

NCC 通訊消費申訴分析報告－108 年 10 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。

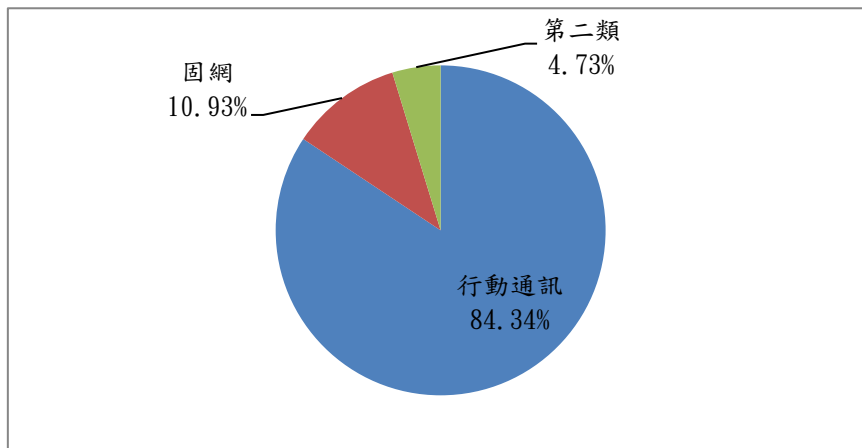
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 電信民眾申訴－整體

10 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 10 月份臨櫃申訴案件共 185 件、公文轉件共 428 件，共計 613 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 517 件，占 84.34%），其次為固網類申訴案件（共 67 件，占 10.93%）。

表 1 10 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	154	363	517	84.34%
固網	22	45	67	10.93%
第二類	9	20	29	4.73%
總計	185	428	613	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

10 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 154 件、公文轉件共 363 件，共計 517 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，以亞太案件數最多（共 126 件，占 24.37%），其次為中華（共 115 件，占 22.24%）、台灣大哥大（共 108 件，占 20.89%）。

表 2 10 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	41	74	115	22.24%
遠傳	28	75	103	19.92%
台灣大哥大	27	81	108	20.89%
亞太	43	83	126	24.37%
台灣之星	15	50	65	12.57%
總計	154	363	517	100%

依申訴對象與 107 年 10 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，各家業者案件數皆較去年同期減少。

表 3 107 年 10 月份與 108 年 10 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	107 年 10 月	108 年 10 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	152	115	-37	-24%
遠傳	134	103	-31	-23%
台灣大哥大	170	108	-62	-36%
亞太	224	126	-98	-44%
台灣之星	134	65	-69	-51%

與 107 年 10 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 4 所示，108 年 10 月份申訴對象排名以亞太 126 件最多，亞太、中華、台灣大哥大案件數皆較去年同期減少，分別減少 98 件、37 件及 62 件。

表 4 107 年 10 月份與 108 年 10 月份行動通訊申訴對象排名比較

	107 年 10 月	108 年 10 月
第一名（件數）	亞太（224）	亞太（126）
第二名（件數）	台灣大哥大（170）	中華（115）
第三名（件數）	中華（152）	台灣大哥大（108）

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 345 件，占 66.73%），其次為申裝/異動/續約類（共 53 件，占 10.25%）、計費問題及催費類（各 14 件，各占 2.71%）。

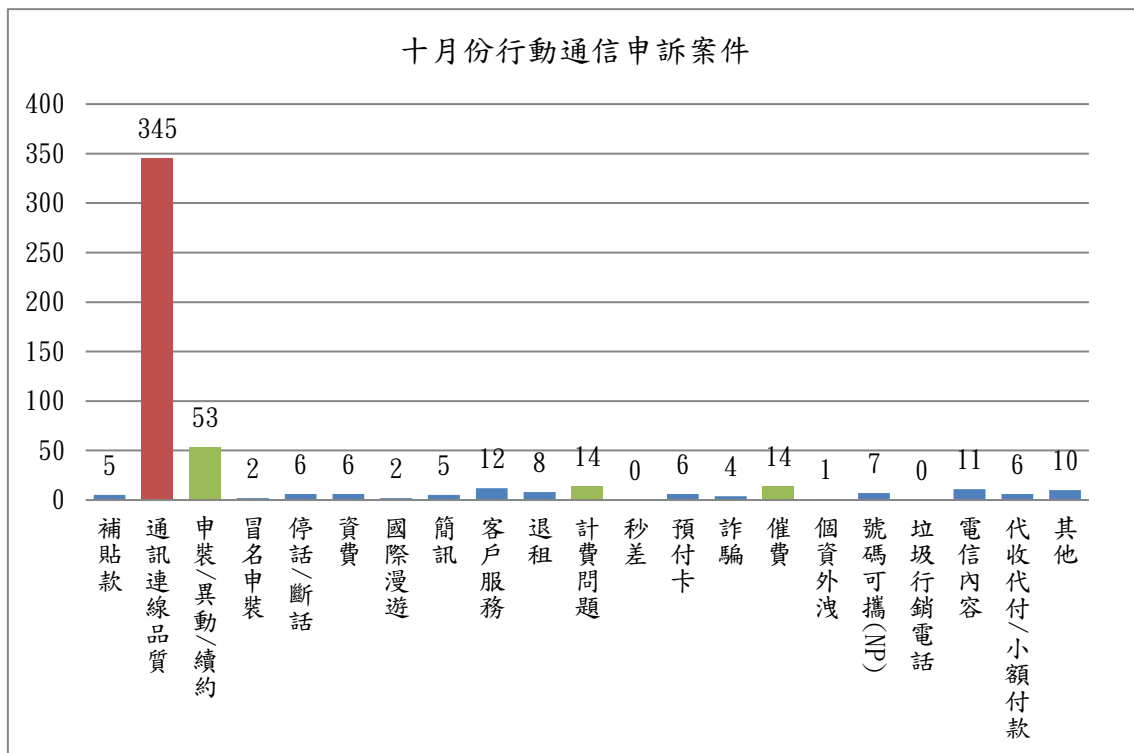
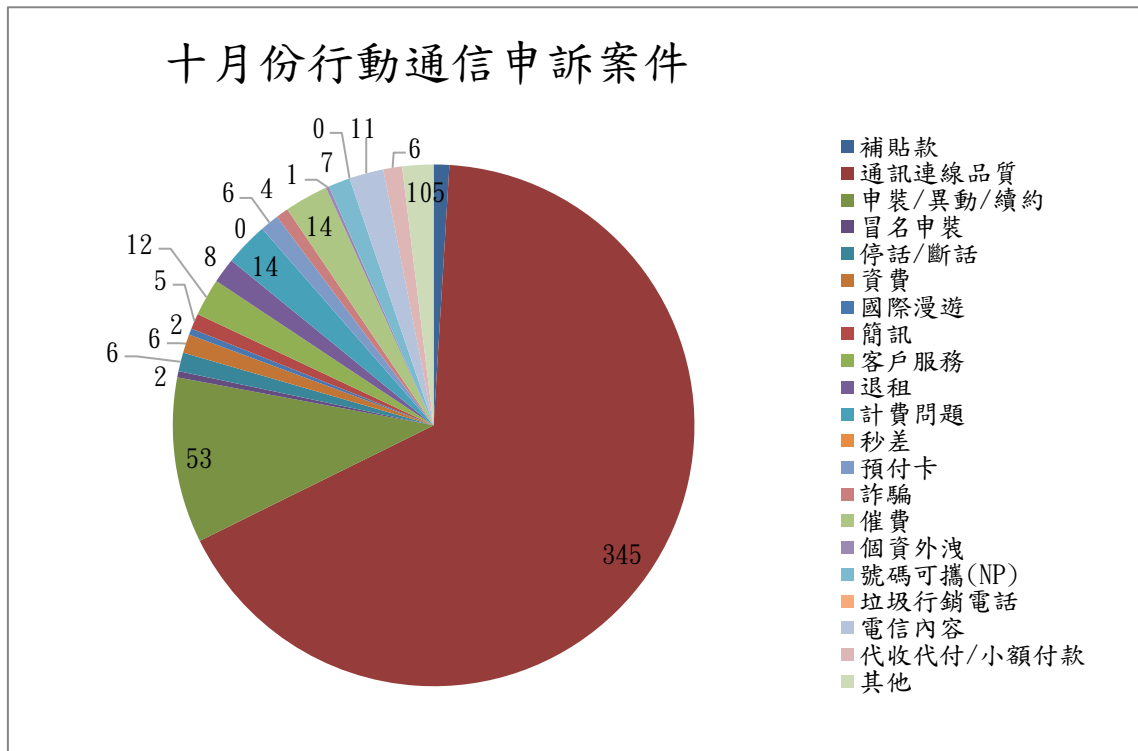


圖 1 10 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



為了解各業者於客戶申請行動上網服務是否提供 7 日上網試用服務，故將通訊連線品質(共 345 件)分為語音通訊品質(193 件)及數據連線品質(152 件)，其中數據連線品質再依業者提供 7 日上網試用服務區分(有試用 32 件；未試用共 120 件)，得到結果如圖 2。

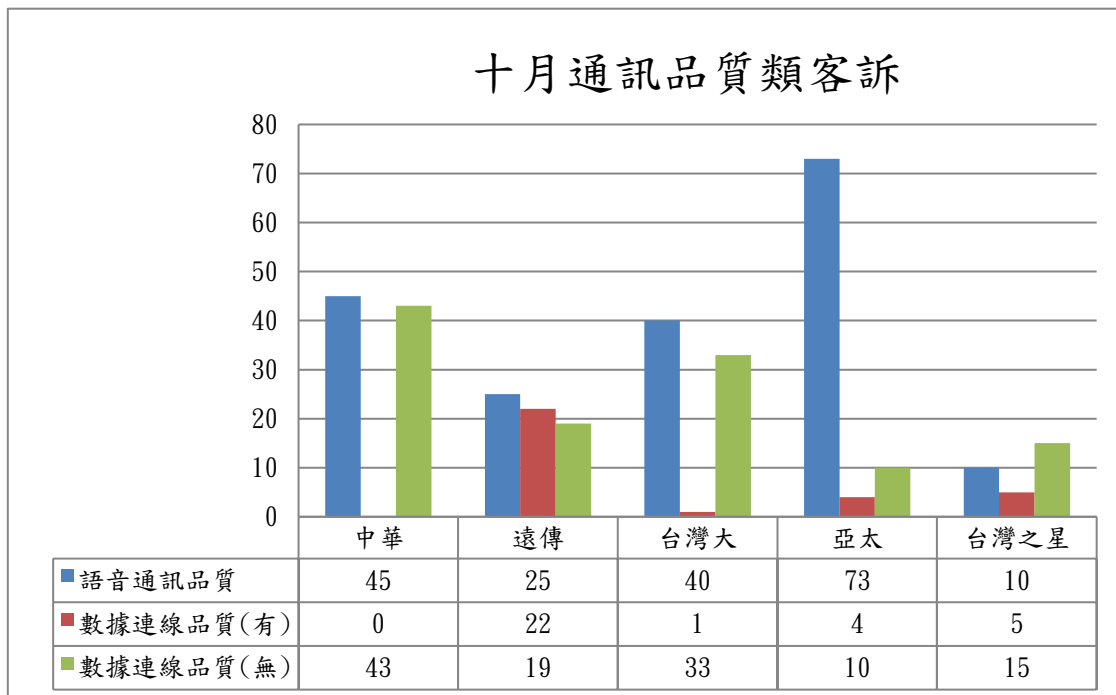


圖 2 10 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 107 年 10 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 5 所示，108 年 10 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、計費問題及催費類。通訊連線品質類案件較去年同期減少 132 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 55 件。

表 5 107 年 10 月份與 108 年 10 月份行動通訊申訴類別排名比較

	107 年 10 月	108 年 10 月
第一名（件數）	通訊連線品質（477）	通訊連線品質（345）
第二名（件數）	申裝/異動/續約（108）	申裝/異動/續約（53）
第三名（件數）	客戶服務問題（42）	計費問題；催費（14）

與 107 年 10 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、計費問題)排名進行比較，得到結果如表 6 所示，通訊連線品質類案件以中華最多、申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多、計費問題類案件以亞太最多、催費問題類以台灣之星最多。

表 6 107 年 10 月份與 108 年 10 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		107 年 10 月	108 年 10 月
第一名	通訊連線品質	亞太	中華
第二名		中華	亞太
第三名		台灣之星	台灣大哥大
第一名	申裝/異動/續約	遠傳	台灣大哥大
第二名		中華	台灣之星
第三名		台灣之星	遠傳
第一名	計費問題	中華	亞太
第二名		遠傳；亞太	中華
第三名		台灣大哥大	遠傳；台灣大哥大；台灣之星
第一名	催費	遠傳	台灣之星
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		亞太	遠傳

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 7 所示，案件平均處理時間依序為遠傳 13.2 天、亞太 12.3 天、台灣之星 11.4 天、台灣大哥大 9.7 天、中華 8.6 天；處理中未結案案件為亞太 4 件、遠傳 1 件、台灣大哥大 1 件。

表 7 108 年 10 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	8.6	0
遠傳	13.2	1
台灣大哥大	9.7	1
亞太	12.3	4
台灣之星	11.4	0

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 8 所示，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 19.2%，其次為台灣之星 18.8%及台灣大哥大 12.2%。

表 8 108 年 10 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	129	115	14	10.9%
遠傳	112	103	9	8.0%
台灣大哥大	123	108	15	12.2%
亞太	156	126	30	19.2%
台灣之星	80	65	15	18.8%

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 320 人次，占 62%)，其次為女性(共 166 人次，占 32%)。

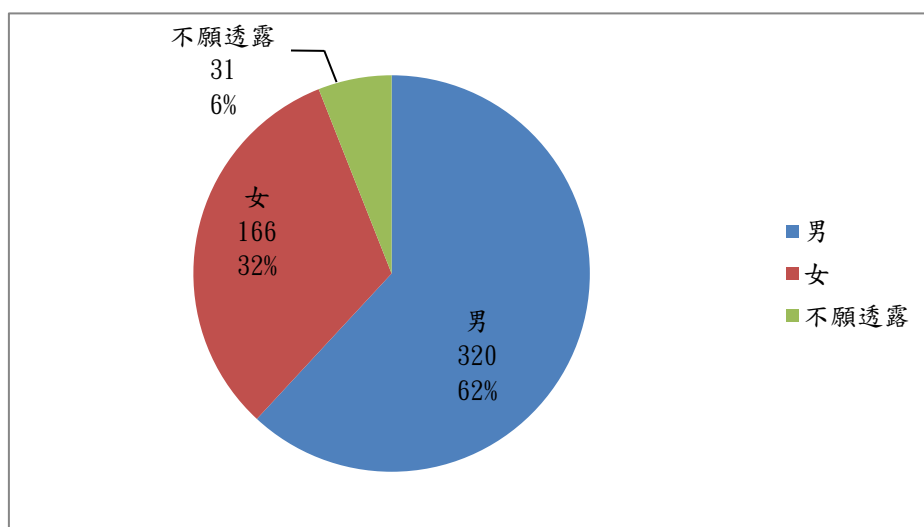


圖 3 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 9 所示，通訊連線品質類案件以中華最多（為 88 件，占通訊連線品質類 25.58%）；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多（為 14 件，占申裝/異動/續約類 26.42%）；計費問題類案件以亞太最多（為 8 件，占計費問題類 57.14%）；催費問題類案件以台灣之星最多（為 6 件，占催費問題類 42.86%）。

表 9 10 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	1	0	1	2	5
通訊連線品質	88	66	74	87	30	345
申裝/異動/續約	4	12	14	10	13	53
冒名申裝	1	1	0	0	0	2
停話/斷話	3	0	2	1	0	6
資費	2	1	0	2	1	6
國際漫遊	1	0	1	0	0	2
簡訊	1	1	0	2	1	5
客戶服務	3	4	1	2	2	12
退租	2	1	0	4	1	8
計費問題	3	1	1	8	1	14
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	0	1	3	1	1	6
詐騙	0	3	1	0	0	4
催費	0	3	4	1	6	14
個資外洩	0	1	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	2	1	2	2	0	7
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	2	5	1	3	0	11
代收代付/小額付款	1	0	2	2	1	6
其他	1	1	2	0	6	10
總計	115	103	108	126	65	517

◆ 電信民眾申訴—固網

10 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 22 件、公文轉件共 45 件，共計 67 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 10 所示，以中華案件數最多（共 64 件，占 95.52%）。

表 10 10 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	22	42	64	95.52%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	0	3	3	4.48%
總計	22	45	67	100%

依申訴對象並與 107 年 10 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 11 所示，中華減少 12 件、台灣固網減少 2 件、亞太減少 1 件。

表 11 107 年 10 月份與 108 年 10 月份固網申訴案件增降幅比較				
	107 年 10 月	108 年 10 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	76	64	-12	-15.79%
台灣固網	2	0	-2	-100%
亞太	1	0	-1	-100%
新世紀資通	3	3	0	0%

與 107 年 10 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 12 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗（共 64 件）。

表 12 107 年 10 月份與 108 年 10 月份固網申訴對象排名比較		
	107 年 10 月	108 年 10 月
第一名（件數）	中華（67）	中華（64）
第二名（件數）	新世紀資通（3）	新世紀資通（3）
第三名（件數）	台灣固網（2）	--

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 18 件，占 26.87%)，其次為連線品質類案件(共 15 件，占 22.39%)、申裝/異動-市話及申裝/異動-MOD 類案件(各 7 件，各占 10.45%)。

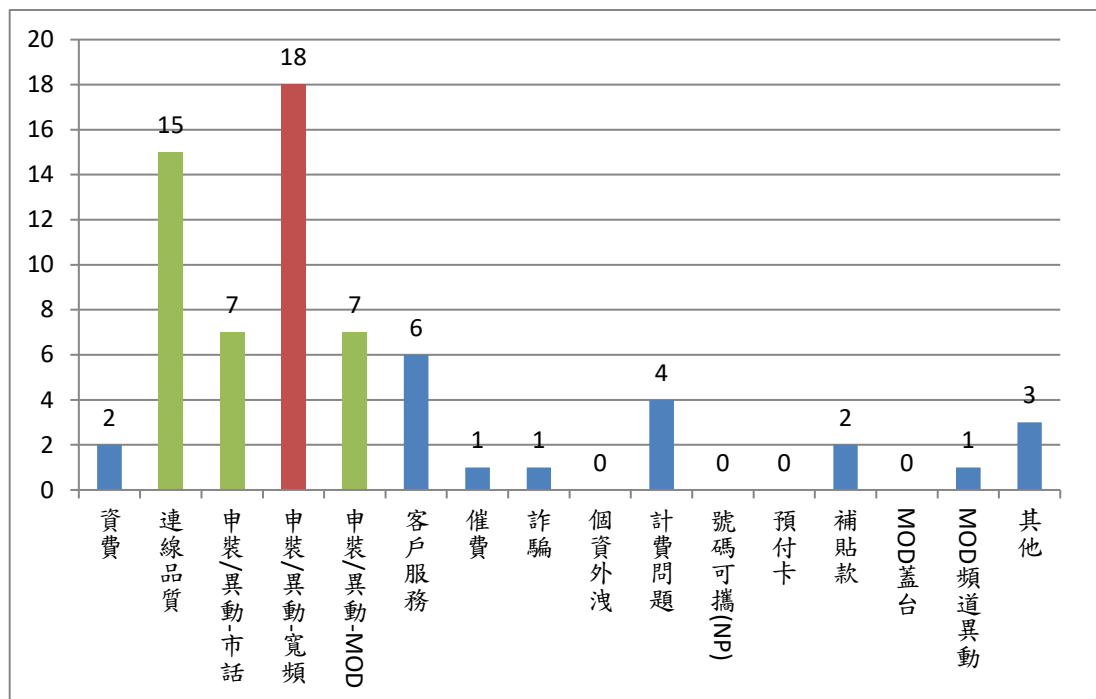
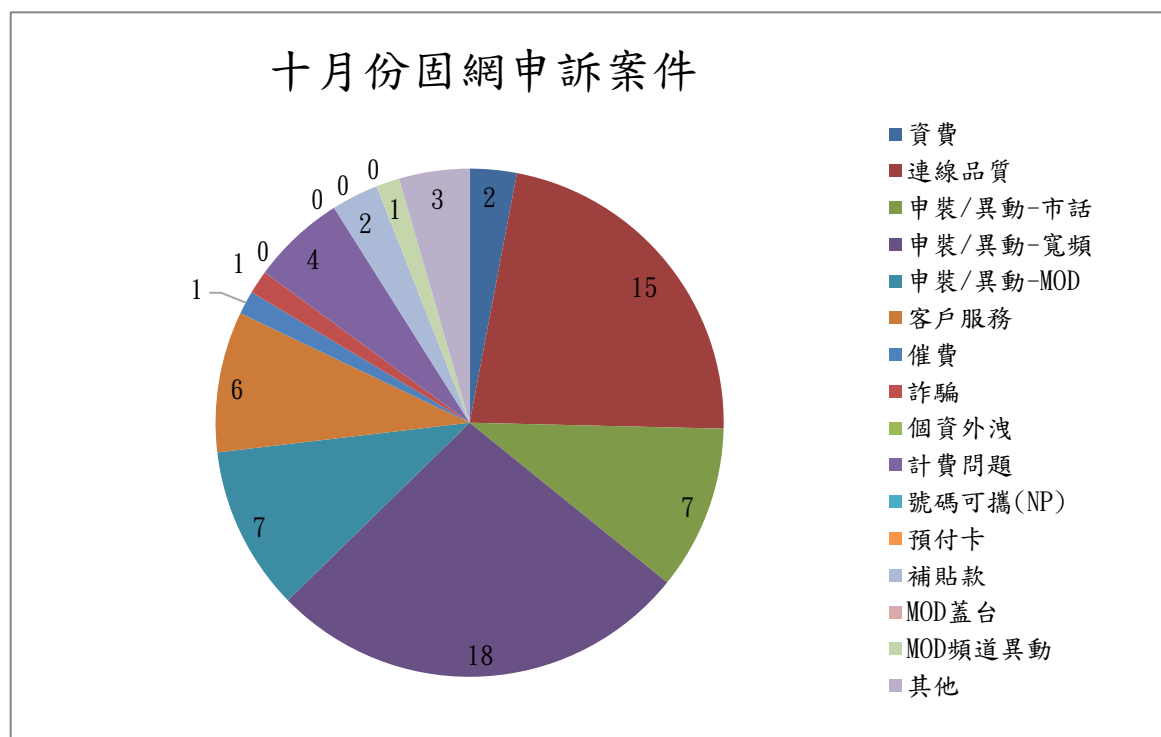


圖 4 10 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 107 年 10 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 13 所示，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢；連線品質類案件與去年同期相較呈現遞增的趨勢。

表 13 107 年 10 月份與 108 年 10 月份固網訴類別象排名比較

	107 年 10 月	108 年 10 月
第一名（件數）	申裝/異動-寬頻（21）	申裝/異動-寬頻（18）
第二名（件數）	計費問題（19）	連線品質（15）
第三名（件數）	連線品質（11）	申裝/異動-市話；申裝/異動-MOD（7）

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 14 所示，申裝/異動-寬頻、連線品質、申裝/異動-市話及申裝/異動-MOD 等案件皆以中華最多，件數分別為 18 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、13 件(占連線品質類 86.67%)、7 件(占申裝/異動-市話類 100%)、7 件(占申裝/異動-MOD 類 100%)。

表 14 10 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	2	0	0	0	2
連線品質	13	0	0	2	15
申裝/異動-市話	7	0	0	0	7
申裝/異動-寬頻	18	0	0	0	18
申裝/異動-MOD	7	0	0	0	7
客戶服務	6	0	0	0	6
催費	1	0	0	0	1
詐騙	1	0	0	0	1
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	3	0	0	1	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	0	2
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	1	0	0	0	1
其他	3	0	0	0	3
總計	64	0	0	3	67

與 107 年 10 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 15 所示，各項類別仍以中華為最大宗。

表 15 107 年 10 月份與 108 年 10 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		107 年 10 月		108 年 10 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		台灣固網；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		--		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	申裝/異動-市話；申裝/異動-MOD	中華
第二名		亞太；新世紀資通		--
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 47 人次，占 70%)，其次為女性(共 19 人次，占 28%)。

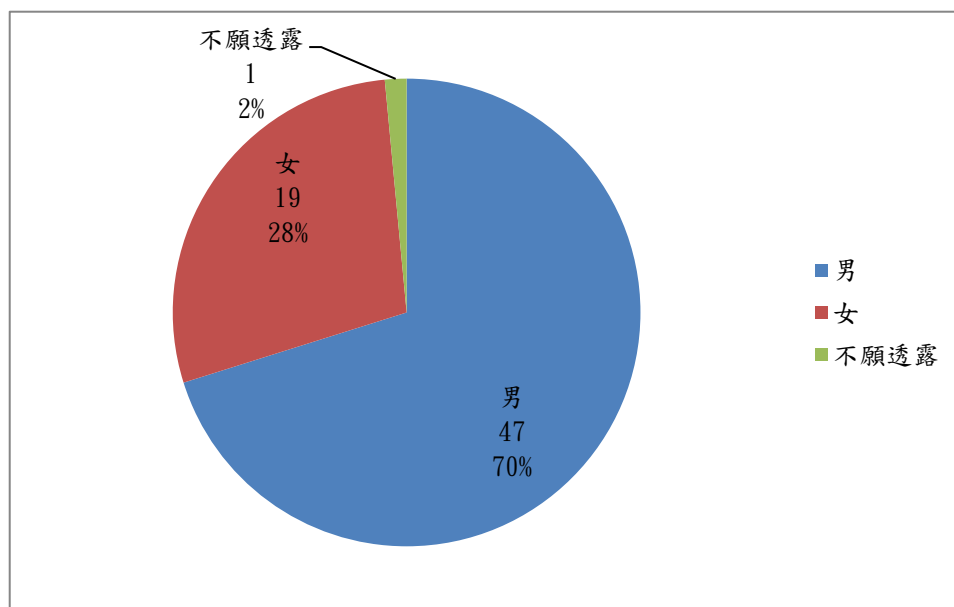


圖 5 10 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

10 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 20 件，共計 29 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 16 所示，以凱擘案件數最多(共 11 件，占 37.93%)；其次為台固媒體及統一(各 2 件，各占 6.9%)。

表 16 10 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	3	8	11	37.93%
中嘉	0	0	0	0%
台灣寬頻	0	1	1	3.45%
台固媒體	2	0	2	6.9%
台灣數位光訊	0	1	1	3.45%
台灣碩網	0	1	1	3.45%
統一	0	2	2	6.9%
家樂福	0	0	0	0%
其他	4	7	11	37.93%
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，10 月份以補貼款類最多(共 12 件，占 41.38%)，其次為通訊連線品質、申裝/異動/續約及客戶服務類(各 4 件，各占 13.79%)。

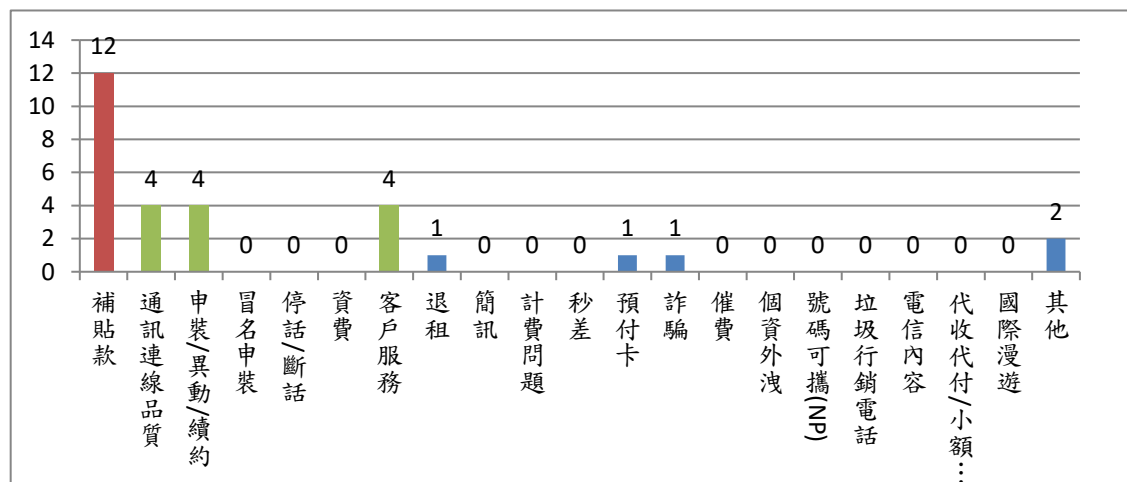


圖 6 10 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 17 所示，補貼款類以凱擘最多，件數為 4 件(占補貼款類 33.33%)；通訊連線品質類及申裝/異動/續約類以凱擘最多，件數各為 2 件(各占通訊連線品質類及申裝/異動/續約類 50%)；客戶服務類以凱擘、台灣寬頻、台灣數位及統一最多，件數各為 1 件(各占客戶服務類 25%)。

表 17 10 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	台灣數位光訊	台灣碩網	統一	家樂福	其他	總計
補貼款	4	0	0	0	0	0	0	0	8	12
通訊連線品質	2	0	0	1	0	0	0	0	1	4
申裝/異動/續約	2	0	0	1	0	0	0	0	1	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	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4
退租	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
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	1	1
詐騙	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
總計	11	0	1	2	1	1	2	0	11	29

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 21 人次，占 72%)申訴人數居多，其次為女性(共 6 人次，占 21%)。

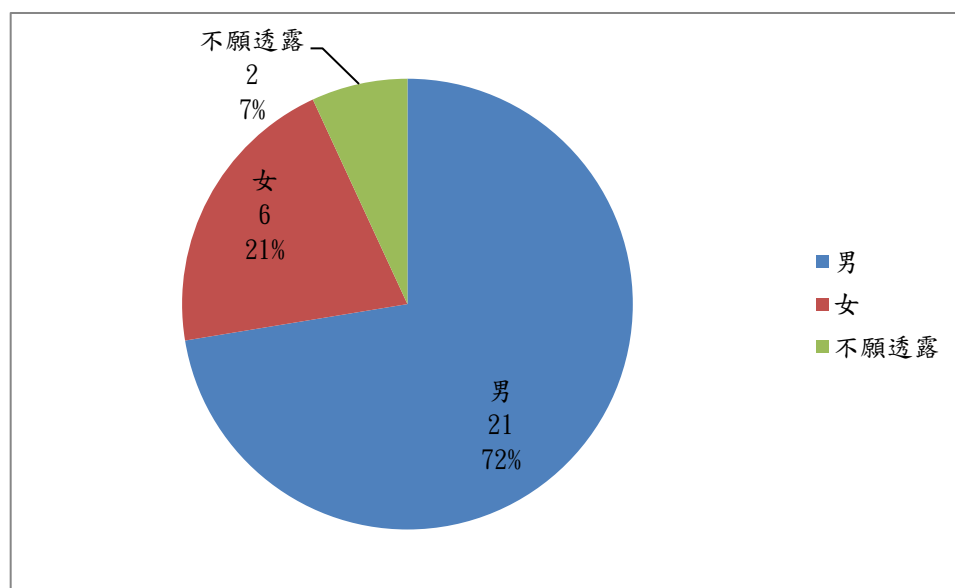


圖 7 10 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質 (中華, 88 件):

1. 室內涵蓋不良：室外信號涵蓋正常，室內部分區域或室內深處收不到信號。
2. 網速不佳：尖峰時段網速較慢，或雖上網正常仍覺得速率不夠快。
3. 抗爭拆臺：拆臺造成信號涵蓋不良。
4. 權益受損：通信品質不佳衍生合約與費用問題。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣大哥大, 14 件):

1. 申辦/異動服務(9 筆)：主張「未同意」、「不清楚」合約內容或與「實際認知有不同」、值服務優惠到期後會自動中止、認知已辦理退租而非解約；刁難辦過戶及解約作業。
2. 說明執行錯漏(2 筆)：誤執行續約作業、讓用戶誤解申辦門號需負

擔手續費。

3. 個人需求欲終止合約(2 筆)：於其他通路看到更優惠的方案或想改辦手機合約，故要求無償解約。

4. 客戶認知差異與建議難採行(1 筆)：應通知到本人才能銷號。

(三) 催費 (台灣之星，6 件)：

1. 威寶時期因收訊問題不願意繳款，導致門號拆機。
2. 門號未辦理退租，續收到出帳帳單及催費通知。
3. 爭議門號非本人申辦，客戶亦無進線客服反映，直接向 NCC 申訴。

(四) 計費 (亞太，8 件)：

1. 門市作業爭議(2 筆)：主張「電信溢繳款」退費時程過長，或門市繳費入帳及退租作業疏失問題。
2. 加值服務收費爭議(2 筆)：主張「溢收」加值服務費用，或「未同意」申辦加值服務。
3. 客戶認知差異與建議難採行(4 筆)：主張帳單高額欠費收費不合理、無撥打電話不應收取費用、質疑門市繳款未入帳及未補償月租費折扣等問題。

二、改善作法：

(一) 通訊連線品質 (中華)：

1. 室內涵蓋不良：安裝轉發器加強室內信號涵蓋、贈送 WiFi 分享器改善上網品質、贈送 WiFi-Calling 服務改善通話品質。
2. 網速不佳：新設基地臺、增加基地臺設備與傳輸。
3. 抗爭拆臺：持續與居民溝通協調，並儘速尋找適合設站地點。
4. 權益受損：個案評估，提供適當方案妥處案件。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣大哥大)：

1. 申辦/異動服務：
 - (1) 加強門市人員解說技巧，針對促案內容、合約有疑慮時，逐一釐清說明，並於溝通中再次與客戶確認清楚明瞭。

- (2) 門市同仁依合約內容導讀，系統亦有發送優惠期滿的權益告知簡訊，個案提供費用處理
- (3) 查證影像門市人員有清楚說明退租與解約的不同；而過戶及解約作業經查證因未帶證件，故未受理
2. 說明執行錯漏：留意執行門號需再三確認方可異動、留意溝通資訊，避免造成誤解。
3. 個人需求欲終止合約：門市同仁有導讀合約、申裝書資料齊備，基於客情，提供個案解約、改搭手機案。
4. 查帳催同仁有電聯手機未接，有兩次撥通市話請家人代為轉達，掛號銷號函亦有簽收紀錄，個案提供帳款折讓。

(三) 催費（台灣之星）：

1. 倘客戶有來電客服中心詢問多年前帳款問題並揚言機關，將採專人解說及處理，俾利降低函件。
2. 公司皆有發送提醒繳款簡訊和帳單，退租作業需有書面文件辦理始完成。
3. 如用戶告知「未申辦」門號，請用戶至直營辦理聲明非本人申辦，辦理切結。

(四) 計費（亞太）：

1. 門市作業爭議：已要求門市服務人員須熟悉相關作業方式，加強教育訓練與定期宣達相關案例，並請門市主管定期進行督導作業，避免類似問題重複發生。
2. 加值服務收費爭議：要求前線服務人員處理此類收費爭議問題時，應通盤考量客戶實際情況，妥善處理加值服務費用調整事宜；推廣加值服務人員，須清楚宣告相關合約內容及收費方式與金額，並於確認取得客戶同意後，方能啟動相關收費服務。

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。