

委託研究計畫之研究主題與重點

擬委託 計畫名稱		通訊傳播業務消費者權益保護之調查研究				
計畫編號				計畫性質	☒ 行政政策 ☐ 科技研發	
計畫領域		☐ 電信 ☐ 自動化 ☐ 土木 ☐ 機電 ☐ 航太 ☐ 海洋 ☐ 運輸 ☐ 氣象 ☐ 地震 ☐ 觀光 ☒ 綜合				
預定執行期限	全程	97 年 8 月 14 日 至 97 年 12 月 27 日				
	年度	97 年 1 月 1 日 至 97 年 12 月 31 日				
經費概算	全程	1000 千元				
	年度	1000 千元				
一、計畫背景與目的：(簡述研究計畫之目的、緣起與重要性，並說明與當年度業務施政之關聯性、配合性及前後連貫的整體性)						
隨著數位科技的快速發展，有線電視與電信網路互跨經營的技術日益成熟，此一科技匯流（convergence）趨勢及衍生之現象，使得傳統電子媒體、電信及網際網路間之界線日益模糊，通訊傳播服務事業也因新技術發展而能提供消費者更多元化的服務。 近年來，保護消費者權益之課題已成為各主管機關施政作為中極重要的一環，通訊傳播服務業在提供消費者多元化服務的同時，與消費者間所訂定提供服務之契約，其各不同類型服務契約之約定對消費者權益影響甚鉅，為因應科技匯流趨勢及衍生之現象，及促進通訊傳播健全發展，對此一議題有進行持續性研討之必要。 目前實務上，通訊傳播業者就消費者權益之保護課題所為之相關措施，可能因其產業特性而有不同，並因而產生各不同類型之通訊傳播服務契約。因此本研究計畫擬廣泛蒐集各先進國家目前在通訊傳播業務上所採行之消費者權益保護措施及其法令規章等相關資訊，進行歸納研析，並進而提出適合我國現行法令規範及實務運作之各該類型通訊傳播服務契約之定型化契約範本，俾供通訊傳播業者遵循，以落實消費者與業者間之平等互惠原則，進而達成本會保障消費者權益之施政目標。						
聯絡人	謝佩穎	職稱	專員	聯絡電話	02-23433558	

表幅不足，另紙繕寫

二、委託對象之條件：(說明研究機構的性質及計畫主持人需具備專長條件)
對通訊傳播產業具有經驗之國內外法人、非營利財團、專業顧問公司、學術或研究機構。
三、預期完成的工作項目：(若分年進行，得分年列述)
1.蒐集歐、美、日等先進國家目前所採行之通訊傳播業務消費者權益保護措施之相關資訊。 2.從我國整體經濟、通訊傳播市場發展狀況及我國現行消費者權益保護制度，分析我國目前通訊傳播產業所實施之保護消費者權益之措施，進而評估我國採行通訊傳播服務契約之定型化契約之利弊或可行性分析。 3.分析歸納歐、美及日本等相關國家在通訊傳播業所踐行之消費者保護機制，並針對我國經濟環境及政府對消費者保護之相關制度及政策目標，提出數個適合我國法令規範及實務運作制度之各該類型通訊傳播服務契約之定型化契約範本與定型化契約之應記載或不得記載事項，分別敘明建議理由，並建議最適當方案。 4.就本研究中所建議之最適當方案，評估分析對現行通訊傳播產業與消費者間權利義務關係所可能產生衝擊影響，及所帶來之效益，並提出相關法規、管理規則修訂方向及相關配套措施之建議。

四、預期成果、效益及其應用：(說明預期完成之具體成果，儘量依條列舉，並按計畫性質詳述所獲得的效益，以及未來在施政上的應用)	
1. 針對世界各先進國家在通訊傳播業所踐行之消費者保護機制上的參考分析，作為本會參考進步的方向。 2. 鑒於本會並未全面性公布定型化契約及應記載及不得記載事項。是否有必要全面制定或是僅針對特定部分之通訊傳播服務為必要規範，實有探討之必要。且透過進一步分析最佳建議方案預測對產業所可能帶來的衝擊。 3. 目前已有不少消費者在使用通訊傳播服務時產生爭議，針對這些爭議之產生背後，不論是法令之不足所引起，對於業者與消費者之間權益之調和，勢必將成為主管機關的重點工作項目之一，且與未來即將修改的通傳傳播管理法勢必又要再進一次的整合。是故，除了定型化契約及應記載及不得記載之事項之訂定外，如何透過其他機制來協調業者與消費者權益之平衡及同時落實法令之規範，將是本研究案所聚焦之處，本研究案所提供之建議亦將會提供本會重要政策方向。	
五、經費細目概估：(總經費：1000 千元)	
(一)人事費：654 千元 (三)消耗材料費： (五)旅運費：	(二)儀器設備費： (四)業務費：255 千元 (六)管理費：91 千元

表幅不足，另紙繕寫