

107 年度 NCC 通訊消費申 訴監理研析報告

國家通訊傳播委員會

108 年 3 月 18 日

目錄

一、	前言	1
二、	107 年電信申訴整體概況	2
	（一） 整體案件	2
	（二） 行動通訊	2
	（三） 固網	4
	（四） 第二類電信	6
三、	電信申訴年度比較分析及監理作為	7
	（一） 整體申訴案件與項目近 5 年統計	7
	（二） 近 5 年之申訴總量統計統計	8
	1. 數量分析	8
	2. 原因分析	8
	（三） 行動通訊業務依申訴類別之件數前 3 名近 5 年統計	8
	1. 數量分析	9
	2. 原因分析	9
	3. 監理作為	10
	（四） 固網業務依申訴類別之件數前 3 名近 5 年統計	13
	1. 數量分析	14
	2. 原因分析	14
	3. 監理作為	14
	（五） 業者客訴案件之平均處理時間	14
四、	本會推動政策與未來趨勢	15
	（一） 本會推動政策	15
	1. 持續推動公有建物及土地設置基地臺	15
	2. 提升行動寬頻服務品質	16
	3. 持續辦理行動上網速率量測	16
	4. 持續補助業者設置偏鄉寬頻網路設備	16
	5. 電信消費爭議處理機構之設立	17
	6. 個人資料之安全維護	17
	（二） 未來趨勢	18
	1. 5G 業務開放以有效提升上網速率	18
	2. 擬定符合國際趨勢之評鑑機制	19
	3. 縮短數位落差	19
	4. OTT 之管制	20
	5. 電信業者之異業合作	20

一、前言

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、每季、每年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。

二、 107 年電信申訴整體概況

(一) 整體案件

107 年度申訴案件共計 11,969 件。

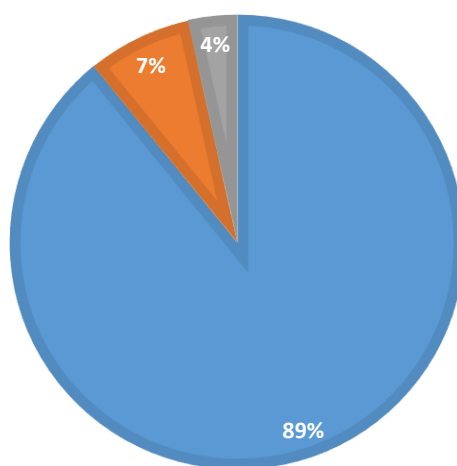
依項目進行分析，得到結果如表 1 所示，以行動通訊類申訴案件居多（共 10,669 件、占 89%），其次為固網類申訴案件（共 889 件、占 7%）。

表 1 107 年度申訴案件：依電信項目區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
行動通訊	3,352	7,317	10,669	89%
固網	350	539	889	7%
第二類	166	245	411	4%
總計	3,868	8,101	11,969	100%

107年度申訴案件：依電信項目區分

■ 行動通訊 ■ 固網 ■ 第二類 ■



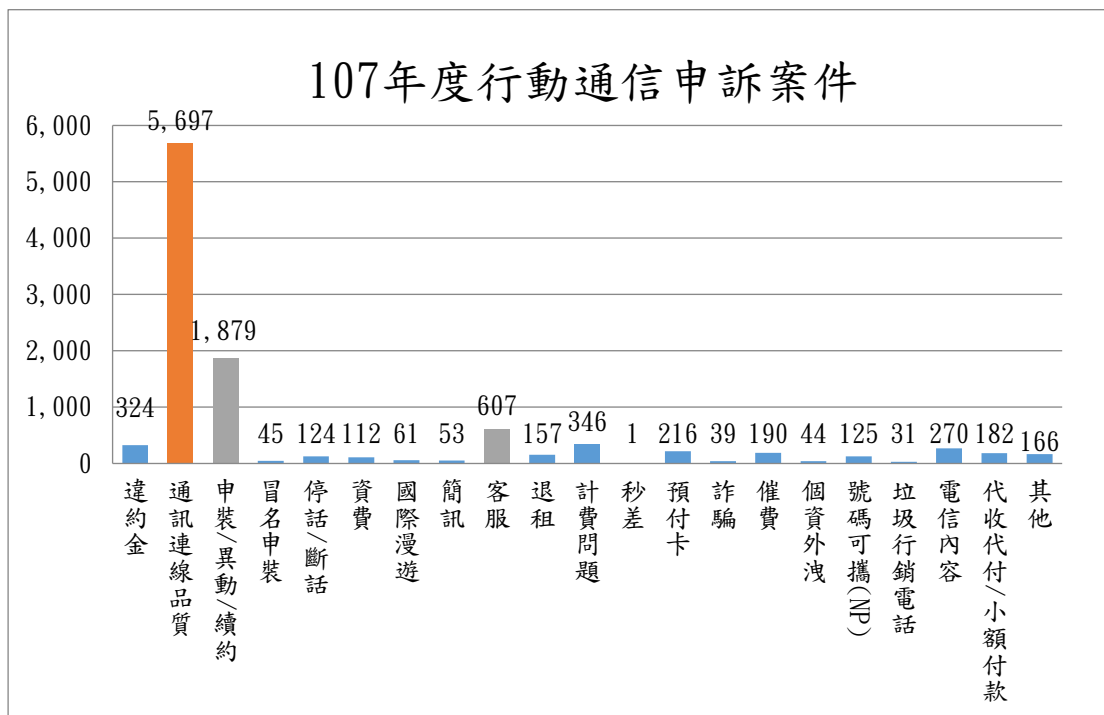
(二) 行動通訊

107 年度行動通訊申訴案件共計 10,669 件。

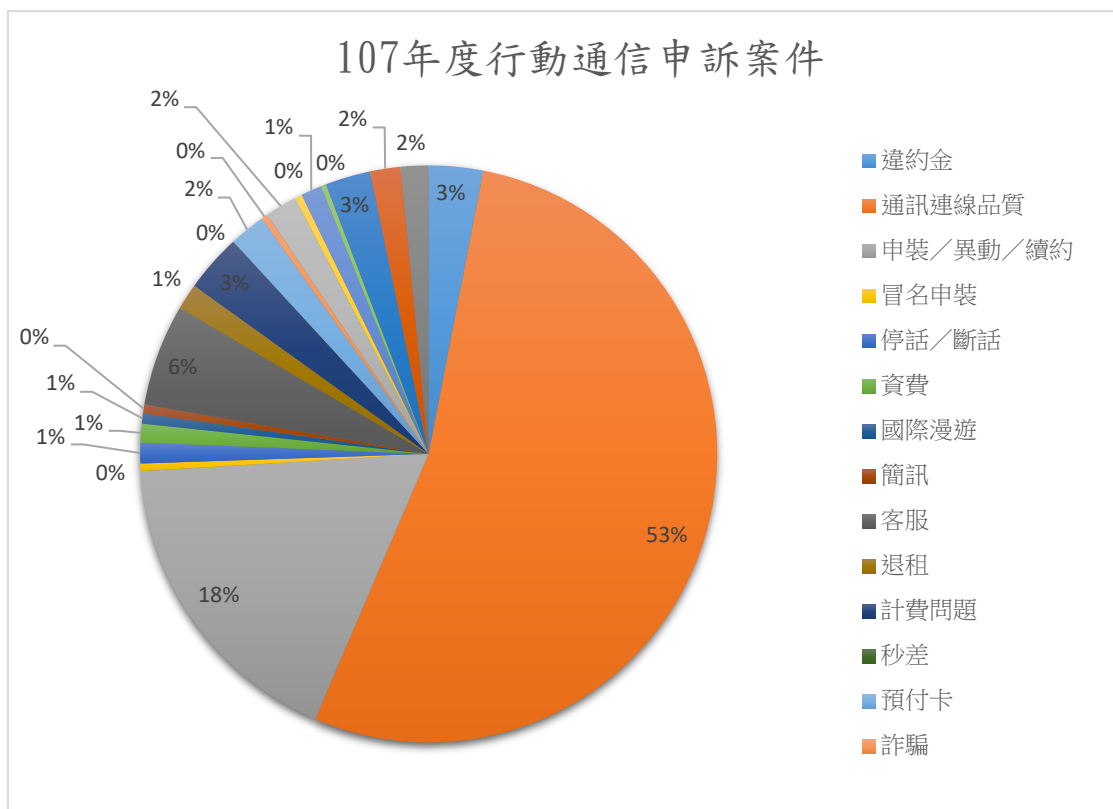
依申訴對象進行分析，得到結果如表 2 所示，以亞太電信案件數最多（共 2,663 件占 25%）、其次為中華電信（共 2,440 件占 23%），第三則為台灣大哥大（共 1,974 件占 19%）。

表 2 107 年度行動通訊申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	757	1,683	2,440	23%
遠傳	564	1,146	1,710	16%
台灣大	661	1,313	1,974	19%
亞太	900	1,763	2,663	25%
台灣之星	470	1,412	1,882	17%
總計	3,352	7,317	10,669	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 1 所示，以通訊連線品質案件數最多（共 5,697 件占 53%）、其次為申裝/異動/續約類（共 1,879 件占 18%），第三為客服問題類（共 607 件占 6%）。



（圖 1：107 年度行動通信申訴案）



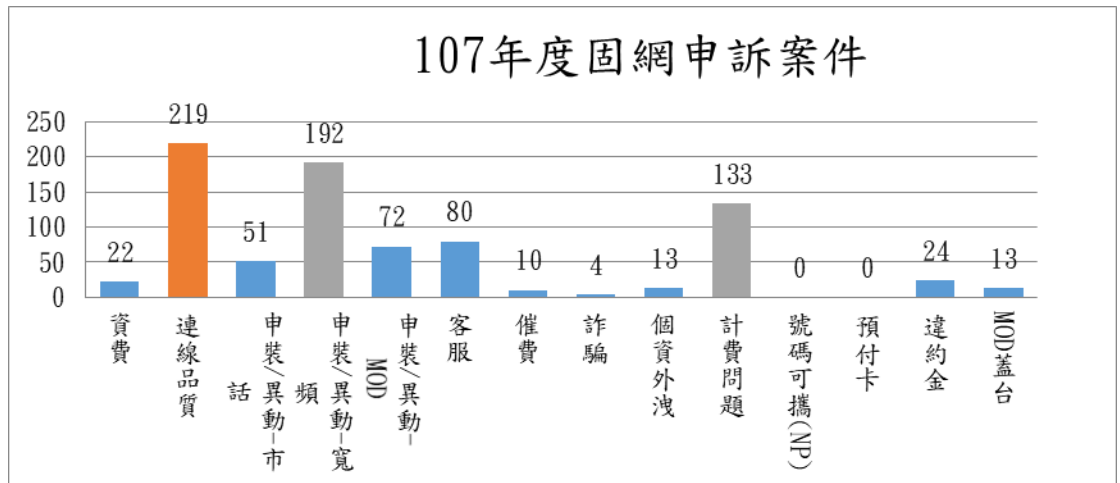
(三) 固網

107 年度固網申訴案件共計 889 件。

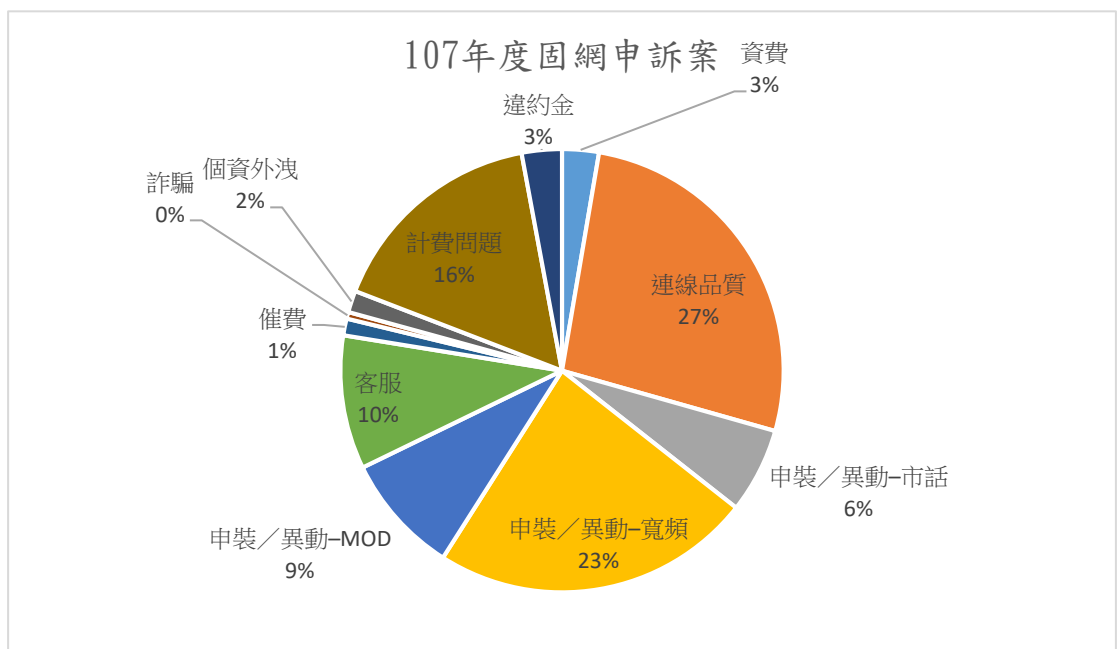
依申訴對象進行分析，得到結果如表 3 所示，以中華電信案件數最多（共 857 件占 96%）、其次為新世紀資通（共 18 件占 2%），第三為台灣固網（共 8 件占 1%）。

表 3 107 年固網申訴案件：依申訴對象區分				
	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	338	519	857	96%
台灣固網	1	7	8	1%
亞太	4	2	6	1%
新世紀資通	7	11	18	2%
總計	350	539	889	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 2 所示，以連線品質類案件數最多（共 219 件占 27%）、其次為申裝/異動-寬頻類案件（共 192 件占 23%），第三為計費問題類案件（共 133 件占 16%）。



(圖 2：107 年固網申訴案件)



(四) 第二類電信

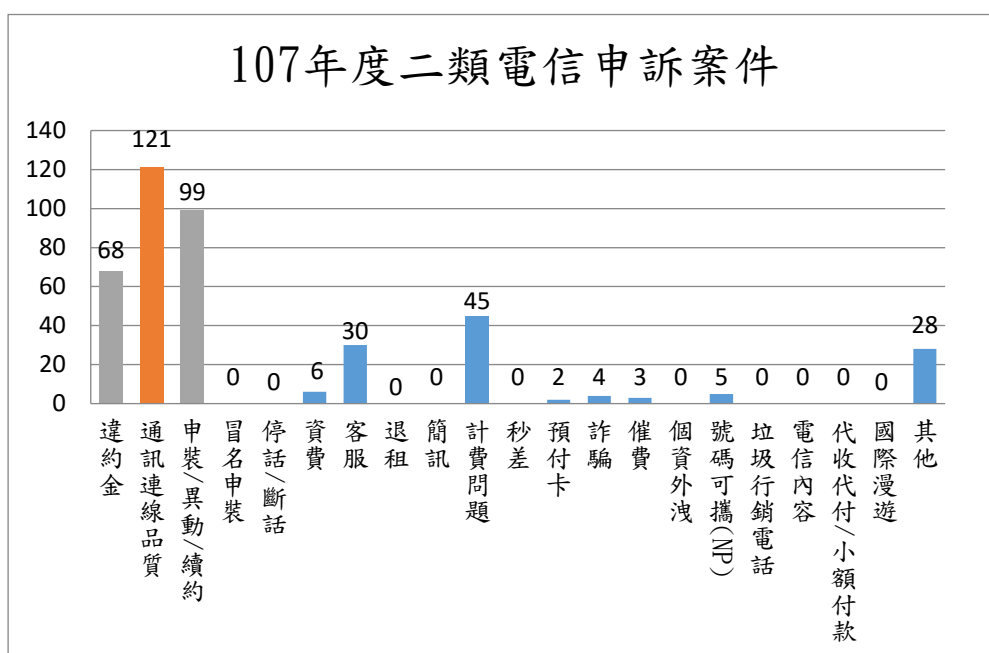
107 年度第二類電信申訴案件共計共 411 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 4 所示，以凱擘案件數最多（共 135 件占 33%）、其次為中嘉（共 96 件占 23%）。

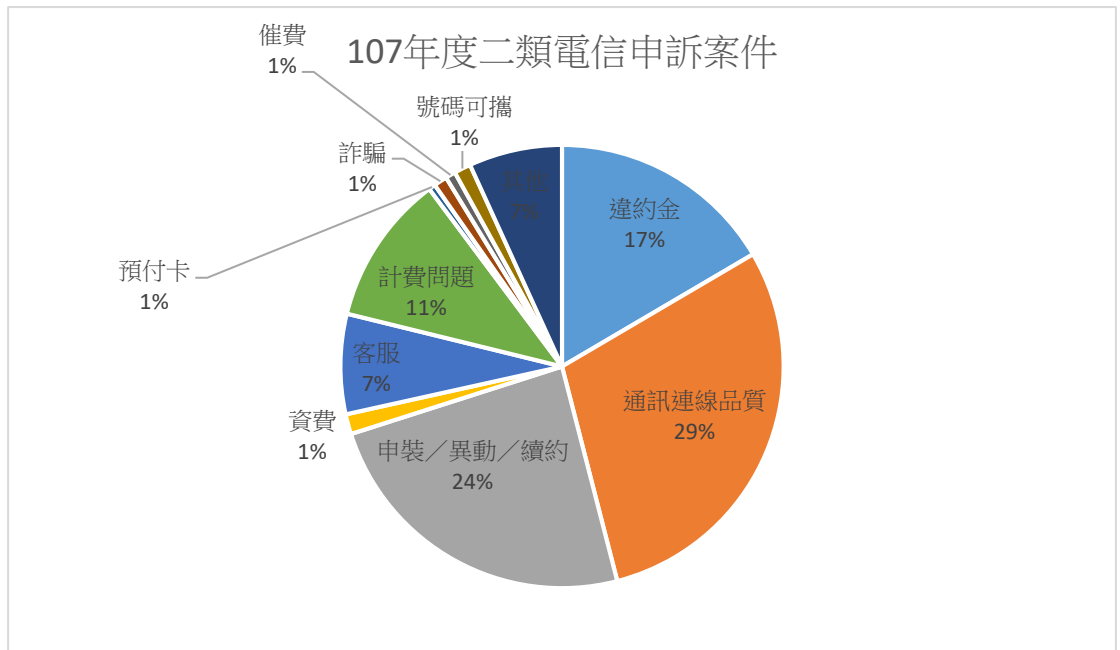
表 4 107 年度第二類電信申訴案件：依申訴對象區分

	臨櫃	公文	總計	百分比
凱擘	49	86	135	33%
中嘉	47	49	96	23%
台灣寬頻	7	9	16	4%
台固	20	34	54	13%
台灣數位光訊	1	1	2	1%
台灣碩網	3	8	11	3%
統一	8	9	17	4%
家樂福	2	4	6	1%
其他	29	45	74	18%
總計	166	245	411	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，其中以通訊連線品質類申訴案件最多（共 121 件占 29%）、其次為申裝/異動/續約類（共 99 件占 24%），第三為違約金類（共 68 件占 17%）。

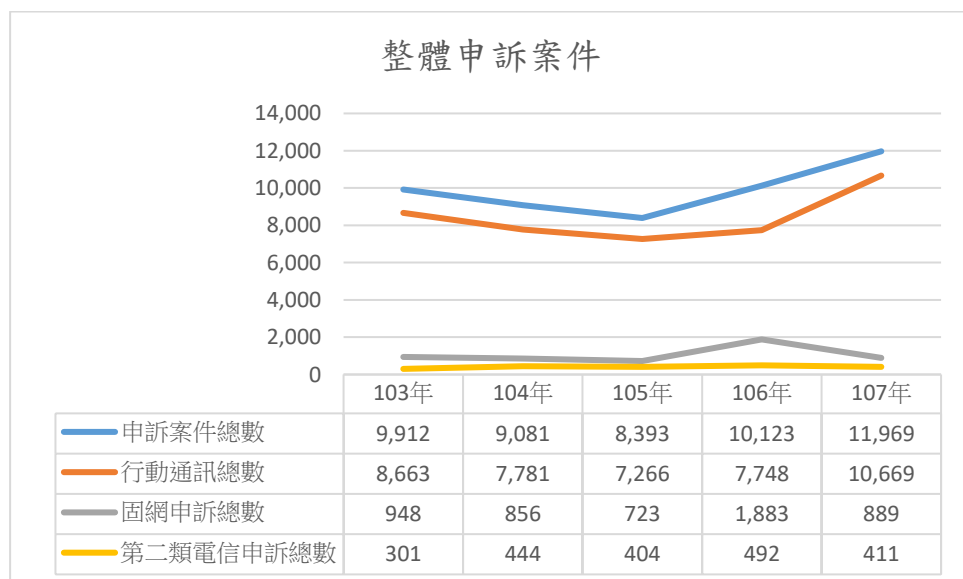


(圖 3：107 年度二類電信申訴)



三、 電信申訴年度比較分析及監理作為

(一) 整體申訴案件與項目近 5 年統計



(二) 近 5 年之申訴總量統計分析

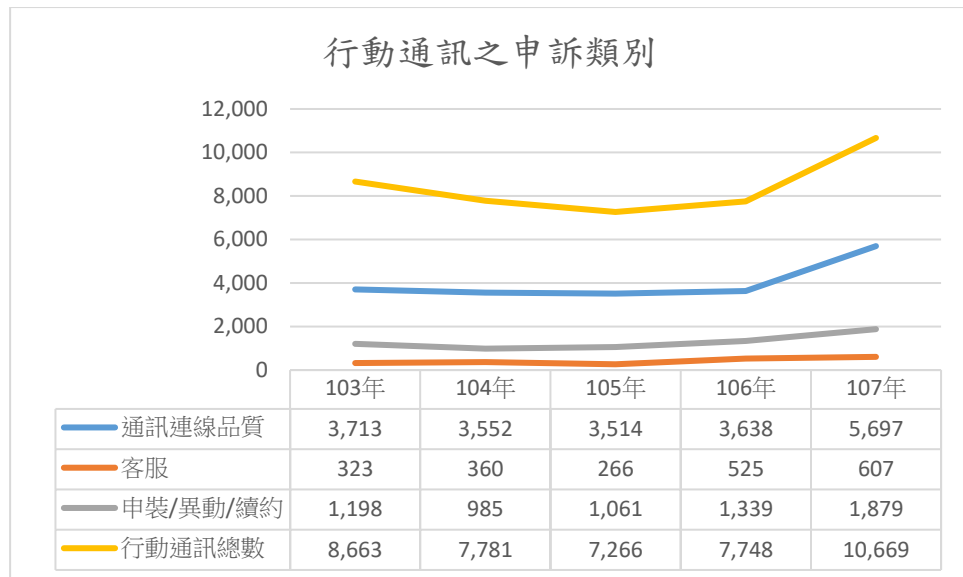
1. 數量分析

近 5 年申訴總案件數略微上升，行動通信申訴案件 107 年較往年略高，固網申訴案件除 106 年暴增外並無明顯差異，第二類申訴案件則維持在 300 件與 500 件之間。

2. 原因分析

造成 107 年度總申訴案件增加最主要因素，主要係因亞太電信逐漸將借網台灣大哥大之訊務導回本網，惟本網之收訊不佳，造成 107 年亞太電信於連線品質之客訴案件高達 1922 件，此外行動通信業務之 3 大電信業者推出短期 499 促銷方案，因民眾未能於期限內申請到促銷方案，同時間內大量民眾至門市或業者網路系統申辦，造成民眾申辦不便及客服系統無法撥通，引發民怨，進而向本會申訴，增加之客訴案件共 515 件(中華電信 243 件、台灣大哥大 152 件、遠傳 120 件)，且於雙 11 期間，各家業者所推出之優惠方案也因名額限制、系統負荷不及等問題，致使民眾無法如其所願辦理優惠方案而向本會申訴，客訴案件因而增加 678 件(台灣之星 567 件、遠傳 58 件、中華電信 31 件、亞太 22 件)。固網業務於 106 年暴增原因，係因中華電信公司與 MOD 家庭豪華套餐等頻道營運商間上下架契約屆期(106 年 6 月 30 日)，且未能與部分營運商間完成新約簽訂，致使該套餐內之部分頻道必須異動，而減少用戶原可收視頻道服務，致原收視戶向本會大量申訴，共增加 1077 件客訴案。

(三) 行動通訊業務依申訴類別之件數前 3 名近 5 年統計



1. 數量分析

行動通信業務-通訊連線品質類申訴案件 107 年較明顯增加，申裝/異動/續約類、客服問題類逐步上升趨勢。

2. 原因分析

(1) 造成 107 年通訊連線品質申訴案件增加原因，基於電波傳遞物理特性，行動通信之電波穿透，易受基地臺架設位置周遭地形地物影響，常因天候、地形地物、時間、網路、用戶不預期同時使用同一基地臺、建物遮蔽或因基地臺鄰避效應拆除後無法覓點建設等因素，致民眾反映室內通訊連線品質不良居多。下表為 103 年至 107 年各家業者所拆除之基地臺數量，可明顯看出基地臺數量之暴減。另針對亞太電信逐步將借網台灣大哥大訊務導回本網，因本網部分區域收訊不如預期，致客訴量增加。

	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	合計
中華電信	42	72	101	60	54	329
台灣大哥大	39	73	103	185	135	535
遠傳電信	143	156	161	166	141	767
亞太電信	31	16	29	48	50	174
台灣之星電信	77	56	79	37	235	484
合計	332	373	473	496	615	2,289

(2) 於申裝異動部分，105 年至 107 年之所以持續呈現成長

趨勢多因民眾於 3G 轉換 4G 之初，客訴案件多係基於民眾對於申裝、異動之過程並不熟悉。

- (3) 此外於客服問題，107 年大量出現相關客訴問題之原因主要在於 499 方案及雙 11 各家電信推出之優惠方案，業者所推出之方案與民眾之理想期待產生落差。

3. 監理作為

(1) 連線品質部分

- A. 因民眾對於基地臺電磁波之疑慮，近 5 年(103-107)因抗爭而拆除基地臺者，計有 2,289 臺，亦直接導致民眾對於連線品質問題的反映，故本會於 107 年辦理多場電磁波宣導活動，參與人數約達 6800 人，另更將相關文宣寄送至外島小學、全國公共圖書館及國家圖書館，並提供線上學習模式，如「e 等公務園+學習平臺」、「磨課師 (MOOCs) 平臺」(含「Taiwan LIFE 台灣全民學習平臺」、「中華開放教育平臺」、「ewant 育網平臺」、「ShareCourse 學聯網」)等，其主要目的是希望藉由多元的呈現方式，提供民眾電磁波知識及教育，期許民眾對電磁波之疑慮及恐懼能夠消弭，以提高我國行動寬頻網路建設之涵蓋率，並對於 5G 行動寬頻及下世代物聯網之建設有所助益，促進我國行動寬頻相關產業及整體經濟發展動能，與世界趨勢接軌，讓民眾享受科技所帶來的新生活及便利。
- B. 本會督促電信業者加強宣導免費 7 日上網試用服務，並於門市與網頁公布室外電波涵蓋範圍資訊。針對消費者反映連線品質不佳問題，本會責請電信業者派員至申訴地點確認訊號強度並提供改善方法，另本會定期邀集電信業者提出解決對策，縮短申訴案件之基地臺建設改善時程，督促、加強宣導電信業者提供免費 7 日上網試用服務及提升其目標值。五大電信業者同意於服務契約中以粗體字或不同顏色標示行動上網 7 日試用規定，可適時修改營業規章及服務契約條文「每一證號僅提供試用 1 次為限」，調整為每 3 年提供 1 次試用服務。本會將持續督促電信業者宣導行動上網免費 7 日試用服務，並請台灣電信產業發展協會於適當場合進行宣導，以期有效預防消費糾紛之發生。
- C. 本會於 107 年 4 月 20 日訂定行動寬頻業務服務品質規範實施要點，規範相關服務品質項目資訊之揭露。依行政院於 103 年 8 月 13 日訂頒「推動公有建物及土地設置基地臺績

效評量原則」，本會每月召開「無線寬頻基礎建設小組會議」，持續協調政府機關釋出站點供設置基地臺、協調改善大眾運輸之行動通訊涵蓋、要求業者於離島地區建置多重傳輸路由，提高通訊品質。

- D. 透過補助業者建置偏鄉寬頻網路設備所需部分經費，於前瞻基礎建設計畫第1期(106年至107年底)，以普及偏鄉寬頻接取基礎建設計畫補助業者建置4G行動寬頻基地臺，期提升偏鄉寬頻涵蓋率。
- E. 針對亞太電信將借網台灣大哥大訊務導回本網，造成客訴量增加，本會持續督促亞太電信妥適處理是類申訴案件，定期召開「研商如何降低民眾陳情亞太電信股份有限公司通訊品質申訴案件」會議，定期追蹤亞太電信之客訴案件後續處理狀況，並要求亞太電信加強基地台建設，以提升訊號品質。

(2) 申裝異動部分

A. 因應實務上商品服務多元化，本會適時檢討營業規章及服務契約

- a. 涉及電信法第23條相關規定，如有關因可歸責或不可歸責於業者之事由，造成服務中斷或不能傳遞時，業者提供其所對應之費用扣減方案。
- b. 用戶購買預付卡數據計量儲值方案，於有效期限內未用完之數據傳輸量，如用戶未作其他聲明，應主動折抵通信費
- c. 採用電路交換語音回退(CSFB)方式提供語音服務時，應將異質網路間之語音服務切換時間揭露與消費者知悉。
- d. 明定欠費門號停話及終止租用之期限規定。
- e. 開通月租型增值服務，應取得當事人同意。提供增值服務未收取費用者，事後如欲收取費用時，須先經乙方確認同意收費，始得收取。

B. 為因應第三代行動通信業務終止用戶權益保障行動方案，各業者均積極配合，透過各種管道宣

導、通知用戶，且就我國 85 個偏遠地區鄉鎮，共 756 個村里，更遠赴當地張貼海報訊息及聯繫村里長協助宣導，同時針對弱勢、身心障礙族群、外籍人士規劃及提供適切宣導方式，儘可能觸及未移轉族群，引導其升級。惟 3G 系統目前仍為國際主流通訊系統之一，亦在我國 4G 服務之語音功能扮演重要角色，目前各業者均已將該系統移為行動寬頻業務之異質網路，持續提供國民優質通訊服務，以達真正落實 3G 業務終止、服務不中斷之目標。

- C. 本會分別於 106 年 6 月、7 月及 8 月接獲部分大學生及民眾反映因聽信朋友代辦門號並領取現金，事後遭冒名申辦門號案件，本會於 106 年 6 月 12 日通傳平臺決字第 10641022160 號函請教育部並協調台灣電信產業發展協會適時向民眾及所屬大學院校宣導個人資料保護之重要性，簽訂契約時務必詳讀契約內容，切勿聽信「辦門號換現金」之說詞，以免遭不法人士利用電信門號做為犯罪工具，致有損於自身之權益。為防範類似案件再次發生，本會持續督促並要求電信業者加強與建立相關審查機制、落實門市雙證查核、加強內部風險控管以及代辦案件之限制，同時亦與刑事警察局電信偵查大隊合作，釐清案件及相關責任，以達成確保消費者權益保障之計畫目標。

(3) 客服部分

- A. 針對中華電信公司、遠傳電信公司、台灣大哥大公司 3 家行動寬頻業務經營者，陸續推出月租 499 元短期促銷方案，無完善客服人力、電腦設備、行銷因應等配套，造成客服電話無法接通、電信門市及客服 APP 軟體處理過久，影響用戶辦理及諮詢其他服務之權益，並致使客服中心、客訴處理服務品質下降，嚴重影響使用者權益情事，NCC 業於 107 年 5 月 11 日依法通知 3 家業者立即改正，並於同日發布新聞稿要求「行動寬頻業務經營者推出新興資費方案前，應考量既有客戶權益、申辦通路、客服處理能量、新舊用戶所享服務品質等，對於營運不當致使用者權益受損情事者，本會並依法裁處 3 家業者。

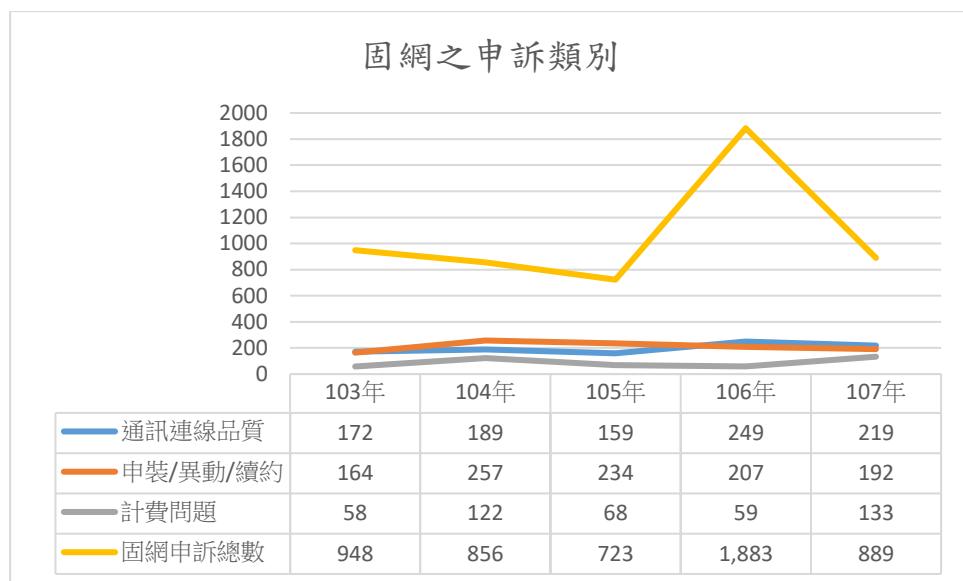
B. 為了預防雙 11 促銷方案所致之高客訴案件再現，本會已於 107 年 11 月 8 日召開「電信資費行銷事前評估因應宣導會議」，宣導請其落實辦理下列項目：事前評估該方案申辦情形，及妥善規劃客服人力、電腦設備、行銷因應、商品配送方式等配套，並簡化且提供多元的申辦方式；因應相關媒體報導、行銷期間之任何突發狀況，須有適當應變機制，避免行銷活動造成用戶服務品質下降。此外更於 107 年 11 月 16 日召開「電信資費行銷服務品質精進討論會議」，持續要求各業者須精進相關服務品質，並就此次行銷活動相關申訴案件多集中於對申辦機制之疑義（取號等），請各業者未來須有適當配套，並明確項消費者揭露相關訊息。

（4）業者自訂改善目標

針對不同之客訴原因，本會主動要求業者一改過去僅能被動處理申訴案件之角色，要求業者於 107 年度檢討之基礎上，主動擬定 108 年之目標規劃。

於申裝異動部分，107 年台灣之星之客訴案件共 670 件，惟其中雙 11 活動所致客訴案即佔了 406 件，故台灣之星期許自身於 108 年大型活動之函文客訴量目標，得下降 50%，不超過 200 件，此外更自訂每年案件總數可為 440 件以下，於特殊活動月份外得定期每月降低至 20 件以下。而客服服務的問題，中華電信指出其於 107 年之客服申訴類共計有 187 件，惟其中有多數係因 499 案等特殊活動致使用戶大量前往門市解約重新申辦，故造成客服類之客訴案增加。因此，中華電信將其 108 年客服類之申訴案定於無特殊活動為前提下，以 144 件內為目標，每月不超過 12 件。於連線品質部分，107 年亞太電信於此類之客訴案件共 1922 件，對此，亞太電信正逐漸建設基地臺試圖改善訊號不良問題，期望 108 年之客訴案件可降至 1189 件，平均每月之案件量不超過 100 件。

（四）固網業務依申訴類別之件數前 3 名近 5 年統計



1. 統計分析

(1)總量分析

固網業務-通訊連線品質、申裝/異動/續約類申訴案件 107 年較去年明顯減少，計費問題類明顯上升趨勢。

(2)原因分析

107 年 7 月開始發生中華電信客戶因裝設 IP-PBX 或自用小型交換機，導致遭駭客入侵盜撥國際電話之情況市話遭盜打國際電話，造成計費問題客訴量增加。

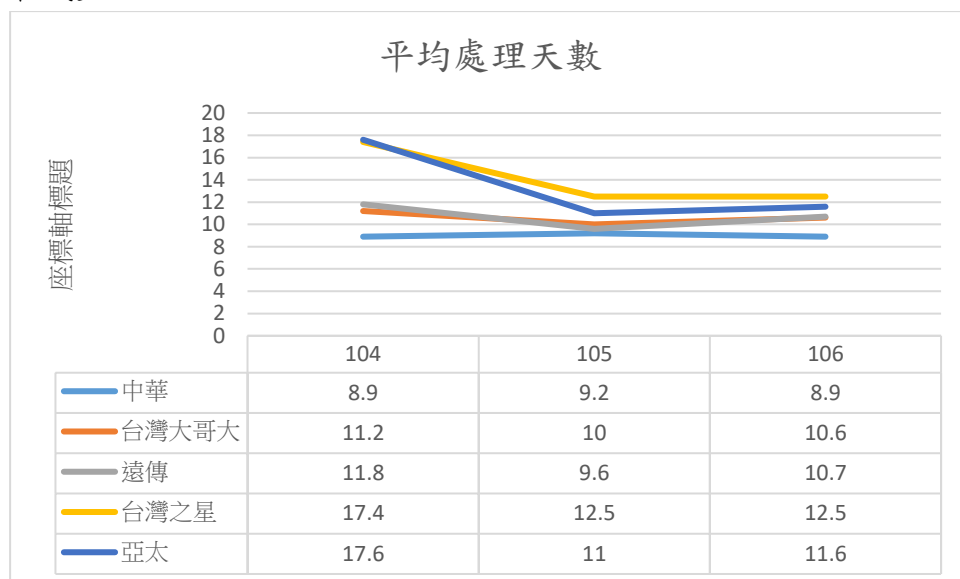
(3)監理作為

- A. 就消費爭議個案經處理後，有涉電信業者違反資通安全管理專章相關規定者，本會函請中華電信說明並實施個案之行政訪查，視需要進行中華電信機房安全防護檢查事宜。
- B. 請中華電信說明相關案件之處理方式及防範措施，並加強宣導對企業用戶之自我檢核及預防措施，以防止類似事件發生。

(五) 業者客訴案件之平均處理時間

從下表數據指出，亞太電信與台灣之星自 104 年至 105 年客訴案件之處理速度已大幅提升，平均處理時間已從 17 天降至 12、11 天。

除此之外，中華電信、台灣大哥大、遠傳電信之處理時間也逐步地在減少。



四、 本會推動政策與未來趨勢

(一) 本會推動政策

1. 持續推動公有建物及土地設置基地臺

依行政院於 103 年 8 月 13 日訂頒「推動公有建物及土地設置基地臺績效評量原則」，本會每月召開「無線寬頻基礎建設小組會議」(至 107 年 12 月已召開 92 次會議)，就各公務機關(構)配合開放設置基地臺之情形進行績效考評與協調。經協調各部會與縣市政府(拜會: 165 次、宣導: 244 次、會勘: 278 次)。截至 107 年 12 月底，公務機關(構)已釋出站點達 596 處。積極協調電信業者及相關單位，強化大眾運輸系統等場域行動通訊服務、優化整體速率及服務品質，策略性引導行動寬頻業者投資並積極建設高速行動寬頻網路，包括 106 年底前完成高鐵全線訊號改善、107 年底前完成臺鐵東部北迴線、宜蘭線及臺東線共 13 個隧道區段行動通信訊號改善工程，除持續提供國人優質行動上網環境，更有助我國寬頻及行動化社會及服務與內容之發展。持續協調政府機關釋出站點供設置基地臺、協調改善大眾運輸之行動通訊涵蓋、要求業者於離島地區建置多重傳輸路由，以及本會於業者發生

大規模系統障礙後，要求業者改善維運系統之相關措施，以使通信系統穩定運作，提高通訊品質。

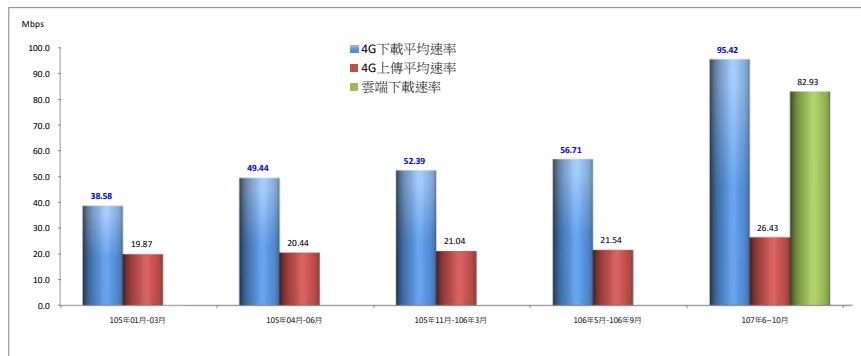
2. 提升行動寬頻服務品質

為揭鑒行動寬頻業務管理規則之精神並落實消費者保護機制，已於 107 年 4 月公告「行動寬頻業務服務品質規範實施要點」。該行動寬頻服務品質實施要點將服務品質分為四大面，分別為「服務效能」、「客服中心」、「客訴處理」及「帳務服務」共二十五項指標項目進行規範，促使行動寬頻業務經營者落實揭露相關服務項目及條件等相關資訊進行自我評核，藉以瞭解使用者於使用行動寬頻服務時之需求及滿意度，作為改善服務之參考依據，並使消費者得以選擇適合之行動寬頻業務經營者。

3. 持續辦理行動上網速率量測

本會自 102 年開始辦理「量測全國行動上網速率提供情形」委託案後，行動通信業者持續擴充無線接取網路頻寬，並增加基地臺建設數量，逐年提升行動上網速率，帶給消費者更好的行動上網環境。試圖藉由公正客觀之量測方式，提供消費者充分資訊，維護消費者權益，減少消費糾紛，建立起國內更好的行動通信服務環境，並藉此激發業者間良性競爭，提升服務品質，未來將持續辦理。量測主要辦理內容有：

- (1)分析及統計各業者定點上網效能：A. 各縣市村里辦公室等戶外區域。B. 台鐵主要車站及捷運轉運站尖離峰情形。
- (2)分析及統計各業者移動式上網效能：A. 國道行經縣市上網速率。B. 高鐵及台鐵行經縣市上網速率。
- (3)移動量測及檔案錄製：縣道等級以上主要道路、大眾運輸及國道。
- (4)將定點及移動量測數據匯入本會圖資網站，供民眾查詢。



105 年 1 月到 107 年 10 月定點量測之行動上網速率比較

4. 持續補助業者設置偏鄉寬頻網路設備

為有效合理運用電信事業普及服務基金資源，本會自 101 年起推動偏鄉村里及部落鄰有高速寬頻政策，加強偏鄉數位建設與普及服務發展，使偏鄉民眾能充分利用普及服務之建設成果，進一步提升偏遠地區寬頻上網速率，改善國內整體通訊網路基礎環境。本會除持續督導電信業者於偏鄉地區建設 12Mbps 以上寬頻網路，提升既有寬頻戶為基礎之平均涵蓋率達 97%，並藉由前瞻基礎建設之「普及偏鄉寬頻接取基礎建設」計畫，儘速完成 Gbps 等級服務到鄉、100Mbps 等級服務到村、擴展 Wi-Fi 熱點頻寬及強化偏鄉行動寬頻基地臺建置等建設目標，將可提升偏鄉地區之寬頻上網速率及涵蓋範圍，並搭配電信普及服務基金引發最大效益，以保障偏鄉民眾基本通信權益及平衡城鄉近用寬頻差距。

5. 電信消費爭議處理機構之設立

隨著電信市場蓬勃發展，電信消費爭議案件層出不窮，鑒於電信消費爭議申訴案件多發生於民眾普遍使用之電信服務類型，爰此，電信管理法草案中特授權本會在考量各電信服務之必要性、電信事業之營業總額與客訴數量等因素後，得命相關之事業共同組成電信消費爭議處理機構，以有效解決電信消費爭議；另未經本會指定之電信事業，如欲藉電信消費爭議處理機構解決該事業與消費者之爭議，亦可自行選擇加入電信消費爭議處理機構，共同維護消費者權益。

而維護消費者權益，係通訊傳播基本法及本會組織法所規範重心，亦為因應科技匯流與推展我國資通訊產業發展須確保的核心任務之一，透過要求產業自律，並就合於特定條件之電信事業在主管機關監督下建立消費爭議處理機制，應能提供消費者

多元申訴運用管道，確保合理解決電信事業與其用戶間爭議，以快速有效解決消費爭議。

6. 個人資料之安全維護

由於電腦科技進步迅速，網際網路、雲端服務及大數據等新運用型態的蓬勃發展，除了帶給人民便捷的生活與經濟的發展外，同時也增加了個人資料遭到濫用的可能性，在現今個資保護意識抬頭的年代，個人資料保護法係一部無論是組織或個人，公務或非公務機關，於蒐集、處理或利用個人資料時，皆應恪遵之法典準繩，除了保障當事人個資及隱私權之外，亦能促進個人資料之合理利用。為確保消費者個人資料之安全維護，並考量第一、二類電信事業及有線廣播電視系統經營者保有大量且重要之個人資料檔案，應負安全維護責任，本會爰依個人資料保護法訂定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法，以責成該等非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法並辦理查訪作業。

（二）未來趨勢

1. 5G 業務開放以有效提升上網速率

國際電信聯合會(ITU)預計於2020年公布下世代行動通訊技術(5G)標準(IMT-2020)，而5G使用頻率亦預計於2019年舉辦之世界無線電通信大會(WRC-19)公布，有鑑於世界各國之電信產業皆面臨轉型困境，而ITU所定義之5G三大應用場景：超大頻寬(enhanced Mobile Broadband, eMBB)、超大連結(massive Machine Type Communications, mMTC)、超低延遲(Ultra-Reliable and Low Latency Communications, URLLC)等特性預計可帶來不同以往的商業模式，因此世界各國已陸續進行整備及釋出WRC-15所建議的5G使用頻段，期以發展出5G生態鏈，推動各行各業在5G大平臺上發展出不同的商業模式，為電信產業再注入活水，並促進人民享有更便利的數位生活。

觀察國際5G標準及應用發展趨勢，將會以超大頻寬為先期發展，而超大頻寬也是使用者最能感受到的技術升級，我國行政院跟隨此國際發展趨勢，以2020年釋出我國首波5G頻段為目標，使電信業有明確之標準可依循進行相關的基礎建設，以利後續5G商業模式之發展。為使國民可盡早使用5G服務，本會規劃2020年完成釋照，將以使頻譜發揮最有效、彈性使

用為方向，研擬釋照及相關配套機制進行頻率釋出，期使國民其相關產業皆能在5G大平臺上享有更便利、更智慧的數位生活。

此外，為因應新興科技快速演進，配合國際標準組織研定行動通訊下一世代（5G）標準進度，本會規劃於107年因應物聯網（IoT）及5G 發展趨勢，完成我國未來開放後之應用服務監理機制研析；於108年接續完成其應用服務監理機制之政策方案；並於109年配合行動通訊5G頻譜資源開放政策，規劃釋出行動寬頻服務執照。

目前國內已有鴻海公司、工業技術研究院、亞太電信、電信技術中心等機構或業者向本會申請實驗頻率進行 5G 相關技術測試，在產業積極推動 5G 技術與應用發展下，預期 5G 能帶來的創新應用將如雨後春筍般冒出；滿足民眾對數據連線品質的要求。

2. 擬定符合國際趨勢之評鑑機制

為提升電信業務服務品質，本會特以委外研究方式參考英國、澳洲、新加坡、美國及日本行動通信用戶終端服務經驗品質之相關規範與準則，以作為擬定符合我國情的行動寬頻服務品質規範評鑑機制，以做為本會要求行動寬頻業務經營者持續改善服務品質之依據。同時，藉由適當的揭露方式，評鑑結果也可做為消費者選擇行動寬頻業務經營者的參考。

3. 縮短數位落差

衡諸當前我國行動通信用戶數量已數倍於固網市話與分封交換數據通信服務用戶，超過我國總人口數，且近年傳統電信服務亦提供網路影音及通訊服務(OTT)，新興服務日漸多元及廣泛，使用行動寬頻服務已為國人日常生活所需。為改善偏鄉行動通訊服務品質，強化偏遠地區村里或部落鄰寬頻建設與應用，未來普及服務在特定村里得以行動寬頻提供，並擴大部分鄰近偏遠地區之不經濟地區亦能納入普及服務適用區域，以優化偏遠地區網路涵蓋，保障偏鄉民眾通信權益，落實偏鄉地區數位人權、縮短數位落差、照顧弱勢族群之目的，同時亦能發揮擴大基礎建設投資提振經濟動能之效果，弭平城鄉差距及維護數位近用權益。

4. OTT 之管制

隨著民眾觀看影音之習慣改變，以開放式的網際網路為前提

之 OTT 憑藉其不受時間、地點限制皆得收看之優勢，逐漸累積其使用人口，消費者文教基金會於今年(2019 年)1 月之研究報告指出隨著民眾追劇之風氣漸盛，政府之管制卻顯得不足等現象。OTT 乃係屬新興平台故主管機關依舊不明，其進入市場的技術門檻、管制低，故自 2016 年以來許多新創公司或是既存媒體平台電信業者皆有跨足至 OTT 領域之現象。倘未來本會將 OTT 納管，OTT 既有之使用群體與未來新興 OTT 業者，將來的客訴陳情人勢必大增，面對如此龐大的客訴案件，本會在管制及監理上，須預先因應處理龐大的客訴案件及多樣創新的消費型態。

5. 電信業者之異業合作

隨著數位匯流之技術已逐漸成熟，電信業者不在僅止於跨足影視平台之投資，也逐漸轉而將焦點轉聚於其他產業。其中，以中華電信與凱基銀行之「運用電信行動身分認證辦理普惠金融業務金融科技創新實驗」案為例，乃係利用中華電信既有之徵信資料及大數據交換等科技，便於用戶辦理線上信貸及信用卡業務，銀行事務之主管機關係屬金管會，惟中華電信將其客戶個資用於其與凱基合作使用，倘涉及中華電信用戶之權益，本會作為電信業者之主管機關對此該如何管理，在數位國家創新經濟政策下，管理之分寸又該如何拿捏亦為本會將來勢必面對之問題。