

「解除不必要管制前提下之一般義務」
公開意見徵詢

國家通訊傳播委員會
中華民國 103 年 7 月

目 錄

壹、背景說明	2
貳、現行規定	23
參、參考作法	39
肆、徵詢議題	59
伍、徵詢議題流程圖	73
陸、意見徵詢期間及方式	86

壹、背景說明

為建立公平的經營環境，參酌先進國家匯流修法朝向競爭轉為核心之經驗，如美國1996年電信法、英國2003年通傳法或歐盟2003年匯流架構指令模式，在解除不必要之管制前提下，採取維持最低必要程度之一般性管理。承此，參酌歐盟及英國等相關法制規範，其中包含有消費者保護、網路互連(服務互容)、災難協助、國際標準符合、資訊透明、必載義務、普及服務…等義務，故在整合數位網路、使視聽媒體服務市場持續發展，並同時達到推動經濟增長、鼓勵創新、產業投資及健全競爭制度等目標下，我國通傳事業監理架構也應思考，逐步朝鼓勵競爭與解除不必要管制之方向前進。

本項議題之徵詢經本會103年7月9日第599次委員會議決議，擬參酌我國現行法規與國際監理趨勢，檢視通訊傳播產業業者應遵行之一般義務，繪製架構圖草案(如圖1)；並將徵詢議題區分13部分，採結構式之問題設計，祈請各界不吝提供寶貴意見。



圖1：解除不必要管制前提下之一般義務架構圖草案

議 題	
第一部分：網路互連(/服務互容)義務	第八部分：普及服務義務
第二部分：一般消費者保護義務	第九部分：必須提供義務
第三部分：個人資料保護義務	第十部分：資安情報交換義務
第四部分：服務品質維持義務	第十一部分：通訊監察協助義務
第五部分：公司(經營)資訊揭露義務	第十二部分：內容及應用服務之一般義務
第六部分：災難通報協助義務	第十三部分：其他
第七部分：符合技術規範標準義務	

圖2：議題架構圖

一、有關網路互連(/服務互容)義務：

鑒於數位匯流下各種服務應運而生，在具彈性且最低監理原則下較符合產業長期發展。當傳統電信網路逐步被IP（Internet Protocol，網際網路協定）網路取代，各國監理機關仍保有處理互連協商爭議處理、裁決程序等規定，以因應網際網路蓬勃發展與應用趨勢。因此，除傳統語音服務外，提供數據服務接取服務等之互連亦相形重要，以確保服務的互容(interoperability)。另以國際標準為依歸，促進技術之互通應用，鼓勵新建設及新技術，維護用戶及設備之安全。

(一)未來各種新興服務均將應運而生，既有之網路互連監理架構似應有所修正，始能提供有效之監理且具彈性，俾能符合產業長期發展。目前依電信事業網路互連管理辦法規定第一類電信事業及經主管機關公告之第二類電信事業始具互連之義務及權利，在層級

管制下，以英國Ofcom所定之互連一般條件適用對象為提供「公眾電子通傳網路」(Public Electronic Communications Network)未來配合匯流發展下，我國適用網路互連之義務是否須配合調整，亦有探討之必要。

(二)現行網路互連管理機制明定於電信事業網路互連管理辦法，包含網路介接點設置原則、網路互連費用、通信費等處理原則以及協議及裁決程序等，在解除不必要管制思維下，相關互連規範應否維持或加以調整，始能有利整體產業生態，皆值思索探討。

(三)傳統電信網路現代化逐步被IP網路取代，有關現行電信事業網路互連管理辦法之互連規範似嫌不足，而多數業者認為由於市場主導業者佔整體寬頻市場影響甚大。因此，現行互連實務上出現不公平對待問題，形成網路互連費用過高，應考慮協助業者建立免費對等互連(Free peering)機制。此外，過去公聽會時有二家業者回應意見表示，現有主導業者提供的免費互連條件中，有二項條件不符實際所需，第一個條件為連結國外頻寬數量，此項目與業者間的互連應無具體關係。第二個條件為IP(address)網址，由於現有寬頻市場市占率仍集中於主導業者，此一條件對其他業者而言實務上很難達成，同時也不符合國際上定義業者規模的慣例。為因應新興網際網路寬頻接取服務蓬勃發展趨勢、促進整體通訊傳播服務產業發展，是否應訂定網際網路互連機制，以因應網際網路蓬勃發展與應用趨勢。

(四)因應IP封包交換網路(Packet Switching)將逐漸取代既有電路交換網路(Circuit Switching)，以及隨著市場、技術不斷演進，業者之網路優化為不可避免之趨勢，惟為避免互連一方之網路變更致影響互連訊務之傳遞，損及互連各方用戶權益，因此，是否應明定業者進行涉及互連介接之網路變更前，應將相關資訊揭露

予與其互連之相關業者。

(五)另隨著網路IP化之發展，通訊傳播業者可利用共通之互連協定進行網路互連，促使電信網路已從過去須經由發信端與受信端（end-to-end）網路傳輸設備及其交換設備之整合型全國性網路，加速轉型為分散型之IP網路；而與電子交換機等傳統之電信設備相比較，運用IP路由等泛用性設備建構通訊網路，可大幅降低設備之建置成本。此等技術應用趨勢對電信業者而言，可加速其網路建設之簡易化，致使現行電信法按機線設備之有無而設定不同管制之必要性，乃大為降低。

(六)為因應未來是網路多元而服務匯流的數位時代，異質網路或不同業者網路，應提供服務層消費者一致的服務品質為其基本要求，因此，各家通訊傳播業者的基礎網路之間的互連互通介面技術規範，亦應提供服務層經營者更透明的互通介面規格，以提供相容的通訊傳播匯流服務，並鼓勵基礎網路的建設及促進新技術的引進。

(七)歐盟於架構指令(Framework Directive)前言敘明，要求會員國應鼓勵數位互動電視服務，並強化高畫質數位電視設備間的相容互通，使消費者層確保資訊自由流通、媒體多元化以及文化多樣性。此舉將讓消費者，不必顧慮傳輸模式是什麼，就可以接收所有數位互動電視服務的功能，而這也與技術中立、未來技術發展、促進數位電視普及以及數位電視服務市場競爭狀況有關。我國面對未來全球數位匯流趨勢，亦應思考此一議題。

二、有關一般消費者保護義務：

通訊傳播服務(即電信或廣電等)的服務契約，係以私法契約為基礎締結，基於雙方在資訊上不對等地位，強化落實消費資訊透明、強化服務條件揭露，對於確保消費權益維護有正面助益。並為健全市場

公平發展，先進國家監理趨勢除朝向批發價格管制，防止主導業者不當排除其他競爭者，另亦同時採不同監理措施，以確保對零售服務的消費者權益維護。

(一)英國Ofcom對於通信消費爭議，提供消費者除了司法訴訟以外的其他解決途徑，對消費者而言，此種訴訟外紛爭解決機制因具備快速、免費、公正等優點，已逐漸被消費者、業者信賴採用，執行成效有目共睹。我國「NCC通信服務爭議處理中心」於2013年正式成立，在處理糾紛方法上尚在找尋更有效率、更有執行成效的具體措施，英國此種調解制度已執行十年有餘，或可作為我國參考依據，透過類似英國「通訊暨網路服務裁處機制」(Communications and Internet Services Adjudication Scheme; 以下簡稱CISAS)計畫執行方式，以業者先行處理為原則，俟紛爭仍無法解決時才交由「NCC通信服務爭議處理中心」進行調處；並選用具備相關經驗的學者、消保官等具備相關專業學經歷的專家人士擔任「NCC通信服務爭議處理中心」的中間裁決人，以公正、獨立的態度介入調停消費者與電信業者間的消費糾紛。俟正式運作一段時日，累積相當程度的個案調處經驗後，較能知悉民眾缺乏的正確消費觀念以及較常發生的消費糾紛種類，「NCC通信服務爭議處理中心」亦能夠對症下藥提供符合民眾所需的電信消費教育宣導，使電信服務業者與相關消費者均能充分瞭解正確電信服務消費觀念以及電信消費關係權利義務，除可提升交易品質，更能有效預防電信消費爭議發生。

(二)以金融評議委員會現行作法為參考例，若消費者因金融、銀行或保險相關業務投訴，金融評議委員會第一步處理方式為邀請業者與消費者進行初步協商，若協商不成，即進入評議。為減少行政機關消費爭議之處理，有關通訊消費爭議是否應參考金融消費者

保護法，授權主管機關得就通訊消費爭議立法成立第三方處理消費爭議案件。

- (三)為維護用戶權益，使其在使用通訊傳播服務前瞭解權利義務，通訊傳播服務事業應訂定服務契約；並對服務契約之應記載事項，不得違反法律之強制或禁止規定，並提供消費者審閱等事項，以維護用戶之權益。目前廣電事業僅有有線廣播電視系統及直播衛星廣播電視服務經營者，擁有訂戶提供消費服務，是否仍維持定型化契約之監管，或本會於通傳匯流法明定相關規定，而將一般消費者之權益保護介接由消費者保護法來規範。
- (四)於服務無差別部分，本會2008年通訊傳播管理法草案第39條規定通訊傳播服務事業應依用戶之請求公平提供服務，無正當理由不得拒絕，對於公眾電信服務，業者應提供無差別待遇之服務。惟市場主導者與追隨者之服務基於行銷策略有採組合定價者，以提供消費者多元化選擇，但市場恐生不公平價格競爭，是否允許差別待遇，以均衡競爭者之定價策略。
- (五)傳統監理思維強調業者應對所有客戶提供一致性之服務品質，經施行多時，初期並無遭遇困難。惟在資訊傳輸爆炸性成長以及多媒體資訊量大幅增加的今日，基礎電子通傳網路(Electronic Communications Network；以下簡稱ECN)的網路傳輸頻寬漸感到資源不足壓力，尤其以行動通信部分最為明顯。實係網路經濟與網路中立難以兩全之現實。
- (六)現行行動通信事業所提供行動數據上網吃到飽的資費方案，雖然有助於行動用戶使用行動數據服務，以提升平均每用戶的營收數(ARPU)，但另一方面卻容易造成重度使用者佔用無線頻寬資源，致使在相同基地臺服務範圍內的其他用戶難以接取無線頻寬資源，或者造成接取速率過慢的壅塞問題。對於行動上網壅塞問題

之解決，除業者可透過廣建public WiFi熱點方式引導使用者分流之外，現行行動寬頻資費吃到飽的方案設計，由於容易造成重度使用者佔用頻寬資源，故歐美日等國家業者已逐漸改採分級付費或採取「公平使用政策」（public usage policy）以為因應，例如，限制用戶的使用量在超過一定使用量時，將採取降速措施，並且限制透過行動寬頻使用「點對點傳輸」（peer-to-peer, P2P）交換檔案過大的資料等行為。

- (七)本會「通信服務爭議處理中心」定期公告客訴案數量、申訴型態分析、內容統計並公布於本會網站，及檢討強化現行消費者保護機制等，這些舉措可增加消費者得知電信服務業者服務品質良窳之資訊管道，以期有效降低客訴數量。

三、有關個人資料保護義務：

- (一)個人隱私及秘密通訊保障，為憲法第12條明確揭示，為落實憲法所揭示精神，是故通訊傳播事業所處理之通訊傳播，皆應遵守任何人都不得侵犯之原則。用戶、訂戶之通訊秘密及隱私權，通訊傳播事業應有積極之作為，以強化保障用戶之秘密通訊及隱私權。
- (二)考量目前電信法規，有特別規範電信事業對於個資保護應盡之義務或辦理之事項，例如電信事業用戶資料應至少保存至服務契約終止後一年，有關機關依法查詢時應提供之（併參行動通信業務管理規則第73條第1項、固定通信業務管理規則第49條之2第1項等），縱用戶於服務契約終止後依個人資料保護法第11條第3項請求立即刪除其個人資料，電信事業亦不得為之等情事；本會已於前提出電信法草案第8條第1項修正以：「電信事業因提供電信服務而蒐集、處理及利用其用戶資料，應善盡保護用戶隱私及秘密之責任，其屬自然人用戶者，並應依個人資料保護法之規定。但電信事業基於提供電信服務，而依本法及本法授權之法規命令規

定辦理者，依各該規定。」規定。該規定未來是否仍適用於水平
監理機制，並於匯流法草案中明確規範，提請各界表示意見。

四、有關服務品質維持義務：

- (一)為確保通訊傳播網路事業及通訊傳播服務事業之服務品質，宜就
服務品質規範範圍，思考業者得以「自律」以及監理機關應強制
要求「法律」之界線，使業者更有效率及明確的落實提供之服務
品質。
- (二)本會2008年通訊傳播管理法草案，曾明定通訊傳播網路事業及通
訊傳播服務事業應就其服務品質每年進行自我評鑑，主管機關必
要時得抽測其服務品質，並規範主管機關得就涉及通訊傳播網路
事業及通訊傳播服務事業自我評鑑服務品質之適用對象等訂定相
關規定。另對於業者不當營運或服務品質不佳時，而有侵害消費
者權益之虞時，賦與主管機關主動儘早糾舉及處理之權限，以確
保消費者權益。
- (三)本會為促進基礎網路設施建置之競爭，現就業者提供用戶服務之
用戶迴路，於電信法第38條之1第1項及第2項用戶建築物責任分界
點以外之公眾電信固定通信網路設施，由提供電信服務之市內網
路業務經營者設置及維護。但社區型建築物內建築物間之管線設
施，得由建築物起造人或所有人設置，由所有人維護。依前條規
定設置之電信設備，由建築物起造人或所有人設置，由所有人維
護。另依同法第43條「連接第一類電信事業之電信設備，應交由
電信工程業者施工及維護。但建築物責任分界點以內之所有電信
設備得由電器承裝業者施工及維護。…」，及第42條「連接第一
類電信事業所設電信機線設備之電信終端設備，應符合技術規
範，並經審驗合格，始得輸入或販賣；其技術規範由電信總局訂
定公告之。…」等規定，以確保用戶持有之電信終端設備或屋內

線得符合一定之通訊品質，並保障電信事業之基礎網路設施。

- (四)本會目前監理電信事業基礎網路設施之建置、維運，在系統申設、增設及變更方面，依電信法第14條授權訂定之管理規則辦理；在設施審驗規範方面，依電信法第39條規定之技術規範辦理；在設施施工、維護及運用之人員資格方面，依第41條規定辦理；在電臺設置方面，依電信法第46條及第48條規定辦理。換言之，各事業在建置系統設施前應向本會申請審核、建置後向本會申請審驗合格後始得使用，且須遴用高級電信工程人員負責及監督該設施之施工、維護及運用。

五、有關公司(經營)資訊揭露義務：

- (一)第一類電信事業資費管理辦法第9條及第二類電信事業管理規則第15條均有就經營者服務有關之收費標準等服務條件，規定其應於網站及各營業場所公告以完整揭露訊息。未來層級化監理架構下，提供公眾服務之ECN(Electronic Communications Network)或ECS(Electronic Communications Service)亦應揭露正確之資訊，以供消費者選擇。
- (二)目前第一類電信事業依電信法第19條規定皆須建立分別計算盈虧之會計制度，且其兼營第二類電信事業或其他非電信事業業務者亦同。
- (三)業者建置及營運基礎網路設施提供中間市場服務，其訂定之價格須有適當的佐證資料以反映其是否有不當競爭行為。換言之，經營基礎網路設施業者須建立獨立會計科目以利主管機關中間市場價格與成本之稽核。
- (四)有線電視系統經營者之組織型態為股份有限公司且公開發行，故依公司法及相關證券法規，本有重大訊息資訊揭露之義務，故系統經營者普遍訂有一般性之財務內控及稽核制度，且亦定期向本

會呈報年度財報等相關財務訊息，以利本會監理所需；惟未來如組織型態部份解除公開發行之規管，則相應銜接之管制似已鬆脫，除回歸公司法之架構外，是否只應對市場主導者有特殊之規範。

- (五)另有關衛星廣播電視事業或境外衛星廣播電視事業之經營實態，頻道業者之經營規模相差甚大，絕大多數均為僅符新臺幣5000萬元之最低實收資本額業者，且其營業項目多樣，公司法並未強制要求公司財務必須經過會計師簽證，多數之頻道業者係以公司財務人員之統計報表為主，亦未盡符財務會計之標準報表型式，亦難以強制要求就廣電產業之特性分離提報財務報表或其財務內控機制，似可就一定經營規模以上之頻道業者需經會計師簽證後並提報主管機關備查，同時納入必要之公開資訊。

六、有關災難通報協助義務：

- (一)為配合中央災害防救業務主管機關，提供防救災緊急訊息通報功能，於法律位階明定進行救助或維持秩序所必要者，主管機關得指定通訊傳播事業提供緊急通訊傳播服務之義務，使其播送或停止播送特定節目或訊息，或為其他必要措施，應屬重要事項；但其適用對象、範圍及方式，及所生費用給付之問題，尚待更完整之研議思考。
- (二)面對環境變遷，且於公共安全考量下，現行電信法第25條規定，電信事業對災變、國家安全等緊急通信應優先處理，惟為災害防救作業，我國已於民國89年訂定公布災害防救法，該法亦明定公共事業之災害防救配合義務。為減輕受害程度、維護公共安全與公眾福利，現況本會得逕自或經由各相關主管機關檢具徵用申請書，視具體情況指定傳播事業停止播送節目或播送特定節目或訊息，在匯流環境下，廣電業者對於協助政府使用災害防救訊息之

義務，其密度到何種程度較妥適。

(三)另因行動通信的普及，使行動通信網路成為災害防救訊息通報的利器，將來可更直接更快速提供國民獲得災防資訊。行動寬頻業務管理規則第55條規定，經營者應免費提供使用者災防告警細胞廣播訊息服務，應優先處理災防告警細胞廣播訊息，應配合中央災害防救業務主管機關公布之統一訊息交換格式，兩年內完成建置細胞廣播控制中心。災害防救法第31條第1項各級政府成立災害應變中心後，指揮官於災害應變範圍內，依其權責分別實施下列事項，並以各級政府名義為之：第8款，優先使用傳播媒體與通訊設備，蒐集及傳播災情與緊急應變相關資訊。因此，有關災防訊息的通報，已為通訊傳播網路的義務，而建置與中央災防雲端訊息服務平臺介接之災防通報設備應有其必要性。

(四)為維護公共安全及公眾福利，目前另依廣播電視法(以下簡稱廣播電視法)、有線廣播電視法(以下簡稱有線廣播電視法)及衛星廣播電視法(以下簡稱衛星廣播電視法)等，三者合稱廣電三法之規定，遇有天然災害或緊急事故時，主管機關得通知停止播送節目，或指定其播送特定之節目或訊息，或為其他必要之措施。

七、有關符合技術規範標準義務：

(一)本會目前對不同技術之基礎網路設施，以技術差異(如DVB-T、DVB-C、FTTx等)分別訂定相關設備技術規範，在技術未整併前之數位匯流發展，各技術規範恐仍有存在必要；而針對業者間網路互連與介接之技術標準與設備規格，亦應有所規範。

(二)本會為監理電信事業建置、維運基礎網路設施之依據，在系統申設、增設及變更方面，依電信法第14條授權訂定之管理規則辦理；在設施審驗規範方面，依電信法第39條規定之技術規範辦理；在設施施工、維護及運用之人員資格方面，依第41條規定辦理；在

電臺設置方面，依電信法第46條及第48條規定辦理。換言之，各事業在建置系統設施前應向本會申請審核、建置後向本會申請審驗合格後始得使用，且須遴用高級電信工程人員負責及監督該設施之施工、維護及運用。

(三)另為監督傳播事業網路建置及設施，依廣播電視法第3條、有線廣播電視法第3條及衛星廣播電視法第3條授權訂定有相關技術管理規則及工程技術審驗規範，以確保傳輸及用戶收視聽之品質。

(四)本會為確保消費者持有電信終端設備之通訊品質，及保障國家安全與維持電波秩序，就電信管制射頻器材之製造、輸入、設置或持有，亦依法訂定相關規範，使各行業得以共享稀有頻譜資源。

八、有關普及服務義務：

為保障國民基本通訊傳播權益，我國目前於電信法第20條明定主管機關得依不同地區及服務項目指定第一類電信事業提供電信普及服務，並由指定之電信事業分攤電信普及服務所生之虧損，且另於有線廣播電視法第53條設立有線廣播電視事業發展基金，並於公共電視法第12條規範公共電視應於技術及經費許可範圍內，提供國內各地區觀眾完整與相同品質之收視機會。惟數位匯流後，有關通訊與傳播之界限已不明顯，且臺灣之環境特殊，未來如欲持續積極維護國民得享有一定品質之必要通訊傳播普及服務權利，於匯流法制架構中，亦應就通傳事業之普及服務義務做更完整之爬梳思考。

(一)現行電信普及服務制度：

1. 定義：電信法第20條第1項規定，「為保障國民基本通信權益，…提供電信普及服務」，隨之第2項，指陳電信普及服務，指全體國民，得按合理價格公平享有一定品質必要電信服務。
2. 服務範圍：電信法第20條第4項規定，電信普及服務範圍、普及服務地區之核定、提供者之指定及虧損之計算與分攤方式等事

項之管理辦法，由主管機關訂定之。因此，電信普及服務管理辦法第4條、第5條及第11條規定，普及服務包括「語音通信普及服務」及「數據通信接取普及服務」兩類；語音通信普及服務包括「不經濟公用電話服務」及「不經濟地區電話服務」兩項；數據通信接取普及服務包括「不經濟地區數據通信接取服務」及「以優惠資費提供中小學校、公立圖書館數據通信接取服務」兩項。

3. 服務對象：依電信法第20條第2項規定，電信普及服務，指全體國民，得按合理價格公平享有一定品質之必要電信服務。由此規定可知，不論民眾居住於偏遠山區、離島、鄉村或都市，電信普及服務應保障全體國民得按合理價格公平享有一定品質之語音通信及數據通信接取服務。
4. 服務提供者：我國的電信普及服務包含語音與數據通信兩種。在語音部分，按電信法第20條第1項規定及電信普及服務管理辦法第6條、第13條規定，既有經營者、第一類電信事業及市內網路業務經營者得依規定，申請擔任不經濟公用電話服務、不經濟地區電話服務或不經濟地區數據通信接取服務之普及服務提供者。
5. 經費來源：電信法第20條第2項後段規定，為達普及服務目的，應成立電信事業普及服務基金。電信普及服務管理辦法第4條第3項指陳，目前普及服務基金分攤者包括第一類電信事業及主管機關公告指定之第二類電信事業為之，且該辦法第22條規定，以其營業額為基準，按其「營業額占全部普及服務分攤者營業額之比例」×「普及服務費用」計算應分攤普及服務費用之金額，並按該辦法第23條規定，將應分攤金額存入指定電信事業普及服務基金存款專戶。

(二)現行廣播電視普及服務制度：

1. 定義：「有線廣播電視事業發展基金收支保管及運用辦法」第1條指陳，「有線廣播電視事業發展基金」為「促進有線廣播電視事業之發展」，並爰用「廣播電視事業發展基金」的成立初衷，乃政府為「保障公眾視聽之權益」而成立之。
2. 服務範圍：根據有線廣播電視法第53條、「有線廣播電視事業發展基金收支保管及運用辦法」第4條規定，本基金之用途為「統籌用於有線廣播電視之普及發展」、「撥付當地直轄市、縣(市)政府，從事與本法有關地方文化及公共建設使用」、「捐贈財團法人公共電視文化事業基金會」、「管理及總務支出」、「其他有關支出」…等。「有線廣播電視事業發展基金」不僅具備「線路鋪設普及服務」目的，還包含地方文化保護與建設，公共事業的維持，以及無線電視臺的收視補隙解決。目前有線發展基金為本身普及發展等用途設立發展基金，對於其他廣電事業無法投注資金以供他用。基於產業長期發展及專款專用原則之考量，廣電各事業為本身之普及發展，似應仿效有線廣電事業建立發展基金。
3. 服務對象：依據有線廣播電視法第5條規定，本會應協助解決「偏遠地區」幹線網路設置，並根據「促進有線廣播電視普及發展補助執行要點」第6點，申請補助有線廣播電視普及服務建置費的系統經營者必須(一)擬於經營區內之普及服務區域提供普及服務建置系統營運，且該區域其他系統經營者未提供有線廣播電視服務者，又或(二)擬於經營區內成立數位服務示範區，提供關懷弱勢、公益性之互動服務，如遠距關懷及教學等；其中，普及服務區域依據該要點第3點乃是指系統經營者曾有線廣播電視事業發展基金補助建置案中相對應之區域，或於偏遠地

區建置系統營運經本會認定為不經濟區域者。此處的偏遠地區是指人口密度低於全國平均人口密度1/5之鄉（鎮、市），或距離直轄市、縣市政府所在地7.5公里以上之離島。其次，根據有線廣播電視法第53條第2項規定，本會將30%的有線廣播電視事業發展基金，用於有線廣播電視普及發展，40%透過當地直轄市、縣（市）政府，從事與本法有關地方公共建設等使用，例如：無線電視轉播站維修、改善偏遠地區收視問題。

4. 服務提供者：為滿足偏遠地區的民眾收視需求，依據「促進有線廣播電視普及發展補助執行要點」第7點規定，系統經營者如欲申請補助有線廣播電視普及服務建置費，應於國家通訊傳播委員會公告期限內，檢附申請書、建置補助計畫書及其他指定文件，提出補助申請並副知當地縣（市）政府；依據有線廣播電視法第58條規定，系統經營者無正當理由不得拒絕該地區民眾請求付費視、聽有線廣播電視。故我國有線電視普及服務提供者為系統經營者。
5. 經費來源：有線廣播電視法第53條第1項規定，特種基金（即「有線廣播電視事業發展基金」）經費來源，為系統經營者每年提撥當年營業額1%金額，提繳中央主管機關依目的運用之。另依據「有線廣播電視事業發展基金收支保管及運用辦法」第3條規定，基金來源除上述系統經營者提撥金額外，另有基金孳息收入與其他相關收入亦包含在內。

（三）由於我國之電信普及服務基金與有線廣播電視事業發展基金之設立源由與法源基礎皆有所不同；在規範對象與基金所收取之模式不同，如欲將二個不同目的之基金予以整併，須面臨規範基礎與法規調整。匯流之發展即在於破除電信與傳播之間的隔閡，以因應技術匯流，為符普及服務之意旨，應思考兩者之間的異同，並

審慎考量重新調整監理架構，以保障國民基本通信權益。

(四)身障權益保護部分：

1. 身心障礙者：符合身心障礙者權益保障法第5條廣泛定義之身心障礙者領有證明，均屬之。同法第52條第1項第3款規定，各級及各目的事業主管機關應辦理「公共資訊無障礙」（指應對利用網路、電信、廣播、電視等設施者，提供視、聽、語等功能障礙、國民無障礙閱讀、觀看、轉接或傳送等輔助、補助措施）服務。
2. 低收入戶、中低收入戶：社會救助法明定政府之計畫及措施，避免社會排除現象發生在低收入戶及中低收入戶。社會救助法以「家戶」為計算單位，在低收入戶及中低收入戶之認定標準，根據全國各地生活水平，畫出不同的最低生活費額度；全國由六個中央直轄市及臺灣省、福建省下轄縣市個別審核認定低收入戶與中低收入戶之財產認定標準（參見社會救助法第4條及第4條之1）。內政部在2012年9月22日公布最新統計資料顯示，截至2012年6月底，全國低收入戶有13.7萬戶，中低收入戶則有7.1萬戶，人數分別為33.8萬人和22.8萬人，合計56.6萬人。
3. 無線電視因具有免費收視及普遍涵蓋之特性(義務)，係各國提供包括身心障礙者在內所有國民收視媒體之指標服務，我國已於101年6月30日順利完成無線電視數位轉換，自99年至101年，已完成建置55個數位改善站，102年新增5個數位改善站建置中(1站已於9月完工)，102年全數完工後電波涵蓋率可達96.79%，足堪媲美國際先進國家（數位無線電視人口涵蓋：美國約98%、德國90%、英國98.5%、荷蘭98%），且數位電視人口涵蓋率超過既有類比電視之80%，節目頻道增加為3至4倍。
4. 有線廣播電視法第25條對於有線廣播電視系統之申設及營運規

定得為許可之情形，同法第51條對於系統經營者之收費標準應取得縣市政府或本會之核准，本會及縣市政府因此引導系統經營者提出對其經營地區之低收入戶或中低收入戶分別給予免費或優待收費之待遇。

5. 弱勢族群之通傳服務近用係屬社會福利之一環，因此相關社福之支出應由各該主管機關編列預算支應，較為妥適。本會則依行政程序法第19條第1項規定基於行政機關間協助，就弱勢族群主管機關之請求，提供協助指定通訊傳播網路事業或通訊傳播服務事業提供相關服務為宜，而受指定之事業若因提供服務而產生虧損，則亦宜由該弱勢族群主管機關則編列預算補償。

(五)OTT TV(Over the top TV)義務部分：

1. 中國與新加坡採取縮小傳統廣播電視與OTT規管落差之方式，皆要求OTT業者須取得執照，惟OTT服務不受時空限制，要求OTT持照的規定可能造成OTT產業出走海外，進而形成國外OTT業者與國內廣電業者的不公平競爭；且就目前世界對網際網路低度管理之原則，對於線上內容服務採取高度管制之可行性不高。
2. 目前世界各國對於OTT仍未採取積極的管制措施，基於「網路中立性」之原則，各國仍避免對線上內容進行過多干預；然而，隨著OTT的日益盛行，由於OTT會耗用大量頻寬，影響網路品質，進而增加ISP業者之成本，且鑒於OTT TV如透過電信事業機線設備傳輸影像、聲音等服務，所提供的影片節目主要係以隨選方式提供用戶觀看，基於媒體走向數位匯流趨勢，由單一傳輸平臺提供整合的視訊內容服務將成常態，故OTT TV服務提供者是否應就占用大量頻寬而課予普及服務分攤之義務，亦值得先行深入思考。

九、有關必須提供義務：

- (一)基於公共電視負有「建立為公眾服務之大眾傳播制度，彌補商業電視之不足；以多元之設計，維護國民表達自由及知之權利，提高文化及教育水準，促進民主社會發展，增進公共福祉之使命」，為促進社會多元與均衡發展之重要文化工具，故現行通訊傳播平臺服務業應提供載送其頻道之內容，以方便民眾近用，在數位匯流趨勢及市場機制衡平下，必須提供之範圍釐清也至為重要。
- (二)在未來層級管制架構思考下，自無線電視平臺化後，每家電視臺頻道數增加，是否所有頻道須自己經營，外部製播節目增多，有的外製節目有授權的問題，因此非自製頻道似不宜納入必須提供之範圍；惟基於保護本國文化及產業之考量，可思考討論是否只需必載自營頻道。如有某些節目具必須提供的義務，是否適用於其它的傳輸網路層或由營運服務層應盡其義務。

十、有關資安情報交換義務：

- (一)數位匯流發展的趨勢為寬頻上網服務，將來相同的服務內容都可以透過無線及有線網路提供予用戶。由於數位化的內容在基礎網路傳遞以提供公眾通訊傳播服務，基礎網路設施將面臨駭客攻擊的問題。為提供消費者更有保障的數位匯流服務，基礎網路應有建置資安監控設備的必要性。
- (二)美國總統歐巴馬2013年已簽署行政命令，要求聯邦機構與私人公司分享網路威脅資訊，並打造網路資訊安全架構，進而為提供重大基礎建設的公司降低所面臨的風險。雖然經營重大基礎建設的部分業者可自行決定是否加入網路資訊安全架構，該命令已要求聯邦機構監督重大基礎建設，以期找出最有可能遭受風險的業者與企業，並探究政府是否應強制要求這些公司採用網路資訊安全架構。

十一、有關通訊監察協助義務：

- (一)為達犯罪偵查及情報蒐集之目的，爰目前電信業者於建設基礎網路設施時，涉通訊監察部分，須依通訊保障及監察法及其施行細則規定辦理。
- (二)電信事業有協助執行通訊監察之義務；其協助內容為執行機關得使用該事業之通訊監察相關設施與其人員之協助，此為通訊保障及監察法第14條第2項所明定。
- (三)另依通訊保障及監察法施行細則第21條第1項規定，電信事業為協助執行通訊監察，應將電信線路以專線接至建置機關監察機房。但專線不敷使用或無法在監察機房內實施時，執行機關得請求建置機關與電信事業協商後，派員進入電信機房附設之監錄場所執行。
- (四)依電信法第7條第1項：「電信事業或其服務人員對於電信之有無及其內容，應嚴守秘密，退職人員，亦同。」，同條第2項：「前項依『法律』規定查詢者不適用之；電信事業處理有關機關（構）查詢通信紀錄及使用者資料之作業程序，由電信總局訂定之。」另本會據該項授權訂定「電信事業處理有關機關查詢電信通信紀錄實施辦法」。
- (五)據上開規定可知，電信事業及其服務人員就電信之有無及內容應嚴守秘密，僅於有關機關依「法律」規定並踐行「電信事業處理有關機關查詢電信通信紀錄實施辦法」所規範之程序後，始得向該機關提供其所調閱之通信紀錄。
- (六)有關機關查詢通信紀錄與使用者資料事，現行規定係由有關機關援引其各自作用法向電信業者申請時，依電信法第7條第2項及其授權辦法所訂查詢程序辦理。

十二、有關內容及應用服務之一般義務：

- (一)我國目前對於通訊傳播內容之法律規範，來自廣電三法、電信法、

民法、刑法及一般行政法令，各種通傳媒體，各自有必須遵守之內容規定及行為規範。

- (二)在數位匯流進程中，相同的視聽服務內容，可在各種視聽媒體平臺播送，但各平臺所受的規範又不盡相同，因而有相同節目內容在不同管道播送，所受管制不一之情形。舉例而言，於無線電視、有線電視系統、衛星頻道播出之節目內容，必須依廣電三法予以分級，並按級別於適當時段播送，然相同內容於隨選視訊（VOD）或視頻網站等新興媒體上供視聽大眾瀏覽時，卻無相關規範，對視聽眾，尤其是未成年觀眾的保護似有不足。
- (三)有論者認為，傳統廣電媒體節目係由業者提供，並依事先排定的時間供觀眾收看，業者對節目安排及內容有壟斷決定權，使用者僅能被動在事前安排的節目順序下收看。此外，傳統廣電媒體平臺載具，尤其是無線電視，操作較簡易，為最多家庭成員可使用，對於內容的傳播範圍更為普遍且更即時，對家戶所產生的直接衝擊較大，因此相對所須承擔的義務也應較多，至於新興媒體則因視聽眾有較高的收視自主權，故平臺業者所負的義務大致上應較傳統廣電媒體為低。
- (四)另有論者認為，隨著傳輸科技進步及各種視聽工具的創新，新興媒體如OTT在網際網路蓬勃發展下，與傳統廣電媒體已逐漸形成競爭態勢，對大眾的影響力也日益提高。因此，政府應降低相同內容在不同視聽平臺所受規制程度的落差，惟仍可依各種平臺傳輸的特性，尋求應予管制的核心，以建構精準的內容管制架構，從而賦予業者相應之義務，以保障視聽眾之權益。
- (五)以歐盟為例，視聽媒體服務指令(AVMSD)係以視聽媒體是否具有編輯責任（editorial responsibility），區分視聽媒體服務為傳統電視頻道及類電視(TV-like)的隨選視訊，隨選視訊的本質和收

視方式，讓視聽大眾合理期待應受保護，故其內容亦應受法令規管。惟該指令指出因視聽眾運用隨選視訊服務擁有較多選擇權，故所課予之一般義務，較電視頻道低，包括保護兒少及促進歐洲自製(European Works)。

(六)另外，因通傳媒體運用的傳輸技術不同，公共資源使用程度也有差別，故世界各國普遍對無線電視課予較多的一般義務。故我國未來面對數位匯流架構思考下，或可考量依通傳媒體的編輯責任高低、傳輸技術差異，以及使用公共資源程度，而分別課予不同的一般義務。

貳、現行規定

一、有關網路互連(/服務互容)義務：

(一)電信法第16條規定，第一類電信事業無正當理由不得拒絕第一類電信事業及第二類電信事業網路互連之要求，且應三個月內達成協議；其不能於三個月內達成協議時，提請主管機關裁決之。適用之第二類電信事業，其範圍由電信總局公布之；另取得籌設同意書者，亦適用互連規定。第一類電信事業相互間，有一方要求與他方之網路互連時，除法令另有規定者外，他方不得拒絕。前項網路互連之安排，應符合透明化、合理化、無差別待遇、網路細分化及成本計價之原則；其適用對象，由電信總局訂定之。第一類電信事業間，應於一方提出網路互連要求之日起三個月內達成協議；其不能於三個月內達成協議時，應由電信總局依申請或依職權裁決之。第一類電信事業間，於一方提出修改或重新簽訂網路互連協議之日起，逾三個月仍未達成協議時由電信總局依申請裁決之。第一類電信事業間，不履行網路互連協議時，於法定互連協議應約定事項範圍內，由電信總局依申請裁決之。不服前三項電信總局之裁決處分者，得依行政爭訟程序請求救濟。除法令另有規定者外，第一類電信事業無正當理由不得拒絕第二類電信事業網路互連之要求；其網路互連之協議，準用第三項及第六項之規定。

(二)電信法第26條之1規定，第一類電信事業市場主導者，不得有下列行為：一、以專有技術直接或間接阻礙其他第一類電信事業提出網路互連之請求。二、拒絕對其他第一類電信事業揭露其網路互連費用之計算方式及有關資料。三、對所提供電信服務之價格或方式，為不當決定、維持或變更。四、無正當理由，拒絕其他第

一類電信事業租用網路元件之請求。五、無正當理由，拒絕其他電信事業或用戶承租電路之請求。六、無正當理由，拒絕其他電信事業或用戶協商或測試之請求。七、無正當理由，拒絕其他電信事業要求共置協商之請求。八、無正當理由，對其他電信事業或用戶給予差別待遇。九、其他濫用市場地位或經主管機關認定之不公平競爭行為。前項所稱市場主導者，由主管機關認定之。

(三)電信事業網路互連管理辦法：

1. 第 5 條規定，第一類電信事業相互間之網路互連應符合經濟、技術及行政效率。
2. 第 6 條規定，第一類電信事業提供其本身、關係企業或其他電信事業之網路互連服務，其價格、品質及其他互連條件，應符合公平合理原則，且不得為差別待遇。第一類電信事業因網路互連協商或執行網路互連協議所得之資料，僅得用於網路互連相關服務，並應採適當之保密措施，以確保該資訊不被其關係企業或第三人使用。但電信事業間另有約定，且其約定未違反法規規定者，從其約定。
3. 第 7 條規定，第一類電信事業提供網路互連服務時，得視需要協商設置網路介接點。第一類電信事業市場主導者提供網路互連服務時，應於任一技術可行點設置網路介接點。評估技術可行性時，應考慮網路互連有無損害電信網路安全性或可靠性，並不得以空間、場所及經濟性因素作為技術不可行性之理由。
4. 第 8 條規定，第一類電信事業間之網路互連，應有明確之責任分界點，並設置隔離雙方電信設備之責任分界設備或適當措施。
5. 第 9 條規定，網路介接點之設備容量及互連傳輸電路應足以完成良好之通信品質及通信流量。國內發信用戶撥打國內受信用戶之通信，除經本會許可或受信用戶使用國際漫遊服務者外，

發信網路業者或轉接網路業者不得將該通信經由境外網路轉接。

6. 第 10 條規定，網路互連之各電信事業應負責維護其網路端至網路介接點部分之鏈路。
7. 第 12 條規定，第一類電信事業應依序採用本會所定技術規範、國家標準、國際標準或既有電信系統之互連條件，作為信號、傳輸、同步及訊務量或必要之訊務資料交換等功能建置之依據。
8. 第 16 條規定，固定通信業務市場主導者應向本會公開其接續費之計算方式。要求互連之一方對接續費計算結果有疑義時，得向本會申請查核，本會應將查核結果函覆申請人。本會得命固定通信業務市場主導者提供相關資料，供其查核。
9. 第 26 條第 5 項規定：本會得公開第一類電信事業市場主導者與其他第一類電信事業所簽訂互連協議書之一部或全部。但得依業者要求，不公開互連協議書中專利等智慧財產權之內容。

二、有關一般消費者保護義務：

- (一)消費者保護法規範部分：為維護消費者權益，消費者保護法已明定相關機制，該法第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，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」同法第44條規定：「消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。」倘仍無法調解成立時，同法第47條規定：「消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。」

- (二)電信法第23條規定，用戶使用電信事業之電信機線設備，因電信

機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞而造成損害時，其所生損害，電信事業不負賠償責任，但應扣減所收之費用。準此，固網電路出租服務契約範本載明，因機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、中斷或不能傳遞時，其停止通信期間，經營者應按連續阻斷時間減收月租費。另行動電話服務契約範本亦載明，因可歸責於經營者之事由造成系統或電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其暫停通信期間，應扣減當月月租費或提供等值之電信服務。

- (三)電信法第27條及28條規定，第一類電信事業，應就其服務有關之條件，訂定營業規章，報請電信總局轉請交通部核准後公告實施。第二類電信事業應就其服務有關之條件，訂定營業規章，於實施前報請電信總局備查。營業規章，應訂定公平合理之服務條件，並備置於各營業場所及網站供消費者審閱；其有損害消費者權益或顯失公平之情事，得限期命電信事業變更之。

三、有關個人資料保護義務：

個人資料保護法第 27 條規定，非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。前項計畫及處理方法之標準等相關事項之辦法，由中央目的事業主管機關定之。

四、有關服務品質維持義務：

- (一)服務品質部分：電信法第41條規定，第一類電信事業應遴用符合規定資格之高級電信工程人員，負責及監督電信設備之施工、維護及運用；第二類電信事業亦應按其電信設備設置情形，依規定遴用該人員為之。

- (二)電信法第43條規定，連接第一類電信事業之電信設備，應交由電

信工程業者施工及維護。但建築物責任分界點以內之所有電信設備得由電器承裝業者施工及維護。前項設備經主管機關公告為簡易者，不在此限。電信工程業者應向主管機關登記，並於一個月內加入相關電信工程工業同業公會，始得營業。相關電信工程工業同業公會，不得拒絕其加入。從事第一項電信設備相關工程之業者，應置符合規定資格之電信工程人員。電信工程業之登記、撤銷或廢止登記及管理之規則，由主管機關定之。第41條之高級電信工程人員及第4項電信工程人員之資格取得及管理辦法，由主管機關定之。

(三)另為提昇服務品質，並保障消費者權益，本會目前對於固定通信網路業務及行動通信網路業務訂有客戶服務及網路性能之服務品質規範，固定通信業務管理規則第54條及行動通信業務管理規則第79條規定，經營者所經營之通信網路，其客戶服務品質及網路性能服務品質，應符合主管機關所定服務品質規範。有關網路性能服務品質之項目、指標及評核方式，依本會所定各項電信機線設備之技術審驗規範作業要點規定辦理。另就廣播電視業務，經營者亦應依廣播電視法第3條、有線廣播電視法第3條及衛星廣播電視法第3條所授權訂定之技術規範進行建置。

(四)有線廣播電視法第55條規定：「系統經營者應與訂戶訂立書面契約。前項書面契約應於給付訂戶之收據背面製作發給之。中央主管機關應公告規定定型化契約應記載或不得記載之事項。違反前項公告之定型化契約之一般條款無效。該定型化契約之效力依消費者保護法第16條規定定之。…」及衛星廣播電視法第28條規定：「衛星廣播電視事業、境外衛星廣播電視事業之分公司或代理商應與訂戶訂立書面契約。」

(五)無線廣播電視法第12條第6項規定：「主管機關應就廣播或電視事

業所提出之營運計畫執行情形，每三年評鑑一次。前項評鑑結果未達營運計畫且得改正者，主管機關應通知限期改正；無法改正者，主管機關得廢止其許可並註銷廣播、電視執照。」及有線廣播電視法第36條規定：「審議委員會應就系統經營者所提出之營運計畫執行情形，每三年評鑑一次。」及衛星廣播電視法第6條第4項規定：「主管機關應就衛星廣播電視事業所提出之營運計畫執行情形，每二年評鑑一次。」

五、有關公司(經營)資訊揭露義務

- (一)第一類電信事業資費管理辦法第12條第1項規定，第一類電信事業資費之調整及其促銷方案，除市場主導者之主要資費外，應於預定實施前以媒體、電子網站及各營業場所公告等適當方式完整揭露資費訊息，並函知本會；取消時亦同。第二類電信事業管理規則第15條規定：「經營者應就其服務有關之條件，訂定營業規章，於實施前報請主管機關備查，並備置於各營業場所及網站供消費者審閱；變更時亦同。前項營業規章應訂定公平合理之服務條件，並載明下列事項：一、營業項目。二、各項服務收費標準及調整費用之條件。三、…經營者與用戶訂定之服務契約，應包含前項各款事項…。」
- (二)電信法第19條規定，第一類電信事業應依其所經營業務項目，建立分別計算盈虧之會計制度，並不得有妨礙公平競爭之交叉補貼；第一類電信事業兼營第二類電信事業或其他非電信事業業務者，亦同。第一類電信事業會計分離制度、會計處理之方法、程序與原則、會計之監督與管理及其他應遵行事項之會計準則，由交通部訂定之。
- (三)第一類電信事業會計制度及會計處理準則第11條規定，經營者個體會計財務報表之成本、資產及收入項目，均應分離至第一類電

信業務部門、第二類電信業務部門及其他業務部門；已分離至第一類電信業務部門者，應再分離至各種電信業務。主管機關得要求經營者再將前項各種電信業務財務資料，按營業項目加以分離；另該準則第12條規定，經營者應將第一類電信業務部門、第二類電信業務部門與其他業務部門之成本、資產及收入等財務事項分別記載之。

(四)有線廣播電視法第51條第3項規定，系統經營者之會計制度及其標準程式，由中央主管機關定之。

六、有關災難通報協助義務

(一)通訊傳播基本法第 14 條規定，遇有天然災害或緊急事故或有發生之虞時，政府基於公共利益，得要求通訊傳播事業採取必要之應變措施。

(二)電信法第25條規範於發生天災、事變或其他緊急情況或有發生之虞時，電信事業應對於預防災害、進行救助或維持秩序之通信，予以優先處理，並對為維護國家安全或公共利益，有緊急進行必要之通信等，予以優先處理。

(三)災害防救法第23條第3項規定，公共事業應依其災害防救業務計畫，實施有關災害整備事項，第31條第1項規定，各級政府成立災害應變中心後，指揮官於災害應變範圍內，依其權責分別實施下列事項，並以各級政府名義為之：第8款，優先使用傳播媒體與通訊設備，蒐集及傳播災情與緊急應變相關資訊。

(四)行動寬頻業務管理規則第55條規定，經營者提供語音服務者，應免費提供使用者一一〇、一一二及一一九緊急電話號碼撥號服務。經營者應免費提供使用者災防告警細胞廣播訊息服務。經營者應優先處理一一〇、一一二、一一九緊急電話號碼及災防告警細胞廣播訊息。經營者為傳送災防告警細胞廣播訊息，應配合中

央災害防救業務主管機關公布之統一訊息交換格式，建置細胞廣播控制中心。前項建置，應於中央災害防救業務主管機關公布統一訊息交換格式後，兩年內完成。經營者應主動通知使用者災防告警細胞廣播訊息服務功能啟用日期及可接收該訊息服務之行動臺相關資訊。

(五)行動通信業務管理規則第62條規定，行動電話業務經營者應免費提供使用者一一〇及一一九緊急電話服務。行動電話業務經營者對於一一〇及一一九電話通訊，應優先處理之。行動電話業務經營者通信系統應具有發送緊急簡訊至災害防救有關機關指定災害區域內基地臺涵蓋範圍使用者門號之功能，並應建置及維持該系統功能正常運作。行動電話業務經營者於災害發生或有發生之虞時，應優先協助災害防救有關機關發送災害區域緊急簡訊，並得向前述機關請求簡訊發送費用。前項所稱災害區域緊急簡訊，指災害防救有關機關對於可能發生或已發生災害區域內基地臺涵蓋範圍之使用者門號，所提供災害相關資訊之緊急通知簡訊。行動電話業務經營者對於災害區域緊急簡訊之內容及其發送結果不負賠償責任。第三項之功能應於民國101年12月31日前具備。

(六)有線廣播電視法第7條規定，遇有天然災害或緊急事故時，主管機關為維護公共安全與公眾福利，得通知系統經營者停止播送節目，或指定其播送特定之節目或訊息。衛星廣播電視法第4條規定，遇有天然災害或緊急事故，主管機關得指定衛星廣播電視事業播送特定之節目或訊息。以及天然災害及緊急事故傳播事業時段徵用實施要點第4點規定，徵用傳播事業範圍及時段等等原則為之。

七、有關符合技術規範標準義務

(一)電信法：

1. 第 14 條第 6 項規定，第一類電信事業之營業項目、營業區域、技術規範與審驗項目、特許之方式、條件與程序、特許執照有效期間、事業之籌設、履約保證金之繳交方式與核退條件及營運之監督與管理及其他應遵行事項之管理規則，由交通部訂定之。
2. 電信設備技術規範或終端設備之審驗，依據電信法第 14 條第 7 項及第 42 條規定，按各別提供公眾服務之項目，其電信設備技術規範或相關終端設備審驗標準，遵守國際電信聯合會、國內所訂技術規範、國家標準、國際或區域標準組織所訂標準等，並循依技術中立原則。
3. 第 39 條規定，電信事業之電信設備，應符合技術規範，以確保其有效運作。
4. 第 40 條規定，主管機關得命電信事業限期改善或限制使用不符合技術規範要求條件的電信設備。
5. 第 46 條規定，電臺必須經過許可才能設置，必須經過審驗合格取得執照，才能使用。但經過公告免架設許可的電臺，不在此限。主管機關應對電臺之設置使用等訂定管理辦法，並訂定工程設備技術規範。

(二)廣播電視法：

1. 第 3 條規定，電臺主要設備及工程技術審核、電臺執照核發與換發等，由主管機關主管；主要設備由主管機關定之。
2. 第 10 條之 1 規定，依電信法第 46 條向主管機關申請核發電臺架設許可，完成架設後，申請電臺執照。
3. 第 40 條規定，電臺電波發射機天線周圍地區，因應國家利益需要，有限制建築之規定。

(三)有線廣播電視法：

1. 第 3 條規定，有線電視系統工程技術管理規則，由主管機關定之。

2. 第 5 條規定，業者設置的網路屬鋪設者，向路權管理機關申請；屬附掛者，向電信、電業等機構申請。業者得承租現有地下管溝及終端設備，鋪設網路及附掛網路應依有關法令辦理。中央應協助解決偏遠地區幹線網路設置。

3. 第 6 條規定，對網路鋪設有異議者，得申請調解委員會調解或提起民事訴訟。

(四)衛星廣播電視法：第3條第3項規定，衛星廣電事業工程技術之管理辦法，由主管機關定之。

(五)行動通信網路業務基地臺設置使用管理辦法：第17條規定，業者的基地臺共構數量應達一定的比例。

八、有關普及服務義務

(一)為保障國民基本通信權益，電信法第20條已對電信普及服務加以規範，以使全體國民得按合理價格，公平享有一定品質之必要電信服務。電信普及服務所生虧損及必要之管理費用，由交通部公告指定之電信事業依規定分攤並繳交至電信事業普及服務基金。電信普及服務範圍、普及服務地區之核定、提供者之指定及虧損之計算與分攤方式等事項之管理辦法，由交通部訂定之。

(二)傳播服務之普及服務規範方面：有線廣播電視法第53條、有線廣播電視事業發展基金收支保管及運用辦法及促進有線廣播電視普及發展補助執行要點。另依據公共電視法第12條規定，公共電視應於技術及經費許可範圍內，提供國內各地區觀眾完整與相同品質之收視機會。

(三)身障權益保護部分(廣義普及服務部分)：身心障礙者權益保障法第2條第14款：「通訊傳播主管機關：主管身心障礙者無障礙資訊

和通訊技術及系統、網路平台、通訊傳播傳輸內容無歧視等相關事宜之規劃、推動及監督等事項。」第52條：「各級及各目的事業主管機關應辦理下列服務，以協助身心障礙者參與社會：…三、公共資訊無障礙。…前項服務措施屬付費使用者，應予以減免費用。…公共資訊無障礙，係指應對利用網路、電信、廣播、電視等設施者，提供視、聽、語等功能障礙國民無障礙閱讀、觀看、轉接或傳送等輔助、補助措施。前項輔助及補助措施之內容、實施方式及管理規範等事項，由各中央目的事業主管機關定之。…」

(四)為促進有線廣播電視事業之發展，依有線廣播電視法第53條第1項規定，設置有線廣播電視事業發展基金，並依同條第3項規定訂定有線廣播電視事業發展基金收支保管及運用辦法。有線廣播電視法第53條規定，系統經營者應每年提撥當年營業額百分之一之金額，提繳中央主管機關成立特種基金。

九、有關必須提供義務

有線廣播電視法第37條規範，系統經營者應同時轉播無線電視電台之節目及廣告之必載義務。系統經營者免付費用，不構成侵害著作權，惟亦引發著作權及產業衡平發展之相關爭議。

十、有關資安情報交換義務

目前我國並無資安情報交換相關法令。

十一、有關通訊監察協助義務

(一)行動寬頻業務管理規則第75條規定，有關機關依法律授權程序查詢電信之有無及其內容時，經營者應提供之。前項電信內容之監察應依通訊保障及監察法之規定辦理。經營者建設或新設、新增、擴充行動寬頻系統時，其通訊監察相關設備應依通訊保障及監察法及其施行細則相關規定辦理。

(二)行動通信業務管理規則第35條規定，經營者建設、新設、新增或

擴充行動通信系統時，其通訊監察相關設備應依通訊保障及監察法及其施行細則之相關規定辦理。

(三)行動通信業務管理規則第72條規定，經營者對於調查或蒐集證據，並依法律程序查詢電信之有無及其內容者，應提供之。前項電信內容之監察事項，依通訊保障及監察法規定辦理之。經營者對於第一項之電信通信紀錄應至少保存6個月。

(四)固定通信業務管理規則第70條第3項及第4項規定，申請人或經營者建置第1項第2款連接通信之電信機線設備，除必要之介接線路及配合執行通訊監察所需之功能外，其與國防安全相關者，應採取實體隔離措施，並定期辦理安全檢查。申請人或經營者提供第1項第2款連接通信者，其通訊監察及資通安全管理應符合各主管機關所定之相關規定。

十二、有關內容及應用服務之一般義務

(一)我國目前對於通訊傳播媒體之內容管制規範，來自民法、刑法、廣電三法、電信法，及一般行政法令。在其他政府法令中，除少數指明規範對象為廣電媒體外，餘未區分媒體類型，故此類規範應屬我國通傳媒體的一般性義務，茲歸納主要項目如下：

1. 不得播出特定內容：例如禁止播出特定廣告、禁止播出未經目的事業主管機關審查、許可、誇大、不實之廣告，法令規範如入出國及移民法第56條第5項、食品衛生管理法第19條、第32條第3項、第32條第4項、人體器官移植條例第18條、菸酒管理法第37條、兒童及少年性交易防制條例第33條等。
2. 不得侵犯、曝露隱私權或特定個資：如性騷擾防治法第12條、個人資料保護法第6條、第19條、第20條、兒童及少年福利與權益保障法第69條、性侵害犯罪防治法第13條、犯罪被害人保護法第30條之1。

3. 不得對患者或身障者為歧視、不實或偏見報導：如精神衛生法第 23 條、身心障礙者權益保障法第 74 條第 1 項。
4. 時段徵用或優先使用傳播媒體：如全民防衛動員準備法第 14 條、災害防救法第 31 條第 1 項第 8 款、傳染病防治法第 52 條。
5. 播放大陸地區節目，應先經許可：臺灣地區與大陸地區人民關係條例第 37 條、香港澳門關係條例第 23 條。
6. 主管機關得索取播送後之節目或廣告等資料：如食品衛生管理法第 19 條、健康食品管理法第 15 條、藥事法第 66 條、就業服務法第 41 條等。
7. 有關公職人員選舉罷免事項：任何人不得於投票前 10 日公布選舉民調，如公職人員選舉罷免法第 53 條、總統副總統選舉罷免法第 52 條；廣電事業應對政黨、候選人為公正平等之對待，如公職人員選舉罷免法第 49 條、總統副總統選舉罷免法第 46 條。

(二)廣電三法對於不同傳輸技術之傳統廣電媒體，亦有共同之一般性義務規範，新興視訊服務則不在廣電三法規範之列，故未負擔以下義務。廣電媒體一般義務歸納如下：

1. 時段徵用或優先使用傳播媒體：廣播電視法第 7 條、第 26 條，施行細則第 34 條第 2 款、有線廣播電視法第 7 條、衛星廣播電視法第 4 條。
2. 廣告內容應經目的事業主管機關核准：廣播電視法第 34 條、有線廣播電視法第 49 條、衛星廣播電視法第 22 條。
3. 主管機關得索取播送後之節目或廣告等資料：廣播電視法施行細則第 29 條第 3 款、有線廣播電視法第 44 條、第 50 條、衛星廣播電視法第 26 條。
4. 不得播出候選人參加且由政府出資或製作之節目、短片、廣告：廣播電視法第 6 條、有線廣播電視法第 19 條第 6 項、第 24 條

- 第 1 款、衛星廣播電視法第 9 條第 9 項、第 11 條。
5. 節目及廣告內容禁止規定（如妨害兒少身心、公序良俗、違背政府法令）：廣播電視法第 21 條，廣告管理亦準用第 21 條；有線廣播電視法第 40 條，廣告管理亦準用第 40 條；衛星廣播電視法第 17 條，廣告管理亦準用第 17 條。
 6. 節目應與廣告區分：廣播電視法第 33 條第 1 項前段、有線廣播電視法第 42 條第 1 項、衛星廣播電視法第 19 條第 1 項。
 7. 播送廣告時間與方式：廣播電視法第 31 條、有線廣播電視法第 45 條、衛星廣播電視法第 23 條。
 8. 節目分級：廣播電視法第 26 條之 1 第 1 項、有線廣播電視法第 41 條第 1 項、衛星廣播電視法第 18 條第 1 項。
 9. 指定時段(鎖碼)播送特定節目/廣告：廣播電視法第 26 條之 1 第 2 項、有線廣播電視法第 41 條第 2 項、第 50 條，施行細則第 28 條、衛星廣播電視法第 18 條第 2 項、第 20 條第 1 項。
 10. 要求更正權：廣播電視法第 23 條、有線廣播電視法第 61 條、衛星廣播電視法第 30 條。
 11. 被評論者要求答辯權：廣播電視法第 24 條、有線廣播電視法第 62 條、衛星廣播電視法第 31 條。

※廣電三法對於各該媒體有關內容之特別規定：

由表格整理可知無線廣電所負擔之特殊義務較多

	無線廣電（廣電法）	衛星電視（衛廣法）	有線系統（有廣法）
特殊義務	1. 節目、廣告審查：§25、§33I；施細§34I； 2. 節目輸出輸入應經許可：§28 3. 播放外國節目或將國內節目轉播國外者，應先經主管機關許可：§29 4. 節目供應事業設立應經主管機關許可：§29-1 5. 節目日誌應保存2年：施細§31 6. 節目表、節目變更事前核備：§27 7. 偵查不公開原則（不得評論偵查或審判中訴訟事件）：§22 8. 四類型節目及播出比率：§16、§17；施細§22-§26四大類節目定義 9. 外國節目應加映中文字幕、本國自製節目比率：§19（不得少於70%）； 10. 特種任務或專業性電臺節目分配：§18、§11、§10-III；施細§28 11. 得播送廣告之電臺：§30 12. 廣告音量規範：施細§36	頻道： 1. 插播式字幕規範：§21 2. 單則廣告超過3分鐘應於畫面上標示廣告、全程疊印：§23II、施細§12III 3. 應於播送之節目／廣告畫面標示其識別標識：§19II、§20	DBS： 1. 得設立廣告專用頻道：§24 2. 中央主管機關得指定時段、鎖碼播送特定節目、業者應將鎖碼方式報請核定：§18III、§20I 1. 插播式字幕規範：§48 2. 單則廣告超過3分鐘應於畫面上標示廣告、全程疊印：§45條III、施細§31III 3. 應於播送之節目／廣告畫面標示其識別標識：§42IV、§50；施細§29 4. 節目廣告涉他人權利者應經合法授權：§57 5. 得設立廣告專用頻道：§47 6. 本國自製節目比率：§43（不得少於20%）、施細§30； 7. 計次付費節目或付費頻道不得播送廣告：§45IV 8. 中央主管機關得指定時段、鎖碼播送特定節目、業者應將鎖碼方式報請核定：§41III

另目前廣電三法對於各廣電事業之營運管理，現行規定之一般義務，整理臚列如下：

義務分類	有線電視	無線廣播電視	頻道事業
一般義務	1. 緊急災害事故通訊傳播處理之義務。 2. 服務品質維持之義務(含受外部民間團體評鑑之義務)。 3. 終止經營，須提前一定期間向主管機關申請備查(or 許可)並通知訂戶之義務。 4. 資訊揭露義務(ex 訂戶數、財務報表及主管機關指定之資料等。) 5. 自己經營之義務。 6. 保障訂戶收視權益。 7. 基金提繳義務。 8. 公開發行義務。	1. 緊急災害事故傳播處理之義務。 2. 營運計畫變更申請核准之義務。 3. 受評鑑之義務。 4. 終止經營，須提前一定期間向主管機關申請許可，並通知訂戶之義務。 5. 資訊揭露義務(ex 節目報告書、財務報表及主管機關指定之資料等。) 6. 自己經營之義務。 7. 維持一定比率本國自製節目之義務。 8. 建立落實內控機制義務。 9. 無線電視平台保障閱聽眾收視權益之義務。 10. 無線電視平台無正當理由不得拒絕提供服務之義務。 11. 無線電視基金提繳義務。 12. 無線電視公開發行義務。 13. 無線電視普及服務建設義務。	1. 緊急災害事故傳播處理之義務。 2. 營運計畫變更申請核准之義務。 3. 受評鑑之義務。 4. 終止經營，須提前一定期間向主管機關申請備查並通知訂戶之義務。 5. 資訊揭露義務(ex 訂戶數、節目報告書、財務報表及主管機關指定之資料等。) 6. 直播衛星廣播電視服務經營者應確保播送運作順暢，保障訂戶收視權益。 7. 基金提繳義務。 8. 製播新聞、兒少節目或其他經主管機關指定之衛星頻道節目供應事業，並依指定之組織章程要項設置節目諮詢委員會或倫理委員會，定期向該事業董事會及主管機關提出報告，並將其列為公開資訊。

參、參考作法

一、前言

歐盟指令對於取得一般許可的業者所可能負擔的義務，是採取最大範圍一覽表的方式。亦即，在「許可指令」附錄(Part A)中，表列出18項義務的最大範圍。若業者擁有無線頻譜或號碼資源之許可或執照，則得對於業者附加不超出「許可指令」附錄(Part B-頻率【不含視訊】及Part C-號碼)所附加的條件。再者，會員國亦得依照「接取指令」及「普及服務指令」，增加相關條件或義務。

英國Ofcom對業者所附加於「電子通傳網路或服務提供」(ECN/ECS)的一般條件(general conditions)包括(1)有關消費者保護；(2)有關服務互容(interoperability) (2003年通訊傳播法第51條(b))；(3)確保公眾ECN之適當及有效之運作；(4)有關普及服務的經費分擔；(5)有關災難協助；(6)設施適當防護措施；(7)國際技術標準；(8)號碼資源管理；(9)有關必載義務(2003通訊傳播法，並未將「必載頻道」列為強制規定，僅係授與Ofcom可要求業者承擔必載義務的權力)。

Ofcom 又將上述一般條件的適用對象，再細分成「電子通傳網路或服務提供者」(Providers of Electronic Communications Services or Networks)、「公眾電子通傳服務或網路提供者」(Providers of Public Electronic Communications Services or Networks)，及「公眾電話服務或網路提供者」(Providers of Publicly Available Telephone Services or Public Telephone Networks) 3大類，適用不同之一般義務。「公眾電子通傳服務或網路提供者」之業務範圍較「電子通傳網路或服務提供者」窄，其排除私有網路及定製服務等非公眾網路或服務；而「公眾電話服務或公眾電話網路提供者」之範圍更窄於前二者，僅限於公眾電信網路或服務之提供，排除數據服務或

數據網路等網際網路接取服務。

德國在2004年修正電信法，在「導向競爭」的立法總目標指引之下，原本以市場進入障礙所構成的業別(全面性)事前管制，已由針對競爭不足始例外介入的市場管制取代。對於具有市場外部性的事務如「頻率、號碼及路權核給」，其管制措施亦轉向以促進使用效率為目標，而「用戶保護」、「普及服務」、「通訊秘密、資料保護、公共安全」等兼及產業經濟以外公益目標的管制手段，則以針對個案事後介入的行為規範為主。

德國聯邦基本法第87條f第1項規定聯邦應確保電信服務以適當型態與充足數量的普及性供給(亦即普及服務概念)。德國2004年電信法第78條第1項定義，普及服務係指「所有終端使用者無論居所或營業所何在，均必須以可輕易負擔之價格接取，且其提供已成為公眾不可或缺之基本供給之具有特定品質之最低下限公共服務。」。

英國依「無線電法」(Wireless Telegraphy Acts)管理無線頻譜的使用。業者必須依此法取得執照，方得設置及使用無線廣播通訊設備。2003年英國通訊傳播法對此制度並無重大修改。

日本2003年後至目前之發照制度，採登記制及報備制。報備制係指具有機線設備之業者（即原來的第一類業者），其營業範圍如果限定於一定範圍（即終端電路在鄉鎮市（院轄市則為區）之範圍內者或中繼電路在都道府縣之範圍內者）以內的話，僅須向主管機關提出備查即可；當業者進入市場以後，為執行業務所需之公用事業特權（例如路權、共用管溝等），則依業者之需要，另外認定核發。

另參考2011年日本放送法之相關一般義務規定：

(一)訂定無線基礎網路廣播電視普及計畫及相關規定，如節目轉播區域及對象之普及健全發展。

(二)申請經營基本放送業者之條件訂定。

- (三)指定事項及申請執照之相關規定。
- (四)經核准之基本放送業者開始及暫停播送須提報主管機關。
- (五)重大災害傳播應變：遇重大災害時，基本放送業者(basic broadcaster)需傳送相關訊息以防災及減輕損失。
- (六)基本放送業者針對學校所播放的教育節目不可包含廣告。
- (七)地面廣電業者須維修保養自有電訊設備並符合主管機關的技術規格。
- (八)回報緊急事故：基本放送業者及指定地面基本放送業者，如因設備問題或其他意外導致傳送暫停，須及時與主管機關回報原因。
- (九)設備之查驗及改善：主管機關可要求業者提出設備現況報告或實地查驗，就不符合的設備限期改善。
- (十)轉送無線電視內容之調解及仲裁事宜，得向爭議調解委員會處理。
- (十一)無正當理由，不得拒絕提供付費播送服務之義務。
- (十二)暫停及終止付費播送經營須公開通知訂戶之義務。
- (十三)快速及妥適處理客訴之義務。
- (十四)外籍股東登記相關規定。

二、有關網路互連(/服務互容)義務

(一)互連部分：

1. 歐盟接取(互連)指令(Access Directive)前言敘明，

- (1)依據歐洲共同體條約的競爭規定，在開放競爭的市場中，不應存在阻止企業間彼此協商接取和互連協議的限制，特別是跨國界的協議。為達成更有效率、真正泛歐洲、且為有效競爭的市場，讓消費者擁有更多的選擇權、更多相互競爭的服務，受理要求接取和互連的企業，原則上應達成以商業為基礎的協議，並以誠信原則進行協商。

(2)企業的協商力量持續存在極大差異，以及一些企業倚賴其他企業提供基礎建設以傳輸自身服務的市場，各會員國家管制機關應有權力確保市場有效運作的架構，一旦商業協商失敗，以終端用戶利益為出發點，如何適當地達成服務的接取和互連互通，特別是該會員國管制機關，藉由對控制終端用戶接取企業，課徵符合比例原則的義務，確保終端對終端的互連。

(3)互通互連對終端用戶是有利的，也是接取（互連）指令的重要目標，鼓勵互通互連是各會員國的目標，也明載於接取（互連）指令之中，這也提供了法源，讓執委會能針對服務的提供、技術的介面和/或網路的功能，公布標準和/或規範的清單，作為鼓勵電子通傳和諧一致性的基礎。各會員國也應該鼓勵採用已公布之標準和/或規範，甚至到一定程度的強制採用，來確保服務的互通互連，讓用戶有更自由的選擇權。

2. 英國公眾ECN應依他方公眾ECN要求在合理期限內簽訂或修正網路互連協議，英國 2003 年通傳法(Communications Act 2003)第 188 條規範，原則在 4 個月內(120 日)調解，另並規範對協議網路接取過程及協議後取得之機敏資訊妥適處理，不得移作他用或供其他有競爭利益之其他部門、子公司或合作廠商使用。

3. 美國 1996 年電信法 Sec. 251/252 規範，互連協商採用調解與裁決兩種並存的方式，互連雙方不能通過談判達成互連協議的情形下或互連談判過程中，在主導電信業務經營者收到互連互通要求 135 日至 160 日間，任一方得向州公用事業管理委員會提出暫時性的調解或裁決申請。除非該州無法審核，或跨州爭議時向 FCC 申請辦理。

(二)服務互通互容部分：

1. 歐盟架構指令(Framework Directive)第 18 條，強調數位互動電

視服務之互通性，

- (1)會員國應鼓勵在歐盟內之數位互動電視平臺上，不同的數位互動電視服務的提供者，無論其傳輸模式為何，應使用公開的應用程式介面(API)。
- (2)在數位互動電視平臺上，接收數位互動電視服務訊號的數位電視設備製造商，遵行公開的應用程式介面(API)中的相關標準的最低要求。
- (3)數位電視服務平台及製造商提供電視互通互動服務，須要求為身心障礙者共同合作。

2. 歐盟接取(互連)指令(Access Directive)前言敘明，單靠競爭法規，可能並不足以確保數位時代文化的多樣性和媒介的多元性。針對尚未成熟的數位電視產業，應注意法規義務之維持，特別是包括以公平方式提供條件接取 (conditional access) 的義務、合理和無差別待遇之方式，以確保多樣化節目和服務的提供、技術和市場的發展，使得定期進行檢討變得必要，特別是決定將管制義務延伸至新的技術設施(gateway)上，如電子節目表單(EPGs)和應用軟體介面(Application program interface, APIs)，是否有其合理性，以期到一定必要的程度，來確保終端用戶能接取(收視)特定的數位廣電服務，各會員國得自行制定他們認為必要的法律、規定或行政措施，來確保終端用戶必須能接取(收視)到的數位廣電服務。

三、有關一般消費者保護義務

英國2003年通傳法於消費者權益保護部分，有如下規範：

- (一)第51條第1項第a款規定，Ofcom得制訂一般條件 (general condition) 規制業者，以保護公眾電子通傳服務的終端使用者利

益；

- (二)第52條第1項第b款及第2項第b款規定，關於消費者對於通信業者的申訴、業者與消費者間的消費紛爭，以及抱怨／紛爭的賠償或救濟等事項，Ofcom有義務制定相關處理程序、標準或政策規定，且參照第52條第3項第a款規定，此類申訴處理與紛爭解決程序應盡可能易於使用、透明化以及效率化。也因此第53條要求業者的營業規章必須涵蓋消費申訴的處理規定，且須經Ofcom審閱核可。
- (三)另Ofcom依據同法第54條規定，就電信領域之一般消費者與通訊服務提供者之爭執，採用「訴訟外紛爭解決機制」(Alternative Dispute Resolution, ADR)做為獨立且有效率的紛爭解決機制。在實際操作上，Ofcom核准兩個爭端裁決方案，「通訊暨網路服務裁處機制」(CISAS)機制以及「公正調查人服務」(Ombudsman Services: Communications, OS)。所有的通訊營運商(Communications Provider)都必須是訴訟外紛爭解決機制計畫的一員，所以如果一般消費者和通訊營運商有任何消費爭議，這些通訊營運商應該告訴消費者得尋求CISAS或OS提出申訴。倘若通訊營運商並未加入CISAS或OS，消費者得告知Ofcom，Ofcom可以依據2003年通傳法第54條規定進行裁罰。

四、有關服務品質維持義務

美國FCC及英國Ofcom要求各通傳業者於建置與經營基礎網路設施時，應遵循其所規定之技術規範。

五、有關公司(經營)資訊揭露義務

Ofcom所定一般條件第10項略以ECN或ECS應確保價格及收費標準之明確性及適用性，並公布公眾電話服務(PATS:Publicly Available Telephone Services)提供者之名稱及主營業處所地址、提供各項服務

收費明細及爭端解決機制。

會計分離制度：FCC規定電信事業每年應繳交財務報告；倘業者經營有非電信業務部分，其財務報告應將電信業務與非電信業務財務予以分離。另Ofcom對於市場中之SMP課予之特殊義務中亦包含必須實施會計分離及成本會計。

六、有關災難通報協助義務

- (一)依第三代行動通信業務管理規則第52條規定：經營者應免費提供使用者一一〇及一一九緊急電話服務。經營者對於一一〇及一一九電話通信，應優先處理之。經營者通信系統應具有發送緊急簡訊至災害防救有關機關指定災害區域內基地台涵蓋範圍使用者門號之功能，並應建置及維持該系統功能正常運作。經營者於災害發生或有發生之虞時，應優先協助災害防救有關機關發送災害區域緊急簡訊，並得向前述機關請求簡訊發送費用。前項所稱災害區域緊急簡訊，指災害防救有關機關對於可能發生或已發生災害區域內基地台涵蓋範圍之使用者門號，所提供災害相關資訊之緊急通知簡訊。經營者對於災害區域緊急簡訊之內容及其發送結果不負賠償責任。第三項之功能應於民國101年12月31日前具備。
- (二)國際間使用CBS建立災害手機廣播預警機制的知名案例為日本，在日本311大地震時，日本政府曾透過手機CBS廣播服務向民眾發佈餘震的預警資訊，曾引起國內討論是否跟進，但因為需增加投資修改現有3G系統，現在4G系統納入CBS，NCC亦開始嘗試建立全國性的手機廣播預警系統。
- (三)有關緊急災害事務之處理 (1)日本政府根據日本「災害對策基本法」，指定日本放送協會(NHK) 晉升為防災「指定公共機關」，必須對防災相關範圍做出貢獻。日本建構了完整的「防災關係通

訊網」及「中央防災通訊網」，由32個行政機關及21個公共機關組成，而NHK為其中一員，根據日本災害對策基本法的規定，這些機關的資訊可以相互流通，並透過防災通訊網。(2)美國緊急災難管理的運作過程分為聯邦、州、地方三級制，「聯邦緊急管理總署」(Federal Emergency Management Agency, FEMA)為美國最高防災機構，隸屬國土安全部。FEMA平日即以各種傳播管道提供防災訊息，並在災難發生時提供緊急訊息給傳播機構。在災害發生時，FEMA不但徵用當地電視台作為急難公共訊息電視台，同時FEMA所屬的公共事務處擅用各種傳播管道，包括重建頻道、重建時報、FEMA傳真報、FEMA廣播網、FEMA網站等將最新的災難訊息以最快的速度傳遞給民眾等對象。

七、有關符合技術規範標準義務

(一)歐盟架構指令(Framework Directive)第17條敘明，

1. 執委會得制定非強制性技術標準清單和/或是特殊規範，並在歐洲共同體公報中公布，作為鼓勵電子通傳網路、電子通傳服務及相關設施與服務的和諧一致性提供服務的基礎。必要時，執委會可以依程序，要求歐洲標準組織(CEN)、歐洲電子科技標準化委員會(CENELEC)及歐洲電信通傳標準機構(ETSI)制定非強制性技術標準。
2. 各會員國應鼓勵前項所涉及之標準、特殊規範、普遍使用在服務的提供、技術介面和/或網路功能上，這是確保服務的共通性和增加使用者自由選擇的必要條件。如果標準或特殊規範尚未公布，會員國應鼓勵適用國際標準或國際電信聯合會(ITU)所採納之建議案、歐盟郵電監理聯盟(CEPT)、國際標準組織(ISO)及國際電子技術委員會(IEC)所採用的標準或規範。若有國際標準，

會員國應鼓勵歐洲標準組織去利用這些標準或其相關部分，作為發展自己標準的基礎。

3. 如果前項所述的標準或特殊規範尚未適當適用，導致於在一個以上的會員國家的服務互通性無法獲得確保，則依相關程序，此項標準或特殊規範將變成強制性(compulsory)的適用，以確保服務的互通性及增進使用者自由的選擇權。

(二)美國FCC及Ofcom要求各通傳業者於建置與經營基礎網路設施時，應遵循其所規定之技術規範。

(三)依據亞太經濟合作會議(APEC)電信設備符合性評鑑相互承認協定附錄A「符合性評鑑機構的指派和監督規定」、C「驗證機構之指派」，訂定驗證機構進行設備驗證時應遵守之要求：

1. 驗證機構得由權責機關進行認證，並應依照 ISO/IEC Guide 65 對驗證機構進行認證。
2. 為確保驗證機構擁有最新的技術能力和專業知識，對測試資料和檢測報告進行分析，以及對符合性評鑑工作做出正確結論，驗證機構應證明其具備為進行設備測試所需的專業技術知識和測試能力。
3. 驗證機構應透過評鑑的方式展現一般驗證能力、效率、經驗以及對技術法規和技術法規所列管設備的熟悉度，並須具備認知技術法規或符合性評鑑程序之相關條件和環境的能力。

八、有關普及服務義務

(一)英國於普及服務義務規範，在2003年通傳法授權貿易及工業大臣(Secretary of State for Trade and Industry)制定具體的普及服務指令(Universal Service Order 2003, Universal Service Amendment Order 2011)，而執行層面則由Ofcom負責相關業務的

監督與管理。其普及服務政策，在通傳法第65 條定義為確保所有的英國境內的居民，皆能享有ECN與ECS。而在普及服務指令第4 條，則明確要求相關服務必須以所有終端使用者可負擔的價格提供。通訊傳播法第68 條則將監督費率的責任，交由Ofcom 負責。為了強調通訊平台的概念，2011 年的普及服務修正指令(Universal Service Amendment Order 2011)，將2003年普及服務指令(Universal Service Order 2003)中「公眾電信網路(public telephone network)」的用語，改為「公眾電子通傳網路(public electronic communications network)」。

(二)英國於身障權益保護部分，於2003 年通傳法第10 條（方便使用的設備）規定，Ofcom 須促進電子通傳設備，並發展至適合大多數人使用(包括殘障人士)。第21 條（高齡者及殘障人士諮詢委員會）規定Ofcom 須成立此諮詢委員會，提供殘障人士及老年人在通訊事務上的權益建議。2010 年10 月由文化媒體體育部(Department for Culture, Media and Sport; DCMS)提出的電子近用行動方案(e-Accessibility Action Plan)，讓有特殊需求的群眾，亦能使用數位化帶來的便利。在管制架構層面，配合歐盟的政策，讓殘障人士能夠自由選擇和使用各項服務；透過BT，提供通訊的文字替代服務，以及確保緊急服務的可達性。另外，在各項設備的設計上，亦要求須考量殘障人士的需求，例如電視節目字幕、聲音描述等。除了硬體方面的設計，對於政府部門的網站，亦要求在軟體使用層面、頁面瀏覽上，應考慮殘障人士的需求。在2010 年的平等法案(Equality Act 2010)中，亦要求各式服務的供應商，應盡可能的讓殘障客戶能容易的使用。

(三)國外有線電視業者因應OTT之方式，以美國的TVE (TV Everywhere) 計畫發展較為成功，有別於OTT的公共網路傳輸模式，TVE計畫中

的影片係在受保護的路徑中傳輸，使用者須透過帳號登入及認證手續，始能在線上收看其所購買的頻道，此項服務提供觀眾更為行動化及個人化的收視服務。

九、有關必須提供義務

(一)歐盟：

1. 歐盟普及服務指令 (Universal Service Directive) 第 31 條，允許各會員國視各國情形「得」課予有線電視系統業者必載(Must carry)義務：

(1) 在會員國境內提供廣播或無線電視傳播予公眾之電子通傳網路業者，若該公眾係具相當數量之終端使用者、且使用該電子通傳網路之主要目的係閱聽廣播與無線電視者，會員國得課予合理之傳送特定廣播、無線電視頻道、服務之必載義務。必載義務僅於為明確的普遍性利益目標所必要時，始得課予，且應符合比例原則與透明性。必載義務應定期檢討。

(2) 前項規定或接取互連指令之規定皆不影響(prejudice)會員國為必載義務設定適當費用(remuneration)的權限；且會員國應確保在相似的情況下，不得對電子通傳網路業者為差別對待。會員國應確保本項費用之給予符合比例原則與透明性。

2. 會員國並沒有規定「必載」的義務，而僅是一種選項，而目前各國的「必載規範」內容雖不統一，但基本上是要求「必載」公共廣播頻道及地方頻道。這些被「必載」的頻道，通常是收視人數較多，同時它們也並未從「必載」中得到任何經濟利益，反而是提供內容的系統業者由此更能吸引到更多的收視群。因此，所謂「補償金額」不應超過系統業者「必載」的成本，且應考量這些「必載頻道」所佔用的系統資源，還有這些「頻道內容」為系統

業者所創造的效益、及為這些業者所創造的正面公益形象。

3. 歐盟執委會再檢討法規框架時，於執委會幕僚工作手冊

(Commission Staff Working Document) 中表示出對法規框架檢討的部分意見，那就是科技的進步大幅改變了必載規定適用的條件，因而，注意力應轉向市場競爭的可能扭曲。在 2007 年的 Reform Package 中，執委會就提議修正普及服務指令(Universal Service Directive)的第 31 條，藉由加強會員國對必載規訂得檢討與論述，確保必載的規定符合比例原則及能適應市場與科技的進步。在這個提案下，會員國至少每三年有重新評估各會員國必載的義務。

(二)英國：

1. 2003 年通傳法－公共電視及視聽服務之提供義務：保障特定領域必須提供服務(must-provide services)閱聽權：

(1)規管範圍：所有公共服務頻道、公共電視資訊提供者等所規定之必載服務。

a. BBC提供的數位電視節目

b. 第3頻道(Channel 3)、第4頻道(Channel 4)、第5頻道(Channel 5)、威爾斯公共電視(S4C)之數位節目

c. 數位公共電視資訊服務

(2)特定受眾(intended audience)可免費以合理方式取得必載服務設施。

(3)特殊情況下必載服務須付費，如直接或間接提供有條件之額外服務等。

(4)保障公共電視資訊業者近用第3頻道(Channel 3)及第4頻道(Channel 4)設備的權利。

(5)獨立製作節目配額、原創節目配額等公共服務。

(6)必載服務的發展、維護等程序需由Ofcom訂定。

(三)美國：

1. 必載規範正式法制化出現在 1992 年有線電視消費者保護及競爭法 (The Cable Television Consumer Protection and Competition Act of 1992)。該法要求有線系統業者載播特定數量的當地無線電視節目，法定必要條件規定了無線電視的配置和頻道內容，同時將必載 (Must-carry) 與再傳輸同意 (Retransmission consent) 之規定明列至法律條文中。
2. 必載規範主要是規定有線電視業者必須無條件地轉播當地非商業電視台 (如公共廣播電視台 PBS 或教育電視台) 與低功率電視台的節目訊號給閱聽眾，以便讓一般大眾都能享受知的權利。至於如 CBS、NBC、ABC、Fox 等全國聯播網附屬之地區商業電視台，則有權於「再傳輸同意」與「必載」兩者之間作選擇。該選擇有效期間為三年，每三年得重新作選擇。

(四)德國：

1. 必載規定於各邦自行規範，，細節取決於是否有無線電視，類比或數位有線電視系統用來播出必載的無線廣播電視頻道。
2. 各邦有優先指配公共廣電使用無線廣播電視頻道的權力，大體而言，商營廣電的一般利益 (general interest) 頻道比其他頻道，擁有優先的頻率指配權利。
3. 德國各邦間在類比有線廣播電視系統間規範有所不同。但各邦通常將公共廣電頻道和各邦地方無線電視天線接收到的無線電視頻道，指定為必載頻道。
4. 數位有線廣播電視系統部分，邦際廣電暨電信媒體協定 (state Treaty on Broadcasting and Telemedia) 提供一個全國性的管理模式，規定數位有線廣播電視系統必須保留足夠的傳輸容量

給：所有的公共廣電頻道、包含提供地區性節目的全國性電視台，及相當於一個類比頻道給在該邦獲得執照的地區或地方電視頻道。

十、有關資安情報交換義務

- (一)美國於1998年發布總統決策指引第63號，要求各政府部門需要相關民間產業間建立夥伴關係以分享資訊。是以，美國政府一方面建立政府機關(構)與民間單位的對口機關「國家基礎建設保護中心(NIPC)」，另一方面則積極鼓勵一般民間單位能自發性成立「資訊分享與分析中心(ISAC)」。
- (二)德國之安全與電腦緊急反應小組(CERT-Bund)主要任務包括事件預警、資訊共享、資訊蒐集、分析與資料處理等。
- (三)日本成立有「資訊技術安全中心」及「內閣官房資訊安全中心」等組織；澳洲則成立有「國防通信局」及「澳洲電腦緊急反應小組」，提供全面的網路攻擊早期預警服務。
- (四)加拿大政府則成立有「關鍵基礎建設防護與緊急應變辦公室」，以防護加拿大關鍵基礎設施免受失效或被襲擾的風險。並設有「基礎建設防護協調中心」24小時監控可能的實體與資電威脅。
- (五)歐盟則計畫建立「泛歐洲網路攻擊回報系統」，於歐洲各國建立正式之通報管道，形成互助聯防體系，並對歐洲地區的網路攻擊事件進行資料分享與分析。
- (六)另依行政院「塑造資安文化、推升資安產值產業科技策略會議」關鍵推動方案(民國99年~民國102年)項下「建立電信事業資通安全通報及聯防能力」之「網際網路反駁客偵測與資安通報系統建置計畫」，本會於民國100年建立資通訊環境安全通報應變機制，利用惡意程式行為分析軟體工具，分析本會佈建於IASP之

Honeypot誘捕主機所誘捕之惡意程式，並產出惡意程式行為模式之分析報告，除強化本會資安偵測能量、了解惡意程式散播技術與其行為模式外，配合本系統產出統計分析報表，可與電信事業及G-ISAC會員分享資安防護經驗及網路攻擊趨勢等，提升本會之資安防護能力。

十一、有關通訊監察協助義務

(一)歐盟「隱私及通訊指令」(Directive on privacy and electronic communications, Directive 2002/58/EC)中，重申提供電子通傳服務業者必須保障使用者的隱私權，並且確保通訊傳輸過程中的安全性，然而對隱私權的保護卻以不妨害「合法性的」記錄為原則。從而業者可以在得到客戶許可、為了訊息交換管理上的需要、偵查設備傳輸錯誤的需要、處理帳務的需要、偵查詐欺犯罪、進行通訊服務行銷、或提供增值服務的需要時，「合法的」蒐集客戶的通訊紀錄。

(二)依據「隱私及通訊指令」第 15條第1項，會員國為保障國家安全（如歐體區域安全）、國防需求與公共安全，為防止、調查、偵查與起訴犯罪事件，及為防止、調查、偵查與起訴無權使用電子通傳系統時，得採取必須、適當且符合比例性的立法措施，限縮本指令第5條(對通訊機密性的保障)、第 6 條(通訊資料在使用後應予刪除或匿名處理)，第8 條第 1、2、3、4 項（來電顯示與連線確認，暨上述資料移轉第三國之處理），與第 9 條規定（對定位資料的處理)的適用；最終，會員國得以本項規定為正當理由，採取立法措施，對相關電磁紀錄強制留存一定期間。(Article 15 paragraph 1, Directive 2002/58/EC)

(三)為增強執法和情報機構進行電子監聽的能力，美國通信協助執法

法(CALEA)要求電信運營商和電信設備製造商修改並設計其設備、設施、及服務，以確保它們帶有通訊監察功能，以允許聯邦機構對所有電話，寬頻網際網路，以及 VoIP 通信內容進行實時通訊監察。

十二、有關內容及應用服務之一般義務

(一)歐盟視聽媒體服務指令(AVMSD)區分視聽媒體服務為電視服務及隨選視聽服務，隨選視聽媒體具有類電視(TV-like)的特色，使用的方式和本質讓視聽眾期待亦應受保護，但因視聽眾選擇及控制權較高，且相較於電視服務的社會影響力也有不同，因此AVMSD課予隨選視聽服務之義務較輕。茲說明如下：

1. 歐盟視聽媒體服務指令第三章訂有適用在所有視聽媒體服務的內容規範，包括：禁止仇恨言論、確保身障者近用媒體權利、禁止隱藏性(surreptitious)廣告、允許節目贊助或產品置入之條件、禁止菸商贊助節目或服務、限制促銷特定處方用藥或醫療行為等義務。
2. 視聽媒體服務指令第五章至第九章，僅適用於電視頻道，規範內容包括對於體育賽事的獨家轉播權規定、業者應保留時間播出歐洲自製(European Work)節目、對於電視廣告及電視購物的限制(如廣告應與內容明顯區分、電視廣告及電視購物播出時間比例上限)、確保電視業者播出之內容不會損及兒少身心及道德發展、或對這些節目應以鎖碼或提供警示方式播出，以及受節目中不正確內容侵害法益的當事人，應有回覆權或其他救濟方法等規定。
3. 該指令第四章為僅適用於隨選視聽媒體服務者之規定，包括應限制兒少接取嚴重有害身心或損害道德發展的內容、以適當可行的

方法促進歐洲自製節目的製作及近用（促進方式不若電視有特定限制）等。

（二）另於英國對於視聽服務的義務規範，整體而言，Ofcom負有一般性廣電監理責任，包含確保英國各地都能廣泛接收各種電視與廣播服務，且應同時維持整體節目品質，並使其符合多樣的品味與利益。此外，Ofcom亦負有較特定的監理責任，例如提供字幕、手語與口述影像服務，以及要求商業廣播電臺履行其於公告「類型」所提出的「承諾」。

1. 為確保 Ofcom 善盡監理責任，所有的廣播電視業者皆應遵循執照內附加的特定條件。Ofcom 採取「三階層管制結構」（the three-tier approach）的方式，以提供視聽眾能接收到高品質的服務：

- （1）第一層管制是規範所有媒體的最基本要求，例如傳播內容是否造成侵害(offence)、是否妨害隱私或不公正(impartiality)等，以確保所有媒體的內容均達到基本的品質標準；
- （2）第二層管制是對節目品質，例如達成的製作量與目標、獨立製作量、原創製作內容等，主要是針對無線廣電媒體做規範；
- （3）第三層管制的標準最高，僅對公共廣電服務進行管制，主要的範疇是針對節目品質管制中無法量化的部分，例如是否達到公共服務的要求。整體而言，課予傳統廣電頻道的義務較新興視聽媒體多。至於較具體的通傳媒體管理規範，說明如下。

2. 英國對於傳統廣電頻道內容管理：

- （1）無線電視頻道，及無線電視以外之頻道均適用「廣播電視節目製播規範(Broadcasting Code)」。Ofcom 依 2003 年通傳法 (Communications Act 2003) 及 1996 年廣播電視法 (Broadcasting Act 1996) 要求，制定廣播電視節目製播規範，

凡無線電視頻道及所有「須執照之電視內容服務」(television licensable content service, TLCS) 包括IPTV之線性頻道，均需遵守前述規範。

- (2)前述規範主要內容包括：確保18歲以下之人受保護；電視與廣播服務需採用一般可接受之播映標準，以保護社會大眾免受有害或冒犯意味的內容的傷害；確保電視與廣播服務中不會出現鼓勵、煽動犯罪之題材；播放宗教相關題材的業者有責任確保節目不會不適當地利用、引誘觀眾、不會有辱罵其他宗教的情況發生；確保新聞節目以公正、正確的態度報導；在選舉和公民投票時應以公正態度處理相關內容；並要求公平性，即業者不可於節目中以不公正或不公平的方式來對待個人或組織；節目內容將不能涉及違反隱私；避免不適當的資助關係，包括贊助須遵守合約透明化、贊助者必須與節目訊息和廣告分離、節目內容需獨立製作，不可受資助者意見影響。

3. 英國對於類電視(TV-like)的內容管制：

- (1)AVMS指令對於隨選節目服務(ODPS)提供者訂定最低標準，英國透過增訂2003年通傳法第4A編的修法途徑，將AVMS指令落實轉化為國內法。2003年通傳法第4A編是依2009年視聽媒體服務管理規則(SI 2009/2979)及2010年視聽媒體服務管理規則(SI 2010/419) 增訂而生。

- (2)依2003年通傳法第368A條，服務若符合以下構成要件，即認定為隨選節目服務（必須納入規管）：

- a. 它是提供類電視(TV-like)節目的服務：該服務主要目的在於提供型態及內容，可與通常會被視為電視節目服務的型態與內容相比擬；
- b. 它是「隨選」的服務：使用者得以從該服務所提供的眾多

節目中選擇個別的節目；使用者自己決定於何時觀賞節目；且節目藉由電子通傳網路所傳輸；

c. 服務提供者對該服務具有編輯責任：並掌控節目如何提供及編排的方式；

d. 它是對公眾提供的服務：具有編輯責任的提供者，提供服務讓公眾得以使用；以及

e. 該服務提供者隸屬於英國司法管轄範圍：在AVMS指令納管之目的下，提供服務讓公眾得以使用並具有編輯責任的提供者必須係屬英國管轄範圍。

(3)基於法定權力與義務，Ofcom於2010年3月18日正式指定隨選視訊管理有限公司（Authority for Television on Demand Limited；ATVOD）作為共管機制的一部分，以履行通傳法第4A編所訂任務。指派任務包括：受理服務提供者有關ODPS之申報業務；就ODPS提供者是否違反規管要求作出裁決。該指定書已於2012年8月15日更新，此外，Ofcom已指定廣告標準組織（the Advertising Standards Authority）作為有關隨選節目服務所含廣告之共管機構。隨選節目內容相關規範，包括不得煽惑犯罪、必須保護18歲以下青少年、遵守節目贊助及置入的規定等。針對ODPS提供者違反規管要求時，Ofcom有權依法裁處。

(三)另英國Ofcom依據2003年通訊傳播法、1990年及1996年廣播電視法，對於廣播電視服務分別針對「平臺」及「頻道」事業之義務要求如下：

1. 數位無線電視多工平臺(multiplex)：主管機關依裁量得附加之條件為「業者自提之時程或承諾」、「播送執照中所列數位頻道及數位附加服務」、「對頻道不得進行不正當之差別待遇」、「不得限

制頻道與他人交易」、「高品質及可靠之訊號」及「頻道及內容業者得使用其頻率之 90%數位容量」。

2. 數位無線頻道(DTPS/DTAS)及其他衛星、有線頻道(TLCS)業者之相關義務為「執照費」、「內容管制規範」、「(一定收視率以上之)視聽障服務」、「節目及公司經營之資訊提供」、「公平及有效競爭」、「執照移轉、繳回申請及變更、撤銷」、「歐盟自製比例」、「申訴處理」、「處罰罰則」等。

(四)再就英國2003年通傳法—公共電視及視聽服務之提供義務如下：

1. 接取相關條件及網路互連義務。
2. 普及服務。
3. 保障特定領域必提供之服務(must-provide services)閱聽權：
 - (1)規管範圍：所有公共服務頻道、公共電視資訊提供者等所規定之必載服務；即BBC提供的數位電視節目、第3頻道、第4頻道、第5頻道、威爾斯公共電視(S4C)之數位節目及數位公共電視資訊服務。
 - (2)特定受眾(intended audience)可免費以合理方式取得必載服務設施。
 - (3)特殊情況下必載服務須付費，如直接或間接提供有條件之額外服務等。
 - (4)保障公共電視資訊業者近用第3頻道及第4頻道設備的權利。
 - (5)獨立製作節目配額、原創節目配額等公共服務。
 - (6)必載服務的發展、維護等程序需由Ofcom訂定。

肆、徵詢議題

綜觀歐盟及其他先進國家對通訊傳播監理的作法，政府角色皆已漸由管制型朝向競爭型轉變；亦即在解除不必要管制朝向增加經營彈性的前提下，對於提供公眾服務之通訊傳播服務經營者，依照其網路與服務的特性，課以最低必要程度的一般性管理義務。以英國 2003 通傳法及 1984 電信法為例，該國對電子通傳網路及服務 (ECN/ECS) 業者要求須遵守之義務，即規範有「一般條件」(general conditions) 與「特定條件」(specific conditions)，且一般條件「得」規範所有業者、特定條件則「得」加諸在經營特定業務的業者之上；英國政府依業者所提供之服務類別或其規模大小予以課加適用。

據此，本項議題之徵詢，擬參酌我國現行法規與國際監理趨勢，在排除其他特殊義務後，就通傳事業最低下限的一般義務，依其事理層次呈現於前頁架構圖草案；此 12 項義務臚列、分類及思考方向，尚請各界指教。

第一部分：網路互連(/服務互容)義務

數位匯流下各種服務應運而生，在具彈性且最低監理原則下，提供公眾服務之通傳事業間應具有網路互連之義務，以符合產業長期發展，並促進應用程式介面規格互通，進而提供服務的互容；惟就通訊網路及營運而言，目前僅第一類電信事業及經主管機關公告之第二類電信事業始具互連之義務（權利），在未來數位匯流架構下，就此義務諮詢如下：

1-1、就互連機制而言---

- A. 因應未來新世代 IP 通訊網路(NGN)互連，此適用範圍是否應予調整？
營運管理層與基礎網路層間是否仍有互連機制或僅屬商業合作性質？
- B. 業者間可否委由第三方（如互連中心，或網路層業者）代為完成互連協商？其第三方之身分及法律位階應如何規範？互連架構（型態）及理由為何？
- C. 提供互連是否僅為市場主導者之義務？還是一般（所有）提供公眾電子通傳服務業者之義務？理由為何？

1-2、就相關費用而言---

- A. 現行網路互連管理機制，如通信費、接續費等相關費用處理原則，於未來水平監理機制下是否仍適用？理由為何？須修正、調整處有那些？理由為何？
- B. 應否訂定網際網路專用互連(private peering)接續互惠(例如 Bill & Keep) 之條件與資格？另具網際網路專用互連(private peering)接續互惠(例如 Bill & Keep)資格者，應否規範其網際網路公共互連(public peering)義務？

1-3、就互連資訊揭露而言--

為促進公眾電子通傳服務網路互連或接取，相關資訊於業者間(B2B)揭露或對外公開有其必要；現行法規(如電信法第 16 條第 10

項)僅針對市場主導者作相關規範是否足夠?是否宜增訂互連事業皆負有公開其實體及邏輯網路介面、機房之位置及其可供設備共置之空間以及其他經主管機關公告之互連資訊?(但涉及營業秘密者,主管機關得命其為不妨害資訊公開之必要保護措施)

1-4、就互連技術標準而言---

依目前數位匯流技術發展,已促成相同通傳服務得有不同交換或傳輸技術方式提供;另同一網路架構亦可對用戶提供不同等級之交換與傳輸訊息服務。未來各經營基礎網路設施業者,倘有提供相同服務須互連者,該互連之技術標準是否仍採先商業協商,若不成方由主管機關仲裁之機制?同意或不同意之理由為何?

第二部分：一般消費者保護義務

現行通傳事業於一般消費者之關係,或可區分為有直接契約關係(如電信服務、直播衛星廣播電視服務、有線廣播電視服務…等)及無直接契約關係(如無線廣播電視服務、衛星廣播電視節目供應…等)兩類。於有直接契約關係之部分,有鑒於消費者在交易條件形成、爭議處理、資訊獲得與服務提供等事項,與通傳事業之間多有處於不對等地位之情形,故為落實其權益保障,強化消費資訊透明與服務條件揭露,未來通傳匯流架構實應納入對消費權益維護之討論。

依現行相關規定,主管機關在監理通訊傳播業者(有契約關係之)一般

消費者保護上，於電信事業係透過營運規章及服務契約、於有線廣播電視經營者係透過營運計畫及定型化契約應記載與不得記載事項等規範行之。

據此，就通訊傳播消費之一般保護部分，諮詢如下：

2-1、除適用消費者保護法相關規定外，是否應另增訂相關規定？其理由為何？

2-2、應否參考金融消費者保護法，立法成立第三方處理消費爭議案件？其理由為何？

2-3、用戶權益之維護是否仍維持定型化契約或營運規章之監管？定型化契約內之條款與營運規章之規範，有無須配合調整之處？如發生消費者保護不足的情形時，應如何補強？

2-4、是否應透過契約規範，使消費者於相同服務條件下享有一致性的服務？何種服務須受此規範？業者得否搭配分級付費提供差異化品質服務？

第三部分：個人資料保護義務

通訊傳播事業於提供用戶服務時，為有效保障消費權益，須依相關法規與用戶簽訂服務契約，故通傳事業因而得以蒐得可觀之用戶（包括法人及自然人）資料，進而加以處理及利用；於此，通傳事業自應善盡保護用戶私密資料不為他人任意知悉之責。惟或有政府機關因執行職務行使公權力之必要，及與公眾生命安全有關之機關（構）為緊急救助個案所需…等特殊情況，故就未來匯流法制體系下，諮詢各界。

3-1、個資法第 27 條授權，各中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法，故通傳事業具有個人資料之保護義務自不待言，惟相關「程序性保障」是否應有更周延之規範？

3-2、為善盡隱私保護之責，前項之「個人資料檔案安全維護計畫」及「個人資料處理方法」，應納入載明之事項規定為何？其理由為何？

第四部分：服務品質維持義務

為確保通訊傳播網路事業及通訊傳播服務事業之服務品質皆能達到監理機關之要求，符合獲取執照時的要件，進而維護消費者權益，通傳事業之服務品質應有一定之維持義務，據此，

4-1、通訊傳播事業提供服務之服務品質，約略可分為「訊號品質」及「內容品質」，那些應由主管機關規範訂定？那些可由業者自我宣告或自評？

4-2、目前通訊業者未課以評鑑義務，數位匯流後廣電事業平臺是否仍維持受評鑑的義務？那些廣電事業或服務應接受評鑑以維持服務品質？其項目為何？

4-3、為確保經營通傳基礎網路設施之服務品質，現行各網路審驗技術規範及人員資格是否須調整？如何調整？

第五部分：公司(經營)資訊揭露義務

監理機關為有效維護競爭秩序，除一般金融及公司營運法規之規定外，有關通訊傳播提供公眾服務相關資訊之揭露，在匯流法制體系中應有相當之義務規範；於此

5-1、何種公眾通訊傳播服務之經營資訊應予揭露？而該等服務之何種資訊

（如財務資訊、股東會議紀錄或受評鑑結果…等）應公布？

5-2、另是否應對通傳業者之重大交易，另訂定相關揭露方式？

5-3、未來倘僅規範市場主導者負上述資訊揭露義務，是否較有利市場產業健全發展？

5-4、承上，受管制者之內部控制、稽核制度、重大交易資訊揭露等，應以何種方式規範？

5-5、經營基礎網路設施業者，應否就該事業之盈虧建立獨立會計科目，並定期揭露該科目之營運資訊？同意或不同意之理由為何？

5-6、另主管機關未來如何確保整體產業相關數據統計之正確性，以利其掌握通訊傳播事業經營之情事？

第六部分：災難通報協助義務

政府基於公共利益，在遇天然災害或緊急事故發生，或有發生之虞時，為避免災害擴大之發生，得要求通訊傳播事業採取必要之應變措施，通傳事業亦應負有相當之緊急事故與災難之通報協助義務；惟其對象、方式及國家是否應予補償等事項，仍請各界指教：

- 6-1、現行電信法第 25 條規定，電信事業對災變、國家安全等緊急通信應優先處理，惟我國已於民國 89 年訂定公布災害防救法，該法亦明定公共事業之災害防救配合義務，故未來應如何調和二者間之規範？
- 6-2、現行提供語音通訊服務業者應免費提供 110 及 119 緊急電話服務，未來該緊急電話機線之建置義務，如果仍為建置語音通訊功能的基礎網路設施業者，是否較有利此機制之實施？其所生費用之負擔責屬是否應檢討？同意或不同意之理由為何？
- 6-3、固定通信語音服務提供者是否應有提供查號服務及公用電話服務之義務？或僅限於該項服務之市場主導者(SMP)？其理由為何？
- 6-4、為方便民眾獲得防救災訊息，如果由基礎網路設施業者負責建置該防災訊息通報設施(如 4G 之 CBC)，並互連銜接災防雲端訊息服務平臺，對市場競爭有何影響？又其所生費用應如何處理？
- 6-5、重大天然災害或緊急事故時，那些廣電事業或服務有義務接受政府指定播送特定節目或訊息？通報項目及方式為何？(如重大疫情、核災等)其所生費用應如何處理？

第七部分：符合技術規範標準義務

現行通傳事業建置網路設施，應就所提供之個別公眾服務項目，以技術中立為原則，符合主管機關依法訂定之技術規範，且同時遵守國際電信聯合會或其他國際及區域組織所制訂或建議採行之技術規範。於此，徵詢

如下：

7-1、在未來數位匯流層級化監理思考下，該機制是否維持？

7-2、除基礎網路層外，是否亦應有服務層之技術規範？理由為何？

7-3、再者，通傳基礎網路設施之建置，與利用該設施提供公眾通傳業務服務，在數位匯流層級管制架構下，是否可分層受理申請及分別監理？

7-4、倘採分層受理，兩層間之合作方式是否應由法規規範或由兩層業者間自行商業協商，何者較有利基礎網路建置之發展？

（註：其他符合技術規範標準義務相關之議題細部徵詢，將另於「增進通傳基礎網路設施有效利用，加速寬頻網路建置與普及」議題處理）

第八部分：普及服務義務

我國目前對於電信與廣播在法制規範上處於分立的狀況，有關普及服務之規範，在法制架構基本意涵、歷史背景、基金來源、經費運用及建設運作機制上各有不同。面對未來發展，在現今電信及傳播事業經營架構及規模、普及服務運作方式與意涵仍存有相當差異之情況下，政府於技術及經費許可範圍內，應如何透過法律規範層次，與通傳業者合作、賦予相當之義務，以提供國民完整與相當品質之通傳普及服務，就教各界：

8-1、在未發展至中高度匯流情境前，普及服務恐不宜一步到位、調整為一致性規範；針對現行監理之對象、方式及經費來源，諮詢以下子議題：

8-1-1、於電信服務方面：

A. 目前電信普及服務範疇應否重新界定？

B. 未來電信普及服務補助地區是否限於不經濟地區或偏遠地區?補助

助及分攤方式有無須調整之處?應如何規範?

C. 有何監理工具可資輔助監理機關加強掌握普及服務成本?藉由委

託公協會處理是否可行?

8-1-2、於傳播服務方面：

A. 目前無線廣電事業及衛星廣電事業是否應比照有線廣電事業成立

普及發展基金?

B. 如應成立，其提交(或分擔)普及發展基金者之條件為何?其合宜之

計收基準(如營業額)及比率為何?分配使用之對象是否應僅限同

一事業?

C. 未來廣電事業發展基金是否比照電信普及服務基金採用虛擬基金?

或宜維持實體基金?(註：「虛擬基金」係指非屬預算法所稱之基金；例如

目前電信普及服務基金之運作，係由主管機關依法責成特定電信事業以經濟有效之技術，於偏遠地區提供電信普及服務，並由主管機關公告指定相關電信事業，就提供電信普及服務所生虧損及管理費用共同分攤，並繳交至基金，因此運作機制並無編列預算，僅處理分攤電信普及服務所生虧損之作業手續，即所謂「虛擬基金」。)

8-2、若未來發展至中高度匯流情境時，對於普及服務監理之對象、方式及

經費來源等，則請教以：

8-2-1、未來不經濟地區經營普及服務是否為所有通傳事業之義務?或

是否僅限經營基礎網路設施者得被指定為普及服務提供者?考

量朝 ECN/ECS 義務結構化、系統化，以及匯流程度之不同，分

別管制問題與現行規定如何過渡?其過渡期間長短、整合之先後順序，應如何安排較為妥適?

8-2-2、若發展至高度匯流之情境下，對於電信與廣電事業之普及服務有那些差異須予一致化(如普及服務範圍、普及服務地區核定、提供者指定及虧損計算與分攤方式…等)?在何種條件成熟的情況下，適合進行此一調和?

8-2-3、若發展至高度匯流之情境下，是否需統合成立新的單一通訊傳播普及發展基金?

8-2-4、承上，其通訊傳播普及服務發展基金宜採用虛擬基金或實體基金?其理由為何?應如何規範?

8-2-5、基於網路經濟原則，未來使用巨量網路頻寬(如 OTT TV)之新興服務提供者是否因占用大量頻寬而應課予普及服務分攤之義務?

8-3、有關弱勢族群近用通訊傳播服務方面，照顧偏遠地區弱勢團體基本通傳需求，如以歸屬社會福利政策看待，其中央主管機關為衛生福利部，故對於此項近用服務，就教以：

8-3-1、應否針對弱勢族群(如身心障礙者)提供電信普及和傳播近用服務?此項服務是由政府負擔或為業者之責任?是否應將弱勢族群納入廣電普及發展服務之適用對象?是否列入造成營業虧損之

補貼項目，並由該弱勢族群主管機關編列預算因應？

8-3-2、宜否要求指定普及服務提供者，以低於一般商業條件提供特殊資費方案予消費者，尤指低收入戶或符合普及服務範圍的特殊社會需求用戶（參照歐盟普及服務指令第9條）？應否要求指定普及服務提供者，以特殊資費方案、上限價格或區域平均價，提供予低收入戶或特殊社會需求用戶？由此產生之成本，由其他使用者全體共同分攤，是否合理？

第九部分：必須提供義務

公共廣播電視利用國家稀有無線電波頻率資源，於廣電平臺（視聽服務）中，扮演增進公共福祉之角色，應以提供全民共享為原則，透過必須提供義務以保障國民資訊近用權益，惟現今尚有其他商業無線廣播電視服務事業所提供之頻道之轉播，基於市場自由公平競爭及國家稀有頻率資源有效利用考量，諮詢如下：

9-1、必須提供之標的宜否僅限於無線公共廣播電視事業之全部（視音訊）

頻道？抑或須納入非公廣事業之商營頻道？或由商業協商機制處理？是否須取得授權？頻道與平臺間之權利義務為何？

9-2、必須提供義務主體宜否規定為利用有線基礎網路提供公眾視聽服務

之通訊傳播事業，其所提供或傳輸之頻道服務達一定數量以上者？何種通訊傳播平臺（如直播衛星、行動通訊平臺）亦宜考量納入？

第十部分：資安情報交換義務

為提供消費者更有保障的數位匯流服務，強化資通安全，除應思考涉及全民防衛動員準備法或關鍵資訊及基礎設施之安全法令間，相關授權法令橋接問題，以協助權屬機關妥善處理國安議題外，另就一般資安問題請教如下：

10-1、是否應課以經營網際網路接取服務業者與政府資訊分享中心交換資安情報之義務？

10-2、如需課以此一義務，其執行方式為何？業者是否應建置網際網路佈點主機與政府資訊分享中心介接，同意或不同意之理由為何？

第十一部分：通訊監察協助義務

為保障人民通訊秘密之自由及社會治安，以達犯罪偵查及情報蒐集之目的，現行我國電信事業依法有配合執行通訊監察的義務，主管機關亦有採取之必要措施，以保障人民通訊自由及權利之責。惟於未來通訊傳播匯流層級化監理趨勢下，通訊事業依通訊保障及監察法及其施行細則，協助執行通訊監察之義務，究係由 ECN、ECS，抑或 ECN/ECS 業者負擔，方較能落實通訊監察之執行？同意或不同意之理由為何？

第十二部分：內容及應用服務之一般義務

在通訊傳播匯流趨勢下，通傳內容隨著科技發展，其傳輸無遠弗屆，對於社會具有廣大且深遠之影響，且具有積極反映公意的功能，故在維護

言論自由的前提下，對於內容予適度管制，應為普世認可之作法。惟為兼顧視聽眾權益及促進內容產業發展，在解除不必要管制之前提下，應如何重新思考內容管制強度及其一般性義務，諮詢如下：

12-1、現行對於通傳內容的管制，是否回歸由民法、刑法及一般行政法令

(如入出國及移民法、食品衛生管理法、菸酒管理法、精神衛生法…等)規管即可？

12-2、廣電三法有關內容之共通性規定，包括廣告內容應經目的事業主管

機關核准者應取得證明文件始得播出；應配合主管機關要求提供播

送後之節目或廣告等資料；不得播出候選人參加且由政府出資或製

作之節目、短片、廣告；節目及廣告內容禁止規定，包括不得妨害

兒少身心、公序良俗、違背政府法令；節目應與廣告區分；播送廣

告時間與播出方式限制；節目應予分級；應指定時段(鎖碼)播送特

定節目/廣告；給予當事人或利害關係人更正及答辯權等，是否應續

維持？有哪些項目應該新增？有哪些項目應放寬管制？或者應如何

調整以符合匯流趨勢同時兼顧視聽大眾權益？其理由為何？

第十三部分：其他

如前所述，本項議題之徵詢，係參酌我國現行法規與國際監理趨勢，在排除其他特殊義務後，就通傳事業最低下限所擬臚列之 12 項一般義務；本會並思考英國 2003 年通傳法及 1984 電信法架構，就該國對電子通傳網

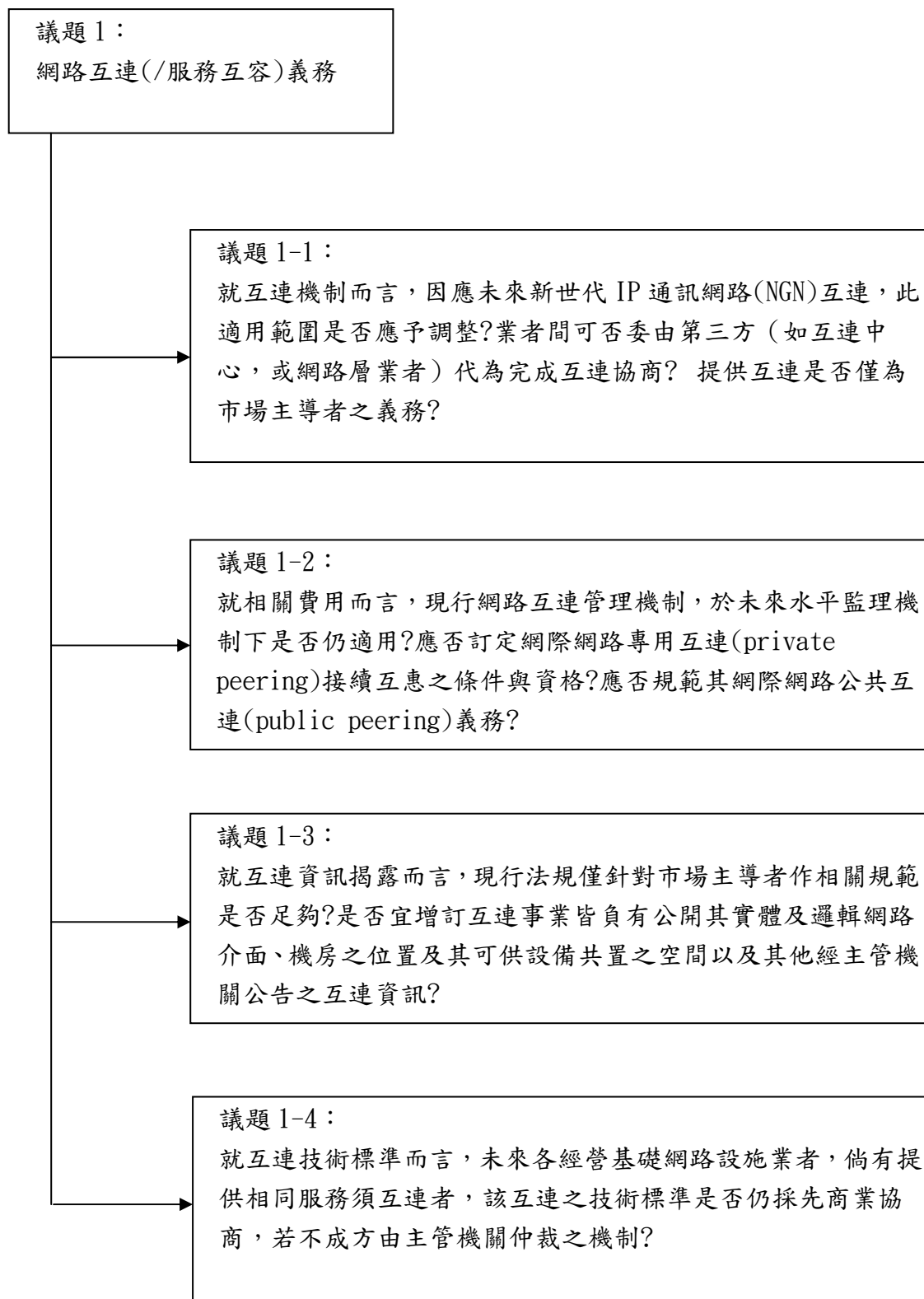
路或服務 (ECN/ECS)業者要求須遵守之「一般條件」(general conditions)義務，規範為「得」依業者所提供之服務類別或其規模大小，予以課加適用之體例。於此，尚請教如下：

13-1、此 12 項之一般義務臚列、分類及思考方向，是否已夠周延？是否仍有需新增納入或調整之項？其理由為何？

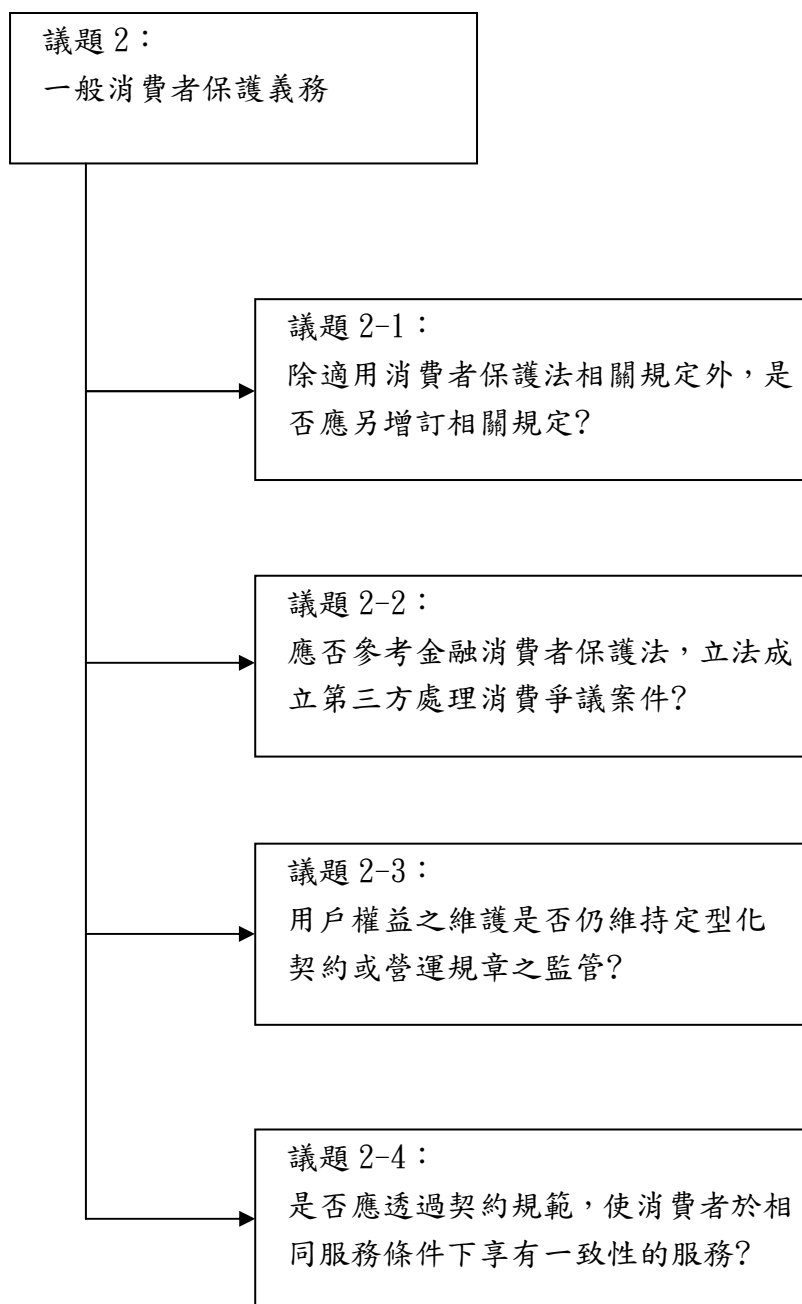
13-2、此一般義務項目，是否亦可參考英國監理架構，依業者事業性質、所提供之服務及其規模大小，區分課予義務之項目、方式及範圍？

伍、徵詢議題流程圖

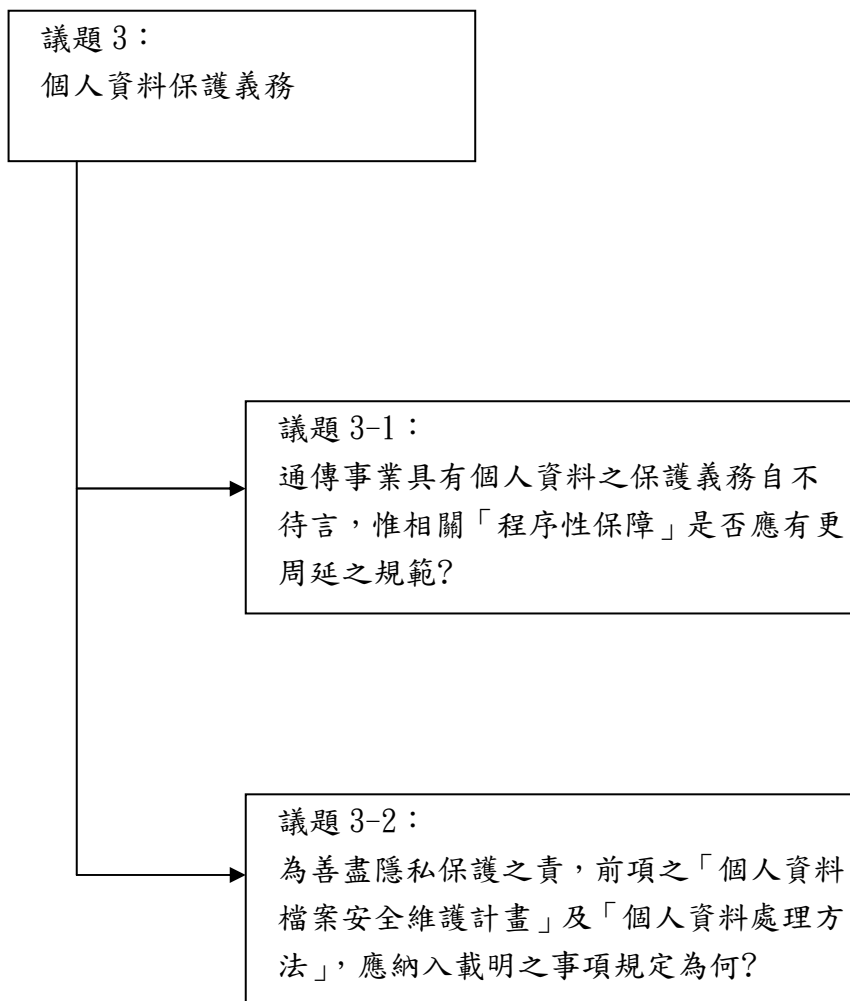
第一部分：網路互連(/服務互容)義務



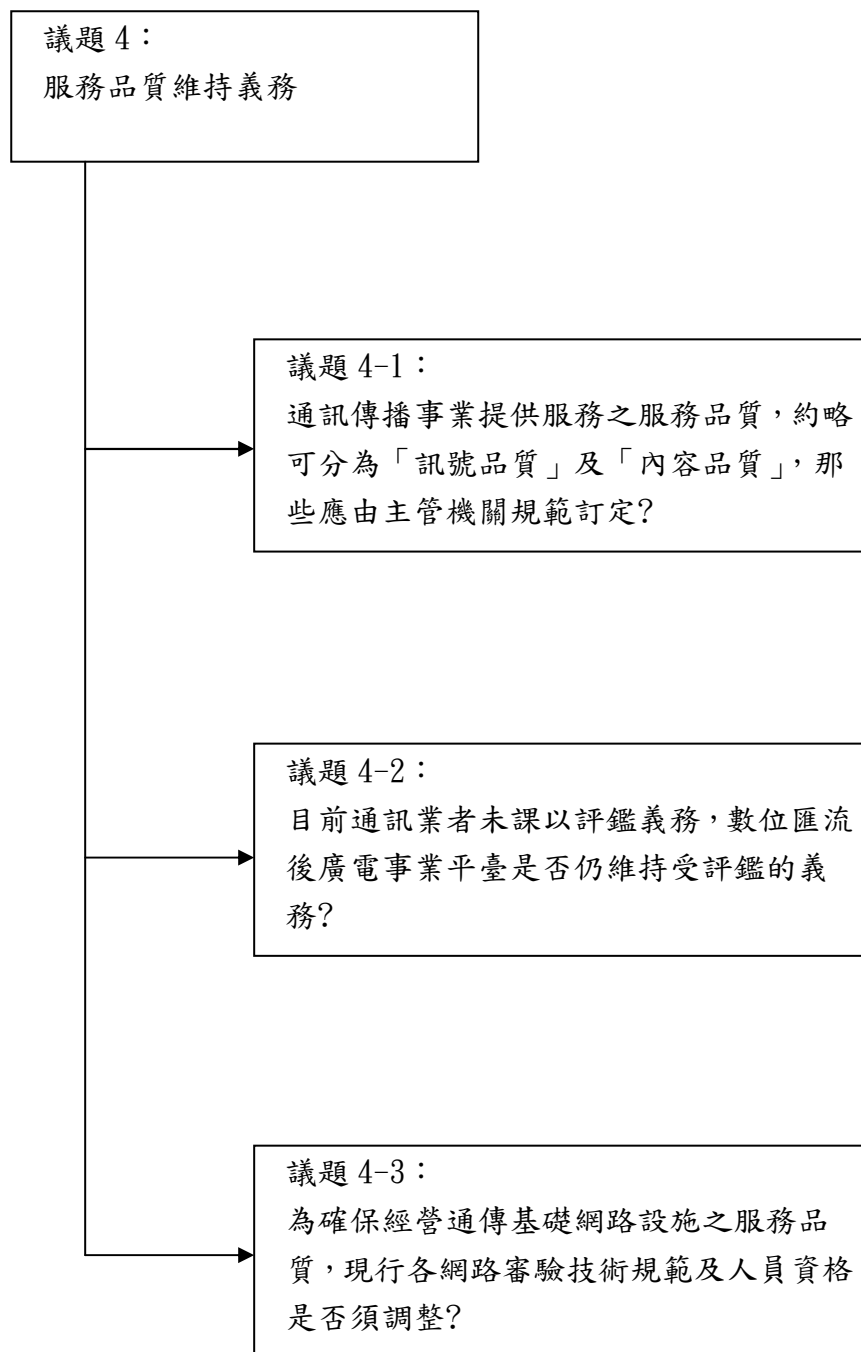
第二部分：一般消費者保護義務



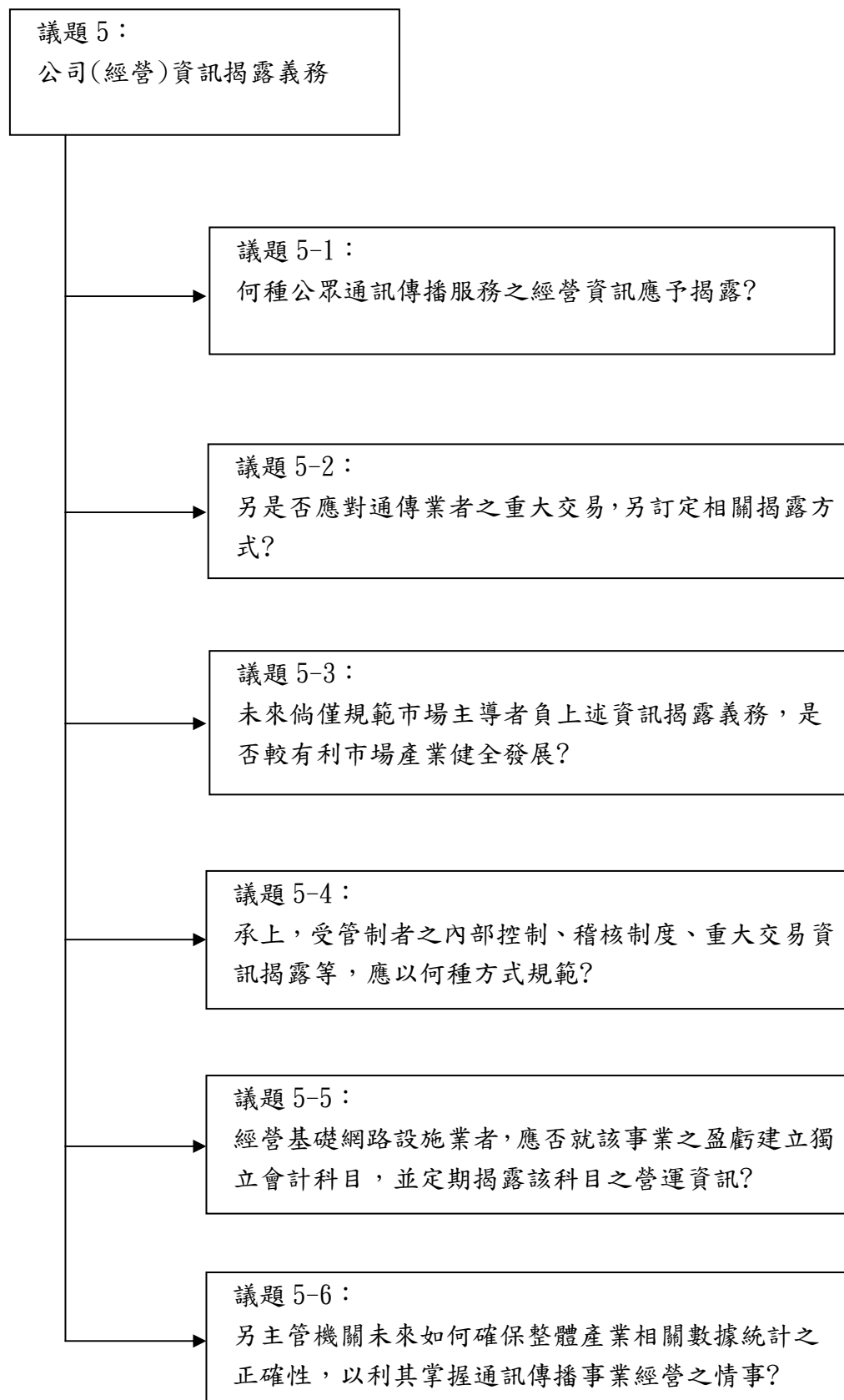
第三部分：個人資料保護義務



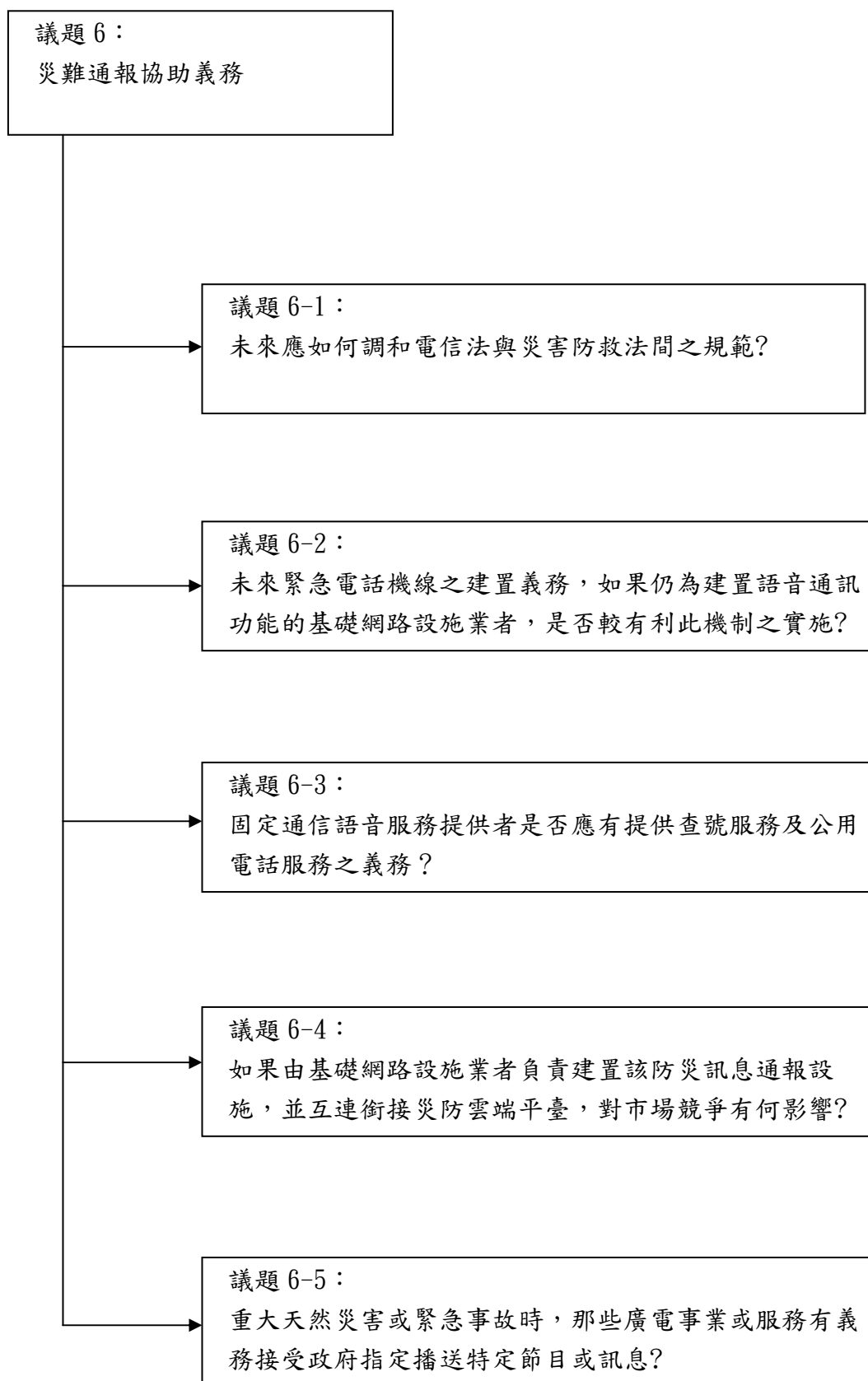
第四部分：服務品質維持義務



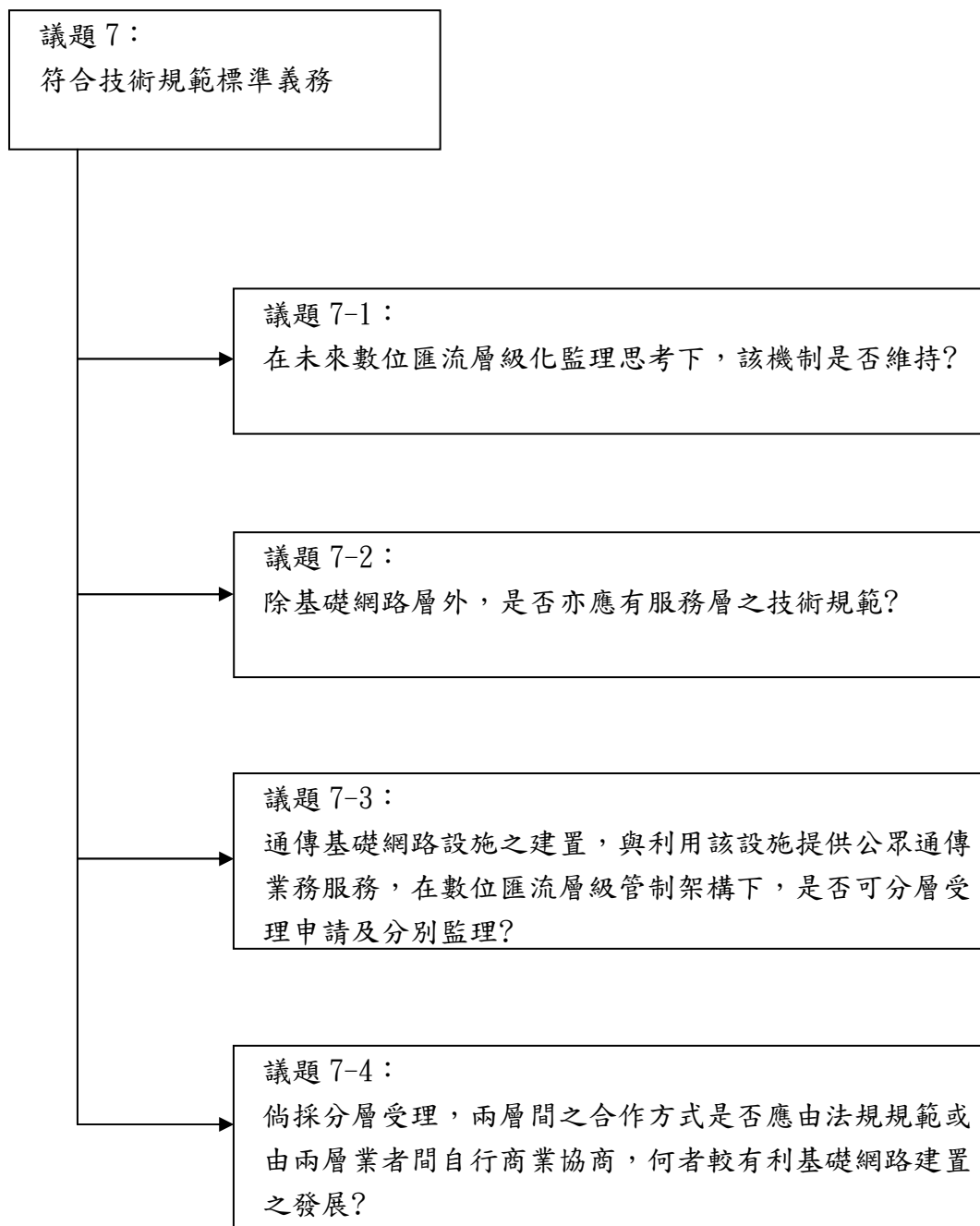
第五部分：公司(經營)資訊揭露義務



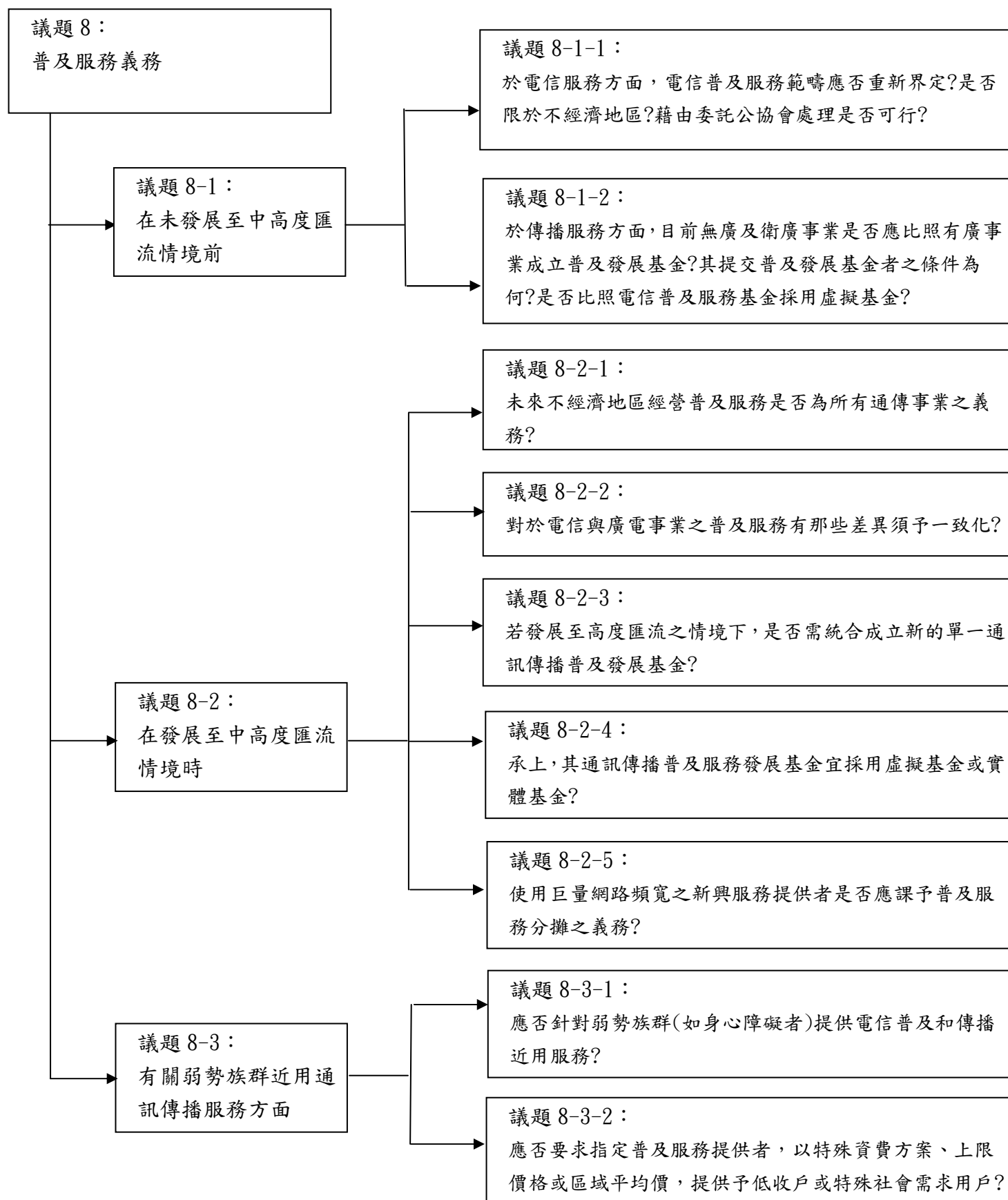
第六部分：災難通報協助義務



第七部分：符合技術規範標準義務



第八部分：普及服務義務



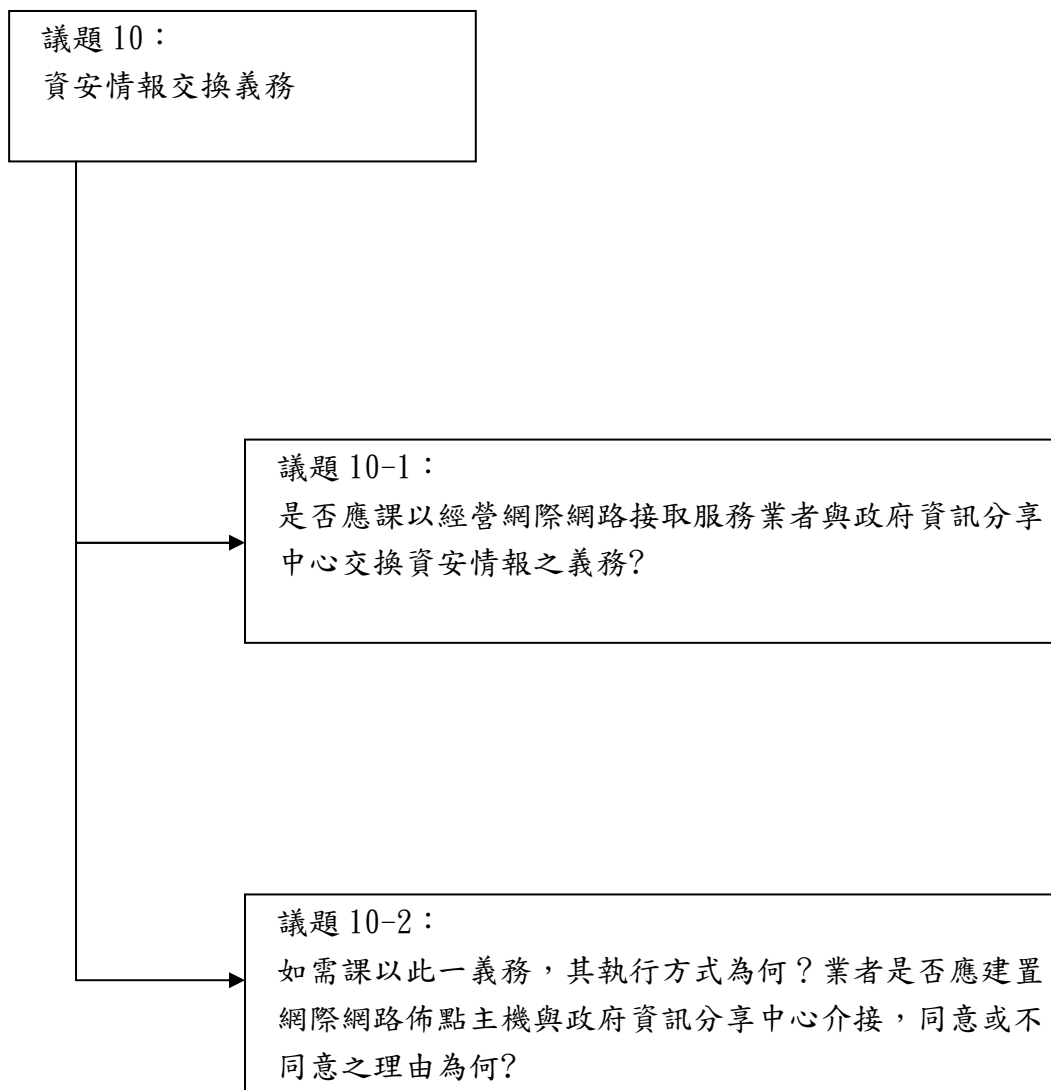
第九部分：必須提供義務

議題 9：
必須提供義務

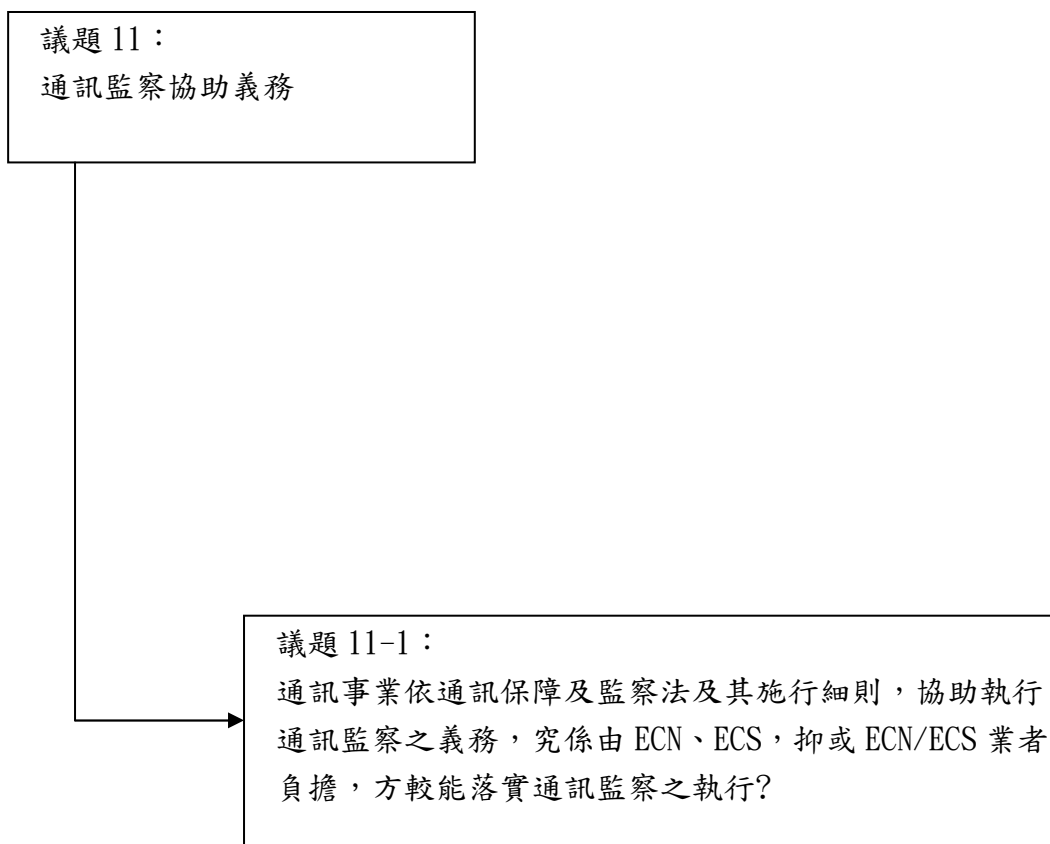
議題 9-1：
必須提供之標的宜否僅限於無線公共廣播電視事業之全部(視音訊)頻道?抑或須納入非公廣事業之商營頻道?

議題 9-2：
必須提供義務主體宜否規定為利用有線基礎網路提供公眾視聽服務之通訊傳播事業，其所提供或傳輸之頻道服務達一定數量以上者?

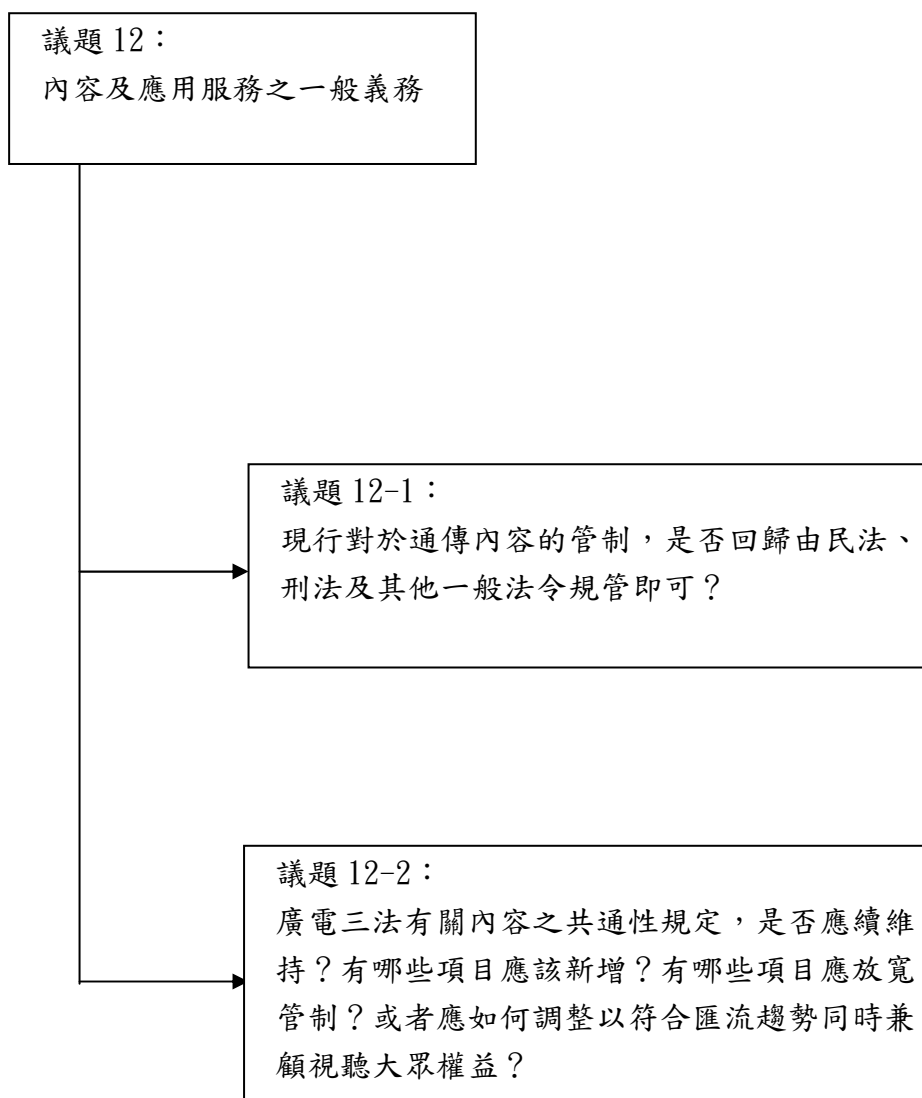
第十部分：資安情報交換義務



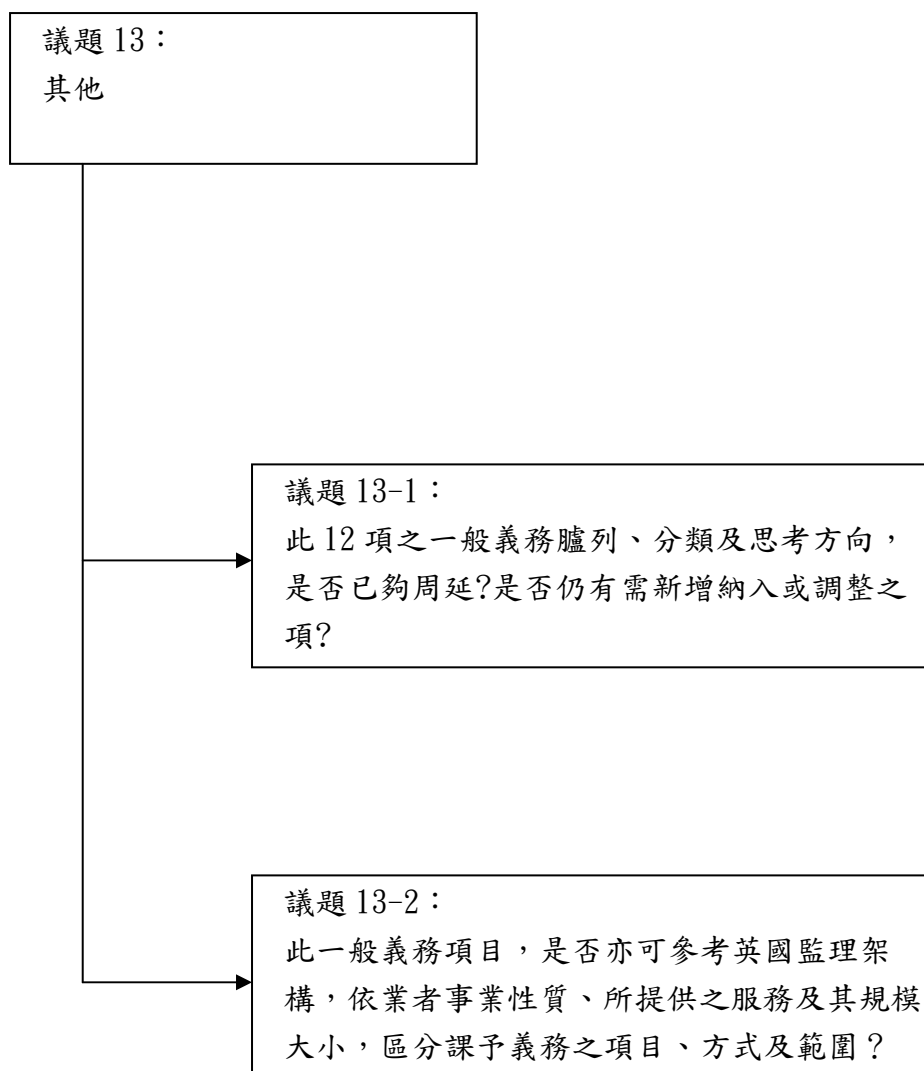
第十一部分：通訊監察協助義務



第十二部分：內容及應用服務之一般義務



第十三部分：其他



陸、意見徵詢期間及方式

本會強調在這次公開意見徵詢所列議題及相關背景說明，不代表本會對該議題之最終立場或決定。

對本議題欲提出意見或具體建議者，請於 103 年 7 月 24 日至 103 年 8 月 7 日期間，至本會網站「資訊櫥窗->重要議題->數位匯流－調和匯流管制環境->公開意見徵詢」（網址 <http://www.ncc.gov.tw/>）或於快速服務區/通訊傳播匯流修法專區，點選進入公開意見徵詢網頁。本次網路公開意見徵詢要求提供意見之自然人或法人，須使用自然人憑證或工商憑證登入系統後始能提供意見。

所提意見若有引述參考文獻者，請註明出處並附相關原文。本會原則上會將各界提供之意見資料予以公開，若您所提供之資料需要保密者，請特別註明。本案連絡人：綜合規劃處連小姐，電話：02-23433902，楊先生，電話：02-23433708，電子郵件：ncc4003@ncc.gov.tw。