

## NCC 通訊消費申訴分析報告－109 年 4 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。

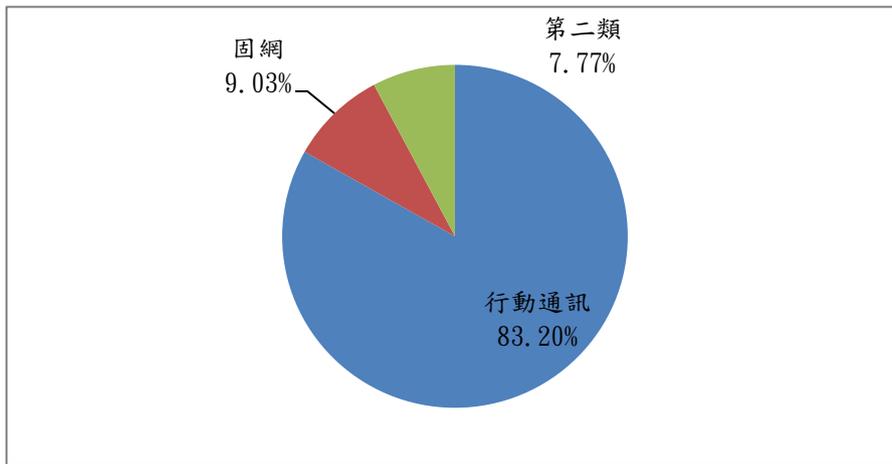
### ◆ 電信民眾申訴－整體

4 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 4 月份臨櫃申訴案件共 143 件、公文轉件共 377 件，共計 520 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 431 件，占 82.88%)，其次為固網類申訴案件(共 60 件，占 11.54%)。

表 1 4 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	117	314	431	82.88%
固網	18	42	60	11.54%
第二類	8	21	29	5.58%
總計	143	377	520	100%



### ◆ 電信民眾申訴－行動通訊

4 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 117 件、公文轉件共 314 件，共計 431 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 123 件，占 28.54%），其次為台灣大哥大（共 90 件，占 20.88%）、遠傳（共 80 件，占 18.56%）。

表 2 4 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	40	83	123	28.54%
遠傳	17	63	80	18.56%
台灣大哥大	22	68	90	20.88%
亞太	27	41	68	15.78%
台灣之星	11	59	70	16.24%
總計	117	314	431	100%

依申訴對象與 108 年 4 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華案件數較去年同期增加，其餘業者案件皆較去年同期減少。

表 3 108 年 4 月份與 109 年 4 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	108 年 4 月	109 年 4 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	112	123	11	10%
遠傳	121	80	-41	-34%
台灣大哥大	101	90	-11	-11%
亞太	110	68	-42	-38%
台灣之星	81	70	-11	-14%

與 108 年 4 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 4 月份申訴對象排名以中華 123 件最多，案件數較去年同期增加 11 件，台灣大哥大及遠傳案件數較去年同期分別減少 11 件及 41 件。

	108 年 4 月	109 年 4 月
第一名 (件數)	遠傳 (121)	中華 (123)
第二名 (件數)	中華 (112)	台灣大哥大 (90)
第三名 (件數)	亞太 (110)	遠傳 (80)

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 274 件，占 63.57%)，其次為申裝/異動/續約類(共 47 件，占 10.90%)及客戶服務類(共 24 件，占 5.57%)。

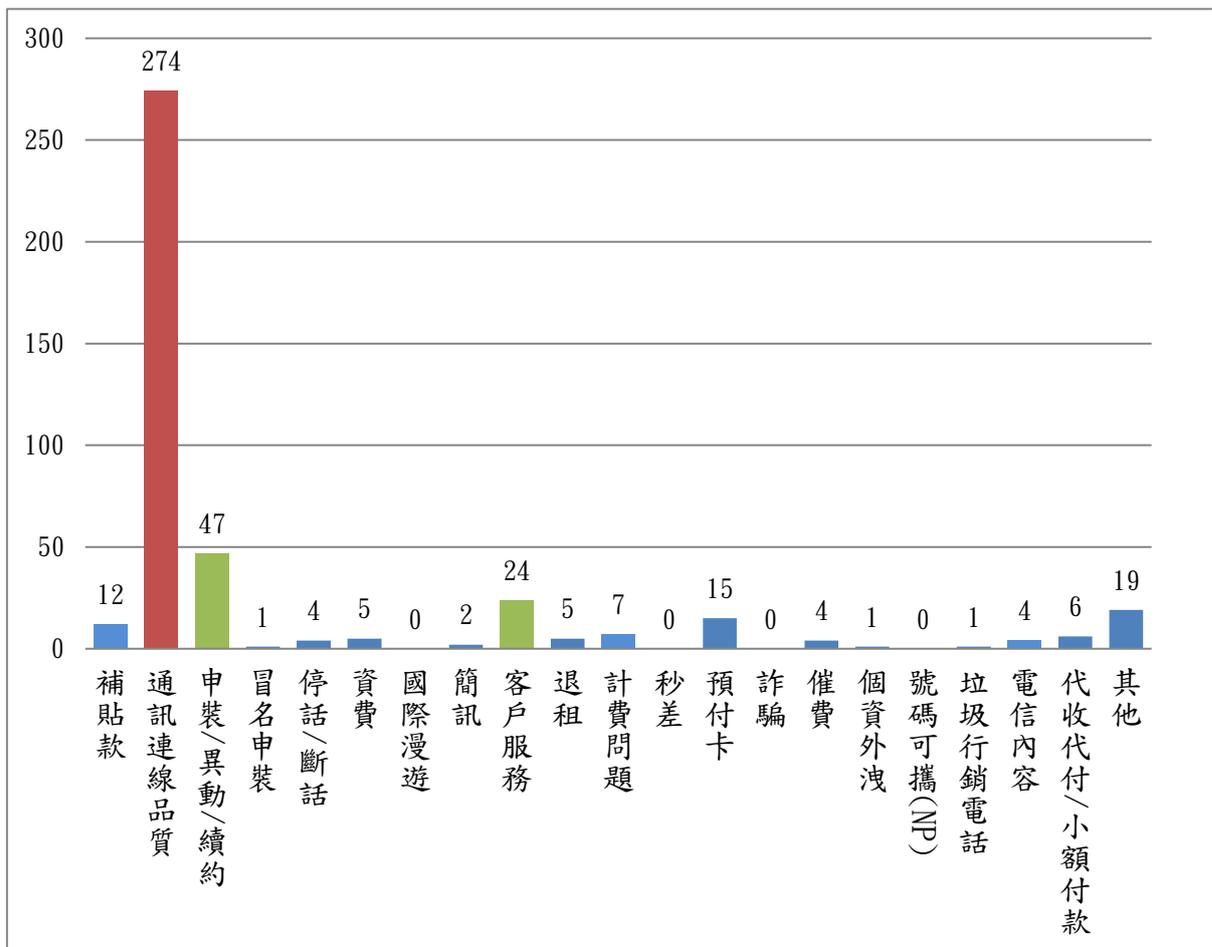
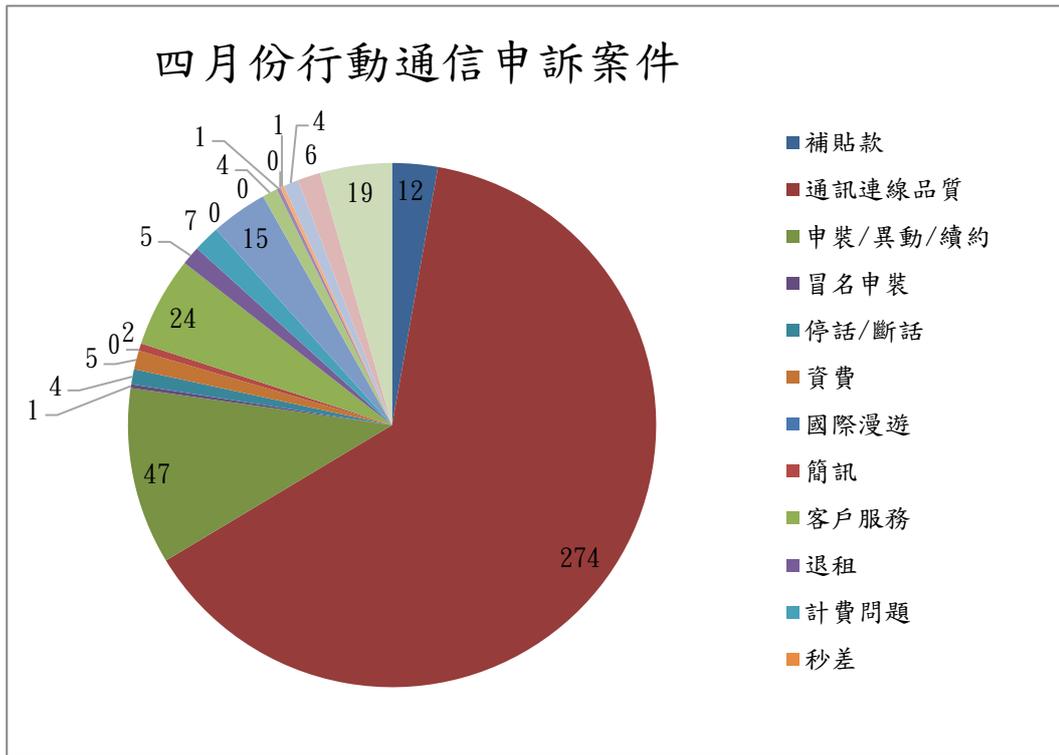


圖 1 4 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分



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 274 件)分為語音通訊品質(137 件)及數據連線品質(137 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 23 件；未試用共 114 件)，得到結果如圖 2。

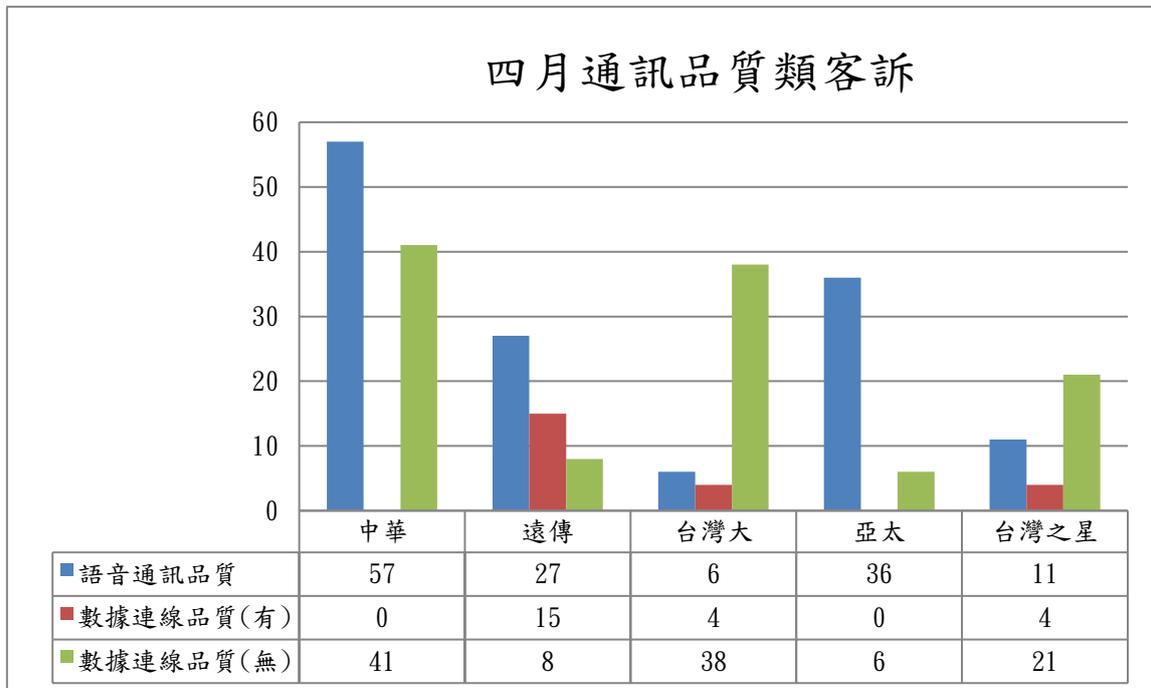


圖 2 4 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 4 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 4 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。通訊連線品質類及申裝/異動/續約類案件較去年同期分別減少 47 件及 17 件。

表 5 108 年 4 月份與 109 年 4 月份行動通訊申訴類別排名比較

	108 年 4 月	109 年 4 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (321)	通訊連線品質 (274)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (64)	申裝/異動/續約 (47)
第三名 (件數)	計費問題 (19)	客戶服務 (24)

與 108 年 4 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/續約類案件以台灣大哥大最多、客戶服務類案件以中華最多。

表 6 108 年 4 月份與 109 年 4 月份行動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		108 年 4 月	109 年 4 月
第一名	通訊連線 品質	遠傳	中華
第二名		亞太	遠傳
第三名		中華	台灣大哥大
第一名	申裝/異 動/續約	台灣大哥大	台灣大哥大
第二名		遠傳	遠傳
第三名		台灣之星	台灣之星
第一名	客戶服務	--	中華
第二名		--	遠傳；亞太
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 7 所示，案件平均處理時間依序為台灣之星 13.3 天、遠傳 11.1 天、台灣大哥大 10.9 天、亞太 10.6 天、中華 7.5 天。

表 7 109 年 4 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	7.5	0
遠傳	11.1	0
台灣大哥大	10.9	0
亞太	10.6	0
台灣之星	13.3	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 29.9%，其次為台灣大哥大 17.4%及中華 15.8%。

表 8 109 年 4 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	146	123	23	15.8%
遠傳	92	80	12	13.0%
台灣大哥大	109	90	19	17.4%
亞太	97	68	29	29.9%
台灣之星	81	70	11	13.6%

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 274 人次，占 63%)，其次為女性(共 132 人次，占 31%)。

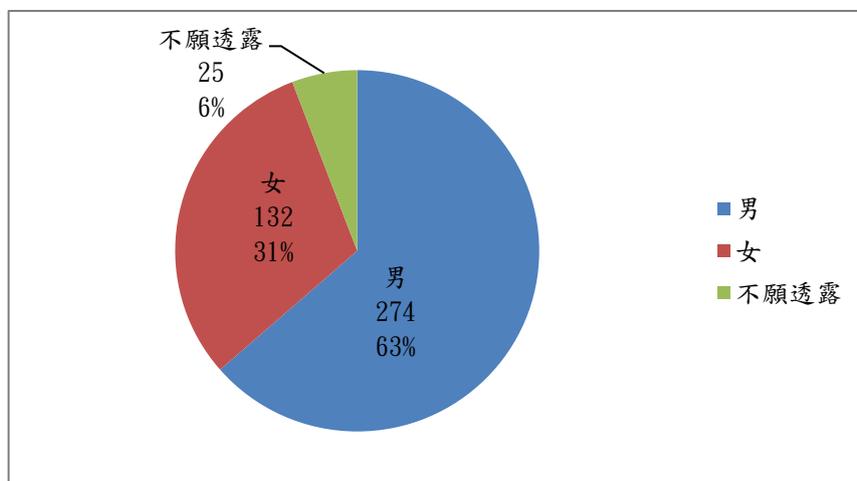


圖 3 4 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 98 件，占通訊連線品質類 35.77%）；申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多（為 16 件，占申裝/異動/續約類 34.04%）；客戶服務類案件以中華最多（為 7 件，占客戶服務類 29.17%）。

表 9 4 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	4	3	0	4	12
通訊連線品質	98	50	48	42	36	274
申裝/異動/續約	3	11	16	8	9	47
冒名申裝	0	0	0	1	0	1
停話/斷話	0	1	1	1	1	4
資費	0	1	2	2	0	5
國際漫遊	0	0	0	0	0	0
簡訊	1	1	0	0	0	2
客戶服務	7	5	4	5	3	24
退租	1	0	0	2	2	5
計費問題	3	0	0	1	3	7
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	3	4	5	3	0	15
詐騙	0	0	0	0	0	0
催費	0	1	2	0	1	4
個資外洩	1	0	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0	0
垃圾行銷電話	0	0	1	0	0	1
電信內容	2	0	2	0	0	4
代收代付/小額付款	1	2	2	1	0	6
其他	2	0	4	2	11	19
總計	123	80	90	68	70	431

## ◆ 電信民眾申訴—固網

4 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 18 件、公文轉件共 42 件，共計 60 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 58 件，占 96.67%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	18	40	58	96.67%
台灣固網	0	0	0	0.00%
亞太	0	0	0	0.00%
新世紀資通	0	2	2	3.33%
總計	18	42	60	100%

依申訴對象並與 108 年 4 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 11 所示，中華增加 12 件、台灣固網減少 1 件。

	108 年 4 月	109 年 4 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	46	58	12	26.09%
台灣固網	1	0	-1	-100%
亞太	0	0	0	-
新世紀資通	2	2	0	0%

與 108 年 4 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 58 件）。

	108 年 4 月	109 年 4 月
第一名（件數）	中華（46）	中華（58）
第二名（件數）	新世紀資通（2）	新世紀資通（1）
第三名（件數）	台灣固網（1）	--

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 20 件，占 33.33%)，其次連線品質類案件(共 15 件，占 25%)及客戶服務類案件(共 8 件，占 13.33%)。

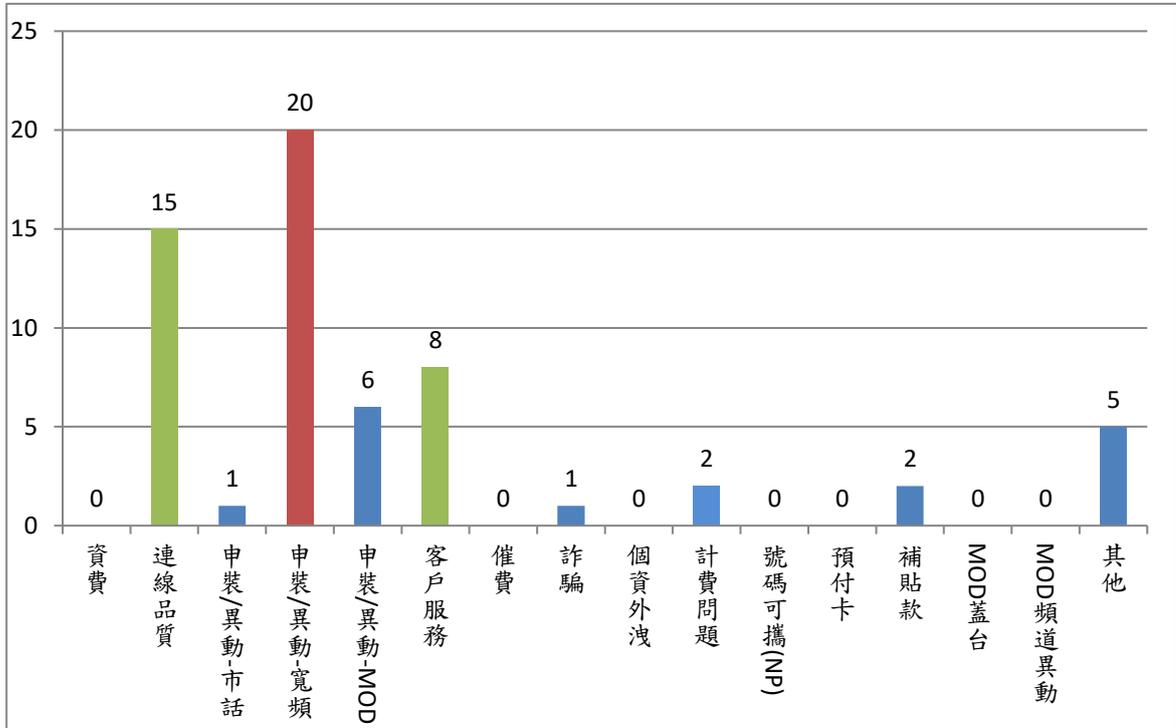
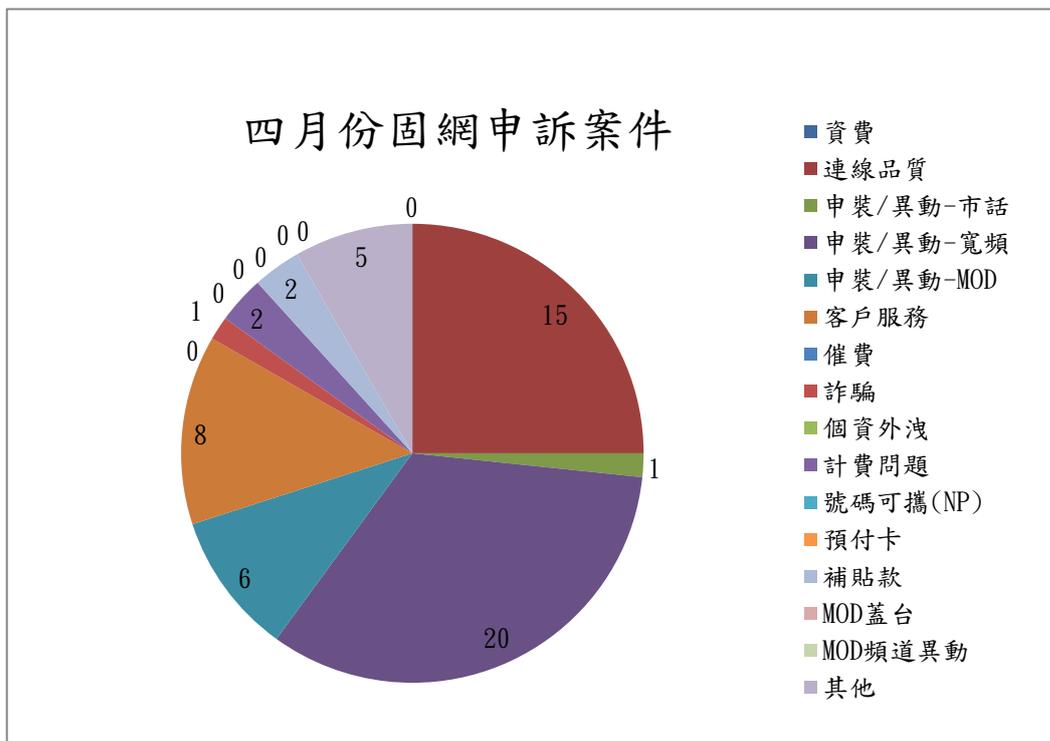


圖 4 4 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 4 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-寬頻類及連線品質類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢。

	108 年 4 月	109 年 4 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (15)	申裝/異動-寬頻 (20)
第二名 (件數)	連線品質 (14)	連線品質 (15)
第三名 (件數)	計費問題 (5)	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，申裝/異動-寬頻、連線品質、客戶服務類等案件皆以中華最多，件數分別為 20 件(占申裝/異動-寬頻類 100%)、14 件(占連線品質類 93.33%)、8 件(占客戶服務類 100%)。

	中華	台灣固網	亞太固網	新世紀資通	總計
資費	0	0	0	0	0
連線品質	14	0	0	1	15
申裝/異動-市話	1	0	0	0	1
申裝/異動-寬頻	20	0	0	0	20
申裝/異動-MOD	6	0	0	0	6
客戶服務	8	0	0	0	8
催費	0	0	0	0	0
詐騙	1	0	0	0	1
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	2	0	0	0	2
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	0	0	0	0	0
其他	4	0	0	1	5
總計	58	0	0	2	60

與 108 年 4 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。

		108 年 4 月			109 年 4 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	申裝/異動-寬頻		中華
第二名		--			--
第三名		--			--
第一名	連線品質	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	計費問題	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 39 人次，占 65%)，其次為女性(共 20 人次，占 33%)。

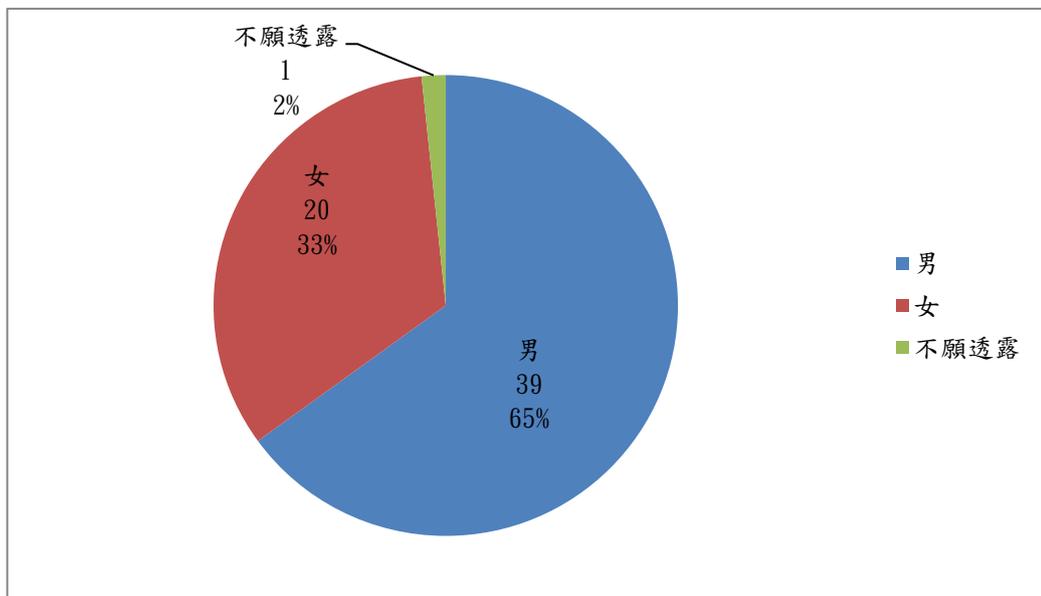


圖 5 4 月份固網申訴：依申訴人性別區分

## ◆ 電信民眾申訴—第二類電信

4 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 8 件、公文轉件 21 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 14 件，占 48.28%)；其次為中嘉(共 4 件，占 13.79%)。

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	5	9	14	48.28%
中嘉	0	4	4	13.79%
台灣寬頻	0	0	0	0.00%
台固媒體	0	3	3	10.34%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	1	1	3.45%
統一	1	0	1	3.45%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	2	4	6	20.69%
總計	8	21	29	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，4 月份以申裝/異動/續約類最多(共 8 件，占 27.59%)，其次通訊品質類(共 7 件，占 24.14%)及補貼款類(共 4 件，占 13.79%)。

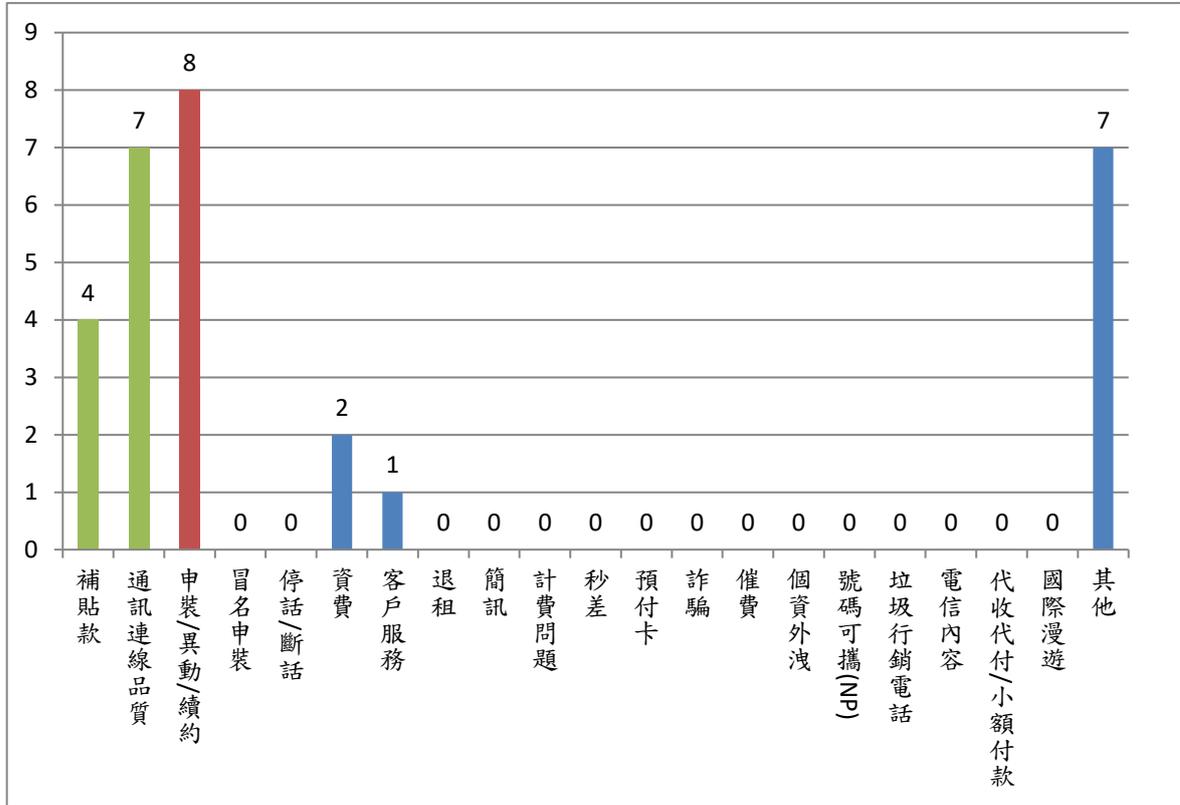


圖 6 4 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

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。

表 17 4 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	0	1	0	0	0	0	0	0	3	4
通訊連線品質	3	2	0	1	0	1	0	0	0	7
申裝/異動/續約	7	0	0	0	0	0	1	0	0	8
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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
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	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	3	1	0	1	0	0	0	0	2	7
總計	14	4	0	3	0	1	1	0	6	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 24 人次，占 24%)。

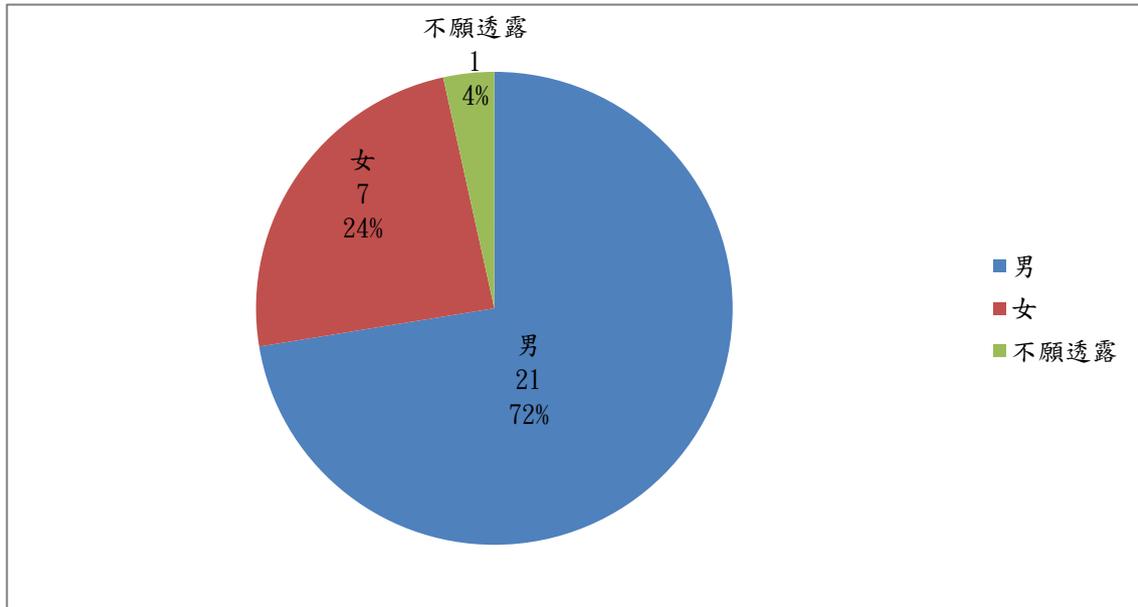


圖 7 4 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

## ◆ 原因分析及改善作法

依 4 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 35.77%)，申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大最多(16 件，占該類 34.04%)，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. 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。
2. 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。
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 (台灣大哥大)：

1. 用戶反悔：主張「未同意申裝」、「不清楚專案合約內容」，及「合

約內容與實際認知不同」。

2. 申辦資格：因專案優惠資格及條件不符，無法享有手機折價優惠，及爭議申辦資格條件說明不清楚。

## 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，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 (台灣大哥大)：

1. 用戶反悔：加強人員解說技巧，針對促案內容、合約有疑慮時，逐一釐清說明，並確認客戶已清楚專案內容。
2. 申辦資格：佈達人員詳加說明，公司專案手機優惠價格及申辦對象規範。

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。