

NCC 通訊消費申訴分析報告－109 年 1 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。

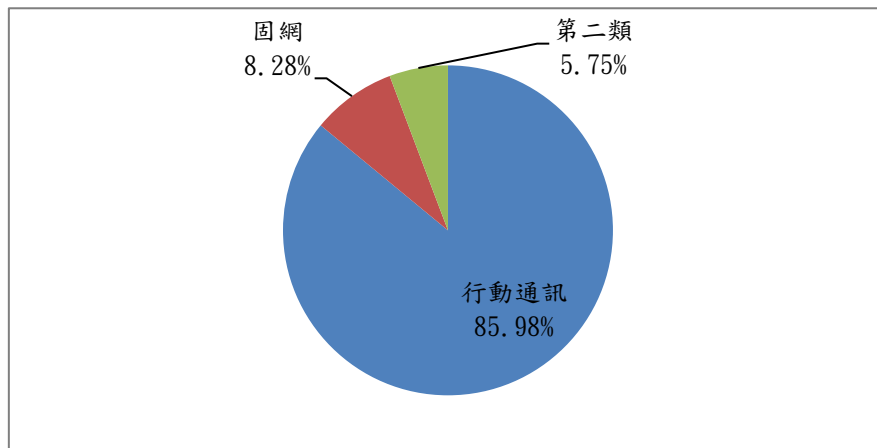
本會每月公布電信業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 電信民眾申訴－整體

1 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 1 月份臨櫃申訴案件共 129 件、公文轉件共 306 件，共計 435 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 374 件，占 85.98%），其次為固網類申訴案件（共 36 件，占 8.28%）。

表 1 1 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	106	268	374	85.98%
固網	19	17	36	8.28%
第二類	4	21	25	5.75%
總計	129	306	435	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

1 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 106 件、公文轉件共 268 件，共計 374 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，以中華案件數最多（共 91 件，占 24.33%），其次為台灣大哥大（共 90 件，占 24.06%）、亞太（共 78 件，占 20.86%）。

表 2 1 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	23	68	91	24.33%
遠傳	12	38	50	13.37%
台灣大哥大	21	69	90	24.06%
亞太	35	43	78	20.86%
台灣之星	15	50	65	17.38%
總計	106	268	374	100%

依申訴對象與 108 年 1 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 3 108 年 1 月份與 109 年 1 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	108 年 1 月	109 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	117	91	-26	-22%
遠傳	109	50	-59	-54%
台灣大哥大	98	90	-8	-8%
亞太	143	78	-65	-45%
台灣之星	153	65	-88	-58%

與 108 年 1 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 4 所示，109 年 1 月份申訴對象排名以中華 91 件最多，中華、台灣大哥大、亞太案件數皆較去年同期減少，分別減少 26 件、8 件及 65 件。

表 4 108 年 1 月份與 109 年 1 月份行動通訊申訴對象排名比較

	108 年 1 月	109 年 1 月
第一名（件數）	台灣之星（153）	中華（91）
第二名（件數）	亞太（143）	台灣大哥大（90）
第三名（件數）	中華（117）	亞太（78）

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 211 件，占 56.42%），其次為申裝/異動/續約類（共 55 件，占 14.71%）、客戶服務及計費問題類（各 13 件，各占 3.48%）。

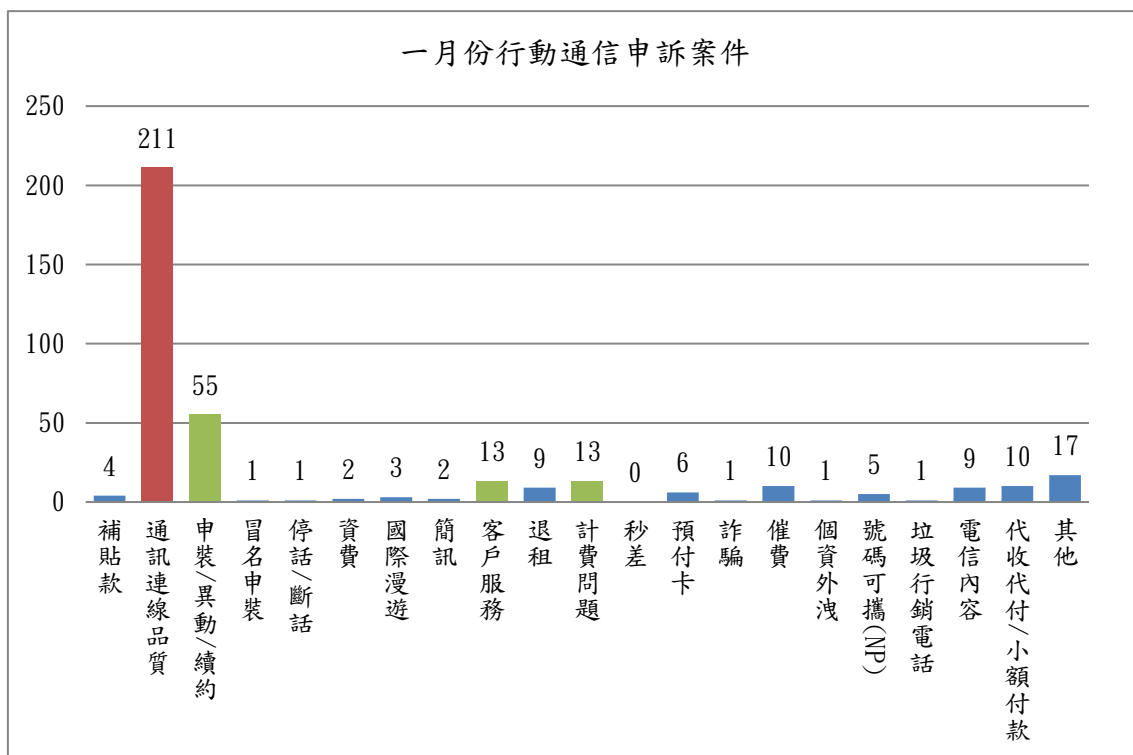
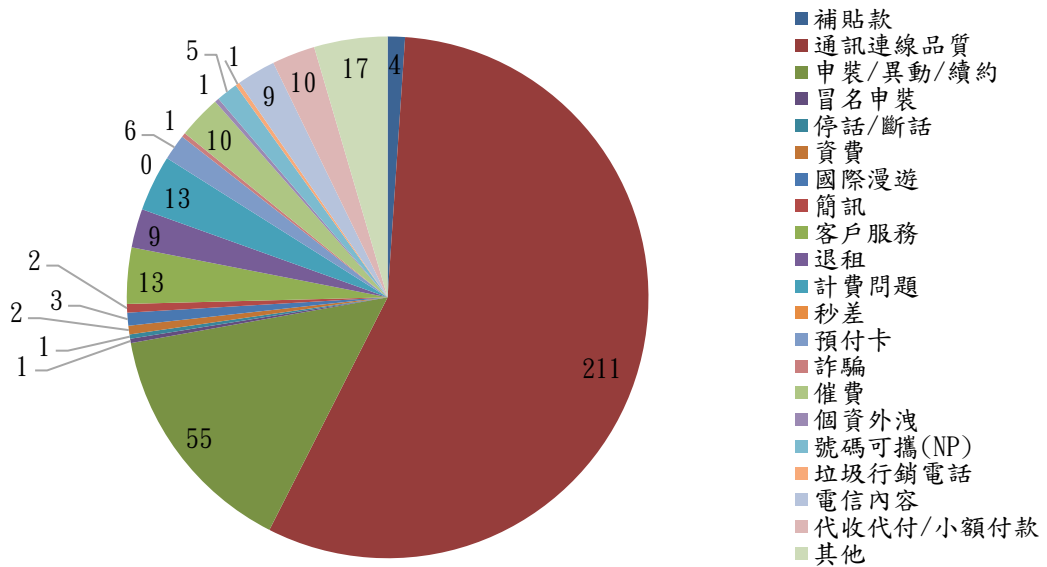


圖 1 12 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

一月份行動通信申訴案件



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 211 件)分為語音通訊品質(112 件)及數據連線品質(99 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 18 件;未試用共 81 件)，得到結果如圖 2。

一月通訊品質類客訴

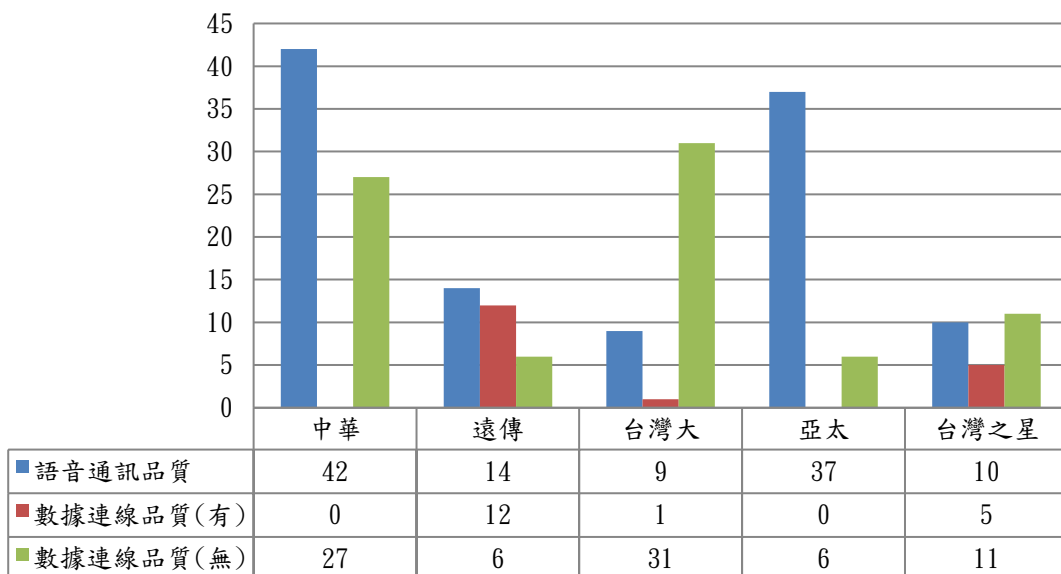


圖 2 1 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 1 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，109 年 1 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、客戶服務及計費問題類。通訊連線品質類案件較去年同期減少 112 件，申裝/異動/續約類案件較去年同期減少 41 件。

表 5 108 年 1 月份與 109 年 1 月份行動通訊申訴類別排名比較

	108 年 1 月	109 年 1 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (323)	通訊連線品質 (211)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (96)	申裝/異動/續約 (55)
第三名 (件數)	補貼款 (26)	客戶服務；計費問題 (13)

與 108 年 1 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、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/續約類案件以亞太及台灣之星最多、客戶服務類案件以台灣之星最多、計費問題類案件以亞太最多。

表 6 108 年 1 月份與 109 年 1 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		108 年 1 月	109 年 1 月
第一名	通訊連線品質	亞太	中華
第二名		台灣之星	亞太
第三名		中華	台灣大哥大
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	亞太；台灣之星
第二名		中華	台灣大哥大
第三名		台灣大哥大	--
第一名	客戶服務	--	台灣之星
第二名		--	中華；遠傳
第三名		--	--
第一名	計費問題	--	亞太
第二名		--	台灣大哥大
第三名		--	遠傳；台灣之星

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 18.5、台灣之星 12.9 天、台灣大哥大 11.9 天、亞太 11.7 天、中華 8.5 天。

表 7 109 年 1 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	8.5	0
遠傳	18.5	0
台灣大哥大	11.9	0
亞太	11.7	2
台灣之星	12.9	1

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 23.1%，其次為台灣之星 18.8%及亞太 10.3%。

表 8 109 年 1 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	96	91	5	5.2%
遠傳	65	50	15	23.1%
台灣大哥大	100	90	10	10%
亞太	87	78	9	10.3%
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 247 人次，占 66%)，其次為女性(共 95 人次，占 25%)。

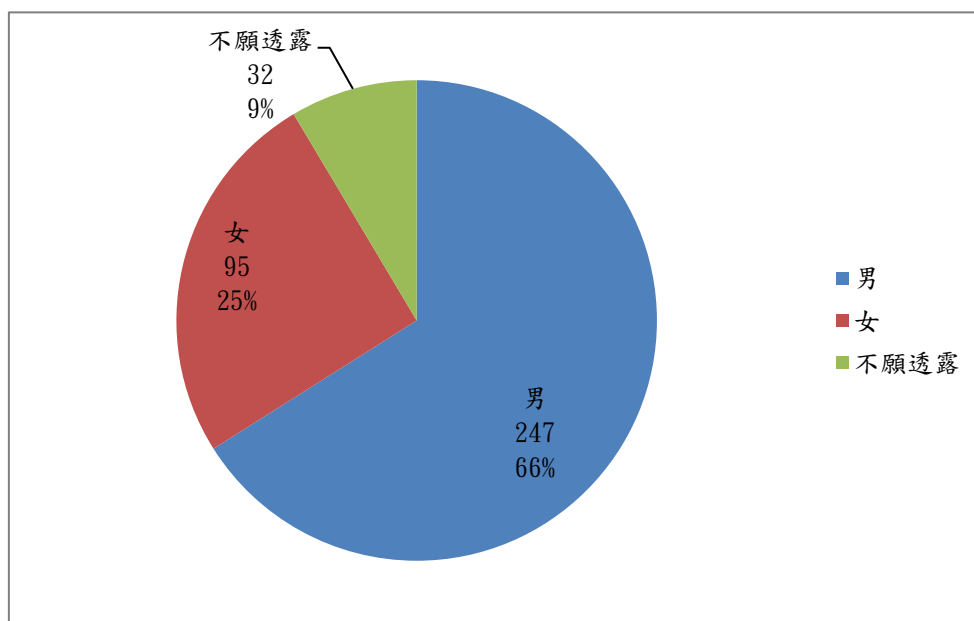


圖 3 1 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 69 件，占通訊連線品質類 32.7%）；申裝/異動/續約類案件以亞太及台灣之星最多（各 15 件，各占申裝/異動/續約類 27.27%）；客戶服務類案件以台灣之星最多（為 5 件，占客戶服務類 38.46%）；計費問題類案件以亞太最多（為 6 件，占計費問題類 46.15%）。

表 9 1 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	0	1	0	4
通訊連線品質	69	32	41	43	26	211
申裝/異動/續約	9	2	14	15	15	55
冒名申裝	0	0	0	1	0	1
停話/斷話	0	1	0	0	0	1
資費	0	0	0	2	0	2
國際漫遊	2	1	0	0	0	3
簡訊	0	0	0	1	1	2
客戶服務	3	3	1	1	5	13
退租	1	1	1	2	4	9
計費問題	0	1	5	6	1	13
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	2	0	3	0	1	6
詐騙	0	1	0	0	0	1
催費	0	0	2	2	6	10
個資外洩	0	1	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	2	1	1	1	0	5
垃圾行銷電話	0	0	1	0	0	1
電信內容	0	4	4	0	1	9
代收代付/小額付款	1	1	5	3	0	10
其他	0	0	12	0	5	17
總計	91	50	90	78	65	374

◆ 電信民眾申訴－固網

1 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 19 件、公文轉件共 17 件，共計 36 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 33 件，占 91.67%）。

表 10 1 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	18	15	33	91.67%
台灣固網	0	0	0	0%
亞太	0	1	1	2.78%
新世紀資通	1	1	2	5.56%
總計	19	17	36	100%

依申訴對象並與 108 年 1 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 33 件、台灣固網減少 5 件、亞太固網增加 1 件。

表 11 108 年 1 月份與 109 年 1 月份固網申訴案件增降幅比較				
	108 年 1 月	109 年 1 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	66	33	-33	-50%
台灣固網	5	0	-5	-100%
亞太	0	1	1	∞
新世紀資通	2	2	0	--

與 108 年 1 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 33 件）。

表 12 108 年 1 月份與 109 年 1 月份固網申訴對象排名比較		
	108 年 1 月	109 年 1 月
第一名（件數）	中華（66）	中華（33）
第二名（件數）	台灣固網（5）	新世紀資通（2）
第三名（件數）	新世紀資通（2）	亞太（1）

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以計費問題類案件最多（共 8 件，占 22.22%），其次為申裝/異動-寬頻及客戶服務類案件（各 7 件，各占 19.44%）。

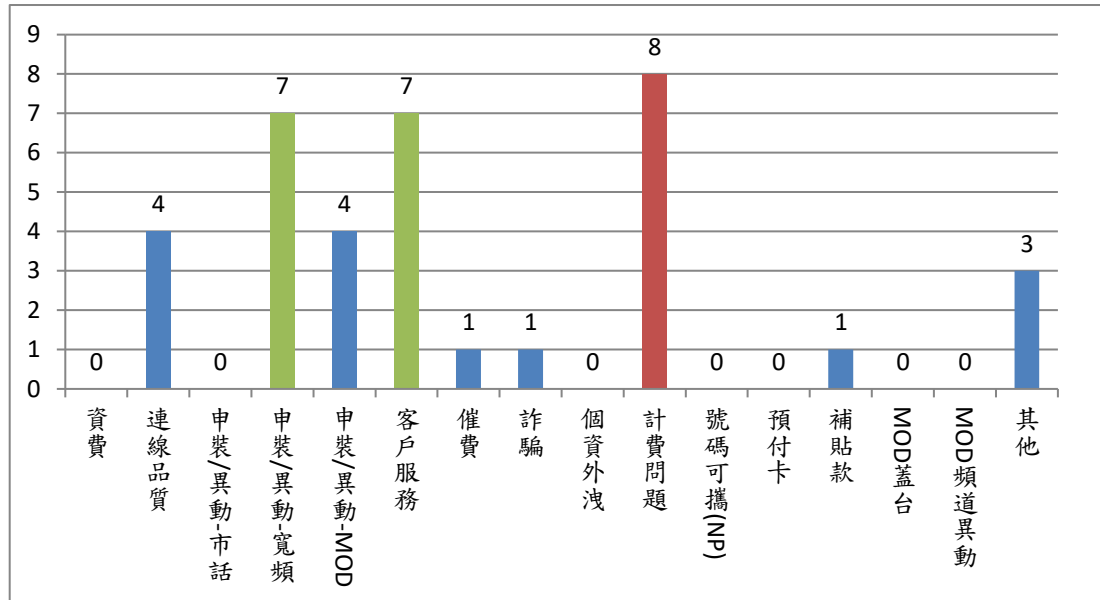
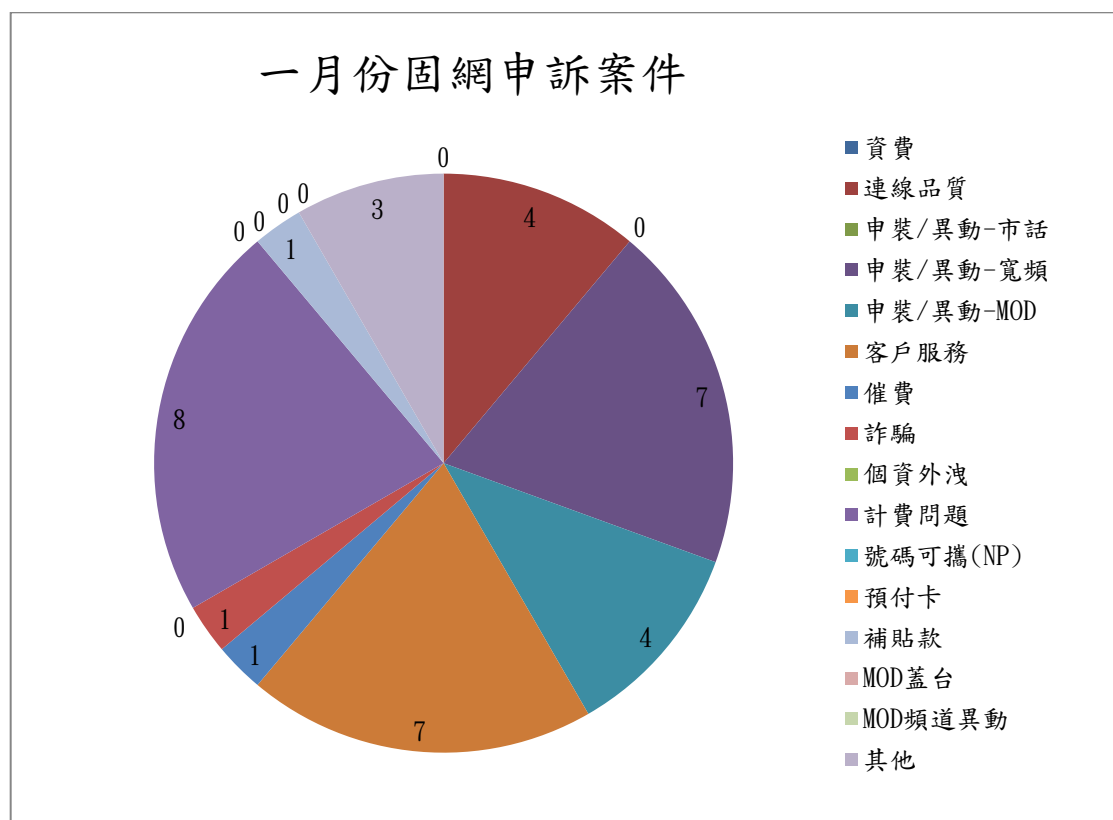


圖 4 1 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 1 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-寬頻及客戶服務類案件與去年同期相較皆呈現遞減的趨勢。

表 13 108 年 1 月份與 109 年 1 月份固網訴類別象排名比較		
	108 年 1 月	109 年 1 月
第一名 (件數)	連線品質 (17)	計費問題 (8)
第二名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (15)	申裝/異動-寬頻；客戶服務 (7)
第三名 (件數)	申裝/異動-MOD；客戶服務 (8)	--

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 14 所示，計費問題、申裝/異動-寬頻、客戶服務等案件皆以中華最多，件數分別為 7 件(占計費問題類 87.5%)、5 件(占申裝/異動-寬頻類 71.43%)、7 件(占客戶服務類 100%)。

表 14 1 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	0	0	0	0	0
連線品質	4	0	0	0	4
申裝/異動-市話	0	0	0	0	0
申裝/異動-寬頻	5	0	0	2	7
申裝/異動-MOD	4	0	0	0	4
客戶服務	7	0	0	0	7
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	7	0	1	0	8
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	3	0	0	0	3
總計	33	0	1	2	36

與 108 年 1 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 15 108 年 1 月份與 109 年 1 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		108 年 1 月		109 年 1 月
第一名	連線品質	中華	計費問題	中華
第二名		--		亞太
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		台灣固網；新世紀資通		新世紀資通
第三名		--		--
第一名	申裝/異動-MOD；客戶服務	中華	客戶服務	中華
第二名		台灣固網；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 23 人次，占 64%)，其次為女性(共 12 人次，占 33%)。

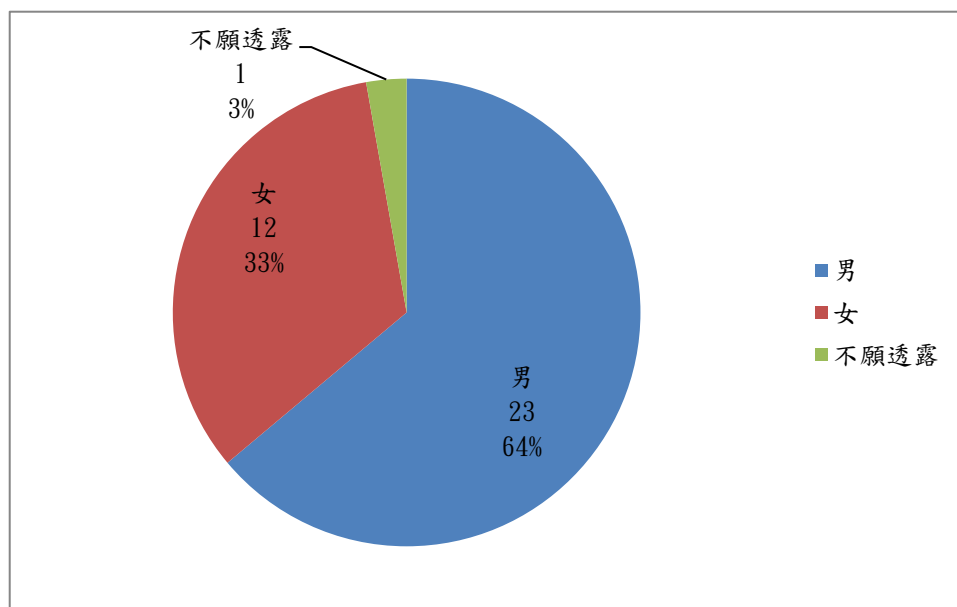


圖 5 1 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

1 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 4 件、公文轉件 21 件，共計 25 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 9 件，占 36%)；其次為中嘉（共 6 件，占 24%）。

表 16 1 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	1	8	9	36%
中嘉	2	4	6	24%
台灣寬頻	0	0	0	0%
台固媒體	0	1	1	4%
台灣數位光訊	0	1	1	4%
台灣碩網	1	0	1	4%
統一	0	0	0	0%
家樂福	0	0	0	0%
其他	0	7	7	28%
總計	4	21	25	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，1 月份以通訊連線品質類最多(共 13 件，占 52%)，其次為申裝/異動/續約類(共 5 件，占 20%)及補貼款類(共 4 件，占 16%)。

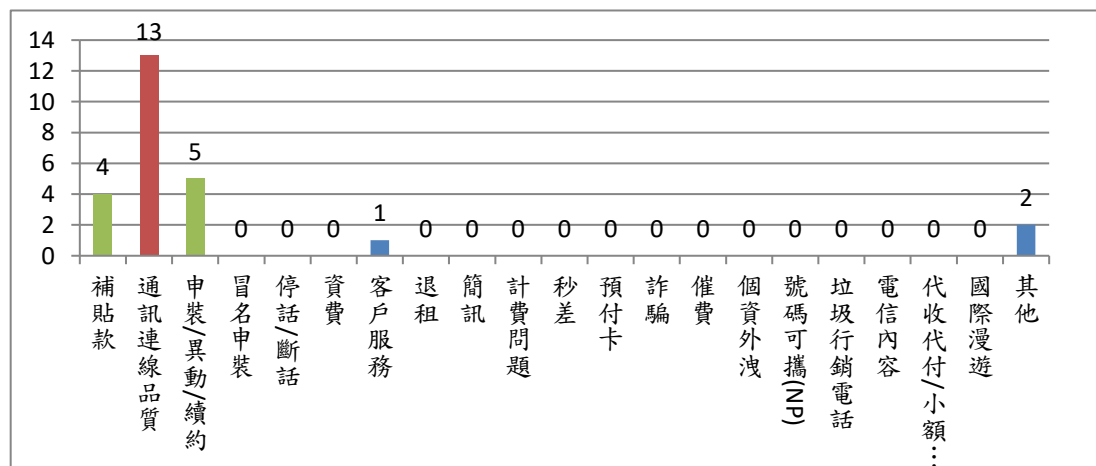


圖 6 1 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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，通訊連線品質、申裝/異動/續約及補貼款類案件皆以凱擘最多，件數各為 5 件(占通訊連線品質類 38.46%)；2 件(占申裝/異動/續約類 40%)；1 件(占補貼款類 25%)

表 17 1 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	1	0	0	0	0	0	0	0	3	4
通訊連線品質	5	4	0	1	0	0	0	0	3	13
申裝/異動/續約	2	1	0	0	1	1	0	0	0	5
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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	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	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
總計	9	6	0	1	1	1	0	0	7	25

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 16 人次，占 64%)申訴人數居多，其次為女性(共 7 人次，占 28%)。

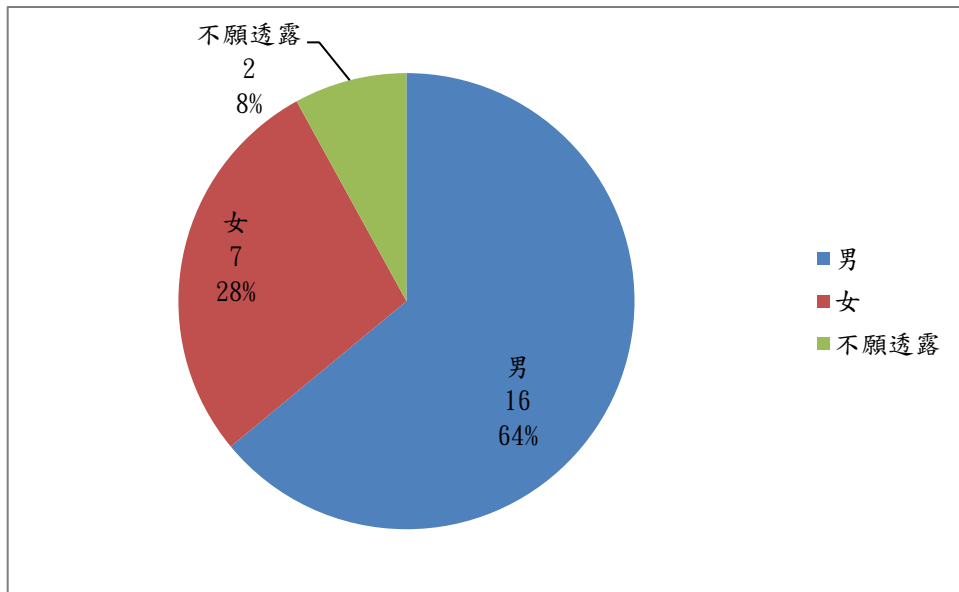


圖 7 1 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

一、原因分析：

(一) 通訊連線品質 (中華，69 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。
5. 慣性申訴：重複申訴相同問題，經聯繫妥處後仍持續申訴。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣之星，15 件)：

1. 108 年雙 12 活動：iPhone 出貨時效問題。
2. 108 年雙 11 活動：攜碼失敗問題(上傳證件)。
3. 108 年雙 11 活動：續約後無法加辦優惠專案。

(三) 申裝/異動/續約 (亞太，15 件)：

1. 計費問題：

- (1) 門市作業爭議：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：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。
2. 者盜辦續約爭議/解約問題/申辦門號問題：
- (1) 申訴者非本人，不了解當初續約申辦過程。
 - (2) 因臨時手機需求，刻意要求申辦贈品疑慮。
 - (3) 同意書未清楚填寫贈品內容。
 - (4) 客戶外觀與表達各方面皆正常，無法辨別持有精障手冊。
3. 數位門市申辦問題：
- (1) 要求回復辦理雙十一專案問題：雙十一專案文件缺簽名補件改址問題，導致訂單逾期取消要求重新申辦。
 - (2) 訂單配送時程問題：主張進線反應多次皆未配送，需反應至主管才有後續配送處理。
 - (3) 客戶認知差異及未留意後續回件通知：客戶認知已在網站輸入申辦資料就無需再提供證件及親筆簽章、未留意簡訊通知文件回件訊息導致訂單逾期取消問題。

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、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。
6. 慣性申訴：持續關懷，提供必要協助。

(二) 申裝/異動/續約（台灣之星）：

1. 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」。
2. 活動網頁已清楚說明加辦資格(如下)：「再享一門\$88 申辦資格」係指截至 2019/10/31 前，可申辦證號於台灣之星下只有一門月租型合約有效門號，此門號須為 2016~2018 年申辦的雙 11 專案且無專案異動，並成功續約 2019 雙 11 \$188 方案的用戶，可獲得限此證號的 2019 雙 11 \$88 方案之新申裝/攜碼資格，詳細申辦資格依台灣之星系統判斷為準，台灣之星將再發送申辦通知。」

(三) 申裝/異動/續約 (亞太)：

1. 計費問題：

- (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。

2. 業者盜辦續約爭議/解約問題/申辦門號問題：

- (1) 消費者申訴案件，應先與門號申請者確認問題。
- (2) 公司協助確認當初申辦情況。
- (3) 確實落實同意書上消費者提領之商品無誤。
- (4) 確認合約無誤依約執行。

3. 數位門市申辦問題：

- (1) 要求回復辦理雙十一專案爭議：雙十一特殊案件已有說明因作業量大無法改址且訂單期限 11 月起延長至 12/31，請同仁重新檢視網頁提醒及簡訊說明，務必讓客戶明瞭活動內容及申辦流程，避免類似問題重複發生。
- (2) 訂單配送時程爭議：會再要求倉管人員審視重新配送信件，避免未即時重新配送文件造成客戶抱怨，並請業務同仁 2 日內再次確認是否已重新配送完成立即回報。
- (3) 客戶認知差異及未注意回件通知爭議：請同仁重新檢視網頁

提醒及簡訊說明，並於配送時文件重點加註說明回件事項，宅配人員教育訓練告知客戶須回件項目，訂單期限內簡訊發送提醒客戶回件，避免類似問題重複發生。

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。