

NCC 通訊消費申訴分析報告—110 年 5 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。

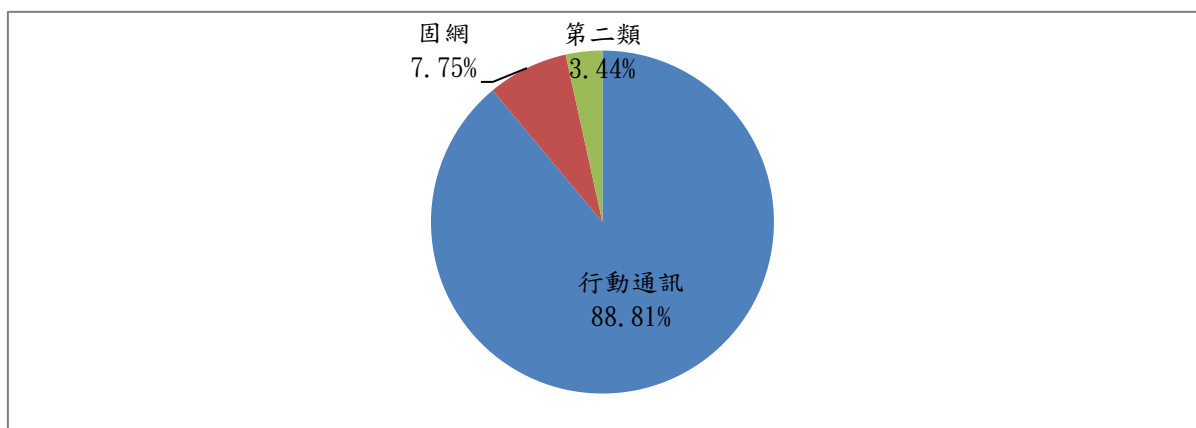
◆ 電信民眾申訴—整體

5 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 5 月份臨櫃申訴案件共 184 件、公文轉件共 513 件，共計 697 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 619 件，占 88.81%），其次為固網類申訴案件（共 54 件，占 7.75%）。

表 1 5 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	147	472	619	88.81%
固網	28	26	54	7.75%
第二類	9	15	24	3.44%
總計	184	513	697	100%



◆ 電信民眾申訴—行動通訊

5 月份行動通訊申訴案件中臨櫃申訴案件共 147 件、公文轉件共 472 件，共計 619 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 185 件，占 29.89%），其次為遠傳（共 131 件，占 21.16%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	36	149	185	29.89%
遠傳	27	104	131	21.16%
台灣大哥大	19	81	100	16.16%
亞太	38	53	91	14.70%
台灣之星	27	85	112	18.09%
總計	147	472	619	100%

依申訴對象與 109 年 5 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示，各業者案件數皆較去年同期增加。

	109 年 5 月	110 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	134	185	51	38%
遠傳	75	131	56	75%
台灣大哥大	68	100	32	47%
亞太	76	91	15	20%
台灣之星	79	112	33	42%

與 109 年 5 月同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 4 所示，110 年 5 月份申訴對象排名以中華最多共 185 件，案件數較去年同期增加 51 件，遠傳案件數較去年同期增加 56 件，亞太案件數較去年同期增加 33 件。

表 4 109 年 5 月份與 110 年 5 月份行動通訊申訴對象排名比較

	109 年 5 月	110 年 5 月
第一名 (件數)	中華 (134)	中華 (185)
第二名 (件數)	台灣之星 (79)	遠傳 (131)
第三名 (件數)	亞太 (76)	台灣之星 (112)

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 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴對象區分佔用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	185	10,631,172	17.4
遠傳	131	7,071,216	18.5
台灣大哥大	100	7,153,402	14.0
亞太	91	2,060,051	44.2
台灣之星	112	2,620,514	42.7
總計	619	29,536,355	21.0

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 410 件，占 66.24%)，其次為申裝/異動/續約類(共 43 件，占 6.95%)、限速吃到飽類(共 40 件，占 6.46%)。

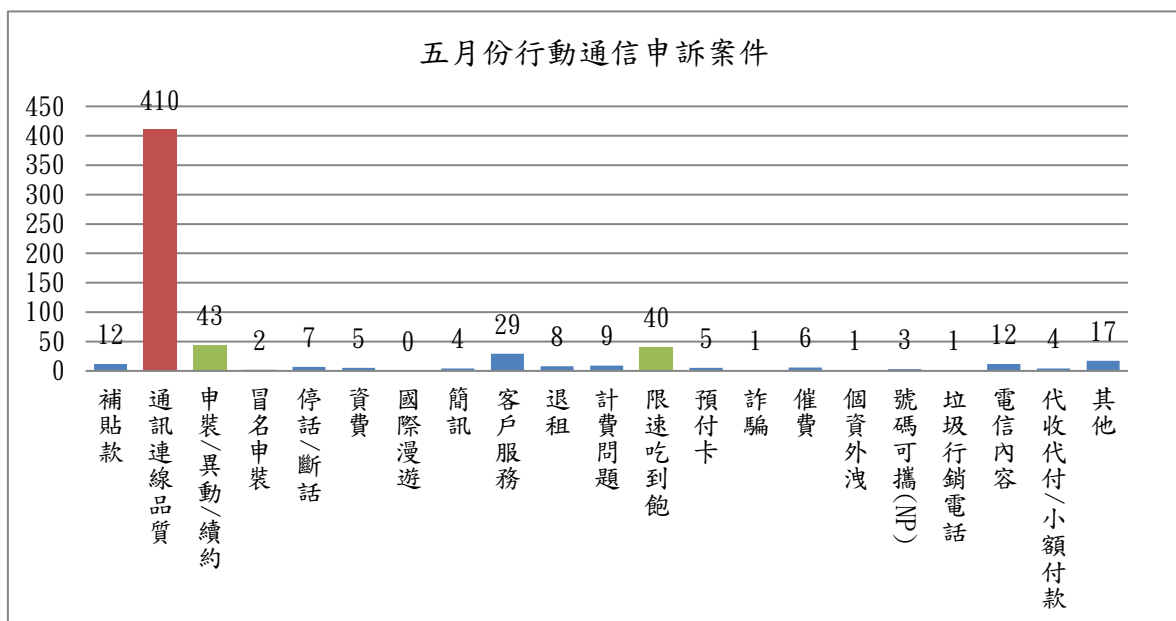


圖 1 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

鑑於行動通信受電波易受地形、地貌及建築物等阻隔，故本會請各業者於客戶申請行動上網服務提供 7 日上網試用服務供民眾選用，以期降低客訴。為了解業者推廣及民眾採用情形，經將通訊連線品質之申訴案(共 410 件)分為語音通訊品質(31 件)及數據連線品質(379 件)，再就易受信號品質影響之數據連線品質客訴量，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 56 件；未試用共 323 件)，得到結果如圖 2，可見有使用試用者之申訴量顯低於未使用試用者。故建議消費者簽約前可先進行試用，以了解主要活動地點之信號情形，再決定是否與該業者簽約。

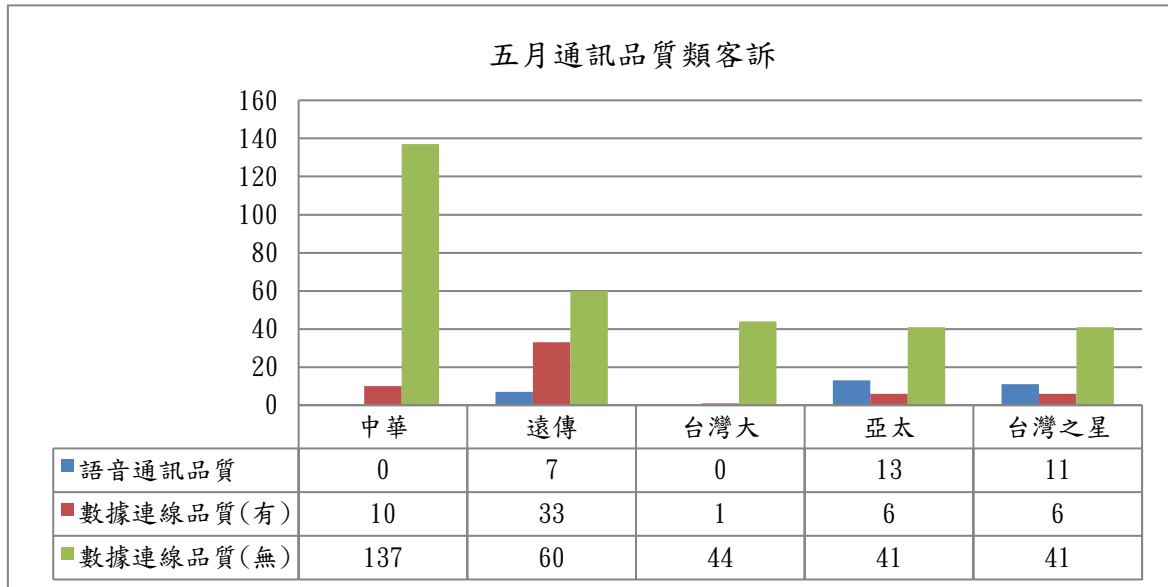


圖 2 5 月份行動通訊申訴案件：依通訊連線品質類客訴案件區分

另為了解連線品質爭議之地點，依未提供 7 日上網試用之數據連線品質申訴案件(323 件)進行分析，得到結果如表 6 所示，申訴室內共 250 件、室內外共 73 件。可見多數爭議，係因無線電波易受建築阻隔，致室內信號強度受影響。

表 6 5 月份未提供上網試用之連線品質申訴案件

連線品質(無)	室內	室內外
中華	123	14
遠傳	37	23
台灣大哥大	38	6
亞太	19	22
台灣之星	33	8
總計	250	73

依通訊連線品質類、申裝/異動/續約類、限速吃到飽類案件申訴占用戶數比例進行比較，得到結果如表 7、8、9 所示。

表 7 5 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	147	10,631,172	13.8
遠傳	100	7,071,216	14.1
台灣大哥大	45	7,153,402	6.3
亞太	60	2,060,051	29.1
台灣之星	58	2,620,514	22.1
總計	410	29,536,355	13.9

表 8 5 月份申裝/異動/續約類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	5	10,631,172	0.5
遠傳	12	7,071,216	1.7
台灣大哥大	12	7,153,402	1.7
亞太	3	2,060,051	1.5
台灣之星	11	2,620,514	4.2
總計	43	29,536,355	1.5

表 9 5 月份限速吃到飽類申訴案件：依申訴對象區分占用戶數比例

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	8	10,631,172	0.8
遠傳	6	7,071,216	0.8
台灣大哥大	14	7,153,402	2.0
亞太	4	2,060,051	1.9
台灣之星	8	2,620,514	3.1
總計	40	29,536,355	1.4

與 109 年 5 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 10 所示，110 年 5 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為申裝/異動/續約類及限速吃到飽類。通訊連線品質類案件數較去年同期增加 131 件，申裝/異動/續約類案件數較去年同期減少 1 件。

表 10 109 年 5 月份與 110 年 5 月份行動通訊申訴類別排名比較

	109 年 5 月	110 年 5 月
第一名 (件數)	通訊連線品質 (279)	通訊連線品質 (410)
第二名 (件數)	申裝/異動/續約 (44)	申裝/異動/續約 (43)
第三名 (件數)	客服問題 (18)	限速吃到飽 (40)

110 年 5 月份通訊連線品質案件增加說明如下：

一、原因分析：

- (一) 110 年 5 月 17 日後防疫升級，居家使用行動網路的需求量加大，致部份站臺負載過高。
- (二) 因疫情嚴峻，業者訊號改善時程延宕。
- (三) 五月初全台大停電，恢復時因大量用戶湧入上線重新註冊，導致壅塞。

二、改善作法：

- (一) 督導業者優先針對突增高負載站臺進行優化調整及擴容作業，達成降載。
- (二) 業者除仍持續連繫用戶確認婉釋外，並提供無接觸配套改善方案及針對涵蓋站臺優化，提昇通信品質。
- (三) 督導業者持續加強建設，以達到分流之效果。

與 109 年 5 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、限速吃到飽)排名進行比較，得到結果如表 11 所示。110 年 5 月份通訊連線品質類案件以中華最多、申裝/異動/續約類案件以遠傳及台灣大哥大最多；限速吃到飽類案件以台灣大哥大最多。

表 11 109 年 5 月份與 110 年 5 月份動通訊申訴對象與申訴類別排名比較

		109 年 5 月	110 年 5 月
第一名	通訊連線品質	中華	中華
第二名		亞太	遠傳
第三名		遠傳	亞太
第一名	申裝/異動/續約	台灣之星	遠傳；台灣大哥大
第二名		遠傳	台灣之星
第三名		台灣大哥大	中華
第一名	限速吃到飽	--	台灣大哥大
第二名		--	中華；台灣之星
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、限速吃到飽)占用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 12 所示。

排名	申訴類別	業者
第一名	通訊連線品質	亞太
第二名		台灣之星
第三名		遠傳
第一名	申裝/異動/續約	亞太
第二名		台灣之星
第三名		台灣大哥大
第一名	限速吃到飽	台灣之星
第二名		亞太
第三名		遠傳;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 13 所示，案件平均處理時間依序為台灣之星 14.4 天、遠傳 11.3 天、亞太 10.1 天、台灣大哥大 9.9 天及中華 8.4 天。

電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華	8.4	0
遠傳	11.3	0
台灣大哥大	9.9	0
亞太	10.1	0
台灣之星	14.4	2

* 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 14 所示，以台灣之星再申訴所占總進件數比例最高 22.8%，其次為亞太 16.5%及中華、遠傳各 14.4%。

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	216	185	31	14.4%
遠傳	153	131	22	14.4%
台灣大哥大	107	100	7	6.5%
亞太	109	91	18	16.5%
台灣之星	145	112	33	22.8%

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 413 人次，占 67%)，其次為女性(共 162 人次，占 26%)。

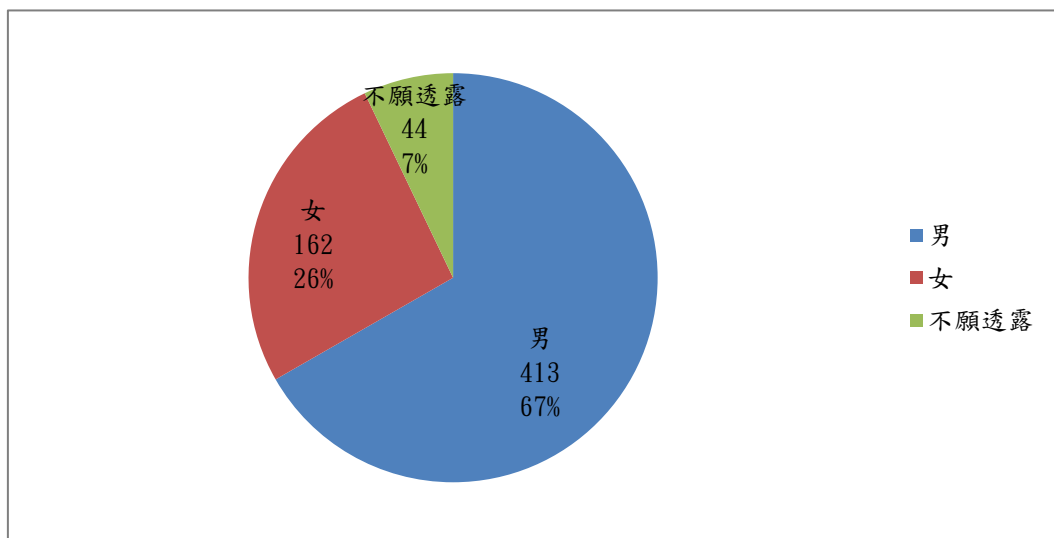


圖 3 5 月份行動通訊申訴案件：依申訴人性別區分

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 15 所示，通訊連線品質類案件以中華最多（共 147 件，占該類 35.85%）；申裝/異動/續約類案件以遠傳及台灣大哥大最多（各 12 件，各占該類 27.91%）；限速吃到飽類案件以台灣大哥大最多（共 14 件，占該類 35%）。

表 15 5 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	3	2	1	5	12
通訊連線品質	147	100	45	60	58	410
申裝/異動/續約	5	12	12	3	11	43
冒名申裝	2	0	0	0	0	2
停話/斷話	1	2	2	0	2	7
資費	2	1	0	1	1	5
國際漫遊	0	0	0	0	0	0
簡訊	2	0	0	2	0	4
客戶服務	6	3	4	7	9	29
退租	2	0	1	2	3	8
計費問題	2	1	3	0	3	9
限速吃到飽	8	6	14	4	8	40
預付卡	1	0	2	0	2	5
詐騙	0	0	1	0	0	1
催費	1	0	1	2	2	6
個資外洩	0	0	1	0	0	1
號碼可攜(NP)	0	0	0	0	3	3
垃圾行銷電話	0	1	0	0	0	1
電信內容	3	2	4	0	3	12
代收代付/小額付款	0	0	2	1	1	4
其他	2	0	6	8	1	17
總計	185	131	100	91	112	619

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 16 所示。

	件數	用戶數	件/百萬戶
補貼款	12	29,536,355	0.4
通訊連線品質	410	29,536,355	13.9
申裝/異動/續約	43	29,536,355	1.5
冒名申裝	2	29,536,355	0.1
停話/斷話	7	29,536,355	0.2
資費	5	29,536,355	0.2
國際漫遊	0	29,536,355	0.0
簡訊	4	29,536,355	0.1
客戶服務	29	29,536,355	1.0
退租	8	29,536,355	0.3
計費問題	9	29,536,355	0.3
限速吃到飽	40	29,536,355	1.4
預付卡	5	29,536,355	0.2
詐騙	1	29,536,355	0.0
催費	6	29,536,355	0.2
個資外洩	1	29,536,355	0.0
號碼可攜(NP)	3	29,536,355	0.1
垃圾行銷電話	1	29,536,355	0.0
電信內容	12	29,536,355	0.4
代收代付/小額付款	4	29,536,355	0.1
其他	17	29,536,355	0.6

◆ 電信民眾申訴—固網

5 月份固網申訴案件中臨櫃申訴案件共 28 件、公文轉件共 26 件，共計 54 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 17 所示，以中華案件數最多（共 52 件，占 96.30%）。

	臨櫃	公文	總計	百分比
中華	28	24	52	96.30%
台灣固網	0	1	1	1.85%
亞太	0	1	1	1.85%
新世紀資通	0	0	0	0%
總計	28	26	54	100%

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 18 所示。

	件數	用戶數	件/百萬戶
中華	52	9,820,385	5.3
台灣固網	1	191,720	5.2
亞太	1	220,737	4.5
新世紀資通	0	445,259	0.0

依申訴對象並與 109 年 5 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 19 所示，中華增加 14 件、台灣固網增加 1 件、亞太增加 1 件、新世紀資通減少 1 件。

	109 年 5 月	110 年 5 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華	38	52	14	36.84%
台灣固網	0	1	1	N/A
亞太	0	1	1	N/A
新世紀資通	1	0	-1	-100%

與 109 年 5 月份同期之申訴對象排名進行比較，得到結果如表 20 所示，中華仍是固網申訴案件最大宗(共 52 件)。

	109 年 5 月	110 年 5 月
第一名 (件數)	中華 (38)	中華 (52)
第二名 (件數)	新世紀資通 (1)	台灣固網 (1)；亞太(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 21 所示。

第一名	中華
第二名	台灣固網
第三名	亞太

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，以連線品質類案件最多(共 13 件，占 24.07%)，其次為客戶服務類(共 12 件，占 22.22%)、申裝/異動-寬頻類(共 10 件，占 18.52%)。

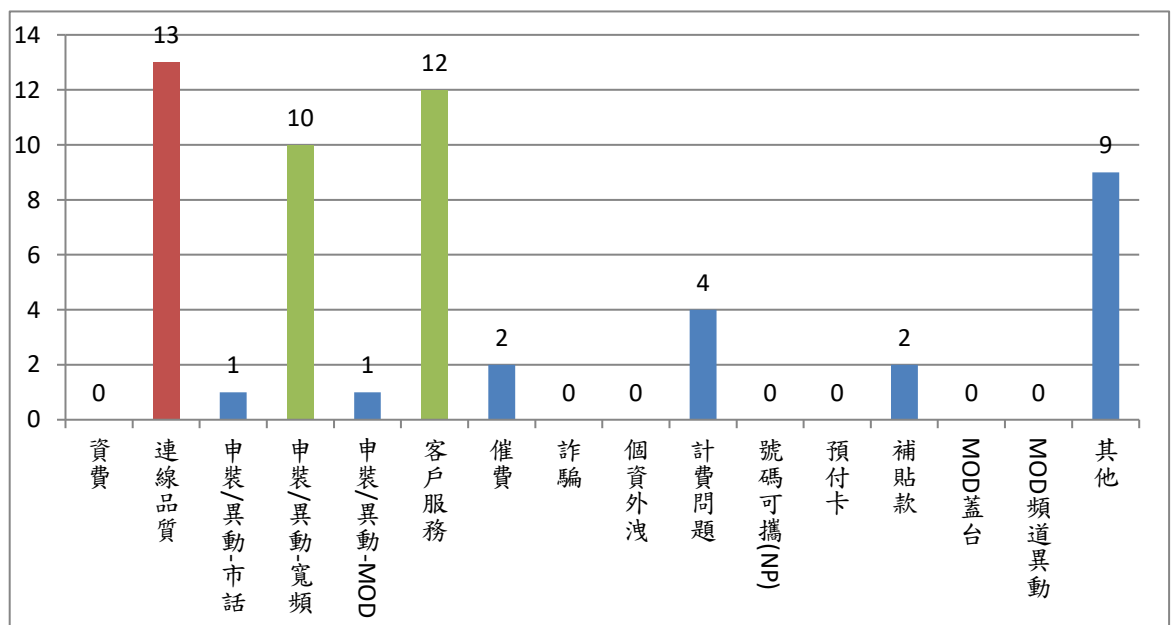


圖 4 5 月份固網申訴案件：依申訴類別區分

與 109 年 5 月份固網申訴類別排名進行比較，得到結果如表 22 所示，連線品質類及客戶服務類案件與去年同期相較皆呈現遞增的趨勢，申裝/異動-寬頻類案件與去年同期相較呈現遞減的趨勢。

表 22 109 年 5 份與 110 年 5 份固網訴類別對象排名比較

	109 年 5 月	110 年 5 月
第一名 (件數)	申裝/異動-寬頻 (13)	連線品質 (13)
第二名 (件數)	連線品質 (12)	客戶服務 (12)
第三名 (件數)	客戶服務 (4)	申裝/異動-寬頻 (10)

同時比對申訴對象與申訴案件類別，得到結果如表 23 所示，連線品質類及客戶服務類、申裝/異動-寬頻類案件皆以中華最多，件數分別為 13 件(占該類 100%)、12 件(占該類 91.67%)、10 件(占該類 100%)。

表 23 5 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	0	0	0	0	0
連線品質	13	0	0	0	13
申裝/異動-市話	0	1	0	0	1
申裝/異動-寬頻	10	0	0	0	10
申裝/異動-MOD	1	0	0	0	1
客戶服務	11	0	1	0	12
催費	2	0	0	0	2
詐騙	0	0	0	0	0
個資外洩	0	0	0	0	0
計費問題	4	0	0	0	4
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	9	0	0	0	9
總計	52	1	1	0	54

與 109 年 5 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 24 所示，各項類別仍以中華為最大宗。

		109 年 5 月		110 年 5 月
第一名	申裝/異動-寬頻	中華	連線品質	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	連線品質	中華	客戶服務	中華
第二名		--		--
第三名		--		--
第一名	客戶服務	中華	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--		--
第三名		--		--

依通訊申訴對象及申訴類別(申裝/異動-寬頻/計費問題/連線品質)占百萬用戶數比例進行排名比較，得到結果如表 25 所示。

第一名	申裝/異動-寬頻	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	計費問題	中華
第二名		--
第三名		--
第一名	連線品質	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 44 人次，占 81%)，其次為女性(共 8 人次，占 15%)。

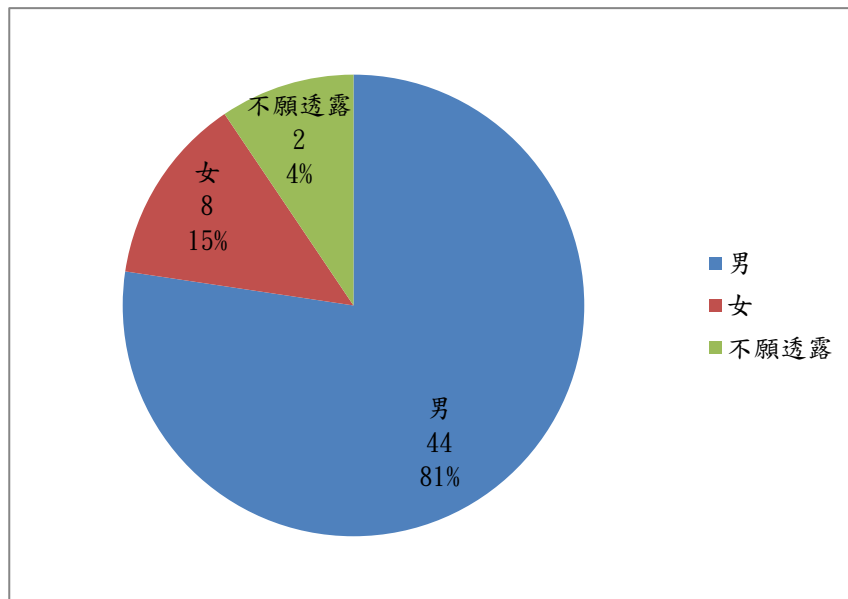


圖 5 5 月份固網申訴：依申訴人性別區分

◆ 電信民眾申訴－第二類電信

5 月份第二類電信申訴案件中臨櫃申訴案件共 9 件、公文轉件共 15 件，共計 24 件。

依申訴對象進行分析，得到結果如表 26 所示，以其他案件數最多(13 件，占 54.17%)；其次為凱擘(4 件，占 16.67%)。

表 26 5 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	1	3	4	16.67%
中嘉	0	0	0	0.00%
台灣寬頻	0	2	2	8.33%
台固媒體	2	1	3	12.50%
台灣數位光訊	0	0	0	0.00%
台灣碩網	0	2	2	8.33%
統一	0	0	0	0.00%
家樂福	0	0	0	0.00%
其他	6	7	13	54.17%
總計	9	15	24	100%

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，5 月份以通訊連線品質類(15 件)占最多，其次為申裝/異動/續約類(3 件)、補貼款類及資費類(各 2 件)。

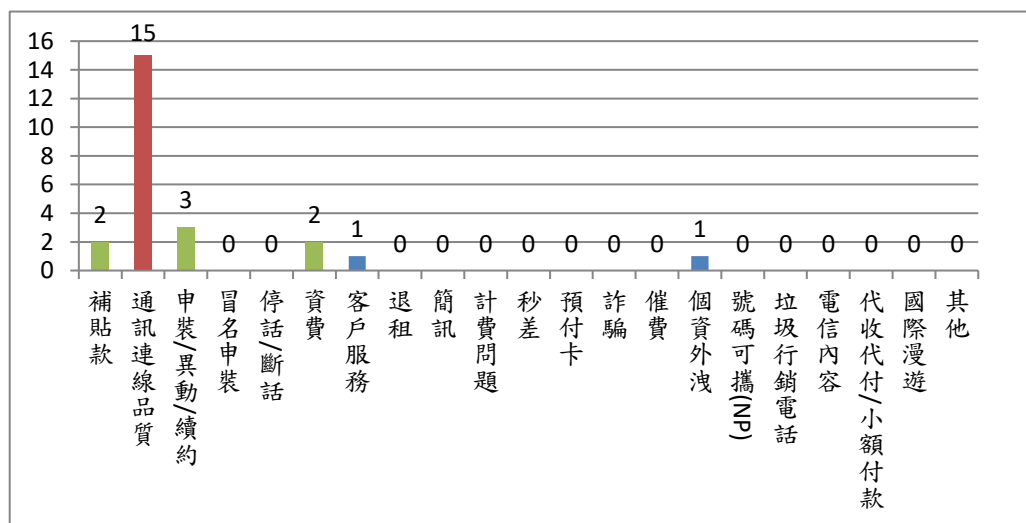


圖 6 5 月份第二類電信申訴案件：依申訴類別區分

同時比對申訴對象與申訴案件類別，可得到結果如表 27 所示。

	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	0	0	1	0	0	0	0	1	2
通訊連線品質	3	0	2	0	0	2	0	0	8	15
申裝/異動/續約	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
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	2	2
客戶服務	1	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	1
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	0	0
總計	4	0	2	3	0	2	0	0	13	24

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖 7 所示，以男性申訴人數居多(共 15 人次，占 63%)，其次為女性(共 7 人次，占 29%)。

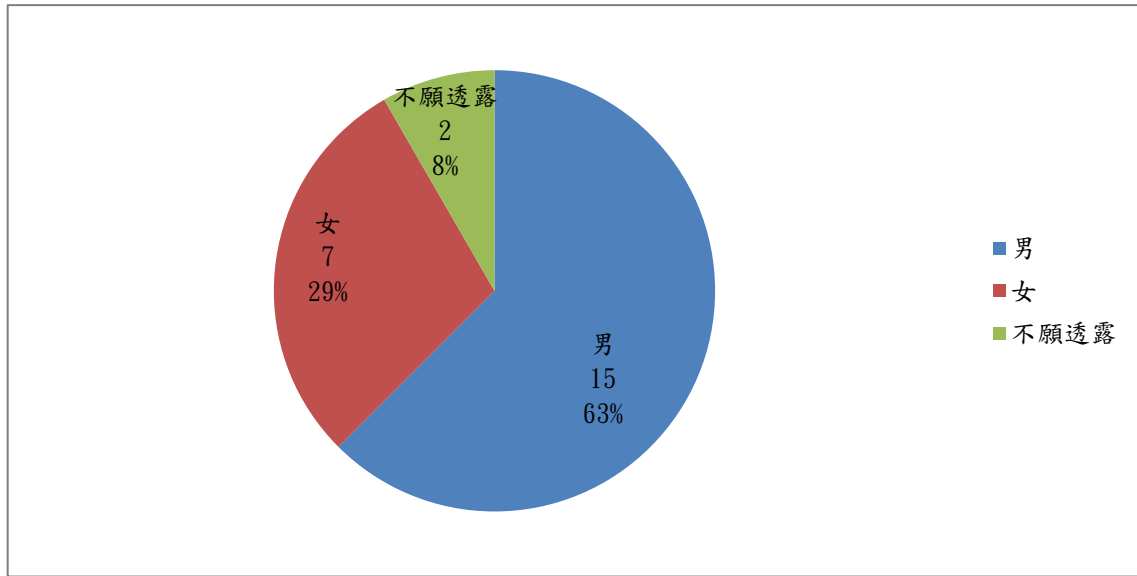


圖 7 5 月份第二類電信申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 原因分析及改善作法

依 5 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(147 件，占該類 35.85%)，申裝/異動/續約類案件以台灣大哥大及遠傳最多(各 12 件，各占該類 27.91%)，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. 網速不符合期待：夜間/假日尖峰時段網速較慢，或雖可上網正常仍覺得與理想值有落差。
2. 訊號不佳：室外/室內/室內深處等訊號不穩定或收不到信號，進而申訴。
3. 基地臺拆除：因抗爭、屋主不續約或租約到期而拆臺，原涵蓋區域訊號突然變差導致申訴。
4. 消費者保護：縣、市政府消保單位來函，協商/調解訊號改善或合約相關問題。
5. 限速疑慮：因測速值不理想，認為被限速而申訴。
6. 疫情影響：因全台疫情三級警戒，居家使用行動網路的需求量大增，高負載站臺數據增，影響使用感受。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣大哥大):

1. 用戶個人因素反悔：主張「因資費或優惠要求改辦專案」、「不清楚專案合約內容」
2. 親友意見不一：本人同意申辦，後續家人以商品或資費專案不適用而要求取消或變更方案。

(三) 申裝/異動/續約 (遠傳): 顧客反悔及認知差異：申辦後反悔，要求解除或取消申辦；對於申辦方案內容認知不同。

二、改善作法：

(一) 通訊連線品質 (中華):

1. 網速不符合期待：持續優化品質，定期檢討與改善高負載站臺，疏解尖峰雍塞狀況。
2. 訊號不佳：提供 WiFi-Calling 服務改善通話品質，或評估安裝信號改善設備，補強室內通訊品質。
3. 基地臺拆除：持續與居民溝通協調，拆台後調整周邊站臺補強涵蓋，並提早辦理遷移新台事宜，降低信號不佳空窗期。
4. 消費者保護：針對申訴個案進行調解溝通，提供可接受方案。
5. 限速疑慮：現場量測後依測試數值與客戶說明婉釋，釐清問題，並說明行動訊號無線特性
6. 疫情影響：優先針對此類站臺進行優化調整及擴容作業，達成降載並提昇客戶使用感受。

(二) 申裝/異動/續約 (台灣大哥大):

1. 用戶個人因素反悔：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，並確認用戶已清楚專案內容。
2. 親友意見不一：立即釐清申辦狀況，並於合理狀況下盡量與用戶本人及其家人協商取得共識妥處。

(三) 申裝/異動/續約 (遠傳):

1. 強化同仁解說技巧，銷售時針對促案內容、合約資訊逐一重點說明，並於溝通過程中再次確認顧客已清楚明瞭。
2. 提升問題處理能力，當接獲顧客反映問題時，在合理範圍內取得共識。

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。