

NCC 通訊消費申訴分析報告－109 年 9 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。

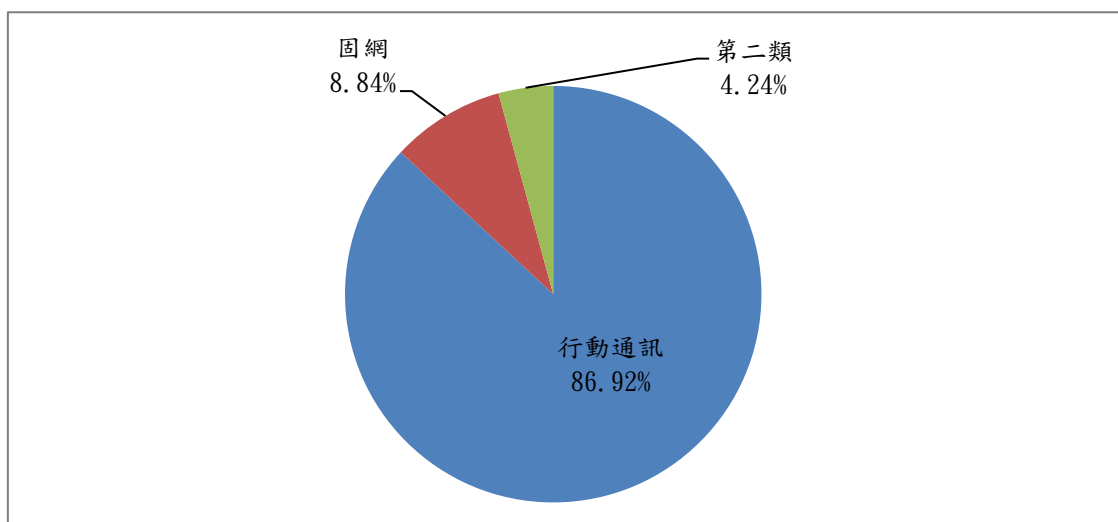
◆ 電信民眾申訴－整體

9 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 9 月份臨櫃申訴案件共 140 件、公文轉件共 403 件，共計 543 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 472 件，占 86.92%），其次為固網類申訴案件（共 48 件，占 8.84%）。

表 1 9 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	110	362	472	86.92%
固網	24	24	48	8.84%
第二類	6	17	23	4.24%
總計	140	403	543	100%



◆ 電信民眾申訴－行動通訊

9 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 110 件、公文轉件共 362 件，共計 472 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 160 件，占 33.9%），其次為台灣大哥大（共 94 件，占 19.92%）。

表 2 9 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	33	127	160	33.90%
遠傳	20	62	82	17.37%
台灣大哥大	20	74	94	19.92%
亞太	14	47	61	12.92%
台灣之星	23	52	75	15.89%
總計	110	362	472	100%

依申訴對象與 109 年 9 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，中華、台灣大哥大及台灣之星案件數較去年同期增加，亞太案件數較去年同期減少。

表 3 108 年 9 月份與 109 年 9 月份行動通訊申訴案件增降幅比較

	108 年 9 月	109 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	121	160	39	32%
遠傳	82	82	0	0%
台灣大哥大	78	94	16	21%
亞太	122	61	-61	-50%
台灣之星	69	75	6	9%

與 108 年 9 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 9 月份申訴對象排名以中華最多共 160 件，案件數較去年同期增加 39 件，遠傳案件數與去年同期相同。

表 4 108 年 9 月份與 109 年 9 月份行動通訊申訴對象排名比較

	108 年 9 月	109 年 9 月
第一名（件數）	亞太（122）	中華（160）
第二名（件數）	中華（121）	台灣大哥大（94）
第三名（件數）	遠傳（82）	遠傳（82）

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 9 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	160	10,576,788	15
遠傳	82	7,058,438	12
台灣大哥大	94	7,096,980	13
亞太	61	2,036,092	30
台灣之星	75	2,438,502	31

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 292 件，占 61.86%），其次為申裝/異動/續約類（共 50 件，占 10.59%）。

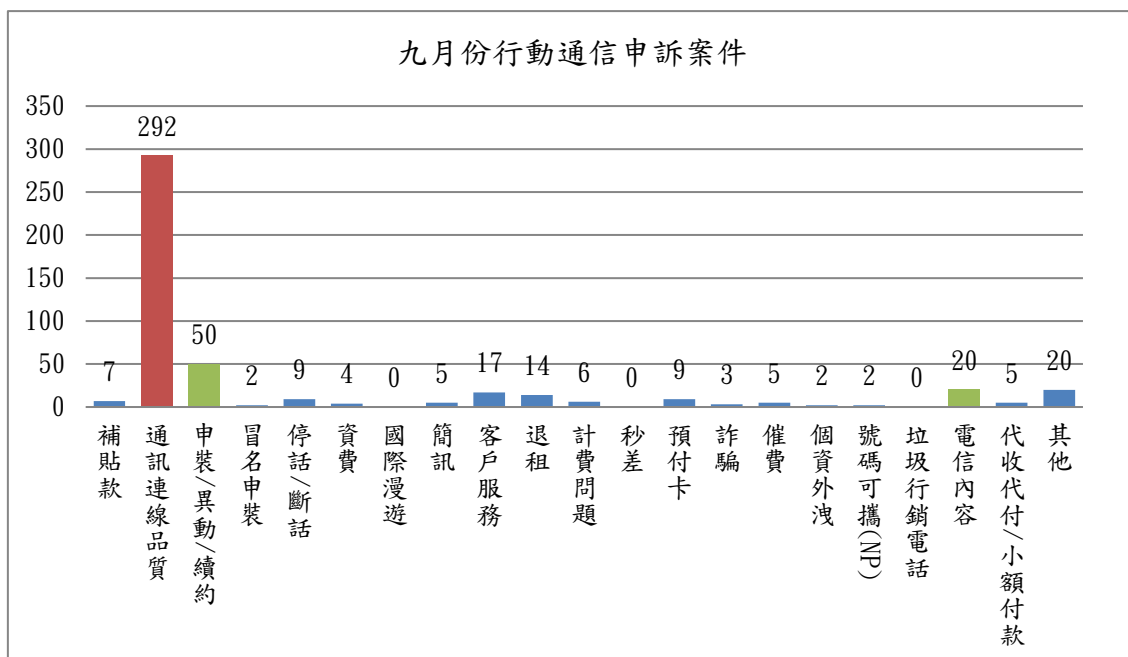


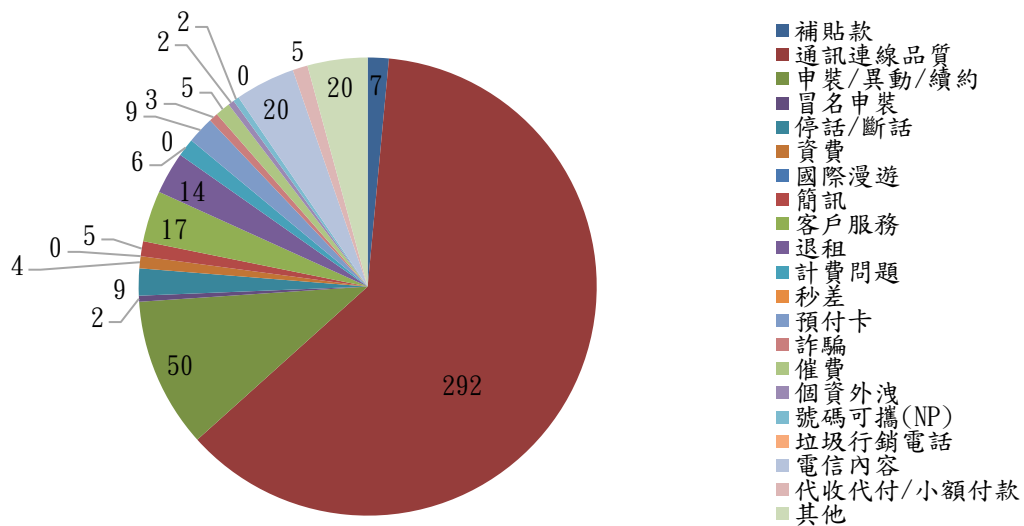
圖 1 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

依通訊連線品質類案件申訴占用戶數比例進行比較，得到結果如表 6 所示。

表 6 9 月份通訊連線品質類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	122	10,576,788	12
遠傳	52	7,058,438	7
台灣大哥大	53	7,096,980	7
亞太	30	2,036,092	15
台灣之星	35	2,438,502	14

九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 292 件)分為語音通訊品質(44 件)及數據連線品質(248 件)，其中數據連線品質之客訴量，再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 37 件；未試用共 211 件)，得到結果如圖 2。

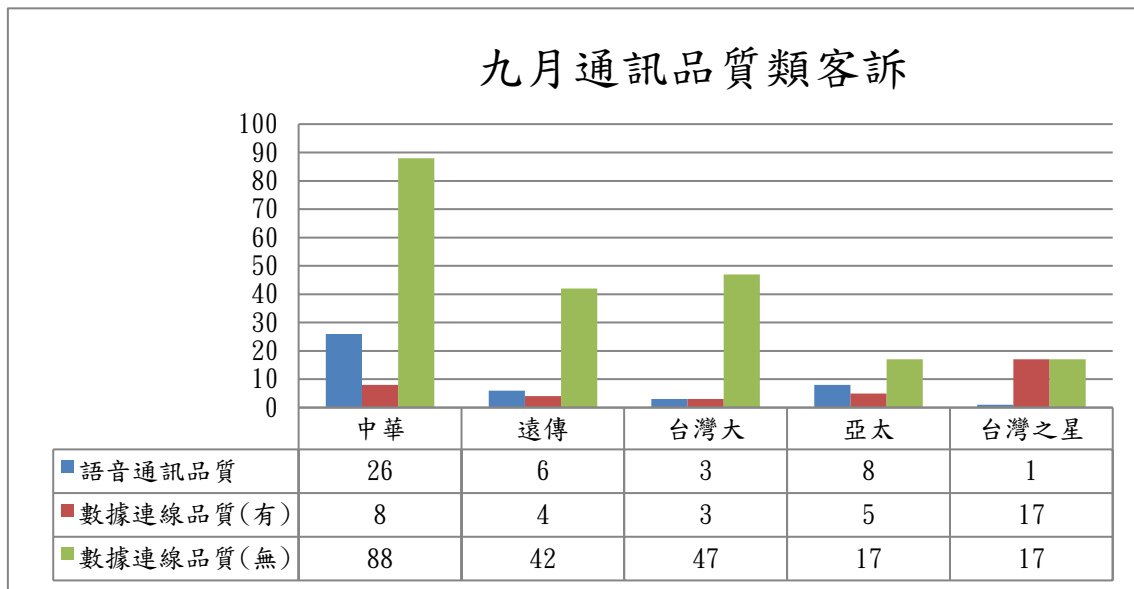


圖 2 9 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

與 108 年 9 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 7 所示，109 年 9 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及電信內容類。通訊連線品質類案件數較去年同期減少 11 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 15 件。

表 7 108 年 9 月份與 109 年 9 月份行動通訊申訴類別排名比較

	108 年 9 月	109 年 9 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (303)	通訊連線品質 (292)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (65)	申裝/異動/續約 (50)
第三名 (件數)	客服問題 (17)	電信內容 (20)

與 108 年 9 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、電信內容問題)排名進行比較，得到結果如表 8 所示，通訊連線品質類案件以中華最多、申裝/異動/續約類及電信內容類案件皆以台灣之星最多。

表 8 108 年 9 月份與 109 年 9 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		108 年 9 月	109 年 9 月
第一名	通訊連線品質	亞太	中華
第二名		中華	台灣大哥大
第三名		遠傳	遠傳
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	台灣之星
第二名		台灣大哥大	台灣大哥大
第三名		中華	亞太
第一名	電信內容	--	台灣之星
第二名		--	中華;台灣大哥大
第三名		--	遠傳

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、電信內容問題)占用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 9 所示。

表 9 109 年 9 月份行動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較

第一名	通訊連線品質	亞太
第二名		台灣之星
第三名		中華
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星
第二名		亞太
第三名		台灣大哥大
第一名	電信內容	台灣之星
第二名		台灣大哥大
第三名		亞太

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 10 所示，案件平均處理時間依序為台灣之星 12.8 天、遠傳 12.6 天、亞太 12.2 天、台灣大哥大 10.2 天、中華 9.2 天。

表 10 109 年 9 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	9.2	0
遠傳	12.6	0
台灣大哥大	10.2	0
亞太	12.2	0
台灣之星	12.8	0

* 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。故「處理中未結案數」係指申訴案件已逾前述所規範之 15 日內於次月統計仍未妥適處理者。

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 11 所示，以亞太再申訴所占總進件數比例最高達 16.4%，其次為台灣大哥大 16.1%及中華 12.6%。

表 11 109 年 9 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	183	160	23	12.6%
遠傳	90	82	8	8.9%
台灣大哥大	112	94	18	16.1%
亞太	73	61	12	16.4%
台灣之星	78	75	3	3.8%

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 338 人次，占 72%)，其次為女性(共 117 人次，占 25%)。

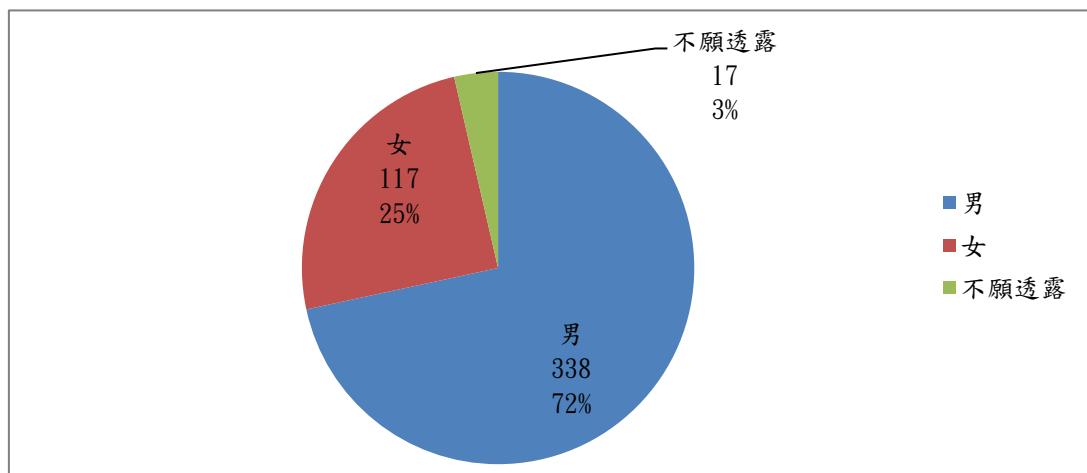


圖 3 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 12 所示，通訊連線品質類案件以中華最多（共 122 件，占該類 41.78%）；申裝/異動/續約類及電信內容類案件以台灣之星最多，分別為 17 件（占該類 34%）、8 件（占該類 40%）。

表 12 9 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	0	1	4	0	2	7
通訊連線品質	122	52	53	30	35	292
申裝/異動/續約	7	6	11	9	17	50
冒名申裝	0	0	2	0	0	2
停話/斷話	1	4	1	2	1	9
資費	2	0	1	0	1	4
國際漫遊	0	0	0	0	0	0
簡訊	3	0	0	2	0	5
客戶服務	6	4	4	2	1	17
退租	2	1	2	6	3	14
計費問題	2	0	0	2	2	6
秒差	0	0	0	0	0	0
預付卡	2	2	1	1	3	9
詐騙	1	0	1	1	0	3
催費	1	1	2	0	1	5
個資外洩	0	0	1	1	0	2
號碼可攜(NP)	1	0	1	0	0	2
垃圾行銷電話	0	0	0	0	0	0
電信內容	4	3	4	1	8	20
代收代付/小額付款	3	0	1	0	1	5
其他	3	8	5	4	0	20
總計	160	82	94	61	75	472

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 13 所示。

表 13 9 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別占用戶數比例			
	件數	用戶數	件/百萬戶
補貼款	7	29,206,800	0.2
通訊連線品質	292	29,206,800	10
申裝/異動/續約	50	29,206,800	1.7
冒名申裝	2	29,206,800	0.1
停話/斷話	9	29,206,800	0.3
資費	4	29,206,800	0.1
國際漫遊	0	29,206,800	0
簡訊	5	29,206,800	0.2
客戶服務	17	29,206,800	0.6
退租	14	29,206,800	0.5
計費問題	6	29,206,800	0.2
秒差	0	29,206,800	0
預付卡	9	29,206,800	0.3
詐騙	3	29,206,800	0.1
催費	5	29,206,800	0.2
個資外洩	2	29,206,800	0.1
號碼可攜(NP)	2	29,206,800	0.1
垃圾行銷電話	0	29,206,800	0
電信內容	20	29,206,800	0.7
代收代付/小額付款	5	29,206,800	0.2
其他	20	29,206,800	0.7

◆ 電信民眾申訴－固網

9 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 24 件、公文轉件共 24 件，共計 48 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 14 所示，以中華案件數最多（共 47 件，占 97.92%）。

表 14 9 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	24	23	47	97.92%
台灣固網	0	1	1	2.08%
亞太	0	0	0	0%
新世紀資通	0	0	0	0%
總計	24	24	48	100%

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 15 所示。

表 15 9 月份固網申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	47	9,959,609	4.7
台灣固網	1	181,870	5.5
亞太	0	221,596	0
新世紀資通	0	439,911	0

依申訴對象並與 108 年 9 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 16 所示，台灣固網增加 1 件、中華減少 5 件、新世紀資通減少 2 件。

表 16 108 年 9 月份與 109 年 9 月份固網申訴案件增降幅比較

	108 年 9 月	109 年 9 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	52	47	-5	-9.62%
台灣固網	0	1	+1	+100%
亞太	0	0	0	0
新世紀資通	2	0	-2	-100%

與 108 年 9 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 17 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗(共 47 件)。

表 17 108 年 9 月份與 109 年 9 月份固網申訴對象排名比較		
	108 年 9 月	109 年 9 月
第一名 (件數)	中華 (52)	中華 (47)
第二名 (件數)	新世紀資通 (2)	台灣固網(1)
第三名 (件數)	--	--

依申訴對象占用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 18 所示。

表 18 109 年 9 月份固網申訴對象排名比較	
第一名	台灣固網
第二名	中華
第三名	--

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 11 件，占 22.92%)，其次為連線品質類(共 10 件，占 20.83%)。

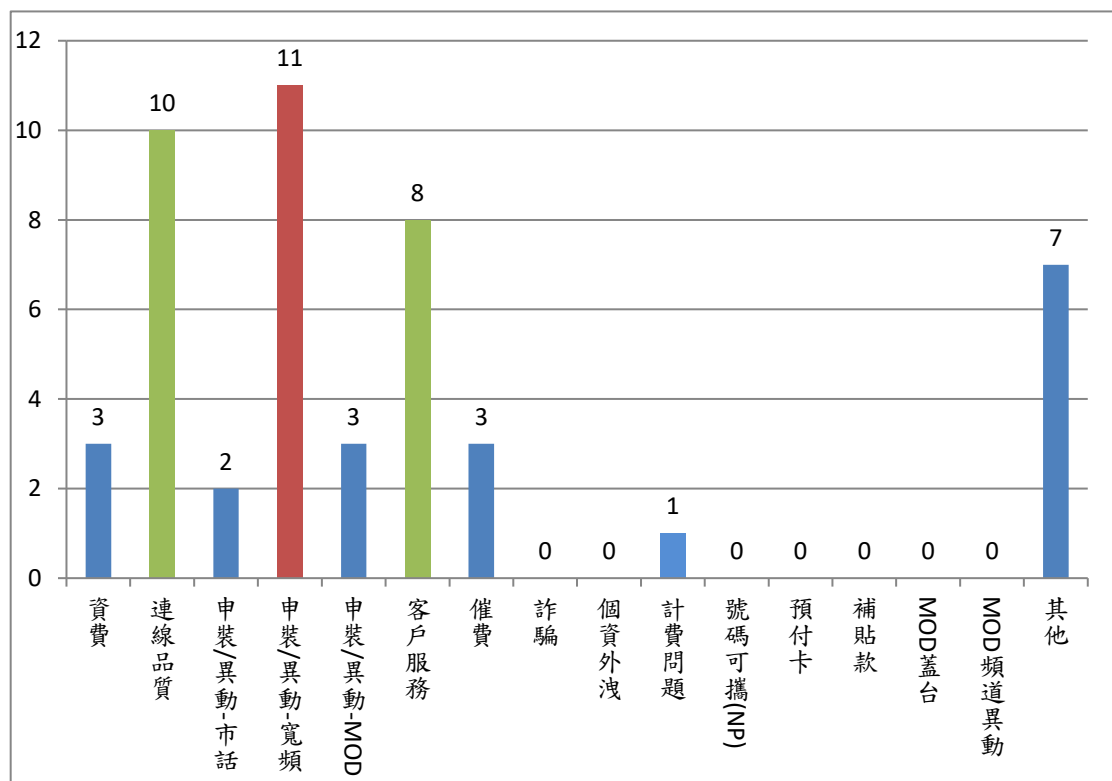
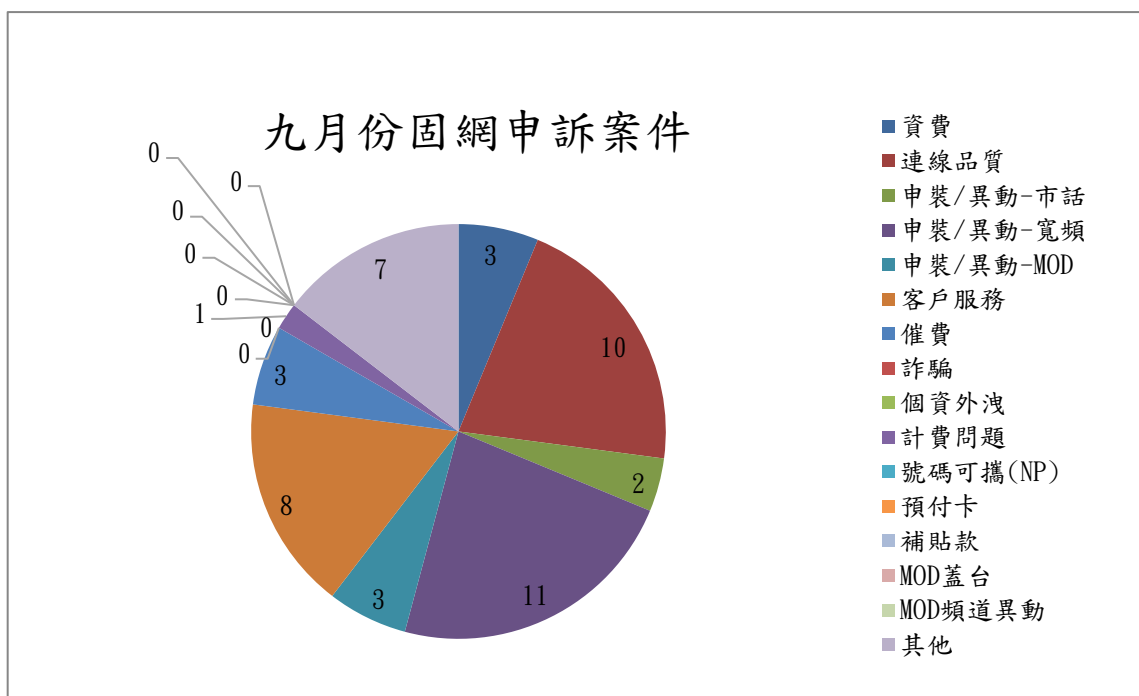


圖 4 9 月份固網申訴案件：依申訴類別區分



與 108 年 9 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 19 所示，申裝/異動-寬頻類及連線品質類案件與去年同期相較呈現減少的趨勢。

表 19 108 年 9 月份與 109 年 9 月份固網訴類別對象排名比較

	108 年 9 月	109 年 9 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (16)	申裝/異動-寬頻(11)
第二名 (件數)	連線品質 (12)	連線品質(10)
第三名 (件數)	計費問題 (8)	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 20 所示，申裝/異動-寬頻、連線品質類案件皆以中華最多，件數分別為 11 件(占該類 100%)、10 件(占該類 100%)。

表 20 9 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	3	0	0	0	3
連線品質	10	0	0	0	10
申裝/異動-市話	2	0	0	0	2
申裝/異動-寬頻	11	0	0	0	11
申裝/異動-MOD	3	0	0	0	3
客戶服務	8	0	0	0	8
催費	3	0	0	0	3
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	1	0	0	0	1
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	0
預付卡	0	0	0	0	0
補貼款	0	0	0	0	0
MOD 蓋台	0	0	0	0	0
MOD 頻道異動	0	0	0	0	0
其他	6	1	0	0	7
總計	47	1	0	0	48

與 108 年 9 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 21 108 年 9 月份與 109 年 9 月份固網申訴案件對象與申訴類別排名比較				
		108 年 9 月		109 年 9 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		--
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		--
第三名		--		--
第一名	計費問題	中華	客戶服務	中華
第二名		--		--
第三名		--		--

依通訊申訴對象及申訴類別(連線品質/申裝/異動-寬頻/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 22 109 年 9 月份動通訊申訴類別占用戶數比例排名比較		
第一名	連線品質	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--
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 36 人次，占 75%)，其次為女性(共 9 人次，占 18.75%)。

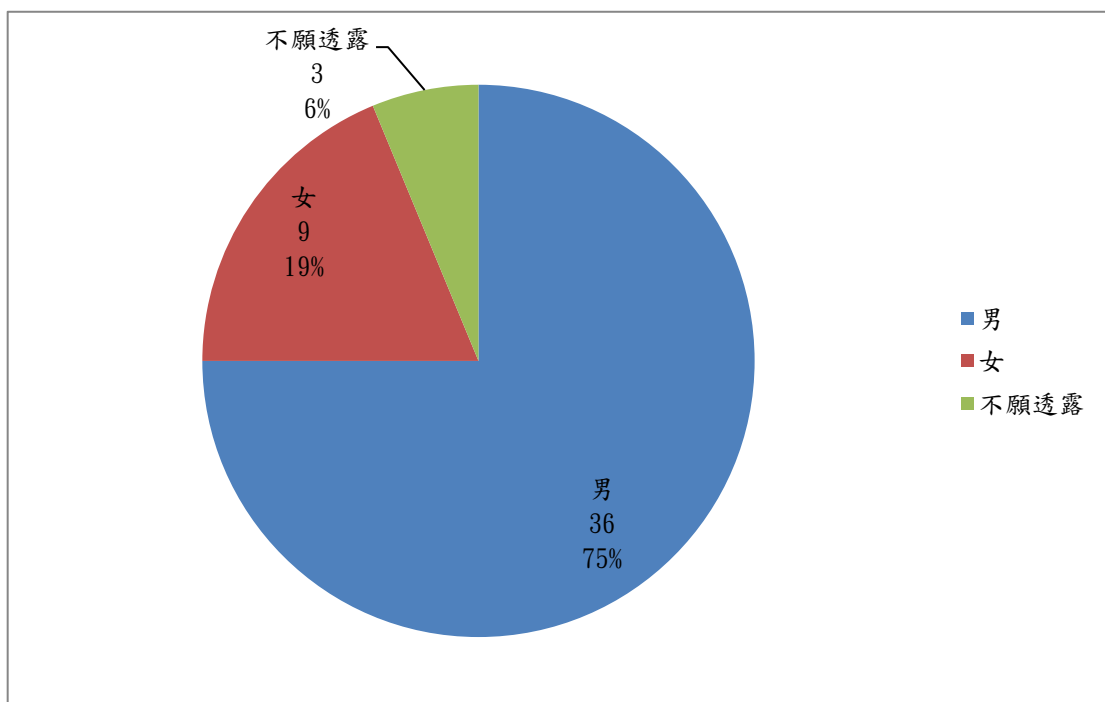


圖 5 9 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

9 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 6 件、公文轉件 17 件，共計 23 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 23 所示，以台灣碩網案件數最多(3 件，占 13.04%)；其次為中嘉(2 件，占 8.7%)。

表 23 9 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	0	1	1	4.35%
中嘉	1	1	2	8.70%
台灣寬頻	0	0	0	0.00%
台固媒體	0	1	1	4.35%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	3	3	13.04%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	5	11	16	69.57%
總計	6	17	23	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，9 月份以補貼款類(9 件)占最多，其次為通訊連線品質類(4 件)。

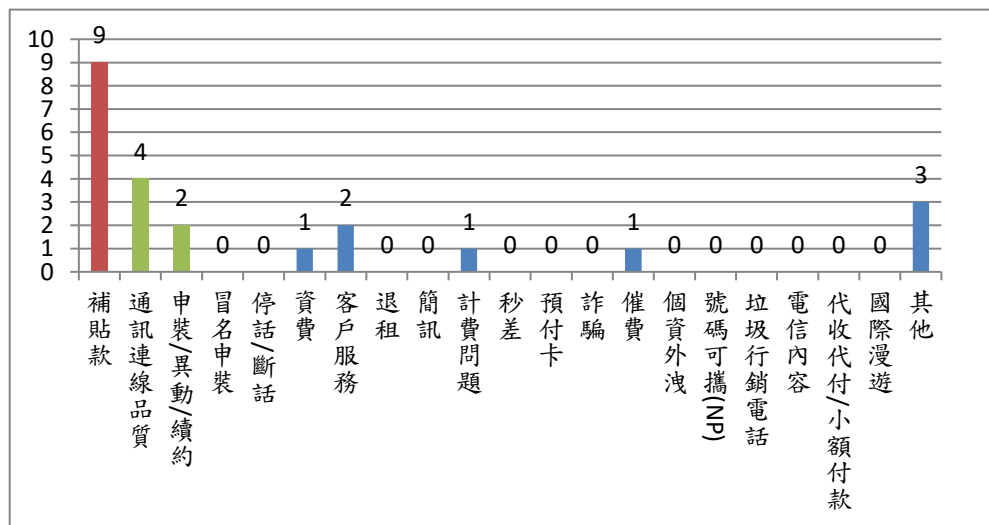


圖 6 9 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 24 所示。

表 24 9 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	8	9
通訊連線品質	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4
申裝/異動/續約	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
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	1	1
客戶服務	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
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	1	0	0	0	0	0	1
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	1	2	0	1	0	3	0	0	16	23

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性(共 14 人次，占 60.87%)申訴人數居多，其次為女性(共 9 人次，占 39.13%)。

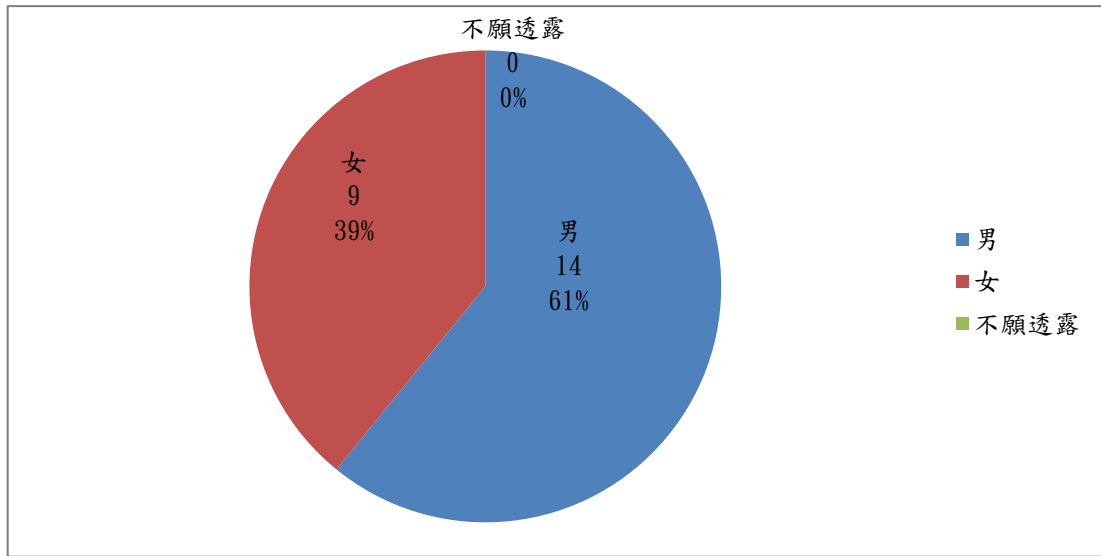


圖 7 9 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 9 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(122 件，占該類 41.78%)，申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多(17 件，占該類 34%) 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：拆臺造成鄰近區域信號涵蓋不良。
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)：

1. 用戶反悔：主張「不清楚專案合約內容」。
2. 網路門市訂單取消時效問題。

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-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. 人員皆有針對促案優惠及資費內容，逐一說明，並確認客戶已清楚了解申辦的專案，日後會加強人員解說技巧。
2. 佈達人員詳加說明，商品出貨中確實無法立即取消，請用戶待訂單退貨後再重新成立新訂單。

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。