	61
冒名申裝	0	1	0	1	0	2
停話/斷話	1	1	2	3	9	16
資費	2	1	2	1	10	16
國際漫遊	0	0	0	0	1	1
簡訊	1	0	0	1	2	4
客戶服務	15	3	3	4	9	34
退租	5	1	2	7	9	24
計費問題	6	5	6	4	4	25
限速吃到飽	1	0	1	2	5	9
預付卡	3	2	3	2	1	11
催費	1	3	3	3	1	11
個資問題	2	0	0	0	2	4
號碼可攜(NP)	1	0	1	1	3	6
行銷電話及簡訊	0	0	0	0	3	3
電信內容	0	0	0	0	0	0
其他	7	5	4	18	0	34
總計	155	107	93	163	136	654
百分比	23.70%	16.36%	14.22%	24.92%	20.80%	100%

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 379 件，占 57.95%），其次為申裝/異動/續約類（共 61 件，占 9.33%）、客戶服務類（共 34 件，占 5.20%）。

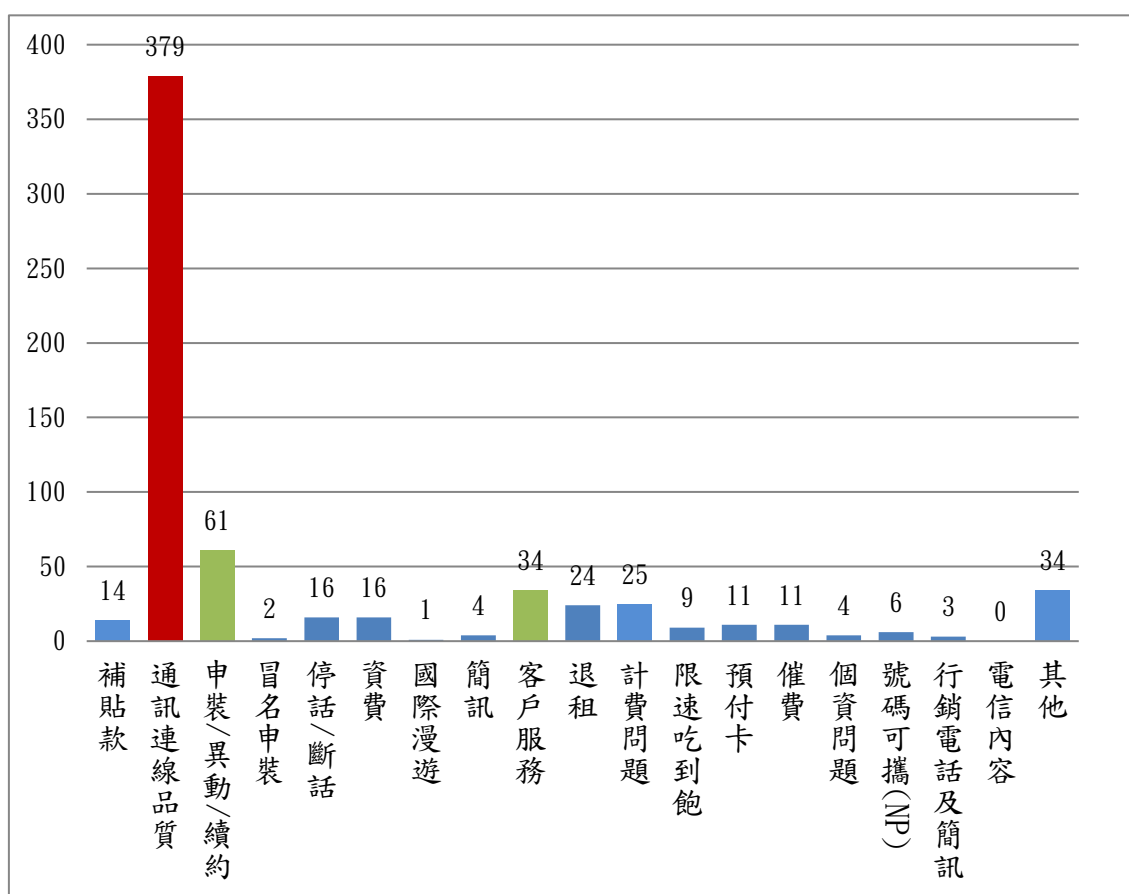


圖 1 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

依申訴對象與 110 年 7 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華、遠傳、台灣大哥大案件數較去年同期減少；亞太及台灣之星案件數較去年同期增加。

	110 年 7 月	111 年 7 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	234	155	-79	-34%
遠傳	158	107	-51	-32%
台灣大哥大	123	93	-30	-24%
亞太	96	163	67	70%
台灣之星	120	136	16	13%

與 110 年 7 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 7 月份申訴對象排名為亞太最多共 163 件，案件數較去年同期增加 67 件；其次為中華共 155 件，案件數較去年同期減少 79 件；台灣之星為 136 件，案件數分別較去年同期增加 16 件。

表 4 110 年 7 月份與 111 年 7 月份行動通訊申訴對象排名比較

	110 年 7 月	111 年 7 月
第一名 (件數)	中華 (234)	亞太 (163)
第二名 (件數)	遠傳 (158)	中華 (155)
第三名 (件數)	台灣大哥大 (123)	台灣之星 (136)

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 7 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	155	10,837,878	14.3
遠傳	107	7,079,484	15.1
台灣大哥大	93	7,111,278	13.1
亞太	163	2,097,794	77.7
台灣之星	136	2,676,083	50.8
總計	654	29,802,517	21.9

鑑於行動通信電波易受地形、地貌及建築物等阻隔，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 379 件)分為語音通訊品質(200 件，占 52.77%)及數據連線品質(179 件，占 47.23%)，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 23 件，占 12.85%；未試用共 156 件，占 87.15%)，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。

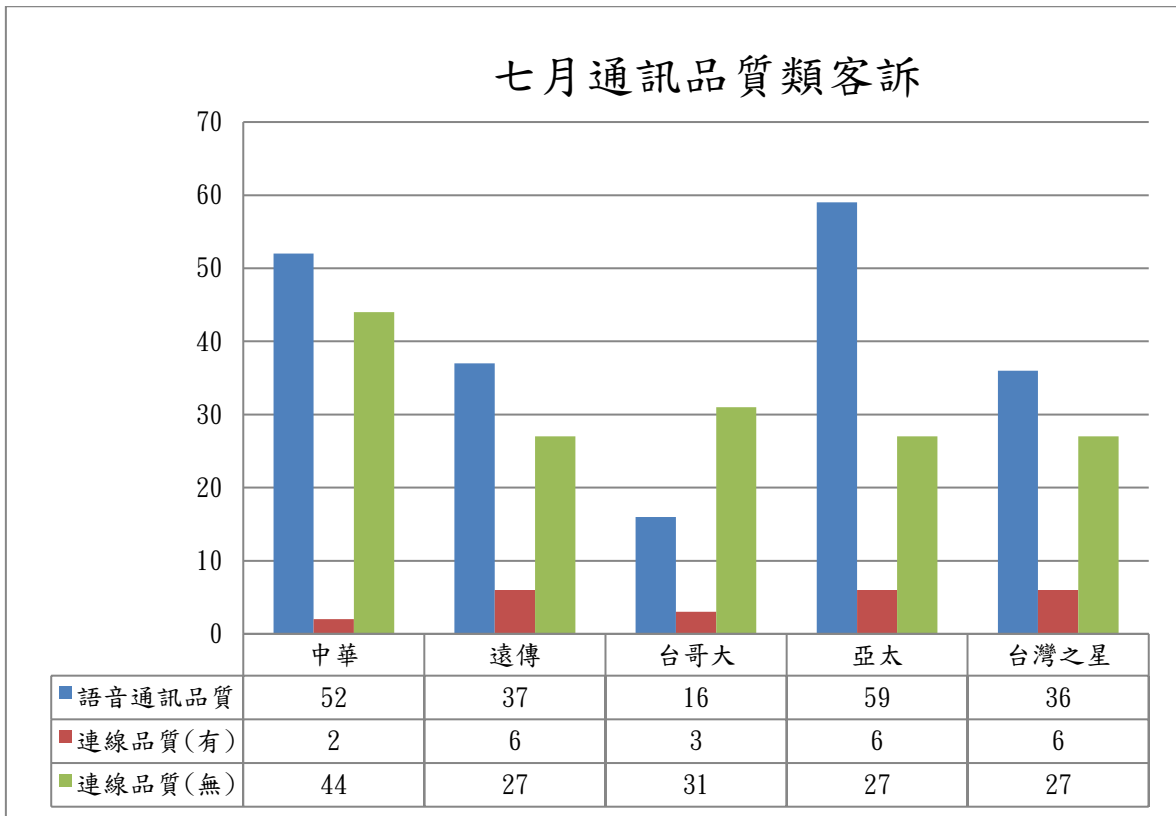


圖 2 7 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

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 (145 件) 進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 92 件、室內外共 64 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。

連線品質(無)	室內	室內外
中華	21	23
遠傳	20	7
台灣大哥大	25	6
亞太	11	16
台灣之星	15	12
總計	92	64

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。

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	98	10,837,878	9.0
遠傳	70	7,079,484	9.9
台灣大哥大	50	7,111,278	7.0
亞太	92	2,097,794	43.9
台灣之星	69	2,676,083	25.8
總計	368	29,802,517	12.3

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	11	10,837,878	1.0
遠傳	12	7,079,484	1.7
台灣大哥大	14	7,111,278	2.0
亞太	17	2,097,794	8.1
台灣之星	7	2,676,083	2.6
總計	61	29,802,517	2.0

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	15	10,837,878	1.4
遠傳	3	7,079,484	0.4
台灣大哥大	3	7,111,278	0.4
亞太	4	2,097,794	1.9
台灣之星	9	2,676,083	3.4
總計	34	29,802,517	1.1

與 110 年 7 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 7 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 146 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期增加 12 件，客戶服務類較去年同期增加 12 件。

	110 年 7 月	111 年 7 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (525)	通訊連線品質 (379)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (49)	申裝/異動/續約 (61)
第三名 (件數)	客戶服務 (22)	客戶服務 (34)

與 110 年 7 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 7 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，客戶服務類案件以中華最多。

		110 年 7 月	111 年 7 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		遠傳	亞太
第三名		台灣大哥大	遠傳
第一名	申裝/異動/續約	遠傳	亞太
第二名		亞太;台灣之星	台灣大哥大
第三名		中華	遠傳
第一名	客戶服務	中華	中華
第二名		遠傳	台灣之星
第三名		台灣大哥大;台灣之星	亞太

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		遠傳
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	台灣之星
第二名		亞太
第三名		中華

依各家業者逾 15 日未結案數進行分析，得到結果如表 13 所示。

電信業者	未於 15 日內結案數(件)	百分比
中華	7	4.52%
遠傳	0	0.00%
台灣大哥大	2	2.15%
亞太	1	0.61%
台灣之星	3	2.21%

\* 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。

依各家業者申訴案件總數與重複申訴案件數進行分析，得到結果如表 14 所示，以台灣大哥大重複申訴案件所占申訴案件總數比例最高 35.0%，其次為中華 25.1%、亞太及台灣之星同為 20.5%。

電信業者	申訴案件總數	一次性申訴案件	重複申訴案件	重複申訴案件占申訴案件總數比例
中華	207	155	52	25.1%
遠傳	132	107	25	18.9%
台灣大哥大	143	93	50	35.0%
亞太	205	163	42	20.5%
台灣之星	171	136	35	20.5%

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 408 人次，占 62%)，其次為女性(共 190 人次，占 29%)。

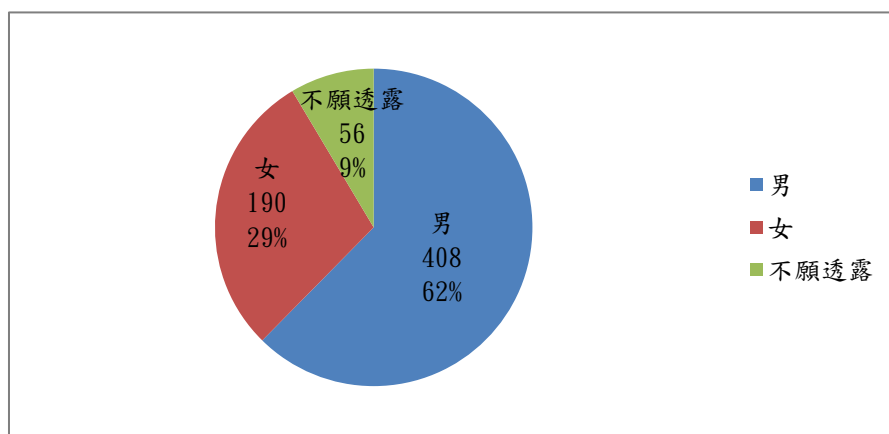


圖 3 7 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分



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 15 所示。

	件數	用戶數	件/百萬戶
補貼款	14	29,802,517	0.5
通訊連線品質	379	29,802,517	12.7
申裝/異動/續約	61	29,802,517	2.0
冒名申裝	2	29,802,517	0.1
停話/斷話	16	29,802,517	0.5
資費	16	29,802,517	0.5
國際漫遊	1	29,802,517	0.0
簡訊	4	29,802,517	0.1
客戶服務	34	29,802,517	1.1
退租	24	29,802,517	0.8
計費問題	25	29,802,517	0.8
限速吃到飽	9	29,802,517	0.3
預付卡	11	29,802,517	0.4
催費	11	29,802,517	0.4
個資問題	4	29,802,517	0.1
號碼可攜(NP)	6	29,802,517	0.2
行銷電話及簡訊	3	29,802,517	0.1
電信內容	0	29,802,517	0.0
其他	34	29,802,517	1.1

## ◆ 電信消費爭議案件－固網

依整體固定網路案件申訴對象進行分析，得到結果如表 16 所示，以中華案件數最多（共 126 件，占 96.18%），其次為新世紀資通（共 5 件，3.82%）。

同時比對申訴案件類別進行分析，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 34 件(占該類 97.14%)、22 件(占該類 95.65%)、12 件(占該類 100%)。

	中華	台灣固網	亞太	新世紀資通	總計
資費	9	0	0	0	9
連線品質	22	0	0	1	23
申裝/異動-市話	3	0	0	0	3
申裝/異動-寬頻	34	0	0	1	35
申裝/異動-MOD	0	0	0	0	0
客戶服務	12	0	0	0	12
催費	6	0	0	0	6
詐騙	0	0	0	0	0
個資問題	0	0	0	0	0
計費問題	5	0	0	1	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	1	1
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	1	0	0	0	1
其他	34	0	0	1	35
總計	126	0	0	5	131
百分比	96.18%	0.00%	0.00%	3.82%	100%

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 35 件，占 26.72%)，其次為連線品質類(共 23 件，占 17.56%)、 客戶服務類(共 12 件，占 9.16%)。

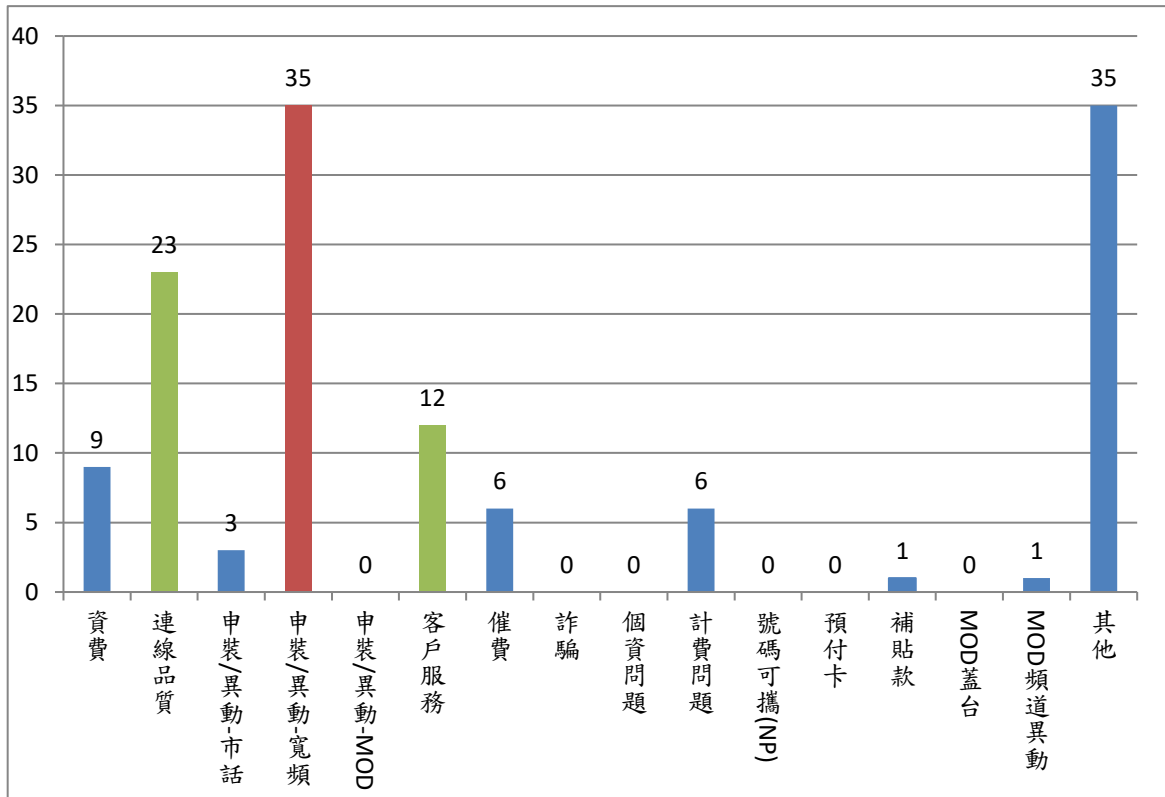


圖 4 7 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 17 所示。

對象	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	126	9,510,461	13.2
台灣固網	0	190,611	0.0
亞太	0	221,387	0.0
新世紀資通	5	466,535	10.7

依申訴對象並與 110 年 7 月份同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 18 所示，中華增加 56 件。

	110 年 7 月	111 年 7 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	70	126	56	80.00%
台灣固網	0	0	0	--
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	2	5	3	150.00%

與 110 年 7 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 19 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗(共 126 件)。

	110 年 7 月	111 年 7 月
第一名 (件數)	中華 (70)	中華 (126)
第二名 (件數)	新世紀資通(2)	新世紀資通(5)
第三名 (件數)	--	--

與 110 年 7 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 20 所示，申裝/異動-寬頻類及客戶服務類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢，連線品質類與去年同期呈現遞減的趨勢。

	110 年 7 月	111 年 7 月
第一名 (件數)	連線品質 (31)	申裝/異動-寬頻 (35)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (14)	連線品質 (23)
第三名 (件數)	客戶服務 (8)	客戶服務 (12)

與 110 年 7 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 21 所示，各項類別仍以中華為最大宗。

表 21 110 年 7 月份與 111 年 7 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		110 年 7 月		111 年 7 月
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-寬頻	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		新世紀資通		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		--		--
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 22 所示。

表 22 111 年 7 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		新世紀資通
第三名		--
第一名	連線品質	中華
第二名		新世紀資通
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 94 人次，占 72%)，其次為女性(共 24 人次，占 18%)。

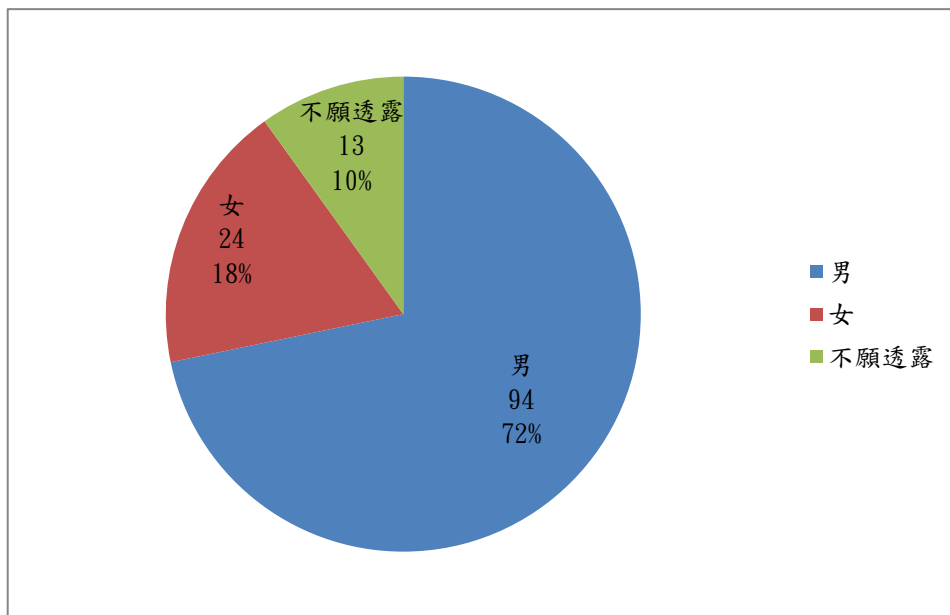


圖 5 7 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信消費爭議案件－其他電信(提供行動通訊及固網以外之電信服務)

依申訴對象與申訴案件類別進行分析，得到結果如表 23 所示，以中嘉案件數最多(共 9 件，占 24.32%)；其次為大台中數位(共 6 件，占 16.22%)、凱擘及北都數位(各 5 件，各占 13.51%)。

表 23 7 月份其他電信申訴案件：依申訴對象與申訴類別區分

	凱擘	中嘉	台灣寬頻	台固	大台中數位	台灣碩網	北都數位	星圓通訊	其他	總計
補貼款	0	5	0	0	0	1	1	0	0	7
通訊連線品質	3	3	2	1	4	1	3	2	0	19
申裝/異動/續約	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4
冒名申裝	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
停話/斷話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
資費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
客戶服務	2	1	0	0	0	0	1	0	0	4
退租	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
簡訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計費問題	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秒差	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
催費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個資外洩	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
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電信內容	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
國際漫遊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
總計	5	9	2	1	6	4	5	2	3	37
百分比	13.51%	24.32%	5.41%	2.70%	16.22%	10.81%	13.51%	5.41%	8.11%	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，7 月份以通訊連線品質類最多（共 19 件，占 51.35%），其次為補貼款類（共 7 件，占 18.92%）、申裝/異動/續約及客戶服務類（各 4 件，各占 10.81%）。

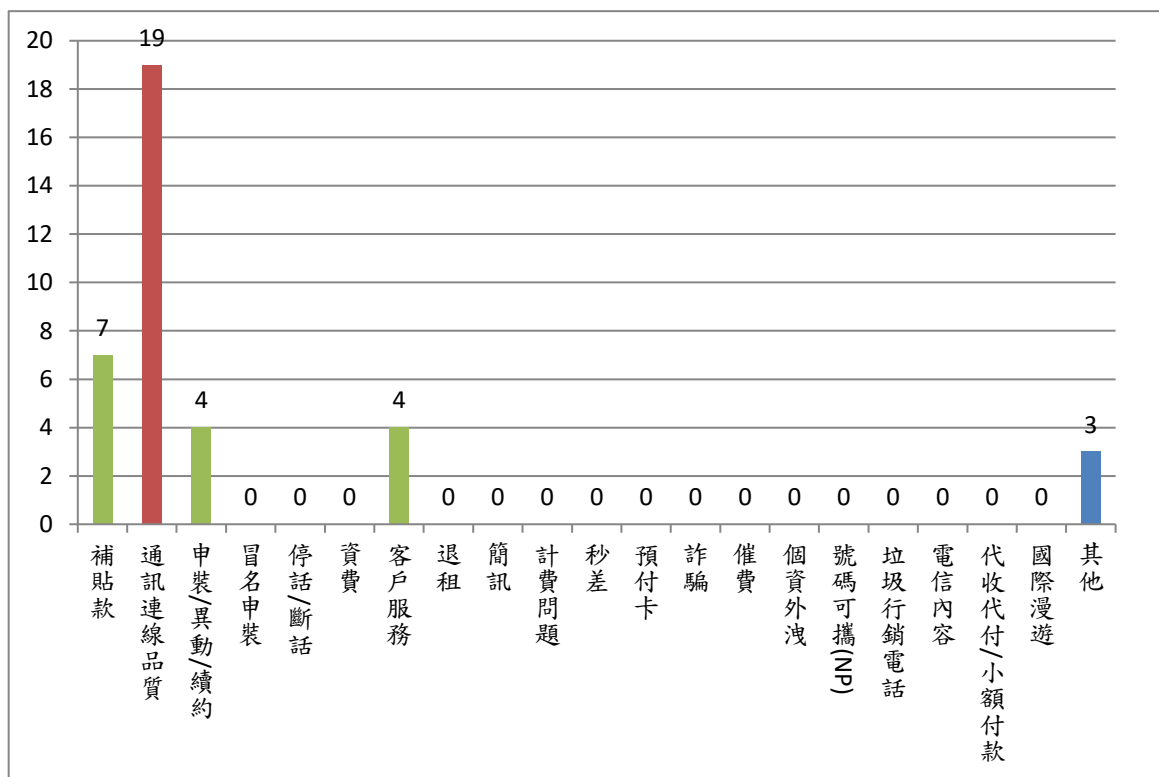


圖 6 7 月份其他電信申訴案件：依申訴類別區分

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 28 人次，占 76%），其次為女性（共 4 人次，占 11%）。

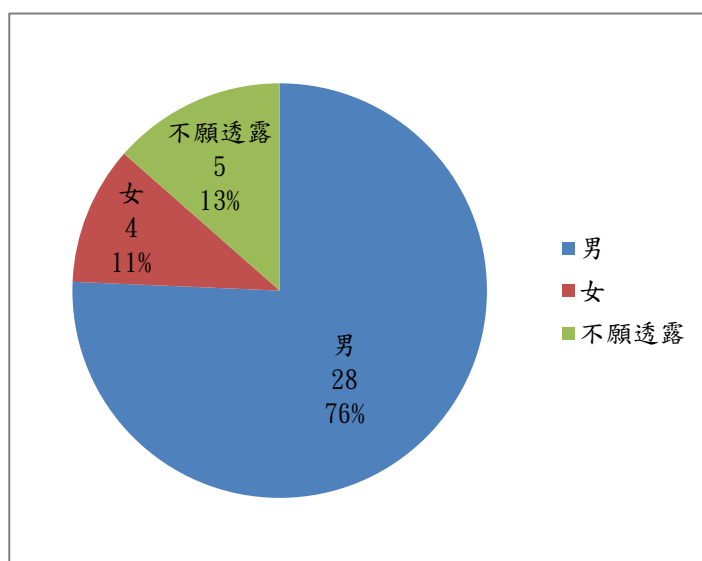


圖 7 7 月份其他電信申訴案件：依申訴人性別區分



## ◆ 原因分析及改善作法

依 7 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（98 件，占該類 26.63%），申裝/異動/續約類案件以亞太最多（17 件，占該類 27.87%），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：室內或高樓層等因建築物格局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)：因抗爭、屋主不續約、租約到期及居民反對設置而造成區域訊號不佳而申訴。
3. 網速不符合期待：對網速要求高，上網正常但與理想值有落差，覺得夜間或假日尖峰時段網速較慢。
4. 短期障礙：涵蓋站臺突發性障礙或信號改善設備故障而影響使用。
5. 測試正常或使用終端問題：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（亞太）：

1. 客戶反悔：不滿意專案合約內容要求取消申辦/續約、家人反對、不滿意終端商品品質要求取消。
2. 客戶建議：要求提供舊約優惠、客戶指定回流門號申辦。

### 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. 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。
3. 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。

4. 短期障礙(含干擾)：加速站臺細胞障礙排除，提升設備服務穩定度，並積極排除干擾源。

5. 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。

(二) 申裝/異動/續約 (亞太)：

1. 建議客戶申辦時充分與家人溝通後，再行申辦門號，另於申辦或續約時服務人員針對合約內容、專案優惠、資費價格及產品規格等等逐項與客戶介紹說明，讓客戶清楚了解後親簽同意書申辦，以降低客戶反悔申辦或續約的發生。

2. 針對客戶各項建議研擬可行性。另攜出門號回流後，須待門號於熱號期後始得釋出申辦。

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。