NCC有線電視消費申訴監理報告－106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。

◆ 有線電視民眾申訴

106 年度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 1,408 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（364 件，占 25.85%），其次為數位機上盒安裝與收費問題類（280 件，占 19.89%）、有線電視收視費用爭議類（181 件，占 12.86%）。

表 1　106 年度有線電視申訴案件：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	45	3.20%
02. 關於戶定義事	29	2.06%
03. 有線電視收視費用爭議	181	12.86%
04. 有線電視訊號中斷問題	109	7.74%
05. 陳情私接案件	1	0.07%
06. 申訴收訊品質事	37	2.63%
07. 附掛纜線等網路鋪設事宜	58	4.12%
08. 有線電視客服問題	364	25.85%
09. 有線電視購物頻道問題	2	0.14%
10. 定型化契約修正事	13	0.92%
11. 纜線未鋪設（新大樓或免查驗區）	4	0.28%
12. 低收入戶有線電視收費優惠案	1	0.07%
13. 有線電視頻道管理問題	57	4.05%
14. 有線電視壟斷問題（含分區經營問題）	38	2.70%
15. 數位化問題（含數位機上盒）	167	11.86%
16. 外資投資有線電視	0	
17. 有線廣播電視相關修法問題（含黨政軍退出媒體）	2	0.14%
18. 數位機上盒安裝與收費問題	280	19.89%
19. HD 節目源以 SD 格式播放	20	1.42%
合計	1,408	100%

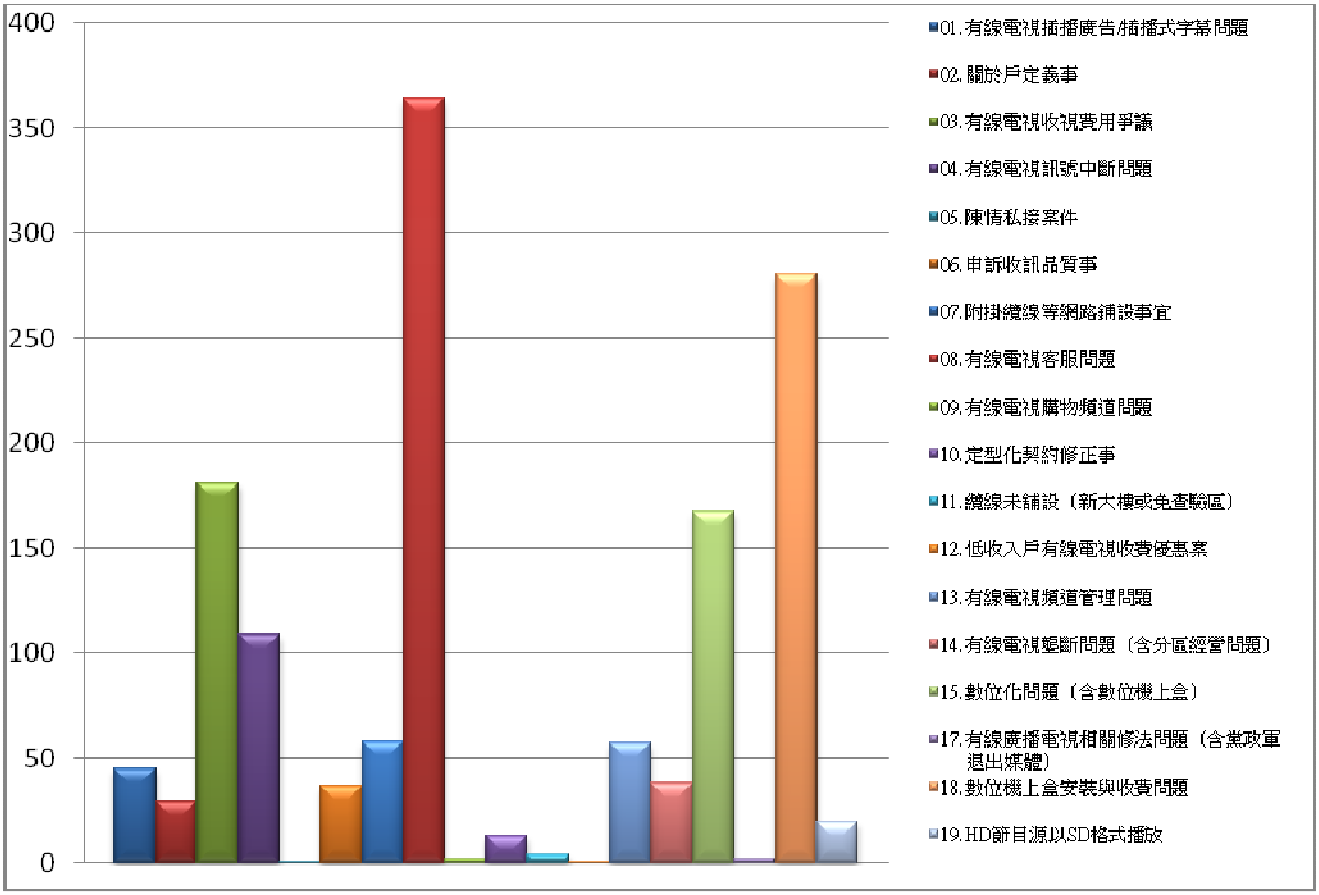

圖 1　106 年度有線電視申訴案件：依問題分類區分

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基隆市最高，其次為臺北市、澎湖縣。

表 2　106 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	96,442	95	6.75%	0.0985%
臺北市	614,048	306	21.73%	0.0498%
新北市	1,108,892	380	26.99%	0.0343%
桃園市	503,348	127	9.02%	0.0252%
新竹市	109,255	12	0.85%	0.0110%
新竹縣	118,836	3	0.21%	0.0025%
苗栗縣	103,506	20	1.42%	0.0193%
臺中市	586,349	80	5.68%	0.0136%
南投縣	77,568	20	1.42%	0.0258%
彰化縣	204,970	19	1.35%	0.0093%
雲林縣	107,998	31	2.20%	0.0287%
嘉義市	54,278	16	1.14%	0.0295%
嘉義縣	73,799	10	0.71%	0.0136%
臺南市	429,154	43	3.05%	0.0100%
高雄市	663,259	176	12.50%	0.0265%
屏東縣	159,956	21	1.49%	0.0131%
臺東縣	34,054	4	0.28%	0.0117%
宜蘭縣	92,107	24	1.70%	0.0261%
花蓮縣	61,696	12	0.85%	0.0195%
金門縣	7,750	2	0.14%	0.0258%
澎湖縣	17,086	7	0.50%	0.0410%
連江縣	904	0		
總 計	5,225,255	1,408	100.00%	0.0269%

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=1979&is_history=0&pages=0&sn_f=38782
(106 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（389 件，占 27.63%），其次為凱擘(257 件，占 18.25%)、台固媒體(178 件，占 12.64%)；依申訴案件占收視戶數之比例進行比較，以中嘉網路最高(0.0348%)，其次為台固媒體（0.0313%）、凱擘（0.0233%）。

表 3　106 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
中嘉網路	1,118,432	389	27.63%	0.0348%
台固媒體	569,106	178	12.64%	0.0313%
台灣寬頻通訊	706,061	79	5.61%	0.0112%
台灣數位光訊科技	473,486	82	5.82%	0.0173%
凱擘	1,104,356	257	18.25%	0.0233%
獨立系統	1,253,814	423	30.04%	0.0337%
總　計	5,225,255	1,408	100.00%	0.0269%

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=2989&is_history=0&pages=0&sn_f=38783
(106 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，其中以聯維案件數最多(共99件，占7.03%)，其次為吉隆(共94件，占6.68%)及新視波(共78件，占5.54%)。

表 4　106 年度有線電視申訴案件：依申訴業者區分

系統台	件數	比率	系統台	件數	比率
吉隆	94	6.68%	大屯	4	0.28%
大基隆(籌設)	1	0.07%	台灣佳光電訊	17	1.21%
大安文山	23	1.63%	大台中數位	28	1.99%
金頻道	32	2.27%	群健	19	1.35%
長德	15	1.07%	豐盟	12	0.85%
陽明山	45	3.20%	中投	20	1.42%
新台北	11	0.78%	三大	8	0.57%
萬象	15	1.07%	新頻道	9	0.64%
聯維	99	7.03%	新彰數位	2	0.14%
麗冠	15	1.07%	北港	12	0.85%
寶福	6	0.43%	佳聯	19	1.35%
大台北(籌設)	1	0.07%	大揚	8	0.57%
北都數位	44	3.13%	國聲	2	0.14%
大新店民主	22	1.56%	世新	16	1.14%
大豐	22	1.56%	三冠王	13	0.92%
天外天	37	2.63%	南天	8	0.57%
台灣數位寬頻	3	0.21%	新永安	16	1.14%
永佳樂	74	5.26%	雙子星	6	0.43%
全聯	34	2.41%	大高雄(102 年廢證)	1	0.07%
紅樹林	9	0.64%	南國	30	2.13%
家和	25	1.78%	港都	26	1.85%
新唐城	19	1.35%	鳳信	55	3.91%
新視波	78	5.54%	慶聯	57	4.05%
觀天下	16	1.14%	新高雄	7	0.50%
數位天空服務	7	0.50%	屏南	5	0.36%
全國數位	28	1.99%	觀昇	16	1.14%
新北市	6	0.43%	東亞	4	0.28%
聯禾	24	1.70%	洄瀾	8	0.57%
北桃園	36	2.56%	東台有線播送	1	0.07%
北健	43	3.05%	東台	3	0.21%
南桃園	49	3.48%	澎湖	7	0.50%
北視	3	0.21%	名城事業	2	0.14%
新竹振道	12	0.85%	祥通事業	0	
吉元	11	0.78%	合計	1408	100%
信和	9	0.64%			

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（911人次，占65%），其次為女性（413人次，占29%）。

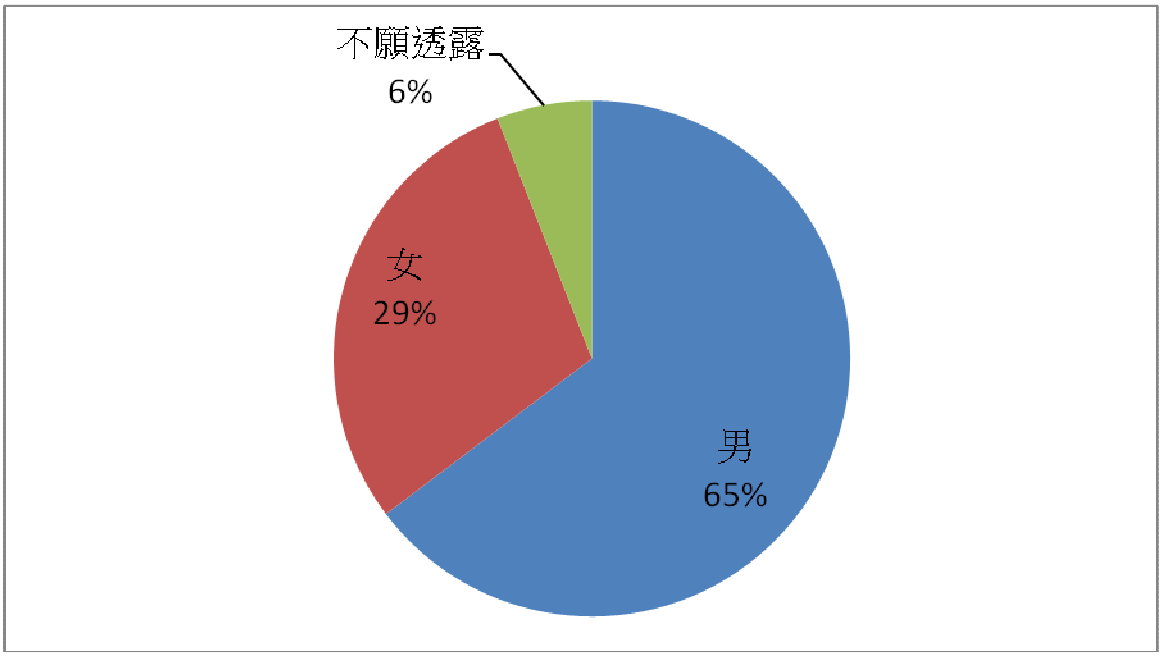

圖2　106年度有線電視申訴案件：依申訴人性別區分

◆ 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，以督促各電信業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，由有線電視客服問題、數位機上盒安裝與收費問題以及有線電視收視費用爭議類申訴案件等面向，與有線電視業者研擬改善措施。106年度完成相關議題：

一、為提升服務品質及降低客訴案件，請各業者客服電話IVR系統開始播放至客服人員應答之時間應以少於35秒為原則。本會於會議中進行測試撥打，以督促業者落實及改善。

二、針對消費者反映業者官網上連絡方式及資訊不夠詳實周全，各MOS已向所屬系統經營者宣導並檢視揭露資訊情形後改善。

三、有線電視業者對於消費者未於繳費期限內繳交收視費，即自行斷訊，影響消費者收視權益。請業者研議催費及斷訊流程，並落實處理作業，以保護訂戶權益。

四、有關部分有線電視業者贈送免費頻道套餐，屆期僅以簡訊通知訂戶後，即逕行收取套餐費用之爭議，請業者落實訂戶身分確認，免費贈送期滿應取得訂戶同意後，始得收費，以維護消費者權益。

五、請各業者進行業務行銷時，務必遵守消費者保護法之規定，不得有違反公平合理服務之情形。另依有線廣播電視系統經營者/有線播送系統定型化契約應記載及不得記載事項第12條之規定，有線電視業者不得綁約，亦不得收取違約金。

六、因數位化之消費者爭議案件比例較大，請各業者就訂戶對數位化質疑、機上盒租(押)爭議及機上盒安裝之客訴妥善處理，以利我國於年底完成全面數位化目標。

七、請各業者於贈送訂戶AP設備時，適時向訂戶揭示連線測速以無線方式測試，無線環境干擾較多，無法保證測速品質，建議訂戶以有線方式測速。

八、建議各業者可備齊已設定好之各廠牌電視遙控器(遙控器整合)，以提供銀髮族有需求時，逕行更換。

◆ 後續處理

依本會公告106年之全國有線電視訂戶數為5,225,255戶，普及率為60.41%。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。