

NCC 有線電視業務申訴案件分析報告-110 年第三季

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。

業務申訴案件 - 整體

依據民眾於 110 年 7~9 月對有線電視業者申訴案件統計資料，陳情案件共 134 件，問題反映數較高前三項依序是：有線電視收視費用爭議(共 23 件，占 17.2%)、有線電視客服問題(共 20 件，占 14.9%)以及有線電視插播廣告/插播式字幕問題(共 19 件，占 14.2%)，以上共計 62 件，占整體 46.3%。

問題分類	件數	比率
有線電視插播廣告/插播式字幕問題	19	14.2%
關於戶定義事	2	1.5%
有線電視收視費用爭議	23	17.2%
有線電視訊號中斷問題	18	13.4%
申訴收訊品質事	13	9.7%
附掛纜線等網路鋪設事宜	9	6.7%
有線電視客服問題	20	14.9%
定型化契約修正事	2	1.5%
纜線未鋪設(新大樓或免查驗區)	1	0.7%
有線電視頻道管理問題	14	10.4%
有線電視壟斷問題(含分區經營問題)	2	1.5%
數位機上盒安裝與收費問題	11	8.2%
總計	134	100%

有線電視客訴統計表

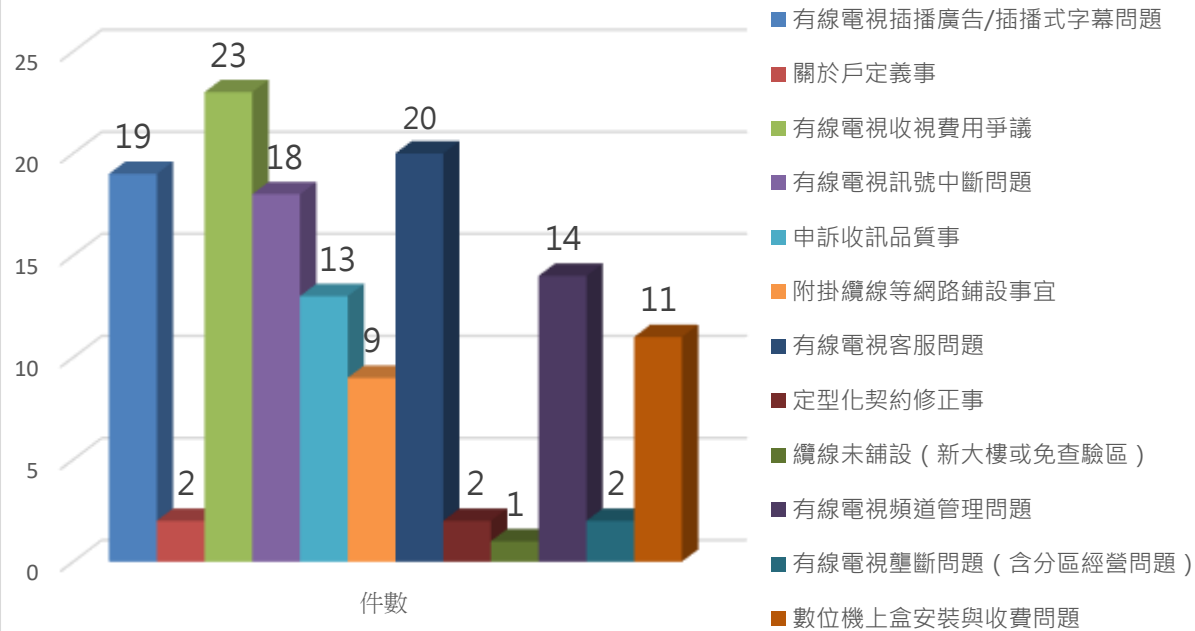


圖 1 有線電視申訴案件:依問題分類區分

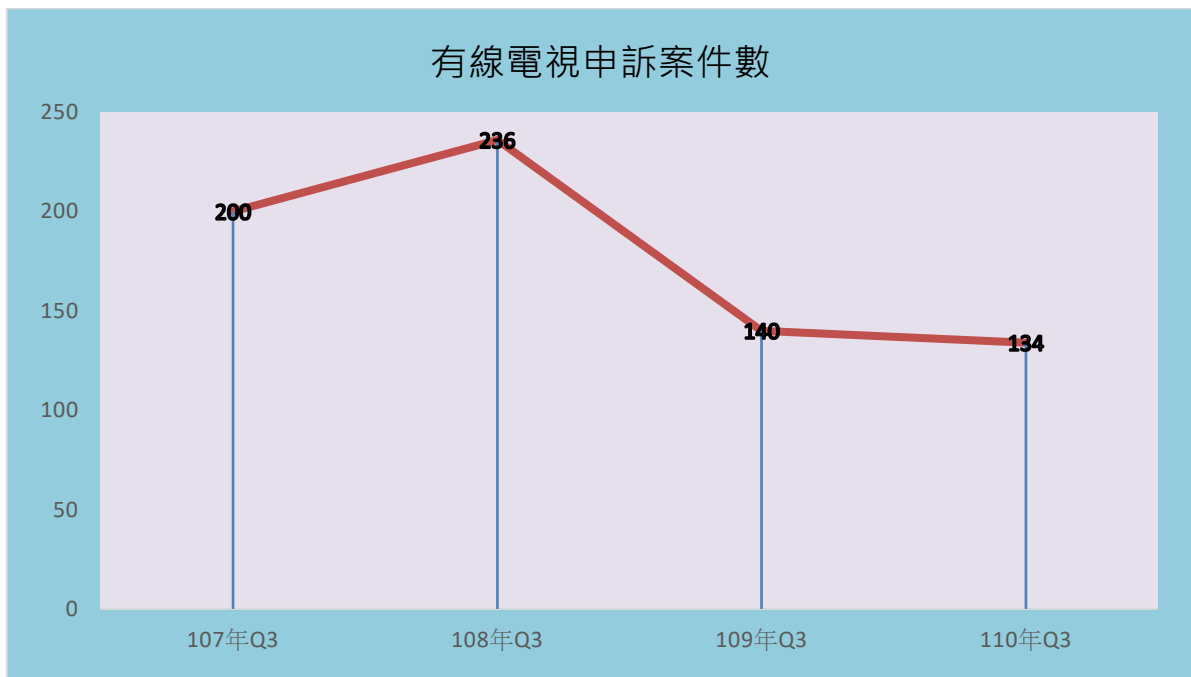


圖 2 107 年至 110 年第 3 季 比較圖

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臺北市最高，其次為澎湖縣、新北市。

表 2 第 3 季有線電視申訴案件: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	84,949	2	1.49%	0.00235%
臺北市	583,456	45	33.58%	0.00771%
新北市	994,875	36	26.87%	0.00362%
桃園市	451,571	7	5.22%	0.00155%
新竹市	93,465	0	0.00%	0.00000%
新竹縣	109,578	0	0.00%	0.00000%
苗栗縣	96,252	1	0.75%	0.00104%
臺中市	530,320	12	8.96%	0.00226%
南投縣	73,410	1	0.75%	0.00136%
彰化縣	196,547	3	2.24%	0.00153%
雲林縣	102,997	0	0.00%	0.00000%
嘉義市	48,276	0	0.00%	0.00000%
嘉義縣	68,405	0	0.00%	0.00000%
臺南市	391,836	8	5.97%	0.00204%
高雄市	614,013	14	10.45%	0.00228%
屏東縣	145,877	2	1.49%	0.00137%
臺東縣	28,211	0	0.00%	0.00000%
宜蘭縣	85,357	1	0.75%	0.00117%
花蓮縣	46,441	1	0.75%	0.00215%
金門縣	6,640	0	0.00%	0.00000%
澎湖縣	14,886	1	0.75%	0.00672%
連江縣	1,055	0	0.00%	0.00000%
總計	4,768,417	134	100.00%	0.00281%

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=1979&cate=0&keyword=&is_history=0&pages=0&sn_f=46781

(110 年第 3 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 25 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 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 4 家系統台)、台固媒體股份有限公司(旗下 5 家系統台)，另獨立系統台有 25 家。依申訴對象 5 家集團進行分析，得到結果如表 3 所示，申訴案件數中嘉網路最多(30 件，占 22.39%)，其次為凱擘(25 件，占 18.66%)；依申訴案件占收視戶數之比例進行比較，以中嘉(0.00281%)最高，其次為凱擘(0.00259%)、台灣寬頻通訊(0.00202%)。

表 3 第 3 季有線電視申訴案件：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
凱擘	964,349	25	18.66%	0.00259%
中嘉網路	1,067,294	30	22.39%	0.00281%
台灣數位光訊科技	446,410	7	5.22%	0.00157%
台灣寬頻通訊	693,709	14	10.45%	0.00202%
台固媒體	523,493	6	4.48%	0.00115%
獨立系統	1,073,162	52	38.81%	0.00485%
總計	4,768,417	134	100.00%	0.00281%

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=2989&cate=0&keyword=&is_history=0&pages=0&sn_f=46780

(110 年第 3 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：

- 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、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、群健等4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。

依個別有線電視業者進行分析，得到結果如表 4 所示，其中以北都數位案件數最多(22 件，占 16.42%)，其次為全國數位(共 8 件，占 5.97%)，群健(共 7 件，占 5.22%)。

表 4 第 3 季有線電視申訴案件：依申訴業者區分

系統台	件數	占比%	系統台	件數	占比%
吉隆	2	1.49%	台灣佳光電訊	1	0.75%
大安文山	3	2.24%	大台中數位	2	1.49%
金頻道	5	3.73%	群健	7	5.22%
長德	3	2.24%	豐盟	0	0.00%
陽明山	5	3.73%	中投	1	0.75%
新台北	4	2.99%	三大	2	1.49%
萬象	1	0.75%	新頻道	1	0.75%
聯維	1	0.75%	新彰數位	0	0.00%
麗冠	0	0.00%	北港	0	0.00%
寶福	1	0.75%	佳聯	0	0.00%
北都數位	22	16.42%	大揚	0	0.00%
大新店民主	1	0.75%	國聲	0	0.00%
大豐	6	4.48%	世新	0	0.00%
天外天數位	2	1.49%	三冠王	3	2.24%
台灣數位寬頻	2	1.49%	南天	1	0.75%
永佳樂	1	0.75%	新永安	3	2.24%
全聯	3	2.24%	雙子星	1	0.75%
紅樹林	2	1.49%	大信	0	0.00%
家和	2	1.49%	大高雄	0	0.00%
新唐城	1	0.75%	南國	3	2.24%
新視波	4	2.99%	港都	5	3.73%
觀天下	2	1.49%	鳳信	0	0.00%
數位天空服務	2	1.49%	慶聯	6	4.48%
全國數位	8	5.97%	新高雄	0	0.00%
聯禾	1	0.75%	屏南	0	0.00%
北桃園	0	0.00%	觀昇	2	1.49%
北健	1	0.75%	東亞	0	0.00%
南桃園	6	4.48%	洄瀾	1	0.75%
北視	0	0.00%	東台	0	0.00%
新竹振道	0	0.00%	東台有線播送	0	0.00%
吉元	0	0.00%	澎湖	1	0.75%
信和	1	0.75%	名城事業	0	0.00%
大屯	2	1.49%	祥通有線	0	0.00%
			合計	134	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（75 人次，占 56%），其次為女性（40 人次，占 30%），不願透露性別者(共 19 件，占 14%)。

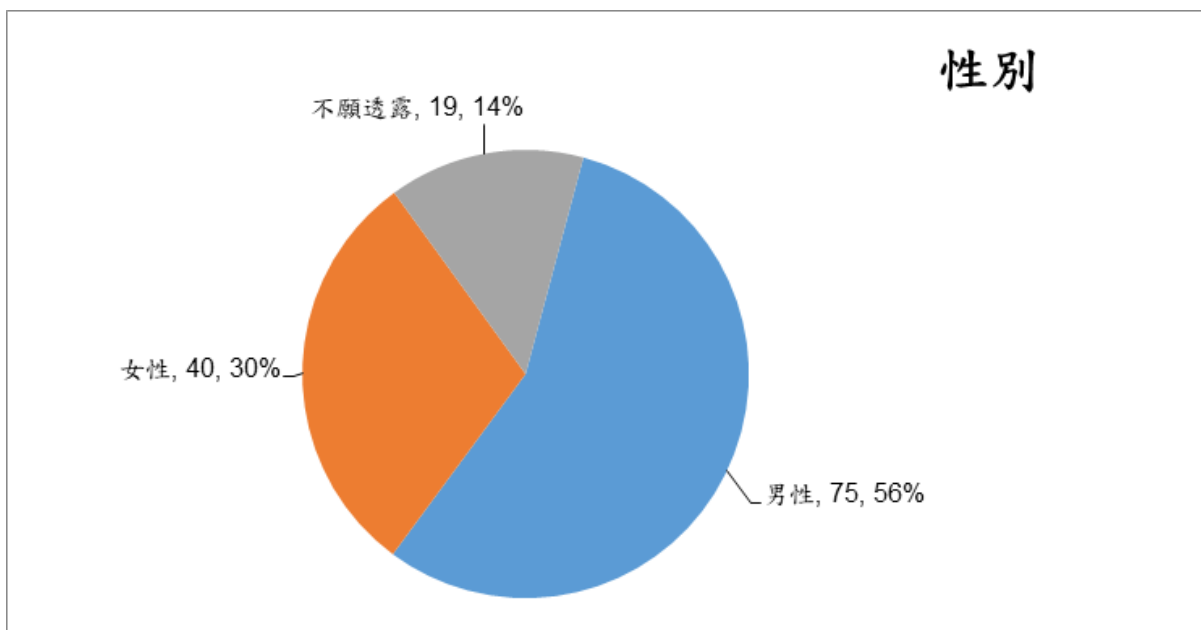


圖2 第3季有線電視申訴案件：依申訴人性別區分

依本會公告110年第3季之全國有線電視訂戶數為4,768,417戶，普及率為52.96%。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。