NCC 有線電視業務申訴案件分析報告-111 年度（業務申訴案件）

鑒於有線電視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)為消弭消費者與有線電視業者間之誤會或爭議，讓消費者擁有更多元、更友善的有線電視服務環境及更貼近消費者需求與服務效率的收視服務，本會本著服務民眾精神，透過專業、公平、合理的訂戶申訴機制，期望消弭消費者與有線電視業者間的溝通障礙，強化消費者對市場之信心，進而促進有線電視服務市場之發展，故與有線電視業者召開「討論有線電視業者客服處理申訴案件事宜」會議，並決定由本會每年度公布有線電視業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防有線電視消費爭議之發生。

業務申訴案件 - 整體

依據民眾於 111 年 1~12 月對有線電視業者申訴案件統計資料，陳情案件共 382 件，問題反映數較高前四項依序是：有線電視訊號中斷問題（共 92 件，占 24.08%）、有線電視客服問題（共 71 件，占 18.59%）、有線電視收視費用爭議（共 52 件，占 13.61%)以及申訴收訊品質事（共 40 件，占 10.47%），以上共計 255 件，占整體 67%。

表 1 111 年度有線電視申訴案件：依問題分類

問題分類	件數	比率
有線電視插播廣告/插播式字幕問題	18	4.71%
關於戶定義事	3	0.79%
有線電視收視費用爭議	52	13.61%
有線電視訊號中斷問題	92	24.08%
陳情私接案件	2	0.52%
申訴收訊品質事	40	10.47%
附掛纜線等網路鋪設事宜	29	7.59%
有線電視客服問題	71	18.59%
有線電視購物頻道問題	1	0.27%
定型化契約修正事	3	0.79%
纜線未舖設（新大樓或免查驗區）	2	0.52%
低收入戶有線電視收費優惠案	4	1.05%
數位機上盒安裝回收與收費問題	12	3.14%
有線電視頻道管理問題	22	5.76%
有線電視壟斷問題（含分區經營問題）	2	0.52%
外資投資有線電視	1	0.27%
數位機上盒安裝與收費問題	14	3.66%
其他	14	3.66%
合計	382	100.00%

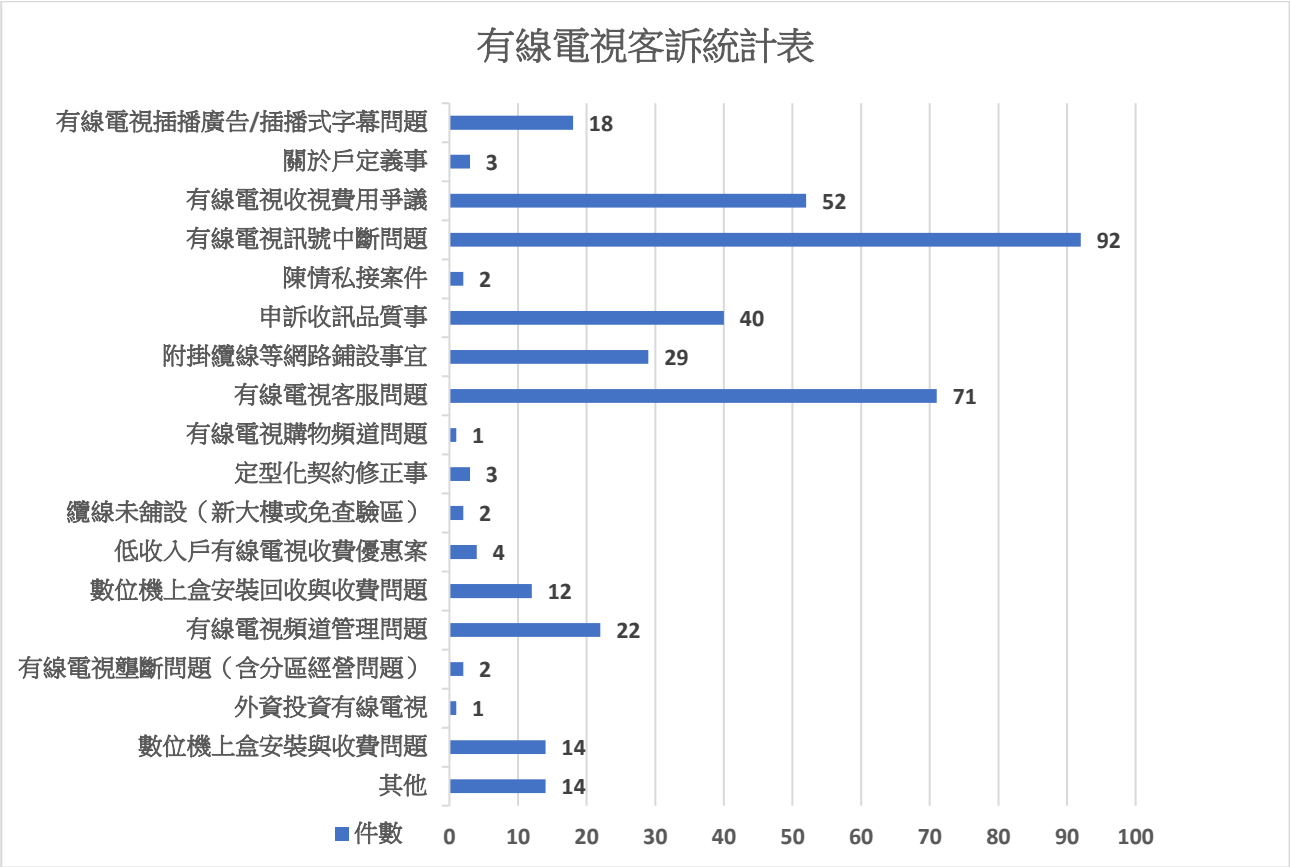

圖 1 有線電視申訴案件：依問題分類區分

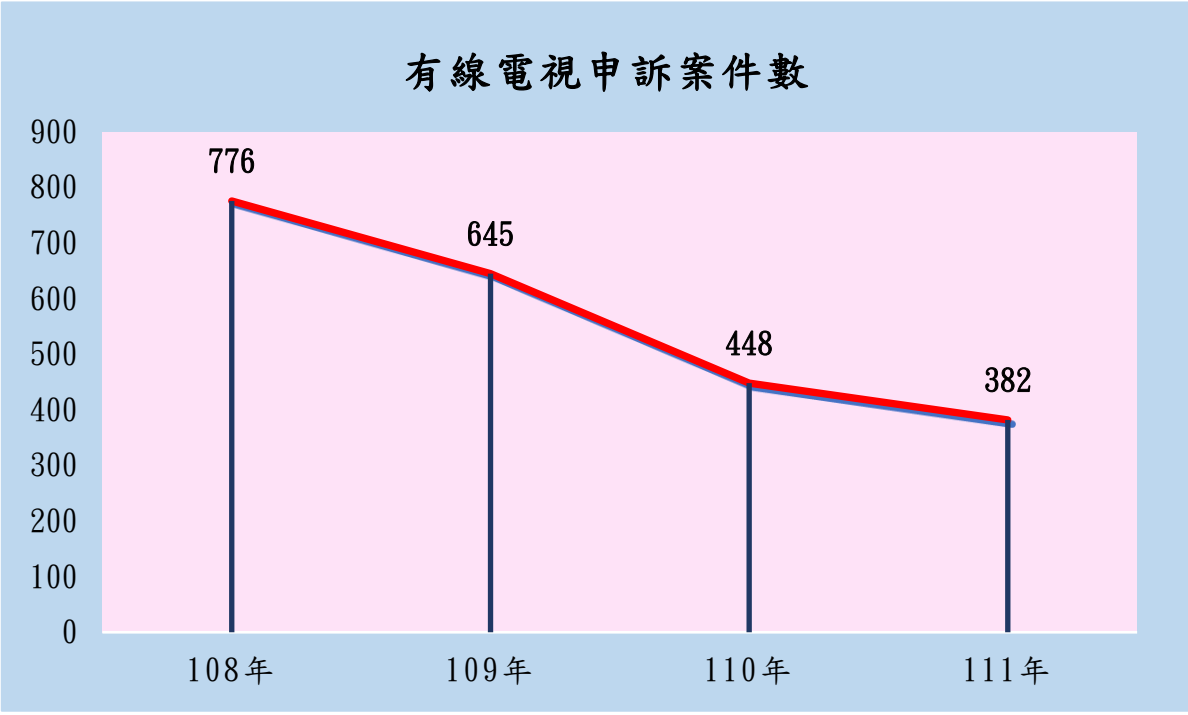

圖 2 108 年至 111 年度比較圖

- **業務申訴案件 - 業者**

有線電視訊號中斷問題92件中，以全國數位有線電視股份有限公司(共37件，占40.22%)、慶聯有線電視股份有限公司(共7件，占7.61%)、北都數位有線電視股份有限公司(共5件，占5.43%)這三家件數較其他業者為多，合計49件，共占53.26%。

表2 111年度有線電視申訴案件：依有線電視訊號中斷問題分類(業者)

有線電視訊號中斷問題	件數	比率
全國數位有線電視股份有限公司	37	40.22%
慶聯有線電視股份有限公司	7	7.61%
北都數位有線電視股份有限公司	5	5.43%
南桃園有線電視股份有限公司	4	4.35%
新永安有線電視股份有限公司	4	4.35%
大台中數位有線電視股份有限公司	4	4.35%
陽明山有線電視股份有限公司	3	3.25%
家和有線電視股份有限公司	3	3.25%
聯維有線電視股份有限公司	3	3.25%
新台北有線電視股份有限公司	2	2.17%
港都有線電視股份有限公司	2	2.17%
吉隆有線電視股份有限公司	2	2.17%
萬象有線電視股份有限公司	2	2.17%
新視波有線電視股份有限公司	1	1.09%
中投有線電視股份有限公司	1	1.09%
大揚有線電視股份有限公司	1	1.09%
豐盟有線電視股份有限公司	1	1.09%
大豐有線電視股份有限公司	1	1.09%
三冠王有線電視股份有限公司	1	1.09%
群健有線電視股份有限公司	1	1.09%
天外天數位有線電視股份有限公司	1	1.09%
吉元有線電視股份有限公司	1	1.09%
北桃園有線電視股份有限公司	1	1.09%
東台有線電視事業股份有限公司	1	1.09%
雙子星有線電視股份有限公司	1	1.09%
東台有線播送系統股份有限公司	1	1.09%
長德有線電視股份有限公司	1	1.09%
合計	92	100.00%

有線電視客服問題71件中，以北都數位有線電視股份有限公司(共13件，占18.28%)、金頻道有線電視股份有限公司(共6件，占8.43%)、這二家件數較其他業者為多，合計19件，共占26.71%。

表3 111年度有線電視申訴案件：依有線電視客服問題分類(業者)

有線電視客服問題	件數	比率
北都數位有線電視股份有限公司	13	18.28%
金頻道有線電視股份有限公司	6	8.43%
新視波有線電視股份有限公司	5	7.04%
慶聯有線電視股份有限公司	5	7.04%
全國數位有線電視股份有限公司	5	7.04%
新台北有線電視股份有限公司	3	4.23%
麗冠有線電視股份有限公司	3	4.23%
群健有線電視股份有限公司	2	2.82%
家和有線電視股份有限公司	2	2.82%
觀天下有線電視事業股份有限公司	2	2.82%
大安文山有線電視股份有限公司	2	2.82%
陽明山有線電視股份有限公司	2	2.82%
大豐有線電視股份有限公司	2	2.82%
雙子星有線電視股份有限公司	2	2.82%
港都有線電視股份有限公司	2	2.82%
全聯有線電視股份有限公司	1	1.41%
豐盟有線電視股份有限公司	1	1.41%
北桃園有線電視股份有限公司	1	1.41%
北健有線電視股份有限公司	1	1.41%
新頻道有線電視股份有限公司	1	1.41%
大台中數位有線電視股份有限公司	1	1.41%
萬象有線電視股份有限公司	1	1.41%
中投有線電視股份有限公司	1	1.41%
聯維有線電視股份有限公司	1	1.41%
新唐城有線電視事業股份有限公司	1	1.41%
台灣佳光電訊股份有限公司	1	1.41%
天外天數位有線電視股份有限公司	1	1.41%
長德有線電視股份有限公司	1	1.41%
三冠王有線電視股份有限公司	1	1.41%
南桃園有線電視股份有限公司	1	1.41%
合計	71	100.00%

有線電視收視費用爭議52件中，以北都數位有線電視股份有限公司(共12件，占23.08%)、新視波有線電視股份有限公司(共6件，占11.54%)、全國數位有線電視股份有限公司(共4件，占7.69%)這三家件數較其他業者為多，合計22件，共占42.31%。

表4 111年度有線電視申訴案件：依有線電視收視費用爭議分類(業者)

有線電視收視費用爭議	件數	比率
北都數位有線電視股份有限公司	12	23.08%
新視波有線電視股份有限公司	6	11.54%
全國數位有線電視股份有限公司	4	7.69%
雙子星有線電視股份有限公司	3	5.78%
港都有線電視股份有限公司	3	5.78%
群健有線電視股份有限公司	2	3.85%
大台中數位有線電視股份有限公司	2	3.85%
慶聯有線電視股份有限公司	2	3.85%
金頻道有線電視股份有限公司	2	3.85%
新唐城有線電視事業股份有限公司	2	3.85%
屏南有線電視股份有限公司	1	1.92%
大新店民主有線電視股份有限公司	1	1.92%
北桃園有線電視股份有限公司	1	1.92%
紅樹林有線電視股份有限公司	1	1.92%
觀天下有線電視事業股份有限公司	1	1.92%
全聯有線電視股份有限公司	1	1.92%
鳳信有線電視股份有限公司	1	1.92%
新台北有線電視股份有限公司	1	1.92%
澎湖有線電視股份有限公司	1	1.92%
北視有線電視股份有限公司	1	1.92%
麗冠有線電視股份有限公司	1	1.92%
北健有線電視股份有限公司	1	1.92%
吉隆有線電視股份有限公司	1	1.92%
萬象有線電視股份有限公司	1	1.92%
合計	52	100.00%

申訴收訊品質事40件中，以全國數位有線電視股份有限公司(共9件，占22.5%)及北都數位有線電視股份有限公司(共8件，占20%)這二家件數較其他業者為多，合計17件，共占42.5%。

表5 111年度有線電視申訴案件：依申訴收訊品質事分類(業者)

申訴收訊品質事	件數	比率
全國數位有線電視股份有限公司	9	22.50%
北都數位有線電視股份有限公司	8	20.00%
群健有線電視股份有限公司	3	7.50%
慶聯有線電視股份有限公司	3	7.50%
吉隆有線電視股份有限公司	3	7.50%
南桃園有線電視股份有限公司	2	5.00%
天外天數位有線電視股份有限公司	1	2.50%
大豐有線電視股份有限公司	1	2.50%
數位天空服務股份有限公司	1	2.50%
中投有線電視股份有限公司	1	2.50%
港都有線電視股份有限公司	1	2.50%
麗冠有線電視股份有限公司	1	2.50%
世新有線電視股份有限公司	1	2.50%
大揚有線電視股份有限公司	1	2.50%
澎湖有線電視股份有限公司	1	2.50%
北健有線電視股份有限公司	1	2.50%
南國有線電視股份有限公司	1	2.50%
長德有線電視股份有限公司	1	2.50%
合計	40	100.00%

- **業務申訴案件 – 縣市政府**

有線電視收視訊號中斷 92 件中，以新北市政府(共 43 件，占 46.74%)、臺北市政府(共 16 件，占 17.39%)以及高雄市政府(共 9 件，占 9.78%)業務申訴案件較其他縣市政府為多，合計 68 件，共占 73.91%。

表 6 111 年度有線電視申訴案件：依有線電視訊號中斷分類(縣市)

有線電視訊號中斷	件數	比率
新北市政府	43	46.74%
臺北市政府	16	17.39%
高雄市政府	9	9.78%
臺中市政府	6	6.52%
臺南市政府	6	6.52%
桃園市政府	5	5.44%
臺東縣政府	2	2.17%
基隆市政府	2	2.17%
苗栗縣政府	1	1.09%
南投縣政府	1	1.09%
嘉義縣政府	1	1.09%
合計	92	100.00%

有線電視客服問題 71 件中，以臺北市政府(共 32 件，占 45.07%)、新北市政府(共 19 件，占 26.76%)以及高雄市政府(共 7 件，占 9.86%)業務申訴案件較其他縣市政府為多，合計 58 件，共占 81.69%。

表 7 111 年度有線電視申訴案件：依有線電視客服問題分類(縣市)

有線電視客服問題	件數	比率
臺北市政府	32	45.07%
新北市政府	19	26.76%
高雄市政府	7	9.86%
臺中市政府	5	7.03%
桃園市政府	3	4.23%
臺南市政府	3	4.23%
南投縣政府	1	1.41%
彰化縣政府	1	1.41%
合計	71	100.00%

有線電視收視費用爭議 52 件中，以臺北市政府(共 17 件，占 32.69%)、新北市政府(共 16 件，占 30.77%)以及高雄市政府(共 6 件，占 11.54%)業務申訴案件較其他縣市政府為多，合計 39 件，共占 75%。

表 8 111 年度有線電視申訴案件：依有線電視收視費用爭議分類(縣市)

有線電視收視費用爭議	件數	比率
臺北市政府	17	32.69%
新北市政府	16	30.77%
高雄市政府	6	11.54%
臺中市政府	4	7.69%
臺南市政府	3	5.77%
桃園市政府	2	3.86%
基隆市政府	1	1.92%
澎湖縣政府	1	1.92%
屏東縣政府	1	1.92%
新竹縣政府	1	1.92%
合計	52	100.00%

申訴收訊品質事 40 件中，以新北市政府(共 12 件，占 30.00%)、臺北市政府(共 10 件，占 25.00%)、高雄市政府(共 5 件，占 12.50%)業務申訴案件較其他縣市政府為多，合計 27 件，共占 67.50%。

表 9 111 年度有線電視申訴案件：依申訴收訊品質事分類(縣市)

申訴收訊品質事	件數	比率
新北市政府	12	30.00%
臺北市政府	10	25.00%
高雄市政府	5	12.50%
臺中市政府	3	7.50%
基隆市政府	3	7.50%
桃園市政府	3	7.50%
南投縣政府	1	2.50%
嘉義縣政府	1	2.50%
澎湖縣政府	1	2.50%
嘉義市政府	1	2.50%
合計	40	100.00%

依縣市訂戶數與申訴案件進行分析，得到結果如表 10 所示，申訴案件占收視戶數之比例以澎湖縣最高，其次為臺北市、基隆市。

表 10　111 年度有線電視申訴案件：依縣市經營區區分

經營區	收視戶數	案件數	案件百分比	案件占收視戶數之比例
基隆市	82,945	13	3.40%	0.01567%
臺北市	567,541	104	27.23%	0.01832%
新北市	971,883	122	31.94%	0.01255%
桃園市	441,549	20	5.24%	0.00453%
新竹市	90,196	3	0.79%	0.00333%
新竹縣	107,003	1	0.26%	0.00093%
苗栗縣	94,383	2	0.52%	0.00212%
臺中市	515,455	27	7.06%	0.00524%
南投縣	71,941	3	0.79%	0.00417%
彰化縣	187,117	10	2.62%	0.00534%
雲林縣	101,172	0	0.00%	0.00000%
嘉義市	47,183	1	0.26%	0.00212%
嘉義縣	66,965	2	0.52%	0.00299%
臺南市	384,349	19	4.97%	0.00494%
高雄市	598,979	46	12.04%	0.00768%
屏東縣	143,001	1	0.26%	0.00070%
臺東縣	26,737	3	0.79%	0.01122%
宜蘭縣	84,007	1	0.26%	0.00119%
花蓮縣	43,289	1	0.26%	0.00231%
金門縣	6,474	0	0.00%	0.00000%
澎湖縣	14,365	3	0.79%	0.02088%
連江縣	1,043	0	0.00%	0.00000%
總　計	4,647,577	382	100.00%	0.00822%

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=1979&cate=0&keyword=&is_history=0&pages=0&sn_f=48613

(111 年第 4 季有線廣播電視訂戶數-依經營區)

目前有線電視分屬 6 家集團(MSO)及 21 家獨立系統業者經營，主要集團為凱擘股份有限公司(旗下 12 家系統台)、中嘉數位股份有限公司(旗下 12 家系統台)、台灣數位光訊科技股份有限公司(旗下 6 家系統台)、台灣寬頻通訊顧問股份有限公司(旗下 5 家系統台)、台固媒體股份有限公司(旗下 5 家系統台)、大豐集團(旗下 3 家系統台)等。依申訴對象 6 家集團進行分析，得到結果如表 11 所示，申訴案件數中嘉數位最多(123 件，占 32.2%)，其次為凱擘(50 件，占 13.09%)及台灣寬頻通訊(22 件，占 5.76%)；依申訴案件占收視戶數之比例進行比較，以中嘉數位(0.01186%)最高，其次為凱擘(0.00532%)及大豐集團（0.00360%）。

表 11　111 年度有線電視申訴案件：依申訴對象 MSO 區分

集團別	收視戶數	案件數	案件百分比	案件占收視戶數之比例
大豐集團	222,446	8	2.09%	0.00360%
中嘉	1,036,938	123	32.20%	0.01186%
台固	509,516	11	2.88%	0.00216%
台灣寬頻	675,553	22	5.76%	0.00326%
台灣數位光訊	438,173	11	2.88%	0.00251%
凱擘	940,424	50	13.09%	0.00532%
獨立系統	824,527	157	41.10%	0.01904%
總　計	4,647,577	382	100.00%	0.00822%

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=2989&cate=0&keyword=&is_history=0&pages=0&sn_f=48612

(111 年第 4 季有線廣播電視訂戶數-依集團)

【備註】6 家集團（MSO）旗下系統台，分述如下：

1、凱擘股份有限公司：金頻道、大安文山、陽明山、新台北、全聯、新唐城、北桃園、新竹振道、豐盟、新頻道、南天、觀昇等12家系統台。

2、中嘉數位股份有限公司：吉隆、長德、萬象、麗冠、新視波、家和、北健、三冠王、雙子星、慶聯、港都、數位天空服務等12家系統台。

3、台灣數位光訊科技股份有限公司：台灣佳光、大屯、中投、佳聯、新永安、大揚等6家系統台。

4、台灣寬頻通訊顧問股份有限公司：南桃園、北視、信和、群健、吉元等5家系統台。

5、台固媒體股份有限公司：永佳樂、紅樹林、觀天下、鳳信、聯禾等5家系統台。

6、大豐有線電視股份有限公司：大豐、台灣數位寬頻、新高雄等3家系統台。

依個別有線電視業者進行分析，得到結果如表 12 所示，其中以全國數位案件數最多(67件，占 17.54%)，其次為北都數位(共 47 件，占 12.3%)及慶聯(共 22 件，占 5.76%)。

表 12　111 年度有線電視申訴案件：依申訴業者區分

系統台	件數	占比%	系統台	件數	占比%
吉隆	13	3.40%	大屯	0	0.00%
大安文山	6	1.57%	台灣佳光電訊	1	0.26%
金頻道	9	2.36%	大台中數位	13	3.40%
長德	7	1.83%	群健	11	2.88%
陽明山	8	2.09%	豐盟	2	0.52%
新台北	8	2.09%	中投	3	0.79%
萬象	7	1.83%	三大	7	1.83%
聯維	4	1.05%	新頻道	3	0.79%
麗冠	8	2.09%	新彰數位	0	0.00%
寶福	0	0.00%	北港	0	0.00%
北都數位	47	12.30%	佳聯	0	0.00%
大新店民主	3	0.79%	大揚	2	0.52%
大豐	6	1.57%	國聲	0	0.00%
天外天數位	3	0.79%	世新	1	0.26%
台灣數位寬頻	1	0.26%	三冠王	5	1.32%
永佳樂	2	0.52%	南天	1	0.26%
全聯	2	0.52%	新永安	5	1.32%
紅樹林	2	0.52%	雙子星	8	2.09%
家和	8	2.09%	南國	4	1.05%
新唐城	3	0.79%	港都	16	4.19%
新視波	18	4.71%	鳳信	3	0.79%
觀天下	3	0.79%	慶聯	22	5.76%
數位天空服務	4	1.05%	新高雄	1	0.26%
全國數位	67	17.54%	屏南	1	0.26%
聯禾	1	0.26%	觀昇	0	0.00%
北桃園	5	1.32%	東亞	0	0.00%
北健	7	1.83%	洄瀾	1	0.26%
南桃園	8	2.09%	東台	2	0.52%
北視	1	0.26%	東台有線播送	1	0.26%
新竹振道	3	0.79%	澎湖	3	0.79%
吉元	1	0.26%	名城事業	0	0.00%
信和	1	0.26%	祥通有線	0	0.00%
			合計	382	100.00%

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（240 人次，占 63%），其次為女性（118 人次，占 31%），不願透露性別者(共 24 件，占 6%)。

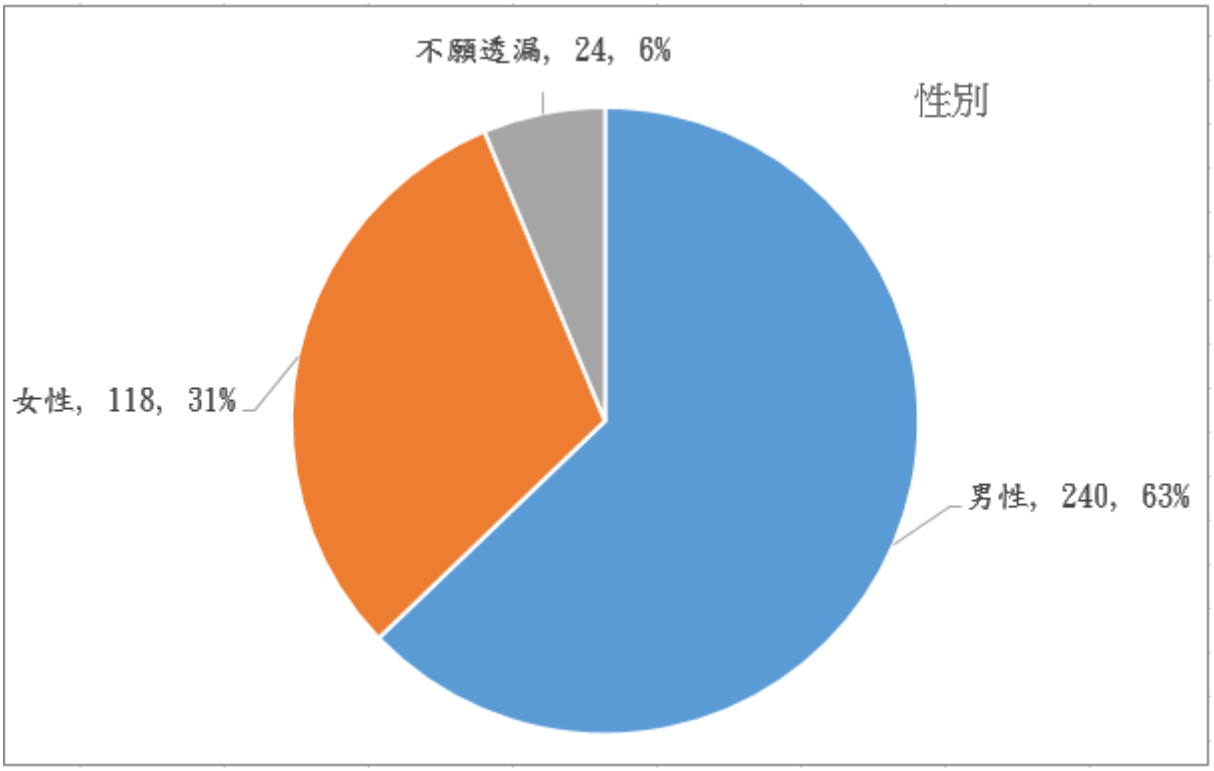

圖3 111年有線電視申訴案件：依申訴人性別區分

依本會公告111年第4季之全國有線電視訂戶數為4,647,577戶，普及率為51.13%。為提升服務品質，減少申訴案件數量，本會將持續與有線電視業者召開「討論有線電視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問題和解決對策，要求與會業者共同提出解決方式，以降低客訴案件數量，達到消費者對有線電視服務之信心，進而促進有線電視市場之永續經營，以達到友善消費者環境。