

NCC 通訊消費申訴分析報告－108 年 12 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。

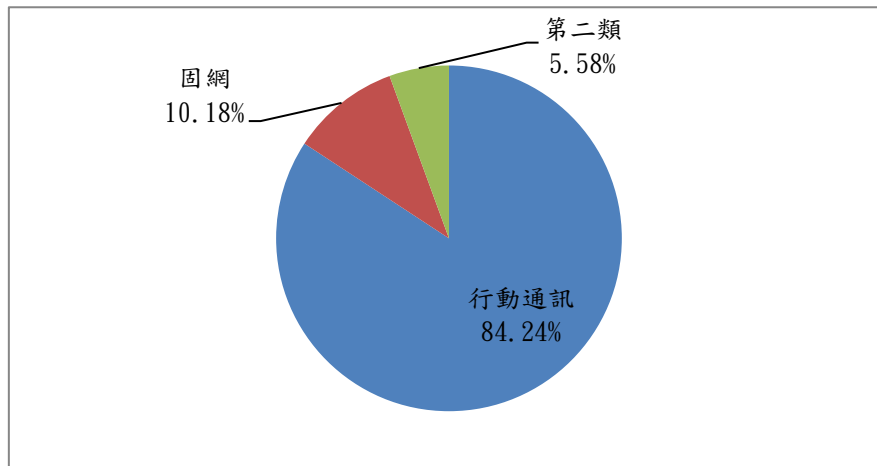
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 電信民眾申訴－整體

12 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 12 月份臨櫃申訴案件共 172 件、公文轉件共 437 件，共計 609 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 513 件，占 84.24%），其次為固網類申訴案件（共 62 件，占 10.18%）。

表 1 12 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	138	375	513	84.24%
固網	27	35	62	10.18%
第二類	7	27	34	5.58%
總計	172	437	609	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

12 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 138 件、公文轉件共 375 件，共計 513 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 150 件，占 29.24%），其次為中華（共 97 件，占 18.91%）、亞太（共 92 件，占 17.93%）。

表 2 12 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	34	63	97	18.91%
遠傳	17	68	85	16.57%
台灣大哥大	25	64	89	17.35%
亞太	32	60	92	17.93%
台灣之星	30	120	150	29.24%
總計	138	375	513	100%

依申訴對象與 107 年 12 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 12 月份與 108 年 12 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	107 年 12 月	108 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	125	97	-28	-22%
遠傳	132	85	-47	-36%
台灣大哥大	124	89	-35	-28%
亞太	170	92	-78	-46%
台灣之星	166	150	-16	-10%

與 107 年 12 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 12 月份申訴對象排名以台灣之星 150 件最多，台灣之星、中華、亞太案件數皆較去年同期減少，分別減少 16 件、28 件及 78 件。

表 4 107 年 12 月份與 108 年 12 月份行動通訊申訴對象排名比較

	107 年 12 月	108 年 12 月
第一名（件數）	亞太（170）	台灣之星（150）
第二名（件數）	台灣之星（166）	中華（97）
第三名（件數）	遠傳（132）	亞太（92）

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 241 件，占 46.98%），其次為申裝/異動/續約類（共 130 件，占 25.34%）、客戶服務類（共 22 件，占 4.29%）。

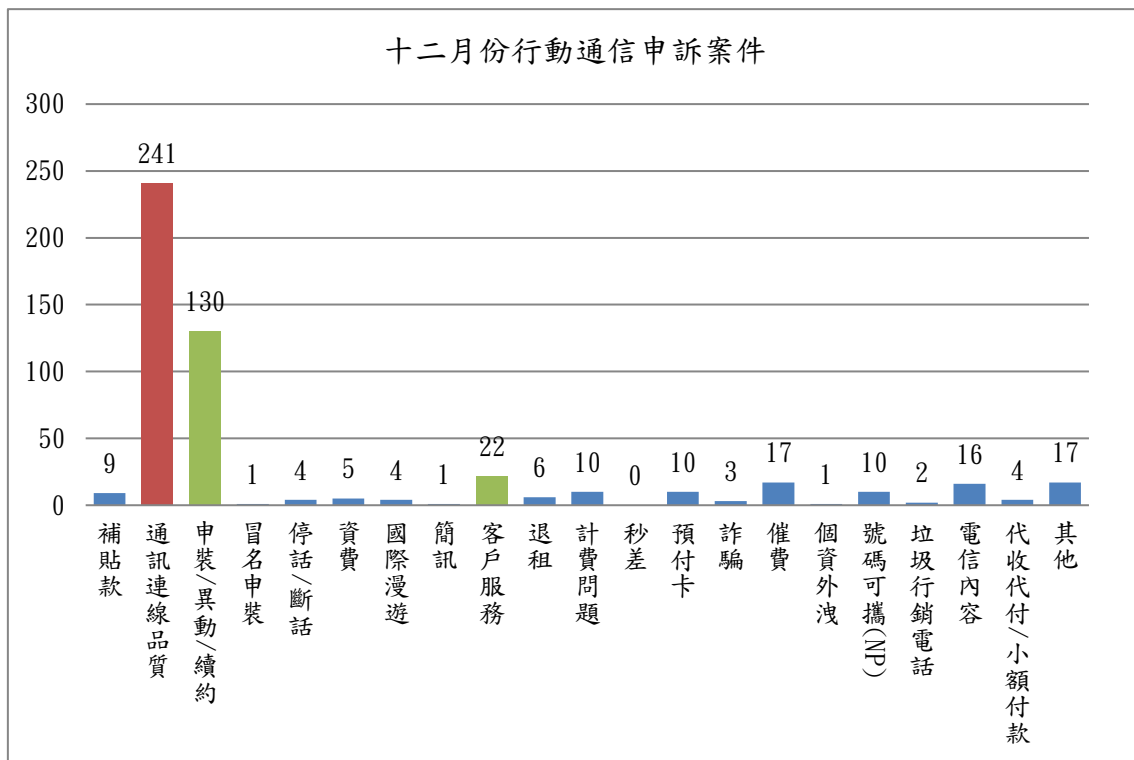
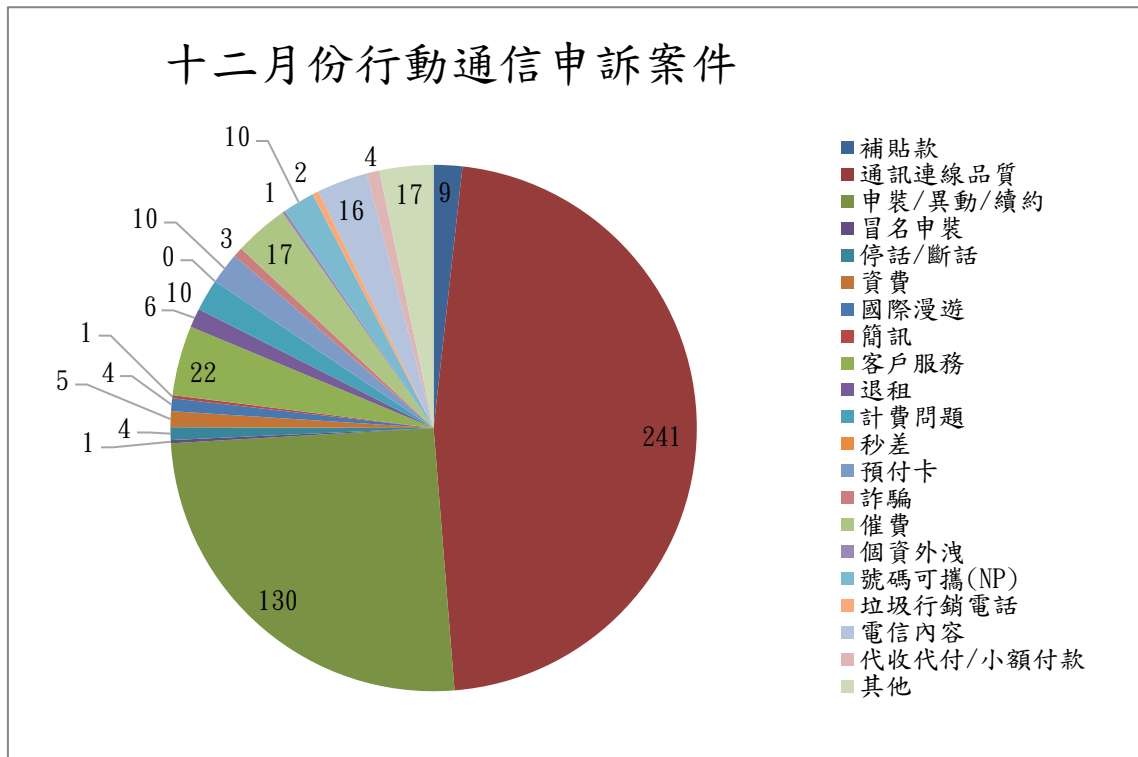


圖 1 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 241 件)分為語音通訊品質(118 件)及數據連線品質(123 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 25 件;未試用共 98 件)，得到結果如圖 2。

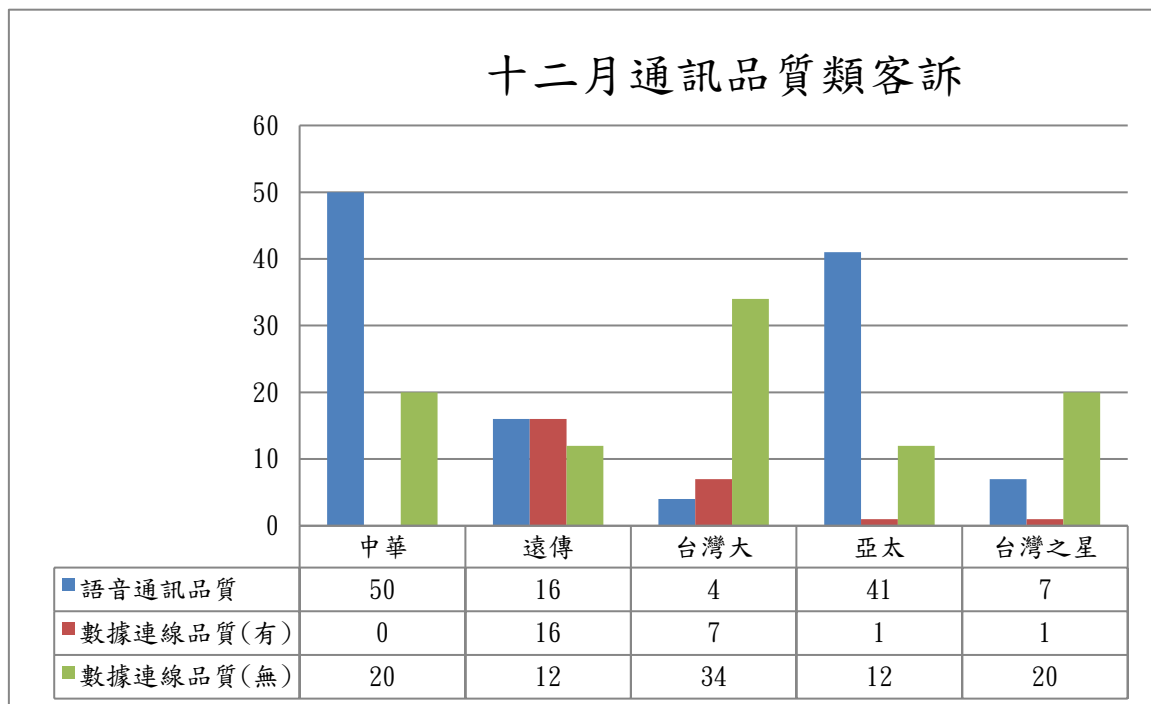


圖 2 12 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 107 年 12 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 12 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較去年同期減少 142 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 16 件，客戶服務類案件較去年同期減少 13 件。

表 5 107 年 12 月份與 108 年 12 月份行動通訊申訴類別排名比較

	107 年 12 月	108 年 12 月
第一名（件數）	通訊連線品質（383）	通訊連線品質（241）
第二名（件數）	申裝/異動/續約（146）	申裝/異動/續約（130）
第三名（件數）	客戶服務（35）	客戶服務（22）

與 107 年 12 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 6 所示，通訊連線品質類案件以中華最多、申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多、客戶服務類案件以台灣大哥大最多。

表 6 107 年 12 月份與 108 年 12 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		107 年 12 月	108 年 12 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	台灣之星	台灣之星
第二名		遠傳	台灣大哥大
第三名		台灣大哥大	亞太
第一名	客戶服務	台灣之星	台灣大哥大
第二名		中華	台灣之星
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台灣之星 13.1、亞太 10.2 天、台灣大哥大 9.6 天、遠傳 8.7 天、中華 7.7 天。

表 7 108 年 12 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	9.6	0
亞太	10.2	0
台灣之星	13.1	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，以遠傳再申訴所占總進件數比例最高達 26.1%，其次為亞太 23.3%及台灣大哥大 19.1%。

表 8 108 年 12 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	112	97	15	13.4%
遠傳	115	85	30	26.1%
台灣大哥大	110	89	21	19.1%
亞太	120	92	28	23.3%
台灣之星	176	150	26	14.8%

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 326 人次，占 64%)，其次為女性(共 136 人次，占 26%)。

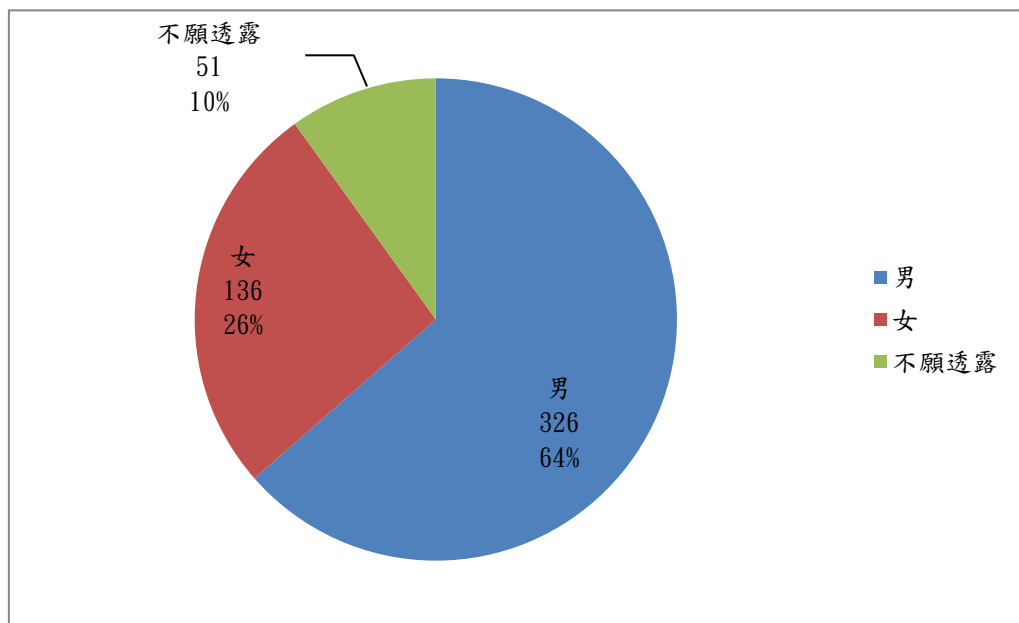


圖 3 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 70 件，占通訊連線品質類 29.05%）；申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（為 82 件，占申裝/異動/續約類 63.08%）；客戶服務類案件以台灣大哥大最多（為 9 件，占客戶服務類 40.91%）。

表 9 12 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	1	4	0	2	9
通訊連線品質	70	44	45	54	28	241
申裝/異動/續約	6	11	16	15	82	130
冒名申裝	0	1	0	0	0	1
停話/斷話	1	0	1	0	2	4
資費	1	0	0	4	0	5
國際漫遊	2	0	0	1	1	4
簡訊	0	1	0	0	0	1
客戶服務	2	4	9	1	6	22
退租	0	1	1	0	4	6
計費問題	3	0	2	5	0	10
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	3	2	2	3	0	10
詐騙	0	1	0	1	1	3
催費	0	5	4	3	5	17
個資外洩	0	1	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	2	2	0	1	5	10
垃圾行銷電話	0	0	2	0	0	2
電信內容	3	11	0	1	1	16
代收代付/小額付款	2	0	1	1	0	4
其他	0	0	2	2	13	17
總計	97	85	89	92	150	513

◆ 電信民眾申訴—固網

12 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 27 件、公文轉件共 35 件，共計 62 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 60 件，占 96.77%）。

表 10 12 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	26	34	60	96.77%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	1	1	2	3.23%
總計	27	35	62	100%

依申訴對象並與 107 年 12 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 5 件、新世紀資通增加 1 件。

表 11 107 年 12 月份與 108 年 12 月份固網申訴案件增降幅比較				
	107 年 12 月	108 年 12 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	65	60	-5	-7.69%
台灣固網	0	0	0	--
亞太	0	0	0	--
新世紀資通	1	2	1	100%

與 107 年 12 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 60 件）。

表 12 107 年 12 月份與 108 年 12 月份固網申訴對象排名比較		
	107 年 12 月	108 年 12 月
第一名（件數）	中華（66）	中華（60）
第二名（件數）	新世紀資通（2）	新世紀資通（2）
第三名（件數）	--	--

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 26 件，占 41.94%)，其次為連線品質類案件(共 10 件，占 16.13%)及客戶服務類案件(共 9 件，占 14.52%)。

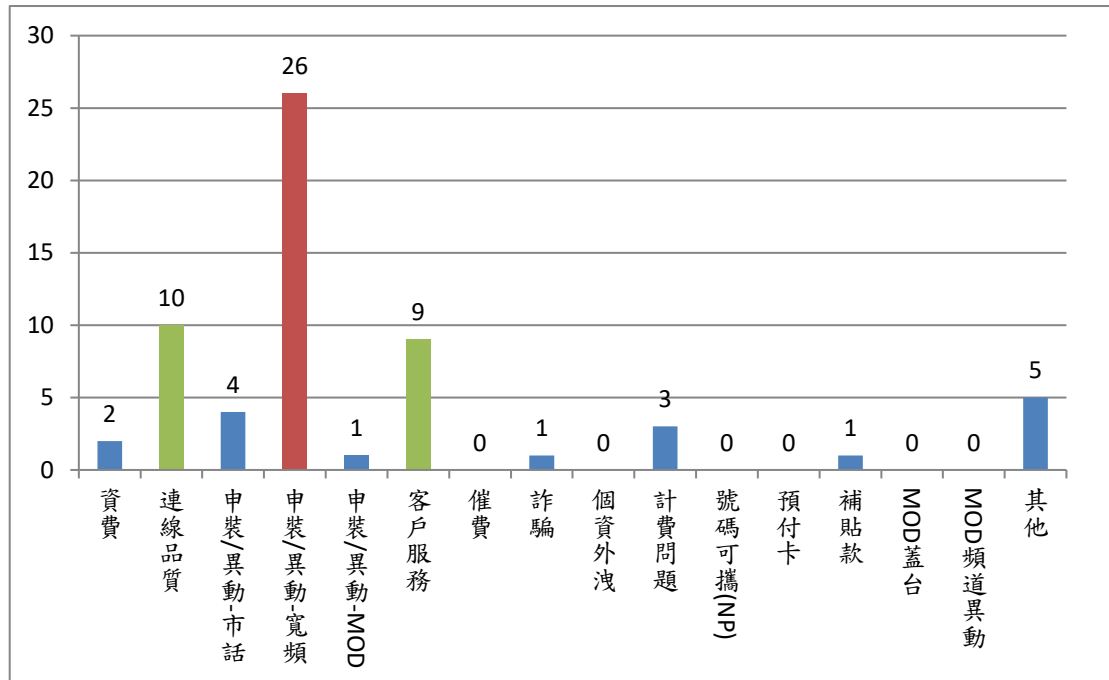
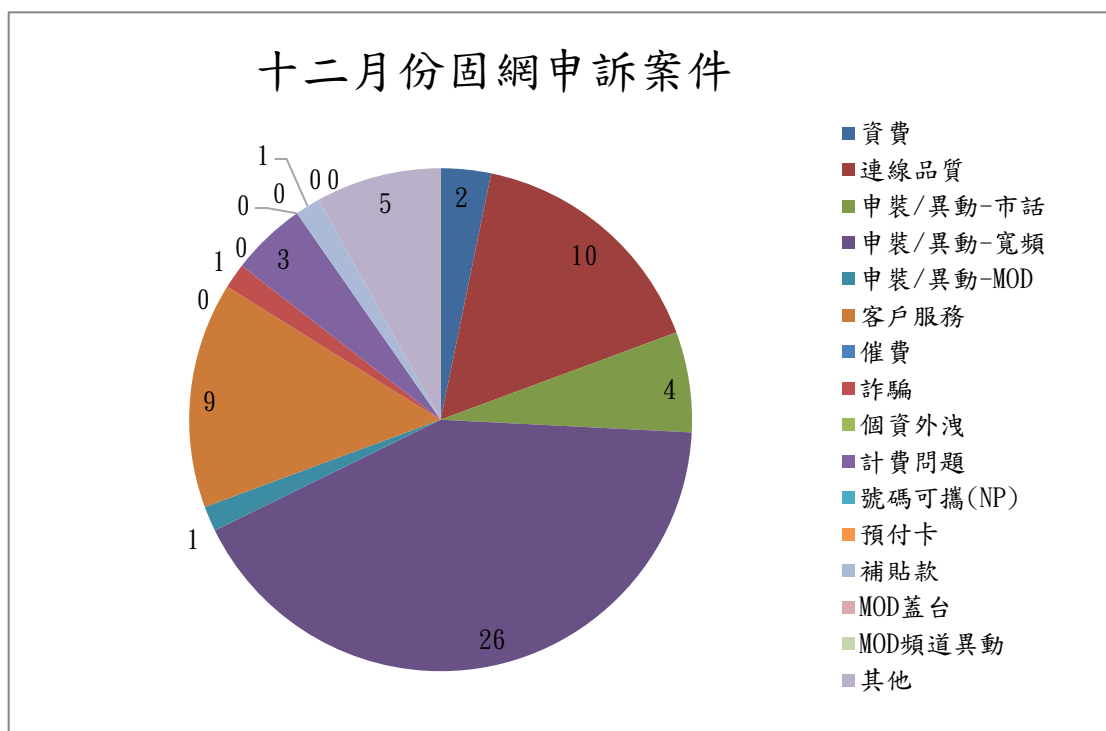


圖 4 12 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 107 年 12 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、連線品質及客戶服務類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢。

表 13 107 年 12 月份與 108 年 12 月份固網訴類別象排名比較

	107 年 12 月	108 年 12 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (18)	申裝/異動-寬頻 (26)
第二名 (件數)	連線品質；申裝/異動-MOD；計費問題 (9)	連線品質 (10)
第三名 (件數)	客戶服務 (7)	客戶服務 (9)

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、客戶服務等案件皆以中華最多，件數分別為 25 件(占申裝/異動-寬頻類 96.15%)、10 件(占連線品質類 100%)、9 件(占客戶服務類 100%)。

表 14 12 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	10	0	0	0	10
申裝/異動-市話	4	0	0	0	4
申裝/異動-寬頻	25	0	0	1	26
申裝/異動-MOD	1	0	0	0	1
客戶服務	9	0	0	0	9
催費	0	0	0	0	0
詐騙	0	0	0	1	1
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	3	0	0	0	3
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	5	0	0	0	5
總計	60	0	0	2	62

與 107 年 12 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 12 月份與 108 年 12 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		107 年 12 月		108 年 12 月
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		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	連線品質；申裝/異動-MOD；計費問題	中華	連線品質	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		--		--
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 40 人次，占 64%)，其次為女性(共 19 人次，占 31%)。

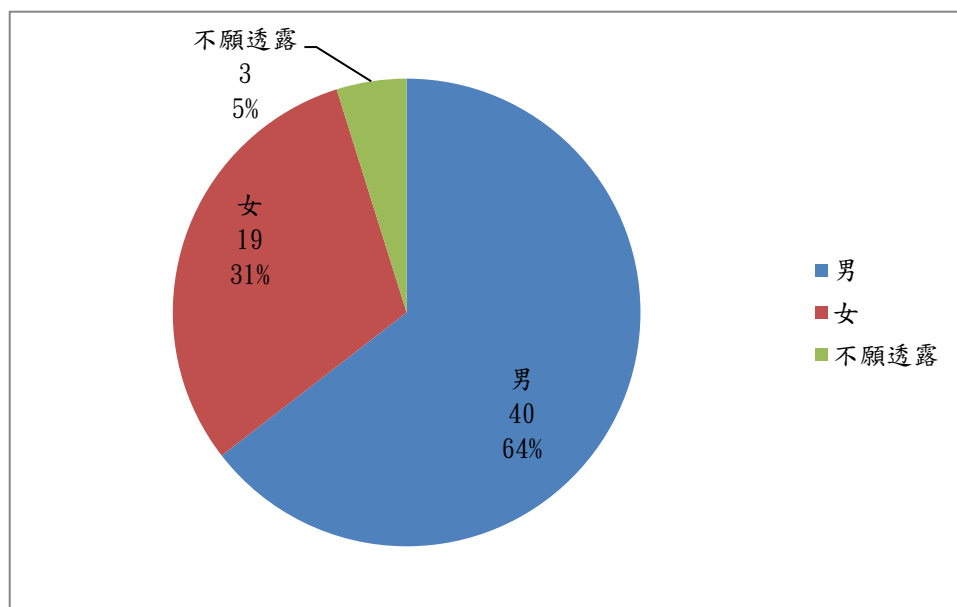


圖 5 12 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

12 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 7 件、公文轉件 27 件，共計 34 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 6 件，占 17.65%)；其次為台灣寬頻（共 3 件，占 8.82%）。

表 16 12 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	4	2	6	17.65%
中嘉	0	1	1	2.94%
台灣寬頻	0	3	3	8.82%
台固媒體	0	0	0	0%
台灣數位光訊	0	0	0	0%
台灣碩網	1	0	1	2.94%
統一	0	0	0	0%
家樂福	1	0	1	2.94%
其他	1	21	22	64.71%
總計	7	27	34	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，12 月份以補貼款類最多（共 18 件，占 52.94%），其次為通訊連線品質類(共 6 件，占 17.65%)及申裝/異動/續約類(共 3 件，占 8.82%)。

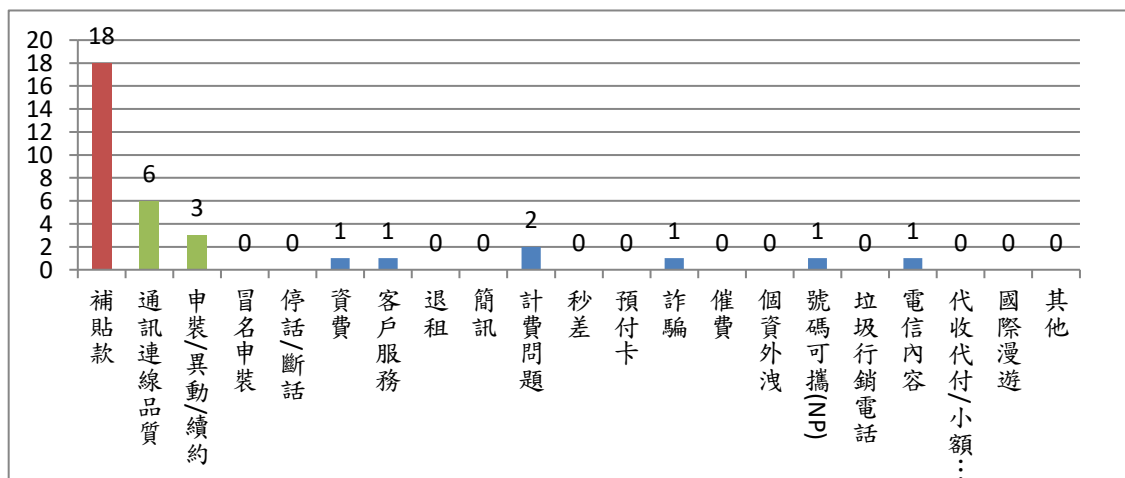


圖 6 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，補貼款類及通訊連線品質類以凱擘最多，件數各為 2 件(各占補貼款類 11.11%及通訊連線品質類 33.33%)；申裝/異動/續約類以凱擘及中嘉最多，件數各為 1 件(各占申裝/異動/續約類 33.33%)。

表 17 12 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	2	0	1	0	0	0	0	0	15	18
通訊連線品質	2	0	1	0	0	0	0	0	3	6
申裝/異動/續約	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
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	1	0	1
客戶服務	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
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	1	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	1	1
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	1	1
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	0	0
總計	6	1	3	0	0	1	0	1	22	34

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 23 人次，占 68%)申訴人數居多，其次為女性(共 9 人次，占 26%)。

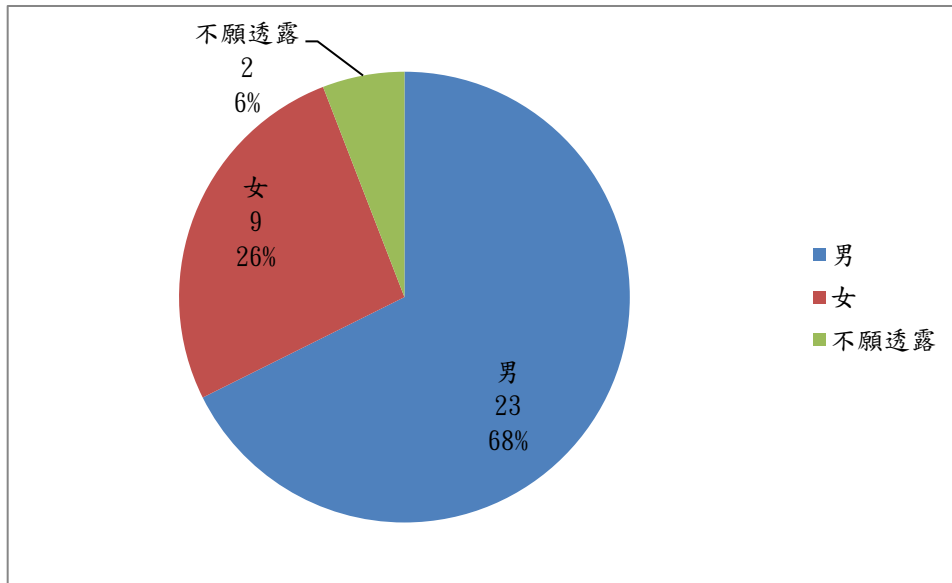


圖 7 12 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質（中華，70 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（台灣之星，82 件）：

1. Y19 雙 11 活動 iPhone 出貨時效問題。
2. Y19 雙 12 活動 iPhone 出貨時效問題。
3. 無法申辦門號問題。
4. 一退一租問題。

(三) 客戶服務（台灣大哥大，9 件）：

1. 客戶認知差異與建議難採行：
 - (1) 無收訊不佳仍持續反應以達費用減免要求。
 - (2) 認知業者需配合用戶主張。
2. 申辦/異動服務：
 - (1) 續約時有同時辦其他門號異動資費。
 - (2) 認為人員提供錯誤建議，申辦新 SIM 卡導致資料遺失。
3. 說明執行錯漏：
 - (1) 漏執行退費作業。
 - (2) 誤點重播鍵，導致用戶再次接到客服電話。

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、提供 WiFi 分享器改善上網品質或以 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，並持續與客戶溝通行動上網之特性。
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。
5. 訊號正常：現場量測後依測試數值與客戶說明婉釋，釐清問題。

(二) 申裝/異動/續約（台灣之星）：

1. 本公司已於雙十一活動頁面中之『雙 11 訂單』第三點已說明：『受一例一休政策影響，且適逢全市場雙 11 活動期間，整體訂單量龐大，首批將於 11/13、最晚於 12/15 前出貨。搭配手機/商品訂單因物流處理流程較繁複，出貨順序將以單辦門號優先。最終實際到貨時間仍需視物流業者消化整體市場訂單速度而定』。另針對部份預購手機專案，於本公司網路門市訂單頁面中亦有標註「預購商品，依原廠實際到貨時間為準」。
2. 活動前皆告知 iPhone 為預購商品，須以原廠到貨時間為準，而後亦主動發送簡訊通知用戶到貨時間，惟客戶期望與實際到貨時間仍有落差。未來若有類似活動，將於購買頁面上重點標示「此商

品為預購商品，實際出貨時間依原廠，到貨時間為準」。

3. 針對尚有欠費之用戶已告知前線人員，惟用戶應許將剩餘費用結清即可開放申辦業務，未有強制不得辦理等事宜產生，此計畫之配套為前線門市人員之專業訓練，以期提升溝通有效性，降低客戶之疑慮。
4. 服務契約皆已清楚載明，如用戶有爭議請服務人員耐心詳加說明。

（三）客戶服務（台灣大哥大）：

1. 客戶認知差異與建議難採行：

- （1）住家收訊正常，仍一直續約要求 75 折月租優惠，無法妥處。
- （2） a)用戶至超商繳費後，當下發現溢繳，即洽門市要求退現金，礙於代收通路入帳流程，無法配合。(b)業者客服應熟知所有手機的操作方式。

2. 申辦/異動服務：

- （1）用戶於直營門市現場續約，查證未有異動申請文件。考量客情，門市願意個案減免帳單金額 600 元，連續 6 個月，共計 3600 元，但用戶執意要求退還 7200 元，無法妥處。
- （2）調閱影像查證：用戶到店即主動要求申辦新 SIM 卡，過程中未交付手機予門市協助移轉資料。

3. 說明執行錯漏：

- （1）同仁請育嬰假遺漏交辦，已佈達休長假前要落實交接作業，避免遺漏。
- （2）外撥前，留意電話系統操作。

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。