計畫編號：NCC-Y109-013

109 年委託研究報告

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

期末報告

計畫委託機關：國家通訊傳播委員會

中華民國 109 年 12 月

本報告書僅供

政府機關參考

請勿轉載

計畫編號：NCC-Y109-013

109 年委託研究報告

PG10905-0176

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

期末報告

受委託單位

恆業法律事務所

計畫主持人 余啟民博士

協同主持人 方修忠博士

執行協同主持人 林繼恆主持律師

專案總顧問 陳人傑博士

技術總監 簡慧君顧問

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

中華民國 109 年 12 月

目次

目次 I
表次 IX
圖次 XI
提要 XIV
Abstract XVI
第一章　緒論 1
第一節 研究背景 1
第二節 研究方法 4
一、文獻分析法 6
二、比較法制研析 8
三、量化統計分析與質性研究 9
四、焦點團體研究法－協調研商溝通會議、說明會 9
第三節 工作項目與進度說明 10
第二章　外國電信消費爭議處理機制 18
第一節 英國 18
一、法制基礎 20
二、組織架構與營運方式 23
三、爭議處理流程 25
四、監督與稽核機制 33
五、OTT TV 與相關境外消費之爭議處理方式 36
六、可供我國參考之處 37
第二節 澳洲 38
一、法制基礎 39
二、組織架構與營運方式 39
三、爭議處理流程 41
四、監督機制 45
五、澳洲 OTT 爭議處理機制 47
六、可供我國參考之處 47
第三節 日本 48

一、法制基礎.....50
二、組織架構與營運方式.....51
三、爭議處理流程.....55
四、OTT TV 爭議處理機制.....63
五、監督機制.....63
六、可供我國參考之點.....64
第四節 新加坡.....66
一、法制基礎.....68
二、組織架構與營運方式.....69
三、爭議處理流程.....69
四、各方對「電信與付費電視爭議處理機制」之監督及意見.....76
五、可供我國參考之點.....79
第五節 加拿大.....81
一、法制基礎.....82
二、組織架構與營運方式.....83
三、爭議處理流程.....86
四、監督與稽核機制.....93
五、可供我國參考之點.....94
第六節 小結---綜合比較.....95
一、法制、組織與營運.....95
二、爭議處理流程.....99
第三章 國際與區域組織就小額數位紛爭之 ADR 機制及其發展.....102
第一節 聯合國國際貿易法委員會（UNCITRAL）.....102
一、ADR 機制之推廣與發展.....102
二、「線上爭端解決技術說明文件」內容簡介.....103
三、ODR 之定義、角色功能、相關責任與通訊往返.....104
四、ODR 機制之基本原則.....104
五、ODR 程序之開啟與流程.....105
六、中立第三人 (the neutral) 選定與權責.....107

第二節 亞太經濟合作會議（APEC）.....110
一、小額數位交易紛爭 ADR/ODR 機制建議指引.....110
二、可供我國參考之點.....111
第三節 世界經濟合作發展組織（OECD）.....112
一、小額數位交易紛爭 ADR/ODR 相關指導原則及建議..112
二、可供我國參考之點.....115
第四節 歐盟.....116
一、 ADR/ODR 機制提倡背景.....116
二、 相關指令介紹.....117
三、 執行與運作.....123
四、 可供我國參考之點.....128
第五節 加拿大 Online Tribunal System.....130
一、 法制基礎.....130
二、 CRT 組織架構.....131
三、 CRT 營運管理.....131
四、 紛爭解決程序與效力.....136
五、 CRT 關於電信消費紛爭之案例.....137
第六節 美國 I-courthouse.....139
一、 組織架構.....139
二、 營運管理.....141
三、 紛爭解決程序與效力.....142
第七節 歐盟 ECODIR.....146
一、 組織架構.....146
二、 營運管理.....146
三、 紛爭解決程序與效力.....147
第八節 小結.....149
第四章 我國現有之消費爭議解決機構.....151
第一節 金融消費評議中心.....151
一、 立法背景.....151
二、 組織架構.....152
三、 金融消費爭議處理機制管制對象.....153

四、 紛爭解決程序與效力 154
五、 監管機制 162
第二節 網域名稱爭議處理機構 164
一、 立法背景及法制基礎 164
二、 組織架構 164
三、 專家小組 165
四、 網域名稱爭議申訴之要件 166
五、 申訴費用 166
六、 紛爭解決程序與效力 167
第三節 中華民國旅遊品質保障協會 170
一、 成立背景 170
二、 組織架構 170
三、 消費紛爭解決程序 171
四、 紛爭解決成效 171
第四節 現行電信服務消費爭議處理中心狀況 174
第五章 電信消費爭議案例研析 176
第一節 日本電信消費爭議質量化分析 176
一、 日本電信消費爭議量化分析 176
二、 日本電信消費爭議質化分析 201
第二節 新加坡電信消費爭議案件量化與質化案例 217
一、 消費爭議案件量化分析 217
二、 電信消費爭議事件質化分析 219
三、 函詢 CASE 及 CASE 之函答 219
四、 函詢 IMDA 222
五、 小結－分析與建議 224
第三節 我國電信消費爭議案件量化與質化案例 227
一、 我國電信消費爭議量化分析 227
二、 我國電信消費爭議質化分析 230
第六章 協調研商溝通會議之意見彙整 233
第一節 第一場產學協調研商溝通會議 233
一、 會議時程及議程 233

二、 與會人員名單.....233
三、 討論主題.....234
四、 溝通會議照片集錦.....242
第二節 第二場產官學協調研商溝通會議.....244
一、 會議時程及議程.....244
二、 與會人員名單.....244
三、 討論主題.....245
四、 溝通會議照片集錦.....252
第三節 第三場產官學協調研商溝通會議.....254
一、 會議時程及議程.....254
二、 與會人員名單.....254
三、 討論主題.....255
四、 溝通會議照片集錦.....262
第七章 說明會之意見彙整.....264
第一節 第一場說明會議.....264
一、會議時程.....264
二、與會人員名單.....264
三、討論主題.....265
四、溝通會照片集錦.....268
第二節 第二場說明會議.....270
一、會議時程.....270
二、與會人員名單.....270
三、討論主題.....271
四、溝通會照片集錦.....275
第三節 第三場說明會議.....277
一、會議時程.....277
二、與會人員名單.....277
三、討論主題.....278
四、溝通會照片集錦.....281
第八章 電信管理法授權訂立之辦法之修正建議.....283
第一節 電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法之修正建議

.....283
第二節 負擔特別義務之電信事業認定標準之修正建議 293
一、 外國法制之電信事業認定標準—英國.....295
二、 外國法制中之電信事業認定標準—澳洲.....296
三、 外國法制中之電信事業認定標準—加拿大.....297
四、 共同設立電信消費爭議處理機制之電信事業認定標準
.....298
第九章 定型化契約條款之修正建議.....302
第一節 行動寬頻定型化服務契約.....302
第二節 固網寬頻定型化服務契約.....309
第三節 定型化服務契約範本.....313
第十章 爭議處理機構之組織、營運模式與流程規劃 320
第一節 電信消費爭議機構之組織與營運管理模式 321
一、 A 方案：提升現行電信服務消費爭議處理中心之位階及功能強化模式.....322
二、 B 方案：獨立之機構法人模式 330
三、 組織規劃比較表與成本效益分析.....344
第二節 電信消費爭議處理流程.....349
一、 消費爭議處理流程.....349
二、 爭議類型與案件不受理範圍.....352
三、 重大爭議介入機制.....356
四、 爭議處理報告書範本.....358
第三節 消費者救濟流程與其他機制之競合.....380
第四節 電信事業參與爭議處理之機制.....382
**第十一章 監督稽核、資訊查詢及揭露與爭議處理回報機制之設計
.....383**
第一節 以監理科技為主軸建置資訊通報系統.....383
一、從金融科技(FinTech)到監理科技(RegTech) 383
二、監理科技的定義.....383
三、監理科技的演進.....384
四、監理科技適用於通傳事業.....387

五、監理科技的主要特徵及優勢 387
第二節 線上爭議處理平台(ODR)之應用情形 389
一、電子商務糾紛應用實例—Ebay-Square Trade 爭端解決機制 389
二、網域名稱爭議應用實例—網域名稱爭議處理案件資料庫 396
三、 可供參採之處 399
第三節 資訊通報系統導入流程細節說 400
一、案件管理與資料庫系統 400
二、去識別化技術導入以深化個資保護 404
三、數據分析與統計報表 407
第四節 主管機關監督與稽核機制與爭議處理回報機制 408
一、監督機制與案件閱覽權限 408
二、介入機制與重大爭議主動通報 408
三、案件進度查詢 409
第五節 小結 409
第十二章 研究結論與建議 412
第一節 研究結論 412
第二節 具體建議 413
第十三章 附錄 421
附錄一 韓國 5G 消費爭議 421
附錄二 日本電信消費爭議質化案例統整 422
附錄三 NCC 函詢新加坡 CASE 之電子郵件 456
附錄四 新加坡 CASE 之電子郵件回覆 457
附錄五 NCC 函詢新加坡 IMDA 之電子郵件 458
附錄六 第一場產學研商溝通會議簡報（109.06.19） 459
附錄七 第一場產學研商溝通會議紀錄（109.06.19） 464
附錄八 第二場產官學研商溝通會議簡報（109.8.14） 477
附錄九 第二場產官學研商溝通會議紀錄 （109.8.14） 482
附錄十 第三場產官學研商溝通會議簡報（109.09.11） 501
附錄十一 第三場產官學研商溝通會議紀錄（109.09.11） 505

附錄十二 第一場說明會簡報（109.11.27）.....521
附錄十三 第一場說明會會議記錄（109.11.27）.....528
附錄十四 第二場說明會簡報（109.12.01）.....544
附錄十五 第二場說明會會議記錄（109.12.01）.....552
附錄十六 第三場說明會簡報（109.12.11）.....573
附錄十七 第三場說明會會議記錄（109.12.11）.....580
參考書目.....607

表次

表 1　英國電信消費爭議 OS 機制與 CISAS 機制比較表.33
表 2　英國 2019 年第四季至 2020 年第三季公正調查人 OS 服務績效考核.....35
表 3　英國 2019 年各季 CISAS 績效考核 36
表 4　業務內容.....53
表 5　紛爭解決委員會各年度統計資料 61
表 6　CCTS 申訴費用(Complaint-Based Fees)收費標準 86
表 7　外國法制綜合比較表－法制、組織與營運 95
表 8　外國法制綜合比較表－爭議處理流程 99
表 9　加拿大 CRT 爭議解決處理費用表 133
表 10　美國 I-Courthouse 審理程序規範 143
表 11　中華民國旅行業品質保障協會調處糾紛統計表 172
表 12　調查方式及業者選定基準.....182
表 13　行動通信 MVNO 調查結果 183
表 14　行動通信 MNO 調查結果 189
表 15　FTTH 調查結果.....193
表 16　紛爭案件結果統計.....215
表 17　前三大爭議核心.....215
表 18　2019 年新加坡 CASE 消費爭議統計數量前十名 ...217
表 19　新加坡電信爭議歷年統計.....218
表 20　電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法之修正建議.....283
表 21　負擔特別義務之電信事業認定標準之修正建議 299
表 22　行動寬頻定型化契約修正對照表 302
表 23　固網寬頻定型化契約修正對照表 309
表 24　OOO 業務定型化服務契約範本.....313
表 25　A 方案：台灣電信消費爭議處理中心組織章程草案 324
表 26　B 方案:電信消費爭議處理中心組織章程草案.....333

表 27　AB 方案組織規劃比較表.....345
表 28　A、B 方案成本效益分析.....346

圖次

圖 1　108 年度行動通信申訴案件 （圖片來源：NCC）...1
圖 2　108 年度固網申訴案件 （圖片來源：NCC）.....2
圖 3　108 年度二類電信申訴案件（圖片來源：NCC）.....2
圖 4　英國 2013 年至 2019 年固網寬頻市占率分布 18
圖 5　英國 2018 年行動通信市場市占率分布 19
圖 6　英國 2014 年至 2018 年訂閱隨選視訊服務比例 20
圖 7　英國 2014 年至 2019 年 SVOD 訂閱戶成長曲線 20
圖 8　CISAS 處理流程圖 30
圖 9　CISAS 處理時程表 31
圖 10　2010 年至 2020 年澳洲主要電信業者之市占率 38
圖 11　TIO 近年處理案件數量趨勢圖 40
圖 12　TIO 電信消費爭議解決流程.....42
圖 13　澳洲 TIO 投訴案例類型與比例統計.....45
圖 14　日本電信業營業額變化.....48
圖 15　固定行動通信營業額比例變化 48
圖 16　2014 年至 2018 年日本行動通信市場佔有率及市場集中度變化.....49
圖 17　日本主要電信業者 ARPU 比例變化.....49
圖 18　國民生活中心關係圖.....52
圖 19　獨立國民生活中心組織圖.....54
圖 20　爭議處理流程圖.....58
圖 21　2009 年至 2019 年紛爭解決結果 60
圖 22　2009 年至 2019 年各年度申請數及調處成立數變化 60
圖 23　新加坡資通訊產業整體產值(2013~2018).....66
圖 24　新加坡行動通信業者收入比例 67
圖 25　新加坡行動通信業者收入比例 68
圖 26　電信與付費電視爭議處理機制流程圖 72
圖 27　CCTS 爭議流程圖.....88

圖 28　ODR 平台處理程序 125
圖 29　歐盟 ODR 平台各類型紛爭統計資訊.....128
圖 30　加拿大線上仲裁庭爭議解決流程 130
圖 31　ECODIR 爭議解決流程圖.....148
圖 32　金融消費爭議處理流程.....157
圖 33　網域名稱爭議處理流程.....168
圖 34　網域名稱爭議處理現況公告 169
圖 35　中華民國旅行業品質保障協會組織圖 170
圖 36　旅遊糾紛調處委員會案件受理轉介流程 171
圖 37　電信服務消費爭議處理中心爭議處理流程圖 174
圖 38　電信糾紛申訴案及來源統計 177
圖 39　電信消費糾紛申訴類型比例 178
圖 40　2018 與 2019 申訴量變化.....198
圖 41　新加坡歷年消費爭議數量比例圖 217
圖 42　新加坡電信爭議近年統計.....218
圖 43　民國 96 年至 108 年電信消費爭議案件數量統計 ..227
圖 44　108 年行動通訊申訴案件：依申訴類別區分 228
圖 45　現行電信爭議處理中心之案件量統計 229
圖 46　現行電信爭議處理中心調處案件統計數據 229
圖 47　TTIDA 現行之組織架構.....322
圖 48　A 方案: TTIDA 下設電信消費爭議處理中心之組織規劃.....323
圖 49　B 方案:獨立機構法人之組織架構.....332
圖 50　爭議處理流程規劃圖.....350
圖 51　監理科技的時代演進.....385
圖 52　監理科技的運作.....386
圖 53　Square Trade 爭議處理流程 390
圖 54　臺北律師公會網域名稱爭議決定公告 397
圖 55　網域名稱爭議處理公告資料庫 398
圖 56　線上爭議處理平台系統建置方案圖 399
圖 57　行政院消費者保護會線上申訴系統 401

圖 58　爭議處理系統平台與資料庫運用示意圖 410

提要

關鍵詞：電信消費爭議、電信消費爭議處理機構、電信管理法、訴訟外紛爭解決(ADR)、線上爭議解決機制(ODR)

一、隨著電信市場蓬勃發展以及新形態電信商業模式興起，電信消費爭議層出不窮，電信類之消費爭議成為全國消費爭議統計數據上全部類別之冠，由於電信消費爭議具有案件量多、爭議類型特定、爭議涉及金額較小之特性，且因應科技匯流趨勢與行動通訊之快速發展，消費者利用電信與網路進行消費或使用付費加值服務更加頻繁，爭議類型更趨多元，是以成立專責爭議處理機構容有其必要。而為保障消費者權益，108 年 6 月 26 日所公布「電信管理法」第 20 條即規定，經主管機關認定之電信事業，應共同設立電信消費爭議處理機構辦理電信消費爭議事項，以快速有效解決電信消費爭議。

二、本研究經研析英國、澳洲、日本、新加坡與加拿大之有關電信消費爭議之處理機制，以及國際間小額爭議之 ADR 機制與 ODR 機制，歸納出以下研究發現：

(一) 英國、澳洲與加拿大設有專責之機構負責處理電信相關之消費爭議，其組織型態皆以非營利之公司型態設立，適用之範圍包含自然人消費者和小型企業。至於日本與新加坡目前雖尚未有電信消費爭議專責處理機構，然新加坡現正研擬電信付費爭議處理機制中，可見各國無獨有偶地為電信消費爭議建立訴訟外紛爭解決機制。

(二) 由於電信服務具有普遍性，即幾乎各國國民大眾皆為電信服務之消費者，此龐大之基數使電信消費爭議具有案件量大之特性，電信服務之常見爭議亦不受地域不同之影響，主要集中於帳單、服務品質與契約爭議為主，所涉之爭議金額亦不高，此與我國之電信消費爭議常見之紛爭類型類似。

(三) 就機構資金來源，依外國法制研究結果，多由電信業者出資，消費者無須付費，僅有目前尚在研議之新加坡電信爭議處理機制係採取雙方當事人共同分擔模式，消費者須負擔百分之十之案件費用，其餘由電

信業者負擔，此種收費模式或可作為避免消費者濫訴之機制防禦措施，而可供未來機構設立後調整或修正各項服務之收費模式之參考。

(四) 有關爭議處理流程，大多數之爭議處理機制皆採取兩階段之爭議處理，先由消費者與業者進行協商，協商不成時始進入電信消費爭議處理機制由公正之第三方進行裁決。

(五) 國際上自 2000 年至今持續推動線上爭議處理解決機制之設立，而國內亦不乏利用線上平台協助案件管理、加速案件處理效率以及數據統計分析之案例，本研究仍認為可以兼採 ODR 機制之優點，透過 ODR 平台之建置得以提升電信消費爭議 ADR 機制之附加價值，除了可加速與充實直接言詞審理前之資訊交換內容，亦可發揮資訊組織、分析、評估、判斷等其他加值功能，提升 ADR 處理紛爭之效率。

三、本研究除利用文獻分析法進行外國相關法制之研究外，亦透過舉辦三場協調研商溝通會議與三場說明會，邀請產官學界，蒐集來自產業界代表、電信與消保之專家學者以及國家通訊傳播委員會、行政院消費者保護處、各地方政府消保官等主管機關關於本研究相關議題之建議，以使電信消費爭議處理機制之研擬能更為務實可行並符合我國國情需求。

四、本研究於建議電信消費爭議處理機構之組織規劃，可分為短期建置方案與中長期規劃方向，即採兩案並陳方式，包含提升現行電信服務消費爭議處理中心之位階及功能強化模式 (方案 A)，以及本研究團隊經參考國內外法制經驗提出之獨立之機構法人模式(方案 B)，作為電信爭議處理機構設立之組織選項參考：

(一) 短期而言，為求機制建置之效率與務實可行，可依 A 方案之組織架構就既有組織與機制進行調整，定期就運行後之成效進行檢討、為滾動式修正。

(二) 中長期而言則視機制運行情形持續推動獨立爭議處理機構之建置與擴大爭議處理機制之適用範圍，以使此爭議處理機制能成為符合我國國情、務實可行、公平有效之消費爭議解決機制，俾保障電信消費者之權益。

Abstract

Keywords: Telecommunications Consumer Dispute, Telecommunications Dispute Resolution Institution, Telecommunications Management Act, Alternative Dispute Resolution (ADR), Online Dispute Resolution (ODR)

1. Due to the rapid development of the telecommunications market and the emergence of new forms of telecommunications business models, telecommunications consumer disputes have become the top of all categories in the national statistics of consumer disputes. The characteristics of telecommunication consumer disputes include: (1) high amount in volume, (2) low amount in prices and (3) similar types of disputes involved between cosumers and telecom operator. In addition, according to Article 20 of the Telecommunications Management Act, telecommunications enterprises determined by the competent authority shall co-establish a dispute resolution institution for telecommunications consumers. As such, it is of necessity to establish a dispute resolution mechanism for the telecommunications consumer disputes which may assist in solving the disputes in a fast and efficient manner.
2. This research analyzes the telecommunication dispute resolution mechanism in the United Kingdom, Australia, Japan, Singapore and Canada, as well as the ADR mechanism and ODR mechanism for international small disputes, of which the research findings are summarized as follows:
   (1) The United Kingdom, Australia, and Canada have dedicated agencies responsible for handling telecom consumer disputes in the form of non-profit corporation, and the scope of application includes consumers and small businesses. As for Japan and Singapore, although Japan and Singapore do not currently have a dedicated agency for handling telecom consumption disputes, Singapore is currently planning a mechanism for handling telecom-related consumer disputes.
   (2) As the telecommunication services are necessary for almost everyone, the volume of consumer disputes relating to telecommunication services has become the common issue for almost every country. The common types of disputes, regardless of different jurisdictions, are billing, service quality and contract disputes, which are similar to the common types of teleom consumer disputes in Taiwan.
   (3) The establishment and operation of the teleom consumer dispute resolution mechanism are funded by telecommunication companies, and consumers do

not need to pay for entering into such mechanism. However, the telecon consumer disputes resolution draft mechanism in Singapore has different approach—it adopts cost-sharing model under which the consumers need to pay 10% of the fees for each case. Such model may prevent the consumers' abuse of the dispute resolution mechanism and may be a valuable reference for the telecom consumer dispute resolution institutions in Taiwan.

(4) Regarding the dispute resolution process, most dispute resolution mechanisms adopt a two-stage dispute resolution process. The consumer shall first negotiate with the telecom operator. If both parties fail to solve the dispute through negotiation, the consumer may seek to the dispute resolution institution and apply for mediation.

(5) As the international society has been promoting the establishment of online dispute resolution mechanism, and there exist many successful cases by using the online platforms to solve the disputes, the ODR platform should be established in the aid of the original ADR process which may provide value-added functions such as case management, data analysis and evaluation, and improving the efficiency of ADR process.

3. This research also collected the opinions and comments from the representatives from the telecom industry, experts and scholars in the field of telecommunications and consumer protection, as well as delegates from the National Communications Commission, the Department of Consumer Protection, Executive Yuan as well as local governments by holding six meetings, so that the telecom consumer dispute resolution mechanism may be more practical and feasible.

4. The conclusion and recommendation of this research is that the establishment of the telecom consumer dispute resolution can be divided into two stages:

(1) In the short term, in order to achieve the efficiency and practicality of the establishment of the mechanism, the existing organization and mechanism can be adjusted as required by the Telecommunications Management Act, and the results after operation should be reviewed regularly which can serve as the reference for rolling modification.

(2) In the medium and long term, depending on the operation needs of the mechanism, an independent dispute resolution institution should be established and the scope of application of the dispute resolution mechanism should be expanded, so that this dispute resolution mechanism can become a practical, feasible, fair and effective channel to protect the rights and interests of telecommunications consumers.

第一章　緒論

第一節　研究背景

隨著電信市場蓬勃發展以及新形態電信商業模式興起，電信消費爭議層出不窮。依行政院消費者保護會統計之歷年消費爭議案件數量，民國（以下同）101年至107年全國申訴案件數量以「電信類」為全部類別之冠，申訴類型多為通訊連線品質不佳、電信代付帳款問題[1]，而依國家通訊傳播委員會（下簡稱「NCC」）通訊消費申訴監理報告，於108年NCC即收到約7,168件之申訴案件，其中以行動通訊類申訴案件居多（共 6,258 件，占 87.3%），其次為固網類申訴案件（共 663 件，占 9.25%）[2]。

從目前電信消費爭議申訴案件之統計數據以觀，108 年消費者就行動通信服務之申訴，以通訊連線品質案件數最多（共 3,706 件、占 59.22%），其次為申裝/異動/續約類（共 852 件、占 13.61%）、再其次為客戶服務類（共 201 件、占 3.21%）。

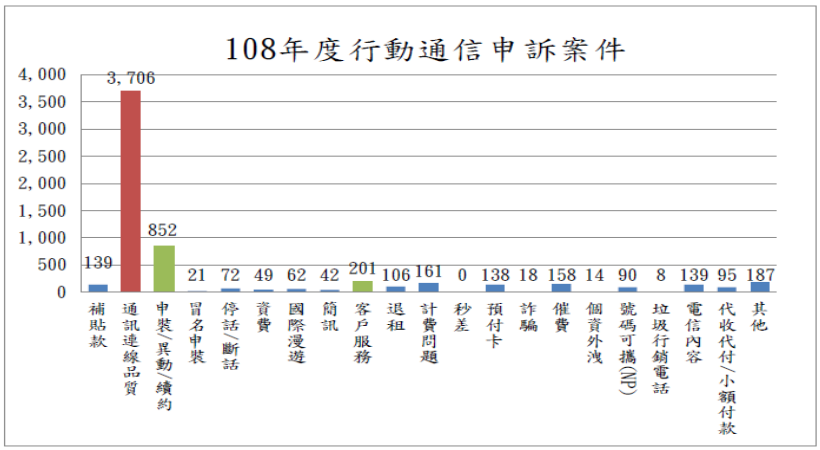


圖 1　108 年度行動通信申訴案件[3]（圖片來源：NCC）

[1] 101 年至 107 年度消費爭議態樣及因應對策，行政院消費者保護會新聞稿，https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/4d8560e0-9036-4fa9-b7d3-86fb428beb2f（最後瀏覽日期：109 年 12 月 28 日）。

[2] NCC 通訊消費申訴監理報告－108 年年度報告，國家通訊傳播委員會平台事業管理處，頁 1，https://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=3156（最後瀏覽日期：109 年 12 月 28 日）。

[3] 同前註，頁 3。

而同年關於固網之申訴案件，以申裝/異動-寬頻類案件數最多（共187件、占 28.21%），其次為連線品質類案件（共168件、占25.34%），再其次為計費問題類案件（共 69 件、占 10.41%）。

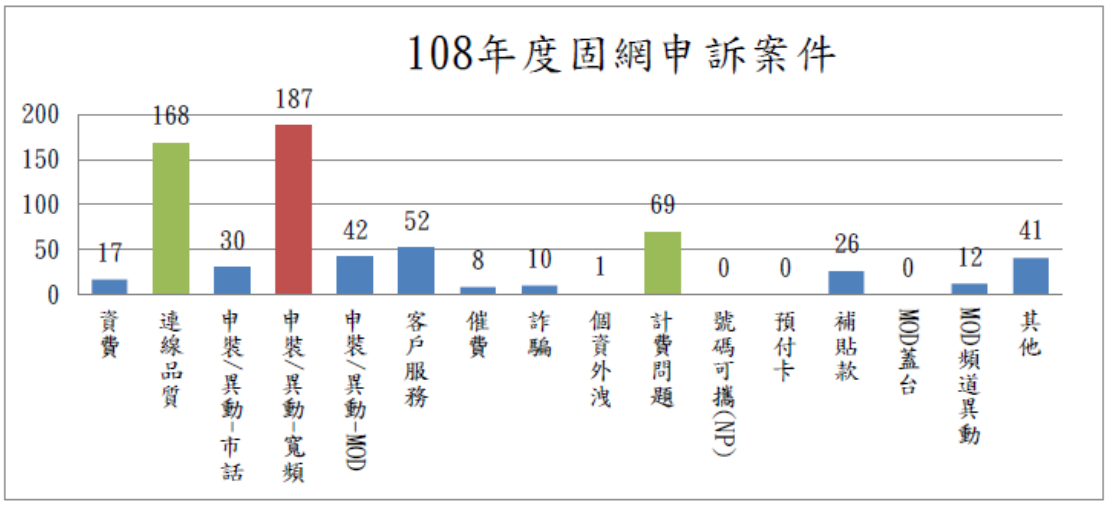


圖 2　108 年度固網申訴案件[4]（圖片來源：NCC）

同年之其他電信申訴案件，則以通訊連線品質類申訴案件最多（共 62 件、占 25.1%），其次為補貼款類（共 58 件，占 23.48%）、再其次為申裝/異動/續約類（共 56 件、占 22.67%）。

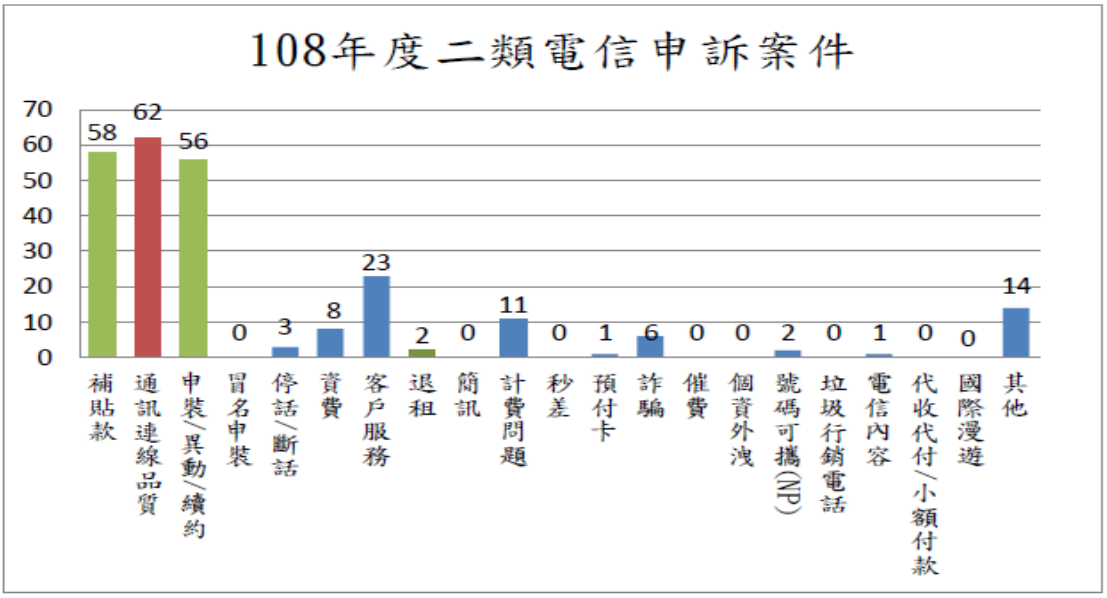


圖 3　108 年度二類電信申訴案件[5]（圖片來源：NCC）

[4] 同前註，頁 6。
[5] 同前註，頁 8。

由上述統計數據可歸納出電信消費爭議有以下兩大特點：1. 申訴案件量多（每年超過 7000 件），2. 申訴案件大量集中於通訊連線品質與申裝/異動/續約等特定類型，申訴之問題涉及高度電信專業，非一般民法、現有消保法之爭議解決機制所能妥善處理，加上申訴案件數量頗多，若能設計一套針對電信消費之消費爭議處理流程，不僅能減輕既有爭議解決機制體系之負擔，亦能妥善解決消費者與電信業者間之爭議。

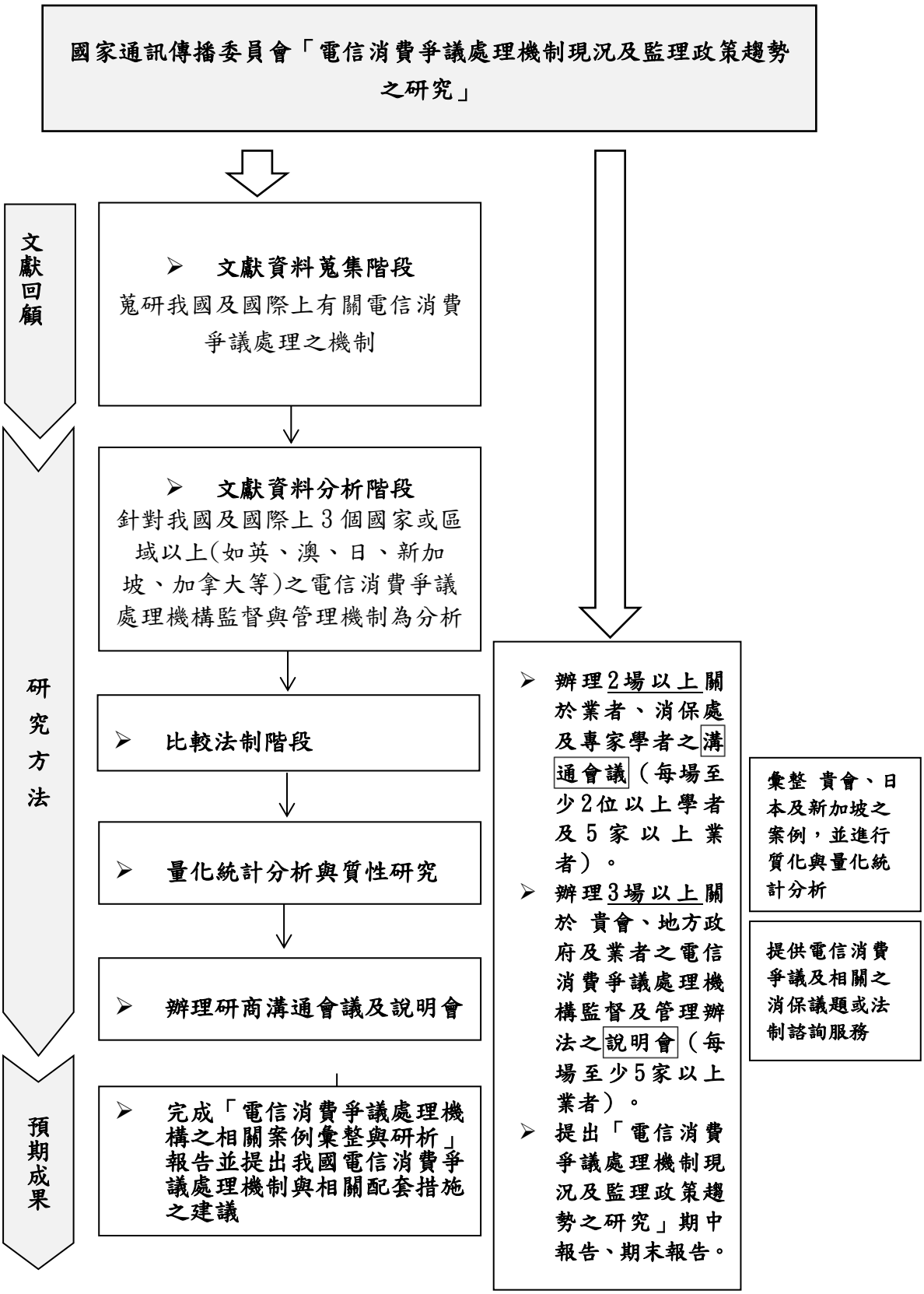
由於電信消費爭議具有案件量多、爭議類型特定、爭議涉及金額較小之特性，且因應科技匯流趨勢與行動通訊之快速發展，消費者利用電信與網路進行消費或使用付費加值服務更加頻繁，爭議類型更趨多元，且英、澳、加拿大等國皆已就電信消費爭議設有專責處理機構，新加坡等國亦正在擬議中，是以成立專責爭議處理機構容有其必要。

而依 108 年 6 月 26 日所公布「電信管理法」第 20 條第 1 項之規定，經主管機關認定之電信事業，應共同設立電信消費爭議處理機構辦理電信消費爭議事項，以快速有效解決消費爭議。又電信消費爭議處理機構除調解爭議外，針對電信消費保護議題、處理爭議案件統計、研析等須製作相關報告公告，並受主管機關之業務監督，以促進消費者保護。

本研究將以電信管理法第 20 條作為基本架構，參考國內外立法，包含英國、澳洲、加拿大等國外先進國家之電信消費爭議解決機制及我國財團法人金融消費評議中心等 ADR 制度，於法制面、組織面、營運面、監督面提出意見並進一步研提建議作法，期能研擬出符合我國國情、務實可行、公平有效之消費爭議解決機制，以利 NCC 推動電信消費爭議處理機構之建立與運行，俾保障消費者權益。

第二節　研究方法

本案研究流程圖如下（細部說明詳如後）：



本研究預定採取以下研究方法（說明詳如後）：

1. 「**文獻分析法**」：進行研究資料蒐集，範圍將包括初級資料（如各國之法制規範、案例或官方文件）與次級資料（如書籍與期刊論文），並將文獻資料進行分析歸納；

2. 「**比較法制研析**」：將各國之電信消費爭議處理機構監督與管理機制、小額爭議處理架構及案例，與我國現行法制、案例為落差分析與參採性分析。

3. 「**量化統計與質性研究分析**」：

   量化研究，係以大量之樣本而發展出統計分析模式，透過統計數據分析具有科學性之論證，如本研究可透過「郵寄問卷、面對面訪談或電話訪談」之量化資料，建構完整之電信消費爭議概念系統，形成經驗性之理論，以建立原則、解釋、預測或控制社會現象。

   質性研究，係透過多面向資料間相互交叉分析以增強其信效度，如本研究可透過「深度訪談」或「田野觀察」，取得電信消費爭議處理相關之書面、正式或非正式的資料，以瞭解業電信消費產業內部無法公開或無法呈現的原則與關鍵點等資訊，以深度角度了解電信產業研究者與受訪者之主觀想法、感受與意義。透過廣度與深度之統計分析，達到具體建立有效解決我國電信消費爭議之策略與制度。

4. 「**焦點團體研究法**」：而因本研究之研究目的係為提出具體之「電信消費爭議處理機制與相關配套措施」建構建議，故須利用質性研究法中之「焦點團體研究法」，舉辦協調研商溝通會議及說明會，蒐集來自產、官、學界之意見，以實際了解法制現況、產業實務與修法建議，並協助 NCC、地方政府及業者針對電信消費爭議處理機構設立與監督

管理辦法實行後機制之運作情形進行討論，以利本研究提出較貼近實務需求之建置方案。

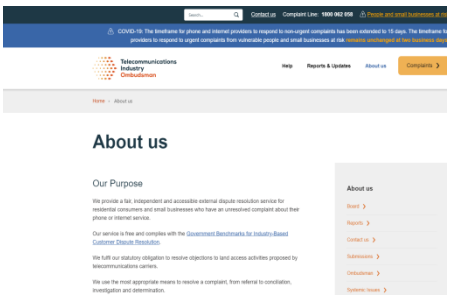
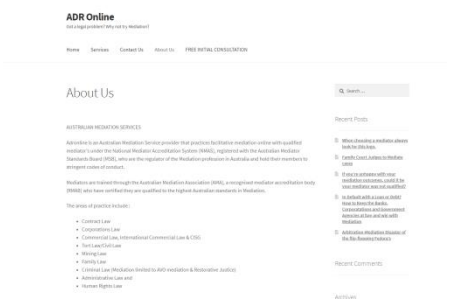
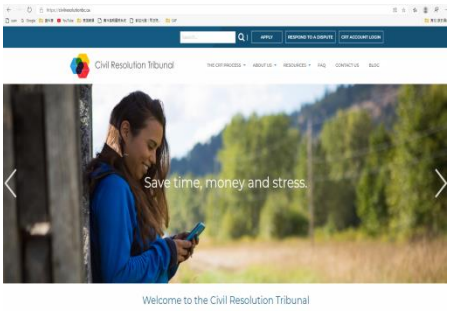
一、 文獻分析法

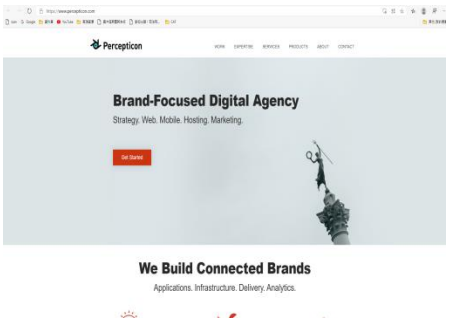
（一）文獻資料蒐集

1. **各國電信消費爭議處理之官方網站蒐集**：蒐集我國及各國之電信消費爭議處機構監督與管理機制、相關案例等
2. **歐盟網站資料蒐集**：蒐集歐盟之國際爭端機解決平台機制，研析其組織架構、營運管理及紛爭解決之程序與效力。
3. **外國法規資料庫實例蒐集**：例如 Lexis、Westlaw 等，以蒐集各國之相關電信法規資訊。

資料庫名稱	簡介	圖示
Lexis	可蒐集各國/歐盟相關法規。	
Westlaw	可蒐集各國/歐盟相關法規。	
OEIL **歐盟議會資料庫**	歐盟議會資料庫，得以監督歐盟議會決策之過程。	
Public Opinion **歐盟民意調查**	歐盟民意調查資料，可查詢自 1973 年來歐盟委託進行各類議題的民調報告[6]。	

[6] European Commission Public Opinion，https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm (last visited Dec. 28, 2020).

資料庫名稱	簡介	圖示
澳洲電信行業監察專員有限公司（The Telecommunications Industry Ombudsman，下簡稱 TIO）官方網站	可蒐集澳洲 TIO 組織相關計畫、進行調查與提出終端用戶對於服務提供者投訴之糾紛解決方案等客戶服務。	
澳洲 ADR Online 之官方網站	可蒐集澳洲 ADR online 線上調解服務提供商之相關資訊與服務內容。	
歐盟 ODR(Online Dispute Resolution)之官方網站	可蒐集歐盟線上消費紛爭解決機制（Electronic Consumer Dispute Resolution，下稱 ECODIR）之相關資訊與服務內容。	
加拿大之 CRT (Civil Resolution Tribunal，簡稱 CRT)之官方網站	可蒐集加拿大之民事審裁處(Civil Resolution Tribunal，簡稱 CRT)之相關資訊與服務內容。	

資料庫名稱	簡介	圖示
美國 I-courthouse 線上爭議解決機制平台之官方網站	可蒐集美國 I-courthouse 線上爭議解決機制平台之相關資訊與服務內容。	

（二）文獻資料分析

1. 分析國際上各國就法制面、組織面、營運面、監督面上之電信消費爭議處理機構監督與管理機制。
2. 分析各國如美國、加拿大，以及世界重要組織如聯合國國際貿易法委員會、亞太經濟合作會議、世界經濟合作發展組織、歐盟等所提出以 ADR 機制解決小額數位交易紛爭之相關倡議、法規與討論。
3. 分析我國處理特定消費事項解決之處理機構，如網域名稱爭議處理機構、金融消費評議中心等，包含相關爭議處理機構之組織章程、營運管理、爭議處理程序與效力、政府機關之監督機制等議題。
4. 彙整我國及各國處理相關電信消費爭議之案例，並針對爭議項目、爭議金額、處理方式或其他可供政策規劃內容等進行質化與量化統計分析。

二、 比較法制研析

1. 針對各國之電信消費爭議處理之發展趨勢、法制現況、組織架構、營運管理、監督機制及紛爭解決程序與效力層面為分析。

2. 將各國之電信消費爭議處理機制規範、利用 ADR 解決小額爭議處理架構與我國現行法制為落差分析。

3. 將各國及世界重要組織之電信消費爭議處理機制之作法納入我國之可行性分析（包含政策、立法、專責機構設立、經濟層面、國情不同等）。

三、 量化統計分析與質性研究

1. 將各國與我國之電信消費爭議處理案例，針對爭議項目、爭議金額、處理方式或其他可供政策規劃內容等進行量化統計分析：

   除以文獻蒐集分析方式彙整各國之電信消費處理案例外，可配合 NCC 之需求進行電信消費爭議案例或判決之量化分析，或利用結構性之社會調查，如郵寄問卷、面對面訪談或電話訪談等，進行描述性之統計分析，建構完整之電信消費爭議概念系統，形成經驗性之理論，以建立原則、解釋、預測或控制社會現象。

2. 將各國與我國之電信消費爭議處理案例，針對爭議項目、爭議金額、處理方式或其他可供政策規劃內容等進行質性研究：

   除以文獻蒐集分析方式彙整各國之電信消費處理案例外，可配合 NCC 之需求進行「深度訪談」或「田野觀察」取得電信消費爭議處理相關之書面、正式或非正式的資料，以瞭解業電信消費產業內部無法公開或無法呈現的原則與關鍵點等資訊。

3. 分析與比較而得出初步之結論建議。透過廣度與深度之統計分析，達到具體建立有效解決我國電信消費爭議之策略與制度。

四、 焦點團體研究法－協調研商溝通會議、說明會

由於本研究最終需要就我國電信消費爭議處理機制與相關配套

措施之部分，提出具體法制興革建議，因此相關修法建議應經由協調研商溝通會議與說明會之方式，讓 NCC、行政院消費者保護處（下簡稱「行政院消保處」）、地方政府等主管機關、專家學者、產業界代表表示意見。本研究分別於109年6月19日、109年8月14日與109年9月11日舉辦3場之協調研商溝通會議（業者、消保處及專家學者），並於109年11月27日、109年12月1日與109年12月11日舉辦3場以上之說明會（NCC、地方政府及業者）。協調研商溝通會議每場邀請至少2位以上學者專家，以及5家以上業者；說明會每場邀請至少5家以上業者。政府機關代表包含NCC、行政院消保處、地方政府等。學者專家將包含電信、消費者保護、財務等領域專家。透過前述協調研商溝通會議及說明會，可讓不同意見之各方代表於協調研商溝通會議及說明會上形成意見交流模式，進而達成意見溝通之效果，俾利後續政策研擬與辦理。

第三節　工作項目與進度說明

本研究依本案需求書，已依序完成以下工作項目：

本案需求書內容	對應章節與辦理情形	對應頁數
一、電信消費爭議處理機構之相關案例彙整與研析		
(一)外國電信消費爭議處理機構監督與管理機制		
針對國際上有關電信消費爭議處理機制，研析英國、澳洲或其他地區，共計 3 個以上國家或區域之電信消費爭議處理機構監督與管理機制之研	本期末報告第二章中共研析 5 個國家/區域之電信消費爭議處理機構監督與管理機制，包含英國、澳洲、日本、新加坡與加拿大，並於各節中從法制基礎、組織架構與營運方式、爭議處理流程、監督與稽核機制等面向進行	詳本報告第 18 頁至第 102 頁。

本案需求書內容	對應章節與辦理情形	對應頁數
析，包含下列項目： 1. 法制面: 分析電信消費爭議處理機制及替代性爭端解決機制 (Alternative Dispute Resolution, ADR)之法制建構基礎，遏止消費者挑選法院(forum shopping) 情形建議； 2. 組織面：電信消費爭議處理機構之組織架構、章程、業務項目、管理方式、收費條件、費用運用、管理事項及資金來源與運用等； 3. 營運面：電信消費爭議處理之程序規則、爭議處理之事項、爭議處理之效力、	研析。	

本案需求書內容	對應章節與辦理情形	對應頁數
消費者及個人資料保護、維運方式等； 4. 監督面：主管機關與該爭議處理機構間之權利義務、指揮監督關係、介入處理緊急必要或重大消費爭議之態樣或類型等委託管理方式、消保議題研究報告等。運用資訊科技工具協助主管機關對爭議處理機構監督及其對爭議處理機構服務品質(QOS)指標之建議。		
(二)國際與區域間之 ADR 處理機制		
電信消費爭議之特性為金額低、數量多，因此爭議處理機制必須有效針對小額大量交易所產生之爭議進行處理。故有必要研	本期末報告第三章研析目前國際上利用 ADR 機制以解決小額爭議之相關倡議、法規與討論，以及國際上相關之爭端解決機制平台，包含	詳本報告第 103 頁至第 151 頁。

本案需求書內容	對應章節與辦理情形	對應頁數
析目前國際上利用ADR，以簡單方便、迅速省時、具有彈性與效率的原則用以解決小額爭議之處理架構，包含下列項目： 1. 世界重要國際組織如聯合國國際貿易法委員會、亞太經濟合作會議、世界經濟合作發展組織、歐盟等(可再自行增加)所提出以ADR機制解決小額數位交易紛爭之相關倡議、法規與討論。 2. 針對目前國際上相關之爭端解決機制平臺以電信消費爭議為主，如Online Tribunal(加拿大)、I-courthouse(美國)、ECODIR (Electronic	下列組織： 1. 聯合國國際貿易法委員會 (United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL)； 2. 亞太經濟合作會議 (Asia-Pacific Economic Cooperation, APEC)； 3. 世界經濟合作發展組織 (Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)； 4. 加拿大民事審裁處強制性線上仲裁庭(British Columbia Civil Resolution Tribunal, CRT) 5. 美國 I-courthouse 爭端解決平台 6. 歐盟網路消費紛爭解決平台 ECODIR (Electronic Consumer Dispute Resolution, ECODIR)	

本案需求書內容	對應章節與辦理情形	對應頁數
Consumer Dispute Resolution，歐盟)等，研析其組織架構、營運管理、及紛爭解決之程序與效力。		
(三) 我國現行其他特定消費爭議處理機制及機構		
研析我國處理特定消費事項解決之處理機構，如網域名稱爭議處理機構、金融消費評議中心等，包含相關爭議處理機構之組織章程、營運管理、爭議處理程序與效力、政府機關之監督機制等議題。	本期末報告第四章研析我國處理特定消費事項解決之處理機構，包含下列機構： 1. 金融消費評議中心 2. 網域名稱爭議處理機構 3. 中華民國旅遊品質保障協會 4. 電信服務消費爭議處理中心 同時就上述機構從成立背景、組織架構、營運管理方式、爭議處理程序與效力、監督機制等多面向進行研析。	詳本報告第152 頁至第176 頁。
(四) **電信消費爭議處理案例研析與法制幕僚諮詢**		
1、於履約期間彙整	本期末報告第五章分別就日	詳本報告第

本案需求書內容	對應章節與辦理情形	對應頁數
本會及鄰近國家如日本(独立行政法人国民生活センター)、新加坡(CASE)等過往處理相關電信消費爭議案例，針對爭議項目、爭議金額、處理方式或其他可供政策規劃內容等進行質化與量化統計分析，以協助訂定爭議處理之原則及未來推動建議。 2、於履約期間，提供本會就電信消費爭議處理機制及相關研究範圍內之消保議題或法制諮詢服務。	本、新加坡與我國電信消費爭議案例進行質化與量化統計分析。 另外，於履約期間之法制諮詢服務，包含第二章中關於OTT之爭議處理機制，以及第十三章附錄關於韓國 5G 消費爭議。	177 頁至第233 頁。 外國OTT之爭議處理機制詳本報告第36 頁、第47 頁、第63 頁與第 75 頁。 韓國 5G 消費爭議詳參本報告第425 頁。
二、研擬我國電信消費爭議處理機制與相關配套措施		
(一)提出爭議處理報告書範本(依電信管理法第二十條第六項)。 (二)提出消費爭議處理機構之組織章程範本、營運管理模式建議、爭議處理流程、	1. 本期末報告於第十章第三節第四項提出爭議處理報告書範本。 2. 本期末報告於第十章提出消費爭議處理機構之組織章程範本、營運管理模式建議、爭議處理流程、救濟流程及電信事業參與爭議處理	1. 爭議處理報告書：詳本報告第359 以下。 2. 消費爭議處理處理機構之組織、營運、救濟

本案需求書內容	對應章節與辦理情形	對應頁數
救濟流程及電信事業參與爭議處理之機制(依電信管理法第二十條)。 (三)共同設立電信法消費爭議處理機構之電信事業之認定標準(依電信管理法第二十一條)。 (四)提出主管機關監督與稽核機制之設計、相關資訊查詢系統之規劃、電信消費爭議資訊揭露設計與爭議處理回報機制設計。 (五)研析我國特殊電信服務客訴類型或消費者客訴頻繁之電信服務，提出定型化服務契約條款之建議(依電信管理法第十七條)之建議，以期有效率減少電信消費爭議。 (六)依調查與分析結果，提出電信消費爭議處理機制規劃及法	之機制。 3. 本期末報告於第八章第二節提出共同設立電信法消費爭議處理機構之電信事業之認定標準。 4. 本期末報告於第十一章提出主管機關監督與稽核機制之設計、相關資訊查詢系統之規劃、電信消費爭議資訊揭露設計與爭議處理回報機制設計。 5. 本期末報告於第九章提出定型化服務契約條款之建議。 6. 電信消費爭議處理機制規劃與法規修正建議於本期末報告第八章與第十二章說明之。	與參與機制：詳本報告第 321 頁以下。 3. 認定標準：詳本報告第 294 頁以下。 4. 監督稽核、資訊查詢、資訊揭露、爭議處理回報機制：詳本報告第 384 頁以下。 5. 定型化契約條款建議：詳本報告第 303 頁以下。 6. 法規修正建議：詳本報告第 284 頁以下；結論與建議：詳本報告第

本案需求書內容	對應章節與辦理情形	對應頁數
規修正之建議。		413 頁以下。
三、針對電信消費爭議處理機構任務及組織之說明會		
(一)辦理與相關業者、消保處及專家學者(含電信、消費者保護、財務等)進行協調研商溝通會議 2 場次以上(每場次專家學者至少 2 人以上及每場次業者家數至少 5 家以上)。 (二)辦理本會、地方政府及業者之電信消費爭議處理機構監督及管理辦法 3 場次以上說明會（每場次業者家數至少 5 家以上）。	本期末報告第六章呈現 3 場協調研商溝通會議之辦理情形與意見蒐集結果。 本期末報告第七章呈現 3 場說明會之辦理情形與意見蒐集結果。	1. 協商研商溝通會議：詳本報告第 234 頁以下。 2. 說明會：詳本報告第 265 頁以下。

第二章　外國電信消費爭議處理機制

第一節　英國

依照英國通訊傳播局(Office of the Communications, Ofcom)2019年所發布之 Communication market report，英國固網寬頻的市場結構較為分散，但結構為四大主要業者。目前以 BT 的市占率最高，達 34%，Sky 居次達 22.8%，市占率第三名為 Virgin Media，達 19.8%，第四名為 Talk Talk，達 10.6%，其他合計尚有 12.8%。

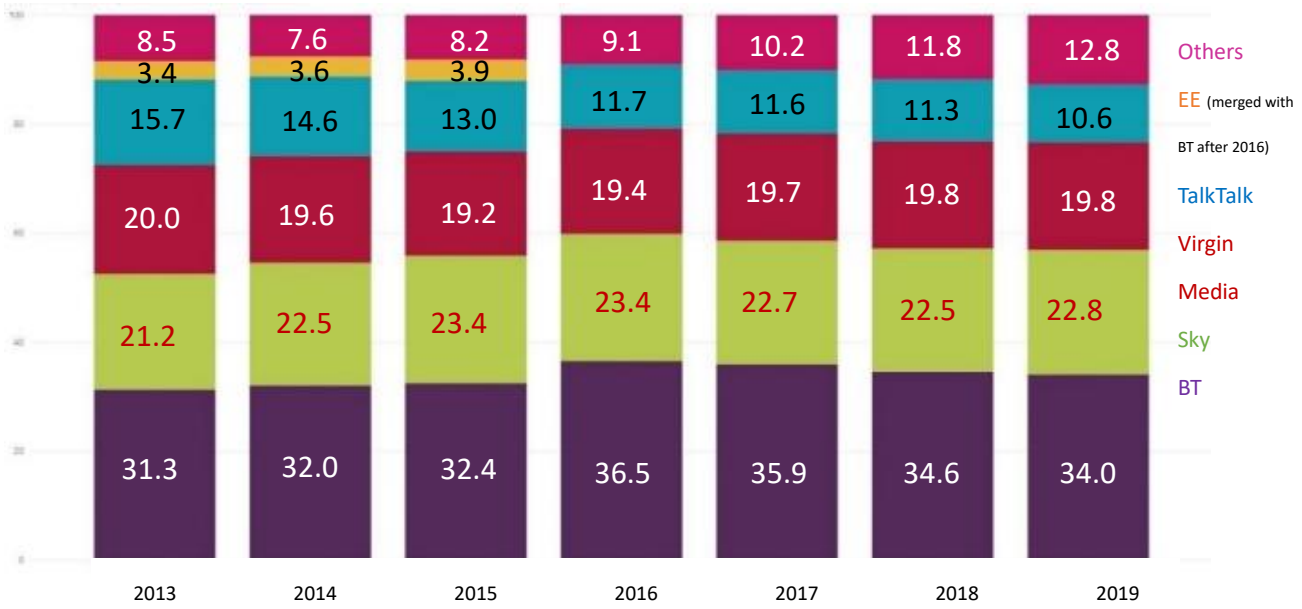


圖 4　英國 2013 年至 2019 年固網寬頻市占率分布[7]

（圖片來源：Ofcom, Communications Market Report 2020 – Interactive data）

英國行動通信業者的結構則為四大兩小。以 BT（註: 2016 年 BT 公司與 EE 公司合併）市占率最高，達 28%，其次為 O2 達 26%， Vodafone 再次之市占率為 21%，Three 市占率 12%，Tesco

[7] Ofcom, Communications Market Report 2020 – Interactive data, *available at:* https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/multi-sector-research/cmr/cmr-2020/interactive

Mobile 市占率 6%，Virgin Mobile 的市占率 4%[8]。

Market share held by mobile operators in the United Kingdom (UK) 2018, by subscriber

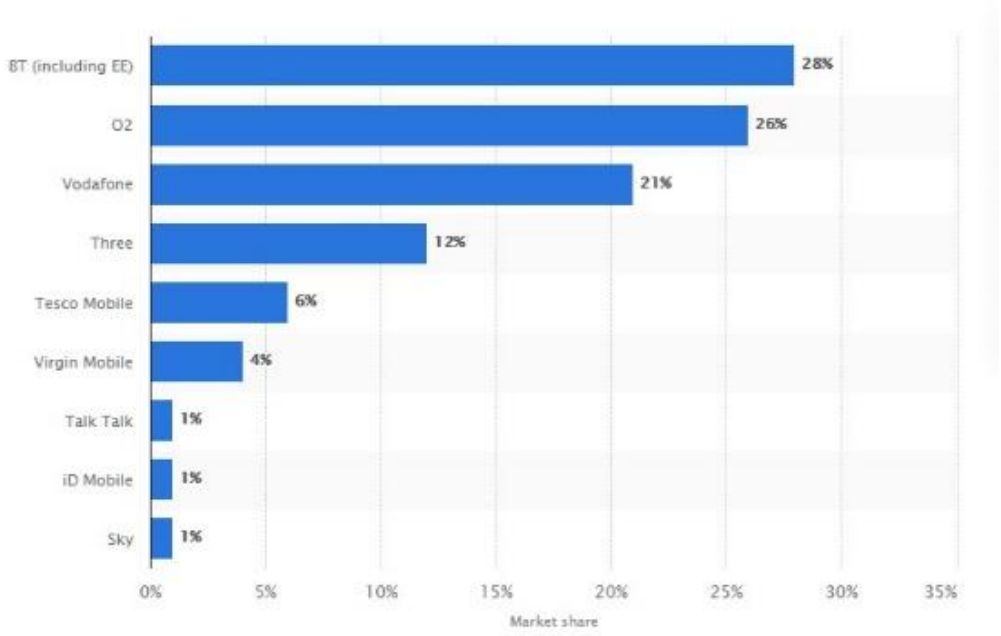


圖 5　英國 2018 年行動通信市場市占率分布[9]

（圖片來源：Statista, Mobile operators: carrier market shares in the United Kingdom (UK) 2018）

訂閱隨選視訊服務 (Subscription video on demand, SVOD)在 2017 年及 2018 年第一季均有大量成長，Amazon Prime 的成長率 32.7%略高於 Netflix 的 32.2%，但 Netflix 仍然是訂閱戶最多的平台，有高達 910 萬的英國家庭使用。在 2018 年時 Amazon Prime、Netflix 及 NowTV 的總訂閱數已超越傳統的付費電視服務訂閱數。[10]

[8] 同前註。

[9] S. O'Dea (2020), Mobile operators: carrier market shares in the United Kingdom (UK) 2018, available at: https://www.statista.com/statistics/375986/market-share-held-by-mobile-phone-operators-united-kingdom-uk/

[10] Ofcom, Media Nations 2018, *available at:* https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0014/116006/media-nations-2018-uk.pdf.

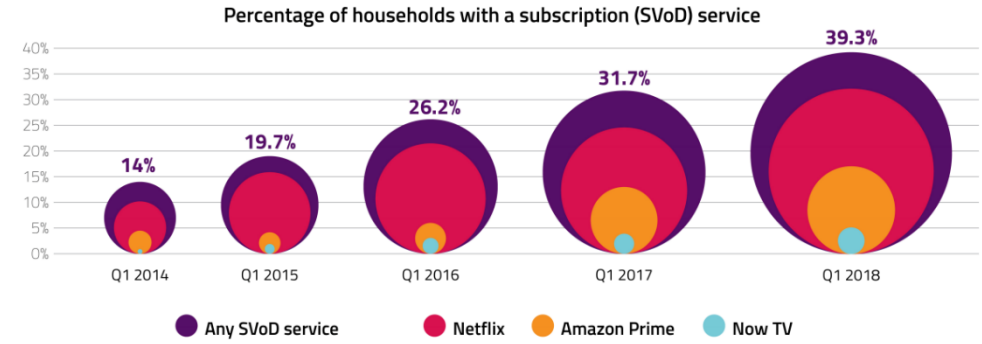


圖 6　英國 2014 年至 2018 年訂閱隨選視訊服務比例

（圖片來源：Ofcom, Media Nations 2018）

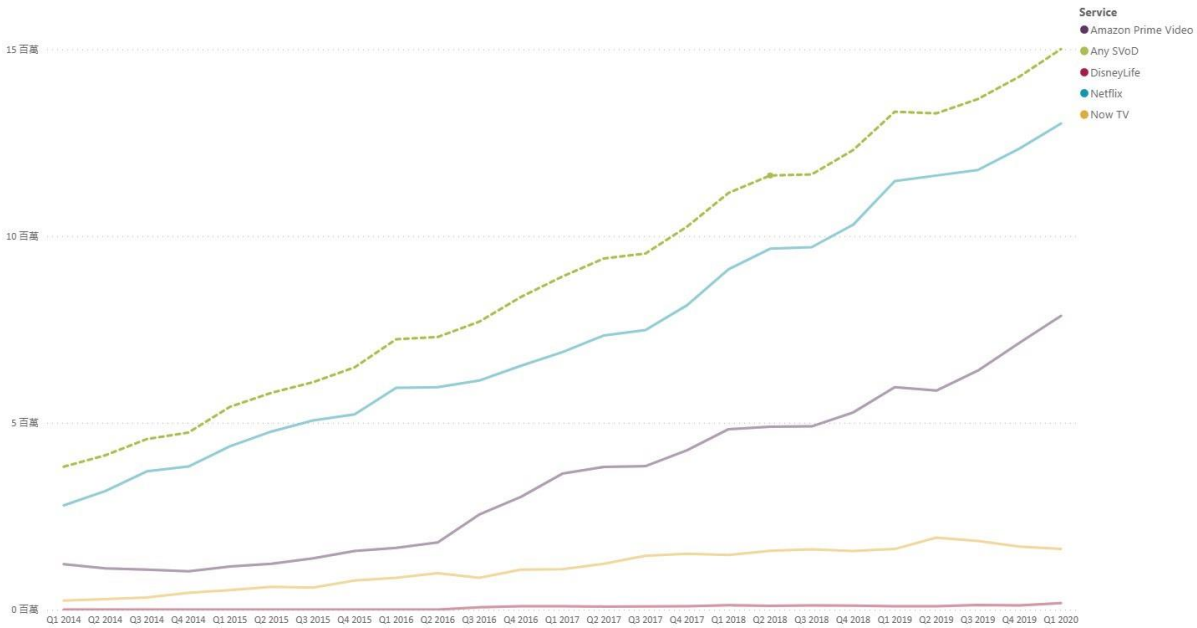


圖 7　英國 2014 年至 2019 年 SVOD 訂閱戶成長曲線[11]

（圖片來源：Ofcom, Media Nations 2019）

一、 法制基礎

英國通訊事業的主管機關為通訊管理局（Office of Communications，簡稱 Ofcom），是英國的一個政府機構，主要監管英國的廣播、電信和郵政，其類似美國的 FCC（Federal Communications

[11] Ofcom, Media Nations 2019, *available at:* https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0019/160714/media-nations-2019-uk-report.pdf.

Commission，聯邦通信委員會），亦類似台灣的 NCC（National Communications Commission，國家通訊傳播委員會）。Ofcom 係依照 2003 年通訊傳播法（Communications Act 2003）設立，現今英國的大部分廣播電視事務、通訊事業皆由 Ofcom 監管。

Ofcom 旗下的通訊消費者審議會(Communications Consumer Panel) 是根據英國通訊法所設立，由專業人士組成之專家小組，提供意見並影響 Ofcom、歐盟、英國政府及產業內政策的形成，以確保消費者和公民的利益[12]。

消費者與業者間爭端之解決，可見諸於英國 2003 年通訊傳播法之下列規定[13]：

1. 第 51 條第 1 項第 a 款[14]，Ofcom 得制訂一般條件（general condition），以要求業者保護電子通訊服務的終端使用者；

2. 第 52 條第 1 項第 b 款及第 2 項第 b 款[15]規定，Ofcom 有義務制定處理程序，關於消費者對於通信業者的申訴，第 52 條第 3 項第 a 款規定，此類程序應盡可能易於使用、透明以及效率；

3. 第 53 條[16]則要求業者的營業規章須涵蓋消費申訴的處理規定，且該規章須經 Ofcom 審閱核可；

[12] Communications Consumer Panel, https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/ (last visited Dec. 28, 2020).
[13] 江耀國，〈英國 2003 年通訊傳播法之研究——兼論我國通訊傳播匯流立法〉，東吳法律學報，第 20 卷第 3 期，頁 155，2009 年。
[14] Communications Act 2003 s. 51(1)(a)., http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/section/51 (last visited Dec. 28, 2020).
[15] Communications Act 2003 s. 52, http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/section/52 (last visited Dec. 28, 2020).
[16] Communications Act 2003 s. 53, http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/section/53 (last visited Dec. 28, 2020).

4. 第 54 條規定[17]，就電信領域之消費爭議，需採用「訴訟外紛爭解決機制」（Alternative Dispute Resolution, ADR）。

實務上，Ofcom 採取雙軌制，即「公正調查人服務」（Ombudsman Services: Communications, OS）以及「通訊暨網路服務裁處機制」（Communications and Internet Services Adjudication Scheme, CISAS）[18]：

1.「公正調查人服務」（Ombudsman Services: Communications, OS）：

自 1980 年代起，英國保險業、銀行業及建築業即按照各自產業的自律規定或法律的強制規定設置「公正調查人服務」，以解決消費紛爭。由於消費紛爭量多、標的金額較低，若廣泛採取訴訟對於消費者而言不敷成本，因此訴訟外之糾紛解決機制有其必要性。故「公正調查人服務」爾後於 1990 年代廣泛見於法律服務業、不動產業、退休金管理業、投資業、殯葬業、房屋租賃業、通訊傳播業等[19]。而這些各個領域的「公正調查人」共同組成 Ombudsman association（英國公正調查人協會），並且成為其成員[20]。有關電信領域之公正調查人服務係由「申訴調查服務有限公司」（The Ombudsman Service Limited, OS）所掌管。

2.「通訊暨網路服務裁處機制」（Communications and Internet Services Adjudication Scheme, CISAS）：

而「通訊暨網路服務裁處機制」計畫之所以設立係因電信業者認為「公正調查人服務」的入會費以及案件處理費用過高，故 Orange、T-Mobile、Telewest、mm02 等電信業者在 2003 年請求英國仲裁協會下之爭端解決服務部門（Dispute Resolution Services of

[17] Communications Act 2003 s. 54, http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/section/54 (last visited Dec. 28, 2020).
[18] 黃鈺婷，通訊傳播消費權益保護之紛爭解決—介紹英國訴訟外紛爭解決機制 CISAS 計畫，102 年 9 月第 7 卷第 5 期 NCC News，頁 3。
[19] 林繼恆，金融消費者保護法之理論與實務，頁 59（2012）。
[20] Ombudsman association,，*available at:* http://www.ombudsmanassociation.org/about-where-ombudsmen-work.php（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

the Chartered Institute of Arbitrators, DRS-CIArb）為他們制訂「通訊暨網路服務裁處機制」計畫，作為消費申訴的替代方案，此後電信消費爭議的訴訟外爭端解決便形成雙軌制，通訊提供者(communications provider)必須加入訴訟外紛爭解決機制以解決消費爭議，但可以自行選擇加入「通訊暨網路服務裁處機制」或「公正調查人服務」[21]。

二、 組織架構與營運方式

（一）公正調查人服務（Ombudsman Services: Communications, OS）

1. 組織型態及董事會組成[22]

OS 已在通信領域處理案件超過 15 年，並有超過 1450 個通信提供商加入該計畫。OS 的首席監察員及首席執行官， Matthew Vickers 均為永久任命，旗下共有 203 名 ADR（alternative dispute resolution）官員經過嚴格的遴選，被 OS 永久任命，處理所收到的糾紛[23]。

2. 會員成員

OS 主要為電信、能源、熱力和私人停車場領域的企業提供服務[24]。依照 OS 所頒佈之職權範圍（Terms of Reference），所有在英國設立之公共電信提供者（Public Communications Provider, PCP）均有資格加入公證人調查服務，PCP 包含公共電信網路提供者、公共電信服務提供者及其他透過公共電信網路提供或服務而提供服務者。[25]

---

[21] 黃鈺婷，前揭註 18。
[22] Ombudsman services, https://www.ombudsman-services.org/sectors/communications (last visited Dec. 28, 2020).
[23] Ombudsman services, *available at:* https://www.ombudsman-services.org/about-us/regulation (last visited Dec. 28, 2020).
[24] Ombudsman services, *available at:* https://partners.ombudsman-services.org/our-services (last visited Dec. 28, 2020).
[25] Ombudsman services, Terms of Reference, *available at:* https://www.ombudsman-services.org/scheme-rules/terms-of-reference-communications-sector (last visited Dec. 28, 2020).

3. 業務項目

公正調查人服務為家庭及小型企業客戶處理消費者投訴，僅限於能源及電信領域。對於電信行業而言，國內家庭係指享有對其住家提供通信服務者；小型企業客戶則係指聘僱 10 名以下員工之公司。

4. 資金來源與收費條件

其資金來源為加入該計畫的會員(業者)，業者將就公正調查人組織審查的每件案件支付費用，因此若業者內部解決的申訴案件越多，所須支付的費用就越少，這也是在鼓勵業者改善其客戶服務。消費者申訴時無須繳費。

（二）通訊暨網路服務裁處機制（Communications and Internet Services Adjufication Scheme, CIASA）

1. 組織型態及董事會組成

係由「獨立爭端解決服務公司」（Independent Dispute Resolution Services Ltd, IDRS）所職掌，該公司由英國「有效爭議解決中心」（The Centre for Effective Dispute Resolution, CEDR）全資設立，CEDR 係一個獨立的非營利組織，於 1990 年在英國工業聯合會的支持下成立，成員包括跨國組織、國際律師事務所、專業機構和政府機構。IDRS 作為領頭的商業調解服務提供商，迄今已處理過超過 10,000 個調解請求[26]。IDRS 提供商界爭端解決服務方案，其運營資金來自會員所繳交的年費及案件處理費（向業者收取），裁決人薪水亦是從「通訊暨網路服務裁處機制」資金中撥款，消費者申訴時則無須付費。

「通訊暨網路服務裁處機制」的裁決人獨立於 Ofcom 與業者，不論其裁決係對業者或申訴者有利，皆不影響其報酬的給予，以建立其獨立性[27]。裁決人係具法學教育的仲裁員，並且經由 CEDR 所指派

[26] 英國國際貿易中心網站，http://www.intracen.org/Centre-for-Effective-Dispute-Resolution---CEDR/ （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

[27] CISAS-Ofcom-approval-crteria, https://www.cedr.com/consumer/cisas/faqs/ (last visited Dec. 28, 2020).

任命[28]。

大部分案件必須按照英國法律的要求在接受申請後的 90 天內完成，但平均完成時間大約為 40 -50 天。

2. **業務項目[29]**

通訊暨網路服務裁處機制所處理之消費爭議，其消費者指的是自然人或員工不超過 10 人之企業，而由業者提供網路或服務，或向業者提出網路或服務之要求，或業者企圖向其提供網路或服務。上述之業務範圍除了付費電視服務外，原則上僅允許自然人提出申訴。

3. **資金來源與收費條件**

根據 2019 年版的 CISAS 規則(CISAS Rules, 2019 Edition)，CISAS 機制不會向消費者收取費用，費用將由業者支付。

三、 爭議處理流程[30]

（一）公正調查人服務（OS）

1. **程序規則**

(1) 協調前置主義：消費者須先向業者提出申訴，消費者提出申訴後將在 6 至 8 週內收到業者回覆，或業者將以僵局信件(Deadlock Letter)表示無法解決申訴，消費者應於收受僵局信件後 12 個月內提出公正調查人服務之請求。

(2) 在提交正式的申訴給公正調查人組織後，公正調查人會將案件狀況轉交給業者，並由業者在這階段設法解決。如業者未

[28] CEDR 官網，https://www.cedr.com/consumer/cisas/faqs/（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。
[29] CISAS Rules, 2019 Edition, *available at:* https://mk0cedrxdkly80r1e6.kinstacdn.com/app/uploads/2020/02/CISAS-Rules-October-2019-edition.pdf.
[30] Ombudsman services, https://www.ombudsman-services.org/how-it-works/process (last visited Dec. 28, 2020).

解決，公正調查人將會於此階段根據雙方提交的證據進行公平合理的裁決。

(3) 消費者自行決定是否受裁決拘束。如果業者未履行義務，申訴者可據以至法院強制執行[31]。

2. **電信服務定義與範圍**[32]

(1) 帳單：包含金額爭議(disputed account balances)、帳單延遲(billing delays)及直接扣款協議(Direct Debit)等問題。

(2) 客戶服務：包含客戶服務的品質，及對於消費者提出之請求不予執行。

(3) 安裝/延遲：包含儀表記錄不正確，設備故障或安裝錯誤。

(4) 更換供應商：包含轉移錯誤、合約取消或提早終止合約之費用。

(5) 服務損失：包含間歇性故障、服務中斷或下載速度下降。

(6) 銷售：包含銷售不當、合約續約及續約條款。

3. **消費爭議不受理範圍**[33]

以下案件不在申訴範圍中：

(1) 電信桿/手機桅杆的位置（the location of telegraph poles/mobile phone masts）。

(2) 內部的電纜和電線（cable and wiring inside your property）。

(3) 網站、廣告、電話、電子郵件、SMS 或簡訊中的創意內容和消息傳遞（the creative content and messaging of websites,

[31] Ombudsman services, *available at:* https://www.ombudsman-services.org/how-it-works/process (last visited Dec. 28, 2020).
[32] Ombudsman services, *available at:* https://www.ombudsman-services.org/how-it-works (last visited Dec. 28, 2020).
[33] Ombudsman services, *available at:* https://www.ombudsman-services.org/sectors/communications (last visited Dec. 28, 2020).

advertisements, calls, emails, SMS or messages）。

(4) 通訊公司的就業和人員問題（employment and staff issues in communications companies）。

(5) 公司關於是否提供產品或服務的商業決策（commercial decisions made by companies about whether to provide a product or service）。

4. **爭議解決之效力**

對於公正調查人服務之結果，消費者可以在有錯誤或有新事證的情形提起上訴。

5. **個人資料保護機制**[34]

公正調查人服務有 GDPR 之適用。因處理申訴案件所需，OS 的將個人信息披露給被投訴之業者，第三方包含進行調查的專家及口譯員，以及監管機構 Ofcom。

（二）通訊暨網路服務裁處機制（CISAS）

1. **程序規則**

1. 前置階段－消費者須先向業者協商

(1) 首先向公司提出投訴。

(2) 如果公司無法在 8 週內解決消費者的投訴，或者該爭議已達到「僵局」(Dead lock)，始可進入 CISAS[35]。

[34] Ombudsman services privacy policy, *available at:* https://www.ombudsman-services.org/statements/privacy (last visited Dec. 28, 2020).

[35] CISAS 官網，https://www.cedr.com/consumer/cisas/#intro-area（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。CISAS Rules, 2019 Edition, at 2.

2. CISAS 裁決階段

(1) 消費者提交申請。

(2) CEDR 會審核該申請的有效性並通知公司。

(3) 公司決定該如何處理，可能會有以下三種結果。

A. 雙方和解

a. 公司提出解決方案

b. 消費者考慮該方案

c. 消費者接受該方案

d. 公司依約履行

e. 案子結案

B. 公司拒絕進行該爭端解決

a. 公司認為該案件並非爭議處理機制之範圍

b. 且 CEDR 調解人認為該拒絕係屬有效

c. 消費者將被告知程序無法進行

d. 案件結案。

C. 公司同意進行爭端解決且進行答辯

a. 公司提交答辯聲明

b. 客戶亦針對該答辯聲明提出反對聲明

c. 此時 CISAS 將會指定調解人，並將案件正式建檔

d. 調解人最後會做出決定，並將其決定書面告知公司與消費者。

e. 此時消費者可自行決定是否受此裁決拘束

i. 如果消費者接受此裁決拘束，公司亦須接受此裁決拘束，不得異議

ii. 如果消費者拒絕此裁決，則公司與消費者雙方皆不受此裁決拘束[36]

消費者僅能選擇接受或拒絕裁決，不得就裁決表示異議或上訴[37]。消費者對於接受裁決生效的決定期間為 30 日[38]。

[36] CEDR 官網，https://www.cedr.com/consumer/cisas/（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。
[37] CISAS Rules, 2019 Edition, *supra* note 32.
[38] *Id.*

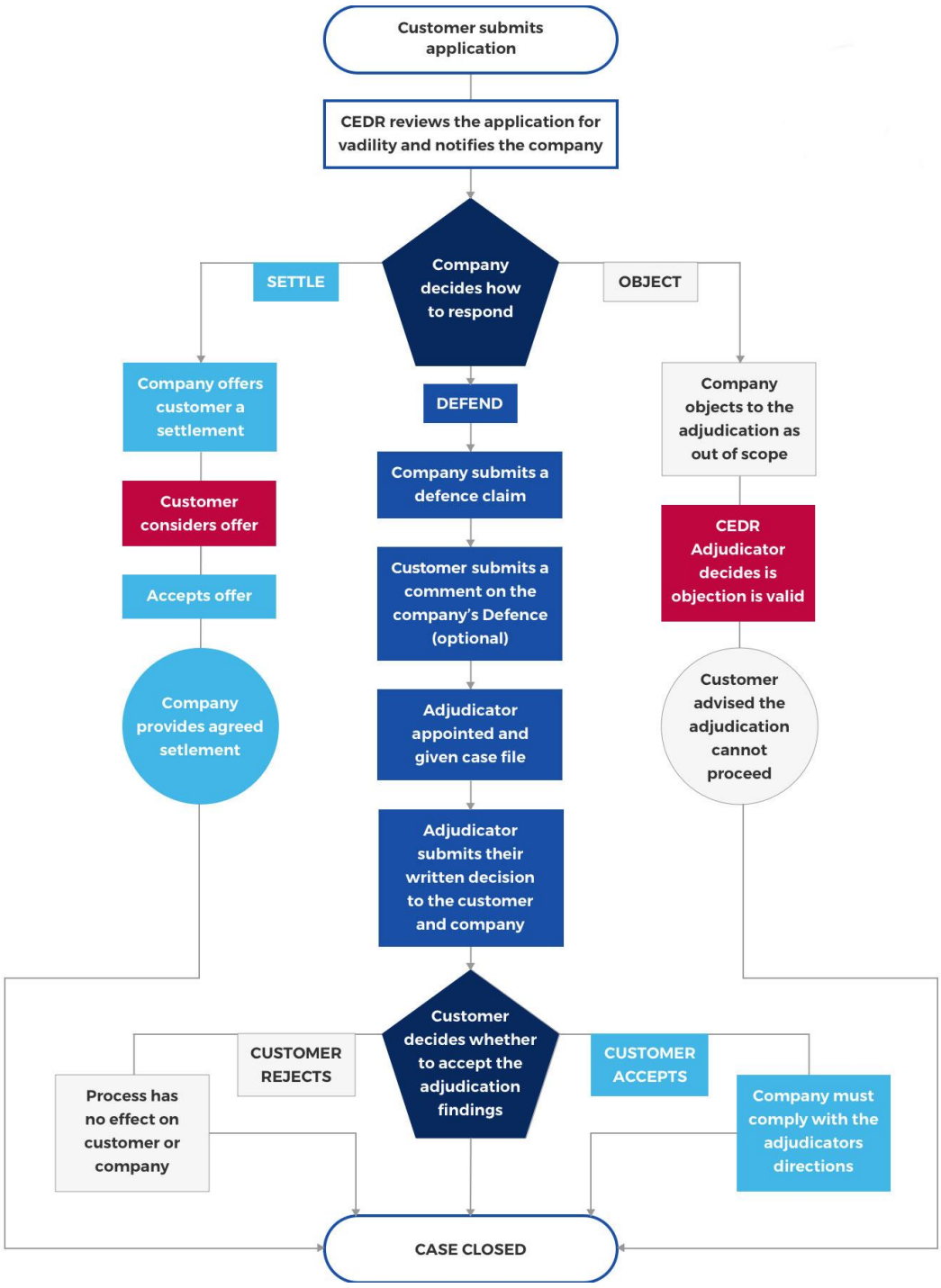


圖 8　CISAS 處理流程圖[39]

[39] CIASA 網站，https://www.cedr.com/consumer/cisas/ （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

圖 9　CISAS 處理時程表

2. **電信服務定義與範圍**

(1) 帳單

(2) 客戶服務品質

(3) 向消費者所提供之通訊服務及相關之合約或協議

(4) 付費語音資訊服務(Premium rate services)，包含內容及數據加值服務

(5) 付費電視服務(Pay TV services)，例如 NowTV、Sky、TalkTalk Group、Virgin Media 等均有加入該計劃

(6) 隨選服務(On Demand services)，例如 Uber、Lyft、Instacart

(7)行動電話相關爭議

3. 消費爭議不受理範圍

不包含業者非 CISAS 計畫之會員、超過 10,000 英鎊之請求、CISAS 認為由法院或其他正式程序處理較為適當及下列事項:

(1)電信桿/手機桅杆的位置。

(2)房屋內部的電纜和電線。

(3)網站、廣告、電話、電子郵件、SMS 或簡訊的創意內容和消息傳遞。

(4)通訊公司的就業和員工問題。

(5)公司關於是否提提供產品或服務的商業決策[40]。

4. 爭議解決之效力

通訊暨網路服務裁處機制所做成之裁決具有最終效力，不得再提起異議或上訴，裁決的效力具有類似訴訟上禁止重複起訴的效力，故消費者須謹慎為之，一旦接受裁決決定，不僅不得反悔，嗣後亦不得向法院起訴。[41]

5. 個人資料保護機制[42]

CISAS 有 GDPR 之適用，所有提交給 CISAS 的數據包含個人資訊，均得與 Ofcom 共享，CISAS 可以在保留消費者匿名性的狀況下蒐集、留存並發布有關案件的統計數據。

---

[40] CISAS 官網，
https://www.cedr.com/consumer/cisas/#intro-area（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。
[41] 黃鈺婷，前揭註 18。
[42] CEDR's privacy statement,
https://www.cedr.com/privacy-statement/ (last visted Dec. 28, 2020).

四、 監督與稽核機制

（一）Ombudsman Services 與 CISAS Scheme 的異同

表 1 英國電信消費爭議 OS 機制與 CISAS 機制比較表

	Ombudsman Service	**CISAS Scheme**
起始時間	2002 年	2003 年
法源依據	皆源自英國 2003 年通訊傳播法（Communications Act 2003）	
資金來源	皆來自會員(業者)	
消費者是否付費	皆對消費者免費	
監管者	皆為 Ofcom	
案件範圍	皆將以下通訊爭議排除於外 a) 電信桿/手機桅杆的位置 b) 房屋內部的電纜和電線 c) 網站、廣告、電話、電子郵件、SMS 或簡訊的創意內容和消息傳遞 d) 通訊公司的就業和員工問題 e) 公司關於是否提提供產品或服務的商業決定	
前置階段	皆須向業者先進行申訴，並等待 8 週	
處理時間	6 週	40-50 天
裁決拘束力	皆係消費者接受，則對雙方產生拘束力，並具有類似法院強制執行之效力；消費者拒絕，則對雙方不產生拘束力。	
年申請件數	一年 62,233 件	一年 11,243 件
成功解決機率	34%	37%
主要申請案件	皆以帳單、服務品質、契約爭議為主	

（二）主管機關與該爭議處理機構間之權利義務、指揮監督關係

英國 2003 年通訊傳播法 54 條第 4 項規定，Ofcom 需就其核准的訴訟外紛爭解決計畫進行評鑑與檢討。2010 年 10 月起，Ofcom 開始以營運模式、組織架構、執行法規等方面審查「公正調查人服務」及「通訊暨網路服務裁處機制」。同時 Ofcom 依據 2003 年通訊傳播法第 52 條第 3 項及第 54 條第 2 項規定，制定評鑑標準來考核「公正調查人服務」及「通訊暨網路服務裁處機制」是否合乎標準。評鑑標準包含可接近性、獨立性、公正性、效率化、透明化、有效性、可問責性、非歧視性等[43]。Ofcom 每年亦會針對「公正調查人服務」及「通訊暨網路服務裁處機制」進行年度回顧報告，並會在每個季度發布關鍵績效指標（KPI）以檢視這兩種訴訟外紛爭解決計畫是否有達標[44]，並做為下個年度的改善建議。

（三）資訊揭露與爭議處理回報至主管機關之機制設計

OS 及 CISAS 每季均會發布 ADR 處理案件之類型統計及結果[45]：

根據通訊公正調查人服務 2020 年第三季報表[46]，回報之內容分為三大類型爭議：寬頻、市話服務及行動裝置服務，及各業者涉及爭議之處理情形。申訴的事項方面，在寬頻及市話服務的案件中，於不同業者均是以服務品質及帳單之申訴類型為大宗，合計皆超過所有申訴案件之 50%；而在行動裝置服務的案件中，帳單為消費者提出申訴的主要因素，比例高達 20%至 56%。

處理績效的部分，公正調查人服務於 2020 年第一季達到在 10 天內 100%的書面回覆率，有 98%比例對 90%以上案件於受理後六週內

---

[43] 黃鈺婷，前揭註 18。

[44] OFCOM, ADR schemes' performance, https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/how-to-report-a-complaint/dispute-resolution/adr-schemes-performance (last visited Dec. 28, 2020).

[45] *Id.*

[46] Data publishing for Ofcom- Q3-2020, Ombudsman services, *available at:* https://www.ombudsman-services.org/about-us/annual-reports/complaints-data/communications-complaint-data (last visited Dec. 28, 2020).

做出決定。然而至 2020 年第二季與第三季，因受到 2020 年 COVID-19 新型冠狀病毒疫情影響，故投訴之調查時間比正常情況長，故在「90%以上案件於受理後六週內做出決定」之項目比例相應降低，於第三季時降低至 57%。

表 2　英國 2019 年第四季至 2020 年第三季公正調查人 OS 服務績效考核[47]

OS performance against KPIs

KPI	Q4 2019 (October to December)	Q1 2020 (January to March)	Q2 2020** (April to June)	Q3 2020 (July to September)
More than 80% of calls to be answered in two minutes	87%	84%	83%	83%
More than 90% of calls to be answered in less than five minutes	95%	96%	95%	97%
100% of written correspondence to be replied to within ten 1days	100%	100%	100%	100%
More than 90% of case decisions* to be issued within six weeks of the case being accepted	98%	98%	56%	57%
Less than 1% of case decisions* to be issued later than eight weeks after the case has been accepted	<1%	<1%	25%	33%

根據通訊暨網路服務裁處機制 2020 年第三季報表[48]，回報之內容分為三大類型爭議：寬頻、市話服務及行動裝置服務；回報內容同時包含各業者涉及爭議之處理情形。申訴的事項方面，在寬頻及市話服務的案件中，各家業者之申訴案件多以服務品質及帳單為大宗，合計約 46 至 75%；而在行動裝置服務的案件中，帳單為消費者提出申訴的主要因素，比例高達 20%至 56%。

[47] Ofcom, *supra* note 44.
[48] CISAS Case Outcome Data 2020, *available at:* https://www.cedr.com/consumer/cisas/reports/ (last visited Dec. 28, 2020).

處理時程及績效的部分，通訊暨網路服務裁處機制在 2020 年第三季達到在 10 天內 100%的書面回覆率，有 91%比例對 90%的案件於受理後六週內做出決定。

表 3　英國 2019 年各季 CISAS 績效考核[49]

CISAS performance against KPIs

KPI	Q4 2019 (October to December)	Q1 2020 (January to March)	Q2 2020** (April to June)	Q3 2020 (July to September)
More than 80% of calls to be answered in two minutes	100%	99%	94%	96%
More than 90% of calls to be answered in less than five minutes	100%	100%	100%	100%
100% of written correspondence to be replied to within ten days	99%	100%	97%	100%
More than 90% of case decisions* to be issued within six weeks of the case being accepted	97%	94%	95%	91%
Less than 1% of case decisions* to be issued later than eight weeks after the case has been accepted	<1%	<1%	<1%	<1%

五、 OTT TV 與相關境外消費之爭議處理方式

前述之訴訟外紛爭解決機制，僅要求通訊提供者(communications provider)必須加入 OS 及 CISAS 以解決消費爭議，而所謂通訊提供者並不包含 OTT TV 業者，且 OS 及 CISAS 也僅能處理涉及英國本地業者之糾紛。有關 OTTTV 消費爭議，例如帳單、自動扣款、續約等問題目前 Ofcom 並無相關處理機制，需由消費者自行聯繫服務提供業者，然若是對於提供之節目內容本身有疑問，則可向 Ofcom 提出申訴。

[49] *Id.*

六、 可供我國參考之處

英國電信領域的訴訟外紛爭解決機制發展成熟，強制全部電信提供業者均需加入訴訟外紛爭解決機制，兼顧對於消費者保障之同時，雙軌制也賦予業者自由選擇機制的空間，而免費且快速的訴訟外紛爭解決機制，可以有效提升消費者利用該機制的意願，協調先行主義也能夠避免過多的案件在尚未與業者協調前，旋即提交至訴訟外紛爭解決機制而造成不必要的資源浪費。由於新的機制在建立時，須要相當的時間及宣導才能逐漸使消費者接受並普及，我國在制定相關法規時，可參採 Ofcom 定期公開、透明對於 OS 及 CISAS 的評鑑及考核報告之方式，將有助於建立消費者對於新機制的信賴度。

第二節　澳洲

自 1990 年代 WTO 電信自由化的推行下，澳洲逐步開放原本屬於特許經營的電信事業，並透過出售原有電信事業的部分或全部股份，允許其他民間業者的加入電信市場，並實施相關政策以及修正法規，以鼓勵市場發展。1993 年，澳洲電信（Australian Telecom，Austel）與澳洲海外電信公司（Australian and Overseas Telecommunications Corporation）合併為一間公司 Telstra。同時澳洲政府開放電信市場，准許一家名為 Optus 的民營公司成立。為了更逐步有效地開放市場，澳洲政府在 1997 年陸續進行 Telstra 民營化措施，使 Telstra 的私人持有股份比例達 49.9% ，作為目前澳洲最大電信商，其發展類似我國的中華電信。

目前澳洲電信市場仍呈現三強鼎立之寡占市場狀態，根據 2020 年澳洲電信市場市占率可知，主要有三家電信業者，分別為第一大電信業者 Telstra，其餘為 Optus 與 Vodafone，與台灣電信市場的狀況類似。

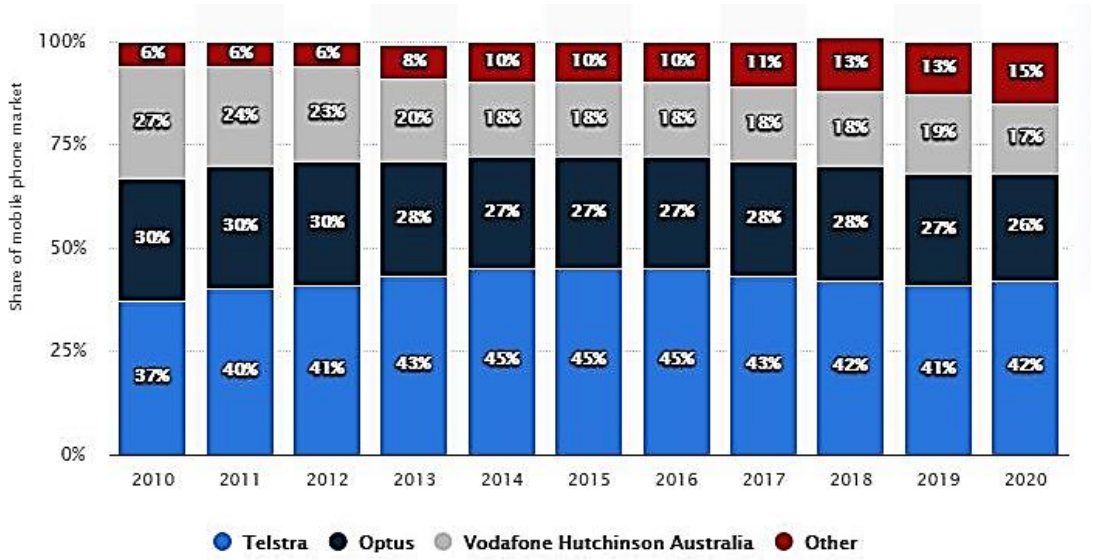


圖 10　2010 年至 2020 年澳洲主要電信業者之市占率[50]

[50] Operators' market share of mobile phone services in Australia from financial year 2010 to 2020, statista, https://www.statista.com/statistics/488511/australia-mobile-handset-services-market-share/ (last visited 30 Dec., 2020).

一、 法制基礎

法制上，2005 年澳大利亞通訊與媒體管理局法（Australian Communications and Media Authority Act 2005[51]）規範該法之主管機關為澳大利亞傳播與媒體管理局（The Australian Communications and Media Authority，下簡稱「ACMA」）。

針對電信消費糾紛之處理，規定於《1999 年通訊暨消費者保護/服務標準法案》（Telecommunications Consumer Protection and Service Standards Act 1999，下簡稱「TCPSS 法案」[52]），TCPSS 法案提出 TIO 通訊紛爭處理計畫（The TIO Scheme，簡稱 TIO 計畫），並授權電信行業公正調查人有限公司（The Telecommunications Industry Ombudsman Ltd，簡稱 TIO）實施相關計畫、進行調查、提出終端用戶對於服務提供者投訴的糾紛解決方案。

澳洲的電信消費糾紛處理為二階段制，產生電信糾紛的消費者或公司行號，得依照主管機關 ACMA 之建議，直接向其服務提供商提出投訴；如無法直接與服務提供商解決，則可再向 TIO 提出消費申訴。

二、 組織架構與營運方式

ACMA 作為電信主管機關，主要負責管理澳洲電信業者，並監控各業者對於電信消費糾紛的處理和是否遵守相關投訴處理機制，ACMA 作為監控單位，故機關本身並不會親自處理電信消費爭議及電信消費紛爭解決流程，而係委由 TIO 職司電信消費紛爭解決[53]。

在澳洲，電信服務提供商對於與自身服務有關的電信消費糾紛，應試行處理解決。澳洲所有服務提供商都必須按照澳洲的標準投訴處

[51] Australian Communications and Media Authority Act 2005, https://www.legislation.gov.au/Details/C2018C00353 (last visited Dec. 28, 2020).
[52] Telecommunications (Consumer Protection and Service Standards) Act 1999, https://www.legislation.gov.au/Details/C2016C00474 (last visited Dec. 28, 2020).
[53] 陳汝吟，〈《電信管理法》下的消費者保護機制－聚焦電信消費爭議專責處理機構及程序〉，台灣法學雜誌，第 402 期，頁 49，2020 年。

理指南（AS/NZS 10002:2014 Guidelines for Complaint Management in Organisations），以及自 2018 年 7 月 1 日開始施行的 ACMA 的《2008 年電信消費者投訴處理行業標準》。ACMA 負責確保相關業者遵守上述糾紛處理準則及行業標準[54]。

依 TCPSS 法案所規範的 TIO 計畫，要求須設立一獨立法人格地位之公司行號（Telecommunications Industry Ombudsman Ltd）—電信行業公正調查人有限公司（TIO）。該公司成立於 1993 年，旨在為澳洲小型企業和居民消費者，對電話或網際網路服務投訴者提供免費和獨立的爭議解決服務 。

TIO 是一家非營利性法人，受董事會管理，董事會由 9 為董事組成，包括產業代表董事、消費者代表董事、獨立董事組成，並任命一名獨立董事為主席。

TIO 內部設置電信行業公正調查人（Ombudsman）由 TIO 董事會指派，於 2019 年最新統計資料顯示，電信行業公正調查人每年處理超過 13 萬件消費者和小型企業的投訴(其中包含 4 萬多個詢問案)。

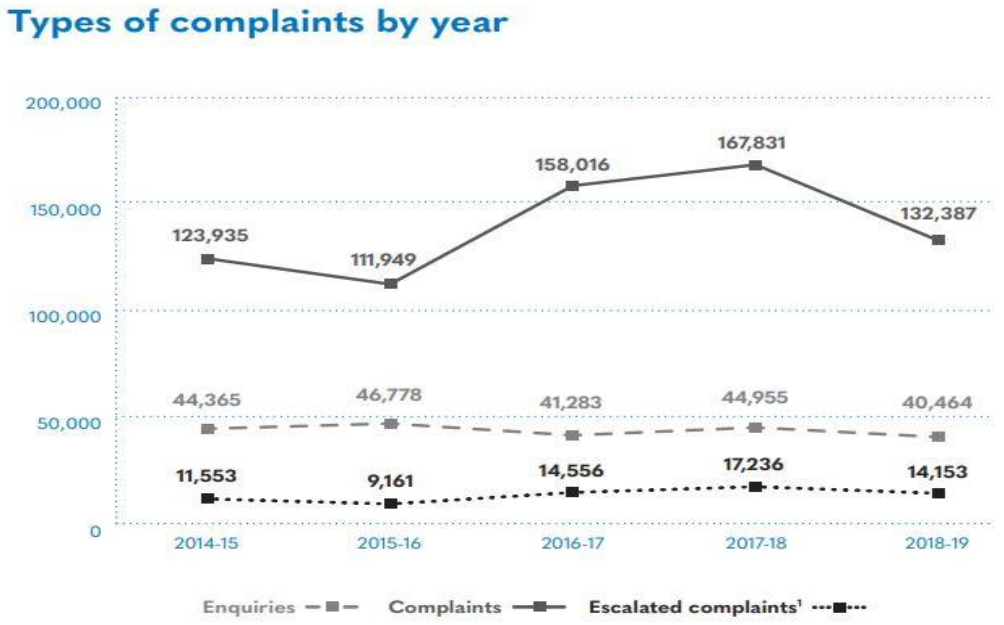


圖 11　TIO 近年處理案件數量趨勢圖[55]

[54] 同前註。

[55] Telecommunications industry Ombudsman Annual Report 2018-19, 14, *available at:* https://www.tio.com.au/sites/default/files/2019-09/TIO%20Annual%20Report%202018-19.pdf.

TIO 有權處理有關電信和網際網路服務的投訴，並對服務提供商具有約束力的決定（最高限額為 50,000 澳幣）及提出評議建議（最高限額為 100,000 澳幣）。電信服務提供商必須是 TIO 組織之會員，並為 TIO 運營及 TIO 計畫提供資金。根據 TCPSS 法案規定，所有合格的電信、網路服務提供商及相關承包商都有義務遵守 TCPSS 法案及 TIO 計畫的相關規定及內容[56]。

三、 爭議處理流程

（一）TIO 受理申訴之程序

1. 申請主體

根據 TIO 發布之職權範圍條款，申請人限於「消費者」，所謂消費者係指[57]：

a. 作為通訊服務的終端使用者（含自然人或企業）；

b. 作為直接受通訊服務影響之人（含自然人或企業）；

c. 土地之所有人或占有人，將受電信服務提供商徵用或使用而影響其權益者。

2. 投訴對象

須為 TIO 之成員，TIO 之成員包括電信服務零售商、批發商、電信公司及其他成員[58]。

3. 所受理糾紛之類型[59]

a. 針對 TIO 成員所提供任何類型之電信服務之消費申訴；

[56] About us, TIO, https://www.tio.com.au/about-us (last visited Dec. 28, 2020).
[57] Section 2.1-2.2, TIO Terms of Reference.
[58] Section 2.3, TIO Terms of Reference.
[59] Section 2.7, TIO Terms of Reference.

b. 針對 TIO 成員提供服務之設備及基礎設施所衍生之申訴；

c. 針對 TIO 成員提供服務影響土地所有人或占用人之權益。

4. **申請方式**[60]

由本人或委由第三人，提出口頭或書面聲請均可。

（二）TIO 紛爭處理機制流程

澳洲的電信消費糾紛處理為二階段制，產生電信糾紛的消費者或公司行號，得依照主管機關 ACMA 之建議，直接向其服務提供商提出投訴；如無法直接與服務提供商解決，則可再向 TIO 提出消費申訴，圖示如下：

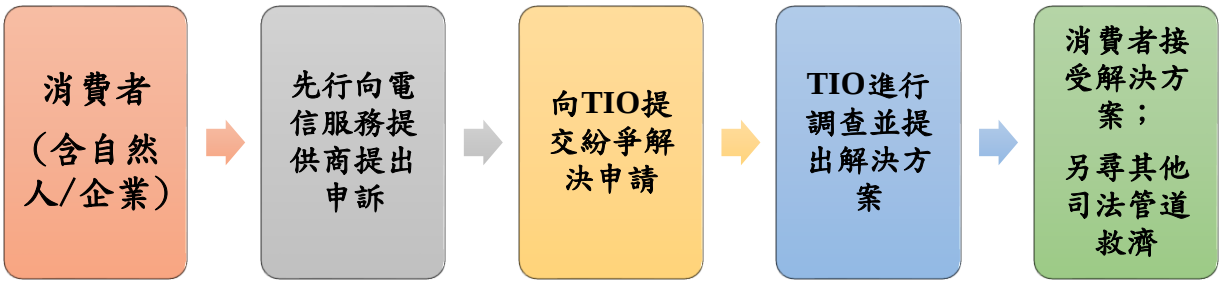


圖 12　TIO 電信消費爭議解決流程[61]

依上圖所示，TIO 係採用訴訟外紛爭解決機制（ADR）程序來協助消費者和服務提供商解決問題，包括轉介、調處、調查、建議方案及裁決。TIO 收到消費者聲請申訴後，將採取以下程序[62]：

(一) 第一級：將收到的申訴移送給電信服務提供商之聯繫人，從

[60] Section 3.2-3.3, TIO Terms of Reference.
[61] 本團隊自行繪製。
[62] 陳汝吟，前揭註 53，頁 50。

而給予被投訴與消費者另行循私下和解之機會。

(二) 第二級：該申訴案由 TIO 介入調處，將為消費者和被投訴業者提出雙方能夠同意之解決方案。

(三) 第三級：調查該申訴案之案例事實，評估並提出合理公正的解決方案。在調查期間，TIO 可以要求業者提供與申訴相關的任何資料或文件，業者有義務提供。對於小額案件（1,200 澳幣以下），若雙方無法達成協議，則 TIO 可直接作成有拘束力之裁決。

(四) 第四級：從第三級進行調查而未解決且涉及金額超過 1,200 澳幣之案件，需進行進一步調查，以確定事實並評估合理公正之解決方案。裁決之前 TIO 可先提供初步意見，若消費者同意此初步意見，則 TIO 有權作出最高金額 50,000 澳幣並對業者具有拘束力之裁決。

(五) 在進行第三級和第四級調查之後，如經消費者同意，或消費者自聲請之日起 20 個工作日內未向 TIO 提供所需的資料，TIO 可以終結投訴程序。消費者得另尋其他司法管道（含民事訴訟）進行救濟，故澳洲 TIO 係採用替代性爭端解決機制事前遏止消費者挑選法院(forum shopping)情形，透過 TIO 處理大部分之電信消費糾紛後，若 TIO 程序終止，並不會妨礙消費者另行提起民事訴訟。

（三）遏止消費者挑選法院

依 TIO 職權辦法第 2.11 條規定，TIO 將不會受理已經進行訴訟，或即將進行訴訟之申訴，故 TIO 允許消費者先行/或於 TIO 程序中提起民事訴訟救濟，於後者的情況 TIO 將暫停爭議處理程序。然而就電信業者而言，若 TIO 已受理消費者之申訴，電信業者無

法另行提起其他管道救濟。若消費者或電信業者之其他救濟程序已停止，則 TIO 仍會受理該爭議[63]。

（四）TIO 職權

1. 裁決決定及效力

TIO 所決定的裁決決定或暫時性處置金額不得超過 50,000 澳幣，經 TIO 提出調解方案後，消費者得選擇是否接受，若接受，則該調解結果將拘束消費者及被投訴業者雙方，被投訴業者須履行該裁決之內容，消費者需同意不會就同一事項，循其他程序對被投訴方主張權利；消費者沒有義務接受任何 TIO 決定或審查結果，若不接受 TIO 之裁決決定，消費者有權將爭議提交其他司法單位[64]。

2. 暫時性處置（Temporary ruling）

TIO 得於調解過程中，向雙方書面敘明理由，作出暫時性處置，該暫時性處置對服務提供者具有強制力，惟其效力不得超過 90 日[65]。

3. 投訴案例類型化

TIO 所發布之 2018-2019 年度報告顯示，申訴案例可分為三大類：（一）市話服務；（二）行動裝置服務；（三）網際網路服務，並以（三）為大宗。案例類型化上，則以「客戶服務」及「服務帳單」之申訴類型為大宗[66]（如下表）。

[63] Section 2.11, TIO Terms of Reference.
[64] Section 3.11-3.15, TIO Terms of Reference.
[65] Section 4.1-4.2, TIO Terms of Reference.
[66] Telecommunications industry Ombudsman Annual Report, 2018-19, *supra* note 55, at 16.

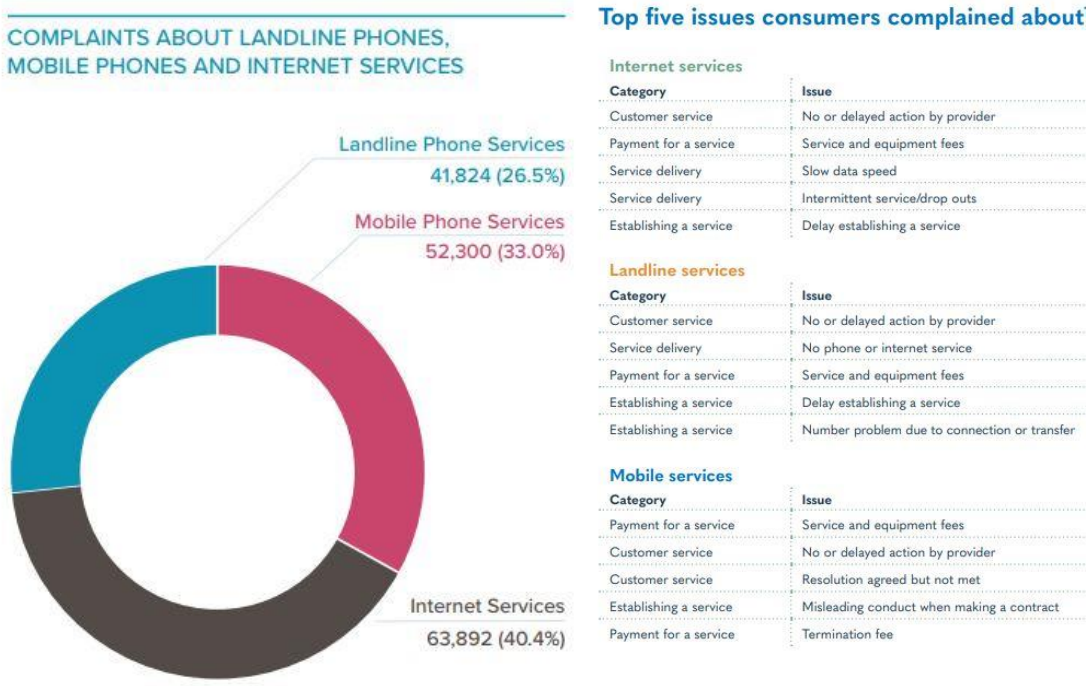


圖 13　澳洲 TIO 投訴案例類型與比例統計[67]

四、 監督機制

（一）外部監督

ACMA 有權決定哪一類通訊服務提供商必須加入 TIO 計畫 、可責令特定之電信服務提供商參加 TIO 計劃，需加入之服務提供商為電信供應鏈的服務提供者（包括通訊服務運營商、非终端消费者電信服務提供商、資料整合商和終端消費者電信業者），並豁免特定電信服務提供商適用於 TIO 計畫（ACMA 列出了 25 家電信服務提供商，授予豁免）[68]，按照 ACMA 與 TIO 間合作備忘錄第 8.4 條規定，電信服務提供商得向 ACMA 申請，並在雙方同意的

[67] *Id.* 左圖為投訴案例三大類別，右圖為各類別之投訴原因類型化統計結果。
[68] ACMA, TIO scheme requirements and exemptions, https://www.acma.gov.au/tio-scheme-requirements-and-exemptions (last visited Dec. 28, 2020).

期限內得豁免加入 TIO 計畫[69]。

ACMA 和 TIO 二組織間為合作關係，ACMA 並與 TIO 間簽署合作備忘錄闡明將在電信消費爭議的訊息交換和案件移送上進行合作[70]。

1999 年通訊暨消費者保護/服務標準法案在 2014 年前進行了修訂，明定應定期對 TIO 進行了獨立外部審核，包括檢查 TIO 紛爭處理流程的有效性、紛爭解決機制系統解決糾紛的能力以及與利害關係人的互動關係等[71]。

（二）TIO 對電信商或其他服務提供者的監督機制

1. 對於不遵守 TIO 計畫之電信商或其他服務提供商，TIO 得公布該廠商之名稱，並得視情況公開其違反之情節。
2. 對 TIO 成員發布評估報告，並擇定示範案例供其他成員參酌。
3. 對外界發布 TIO 年度報告，並得公開遵循 TIO 計畫狀況良好之廠商名稱。

（三）ACMA 的外部監督

1. 當 ACMA 受 TIO 通知有 TIO 計畫成員未遵守相關規範，ACMA 得啟動專案調查並將調查結果及任何 ACMA 認為適當的資訊通知 TIO[72]。
2. ACMA 將與其他政府機構一起合作，確保電信行業無發生非法活動，或解決已發生之非法活動，該非法活動包括但不限於為了避免償還債務而故意清算原有公司，進而創設新公司繼續開展業務之行為[73]。

[69] Memorandum of Understanding Between ACMA and TIO, at 3.
[70] Memorandum of Understanding Between ACMA and TIO, at 3.
[71] Memorandum of Understanding Between ACMA and TIO, at 4.
[72] Memorandum of Understanding Between ACMA and TIO, at 7.
[73] Memorandum of Understanding Between ACMA and TIO, at 9.

五、 澳洲 OTT 爭議處理機制

如前所述，ACMA 為電信、廣播媒體和通訊服務的監管單位，並通過各種立法、規範、行業標準及業務守則進行監管之效果。根據數位時代媒體報導，澳洲人越來越多地使用 OTT 服務，包括在線訂閱視頻服務，目前 Netflix 在亞太市場使用率最高的國家即是澳洲，Netflix 用戶滲透率達 42.7%。依相關報導，除了澳洲對於 OTT 服務接受度本來就比較高外，另外也是因為 Netflix 和在地電信運營商合作的策略奏效[74]。

儘管澳洲之 OTT 服務越發普遍，但澳洲政府尚未通過專法對 OTT 行業進行監管[75]，並且在 OTT 消費糾紛處理上，依照現行澳洲 TIO 之紛爭處理機制，TIO 規範明文 TIO 受理之紛爭類型並不包含 OTT 服務，惟例外針對 OTT 串流服務之**帳單問題**，可受理聲請[76]。

六、 可供我國參考之處

澳洲 TCPSS 法案所規範的 TIO 計畫，要求須設立一獨立法人格地位之公司行號—電信行業公正調查人有限公司（TIO），此點值得我國法制參考。該公司成立於 1993 年，旨在為澳洲小型企業和居民消費者，對電話或網際網路服務投訴者提供免費和獨立的爭議解決服務，換言之係採企業管理經營方式，而非協會模式提供糾紛解決服務。

此外，TIO 對於不遵守 TIO 計畫之電信商或其他服務提供商，TIO 得公布該廠商之名稱；對 TIO 成員發布評估報告，並定期對外界發布 TIO 年度報告，利用非強制性手段方式，落實電信產業自律及約束，值得我國未來法制參考。

---

[74] 今年全球 OTT 訂閱用戶上看 7.65 億人，Netflix 佔 44%，數位時代報導，https://www.bnext.com.tw/article/49950/emarketer-global-subscription-ott-market-forecast（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

[75] The regulatory positions of OTT - a global view, https://www.eversheds-sutherland.com/global/en/what/articles/index.page?ArticleID=en/tmt/Regulatory_Position_of_OTT (last visited Dec. 28, 2020).

[76] Section 2.10(d), TIO Terms of Reference.

第三節　日本

根據日本總務省令和元年（西元 2019 年）情報通信白書記載，日本 2017 年資訊通信業（依日本標準產業分類，係指電信業、廣播業、資訊服務業、網路服務業、影像聲音文字資訊製作業之綜合）整體營業額為 49 兆 7,496 億円（約新台幣 13 兆 2,780 億元），其中電信業占 28.1%，即約 14 兆 238 億円（約新台幣 3 兆 7,429 億元）。如再以固定通信或行動通信之類別區分，行動通信營業額佔整體電信業之比例為過半數之 52.2%。

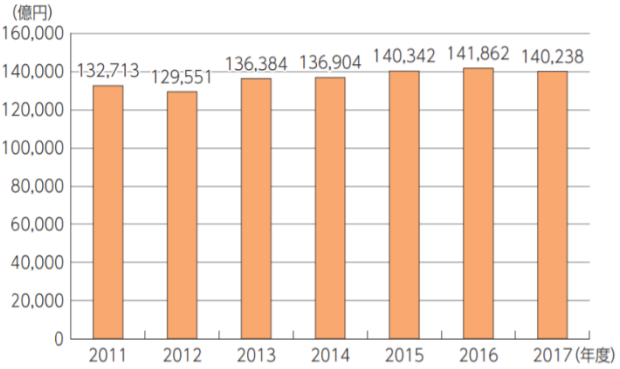


圖 14　日本電信業營業額變化

（資料來源：日本 2019 年情報通信白書）

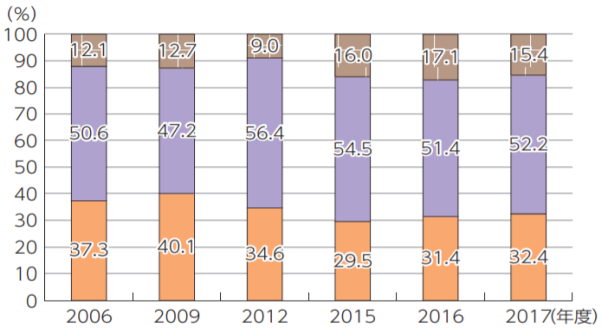


圖 15　固定行動通信營業額比例變化

（資料來源：同左）

行動通信方面，2018 年 12 月底統計契約總數約 1 億 7,778 萬，市場佔有率約為NTT docomo之38.1%、KDDI集團之27.5%、Softbank集團之22.9%、其餘虛擬行動網路業者之11.5%。如自每用戶平均收入而言，約為 NTT docomo 之 4,800 円（約新台幣 1,280 元）、KDDI 集團之 6,560 円（約新台幣 1,750 元）、以及 Softbank 集團之 4,360 円（約新台幣 1,160 元）。

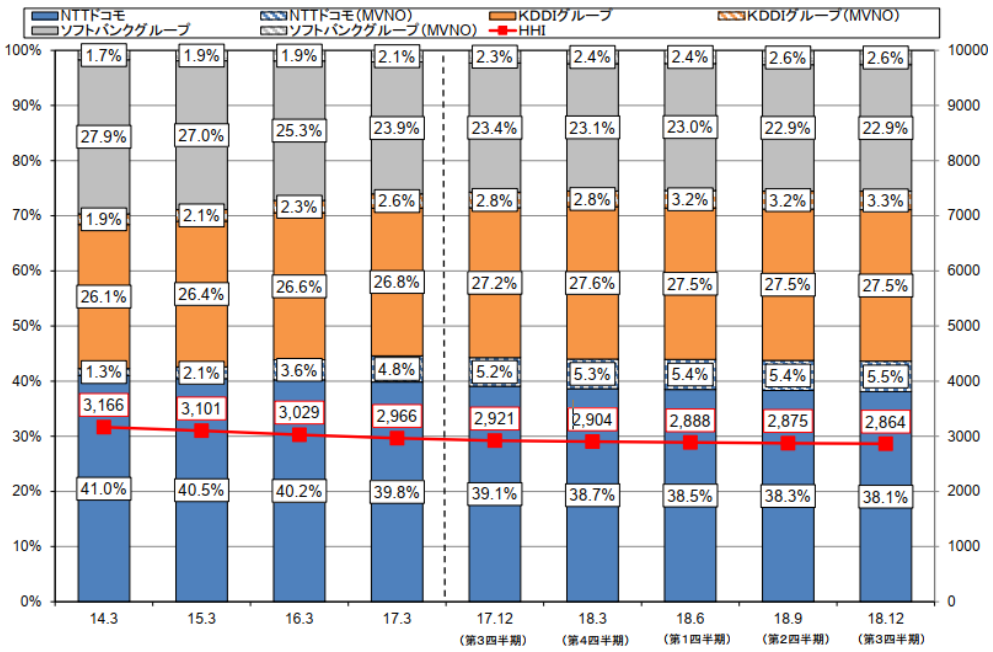


圖 16　2014 年至 2018 年日本行動通信市場佔有率及市場集中度變化

（資料來源：日本總務省報告資料）

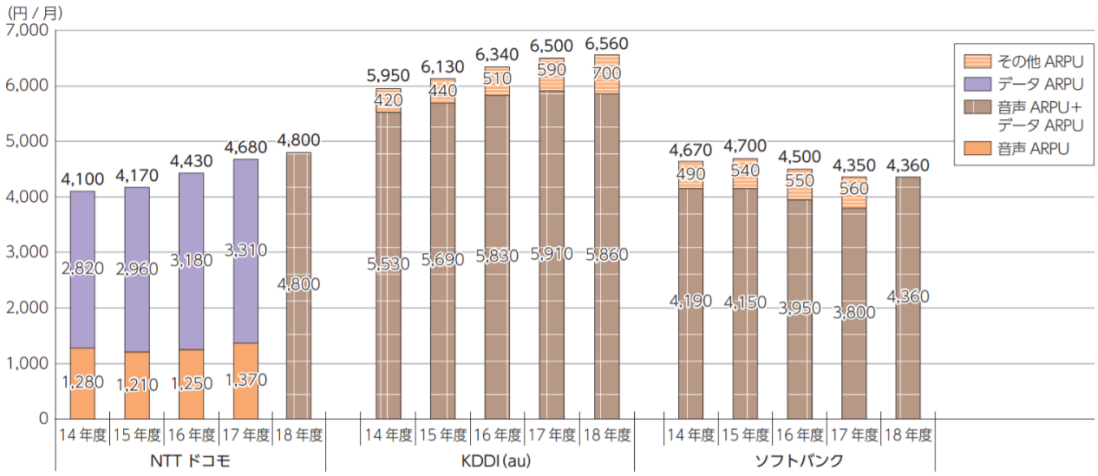


圖 17　日本主要電信業者 ARPU 比例變化

（資料來源：日本 2019 年情報通訊白書）

一、 法制基礎

日本消費者保護相關法規仍以其消費者基本法（消費者基本法，昭和四十三年法律第七十八号）為主要法令依據。此外，於電信領域，日本於 2004 年通過電氣通信事業法（電気通信事業法，昭和五十九年法律第八十六号）修正案起，即陸續新增消費者保護相關規定，例如電信業者休停業之公告義務、服務提供條件說明義務、申訴處理義務、書面契約交付義務、初期契約解除制度等。

為強化消費者保護，日本總務省並訂有電氣通信事業法之消費者保護規定準則（電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン），提供電信業者有關電氣通信事業法相關消費者保護規定之解說以及指導方針（例如提出建議採取措施及不適當處理方式等）。

以前述申訴處理義務部分為例，電氣通信事業法第 27 條規定電信業者必須迅速且適切處理消費者之申訴或洽詢，上開準則列出建議採取措施有：設置電話聯絡專線、專線必須由真人提供服務（若使用自動錄音功能時必須使消費者得隨時轉由真人服務）、業者必須儘速回應等；而不適當處理方式則舉出有：未公布專線聯絡方式、無正當理由而逾 2 至 3 天仍未回應等[77]。

但由於電氣通信事業法除上開申訴處理義務外，並未特別規定電信消費爭議處理機制；且日本總務省轄下雖設有電氣通訊消費者諮詢中心，針對電信消費爭議給予傾聽、諮詢的管道及提供相關爭端解決建議，但中心本身並不具有爭端調解及斡旋之機能[78]，故電信消費爭議之解決仍會回歸消費者基本法相關規定處理。

消費者基本法第 25 條規定「獨立行政法人國民生活中心」，係與國家或地方自治團體相關機關或消費者團體合作，蒐集及提供國民消費生活相關情報、接受業者與消費者間申訴處理斡旋或諮商、依業者

[77] 総務省総合通信基盤局，電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン（令和２年（2020 年）３月最終改定），頁 79-80。

[78] 電気通信消費者相談センターとは，https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/syohi/syohi_soudan.htm（最後瀏覽日期:2020 年 12 月 28 日）。

及消費者合意而解決其紛爭、對於消費者申訴相關產品之試驗檢查或服務之調查研究等，而為消費者啟發及教育之中間機關」，其中所謂「依業者及消費者合意而解決其紛爭」即為消費爭議訴訟外紛爭解決機制之規定。

依獨立行政法人國民生活中心法第 11 條規定，其應設置紛爭解決委員會以處理重要消費者紛爭，所謂「重要消費者紛爭」依同法第 1 條之 2 第 2 款規定為「消費者紛爭當中，考量消費者所受或可能受到被害情況或案件性質，對於國民生活安定及改進而有全國性重要性者」，例如同法施行規則第 1 條所定「符合下列各款情形之一且經國民生活中心指定者：1.同種被害情形眾多或者可能影響廣泛之消費者紛爭；2.對於國民生命身體財產有重大危害或之虞之消費者紛爭；3.前兩款以外，爭點眾多且複雜事件而認由紛爭解決委員會處理為當之消費者紛爭」。

獨立行政法人國民生活中心所涉業務眾多，以下將概述獨立行政法人國民生活中心之組織架構，並為避免失焦，主要呈現其下設之爭端解決委員會之組成、營運方式、爭議處理等。

二、 組織架構與營運方式

（一）獨立行政法人國民生活中心

獨立行政法人國民生活中心係起源於昭和 45 年（西元 1970 年）10 月所成立的特殊法人國民生活中心，其後隨著社會、科技技術發展，消費問題的多樣化及複雜化，及為給予消費者於生活上可靠的資訊，故於平成 15 年（西元 2003 年）10 月依獨立行政法人國民生活中心法，轉型為現今由消費者廳轄下的國家機構[79]，其與消費者廳及

[79] 独立行政法人国民生活センター，平成 16 年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書，頁 4。

消費者間關係如下圖[80]：

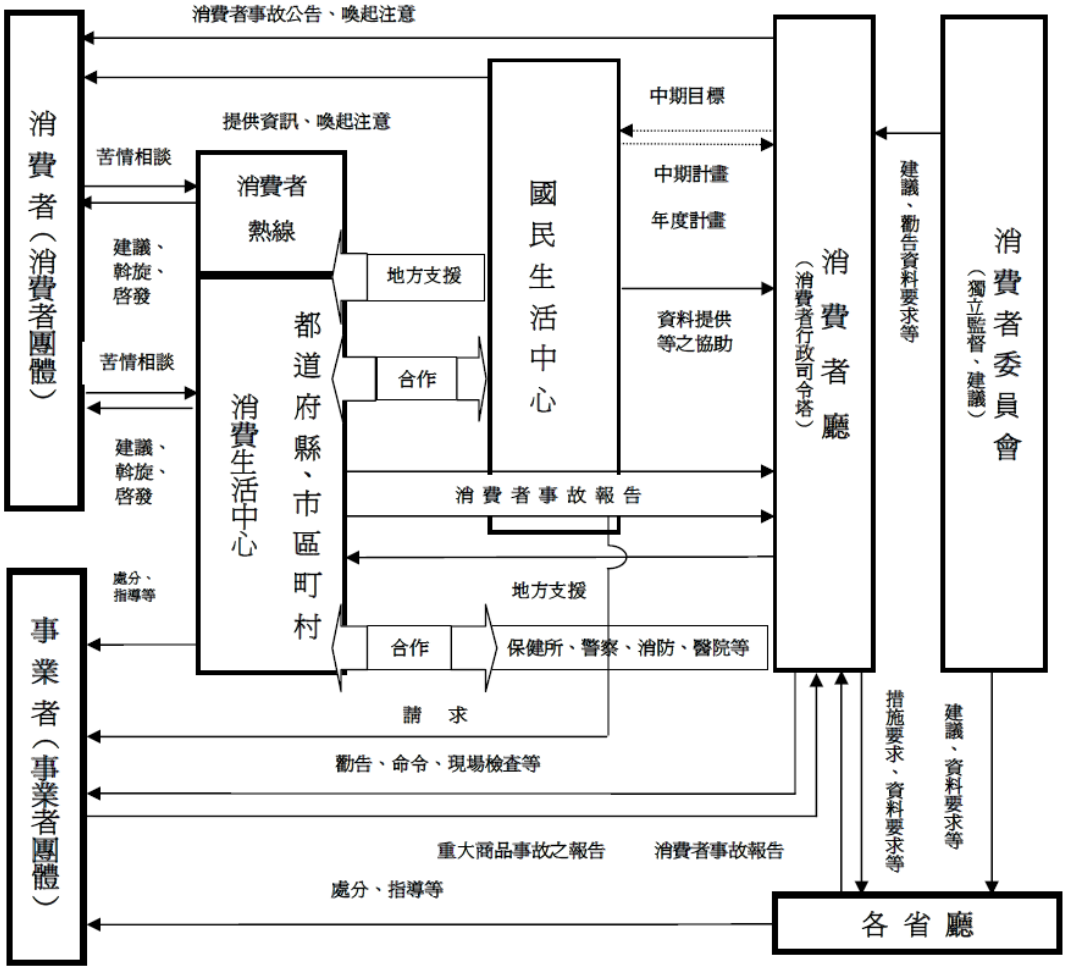


圖 18 國民生活中心關係圖

消費者廳是消費者權益相關的行政中樞，其主要功能有以下：一、統合機關上下就消費生活相關之法律為草擬及企劃，具有消費行政一元化性質；二、管轄所有消費者相關之法律；三、既存現有法律漏洞之填補。消費者委員會則獨立行使監督、針對消費重要事項提出建議。都道府縣的消費生活中心係針對消費者生活上，因消費所生之爭議提供諮商、處理、訊息收集、與國民生活中心交換意見。國民生活中心則對廣泛大量的消費爭議為資訊之整理及分析，並支援地方消費生活

[80] 独立行政法人国民生活センターの概要，http://www.kokusen.go.jp/hello/gaiyou.html（最後瀏覽日期:2020 年 12 月 28 日）；黃靖媛，日本消費者紛爭之行政型 ADR 處理機制與現況，消費者保護研究第 19 輯，頁 38。

中心。

國民生活中心在業務上與各地的生活中心合作，提供消費者諮詢外，亦蒐集全國各式各樣的消費生活資訊並加以分析，以提供防範未然、防止受害擴大之消費生活相關資訊；另外亦提供消費生活商品的測試、及日常生活有關之調查及研究、ADR 等，其具體七大業務內容如下表[81]：

表 4　業務內容

業務類型	業務內容
諮商	◆各地消費生活中心之諮商 ◆消費者之諮商 ◆跨境消費者中心 ◆諮商內容的分析與喚起消費者注意
諮商情報的收集與管理	◆全國諮商情報的收集與分析 ◆網路諮詢平台的維護
教育研習	◆地方自治團體消費生活諮商員，及消費行政之公務員的教育研習 ◆消費生活諮商員考試之舉辦
傳播	◆舉行消費相關記者說明會 ◆消費生活相關出版刊物的發行
團體支援	◆消費者團體之支援與資訊提供

[81] 国民生活センターの紹介 業務案内，http://www.kokusen.go.jp/hello/work.html（最後瀏覽日期:2020 年 12 月 28 日）。

ADR	◆在各地方生活中心無法解決的消費生活爭端等，予以裁判外解決之機會
商品測試	◆為解決諮商問題之相關商品測試 ◆為防止被害擴大之相關商品群測試

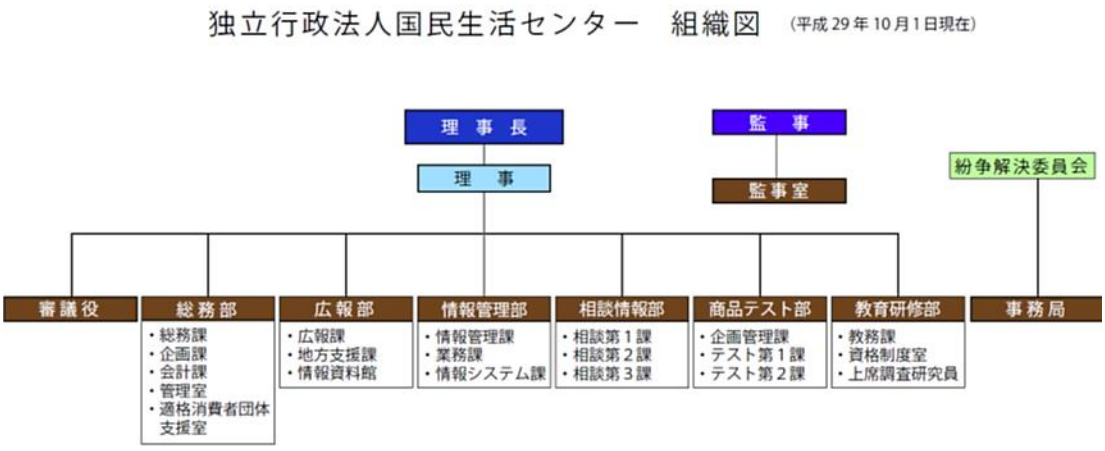


圖 19　獨立國民生活中心組織圖[82]

（二）聚焦國民生活中心紛爭解決委員會沿革及組成

2000 年後消費者與業者所生消費爭端案件數越來越多，且紛爭內容越來越複雜且多樣化，因此在國民生活中心及各地的消費生活中心，消費者與業者間經協商也解決不了的消費爭議亦有增加趨勢。由於雙方協商無法解決的爭執，最終僅能以訴訟方式解決，這對於小額且數量繁多的生活消費紛爭而言，會產生被害救濟所生成本及時間所費過鉅之問題，因此便有訴求由裁判外之公正第三方介入，以簡易、快速

[82] 独立行政法人国民生活センターの概要，http://www.kokusen.go.jp/hello/gaiyou.html?fbclid=IwAR0P2emu2TIgHuWORHh56vALgk23AJFfqoLi1FXq2UyvyStRG_VhxYv20ts（最後瀏覽日期:2020 年 12 月 28 日）。

解決紛爭的聲浪出現[83]。

在這樣的聲浪下，2007 年 4 月國民生活中心檢討會成立，並為了使 ADR 成為國民生活中心業務的一部分，推動修正獨立行政法人國民生活中心法，於該法中增訂重要消費紛爭解決機制及其程序，並於 2008 年 4 月修法通過，於隔年 4 月施行[84]。

紛爭解決委員會以 15 名以內之兼任委員組織之(同法第 12 條)，委員必須為對法律或者商品服務交易具有專業知識經驗之人，經內閣總理大臣認可，而由國民生活中心理事長任命之（同法第 13 條)，其任期 2 年（同法第 14 條)；此外，因消費紛爭領域多元有尋求專家意見之必要，於醫療、建築、汽車等各專門領域，委員會亦得設置任期 2 年之特別委員，使其參與重要消費者紛爭解決程序(同法第 16 條)，現特別委員共 35 名[85]。

三、 爭議處理流程

（一）程序及流程介紹

消費爭議進入全國各地的消費生活中心或是國民生活中心後，對於具有全國、通案上重要性之案件，會送入國民生活中心紛爭委員會加以調處及仲裁[86]，此外當事人亦可不經過消費生活中心，直接向委員會提出，但仍必須具有重要性。重要性包含三大元素：多數性、重大性及複雜性[87]，而以下將一一介紹:

1. 多數性

勸誘消費者締結契約、商品勞務的廣告及宣傳、商品勞務

[83] 国民生活センター，国民生活センター50 周年記念誌— 創立 1970 年からのあゆみ—，頁 177。
[84] 同前註。
[85] 国民生活センター紛争解決委員会による ADR の概要，http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/hunsou.html（最後瀏覽日期:2020 年 12 月 28 日）。
[86] 依独立行政法人国民生活センター法第 19 條第 3 項如不具有重要性，則將會被駁回申請。
[87] 独立行政法人国民生活センター，国民生活センター紛争解決委員会が扱う「重要消費者紛争」について，頁 2-4。

的內容[88]、事業主所訂的契約條款(包含定型化契約)在多處且多數發生糾紛或是有糾紛發生可能。多處且多數係指 2 個以上的都道府縣均有相當數量的糾紛發生，且經生活中心確認；或是生活中心諮商之案件經分析，於 1 年以內在兩個以上的都道府縣均有相當數量的糾紛發生，且經過委員會確認。

2. 重大性

指生命、身體、財產受到重大危害或是有危害可能。生命及身體受到重大危害係指因為商品勞務之瑕疵造成死亡、約一個月以上的治療、約 14 日以上住院之傷病、具有後遺症；財產重大危害係指消費者財產受害（含受害可能）以日常生活為標準，產生重大障礙或損害而言。

3. 複雜性

指紛爭的事實分析及解決需要專家意見的紛爭，且經委員會確認；及新的商品勞務，其爭點整理及解決經由委員會處理紛爭屬適當。

2020 年 9 月公布的國民生活中心 ADR 實施狀況及結果概要報告[89]中指出，至 2020 年 7 月底申請數共 1,791 件，扣除補件中之申請案，其中以多數性提出申請的共有 1,686 件，以重大性提出申請的共有 70 件（生命、身體：52 件；財產：18 件），以複雜性提出申請的共有 11 件。由此數據可以看出多數案件是以多數性之名，以符合重要性要件。

符合重要性之消費紛爭，依獨立行政法人國民生活中心法所定重要消費者紛爭解決程序，其解決方式可區分為調處[90]及仲裁，前者係指委員居間協調促成調處之程序[91]，後者則係基於雙方合意而適用仲裁法之程序。現今實務運作上，幾乎都是申請調處[92]。以下將依序

[88] 商品、設施(設備)、權利義務之性質、效能、效果、性能、價格等契約內容。
[89] 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（令和 2 年度第 2 回），頁 3。
[90] 原文為：和解仲介。
[91] 與訴訟上法院和解有異，無法作為執行名義。
[92] 前揭註 83，頁 177。

介紹調處及仲裁程序。

（二）調處[93]

調處程序部分，係由雙方或一方以書面提出申請，如申請書所載有所不備時，委員長可以要求申請人補正。經認定屬於重要消費者紛爭後[94]，委員會會通知他方當事人並告知申請意旨及交付申請書影本，他方當事人收到通知後可以自由選擇是否參與調處，蓋其並無強制參與效力。其後確定召開調處，由委員會委員長參考委員背景及糾紛事實指定一或兩名以上適任的仲介委員[95]以非公開方式進行，過程中紛爭解決委員會得要求當事者出席、提供文書相關資料、通知關係人陳述意見[96]。

視雙方當事人意願及事實複雜程度，會舉行 2 到 3 次調處會議，委員會盡可能於 4 個月內終結程序，例如提出調處方案勸告兩造接受簽署調處契約書等，契約書雖無強制力，但於一方未履行調處內容時得向委員會申請為履行勸告[97]；若兩造無法成立調處，則需由訴訟程序處理糾紛，除國民生活中心會支援訴訟準備及提供相關資料外，獨立行政法人國民生活中心法特別規定如於程序終了後一個月內起訴者，視為自申請調處之日即為起訴[98]。

（三）仲裁[99]

仲裁程序部分，亦為雙方或一方以書面提出申請，並須經認定屬於重要消費者紛爭。此外，因仲裁具有與判決同一效力，故須雙方當事人對遵守仲裁判斷、仲裁判斷不能異議及另提訴訟之仲裁規則有所

---

[93] 和解の仲介とは，http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/wakai.html（最後瀏覽日期:2020 年 12 月 28 日）。

[94] 依独立行政法人国民生活センター法第 19 條第 4 項，如被委員會認為不具有重要性而被駁回，得向委員會提出異議。

[95] 依独立行政法人国民生活センター法第 21 條當事人如認為仲介委員有所偏頗，則可以申請迴避。

[96] 独立行政法人国民生活センター法第 22 條。

[97] 独立行政法人国民生活センター法第 37 條。

[98] 独立行政法人国民生活センター法第 27 條。

[99] 仲裁とは，http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/wakai.html（最後瀏覽日期:2020 年 12 月 28 日）。

認識且合意後始能進行。仲裁委員之選擇由雙方當事人合意，如當事人對於仲裁委員之選任無法合意，則經由委員會委員長指定一位或數位仲裁委員。

程序亦以非公開方式進行，其餘則適用日本仲裁法之規定。仲裁委員會盡可能於 4 個月內終結程序，但仲裁委員亦得於程序中勸告兩造和解，此時之和解內容與仲裁判斷具有相同效力，於一方未履行和解內容時得向委員會申請為履行勸告。

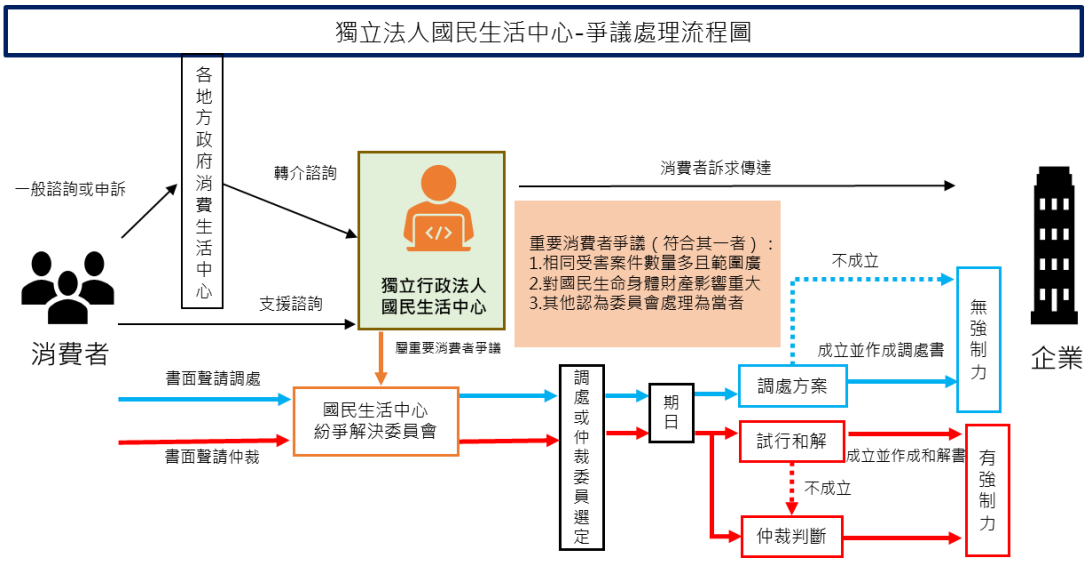


圖 20 爭議處理流程圖[100]

（四）結果及案件概要公布制度

獨立行政法人國民生活中心法第 36 條規定，為了國民生活安定及提升而具必要性時，可以將處理結果及紛爭事實公布。此乃因爭議處理程序係以非公開方式進行，但紛爭委員會所處理的重要消費糾紛案件，其背後同種類糾紛案眾多，公布紛爭事實及結果可以做為處理該類型案件之指標。另外獨立行政法人國民生活中心紛爭委員會業務規程第 52 條第 2 項規定更具體說明，其認為對國民生命、身體及財產產生危害之紛爭，為避免該危害的發生及擴大，有必要時得將紛爭

[100] 本研究團隊自行繪製。

事實及處理結果公布。

另外，該規程第 3 項更規定符合下列 4 種情況下，於公布紛爭事實及處理結果時，得將業者姓名公布：一、業者同意於公布紛爭及處結果同時，併同公開業者姓名。二、該業者於調處及仲裁程序進行時，無理由地不配合，使未來紛爭委員會遇到相同紛爭時，將難以解決紛爭者。三、將該業者在同類業者間發生紛爭之頻率、是否產生重大危害及其他情事綜合考量，認為特別必要公布業者姓名者。四、依獨立行政法人國民生活中心法第 37 條第 1 項規定，業者對於調處及仲裁結果，負有義務須履行而無正當理由不履行者。又為保障當事人權益，獨立行政法人國民生活中心法施行細則第 32 條規定，將案件公布前，需事先聽取雙方當事人意見。

（五）小結

目前採取調處與仲裁雙軌方式解決消費爭議，但實際使用上，申請多以調處方式解決紛爭，蓋仲裁程序須經過雙方當事人的合意始可進行，因此從 2009 年開始實行至 2019 年，11 年間只有 3 件採取仲裁方式解決紛爭[101]。

資料顯示於 2009 年獨立行政法人國民生活中心紛爭解決委員會開始實行重要消費紛爭處理機制，該年度共有 106 件申請案，其中調處成立者有 26 件，其後申請案件數逐年增加，至 2019 年整年度共超過 200 件申請案，而調處成立者有 120 件。綜觀此機制實行以來，截至 2019 年底共有 1737 件申請案進入紛爭委員會，其中共有 1685 件係申請人直至程序終結皆未撤回申請，而當中有 993 件係屬調處成立者[102]，調處成立之百分比約為 59%。

[101] 前揭註 83，頁 178。
[102] 同前註。

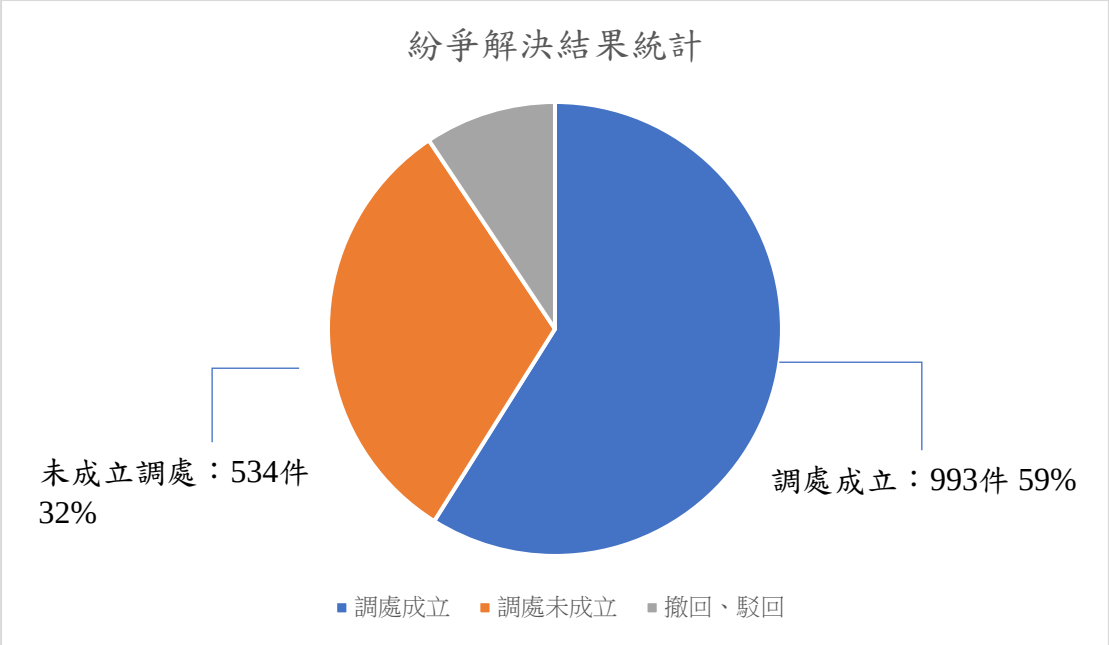


圖 21　2009 年至 2019 年紛爭解決結果[103]

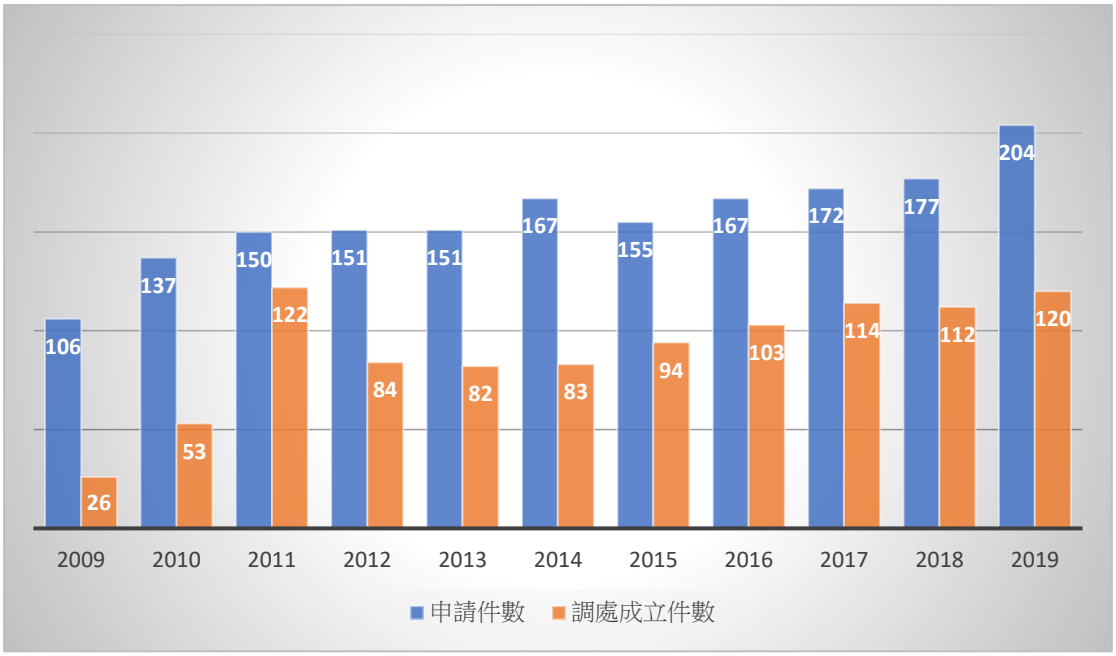


圖 22　2009 年至 2019 年各年度申請數及調處成立數變化[104]

[103] 同前註，頁 180。
[104] 同前註。

表 5　紛爭解決委員會各年度統計資料[105]

年度	申請數	程序終結	**調處成立**	**調處不成立**	不參與程序	參與未成立調處	**撤回及駁回**	公布結果	公布業者名	履行勸告
2009	106	57	**26**	**20**	6	14	**11**	31	11	0
2010	137	103	**53**	**37**	13	24	**13**	76	17	8
2011	150	179	**122**	**45**	18	27	**12**	147	17	0
2012	151	159	**84**	**46**	15	31	**29**	120	17	4
2013	151	159	**82**	**58**	19	39	**19**	139	32	3
2014	167	155	**83**	**55**	20	35	**17**	132	26	4
2015	155	158	**94**	**48**	12	36	**16**	123	19	1
2016	167	181	**103**	**67**	15	52	**11**	148	23	2

[105] 同前註，頁 179。

2017	172	164	**114**	**40**	10	30	**10**	161	13	1
2018	177	178	**112**	**53**	14	39	**13**	139	9	0
2019	204	192	**120**	**65**	15	50	**7**	178	19	1
累計	1,737	1,685	**993**	**534**	157	377	**158**	1,394	203	24

由上述資料可以得知，紛爭委員會每年處理案件逐年增加，於2019 年超過 200 件。此數據僅係進入紛爭委員會之案件數，實際上大部分的消費糾紛都在各地方的消費生活中心加以處理，僅有具有重大性之案件會送進紛爭委員會，因此雖逐年增加，但亦僅有百件之數量。此種情況類似我國目前電信服務消費爭議處理中心處理電信消費爭議之模式，第一階段交由各電信業者客服中心處理大部分的申訴案，於各家業者客服中心無法處理時，始進入爭議處理中心調處。

另外，日本國民生活中心紛爭委員會雖提供兩個管道處理消費糾紛，但可能基於仲裁需要雙方當事人皆同意進行仲裁為要件，因此從2009 年開始施行到 2019 年僅有 3 件仲裁案，大部分案件仍多以調處方式進行。調處雖未強制業者參與程序，但基於如不參與調處程序致紛爭處理困難時，可能會被公布業者姓名，及國民生活中心紛爭委員具有官方色彩在內，因此自紛爭委員會成立的 11 年以來(2009-2019)，僅有 157 件業者不願意參與程序(約佔所有程序終結案件數的 9%)。若參考日本法制不強制業者參與紛爭解決程序，如在執行上主管機關認為不參與程序之比例過高，建議亦得於定型化契約範本中，要求雙方當事人皆須進入紛爭處理機構處理糾紛。

國民生活中心紛爭委員會之調處結果不具有執行力，因此業者仍有可能不履行調處內容，而須由委員會發出履行勸告。從 2009 年至2019 年 11 年來成立調處之案件共 993 件，當中發出履行勸告共有 24件(約佔 2%)。這樣的比例可以看出多數業者仍會履行調處內容之義

務，推其理由可能為避免未來的訴訟，及業者不履行調處內容義務時，可能須承受公布業者姓名之不利後果。

四、 OTT TV 爭議處理機制

在日本 OTT TV 服務並未歸類於電信服務中，且於國民消費中活中心少有相關案例。然而值得注意的是，於 2005 年軟銀(SoftBank)為了增加用戶數與 Netflix 合作，讓軟銀的電信客戶可以享受 Netflix 提供的影音服務，Netflix 月費用與用戶的每月的電信帳單一同計算。觀察申請 Netflix 的服務申明事項中[106]，可以看到並未與代收代付服務條款中特別強調，「其僅提供代收代付服務，所有爭執皆發生於消費者與廠商間」。且於責任聲明條款中可以看到軟銀聲明:「因使用 Netflix 服務與本公司其他服務有關聯而可直接歸責於本公司(具有因果關係)，除重大過失外，以服務費用 1 個月為賠償上限額。」姑且不論限制賠償額度合理與否，但可以發現軟銀提供 Netflix 影音服務，並非僅站在代收代付的立場，此可能源於雙方合作關係外，亦可能是出於消費者保護之立場，而願意對消費者承擔起因 Netflix 服務所生之消費糾紛。

五、 監督機制

由於獨立行政法人國民生活中心為政府出資成立（獨立行政法人國民生活中心法第 5 條），由內閣府消費者廳管轄，故其監督機制亦適用獨立行政法人通則法（独立行政法人通則法，平成十一年法律第百三号）之規定，由總務省設置之獨立行政法人評價制度委員會進行業務營運評價（獨立行政法人通則法法第 12 條之 2），理監人事方面則由主管大臣選任及解任（獨立行政法人通則法法第 20 條），主管大臣對於行政法人有違法或不當行為時亦得命其改善（獨立行政法人通

[106] Netflix 服務同意書，http://app.ent-ext.mb.softbank.jp/service/netflix/web/_include.html（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

則法第 35 條之 3）或者隨時檢查行政法人之業務財務情況（獨立行政法人通則法法第 64 條）等。

六、 可供我國參考之點

日本獨立法人國民生活中心紛爭委員會，平均一年受理各類消費紛爭約 170 件至 200 件。其以 15 名以內之兼任委員組織之，委員必須是對法律或者商品服務交易具有專業知識經驗之人。另外因消費紛爭領域多元有尋求專家意見之必要，於醫療、建築、汽車等各專門領域，亦聘有專門委員。若與我國之規範相較，我國電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 13 條及第 14 條亦有委員人數及資格之相關限制，雖我國人數限制為 3 至 7 人，少於日本紛爭委員會委員人數，然若自現行電信爭議處理中心係採區分階段處理爭議，先交由各業者客服中心處理，處理不成者始進入調處程序，其每年實際進入調處之件數每年 10 件以下之實務運作情形觀之，委員人數應屬充足。

在日本的調處程序上，紛爭委員會會將消費者之書面申訴內容交給業者，業者會出具答辯狀，於其中業者會表達是否參與程序、是否接受申請人主張，及其理由為何。其後會直接、言詞審理，且為釐清具體事實時委員亦會請業者提供相關事證。委員在調處中會發表自己之看法，且提出爭議在實務上如何運作及解決紛爭，業者提供服務過程中有疏失及瑕疵時，委員亦會徵詢業者是否願意退讓及提出可能的調處方案。在整個調處過程中，委員是居於較主動之立場，介入雙方當事人紛爭。回歸我國電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 25 條給予業者向機構陳述意見之機會，同法第 27 條亦採取直接、言詞審理為原則，兩者爭議處理程序相似。

另外就我國未來電信消費爭議之調處是否要給予執行力，參考日本獨立法人國民生活中心紛爭委員會之調處效力，僅有民事上和解契約效力，但其搭配業者不履行調處內容，委員會發出履行勸告，並於必要時公布業者姓名之配套規範，因此觀察紛爭委員會自 2009 年成

立至 2019 年 11 年來成立調處之案件共 993 件，當中因業者不履行義務發出履行勸告者僅有 24 件（約佔 2%）。由此觀之，雖調處結果沒有執行力，但業者多畏懼潛在可能被公布業者姓名之風險，造成業者名譽受損，故多會履行義務。目前我國實務上會進入爭議處理機構之業者為前五大電信業者，若採用如日本公布業者姓名作為業者不履行調處內容之機制，對具有一定規模之電信業者是否具有威嚇效果仍有待觀察。

第四節　新加坡

依據新加坡電信主管機關「新加坡資通訊媒體發展管理局」（Infocomm Media Development Authority of Singapore，下稱 IMDA）之調查，新加坡整體資通訊產值每年穩定成長[107]，2014 年為 1,529 億新加坡幣(SGD)，至 2018 年已增加至 2,356 億新加坡幣(SGD)；然而，電信產業的產值卻年年減少，於 2013 年電信業佔通訊產值之 8.3%，至 2018 年已降至 4%，實際產值亦從 2013 年 123.12 億新加坡幣(SGD)降至 2019 年的 94.24 億新加坡幣(SGD)。

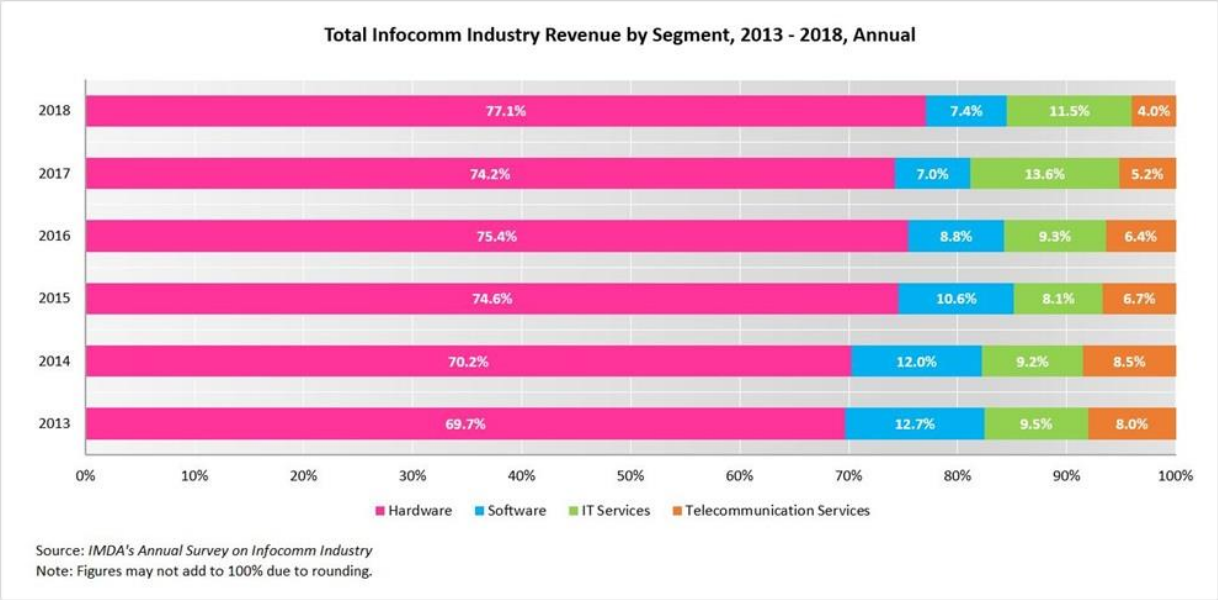


圖 23 新加坡資通訊產業整體產值(2013~2018)

（資料來源：IMDA）

固定通信市場部分，由三家公司進行競爭，根據新加坡電信公司（Singapore Telecommunications Limited，下稱 SingTel）、第一通電信（M1 Limited，下稱 M1)與星和電信有限公司（StarHub Limited，下稱，StarHub） 三家公司 2020 年報資料顯示，其固網寬頻的用戶數

[107] IMDA, Total Infocomm Industry Revenue by Segment, 2013 - 2018, Annual, https://www.imda.gov.sg/infocomm-media-landscape/research-and-statistics/infocomm-industry (last visited Dec. 28, 2020).

分別是：Singtel 固網寬頻用戶數於 2019 年約為 60 萬[108]；M1 在 2017 年的用戶數約 18.9 萬，但相較 2016 年的 16 萬，成長達 18%。至於 StarHub 在 2019 年寬頻用戶則有 50 萬[109]。可見在固網寬頻領域，Singtel 及 StarHub 市占率近似，而 M1 公司也在高度成長。2019 年固網寬頻業者收入比例之分佈圖如下。

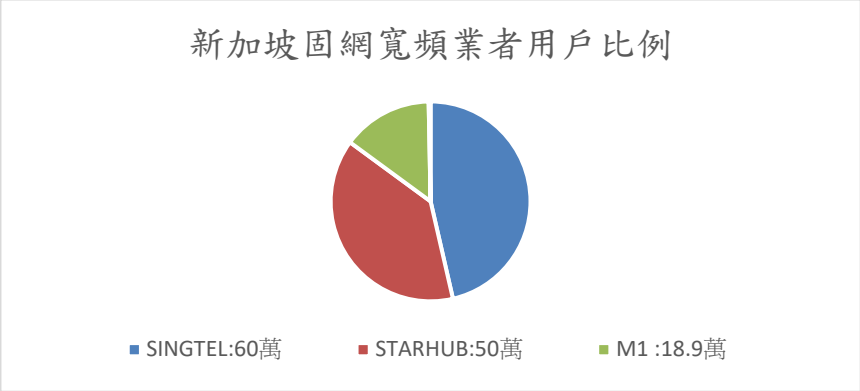


圖 24 新加坡行動通信業者收入比例

（資料來源：Singtel、M1 與 StarHub 公司年報）

新加坡之行動電信市場則和固網寬頻領域不同，有四家業者共同競爭，並由 SINGTEL 佔有最多的市占率。上述四家業者於 2018 年的收入比例分別是 SINGTEL(53.7%)、STARHUB(27%)及 M1(18.9%)，而行動虛擬電信商（Mobile virtual network operator, 下稱 MVNO）嘗試和這三家電信競爭，惟自 2001 年進入新加坡市場以來，一直沒有獲得新加坡人民的青睞，目前市占率仍僅約於 0.4%。其 2018 年電信業者收入比例之分佈圖如下[110]：

[108] Singtel, Annual Report 2020, *available at:* https://www.singtel.com/content/dam/singtel/investorRelations/annualReports/2020/singtel-annual-report-2020.pdf.

[109] Starhub, Annual Report 2019, http://ir.starhub.com/Investors/?page=Annual-Reports (last visited Dec. 28, 2020).

[110] Statista, Share of the mobile revenue market in Singapore as of in 2018, https://www.statista.com/statistics/1007915/singapore-mobile-revenue-market-share/ (last visited Dec. 28, 2020).

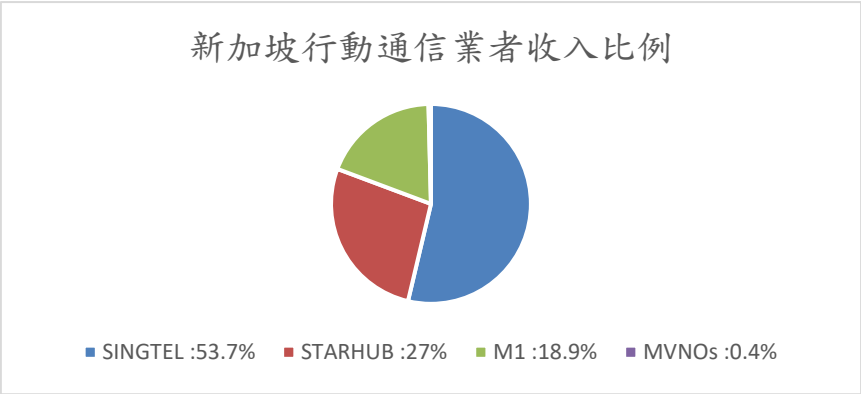


圖 25 新加坡行動通信業者收入比例

（資料來源：Statista）

用戶方面，SINGTEL 是 430 萬人、STARHUB 為 220 萬人及 M1 為 203 萬人，其用戶人數比例和三家之收入大致相同。

一、 法制基礎

就電信消費爭議之處理，目前新加坡主要是由司法機關處理。儘管新加坡資通訊媒體發展管理局於 2018 年 1 月 17 日提出「電信與付費電視爭議處理機制」（The Telecommunication and Subscription TV Mediation-Judication Scheme，下稱：「爭議處理機制」），但目前該制度上未實施[111]，故以下將分別介紹現行新加坡電信消費爭議處理及新研擬之爭議處理機制做進一步說明。

從目前提出之爭議處理機制草案以觀，並未明確規定一般民事調解訴訟與爭議處理機制間是否有排除關係，應是須待後續持續進行增補。惟自該立法草案之規定以觀：「該爭議處理機制旨在提供具獨立低成本且高效的解決機制以補充現有的消費者保護措施和爭議解決方法。」可見在新加坡，現行制度（小額訴訟）不因新的爭議處理制度而消失，此外，從後揭爭議處理機制流程圖（圖 23，頁 58）

[111] 財團法人電信技術中心，新加坡對電信與付費電視爭議處理機制提出公開諮詢，資料來源：https://www.ttc.org.tw/mobile/index.php?apps=news&action=more&id=238（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

即可發現，消費者可在調解不成時轉而進入訴訟程序；亦可在裁決程序結束時，不同意裁決結果而另行起訴。由此可見，新制度之設計並不具排他性，而僅係提供消費者另一較省時、省錢的爭端解決機制，電信消費爭議處理機制和一般小額訴訟及調解間為競合關係。惟此結論為目前立法草案相關規定所做之初步推論，既未見條文明文規定消費爭議處理機制間與一般小額訴訟之關係；該法亦可能於發布後另有修正。

二、 組織架構與營運方式

目前消費爭議處理機制草案尚未就爭議處理機構之成立形式及組織架構訂立相關規定。

三、 爭議處理流程

新加坡目前電信業消費爭議的解決機制中，幾無電信業者或監管機構的參與，消費者面臨電信消費爭議時，至多僅有新加坡消費者協會（Consumers Association of Singapore，下稱 CASE）擔任協調及協助訴訟進行之角色。故對於面臨電信爭議的消費者而言，必須仰賴新加坡國家法院（State Courts of Singapore）體系內的訴訟程序或訴訟外紛爭解決制度解決紛爭。

（一）小額訴訟程序及調解程序

大多數電信消費爭議所涉金額不大且案情較為單純，而多由新加坡國家司法機構內部的國家法院機關下轄之小額訴訟庭（Little Claim Tribunal）進行訴訟程序，並保留將該電信爭議在提交審判之前提交給國家法院下轄之調解中心（Singapore Mediation Centre）的權力[112]。

依上，新加坡目前主要仍是交由國家法院下轄的調解中心及小額訴訟庭進行電信業消費糾紛的爭議處理，而尚無電信業者或行政機

[112] State Courts of Singapore, Overview of Alternative Dispute Resolution, https://www.statecourts.gov.sg/Mediation_ADR/Pages/Overview-of-Alternative-Dispute-Resolution.aspx (last visited Dec. 28, 2020).

關的參與。和目前新加坡政府即將推出之「電信與付費電視爭議處理機制」相比，由消費者協會提起之和解程序不僅不能強制電信事業加入訴訟前的協商談判，小額訴訟程序所耗費的成本也比訴訟外紛爭解決高出不少。

（二）小額訴訟程序之特性與程序

新加坡之小額訴訟庭成立於 1985 年，是新加坡國家司法機構內部的國家法院機關中可以為具約束力及執行力決定之最低級別機構，旨在提供當事人間更迅速、低成本的訴訟程序[113]。且在進入訴訟程序前，承審法官保留在將爭議提交審判之前將爭議提交給國家法院爭端解決中心的選擇權。小額訴訟制度較正式訴訟寬鬆，當事人不需要律師代理，即可審理 10,000 新加坡幣金額內的案件；且如果雙方都同意，審理金額可提高到 20,000 新加坡幣。

現行制度下，消費者通常會按照以下程序尋求救濟[114]：

1. 步驟一：消費者可以向企業客戶服務端進行申訴以尋求解決方案。

2. 步驟二：消費者亦可以向新加坡消費者協會投訴，由其安排和解及調解程序。

3. 步驟三：如果雙方交涉陷入僵局，新加坡消費者協會將邀請雙方參與調解。企業方及消費者可以參加調解會議，並嘗試在調解程序中尋求和解協議。
4. 步驟四：協議不成，新加坡消費者協會將重新評估該安排或建議消費者進一步提出訴訟申請。
5. 步驟五：通常電信消費爭議會交由國家法院之小額訴訟庭處理並提出裁決，所提出之裁定結果與判決具備相同效力。

（三）電信與付費電視爭議處理機制草案

[113] PWC, Department of Communications and the Arts, Telecommunications Consumer Safeguards International and sectoral comparisons of redress and complaints handling models for consumers and small businesses, 23.
[114] *Id.*, at 24.

為解決新加坡缺乏監管機構或行政機關專職解決電信業爭議之情形，該國自 2016 年即開始評估由 IMDA 實施和運行訴訟外紛爭解決機制以減少目前國家法院下轄之小額訴訟庭及調解中心之負擔。於 2018 年 1 月 17 日， IMDA 對外提出「電信與付費電視爭議處理機制」，提供消費者公平、成本可負擔、有效的爭議處理機制來解決電信業者與民眾之間的紛爭，以提升消費者權益保護[115]。目前該機制於 2018 年 3 月完成公眾意見徵求程序，仍未完成立法。

新加坡「電信與付費電視爭議處理機制」，主要法源係新加坡電信法（Telecommunications Act）與新加坡資通訊媒體發展管理局組織法（IMDA Act）[116]。上述規定賦予 IMDA 提出具替代性的紛爭解決方案與指定爭議處理機構之權力及義務。

3. 「電信與付費電視爭議處理機制」之程序規則及流程圖

大多數具替代性爭端解決方案的國家都採用兩階段紛爭解決機制，第一階段為調解，第二階段為裁決或仲裁。 通常第一階段的調解程序即可解決 70%到 80%的爭議，不僅較裁決或訴訟更快且更便宜。如果該爭議在調解中仍未解決，就會進入裁決之第二階段，以確保爭端之解決[117]，此機制之流程圖如請見下圖：

[115] Kevin Wang, New Mechanism Proposed to Resolve Consumer Disputes with Telcos, Pay TV Operators, https://www.channelnewsasia.com/news/singapore/new-mechanism-proposed-to-resolve-consumer-disputes-with-telcos-9868284 (last visited Dec. 28, 2020).
[116] Telecommunications Act, 32N, https://sso.agc.gov.sg/Act/TA1999#pr32N- (last visited Dec. 28, 2020).
[117] Infocomm Media Development, CONSULTATION PAPER ISSUED BY THE INFO-COMM MEDIA DEVELOPMENT AUTHORITY ON THE TELECOMMUNICATION AND SUBSCRIPTION TV MEDIATION- ADJUDICATION SCHEME, 2018.

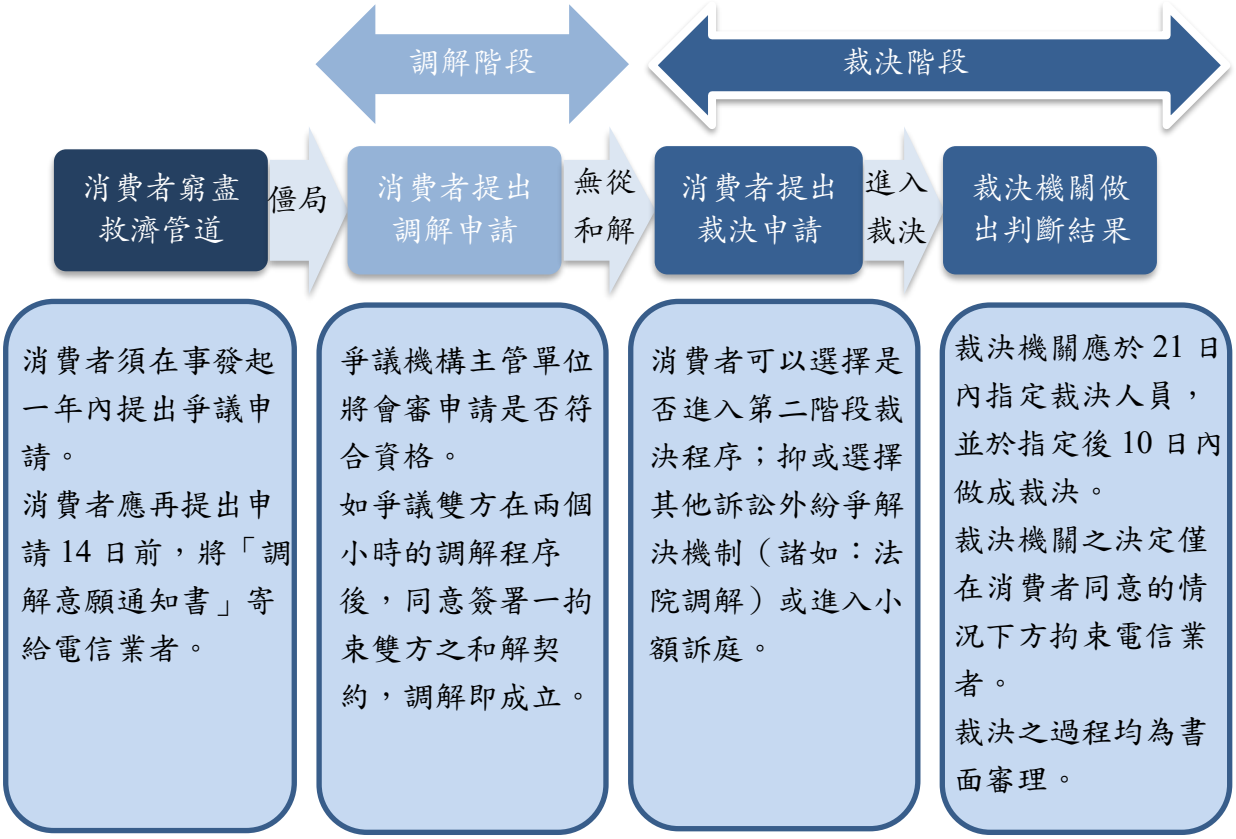


圖 26 電信與付費電視爭議處理機制流程圖[118]

依據 IMDA 的規劃，個人消費者[119]（Individual Consumers）與小型企業消費者[120]（Small Business Customers）均為電信與付費電視爭議處理機制之申請對象。個人消費者本身議約能力較弱，應適用電信與付費電視爭議處理機制並無疑問；相對地，僱用員工較少小型企業，和電信業者所訂定之合約與個人消費者的合約極為類似而亦應允許適用該處理機制作為期解決其電信爭議之途徑。進入「電信與付費電視爭議處理機制」後，主要分成兩個階段：調解階段及裁決階段。

[118] 本團隊自行繪製。
[119] 個人消費者是個人或住宅用戶，直接與電信業者成立電信合約。
[120] 小型企業客戶是指僱用 10 名以下員工並且一年收入在 100 萬新加坡幣以下的公司，定與電信業者直接簽訂電信合約。

第一階段：調解階段

第一個階段為調解階段（Mediation），並由雙方當事人面對面進行調解程序，若雙方在此階段達成共識，則做成對雙方均具約束力的和解協議書。

然而，第一階段調解之制度設計係補充而非在替代電信業者過去提供的客戶服務申訴管道，因此，在進入調解程序前，消費者應先與電信業者聯繫，以解決糾紛，並於進入「電信與付費電視爭議處理機制」之 14 日前，應先向電信業者送達「調解意願通知書（notice of intent to mediate）」[121]。

如果在 14 天的「調解意願通知書」期限結束後，消費者與電信業者間仍沒有解決方案，「電信與付費電視爭議處理機制」之專職機構將會評估投訴之消費者是否符合調解資格，如具調解資格，消費者與電信業者將參加為期兩個小時的調解會議，並由中立的調解員促進雙方之間的討論，以達成友好的解決方案。如雙方同意解決方案，專職機構將做成具拘束力的和解協議。

第二階段：裁決階段

若雙方未在第一階段達成和解，依草案設計，此爭議方會進入「電信與付費電視爭議處理機制」之第二階段的裁決階段（Adjudication）。在此階段中，會由 IMDA 指定另一位公正指第三方人員（Neutral Third-Party Adjudicator）作出裁決判斷。進行爭議處理時會要求雙方當事人提出主張及證明文件，並依據證明文件及案情進行書面審理。當消費者接受爭議處理機構之裁決結果時，本案即終結，並對電信業者產生拘束力。如消費者不接受該決定之判斷，仍可再向法院提起小額訴訟[122]。由此可見，只有在消費者接受裁決結果的情況下，裁決才具有約束力。

---

[121] Telecom Review, Singapore regulator proposes scheme to protect telecom customers, https://www.telecomreviewasia.com/index.php/news/featured-articles/885-singapore-regulator-proposes-scheme-to-protect-telecom-customers (last visited Dec. 28, 2020).

[122] The Straights Time, New way to settle telco disputes could kick in late this year, https://www.straitstimes.com/tech/new-way-to-settle-telco-disputes-could-kick-in-late-this-year (last visited Dec. 28, 2020).

4. 「電信與付費電視爭議處理機制」之特性

由於此制度尚在草案研擬階段，尚無具體規範及施行情況，以下僅摘要 IMDA 所表示之意見及相關宣導。

1. 此爭議處理機制採用共同付款模式（co-payment model）。在此模式下，雙方當事人共同分擔爭議解決流程的成本，而爭議處理機構以此費用來維持運作。程序之費用將由消費者承擔案件費的 10%，其餘由電信公司承擔。而兩階段之收費有所不同，分別是調解程序之 10 新加坡幣及裁決程序之 50 新加坡幣，此價格遠低於現行新加坡調解中心收取 267.50 新加坡幣及消費者協會之 37.45 元新加坡幣[123]。
2. 自該解決機制之效力觀之，在第一階段即達成協議之電信公司和消費者，所做成和解條款對雙方均具有約束力。第二階之裁決結果，直接對電信公司具有約束力，僅有消費者能表示不服，續行訴訟。
3. 第二階段之裁決僅作書面審理，可使整個紛爭解決流程具備時效性及經濟性。
4. 爭議處理機制包含大部分電信業務，包含行動通訊服務、寬頻網路服務及有線電視服務等；反觀，普及程度較低或使用頻率較低的電信服務，就不適用爭議處理機制中，諸如：OTT 服務（機上盒 MOD）、公用電話服務及目錄服務等。

5. 電信服務定義與受理/不受理範圍

現行之訴訟外紛爭解決機構（CASE 及法院下轄調解庭）處理電信業消費爭議時，存在電信服務提供商不參與調解之情況。而新訂定之「電信與付費電視爭議處理機制」允許 IMDA 要求電信服務提供商參與本程序，以確保符合申請「電信與付費電視爭議處理機制」之消費者和服務提供商之間更有效的解決兩造紛爭。

---

[123] Cheaper way for consumers to resolve disputes with telcos could be up by end-2018, https://www.todayonline.com/singapore/cheaper-way-consumers-resolve-disputes-telcos-could-be-end-2018 (last visited Dec. 28, 2020).

惟為避免過度的監管阻礙創新和競爭，故針對普及程度較低或消費者使用頻率較低的新興電信服務，將不列為初步納管對象。電信與付費電視爭議處理機制草案初步將納入涉及消費者簽訂服務協議、計費安排或對服務提供商支付一次性費用之所有電信和付費電視服務。符合條件的服務包括但不限於以下項目：

- 行動通訊業務（包括：聲音、檔案、短訊息服務（SMS）、多媒體訊息服務（MMS）、國際漫遊服務、加值服務（Value-Added Services）以及付費通信服務（Premium Rate Services）
- 固網寬頻網路使用服務（包括：光纖、電纜以及非對稱數位式用戶線路（ADSL）
- 固網服務（包括：主要電話線路（DEL）、數位音源、IP 電話系統、企業內專用交換機（PABX）以及國際電話）
- 付費有線電視
- 光纖連線服務

針對以下服務均被認定為較不普遍及較少為消費使用之服務，將不納入電信與付費電視爭議處理機制草案之適用範圍：

- OTT 服務
- 代收帳款服務，但排除付費通信服務（PRS）所造成之代收帳款
- 公共電話服務
- 目錄服務

6. 代收代付/OTT TV 之受理爭議

電信市場和付費電視市場為個人消費者和商業客戶提供各種服務，但並非所有服務產品都屬於 IMDA 的監管範圍。自線上媒體市場觀之，海外的 OTT 服務提供商可直接向新加坡的消費者提供服務，而不受當地許可規範拘束。同樣，在電信市場中，電信服務提供商為業務合作夥伴提供帳單代收服務，諸如電子錢包的用戶可以通過其電信服務帳單為電子錢包儲值，但是電子錢包儲值服務亦非 IMDA 監管的電信服務，而未納入電信與付費電視爭議處理機制草案之適用範圍。

惟上述規定中卻認為涉及付費通信服務（PRS）之代收代付爭議應納入電信與付費電視爭議處理機制草案之消費爭議範圍。所有透過手機、家庭電話之通信手段（電話及簡訊）可以購買到的服務均屬於付費通信服務（PRS）。電信業者亦會讓其他業者使用通信平台來提供付費服務給電話消費者（用戶手機了的 SMS 廣告簡訊即為事例），並由電信業者代收消費者支付之款項。電信與付費電視爭議處理機制草案已明文付費通信服務係管制對象，因此亦特別規定付費通信服務所造成之電信業者代收帳款所生爭議亦須依循此爭議處理機制進行。CASE 特別表示意見贊同付費通信服務（Premium Rate Service）所致之代收帳款應納入消費爭議處理機制，不僅是因為電信商仍為電信服務之提供者（負責以特別門號發出廣告簡訊），亦是因為 CASE 確實面對數量龐大的付費通信服務之電信業者代付爭議，需另外由專門機關處理。

（四）遏止選擇法院之設計

新加坡之「電信與付費電視爭議處理機制」仍在立法階段，自現階段新加坡當局公布之草案以觀，「電信與付費電視爭議處理機制」並未限制電信消費者僅能透過該機制處理電信爭議，而仍可透過 CASE 及小額訴訟程序解決紛爭。且如消費者不接受「電信與付費電視爭議處理機制」裁決之判斷，仍可再向法院提起小額訴訟，顯見該制度並無遏止消費者選擇法院（爭議處理單位）之設計。

四、 各方對「電信與付費電視爭議處理機制」之監督及意見

IMDA 在 2018 年 3 月 22 日前收到新加坡消費者協會、新加坡調解協會、亞洲有線暨衛星廣播電視協會及電信業者等對「電信與付費電視爭議處理機制」之意見反饋，經歸納後整理如下[124]：

[124] Infocomm Media Development Authority, Public Consultation on the Telecommunication and Subscription TV Mediation-Adjudication Scheme, https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing/Regulations/consultations/Consultation-Papers/2018/public-consultation-on-the-telecommunication-and-subscription-tv-mediation-adjudication-scheme (last visited Dec. 28, 2020).

（一）新加坡消費者協會（CASE）[125]:

1. CASE 認為「電信與付費電視爭議處理機制」的建立將會使電信業者儘早解決於第一階段之調解程序解決爭議，以防止消費爭議進入第二階段之裁決程序。
2. 進入第一階段程序前，消費者有必要向電信業者發出「調解意願通知」，此舉將使電信業者得知消費者進入爭議程序之意願。電信業者收到此通知時，會為避免進入「電信與付費電視爭議處理機制」之第一階段調解程序而儘速解決和消費者發生之爭議。
3. 「電信與付費電視爭議處理機制」所做成之第二階段裁決在消費者不同意之情形下不生拘束力之設計使消費者能利用其他紛爭解決管道解決問題。此不拘束消費者之訴訟外紛爭解決機制和新加坡金融業爭議處理中心（Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd）之作法相當。

（二）亞洲有線暨衛星廣播電視協會（Cable and Satellite Broadcasting Association of Asia）[126]：

1. 根據 CASE 於 2019 年發布的數據，與電信相關的消費爭議投訴僅佔 3%（排名第七），此外，消費者對有線電視的客戶服務滿意度很高，並無尋求其他爭議管道處理之需求。
2. 「電信與付費電視爭議處理機制」在消費者不同意之情形下不具有法律約束力，消費者仍可以通過其他途徑解決紛爭。因此，IMDA 研擬之「電信與付費電視爭議處理機制」不必要地增加了新加坡電信業者之監管負擔。

[125] Consumer Association of Singapore, PUBLIC CONSULTATION OF THE TELECOMMUNICATION AND SUBSCRIPTION TV MEDIATION-ADJUDICATION SCHEME, 2018.

[126] CASBAA, CASBAA response to the IMDA Consultation paper on The Telecommunication and Subscription TV Mediation-Adjudication Scheme, *available at:* https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Inner/PCDG/Consultations/consultation-paper/Public-Consultation-on-the-Telecommunication-and-Subscription-TV-Mediation-Adjudication-Scheme/20170226-Cable-and-Satellite-Broadcasting-Association-of-Asia-CASBAA.pdf.

3. 「電信與付費電視爭議處理機制」對於電信業者的收費過高，以裁決階段為例，高達 500 新加坡幣，且裁決費用無論電信業者勝訴與否，均要支出 90%的費用實不合理。針對裁決費用，該協會建議可以仿照仲裁之方式，使敗訴方負擔相關費用。

（三）新加坡調解中心（The International Institute of Mediators）[127]：

1. 「電信與付費電視爭議處理機制」中之兩步驟程可為爭端之解決提供完整性和確定性。首先，在中立者的幫助下，雙方當事人更有機會在調解時解決問題；如無，裁決員亦可在第二階段做出最後決定，使紛爭確定。
2. 14 天前即須寄送「調解意願通知書」之規定過長，為求紛爭儘速解決，7 天前寄送通知書即為足夠。且比起消費者對電信業者的通知，電信業者於收到通知書後的回應更顯重要，因此本中心認為應加入「電信業者應於收到通知書 7 日內回覆之條款」。
3. 裁決階段採用書面審理確實可以使紛爭更經濟的解決，然而，為確保事實及資訊之完整，應賦予裁決員向雙方當事人提出新文件之權力。
4. 消費者及電信業者應在裁決前就同意裁決結果將拘束雙方，雙方均不得復為爭執，以避免爭議處理時間過度延長。

（四）新加坡電信（SINGTEL）[128]：

---

[127] INTERNATIONAL INSTITUTE OF MEDIATORS (SINGAPORE) LTD, SUBMISSION BY THE INTERNATIONAL INSTITUTE OF MEDIATORS (SINGAPORE) LTD ON THE CONSULTATION PAPER ISSUED BY THE INFO-COMM MEDIA DEVELOPMENT AUTHORITY ON THE TELECOMMUNICATION AND SUBSCRIPTION TV MEDIATION ADJUDICATION SCHEME, *available at:* https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Inner/PCDG/Consultations/consultation-paper/Public-Consultation-on-the-Telecommunication-and-Subscription-TV-Mediation-Adjudication-Scheme/20180321-iiMs-Response.pdf.

[128] Singtel, CONSULTATION ON THE TELECOMMUNICATIONS AND SUBSCRIPTION TV MEDIATION-ADJUDICATION SCHEME, *available at:*

1. 《電信競爭法》(Telecom Competition Code)規定的電信契約之強制記載條款中已規定計費周期、價格和非價格服務條款、爭議解決途徑等。且電信業者之客戶服務及爭議處理已非常完善，不需要立法增設新的爭議解決機制。
2. 消費者協會於 2018 年 2 月 7 日發布的新聞稿中，僅有 3%的消費者投訴與電信有關。反觀其他更多投訴之行業（諸如：汽車，美容，裝修承包商以及電氣和電子行），消費者協會所收到的投訴遠遠高過電信業，但這些行業卻沒有特別設置訴訟外紛爭解決機制之必要。綜上，實難認電信產業所面臨之爭議需要特別設置「電信與付費電視爭議處理機制」。
3. 消費者寄送之「調解意願通知書」中應載明：

（1）已直接與電信業者聯繫之證明

（2）提供所有消費爭議之必要的信息，

4. 消費者首次向電信消費者投訴後起算三個月內，不應允許消費者發布調解意向通知，以便電信業者有時間妥善處理消費爭議。
5. 「電信與付費電視爭議處理機制」之主管機關應篩選消費者所申訴之項目，在職權範圍不應允許消費者為顯無理由的請求。
6. 讓消費者選擇拒絕裁決之設計會使消費糾紛無故拖延。導致簡單的電信消費爭議卻經過三輪程序才獲得解決。自始與「電信與付費電視爭議處理機制」所欲達到之經濟性背道而馳。

五、 可供我國參考之點

任何比較法上，新加坡均是我國重要之參考指標。和我國類似，新加坡亦是網路覆蓋率極高之國家，且該國之移動通信廠商亦是雙超強領銜，和我國中華電信及台灣大哥大佔有大部分市占率之情況

https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Inner/PCDG/Consultations/consultation-paper/Public-Consultation-on-the-Telecommunication-and-Subscription-TV-Mediation-Adjudication-Scheme/20180321-Singtel-response.pdf.

相同。針對電信消費爭議，新加坡特為該爭議創設「電信與付費電視爭議處理機制」，且該制度最主要之特色有三：

（一）實際上採用三階段之處理機制，並強制使用該機制之消費者優先跟電信業者協商。

（二）該機制之裁決結果須經雙方合意始具確定力及執行力。

（三）並無強制消費者選擇新制度進行爭議解決。

由上述特色可知，新加坡之爭議處理機制之效力不強，並不會影響現行消費爭議處理之模式，如我國欲採取效力較小之電信消費爭議處理機制，新加坡之制度值得我國參考。

第五節　加拿大

加拿大因地廣人稀，埋設有線網絡有一定之困難度 Final report of Telecommunications Policy Review Panel released with mixed reviews，因此無線通訊技術成熟，根據聯合國的網路電信聯盟（United Nations' Internet Telecommunication Union）針對寬頻接取排名，加拿大名列全球第 14。另根據經濟合作暨發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development，簡稱 OECD）公布 2018 年全球寬頻普及率調查報告，加拿大排名全球第 12，下載速度則排名全球第 12 位，光纖使用戶成長 27%，低於德國、英國及韓國等亞、歐國家。據統計，目前加拿大行動電話服務公司計有 Rogers、Bell、TELUS、Videotron Mobile、Freedom Mobile、SaskTel Mobility、MTS Mobility、EastLink、TBayTel 及 Ice Wireless 等 10 家，其中加拿大無線通訊三大巨頭 Rogers[129] 、Bell 與 TELUS[130] 服務地域範圍涵蓋全國，囊括市占率 9 成以上，其他電信業者服務區域僅限於部分城市。加拿大城市網路覆蓋率百分之百，偏遠城市網路覆蓋率約 85%，2014 年加拿大聯邦政府預算中挹注逾 3 億加元，加強改善約 28 萬戶企業和家庭的網際網路服務。

據加拿大無線通訊協會（Canadian Wireless Telecommunications Association，簡稱 CWTA）資料，2019 年加拿大無線通訊產業創造加拿大 GDP 約 482 億加元，相關從業人員達 32 萬 7,000 人；並估計在加拿大採用 5G 技術後，至 2026 年將為加國增加約 400 億加元的經濟效益及 25 萬個工作機會。為促進加國無線通訊產業發展，由 1987 至 2019 年 4 月之間加拿大無線通訊業者已投資超過 700 億加元在建設網路通訊設施上，並計劃在 2020 年至 2026 年期間，加拿大通訊業者將投資 260 億加元部署加拿大 5G 的基礎設施[131]。

---

[129] 加拿大電信、第四台與電視服務提供商。

[130] 提供市內、長途電話、無線服務以及高速網路。

[131] 加拿大主要產業概況，貿協全球資訊網，https://www.taitraesource.com/total01.asp（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

目前加國約有 2,786 萬以上之無線網路用戶，逾 9 成的加拿大民眾每天都會上網，加拿大網際網路用戶平均每月利用 41.3 小時瀏覽網頁，僅次於美國的 43 小時，高踞全球第二；每個月瀏覽網頁高達 3,731 個，平均每天約 120 個網頁，居全球之冠[132] 。

一、 法制基礎

加拿大電信產業之主管機關為屬聯邦一級機構之加拿大廣播電視暨通訊委員會（Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission，簡稱 CRTC），又加拿大政府為解決消費者和小型商業零售電信客戶的投訴，負責區域經濟發展、投資與創新、研發的加拿大工業部（Industry Canada），於 2005 年曾委託學者專家組成「電信政策檢視小組」（Telecommunications Policy Review Panel）檢視現行的電信政策與法規架構並提出建議，其中一項建議指出：加拿大應設立專門解決電信爭議之機制[133]，從而，加拿大總理於 2007 年正式以行政命令要求 CRTC 針對處理電信消費爭議做出具體改善，包括要求所有電信業者參與討論，共同設立並資助一個具有獨立性的消費爭議處理中心，為一般個人及小型商家提供一個便於解決糾紛管道，加拿大電信爭議處理中心（Commissioner for Complaints for Telecom-television Services，簡稱 CCTS）因此誕生[134]。

CCTS 為一由電信產業共同出資、CRTC 輔導成立之獨立機構，其成立背景係於 2007 年由 11 家大型電信業者（營收超過一千萬加幣）依加拿大聯邦公司法共同籌設，並向 CRTC 提出設立及營運計畫後，獲得認可而設立之非營利公司，後於 2014 年則係依據非營利公司法繼續經營[135]。CCTS 於 2007 年 7 月開始營運，主要接受加拿大

---

[132] 2015-2016 年加拿大市場經貿年報，https://www.roc-taiwan.org/ca/post/10324.html（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

[133] Final report of Telecommunications Policy Review Panel released with mixed reviews, http://media.knet.ca/node/1916 (last visited Dec. 28, 2020).

[134] Order in Council P.C. 2007-533, 4 April 2007.

[135] 陳汝吟，前揭註 53，頁 44-45。

電信用戶對家庭電話、長途電話、網路和無線服務各個方面的投訴，而於 2011 年，主管機關 CRTC 要求所有電信業者皆應加入 CCTS。為加強管理效率及解決紛爭之品質，CCTS 針對不同種類的服務提供者，發佈四項強制性的行為準則（Code of Conduct）：電話（Deposit and Disconnection Code）、無線連線（Wireless Code）、電視服務（Television Service Code）及網路（Internet Code），於調查消費者投訴時，CCTS 將審視業者是否符合上述行為準則，並公開追蹤並報告業者遵循狀況[136]。

由於 CCTS 程序法（Procedure Code）[137]並未排除消費者適用其他紛爭解決機制（如消保法、一般民事調解訴訟救濟），除最終決定經消費者接受後對電信業者有拘束力外，消費者仍得以利用其他救濟管道、申訴管道[138]處理紛爭。

二、 組織架構與營運方式

（一）CCTS 公司組織架構

公司之組織架構上包括董事會、審計委員會、獨立董事委員會，公司的活動和事務由 7 名董事組成的董事會管理。董事應為年滿 18 歲的自然人，並具有依法訂立契約的權利，具有破產地位之人不得擔任董事，而董事會之組成如下：

1. 二名董事由董事會由 3 名董事自提名委員會列出之人選中提名；
2. 二名董事由加拿大消費者團體任命的成員；
3. 三名董事由參與服務之電信服務提供商任命的成員提名。

136 CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/overview/a-short-history/ (last visited Dec. 28, 2020).
137 CCTS Procedural Code, https://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/2017/07/CCTS-Procedural-Code-Sep-2017.pdf
138 事實上，CCTS 網站中亦列出相當多其他電信爭議解決機制供消費者參考，https://www.ccts-cprst.ca/for-consumers/resources/other/（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

董事每屆任期 3 年，董事會可針對特定之目的、以及公司認為必要時，組成一個或多個委員會（Committees）。獨立董事委員會（Independent Committee）由董事會和加拿大消費者團體任命的所有董事組成，負責對年度報告、年度預算草案等進行審核，其中包括參與電信服務提供商根據參與協議應支付的金額，以及對有關董事、高階主管、代理人以及僱員和委員會成員的薪酬和福利等審查[139]。

（二）會員成員

主管機關 CRTC 於 2011 年強制要求所有向消費者或小型企業提供區域電話、長途電話或有線及無線網路等服務之電信業者參加 CCTS[140]。依據 CCTS 程序法之定義，CCTS 之會員成員為參與之服務提供者（Participating Service Providers），即被要求參與 CCTS 並於 CCTS 網站上公開名單之電信及電視服務提供者，其詳細名單於 CCTS 網站中可以獲得[141]。

有部分服務提供者雖未加入 CCTS，惟若 CCTS 收到消費者針對尚未加入 CCTS 之電信服務提供者之電信消費爭議申訴，而該爭議係屬於 CCTS 爭議受理範圍內，則 CCTS 得要求該電信業者於 30 天內加入 CCTS 以保障消費者權利[142]。如該家業者拒絕應邀參與 CCTS，其名稱及爭議內容將送至主管機關 CRTC 為強制處置（enforcement action）並公告於 CRTC 網站中[143]，對於業者而言，此不利結果將影響其商譽及消費者選用其服務之意願[144]。

（三）資金來源

---

[139] CCTS by-law, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/governance/ccts-by-law/ (last visited Dec. 28, 2020).
[140] CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/participating-service-providers/non-compliant-providers/ (last visited Dec. 28, 2020).
[141] CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/participating-service-providers/ (last visited Dec. 28, 2020).
[142] *Id.*
[143] Telecom Notice of Consultation CRTC 2019-363, 1 November 2019, https://crtc.gc.ca/eng/archive/2019/2019-363.htm (last visited Dec. 28, 2020).
[144] CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/participating-service-providers/non-compliant-providers/ (last visited Dec. 28, 2020).

CCTS 為電信業者共同出資成立之非營利公司，創立之初每年營收超過一千萬加幣之電信業者皆有義務出資加入 CCTS，並須依其營收狀況按比例繳納年費予 CCTS。於 2011 年主管機關 CRTC 強制所有電信業者加入後，收費機制轉變如下[145]，消費者使用 CCTS 處理消費爭議時毋庸支出任何費用：

1. 營收大於一千萬加幣之電信業者：

   (1) 一次性入會費：1,000 元加幣至 25,000 元加幣不等（依營收規模）

   (2) 年費：依該電信業者營收狀況占整體電信產業營收之比例作為年費計算基礎

   (3) 案件費用：按件計算申訴費用（complaint-based fees），依個案進行程度而有不同收費標準，採季繳制

2. 營收小於一千萬加幣之電信業者：

   (1) 一次性入會費：定額 500 元加幣

   (2) 年費：名義上之年費（nominal annual fee）100 元加幣

   (3) 案件費用：按件計算申訴費用（complaint-based fees），依個案進行程度而有不同收費標準，採季繳制

[145] CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/governance/structure-and-funding/ (last visited Dec. 28, 2020); 2018 Legal and Regulatory Update, *available at* https://www.canwisp.ca/resources/ConferenceAGM2018/Canwisp%202018%20Presentation%20-%20Legal%20Update.pdf

表 6　CCTS 申訴費用(Complaint-Based Fees)收費標準[146]

申訴案件進行階段	收費
進入調查前 Pre-Investigation	121.09 元加幣
調查階段 Investigation	302.73 元加幣
建議 Recommendation	484.37 元加幣
裁決（消費者要求） Decision (demanded by customer)	484.37 元加幣
裁決（業者要求） Decision (demanded by PSP)	666.00 元加幣

三、 爭議處理流程

CCTS 接受加拿大電信用戶對家庭電話、長途電話、網路和無線服務各個方面的投訴[147]，提起申訴之方式包括傳真、Email、電話、普通郵件，針對聽障人士之需求，消費者得使用 Teletypewriter/ TTY（Text Telephone）輸入特定號碼，以打字代替口述，並可接受線上提交投訴調查表，申訴之費用對於消費者免費，費用係由電信業者負擔，以下針對 CCTS 之爭議處理流程一一介紹[148]：

（一）爭議處理之流程

1. 審核與接受申訴 （Complaint accepted）

消費者提出申訴後，CCTS 會先行判斷是否屬於其爭議受理範

[146] 2018 Legal and Regulatory Update, *available at* https://www.canwisp.ca/resources/ConferenceAGM2018/Canwisp%202018%20Presentation%20-%20Legal%20Update.pdf
[147] CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/overview/a-short-history/ (last visited Dec. 28, 2020).
[148] 陳汝吟，前揭註 53，頁 46-48。

圍（詳如下（二）電信服務定義與範圍），如否，則 CCTS 會向提出申訴之消費者解釋並指引其他電信消費爭議處理機制；倘若申訴案件屬於管轄範圍，CCTS 會將申訴書副本轉發給電信業者，要求電信業者嘗試與提出申訴之消費者解決此爭議，並在 30 天內報告 CCTS 告知爭議是否已解決。

2. 非正式決議（Informal Resolution）

電信業者向 CCTS 報告處理方式後，CCTS 將評估並決定該處理方式是否為申訴者滿意之結果，若否，CCTS 亦將評估該案件的複雜程度決定該申訴案是否得以非正式解決，並指派一名專員負責協助爭議雙方迅速達成協議並結案，該案件即毋庸進入下一程序。根據 CCTS 公布之 2019 年 8 月 1 日至 2020 年 7 月 31 日之年度報告，約有 95.1%之申訴案件得以在受理後 40 天內之調查前期階段結案[149]。

3. 調查與建議 (Investigation and Recommendation)

無法迅速解決之申訴案將由 CCTS 介入調查與協調，調查完成後 CCTS 會依據案情分析提出書面建議，可能是建議業者採取某些補償措施或是停止某些措施，抑或是簡單的道歉，或是根據在此申訴案中的事實所造成申訴人的損失，而要求業者做出具體的賠償金額（最高金額為 5000 元加幣）。

出具建議後，CCTS 會給業者及申訴人 20 天的考慮期間決定是否接受或拒絕，若客戶或電信服務提供商其中之一拒絕建議，CCTS 會要求以書面形式告知 CCTS 並詳細說明其原因。如果雙方接受，爭議當然視為解決；而如果其中一方未在 20 天內予以回應，則等同於該方同意此書面建議。

4. 裁決（Decision）

[149] CCTS, 2019-2020 Annual Report, Statistical Reports, https://pub.ccts-cprst.ca/2019-2020-annual-report/statistical-reports/ (last visited Dec. 28, 2020).

拒絕建議後，CCTS 考慮客戶或電信服務提供商拒絕之原因後再發布裁決（Decision），申訴人有 20 天的時間決定是否接受。如果申訴人表示接受，則業者也必須接受裁決決定並予以執行；然而如果申訴人仍予以拒絕，則 CCTS 會建議申訴人以其他司法途徑處理，而業者毋須受此裁決之拘束。

圖 27　CCTS 爭議流程圖[150]

（圖片來源：CCTS）

簡言之，CCTS 受理申訴之流程為：(一)提出申請階段/審核；(二)電信服務商之非正式決議或回應；(三)未解決之申訴進行調查階段；(四)CCTS 提出建議，為消費者和電信業者提供 20 天的時間來考慮建議並確定接受還是拒絕建議；(五)消費者或電信業者（或兩者都拒絕）建議，CCTS 將考量拒絕原因而提出最終裁決[151]。

（二）電信服務定義與範圍

CCTS 對其受理電信服務（Telecommunications mandate）範圍之

[150] CCTS, Complaints resolution process explained, https://www.ccts-cprst.ca/for-consumers/complaints/complaints-process-explained/ (last visited Dec. 28, 2020).
[151] *Id.*

定義，列舉如下[152]：

1. 家用電話；
2. 長途電話(包含預付卡)；
3. 無線電話；
4. 有線及無線網路服務；
5. 白頁電話簿相關服務（white page directories, directory assistance and operator services）；
6. 其他未受管制的零售電信服務。

然而就電信服務之受理範圍，CCTS 排除網路應用及內容（Internet applications or content）、緊急服務（Emergency Service）、公用電話（payphones）、黃頁或工商電話簿（yellow page or business directories）、電銷或廣告訊息（telemarking or unsolicited messages）及付費電話（900 and 976 service）[153]。

其次，針對電信服務的爭議類型，CCTS 受理範圍如下[154]：

1. 合約爭議（但不包括合約條款本身）：此種爭議包括業者與消費者間是否簽訂合約、合約之解釋、業者是否確實履約、消費者是否受誤導而簽訂該份合約等等。
2. 帳單爭議：包含申訴者認為業者採用未經其同意的收費方式，或是系統錯誤、實際收費方式與廣告內容有落差等等。
3. 履約服務：電信服務設備之裝設、維修及斷線等問題，以及在未經客戶同意逕將服務移轉予另一業者等等。

---

[152] CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/mandate/telecommunications-mandate/ (last visited Dec. 28, 2020). 陳汝吟，前揭註 53，頁 46。

[153] CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/mandate/exclusions/ (last visited Dec. 28, 2020). 陳汝吟，前揭註 53，頁 47。

[154] CCTS, *supra* note 152.

4. 款項爭議：費用收取有關之紛爭。

此外，自 2017 年 9 月開始，CCTS 受理電視服務（TV mandate）之爭議包括由有線電視、網路協定電視（Internet Protocol Television）及國家衛星直播電視（Direct-to-home Television，即 DTH TV）業者提供之服務[155]，惟電視服務爭議僅得由一般消費者提出（電信爭議小型企業亦得提出）申訴，目前 CCTS 受理申訴的電視服務業者已詳列於網站中，並且排除數位媒體播送服務（digital media broadcast undertaking service）[156]、互動服務及應用（interactive services and applications provided by TV service providers）、廣播內容（broadcasting content）、新聞倫理（journalistic ethics）、近用問題（accessibility issue）及同步替換（simultaneous substitution）[157]。

（三）消費爭議受理/不受理範圍

在 CCTS 程序法中，詳細地列出在什麼情況下 CCTS 得裁量拒絕受理，或是應拒絕受理申訴之情況，分述如下[158]：

1. CCTS 得裁量拒絕受理的情況（Discretion to Decline）

（1） 申訴者係權利濫用；

（2） 申訴者顯然不具有相當的法律上利益；

（3） 該申訴案應由其他更恰當的機關或是法庭來審理；

（4） CCTS 無法做任何進一步的調查；

（5） 申訴者未能配合 CCTS 共同調查或尋求解決；

（6） 電信業者所提供的補救措施顯屬合理，然申訴者仍拒絕接

---

155 CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/mandate/tv-mandate/ (last visited Dec. 28, 2020).

156 由於 CCTS 對數位媒體播送服務之定義為透過網路或點對點科技（point-to-point technology）傳送並經由行動裝置（mobile devices）接收之服務，也就是說，目前 CCTS 仍排除受理網路串流服務（over-the-top service）。

157 CCTS, *supra* note 153.

158 CCTS, *supra* note 137. 陳汝吟，前揭註 53，頁 46。

受。

2. CCTS 應拒絕受理申訴的狀況（Duty to Decline）

（1）申訴者向 CCTS 提出申訴前未先行向參與服務業者尋求解決紛爭，且該服務業者已有充分機會自行調查並解決此消費紛爭；

（2）該爭議已向 CCTS 提起並受理；

（3）該申訴案係已經訴訟繫屬的案件或正由其他仲裁或是類似仲裁的有權機關調查或審理中；

（4）申訴人知悉該消費爭議情形與提出申訴的時點相差超過一年以上，惟申訴人知悉該消費爭議情形一年內業向參與服務業者提起申訴，或是一年內雙方持續地在這件案子上嘗試解決問題，則 CCTS 得決定予以受理，然而若該案申訴時間已超過申訴人得知該爭議情形的十八個月，CCTS 仍不得受理；

（5）該爭議情形發生在 CCTS 成立之前。

（四）遏止消費者挑選法院之機制

承前所述，CCTS 程序法中對於申訴案件已經繫屬於法院或正由其他仲裁或類似仲裁的有權機關審理中案件明定拒絕受理義務（Duty to Decline），基此消費者無法就已經訴訟繫屬或仲裁中之案件進行申訴，以防止挑選法院的情形產生。其次，CCTS 雖未禁止消費者同時使用其他 ADR 處理機構，惟程序法亦賦予 CCTS 一裁量權，如申訴者顯然權利濫用，或該申訴案應由其他更恰當的機關或是法庭來審理，CCTS 得拒絕受理該申訴。

（五）個人資料保護機制

如參與服務提供者或消費者要求 CCTS 不得公開其揭露之資訊，

CCTS 除經當事人同意外不得向他方揭露，惟如不揭露將無法達成解決爭議目的者，不在此限。此外，申訴程序中所提供之資訊，當事人不得使用於後續法律救濟或其他程序中[159]。

（六）運作現況

關於加拿大之電信服務爭議類型，在 CCTS 2019-2020 年度報告[160]中，2019 年 8 月 1 日至 2020 年 7 月 31 日共受理 15,661 件投訴、15,868 件投訴案件完結，15,868 件投訴案中，於調查前就解決（resolved）之投訴有 10,911 件，在調查中解決之投訴有 3,209 件、於調查結束前已結案（closed）者有 676 件、於調查結束後結案者有 1,056 件、接受建議者有 14 件，有 CCTS 決定發布之案件僅有 2 件。主要投訴之服務類型為無線通訊服務佔 44.3%，第二為網路服務爭議佔 27.5%，又主要電信消費爭議投訴事項為帳單（Billing）佔 40.6%、契約糾紛（contract dispute）31.8%、服務提供（service delivery）23.8%、信用管理（credit management）3.7% 。

CCTS 並未建置線上爭議解決機制，然為確保消費者提供最完整的申訴內容以利後續審核作業，CCTS 網站中設有線上互動式問卷（online interactive questionnaire）供消費者填載，問卷內容包括爭議發生日期、服務提供者、目前已採取之紛爭解決措施、爭議詳細內容、預期得到的爭議解決方式等[161]。

（七）具體案例[162]

消費者 B 小姐曾向 CCTS 提出申訴，申訴內容為其向一網路服務提供者申請裝設家用網路，該服務提供者進而向 B 小姐收取加幣 500 元的安裝費，然而事後因故未能成功裝設網路，B 小姐並未收到

[159] CCTS Procedure Code, *supra* note 137.
[160] CCTS, 2019-2020 Annual Report, Statistical Reports, https://pub.ccts-cprst.ca/2019-2020-annual-report/statistical-reports/ (last visited Dec. 28, 2020).
[161] CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/for-consumers/complaints/complaint-form/ (last visited Dec. 28, 2020)
[162] CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/success-story/service-providers-required-implement-ccts-resolutions/ (last visited Dec. 28, 2020)

該服務提供者的退款。經 CCTS 調查與介入後，服務提供者承諾 B 小姐近日將收到退款，案件視為已解決。惟一個月後 B 小姐遲未收到退款而再次向 CCTS 申訴，CCTS 進而依據程序法要求服務提供者履行其承諾並教育該服務提供者一旦接受解決消費者的申訴，就必須據以執行；消費者並得通知 CCTS 該服務提供者並未履行其承諾解決事項，CCTS 將再次介入並要求該服務提供者依法履行其承諾。

四、 監督與稽核機制

CCTS 係為非營利法人，且為被 CRTC 所授權的電信爭議處理中心，而 CRTC 係監督 CCTS 成效的政府組織，故 CRTC 每三年會藉由開辦公聽會的方式作一系列之公開檢查報告，例如針對 CCTS 的獨立性與效率程度，是否達到當初成立時被賦予的宗旨與要求；從詢問 CCTS 的電信業者成員，對於 CCTS 三年來的表現有何意見等等議題，檢驗 CCTS 所作之案件數量與品質。CCTS 會參考所有業者及消保團體的反映，要求必須針對議題提出意見，進而判斷政府須改進之處，讓整體電信環境品質有所提升。CCTS 亦須每年提出年度報告，針對公司上一個財政年度的活動進行總結的年度報告，該報告應向公眾公開，並應描述針對每個參與服務提供商的投訴的性質，數量和解決方案，公司亦應成立一協調委員會（Coordinating Committee），成員應由公司和 CRTC 的代表組成，而該協調委員會的職責應包括協調公司與 CRTC 的行政活動等[163]。

CCTS 內部委員、任何董事及 CRTC，皆可要求公司提供產業問題報告（Reporting of Industry Issues），要求公司報告相關問題與趨勢，而任何此類報告均應維護客戶的機密性，惟於有確定之必要性時，關於問題和趨勢之報告都可取得公司相關投訴事項及參與服務提供商

[163] CCTS by-law, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/governance/ccts-by-law/ (last visited Dec. 28, 2020).

之資料。

五、 可供我國參考之點

CCTS 由電信業者出資成立，其設置之電信爭議解決機制服務對象為一般消費者及小型企業，對於爭議類型、不受理範圍皆有明確規範。爭議解決程序分為二階段，申訴提出後先由消費者與電信業者協商，倘協商不成再由 CCTS 介入調查並做成決定。為求公開透明，主管機關 CRTC 會定期審查，且 CCTS 每年須就執行情形作成報告且公開於網站上供大眾瀏覽，依據 2019 年至 2020 年的年度報告數據顯示，大多數申訴案件都在 CCTS 介入調查前（即消費者及電信業者協商後）圓滿結束，可見 CCTS 對於紛爭解決頗有建樹及成效。

CCTS 為加拿大所有電信業者皆強制加入的爭議解決機制，且針對不同種類的服務提供者所發佈的四項強制性行為準則，對於電信消費爭議產生時有一定的判斷基準及方向，亦有利於電信業者的法律遵循，值得我國效法。其次，透過具體案例可知，在申訴解決方式達成共識後，CCTS 並非「柔性勸導」的角色，其依 CCTS 程序法有權要求業者依其同意事項履行，確保消費者的權益獲得保障，就此我國或能以前揭強制性行為準則及程序法為範本制定適合我國執行的電信消費爭議程序法。

第六節　小結---綜合比較

本團隊經初步研析英國、澳洲、日本、新加坡與加拿大之電信消費爭議處理機制後，就上述各國關於機制之法制、組織與營運，以及爭議處理流程，歸納比較如下：

一、 法制、組織與營運

表 7　外國法制綜合比較表－法制、組織與營運

國家/地區	有無特殊之電信消費爭議處理機制	主管機關	適用範圍	機構組織型態	電信業者參與機制	機構資金來源	收費機制	主管機關監管機制
英國	有，雙軌制(Ombudsman Service +CISAS Scheme)	英國通訊管理局(Ofcom)	消費者和小型企業	**非營利**公司型態	強制業者加入訴訟外紛爭解決機制，但可自由選擇 Ombudsman 或 CISAS	電信業者出資，每年須繳納會費年費	消費者無須付費	**內部監督：**Ombudsman 及 CISAS 每季均會發布處理案件之類型統計及結果 **外部監督：**Ofcom 每年會進行年度回顧報告，並會在每個季度發布關鍵績效指標（KPI）以檢視這兩種訴訟外紛爭解決計畫是否有達標
澳洲	有，單軌制，電信行業公正調查人(TIO)	澳大利亞傳播與媒體管理局(ACMA)	消費者和小型企業	**非營利**公司型態	除豁免業者外，其餘電信服務提供者(含非終端消費之服務提供者)均需加入	電信業者出資，每年須繳納會費年費	消費者無須付費	**內部監督：**TIO 得公布業者黑名稱、違反情節、對 TIO 成員發布評估報告，並

					TIO 計畫			擇定示範案例。 **外部監督：** TIO 須發布年度報告，AMCA 並得委由第三方作成監督報告且若業者有違反 TIO 規範者，主管機關得進行調查並通報 TIO。
日本	無，循消費者基本法下之爭議處理機制	N/A	N/A	N/A	無專責之電信消費爭議處理機構，電信業者係參與消費者基本法下之爭議處理機制	N/A	N/A	N/A
新加坡	無，但正在研擬電信付費爭議處理機制中	新加坡資通訊媒體發展管理局	消費者和小型企業	規劃中	因在現行調解制度（包含 CASE 及法院下轄調解庭）常有電信服務提供商拒絕參與之情形，故「電信與	共同付款模式（co-payment model）為新加坡之爭議處理機制之資金來源，由消費者承擔案件費的 10%，其餘 90%由電信業	**消費者需負擔 10%**	規劃中

					付費電視爭議處理機制」草案授權 IMDA 指定特定類型電信服務提供商強制加入此機制	者承擔。 關於入會費、年費，目前草案尚未規定。		
加拿大	有，單軌制，獨立機構電信爭議處理中心 CCTS	加拿大廣播電視暨通訊委員會（CRTC）	消費者和小型企業	**非營利**公司型態	設立初期僅有營收一千萬加幣以上之電信業者有義務共同籌設，後 CRTC 要求所有電信業者加入。 在電信業者尚未加入之情形，由 CCTS 通知加入，若業者不遵從，則由主管機關 CRTC 強制處置並公告業者名稱。	**營收>1000 萬加幣之電信業者：**共同出資，依營收比例繳納入會費、年費。 **營收<1000 萬加幣之電信業者：**繳納定額入會費與年費 100 元加幣	向受申訴之電信業者收取申訴費用，消費者無須付費	**內部監督：**CCTS 對電信業者發布 4 項強制行為準則，並於調查階段檢視業者是否符合。 **外部監督：**主管機關會定期審查。CCTS 每年須就執行情形作成報告且公開。

二、 爭議處理流程

表 8　外國法制綜合比較表－爭議處理流程

電信消費爭議機制	爭議處理流程	爭議處理期間	是否以線上申訴為限	拘束力	案件類型	程序排他性
英國公正調查人(Ombudsman Services)	**兩階段** 1. 消費者業者協商 2. 公正調查人裁決	90 天內須完成(但通常 40~50 天)	否(有線上申訴機制)	**消費者接受，即對雙方具拘束力**	以帳單、服務品質、契約爭議為主	無，消費者仍得利用其他救濟管道，僅在消費者決定接受裁決時具有拘束力
英國(CISAS)	**兩階段** 1. 消費者業者協商 2. CISAS 裁決	90 天內須完成(但通常 6 周內可完成)	否(以線上處理為限)	**消費者接受，即對雙方具拘束力，且得強制執行**	以帳單、服務品質、契約爭議為主	同上
澳洲-電信行業公正調查人(TIO)	**兩階段** 1.消費者業者協商 2. TIO 裁決	重大案件通常 120 天內完成	否	**消費者接受，則對雙方產生拘束力**	以帳單與服務品質為主	無，消費者仍得利用其他救濟管道，僅在消費者決定接受裁決時具有拘束力

新加坡 -電信與付費電視爭議處理機制	**三階段** 1.消費者與業者協商(非必要) 2.調解 3.裁決（書面審理）	第三階段之裁決應於 10 天內作成	否，且調解階段需面對面調解	**消費者接受，即對雙方產生拘束力**	N/A (尚未施行)	無，消費者仍得利用其他救濟管道(如:CASE 或法院消額訴訟程序)，僅在消費者決定接受裁決時具有拘束力
加拿大-電信爭議處理中心(CCTS)	**兩階段** 1.消費者業者協商 2.CCTS 調查作成建議	1.業者應於 30 天內提交 CCTS 其協商結果 2.消費者有 20 天考慮是否接受 CCTS 建議	否(可透過線上、Email 傳真及紙本)	**消費者接受，即對雙方產生拘束力**	以帳單、契約爭議、服務品質為主	無，除最終決定經消費者接受後對雙方有拘束力外，消費者仍得利用其他救濟管道（如消保法、一般民事調解訴訟救濟，惟需注意加拿大民事審裁處 CRT 認定其對於電信消

						費爭議無管轄權，應由CCTS專責處理，詳見本報告第138頁）

第三章　國際與區域組織就小額數位紛爭之 ADR 機制及其發展

第一節　聯合國國際貿易法委員會（UNCITRAL）

一、 ADR 機制之推廣與發展

為促進跨國之商業交易與調和國際間之貿易規範，針對國際商務交易之 ADR 爭端解決機制。聯合國國際貿易法委員會（The United Nations Commission on International Trade Law，簡稱 UNCITRAL）已訂有《國際商務仲裁模範法》（UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration）、《仲裁規則》（UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration）、《國際商務調解與調解所產生之國際和解協議模範法》（UNCITRAL Model Law on International Commercial Mediation and International Settlement Agreements Resulting from Mediation）等。

此外，為因應電子商務（E-commerce）之興起，針對所有以電子訊息與無線網路之方式所進行之新興商業活動，UNCITRAL 亦於 1996 年即頒布《電子商務模範法》（UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce，MLEC），為各國立法者建立一套可供參考之電子商務法律規範[164]。

然而，隨小額交易紛爭快速增加，包含微中小型企業之間以及企業及消費者間之交易紛爭，衍生大量且案件事實重複性質高之小額爭議，傳統之爭端解決機制就此已無法提供即時、低成本之爭端解決服務[165]；特別就消費者爭議事件，其所涉之金額普遍微小，然而提起仲裁之相關仲裁費用對於消費者來說所費不貲，基於成本利益之考量，消費者通常會對選用傳統之 ADR 解決爭議卻步[166]。

---

[164] 許慈儀，電子商務世紀與契約締結之變革，司法之聲第 125 期，頁 43-44（2018 年 1 月）。
[165] 許峻賓，APEC 推動線上爭端解決機制之發展，中華民國太平洋企業論壇簡訊，2017 年 8 月，頁 4。
[166] 梁瀞心，線上解決爭議機制之研究，世新大學法學院碩士論文，頁 143。

有鑑於此，UNCITRAL 特別針對小額數位交易紛爭之特性，率先提出線上爭端解決機制（Online Dispute Resolution）之概念，作為 ADR 機制之一環，並於 2010 年第 43 次會議中決定成立第三工作小組（Working Group III）就跨境交易之線上爭端解決進行研究討論並草擬相關說明文件，最終於 2016 年完成「線上爭端解決技術說明文件（Technical Notes on Online Dispute Resolution）」之草擬工作，並於同年底由聯合國大會決議通過[167]。

二、 「線上爭端解決技術說明文件」內容簡介

為因應線上跨境小額交易之增加，建立線上爭端解決機制（ODR）可以為爭議之雙方提供較為簡單、快速且靈活之方式解決小額交易爭端，也避免須實際出席會議或出席法院庭期等勞力時間費用之成本[168]；而「線上爭端解決技術說明文件」（下稱「技術說明文件」）之內容即提供建置 ODR 之相關準則，且其並未就線上爭端解決之交易主體區分類型，無論是企業間（B2B）或消費者與企業經營者間（B2C）之線上爭端解決機制，皆可參考適用[169]。

技術說明文件之內容共分為十二個章節：第一章為 ODR 對解決跨境交易的作用以及技術說明文件之主要目的及性質；第二章為 ODR 應注意之基本原則；第三章為 ODR 程序中可包含的階段；第四章為 ODR 之適用範圍；第五章為 ODR 之定義、角色功能、相關責任與通訊往返；第六章為 ODR 程序之開啟；第七章至第九章則分別說明 ODR 程序包含之三個階段—協商（Negotiation）、促進式和解（Facilitated settlement）、最後階段（Final Stage）；第十章為中立第三人（the neutral）之指定、權限及功能；第十一章為語言；第十二章為治理[170]。以下就重要內容簡述之：

---

[167] 財團法人資策會，「我國參與『APEC 發展微中小型企業線上爭端解決架構』倡議之先期研究」期末報告，頁 39。
[168] UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, Section I para. 2.
[169] UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, Section IV para. 22.
[170] 財團法人資策會，前揭註 167，頁 40。

三、 ODR 之定義、角色功能、相關責任與通訊往返

ODR 係指透過電子通訊或其他資通訊技術之使用而解決爭端的機制，因此本質上須仰賴一個以科技為基礎的媒介（technology-based intermediary），即以線上爭端解決平台（ODR platform）作為 ODR 管理者（ODR administrator），來處理爭端解決過程中所有通訊文件之產生、傳送、接收、儲存與交換，使爭端解決過程能在資訊安全受到保障的線上環境中順利進行。

因此，不同於臨時性（ad hoc）的爭端解決機制，即僅有爭端當事人與中立第三人之參與，ODR 機制的運作必須仰賴常設的 ODR 管理者負責 ODR 平台的管理與協調（即類似於機構仲裁程序中，仲裁機構的角色與功能），例如：確認 ODR 平台上所接收到的任何通訊往返、通知當事人可取得 ODR 平台接收的通訊往返、使當事人知悉各個程序階段的開始與結束等事項[171]。

四、 ODR 機制之基本原則

ODR 機制之建立應符合簡單、迅速、有效率等宗旨，且不應增加與其爭議標的價值比例不符的金錢與時間成本，爭端解決過程除了應遵守基本的公平與正當程序、適當之保密原則外，也應考量四項基本原則，包含透明性（Transparency）、獨立性（Independence）、專業性（Expertise）以及當事人同意（Consent）[172]：

(一)	透明性（Transparency）	1. ODR 管理者應揭露與特定廠商/個人間之任何關係，以確保 ODR 服務之使用者能知悉潛在的利益衝突 2. 為使當事人得取得所有爭端解決紀錄，ODR 管理者在不違反保密原則的前提下，需將線上爭端解決結果以匿名或統

[171] UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, Section V.
[172] UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, Section II.

		計數據之方式公開 3. 所有相關資訊應公布於 ODR 管理者網站，且應建置使用者友善之網站介面方便資訊之取得
(二)	獨立性（Independence）	1. ODR 管理者應提供中立第三人(the neutral)之道德規範，使中立第三人在衡量利益衝突及其他行為時有得以依循之準則 2. ODR 管理者應制定確認和處理利益衝突之相關政策
(三)	專業性（Expertise）	1. ODR 管理者應建立挑選與培訓中立第三人之政策並加以執行 2. ODR 管理者應建立內部監管或品質確保程序，以確保中立第三人之爭端解決服務符合相關之規範或標準
(四)	當事人同意（Consent）	ODR 過程應基於當事人明示且知悉後之同意（此同時為個人資料保護規範之基本原則）

五、 ODR 程序之開啟與流程

ODR 程序之發動，係由申請人（claimant）透過 ODR 平台提供以下資訊給 ODR 管理者，然而 ODR 程序之正式開啟，則係以 ODR 平台通知申請人已收受申請之時日為準[173]：

(a) 申請人的姓名與電子郵件地址，如有代理人，則包含代理人的姓名與電子郵件地址；

[173] UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, Section VI.

(b) 相對人的姓名與電子郵件地址，如有代理情況，相對人之代理人的姓名與電子郵件地址（以申請人知悉為限）；

(c) 申請人主張的理由；

(d) 任何爭端解決提議方案；

(e) 申請人偏好程序進行所使用的語言；

(f) 申請人及其代理人之簽名或其他確認或驗證身分的方式。

於收受申請人之爭議解決申請後，ODR 平台會要求相對人（respondent）於一定之合理時間內回覆以下內容[174]：

(a) 相對人的姓名與電子郵件地址，如有代理人，則包含代理人的姓名與電子郵件地址；

(b) 回覆申請人主張之答辯理由；

(c) 任何爭端解決提議方案；

(d) 申請人及其代理人之簽名或其他確認或驗證身分的方式；

(e) 反請求之申請以及其理由。

技術說明文件所述的 ODR 程序包含三階段──協商（Negotiation）、促進式和解（Facilitated Settlement）以及最後階段（Final Stage）：

（一）協商（Negotiation）

第一階段程序是透過技術輔助的協商程序，爭端的申請人（claimant）與相對人（respondent）的協商是直接透過 ODR 平台進行。第一階段協商之開始時點，是當相對人收到 ODR 通知申請人之申請，而相對人於 ODR 平台發出上述之回覆內容，且已將該回應通知申請人；或當相對人不做回應的情況下，於通知發給相對人的一段合理期間。如果合理期間內爭議當事人協商未果，將會進行下一階段

[174] *Id.*

程序[175]。

（二）促進式和解（Facilitated Settlement）

當事人若於第一階段透過 ODR 平台協商失敗，包括未參與或無法於合理期間達成協議等情況，或當事人一方或雙方要求直接進入到下一階段程序，則將會進行第二階段的促進式和解。促進式和解是由 ODR 管理者指定一位中立第三人（the neutral），並將所指定者之人選身分及其經歷通知當事人，由中立第三人協助當事人溝通以達成和解。若無法於合理期間內達成和解，將進行最後階段程序[176]。

（三）最後階段（Final Stage）

如果中立第三人協助和解不成，則由 ODR 管理者或中立第三人通知當事人最後階段之性質及進行之形式[177]。

六、 中立第三人 (the neutral) 選定與權責

（一）中立第三人選定之時機

為提升效率及降低成本，ODR 程序的初期並不會有中立第三人(the neutral)之介入，只有當程序進行到有選定中立第三人居中協調之必要（即上述 ODR 流程第二階段之促進式和解），才會由 ODR 管理人指定中立第三人。原則上，在促進式和解階段程序開始時，ODR 管理者應迅速指定中立第三人，並將中立第三人的姓名及其他身分經歷資料通知當事人[178]。

（二）中立第三人之資格與指定

中立第三人需具備專業經驗與爭端解決技巧，但不以具有律師資

[175] 財團法人資策會，前揭註 167，頁 42。UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, Section VII.
[176] 同前註，頁 42。UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, Section VIII.
[177] 同前註，頁 43。UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, Section IX.
[178] 同前註。UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, Section X.

格為限。指定中立第三人時應注意下列事項[179]：

(a) 中立第三人接受 ODR 管理者之指定時須確認其具有投入 ODR 過程所需之時間；

(b) 中立第三人須聲明其公正性與獨立性，且隨時揭露可能對公正性與獨立性造成疑慮的任何事實或情況；

(c) ODR 程序中應提供當事人對中立第三人之指定提出異議之機制；

(d) 當中立第三人對中立第三人之指定提出異議時，ODR 管理者須決定是否更換中立第三人；

(e) 基於成本效益考量，每件爭議案件應只能指定一位中立第三人；

(f) 當事人得拒絕讓中立第三人得知雙方當事人於協商階段之相關資訊；

(g) 若中立第三人於 ODR 程序中申請退出或遭替換，ODR 管理者需指定替換者，且同樣適用或受制於指定前任中立第三人時相同之要求或條件。

（三）中立第三人之權責

中立第三人應具有以下之職責和權力[180]：

(a) 在符合所適用之爭議解決規則之前提下，中立第三人可依其認為適當之方式進行程序；

(b) 中立第三人在程序進行過程中，應避免不必要的延遲或費用；

(c) 中立第三人需提供公平且有效率的過程以協助當事人解決爭議；

(d) 中立第三人於程序中須維持獨立、公正且平等對待當事人；

[179] *Id.*
[180] *Id.*

(e) 中立第三人須依據其在程序前收到的通訊往返文件資料進行程序；

(f) 中立第三人應允許當事人提供與程序相關的其他資訊；

(g) 中立第三人有權就任何所適用之爭議解決規則中的時間限制為合理展延。

第二節　亞太經濟合作會議（APEC）

一、 小額數位交易紛爭 ADR/ODR 機制建議指引

亞太經濟合作會議（APEC）為亞太區最重要的經濟合作論壇。我國亦屬目前 21 個會員國之一。

APEC 對於以 ADR 小額數位交易紛爭之關注始於 2017 年，該年除 APEC 領袖共同採取「網路及數位經濟藍圖」(2017 APEC Internet and Digital Economy Roadmap) 外，其經濟委員會（Economic Committee，EC）之強化經濟及法制架構小組（Strengthening Economic Legal Infrastructure，SELI） 即於越南芽莊市（Nha Trang, Vietnam）2 月 27 日第一次會議正式提出針對電子商務 （E-Commerce） 與微中小型企業（Micro, Small and Medium Enterprises，MSMEs）之紛爭解決方向，希望透過 APEC 各工作小組及組織參考 2010 年 UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution 發展 B2B 線上爭端解決(ODR)架構[181]。

在 2019 年 8 月 26 至 27 日之第 2 次 EC 會議時，APEC 進一步提出了 APEC 跨境 B2B 線上爭議解決合作架構（APEC Collaborative Framework for ODR of Cross-Border B2B Disputes）與其模範程序規則（Model Procedural Rules）[182]。

值得注意的是，APEC 現階段的發展僅限於 B2B 爭議且上述合作架構及模範規則明確排除適用於消費者交易爭議（模範規則第一條第一項）。

另一方面，APEC 依據 2017 年之「網路及數位經濟藍圖」，於 2018 年設立「數位經濟指導小組」（Digital Economy Steering Group，DESG），目標在促使網路及數位經濟，包括電子商務與數位貿易，以實踐其藍

[181] 2017/SOM1/EC/029, *available at:* http://mddb.apec.org/Documents/2017/EC/EC1/17_ec1_029.pdf
[182] 2019/SOM3/EC/022, *available at:* http://mddb.apec.org/Documents/2019/EC/EC2/19_ec2_022.pdf

圖。依據 2020 年 3 月 DESG 公布之「促進 APEC MSME 參與電子商務與數位經濟之規範、政策及倡議報告」（Regulations, Policies and Initiatives on E-Commerce and Digital Economy for APEC MSMEs' Participation in the Region），目前 DESG 仍關注跨境個資隱私傳輸保密議題。而有關 ODR 的部分，雖於該報告有介紹各會員國 B2B 及 B2C 之 ODR 機制及該機制對於電子商務發展之影響，惟針對消費爭議部分卻無任何指引而僅訂後續 3 大建議：(一)各會員國應更新其國內數位經濟之法規以利提升消費者及企業之電商意識，(二)促進並調和會員國間之相關法規及(三)促使更廣泛之國際合作並建議會員國均加入、利用 APEC 跨境 B2B 線上爭議解決合作架構為起點[183]。

二、 可供我國參考之點

雖然目前 APEC 對於小額數位交易紛爭無明確指引，惟可預見日後為因應各會員國 B2C ODR 以及 UNCITRAL 之規範，APEC 將有可能進一步採取適當措施。因此，就 APEC 部分，本團隊仍將持續追蹤觀察，做為我國後續電信消費爭議解決機制研擬之參考。

[183] Regulations, Policies and Initiatives on E-Commerce and Digital Economy for APEC MSMEs' Participation in the Region, APEC, *available at:* https://www.apec.org/Publications/2020/03/Regulations-Policies-and-Initiatives-on-E-Commerce-and-Digital-Economy (last visited Dec. 28, 2020).

第三節　世界經濟合作發展組織（OECD）

世界經濟合作發展組織（OECD）係由 37 個會員國及 5 個擴大參與的國家所組成之政府間國際經濟組織。其宗旨在於建立更好的政策以提升各會員國之人民生活水準，目標為協助訂定促進人民之繁榮、平等和福祉之政策。

雖我國目前非 OECD 會員國，而係以觀察員之身分參與其下屬之個別委員會，惟 OECD 所推動之相關政策建議與指南仍對我國法制之建構有相當參考價值。如我國行政院於 2001 年公布之「電子商務消費者保護綱領」即係基於 1999 年「OECD 電子商務消費者保護指南」之規定而訂定。而相關 OECD 指標均對我國政策有重大影響。

一、 小額數位交易紛爭 ADR/ODR 相關指導原則及建議

關於消費者小額數位交易紛爭，OECD 主要係於其相關消費者保護指南訂定。OECD 鑒於各國電子商務蓬勃，惟電子消費糾紛大量出現而使消費者對於電子商務失去信任，為消除電子商務業者與消費者間於進行電子商務交易時之不確定因素、促使各國制定電子商務消費者保護法規並確保公平、有效且透明之消費爭議解決方式，於 1997 年起由 OECD 消費者保護政策委員會（OECD Committee on Consumer Policy; CCP）研擬制定相關規範。 為此，OECD 於 1998 年舉辦「電子商務消費者保護-部長會議宣言」，其中各會員國明確強調建立電子商務交易之消費者保護機制之必需性。而 OECD 首度於 1999 年公布「電子商務消費者保護之建議」（OECD Recommendation For consumer Protection in the Context of The Electronic Commerce）。如前所述，此建議即係我國行政院於 2001 年公布之「電子商務消費者保護綱領」之基礎。

隨著網際網路之發展，跨國電子商務消費爭議日增，OECD 於 2003 年公布 「保護消費者避免跨境詐欺及不當商業行為指導綱領」

（2003 Guidelines for Protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices Across Borders）。此綱領督促各會員國應共同研究消費者救濟機制之角色，並致力於發展有效的跨境救濟機制。

基於 2003 年之綱領，OECD 於 2007 年另公布其「針對消費者爭議解決與補償之建議」（OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress）。除一次性整合境內、境外爭議解決之議題外，其中更建議會員國採取有效、透明並與爭議金額相當之消費者紛爭解決制度，包括建議會員國應建立線上紛爭解決機制（Online Dispute Resolution，ODR）等其他訴訟外之替代性訴訟外紛爭解決機制（Alternative Dispute Resolution，ADR）。此外，依據此建議，會員國應提供「小額簡易訴訟程序」（Simplified court procedures for small claims）以使消費者有機會以較非正式、更快速的獲得救濟與補償，包括以一審法院採取小額簡易訴訟程序，或設立其他對於小額紛爭具有限管轄之審理委員會或機構。

同時，OECD 開始意識到電信服務業（包括通訊服務商、網際網路服務提供商，有線電視業者等其他電信服務業）及通訊消費之特殊性，因此於 2008 年頒布「保護通訊服務消費者之政策指導方針」（Policy Guidance For Protecting and Empowering Consumers in Communication Services）。其中訂定會員國應依照 2007 年之「針對消費者爭議解決與補償之建議」，訂定消費者保護政策，包括以及時、廉價、容易使用、有效率且公平的方式加速處理客訴並就該等消費者紛爭提供獨立之 ADR 機制。此外，於 2008 年 OECD 亦舉辦「網路經濟之未來」的部長會議，各會員國督促 OECD 應開始修正其 1999 年「電子商務消費者保護之建議」。

隨後，OECD 於 2010 年及 2011 年均對於通訊服務消費者保護舉辦工作會議及相關報告（2010 Consumer Policy Toolkit: Communication

Services ， 2011 OECD Consumer Policy Toolkit Workshop on Communication Services: Summary of Proceedings）。

於 2016 年 OECD 修正其 1999 年之「電子商務消費者保護建議」（OECD Recommendation For consumer Protection in the Context of The Electronic Commerce），將電子商務消費者保護延伸至線上支付、手持裝置支付、消費無形數位商品以及參與性電子商務消費之適用。其中關於紛爭解決機制，明訂相關規範如下：

(一) 電子商務業者至少應主動提供消費者其企業資訊，以使消費者得以適當且有效解決相關紛爭，包括國內外文件之送達資訊。(第 28 段)；

(二) 如電子商務業者有公布其參與之自律機構、商會、紛爭解決機構或其他組織，應主動提供消費者足夠資訊以使方便聯繫該等機構或組織並行使該等組織之任何紛爭解決機制。 (第 30 段)；

(三) 電子商務業者於進行交易中，亦應提供消費者其紛爭解決及救濟補償選擇。(第 33 段)；

(四) 消費者應有取得公平、簡易、透明且有效之機制以解決國內外電子商務紛爭並得到補償之權利，其費用應合理且不得造成消費者不必要之負擔，此應適用於 ADR 機制以及業者內部客訴程序。此外，行使 ADR 之權利不應免除消費者其他紛爭解決機制之選擇。(第 43 段)；

(五) 應使消費者便於使用 ADR 機制，包括 ODR 系統，以利解決電子商務紛爭，尤其是屬於小額或跨境之電子商務交易。ADR 機制應提供消費者客觀、獨立且具一致性之紛爭解決判斷並確保其不應受其資源來源之影響。 (第 45 段)。

OECD 2016 年之「電子商務消費者保護建議」已成為國際上對於電子商務消費爭議，ADR 及小額數位交易紛爭之重要參考依據，而

OECD 會員國均就其內容制訂國內政策。

近期， OECD 依照 G20 高峰會之指示於 2018 年之 G20 消費者高峰會發表了「2018 年保護數位消費者之工作手冊」 (2018 Toolkit For Protecting Digital Consumers)， OECD 提供了各國對於其 2016 年「電子商務消費者保護建議」之國際實踐，其中 OECD 指出目前在國際上 ADR 機制有 ODR、調解、仲裁、申訴委員會等其他方式並提供相關政府、國際組織及業者之「優良實踐」(Good Practice)等說明供會員國參考。

二、 可供我國參考之點

OECD 所推動之小額數位交易紛爭相關政策建議與指南均有相當參考價值，且於國際上已有相關實踐。雖我國非 OECD 會員國且 OECD 之綱領、指導、建議均不具實質拘束力，惟其所提供之倡議、政策規範及相關討論仍得以有效協助我國制訂相關政策、法規，使我國法規與國際接軌並持續邁向加入 OECD 等國際組織之目標。

第四節　歐盟

一、 ADR/ODR 機制提倡背景

為增強會員國內「單一數位市場（Digital Single Market）」之消費者信心，並建立有效率的消費爭端解決機制，歐盟執行委員會（European Commission，下稱歐盟執委會）鑑於消費爭議時常涉及異質性消費者、同質性消費行為、龐大群體性受害者、頻仍性消費糾紛，以及小額性受害等特徵，1998 年歐盟執委會首次對於數位市場相關之 ADR 機制提出建議（Commission Recommendation 98/257/EC），主要認為 ADR 權責機構應遵守獨立性（independence）、透明性（transparency）、對抗性（adversarial）、有效性（effectiveness）、合法性（legality）、自由性（liberty）和代表性（representation）等七項基本原則[184]。2000 年在其所頒布之電子商務指令（Directive 2000/31/EC）亦明定，會員國應致力於建置法庭外紛爭解決機制（Out-of-court dispute settlement），且會員國的內國法不得妨礙消費者使用電子方式解決糾紛[185]，隔年，歐盟執委會提出第二次建議書（Commission Recommendation 2001/310/EC），其建議訴訟外合意解決消費者糾紛之權責機關的適用原則：公正性（Impartiality）、透明性、效率性及公平性（Fairness）[186]，就此明確揭櫫未來 ADR 制度之規範方向。爾後為確保訴訟外紛爭機構得處理消費者之跨境申訴案件，健全且具有效率解決消費者糾紛機制之立法應運而生，即為 2013 年通過之「消費者紛爭之替代性爭議處理指令（Directive 2013/11/EU，下稱 ADR 指令）

[184] Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the bodies responsible for the out-of-court settlement of consumer disputes, 33-34, *available at:* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31998H0257&from=EN ..

[185] DIRECTIVE 2000/31/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 8 June 2000, 7, *available at:* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=EN ..

[186] Commission Recommendation of 4 April 2001 on the Principles for out-of-court Bodies Involved in the Consensual Resolution of Consumer Disputes (2001/310/EC), 59-60, *available at:* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001H0310&from=EN ..

[187]」以及歐盟消費者線上消費爭端解決機制（online dispute resolution，下稱 ODR）條例[188]。

二、 相關指令介紹

歐盟對於訴訟外紛爭解決機制之立法，係以跨越地域、合作為導向，然因為會員國眾多，即便欲建立有效率及效能之跨境 ADR 機制，仍存在會員國間程序及品質不一致、語言障礙與潛在性收取高額費用等問題，是為確保 ADR 機制得受理消費者之跨境申訴案件，歐盟立法者乃以跨境合作為核心，就各會員國既存的 ADR 機制進行立法，故在 2013 年 5 月 21 日通過新修正的 ADR 指令，係確保歐盟會員國境內建置具有公正、透明、有效率及公平性的消費者 ADR 處理機構，並為達紛爭解決得以迅速、便捷、公平之目的，ADR 處理機構應於 90 日內解決糾紛；同時，亦再次要求會員國須獨立建構 B2C 交易紛爭之 ADR 處理機構的綜合網絡；並且，ADR 指令推廣的是多元化糾紛解決的可能性，因此採開放式的立法，而不特別規範訴訟外紛爭解決之形式。此外，針對消費者爭議解決之權利，歐盟執委會亦修正 2006/2004/EC 規則（Regulation (EC) No 2006/2004）及 2009/22/EC 指令（Directive 2009/22/EC）頒布消費者 ODR 條例，以下就 ADR 指令及 ODR 條例進一步說明。

（一） ADR 指令

ADR 指令之基本立法精神，在第一條即明揭本指令目的係在消費者自願之基礎上提供訴訟外之解決程序，同時為強化消費者跨境解決紛爭之意願，其於衡量理由第五點中亦提及，歐盟立法者有必要建置

[187] Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on Consumer ADR), *available at:* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=EN. (last visited Dec. 28, 2020).

[188] REGULATION (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 (Regulation on consumer ODR) and Directive 2009/22/EC, *available at:* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN.

一簡易、有效能、快速、低成本而兼具一定品質之訴訟外爭議處理程序，並採取僅在例外情況收取象徵性費用之方式，且此程序必須揭露使消費者與企業經營者知悉，因此，商家對消費者應有訴訟外紛爭處理程序之揭露義務[189]。在維護當事人訴訟救濟權之前提下，本指令衡量理由亦明定，本指令不得妨礙消費者與企業經營者雙方提起訴訟救濟之權利，且除非經過事前通知雙方該結果有強制性質且經雙方明示同意受紛爭處理結果拘束，否則紛爭處理機制之結果應無拘束性，惟各會員國內國法若有更有利於消費者之規定者，企業經營者毋須明示同意亦受紛爭處理結果拘束[190]。準此，本指令之基本立法精神，可歸納為：啟動程序之自願性、簡易而低成本之機制建構、訴訟救濟權不可侵犯性以及處理結果無拘束性等四大基礎[191]。

1. 適用主體

由於本指令係以「消費者（consumer）」以及「企業經營者（trader）」之概念建構而成，從而依照本指令第 4 條第 1 項 a、b 款之定義，「消費者」係以行業、營業或專業目的外交易之自然人；「企業經營者」則為以行業、營業或專業目的交易之自然人或法人[192]。

2. 適用客體

本指令第 2 條第 1 項適用範圍（Scope）規定，本指令適用於攸關歐盟會員國居住之消費者與登記於歐盟會員國內之企業經營者因境內或跨境買賣契約（sales contract）或服務契約（service contract）所產生之企業爭議，得依本指令由 ADR 處理機構提供或推動當事人合意之解決方案。所謂買賣契約之標的物得包含勞務，而服務契約則指企業經營者提供服務而消費者支付報酬之契約[193]。

3. 訴訟外紛爭處理解決機構

---

189 向明恩、王怡蘋，〈兩岸消費訴外紛爭解決機制之開展——從臺灣法出發並借鏡歐盟之規範〉，《月旦法學雜誌》，252 期，頁 43-44（2016）。

190 Directive on Consumer ADR, *supra* note 187, at 67.

191 向明恩、王怡蘋，前揭註 189，頁 43-44。

192 Directive on Consumer ADR, *supra* note 187, at 70.

193 *Id.* at 70-71.

依本指令第 4 條第 1 項第 h 款對訴訟外紛爭處理機構(ADR entity)之定義，為由自然人、法人組織運作，或由主管機關組成運作，且具有一定場所以提供訴訟外紛爭處理之機構，是任何機構不論其名稱為何，只要經持續設置（durable basis）並提供 ADR 程序均屬之。

4. 核心規範內容

(1) ADR 處理機構應具備要件：

本指令第 5 條第 2 項要求會員國之 ADR 處理機構應具備以下要件[194]：

a) 建置並保持最新網頁以供紛爭當事人易取得 ADR 程序之資訊；

b) 經當事人要求，提供其載有前一款資訊之永久性載體(durable medium)；

c) 當事人得於網路進行申訴；

d) 雙方當事人得以電子方式交換資訊；

e) 會員國內及跨境紛爭應以消費者 ODR 條例處理；及

f) 當事人之個人資料保護應符合歐盟 95/465 指令。

(2) 整合成員國內 ADR 處理機構：

本指令第 19 條要求各成員國應確保其境內所有有意符合本指令所定要件及列於 ADR 處理機構名單中之爭議解決機構通報主管機關資訊如機構名稱、聯絡方式、網址、組織架構及資金、紛爭處理流程、費用（如有）、該流程平均處理時間、使用語言、紛爭類型、拒絕受理申訴之範圍、對於該機構符合本指令要件之說明等。此外，各成員國主管機關應確保國內 ADR 機構每二年向其通報運作統計數據如受理

194 *Id.* at 71.

紛爭案件數、處理程序中斷率、平均紛爭解決所需時間、經常導致紛爭產生之系統或重大問題、效率分析等資訊。

於接受上開通報後，依本指令第 20 條，各成員國主管機關應評估該紛爭處理機構是否符合本指令規定，並將符合規定者通報歐盟執委會一完整的 ADR 機構名單，名單中並應包括名稱、聯絡方式、網址、費用（如有）、使用語言、紛爭類型、紛爭類型所屬行業及類別、是否需雙方代表實際面談（如有，並應說明是否得以口頭或書面程序進行）、是否有拘束力、拒絕受理案件之範圍等資訊。接受各會員國提交之清單後，歐盟執委會及各會員國主管機關應於網站上公開揭示上開名單。

(3) ADR 程序中立第三人資格：

會員國應確保負責 ADR 程序之中立第三人應符合本指令第 6 第 1 項所列條件及資格，包括以下：

a) 應具備 ADR 與法院消費糾紛之必要法學知識、專業；

b) 應有足夠之任職期間；

c) 不受任何人指示；

d) 報酬與紛爭處理結果無涉；以及

e) 應持續揭露所有可能影響獨立性、不偏袒性或與任一方當事人具利害衝突之情事。

本指令第 6 條第 5 項亦明定，各會員國應確保負責 ADR 程序之委託人應以合意方式組成，消費者及企業經營者之代表人數量並應相當[195]。

(4) 程序要求

[195] *Id.* at 72-73.

ADR 程序應符合透明化、效率以及公平等三大要求，分別於本指令第 7 條、第 8 條及第 9 條詳細明定如下：

a. 透明化

會員國應確保 ADR 機制在其網頁或當事人要求下，以適當、清晰並易於理解之方式公開揭露相關資訊，以促進紛爭處理機制之透明化要求，其應揭露包括 ADR 機構聯絡方式、ADR 機構名單及說明資訊、受委託之自然人及其任期、是否屬於能處理跨境爭議 ADR 處理機構網路之一、使用語言、雙方應負擔之費用、程序所需時間、法律效果及雙方不遵守處理結果之效果以及處理結果之強制執行力等資訊。

另外，會員國並應確保其網頁或應當事人要求，公開其年度報告及爭議處理統計報告。

b. 效率

為確保 ADR 處理程序之效率，會員國建置相關程序應符合下列要件：

a) 提供線上與非線上之處理程序；

b) 當事人得不委任律師或法律顧問即可進入程序；

c) 除象徵性費用（合理且不超過消費者保護利益）外，不需收費；

d) 機構一旦收到申訴所必要之資訊應即通知爭議當事人；以及

e) 90 日內解決爭議，但較為複雜之爭議得延長之。

c. 公平

處理程序中，當事人應有表達意見及聽取對方及專家陳述意見之機會，且其無義務委任律師或法律顧問並得於任何階段委任第三方或

由第三方協助，最後之處理結果將以書面方式或其他耐實的媒介（durable medium）通知當事人並提供最終結果的立論基礎。

（二） ODR 條例

為補充 ADR 指令，以提供跨境網路交易紛爭一訴訟外之紛爭解決機制，依 ODR 條例立法序言第 18 點及第 1 條規定[196]，歐盟應發展、營運、維護一個免付費、泛歐盟的 ODR 平台，推動具獨立性、公正性、透明性、有效性、快速性及公平性之訴訟外線上消費爭端解決機制。該 ODR 平台已於 2016 年正式啟用，其主要任務即在致力於解決因網路商品銷售或服務提供所產生之消費紛爭，且不僅歐盟境內之消費者，挪威、冰島和列支敦士登等國也加入歐盟 ODR 平台，用以解決線上消費糾紛[197]。

依據 ODR 條例第 5 條[198]，由歐盟執委會建立網路紛爭解決平台，該平台為免費的互動式網頁，並具備以下功能：

1) 電子申訴表單（electronic complaint form）；

2) 轉知被申訴對象；

3) 告知申訴人相關之 ADR 處理機構並轉介至雙方當事人合意機構；

4) 設立免費個案處理機制；

5) 翻譯必要資訊；

6) 提供電子表單以填寫處理結果；

7) 設立回饋機制供當事人發表意見；以及

196 Regulation on consumer ODR, *supra* note 188, at 2-4.
197 李淑如，〈消費者線上紛爭解決（ODR）機制 —以歐盟與德國之 ODR 法制為啟示〉，《高大法學論叢》，15 卷 1 期，頁 132（2019）。
198 Regulation on consumer ODR, *supra* note 188, at 6.

8) 公開申訴流程、平台之聯絡資訊、相關統計數據等資訊。

三、 執行與運作

上述 ADR 指令推廣的是多元化糾紛解決的可能性，因此採開放式的立法，而不特別規範訴訟外紛爭解決之形式，凡透過訴訟外以第三方介入，致力於解決消費爭議者（如申訴、調解或其他具有居中解決紛爭之非訴訟上方式皆可）皆屬之。而 ODR 平台即係針對線上消費爭議處理機制的具體化建置，以下針對 ODR 平台之運作進一步說明：

（一）受理爭議類型

依 ODR 條例第 2 條就受理爭議類型之定義，本條例適用於所有居住於歐盟會員國或歐洲經濟區（EEA）內消費者與成立於歐盟會員國或歐洲經濟區內業者間的線上消費或服務合約爭議[199]，也就是說，無論會員國境內或是跨境之線上消費爭議皆有受理，且依歐盟 ODR 平台所提供的統計資料得知，處理案件中跨境紛爭占 44.64%（62617 件），而會員國內國部分的爭議處理案件占 55.36%（77655 件）[200]。

（二）資金來源

建置 ODR 平台之資金來源為連接歐洲基礎建設金融工具（Connecting Europe Facility financial instrument (CEF Telecom)）所編列之預算，該預算目的在於維持 ODR 平台之運作並提升與其他系統間之連結[201]。

---

[199] Regulations No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL, *supra* note 188.

[200] ODR Report and Statistics, https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show (last visited Dec. 28, 2020).

[201] 有關資金挹注之法源，請參考 REGULATION (EU) No 1316/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R1316&qid=1595767852529&from=EN

（三）ODR 平台運作方式

欲利用 ODR 平台，消費者必須於網站上填寫企業經營者資料、爭議內容、消費者個人資訊，其步驟如下：

1) 填寫企業經營者資料

消費者需填寫企業經營者姓名、電子郵件地址、官網、所在國家以及其地址。

2) 填寫爭議詳細內容

消費者需填寫商品內容、購買時間、金額、訂單編號、申訴類型（如商品瑕疵、運送、帳單、保固等）並詳列申訴內容以及期待的申訴結果（如退款、換貨等）。對此，消費者亦得上傳相關資料於網頁。

另外，網頁下方亦將詢問消費者是否已經與企業經營者聯繫、是否曾達成和解或另一方已提出訴訟以及企業經營者是否有偏好的特定 ADR 機構。

3) 填寫消費者個人資料

消費者需填寫個人資料，並選取欲使用的語言。

4) 30 日內選出 ADR 處理機構

消費者將有 30 日與企業經營者達成 ADR 處理機構之共識，其詳細步驟乃由企業經營者提出（propose）一合適的 ADR 處理機構，若 30 日內，企業經營者未提出建議名單或未能達成共識，消費者將會收到 ODR 平台的建議機構名單並結案。

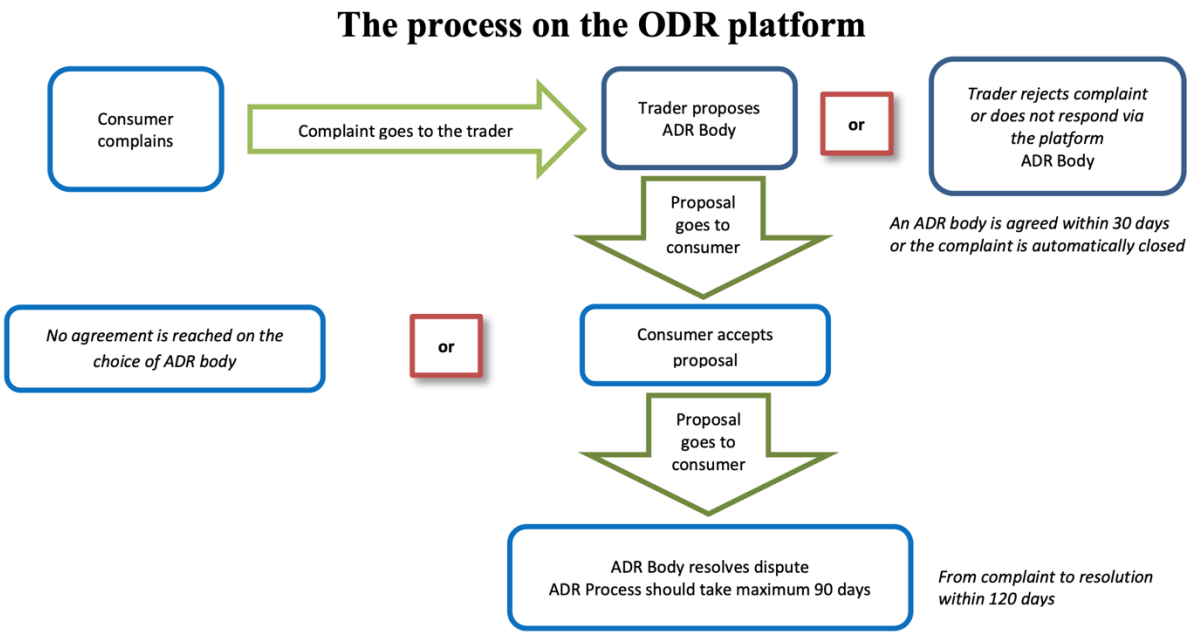


圖 28　ODR 平台處理程序[202]

由上開步驟可知，ODR 平台係消費者、企業經營者與第三方 ADR 處理機構之媒介，若消費者能夠成功與企業經營者取得聯繫並達成爭議處理之共識，ODR 平台將不主動介入，其只在未能達成共識時，針對消費者的爭議內容篩選出最適合的 ADR 機制。因此，針對 ODR 平台之協調、消費者與企業經營者間之溝通以及未來轉介予第三方 ADR 處理機構此三大功能，ODR 條例有如下規範：

1. 指定單一窗口：

依據 ODR 條例第 7 條，各會員國應指定一個 ODR 聯繫窗口（single point of entry），並應將會員國內 ODR 的名稱以及相關聯繫資訊提供歐盟執委會，且每一 ODR 聯繫窗口均應設置至少二位 ODR 專家顧問（advisor），使爭議雙方與實際負責調處紛爭之機構可以充分溝通。因此，各會員國內之聯繫窗口扮演至關重要之角色，除應協助相關文件之齊備、提供當事人相關法規及資訊說明、每二年向會員國及執委會出具一次工作報告，更在紛爭

[202] REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf.

無法透過此平台解決時，提出其他救濟方法之資訊[203]。

2. 申訴前應行程序：

依據 ODR 條例第 5 條、第 8 條，電子商務消費爭議雙方應直接聯繫對方並進行協商，由企業經營者提出合適的 ADR 處理機構解決紛爭，若未獲對方妥適回應或處理後，ODR 平台將提出其他合適的紛爭處理機制[204]。

3. 通知及轉介：

依據 ODR 條例第 9 條，消費者向 ODR 平台提交申訴後，ODR 將透過系統依據申訴人提供之資訊（相對人、申訴類別、申訴案的描述等等）向被申訴人進行通知與申訴資訊的傳送。由被申訴人提出建議的 ADR 處理機構名單，而申訴人應於 30 日內選定調處之 ADR 處理機構。選定後，ODR 平台應立即、自動地將申訴資訊遞送予受理之 ADR 處理機構，由 ADR 處理機構主動通知爭議雙方是否受理該案件，並告知處理程序及費用。

如雙方當事人 30 日內未能選定調處之 ADR 處理機構，或受選定 ADR 處理機構拒絕受理該案件者，ODR 平台之處理程序將終止並不再續行，ODR 平台應給予爭議雙方聯繫 ODR 顧問（advisor）之機會，以提供其他救濟資訊。

4. 受理：

ADR 處理機構受理案件後，應於 90 日內解決該消費爭議，且不得要求雙方當事人以實際面談方式解決紛爭（除該機構處理程序另有規定並經雙方同意者不在此限），並將收受該案件日期、爭議標的、處理程序結束日及結果通報 ODR 平台。

（四）案件處理進度之追蹤

[203] *Id.* at 7.
[204] *Id.* 李淑如，前揭註 197，頁 133。

ODR 平台免費提供電子案件管理工具(electronic case management tool)，使當事人及 ADR 處理機構便於提交爭議資訊並追蹤案件進展[205]。因此，雖然目前 ADR 處理機構並不負有使用電子案件管理工具之義務，但此種電子案件管理工具實有利於 ADR 處理機構透過該 ODR 平台之資訊交流與當事人間進行相關紛爭處理程序，歐盟亦致力推廣該電子案件管理工具[206]。

（五）個人資料保護機制

申訴者提供之個資應僅由受理 ADR 處理機構及 ODR 平台單一窗口取得，惟歐盟執委會為評估 ODR 平台運作成效，應有權取得各申訴案件結果之資訊，有關申訴者之個資不得揭露於公開資訊中。此外，ODR 平台資料庫中所保存之個人資訊應於申訴案經 ADR 處理機構受理後至少六個月內刪除。

根據 ODR 平台上公開的資訊，在該平台啟動二年內，已經吸引了 400 萬以上訪客、5 萬以上申訴(平均一個月 2,000 案)，並在 2018 年 1 月到達 3,719 案之數量，其中最常見的三項紛爭類型為：衣鞋網購(10.77%)、機票(13.77%)，以及資訊通信產品(6.71%)[207]，ODR

[205] Regulation on consumer ODR, *supra* note 188, at 2, 6.
[206] 李淑如，前揭註 197，頁 134。
[207] 相關統計資料，請參考下列網址：https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

平台於 2018 年底的報告[208]中，亦有各類型紛爭之統計資訊：

圖 29 歐盟 ODR 平台各類型紛爭統計資訊
（資料來源：EU Commission）

綜上所述，ODR 平台可說是線上消費紛爭之資訊處理中心，為跨境紛爭雙方當事人提供一個線上解決的途徑，並將歐盟境內消費者提交之申訴案件轉介給 ADR 處理機構（其名單依據 ADR 指令已由各會員國整理並審核其適任性）。

四、 可供我國參考之點

ADR 指令及 ODR 條例之運作，大致可以歸納出幾點特色。第一，歐盟係以會員國既存的 ADR 處理機構進行整合、合作，以最少成本之方式建立高效率的紛爭解決機制；第二，紛爭處理程序必須保持高度的透明化，俾使當事人得以充分掌握資訊，依此做出符合自己需求之決定；第三，負責處理紛爭之委託第三人除了專業資格之要求外，必須保持超然、獨立之地位，因此必須有相應之制度確保獨立、不偏

[208] EU Commission, Functioning of the European ODR Platform (December 2018), *available at:* https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2nd_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform_3.pdf

袒性第三人地位之達成；第四，紛爭處理程序必須得以在線上解決，亦即必須易於進行，使當事人不至於因為程序之繁複，錯失能夠在訴訟外解決紛爭之機會；最後，此程序必須不收取費用或僅收取象徵性費用，亦不要求消費者委任律師或法律顧問，避免消費者因為成本費用而放棄救濟之可能性[209]。

歐盟作為多個國家共同建立的政治及經濟聯盟，為使會員國都能據以執行，其立法方向具有一定指標性而有參考價值。如能效法歐盟將我國現存 ADR 處理機構，針對不同爭議類型、金額多寡進行整理及歸納，對於未來我國建置線上紛爭處理機制有一定幫助，且網頁中對於 ADR 處理機構的整理名單亦便於消費者在遭遇電信消費爭議時能夠第一時間找到對的機構，達到快速解決紛爭之成效。

[209] 向明恩，王怡蘋，前揭註 189，頁 50。

第五節　加拿大 Online Tribunal System

一、 法制基礎

2015 年之加拿大民事審裁處或民事決議法庭(Civil Resolution Tribunal，簡稱 CRT)、「強制性線上仲裁庭」制度(mandatory online tribunal system)乃是全球首創之政府線上爭議解決制度[210] ，此係依據 2015 年修訂之民事決議法庭法或民事審裁法(CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL ACT，2012 年)，負責處理業主立案法團(strata council)及小額債權等之民事糾紛。原則上是強制性的，並且可以在省內所有地區（而不是省法院系統）線上申請，以迅速、適時及具成本效益的方式解決法律爭議，並鼓勵用合作、解決問題之方式而非以傳統法庭模式解決紛爭，目的是為提高紛爭解決之時效性及司法公正性，透過 24 小時不間斷之互聯網的電腦或流動裝置使用 CRT，參與者可以隨時在 CRT 進行互動，只待他參與者無法達成協議時，才由 CRT 之仲裁員作出裁決，使紛爭有機會在進入訴訟程序前達成和解，實際上屬於替代性的爭端解決程序。

圖 30　加拿大線上仲裁庭爭議解決流程[211]

（圖片來源：CRT）

[210] 明報加西網，https://www.mingpaocanada.com/van/htm/News/20150311/vas1h_r.htm (最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日)。

[211] Civil Resolution Tribunal, https://civilresolutionbc.ca/ (last visited Dec. 28, 2020).

二、 CRT 組織架構

民事審裁處 CRT 是行政法庭（administrative tribunal），並非法院（court），但屬公共司法系統（public justice system）之一部分，其法庭成員是獨立且中立的，必須依照法律做出具有強制效力之裁決，其法庭成員包括 CRT 小組與 17 位兼職仲裁員。CRT 小組之成員又包括主席(庭長)1 人、副主席 4 人、專職仲裁員 12 人，以及員工 6 人(處長、副處長、法律顧問 2 人、案件管理員、用戶體驗管理員)。而法庭成員是具有法律專業之決策者，會於聽取爭議雙方的意見後做出對雙方均具有約束力的裁決，CRT 的法庭成員由省政府與 CRT 庭長協商後任命[212] ，且所有 CRT 法庭成員必須遵守 CRT 成員之行為準則[213] ，以及民事審裁法（CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL ACT）[214]之規定。

三、 CRT 營運管理

CRT 從 2017 年 6 月開始接收小額訴訟案件。首先，用戶可以通過平台免費獲得相關法律資訊以及可能的糾紛解決方案，並使用平台進行線上磋商，如果當事人不能自行達成和解，系統則會指定法庭成員線上或通過電話促成各方達成和解，但如果通過調解還無法解決爭議，雙方就會進入最後的裁決階段，由仲裁員作出最終的、有約束力的裁決[215]。

紛爭解決管轄範圍，包括 5000 元(加元)以下之小額債權糾紛（買賣、租賃、貸款、建築裝修、就業、保險等債務）、任何金額之社會財產糾紛(分層或公寓糾紛)、5 萬加元以下之交通事故與傷害索賠(包括

[212] The CRT team, https://civilresolutionbc.ca/about-the-crt/the-crt-team/ (last visited Dec. 28, 2020).
[213] CODE OF CONDUCT FOR CRT MEMBERS, *available at:* https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2018/01/Code-of-Conduct-for-CRT-Members-Dec-2017.pdf.
[214] CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL ACT, http://www.bclaws.ca/civix/document/id/complete/statreg/12025_01#section2.
[215] ODR 動態摘編，*available at:* https://aidrn.org/wp-content/uploads/2020/01/01-ex-ODR%E5%8B%95%E6%85%8B%E6%91%98%E7%B7%A8%EF%BC%88%E7%AC%AC%E4%B8%80%E6%9C%9F%E5%9F%9F%E5%A4%96%E5%B0%88%E5%88%8A%EF%BC%89ZN.pdf.

對銀行或其他機動車事故保險人之索賠、輕傷認定)、社團和合作社等糾紛，例如不繳交每月管理費或罰款；分契法團（公司或理事會等）或擁有房屋所有權過半數分契單位的人士的不公平行為、及分契物業不公平、不履行或任意的執行行為(例如噪音、寵物、泊車、出租)；修葺方面的財務責任爭議及服務方面的投標選擇；會議、投票、會議記錄或其他事務的處理方式不合常規；法例、規則或附例的闡釋；關於共同財產的爭議；惟不包括支付給 CRT 的費用，費用和利息，且 CRT 不得處理土地權及家庭法有關之糾紛事項 [216]。

關於監督管理機制方面，依據民事審裁法（CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL ACT）第 82 條規定，在政府會計年度結束後，法庭必須在切實可行的範圍內盡快向司法部長提交一份關於法庭活動的年度報告，司法部長收到年度報告後必須將報告提交予立法會議或立法會議員，該年度報告包括下列資訊：

（a）審查上一財政年度的法庭運作；

（b）上一財政年度的業績指標，包括該年度在法庭上提出的爭端的數目，性質，解決時間和結果的細節；

（c）上一個財政年度結束時尚未解決的爭議數量和性質的細節；

（d）根據第 81 條 [服務改進調查]進行的調查的結果；

（e）上一財政年度出現的任何趨勢或特殊問題的細節；

（f）對本財政年度法庭工作量的預測；

（g）改善本財政年度法庭運作的計劃。

費用方面，則須繳交申請費用與回應費用，無法負擔者得請求法庭豁免費用，費用如下表所列：

[216] Civil Resolution Tribunal, *available at:* https://civilresolutionbc.ca/wp-content/themes/civil-resolution-tribunal/assets/docs/translated_documents/ChineseTraditional_CRT-What-why-for-Web.pdf.

表 9　加拿大 CRT 爭議解決處理費用表

CRT 費用	爭議類型	費用(加元)
機動車傷害糾紛		
	損害、責任索賠之申請費	線上申請$125 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$150
	輕傷判定之申請費	線上申請 $75 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$100
	意外損害之申請費	線上申請$125 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$150
	損害賠償及輕傷判定或意外傷害賠償之申請費	線上申請$125 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$150
	回應爭議之費用(每個爭議只需付費一次)	如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$25
	法院裁定是否造成輕傷	免費
	法院裁定損害賠償及輕傷判定或意外傷害賠償	$50
3000 元以下之小額債權爭議		
	請求標的為$3,000 或以下（不包括法院命令的利息，費用和開支）之申請費	線上申請$75 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$100
	增加$ 3,000 或以下的反訴或第三人索償的申請費	線上申請$75 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$100
	回應爭議之費用(每個	線上回覆免費

CRT 費用	爭議類型	費用(加元)
	爭議只需付費一次)	如果通過郵件，電子郵件或傳真回覆，則為$25
	法庭裁決(如果在調解過程中通過協議解決爭議，則無需支付此費用)	$50
	若不同意 CRT 決定，提交異議通知書之費用	$200
3000-5000 元之小額索賠爭議		
	請求標的為$3,000-$5,000（不包括法院命令的利息，費用和開支）之申請費	線上申請$125 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$150
	回應爭議之費用(每個爭議只需付費一次)	線上回覆免費 如果通過郵件，電子郵件或傳真回覆，則為$25
	增加$ 3,000-$5,000 的反訴或第三人索償的申請費	線上申請$125 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$150
	法庭裁決(如果在調解過程中通過協議解決爭議，則無需支付此費用)	$50
	若不同意 CRT 決定，提交異議通知書之費用	$200
物業糾紛		
	分層爭議之申請費	線上申請$125 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$150
	增加反訴或第三人請求的申請費	增加$ 3,000-$ 5,000 的反訴或第三人索償的申請

CRT 費用	爭議類型	費用(加元)
		費
	回應爭議之費用(每個爭議只需付費一次)	線上回覆免費 如果通過郵件，電子郵件或傳真回覆，則為$25
	法庭裁決(如果在調解過程中通過協議解決爭議，則無需支付此費用)	$100
社團與合作社糾紛		
	申請費	線上申請 $125 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$150
	增加反訴或第三人請求的申請費	線上申請 $125 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$150
	回應爭議之費用(每項爭議只需付費一次)	線上回覆免費 如果通過郵件，電子郵件或傳真回覆，則為$25
	法庭裁決(如果在調解過程中通過協議解決爭議，則無需支付此費用)	$100
其他費用-所有爭議類型		
	若被訴人未在截止日期前做出回應，則請求默認命令之費用	線上申請 $ 25 如果通過郵寄，電子郵件或傳真申請，則為$30
	將達成的協議轉變為可執行之命令	$25
	法庭做出最終決定並下達命令，請求取消	$50

CRT 費用	爭議類型	費用(加元)
	默認或違規命令之費用	
	當事人請求列印紛爭紀錄之費用(包括訊息和證據)	每項請求 $10 每頁$1
	非當事人請求列印紛爭紀錄之費用(包括訊息和證據)	每項請求$25 每頁$ 1 媒體不收費
	驗證 CRT 決策或其他紀錄之副本	$30
	拒付款項者，允許繼續參加 CRT 流程之費用	$30

四、 紛爭解決程序與效力

紛爭解決分為多個階段，紛爭可能在程序的任一階段得到解決，分述如下[217] ：

1、受理階段：申請人提出解決紛爭申請，申請人須支付費用及通知相關當事人。透過線上申請之解決方案資源管理器，針對糾紛類型提供正確之申請表，並提供相關法律資訊與工具協助自行檢視爭議，解釋為何相關投訴可能並無依據。

2、回應解決紛爭階段：相關當事人提供相關糾紛資料並支付費用。

3、協商談判（facilitation）階段：CRT 開啟快速協商模式，設法由兩造達成協議而使紛爭解決。

4、促成調解階段（negotiation）：進行協商談判後，CRT 成員會分配由該案件管理員擔任調解員，協助每一位當事人同意此協商方案，

[217] CRT process, https://civilresolutionbc.ca/tribunal-process/#5-get-a-crt-decision (last visited Dec. 28, 2020).

該協議可具有與法院命令具相同之效力。若無成功和解之可能，案件管理員在必要時會幫助雙方當事人為審判程序做準備。

5、審判裁處階段：若無法透過協商或促成調解階段來達成協議，一位經指定獨立之 CRT 成員會依照所有資料綜合判斷而做出爭議之裁決，並透過電話、電子郵件或視訊與雙方當事人進行溝通，確保雙方在做出裁決權前皆可獲取相關事實資料並表達意見，該裁決也具有與法院命令(判決)相同之效力而得以強制執行，但仍必須交由省法院（Provincial Court of British Columbia）或高等法院（Supreme Court of British Columbia）強制執行。若不服 CRT 之裁決，則依照案件類別分別向高等法院（Supreme Court of British Columbia） 提出上訴，或向 CRT 提出異議聲明，並由省法院(Provincial Court of British Columbia) 進行新的審判程序。

五、 CRT 關於電信消費紛爭之案例

CRT 關於 Mekies v. Fido Solutions Inc.案於 2020 年 2 月 14 日 Mekies v. Fido Solutions Inc.案作出之電信小額索賠決定，可觀察出消費者有嘗試以 CRT 線上系統解決與電信服務商之糾紛，但 CRT 之決定認為，依據加拿大電信法（Telecommunications Act）第 72 條第 3 款規定，第 1、2 款不適用於任何違反提供電信服務契約之訴訟或與加拿大電信服務商收取費率有關之損害賠償訴訟，是以，涉及電信服務契約的爭議應由 CCTS 解決，雖然 CRT 和 CCTS 都具有做出具有約束力命令之權力，但鑑於 CCTS 在電信領域的專業化，應由比 CRT 更合適、專業之 CCTS 解決有關電信服務的投訴。故 CRT 認為本件 CRT 應無管轄權[218]。

由上可知，加拿大雖有新興便利之 CRT 線上紛爭解決機制，但

[218] Mekies v. Fido Solutions Inc.,https://decisions.civilresolutionbc.ca/crt/crtd/en/item/461475/index.do?q=refund+telecommunications (last visited Dec. 28, 2020).

CRT 在實務判決中認為電信消費爭議仍應由專業之 ADR 機制 CCTS 解決，故實際上係限制電信消費者爭端解決之管道，而集中由 CCTS 處理電信消費爭議。

第六節　美國 I-courthouse

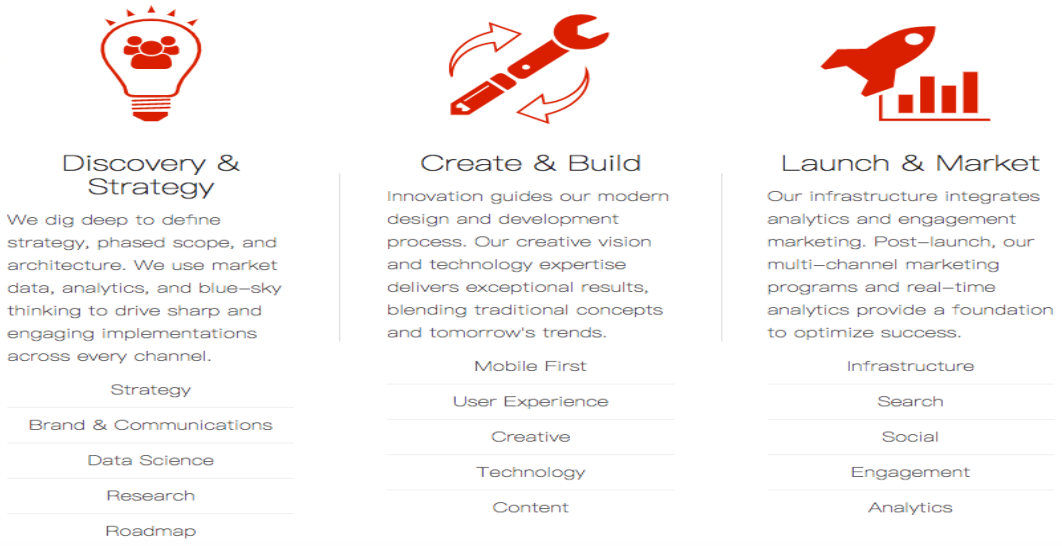
一、 組織架構

(一) I-courthouse 營運者：民間機構美國 Perception Corporation 公司

I-courthouse 為一全線上爭議解決機制平台。其並非由官方/政府設立。其係由一民間企業，總部位於美國加州之 Perception Corporation 公司。公司官方網站為：https://www.percepticon.com/。

Perception Corporation 成立於 1993 年，總部位於離美國舊金山約二十英里之 Walnut Creek。其主要係提供網路相關之產品及諮詢服務，推出了多項服務及產品。除 I-courthouse 外，提供網路品牌行銷、電子商務等服務，其客戶包含諸多財星百大公司、新創公司及非營利機構等。知名客戶包含 Johnson & Johnson、Cisco、Hitachi、EY、Java、Nike 等。

依該公司官方網站，其服務內容包含研擬行銷策略，品牌設立及打造，產品推出及行銷諮詢服務，詳如下[219]：



[219] Perception Corporation, https://www.percepticon.com/ (last visited Dec. 28, 2020).

因該公司並非屬於公開上市公司，關於其組織架構及營運狀況，並無公開資訊。以 Google 等網站搜尋引擎搜尋 Perception Corporation，也無其他關於該公司之營運介紹說明。

另公司設有臉書專頁 https://www.facebook.com/percepticon/。及 Twitter 專頁：https://twitter.com/percepticoncorp。但上次更新均已為 2015 年。從網站及專頁更新速度以觀，近期公司似乎無新產品推出。

(二) I-courthouse 平台簡介：

I-courthouse 為一網路爭議解決平台，成立於 1999 年。其網址為：http://www.icourthouse.com/main.taf 。依其官方網站說明：I-courthouse 係定位為網路世界之法院。且運作方式、提告、判決方式均與實體法院相同或相似(英文原文：I-Courthouse is the internet's courthouse. The system of the courthouse, and how cases are presented and verdicts are arrived at, resemble procedures found at traditional courthouses.)

I-courthouse 網站強調之特色為審理迅速，其一切均採線上書面審理。其採用陪審制度(Jury system)。I-courthouse 採會員制，只要申請加入成為 Icourthouse 會員，就可使用該平台解決與他人之民事爭議，且可成為陪審員。

I-courthouse 作為一訴訟外紛爭解決機制(ADR)，裁判規則之設計也具彈性。審理結果及門檻由兩造自行決定，例如以過半數或三分之二陪審成員決定作為門檻。

I-courthouse 其會依照審理結果，作成判決書(trial book)，其內附具審理過程，兩造主張，以及陪審團成員意見。Trial book 可供付費下載，每次美金 189 元。

二、 營運管理

(一)經營現況

I-courthouse 網站目前仍係由 Perception Corporation 公司經營。該網站公布目前尚在審理中之案件，其中 2019 年尚有 2 件在審理中。2020 年尚未見任何審理中之案件。2019 年審理中之 2 案件均係與退費爭議(refund)有關。

從案件及網路能見度數量以觀，I-courthouse 似乎在美國的使用者數量及頻率均屬有限。I-courthouse 官方網站目前雖尚有 2019 年的審理中案件。但該網站之著作權聲明僅從 1999 年至 2003 年。從其網站的內容、格式、排版，推測已有相當時間未大幅更新。

如在 Google 等搜尋引擎輸入關鍵字 I-courthouse，除 I-courthuose 及 Perception 公司官方網站外，並無相關討論或額外資訊。

(二)管理機制

I-courthouse 之管理機制，可歸納有以下特色：

1. **會員制**：擬使用 I-courthouse 之爭議解決服務者，均需註冊申請成為會員。註冊完成者，會取得一組帳號密碼。每次使用單入 icourthouse 均需輸入該帳號密碼。

2. **陪審制**：I-courthouse 採陪審制。會員均可自由申請加入成為陪審員，兩造也可合議制定陪審員。陪審團成員屬無償，並不會取得任何酬金報酬。

3. **審理時程由當事人自行決定**：並無一定標準，係依訴訟程序而定。在判決作成或兩造和解前，訴訟將持續進行，故理論上訴訟是可能無限期進行。但兩造也可以另外約定必須在一定期限前做成判決，否則判決不拘束任一方。

4. **匿名性**：在 I-courthouse 網站揭露的案件，都不會揭露兩造實際身

分或個人資訊，而只會稱呼兩造為原告、被告、買方、賣方等。但I-courthouse 要求使用者在申請註冊成為會員時，需據實完整揭露相關個人資訊。如被發現有不實揭露之情形，I-courthouse 有權將會員停權。

5. **全線上審理方式：**採完全線上作業。線上提交書狀及證物，均須遵守 I-courthouse 規定之格式、檔案大小、檔名等。全部均以線上上傳之方式進行。。陪審團並會以線上提出問題，供兩造回應答辯。

6. **審理費用：**使用爭議解決程序為免費。原告申請加入會員後，可以自行在 i-courthouse 提起訴訟而無需付費。但如擬獲得審理報告(trial book)，需加入成為會員，且於下載時，每份須支付美金 189 元。

7. **使用者規則**：I-courthouse 制訂了使用者合約(User agreement)，要求使用者嚴格遵守。使用者被要求在使用 I-courthouse 服務過程，不得有違法、侵權情事。包含禁止侵犯他人隱私、提供錯誤資訊、偽造資訊、違法傳輸他人資訊、傳輸未經授權或違法之廣告或垃圾郵件等行為。

8. **隱私權保障：**為維護使用者隱私，I-courthouse 也制定了隱私權政策(privacy policy)。I-courthouse 會以去識別化方式，提供第三方其蒐集及分析之案件資訊。

9. **適用之法律(laws that apply to the case)**：I-courthouse 鼓勵兩造主動告知陪審團在爭議中應適用之法律。且可提供相關法律原則、法規及相關判決案例。

三、 紛爭解決程序與效力

(一)審理程序

全部使用者均需遵守 I-courthouse 制訂之審理程序規範(I-

courthouses Rules of Procedures)，全文共有 8 條，主要內容如下：

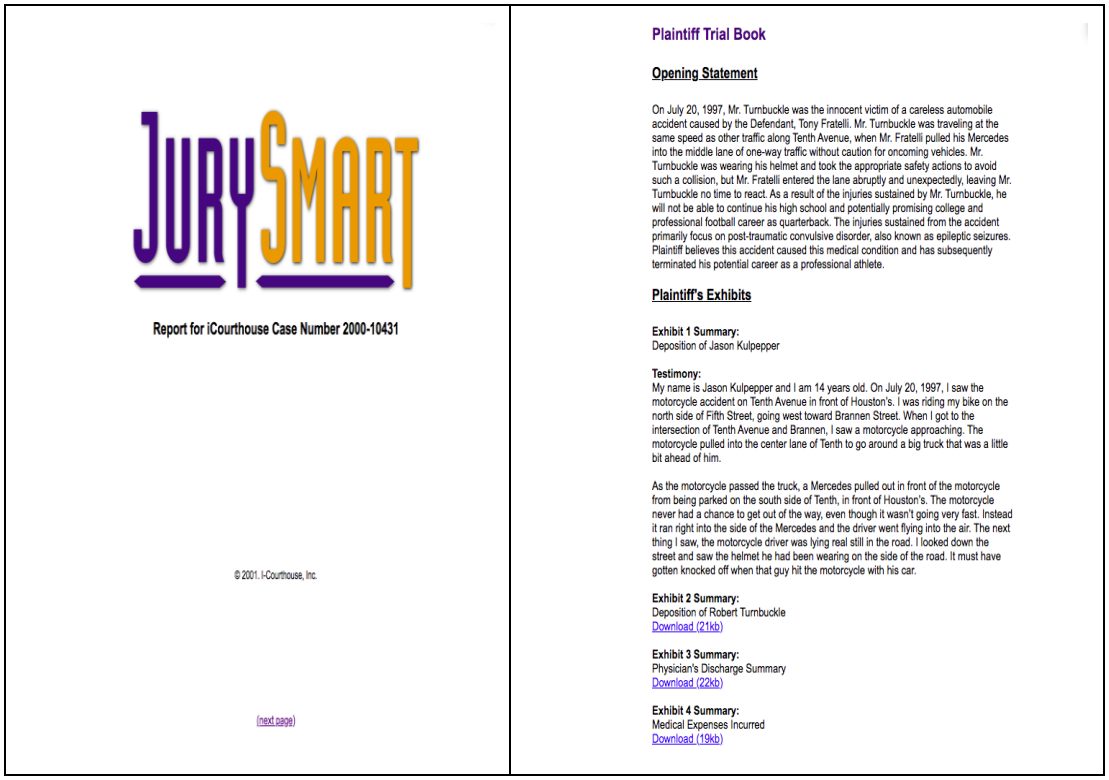
表 10　美國 I-Courthouse 審理程序規範

條號及簡目	條文內容
Rule 1: Compliance with User Agreement 遵守使用者規範	All iCourthouse parties and jurors must comply with the User Agreement. 各方及陪審團成員均須遵守使用者規範。
Rule 2: Size Limitations 檔案大小限制	**(a)** Total evidence shall not exceed 1 MB. 證據總共不得超過 1MB **(b)** No evidence exhibit file may be larger than 100KB. 每附件不得超過 100KB
Rule 3: No Personal Information 不得包含個人資訊	Content submitted to iCourthouse shall not contain both first and last names, or addresses, of people or companies. Content shall also not contain other specifically identifying information. Content shall not contain racial, religious, or ethnic identifying information. 提交之資訊不得包含個人資訊，例如名稱、地址、公司名稱等。且不得含有任何可用於特定他人身份之資訊。也不得含有種族、宗教等資訊。
Rule 4: Response to Summons 被告接到傳票後之回應	Defendants shall respond to an e-mail summons by registering as a defendant within 10 days. If a defendant fails to register within 10 days, jurors may render verdicts based solely on the plaintiff's trial book. 被告應在接到原告起訴之 Email 電子傳票後 10 天內註冊成員會員。如果被告沒有在

	10 天內註冊成員會員，則陪審團成員有權僅根據原告一造聲明做成判決。
Rule 5: Submission of Trial Books 提交訴訟資料	Each registered plaintiff and defendant is issued a Trial Book upon registration. Each party shall complete its Trial Book within 72 hours of registering. 原被告雙方均應各自在註冊後提交訴訟資料。訴訟資料應在註冊後 72 小時內提交。
Rule 6: Invitation to Juror Duty 邀請擔任陪審團	**(a)** Each party may invite persons to serve as jurors on a case. There is no limit on the number of invitations that can be issued. 各方均得邀請他人成為陪審團成員。邀請函數量並無上限。 **(b)** Persons invited to serve as juror on a case may forward the invitation to others. 收到邀請函者也可將邀請函轉寄給他人
Rule 7: Juror Review of Trial Books 陪審團審閱訴訟資料	Jurors shall read and review the entire contents of each party's Trial Book before rendering a verdict. 在作成裁決前，陪審團成員應研讀及審閱各方提交之完整訴訟資料。
Rule 8: Size of Damage Awards 判決賠償數額	Jurors shall not award damages in excess of the damages requested by a plaintiff. Any verdict awarding excessive damages shall be null and void. 賠償團裁決賠償之數額不得超過原告請求。

	超過部分應被視為自始無效。

裁決作成及通知方式：Icourthouse 使用一名為 Jury Smart 之軟體作成判決，供使用者付費下載。報告內容包含兩造聲明、主張、證據、判決結果、陪審團提出之問題、意見、及陪審團成員背景資訊。其報告範例如下：



JURYSMART

Report for iCourthouse Case Number 2000-10431

© 2001. I-Courthouse, Inc.

(next page)

Plaintiff Trial Book

Opening Statement

On July 20, 1997, Mr. Turnbuckle was the innocent victim of a careless automobile accident caused by the Defendant, Tony Fratelli. Mr. Turnbuckle was traveling at the same speed as other traffic along Tenth Avenue, when Mr. Fratelli pulled his Mercedes into the middle lane of one-way traffic without caution for oncoming vehicles. Mr. Turnbuckle was wearing his helmet and took the appropriate safety actions to avoid such a collision, but Mr. Fratelli entered the lane abruptly and unexpectedly, leaving Mr. Turnbuckle no time to react. As a result of the injuries sustained by Mr. Turnbuckle, he will not be able to continue his high school and potentially promising college and professional football career as quarterback. The injuries sustained from the accident primarily focus on post-traumatic convulsive disorder, also known as epileptic seizures. Plaintiff believes this accident caused this medical condition and has subsequently terminated his potential career as a professional athlete.

Plaintiff's Exhibits

Exhibit 1 Summary:
Deposition of Jason Kulpepper

Testimony:
My name is Jason Kulpepper and I am 14 years old. On July 20, 1997, I saw the motorcycle accident on Tenth Avenue in front of Houston's. I was riding my bike on the north side of Fifth Street, going west toward Brannen Street. When I got to the intersection of Tenth Avenue and Brannen, I saw a motorcycle approaching. The motorcycle pulled into the center lane of Tenth to go around a big truck that was a little bit ahead of him.

As the motorcycle passed the truck, a Mercedes pulled out in front of the motorcycle from being parked on the south side of Tenth, in front of Houston's. The motorcycle never had a chance to get out of the way, even though it wasn't going very fast. Instead it ran right into the side of the Mercedes and the driver went flying into the air. The next thing I saw, the motorcycle driver was lying real still in the road. I looked down the street and saw the helmet he had been wearing on the side of the road. It must have gotten knocked off when that guy hit the motorcycle with his car.

Exhibit 2 Summary:
Deposition of Robert Turnbuckle
Download (21kb)

Exhibit 3 Summary:
Physician's Discharge Summary
Download (22kb)

Exhibit 4 Summary:
Medical Expenses Incurred
Download (19kb)

(二)裁判效力

判決效力：因為其並非屬於官方機構，係屬於兩造自行選擇之 ADR 程序，故需透過兩造契約合意選擇以 i-courthouse 方式賦予判決之執行力。在兩造相關契約內，需明定兩造同意以 I-courthouse 作為爭議解決機構，且其做成判決有等同法院之效力而具執行力。

第七節　歐盟 ECODIR

一、 組織架構

線上紛爭解決機制因具有處理效率高、具匿名性、保密性以及符合跨國需求等特色，為歐盟推行訴訟外紛爭解決機制項目之一，而於 2001 年 10 月成立的線上消費紛爭解決機制（Electronic Consumer Dispute Resolution，下稱 ECODIR）即為解決跨國消費爭議之重要代表。ECODIR 係由歐盟執委會、愛爾蘭企業、貿易與勞工部（European Commission, Irish Department of Enterprise, Trade and Employment）所支持之創新計畫，其由歐盟執委會及都柏林大學、那慕爾大學研究中心成立，宗旨為建立一套以電子方式解決網際網路上，消費者與商業機構間所產生之小額紛爭解決制度，組成成員則為歐盟內部之法律及仲裁專家[220]。

二、 營運管理

ECODIR 原於 2003 年以非營利組織形式、不向消費者收取任何申訴費用上線，然而其後因為其在商業企業者與消費者之間缺乏知名度以及爾後歐盟資金的退出，ECODIR 被交由國家仲裁論壇（National Arbitration Forum）管理[221]，目前已停止營運。

ECODIR 之建置經驗顯示，成功說服企業經營者進入程序為線上紛爭處理機制應克服的大問題，此問題可能來自於 ECODIR 平台容易被企業經營者視為「官方」的調查平台，而非一中立且具有安全保密環境之消費爭議解決機制。從而，學者認為，線上紛爭解決機制必須經由大眾對於此類紛爭解決方式之意識（awareness）提升才得以普及，而意識之提升應適當的誘因，例如平台信譽以及成本撙節等方式

[220] 李淑萍，〈ECODIR 之線上爭端解決機制介紹〉，《科技法律透析》，第 16 卷第 12 期，頁 7-11（2004）。

[221] Pablo Cortés, Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union, 73-74 (2010).

吸引企業經營者加入線上紛爭解決程序[222]。

三、 紛爭解決程序與效力

（一）紛爭解決程序[223]

與消費者有關的線上交易，只要是不涉及非法內容、身體傷害、家庭、稅務及智慧財產權的爭議，即可於 ECODIR 的網站註冊一個使用者身份並登入，提出爭議資訊後之紛爭解決程序，大致可以分為三大階段：協商、調解以及建議書做成，以下就各階段進行說明。

1. 協商：本階段係由 ECODIR 接到消費者之申訴，依其提供之資訊向紛爭對方提出進入協商之邀請。於七日考慮期後，對方同意配合者，雙方即可利用 ECODIR 平台就爭議內容進行討論。爭議解決需求者應提出可以接受的解決提議，而對造在回答是否接受線上紛爭解決時，應一併回答同意或拒絕此提議，若解決此提議，應再提出另一解決方案，倘該方案未能獲得另一造同意，或雙方未能在 18 日內達成共識者，即為協商失敗，進而進入調解階段。

2. 調解：此程序將有 ECODIR 指派或雙方同意任命之調解員進行，調解員透過網頁由當事人雙方提出之資訊檢視過去曾提出之解決方案，進而提出解決方案，若獲得雙方同意，則得以做成和解協議，程序就此終結[224]；若 15 日內未能成功達成協議，則調解失敗。

3. 建議書做成：調解員本於其專業及依據誠信及公平原則，提出建議書供雙方當事人參考。

---

[222] *Id.*

[223] 李淑萍，同註 220，頁 8-9。

[224] 在 ECODIR 試營運期間（pilot phase）中，多數爭議事件在調解程序得達成協議並終結程序。Pablo Cortés, *supra* note 221, at 73.

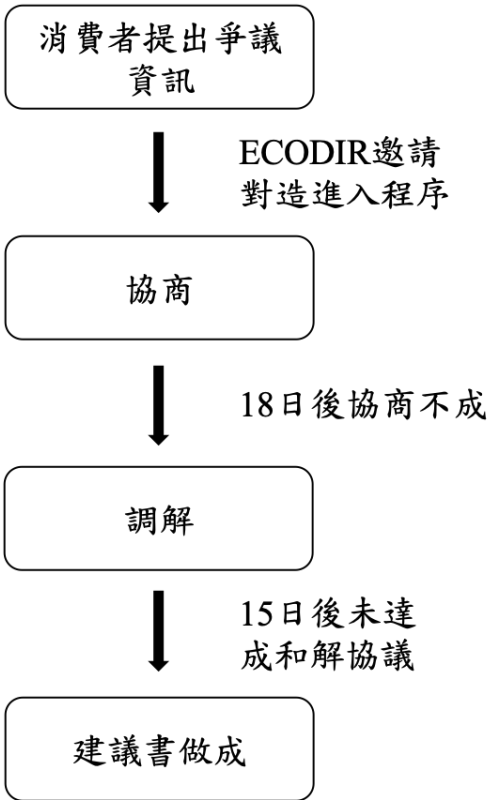


圖 31　ECODIR 爭議解決流程圖[225]

（二）效力

上述紛爭解決過程，當事人得隨時終止程序，最後由調解員提出之調解書，亦得依雙方意願另立協議同意受其拘束，該解決方案始具拘束力。如當事人確實達成協議受解決方案拘束，ECODIR 會於 30 日內聯繫雙方當事人以確保該方案之執行[226]。

[225] 李淑萍，前揭註 220，頁 8-9。

[226] Norman Solovay & Cynthia K Reed; The Internet and dispute resolution : untangling the Web, 3-61 (2003).

第八節 小結

鑒於線上與跨境之消費交易日益興盛，所衍生之大量小額消費爭議可能造成司法資源之過度消耗，恐有緩不濟急之問題，以UNCITRAL 為首之國際組織遂提倡建立線上爭端解決機制（ODR），來協助爭議當事人能夠快速且以成本較低的方式解決紛爭。

本團隊觀察到線上爭端解決機制（ODR）機制之優點有以下：

1. 藉由資通訊科技，加速案件的通訊往返時程，例如：

   (a) 線上填寫申請表單得以快速提出消費爭議申請；

   (b) 上傳之文件或當事人間之協商得以透過 ODR 平台快速通知對方，免去實體郵件之往返時間；

   (c) ODR 平台可作為當事人隨時互動溝通之平台。

2. 以書面審理為主，免去當事人親自出席或須委任代理人出席等相關勞力時間費用之成本；若因案件性質複雜、金額龐大或協助調處之中立第三人認為有必要，則可以利用科技通訊設備（如視訊線上會議或電話會議）協助案件之進行，尤其我國公司法第 172-2 條、第 205 條等已開放董事會與股東會得以視訊會議為之，以視訊方式進行爭議案件審理應為未來可考慮之模式之一。

3. 消費爭議案件之處理無紙化與線上化，將有助於案件大數據之分析與統計以及案件類型化。

4. 線上平台的建置將有助於降低相關機構營運與人力成本，得以提供使用者免付費或收費低廉之爭端解決服務。

5. ODR 機制有利於案件後續文字資料探勘（Text Mining）整理，進而可增進電信服務品質之提升。

我國現有之爭議解決機制目前已有利用線上系統進行書面及資料之傳輸，未來似可參考加拿大 Online Tribunal System 之制度，進

一步將爭議案件之審理線上化，以加速案件之審理流程。

第四章　我國現有之消費爭議解決機構

第一節　金融消費評議中心

一、 立法背景

金融消費者保護法(下稱金保法)之誕生背景，主要是經歷過2005年雙卡風暴(信用卡及現金卡)、2008 年連動債爭議等一系列事件[227]，因而促使「金融監督管理委員會」為保護金融消費者權益，公平合理、專業迅速地處理金融消費爭議，增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展。參考「英國金融服務暨市場法」、「英國金融公評服務機構」(Financial Ombudsman Service Ltd.)與「新加坡金融業調解中心」(Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd.)運作機制及國內相關法規，主管機關擬定「金融消費者保護法」與相關子法，以建置一具備專業性及迅速性之訴訟外紛爭解決機制。

所謂訴訟外紛爭解決機制（Alternative Dispute Resolution，下稱ADR)，依主導者之性質區分，大致可分為司法型、行政型與民間型3 種。鑑於司法資源之有限性，司法院除持續致力推動法院內之調解外，同時正積極思考擴大或強化行政型 ADR（如：直轄市及各縣市政府之消費爭議調解委員會、各鄉鎮市公所之調解委員會）及民間型ADR （如：中華民國仲裁協會、財團法人金融消費評議中心）等法院外紛爭處理機制之功能，並重新檢討目前相關法規範及 ADR 運作所面臨之困境，期能建構更完善且人民易於使用之紛爭解決制度[228]。我國「金融消費者保護法」的制訂與「財團法人金融消費評議中心」的成立，無疑是金融消費者保護的重要里程碑，更是在司法資源有限性下，民間 ADR、金融 ADR 實行的最佳範例。

過去缺乏「金融消費評爭議處理機制」的情況下，金融消費者與金融服務業間，容易因雙方資訊不對稱，導致消費爭議等交易糾紛發

[227] 林繼恆，前揭註 19，頁 93（2012）。
[228] 司法院，司法院積極研議各類訴訟外紛爭處理機制 疏減訟源增進效能，資料來源: https://www.judicial.gov.tw/tw/cp-1429-67816-f1fa0-1.html （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

生。惟金融消費爭議處理程序明文規定於「金融消費者保護法」第三章後，金融服務業除了應提出相關法令或措施以避免消費爭議外，金融消費者亦有管道得以針對消費爭議提出該爭議[229]，並由主管機關妥速處理。於此法令架構下，經由「財團法人金融消費評議中心」的評議制度，使得金融消費者與金融服務業間，不再因資訊不對稱而處於弱勢方，法律亦給予弱勢方相對有效的後盾，透過本法保護各自的權益，促進我國金融市場之發展，健全我國金融市場之穩定。

二、 組織架構

「財團法人金融消費評議中心」依據該法由政府捐助成立，藉此建立金融消費爭議處理機制，落實強化金融消費者保護各項措施，以期達成保護金融消費者權益、增進金融消費者對市場之信心及促進金融市場健全發展之立法目標。

評議中心之組織架構特色如下：

1. 依據金融消費者保護法規範成立之「財團法人金融消費評議中心」已於 2012 年 1 月 2 日正式運作，其資金來源係百分之百由金管會捐助，共 2 億元。於整個爭議處理機構中，評議中心之評議委員會採用合議制，以書面審查為原則。

2. 評議中心為財團法人，捐助財產總額為新台幣 10 億元，除民間捐助外，由政府分 5 年編列預算捐助。爭議處理機構係由金管會全額捐助成立，未來透過向金融服務業收取年費及服務費增加資金來源。（本法第 14 條）

3. 爭議處理機構設董事 7 至 11 人與監察人 1 至 3 人。並由主管機關就學者、專家及公正人士遴選（派）之。董事、董事會及監察人不得介入評議個案處理。（本法第 15 條）

4. 依本法第 17 條第 1 及 2 項規定，爭議處理機構為處理評議事件，設評議委員會，委員人數 9 至 25 人，其中一人為主任委

[229] 劉其昌，金融消費者保護法之分析，資料來源：https://www.bot.com.tw/Publications/Quarterly/Documents/63_4/63_4_01.pdf。

員，均由董事會遴選具相關專業學養或實務經驗之專家學者及公正人士，報請主管機關核定後聘任。評議委員任期為三年，期滿得續任。

5. 我國制度不同於英國之金融公評人均屬專任，僅主任委員為專任，其餘評議委員皆為兼任。由本法可知，其將爭議處理機構定位為一個中立公正的機構，其角色更接近法官[230]。

三、 金融消費爭議處理機制管制對象

金保法規範金融服務業之義務與責任，並處理金融消費者與金融服務業因商品或服務所生之民事爭議，依照金保法之規定，主要以主體規範決定管制範圍，說明如下[231]：

(一)金融服務業指銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。

(二)金融消費者指接受金融服務業提供金融商品或服務者。但下列專業投資機構及符合一定財力或專業能力之自然人或法人除外：

1. 專業投資機構

(1) 國內外之銀行業、證券業、期貨業、保險業、基金管理公司及政府投資機構。

(2) 國內外之政府基金、退休基金、共同基金、單位信託及金融服務業依證券投資信託及顧問法、期貨交易法或信託業法經理之基金或接受金融消費者委任交付或信託移轉之委託投資資產。

(3) 其他經主管機關認定之機構。

2. 符合一定財力或專業能力之自然人或法人

---

[230] 同前註，頁 111-114。

[231]財團法人金融消費評議中心，淺談金融消費者保護法之爭議處理機制—金融消費評議中心，資料來源：http://www.foi.org.tw（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

(1) 法人：其應符合之條件為該法人接受金融服務業提供金融商品或服務時最近一期之財務報告總資產超過新臺幣五千萬元。

(2) 自然人：係指依現行相關法令規章所定，以專業投資人或專業客戶身分，接受金融服務業提供金融商品或服務，於該筆金融商品或服務範圍內之自然人。

由上可知，金融消費爭議處理機制管制金融商品之業者及消費者涉及之所有交易為管制之出發點，惟證券交易所、金控公司、證券集中保管事業、期貨交易所等，非直接以金融消費者為交易對象之金融機構不適用之[232]，目前金融消費爭議處理機制常見之爭議類型如下表所示。

表 5. 108 年第 3 季及 108 年第 4 季常見爭議類型(申訴暨評議)

行業別		108 年第 3 季 爭議類型	108 年第 4 季 爭議類型
銀行業		違反金融產品條件或風險說明爭議	信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議
		受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議
		信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	違反金融產品條件或風險說明爭議
壽險業	理賠類	理賠金額認定	理賠金額認定
		必要性醫療	必要性醫療
		手術認定	遲延給付
	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		停效復效爭議	停效復效爭議
		保費之交付	未遵循服務規範
產險類	理賠類	理賠金額認定	理賠金額認定
		遲延給付	殘廢等級認定
		殘廢等級認定	遲延給付
	非理賠類	續保爭議	續保爭議
		未遵循服務規範	未遵循服務規範
		拒絕承保、解除或終止契約	拒絕承保、解除或終止契約
保險輔助人	理賠類	-	違反告知義務
	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		未遵循服務規範	契約撤銷
		要保人非親簽	要保人非親簽
證券期貨業		投信投顧契約退費	受託買賣集中市場有價證券交易糾紛
		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	投信投顧契約退費
		受託買賣期貨交易糾紛	基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛

四、 紛爭解決程序與效力

就處理金融消費爭議而言，金融評議中心的評議制度具有以下原

[232] 財團法人金融消費評議中心，金融消費爭議免煩惱，資料來源：http://www.qnm.ks.edu.tw/documents/3%E9%87%91%E8%9E%8D%E6%B6%88%E8%B2%BB%E7%88%AD%E8%AD%B0%E5%85%8D%E7%85%A9%E6%83%B1%E3%80%901080819%E6%95%99%E8%82%B2%E5%AE%A3%E5%B0%8E%E8%99%95%20%E4%BC%81%E5%8A%83%E7%B5%84%E7%B5%84%E9%95%B7%20%E9%BB%83%E5%B9%BC%E9%A6%A80928283767%E3%80%91-%E9%9D%92%E5%B9%B4.pdf。

則[233]：

(一)公平合理原則

金保法第 20 條規定，爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。此乃係考量實務上金融消費爭議之態樣多樣，故賦予爭議處理機構得依公平合理原則，在斟酌事件一切事實證據後，作成判斷，以補充法令及司法判解之不足。公平合理原則在英國 FOS 實務運作上，將法律、命令、判決先例、產業界習慣均考量在內。

(二)迅速原則

依據「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」規定，評議決定應自爭議處理機構受理評議申請之日起三個月內為之，必要時得延長一次，整個程序最長不得逾五個月。且評議程序以書面審理為原則，除評議委員會認為有必要或經當事人請求而評議委員會認為有正當理由者，才會通知當事人或利害關係人到場陳述意見。因此，與一般訴訟需要經年累月、多次開庭審理之時間相比，可為金融消費者及金融服務業節省很多時間。

(三)有效原則

金保法第 29 條規定，金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受。透過本機制解決爭議，將更為迅速、有效。此外，金融消費者得於評議成立之日起九十日內，申請將評議書送法院核可，經法院核可後，即與民事確定判決有同一之效力，雙方當事人就該事件不得再行起訴或依金保法申訴、申請評議。

一、　金融消費者保護法之爭議處理流程

[233] 財團法人金融消費評議中心，淺談金融消費者保護法之爭議處理機制—金融消費評議中心，資料來源：http://www.foi.org.tw （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

爭議處理機構為解決金融消費者與金融機構間的糾紛，其爭議處理程序參考英國金融公評人制度，設有「申訴-調處-評議」三階段的程序。首先由金融消費者就金融消費爭議事件向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴後為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業不為處理者，金融消費者得向評議中心申請評議。金融消費者如直接向評議中心提出金融服務業申訴時，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理，以落實申訴前置之原則。金保法另於第 23 條第 2 項之規定中加入「調處」程序:「金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。」

評議中心於受理金融消費者申訴評議後，評議委員會指定評議委員先行預審，並做成審查意見報告，提送評議委員會做成評議決定。金融消費者若不接受該評議決定，該評議決定不拘束金融服務業，導致該次評議不成立，此時，金融消費者可循訴訟或其他途徑救濟。反之，評議成立，申請人得申請將評議書送法院核可，經法院核可後與確定判決有同一效力。下圖 28 為評議中心處理金融消費爭議之流程圖。以下將就「申訴」及「評議」階段做細部說明。

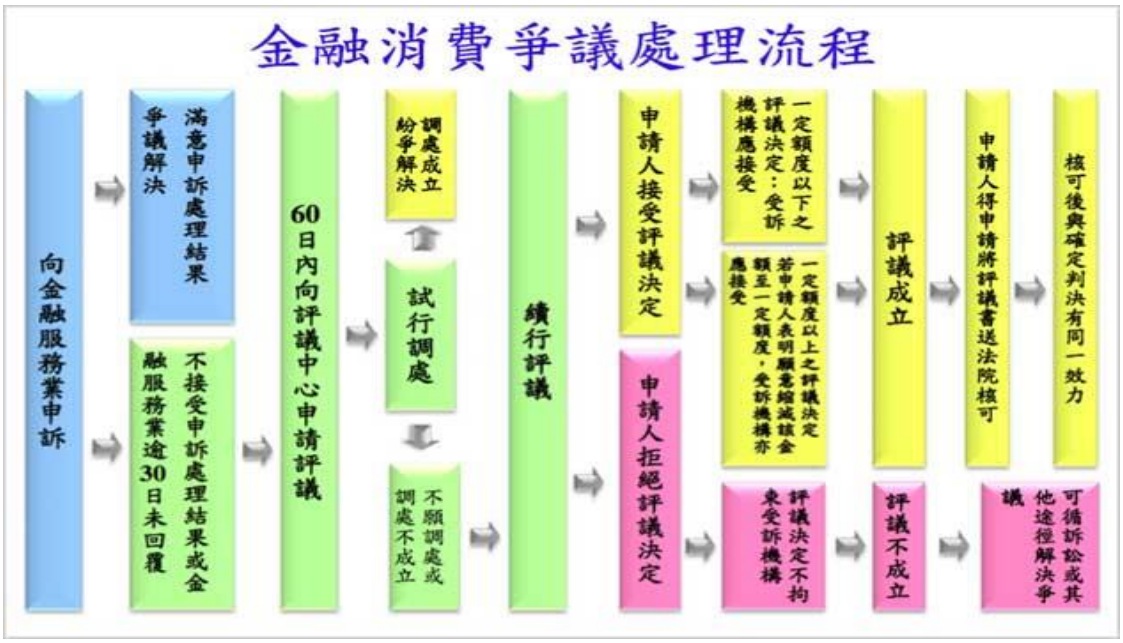


圖 32　金融消費爭議處理流程[234]

（資料來源：金融消費評議中心）

（一）申訴階段[235]

依金保法第 13 條第 2 項之規定，金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業者提出申訴，金融服務業者應於收受申訴之日起 30 日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業者逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起 60 日內，向爭議處理機構（即財團法人金融消費評議中心）申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將申訴移交金融服務業者處理。換言之，金融消費者申請評議前，必須先向金融服務業者提出申訴。如金融消費者向爭議處理機構申請評議前，未曾就該爭議向金融服務業者申訴，則爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業者處理。金融服務業者應於收受申訴之日起 30 內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消

234 財團法人金融消費評議中心，https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=333&parentpath=0,2&mcustomize=onemessage_view.jsp&dataserno=201201180002&toolsflag=Y&dtable=OneSite （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

235 郭大維，論金融服務業銷售金融商品之消費者保護規範-我國法與英國法之比較，存款保險資訊季刊第31卷1期，2018年3月，頁 23-53。

費者。若金融消費者不接受處理結果或金融服務業者逾期不為處理者，始得於收受處理結果或期限屆滿之日起 60 日內，向爭議處理機構申請評議。此一申訴前置程序規定之目的在於強制金融服務業者處理因其所提供之金融商品或服務所衍生之爭議，期待涉及該之金融服務業者與金融消費者於進入評議程序前，能夠藉由自行協議解決該爭議[236]。

（二）評議階段

金融消費者完成申訴程序後，若該爭議並未解決，則進一步可向爭議處理機構申請評議。若於程序審查並無不受理之事由後[237]，爭議處理機構應受理評議。此時，爭議處理機構得**試行調處**，當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議[238]。同時，爭議處理機構受理申請評議後，應由評議委員會主任委員指派評議委員三人以上為預審委員先行審查，並將審查意見報告提送評議委員會評議。而評議委員會應公平合理審酌評議事件之一切情狀，以全體評議委員二分之一以上之出席，出席評議委員二分之一以上之同意，作成評議決定[239]。原則上，評議程序係以書面審理，僅於評議委員會認為有必要者，得通知當事人或利害關係人至指定處所陳述意見；而若當事人請求到場陳述意見，評議委員會認為有正當理由者，亦應給予到場陳述意見之機會[240]。而爭議處理機構為處理金融消費爭議事件，得於合理必要範圍內，請求金融服務業者協助或提洪相關資料。受請求之金融服務業者未協助或提供相關資料者，爭議處理機構得報請主管機關處理[241]。

---

[236] 財團法人金融消費評議中心，淺談融消費者保護法之爭議處理機制－金融消費評議中心，證券暨期貨月刊，第 30 卷第 3 期，2012 年 3 月，頁 50。

[237] 金融消費者保護法第二十四條第二項規定：「金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正：一、申請不合程式。二、非屬金融消費爭議。三、未先向金融服務業申訴。四、向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。五、申請已逾法定期限。六、當事人不適格。七、曾依本法申請評議而不成立。八、申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。九、其他主管機關規定之情形。」

[238] 金融消費者保護法第二十三條第二項。

[239] 金融消費者保護法第二十五條、第二十七條

[240] 金融消費者保護法第二十六條。

[241] 金融消費者保護法第二十條。

依「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」第十八條之規定，評議決定原則上應自爭議處理機構受理評議申請之日起三個月內為之；必要時，得予延長，並通知當事人。延長以一次為限，最長不得逾二個月。此外，為一致性迅速解決同一原因事實所造成之金融消費爭議事件，金保法亦設有團體評議制度。依金保法第十三條之一規定，為保護金融消費者，主管機關得指定金融相關之財團法人或公益社團法人，對於金融服務業者與金融消費者間因同一原因事實受有損害之金融消費爭議事件，由二十人以上金融消費者以書面授與評議實施權後，以自己名義，依第二十三條至第二十八條規定為金融消費者進行評議程序。金融消費者於申請評議後作成評議決定前，終止評議實施權之授與者，應通知爭議處理機構，該部分之評議程序先行停止；該金融消費者應於七個工作日內以書面向爭議處理機構表明自行續行評議，屆期未表明者，視為撤回該部分之評議申請。受指定之金融相關財團法人或公益社團法人申請評議後，因部分金融消費者終止評議實施權之授與，致其餘部分不足二十人者，爭議處理機構應就其餘部分繼續進行評議[242]。

二、　評議之法律效果

至於評議之法律效果，金保法第二十九條規定，當事人雙方應於評議書所載期限內表明是否接受評議決定。評議經當事人雙方接受而成立。惟若金融服務業者於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用金融消費者保護法之爭議處理，就評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受。評議決定超過一定額度，而金融消費者依規定表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者亦同。其中所謂「一定額度」，依金管會 100 年 12 月 30 日金管法字第 10000423911 號函示，在銀行業及證券期貨業所提供之投資型金融商品或服務，其一定額度為新臺幣一百萬元。銀行業及證券期貨業所提

[242]郭大維，論金融服務業銷售金融商品之消費者保護規範-我國法與英國法之比較，存款保險資訊季刊第 31 卷 1 期，2018 年 3 月，頁 23-53 。

供之非投資型金融商品或服務，其一定額度為新臺幣十萬元。電子票證業所提供之非投資型金融商品或服務，其一定額度為新臺幣十萬元。保險業所提供之財產保險給付、人身保險給付（不含多次給付型醫療保險金給付）及投資型保險商品或服務，其一定額度為新臺幣一百萬元。保險業所提供多次給付型醫療保險金給付及非屬保險給付爭議類型（不含投資型保險商品或服務），其一定額度為新臺幣十萬元。又金保法第三十條復規定，金融消費者得於評議成立之日起九十日內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可。爭議處理機構應於受理申請之日起五日內，將評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可。惟爭議處理機構送請法院核可前，金融服務業者已依評議成立之內容完全履行者，免送請核可。而法院除因評議書內容牴觸法令、違背公序良俗或有其他不能強制執行之原因者外，對於評議書應予核可。評議書經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或申訴、申請評議[243]。

三、　金融消費爭議處理機制與其他爭議處理機制之互動

金保法所提供之爭議處理機制，為選擇性之紛爭解決手段，即金保法爭議處理機制係與其他爭議處理機制並存，並無優先適用或互相排斥之關係。故金融消費者與金融服務業發生金融消費爭議時，由金融消費者自行選擇紛爭解決程序。惟目前其他爭議處理機制，如前所述，多無法律依據，故未來應鼓勵金融消費者透過金評中心解決金融消費爭議[244]。

(一)金保法與消費者保護法之關係

金保法適用對象及範圍大於消保法、金保法所稱之「金融消費者」，凡接受金融服務業提供金融商品或服務者皆屬之，僅將專業投資機構及符合一定財力或專業能力之自然人或法人排除在外，範圍甚廣。而消費者保護法（簡稱消保法）所稱之「消費者」，係指以消費為目的

[243] 王志誠，金融行銷之控制及法制變革:金融消費者保護法之適用及解釋，萬國法律，第 179 期，2011年10月，頁5。
[244]財團法人保險事業發展中心，不受理保險理賠申訴案件。

而為交易、使用商品或接受服務者，範圍較狹，故金融機構對企業之商業貸款、金融機構之各種投資型商品(例如連動債或共同基金等)，因非屬消費行為，皆不適用消保法。可見金保法之適用對象及範圍，遠大於消保法。

金保法與消保法無普通法與特別法之關係，消保法與金保法既然規範之對象不盡相同，因此並無普通法與特別法之關係，消費者若符合二法之適用對象，則可選擇對其有利之法律主張自己之權利，並非優先適用金保法。但金保法對於金融服務業之要求，較消保法嚴格，且金保法之評議制度，有強制業者接受之功能(消保法之調解程序無此規範)，故以金保法主張權利較為有利。

(二)金保法與投保中心之關係

投保法在立法當時的考量主要是在程序面提供投資人救濟管道，透過投保中心事後的調處、動用保護基金補償受害人，以及為投資人提起團體訴訟等等，解決投資人紛爭；但金保法較著重於課予金融服務業諸多事前注意義務，包括善良管理人注意義務、廣告招攬據實義務、銷售適合度考量義務及契約內容風險揭露義務等，透過事前的預防，促進金融市場、創造更有保障的交易環境，此類義務規範在投保法中並未規定，探究其主要原因，乃因投保法第 2 條規定：「證券投資人及期貨交易人權益之保護，依本法之規定；本法未規定者，適用證券交易法、期貨交易法、證券投資信託及顧問法及其他有關法律之規定。」詳查涉及證券及期貨事項之義務規定已列入各相關法規，故投保法鎖定程序面的保障，無需再重申相關義務性規範[245]。

投保中心處理證券期貨之消費爭議，亦有投保法為依據，故如金融消費者就證券期貨方面之金融消費爭議，選擇向投保中心申訴者，

[245] 建業法律事務所，金融消費者保護法與證券投資人及 期貨交易人保護法兩者差異之研究」，資料來源：https://www.tfsr.org.tw/Uploads/uploads/%E9%87%91%E8%9E%8D%E7%B8%BD%E6%9C%83%E3%80%8C%E9%87%91%E8%9E%8D%E6%B6%88%E8%B2%BB%E8%80%85%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E6%B3%95%E8%88%87%E8%AD%89%E5%88%B8%E6%8A%95%E8%B3%87%E4%BA%BA%E5%8F%8A%E6%9C%9F%E8%B2%A8%E4%BA%A4%E6%98%93%E4%BA%BA%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E6%B3%95%E5%85%A9%E8%80%85%E5%B7%AE%E7%95%B0%E4%B9%8B%E7%A0%94%E7%A9%B6%E3%80%8D%E6%9C%9F%E6%9C%AB%E5%A0%B1%E5%91%8A.pdf

投保中心秉持保護金融消費者之立場，仍應協調證券期貨業者處理，如雙方無法達成協議，則續依投保法規定進行調處，惟如調處不成立，爭議無法獲得解決時，投保中心宜主動告知金融消費者得向金評中心申請評議。此外，於金融消費者同時向投保中心及金評中心申訴之情形，如上所述，因兩中心均有法源依據，亦無普通法及特別法之關係，故原則上兩中心均應受理，並各自依其爭議處理程序進行，假若投保中心調處成立，因爭議已獲得解決，金評中心即應為不受理決定，若投保中心調處不成立，則金評中心不受影響，應逕依金保法規定處理金融消費爭議[246]。

五、 監管機制

一、 評議書之公開

財團法人金融消費評議中心為響應政府資訊公開，使社會大眾進一步瞭解本中心評議委員會對於各類金融消費爭議案件之評議結果，進而發揮減少金融消費爭議發生、促進爭議迅速解決之功效。「評議決定書查詢系統」之建置，使未來金融消費爭議處理之可能結果更具可預測性，評議書之公開對消費者而言，能知悉何種類型之金融商品易發生何種爭議、評議中心之判斷標準及理由為何，得使消費者了解發生金融消費爭議之處理標準，更期盼能達成前端銷售金融商品時，契約雙方當事人皆得以避免相同爭議，促進金融消費市場之發展。金融業者亦得更有效控管法律風險及更加瞭解本中心就系爭個案之判斷理由，促進公司治理中風險管理之機能，使相同類型之案件藉由金融服務業間之交流、或同業公會之討論可形成共識，達成金融評議中心與金融業界處理標準一致性之目標，進而達成導正金融消費市場秩序之作用。

二、 主管機關之角色

金融消費者保護法屬於整合性之立法，就金融消費者保護之實體及程序規範方面上有許多細節部分未有明確規定，因此在法律解釋或

[246]財團法人金融消費評議中心，淺談融消費者保護法之爭議處理機制－金融消費評議中心，證券暨期貨月刊，第 30 卷第 3 期，2012 年 3 月，頁 53。

適用爭議均需要主管機關訂定相關辦法或函釋，以補其不足，杜絕爭議。涉及根本性法解釋的問題，非屬得以評議委員透過多數或共識之方式決之，而應交由主管機關解釋，並廣泛是用到所有個案中，以符合公平原則。

此外，金融消費者保護法第 31 條明示，爭議處理機構之董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人違反本法或依本法所發布之命令者，主管機關得解除其董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人之職務。查其立法理由，為參考投保法第 39 條第 1 項、證券交易法第 117 條、期貨交易法第 100 條規定，就爭議處理機構之人員違反該法或其命令者，主管機關得解除其職務。此為主管機關之監管權，由於爭議處理機構為財團法人，不具公權力，卻得以作為訴訟外之處理爭議機制，因此透過主管機關作較為嚴格之管制監督。由於機構內部人員不具公務員資格，故以解除職務之處置，以確保其行使職務之正當性[247]。

可見金保法施行後，主管機關仍扮演者法律解釋者、法規制定者及最終人事決定權限之角色。金融消費評議中心雖然具備法人地位，亦具備決策機關，然主管機關金融監督管理委員會仍應就重大問題持續研究，並持續發布法規命令、行政函示或標準規範，供評議機構於處理爭議時參考，亦提供金融服務業者相關準據。除確保評議中心做成之評議書具備通案之公平性外，亦確保未來金融交易及金融爭議處理均能有效保障金融消費者之權益。

另查立法機關之監督，自立法院就「評議中心 2017 年度預算審查評估」指出 2016 年度評議案件整體紛爭解決率低於前二年度，允宜檢討改善，以維護金融消費者權益；該中心之薪資已比照金融機構採單一薪俸制度，惟多項給與或福利復優於一般行政機關，有欠妥適。顯見，行政機關對評議中心的監督目前仍以「金融監督管理委員會主管財團法人監督管理要點」為主要依據[248]。

[247] 林繼恆，前揭註 19，頁 145 以下。
[248] 陳榮義，立法院監督財團法人金融消費評議中心之研究，2018 年 3 月。

第二節　網域名稱爭議處理機構

一、 立法背景及法制基礎

財團法人台灣網路資訊中心(TWNIC)是一個非營利性之財團法人機構，在交通部電信總局及中華民國電腦學會的共同捐助下，TWNIC 於民國 88 年 12 月 29 日完成財團法人設立登記事宜，「財團法人台灣網路資訊中心」正式成立，主管機關乃為交通部，民國 106 年 12 月 22 日完成主管機關變更為國家通訊傳播委員會。捐助章程中規定 TWNIC 為我國國家級網路資訊中心(National Network Information Center)。

TWNIC 是目前國內唯一統籌網域名稱註冊及 IP 位址發放之超然中立之非營利性組織，隨著網際網路的快速發展，為處理註冊人於財團法人台灣網路資訊中心及受理註冊機構註冊之網域名稱與第三人所生之爭議，除提起訴訟途徑外，特制定網域名稱爭議處理辦法。我國於民國 90 年制訂，並於 107 年 11 修正之「財團法人台灣網路資訊中心網域名稱爭議處理辦法暨實施要點(TWDRP)，下稱爭議處理辦法」，建立一套更快速、有效的訴訟外紛爭解決機制。

二、 組織架構

目前 <.tw>國家代碼網域名稱的註冊管理機構，即為 TWNIC。也因此 TWNIC 所制訂的爭議處理辦法，只能適用於國家代碼為<.tw>的網域名稱[249]。

關於<.tw>域名之爭議處理機制是由經 TWNIC 認可的「爭議處理機構」來運作，現行係委託財團法人資訊工業策進會科技法律研究所、台北律師公會，並選定具處理網域名稱爭議資格的專家，組成「專家小組」，公正處理註冊人與申訴人之間的網域名稱爭議。[250]。

[249] 網域名稱爭議處理的當事人，https://reurl.cc/MvaK6X （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

[250] 財團法人台灣網路資訊中心，https://www.twnic.net.tw/dnservice_argue_company.php （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

網域名稱爭議處理之當事人包括申訴人與註冊人。依爭議處理辦法「申訴人」為向爭議處理機構提出申訴之人；「註冊人」係實質上擁有網域名稱使用權之人；註冊管理機構則為 TWNIC。

「受理註冊機構」係是指經 TWNIC 授權，提供網域名稱註冊服務的業者，目前我國之受理註冊機構包含協志聯合科技股份有限公司(TISNet)、亞太電信股份有限公司、中華電信股份有限公司數據通信分公司(HiNet)、網路中文資訊股份有限公司(net-chinese)、網路家庭國際資訊股份有限公司(PChome)、新世紀資通股份有限公司(FET seednet)、台灣固網股份有限公司、Neustar, Inc.，馬來西亞商崴勝網路服務股份有限公司台灣分公司(webnic)、Corporation Service Company (Singapore) Pte. Ltd.、中華國際通訊網路股份有限公司、GANDI SAS (gandi.net)、捕夢網數位科技有限公司(PUMO)、Topnets Group Limited(海域網)、Key-Systems GmbH 等共 15 家業者。

TWNIC 在網域名稱爭議的處理上，為保持中立，並不介入註冊人與他人間有關網域名稱註冊與使用的爭議。在爭議處理程序中，除應爭議處理機構之要求，可提供與網域名稱註冊及使用有關的資訊外，TWNIC 將不以任何方式參與爭議處理程序，此外，TWNIC 除執行專家小組的決定外，並不針對個案爭議處理結果負責（爭議處理辦法第十二條參照）。

三、 專家小組

為公正處理註冊人與申訴人之間的網域名稱爭議，爭議處理辦法設立前述之「爭議處理機構」，依爭議處理辦法處理當事人間的網域名稱爭議，再由爭議處理機構推舉網域名稱爭議資格之專家名單，依當事人的決定，組成一人或三人的「專家小組」，實際做出糾紛處理之決定[251]。

雙方當事人，必須就爭議處理機構所公佈的專家名單中，挑選出候選專家。申訴人或註冊人的候選專家名單，必須在申訴書或答辯書

[251] 網域名稱爭議處理的當事人，https://reurl.cc/MvaK6X（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

中提出。申訴人先在申訴書內表明選擇一名或三名專家組成專家小組，然後再由註冊人選擇。不論是申訴人或註冊人，只要是任何一方決定由三名專家組成專家小組時，就必須各自提出其三名候選專家名單[252]。

專家必須秉持公平性與獨立性的原則，處理當事人間的網域名稱爭議，包括使各當事人有公平表示其意見的機會。如有可能影響之事由，應立即向爭議處理機構說明，由爭議處理機構指定替代人選續行程序。如當事人須與專家小組聯絡時，須透過爭議處理機構所指定之人員為之，不得私下與爭議當事人聯繫，以維持專家之獨立地位。

在專家小組審理網域名稱爭議案件上，採取書面審理為原則，由專家小組依據申訴書與答辯書的內容，判斷當事人雙方所提出之證據，有無證據能力，以及證據力如何，綜合做出審議決定。專家小組認為如有必要，例外得採取言詞審理形式[253]。

四、 網域名稱爭議申訴之要件

網域名稱爭議處理程序之申訴人，只有在符合爭議處理辦法第五條之要件下，才得向爭議處理機構提出申訴。以下三要件須同時具備：

7. 網域名稱與申訴人之商標、標章、姓名、事業名稱或其他標識相同或近似而產生混淆者。
8. 註冊人就其網域名稱無權利或正當利益。
9. 註冊人惡意註冊或使用網域名稱。

五、 申訴費用

原則上由申訴人負擔全部費用，但在「申訴人選擇一名專家，而註冊人選擇三名專家」時，雙方當事人各負擔一半費用。因此在專家小組組成後，如有上述之情形出現，爭議處理機構會依據附則的規定，向申訴人追加或返還部分費用(爭議處理辦法第八條)。

[252] 專家小組的組成，https://reurl.cc/nz9Gm2 （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。
[253] 專家小組的權限，https://reurl.cc/MvaKzW（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

六、 紛爭解決程序與效力

申訴人向爭議處理機構提出之申訴，須符合實施要點之規定，若有不合規定之情形，需補正。爭議處理機構於收到費用三日內，將寄送申訴書予該系爭網域名稱註冊人，申訴書送達日即爭議處理程序開始日，系爭網域名稱註冊人應於程序開始日後二十工作日內，依相關規定提出答辯書，爭議處理機構於收到答辯書後，即寄送答辯書予申訴人，並於五日內選定專家小組，在專家小組完成選定後，就專家小組名單與預定做成決定日，通知雙方當事人及註冊管理機構。專家小組若經雙方當事人同意，可採獨任制以提升審理效率。

選定完成後之專家小組將依當事人所提出之陳述與文件，依法做成決定。並以採取書面審理為原則。專家小組認為有必要時，才採取言詞審理等其他方式。除有特殊情形外，專家小組應於十四工作日內，將決定結果通知爭議處理機構並通知註冊人、申訴人及 TWNIC 專家決定結果並公佈於網站。TWNIC 以 e-mail 或公函之方式通知註冊人及申訴人執行專家決定結果

若駁回，則網域名稱狀態恢復正常。若取消，TWNIC 及原 Registrar 取消系爭域名，清除該筆註冊資料。若移轉申訴人，則選定新 Registrar 並提交網域名稱註冊基本資料、公司營利事業登記證及 TWNIC 通知公函。申訴人依 Registrar 之規定完成繳交域名費用，即完成移轉作業。依爭議處理辦法第十四條規定 20 日內不可做任何移轉。流程圖如下：

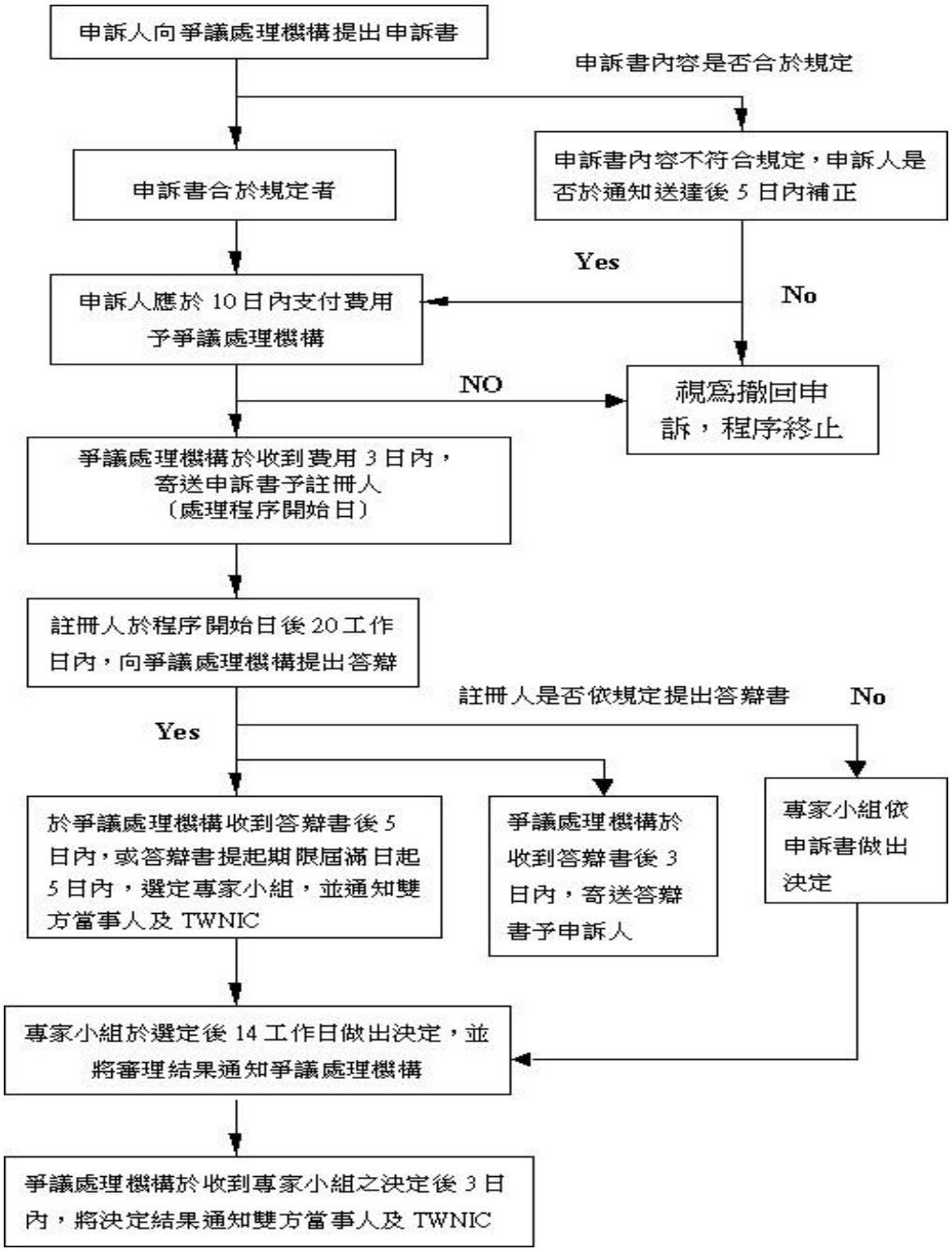


圖 33　網域名稱爭議處理流程[254]

專家小組的決定僅對 TWNIC 有執行力，TWNIC 於收到爭議處理機構所送達之專家小組決定書後，如該決定書內容為「撤銷或移轉網域名稱註冊」時，TWNIC 須依據決定書之辦理網域域名之移轉或撤銷[255]。惟對爭議雙方之當事人而言不生民事訴訟法上之既判力效力，

[254] 資策會科技法律研究所，https://stli.iii.org.tw/twnic/name.htm （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。
[255] 網域名稱爭議處理，https://reurl.cc/E735Yv （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

當事人仍可依循原有之救濟途徑，包括向法院提起訴訟、向公平會檢舉等。當 TWNIC 接獲爭議處理機構所送達之取消或移轉網域名稱之決定後，於送達之日起十工作日內，如果註冊人沒有提出訴訟證明文件（即訴訟繫屬法院之證明），TWNIC 將執行專家小組之決定。

倘若註冊人在上述之十工作日內提出訴訟證明文件，TWNIC 將暫不執行專家小組之決定。但不論是申訴人或註冊人，當任一方向 TWNIC 提出：(1)經公證之當事人和解契約書；(2)撤回訴訟之證明文件、法院確定判決或與確定判決有相同效力之證明文件時，TWNIC 就須執行此一文件內容。

如有法院之確定判決，或與確定判決有相同效力之證明文件，依據爭議處理辦法第 4 條規定，TWNIC 應取消或移轉已註冊之網域名稱，所以不論專家小組是否已作出決定，或者決定內容為何，TWNIC 必須依據法院判決加以處理。

依網域名稱爭議處理機構網站中所提供之歷年案件資訊（擷取部分內容如下圖）[256]，自民國 90 年開始自民國 109 年，共處理 174 件網域名稱爭議，其中多達 142 件之爭議處理結果為「移轉網域名稱」，亦即申訴人成功要求註冊人移轉網域名稱之案件比例達 82%。

圖 34　網域名稱爭議處理現況公告
（資料來源：網路名稱爭議處理機構）

256 資策會科技法律研究所，網路名稱爭議處理機構，http://twdrp.tw/bulletin.aspx?tp=6（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

第三節　中華民國旅遊品質保障協會

一、 成立背景

中華民國旅行業品質保障協會(以下簡稱品保協會)由各旅行業者發起籌設，並於 78 年 10 月 17 日核准設立之非營利社會團體，其成立背景係因甫開放觀光，出國人數變多，為處理衍生而來的消費爭議，觀光局遂輔導成立品保協會。至今，加入品保協會為會員之旅行社共計 3470 家(總公司 2663 家，分公司 807 家)，本國超過九成之合法營業旅行社為品保協會之會員。

二、 組織架構

品保協會之經費來自各會員繳納之保證金，惟加入品保協會並非強制性，然因觀光局給予優惠，若加入品保協會，則繳交觀光局的保證金可以拿回 9/10，只需保留 1/10。品保協會鼓勵各旅行業者加入，對於旅遊消費者因會員依法執行業務，違反旅遊契約所致損害或所生欠款，就所管保障金依規定予以代償，以達到提高旅遊品質，保障旅遊消費者權益之目的。品保協會組織圖如下所示：

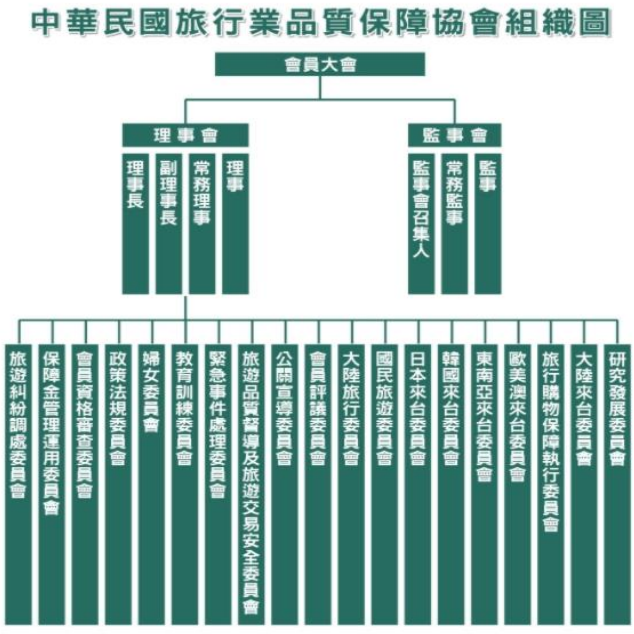


圖 35 中華民國旅行業品質保障協會組織圖

三、 消費紛爭解決程序

品保協會依其章程第 28 條設立**旅遊糾紛調處委員會，於民國 79 年開始受理旅遊消費者之申訴案件並負責調處**。經過旅遊糾紛調處委員會的調處後，如承辦旅行社確實有違反旅遊契約而負起賠償責任時，**由承辦旅行社於 10 日內支付賠償金，逾期未支付者，由品保協會就旅遊品質保障金(由會員繳納)項下先予代償**，再向該承辦旅行社追償。如屬會員財務困難，無法繼續營業者，致旅遊消費者受有損害者，須經調處委員認定符合章程及辦事細則規定時，依規定代償，該旅遊糾紛調處委員會之案件受理轉介流程如下：

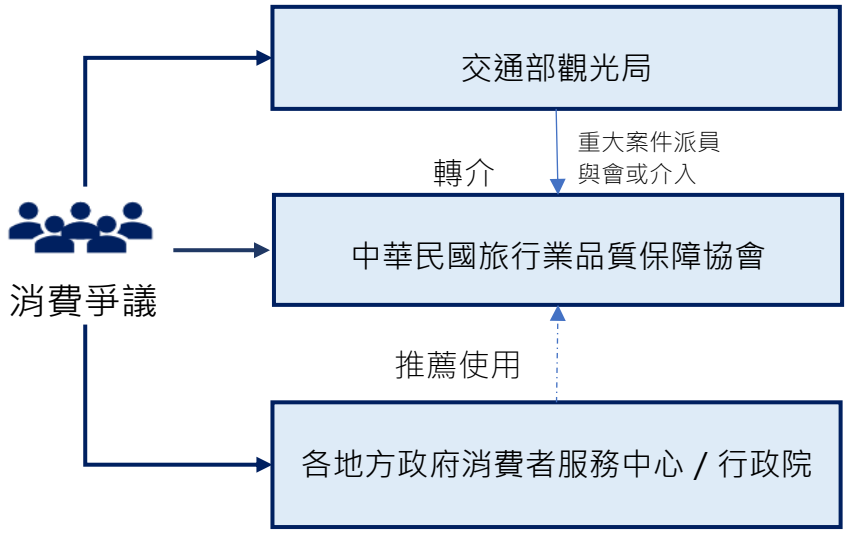


圖 36　旅遊糾紛調處委員會案件受理轉介流程[257]

四、 紛爭解決成效

品保協會之旅遊糾紛調處機制係為**業者自律民間型 ADR 之成功經驗**，**專業化處理與調處結果之代償設計，為此機制能有效解決旅遊糾紛之關鍵**。近三十年來經品保協會調處之糾紛，其和解比例高達七成，有效紓減法院及各地方政府之一般消保糾紛處理之案源，本機制之爭議解決數據整理如下[258]:

[257] 本團隊自行繪製。

[258] 中華民國旅行業品質保障協會，案件統計表，http://www.travel.org.tw/info.aspx?item_id=8&class_db_id=57&article_db_id=65 （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

表 11　中華民國旅行業品質保障協會調處糾紛統計表

中華民國旅行業品質保障協會調處糾紛和解 百分比率統計表 (1990-2020)						
年度	受理件數	調處成功件數	未和解件數	**人數調處成功百分比**	人數	賠償金額
1990	73	57	16	**78.08%**	420	1,566,830
1991	176	139	37	**78.98%**	1523	3,073,192
1992	203	181	22	**89.16%**	1560	4,537,751
1993	202	188	14	**93.07%**	1613	4,738,601
1994	233	201	32	**86.27%**	2490	9,948,888
1995	328	263	65	**80.18%**	1805	7,010,726
1996	546	430	116	**78.75%**	3606	9,451,746
1997	540	426	114	**78.89%**	3457	5,876,785
1998	485	347	138	**71.55%**	2817	7,521,803
1999	680	488	192	**71.76%**	4412	13,082,316
2000	626	433	193	**69.17%**	3851	14,233,287
2001	676	444	232	**65.68%**	4833	15,530,179
2002	687	461	226	**67.1%**	7093	14,194,254
2003	530	370	160	**69.81%**	3048	8,163,970
2004	705	468	237	**66.38%**	3741	7,495,267
2005	658	452	206	**68.69%**	3253	6,240,397
2006	647	427	220	**66%**	5186	8,902,476
2007	672	473	199	**70.39%**	7200	6,728,006
2008	684	509	175	**74.42%**	3881	7,101,296
2009	684	495	189	**72.37%**	4588	8,233,307
2010	917	637	280	**69.47%**	5152	5,607,638
2011	1021	658	363	**64.45%**	5514	7,616,397
2012	942	569	373	**60.4%**	4828	4,169,245
2013	908	565	343	**62.22%**	5109	5,611,321
2014	953	594	359	**62.33%**	4972	5,959,440

2015	1003	611	392	**60.92%**	5771	13,026,460
2016	1138	744	394	**65.38%**	3282	5,129,850
2017	1145	732	413	**63.93%**	3975	5,133,829
2018	1149	720	429	**62.66%**	3360	3,121,999
2019	1392	871	521	**62.57%**	4577	2,914,886
2020	3230	2190	1040	**67.8%**	10289	8,953,939
合計	23833	16143	7690	**67.73%**	127206	230,876,081

第四節　現行電信服務消費爭議處理中心狀況

民國 102 年 11 月 26 日國家通訊傳播委員會(下稱 NCC)新增通信服務案件調處機制，輔導台灣電信產業發展協會成立「電信服務消費爭議處理中心」，受理陳情及調處通信案件，該中心由各家電信業者整合營運，性質上不屬於行政機關。

針對通信事業處理陳情案結果未獲消費者滿意或超過申訴處理時限內未回覆，及符合調處條件之案件，NCC 引進二級制消費爭議處理機制，除辦理爭議調處外，同時受理消費申訴，依據相關規定引導雙方達成協議，處理電信服務消費爭議；如調處未成立，NCC 將進行第二次調處。本調處機制旨在溝通雙方認知，消費者如對調處結果不滿意者，可再向 NCC 申請調處或向各縣市消費者服務中心或司法機關，循既有爭議解決途徑處理。其流程圖如下[259]:

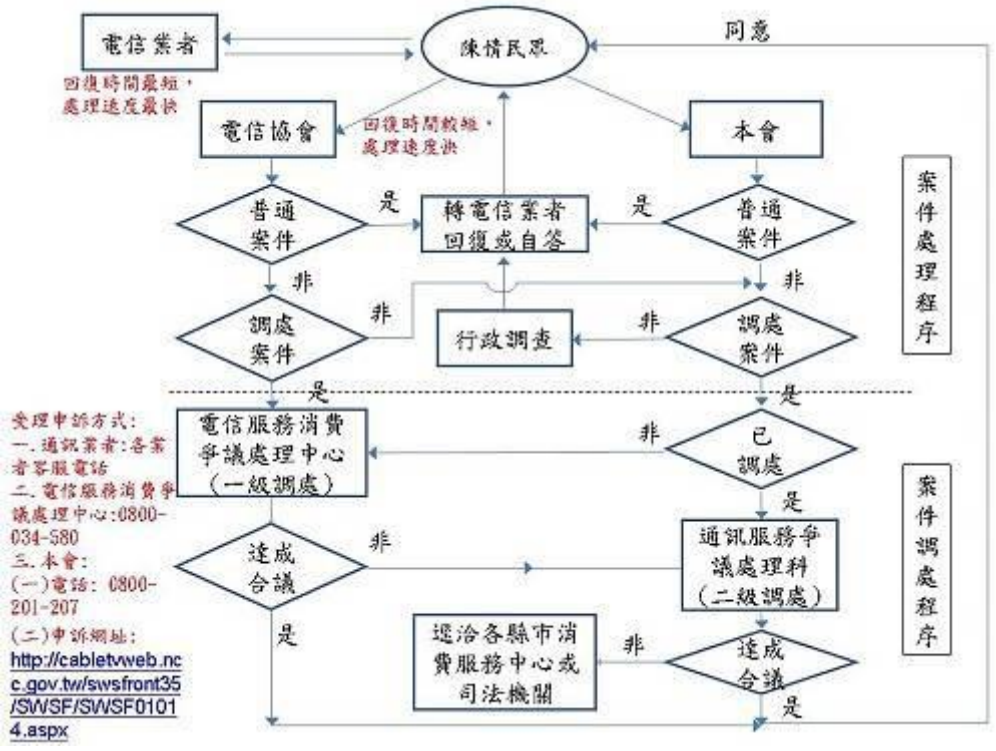


圖 37　電信服務消費爭議處理中心爭議處理流程圖

[259] 讓你不再當冤大頭！NCC 成立電信服務消費爭議處理中心，ETTODAY 新聞，https://www.ettoday.net/news/20131126/300601.htm （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

簡言之，目前處理消費者爭議管道有三，除了一般電信業者的客服中心，以及各縣市消費者服務中心或司法機關外，亦可至電信服務消費爭議處理中心進行申訴；中心判斷消費爭議結果後，最終仍由電信業者的客服中心處理，但若消費者對議處結果不滿意，仍可向 NCC 進行第二次申訴。

經查 NCC 網站[260]中有關電信申訴案件之處理，若申訴案件為消費爭議案件時，由電信協會或 NCC 依消費者保法第 43 條第 2 項轉電信業者回覆。若為陳情檢舉案件時，由 NCC(或電信協會轉送)依行政程序法進行行政調查，函請電信業者處理，調查完成後適時回覆民眾。另外，申訴案件若已由電信業者處理，惟雙方未達成協議時，由民眾、業者或 NCC 逕送申訴案件至電信服務消費爭議處理中心進行調處，達成合議時，則回覆民眾；如未能達成協議，可再向各縣市消費者服務中心或司法機關，循消費爭議解決途徑處理。

簡言之，若民眾對於電信業者有檢舉電信業者的需求，將由 NCC 以行政調查的手段介入，性質上屬陳情案件；若民眾與電信業者有消費爭議，將先由民眾與電信業者進行調處，若不滿意再由電信服務消費爭議處理中心進行調處。惟究其調處之效力，未能有如最終民事確定判決之效力，僅能作為一參考意見或促使民眾與電信業者達成協議之媒介，毋寧在保障人民電信權益上有所欠缺。

[260] NCC 網站電信申訴案件處理流程(SOP)，https://www.ncc.gov.tw/chinese/content.aspx?site_content_sn=3155&is_history=0 （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

第五章　電信消費爭議案例研析

第一節　日本電信消費爭議質量化分析

有關日本電信消費爭議質量化分析，就量化分析部分透過 2019 年總務省下的 ICT 服務安心·安全研究會發布的 2019 年度消費者保護規範的實施狀況觀察報告中，有關電信消費爭議之申訴量、申訴類型，及業者說明義務履行情況等作統整及分析，希冀能作為我國電信消費爭議問題之借鏡。另外質化分析部分將分析獨立法人國民生活中心之紛爭委員會所公布之 ADR 實施案例，擷取與電信消費爭議有關之案件，除分析其 ADR 運作情況外，就具體事例為分析，以期待可作為我國未來電信消費爭議處理之參考。

一、 日本電信消費爭議量化分析

（一）日本電信消費爭議年度統計

根據 2019 年總務省下的 ICT 服務安心·安全研究會發布的 2019 年度消費者保護規範的實施狀況觀察報告[261]中可得知，地方消費生活中心、國民生活中心、總務省所收到的所有電信消費申訴案，從 2012 年 48,192 件到 2018 年成長為 78,948 件，7 年間成長近 1.6 倍；而 2019 年 87,249 件，距 2018 年短短一年間成長 10.5%，推其理由可能與 2016 年開放透過總務省網頁[262]進行申訴有關[263]。

[261] 2019 年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）（令和 2 年 6 月）。
[262] 電気通信サービスに関する情報受付フォーム，https://telecom-user-report.soumu.go.jp/form/pub/19436_otcb_1/index （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。
[263] 前揭註 261，頁 5。

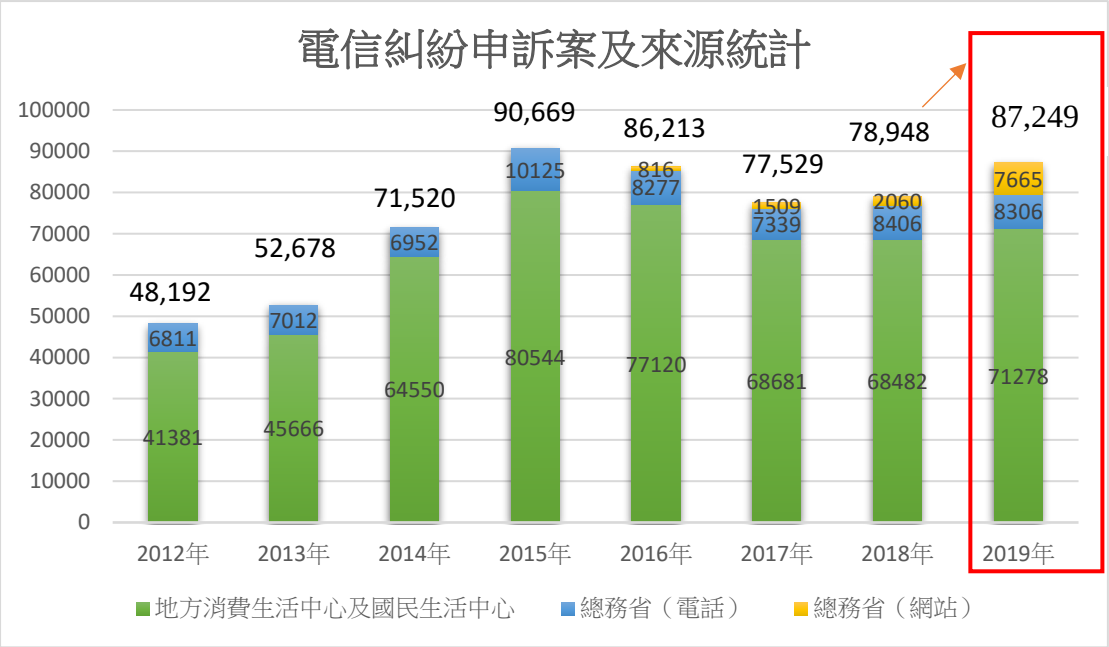


圖 38 電信糾紛申訴案及來源統計[264]

2019 年 87,249 件申訴案件中，不作分類亂數抽出三分之一後，約有 32.4%是與 FTTH（光纖到府）服務[265]有關；26.6%是與行動通信 MNO[266]（有自己網路及基地台）服務有關；11.7%是與行動通信 MVNO[267]（無自有頻譜與網路）服務有關；1.1%是與 Cable 上網有關；5.6%是與網路服務供應商（如獨立 ISP）有關[268]。

[264] 本團隊自行繪製。
[265] 於 2020 年 3 月契約數約 3,272 萬。
[266] 於 2020 年 3 月契約數約 1 億 6,093 萬。
[267] 於 2020 年 3 月契約數約 2,388 萬。
[268] 前揭註 261，頁 5。

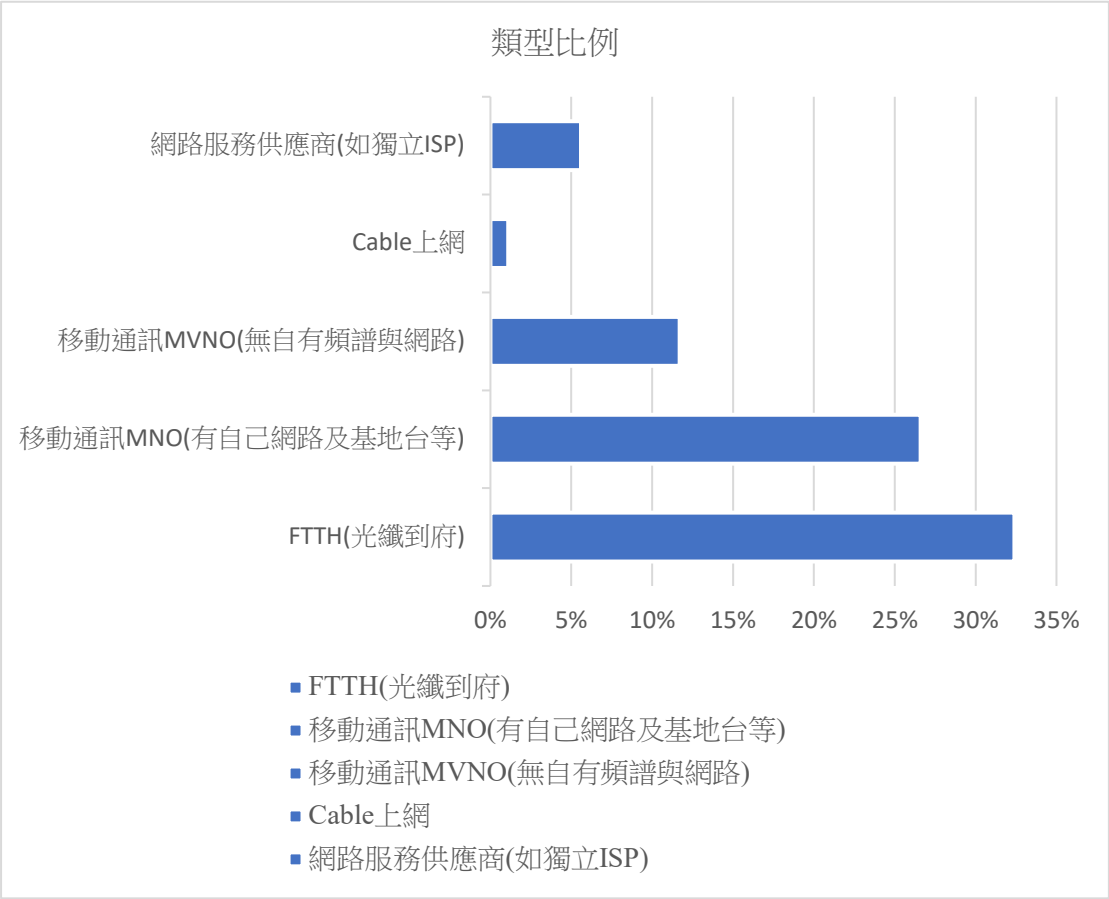


圖 39 電信消費糾紛申訴類型比例

占比例前三名的是 FTTH(光纖到府)服務 32.4%，行動通信 MNO（有自己網路及基地台等）服務 26.6%，及行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）服務 11.7%，其各自占前三名的申訴理由如下[269]：

1. **FTTH（光纖到府）**

(1) 勸誘換業者 69.6%

例如接到電話推銷，說明費用較原使用電信商便宜；或自稱為大型電信商，費用較便宜，但實際上卻沒有。

(2) 解約條件及方法 14.5%

例如已解約但業者仍寄帳單或扣款，且處理速度緩慢。

[269] 同前註，頁 8。

(3)締結契約、變更程序 9.5%

例如接受電話勸誘，但簽約時任意增加額外服務以收取費用。或是例如電話中承諾負擔架設施工費用，但此費用仍被請求。

2. **行動通信 MNO（有自己網路及基地台等）服務**

(1)通信費用 22.4%

例如不知原因帳單費用比原本預期高；因長時間使用而被收取較高的通信費，但不記得有使用這麼多。

(2)解約條件及方法 17.8%

例如使用多年但解約時仍被收解約金；解約時會收取解約金，但在簽約時未說明此。

(3)換通信商及新簽約 13.5%

例如說明資費較便宜，但更換電訊商後，發現資費較以前更高；或是以為有免費手機，但實際需另外收費。

3. **行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）服務**

(1)解約條件及方法 31.2%

例如網路速度很慢，想解約但被要求支付很高的解約金；或是例如沒有想像中便宜，想解約但需要支付解約金。

(2)誘勸換電信商及新簽約 19.0%

例如簽約後發現網路速度很慢；或是沒有收到說好的紅利及折扣。

(3)通信費用支付 15.1%

例如已解約但仍被請求支付通信費；或是沒有使用專門通話用APP，而被收取較高的通話費。

（二）日本電信消費爭議抽查

日本關於電信消費爭議之調查，除前述統計各年度申訴量及事由外，針對來自總務省、地方消費生活中心、國民生活中心之申訴案件中，透過直接或間接之資訊，有疑似違反電氣通信事業法關於使用者保護之相關法規時，總務省即介入調查，於必要時會進行行政指導或是下達業務改善命令。

以最新公布之資料為例，從 2019 年 10 月修正施行電氣通信事業法，至 2020 年 6 月共有 9 件行政指導，1 件下達業務改善命令[270]。業者包含 FTTH（光纖到府）、網路服務供應商（ISP），及行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）。針對光纖到府及網路服務供應商業者，其主要消費糾紛發生在電話勸誘上，如於勸誘時沒有告知消費者自己的姓名及職稱。另外，於網路服務供應商業者勸誘時，使消費者誤以為是更換光纖業者，但實質上是為了招攬消費者更換為自己的網路服務[271]。

針對行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）部分，主管機關主要認為有部分業者提供「雲端 WIFI[272]」一定期間流量「無限制」的服務。然而實際上與「無限制」一宣傳詞仍有所差距，且員工對於自家所提供的服務之必要資訊亦無清楚了解，顯然業者對提供此項服務欠缺準備[273]。

綜上所述，主管機關透過蒐集消費者申訴之資訊，直接間接發現業者業務運作上的缺失，並對其給予必要的行政指導及相關處分。此於未來如我國電信消費爭議採用 ODR 機制時，資料庫數據之分析將

[270] 同前註，頁 10。
[271] 同前註，頁 12。
[272] 原文為:クラウド Wi-Fi。
[273] 前揭註 261，頁 13。

可提供 NCC 對業者監督及指導之必要資訊。

（三）日本電信消費爭議定期調查

ICT 服務安心·安全研究會除了透過前述蒐集、分析整年度電信消費爭議申訴案件，及透過消費者申訴所得資訊抽查業者外，尚有電信消費爭議定期調查。調查方式及業者選定基準，如下表[274]：

[274] 同前註，頁 3、15。

表 12　調查方式及業者選定基準

服務類型	主要調查方法	業者選定基準	業者數
行動通信 MVNO(無自有頻譜與網路)	隱藏身份作為消費者透過傾聽業者說明服務,判斷業者有無履行其說明義務	締結契約數量最多的業者開始，累積計算契約數至占 70%市場占有率	10 家
行動通信 MNO（有自己網路及基地台等）		全國所有業者	3 家
FTTH（光纖到府）		契約數累計占市場 90%之所有可能調查的業者	17 家

具體的調查件數及調查方法，如下:

1. 行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）[275]

- 調查家數：10 家（8 家行動網路及通話；2 家僅行動網路）
- 調查時期：2019 年 12 月
- 實施件數：共 276 件（每家約 53~54 件）
- 調查方法：

(1) 在各家業者店內提出締結新電信服務（部分行動網路加通話服務，部分僅行動網路服務）之需求並搭配手機，於契約成

[275] 同前註，頁 16。

立前中止。

(2) 為確定業者提供青少年有害網站過濾機制運作之有效性，因此部分搭配手機並締結契約。

為清楚呈現方便閱讀，將調查結果整理成以下表格，此外因各家服務有些微差異，因此統計母數亦有所不同，故於數據後方會標明母數：

表 13　行動通信 MVNO 調查結果

類型	說明事項	數據 (未履行義務比例較高者以紅線標示)
通信速度	**1.** 沒有說明通信速度為盡力傳輸(best-effort)之服務模式[276]	網路及通話服務:43% (n:254) 僅行動網路服務:50% (n:22)
	2. 沒有說明每月網路數據量超過資費方案定額數據量後會限制速度	網路及通話服務:41% (n:254) ＊有說明但無具體說明情況:16%
	3. 除前述事由外沒有適當說明其他限制速度事由 ＊包含沒有說明，及有說明但無具體告知限制事	網路及通話服務:47% (n:135) 僅行動網路服務:9%

[276] 可能因為時間帶不同，造成通信速度變慢。

	由及情況	(n: 22)
資費方案	4. 沒有確認消費者利用情況及期待	網路及通話服務:7% (n:254) 僅行動網路服務:9% (n: 22)
	5. 有確認消費者利用情況，但沒有針對消費者利用情形推銷資費方案	網路及通話服務:15% (n:235) 僅行動網路服務:20% (n: 20)
每月電信費用	6. 沒有說明每月基本費用	網路及通話服務:5% (n:254) 僅行動網路服務:0% (n: 22)
	7. 沒有說明撥給特定開頭門號之每月費用	網路及通話服務:25% (n:203)
	8. 沒有說明每月支付手機分期款金額	網路及通話服務:38% (n:91)
	9. 沒有說明服務開始第一個月(初期)手續費用 (如手續費、SIM 卡費用)	網路及通話服務:14% (n:254) 僅行動網路服務:14% (n: 22)
	10. 沒有明確說明每月預計被請求金額及明細，及其相關說明書並沒有交付	網路及通話服務:47% (n: 15)

	11. 有綁約期間但沒有說明通信費、手機價款、初期手續費用等之期間總額及其各自費用	網路及通話服務:61% (n:100)
綁約及自動續約	12. 綁約期間沒有適當說明 (包含無說明及說明但無說明具體時間)	網路及通話服務:43% (n:77) ＊以修法後違約金1000日圓以下之業者為對象[277]
	13. 沒有說明契約自動續約	僅行動網路服務:23% (n: 22)
	14. 沒有說明自動續約開始月	僅行動網路服務:23% (n: 22)
解約費用	15. 解約時有解約金但沒有說明金額多少	網路及通話服務:36% (n:77) 僅行動網路服務:18% (n: 22)
	16. 沒有說明解約當月無法按日比例計算基本費用	網路及通話服務:54% (n:161)
初期	17. 沒有說明初期解約制度	網路及通話服務:32% (n:254) 僅行動網路服務:18%

[277] 總務省依電氣事業法新修法授權下，限制違約金上限為1000日圓。

契約解約		(n: 22)
	18. 雖有說明初期解約制度，但沒有說明可以行使解約權之期間[278]	網路及通話服務:6% (n:172) 僅行動網路服務:0% (n: 18)
	19. 雖有說明初期解約制度，但沒有說明詳細內容於書面契約上有記載	網路及通話服務:33% (n:172) 僅行動網路服務:33% (n: 18)
	20. 沒有說明初期解約時無法行使 NP(攜碼)權利	網路及通話服務:66% (n:172)
青少年有害網站過濾	21. 沒有確認申請者是否為實際使用者 ＊根據改正青少年網路環境整備法施行，課與手機電信業者以下義務: ● 確認使用者有無滿 18 歲 ● 過濾機制之必要性及內容說明 ● 過濾機制設定及其有效性	網路及通話服務:47% (n:254)
	22. 雖然有確認申請者是否為實際使用者，但沒有說明過濾機制必要性及其內容	網路及通話服務:19% (n:89)
	23. 有確認申請者是否為實際使用者，且有說明過濾機制必要性及其內容，但	網路及通話服務:53% (n:30)

[278] 消費者領受書面文件後 8 日內。

機制	沒有在店內即設定過濾機制	
其他	24. 沒有說明使用業者指定的 APP 通話無法撥打 110 緊急電話	網路及通話服務:47% (n:203)
	25. 沒有說明通話費折扣需要透過業者提供之 APP 通話，始能享有優待。	網路及通話服務:21% (n:203)
SIM 卡與手機設定	26. 沒有確認 SIM 卡大小及提醒申請者注意	網路及通話服務:38% (n:104)
	27. 沒有確認手機 SIM 卡是否拔出或是提醒申請者注意	網路及通話服務:40% (n:104)
簡訊功能	28. 沒有說明沒有提供簡訊功能或是需要收費	網路及通話服務:66% (n:254)
NP 攜	29. 沒有說明 NP 攜碼轉出需要收費	網路及通話服務:43% (n:254)

碼轉出費	30. 有說明 NP 攜碼轉出需要費用但無說明具體金額	網路及通話服務:10% (n:146)

對上述統計數據,ICT 服務安心·安全研究會認為對於標示紅色業者履行說明義務比例較低部分,應確實依電氣通信事業法關於消費者保護規定相關指引,履行業者對消費者的說明義務。特別是關於青少年有害網站過濾機制的確認及說明、初期契約解除相關說明、綁約期間總費用之表示及說明等需要更進一步檢討之[279]。

此外行動通信 MVNO(無自有頻譜與網路)與行動通信 MNO(有自己網路及基地台等),兩種業者所服務之電信服務有所差異,針對行動通信 MVNO 特有的服務型態,如實體店面較少,而多以電話及網站作為窗口、手機與電信服務是可分開締結契約、實體店面較少所生消費者須自行完成締結契約手續、許多行動通信 MNO 業者提供的免費服務[280]皆須收費等[281],這些差異所可能衍生消費者的資訊落差及業者說明不足問題,業者需要特別注意。

2. 行動通信 MNO(有自己網路及基地台等)[282]

- 調查家數:3 家
- 時期:2019 年 2 月到 3 月
- 實施件數:共 160 件(每家約 53~54 件)

[279] 前揭註 261,頁 20。
[280] 如手機故障維修及維修時提供臨時用手機等服務。
[281] 独立行政法人国民生活センター,"格安スマホ"の利用方法やサポート内容に注意－今までの携帯電話会社との違いを確認してから契約しましょう－,頁 3。
[282] 前揭註 261,頁 15。

- 調查方法:

(1) 在各家業者店內提出締結新契約之需求,於契約成立前中止。

(2) 為確定業者提供青少年有害網站過濾機制運作之有效性，因此部分搭配手機並締結契約。

(3) 部分成功締結契約中同時締結 FTTH（光纖到府）服務契約

為清楚呈現行動通信 MNO 與行動通信 MVNO 兩者之比較，因此將前一節所列之行動通信 MVNO 調查結果與行動通信 MNO 之調查結果並列，整理成以下表格，以利閱讀，此外因各家服務有些微差異，因此統計母數亦有所不同，故於數據後方會標明母數[283]:

表 14　行動通信 MNO 調查結果

類型	說明事項	行動通信 MNO	行動通信 MVNO
資費方案	1. 無確認消費者利用情況及期待	2% (n:160)	7%
	2. 有確認消費者利用情況，但無針對消費者利用情形推銷資費方案	8% (n:157)	5%
	3. 無說明沒有綁約可以隨時解約，且無須解約金	33% (n:106)	無
青少	4. 無確認申請者是否實際使用者 ＊根據改正青少年網路環境整備法施行，課與手機電信業者以下義務:	14% (n:160)	47%

[283]同前註，頁 21-23。

年有害網站過濾機制	● 確認使用者有無滿 18 歲 ● 過濾機制之必要性及內容說明 ● 過濾機制設定及其有效性		
	5. 有確認申請者是否為實際使用者，但沒有說明過濾機制必要性及其內容	7% (n:15)	19%
	6. 有確認申請者是否為實際使用者，且有說明過濾機制必要性及其內容，但沒有在店內即設定過濾機制	12% (n:18)	53%
通信利用限制	7. 無說明使用行動數據流量超過上限時會限速或是欲回覆原本速度，是否要另外收費及其價格	26% (n:160)	57%
每月電信	8. 無適當說明每月基本費用、網路費用等，及其每月費用總額	3% (n:160)	無
	9. 服務開始第一個月(初期)手續費用(如手續費、SIM 卡費用)	10% (n:160)	14%

費用	10. 有綁約期間但無說明通信費、手機價款、初期手續費用等之期間總額及其各自費用	10% (n:106)	61%
解約時所生費用	11. 無說明解約時會有解約金，或是無說明解約金具體的計算方式	22% (n:106)	42%
	12. 解約當月無法按日比例計算基本費用	26% (n:106)	54%
	13. 沒有說明解約時需支付手機分期款尚未還款部分	26% (n:94)	無
	14. 沒有詳細說明解約時將發生「解約金」、「無法按日計算之基本費用」、「手機分期款餘額」總額和各自細目	49% (n:94)	無
綁約及自動續約	15. 綁約期間無適當說明 (無說明及說明但無說明具體時間)	17% (n:106)	43%
	16. 無說明契約自動更新	26% (n:106)	23%
	17. 同時締結手機電信契約及 FTTH(光纖到府)契約時，無說明兩契約開始自動續約之月份不相同	42% (n:12)	無
	18. 無說明自動續約開始月	25% (n:106)	23%

初期解約	19. 沒有說明初期解約 ※原文為「確認措置」，為方便讀者理解仍翻譯為「初期解約」。在適用「初期解約」之日本電信業者中，經總務大臣認定之業者，其負有使消費者享有除電信契約有初期解約制度之適用外，其相關聯的契約如手機買賣契約，消費者仍享有與電信契約併同解約之權利。	14% (n:160)	無
	20. 雖有說明初期解約制度，但沒有說明提出解約之方式及期間	7% (n:138)	無
	21. 無說明初期解約制度，其詳細內容於交付的契約書上有記載	22% (n:138)	無
加購裝置	22. 勸誘加購小朋友手機或是平板，但沒有說明因加購手機或平板所生之電信費用	7% (n:160)	無

對上述統計數據，ICT 服務安心·安全研究會認為履行說明義務上仍有部分未做好，應確實依電氣通信事業法關於消費者保護規定相關指引，履行業者對消費者的說明義務。特別如:使用行動數據流量超過上限時會限速；解約時所生費用（解約金、無法按日計算之基本費用、手機分期款餘額等），此等部分未確實履行說明義務之比例仍很高，有再改進之必要[284]。

[284] 同前註，頁 13。

3. FTTH（光纖到府）

- 調查家數:17 家
- 時期:2019 年 2 月到 3 月
- 實施件數:共 128 件（每家約 3~37 件）
- 調查方法[285]:

(1) 店內當面及電話方式提出集合住宅之光纖服務（含光纖電話）申請

(2) 簽訂契約後立即解約

(3) 一部分契約和行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）服務一起申請。

為清楚呈現方便閱讀，將調查結果整理成以下表格，此外因各家服務有些微差異，因此統計母數亦有所不同，故於數據後方會標明母數[286]:

表 15　FTTH 調查結果

類型	說明事項	數據(管道別)	數據(總額)
資費方	1.　沒有確認消費者利用情況及期待	電話:50%(n:28) 店內:29%(n:100)	總額:34%(n:128)

[285] 同前註，頁 4。
[286] 同前註，頁 26-29。

案	2. 有確認消費者利用情況，但無針對消費者利用情形推銷資費方案	電話:7% (n:14) 店內:18% (n:71)	總額:16% (n:85)
	3. 沒有介紹無綁約期間或是不會自動續約的方案	電話:91% (n:23) 店內:35% (n:81)	總額:47% (n:104)
通信速度	4. 無說明通信速度為盡力傳輸(best-effort)之服務模式 ＊指實際使用上會比標示的速度更慢等。	電話:48% (n:31) 店內:31% (n:103)	總額:35% (n:134)
每月電信費用	5. 無說明每月基本費用	電話:0% (n:31) 店內:3% (n:103)	總額 2% (n:134)
	6. 沒有說明每月光纖電話費用	電話:3% (n:31) 店內:5% (n:103)	總額 4% (n:134)
	7. 沒有說明服務開始第一個月(初期)手續費用 如:申裝費、手續費等	電話:6% (n:31) 店內:6% (n:100)	總額 6% (n:131)

	8. 沒有說明每月估計電信費用總額或是其明細；或沒有將記載這些資訊之書面交給申請人 ＊明細如每月基本費、光纖電話費、申裝費用分期款等	電話:21% (n:28) 店內:22% (n:90)	總額:22% (n:118)
綁約及自動續約	9. 沒有說明綁約及其期間	電話:14% (n:28) 店內:9% (n:103)	總額:10% (n:131)
	10. 沒有說明自動續約	電話:21% (n:28) 店內:21% (n:95)	總額:21% (n:123)
解約時所生費用	11. 無說明解約時會有解約金，或是無說明解約金具體的計算方式	電話:23% (n:31) 店內:21% (n:103)	總額:20% (n:134)
	12. 解約當月無法按日比例計算基本費用	電話:59% (n:22) 店內:19% (n:54)	總額 30% (n:76)
	13. 沒有說明解約時需支付申裝分期款尚未支付部分	電話:26% (n:31)	總額:30% (n:123)

		店內:32% (n:92)	
	14. 沒有說明數據機等相關設備移除費用	電話:0% (n:0) 店內:9% (n:11)	總額:9% (n:11)
	15. 沒有說明解約時所需支付之總金額及其明細；或沒有交付申請人載有這些資訊之書面 ＊明細指解約金、無法按日比例計算基本費用、申裝費用尚未支付之分期款、移除設備費用等。	電話:68% (n:22) 店內:26% (n:54)	總額:38% (n:76)
初期契約解除	16. 沒有說明初期解約制度	電話:23% (n:31) 店內:11% (n:103)	總額:13% (n:134)
	17. 雖有說明初期解約制度，但沒有說明可以行使解約權之期間[287]	電話:4% (n:24) 店內:1% (n:92)	總額 2% (n:116)
	18. 雖有說明初期解約制度，但沒有說明詳細內容於書面契約上有記載	電話:46% (n:24) 店內:36%	總額:38% (n:116)

[287] 消費者領受書面文件後 8 日內。

		(n:92)	
聯絡方式	19. 沒有說明欲申請契約解除之聯絡方式及方法	電話:26% (n:31) 店內:16% (n:103)	總額:17% (n:134)

對上述統計數據，ICT 服務安心·安全研究會認為整體於資費方案、通信速度上仍有未充分履行說明義務之問題。另外，若自銷售管道之角度觀之，相較店內銷售，電話銷售於說明義務未履行比例明顯較高，特別是資費方案說明及解約時費用說明部分有待改進。此外，於電話銷售時，有些時候有傾向省略部分說明，及沒有去深入探究申請人理解程度等問題存在。於未來電話勸誘上可思考是否讓消費者有時間書寫筆記。

各業者對於調查發現之缺失，可以參考電氣通信事業法關於消費者保護規定相關指引，就指引所述如主動介紹無自動續約之資費方案、說明通信速度為盡力傳輸(best-effort)之服務模式、說明解約時所生費用及交付書面等說明事項，進一步檢討之。

（四）日本電信消費爭議量化分析結論

日本電信消費爭議從 2012 年 48,192 件申訴，到 2019 年 87,249 件申訴，其申訴件數有逐年成長之趨勢，且 2019 年相較 2012 年成長將近一倍。申訴案件中佔居比例前三為：FTTH（光纖到府）服務、行動通信 MNO（有自己網路及基地台等）服務，及行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）服務。因此日本電信消費爭議定期調查亦主要針對此三種類型服務，並針對業者對各細項說明義務履行的程度為具體統計及分析。調查聚焦於說明義務之履行，除了因電氣通信事業法第 26 條、其施行規則第 22 條之 2 之 3，授權總務省訂定業者契約說明義

務範圍及程度外[288]，亦可以於後述電信消費爭議質化分析中發現，申訴案之主要爭執點多仍是業者說明義務履行程度不足，致消費者獲得資訊與實際面產生落差。

另外按服務類型分類，比較 2018 年及 2019 年申訴量[289]如下表，該表以 2018 年申訴總件數 78,948 件為基準，取其中佔比前三名之服務類型比例分析。可發現 FTTH（光纖到府）2019 年較 2018 年成長比例 0.6%；行動通信 MNO（有自己網路及基地台等）2019 年較 2018 年成長比例 3.3%；行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）2019 年較 2018 年成長比例 153.7%[290]。

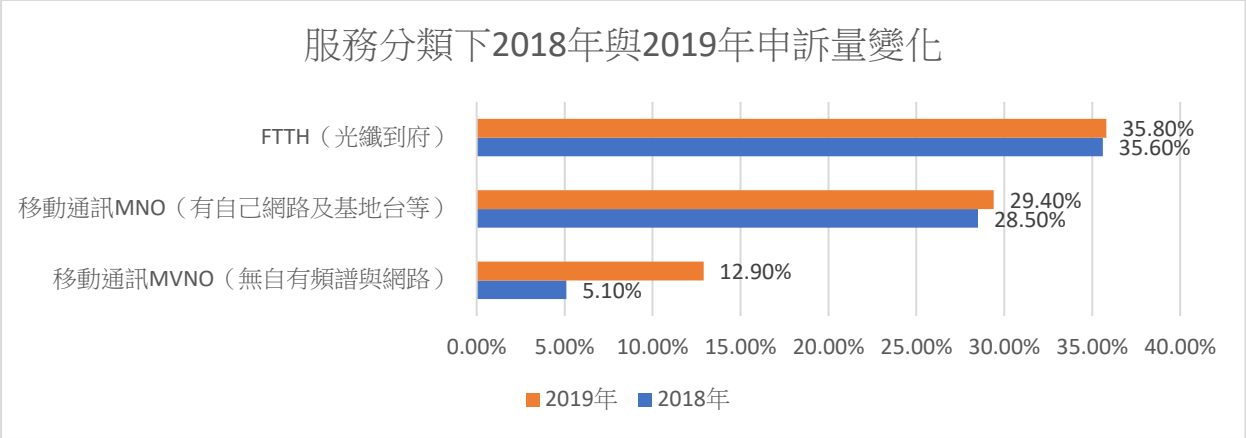


圖 40　2018 與 2019 申訴量變化

參考上表及前述各類統計資料，總結行動通信 MNO（有自己網路及基地台等）服務、行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）服務，及 FTTH（光纖到府）服務各自所需注意之問題點：

1. 行動通信 MNO（有自己網路及基地台）

行動通信 MNO（有自己網路及基地台）服務部分，其申訴案件 2019 年相較前一年成長比例約 3.3%。主要發生原因仍是「與申訴人認知有異（如未預期之帳款請求）」及「契約解約程序（如解約費用

[288] 相關業者說明義務、程度及相關事例在電氣通訊事業法關於消費者保護規定相關指引中有具體說明。
[289] 2018 年資料為 2018 年 4 月到 2019 年 3 月；2019 年資料為 2019 年 4 月到 2020 年 3 月。
[290] 前揭註 261，頁 6。

及方法）」。此外，申訴案件中申訴人為高齡者之佔比略高，此一趨勢亦需要特別注意，因此針對高齡者部分，要求各業者就店內現場服務內容之說明能更詳細及貼心，並將服務流程 SOP 深植業者第一線服務人員[291]。

另外為促使使用者能更理解手機操作，亦鼓勵業者於店內開設智慧手機教室；及為避免消費者接收過量資訊致無從判斷，業者亦須致力於在不影響業者說明義務履行下，適當減少說明時間。

2. 行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）服務

行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）服務部分，其申訴案件 2019 年相較前一年成長比例大幅上升約 153.7%。其中網路及通話服務之申訴量有減少之跡象，僅提供行動網路服務之申訴案件有大幅上升之趨勢，此除了起因於部分業者提供「雲端 WIFI」一定期間流量「無限制」的服務外[292]，尚因行動通信 MVNO 服務之特性，於通信速度廣告及標示上易產生爭議。

另外 60 歲以上高齡者之申訴案亦佔有一定比例，單從地方消費生活中心及國民生活中心申訴數據觀之，2015 年約 21.9%到 2019 年成長至 35.7%[293]。因此業者針對定期調查所顯示之說明義務履行不足部分，除須改進外，更需特別留意申請人若為高齡者，其說明義務程度要求會更高。

3. FTTH（光纖到府）

FTTH（光纖到府）服務部分，其申訴案件 2019 年相較前一年成長比例上升約 0.6%，然而其所佔申訴比例仍然很高有 32.4%。申訴案中有很高的比例是電話勸誘所致，且主要原因多為「業者說明不足」所致，而當中特別是高齡者之申訴案件數佔很高比例，此與電話勸誘

[291] 同前註，頁 36。
[292] 同前註，頁 37。
[293] 独立行政法人国民生活センター，“格安スマホ”の利用方法やサポート内容に注意 —今までの携帯電話会社との違いを確認してから契約しましょう—，頁 8。

特性「突襲性」及「意思表示合意之曖昧性」有關[294]。

綜上所述，可以發現日本電信消費爭議案件數逐年成長，且主要產生消費爭議之服務為行動通信 MNO(有自己網路及基地台)服務、行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）服務，及 FTTH（光纖到府）服務。此外爭議問題多為說明義務不足致消費者於資費及解約金部分產生爭執[295]。此與我國申訴類型多為通信品質及通信速度有所不同，推其理由可能與日本電信費用佔生活開銷比例較我國高，且我國消費者似較在乎使用時所能享受之通信服務品質有關。

[294] 目前電話勸誘之主要問題仍在業者對消費者意思表示確認不足，及勸誘內容與消費者需求不一致等問題。

[295] 參日本電信消費爭議年度統計關於申訴理由部分。

二、 日本電信消費爭議質化分析

本文透過分析獨立法人國民生活中心之紛爭委員會所公布之ADR實施案例，擷取與電信消費爭議有關之案件，除分析其ADR運作情況外，其具體事例可作為我國電信消費爭議參考部分，亦將統整其案例事實及相關爭點。

依獨立法人國民生活中心最新公布之ADR實施狀況及結果（令和2年度第2回），從2009年ADR制度開始實施至2020年總共處理案件數1,791件，當中有50件與行動通信服務有關，27件與網路通信服務有關。而當中有公布案例事實者，行動通信服務有27件，網路通信服務有20件，總共47件。經研閱所有公布案件，並就其內容為分析，本研究挑出案例中具有特色之個案為整理，以期待能給予我國機制建立上之參考。

（一）行動通信 LTE 廣告不實案[296]

本件申訴案件是發生在2013年電信業者推出LTE電信服務，於廣告上聲稱通信速度、人口覆蓋率高，因此眾多消費者被廣告所吸引，而更換手機及攜碼NP更換至該業者。然而其後日本消費者廳認為相對人廣告不實，並沒有廣告中所述如此美好；且眾多消費者於家中、工作地、外出皆無法收到LTE的信號。相關爭議進入紛爭委員會之案件共有2件，其中一件經過併案，故申請人共有5人在內。兩件調處結果不同，故以下分別論述之。

1. 2013 年第 3 季季報(平成 25 年度第 3 回):LTE 廣告不實糾紛[297]

(1)申請人主張:

平成24年當時看到相對人廣告上寫著通信速度快、人口覆蓋率

[296] 具體當事人主張可參考附錄日本行動通信編號5及編號6之案件。

[297] 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成25年度第3回），頁72-73。

高，因而與相對人締結通話與網路服務契約。然而數月後消費者廳認為相對人廣告不實，並沒有廣告中所述如此美好，因此申請人要求解約。但對方以「並非影響消費者判斷是否締約之重要事項」因而不能接受申請人解約。申請人不能接受相對人主張，因此要求解約，及返還已支付之費用。

(2)業者主張:

願參與調處程序，接受申請人主張消費者廳認定廣告不實。會衡量申請人之利用狀況、契約狀況，以免除解約金，及返還自收到申請人欲解約之通知之後所收取之費用。

(3)調處程序:調處成立

召開第一次調處，委員聽取雙方當事人主張。申請人主張於相對人店內締結契約，當時說明為最快通信速度，但此非事實，此外 LTE 訊號範圍亦未說明，且實際上其他競爭電信商，對申請人而言較優異，如果相對人沒有廣告誇大不實的話，不會締結契約。因此主張從締結契約之後，所有支付的費用皆要求返還。

另一方面，業者主張締約當時手機為 0 元，但實際上手機之價金已實質上包含在每個月的通話費中。因此如同答辯書中所寫，需要依契約個別情況加以判斷是否免除解約金及返還所支付的相關費用。

委員聽取雙方主張後，認為本件糾紛如果申請人因業者不實廣告致締結契約，則就結論而言應往解除契約方向來解決此次紛爭。另外就申請人部分，其仍享受電信服務，因此假使解約成功，亦應支付相當於此部分之費用。綜上所述委員提出以下調處方案:

A. 本契約解約且免除解約金

B. 返還自收到申請人解約通知後所收取之費用。

C. 以申請人解約之通知為解約日，在此之前收到的費用包含通信服

務費及手機價金，就通信服務費部分不溯及返還，但就手機價金部分以申請人返還手機為條件，業者返還已收取之手機價款。

業者接受委員提出之方案，申請人亦同意之，雙方成立調處。

2. 2013 年第 4 季季報(平成 25 年度第 4 回) :LTE 廣告不實糾紛[298]

(1)申請人們主張(共 5 人):

平成 24 年申請人們看到業者傳單，深受 LTE 的實際使用人口及高覆蓋率吸引，因而從其他家電信攜碼 NP 到業者之電信公司並更換新手機。然而家中、工作地、外出皆無法收到 LTE 的信號。其後業者經消費者廳指出有廣告不實之情形，因此申請人要求解約，但業者不同意。申請人願意返還手機，但希望相對人能負擔所有必要費用及解約金。

(2)相對人主張:

願意參與調處，但不同意申請人主張。無法確認申請人主張之真實性，因此待確認後再為判斷。確實消費者廳有指出廣告不實，對於此部分公司積極檢討並避免再次發生。然而尚未確認申請人與該不實廣告之關聯性，因此無法單以申請人主張之事實同意其主張。召開第一次調處前，相對人提出願意給予申請人點數，該點數可以於未來購買新手機。

(3) 調處程序:不成立調處

調處當天委員聽取雙方主張。申請人主張看了對方提供的傳單，上面寫著 LTE 收訊範圍很廣因而締結契約，然而實際上 LTE 卻無法使用。後續提供之檢討方案：1.提供的點數不足更換新手機，因此未

[298] 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 25 年度第 4 回），頁 37-38。

來更換手機時仍需要支付差額，業者有必要增加給予的點數。2.現在更換手機適用的各種折扣於未來不一定仍能享有，因此要求仍能與現在同一契約條件下簽訂契約。

另一方面，業者主張申請人中有 4 人在 LTE 範圍內，未來後續解決方案於申請人以外之消費者會併同適用。

委員聽取雙方意見後委員詢問相對人，除了提供點數可供未來後續更換手機使用外，是否提供申請人有解約之選擇，但業者回覆除提供點數供未來使用之解決方案外，難以提出其他的方案，而申請人們亦不同意業者所提出之方案，委員認為調處可能性低，因此宣布調處不成立。

3. 結論

會挑選本案例出來，蓋現為 4G 邁入 5G 之時代，在技術轉換期間，所提供之服務，難免於標示、廣告上有致消費者誤會之可能。因此本案例雖為 3G 邁入 4G 過度時期所發生之案件，但在日本於 2020 年 3 月始推出 5G 電信服務，且總務省下消費者保護規則檢討會於 2020 年 10 月底會議中[299]開始注意到 5G 於訊號圈標示、廣告等問題，獨立法人國民生活中心又尚未見到最新 5G 消費糾紛下，本案例應仍具參考性。

於案例中可以發現，業者於對應兩件申請人之態度有所不同。較早提出申訴之消費者，業者願意無條件解約、返還申請人於通知解約後所收取之費用，及手機價金部分以申請人返還手機為條件，業者返還已收取之手機價款。此幾近等同接受申請人所提出之主張，而接近全額補償申請人。

然而於較晚提出之申請者，可能基於客訴者多需要有統一的解決方案，因此對於申請者之主張，如提供的點數不足更換新手機，有必

[299] 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第 24 回），https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/shouhisha_hogo/02kiban08_04000354.html（資料:「その他のテーマについて」，7-15 頁。）（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日。）。

要增加給予的點數，及要求仍能享有與現在同一契約優待條件下於未來簽訂契約，業者皆予拒絕，蓋在所有同類客訴消費者皆會要求業者提供最優惠解決方案的情形下，業者將難以負擔。故此實質上造成較早提出申訴者獲得較優待補償，較晚提出申訴者，未得到對應的補償之不平等現象。

此於國內業者提供 5G 服務之廣告時，亦可能發生類似問題，而於紛爭解決機構解決消費者糾紛時，亦應該注意在有眾多消費者客訴時，應該如何併案及如何爭取消費者平等之保護，值得我們思考。

（二）行動通信代為接收、寄送貨物詐欺所生手機解約糾紛案[300]

1. 案件事實與經過

此案件背景為日本行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）業者剛開始提供電信服務時，因消費者對於業者們並無認識，因而發生冒名締結契約之糾紛。以下介紹 2017 年第 1 季季報(平成 29 年度第 1 回)中，行動通信代為接收、寄送貨物詐欺所生手機解約糾紛案[301]。案件中申請人共有兩位(甲及乙)，業者共有 4 家(A、B、C、D)。

(1)申請人甲主張:

平成 28 年 4 月申請人甲在社群網站看到「誰都可以簡單、在家工作」副業廣告，而深感興趣。詢問詳細工作內容得知「貨物代收及轉送到指定住所」，工作初期不需要支付費用且一次轉送有 3000 日元作為報酬，貨物為電子機器。

申請人甲想要這份工作，因此將身分證的電子檔，及報酬的匯款金融帳號給與介紹人。其後約 10 次的轉送工作，得到相對應的報酬。轉送地為橫濱市的 M 氏。

[300] 具體當事人主張可參考附錄日本行動通信編號 18 之案件。
[301] 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 29 年度第 1 回），頁 46-49。

同年 6 月申請人甲在社群網站上看到代收轉寄貨物詐欺之相關資訊，因而調查發現有人以自己的名義向 6 家電信公司締結契約。申請人甲向 6 家電信公司說明受到詐欺情事，其中只有 2 家同意解約，且放棄請求相關的解約金、手機剩餘對價、月租費等；然剩下 4 家(業者 A、B、C、D)仍不願無條件解約，且如甲想要解約須支付解約金、手機剩餘對價、月租費等。

申請人甲轉送貨物的相關單據已丟棄，轉送的貨物上寫著電子機器、通信機器、SIM 卡等，申請人甲希望能與剩下 4 家公司無條件解約，且不會被請求解約金、手機剩餘分期款等相關費用。

(2)申請人乙主張:

平成 28 年 4 月申請人乙尋找副業，在社群網站上看到「安心、安全、在家閒暇時間也可以，一件 3000 日圓」及「邊養育小孩也可以。簡單、誰都可以、家庭主婦人氣」等廣告深感興趣。詢問相關資訊得知在家收受貨物後，以貨到付款方式轉送到指定的處所，一次轉送可以得到 3000 日元的報酬，貨物內容為電子機器。申請人乙向介紹人詢問合法與否，介紹人答覆合法，且申請人乙於網路上檢索亦無相關負面資訊，因此申請人乙安心地將身分證電子檔及報酬轉帳的金融機構帳戶告訴了介紹人。

其後共完成 9 次的轉送，亦得到相對應的報酬，轉送地為橫濱市的 M 氏。同年 7 月在社群網站上看到相關受害資訊，一調查下發現，有人以自己的名義向 6 家電信公司締結契約。將上述情事告訴 6 家電信公司後，有 4 家願意無條件解除契約，但仍然有兩家(業者 A、B)仍不願解除契約，如解約將須支付解約金、手機剩餘對價等相關費用。

當時沒有認真看轉送貨物之相關單據且已經丟棄，以為是家電但具體裡面有甚麼並不知情。當時看了寄件人但並非知名的大間電信公司，因此並沒有想到是電信公司寄來的手機。申請人乙請求與剩下兩家公司無條件解約，而無須支付相關解約金、手機剩餘對價等相關費用。

(3)業者 A 主張:

- 針對申請人甲

願意參與調處程序，但不接受對方提議。申請書上所記載的簽約日及服務內容與實際並無差異，申請人的姓名、住所於網站上申請所收件之資訊亦無不同，而能確定屬本人所提出之申請資料。因此將相關文件及手機寄送出去，且經申請人甲受領及確認。綜上所述契約應屬有效成立，如欲解約需支付手機剩下價金、違約金、月租費等總計 9 萬 5604 日圓。

此外申請人甲有找警察諮詢，但並無得到相關的受害證明文件，因此申請人甲與不正當使用者無異。此外公司最近接到同種類的糾紛申訴案，雖然 M 氏已被逮捕，但其相關資訊於網路上流傳，因此可能有人想說主張轉送給 M 氏即可以無償解約，此從公平性觀點來看，難以同意申請人甲的請求。

- 針對申請人乙

願意參與調處程序，但不接受對方提議。申請書上所記載的簽約日及服務內容與實際並無差異，申請人的姓名、住所於網站上申請所收件之資訊亦無不同，而能確定屬本人所提出之申請資料，因此將相關文件及手機寄送出去，且經其受領及確認。綜上所述契約應屬有效成立，如欲解約需支付手機剩下價金、違約金、月租費等總計 4 萬 4832 日圓。

此外申請人乙有找警察諮詢，但並無得到相關的受害證明文件，因此申請人乙與不正當使用者無異。此外公司最近接到同種類的糾紛申訴案，雖然 M 氏已被逮捕，但其相關資訊於網路上流傳，因此有人想說主張轉送給 M 氏即可以無償解約，此從公平性觀點來看，難以同意申請人乙的請求。

(4)業者 B 主張:

- 針對申請人甲

願意參與調處程序。平成 28 年 7 月 4 日申請人甲提出解約，並於同日完成解約。寄送給申請人甲之箱子上寄件人為本公司，內容物寫著手機及相關附屬品，此外信封上寄件人為本公司，且亦標明不要轉送，此即明示係以申請人甲為收件人之郵寄物，且申請人甲亦於自家收件而無拒絕受領該郵件。即使第三者藉申請人甲之名進行締約，但申請人甲領受手機、契約書應為契約上之承諾，因此申請人甲與本公司間之契約應有效成立。此外申請人甲僅從箱子外觀及信封記載，應該可得知此為手機及其契約書，因此申請人甲的侵權行為之責任應屬明確。

綜上所述，申請人甲對本公司契約上所應支付之債務，或是基於侵權行為所生損害賠償應屬明確，而有義務支付相關的手機剩餘價款及通信費。如申請人甲的收入、財產情況一次支付有困難的話，可以接受其分期付款以解決此糾紛。

- 針對申請人乙

願意參與調處程序。平成 28 年 7 月 13 日申請人乙提出解約，並於同日完成解約。寄送給申請人乙之箱子上寄件人為本公司，內容物寫著手機及相關附屬品，此外信封上寄件人為本公司，且亦標明不要轉送，此即明示是以申請人乙為收件人之郵寄物，且申請人乙亦於自家收件而無拒絕受領該郵件。即使第三者藉申請人乙之名進行締約，但申請人乙領受手機、契約書應為契約上之承諾，因此申請人乙與本公司間之契約應有效成立。此外申請人乙僅從箱子外觀及信封記載，應該可得知此為手機及其契約書，因此申請人乙的侵權行為之責任應屬明確。

綜上所述，申請人乙對本公司契約上所應支付之債務，或是基於侵權行為所生損害賠償應屬明確，而有義務支付相關的手機剩餘價款

及通信費。如申請人乙的收入、財產情況一次支付有困難的話，可以接受其分期付款以解決此糾紛。

(5)業者 C

- 針對申請人甲

願參與調處程序。同種類型的糾紛湧入，雖犯人已被逮捕但仍在搜查中，須待司法判決後決定如何解決此糾紛。目前能提出的紛爭解決方案為，因申請人甲已領受手機，因此希望能將手機返還，如無法將手機返還，則希望其能支付與手機價金相等之賠償；每月月租費、解約金則願免除之。

(6)相對人 D

- 針對申請人甲

願意參與調處程序，願意接受申請人甲的主張。申請人受到貨物轉送詐欺，第三者假冒其名義所為之申請及締結通信契約，因此不會向甲請求通信費等相關之費用。

(7)調處程序:一部成立調處

- 召開第一次調處

委員聽取業者 A 的意見後，要求考量下述情事後提出相關的解決方案：一、申請人並無締結契約之意思表示；第二、轉送處之人已被逮捕；第三、發現受害後即早提出解約。

針對業者 B 部分，委員聽取業者 B 之意見後，認為業者 B 將申請人們評價為具有契約上之意思表示顯有困難，此外轉送行為亦不因此而被評價為契約上之承諾，即使認為有侵權行為，但損害賠償額範圍為多少仍有疑問。希望業者 B 考量上述情事後，提出紛爭解決方案。

針對相對人 C 部分，委員聽取相對人 C 意見後，要求其具體衡量申請人甲之狀況後，提出更進一步的解決方案。針對業者 D 部分，其答辯書上表達接受申請人甲之提議，通話費等相關費用不會向其請求，因而成立調處。

- 召開第二次調處程序

因當事人眾多，因此僅由申請人們和業者 A 一同召開。業者 A 主張因從警方取得之資訊，申請人乙確實是受害者，因此同意其主張；然而申請人甲部分，因無前述資訊，因此如同過去所述，要求其支付總計 9 萬 5604 日圓之費用。委員則針對申請人甲部分，關於轉送貨物之相關單據從貨運公司處拿到相關資料；與警察諮商部分，諮商之號碼牌等可以證明諮商事實之相關文件會請求警方提供。此外亦將申請人甲於地方消費生活中心之諮商記錄，交給相對人 A 過目，請其再提出相關之解決方案。

- 召開第三次調處

由申請人們和業者 B 及業者 C 一同召開。業者 B 主張「於公司內部再次檢討，仍認為契約有效成立，此外申請人們殊難想像為受害者，因此對於申請人們因解約所生之相關費用仍需支付，但經濟上一次支付有困難者，願意接受分期付款。」。

相對人 C 則主張正與警方多次協商中，對於受害者們之情事公司亦正在研議中，因此對於現階段無法接受申請人甲之主張。蓋同種類型之糾紛湧現，必須研討出統一的解決方案及標準，待標準決定後始能提出相關的紛爭解決方案。

委員判斷申請人們與業者 B 之調處成立可能性低微，因此宣布調處不成立；相對人 C 部分則待其後提出相關解決方案後，再為判斷。數日後 C 願意接受申請人甲之主張，成立調處。

- 召開第四次及第五次調處

由申請人甲與業者 A 進行，申請人甲將轉送貨物之相關單據、與警察諮商之號碼牌、地方消費生活中心之諮商記錄，及自身具有注意力不足過動症之診斷證明交與相對人 A，相對人 A 則表示雖不能同意申請人甲之主張，但了解其經濟狀況。委員判斷雙方之間成立調處可能性低微，因此宣布調處不成立。

2. 結論

在日本行動通信 MVNO（無自有頻譜與網路）業者剛開始提供電信服務時，主打資費較便宜及締約便利等優勢，向消費者推銷服務。為節省成本及服務據點較少之情況下，讓使用者可以透過線上上傳證件在家收受 SIM 卡及契約書等方式完成締約。於我國目前雖未有線上申請手機電信服務，但隨著越來越多申請數位線上化，及純網銀時代的來臨，未來電信服務線上申請、線上審核之機會及可能性會越來越高。

在未來如消費者可以透過線上申請電信服務時，冒名及透過詐欺取得個資申請電信服務之情事將可能發生。因此未來如何事前防免及提醒消費者注意此種交易流程顯得極為重要。此種類型案例於我國目前實務應屬少見，提出此案例，希望能達到拋磚引玉之效果。

（三）固定通信光纖加值服務解約紛爭

光纖加值服務解約糾紛於紛爭委員會處理及公布之糾紛中重複出現[302]，且雖然未公布業者姓名但案例事實類似，故推測應為同一業者，因此於此特將此案例舉出以作為參考。為避免重複，本文舉出最

[302] 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 29 年度第 1 回），頁 10-11 光纖加值服務解約糾紛；2.国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 29 年度第 2 回），頁 73-74 光纖加值服務解約糾紛(2)；3.国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 29 年度第 3 回），頁 75-76 光纖加值服務解約紛爭 (3)；4.国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 29 年度第 4 回），頁 68 光纖加值服務解約紛爭(4)；5.国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 30 年度第 1 回），頁 72 光纖加值服務解約紛爭(5)。

具代表性 2017 年第 2 季季報(平成 29 年度第 2 回)公布之案件[303]為代表。

1. 案件事實與經過

(1)申請人們(甲、乙、丙、丁)主張:

在家中信箱收到傳單，申請光纖服務。其後半年~1 年半(因申請人不同而有異)經過後，才發現每月被收取約 4000 日圓的加值服務費。因此申請人們向業者請求返還所收取的加值服務費用，但業者只願意返還 3 個月份的服務費用。

(2)業者主張:

願參與調處，同意申請人們主張。雖然申請人們主張沒有申請加值服務，但因申請人甲、丙於與代理商共用之系統上，契約所需之各項目個人資料皆已備齊，因此被認為是經過申請人甲、丙同意後，成立加值服務契約。經過內部討論願意全額返還給申請人甲、丙。

申請人乙、丁部分，於代理商店內之錄音紀錄尚存，對加值服務內容、免付使用期間，及對月費之說明皆有，因此判斷成立加值服務契約。但可能是於服務內容說明時有所不清楚，經內部討論願意全額返還。

(3)調處程序:調處成立

因為相對人願意全額返還，同意申請人們之主張，因此聚焦於和解條款內容。業者主張與業者製作的費用返回申請書中「承諾事項」相同即願意和解。在承諾事項中其中一款對於禁止將相關內容告訴第三人，如果告訴第三人，則業者可以請求與返還額相同之違約金。對此申請人們有所疑慮，例如家人、朋友、消費生活中心已經商量、討論過紛爭之情形亦在禁止之列嗎？於家人、朋友發生同樣紛爭問題時，

[303] 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 29 年度第 2 回），頁 73-74。

亦想提出協助。

對於申請人們上述顧慮，業者表示上述情事希望能避免。委員對此認為:1.如果是對於網路上發表相關言論至向不特定第三者洩漏本件案情的話，禁止洩露的範圍應該要具體明確，此外向家人說明案情應該予以排除；2.會向消費生活中心報告案情，但並不會向中心其他諮商個別案件透露調處內容。綜上所述，委員將條款改為「對不特定第三人說明紛爭及調處內容」，業者同意，雙方成立調處。

委員另外表示相對人於各地方消費生活中心調處中，多表示僅願意返還 3 個月的加值服務費用，但於進入本程序後皆願意全額返還。為了盡早解決糾紛及減輕消費者負擔觀點，於消費中心其他案件是否亦應表達全額返還。對此相對人表示需個別確認於締結契約時之說明、錄音紀錄後才能決定如何解約紛爭。

2. 結論

挑選出本件案例除於公布之案件中，可發現類似事實之案例重複發生外，於我國加值服務契約之成立，往往可能因為消費者忘記於事後取消服務，或是在不知情隨意操作下輕易成立加值服務契約。本件案例部分發生之因，雖公布之案例中沒有清楚說明，但可推知應是消費者在店內申請服務時，業者告知於月內解除契約，即可在期間內享受加值服務，但業者於說明上，可能提醒消費者注意須自行主動申請解約，因而產生本次糾紛。另外本件糾紛產生之因，源於與代理商共用系統，致產生業者誤以為消費者願意締結加值服務契約，此於系統設計上之疏失，亦是我們可以借鏡之處。

本件糾紛於調處時，業者特別提出保密條款，推其可能的理由應是重複類似的消費糾紛多數發生，因此為避免消費者主張最優惠自己之方案以解決糾紛，因而要求消費者保密。由於我國電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 18 條課與調處委員保密義務，但業者是否可以主動要求消費者保密，並將保密條款列為調處內容，否則不

願意接受消費者主張，此並非沒有疑義。於紛爭解決上係屬於民事關係，因此業者自然得要求訂立保密條款，但由消費者觀點，業者並沒有特別需要保密之事項，且消費者處於弱勢為了能盡快解決紛爭，多可能答應業者之要求。因此對於業者課與消費者保密義務之情事，是否有需要特別介入，值得我們深思。

（四）小結—分析與建議

1. 分析

上述舉出 3 件較具特殊性之案件，而其他較為普遍之案件，本文於附錄中有整理所有公佈之電信消費糾紛，就爭議類型及關鍵字、爭議核心、申請人請求、調處委員建議，及調處結果可供參考。本文整理之 47 件案件中，發現有 21 件進入調處程序後，業者於答辯書中即表明願意接受申請人之主張。剩下 26 件中有 11 件委員主動提出調處方案。

日本紛爭委員會會將實際處理之案例挑選重要者公佈，雖未公佈業者姓名，但部分案件在觀察案例事實後，仍可特定出業者。因此於 2015 年第 3 季季報(平成 27 年度第 3 回)行動 WIFI 分享器解約糾紛(3)[304]之案例，及 2016 年第 2 季季報(平成 28 年度第 2 回)手機加值服務費用返還糾紛之案例[305]中，可以發現業者有時候雖未必贊成申請人主張，但為了加速解決紛爭，因此願意將收取之爭議費用返還給消費者，但另一方面業者擔心如此次退讓，可能導致未來面對其他消費者時，消費者們皆如此主張，則將造成不必要的麻煩，因而最終選擇拒絕接受申請人主張。

[304] 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 27 年度第 3 回），頁 21-23。
[305] 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 28 年度第 2 回），頁 38-39。

表 16　紛爭案件結果統計

	類型	數量(件)
調處成立	進入調處業者即同意申請人主張	21
	雖業者一開始未同意申請人主張，但最終同意申請人主張(含部分同意)	15
	小計	36
調處不成立	業者最終仍不同意申請人主張	10
調處撤回	於調處終結前撤回調處	1
總計		47

表 17 前三大爭議核心

前三大爭議核心 (同一個案可能有多個爭議核心)	數量(件)
說明義務	31
通訊品質	7

廣告不實	3

2. 建議

本文整理之 47 件案件中，發現有 21 件進入調處程序後，業者於答辯書中即表明願意接受申請人之主張。此情況顯示業者可能抱有僥倖心態，認為多數消費者不會願意就電信如此小額之糾紛，願意花費如此多之時間以維護自身權益，因此消費者於業者客服中心、地方消費生活中心解決紛爭時，業者多不願意正面回應。是故未來我國於紛爭解決流程設計上，包含現行電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法中第 27 條以直接、言詞審理為原則，未來如何降低消費者進入程序所生時間、精力等，如透過視訊線上處理使消費者不用實際到場、集中爭點、業者答辯書承認申請人主張即不用召開程序等方式，以降低消費者進入程序所生成本。

另外於 47 件案例中，扣除 21 件業者於答辯書中接受申請人主張，剩下 26 件中有 11 件委員主動提出調處方案。由此判斷委員在程序中所扮演之角色應為積極介入紛爭，使當事人間能成立調處。此點亦可作為我國未來設計紛爭解決機制之考量，蓋在紛爭解決之實際運作上，委員們所扮演的角色是積極介入，又或是僅從旁協助提供必要之諮詢，將會大大影響調處成立之比例。

第二節　新加坡電信消費爭議案件量化與質化案例

一、 消費爭議案件量化分析

自 CASE 公布之 2019 年消費爭議統計資料以觀，電信事業以 591 件申訴案件明列當年度爭議數量第 6 名，且綜觀 2019 年之 19700 餘件申訴案件中僅占 3%，相關統計資料整理如下：

表 18　2019 年新加坡 CASE 消費爭議統計數量前十名

2019 年-爭議數量前十名			
產業項目	申訴數量	產業項目	申訴數量
汽機車	1683	電信	591
醫美	1598	旅遊	517
承包商	1144	傭人仲介	496
電器產品	1046	教育	369
家具	756	飲食	361

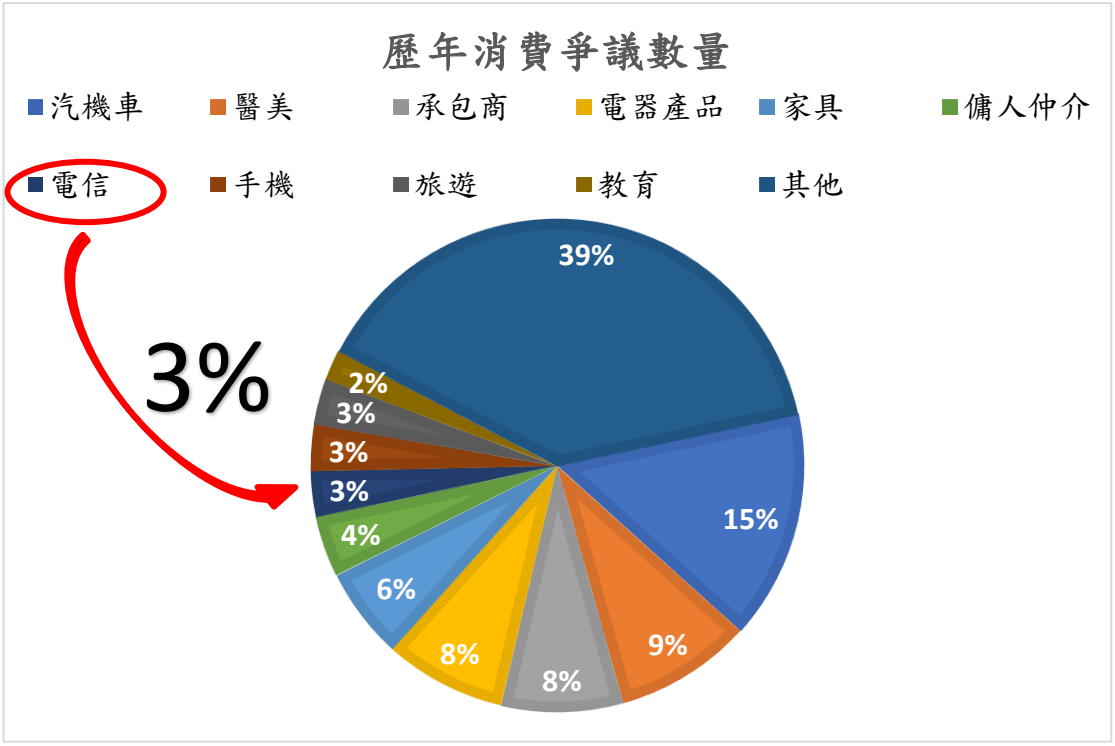


圖 41 新加坡歷年消費爭議數量比例圖

自近八年 CASE 公布之消費爭議統計資料以觀，電信類消費爭議於 2010 年至 2014 年以來，為當年度爭議數量均超過 1100 餘件，惟自 2015 年，電信業消費爭議量穩定下降，並維持在 600 件左右，相關統計資料整理如下：

表 19 新加坡電信爭議歷年統計

電信(Telecommunication)爭議歷年統計			
年分	申訴數量	年分	申訴數量
2019	591	2014	1192
2018	666	2013	1511
2017	468	2012	1435
2016	640	2011	1453
2015	836	2010	1162

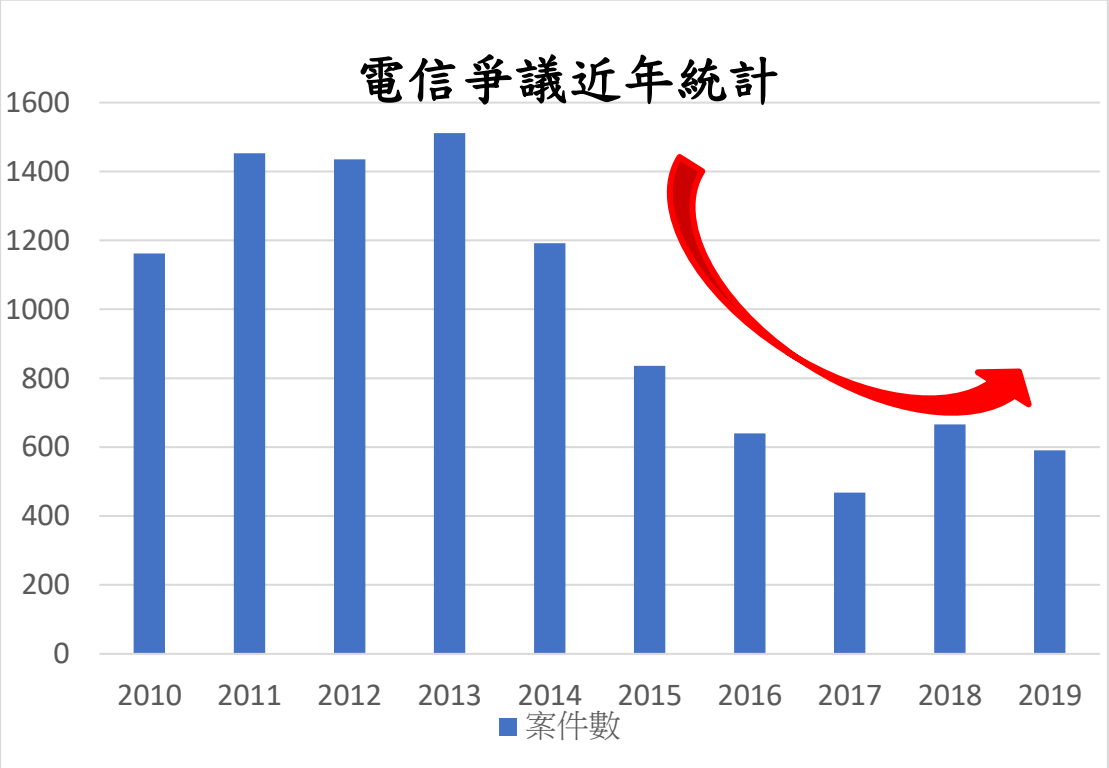


圖 42 新加坡電信爭議近年統計

二、 電信消費爭議事件質化分析

CASE 之消費爭議案例均屬消費者個人之隱私，而無公開資料可供查詢，惟 CASE 每年會公布代表性案例供公眾參考。查找近十年之示範案例，「M1 電信契約終止條款爭議」為唯一一件電信消費爭議案例。

（一）本案事實

針對消費者終止光纖寬頻網路契約之請求，M1 公司表示：「消費者需在契約屆期前 7 天發出終止通知，否則不能終止契約。」，消費者覺得不合理，進而向 CASE 申訴。

（二）CASE 見解

M1 之終止政策損害消費者權益，該條款顯失公平。消費者只要在約滿時為契約終止之通知即可，無需延長契約及支付額外續約費用。尤其在長期電信合約之情況下，應允許消費者於給予電信業者足夠之通知即足，通知後，消費者可以原契約結束日期終止契約，而無需延長契約及支付費用。於本案，消費者僅需對 M1 公司為七日之預告終止通知，M1 公司即應終止光纖寬頻網路契約。消保會敦促 M1 審查其期約條款及政策，以求公平之電信市場。

三、 函詢 CASE 及 CASE 之函答

經研究團隊查詢之結果，無法自公開資訊查詢新加坡電信消費爭議之案例，為落實本計畫關於「新加坡案例」之研究，特為 貴局發信詢問新加坡消費爭議之非政府組織 CASE，以充實研究結果。本信件於 109 年 12 月 10 日寄出（詳參附錄三），並於 12 月 14 日收到 CASE 之回信（詳參附錄四），茲就本信件函詢 CASE 之問題及 CASE 函答之內容翻譯如下：

<u>Question 1</u>: Measures that reduced the number of telecom consumer complaints

According CASE's statistical data, the number of telecommunications consumer disputes in Singapore have decreased from 1,453 in 2011 to only 591 in 2019 raking 6th in terms of volume of disputes.

Given this material decrease, could you please assist in explaining what were the major measures taken by CASE or the Singaporean government over the years that has contributed to such drastic reduction in the number of telecom consumer complaints?

問題 1:減少電信類消費爭議之方法

根據 CASE 數據資料庫之顯示，新加坡電信類消費爭議之數量逐年減少，從 2011 年的 1453 件(第三名)降至 2019 年的 591 件(第六名)。請 CASE 說明電信業消費爭議數量顯著下降之原因?或者採取何項措施，以達到減少該類爭議之結果？

CASE's comments:

Generally, CASE has stepped up in its education efforts and consumers tend to be more aware of their consumer rights. We also believe in empowering consumers to self-negotiate with the companies.

Since 2011, Singapore has opened up the telecommunications industries to various companies which would undoubtedly pose significant competition to the incumbents. As such, to ensure customer loyalty and retention, telecommunication companies may tend to be more open to settling disputes privately with consumers, and hence these consumers may not have had to seek our assistance on their disputes.

CASE 之回覆：

一直以來，CASE 對社會大進行消費者權益之宣導教育，使消費者與公司有能力進行談判及協商。此外，自 2011 年以來，新加坡致力於電信行業民營化，此措施使各家電信事業高度競爭；為確保客戶的忠誠度和保留率，各電信公司與消費爭發生糾紛時，更傾向與消

費者私下解決，而無須透過 CASE 之消費爭議申訴程序解決糾紛。

Question 2: Telecom Scheme

Based on our research on publicly available information, we note that Singapore has announced a draft "*Telecommunication and Subscription TV Mediation-Judication Scheme*" (the "**Telecom Scheme**") in 2018, which CASE has actively participated.

Could you please assist in explaining (i) the reasons that the Singaporean government chose to establish a consumer dispute resolution scheme particularly for the telecom industry instead of other industries, such as the automobile and motorcycle industry which is ranked as an industry with the most volume of consumer disputes, or other industries ranked top 5 in terms of volume of disputes? (ii) Apart from providing telecom consumers with cheaper and more efficient dispute resolution procedures, what were other key factors for establishing the "Telecom Scheme"?

問題 2: 電信與付費電視爭議處理機制

基於 CASE 之公開資訊，電信消費爭議僅以 591 件排在消費爭議數量第 6 位，為何新加坡當局反而選擇為電信事業建置「電信與付費電視爭議處理機制」而非選擇為消費爭議數量長年維持第一之「汽機車爭議」建置爭議處理機制？除當局公布之提供消費者更便宜及更效率之爭議處理程序外，是否有其他關鍵性因素?

CASE's comments:

The Infocomm Media Development Authority (www.imda.gov.sg) however is the regulatory body of telecommunication companies and media sectors. They may be in a better position to answer your queries, in particular your question 2.

CASE 之回覆：

IMDA 為電信事業及媒體部門之主管機關，關於「電信與付費電視

爭議處理機制」之問題，宜由 IMDA 回覆。

Question 3: Telecom specific cases and materials

Per our review of the CASE website, we note that recently CASE has only addressed one telecom consumer-related dispute on the 11 September 2020 Strait Times forum section. Would it be possible for CASE to provide access to any available cases, materials or database of telecommunications dispute resolution for our reference to enhance our research and analysis on Singapore's telecom consumer dispute resolution mechanism?

問題 3:電信爭議之相關案例

綜觀 CASE 之網站，僅於 2020 年 3 月 11 日公布一件電信事件消費爭議案例，可否請　貴局提供電信消費爭議處理之案例或資料庫供我國 NCC 參考，以完善對新加坡「電信與付費電視爭議處理機制」制度之研究？

CASE's comments:

Telecommunications was ranked 7th for the industry with 591 complaints in total in Yr 2019. We seek your understanding that the process of mediation between parties are largely private and confidential and hence, we are not able to reveal the dispute details of the cases for telecommunications.

CASE 之回覆：

2019 年，電信類爭議排名之數量為第七名，共 519 件。關於電信類爭議之調解內容涉及電信廠商及消費者之隱私，CASE 不能揭露任何相關案例之細節。

四、 函詢 IMDA

承 2020 年 2 月 14 日 CASE 之回覆：「關於『電信與付費電視爭議處理機制』之問題，宜由 IMDA 回覆。」，本團隊另行撰擬信件，

就「電信與付費電視爭議處理機制」立法之問題函詢新加坡電信事業主管機關 IMDA 以充實研究結果。本信件於 109 年 12 月 21 日寄出（詳參附錄五），茲就本信件函詢 IMDA 之問題翻譯如下：

Question 1: Measures that reduced the number of telecom consumer complaints

According public statistical data, the number of telecommunications consumer disputes in Singapore have decreased from 1,453 in 2011 to only 591 in 2019 raking 6th in terms of volume of disputes.

Given this material decrease, could you please assist in explaining what were the major measures taken by IMDA or the Singaporean government over the years that has contributed to such drastic reduction in the number of telecom consumer complaints?

問題 1:減少電信類消費爭議之方法

根據公開數據資料庫之顯示，新加坡電信類消費爭議之數量逐年減少，從 2011 年的 1453 件(第三名)降至 2019 年的 591 件(第六名)。請 IMDA 說明電信業消費爭議數量顯著下降之原因?或者採取何項措施，以達到減少該類爭議之結果？

Question 2: Telecom Scheme

Based on our research on publicly available information, we note that Singapore has announced a draft "*Telecommunication and Subscription TV Mediation-Judication Scheme*" (the "**Telecom Scheme**") in 2018, which IMDA has actively participated.

Could you please assist in explaining (i) the reasons that the Singaporean government chose to establish a consumer dispute resolution scheme particularly for the telecom industry instead of other industries, such as the automobile and motorcycle industry which is ranked as an industry with the most volume of consumer disputes, or other industries ranked top 5 in terms of volume of disputes? (ii) Apart from providing telecom

consumers with cheaper and more efficient dispute resolution procedures, what were other key factors for establishing the "Telecom Scheme"?

問題 2: 電信與付費電視爭議處理機制

基於 IMDA 之公開資訊，電信消費爭議僅以 591 件排在消費爭議數量第 6 位，為何新加坡當局反而選擇為電信事業建置「電信與付費電視爭議處理機制」而非選擇為消費爭議數量長年維持第一之「汽機車爭議」建置爭議處理機制？除當局公布之提供消費者更便宜及更效率之爭議處理程序外，是否有其他關鍵性因素?

Question 3: Telecom specific cases and materials

Would it be possible for IMDA to provide access to any available cases, materials or database of telecommunications dispute resolution for our reference to enhance our research and analysis on Singapore's telecom consumer dispute resolution mechanism?

問題 3:電信爭議之相關案例

可否請 IMDA 提供電信消費爭議處理之案例或資料庫供我國 NCC 參考，以完善對新加坡「電信與付費電視爭議處理機制」制度之研究？

五、 小結－分析與建議

（一）分析

1. 量化部分

自新加坡消費爭議數量統計以觀，電信事業消費爭議於近年來已大幅減少，經本團隊詢問 CASE 之結果，認為全民良好的法治教育令電信消費者具備與電信業者談判並解決爭議之能力，使消費者能自行與電信事業協商，並於訴訟外解決紛爭。此外，新加坡於 1992

年開放電信事業民營化以來[306]，各大電信業者為在高度競爭之電信市場裡脫穎而出，除削價競爭以爭取新用戶外，更致力於提供最完整之客戶服務以確保原有客戶之黏著度。電信消費者及電信業者為紛爭之起始點，新加坡自源頭著手，分別提升需求端之議約及供給端之履約能力後，確實有效降低電信爭議之數量。

新加坡現行之制度下，電信事業之消費爭議除由 CASE 處理外，亦由各地法院專責處理小額紛爭之「小額訴訟庭」處理。自「電信與付費電視爭議處理機制」之立法目的以觀，該爭議處理機制旨在提供「具獨立低成本且高效的解決機制以補充現有的消費者保護措施和爭議解決方法」。是以，儘管電信業消費爭議數量於近年來有所減少，創設專責處理「電信事業消費爭議」之「電信與付費電視爭議處理機制」亦為新加坡追求之目的。

新加坡為網路發展成熟之國家，其網路之覆蓋率和我國相當，惟該國目前未有設置專責處理電信業消費爭議之機構，故新加坡方於 2018 年 1 月 17 日提出「電信與付費電視爭議處理機制」，探究其建置該機制之主因，應非「降低電信爭議之數量」而係確保「專責機關處理電信爭議」。

2. 質化部分

自 CASE 網站以觀，去年度 CASE 公布之「M1 電信契約終止條款爭議」為近十年來唯一公布之電信業消費爭議。本爭議源自 M1 公司與消費者之光纖網路契約條款規定：「消費者需在契約屆期前 7 天發出終止通知，否則不能終止契約。」對此條款，CASE 做出有利於消費者之解釋，並認為「許消費者於給予電信業者足夠之通知即足，通知後，消費者可以原契約結束日期終止契約，而無需延長契約及支付費用。」

由上述案例事實可知，電信業者於契約中課予消費者預先通知之義務，且違反該義務將生續約之效果。該案經申訴後，消費者可於電信合約到期後終止合約，而無合約到期七日前通知之義務。惟自 CASE 公布之案例以觀，消費者於電信服務契約到期後，如未與

[306] 數位時代，新加坡電信，資料來源：https://www.bnext.com.tw/article/8241/BN-ARTICLE-8241

電信業者解約，將生續約之效果。

（二）建議

1. 量化部分

自新加坡 CASE 近年來逐步減少之電信消費爭議以觀，除落實我國「電信是要消費爭議處理機制」之建置外，為達到「有效降低電信消費爭議之目的」加強全民消費者權益之推廣及繼續完善我國電信事業之客戶服務仍為國家通訊傳播委員會、行政院消保處及各電信業者之目標。

比之於我國現行由國家通訊傳播委員會與台灣電信產業發展協會成立「電信服務消費爭議處理中心」及各地方消保中心／消保官同步進行爭議處理之「雙軌制」，似可考量新加坡「電信與付費電視爭議處理機制」之方向，以轉介及移交之方式，將未來於我國發生之電信爭議委由專責機關處理，藉實質上由「電信消費爭議處理中心」單軌制處理，除能分流我國各地方消保中心／消保官之案件數量外，更能落實「電信消費爭議」專業化、專責處理之目的。

2. 質化部分

我國之電信服務供給合約並無課予消費者於契約到期前通知電信業者之義務，惟我國之電信服務合約中，並無「自動終止合約」條款。是以，電信消費者於電信合約到期後如未辦理終止合約，電信業者會繼續提供電信服務，消費者亦須支付月租費。為避免日後發生「合約屆滿未解約仍要繳月租費」之爭議，本研究建議於電信服飾定型化契約（包含：行動、固網等通信服務）中課予業者「合約到期前一到三個月內，業者應以簡訊或在帳單註記的方式告知消費者合約即將到期」之通知義務或放寬消費者提前辦理續約或解約時間[307]。

[307] 卡優新聞網，電信不能說的 3 大秘密　綁約到期優惠全取消，資料來源：https://www.cardu.com.tw/news/detail.php?nt_pk=5&ns_pk=27384

第三節　我國電信消費爭議案件量化與質化案例

一、　我國電信消費爭議量化分析

依行政院消保處自民國 96 年至民國 108 年之統計分析報告[308]，由於電信服務之消費者基數龐大，致電信通訊類之消費申訴案件數量多年來皆為最大量之消費爭議類型之一，茲統整歷年行政院消保處公布之電信通訊類消費爭議案件數量如下圖：

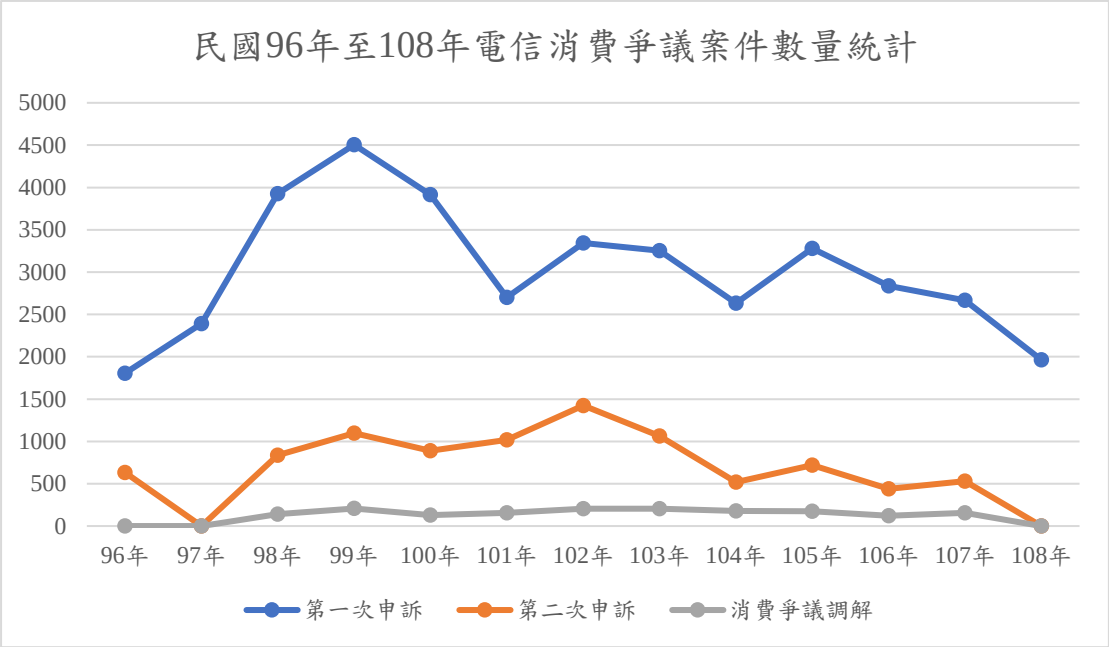


圖 43　民國 96 年至 108 年電信消費爭議案件數量統計

由上圖趨勢可知，電信消費爭議案件之數量多集中於第一次申訴，於第二次申訴或消費爭議調解數量即有顯著下降，顯見電信消費爭議多能於第一次申訴階段解決。此外，由於消費者第一次申訴的管道

而依 NCC 通訊消費申訴監理報告 108 年年度報告[309]，申訴案件

[308] 行政院消保處，歷年申訴案件統計分析報告，https://cpc.ey.gov.tw/Page/C116BB7EE606AA23（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

[309] 國家通訊傳播委員會，通訊消費申訴監理報告，https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=3156&cate=0&keyword=&is_history=0&pages=0&sn_f=42790 （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

類別以【行動連線品質(收訊不良)】佔 59.22%最高，其次是【申裝/異動/續約(申辦爭議)】佔 13.61%居次、【客戶服務】佔 3.21%居第三。

前三大消費爭議類別中，連線品質類案件以亞太電信最多(件數為 1,046 件、占通訊連線品質類 28.22%)申裝/異動/續約類案件以台灣之星最多（件數為 275 件、占申裝/異動/續約類 32.28%）客戶服務類案件以中華電信最多（件數為 49 件、占客戶服務類 24.38%）。

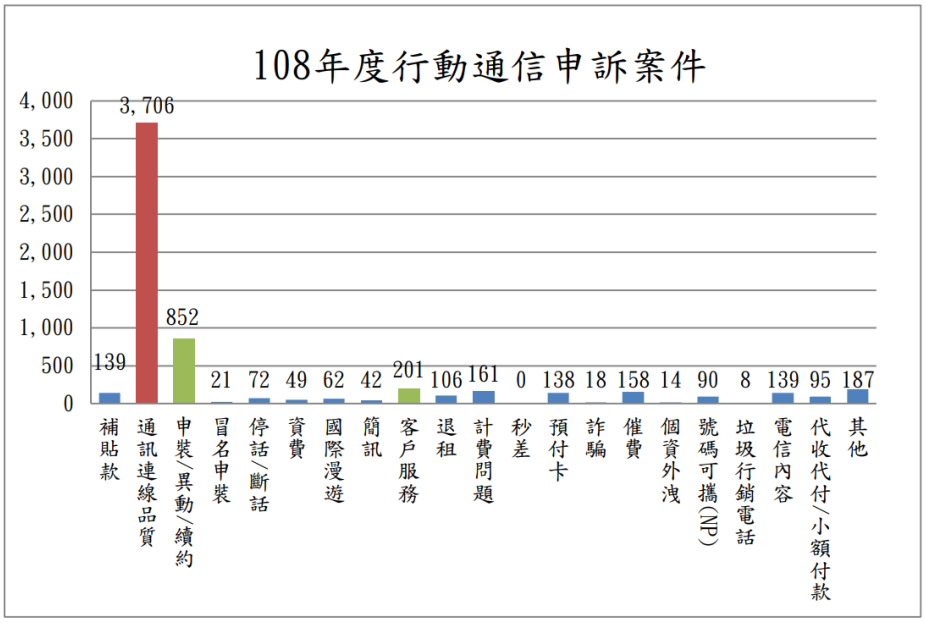
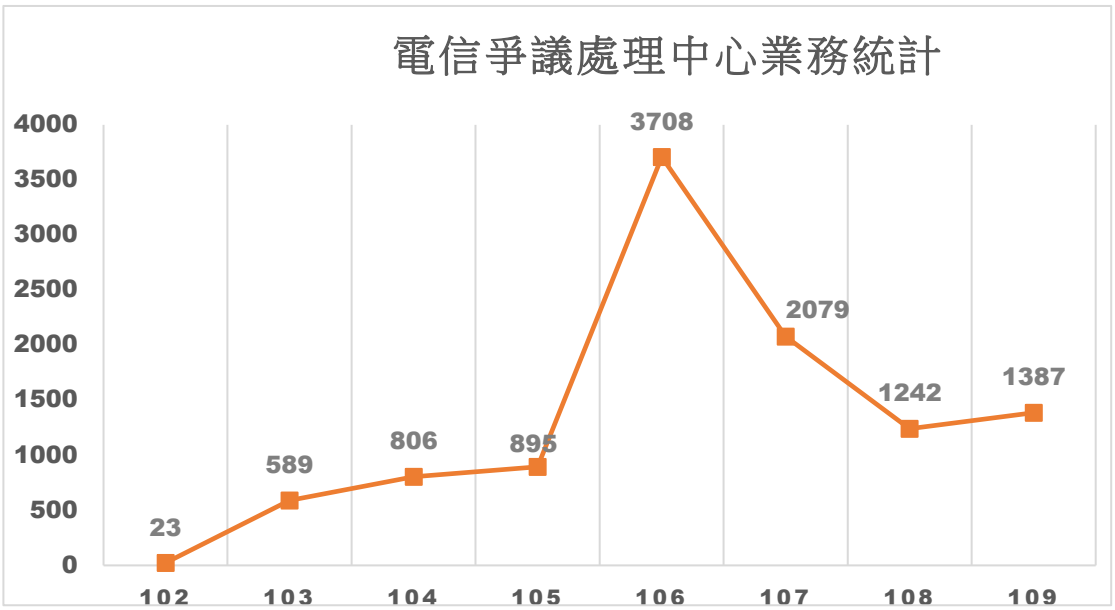


圖 44　108 年行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

此外，依目前現行之電信消費爭議處理中心之申訴案件量與調處案件統計，亦可以觀察出電信消費爭議案件之數量多集中申訴，而進入調處階段之案件量即有顯著下降。



年度	102	103	104	105	106	107	108	109	合計
申訴量	23	589	806	895	3708	2079	1242	1387	10729
調處數	1	7	3	3	7	6	1	1	29

註 1：申訴量及調處數統計 109 年的統計期間為 1~10 月。

註 2：106 年及 107 年因受大眾電信破產之影響，故申訴量增加

圖 45　現行電信爭議處理中心之案件量統計[310]

調處案件數	調處結果				
爭議類別	不成功	不成功(未到場)	成功	總計	占比
收訊問題	4	2	2	8	27.59%
欠費支付	2		3	5	17.24%
資費問題	3	1		4	13.79%
解約問題	3			3	10.34%
簡訊問題			2	2	6.90%
門號移轉	2			2	6.90%
服務品質		1		1	3.45%
個資問題	1			1	3.45%
手機問題	1			1	3.45%
國際漫游	1			1	3.45%
申辦問題	1			1	3.45%
總計	18	4	7	29	100.00%

圖 46　現行電信爭議處理中心調處案件統計數據[311]

[310] 資料來源: TTIDA 電信爭議處理中心提供。
[311] 資料來源: TTIDA 電信爭議處理中心提供。

二、 我國電信消費爭議質化分析

依行政院消保處新聞稿公布之案例，可觀察電信消費爭議個案之常見類型包含因電信業者訊號不良而致消費者解約所生之違約金爭議、電信加值服務試用後直接自動續約之爭議，以及電信帳單代付功能誤用爭議：

<table>
<tr><th></th><th>案例</th><th>建議</th></tr>
<tr><td>1</td><td>電信業者訊號不良，欲解約尚須負擔違約金[312]
林先生因電信業者新優惠方案而攜碼更換電信公司，惟簽約使用後才發現收訊品質不如預期，經向電信公司反映後卻未獲明顯改善，欲解約卻又被要求未滿綁約期限須支付違約金。</td><td>利用服務試用期間測試訊號及網速品質

A.中華電信:
<table><tr><th colspan="2">問題狀況</th><th>中華電信 CHT</th></tr><tr><td colspan="2">取消交易
(NP中尚未開通)</td><td>透過申辦店家傳送申請書第一頁，並註明取消NP</td></tr><tr><td rowspan="2">取消交易
(已開通)</td><td>期間</td><td>非收訊問題須於七天內必須提出申請; 收訊問題則在一個月內提出</td></tr><tr><td>檢附證件</td><td>取消交易切結書+用戶雙證件</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>2</td><td>電信加值服務試用後，直接自動續約[313]
吳太太原使用方案即將到期，在客服人員的促銷下選購了新的續約方案，嗣後收到簡訊通知來電答鈴及線上影城等加值服務均已開通，吳太太雖無需求卻依然不以為意，直到收到帳單時才聯繫電信公司，詢問可否立即停止加值服務，但業者表示已超過試用期間，只能依其所簽署之契約於一年後辦理</td><td>1. 簽訂契約時除應評估自身需求外，尚須留意資費計算方式，以及客服人員說明之注意事項與電信業者相關通知。
2. 定型化契約修正，試用轉收費時須另外取得消費者同意。</td></tr>
</table>

[312] 行政院消保處新聞稿，108 年受理消費申訴案件，電信類躍居首位，https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/2852300e-95ab-4806-9d11-e6c09c5a0c9b (最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日)。

[313] 同前註。

3	**電信帳單代付功能誤用爭議**[314] 張小姐申訴未申請手機門號付款功能，卻接獲帳單出現數筆總計約新臺幣 2 萬多元 Google Play 的遊戲費用帳單，質疑電信業者擅自開啟其電信帳單代付款功能，致家中孩童誤用。惟欲申請退費需自行向 APP 軟體廠商提出申請，APP 下載頁面卻無廠商詳細連絡資訊。	1. 許多 APP 提供者為境外廠商，消費者下載「App 內購買」的應用程式或線上遊戲時，應先瞭解業者的服務條款及其提供的客服聯絡資料。 2. 如果沒有購買虛擬寶物或貼圖需求的消費者，應點選對話方塊左下方的「略過」代替「併入電信帳單」，並設定為永遠需要密碼或驗證，以免自行開啟電信帳單代付功能。 3. 若有購買數位商品需求，且已選擇手機門號代付功能或輸入信用卡資料的消費者，如將手機交給家中孩童使用前，應將已選定之付款方式全部改為「無」，或者刪除已輸入手機門號及信用卡卡號等相關資料。
4	消費者門號想取消，但已開箱使用的手機不願承擔開箱損失[315]	或可明訂手機開箱損失參考行情
5	因基地台關閉或地形地貌重大變化產生收訊不良爭議[316]	若確定收訊無法再補強，可考慮訂定此類爭議提前解約可以減免部分違約金的辦法，讓消費者與電信業者有依循根據
6	消費者藉機要求無條件取消交易[317]	有些收訊不良要求取消交易未果的爭議在於消費者已經使用好幾個月且每個月都有明顯使用(每月都使用數十 GB 上網量)，卻主張收訊不良要求無條件取消交易。 依據消費者使用情形藉故耍賴居多，應尊重電信業者採取措施
7	消費者疑似不當使用產生巨額	部分電信業者會針對少數過當使用行動上網用戶依據合約給予降速，對於

[314] 行政院消保處，101 年至 107 年度消費爭議態樣及因應對策，https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/4d8560e0-9036-4fa9-b7d3-86fb428beb2f (最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日)。

[315] NCC 針對電信消費爭議將成立專職單位，會有何影響呢?，https://tel3c.tw/blog/post/28727 (最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日)。

[316] 同前註。

[317] 同前註。

	上網數據量被降速[318]	電信業者採取降速措施不滿而產生客訴。 應與電信業者釐清過當使用上網的標準，並討論出合理的處置規範

[318] 同前註。

第六章　協調研商溝通會議之意見彙整

第一節　第一場產學協調研商溝通會議

一、 會議時程及議程

日期及時間	主持人	地點
109 年 6 月 19 日(五) 上午 10:00-12:00	計畫主持人 余啟民博士	恆業法律事務所台北所 台北市敦化南路一段 2 號 11 樓 (敦化南路/八德路口)
議程		時間
1. 主席/長官致辭		10 分鐘
2. 研究團隊報告		20 分鐘
3. 協會及業者代表討論(討論大綱)		80 分鐘
4. 臨時動議/其他對本案之建議		10 分鐘
討論主題		
1. 電信消費爭議範圍		
2. 處理機制之組織、程序、效力		
3. 收費標準		
4. 線上處理平台及重大爭議之定義		

二、 與會人員名單

電信業者代表共 12 位		
#	業者名稱	服務單位/職位
1	台灣電信產業發展協會	協會代表
2	中華電信股份有限公司	客服代表/法務代表
3	台灣大哥大股份有限公司	客服代表/法務代表
4	遠傳電信股份有限公司	客服代表/法務代表
5	台灣固網股份有限公司	客服代表
6	新世紀資通股份有限公司	客服代表

7	台灣之星電信股份有限公司	客服代表/法務代表
8	亞太電信股份有限公司	客服代表/法務代表
專家學者代表 共2位		
#	專家學者名稱	服務單位/職位
1	戴豪君博士	資策會科技法律研究所資深研究員
2	劉莉秋副秘書長	臺灣電信產業發展協會

三、 討論主題

（一）電信消費爭議範圍

問題	電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法（下稱「機構設立辦法」）	本團隊初步研究成果／建議
關於電信消費爭議處理機構所處理之消費爭議，是否需明定確切之受理範圍？若是，則範圍應如何訂定？	第二條 二、電信消費爭議：指電信消費者與電信事業間，因電信服務所生之民事爭議。	1. 以英國 Ombudsman Services 與 CISAS 為例，其以負面表列之方式，列出不受理之申訴範圍，包含: (1) 電話線桿/行動通信基地台的位置；(2) 室內電纜和電線；(3) 網站、廣告、電話、電子郵件、SMS 或簡訊中的創意內容和訊息；(4) 電信公司的勞動就業和人員問題; (5) 電信公司是否提供某項產品或服務之商業決策。 2. 以澳洲 TIO 為例，其以正面表列之方式，明定受理糾紛之類型，包含: (1) 由 TIO 成員提供服務之消費者所提出之申訴; (2)針對 TIO 成員提供服務之設備及基礎設施所衍生之申訴; (3)針對 TIO 成員提供服

		務影響土地所有人或占用人之權益。 3. 建議在原則性的定義外，亦列出不受理之申訴範圍，並視機構成立後之實際受理案件情形進行調整，或擴大至通訊傳播相關之消費爭議。

業者意見歸納：

1. 參考外國與國內經驗，受理消費者爭議時應有基本的程序/形式審理條件或案件不受理之狀況/程序要件。例如業者推出的促銷方案，以 499 方案為例，業者原先之產品設計原本是就要特定身分才能申請，但消費者可能就會就產品方案進行申訴，這部分可能就屬於形式審理條件必須過濾的情形。
2. 機構設立辦法第二條規定電信消費爭議之範圍，應以業者與消費者已經有契約關係所產生之電信服務爭議為限。
3. 可考慮在受理範圍內訂定一個金額門檻，例如金額要超過一定程度才能進入機構爭議處理。
4. 可考慮將消費者主觀申訴理由(如門市服務感受不好)排除在爭議處理範圍之外。
5. 代收代付、OTT 或是線上付費加值服務等以現階段而言不建議列入電信消費爭議處理範圍。OTT 或是線上付費加值服務等其實都不算電信服務之範疇，且要能進到電信消費爭議處理機制一定要是電信業者，但這些 OTT 等服務廠商並不會登記為電信業者，應無法納入這套機制內。
6. 可否排除惡意消費者進入電信消費爭議處理制度？

專家學者意見歸納：

1. 電信服務的範圍應有兩層設計: (1)什麼是電信服務範圍？這會涉及電信業者名單之認定; (2)即使是電信服務，是否所有電信服務都要進入這樣的消費爭議處理機制？
2. 代收代付爭議（Apple Store, Google Play）除非是共同銷售，否則電信業者對於 app store 銷售的產品內容完全不了解，難以進行爭議處理。
3. 然而以消費者保護立場，發生爭議時實難以切割處理。關於複合式加值服務問題，需要注意電信服務之搭售，銷售時綁一起，但發生爭議時又切割

處理，就消保官的立場可能無法接受。

研究團隊回應歸納：

基於對人民的程序保障，連司法體制都無法排除惡意濫用訴訟體制的人，因此目前實難在電信業消費爭議明列惡意消費者排除條款。但可以嘗試利用案例類型化的方式，將其迅速導引的快速解決程序，降低消費者濫用處理機制之誘因。

（二）處理機制之組織、程序、效力

問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果／建議
機構成立之形式應為何者為宜？	無明文規定。僅於第三條、第四條提及組織章程應載明事項與應提報主管機關核准。	1. 機構成立之形式應為何者為宜？目前無明文規定。僅於第三條、第四條提及組織章程應載明事項與應提報主管機關核准。 2. 依外國經驗，爭議處理機構多採取設立非營利公司之方式。 3. 建議可考慮採業者捐助成立之財團法人或以公益為目的之社團法人強化其獨立性及公益性。
如何確保機構之中立性與公正性？（如董事會之成員組成）	於第四章中規範調處委員會及調處委員之資格條件，以確保公正性。	1. 依外國經驗，董事會成員除了業者代表外，亦包含消費者代表及獨立董事。 2. 參考金評中心，金評中心設置 9 位董事由 3 位主管機關代表，3 位業界代表以及 3 位專家學者或社會公正人士代表組成。
關於消費爭議處理程序，是否參考外國經驗採兩階段式之爭議解決？	第 24 條 爭議處理機構受理調處申請，應由主任委員依調處委員專業領域、爭議所涉金	1. 參考外國經驗，爭議處理流程多採兩階段，且大部分之爭議案件都能在第一階段獲得解決。 2. 若當事人選擇 ODR 機制，則評議採獨任制，以達到程序簡便快速

	額與爭議事件性質，指派調處委員一人或三人為個案調處委員。	的目的。若案件性質複雜或達一定金額以上，則可採用合議制。 3. 建議可採取兩階段式消費爭議處理程序。
消費爭議處理是否採取書面審理為原則？	第 27 條第 2 項調處程序以直接、言詞審理為原則，當事人應親自或委託他人到場。	1. 現行機構設立辦法以直接、言詞審理為原則，可能使當事人支出不相當之勞力時間費用成本。 2. 建議可參考金融消費評議制度，即採辯論主義、書面審理為原則。縱有例外須言詞審理之情況，應利用科技通訊設備提供當事人線上審理之選擇。 3. 仍一併考量衡平與公平合理原則為調處。
為使調處決定作成後具有執行力，則程序上該如何設計？	無明文規定。	1. 依外國經驗，在消費者接受的情形下即對雙方具拘束力。 2. 建議以當事人程序合意之方式賦予調處決定之執行力，可考慮之作法有二： (1) 方法一:為參考鄉鎮市調解程序作成調解書，並由法院核定後取得與確定判決之同一效力 (2) 方法二:為使當事人簽訂和解契約並公證，使和解契約取得執行力。

業者意見歸納：

1. 電信消費爭議之特點為案件多、金額小，須強調經濟效率，不一定須採取與金評中心同樣之設計。
2. 此機構應定位為電信客服補償之機制，應以追求迅速及經濟的角度出發。
3. 建議必須採取兩階段的處理方式，透過第一階段的業者自律就能過濾大部

分的消費爭議案件。

4. 受理消費者爭議時應有基本的程序/形式審理條件，符合後方得進入爭議處理程序，希望可協助列明案件不受理之狀況/程序要件。
5. 建議調解以當面處理的方式，並有公正第三方在現場，然亦可考慮書面調處方式。
6. 針對執行力的問題，因整套機制為業者自律，應不需透過調解或公證等賦予既判力跟執行力，只需使調處結果具備一般民事和解契約效力即可。
7. 是否有一個機制是在第二階段處理完後，使消費者不能再就同一個問題復為爭執？並可考慮在一定金額以下做出的調處建議就應該要被接受？

專家學者意見歸納：

1. 處理機構不限於法人，但一定要設定一個新的組織單位，然執行面很難想像有法人以外之設立型態。
2. 法人組織特性比較特殊，會涉及不同單位的監督。
3. 依照目前法規設計，機構之規模應不會太大，可考慮從現有機制強化，如要仿照國外機制，那應該是更長期的未來計畫。
4. 兩階段處理之法源依據，可參考行政院消保處公布的電子商務消費者保護綱領，其要求企業要有內部爭議處理機制，可作為兩階段中的第一階段之法源基礎。
5. 目前規劃調處委員只有 3-7 人，人數可能無法負荷案件量，建議在組織上要考慮實際運作的人力需求，且調處委員是無給職，可能會有個案專業性之需要。
6. 第二階段的調處結果，可能會像金融消費爭議評議書有公開之要求，因此要注意第二階段跟第一階段的溝通問題。

研究團隊回應歸納：

1. 目前電信消費機構之訴求是迅速妥善解決問題，並沒有一定要像金融消費爭議之設計架構一樣。
2. 線上調處跟書面審理實為同一件事，都是第二階段的處理模式。透過線上平台將各家業者的客服爭議案件串聯起來並類型化，進行合法的資訊交流。
3. 目前法條並沒有賦予調處決定拘束力之要求，如要討論到將調處決定賦與

拘束力，就會引發司法體系之關注，還會面臨更加嚴格的司法監督。故仍會建議以雙方書面協議的方法來解決。

（三）營運經費、案件費用等收費機制

問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果／建議
初期設立之經費來源該如何籌措？	無明文規定。	參考金評中心，係由政府 100%捐助成立並設基金，其基金來源包含：捐助之財產、向金融服務業收取之年費及服務費、基金之孳息及運用收益與其他受贈之收入。
營運經費來源是否有需調整之處?	第 12 條 爭議處理機構每年應綜合考量各電信事業之營收入、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等因素收取年費及服務費。	1. 依外國經驗，係由電信業者每年繳納會費/年費以維持營運成本。 2. 就機構設立辦法之年費服務費考量標準，是否有需調整或其他考量，提請討論。
是否就案件收取一定額度之費用？即消費者需不需要負擔一定比例之案件費用。	無明文規定。	1. 依外國經驗，多數電信消費爭議處理機構並無向消費者收取案件費用，由電信業者負擔全額費用，僅有新加坡例外(收取案件費用之 10%)。究竟是否向消費者收取一定比例之費用各有利弊，提請討論。 2. 另除了消費爭議處理案件外，就其他可能之業務項目，基於使用者付費原則，也可考慮收取一定費用。

專家學者意見歸納：

收費機制方面，要求跟消費者收取費用難度較高，但仍可考慮收取，其目的應為防止濫用，建議直接訂定額收取較為適合，不需要依民事訴訟法照爭議金額大小定比例收取。

（四） 線上處理平台及重大爭議之定義

問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果／建議
除了一般實體之消費爭議處理流程，是否一併採用 ODR 線上處理平台，以加速案件審理時程？	無明文規定。	1. 為加速案件審理時程，可考慮以書面審理為主，輔以科技通訊設備，免去當事人親自出席或須委任代理人出席等相關勞力時間費用之成本，且無紙化與線上化，將有助於案件大數據之分析與統計以及案件類型化。 2. 如可確保資訊傳輸安全及個資保護等，可考慮以 ODR 機制作為爭議調解之主要處理模式，或至少與一般線下機制並行，並賦予當事人選擇權。

業者意見歸納：

1. 線上調解機制較不建議，若消費者將線上調解過程進行側錄、錄音並將它公開，可能導致消費者的比較心理。調解建議仍以當面處理的方式，並有公正第三方在現場。
2. 歐盟 ODR 線上處理機制部分或許可參考，然須注意線上客戶資料保護，線上爭議處理機制會不會有涉及個人資料保護法護相關法規的問題，希望能有更詳細的研究。
3. 線上是否要求消費者線上填寫資料，介面設計時要留意會有濫留資料的情形，消費者可能會亂填名字，應該要有一個檢查機制來確定資料填寫人為真正。

專家學者意見歸納：

1. 消費爭議應採實名制應無疑義，剛剛提及之身分認證問題不大，現階段有技術可以解決。
2. 機構設立辦法有提到電子文件之相關定義，建議可直接參照我國電子簽章法處理即可，除非有特別須排除公告之需求。

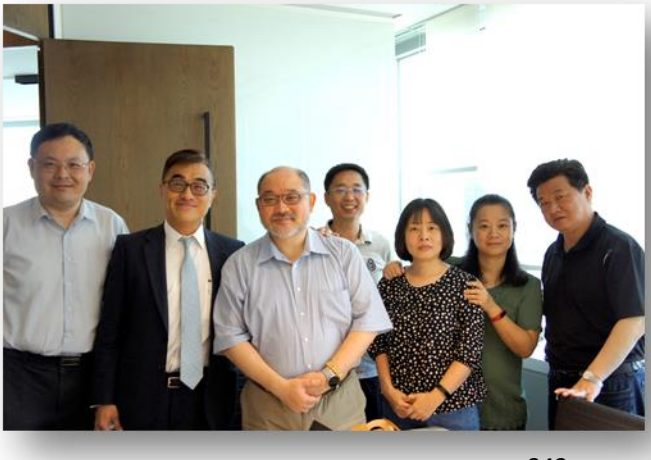
研究團隊回應歸納：

1. 各家業者客服在處理消費爭議時，可能有一定程度之共通性，但沒有機制可以做橫向交流，或可透過處理機構達到彙整作用。未來可利用線上爭議處理平台進行爭議的即時彙整與案件回報，將客服爭議案件串聯起來並類型化，進行合法資訊交流，並在線上平台上接收雙方資訊。
2. 同意線上視訊的風險很大，以目前國內現行的線上爭議解決，也是採書面審理，目前不太可能以線上視訊的方式進行。
3. ODR 是第二階段，會基於之前的爭議資料，在第一階段應已可確定消費者人別，不會有亂填資料的問題。業者的所有爭議資料都回傳到爭議處理平台。

四、 溝通會議照片集錦

（一）第一次產學協商溝通會議海報

（二）與會人員合照



（三）雙會議室同步進行

第二節　第二場產官學協調研商溝通會議

一、 會議時程及議程

日期及時間	主持人	地點
109 年 8 月 14 日(五) 下午 14:00-17:00	計畫主持人 余啟民博士	恆業法律事務所台北所 台北市敦化南路一段 2 號 11 樓 (敦化南路/八德路口)

議程	時間
1. 主席/長官致辭	10 分鐘
2. 研究團隊報告	20 分鐘
3. 協會及業者代表討論(討論大綱)	80 分鐘
4. 臨時動議/其他對本案之建議	10 分鐘

討論主題
1. 電信消費爭議範圍
2. 處理機制之組織、程序、效力
3. 線上爭議處理平台(ODR)
4. 重大爭議之定義

二、 與會人員名單

電信業者代表共 12 位		
#	業者名稱	服務單位/職位
1	台灣電信產業發展協會	協會代表
2	中華電信股份有限公司	客服代表/法務代表
3	台灣大哥大股份有限公司	客服代表/法務代表
4	遠傳電信股份有限公司	客服代表/法務代表
5	台灣固網股份有限公司	客服代表
6	台灣之星電信股份有限公司	客服代表/法務代表
7	亞太電信股份有限公司	客服代表/法務代表
專家學者代表 共 4 位		
#	專家學者名稱	服務單位/職位
1	林瑞珠教授	國立臺灣科技大學

2	黃銘輝教授	國立台北大學
3	莊春發教授	東吳大學法學系
4	葉志良教授	元智大學資訊傳播學系
政府機關代表 共 4 位		
#	機關名稱	服務單位/職位
1	行政院消費者保護處	消保官與消保處代表
2	國家通訊傳播委員會	
寬頻業者代表 共 2 位		
#	機關名稱	服務單位/職位
1	台灣有線寬頻產業協會	秘書長
2	凱擘股份有限公司	法務代表

三、 討論主題

（一） 電信消費爭議範圍

問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果／建議
關於電信消費爭議處理機構所處理之消費爭議，是否需明定確切之受理範圍？若是，則範圍應如何訂定？	第二條 二、電信消費爭議：指電信消費者與電信事業間，因電信服務所生之民事爭議。	建議在原則性的定義外，亦列出不受理之申訴範圍，並視機構成立後之實際受理案件情形進行調整，或擴大至通訊傳播相關之消費爭議。
電信消費爭議的範圍是否應以產生契約關係為限？是否應設置爭議案件所涉之金額門檻/上限？		由於機構案件處理將分為申訴及調處，可考慮於調處程序中始限制以有與消費者產生契約關係之消費爭議
代收代付、OTT 或是線上付費加值服務等消費爭議是否應納入電信消費爭議處理範圍？		參考外國法制，原則上係不受理，然仍可考慮未來增列例外受理之情形。
業者意見歸納：		

1. 針對雙軌跟單軌選擇的部分，雙軌才是立法之原意，讓消費者自由選擇。
2. 該機構設限經登記之電信業者進駐，目前多以第一類電信業者為主，未轉軌之電信業者及其他業者等沒有加入爭議處理機構之主體所生之爭議應如何處理，是回歸消保會，還是回到 NCC 處理，須再研議。
3. 機構之成立尚須待電信事業登記完成，因此贊同應以滾動式的方式處理，以加入新型態爭議。

專家學者意見歸納：

1. 應釐清消費爭議機制處理之範圍要不要及於 B2B，而其實公司等私法人也可以當 C，此仰賴行政機關之解釋。
2. 有學者認為現行法下消費者應有選擇以哪個管道解決紛爭之選擇權， 然亦有學者認為雙軌或單軌制之選擇會影響消費爭議的範圍。當消費爭議範圍擴大時，反而越要用單軌制，以避免消費者程序選擇的困擾。
3. 電信消費爭議可能是多個契約關係，亦可能是聯立契約，「以產生契約關係為限」之意義宜界定清楚以避免後續適用產生爭議。

行政院消保處：

1. 處理機構管理辦法第 2 條第 2 款設有例外或不受理之規定（如：不受理關於 OTT 服務、線上付費加值服務、電信帳單付款等紛爭），亦未限定以契約關係為限，更未設有金額限制等門檻，若欲以任何行政方式訂立例外規定，恐缺乏法律授權依據。
2. 數位匯流下，服務定性不易、合作銷售或共同銷售等商業模式屢有創新，若主管機關認有界定不受理範圍之必要，建議審慎為之，以免消費者求助無門，甚至衍生更多糾紛。
3. 處理機構管理辦法訂有電信消費爭議調處程序，惟未見調處效力相關規定，則案件調處後是否對雙方產生拘束力？消費者能否再依消保法相關規定提出申訴或調解？建議就其間之法律關係再行釐清。

（二） 處理機制之組織、程序、效力

問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果／建議
機構成立之形式應為何者為宜？	無明文規定。 僅於第三條、第四條提及組織章	1. 依外國經驗，爭議處理機構多採取設立非營利公司之方式。

	程應載明事項與應提報主管機關核准。	2. 建議可考慮採業者捐助成立之財團法人或以公益為目的之社團法人強化其獨立性及公益性。
如何確保機構之中立性與公正性？（如理事會之成員組成）	於第四章中規範調處委員會及調處委員之資格條件，以確保公正性。	1. 依外國經驗，理事會成員持了業者代表外，亦包含消費者代表及獨立理事。 2. 參考金評中心，金評中心設置 9 位理事，由 3 位主管機關代表，3 位業界代表以及 3 位專家學者或社會公正人士代表組成。
機構之業務項目之規劃，是否有需調整？	第八條	建議視會員之需求與後續機構之運行情形，進行調整。
關於消費爭議處理程序，是否參考外國經驗採兩階段式之爭議解決？	處理範圍包含: 辦理協調申訴、陳情案件、調處，而調處申請應載明申訴未獲妥適處理之理由，似須先進行申訴，才可以申請調處。然而於目前條文中其階段性尚不明顯。	1. 參考外國經驗，爭議處理流程多採兩階段，且大部分之爭議案件都能在第一階段獲得解決。 2. 若當事人選擇 ODR 機制，則評議採獨任制，以達到程序簡便快速的目的。若案件性質複雜或達一定金額以上，則可採用合議制。 3. 建議可採取兩階段式消費爭議處理程序，然而關於程序第一階段，是直接向業者提起(如客服、協商)或向機構提出(如申訴)並代轉業者(或兩者皆可)，提請討論。
消費爭議處理是否採取書面審理為原則？	第 27 條第 2 項 調處程序以直接、言詞審理為原則，當事人應親自或委託他人到場。	1. 現行機構設立辦法以直接、言詞審理為原則，可能使當事人支出不相當之勞力時間費用成本。 2. 建議可參考金融消費評議制度，即採辯論主義、書面審理為原則。縱有例外須言詞審理之情

		況，應利用科技通訊設備提供當事人線上審理之選擇。仍一併考量衡平與公平合理原則為調處。
是否應採取一定金額以下做出的調處建議就應該被接受？ 調處決定作成後如何取得拘束力及執行力?	無明文規定。	1. 依外國經驗，在消費者接受的情形下即對雙方具拘束力。而依我國金評中心，在消費者接受之情形下，一定額度以下之評議決定業者必須接受。 2. 若使調處決定僅具一般和解契約效力，後續仍有爭執時需再提起訴訟，恐無法達成紛爭解決之目的。 3. 以當事人程序合意之方式賦予調處決定之執行力，可考慮之作法有二： (1) 方法一:為參考鄉鎮市調解程序作成調解書，並由法院核定後取得與確定判決之同一效力 (2) 方法二:為使當事人簽訂和解契約並公證，使和解契約取得執行力。
是否有一個機制是在第二階段處理完後，使消費者不能再就同一個問題復為爭執？	無明文規定。	可參外國經驗，訂立機構得/應拒絕受理之情形。
是否就案件收取一定額度之費用？即消費者需不需要負擔一定比例之案件費用。	無明文規定。	1. 依外國經驗，多數電信消費爭議處理機構並無向消費者收取案件費用，由電信業者負擔全額費用，僅有新加坡例外(收取案件費用之 10%)。

		2. 究竟是否向消費者收取一定比例之費用各有利弊，提請討論。 3. 另除了消費爭議處理案件外，就其他可能之業務項目，基於使用者付費原則，也可考慮收取一定費用。

業者意見歸納：

協會提到電信消費爭議處理中心成立之組織，我們認為 NCC 成立之電信消費爭議處理中心可以沿用

專家學者意見歸納：

1. 機構性質是否有行政委託的性質及機關是否要轉型成行政法人的問題，須視機構做的事情是否為原行政機關之義務。惟電信消費爭議本質為私法糾紛，且電信管理法即明文電信事業共同設立，若未來於施行後發現未來有公權力委託之需求，則可滾動式修正。
2. 如以社團法人之形式成立，只要是電信業者即為社團之社員，資金部分可以收取會費及服務費之籌募，即無前述財團法人成立之困難；甚至社團法人在初期運作時，NCC 亦可編列預算做初期補助扶植成立，以解決資金不足的問題。
3. 電信業消費爭議處理社團法人之組成必須為電信業之成員，而該規定又禁止電信業所屬人員擔任社團法人中之任何職務。以社團法人之理事為例，理事必須是社員，而社團之成員又必須是加入電信業之成員，又理事為消費爭議處理機構之職務，可見現行辦法下，根本沒有符合資格之理事人選。至少該機構之財物部分應同意電信業者派駐人員進行管理。
4. 針對應採取兩階段或三階段之協商、調解、裁決， 若三階段程序再加上後續之訴訟解決，會造成電信消費爭議之程序過於冗長，應採取兩階段，且兩階段之程序設計亦建議與現有糾紛處理模式相類似。
5. 程序部分，是否僅限制人民第一階段必須只能向業者提出申訴；如果人民第一階段就提給爭議機構，是否可由機構在轉呈給業者?畢竟電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第八條第二款即明文：「辦理協調電信事業處理申訴案件程序」，依此規定，使爭議處理機構代轉第一階段申訴給業者並無不可。

6. 電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法 23 條條文要求申請人應檢附申訴未獲妥適處理之證明，即可得出消費者應先尋求業者處理，方可提起第二階段救濟。
7. 關於法位階的問題，於監督管理辦法裡實在很難訂定賦予調處結果之法效力，是以，以法律位階規範調處結果之法律上效力明顯較為妥適。
8. 費用方面，初步結論並未要求消費者出錢，但針對消費爭議的處理過於冗長及受理服務範圍過廣時，宜酌收管理費。

行政院消保處：

如參考新加坡採使用者付費，恐使消費者將相關爭議案件轉向消保體系申訴及向首長民意信箱陳情，建請納入考量。

（三） 線上爭議處理平台

問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果／建議
除了一般實體之消費爭議處理流程，是否一併採用 ODR 線上處理平台，以加速案件審理時程？	無明文規定。	1. 為加速案件審理時程，可考慮以書面審理為主，輔以科技通訊設備，免去當事人親自出席或須委任代理人出席等相關勞力時間費用之成本，且無紙化與線上化，將有助於案件大數據之分析與統計以及案件類型化。 2. 如可確保資訊傳輸安全及個資保護等，可考慮以 ODR 機制作為爭議調解之主要處理模式，或至少與一般線下機制並行，並賦予當事人選擇權。

業者意見歸納：

目前統計爭議的態樣不是以案件內容做統整，而是以該名消費者提出之次數做為依據。是否針對一開始 DATA 統計方式要做適度調整，不應該以一人重複申訴之次數為重大爭議之判斷基準。

專家學者意見歸納：

1. 針對 ODR 部分，關乎現行網路之普遍性，贊成實體加線上一起解決，達到弭平消費爭議之目的。
2. 電信消費爭議的金額比較小，所以的確用書面處理比較適合。

（四） 重大爭議之定義

問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果／建議
除了消費爭議涉及人數廣泛之外，依實務或過去經驗是否有其他該當重大爭議之情形？重大爭議該如何定義以即主管機關介入之時點何時為宜？	第 31 條	1. 電信管理法第 20 條第 4 項與 NCC 公告之機構設立辦法第 31 條，主管機關遇有重大爭議案件或同一事件涉及眾多消費者之電信消費爭議，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理。 2. 其相應之通報或回報機制與主管機關介入之時機點，仍有待研議，提請討論。

專家學者意見歸納：

1. 關於此類型爭議之重大爭議定性，實宜謹慎定之。
2. 20 人以上的電信消費者會被認定成重大消費爭議部分，而電信業佔電信消費爭議最大多數，照現行定義，將會使電信業爭議被認定成為重大爭議，然而電信爭議多為小額爭議，顯見較難成為重大爭議，可見以人數定義有所不足，應考慮以其他特性作為認定重大爭議之基礎
3. 重大爭議部分，應在電信消費爭議管理辦法裡界定主管機關介入之定性，如果該介入是行政處分，的確會存在正當性的問題，且會讓主管機關公親變事主，如發生爭議，人民對行政處分提起救濟，反而使主管機關成為行政訴訟之被告；反之，該介入定性如為行政程序法第 165 條之行政指導，即無正當性之問題。

行政院消保處：

1. 關於重大消費爭議該如何定義及主管機關介入時點之討論議題，重大消費爭議涉及不確定法律概念，通常多指嚴重損害消費者生命、身體、健

康、財產等權益、社會矚目或主管機關認為對消費者權益影響重大等案件，故應由主管機關通傳會與電信消費爭議處理機構視個案情況決定是否為重大消費爭議及介入時點，尚不能一概而論。

四、 溝通會議照片集錦

（一） 國家通訊傳播委員會代表發言

（二） 主席致詞

（三） 雙會議室同步進行

第三節　第三場產官學協調研商溝通會議

一、 會議時程及議程

日期及時間	主持人	地點
109 年 9 月 11 日(五) 上午 10:00-12:00	計畫主持人 余啟民博士	東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室 100 台北市中正區貴陽街一段 56 號

議程	時間
1. 主席/長官致辭	10 分鐘
2. 研究團隊報告	20 分鐘
3. 協會及業者代表討論(討論大綱)	80 分鐘
4. 臨時動議/其他對本案之建議	10 分鐘

討論主題
1. 組織章程草稿
2. 處理機制之組織與程序
3. ODR 與數據統計與資訊揭露系統

二、 與會人員名單

電信業者代表共 8 位		
#	業者名稱	服務單位/職位
1	台灣電信產業發展協會	協會代表
2	中華電信股份有限公司	客服代表/法務代表
3	台灣大哥大股份有限公司	客服代表/法務代表
4	遠傳電信股份有限公司	客服代表/法務代表
5	台灣固網股份有限公司	客服代表
6	台灣之星電信股份有限公司	客服代表/法務代表
7	亞太電信股份有限公司	客服代表/法務代表
專家學者代表 共 3 位		
#	專家學者名稱	服務單位/職位
1	郭戎晉教授	資策會產業情報研究產業顧問

2	程法彰教授	國立高雄科技大學科技法律研究所
3	江耀國教授	中原大學法學院
政府機關代表 共 6 位		
#	機關名稱	服務單位/職位
1	行政院消費者保護處	消保官與消保處代表
2	國家通訊傳播委員會	

三、 討論主題

（一） 組織章程草稿

問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果／建議
爭議處理中心會員之分類及推派方式？	第 4 條 爭議處理機構之組織章程應載明下列事項： 一、機構之名稱及業務所在地。 二、業務項目及其管理方法。 三、各項服務收費條件、費用運用及管理事項。 四、入會與退會之程序。 五、會員違反章程之處置。 六、章程之變更程序。 七、其他經主管機關指定與電信消費爭議處理相關事項。	1. 外部專家學者作為本中心個人會員。 2. 參考台灣電信產業發展協會甲級/乙級團體會員可推派代表數多寡之設計。 3. 一般會員共同推派團體代表之設計。
爭議處理中心會員權力及選舉權？		1. 會員之權利區分當然會員與一般會員。 2. 使全部會員皆有選舉、被選舉權。 3. 在理事席次上設有分別門檻。
對未繳費用之當然會員及一般會員之處置？		1. 當然會員欠繳會費滿○個月（年），經函請繳費逾○個月（年）仍不履行者，經理事會之決議，得予以停權處分，不得參加各種會議、當選為理事、監事及享受團體內一切權益。經停權○個月仍未繳清所積欠之會費並申請復權者，經

		會員大會決議後向主管機關通報並公告之。若本中心就該受停權之當然會員之消費爭議仍在受理中，則應依委託管理契約按件向該當然會員收取案件費用。 2. 一般會員欠繳會費滿○個月（年），經函請繳費逾○個月（年）仍不履行者，經理事會之決議，得予以停權處分，不得參加各種會議及享受團體內一切權益。經停權○個月者，喪失會員資格。若本中心就該受停權之一般會員之消費爭議仍在受理中，則應依委託管理契約按件向該當然會員收取案件費用，於該等受理中之消費爭議結案後，該受停權之一般會員始喪失本中心之會員資格。
會費之收費依據及收取會費之用途?		本中心經費來源如下： 一、入會費：每一會員新台幣XXX元，於會員入會時繳納。 二、常年會費：每年將考量各電信事業之營收入、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等因素，比例收取每一會員之常年會費。第一年之常年會費於會員入會時按所餘月份佔該年度之比例繳納，第二年起之常年會費於各該年度之一月十五日前繳納。 三、業務服務收益。 四、會員捐款。

		五、基金及其孳息。 六、其他收入。
出會的條文設計上是否區分當然會員或一般會員?		初步未作區分： 有左列情事之一者，為出會： 一、 喪失會員資格者。 二、 經會員大會決議除名者。 三、 會員依公司法經解散並清算完結。
是否規範設置一定比例以上之外部專家學者作為理監事成員及監事應有一定比例以上為外部專家學者/NCC 核定之人選?	第 8 條 爭議處理機構應訂定下列之執行事項： 一、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。 二、辦理協調電信事業處理申訴案件程序。 三、辦理對電信事業及電信消費者教育宣導之執行方式。 四、請求電信事業提供相關文件資料之處理程序。 五、處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。 六、其他有助於達成本法目的之業務。	1. 本中心置理事十五(待議)人、監事五(待議)人，由當然會員選舉之，分別成立理事會、監事會。 2. 後續應討論外部理事之積極資格？及理監事人數是否設置兩種會員之比例?(如當然會員 2/3；一般會員 1/3)
調處委員之建議選任方式為何?	第 13 條 爭議處理機構應設置調處委員會，置委員三人至七人，其中一人為專責之主任委員。	由主管機關推薦，再由電信消費爭議處理機構(下稱該機構)選擇或直接由主管機關指定。採取何種模式，會影響調處委員之組成員及中立性。

業者意見歸納：

1. 組織章程的部分，應以電信協會的版本作為基礎，該版本上有當然會員跟一般會員之分類，並以是否符電信事業之認定做區分，並賦予兩種會員不同的權利。
2. 爭議處理中心不該是一個法人機構，不需要章程，僅需有簡則即可;且簡則之規範不需要針對細節事項訂定，細項另訂細則即足。

3. 依照電信法第 20 條管理法所之規定，該機構需由電信事業共同設立，然依法並沒有要求成立社團法人，目前應依照現行電信消費爭議處理中心之模式處理，仍於協會下建立處理電信業消費爭議之非法人團體。
4. 如 NCC 欲建置能「處理所有電信爭議並具備法人資格」之機構，另依照電信事業管理法第 94 條，提撥預算建立即可。
5. 電信管理法下創設之該機構之設立費用均是由業者負擔，跟現有的電信消費爭議處理中心並無不同，如果要改變現有的消費爭議處理模式，勢必要有新的建制規則才有辦法達成。

專家學者意見歸納：

1. 章程草案僅規定一般會員沒有當然會員的權利，應於章程增列一般會員之具體權利為何。
2. 如使學者專家以成為個人會員之方式擔任理監事，將與爭議處理中心之立法目的有所違背，畢竟以該中心係以消費爭議解決為主，應該仍是以電信事業為會員主體比較適合。
3. 消費爭議案件量很多，調處委員配額又很少，勢必會有調處委員短缺的問題，宜注意案件數量分配之問題。
4. 如納入非屬被認定為電信事業之一般會員，不應該賦予該會員權利，至多僅能參與及發表意見，否則跟母法之原意會有所扞格。
5. 退會部分，當然會員不能退會，但卻在章程有退會之規定，是否有法規上的衝突。
6. 依電信事業管理法第 94 條，主管機關鼓勵設立相關機構以促進電信事業之創新跟研究發展。因此，管理辦法應明確區分依照電信事業管理法第 20 條建置之消費爭議處理機構及依照電信事業管理法第 94 條所設立之相關機構之核心業務，以避免組織權限之重疊。
7. 章程草案中會員之分類應進一步劃分為當然團體會員/當然個人會員/一般團體會員/一般個人會員。如果改成此分類，會影響章程第九條之規定，使個人會員和該機構簽屬委託管理契約似有不當，而應一併修正。為利該機構組織之彈性，考慮學者專家加入之意願及會員出會入會之情況，改成以專家委員會之組織是否更適合?
8. 第十二條會員代表部分，會將會員分級，是否會因為分級而影響會員代表之人數，可參考仲裁協會三級會員(甲、乙、丙)之分類。並於該規定敘

明各級會員之投票權(以仲裁協會為例：甲級會員會有三票，乙級兩票)。

9. 章程第十九、二十二條，是否要限制理事長任期?參考其它社團法人之章程會有限連任一次之規定。

行政院消保處：

1. 未轉軌之電信業者及其他電信業者(即未加入該機構成為會員之業者)所生之爭議究竟應如何處理?是否也會進入該機構
2. 章程第七條之規定，一般會員只有發言權。僅有發言權之一般會員(諸如：其他電信業者)要如何維護其用戶權益?

NCC 代表：

1. 業者希望用現行爭議處理中心進行，但本會認為，建置具備獨立性之機構才是解決之方，不僅可以擴大該機構之爭議處理之範圍使案件集中，亦可以減少消費者尋求主管機關(NCC)來解決消費爭議的情況。
2. 針對業者提出之獎勵輔導，需要編列預算方可進行，本會促請各業者來函跟本會建議，以利中央針對本項目提撥預算。

（二） 處理機制之組織與程序

問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果／建議
依照電信事業管理法第 20 條建置之消費爭議處理機構之運行?	第 23 條 電信消費者申請調處，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由及申訴未獲妥適處理之情形，並檢具相關文件或資料。	為雙軌制架構，消費者於發生電信爭議時，可逕向電信業者申訴，而向電信消費爭議處理中心申訴者，由中心代轉電信業者處理。

專家學者意見歸納／研究團隊回應：

現有協會下轄之電信消費爭議處理中心無法成為消保法之消費者保護團體，但未來依照電信事業管理法第 20 條建置之消費爭議處理機構有沒有成為消費者保護團體之可能?

行政院消保處：

1. 第四頁之爭議流程圖僅限定雙軌制之消費爭議處理管道，分別為爭議處理中心及地方政府消費者服務中心。但自消費者保護法 43 到 47 條之規定以觀，消費者如果有消費爭議，尚得向業者、消保團體、地方政府跟法院尋求爭議解決。申訴流程部分，需消費者進行第二次申訴，且經消保官協調後，才會有投影片第四頁所示調解之情況。第二十四頁之問題一樣，第一次消費者尚可向消保團體、地方政府跟法院申訴，請研究團隊再行修正。
2. 爭議處理機構是否可以成為消保團體，如為社團法人，應由內政部審核；財團法人應由教育部審核。經查，電信業之消費爭議應屬於全國性事項，關於是否得成為消保團體應由內政部通過，再由消保處公告。
3. 第二十四頁部分，為何訂定「電信業者處理申訴，並應於 30 日內將處理結果回覆消費者 」跟「於 60 日內向電信消費處理中心申請調處」?此規定比消保法之 15 日及 30 日內回覆為長，如果該機構要訂較長之日數，請在管理辦法中訂定法源依據。
4. 消費者違反管理辦法 25 條，未於「10 個工作日內以書面提出補充理由書」之效果為何？

（三） ODR 與數據統計與資訊揭露系統

問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果／建議
ODR 線上處理平台之前台設計所需求之資料提供，是否會有重複提案導致爭議數量增加之情形？	無明文規定。	針對重複提案之部分，可以透過識別碼之後四碼判斷每建立案之特殊性，此作法並為特定出該消費者之個人，仍符合去識別化之要求。藉由觀察是否有重複四碼一事即可特定出奧客。
得否請申請人於申請消費爭議調處前填妥線上表格，以利 ODR 大數據資料庫之建置？	無明文規定	資料庫之建置需要申請人填妥爭議欄位即為該爭議事件編碼，現行消保會之消費爭議亦有類似流程，似可直接挪用。

轉軌前後的爭議資料是否均須提供？	無明文規定	都應該提供，且轉軌前後的資料如果均合於欄位，資料之合併即能順利進行。是以本團隊將會欲先規劃好爭議欄位，以利後續數據資料庫之建置。
研究團隊初步研擬之電信爭議欄位，是否應為刪減或補充？	無明文規定	初步參考 NCC109 年第 2 季通訊消費申訴監理報告為例分出 22 項爭議欄位。

業者意見歸納：

1. 研究團隊所製作之 ODR 爭議欄位區分類太細，造成日後數據整理之困難，是否分為五大類電信爭議即可?
2. 提供資料之部分，如果不斷將所有去識別化後的資料提供到後台，是否會使得電信消費爭議數量變得更多，這樣公告之數字反而會使得爭議數量更多。請研究團隊就重複申訴之案件如何自數據中剔除一事表示意見。
3. 爭議欄位之分類將詐騙部分列入爭議欄位並不合理，且「電信內容」跟「其它」這兩個欄位須主管機關作進一步說明，以利業者之分類實作。

專家學者意見歸納／研究團隊回應：

1. 針對 ODR 部分，關乎現行網路之普遍性，贊成實體加線上一起解決，達到弭平消費爭議之目的。
2. 電信消費爭議的金額比較小，所以的確用書面處理比較適合。

行政院消保處：

1. 研究團隊請消保處提供消費爭議統計數據，如果要消保處提供案例之內容，會涉及個資的問題。如果研究團隊僅單純需要申訴案件之統計資料，相關統計資料已公布於消保處網站。
2. 申訴流程中，消費者第一次申訴時會需要於系統輸入資料(包括：消費關係發生地、申訴人所在地、業者所在地)，輸入完成後系統會將該案爭議內容傳至前述三個單位。完成輸入程序後，該消費爭議及完成立案，其後消費者就可以各單位進行申訴。
3. 電信帳單代付跟小額付款放在同一類。但目前電信帳單代付的付款流程複雜，且會有人為誤觸或孩童操作之情況發生，導致帳單代付的爭議金

額到十幾萬。

4. 自消費者角度以觀，信用卡或電信帳單代付均為購買數位商品之支付管道，導致消費者會用信用卡消費的邏輯來看代數位商品所引發之爭議，本會建議研究團隊可針對此議題再多加研究。

四、 溝通會議照片集錦

（一） 第三次產學協商溝通會議海報

（二） 會議進行情況

第七章　說明會之意見彙整

第一節 第一場說明會議

一、會議時程

日期及時間	主持人	地點
109 年 11 月 27 日(五) 下午 02:00-04:00	計畫主持人 余啟民博士	東吳大學法學院 台北市中正區貴陽街一段 56 號 崇基樓一樓 1104 研討室

議程	時間
1. 主席/長官致辭	10 分鐘
2. 研究團隊報告	20 分鐘
3. 與會者討論	80 分鐘
4. 臨時動議/其他對本案之建議	10 分鐘

討論主題
5. 法制基礎與規範說明
6. 電信消費爭議範圍與處理流程
7. 與一般消費爭議處理程序之競合適用
8. 電信定型化服務契約

二、與會人員名單

電信業者共 11 位		
	業者名稱	服務單位/職位
1	台灣電信產業發展協會	協會代表/顧問
2	中華電信股份有限公司	管理師/法務代表
3	台灣大哥大股份有限公司	主任管理師/法務代表
4	遠傳電信股份有限公司	副理
5	新世紀資通股份有限公司	法務代表
6	台灣之星電信股份有限公司	專案副理/法務代表
7	亞太電信股份有限公司	副理/高級專員/法務代表
政府機關共 4 位		

	姓名	服務單位/職位
1	林俊廷法官	司法院民事廳
2	廖珮伶消保官	新北市政府
3	陳羽涵專員	國家通訊傳播委員會
4	蔡宜峻專員	國家通訊傳播委員會

三、討論主題

(一)法制基礎與規範說明

業者意見歸納：

1. 現行電信消費爭議處理機制分成兩階段，第一階段申訴約 1000~2000 件強制經過業者處理，因此會到第二階段調處的時候往往只剩下個位數。因此未來機制仍應該是延續過去，先經由業者處理。
2. 電信消費爭議處理機構設立與管理辦法要進行直接審理原則，是因為過去的經驗，很多消費者申訴是沒有理由且不具說服力，且可能名義上要 A 解決方案但實際上要 B，因此採取直接言詞審理而非書面，使消費者可以直接面對第一線業者，促進溝通。
3. 組織形式部分，法律授權電信業者成立是傾向自律的民間組織，即由業者出資建立之消費者爭議平台。法律沒有限制，我們就有組織形式之自由，可以法人、非法人團體、法人下面次組織等。
4. 電信管理法第 20 條的精神及立法理由，其實更像個電信業者客服的延伸。我們不需要向消費者收費，讓消費者、NCC 不用花費更多時間、經費、人力去處理糾紛。第一線由業者客服中心處理，真的不行再到爭議中心處理。

消保官意見歸納：

無。

法官意見歸納：

1. 組織要採 A 方案或是 B 方案，目前規劃是近期要採 A 方案，因與現行電信消費爭議處理中心較好銜接，屬於協會下的民間機構，未來才考慮要走向 B 方案。B 方案可能是參考金評中心。目前母法沒有賦予執行力及確定判決同一效力，所以或許現階段沒有必要成立獨立機構法人。但因現行已有運行機制，或可考慮將爭議處理中心財團法人化，這個不用特別立法，機構之標誌性與功能性也較高。
2. ODR 國際發展上皆是由民間開始，因此由民間開始發展絕對是正確的發

展。

3. 電信消費爭議管理辦法第 27 條第 2 項係以言詞審理原則，此有無和 ODR 機制有牴觸，還是把它解釋成例外，需研究團隊再和主管機關討論。

(二)電信消費爭議範圍與處理流程

業者意見歸納：

1. 資料庫是由民間管理，是要開放地方消保官權限讓他們可以使用資料庫，還是其他方式，尚需考量。但彙整所有案件之資料庫交由民間管理是很大的風險，建議由 NCC 編列預算成立此資料庫較為合適。
2. ODR 平台簡介與適用，其經授權認證之法源依據應具體明確。
3. 電信管理法第 20 條精神就是為了減少 NCC 及電信業者的負擔，及增加消費者就紛爭處理的第二個較客觀選擇管道，因此並不一定要有實質的既判力、執行力，這和我們過去所說的 ADR 定性上還是有些差異。

消保官意見歸納：

1. 消保官協商案件之經驗，關於電信通訊品質之申訴量確實最高，而就通信品質問題之消費糾紛，給予消費者月租費優惠，通常消費者多能夠接受。此外實務上仍有消費者主張與實際情形相矛盾之情況，如消費者主張於住家或工作地點收不到訊號，但經業者調查後發現該消費者網路用量很高。
2. 加強電信消費爭議處理機制之成效，建議要讓消費者感覺到可及率很高且申訴後有效果，消費者才會多多利用。

法官意見歸納：

1. 民間機構在意的是有沒有執行力之問題，民間 ADR 要有執行力，從比較法來看德國民事訴訟法有規定由司法行政部門設置或經認可的機構，其做出來的調解有執行名義(執行力)，但無與確定判決同一之效力。日本方面，日本 ADR 促進法沒有賦予民間 ADR 執行力，因此民間運作成效不彰。
2. 目前研究規劃之內容，建議可以參考旅遊品質保障協會，是目前純民間 ADR 機制做的最好的。其亦有轉介機制，觀光局收到申訴會轉介給旅遊品質保障協會。他們在全國有 30 幾個辦公處，各處都可以調處。台北總會有 4 個調處室。
3. 金評中心雖是財團法人，但具有半官方色彩，有金管會與特別法賦予其強大效力，且金評中心亦受託負責考評金融機構，因此對金融業者多有拘束。
4. 未來調處空間怎麼規劃也是成敗的關鍵。

(三)與一般消費爭議處理程序之競合適用

業者意見歸納：

無

消保官意見歸納：

無

法官意見歸納：

現行台北地院金融消費爭議轉介機制分兩種，審理前轉介志工引導民眾以專線方式轉介)，及審理中轉介(兩造合意停止訴訟後轉介至金評中心)。目前還在試辦，沒有正式對外公告數據。

(四)電信定型化契約服務條款

業者意見歸納：

1. 預付型履約保證責任部分，建議應比照行政院已公告「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」中應記載事項之即有相關規定辦理，避免多重設計履保機制，造成電信業者營運上之成本負擔。
2. 定型化契約條款內容為電信事業與主管機關之間所核准實施，建請研究團隊議於後第二(12/1)、三(12/11)場說明會刪除該議題。

消保官意見歸納：

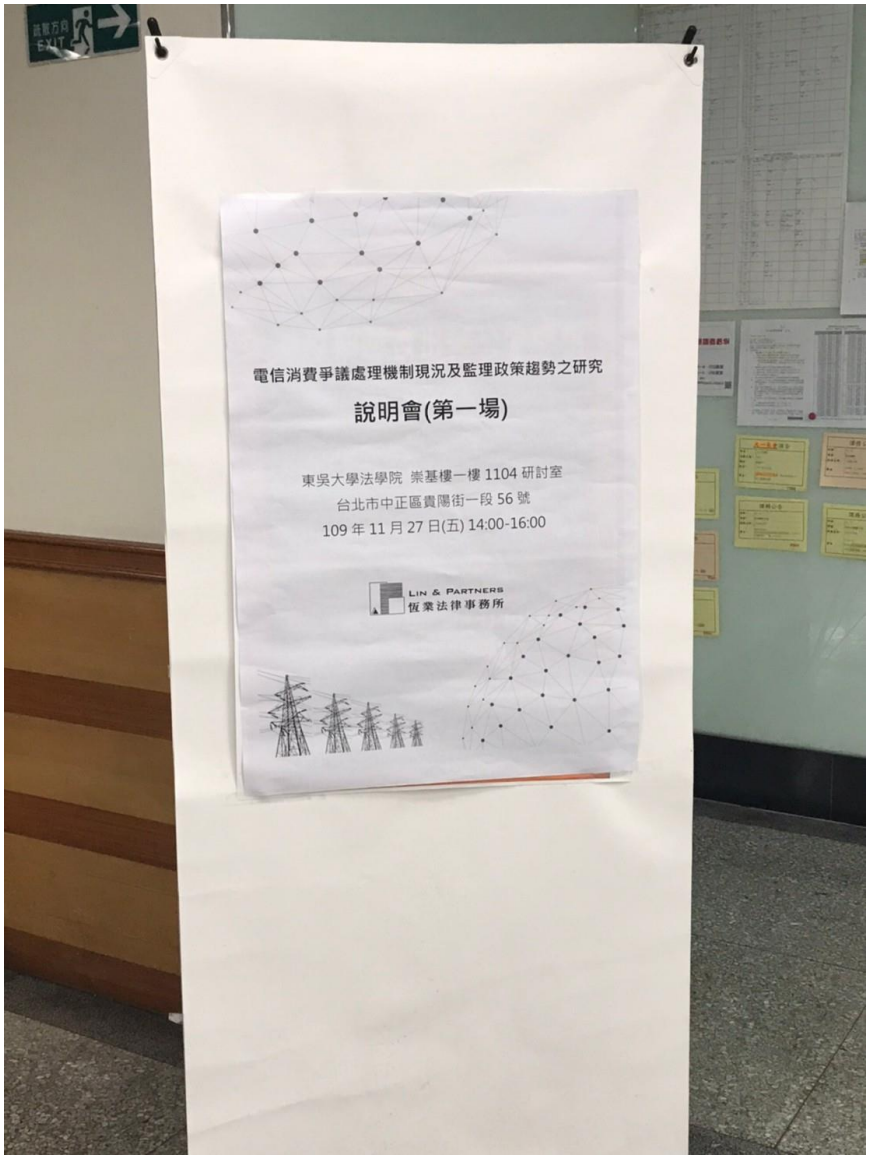
無

法官意見歸納：

行動通訊網路業務服務範本第 47 條落差分析部分，電信消費處理機制不適合放在但書規定，因定型化契約第 47 條係規範當事人合意管轄，而但書是法定管轄之強制規定，即但書係就合意管轄之限制。建議另立一條定型化條款規範，如：雙方同意關於電信消費爭議優先循電信管理法第 20 條之電信消費爭議處理機制處理，業者不得拒絕。蓋電信管理法不如金融消費者保護法賦予紛爭處理機制之強制力，故利用定型化契約條款可以構成契約義務，讓業者不得拒絕參與消費者提出之調處。

四、溝通會照片集錦

(一) 第一場說明會海報



(二)會議進行狀況

第二節 第二場說明會議

一、會議時程

日期及時間	主持人	地點
109 年 12 月 1 日(二) 上午 10:00-12:00	計畫主持人 余啟民博士	東吳大學法學院 台北市中正區貴陽街一段 56 號 崇基樓一樓 1104 研討室

議程	時間
1. 主席/長官致辭	10 分鐘
2. 研究團隊報告	20 分鐘
3. 與會者討論	80 分鐘
4. 臨時動議/其他對本案之建議	10 分鐘

討論主題
1. 法制基礎與規範說明
2. 電信消費爭議範圍與處理流程
3. 與一般消費爭議處理程序之競合適用
4. 電信定型化服務契約

二、與會人員名單

電信業者共 13 位		
	業者名稱	服務單位/職位
1	台灣電信產業發展協會	組長/顧問
2	中華電信股份有限公司	管理師/法務代表
3	台灣大哥大股份有限公司	主任管理師/法務代表
4	遠傳電信股份有限公司	副理
5	新世紀資通股份有限公司	副理
6	台灣之星電信股份有限公司	專案副理/法務代表
7	亞太電信股份有限公司	經理
8	台灣有線寬頻產業協會	協會代表
9	凱擘股份有限公司	法務代表
政府機關共 6 位		

	姓名	服務單位/職位
1	楊麗萍主任消保官	台北市政府
2	沈皆涼消保官	台北市政府
3	何世杰消保官	台中市政府
4	秦蓁專員	國家通訊傳播委員會
5	陳羽涵專員	國家通訊傳播委員會
6	蔡宜峻專員	國家通訊傳播委員會
專家學者		
1	吳美惠秘書長	中華民國旅行業品質保障協會

三、討論主題

(一)法制基礎與規範說明

業者意見歸納：

無

消保官意見歸納：

無

專家意見歸納：

可以借鏡品保協會之組織設計、經費來源、爭議處理流程、履約保證金制度等：

1. 品保協會是民國 78 年成立，因為那時候開放觀光，出國人數變多，觀光局鑒於消費爭議多因此輔導成立品保協會。品保協會為社團法人，來加入的都是會員，全台約 3200 家旅行業者，是會員的佔 99.5%。不是強制加入品保協會，但主管機關給予優惠，如果有加入品保協會，則繳交觀光局的保證金可以拿回 9/10，只要保留 1/10。
2. 品保協會為社團法人，運作上由理事會進行，下面共有 30 幾個委員會，其中旅遊糾紛調處委員會負責處理旅遊糾紛。常年一個月 150 件 ，一年約 1500~1800 件。今年因疫情關係比較特殊，至今年 11 月共受理 3200 件。
3. 經費來源分為：(1)會員(旅行社)年費；(2)每家旅行社(依類別而不同)旅遊品質保障金(共約 7 億)之孳息；3.接受政府委託案。
4. 協會制度設計上是參考香港及日本的規定。香港旅行代理商條例，要求旅行業者收取旅客團費的時候，要幫客人買一個旅遊印花稅 0.15%，會貼在繳費證明上面，如果未來旅行業倒閉，消費者可以憑著旅遊印花稅拿

到 90%的團費賠償。香港此制度發展成熟後亦包含意外事故賠償。

5. 受理糾紛上，只要消費者申訴的對象為有參加會員的旅行社，且為旅遊業務範圍，就會受理，包含旅行團、單純買機票、訂旅館等，程序上並無規範不受理範圍，實際運作上不受理案件包含：業務已違反主管機關規範的業務範圍就不受理，因本身已違法。
6. 受理後會有專責人員負責處理，現在消費者寫申訴案非常簡略、不清楚，因此需要人力去詢問。可能因標的物不大，少則幾百塊多則一萬多塊，電信糾紛亦可能遇到同樣問題，因為我們標的金額都不大，消費者在陳述上可能會寫的不是很清楚。在此情形我們仍會安排協調會。
7. 協調會部分會約爭議雙方到品保協會進行，協調沒有強制力但可以做為法院參考。我們比較像促進式的協調，盡量讓當事人陳述意見，我們做中間的橋樑，必要時介入並做實務上的分析使雙方當事人了解。
8. 在協調會達成和解，如果旅行業者簽字答應要賠償，但卻沒有賠償，我們自己有機制催促業者履行，如果業者仍不履行，則由我們保障金先賠償，其後訂 30 日內追償期限，如果 30 日內沒補繳，就會除會，此於章程中有清楚規定。
9. 預付型服務部分，其實旅行業就算是一種預付型服務，因此觀光發展條例及旅行業管理規則內有規範履約保證保險，當旅行業有財務問題倒閉時，團費損失由履約保證保險來理賠。履約保證保險保的是旅行團部分， 旅行團以外如機票、機加酒(自由行)，這部分是不包含在履約保證保險內。因此這部分保障由品保協會負責，由保障金代為賠償。
10. 調處委員的資格，原則上聘用產業界及學界，專責由瞭解這個行業的人在協調。調處一年大概 1500 件成功率有七成，1000 件裡有 700 件調處成功。
11. 遇到重大爭議及案件，我們會會同主管機關交通部觀光局，有時候他們會派員來協助。甚至在重大案件中，主管機關會晉升主導地位一起處理案件。如航空公司倒閉、罷工時相關退費處理機制，在第一時間主管機關會發新聞稿，我們會依主管機關新聞稿去處理糾紛。主管機關所發新聞稿及處理通則，仍是回歸旅遊定型化契約為依據。

(二)電信消費爭議範圍與處理流程

業者意見歸納：

1. 希望將垃圾行銷電話及小額付款列入調處不受理爭議類型。
2. 程序不受理事由，應包含消費者在其他管道有進行調處或提起訴訟，爭議處理中心遇到這種情形就直接程序不受理。
3. 電信業者資費定價亦應該在不受理範圍。

4. OTT 及代收代付部分，業者認為不應該受理是因為契約關係上不是業者。因此非契約當事人卻要業者來幫忙，應該要真正的契約當事人來處理，故應該排除 OTT 及代收代付部分。

消保官意見歸納：

1. 爭議屬於商業決策部分、資費部分就不受理。建議可以參考金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法的第 15 條第 1 項第 9 款純屬定價政策，評議中心就不會受理。同條第 2 項有定義定價政策，可以供電信爭議處理機制未來參考。
2. OTT 服務及代收代付服務，在目前台北市處理消費糾紛中，並無將其列為不受理事由。在未來此類型消費糾紛會越來越多，如列為不受理事由，需要較強的論理基礎。蓋代收代付涉及三方，Google 及 Apple、APP 營運商、代收代付電信業者，如果三方都不受理，會讓消費者覺得都在互踢皮球而投訴無門。
3. 希望 ODR 能加強中立、專業、第三方提出解決方案，實質上發揮其 ODR 功能，而非轉介來轉介去。

專家意見歸納：

無

(三)與一般消費爭議處理程序之競合適用

業者意見歸納：

無

消保官意見歸納：

1. 未來電信爭議處理機構的角色，如仿照金融消費者保護法沒有競合、優先順序讓消費者自由選擇，如果採此定位，需要透過轉介及推廣。
2. 調處決定由委員過半數才會成立，成立性質上又是和解契約無執行力的話，要透過其他方式如送法院核定，或是參照金融消費者保護法第 29 條之規定，可透過事前書面同意或主管機關要求加入，在調處決定在一定金額以下業者就要接受。

專家意見歸納：

1. 在各縣市政府還沒有消保官的時候，縣市政府、觀光局會將案子轉介過來至品保協會。我們案件進來的途徑很多，有的是消費者直接提出，有的是透過政府部門或是其他單位轉過來。基本上這些都會受理。
2. 受理的時候除非消費者、業者說才知道有重複向別的單位申訴的情形。

(四)電信定型化契約服務條款

業者意見歸納：

無

消保官意見歸納：

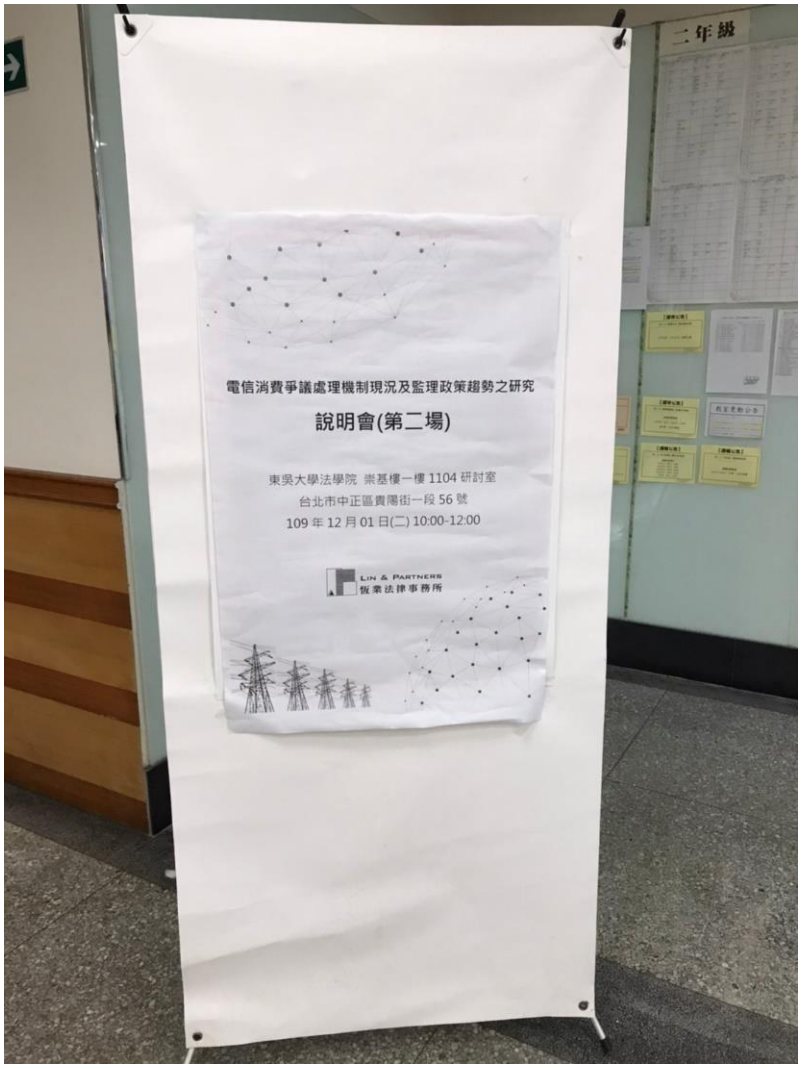
1. 行動寬頻服務契約範本第 33 條規範，應依下表之標準扣減當月月租費或提供等值服務，而按電信服務範本要兩小時才會在扣減標準表內，然而實際情形消費者不到兩小時就會受不了而申訴，因此建議是否在未達兩小時的情形，只要是可歸責於業者，即有相關扣減標準。
2. 希望主管機關將其提升為應記載及不得記載事項，於處理上始能有較明確的法規依據和業者溝通。

專家意見歸納：

無

四、溝通會照片集錦

(一) 第二場說明會海報



(二)會議進行狀況

第三節 第三場說明會議

一、會議時程

日期及時間	主持人	地點
109 年 12 月 11 日(五) 下午 02:00-04:00	計畫主持人 余啟民博士	南臺科技大學 L 棟行政大樓 L007 會議室 台南市永康區南台街 1 號

議程	時間
1. 主席/長官致辭	10 分鐘
2. 研究團隊報告	20 分鐘
3. 與會者討論	80 分鐘
4. 臨時動議/其他對本案之建議	10 分鐘

討論主題
1. 法制基礎與規範說明
2. 電信消費爭議範圍與處理流程
3. 與一般消費爭議處理程序之競合適用
4. 電信定型化服務契約

二、與會人員名單

電信業者共 8 位		
	業者名稱	服務單位/職位
1	中華電信股份有限公司	管理師
2	台灣大哥大股份有限公司	主任管理師/客服代表
3	遠傳電信股份有限公司	副理
4	台灣之星電信股份有限公司	專案副理/法務代表
5	亞太電信股份有限公司	高級專員
政府機關共 7 位		
	姓名	服務單位/職位
1	馮祺雯主任消保官	台南市政府
2	楊貞瑾消保官	高雄市政府
3	許家瑋科員	台中市政府

4	許麗真消保官	南投縣政府
5	邱冠穎專員	澎湖縣政府
6	秦蓁專員	國家通訊傳播委員會
7	蔡宜峻專員	國家通訊傳播委員會
專家學者共 5 位		
1	徐邦瀚執行長	台灣消費者保護協會
2	陳柏諭律師	台灣消費者保護協會
3	黃望傜主任	台灣消費者保護協會
4	羅承宗教授	南台科技大學
5	張瑞星教授	南台科技大學

三、討論主題

(一)法制基礎與規範說明

業者意見歸納：

無

消保官意見歸納：

對於業者應該要提供卻無法提供、拒絕消保官之資料請求時，是否有相對應的配套方案。例如公告業者不願提供資料，或是一定金額的裁罰，或是不利結果之事實認定。

專家意見歸納：

1. 委員挑選及資格方面建議納入消保團體，以有利消費者保護。
2. 中南部消費者上來台北參與調處之成本非常大。建議日後電信消費處理中心，可以考慮中南部也設立爭議處理中心。
3. 電信爭議處理中心其組織型態為何並非重點，重要在於爭議處理之效率。
4. 電信消費爭議處理之時間仍應該再縮短。消費者等待會很焦慮及影響他們的生活品質。

(二)電信消費爭議範圍與處理流程

業者意見歸納：

1. 針對代收代付問題，消費者反應到我們客服中心，我們會受理並轉交給業者，讓業者和客戶連絡，聯絡有後續需求，我們都很樂意協助。此外

協調會部分以我們公司角度是不會去拒絕參與，有聯絡都會參加。

2. 代收代付與電信資費帳單是分開兩個不同的電信帳單，如果電信資費有繳，代收代付消費者有爭執未繳，不會影響行動電話之使用。
3. 訊號、手機優惠等消費糾紛等，業者都會固定和行政院消保處開會，利用會議機會交流申訴案之處理；亦會與地方政府消保官開會，大家一起檢討、提出改善意見，此成效很好。
4. 關於詐騙電話作為不受理類型，不是業者能否協助問題，而是詐騙電話經民眾 165 報案後，警方會通知業者停話，在整個詐騙犯罪處理過程中，業者不會知情其內容。消費者會過來抱怨為何會接到詐騙電話，但業者無法處理之，消費爭議處理中心也無法處理，因此列為不受理。
5. 消費爭議處理，只要爭議屬於商業決策部分、資費部分就不受理。業者有充分揭露價格、服務範圍，消費資訊有充分揭露，屬業者成本及營運考量，即不屬於消費爭議。此可參考依據「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」第 15 條第 9 款及同條第 2 項。
6. OTT 服務係透過網際網路直接向觀眾提供串流媒體服務，電信事業非提供串流媒體服務，其收費主體為該媒體內容提供者如 LINE TV、Netflix 等。屬非電信服務項目(部份為境外公司,在台未設立申訴專線管道)，電信事業也僅能以該公司提供客服窗口或信箱詢問，其爭議案件費用由 OTT 業者確認，非電信事業判定是否減收/免收費。

消保官意見歸納：

1. ODR 平台資源共享概念很好，但操作上是否將來能更細緻化的 SOP。如消保官可代為進行本系統所需申訴相關資料之輸入，此部分會有問題，因為消費者明明是向消保官或是爭議處理中心申訴，但我們消保官代替消費者輸入系統，第一需要得到消費者的同意，如果得不到消費者的同意的話，是否把它當作消費者第一次申訴來處理，且讓消費者知悉如無法解決爭議時，還有第二次申請可以處理糾紛。
2. 就實務有關電信案件經驗分享。代收代付小額付款部分，消費者會認為電信業者是立於類似履行輔助人之角色，故有協助處理代收代付消費爭議之義務。以避免 APP 業者與電信業者互踢皮球，造成消保官很大困擾，且無法解決問題。因此雖然難以將電信業者認定為契約當事人，但是要求電信業者協助爭議解決是較有效率的方式。
3. 其他地方進行調處及協商時，業者及消費者間提出那些解決方案及如何協商等，都希望能與消保官間有雙向的交流。

專家意見歸納：

1. 針對不受理類型之一的電信詐欺，其屢見不顯，消費者是最大的受害者，如果不從法規層面來看排除的原因，從業者企業社會責任切入來看，是否能將排除範圍在限縮一點。

2. 現行法規針對調處結果沒有執行力。如欲以公證方式取得執行力，在採用ODR 機制線上處理糾紛，則進行公證會有困難。
3. 針對代收代付希望業者一定要有協助義務，協助處理消費糾紛，可參考物流業，業者亦只是幫忙送貨而已，但遇到詐騙包裹皆願意幫助消費者退貨，再和業者扣款，且只要業者素行不良，未來即不再為此業者提供服務。

(三)與一般消費爭議處理程序之競合適用

業者意見歸納：

無

消保官意見歸納：

1. 站在消保處的立場都是採多元管道解決紛爭，但從爭議解決一次性來看，這並不是一個好的方式，此浪費了社會成本。特別的爭議由特別的專業機關來處理，應該是一個較好的方式。
2. 針對向電信消費爭議處理中心申請調處是否要有一定時間之限制部分。不要像金評中心一樣有 60 天的限制。因為消保官在處理電信消爭議案件時，會遇到消費者需要回去再研究看看(如前述加裝強波器)，這時間往往會超過 60 天，所以不適合像金評中心一樣，一定要在 60 天向爭議處理中心申請調處，以達到實際解決紛爭之功能。

專家意見歸納：

無

(四)電信定型化契約服務條款

業者意見歸納：

無

消保官意見歸納：

1. 定型化契約核定雖有法律上效果但是為針對個別業者，如果可以訂定應記載及不得記載事項，此可以提高到法規命令位階，這樣在做消保調解時，比較有立場和業者說這是法定義務，而非單純的契約義務。
2. 第 17 條第 2 項第 4 款因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。如果基地台不夠涉及到

通訊品質問題，此應屬可歸責於業者，而應該包含在此款內。

3. 手機門號可以搭配手機或是家電，爭議會發生在消費者解約的時候，解約金額到底怎麼計算。在處理實務上業者說多少就是多少，就金額組成及內容明細等完全無法知悉。因此於定型化契約中應更明確說明此部分。

專家意見歸納：

無

四、溝通會照片集錦

(一) 第二場說明會海報

(二)會議進行狀況

第八章　電信管理法授權訂立之辦法之修正建議

第一節　電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法之修正建議

依電信管理法第 20 條第 7 項授權主管機關訂立電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法，於辦法中除就電信消費者、電信消費爭議等基本名詞做定義外，亦包含機構之組織與設立、業務執行之監督、調處委員會及調處委員，及消費爭議處理程序等做概括性地規定。以下為參考幾場說明會及研究成果後，為方便瀏覽對照提出之建議，以表格方式呈現。

表 20 電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法之修正建議

現行條文	修正建議
第一條 本辦法依電信管理法（以下簡稱本法）第二十條第七項規定訂定之。	無
第二條 本辦法名詞定義如下： 一、 電信消費者：以消費為目的而為交易、使用商品或接受電信服務者。 二、 電信消費爭議：指電信消費者與電信事業間，因電信服務所生之民事爭議。 三、 書面：指所有手書、打字及印刷之來往信函及通知，包括傳真、手機簡訊、電子信件等電子化方式。 電信消費爭議處理機構：依本法第二十一條經主管機關認定之電信事業共同設立並處理電信消費爭議之機構。	1. 如未來於本辦法第 25 條訂明程序不受理事由中，包含「非屬電信消費爭議」，則應明確列舉其類型。 2. 非屬電信消費爭議類型如: (1) 電信桿位置 (2) 房屋內部的電纜和電線 (3) 網站、廣告、電話、電子郵件、SMS 或簡訊之垃圾行銷、創意內容和消息傳遞 (4) 電信詐欺(如詐騙電話) (5) 電信業者的就業與員工問題 (6) 電信業者關於是否提供產品或服務之商業決策，及產品或服務之定價政策 (7) OTT 服務 (8) 代收代付/小額付款爭議

第三條 電信消費爭議處理機構(以下簡稱爭議處理機構)，其組織章程應提報主管機關核准後實施；變更時亦同。	無
第四條 爭議處理機構之組織章程應載明下列事項： 一、機構之名稱及業務所在地。 二、業務項目及其管理方法。 三、各項服務收費條件、費用運用及管理事項。 四、入會與退會之程序。 五、會員違反章程之處置。 六、章程之變更程序。 其他經主管機關指定與電信消費爭議處理相關事項。	無
第五條 爭議處理機構之所屬人員與調處委員不得以任何方式兼任電信事業之任何職務或名譽職位。	無
第六條 爭議處理機構之所屬人員與調處委員，不得有下列行為： 一、對非依法令所為之查詢，洩漏職務上所獲悉之秘密。 二、對於職務上或違背職務之行為，要求期約或收受不正當利益。 三、其他違反電信法令之情事。	無
第七條	無

爭議處理機構內部單位之組織、員額編制及職稱，應訂定組織規程，並報請主管機關備查，修改時亦同。 前項各單位主管以上之人員異動，應於異動後十五日內報請主管機關備查。	
第八條 爭議處理機構應訂定下列之執行事項： 一、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。 二、辦理協調電信事業處理申訴案件程序。 三、辦理對電信事業及電信消費者教育宣導之執行方式。 四、請求電信事業提供相關文件資料之處理程序。 五、處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。 六、其他有助於達成本法目的之業務。	無
第九條 爭議處理機構每年應於十二月底前，將次年度業務計畫書函報主管機關備查，且於每年一月始日及七月始日起十日內，將前半年度業務執行情形，函報主管機關備查。	無
第十條 主管機關得隨時通知爭議處理機構提出業務報告，必要時得派員查核或要求其改正。	無
第十一條	無

爭議處理機構應依主管機關公告之格式，每月製作爭議案件處理報告書，並公告之。	
第十二條 爭議處理機構每年應綜合考量各電信事業之營收入、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等因素收取年費及服務費。	無
第十三條 爭議處理機構應設置調處委員會，置委員三人至七人，其中一人為專責之主任委員。	1. 調處委員人數3人至7人，係參考現行電信消費爭議處理中心之每年案件數所決定，惟未來運作上是否委員人數不夠，及遇到重大消費爭議時，可能需要專案委員等聘任臨時性委員之需求。因此建議立法上可以更為彈性。 2. 委員會組成之領域背景比例亦應規範。如三分之一之委員具有政府費者保護、法制、訴願或電信監理單位背景；三分之一委員具有法律、會計、電信等實務背景；三分之一委員具有消保團體背景。 3. 調處委員會名單呈報主管機關核備，以強化其獨立性與公正性。
第十四條 調處委員應遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士聘任之。調處委員應具備下列資格條件之一： 1. 曾任教育部認可之國內外大專院校法律、電信、財經等相關系所助理教授以上職務二年以上者。 2. 曾任電信事業及電信相關周邊機構業務主管職務合計五年以上者。 3. 曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或電	委員背景多為對電信、法律、會計等領域專業人士，因此在兼顧情、理、法之情況下，應開放受到消保團體推薦之人士，亦可符合調處委員之資格。

信監理單位任職合計二年以上者。 4. 曾任法官、檢察官或曾執行律師、會計師業務合計二年以上者。 5. 曾任國內外仲裁機構仲裁人二年以上者。	
第十五條 調處委員之任期三年，期滿得續聘。調處委員兼任無給職。 調處委員出缺，得補聘其缺額，補聘委員之任期至原委員任期屆滿之日為止。	無
第十六條 有下列情事之一者，不得擔任調處委員；其已擔任者，應解任之： 一、有公司法第三十條所定之情事。 二、任公務員而受免除職務、撤職、剝奪退休（職、伍）金或休職之處分。 三、任律師而受律師法處以停止執行職務或除名之懲戒處分。 四、任會計師而受證券交易法處以停止或撤銷簽證工作之處分。 五、任會計師而受會計師法處以停止執行業務或除名之處分。 六、有事實證明曾從事或涉及不誠信或不正當之活動。	無
第十七條	無

調處委員遇有下列情形之一者，應自行迴避，不得執行調處： 一、調處事件涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬之利益。 二、曾服務於調處事件之電信事業離職未滿三年。 三、有其他足認其執行職務有偏頗之虞。 經當事人申請特定調處委員應予迴避或調處委員對於應否迴避有爭議者，應由爭議處理機構調處委員會決議該調處委員是否應予迴避，並由爭議處理機構將決議結果於決議之日起三日內以書面通知調處委員及當事人。 前項應否迴避之決議，應由全體調處委員過半數之同意行之。但涉及是否應予迴避爭議之調處委員，不得參與表決。	
第十八條 調處委員對所知悉電信消費爭議之資料及調處過程，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。	無
第十九條 調處委員應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行調處。	建議於機構之爭議處理流程規範中，使調處委員為釐清案件事實之必要，得要求業者提出相關事證，且若業者拒不提出相關事證時，相關事實認定上之不利益應由業者負擔。
第二十條 有關爭議處理機構所檢附之資料，調處委員應於調處程序	無

完畢後，返還予爭議處理機構。	
第二十一條 調處委員應在爭議處理機構訂定之時程內，完成調處程序，以避免拖延調處程序，致當事人權益受損。	應參考消費爭議調解辦法第 7 條第 2 項，調解期日，自受理申請之日起，不得逾三十日。但經當事人之一方申請延期者，得於十日內延長之。
第二十二條 電信消費者就電信消費爭議得向爭議處理機構申請調處。 電信消費者就電信消費爭議向主管機關陳情者，主管機關得移交爭議處理機構處理。主管機關於收受其他政府機關所收受之消費者陳情來函，亦得逕轉爭議處理機構。	1. 依行政院消保處公布的電子商務消費者保護綱領，其要求企業要有內部爭議處理機制。消費爭議處理應分成兩階段，第一階段由業者與消費者處理糾紛(如同消費者向消保官之第一次申訴)；業者無法處理時，進入第二階段由調處委員進行調處。 2. 雖將現行法條第 22 條與第 23 條內容觀之，可推知現行法制中兩階段之設計，惟為使消費爭議流程更為明確，以增進消費者權益之保障，建議於第 22 條明文兩階段之設計，並規範消費者逕向爭議處理機構提出申請者，機構應先將案件轉交業者，由業者在期限內先進行協商。 3. 為避免消費者對多元管道間之轉介產生困惑，因此應於案件轉介時，應明確告知消費者，並取得消費者之同意，蓋在現行法為多元管道並無競合下，消費者有選擇管道之權利。
第二十三條 電信消費者申請調處，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由及申訴未獲妥適處理之情形，並檢具相關文件或資料。	1. 對於申請人文件不齊、程式不備之補正期間及方法，並未明文規定。建議具體明文規定消費爭議處理機構得定相當期間命其補正；補正方法除以郵寄外，亦應開放以 E-mail 等電子線上方式補正，以減少消費者所生時間及金錢成本。 2. 參考消費爭議調解辦法第 3 條，調處申請書應記載事項如下: (1) 申請人姓名、性別、出生年月日及住(居) 所。 (2) 相對人姓名、性別及住 (居) 所，如

	為機關、學校、公司或其他法人或團體者，其名稱及事務所或營業所。 (3) 申請人有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、出生年月日及住(居) 所。 (4) 調解事由及請求內容。 (5) 爭議及申訴未獲妥適處理之情形。
第二十四條 爭議處理機構受理調處申請，應由主任委員依調處委員專業領域、爭議所涉金額與爭議事件性質，指派調處委員一人或三人為個案調處委員。	無
第二十五條 對於申請調處之案件，爭議處理機構應先為程序上之審查，再為實體上之審查。 符合調處受理條件之爭議案件，爭議處理機構應以書面通知電信事業，於十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知申請人。申請人於收受該陳述書後十個工作日內，得以書面向爭議處理機構提出補充理由書。	1. 對於程序不受理之事由等應明確訂明於辦法中。如以下幾點: (1) 申請不合程式，經通知補正而逾期未補正 (2) 非屬電信消費爭議 (3) 未先向電信業者提出申訴或未經由爭議處理機構代轉業者處理者 (4) 非消費者或代理人提起 (5) 該爭議已向電信消費爭議處理機構提出調處並受理中 (6) 該案件係已經訴訟繫屬的案件並經第一審法院言詞辯論終結。 (7) 曾經和解/調解/仲裁/調處不成立 (8) 曾經法院判決確定 2. 申請不合程式之定相當期間命其補正，並未在辦法中明確規範。 3. 程式不合法定相當期間命其補正，可以參考消費爭議調處辦法第 4 條規定: (1) 申請調解書未依前條(本辦法第 23 條)規定記載。 (2) 無具體相對人或內容。 (3) 未成年人申請調解，未經法定代理人代為。 (4) 由代理人申請調解，未附具委任書。 (5) 其他經調解委員會認為應予補正。

	4. 如業者未於十個工作日內提出陳述書，其效果應明確規範。如給予業者事實認定上之不利益、公佈業者姓名、金錢裁罰等。
第二十六條 調處案件由個案調處委員作成調處決定，調處決定經出席個案調處委員逾二分之一之同意為之。 調處經當事人雙方接受而成立。	1. 作成調處決定未必有給與當事人完整的程序保障，且辦法之法律層級過低，因此無法逕給與調處決定執行力或既判力。如有必要得參考消費爭議調解辦法第 30 條第 1 項調解經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴；及第 30 條第 2 項經法院核定之調解，與民事確定判決有同一之效力。 2. 為盡速解決紛爭，可以參考金融消費者保護法第 29 條第 2 項委員所作業者應向消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之決定時，業者應予接受。 3. 為確保消費者能獲得調處決定之補償或賠償，於業者給付為金錢給付時，可以參考旅行業品質保障協會之催促業者給付機制，於業者經爭議處理機構催促後仍未繳納時，由爭議處理機構向會員所收取之會費中，撥定款項賠償消費者。其後在向業者追償。
第二十七條 調處決定，除本法第二十條第四項後段規定之重大事件外，應自爭議處理機構受理調處申請之日起一個月內為之；必要時，得予延長，並通知當事人。延長以一次為限，最長不得逾一個月。 調處程序以直接、言詞審理為原則，當事人應親自或委託他人到場。 當事人對於調處書面所載內容如有疑義者，應於調處日當日直接、言詞向個案調處委員	1. 一個月之調處時間是否對消費者之等待期間過長非無疑問，因此延長期間應參考消費爭議調解辦法第 7 條第 2 項以 10 日為限。 2. 業者主張為使第一線客服人員能直接與申請人當面接觸了解需求，因此建議以言詞直接審理為原則。惟是否對消費者時間、金錢所費過鉅，非無疑問。因此建議可以參考金融消費者保護法第 26 條第 1 項評議程序以書面審理為原則，並使當事人有於合理期間陳述意見之機會；及第 2 項評議委員會認為有必要者，得通知當事人或利害關係人至指定處所陳述意見；當事人請求到場陳述意見，評議委員會認有正當理由者，應給予到場陳述意見之機會。陳述意見之方式，應利用科技通訊設

表明，嗣後不得再有異議。 當事人於指定期日未到場者，個案調處委員應逕為書面審理做成調處成立或不成立之決定。	備，提供當事人線上審理之選擇。 3. 疑義於調處日當日直接、言詞向個案調處委員表明，嗣後不得再有異議之規範似過於嚴苛。特別是附條件非單方消費者有利之調處決定，及未來如修改採用書面審理為原則時，亦應給與消費者於一定期間內異議之權利。
第二十八條 調處申請案件經申請人書面申請撤回者，爭議處理機構應即終結調處程序，並通知申請人及電信事業。	無
第二十九條 爭議處理機構對於個案調處委員之調處決定，應以爭議處理機構名義作成書面，並於決定作成之日起七個工作日內送達當事人並準用民事訴訟法有關送達規定。 調處書面應記載下列事項，並應設置專卷，至少保存三年： 一、當事人雙方之姓名或名稱及住居所。 二、調處決定（含給付之金額）。 三、案件事實、當事人主張之理由、證據資料及法令依據。 四、調處經當事人雙方接受為調處成立之決定或拒絕為調處不成立之決定；或依第二十七條第四項由調處委員逕為之調處決定。 五、調處日期。	無
第三十條 調處書有誤寫、誤算或其他類	無

似之顯然錯誤者，爭議處理機構得隨時或依申請更正之；其正本與原本不符者，亦同。 申請人有請求，而調處決定有遺漏者，爭議處理機構得隨時或依申請補充調處之。	
第三十一條 主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理該消費爭議案件。 電信消費爭議事件倘因同一事由且涉及二十人以上之電信消費者，爭議處理機構對該等爭議事件應盡速處理，並針對該等爭議事件通報主管機關知悉。	重大消費爭議之如僅以同一事由且涉及二十人以上之電信消費者為要件似過於狹隘。因此應擴張為嚴重損害消費者生命、身體、健康、財產等權益，及社會矚目案件等。
第 32 條 本辦法自中華民國一百零九年七月一日施行。	無

第二節　負擔特別義務之電信事業認定標準之修正建議

隨著科技匯流，通傳產業已逐步邁入中高度匯流，過往機線設備之有無進行分類管制已因應當前之服務，故電信管理法對於通訊傳播市場進入，由電信法以特許、許可所建構業務別之管制架構，改採「行為管理」之模式，以降低市場進入門檻，鼓勵創新與跨業經營[319]。

電信管理法參考英國 2003 年通訊傳播法的管理模式，按我國通訊傳播服務發展之特性，將業者遵守之義務，以其經營行為或樣態，

[319] 電信管理法第 1 條立法理由。

大致分為一般義務、特別義務或指定義務三類。其中，特別義務包含：

1. 免費緊急通信服務(§14)

2. 資通安全(§15)

3. 平等接取(§16)

4. 號碼可攜(§16)

5. 定型化服務契約核准(§17)

6. 服務品質評鑑(§18)

7. 暫停或終止營業報核准(§19)

8. 電信消費爭議處理機構(§20)

而有關電信管理法第 17 條至第 20 條之特別義務，係賦予主管機關國家通訊傳播委員會權限認定業者，依電信管理法第 21 條之規定，主管機關於認定第 17 條至第 20 條負擔特別義務之電信事業時，應綜合考量以下因素：

1. 電信事業之電信服務營業總額；

2. 電信服務之類型；及

3. 電信消費爭議案件項目及數量。

其後國家通訊傳播委員會公布負擔特別義務之電信事業認定標準作為認定業者之具體判斷標準，其中第 5 條即列出應共同設立電信消費爭議處理機構之電信業者之條件，即提供語音服務或數據服務之電信業者，其前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上，且各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或各電信事業前一年度消費爭議案件總數占前一年度公告消費爭議案件總件數之比例排名前四分之三以內；而後續主管機關於必要時亦得公告特定電信消費爭議案件項目及數量之電信事業，應負擔本法第二十條規定之義

務。

依我國現行的規範架構以觀，目前僅有大型、擁有大多數用戶與市占率高之電信業者（大型電信業者因用戶數多，可能產生的消費糾紛數量即當然較龐大），需要負擔「共同成立電信消費爭議處理機構，並以此機制作為解決與消費者間之糾紛」之特別義務。然有論者認為[320]，從保障消費者權益角度出發，既然上述規範之本質與初衷係為協助消費者解決與個案之電信業者間之糾紛，則應毋須限制參與此機制之電信業者資格。上述論點，係以此機制不應排除非經主管機關認定之電信業者參與機制之權利或可能性，惟此是否即代表主管機關應使所有電信業者，無論規模大小，均需要負擔此特別義務，實有探究之必要。

以下內容從外國法制中如何規範或認定應負擔「參與電信消費爭議處理機制之義務」之電信業者之探討出發，分別研析英國、澳洲、加拿大之制度後，藉以檢視我國現行之認定標準，是否有調整修正之必要。

一、 外國法制之電信事業認定標準—英國

從電信管理法立法理由可知，電信管理法基於消費者權益之保障而課予電信業者之特別義務係參考英國 2003 年通訊傳播法的管理模式，如本期末報告第二章第一節所述，根據英國 2003 年通訊傳播法，在英國，電信服務提供者雖不需取得經營許可，但必須遵守主管機關 Ofcom 制定的一般條件（general conditions）。其中有關消費者權益保障之一般條件規定在英國通訊傳播法第 52 條至 55 條，第 52 條即規定 Ofcom 得要求公眾網路（服務）業者制定相關程序、標準與政策來處理消費者與小型企業提出之客訴或消費糾紛，以及客訴/紛爭之

[320] 陳汝吟，前揭註 53，頁 20。

補償與救濟[321]。

至於哪些電信業者需要遵守第 52 條的關於消費者權益保障之一般條件，於同條第 1 款即明揭為(1)公眾電信服務提供者，或(2) Ofcom 認定之電信業者[322]。而依 Ofcom 公布關於「申訴處理與爭議解決（Complaints handling and dispute resolution）」之一般條件，其適用於任何向英國國內個人或小型企業消費者提供公眾電子通訊服務之電信服務提供者（any Communications Provider who provides Public Electronic Communications Services to Domestic and Small Business Customers），負擔此義務之電信服務提供者即須加入 Ofcom 認可之訴訟外紛爭解決機制（Alternative Dispute Resolution Scheme）成為該機制之會員[323]。承本報告第二章第一節所述，目前 Ofcom 認可之機制有兩個，一為公正調查人服務（OS），另一為通訊暨網路服務裁處機制（CIASA）。電信業者可自行選擇其一加入成為會員。

二、 外國法制中之電信事業認定標準—澳洲

承本報告第二章第二節所述，澳洲《1999 年通訊暨消費者保護/服務標準法案》（Telecommunications Consumer Protection and Service Standards Act 1999，簡稱「TCPSS 法案」）規範電信消費糾紛之處理，其中第 128 條與第 132 條即規定，所有電信供應鏈的服務提供者（包括通訊服務運營商、非终端消费者電信服務提供商、資料整合商和終端消費者電信業者）皆應加入此機制[324]。然而電信服務提供商得向

[321] 江耀國，前揭註 13，頁 155。

[322] Communications Act 2003 s. 52, http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/section/52 (last visited Dec. 28, 2020).

[323] Ofcom, General Conditions of Entitlement (Unofficial consolidated version), 4 January 2021, https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/telecoms-competition-regulation/general-conditions-of-entitlement (last visited Dec. 28, 2020).

[324] TIO, Members, https://www.tio.com.au/members (last visited Dec. 28, 2020).

ACMA 申請豁免加入 TIO，並由 ACMA 個案認定[325]。

當 ACMA 核發運營商許可證後，ACMA 應將該運營商應加入 TIO 之法定義務等相關資訊告知該運營商並同時通知 TIO，TIO 會要求該運營商於指定時間內(通常為 5 個工作日內)加入 TIO，若該運營商未於指定時間加入，TIO 會在發送通知並要求在 5 個工作日內完成，若該運營商於期限到期 10 個工作日仍未加入，則 TIO 會將此情形轉知 ACMA，由 ACMA 為後續處置[326]。

三、 外國法制中之電信事業認定標準—加拿大

承本報告第二章第五節所述，加拿大電信爭議處理中心（Commissioner for Complaints for Telecom-television Services，簡稱 CCTS）成立初期，應主管機關要求，係由 11 家營收超過一千萬加幣之大型電信業者共同成立，然而於 2011 年，主管機關 CRTC 強制要求所有向消費者或小型企業提供區域電話、長途電話或有線及無線網路等服務之電信業者參加 CCTS。

有部分服務提供者雖未加入 CCTS，惟若 CCTS 收到消費者針對尚未加入 CCTS 之電信服務提供者之電信消費爭議申訴，而該爭議係屬於 CCTS 爭議受理範圍內，則 CCTS 得要求該電信業者於 30 天內加入 CCTS 以保障消費者權利[327]。如該家業者拒絕應邀參與 CCTS，其名稱及爭議內容將送至主管機關 CRTC 為強制處置（enforcement action）並公告於 CRTC 網站中[328] 。

---

[325] ACMA, TIO scheme requirements and exemptions, https://www.acma.gov.au/tio-scheme-requirements-and-exemptions (last visited Dec. 28, 2020).
[326] Memorandum of Understanding Between ACMA and TIO.
[327] *Id.*
[328] Telecom Notice of Consultation CRTC 2019-363, 1 November 2019, https://crtc.gc.ca/eng/archive/2019/2019-363.htm (last visited Dec. 28, 2020).

四、 共同設立電信消費爭議處理機制之電信事業認定標準

由上可知，英國與澳洲之法制原則上係要求所有向個人或小型企業之消費者之電信業者加入電信消費爭議處理機制，而加拿大的機制建立過程與我國較為相似，係由主要大型的電信業者先行共同出資成立電信消費爭議處理機制，而後於運行四年後主管機關即要求所有向消費者與小型企業提供電信服務之電信業者加入消費爭議處理機制，以使此專門為電信消費爭議之 ADR 機制得以普遍性的適用於消費者與所有電信業者間之爭議解決，也較能保障消費者權益。

本研究認為，參考加拿大之發展歷程，現行負擔特別義務之電信事業認定標準第 5 條可為機構成立初期匡列主要電信業者之基準，且第 5 條第 2 項但書亦設有補遺條款，使主管機關得於必要時再認定並公告其他電信消費爭議案件項目及數量之電信事業，加入電信消費爭議處理機制，保留後續機制擴大適用之空間，亦使消費者之權益得以全面的保障。

此外，若未來欲擴大適用，亦可參採加拿大之機制，即主管機關與電信消費爭議處理機構合作，使電信消費爭議處理機構作為較為主動之角色，若電信消費爭議處理機構收到消費者針對尚未加入機制之電信業者之電信消費提出申訴或調處，而該爭議係屬於電信消費爭議處理機構之爭議受理範圍內，電信消費爭議處理機構得發出入會邀請通知予該電信業者，並將此業者名稱與爭議內容通報主管機關。

若主管機關認為應有使該電信業者加入電信消費爭議處理機構之必要，則經主管機關指示，電信消費爭議處理機構得以行政助手之地位，協助要求該電信業者於一定期間內加入電信消費爭議處理機構，如該家業者拒絕應邀參與，則電信消費爭議處理機構得將其轉由主管機關為處置。

而就負擔特別義務之電信事業認定標準之修正建議，為方便瀏覽，

以下將以表格呈現：

表 21 負擔特別義務之電信事業認定標準之修正建議

現行條文	修正建議
第一條 本標準依電信管理法（以下簡稱本法）第二十一條第二項規定訂定之。	無
第二條 電信事業具有下列情形者，應負擔本法第十七條規定之義務： 一、提供語音服務或數據服務。 二、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。 三、各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或各電信事業前一年度消費爭議案件總數占前一年度公告消費爭議案件總件數之比例排名前四分之三以內。 除前項規定外，主管機關為保障消費者權益，必要時得公告特定電信服務類型或特定電信消費爭議案件項目之電信事業，應負擔本法第十七條規定之義務。	1. 電信管理法第 17 條之特別義務為訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准，其限縮於營業額達一億元以上達到一定的消費案件量之電信事業才有訂立定型化契約，然以保障消費者之角度出發，應盡量擴大此定型化契約義務之適用範圍，視未來情形定期修正認定之電信服務項目、營業額與消費爭議量標準。 2. 建議主管機關朝擬定應記載與不得記載事項及定型化契約範本方向前進。
第三條 電信事業具有下列情形者，應負擔本法第十八條規定之義務： 一、使用電信資源或設置公眾電信網路。 二、提供語音服務或數據服務。 三、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。 除前項規定外，主管機關為確保特定電信服務類型之電信事業充分揭露其服務品質，必要時得公告其應負擔本法第十八條規定之義務。	無

第四條 電信事業具有下列情形之一者，應負擔本法第十九條規定之義務： 一、經主管機關認定應負擔本法第十七條、第十八條或第二十條規定之義務。 二、經主管機關依本法第四十二條指定之擁有關鍵電信基礎設施之電信事業。	無
第五條 電信事業具有下列情形者，應負擔本法第二十條規定之義務： 一、提供語音服務或數據服務。 二、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。 三、各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或各電信事業前一年度消費爭議案件總數占前一年度公告消費爭議案件總件數之比例排名前四分之三以內。 除前項規定外，主管機關為保障消費者權益，必要時得公告特定電信消費爭議案件項目及數量之電信事業，應負擔本法第二十條規定之義務。	1. 機構建置初期建議仍可維持第 5 條之認定標準，使大型之主要電信業者共同成立消費爭議處理機制。 2. 然在未來數位匯流後，電信服務型態可能隨之轉變，而使消費爭議之內容有所不同，故建議可視管制需求，並由電信消費爭議處理機構回報消費爭議內容，協助釐清新興消費爭議型態，使主管機關得定期修正認定之電信服務項目、營業額與消費爭議量標準，以使爭議機制得以擴大適用。
第六條 第二條與前條之考量因素涉及電信消費爭議案件項目及數量時，應以電信消費爭議處理機構公告之爭議案件處理報告書之統計數據為考量依據；於電信消費爭議處理報告書未公告前，依本會公布之通訊消費申訴監理報告之統計數據為之。 於本法施行後，電信事業依本法第八十三條第一項規定向本會辦理登記者，前一年度消費爭議案件數之計算，納	無

入其辦理登記前於電信法通訊消費申訴監理報告之案件數。 前四條之考量因素涉及電信事業之電信服務營業額時，於本法施行後，電信事業依本法第八十三條第一項規定向本會辦理登記者，前一年度電信服務營業總額之計算，其依電信法經營之電信服務營業額應一併計算之。	
第七條 本標準自中華民國一百零九年七月一日施行。	無

第九章　定型化契約條款之修正建議

依我國電信消費爭議案件之量化與質化分析可知，消費者常見之申訴主要係針對行動通訊之電信服務，其申訴案件類別主要為行動連線品質（收訊不良)，申裝/異動/續約（申辦爭議)與客戶服務，其次為固網之電信服務，其申訴案件類別主要為申裝/異動-寬頻、連線品質與計費問題。

針對行動寬頻電信服務，目前五家主要電信業者（中華電信、遠傳電信、台灣大哥大、台灣之星與亞太電信）之行動寬頻業務服務契約皆經主管機關 NCC 於 109 年 8 月 20 日公告核定之[329]，故本研究以上述公告之服務契約，提出定行動寬頻型化契約條款之建議。

而針對固網電信服務，依 108 年度 NCC 通訊消費申訴監理報告，以中華電信之申訴案件數最多[330]，故本研究以中華電信市內網路業務服務契約（於 108 年 3 月 20 日經 NCC 核准修正）為例，提出固網電信服務之定型化契約條款建議。

第一節　行動寬頻定型化服務契約

表 22 行動寬頻定型化契約修正對照表

修正規定	現行規定	說明
第五條 甲方依「電信事業平等接取服務管理辦法」之規定，應提供乙方以指定選接或撥號選接方式選接任一提供長途或國際通信語音服務	**第五條** 甲方依「平等接取服務管理辦法」，應提供乙方以指定選接或撥號選接方式選接任一第一類電信事業國際網路業務經營者所提供之	因「電信事業平等接取服務管理辦法」與「電信事業號碼可攜服務管理辦法」分別於 109 年 6 月 24 日與 109 年 07 月 02 日公布，爰配合修正。

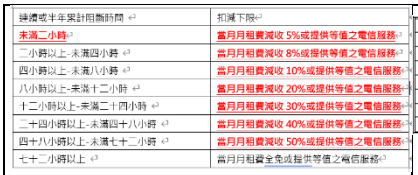
[329] 國家通訊傳播委員會，服務契約範本，https://www.ncc.gov.tw/chinese/gradation.aspx?site_content_sn=3233 （最後瀏覽日期：2021 年 2 月 25 日）。

[330] NCC 通訊消費申訴監理報告－108 年年度報告，頁 5，https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=3156&cate=0&keyword=&is_history=0&pages=0&sn_f=42790（最後瀏覽日期：2021 年 2 月 25 日）。

電信事業之服務。 甲方依「電信事業號碼可攜服務管理辦法」之規定，乙方擬由甲方轉換至其他行動通信號碼之經營者時，甲方應保留其原使用電話號碼，不得拒絕。 甲方為提供號碼可攜服務，得依前揭辦法將必要之乙方資料提供予其他行動通信號碼之經營者及集中式資料庫管理者。	國際網路通信服務。並提供乙方以撥號選接方式選接第二類電信事業所提供之國際網路通信服務。 甲方依「號碼可攜服務管理辦法」之規定，乙方擬由甲方轉換至其他行動經營者時，甲方應保留其原使用電話號碼，不得拒絕。 甲方為提供號碼可攜服務得依「號碼可攜服務管理辦法」將必要之乙方資料提供予其他行動經營者、第二類電信事業及集中式資料庫管理者。	
第六條 乙方得於申請書中選定其所需要之通信服務，並依其所選擇之各項服務之收費標準繳交費用。 乙方申請行動上網(無線網際網路接取)服務前，甲方經乙方同意後應提供試用服務，適用之服務地區為甲方經主管機關核定之營業區域，試用期間最長以七日(168小時)，每一證號僅提供試用一次為限。 乙方申請行動上網服務優惠方案者，如擬提前終止合約時，則甲方得收回終端設備補貼款。 開通月租型加值服務，應取得乙方同意。提供加值服務未收取費用者，事後如欲收取費用時，須先經乙方確認同意收費，始得收取。 甲方提供乙方試用或贈送	**第六條** 乙方得於申請書中選定其所需要之通信服務，並依其所選擇之各項服務之收費標準繳交費用。 乙方申請行動上網(無線網際網路接取)服務前，甲方經乙方同意後應提供試用服務，適用之服務地區為甲方經主管機關核定之營業區域，試用期間最長以七日(168小時)，每一證號僅提供試用一次為限。乙方申請行動上網服務優惠方案者，如擬提前終止合約時，則甲方得收回終端設備補貼款。 開通月租型加值服務，應取得乙方同意。提供加值服務未收取費用者，事後如欲收取費用時，須先經乙方確認同意收費，始得收取。	為符合電信管理法第十七條定型化契約應包含事項中關於試用或贈送電信服務之確認或取消機制，爰配合修正。

之服務方案，乙方得隨時終止或取消。		
第二十一條 乙方辦理申請租用本業務通信服務時，甲方得要求繳納保證金，作為其依本契約規定應付一切費用之擔保。本契約終止時，甲方得以此項保證金充抵乙方積欠之各項費用；如有餘額，甲方應於次月出帳日起十日內無息退還，乙方如有使用國際漫遊服務者，最遲應於四十五日內無息退還乙方。 甲方（移出經營者）依電信事業號碼可攜服務管理辦法第四條規定，得向攜碼乙方酌收號碼可攜性服務移轉作業費用。該費用不得高於主管機關公告之金額。實際金額及收費方式，請洽甲方或網站公告。	**第二十一條** 乙方辦理申請租用本業務通信服務時，甲方得要求繳納保證金，作為其依本契約規定應付一切費用之擔保。本契約終止時，甲方得以此項保證金充抵乙方積欠之各項費用；如有餘額，甲方應於次月出帳日起十日內無息退還，乙方如有使用國際漫遊服務者，最遲應於四十五日內無息退還乙方。 甲方(移出經營者)依號碼可攜服務管理辦法第四十三條規定，得向攜碼乙方酌收號碼可攜性服務移轉作業費用。該費用不得高於主管機關公告之金額。實際金額及收費方式，請洽甲方或網站公告。	因「電信事業號碼可攜服務管理辦法」已於 109 年 07 月 02 日公布，爰配合修正。
第三十二條 乙方申請辦理預付卡服務時，甲方應依下列方式提供乙方自出售日起算至少一年期間之履約保障機制，縱逾一年之履約保障期間，甲方仍對乙方負履約責任:[由電信業者勾選或修改適用] □甲方所發行之行動電話「預付卡」，已經○金融機構提供12個月足額履約保證 □甲方所發行之行動電話「預付卡」，其面額已先時存入甲方於○金融機構開立之信託專戶，專款專用，信託期間為12個月		本條新增。

□甲方所發行之行動電話「預付卡」,其面額已經○金融機構或○電子支付機構提供價金保管服務,並先時存入○金融機構之價金保管專戶或○電子支付機構於○金融機構開立之專用存款專戶,專款專用,保管期間為12個月 □甲方所發行之行動電話「預付卡」,其面額已與依甲方公司章程規定得對外為保證之同業同級○公司等為12個月之相互連帶擔保,持本禮券可依面額向上列公司請求提供等值之行動通信服務,上列公司不得為任何異議或差別待遇,亦不得要求任何費用或補償。 □其他經主管機關許可之履約保障機制。(機制內容:　　;主管機關許可字號:　　)。 若履約保證銀行如有更換,甲方應另行公告,並自該日起由更換後之履約保證銀行履行全部保證責任。		
第三十四條 乙方租用之本業務,若因可歸責於甲方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,應依下表之標準扣減當月月租費或提供等值之電信服務。	**第三十三條** 乙方租用之本業務,若因可歸責於甲方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,應依下表之標準扣減當月月租費或提供等值之電信服務。	1. 條次順延。 2. 本研究109年12月1日舉辦之第二場說明會中(會議記錄詳參附錄十五),即有消保官針對此條扣減標準表示,實務上若發生通信服務中斷之情形,消費者往往在發生當下或在不到兩小時內即會向業者反應或申

 連續或半年累計阻斷時間 ↩ 扣減下限↩ 未滿二小時↩ 當月月租費減收 5%或提供等值之電信服務↩ 二小時以上-未滿四小時 ↩ 當月月租費減收 8%或提供等值之電信服務↩ 四小時以上-未滿八小時 ↩ 當月月租費減收 10%或提供等值之電信服務↩ 八小時以上-未滿十二小時 ↩ 當月月租費減收 20%或提供等值之電信服務↩ 十二小時以上-未滿二十四小時 ↩ 當月月租費減收 30%或提供等值之電信服務↩ 二十四小時以上-未滿四十八小時 ↩ 當月月租費減收 40%或提供等值之電信服務↩ 四十八小時以上-未滿七十二小時 ↩ 當月月租費減收 50%或提供等值之電信服務↩ 七十二小時以上 ↩ 當月月租費全免或提供等值之電信服務↩ 乙方租用之本業務，若因天災、地變或戰爭不可歸責於甲方之事由，造成系統或電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤或不能傳遞時，其暫停通信期間達十二小時以上者，應依連續阻斷時間按日扣減當月月租費或提供等值之電信服務。其扣減日租費以月租費三十分之一計算。 暫停通信開始之時間，以甲方察覺或接到乙方通知之最先時間為準。	 連續或半年累計阻斷時間 扣減下限 二小時以上-未滿四小時 當月月租費減收 5%或提供等值之電信服務 四小時以上-未滿八小時 當月月租費減收 8%或提供等值之電信服務 八小時以上-未滿十二小時 當月月租費減收 10%或提供等值之電信服務 十二小時以上-未滿二十四小時 當月月租費減收 20%或提供等值之電信服務 二十四小時以上-未滿四十八小時 當月月租費減收 30%或提供等值之電信服務 四十八小時以上-未滿七十二小時 當月月租費減收 40%或提供等值之電信服務 七十二小時以上 當月月租費全免或提供等值之電信服務 乙方租用之本業務，若因天災、地變或戰爭不可歸責於甲方之事由，造成系統或電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤或不能傳遞時，其暫停通信期間達十二小時以上者，應依連續阻斷時間按日扣減當月月租費或提供等值之電信服務。其扣減日租費以月租費三十分之一計算。 暫停通信開始之時間，以甲方察覺或接到乙方通知之最先時間為準。	訴，因此建議在未達兩小時之情形，只要可歸責於業者，即應有相關之扣減標準。 3. 參酌上述之實務現況，又考量於現今社會行動通訊網路已為消費者日常中重要且甚至分秒不可或缺之服務，故若係因可歸責於業者之事由造成通信中斷，則在未達兩小時之暫停通信期間，亦應有相應之扣減下限標準，以保障消費者之權益，爰建議修正新增未滿兩小時之扣減下限，將對應之扣減標準往前挪移，並將 48 小時以上未滿 72 小時之區間適用 50%之扣減標準。
第四十條 乙方同意甲方為履行本契約之目的內，甲方得依法蒐集、處理及利用其個人資料。 前項甲方對乙方個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法規定，負有保密義務，非經乙方書面同意或依法規規定，不得將個人資料提供予第三人或為契約目的範圍外之利用。契約關係消滅後，亦同。 第一項個人資料蒐集特定目的消失時，甲方應主動或依乙方之請求，刪除、停止	**第三十九條** 甲方因業務上所掌握之乙方相關資料負有保密義務，除當事人要求查閱本身資料，或符合個人資料保護法及相關法令規定，甲方不得對第三人揭露。	1. 條次順延。 2. 個人資料保護法於民國一百零一年十月一日施行，業者為履行本契約與辦理本契約相關業務事項，若有蒐集、處理或利用消費者個人資料者，應遵守個人資料保護法之規範，爰修正原有之保密義務內涵，直接以個人資料保護法作為業者保密義務之依據。

處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經乙方書面同意者，不在此限。 甲方發現第一項乙方個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。 前項情形，甲方應以書面、簡訊或其他適當方式通知甲方，使其可得知悉各該事實及甲方已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。 甲方違反第二項至前項規定，使消費者個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害乙方權利者，應依個人資料保護法之相關規定，負賠償責任。		
第四十五條 甲方如經主管機關撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業時，乙方辦理申請租用本業務通信服務時，本契約自動向後失效。甲方於收受主管機關撤銷或廢止登記之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。	第四十四條 甲方如經主管機關撤銷或廢止特許執照時，本契約自動向後失效。甲方於收受主管機關撤銷或廢止特許執照之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。 乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。	因電信管理法已改採登記制，爰配合修正之。
第四十七條 乙方對甲方提供之服務如有不服者，除可撥甲方之服	第四十六條 乙方對甲方提供之服務如有不服者，除可撥甲方之服	於申訴資訊中新增電信消費爭議處理中心之機制。

務專線外，亦得至甲方服務中心提出申訴，甲方即視實際情形依相關法令規定處理。甲方服務專線：手機直撥 X 或 XXX。 除前項申訴管道外，乙方亦得將因本契約所生之爭議向電信消費爭議處理中心提出申訴與申請調處。電信消費爭議處理中心服務專線：XXX，網址 XXX。	務專線外，亦得至甲方服務中心提出申訴，甲方即視實際情形依相關法令規定處理。甲方服務專線：手機直撥 X 或 XXX。	

第二節　固網寬頻定型化服務契約

表 23　固網寬頻定型化契約修正對照表

中華電信股份有限公司市內網路業務服務契約		
修正規定	**現行規定**	**說明**
第二條 甲方對乙方提供服務如下： 一、基本服務：獨用電話(含中繼線)、合用電話、臨時電話、專用交換機、市內專線、集中式小交換機等服務。 二、加值服務：甲方得依系統供裝情形及乙方話機設備，提供特別業務包括：(一)電話副機、附件。(二)截答服務。(三)受話發話專用電話。(四)受話方付費電話。(五)簡速撥號。(六)話中插接。(七)指定轉接。(八)三方通話。(九)按時叫醒。(十)勿干擾。(十一)直通電話。(十二)特種話機。(十三)多線獨用電話自動尋線。(十四)撥叫國際電話用戶密碼驗證。(十五)撥叫0204密碼驗證。(十六)通用訊息。(十七)呼叫鎖碼。(十八)來電答鈴。(十九)來話過濾。(二十)查號服務。(二十一)多功能受信方付費通信服務(簡稱多功能080服務)。(二十二)簡碼應用服務。 ~~簡碼應用服務係甲方依固定通信業務管理規則第四十二條之一規定，以自行編列之簡碼或經主管機關核配之電信號碼提供乙方撥接下載影視、圖像、音訊、~~	**第二條** 甲方對乙方提供服務如下： 一、基本服務：獨用電話(含中繼線)、合用電話、臨時電話、專用交換機、市內專線、集中式小交換機等服務。 二、加值服務：甲方得依系統供裝情形及乙方話機設備，提供特別業務包括：(一)電話副機、附件。(二)截答服務。(三)受話發話專用電話。(四)受話方付費電話。(五)簡速撥號。(六)話中插接。(七)指定轉接。(八)三方通話。(九)按時叫醒。(十)勿干擾。(十一)直通電話。(十二)特種話機。(十三)多線獨用電話自動尋線。(十四)撥叫國際電話用戶密碼驗證。(十五)撥叫0204密碼驗證。(十六)通用訊息。(十七)呼叫鎖碼。(十八)來電答鈴。(十九)來話過濾。(二十)查號服務。(二十一)多功能受信方付費通信服務(簡稱多功能080服務)。(二十二)簡碼應用服務。 簡碼應用服務係甲方依固定通信業務管理規則第四十二條之一規定，以自行編列之簡碼或經主管機關核配之電信號碼提供乙方撥接下載影視、圖像、音訊、	1. 因「電信事業平等接取服務管理辦法」與「電信事業號碼可攜服務管理辦法」分別於 109 年 6 月 24 日與 109 年 07 月 02 日公布，爰配合修正第三項至五項。 2. 第二項固定通信業務管理規則係依電信法第 14 條第 6 項訂之，惟依目前電信管理法之相關法規，並未針對簡碼應用服務有相應之規定，故建議刪除第二項。

~~數據或簡訊之服務。~~ 甲方依「電信事業平等接取服務管理辦法」之規定，應提供乙方以指定選接或撥號選接方式選接任一提供長途或國際通信語音服務電信事業之服務。 甲方依「電信事業號碼可攜服務管理辦法」之規定，應提供乙方轉換至經營同一業務之其他電信事業時，得保留其原使用電話號碼之服務。 甲方為提供號碼可攜服務，得依前揭辦法將必要之乙方資料提供予其他市話號碼之經營者及集中式資料庫管理者。	數據或簡訊之服務。 甲方依平等接取服務管理辦法，應提供乙方以指定選接或撥號選接方式選接任一長途或國際網路業務經營者所提供之長途或國際網路通信服務。 甲方依號碼可攜服務管理辦法之規定與主管機關所定實施時程，應提供乙方由原第一類電信事業轉換至經營同一業務之其他第一類電信事業時，得保留其原使用電話號碼之服務。 乙方得要求甲方提供號碼可攜服務，甲方為提供號碼可攜服務得將必要之用戶資料提供給他經營者。	
第二十九條 乙方應依甲方公布之各項經由主管機關核定或備查之收費標準，於繳費通知單所定之期限內繳納全部費用。 前項詳細收費標準資料，甲方應於媒體、電子網站及甲方各營業場所公告或書面通知乙方，並視為本契約之一部分；變更時亦同。	**第二十九條** 乙方應依甲方公布之各項經由主管機關核定或備查之收費標準，於繳費通知單所定之期限內繳納全部費用。 前項詳細收費標準資料，甲方應依「第一類電信事業資費管理辦法」規定之期限，在媒體、電子網站及各營業場所公告；變更時亦同。該收費標準資料並視為本契約之一部分。	因電信管理法師施行後不再區分第一類與第二類電信，爰刪除有關「第一類電信事業資費管理辦法」之規定，並參考行動寬頻業務服務契約第 19 調為文字修正。
第四十四條 甲方如經主管機關撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業時，乙方辦理申請租用本業務通信服務時，本契約自動向後失效。甲方於收受	**第四十四條** 甲方如經主管機關廢止或撤銷特許執照時，甲方於收受主管機關廢止或撤銷特許執照之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，	因電信管理法已改採登記制，爰配合修正之。

主管機關撤銷或廢止登記之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。	並通知乙方於二個月內辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。乙方如有其他損害，甲方得依相關法律規定處理。	
第四十六條 乙方同意甲方為履行本契約之目的內，甲方得依法蒐集、處理及利用其個人資料。 前項甲方對乙方個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法規定，負有保密義務，非經乙方書面同意或依法規規定，不得將個人資料提供予第三人或為契約目的範圍外之利用。契約關係消滅後，亦同。 第一項個人資料蒐集特定目的消失時，甲方應主動或依乙方之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經乙方書面同意者，不在此限。 甲方發現第一項乙方個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。 前項情形，甲方應以書面、簡訊或其他適當方式通知甲方，使其可得知悉各該事實及甲方已採取之處理措	**第四十六條** 甲方因業務上所掌握之乙方相關資料負有保密義務。除乙方要求查閱本身資料，或有下列情形於符合個人資料保護法第二十條、電信法第七條或其他相關法令規定查詢外，甲方不得對第三人揭露： 一、司法機關、監察機關或治安機關因偵查犯罪或調查證據所需者。 二、其他政府機關因執行公權力並有正當理由所需者。 三、與公眾生命安全有關之機關(構)為緊急救助所需者。	個人資料保護法於民國一百零一年十月一日施行，業者為履行本契約與辦理本契約相關業務事項，若有蒐集、處理或利用消費者個人資料者，應遵守個人資料保護法之規範，爰修正原有之保密義務內涵，直接以個人資料保護法作為業者保密義務之依據。

施、客服電話窗口等資訊。甲方違反第二項至前項規定，使消費者個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害乙方權利者，應依個人資料保護法之相關規定，負賠償責任。		
第五十八條 乙方對甲方提供之服務如有不服者，除可撥甲方之服務專線外，亦得至甲方服務中心提出申訴，甲方即視實際情形依相關法令規定處理。甲方免費服務專線：123。 除前項申訴管道外，乙方亦得將因本契約所生之爭議向電信消費爭議處理中心提出申訴與申請調處。電信消費爭議處理中心服務專線：XXX，網址 XXX。	**第五十八條** 乙方不滿意甲方提供之服務，除可利用電話向甲方通知外，亦可至甲方服務中心申訴，甲方即視實際情形依相關法令規定處理。甲方免費服務專線：123。	於申訴資訊中新增電信消費爭議處理中心之機制。

第三節　定型化服務契約範本

按電信管理法第 17 條之規定，經主管機關認定之電信事業須訂定定型化服務契約條款，並於實施前送主管機關核准，同條第 2 項亦規定定型化服務契約條款應包含之事項，此係將電信業者就定型化服務契約之訂定與送核予以明文化，並作為電信管理法下之特別義務之一，以促進電信消費者之保障。

經本研究檢視，現行各家電信業者均是採取一業務一份契約之方式與消費者締結契約，主要包含「服務範圍」、「申請程序」、「異動程序」、「特別權利義務條款」、「契約之變更與終止」、「申訴訴訟服務」六章，細究各章下之規範內容，不同電信業務其契約條款之規範仍有不小之差異。儘管如此，鑒於電信管理法第 17 條已規範電信業者有關定型化契約之特別義務，且因應未來數位匯流後新興電信業務與電信事業之加入，建議主管機關 NCC 可基於電信管理法第 17 條第 2 項公布定型化服務契約範本，以提供示範參考或通案勸導之用。

經本研究盤點，將各種電信服務皆應予以規範之契約基本條款，整理成以下「OOO 業務定型化服務契約範本」，惟建議仍應視服務範圍之不同進行調整：

表 24　OOO 業務定型化服務契約範本

法規名稱
OOO 業務定型化服務契約範本
法規內容
第一章 審閱期與當事人資料
第一條 審閱期與當事人資料 一、契約審閱期 本契約於中華民國__年__月__日經消費者攜回審閱__日（契約審閱期間至少 2 日） 二、當事人及其基本資料。 (一)電信事業：業者之名稱、代表人、電話、營業所、網址、電子郵件及統一編號。（以下簡稱甲方）

(二)消費者。(以下簡稱乙方)

三、法定代理人

乙方為限制行為能力人者，本契約訂定時，應經乙方法定代理人同意，本契約始生效力；乙方為無行為能力人者，本契約之訂定，應由乙方之法定代理人代為之。

第二章　營業區域及服務範圍

[電信管理法第17條第2項第1款、第8款]

第二條

本契約所稱 OOO 業務，係指電信事業提供 OOO 業務（以下簡稱本業務）供消費者正法合法通信之用。

第三條

本業務之營業區域由主管機關核定為全區，包括臺灣全島（含澎湖縣）、金門縣、連江縣。

第四條

甲方對乙方提供通信服務之項目如下：

[依甲方於提供本契約下之業務填入]

甲方為改進業務需要，在法令許可範圍內，經主管機關核准或備查後，得提供前項以外之服務項目。

第五條

乙方得於申請書中選定其所需要之通信服務，並依其所選擇之各項服務之收費標準繳交費用。

開通月租型加值服務，應取得乙方同意，乙方亦得隨時終止或取消。提供加值服務未收取費用者，事後如欲收取費用時，須先經乙方確認同意收費，始得收取。

甲方提供乙方試用或贈送之服務方案，應取得乙方之同意，乙方亦得隨時終止或取消。若試用或贈送期過後欲收取費用時，須先經乙方確認同意收費，始得收取。

第三章　申請程序

第六條

乙方辦理申請手續時，應據實填寫本服務之申請書，並簽名或加蓋與乙方名稱文字相同之印章。除政府機關、公立學校及公營事業機構外，另應檢附下列證件，並出示正本供甲方核對：

一、自然人：身分證明文件〔本國人國民身分證或護照(外國人護照或外僑永久居留證)及其他足以辨識身分之證明文件〕。

二、法人及非法人團體、商號：

（一）政府主管機關核發之法人證明文件、商業登記證明文件或其他證明文件。

（二）代表人(或負責人)之國民身分證、護照或外僑永久居

留證。

三、無法依前兩款規定提供雙證件者，關於其身分證明文件，於其他法規另有規定者，從其規定。

前項證件影像檔留存於甲方系統，供甲方進行身分核對。

甲方應於申請文件中揭露已綁定之終端設備相關識別資訊(如型號、序號或 IMEI 等)。

第七條

消費者委託代理人辦理申請時，除應檢附前揭證明文件外，該代理人並應出示身分證正本及已得合法授權之資料或文件供企業經營者核對。代理人代辦之行為，其效力及於乙方本人，由消費者負履行契約責任。

第八條

乙方為無行為能力人或限制行為能力人，辦理申請時應得其法定代理人之書面同意並檢附足以識別法定代理關係之文件，其同意書並應載明乙方如有積欠甲方費用時，其法定代理人願負連帶清償責任，未經法定代理人書面同意者，甲方應不受理其申請。

第四章　異動程序

第九條

乙方申請本服務之異動事項，應以書面向甲方申辦。尚未清償欠費之乙方申請異動服務時，甲方得要求其清償欠費後，再受理其申請。

乙方租用本業務於變更姓名、名稱、代表人、或電信使用單位有異動者，應檢具相關證明文件向甲方申請更名。

乙方以自然人名義租用本服務時，如因死亡，由其法定繼承人繼續租用者，準用更名之規定。

第五章　服務費用
[電信管理法第17條第2項第2款]

第十條

乙方應依甲方公告之各項經由主管機關核定或備查之收費標準，於繳費通知單所定之期限內繳納全部費用。

前項詳細收費標準資料，甲方應於媒體、電子網站及甲方各營業場所公告或書面通知乙方，並視為本契約之一部分；變更時亦同。

本業務之租用期間，至少為一個月。未滿一個月者，其各項月租費以一個月計收。但終止租用之原因不可歸責於客戶之事由所致者，免予補繳。

第六章 預付型服務使用規範
[電信管理法第17條第2項第3款]

第十一條

乙方申請辦理預付卡服務時，甲方應依下列方式提供乙方自出售日起算至少一年期間之履約保障機制，縱逾一年之履約保障期間，甲方仍對乙方負履約責任:[由電信業者勾選或修改適用]

□甲方所發行之行動電話「預付卡」，已經○金融機構提供 12 個月足額履約保證

□甲方所發行之行動電話「預付卡」，其面額已先時存入甲方於○金融機構開立之信託專戶，專款專用，信託期間為 12 個月

□甲方所發行之行動電話「預付卡」，其面額已經○金融機構或○電子支付機構提供價金保管服務，並先時存入○金融機構之價金保管專戶或○電子支付機構於○金融機構開立之專用存款專戶，專款專用，保管期間為 12 個月

□甲方所發行之行動電話「預付卡」，其面額已與依甲方公司章程規定得對外為保證之同業同級○公司等為 12 個月之相互連帶擔保，持本禮券可依面額向上列公司請求提供等值之行動通信服務，上列公司不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。

□其他經主管機關許可之履約保障機制。(機制內容:　　；主管機關許可字號:　　)。

若履約保證銀行如有更換，甲方應另行公告，並自該日起由更換後之履約保證銀行履行全部保證責任。

第七章　特別權利義務條款
[電信管理法第17條第2項第4款、第7款]

第十二條

申請表填寫人應就其於申請書中所填之相關資料、檢附或出示之文件、資料證明等之真實及正確性負法律責任。

第十三條

乙方租用之本業務，若因可歸責於甲方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，應依下表之標準扣減當月月租費或提供等值之電信服務。

連續或半年累計阻斷時間	扣減下限
未滿二小時	當月月租費減收 5%或提供等值之電信服務
二小時以上-未滿四小時	當月月租費減收 8%或提供等值之電信服務
四小時以上-未滿八小時	當月月租費減收 10%或提供等值之電信服務
八小時以上-未滿十二小時	當月月租費減收 20%或提供等值之電信服務
十二小時以上-未滿二十四小時	當月月租費減收 30%或提供等值之電信服務
二十四小時以上-未滿四十八小時	當月月租費減收 40%或提供等值之電信服務
四十八小時以上-未滿七十二小時	當月月租費減收 50%或提供等值之電信服務
七十二小時以上	當月月租費全免或提供等值之電信服務

乙方租用之本業務，若因天災、地變或戰爭不可歸責於甲方之事由，

造成系統或電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤或不能傳遞時，其暫停通信期間達十二小時以上者，應依連續阻斷時間按日扣減當月月租費或提供等值之電信服務。其扣減日租費以月租費三十分之一計算。

暫停通信開始之時間，以甲方察覺或接到乙方通知之最先時間為準。

第十四條

乙方同意甲方為履行本契約之目的內，甲方得依法蒐集、處理及利用其個人資料。

前項甲方對乙方個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法規定，負有保密義務，非經乙方書面同意或依法規規定，不得將個人資料提供予第三人或為契約目的範圍外之利用。契約關係消滅後，亦同。

第一項個人資料蒐集特定目的消失時，甲方應主動或依乙方之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經乙方書面同意者，不在此限。

甲方發現第一項乙方個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。

前項情形，甲方應以書面、簡訊或其他適當方式通知甲方，使其可得知悉各該事實及甲方已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。

甲方違反第二項至前項規定，使消費者個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害乙方權利者，應依個人資料保護法之相關規定，負賠償責任。

第十五條

裝置於乙方端之電信設備得由甲方供租與維護。但依規定得由乙方自備者，得由乙方自行維護。

前項依規定得由乙方自備之電信設備，必須取得主管機關或其委託機關（構）之審驗合格證明。

乙方向甲方租用之電信設備，經甲方查明無法使用且其故障原因非可歸責於乙方者，甲方應予免費換裝。

第一項由甲方提供租用之電信設備，乙方應予妥善保管，如有可歸責於乙方原因所致之損壞或遺失，應按甲方定價賠償。

前項定價，應考慮該項設備原購置價格及折舊等因素訂定之。

甲方應維持電信機線設備正常運作，如有障礙應儘速修復。乙方自備設備者，應自行檢修。如因乙方自備設備障礙而影響甲方電信網路之傳輸品質或其他電路之使用時，甲方得於通知乙方後暫停其使用，待機線修復後再恢復其使用。因此導致之法律責任及損害賠償等問題依相關法規規定處理。

第十六條

乙方如有冒名申裝本服務或以提供妨害公共秩序及善良風俗

之電信內容為營業時，或將本服務之相關設備供他人使用者，甲方得停止其使用，並得視情節輕重予以終止租用。

乙方應於甲方寄發之繳費通知單所定期限，繳納全部費用，逾期未繳清者，甲方得暫停未繳清費用之服務，停止通信期間仍應繳納月租費。乙方積欠之費用，甲方得自保證金內扣抵，不足之數再依法向乙方追討。

乙方因未繳費致被暫停提供服務，乙方於其繳清全部費用並通知甲方後，甲方應儘速於二十四小時內恢復提供服務。

乙方依本服務契約規定有關異動事項應辦登記而未辦理或違反本服務契約規定者，經甲方發現並通知乙方限期補辦手續或改正後，逾期仍未辦理或改正者，甲方得予暫停提供該違規項目之服務，俟乙方依規定補辦各項手續或改正後再予恢復服務，暫停通信期間乙方仍應繳納月租費，但暫停通信應繳納月租費之期間，最長以三個月為限。因前項規定暫停提供服務者，經甲方再限期辦理，而逾期限未完成者，甲方得視情節輕重予以終止租用。

第八章　契約之變更與終止

[電信管理法第17條第2項第5款]

第十七條

乙方欲終止本契約之服務時，應檢附身分證明文件（本國人身分證或外國人護照）及其他足以辨識身分之證明文件或委託代理人持委託書、受委託人之身分證明文件，並出示上述文件正本供甲方核對，向甲方門市(直營或特約)以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。

第十八條

乙方非經企業經營者書面同意或法律明文規定，不得轉讓本契約之權利及義務予第三人，如有違反，甲方得終止本契約。

第十九條

甲方如經主管機關撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業時，乙方辦理申請租用本業務通信服務時，本契約自動向後失效。甲方於收受主管機關撤銷或廢止登記之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。

第九章　申訴訴訟服務

[電信管理法第17條第2項第6款]

第二十條

乙方對甲方提供之服務如有不服者，除可撥甲方之服務專線外，亦得至甲方服務中心提出申訴，甲方即視實際情形依相

關法令規定處理。

甲方服務專線: 080X-XXX-XXX，或手機直撥 XXX。

除前項申訴管道外，乙方亦得將因電信服務契約所生之爭議向電信消費爭議處理中心提出申訴與申請調處。電信消費爭議處理中心服務專線：XXX，網址 XXX。

第二十一條

因本服務涉訟時，雙方如有合意管轄法院之約定，仍不得排除乙方保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。

第十章　其他規定

[電信管理法第17條第2項第9款]

第二十二條

本契約之變更或修正，應經主管機關核准，並以書面通知乙方後，視為契約之一部分。

本契約所未記載之事項，如經甲方以廣告或宣傳品向乙方明示其內容者，視為本契約之一部分。

本契約條款如有疑義時，應為乙方有利之解釋。

第二十三條

本契約之任何通知如須以書面為之者，應以親自送交或郵寄方式寄至本契約所載他方之地址。雙方地址變更，應立即通知他方，否則對他方不生效力。

第二十四條　契約書分執保管

本契約壹式貳份，由甲方與乙方雙方各執乙份，甲方不得藉故收回。

第十九點　其他約定事項

當事人簽訂之契約條款如較本應記載事項規定更有利於乙方，從其約定。

第十章　爭議處理機構之組織、營運模式與流程規劃

依本研究統整之外國法制經驗可窺知，大多數之電信爭議處理解決機制之組織皆屬獨立之非營利法人型態，以確保爭議解決之獨立性與公正性；而依我國之爭議處理機構經驗，我國之金融消費評議中心係依金融消費者保護法第 14 條之明文規定，故其成立之組織型態即為由政府捐助成立之財團法人，至於網域名稱爭議處理，則係由 TWNIC 委託資策會科法所與台北律師公會辦理，並交由其下之專家小組進行書面審理並做出專家小組決定書，故以組織架構而言並未成立一獨立之專責處理機構。

此外，就電信消費爭議之處理流程而言，大多數之爭議處理流程（如電信消費、電子商務、金融消費等）皆採取至少兩階段之處理流程，即先由消費者向業者提出申訴，若爭議雙方協調不成，才由第三方介入協助調解、調處或評議。

而就電子商務領域而言，台北市消費者電子商務協會（Secure Online Shopping Association，SOSA）亦訂有「優良電子商務行為準則」，其中即規範就電子商務爭議處理部分，業者須提供內部申訴機制與外部爭議處理機制，就內部申訴機制方面，業者須免費提供內部申訴之處理機制與流程，並應快速且合理的回應消費者之申訴，若內部申訴處理機制無法有效解決消費者問題時，應告知消費者其所參加之自律方案或相關政府機構所提供之外部爭議處理管道，並應提供連結至各該網站。若雙方無法於內部申訴機制中解決爭議，則再循外部爭議處理機制，此時業者應提供消費者可以處理系爭爭議之公正第三者，即其所提供之選擇性爭議處理機制和程序，而此外部爭議處理機制應具有獨立性[331]。上述之電子商務行為準則亦可作為兩階段爭議處理及其所隱含之內部及外部處理機制之規範依據。

[331] 優良電子商務行為準則第陸條，http://www.sosa.org.tw/sosastore2#6（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。林俊宏，初探電子商務糾紛與線上仲裁制度——以美國經驗為例，仲裁季刊第 101 期，頁 117-118（2015）。

第一節　電信消費爭議機構之組織與營運管理模式

有關電信消費爭議機構之組織模式，電信管理法第 20 條要求經主管機關認定之電信事業，應「共同設立」消費爭議處理機構並提報組織章程，組織章程中應包含：一、機構之名稱及業務所在地；二、業務項目及其管理方法；三、各項服務收費條件、費用運用及管理事項；四、入會與退會之程序；五、會員違反章程之處置；六、章程之變更程序；七、其他經主管機關指定與電信消費爭議處理相關事項。並未明文規定；然於同條中似未明定爭議處理機構之組織型態，於第 20 條之立法理由中亦未明文揭示，故在組織型態之設計上應具有一定之彈性空間。

目前在台灣電信產業發展協會（TTIDA）下已有設立電信服務消費爭議處理中心，並持續運作受理 TTIDA 會員之電信爭議調解案件；TTIDA 之會員成員包含我國主要之電信業者（中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、台灣之星、亞太電信），考量此五家電信業者之服務類型、服務營業總額以及消費爭議案件數量，在完成轉軌作業後，應屬於主管機關認定須負擔電信管理法第 20 條特別義務之電信業者範圍，而須共同成立電信消費爭議處理機構。考量目前現有資源，以既有之組織進行調整改造與功能強化，應可做為機構初期運行之選項之一。此作法亦可確保新舊制之銜接無縫接軌，避免因組織重新建置而產生之空窗期，而影響爭議處理效能。

惟因電信管理法第 20 條第 2 項明定「章程」應記載事項，從此點以觀，似隱含立法者係以獨立機構為其預設型態，而此種型態也較能透過組織獨立性，作為確保爭議處理之中立與公正性之手段之一。是以，在組織型態之選擇上，應如何設計，方可同時符合法規及實務所需，即為重要議題。

經蒐集彙整協調研商溝通會議（參本期末報告第六章）之專家與業者意見後，本研究擬以兩案併呈之方式，即包含提升現行電信消費爭議處理中心之位階與功能強化模式（方案 A），以及本研究團隊經參考國內外法制經驗提出之獨立機構法人模式（方案 B），作為電信

消費爭議處理機構設立之組織選項參考。茲就此二方案方別說明如下：

一、 A 方案：提升現行電信服務消費爭議處理中心之位階及功能強化模式

（一） 組織規劃與營運管理

現行之電信服務消費爭議處理中心係設於 TTIDA 之秘書處下，並自 2013 年開始營運，受理消費者申訴與調處案件，其組織架構圖如下：

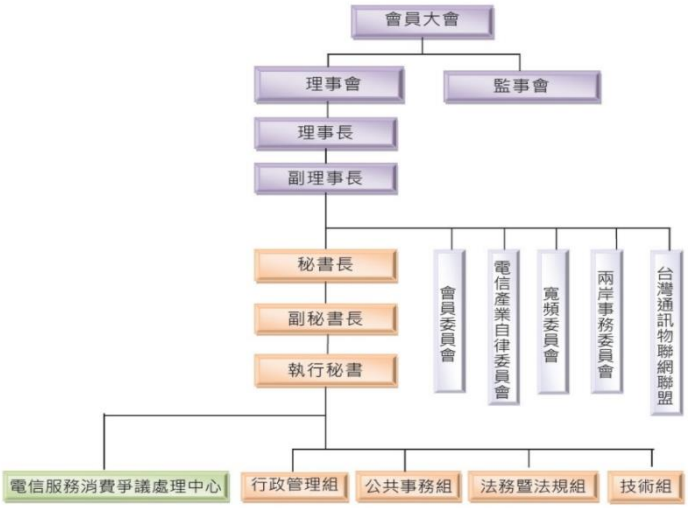


圖 47　TTIDA 現行之組織架構

然而，有關現行電信服務消費爭議處理中心之營運管理模式，經查詢 TTIDA 網站與 NCC 申訴案件受理之網頁資訊，除了電信服務消費爭議處理中心之聯繫電話以外，該中心並未公開其組織規則、營運方式、調處委員組成、爭議處理流程以及案件處理統計結果或其他相關資訊。

如未來擬採 A 方案，為符合電信管理法第 20 條以及電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法中規範於機構下設置由外部委員成立之調處委員會之相關規定，在組織層級上，建議提升電信消費爭議

處理中心於組織中之地位並強化其功能，由原先設於秘書長下，改為直屬於理事會，與其他委員會平行（如下圖），由理事會與監事會直接督導，使電信消費爭議處理中心具備較高之獨立性。

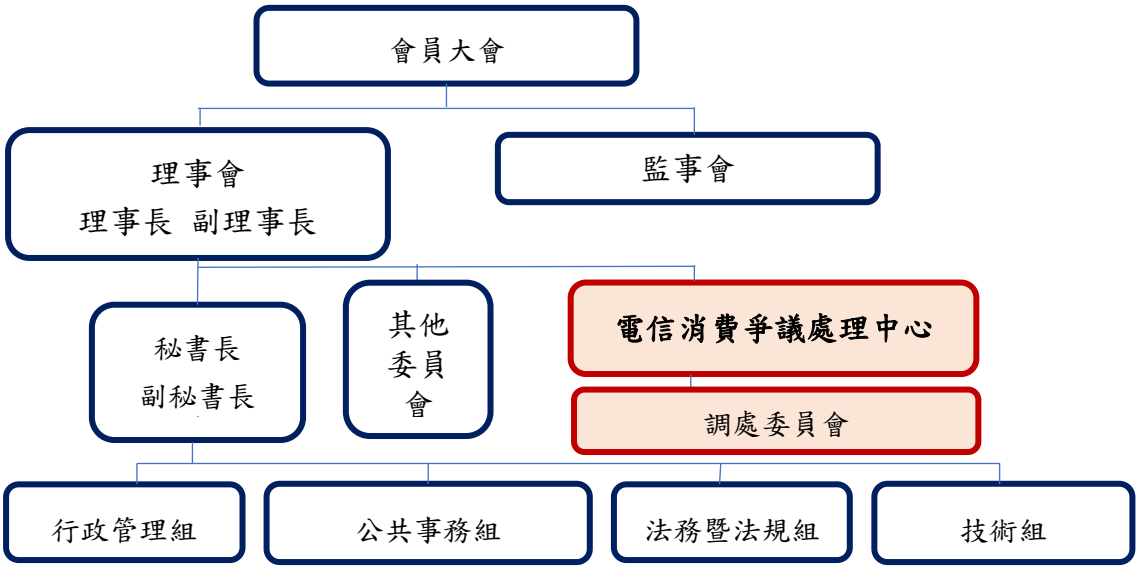


圖 48　A 方案: TTIDA 下設電信消費爭議處理中心之組織規劃

A 方案下電信消費爭議處理中心之營運業務包括辦理電信消費爭議之調處、協助電信服務業處理消費者申訴並將消費者之申訴轉知電信業者處理、辦理電信消費教育宣導與提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。而因消費爭議調處業務係為電信消費爭議處理中心之核心業務項目，且依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 13 條之規定，爭議處理機構須設置調處委員會，故在組織架構上也須有調處委員會之設置規劃，包含調處委員資格與選任流程、調處規則，且為強化爭議處理之獨立性與公正性，調處委員名單應呈報予主管機關核備。

由於電信管理法第 20 條係規範由電信業者出資成立電信消費爭議處理機制，故其性質應屬於業者自律模式，其經費之主要來源仍為由協會自協會會員收取之常年會費中提撥一定比例之金額作為消費爭議處理中心之營運經費。除此之外，主管機關在機構設立初期經費籌措之挹注上，可考慮將部分頻率使用費退還，作為處理消費爭議之

經費來源。

（二） 組織章程草案

表 25　A 方案：台灣電信消費爭議處理中心組織章程草案

條號	條文內容	說明
第一章 總則		
第一條	本中心依據電信管理法第二十條及台灣電信產業發展協會(以下稱協會)章程第二十三條規定設立。本中心設址於中華民國臺北市，名稱為台灣電信消費爭議處理中心(以下簡稱本中心)。	依電信管理法第 20 條第 2 項第 1 款(機構之名稱及業務所在地)訂之。
第二條	本中心直屬於協會理事會，設立係以保護電信消費者權益，公平、合理、有效處理電信消費爭議事件，並促進電信市場之健全發展為目的。	本條係規範爭議處理中心之組織位階與成立目的。
第三條	本中心之目的事業應受各該事業主管機關之指導、監督。	本條係規範爭議處理中心之主管機關。
第四條	本中心之業務項目如下： 一、辦理電信消費爭議之調處。 二、協助電信服務業處理申訴。 三、辦理電信消費教育宣導。 四、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。 五、其他經目的事業主管機關指定與電信消費者爭議處理之相關事項。	依電信管理法第 20 條第 2 項第 2 款(業務項目及管理方法)訂之。
第二章 會員		
第五條	經主管機關認定之電信事業，應以下列方式之一加入本中心： 一、依協會章程第七條第二項，提出團體會員入會申請。 二、與本中心簽訂辦理消費爭議事項之	依電信管理法第 20 條第 2 項第 4 款(入會與退會之程序)訂之。

	委託管理契約，並約定費用及其收費方式、終止及解除契約事由、違反本章程之處理方式等事項。	
第六條	非經主管機關認定之電信事業，得與本中心簽訂辦理消費爭議事項之委託管理契約，並約定費用及其收費方式、終止及解除契約事由、違反本章程之處理方式等事項。	依電信管理法第 20 條第 2 項第 4 款(入會與退會程序)訂之。
第七條	會員得依協會章程第 12 條，以書面敘明理由向協會聲明退會，但不得要求退還已繳納之入會費及常年會費。	依電信管理法第 20 條第 2 項第 4 款(入會與退會程序)訂之。
第八條	會員有違反法令，協會章程、本章程或不遵守會員大會決議時，得經理事會決議，予以警告或停權處分。其危害團體情節重大者，得經會員大會決議後向主管機關通報並公告之。	依電信管理法第 20 條第 2 項第 5 款(會員違反章程之處置)訂之。
第三章 組織及運作		
第九條	本中心所屬約聘、雇用人員與調處委員不得兼任電信事業之任何職務或名譽職位。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 5 條訂之。
第十條	目的事業主管機關收受電信消費者陳情或其他政府機關團體轉知電信消費爭議事件時，目的事業主管機關得逕自移交本中心處理。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 22 條第 2 項訂之。
第十一條	本中心應依目的事業主管機關公告之格式，每月製作爭議事件處理報告書，並公告之。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 11 條訂之。
第十二條	本中心每年應於十二月底前，將次年度業務計畫書函報目的事業主管機關備查，且於每年一月始日及七月始日起十日內，將前半年度業務執行情形，函報	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 22 條第 2 項訂之。

	目的事業主管機關備查。	
第十三條	本中心為辦理電信爭議事件，於受理消費者提出之調處申請後，得於電信管理法及其法規命令有關本中心成立之目的範圍內，以及消費者調處申請中同意本中心就消費者個人資料蒐集、處理或利用之必要範圍內，以其名稱對外行文，請求電信事業提供相關文件資料及蒐集、處理或利用個人資料等事項。	本條係規範爭議處理中心為處理委辦業務之目的，於取得消費者書面同意後，得以中心名義對外行文請求電信業者提供與該消費者與申請案件相關之個人資料內容。
第十四條	協會得視需要，協助本中心推動相關業務之推廣活動、協調溝通、行政支援與教育宣導等事項。	本條係規範協會於必要時得協助爭議處理機構非核心業務(即申訴與調處案件之受理與管理)之推動。
第四章 調處委員會		
第十五條	本中心依法設調處委員會置調處委員三至七人，調處委員其中一人為專責之主任委員。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 13 條訂之。
第十六條	調處委員應符合電信管理法及其法規命令所定積極與消極資格，並依法以超然獨立之地位，履行法定義務。	調處委員資格應符合電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 14 條與第 16 條之規定。
第十七條	本中心調處委員之任期三年，期滿得續聘。調處委員出缺，得補聘其缺額，補聘委員之任期至原委員任期屆滿之日為止。本中心將定期將調處委員名單呈報主管機關核備。	1. 依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 15 條訂之。 2. 調處委員名單呈報主管機關核備，以強化其獨立性與公正性。

第十八條	本中心調處委員為無給職，但必要時得酌支車馬費或出席費。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 15 條訂之。
第五章 經費與費用管理		
第十九條	本中心年度收入來源如下： 一、協會於協會會員年費中固定比例提撥之運作經費，此比例應視前一年度之運作情形進行調整。 二、向非協會會員之電信事業收取之事件服務費。 三、收入之孳息。 四、國內外公司機關(構)、團體或個人捐贈之財產。 五、其他收入。	費用係依現行電信服務消費爭議處理中心之運作現況擬定按件收費之金額，若為 TTIDA 之會員者，因其已負擔協會之年費，故規劃就爭議處理案件免收年費與服務費。
第二十條	本中心應於每一下年度開始前二個月內編造次年度之業務計畫書與收支預算表，提理事會通過，並由協會依前條之規定與收支預算表，提撥預算作為本中心之運作經費。	本條係規範爭議處理中心有提出此年度業務計畫書與收支預算表之義務，以供協會依預算表提撥機構之運作經費。
第二十一條	本中心受理調處事件之服務費為每事件新台幣伍仟元，按件向電信事業收取。電信事業為協會團體會員者，得予免收年費及服務費。	依電信管理法第 20 條第 2 項第 3 款(各項服務收費條件、費用運用及管理事項)訂之
第二十二條	本中心之經費運用如下： 一、支應本中心之庶務性行政運作支出、人事費用、工作津貼等。 二、調處委員出席與交通費用支出。	依電信管理法第 20 條第 2 項第 3 款(各項服務收費條件、費用運用及管理事項)訂之
第六章 附則		
第二十三條	本中心設有內部單位之組織、員額編制及職稱者，應訂定組織規程，並報請主	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理

	管機關備查，修改時亦同。 前項各單位主管以上之人員異動，應於異動後十五日內報請主管機關備查。	辦法第 7 條訂之。
第二十四條	本簡則未規定事項，悉依有關法令辦理。	本條係為補遺條款。
第二十五條	本簡則經協會理事會通過，並經目的事業主管機關核准後實施，變更時亦同。	依電信管理法第 20 條第 2 項第 6 款、電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 3 條訂之。

（三） 與現行制度之比較及建議之配套

現行 TTIDA 之電信消費爭議處理中心係基於業者自律與主管機關 NCC 之輔導下成立，其機制之設立本意雖亦為處理電信業者於第一階段客服與申訴流程無法解決之消費爭議，然其仍屬無法律明文規範之 ADR 機制，其設立、運行機制與消費爭議處理流程係由 TTIDA 擬定設計，缺乏明文之外部監督與資訊揭露機制，恐使消費者爭議處理之程序保障不周，以及可能存在爭議處理效果不透明或成效不彰等疑慮。

本研究提出之 A 方案係基於電信管理法第 20 條明文規範成立之電信消費爭議處理機構，雖然亦具有業者自律之精神，然該機構依該條即有提報組織章程、公告爭議處理報告書等資訊揭露義務，並受主管機關之監督。在 A 方案之組織規劃上，即將原先在 TTIDA 之組織位階提升，並擬定符合電信管理法第 20 條之機構章程。

在電信事業參與機制上，亦應根據主管機關對於負擔特別義務之電信事業之認定結果，配合辦理該等電信事業參與機制之相關流程，並與該等電信事業簽訂委託管理契約；此外，機構之消費爭議流程亦應符合電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法之相關規範。

除上述基於電信管理法而來之義務規範外，為強化電信消費爭議

處理中心之功能與使用率，由現行電信消費爭議處理中心轉型為本研究之 A 方案，建議搭配以下之配套措施：

1. 組織位階提升：如前所述，應提升爭議處理中心之組織位階，使爭議處理中心直屬於理事會，以發揮較強之組織功能，並於爭議處理中心下設調處委員會。

2. 調處委員會之獨立性：調處委員之背景多元化，納入獨立專家學者，主管機關亦得提供建議人選以充實調處委員候選名單，由爭議處理中心聘任後，應將調處委員名單送交主管機關核備。

3. 核心業務辦理流程明確化：現行電信服務爭議處理中心並未公告明確之案件辦理流程，透過電信管理法第 20 條明文授權電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法之訂立，以及本章第二節有關消費爭議處流程之規劃，將使 A 方案下之爭議處理機構於受理申訴案件與辦理調處案件時，有明確與一致性之流程規則，供電信業者、消費者與調處委員遵循。

4. 案件統計與類型化：現行電信服務爭議處理中心並未公告其案件統計與處理結果，而因電信管理法第 20 條第 6 項明文要求爭議處理機構必須製作並公告爭議處理報告書，故在此義務下，搭配本研究於第十一章有關爭議處理系統之規劃，得以透過大數據分析進行案件統計與類型化。

5. 效能監督機制：除了上述定期公布案件統計與處理結果得作為機構運作效能之監督外，主管機關亦得要求電信消費爭議處理機構發布年度運營報告，定期與電信消費爭議處理機構開會，並審查其工作情況（如發布關鍵績效指標（KPI））作為機構效能監督之措施。

6. 獨立網站之建置：現行電信服務爭議處理中心並未有獨立窗口網站，而與該處理中心之相關頁面亦未有公布任何資訊。由於資訊公開與揭露為建立組織公信力之基石，故建

議 A 方案下之爭議處理中心須設置其獨立網站，並定期充實內容與更新資訊，網站亦可同時具備線上申請、案件統計公告、教育宣導、案例研析、推廣使用等功能。

7. 推廣使用與宣導：建議爭議處理中心編制適度預算用於此電信消費爭議處理機制之推廣，搭配獨立網站、主管機關與地方消費者保護中心之推薦使用，以提升爭議處理中心之使用率。

8. 人事與硬體設備：依現行電信服務爭議處理中心處理之案件數量（參本報告第五章第三節）推知其人事編制規模應不大，建議於 A 方案下應配置合理預算擴大人員配置，以使爭議處理中心之案件承載量提升，並得以因應電信管理法要求之相關義務規範、業務推廣與上述配套措施之實施；此外就硬體設備而言，建議應為爭議處理中心設置獨立於 TTIDA 之辦公區域或不同地點之辦公室，作為確保機構獨立性之手段之一，而在經費得以支應之情形，建議應於台北以外設置辦公處，以便利各地之消費者與調處委員進行調處程序。

透過上述配套與機制，可使電信消費爭議處理機構之組織、營運與流程更為明確，相關資訊揭露與回報機制更為透明，亦可間接達成外部監督機構處理成效之目的。

二、 B 方案：獨立之機構法人模式

（一）組織架構與營運管理

B 方案則為設立獨立之機構法人，此模式或較接近當初立法者對於電信管理法第 20 條之規劃，作法上也似較與國外電信消費爭議處理機構較類似。惟此作法係採新設法人，而屬從無到有，初期可能需投入更多資源，就組織層面亦須有較完整之配套措施。

現行在 TTIDA 已設有電信消費爭議處理中心，故無論是否先行 A 方案或直接進行 B 方案，本研究認為於 A 方案下建議之配套措施（除組織位階提升）仍適用於 B 方案之建置，即包含調處委員會之獨立性、核心業務辦理流程明確化、案件統計與類型化、效能監督機制、獨立網站之建置、推廣使用與宣導與人事與硬體設備。由於 B 方案之特色在於其屬獨立機構，故其專屬之配套措施主要為組織層面，包含經費、法規與組織籌備：

1. 經費

在 B 方案下，主要之經費來源即為電信業者之入會費與年費，主管機關在機構設立初期經費籌措之挹注上，亦可考慮將有參與出資成立之電信業者之部分頻率使用費退還，作為處理消費爭議之經費來源。而就案件資料庫、資訊查詢與線上爭議處理平台等系統建置，參電信技術中心捐助章程第 19 條，其創辦之經費來源係由政府機關捐助款新臺幣三億八千萬元整，而電信業者捐助款新臺幣一億二千萬元整捐助成立之獨立財團法人，或可由主管機關委由電信技術中心建置該資訊系統，以解決機構設立部分之資金籌措問題。

2. 法規與組織籌備

依電信管理法第 20 條共同成立電信消費爭議處理機構，然於條文中並無要求應以何種形式成立，故在籌備階段電信業者需依人民團體法相關之規定進行社團法人之重新為組織籌備，並設置發起人與籌備小組，也需擴大人力資源與場地規劃。

本研究於 B 方案下規劃由業者共同成立社團法人，由電信業者依人民團體法共同籌備社會團體，並依同法第 11 條於核准立案後，向該管地方法院辦理法人登記。具體之組織籌備流程如下：

(1) 申請籌組：電信業者應填具 30 人以上之發起人名冊，提交章程草案與社團法人登記申請文件，將申請書與相關資料送交內政部申請籌組。而依內政部公布之社會團體許可立案作業規定第十條之規定，內政部於收件後須於二個月內完成。

(2) 發起人會議：於收受內政部通知許可後，由發起人代表召開發起人會議，以推選籌備會委員、組織籌備會、推選籌備會主任委員。

(3) 籌備會議：由籌備委員召開籌備會議，並完成包含章程草案審查、會員資格審定、團體年度工作計畫及收支預算表擬定等事宜。

(4) 籌備完成後召開成立大會與第 1 次理事會、監事會會議。

(5) 申請立案：由主管機關內政部發給立案證書等文件。

(6) 爭議處理機構於收到核准立案公文及證書後，依人民團體法第 11 條規定向會址所在地之地方法院登記為「社團法人」，並於完成法人登記後 30 日內，將登記證影本送主管機關內政部備查。

就 B 方案建議之組織架構圖如下：

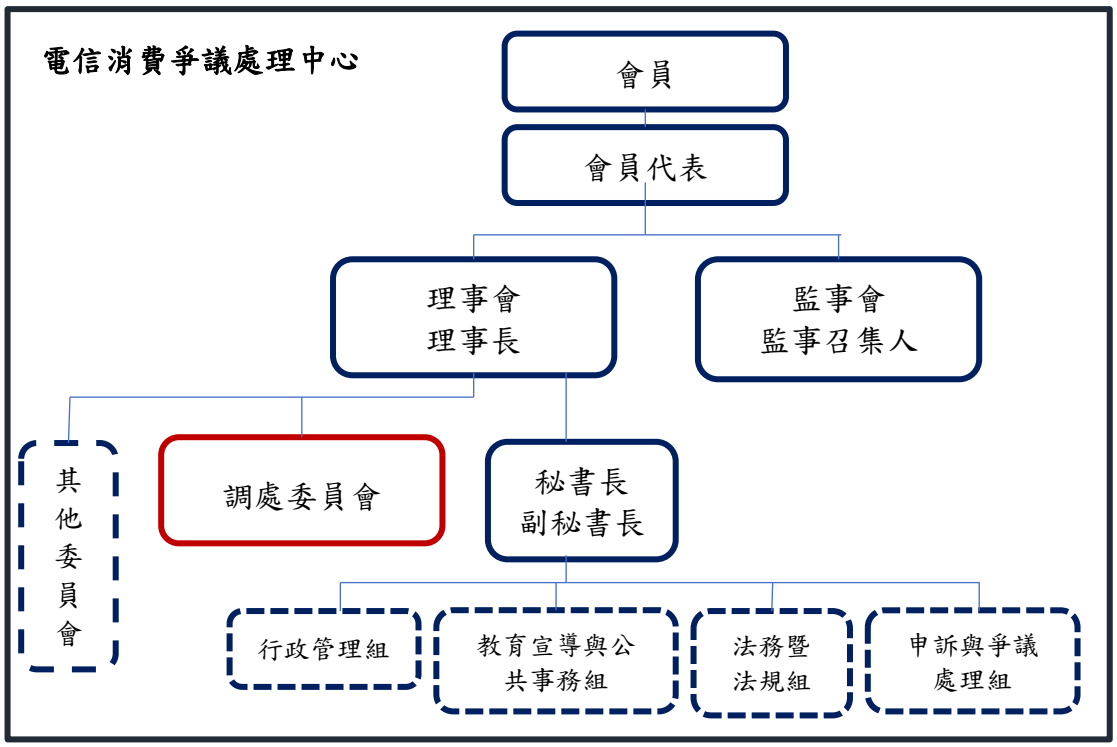


圖 49　B 方案:獨立機構法人之組織架構

（二）組織章程草案

表 26　B 方案:電信消費爭議處理中心組織章程草案

條號	條文內容	說明
	第一章 總則	
第一條 機構名稱	本社團法人依「電信管理法」(以下簡稱本法）第二十條之規定組織之，定名為「中華民國電信消費爭議處理中心」(以下簡稱本中心)。	參考全國性社會團體章程草案範例。
第二條 設立目的	本中心以保障電信消費者之權益，協調與處理電信消費者與電信業者之間之消費爭議，並提供專業、簡易迅速之電信消費爭議專責處理機制為目的，特依電信管理法第二十條與電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第三條之規定，訂立本章程。	參考全國性社會團體章程草案範例。
第三條 組織區域	本中心以全國行政區域為組織區域。	參考全國性社會團體章程草案範例。
第四條 機構設址	本中心設於台北市，並得報經主管機關核准設分支機構。 前項分支機構組織簡則由理事會擬訂，報請主管機關核准後行之。 會址及分支機構地址於設置及變更時應函報主管機關核備。	參考全國性社會團體章程草案範例。
第五條 機構任務	本中心之任務如下： 一、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。 二、協助與協調電信事業處理消費者申訴案件。 三、辦理電信消費爭議之調處。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 8 條修改。

	四、辦理對電信事業及電信消費者之教育宣導。 五、蒐集統整電信事業之消費爭議相關文件資料。 六、目的事業主管機關委託辦理項目。 七、其他與本中心設立宗旨相關之業務。	
第六條 主管機關	本中心之主管機關為內政部，主要目的事業主管機關為國家通訊傳播委員會。本中心應受各該主管機關之指導、監督。	參考全國性社會團體章程草案範例。
第二章 會員		
第七條 會員組成	本中心會員分下列二種： (一)當然會員：凡經主管機關依本法第二十條與第二十一條及「負擔特別義務之電信事業認定標準」第五條認定之電信事業，均應加入本中心為當然會員。於本中心成立後始經主管機關認定應加入本中心之電信事業，應於主管機關認定後之___日內入會。當然會員推派代表○人，以行使權利。 (二)一般會員：非屬主管機關依本法第二十條與第二十一條及「負擔特別義務之電信事業認定標準」第五條認定之電信事業，得填具入會申請書，經理事會通過，並繳納入會費後，為一般會員。一般會員推派代表○人，以行使權利。	參考台灣電信產業發展協會甲級/乙級團體會員之設計，透過可推派代表數多寡來反映當然會員與一般會員之權利義務之不同。
第八條 會員權利	會員有表決權、選舉權、被選舉權及罷免權及發言權。 會員代表，經該會員另行推派會員代表行使權利者，喪失會員代表資格。	若使全部會員皆有選舉、被選舉權，則是否在理事席次上有分別門檻(如當然會員須佔 2/3 等)，仍待研議討論。

第九條 會員義務	會員於入會後，應依本法第二十條第四項與本中心簽訂委託管理契約，委託本中心辦理電信消費爭議事項。 會員有遵守本中心章程、決議及按期繳納會費之義務。	依電信管理法第 20 條第 4 項規定之。
第十條 當然會員違反義務之效果	當然會員欠繳會費滿○個月（年），經函請繳費逾○個月（年）仍不履行者，經理事會之決議，得予以停權處分，不得參加各種會議、當選為理事、監事及享受團體內一切權益。經停權○個月仍未繳清所積欠之會費並申請復權者，經會員大會決議後向主管機關通報並公告之。 於前項情形，若本中心就該受停權之當然會員之消費爭議仍在受理中，則應依委託管理契約按件向該當然會員收取案件費用。 當然會員（會員代表）有違反法令，章程或不遵守會員大會決議時，得經理事會決議，予以警告或停權處分。其危害團體情節重大者，得經會員大會決議後向主管機關通報並公告之。	1. 關於本條第二項於當然會員予以停權時，因機構為保障消費者權益，故應仍受理該受停權之當然會員之消費爭議，惟應向該會員收取案件費用，則案件費用之收取應可考慮透過委託管理契約請求。 2. 當然會員經停權後仍未繳清積欠會費之後續懲處方式，以及積欠會費是否加計利息，仍待討論研議。
第十一條 一般會員違反會員義務之效果	一般會員欠繳會費滿○個月（年），經函請繳費逾○個月（年）仍不履行者，經理事會之決議，得予以停權處分，不得參加各種會議及享受團體內一切權益。經停權○個月者，喪失會員資格。 於前項情形，若本中心就該受停權之一般會員之消費爭議仍在受理中，則應依委託管理契約按件向該當然會員收取案件費用，於該等受理中之消費爭議結案後，該	關於本條第二項於一般會員遭停權後，受理中之案件該如何處理，以及機構是否須受理新申請申訴或調處案件等，仍待討論研議。

	受停權之一般會員始喪失本中心之會員資格。 一般會員（會員代表）有違反法令，章程或不遵守會員大會決議時，得經理事會決議，予以警告或停權處分。其危害團體情節重大者，得經會員大會決議予以除名。	
第十二條 會員出會	會員有左列情事之一者，為出會： 一、喪失會員資格者。 二、經會員大會決議除名者。 三、會員依公司法經解散並清算完結。	當然會員僅有在解散清算完結時才會出會，出會之條文設計上似可考慮區分當然會員或一般會員。
第十三條 會員退會	一般會員得以書面敘明理由向本中心聲明退會。	本條規範非經主管機關認定之電信事業之退會機制。
第十四條 出會退會之效果	會員經出會或退會，已繳納之各項費用不予退還。 因積欠會費而停權或經除名者，於復權或再入會時，應繳清所積欠之會費。 會員經出會或退會後，就受理中之申訴或調處案件，本中心應仍繼續處理，惟得依案件情形收取向已出會之會員收取案件費用；就新申請之申訴或調處案件則不予受理。	本條規範經出會或退會後受理中未完結之案件處理方式。
第三章 組織及職權		
第十五條 機構組織	本中心以會員大會為最高權力機構；理事會為執行機構，監事會為監察機構。 本中心依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」(以下簡稱本辦法)第十三條置調處委員會。	參考全國性社會團體章程草案範例與電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 13 條訂立。

第十六條 會員大會職權	會員大會之職權如左： 一、訂定與變更章程。 二、選舉或罷免理事、監事。 三、議決入會費、常年會費及會員捐款之數額及方式。 四、議決年度會務工作計畫、報告及預算、決算。 五、議決依第十條第三項當然會員之通報公告、依第十一條第三項之一般會員除名。 六、議決財產之處分。 七、經取得主管機關同意或依法議決本中心之解散。 八、議決與會員權利義務有關之其他重大事項。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第十七條 理監事名額	本中心置理事十五(待議)人、監事五(待議)人，由會員選舉之，分別成立理事會、監事會。	理監事人數得考慮設置兩種會員之比例(如當然會員 2/3；一般會員 1/3)，以符合實務上消費爭議案件多集中在當然會員之情形。
第十八條 理事會職權	理事會之職權如左： 一、議決會員大會之召開事項。 二、審定一會員之資格。 三、選舉或罷免理事長、副理事長。 四、議決理事、理事長之辭職。 五、聘免本中心工作人員。 六、擬訂年度工作計畫、報告及預算、決算。 七、執行會員大會之決議。 八、其他應執行事項。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。

第十九條 理事長	理事會置理事長一名，副理事長二名，由當屆理事互選之，連選得連任一次。 理事長對內綜理督導會務，對外代表本中心，並擔任會員大會、理事會主席。 理事長因故不能執行職務時應指定副理事長一人代理之，未指定或不能指定時，由副理事長互推一人代理之。理事長、副理事長出缺時，應於一個月內補選之。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第二十條 監事職權	監事會之職權如下： 一、監察理事會工作之執行。 二、審核年度預、決算。 三、監察本會之財務及財產。 四、議決監事之辭職。 五、其他應監察事項。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第二十一條 監事會召集人	監事會置召集人一人，由監事互選，綜理監事會會務，並擔任監事會主席。 召集人出缺時，應於一個月內補選。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第二十二條 理監事任期	理事、監事，均為無給職，任期三年，連選得連任。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第二十三條 理監事之消極資格	有下列各款情形之一者，不得為本中心之理事、監事： 一、 因犯詐欺、背信、侵占或貪汙罪，經判處有期徒刑一年以上之刑確定。 二、 使用票據經拒絕往來，尚未期滿。 三、 受破產宣告或依消費者債務清理條例經裁定開始清算程序，尚未復權。 四、 受監護或輔助宣告，尚未撤銷。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。

第二十四條 理監事之解任	理事、監事有下列情事之一者，應即解任： 一、因故辭職經理事會或監事會議決議通過者。 二、被罷免者。 三、受停權處分期間逾任期二分之一者。 四、對非依法令所為之查詢，洩漏職務上所獲悉之秘密者。 五、對於職務上或違背職務之行為，要求期約或收受不正當利益者。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第二十五條 機構人員編制	本中心置秘書長一人，承理事長之命處理本中心事務。 秘書長由理事長提議經理事會通過後聘免之，並報主管機關核備。 本中心得設副秘書長二人及其他工作人員若干人，由理事長提議，經理事會通過後聘免之。 前項工作人員不得由理事、監事擔任。 理事會應就機構內部單位之組織、員額編制及職稱，應訂定組織規程，並報主管機關備查，修改時亦同。工作人員權責及分層負責事項由理事會另定之。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第二十六條 調處委員會	本中心下設調處委員會，置委員三人至七人，其中一人為專責之主任委員。	1. 依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 13 條訂之。 2. 調處委員之建議選任方式可考慮由 NCC 推薦後由理事會選任聘用，或由理事會/會員大會提名後經 NCC 核准。 3. 調處委員名單應提送 NCC 核備。

第二十七條 調處委員之積極資格	調處委員依本辦法第十四條應遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士聘任之。調處委員應具備下列資格條件之一： 一、曾任教育部認可之國內外大專院校法律、電信、財經等相關系所助理教授以上職務二年以上者。 二、曾任電信事業及電信相關周邊機構業務主管職務合計五年以上者。 三、曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或電信監理單位任職合計二年以上者。 四、曾任法官、檢察官或曾執行律師、會計師業務合計二年以上者。 五、曾任國內外仲裁機構仲裁人二年以上者。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 14 條訂之。
第二十八條 調處委員之任期	依本辦法第十五條調處委員之任期三年，期滿得續聘。調處委員兼任無給職。 調處委員出缺，得補聘其缺額，補聘委員之任期至原委員任期屆滿之日為止。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 15 條訂之。
第二十九條 調處委員之消極資格	有下列情事之一者，不得擔任調處委員；其已擔任者，應解任之： 一、有公司法第三十條所定之情事。 二、任公務員而受免除職務、撤職、剝奪退休（職、伍）金或休職之處分。 三、任律師而受律師法處以停止執行職務或除名之懲戒處分。 四、任會計師而受證券交易法處以停止或撤銷簽證工作之處分。 五、任會計師而受會計師法處以停止執行業務或除名之處分。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 16 條訂之。

	六、有事實證明曾從事或涉及不誠信或不正當之活動。	
第三十條 其他作業小組	本中心得設各種委員會、小組或其他內部作業組織，其組織簡則由理事會擬訂。	本條係賦予爭議處理機構有組織規劃之彈性。
第四章 會議		
第三十一條 會員大會	會員大會分定期會議與臨時會議二種，由理事長召集之，召集時應於十五日前以書面通知各會員。 但因緊急事故召集臨時會議，經於開會前一日送達通知者，不在此限。 定期會議每年召開一次；臨時會議於理事會認為必要，或監事會函請召集或經會員五分之一以上之請求時召開之。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第三十二條 委託出席	會員得以書面委託其他會員或會員代表代理，每一會員及(或)會員代表以代理一人為限。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第三十三條 決議	會員大會之決議，以會員代表過半數之出席，出席人數較多數之同意行之。但下列事項之決議以出席人數三分之二以上同意行之。 一、章程之訂定、通過與修改。 二、會員之除名。 三、理事、監事之罷免。 四、財產之處分。 五、依法或經主管機關同意為本中心之解散。 六、其他與會員權利義務有關之重大事項。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。

第三十四條 會議之召開	理事會、監事會應至少每三個月各分別召開一次定期會議，必要時得召開聯席會議或臨時會議。 前項會議召集時除臨時會議外，應於七日前以書面通知，會議之決議，各以理事、監事過半數之出席，出席人數較多數之同意行之。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第三十五條 理監事不得委託出席	理事、監事應出席理事會、監事會，理事、監事不得委託出席；理事、監事連續二次無故缺席或連續三次缺席理事會、監事會者，視同辭職。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第三十六條 利益衝突	理事、監事或會員與會議議案有利害關係者，不得參與表決，但得陳述事實或意見。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第五章 經費與會計		
第三十七條 經費來源	本中心經費來源如下： 一、入會費：每一會員新台幣 XXX 元，於會員入會時繳納。 二、常年會費：每年將考量各電信事業之營收入、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等因素，比例收取每一會員之常年會費。第一年之常年會費於會員入會時按所餘月份佔該年度之比例繳納，第二年起之常年會費於各該年度之一月十五日前繳納。 三、業務服務收益。 四、會員捐款。 五、基金及其孳息。 六、其他收入。	1. 參考加拿大經驗，會費可考慮以級距為設計，惟就中小型電信業者可以考慮定額收取。 2.依目前現行之電信服務消費爭議處理中心，係採取按件收取定額費用，則是否應考量此實務運作情形修正，仍待本中心成立後研議討論。

	本中心應於前項之經費中提撥百分之 O 作為機構運作準備金。	
第三十八條 會計年度	本中心會計年度以曆年為準，自每年一月一日起至十二月三十一日止。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第三十九條 計劃書與報表	本中心應於每一下年度開始前二個月內由理事會編造次年度業務計畫書、收支預算表，提會員大會通過（大會因故未能如期召開者，先提董監事聯席會議通過），於每年度十二月底前報主管機關核備。 於每一下年度開始前一個月以及每年六月由理事會編造半年度業務執行報告。並於每年一月始日及七月始日起十日內，將前半年度業務執行情形函報主管機關備查。 於年度終了後二個月內由理事會編造年度工作報告、收支決算表、現金出納表、資產負債表、財產目錄及基金收支表，送監事會審核後，造具審核意見書送還理事會，提會員大會通過，於三月底前報主管機關核備。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 9 條以及全國性社會團體章程草案範例訂之。
第四十條 解散後剩餘財產	本中心於解散後，剩餘財產歸屬所在地之自治團體或主管機關指定之機關團體所有，不得以任何方式歸個人或私人企業所有。	參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。
第六章 附則		
第四十一條 雜項	本章程未規定事項，悉依有關法令規定辦理。	依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 3 條訂之。

第四十二條 章程變更	本章程經會員大會通過，報經主管機關核備後施行，變更時亦同。	依電信管理法第 20 條第 3 項與參考全國性社會團體章程草案範例訂立之。

（三）與現行制度之比較與優勢

B 方案之設計係以成立一獨立之社團法人，在會員組成上即不受限 TTIDA 原先之會員制度，而得以依社團法人章程設計一套員完全符合電信管理法第 20 條第 2 項之組織會員制度。B 方案相較於原先之制度，除亦有電信管理法第 20 條與電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法作為法制基礎外，以及相關之處理流程、資訊揭露與監督機制外，其長遠以觀係為長期運行之適當方案，且獨立機構之組織設計客觀上較能確保爭議處理機構與調處機制之獨立與公正性。此新設之法人，除負責處理電信消費爭議外，在有妥善配套措施下，也有機會擴大其業務範圍，而納入其他類型之消費爭議。

三、 組織規劃比較表與成本效益分析

以上二方案各有優劣，衡諸現行狀況，如希望新的電信消費爭議處理機制可馬上施行，且不因組織新設而造成空窗期，則 A 方案或為務實可行之方案。但長遠以觀，為完全達成當初電信管理法第 20 條之設計目的，則可視情況在未來參考各國作法，新設一獨立之非營利法人機構，而採 B 方案。在 B 方案下，此新設之法人，除負責處理電信消費爭議外，在有妥善配套措施下，也有機會擴大其業務範圍，而納入其他類型之消費爭議。

表 27　AB 方案組織規劃比較表

	A 方案：就現行 TTIDA 下設之爭議處理中心進行調整	**B 方案：新設獨立機構**
準備期	**較短**，可直接依現有之中心經驗、組、人力等調整後開始運行	**較長**，須籌備組織設立與相關人力、場地之規劃，以及會員入會、理監事選舉、調處委員會建立之前置作業。且諸多議題需先經過討論，凝聚共識，包含財源、出資經費比例分配等。
成本	**較低**，可沿用現行之爭議處理中心模式。原則可在現有之軟硬上及組織架構上，進行調整、擴編。	**較高**，前期可能需要較高之設立與營運資金之投入，包含辦公室設置、人員聘用、設備購買等初期建置成本。
獨立性/公正性	由於爭議處理機構並非獨立於業者成立之 TTIDA 協會，因此須特別注意負責爭議調處之**調處委員會**成員之選任，以確保爭議處理之公正性	獨立機構之組織設計客觀上較能確保爭議處理機構與調處機制之**獨立與公正性**，提出之調處建議或有機會更容易為消費者所信賴、接受，有機會可提升民眾透過此機制解決的利用率及誘因。
服務延續性	為短期務實可行之方案，惟可能有無法因應未來多樣化之電信服務與消費爭議型態之疑義，運行後須為滾動式檢討修正	符合外國作法，且似較與電信管理法第 20 條當初立法意旨及設計目的相符。在有妥善配套與資金挹注下，為長期運行之適當方案，亦有機會擴大其業務範圍，納入其他相關類型

	A 方案：就現行 TTIDA 下設之爭議處理中心進行調整	B 方案：新設獨立機構
		之消費爭議。

表 28　A、B 方案成本效益分析

類別	項目	A 方案	B 方案
成本	**機構初期建置成本**	**較低**，因可直接沿用現有軟硬體。	**較高**，需投入相當之建置成本。
	機構每月營運成本	**較低**，因有部分日常營運事務可與 TTIDA 其他業務共享(例如共同分攤辦公室租金、共用部分行政人力)。	**較高**，因包含辦公室租金、人事費用、行政費用等均須獨力支應。
	機構人均案件處理成本(即：總營運成本/案件數)	**視案件數量而定**。如未來案件數量無重大變化，預計人均營運成本應與目前類似。	**視案件數量而定**。 (1) 如 B 方案可因獨立及公正性之確保，而增加電信消費者使用之頻率，案件數大幅增加下，可具經濟規模效益(scale of economies)，人均營運成本可有效降低。 (2) 此外，如未來此機構也可受理/處理其他類型之消費爭議，則人均成本有望進一步下降。
	消費者所需支應之成本	(1) 依現行作法，因爭議調解並不收費，故除非消費者另行委託律師/顧問，原則並無直接費用之產生。	(1) 未來是否對消費者收費，需視機構收費辦法而定。雖國際上多數機構並不收費，但也有如新

類別	項目	A 方案	B 方案
		(2) 但因目前 TTIDA 之調解均在其位於台北市之辦公室進行，對於外縣市消費者，需支應相當之交通、時間成本。 (3) 另如爭議無法解決，後續消費者上需透過其他爭訟管道(例如提起訴訟)，將產生其他成本。	加坡要求消費者應負擔一定比例，排除濫訴情形。 (2) 另如機構可在北中南(甚至離島)設置分支機構，或提供場所讓消費者可就近出席調解，或有助於降低交通、時間成本。 (3) 如透過較高之獨立及公正性，可提高調處成功機率，有助於避免後續爭訟成本。
效益	**調處件數(消費者使用頻率)**	目前電信服務爭議處理中心每年申訴案件約 1000-2000 件不等，調處案件數約 1-3 件。未來透過組織調整，有望提升消費者使用頻率。	視機構之調處程序、場所、地點規劃等而定。如可提供較便利、即時之調處程序，則有機會進一步提升調處件數。
	調處所需時間	未來透過網站與線上申請之建置，以及擴大人員配置、調處委員之訓練，可望加速調處所需時間。	透過線上資料庫(database)之建立、大數據分析、案件類型化等，有機會進一步縮短調處所需時間。
	調處成功率	目前約 24%。透過 A 方案與相關配套措施之實施，可望提升調處成功率	透過案件類型化、左以線上資料庫(database)之相關數據，或有助於使調處建議可取信於消費者。

綜上，在成本效益上，二案應各有優劣：

（一）於成本面，在採 A 案下，可有效降低機構之初期建置及營運成本。但在此 B 案下，或可因為獨立性、公正性之確保，

提升消費者使用之機率，產生經濟規模效益，而可降低機構之人均案件處理成本。此外，如可透過大數據資料庫等配套措施、提升調處成功率、也有機會降低消費者所需成本。

（二）在效益面上，在採 A 案下，雖係沿用現行 TTIDA 之調處機制，但在搭配相關配套措施下，未來在受理之調解件數、調處時間、調處成功率等，仍有提升之空間。在採 B 案下，如具較高之獨立性、公正性，搭配案件資料庫等，則或有機會在調解件數、調處時間、調處成功率等方面，獲正向之結果。

第二節　電信消費爭議處理流程

一、 消費爭議處理流程

本研究團隊參考國內外之消費爭議處理流程、電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法之規範以及消費者保護法所規範之消費爭議救濟程序後，建議參考他國作法，採二階段之電信消費爭議處理機制。即先由電信業者自行處理，如未獲消費者接受處理結果，再由電信消費爭議處理機構（例如：方案 A 之電信消費處理中心）負責調處。此機制並不具排他性，消費者仍具完整之程序選擇權，即消費者也可同時選擇循消費者保護法程序救濟，甚至循法院訴訟程序。

依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 23 條之規定，消費者於向消費爭議處理機構（下稱「機構」）申請調處前，應先向電信業者提出申訴，若消費者不接受業者第一階段之處理結果或業者未為回應，即申訴未獲妥適處理時，始可向機構提出第二階段之調處申請。若消費者逕向機構或主管機關提出第一階段之申訴，應由機構或主管機關代轉電信業者處理。

機構於受理消費者第一階段之調處申請後，依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 25 條之規定，應先為程序上之審查，若調處申請中無具體申請調處之內容、未成年人申請調處未經法定代理人代為或由代理人申請調處，未附具委任書，應由機構通知提出申請之消費者補正。若申請調處之案件經審查後並非屬電信消費爭議，應由機構通知消費者不為受理之決定與理由。

調處案件受理後應由機構書面通知業者於 10 日內以書面陳述意見，電信業者不得拒絕參與，若電信業者未於期限內提交，機構得展延期限，並於展延一次後告知就事實認定之不利益應歸於電信業者。消費者得於 10 日內提出補充理由。

就調處決定之效力而言，於雙方接受提調處委員之調處結果後，調處即為成立，由於電信管理法並未明文調處決定具有與判決之同一

效力，故雙方接受調處決定之效力本身應僅具一般和解契約之效力，可透過於雙方同意不再就同一爭議事項提起其他救濟，並透過公證方式取得執行力。

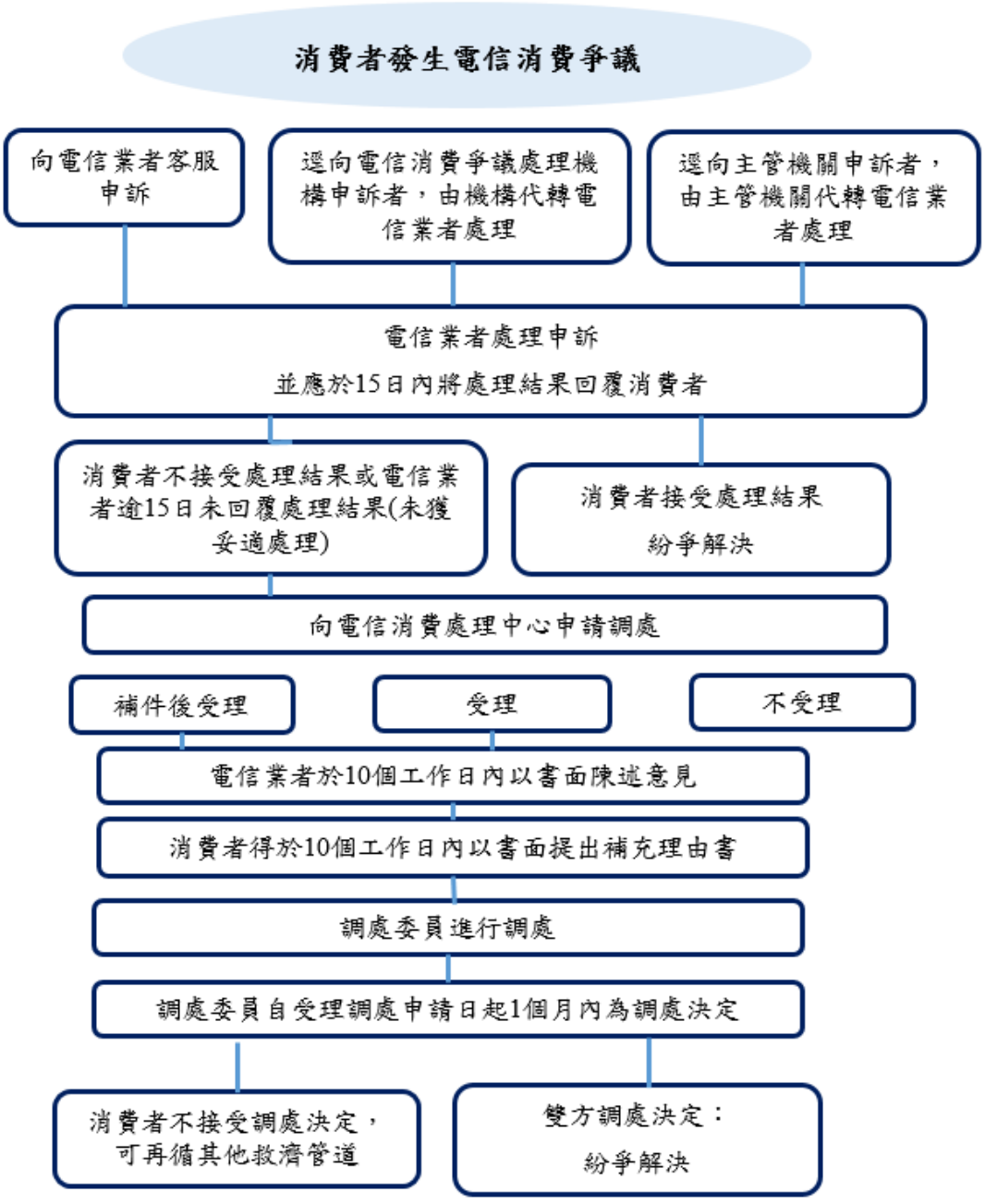


圖 50　爭議處理流程規劃圖[332]

[332] 本研究團隊自行繪製。資料來源：行政院消保處。

考量現今以線上平台進行案件受理與處理之技術已日趨成熟，消費爭議處理流程除以線下書面方式處理外，應加入線上案件處理系統與平台，並循序漸進推動線上爭議處理機制(ODR)，供消費者、電信業者、爭議處理機構與主管機關得以借助科技加速案件之處理流程、監督與爭議案件統計。針對線上爭議處理與 ODR 於案件處理流程之應用與說明，詳參本期末報告第十一章第三節至第五節。

二、 爭議類型與案件不受理範圍

有關電信消費爭議機構之爭議類型分類，參考 NCC 通訊消費申訴監理分析報告之分類，謹建議如下：

分類	項目
1.通訊品質	
2.申裝/異動/續約/退租	包含冒名申裝
3.資費/計費	包含補貼款、國際漫遊、秒差
4.催費/停斷話	
5.客戶服務	
6.預付卡	
7.電信號碼可攜/門號移轉	
8.其他	包含個資爭議、簡訊、電信內容
9.不受理之爭議類型	包含代收代付/小額付款、垃圾行銷電話、詐騙

有關調處申請書應記載事項以及定相當期間補正之情形，依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 23 條、第 25 條與消費爭議調解辦法第 3 條、第 4 條，謹提議如下：

調處申請書應記載事項	1. 申請人姓名、性別、出生年月日及住 (居) 所及聯絡方式 2. 電信業者名稱 3. 申請人有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、出生年月日及住 (居) 所及聯絡方式

	4. 請求標的與內容 5. 事實及理由 6. 申訴未獲妥適處理之情形 7. 相關文件或資料
定相當期間補正之情形	1. 調處申請書未依前條規定記載。 2. 無具體申請調處之內容。 3. 未成年人申請調處，未經法定代理人代為。 4. 由代理人申請調處，未附具委任書。 5. 其他經調處委員會認為應予補正。

有關電信消費爭議處理機構之調處不受理爭議類型，茲參考本報告第二章外國電信消費爭議處理機制之相關不受理案件類型，提案如下：

調處不受理之爭議類型	1. 電信桿位置 2. 房屋內部的電纜和電線 3. 網站、廣告、電話、電子郵件、SMS或簡訊之垃圾行銷、創意內容和消息傳遞 4. 詐騙電話 5. 電信業者的就業和員工問題 6. 電信業者關於是否提供產品或服務的商業決策及產品或服務之定價政策

	7. OTT 服務 (Over-the-top media services) 8. 代收代付/小額付款爭議

依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 2 條之規定，電信消費爭議應指電信消費者與電信事業間，因電信服務所生之民事爭議，上列之第一項至第五項，與電信業者依據與消費者簽訂之電信服務契約所提供之電信服務無關，且涉及其他主管機關之主管事項（如詐騙電話即涉及內政部警政署之主管事項），故列為不受理之爭議事項。

上列之第六項有關商業決策與定價政策等不受理之爭議事項，除參考外國法制以外，金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第 15 條亦有類似之規範，並將其列為不受理範圍。而有關上列第七項之 OTT 服務，核其係性質其係屬利用電信服務之應用服務，並非電信業務本身，且主管機關 NCC 亦已於 109 年 7 月 22 日公布與 OTT 服務相關之「網際網路視聽服務管理法」草案條文，用以規範「以自己名義，經由網際網路，將經編輯、篩選之視訊內容提供我國使用者收視、聽並收取對價或從事廣告營利」之服務；上列第七項並非屬電信管理法規範之服務類型，因此列為不受理之爭議事項。

上列之第八項，即實務上越發常見之代收代付/小額付款爭議，為電信業者與線上業者合作，讓消費者可以輸入手機號碼與密碼（通常是身分證字號），透過簡訊認證後，便將這筆費用整合在當期的電話費帳單裡。消費者繳納含有所購買商品費用之電信帳單時，即由電信業者代業者收取費用後，再將該費用支付給線上業者[333]。

[333] 電腦王阿達，【電信服務】五大電信業者小額付款服務懶人包，資料來源: https://tw.news.yahoo.com/news/%E9%9B%BB%E4%BF%A1%E6%9C%8D%E5%8B%99-%E4%BA%94%E5%A4%A7%E9%9B%BB%E4%BF%A1%E6%A5%AD%E8%80%85%E5%B0%8F%E9%A1%8D%E4%BB%98%E6%AC%BE%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%87%B6%E4%BA%BA%E5%8C%85-040000936.html (最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日)。

各電信業者之通信端客戶以小額付款方式購買之商品或服務有瑕疵或適法性等法律上責任，仍由提供商品或服務之合作商家負責。是以，本消費爭議處理機制旨在處理電信業者與消費者之糾紛，自不宜由本機制代為處理消費者與非電信業之商品或服務提供者處理該類消費爭議。

另外依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 25 條，對於申請調處之案件，爭議處理機構應先為程序上之審查，再為實體上之審查，參考消費爭議調解辦法第 5 條與金融消費者保護法第 24 條，謹提議申訴調處案件-程序不受理情形如下：

申請調處案件-程序不受理之情形	1. 申請不合程式（經通知補正而逾期未補正） 2. 非屬電信消費爭議（屬於調處不受理之爭議案件類型） 3. 未先向電信業者提出申訴/未先向電信消費爭議處理機構提出申訴(由機構代轉業者處理) 4. 非消費者或代理人提起 5. 該爭議已向電信消費爭議處理機構提起調處並受理中 6. 該申訴案係已經向該管法院起訴 7. 曾經和解/調解/仲裁/調處成立 8. 曾經調處委員調處不成立

	9. 曾經法院判決確定

三、 重大爭議介入機制

依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 31 條之規定，主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理該消費爭議案件；而若電信消費爭議事件因同一事由且涉及二十人以上之電信消費者，爭議處理機構對該等爭議事件應盡速處理，並針對該等爭議事件通報主管機關知悉。由上可知，在認定何謂重大之電信消費爭議時，在同一事由涉及之消費者人數可作為最直接之判斷標準。然除了考量涉及之消費者人數以外，是否有其他判別重大消費爭議之基準，可供主管機關適時介入消費爭議之處理，不無疑義。

本研究經於本報告第二章之外國法制研究發現，日本獨立行政國民生活中心之紛爭解決委員會判別是否屬於重大消費糾紛時，除考量是否為「同種被害情形眾多或者可能影響廣泛之消費者紛爭」，亦會考量該消費爭議是否「對於消費者生命身體財產有重大危害或之虞」，另外是否為「爭點眾多且複雜事件而有處理之必要」，即其判斷標準可歸納為以下：1. 多數性（多數消費者、於 1 年以內在兩個以上的都道府縣均有相當數量的糾紛發生）；2. 重大性（指生命、身體、財產受到重大危害或是有危害可能）；3. 複雜性（事實涉及爭點複雜、新興服務類型等）。依日本獨立行政國民生活中心之紛爭解決委員會之消費爭議案件統計，係以涉及多數性之重大爭議案件為最大宗[334]。

承本報告第五章第三節有關我國電信消費爭議案件之統計，常見的電信消費爭議包含通訊連線品質與申裝/異動/續約，而針對通訊連線品質問題，實務上涉及大量消費者抗議或申訴的案例，多與基地台之續約或當地民眾抗議基地台設立造成之斷訊或收訊不佳之爭議有關，例如 2020 年 5 月 6 日至 12 日間，彰化和美鎮柑井里之當地里民

[334] 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（令和 2 年度第 2 回），頁 3。

因對於基地台產生之電磁波有疑慮，故要求拆除基地台，基地台地主因而聯絡中華電信、台灣大哥大及遠傳，使三家電信業者於收到通知後先行採取斷訊措施，反而導致當地近 600 戶之收訊受到影響，至少千餘用戶電話及網路無訊號[335]；2020 年 3 月至 6 月間，嘉義縣水上鄉基地台地主租約到期而準備於新地點新建基地台，然因當地民眾抗議，中華電信、台灣大哥大及遠傳等三家業者因而採取斷訊措施，使當地居民之電話及網路出現斷訊與訊號微弱之狀況[336]；於同年 12 月於台南灣裡亦出現相同之抗爭案件[337]。另外，電信重大爭議中亦有與申裝/異動/續約有關，如 2018 年 5 月中華電信推出行動網路吃到飽的 499 元促銷方案，造成轟動全台的「499 吃到飽之亂」之現象，除嚴重影響原先已有租約之用戶權益外，於優惠之租約到期後，因業者之事前通知方式無法確實使消費者注意，月租費變回「原價」後消費者前來申訴之情形亦不乏多見[338]。

綜觀上述，在社會上矚目之重大電信消費爭議，，亦可觀察到此類消費爭議涉及層面廣泛（如基地台爭議，即非單純消費者與電信業者之間之契約糾紛，還包含社會與政治爭議），電信消費爭議處理機制亦可能無法妥善處理，故除了涉及消費者人數可作為判斷依據外，亦可依據消費爭議所涉及之地域性（如消費者大量集中於某個地區）、涉及兩家以上之電信業者、電信服務影響期間達到三日以上、及爭議案件事實涉及同一資費政策方案等，作為重大爭議之判斷依據。

---

335 彰化和美拒基地台原始人生活有解？ 將開里民大會表決去留，聯合新聞網，https://udn.com/news/story/7325/4553413 （最後瀏覽日期：2021 年 2 月 26 日）。

336 逼走基地台斷訊！ 嘉縣水上鄉「手機訊號回來了」，ETtoday 新聞雲，https://www.ettoday.net/news/20200721/1765345.htm#ixzz6nYaG3akO Follow us: @ETtodaynet on Twitter | ETtoday on Facebook （最後瀏覽日期：2021 年 2 月 26 日）。

337 台南灣裡長者反基地台 年輕人上網斷訊哀嚎，蘋果新聞網，https://tw.appledaily.com/life/20201204/PJXKVDC5XBDHXMWXF6FURLGEVM/ （最後瀏覽日期：2021 年 2 月 26 日）。

338 電信 499 到期資費爆表 消保處：嚴懲誤導慣犯，卡優新聞網，https://www.cardu.com.tw/news/detail.php?38273 （最後瀏覽日期：2021 年 2 月 26 日）。

四、 爭議處理報告書範本

依電信管理法第 20 條第 5 項之規定，電信消費爭議處理機構應依主管機關公告之格式，每月製作並公告爭議案件處理報告書；依此項之立法理由可知，為使消費資訊公開透明，現行主管機關已有定期公布通訊消費申訴監理報告，待電信消費爭議處理機構成立後，即須依循此模式，依主管機關公告之格式，定期製作並公告案件處理報告書。

以下謹參考現行 NCC 之通訊消費申訴監理報告之格式，提出符合電信管理法下之管制模式之爭議處理報告書範本：

電信消費申訴暨調處分析報告－XXX 年（X~X 月）

鑒於電信消費爭議案件不斷發生，電信消費爭議處理機構(以下簡稱本機構)為消弭消費者與電信業者間之誤會或爭議，讓消費者擁有更多元、更友善的電信服務環境及更貼近消費者需求與服務效率的電信服務，本機構本著適切處理消費爭議之精神，透過專業、公平、合理的客戶申訴機制，期望消弭消費者與電信業者間的溝通障礙，強化電信消費者對電信服務之信心，進而促進電信服務之發展。

為提檢討各類型申訴案件之處理狀況、減少申訴案件數量，本機構每月召開「討論消費者申訴案件暨調處案件」會議，依照爭議案件類型為區分，由通訊連線品質、服務品質以及資費計費問題類等面向，與電信業者研擬具體改善措施，並針對服務契約義務及應落實作為予以檢核，以確保消費者權益。

本機構每月公布電信業者消費爭議申訴及調處案件之數量、類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防電信消費爭議發生。

◆ 依電信項目統計申訴及調處數量

X 月份整體申訴案件分為本機構收受案件與各地方消費者服務中心、消保團體及相關政府機關轉介予本機構之申訴案件，其中 X 月份本機構收受申訴案件共 XXX 件、轉介共 XXX 件，共計 XXX 件。

依其電信項目進行分析，得到結果如表 1 所示，以行動通訊類申訴案件居多（共 XXX 件，占 XX%），其次為固網類申訴案件（共 XX 件，占 XX%）。

為確認各調處案件之來源，亦統計該調處案之申訴人最初申訴單位以茲明確，亦包含各地方消費者服務中心、消保團體及相關政府機關轉介等來源之案件。

表 1　X 月份申訴案件：依電信項目區分				
	本機構收受	轉介	總計	百分比
行動通信				
固網				
MOD				
總計				
X 月份調處案件：依電信項目區分				
行動通信				
固網				
MOD				
總計				

● 行動通信之申訴數量統計

X 月份行動通信申訴案件中本機構收受申訴案件共 XX 件、各地方消費者服務中心、消保團體及相關政府機關轉介予本機構共 XX 件，共計 XX 件。

一、依申訴對象進行統計

依整體行動通訊案件申訴對象進行分析，得到結果如表 2 所示，以 XX 案件數最多（共 X 件，占 XX%），其次為 XX（共 XX 件，占 XX%）。

表 2　X 月份申訴案件：依申訴對象區分				
	本機構收受	轉介	總計	百分比
中華				
遠傳				
台灣大哥大				
亞太				
台灣之星				
總計				

依申訴對象與 XX 年 X 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 3 所示， XX、XX 案件數較去年同期增加，XX、XX 及 XX 案件數較去年同期減少。

表 3　XX 年 X 月份與 XX 年 X 月份行動通訊申訴案件增降幅比較				
	XX 年 X 月	XX 年 X 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華				
遠傳				
台灣大哥大				
亞太				
台灣之星				
總計				

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 4 所示。

表 4　X 月份申訴案件：依申訴對象區分			
	件數	用戶數	件/百萬戶
中華			
遠傳			
台灣大哥大			
亞太			
台灣之星			

二、以申訴案件類別進行統計

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 1 所示，前三名之申訴類別分別為：XX 類案件數最多（共 XX 件，占 XX%）、XX 類(共 X 件，占 X%)及 XX 類(共 XX 件，占 XX %)。

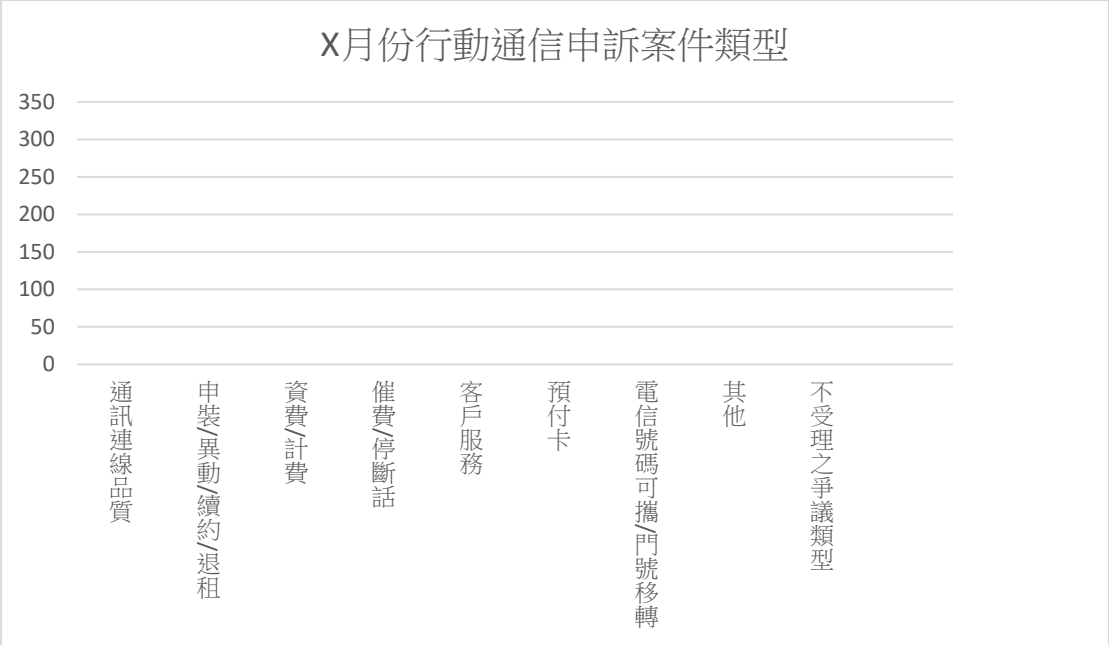


圖 1　X 月份行動通訊申訴案件：依申訴類別區分

註 1：「申裝/異動/續約/退租」包含冒名申裝；「資費/計費」包含補貼款、國際漫遊、秒差；「其他」包含個資爭議、簡訊、電信內容；「不受理之爭議類型」包含代收代付/小額付款、垃圾行銷電話、詐騙。

與 XX 年 X 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 5 所示，XX 年 X 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為 XX 及 XX 類。

表 5　XX 年 X 月份與 XX 年 X 月份行動通訊申訴類別排名比較				
	XX 年 X 月	XX 年 X 月	總計	百分比
第一名(件數)				
第二名(件數)				
第三名(件數)				

三、各家業者申訴案件平均處理時間、處理中案件統計

依各家業者平均處理時間、處理中未結案數進行分析，得到結果如表 6　所示，案件平均處理時間依序為 XX 業者 XX 天……。

表 6　各業者處理案件時間、處理中未結案數分析表		
電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華		

遠傳		
台灣大哥大		
亞太		
台灣之星		

* 依消費者保護法第 43 條，企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理之。故「處理中未結案數」係指申訴案件已逾前述所規範之 15 日內於次月統計仍未妥適處理者。

四、各業者重複申訴案件比例統計

依各家業者總進件數與重複申訴案件數進行分析，得到結果如表 7 所示，以 XX 業者再申訴所占總進件數比例最高達 XX%，其次為……。

表 7 XX 年 X 月份各業者重複申訴案件比例

電信業者	申訴案件總數	一次性申訴案件	重複申訴案件	再申訴占總申訴案件數比例
中華				
遠傳				
台灣大哥大				
亞太				
台灣之星				

五、申訴對象與申訴案件類別案件數比對統計表

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 8 所示，通訊連線品質類案件以 XX 業者最多；XX 類案件以 XX 業者最多……。

表 8 申訴對象與申訴案件類別案件數比對統計表

申訴對象 / 申訴類別	中華	遠傳	台灣大哥大	亞太	台灣之星	總計
通信連線品質						
申裝/異動/續約/退租						
資費/計費						
催費/停斷話						
客戶服務						
預付卡						

電信號碼可攜/門號移轉						
其他						
不受理之爭議類型						
總計						

● 固網電信之申訴數量統計

X 月份固網電信申訴案件中本機構收受申訴案件共 XX 件、轉介共 XX 件，共計 XX 件。

一、依申訴對象進行統計

依固網電信案件申訴對象進行分析，得到結果如表 9 所示，以 XX 案件數最多（共 X 件，占 XX%），其次為 XX（共 XX 件，占 XX%）。

表 9　X 月份申訴案件：依申訴對象區分				
	本機構收受	轉介	總計	百分比
中華				
台灣固網				
亞太				
新世紀資通				
總計				

依申訴對象與 XX 年 X 月同期之申訴案件量進行比較，得到結果如表 10 所示， XX、XX 案件數較去年同期增加，XX、XX 及 XX 案件數較去年同期減少。

表 10　XX 年 X 月份與 XX 年 X 月份固網電信申訴案件增降幅比較				
	XX 年 X 月	XX 年 X 月	增減數	增減率
	件數	件數		
中華				
台灣固網				
亞太				
新世紀資通				

依申訴對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 11 所示。

表 11　X 月份申訴案件：依申訴對象區分			
	件數	用戶數	件/百萬戶
中華			
台灣固網			
亞太			
新世紀資通			

二、以申訴案件類別進行統計

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 2 所示，前三名之申訴類別分別為：連線品質類案件數最多 （共 XX 件，占 XX%）、XX 類(共 X 件，占 X%)及……。

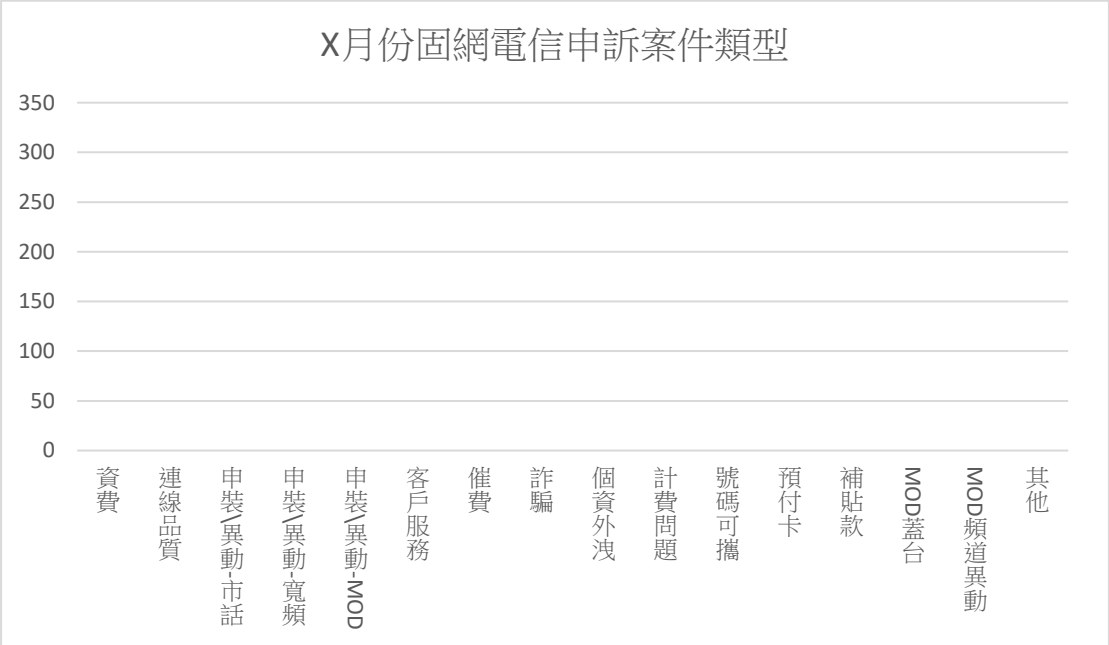


圖 2　X 月份固網電信申訴案件：依申訴類別區分

與 XX 年 X 月同期行動通訊申訴類別排名進行比較，得到結果如表 12 所示，XX 年 X 月份以通訊連線品質類申訴案件最多，其次為 XX 及 XX 類。

表 12　XX 年 X 月份與 XX 年 X 月份固網電信申訴類別排名比較				
	XX 年 X 月	XX 年 X 月	總計	百分比
第一名(件數)				

第二名(件數)				
第三名(件數)				

三、各家業者申訴案件平均處理時間、處理中案件統計

依各家業者平均處理時間、處理中未結案數進行分析，得到結果如表 13　所示，案件平均處理時間依序為 XX 業者 XX 天……。

表 13　各業者處理案件時間、處理中未結案數分析表		
電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華		
台灣固網		
亞太		
新世紀資通		

* 依消費者保護法第 43 條規定，企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理之。故「處理中未結案數」係指申訴案件已逾前述所規範之 15 日內於次月統計仍未妥適處理者。

四、各業者重複申訴案件比例統計

依各家業者總進件數與重複申訴案件數進行分析，得到結果如表 14 所示，以 XX 業者再申訴所占總進件數比例最高達 XX%，其次為……。

表 14　XX 年 X 月份各業者重複申訴案件比例				
電信業者	申訴案件總數	一次性申訴案件	重複申訴案件	再申訴占總申訴案件數比例
中華				
台灣固網				
亞太				
新世紀資通				

五、申訴對象與申訴案件類別案件數比對統計表

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 15 所示，通訊連線品質類案件以 XX 業者最多；XX 類案件以 XX 業者最多……。

表 15　申訴對象與申訴案件類別案件數比對統計表					
申訴對象	中華	台灣固網	台灣大哥大	新世紀資通	總計

申訴類別					
資費					
連線品質					
申裝\異動-市話					
申裝\異動-寬頻					
申裝\異動-MOD					
客戶服務					
催費					
詐騙					
個資外洩					
計費問題					
號碼可攜					
預付卡					
補貼款					
MOD 蓋台					
MOD 頻道異動					
其他					
總計					

● 其他電信之申訴數量統計

X 月份電信申訴案件中本機構收受申訴案件共 XX 件、轉介共 XX 件，共計 XX 件。

一、依申訴對象進行統計

依其他電信案件申訴對象進行分析，得到結果如表 16 所示，以 XX 案件數最多（共 X 件，占 XX%），其次為 XX（共 XX 件，占 XX%）。

表 16　X 月份申訴案件：依申訴對象區分				
	本機構收受	轉介	總計	百分比
凱擘				
中嘉				
台灣寬頻				
台固媒體				

台灣數位光訊				
台灣碩網				
統一				
家樂福				
其他				
總計				

二、以申訴案件類別進行統計

依申訴案件類別進行分析，得到結果如圖 3 所示，前三名之申訴類別分別為:XXX 類案件數最多（共 XX 件,占 XX%)、XX 類(共 X 件,占 X%)及……。

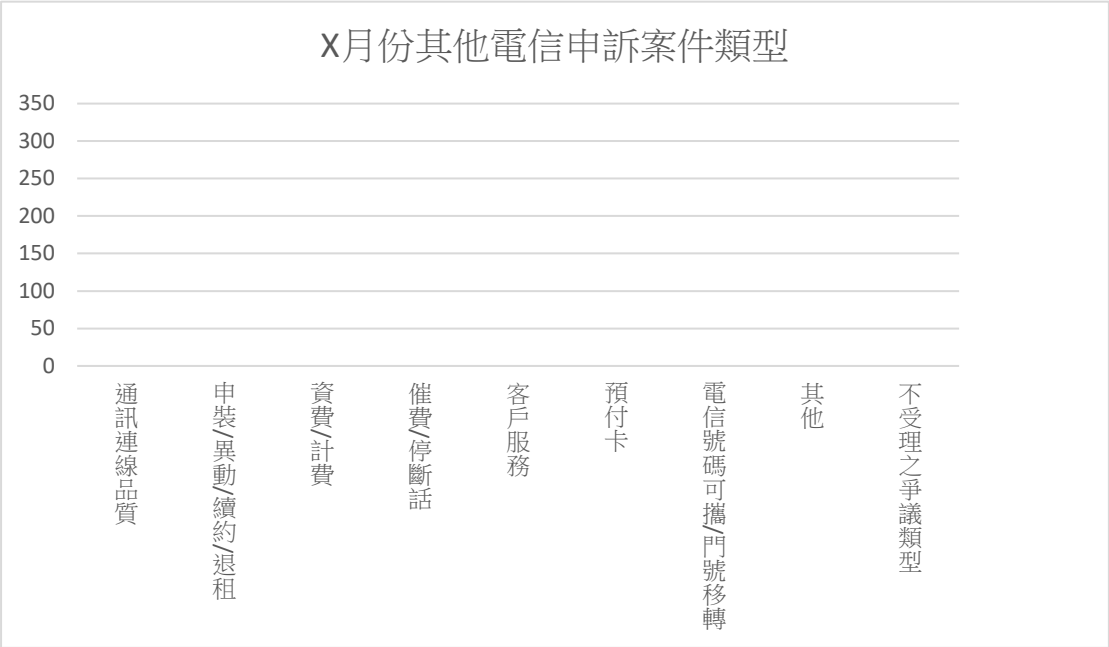


圖 3　X 月份其他電信申訴案件：依申訴類別區分

三、申訴對象與申訴案件類別案件數比對統計表

同時比對申訴對象與申訴案件類別進行分析，可得到結果如表 17 所示，通訊連線品質類案件以 XX 業者最多；XX 類案件以 XX 業者最多……。

表 17　申訴對象與申訴案件類別案件數比對統計表										
	凱擘	中嘉	台灣寬頻	台園	台灣數位光訊	台灣碩網	統一	家樂福	其他	總計
通訊連										

線品質										
申裝/異動/續約/退租										
資費/計費										
催費/停斷話										
客戶服務										
預付卡										
電信號碼可攜/門號移轉										
其他										
不受理之爭議類型										
總計										

● 原因改善及作法

依 X 月行動通訊案件申訴類別統計顯示，XX 案件以 XX 最多 （XX 件，占該類 XX%），XX 類案件以 XX 最多(XX 件， 占該類 XX%)，以下為業者所提之原因及改善作法。

一、原因分析

二、改善作法

● 行動通信之調處數量統計

X 月份行動通信調處案件案件中，來自本機構收受申訴案件共 XX 件、轉介共 XX 件，共計 XX 件。

一、依調處對象進行統計

依整體行動通訊案件調處對象進行分析，得到結果如表 18 所示，以 XX 案件數最多（共 X 件，占 XX%），其次為 XX（共 XX 件，占 XX%）。

表 18　X 月份申訴案件：依申訴對象區分				
	本機構收受	轉介	總計	百分比
中華				
遠傳				
台灣大哥大				
亞太				
台灣之星				
總計				

依各業者之申訴案件及調處案件量進行比較，調處率最高之業者為 XXX，得到結果如表 19 所示。

表 19　XX 年 X 月份與 XX 年 X 月份行動通訊申訴案件增降幅比較			
	申訴件數	調處件數	比例
中華			
遠傳			
台灣大哥大			
亞太			
台灣之星			
總計			

依調處對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 20 所示。

表 20　X 月份調處案件：依調處對象區分			
	件數	用戶數	件/百萬戶
中華			
遠傳			

台灣大哥大			
亞太			
台灣之星			

二、以調處案件類別進行統計

依調處案件類別進行分析，得到結果如圖 4 所示，前三名之調處類別分別為：通訊連線品質類案件數最多 （共 XX 件，占 XX%）、XX 類(共 XX 件，占 XX%)及客戶服務類(共 XX 件，占 XX%)。

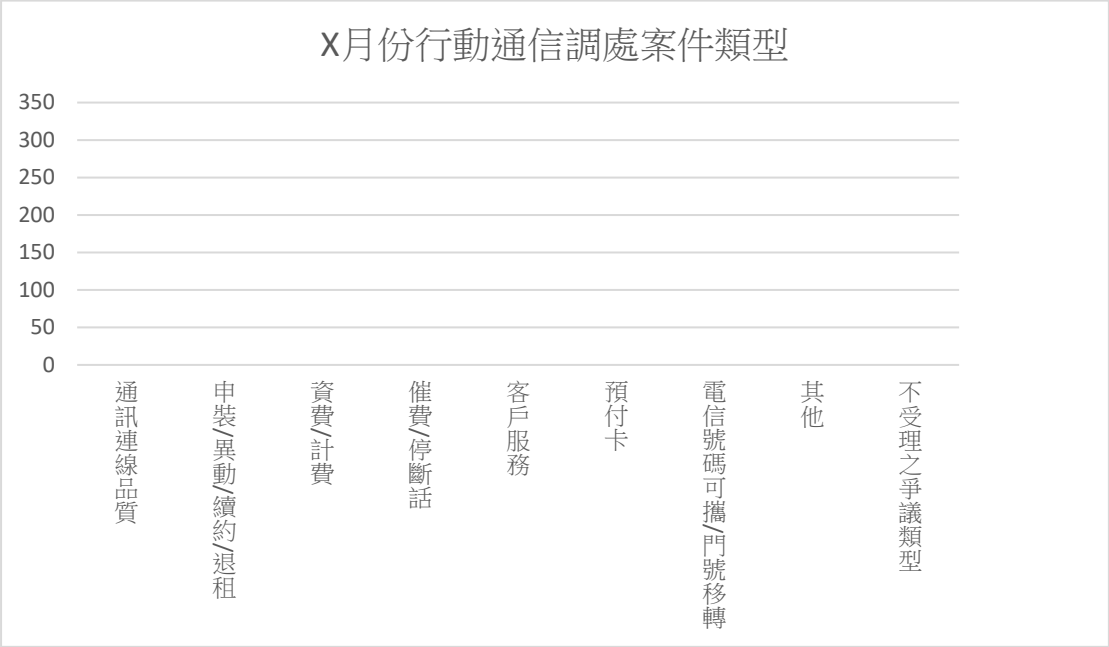


圖 4　X 月份行動通訊調處案件：依調處類別區分

與 XX 年 X 月同期行動通訊調處類別排名進行比較，得到結果如表 21 所示，XX 年 X 月份以 XX 類調處案件最多，其次為 XX 及 XX 類。

表 21　XX 年 X 月份與 XX 年 X 月份行動通訊調處類別排名比較				
	XX 年 X 月	XX 年 X 月	總計	百分比
第一名(件數)				
第二名(件數)				
第三名(件數)				

三、各家業者調處案件平均處理時間、處理中案件統計

依各家業者平均處理時間、處理中未結案數進行分析，得到結果如表 22 所

示，案件平均處理時間依序為 XX 業者 XX 天……。

表 22　各業者處理案件時間、處理中未結案數分析表		
電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華		
遠傳		
台灣大哥大		
亞太		
台灣之星		

＊ 依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 27 條規定，調處決定應自爭議處理機構受理調處申請之日起一個月內為之；必要時，得予延長一個月。故「處理中未結案數」係指調處案件已逾前述所規範之 30 日內於次月統計仍未妥適處理者。

四、各業者重複調處案件比例統計

依各家業者總進件數與重複調處案件數進行分析，得到結果如表 23 所示，以 XX 業者重複調處所占總進件數比例最高達 XX%，其次為……。

表 23　XX 年 X 月份各業者重複調處案件比例				
電信業者	調處案件總數	一次性調處案件	重複調處案件	重複調處占總調處案件數比例
中華				
遠傳				
台灣大哥大				
亞太				
台灣之星				

五、調處對象與調處案件類別案件數比對統計表

同時比對調處對象與調處案件類別進行分析，可得到結果如表 24 所示，XX 類案件以 XX 業者最多；XX 類案件以 XX 業者最多……。

表 24　調處對象與調處案件類別案件數比對統計表						
調處對象 / 調處類別	中華	遠傳	台灣大哥大	亞太	台灣之星	總計
通訊連線品質						

申裝/異動/續約/退租						
資費/計費						
催費/停斷話						
客戶服務						
預付卡						
電信號碼可攜/門號移轉						
其他						
不受理之爭議類型						
總計						

● 固網電信之調處數量統計

X 月份固網電信調處案件中本機構收受調處案件共 XX 件、轉介共 XX 件，共計 XX 件。

一、依調處對象進行統計

依固網電信案件調處對象進行分析，得到結果如表 25 所示，以 XX 案件數最多（共 XX 件，占 XX%），其次為 XX（共 XX 件，占 XX%）。

表 25　X 月份調處案件：依調處對象區分

	本機構收受	轉介	總計	百分比
中華				
台灣固網				
亞太				
新世紀資通				
總計				

依各業者之申訴案件及調處案件量進行比較，調處率最高之業者為 XXX，得到結果如表 26 所示。

表 26　XX 年 X 月份與 XX 年 X 月份固網電信調處案件增降幅比較			
	申訴件數	調處件數	比例
中華			
台灣固網			
亞太			
新世紀資通			
總計			

依調處對象占用戶數比例進行比較，得到結果如表 27 所示。

表 27　X 月份調處案件：依調處對象區分			
	件數	用戶數	件/百萬戶
中華			
台灣固網			
亞太			
新世紀資通			

二、以調處案件類別進行統計

依調處案件類別進行分析，得到結果如圖 5 所示，前三名之調處類別分別為：XX 數最多 （共 XX 件，占 XX%）、XX 類(共 X 件，占 X%)及……。

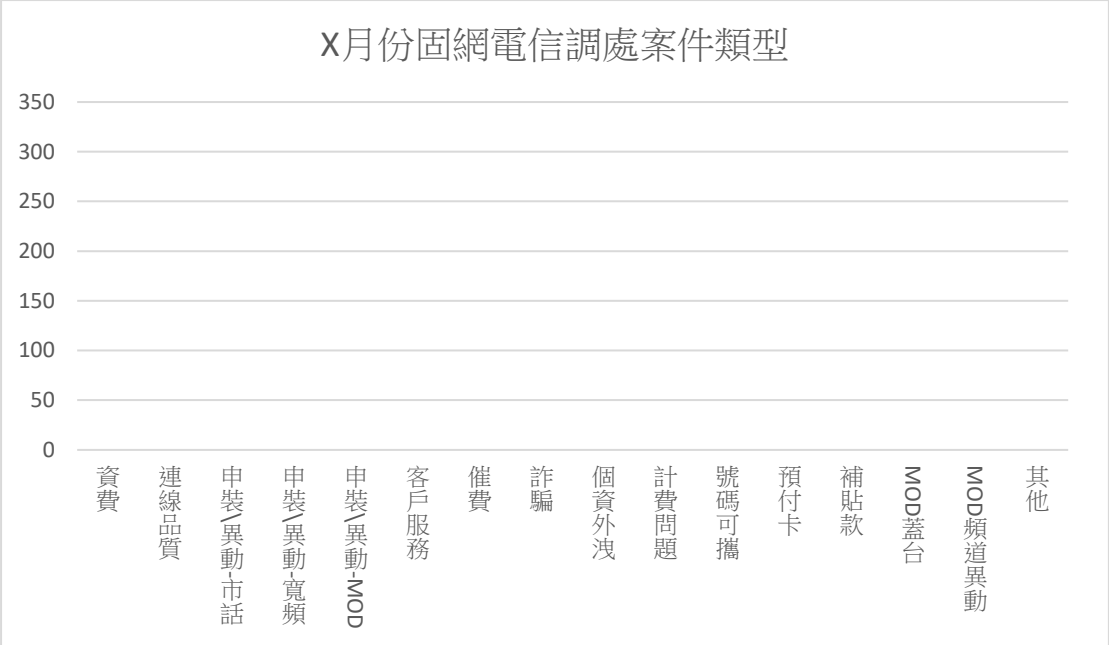


圖 5　X 月份固網電信調處案件：依調處類別區分

與 XX 年 X 月同期行動通訊調處類別排名進行比較，得到結果如表 28 所示，XX 年 X 月份以 XX 類調處案件最多，其次為 XX 及 XX 類。

表 28　XX 年 X 月份與 XX 年 X 月份固網電信調處類別排名比較				
	XX 年 X 月	XX 年 X 月	總計	百分比
第一名(件數)				
第二名(件數)				
第三名(件數)				

三、各家業者調處案件平均處理時間、處理中案件統計

依各家業者平均處理時間、處理中未結案數進行分析，得到結果如表 29 所示，案件平均處理時間依序為 XX 業者 XX 天……。

表 29　各業者處理案件時間、處理中未結案數分析表		
電信業者	平均處理時間(天)	處理中未結案數(件)
中華		
台灣固網		
亞太		
新世紀資通		

＊ 依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 27 條規定，調處決定應自爭議處理機構受理調處申請之日起一個月內為之；必要時，得予延長一個月。故「處

理中未結案數」係指調處案件已逾前述所規範之 30 日內於次月統計仍未妥適處理者。

四、各業者重複調處案件比例統計

依各家業者總進件數與重複調處案件數進行分析，得到結果如表 30 所示，以 XX 業者重複調處所占總進件數比例最高達 XX%，其次為……。

表 30　XX 年 X 月份各業者重複調處案件比例				
電信業者	調處案件總數	一次性調處案件	重複調處案件	重複調處占總調處案件數比例
中華				
台灣固網				
亞太				
新世紀資通				

五、調處對象與調處案件類別案件數比對統計表

同時比對調處對象與調處案件類別進行分析，可得到結果如表 31 所示，XX 類案件以 XX 業者最多；XX 類案件以 XX 業者最多……。

表 31　調處對象與調處案件類別案件數比對統計表					
調處對象 / 調處類別	中華	台灣固網	台灣大哥大	新世紀資通	總計
資費					
連線品質					
申裝\異動-市話					
申裝\異動-寬頻					
申裝\異動-MOD					
客戶服務					
催費					
詐騙					
個資外洩					
計費問題					
號碼可攜					
預付卡					

補貼款					
MOD 蓋台					
MOD 頻道異動					
其他					
總計					

● 其他電信之調處數量統計

X 月份其他電信調處案件中本機構收受調處案件共 XX 件、轉介共 XX 件，共計 XX 件。

一、依調處對象進行統計

依其他電信案件調處對象進行分析，得到結果如表 32 所示，以 XX 案件數最多（共 XX 件，占 XX%)，其次為 XX（共 XX 件，占 XX%)。

表 32　X 月份調處案件：依調處對象區分				
	本機構收受	轉介	總計	百分比
凱擘				
中嘉				
台灣寬頻				
台固媒體				
台灣數位光訊				
台灣碩網				
統一				
家樂福				
其他				
總計				

二、以調處案件類別進行統計

依調處案件類別進行分析，得到結果如圖 6 所示，前三名之調處類別分別為：XX 類案件數最多 （共 XX 件，占 XX%)、XX 類(共 XX 件，占 XX%)及……。

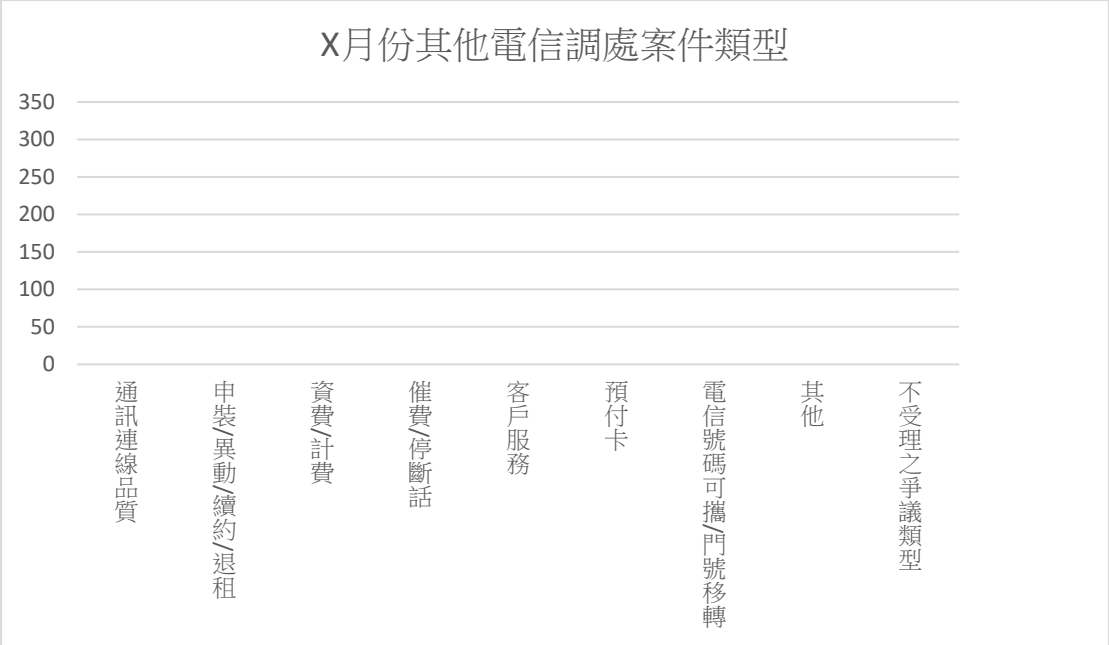


圖 6　X 月份其他電信調處案件：依調處類別區分

三、調處對象與調處案件類別案件數比對統計表

同時比對調處對象與調處案件類別進行分析，可得到結果如表 33 所示，XX 類案件以 XX 業者最多；XX 類案件以 XX 業者最多……。

表 33　調處對象與調處案件類別案件數比對統計表										
	凱擘	中嘉	台灣寬頻	台園	台灣數位光訊	台灣碩網	統一	家樂福	其他	總計
通訊連線品質										
申裝/異動/續約/退租										
資費/計費										
催費/停斷話										
客戶服務										
預付卡										

電信號碼可攜/門號移轉										
其他										
不受理之爭議類型										
總計										

● 原因改善及作法

依 X 月行動通訊案件調處類別統計顯示，申訴後進入調處程序之比例以 XXX 業者最高，為 XX%，是以，業者與消費者進行初步協商後，未能解決兩造爭議。以下為業者所提之原因及改善作法。

一、原因分析

二、改善作法

● 該月重大爭議案件說明

案件事實:
本機構見解

案件事實:
本機構見解

第三節　消費者救濟流程與其他機制之競合

誠如前述，原先訴訟外電信消費爭議之處理係採雙軌制，即消費者可循一般消費爭議處理流程或是向電信消費爭議處理中心/主管機關提出申訴，而由於電信管理法第 20 條規範並無優先適用之相關規定，故與消費者保護法無特別法與普通法關係存在，消費者保護法當然可以直接適用（非補充適用）。換言之，消費者得選擇使用其認為合適之機制以解決紛爭，與現行其他法定訴訟外紛爭處理機制並不衝突，而得以競合適用。故在新的電信消費爭議處理流程上路後，法制上仍係採雙軌制，此應無疑義。

惟就消費者保障與救濟資源濫用之平衡間，將影響究竟應採擇單軌制或雙軌制之拉扯，雙軌制固然是法制下保障消費者多元救濟管道之權利，然採取單軌制之優點則包含：1. 減少消費者對多重救濟管道之選擇困擾與付出之成本；2. 遏止消費者挑選法院之現象；以及 3. 建立專業化之訴訟外 ADR 機制，由單一專業機構審理電信消費爭議。本研究認為，仍可透過以下做法來達到實際上單軌制之效益，包含：

一、 機構程序不受理要件應列明以下情形，即該申訴案係已經訴訟繫屬的案件並經第一審法院言詞辯論終結、曾經和解/調解/仲裁/調處成立、曾經調處委員調處不成立、曾經法院判決確定。

二、 若消費者於向爭議處理機構申請調處前，已向地方政府消保官提出第二次申訴或向地方消費爭議調解委員會提出調解申請，且上述程序仍在進行中，則爭議處理機構經另一方即電信業者告知後，得於受理消費者申請後決定暫停爭議處理程序之進行。

三、 機構仍允許消費者先行或於機構之爭議處理程序中提起民事訴訟救濟或其他救濟管道，惟若是在機構之爭議處理程序中提起，則機構應暫停爭議處理程序。（然就電信業者而言，若機構已受理消費者之申訴，電信業者無法另行提起其他管道救濟。）若消費者或電信業者之其他救濟程序已停止，則爭議處

理機構仍會受理該爭議。

四、 透過跨組織間之推廣與轉介使用，使電信消費爭議得以集中且專業化審理。

五、 於電信服務契約之爭議解決相關條文中明訂雙方應先循電信管理法第 20 條之電信消費爭議處理機制作為契約之爭議解決方式，使其成為契約之義務。此外，應於契約中約定電信業者在消費者向電信消費爭議處理機構提出申請，電信業者亦有義務參與程序。

第四節　電信事業參與爭議處理之機制

有關電信事業參與爭議處理之機制，由外國法制經驗觀之，英國與澳洲原則上強制所有電信業者應加入電信消費爭議處理機制，而加拿大的電信爭議處理中心，係由主管機關輔導並由大型電信業者共同成立，設立初期僅有營收一千萬加幣以上之電信業者有義務共同籌設，而後於運行四年後，主管機關即要求所有電信業者加入此電信消費爭議處理中心。

就電信業者參與組織層面而言，依電信管理法與負擔特別義務之電信事業認定標準之相關規定，與加拿大經驗較為類似，係由要求大型之電信業者有義務共同成立電信消費爭議處理機制，在 A 方案於 TTIDA 下設之爭議處理機構中，由於主要提供語音與數據服務之電信業者已是 TTIDA 之會員，此五家電信業者亦是有大多數消費爭議之業者，故在 A 方案下，其組織上的參與應可無縫銜接；而縱使在 B 方案下成立之獨立消費爭議處理機構，依現行之認定標準亦是同樣的大型電信業者必須共同成立並參與此機制。然而就其他非會員之電信業者，若消費者將其與非會員之電信業者間之電信爭議向爭議處理機構申請調處，則機構於收到該案件後應同時通知主管機關，並向該非會員之電信業者提出入會邀請，若電信業者不願意加入，則仍可選擇與機構簽訂委託管理契約委託電信消費爭議處理機構辦理電信消費爭議事項，並繳納案件費用。而若主管機關經機構通知後認為該電信業者應依電信管理法第 20 條第 5 項加入處理機構，則應由機構協助通知該電信業者加入，若業者經機構催告後仍不加入，則應機構應通知主管機關，由主管機關依電信管理法第 79 條為後續之處置。

第十一章　監督稽核、資訊查詢及揭露與爭議處理回報機制之設計

第一節　以監理科技為主軸建置資訊通報系統

一、從金融科技(FinTech)到監理科技(RegTech)

近年來，金融科技(FinTech)在世界範圍內迅速發展，成為各國政府、國際組織、業界、學界高度關注的焦點。金融科技通常被界定為金融和科技的融合，把科技應用到金融領域，通過技術工具的變革推動金融體系的創新，在一定程度上改變了現有金融生態，增加了新的金融服務和金融產品供給，有效提昇了金融服務的便利性和可得性。全球金融穩定理事會(Financial Stability Board, FSB)的定義指出，金融科技是指技術帶來的金融創新，它能創造新的模式業務、流程和產品，從而對金融市場提供的服務和模式造成較大影響，既包括前端產業也包含後臺技術。金融科技發展歷經三個階段：FinTech 1.0 的標誌是金融機構內設 IT 部門，用於壓縮成本，提高經營效率；FinTech 2.0 是指互聯網金融和移動互聯網，本質上是金融管道的變革；Fintech 3.0 的特點是新興技術與金融機構的緊密結合，金融服務向長尾客戶普及，大幅提升傳統金融的效率[339]。

二、監理科技的定義

監理科技的英文縮寫 “RegTech”是 Regulation Technology 的縮寫，包括監理和合規雙層含義，其本質是通過科技賦能目的事業監理改革，助力監理機構優化監理方式，說明目的事業機構降低合規成本，平衡監理與創新，最終實現目的事業平穩健康發展的目標。過去對於其之定義通常會被細分為兩部分，針對主體分為：監理機關運用科技監理，被稱為監理科技(Suptech)；再者為受監理機關運用科技以達合規要求

[339] 邢會強，人工智慧時代的金融監管變革，探索與爭鳴，第 10 期，2018 年。

者，被稱為法遵科技(Regtech)[340]。監理科技可以協助監理機關，以更有效率更主動的方式，管理市場風險及監控市場參與者是否合規的技術，內容包括資料蒐集、資料整合及資料分析等；法遵科技是指使用先進資訊科技，提供分析與管理的工具，自動化協助通傳事業遵守監理法規要求，以降低通傳事業風險，提供符合法律規範及低成本的解決方案。

三、監理科技的演進

監理科技的演進可以分別分為四個階段：

第一代：資料蒐集透過紙本或電子郵件，並以試算表方式儲存，由於資料和基礎架構的限制，通常僅能進行描述性分析。

第二代：提高資料處理流程的自動化程度，以入口網站或檔案傳輸協定等方式傳送資料，並透商業智慧軟體進行資料視覺化。

第三代：藉由大數據及應用程式介面提高資料的粒度、多樣性及頻率，透過較先進的統計模型進行預測性分析。

第四代：在大數據架構下，導入人工智慧，如以自然語言處理了解與蒐集非結構化資料或機器學習提升早期預警能力。

[340] 臧正運，試論金融監理科技的分析框架與發展圖像，管理評論，37 卷 4 期，2018 年 10 月，頁 21。

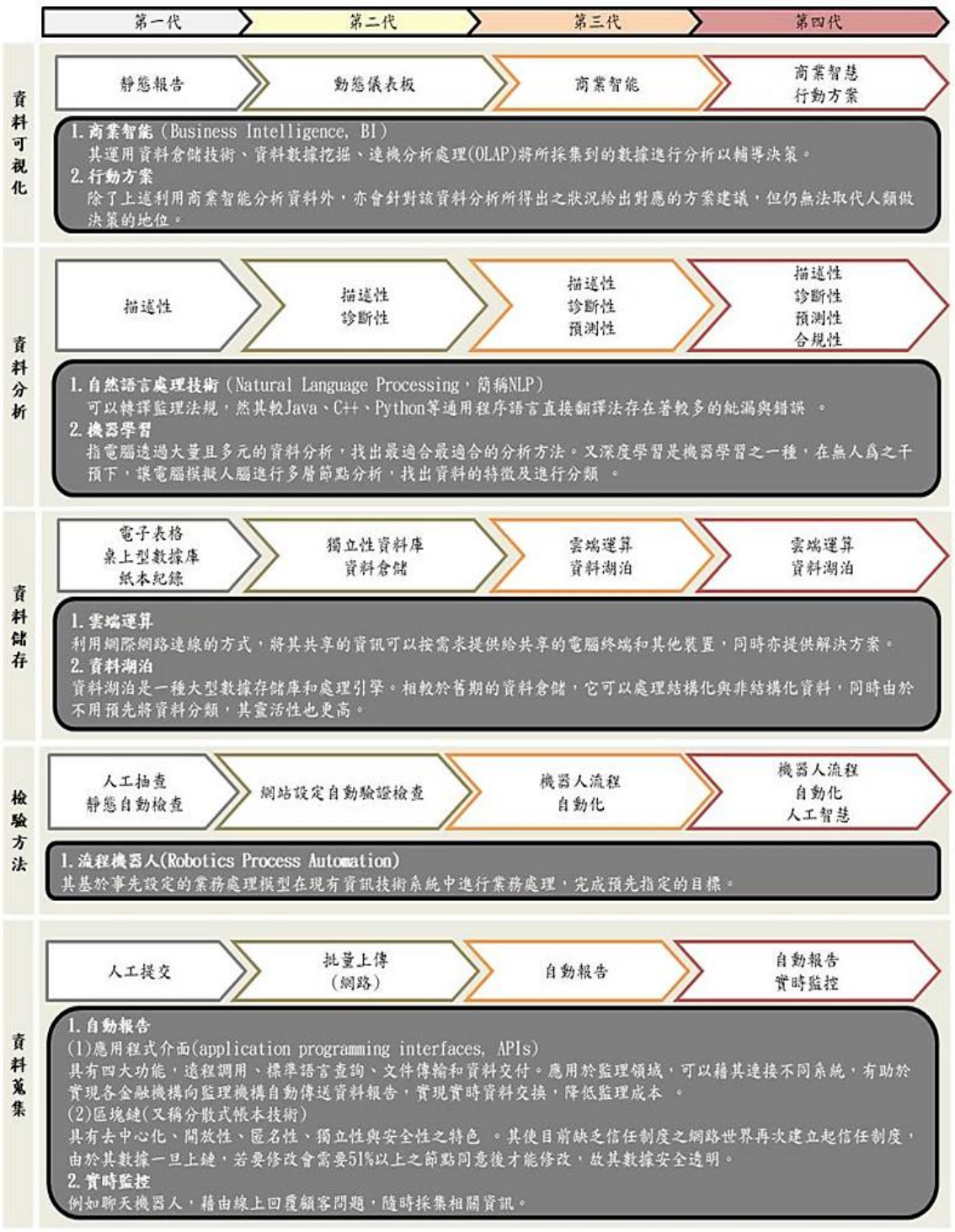


圖 51　監理科技的時代演進[341]

[341]尹振濤、范雲朋，監管科技（Regtech）的理論基礎、實踐應用與發展建議，財經法學 2019 第 3 期，頁 99。

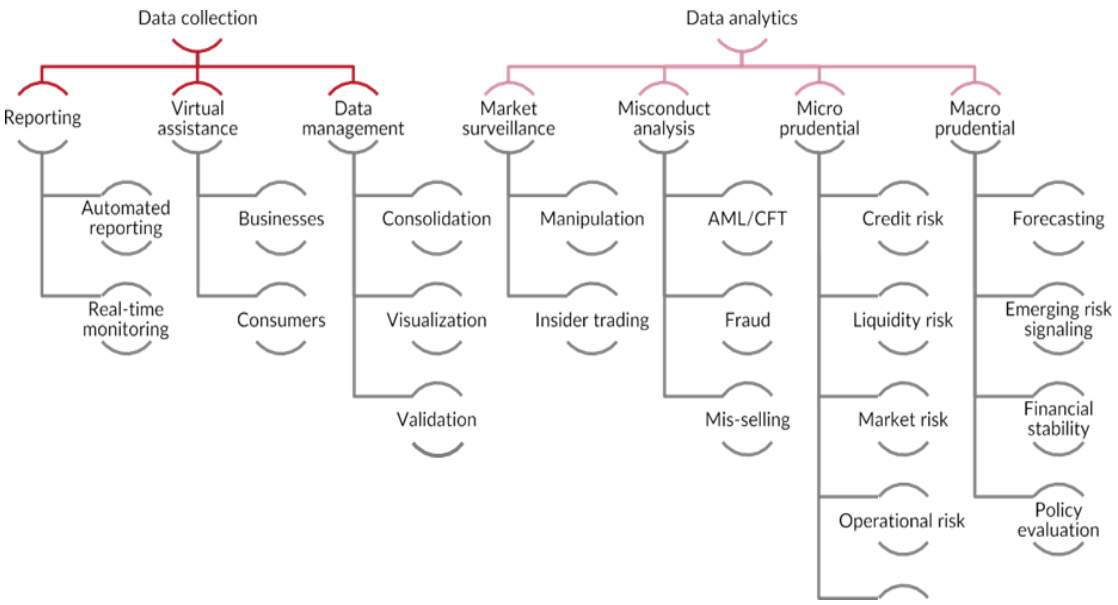


圖 52 監理科技的運作[342]

在整個監理科技的運作上，可分為資料蒐集及資料分析兩大部分。在資料蒐集面，包括了資料申報、資料管理及視覺化協助。透過 AI 技術運用，資料申報可以進行自動化申報和即時監控來完成。一方面利用大數據技術的進步來自動化受監管實體的數據蒐集。另一方面，利用 API、網頁抓取(Web-Scraping)、聊天機器人、文字資料探勘(Text Mining)和其他工具的組合來獲取資料，再將實時監控與直接處理和動態可視化(dynamic visualization)相結合，以提供性能指標的即時讀數，進而提供監管者即時圖視，藉虛擬端就蒐集的資料進行解決方案的協助，尤其是在不當行為分析和市場監督方面；資料管理面也可以利用 AI 功能進行資料驗證(Validation)、視覺化(Visualization)及資料彙整(Consolidation)，已提供商業端或消費者端的視覺化協助運用。在資料分析面，則大致包括市場監理、不當行為分析檢測、微觀審度及宏觀審視。

342 Simone di Castri, Stefan Hohl, Arend Kulenkampff and Jermy Prenio (Financial Stability Institute), FSI Insights on Policy Implementation No 19 The Suptech Generations, 5.

四、監理科技適用於通傳事業

從監理層視角看，監理科技是利用科技手段履行監理職責的內在需求。2008 年國際金融危機後，各國開始了不同程度的金融監理體制改革，截至 2018 年，世界各主要經濟體國家已基本完成以宏觀審慎監理為核心框架，兼顧審慎監理和行為監理的監理體系改革，強調對系統重要性金融機構和重要性金融基礎設施的監管，以及金融業資訊綜合統計和全面的資料整合處理。全新的監理體系對於風險資料、建模分析、評估預測、交易監控和使用者識別等的需求越來越高，這一內在需求在金融科技的影響下不斷演化深化。

近年來，通傳事業的數位化程度更大幅提升，傳統的事後、人工、基於冗雜結構性資料的監理模式已不能滿足通傳事業新業態的監理需要[343]。借助新的監理科技手段，監理機構可以採用基於風險和資料的監理方式，直接獲取被監理者資料避免了以往依賴於通傳事業提供資料的侷限，降低了「監理俘獲」風險，可以更加充分利用和分析資料，更有效地監理各類市場參與者，調控市場結構[344]。

五、監理科技的主要特徵及優勢

隨著數位經濟和科技的深入應用，個人和企業的各類活動都會有強大的數位足跡和科技滲透，包括大數據、區塊鏈、人工智慧、雲端計算、機器學習、加密演算法等，這不僅有助於通傳市場微觀主體活力和素質的提高，還有利於加強現代通傳體系建設。監理科技的主要特徵及優勢歸納為：數位化、智能化、即時性、預測性、共用性。

（一）數位化：新時代下，大數據滲透到每一個行業和業務職能領域，成為重要的資本和生產要素，人們對於大量資料的挖掘和運用，

[343] 京東金融研究院，金融危機十周年：監管科技能應對危機嗎，https://wallstreetcn.com/articles.3432993（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

[344] 尹振濤、鄭聯盛，金融科技對金融監管體系提出新挑戰，中國財經報，第 005 版，2017 年 9 月 5 日。

有利於實現對金融機構及其業務的數位化監理。基於資料分析、資料預測、資料決策、資料視覺化等全方位數位化應用，監理科技進一步弱化了監理機構的人工審核評估機制，有效提升了監理水準和溝通效率。然而，2016 年的一份學術論文表明，RegTech 的潛力將有可能實現即時監理和全比例監理機制，以識別和處理風險，同時促進更有效的法規遵行。

（二）智能化：監理科技的智慧化主要體現在運用技術的能力重構監理機制，減少人工監理的環節和流程，運用智慧演算法和智慧程式自動執行監理提示、提交合規報告，在金融科技領域，尤其表現於審查金融風險、提高反洗錢/反欺詐的效率、異常交易檢測、徵信和支付等傳統監理效率低的領域。

（三）即時性：隨著新一代資訊技術的加速應用，科技驅動的各類創新不斷湧現，通傳活動的即時性愈發明顯，同時通傳風險構成的交叉性和複雜度也日益提高，傳統監理方式難以及時對通傳業務的合規和通傳創新的風險做出反應。監理科技是解決監理即時性的當務之選，通過降低流程化時間成本，實現監理原則、準則的即時提示和回饋，靈活調整合規分析評估模型及參數，快速生成合規評估報告和監理解決方案，彌補監理漏洞，平衡通傳創新和風險。

（四）預測性：利用人工智慧、機器學習、深度學習等新興技術，掌握歷史資料及規律，將人類特有的學習模式、行為模式與大資料處理能力相結合，實現趨勢性預測分析。

（五）共用性：傳統通傳監理機制效率低下的原因之一是不同通傳事業之間的協同性不足，監理科技可以通過統一的 API 介面、規範化的資料標準來實現不同監理系統間的資料共用、案例共用，有效提升綜合監理能力和監理協同度。

第二節　線上爭議處理平台(ODR)之應用情形

承本報告第三章所述，國際間線上爭議處理平台(ODR)作為新興之 ADR 爭議解決模式，係因其得以應付大量小額之交易紛爭並以迅速有效之方式解決，而同時也係因比起傳統面對面之 ADR 機制，ODR 機制較適用於處理線上/電子商務交易以及紛爭具跨國界性或爭議兩造居所距離遙遠之情形。儘管依目前我國電信消費爭議處理之習慣模式仍依賴電話客服或面對面協商或調處程序，且依現行之電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 27 條第 2 項，電信消費爭議之調處程序係以直接、言詞審理為原則，然本研究仍認為可以兼採 ODR 機制之優點，透過 ODR 平台之建置得以提升電信消費爭議 ADR 機制之附加價值，除了可加速與充實直接言詞審理前之資訊交換內容，亦可發揮資訊組織、分析、評估、判斷等其他加值功能，提升 ADR 處理紛爭之效率。

以下即以國際知名拍賣網站 Ebay 使用之第三方電子商務糾紛解決機制以及我國網域名稱爭議處理應用實例與統一資料庫構想，作為 ODR 平台建置之參考案例。

一、 電子商務糾紛應用實例—Ebay-Square Trade 爭端解決機制

Square Trade 為於 1999 年設立，於 2000 年 2 月開始運作，是第一個針對電子商務糾紛（尤其是拍賣網站雙方之交易糾紛）提供爭端解決平台[345]，其除了處理電子商務之消費爭端外，亦包含不動產買賣裡買家、賣家與仲介人之間之爭議解決。Square Trade 開始運作後即與著名的拍賣網站 Ebay 結盟，負責解決 Ebay 拍賣市場裡買家與賣家之爭議，亦因此使得其所提供之爭端解決機制成為 2000 年以來最成功之 ODR 服務平台經驗之一[346]。

[345] Square Trade 目前已終止其爭端解決服務，於 2006 起主要提供電子消費產品之保修服務。Square Trade 網址：https://www.squaretrade.com/ （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

[346] 林俊宏，初探電子商務糾紛與線上仲裁制度——以美國經驗為例，仲裁季刊第 101 期，頁 106-107（2015）。梁瀞心，線上解決爭議機制之研究，世新大學法學院碩士論文，頁 105-106（2005）。

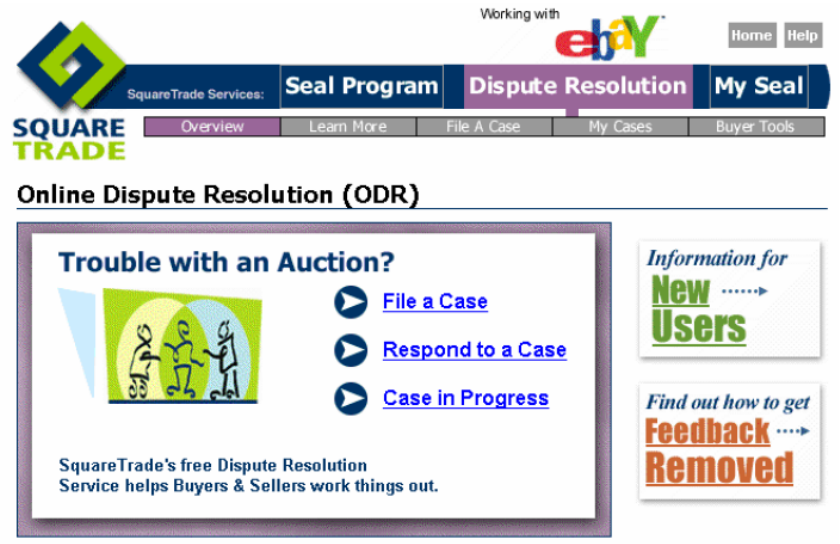
Square Trade 採行兩階段之爭議處理程序，第一階段由爭議雙方自行協調，第二階段才由第三方調解人介入。Ebay 拍賣網站之使用者可以在 Ebay 網站上找到 Square Trade 之連結，Ebay 使用者不論買方或賣方皆可向 Square Trade 提出爭議解決申請，於受理申請後 Square Trade 便會透過電子郵件通知相對人，由相對人自行決定是否願意參與協商程序。若相對人同意以線上方式解決，則雙方當事人會透過 Square Trade 提供之網頁(須以密碼登入)進行溝通與文件傳送。如雙方無法透過此線上協商程序達成共識，則當事人得進一步請求 Square Trade 提供調解人協助當事人解決爭議，惟請求之一方須繳交 20 元美金之費用[347]。

圖 53　Square Trade 爭議處理流程[348]

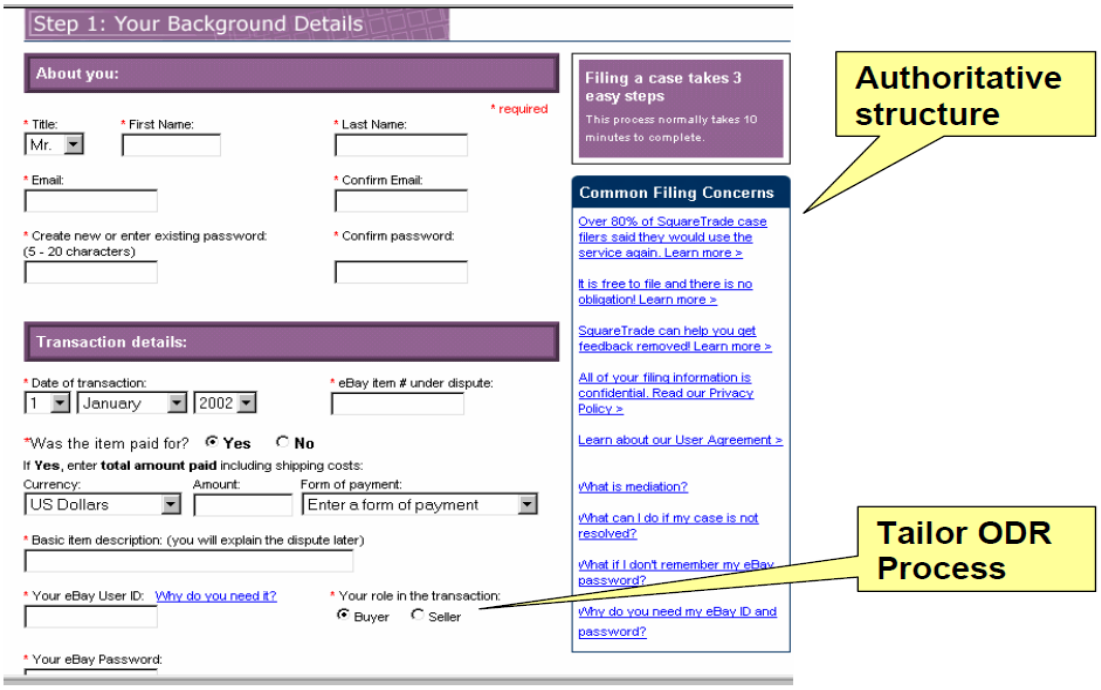
[347] 林俊宏，同前註，頁 107。梁瀞心，同前註，頁 26-27。

[348] Steve Abernethy, *Building Large-Scale Online Dispute Resolution & Trustmark Systems*, Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003, 17.

Square Trade 申請流程頁面如下表所示：

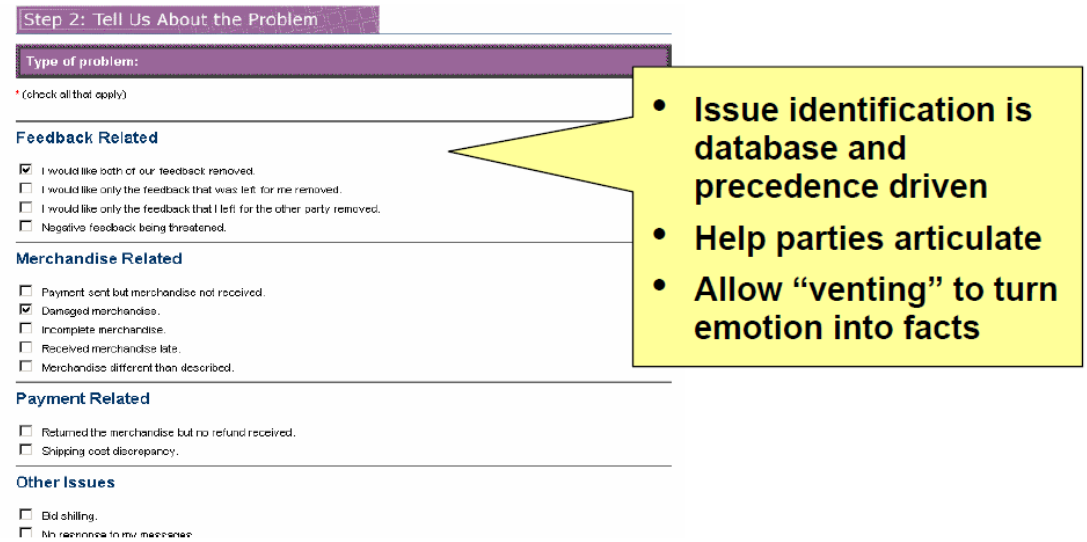
#	流程頁面圖 （圖片來源：Steve Abernethy, Building Large-Scale Online Dispute Resolution & Trustmark Systems）
1	 Ebay 網站上所提供之爭議處理相關連結會將使用者導至 Square Trade 的爭議處理起始網頁[349]。 由起始網頁中可以看到清楚之導覽指示，包含提出申訴（File a Case）、爭議案件回應（Respond to a Case）、處理中案件（Case in Progress）。在調解人介入以前之處理程序皆無須付費。

[349] *Id.*, at 9.

2	
	第一步驟：申訴人之背景資訊 使用者點擊「提出申訴」後，將會進入申訴之制式化表單，透過表單欄位之填寫可以使 Square Trade 平台特定提出申訴之使用者人別資訊（包含其聯絡 email、Ebay 使用者 ID 與密碼）與交易時間與爭議案件內容（包含涉及之交易產品），使用者亦須鍵入其位於 Square Trade 平台之密碼，以利確保個案爭議流程之機密性。 此外，申訴表單中亦須由使用者勾選其在交易中係為「買方」或「賣方」作為後續程序之分流，買方與賣方將會適用不同之申訴流程與程序安排，以使 ODR 平台可處理買賣雙方更多不同之爭議類型[350]。

[350] *Id.*, at 10.

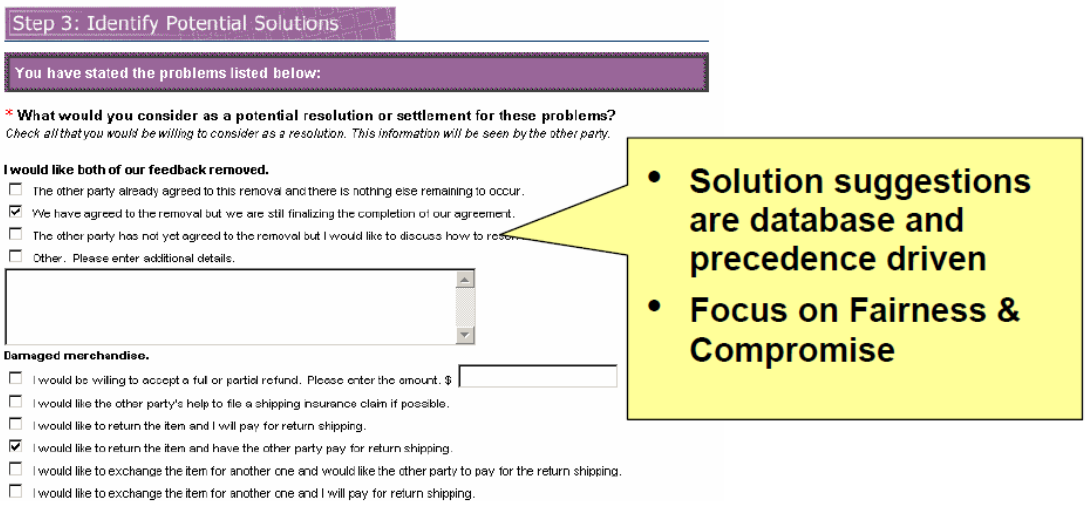
3



第二步驟：選擇爭議類型

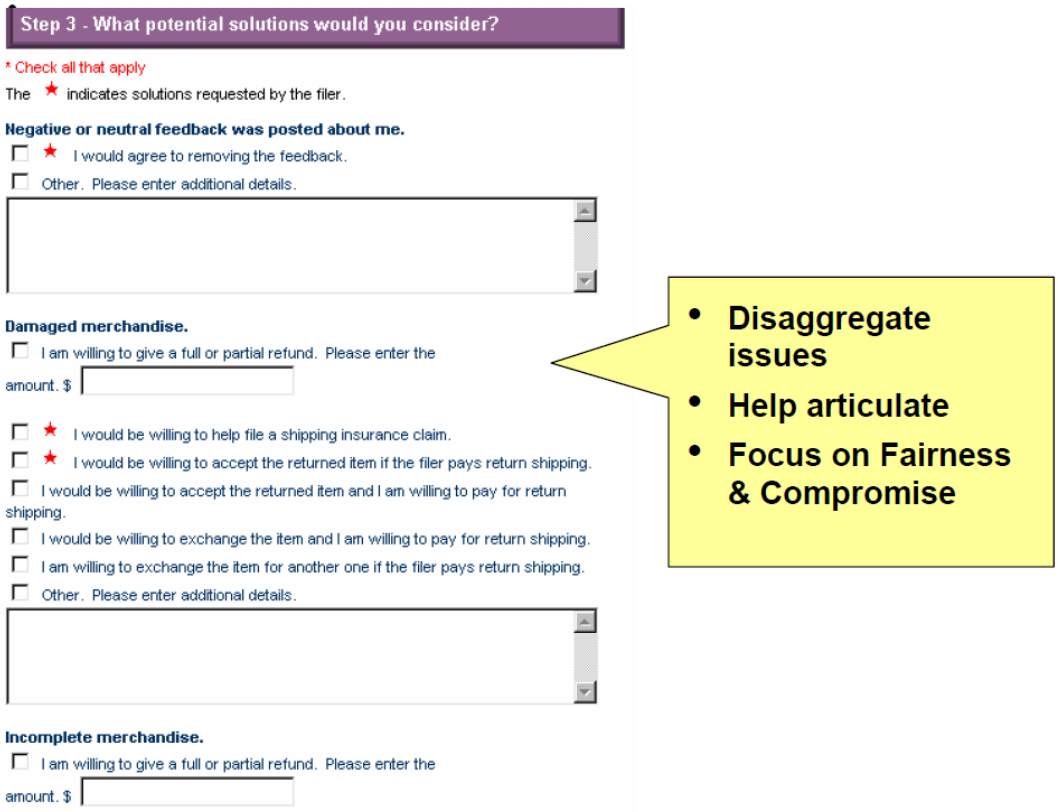
各爭議主題項下之爭議子類型係由過去案例與解決方案分析歸納而成，系統會顯示最常見之爭議類型，並依據使用者勾選之類型於下一步驟中呈現所選之爭議類型相關且相應之「合理解決方案」。此步驟有助於當事人瞭解程序之公正性與爭議解決所需之妥協，並得以使當事人將對爭議之情緒轉化為事實或明確之要求[351]。

4



第三步驟（申訴人）：釐清申訴人期望之可能解決方案

[351] *Id.*, at 11.

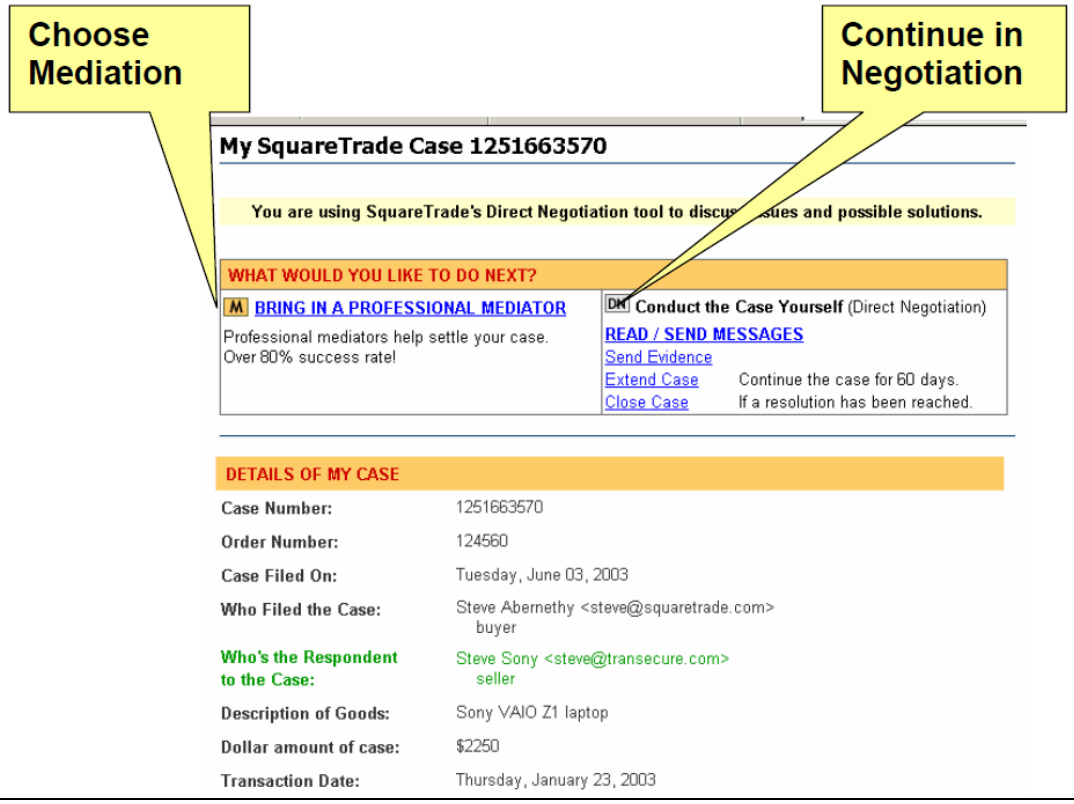
	系統所列舉之可能解決方案係基於資料庫中之過去案例分析歸納而成，此步驟有助於釐清申訴人之立場與和解請求。有關雙方之爭議核心亦可透過此種結構式之欄位勾選更為清晰，通過將問題分解為多個子項請求，可協助雙方釐清得以達成共識之範圍。該系統還可以使用數據來分析爭端和相關的解決方案，以改進系統或協助市場端了解爭議如何發生[352]。
5	
	第三步驟（相對人）：相對人可提供之解決方案 申訴人填寫並提交表格後，Square Trade 將通過自動產生之電子郵件通知與另一方即相對人聯繫，並提供有關案件回覆的說明。電子郵件僅用於通知雙方有關案件之進展，並於電子郵件中提供連結，並由使用者以密碼登入案件頁面，在此頁面中他們可以回應並繼續處理案件[353]。 相對人收到申訴人之申訴內容後，將會導往回應之表格頁面，上面

[352] *Id.*
[353] *Id.*, at 12.

	即有欄位引導相對人描述他們願意提供申訴人之解決方案。
6	
	第四步驟：直接協商機制 雙方都可以通過非同步之通信系統進一步協商。該系統允許雙方新增評論，而後系統會自動向另一方發送電子郵件，以返回到案件頁面以進行回應。 此種結構化之溝通可以創造安全的書面記錄，雙方可以在談判中參考該記錄，如雙方協商不成功，也可以作為案件背景提供給調解人。此種直接協商的設計可以有效促進爭議之自主解決，幾近 80%之案例都透過直接協商機制解決[354]。

[354] *Id.*, at 13.

7



第五步驟：進入調解

如果雙方不能透過直接協商機制解決爭議，則任何一方都可以提起調解申請。Square Trade 將根據爭議類型或特定專業知識（例如：語言需求、專業知識），分配案件給調解員。待調解達成共識後，調解員將準備和解協議，並由雙方點擊接受。申請調解之案件通常在提起調解後之兩周內獲得解決[355]。

Square Trade 亦有提供調解員線上 ODR 培訓課程，協助調解員模擬爭議解決流程，並根據 Square Trade 爭議解決專家團隊之要求進行互動並接受指導[356]。

二、 網域名稱爭議應用實例—網域名稱爭議處理案件資料庫

有關.tw/.台灣網域名稱爭議問題之處理，係由財團法人台灣網路資訊中心(TWNIC)委託財團法人資訊工業策進會科技法律研究所（下

[355] *Id.*, at 14.
[356] *Id.*

稱資策會科法所)及台北律師公會辦理，由於網域名稱具有公益性質，故爭議案件處理現況以及專家小組決定書皆會於網站上公告，社會大眾皆可上網查閱或搜尋爭議處理結果與決定書之全文內容。

依據資策會科法所之統計數據，截至 2019 年資策會科法所受委託辦理且有做出專家決定書之案件共計 186 件，其中僅有 6 件案件於專家決定書做出後有再向法院提起民事訴訟，即有高達 96.8%之網域名稱爭議透過此爭議解決機制獲得救濟與終局解決[357]。

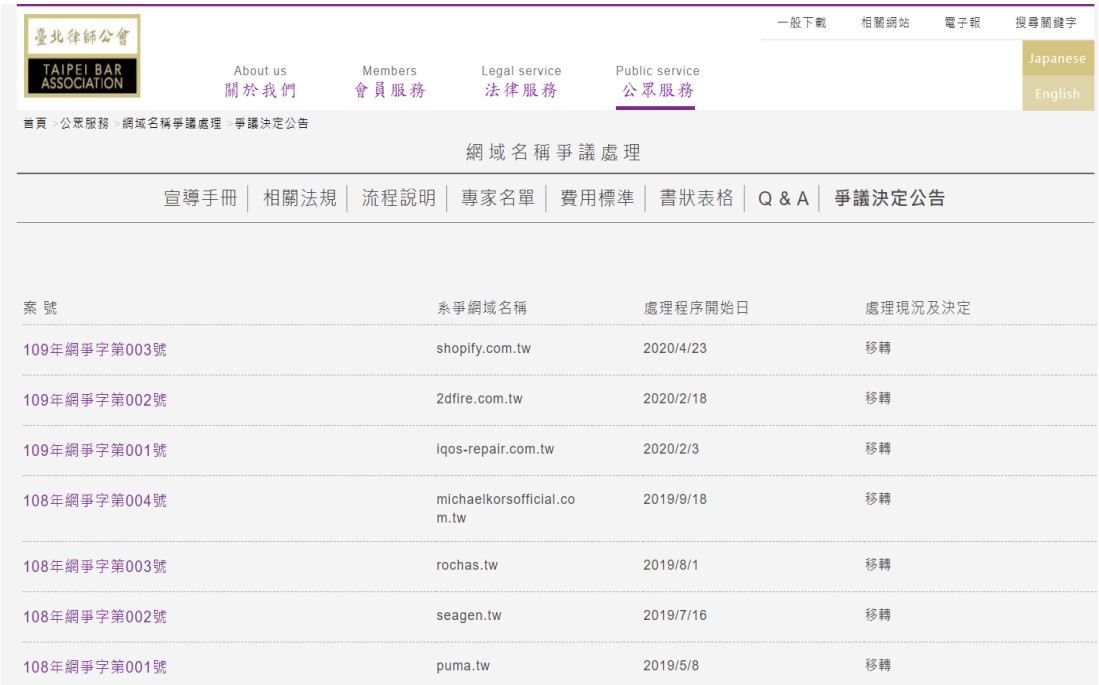


圖 54　臺北律師公會網域名稱爭議決定公告[358]

由上圖可知，由於現行機制下申請人可選擇由資策會科法所與臺北律師公會處理其網域名稱爭議，故網域名稱爭議決定書係由資策會科法所與臺北律師公會各自就其受理之案件分別公告之，並無統一之

[357] 資策會科法所「域名爭議處理機制 20 週年回顧與展望」報告內容，網域名稱爭議處理 20 週年研討會，2020 年 9 月 18 日。

[358] 臺北律師公會網域名稱爭議決定公告，網址：https://www.tba.org.tw/%E5%85%AC%E7%9C%BE%E6%9C%8D%E5%8B%99/%E7%B6%B2%E5%9F%9F%E5%90%8D%E7%A8%B1%E7%88%AD%E8%AD%B0%E8%99%95%E7%90%86/%E7%88%AD%E8%AD%B0%E6%B1%BA%E5%AE%9A%E5%85%AC%E5%91%8A/ （最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）。

案件搜尋或公告系統。

然於 2020 年 9 月 18 日由 TWNIC 所舉辦之網域名稱爭議處理 20 周年研討會中，資策會科法所之報告簡報即提出建置統一案件資料庫之構想，利用資料庫檢索系統搜尋過去之案例並進行資料運用，檢索功能中可依據全文、案件編號、網域名稱、申請人或專家小組進行關鍵字檢索，而搜尋出之案件簡目列表中可以一覽爭議之網域名稱、案號、處理程序之開始日與結案日、案件進行現況（處理中／已結案）、處理機構、網域名稱處理現況（如：移轉網域名稱、申請駁回）以及 TWNIC 處理情形（如：已移轉予申訴人、已重新註冊）。目前域名爭議處理專家決定書資料庫已全新上線。

圖 55　網域名稱爭議處理公告資料庫[359]

[359] 網域名稱爭議處理機構，域名爭議處理專家決定結果查詢，http://twdrp.tw/bulletin.aspx?tp=6 (最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日)。

三、 可供參採之處

經參採上述 Square Trade 所處理之 eBay 線上爭議處理模式以及我國之網域名稱爭議處理之資料庫搜尋構想，本研究認為可借鏡 Square Trade 模式建立消費者端之調處申請流程與案件進度查詢機制，尤其在申請流程中勾選欄位之設計，包含爭議類型、消費者希望之解決方案，可以協助消費者與電信消費爭議處理機構釐清爭議核心，並可在進行調處前預先瞭解該爭議可能之解決方案。此外，消費者可透過輸入密碼、案件編號、手機門號等方式進入其專屬之案件處理頁面，以確保爭議資訊之機密性，消費者並可在其專屬之案件處理頁面查詢案件進度、收受程序通知、提交補充資料、提出疑問等。

惟因網域名稱爭議具備資源有限性，與電信消費爭議性質不同，故原則應無須如網域名稱爭議於公開網站上公布處理結果與決定書內容，惟其建置中之案件資料庫仍可作為未來電信消費爭議處理中心之後台案件管理、資料檢索與分析之參考(例如作進一步之大數據分析)，主管機關也可透過案件資料庫以及彙整出之統計報表掌握爭議處理機構之案件處理情形。本研究建議之系統建置方案圖如下：

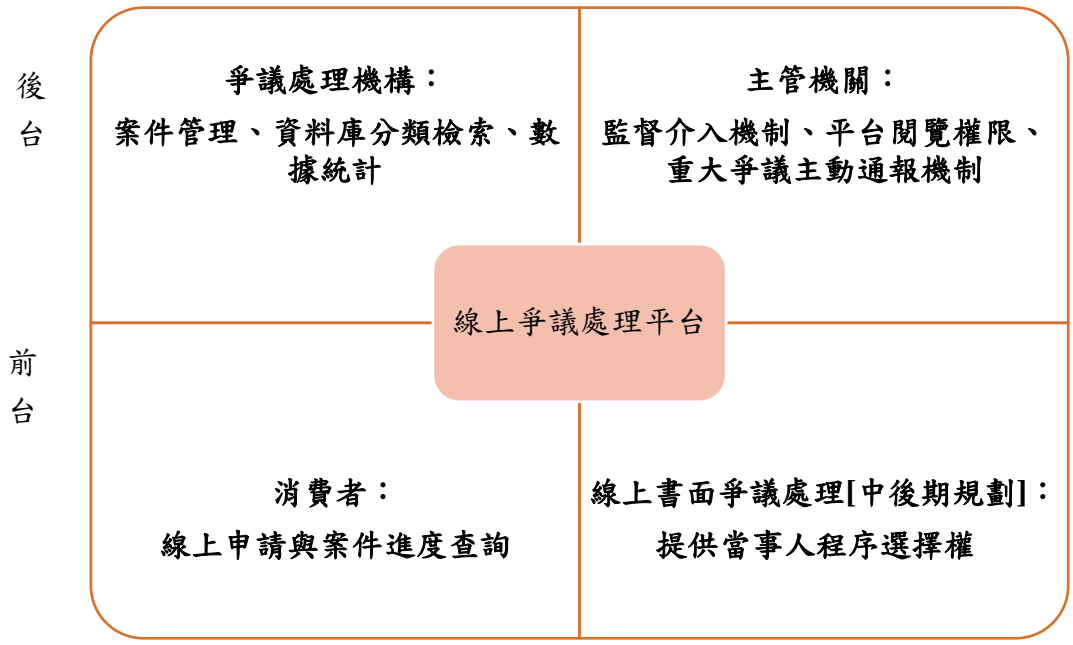


圖 56 線上爭議處理平台系統建置方案圖

第三節　資訊通報系統導入流程細節說

一、案件管理與資料庫系統

承上述監理科技運作之說明，資訊通報系統可分為資料匯集及資料分析兩大部分。

資料蒐集階段將整合各方申訴資料，包括消費者線上申訴、向消保官投訴、向 NCC 申訴、向現行電信協會申訴及向業者直接申訴的資料，全部轉介至資訊通報系統。

各家電信業者於收到客戶申訴爭議時，須將相關資料（包括申訴人個人身分基本資料、申訴爭議事實簡述、初步定性申訴爭議類型、擬解決之方案等）輸入於資訊通報系統（以下「本系統」），並及時傳送於通報系統資料庫（以下簡稱「本資料庫」）。

如各地消保官接獲民眾申訴時，應先詢問申訴人是否已經向其使用之電信業者進行申訴。如已進行申訴，消保官則可同步經授權認證進入本資料庫進行申訴人相關資料查詢，以瞭解目前電信業者處理之進度。如申訴人尚未逕向電信業者進行申訴，則消保官可代為進行本系統所需申訴人相關資料之輸入，並及時利用本系統進行建檔傳輸於本系統進行案件彙整。

當資料全數彙整於資訊通報系統後，系統將直接將申訴案件分派至電信業者，並要求業者於一定期間內（如七個工作日），與消費者進行第一階段爭議處理，並將結果回報給資訊通報系統。

如電信業者未能於期間內圓滿完成消費爭議處理，消費者可選擇法院尋求救濟或訴訟外紛爭解決機制（Alternative Dispute Resolution, ADR），即本研究規劃之 ODR 平台（Online ADR）（詳見後述）。

消費者若係利用線上申請管道申訴，則案件資料會直接進入後台之案件管理與資料庫系統。有關消費者端之線上案件申請與管理，目前行政院消費者保護會之線上申訴與案件查詢之介面或可供參考，其功能主要分為消費者線上申請（驗證方式係透過 email 或行動電話驗

證)、實體申請使用之申請書下載、案件查詢及撤回（透過經驗證之email 或行動電話，以及密碼等入查詢，如下圖）：

圖 57 行政院消費者保護會線上申訴系統[360]

若非屬消費者線上申請之案件(例如電話與實體申訴),則受理單位將協助轉介並將資料數位化彙整匯入至資訊通報系統平台(例如由專人協助申訴之消費者登載基本資料及案件背景)。

為利於後續數據之統計及分析，本研究建議無論申訴方式係採線上或其他方式，其內容及相關欄位均應盡量統一。有關第一階段之申訴資料，可規劃統一各家業者之申訴資料格式，以利電信業者及時將第一階段之申訴資料傳送至資訊通報系統的案件管理與資料庫系統。本系統應先規劃相關之欄位，包括：申訴人個人身分基本資料、申訴爭議事實簡述、初步定性申訴爭議類型[可複選]、電信業者（可能有一家以上）擬解決之方案及處理進度、消保相關單位介入之意見、申

[360] 行政院消費者保護會線上申訴系統，https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx（最後瀏覽日期：2021 年 2 月 4 日）。

訴爭議處理類型化定性（可複選）、電信業者處理進度及結果、第二階段爭議處理進度及結果、結案後續稽催等）。為求消費爭議申訴案件格式之統一，透過表格勾選欄位之設計（如爭議類型、消費者希望之解決方案）可在申請案件一進入案件資料庫時即已同時進行案件歸納。此外，勾選欄位亦可基於案件處理經驗之分析結果進行增修與優化，透過爭議案件類型化與過去案件經驗，可在後續表單中向調處申請人呈現過去針對系爭類似爭議案件之可能解決方案，並讓調處申請人自行勾選或填寫期望之解決方案，以協助釐清爭議核心並讓消費者得以預先得知可行之解決方案選項，使後續之爭議處理得以聚焦在建設性的解決方案。

承本報告第十章第二節有關爭議類型與案件不受理範圍之說明，爭議案件類型之分類將有助於案件統計與分析，故於申請案件資料建檔與匯入案件資料庫時，建議以下列案件類型進行欄位勾選與初步分類：

分類	項目
通訊品質	
申裝/異動/續約/退租	包含冒名申裝
資費/計費	包含補貼款、國際漫遊、秒差
催費/停斷話	
客戶服務	
預付卡	
電信號碼可攜	
其他	包含個資爭議、簡訊、電信內容
非電信爭議事件	包含代收代付/小額付款、垃圾行銷電話、詐騙

本系統互通機制之技術設計，包括[361]：

(1) API 介接:

API 是 Application Programming Interface（應用程式介面）的縮寫，藉由標準化的資料交換格式，讓開發者得以憑藉著這組介面，而可以更便利地開發應用程式。

就安全性來說，目前系統串接都使用此種方式，利用 API 可與其它系統或網站進行資料上的串接及資訊共享，API 的格式可分為 JSON 和 XML 兩種格式，此格式是一串結構性的文字，可以在網路上做資訊傳輸，作為兩種程式之間交換資料的媒介，目前都採用 JSON 居多。目前比較大型的網站或是系統廠商，都是透過這種方式進行串接，雙方針對需要用的欄位各自寫 API 去呼叫，等於是只丟出需要的欄位給對方，此作法資料傳輸即時，安全性也較高。

目前市場上 API 溝通機制都是用 restful 設計，且安全認證方式是採用憑證(X509)。

(2) JSON: JSON（JavaScript Object Notation，JavaScript 物件表示法，讀作/ˈdʒeɪsən/）是一種由道格拉斯·克羅克福特構想和設計、輕量級的資料交換語言，該語言以易於讓人閱讀的文字為基礎，用來傳輸由屬性值或者序列性的值組成的資料物件。

(3) XML: 可延伸標記式語言（英語：Extensible Markup Language，簡稱：XML）是一種標記式語言。標記指電腦所能理解的資訊符號，通過此種標記，電腦之間可以處理包含各種資訊的文章等。

(4) Restful: 表現層狀態轉換（英語：Representational State Transfer，縮寫：REST）是 Roy Thomas Fielding 博士於 2000 年在他的博士論文中提出來的一種全球資訊網軟體架構風格，目的是便於不同軟體/程式在網路（例如網際網路）中互相傳遞資訊。表現層狀態轉換是根基於超文字傳輸協定（HTTP）之上而確定的一組約束和屬性，

[361] API 是什麼？認識 Web API、HTTP 和 JSON 資料交換格式，https://tw.alphacamp.co/blog/api-introduction-understand-web-api-http-json（最後瀏覽日期：2021 年 3 月 11 日）。

是一種設計提供全球資訊網絡服務的軟體構建風格。符合或相容於這種架構風格（簡稱為 REST 或 RESTful）的網路服務，允許用戶端發出以統一資源標識符存取和操作網路資源的請求，而與預先定義好的無狀態操作集一致化。因此表現層狀態轉換提供了在網際網路的計算系統之間，彼此資源可互動使用的協作性質（interoperability）。相對於其它種類的網路服務，例如 SOAP 服務，則是以本身所定義的操作集，來存取網路上的資源。

(5) X509: X.509 是密碼學裡公鑰憑證的格式標準。X.509 憑證已應用在包括 TLS/SSL 在內的眾多網路協定裡，同時它也用在很多非線上應用場景裡，比如電子簽章服務。X.509 憑證裡含有公鑰、身分資訊（比如網路主機名，組織的名稱或個體名稱等）和簽章資訊（可以是憑證簽發機構 CA 的簽章，也可以是自簽章）。對於一份經由可信的憑證簽發機構簽章或者可以通過其它方式驗證的憑證，憑證的擁有者就可以用憑證及相應的私鑰來建立安全的通信，對文件進行數位簽章。

二、去識別化技術導入以深化個資保護

法務部民國 103 年 11 月 17 日法律字第 10303513040 號函指出：「如將公務機關保有之個人資料，運用各種技術予以去識別化，而依其呈現方式已無從直接或間接識別該特定個人者，即非屬個人資料，自非個人資料保護法之適用範圍。」法務部上開函釋與德國、英國資訊保護官及英國法院見解相同，固然公務機關仍然保有原始資料或對照表等工具得以直接或間接識別相關當事人，故公務機關所保有的整體資料仍然屬於個人資料，但其對外主動公開或被動提供去識別化後之資料並無違反個人資料保護法的問題，因為當該資料對外公布釋出之時，其已不再是個人資料。

所謂「個人資料去識別化」，即指透過一定程序的加工處理，使個人資料不再具有直接或間接識別性。依其去識別化之加工程度不同，有以下「匿名化資料」及「擬匿名化資料」之類型：

(1) 匿名化資料（anonymised data）：對任何人而言，均無法採取任何合理可能之方法識別特定個人，亦即資料經加工後，毫無保留連結之可能性。

(2) 擬匿名化資料（pseudonymised data）：擬匿名化資料乃是以編碼或別名取代識別符（例如姓名、國民身分證統一編號等），使研究或統計人員得以針對個體資訊進行分析而無須識別個體身分，可再細分為 2 種型式：i. 不可逆（non-retraceable/irreversible）：由經去識別化之資料無法回復原始資料。ii. 可逆（retraceable/reversible）：由經去識別化之資料可回復原始資料。多用於特定依法允許重新識別之領域，例如：醫療實驗研究時，能回溯追蹤調整對受試病患之醫療處置。

有關通傳事業去識別化分析研究，可採用 CNS29100 及 CNS29191 等標準要求，詳細研究成果可參考民國 106 年「通傳事業去識別化技術與相關技術規範研究」362該研究報告之附件一363，已詳載通傳事業去識別化技術規範草案可供去識別化技術運用之參考。

本資料庫查詢及使用功能，包括：

資訊通報系統資料庫是屬於關聯式資料庫，透過加密，使用 Database Mask 及 AES256 位元將資料加密。資料庫查詢也是利用 API 來查詢，使用功能可依未來需求開發。一般分成兩種資料查詢，一種是個別案件查詢，提供案件進度，相關判例....等查詢。另一種為分析資料，建議提供儀表板(dashboard)隨時提供統計資料及分析報告。

(1) Database Mask: 動態資料遮罩 (DDM) 會對不具權限的使用者遮罩機密資料，從而限制其曝光。 它可用來大幅簡化應用程式中安全性的設計和編碼。動態資料遮罩讓客戶能夠指定要顯示多少敏感性資料，藉此協助防止未經授權存取敏感性資料，同時盡可能減少對應用程式層的影響。 可以在指定資料庫欄位上設定 DDM，以隱藏查

362 國家通訊傳播委員會，通傳事業去識別化技術與相關技術規範研究，GRB 系統編號：PG10606-0090，民國 106 年 12 月 22 日。

363 見前註，頁 173-256。

詢結果集中的敏感性資料。 使用 DDM 時，資料庫中的資料不會變更。 在現有應用程式使用動態資料遮罩相當容易，原因是遮罩規則已套用到查詢結果中。許多應用程式都不需要修改現有查詢，就能遮罩機密資料。

(2) AES 256 bits: 進階加密標準（英語：Advanced Encryption Standard，縮寫：AES），又稱 Rijndael 加密法（荷蘭語發音：[ˈrɛindaːl]，音似英文的「Rhine doll」），是美國聯邦政府採用的一種區塊加密標準。這個標準用來替代原先的 DES，已經被多方分析且廣為全世界所使用。經過五年的甄選流程，進階加密標準由美國國家標準與技術研究院（NIST）於 2001 年 11 月 26 日發布於 FIPS PUB 197，並在 2002 年 5 月 26 日成為有效的標準。現在，進階加密標準已然成為對稱金鑰加密中最流行的演算法之一。

1. 消費爭議申訴人利用本系統進行申訴之操作說明:

系統建置時須同時有使用者說明書(包含功能說明，操作說明，流程介紹，常見問題…等)於 Web 上供閱覽。為求保障消費者個人資料及資訊安全，操作說明中亦應依個資法規定列載蒐集、處理及利用之目的及範圍，並充分告知消費者其個人資料經去識別化後，可在特定目的範圍內進行分析運用。

2. 電信業者利用本系統進行申訴之操作說明:

系統建置時須做權限劃分，電信業者進入系統後將就消費爭議申訴進行建檔及傳輸於資料通報平台，但是在傳輸於本系統時，可能因應欄位進行可逆之去識別化技術（詳見前述有關去識別化技術）。電信業者使用者說明書(包含功能說明，操作說明，流程介紹，常見問題…等)於 Web 上供閱覽。

3. 消保官(或其他消保相關單位組織)運用本資料庫之目的及操作說明:

系統建置時須做權限劃分，消保官進入系統時，要知道他是消保

官權限，同時有消保官使用者說明書(包含功能說明，操作說明，流程介紹，常見問題…等)於 Web 上供閱覽。

4. 監理機關運用本資料庫之目的及操作說明:

系統建置時須做權限劃分，監理機關進入系統時，要知道他是監理機關權限，同時有監理機關使用者說明書(包含功能說明，操作說明，流程介紹，常見問題…等)於 Web 上供閱覽。

三、數據分析與統計報表

監理機關、電信業者、各方可能消費者申訴管道及未來爭議處理機構，均可透過權限設定及相關個資及資安之設計，透過介接進入並利用資訊通報系統平台自動產生案件進度及統計報表，透過一開始建置案件資訊之勾選欄位彙整，並利用商業智慧（Business Intelligence，簡稱 BI）技術，將資料彙整成資訊，再將資訊轉化輸出成智慧分析結果。以達成前述監理科技之數位化、智能化、及時性、預測性及共用性等五大優點。BI 之處理過程可分為三個階段[364]：

資料彙整：從爭議案件資料中抽取、轉換、載入（Extract-Transform-Load, ETL）有用的資訊，將正確之資訊數據合併存入到數據倉庫（Data Warehouse）中。

資料分析：從數據倉庫中提取有用之資訊，並運用線上分析處理技術（Online Analytical Processing, OLAP）、資料探勘技術（Data Mining）、基準化分析法（Benchmarking）、業務績效管理（Business Performance Management，BPM）等方法進一步分析資料。

資料呈現：將分析過後的資料，以報表工具設計統計圖、統計表，能依據主管機關要求直接呈現資料分析結果。

[364] Hsinlan Chen，【硬塞科技字典】什麼是商業智慧（Business Intelligence,BI）？，2016 年 8 月 15 日，https://www.inside.com.tw/article/6825-what-is-business-intelligence（最後瀏覽日期：2021 年 2 月 4 日）。

第四節　主管機關監督與稽核機制與爭議處理回報機制

一、監督機制與案件閱覽權限

經借鏡本報告第二章外國法制，本研究歸納主管機關之監督措施包含以下：

1. 進行年度回顧報告，並會在每個季度發布關鍵績效指標（KPI）；
2. 要求電信消費爭議處理機構發布年度運營報告，定期與電信消費爭議處理機構開會，並審查其工作情況；
3. 由主管機關委由第三方作成監督報告，若電信業者有違反相關法規，主管機關得進行調查並通報電信消費爭議處理機構。

此外，有關主管機關之監督機制，亦可使主管機關就資訊通報系統與案件管理統具有完整登入及閱覽權限。即主管機關將擁有專屬之帳號密碼可登入資訊通報系統，此組主管機關之專屬帳號密碼具有完整之案件閱覽權限，可隨時登入案件管理與資料庫系統審閱案件進度，亦可利用自動生成之數據統計，及時了解電信業者或爭議處理機構案件之處理情形。

監理機關、消保官及各家電信業者均可經授權認證後（消費者保護團體、消保法中央主管機關或其他單位機構則視需要，可申請本資料庫的授權認證權限），查詢本資料庫個案或類型化之資料及統計，及時掌握突發或重大事件，以利相互通報及重大決策之參考。

二、介入機制與重大爭議主動通報

有關主管機關之介入機制，目前規劃資訊通報系統平台可利用案件資料之類型化分析，進行重大爭議事件的條件設定（例如消費者申訴同一性質案件量在一定期間內超過 20 件以上），以及時掌握市場消費爭議動態予以回應或通知電信業者，另在消費申訴案件進入爭議處理機構時亦可同步掌握處理進度。

三、案件進度查詢

現行規劃消費者(向資料通報系統提交第一階段申訴或進行第二階段申請調處之消費者)得利用案件編號(無論係由線上申請或非線上申請皆會提供消費者案件編號)、平台帳號密碼、或輸入手機門號自行線上查詢案件處理進度。

第五節　小結

資訊通報系統平台之建置成功與否，有賴於：(1)通報資料統一格式欄位，(2)個人資料去識別化，及(3)傳輸及存儲的資訊安全防護。另外，介接單位間之轉介機制運作及權責釐清，亦需流程說明書的詳盡規劃。一旦成功建置資訊通報系統，除可將消費爭議申訴案件統一彙整於本系統，更有利於第二階段線上爭議處理及調處(ODR)之效率。

在申訴爭議案件彙整階段之系統規劃著重於各方電信消費者申訴之整合以及匯入資料庫時之填寫與勾選欄位之設計，以利特定個案之處理情形及供未來案件統計所需。本研究建議匯入案件資料之欄位應包含：申訴人個人身份基本資料、申訴爭議事實簡述、初步定性申訴爭議類型[可複選]、電信業者（可能有一家以上）擬解決之方案及處理進度、消保相關單位介入之意見、申訴爭議處理類型化定性（可複選)、爭議處理中心處理進度、爭議處理結果、結案後續稽催等)；而系統互通機制之技術設計則應利用 API 介接技術，使各機關可透過 API 上傳、查詢及管理案件，將分散各機關之電信消費者爭議資料，整合在同一資料庫，此資料庫具備查詢及使用功能，屬於關聯式資料庫，透過加密技術，即使用 Database Mask 及 AES256 位元技術，將資料進行加密處理。

在爭議處理階段之系統規劃則著重於電信消費爭議處理機構、電信消費者（申訴人)、電信業者、消保官、主管機關等不同使用者對於案件資料庫之運用與權限劃分，例如爭議處理機構具有完整之管理權限，而主管機關即具有資料庫系統之完整閱覽權限，於主管機關登

入之使用頁面將有監理使用者說明書（包含功能說明、操作說明、流程介紹、常見問題等）供使用者閱覽。至於電信消費者則具有其申訴案件之閱覽權限與部分編輯上傳之權限，以利消費者得以了解案件進行狀況，並可利用系統進行書面文件之提交、向爭議處理機構提出問題、訊息往返等，以促進案件之進行；而於消費者登入之使用頁面亦有消費者（申訴人）使用者說明書（包含功能說明、操作說明、流程介紹、常見問題等）供使用者閱覽）。

除上述之不同使用者對於系統之運用權限劃分外，系統功能亦將針對電信消費爭議案件進行大數據分析，根據資料庫系統中已匯入之資料並提供 BI (business intelligence)報表，以供主管機關閱覽。此 BI (business intelligence)報表亦可連結到爭議處理機構對外之公開網站，供一般大眾無須登入即可查詢電信消費爭議案件之統計分析結果。

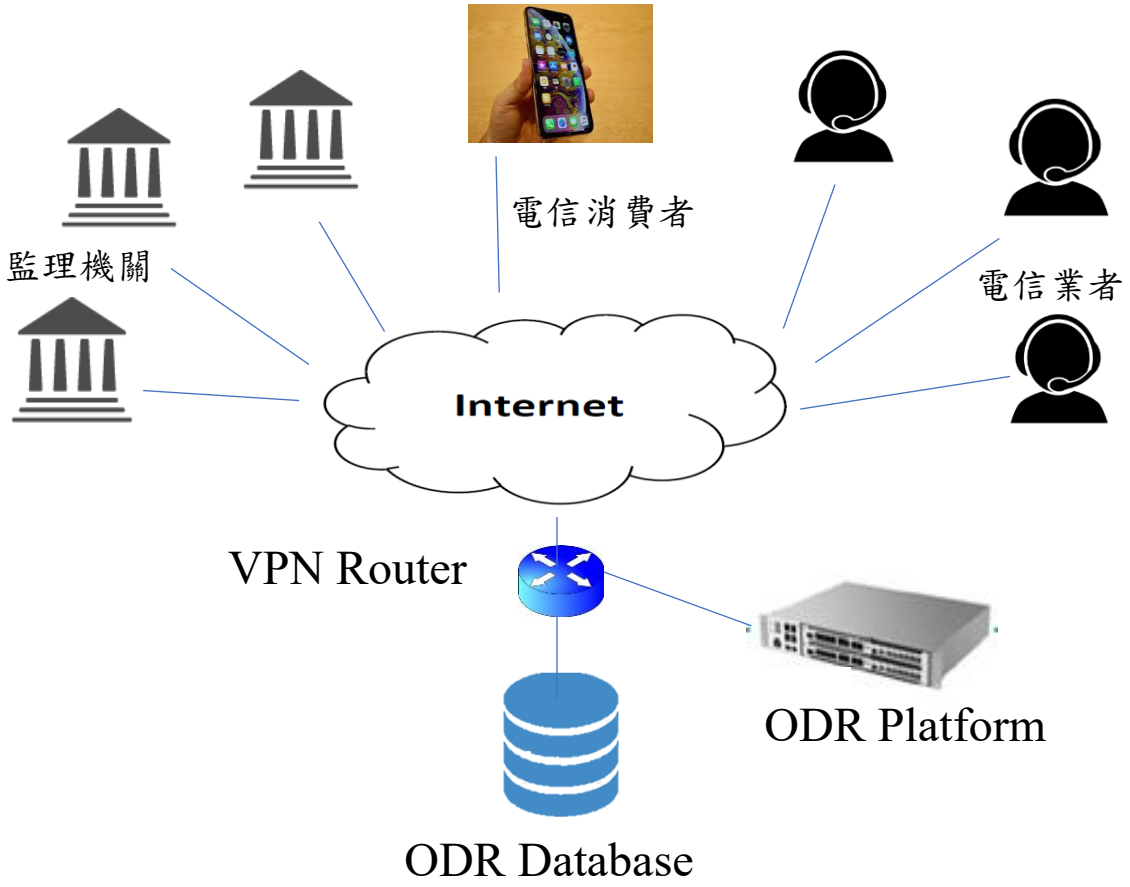


圖 58　爭議處理系統平台與資料庫運用示意圖

未來若能以此爭議處理資料庫系統作為 ODR 線上爭議處理之平台，則建議之爭議處理流程如下：

1. 申訴人向電信業者申訴未果後之一定期間內，應檢具相關資料事證，登入本系統進行申訴之聲請。

2. 爭議處理中心於收到申訴人申訴資料後，如資料事證完備，應於[三個工作日]日內將申訴案件通知電信業者，以要求電信業者進行初步回覆[七個工作日]。

3. 爭議處理中心於收到電信業者回覆後，應利用本系統及爭議處理專家資料庫，選任分派爭議處理專家(以下簡稱「專家」)[三個工作日]。

4. 專家於收到選任確認通知後[十個工作日]日內，應就雙方（申訴人及電信業者）所檢具之事證說明，進行線上書面審理判斷。

5. 如專家發現雙方檢具事證說明不足或申訴個案屬於重大爭議事項而有待監理機關共同協商時，得進行一次[時間待討論]書面判斷時間之展延。

6. 如專家認為有必要邀集雙方（申訴人及電信業者）進行面對面之協商時，得通知雙方並擇期以視訊方式進行三方溝通協商，以儘速解決爭議。

7. 專家做出判斷後，電信業者應充分尊重其判斷，並以此做為與申訴人進行申訴案件和解之動作。

第十二章　研究結論與建議

第一節　研究結論

本研究經研析英國、澳洲、日本、新加坡與加拿大等國家地區之訴訟外爭議處理機制，歸納出英國、澳洲與加拿大設有專責之機構負責處理電信相關之消費爭議，其組織型態皆以非營利法人型態設立，適用之範圍包含自然人消費者和小型企業。至於日本與新加坡目前雖尚未有電信消費爭議專責處理機構，然新加坡現正研擬電信付費爭議處理機制中，可見各國大多積極發展訴訟外紛爭解決機制以因應電信消費爭議。

本研究認為由於電信服務具有普遍性，即普羅大眾皆為電信服務之消費者，此龐大之基數使電信消費爭議具有案件量大之特性。從各國案例以觀，電信服務之常見爭議亦不受地域不同之影響，主要集中於帳單、服務品質與契約爭議為主，所涉之爭議金額亦不高，此與我國之電信消費爭議常見之紛爭類型類似。

就爭議處理機構之設置及運作之資金來源，依外國法制研究結果，多由電信業者出資，消費者無須付費，僅有目前尚在研議之新加坡電信爭議處理機制係規劃採取雙方當事人共同分擔模式，消費者須負擔百分之十之案件費用，其餘由電信業者負擔，此種收費模式目的係為避免消費者濫訴之防禦機制，而可供未來機構設立後調整或修正各項服務之收費模式之參考。

而有關爭議處理流程，外國電信消費爭議處理機制皆採取「兩階段」之爭議處理，先由消費者與業者進行協商，協商不成時始進入電信消費爭議處理機制由公正之第三方進行裁決。至於尚在研擬中之新加坡電信與付費電視爭議處理機制則與我國之金融消費爭議處理機制相同，係採取三階段式之爭議處理流程，先由消費者向業者提出申訴，若無法解決時則由第三方介入協助進行調解與裁決。而就裁決結果之拘束力而言，依外國法制之研究結果，只要消費者接受裁決結果，

即對雙方產生類似契約上和解之拘束力。

至於爭議處理系統平台與資料庫之部分，本研究觀察到國際上自 2000 年至今持續推動線上爭議處理解決機制之設立，而國內亦不乏利用線上平台協助案件管理、加速案件處理效率以及數據統計分析之案例，在網路日漸普及，電子商務、網路活動益加盛行之今日，可預見各國加強對線上爭議處理平台之應用為未來趨勢。儘管依目前我國電信消費爭議處理之習慣模式仍依賴電話客服或面對面協商或調處程序，且依現行之電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 27 條第 2 項，電信消費爭議之調處程序係以直接、言詞審理為原則，然本研究仍認為可以兼採線上爭議處理機制之優點，透過爭議處理系統平台與資料庫之建置，達到資訊查詢、資訊揭露、監理機關之監督稽核與爭議處理回報之功能，以提升電信消費爭議 ADR 機制之附加價值，除了可加速與充實直接言詞審理前之資訊交換內容，亦可發揮資訊組織、分析、評估、判斷等其他加值功能，提升 ADR 處理紛爭之效率。

第二節 具體建議

有關爭議處理組織與流程之初步建議，經統合溝通會議中專家學者與 TTIDA 之意見與討論，由於三場之溝通會議中專家學者之建議討論多圍繞電信管理法第 20 條之文義解釋，以另行設立獨立之爭議解決機構為建議主軸，然 TTIDA 依現行運作模式與費用成本考量，傾向直接調整與改良現有之電信服務消費爭議處理中心，以符合法規需求；故本研究期末報告擬以兩案併呈之方式提供政策選擇，即包含由 TTIDA 建議維持現行體制於協會下設電信消費爭議處理中心之架構模式（即「方案 A」），以及本研究團隊經參考國內外法制經驗提出之獨立機構法人模式（即「方案 B」），作為爭議處理機構設立之組織選項參考。

比較二方案優劣，方案 A 模式具有準備期較短、成本較低等優點，使新的電信消費爭議處理機制可馬上施行，且不因組織新設而造

成空窗期，似為短期務實可行之方案。然而因其並非獨立之爭議處理機構，故須特別注意負責爭議調處之調處委員會成員之選任，以確保爭議處理之公正性，此外，亦可能會有無法因應未來多樣化之電信服務與消費爭議型態之疑義，運行後須為滾動式修正。

而方案 B 模式雖然準備期較長且初期投入成本較高，然而長遠以觀，為完全達成當初電信管理法第 20 條之設計目的，則參考各國作法新設一獨立之非營利法人機構，似為長期運行之適當方案，且獨立機構之組織設計客觀上較能確保爭議處理機構與調處機制之獨立與公正性。此新設之法人，除負責處理電信消費爭議外，在有妥善配套措施下，也有機會擴大其業務範圍，而納入其他類型之消費爭議。惟衡諸現行狀況及獨立機構之設立營運費用，B 方案推行上之主要困難應在於設立初期之資金籌措，故除了電信業者出資外，若有來自公部門之資金捐助，或未來有相關因應之立法與修法內容，似較能促進 B 方案之實現。

因此，本研究建議電信消費爭議處理機構之組織規劃，可分為短期建置方案與中長期規劃方向，短期而言，為求機制建置之效率與務實可行，可依 A 方案之組織架調整既有組織與機制，定期就運行後之成效進行檢討、為滾動式修正，中長期而言則視機制運行情形持續推動獨立爭議處理機構之建置與擴大爭議處理機制之適用範圍，以使此爭議處理機制能成為符合我國國情、務實可行、公平有效之消費爭議解決機制，俾保障電信消費者之權益。。

以下分別就本研究研擬之電信消費爭議處理機制，從法制面、組織面、營運面、監督面分述之：

機制層面	具體建議	對應頁數
一、 法制面	1. 依電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法與負擔特別義務之電信事業認定標準之修正建議修正規範內容。	詳參本報告第 284 頁至第 320 頁。

機制層面	具體建議	對應頁數
	2. 基於電信管理法第 17 條，建議主管機關公布定型化契約範本，未來視需要依消費者保護法第 17 條擬定應記載及不得記載事項，俾利消費者權益之保障。	
二、 組織面	1. A 方案就既有組織與機制進行調整，就運行後之成效進行檢討、為滾動式修正，視必要性建置獨立機構法人。 2. A 方案之公正性問題可以透過調處委員之選任機制與資訊公開（部分比例由主管機關推薦選任、調處委員名單應提交主管機關核備以及調處委員會成員名單之公告），輔以主管機關之外部監督來降低爭議處理程序本身之公正性疑慮。 3. A 方案之配套措施包含：組織位階之提升、調處委員會之獨立性、核心業務辦理流程明確化、案件統計與類型化、效能監督機制、獨立網站之建置、推廣使用與宣導與擴大人事與硬體設備。 4. B 方案因組織上獨立，得以發揮運用之可能性較大，且相較於 A 方案，對內部會員管理與監督程度較高，亦可協助主管機關完成受委託之行政任務。此外，在未來數位匯流的情形下， B 方案作為獨立機構較有利於電信消費爭議處理機制擴大適用於其他新興之電信服務型態。 5. B 方案之配套措施包含法規與組織籌備、	詳參本報告第 322 頁至第 349 頁。

機制層面	具體建議	對應頁數
	調處委員會之獨立性、核心業務辦理流程明確化、案件統計與類型化、效能監督機制、獨立網站之建置、推廣使用與宣導與擴大人事與硬體設備。	
三、 營運面	1. 兩階段消費爭議處理流程，並與一般消費爭議處理機制為競合，消費者得基於程序選擇自由選擇爭議之救濟管道。 2. 為提升機制之使用率，得透過轉介機制、推薦使用、契約約定達到專業化 ADR 紛爭解決。 3. 業者出資模式和業者自律 ADR 與品保協會機制相類似，可參考品保協會其每筆旅遊收取之對價會提撥一定比例做為保險，將機構之經費提撥一定比例做為準備金。 4. 經費挹注方面，主管機關就有加入爭議處理機制之電信事業，可考慮將其頻率使用費部分退還之作法，作為處理消費爭議之經費來源以及獎勵機制。 5. 就調處決定之效力而言，於雙方接受提調處委員之調處結果後，調處即為成立，由於電信管理法並未明文調處決定具有與判決之同一效力，故雙方接受調處決定之效力本身應僅具一般和解契約之效力，可透過於雙方同意不再就同一爭議事項提起其他救濟，並透過公證方式取	1. 詳參本報告第 350 頁至第 383 頁。 2. 經費挹注內容詳參第 324 頁、第 332 頁。 3. 就 eBay-Square Trade 爭議處理模式，詳參本報告第 390 頁以下。

機制層面	具體建議	對應頁數
	得執行力。 6. 不論係採取 A 或 B 方案，本研究認為提升調處成功比例之方式，可分為兩種情況予以適用： (1)在消費者合理要求下，機構應透過內部之處理原則，以及將業者違反調處決定之效果--業者公布制度和其他處置作為配套，或是於委託管理合約中與電信業者約定一定金額以下之調處決定應為接受等方式，增加業者接受調處決定之比例。 (2)在消費者係不合理要求下，應由調處委員於調處過程中扮演積極角色，曉諭消費者，此亦可參考中華民國仲裁協會有關調解人之訓練課程，由機構擬定調處訓練課程以使調處品質穩定，調處委員亦得在調處過程中，以第三人角色發最大功效。 (3)上述消費者之要求是否屬合理之判斷，除了由調處委員依個案情形判定外（如消費者請求之優惠或金額減免顯不相當，或如本研究第一場說明會中之討論，實務上有消費者主張在收不到訊號，然而經調查後發現該消費者網路用量很高等過於矛盾情形），可參考 eBay-Square Trade 模式，藉由案件資料庫系統之統計分析結果，統整歸納爭議類型化與其相	

機制層面	具體建議	對應頁數
	應之類型化解決方案，作為調處委員調處之參考，也是調處建議或結果具有一定之可預測性與一致性。 (4) 此外，上述透過過去案例歸納出之類型化解決方案，亦可用來降低濫訴之可能性；爭議處理機構可於消費者提出申請後或進行調處前，使消費者預先瞭解其爭議可能之解決方案，透過過去案例統整歸納爭議類型化與其相應之類型化解決方案，在進入程序前或程序前階段即讓消費者知悉，並建立一致性之爭議類型處理與解決方案判斷標準，得以降低濫訴之情形。	
四、 監督面	1. 以監理科技作為主管機關稽核與介入以及資訊揭露之方法，建置線上系統供即時通報與監督。 2. 要求電信消費爭議處理機構發布年度運營報告，定期與電信消費爭議處理機構開會，並審查其工作情況(如發布關鍵績效指標（KPI）)。 3. 就調處委員名單主管機關之核備。 4. 由機構定期公布爭議處理報告書以及年度報告供主管機關核備。	1. 詳參本報告第 409 頁以下。 2. 爭議處理報告書範本詳參本報告第 359 頁以下。

以下謹就本研究研擬之電信消費爭議處理機制提出期程規劃：

短期 **(第 1 年至第 1.5 年)**	**A 方案:** 1. 章程擬定並提呈主管機關 2. TTIDA 之組織架構調整 3. 主管機關認定之電信事業參與 TTIDA 下之電信消費爭議處理機構 4. 調處委員之選任 5. 爭議處理機構網站建置，作為資訊揭露、調處委員名單公布與爭議處理報告書之公告平台 6. 與 NCC、地方政府消費者保護中心初步建立案件轉介與輔導推廣機制 7. 人事與硬體設備之獨立與擴大
中期 **(第 2 年至第 5 年)**	**A 方案：** 1. NCC 監督機制(如：機構之關鍵績效指標（KPI）與重大介入機制(如：重大爭議調處程序之與會列席、行政指導)之完善 2. 案件資料庫統計系統之建置 3. 案件處理結果與調處成功比例定期追蹤與檢討；案件類型與過去案例之統計歸納；案件類型化與指標性個案之公布；協助定型化服務契約修正檢討

	4. 調處委員之教育訓練課程規劃 5. 消費者教育宣導
長期 **(第 5 年至第 10 年)**	**A 方案轉 B 方案：** 1. 籌備成立獨立之電信消費爭議處理機構 2. TTIDA 下之電信消費爭議處理中心相關資料之交接 3. 主管機關認定應負擔特別義務之電信事業標準之檢視與修訂；擴大電信消費爭議處理機制之適用範圍 4. 於電信技術中心下設置 ODR 系統，以利案件之橫向綜整 5. 利用 ODR 系統建置類型化之解決方案，加入線上爭議處理之功效

第十三章　附錄

附錄一 韓國 5G 消費爭議

- 截至 2020 年 8 月，韓國廣播通信委員會(Korea Communications Commission)下的爭議調解委員會(dispute mediation committee)共計有 82 件調解申請與 5G 相關之爭議(2019 年僅有 5 件)。
- 根據韓國消費者院(Korea Consumer Agency，簡稱 KCA)的統計，自 2019 年 4 月至 2020 年 3 月共計 167 件與 5G 有關之爭議中，有 32.3%之申訴係因通訊品質不佳，30.5%之申訴係違約爭議(包含補貼款)，另有 15%之申訴係因電信業者未就契約細部內容為說明告知(例如說明室外 5G 服務之涵蓋範圍)。
- 根據 KCA 對於 800 名使用 5G 之消費者之使用者調查(選項可複選)，52.9%之消費者認為連線速度不如預期，49.6%消費者認為涵蓋範圍有限，48.5%反映資費方案太貴，41.6%反應 5G 服務會切換回 LTE。
- 此外，26.8%(214 名)消費者反應電信業者未就 5G 涵蓋範圍為說明告知，其中 44.3%(95 名)之消費者係居住在 5G 服務涵蓋範圍之外。

[Types of 5G service consumer damage 5G]

Category	Cases (%)
Poor communication quality	**54 (32.3%)**
Breach of contract	**51 (30.5%)**
Lack of explanation and notification on contract details	**25 (15.0%)**
Mobile plans	9 (5.4%)
Penalties & withdrawal	9 (5.4%)
Unfair subscription	7 (4.2%)
Delayed/omitted subscription	6 (3.6%)
Defective device	3 (1.8%)
Others	3 (1.8%)
Total	**167 (100.0%)**

附錄二 日本電信消費爭議質化案例統整

一、行動通訊爭議案例

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
2011 年第 4 季季報 (平成 23 年度第 4 回)						
1	手機自動連接網路(PHS)糾紛	資費 解約金	說明義務	基於業者沒有說明 APP 會有自動連網致網路費較高之問題。因此欲解約回到原本的資費方案，並免除相關的解約金，及返還因自動連聯網所產生的資費	業者對於自動連網，造成網路流量可能超過上限一事沒有說明。要求相對人檢討及提出相關和解方案	**調處成立** 同意以更換手機之方式解除契約，更換回原本資費方案
2	購買可以收看電視的手機卻收不到電視信號之糾紛	手機型號	說明義務	基於已告知業者須可收看電視，但實際上卻收不到電視訊號。因此願退還手機，業者應返還已支付的手機價金	應檢討是否有具體清楚告知申請人在家無法收看電視之可能性；此外於電視收看之訊號範圍，於廣告手冊上並沒有註明，僅有於	**調處成立** 業者基於申請人特殊之手機需求及委員意見，願歸還所收取之手機對價，申請人返還手機

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					購入後的說明書上始有記載，此部分亦應改進	
2012 年第 1 季季報 (平成 24 年度第 1 回)						
3	手機漫遊資費紛爭	漫遊資費	說明義務	業者對於流量的起算日等沒有說明。因此要求返還已收取之網路流量過量費用	無	**調處成立** 業者自認說明可能不清楚，願意按申請人主張返還已收取之網路流量過量費用
2012 年第 3 季季報 (平成 24 年度第 3 回)						
4	網路服務自動續約糾紛	月租費 解約金 自動續約	說明義務	業者撤回解約金及 10 月、11 月之網路費請求，及返還已支付的 8、9 月費用	申請人對於契約自動續約流程無法正確理解，因此業者於自動續約及解約方式說明上可能不完備	**調處不成立** 業者認為與申請人之間的應答並沒有可歸責之處，且此處退讓，則會影響過去以來的作業流程
2013 年第 3 季季報(平成 25 年度第 3 回)						
5	LTE 廣告不實糾紛	LTE	廣告不實	基於廣告不實，並沒有廣告	1.申請人因業者	**調處成立**

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
		網速 覆蓋率 解約金 月租費		中所述通訊速度、人口覆蓋率高之優點，欲請求解約及返還已支付之費用	不實廣告致締結契約，應往解除契約方向來解決此次紛爭 2.提出調處方案 (1)解約免解約金 (2)返還自收到申請人解約通知後收取之費用 (3)申請人解約通知送達日為解約日，在此之前收到電信費部分不溯及返還，但就手機價金部分以申請人返還手機為條件，業者返還已收取之手機價款	業者及申請人同意調處委員提出之方案

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
2013 年第 4 季季報(平成 25 年度第 4 回)						
6	LTE 廣告不實 (5 件併案)糾紛	LTE 網速 覆蓋率 解約金	廣告不實	基於家中、工作地、外出皆無法收到 LTE 的信號，且業者經機關認定有廣告不實問題。因此申請人願意返還手機，但希望相對人能負擔所有必要費用及解約金	無	**調處不成立** 申請人們認為業者提出之方案:1.點數不足未來換手機須付差額 2.現在適用的優惠方案未來不一定能享有；而業者對此亦無法提供更好方案，因而雙方無共識
7	行動 WIFI 分享器解約糾紛	通訊品質 解約金 月租費	通訊品質	基於收不到訊號無法使用，因此要求無條件解約並請求返還已經支付的費用	1.提出調處方案 (1)無條件解約 (2)返還分享器給業者 (3)業者返還已收取費用 2.要求業者對於家中無法收到訊	**調處成立** 業者及申請人同意調處委員提出之方案

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					號的案例，應直接個別應對與消費者協商解約。希望業者再充實制度及員工教育	
2014 年第 1 季季報(平成 26 年度第 1 回)						
8	行動 WIFI 分享器解約紛爭(2)	通訊品質 解約金 月租費 電腦加購網路	通訊品質	基於訊號不良請求解除契約，且免除無法使用期間的網路服務費及解約金共 8 萬日圓。此外希望能返還已經支付的 3 萬日圓(電腦分期款)	申請人已支付了 4 個月費用，就電腦契約違約金部分，扣除此四個月已支付部份	**調處成立** 業者提出以電腦申請人仍留下為前提，電腦合約解約金不能免除。但可返還從平成 25 年 10 月至平成 26 年 1 月申請人已支付的每月基本額、初期費用，及免除通訊服務解約金
2014 年第 4 季季報(平成 26 年度第 4 回)						
9	手機訊號之糾紛	通訊品質	通訊品質	基於外出工作環境訊號不	無	**調處成立**

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
		解約金		良請求無條件解除契約，願退回手機，但請求返還已收取手機價款		業者同意免除申請人解約金及兩台手機價款合計1萬3500日圓，雙方成立調處
2015年第2季季報(平成27年度第2回)						
10	網路訊號、流量與手機解約糾紛	通訊品質 解約金	通訊品質	基於訊號不良，願意返還締約贈品，請求免除解約金	無	**調處不成立** 業者基於申請人自締約以來已經過5個月，且期間皆無反應通訊問題，從實際申請人通訊紀錄來看，實難同意申請人解約
2015年第3季季報(平成27年度第3回)						
11	行動WIFI分享器解約糾紛(3)	通訊品質 解約金 電腦加購網路	通訊品質	基於訊號不良，請求無條件解約	1.認為本案爭點為申請人住家訊號問題，因此要求業者下次調處	**調處不成立** 業者基於申請人住家之網路訊號並無不良而無酌

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					召開前，調查好申請人住家訊號狀況；查證申請人是否向電腦販賣商客訴網路問題 2.提出調處方案 (1) 未支付的網路費由業者吸收，解約金申請人負擔一半	減解約金之瑕疵，且調處過程及結果會公布，因此不同意委員之調處方案
2016 年第 2 季季報(平成 28 年度第 2 回)						
12	手機加值服務費用返還糾紛	加值服務費	加值服務	基於過去 8 年以上在不知情下締結了加值服務合約，因而長時間被收取相關費用，因此請求返還被收取之加值服務費	告知業者在無可供評估之證據下，案件事實難以判斷。另外在契約要約階段，提供何等程度之說明，亦會影響	**調處不成立** 業者基於調處過程及結果會公布，且申請人將原屬於其太太名義之門號轉由自己使用。在過戶

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					判斷，因此要求業者於下次期日時提出	給申請人時點時，加值服務合約即已存在，因此於移轉契約書上即包含此加值服務，而申請人亦已於其上簽名，因此不同意申請人主張
13	手機電信契約有效性紛爭	冒名申請服務 月租費 解約金	冒名	基於前夫以離婚前之健保卡及住民票作為證件，締結契約為無權代理，請求撤回28 萬日圓之月租費及解約金等請求	1.詢問業者為何至調處程序前，皆認為雙方契約有效成立，其理由為何 2.詢問業者委任書上的電話並非本人，而無法以電話方式確認本人意思，此外契約成立之通知書	**調處成立** 業者基於認同契約為無權代理，合約無效，願撤回對申請人之請求

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					(寫有請勿轉寄) 亦因無法寄達收件人住所而被退回，其後又以轉寄之方式寄達了本件申請人，理由為何 3. 業者未來再發生如本件情況時，需檢討相關應對方式	
2016 年第 3 季季報(平成 28 年度第 3 回)						
14	手機電信契約解約糾紛	月租費 解約 契約變更	解約與否 契約變更	基於各變更電信契約之書面影本上非其所簽,故認為業者督促支付之債務應該不存在,請求業者撤回請求及消除相關滯納之紀錄	1.申請人雖有至店內解約的意思，但未完成解約手續，申請人之門號仍可繼續使用，而其孫子使用申請人之門號進行通話時，	**調處不成立** 業者認為申請人本人與其孫至店內，就合約相關事項當場簽名，業者並無過失。因此不接受委員提出之調處方案

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					申請人即有支付通話費之義務 2.孫子持有換機後的新機，申請人返還手機顯屬困難，因此申請人應支付同手機二手價格之費用給相對人(似乎委員是認為換新機過程有瑕疵，所以至此之前之相關成本由相對人負擔，此之後之成本由申請人負擔)	
15	平板月租費糾紛(2)	失竊 月租費	說明義務	基於業者沒說明解約及可以在不解除契約的情況下，暫緩每月支付基本網路費之機制。因此要求返還從通	1.業者官網上對於失竊發生時之處理說明並不明確	**調處成立** 業者願意就申請人已經支付部分扣除平板分期款

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
				知相對人發生竊盜案開始至今,已支付的基本費用約35萬日圓	2.平板失竊後申請人到相對人店內詢問相關解決方案時，相對人之說明不明確	及解約金後共14萬日圓，返還申請人，尚未支付的網路基本費用部分願放棄請求。申請人同意業者提案，成立調處
16	行動WIFI分享器解約紛爭(4) (5)	通訊品質 解約金 月租費 分期款	通訊品質	基於訊號不良,申請人請求無條件解約、分享器剩下分期款免除、11 月以後被扣款部份返還	無	**調處成立** 業者提出 1.分享器買賣契約解除，剩下餘款4萬3740日圓免除 2.網路服務無條件解約 3.從平成27年11月至平成28年5月已支付之費用2萬2060日圓返

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
						還 4.申請人放棄請求返還平成27年9月、10月已支付之9607日圓。申請人同意業者提出方案雙方成立調處
2016年第4季季報(平成28年度第4回)						
17	電子相框解約糾紛	說明義務 解約金 分期款 月租費	說明義務	基於業者沒有說明電子相框需另外購買，及有相關網路服務費，因此請求返還該商品已經支付之分期款、免除剩下分期款、返還該商品相關已支付之網路費用，及無條件解約	無	**調處成立** 業者雖認為申請人於契約上有簽名，且申請書影本簽名欄上有申請人之簽名，並有交付給申請人。因此認為有履行應有的說明義務。但基於申請人為高齡者及

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
						為盡早解決糾紛，同意申請人主張
2017 年第 1 季季報(平成 29 年度第 1 回)						
18	代為接收、寄送貨物詐欺所生手機解約糾紛	詐欺 解約金 手機分期款	詐欺	申請人甲: 基於受到詐欺提供身分證電子檔及帳戶，而被與業者締結電信合約。因此希望能使與 A、B 、C、D 間契約無效，不被請求相關違約金、手機剩餘分期款、使用費等相關費用 申請人乙: 基於受到詐欺提供身分證電子檔及帳戶，而被與業者締結電信合約。因此希望能使與 A、B 間契約無效，不被請求相關違約金、手機剩餘分期款、使用費等相關費用	1.對業者 A 要求考量下述情事後提出解決方案:一、申請人並無締結契約之意思表示；第二、轉送處之人已被逮捕；第三、發現受害後即早提出解約 2.對業者 B 將申請人們評價為具有契約上之意思表示顯有困難。此外轉送行為亦不因此而被	**調處部分成立** **業者 A:** 基於從警方取得資訊，申請人乙確實是受害者，因此同意其主張；但申請人甲並未有相關資訊證明為被害人，因此不接受甲之主張 **業者 B:** 不認為申請人甲及乙為受害人，因此不接受他們的主張

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					評價為契約上之承諾。即使認為有侵權行為，但損害賠償額範圍為多少仍有疑問。希望相對人B考量上述情事後，提出紛爭解決方案	**業者 C:** 同種類型之糾紛湧現，必須研討出統一的解決方案及標準。數日後同意申請人甲主張 **業者 D:** 答辯書上表達接受申請人甲之提議
19	平板解約糾紛(2)	解約	說明義務	基於有視力及身體障礙領有殘障手冊締結契約日因流程及所花時間（約 4-5 小時）過長，致申請人處於無法完全理解契約內容之處境，因此希望平板能解約	申請人要智慧手機還是平板猶豫不決，但業者仍未區分申請人之需求，而同時簽定手機、平板契約，核屬不自然。此外雖然有智慧手機的估價單、	**調處不成立** 業者基於簽約日已掌握申請人平板需求。此外使用方法、資費、價款已花費充足時間說明之，且亦使用適用於高齡者之放大文字書

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					平板的估價單，但並沒有兩者放在一起比較之資料，因此契約內容對申請人而言是否能正確理解不無疑義，而有違反電氣事業法消費者保護相關規則指引之可能	面資料向申請人說明平板相關事項，同時亦考量到申請人視力問題，亦手寫相關說明。因此對於申請人之說明應無不妥之處，無讓步之理由
2017 年第 2 季季報(平成 29 年度第 2 回)						
20	手機租借相關之通話費糾紛	通話費 契約標示不清 誤認公司	說明義務 契約標示	基於店家招牌使其誤認為知名電信業者，且針對撥打免付費電話亦要收費一事，僅於英文契約書中的注意事項以縮小字體表達，且無口頭說明，因此請求相對人返還已支付之通話費用 3 萬 2010 日圓	實務上發生用戶客訴電話費高於自己認知時，多以返還所收費用的方式和解，且如果進入訴訟，多以相對人違反說明義務而敗訴。因此委員向	**調處成立** 雙方就申請人撥打免付費電話部分返還半數，撥打付費電話部分將以電信商原價計算差額返還，達成調處

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					業者表達是否就撥打免費電話部分返還 7 成給申請人；或是撥打免費電話部分 5 成返還給申請人，撥打付費電話 1 分鐘 110 元部分，按一般原有支付電信業者之價格計算，差額返還給申請人	
21	手機月租費糾紛	月租費折扣 解約金 說明不實	說明義務	基於享有月租費優惠條件與店員說明有異致無法享有優惠；平板部分，其資費亦無清楚說明，因此請求能將手機與平板契約解約；如果無法的話，至少希望能夠享有大哥大移轉門號之月租費優惠及解除平板部分	業者應檢討在地方消費生活中心調解時，不管申請人之主張一概拒絕，於此則一反過去，承認就大哥大優惠於說明上可能有所不	**調處成立** 業者基於未清楚說明優惠，因此願給予申請人相當於 2 年基本費用折扣之補償，及手機號碼變更所生手續費共計

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
				的契約	適當	4 萬 4798 元，以為和解。但平板部分說明上應無與實際差異過大之可能，故不同意申請人解除平板部分的契約。申請人同意業者提案，成立調處
22	平板解約糾紛	解約金 資費方案 高齡者	說明義務	基於資費方案說明不清，對業者不信任，請求解除手機及平板契約	1.手機契約部分應有效成立 2.平板部分店員對高齡未使用平板之申請人之說明義務是否已履行尚非無疑 3. 平板部分業者用來確認高齡者意思表示之服務申請契約書中之	**調處不成立** 業者認為申請人為高齡者，但已清楚地說明契約內容，說明後漏簽署一部分確認高齡者意思表示之服務申請契約書，應不影響契約之有效成立。故不接受委員調

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					簽名欄，並無申請人的簽名 3.從申請人過往的使用紀錄中可以確認，幾乎沒有使用通話以外功能，而該當電氣通訊事業法指引中關於不適切說明之例子 4.向業者表達是否願意接受解除平板契約、退還平板，返還相關收取之價金	處方案
23	平板解約糾紛	解約 高齡者	說明義務	基於店員說明過於冗長，且未考量其需求而為推銷，請求無條件解除平板契約	無	**調處成立** 業者承認欠缺考慮，店員解說超過 1 小時，致申請人過於辛勞無

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
						法理解相關契約內容，且對無使用網路及簡訊的78歲高齡者，推銷平板及加值服務屬不適當，願接受申請人主張
2018年第3季季報(平成30年度第3回)						
24	手機解約糾紛(2)	解約金 說明不清處	說明義務	基於代理店說明手機將免費附贈且資費會更低，但實際上手機卻須自費。因此請求平成30年2月所被業者請求的8萬8000元，扣除通信契約解約金(1萬4000日圓)後，業者能夠撤回7萬4000日圓之請求	指出代理商應確認於勸誘過程中，對申請人說明之內容是否適當，並提出由代理商負擔該筆(7萬4000日圓)費用作為調處方案	**調處成立** 代理店同意委員提案，調處成立
25	平板解約紛爭(4)	解約 說明不清處	說明義務	基於店員未考量申請人只要便宜、操作簡單的手機，仍不斷推銷平板，且無說明相關資費，因此請求解除平	申請人對於手機、電腦、網路使用幾乎無經驗且無相關知識，然	**調處成立** 申請人於平板返還前的基本費和通訊費由申請人

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
				板契約	而於締約當時，店員的說明、契約型態、資費、條件等皆未考量到此點	負擔，平板價金返還給申請人。雙方對此方案表達合意，並成立調處
2019 年第 2 季季報(令和元年第 2 回)						
26	行動 WIFI 分享器解約糾紛 (6)	解約 自動續約	說明義務	基於平成 29 年 3 月手機契約解約。平成 31 年 2 月收到業者通知:行動 WIFI 分享器及 GPS 部分的合約(申請人與業者合作之電信商間)並未解約，且每月從銀行扣款 5800 日圓已持續 2 年。請求將行動 WIFI 分享器及 GPS 契約解約，並返還自平成 29 年 3 月至平成 31 年 2 月間所已經支付之費用共 14 萬日圓	申請人締結手機契約時，受勸誘與合作電信商締結服務。因此於申請人手機解約時，相對人應有義務告訴申請人，尚有其他未解約之服務合約存在，此為相對人之附隨義務且經判決承認。因此要求相對人讓步並提出和解方	**調處成立** 業者認為確實於網路及定位服務合約解約問題上並無清楚說明，因此願意返還相對人 6 個月所收取之費用約 3 萬 4000 元以作為和解。申請人同意相對人之提案，最終雙方當事人成立調處

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					案	
2020 年第 2 季季報(令和 2 年第 2 回)						
27	手機解約紛爭	解約	說明義務	基於業者未清楚說明解約流程致其誤認已解約，因此要求返還剩下尚未返還的 1 年月租費(日幣 3 萬 5000)及解約金	1. 無法確認業者是否對申請人清楚說明解約，但如果申請人提出解約業者應該會就此事項說明，此外就解約完成會有書面證明遞交給申請人，但申請人並未注意到此點 2. 業者願意盡早解決紛爭，除解約金外願意返還剩餘 1 年份的月租費作為讓步。委員認為此解決方案合理並告知	**申請人撤回** 業者願意返還剩餘 1 年份的月租費，但申請人應撤回本件糾紛。雙方就此達成和解，申請人撤回申請

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					申請人	

二、家用通訊爭議案例

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
2012 年第 1 季季報 (平成 24 年度第 1 回)						
1.	網路服務網速紛爭	網速 解約金	說明義務 廣告不實	官網寫最高下載速度為7.2MB，最高上傳速度為384KB。然而申請人實際使用後發現，下載速度只有200KB。業者無法改善網速，解約不願支付解約金	1.在官網上的數據是以盡力而為(Best Effort)模式下之數據，應標示清楚不要使消費者產生期待落差 2.提出調處方案 (1)契約解除 (2)業者放棄解約金請求 (3)業者返還已收取費用 (4)改善廣告避	**調處成立** 業者自認官網及客服中心，於網速說明及解釋有所不足，願意按委員建議方案成立調處

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					免消費者誤會	
2012 年第 2 季季報 (平成 24 年度第 2 回)						
2	電腦租賃附加網路服務糾紛	電腦維修 網路資費	變更契約	基於業者契約之服務規約有所變更，致無法提供維修服務。因此請求業者提供無償修理服務，且返還因電腦故障無法使用後所收取之網路資費。	業者應注意單方面變更使用規則對消費者影響	**調處成立** 業者願返還電腦故障無法使用期間所支付的費用，並提供新電腦，代替修理故障電腦
2014 年第 2 季季報 (平成 26 年度第 2 回)						
3	網路服務解約糾紛 (2)	解約 月租費	說明義務	基於已在 9 月時告知要解約，不接受業者於 9 月後相關資費之請求	1.申請人解約意思清楚，業者即應將需要完成手續之意旨傳達給申請人。 2.業者手冊上，解約資訊皆無記載 3.解約手續尚未完成，申請人告知其後再行來電，然幾日後皆	**調處成立** 業者接受委員指摘，願意放棄請求

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					無來電，則業者自應打電話給申請人	
2015 年第 1 季季報 (平成 27 年度第 1 回)						
4	網路服務解約紛爭 (3) (4)	解約金 身障人士 說明不清	說明義務	基於實際上與簽約時所說不同，較原本的使用費更高，且網速也沒變快。因此想要無條件解約	1.申請人確實有腦部受損之記憶障礙、言語障礙，因此複雜的電信合約，難以採信業者有盡其說明義務使申請人理解契約內容 2.網路使用費加上電視使用費，其合計金額確實比以前還高	**調處成立** 業者同意放棄收取解約金，並將已扣款之 3 萬 5316 日圓返還給申請人
2015 年第 1 季季報 (平成 27 年度第 3 回)						
5	網路服務解約糾紛	解約金 變更資費方案 申裝費	說明義務	基於無法使用網路(數據機遺失)，為了享受新資費方案之網路服務，需先重新進	無	**調處成立** 業者基於不知悉申請人網路尚須

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
		說明不清		行申裝作業，而要額外費用，因此向業者提出解約，但要解約金 3 萬日圓另加消費稅。此外契約當事人為申請人父親，雖已過世但未變更前，形式上仍未得到契約當事人的同意。因此請求無條件解約		申裝作業，及現在契約名義上之當事人為其父親，因此形式上並未得到契約當事人的同意；以及解約金之消費稅部分並未清楚解釋。因此同意申請人主張
2016 年第 2 季季報 (平成 28 年度第 2 回)						
6	網路服務糾紛	光纖服務契約 網路服務契約	業者疏失	基於無故被解除契約，希望能回覆契約	兩間公司間應改善資訊交流及對客戶應對怠慢問題	**調處成立** 基於內部溝通不良，以為申請人尚未完成架設網路，致解除契約。因此同意申請人主張
2017 年第 1 季季報 (平成 29 年度第 1 回)						
7	光纖加值服務解約糾紛	加值服務 解約	說明義務	基於並無看到相關加值服務說明，且亦不記得有與代	各地消費生活中心湧入與本案類	**調處成立** 基於服務說明上

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
		未經同意締約		理商及加值服務業者簽約。因此要求相對人返還所收取的 10 個月的加值服務費用共 3 萬 9960 日圓	似之消費紛爭，今後於勸誘、締約時應充分說明及交付書面給消費者	有所不清楚，願意全額返還
8	光纖電話契約取消解約糾紛	光纖電話 支付及結算 冒用公司名義	冒用名義	基於業者冒用與大間電信公司合作之名，致申請人委由業者代為扣款。其後接到電話線路被變更之通知，要求業者取消服務並回覆原狀，但被要求支付兩萬元。申請人不服，請求電話線路回覆，並且返還至今收取的費用及撤回其他對申請人之請求	無	**調處成立** 除冒用名義外，其他部分大致如申請人所述，願意返還已支付的費用 1 萬 6142 日圓，停止支付後之相關請求 3 萬 3523 日圓，亦願意撤回。回覆通話之費用，待確定後立即支付
9	搬家致網路服務契約解約糾紛	網路服務 公寓集體收費 說明不清	說明義務	住公寓 A 時，與業者締結網路服務契約。業者有告訴申請人須將在公寓 A 有關之契約解約，並加入公寓 B	1.租賃型公寓與全住戶簽訂網路服務契約尚屬少見，入住者不知	**調處成立** 業者鑒於此次糾紛已在公司內部檢討中，為了盡

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
				之網路服務，但並沒有說明公寓 B 是透過管理費收取使用費，不需要個別與相對人締結契約。請求返還在公寓 B 居住期間所直接支付給業者的 10 萬費用	悉網路費用包含在管理費中應大有人在 2.與申請人間信件往來中，並無提到公寓 B 是與全戶締結網路服務契約 3. 寄送搬家移轉手續通知單後，經過一段時間，對於沒郵寄回單子之消費者亦應持續追蹤	快解決此次紛爭，願意返還申請人費用
10	光纖電話契約解約糾紛	光纖電話 解約 勸誘更換業者 說明不清 資費返還	說明義務	基於業者於電話中勸誘換服務業者時，並未說明須與原通訊服務公司解約。請求解除契約，並將已經支付的費用返還，及之前與原通訊服務公司解約之違約金 2400 日圓等皆應支付、返	1.鑒於業者在電話中難以掌握申請人的身體狀況，因此於勸誘時是否有盡到說明義務非無疑問 2.與業者解約後	**調處成立** 業者聽取委員意見，願意將部分費用返還，雙方調處成立

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
				還給申請人	更換回原本電信公司，電話號碼可能改變、如想繼續使用同一號碼必須更換電話線為銅線，及解約後到和原電信公司完成締約前所生之電話使用費等，皆無清楚告知申請人	
2017 年第 2 季季報 (平成 29 年度第 2 回)						
11	光纖申裝費之糾紛	光纖申裝費 說明不清	說明義務	基於無屋內配線,因此無法接受相對人主張、費用等。要求相對人返還屋內配線等非必要之費用及因此派遣技術人員之相關費用共 1 萬 5570 日圓	1.爭點為確定申裝費用前雙方即締結了合約 2.光纖施工所生之各項費用並無清楚顯示在比價網上。因此工程費用各項目不明確，對消費者說	**調處成立** 業者基於對工程各項目及所生費用說明不完整，因此願意退還所有的申裝費用

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
					明不足	
12	光纖加值服務糾紛 (2)	加值服務 未經同意締約 資費返還 說明不清	說明義務	申請人甲乙丙丁(4 人)基於在不知情下被締結加值服務契約,請求返還全部已支付費用	各地方消費生活中心調處中，多表示僅願意返還3個月費用,但進入本程序後皆願意全額返還。為了盡早解決糾紛及減輕消費者負擔觀點，於消費中心其他案件是否亦應表達全額返還	**調處成立** 1.申請人甲、丙部分，因於與代理商共用系統上，契約所需之各項目個人資料皆已備齊，因此認為是經過申請人甲、丙同意後,成立加值服務契約。經過內部討論願意全額返還 2. 申請人乙、丁部分，服務內容說明時有所不清楚，經內部討論願意全額返還
2017 年第 3 季季報 (平成 29 年度第 3 回)						
13	網路連接不良糾紛	通訊品質 說明義務	通訊品質 說明義務	基於無線網路不穩定,請求業者改善,但業者以數據機	電話中產生資訊落差，業者對於	**調處不成立** 基於申請人來電

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
				仍有效連接網路而拒絕，並告知如果繼續不繳納費用將解除契約。申請人以為契約就此解除，但沒想到仍被請求 2 萬 9302 日圓，希望業者撤回請求及返還已經支付的費用 1 萬 2692 日圓	是否要解除無線 WIFI 功能並沒有清楚和申請人確認；數據機無線功能被關閉亦無說明清楚，因此要求相對人作出一定程度讓步	告知要求停止無線 WIFI 功能 ，功能停止造成網路連線不良，此為申請人所有、另行自己加裝無線網路基地台所造成的，與相對人無關，因此業者不同意申請人主張
14	網路加值服務契約解約糾紛	加值服務 說明不清	說明義務	基於業者沒有將綁在一起銷售的加值服務具體說明，因此已經支付的 4 個月的加值服務費用共 6000 日圓，希望相對人能返還	錄音紀錄已不存在，確認契約當時發生情況非常困難。因此業者同意申請人請求，願意全額返還，然而要求業者謝罪則將難以達成調處	**調處成立** 業者為了盡早解決問題，願意放棄自己的主張，特例全額返還給相對人
15	網路服務契約重複締	網路服務契約	說明義務	接受業者勸誘將原本	平成 28 年 5 月施	**調處成立**

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
	約紛爭			ADSL 升級為光纖。ADSL 原對應網路服務契約是 A 公司。更換光纖服務其對應的網路服務契約是 B 公司(一組)。在當時對於網路服務契約之目的及功能皆不了解,因此沒有注意到不再需要 A 公司所提供之網路服務。請求支付給 A 公司的網路服務費 8 萬 5000 日圓等額之補償	行的電器事業法修正中，業者締結新網路服務時，知悉客戶與他家業者間之契約存在時，應告知客戶要將原契約解約，如有違反致客戶受到不利時，將會受到裁罰。雖然本件糾紛在修法前，但道義上應該有說明的義務	業者認為雖有盡力說明但仍未使申請人理解，因此說明上有所不足，此外使申請人持續數年重覆締約，造成困擾亦為事實。故接受申請人主張
16	光纖加值服務解約紛爭 (3)	加值服務 未經同意締約 資費返還 說明不清	說明義務	沒有締結加值服務契約,但每月仍被扣款 4000 日圓之加值服務費。請求返還所有支付之服務費(約 4 萬 4000 日圓)	從盡早解決紛爭觀點應該在消費生活中心提出全額返還，而不是到此程序時才主張	**調處成立** 因為與代理商系統共用，因此契約之必要項目申請人個人資料一起帶入系統中，因而認定雙方有

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
						成立契約。願意返還相對人所有支付之費用
2017 年第 4 季季報 (平成 29 年度第 4 回)						
17	網路服務契約解約糾紛	解約金 業者疏失	業者疏失	搬家因此 4 月通知業者解約，業者告知如今日解約需支付違約金 9200 日圓，如果 5 月才解約只需支付 2658 日圓。5 月時申請人再次打電話給相對人要求解約，但相對人告知於 4 月已經解約了。請求返還解約金差額	因為相對人應對錯誤，致發生此次糾紛，造成申請人經歷半年時間、金錢之負擔，因此要求相對人直接免除違約金 2658 日圓	**調處成立** 作業負責人弄錯事實。有寄送是否解除網路服務提供契約之確認書，但因相對人已經搬家，因此確認書並未送達至當事人手中。願意接受委員建議
18	光纖加值服務解約糾紛 (4)	加值服務 未經同意締約 資費返還 說明不清	說明義務	申請人認為根本沒有申請加值服務，因此請求返還至今所支付之全額費用 4 萬 3956 日圓	為盡早解決糾紛，於客訴發生時即應表達願全額返還，而不是到此程序後始表達	**調處成立** 因為與代理商系統共用，因此契約之必要項目申請人個人資料一起帶入系統中，

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
						因而認定雙方有成立契約。願意返還相對人所有已支付之費用
2018 年第 1 季季報 (平成 30 年度第 1 回)						
19	光纖加值服務解約糾紛 (5)	加值服務 未經同意締約 資費返還 說明不清	說明義務	申請人認為根本沒有申請加值服務,因此請求返還至今所支付之全額費用 6 萬 7932 日圓	無	**調處成立** 因為與代理商系統共用，因此契約之必要項目申請人個人資料一起帶入系統中，因而認定雙方有成立契約。願意返還相對人所有已支付之費用
2019 年第 3 季季報 (令和元年度第 3 回)						
20	網路服務契約解約糾紛	光纖服務契約 網路服務契約 說明義務	說明義務	光纖服務契約解約,業者回收數據機時,無提醒要將網路服務契約解約。因此請求業者補償其光纖契約解約至網路服務契約解約,中間	1. 業者是否有告知申請人要記得解除網路服務契約，為本案之爭點	**調處不成立** 業者認為經過多年，申請人記憶亦模糊不清，雙方又無當時之事

編號	案例	爭議類型及關鍵字	爭議核心	申請人請求	調處委員建議	調處結果
				時間約 10 年之金額 25 萬日圓	2.有向申請人說明要將網路服務解約之義務	證可供調查，且很高可能性當時有按顧客手冊提醒申請人記得將網路服務契約解約

附錄三 NCC 函詢新加坡 CASE 之電子郵件

From: Juliec@ncc.gov.tw <Juliec@ncc.gov.tw>
Sent: Thursday, 10 December 2020 10:02 AM
To: Admin <admin@case.org.sg>
Cc: attorneys@linandpartners.com.tw
Subject: Telecommunications consumer disputes in Singapore: enquiries from NCC Taiwan

Dear Sirs/Madams,
By way of introduction, my name is Julie Qin, and I am Executive Officer of the Department of Consumer Dispute at the National Communications Commission ("**NCC**") of the Republic of China (Taiwan). The NCC is the central government authority responsible for regulating telecommunications and broadcasting services in Taiwan.

It is our understanding that your esteemed Consumers Association of Singapore ("**CASE**") is the main non-governmental organization in Singapore committed towards consumers protection and an active participant in Singaporean consumer protection related law-making process.

Due to recent enacted law, we are currently gathering information on the different mechanisms for dispute resolution in the telecommunications field with the objective of establishing Taiwan's telecommunications consumer dispute resolution scheme. Therefore, we write to seek your kind assistance in clarifying our below enquiries regarding Singapore's telecommunication consumer dispute resolution.

Background
In 2019, Taiwan enacted the "Telecommunications Management Act", under which certain telecommunications enterprises (determined by the NCC) shall jointly establish a dispute resolution entity for telecommunications dispute between consumers and such telecommunication enterprises.

For that purpose, we have conducted research and compared national telecom consumer dispute resolution regulatory regimes of selected countries, including Singapore, for us to assess and develop Taiwan's telecommunications consumer dispute resolution mechanism in Taiwan.

Your invaluable support is effectively shaping Taiwan's future telecom consumer protection scheme.

Question 1: Measures that reduced the number of telecom consumer complaints
According CASE's statistical data, the number of telecommunications consumer disputes in Singapore have decreased from 1,453 in 2011 to only 591 in 2019 (see CASE links: https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/35_pdf.pdf and https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/306_pdf.pdf) raking 6th in terms of volume of disputes.

Given this material decrease, could you please assist in explaining what were the major measures taken by CASE or the Singaporean government over the years that has contributed to such drastic reduction in the number of telecom consumer complaints?

Question 2: Telecom Scheme
Based on our research on publicly available information, we note that Singapore has announced a draft "*Telecommunication and Subscription TV Mediation-Judication Scheme*" (the "**Telecom Scheme**") in 2018, which CASE has actively participated.

Could you please assist in explaining (i) the reasons that the Singaporean government chose to establish a consumer dispute resolution scheme particularly for the telecom industry instead of other industries, such as the automobile and motorcycle industry which is ranked as an industry with the most volume of consumer disputes, or other industries ranked top 5 in terms of volume of disputes? (ii) Apart from providing telecom consumers with cheaper and more efficient dispute resolution procedures, what were other key factors for establishing the "Telecom Scheme"?

Question 3: Telecom specific cases and materials
Per our review of the CASE website, we note that recently CASE has only addressed one telecom consumer-related dispute on the 11 September 2020 Strait Times forum section. Would it be possible for CASE to provide access to any available cases, materials or database of telecommunications dispute resolution for our reference to enhance our research and analysis on Singapore's telecom consumer dispute resolution mechanism?

We acknowledge that perhaps the above questions may not be briefly explained or answered and would be grateful if you could provide guidance as to other available online resources which may further clarify our queries.

Thank you very much for your time and kind assistance in this matter. Please let us know if you have any questions or comments to the above, or if there is anything that we can be to your assistance.

Thank you and we look forward to hearing back from you soon.

Yours sincerely,
Julie Qin
the National Communications Commission (**NCC**)

國家通訊傳播委員會
平臺事業管理處
消費爭議處理科 秦蓁
電話:02-33438342
Emai:juliec@ncc.gov.tw

附錄四 新加坡 CASE 之電子郵件回覆

From: Wilfred Ang <wilfred.ang@case.org.sg>
Sent: Monday, December 14, 2020 8:30 PM
To: 秦蓁(平臺) <Juliec@ncc.gov.tw>
Cc: Juliana Ho <juliana.ho@case.org.sg>; Choo Peng Rong <pengrong.choo@case.org.sg>
Subject: (外部信)FW: Telecommunications consumer disputes in Singapore: enquiries from NCC Taiwan

Dear Ms Qin,

Thank you for reaching out to the Consumers Association of Singapore. We trust all is well on your end.

CASE operates as a non profit consumer organization and our assistance is geared towards the resolution of contractual consumer complaints between individual consumers and registered businesses through the process of mediation / negotiation.

CASE can assist consumers to mediate their individual contractual matter with the telecommunication provider. This would mean that CASE is able to step in to negotiate if the consumer is seeking a monetary refund / reduction in cost of their bills.

The Infocomm Media Development Authority (www.imda.gov.sg) however is the regulatory body of telecommunication companies and media sectors. They may be in a better position to answer your queries, in particular your question 2.

Nevertheless, we would also like to share with you some of our inputs as follows:

Question 1: Measures that reduced the number of telecom consumer complaints

According CASE's statistical data, the number of telecommunications consumer disputes in Singapore have decreased from 1,453 in 2011 to only 591 in 2019 (see CASE links: https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/35_pdf.pdfand https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/306_pdf.pdf) raking 6th in terms of volume of disputes.

Given this material decrease, could you please assist in explaining what were the major measures taken by CASE or the Singaporean government over the years that has contributed to such drastic reduction in the number of telecom consumer complaints?

Comments: Generally, CASE has stepped up in its education efforts and consumers tend to be more aware of their consumer rights. We also believe in empowering consumers to self-negotiate with the companies.

Since 2011, Singapore has opened up the telecommunications industries to various companies which would undoubtedly pose significant competition to the incumbents. As such, to ensure customer loyalty and retention, telecommunication companies may tend to be more open to settling disputes privately with consumers, and hence these consumers may not have had to seek our assistance on their disputes.

Question 3: Telecom specific cases and materials

Per our review of the CASE website, we note that recently CASE has only addressed one telecom consumer-related dispute on the 11 September 2020 Strait Times forum section. Would it be possible for CASE to provide access to any available cases, materials or database of telecommunications dispute resolution for our reference to enhance our research and analysis on Singapore's telecom consumer dispute resolution mechanism?

Comments: Telecommunications was ranked 7th for the industry with 591 complaints in total in Yr 2019. We seek your understanding that the process of mediation between parties are largely private and confidential and hence, we are not able to reveal the dispute details of the cases for telecommunications.

Regards,

Wilfred ANG | Deputy Head, Consumer Relations | Consumers Association of Singapore
ADDRESS: 170 Ghim Moh Road #05-01, Ulu Pandan Community Building, Singapore 279621

Our Vision: A Consumer Friendly Singapore Our Mission: To champion consumers' interests and to promote fair-trading

CONFIDENTIALITY: This e-mail (including any attachments) is confidential and may contain proprietary information. If you are not the intended recipient, be advised that you have received this email in error. Any use, disclosure, dissemination, printing or copying of this email is strictly prohibited. If you have received this e-mail in error, please immediately contact the sender by return email and then irretrievably delete it from your system.

附錄五　NCC 函詢新加坡 IMDA 之電子郵件

---------- Original Message ----------
From: Juliec@ncc.gov.tw;
Received: Mon Dec 21 2020 15:15:24 GMT+0800 (Singapore Standard Time)
To: info@imda.gov.sg; info@imda.gov.sg;
Cc: attorneys@linandpartners.com.tw;
Subject: Telecommunications consumer disputes in Singapore: enquiries from NCC Taiwan

Dear Sirs/Madams,

By way of introduction, my name is Julie Qin, and I am Executive Officer of the Department of Consumer Dispute at the National Communications Commission ("**NCC**") of the Republic of China (Taiwan). The NCC is the central government authority responsible for regulating telecommunications and broadcasting services in Taiwan.

It is our understanding that your esteemed Infocomm Media Development Authority ("**IMDA**") is the main official unit in Singapore committed towards telecommunications dispute settlement and legal formulation.

Due to recent enacted law, we are currently gathering information on the different mechanisms for dispute resolution in the telecommunications field with the objective of establishing Taiwan's telecommunications consumer dispute resolution scheme. Therefore, we write to seek your kind assistance in clarifying our below enquiries regarding Singapore's telecommunication consumer dispute resolution.

Background
In 2019, Taiwan enacted the "Telecommunications Management Act", under which certain telecommunications enterprises (determined by the NCC) shall jointly establish a dispute resolution entity for telecommunications dispute between consumers and such telecommunication enterprises.

For that purpose, we have conducted research and compared national telecom consumer dispute resolution regulatory regimes of selected countries, including Singapore, for us to assess and develop Taiwan's telecommunications consumer dispute resolution mechanism in Taiwan.

Your invaluable support is effectively shaping Taiwan's future telecom consumer protection scheme.

Question 1: Measures that reduced the number of telecom consumer complaints
According to public statistical data, the number of telecommunications consumer disputes in Singapore have decreased from 1,453 in 2011 to only 591 in 2019 (see CASE links: https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/35_pdf.pdf and https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/306_pdf.pdf) raking 6th in terms of volume of disputes.

Given this material decrease, could you please assist in explaining what were the major measures taken by IMDA or the Singaporean government over the years that has contributed to such drastic reduction in the number of telecom consumer complaints?

Question 2: Telecom Scheme
Based on our research on publicly available information, we note that Singapore has announced a draft "*Telecommunication and Subscription TV Mediation-Judication Scheme*" (the "**Telecom Scheme**") in 2018, which IMDA has actively participated.

Could you please assist in explaining (i) the reasons that the Singaporean government chose to establish a consumer dispute resolution scheme particularly for the telecom industry instead of other industries, such as the automobile and motorcycle industry which is ranked as an industry with the most volume of consumer disputes, or other industries ranked top 5 in terms of volume of disputes? (ii) Apart from providing telecom consumers with cheaper and more efficient dispute resolution procedures, what were other key factors for establishing the "Telecom Scheme"?

Question 3: Telecom specific cases and materials
Would it be possible for IMDA to provide access to any available cases, materials or database of telecommunications dispute resolution for our reference to enhance our research and analysis on Singapore's telecom consumer dispute resolution mechanism?

We acknowledge that perhaps the above questions may not be briefly explained or answered and would be grateful if you could provide guidance as to other available online resources which may further clarify our queries.

Thank you very much for your time and kind assistance in this matter. Please let us know if you have any questions or comments to the above, or if there is anything that we can be to your assistance.

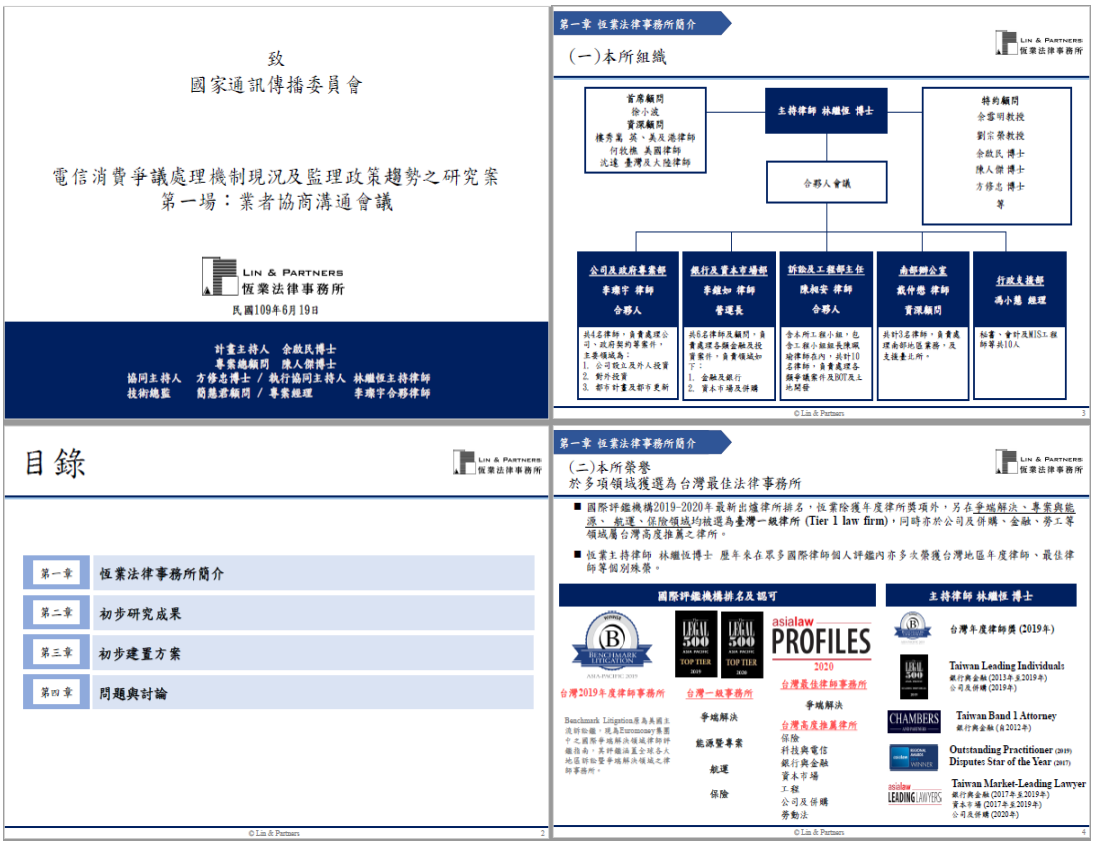
Thank you and we look forward to hearing back from you soon.

Yours sincerely,
Julie Qin

the National Communications Commission (NCC)

國家通訊傳播委員會
平臺事業管理處
消費爭議處理科 秦菱
電話:02-33438342
Email:juliec@ncc.gov.tw

附錄六 第一場產學研商溝通會議簡報（109.06.19）



致
國家通訊傳播委員會

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案
第一場：業者協商溝通會議

LIN & PARTNERS
恆業法律事務所

民國109年6月19日

計畫主持人　余啟民博士
專案總顧問　陳人傑博士
協同主持人　方修忠博士 / 執行協同主持人　林繼恆主持律師
技術總監　簡慧君顧問 / 專案經理　李璟宇合夥律師

第一章 恆業法律事務所簡介

(一)本所組織

首席顧問
徐小波
資深顧問
穆秀蕙 英、美及港律師
何牧樵 美國律師
沈達 臺灣及大陸律師

主持律師 林繼恆 博士

合夥人會議

特約顧問
余雪明教授
劉宗榮教授
余啟民 博士
陳人傑 博士
方修忠 博士
等

公司及政府專案部	銀行及資本市場部	訴訟及工程部主任	商標組公室	行政支援部
李璟宇 律師 合夥人	李維如 律師 管理長	陳柏安 律師 合夥人	戴仲懋 律師 資深顧問	馬小慧 經理
共4名律師，負責處理公司、政府契約等案件，主要領域為： 1. 公司設立及外人投資 2. 對外投資 3. 都市計畫及都市更新	共6名律師及顧問，負責處理各類金融及投資案件，負責領域如下： 1. 金融及銀行 2. 資本市場及併購	含本所工程小組，包含工程小組長陳珮瑜律師在內，共計10名律師，負責處理各類爭議案件及BOT及土地開發	共計3名律師，負責處理商標地區業務，及支援臺北所。	秘書、會計及MIS工程師等共10人

© Lin & Partners 3

目錄

第一章	恆業法律事務所簡介
第二章	初步研究成果
第三章	初步建置方案
第四章	問題與討論

© Lin & Partners 2

第一章 恆業法律事務所簡介

(二)本所榮譽
於多項領域獲選為台灣最佳法律事務所

- 國際評鑑機構2019-2020年最新出爐律所排名，恆業除獲年度律所獎項外，另在爭端解決、專案與能源、航運、保險領域均被選為臺灣一級律所 (Tier 1 law firm)，同時亦於公司及併購、金融、勞工等領域屬台灣高度推薦之律所。
- 恆業主持律師 林繼恆博士 歷年來在眾多國際律師個人評鑑內亦多次榮獲台灣地區年度律師、最佳律師等個別殊榮。

國際評鑑機構排名及認可

台灣2019年度律師事務所

Benchmark Litigation是為其國主流將知識，現為Euromoney集團十大國際爭端解決領域律師評鑑指南，其評鑑涵蓋全球各大地區訴訟暨爭端解決領域之律師事務所。

台灣一級事務所

爭端解決
能源暨專案
航運
保險

asialaw PROFILES 2020
台灣最佳律師事務所

爭端解決
台灣高度推薦律所
保險
科技與電信
銀行與金融
資本市場
工程
公司及併購
勞動法

主持律師 林繼恆 博士

台灣年度律師獎 (2019年)

Taiwan Leading Individuals
銀行與金融 (2013年至2019年)
公司及併購 (2019年)

Taiwan Band 1 Attorney
銀行與金融 (自2012年)

Outstanding Practitioner (2019)
Disputes Star of the Year (2017)

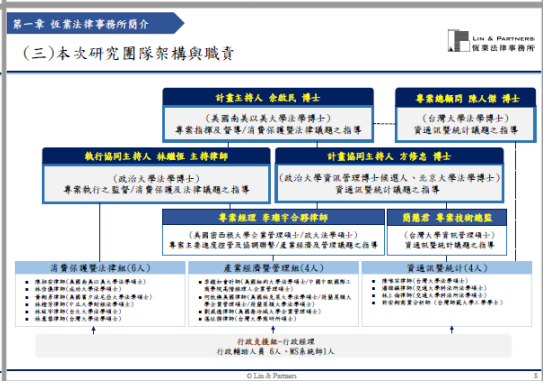
Taiwan Market-Leading Lawyer
銀行與金融 (2017年至2019年)
資本市場 (2017年至2019年)
公司及併購 (2020年)

© Lin & Partners 4

第一章 恒業法律事務所簡介
（二）本所榮譽
於爭議解決等領域獲選為台灣最佳法律事務所
獲Legal 500於爭議解決、保險、船運、能源、競爭法等領域連續數年評選為
臺灣最佳法律事務所
DISPUTE RESOLUTION
INSURANCE
PROJECTS AND ENERGY
SHIPPING
ANTITRUST AND COMPETITION

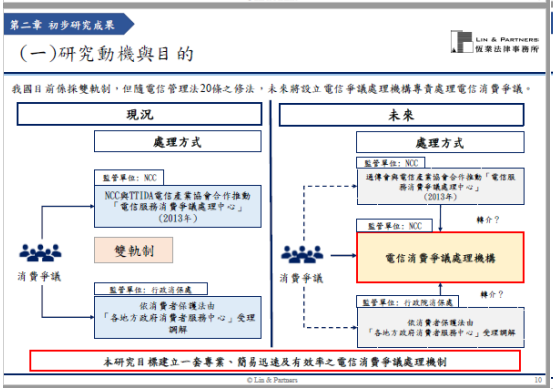
第一章 恒業法律事務所簡介
（二）本所榮譽
台灣最佳爭議解決及高科技及通訊事務所之一
獲國際律師評鑑機構Asialaw連續數年評選為台灣最佳爭議解決(Dispute resolution)
及高科技通訊(Technology and telecommunications)法律事務所
asialaw
Technology and telecommunications
Dispute resolution

第一章 恒業法律事務所簡介
（二）本所榮譽
於爭議解決等領域獲選為台灣最佳法律事務所
Benchmark Litigation Asia-Pacific Awards 2019 – winners revealed


第一章 恒業法律事務所簡介
（三）本次研究團隊架構與職責

目錄
第一章 恒業法律事務所團隊簡介
第二章 初步研究成果
第三章 初步建置方案
第四章 問題與討論

第二章 初步研究成果
（二）各國之電信消費爭議處理機制
以英國為例(I)-採雙軌制模式
Ombudsman Service
公正調查人服務
CISAS Scheme
通訊暨網路服務裁處機制


第二章 初步研究成果
（一）研究動機與目的
現況
未來
處理方式
雙軌制
電信消費爭議處理機構
消費爭議
本研究目標建立一套專業、簡易迅速及有效率之電信消費爭議處理機制

第二章 初步研究成果
（二）各國之電信消費爭議處理機制
以英國為例(II)-第一軌-公正調查人服務（Ombudsman Services）
公正調查人服務（Ombudsman Services）-爭議處理流程圖
第1階段：協商（Conciliation）階段
第2階段：裁決（Adjudication）階段
爭端相對人
爭端申請人
公正調查人
(Ombudsman)

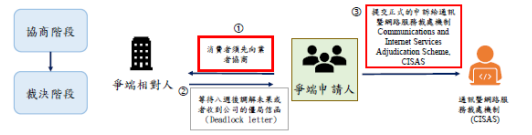
(二)各國之電信消費爭議處理機制 以英國為例(III)-第二軌-通訊暨網路服務裁處機制（CISAS）

- 通訊暨網路服務裁處機制（CISAS）採二階段模式:第一階段協商，第二階段裁決。
- 裁決效力:若消費者接受，則雙方受拘束；若消費者拒絕，則不生效力。

通訊暨網路服務裁處機制（CISAS）-爭議處理流程圖

二階段示意圖

第1階段: 協商（Conciliation)階段



(二)各國之電信消費爭議處理機制 以澳洲為例(I)-澳洲採單軌制

- 澳洲之電信消費爭議處理機制為公正調查人服務（The Telecommunications Industry Ombudsman，簡稱TIO）。採單軌制
- 程序上亦同英國採兩階段模式(第一階段協商，第二階段由第三方裁決)

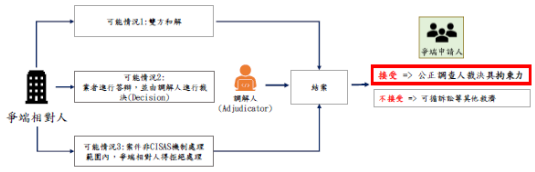
	公正調查人服務（The Telecommunications Industry Ombudsman，簡稱TIO）
成立型態	公司制（非營利法人）
法源依據	1999年通訊暨消費者保護/服務標準法案 Telecommunications Consumer Protection and Service Standards Act 1999，簡稱TCPSS
資金來源	會員提供
費用	消費者無需付費
成員組成	國內所有電信服務提供商
主管機關/監管機制	澳大利亞傳播與媒體管理局 The Australian Communications and Media Authority，ACMA 法律明定應定期對TIO進行獨立外部審核
業務項目	電信服務之申訴；電信服務之設備所衍生之申訴；電信服務影響土地所有人之權益
約束力	若消費者接受，則雙方皆受約束；若消費者拒絕，則不生效力
處理程序	與英國Ombudsman Services制度類似，採二階段模式
處理時間	85%的重大案件係在120天內處理完畢
每年申請件數	13萬件（包含一般電信爭議案件7.6萬件，重大電信爭議案件1.4萬件）
成功解決機率	94.05%的重大案件獲得財務或非財務的補償（公正調查人機制介入調查仍無法解決之問題，多為電信業技術上(technical)之爭議及發生於小型企業(small business)之電信爭議。）

(二)各國之電信消費爭議處理機制 以英國為例(IV)-第二軌-通訊暨網路服務裁處機制（CISAS）

- 第二階段裁決有三種情況:1)雙方和解 2) 調解人進行裁決 3)案件非CISAS機制處理範圍內，爭端相對人得拒絕處理

通訊暨網路服務裁處機制（CISAS）-爭議處理流程圖

第2階段: 裁決（Adjudication)階段



(二)各國之電信消費爭議處理機制 以澳洲為例(II)-公正調查人服務（Ombudsman Services）

- 澳洲公正調查人服務採二階段模式:第一階段協商，第二階段裁決。
- 裁決效力:若消費者接受，則雙方受拘束；若消費者拒絕，則不生效力。

澳洲-公正調查人服務（Ombudsman Services)-爭議處理流程圖

第1階段: 協商階段　第2階段: 裁決階段

(二)各國之電信消費爭議處理機制 以加拿大為例- 由政府成立之獨立機構解決電信消費爭議

- 電信消費爭議處理機構：加拿大廣播電視暨通訊委員會（CRTC）下設之獨立機構-CCTS（Commissioner for the Commission for Complaints for Telecom-television Services）
- 適用對象：消費者和小型企業與電信公司之消費爭議。
- 機制特色:1) 採強制適用，消費者無另選擇一般性消費者保護爭議之權利2)適用範圍擴大至小型商業零售電信客戶 3) 若消費者接受CCTS調查之建議，則結果對雙方具拘束力
- 加拿大-獨立機構-CCTS爭議處理分為兩階段: 協商階段/促進和解階段

加拿大-獨立機構-CCTS爭議處理流程圖

第1階段: 協商階段　第2階段: 促進和解階段

(二)各國之電信消費爭議處理機制 各國電信爭議處理機制比較表(II)

電信消費爭議機制	爭議處理流程	爭議處理期間	是否以線上申訴為限	約束力	案件類型
英國公正調查人(Ombudsman Services)	兩階段 1. 消費者業者協商 2. 公正調查人裁決	90天內須完成(但通常40~50天)	否(有線上申訴機制)	消費者接受，即對雙方具約束力	以帳單、服務品質、契約爭議為主
英國(CISAS)	兩階段 1. 消費者業者協商 2. CISAS裁決	90天內須完成(但通常6周內可完成)	是(以線上處理為限)	消費者接受，即對雙方具約束力，且得強制執行	以帳單、服務品質、契約爭議為主
澳洲(TIO)	兩階段 1.消費者業者協商 2. TIO裁決	重大案件通常120天內完成	否	消費者接受，即對雙方產生約束力	以帳單與服務品質為主
新加坡-電信與付費電式爭議處理機制	三階段 1.消費者與業者協商(非必要) 2.調解 3.裁決（書面審理）	第三階段之裁決應於10天內作成	否，且調解階段要需面對面調解	消費者接受，即對雙方產生約束力	N/A(尚未施行)
加拿大國立機構-CCTS	兩階段 1.消費者業者協商 2.CCTS調查作成建議	1.業者應於30天內提交CCTS其協商結果 2.消費者有20天考慮是否接受CCTS建議	否(可透過線上、Email 傳真及紙本)	消費者接受，即對雙方產生約束力	以帳單、契約爭議、服務品質為主

(二)各國之電信消費爭議處理機制 各國電信爭議處理機制比較表(I)

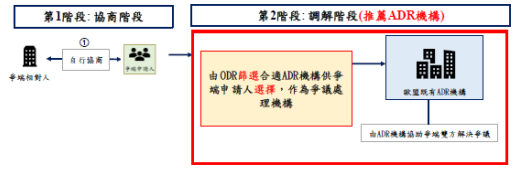
國家/地區	有無特殊之電信消費爭議處理機制	主管機關	適用範圍	爭議處理機構	機構資金來源	收費機制	主管機關監管機制
英國	有 雙軌制(Ombudsman Service +CISAS Scheme)	英國通訊管理局(Ofcom)	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資，每年須繳納會費年費	消費者無須付費	有 (KPI與年報)(委由第三方作成監管報告)
澳洲	有 單軌制 (Telecommunications Industry Ombudsman)	澳大利亞傳播與媒體管理局(ACMA)	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資，每年須繳納會費年費	消費者無須付費	有(委由第三方作成監管報告，且由業者出資)
日本	無，適用普通下之爭議處理機制	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
新加坡	無，但正在研擬電信付費爭議處理機制中	新加坡資通訊媒體發展管理局	消費者和小型企業	規劃中	規劃中	消費者需負擔10%	規劃中
加拿大	有 單軌制，國立機構-CCTS負責處理之電信消費爭議	加拿大廣播電視暨通訊委員會（CRTC）	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資	消費者無須付費	主管機關會定期審查，CCTS每年須就執行情形作成報告且公開

(三)國際與區域組織就小額數位交易紛爭ADR機制 以歐盟為例-線上消費爭端解決機制（ODR）

- 歐盟於2013年通過「消費者紛爭之替代性爭議處理指令（ ADR ）」以及歐盟消費者線上消費爭端解決機制（ODR）條例，整合歐盟現有ADR機構，統一建置ODR系統，其處理流程分為兩階段如下：
- 其特色為第二階段由ODR平台篩選合適ADR機構供爭端申請人選擇，作為爭議處理機構。

歐盟2階段ODR系統

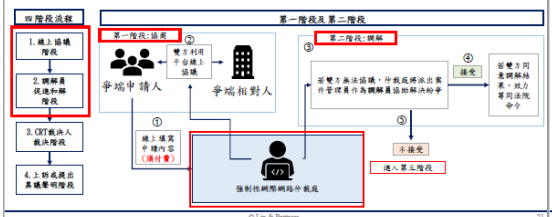
第1階段: 協商階段　第2階段: 調解階段(推薦ADR機構)



第二章 初步研究成果

(三)國際與區域組織就小額數位交易紛爭ADR機制以加拿大為例-小額爭議處理機制

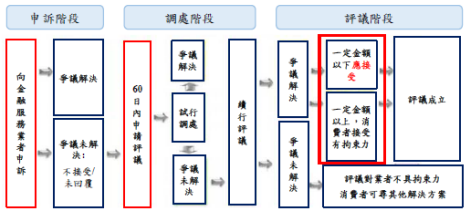
- 加拿大於2015年將於民事決議法庭(Civil Resolution Tribunal，簡稱 CRT)下設置「強制性網際網路仲裁庭」制度(Mandatory online tribunal system)自責處理公寓大樓物業管理(如:strata council)及小額債權等之民事糾紛。
- 其流程共四階段：1)**線上協議**階段 2)調解員**促進和解**階段 3) CRT**裁決人裁決**階段 4) **上訴或提出異議聲明**階段



第二章 初步研究成果

(四)我國現有之消費爭議處理機構以金融消費者保護中心為例

- 財團法人金融消費評議中心於2012年依金融消費者保護法成立，資金100%由金管會捐助，共2億元。
- 評議中心之評議委員會採用合議制，以書面審查為原則。
- 若雙方同意接受該評議決定，且經法院核可，則與確定判決有同一效力。
- 一定金額以下之評議決定，如申請人接受評議即成立。



第二章 初步研究成果

(五)國內外制度之初步觀察

依前揭各國內外電信/線上消費爭議解決機制，歸納如下：

爭議處理機構	■ 各國之電信消費爭議處理機制多由業者出資成立，並受政府監督，且屬非營利機構機構。
收費機制	■ 消費者多無須付費，或僅須負擔少量費用（例如新加坡規劃之10%），機構每年維持費用仍由業者負擔。
爭議解決程序	■ 多採二階段，即先由業者與消費者協商，協商不成再由機構介入。
裁決方式	■ 聯合國國際貿易法委員會(UNCITRAL)建議為加速審理效率，採獨任制。各國電信消費爭議機制也多採獨任制。
申訴方式	■ 申訴方式以書面方式為原則，且設有方便線上申訴之平台。
裁決效力	■ 只要消費者接受，即對雙方均具拘束力，如消費者不接受，仍可循訴訟或其他管道救濟。
監督機制	■ 各國多設有監督機制，主管機關制定KPI，就處理情形定期發布報告(且有如澳洲及英國由第三方作成報告者)。

目錄

第一章 恆業法律事務所團隊簡介
第二章 初步研究成果
第三章 初步建置方案
第四章 問題與討論

第三章 初步建置方案

(一)機構建置與營運管理模式

建議	說明
1. 電信事業之認定標準可考慮從寬認定	■ 為擴大機制適用範圍，「經主管機關認定之電信事業」之認定標準可適度放寬，例如考慮將透過軟體服務提供商、OTT服務提供商、其他線上付費加值服務提供者納入。 ■ 但如做放寬，須有因應配套措施，參取業界及相關協會(TTIDA)支持。
2. 機構可考慮採業者捐助成立之財團法人或其他公益團體強化其獨立性及公益性	■ 電信消費爭議處理機構應具中立性，若組織型態為自律決策單位之社團法人，則可能引發消費者或社會公眾對於組織運作獨立性之質疑。 ■ 是以，建議可考慮參考金融消費評議中心之模式，由電信業者共同捐助設立財團法人，使捐助之財產與電信業者相互脫離，確保電信消費爭議處理機構之獨立性。
3. 董事會成員除業者代表外，建議納入消費者代表、專家學者及社會公正人士以確保公正性	■ 董事會作為財團法人之管理與執行機關，其董事人選之選任建議除了業界代表外，可考慮包含消費者代表、專機學者及社會公正人士代表，以確保管理決策之公正性。(例如，參考金評中心設置9位董事，由3位主管機關代表、3位業界代表以及3位專家學者或社會公正人士代表組成)。
4. 資金來源應主要由業者出資	■ 綜合考量各電信事業之營收大、用戶數、爭議案件數量，所涉金額大小等因素收取年費與服務費(在機構開立時可確保之前提下，可向業者收取相關費用)。 ■ 可參採新加坡之電信與付費電視爭議處理機制，由消費者負擔一小部分且不會與爭議金額顯不相當之服務費用，藉以避免濫訴之情形，亦可同時確保爭端解決之品質。

第三章 初步建置方案

(三)主管機關監督與稽核機制

建議	說明
1.事前監管	■ 董事會組成：參考澳洲及我國金評中心，董事會中三分之一之主管機關指派之董事可以達成事前監管之目的，此外亦可於NCC建立與機構之對口或相應之小組。 ■ KPI：參採英國Ofcom模式，建立機構之KPI指標。
2. 事中監管	■ 參考加拿大，建立爭議處理回報機制設計及報告期限；依我國電信管理法，賦予主管機關在爭議處理過程之監督及介入權
3. 事後監管	■ 年度統計數據報告與案件類型化：可參考英國每季及每年公布消費爭議處理報告。 ■ 第三方監督模式：為增加公信力，可參考澳洲及英國模式，由主管機關委託第三方作成報告，其費用由業者負擔。
4. 整體制度改進	■ 建議透過年度統計數據將爭議案件類型化，並依此擬擬定型化契約條款與應記載不得記載事項，以降低未來消費爭議之發生。

第三章 初步建置方案

(二)爭議處理與救濟流程

建議	說明
1. 建立線上爭議調解(ODR)機制	■ 為加速案件審理時程，可考慮以書面審理為主，輔以科技通訊設備，免去當事人親自出席或須委任代理人出席等相關勞力時間費用之成本，且無紙化與線上化，將有助於案件大數據之分析與統計以及案件類型化。 ■ 如可確保資訊傳輸安全及個資保護等，可考慮以ODR機制作為爭議調解之主要處理模式，或至少與一般線下機制並行，並賦予當事人選擇權。
2. 採取兩階段式之爭議解決	■ 參考國外經驗，爭議處理流程多採兩階段，且大部分之爭議案件都能在第一階段獲得解決 ➢ 第一階段：先由消費者與電信業者雙方進行協商。 ➢ 第二階段：若協商破局或雙方於一定期間內無法達成合意，由調處委員居中協助雙方達成和解。 ■ 若當事人選擇ODR機制，則評議採獨任制，以達到程序簡便快速的目的。若案件性質複雜或達一定金額以上，則可採用合議制。
3. 調處程序建議以書面審理為原則	■ 現行預告草案以直接、言詞審理為原則，可能使當事人支出不相當之勞力時間費用成本 ■ 建議可參考金融消費評議制度，即採辯論主義、書面審理為原則。惟有例外須言詞審理之情況，應利用科技通訊設備提供當事人線上審理之選擇。 ■ 仍一併考量衡平與公平合理原則為調處。
4. 調處決定之效力	■ 建議以當事人程序合意之方式賦予調處決定之執行力，可考慮之作法有二： ➢ 方法一：為參考仲裁有調解程序作成調解書，並由法院核定後取得與確定判決之同一效力 ➢ 方法二：為使當事人簽訂和解契約並公證，使和解契約取得執行力。

目錄

第一章 恆業法律事務所團隊簡介
第二章 初步研究成果
第三章 初步建置方案
第四章 問題與討論

第四章 問題與討論

討論主題(I)電信消費爭議範圍

- NCC於109年4月8日通過並預告「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法草案」(下稱「機構設立草案」)，其內容包含機構之組織章程、業務項目與費用、調處委員之獨立性、消費爭議處理程序、監督管轄機制等規定。
- 另外，NCC並於109年4月27日通過並預告「負擔特別義務之電信事業認定標準草案總說明」(下稱「認定標準草案」)，其內容規範認定應加入電信消費爭議處理機構之電信事業之認定標準。
- 以下之問題討論將基於草案之內容並輔以本團隊之初步研究成果與建議，提請本次講座會議之與會人士進行討論與意見交流。

#	問題	機構設立草案	本團隊初步研究成果 / 建議
1	關於電信消費爭議處理機構所處理之消費爭議，是否需明定確切之受理範圍？若是，則範圍應如何訂定？	第二條 二、電信消費爭議：指電信消費者與電信事業間，因電信服務所生之民事爭議。	1. 以英國Ombudsman Services與CISAS為例，其以負面表列之方式，列出不受理之申訴範圍，包含: (1) 電話線程/行動通信基地台的位置；(2) 郵內閣議和閣僚; (3) 網站、廣告、電話、電子郵件、SMS或簡訊中討論內容和訊息; (4) 電信公司的營動就業和人員問題; (5) 電信公司是否提供某項產品或服務之商業決策。 2. 以澳洲TIO為例，其以正面表列之方式，明定受理糾紛之類型，包含: (1) 由TIO成員提供服務之消費者所提出之申訴; (2)針對TIO成員提供服務之設備及基礎設施所衍生之申訴; (3)針對TIO成員提供服務影響土地所有人或占用人之權益。 3. 建議在原則性的定義外，亦列出不受理之申訴範圍，並視機構成立後之實際受理案件情形進行調整，或擴大至適訊爭議相關之消費爭議。

第四章 問題與討論

討論主題(II)處理機制之組織、程序、效力

#	問題	機構設立草案	本研究初步分析/建議
2	機構成立之形式應為何者為宜？	無明文規定。 僅於第三條、第四條提及組織章程應載明事項與應提報主管機關核准。	1. 依外國經驗，爭議處理機構多採取設立非營利公司之方式。 2. 建議可考慮採美者模助成立之財團法人或以公益為目的之社團法人強化其獨立性及公益性。
3	如何確保機構之中立性與公正性？（如董事會之成員組成）	於第四章中規範調處委員會及調處委員之資格條件，以確保公正性。	1. 依外國經驗，董事會成員時了業者代表外，亦包含消費者代表及獨立董事。 2. 參考金評中心，金評中心設置9位董事，由3位主管機關代表，3位業界代表以及3位專家學者或社會公正人士代表組成。
4	機構之業務項目之規劃，是否有需調整？	第八條 一、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。二、辦理協調電信事業處理申訴案件程序。三、辦理對電信事業及電信消費者教育宣導之執行方式。四、請求電信事業提供相關文件資料之處理程序。五、處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。六、其他有助於達成本法目的之業務。	建議視會員之需求與機構之運行情形，進行調整。

第四章 問題與討論

討論主題(II)處理機制之組織、程序、效力

#	問題	機構設立草案	本研究初步分析/建議
5	關於消費爭議處理程序，是否參考外國經驗採兩階段式之爭議解決？	第24條 爭議處理機構受理調處申請，應由主任委員依調處委員專業領域、爭議所涉金額與爭議事件性質，指派調處委員一人或三人為個案調處委員。 →似採一階段	1. 參考外國經驗，爭議處理流程多採兩階段，且大部分之爭議案件都能在第一階段獲得解決 2. 若當事人選擇ODR機制，則評議採獨任制，以達到程序簡便快速的目的，若案件性質複雜或達一定金額以上，則可採用合議制。 3. 建議可採取兩階段式消費爭議處理程序。
6	消費爭議處理是否採取書面審理為原則？	第27條第2項 調處程序以直接、言詞審理為原則，當事人應親自或委託他人到場。	1. 現行預告草案以直接、言詞審理為原則，可能使當事人支出不相當之勞力時間費用成本 2. 建議可參考金融消費評議制度，即採**書面主義**、**書面審理為原則**，設有例外得言詞審理之情況，應利用科技通訊設備提供當事人線上審理之選擇。 3. 仍一併考量衡平與公平合理原則為調處。
7	為使調處決定作成後具有執行力，則程序上該如何設計？	無明文規定。	1. 依外國經驗，在消費者接受的情形下即刻雙方具拘束力。 2. 建議以當事人程序合意之方式賦予調處決定之執行力，可考慮之作法有二： 方法一:為參考仲裁法而訂定之兩一致力 方法二:為使當事人簽訂和解契約並公證，使和解契約取得執行力。

第四章 問題與討論

討論主題(III)營運經費、案件費用等收費機制

#	問題	機構設立草案	本研究初步分析/建議
7	初期設立之經費來源該如何籌措？	無明文規定。	1. 參考金評中心，係由政府100%捐助成立並設基金，其基金來源包含：捐助之財產、向金融服務業收取之年費及服務費、基金之孳息及運用收益與其他受贈之收入。 2. 機構設立初期之成本投入於目前之機構設立草案並無規定，提起討論。
8	營運經費來源是否有需調整之處?	第12條 爭議處理機構每年應綜合考量各電信事業之營收入、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等因素收取年費及服務費。	1. 依外國經驗，係由電信業者每年繳納會費/年費以維持營運成本。 2. 就機構設立草案之年費服務費考量標準，是否有需調整或其他考量，提請討論。
9	是否就案件收取一定額度之費用？即消費者需不需要負擔一定比例之案件費用。	無明文規定。	1. 依外國經驗，多數電信消費爭議處理機構並無向消費者收取案件費用，由電信業者負擔全額費用，僅有新加坡例外(收取案件費用之10%)。 2. 究竟是否向消費者收取一定比例之費用各有利弊，提請討論。 3. 另除了消費爭議處理案件外，就其他可能之業務項目，基於使用者付費原則，也可考慮收取一定費用。

第四章 問題與討論

討論主題(IV)線上處理平台、(V)重大爭議之定義

#	問題	機構設立草案	本研究初步分析/建議
10	除了一般實體之消費爭議處理流程，是否一併採用ODR線上處理平台，以加速案件審理時程？	無明文規定。	1. 為加速案件審理時程，可考慮以書面審理為主，輔以科技通訊設備，免去當事人親自出席或須委任代理人出席等相關勞力時間費用之成本，且無紙化與線上化，將有助於案件大數據之分析與統計以及案件類型化。 2. 如可確保資訊傳輸安全及個資保護等，可考慮以ODR機制作為爭議調解之主要處理模式，或至少與一般線下機制並行，並賦予當事人選擇權。
11	除了消費爭議涉及人數廣泛之外，依實務或過去經驗是否有其他該當重大爭議之情形？重大爭議該如何定義以即主管機關介入之時點何時為宜？	第31條 主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理該消費爭議案件。 電信消費爭議事件倘因同一事由且涉及二十人以上之電信消費者，爭議處理機構對該等爭議事件應逕處理，並針對該等爭議事件通報主管機關知悉。	1. 電信管理法第20條第4項與NCC預告之草案第31條，主管機關遇有重大爭議案件或同一事件涉及眾多消費者之電信消費爭議，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理。 2. 其相應之通報或回報機制與主管機關介入之時機點，仍有待研議，提請討論。

感謝聆聽並敬請指教！

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

附錄七 第一場產學研商溝通會議紀錄（109.06.19）

「電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案」

產學協調研商溝通會議

會議紀錄

時　　間：109 年 6 月 19 日（星期五）上午 10 時至 12 時

地　　點：恆業法律事務所 會議室

主　　席：計畫主持人 余啟民博士

出席人員：詳簽到單

報 告 人 ：潘誼鎂律師

記　　錄：林上倫律師

壹、主席致詞（略）

貳、研究團隊報告（略）

參、綜合討論

1. 余啟民博士：

(1) 金融消費爭議跟電信業消費爭議不能類比，最明顯的就是標的金額差距，前者標的金額較高，後者以小額為主。

(2) 此外，各家業者客服在處理消費爭議時，可能有一定程度之共通性，但並沒有機制可以做橫向交流，或許可以透過處理機構達到彙整作用。因此，未來該如何利用線上爭議處理平台進行爭議的即時彙整與案件回報，也希望透過此研究案逐步達成。

2. 方修忠博士：

本次會議邀請電信協會並承電信協會之協助，除了協會代表主

要傳達協會之意見外，劉莉秋副秘書長則會以學者專家的身分與角度切入。可能會有意見不一致之處，但希望大家可以利用這次機會與下一場學者專家研討會做有效溝通。

3. 電信協會代表周佑霖顧問：

(1) NCC 電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法草案於不久前預告，其實是經過協會跟 NCC 多次協商討論出來的，法源是電信管理法第 20 條，此條文也是協會、NCC 與其他利益團體折衝之結果。其保護密度必定不會像金融消費者保護法這樣嚴密。

(2) 電信消費爭議之特點為案件多、金額小，此種消費爭議之處理重點必須強調經濟性。從電信管理法觀之，電信爭議處理機制的重點是自律，因此在考量時是以經濟、效率為重點。

(3) 以下三個重點請研究團隊參考：

a. 首先有關處理流程，我們認為一定要有**兩階段**的處理方式，方能落實程序經濟。

b. 針對執行力的問題，因為整套機制為**業者自律**性質，故不認為需要透過調解或公證等賦予既判力跟執行力，只需使調處結果具備一般民事和解契約效力即可。

c. 我們認為受理消費者爭議時應有基本的**程序/形式審理條件**，符合後方得進入爭議處理程序，可惜在之前協商過程中並未受採納，參考外國與國內經驗，希望研究團隊可以提出此部分之研究建議，協助列明**案件不受理之狀況/程序要件**。

4. 中華電信客服：

(1) 剛剛報告內容提及線上調解機制。我們比較不建議這麼做，畢竟台灣民粹意識比較高，若消費者將線上調解過程進行側

錄、錄音並將它公開，可能導致消費者的比較心理。我們還是認為調解以當面處理的方式，並有公正第三方在現場，比較可以避免前述情況且降低衝突性。

(2) 針對書面調處的部分，過去沒有嘗試過，我們認為可以試試看，也可以解決遠端的需求。

5. 余啟民博士/方修忠博士：

(1) 線上調處跟書面審理其實本質是同一件事，都是第二階段的處理模式。希望透過線上平台將各家業者的客服爭議案件串聯起來並類型化，進行合法的資訊交流，當客服無法處理的案件進來機構時，就可以知道如何處理。

(2) 業者自律是爭議處理的重點，透過第一階段的業者自律就能過濾大部分的消費爭議案件。

(3) 我們也同意線上視訊的風險很大，以目前國內現行的線上爭議解決，也是採書面審理，目前不太可能以線上視訊的方式進行。

6. 中華電信法務：

機構設立辦法草案第二條規定電信消費爭議之範圍，是因電信服務所生之民事爭議，我們認為還是以業者與消費者已經有契約關係所產生之電信服務爭議為限。

7. 遠傳客服：

(1) 電信在台灣非常普遍，消費者遇到問題都是先以電話聯繫業者客服處理為主，因此每個月僅剩下約一百多件消費爭議會向 NCC 提起申訴，再由 NCC 以公文轉知業者進行處理，業者會以正式書面方式向消費者提出解決方案，通常八成以上之案件都可以被處理。若無法解決，後續才以第三方書面裁

決方式解決，故還是建議應採此種**階段式的爭議解決**，較為經濟。

(2) 實務上常遇到消費者申訴理由係因對於門市服務感受不好等主觀因素，是否考慮應排除在爭議處理的範圍內。

8. 遠傳法務：

(1) 如同協會周顧問提到，我們也希望是利用兩階段處理，消費者一定要先向直接跟業者進行申訴。

(2) 電信消費爭議金額通常較小，不像金融消費爭議可能涉及標的金額較龐大。是否在受理範圍內可以訂定一個金額門檻，例如金額要超過一定程度才能進入第二階段。

9. 余啟民博士：

電信服務可能伴隨加值服務，則爭議標的金額該怎麼切割？什麼樣的服務才能進入案件處理的門檻？

10.遠傳法務：

(1) 會後提供討論標準。針對加值部分，電信業的確會有代收代付的情況，但我們認為代收代付不應該屬於電信消費爭議，不應該列入消費爭議處理範圍。

(2) 例如 OTT 服務，就我們目前了解，NCC 目前認為 OTT 不屬於其管轄範圍，業者目前也只是做代收代付的服務。

11.新世紀資通客服：

同遠傳客服之發言。

12.台哥大客服：

(1) 想請問報告中關於線上處理，大概是採什麼樣的流程？

(2) 是否可能在第一階段處理案件時註明該消費者為不理性消費者,使案件進入第二階段時,可以排除特殊消費者進入調處？國外是否有類似經驗可以參考？

13.余啟民博士/方修忠博士：

(1) 舉例而言，網域名稱爭議就是採取線上書面處理，並在 14 天以內做出判斷。所以本團隊認為可以建置這種線上處理，在線上平台上接收雙方資訊，並可考慮在一定金額以下做出的調處建議就應該要被接受。

(2) 為利本團隊之研究，本團隊希望各位業者能提供相關爭議處理之數據，使本研究除了能反映利益關係人的立場外，亦能持平的提出客觀之研究建議。

14.林繼恆博士：

(1) 機構設置的問題，需要考慮金融業跟電信業的不同。就過去經驗而言，金融消費爭議如結構債、卡債，不僅涉及金額非常大,民間還有設立強大的金融消費者保護團體與監督聯盟,當時因為公正性的疑慮，國內諸多學者都不敢擔任評議機構的委員。最終還是由金管會自己出資，將金融評議中心獨立於銀行公會。

(2) 目前電信消費機構之訴求是迅速妥善解決問題，是否有必要像金融消費爭議之設計架構一樣，有進一步研究之空間。

(3) 針對調處決定拘束力的問題，自法條觀之並沒有賦予拘束力的要求，如要討論到將調處決定賦與拘束力，就會引發司法體系之關注，還會面臨更加嚴格的司法監督，反而會使電信消費爭議經濟性之不達。故仍會以雙方書面協議的方法來解決。

(4) 另外諸多先進討論到程序排除的機制，將惡意消費者排除進入電信消費爭議訴訟，然而，基於對人民的程序保障，連司法體制都無法排除惡意濫用訴訟體制的人，因此目前實難在電信業消費爭議明列消費者排除條款。但可以嘗試利用案例類型化的方式，將其迅速導引的快速解決程序，降低消費者濫用處理機制之誘因。

15.台哥大法務：

一般性的問題都可以在客服解決，唯一無法解決的都是特殊用戶，而且他們的要求都跟電信無關。這樣的奧客一直存在，難以解決。我們的想法是說，是否有一個機制是在第二階段處理完後，使這樣的消費者不能再就同一個問題復為爭執。

16.余啟民博士：

可否請業者整理特殊消費者或類型化清單，可以提供研究團隊一併跟 NCC 彙報。

17.台哥大法務：

(1) OTT 或是線上付費加值服務等其實都不算電信服務之範疇，且要能進到電信消費爭議處理機制一定要是電信業者，但這些 OTT 等服務廠商並不會登記為電信業者，應無法納入這套機制內。

(2) 主管機關過度期待電信服務包山包海，但在業者的角度而言，實應適度限縮，畢竟很多根本不是我們的專業能妥善處理。

18.亞太電信：

(1) 聽完研究團隊的報告，蠻訝異國外消費爭議案件如此龐大，如澳洲就達 11 萬件，反觀我國的電信消費爭議案件自 1 萬 6 件/每年下降至 7 千~8 千件/每年左右，台灣現有爭議處理管

道實有成效。

(2) 就消費爭議定義而言，還是希望能明確化消費爭議的定義、項目與範圍，如果未明確劃分，將導致我國消費爭議數量暴增，因此消費爭議定義上回歸電信管理法母法已臻明確。

(3) 從電信法上寫得很清楚，就是要和電信業務相關。剛剛先進也有提到，應以與業者已有契約的前提下，才能進入電信消費處理機制。

(4) 本公司在程序上也贊同二階段處理程序，對於歐盟 ODR 線上處理機制部分，是否有更詳細分析研究、作法、執行細節可供參考。我們的顧慮是，線上客戶資料保護在我國非常重視，線上爭議處理機制在收集資料有無涉及個人資料保護法相關法規的問題，希望能有更詳細的研究。

19.余啟民博士：

希望業者提供各類型案件統計數據及案件分類，以利本團隊設計線上消費爭議申訴欄位，以落實經濟處理。

20.台灣之星：

(1) 建議研究應考量台灣民情,從台灣社會狀況的角度進行分析，才能更在地化。

(2) 我們認為形式審理條件非常重要，包含電信服務之定義、消費爭議受理之範圍，還有特殊消費者（奧客）的問題，是否可以提出一定的樣態。

(3) 舉一個形式審理條件必要性的例子，業者常會推出很多的促銷方案，以 499 方案為例，業者原先之產品設計原本是就要特定身分才能申請,但消費者可能就會就產品方案進行申訴，這部分可能就屬於形式審理條件必須過濾的情形，

(4) 同意消費爭議應採兩階段的方式。

(5) 希望受理案件之門檻可以建立，來排除特殊案件，例如過去有用戶買了手機，但手機膜脫落後就向業者客訴請求賠償一個新的膜。

21.中華電信客服：

線上是否要求消費者線上填寫資料,介面設計時要留意會有濫留資料的情形，消費者可能會亂填名字，應該要有一個檢查機制來確定資料填寫人為真正。

22.余啟民博士：

ODR 是第二階段，會基於之前的爭議資料，在第一階段應已可確定消費者人別，不會有亂填資料的問題。業者的所有爭議資料都回傳到爭議處理平台。

23.遠傳客服：

(1) 若消費者對資費設計有意見，常會用刻意匿名方式向 NCC 投訴處理,但這種還不算是已經簽約後之消費爭議。

(2) 消費者陳情案件很容易被納進消費爭議案件,應再將其分流解決。

24.戴豪君教授：

(1) 電信管理法規定處理機構不限於法人,但一定要設定一個新的組織單位,不過執行上很難想像有法人以外之設立型態。法人組織特性比較特殊，會涉及不同單位的監督。

(2) 電信服務的範圍應有兩層設計，第一層，什麼是電信服務範圍？這會涉及電信業者名單之認定；第二層，即使是電信服務,是否所有電信服務都要進入這樣的消費爭議處理

機制？我認為不一定，特別像英國就有明列排除特定事項。哪些服務要排除？例如，濫發電子郵件要不要處理？色情網站守門員等內容使用行為是否納入？我認為一開始就要界定清楚。

(3) 有關兩階段之處理流程之法源依據，可以參考行政院消保處公布的電子商務消費者保護綱領，其中就有明確要求企業要有內部爭議處理機制，可作為兩階段中的第一階段之法源基礎。

(4) 第二階段的調處結果，可能會像金融消費爭議評議書有公開之要求，因此要注意第二階段跟第一階段的溝通問題。

(5) 消費爭議應採實名制應無疑義，剛剛提及之身分認證問題不大，現階段有技術可以解決。

(6) 機構設立辦法草案有提到電子文件之相關定義，我建議可直接參照我國電子簽章法處理即可，除非有特別須排除公告之需求。

(7) 收費機制方面，要求跟消費者收取費用，我覺得難度較高，但我支持可以收取，但其目的應為防止濫用，建議直接訂定額收取較為適合，不需要依民事訴訟法照爭議金額大小定比例收取。

(8) 關於複合式加值服務問題，需要注意電信服務之搭售，銷售時綁一起，但發生爭議時又切割處理，就消保官的立場可能無法接受。代收代付是否就一定沒責任？本電信業消費爭議處理機構就是希望能擴大解決。

(9) 電信業與金融業規模不同，但爭議案件數不一定比較少，目前規劃調處委員只有 3-7 人，是否足夠負荷案件量？金融消費評議中心是 20-30 人，且每一篇評議結果都有大概

5000 字數。建議在組織上要考慮實際運作的人力需求，且調處委員是無給職，且可能會有個案專業性之需要。目前看來人數可能需要調整。

(10) 建議請各家客服統計一下大約有多少案件可能需要由爭議處理機構處理，再依此規劃組織架構與人力配置。

25.余啟民博士：

麻煩電信協會協助就現行消費爭議的數據及分類提供相關資料，我們來彙整成案件統計作為研究報告成果之一部分。

26.林繼恆博士：

(1) 關於電信代收代付部分，以過去信用卡銀行處理代收代付為例，銀行跟客戶進行共同行銷時，若不單純只收取使手續費，而是有分潤機制時，銀行業者會變成共同銷售者。主管機關會傾向把代收代付機制變成廣義之電信消費爭議。

(2) 本團隊未來會妥善劃定爭議處理範圍，以追求主管機關跟業者的平衡，也會提早通知協會與業者，以使研究更貼近實務。

27.劉莉秋副秘書長：

(1) 目前代收代付爭議的部分（Apple Store, Google Play），現在沒有人能處理這樣的情況，電信業者對於 app store 銷售的產品內容完全不了解，難以進行爭議處理。若是共同銷售部分，因電信業者了解商品的情況，對於銷售內容就可以作客戶服務。

(2) 英國爭議處理機構一年要處理 8 萬件（8000 萬個用戶），

澳洲一年處理 13 萬件（3200 萬個用戶），台灣一年處理 6 千件(2900 萬個用戶)。可以觀察到都是兩階段的狀態，為何澳洲的處理機構要處理那麼多的電信爭議？可能是第一階段客服處理不夠盡責,也可能是我國客服人員處理得太好了。可以觀察到國情的不同。

(3) 不論是英國、澳洲與歐盟，皆是以整部法律的思維來思考整個機構之設立（責任、機構、資金來源與效力），但我們的法源僅有電信管理法第 20 條這一條條文。第 20 條條的立法精神為業者自律，但隨著未來產業創新、組織改造後，這個爭議處理機制應該要跟金融評議中心一樣，逐步轉變為創新應用之消費爭議處理機制,並由一部完整的法律來當作法源。

(4) 當業者得知政府部門沒有要提撥預算後,就已把此機構定位為電信客服補償之機制。既然是補充的定位，就該以追求迅速及經濟的角度出發，將業者客戶無法解決的 5%消費爭議案件，透過這個機構可以快速解決。

(5) 我認為這個機構的規劃應不會太大,是否可從現有機制強化，如要仿照國外機制，那應該是更長期的未來計畫，而不是現今電信管理法第 20 條所欲探討小而便捷的處理機制。

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案

產學協商溝通會議

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 6 月 19 日(星期五) 上午 10 時
四、 地點：恆業法律事務所 會議室
五、 出(列)席來賓：

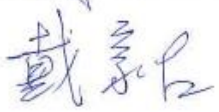
	服務單位	簽名		服務單位	簽名
1	台灣電信發展協會代表 周佑霖顧問		7	亞太電信代表	
2	中華電信代表		8	遠傳電信代表	
3	中華電信代表		9	新世紀資通代表	
4	台灣大哥大代表		10	台灣之星代表	
5	台灣固網代表		11	台灣之星代表	
6	亞太電信代表		12		

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案

產學協商溝通會議

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 6 月 19 日(星期五) 上午 10 時
四、 地點：恆業法律事務所 會議室
五、 出(列)席來賓：

	服務單位	簽名
1	台灣電信產業發展協會 劉莉秋副 秘書長	
2	資策會科技法律研究所 戴豪君 博士	

附錄八 第二場產官學研商溝通會議簡報（109.8.14）

尚非屬正式公開之資訊，請勿外流

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案
產官學協商溝通會議（第二場）

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

民國109年8月14日

計畫主持人　余啟民博士
專案總顧問　陳人傑博士
協同主持人　方修忠博士 / 執行協同主持人　林繼恒主持律師
技術總監　簡慧君顧問 / 專案經理　李瑋宇合夥律師

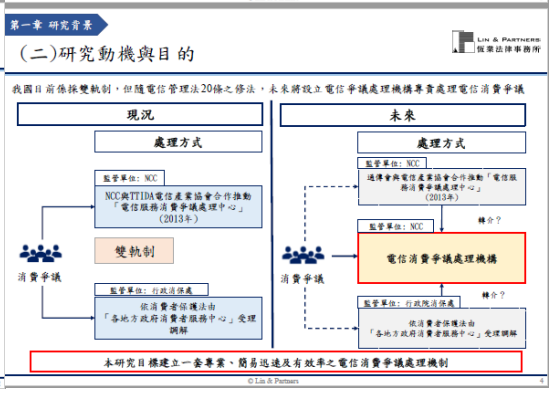
目錄

第一章 研究背景
第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍
第三章 討論主題(II)處理機制之組織、程序、效力
第四章 討論主題(III)線上爭議處理平台(ODR)
第四章 討論主題(IV)重大爭議之定義

第一章 研究背景

（一）我國電信消費爭議類型及概況

- 民國101年至107年全國消費爭議申訴案件數量以「電信類」居冠，其次為線上遊戲及補教爭議。
- 於108年NCC收到約7,168件之申訴案件(行動通信+固網+第二類，如下圖)，其中以行動通訊類申訴案件居多（共6,258件，占87.3%），其次為固網類申訴案件（共663件，占9.25%）。
- 電信消費爭議申訴類型多為通訊連線品質不佳、中裝/異動/續約等問題(如下圖)。


第一章 研究背景

（二）研究動機與目的

我國目前係採雙軌制，但隨電信管理法20條之修法，未來將設立電信爭議處理機構專責處理電信消費爭議

第一章 研究背景

（三）法制基礎(I)

電信管理法第20條

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法（下稱「機構設立辦法」）

第一項
經主管機關認定之電信事業，應共同設立電信消費爭議處理機構，向主管機關提報其組織章程，經核准後實施。

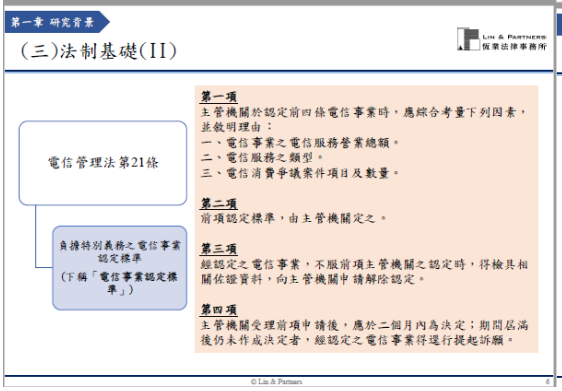
第四項
經主管機關認定之電信事業應與電信消費爭議處理機構簽訂委託管理契約，委託電信消費爭議處理機構辦理電信消費爭議事項。主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得逕行介入處理該消費爭議案件。

第五項
主管機關得於電信消費爭議處理機構設立後，認定特定電信事業加入。

第七項
電信消費爭議處理機構之組織與設立、業務執行之監督管理及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

目錄

第一章 研究背景
第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍
第三章 討論主題(II)處理機制之組織、程序、效力
第四章 討論主題(III)線上爭議處理平台(ODR)
第四章 討論主題(IV)重大爭議之定義


第一章 研究背景

（三）法制基礎(II)

電信管理法第21條

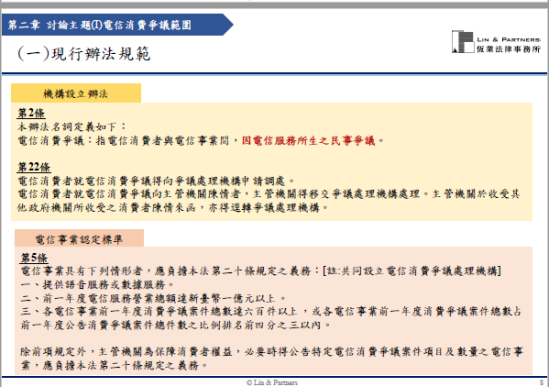
負擔特別義務之電信事業認定標準（下稱「電信事業認定標準」）

第一項
主管機關於認定前四條電信事業時，應綜合考量下列因素，並敘明理由：
一、電信事業之電信服務營業總額。
二、電信服務之類型。
三、電信消費爭議案件項目及數量。

第二項
前項認定標準，由主管機關定之。

第三項
經認定之電信事業，不服前項主管機關之認定時，得檢具相關佐證資料，向主管機關申請解除認定。

第四項
主管機關受理前項申請後，應於二個月內為決定；期間屆滿後仍未作成決定者，經認定之電信事業得逕行提起訴願。


第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍

（一）現行辦法規範

機構設立辦法

第2條
本辦法名詞定義如下：
電信消費爭議：指電信消費者與電信事業間，因電信服務所生之民事爭議。

第22條
電信消費者就電信消費爭議得向爭議處理機構申請調處。
電信消費者就電信消費爭議向主管機關陳情者，主管機關得移交爭議處理機構處理。主管機關於收受其他政府機關所收受之消費者陳情案件，亦得逕轉爭議處理機構。

電信事業認定標準

第5條
電信事業具有下列情形者，應負擔本法第二十條規定之義務：[註:共同設立電信消費爭議處理機構]
一、提供語音服務或數據服務。
二、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。
三、各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或各電信事業前一年度消費爭議案件總數占前一年度公告消費爭議案件總件數之比例排名前四分之三以內。

除前項規定外，主管機關為保障消費者權益，必要時得公告特定電信消費爭議案件項目及數量之電信事業，應負擔本法第二十條規定之義務。

第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍

(二)外國電信消費爭議處理機制—英國

- 英國電信消費爭議機制採雙軌制，各別為 Ombudsman Service 公正調查人服務及 CISAS Scheme 通訊暨網路服務裁處機制
- 通訊提供者(communications provider)必須加入訴訟外紛爭解決機制以解決消費爭議，但可以自行選擇加入「通訊暨網路服務裁處機制」或「公正調查人服務」
- 消費者於爭議時應適用哪項機制，取決於電信業者加入之團體

	Ombudsman Service 公正調查人服務	CISAS Scheme 通訊暨網路服務裁處機制
電信服務範圍與爭議類型	1.帳單：包含金額爭議(disputed account balances)、帳單延遲(billing delays)及直接扣款協議(Direct Debit)等問題 2.客戶服務：包含客戶服務的品質，及對於消費者提出之請求不予執行 3.安裝/延遲：包含儀表紀錄不正確、設備故障或安裝錯誤 4.更換供應商：包含轉移錯誤、合約取消或提早終止合約之費用 5.服務損失：包含間歇性故障、服務中斷或下載速度下降 6.銷售：包含銷售不當、合約續約及續約條款。	1.帳單 2.客戶服務品質 3.向消費者所提供之通訊服務及相關之合約或協議 4.溢價服務(Premium rate services)，包含內容及數據加值服務 5.付費電視服務(Pay TV services)，例如NowTV、Sky、TalkTalk Group、Virgin Media 6.隨選服務(On Demand services)，例如Uber、Lyft、Instacart 7.行動電話相關爭議
消費爭議不受理範圍	1.電線桿/手機統計的位置。 2.內部的電纜和電線。 3.網站、廣告、電話、電子郵件、SMS或簡訊中的創意內容和消息傳遞 4.通訊公司的就業和人員問題。 5.公司關於是否提供產品或服務的商業決策。	1.電線桿/手機統計的位置 2.房屋內部的電纜和電線 3.網站、廣告、電話、電子郵件、SMS或簡訊的創意內容和消息傳遞 4.通訊公司的就業和員工問題 5.公司關於是否提供產品或服務的商業決策 6.要求於CISAS計畫之會員 7.超過10,000英鎊之債務

第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍

(二)外國電信消費爭議處理機制—新加坡

- 新加坡目前僅有一般性之消費爭議處理機制。
- 電信與付費電視爭議處理機制尚處於草案階段，未正式生效
- **明定消費者支出費用**：依草案規劃，消費者需負擔10%案件處理費。

電信與付費電視爭議處理機制草案	
電信服務受理範圍	1. 移動通訊業務（包括：聲音、檔案、短訊息服務（SMS）、多媒體訊息服務（MMS）、國際漫遊服務、加值服務（Value-Added Services）以及付費通信服務（Premium Rate Services） 2. 固網電頻網路使用服務（包括：光纖、電纜以及非對稱數位式用戶線路（ADSL） 3. 固網服務（包括：主要電話線路（DEL）、數位音源、ＩＰ電話系統、企業內專用交換機（PABX）以及國際電話） 4. 付費有線電視 5. 光纖連線服務
不受理範圍	1. OTT 服務 2. 代收帳款服務，但排除付費通信服務（PRS）所造成之代收帳款 3. 公共電話服務 4. 目錄服務

第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍

(二)外國電信消費爭議處理機制—澳洲

- 澳洲之電信消費爭議處理機制為公正調查人服務（The Telecommunications Industry Ombudsman，簡稱TIO），採單軌制

澳洲公正調查人服務(TIO)	
聲請主體	根據TIO發布之職權範圍條款，聲請主體限於「消費者」，所謂消費者係指： 1. 作為通訊服務的終端使用者（含自然人或企業）； 2. 作為直接受通訊服務影響之人（含自然人或企業）； 3. 土地之所有人或占有人，將受電信服務提供商徵用或使用而影響其權益者。
投訴對象	須為TIO之成員，TIO之成員包括電信服務零售商、批發商、電信公司及其他成員
所受理糾紛之類型	1. 針對TIO成員所提供服務本身所消費者提出之申訴 2. 針對TIO成員提供服務之設備及基礎設施所衍生之申訴 3. 針對TIO成員提供服務影響土地所有人或占用人之權益
不受理類型	明文不受理關於OTT服務之紛爭，**惟例外針對OTT串流服務之帳單問題，可受理聲請**

第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍

(二)外國電信消費爭議處理機制—加拿大(I)

- 電信消費爭議處理機構：加拿大廣播電視暨通訊委員會（CRTC）下設之**獨立機構-CCTS**（Commissioner for the Commission for Complaints for Telecom-television Services）
- 適用對象：消費者和小型企業與電信公司之消費爭議。
- 機制特色：1) 採**強制適用**，消費者無另選擇一般性消費者保護爭議之權利 2)**適用範圍擴大**至小型商業零售電信客戶 3) 若消費者接受CCTS調查之建議，則結果對雙方**具拘束力**

CCTS	
電信服務受理範圍(列舉)	家用電話：長途電話(包含預付卡)；無線電話；有線及無線網路服務；白頁電話簿相關服務（white page directories, directory assistance and operator services）；其他未受管制的零售電信服務
電信服務不受理範圍	排除網路應用及內容（Internet applications or content）、緊急服務（Emergency Service）、公用電話（payphones）、黃頁或工商電話簿（yellow page or business directories）、電銷或廣告訊息（telemarking or unsolicited messages）及付費電話（900 and 976 service）
電視服務受理範圍	包括由有線電視、網路協定電視（Internet Protocol Television）及國家衛星直播電視（Direct-to-home Television，即DTH TV）業者提供之服務
電視服務不受理範圍	排除數位媒體播送服務（digital media broadcast undertaking service）、互動服務及應用（interactive services and applications provided by TV service providers）、廣播內容（broadcasting content）、新聞倫理（journalistic ethics）、近用問題（accessibility issue）及同步替換（simultaneous substitution）

第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍

(二)外國電信消費爭議處理機制—加拿大(II)

CCTS	
得依其裁量拒絕受理案件之情形	1. 申訴者係權利濫用； 2. 申訴者顯然不具有相當的法律上利益； 3. 該申訴案應由其他更恰當的機關或是法庭來審理； 4. CCTS無法做任何進一步的調查； 5. 申訴者未能配合CCTS共同調查或尋求解決； 6. 電信業者所提供的補救措施顯屬合理，然申訴者仍拒絕接受。
應拒絕受理案件之情形	1. 申訴者向CCTS提出申訴前未先行向參與服務業者尋求解決紛爭，且該服務業者已有充分機會自行調查並解決此消費紛爭； 2. 該爭議已向CCTS提起並受理； 3. 該申訴案係已經訴訟繫屬的案件或正由其他仲裁或是類似仲裁的有權機關調查或審理中； 4. 申訴人知悉該消費爭議情形與提出申訴的時點相差超過一年以上，惟申訴人知悉該消費爭議情形一年內業向參與服務業者提起申訴，或是一年內雙方持續地在這件案子上嘗試解決問題，則CCTS得決定予以受理，然而若該案申訴時間已超過申訴人得知該爭議情形的十八個月，CCTS仍不得受理； 5. 該爭議情形發生在CCTS成立之前。

目錄

第一章 研究背景

第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍

第三章 **討論主題(II)處理機制之組織、程序、效力**

第四章 討論主題(III)線上爭議處理平台(ODR)

第四章 討論主題(IV)重大爭議之定義

第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍

(三)問題討論

#	問題	機構設立辦法	本團隊初步研究成果 / 建議
1	關於電信消費爭議處理機構所處理之消費爭議，是否需明定確切之受理範圍? 若是，則範圍應如何訂定?	第二條 二、電信消費爭議：指電信消費者與電信事業間，因電信服務所生之民事爭議。	**建議在原則性的定義外，亦列出不受理之申訴範圍，並視機構成立後之實際受理案件情形進行調整，或擴大至通訊傳播相關之消費爭議。**
2	電信消費爭議的範圍是否應以產生契約關係為限? 是否應設置爭議案件所涉之金額門檻/上限?		由於機構案件處理將分為申訴及調處，可考慮於調處程序中加限制以有與消費者產生契約關係之消費爭議
3	代收代付、OTT或是線上付費加值服務等消費爭議是否應納入電信消費爭議處理範圍?		參考外國法制，原則上係不受理，然仍可考慮未來增列例外受理之情形。

第三章 討論主題(II)處理機制之組織、程序、效力

(一)現行辦法規範

機構設立辦法-組織

第4條
爭議處理機構之組織章程應載明下列事項：
一、機構之名稱及業務所在地。
二、業務項目及其管理方法。
三、各項服務收費條件、費用運用及管理事項。
四、入會與退會之程序。
五、會員違反章程之處置。
六、章程之變更程序。
七、其他經主管機關指定與電信消費爭議處理相關事項。

第5條
爭議處理機構之所屬人員與調處委員不得以任何方式兼任電信事業之任何職務或名譽職位。

第8條
爭議處理機構應訂定下列之執行事項：
一、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。
二、**辦理協調電信事業處理申訴案件程序。**
三、辦理對電信事業及電信消費者教育宣導之執行方式。
四、請求電信事業提供相關文件資料之處理程序。
五、**處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。**
六、其他有助於達成本法目的之業務。

(一)現行辦法規範

機構設立辦法-組織

第12條
爭議處理機構每年應綜合考量各電信事業之營收入、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等因素收取年費及服務費。

第13條
爭議處理機構應設置調處委員會，置委員三人至七人，其中一人為專責之主任委員。

機構設立辦法-程序

第22條
電信消費者就電信消費爭議得向爭議處理機構申請調處。
電信消費者就電信消費爭議向主管機關陳情者，主管機關得移交爭議處理機構處理。主管機關於收受其他政府機關所移交之消費者陳情案函，亦得逕轉爭議處理機構。

第23條
電信消費者申請調處，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由及申訴未獲妥適處理之情形，並檢具相關文件或資料。

第25條
對於申請調處之案件，爭議處理機構應先為程序上之審查，再為實體上之審查。
符合調處受理條件之爭議案件，爭議處理機構應以書面通知電信事業，於十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知申請人。申請人於收受該陳述書後十個工作日內，得以書面向爭議處理機構提出補充理由書。

(二)外國電信消費爭議處理機制—英國(I)

- 英國電信消費爭議機制採雙軌制，各別為 Ombudsman Service 公正調查人服務及CISAS Scheme 通訊暨網路服務裁處機制
- 二者在程序上均採二階段(未業者自行協商，協商不成再由第三方裁決)。2010年前Ombudsman Service較接近仲裁，CISAS較接近調解。但2011年後二者實際運作模式已無重大差異。

	Ombudsman Service 公正調查人服務	CISAS Scheme 通訊暨網路服務裁處機制
成立型態	皆屬公司制（公益法人）	
成立時間	2002年	2003年
資金來源	皆來自會員(業者)	
費用	消費者(含個人及小規模商戶)皆無須付費	
主管機關/監督機制	皆為Ofcom（通訊管理局），Ofcom會設定KPI並進行評分	
拘束力	若消費者接受，則對雙方具拘束力；若消費者拒絕，則不生效力	
處理程序	皆採二階段模式，先由消費者向業者進行申訴，並等待8週，協商不成再由第三方裁決	
處理時間	6週	40-50天
每年申請件數	一年62,233件	一年11,243件
成功解決機率	34%案件獲得財務與非財務補償	37%案件獲得財務與非財務補償
主要案件類型	皆以帳單、服務品質、契約爭議為主	

(一)現行辦法規範

機構設立辦法-程序

第27條
調處決定，除本法第二十條第四項後段規定之重大事件外，應自爭議處理機構受理調處申請之日起一個月內為之；必要時，得予延長，並通知當事人。延長以一次為限，最長不得逾一個月。
調處程序以直接、言詞審理為原則。當事人應親自或委託他人到場。
當事人對於調處書面所載內容知有誤載者，應於調處日當日直接、言詞向個案調處委員表明，納後不得再有異議。當事人於指定期日未到場者，個案調處委員應逕為書面審理做成調處成立或不成立之決定。

第29條
爭議處理機構對於個案調處委員之調處決定，應以爭議處理機構名義作成書面，並於決定作成之日起七個工作日內送達當事人並準用民事訴訟法有關送達規定。
調處書面應記載下列事項，並應設置專卷，至少保存三年：
一、當事人雙方之姓名或名稱及住居所。
二、調處決定（含給付之金額）。
三、案件事實、當事人主張之理由、證據資料及法令依據。
四、調處經當事人雙方接受為調處成立之決定或拒絕為調處不成立之決定；或依第二十七條第四項由調處委員逕為之調處決定。
五、調處日期。

(二)外國電信消費爭議處理機制—英國(II)

- 公正調查人服務（Ombudsman Services）採二階段模式，先由業者與消費者自行協商，不成再由公正調查人介入裁決
- 若消費者接受，對雙方具拘束力；若消費者拒絕，則不生效力
- 因此制度施行時間較早，相較於CISAS，目前英國多數電信業者仍採取此模式。

公正調查人服務（Ombudsman Services）-爭議處理流程圖

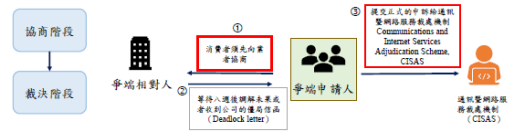
第1階段：協商（Conciliation）階段 | **第2階段：裁決（Adjudication）階段**

(二)外國電信消費爭議處理機制—英國(III)

- 通訊暨網路服務裁處機制（CISAS）採二階段模式:第一階段協商，第二階段裁決。
- 裁決效力:若消費者接受，則雙方受拘束；若消費者拒絕，則不生效力。

通訊暨網路服務裁處機制（CISAS）-爭議處理流程圖

二階段示意圖 | **第1階段：協商（Conciliation）階段**



(二)外國電信消費爭議處理機制—澳洲(I)

- 澳洲之電信消費爭議處理機制為公正調查人服務（The Telecommunications Industry Ombudsman，簡稱TIO），採單軌制
- 程序上亦同英國採兩階段模式(第一階段協商，第二階段由第三方裁決)

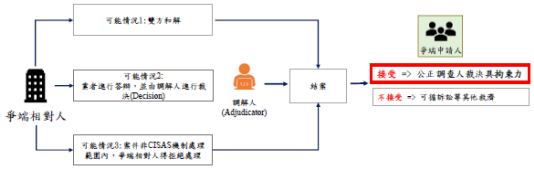
	公正調查人服務（The Telecommunications Industry Ombudsman，簡稱TIO）
成立型態	公司制（非營利法人）
法源依據	1999年通訊暨消費者保護/服務標準法案 Telecommunications Consumer Protection and Service Standards Act 1999，簡稱TCPSS
資金來源	會員提供
費用	消費者無需付費
成員組成	國內所有電信服務提供商
主管機關/監督機制	澳大利亞傳播與媒體管理局 The Australian Communications and Media Authority，ACMA 法律明定應定期對TIO進行獨立外部審核
業務項目	電信服務之申訴；電信服務之設備所衍生之申訴；電信服務影響土地所有人之權益
拘束力	若消費者接受，則雙方皆受約束；若消費者拒絕，則不生效力
處理程序	跟英國Ombudsman Services制度類似，採二階段模式
處理時間	85%的重大案件係在120天內處理完畢
每年平	13萬件 (包含一般電信爭議案件7.6萬件，重大電信爭議案件1.4萬件)
成功解決機率	94.6%的重大案件獲得財務或非財務的補償(公正調查人機制介入調查仍無法解決立即解決之問題，多為電信業技術上 (technical)之爭議及發生於小型企業(small business)之電信爭議。)

(二)外國電信消費爭議處理機制—英國(IV)

- 第二階段裁決有三種情況: 1)雙方和解 2) 調解人進行裁決 3)案件非CISAS機制處理範圍內，爭端相對人得拒絕處理

通訊暨網路服務裁處機制（CISAS）-爭議處理流程圖

第2階段：裁決（Adjudication）階段



(二)外國電信消費爭議處理機制—澳洲(II)

- 澳洲公正調查人服務採二階段模式：第一階段協商，第二階段裁決。
- 裁決效力：若消費者接受，則雙方受約束；若消費者拒絕，則不生效力。

澳洲-公正調查人服務（Ombudsman Services）-爭議處理流程圖

第1階段：協商階段 | **第2階段：裁決階段**

(二)外國電信消費爭議處理機制—新加坡(I)

- 新加坡目前僅有一般性之消費爭議處理機制。
- 電信與付費電視爭議處理機制尚處於草案階段，未正式生效
- **明定消費者支出費用：**依草案規劃，消費者需負擔10%案件處理費。

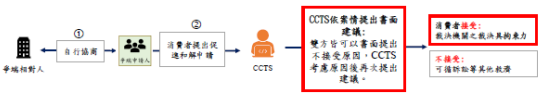
電信與付費電視爭議處理機制	
目前狀況	新加坡目前並無專業的電信消費爭議訴訟外解決機制，此機制尚處於草案階段
費用	消費者承擔案件費的10%，其餘由電信公司承擔
主管機關	新加坡資通訊媒體發展管理局 Infocomm Media Development Authority of Singapore,IMDA
業務項目	適用大部分電信業務，如移動通訊服務、寬平網路服務及有線電視服務等； 不適用普及程度較低或使用頻率較低的電信服務，如：OTT服務（機上盒MOD）、公用電話服務及目錄服務等
拘束力	若消費者接受，則雙方皆受拘束；若消費者拒絕，則不生效力
處理程序	跟英國Ombudsman Services制度類似，採二階段模式
處理時間	裁決機關應在申請後31日內作出裁決

(二)外國電信消費爭議處理機制—加拿大

- **電信消費爭議處理機構：**加拿大廣播電視暨通訊委員會（CRTC）下設之獨立機構-CCTS（Commissioner for the Commission for Complaints for Telecom-television Services）
- **適用對象：**消費者和小型企業與電信公司之消費爭議。
- **機制特色：**1) 採強制適用，消費者無另選擇一般性消費者保護爭議之權利 2)適用範圍擴大至小型商業零售電信客戶 3) 若消費者接受CCTS調查之建議，則結果對雙方具拘束力
- **加拿大-獨立機構-CCTS爭議處理分為兩階段：協商階段/促進和解階段**

加拿大-獨立機構-CCTS爭議處理流程圖

第1階段：協商階段　第2階段：促進和解階段



(二)外國電信消費爭議處理機制—新加坡(II)

- **三階段模式：**協商階段/調解階段/裁決階段
- **裁決效力：**若消費者接受，則雙方受拘束；若消費者拒絕，則不生效力。

新加坡-電信與付費電視爭議處理機制-爭議處理流程圖

第1階段：協商階段　第2階段：調解階段　第3階段：裁決階段

(三)各國電信爭議處理機制比較表(I)

國家/地區	有無特殊之電信消費爭議處理機制	主管機關	適用範圍	爭議處理機構	機構資金來源	收費機制	主管機關監管機制
英國	有 雙軌制(Ombudsman Service +CISAS Scheme)	英國通訊管理局(Ofcom)	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資，每年須繳納會費年費	消費者無須付費	有 (KPI與年報) (委由第三方作成監督報告)
澳洲	有 單軌制 (Telecommunications Industry Ombudsman)	澳大利亞傳播與媒體管理局(ACMA)	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資，每年須繳納會費年費	消費者無須付費	有 (委由第三方作成監督報告，且由業者出資)
日本	無，循消費法下之爭議處理機制	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
新加坡	無，但正在研擬電信付費爭議處理機制中	新加坡資通訊媒體發展管理局	消費者和小型企業	規劃中	規劃中	消費者需負擔10%	規劃中
加拿大	有 單軌制，獨立機構-CCTS負責處理之電信消費爭議	加拿大廣播電視暨通訊委員會（CRTC）	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資	消費者無須付費	主管機關會定期審查，CCTS每年須說執行情形作成報告且公開

(三)各國電信爭議處理機制比較表(II)

電信消費爭議機制	爭議處理流程	爭議處理期間	是否以線上申訴為限	拘束力	案件類型
英國公正調查人(Ombudsman Services)	兩階段 1. 消費者業者協商 2. 公正調查人裁決	90天內須完成(但通常40~50天)	否(有線上申訴機制)	消費者接受，即對雙方具拘束力	以帳單、服務品質、契約爭議為主
英國(CISAS)	兩階段 1. 消費者業者協商 2. CISAS裁決	90天內須完成(但通常6周內可完成)	是(以線上處理為限)	消費者接受，即對雙方具拘束力，且得強制執行	以帳單、服務品質、契約爭議為主
澳洲(TIO)	兩階段 1.消費者業者協商 2. TIO裁決	重大案件通常120天內完成	否	消費者接受，則對雙方產生拘束力	以帳單與服務品質為主
新加坡-電信與付費電式爭議處理機制	三階段 1.消費者與業者協商(非必要) 2.調解 3.裁決（書面審理）	第三階段之裁決應於10天內作成	否，且調解階段需面對面調解	消費者接受，即對雙方產生拘束力	N/A(尚未施行)
加拿大獨立機構-CCTS	兩階段 1.消費者業者協商 2.CCTS調查作成建議	1.業者應於30天內提交CCTS其協商結果 2.消費者有20天考慮是否接受CCTS建議	否(可透過線上、Email傳真及紙本)	消費者接受，即對雙方產生拘束力	以帳單、契約爭議、服務品質為主

(四)問題討論

#	問題	機構設立辦法	本研究初步分析/建議
5	關於消費爭議處理程序，是否參考外國經驗採兩階段式之爭議解決？	處理範圍包含：辦理協調申訴、陳情案件、調處，而調處申請應載明申訴未獲妥適處理之理由，似須先進行申訴，才可以申請調處。 然而於目前條文中其階段性尚不明顯。	1. 參考外國經驗，爭議處理流程多採兩階段，且大部分之爭議案件都能在第一階段獲得解決 2. 若當事人選擇ODR機制，則評議採獨任制，以達到程序簡便快速的目的，若案件性質複雜或達一定金額以上，則可採用合議制。 3. 建議可採取兩階段式消費爭議處理程序，然而關於程序第一階段，是直接向業者提起(如客服、協商)或向機構提出(如申訴)並代轉業者(或兩者皆可)，提請討論。
6	消費爭議處理是否採取書面審理為原則？	第27條第2項 調處程序以直接、言詞審理為原則，當事人應親自或委託他人到場。	1. 現行預告草案以直接、言詞審理為原則，可能使當事人支出不相當之勞力時間費用成本 2. 建議可參考金融消費評議制度，即採辯論主義、書面審理為原則。縱有例外須言詞審理之情況，應利用科技通訊設備提供當事人線上審理之選擇。 3. 仍一併考量衡平與公平合理原則為調處。

(四)問題討論

#	問題	機構設立辦法	本研究初步分析/建議
2	機構成立之形式應為何者為宜？	無明文規定。 僅於第三條、第四條提及組織章程應載明事項與應提報主管機關核准。	1. 依外國經驗，爭議處理機構多採取設立非營利公司之方式。 2. 建議可考慮採業者捐助成立之財團法人或以公益為目的之社團法人強化其獨立性及公益性。
3	如何確保機構之中立性與公正性？（如董事會之成員組成）	於第四章中規範調處委員會及調處委員之資格條件，以確保公正性。	1. 依外國經驗，董事會成員持了業者代表外，亦包含消費者代表及獨立董事。 2. 參考金評中心，金評中心設置9位董事，由3位主管機關代表，3位業界代表以及3位專家學者或社會公正人士代表組成。
4	機構之業務項目之規劃，是否有需調整？	第八條 一、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。二、辦理協調電信事業處理申訴案件程序。三、辦理對電信事業及電信消費者教育宣導之執行方式。四、請求電信事業提供相關文件資料之處理程序。五、處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。六、其他有助於達成本法目的之業務。	建議視會員之需求與後續機構之運行情形，進行調整。

(四)問題討論

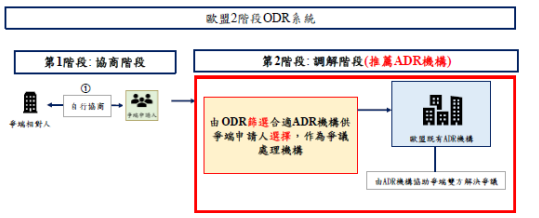
#	問題	機構設立辦法	本研究初步分析/建議
7	是否應採取一定金額以下做出的調處建議就應該被接受？調處決定作成後如何取得拘束力及執行力?	無明文規定。	1. 依外國經驗，在消費者接受的情形下即對雙方具拘束力。而依我國金評中心，在消費者接受之情形下，一定額度以下之評議決定業者必須接受。 2. 若使調處決定僅具一般和解契約效力，後續仍有爭執時需再提起訴訟，恐無法達成紛爭解決之目的。 3. 以當事人程序合意之方式賦予調處決定之執行力，可考慮之作法有二： 方法一:為參考鄉鎮市調解程序作成調解書，並由法院核定後取得與確定判決之同一效力 方法二:為使當事人簽訂和解契約並公證，使和解契約取得執行力。
8	是否有一個機制是在第二階段處理完後，使消費者不能再就同一個問題復為爭執？	無明文規定。	可參外國經驗，訂立機構得/應拒絕受理之情形。
9	是否就案件收取一定額度之費用？即消費者需不需要負擔一定比例之案件費用。	無明文規定。	1. 依外國經驗，多數電信消費爭議處理機構並無向消費者收取案件費用，由電信業者負擔全額費用，僅有新加坡例外(收取案件費用之10%)。 2. 究竟是否向消費者收取一定比例之費用各有利弊，提請討論。 3. 另除了消費爭議處理案件外，就其他可能之業務項目，基於使用者付費原則，也可考慮收取一定費用。

目錄

第一章 研究背景
第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍
第三章 討論主題(II)處理機制之組織、程序、效力
第四章 討論主題(III)線上爭議處理平台(ODR)
第四章 討論主題(IV)重大爭議之定義

(二)國際與區域組織就小額數位交易紛爭ADR機制以歐盟為例-線上消費爭端解決機制（ODR）

- 歐盟於2013年通過「消費者紛爭之替代性爭議處理指令（ADR）」以及歐盟消費者線上消費爭端解決機制（ODR）條例，整合歐盟現有ADR機構，統一建置ODR系統，其處理流程分為兩階段如下：
- 其特色為第二階段由**ODR平台篩選合適ADR機構**供爭端申請人選擇，作為爭議處理機構。

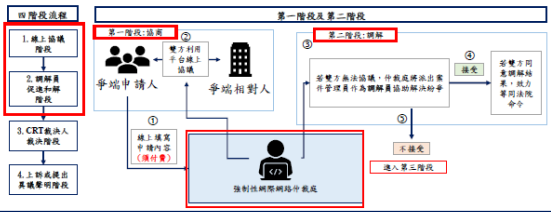


(一)各國電信爭議處理機制比較表

電信消費爭議機制	爭議處理流程	爭議處理期間	是否以線上申訴為限	拘束力	案件類型
英國公正調查人(Ombudsman Services)	兩階段 1. 消費者業者協商 2. 公正調查人裁決	90天內須完成(但通常40~50天)	否(有線上申訴機制)	消費者接受，即對雙方具拘束力	以帳單、服務品質、契約爭議為主
英國(CISAS)	兩階段 1. 消費者業者協商 2. CISAS裁決	90天內須完成(但通常6周內可完成)	是(以線上處理為限)	消費者接受，即對雙方具拘束力，且得強制執行	以帳單、服務品質、契約爭議為主
澳洲(TIO)	兩階段 1.消費者業者協商 2. TIO裁決	重大案件通常120天內完成	否	消費者接受，則對雙方產生拘束力	以帳單與服務品質為主
新加坡-電信與付費電式爭端處理機制	三階段 1.消費者與業者協商(非必要) 2.調解 3.裁決（書面審理）	第三階段之裁決應於10天內作成	否，且調解階段需面對面調解	消費者接受，即對雙方產生拘束力	N/A(尚未施行)
加拿大國立機構-CCTS	兩階段 1.消費者業者協商 2.CCTS調查作成建議	1.業者應於30天內提交CCTS其協商結果 2.消費者有20天考慮是否接受CCTS建議	否(可透過線上、Email傳真及紙本)	消費者接受，即對雙方產生拘束力	以帳單、契約爭議、服務品質為主

(二)國際與區域組織就小額數位交易紛爭ADR機制以加拿大為例-小額爭議處理機制

- 加拿大於2015年將於民事決議法庭(Civil Resolution Tribunal，簡稱 CRT)下設置「強制性網際網路仲裁庭」制度(Mandatory online tribunal system)負責處理公寓大樓物業管理(如:strata council)及小額債權等之民事糾紛。
- 其流程共四階段：1)**線上協議**階段 2)調解員**促進和解**階段 3) **CRT裁決人裁決**階段 4)**上訴**或**提出異議舉明**階段



(四)問題討論

#	問題	機構設立草案	本研究初步分析/建議
10	除了一般實體之消費爭議處理流程，是否一併採用ODR線上處理平台，以加速案件審理時程？	無明文規定。	1. 為加速案件審理時程，可考慮以機器審理為主，輔以科技通訊設備，免去當事人親自出席或須委任代理人出席等相關勞力時間費用之成本，且無紙化與線上化，將有助於案件大數據之分析與統計以及案件類型化。 2. 如可提供資訊準確安全及個資保護等，可考慮以ODR機制作為爭議調解之主要處理模式或至少與一般線下機制並行，並賦予當事人選擇權。

現行辦法規範與問題討論

機構設立辦法

第31條

主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理該消費爭議案件。

電信消費爭議事件係因同一事由且涉及二十人以上之電信消費者，爭議處理機構對該等爭議事件應意速處理，並針對該等爭議事件通報主管機關知悉。

#	問題	機構設立辦法	本研究初步分析/建議
11	除了消費爭議涉及人數廣泛之外，依實務或過去經驗是否有其他該當重大爭議之情形？重大爭議該如何定義以即主管機關介入之時點何時為宜？	第31條	1. 電信管理法第20條第4項與NCC預告之草案第31條，主管機關遇有重大爭議案件或同一事件涉及眾多消費者之電信消費爭議，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理， 2. 其相應之通報或回報機制與主管機關介入之時點，仍有待研議，提請討論。

目錄

第一章 研究背景
第二章 討論主題(I)電信消費爭議範圍
第三章 討論主題(II)處理機制之組織、程序、效力
第四章 討論主題(III)線上爭議處理平台(ODR)
第四章 討論主題(IV)重大爭議之定義

感謝聆聽並敬請指教！

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

機密 尚非屬正式公開之資訊，請勿外流

附錄九 第二場產官學研商溝通會議紀錄 （109.8.14）

「電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案」

產官學協調研商溝通會議

會議紀錄

時　　間：109 年 8 月 14 日（星期五）下午 14 時至 16 時

地　　點：恆業法律事務所 會議室

主　　席：計畫主持人 余啟民博士

出席人員：詳簽到單

報 告 人 ：潘誼鎂律師

記　　錄：林上倫律師

壹、主席致詞（略）

貳、研究團隊報告（略）

參、綜合討論

1. 余啟民博士：

(1) 消費爭議機制受理之電信服務之類型及範圍，多數認為宜隨著時間漸漸放寬。

(2) 大多數國家都不列入 OTT 服務，唯有部分國家將 OTT 之帳單爭議列入該國之電信消費爭議機制處理。

(3) 關於協處機制，多數國家採取二階段，僅有二個國家採取三階段。研究團隊初步研究，我國之協處機制傾向設計為二階段；或許可考量訂定例外條款，於必要時加入調解階段。採取原則二階段，例外三階段爭議處理機制。

(4) 組織成立之型態將參考金融評議中心之設計，至於成立態樣及成立理由，將於期中報告一併敘明。

(5) 針對 ODR 部分，本團隊認為線上跟線下同時進行，可促進爭議迅速解決。且透過線大數據資料，有利於主管機關之監管；亦可透過統計結果，判定何為重大爭議。我國網域名稱爭議處理即是採取 ODR 書面審理。

(6) 請學者專家給我們建議，再請業者給我們反饋，特別是 APPLE TV 業者有到場，再請他們就 OTT 表示意見。另外也請學者專家針對本程序應受理之標的金額及是否應

2. 莊春發教授：

優先請主管機關先表示意見，以免學者們討論內容打高空，跟現實有落差。

3. 伍麗芬科長：

(1) 依據消保法第 43 條，消費者遇到電信爭議會先尋求業者處理，如未解決再轉向消保處或消保官申訴或進行調解，最後才會進入訴訟程序。大概八九成的電信爭議都會在業者申訴的部份解決，且業者因為競爭激烈，業者們很願意給予消費者補償，以解決爭議。

(2) 目前爭議逐年減少，但我們還是希望業者可以自己成立一個機構來處理電信消費爭議的案件，讓業者以自律的精神組成機構，處理大部分的電信案件，並達到減輕 NCC 負擔的結果。以本科室為例，每天就要就花十幾個人專門處理電信消費爭議案件。

4. 莊春發教授：

(1) 電信消費者不是只有最終消費者，很多人買電信服務，僅是中間消費者，買電信服務係作為其經營所用。所以是否應把第二

條改成電信購買者與電信事業的爭議，使消費爭議處理機構可以同時處理 B2C 及 B2B 的爭議。

(2) 討論下來的結果，針對第 14 頁的報告，在列明爭議範圍的部分，不應該僅列原則性定義，本法之定義性條文應該具備明確性、公正性跟合理性，故針對受理範圍部分，我建議要嚴格定義。報告第 29 頁的部分，除消費爭議處理機構之人員配置外，更應注意相關人員的利益衝突，還請團隊再為補充。20 人以上的電信消費者會被認定成重大消費爭議部分，而電信業佔電信消費爭議最大多數，照現行定義，將會使電信業爭議被認定成為重大爭議，然而電信爭議多為小額爭議，顯見較難成為重大爭議，可見以人數定義有所不足，應考慮以其他特性作為認定重大爭議之基礎。

5. 余啟民博士：

莊老師提到之重點，可以在立法說明裡作補充。

6. 林瑞珠老師：

(1) 目前現行電信消費爭議處理依循消保法的申訴、調解、訴訟三個階段處理。第一點，莊老師認為 B2B 的部分應該要處理，但我們應該要知道，現有消保法只會處理 B2C，如果要處理 B2B 的部分，是否應在電信管理法另行處理較為適宜，所以這邊請研究團隊釐清，電信管理法第 20 條明文之專責處理單位是否會一併處理 B2B 之爭議。

(2) 第二部分，關於消保法第 43 條跟電信管理法 20 條之部分，究竟要走向單軌制或雙軌制？從條文以觀，其用語為「得」，字面上理解應為允許電信消費者自由選擇消保法或新設立之消費爭議處理機構，因此未來立法考量是現階段以雙軌制為主，未來朝單軌制發展。還是我們不預設立場，視實務發展的狀況

再做相應的檢討，做滾動式修正。綜上所述，研究團隊應釐清消費爭議機制處理之範圍要不要及於 B2B 及消費爭議處理機制應採取單軌或雙軌制。

(3) 研究團隊簡報第 14 頁，提到電信消費爭議範圍是不是要有一定金額限制，及此機制是否需要使用者付費，我認為一定金額限制可以避免濫訴，但關於使用者付費之規定，我持保留意見。

(4) 研究團隊說明：「未來爭議之範圍以產生契約關係為限」，此說法論述正確，但解讀起來很困難。畢竟發生之電信消費爭議，可能是多個契約關係，亦可能是聯立契約，即 OTT 的情況。例如：辦手機以後，該電信契約上面可以附加很多加值服務，試問此狀況如何界定契約關係?宜界定清楚以避免後續適用產生爭議。可否請團隊說明「以產生契約關係為限」之意義。至於 OTT 部分，存在納入及不納入電信消費爭議處理機制的國家，我們應該先聽業者的意見，來讓學者們做釐清。

(5) 第三章部分，問題見於第 30 頁，討論消費爭議處理機構組織成立形式之部分。但團隊是否有思考到該爭議處理機構會不會有 NCC 低度公權力的總委託?幫忙主管機關為公權力之行使。如果有往這方向發展，我們是否應以行政法人之型態為主。如果該團隊沒有公權力之委託，的確宜比照金評中心之財團法人形式最為妥適，但會不會了無新意?

(6) 針對應採取兩階段或三階段之協商、調解、裁決?衡諸我國國情，三階段程序再加上後續之訴訟解決，會造成電信消費爭議之程序過於冗長，因此我認為應採取兩階段，且兩階段之程序亦跟現有糾紛處理模式較為類似，人民適用上也不會有太大的變動成本。

(7) 針對 ODR 部分，關乎現行網路之普遍性，我也贊成實體加線上一起解決，達到弭平消費爭議之目的。最後關於重大爭議之

部分,何謂重大爭議及主管機關介入之時點,均應該具體定義,另外亦應該檢討主管機關介入之時點是否符合必要性等等行政法之考量，此部分應該一併加以規範。

7. 余啟民博士：

謝謝李老師提到金額限制跟使用者付費的連動性，以及等等請另外兩位老師跟我們分享低度公權力之委託，是否得以其他組織來設置電信消費爭議處理機構。

8. 葉志良教授

(1) 電信消費爭議之處理係源自電信管理法第 20 條。對照金融消費者保護法中金評中心所成立之爭議處理制度，兩者在法規位階大不相同。金管會所管轄的金評中心其法源比較清楚，且財源部分亦明文由政府捐助。惟電信消費爭議處理機構管理法規未見相關事項之法律保留，亦未明定機構之財源，而是直接要求業者共同出資設立，殊難想像業者該如何提出設立資金並據此規定設立。此外，電信業者及電信產業協會長期以來有處理消費爭議的豐富經驗，此部分宜請周顧問說明目前處理狀況，現行制度是否有重大問題而有需訂立新法、創設新的爭議處理機構之必要。

(2) 第二部分，理應討論哪些電信事業有納管之必要，自電信管理法第 20 條觀之，受指定電信業者有負擔此事項之義務，但哪些電信業者應該納入?依目前現況行動及固網電信業者勢必納入，惟針對未來 5G 垂直場域相關業者，未來是否需要納入消費爭議機制之規範，應謹慎考慮，畢竟諸多業者（諸如智慧醫療、智慧製造、智慧交通等）日後也可能會變成 5G 業者。

(3) NCC 公告之電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第 5

條提到:「爭議處理機構之所屬人員與調處委員不得以任何方式兼任電信事業之任何職務或名譽職位。」NCC 宜考慮「不能兼任」之規定是否過苛?因為消費爭議處理機構都是電信業者所共同成立的，但卻完全不容許電信業者派駐人員於消費爭議處理機構內，實在蠻奇怪的，至少該機構之財務部分應同意電信業者派駐人員進行管理。比照目前電信事業委託第三方來處理電信服務之情況，譬如號碼可攜(NP)，其管理機構(Number Portability Administration Center，NPAC)也是由電信業者共同成立,讓電信業者指派人員組成委員會參與運作,如此反而能使該機構的運作更加穩定。

(4) 由於電信消費爭議所涉金額比較小，的確使用書面處理比較適合。兩位老師提到的 B2C 及 B2B 的區別，其實公司行號等私法人也可以當 C，因為公司行號也會需要電信服務，此部分仰賴行政機關進一步之解釋。

(5) 電信管理法第 20 條並沒有明確規範調處結果之拘束力跟執行力，恐使爭議處理之結果處於不確定，宜於法規中明確規定。此外，關於法位階的問題，於監督管理辦法裡實在很難訂定賦予調處結果之法效力，是以，以法律位階規範調處結果之法律上效力較為妥適。

(6) 費用方面，初步結論並未要求消費者出錢，但針對消費爭議處理過於冗長及受理服務範圍過於廣泛時，宜酌收處理費。如果該電信消費爭議處理機構之財源跟金評中心一樣財源無虞，當可一律不為收取，但此爭議處理機構卻是由電信業者付費成立，此費用是否一律免除，宜徵詢電信業者之意見。

(7) 機構性質部分，到底有沒有行政委託的性質及機關是否要轉型成行政法人的問題，這要看這個機構做的事情是否為原行政機關之義務。自消費糾紛之性質觀之，均為民事糾紛，既

然法律規定要將消費爭議納管，可見電信消費爭議有一定之公益性質，且對 NCC 來講，此機構確實有納管的必要性。如果該機構運行順暢且確實為行政機關履行諸多公共任務，的確可以考慮將該機構變成 NCC 及電信業者所共管之機關(co-regulator)。

(8) 由於電信消費金額爭議大多不是很高，因此關於監督管理辦法第 31 條所稱「重大消費爭議」之定性，實宜謹慎定義之。

9. 余啟民博士：

(1) 感謝葉老師提到法規位階及調處結果拘束力之問題。

(2) ODR 部分，如果有業者共同出資，其實該出資額是業者買一個保險。

(3) 如同協會周顧問提到，我們也希望是利用兩階段處理，消費者一定要先向直接跟業者進行申訴。

(4) 電信消費爭議金額通常小，不像金融消費爭議可能涉及標的金額較龐大。是否在受理範圍內可以訂定一個金額門檻，例如金額要超過一定程度才能進入第二階段。

10.林瑞珠教授：

我承認單純民事爭議解決不會有公權力委託之情況。但觀電信管理法重大爭議介入之規定，可見勢必有適度公權力之介入，而宜以行政法人之型態成立。此外該爭議處理機構如為行政法人，NCC 可以直接編預算給爭議處理機構。

11.黃銘輝教授：

(1) 在我看來，行政法人不可行。解釋論的部分很清楚，電信管理法即明文電信事業共同設立，而行政法人必須是中央及地方政府設立。因此從解釋論來看，電信消費爭議處理機構在

現行法規下，不可能以行政法人之方式成立。日後如欲以行政法人之形式成立消費爭議處理機構，將會是未來立法論的問題。

(2) 消保會本身是行政機關，可見行政法人處理消費爭議並非不可行；但從私法自治的角度來看，我不贊成以行政法人之形式處理人民私法上之契約。行政法人為公法人，原則必須是行使具公權力的行為，縱然行政法人可為輔助行政等單純之高權行為，然解決民事糾紛本身並無輔助行政之性質，該消費爭議處理機構實不適宜以行政法人之形式處理純私法性質的民間契約爭議。

(3) 如果日後真的有公權力委託事項該怎麼辦?那就用公權力委託，因為私人 、私法人本來就可以透過行政機關之行政處分及跟行政機關以締結行政契約的方式在個別事項上為具體公權力委託。因此，如於施行後發現未來有公權力委託之需求，就先以公權力委託之方式交付行政任務；如實施五年後發現真的有非常多的公權力委託任務，再以修法質變成行政法人即可。

(4) 金評會之成立形式為公設之財團法人，惟自電信管理法要求電信業者共同設立以觀，亦不能以公設財團法人之方式成立，僅能由電信業者捐助成立財團法人或者社團法人。如果用以財團法人之形式成立，第一筆資金之來源及利益之分配為最大困難。如果以社團法人之形式成立，只要是電信業者即為社團之社員，資金部分可以收取會費及服務費之籌募，即無前述財團法人成立之困難；甚至社團法人在初期運作時，NCC亦可編列預算做初期補助扶植成立，以解決資金不足的問題。此外，社團法人最大的好處就是新興電信事業成立之當下，即立刻成為該消費爭議處理社團法人之會員。

(5) 然而，如選擇以社團法人之方式成立，就會出現剛剛志良老師講到的，電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第五條所屬人員與調處委員不得以任何方式兼任電信事業之任何職務或名譽職位之問題。電信業消費爭議處理社團法人之組成必須為電信業之成員，而該規定又禁止電信業所屬人員擔任社團法人中之任何職務。以社團法人之董事為例，董事必須是社員，而社團之成員又必須是加入電信業之成員，又董事為消費爭議處理機構之職務，可見現行辦法下，根本沒有符合資格之董事人選。是以，現行電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法顯有立法錯誤，應及時修正。

(6) 針對雙軌或單軌制之選擇會影響消費爭議的範圍。當消費爭議範圍擴大時，反而越要用單軌制，以避免消費者程序選擇的困擾。當大幅度限制消費爭議的範圍時，消費者程序選擇的問題減少，此時用雙軌制也不會造成消費者程序選擇的困擾。惟自立法目以觀，電信爭議的大量且同質性高，就是希望專責機構快速處理，應該還是單軌制適合。而爭議機構處理範圍也需要緊扣處理大量且同質性爭議之立法目的，自不宜過度擴大消費爭議機制之適用範圍，使非同質性之爭議進入專責機構。然而消保法第 43 條仍允許消費者自由選擇爭議處理程序之情形下，顯見無從強制人民選擇單軌。因此，如欲實施單軌制，首先須修正相關法規，明文電信爭議處理機構為處理電信爭議之專責機關。

(7) 程序部分，我也贊成兩階段程序。但是否僅限制人民第一階段必須只能向業者提出申訴；如果人民第一階段就提給爭議機構，是否可由機構在轉呈給業者?畢竟電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第八條第二款即明文:「辦理協調電信事業處理申訴案件程序」，依此規定，使爭議處理機構代轉第一階段申訴給業者並無不可。

(8) 另外，從立法觀之，似乎階段性並不明顯，但研究團隊然應該透過解釋來確立階段性。以電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法 23 條申請調處要件為例：「電信消費者申請調處，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由及申訴未獲妥適處理之情形，並檢具相關文件或資料。」條文要求申請人應檢附申訴未獲妥適處理之證明，即可得出消費者應先尋求業者處理，方可提起第二階段救濟。

(9) 重大爭議部分，應在電信消費爭議管理辦法裡界定主管機關介入之定性?如果該介入是行政處分，的確會存在正當性的問題，且會讓主管機關公親變事主，如發生爭議，人民對行政處分提起救濟，反而使主管機關成為行政訴訟之被告；反之，該介入定性如為行政程序法第 165 條之行政指導，即無正當性之問題。是以建議研究團隊於電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法主管機關之介入為行政指導。

12.台電信發展協會代表周佑霖顧問：

(1) 電信消費爭議處理中心是由協會代管，所有經費都是由業者出資的。它的效果好不好?還是有發揮一定的效果。該爭議處理中心係經 NCC 行政指導下才成立，其實 NCC 就是要業者自行成立，形式亦由業者自訂。我們最重要的任務就是要解決 NCC 的困擾，不要讓 NCC 深陷消費爭議處理的泥淖。關於電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法之訂定，其目的就是低度管理，業者自律，所以才沒有法律保留。甚至直接以現行電信消費爭議處理中心作為電信消費爭議處理機構，亦符合當時立法之原意。

(2) 針對雙軌跟單軌選擇的部分，雙軌才是立法之原意，讓消費者自由選擇。

13.台灣有線廣頻產業協會代表彭淑芬秘書長：

(1) 我們認同電信協會提到之自律及低度管理之原則，並以本協會之立場釐清電信消費爭議機制之受理範圍。即使比較法有將視訊電視列入電信消費爭議之範圍，就本國法律架構以觀，電信管理法確實不包含有線視訊服務，就算我想納入，也於法不合；更何況本協會沒有納入意願。現行機制，已可處理本協會面臨之爭議；且本協會有派駐法務人員至電信消費爭議處理中心處理爭議。此外，日後新型態之電信消費爭議處理機構成立，本協會亦認為不需要加入，因為有線視訊服務消費爭議的量非常少，並無此類需求。有線視訊服務大部分的爭議反而不是消費行契約爭議，而是基於媒體產生的政治性爭議。

(2) 寬頻上網本來就在電信爭議處理機制裡面了，但要看將來轉軌之後我們會不會拿執照，但我們還是要重申，寬頻上網的消費爭議也是非常少，我們也認為沒有必要加入。就算真的有個案發生，現行機制也可以處理。

14.中華電信代表：

協會提到電信消費爭議處理中心成立之組織，我們認為 NCC 成立之電信消費爭議處理中心可以沿用。

15.遠傳電信代表：

報告裡面有提到 ODR 的部分，是不是線上受理及書面審理。如果是這樣的情況，現行 NCC 就有網路受理、電話受理、民眾直接到 NCC 櫃台，並於事後再用公文送到各業者。想請問一下學者專家，研究團隊提出的 ODR 是否為現有之形式。

16.余啟民博士：

(1) 業者自行處裡為第一階段，消費者如果仍然不滿意，會配合一定稽核機制處裡。以網域名稱爭議處理機制以觀，有四萬

跟七萬兩個階段，顯見處理一爭議至少要繳交四萬塊。運作將近二十年之後，使得網域名稱蟑螂，不可能要求七萬塊以上的網域名稱搶註。這就是為什麼考慮在第二階段設置金額門檻，以限制奧客進入程序。另外針對重大爭議部分，主管機關已經大數據統計之結果之道重大爭議之形成，此時主管機關可即時為行政指導。

(2) 書面審理部分，網域名稱爭議處理機制本來就是書面審理。但於，進入第二階段時，可於必要時額外加入調解程序，我們請本團隊再行研究。綜上，我們還是書面審理，但進入第二階段時會有門檻限制。

(3) 另外針對該程序是否要對消費者收費部分，研究團隊初步評估認為，向消費者酌收費用可以抑制奧客濫用本程序。

17.台灣之星代表：

本公司贊同未來運用大數據方式來預見重大消費爭議之形成及處理，惟就以下事項提醒研究團隊，目前統計爭議的態樣不是以案件內容做統整，而是以該名消費者提出之次數做為依據。是否針對一開始 DATA 統計方式要做適度調整，不應該以一人重複申訴之次數為重大爭議之判斷基準。

18.亞太電信代表：

(1) 委託案的目的是簡易迅速且有效率之處理，且比較外國申訴案件比例，本國的消費爭議的申訴人數(每萬人申訴人數)明顯少於他國，研究團隊應可以小而美的精神作為成立電信消費爭議處理機構的研究方向。

(2) 機構之成立尚須待電信事業登記完成，且由主管機關認定電信事業加入該機構尚須經過一段期間而形成。先前林教授提及視實務發展的狀況再做相應滾動式檢討方式，因此我們也

贊同林教授這樣的滾動式的檢討方式概念。在機構成立之初應考量目前實務作法來成立該機構，也認同黃教授提出劃定消費爭議的範圍更明確之概念。

19.台灣大哥大代表

該機構設限經登記之電信業者進駐，目前多以第一類電信業者為主，那想請問一下，未轉軌之電信業者及其他業者等沒有加入爭議處理機構之主體所生之爭議要如何處理?是回歸消保會，還是回到 NCC 處理?

20.消費者保護處代表姚春如科員：

(1) 查電信管理法除部分條文外，多數條文已於本（109）年 7 月 1 日施行，該法第 20 條授權之電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法（下稱處理機構管理辦法）亦已於同日施行。本案研究建議宜遵循現行法規規定，不宜透過解釋或擴張授權之方式處理。若有修正必要，建議主管機關透過正式修法程序修正相關內容。

(2) 電信服務之定義及不受理範圍部分：

按處理機構管理辦法第 2 條第 2 款規定「電信消費爭議：指電信消費者與電信事業間，因電信服務所生之民事爭議」，所謂「電信服務」，凡符合電信管理法第 3 條第 1 項第 2 款規定者均屬之，處理機構均須受理。因未設有例外或不受理之規定（如：不受理關於 OTT 服務、線上付費加值服務、電信帳單付款等紛爭），亦未限定以契約關係為限，更未設有金額限制等門檻，若欲以任何行政方式訂立例外規定，恐缺乏法律授權依據。

數位匯流下，服務定性不易、合作銷售或共同銷售等商業模式屢有創新（如：有線電視業者提供寬頻服務、電信業者主

動對手機門號用戶發送簡訊推銷電信帳單付款服務、行動門號契約綁 OTT TV 服務、電信及非電信費用帳單未依規定分列分繳），若主管機關認有界定不受理範圍之必要，建議審慎為之，以免消費者求助無門，甚至衍生更多糾紛。

(3) 處理機制之單軌或雙軌部分：

處理機構管理辦法訂有電信消費爭議調處程序，惟未見調處效力相關規定。按該辦法第 22 條第 1 項規定「電信消費者就電信消費爭議得向爭議處理機構申請調處。」，惟案件調處後是否對雙方產生拘束力？消費者能否再依消保法相關規定提出申訴或調解？建議就其間之法律關係再行釐清。

(4) 如參考新加坡採使用者付費，恐使消費者將相關爭議案件轉向消保體系申訴及向首長民意信箱陳情，建請納入考量。

21.余啟民博士：

目前公告排除事項之立法缺失為，未設定定期解釋，使得法規不合時宜。是以，不受理範圍應有定期解釋的設計以進行滾動式修正，使法規得與時俱進。本團隊未來會提出設定定期解釋作為本法公告排除事項之實施方向，並在列出解決方案供學者及業者討論。

22.消費者保護處代表陳瑾儀消保官：

關於重大消費爭議該如何定義及主管機關介入時點之討論議題，重大消費爭議涉及不確定法律概念，通常多指嚴重損害消費者生命、身體、健康、財產等權益、社會矚目或主管機關認為對消費者權益影響重大等案件，故應由主管機關通傳會與電信消費爭議處理機構視個案情況決定是否為重大消費爭議及介入時點，尚不能一概而論。

23.方修忠博士：

(1) 我支持黃銘輝教授之說法，管理辦法第 5 條「禁止爭議處理機構之所屬人員與調處委員兼任電信事業之任何職務或名譽職位」之規定確實有釐清之必要，實應適度保持組織之彈性，不宜全面限制電信業者加入電信消費爭議處理機構。

(2) B2B 還是 B2C，因為在 5G 時代，垂直場域會造成企業客戶的量非常大，應該不是何排除企業客戶。對目前電信業者來說，企業重要客戶來源；從消保法的精神來看，有消費行為之企業亦可納入。所以企業客戶的概念，我認同幾位老師的意見。

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案

產學協商溝通會議

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 8 月 14 日(星期五) 下午 14 時
四、 地點：恆業法律事務所 會議室
五、 出(列)席來賓：

	服務單位	簽名		服務單位	簽名
1	台灣電信發展協會代表 劉莉秋副秘書長		5	遠傳電信代表 林珉慧副理	
2	台灣電信發展協會代表 周佑霖顧問		6	台灣之星代表 任致遠專案副理	
3	中華電信代表 陳承洲管理師		7	台灣固網代表 鍾麗娟經理	
4	台灣大哥大代表 許儷瀞主任管理師		8	亞太電信代表 游雅芳高級專員	

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案

產學協商溝通會議

簽到單

六、 委託單位：國家通訊傳播委員會
七、 受託單位：恆業法律事務所
八、 時間：109 年 8 月 14 日(星期五) 下午 14 時
九、 地點：恆業法律事務所 會議室
十、 出(列)席來賓：

	服務單位	簽名		服務單位	簽名
1	台灣有線寬頻產業協會代表 彭淑芬秘書長		4	台灣寬頻通訊顧問股份有限公司代表 周德仁協理	
2	台灣有線寬頻產業協會代表 蔣克齊 行銷與溝通處長		5	台灣寬頻通訊顧問股份有限公司代表 黃發宙副理	
3			6	凱擘股份有限公司 法務 黃俊學	黃俊學

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案

產學協商溝通會議

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 8 月 14 日(星期五) 下午 14 時
四、 地點：恆業法律事務所 會議室
五、 出(列)席來賓：

	服務單位	簽名		服務單位	簽名
1	國立臺灣科技大學 林瑞珠教授		3	東吳大學法學系 莊春發教授	
2	國立台北大學 黃銘輝教授		4	元智大學資訊傳播學系 葉志良教授	

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案

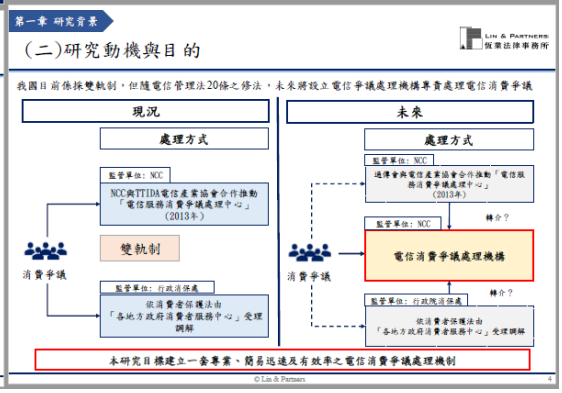
產學協商溝通會議

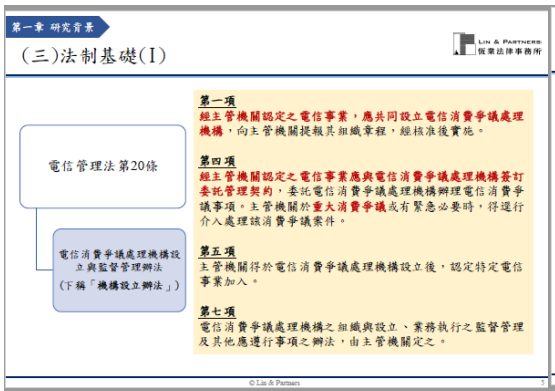
簽到單

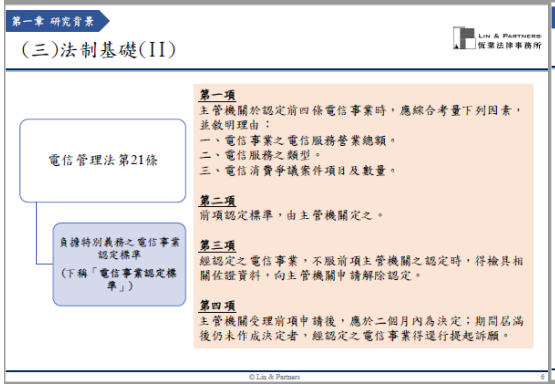
一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 8 月 14 日(星期五) 下午 14 時
四、 地點：恆業法律事務所 會議室
五、 出(列)席來賓：

	研究案團隊成員	簽名		研究案團隊成員	簽名
1	行政院消費者保護處代表 陳瑾儀消保官	陳瑾儀	3	國家通訊傳播委員會代表 伍麗芬科長	伍麗芬
2	行政院消費者保護處代表 姚春如科員	姚春如	4		

附錄十 第三場產官學研商溝通會議簡報（109.09.11）







第一章 總則

條號	條文內容	理由/待討論爭點
第一條 機構名稱	本社團法人依「電信管理法」（以下簡稱本法）第二十條之規定組織之，定名為「中華民國電信消費爭議處理中心」（以下簡稱本中心）。	名稱暫定沿用既有之電信消費爭議處理中心
第二條 設立目的	本中心以保障電信消費者之權益，協調與處理電信消費者與電信業者之間之消費爭議，並提供專業、簡易迅速之電信消費爭議專業處理機制為目的，特依電信管理法第二十條與電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法第三條之規定，訂立本章程。	目的文字可再調整
第三條 組織區域	本中心以全國行政區域為組織區域。	--
第四條 機構設址	本中心設於台北市，並得報經主管機關核准設分支機構。 前項分支機構組織簡則由理事會擬訂，報請主管機關核准後行之。 會址及分支機構地址於設置及變更時應函報主管機關核備。	--
第五條 機構任務	本中心之任務如下： 一、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。 二、協助與協調電信事業處理消費者申訴案件。 三、辦理電信消費爭議之調處。 四、辦理對電信事業及電信消費者之教育宣導。 五、蒐集統整電信事業之消費爭議相關文件資料。 六、目的事業主管機關委託辦理項目。 七、其他與本中心設立宗旨相關之業務。	依機構設立辦法第8條修改。
第六條 主管機關	本中心之主管機關為內政部，主要目的事業主管機關為國家通訊傳播委員會。 本中心應受各該事業主管機關之指導、監督。	--

第二章 會員（I）

條號	條文內容	理由/待討論爭點
第七條 會員組成	本中心會員分下列二種： （一）當然會員：凡經主管機關依本法第二十條與第二十一條及「負擔特別義務之電信事業認定標準」第五條認定之電信事業，均應加入本中心為當然會員。於本中心成立後始經主管機關認定應加入本中心之電信事業，應於主管機關認定後之___日內入會。當然會員推派代表○人，以行使權利。 （二）一般會員：非屬主管機關依本法第二十條與第二十一條及「負擔特別義務之電信事業認定標準」第五條認定之電信事業，得填具入會申請書，經理事會通過，並繳納入會費後，為一般會員。一般會員推派代表○人，以行使權利。	1. 外部專家學者作為本中心個人會員之設計？ 2. 參考台灣電信產業發展協會甲級/乙級團體會員可推派代表數多寡之設計？ 3. 一般會員共同推派團體代表之設計？
第八條 會員權利	當然會員有表決權、選舉權、被選舉權及罷免權及發言權。 除發言權外，一般會員無前項當然會員所得行使之權利。 會員代表，經該會員另行推派會員代表行使權利者，喪失會員代表資格。	1. 會員之權利是否區分當然會員與一般會員？ 2. 若使全部會員皆有選舉、被選舉權，則是否在理事席次上有分別門檻(如當然會員3/2等)?
第九條 會員義務	會員於入會後，應依本法第二十條第四項與本中心簽訂委託管理契約，委託本中心辦理電信消費爭議事項。 會員有遵守本中心章程、決議及按期繳納會費之義務。	

第二章 會員（II）

條號	條文內容	理由/待討論爭點
第十條 當然會員違反義務之效果	當然會員欠繳會費滿○個月（年），經函請繳費逾○個月（年）仍不履行者，經理事會之決議，得予以停權處分，不得參加各種會議、當選為理事、監事及享受團體內一切權益。經停權○個月仍未繳清所積欠之會費並申請復權者，經會員大會決議後向主管機關通報並公告之。 於前項情形，若本中心就該受停權之當然會員之消費爭議仍在受理中，則應依委託管理契約按件向該當然會員收取案件費用。 當然會員（會員代表）有違反法令，章程或不遵守會員大會決議時，得經理事會決議，予以警告或停權處分。其危害團體情節重大者，得經會員大會決議後向主管機關通報並公告之。	1. 第二項：於當然會員予以停權時，因機構為保障消費者權益，故應仍受理該受停權之當然會員之消費爭議，惟應向該會員收取案件費用 → 該如何執行？透過委託管理契約請求？透過NCC協助？ 2. 當然會員經停權後仍未繳清積欠會費之後續懲處方式？ 3. 積欠會費加計利息？
第十一條 一般會員違反會員義務之效果	一般會員欠繳會費滿○個月（年），經函請繳費逾○個月（年）仍不履行者，經理事會之決議，得予以停權處分，不得參加各種會議及享受團體內一切權益。經停權○個月者，喪失會員資格。 於前項情形，若本中心就該受停權之一般會員之消費爭議仍在受理中，則應依委託管理契約按件向該當然會員收取案件費用，於該等受理中之消費爭議結案後，該受停權之一般會員始喪失本中心之會員資格。 一般會員（會員代表）有違反法令，章程或不遵守會員大會決議時，得經理事會決議，予以警告或停權處分。其危害團體情節重大者，得經會員大會決議予以除名。	1. 第二項：一般會員遭停權後，受理中之案件該如何處理？機構是否須受理新申請申訴或調處案件？ 2. 積欠會費加計利息？

第二章 會員（III）

條號	條文內容	理由/待討論爭點
第十二條 會員出會	會員有左列情事之一者，為出會： 一、喪失會員資格者。 二、經會員大會決議除名者。 三、會員依公司法經解散並清算完結。	當然會員僅有在解散清算完結時才會出會→出會的條文設計上是否區分當然會員或一般會員？
第十三條 會員退會	一般會員得以書面敘明理由向本中心聲明退會。	
第十四條 出會退會之效果	會員經出會或退會，已繳納之各項費用不予退還。 因積欠會費而停權或經除名者，於復權或再入會時，應繳清所積欠之會費。 會員經出會或退會後，就受理中之申訴或調處案件，本中心應仍繼續處理，惟得依案件情形收取向已出會之會員收取案件費用；就新申請之申訴或調處案件則不予受理。	經出會或退會後受理中未完結之案件處理方式

第三章 組織及職權(I)

條號	條文內容	理由/待討論爭點
第十五條 機構組織	本中心以會員大會為最高權力機構；理事會為執行機構，監事會為監察機構。 本中心依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」(以下簡稱本辦法)第十三條置調處委員會。	
第十六條 會員大會職權	會員大會之職權如左： 一、訂定與變更章程。 二、選舉或罷免理事、監事。 三、議決入會費、常年會費及會員捐款之數額及方式。 四、議決年度會務工作計畫、報告及預算、決算。 五、議決依第十條第三項當然會員之通報公告、依第十一條第二項之一般會員除名。 六、議決財產之處分。 七、經取得主管機關同意或依法議決本中心之解散。 八、議決與會員權利義務有關之其他重大事項。	
第十七條 理監事名額	本中心置理事十五(待議)人、監事五(待議)人，由當然會員選舉之，分別成立理事會、監事會。	1. 是否規範設置一定比例以上之外部專家學者作為理監事成員? 2. 是否規範監事應有一定比例以上為外部專家學者/NCC核定之人選? 3. 外部理事之積極資格? 4. 理監事人數是否設置兩種會員之比例?(如當然會員2/3；一般會員1/3)

第三章 組織及職權(II)

條號	條文內容	理由/待討論爭點
第十八條 理事會職權	理事會之職權如左： 一、議決會員大會之召開事項。 二、審定一會員之資格。 三、選舉或罷免理事長。 四、議決理事、理事長之辭職。 五、聘免本中心工作人員。 六、擬訂年度工作計畫、報告及預算、決算。 七、執行會員大會之決議。 八、其他應執行事項。	
第十九條 理事長	理事會置理事長一名，副理事長二名，由當屆理事互選之，連選得連任一次。 理事長對內綜理督導會務，對外代表本機構，並擔任會員大會、理事會主席。 理事長因故不能執行職務時應指定副理事長一人代理之，未指定或不能指定時，由副理事長互推一人代理之。理事長、副理事長出缺時，應於一個月內補選之。	
第二十條 監事職權	監事會之職權如下： 一、監察理事會工作之執行。 二、審核年度預、決算。 三、監察本會之財務及財產。 四、議決監事之辭職。 五、其他應監察事項。	

第三章 組織及職權(III)

條號	條文內容	理由/待討論爭點
第二十一條 監事會召集人	監事會置召集人一人，由監事互選，經理監事會會務，並擔任監事會主席。 召集人出缺時，應於一個月內補選。	
第二十二條 理監事任期	理事、監事，均為無給職，任期三年，連選得連任。	
第二十三條 理監事之消極資格	有下列各款情形之一者，不得為本機關之理事、監事：〔待詳細議訂〕 一、因犯詐欺、背信、侵占或貪汙罪，經判處有期徒刑一年以上之刑確定。 二、使用票據經拒絕往來，尚未期滿。 三、受破產宣告或依消費者債務清理條例經裁定開始清算程序，尚未復權。 四、受監護或輔助宣告，尚未撤銷。	
第二十四條 理監事之解任	理事、監事有下列情事之一者，應即解任：〔待詳細議訂〕 一、因故辭職經理事會或監事會議決議通過者。 二、被罷免者。 三、受停權處分期間逾任期二分之一者。 四、對非依法令所為之查詢，洩漏職務上所獲悉之秘密者。 五、對於職務上或違背職務之行為，要求期約或收受不正當利益者。	

第三章 組織及職權(IV)

條號	條文內容	理由/待討論爭點
第二十五條 機構人員編制	本機構置秘書長一人，承理事長之命處理本機構事務。 秘書長由理事長提議經理事會通過後聘免之，並報主管機關核備。 本機構得設副秘書長二人及其他工作人員若干人，由理事長提議，經理事會通過後聘免之。 前項工作人員不得由理事、監事擔任。 理事會應就機構內部單位之組織、員額編制及職稱，應訂定組織規程，並報主管機關備查，修改時亦同。工作人員權責及分層負責事項由理事會另定之。	
第二十六條 調處委員會	本機構下設調處委員會，置委員三人至七人，其中一人為專責之主任委員。	調處委員之建議選任方式為何?(1.由NCC推薦，理事會選任聘用；2.由理事會/會員大會提名，NCC核准)
第二十七條 調處委員之積極資格	調處委員依本辦法第十四條應遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士聘任之。調處委員應具備下列資格條件之一： 一、曾任教育部認可之國內外大專院校法律、電信、財經等相關系所助理教授以上職務二年以上者。 二、曾任電信事業及電信相關周邊機構業務主管職務合計五年以上者。 三、曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或電信監理單位任職合計二年以上者。 四、曾任法官、檢察官或曾執行律師、會計師業務合計二年以上者。 五、曾任國內外仲裁機構仲裁人二年以上者。	

第三章 組織及職權(V)

條號	條文內容	理由/待討論事點
第二十八條 調處委員之任期	依本辦法第十五條調處委員之任期三年，期滿得續聘。調處委員兼任無給職。 調處委員出缺，得補聘其缺額，補聘委員之任期至原委員任期屆滿之日為止。	
第二十九條 調處委員之消極資格	有下列情事之一者，不得擔任調處委員；其已擔任者，應解任之： 一、有公司法第三十條所定之情事。 二、任公務員而受免除職務、撤職、剝奪退休（職、伍）金或休職之處分。 三、任律師而受律師法處以停止執行職務或除名之懲戒處分。 四、任會計師而受證券交易法處以停止或撤銷簽證工作之處分。 五、任會計師而受會計師法處以停止執行業務或除名之處分。 六、有事實證明曾故意或因不誠信或不正當之活動。	
第三十條 其他作業小組	本機構得設各種委員會、小組或其他內部作業組織，其組織簡則由理事會擬訂。	

第五章 經費與會計(I)

條號	條文內容	理由/待討論事點
第三十七條 經費來源	本中心經費來源如下： 一、入會費：每一會員新台幣XXX元，於會員入會時繳納。 二、常年會費：每年將考量各電信事業之營收入、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等因素，比例收取每一會員之常年會費。第一年之常年會費於會員入會時按所餘月份佔該年度之比例繳納，第二年起之常年會費於各該年度之一月十五日前繳納。 三、業務服務收益。 四、會員捐款。 五、基金及其孳息。 六、其他收入。	1. 會費是否以級距為設計? 2. 是否於章程訂定經費用途?
第三十八條 會計年度	本機構會計年度以曆年為準，自每年一月一日起至十二月三十一日止。	
第三十九條 計劃書與報表	本機構應於每一下年度開始前二個月內由理事會編造次年度業務計畫書、收支預算表，提會員大會 通過（大會因故未能如期召開者，先提董監事聯席會議通過），於每年度十二月底前報主管機關核備。 於每一下年度開始前一個月以及每年六月由理事會編造半年度業務執行報告，並於每年一月始日及七月始日起十日內，將前半年度業務執行情形函報主管機關備查。 於年度終了後二個月內由理事會編造年度工作報告、收支決算表、現金出納表、資產負債表、財產目錄及基金收支表，送監事會審核後，連具審核意見書送選理事會，提會員大會通過，於三月底前報主管機關核備。	
第四十條 解散後剩餘財產	本機構於解散後，剩餘財產歸屬所在地之自治團體或主管機關指定之機關團體所有，不得以任何方式歸個人或私人企業所有。	

第四章 會議(I)

條號	條文內容	理由/待討論
第三十一條 會員大會	會員大會分定期會議與臨時會議二種，由理事長召集之，召集時應於十五日前以書面通知各會員。 但因緊急事故召集臨時會議，經出席會前一日通過通知者，不在此限。 定期會議每年召開一次；臨時會議於理事會認為必要，或監事會函請召集或經會員五分之一以上之請求時召開之。	
第三十二條 委託出席	會員得以書面委託其他會員或會員代表代理，每一會員及(或)會員代表以代理一人為限。	
第三十三條 決議	會員大會之決議，以會員代表過半數之出席，出席人數較多數之同意行之。但下列事項之決議以出席人數三分之二以上同意行之。 一、會經之訂定、通過與修改。 二、會員之除名。 三、理事、監事之罷免。 四、財產之處分。 五、依法或經主管機關同意為本中心之解散。 六、其他與會員權利義務有關之重大事項。	
第三十四條 會議之召開	理事會、監事會應至少每三個月各分別召開一次定期會議，必要時得召開聯席會議或臨時會議。 前項會議召集時除臨時會議外，應於七日前以書面通知，會議之決議，各以理事、監事過半數之出席出席人數較多數之同意行之。	
第三十五條 理監事不得委託出席	理事、監事應出席理事會、監事會，理事、監事不得委託出席；理事、監事連續二次無故缺席或連續三次缺席理事會、監事會者，視同辭職。	
第三十六條 利益衝突	理事、監事或會員與會議議案有利害關係者，不得參與表決，但得陳述事實或意見。	

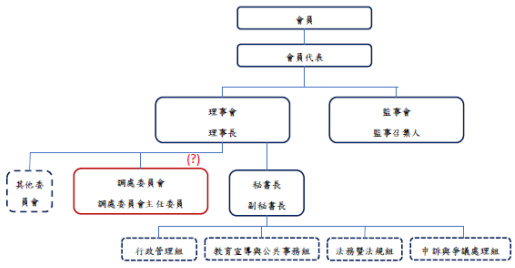
第六章 附則(I)

條號	條文內容	理由/待討論事點
第四十一條 施行	本章程未規定事項，悉依有關法令規定辦理。	
第四十二條 章程變更	本章程經會員大會通過，報經主管機關核備後施行，變更時亦同。	

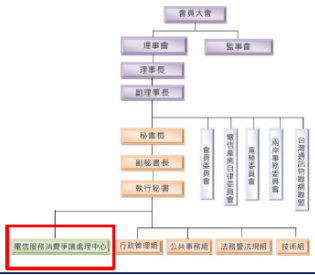
目錄

第一章 研究背景
第二章 討論主題(I)組織章程草稿
第三章 討論主題(II)處理機制之組織與程序
第四章 討論主題(III) ODR與數據統計與資訊揭露系統

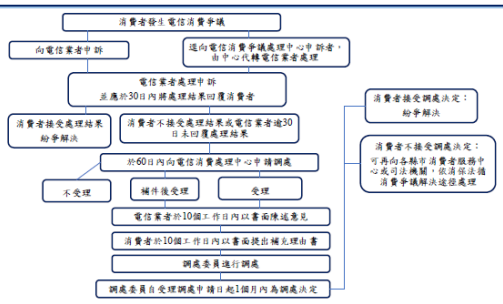
機構組織圖初稿



以TTIDA組織架構為例



爭議處理流程圖初稿



目錄

第一章	研究背景
第二章	討論主題(I)組織章程草稿
第三章	討論主題(II)處理機制之組織與程序
第四章	**討論主題(III) ODR與數據統計與資訊揭露系統**

線上爭議處理平台

後台

案件資料庫分類與統計：
第一階段之申訴資料需由電信業者定期提供
非屬線上申請之案件(電話/實體)須將資料整理為統一電子表格文字，以進行數據分析
由消保處提供與電信相關之消費爭議，以使中心得以提供最完整之電信消費爭議案件統計與處理分析

主管機關監管介入權：
定期報表：平台系統之閱覽權限?
重大爭議之主動通報機制?

線上爭議處理平台

前台

線上申請與案件進度查詢：
消費者得自行線上查詢案件進度(帳號密碼；案號)
於電話或實體為申請者，提供其線上查詢之機制

線上爭議處理：
經消費者同意，得以平台或電子郵件/手機簡訊等之方式為案件通知與書類傳送
經消費者同意，以書面審理為調處決定

欄位設計—爭議類型與重大爭議之認定
以NCC109年第2季通訊消費申訴監理報告為例

表1 之季(新)通訊爭議案件-依申訴業務爭議類型統計

	申請	違規	他用人	查無	他用之案	總計
網路速	4	7	6	1	8	26
通訊連線品質	294	140	135	148	106	823
申裝/異動/續約	19	28	35	25	36	143
資產申裝	0	1	1	1	0	3
停拆復機	2	4	2	3	1	12
計費	4	2	4	4	3	17
預繳退還	0	0	0	1	0	1
發票	4	3	1	0	1	9
客戶服務	18	14	11	10	6	59
退租	5	1	2	17	8	33
計費問題	9	0	6	6	7	28
附屬	0	0	0	0	0	0
國際漫	7	5	13	5	2	32
詐騙	1	0	0	0	0	1
服務	1	5	5	1	3	15
國際升降	1	2	0	0	0	3
號碼可攜(NP)	4	1	1	0	1	7
網路行銷電信	0	0	1	0	1	2
電信內容	7	3	6	0	12	28
國際或付費號碼	4	4	2	1	2	13
其他	7	11	5	6	11	40
總計	391	231	236	229	208	1295

- ✓ 通訊連線品質
- ✓ 申裝/異動/續約
- ✓ 客戶服務
- ✓ …

重大爭議之數據統計欄位設計：
- ✓ 爭議處理所需時間：例如多於3個月
- ✓ 涉及消費者人數20人以上
- ✓ 爭議金額大小：例如1000元以上
- ✓ …

電信業者於第一階段之爭議處理及採用格式化之欄位設計，以利數據統計呈現

感謝聆聽並敬請指教！

機密 尚非屬正式公開之資訊，請勿外流

附錄十一 第三場產官學研商溝通會議紀錄（109.09.11）

「電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案」

產官學協調研商溝通會議

會議紀錄

時　　間：109 年 9 月 11 日（星期五）上午 10 時至 12 時

地　　點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室

主　　席：計畫主持人 余啟民博士

出席人員：詳簽到單

報 告 人 ：潘誼鎂律師

記　　錄：林上倫律師

壹、主席致詞（略）

貳、研究團隊報告（略）

參、綜合討論

1. 余啟民博士：

(1) 組織章程的部分，先以電信協會的版本作為基礎，該版本上有當然會員跟一般會員，兩者的差異在於是否符電信事業之認定。針對非屬主管機關認定為電信事業之會員，初步認定為一般會員；其中，當然及一般會員兩者權利會有所不同，此自章程草案第八條可以證明。

(2) 由於可能會有外部學者專家擔任調處委員，究竟應讓該學者專家直接成為當然會員，亦或透過主管機關指定或推薦。其中，主管機關指定或推薦之適例如下：由主管機關推薦，再由電信

消費爭議處理機構(下稱該機構)選擇或直接由主管機關指定。採取何種模式，會影響調處委員之組成員及中立性。

(3) 經費部分涉及基金注入之問題。該機構設立時並未有經費來源之規定，如果未來要進行該機構經費面之討論，應對整部章程做通盤之考慮及修正。

(4) ODR 系統之建置，後台前階段設計為該系統之首要工作項目。為完成該項目，我們要請電信協會及業者提出爭議及客戶申訴之數據，以利本團隊做研究及分析。投影片的 26 頁有整理爭議類別，如有疏漏，還請產業先進及主管機關補充。最終研究團隊會建置統一格式之爭議欄位，以利將來該機構利用數據達成即時為重大爭議認定及處理之。有線電視之小固網極可能會對爭議欄位進行補充，鑒於有線電視業者未出席本次會議，本團隊會另行向有線電視業者詢問爭議欄位是否應為增補一事。

2. 電信協會周佑霖顧問:

(1) 現行消費爭議處理中心係建置於理事會下面之機構。未來電信業管理法下設之爭議處理機構不應該跟現行「消費爭議處理中心」有太多差別。且就該機構處理之事務以觀，其位階之高低應不會影響該機構處理消費爭議之公正性及有效性。

(2) 依法，爭議處理中心一定要有「章程」，但本協會爭議處理中心不是一個法人機構，不要因「章程」二字即與法人畫上等號，如果將該中心之規範名稱改為簡則、規則應該問題不大，換言之，所謂章程、規程、簡則，皆為組織運作規範，名稱為何，由該機構選擇即可。研究機構訂定之章程，其實很大部分可以參考現行規定，且章程之規範不需要針對細節事項訂定，細項部分另訂細則即可。

(3) 經費部分，應該交由會員及後續可能成為會員(CABLE 業者)

之業者另行討論。後續協會會再另外提供章程之建議版本給研究團隊。協會想法是認為章程盡量簡單，符合法規命令即可。

(4) 第 26 頁之爭議欄位分類太細，造成日後數據整理之困難，是否分為五大類電信爭議即可?

3. 江耀國教授：

(1) 第八頁，會員分為兩種係呼應電信管理法所認定之電信事業跟其他事業。其中，章程草案僅規定一般會員沒有當然會員的權利，應請研究團隊就一般會員的權利於章程中做一定的敘述跟說明。

(2) 學者專家得否成為個人會員?如果該機構僅要處理消費爭議，讓電信事業成為會員即足；如果讓學者專家入會，這樣是否會要跟學者專家收費(入會費)?是以，是否應該採取讓學者專家入會之手段使其擔任理監事，宜再三審酌，畢竟以該機構係以消費爭議解決為主，應該仍是以電信事業為會員主體比較適合。

(3) 調處委員的選任方式其實都可以，但重點應該是調處委員的人選跟人數及電信消費爭議案件量的多寡。如果消費爭議案件量很多，調處委員配額又很少，勢必會有調處委員短缺的問題。

4. 程法彰教授：

(1) 此辦法係電信管理法所授權，從成員來講，僅有主管機關指定之電信業者為成員，加入非機關指定之業者或個人成為一般會員是否跟母法之授權一致?如果真的要納入一般會員，不應該賦予該會員權利，至多僅能參與及發表意見，否則跟母法之原意會有所扞格。

(2) 退會部分，當然會員不能退會，但卻在章程有退會之規定，是否有法規上的衝突。

(3) 依照消費爭議處理之架構，應該是消費者可以自由選擇各個單位申訴，但最後會回到該爭議處理機制；但自研究團隊之爭議處理流程圖以觀，係消費者僅能尋求該機構之救濟，於不滿意該機構之處理結果時，才能另外向消保會申訴。是以，該圖之規定和消費者自由選擇救濟途徑之概念有所矛盾，此部分請研究團隊注意。

(4) 母法裡面沒有講到調解的效力是什麼，於辦法中訂定調解之效力並不適合。目前看來是該機構做出判斷後，消費者如不滿意判斷結果，即可另外尋求其它救濟管道。請研究團隊就調處結果之效力部分再行研擬。

(5) 數據統計部分非常重要，如果是個人研究，是否可以要求更細部之資料，特別是針對每個案件之詳細內容(非去識別化之資料)，協會、通傳會及業者是否可以提出?

5. 郭戎晉教授：

(1) 契約爭議處裡分成 2B 跟 2C 的爭議，而現有之電信消費爭議處裡機構建立於電信產業發展協會架構底下。電信管理法第 20 條授權所欲設立之該機構主要處理電信消費者之 2C 爭議。

(2) 依電信管理法第 94 條，主管機關鼓勵設立相關機構以促進電信事業之創新跟研究發展。因此，管理辦法應明確區分依照電信管理法第 20 條建置之消費爭議處理機構及依照電信管理法第 94 條所設立之相關機構之核心業務，以避免組織權限之重疊。

(3) 現有協會下轄之電信消費爭議處理中心無法成為消保法之消費者保護團體，但未來依照電信管理法第 20 條建置之消費爭議處理機構有沒有成為消費者保護團體之可能?

(4) 章程總則第四條之機構設置通常會寫主管機關所在地區。

(5) 調處委員會之運作流程跟選任規定應該訂於章程第五條(機構任務)中，可參考仲裁協會章程第五條機構任務第二項之規定。

(6) 章程總則第六條「本中心應受各該事業主管機關之指導、監督」之文字應做修正，應將「各該事業」改為「目的事業」。

(7) 學者專家是否應該以個人身分加入該機構?討論該問題之前提為，是否應將「個人會員之身分」加入分類？因此會員分類會改為當然團體會員/當然個人會員/一般團體會員/一般個人會員。如果改成此分類，會影響章程第九條之規定，個人會員和該機構簽屬委託管理契約似有不當，而應一併修正。為利該機構組織之彈性，考慮學者專家加入之意願及會員出會入會之情況，改成以專家委員會之組織是否更適合?

(8) 第十二條會員代表部分，會將會員分級，是否會因為分級而影響會員代表之人數，可參考仲裁協會三級會員(甲、乙、丙)之分類。並於該規定敘明個級會員之投票權(以仲裁協會為例：甲級會員會有三票，乙級兩票)。

(9) 會員大會如果人數很多，是否應參考仲裁協會之規定，限制會員大會出席人數之上限?

(10) 章程第十九、二十二條，是否要限制理事長任期?參考其它社團法人之章程會有限連任一次之規定。

(11) 第二十四條部分，理監事解任事由中，是否要加入喪失當員會員資格之情況。舉例而言：大眾電信於其代表選上理監事後解散之情況，此時是否應規定原大眾電信之理監事當然解任。除了當然理監事外，是否要選舉一定人數之候補理監事，使該機構之決策不要有中斷之情況。

6. 余啟民博士：

(1) 依電信管理法第 20 條，依法要跟電信事業共同設立消費爭議處理機構。但如果運用電信管理法第 94 條，可成立一個新組織,請問主管機關對於依照電信管理法第 94 條建立機構一事，有沒有什麼看法?

7. 電信協會周佑霖顧問：

(1) 依照電信管理法第 94 條創設一新組織，本協會表示贊同。

(2) 依照電信管理法第 20 條所之規定，該機構需由電信事業共同設立，然依法並沒有要求成立社團法人，本會以為，目前應依照現行電信消費爭議處理中心之模式處理，仍於協會下建立處理電信業消費爭議之非法人團體。

(3) 如 NCC 欲建置能「處理所有電信爭議(2B 電信爭議)並具備法人資格」之機構，另依照電信管理法第 94 條，提撥預算建立即可。

8. 亞太電信代表：

如以電信管理法第 94 條設立該機構並提撥預算支應，本公司認同並支持電信協會意見。

9. 余啟民博士：

初期參照周顧問之建議，依電信業管理法第 20 條建立之機構仍參照原電信消費爭議處理中新之模式。並於後期復依電信業管理法第 94 條另外建置能處理多元爭議且具備獨立性之爭議處理機構。

10.台灣大哥大代表：

(1) 業者支持電信協會的立場。電信業如果要比照金融業成立消費爭議處理中心，應該要監督跟獎勵並行。

(2) NCC 認為產業於處理電信爭議有所不足時，機關當然應即時

指正；但也希望主管機關能給與業者適度的輔導跟獎勵。

(3) 新法下創設之該機構之設立費用均是由業者負擔，跟現有的電信消費爭議處理中心並無不同，如果要改變現有的消費爭議處理模式，勢必要有新的機制規則才有辦法達成。

11.余啟民博士：

(1) 自消保處之角度以觀，新型消費爭議處理機制將造成兩個處理上的疑問，分別為：

i. 消保官接獲消費爭議之申訴時，消保官應將該爭議移交至何爭議處理機構？

ii. 消費者如果對爭議處理之結果不滿，復向消保官尋求救濟，消保官應如何處置？

(2) NCC 希望透過消費爭議機構之建立來確保電信消費爭議之妥善處理跟數據整理。請各位就第 26 頁之爭議欄位發表意見。

(3) 消費者跟消保官提出申訴，消保官得否要求申訴人先於線上平台填妥申請立案?請消費者填妥線上表格之目的就是要完成消費爭議後台爭議欄位之數據建置。

12.消保處王淑慧參議：

(1) 依本處統計分析各直轄市、縣（市）政府 101 年至 108 年受理之消費申訴案件，電信類申訴案件之數量均居前 3 名，甚至有數年高居申訴案件之第 1 名，有關主管機關擬設立電信消費爭議處理機構(下稱爭議處理機構)，提供民眾另一糾紛解決途徑案，本處樂觀其成。

(2) 有關電信消費爭議處理方式——雙軌制(簡報第 4 頁)，將本處列為消費爭議案件之「監管單位」及由「各地方政府消費

者服務中心」受理「調解」業務等用語，似有誤解，仍請依消費者保護法（下稱消保法）規定第 43 條至第 46 條規定修正之；至請各地方政府將電信消費申訴案件轉介至爭議處理機構乙節，由於消費者依法可自由選擇消費爭議之受理機關（構、團體），爭議處理機構似可加強對消費者之教育宣導，讓民眾多加瞭解成立爭議處理機構之目的，以及對於電信消費爭議案件之處理效能。

(3) 有關電信消費爭議處理機構之組織章程，本處尊重主管機關之專業與政策決定。

(4) 有關爭議處理流程初稿（簡報第 24 頁），依消保法規定消費者與企業經營者如有消費爭議，可先後或同時透過企業經營者、地方政府消費者服務中心、消費者保護團體或法院等途徑尋求協助，電信消費爭議案件之處理亦然，建議修正爭議處理流程圖初稿，申訴途徑增列「地方政府消費者服務中心」、「消費者保護團體」及「法院」。

(5) 至「線上爭議處理平台規劃」（簡報第 27 頁），有關「案件資料庫分類與統計」，由本處提供電信有關之消費爭議，因涉個人資料保護法之規定，各地方政府受理電信消費申訴案件之個案內容，恐難提供。

13.陳瑾儀消保官：

(1) 簡報第 24 頁爭議處理流程圖提到：

a. 「電信業者處理申訴應於 30 日內將處理結果回覆消費者」、「消費者不接受處理結果或電信業者逾 30 日未回覆處理結果」、「於 60 日內向電信消費處理中心申請調處」之期限法源依據何在？倘比照金融消費評議中心之處理期限，建請一併比照金融消費者保護法、金融消費爭議處理機構評

議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法等在法律或法規命令中規定前開期限。

b. 「電信業者 10 個工作日以內以書面陳述意見」、「消費者於 10 個工作日以書面提出補充理由書」，如果逾期提出有無失權效果，或倘在調處決定做成前提出，調處委員是否仍得審酌可以再研議。

(2) 簡報第 10 頁提到電信消費爭議處理中心組織章程草稿第 7 條會員組成分成當然會員與一般會員，當然會員參酌電信管理法第 20 條、21 條與負擔特別義務之電信事業認定標準第 5 條認定之電信事業，應係指第一類電信事業。惟其他電信事業如加入電信消費爭議處理中心則為一般會員，僅有發言權，無表決、選舉等權，可否說明如何達到電信管理法第 20 條立法理由提到「...另未經主管機關指定之電信事業，如欲藉電信消費爭議處理機構解決該事業與消費者之爭議，亦可自行選擇加入電信消費爭議處理機構，共同維護用戶權益...」之共同維護用戶權益，同時希望釐清電信消費爭議處理中心能否受理未加入為會員之其他電信業者所生電信爭議。

14.余啟明教授

(1) 研究團隊擔心一般會員數量太多，進而稀釋當然會員之投票權，因此才在章程規定一般會員僅有發言權。

(2) 所有業者成為該機構之會員後，繳交之會費即為該機構之基金，其中該基金是否有保證金之性質還有待討論。

15.台灣之星代表：

(1) 感謝研究單位提出電信管理法 20 條跟 94 條之討論。業者參與本研究案之原因是源自電信管理法第 20 條之義務所致。目前業者均已陸續申請轉軌之情形下，都會面臨執行第 20 條規

定之壓力。

(2) 根據研究單位提供之資料及建議，消費爭議處理二階段之第一階段為電信業者處理，第二階段是機構處理。但 ODR 系統在第一階段即開始收集資料，請問 ODR 系統、機構跟二階段處理的關聯?

(3) 提供資料之部分，如消保處王參議所言若涉及個資應去識別化，如果各消費爭議受理單位將所有去識別化後的資料提供到系統，是否會使得電信消費爭議數量變得更多，反而未達到政府成立機構以降低客訴的目的。請研究團隊說明重複申訴之案件如何自數據中剔除。

(4) 有關 26 頁之客訴項目，建議須再討論並明確定義，如詐騙為何屬於電信消費爭議?

16.余啟民博士：

(1) ODR 跟二階段爭議處理沒有衝突。

(2) 針對重複提案之部分，可以透過識別碼之後四碼判斷每建立案之特殊性，此作法並為特定出該消費者之個人，仍符合去識別化之要求。藉由觀察是否有重複四碼一事即可特定出奧客。

(3) 個資法第一條強調個人資料之合理使用，顯見透過後四碼來識別申訴之消費者是否有重複申訴一事仍符合合理使用。

17.中華電信代表：

(1) 自此次研討會以觀，關於該機構之章程尚有諸多爭議，惟目前各業者轉軌在即，是否利用現行架構盡快成立一個非法人團體即可，以符合電信管理法第 20 條之規定。

(2) 依電信業管理辦法第 94 條設立法人組織，應為該機構之中期

或遠期目標，並於未來朝法人化之方向發展後再訂定相關章程。

18.遠傳電信代表：

(1) 我們贊同電信協會之意見，利用現行中心之架構即可。

(2) 此辦法是電信管理法所授權，電信業者轉軌前之案件資料，是否適宜提供?

(3) 第二十六頁之分類，請研究團隊再做調整，詐騙部分列入爭議欄位並不合理。

19.台灣固網代表：

簡報第二十六頁是現行 NCC 公告監理報告中申訴分類，當中的「其他類型」數量為前四名，「電信內容類型」數量為前七名，這兩類定義能否請主管機關提供，以利業者有一致原則討論及判斷轉軌前後的分類統計建議。

20.余啟民博士：

(1) 轉軌前後的資料如果均合於欄位，資料之合併即能順利進行。是以本團隊將會欲先規劃好爭議欄位，以利後續數據資料庫之建置。

(2) 是否請業者跟協會在兩周內把相關資料都彙整給研究團隊，也讓團隊整理好資料後跟 NCC 討論分類欄位。

21.陳瑾儀消保官：

(1) 電信帳單代付跟小額付款放在同一類。但目前電信帳單代付的付款流程複雜，且會有人為誤觸或孩童操作之情況發生，導致帳單代付的爭議金額到十幾萬。

(2) 自消費者角度以觀，信用卡或電信帳單代付均為購買數位商

品之支付管道，導致消費者會用信用卡消費的邏輯來看代數位商品所引發之爭議，本會建議研究團隊可針對此議題再多加研究。

22.國家通訊傳播委員會代表：

(1) 我們也會調整第 26 頁之項目，不屬於電信消費的部分再請各業者跟 NCC 建議。

(2) 獎勵輔導的問題，需要編列預算方可進行，再請各業者來函跟本會建議，以利中央針對本項目提撥預算。

(3) 大家希望用現行爭議處理中心進行，但本會認為，建置具備獨立性之機構才是解決之方，不僅可以擴大該機構之爭議處理之範圍使案件集中，亦可以減少消費者尋求主管機關(NCC)來解決消費爭議的情況。

(4) 大家希望用現行方法執行，但現行消費爭議處理中心能處理之爭議有限，希望研究團隊能盡速完成章程之規定，讓業者能再轉軌前做好準備。

23.林繼恆律師：

(1) 建置具備獨立性之爭議處理機構，使該機構不要成為主管機關之負擔，亦不要使主管機關淪為消費者要脅該機構之工具。

(2) 金評中心成立以後，保發中心、金管會及銀行工會之爭議處理單位均移到金評中心處理。此外，金評法通過後，行政院消保處及地方之消費者保護中心內部亦會形成自然的轉介機制，最終使金評中心成為處理國內金融消費爭議之最主要機構。

(3) 透過大量案件之類型化，客服人員得向消費者告知該爭議案件所能獲得之賠償金額上限，亦可避免消費者有不合理之預

期。最終超過 4/5 的案件都再進入評議前解決。

(4) 透過金評中心之經驗，可以預期該機構建置後，電信消費爭議之案件申訴量會大幅增加，但實際審理之數量則會大幅度減少。

(5) 司法院民事廳正在研擬小額爭議之調處機制，未來的確會有調整的可能性，但仍不減目前建立電信消費爭議處理機構之急迫性。

(6) 電信消費爭議處理機構之位階越往上提升，會凸顯其中立性，惟電信管理法第 20 條已明文該機構應由電信業者共同設立，故難以財團法人之形式設立，不過形式上之中立性仍應該盡可能維持，以確保該機構確實達到紛爭盡速解決，減少訟源之目的

24.方修忠博士：

(1) 參考金融消費者保護法第 14 條跟醫療事故預防及爭議處理法草案第 4 條，均有「應編列預算成立」明文。然而，現行電信管理法除第 94 條外均無編列預算之規定。研究團隊將考量現行爭議處理機制與監理政策的趨勢，與通傳會和電信協會，以及學者專家進行開放討論，據以提出並呈的方案。

(2) 跟電信業者應密集討論，將章程跟該機構適用之範圍釐清，也請業者盡速提供消費爭議之相關資料給本會。

25.余啟民博士：

研究團隊會於下周與協會就章程做溝通，並請業者於 9/18 提供相關數據資料，待研究團隊整理完畢後會於 9/28 提供予主管機關並再作討論。

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案

產官學協商溝通會議

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 9 月 11 日(星期五) 上午 10 時
四、 地點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室
五、 出(列)席來賓：

	服務單位	簽名		服務單位	簽名
1	台灣電信發展協會代表 周佑霖 顧問		6	台灣之星代表 任致遠 專案副理	
2	中華電信代表 陳承洲 管理師		7	台灣之星代表 鄭立場 高級客服代表	
3	台灣大哥大代表 許儻澥 主任管理師		8	亞太電信代表 董崇蘭 經理	
4	遠傳電信代表 林珉慧 副理		9	亞太電信代表 游雅芳 高級專員	
5	台灣固網代表 鍾麗娟 經理		10		

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案

產官學協商溝通會議

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 9 月 11 日(星期五) 上午 10 時
四、 地點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室
五、 出(列)席來賓：

	服務單位	簽名		服務單位	簽名
1	資策會產業情報研究 產業顧問 郭戎晉 博士		3	中原大學法學院 江耀國 教授	
2	國立高雄科技大學科 技法律研究所 程法彰 教授		4		

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案

產官學協商溝通會議

簽到單

六、 委託單位：國家通訊傳播委員會
七、 受託單位：恒業法律事務所
八、 時間：109 年 9 月 11 日(星期五) 上午 10 時
九、 地點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室
十、 出(列)席來賓：

	行政院消費者保護處代表	簽名		國家通訊傳播委員會代表	簽名
1	王淑慧 參議		4	秦蓁 專員	
2	陳瑾儀 消保官		5	陳羽涵 專員	
3	姚春如 科員		6	蔡宜峻 專員	

附錄十二 第一場說明會簡報（109.11.27）

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案
說明會（第一場）

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

民國109年11月27日

計畫主持人 余啟民博士
執行協同主持人 林繼恆主持律師/協同主持人 方修忠博士
技術總監 簡慧君顧問/專案總顧問 陳人傑博士

目錄

第一章 法制基礎與規範說明
第二章 電信消費爭議範圍與處理流程
第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用
第四章 電信定型化服務契約條款

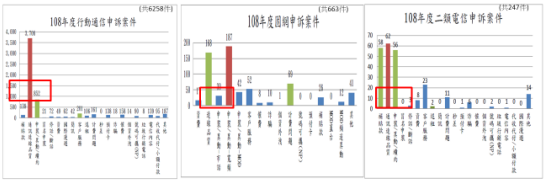
目錄

第一章 法制基礎與規範說明
研究背景與法制基礎
法規說明
組織初步架構
第二章 電信消費爭議範圍與處理流程
第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用
第四章 電信定型化服務契約條款

(一)研究背景與法制基礎

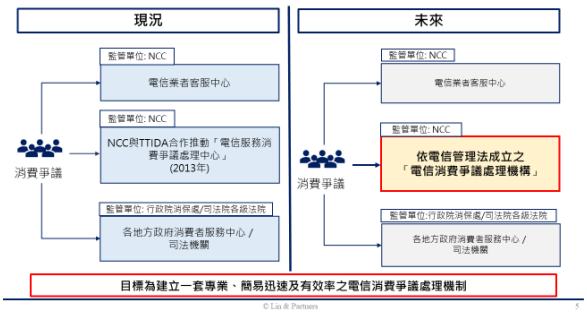
我國電信消費爭議類型及概況

- 民國101年至107年全國消費爭議申訴案件數量以「**電信類**」居冠，其次為線上遊戲及補救爭議。
- 於108年NCC收到約7,168件之申訴案件(行動通信+固網+第二類，如下圖)，其中以行動通訊類申訴案件居多（共6,258件，占87.3%），其次為固網類申訴案件（共663件，占9.25%）。
- 電信消費爭議申訴類型多為通訊連線品質不佳、申裝/異動/續約、補貼款與計費問題(如下圖)。
- 電信消費爭議特色：**消費者基數大、案件量多、金額小、申訴類型固定**。



(一)研究背景與法制基礎

隨電信管理法20條之修法，未來將設立電信爭議處理機構專責處理電信消費爭議



(一)研究背景與法制基礎

電信管理法第21條

負擔特別義務之電信事業認定標準
(下稱「**電信事業認定標準**」)

第一項
主管機關於認定前四條電信事業時，應綜合考量下列因素，並敘明理由：
一、電信事業之電信服務營業總額。
二、電信服務之類型。
三、電信消費爭議案件項目及數量。

第二項
前項認定標準，由主管機關定之。

第三項
經認定之電信事業，不服前項主管機關之認定時，得檢具相關佐證資料，向主管機關申請解除認定。

第四項
主管機關受理前項申請後，應於二個月內為決定；期間屆滿後仍未作成決定者，經認定之電信事業得逕行提起訴願。

(一)研究背景與法制基礎

電信管理法第20條

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法
(下稱「**機構設立辦法**」)

第一項
經主管機關認定之電信事業，應共同設立電信消費爭議處理機構，向主管機關提報其組織章程，經核准後實施。

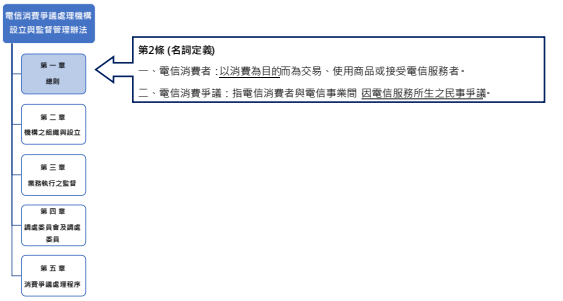
第四項
經主管機關認定之電信事業應與電信消費爭議處理機構簽訂委託管理契約，委託電信消費爭議處理機構辦理電信消費爭議事項。主管機關於**重大消費爭議**或有緊急必要時，得逕行介入處理該消費爭議案件。

第五項
主管機關得於電信消費爭議處理機構設立後，認定特定電信事業加入。

第六項
電信消費爭議處理機構應依主管機關公告之格式，每月製作爭議案件處理報告書，並公告之。

第七項
電信消費爭議處理機構之組織與設立、業務執行之監督管理及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

(二)法規說明



(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第4條 (章程應載明事項)

一、機構之名稱及業務所在地。

二、業務項目及其管理方法。

三、各項服務收費條件、費用運用及管理事項。

四、入會與退會之程序。

五、會員違反章程之處置。

六、章程之變更程序。

七、其他經主管機關指定與電信消費爭議處理相關事項。

第5條(不得兼任)

爭議處理機構之所屬人員與調處委員不得以任何方式兼任電信事業之任何職務或名譽職位。

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第13條 (委員人數)

調處委員會置委員三人至七人，其中一人為專責之主任委員。

第14條 (積極資格)

調處委員應遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士聘任之。調處委員應具備下列資格條件之一：

一、曾任國內外大專院校法律、電信、財經等相關系所助理教授以上職務二年以上者。

二、曾任電信事業及電信相關周邊機構業務主管職務合計五年以上者。

三、曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或電信監理單位任職合計二年以上者。

四、曾任法官、檢察官或曾執行律師、會計師業務合計二年以上者。

五、曾任國內外仲裁機構仲裁人二年以上者。

第15條 (任期)

調處委員之任期三年，期滿得續聘。調處委員兼任無給職。

第19條 (公平合理原則)

調處委員應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行調處。

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第8條 (爭議機構執行事項)

一、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。

二、辦理協調電信事業處理申訴案件程序。

三、辦理對電信事業及電信消費者教育宣導之執行方式。

四、請求電信事業提供相關文件資料之處理程序。

五、處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。

六、其他有助於達成本法目的之業務。

第11條 (月報)

爭議處理機構應依主管機關公告之格式，每月製作爭議案件處理報告書，並公告之。

第12條 (年費及服務費)

爭議處理機構每年應綜合考量各電信事業之營收入、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等因素收取年費及服務費。

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第22條 (機構受理調處)

電信消費者就電信消費爭議得向爭議處理機構申請調處。電信消費者就電信消費爭議向主管機關陳情者，主管機關得移交爭議處理機構處理。

第23條 (調處申請書)

電信消費者於調處申請書應載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由及申訴未獲妥適處理之情形，並檢具相關文件或資料。

第24條 (委員指派)

由主任委員依調處委員專業領域、爭議所涉金額與爭議事件性質，指派調處委員一人或三人為個案調處委員。

第25條 (程序與時限)

對於申請調處之案件，爭議處理機構應先為程序上之審查，再為實體上之審查。

符合調處受理條件之爭議案件，爭議處理機構應以書面通知電信事業，於十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知申請人。申請人於收受該陳述書後十個工作日內，得以書面向爭議處理機構提出補充理由書。

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第 26 條 (調處決定)

調處案件由個案調處委員作成調處決定，調處決定經出席個案調處委員逾二分之一之同意為之。

調處經當事人雙方接受而成立。

第 27 條 (調處決定時限與言詞審理)

調處決定，除本法第二十條第四項後段規定之重大事件外，應自爭議處理機構受理調處申請之日起一個月內為之；必要時，得予延長，並通知當事人。延長以一次為限，最長不得逾一個月。

調處程序以直接、言詞審理為原則，當事人應親自或委託他人到場。

當事人對於調處書面所載內容如有疑義者，應於調處日當日直接、言詞向個案調處委員表明，嗣後不得再有異議。

當事人於指定期日未到場者，個案調處委員應逕為書面審理做成調處成立或不成立之決定。

第 28 條 (調處撤回)

調處申請案件經申請人書面申請撤回者，爭議處理機構應即終結調處程序，並通知申請人及電信事業。

(二)法規說明

負擔特別義務之電信事業認定標準

第5條

電信事業具有下列情形者，應負擔本法第二十條規定之義務：

一、提供語音服務或數據服務。

二、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。

三、各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或各電信事業前一年度消費爭議案件總數占前一年度公告消費爭議案件總件數之比例排名前四分之三以內。

除前項規定外，主管機關為保障消費者權益，必要時得公告特定電信消費爭議案件項目及數量之電信事業，應負擔本法第二十條規定之義務。

第6條

第二條與前條之考量因素涉及**電信消費爭議案件項目及數量**者，應以電信消費爭議處理機構公告之爭議案件處理報告書之統計數據為考量依據；於電信消費爭議處理報告書未公告前，依本會公布之通訊消費申訴監理報告之統計數據為之。

於本法施行後，電信事業依本法第八十三條第一項規定向本會辦理登記者，前一年度消費爭議案件數之計算，納入其辦理登記前於電信法通訊消費申訴監理報告之案件數。

前四條之考量因素涉及電信事業之電信服務營業額時，於本法施行後，電信事業依本法第八十三條第一項規定向本會辦理登記者，前一年度電信服務營業總額之計算，其依電信法經營之電信服務營業額應一併計算之。

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第 29 條

爭議處理機構對於個案調處委員之調處決定，應以爭議處理機構名義作成書面，並於決定作成之日起七個工作日內送達當事人並準用民事訴訟法有關送達規定。

調處書面應記載下列事項，並應設置專卷，至少保存三年：

一、當事人雙方之姓名或名稱及住居所。

二、調處決定（含給付之金額）。

三、案件事實、當事人主張之理由、證據資料及法令依據。

四、調處經當事人雙方接受為調處成立之決定或拒絕為調處不成立之決定；或依第二十七條第四項由調處委員逕為之調處決定。

五、調處日期。

第 31 條

主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理該消費爭議案件。

電信消費爭議事件倘因同一事由且涉及二十人以上之電信消費者，爭議處理機構對該等爭議事件應盡速處理，並針對該等爭議事件通報主管機關知悉。

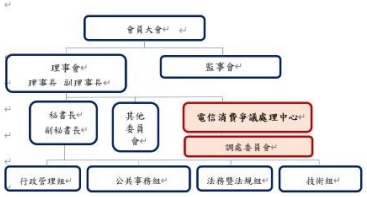
(三)組織初步架構

現行電信服務消費爭議處理中心

電信消費爭議處理機構初步規劃:

電信產業發展協會之理事會下設

依電信管理法第20條成立之電信消費爭議處理中心

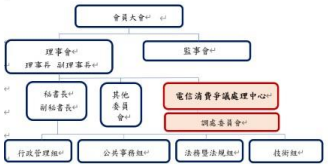


第一章 法制基礎與規範說明

(三)組織初步架構

現行電信服務消費爭議處理中心

電信消費爭議處理機構初步規劃:
電信產業發展協會之理事會下設
依電信管理法第20條成立之電信消費爭議處理中心



目錄

第一章 法制基礎與規範說明

第二章 **電信消費爭議範圍與處理機制**

爭議類型與案件不受理範圍

重大電信消費爭議之界定

處理流程與調處結果之效力

ADR線上爭議處理平台（ODR平台）之簡介與適用

第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用

第四章 電信定型化服務契約條款

第二章 電信消費爭議範圍與處理機制

(一)爭議類型與案件不受理範圍

建議之爭議類型分類如下：
(第一階段申訴與第二階段調處)

依據NCC 109年第2季通訊消費申訴監理報告資料

分類	項目	數量(件數)
1.通訊品質		823
2.申裝/異動/續約/退租	包含冒名申裝	179
3.資費/計費	包含補貼款、國際漫遊、秒差	72
4.催費/停斷話		27
5.客戶服務		59
6.預付卡		32
7.電信號碼可攜/門號移轉		7
8.其他	包含個資爭議、簡訊、電信內容	80
9.不受理之爭議類型	包含代收代付/小額付款、垃圾行銷電話、詐騙	16
總計		1295

第二章 電信消費爭議範圍與處理機制

(一)爭議類型與案件不受理範圍

調處不受理之爭議類型 (初步提案)

1. 電線桿位置
2. 房屋內部的電纜和電線
3. 網站、廣告、電話、電子郵件、SMS或簡訊的創意內容和消息傳遞
4. 詐騙電話
5. 電信業者的就業和員工問題
6. 電信業者關於是否提供產品或服務的商業決策
7. OTT服務
8. 代收代付爭議

第二章 電信消費爭議範圍與處理機制

(一)爭議類型與案件不受理範圍

調處申請書應記載事項 (初步提案)
[依機構設立辦法第 23條、參考消費爭議調解辦法第 3條]

1. 申請人姓名、性別、出生年月日及住(居) 所及聯絡方式
2. 電信業者名稱
3. 申請人有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、出生年月日及住(居) 所及聯絡方式
4. 請求標的與內容
5. 事實及理由
6. 申訴未獲妥適處理之情形
7. 相關文件或資料

定相當期間補正之情形 (初步提案)
[依機構設立辦法第 25條、參考消費爭議調解辦法第 4條]

1. 調處申請書未依前條規定記載。
2. 無具體申請調處之內容。
3. 未成年人申請調處，未經法定代理人代為。
4. 由代理人申請調處，未附具委任書。
5. 其他經調處委員會認為應予補正。

第二章 電信消費爭議範圍與處理機制

(一)爭議類型與案件不受理範圍

申請調處案件-程序不受理之情形 (初步提案)
[依依機構設立辦法第 25條、參考消費爭議調解辦法第5條]

1. 經通知補正而逾期未補正
2. 屬於調處不受理之爭議案件類型
3. 申請人未先向電信業者提出申訴/或先向電信消費爭議處理機構提出申訴(由機構代轉業者處理)
4. 非消費者或代理人提起
5. 該爭議已向電信消費爭議處理機構提起調處並受理中
6. 該申訴案係已經訴訟繫屬的案件並經第一審法院言詞辯論終結
7. 曾經調解/仲裁/調處成立
8. 曾經調處委員調處不成立
9. 曾經法院判決確定

第二章 電信消費爭議範圍與處理機制

(一)爭議類型與案件不受理範圍

申請調處案件-程序不受理之情形 (初步提案)
[依依機構設立辦法第 25條、參考消費爭議調解辦法第5條]

1. 經通知補正而逾期未補正
2. 屬於調處不受理之爭議案件類型
3. 申請人未先向電信業者提出申訴/或先向電信消費爭議處理機構提出申訴(由機構代轉業者處理)
4. 非消費者或代理人提起
5. 該爭議已向電信消費爭議處理機構提起調處並受理中
6. 該申訴案係已經訴訟繫屬的案件並經第一審法院言詞辯論終結
7. 曾經調解/仲裁/調處成立
8. 曾經調處委員調處不成立
9. 曾經法院判決確定

第二章 電信消費爭議範圍與處理機制

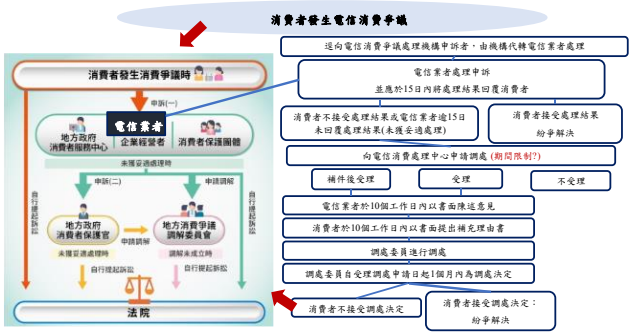
(二)重大電信消費爭議之界定

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

第31條
主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理該消費爭議案件。
電信消費爭議事件倘**因同一事由且涉及二十人以上之電信消費者**，爭議處理機構對該等爭議事件應盡速處理，並針對該等爭議事件通報主管機關知悉。

除了消費爭議涉及人數廣泛之外，依實務或過去經驗之其他該當重大爭議之情形？

(三)處理流程與調處結果之效力



(三)處理流程與調處結果之效力

消費者保護法

第 46 條
調解成立者應作成調解書。
前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。

鄉鎮市調解條例

第27條
經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力；經法院核定之刑事調解，以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的者，其調解書得為執行名義。

消費爭議調解辦法

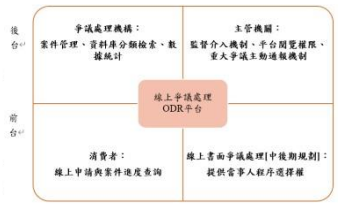
第 30 條
調解經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴。
經法院核定之調解，與民事確定判決有同一之效力。

機構設立辦法

第 26 條
調處案件由個案調處委員作成調處決定，調處決定經出席個案調處委員逾二分之一之同意為之。
調處經當事人雙方接受而成立。

- 電信消費爭議調處決定經雙方接受成立後，僅具民事和解契約效力
→後續仍有爭執時需再提起訴訟，無法如消費爭議調解般具有終局紛爭解決之效果
- 若欲以當事人程序合意之方式賦予調處決定之執行力，可考慮使當事人簽訂和解契約並公證，使和解契約取得執行力。

(四) ADR線上爭議處理平台（ODR平台）之簡介與適用



ODR機制優點：
1.利用資通訊科技加速案件的通訊往返時程
2.以書面審理為主，免去當事人親自出席或須委任代理人出席等相關勞力時間費用之成本
3.消費爭議案件之處理無紙化與線上化，有助於數據分析與統計及案件類型化
4.降低相關機構營運與人力成本，得以提供使用者免付費或收費低廉之爭端解決服務。
5.有利於案件後續文字資料探勘（Text Mining）整理，進而可增進電信服務品質之提升。

(四) ADR線上爭議處理平台（ODR平台）之簡介與適用

申訴爭議案件彙整與互通機制 初步提案

1. 電信消費爭議處理中心/各家電信業者於收到客戶申訴爭議時，須將相關資料(包括申訴人個人身分基本資料、申訴爭議事實簡述、初步定性申訴爭議類型、擬解決之方案等)輸入程式系統（以下「本系統」），並及時傳送於電信爭議處理中心案件資料庫
2. 監理機關如直接接獲消費者申訴，將利用ODR平台直接將申訴轉至電信爭議處理中心進行後續申訴流程安排。
3. 如各地消保官接獲民眾申訴時，應先詢問申訴人是否已經向其使用之電信業者進行申訴。如已進行申訴，消保官則可同步經授權認證進入本資料庫進行申訴人相關資料查詢，已瞭解目前電信業者或爭議處理中心處理之進度。如申訴人尚未逕向電信業者進行申訴，則消保官可代為進行本系統所需申訴人相關資料之輸入，並及時利用本系統進行建檔傳輸於電信消費爭議處理中心進行案件彙整。
4. 監理機關、消保官及各家電信業者均可經授權認證後，查詢本資料庫個案或類型化之資料及統計，及時掌握突發或重大事件，以利相互通報及重大決策之參考。
5. 本系統應先規劃相關之欄位，包括: 申訴人個人身份基本資料、申訴爭議事實簡述、初步定性申訴爭議類型[可複選]、電信業者（可能有一家以上）擬解決之方案及處理進度、消保相關單位介入之意見、申訴爭議處理類型化定性（可複選）、爭議處理中心處理進度、爭議處理結果、結案後續稽催等）。

目錄

第一章 法制基礎與規範說明
第二章 電信消費爭議範圍與處理流程
第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用
以金融消費爭議案件為例
轉介機制/推薦使用
第四章 電信定型化服務契約條款

(一)以金融消費爭議案件為例

98年各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

類別/排序	1	2	3	4	5
第一次申訴	商品購買服務類 (4,390) 12.37%	運輸通訊類 (3,928) 12.60%	家用電器類 (2,878) 9.28%	線上遊戲類 (2,680) 8.60%	金融保險類 (2,361) 7.61%
第二次申訴	金融保險類 (901) 10.78%	其他服務類 (850) 10.20%	購買類 (837) 10.23%	運輸通訊類 (838) 10.01%	線上遊戲類 (595) 7.11%
調解案件	購買類 (285) 17.68%	金融保險類 (186) 11.14%	運輸通訊類 (142) 8.51%	車輛類 (125) 8.90%	其他服務類 (128) 7.67%

99年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

排序	類別	1	2	3	4	5	6	7
第1次申訴	99	4,505	3,185	2,568	2,184	1,941	1,783	1,797
	98	3,928	4,209	2,878	2,680	2,361	2,076	1,848
第2次申訴	99	1,099	600	716	510	832	356	864
	98	838	715	581	595	901	358	857
調解	99	207	98	96	74	249	88	226
	98	142	84	100	81	186	49	285

100年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

排序	類別	1	2	3	4	5
		電信第一類	線上遊戲	購買	手機	服務、處理、數據
第1次申訴	100年	3,915	2,630	1,355	1,250	1,230
第2次申訴	100年	890	422	370	318	298
調解	100年	128	96	120	47	46

101年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

排序	案件類別	1	2	3	4	5
		電信	線上遊戲	購買	車輛	通訊及遊戲產品
處理程序	第1次申訴	2,701	1,821	1,764	1,506	1,441
	第2次申訴	1,017	413	473	638	314
	調解	155	127	155	173	63
	結案數	3,648	2,187	2,149	2,155	1,710
	結案率（%）	94.19	92.63	89.84	93.01	94.11
爭議事項	商品或服務之爭議	1,820	1,048	360	1,069	1,085
	契約問題	799	307	1,165	365	179
	其它	1,254	1,006	867	883	553

行政院消保處「101年至107年度消費爭議態樣及因應對策」：
101年金融消費爭議評議中心成立開始運作後，金融保險類申訴案件數降低

(一)以金融消費爭議案件為例

96年1月至6月各直轄市、縣市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

類別及件數	第一名	第二名	第三名	第四名	第五名
消費中心第一次申訴	運輸通訊類 728 (9.73%)	購買類 702 (9.38%)	家用電器類 692 (9.25%)	金融保險類 681 (9.10%)	其他商品類 666 (8.90%)
消保官第二次申訴	購買類 440 (12.22%)	金融保險類 437 (12.14%)	家用電器類 354 (9.83%)	運輸通訊類 282 (7.83%)	車輛類 241 (6.69%)
消費爭議調解	購買類 177 (22.43%)	金融保險類 119 (15.08%)	其他服務類 92 (11.66%)	車輛類 60 (7.60%)	其他商品類 51 (7.35%)

類別及件數	第一名	第二名	第三名	第四名	第五名
第一次申訴	運輸通訊類 (5,055) 33.7%	運輸通訊類 (1,078) 7.2%	家用電器類 (979) 6.5%	金融保險類 (954) 6.4%	其他服務類 (836) 5.6%
第二次申訴	運輸通訊類 (1,707) 23.8%	金融保險類 (577) 10.7%	購買類 (511) 10.1%	運輸通訊類 (352) 7%	車輛類 (308) 6.1%
調解案件	購買類 (161) 21.7%	金融類 (106) 14.3%	車輛類 (77) 10.4%	其他服務類 (57) 7.7%	其他商品類 (49) 6.6%

2、消保官受理之第二次申訴及調解案件依舊由「金融保險類」、「購買類」分佔前二名，顯見此類消費案件不僅數量多，且因其所涉及糾紛金額較高、案情較複雜及相關法規廣泛，經第一、二次申訴仍未獲妥適處理後，消費者多再向各地方消保官申請調解，因之，更顯其處理難度。

97年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

類別及件數	第1名	第2名	第3名	第4名
消費中心第1次申訴	運輸通訊類 2,390 (10.01%)	金融保險類 2,273 (9.52%)	購買類 1,915 (8.02%)	家用電器類 1,897 (7.95%)
消費者保護官第2次申訴	購買類 865 (11.54%)	金融保險類 693 (9.25%)	商品購買類 593 (7.91%)	家用電器類 452 (6.03%)
消費爭議調解	購買類 307 (19.54%)	金融保險類 175 (11.14%)	家用電器類 111 (7.07%)	車輛類 106 (6.75%)

另金融保險爭議案件數量一向高居不下，究其原因不外乎信用卡之繳款（到期日、違約金）、卡債不當催收、信用卡優惠權益大幅縮減、保險理賠之範圍及行銷人員之不當行銷等，均與資訊未充分透明，或法令不週延有密切關係，本會曾就上述事項召開多次研商會議，例如「信用卡優惠大幅縮減影響消費者權益事宜」、「金融機構退還溢繳信用卡費用收取手續費之消費者權益事宜」、「電話行銷簡易型保單易衍生消費糾紛事宜」等，並作成會議結論，如請金管會嚴格把關各發卡機構之廣告促銷優惠方案內容，以防業者以不當行銷之手段，誤導消費者；督促各發卡銀行、落實持卡人在不同繳款通路繳款，均應以繳款截止日當日作為「依限」繳納之認定標準；督促業者落實「保險業辦理電話行銷應注意事項」，及遵守公平會頒訂之「對於電話行銷案件之處理原則」等。本案建請主管機關加強對業者之積查管理，並應隨時檢討法規，研擬相關因應對策，以維護消費者權益。

於金融消費評議中心成立之前，金融消費爭議為消費爭議數量前五名，在第 2次申訴與調解數量亦長期為次多或甚至最大量

(一)以金融消費爭議案件為例

2012年度全年爭議案件統計 → 2019年度全年爭議案件統計

金評中心成立第一年
第一階段申訴4739件
第二階段評議2486件

申訴量大幅成長

去年度
第一階段申訴8237件
第二階段評議2334件

(一)以金融消費爭議案件為例

行政院消費者保護處 101.11.21. 院臺消保字第1010072144號
函請釋示「消費者接受金融服務業提供金融商品或服務衍生糾紛，可依金融消費者保護法處理之案件，是否仍有適用消費者保護法糾紛處理機制之必要」一案

三、依金融監督管理委員會提報之金保法行政院版本第 2條第 1項原規定：「金融消費者之保護及金融消費爭議事件之處理，依本法之規定」，擬將金保法定位為金融消費者保護問題之原則法及特別法性質，原則應優先適用，僅於金保法未規定之部分，始補充適用其他法律規定；後因原草案第2條相關規定已遭刪除，**故無所謂先後適用問題，形同一種多元化的法律規範及保障，發生法律競合情形時，金融消費者得選擇使用其認為合適之機制以解決紛爭**，與現行其他法定訴訟外紛爭處理機制並不衝突；亦即金保法與本法、公平交易法等同屬競合法性質，其間並無特別法與普通法關係存在。以本法為例，如屬消費關係，金保法如未規定，本法相關規定當然可以直接適用（非補充適用）；即使是金保法已規定之部分，由於是競合關係，並未排除本法相關規定的適用，本法規定當然也可以直接適用。

四、綜上，消費者因接受金融服務業提供金融商品或服務致衍生糾紛，倘已依金融消費者保護法處理而未獲妥處時，參諸前述，尚難拒絕消費者適用本法解決糾紛；固然可能有重複提出，行政資源浪費之疑慮，惟就金保法未規定部分，如產品責任、定型化契約等事項所生爭議，藉由本法所訂之爭議處理機制解決糾紛，尚非無實益，併請參卓。

(二)轉介機制/推薦使用

消費者具程序選擇權，電信消費爭議處理機制與一般消費爭議處理機制並無優先順序，可競合適用，然或可規劃轉介或推廣使用之配套，使電信消費爭議處理機制發揮其專業作用。

(二)轉介機制/推薦使用

108年6月12日起試辦臺北地院金融消費爭議案件轉介至金評中心合作事宜

- 透過法院轉介機制，可使金融消費爭議案件集中由金融消費評議中心處理 → 專業化ADR解決特定消費爭議
- 2018年度，金評中心第一階段申訴案件量為 5240件，評議案件為1895件。2019年轉介機制試辦後，第一階段申訴8237件，第二階段評議 2334件→申訴案件量大幅上升
- 可於法院、各地消費者保護中心建立轉介或推廣先行使用專業化ADR機制，集中與專業化解決特定類型消費紛爭，亦加強消費者對於專業化 ADR機制之信賴

目錄

第一章 研究背景與法制基礎
第二章 電信消費爭議範圍與處理流程
第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用
第四章 電信定型化服務契約條款
法規說明
定型化契約條款內容-落差分析

(一)法規說明

電信管理法 第17條

第一項
經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。

第二項
前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷、致發生錯誤、遲滯、中斷、或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。
九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

(二)定型化契約條款內容-落差分析

	定型化契約應包含事項	以「行動通信網路業務服務契約範本」為例 修正條文	落差分析與建議
1	營業區域及服務內容	**第三條** 本業務之營業區域 **第四條** 提供通信服務之項目	可援用現行定型化契約條款
2	服務資費及條件	**第十九條** 乙方應依甲方公告之各項經由主管機關核定或備查之收費標準，於繳費通知單所定之期限內繳納全部費用。 **第二十條** 甲方按月向乙方收取本業務通信服務門號月租費，另按通信時間、通信次數或傳輸量計收通信費。	可援用現行定型化契約條款
3	提供預付型服務之履約保證責任	無	定型化契約條款未規定。 建議新增「乙方辦理申請租用本業務通信服務時，甲方每年應提撥預付卡收入之__%作為預付卡業務之準備金，以確保本契約預付卡服務事項之進行。」
4	因電信網路障礙、阻斷、致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式	**第三十三條** 可歸責於甲方之事由造成系統或電信機線設備障礙，應依下表之標準扣減當月月租費或提供等值之電信服務……	可援用現行定型化契約條款

(二)定型化契約條款內容-落差分析

	定型化契約應包含事項	以「行動通信網路業務服務契約範本」為例 修正條文	落差分析與建議
5	電信事業經受撤銷或廢止登記或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式	**第四十四條** 甲方如經主管機關撤銷或廢止特許執照時，本契約自動向後失效。甲方於收受主管機關撤銷或廢止特許執照之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。 乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。	建議修正為「甲方如經主管機關撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業時，乙方辦理申請租用本業務通信服務時，本契約自動向後失效。甲方於收受主管機關撤銷或廢止登記之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。」
6	消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院	**第四十七條** 因本契約涉訟者，甲乙雙方同意以___地方法院為第一審管轄法院。雙方如未合意時，以乙方申辦本服務之甲方當地營業處所之管轄法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九有關小額訴訟管轄法院之適用。	建議於契約中爭議處理條款新增規制：「因本契約涉訟者，甲乙雙方同意以___地方法院為第一審管轄法院。雙方如未合意時，以乙方申辦本服務之甲方當地營業處所之管轄法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條、民事訴訟法第四百三十六條之九有關小額訴訟管轄法院或 電信管理法第二十條有關電信事業消費爭議處理機制 之適用。

(二)定型化契約條款內容-落差分析

	定型化契約應包含事項	以「行動通信網路業務服務契約範本」為例 修正條文	落差分析與建議
7	用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件	**第三十八條** 甲方因業務上所掌握之乙方相關資料負有保密義務，除當事人要求查閱本身資料，或符合個人資料保護法及相關法令規定，甲方不得對第三人揭露。	原條款直接援引個人資料保護法，應可滿足規範目的。
8	試用或贈送電信服務之確認或取消機制	**第六條** 乙方得於申請書中選定其所需要之通信服務，並依其所選擇之各項服務之收費標準繳交費用。 乙方得向甲方申請行動上網（無線網際網路接取）服務試用，適用之服務地區為甲方經主管機關核定之營業區域，試用期間最長以七日（一百六十八小時）且一證號僅提供試用乙次為限。乙方申請行動上網服務優惠方案者，如擬提前終止合約時，則甲方得收回終端設備補貼款。 甲方須經乙方同意後，始得開通行動上網服務。 定型化契約未有此規定，補充規定如下：「甲方提供乙方試用或贈送之方案，乙方得隨時終止；其中，贈送方案及試用期之終止，不以試用期屆滿為限。」	• 建議修正「開通月租型加值服務，應取得乙方同意，提供加值服務未收取費用者，須先經以方確認同意收費，始得收取。」（參考現行中華電信股份有限公司行動寬頻業務服務契約） • 建議新增「甲方提供乙方試用或贈送之方案，乙方得隨時終止；其中，贈送方案及試用期之終止，不以試用期屆滿為限。」
9	其他經主管機關公告有關消費者權益之事項	審閱期二日以上 第四十八條 應確保廣告內容真實	可援用現行定型化契約條款

感謝聆聽並敬請指教!

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

(一)各國電信爭議處理機制比較表(II)

電信消費爭議機制	爭議處理流程	爭議處理期間	是否以線上申訴為限	拘束力	案件類型
英國公正調查人(Ombudsman Services)	兩階段 1. 消費者業者協商 2. 公正調查人裁決	90天內須完成(但通常40~50天)	否(有線上申訴機制)	消費者接受，即對雙方具拘束力	以帳單、服務品質、契約爭議為主
英國(CISAS)	兩階段 1. 消費者業者協商 2. CISAS裁決	90天內須完成(但通常6周內可完成)	否(以線上處理為限)	消費者接受，即對雙方具拘束力，且得強制執行	以帳單、服務品質、契約爭議為主
澳洲(TIO)	兩階段 1.消費者業者協商 2. TIO裁決	重大案件通常120天內完成	否	消費者接受，則對雙方產生拘束力	以帳單與服務品質為主
新加坡 -電信與付費電式爭議處理機制	三階段 1.消費者與業者協商(非必要) 2.調解 3.裁決（書面審理）	第三階段之裁決應於10天內作成	否，且調解階段需面對面調解	消費者接受，即對雙方產生拘束力	N/A (尚未施行)
加拿大獨立機構-CCTS	兩階段 1.消費者業者協商 2.CCTS調查作成建議	1.業者應於30天內提交CCTS其協商結果 2.消費者有20天考慮是否接受CCTS建議	否(可透過線上、Email傳真及紙本)	消費者接受，即對雙方產生拘束力	以帳單、契約爭議、服務品質為主

附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

(一)各國電信爭議處理機制比較表(I)

國家/地區	有無特殊之電信消費爭議處理機制	主管機關	適用範圍	爭議處理機構	機構資金來源	收費機制	主管機關監管機制
英國	有 雙軌制(Ombudsman Service +CISAS Scheme)	英國通訊管理局(Ofcom)	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資，每年須繳納會費年費	消費者無須付費	有 (KPI與年報) (委由第三方作成監督報告)
澳洲	有 單軌制(Telecommunications Industry Ombudsman)	澳大利亞傳播與媒體管理局(ACMA)	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資，每年須繳納會費年費	消費者無須付費	有 (委由第三方作成監督報告，且由業者出資)
日本	無，循消費法下之爭議處理機制	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
新加坡	無，但正在研擬電信付費爭議處理機制中	新加坡資通訊媒體發展管理局	消費者和小型企業	規劃中	規劃中	消費者需負擔10%	規劃中
加拿大	有 單軌制，獨立機構-CCTS負責處理之電信消費爭議	加拿大廣播電視暨通訊委員會（CRTC）	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資	消費者無須付費	主管機關會定期審查，CCTS每年須就執行情形作成報告且公開

附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

(二)歐盟-線上消費爭端解決轉介機制

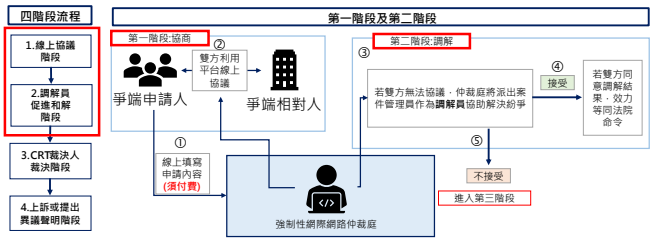
- 歐盟於2013年通過「消費者紛爭之替代性爭議處理指令（ ADR ）」以及歐盟消費者線上消費爭端解決機制（ODR）條例，整合歐盟現有 ADR機構，統一建置 ODR系統，其處理流程分為兩階段如下：
- 其特色為第二階段 **由ODR平台篩選合適ADR機構供爭端申請人選擇，作為爭議處理機構。**

歐盟2階段ODR系統

附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

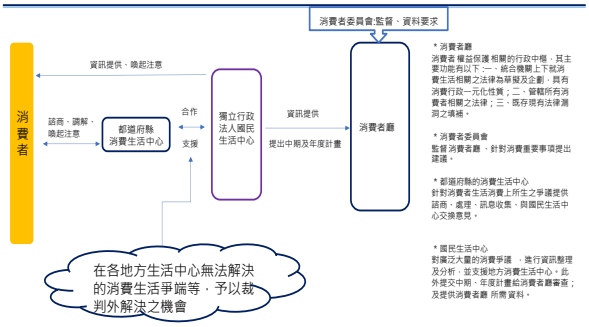
(三)加拿大(I)-小額爭議處理機制

- 加拿大於2015年將於民事決議法庭(Civil Resolution Tribunal，簡稱 CRT)下設置「強制性網際網路仲裁庭」制度(Mandatory online tribunal system) 負責處理公寓大樓物業管理(如strata council) 及小額債權等之民事糾紛。
- 其流程共四階段: 1)**線上協議**階段 2)調解員**促進和解**階段 3) **CRT裁決人裁決**階段 4) **上訴**或**提出異議聲明**階段



附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

(四)日本(I)-獨立行政法人國民生活中心



* 消費者廳
消費者權益保護相關的行政中樞，其主要功能有以下：一、綜合機關上下就消費生活相關之法律為草擬及企劃，具有消費行政一元化性質；二、管轄所有消費者相關之法律；三、既存現有法律漏洞之填補。

* 消費者委員會
監督消費者廳，針對消費重要事項提出建議。

* 都道府縣的消費生活中心
針對消費者生活消費上所生之爭議提供話商、處理、訊息收集、與國民生活中心交換意見。

* 國民生活中心
對廣泛大量的消費爭議，進行資訊整理及分析，並支援地方消費生活中心。此外提交中期、年度計畫給消費者廳審查；及提供消費者廳 所需資料。

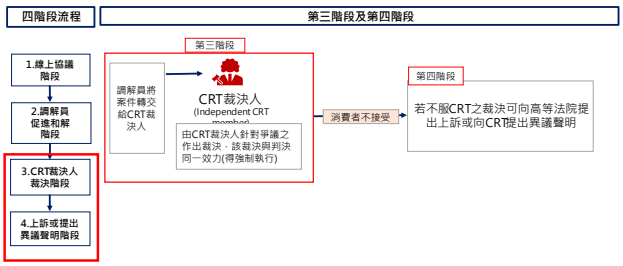
資料來源：國民生活センターについて（2020年10月）- http://www.kokusen.go.jp/hiiki/work/chinai.html

---

附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

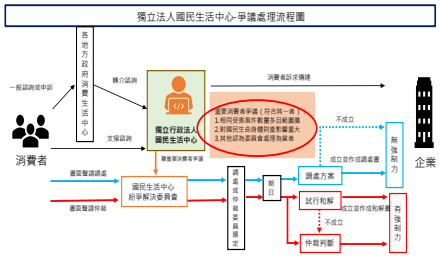
(三)加拿大(II)-小額爭議處理機制

- 其機制特色為: 1) 該類民事爭議原則上強制適用該制度 2) 全天候在線爭議解決系統(且不限於於書面，可用電話、視訊) 3) 因隸屬民事決議法庭下，故該裁決與判決同一效力(得強制執行)。4) 若不服CRT之裁決得向高等法院提出上訴或向CRT提出異議聲明。



附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

(四)日本(II)-國民生活中心紛爭解決委員會



* 案件須具有重要性，重要性包含三大元素**多數性、重大性及複雜性**

一、多數性
多處且多數係指 **2個以上的都道府縣相當數量** 的糾紛發生；或是 **生活中心諮商之案件經分析，於 1年以內在兩個以上的都道府縣相當數量** 的糾紛發生。

二、重大性
指**生命、身體、財產** 受到重大危害或是有危害可能。
- 生命及身體：造成死亡、約一個月以上的治療、約 14日以上住院之傷病，具有後遺症。
- 財產：以日常生活為標準，產生重大障礙或損害。

三、複雜性
指紛爭的事實分析及解決需要專家意見；及新的商品勞務。

資料來源：國民生活センターについて（2020年10月）- http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html

(四)日本(III)-國民生活中心紛爭解決委員會公告制度

＊法源依據:國民生活中心法第36條規定為了**國民生活安定及提升，具必要性時**，可以將處理結果及紛爭事實公告。

1.背後同種類糾紛案眾多，公布紛爭事實及結果可以做為處理該類型**案件之指標**。

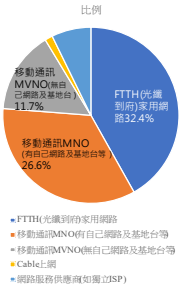
2.避免該**危害的發生及擴大**

＊紛爭委員會業務規程第52條第3項:符合下列**可公布業者姓名**
一. 業者同意
二. 該業者對調處及仲裁程序進行時，無理由地不配合，使未來紛爭委員會遇到相同紛爭時，將產生紛爭解決困難者。
三. 該業者在**同類業者間紛爭發生較常、產生重大危害及其他情事綜合考量**，認為特別必要公布業者姓名。
四. 業者對於調處及仲裁結果，**負有義務須履行而無正當理由不履行者**。

(四)日本(IV)-獨立行政法人國民生活中心電信消費爭議案件統計

年度	數量(件)
2012	48,192
2013	52,678
2014	71,520
2015	90,669
2016	86,213
2017	77,529
2018	78,948
2019	87,249

抽出1/3



上述之量化統計數據包含國民生活中心、全國消費中心與總務省下的電氣通訊消費者諮詢中心所受理之諮商/申訴案件

© Lin & Partners

(四)日本(V)-獨立行政法人國民生活中心電信消費爭議案件統計

FTTH(光纖到府)家用網路	移動通訊MNO(有自己網路及基地台等)	移動通訊MVNO(無自己網路及基地台等)
1.勸誘換業者9.6% 例:接到電話推銷，說明費用較原使用電信商便宜；或自稱為大型電信商，費用較便宜，但實際上卻沒有。	**1.通信費用22.4%** 例:不知原因帳單費用比原本預期高；因長時間使用而被收取較高的通訊費，但不記得有使用這麼多。	**1.解約條件及方法31.2%** 例:網路速度很慢，想解約但被要求支付很高的解約金；沒有想像中便宜，想解約但要支付解約金。
2.解約條件及方法14.5% 例:已解約但業者仍寄帳單或扣款，且處理速度緩慢。	**2.解約條件及方法17.8%** 例:使用多年，但解約時仍被收解約金；解約時會收取解約金，但在簽約時未說明此。	**2.誘勸換電信商及新簽約19.0%** 例:簽約後發現網路速度很慢；沒有收到說好的紅利及折扣。
3.締結契約、變更程序9.5% 例:接受電話勸誘，但簽約時任意增加額外服務以收取費用。 例:電話中承諾負擔架設施工費用，但此費用仍被請求。	**3.換通訊商及新簽約13.5%** 例:說明資費較便宜，但更換電訊商後，發現資費較以前更高；以為有免費手機，但實際需另外收費。	**3.通信費用支付15.1%** 例:已解約但仍被請求支付通訊費；沒有使用專門通訊用APP，而被收取較高的通話費。

附錄十三 第一場說明會會議記錄（109.11.27）

「電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案」

第一場說明會會議紀錄

時　　間：109 年 11 月 27 日（星期五）下午 02 時至 04 時

地　　點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室

主　　席：計畫主持人 余啟民教授

出席人員：詳簽到單

報 告 人 ：潘誼鎂律師

記　　錄：曹廷豪律師

壹、主席致詞（略）

貳、研究團隊報告（略）

參、綜合討論

1. 方修忠博士

(1) 消保官處理案件多元，故希望成立此電信消費爭議處理機制讓案件可以分流，使電信消費爭議在電信事業或是電信協會這邊處理。

(2) 線上 ODR 之優點，除了報告人剛剛報告之內容外，亦可以避免雙方資訊不透明及某程度降低消費者之情緒起伏問題。此外，因有線上平台彙整數據，較能掌握消費者於多處提出申訴之情形。

(3) 金融評議中心有很多優點，但金融爭議和電信爭議有點不一

樣，電信消費爭議是量大金額小。但實際上不應該說是量大，因為在用戶數量多(分母)下，其相對應紛爭數量(分子)是小的。

(4) 很多電信消費爭議，在電信公司的客服中心就處理了。電信管理法使電信消費爭議，有一點公法性質在裡面，但本質上仍是民事事件。

2. 余啟民教授：

(1) 研究案除了研究處理機制外，另還有監理機制。生活圈概念下，電信爭議可能會牽涉到其他領域，因此有必要針對整個消費爭議去統籌及規劃。

(2) 在爭議處理機制中，消費者除了找 NCC 外、亦可找消保官、電信業者，造成多頭馬車。因此利用資料中心，幫助業者、機關分析及處理爭議。電信業者提及之奧客問題，也可以透過此資料庫掌握並預防。資料彙整進來可以做分析，有助於機關掌握重大消費爭議。

(3) 定型化契約建議部分，十幾年來電信業者定型化契約都沒有修訂，是否需要配合政策及發展來修正，或許是未來可考慮之方向。未來結案報告研究團隊將參考電子商務消費者保護綱領、相關應記載及不得記載事項如履約保障機制，並提出定型化契約之相關建議供機關參考。

3. 新北市政府廖珮伶消保官

(1) 就此電信消費爭議處理中心是樂觀其成，就本人協商案件之經驗，關於電信通訊品質之申訴量確實最高，而就通信品質問題之消費糾紛，給予消費者月租費優惠，通常消費者多能夠接受。

(2) 然而實務上還是會有消費者主張於住家或工作地點收不到訊號，但經業者調查後發現該消費者網路用量很高，與其主張或有矛盾，但通常業者基於客戶服務仍會給予月租費優惠。此為本人觀察到的第一種實務狀況。

(3) 第二種實務狀況，消費者雖因通訊品質問題進入第二次申訴，但經調查後發現該消費者於合約到期後又主動和同一家業者續約並搭配很貴的手機後，復以通訊品質問題要求無條件解約，這樣之情形亦會讓消保官與業者感到困惑。

(4) 若要加強電信消費爭議處理機制之成效，建議要讓消費者感覺到可及率很高且申訴後有效果，消費者才會多多利用。金評中心能有效解決糾紛除因委員具專業性外，依金融消費者保護法評議委員之決定可以有條件的拘束銀行、保險公司，故消費者認為申訴有效果。

4. 司法院林俊廷法官

A. 針對簡報報告內容之建議

(1) 關於組織要採 A 方案或是 B 方案，目前規劃是近期要採 A 方案，因與現行電信消費爭議處理中心較好銜接，屬於協會下的民間機構，未來才考慮要走向 B 方案。B 方案可能是參考金評中心。目前母法沒有賦予執行力及確定判決同一效力，所以或許現階段沒有必要成立獨立機構法人。但因現行已有運行機制，或可考慮將爭議處理中心財團法人化，這個不用特別立法，機構之標誌性與功能性也較高。

(2) 簡報第 35 頁台北地院轉介機制部分，報告中提到金評中心申訴案件提高與轉介機制並無因果關係，應屬消費型態變化。台北地院轉介機制分兩種，審理前轉介(志工引導民眾以專線方式轉介)，及審理中轉介(兩造合意停止訴訟後轉介至金評中心)。目前還在試辦，沒有正式對外公告數據。

(3) 關於 ODR 適法性問題，ODR 國際發展上皆是由民間開始，因此由民間開始發展絕對是正確的發展。但電信消費爭議管理辦法第 27 條第 2 項係以言詞審理原則，此有無和 ODR 機制有牴觸，還是把它解釋成例外?需要報告人再和主管機關討論。

(4) 消費者電子商務協會(SOSA)的電子商務 ODR 實際上幾乎沒有在運作。因此希望業者、NCC 努力之下電信消費爭議之 ODR 機制能有好成果，司法院對此非常關心。

(5) 簡報第 40 頁定型化契約第六點(第 47 條)，電信消費處理機制不適合放在但書規定，因定型化契約第 47 條係規範當事人合意管轄，而但書是法定管轄之強制規定，但書係就合意管轄之限制。建議另立一條定型化條款規範，如：雙方同意關於電信消費爭議優先循電信管理法第 20 條之電信消費爭議處理機制處理，業者不得拒絕。蓋電信管理法不如金融消費者保護法賦予紛爭處理機制之強制力，故利用定型化契約條款可以構成契約義務，讓業者不得拒絕參與消費者提出之調處。

B. 司法院 ADR 整合性之處理機制

(1) 司法改革會議有特別決議司法院應訂立調解基本法，包含強制調解、調解要件、調解人資格及義務等等，目前仍在研議中。其中民間機構在意的是有沒有執行力之問題，民間 ADR 要有執行力，從比較法來看德國民事訴訟法有規定由司法行政部門設置或經認可的機構，其做出來的調解有執行名義(執行力)，但無與確定判決同一之效力。我國關於調解之規定或效力都散落在特別法各處，將來可能用調解基本法把要件及

範圍給確定下來。

(2) 日本 ADR 促進法沒有賦予民間 ADR 執行力，因此民間運作成效不彰。根據日本法務省統計數據，日本全國每年 1300 多件由民間處理之 ADR 案件，於 2018 年降到只剩下 900 多件，因為日本法沒有賦予執行力且民間機構可能要收費。

(3) 日本國民生活中心部分，要特別提醒其與 ODR 沒有特別關聯。我國當初訂立消費者保護法及相關制度時，當時就是參考日本法。和我國不同的是，我國消保法只有調解，並準用鄉鎮市調解條例而有與確定判決同一之效力。我國消費者保護法沒有引進日本制度下之仲裁和解，而是直接適用仲裁法，日本規定也很簡單，亦是適用日本仲裁法。

(4) 司法院已有整合所有 ADR 機制之平台，但那時候沒有把電信消費爭議處理中心放進去，事後會檢討將其列入。以目前研究規劃之內容，建議可以參考旅遊品質保障協會，是目前純民間 ADR 機制做的最好的。金評中心雖是財團法人，但具有半官方色彩，有金管會與特別法賦予其強大效力，且金評中心亦受託負責考評金融機構，因此對金融業者多有拘束。旅遊品質保障協會雖由交通部觀光局輔導，但是由民間發展超過 30 年，其爭議亦以小額居多，具有參採價值，建議可與

品保協會交流。旅遊品質保障協會於今年疫情前一年大概處理 1000 多件消費爭議案件，九成案件調處成立，今年因為疫情有 3000~4000 多件，調處成功率目前還不確定。

(5) 另外與本案相同，旅遊品質保障協會與觀光局間有轉介機制，觀光局收到申訴會轉介給旅遊品質保障協會。他們在全國有 30 幾個辦公處，各處都可以調處。台北總會有 4 個調處室。未來調處空間怎麼規劃也是成敗的關鍵。

5. 台灣電信產業發展協會(TTIDA)周佑霖顧問

(1) 電信消費爭議處理機構設立與管理辦法要進行直接審理原則，是因為實務上消費者會選擇對其最有利的管道為處理。現行電信消費爭議處理機制分成兩階段，第一階段申訴約 1000~2000 件強制經過業者處理，因此會到第二階段調處的時候往往只剩下個位數。因此未來機制仍應該是延續過去，先經由業者處理，而特別要求進行言詞直接審理，是因為過去的經驗，很多消費者申訴是沒有理由且不具說服力，且可能名義上要 A 解決方案但實際上要 B，因此採取直接言詞審理而非書面，使消費者可以直接面對第一線業者，促進溝通。

(2) 關於 ODR，和這個有關就是我們的組織形式。法律授權電信業者成立是傾向自律的民間組織，即由業者出資建立之消費

者爭議平台。法律沒有限制，我們就有組織形式之自由，可以法人、非法人團體、法人下面次組織等，我們認為不應該有所限制。當然我們可以邊運作邊思考如何處理此問題。

(3) 消保官和爭議處理中心合作上，可能還需要進一步溝通。如果資料庫是由民間管理，是要開放地方消保官權限讓他們可以使用資料庫，還是其他方式，尚需考量。但彙整所有案件之資料庫交由民間管理是很大的風險，建議由 NCC 編列預算成立此資料庫較為合適。

6. 方修忠博士

(1) 想請教法官關於 ADR 專法是否有其他進程上的安排?

(2) 旅遊品質保障協會是一個很好的案例，它是在觀光局支持下，由民間所組成的。而關於經費部分依電信管理法第 20 條就是由業主出資(NCC 不出資)，因此是否可以參考旅遊品質保障協會，每一筆旅遊其收取之對價會提撥一定比例做為保險。

7. 林俊廷法官

(1) 第一個問題目前還在內部小組討論階段，預計明年召開研修會邀請機關代表、律師、學者專家。研修會能進展到什麼狀況是否明年能順利完成立法不能保證，但希望可以。完成之後

還要召開公聽會，聽與會各方代表意見。

(2) 有關旅遊品質保障協會問題部分，目前電信爭議處理組織較像旅遊品質保障協會皆為民間機構。旅遊品質保障協會官方不出錢，因為有保證金制度。在民國 70 幾年剛開放國外旅遊，產生很多旅遊糾紛向政府陳情，因此觀光局就出面找業者，但業者沒錢，觀光局就表示如果參與旅遊品質保障協會及參與此機制，可以減免保證金，因此業者有誘因參與此機制。之後業者也覺得這樣的機制很好，因為可以避免涉訟，大部分糾紛都可以在協會處理。對業者而言小額訴訟仍然是困擾。我們這機制不用收費，由各電信業者出錢，可以把它想成公積金、互助會概念，去分攤風險，就不會有違和感。

8. 台灣電信產業發展協會(TTIDA)周佑霖顧問

(1) 電信管理法第 20 條的精神及立法理由，其實更像個電信業者客服的延伸。我們不需要向消費者收費，讓消費者、NCC 不用花費更多時間、經費、人力去處理糾紛。第一線由業者客服中心處理，真的不行再到爭議中心處理。

(2) 電信管理法第 20 條精神就是為了減少 NCC 及電信業者的負擔，及增加消費者就紛爭處理的第二個較客觀選擇管道，因此並不一定要有實質的既判力、執行力，這和我們過去所說

的 ADR 定性上還是有些差異。

9. 林繼恆博士

(1) 目前各個國家趨勢將此紛爭處理機制，不僅是一個自律組織，而是把它當成 ADR。這方面的取捨，因此我們有 A 案自律機構(客服的延伸)；及更客觀的 B 案(如同金評中心等 ADR 機制)。未來機制的設置，能配合國家其他制度，不希望產生疊床架屋。

(2) 電信消費爭議處理辦法，其位階上就是一個辦法，無法讓其有個法源賦予其確定力與執行力。電信管理法第 20 條沒有規定它運作的形式，也沒有像金評中心有它的背景及相關爭議存在。賦予執行力需經過程序保障，及相關法律的授權，因此賦予執行力尚有難度。

(3) 網域名稱爭議處理機構為線上書面進行非言詞直接進行原則。言詞進行可以解決奧客問題，但對消費者是否地域交通上造成不便亦須考量。

(4) 林法官特別提到轉介機制，過去實務上已經存在，業者會提醒法官有此機制，小額爭議會轉介到金評中心，較複雜的金融消費案件則可能轉由仲裁機構處理，金融保險糾紛在消保官那邊案件量趨近於無，代表轉介制度與 ADR 機制之成功。

電信消費爭議處理機制研究第 1 場說明會後業者意見

- **業者台灣大哥大:**

一、 考量研究團隊目前草擬之「電信定型化服契約條款」應與地方政府無涉,建議研究團隊或NCC可另會與電信業者進行討論,不用在說明會中進行。

二、 另對於研究團隊目前草擬之「電信定型化服契約條款」第 3 項(簡報 P39),建議應比照行政院已公告「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」中應記載事項之即有相關規定（**摘錄如下**）辦理，避免多重設計履保機制，造成電信業者營運上之成本負擔。

發行人應依下列方式之一提供消費者自出售日起算至少一年期間之履約保障機制：

（一）禮券面額已經○金融機構提供足額履約保證。保證期間自中華民國○年○月○日（出售日）起至○年○月○日止（至少一年）。

（二）禮券面額已先時存入發行人於○金融機構開立之信託專戶，專款專用，信託期間自中華民國○年○月○日（出售日）起至○年○月○日止（至少一年）。

（三）禮券面額已經○金融機構或○電子支付機構提供價金保管

服務，並先時存入○金融機構之價金保管專戶或○電子支付機構於○金融機構開立之專用存款專戶，專款專用。保管期間自中華民國○年○月○日（出售日）起至○年○月○日止（至少一年）。

（四）禮券面額已與依公司章程規定得對外為保證之同業同級○公司等為相互連帶擔保，持本禮券可依面額向上列公司請求提供等值之商品（服務），上列公司不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。連帶擔保期間自中華民國○年○月○日（出售日）起至○年○月○日止（至少一年）。

（五）其他經主管機關許可之履約保障機制。（禮券明顯處應記載該履約保障機制內容，及主管機關許可字號）。

前項第四款同業同級公司之實收資本額或市占率等基準，由主管機關定之。

發行人變更第一項規定之履約保障機制者，其保障期間必須接續，不得中斷，並應於轉換履約保障機制生效日前公告之。

發行人應提供第一項履約保障機制之佐證方式，以利消費者查詢

- **業者亞太電信**

一、有關說簡報第 39 頁定型化契約應包含事項第 3 點，建議參考行政院消保會公告定型化契約應記載及不得記載事項「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」相關辦理方式。

二、關於本研究案以電信管理法第 20 條設立電信消費爭議處理機構之方向研究，簡報第 38 頁至第 41 頁定型化契約條款內容為電信事業經主管機關認定後應辦理事項並報請主管機關核准，建請研究團隊議於後說明會(第二、三 12/1、12/11)刪除該議題

三、有關簡報第 28、29 頁討論 ODR 平台簡介與適用，其經授權認證之法源依據是否可再詳細說明。

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

說明會(第一場)

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 11 月 27 日(星期五) 下午 14 時
四、 地點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室
五、 出(列)席來賓：

	研究案團隊成員	簽名		研究案團隊成員	簽名
1	計畫主持人 余啟民 教授		5	助理研究員 潘誼蜈 律師	
2	協同主持人 方修忠 博士		6	助理研究員 林上倫 律師	
3	技術總監 簡慧君 顧問		7	助理研究員 曾廷豪 實習律師	
4	執行協同主持人 律師 林繼恆博士		8		

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

說明會(第一場)

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 11 月 27 日(星期五) 下午 14 時
四、 地點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室
五、 出(列)席來賓：

	服務單位	簽名		服務單位	簽名
1	台灣電信發展協會代表 周佑霖 顧問		6	台灣之星代表	
2	台灣電信發展協會代表 胡婉玲		7	台灣大哥大代表 許儻瀞 主任管理師	
3	中華電信代表 陳承洲 管理師		8	台灣大哥大代表 曾品樺	
4	中華電信代表		9	亞太電信代表 游雅芳 高級專員	
5	遠傳電信代表 林珉慧 副理		10	亞太電信代表 許鈺宸 副理	
6	新世紀資通 股份有限公司 莊雯瑋		11	亞太電信代表 洪崑程法務	
7	台灣之星代表 任致遠 專案副理		12		

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

說明會(第一場)

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 11 月 27 日(星期五) 下午 14 時
四、 地點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室
五、 出(列)席來賓：

	司法院	簽名		國家通訊傳播委員代表	簽名
1	林俊廷 法官		1	陳羽涵 專員	
	地方政府代表	**簽名**	2	蔡宜峻 專員	
1	新北市政府 廖珮伶 消保官				
2	南投縣政府 許麗貞 消保官				

附錄十四 第二場說明會簡報（109.12.01）

本報告為研究團隊初步提案，不代表國家通訊傳播委員會之意見

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案
說明會（第二場）

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

民國109年12月1日

計畫主持人 余啟民博士
執行協同主持人 林繼恆主持律師/協同主持人 方修忠博士
技術總監 簡慧君顧問/專案總顧問 陳人傑博士

目錄

第一章 法制基礎與規範說明
- 研究背景與法制基礎
- 法規說明
- 組織初步架構

第二章 電信消費爭議範圍與處理流程

第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用

第四章 電信定型化服務契約條款

© Lin & Partners

目錄

第一章 法制基礎與規範說明

第二章 電信消費爭議範圍與處理流程

第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用

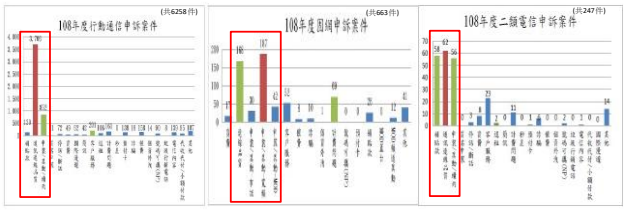
第四章 電信定型化服務契約條款

© Lin & Partners

(一)研究背景與法制基礎

我國電信消費爭議類型及概況

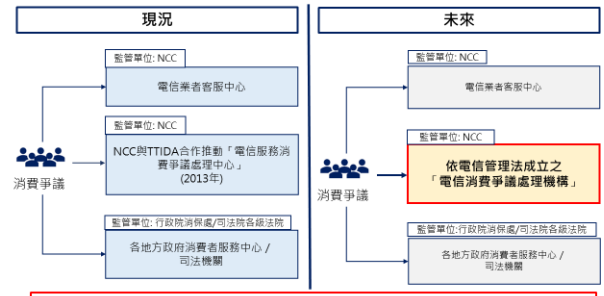
- 民國101年至107年全國消費爭議申訴案件數量以「**電信類**」居冠，其次為線上遊戲及補教爭議。
- 於108年NCC收到約7,168件之申訴案件(行動通信+固網+第二類，如下圖)，其中以行動通訊類申訴案件居多（共 6,258 件，占 87.3%），其次為固網類申訴案件（共 663 件，占 9.25%）。
- 電信消費爭議申訴類型多為 通訊連線品質不佳、 申裝/異動/續約、補貼款與計費問題（如下圖）。
- 電信消費爭議特色： **消費者基數大、案件量多、金額小、申訴類型固定** 。



© Lin & Partners

(一)研究背景與法制基礎

隨電信管理法20條之修法，未來將設立電信爭議處理機構專責處理電信消費爭議



© Lin & Partners

(一)研究背景與法制基礎

電信管理法第21條

負擔特別義務之電信事業認定標準
(下稱「**電信事業認定標準**」)

第一項
主管機關於認定前四條電信事業時，應綜合考量下列因素，並敘明理由：
一、電信事業之電信服務營業總額。
二、電信服務之類型。
三、電信消費爭議案件項目及數量。

第二項
前項認定標準，由主管機關定之。

第三項
經認定之電信事業，不服前項主管機關之認定時，得檢具相關佐證資料，向主管機關申請解除認定。

第四項
主管機關受理前項申請後，應於二個月內為決定；期間屆滿後仍未作成決定者，經認定之電信事業得逕行提起訴願。

(一)研究背景與法制基礎

電信管理法第20條

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法
(下稱「**機構設立辦法**」)

第一項
經主管機關認定之電信事業，應共同設立電信消費爭議處理機構 ，向主管機關提報其組織章程，經核准後實施。

第四項
經主管機關認定之電信事業應與電信消費爭議處理機構簽訂委託管理契約，委託電信消費爭議處理機構辦理電信消費爭議事項。主管機關於**重大消費爭議**或有緊急必要時，得逕行介入處理該消費爭議案件。

第五項
主管機關得於電信消費爭議處理機構設立後，認定特定電信事業加入。

第六項
電信消費爭議處理機構應依主管機關公告之格式，每月製作爭議案件處理報告書，並公告之。

第七項
電信消費爭議處理機構之組織與設立、業務執行之監督管理及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

© Lin & Partners

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第2條 (名詞定義)
一、電信消費者：以消費為目的而為交易、使用商品或接受電信服務者。
二、電信消費爭議：指電信消費者與電信事業間 因電信服務所生之民事爭議。

電信管理法第3條 定義
電信服務：指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務

© Lin & Partners

第一章 法制基礎與規範說明

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第4條 (章程應載明事項)

一、機構之名稱及業務所在地。

二、業務項目及其管理方法。

三、各項服務收費條件、費用運用及管理事項。

四、入會與退會之程序。

五、會員違反章程之處置。

六、章程之變更程序。

七、其他經主管機關指定與電信消費爭議處理相關事項。

第5條(不得兼任)

爭議處理機構之所屬人員與調處委員不得以任何方式兼任電信事業之任何職務或名譽職位。

第一章 法制基礎與規範說明

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第13條 (委員人數)

調處委員會置委員三人至七人，其中一人為專責之主任委員。

第14條 (積極資格)

調處委員應遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士聘任之。調處委員應具備下列資格條件之一：

一、曾任國內外大專院校法律、電信、財經等相關系所助理教授以上職務二年以上者。

二、曾任電信事業及電信相關周邊機構業務主管職務合計五年以上者。

三、曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或電信監理單位任職合計二年以上者。

四、曾任法官、檢察官或曾執行律師、會計師業務合計二年以上者。

五、曾任國內外仲裁機構仲裁人二年以上者。

第15條 (任期)

調處委員之任期三年，期滿得續聘。調處委員兼任無給職。

第19條 (公平合理原則)

調處委員應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行調處。

第一章 法制基礎與規範說明

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第8條 (爭議機構執行事項)

一、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。

二、辦理協調電信事業處理申訴案件程序。

三、辦理對電信事業及電信消費者教育宣導之執行方式。

四、請求電信事業提供相關文件資料之處理程序。

五、處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。

六、其他有助於達成本法目的之業務。

第11條 (月報)

爭議處理機構應依主管機關公告之格式，每月製作爭議案件處理報告書，並公告之。

第12條 (年費及服務費)

爭議處理機構每年應綜合考量各電信事業之營收人、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等因素收取年費及服務費。

第一章 法制基礎與規範說明

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第22條 (機構受理調處)

電信消費者就電信消費爭議得向爭議處理機構申請調處。電信消費者就電信消費爭議向主管機關陳情者，主管機關得移交爭議處理機構處理。

第23條 (調處申請書)

電信消費者於調處申請書應載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由及申訴未獲妥適處理之情形，並檢具相關文件或資料。

第24條 (委員指派)

由主任委員依調處委員專業領域、爭議所涉金額與爭議事件性質，指派調處委員一人或三人為個案調處委員。

第25條 (程序與時限)

對於申請調處之案件，爭議處理機構應先為程序上之審查，再為實體上之審查。

符合調處受理條件之爭議案件，爭議處理機構應以書面知電信事業，於十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知申請人。申請人於收受該陳述書後十個工作日內，得以書面向爭議處理機構提出補充理由書。

第一章 法制基礎與規範說明

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第 26 條 (調處決定)

調處案件由個案調處委員作成調處決定，調處決定經出席個案調處委員逾二分之一之同意為之。

調處經當事人雙方接受而成立。

第 27 條 (調處決定時限與言詞審理)

調處決定，除本法第二十條第四項後段規定之重大事件外，應自爭議處理機構受理調處申請之日起一個月內為之；必要時，得予延長，並通知當事人。延長以一次為限，最長不得逾一個月。

調處程序以直接、言詞審理為原則，當事人應親自或委託他人到場。

當事人對於調處書面所載內容如有疑義者，應於調處日當日直接、言詞向個案調處委員表明，嗣後不得再有異議。

當事人於指定期日未到場者，個案調處委員應逕為書面審理做成調處成立或不成立之決定。

第 28 條 (調處撤回)

調處申請案件經申請人書面申請撤回者，爭議處理機構應即終結調處程序，並通知申請人及電信事業。

第一章 法制基礎與規範說明

(二)法規說明

負擔特別義務之電信事業認定標準

第5條

電信事業具有下列情形者，應負擔本法第二十條規定之義務：

一、提供語音服務或數據服務。

二、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。

三、各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或各電信事業前一年度消費爭議案件總數占前一年度公告消費爭議案件總件數之比例排名前四分之三以內。

除前項規定外，主管機關為保障消費者權益，必要時得公告特定電信消費爭議案件項目及數量之電信事業，應負擔本法第二十條規定之義務。

第6條

第二條與前條之考量因素涉及**電信消費爭議案件項目及數量**，應以電信消費爭議處理機構公告之爭議案件處理報告書之統計數據為考量依據；於電信消費爭議處理報告書未公告前，依本會公布之通訊消費申訴監理報告之統計數據為之。

於本法施行後，電信事業依本法第八十三條第一項規定向本會辦理登記者，前一年度消費爭議案件數之計算，納入其辦理登記前於電信法通訊消費申訴監理報告之案件數。

前四條之考量因素涉及電信事業之電信服務營業額時，於本法施行後，電信事業依本法第八十三條第一項規定向本會辦理登記者，前一年度電信服務營業總額之計算，其依電信法經營之電信服務營業額應一併計算之。

第一章 法制基礎與規範說明

(二)法規說明

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

- 第一章 總則
- 第二章 機構之組織與設立
- 第三章 業務執行之監督
- 第四章 調處委員會及調處委員
- 第五章 消費爭議處理程序

第 29 條

爭議處理機構對於個案調處委員之調處決定，應以爭議處理機構名義作成書面，並於決定作成之日起七個工作日內送達當事人並準用民事訴訟法有關送達規定。

調處書面應記載下列事項，並應設置專卷，至少保存三年：

一、當事人雙方之姓名或名稱及住居所。

二、調處決定（含給付之金額）。

三、案件事實、當事人主張之理由、證據資料及法令依據。

四、調處經當事人雙方接受為調處成立之決定或拒絕為調處不成立之決定；或依第二十七條第四項由調處委員逕為之調處決定。

五、調處日期。

第 31 條

主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理該消費爭議案件。

電信消費爭議事件倘因同一事由且涉及二十人以上之電信消費者，爭議處理機構對該等爭議事件應盡速處理，並針對該等爭議事件通報主管機關知悉。

第一章 法制基礎與規範說明

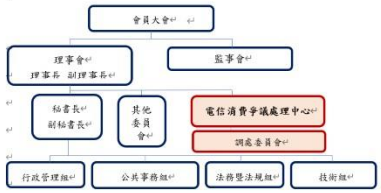
(三)組織初步架構 - A方案

現行電信服務消費爭議處理中心

A方案：電信消費爭議處理機構初步規劃

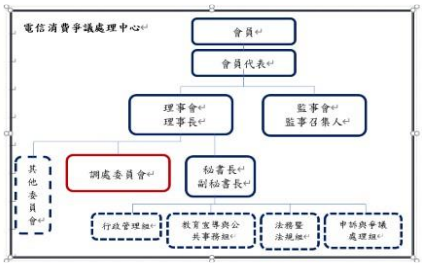
電信產業發展協會之理事會下設

依電信管理法第20條成立之電信消費爭議處理中心



(三)組織初步架構 - B方案

B方案：未來視運作情形與必要成立獨立之機構法人



目錄

第一章 法制基礎與規範說明
第二章 電信消費爭議範圍與處理機制
- 爭議類型與案件不受理範圍
- 重大電信消費爭議之界定
- 處理流程與調處結果之效力
- 提議之ODR平台簡介與適用

第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用
第四章 電信定型化服務契約條款

(一)爭議類型與案件不受理範圍

調處不受理之爭議類型 (初步提案)

1. 電線桿位置
2. 房屋內部的電纜和電線
3. 網站、廣告、電話、電子郵件、SMS或簡訊的創意內容和消息傳遞
4. 詐騙電話
5. 電信業者的就業和員工問題
6. 電信業者關於是否提供產品或服務的商業決策
7. OTT服務(Over-the-top media services)
8. 代收代付爭議

OTT服務: 透過網際網路直接向觀眾提供串流媒體服務，如Netflix, KKTV,myVideo, LINE TV

(一)爭議類型與案件不受理範圍

調處申請書應記載事項 (初步提案)
[依機構設立辦法第 23條、參考消費爭議調解辦法第 3條]

1. 申請人姓名、性別、出生年月日及住(居) 所及聯絡方式
2. 電信業者名稱
3. 申請人有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、出生年月日及住(居) 所及聯絡方式
4. 請求標的與內容
5. 事實及理由
6. 申訴未獲妥適處理之情形
7. 相關文件或資料

定相當期間補正之情形 (初步提案)
[依機構設立辦法第 25條、參考消費爭議調解辦法第 4條]

1. 調處申請書未依前條規定記載。
2. 無具體申請調處之內容。
3. 未成年人申請調處，未經法定代理人代為。
4. 由代理人申請調處，未附具委任書。
5. 其他經調處委員會認為應予補正。

(一)爭議類型與案件不受理範圍

建議之爭議類型分類如下：
(第一階段申訴與第二階段調處)

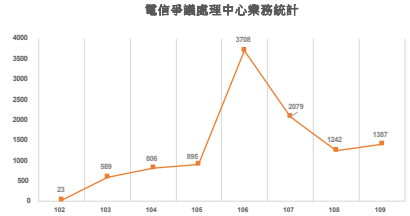
依據NCC 109年第2季通訊消費申訴監理報告資料

分類	項目	數量(件數)
1.通訊品質		823
2.申裝/異動/續約/退租	包含冒名申裝	179
3.資費/計費	包含補貼款、國際漫遊、秒差	72
4.催費/停斷話		27
5.客戶服務		59
6.預付卡		32
7.電信號碼可攜/門號移轉		7
8.其他	包含個資爭議、簡訊、電信內容	80
9.不受理之爭議類型	包含代收代付/小額付款、垃圾行銷電話、詐騙	16
總計		1295

爭議類型分類初稿由TTIDA提供

(一)爭議類型與案件不受理範圍

現行電信爭議處理中心之案件量統計



年度	102	103	104	105	106	107	108	109	合計
申訴量	23	589	806	895	3708	2079	1242	1387	10729
調處數	1	7	3	3	7	6	1	1	29

註1：申訴量及調處數統計109年的統計期間為1~10月。
註2：106年及107年因受大眾電信破產之影響，故申訴量增加

資料來源: TTIDA電信爭議處理中心提供

(一)爭議類型與案件不受理範圍

申請調處案件 - 程序不受理之情形 (初步提案)
[依依機構設立辦法第 25條、參考消費爭議調解辦法第5條]

1. 經通知補正而逾期未補正
2. 屬於調處不受理之爭議案件類型
3. 申請人未先向電信業者提出申訴/或先向電信消費爭議處理機構提出申訴(由機構代轉業者處理)
4. 非消費者或代理人提起
5. 該爭議已向電信消費爭議處理機構提起調處並受理中
6. 該申訴案係已經訴訟繫屬的案件並經第一審法院言詞辯論終結
7. 曾經調解/仲裁/調處成立
8. 曾經調處委員調處不成立
9. 曾經法院判決確定

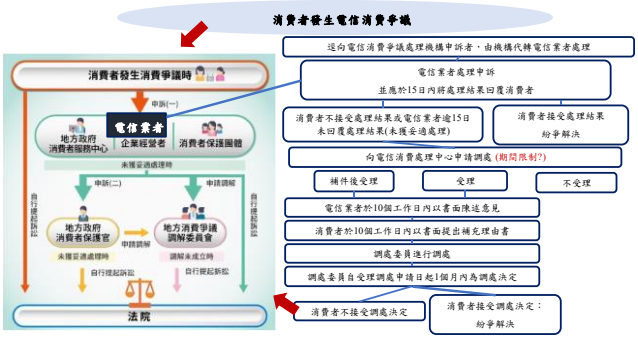
(二)重大電信消費爭議之界定

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

第31條
主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理該消費爭議案件。
電信消費爭議事件倘因同一事由且涉及二十人以上之電信消費者，爭議處理機構對該等爭議事件應盡速處理，並針對該等爭議事件通報主管機關知悉。

除了消費爭議涉及人數廣泛之外，依實務或過去經驗之其他該當重大爭議之情形？

(三)處理流程與調處結果之效力



(三)處理流程與調處結果之效力

消費者保護法

第 46 條
調解成立者應作成調解書。
前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。

鄉鎮市調解條例

第27條
經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力；經法院核定之刑事調解，以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的者，其調解書得為執行名義。

消費爭議調解辦法

第 30 條
調解經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴。
經法院核定之調解，與民事確定判決有同一之效力。

機構設立辦法

第 26 條
調處案件由個案調處委員作成調處決定，調處決定經出席個案調處委員過二分之一之同意為之。
調處經當事人雙方接受而成立。

- 電信消費爭議調處決定經雙方接受成立後，僅具民事和解契約效力
→後續仍有爭執時需再提起訴訟，無法如消費爭議調解般具有終局紛爭解決之效果
- 若欲以當事人程序合意之方式賦予調處決定之執行力，可考慮使當事人簽訂和解契約並公證，使和解契約取得執行力。

(四)提議之ODR平台簡介與適用

ODR機制優點：

1.利用資通訊科技 加速案件的通訊往返時程

2.以書面審理 為主，免去當事人親自出席或須委任代理人出席等相關勞力時間費用之成本

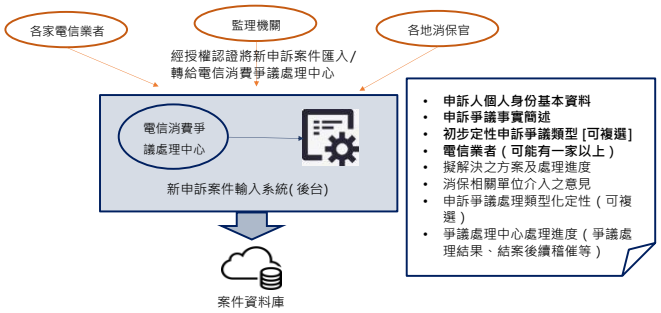
3.消費爭議案件之處理無紙化與線上化有助於數據分析與統計及案件類型化

4.降低相關機構營運與人力成本， 得以提供使用者免付費或收費低廉之爭端解決服務。

5.有利於案件後續 文字資料探勘 （Text Mining）整理，進而可增進電信服務品質之提升。

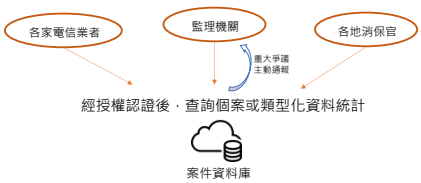
(四)提議之ODR平台簡介與適用

電信申訴爭議案件彙整與互通機制 初步提案



(四)提議之ODR平台簡介與適用

電信申訴爭議案件彙整與互通機制 初步提案



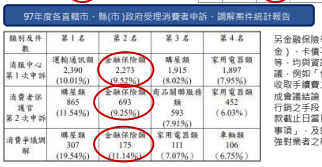
- 如各地消保官接獲民眾申訴時，可先詢問申訴人是否已經向其使用之電信業者進行申訴
- 如已進行申訴，消保官則可同步經授權認證進入本資料庫進行申訴人相關資料查詢 已瞭解目前電信業者或爭議處理中心處理之進度。
- 如申訴人尚未逕向電信業者進行申訴，則消保官可代為進行本系統所需申訴人相關資料之輸入，並及時利用本系統進行建檔傳輸於電信消費爭議處理中心進行案件彙整

(一)以金融消費爭議案件為例

96年1月至6月各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

消保官受理之第二次申訴及調解案件依舊由「金融保險類」、「購屋類」分佔前二名，顯見此類消費案件不僅數量多，且因其所涉及利益金額較高、案情較複雜及相關法規廣泛，經第一、二次申訴仍未獲妥適處理後，消費者多再向各地方消保官申請調解，因之，更顯其處理難度。

97年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告



另金融保險爭議案件數量一向高居不下，究其原因不外乎信用卡之繳款（到期日、違約金）、卡優不當催收、信用卡優惠權益大幅縮減、保險理賠之範圍及行銷人員之不當行銷等，均與資訊未充分透明，或法令不週延有密切關係，本會曾就上述事項召開多次研商會議，例如「信用卡優惠大幅縮減影響消費者權益事宜」，「金融機構退還盜刷信用卡費用收取手續費之消費者權益事宜」，「電話行銷簡易型保單易衍生消費糾紛事宜」等，並作成會議結論，即請金管會督促把關各發卡機構之廣告促銷優惠方案內容，以防衛者以不當行銷之手段，誤導消費者；督促各發卡銀行，落實持卡人在不同繳款通路繳款，均應以繳款截止日當日作為「依限」繳納之認定標準；督促業者落實「保險業辦理電話行銷應注意事項」，及遵守公平會頒訂之「對於電話行銷案件之處理原則」等，本案建請主管機關加強對業者之檢查管理，並應隨時檢討法規，研擬相關因應對策，以維護消費者權益。

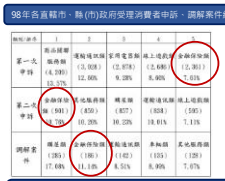
於金融消費評議中心成立之前，金融消費爭議為消費爭議數量前五名，在第 2次申訴與調解數量亦長期為次多或甚至最大量

目錄

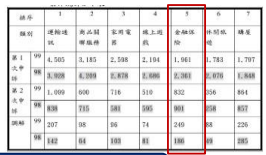
第一章 法制基礎與規範說明
第二章 電信消費爭議範圍與處理流程
第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用
以金融消費爭議案件為例
轉介機制/推薦使用
第四章 電信定型化服務契約條款

(一)以金融消費爭議案件為例

98年各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告



99年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告



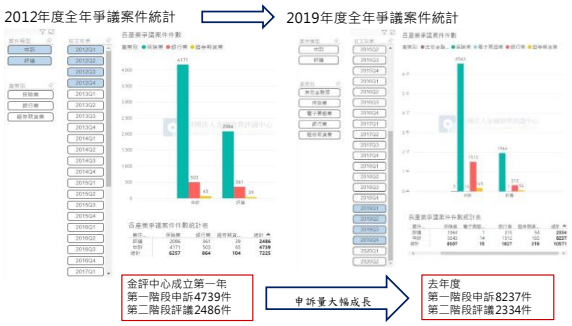
100年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

101年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

行政院消保處「101年至107年度消費爭議態樣及因應對策」：
101年金融消費爭議評議中心成立開始運作後，金融保險類申訴案件數降低

第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用

(一)以金融消費爭議案件為例



第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用

(一)以金融消費爭議案件為例

行政院消費者保護處 101.11.21. 院臺消保字第1010072144號
函請釋示「消費者接受金融服務業提供金融商品或服務衍生糾紛，可依金融消費者保護法處理之案件，是否仍有適用消費者保護法糾紛處理機制之必要」一案

三、依金融監督管理委員會提報之金保法行政院版本第 2條第 1項原規定：「金融消費者之保護及金融消費爭議事件之處理，依本法之規定」，擬將金保法定位為金融消費者保護問題之原則法及特別法性質，原則應優先適用，僅於金保法未規定之部分，始補充適用其他法律規定；後因原草案第2條相關規定已遭刪除，**故無所謂先後適用問題，形同一種多元化的法律規範及保障，發生法律競合情形時，金融消費者得選擇使用其認為合適之機制以解決紛爭**，與現行其他法定訴訟外紛爭處理機制並不衝突；亦即金保法與本法、公平交易法等同屬競合法性質，其間並無特別法與普通法關係存在。以本法為例，如屬消費關係，金保法如未規定，本法相關規定當然可以直接適用（非補充適用）；即使是金保法已規定之部分，由於是競合關係，並未排除本法相關規定的適用，本法規定當然也可以直接適用。

四、綜上，消費者因接受金融服務業提供金融商品或服務致衍生糾紛，倘已依金融消費者保護法處理而未獲妥處時，參諸前述，尚難拒絕消費者適用本法解決糾紛；固然可能有重複提出，行政資源浪費之疑慮，惟就金保法未規定部分，如產品責任、定型化契約等事項所生爭議，藉由本法所訂之爭議處理機制解決糾紛，尚非無實益，併請參卓。

目錄

第一章 研究背景與法制基礎
第二章 電信消費爭議範圍與處理流程
第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用
第四章 電信定型化服務契約條款
- 法規說明
- 定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析
- 定型化契約條款(固網寬頻)-落差分析

第四章 電信定型化服務契約條款

(一)法規說明

電信管理法
第17條

第一項
經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。

第二項
前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷、致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。
九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用

(二)轉介機制/推薦使用

108年6月12日起試辦臺北地院金融消費爭議案件轉介至金評中心合作事宜

- 透過法院轉介機制，可使金融消費爭議案件集中由金融消費評議中心處理 → 專業化ADR解決特定消費爭議
- 可於法院、各地消費者保護中心建立轉介或推廣先行使用專業化ADR機制，集中與專業化解決特定類型消費紛爭，亦加強消費者對於專業化 ADR機制之信賴

第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用

(二)轉介機制/推薦使用

消費者具程序選擇權，電信消費爭議處理機制與一般消費爭議處理機制並無優先順序，可競合適用，然或可規劃轉介或推廣使用之配套，使電信消費爭議處理機制發揮其專業作用。

第四章 電信定型化服務契約條款

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109 & 20公告已核定現行五家電信業者行動寬頻業務服務契約範本對應條文	落差分析與建議
1	營業區域及服務內容	➢ **第3條** 本業務之營業區域由主管機關核定為全區，包括臺灣全島（含澎湖縣）、金門縣、連江縣。 ➢ **第4條** 甲方對乙方提供通信服務之項目如下：…… ➢ **第5條** 甲方依「平等接取服務管理辦法」，應提供乙方以指定選接或撥號選接方式選擇第一類電信事業國際網路業務經營者所提供之國際網路通信服務。並提供乙方以撥號選接方式選擇第二類電信事業所提供之國際網路通信服務。 甲方依「號碼可攜服務管理辦法」之規定，乙方擬由甲方轉換至其他行動經營者時，甲方應保留其原使用電話號碼，不得拒絕。 甲方為提供號碼可攜服務得依前揭辦法將必要之乙方資料提供予其他行動經營者、第二類電信事業及集中式資料庫管理者。	➢ **第3條** 可援用現行定型化契約條款，若NCC欲公布通用之定型化契約範本，則營業區域(全區、北區、中區、南區)可用方框勾選方式呈現，由業者依其各自核定區域勾選之。 ➢ **第4條** 可援用現行定型化契約條款。 ➢ **第5條** 依電信管理法第16條與新公布之「電信事業平等接取服務管理辦法」第3條、「電信事業號碼可攜服務管理辦法」第4條建議修正如下： 甲方依「電信事業平等接取服務管理辦法」之規定，應提供乙方以指定選接或撥號選接方式選擇任一提供長途或國際通信語音服務電信事業之服務。 甲方依「電信事業號碼可攜服務管理辦法」之規定，乙方擬由甲方轉換至其他行動通信號碼之經營者時，甲方應保留其原使用電話號碼，不得拒絕。 甲方為提供號碼可攜服務，得依前揭辦法將必要之乙方資料提供予其他行動通信號碼之經營者及集中式資料庫管理者。

第四章 電信定型化服務契約條款

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109 & 20公告已核定現行五家電信業者行動寬頻業務服務契約範本對應條文	落差分析與建議
2	服務資費及條件	➢ **第19條** 乙方應依甲方公告之各項經由主管機關核定或備查之收費標準，於繳費通知單所定之期限內繳納全部費用。 前項詳細收費標準資料，應於營業場所公告或書面通知乙方，並視為本契約之一部分；資費調整時亦同。 ➢ **第20條** 甲方按月向乙方收取本業務通信服務門號月租費，另按通信時間、通信次數或傳輸量計收通信費。…… ➢ **第21條** 乙方辦理申請租用本業務通信服務時，甲方得要求繳納保證金，作為其依本契約規定應付一切費用之擔保。本契約終止時，甲方得以此項保證金充抵乙方積欠之各項費用；如有餘額，甲方應於次月出帳日起十日內無息退還，乙方如有使用國際漫遊服務者，最遲應於四十五日內無息退還乙方。 甲方（移出經營者）依號碼可攜服務管理辦法第四十三條規定，得向攜碼乙方酌收號碼可攜性服務移轉作業費用，該費用不得高於主管機關公告之金額。實際金額及收費方式，請洽甲方或網站公告。 ➢ **第22條至第28條**	➢ **第19條、第20條、第22.28條** 可援用現行定型化契約條款 ➢ **第21條** 第二項建議修正如下： 甲方（移出經營者）依電信事業號碼可攜服務管理辦法第四條規定，得向攜碼乙方酌收號碼可攜性服務移轉作業費用，該費用不得高於主管機關公告之金額。實際金額及收費方式，請洽甲方或網站公告。

第四章 電信定型化服務契約條款

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109 & 20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務服務契約範本對應條文	落差分析與建議
3	提供預付型服務之履約保證責任	定型化契約條款未規定	依商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項，建議於服務契約範本中之「預付卡使用規範」新增: 乙方申請辦理預付卡服務時，甲方應依下列方式提供乙方自出售日起算 至少一年期間之履約保障機制，縱逾一年之履約保障期間，甲方仍對乙方負履約責任:[由電信業者勾選或修改適用] 口甲方所發行之行動電話「預付卡」，已經○金融機構提供12個月足額履約保證 口甲方所發行之行動電話「預付卡」，其面額已先時存入甲方於○金融機構開立之信託專戶，專款專用，信託期間為12個月 口甲方所發行之行動電話「預付卡」，其面額已經○金融機構或○電子支付機構提供償金保管服務，並先時存入○金融機構之償金保管專戶或○電子支付機構於 ○金融機構開立之專用存款專戶，專款專用，保管期間為12個月 口甲方所發行之行動電話「預付卡」，其面額已與依甲方公司章程規定得對外為保證之同業同級○公司等為12個月之相互連帶擔保，持本禮券可依面額向上列公司請求提供等值之行動通信服務，上列公司不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。 口其他經主管機關許可之履約保障機制。(機制內容: ；主管機關許可字號:)。 若履約保證銀行如有更換，甲方應另行公告，並自該日起由更換後之履約保證銀行履行全部保證責任。

© Lin & Partners

第四章 電信定型化服務契約條款

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109 & 20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務服務契約範本對應條文	落差分析與建議
4	因電信網路障礙 阻斷 致營生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及賠償扣減方式	**第三十三條** 可歸責於甲方之事由造成系統或電信機線設備障礙，應依下表之標準扣減當月月租費或提供等值之電信服務……	可援用現行定型化契約條款
5	電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之賠償扣減方式	**第四十四條** 甲方如經主管機關撤銷或廢止特許執照時，本契約自動向後失效。甲方於收受主管機關撤銷或廢止特許執照之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。 乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。	建議修正為「甲方如經主管機關撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業時，乙方辦理申請租用本業務通信服務時，本契約自動向後失效。甲方於收受主管機關撤銷或廢止登記之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。」

© Lin & Partners

第四章 電信定型化服務契約條款

(三)定型化契約條款(固網寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	以108年凱孚股份有限公司寬頻上網服務契約為例對應條文	落差分析與建議
1	營業區域及服務內容	➢ **第3條（服務內容）** 一、 本服務除提供網際網路接取服務外，另外亦提供其他網路加值服務供客戶免費或付費選用。 甲方保有得隨時變更、暫停、新增或終止網路加值服務之全部或一部之權利，乙方不得因此要求補償或賠償，但甲方應於預定變更、暫停、新增或終止前公告於甲方網站www.kbro.com.tw 或以電子郵件方式通知乙方。乙方對甲方因故變更、暫停或終止免費網路加值服務不再提供時，不得主張甲方違約。 二、 依乙方申請本服務之專案內容或上網速率別不同，甲方有提供動態 IP 位址及(或)固定 IP位址服務，除乙方僅能使用動態 IP 位址或甲方直接指定固定 IP 位址予乙方使用外，乙方可於甲方網站www.kbro.com.tw 提出固定 IP 位址之申請，惟甲方得根據全部客戶實際使用 IP 數量之情形，調整或收回部份核發之 IP，以符合經濟效益，乙方不得異議。	並無如行動寬頻服務契約有營業區域之規定。 服務內容應可援用現行定型化契約條款。

© Lin & Partners

第四章 電信定型化服務契約條款

(三)定型化契約條款(固網寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109 & 20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務服務契約範本對應條文	落差分析與建議
2	服務資費及條件	➢ **第7條（服務費用）**	可援用現行定型化契約條款。
3	提供預付型服務之履約保證責任	定型化契約條款無此規定。	須確認是否有預付型服務及其形態，並依商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項於服務契約範本中之新增履約保證責任。
4	因電信網路障礙 阻斷 致營生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及賠償扣減方式	➢ **第八條（服務中斷之處理**	可援用現行定型化契約條款。
5	電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之賠償扣減方式	定型化契約條款無此規定。	建議同行動寬頻服務契約範本，新增「甲方如經主管機關撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業時，乙方辦理申請租用本業務通信服務時，本契約自動向後失效。甲方於收受主管機關撤銷或廢止登記之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。」

© Lin & Partners

第四章 電信定型化服務契約條款

(二)定型化契約條款(行動寬頻)- 落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109 & 20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務服務契約範本對應條文	落差分析與建議
6	消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院	➢ **第46條** 乙方對甲方提供之服務如有不服者，除可撥甲方之服務專線外，亦得至甲方服務中心提出申訴，甲方即視實際情形依相關法令規定處理。甲方服務專線：手機直撥X或XXX。 ➢ **第47條** 因本契約涉訟者，甲乙雙方同意以 ___地方法院為第一審管轄法院。雙方如未合意 時，以乙方申辦本服務之甲方當地營業處所之管轄法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九有關小額訴訟管轄法院之適用。	建議於申訴資訊中新增電信消費爭議處理中心之機制: ➢ **第46條** 乙方對甲方提供之服務如有不服者 ，除可撥甲方之服務專線外 ，亦得至甲方服務中心提出申訴，甲方即視實際情形依相關法令規定處理。甲方服務專線：手機直撥X或XXX。 除前項申訴管道外，乙方亦得將因本契約所生之爭議向電信消費爭議處理中心提出申訴與申請調處。電信消費爭議處理中心服務專線：XXX，網址XXX。 ➢ **第47條** 可援用現行定型化契約條款

第四章 電信定型化服務契約條款

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109 & 20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務服務契約範本對應條文	落差分析與建議
7	用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件	**第39條** 甲方因業務上所掌握之乙方相關資料負有保密義務 ，除當事人要求查閱本身資料 ，或符合個人資料保護法及相關法令規定，甲方不得對第三人揭露。	原條款直接援引個人資料保護法，應可滿足規範目的。
8	試用或贈送電信服務之確認或取消機制	**第6條** 乙方得於申請書中選定其所需要之通信服務 ，並依其所選擇之各項服務之收費標準繳交費用。 乙方申請行動上網(無線網際網路接取)服務前，甲方經乙方同意後應提供試用服務，適用之服務地區為甲方經主管機關核定之營業區域，試用期間最長以七日(168小時)，每一證號僅提供試用一次為限。乙方申請行動上網服務優惠方案者，如擬提前終止合約時，則甲方得收回終端設備補貼款。 開通月租型加值服務，應取得乙方同意。提供加值服務未收取費用者，事後如欲收取費用時，須先經乙方確認同意收費，始得收取。	• 建議修改新增如下 乙方得於申請書中選定其所需要之通信服務 ，並依其所選擇之各項服務之收費標準繳交費用。 乙方申請行動上網(無線網際網路接取)服務前，甲方經乙方同意後應提供試用服務，適用之服務地區為甲方經主管機關核定之營業區域，試用期間最長以七日(168小時)，每一證號僅提供試用一次為限。 乙方申請行動上網服務優惠方案者，如擬提前終止合約時，則甲方得收回終端設備補貼款。 開通月租型加值服務，應取得乙方同意。提供加值服務未收取費用者，事後如欲收取費用時，須先經乙方確認同意收費，始得收取。 甲方提供乙方試用或贈送之服務方案，乙方得隨時終止或取消。
9	其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項	審閱期二日以上 第48條 應確保廣告內容真實	可援用現行定型化契約條款

第四章 電信定型化服務契約條款

(二)定型化契約條款(行動寬頻)- 落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109 & 20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務服務契約範本對應條文	落差分析與建議
6	消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院	➢ **第18條（申訴服務）** 乙方對甲方提供之服務存有疑義或障礙報修時 ，可至甲方網站www.kbro.com.tw 查詢各地障礙申告專線或撥打甲方或與甲方合作之有線電視系統經營者之客服專線(如下列)，或可親至與甲方合作之有線電視系統經營者之服務中心以書面辦理，甲方應視實際情形依相關客戶服務規章及法令規定處理。 ➢ **第20條（管轄法院）** 因本契約涉訟時，雙方合意以臺北地方法院為第一審管轄法院，但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九關於小額訴訟管轄法院之適用。	建議於申訴資訊中新增電信消費爭議處理中心之機制: 乙方得將因本契約所生之爭議向電信消費爭議處理中心提出申訴與申請調處 。電信消費爭議處理中心服務專線：XXX，網址XXX。
7	用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件	➢ **第15條（資訊保密義務**	可援用現行定型化契約條款。
8	試用或贈送電信服務之確認或取消機制	定型化契約條款似無相關規定。	須確認是否有試用或贈送服務及其形態，若有則須新增確認或取消機制
9	其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項	審閱期五日以上 第1條 三、本服務之申裝書及異動書、廣告或宣傳品，均視為本契約之一部分	可援用現行定型化契約條款

© Lin & Partners

感謝聆聽並敬請指教!

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

本報告為研究團隊初步提案，不代表國家通訊傳播委員會之意見

附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

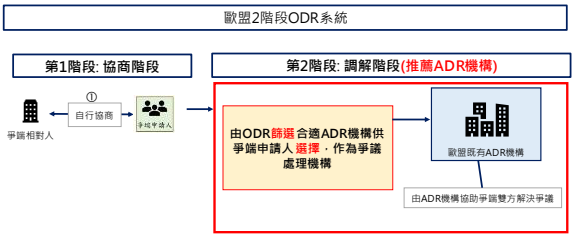
(一)各國電信爭議處理機制比較表(I)

國家/地區	有無特殊之電信消費爭議處理機制	主管機關	適用範圍	爭議處理機構	機構資金來源	收費機制	主管機關監管機制
英國	有 雙軌制(Ombudsman Service +CISAS Scheme)	英國通訊管理局(Ofcom)	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資，每年須繳納會費年費	消費者無須付費	有 (KPI與年報) (委由第三方作成監督報告)
澳洲	有 單軌制 (Telecommunications Industry Ombudsman)	澳大利亞傳播與媒體管理局 (ACMA)	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資，每年須繳納會費年費	消費者無須付費	有 (委由第三方作成監督報告，且由業者出資
日本	無，僅消費法下之爭議處理機制	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
新加坡	無，但正在研擬電信付費爭議處理機制中	新加坡資通訊媒體發展管理局	消費者和小型企業	規劃中	規劃中	消費者需負擔10%	規劃中
加拿大	有 單軌制，獨立機構-CCTS負責處理之電信消費爭議	加拿大廣播電視暨通訊委員會 (CRTC)	消費者和小型企業	非營利公司型態	電信業者出資	消費者無須付費	主管機關會定期審查，CCTS每年須就執行情形作成報告且公開

附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

(二)歐盟-線上消費爭端解決轉介機制

- 歐盟於2013年通過「消費者紛爭之替代性爭議處理指令（ ADR ）」以及歐盟消費者線上消費爭端解決機制（ ODR ）條例，整合歐盟現有 ADR機構，統一建置 ODR系統，其處理流程分為兩階段如下：
- 其特色為第二階段 **由ODR平台篩選合適ADR機構供爭端申請人選擇，作為爭議處理機構。**



附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

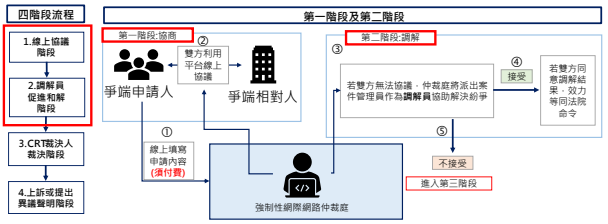
(一)各國電信爭議處理機制比較表(II)

電信消費爭議機制	爭議處理流程	爭議處理期間	是否以線上申訴為限	拘束力	案件類型
英國公正調查人(Ombudsman Services)	**兩階段** 1. 消費者業者協商 2. 公正調查人裁決	90天內須完成(但通常40~50天)	否(有線上申訴機制)	**消費者接受，即對雙方具拘束力**	以帳單、服務品質、契約爭議為主
英國(CISAS)	**兩階段** 1. 消費者業者協商 2. CISAS裁決	90天內須完成(但通常6周內可完成)	否(以線上處理為限)	**消費者接受，即對雙方具拘束力，且得強制執行**	以帳單、服務品質、契約爭議為主
澳洲(TIO)	**兩階段** 1.消費者業者協商 2. TIO裁決	重大案件通常120天內完成	否	**消費者接受，則對雙方產生拘束力**	以帳單與服務品質為主
新加坡-電信與付費電式爭議處理機制	**三階段** 1.消費者與業者協商(非必要) 2.調解 3.裁決（書面審理）	第二階段之裁決應於10天內作成	否，且調解階段需面對面調解	**消費者接受，即對雙方產生拘束力**	N/A(尚未施行)
加拿大獨立機構-CCTS	**兩階段** 1.消費者業者協商 2.CCTS調查作成建議	1.業者應於30天內提交CCTS其協商結果 2.消費者有20天考慮是否接受CCTS建議	否(可透過線上、Email傳真及紙本)	**消費者接受，即對雙方產生拘束力**	以帳單、契約爭議、服務品質為主

附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

(三)加拿大(I)-小額爭議處理機制

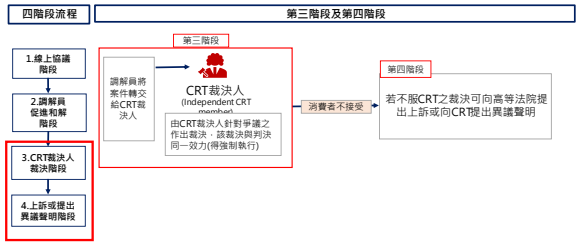
- 加拿大於2015年將於民事決議法庭(Civil Resolution Tribunal，簡稱 CRT)下設置「強制性網際網路仲裁庭」制度(Mandatory online tribunal system) 負責處理公寓大樓物業管理(如strata council) 及小額債權等之民事糾紛。
- 其流程共四階段: 1)**線上協議**階段 2)調解員**促進和解**階段 3) **CRT裁決人裁決**階段 4) **上訴**或**提出異議聲明**階段



附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

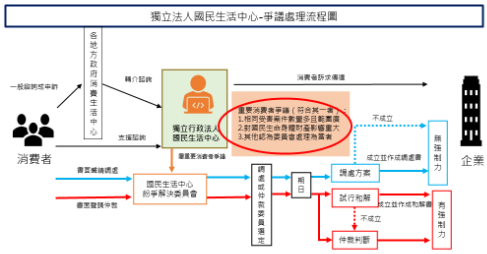
(三)加拿大(II)-小額爭議處理機制

- 其機制特色為: 1) 該類民事爭議原則上強制適用該制度 2) 全天候在線爭議解決系統(且不限於於書面，可用電話、視訊) 3) 因隸屬民事決議法庭下，故該裁決與判決同一效力(得強制執行)。4) 若不服CRT之裁決得向高等法院提出上訴或向CRT提出異議聲明。



附錄 外國電信爭議處理/ADR制度

(四)日本(II)-國民生活中心紛爭解決委員會



＊案件須具有重要性，重要性包含三大元素:**多數性、重大性及複雜性**

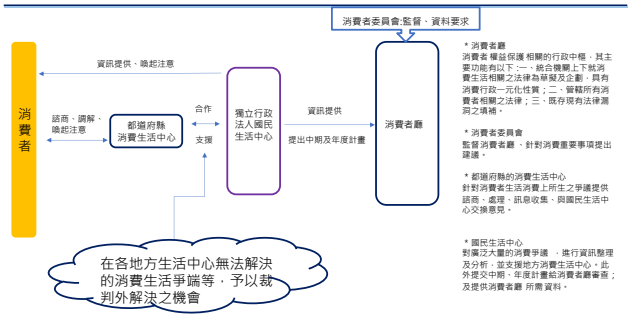
一、多數性
多處且多數係指2個以上的都道府縣相當數量的糾紛發生；或是生活中心諮商之案件經分析，於1年以內在兩個以上的都道府縣相當數量的糾紛發生。

二、重大性
指生命、身體、財產受到重大危害或是有危害可能。
•生命及身體:造成死亡、約一個月以上的治療，約14日以上住院之傷病，具有後遺症。
•財產:以日常生活為標準，產生重大障礙或損害。

三、複雜性
指紛爭的事實分析及解決需要專家意見；及新的商品勞務。

附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

(四)日本(I)-獨立行政法人國民生活中心



＊消費者廳
消費者 權益保護 相關的行政中樞，其主要功能有以下：一、綜合機關上下就消費生活相關之法律為草擬及企劃，具有消費行政一元化性質；二、蒐報所有消費者相關之法律；三、既存現有法律漏洞之填補。

＊消費者委員會
監督消費者廳，針對消費重要事項提出建議。

＊都道府縣的消費生活中心
針對消費者生活消費上所生之爭議提供諮商、處理，訊息收集，與國民生活中心交換意見。

＊國民生活中心
對廣泛大量的消費爭議，進行資訊整理及分析，並支援地方消費生活中心，此外提交中期、年度計畫給消費者廳審查；及提供消費者廳 所需資料。

資料來源:国民生活センターについて（2020年10月），http://www.kokusen.go.jp/hello/work.html

附錄 外國電信爭議處理 /ADR制度

(四)日本(III)-國民生活中心紛爭解決委員會公告制度

＊法源依據:國民生活中心法第36條規定為了**國民生活安定及提升，具必要性時**，可以將處理結果及紛爭事實公 告。

1.背後同種類糾紛案眾多，公布紛爭事實及結果可以做為處理該類型 **案件之指標**。
2.避免該 **危害的發生及擴大**

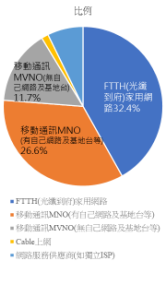
＊紛爭委員會業務規程第52 條第3項:符合下列**可公布業者姓名**
一. 業者同意
二. 該業者對調處及仲裁程序進行時，無理由地不配合，使未來紛爭委員會遇到相同紛爭時，將產生紛爭解決困難者。
三. 該業者在**同類業者間紛爭發生較常、產生重大危害及其他情事綜合考量** ，認為特別必要公布業者姓名。
四. 業者對於調處及仲裁結果， **負有義務須履行而無正當理由不履行者**。

附錄 外國電信爭議處理/ADR制度

(四)日本(IV)-獨立行政法人國民生活中心電信消費爭議案件統計

年度	數量(件)
2012	48,192
2013	52,678
2014	71,520
2015	90,669
2016	86,213
2017	77,529
2018	78,948
2019	87,249

抽出1/3



上述之量化統計數據包含國民生活中心、全國消費中心與遴選省下的電氣通訊消費者諮詢中心所受理之諮商/申訴案件

© Lin & Partners

附錄 外國電信爭議處理/ADR制度

(四)日本(V)-獨立行政法人國民生活中心電信消費爭議案件統計

FTTH(光纖到府)家用網路	移動通訊MNO(有自己網路及基地台等)	移動通訊MVNO(無自己網路及基地台等)
1.勸誘換業者69.6% 例:接到電話推銷，說明費用較原使用電信商便宜；或自稱為大型電信商，費用較便宜，但實際上卻沒有。	**1.通信費用22.4%** 例:不知原因帳單費用比原本預期高，因長時間使用而被收取較高的通訊費，但不記得有使用這麼多。	**1.解約條件及方法31.2%** 例:網路速度很慢，想解約但被要求支付很高的解約金；沒有想像中便宜，想解約但要支付解約金。
2.解約條件及方法14.5% 例:已解約但業者仍寄帳單或扣款，且處理速度緩慢。	**2.解約條件及方法17.8%** 例:使用多年，但解約時仍被收解約金；解約時會收取解約金，但在簽約時未說明此。	**2.誘勸換電信商及新簽約19.0%** 例:簽約後發現網路速度很慢；沒有收到說好的紅利及折扣。
3.締結契約、變更程序9.5% 例:接受電話勸誘，但簽約時任意增加額外服務以收取費用。 例:電話中承諾負擔架設施工費用，但此費用仍被請求。	**3.換通訊商及新簽約13.5%** 例:說明資費較便宜，但更換電訊商後，發現資費較以前更高；以為有免費手機，但實際需另外收費。	**3.通信費用支付15.1%** 例:已解約但仍被請求支付通訊費；沒有使用專門通訊用APP，而被收取較高的通話費。

附錄十五 第二場說明會會議記錄（109.12.01）

「電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案」

第二場說明會會議紀錄

時　　間：109 年 12 月 1 日（星期二）上午 10 時至 12 時

地　　點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室

主　　席：計畫主持人 余啟民教授

出席人員：詳簽到單

報 告 人 ：潘誼鎂律師

記　　錄：曹廷豪律師

壹、主席致詞（略）

貳、研究團隊報告（略）

參、綜合討論

1. 余啟民教授

(1) 有關簡報第 21 頁至第 23 頁，是否請業者針對不受理案件事項的增刪及受理案件後的相關流程提出建議。

(2) 品保協會機制設計上包含組織、人力、經費、實際運作成效，有助於本案未來設計組織型態之參考。

(3) 消保官能否針對簡報定型化契約落差分析部分給予我們建議、提點不足的地方，及未來消保處審查應記載不得記載事項可能碰到的問題等。另外能否就電信消費爭議提供經驗分享。

(4) 現行機制下，消費者可能找業者、NCC 或消保官提出申訴，因此我們希望設計 ODR 機制以促進紛爭解決。ODR 分成兩個階段，第一階段希望統一窗口(簡報第 27 頁至第 29 頁)，以做資料彙整及分析，亦可針對 20 人以上重大糾紛提供即時反應；第二階段實際運作部分，第一場說明會林法官提到 SOSA(台北市消費者電子商務協會)有在推 ODR 機制，但成效並非這麼顯著。個人了解 SOSA 有搭配電子商務優良標章，以表揚優良業者，未來亦可參考使用在我們機制上。

(5) 第三場說明會在台南的南台科大，如果業者南部有駐點，十分歡迎蒞臨。我們也邀請鄰近的消保官，南台科大的教授亦會參與。

2. 業者台灣大哥大

(1) 簡報第 19 頁第 9 項不受理爭議類型包含代收代付/小額付款、垃圾行銷電話、詐騙；然而簡報第 21 頁卻沒有將垃圾行銷電話及小額付款列入調處不受理爭議類型，希望這兩點可以加入。

3. 電信產業發展協會 周佑霖顧問

(1) 簡報第 23 頁程序不受理情形第六點已經訴訟繫屬案件，是否一定要經過一審言詞辯論終結後始能不受理。消費者可能同一時間針對同一事件透過很多申訴調處管道，如 NCC、業者、消保官、直接提起訴訟等，因此如果知道消費者在其他管道有進行調處或提起訴訟，爭議中心遇到這種情形是否就直接程序不受理。

4. 余啟民教授

(1) 我們有提議轉介機制，不知未來是否能發揮法院轉介功能。但如果一審辯論終結，就已經定案了，因此就不作受理。這部分意見我們會帶回去討論。

5. 潘誼鎂律師

(1) 這邊有參考消費爭議調解辦法相關規定，這部分會去考量到一般消費爭議是否遇到訴訟繫屬這種情形就不會去受理。

6. **業者台灣之星**

(1) 簡報第 21 頁第六點關於電信業者是否提供產品或服務的商業決策，除了這點以外，電信業者資費定價亦應該在不受理範圍。

7. 方修忠博士

(1) 這部分是否有相關理由？新的資費或是正在進行的資費？名詞可能需要精準一點。

8. **業者台灣之星**

(1) 包含上架及尚未上架產品的資費

9. 電信產業發展協會 周佑霖顧問

(1) 針對此名詞定義，可以參考金融消費爭議處理的定價策略。我們提供的意見也有這樣的用詞。

(2) 簡報第 21 頁應該改為電信桿而非電線桿。

10. 中華民國旅行業品質保障協會 吳美惠秘書長

(1) 品保協會是民國 78 年成立，因為那時候開放觀光，出國人數變多，觀光局鑒於消費爭議多因此輔導成立品保協會。品保協會為社團法人，來加入的都是會員，全台約 3200 家旅行業者，是會員的佔 99.5%。不是強制加入品保協會，但主管機關給予優惠，如果有加入品保協會，則繳交觀光局的保證金可以拿回 9/10，只要保留 1/10。

(2) 品保協會為社團法人，運作上由理事會進行，下面共有 30 幾個委員會，其中旅遊糾紛調處委員會負責處理旅遊糾紛。常年一個月 150 件 ，一年約 1500~1800 件。今年因疫情關係比較特殊，至今年 11 月共受理 3200 件。

(3) 經費來源分為：1.會員(旅行社)年費；2.每家旅行社(依類別而不同)旅遊品質保障金(共約 7 億)之孳息;3.接受政府委託案。

(4) 協會制度設計上是參考香港及日本的規定。香港旅行代理商條例，要求旅行業者收取旅客團費的時候，要幫客人買一個旅遊印花稅 0.15%，會貼在繳費證明上面，如果未來旅行業倒閉，消費者可以憑著旅遊印花稅拿到 90%的團費賠償。香港此制度發展成熟後亦包含意外事故賠償。

(5) 受理糾紛上,只要消費者申訴的對象為有參加會員的旅行社,且為旅遊業務範圍，就會受理，包含旅行團、單純買機票、訂旅館等，程序上並無規範不受理範圍，實際運作上不受理案件包含：業務已違反主管機關規範的業務範圍就不受理，因本身已違法。

(6) 受理後會有專責人員負責處理，現在消費者寫申訴案非常簡略、不清楚，因此需要人力去詢問。可能因標的物不大，少則幾百塊多則一萬多塊，電信糾紛亦可能遇到同樣問題，因

為我們標的金額都不大，消費者在陳述上可能會寫的不是很清楚。在此情形我們仍會安排協調會。

(7) 協調會部分會約爭議雙方到品保協會進行，協調沒有強制力但可以做為法院參考。我們比較像促進式的協調，盡量讓當事人陳述意見，我們做中間的橋樑，必要時介入並做實務上的分析使雙方當事人了解。

(8) 在協調會達成和解，如果旅行業者簽字答應要賠償，但卻沒有賠償，我們自己有機制催促業者履行，如果業者仍不履行，則由我們保障金先賠償，其後訂 30 日內追償期限，如果 30 日內沒補繳，就會除會，此於章程中有清楚規定。

(9) 預付型服務部分，其實旅行業就算是一種預付型服務，因此觀光發展條例及旅行業管理規則內有規範履約保證保險，當旅行業有財務問題倒閉時，團費損失由履約保證保險來理賠。履約保證保險保的是旅行團部分， 旅行團以外如機票、機加酒(自由行)，這部分是不包含在履約保證保險內。因此這部分保障由品保協會負責，由保障金代為賠償。

11. 楊麗萍 主任消保官

(1) 投影片第 42 頁第 33 條規範應依下表之標準扣減當月月租費

或提供等值服務，而按電信服務範本要兩小時才會在扣減標準表內，然而實際情形消費者不到兩小時就會受不了而申訴，因此建議是否在未達兩小時的情形，只要是可歸責於業者，即有相關扣減標準。

(2) 現在只有一個定型化契約範本，長遠來看還是希望主管機關將其提升為應記載及不得記載事項，於處理上始能有較明確的法規依據和業者溝通。

(3) 有關投影片第 23 頁不受理範圍，在臺北市之消費爭議處理，只要爭議屬於商業決策部分、資費部分就不受理。只要業者有充分揭露價格、服務範圍，消費資訊有充分揭露，則因屬業者成本及營運考量，即不屬於消費爭議。建議可以參考金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法的第 15 條第 1 項第 9 款純屬定價政策，評議中心就不會受理。同條第 2 項有定義定價政策，可以供電信爭議處理機制未來參考。

(4) OTT 服務及代收代付服務，在目前台北市處理消費糾紛中，並無將其列為不受理事由。在未來此類型消費糾紛會越來越多，如列為不受理事由，需要較強的論理基礎。此類糾紛通常發生在 Google 及 Apple 上架的 APP 程式、遊戲，Google

及 Apple 在退費政策上態度較強硬，如僅以其為代收代付而不受理的話，可能要多一點的理由。

(5) 代收代付涉及三方，Google 及 Apple、APP 營運商、代收代付電信業者，如果三方都不受理，會讓消費者覺得都在互踢皮球而投訴無門。

(6) 簡報第 25 至 26 頁部分，未來電信爭議處理機構的角色，如仿照金融消費者保護法沒有競合、優先順序讓消費者自由選擇，如果採此定位，需要透過轉介及推廣。

(7) 如果讓消費者選擇(不立法強制優先順序)而用轉介方式，則希望能提升專業處理效能，避免又跑到其他途徑去處理，造成行政資源浪費。

(8) 調處決定由委員過半數才會成立，成立性質上又是和解契約無執行力的話，要透過其他方式如送法院核定，或是參照金融消費者保護法第 29 條之規定，可透過事前書面同意或主管機關要求加入，在調處決定在一定金額以下業者就要接受。

(9) ODR 機制樂觀其成。當時 SOSA 處理網購糾紛都是線上的糾紛，因此處理也是用線上方式進行，希望 ODR 能加強中立、專業、第三方提出解決方案，實質上發揮其 ODR 功能，而非像現在都是轉介來轉介去，其效益可能不佳而走上 SOSA 命

運無疾而終。

12. 業者凱擘股份有限公司

(1) 關於 OTT 及代收代付部分，業者認為不應該受理是因為契約關係上不是我們業者。因此非契約當事人卻要業者來幫忙，應該要真正的契約當事人來處理，故應該排除 OTT 及代收代付部分。

(2) 消費者確實可能會認為找不到真正的業者，但也不應該由我們處理，因此仍應放在不受理範圍，因為是當事人不適格問題。

13. 余啟民教授

(1) 可能未來組織成立後我們應該要先受理，然後分類、將問題轉交給 Google、Apple 等，即有橫向的協商機制，較能滿足消費者申訴期待。

14. 方修忠博士

(1) 投影片第 20 頁圖表高峰部分為處理大眾電信客訴，因為當時找不到業者。因此可得而知業者客服中心處理很多客訴案，當如同大眾電信解散時，所有申訴案就跑到電信爭議處理中

心。這張圖有很大意義。

(2) 電信消費爭議處量多是純數量多，因為母數(用戶)多，因此數量如按比例來看，消費爭議除以總體使用者數下比例會少。因此直接以數量認為電信消費爭議多是沒有道理。

(3) 請問品保協會調處委員資格是否有甚麼限制？

(4) 旅行商業同業公會裡面有 17 個委員會，裡面也有消費爭議處理委員會，他們和品保協會的紛爭委員會有什麼不同及之間的互動？是否會相互轉介？還是自己處理？

(5) 重大爭議除了類似遠東航空、復興航空停業之外，重大爭議會是如何定義?

(6) 請教 NCC 經費是否可能參考交通部觀光局，因為 NCC 前身交通部電信總局亦是隸屬於交通部。電信總局在電信自由化有很大的貢獻。是否頻率使用費部分退還，交給電信協會作為處理消費爭議之經費來源。因為有例可循，參考交通部觀光局的作法。

15. **中華民國旅行業品質保障協會 吳美惠 秘書長**

(1) 品保協會是協會，旅行商業同業公會是公會，品保協會處理的是消費者和旅行社間消費糾紛(C to B)；公會處理的糾紛是

和其他產業如車行、供應商之間的問題，比較像 B to B 的問題。

(2) 在各縣市政府還沒有消保官的時候，縣市政府、觀光局會將案子轉介過來。我們案件進來的途徑很多，有的是消費者直接提出，有的是透過政府部門或是其他單位轉過來。基本上這些都會受理。

(3) 調處委員的資格，原則上聘用產業界及學界，專責由瞭解這個行業的人在協調。調處一年大概 1500 件成功率有七成，1000 件裡有 700 件調處成功。

(4) 遇到重大爭議及案件，我們會會同主管機關交通部觀光局，有時候他們會派員來協助。甚至在重大案件中，主管機關會晉升主導地位一起處理案件。如航空公司倒閉、罷工時相關退費處理機制，在第一時間主管機關會發新聞稿，我們會依主管機關新聞稿去處理糾紛。主管機關所發新聞稿及處理通則，仍是回歸旅遊定型化契約為依據。

16. 國家通訊傳播委員會 秦專員

(1) 主席、各位來賓還有消保官、各位業者大家好，今天很感謝與感動，昨天才跟團隊潘律師討論到定型化契約必須要涵蓋

固網、履約保證、消費者保護等，這次說明會就很清楚地將初步架構呈現。另外感謝品保協會秘書長能給我們指導，真的學到很多東西，這次說明會的寶貴意見都會列入未來承辦參考。

(2) 關於爭議處理中心的經費問題,剛剛提及頻率使用費的想法,亦可以加入研究報告做為研究團隊建議。畢竟金融消費爭議有金保法，其在財務上有去規定，而目前此機制之母法僅有電信管理法第 20 條。我們會將今天聽到的建議與需求帶回去作為參考。感謝大家、業者、委託團隊。

17. 余啟民教授

(1) 關於定型化契約過去在消保處審應記載不應記載事項，有一些感觸，這邊也提出一些分享。很多時候 NCC 送出來的被打回票，是因為都以定型化契約的思維去思考應記載不應記載事項，兩者是脫鉤。這次標案也是列了定型化契約，這東西將來怎麼走到應記載不應記載事項,或許提請委託單位考量。應記載不應記載是有一定法律效果，可以發動行政檢查權，所以消保處在審的時候非常重視。

(2) 本人之前審過線上遊戲應記載不得記載事項，工業局委辦電

腦公會作委託研究案。當時是做了兩個， 一個是定型化契約範本；另一個是應記載不應記載事項。在討論內容時是兩案併呈一起和業者討論，確定好了後才送消保處去審。不管是對業者定型化契約範本的提供也好，或是消保處要求應記載不應記載事項，皆有兼顧，因此比較完整。依目前標案內容，只能朝提出定型化契約修正方向供主管機關參考，未來需要靠各方、業者去努力。

18. **中華民國旅行業品質保障協會 吳美惠 秘書長**

(1) 這邊再補充，品保協會處理旅遊糾紛人力成本非常高，有想到使用者付費問題，但很多案子是由公部門轉過來，如果協會收費而公部門不收費的情況下，案子又會回去所有的公部門。所以針對使用者付費討論過很多次，是消費者付費還是業者付費，但因為現在消費爭議類型很多，有時候不一定是業者的不對，有時候是消費者認知問題，所以這個費用誰來付是難題。

19. 方修忠博士

(1) 前面業者台灣大哥大提到簡報第 19 頁垃圾郵件及小額付款

是否包含在投影片簡報第 21 頁內代收代付內?是同一件事嗎還是不同?

20. 業者台灣大哥大

(1) 不同，不包含。

21. **電信產業發展協會 周佑霖顧問**

(1) 想請教吳秘書長現行運作和觀光局是有行政法的委託關係，還是行政指導?

22. 中華民國旅行業品質保障協會 吳美惠 秘書長

(1) 行政指導。

23. **電信產業發展協會 周佑霖顧問**

(1) 有旅遊糾紛的時候，消費者先和地方消保官申訴，然後再到協會申訴，是否有遇到這類問題嗎? 是同時處理嗎還是?

24. 中華民國旅行業品質保障協會 吳美惠 秘書長

(1) 有，很多。消費者在一封 Mail 出去的時候可能同時發送給很多單位，可能同時向消保官、觀光局、我們申訴，都有可能。

25. **電信產業發展協會 周佑霖顧問**

(1) 那是誰處理呢? 彼此知情嗎?

26. 中華民國旅行業品質保障協會 吳美惠 秘書長

(1) 都還是會受理，不會拒絕。受理的時候除非消費者、業者說才知道有重複向別的單位申訴的情形。

27. **電信產業發展協會 周佑霖顧問**

(1) 所以可以同時受理，消費者有選擇程序的自由，也有選擇對他有利結果的自由，因為不同機關、單位在處理申訴的時候，通常會先選行政機關，因為行政機關說了業者只能鼻子摸摸認了。我覺得這是個很弔詭的問題，如果是給予消費者有程序選擇的自由，就應該讓他有階段性的處理。這的確是一個問題，但我們傾向服務民眾，不會因此而產生困擾，但在未來程序上應該有更好的設計，能兼顧程序經濟、消費者保護及產業發展。

28. **楊麗萍 主任消保官**

(1) 這邊可以做個補充，台北市政府在實務處理上，業者會陳述

在品保協會調處不成立，我們接到這樣的訊息，我們這邊針對該申訴案就會跳過消保官協調程序，把品保協會的調處當作實質作過協調，直接進入到調解程序，以節省行政資源。

29. 余啟民教授

(1) 所以統一申報窗口的歷史資料是很重要的。

30. 業者遠傳電信

(1) 在電信管理法第 20 條是規範認定的電信業者需要共同設立電信消費爭議處理機構，當他非主管機關認定的業者也會有消費爭議，那這個部分是會進到 ODR 處理機制裡面嗎?

(2) 簡報第 27 至 29 頁案件彙整和互通機制,消保官可以去查詢,那這個會需要消費者的同意嗎?也就是查詢的是單一案件嗎?還是所有的資料庫他都可以查詢?

31. **余啟民教授**

(1) 初步就個人理解回答。非經認定業者的消費糾紛，是否會進來 ODR 處理機制，交由主管機關認定及配合這個機制的運作。因為假設未來終局走到和品保協會一樣，所有該類型的消費爭議皆處理時，那就不會再分大小。但以目前初期而言

是針對 5 大電信業者，將來有待主管機關階段性地去認定。

(2) 資料彙整及查詢部分，當一個消費者不論向哪個機關提出申訴，應該會有流程，例如有身分證字號，因此當單位接到申訴的時候，如果輸入身分證字號後，可以知道此身分證字號可能已經涉及的案件及處理進度。這是統一申報資料互通的目的所在，但權限不應該讓他可以看其他部分。

(3) 看消保官、長官如果是使用身分證字號作為識別是否可行?因為使用手機門號是不太可行，唯一比較可能的還是身分證字號。

32. 業者遠傳電信

(1) 目前 NCC 受理申訴機制，只要可以認證如電話號碼或是 E-mail，其實應該沒有強制申訴人要填身分證字號。

33. **國家通訊傳播委員會 秦專員**

(1) 如果沒填會不受理，會要求消費者補填。

34. 余啟民教授

(1) 簡報第 28 頁有提到申訴人身份資本資料。申訴人可能不見得書面這麼詳細，所以未來透過某些機制設計上讓消費者回答

再把它彙整出來。基本資料依一定要有，不然無法識別。

35. **國家通訊傳播委員會 秦專員**

(1) 多數業者認為代收代付不應受理，但實際上消費者繳費還是有經過業者代收，因此這部分是否能調整為可以請求業者協助。請業者協助處理，因為畢竟民眾找不到人，業者聯絡 Google 或 Apple 及 APP 公司比較方便，可以提供一些資訊，因此我們都是拜託業者協助。故就代收代付問題，建議將不受理改為協助處理。

36. 余啟民教授

(1) 也就是讓代收代付案件先進來，然後在處理上請業者協助聯繫。

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

說明會(第二場)

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 12 月 01 日(星期二) 上午 10 時
四、 地點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室
五、 出(列)席來賓：

	研究案團隊成員	簽名		研究案團隊成員	簽名
1	計畫主持人 余啟民 教授		5	助理研究員 潘誼鋐 律師	
2	協同主持人 方修忠 博士		6	助理研究員 林上倫 律師	
3	技術總監 簡慧君 顧問		7	助理研究員 曹廷豪 實習律師	
4	執行協同主持人 律師 林繼恆博士		8		

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

說明會(第二場)

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 12 月 01 日(星期二) 上午 10 時
四、 地點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室
五、 出(列)席來賓：

	服務單位	簽名		服務單位	簽名
1	台灣電信發展協會代表 周佑霖 顧問		6	台灣之星代表	
2	台灣電信發展協會代表 彭增寧 組長		7	台灣大哥大代表 許儷瀞 主任管理師	
3	中華電信代表 陳承洲 管理師		8	台灣大哥大代表 蕭裕文	
4	中華電信代表		9	亞太電信代表 董崇蘭 經理	
5	遠傳電信代表 林珉慧 副理		10	台灣有線寬頻產業協會	
6	新世紀資通 股份有限公司 陳俊宏 副理		11	凱擘	
7	台灣之星代表 任致遠 專案副理		12		

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

說明會(第二場)

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 12 月 01 日(星期二) 上午 10 時
四、 地點：東吳大學法學院 崇基樓一樓 1104 研討室
五、 出(列)席來賓：

	中華民國旅行業品質保障協會			國家通訊傳播委員代表	簽名
1	吳美惠 秘書長	吳美惠	1	秦綦 專員	秦綦
	地方政府代表	**簽名**	2	陳羽涵 專員	陳羽涵
1	台北市政府 楊麗萍 主任消保官	楊麗萍	3	蔡宜峻 專員	蔡宜峻
2	台北市政府 沈皆涼 消保官	沈皆涼			
3	台中市政府 何世杰 消保官	何世杰			
4	南投縣政府 許麗貞 消保官				

附錄十六 第三場說明會簡報（109.12.11）

本報告為研究團隊初步提案，不代表國家通訊傳播委員會之意見

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案說明會（第三場）

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

民國109年12月11日　協辦單位：南台科大財法所

計畫主持人 余啟民博士
執行協同主持人 林繼恆主持律師/協同主持人 方修忠博士
技術總監 簡慧君顧問/專案總顧問 陳人傑博士
報告人 潘誼鎂律師

目錄

第一章 法制基礎與規範說明
研究背景與法制基礎
法規說明
組織初步架構
第二章 電信消費爭議範圍與處理流程
第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用
第四章 電信定型化服務契約條款

目錄

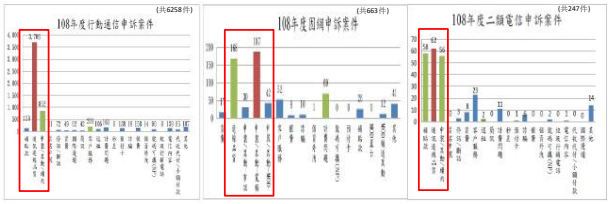
第一章 法制基礎與規範說明
第二章 電信消費爭議範圍與處理流程
第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用
第四章 電信定型化服務契約條款

第一章 法制基礎與規範說明

(一)研究背景與法制基礎

我國電信消費爭議類型及概況

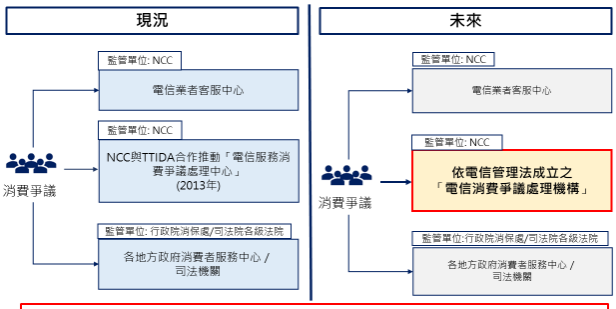
- 民國101年至107年全國消費爭議申訴案件數量以「**電信類**」居冠，其次為線上遊戲及補教爭議。
- 於108年NCC收到約7,168件之申訴案件(行動通信+固網+第二類，如下圖)，其中以行動通訊類申訴案件居多（共6,258件，占87.3%），其次為固網類申訴案件（共 663 件，占 9.25%）。
- 電信消費爭議申訴類型多為 通訊連線品質不佳、申裝/異動/續約、補貼款與計費問題（如下圖）。
- 電信消費爭議特色：**消費者基數大、案件量多、金額小、申訴類型固定**。



第一章 法制基礎與規範說明

(一)研究背景與法制基礎

隨電信管理法20條之修法，未來將設立電信爭議處理機構專責處理電信消費爭議



第一章 法制基礎與規範說明

(一)研究背景與法制基礎

電信管理法第21條

負擔特別義務之電信事業認定標準
（下稱「**電信事業認定標準**」）

第一項
主管機關於認定前四條電信事業時，應綜合考量下列因素，並敘明理由：
一、電信事業之電信服務營業總額。
二、電信服務之類型。
三、電信消費爭議案件項目及數量。

第二項
前項認定標準，由主管機關定之。

第三項
經認定之電信事業，不服前項主管機關之認定時，得檢具相關佐證資料，向主管機關申請解除認定。

第四項
主管機關受理前項申請後，應於二個月內為決定；期間屆滿後仍未作成決定者，經認定之電信事業得逕行提起訴願。

第一章 法制基礎與規範說明

(一)研究背景與法制基礎

電信管理法第20條

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法
（下稱「**機構設立辦法**」）

第一項
經主管機關認定之電信事業，應共同設立電信消費爭議處理機構，向主管機關提報其組織章程，經核准後實施。

第四項
經主管機關認定之電信事業應與電信消費爭議處理機構簽訂委託管理契約，委託電信消費爭議處理機構辦理電信消費爭議事項。主管機關於**重大消費爭議**或有緊急必要時，得逕行介入處理該消費爭議案件。

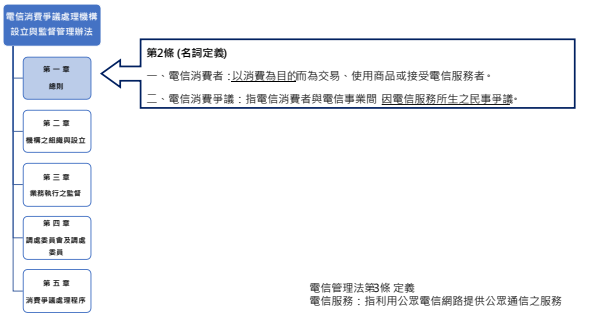
第五項
主管機關得於電信消費爭議處理機構設立後，認定特定電信事業加入。

第六項
電信消費爭議處理機構應依主管機關公告之格式，每月製作爭議案件處理報告書，並公告之。

第七項
電信消費爭議處理機構之組織與設立、業務執行之監督管理及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

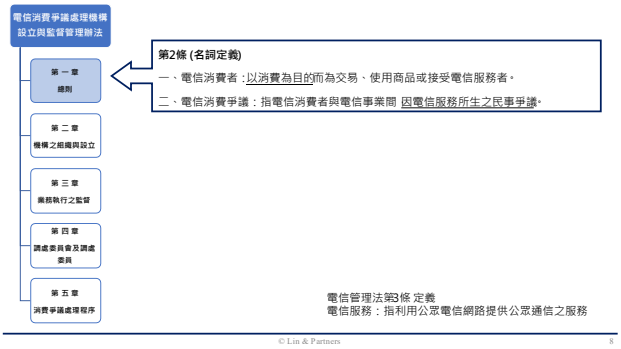
第一章 法制基礎與規範說明

(二)法規說明



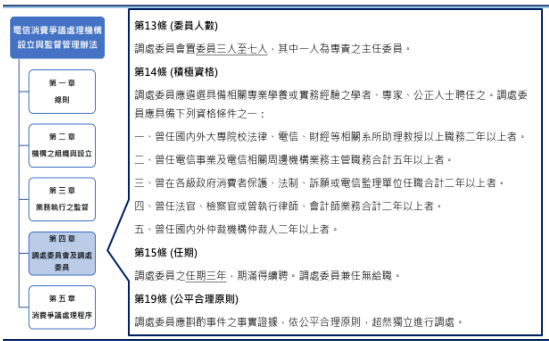
電信管理法第3條 定義
電信服務：指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務

(二)法規說明

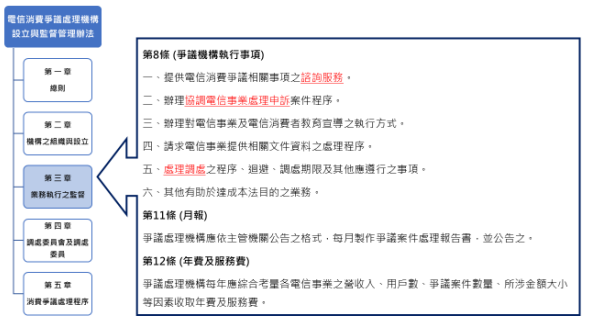


電信管理法第3條 定義
電信服務：指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務

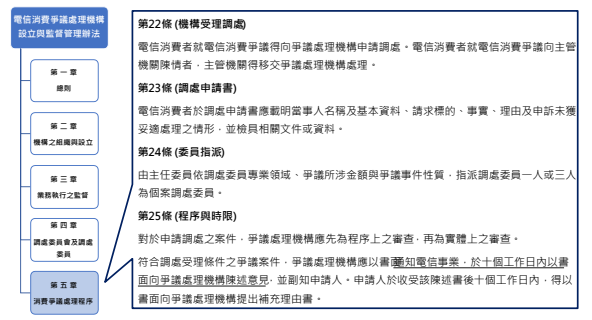
(二)法規說明



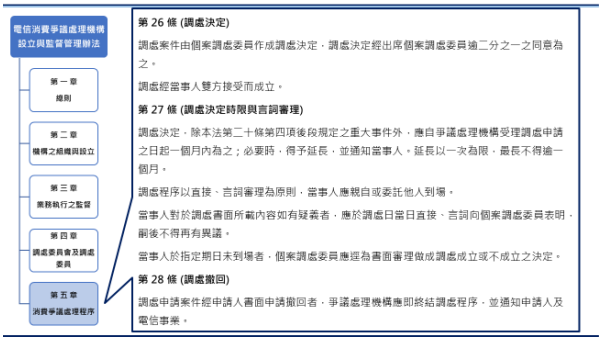
(二)法規說明



(二)法規說明



(二)法規說明

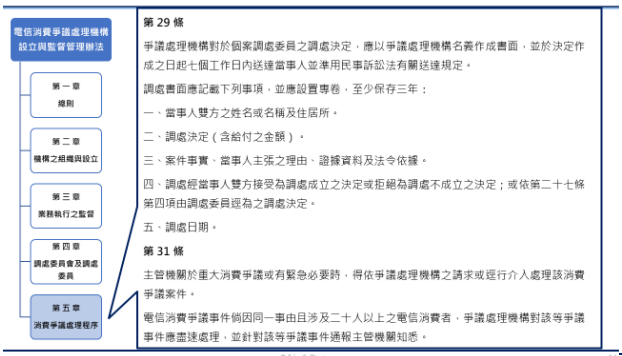


(二)法規說明

負擔特別義務之電信事業認定標準

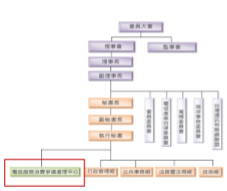
第5條
電信事業具有下列情形者，應負擔本法第二十條規定之義務：
一、提供語音服務或數據服務。
二、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。
三、各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或各電信事業前一年度消費爭議案件總數占前一年度公告消費爭議案件總件數之比例排名前四分之三以內。
除前項規定外，主管機關為保障消費者權益，必要時得公告特定電信消費爭議案件項目及數量之電信事業，應負擔本法第二十條規定之義務。
第6條
第二條與前條之考量因素涉及**電信消費爭議案件項目及數量**時，應以電信消費爭議處理機構公告之爭議案件處理報告書之統計數據為考量依據；於電信消費爭議處理報告書未公告前，依本會公布之通訊消費申訴監理報告之統計數據為之。
於本法施行後，電信事業依本法第八十三條第一項規定向本會辦理登記者，前一年度消費爭議案件數之計算，納入其辦理登記前於電信法通訊消費申訴監理報告之案件數。
前四條之考量因素涉及電信事業之電信服務營業額時，於本法施行後，電信事業依本法第八十三條第一項規定向本會辦理登記者，前一年度電信服務營業總額之計算，其依電信法經營之電信服務營業額應一併計算之。

(二)法規說明



(三)組織初步架構 - A方案

現行電信服務消費爭議處理中心



A方案：電信消費爭議處理機構初步規劃
電信產業發展協會之理事會下設
依電信管理法第20條成立之電信消費爭議處理中心

(一)爭議類型與案件不受理範圍

建議之爭議類型分類如下：
(第一階段申訴與第二階段調處)

依據NCC 109年第2季通訊消費申訴監理報告資料

分類	項目	數量(件數)
1.通訊品質		823
2.申裝/異動/續約/退租	包含冒名申裝	179
3.資費/計費	包含補貼款、國際漫遊、秒差	72
4.催費/停斷話		27
5.客戶服務		59
6.預付卡		32
7.電信號碼可攜/門號移轉		7
8.其他	包含個資爭議、簡訊、電信內容	80
9.不受理之爭議類型	包含代收代付/小額付款、垃圾行銷電話、詐騙	16
總計		1295

爭議類型分類初稿由TTIDA提供

目錄

第一章 法制基礎與規範說明

第二章 電信消費爭議範圍與處理機制

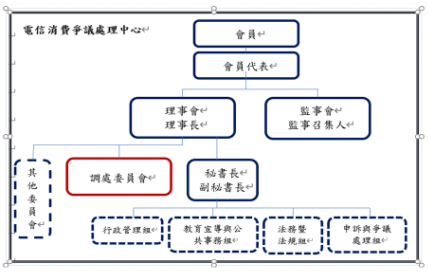
- 爭議類型與案件不受理範圍
- 重大電信消費爭議之界定
- 處理流程與調處結果之效力
- 提議之ODR平台簡介與適用

第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用

第四章 電信定型化服務契約條款

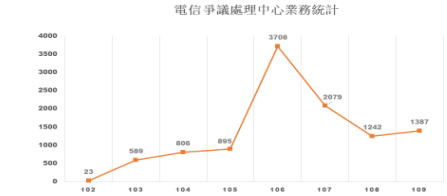
(三)組織初步架構 - B方案

B方案：未來視運作情形與必要成立獨立之機構法人



(一)爭議類型與案件不受理範圍

現行電信爭議處理中心之案件量統計



年度	102	103	104	105	106	107	108	109	合計
申訴量	23	589	806	895	3708	2079	1242	1387	10729
調處數	1	7	3	3	7	6	1	1	29

註1：申訴量及調處數統計109年的統計期間為1~10月。
註2：106年及107年因受大眾電信破產之影響，故申訴量增加

資料來源: TTIDA電信爭議處理中心提供

(一)爭議類型與案件不受理範圍

調處不受理之爭議類型 (初步提案)

1. 電信桿位置
2. 房屋內部的電纜和電線
3. 網站、廣告、電話、電子郵件、SMS或簡訊之垃圾行銷、創意內容和消息傳遞
4. 詐騙電話
5. 電信業者的就業和員工問題
6. 電信業者關於是否提供產品或服務的商業決策及產品或服務之定價政策
   (待討論：定價政策定義? 如資費與補貼款設定)
7. OTT服務(Over-the-top media services)
8. 代收代付/小額付款爭議
   (待討論：列為需受理案件但依個案情形由業者協助與平台聯繫？)

OTT服務: 透過網際網路直接向觀眾提供串流媒體服務，如Netflix, KKTV, myVideo, LINE TV

(一)爭議類型與案件不受理範圍

申請調處案件-程序不受理之情形 (初步提案)
[依依機構設立辦法第25條、參考消費爭議調解辦法第5條、金融消費者保護法第24條]

1. 申請不合程式 (經通知補正而逾期未補正)
2. 非屬電信消費爭議 (屬於調處不受理之爭議案件類型)
3. 未先向電信業者提出申訴/未先向電信消費爭議處理機構提出申訴(由機構代轉業者處理)
4. 非消費者或代理人提起
5. 該爭議已向電信消費爭議處理機構提起調處並受理中
6. 該申訴案係已經訴訟繫屬的案件並經第一審法院言詞辯論終結
7. 曾經和解/調解/仲裁/調處成立
8. 曾經調處委員調處不成立
9. 曾經法院判決確定

(一)爭議類型與案件不受理範圍

調處申請書應記載事項 (初步提案)
[依機構設立辦法第23條、參考消費爭議調解辦法第3條]

1. 申請人姓名、性別、出生年月日及住 (居) 所及聯絡方式
2. 電信業者名稱
3. 申請人有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、出生年月日及住 (居) 所及聯絡方式
4. 請求標的與內容
5. 事實及理由
6. 申訴未獲妥適處理之情形
7. 相關文件或資料

定相當期間補正之情形 (初步提案)
[依機構設立辦法第25條、參考消費爭議調解辦法第4條]

1. 調處申請書未依前條規定記載。
2. 無具體申請調處之內容。
3. 未成年人申請調處，未經法定代理人代為。
4. 由代理人申請調處，未附具委任書。
5. 其他經調處委員會認為應予補正。

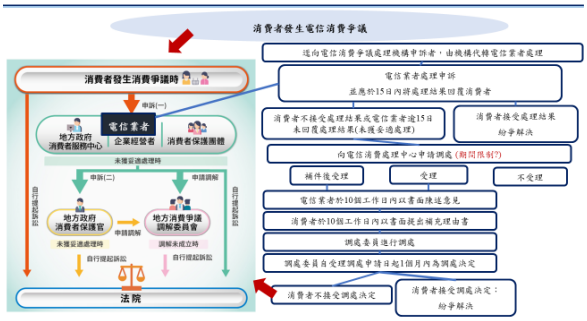
(二)重大電信消費爭議之界定

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

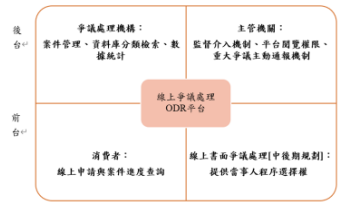
第31條
主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理該消費爭議案件。
電信消費爭議事件倘因同一事由且涉及二十人以上之電信消費者，爭議處理機構對該等爭議事件應盡速處理，並針對該等爭議事件通報主管機關知悉。

除了消費爭議涉及人數廣泛之外，依實務或過去經驗之其他該當重大爭議之情形？

(三)處理流程與調處結果之效力



(四)提議之ODR平台簡介與適用



ODR機制優點：

1.利用資通訊科技加速案件的通訊往返時程

2.以書面審理為主，免去當事人親自出席或須委任代理人出席等相關勞力時間費用之成本

3.消費爭議案件之處理無紙化與線上化，有助於數據分析與統計及案件類型化

4.降低相關機構營運與人力成本，得以提供使用者免付費或收費低廉之爭端解決服務。

5.有利於案件後續文字資料探勘（Text Mining）整理，進而可增進電信服務品質之提升。

(三)處理流程與調處結果之效力

消費者保護法

第 46 條
調解成立者應作成調解書。
前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。

鄉鎮市調解條例

第27條
經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力；經法院核定之刑事調解，以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的者，其調解書得為執行名義。

消費爭議調解辦法

第 30 條
調解經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴。
經法院核定之調解，與民事確定判決有同一之效力。

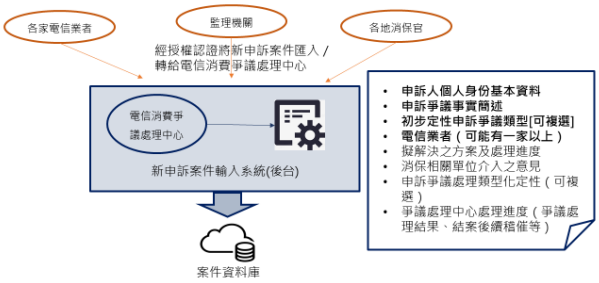
機構設立辦法

第 26 條
調處案件由個案調處委員作成調處決定，調處決定經出席個案調處委員過二分之一之同意為之。
調處經當事人雙方接受而成立。

- 電信消費爭議調處決定經雙方接受成立後，僅具民事和解契約效力
→後續仍有爭執時需再提起訴訟，無法如消費爭議調解般具有終局紛爭解決之效果
- 若欲以當事人程序合意之方式賦予調處決定之執行力，可考慮使當事人簽訂和解契約並公證，使和解契約取得執行力。

(四)提議之ODR平台簡介與適用

電信申訴爭議案件彙整與互通機制 初步提案



(四)提議之ODR平台簡介與適用

電信申訴爭議案件彙整與互通機制 初步提案

- 如各地消保官接獲民眾申訴時，可先詢問申訴人是否已經向其使用之電信業者進行申訴
- 如已進行申訴，消保官則可同步經授權認證進入本資料庫進行申訴人相關資料查詢，已瞭解目前電信業者或爭議處理中心處理之進度。
- 如申訴人尚未逕向電信業者進行申訴，則消保官可代為進行本系統所需申訴人相關資料之輸入，並及時利用本系統進行建檔傳輸於電信消費爭議處理中心進行案件彙整。

(一)以金融消費爭議案件為例

96年1月至6月各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

類別及件數	第一名	第二名	第三名	第四名	第五名
運輸中心第一次申訴	運輸通訊類 728 (9.73%)	購屋類 702 (9.38%)	家用電器類 692 (9.25%)	金融保險類 681 (9.10%)	其他服務類 666 (8.90%)
消保官第二次申訴	購屋類 440 (12.22%)	金融保險類 [illegible] (12.01%)	家用電器類 354 (9.83%)	運輸通訊類 282 (7.83%)	車輛類 241 (6.69%)
消費爭議調解	購屋類 177 (22.43%)	金融保險類 119 (15.08%)	其他服務類 92 (11.66%)	車輛類 60 (7.60%)	其他服務類 58 (7.35%)

類別及件數	第一名	第二名	第三名	第四名	第五名
第一次申訴	運輸健身類(5,055) 33.7%	運輸通訊類(1,078) [illegible]	家用電器類(979) 6.5%	金融保險類(954) 6.4%	其他服務類(836) 5.6%
第二次申訴	運輸健身類(1,202) 23.8%	金融保險類(522) 10.3%	購屋類(511) 10.1%	運輸通訊類(352) 7%	車輛類(308) 6.1%
調解案件	購屋類(161) 21.7%	金融類(106) 14.3%	車輛類(77) 10.4%	其他服務類(57) 7.7%	其他服務類(49) 6.6%

消保官受理之第二次申訴及調解案件依舊由「金融保險類」、「購屋類」分佔前二名，類見此類消費案件不僅數量多，且因其所涉及糾紛金額較高、案情較複雜及相關法規廣泛，經第一、二次申訴仍未獲妥適處理後，消費者多再向各地方消保官申請調解，因之，更顯其處理難度。

97年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

類別及件數	第1名	第2名	第3名	第4名
消費中心第1次申訴	運輸通訊類 2,390 (10.01%)	金融保險類 2,273 (9.52%)	購屋類 1,915 (8.02%)	家用電器類 1,897 (7.95%)
消費者保護官第2次申訴	購屋類 865 (11.54%)	金融保險類 693 (9.25%)	商品關聯服務類 593 (7.91%)	家用電器類 452 (6.03%)
消費爭議調解	購屋類 307 (19.54%)	金融保險類 175 (11.14%)	家用電器類 111 (7.07%)	車輛類 106 (6.75%)

另金融保險爭議案件數量一向高居不下，究其原因不外乎信用卡之處數（到期日、違約金）、卡債不當催收、信用卡優惠權益大幅縮減、保險理賠之範圍及行銷人員之不當行銷等，均與資訊未充分透明，或法令不週延有密切關係。本會曾就上述事項召開多次研商會議，例如「信用卡優惠大幅縮減影響消費者權益事宜」、「金融機構退還溢繳信用卡費用收取手續費之消費者權益事宜」、「電話行銷簡易型保單易衍生消費糾紛事宜」等，並作成會議結論，如請金管會要格把關各發卡機構之廣告促銷優惠方案內容，以防業者以不當行銷之手段，誤導消費者；督促各發卡銀行，落實持卡人在不同處數通話處數，均應以處數截止日當日作為「依限」繳納之認定標準；督促業者落實「保險業辦理電話行銷應注意事項」，及遵守公平會頒訂之「對於電話行銷案件之處理原則」等。本案建議主管機關加強對業者之檔查管理，並應隨時檢討法規，研擬相關因應對策，以維護消費者權益。

於金融消費評議中心成立之前，金融消費爭議為消費爭議數量前五名，在第2次申訴與調解數量亦長期為次多或甚至最大量

目錄

第一章 法制基礎與規範說明

第二章 電信消費爭議範圍與處理流程

第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用

以金融消費爭議案件為例

以旅遊糾紛爭議案件為例

轉介機制/推薦使用

第四章 電信定型化服務契約條款

(一)以金融消費爭議案件為例

98年各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

類別/排序	1	2	3	4	5
第一次申訴	商品關聯服務類 (4,209) 13.57%	運輸通訊類 (3,928) 12.66%	家用電器類 (2,878) 9.28%	線上遊戲類 (2,686) 8.66%	金融保險類 (2,361) 7.61%
第二次申訴	金融保險類 (901) 10.70%	其他服務類 (859) 10.20%	購屋類 (857) 10.23%	運輸通訊類 (838) 10.01%	線上遊戲類 (595) 7.11%
調解案件	購屋類 (285) 17.08%	金融保險類 (186) 11.14%	運輸通訊類 (142) 8.51%	車輛類 (135) 8.09%	其他服務類 (128) 7.67%

99年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

排序		1	2	3	4	5	6	7
類別		運輸通訊	商品關聯服務	家用電器	線上遊戲	金融保險	休閒娛樂	購屋
第1次申訴	99	4,505	3,185	2,598	2,194	1,961	1,783	1,797
	98	3,928	4,209	2,878	2,686	2,361	2,076	1,848
第2次申訴	99	1,099	600	716	510	832	356	864
	98	838	715	581	595	901	258	857
調解	99	207	98	96	74	249	88	226
	98	142	64	103	81	186	49	285

100年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

排序		1	2	3	4	5
類別		電信第一類	線上遊戲	補習	手機	服務、支援、點數
第1次申訴	100年	3,915	2,030	1,355	1,250	1,239
第2次申訴	100年	890	422	370	318	298
調解	100年	128	96	120	47	46

101年度各直轄市、縣(市)政府受理消費者申訴、調解案件統計報告

排序		1	2	3	4	5
案件類別		電信	線上遊戲	補習	車輛	通訊及通訊產品
處理程序	第1次申訴	2,701	1,821	1,764	1,506	1,441
	第2次申訴	1,017	413	473	638	314
	調解	155	127	155	173	62
	結案數	3,648	2,187	2,149	2,155	1,710
	結案率（%）	94.19	92.63	89.84	93.01	94.11
爭議事項	商品或服務之爭議	1,820	1,048	360	1,069	1,085
	契約問題	799	307	1,165	365	179
	其它	1,254	1,006	867	883	553

行政院消保處「101年至107年度消費爭議態樣及因應對策」：
101年金融消費爭議評議中心成立開始運作後，金融保險類申訴案件數降低

(一)以金融消費爭議案件為例

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

2012年度全年爭議案件統計 ⇒ 2019年度全年爭議案件統計

金評中心成立第一年
第一階段申訴4739件
第二階段評議2486件

申訴量大幅成長

去年度
第一階段申訴8237件
第二階段評議2334件

© Lin & Partners

(一)以金融消費爭議案件為例

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

行政院消費者保護處 101.11.21. 院臺消保字第1010072144號
函請釋示「消費者接受金融服務業提供金融商品或服務衍生糾紛，可依金融消費者保護法處理之案件，是否仍有適用消費者保護法糾紛處理機制之必要」一案

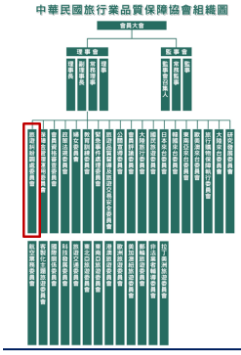
三、依金融監督管理委員會提報之金保法行政院版本第 2條第 1項原規定：「金融消費者之保護及金融消費爭議事件之處理，依本法之規定」，擬將金保法定位為金融消費者保護問題之原則法及特別法性質，原則應優先適用，僅於金保法未規定之部分，始補充適用其他法律規定；後因原草案第2條相關規定已遭刪除，**故無所謂先後適用問題，形同一種多元化的法律規範及保障，發生法律競合情形時，金融消費者得選擇使用其認為合適之機制以解決紛爭**，與現行其他法定訴訟外紛爭處理機制並不衝突；亦即金保法與本法、公平交易法等同屬競合法性質，其間並無特別法與普通法關係存在。以本法為例，如屬消費關係，金保法如未規定，本法相關規定當然可以直接適用（非補充適用）；即使是金保法已規定之部分，由於是競合關係，並未排除本法相關規定的適用，本法規定當然也可以直接適用。

四、綜上，消費者因接受金融服務業提供金融商品或服務致衍生糾紛，倘已依金融消費者保護法處理而未獲妥處時，參諸前述，尚難拒絕消費者適用本法解決糾紛；固然可能有重複提出，行政資源浪費之疑慮，惟就金保法未規定部分，如產品責任、定型化契約等事項所生爭議，藉由本法所訂之爭議處理機制解決糾紛，尚非無實益，併請參卓。

© Lin & Partners

(二)以旅遊糾紛爭議案件為例

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所



辦事細則第十七條
旅遊消費者因本會會員違反旅遊契約導致其權益受損時，得向本會申請協調。

旅遊糾紛調處委員會組織簡則
第三條
- 本委員會以調處旅遊消費者之申訴案件為主要任務，對於旅遊消費者因會員依法執行業務，違反旅遊契約所致損害，就保障金依規定予以代償，協助及保障旅遊消費者之權益。
- 前項申訴案件以本會辦事細則第十七條之規定為調處範圍。
- 第一項之旅遊糾紛調處事宜，由值日調處委員一人或二人擔任之。

第四條
- 前條之申訴案件為重大案件者，應由主任委員、副主任委員等人組成重大案件小組調處之。
- 對是否為重大案件有疑義時，應由前項重大案件小組成員解釋之。

第八條
- 為使調處委員了解旅遊糾紛案件，本委員會之主任委員、副主任委員得視實際需要邀集各委員召開研討會。

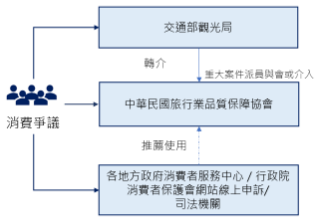
第九條
經本委員會調處後，應製作調處紀錄表，送交本會及申請調處人。

第十條
本委員會調處時，得邀請交通部觀光局、消費者文教基金會等其他有關人員陳述意見。

© Lin & Partners

(二)以旅遊糾紛爭議案件為例

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所



資料來源: 品保協會網站
http://www.travel.org.tw/info.aspx?item_id=8&class_db_id=57&article_db_id=65

品保協會網站公布常見旅遊糾紛案例與定期公布案例統計表

中華民國旅行業品質保障協會調處糾紛和解
百分比率統計表
(2010-2020)

年度	受理件數	調處成功件數	未和解件數	人數調處成功百分比	人數	賠償金額
2010	917	637	280	69.47%	5152	5,607,638
2011	1021	658	363	64.45%	5514	7,616,397
2012	942	569	373	60.4%	4828	4,169,245
2013	908	565	343	62.22%	5109	5,611,321
2014	953	594	359	62.33%	4972	5,959,440
2015	1003	611	392	60.92%	5771	13,026,460
2016	1138	744	394	65.38%	3282	5,129,850
2017	1145	732	413	63.93%	3975	5,133,829
2018	1149	720	429	62.66%	3360	3,121,999
2019	1392	871	521	62.57%	4577	2,914,886
2020	3230	2190	1040	67.8%	10289	8,953,939
合計	23833	16143	7690	67.73%	127206	230,876,081

© Lin & Partners

(三)轉介機制/推薦使用

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

108年6月12日起試辦臺北地院金融消費爭議案件轉介至金評中心合作事宜

- 透過法院轉介機制，可使金融消費爭議案件集中由金融消費評議中心處理→專業化ADR解決特定消費爭議
- 可於法院、各地消費者保護中心建立轉介或推廣先行使用專業化ADR機制，集中與專業化解決特定類型消費紛爭，亦加強消費者對於專業化ADR機制之信賴

© Lin & Partners

(二)以旅遊糾紛爭議案件為例

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

中華民國旅行業品質保障協會調處旅遊糾紛（案由）分類統計表
2019.01.01 ~ 2019.12.31

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額
行前解約	480	34.66%	1148	476,784
其他	288	20.79%	555	251,407
機位機票問題	166	11.99%	388	160,560
導遊領隊及服務品質	90	6.5%	345	278,031
行程有限疵	78	5.63%	608	242,102
飯店變更	64	4.62%	209	170,708
購物	57	4.12%	148	74,890
溢收團費	32	2.31%	131	2,300
護照問題	29	2.09%	51	25,000
取消旅遊項目	25	1.81%	99	64,208
意外事故	23	1.66%	216	40,780
不可抗力事變	15	1.08%	41	14,000
變更行程	15	1.08%	40	12,140
中途生病	9	0.65%	38	0
飛機延誤	4	0.29%	5	0
訂金	4	0.29%	32	52,450
行李遺失	2	0.14%	2	0
代償	2	0.14%	74	910,500
因簽證遺失致行程取誤	1	0.07%	1	0
滯留旅遊地	1	0.07%	1	0
合計	1385	100%	4132	2,775,860

中華民國旅行業品質保障協會調處旅遊糾紛（案由）分類統計表
2020.01.01 ~ 2020.11.30

案由	調處件數	百分比	人數	賠償金額
廠店變更	29	0.9%	30	47,679
護照問題	10	0.31%	14	1,990
購物	20	0.62%	27	11,150
變更行程	8	0.25%	73	0
導遊領隊及服務品質	23	0.71%	70	27,600
機位機票問題	551	17.07%	749	1,246,827
行前解約	2206	68.36%	7857	7,244,082
行程有限疵	34	1.05%	177	48,200
行李遺失	1	0.03%	1	0
其他	200	6.2%	388	63,766
中途生病	7	0.22%	15	0
溢收團費	11	0.34%	26	0
取消旅遊項目	9	0.28%	31	24,000
不可抗力事變	54	1.67%	177	205,848
意外事故	12	0.37%	44	14,000
代償	52	1.61%	605	18,797
合計	3227	100%	10284	8,953,939

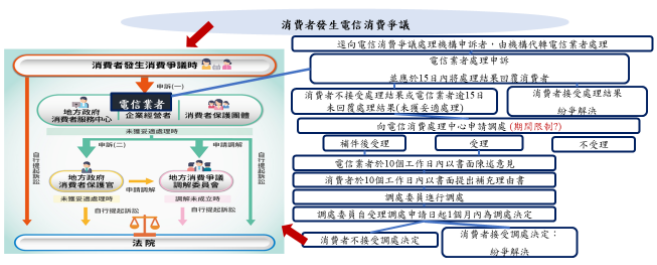
資料來源: 品保協會網站 http://www.travel.org.tw/info.aspx?item_id=8&class_db_id=57&article_db_id=65

© Lin & Partners

(三)轉介機制/推薦使用

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

消費者具程序選擇權，電信消費爭議處理機制與一般消費爭議處理機制並無優先順序，可競合適用，然或可規劃轉介或推廣使用之配套，使電信消費爭議處理機制發揮其專業作用。



© Lin & Partners

目錄

第一章 研究背景與法制基礎
第二章 電信消費爭議範圍與處理流程
第三章 與一般消費爭議處理程序之競合適用
第四章 電信定型化服務契約條款
法規說明
定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析
定型化契約條款(固網寬頻)-落差分析

(一)法規說明

電信管理法 第17條

第一項
經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。

第二項
前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷、致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。
九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109.8.20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務 服務契約範本 對應條文	落差分析與建議
1	營業區域及服務內容	➢ 第3條 本業務之營業區域由主管機關核定為全區，包括臺灣金馬（含澎湖縣）、金門縣、連江縣。 ➢ 第4條 甲方對乙方提供通信服務之項目如下：…… ➢ 第5條 甲方依「手等接取服務管理辦法」，應提供乙方以指定選接或撥號選接方式選接任一第一類電信事業國際網路業務經營者所提供之國際網路通信服務。並提供乙方以撥號選接方式選接第二類電信事業所提供之國際網路通信服務。 甲方依「號碼可攜服務管理辦法」之規定，乙方擬由甲方轉換至其他行動經營者時，甲方應保留其原使用電話號碼，不得拒絕。 甲方為提供號碼可攜服務得依前揭辦法將必要之乙方資料提供予其他行動經營者、第二類電信事業及集中式資料庫管理者。	➢ 第3條 可援用現行定型化契約條款，若NCC欲公布通用之定型化契約範本，則營業區域(全區、北區、中區、南區)可用方框勾選方式呈現，由業者依其各自核定區域勾選之。 ➢ 第4條 可援用現行定型化契約條款。 ➢ 第5條 依電信管理法第16條與新公布之「電信事業手等接取服務管理辦法」第3條、「電信事業號碼可攜服務管理辦法」第4條，建議修正如下： 甲方依「電信事業手等接取服務管理辦法」之規定，應提供乙方以指定選接或撥號選接方式選接任一提供長途及國際通信語音服務電信事業之服務。 甲方依「電信事業號碼可攜服務管理辦法」之規定，乙方擬由甲方轉換至其他行動通信號碼之經營者時，甲方應保留其原使用電話號碼，不得拒絕。 甲方為提供號碼可攜服務，得依前揭辦法將必要之乙方資料提供予其他行動通信號碼之經營者及集中式資料庫管理者。

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109.8.20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務 服務契約範本 對應條文	落差分析與建議
2	服務資費及條件	➢ 第19條 乙方應依甲方公告之各項經由主管機關核定或備查之收費標準，於繳費通知單所定之期限內繳納全部費用。 前項詳細收費標準資料，應於網站、電子網站及甲方各營業場所公告或書面通知乙方，並視為本契約之一部分；資費調整時亦同。 ➢ 第20條 甲方按月向乙方收取本業務通信服務門號月租費，另按通信時間、通信次數或傳輸量計收通信費。…… ➢ 第21條 乙方辦理申請租用本業務通信服務時，甲方得要求繳納保證金，作為其依本契約規定應付一切費用之擔保。本契約終止時，甲方得以此項保證金充抵乙方積欠之各項費用；如有餘額，甲方應於次月出帳日起十日內無息退還，乙方如有使用國際漫遊服務者，最遲應於四十五日內無息退還乙方。 甲方（移出經營者）依號碼可攜服務管理辦法第四十三條規定，得向攜乙方約收號碼可攜性服務移轉作業費用，該費用不得高於主管機關公告之金額，實際金額及收費方式，請洽甲方或網站公告。 ➢ 第22條至第28條	➢ 第19條、第20條、第22至28條 可援用現行定型化契約條款 ➢ 第21條 第二項建議修正如下： 甲方（移出經營者）依電信事業號碼可攜服務管理辦法第四條規定，得向攜乙方約收號碼可攜性服務移轉作業費用，該費用不得高於主管機關公告之金額，實際金額及收費方式，請洽甲方或網站公告。

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109.8.20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務 服務契約範本 對應條文	落差分析與建議
3	提供預付型服務之履約保證責任	定型化契約條款未規定，依商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項，建議於服務契約範本中之「預付卡使用規範」新增: 乙方申請辦理預付卡服務時，甲方應依下列方式提供乙方自出售日起算至少一年期間之履約保障機制，綜這一年之履約保障期間，甲方仍對乙方負履約責任:[由電信業者勾選或修改適用] □甲方所發行之行動電話「預付卡」，已經○金融機構提供12個月足額履約保證 □甲方所發行之行動電話「預付卡」，其面額已先時存入甲方於○金融機構開立之信託專戶，專款專用，信託期間為12個月 □甲方所發行之行動電話「預付卡」，其面額已經○金融機構或○電子支付機構提供儲金保管服務，並先時存入○金融機構之儲金保管專戶或○電子支付機構於○金融機構開立之專用存款專戶，專款專用，保管期間為12個月 □甲方所發行之行動電話「預付卡」，其面額已與依甲方公司章程規定得對外為保證之同業同級○公司等為12個月之相互連帶擔保，持本禮券可依面額向上列公司請求提供等值之行動通信服務，上列公司不得為任何具議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。 □其他經主管機關許可之履約保障機制。(機制內容：：主管機關許可字號：　)。 若履約保證銀行如有更換，甲方應另行公告，並自該日起由更換後之履約保證銀行履行全部保證責任。	

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109.8.20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務 服務契約範本 對應條文	落差分析與建議
4	因電信網路障礙、阻斷致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式	第三十三條 可歸責於甲方之事由造成系統或電信機線設備障礙，應依下表之標準加減當月月租費或提供等值之電信服務……	可援用現行定型化契約條款
5	電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式	第四十四條 甲方如經主管機關撤銷或廢止特許執照時，本契約自動向後失效，甲方於收受主管機關撤銷或廢止特許執照之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溫繳費用之手續。 乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。	建議修正為「甲方如經主管機關撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業時，乙方辦理申請租用本業務通信服務時，本契約自動向後失效。甲方於收受主管機關撤銷或廢止特許執照之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溫繳費用之手續。乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。」

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109.8.20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務 服務契約範本 對應條文	落差分析與建議
6	消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院	➢ 第46條 乙方對甲方提供之服務如有不服者，除可提甲方之服務專線外，亦得至甲方服務中心提出申訴，甲方即視實際情形依相關法令規定處理，甲方服務專線：手機直撥X或XXX。 ➢ 第47條 因本契約涉訟者，甲乙雙方同意以___地方法院為第一審管轄法院。雙方如未合意時，以乙方申辦本服務之甲方當地營業處所之管轄法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九有關小額訴訟管轄法院之適用。	建議於申訴資訊中新增電信消費爭議處理中心之機制: ➢ 第46條 乙方對甲方提供之服務如有不服者，除可提甲方之服務專線外，亦得至甲方服務中心提出申訴，甲方即視實際情形依相關法令規定處理，甲方服務專線：手機直撥X或XXX。 除前項申訴管道外，乙方亦得將因本契約所生之爭議向電信消費爭議處理中心提出申訴與申請調處。電信消費爭議處理中心服務專線：XXX，網址XXX。 ➢ 第47條 可援用現行定型化契約條款

(二)定型化契約條款(行動寬頻)-落差分析

	定型化契約應包含事項	NCC 109.8.20公告已核定現行五家家電信業者行動寬頻業務 服務契約範本 對應條文	落差分析與建議
7	用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件	第39條 甲方因業務上所掌握之乙方相關資料負有保密義務，除當事人要求查閱本身資料，或符合個人資料保護法及相關法令規定，甲方不得對第三人揭露。	原條款直接援引個人資料保護法，應可滿足規範目的。
8	試用或贈送電信服務之確認或取消機制	第6條 乙方得於申請書中選定其所需要之通信服務，並依其所選擇之各項服務之收費標準繳交費用。 乙方申請行動上網(無線網際網路接取)服務前，甲方經乙方同意後應提供試用服務，適用之服務地區為甲方經主管機關核定之營業區域，試用期間最長以七日(168小時)，每一證號僅提供試用一次為限。乙方申請行動上網服務優惠方案者，如擬提前終止合約時，則甲方得收回終端設備補貼款。 開通月租型加值服務，應取得乙方同意。提供加值服務未收取費用者，事後如欲收取費用時，須先經乙方確認同意收費始得收取。	• 建議修改新增如下 乙方得於申請書中選定其所需要之通信服務，並依其所選擇之各項服務之收費標準繳交費用。 乙方申請行動上網(無線網際網路接取)服務前，甲方經乙方同意後應提供試用服務，適用之服務地區為甲方經主管機關核定之營業區域，試用期間最長以七日(168小時)，每一證號僅提供試用一次為限。 乙方申請行動上網服務優惠方案者，如擬提前終止合約時，則甲方得收回終端設備補貼款。 開通月租型加值服務，應取得乙方同意。提供加值服務未收取費用者，事後如欲收取費用時，須先經乙方確認同意收費，始得收取。 甲方提供乙方試用或贈送之服務方案，乙方得隨時終止或取消。
9	其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項	審閱期二日以上 第48條 應確保廣告內容真實	可援用現行定型化契約條款

第四章 電信定型化服務契約條款

(三)定型化契約條款(固網寬頻)-落差分析

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

	定型化契約應包含事項	以108年凱擘股份有限公司寬頻上網服務契約為例 對應條文	落差分析與建議
1	營業區域及服務內容	➢ 第3條（服務內容） 一、 本服務除提供網際網路接取服務外，另外亦提供其他網路加值服務供客戶免費或付費選用。 甲方保有得隨時變更、暫停、新增或終止網路加值服務之全部或一部之權利，乙方不得因此要求補償或賠償，但甲方應於預定變更、暫停、新增或終止前公告於甲方網站www.kbro.com.tw 或以電子郵件方式通知乙方。乙方對甲方因故變更、暫停或終止免費網路加值服務不再提供時，不得主張甲方違約。 二、 依乙方申請本服務之專案內容或上網速率別不同，甲方有提供動態 IP 位址及(或)固定 IP位址服務，除乙方僅能使用動態 IP 位址或甲方直接指定固定 IP 位址予乙方使用外，乙方可於甲方網站www.kbro.com.tw 提出固定 IP 位址之申請，惟甲方得根據全部客戶實際使用 IP 數量之情形，調整或收回部份核發之 IP，以符合經濟效益，乙方不得異議。	並無加行動寬頻服務契約有營業區域之規定。 服務內容應可援用現行定型化契約條款。

© Lin & Partners

第四章 電信定型化服務契約條款

(三)定型化契約條款(固網寬頻)-落差分析

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

	定型化契約應包含事項	以108年凱擘股份有限公司寬頻上網服務契約為例 對應條文	落差分析與建議
2	服務資費及條件	➢ 第7條（服務費用）	可援用現行定型化契約條款。
3	提供預付型服務之履約保證責任	定型化契約條款無此規定。	須確認是否有預付型服務及其形態，並依商品(服務)禮奏定型化契約應記載及不得記載事項於服務契約範本中之新增履約保證責任。
4	因電信網路障礙、阻斷致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及賠償扣減方式	➢ 第八條（服務中斷之處理）	可援用現行定型化契約條款。
5	電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之賠償扣減方式	定型化契約條款無此規定。	建議同行動寬頻服務契約範本，新增「甲方如經主管機關撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業時，乙方辦理申請租用本業務通信服務時，本契約自動向後失效。甲方於收受主管機關撤銷或廢止登記之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請乙方應於二個月內至甲方辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續，乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。」

© Lin & Partners

第四章 電信定型化服務契約條款

(二)定型化契約條款(固網寬頻)-落差分析

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

	定型化契約應包含事項	以108年凱擘股份有限公司寬頻上網服務契約為例 對應條文	落差分析與建議
6	消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院	➢ 第18條（申訴服務） 乙方對甲方提供之服務存有疑義或障礙報修時，可至甲方網站www.kbro.com.tw 查詢各地障礙申告專線或撥打甲方或與甲方合作之有線電視系統經營者之客服專線(如下列)，或可親至與甲方合作之有線電視系統經營者之服務中心以書面辦理，甲方應視實際情形依相關客戶服務規章及法令規定處理。 ➢ 第20條（管轄法院） 因本契約涉訟時，雙方合意以臺北地方法院為第一審管轄法院，但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九關於小額訴訟管轄法院之適用。	建議於申訴資訊中新增電信消費爭議處理中心之機制： 乙方得將因本契約所生之爭議向電信消費爭議處理中心提出申訴與申請調處，電信消費爭議處理中心服務專線：XXX，網址XXX。
7	用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件	➢ 第15條（資訊保密義務）	可援用現行定型化契約條款。
8	試用或贈送電信服務之確認或取消機制	定型化契約條款似無相關規定。	須確認是否有試用或贈送服務及其形態，若有則須新增確認或取消機制
9	其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項	審閱期五日以上 第1條 三、本服務之申裝書及其動書、廣告或宣傳品，均視為本契約之一部分	可援用現行定型化契約條款

© Lin & Partners

感謝聆聽並敬請指教!

LIN & PARTNERS 恆業法律事務所

本報告為研究團隊初步提案，不代表國家通訊傳播委員會之意見

附錄十七 第三場說明會會議記錄（109.12.11）

「電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究案」

第三場說明會會議紀錄

時　　間：109 年 12 月 11 日（星期五）下午 2 時至 4 時

地　　點：南臺科技大學 L 棟行政大樓 L007 會議室

主　　席：計畫主持人 余啟民教授

出席人員：詳簽到單

報 告 人 ：潘誼鎂律師

記　　錄：曹廷豪律師

壹、主席致詞（略）

貳、研究團隊報告（略）

參、綜合討論

1. 余啟民教授

(1) 這個研究案在期中報告之前，有針對各國法制就研究案的需求下去分析，所以包括了整個申訴機制及流程。期中報告後之彙整就是如潘律師所報告：第一個是依電信管理法第 20 條業者共同設立，業者部分需由主管機關指定，所以也有參考寬頻上網部分，以因應未來可能的匯流。

(2) 各國法制中有排除事項，有些事情不適合納入爭議處理機構處理，我們也在前兩次的說明會和業者溝通之後，依業者建議做了彙整。

(3) 消費爭議處理程序競合適用部分，研究計畫有參考包括金融消費爭議處理機制，及網域名稱消費爭議處理機制。在過去兩場說明會透過第一場林法官，及第二場品保協會吳秘書的參與，發現旅遊糾紛之消費爭議事件，也有同樣類似轉介及推薦機制，這非常重要。因為目前案件處理為多頭馬車，所以未來 ODR 分成兩階段，第一階段案件透過統一窗口進來，不論從消保官、協會、電信業者、NCC 所有資訊都匯進數據庫中，因此彼此都知道最近發生了什麼事情、目前怎麼樣，也比較容易讓主管機關發現何謂重大消費爭議事項。

(4) 調處結果之效力部分，也需要聽聽大家的意見。目前調處結果仍讓消費者有到法院接受最終判斷的權利及機會。我們不能剝奪他們的權利，但過去包括網域名稱等調處結果，進入法院後仍多半會被法官採納，與判決結果相距不遠。網域名稱調處結果接近九成法院願意採納。

(5) 電信定型化契約部分，其將近 10 幾年沒有修正。因應此部份我們研究團隊也提出了一些看法。我們主要參考過去的定型化契約及消保相關的應記載不得記載事項。重點部分如剛才潘律師所報告。

(6) 針對預付型相關的應記載不得記載事項，明年又會有修訂。因

此未來針對此部分要如何去因應及調整，有賴主管機關專業判斷。

(7) 代收代付部分，對消費者而言，業者協助收錢應該有協力義務，但對業者而言，認為不是契約當事人，為何要介入處理。因此此部分有爭議，目前可能方向是先受理，然後再就具體案件分類以後作判斷。

(8) 經費部分，感謝方博士提供建議，從頻率使用費提撥作為設立經費，也師出有名。

2. 台灣消費者保護協會 陳柏諭律師

(1) 簡報第 24 頁有關於 20 人以上重大爭議部分，自己有相關經驗分享。基地台確實是可能涉及的消費者比較廣泛，且可能居民就等於消費者，是不是就可能構成這條所指的重大消費爭議。

(2) 簡報第 27 頁有提到 ODR 平台，是有提到以書面審理為原則，但在電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法內有提到是要以言詞為原則，是否有矛盾。

(3) 不適合適用爭議處理機制部分，排除電信詐欺，但電信詐欺屢見不顯，消費者是最大的受害者，如果不從法規層面來看排除的原因，從業者企業社會責任切入來看，是否能將排除範圍在

限縮一點。因為現實上確實是業者比較有能力去防免。

(4) 簡報第 26 頁有提到因為目前法律對於調解結果沒有與判決同一效力，但是希望有執行力。但是因為涉及到線上，公證要如何去做，因為公證人原則上是以不出差為原則，因為他們需要使用到鋼印。如何讓公證人來配合這樣的機制，值得我們來探討。

3. 余啟民教授

(1) 詐騙電話部分，詐騙電話部份有不同類型，是否純電信的詐騙，還是包含透過電信網路等其他方式之使用。依我個人經驗，目前很多問題都在資訊服務業者上面，亦即業者的後台資安問題 。因為很多中小企業之電商網站，沒有能力去作資訊安全所以都委外，此造成很多的詐騙問題。但電信業者只是透過給予一個網絡，讓詐騙集團可以聯繫到被害人，並非直接相關，因此詐騙電話並非業者能力所及。

(2) 書面審理及言詞審理部分，過去電信協會處理消費爭議上，我們是希望有一個能讓消費者和業者面對面的機會。運作上業者沒有辦法處理的消費爭議才會進到調處程序，因而才會採行言詞審理。未來有沒有可能透過視訊等方式，還需要是未來運作情形。

(3) 公證蓋鋼印問題，電子簽章法的第 4、6、9 條的最後一項，皆有公告排除其適用。所以只要將排除適用刪除，就可以解決問題。現行政府公告排除事項裡面，兩岸文書認證事項竟然沒有被排除；而現行被政府排除事項有 5000 多種。未來如何去改及可能的因應，交由數位治理及個人資料保護委員會中的數位治理可能涵蓋到此議題。

4. 方修忠博士

(1) 現在的基地台問題和過去 10 幾年前不一樣，現在基地台抗爭還是會有，但不是過去所講的問題，而是提供租用基地台有收益。此不是商業上的問題。有些人抗議拆除基地台，但拆除後他自己個人就收不到訊號，因此要確定我們的當事人是誰。有時候抗議者是里長，但里長的兒子就說我是消費者。這爭議很難解決，且態樣也和其他電信消費爭議不太一樣。

(2) 電子簽證法我在上個月 16 號於自由時報寫了一篇文章。這個法應該要鬆綁，現行排除適用項目有 4000 到 5000 個，及 17 個部會排除適用(通訊傳播委員會沒有排除此)。這個立法已有 19 年，當初立法為超前立法。海峽兩岸文書因為跨了海峽當然可以適用電子簽章法，其他有簽引渡條約的國家應該亦可以適用。技術上已經不是問題，而是政府單位應該要去鬆綁。

5. 台灣消費者保護協會 黃望傜主任

(1) 簡報第 21 頁不受理範圍之代收代付，寫著列為需受理案件，但依個案情形由業者協助與平台聯繫，此指有解決代收代付問題的方案嗎?我們是希望業者一定要有協助義務。以物流業者之代收代付為例，業者亦只是幫忙送貨而已，但遇到詐騙包裹，新竹物流及黑貓宅急便皆願意幫助消費者退貨，再和業者扣款，且只要業者素行不良，未來即不再為此業者提供服務。電信業者是否有可能替消費者作到如此的把關。

6. 余啟民教授

(1) 您提到物流業者部分，此種把關機制源於一頁式網站詐欺，交通部出面要解決這樣的問題。未來電信主管機關也要有這樣的魄力，其實例如我們亦可以將網路 OTT 修入法規內必要時中斷他們的服務，但此事事涉重大，因此以 20 人以上重大消費爭議機制作為替代方案，未來可能可以仿照您所說的那樣方式去處理較好 。

7. 台灣消費者保護協會 徐邦瀚執行長

(1) 從消費者心態及實務面來談此次議題。報告中有提到要比照

金融消費爭議處理機制來處理電信消費問題，於金融消費糾紛中，爭議金額較大，所以我們都會建議消費者到金融消費評議中心申訴看看，我們事後都會有追蹤詢問消費者處理狀況，部分消費者認為中心處理無效，委員一面倒站在業者立場。消費者會有這樣的反應，可能調處委員都是偏向理論型、法律面。未來電信消費爭議處理中心委員之組成，可能要多加思考，因為委員挑選及資格方面沒有提到台北的消基會或是位於高雄的台灣消費者保護協會中來挑選成員，我們消費者保護團體比較能以同理心的角度來幫助消費者。

(2) 考量經費及成本問題，以金融消費者評議中心為例，其位於板橋，所以中南部消費者上來台北參與調處之成本非常大。建議日後電信消費處理中心，可以考慮中南部也設立爭議處理中心。如在經費不足情況下，亦可選擇在南服中心借場地，開視訊會議等方式解決消費者來回奔波之成本。電信爭議處理中心其組織型態為何我們不在乎，重要在於爭議處理之效率。

(3) 電信消費爭議處理之時間有參考金融消費評議中心之運作，但我們認為處理時間仍應該再縮短。消費者等待會很焦慮及影響他們的生活品質。

8. 余啟民教授

(1) 委員資格部分我們會建議要參考消保團體可以參與在內。

(2) 有關處理時間之議題，這也是我們提出 ODR 的原因，因為 ODR 可以採取線上方式進行。網域名稱爭議處理機構亦是採線上處理紛爭，且要求 14 天內要作出判斷。電信消費爭議處理，我們會建議將處理時間縮短。

(3) 經費部分我們過去於報告中皆有提出具體的建議。

9. 台南市政府　馮祺雯主任消保官

(1) 電信消費爭議長期困擾各地消保官很久，因為案件量多金額又少，進入法院訴訟亦不符合成本。去年電信管理法大幅修正，第 17 條規定經主管機關認定之電信事業，應訂定定型化服務契約條款，送主管機關核准。簡報有提到今年 NCC 核定了 5 家行動通訊電信業者，想請問 NCC 未來是否有想要訂定型化契約應記載及不得記載事項?因為定型化契約的核定雖有法律上效果，但是針對個別業者，如果可以訂定應記載及不得記載事項，將能提高至法規命令的位階，這樣在做消保調解時，比較有立場和業者說這是法定義務，而非單純的契約義務。因為如果只是契約義務，業者有可能另以個別戳商條款去協調，對消費者保護較不足，因此仍是希望有些不得記載事項能夠規範出來。

(2) 電信管理法第 17 條第 2 項第 4 款規定因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。呼應前面陳律師所述的基地台問題，如果基地台不夠致影響通訊品質，此是否可歸責於業者。因為最近發生里長帶當地居民去抗爭導致基地台拆除，結果當地因為通訊品質不佳的消費爭議就大量出現。甚至有業者回覆消費者說去找里長談。這類事件真的不好處理，因為業者也覺得委屈，但對消費者而言，影響生活重大。因此基地台相關爭議是否可以包含在第 17 條第 2 項第 4 款適用範圍內，建議主管機關釐清。

(3) ODR 平台資源共享概念很好，但操作上是否將來能有更細緻化的 SOP。例如簡報第 28 頁有提到消保相關單位介入之意見，到底甚麼算是介入？如何表達意見？及下一頁如申訴人尚未向電信業者進行申訴，則消保官可代為進行本系統所需申訴相關資料之輸入，此部分會有問題，因為消費者明明是向消保官或是消費者服務中心提出申訴，由消保官代替消費者將資料輸入系統，第一需得到消費者的同意，如果得不到消費者的同意，可能就要當作消費者第一次申訴來處理。

(4) 多元的糾紛解決機制比較好還是採競合概念，站在行政院消

保處的立場認為這是採多元管道解決紛爭，不過從紛爭解決一次性來看，這並不是一個最好的方式，可能會浪費社會成本。特殊的爭議由特殊的專業機構來處理，應該是一個較好的方式，但這是一種利益衡量，因為有時候太過專業，也會抹殺一些情理上的考量。

10. 余啟民教授

(1) 公佈應記載不得記載事項才是正途，但標案內容只有服務契約。在消保處會先看應記載不得記載事項後，再看定型化契約，因此應該先有應記載不得記載事項後，再訂立契約服務範本，要求各家業者之契約合於依應記載不得記載事項及服務契約範本。

(2) 基地台部分，要麻煩業者補充說明。

11. 高雄市政府 楊貞瑾消保官

(1) 就實務有關電信案件經驗分享。代收代付小額付款部分，消費者會認為電信業者是立於類似履行輔助人之角色，且帳單也沒有去區分哪部分是電信費用，哪部分是代收代付，因此消費者會認為業者一次就要消費者繳納全部金額，但其認為代收代付部分之金額是有爭議的。未來處理可以更細緻一點，例如

將電信帳單與代收代付帳單可以區分開來；或是每次代收代付產生時，可以用簡訊通知消費者。因為有時候下載 APP 是小朋友拿家長手機去下載程式，假如超過一定金額，即用簡訊通知消費者，這對於有些有取消期限的 APP，家長可以立即處理，而不是等到收到帳單後才知道這件事。

(2) 電信業者定價政策部分，現在辦手機門號可以搭配手機或是家電，爭議會發生在消費者解約的時候，解約金額到底怎麼計算。蓋搭配手機時解約金可能特別高，但消費者會認為這手機有這麼貴嗎。在處理實務上業者說多少就是多少，就金額組成及內容明細等完全無法知悉。消費者當初簽訂契約時，也不知道自己搭配的家電手機實際上金額是多少，這會影響到未來手機提前解約時，違約金之金額究竟是多少。因此這部分應該要求業者於定型化契約中更細緻地說明。

(3) 實務處理紛爭時，希望還是能取得較完整的資訊後，再提供消費者及業者建議。處理上常常遇到今天來開會的可能是加盟店，在提供資料上面可能會說需要去和直營店調資料，或是基於個人資料之理由拒絕消保官，這對於實際處理如解約之認定及業者有無通知消費者等事實認定上有很大困擾。另外對於解決方案，店家可能還要帶回去再和公司討論，或是消費者

自身對於解決方案還要再行考量，所以在會議現場無法馬上解決紛爭，變成是附條件的協商結果；其他例如今天訊號不好要加裝強波器，但在消費者所處環境是否能夠加裝，仍有待後續追蹤。

(4) 另外其他地方進行調處及協商時，業者及消費者間提出那些解決方案及如何協商等，都希望能與消保官間有雙向的交流。

(5) 對於業者應該要提供卻無法提供、拒絕消保官之資料請求時，是否有相對應的配套方案。例如公告業者不願提供資料，或是一定金額的裁罰，或是不利結果之事實認定。

(6) 向電信消費爭議處理中心申請調處是否要有一定時間之限制部分。個人意見是不要像金評中心一樣有 60 天的限制。因為消保官在處理電信消爭議案件時，會遇到消費者需要回去再研究看看(如前述加裝強波器)，這時間往往會超過 60 天，所以不適合像金評中心一樣，一定要在 60 天向爭議處理中心申請調處，以達到實際解決紛爭之功能。

12. 余啟民教授

(1) 針對最後一個提議回答，消費者可能有很多衍生的爭議問題，這也是為甚麼我們會建議建立 ODR 平台，讓平台去作資料彙整。

(2) 透過轉介機制是否就不會計算到消保官之案件上。

13. 台南市政府　馮祺雯主任消保官

(1) 如果在行政院消保會的網站上申訴，其實就等於消費者第一次申請，會先將案件交給業者妥處，但是否消保官可於 ODR 系統代替消費者將資訊匯入，並作為消費者第一次申訴申請，設計上可能要再考慮一下，例如讓消費者在申訴的時候可以勾選同意欄，讓資料能夠彙整到平台。不然會讓消費者認為我明明是向和消保官申訴，為什麼會彙整到這個系統平台去處理，這部分系統連接上可能要更細緻一點，讓消費者理解在平台由業者先行處理等同在消保官這裡進行第一次申請，無法解決爭議時，還有第二次申訴或調解可以處理糾紛。

14. 台中市政府法制局消費者保護官室 許家瑋科員

(1) 代收代付小額付款爭議，近幾年越來越多，且消費者認知如同前面幾位消保官所說，消費者會認為業者雖然為代收代付，但認為業者應該要能消費一定金額通知消費者，且應該有義務要處理這部分爭議問題。最近有碰到案子，孫子用爺爺手機玩遊戲花了 10 幾萬，對於此爭議電信業者認為自己是代收代付不願參與協商，而在協商會議中遊戲業者認為是電信業

者代收代付責任問題，兩業者間互踢皮球，造成消保官很大困擾，而無法解決問題。因此雖然難以將電信業者認定為契約當事人，但是要求電信業者協助爭議解決是較有效率的方式。

(2) 電信消費爭議處理分兩階段，這也很像我們第一次申訴及第二次申訴之處理方式。為避免重複處理未來轉介機制需要建立出來。如旅遊糾紛，針對消費者第一次申訴，我們會發文給交通部觀光局，觀光局會將案件轉交給品保協會，但品保協會開會往往在台北，很多消費者不願意因而北上，因此多要求直接進入第二次申訴。此外也會向消保官抱怨怎麼這邊要開會另外一邊也要開會，爭議處理管道太多會讓消費者困惑及反應明明是和政府申訴，那為甚麼資料會交給品保協會等問題產生。

15. 南投縣政府 許麗真消保官

(1) 如前面幾位所說希望北中南都能夠有爭議處理單位，以避免中南部消費者疲於奔波，花費大量時間及精力。NCC 這幾場說明會只有東吳兩場，接下來就台南一場，變成住在中部的人想要參與就要北上或是南下造成不便。建議 NCC 以後開說明會，建議能北中南皆舉辦說明會，中部也有很多大學及政府場

地可以提供租借使用或無償提供。

(2) 電信消費爭議有幾個面向，第一個基地台問題不外乎前面幾位說的，另手機是移動通訊但室內訊號就是不好有死角。每次消保官處理消費者第二次申訴，業者提出每月資費折價 10 元、20 元、50 元，此連消保官處理爭議之郵寄掛號費用成本就不只這些金額，爭議數量很多造成很多困擾。

(3) 手機 0 元綁約問題，一旦消費者解約手機成本很高，造成解約金很高的問題。

(4) 促銷方案 499 之亂，導致超過數千人甚或萬人有解約及優惠之消費爭議，消費者們申訴皆是向地方消保官，造成案件量暴增。

(5) 代收代付平台業者，很多時候可以在發生扣款前可以加上警語及密碼，以避免未成年子女拿家長手機玩遊戲造成費用，實際上有這樣密碼及警語之防免機制之手機很少。有這樣機制應該能減少消費爭議之產生。

(6) 打 123 面對語音機器人說了 5 次及向客服反應都沒有用，於是寫申訴書給 NCC，業者不到 5 分鐘就來電。1950 消服中心諮詢電信案件，由 NCC 處理更顯效率，因此未來機制如何接軌顯得重要。

(7) 保發中心剛成立時，有對全國消保官宣傳及希望消保官轉介，保發中心處理消費爭議處理的很好，但消費者勞苦奔波到台北很不方便，希望能有北中南區分區就近處理這些消費爭議。

16. 業者台灣大哥大

(1) 針對代收代付問題，消費者反應到我們客服中心，我們會受理並轉交給業者，讓業者和客戶連絡，聯絡有後續需求，我們都很樂意協助。此外協調會部分以我們公司角度是不會去拒絕參與，有聯絡都會參加。

(2) 代收代付與電信資費帳單是分開兩個不同的電信帳單，如果電信資費有繳，代收代付消費者有爭執未繳，不會影響行動電話之使用。

17. 業者中華電信

(1) 123 問題，目前電話客服導入智慧化功能，如果有電話帳單需求說帳單，或是想找客服人員就說請轉接客服人員，它就會去自動轉接。使用上有什麼問題都很歡迎於官網上反應及指教。

(2) 訊號、手機優惠等消費糾紛等，我們都會固定和行政院消保處開會，利用會議機會交流申訴案之處理；亦會與地方政府消保官開會，大家一起檢討、提出改善意見，此成效很好。

18. 南投縣政府 許麗真消保官

(1) 有 Hami point 方案問題要請教，要對機器人怎麼說?

19. 業者中華電信

(1) 不輸入語音機器人會直接轉接客服人員。輸入一兩次都沒有反應，可能對此關鍵字庫還沒有建立，這可以反應給客服人員，會請專人去處理。

20. 南投縣政府 許麗真消保官

(1) 可以請您回去試試看後再給消費者使用。在電話中並沒有說明可以直接轉接給客服中心。

21. 方修忠博士

(1) 這個問題在這邊沒辦法處理，請業者中華電信將此問題帶回去轉知。

22. 業者台灣之星

(1) 有各式各樣的消費爭議問題，台北有一場說明會，消保官提到消費者抱怨信號不好，但實際調查發現數據使用量很高。消費者可以續約時又堅持和同一家業者續約。 消費爭議很多元無法一一去說明。

(2) 關於詐騙電話作為不受理類型的討論，業者和刑事警察局為了防治詐騙超過 10 年以上，不是業者能否協助，而是詐騙電話經民眾 165 報案後，警方會通知業者停話，在整個詐騙犯罪處理過程中，業者不會知情其內容。僅協助處理停話業務，但消費者可能會過來抱怨為何會接到詐騙電話，業者建議這樣的案件不應列在受理範圍，消費爭議處理中心也無法處理。

23. 業者亞太電信

(1) 有關簡報第 21 頁爭議案件不受理範圍包含電信事業定價政策，費率應該屬於其中一環。這可以參考於第二場楊主任消保官於會議中所提到此部分之外，可以參考金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法的第 15 條第 1 項第 9 款純屬定價政策，評議中心就不會受理。同條第 2 項有定義定價政策，而費率就包含在其內。行政院消保處認為，為推進消費公平，因此亦認為定價部分不屬於消費爭議，而應該要排除不受理。

(2) 代收代付部分，業者能協調部分一定會協助協調，但電信業者沒有判斷減收與否之權限。

(3) 配合電信管理法修法，研究團隊是否將電信業者一詞改為電信事業。

(4) 期間內向爭議處理中心提出申訴可以參考消費爭議調解辦法第 32 條第二項 30 日之限制，或是金融消費者保護法中 60 日之限制。

(5) 簡報第 23 頁關於程序不受理部分，研究團隊可以參考消費爭議調解辦法第 5 條第 8 款增列無相對人作為事由之一。

(6) 重複申訴率是很高的，但在這次說明會中沒有看到此部分的說明。

(7) 簡報第 28 頁 ODR 部分，平台可以和各地消保官資料介接，此部分是否有更明確的法源依據，麻煩研究團隊再提供。

24. 業者遠傳電信

(1) 想和消保官報告，NCC 每月會找業者開會，就消費爭議給業者指導及建議，業者也不斷地再修正及處理。前面提到關於情理法部分業者也都很了解，也很願意去處理，也麻煩消保官處理這些案件時能多多幫忙。

25. 方修忠博士

(1) 簡報第 20 頁圖表高峰部分為處理大眾電信客訴，因為當時找不到業者。因此可得而知業者客服中心處理很多客訴案，當如同大眾電信解散時，所有申訴案就跑到電信協會的爭議處理

中心。當大眾電信消費爭議結束後，申訴量就降下來了。

(2) 電信消費爭議處量多是純數量多，因為母數(用戶)多，因此數量如按比例來看，消費爭議除以總體使用者數下比例是少的。因此直接以數量認為電信消費爭議多是沒有道理。

(3) 品保協會不只有台北辦公室，北中南共有 18 個辦公室可以去。品保協會給予我們很大的借鏡是觀光局減收業者執照費用退回給品保協會，以支持品保協會運作。品保協會處理消費爭議是立於與消費者協會同樣地位，只差沒有經費支持。

(4) NCC 頻率使用費等有規費相關規範在，但有觀光局之處理方式作為前例可以參考。這部分我們會寫進研究建議中。

(5) 爭議處理管道很多元，如何讓各管道可以知道正在處理同件消費爭議，於處理紛爭效率上會較有幫助，也免於消費者奔波。

(6) 客服電話 123 問題，還是要鼓勵業者去做，因為現在世代有的人不喜歡聽聲音，喜歡線上處理，因此可以給他們不用聽到真人說話就可以解決問題。中華電信把消保官之問題帶回去研究。

(7) 代收代付問題，可以參考品保協會。消費者向旅遊業買機票、餐飲、住宿，和旅行業簽約。但如果今天無法履約，例如是航空公司、飯店、遊覽車業者的問題，但旅行業者皆要一起負責。

因此電信業者代收代付爭議問題，業者應該有一定義務要協助幫忙處理代收代付。

26. 台南市政府 馮祺雯主任消保官

(1) 現在爭議處理機構還沒成立嗎?

(2) 代收代付問題，可以認為電信業者可以認為有附隨義務要協助消費者處理問題，如轉介或提供資料之義務。

27. 國家通訊傳播委員會 秦蓁專員

(1) 還沒成立，將於明年 3 月認定業者後成立。

(2) 應記載不能得記載事項是比較通則一般性的，我們會納入服務契約範本內。我們希望契約內容可以給予業者一些磋商機會，因為電信事業提供各式各樣服務，難以直接訂立一個定型化契約可以給業者作為範本。

(3) 基地台拆台爭議問題，應該不算是消費爭議。要信號的人與不要基地台兩方人馬意見衝突；業者也很為難，有執照為何要被強迫拆台。

28. 方修忠博士

(1) 調不到資料在電信業應該不太可能發生。

29. 高雄市政府 楊貞瑾消保官

(1) 例如消費者主張已經終止電信契約，但業者主張沒有收到消費者終止契約通知。等同終止契約的時間點會在哪個時間點，涉及到下個月的電信費用要不要繳。只要有使用就會有費用產生且以月來計算，如果消費者來終止契約，則應該會有相關資料，請業者提出相關資料時，業者說拿不出來，指稱消費者沒有來終止，是 3 個月後才來終止；而消費者認為自己 3 個月前就提出終止了，是業者沒處理好。因此終止契約的時間點為何，涉及到中間 3 個月電信費是否要繳納。

30. 方修忠博士

(1) 我們會後討論。

電信消費爭議處理機制研究第 3 場說明會後業者意見

- **亞太電信**

一、有關 P.21「爭議類型與案件不受理範圍」

調處不受理之爭議類型 (初步提案)：第 6 項電信事業屬定價政策範圍列入，包括資費（牌價／促銷）、補貼款、ＮＰ移轉費等。

(1) 於 12/1 說明會，台北市楊主任消保官亦會中表達在臺北市之消費爭議處理，只要爭議屬於商業決策部分、資費部分就不受理。業者有充分揭露價格、服務範圍，消費資訊有充分揭露，屬業者成本及營運考量，即不屬於消費爭議。

(2) 依據「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」第 15 條 第 9 款『申請評議事件純屬債務協商、投資表現、信用評等或定價政策之範圍者』。同條第 2 項『前項第九款所稱定價政策，指利率、費率、手續費、承銷價、貸放成數及鑑價；其屬衍生性金融商品或認購（售）權證者，該商品之定價政策包括定價模型及定價依據；其屬保險商品者，指保險商品之費率釐定政策，包括預定利率及商品價格等。』

(3) 因此，**業者因成本及營運考量所推行商品及服務，將相關費率定價作到資訊公開，以促進價格資訊的透明化。這也是行政院消保處推動促進消費公平，做到推行商品及服務之公開誠實標價、單位定價等制度，促進價格資訊的透明化；故，消費者於業者公開定價費率而要求客製費率非屬消費爭議一環。**

二、P.21 第 8 項代收代付/小額付款爭議列為不受理類型

OTT 服務係透過網際網路直接向觀眾提供串流媒體服務，電信事業非提供串流媒體服務，其收費主體為該媒體內容提供者如

LINE T、Netflix 等。屬非電信服務項目(部份為境外公司,在台未設立申訴專線管道)，電信事業也僅能以該公司提供客服窗口或信箱詢問，其爭議案件費用由 OTT 業者確認，非電信事業判定是否減收/免收費。

三、P.23「申請調處案件-程序不受理之情形」

如申請調處該相對人非經主管機關認定之電信事業(電信管理法 20 條)、同條第 5 項 主管機關認定特定電信事業加入者，建議參照「消費爭議調解辦法第 5 條第 8 款列入。

四、P.28 ODR 平台內資料無各地消保單位界接，該平台資料分享適法性可再請研究團隊提供說明或相關法源依據?以利了解

五、建請研究團隊就本簡報 P.21 至 P.23、P.25 及其後頁次將電信業者一詞修正為『電信事業』。

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

說明會(第三場)

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 12 月 11 日(星期五) 下午 14 時
四、 地點：南臺科技大學 L 棟行政大樓 L007 會議室
五、 出(列)席來賓：

	台灣消費者保護協會	簽名		南台科技大學	簽名
1	徐邦瀚 執行長		1	羅承宗 教授	
2	陳柏諭 律師		2	張瑞星 教授	
3	黃望儀 主任		3		

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

說明會(第三場)

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 12 月 11 日(星期五) 下午 14 時
四、 地點：南臺科技大學 L 棟行政大樓 L007 會議室
五、 出(列)席來賓：

	服務單位	簽名		服務單位	簽名
1	台灣電信發展協會代表 劉莉秋 副秘書長		6	台灣大哥大代表 許儷瀞 主任管理師	
2	台灣電信發展協會代表 周佑霖 顧問		7	台灣大哥大代表 吳翰昇	
3	中華電信代表 陳承洲 管理師		8	亞太電信代表 游雅芳 高級專員	
4	中華電信代表 邱祥霖 管理師		9		
5	遠傳電信代表 林珉慧 副理		10		
6	台灣之星代表 任致遠 專案副理		11		
7	台灣之星代表		12		

電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢之研究

說明會(第三場)

簽到單

一、 委託單位：國家通訊傳播委員會
二、 受託單位：恆業法律事務所
三、 時間：109 年 12 月 11 日(星期五) 下午 14 時
四、 地點：南臺科技大學 L 棟行政大樓 L007 會議室
五、 出(列)席來賓：

	地方政府代表	簽名		國家通訊傳播委員代表	簽名
1	台南市政府 馮祺雯 主任消保官	馮祺雯	1	秦蓁 專員	秦蓁
2	高雄市政府 楊貞瑾 消保官	楊貞瑾	2	陳羽涵 專員	
3	台中市政府 許家瑋 科員	許家瑋	3	蔡宜峻 專員	蔡宜峻

參考書目

中文書籍

林繼恆，《金融消費者保護法理論與實務》，初版，司法，台北（2012）。

中文期刊

尹振濤、范雲朋，〈監管科技（Regtech）的理論基礎、實踐應用與發展建議〉，財經法學 2019 第 3 期。

尹振濤、鄭聯盛，金融科技對金融監管體系提出新挑戰，中國財經報，第 005 版，2017 年 9 月 5 日。

王志誠，〈金融行銷之控制及法制變革:金融消費者保護法之適用及解釋〉，萬國法律雜誌，第 179 期，頁 5 以下，2011 年。

司法院，〈司法院積極研議各類訴訟外紛爭處理機制 疏減訟源增進效能〉，司法周刊，第 1837 期，2017 年。

向明恩，王怡蘋，〈兩岸消費訴外紛爭解決機制之開展──從臺灣法出發並借鏡歐盟之規範〉，月旦法學雜誌，第 252 期，頁 43-44，2014 年。

江耀國，〈英國 2003 年通訊傳播法之研究──兼論我國通訊傳播匯流立法〉，東吳法律學報，第 20 卷第 3 期，頁 141-190，2009 年。

李淑如，〈消費者線上紛爭解決（ODR）機制 —以歐盟與德國之 ODR 法制為啟示〉，高大法學論叢，15 卷 1 期，頁 132，2019 年。

李淑萍，〈ECODIR 之線上爭端解決機制介紹〉，科技法律透析第 16 卷第 12 期，頁 7-11，2004 年。

邢會強，人工智慧時代的金融監管變革，探索與爭鳴，第 10 期，2018 年。

林俊宏，〈初探電子商務糾紛與線上仲裁制度──以美國經驗為例〉，仲裁季刊，第 101 期，頁 117，2015 年。

財團法人金融消費評議中心，〈淺談融消費者保護法之爭議處理機制－金融消費評議中心〉，證券暨期貨月刊，第 30 卷第 3 期，頁 50，2012 年。

許峻賓，〈APEC 推動線上爭端解決機制之展〉，中華民國太平洋企業論壇簡訊 2017 年 8 月號刊，頁 4，2017 年。

許慈儀，〈電子商務世紀與契約締結之變革〉，司法之聲第 125 期，頁 44，2018 年。

郭大維，〈論金融服務業銷售金融商品之消費者保護規範-我國法與英國法之比較〉，存款保險資訊季刊，第 31 卷 1 期，頁 23-53，2018 年。

陳汝吟，〈《電信管理法》下的消費者保護機制－聚焦電信消費爭議專責處理機構及程序〉，台灣法學雜誌，第 402 期，頁 43-66，2020 年。

馮震宇，〈初探電子商務糾紛與線上仲裁制度──以美國經驗為例〉，資訊法透析，第七卷，第五期，頁 24，1995 年。

黃鈺婷，〈通訊傳播消費權益保護之紛爭解決—介紹英國訴訟外紛爭解決機制 CISAS 計畫〉，NCC NEWS，第 7 卷第 5 期，頁 3，2013 年。

臧正運，〈試論金融監理科技的分析框架與發展圖像〉，管理評論，37 卷 4 期，2018 年。

劉其昌，〈金融消費者保護法之分析〉，臺灣銀行季刊，第六十三卷第四期，2012 年。

中文學位論文

梁瀞心，《線上解決爭議機制之研究》，世新大學法學院碩士論文，2005 年。

其他中文參考文獻

2015-2016 年加拿大市場經貿年報，https://www.roc-taiwan.org/ca/post/10324.html

API 是什麼？認識 Web API、HTTP 和 JSON 資料交換格式，https://tw.alphacamp.co/blog/api-introduction-understand-web-api-http-json

API 是什麼？認識 Web API、HTTP 和 JSON 資料交換格式，https://tw.alphacamp.co/blog/api-introduction-understand-web-api-http-json

Civil Resolution Tribunal，什麼是 CRT？ 我可以用它做什麼？ https://civilresolutionbc.ca/wp-content/themes/civil-resolution-tribunal/assets/docs/translated_documents/ChineseTraditional_CRT-What-why-for-Web.pdf

Follow us: @ETtodaynet on Twitter | ETtoday on Facebook

Hsinlan Chen，【硬塞科技字典】什麼是商業智慧（Business Intelligence,BI）？，2016 年 8 月 15 日，https://www.inside.com.tw/article/6825-

what-is-business-intelligence

Hsinlan Chen，什麼是商業智慧（Business Intelligence,BI）？硬塞科技字典，https://www.inside.com.tw/article/6825-what-is-business-intelligence（最後瀏覽日期：2020 年 12 月 28 日）

https://aidrn.org/wp-content/uploads/2020/01/01-ex-ODR%E5%8B%95%E6%85%8B%E6%91%98%E7%B7%A8%EF%BC%88%E7%AC%AC%E4%B8%80%E6%9C%9F%E5%9F%9F%E5%A4%96%E5%B0%88%E5%88%8A%EF%BC%89ZN.pdf

https://www.ettoday.net/news/20200721/1765345.htm#ixzz6nYaG3akO

加拿大主要產業概況，貿協全球資訊網，https://www.taitraesource.com/total01.asp

北明軟件有限公司法律業務部，ODR 動態摘編，北明軟件有限公司，

台南灣裡長者反基地台 年輕人上網斷訊哀嚎，蘋果新聞網，https://tw.appledaily.com/life/20201204/PJXKVDC5XBDHXMWXF6FURLGEVM/

行政院消費者保護會線上申訴系統，https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx

何佩珊，今年全球 OTT 訂閱用戶上看 7.65 億人，Netflix 佔 44%？，數位時代報導， https://www.bnext.com.tw/article/49950/emarketer-global-subscription-ott-market-forecast

京東金融研究院，金融危機十周年：監管科技能應對危機嗎，https://wallstreetcn.com/articles.3432993。

金融消費爭議免煩惱，財團法人金融消費評議中心 http://www.qnm.ks.edu.tw/documents/3%E9%87%91%E8%9E%8D%E6%B6%88%E8%B2%BB%E7%88%AD%E8%AD%B0%E5%85%8D%E7%85%A9%E6%83%B1%E3%80%901080819%E6%95%99%E8%82%B2%E5%AE%A3%E5%B0%8E%E8%99%95%20%E4%BC%81%E5%8A%83%E7%B5%84%E7%B5%84%E9%95%B7%20%E9%BB%83%E5%B9%BC%E9%A6%A80928283767%E3%80%91-%E9%9D%92%E5%B9%B4.pdf

洪聖壹，讓你不再當冤大頭！NCC 成立電信服務消費爭議處理中心，ETtoday 新聞雲，https://www.ettoday.net/news/20131126/300601.htm

省府「網上仲裁庭」全球首推迅速解決立案法團小額錢債糾紛，明報加西版(溫哥華) - Ming Pao Canada Vancouver Chinese Newspaper，http://iknow.stpi.narl.org.tw/Post/Read.aspx?PostID=13362

消費者保護協會，101 年至 107 年度消費爭議態樣及因應對策，行政院消費者

保護會新聞稿 https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/4d8560e0-9036-4fa9-b7d3-86fb428beb2f

財團法人資策會，「我國參與『APEC 發展微中小型企業線上爭端解決架構』倡議之先期研究」期末報告

國家通訊傳播委員會，通傳事業去識別化技術與相關技術規範研究，GRB 系統編號：PG10606-0090

國家通訊傳播委員會平台事業管理處，NCC 通訊消費申訴監理報告－108 年年度報告，https://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=3156

域名爭議處理，財團法人台灣網路資訊中心
https://www.twnic.net.tw/dnservice_argue_company.php

專家小組的組成，台北律師公會
https://www.tba.org.tw/%E5%85%AC%E7%9C%BE%E6%9C%8D%E5%8B%99/%E7%B6%B2%E5%9F%9F%E5%90%8D%E7%A8%B1%E7%88%AD%E8%AD%B0%E8%99%95%E7%90%86/%E5%AE%A3%E5%B0%8E%E6%89%8B%E5%86%8A/%E5%B0%88%E5%AE%B6%E5%B0%8F%E7%B5%84%E7%9A%84%E7%B5%84%E6%88%90/

淺談金融消費者保護法之爭議處理機制─金融消費評議中心，財團法人金融消費評議中心 http://www.foi.org.tw

陳人傑、江耀國、陳志成，各國電信市場競爭分析與管制措施之研析，國家通訊傳播委員會 105 年委託研究報告，載於
https://www.ncc.gov.tw/chinese/files/17022/3500_35654_170221_1.pdf

新加坡對電信與付費電視爭議處理機制提出公開諮詢，財團法人電信技術中心，https://www.ttc.org.tw/mobile/index.php?apps=news&action=more&id=238

逼走基地台斷訊！ 嘉縣水上鄉「手機訊號回來了」，ETtoday 新聞雲，

電信 499 到期資費爆表 消保處：嚴懲誤導慣犯，卡優新聞網，
https://www.cardu.com.tw/news/detail.php?38273

彰化和美拒基地台原始人生活有解？ 將開里民大會表決去留，聯合新聞網，
https://udn.com/news/story/7325/4553413

網域名稱爭議處理的當事人，台北律師公會
https://www.tba.org.tw/%E5%85%AC%E7%9C%BE%E6%9C%8D%E5%8B%99/%E7%B6%B2%E5%9F%9F%E5%90%8D%E7%A8%B1%E7%88%AD%E8%AD%B0%E8%99%95%E7%90%86/%E5%AE%A3%E5%B0%8E%E6%89%8B%E5%86%8A/%E7%B6%B2%E5%9F%9F%E5%90%8D%E7%A8%B1%E7%88%AD%E8%A

D%B0%E8%99%95%E7%90%86%E7%9A%84%E7%95%B6%E4%BA%8B%E4%BA%BA/

網域名稱爭議處理機構，資策會科技法律研究所，
https://stli.iii.org.tw/twnic/name.htm

臺北律師公會網域名稱爭議決定公告，網址：
https://www.tba.org.tw/%E5%85%AC%E7%9C%BE%E6%9C%8D%E5%8B%99/%E7%B6%B2%E5%9F%9F%E5%90%8D%E7%A8%B1%E7%88%AD%E8%AD%B0%E8%99%95%E7%90%86/%E7%88%AD%E8%AD%B0%E6%B1%BA%E5%AE%9A%E5%85%AC%E5%91%8A/

英文書籍

NORMAN SOLOVAY & CYNTHIA K REED; THE INTERNET AND DISPUTE RESOLUTION : UNTANGLING THE WEB 3-61 (2003).

PABLO CORTÉS, ONLINE DISPUTE RESOLUTION FOR CONSUMERS IN THE EUROPEAN UNION 73-74 (2010).

其他英文參考文獻

APEC, 2017/SOM1/EC/029, 4th FotC on Strengthening Economic Legal Infrastructure Meeting:
http://mddb.apec.org/Documents/2017/EC/EC1/17_ec1_029.pdf

APEC, 2019/SOM3/EC/022, APEC Collaborative Framework for Online Dispute

APEC, Regulations, Policies and Initiatives on E-Commerce and Digital Economy for APEC MSMEs' Participation in the Region:
https://www.apec.org/Publications/2020/03/Regulations-Policies-and-Initiatives-on-E-Commerce-and-Digital-Economy

AUSTRALIAN MOBILE CARRIERS, *Mobile Network Guide*:
https://mobilenetworkguide.com.au/australian_mobile_carriers.html

BT (2016), *The StrategicReport:*
https://www.btplc.com/Sharesandperformance/Annualreportandreview/pdf/2016_BT_Strategic_Report.pdf

CASBAA, CASBAA response to the IMDA Consultation paper on The Telecommunication and Subscription TV Mediation-Adjudication Scheme*:*

https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Inner/PCDG/Consultations/consultation-paper/Public-Consultation-on-the-Telecommunication-and-Subscription-TV-Mediation-Adjudication-Scheme/20170226-Cable-and-Satellite-Broadcasting-Association-of-Asia-CASBAA.pdf

CCTS Procedure Code, https://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/2017/07/CCTS-Procedural-Code-Sep-2017.pdf

CCTS, 2018 Legal and Regulatory Update, https://www.canwisp.ca/resources/ConferenceAGM2018/Canwisp%202018%20Presentation%20-%20Legal%20Update.pdf

CCTS, Annual Report 2018-2019, https://www.ccts-cprst.ca/report/annual-report-2018-2019/

CCTS, https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/overview/a-short-history/

CEDR, *CEDR's Privacy Policy:* https://www.cedr.com/privacy-statement/

CISAS, *Case Outcome Data 2020: https://www.cedr.com/consumer/cisas/reports/*

CISAS, *Ofcom-approval-crteria:* https://www.cedr.com/consumer/cisas/faqs/

Civil Resolution Tribunal, Decisions: https://decisions.civilresolutionbc.ca/crt/crtd/en/item/461475/index.do?q=refund+telecommunications

Civil Resolution Tribunal, The CRT Process: https://civilresolutionbc.ca/tribunal-process/#5-get-a-crt-decision

Civil Resolution Tribunal, The CRT Team:https://civilresolutionbc.ca/about-the-crt/the-crt-team/

Civil Resolution Tribunal, The CRT Team:https://civilresolutionbc.ca/about-the-crt/the-crt-team/

Civil Resolution Tribunal, Welcome to the Civil Resolution Tribunal: https://civilresolutionbc.ca/

Communications Consumer Panel: https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/

Consumer Association of Singapore, PUBLIC CONSULTATION OF THE TELECOMMUNICATION AND SUBSCRIPTION TV MEDIATION-ADJUDICATION SCHEME, 2018.

EU Commission, Functioning of the European ODR Platform (December 2018)*:* https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2nd_report_on_the_functioning_of_the_odr_p

latform_3.pdf\

European Commission, ODR Report and Statistics, https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show

EUROPEAN COMMISSION, *Public Opinion:* http://docketreport.blogspot.com/2015/08/motions-to-stay-district-court-cases.html

European Commission, REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL, https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show

Final Report of Telecommunications Policy Review Panel released with mixed reviews, http://media.knet.ca/node/1916

IMDA, Total Infocomm Industry Revenue by Segment, 2013 - 2018, Annual: https://www.imda.gov.sg/infocomm-media-landscape/research-and-statistics/infocomm-industry

Infocomm Media Development Authority, Public Consultation on the Telecommunication and Subscription TV Mediation-Adjudication Scheme, https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing/Regulations/consultations/Consultation-Papers/2018/public-consultation-on-the-telecommunication-and-subscription-tv-mediation-adjudication-scheme

Infocomm Media Development, CONSULTATION PAPER ISSUED BY THE INFO-COMM MEDIA DEVELOPMENT AUTHORITY ON THE TELECOMMUNICATION AND SUBSCRIPTION TV MEDIATION-ADJUDICATION SCHEME

INTERNATIONAL INSTITUTE OF MEDIATORS (SINGAPORE) LTD, SUBMISSION BY THE INTERNATIONAL INSTITUTE OF MEDIATORS (SINGAPORE) LTD ON THE CONSULTATION PAPER ISSUED BY THE INFO-COMM MEDIA DEVELOPMENT AUTHORITY ON THE TELECOMMUNICATION AND SUBSCRIPTION TV MEDIATION ADJUDICATION SCHEME*:* https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Inner/PCDG/Consultations/consultation-paper/Public-Consultation-on-the-Telecommunication-and-Subscription-TV-Mediation-Adjudication-Scheme/20180321-iiMs-Response.pdf

INTERNATIONAL TRADE CENTRE, *Centre for Effective Dispute Resolution CEDR:* https://www.intracen.org/Centre-for-Effective-Dispute-Resolution---CEDR/

Kevin Wang, New Mechanism Proposed to Resolve Consumer Disputes with Telcos, Pay TV Operators, https://www.channelnewsasia.com/news/singapore/new-mechanism-proposed-to-resolve-consumer-disputes-with-telcos-9868284

OFCOM, *The Communications Market Report 2016, Telecoms and networks*：https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0024/26826/cmr_uk_2016.pdf

OFCOM,, *ADR schemes' performance :* https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0019/160714/media-nations-2019-uk-report.pdf

OFCOM,, *Media Nations 2018:* https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0014/116006/media-nations-2018-uk.pdf

OFCOM,, *Media Nations 2019:* https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0019/160714/media-nations-2019-uk-report.pdf

Official Journal of the European Communities, COMMISSION RECOMMENDATION of 4 April 2001*:* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001H0310&from=EN.

Official Journal of the European Communities, Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013, *available at:* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=EN.

OMBUDSMAN-SERVICES, *Communications complaint data.:* https://www.ombudsman-services.org/about-us/annual-reports/complaints-data/communications-complaint-data

OMBUDSMAN-SERVICES, *Ombudsman services privacy policy:* https://www.ombudsman-services.org/statements/privacy

OMBUDSMAN-SERVICES, *We're the Communications Ombudsman.:* https://www.ombudsman-services.org/sectors/communications

PWC, Telecommunications Consumer Safeguards International and sectoral comparisons of redress and complaints handling models for consumers and small businesses.

Resolution of Cross-Border Business-to-BusinessDisputes - Endorsed: http://mddb.apec.org/Documents/2017/EC/EC1/17_ec1_029.pdf

Singtel, Annual Report 2020: https://www.singtel.com/content/dam/singtel/investorRelations/annualReports/2020/singtel-annual-report-2020.pdf

Singtel, CONSULTATION ON THE TELECOMMUNICATIONS AND SUBSCRIPTION TV MEDIATION-ADJUDICATION SCHEME*:* https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Inner/PCDG/Consultations/consultation-paper/Public-Consultation-on-the-Telecommunication-and-Subscription-TV-Mediation-Adjudication-Scheme/20180321-Singtel-response.pdf.

Starhub, Annual Report 2019:http://ir.starhub.com/Investors/?page=Annual-Reports

State Courts of Singapore, Overview of Alternative Dispute Resolution, https://www.statecourts.gov.sg/Mediation_ADR/Pages/Overview-of-Alternative-Dispute-Resolution.aspx

Statista, Share of the mobile revenue market in Singapore as of in 2018, https://www.statista.com/statistics/1007915/singapore-mobile-revenue-market-share/

Steve Abernethy, *Building Large-Scale Online Dispute Resolution & Trustmark Systems*: https://www.mediate.com/Integrating/docs/Abernethy.pdf

Simone di Castri, Stefan Hohl, Arend Kulenkampff and Jermy Prenio (Financial Stability Institute), FSI Insights on Policy Implementation No 19 The Suptech Generations.

Telecom Review, Singapore regulator proposes scheme to protect telecom customers, https://www.telecomreviewasia.com/index.php/news/featured-articles/885-singapore-regulator-proposes-scheme-to-protect-telecom-customers

Telecommunications industry Ombudsman Annual Report 2018-19, 14*:* https://www.tio.com.au/sites/default/files/2019-09/TIO%20Annual%20Report%202018-19.pdf

The Straights Time, New way to settle telco disputes could kick in late this year, https://www.straitstimes.com/tech/new-way-to-settle-telco-disputes-could-kick-in-late-this-year

TIO, About us: https://www.tio.com.au/about-us