

NCC有線電視消費申訴監理報告—107年年度報告

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，並決定由本會每季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。

107 年整體申訴案件為本會臨櫃案件與陳情網對有線電視業者申訴案件，共 1,096 件。依申訴案件問題分類進行分析，得到結果如表 1 及圖 1 所示，以有線電視客服問題類案件數最多（250 件，占 22.81%），其次為有線電視頻道管理問題類（213 件，占 19.43%）、有線電視訊號中斷問題類（146 件，占 13.32%）。

表 1 有線電視申訴案件：依問題分類區分

問題分類	件數	比率
01. 有線電視插播廣告/插播式字幕問題	55	5.02%
02. 關於戶定義事	3	0.27%
03. 有線電視收視費用爭議	142	12.96%
04. 有線電視訊號中斷問題	146	13.32%
05. 陳情私接案件	6	0.55%
06. 申訴收訊品質事	48	4.38%
07. 附掛纜線等網路鋪設事宜	40	3.65%
08. 有線電視客服問題	250	22.81%
09. 有線電視購物頻道問題	2	0.18%
10. 定型化契約修正事	7	0.64%
11. 纜線未鋪設（新大樓或免查驗區）	6	0.55%
12. 低收入戶有線電視收費優惠案	2	0.18%
13. 有線電視頻道管理問題	213	19.43%
14. 有線電視壟斷問題（含分區經營問題）	26	2.37%
15. 數位化問題（含數位機上盒）	40	3.65%
16. 外資投資有線電視	2	0.18%
17. 有線廣播電視相關修法問題（含黨政軍退出媒體）	0	
18. 數位機上盒安裝與收費問題	86	7.85%
19. HD 節目源以 SD 格式播放	22	2.01%
合計	1,096	100.00%

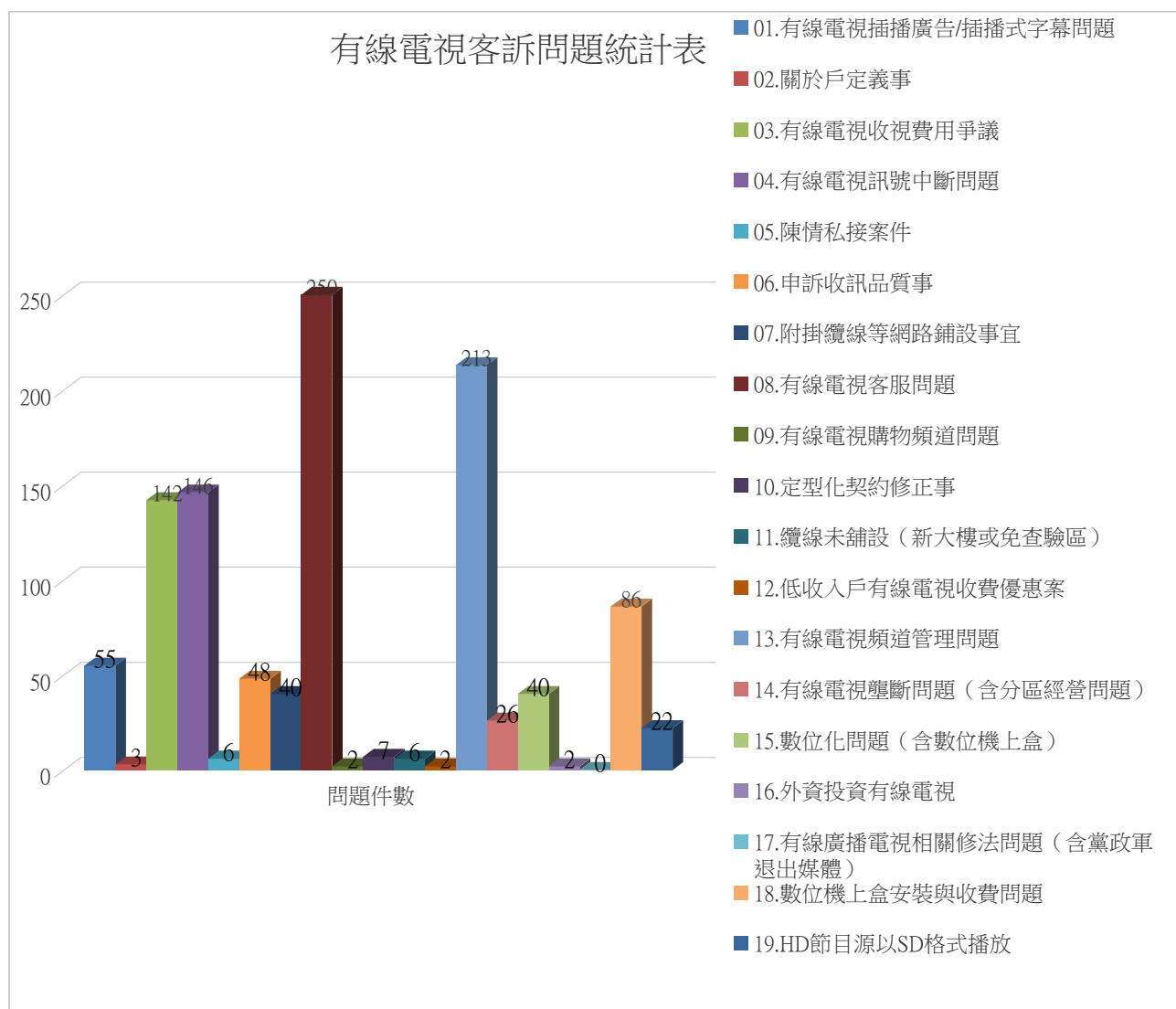


圖 1 有線電視申訴案件：依問題分類區分

依縣市訂戶數與申訴案件進行分析，得到結果如表 2 所示，申訴案件占收視戶數之比例以新北市最高，其次為臺北市、臺中市。

表 2 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	91,217	36	3.28%	0.03947%
臺北市	580,239	237	21.62%	0.04085%
新北市	1,078,485	257	23.45%	0.02383%
桃園市	90,447	85	7.76%	0.09398%
新竹市	489,707	17	1.55%	0.00347%
新竹縣	116,595	18	1.64%	0.01544%
苗栗縣	104,885	28	2.55%	0.02670%
臺中市	101,286	97	8.85%	0.09577%
南投縣	574,022	18	1.64%	0.00314%
彰化縣	76,642	29	2.65%	0.03784%
雲林縣	206,171	6	0.55%	0.00291%
嘉義市	107,025	5	0.46%	0.00467%
嘉義縣	72,623	6	0.55%	0.00826%
臺南市	52,789	73	6.66%	0.13829%
高雄市	416,219	93	8.49%	0.02234%
屏東縣	650,020	17	1.55%	0.00262%
臺東縣	157,347	21	1.92%	0.01335%
宜蘭縣	54,506	8	0.73%	0.01468%
花蓮縣	32,203	29	2.65%	0.09005%
金門縣	16,563	2	0.18%	0.01208%
澎湖縣	7,485	13	1.19%	0.17368%
連江縣	906	1	0.09%	0.11038%
總計	5,077,382	1096	100.00%	0.02159%

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=1979&cate=0&keyword=&is_history=0&pages=0&sn_f=41021 (107 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 5 家集團(MSO)及 27 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)、中嘉網路股份有限公司(旗下 11 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 4 家系統台)、台固媒體股份有限公司(旗下 5 家系統台)，另獨立系統台(含播送系統)有 27 家。依申訴對象 5 家集團進行分析，得到結果如表 3 所示，申訴案件數以中嘉網路最多(284 件，占 25.91%)，其次為凱擘(203 件，占 18.52%)、台灣寬頻(120 件，占 10.95%)；依申訴案件占收視戶數之比例進行比較，以中嘉網路最高(0.0268%)，其次為凱擘(0.0192%)、台灣寬頻(0.0173%)。

表 3 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
中嘉網路	1,060,733	284	25.91%	0.02677%
台固媒體	558,753	96	8.76%	0.01718%
台灣寬頻通訊	695,659	120	10.95%	0.01725%
台灣數位光訊科技	466,591	65	5.93%	0.01393%
凱擘	1,055,162	203	18.52%	0.01924%
獨立系統(含播送系統)	1,240,484	328	29.93%	0.02644%
總計	5,077,382	1,096	100.00%	0.02159%

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=2989&is_history=0

(104 年第 4 季有線廣播電視訂戶數-依集團)

【備註】5 家集團 (MSO) 旗下系統台，分述如下：

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。

中嘉網路股份有限公司：吉隆、長德、萬象、麗冠、新視波、家和、北健、三冠王、慶聯、港都、數位天空服務等 11 家系統台。

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。

台灣寬頻通訊顧問股份有限公司：南桃園、北視、信和、群健等 4 家系統台。

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。

依個別有線電視業者進行分析，得到結果如表4所示，其中以群健案件數最多(共60件，占5.47%)，其次為新視波(共43件，占3.92%)及聯維(共41件，占3.74%)。

表 4 有線電視申訴案件：依申訴業者區分

系統台	件數	佔比%	系統台	件數	佔比%
吉隆	36	3.28%	台灣佳光電訊	13	1.19%
大安文山	14	1.28%	大台中數位	4	0.36%
金頻道	23	2.10%	群健	60	5.47%
長德	25	2.28%	豐盟	8	0.73%
陽明山	31	2.83%	中投	18	1.64%
新台北	15	1.37%	三大	4	0.36%
萬象	14	1.28%	新頻道	15	1.37%
聯維	41	3.74%	新彰數位	10	0.91%
麗冠	27	2.46%	北港	2	0.18%
寶福	6	0.55%	佳聯	4	0.36%
大台北	3	0.27%	大揚	3	0.27%
北都數位	38	3.47%	國聲	3	0.27%
大新店民主	8	0.73%	世新	5	0.46%
大豐	24	2.19%	三冠王	29	2.65%
天外天	25	2.28%	南天	13	1.19%
台灣數位寬頻	3	0.27%	新永安	18	1.64%
永佳樂	35	3.19%	雙子星	13	1.19%
全聯	16	1.46%	大信	0	
紅樹林	19	1.73%	大高雄	0	
家和	17	1.55%	南國	17	1.55%
新唐城	15	1.37%	港都	17	1.55%
新視波	43	3.92%	鳳信	24	2.19%
觀天下	10	0.91%	慶聯	33	3.01%
數位天空服務	14	1.28%	新高雄	2	0.18%
全國數位	16	1.46%	屏南	3	0.27%
新北市	12	1.09%	觀昇	14	1.28%
聯禾	8	0.73%	東亞	1	0.09%
北桃園	22	2.01%	洄瀾	28	2.55%
北健	25	2.28%	東台	20	1.82%
南桃園	38	3.47%	東台有線播送	1	0.09%
北視	18	1.64%	澎湖	13	1.19%
新竹振道	17	1.55%	名城事業	2	0.18%
吉元	24	2.19%	祥通有線播送系統	1	0.09%
信和	4	0.36%	合計	1,096	100.00%
大屯	12	1.09%			

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖2所示，以男性申訴人居多（746人次，占68.1%），其次為女性（291人次，占26.6%）。

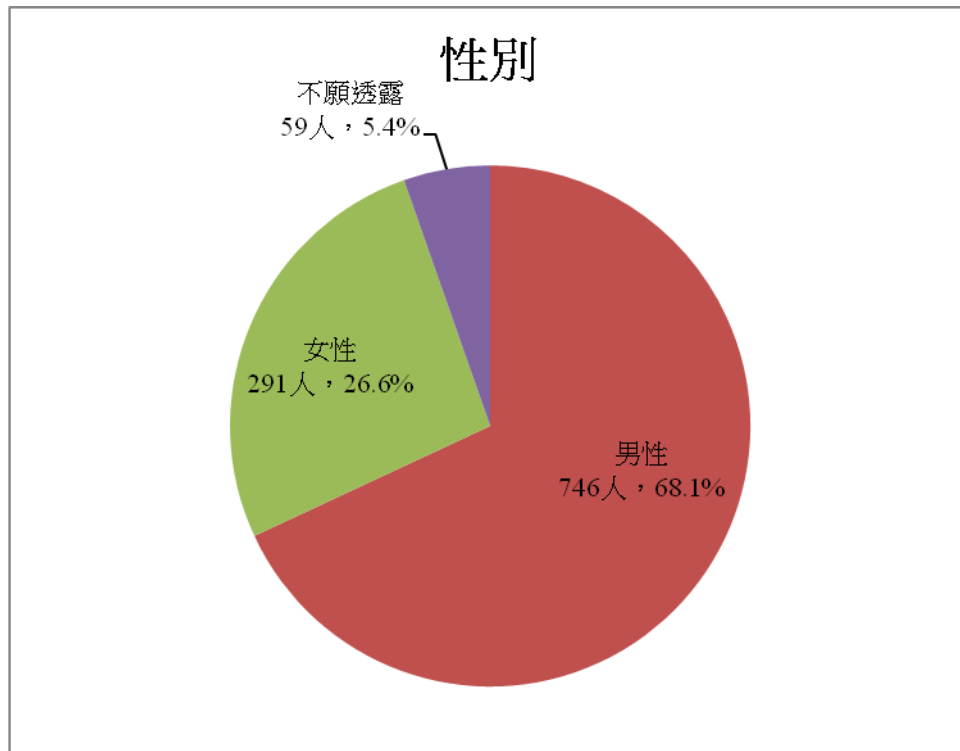


圖2 有線電視申訴案件：依申訴人性別區分

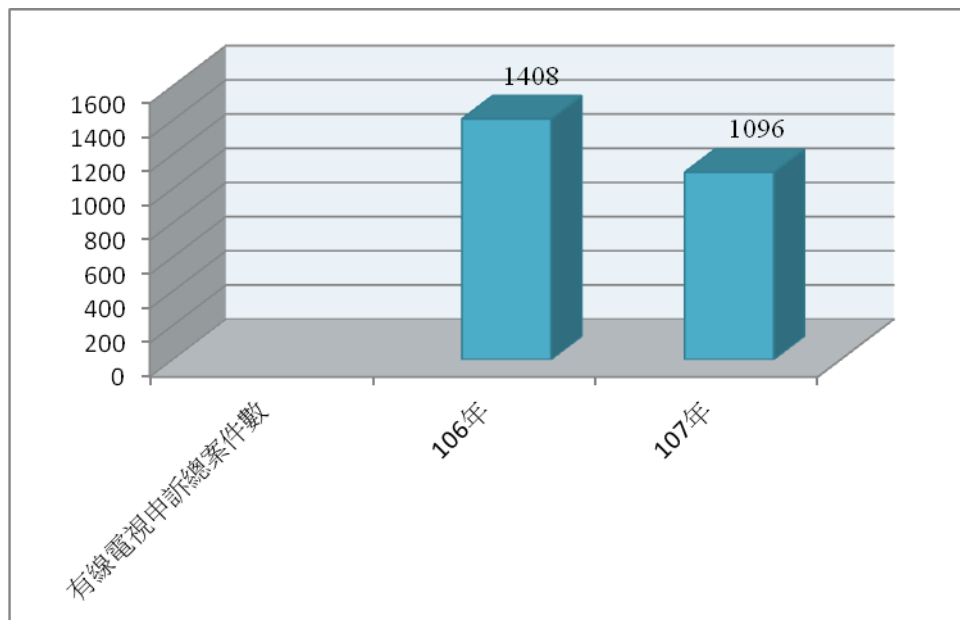


圖3 有線電視申訴總案件數比較

◆ 本年度辦理情形

為提升服務品質、減少申訴案件數量，本會於106年起定期將每季的申訴案件量及其分析並公布於本會網站，以督促有線電視系統經營者針對各項申訴類別逐步降低案件數量。另外，本會定期召開「討論有線電視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，由有線電視訊號、頻道管理、客服及收費問題申訴案件等面向，與有線電視系統經營者研擬改善措施。107年度完成相關議題：

- 一、鑒於有線電視系統經營者兼營第二類電信寬頻上網服務時常推出搭售服務產品，針對消費爭議案件增加情形，本會將適時於通訊消費爭議申訴監理報告增加個別業者寬頻上網服務客訴案件數量及類型，並於定期會議與業者共同檢討案件，以督促業者改善並預防爭議之發生。
- 二、為避免影響消費者使用寬頻或有線電視收視、聽服務之權益，各業者倘欲提供跨平台之加值服務，本會建議將加值服務費用帳單以另紙帳單(分列帳單)讓消費者知悉，以預防後續消費爭議之發生。
- 三、請各系統經營者自行檢視服務契約申請及異動程序中要求訂戶提供身分證明文件部分，各系統經營者應尊重民眾意願，倘訂戶堅持不願留存身分證件影本，各系統經營者於檢視核對其身分資料後，即應退還身分證件。重點在於核對確認訂戶姓名等提供服務所需資料，而非留存身分證件影本與否。
- 四、請各系統經營者自行檢視個人資料保護法義務告知同意書，尤其特別留意蒐集目的(行銷業務)是否逾越特定目的及拒絕行銷部分，務必確實讓訂戶勾選，訂戶有勾選才是同意；若未勾選，即為不同意。
- 五、有線廣播電視系統經營者收費標準第7條對於機上盒之使用已有相關規定，倘機上盒係採用租用之方式，收費項目名稱為保證金及租金；若機上盒係採用押借之方式，收費項目名稱為押金，兩者間請勿混淆，請各系統經營者詳細檢視收費帳單帳目明細，以預防後續消費爭議之發生。

◆ 後續處理

依本會公告107年之全國有線電視訂戶數為5,077,382戶，普及率為58.13%。為提升服務品質，減少申訴案件數量，本會將定期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。