

# 桃園市有線電視陳情案件 性別統計與分析

108.10

## 壹、前言

市府新聞處作為桃園市有線電視輔導管理主管機關，本市市民可透過 1999 市民熱線、市政信箱或親臨市政府等陳情方式對有線電視業者的收視、費率、機上盒斷訊及纜線等問題進行反應，本處於接獲相關陳情內容，即在第一時間要求業者儘速處置、即時回報處置進度。為探究陳情管道之運用及陳情案件是否有性別差異，本處於 107 年「為性平發聲」具體行動措施中，自 106 年 9 月起針對有線電視陳情管道、案件進行性別統計，以瞭解是否存在性別落差，從而指出未來政策應著力之方向。

## 貳、有線電視陳情管道性別統計

有線電視陳情管道可分為 3 種，分別為透過「市政信箱」、「公文」（陳情人至本府法務局消費者服務中心、國家通訊傳播委員會通訊傳播業務陳情網等管道申訴轉為書面陳情）及「其他」（現場陳情、電話、便民服務中心、議員服務處等）。

表 1、有線電視陳情案件統計表-按陳情管道類別分

單位：件數；%

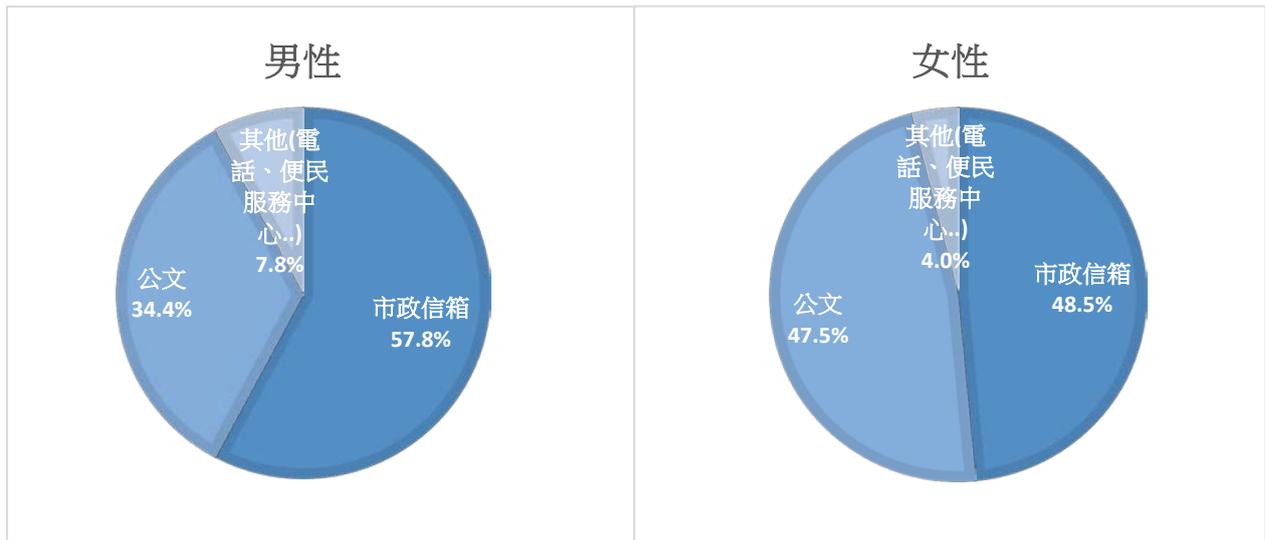
陳情管道類別	107 年					108 年				
	男性	占比%	女性	占比%	男女比例	男性	占比%	女性	占比%	男女比例
合計	192	100.0	101	100.0	65.5 : 34.5	125	100.0	56	100.0	69.1 : 30.9
市政信箱	111	57.8	49	48.5	69.4 : 30.6	59	47.2	33	58.9	64.1 : 35.9
公文	66	34.4	48	47.5	57.9 : 42.1	42	33.6	21	37.5	66.7 : 33.3
其他(電話、便民服務中心..)	15	7.8	4	4.0	78.9 : 21.1	24	19.2	2	3.6	92.3 : 7.7

資料來源：桃園市政府新聞處

本處受理有線電視相關陳情案件，107 年(統計區間 106 年 9 月至 107 年 8 月)男性共 192 件、女性共 101 件。男性中，使

用「市政信箱」管道有 111 件，占 57.8%，其次是向消費者服務中心申訴轉為書面陳情等之「公文」計有 66 件，占 34.4%。女性中，使用「市政信箱」管道有 49 件，占 48.5%，其次是「公文」計有 48 件，占 47.5%（詳圖 1）。

圖 1、107 年陳情管道使用比率



108 年(統計區間 107 年 9 月至 108 年 8 月)男性共 125 件、女性共 56 件。男性中，使用「市政信箱」管道有 59 件，占 47.2%，其次是「公文」計有 42 件，占 33.6%。女性中，使用「市政信箱」管道有 33 件，占 58.9%，其次是「公文」計有 21 件，占 37.5%（詳圖 2）。

圖 2、108 年陳情管道使用比率

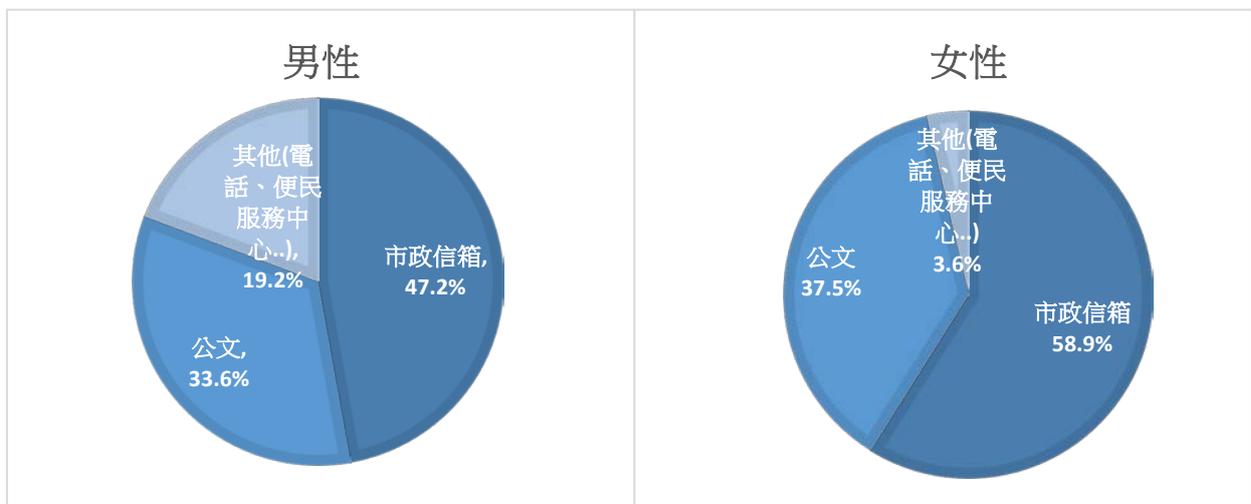
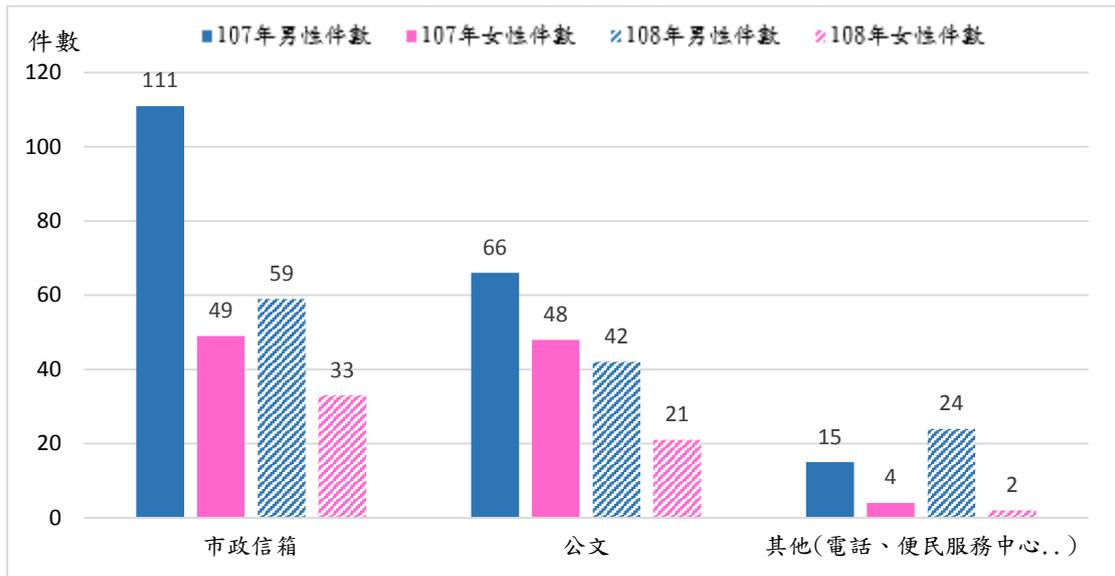


圖 3、107 年-108 年陳情管道使用情形



整體而言，男性陳情件數多於女性，至 108 年，陳情次數有下降趨勢，男、女性習慣使用之管道依序皆為市政信箱、「公文」及「其他」，顯示不分性別，市政信箱仍然為多數民眾優先使用之陳情管道，亦顯示男、女性接近使用數位產品(即透過上網或手機 APP)之意願、機會及能力應無存在性別差異。次者因有線電視問題反應攸關民眾消費權益，因此向消費者服務中心申訴等占第二多數。

另就男性而言，至 108 年，使用市政信箱之比率下降 10.6%，使用「其他」管道之比率上升 11.4%，顯示男性可能較傾向於以親臨現場、可即時得到回應之方式來表達意見。

就女性而言，至 108 年，透過「公文」陳情之比率下降 10%，使用市政信箱之比率則上升 10.4%，顯示女性可能較傾向於簡單、便利及快速之方式來表達意見。

## 參、有線電視陳情案件性別統計

表 2、有線電視陳情案件統計表-按陳情案件類別分

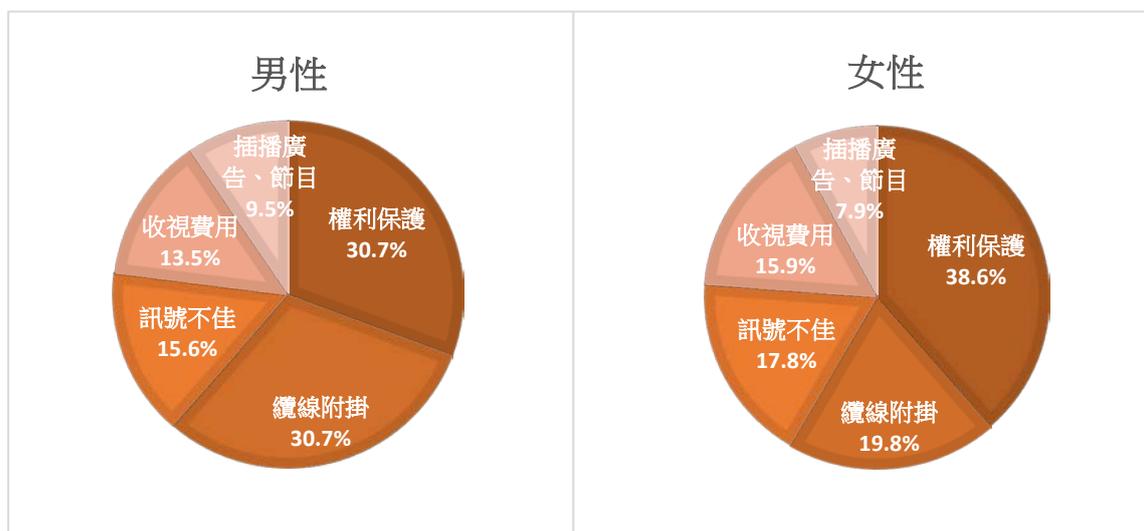
單位：件數；%

陳情案件類別	107 年				108 年			
	男性	占比%	女性	占比%	男性	占比%	女性	占比%
合計	192	100.0	101	100.0	125	100.0	56	100.0
權利保護	59	30.7	39	38.6	46	36.8	28	50.0
纜線附掛	59	30.7	20	19.8	37	29.6	11	19.6
訊號不佳	30	15.6	18	17.8	11	8.8	5	8.9
收視費用	26	13.5	16	15.9	17	13.6	8	14.3
插播廣告、節目	18	9.5	8	7.9	14	11.2	4	7.2

資料來源：桃園市政府新聞處

本處受理有線電視相關陳情案件，107 年(統計區間 106 年 9 月至 107 年 8 月)男性共 192 件、女性共 101 件。男性中以「權利保護」(包含反映有線電視業者客服及維修品質、合約爭議、機上盒拆裝之消費爭議等案件)及「纜線附掛」占多數，共計有 118 件，各占 30.7%，其次是「訊號不佳」案件，占 15.6%。女性中，同樣以「權利保護」39 件最多，占 38.6%，其次是「纜線附掛」20 件，占 19.8%，(詳圖 4)。

圖 4、107 年陳情案件類別比率



108年(統計區間107年9月至108年8月)有線電視相關陳情案件，男性共125件、女性共56件。男性中，以「權利保護」及「纜線附掛」占多數，共計有83件，分別占36.8%及29.6%，其次是「收視費用」案件，占13.6%。女性中，同樣以「權利保護」及「纜線附掛」占多數，共計有39件，分別占50%及19.6%，其次是「收視費用」案件，占14.3%（詳圖5）。

圖5、108年陳情案件類別比率

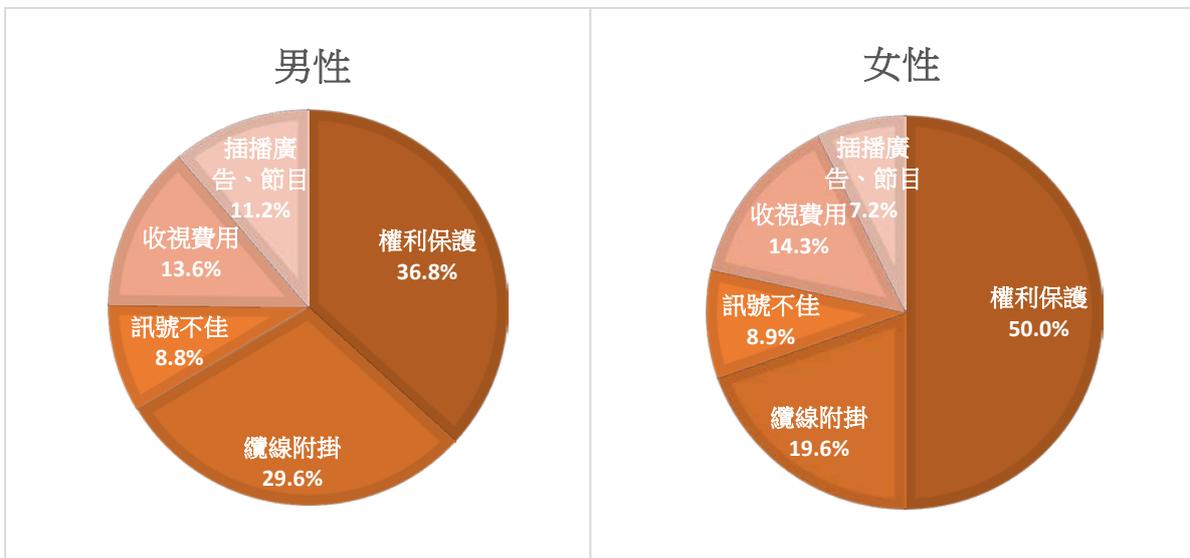
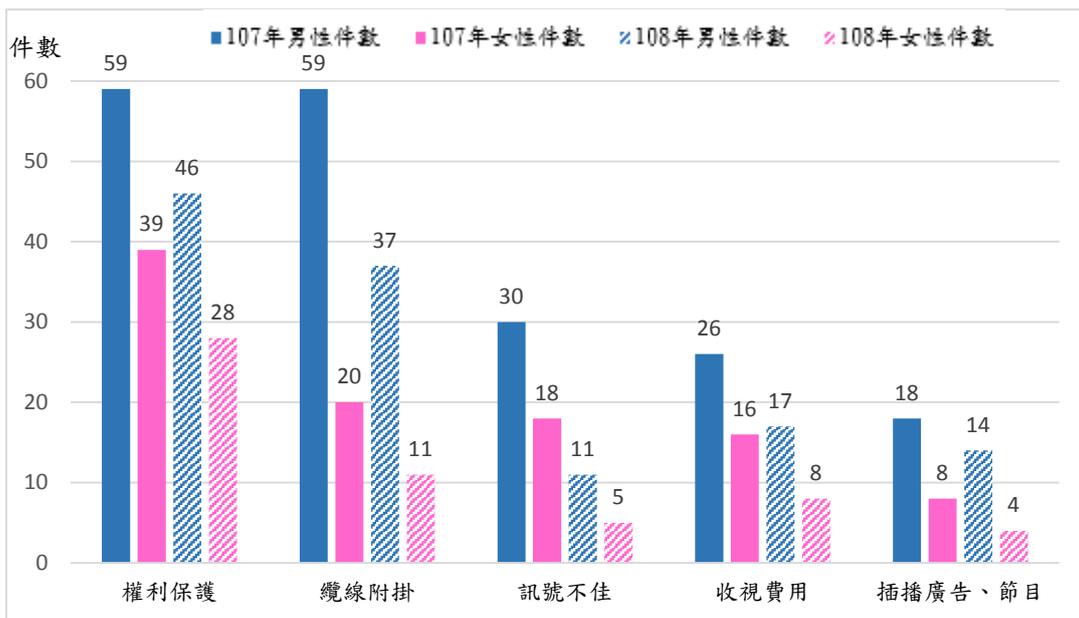


圖6、107年-108年陳情案件類別統計表



整體而言，男、女性皆較關注有線電視之「權利保護」（服務品質）及「纜線附掛」，其次是「訊號不佳」問題，但至 108 年則轉為「收視費用」，可判斷係本市於 106 年 11 月完成有線電視全數位化後，大幅改善類比訊號容易斷訊、訊號不穩定之情形，因此陳情態樣有移轉趨勢。

另在相同性別下分析個別項目之變動幅度，至 108 年，男性於「權利保護」案件比率上升 6.1%，「訊號不佳」案件比率下降 6.8%；女性同樣於「權利保護」案件比率上升 11.4%，「訊號不佳」案件比率下降 8.9%，顯示陳情態樣之改變於性別無明顯差異。

另分析男、女性在個別項目之比率有顯著差異：據統計結果，發現女性較男性更關注自身收視權利保護（107 年女性 38.6%大於男性 30.7%，108 年女性亦較男性多 13.2%之比例），男性較女性更關注纜線垂落議題（107 年男性 30.7%大於女性 19.8%，108 年男性亦較女性多 10%之比例）。

#### **肆、結論與建議**

##### **一、男女性關心項目呈現差異**

依分析結果，女性較男性更關注自身收視權利保護，男性較女性更關注纜線垂落議題，但在性別平等觀念發展下，不同性別在公共事務參與、家務分工上界線愈趨模糊，亦應鼓勵各性別跨越傳統界線關心相關陌生領域事務，可增加對不同性別看待事務的同理心。

依實務而言，一般勞動參與即日常有薪酬的勞動與就業，而家務勞動相對有薪勞動則無薪酬，且在傳統觀念上多由女性負責打理家務大小事，其中有線電視帳務及權益反映應可認屬於家務之一環，也符合女性較多反映權益事項的數據呈現；反之，反映市容維護、纜線垂落應屬於公共事務參與及意見反映，亦有機會與里長、纜線單位、市府督導單位等公家機關出席會勘、表達意見、現場說明、進度追蹤、聽取解決方案等各類公共事務參與機會，傳統上仍以男性參與為多，數據呈現上，男性也有較多意願反映及參與。

因此，建議未來可鼓勵女性提升公共參與意願，關注公共事務，

除在有線電視權益反映外，亦可關注家戶周邊、辦公處所、通勤路段相關纜線問題，加強市容改善反映；亦可設立誘因或推廣活動，鼓勵男性增加家務參與，提升對家庭事務之關心、決策及意見，平衡不同性別在傳統分工下相對陌生領域的參與程度，既可增加不同性別的同理心，亦可訓練破除傳統觀念分工，提升性別實質平等。

## 二、反映管道不分性別以市政信箱為最大宗，未來作為市府更新提升市政信箱功能之參酌

依有線電視陳情案件分析結果，在反映管道方面不分性別以市政信箱為最大宗，應可視為市政府在市政信箱及 1999 市民諮詢服務熱線相關推廣有相對應之成果，市民於意見反映均能有效利用本陳情反映管道。

目前，1999 市民諮詢服務熱線提供包括 24 小時不打烊、文字服務、10 分鐘免付費服務外，相關簡易諮詢案件亦可即時由專人服務回答，檢舉陳情及申訴案件則以錄案方式，由本府各業務單位處理後回復，可提供市民即時且完善的諮詢及陳情反映功能。未來，也可持續提升市政信箱相關多元功能，以符合市民使用習慣。