111 年委託研究報告

電信服務與非電信服務結合契約之研析委託研究

期末報告

附錄

計畫委託機關：國家通訊傳播委員會

中華民國 111 年 11 月

111 年委託研究報告

PG11105-0074

電信服務與非電信服務結合契約之研析委託研究

期末報告

附錄

受委託單位

財團法人資訊工業策進會

計畫主持人

顧振豪

共同主持人　協同主持人

葉奇鑫　　張乃文

研究人員

黃偵哲、孫鈺婷、阮韻蒨、許嘉芳、鄭岱宜

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

中華民國 111 年 11 月

附錄目次

附錄 1：各國法規整理 4

附錄 2： 111 年 8 月 22 日第一場專家座談會簡報 47

附錄 3： 111 年 8 月 23 日第二場專家座談會簡報 53

附錄 4： 111 年 8 月 24 日第三場專家座談會簡報 60

附錄 5： 111 年 11 月 1 日第四場專家座談會簡報.....70

附錄 6： 111 年 11 月 2 日第五場專家座談會簡報.....85

附錄 7： 111 年 11 月 4 日第六場專家座談會簡報.....100

附錄 8：社團法人台灣線上影視產業協會 8 月座談會後提供條文草案意見 116

附錄 9：新世紀資通股份有限公司 11 月座談會後提供條文草案意見. 118

附錄 10：遠傳電信股份有限公司 11 月座談會後提供條文草案意見... 132

附錄 11：台灣大哥大股份有限公司及台灣固網股份有限公司 11 月座談會後提供條文草案意見 155

附錄 12：亞太電信股份有限公司 11 月座談會後提供條文草案意見... 167

附錄 13：台灣有線寬頻產業協會 11 月座談會後提供條文草案意見... 224

附錄 14：臺灣科技產業法務經理人協會常務理事 11 月座談會書面

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

意見 241
附錄 15：電信消費保護爭議法規執行經驗教育訓練簡報 247
附錄 16：電信消費爭議實務案例解析教育訓練簡報 259
附錄 17：日本電話中繼服務手冊 315
附錄 18：美國電話中繼服務手冊 323
附錄 19：澳洲無障礙電信服務說明手冊 326
附錄 20： 111 年 8 月 4 日身心障礙者電信服務手冊審查會議紀錄 ....
.....346
附錄 21：身心障礙者使用電信服務指引手冊修正版本對照 1 351
附錄 22：身心障礙相關團體手冊修正意見彙整 360
附錄 23：身心障礙者使用電信服務指引手冊修正版本對照 2 362
附錄 24：身心障礙相關團體影片修正意見彙整 369
附錄 25：高齡用戶使用電信服務溝通圖卡（懶人包）修正版本對照.
.....371
附錄 26：日本高齡者電信詐騙糾紛宣導 373
附錄 27：美國針對高齡者常見之詐騙製作宣導文宣 378
附錄 28：澳洲推廣高齡者使用無障礙電信服務 380
附錄 29：澳洲無障礙電信服務用戶資訊手冊 381
附錄 30：未成年用戶正確電信消費觀念及消保教育宣導文宣修正版
本對照 389

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄 31：日本未成年人使用網路與手機糾紛宣導手冊.....391
附錄 32：美國提醒年輕人更容易遭受電信詐騙並提供防詐騙資源.....
.....431
附錄 33：澳洲協助年輕人理解手機契約與購買手機.....438
附錄 34：有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與
未來監理政策建議訪綱.....440
附錄 35：有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與
未來監理政策建議訪談會議紀錄（凱擘股份有限公司）..442
附錄 36：有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與
未來監理政策建議訪談會議紀錄（台灣寬頻通訊顧問股份有
限公司）.....447
附錄 37：有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與
未來監理政策建議訪談會議紀錄（中嘉數位股份有限公司）
.....451

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄

附錄1：　各國法規整理

國家	法律依據	條號	條文內容
歐盟	歐洲電子通訊法	前言 283	捆綁至少包括網路近用服務或公開可用的數位人際交流服務，以及其他服務，例如與數位無關的人際交流服務、線性廣播和機器對機器服務或終端設備。若綑綁由同一提供商根據相同或密切相關契約提供或銷售，應認為綑綁存在。雖然捆綁服務通常對消費者較為有利，但當發現服務不如預期，而欲解除契約時，可能因為契約已鎖定，造成轉換困難或解約成本提高。如果捆綁中的不同服務和終端設備在契約終止和轉換受到不同規則的約束，消費者權利將受到限制，而無法為整個捆綁包或部分捆綁包提供具有競爭力的價格。因此，本指令不包括關於契約摘要資訊、透明度、契約期限以及終止和轉換的某些基本規定應適用於捆綁的所有元素，包括終端設備、其他服務（如數位內容或數位服務）以及電子通信服務。獨立服務提供或出售時，本指令適用於電子通訊服務的所有終端用戶義務也應適用於綑綁服務中。其他契約問題，例如在不符合契約的情況下適用的補救措施，應受適用於捆綁各個元素規則約束，例如，根據商品銷售或數位內容供應契約的規則。但是，由於不符合規定或未能提供相應服務，在約定契約期限結束之前終止捆綁的任何元素時，應給予消費者終止捆綁中任何元素的

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			權利。此外，為了保持消費者得輕鬆轉換供應商的能力，供應商不應透過契約延長初始契約期限鎖定消費者。 Bundles comprising at least either an internet access service or a publicly available number-based interpersonal communications service, as well as other services, such as publicly available number-independent interpersonal communications services, linear broadcasting and machine-to-machine services, or terminal equipment, have become increasingly widespread and are an important element of competition. For the purposes of this Directive, a bundle should be considered to exist in situations where the elements of the bundle are provided or sold by the same provider under the same or a closely related or linked contract. While bundles often bring about benefits for consumers, they can make switching more difficult or costly and raise risks of contractual 'lock-in'. Where different services and terminal equipment within a bundle are subject to divergent rules on contract termination and switching or on contractual commitments regarding the acquisition of terminal equipment, consumers are effectively hampered in their rights under this Directive to switch to competitive offers for the entire bundle or parts of it. Certain essential provisions of this Directive regarding contract summary information, transparency, contract duration and termination and switching should, therefore,

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			apply to all elements of a bundle, including terminal equipment, other services such as digital content or digital services, and electronic communications services which are not directly covered by the scope of those provisions. All end-user obligations applicable under this Directive to a given electronic communications service when provided or sold as a stand-alone service should also be applicable when it is part of a bundle with at least an internet access service or a publicly available number-based interpersonal communications service. Other contractual issues, such as the remedies applicable in the event of non-conformity with the contract, should be governed by the rules applicable to the respective element of the bundle, for instance by the rules of contracts for the sales of goods or for the supply of digital content. However, a right to terminate any element of a bundle comprising at least an internet access service or a publicly available number-based interpersonal communications service before the end of the agreed contract term because of a lack of conformity or a failure to supply should give a consumer the right to terminate all elements of the bundle. Also, in order to maintain their capacity to switch easily providers, consumers should not be locked in with a provider by means of a contractual de facto extension of the initial contract period.
		第 2 條	電子通訊服務是指透過電子通訊網路提供之有償服務。除提供使用電子通

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			訊網路和服務傳輸內容，或對使用電子通訊網路和服務傳輸內容進行編輯控制的服務外，還包括以下類型的服務：歐洲議會和理事會第 2015/2120 號規則第 2 條定義之網路服務；人際交流服務；全部或主要包括信號傳輸的服務，例如用於提供機器對機器服務和廣播的傳輸服務。 ‘electronic communications service’ means a service normally provided for remuneration via electronic communications networks, which encompasses, with the exception of services providing, or exercising editorial control over, content transmitted using electronic communications networks and services, the following types of services: (a) ‘internet access service’ as defined in point (2) of the second paragraph of Article 2 of Regulation (EU) 2015/2120; (b)interpersonal communications service; and (c)services consisting wholly or mainly in the conveyance of signals such as transmission services used for the provision of machine-to-machine services and for broadcasting;
		第 83 條第 2 款	當電信服務提供者提供不合理的捆綁服務時，監管機關可對企業採取價格限制，以保護使用者利益並促進競爭。 Obligations imposed under paragraph 1 of this Article shall be based on the nature of the problem identified and be proportionate and justified in light of the

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			objectives laid down in Article 3. The obligations imposed may include requirements that the identified undertakings do not charge excessive prices, inhibit market entry or restrict competition by setting predatory prices, show undue preference to specific end-users or unreasonably bundle services. National regulatory authorities may apply to such undertakings appropriate retail price cap measures, measures to control individual tariffs, or measures to orient tariffs towards costs or prices on comparable markets, in order to protect end-user interests whilst promoting effective competition.
		第 107 條	1. 如果向消費者提供捆綁服務或捆綁服務和終端設備，至少應包括網路接入服務或大眾可用的人際交流服務。第 102 條第 3 款、第 103 條第 1 款、第 105 條和第 106 條第 1 款應適用於捆綁的所有元素，包括比照適用該條款未涵蓋的元素。 If a bundle of services or a bundle of services and terminal equipment offered to a consumer comprises at least an internet access service or a publicly available number-based interpersonal communications service, Article 102(3), Article 103(1), Article 105 and Article 106(1) shall apply to all elements of the bundle including, mutatis mutandis, those not otherwise covered by those provisions. 2. 如果消費者根據歐盟法律或根據歐盟國家法律，不符合契約規定或未

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			能提供服務者，有權在約定的契約期限結束之前終止第 1 段中提及的捆綁契約中任何元素。成員國應規定消費者有權終止與捆綁所有元素有關的契約。 Where the consumer has, under Union law, or national law in accordance with Union law, a right to terminate any element of the bundle as referred to in paragraph 1 before the end of the agreed contract term because of a lack of conformity with the contract or a failure to supply, Member States shall provide that the consumer has the right to terminate the contract with respect to all elements of the bundle. 3. 任何訂閱若由同一網路接入服務、公開可用的人際交流服務提供商提供、附加服務或終端設備，不得延長契約原始期限，除非消費者在訂閱附加服務或終端設備時另行明確同意。 Any subscription to additional services or terminal equipment provided or distributed by the same provider of internet access services or of publicly available number-based interpersonal communications services shall not extend the original duration of the contract to which such services or terminal equipment are added, unless the consumer expressly agrees otherwise when subscribing to the additional services or terminal equipment. 4. 第 1 款和第 3 款也適用於微型企業、小型企業或非營利組織的終端用

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			戶，除非他們明確同意放棄全部或部分條款。 Paragraphs 1 and 3 shall also apply to end-users that are microenterprises, small enterprises, or not-for-profit organisations, unless they have explicitly agreed to waive all or parts of those provisions. 5. 對於本標題中規定的其他規定，成員國也可以適用第 1 款。 Member States may also apply paragraph 1 as regards other provisions laid down in this Title.
	數位內容指令	第 3 條第 6 款	在不影響 EECC 第 107 條第 2 款的情況下，綑綁契約部分終止導致契約其他部分受影響，應受當地國家法律管轄。 Without prejudice to paragraph 4 of this Article, where a single contract between the same trader and the same consumer includes in a bundle elements of supply of digital content or a digital service and elements of the provision of other services or goods, this Directive shall only apply to the elements of the contract concerning the digital content or digital service. Article 19 of this Directive shall not apply where a bundle within the meaning of Directive (EU) 2018/1972 includes elements of an internet access service as defined in point (2) of Article 2 of Regulation (EU) 2015/2120 of the European Parliament and of the Council (22) or a number-based interpersonal communications service as defined in point (6) of Article 2 of Directive (EU)

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			2018/1972. Without prejudice to Article 107(2) of Directive (EU) 2018/1972, the effects that the termination of one element of a bundle contract may have on the other elements of the bundle contract shall be governed by national law.
	電子通訊服務提供商使用契約範本規則	第 1 條	用於提供機器對機器服務的傳輸服務以外的電子通訊服務的提供者，應按照附件 B 中的說明，使用附件 A 模板提供契約摘要。 Providers of publicly available electronic communications services other than transmission services used for the provision of machine-to-machine services shall use the template set out in Part A of the Annex, in accordance with the instructions set out in Part B of the Annex, when providing the contract summary.
		第 2 條	1. 除非有正當理由，否則契約摘要列印時不得超過一頁單面 A4。若為捆綁服務則不得超過三頁。 The contract summary shall not, unless duly justified, exceed the equivalent of one single-sided A4 page when printed. Where services or services and terminal equipment, comprising at least an internet access service or a publicly available number-based interpersonal communications service, are bundled into a single contract, the contract summary shall not, unless duly justified, exceed the equivalent of three single-sided A4 pages when printed.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			2. 契約內容應按附件標題順序，以縱向表格呈現，使用的字體大小應至少為 10 號字並容易閱讀。若是提供電子閱讀器瀏覽契約，則縮放大小至少為 10 號字。 The information in the contract summary shall be presented in accordance with the order of headings set out in the Annex in portrait format. The font type used shall be such that the text is easily readable. The font size shall be at least 10 points. In duly justified circumstances the font size may be reduced; in such cases a possibility to enlarge the contract summary by electronic means or to receive the contract summary upon request with a font size of at least 10 points shall be provided. 3. 契約內容應容易閱讀，字體及背景應有足夠對比度，若內文字體有其他顏色時，不應覆蓋其他文字。 The content of the contract summary shall be easily readable with sufficient contrast between font and background, especially when using colours. Visuals shall not overlay text. 4. 契約內容應以消費者易讀易懂之語言撰寫，且應讓消費者能比價。 The contract summary shall be drafted in language that is easily readable and understandable for consumers. The contract summary shall focus on key information that the consumer needs to compare offers and to make an informed decision.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			5. 標題與內文應清晰區分。 Headings shall be clearly distinguishable from the text.
	捆綁商品指引	原則 1	確保透明度（Ensure transparency）
		原則 2	把事情簡單化（Keep it simple）
		原則 3	傳達清晰易懂的契約條款與條件（Communicate clear and understandable contract terms and conditions）
		原則 4	捆綁產品涉及多方契約的情況下有明確的責任分配（Apply clear liability principles where there are multiple parties/contracts involved in the bundled product）
		原則 5	捆綁包中應呈現各項方案的價格比較（Price comparison tools should endeavour to reflect features of all components in a bundle）
		原則 6	允許用戶退出捆綁包（Allow customers the possibility to switch out of a bundle）
		原則 7	以單一帳單、說明或入口網站，提供消費者查找與其捆綁相關的不同帳單（Have a single bill or a single summary statement and/or a single portal for consumers to find the different bills associated with their bundle）
		原則 8	明確捆綁產品的付款方式選擇（Make clear the choice of payment methods for bundled-only products）
		原則 9	需標明投訴處理流程的內部/外部權責單位（Signpost the responsible （in-

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			house or external） complaint handler）
		原則 10	保護基本服務（Protect essential services）
英國	電信服務一般條款	Part A:網路運作條款	A1 一般網路近用和連線義務，所有公共電子通訊網路提供者應與其他網路提供者進行連線協議，並要求所有通訊提供者尊重與網路近用協商相關的資訊的機密性。 A2 要求所有通訊提供者遵守任何強制性歐盟標準和規範，並參照其他歐洲和國際標準和規範，確保所有通訊提供者採用一般技術標準。 A3 旨在確保服務可用性和緊急服務可及性。 A4 要求所有提供語音通訊服務或公共電子通訊網路服務提供者與救難組織和其他公務機關達成協議，確保發生故障時，快速恢復網路和服務。 A5 使 Ofcom 有權指示廣播網路提供者必須提供部分公共服務廣播（public service broadcasting, PSB）之頻道。 A1: General network access and interconnection obligations This condition requires all providers of public electronic communications networks to negotiate interconnection agreements with other network providers on request and requires all communications providers to respect the confidentiality of information obtained in connection with network access negotiations. A2: Standards and specifications

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			This condition ensures that all communications providers adopt common technical standards by requiring them to comply with any compulsory EU standards and specifications and take account of other European and international standards and specifications. A3: Availability of services and access to emergency services This condition aims to ensure the fullest possible availability of public communications services at all times, including in the event of a disaster or catastrophic network failure, and uninterrupted access to emergency organisations. It requires providers of call services to ensure that calls can be made to emergency organisations free of charge and to make caller location information available to emergency organisations where technically feasible. It also includes specific rules relating to providers of VoIP outbound call services which aim to ensure that users of those services are aware of any potential limitations on making calls to emergency organisations and that accurate and up-to-date caller location information can be provided to the emergency organisations where possible. A4: Emergency planning This condition requires all communications providers who provide voice communications services or a public electronic communications network over

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			which these services are provided, to agree arrangements with emergency organisations and other public authorities to ensure the provision or rapid restoration of networks and services in the event of a disaster. A5: Must carry obligations This condition provides Ofcom with a power to direct that broadcasting network providers must carry certain public service broadcasting (PSB) television channels. This list of PSB channels is set out in the Communications Act 2003 and is subject to revision by order of the Secretary of State.
		Part B:號碼與技術條款	B1 規定通訊提供者可以申請、分配電話號碼，以確保資源有效利用。 B2 要求所有分配電話號碼的通訊提供者將其用戶的目錄資訊整理成資料庫，至少每年更新一次，並提供給訂閱者。 B3 為號碼可攜帶規定。 B4 旨在確保用戶可以接取所有電話號碼，且通訊提供者僅在 Ofcom 指示因欺詐或濫用情況下，限制用戶使用電話號碼。 Part B: Numbering and technical conditions B1: Allocation, adoption and use of telephone numbers This condition sets out the terms under which communications providers may apply for, be allocated and adopt telephone numbers so as to ensure their effective and efficient use.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			B2: Directory information This condition requires all communications providers to whom telephone numbers are allocated to pass on the directory information of their subscribers to others persons so as to ensure that a comprehensive directory database can be compiled from which directory products and services can be provided. It also requires directories to be updated at least once a year and provided to subscribers on request. B3: Number portability This condition sets out the rules which communications providers must follow when customers request to take their landline and/or mobile number(s) with them when changing provider. B4: Access to numbers and services This condition aims to ensure that end-users can access all telephone numbers (and the services provided on those numbers) and that communications providers only block access to telephone numbers where instructed to do so by Ofcom for reasons of fraud or misuse.
		Part C:消費者保護條款	C1 確保通訊服務契約應記載事項與相關資訊，如契約期限、續約、終止通知、年度最佳資費與更和終止契約權利。 C2 規定消費者通訊服務資費、終止契約時適用之費用，以利消費者比較

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			優惠與服務。 C3 確保消費者不會被收取多餘的費用，並充分控制消費。 C4 規定投訴處理和爭議解決程序，確保客戶投訴管道，並在業務守則中規定，並要求服務提供者加入獨立替代爭議處理機制（independent alternative dispute scheme）。 C5 滿足弱勢與身心障礙消費者的特殊需求措施，確保獲得與一般人相當的公共電子通訊服務近用權。 C6 協助識別呼叫者並減少騷擾電話，所有通訊提供者都應確保呼叫、接收者的電話號碼都是有效可撥打的，以便接收方可以回電。 C7 國內和小型企業客戶在轉換通訊提供者規定。 C8 行動通訊服務的銷售與行銷規定。 Part C: Consumer protection conditions C1: Contract requirements This condition aims to protect consumers and end-users by ensuring that contracts for a connection to a public electronic communications network or for public electronic communications services include minimum terms and information. It also sets out requirements about contract duration, contract renewal, end-of-contract notifications, annual best tariff information, facilitating changes of communications provider and end-users' rights to

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			terminate a contract, which are designed to ensure that end users are treated fairly and able to switch to a different provider in appropriate cases. C2: Information publication and transparency requirements This condition aims to ensure the availability of adequate, up-to-date, comparable information for consumers on the prices, tariffs, terms and conditions of communications services, and any charges applicable on termination of their contract so as to enable consumers to compare easily the offers and services available in the market. In addition, it aims to ensure that pricing and charges relating to premium rate services, non-geographic numbers and personal numbers are clear. The condition also requires information to be made available to small and medium-sized business customers about the levels of service offered to them and the payment of compensation for certain failures in service quality, and requires the provision of information to third parties for the purposes of providing qualifying comparison tools. C3: Billing requirements This condition aims to ensure that customers of communications providers are not overcharged and that they receive the services they are charged and pay for, that they can adequately control how much they spend on the usage of voice call

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			and data services, and that they are treated fairly where they have not paid their bills. C4: Complaints handling and dispute resolution This condition ensures that all communications providers handle complaints they receive from their customers in accordance with certain minimum procedural standards. This condition requires communications providers to ensure that their complaints handling procedures are accessible to customers, including those who are disabled and those who are in circumstances that may make them vulnerable, and to set out their complaints handling procedures in a code of practice. This condition also requires communications providers to be members of an independent alternative dispute scheme and to comply with the decisions of that scheme. C5: Measures to meet the needs of vulnerable consumers and end-users with disabilities This condition aims to ensure that communications providers give sufficient consideration to the particular needs of people with disabilities and people whose circumstances may make them vulnerable. It also aims to ensure that people with disabilities can obtain comparable access to public electronic communications services to that of non-disabled people and that their access to

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			these services when they have a genuine need is protected. C6: Calling line identification facilities This condition requires communications providers to provide calling line identification facilities by default wherever technically feasible and economically viable, so that call recipients can identify the person calling them and choose whether or not to accept the call. To assist with the identification of callers and reduce the incidence of nuisance calls, all communications providers should ensure that any telephone number associated with a call at the network level and/or presented to a call recipient is a valid, diallable number which enables the calling party to be identified, so that the call recipient can make a return call to that person. C7: Switching This condition aims to protect domestic and small business customers during the process of switching their landline and/or broadband services, either when moving from one communications provider to another, or staying with the same communications provider when moving location, or changing services with the same communications provider. It also aims to protect domestic and small business customers when switching mobile provider, whether or not they bring their mobile number with them when they switch.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			C8: Sales and marketing of mobile communications services This condition aims to protect consumers, microenterprise and small enterprise customers and not-for-profit customers by ensuring communications providers observe certain obligations when selling and marketing their mobile call and text services. It also requires communications providers to put in place certain minimum standard provisions in respect of the sales and marketing behaviour of their retailers.
日本	電信通訊事業法	第 172 條	消費者對電信業者服務相關費用、條件或是業務執行方法等有意見者，得向總務大臣提出申訴。受理申訴後總務省應進行調查，並將處理結果通知申訴人。然因惡作劇電話、消費者使用方式造成之糾紛，以及向電信業者提出損害請求賠償等均非申訴制度適用範疇。 電気通信事業者の電気通信役務に関する料金その他の提供条件又は電気通信事業者若しくは媒介等業務受託者の業務の方法に関し苦情その他の意見のある者は、総務大臣に対し、理由を記載した文書を提出して意見の申出をすることができる。 総務大臣は、前項の申出があつたときは、これを誠実に処理し、処理の結果を申出者に通知しなければならない。
	電信通訊事業法施	第 22 條之 2 之 4	選擇服務簽訂電信服務書面契約時，應明確記載選擇服務以下事項 ： 1. 名稱

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
	行細則		2. 費用與其他收費 3. 限時折扣條件 4. 契約解除與變更條件 5. 契約解除與變更契約之聯絡資訊，若與主契約相異，則應記載相關聯絡資訊與方式 電信通訊事業法施行細則第 22 條之 2 之 4 日文原文參考： これらの有償継続役務の内容を明らかにするための事項(次に掲げるものを含む。) イ　名称 ロ　料金その他の経費 ハ　期間を限定した料金その他の経費の減免がされるときは、当該減免の実施期間その他の条件 ニ　利用者からの申出による契約の変更又は解除の条件等に関する定めがあるときは、その内容 ホ　利用者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及び方法が前条第一項第七号に掲げる事項の内容と異なるときは、その旨並びに当該連絡先及び方法
	電信通訊		制定目的摘要： 指引從保護消費者利益觀點出發，期望電信業者能自主遵循之消費者保護

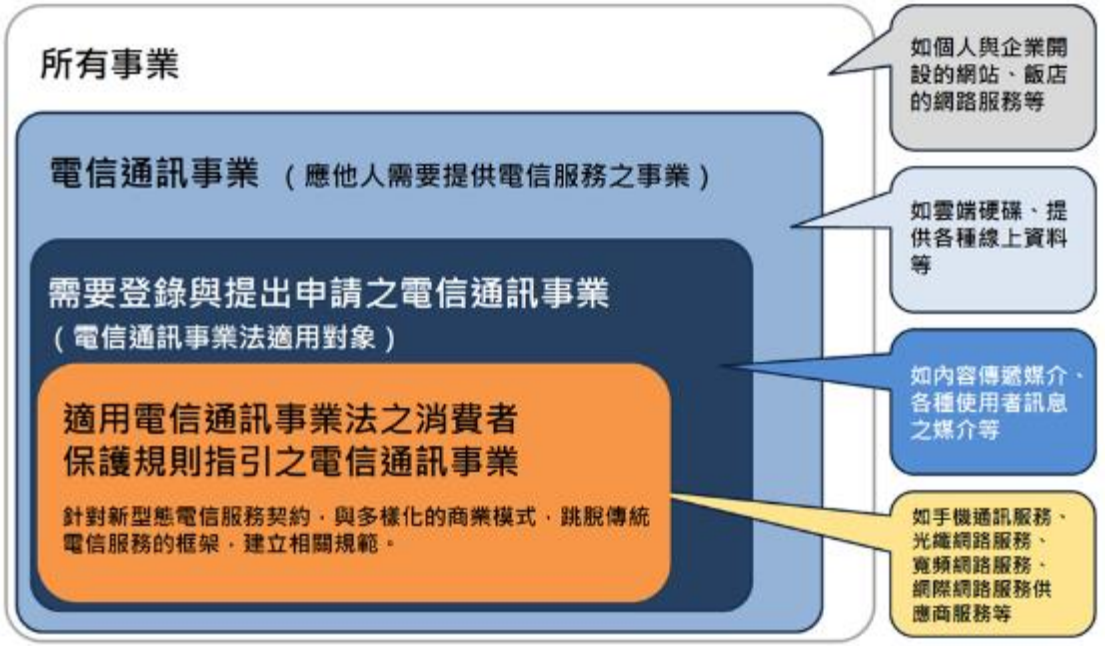
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
	事業法之消費者保護規則指引		規定，具體內容包含電信業者之說明義務、交付書面義務、處理客訴義務、停業或休業通知義務等，並禁止不實告知、勸誘消費者簽訂高額電信服務契約等不當行為，作為電信業者遵循消費者保護規定之基本方針，明確化電信通訊服務消費者保護規則，使消費者安心使用電信服務。 制定目的日文原文參考： 本ガイドラインは、これらの電気通信事業法の利用者保護規律及びこれに基づく下位法令の規定の内容を解説するとともに、これらの規定に関連して、一般消費者に代表される利用者の利益の保護の観点から電気通信事業者等が基本的に遵守すべき事項及び自主的に取ることが望ましいと考えられる対応について解説する。すなわち、本ガイドラインが次の表に掲げる表現により記載する内容は、法令等の規定の基本的な遵守方法についての解説であり、電気通信事業者等による誠実な履行が必要とされ、求められ、又は適切であるものである。これにより、本ガイドラインは、電気通信サービスの具体的な消費者保護ルールについて明確化を図り、消費者が安心して電気通信サービスを利用できるようにすることとともに、利用者の保護の充実を図ることを目的とする。
			電信通訊事業法之消費者保護規則指引章節 前言　介紹 第一章 適用之電信服務與電信業者種類

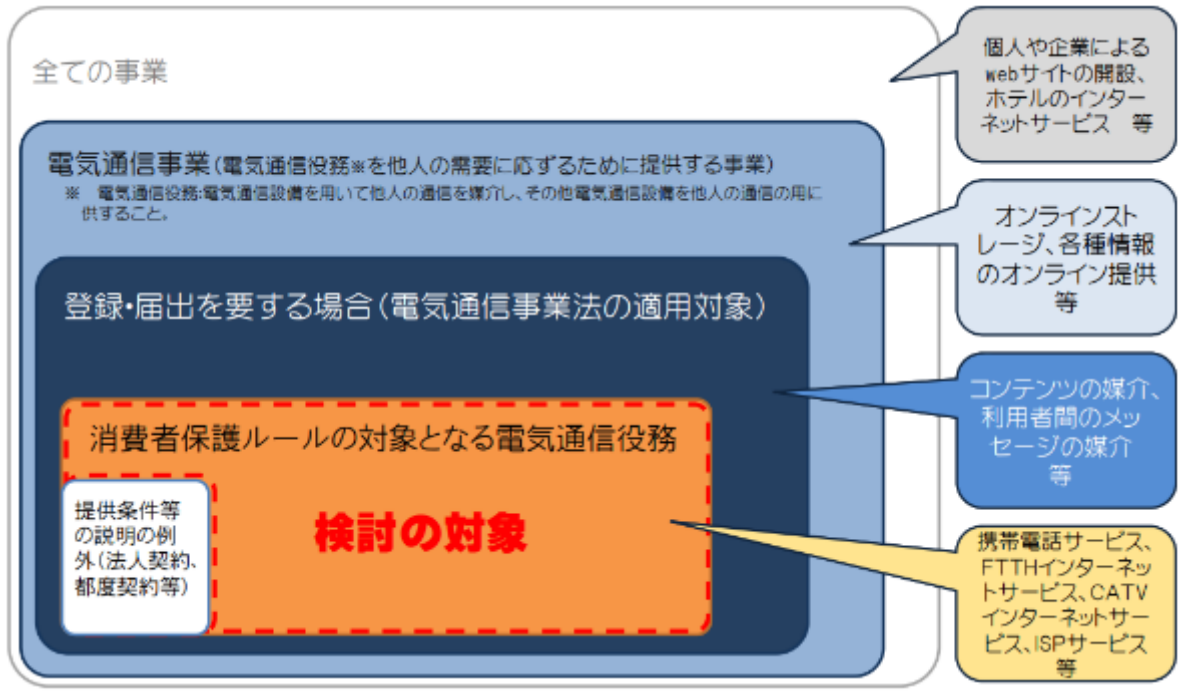
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			第二章 簽訂契約前之說明義務 第三章 書面交付義務 第四章 初期契約解除制度 第五章 申訴處理 第六章 電信業者之禁止行為 第七章 對媒介業務受託業者 之指導措施 第八章 將業務休止或廢止公告週知 第九章 其他業務改善命令對象之業務經營 序章 はじめに 第一章 対象となる電気通信役務及び事業者の種類 第二章 契約前の説明義務 第三章 書面交付義務 第四章 初期契約解除制度 第五章 苦情等の処理 第六章 電気通信事業者等の禁止行為 第七章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置 第八章 業務の休廃止に係る周知等 第九章 その他業務改善命令の対象となる事業運営
			電信通訊事業法消費者保護規則指引適用範圍

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			
			選擇服務示例： 1.附加功能類別：如電話答錄機、轉接服務等 2.通訊類別：如智慧鎖（RemoteLock）、位置搜尋等 3.媒體內容、應用程式類別：如動畫下載、音樂下載、手機應用程式、緊急地震通報等 4.安全、支援類別：如遠端支援、安全確保服務等

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			5.其他：如信用卡服務、保險、綜合生活支援、網路宅配服務等 選擇服務示例日文原文參考： 付随有償継続役務の具体的な例は、次のとおりである。 1.付加的な機能：留守番電話、転送電話等 2.通信系：位置検索、リモートロック等 3.コンテンツ、アプリ系：動画配信、音楽配信、モバイル機器用アプリ、緊急地震速報等 4.セキュリティ、サポート系：遠隔サポート、セキュリティ確保サービス等 5.その他：クレジットサービス、保険、総和生活サポート、ネット宅配サービス等
			契約事前説明義務摘要： 選擇服務並不包含在電氣通訊事業法施行細則第 22 條之 2 之 3 之契約事前說明義務中。惟當確認消費者使用選擇服務之意願時，業者須進行相關說明，限定免費服務的期間結束後將開始收費，亦須先行確認消費者是否有支付費用並繼續使用服務之意願。 契約事前説明義務日文參考： いわゆるオプションのうち、付加的な機能は、電気通信役務契約に含まれると考えられるが、説明義務からは除外されている（施行規則第 22

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			条の２の３第１項柱書）。説明義務の対象とまではならなくとも、付加的機能を含むオプションについても、利用者から加入するという有効な意思の表示があった場合に限り加入したこととすべきことが、当然に求められる。また、加入当初の無料等期間が設定されている付随有償継続役務については、特 段の事情がない限り、継続加入意思の確認のため、無料等期間の終了を適切なタイ ミングで知らせるための事前通知を行うことが適切である。 在未明確說明選擇服務與確認消費者意願之情況下，以及使用誘騙詐欺的方式，使消費者簽訂選擇服務契約，均為不適當的作法，業者雖未直接違反電信通訊事業法與相關法令，但很可能須要採取適當的改善措施。 【不適切な例】 オプションについて説明を行わないこと等により、オプションに加入することにつ いて利用者の明確な意思が形成されているとは到底言えない状況で、勝手に加 入させること。 利用者のほとんど又は全員が加入している等、利用者を欺くような虚偽の内容を 説明して加入させること。
			選擇服務書面說明參考範例：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

<table>
<tr><th>國家</th><th>法律依據</th><th>條號</th><th>條文內容</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td rowspan="6">■選擇服務之內容</td><td colspan="2">【固定通訊之示例】</td></tr>
<tr><td>IP電話服務</td><td>每月基本費用OO日圓、市話OO日圓/分、手機、PHS通話OO日圓/分、不須解約費用</td></tr>
<tr><td>防毒服務</td><td>月費OO日圓、第一個月免費、不需解約費用</td></tr>
<tr><td colspan="2">【行動通訊之示例】</td></tr>
<tr><td>公共無線區域網路</td><td>月費OO日圓、不需解約費用</td></tr>
<tr><td>音樂播放服務</td><td>月費OO日圓、第一個月免費、不需解約費用</td></tr>
<tr><td colspan="3">• 聯絡方式：
OO公司客戶支援中心
電話：0120-456-XXX
（營業時間：平日9:30-20:00、假日9:30-18:00）
網站：http://www.example.co.jp/customersupport
• 網路變更契約與解除契約之場合，需要另行發送ID與密碼。若忘記該ID與密碼之情況，請向上開客戶支援中心詢問。</td></tr>
</table>
日文選擇服務書面說明參考範例：
</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

<table>
<tr><th>國家</th><th>法律依據</th><th>條號</th><th>條文內容</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>■有料オプションサービスの内容</td><td>
<table>
<tr><td colspan="2">【固定系の例】</td></tr>
<tr><td>IP電話サービス</td><td>月額基本料〇〇円、市内通話〇〇円／分、携帯電話・PHS宛通話〇〇円／分、解約費用なし(※)</td></tr>
<tr><td>ウイルス・セキュリティチェックサービス</td><td>月額〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし(無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。)(※)</td></tr>
<tr><td colspan="2">【移動系の例】</td></tr>
<tr><td>公衆無線LANサービス</td><td>月額基本料〇〇円、解約費用なし(※)</td></tr>
<tr><td>音楽配信サービス</td><td>月額〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし(無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。)(※)</td></tr>
<tr><td colspan="2">・連絡先
△△(株)お客様サポート室
電話:0120－456－×××
(受付時間:平日9:30～20:00、土日祝日9:30～18:00)
ウェブページ:http://www.example.co.jp/customersupport
・ウェブページで契約変更・解約を行う場合には、別途送付するID、パスワードが必要です。当該ID及びパスワードをお忘れの際には上記カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>解除主契約對選擇契約影響摘要：
當消費者解除主契約時，並不會直接對選擇契約產生解除效果，但此並不妨礙電信業者向消費者解除主契約時，一併主張解除選擇契約。此外，若係主契約解除時，即無法提供之選擇服務（如：電話答錄機等附加功能類別選擇服務），即使欲履行也僅會產生債務不履行之結果，不論由電信業者抑或消費者提出解除主契約，最終均會造成選擇服務契約一併解除之效果。
解除主契約對選擇契約影響日文原文參考：</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			本体の電気通信役務契約の初期契約解除に伴い付随契約について事業者が自主的に契約解除に応じることを妨げる趣旨ではない。また、例えば対象となる電気通信役務なくしては付随有償継続役務の提供が成り立たない場合は、通常、初期契約解除後に付随有償継続役務の契約を継続させてもその履行をすることができず債務不履行となり、結果的に付随有償継続役務の契約も解除されるものと考えられる。
韓國	電信事業法	第 2 條第 6 款	電信通訊服務：利用電信通訊設備，媒介他人之通訊，或提供電信通訊設備供他人通訊使用。 “ 전기통신역무 ” 란 전기통신설비를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공하는 것을 말한다.
		第2條第10款	一般性服務：所有使用者可以隨時隨以適當費率獲得之基礎電信通訊服務。 “보편적 역무”란 모든 이용자가 언제 어디서나 적절한 요금으로 제공받을 수 있는 기본적인 전기통신역무를 말한다.
		第2條第11款	骨幹通訊服務：電話、網際網路連線等，傳輸語音、數據、影像，且不改變其內容型態之電信通訊服務，及租賃電信通訊線路設備，傳輸、接受聲音、數據、影像等之電信通訊服務。 등을 그 내용이나 형태의 변경 없이 송신 또는 수신하게 하는 전기통신역무 및 음성·데이터·영상 등의 송신 또는 수신이

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			가능하도록 전기통신회선설비를 임대하는 전기통신역무를 말한다. 다만, 과학기술정보통신부장관이 정하여 고시하는 전기통신서비스(제 6 호의 전기통신역무의 세부적인 개별 서비스를 말한다. 이하 같다)는 제외한다.
		第 2 條第 12 款	附加通訊服務：骨幹通訊服務以外之電信通訊服務。 “부가통신역무”란 기간통신역무 외의 전기통신역무를 말한다.
		第 2 條第 12 之 2 款	線上影片服務：藉由資通訊網路，提供電影及影片物品振興法第 2 條第 12 款之短片物品影片內容之附加通訊服務。 “온라인 동영상 서비스”란 정보통신망을 통하여 「영화 및 비디오물의 진흥에 관한 법률」 제 2 조제 12 호에 따른 비디오물 등 동영상 콘텐츠를 제공하는 부가통신역무를 말한다.
		第 2 條第 14 款	特殊類型之附加通訊服務：著作權法第 104 條之特殊類型線上服務提供者之附加通訊服務，抑或藉由直接或間接連結電信通訊事業者之電信通訊設備，文字訊息發送系統發送文字訊息之附加通訊服務。 “특수한 유형의 부가통신역무”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 업무를 말한다. 가. 「저작권법」 제 104 조에 따른 특수한 유형의 온라인서비스제공자의 부가통신역무 나. 문자메시지 발송시스템을 전기통신사업자의 전기통신설비에

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			직접 또는 간접적으로 연결하여 문자메시지를 발송하는 부가통신역무
		第 22 條之 5	附加通訊業者以及係屬著作權法第 104 條之特殊類型線上服務提供者之附加通訊服務業者（簡稱措施義務業者），應藉由本身經營、管理之資通訊網，在向大眾公開傳播之資訊中，申報非法拍攝物 之傳播，或經由刪除要求或總統令所定機關、團體 之要求所知之事實，應立即採取刪除、遮斷連結等防止傳播之措施，不得有誤。 제 22 조제 1 항에 따라 부가통신사업을 신고한 자(제 22 조제 4 항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 포함한다) 및 특수유형부가통신사업자 중 제 2 조제 14 호가목에 해당하는 자(이하 “조치의무사업자” 라 한다)는 자신이 운영·관리하는 정보통신망을 통하여 일반에게 공개되어 유통되는 정보 중 다음 각 호의 정보(이하 “불법촬영물등 ” 이라 한다)가 유통되는 사정을 신고, 삭제요청 또는 대통령령으로 정하는 기관·단체의 요청 등을 통하여 인식한 경우에는 지체 없이 해당 정보의 삭제·접속차단 등 유통방지에 필요한 조치를 취하여야 한다.
		第 22 條之 7	使用者人數、流量等，合乎總統令所定基準之附加通訊業者 ，為提供使用者方便穩定之電信通訊服務，應確保服務安全手段、使用者要求事項處理等符合總統令所定必要措施。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			이용자 수, 트래픽 양 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 부가통신사업자는 이용자에게 편리하고 안정적인 전기통신서비스를 제공하기 위하여 서비스 안정수단의 확보, 이용자 요구사항 처리 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 취하여야 한다.
		第 22 條之 9	要求應用程式市場事業者為行動內容等結帳、退款等相關事項，應以使用條款明示等總統令所定方法，防止使用者受害，保護使用者權益。而科學技術資訊通訊部長或通訊傳播委員會為於應用程式市場中，保護行動內容等提供事業者，認為必要時，得依總統令所定，對應用程式市場事業者之應用程式市場經濟相關現況實施調查。 앱 마켓사업자는 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 사항을 이용약관에 명시하는 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자의 피해를 예방하고 이용자의 권익을 보호하여야 한다. 과학기술정보통신부장관 또는 방송통신위원회는 모바일콘텐츠 등의 거래를 중개하는 공간(이하 “앱 마켓” 이라 한다)에 모바일콘텐츠 등을 등록·판매하기 위하여 제공하는 자(이하 “모바일콘텐츠 등 제공사업자 ” 라 한다)의 보호 등을 위하여 필요한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 앱 마켓사업자의 앱 마켓 운영에 관한 실태조사를 실시할 수 있다.
		第 32 條	電信通訊業者應致力於預防電信通訊服務相關使用者受害，並應立即處理

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			使用者提起之正當意見或投訴。此情況下，若難以立即處理，應告知使用者其原因與處理時程。 전기통신사업자는 전기통신역무에 관하여 이용자 피해를 예방하기 위하여 노력하여야 하며, 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 한다. 이 경우 즉시 처리하기 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리일정을 알려야 한다.
			總統令所定之電信通訊業者 ，若考量電信通訊服務之種類、業務規模、使用者保護等後，與使用者簽訂電信通訊服務使用相關契約（含變更已簽訂契約內容），應將相關契約複本透過書面或電信通訊網路，送交使用者。 전기통신역무의 종류, 사업규모, 이용자 보호 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 전기통신사업자는 이용자와 전기통신역무의 이용에 관한 계약을 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다)하는 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 계약서 사본을 이용자에게 서면 또는 정보통신망을 통하여 송부하여야 한다.
		第 32 條之 4	總統令所定之電信通訊業者 ，若考量電信通訊服務之種類、業務規模、使用者保護等後，簽訂提供電信通訊服務相關契約時，（含透過代理或受託於電信通訊業者，提供電信通訊服務契約之代理店及委託店所簽訂之契約），必須獲得契約相對人同意，並使用非法加入防止系統，確認是否為

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			本人，若非本人，或拒絕確認是否為本人時得拒絕簽訂契約。 전기통신역무의 종류, 사업규모, 이용자 보호 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 전기통신사업자는 전기통신역무 제공에 관한 계약을 체결하는 경우(전기통신사업자를 대리하거나 위탁받아 전기통신역무의 제공을 계약하는 대리점과 위탁점을 통한 계약 체결을 포함한다) 계약 상대방의 동의를 받아 제 32 조의 5 제 1 항에 따른 부정가입방지시스템 등을 이용하여 본인 여부를 확인하여야 하고, 본인이 아니거나 본인 여부 확인을 거부하는 경우 계약의 체결을 거부할 수 있다. 전기통신역무 제공의 양도, 그 밖에 이용자의 지위승계 등으로 인하여 이용자 본인의 변경이 있는 경우 해당 변경에 따라 전기통신역무를 제공받으려는 자에 대하여도 또한 같다.
		第 33 條	電信通訊業者若有下列事由：(1)中斷電信通訊服務之提供，與提供電信通訊服務相關之使用者損害；(2)因使用者提起之正當意見或投訴之理由發生，或延誤處理相關之使用者損害，應賠償使用者。 전기통신사업자는 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의나 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감되거나 면제된다.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			1. 전기통신역무의 제공이 중단되는 등 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우 2. 제 32 조제 1 항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생 및 이의 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우
		第 45 條之 2	通訊傳播委員會設置通訊爭議調解委員，以有效率地調解電信通訊事業者與消費者之發生下列爭議： 1. 損害賠償相關爭議 2. 因使用條款與提供之電信通訊服務不同所發生之爭議 3. 電信通訊服務使用條款之簽訂、利用、中止過程中發生之爭議 4. 電信通訊服務品質相關爭議 5. 電信通訊事業者未向使用者說明或告知使用費用、約定條件、費用折扣等重要事項，或有虛假說明或告知之行為，其相關爭議 6. 應用程式市場之使用費結帳、取消結帳或退款相關爭議 7. 其他總統令所定之電信通訊服務相關紛爭 방송통신위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회” 라 한다)를 둘 수 있다. 1. 제 33 조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁 2. 이용약관(제 28 조제 1 항 및 제 2 항에 따라 신고하거나 인가받은

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁 3. 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁 4. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁 5. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁 6. 앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁 7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁
		第 45 之 5	希望進行電信通訊相關爭議調解者得記載總統令所定事項，向爭議調解委員會申請調解。而爭議調解委員會接獲爭議調解申請時，應通知其他當事人該項事實，並給予陳述意見之機會。且爭議調解委員會得向當事人提示其內容，勸告於調解前協議。 전기통신에 관한 분쟁의 조정을 원하는 자는 대통령령으로 정하는 사항을 기재하여 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다. 분쟁조정위원회는 제 1 항에 따른 분쟁조정 신청을 받은 때에는 그 사실을 다른 당사자에게 통지하여야 한다. 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인이 의견을 진술하려는

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			경우에는 특별한 사유가 없으면 의견진술의 기회를 주어야 한다. 분쟁조정위원회는 분쟁의 조정을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자, 이해관계인 등에 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.
		第 45 之 7	當事人若接受內容記載以強制實行為主旨之調解書，並簽名、記名、蓋章，調解書之正本具備與具執行力之執行權源相同之效力。 제 4 항에 따라 당사자가 강제집행을 승낙하는 취지의 내용이 기재된 조정서에 서명 또는 기명·날인한 경우 조정서의 정본은 「민사집행법」 제 56 조에도 불구하고 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다. 다만, 청구에 관한 이의의 주장에 대하여는 「민사집행법」 제 44 조제 2 항을 적용하지 아니한다.
		第 46 條	通訊傳播委員會若接獲第 45 條第 1 項之裁定申請，裁定前認定不適合裁定，或有其他必要時，得按照各爭議事件，組成小組委員會加以斡旋。 방송통신위원회는 제 45 조제 1 항에 따른 재정신청을 받은 경우에 재정을 하기에 부적합하거나 그 밖에 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁사건별로 분과위원회를 구성하여 이에 관한 알선을 할 수 있다.
		第 50 條	電信通訊業者不得從事下列損害或將損害公平競爭或使用者利益之虞之行為（以下稱「禁止行為」），或致其他電信通訊業者或第三者從事禁止行為。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			1. 關於提供、共同利用、共同使用、互連、共用、批發提供設備等，或提供資訊，有不合理或歧視性條件，或附加不當限制之行為。 2. 非法拒絕簽訂關於提供、共同利用、共同使用、互連、共用、批發提供設備等，或提供資訊之協定，或無正當事由，不履行已簽訂協定之行為。 3. 藉由提供、共同利用、共同使用、互連、共用、批發提供設備等，或提供資訊所知曉之其他電信通訊事業者之資訊等，非法利用於自身營業活動之行為。 4. 非法分類費用或收入之電信通訊服務（包括將電信通訊服務與其他電信通訊服務，廣播法第 2 條第 1 款之廣播或網際網路多媒體廣播事業法第 2 條第 1 款之網際網路多媒體廣播之全部或部分綁定後販賣的組合性販賣服務。以下本條同）之使用費用，或提供、共同利用、共同使用、互連、共用、批發提供設備等，或提供資訊等對價之計算行為。 5. 提供與使用條款不同之電信通訊服務，或明顯損害電信通訊使用者利益之方式提供電信通訊服務之行為。 6. 電信通訊業者未向使用者說明或告知使用費用、約定條件、費用折扣等重要事項，或有虛假說明或告知之行為。 7. 提供、共同利用、共同使用、互連、共用、批發提供設備等，或提供資訊等，決定或維持較供給成本不當提高之對價之行為。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			8. 利用使用電波法所分配頻率之電子通訊服務，以提供數位內容為目的之交易中，拒絕適當分配收入，或加以限制之行為。 9. 體現通訊終端設備機能之處，不當限制刪除不必要軟體，或等同刪除措施之行為，及安裝、運作、提議軟體，會不當限制安裝其他軟體之行為。 10. 應用程式市場業者仲介行動內容等交易時，不當利用自身在交易上的地位，對行動內容等提供事業者強制使用特定付款方式之行為。 11. 應用程式市場業者審查行動內容等時，不當延誤之行為。 應用程式市場業者在應用程式市場中，不當刪除行動內容之行為。 전기통신사업자(제 9 호부터 제 11 호까지의 경우에는 앱 마켓사업자로 한정한다. 이하 이 조에서 같다)는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위 ” 라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제 3 자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다. 1.설비등의제공・공동활용・공동이용・상호접속・공동사용・도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위 2.설비등의

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			제공・공동활용・공동이용・상호접속・공동사용・도매제공또는정보의 제공 등에 관하여 협정 체결을 부당하게 거부하거나 체결된 협정을 정당한 사유 없이 이행하지 아니하는 행위 3.설비등의제공・공동활용・공동이용・상호접속・공동사용・도매제공 또는 정보의 제공 등으로 알게 된 다른 전기통신사업자의 정보 등을 자신의 영업활동에 부당하게 유용하는 행위 4.비용이나수익을부당하게분류하여 전기통신서비스(전기통신서비스를 다른 전기통신서비스, 「방송법」 제 2 조제 1 호에 따른 방송 또는 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제 2 조제 1 호에 따른 인터넷 멀티미디어 방송의 전부 또는 일부와 묶어서 판매하는 결합판매서비스를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)의 이용요금이나 설비등의 제공・공동활용・공동이용・상호접속・공동사용・도매제공 또는 정보의 제공 등의 대가 등을 산정하는 행위 5. 이용약관(제 28 조제 1 항에 따라 신고한 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위 5 의 2. 전기통신사업자가 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			6.설비등의제공・공동활용・공동이용・상호접속・공동사용・도매제공 또는 정보 제공의 대가를 공급비용에 비하여 부당하게 높게 결정・유지하는 행위 7. 「전파법」에 따라 할당받은 주파수를 사용하는 전기통신역무를 이용하여 디지털콘텐츠를 제공하기 위한 거래에서 적정한 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위 8. 통신단말장치의 기능을 구현하는 데 필수적이지 아니한 소프트웨어의 삭제 또는 삭제에 준하는 조치를 부당하게 제한하는 행위 및 다른 소프트웨어의 설치를 부당하게 제한하는 소프트웨어를 설치・운용하거나 이를 제안하는 행위 9. 앱 마켓사업자가 모바일콘텐츠 등의 거래를 중개할 때 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 특정한 결제방식을 강제하는 행위 10. 앱 마켓사업자가 모바일콘텐츠 등의 심사를 부당하게 지연하는 행위 11. 앱 마켓사업자가 앱 마켓에서 모바일콘텐츠 등을 부당하게 삭제하는 행위
		第 56 條之 2	電信通訊事業者應向使用者就可使用其提供電信通訊服務之地區，及提供方式等，選擇電子通訊服務方面之資訊。而必須提供之資訊，其種類、資

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
			訊提供方式、程序係由科學技術資訊通訊部長決定並公告之。 전기통신사업자는 이용자들에게 그가 제공하는 전기통신역무의 이용 가능 지역 및 제공 방식 등 전기통신역무를 선택하는 데 필요한 정보를 제공하여야 한다. 제 1 항에 따라 제공하여야 하는 정보의 종류와 정보 제공 방법 및 절차는 과학기술정보통신부장관이 정하여 고시한다.
美國	1934 年通訊法	第 3 條	電信服務：不論使用何種設施，直接向公眾用戶提供有償電信服務 。 The term “electronic messaging service” means a service that provides real-time or near real-time non-voice messages in text form between individuals over communications networks.
	聯邦法規 SUBPART2 39.74	第 239.7401 條	電信：透過電線、電纜、衛星、光纖、雷射、無線電或其他電子、電氣、電磁方式傳輸、發射或接收任何性質的訊號、標誌、文字、圖像、聲音或情報；電信服務是滿足電信需要而以租賃或合約方式獲得的服務，包括提供此類服務的電信設施 。 “Telecommunications services” means the services acquired, whether by lease or contract, to meet the Government's telecommunications needs. The term includes the telecommunications facilities and equipment necessary to provide such services.
新加坡	1999 年電	第 2 條	1. 電信指透過有線、無線電、光學或其他電磁系統傳輸、發射或接收任

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

國家	法律依據	條號	條文內容
	信法		何性質的標誌、信號、文字、圖像、聲音或情報。 “telecommunications” means a transmission, emission or reception of signs, signals, writing, images, sounds or intelligence of any nature by wire, radio, optical or other electromagnetic systems whether or not such signs, signals, writing, images, sounds or intelligence have been subjected to re-arrangement, computation or other processes by any means in the course of their transmission, emission or reception. 2. 電信服務指任何電信服務，包括電信電纜的租賃，但不包括廣播服務。 “telecommunication service” means any service for telecommunications, including the leasing of a telecommunication cable, but excludes any broadcasting service.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄2：　111 年 8 月 22 日第一場專家座談會簡報

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

目錄

01 電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析

02 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

03 議題討論

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(1/5)

歐盟

- 電子通訊網路和服務共同監管框架（Common regulatory framework for electronic communications networks and services, Directive 2002/21/EC）
- 電子通訊服務（electronic communication services, ECS）是指透過電子通信網路提供有償服務(網際網路接取服務、人際通信服務、與訊號在電子通信網絡傳輸信號的服務）
- 歐盟執委會2019/12通過電子通訊服務提供商使用契約範本條例（Commission Implementing Regulation (EU) 2019/2243）
  - 電子通訊服務業者向消費者、小微企業與非營利組織提供電信服務時應以容易閱讀、理解和比較的方式提供具有通用結構的定型化契約

	內容	說明
1	服務和設備	• 說明電子通訊服務主要特徵 • 若套組綁服務，應說明所包含服務類型，例如電視套餐（IV packages）、隨選視訊（video on demand）或其他媒體服務等；若無法說明所包含之所有頻道，則可說明所提供之電視頻道類型。
2	網路服務速度和補救措施	• 針對固網接取服務，應包含最低、通常可用、最大下載和上傳速度；行動接取服務則應包括預估最大下載和上傳速度 • 網路接取服務速度或其他服務品質實際表現與契約內容存在持續性或經常性之差異，消費者可以根據國家法律採取補救措施
3	價格	• 包含每個計費週期的含稅價格，若因期非以月計算，應有每月價格 • 契約中應載明超過經常性價格的任何額外的固定價格，如訂閱服務、設備價格或任何有期限限制的折扣 • 非經常性價格的額外附加服務(additional services not included in the recurring prices)應單獨載明
4	期限、展延和終止	契約期限、契約期限屆滿前，提前終止、續約或終止契約之條件，應記載於契約中，應包括提前終止契約之費用，解除銷售設備之資訊
5	身障使用者功能	應包括對身心障礙使用者提供主要產品和服務的資訊，包括中繼服務，可所用的緊急資訊、費用設備、特殊資費等，並可要求說明詳細資訊
6	其他相關資訊	歐盟或國家法律所要求之相關資訊

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(2/5)

歐盟

- 歐洲電子通訊規範指令（European Electronic Communications Code (ECCS) Directive）前言（283）與第107條規定(**Bundled offers**)
- 捆綁至少包括網路接取服務或人際通信服務等，若捆綁項目由同一提供商根據相同或密切相關契約提供或銷售，應認為捆綁存在。
- 常見的電子通訊綑綁服務，如：
  - ✓固定寬頻（fixed broadband）+固定電話（fixed phone）
  - ✓固定寬頻+付費電視（pay TV）
  - ✓行動寬頻（mobile broadband）+行動語音電話（mobile voice phone）
  - ✓固定寬頻+固定電話+付費電視
  - ✓固定網路接入（fixed internet access）+防毒軟體（anti virus）+反垃圾郵件保護（anti-spam protection）
  - ✓電子通訊服務（ECS）+雲端計算（cloud computing）
  - ✓電信服務（telecommunication services）+內容服務（content services）
  - ✓電子通訊服務+平板電腦或電腦等電子通訊服務設備租賃協議

提供捆綁10大原則

1. 確保透明度(Ensure transparency)
2. 把事情簡單化(Keep it simple)
3. 傳達清晰易懂的契約條款與條件(Communicate clear and understandable contract terms and conditions)
4. 綑綁產品涉及多方契約的情況下有明確的責任分配(Apply clear liability principles where there are multiple parties/contracts involved in the bundled product)
5. 綑綁包中應呈現各項方案的價格比較(Price comparison tools should endeavour to reflect features of all components in a bundle)
6. 允許用戶退出綑綁包(Allow customers the possibility to switch out of a bundle)
7. 以單一帳單、說明或入口網站，提供消費者查找與其綑綁相關的不同帳單(Have a single bill or a single summary statement and/or a single portal for consumers to find the different bills associated with their bundle)
8. 明確綑綁產品的付款方式選擇(Make clear the choice of payment methods for bundled-only products)
9. 需標明投訴處理流程的內部/外部權責單位(Signpost the responsible (in-house or external) complaint handler)
10. 保護基本服務(Protect essential services)

stli

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(3/5)

英國

- 英國遵循2018/12歐洲電子通訊法（European Electronic Communications Code, EECC）更新
  - 2020/12實施之電子通訊服務的監管框架，加強電子通訊服務（包括寬頻、行動網路和市話服務等）消費者保護
- 英國2020/1脫歐，依據出協議，仍應落實EECC
- 2022/5電話付費服務管理局(Phone paid Services Authority, PSA)和 Ofcom 宣布，監管責任將在2023年底移交Ofcom，需經 DCMS批准，並不再作為獨立機構
- Ofcom依通訊法第121條核准頒布作業規範（最新為第15版，簡稱Code15，2022/4/5生效）
  - 賦予PSA對溢價費率服務（premiumrate service, PRS）業者依Code15執行之權力
  - PRS業者_類型：
    1. 網路營運者
    2. 中介服務提供者
    3. 商業服務提供者（若以其他支付方式如信用卡且未顯示在電信帳單，則非由PSA所管）

- Ofcom2022/6修正公布電信服務一般條款（General Conditions of Entitlement）：電子通訊服務提供者在英國提供服務時皆應遵守的監管規範
- 一般條款引定法律依據為通訊法第48條第1項規定
  - ✓網路運作(Part A: network functioning conditions)5條
  - ✓號碼與其他技術(Part B:numbering and other technical conditions)4條
  - ✓消費者保護(Part C: consumer protection conditions)8條
- 各章皆有說明適用業者類別，列出「受監管之提供者」（Regulated Providers），如A2、B1適用於所有通訊提供者，C8適用於行動服務提供者
- 本次更新重點：消保條款（C1、C2、C5與C7指引）
  - 消費者簽約前，提供清晰明確的資訊給消費者，並以不超過一頁的主要契約條款摘要（包含契約摘要則不得超過二頁），並應包含價格上漲對於消費者支付費用影響的明確示例
  - 針對弱勢與身心障礙消費者可以要求適當格式以接收相關文件，如中繼服務

stli

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

本事項適用於提供電信服務之企業經營者與用戶使用電信服務所簽訂之定型化契約。本事項所稱「電信服務」，係指電信管理法第三條第一項第二款「指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務」

應記載事項	
草案第一點	用戶與企業經營者資料
草案第二點	營業區域與服務內容*
草案第三點	申請程序*
草案第四點	異動程序
草案第五點	服務資費及條件
草案第六點	提供預付型服務之履約保證責任
草案第七點	特別權利義務條款*
草案第八點	契約之變更與終止
草案第九點	申訴及管轄法院
草案第十點	合理審閱期間

不得記載事項	
草案第一點	審閱期間拋棄之禁止
草案第二點	個人資料權利之行使
草案第三點	目的外之個人資料利用
草案第四點	單方變更契約或服務及不得異議視為之禁止
草案第五點	免除電信事業任意解除或終止契約賠償責任
草案第六點	用戶契約解除權或終止權限制
草案第七點	電信事業之責任限制
草案第八點	管轄法院
草案第九點	不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任。

（詳細草案內容詳參附件）

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

議題討論(1/2)

01 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案綜合討論

- 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案**適用之電信服務範圍**建議
- 本事項草案針對不同電信服務之技術限制及資訊揭露：是否以**原則性概念**納入應記載事項？是否列舉或例示？
  - **第二點營業區域與服務內容第三項**：業者應提供服務內容所應遵循之標準或所採取技術之相關資訊為何？如行動上網涵蓋資訊揭露、寬頻電路/語音服務技術說明、號碼可攜服務、技術限制等。
  - **第三點申請程序第四項**：業者應提供服務內容所應遵循之標準或所採取技術之相關資訊為何？如終端設備相關識別資訊（如型號、序號或IMEI等）揭露、電信配管、配線設備佈設、裝機等。
  - **第七點特別權利義務條款第十三項**：如領取用戶識別卡後，該識別卡無法使用且故障非可歸責於用戶之處理；業者提供之租用電信機線設備不得擅自變更其性能、用途或裝設地址之處理；終端設備裝、移後，經裝、移地址之建築物所有權人向甲方提出乙方並未居住於該址之聲明並經查證屬實者之處理等。
- 本事項草案之**其他建議**

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

議題討論(2/2)

02 消費者保護與電信消費爭議

- 從平衡消費者保護與電信多角化經營發展的觀點，請問**電管法或電信主管機關監管的最適範圍**為何？
- 電信業者提供之**加值服務（草案調整為「其他項目」）涉及消費爭議問題**，如何處理？
- 電信業者提供之**非電信服務或試用、贈送電信服務**，若涉及**捆綁契約**，請問電信業者是否有提供**保障消費者相關機制**？**如何改善消費爭議**之處理？

1舉數位國資訊工業發展藍圖 2開啟電影中文化時代 3打造台灣資訊品牌 4培養台灣資訊人才
5開創產業發問發展 6提升網路基礎建設 7E化政府系統 8普及網路應用人口
9建構資通法律制度 10降低軟體授權費 11強化數位內容 12推動數位科技外交
13實踐 e-Taiwan / m-Taiwan 14精進5G智慧科技創新應用 15支援文創與設計產業發展
16培育創業創業新動能 17責任數位國家智庫 18活化原鄉無線寬頻環境
19協助產業突破瓶頸強化資安防護 20數位經濟型化育者

THANK YOU

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄3：　111 年 8 月 23 日第二場專家座談會簡報

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

目錄

01 電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析

02 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

03 議題討論

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(1/5)

歐盟

- 電子通訊網路和服務共同監管框架指令（Common regulatory framework for electronic communications networks and services, Directive 2002/21/EC, Framework Directive）
- **電子通訊服務**（electronic communication services, ECS）是指**透過電子通訊網路提供有償服務**（網際網路接取服務、人際通訊服務，與透過電子通訊網絡傳輸信號的服務）
- 2019/12執委會通過電子通訊服務提供商契約摘要範本（Commission Implementing Regulation (EU) 2019/2243）
  - 電子通訊服務業者向消費者、小微企業與非營利組織提供電信服務時，**以容易閱讀、理解和比較的方式，提供具有通用結構的定型化契約**

	內容	說明
1	服務和設備	• 說明電子通訊服務主要特徵 • 若套組綁服務，應說明所包含服務類型，例如單服套餐（IV packages），隨選視訊（video on demand）或其他媒體服務等；若無法說明所包含之所有頻道，則可說明所提供之電視頻道類型
2	網路服務速度和補救措施	• 固網接取服務應包含最低、通常可用、最大下載和上傳速度 • 行網接取服務則應包括預估最大下載和上傳速度 • 網路接取服務速度或其他服務品質實際表現與契約內容存在持續性或經常性之差異，消費者可以根據國家法律採取補救措施
3	價格	• 包含每個計費週期的含稅價格，若因期非以月計算，應有每月價格 • 契約中應載明超過經常性價格的任何額外的固定價格，如訂閱服務、設備價格或任何有期限限制的折扣 • 非經常性價格的額外附加服務(additional services not included in the recurring prices)應單獨載明
4	期限、展延和終止	契約期限、契約期限屆滿前，提前終止、續約或終止契約之條件，應記載於契約中，應包括提前終止契約之費用，解除鎖碼設備之資訊
5	身障使用者功能	應包括對身心障礙使用者提供主要產品和服務的資訊，包括中繼服務，可所用的幫助資訊，專用設備，特殊資費等，並單獨說明詳細資訊
6	其他相關資訊	歐盟或國家法律所要求之相關資訊

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(2/5)

歐盟

- 歐洲電子通訊規範指令（European Electronic Communications Code (ECCS) Directive）前言（283）與第107條規定（**Bundled offers**）
- 捆綁至少包括網路接取服務或人際通信服務等；若捆綁由同一提供商根據相同或密切相關契約的提供或銷售，應認為捆綁存在
- 常見的與電子通訊之綑綁，如：
  - ✓ 固定寬頻（fixed broadband）+固定電話（fixed phone）
  - ✓ 固定寬頻+付費電視（pay TV）
  - ✓ 行動寬頻（mobile broadband）+行動語音電話（mobile voice phone）
  - ✓ 固定寬頻+固定電話+付費電視
  - ✓ 固定網路接入（fixed internet access）+防毒軟體（anti virus）+反垃圾郵件保護（anti-spam protection）
  - ✓ 電子通訊服務（ECS）+雲端計算（cloud computing）
  - ✓ 電信服務（telecommunication services）+內容服務（content services）
  - ✓ 電子通訊服務+平板電腦或智慧型電子通訊服務設備租賃協定

提供捆綁10大原則

1. 確保透明度(Ensure transparency)
2. 把事情簡單化(Keep it simple)
3. 傳達清晰易懂的契約條款與條件(Communicate clear and understandable contract terms and conditions)
4. 綑綁產品涉及多方契約的情況下有明確的責任分配(Apply clear liability principles where there are multiple parties/contracts involved in the bundled product)
5. 綑綁包中應呈現各項方案的價格比較(Price comparison tools should endeavour to reflect features of all components in a bundle)
6. 允許用戶退出綑綁包(Allow customers the possibility to switch out of a bundle)
7. 以單一帳單、說明或入口網站，提供消費者查找與其綑綁相關的不同帳單(Have a single bill or a single summary statement and/or a single portal for consumers to find the different bills associated with their bundle)
8. 明確綑綁產品的付款方式選擇(Make clear the choice of payment methods for bundled-only products)
9. 需標明投訴處理流程的內部/外部權責單位(Signpost the responsible (in-house or external) complaint handler)
10. 保護基本服務(Protect essential services)

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(3/5)

英國

- 英國遵循2018/12歐洲電子通訊法（European Electronic Communications Code, EECC）更新
  - 2020/12電子通訊服務的監管框架，加強電子通訊服務（包括寬頻、行動和市話服務等）消費者保護
- 英國2020/1脫歐，依退出協議，仍應落實EECC

- 2022/5電話付費服務管理局(Phone paid Services Authority, PSA)和Ofcom宣布，監管責任將在2023年底移交Ofcom，需變更DCMS批准，並不再作為獨立機構
- Ofcom依通訊法第121條核准頒布作業規範（最新為第15版，簡稱Code15，2022/4/5生效）
  - 賦予PSA對溢額費率服務（premiumrate service, PRS）業者依Code15執行之權力
  - PRS業者二類型：
    1. 網路營運者
    2. 中介服務提供者
    3. 商業服務提供者（若以其他支付方式如信用卡且未顯示在電信帳單，則非由PSA所管）

- Ofcom 2022/6修正公布電信服務一般條款（General Conditions of Entitlement）：電子通訊服務提供者在英國提供服務時皆應遵守的監管規範
- 一般條款訂定法律依據為英國通訊法第48條第1項規定
  - ✓網路運作(Part A: network functioning conditions)5條
  - ✓號碼與其他技術(Part B:numbering and other technical conditions)4條
  - ✓消費者保護(Part C: consumer protection conditions)8條
- 各章皆有說明適用業者類別，列出「受監管之提供者」（Regulated Providers），如A2、B1適用於所有通訊提供者，C8適用於行動服務提供者
- 本次更新重點：消保條款（C1、C2、C5與C7指引）
  - 消費者簽約前，提供清晰明確的資訊給消費者，並以不超過一頁的主要契約條款摘要（捆綁契約摘要則不得超過三頁），並應包含價格上漲對於消費者支付費用影響的明確示例
  - 針對弱勢與身心障礙消費者可以要求適當格式以接收相關文件，如中繼服務

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

本事項適用於提供電信服務之企業經營者與用戶使用電信服務所簽訂之定型化契約。本事項所稱「電信服務」，係指電信管理法第三條第一項第二款「指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務」

應記載事項	
草案第一點	用戶與企業經營者資料
草案第二點	營業區域與服務內容*
草案第三點	申請程序*
草案第四點	異動程序
草案第五點	服務資費及條件
草案第六點	提供預付型服務之履約保證責任
草案第七點	特別權利義務條款*
草案第八點	契約之變更與終止
草案第九點	申訴及管轄法院
草案第十點	合理審閱期間

不得記載事項	
草案第一點	審閱期間拋棄之禁止
草案第二點	個人資料權利之行使
草案第三點	目的外之個人資料利用
草案第四點	單方變更契約或服務及不得異議視為之禁止
草案第五點	免除電信事業任意解除或終止契約賠償責任
草案第六點	用戶契約解除權或終止權限制
草案第七點	電信事業之責任限制
草案第八點	管轄法院
草案第九點	不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任

（詳細草案內容詳參附件）

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

議題討論(1/2)

01 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案綜合討論

- 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案**適用之電信服務範圍**建議
- 本事項草案針對不同電信服務之技術限制及資訊揭露：是否以**原則性概念**納入應記載事項？是否列舉或例示？
  - **第二點營業區域與服務內容第三項**：業者應提供服務內容所應遵循之標準或所採取技術之相關資訊為何？如行動上網涵蓋資訊揭露、寬頻電路/語音服務技術說明、號碼可攜服務、技術限制等。
  - **第三點申請程序第四項**：業者應提供服務內容所應遵循之標準或所採取技術之相關資訊為何？如終端設備相關識別資訊（如型號、序號或IMEI等）揭露、電信配管、配線設備佈設、裝機等。
  - **第七點特別權利義務條款第十三項**：如領取用戶識別卡後，該識別卡無法使用且故障非可歸責於用戶之處理；業者提供之租用電信機線設備不得擅自變更其性能、用途或裝設地址之處理；終端設備裝、移後，經裝、移地址之建築物所有權人向甲方提出乙方並未居住於該址之聲明並經查證屬實者之處理等。
- 本事項草案之**其他建議**

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

議題討論(2/2)

02 消費者保護與電信消費爭議

- 從平衡消費者保護與電信多角化經營發展的觀點，請問**電管法或電信主管機關監管的最適範圍**為何？
- 電信業者提供之**加值服務（草案調整為「其他項目」）涉及消費爭議問題**，如何處理？
- 電信業者提供之**非電信服務或試用、贈送電信服務**，若涉及**捆綁契約**，請問電信業者是否有提供**保障消費者相關機制**？**如何改善消費爭議**之處理？

stli

10 2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

8/22第一場座談會初步討論重點歸納

01 定型化契約應記載及不得記載事項依據為消保法第17條

02 電信服務範圍回歸電管法定義

03 建議應記載及不得記載事項草案應抽象概括訂定

應記載	1	建議刪除：二（三）、三（四）（九）、四（二）（三）、八（一）-（三）、十（十三）
	2	建議調整為抽象概括訂定：二（一）（二）（五）（六）、四（七）、五（參考電信法第8條）、七（ ）（七）（十四）（十五）、九
	3	建議整合：四（一）到三、（四）到七、八
不得記載	1	建議參酌電信法調整或刪除：二、三
	2	建議調整：四、...不得約定需台東業務主管公告「或」通知用戶
	3	建議刪除：八（與應記載九重複）

stli

11 2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1擘劃我國資訊工業發展藍圖 2開啟電腦中文化時代 3打造台灣資訊品牌 4培養台灣資訊人才
5開創產業發展新契機 6提升網路基礎建設 7E化政府系統 8普及運用人口
9建構資訊法律制度 10營造軟體發展有利環境 11推動數位內容 12推動數位科技外交
13開啟 e Taiwan / m Taiwan 14精進5G智慧科技創新應用 15支援文創與設計產業發展
16培育創新創業新動能 17推往數位國家首部 18活化原鄉無線寬頻環境
19協助產業突破瓶頸推動強化資安防護 20數位轉型生育者

THANK YOU

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄4：　111 年 8 月 24 日第三場專家座談會簡報

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

目錄

01 電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析

02 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

03 議題討論

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(1/5)

歐盟

- 電子通訊網路和服務共同監管框架指令（Common regulatory framework for electronic communications networks and services, Directive 2002/21/EC, Framework Directive）
- **電子通訊服務**（electronic communication services, ECS）是指**透過電子通訊網路提供有償服務**（網際網路接取服務、人際通訊服務，與透過電子通訊網絡傳輸信號的服務）
- 2019/12執委會通過電子通訊服務提供商契約摘要範本（Commission Implementing Regulation (EU) 2019/2243）
  - 電子通訊服務業者向消費者、小微企業與非營利組織提供電信服務時，**應以容易閱讀、理解和比較的方式，提供具有通用結構的定型化契約**

	內容	說明
1	服務和設備	• 說明電子通訊服務主要特徵 • 若套組綁服務，應說明所包含服務類型，例如單服套餐（IV packages）、隨選視訊（video on demand）或其他媒體服務等；若無法說明所包含之所有頻道，則可說明所提供之電視頻道類型
2	網路服務速度和補救措施	• 固網接取服務應包含最低、通常可用、最大下載和上傳速度 • 行網接取服務則應包括預估最大下載和上傳速度 • 網路接取服務速度或其他服務品質實際表現與契約內容存在持續性或經常性之差異，消費者可以根據國家法律採取補救措施
3	價格	• 應包含個計費週期的含稅價格，若因則非以月計算，應有每月價格 • 契約中應載明超過經常性價格的任何額外的固定價格，如訂閱服務、設備價格或任何有期限限制的折扣 • 非經常性價格的額外附加服務(additional services not included in the recurring prices)應單獨載明
4	期限、展延和終止	契約期限、契約期限屆滿前，提前終止、續約或終止契約之條件，應記載於契約中，應包括提前終止契約之費用，解除鎖碼設備之資訊
5	身障使用者功能	應向特對身心障礙使用者提供主要產品和服務的資訊，包括中繼服務，可所用的幫助資訊，費用設備，特殊資費等，並單獨說明詳細資訊
6	其他相關資訊	歐盟或國家法律所要求之相關資訊

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

本事項適用於提供電信服務之企業經營者與用戶使用電信服務所簽訂之定型化契約。本事項所稱「電信服務」，係指電信管理法第三條第一項第二款「指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務」

應記載事項	
草案第一點	用戶與企業經營者資料
草案第二點	營業區域與服務內容*
草案第三點	申請程序*
草案第四點	異動程序
草案第五點	服務資費及條件
草案第六點	提供預付型服務之履約保證責任
草案第七點	特別權利義務條款*
草案第八點	契約之變更與終止
草案第九點	申訴及管轄法院
草案第十點	合理審閱期間

不得記載事項	
草案第一點	審閱期間拋棄之禁止
草案第二點	個人資料權利之行使
草案第三點	目的外之個人資料利用
草案第四點	單方變更契約或服務及不得異議視為之禁止
草案第五點	免除電信事業任意解除或終止契約賠償責任
草案第六點	用戶契約解除權或終止權限制
草案第七點	電信事業之責任限制
草案第八點	管轄法院
草案第九點	不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任

（詳細草案內容詳參附件）

stli

8 2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

議題討論(1/2)

01 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案逐條討論

- 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案適用之電信服務範圍建議
- 本事項草案之其他建議

02 消費者保護與電信消費爭議

- 從平衡消費者保護與電信多元化經營發展的觀點，請問電管法或電信主管機關監管的最適範圍為何？
- 電信業者提供之非電信服務，若涉及捆綁契約，實務上保障消費者相關機制為何？如何改善消費爭議之處理？

stli

9 2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

議題討論(2/2)

03 身分認證與打擊詐欺相關議題

- 參考110年度電信事業運用數據資料提供創新應用服務治理模式研究計畫之公眾意見諮詢，關於電信業者應優先發展領域的創新服務調查，有高達32%民眾支持電信業者利用電信資料提供「身分識別」相關的創新服務，同時應研保手機號失可立即停用、身分不會被盜用等。

近年來電信網路詐欺案件猖獗，詐欺犯非透過實體訊網路隱匿身分詐欺，111年7月行政院發布之「新世代打擊詐欺策略行動綱領」，期能「斬源頭、封後路」，從「識、堵、阻、懲詐」破解詐騙。

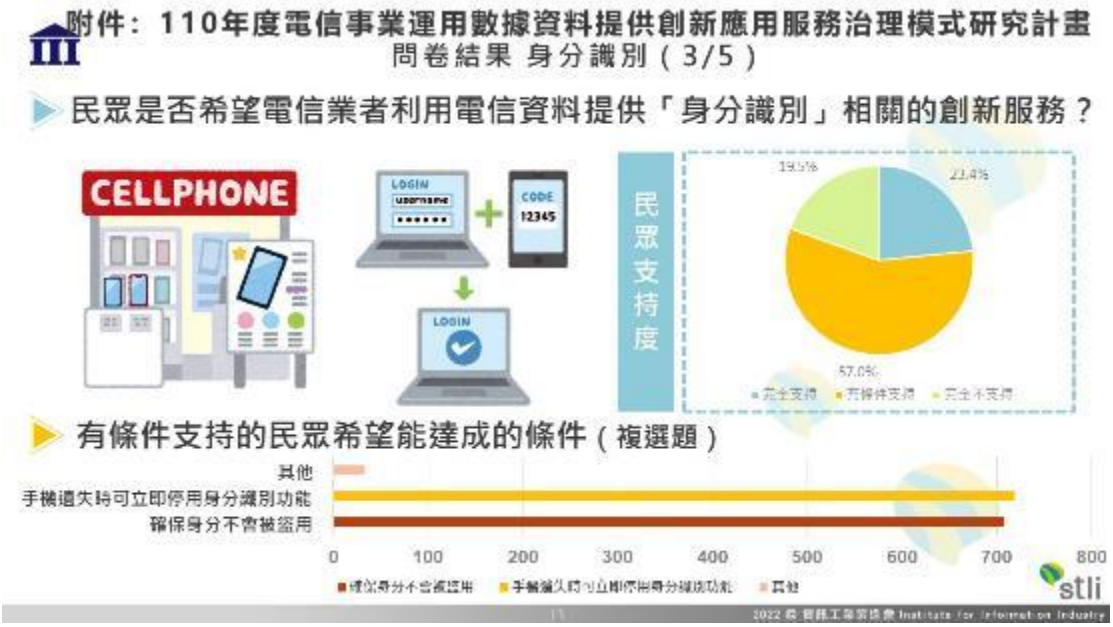
- 堵詐（通傳會統籌）：為遏止人頭門號詐騙工具、詐騙網頁刊登，防杜簡訊業者幫助詐騙及建立惡意簡訊攔阻機制；行動方案要求電信業者配合有關機關通知將暫停或終止電信服務(含停斷話、簡訊服務、上網服務)之條件納入定型化契約條款；管理及防制VPN業者詐騙，行動方案要求電信業者配合執法機關通知，對疑涉詐騙之虛擬私人網路(VPN)業者，停止續約，並依電業者提供電路出租服務時，除落實用戶實證作業核外，並提醒經營VPN業務之用戶，於提供VPN服務時，須落實使用者身分(KYC)查核及實名制。
  - 詢問目前對電信服務身分認證相關建議或看法？打詐效益？
  - 電信業者提供非電信服務或試用、贈送電信服務是否也會涉及身分認證問題，如何處理？

附件：110年度電信事業運用數據資料提供創新應用服務治理模式研究計畫公眾意見諮詢問卷概覽（1/5）

- 蒐集期間：2021/7/19-2021/8/1
- 有效樣本：1333份
- 誤差範圍：3%
- 樣本蒐集方法：

1. 財團法人資訊工業策進會官網、電子報
2. 達文西個資暨高科技法律事務所官網、電子報
3. 中華民國電腦稽核協會官網、電子報
4. 臉書分享及Line群組轉傳

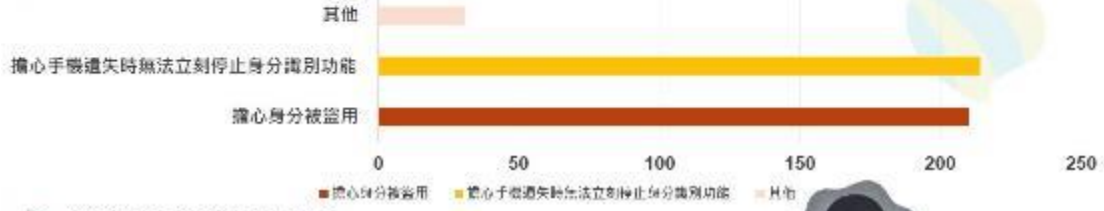
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附件：110年度電信事業運用數據資料提供創新應用服務治理模式研究計畫
問卷結果 身分識別（4/5）

民眾完全不支持的原因（複選題）



其他民眾考量因素

- ✓台灣販賣人頭門號的情況嚴重，可能會擴大冒用身分犯罪問題
- ✓希望能禁止串連其他資料
- ✓手機權限安全性相對於電腦較差，若要限制機種則會有近用權的問題
- ✓希望相關軟體能開放原始碼，杜絕隱匿後門的可能

stli

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

附件：110年度電信事業運用數據資料提供創新應用服務治理模式研究計畫
問卷統計：民眾個資顧慮排行榜（5/5）

1. 若需要創新利用本人的資料，有無事先經過本人同意？(901人次)
2. 電信資料是否會提供第三方？(832人次)
3. 如何更便利地行使個人資料相關權利？(808人次)
4. 資料的安全性？(728人次)
5. 有無事先進行隱私風險評估？(668人次)

- 電信資料提供給第三方前是否經過有效的去識別化？(572人次)
- 電信業者如何確保第三方遵守個資法規範？(537人次)
- 資料於保存期限後是否會徹底刪除？(536人次)
- 資料是否會傳輸至境外？(367人次)
- 其他
  - 需要獨立的個資專責機關
  - 完整揭露創新服務的運作與技術框架
  - 應有外部定期稽核
  - 當事人有權查詢追蹤個資如何被使用
  - 電信資料只能在電信業務服務上使用

(22人次)

stli

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1擘劃我國資訊工業發展藍圖 2開啟電腦中文化時代 3打造台灣資訊品牌 4培養台灣資訊人才
5開創產業發展新契機 6提升網路基礎建設 7E化政府系統 8普及運用人口
9建構資訊法律制度 10營造軟體發展有利環境 11推動數位內容 12推動數位科技外交
13開啟 e Taiwan / m Taiwan 14精進5G智慧科技創新應用 15支援文創與設計產業發展
16培育創新創業新動能 17推往數位國家首部 18活化原鄉無線寬頻環境
19協助產業突破瓶頸推動強化資安防護 20數位轉型生育者

THANK YOU

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄5： 111 年 11 月 1 日第四場專家座談會簡報

電信服務定型化服務契約條款應記載或不得記載事項之建議草案文件專家座談會

資策會科法所

2022/11/1

www.iii.org.tw

stli 科技法律研究所 SCIENCE & TECHNOLOGY LAW INSTITUTE

資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(4/6)

日本 電信服務與選擇服務

- 決量活電信通訊事業法相關規範之電信服務範圍包含：
  - ✓ 固定網路服務
  - ✓ 行動電話服務
  - ✓ 光纖網路服務
  - ✓ 無線網路服務
  - ✓ 有線電視網路服務
  - ✓ 公共無線區域網路服務
  - ✓ 預付服務
- 電信相關法規：
  - ✓ 電信通訊事業法（電気通信事業法）
  - ✓ 電信通訊事業法施行細則（電気通信事業法施行令）
  - ✓ 電信通訊事業法之消費者保護規則指引（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）：作為電信業者應保護消費者權益規定之基本方針，明確化電信通訊服務消費者保護規則，使消費者安心使用電信服務

電信通訊事業法之消費者保護規則指引章節	
前言	介紹
第一章	適用之電信服務與電信業者種類
第二章	簽訂契約前之說明義務
第三章	書面交付義務
第四章	初期契約解除制度
第五章	申訴處理
第六章	電信業者之禁止行為
第七章	對媒介業務受託業者之指導措施
第八章	將來終休止或廢止公告週知
第九章	其他業務改善命令對象之業務經營

- 選擇服務（附隨有償綑綁性契約）：係指與電信業者締結電信契約時附隨締結之其他服務契約，或是以電信契約為媒介提供附加的有償服務

選擇服務示例	
附加功能類別	如電話答錄、前按重撥等
通訊類別	如遠端（Remote Lock）、位置搜尋等
網路內容、應用程式類別	如動畫下載、音樂下載、手機回函式、簽表鈴聲鈴聲等
安全、合機類別	如保險金額、公共場所報警
其他	如信用卡服務、保險、綜合生活支援、網路不動產服務等

- 不須讓電話格契約事前說明義務，仍須在消費者有使用意願時明確說明
- 電信服務契約消費者而言是完全不同的契約，須以書面契約明確記載（名稱、費用與其他收費、臨時折扣條件、契約解除與變更條件、聯絡資訊，若與主契約相異，則應記載相關聯絡資訊與方式）
- 解除電信主契約，不會直接對連接契約產生解除效果

電信通訊事業法消費者保護規則指引適用範圍

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(5/6)

韓國 電信服務 附加服務

- 電信通訊事業法（전기통신사업법）
- 電信服務（선기통신역무）：利用電信通訊設備，媒介他人之通訊，或提供電信通訊設備供他人通訊使用（§2(8)）
- 骨幹通訊服務（기간통신역무）：電話、網際網路連線等，傳輸語音、數據、影像，且不改變其內容型態之電信通訊服務，及租賃電信通訊線路設備，傳輸、接受聲音、數據、影像等之電信通訊服務（§2(11)）
- 電信通訊業者之義務：提供電信通訊服務資訊，建立消費者保護制度提供消費者契約複本，防止非法使用行動通訊終端設備
- 賠償責任：電信通訊業者若有以下情況，做賠償使用者
  (1)中斷電信通訊服務之提供，與提供電信通訊服務相關之使用者損害
  (2)因使用者提起之正當意見或投訴之理由發生，或延誤處理相關之使用者損害

- 2021/8電信事業法修正案，要求應用程式市場事業者就付款、退款等事項，應以使用條款明示，並允許應用程式開發者使用其他支付系統

- 附加通訊服務（부가통신역무）：係指骨幹通訊服務以外之電信通訊服務（§2(12)）
- 特殊類型之附加通訊服務（특수한 유형의 부가통신역무）（§2(14)）
  - ✓ 著作權法§104特殊類型線上服務提供者之附加通訊服務，直接或間接連結電信通訊事業者之電信通訊設備發送訊息之附加通訊服務
- 附加通訊服務業者之義務
  - ✓ **防止傳播非法拍攝物**：§22-5附加通訊業者、著作權法§104特殊類型線上服務提供者之附加通訊服務業者，應藉由本身經營、管理之資通訊網路，在向大眾公開傳播之資訊中，申報非法拍攝物之傳播，或經由刪除要求或機關、團體之要求所知之事實，應立即採取刪除、遠斷連結等防止傳播之措施
  - ✓ **確保服務安全性**：§22-7使用者人數、流量等，合乎總統令所定基準之附加通訊業者，為提供使用者方便穩定之電信通訊服務，應確保服務安全手段，使用者要求事項處理等符合總統令所定必要措施

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析歸納(2/2)

國家	相關法規	電信服務定義	加值服務/綑綁服務
韓國	電信通訊事業法	• 電信服務：利用電信通訊設備，媒介他人之通訊，或提供電信通訊設備供他人通訊使用者 • 得新通訊服務：電話、網際網路連線等，傳輸語音、數據、影像，且不改變其內容型態之電信通訊服務，及租賃電信通訊設施設備、傳輸、接受語音、數據、影像等之電信通訊服務	• 附加通訊服務：係指電信通訊服務以外之電信通訊服務 • 附加通訊服務業者之義務 ✓ 防止傳播非法拍攝物 ✓ 確保服務安全性
美國	• 1934年通訊法 • 1996年電信法 • 聯邦法規SUBPART 239, 74	滿足政府電信需要而以非實體合約方式提供的服務，包括提供此類服務的電信設施	FCC要求電信服務提供者： ✓ 清晰、平實的用語敘述所需收費的服務 ✓ 即確指出每項收費相關的服務提供者 ✓ 明確說明服務費用未繳納時，可能導致基本服務中斷 ✓ 於帳單上顯示一個或多個免費諮詢電話
新加坡	• 1999年電信法 • 電信及媒體服務競爭實務守則	透過有線、無線電、光學或其他電磁系統傳輸、發射或接收任何性質的標誌、信號、文字、圖像、聲音或情報，電信服務指任何電信服務，包括電信電纜的租賃，但不包括廣播服務	IMDA加諸消費者保護措施要求： ✓ 禁止不利消費者契約變更 ✓ 提高計費透明度 ✓ 提供關鍵資訊摘要，強化消費者對契約之理解

stli

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬

（詳細內容與版本對照請參附錄）

應記載事項	
草案第一點	用戶與企業經營者資料
草案第二點	服務區域與服務內容
草案第三點	申請與異動程序
草案第四點	服務資費及條件
草案第五點	提供預付型服務之通知儲值義務業者批售預付型服務應依「商品(服務)標準定型化契約應記載及不得記載事項」提供通知保障機制及相關費用之資訊
草案第六點	特別權利義務條款
草案第七點	契約之變更與終止
草案第八點	申訴及管轄法院
草案第九點	合理審閱期間

不得記載事項	
草案第一點	不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使
草案第二點	不得約定電信事業得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款
草案第三點	免除電信事業任意解除或終止契約與所應負擔之賠償責任
草案第四點	不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權
草案第九點	不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任
草案第八點	電信服務及非電信服務費用之帳單應明細分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務

stli

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

議題討論

01 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案綜合討論

- 目前草案相較第一版已更為精簡，請問還有其他應於本草案規定事宜，以利減少電信消費爭議？或其他建議？

02 消費者保護與電信消費爭議

- 電信業者提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，除了目前條款中（三(六)、六(六)）規定之服務期滿後，須經用戶同意始得繼續收取費用，以及應另行約定結合銷售服務契約、非電信服務契約或提供商品保固說明外，**請問還有其他措施建議？**
- 承上題，除了試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，請問從消保觀點或是消費爭議處理實務經驗，**還有其他應於本草案規定之情況或是措施，以利減少電信消費爭議、保護消費者權益？**
- 8月座談會中有建議以匯流思維思考結合銷售服務，當跨業合作模式增加，規管界限越趨模糊後，**對於未來監理政策之建議？如何促進結合銷售服務之跨部門溝通協調或應如何建立合作機制？各自作用和責任為何？**

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

1舉數位國資訊工業發展藍圖 2開啟電腦中文化時代 3打造台灣資訊品牌 4培養台灣資訊人才
5開創產業發問發展 6提升網路基礎建設 7E化政府系統 8普及網路應用人口
9建構資訊法律制度 10積極輔導數位落差 11推動數位內容 12推動數位科技外交
13實踐 e-Taiwan / m-Taiwan 14精進5G智慧科技創新應用 15支援文創與設計產業發展
16培育創業創意新動能 17責任數位國家官降 18活化資訊無線寬頻環境
19協助產業突破瓶頸強化資安防護 20數位轉型化育者

THANK YOU

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

壹、應記載事項

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
一、用戶與企業經營者資料 (一)用戶之姓名、電話及住址所或營業所 用戶名稱： 身分證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	一、用戶與企業經營者資料 (一)用戶之名稱、電話及住址所或營業所 用戶名稱： 身份證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	一、依電信管理法第三條第九款規定之用戶係包括申取位電號，依照各業務管理規則所開放之相對人，皆為消費者保護法（下稱消保法）第二條第十款定義之消費者，故本條第一項第一款規定，電信業者應載明電信事業之名稱及電話或電子郵件等便於消費者得迅速與該公司聯繫之通訊資訊，以滿足消費之支付紀錄提供消費者，供消費者知悉與其相對人。
二、應載明與附隨內容 (一)業者監測用戶使用電信金融（含電信費、金融費、通訊費），作為監測用戶使用金額之參考，以防止金額超過預算。 (二)業者得依照內容如下： 1. 基本項目： 2. 其他項目： (三)告知對於用戶個人資料之蒐集、處理或利用方式及用戶得行使之權利（如：查詢或請求閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集、處理或利用、刪除個人資料）及行使之方式。	二、應載明與附隨內容 (一)業者監測用戶使用電信金融之設定與提供之監測結果。 (二)業者提供監測內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	一、依消保法第四條、第五條規定，電信事業對於其提供之服務，應提供消費者充分與正確之資訊，以利消費者作成正確合理之消費行為。 二、依照本條第一項第二款規定，本點明定業者應載明之內容，說明內容以電信業務提供之內容，分為基本項目與其他項目。

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
一、申請程序 (一)用戶欲辦申請電信服務之種類，以一自然人、法人或非法人團體可設申請為限，並應填寫申請書並附上相關證明文件，並親至業務經營場所或提供用戶得以文字相同之器具方式，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，並作成第二本供業者保管及備存影本（或影像檔）： 1. 自然人：身分證明文件（本國人需民眾身分證或護照；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。） 2. 法人及非法人團體：需檢： 1) 設有主管機關核發之法人設立許可文件、營業登記證明文件或其他證明文件。 2) 代表人（或負責人）之國民身分証、護照或外僑永久居留證。 3. 其他依業務經營及管理需求（或影像檔）。 (二)用戶欲辦理填寫申請書時，得以簡易程序以符合電子簽章法之數位簽章方式填寫申請文件，並上傳前項證件或影像檔留存於業者系統，依業者進行自動審核。 (三)業者依第二項規定登錄用戶資料之保存，應於用戶終止後五年內解決爭議者，保存期限為終止後五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 (四)技術說明及實務測試：若計畫書內以系統性製作銷售給個人型態電信服務（含透過社群軟體內容所傳遞或運之標準版所設計或技術之相關資訊。）	一、申請與審核程序 (一)用戶申請電信服務，業者應向用戶說明，應提供資格證明，包括：「身分證明文件」證明資料。 (二)前項身分證明文件證明，該本國自然人年滿十八歲者，得提供身分證及戶籍謄本或數位身分證，並辦理一及兩民眾身分證或護照外之其他足資辨識身分之證明文件號碼；該外國自然人申請者，得提供身分證及外僑永久居留證號碼，或護照、外僑永久居留證影本、及其他足資辨識身分之證明文件影本；該法人、非法人團體或其他申請者，得提供：該法人、非法人團體或其他申請者，得提供： (三)業者依前項規定登錄用戶資料之保存，應於用戶終止後五年內解決爭議者，保存期限為終止後五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 (四)用戶為行為能力人，限制行為能力人，要求前自然人之監護人之法定代理人，得向業者提供足以證明其與該法定代理人關係之證明文件。 (五)用戶委託代理人辦理申請時，應提供能確認代理關係之證明文件以備查核。 (六)業者得向用戶索取經其核准或轉接之電信服務或組合銷售相關服務，惟應力求其索取合理，同一用戶得向業者申請取消，並應於用戶取消後即刻終止，避免用戶困擾，造成收取費用。	一、依照各營業法第十七條第二項第二款規定，本點明定申請與審核程序所需之文件及其進行方式、期間。 二、依電信管理法第五條及第四十八條規定，電信事業分配用戶使用電信號碼或第二類電信事業用戶資料，目的公共電信網絡電話用戶及書面或依照十二歲第二項第五款規定，得採配得該電話用戶或電信號碼或負有監督行義務者，因進行之方法之一則是依二種以上用戶身分資料驗證方式，而用戶資料包括姓名、住址、二個分別得以作驗證資料，為確保用戶驗證資料之合法利用，行政院基本設施委員會，應依本條規定用戶驗證平用戶提供電信服務者，應先核對及登錄用戶資料，確認用戶身分，依照各該服務性質差異，得作該項資料種類，同，給行政院得就數位服務規劃，申請與需數據身份的個人的各電子簽章法之數位簽章方式申請作等事宜，以利業者進行身分核對。 三、電信事業與消費者完成事業申請程序之完成，要求無論是書面或是二十八條規定，關於各項證明，包括，但應永久保存或有關本契約書對事項有用，應於作廢決算程序辦理終了後，至少保存五年，但法令有規定者，依其規定。 四、實際上行為能力人，限制行為能力人，要求前自然人可能因消費糾紛爭議，為保障消費者合理權益而將該年限設定為六歲以不適定狀態，本點明定應得業法定代理人，如前人或限定代理人之意思同意並給與足以證明用戶與其法定代理人關係證明文件。 五、依電信管理法第十七條第二項第八款規定，業者不得限制用戶終止電信服務的申請或設定（或非電信服務）其他條件，或以不合理的方式為之。 六、依照電信管理法第十七條第二項第八款規定，業者不得限制用戶終止電信服務（或非電信服務）其他條件，或以不合理的方式為之。

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
二、特別權利義務條款 7. 利用電信號碼於電信半盲刊登販售廣告：須經取得國家通訊傳播委員會核發電信號碼許可。 (十) 用戶使用電信服務，因前項機構資訊業者登錄資料不正確所致損失或費用者，甲方得拒絕申請電信號碼許可，業者應限期改正申請之用戶號碼數量及服務項目。 (八) 用戶使用電信服務提供他人使用而有違六項各款情形之一者，如同。 (九) 用戶使用之電信服務有被盜接、費用之虞時，業者應立即通知用戶，並暫停電信號碼之使用；但事後證明用戶非故意或有利該項或疏忽之事實。 (十) 用戶發現使用之電信服務被盜接、費用時，對於所產生之費用負責義務，應立即通知業者並提出申訴，並得請求利息損失或賠償之事實。 (十一) 前二項情形，就同電話之電信盜接費用，用戶只負通話費，但如經業者證明確有證明確認用戶使用用戶端電信號碼所致者，用戶仍需繳納。 (十二) 用戶發現本票填第五點第七項之資訊或物品有誤時，得先或請聯絡，經立即以書面通知業者更換電信號碼，未經立即者時，用戶仍應支付因該電信號碼之所有費用，但已繳者經通知後之電信服務費用，不在此限。 (十三) 我國法制及實務機關：得對除他告以外對任何客觀人隱私職事務。 (十四) 等有因提供重要需要，依個人資料保護法所定事，處理、利用之用戶相關資料（包含個人識別碼或帳戶或帳號）隨自行主張或及其他相關資訊全提供，得供用戶可知，同意，電話通知，特殊或書面等人告知，不得違背他自願的原則。 (十五) 前項之用戶資料，如涉及有個人資料電腦目的外之利用，應先取得用戶同意，但經業者事前依個別用戶人格必需與用戶本人語之溝通，得提供第二人使用。		

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
八、契約之變更與終止 ( ) 用戶欲於十個位電話時，應依第二點第一項規定檢附相關證件或委託代理人持委託書，向業者之各分公司辦理（或線上申請），同意書內容（含電話號碼）以書面時提供止使用于續，並開通所有費用。 ( ) 用戶非經業者同意或依法律規定，不得將電信服務契約之權利及義務全部或一部轉讓第三人，如有違反，業者得終止本契約。 (二) 契約之變更或終止，應於十個營業日前，以以適當公告或書面通知用戶後，始為契約之一部分。 (三) 契約條款有變更時，如經業者以書面或電子郵件通知用戶後，用戶於通知後十日內未為反對之表示者，視為接受該變更或新增條款。 (四) 用戶終止契約時，業者不得拒絕或無理由拖延。 (五) 業者因故暫停或終止電信服務時，應以適當方式公告及通知消費者。 (六) 業者應於網頁上載明資費方案、優惠期內終止契約之違約金計算方式或計算方式與本契約所載相方之差距，應方差距金額。 (七) 業者因電信或終止電信服務時，本契約自動終止，業者應於終止日前一個月將對外公告及通知用戶。 (八) 用戶應於下期月內至業者辦理終止手續，並繳清退金及其他相關用之手續，逾期未完成終止手續者，業者得依法律規定處理。	七、契約之變更與終止 ( ) 用戶欲於十個位電話時，應依第二點第一項規定檢附相關證件或委託代理人持委託書，向業者之各分公司辦理（或線上申請），同意書內容（含電話號碼）以書面時提供止使用于續，並開通所有費用。 (二) 契約之變更或終止，應於十個營業日前，以以適當公告或書面通知用戶後，始為契約之一部分。 (三) 契約條款有變更時，如經業者以書面或電子郵件通知用戶後，用戶於通知後十日內未為反對之表示者，視為接受該變更或新增條款。 (四) 用戶終止契約時，業者不得拒絕或無理由拖延。 (五) 業者因故暫停或終止電信服務時，應以適當方式公告及通知消費者。 (六) 業者應於網頁上載明資費方案、優惠期內終止契約之違約金計算方式或計算方式與本契約所載相方之差距，應方差距金額。 (七) 業者因電信或終止電信服務時，本契約自動終止，業者應於終止日前一個月將對外公告及通知用戶。 (八) 用戶應於下期月內至業者辦理終止手續，並繳清退金及其他相關用之手續，逾期未完成終止手續者，業者得依法律規定處理。	一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定用戶終止電信服務得免附證明文件，降低契約之阻力。 二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定契約之變更或終止，應經主管機關核准，並以適當公告或書面通知用戶後，始為契約之一部分。 三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定業者如因故暫時終止或消除部分電信服務或調整資費方案，以及新用戶申請前置中止時，新用戶之自會相關方式。

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
九、申訴及協調法院 (一) 用戶對電信提供之服務如有爭議者，除可循電信之申訴程序外，亦得至電信申訴中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之地位消費爭議處理機構提出申訴，構告訴得選擇依相關法令規定處理。 (二) 消費免費申訴專線：0000000000或網站網址：0000000000，電信消費爭議處理機構申訴中心申訴專線：0800034580。 (三) 因契約涉訟者，雙方同意以___地方法院為第一審管轄法院，雙方並未合意時，以用戶申請電信服務之營業單位所在地法院為第一審管轄法院，但不得排除以其他有管轄法院之適當處所為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十三條之九有關小額訴訟管轄法院之適用。	八、申訴及協調法院 (一) 用戶對電信提供之服務如有爭議者，除可循電信之申訴程序外，亦得至消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之地位消費爭議處理機構提出申訴，構告訴得選擇依相關法令規定處理。 (二) 消費免費申訴專線：0000000000，電信消費爭議處理機構申訴專線：0000000000。 (三) 因契約涉訟者，雙方同意以___地方法院為第一審管轄法院，雙方並未合意時，以用戶申請電信服務之營業單位所在地法院為第一審管轄法院，但不得排除消費者保護法第四十三條之九有關小額訴訟管轄法院之適用。	一、依消費爭議處理辦法第四十二條第一項規定，調解期日應於調解委員會受理調解之日起二十日內為之，但有正當理由者，得延長之。調解期日，應通知當事人或其代理人到場。用戶得向消費者保護團體或電信申訴中心申訴。 二、依電信管理法第十七條第二項第六款規定，應由電信事業載明於與電信消費者簽訂之契約書，並公告於營業場所及網站，本契約第___條第___項參照。 三、關於管轄合意之定型化契約條款，限制消費者保護法第十一條至第十七條有關規定及民事訴訟相關規定的約束，不得違反誠信原則或其他強制或禁止規定，例如消費者保護法第十條及行政院依其授權行政命令消費爭議處理辦法第四十三條之九有關小額訴訟管轄法院之適用。 四、依消費者保護法第十一條之一第一項規定，契約書應記載契約之條款，如定型化契約中之一部分條款違反誠實及信用原則，對消費者顯失公平者，該部分條款無效。但該條款經報主管機關核准者，不在此限。 五、依民事訴訟法第二十八條之八第一項規定，小額事件當事人之一造為法人或商人者，依其與他造間就消費關係所生之訴訟，他造得向其住所、主營業所、主事務所或營業所所在地之管轄法院起訴。
十、合理審閱期間 電信事業與用戶訂立定型化契約前，電信事業應提供契約供用戶審閱全部內容，並應用戶確認已攜回審閱，或用戶書面、用戶線上簽不表示意思之表示，並應將該契約於中華民國___年___月___日報由電信主管機關（契約審閱期間不得少於二日）。	九、合理審閱期間 電信事業與用戶訂立定型化契約前，應提供電信服務定型化契約條款供用戶審閱全部內容，並應用戶確認已攜回審閱或用戶書面、用戶線上簽不表示意思之表示，以用戶審閱至少二日以上。	依消費者保護法第十一條之一第一項規定，契約書應供用戶攜回審閱之期間，至少為三日。

2022 資訊工業策進會 Institute for Information Industry

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

貳、不得記載事項

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
一、消費糾紛處理機制之排除	刪除。	N/A
二、個人資料保護之行使 不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料保護之行使： (一) 查詢或請求閱覽。 (二) 請求製給複製本。 (三) 請求補充或更正。 (四) 請求停止蒐集、處理或利用。 (五) 請求刪除。	一、不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料保護之行使： (一) 查詢或請求閱覽。 (二) 請求製給複製本。 (三) 請求補充或更正。 (四) 請求停止蒐集、處理或利用。 (五) 請求刪除。	依個人資料保護法第三條規定，明定當事人權利行使，不得預先拋棄或以特約限制之。
二、目的外之個人資料利用 不得於法律明定外，約定對用戶個人資料為契約目的必要範圍外之利用。	刪除。	N/A
四、單方與此契約或服務及不得異議條款之禁止 不得約定電信事業得未經公告及通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	一、不得約定電信事業得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	依消費爭議處理辦法第十七條第一項規定，約定電信事業得未經公告及通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此明定為不得記載事項。
五、免除電信事業責任之禁止及契約無效或撤銷之除外責任 (一) 不得約定免除電信事業任意終止或解除契約。 (二) 不得預先免除電信事業故意或重大過失之損害賠償責任。	三、免除電信事業責任之禁止及契約無效或撤銷之除外責任 (一) 不得約定免除電信事業任意終止或解除契約。 (二) 不得預先免除故意或重大過失之契約無效或撤銷之損害賠償責任。	依民法第一條之一、第一項規定，對於當事或第三人之損害賠償責任，除先約定減輕或免除，並於用戶無大公平，因此明定為不得記載事項。

2022 資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄6：　111 年 11 月 2 日第五場專家座談會簡報

電信服務定型化服務契約條款應記載或不得記載事項之建議草案文件專家座談會

資策會科法所

2022/11/2

stli 科技法律研究所 SCIENCE & TECHNOLOGY LAW INSTITUTE

www.iii.org.tw

資訊工業策進會 Institute for Information Industry

座談會議程

- 時間：2022年11月2日（一）14:00~17:00
- 地點：科法所行遠講堂

報到	13：30~14：00	
開場致詞	14：00~14：05	顧振豪 副所長/張乃文 副1仟（資策會科法所）
引言簡報及議題說明	14：05~14：25	孫虹婷 專案經理（資策會科法所）
綜合討論	14：25~17：00	顧振豪 副所長/張乃文 副1仟（資策會科法所）
賦歸	17：00	

stli

2022 資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

目錄

01 前情提要：第一梯次座談會

02 電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析

03 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案

04 議題討論

stli

前情提要：8月第一梯次座談會歸納建議

- 定型化契約應記載及不得記載事項應依據消保法第17條擬定，並僅以概括抽象原則訂定
- 建議電信服務範圍回歸電信管理法之定義
- 固網業者：建議刪除事項草案部分不涉及固網業務，回歸原則性規定
- 建議針對綑綁服務有明確定義，說明綑綁服務類型；以匯流之思維重新思考綑綁式服務，回歸各服務目的事業主管進行規管
- 電信帳單小額付費或代收代付，因不同業者合作模式簽定契約不同，建議回歸購買商品或服務之業者進行處理，否則不同時點產生的退費可能產生爭議
- 建議透過法律規範跨境服務提供商有義務協助客訴處理

stli

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析歸納(2/2)

國家	相關法規	電信服務定義	加值服務/綑綁服務
韓國	電信通訊事業法	• 電信服務：利用電信通訊設備，媒介他人之通訊，或提供電信通訊設備供他人通訊使用者 • 得為通訊服務：電話、網際網路連線等，傳輸語音、數據、影像，且不改變其內容型態之電信通訊服務，及租賃電信通訊設施設備、傳輸、接受語音、數據、影像等之電信通訊服務	• 附加通訊服務：係指電信通訊服務以外之電信通訊服務 • 附加通訊服務業者之義務 ✓ 防止傳播非法拍攝物 ✓ 確保服務安全性
美國	• 1934年通訊法 • 1996年電信法 • 聯邦法規SUBPART 239, 74	滿足政府電信需要而以非實或合約方式應用的服務，包括提供此類服務的電信設施	FCC要求電信服務提供者： ✓ 清晰、平實的用語敘述所需收費的服務 ✓ 即確指出每項收費相關的服務提供者 ✓ 明確說明服務費用未繳納時，可能導致基本服務中斷 ✓ 於帳單上顯示一個或多個免費諮詢電話
新加坡	• 1999年電信法 • 電信及媒體服務競爭實務守則	透過有線、無線電、光學或其他電磁系統傳輸、發射或接收任何性質的標誌、信號、文字、圖像、聲音或情報，電信服務指任何電信服務，包括電信電纜的租賃，但不包括廣播服務	IMDA加強消費者保護措施要求： ✓ 禁止不利消費者契約變更 ✓ 提高計費透明度 ✓ 提供關鍵資訊摘要，強化消費者對契約之理解

2022 資訊工業策進會 Institute for Information Industry

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬

（詳細內容與版本對照請參附錄）

應記載事項	
草案第一點	用戶與企業經營者資料
草案第二點	營業區域與服務內容
草案第三點	申請與異動程序
草案第四點	服務資費及條件
草案第五點	提供預付型服務之通約保證責任業者就預付型服務應依「商品(服務)標準定型化契約應記載及不得記載事項」提供通約保障機制及揭露相關費用之資訊
草案第六點	特別權利義務條款
草案第七點	契約之變更與終止
草案第八點	申訴及管轄法院
草案第九點	合理審閱期間

不得記載事項	
草案第一點	不得約定用戶預先拋棄或限制個資權利之行使
草案第二點	不得約定電信事業得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款
草案第三點	不得約定業者得任意終止或解除契約 不得預先免除業者終止或解除契約時所應負擔之賠償責任
草案第四點	不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權
草案第五點	不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任
草案第六點	電信服務及非電信服務費用之帳目應明瞭分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務

2022 資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

11/1第一場座談會初步討論重點歸納

01 建議考量電信服務共通性一般原則規定，其他特定類型仍應考量需要明確具體規定

- 建議應思考對於適用於電信服務的共通性規定，為一般原則性之規定，如參考歐CEER網銷商品指引10大原則
- 建議對於電管法有具體分類服務類型相關規定，以利不同類型服務之適用，亦得以勾選方式適用

02 草案調整建議摘要

- 應記載
  - 四(四)行為能力條款，未成年身分驗證建議
  - 四(五)被設其他項目功能附錄建議opt in or out
  - 「結合銷售」架構、定義、類型討論
  - 六(六)「另訂契約」必要性
  - 七(一)(四)契約變更或修正核准公告或通知用戶規定調整
  - 九、審閱期條文建議調整至第一點
  - 回饋建議排除適用如一(六)、六(六)、七(六)等
  - 涉及期限或具體數字，建議得抽象規定
- 不得記載事項
  - 六「應」建議改到應記載
  - 建議加回「廣告條款」，應記載七(一)目前有

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

議題討論

01 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案綜合討論

- 目前草案相較第一版已更為精簡，請問還有其他應於本草案規定事宜，**以利減少電信消費爭議？或其他建議？**

02 消費者保護與電信消費爭議

- 電信業者提供**試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務**，除了目前條款中(三(六)、六(六))規定之服務期滿後，須經用戶同意始得繼續收取費用，以及應另行約定結合銷售服務契約、非電信服務契約或提供商品保固說明外，**請問還有其他措施建議？**
- 承上題，除了試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，請問從消保觀點或足消費爭議處理實務經驗，**還有其他應於本草案規定之情況或是措施，以利減少電信消費爭議、保護消費者權益？**
- 8月座談會中有建議以匯流思維思考結合銷售服務，當跨業合作模式增加，規管界限越趨模糊後，**對於未來監理政策之建議？如何促進結合銷售服務之跨部門溝通協調或應如何建立合作機制？各自作用和責任為何？**

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1擘劃我國資訊工業發展藍圖 2開啟電腦中文化時代 3打造台灣資訊品牌 4培養台灣資訊人才
5開創產業新興服務 6提升網路基礎建設 7E化政府系統 8普及網路應用人口
9建構資訊法律制度 10建減軟體數位落差 11推動數位內容 12推動數位科技外交
13營運 e Taiwan / m Taiwan 14精進5G智慧系統創新應用 15支援文創與設計產業需求
16培育創新創業新動能 17推往數位國家首降 18活化原鄉無線寬頻環境
19協助產業拓展海外業務強化資安防護 20數位續型生育者

THANK YOU

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

壹、應記載事項

修正草案(8月版)	修正草案(10月版)	說明
一、用戶與企業經營者資料 (一)用戶之姓名、職稱及住居所或營業所 用戶名稱： 身分證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務之企業經營者（下稱等者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	一、用戶與企業經營者資料 (一)用戶之姓名、職稱及住居所或營業所 用戶名稱： 身份證字號或統一編號： 連絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務之企業經營者（下稱等者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	一、依電信管理法第二十條第一項第九款規定之用戶與因提供電信服務，得取得需被害人個人資料與相關之相對人，有為通信者保護法（下稱通保法）與二款第十款立即防止或避免危害發生或擴大之必要者，得依通保法第十一條第一項規定，請求電信事業提供電信事業之名稱及電話或電子郵件等通信者得以有效聯絡之通訊資訊，以滿足刑事之支付紀載提供與資料，供詢問者與該相對人。
二、營業區域與服務內容 (一)營業區域企業名稱（含商號等，全門號，連公司），住居所全地址分區營業，分公告之經營區域為主。 (二)營業項目與服務內容如下： 1. 基本項目： 2. 其他項目： (三)相關附加服務資訊揭露：資訊揭露面以用與付費分級入網紀載事項（等者應提供要點為資所應揭露之標準或相關技術之相關資訊。）	二、營業區域與服務內容 (一)營業區域為依電信業經營登記或核定提供之服務範圍。 (二)另應依業務內容如下： 1. 基本項目：一。 2. 其他項目：一。	一、依通保法第四條，第五條規定，電信事業對於其提供之服務，應配合執行查詢之協助行為。 二、依電信管理法第十七條第二項第一款規定，本點明定營業區域及服務內容，並得內容以單位事業得依分開設，分為基本項目與其他項目。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿
條文草案(8月版)
條文草案(10月版)
說明
一、申請程序
(一)用戶辦理申請電信服務之種類，以一自然人、法人或非法人等擔保或信用額度，並選擇費率組合名義辦理申請書，並簽名或蓋經向用戶出具之字相同之簽章為限，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，並於示正本供查核暨留存影本（或影像檔）：
1. 自然人：身分證明文件（本國人需民眾身分證或護照（外國人須附加外僑永久居留證）及其他足以辨識身分之證明文件）。
2. 法人及非法人團體：需檢：
1) 政府主管機關核發之法人證明文件，如事業登記證明文件或其他證明文件。
2) 代表人（或負責人）之國民身分證、護照或外僑永久居留證。
3. 其他依原民政部規定提供其他證件者，需依其身分證明文件，依其他法令規定者，依其規定。
(二)用戶辦理前項電信服務申請時，得以簽名樣式代替印鑑，並得以電子簽章法之數位簽章方式簽署申請文件，並上傳前項證件影像檔留存於業者系統，供業者進行自行檢核。
(三)業者依第二項規定查核用戶資料之保存，應遵照個人資料保護法之法令規範，於存期屆滿或終止後且無待解決事項超過五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。
(四)扶養義務人及實際照顧，得對被受養人以原住民姓氏名的人簽署電信（含通信設備之購買或所提取得之相關資訊。）
一、申請程序
(一)用戶申請電信服務，變更或增刪時，應檢附前項證件，並得以前述方式辦理。
(二)初次身分驗明文件或代理人申請時，除本國自然人年滿十四歲，得僅以國民身分證及戶籍謄本或戶口名簿之身分證明文件辦理外，其他足資辨識身分之證明文件：如本國自然人申請時，得僅以國民身分證或護照外之其他足資辨識身分之證明文件；

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿
條文草案(8月版)
條文草案(10月版)
說明
五、需索程序
(一) 用戶得用電信事業所發更新名、名稱、法人代表人、非法人團體代表人、國話設置人、身分證字號、統一編號或使用單位等，應檢具相關證明文件向原公司申請。
(二) 用戶以自然人身分租用電信服務，於本契約有效期間內死亡時，用戶之法定繼承人得檢具證明文件或書面通知，由繼承人繼續使用或申請終止租用或變更使用。
(三) 用戶申請變更服務之種類或項目，除前二項規定辦理外，應以書面或電信事業同意之其他方式申請，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四) 用戶自願要求變更原約定事項者，除前二項規定辦理外，應以書面或電信事業同意之其他方式申請，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五) 用戶申請暫停服務或恢復服務時，得以書面或電信事業同意之其他方式申請，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六) 前項暫停期間以六個月為限，屆期未申請恢復者，電信事業得終止契約，但事先得用戶同意者，從其約定。
(七) 用戶辦理退租時，退租後使用門號繼續使用之第三人或用戶，應依前項或前一項辦理，用戶未依前項辦理者，電信事業得逕行終止契約或暫停服務。
(八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(四十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(五十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(六十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(七十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(七十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(七十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(七十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(七十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(七十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(七十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(七十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(七十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(七十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(八十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(八十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(八十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(八十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(八十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(八十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(八十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(八十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(八十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(八十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(九十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百二十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百三十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百四十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百五十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百六十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百七十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百八十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(一百九十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百二十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百三十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百四十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百五十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百六十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百七十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百八十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(二百九十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百二十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百三十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四十七) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四十八) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百四十九) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百五十) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百五十一) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百五十二) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百五十三) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百五十四) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百五十五) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百五十六) 用戶申請變更服務種類或項目，電信事業得於收到申請後，通知用戶辦理。
(三百五十七

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿
修文並案(8月版)
修文並案(10月版)
說明
十、契約變更及修訂
(八) 用戶如欲恢復暫停前之電信服務，應依電信事業指定之方式為之。電信事業得要求用戶繳清暫停期間之費用及恢復電信服務之費用。
(九) 用戶申請變更電信服務內容時，電信事業得要求用戶繳清變更前已發生之費用及變更費用。
(十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶於變更後一定期間內繼續使用該電信服務，但用戶有正當理由者，不在此限。
(十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(三十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(三十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(三十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(三十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(三十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(三十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(三十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(三十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(三十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(三十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(四十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(四十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(四十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(四十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(四十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(四十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(四十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(四十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(四十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(四十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(五十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(五十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(五十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(五十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(五十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(五十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(五十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(五十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(五十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(五十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(六十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(六十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(六十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(六十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(六十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(六十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(六十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(六十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(六十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(六十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(七十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(七十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(七十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(七十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(七十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(七十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(七十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(七十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(七十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(七十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(八十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(八十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(八十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(八十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(八十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(八十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(八十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(八十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(八十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(八十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(九十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(九十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(九十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(九十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(九十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(九十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(九十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(九十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(九十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(九十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百二十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百三十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百四十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百五十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百六十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百七十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百八十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(一百九十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百二十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百三十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百四十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百五十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六十三) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六十四) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六十五) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六十六) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六十七) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六十八) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百六十九) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百七十) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百七十一) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，不在此限。
(二百七十二) 用戶申請變更電信服務內容，電信事業得要求用戶繳納一定金額之保證金，但用戶有正當理由者，

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿
條文草案(8月版)
條文草案(10月版)
說明
八、契約之終止與停止
( ) 用戶欲終止本契約時，應依電信局所訂之程序辦理，並繳清所有費用。
(一) 用戶於契約生效後，得隨時終止本契約，但應提前三十日通知電信局。
(二) 用戶違反本契約之約定，經電信局通知改正而未改正者，電信局得終止本契約。
(三) 用戶有下列情形之一者，電信局得立即終止本契約：
1. 用戶申請破產或經法院宣告破產。
2. 用戶解散或被撤銷營業執照。
3. 用戶有偽造、變造文書或其他詐欺行為。
(四) 電信局因天災、事變或其他不可抗力致本契約無法履行者，得終止本契約。
(五) 電信局終止本契約時，應於終止日三十日前以書面通知用戶，並說明終止之原因及終止後用戶之權利義務。
(六) 用戶終止本契約後，電信局應於收到用戶繳清所有費用後，退還用戶之保證金及其他預收款項。
(七) 本契約終止後，用戶應將電信局提供之設備完整歸還，並負責賠償因用戶使用不當所造成之損害。
(八) 本契約終止後，電信局得將用戶之個人資料保存一定期間，但不得超過提供服務所必要之範圍。
七、契約之終止與停止
( ) 用戶欲終止本契約時，應依電信局所訂之程序辦理，並繳清所有費用。
(一) 用戶於契約生效後，得隨時終止本契約，但應提前三十日通知電信局。
(二) 電信局得終止本契約，但應先以書面或其他適當方式通知用戶，並給予用戶至少三十日之期間改正其違約行為。
(三) 用戶有下列情形之一者，電信局得立即終止本契約：
1. 用戶申請破產或經法院宣告破產。
2. 用戶解散或被撤銷營業執照。
3. 用戶有偽造、變造文書或其他詐欺行為，經電信局通知改正而未改正者。
(四) 因天災、事變或其他不可抗力致本契約無法履行者，得終止本契約。
(五) 電信局終止本契約時，應於終止日三十日前以書面通知用戶，並說明終止之原因及終止後用戶之權利義務。
(六) 用戶終止本契約後，電信局應於收到用戶繳清所有費用後，退還用戶之保證金及其他預收款項。
(七) 本契約終止後，用戶應將電信局提供之設備完整歸還，並負責賠償因用戶使用不當所造成之損害。
(八) 本契約終止後，電信局得將用戶之個人資料保存一定期間，但不得超過提供服務所必要之範圍。
一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定用戶終止契約時，應繳清所有費用之義務。
二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定契約之變更或解約，應經主管機關核准，並以適當方式通知用戶，以保障用戶之權益。
三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應給予用戶合理之改正期間，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
二十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
二十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
二十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
二十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
二十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
二十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
二十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
二十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
二十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
二十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
三十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
三十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
三十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
三十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
三十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
三十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
三十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
三十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
三十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
三十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
四十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
五十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
六十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
七十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
八十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
九十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百零一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百零二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百零三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百零四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百零五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百零六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百零七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百零八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百零九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百一十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百一十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百一十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百一十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百一十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百一十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百一十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百一十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百一十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百一十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百二十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百二十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百二十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百二十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百二十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百二十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百二十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百二十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百二十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百二十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百三十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百三十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百三十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百三十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百三十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百三十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百三十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百三十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百三十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百三十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百四十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百四十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百四十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百四十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百四十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百四十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百四十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百四十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百四十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百四十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百五十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百五十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百五十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百五十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百五十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百五十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百五十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百五十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百五十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百五十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百六十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百六十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百六十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百六十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百六十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百六十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百六十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百六十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百六十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百六十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百七十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百七十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百七十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百七十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百七十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百七十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百七十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百七十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百七十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百七十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百八十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百八十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百八十二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百八十三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百八十四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百八十五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百八十六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百八十七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百八十八、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百八十九、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百九十、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電信局終止契約時，應於終止日前三十日通知用戶，並說明終止之原因及用戶之權利義務，以保障用戶之權益。
一百九十一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定電

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

貳、不得記載事項

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
一、消費紛爭強制仲裁之禁止	刪除。	N/A
二、個人資料權利之行使 不得約定用戶電信服務商得拒絕下列個人資料權利之行使： (一)查詢或請求閱覽。 (二)請求製給複製本。 (三)請求補充或更正。 (四)請求停止蒐集、處理或利用。 (五)請求刪除。	一、不得約定用戶得先拋棄或限制下列個人資料權利之行使： (一)查詢或請求閱覽。 (二)請求製給複製本。 (三)請求補充或更正。 (四)請求停止蒐集、處理或利用。 (五)請求刪除。	依個人資料保護法第三條規定，明定當事人權利行使，不得預先拋棄或以特約限制之。
三、目的外之個人資料利用 不得於法律規定外，約定對用戶個人資料為契約目的必要範圍外之利用。	刪除。	N/A
四、單方變更契約或服務內容之不得異議條款之禁止 不得約定電信事業得未經公告及通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	四、不得約定事業得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	依消保法第二條第十一款「定型化契約」：係指為了與多數相對人訂立同類契約之用而單方預先擬定之契約條款而言，故用戶不得異議之條款，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此明定為不得記載事項。
五、免除電信事業任意解除或終止契約前負擔之賠償責任 (一)不得約定限制電信事業終止或解除契約。 (二)不得約定免除電信事業終止或解除契約前應負擔之賠償責任。	三、免除事業任意解除或終止契約前負擔之賠償責任 (一)不得約定限制電信事業終止或解除契約。 (二)不得約定免除或減輕電信事業終止或解除契約前應負擔之賠償責任。	依消保法第二條之一、第二十二條規定，對於當事人之損害賠償責任，約定限制或免除，致於用戶顯失公平，因此明定為不得記載事項。

2022 資訊工業策進會 Institute for Information Industry

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
六、用戶契約解除權或終止權限制 不得約定用戶及事業得限制依法事前之契約解除權或終止權。	四、不得約定用戶因依或類推適用消費者保護法第二十條規定之契約解除權或終止權。	依消保法第二十四條之一與消保法第二十條規定，明定用戶得拋棄或限制依法事前之契約解除權或終止權，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此明定為不得記載事項。
七、電信事業之違約限制 不得約定電信事業之責任不得及契約內容，亦不得約定其責任得參酌。	刪除。	N/A
八、管轄法院 不得約定排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百二十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。	刪除。	N/A
九、不得約定每次或免除用戶依消保法及電信管理法規定應負之費用。	五、不得約定每次或免除用戶依消保法及電信管理法規定應負之費用。	依消保法第十二條規定，明定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之費用，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此明定為不得記載事項。
N/A	六、電信服務及非電信服務同次帳單同次繳日者即應分立，且不得約定以非電信業務費用次序交付抵扣、停止提供電信服務。	依電信法第八條規定，經營電信業者得自訂資訊，避免造成用戶困擾，對於電信服務及非電信業務費用，明定等有爭議部分立案同次帳，且每次繳納具有權益，不得未非電信業務費用不繳次停止電信業務之設定。

2022 資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄7： 111 年 11 月 4 日第六場專家座談會簡報

電信服務定型化服務契約條款應記載或不得記載事項之建議草案文件專家座談會

資策會科法所

2022/11/4

www.iii.org.tw

stli 科技法律研究所 SCIENCE & TECHNOLOGY LAW INSTITUTE

資訊工業策進會 Institute for Information Industry

座談會議程

- 時間：2022年11月4日（五）14:00~17:00
- 地點：科法所行遠講堂

1. 報到 13：30~14：00
2. 開場致詞 邵乃文 副主任（資策會科法所） 14：00~14：05
3. 引言簡報及議題說明 陳虹婷 專案經理（資策會科法所） 14：05~14：25
4. 綜合討論 邵乃文 副主任（資策會科法所） 14：25~17：00
5. 賦歸 17：00

stli

2022 資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

目錄

01 前情提要：第一梯次座談會

02 電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析

03 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案

04 議題討論

stli

前情提要：8月第一梯次座談會歸納建議

- 定型化契約應記載及不得記載事項應依據消保法第17條擬定，並僅以概括抽象原則訂定
- 建議電信服務範圍回歸電信管理法之定義
- 固網業者：建議刪除事項草案部分不涉及固網業務，回歸原則性規定
- 建議針對綑綁服務有明確定義，說明綑綁服務類型；以匯流之思維重新思考綑綁式服務，回歸各服務目的事業主管進行規管
- 電信帳單小額付費或代收代付，因不同業者合作模式簽定契約不同，建議回歸購買商品或服務之業者進行處理，否則不同時點產生的退費可能產生爭議
- 建議透過法律規範跨境服務提供商有義務協助客訴處理

stli

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(4/6)

日本 電信服務與選擇服務

- 決定適電信通訊事業法相關規範之電信服務範圍包含：
  - ✓ 區域網路服務
  - ✓ 光纖網路服務
  - ✓ 有線電視網路服務
  - ✓ 預付服務
  - ✓ 手機電話服務
  - ✓ 無線網路服務
  - ✓ 公共無線區域網路服務
- 電信相關法規：
  - ✓ 電信通訊事業法（電気通信事業法）
  - ✓ 電信通訊事業法施行細則（電気通信事業法施行令）
  - ✓ 電信通訊事業法之消費者保護規則指引（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）：作為電信業者應遵守消費者保護規定之基本方針，明確化電信通訊服務消費者保護規則，使消費者安心使用電信服務

電信通訊事業法之消費者保護規則指引章節

前言	介紹
第一章	適用之電信服務與電信業者種類
第二章	簽訂契約前之說明義務
第三章	書面交付義務
第四章	初期契約解除制度
第五章	申訴處理
第六章	電信業者之禁止行為
第七章	對媒介業務受託業者之指導措施
第八章	將來務休止或廢止公告週知
第九章	其他業務改善命令對象之業務經營

- 選擇服務（附隨有償綁售契約）：係指與電信業者締結電信契約時附隨締結之其他服務契約，或是以電信契約為媒介提供附加的有償服務

選擇服務示例	
附加功能類別	如電話前顯示、前按重撥等
通訊類別	如留言版（Remote Lock）、位置資訊等
娛樂內容、應用程式類別	如動畫下載、音樂下載、手機回函式、畫像拉霸遊戲等
金融、支援類別	如消費支援、公共事業服務等
其他	如保險、保險、綜合生活支援、網路家庭服務等

- 不須讓電話格契約事前說明義務，仍須在消費者有使用意願時明確說明
- 若係與特定消費者為之，是完全不同的契約，須以書面契約明確記載（名稱、費用與其他收費、限時折扣條件、契約的解除與變更條件、聯絡資訊、若與主契約相異，則應記載相關聯絡資訊與方式）
- 解除電信主契約，不會直接對選擇契約產生解除效果

電信通訊事業法消費者保護規則指引適用範圍

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析(5/6)

韓國 電信服務 附加服務

- 電信通訊事業法（전기통신사업법）
- 電信服務（전기통신역무）：利用電信通訊設備，媒介他人之通訊，或提供電信通訊設備供他人通訊使用（§2(8)）
- 骨幹通訊服務（기간통신역무）：電話、網際網路連線等，傳輸語音、數據、影像，且不改變其內容型態之電信通訊服務，及租賃電信通訊線路設備，傳輸、接受聲音、數據、影像等之電信通訊服務（§2(11)）
- 電信通訊業者之義務：提供電信通訊服務資訊，建立消費者保護制度提供消費者契約複本，防止非法使用行動通訊終端設備
- 賠償責任：電信通訊業者若有以下情況，做賠償使用者
  (1)中斷電信通訊服務之提供，與提供電信通訊服務相關之使用者損害
  (2)因使用者提起之正當意見或投訴之理由發生，或延誤處理相關之使用者損害
- 2021/8電信事業法修正案，要求應用程式市場事業者試付款、退款等事項，應以使用條款明示，並允許應用程式開發者使用其他支付系統

- 附加通訊服務（부가통신역무）：係指骨幹通訊服務以外之電信通訊服務（§2(12)）
- 特殊類型之附加通訊服務（특수한 유형의 부가통신역무）（§2(14)）
  - ✓著作權法§104特殊類型線上服務提供者之附加通訊服務，直接或間接連結電信通訊事業者之電信通訊設備發送訊息之附加通訊服務
- 附加通訊服務業者之義務
  - ✓防止傳播非法拍攝物：§22-5附加通訊業者、著作權法§104特殊類型線上服務提供者之附加通訊服務業者，應指出未經營、管理之資通訊網路，在向大眾公開傳播之資訊中，申報非法拍攝物之傳播，或經由刪除要求或機關、團體之要求所知之事實，應立即採取刪除、遮斷通訊等防止傳播之措施
  - ✓確保服務安全性：§22-7使用者人數、流量等，合乎總統令所定基準之附加通訊業者，為提供使用者方便穩定之電信通訊服務，應確保服務安全手段，使用者要求事項處理等符合總統令所定必要措施

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務與非電信服務結合國際發展趨勢研析歸納(2/2)

國家	相關法規	電信服務定義	加值服務/綑綁服務
韓國	電信通訊事業法	• 電信服務：利用電信通訊設備，媒介他人之通訊，或提供電信通訊設備供他人通訊使用者 • 得新通訊服務：電話、網際網路連線等，傳輸語音、數據、影像，且不改變其內容型態之電信通訊服務，及租賃電信通訊設施設備、傳輸、接受語音、數據、影像等之電信通訊服務	• 附加通訊服務：係指電信通訊服務以外之電信通訊服務 • 附加通訊服務業者之義務 ✓ 防止傳播非法拍攝物 ✓ 確保服務安全性
美國	• 1934年通訊法 • 1996年電信法 • 聯邦法規SUBPARI 239.74	滿足政府電信需要而以非實體合約方式提供的服務，包括提供此類服務的電信設施	FCC要求電信服務提供者： ✓ 清晰、平實的用語敘述所需收費的服務 ✓ 即確指出每項收費相關的服務提供者 ✓ 明確說明服務費用未繳納時，可能導致基本服務中斷 ✓ 於帳單上顯示一個或多個免費諮詢電話
新加坡	• 1999年電信法 • 電信及媒體服務競爭實務守則	透過有線、無線電、光學或其他電磁系統傳輸、發射或接收任何性質的標誌、信號、文字、圖像、聲音或情報，電信服務指任何電信服務，包括電信電纜的租賃，但不包括廣播服務	IMDA加強消費者保護措施要求： ✓ 禁止不利消費者契約變更 ✓ 提高計費透明度 ✓ 提供關鍵資訊摘要，強化消費者對契約之理解

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬

（詳細內容與版本對照請參附錄）

應記載事項	
草案第　點	用戶與企業經營者資料
草案第二點	營業區域與服務內容
草案第三點	申請與異動程序
草案第四點	服務資費及條件
草案第五點	提供預付型服務之通約保證金業者於預付型服務應依「商品(服務)禁止型定型化契約應記載及不得記載事項」提供通約保障機制及揭露相關費用之資訊
草案第六點	特別權利義務條款
草案第七點	契約之變更與終止
草案第八點	申訴及管轄法院
草案第九點	合理審閱期間

不得記載事項	
草案第一點	不得約定用戶預先拋棄或限制個資權利之行使
草案第二點	不得約定電信事業得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款
草案第三點	不得約定業者得任意終止或解除契約不得預先免除業者終止或解除契約時所應負擔之賠償責任
草案第四點	不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權
草案第五點	不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任
草案第六點	電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

議題討論

01 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案綜合討論

- 目前草案相較第一版已更為精簡，請問還有其他應於本草案規定事宜，以利減少電信消費爭議？或其他建議？

02 消費者保護與電信消費爭議

- 電信業者提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，除了目前條款中（三(六)、六(六)）規定之服務期滿後，須經用戶同意始得繼續收取費用，以及應另行約定結合銷售服務契約、非電信服務契約或提供商品保固說明外，**請問還有其他措施建議？**
- 承上題，除了試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，請問從消保觀點或是消費爭議處理實務經驗，**還有其他應於本草案規定之情況或是措施，以利減少電信消費爭議、保護消費者權益？**
- 8月座談會中有建議以匯流思維思考結合銷售服務，當跨業合作模式增加，規管界限越趨模糊後，**對於未來監理政策之建議？如何促進結合銷售服務之跨部門溝通協調或應如何建立合作機制？各自作用和責任為何？**

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

1舉數位國資訊工業發展藍圖 2開啟電腦中文化時代 3打造台灣資訊品牌 4培養台灣資訊人才
5開創產業發問發展 6提升網路基礎建設 7E化政府系統 8普及網路應用人口
9建構資訊法律制度 10建減軟體發展策略 11推動數位內容 12推動數位科技外交
13實踐 e-Taiwan / m-Taiwan 14精進5G智慧科技創新應用 15支援文創與設計產業發展
16培育創業創意新動能 17責任數位國家智庫 18活化資訊無線寬頻環境
19協助產業突破瓶頸強化資安防護 20數位轉型化育者

THANK YOU

2022 財團法人資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

壹、應記載事項

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
一、用戶與企業經營者資料 (一)用戶之姓名、電話及住址所應登載所 用戶名稱： 身分證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	一、用戶與企業經營者資料 (一)用戶之名稱、電話及住址所應登載所 用戶名稱： 身份證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	一、依電信管理法第二十條第一項第九款規定之用戶個人資 料保護事項，應與各業務相關法規相關條文相符合， 並依消費者保護法（下稱消保法）第二條第十款立場， 明確界定所稱企業經營者，以避免不同法規對企業經營者 之認定有歧異，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契約 條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相關 之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契約 條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相關 之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契約 條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相關 之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契約 條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相關 之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契約 條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相關 之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 七、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契約 條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相關 之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 八、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契約 條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相關 之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 九、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契約 條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相關 之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 十、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契約 條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相關 之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 十一、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 十二、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 十三、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 十四、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 十五、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 十六、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 十七、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 十八、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 十九、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二十、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二十一、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二十二、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二十三、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二十四、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二十五、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二十六、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二十七、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二十八、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 二十九、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三十、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三十一、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三十二、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三十三、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三十四、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三十五、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三十六、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三十七、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三十八、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 三十九、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四十、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四十一、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四十二、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四十三、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四十四、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四十五、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四十六、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四十七、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四十八、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 四十九、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五十、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五十一、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五十二、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五十三、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五十四、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五十五、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五十六、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五十七、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五十八、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 五十九、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六十、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六十一、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六十二、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六十三、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六十四、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六十五、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六十六、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六十七、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六十八、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 六十九、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化 契約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知 相關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者， 七十、依消保法第二十六條第一款規定，應載明定型化契 約條款之提供者之名稱及電話等事項，以利消費者得知相 關之通訊資訊，以消除現場人員之疑慮提供消費者，	一、依電信管理法第四條、第五條規定，電信事業對於其提供之 服務，應提供消費者充分與正確之資訊，以利消費者作 成合理選擇之消費行為。 二、依電信管理法第十七條第二項第一款規定，本點明定營 業規定應載明內容，說明內容以電信事業得收取之費用， 分為基本項目與其他項目。

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
一、申請程序 (一)用戶欲辦理申請電信服務之變更、以一自然人、法 人或非法人團體名義申請為限，並應填寫申請書 並附相關證明文件，並親至或郵寄提供用戶名稱 文字相同之簽章方式，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，並作 成二本供業者核對及留存影本（或影像檔）： 1. 自然人：身分證明文件（本國人需民眾身分證 或護照；外國人護照或外僑永久居留證）或 其他足以辨識身分之證明文件。）。 2. 法人及非法人團體：需檢： 1) 政府主管機關核發之法人證明文件，如 營業或證照文件或其他證明文件。 2) 代表人（或負責人）之國民身分證、護 照或外僑永久居留證。 3. 其法律另有規定提供其他證件者，需依其身 分證明文件，並其他法律另有規定者，依其 規定。 (二)用戶依前項填寫申請書申請時，得以書面指定其 符合電子簽章法之數位簽章方式或憑證申請文 件，並上傳前項文件或影像檔存於業者系統， 依業者提供自行檢視。 (三)業者依第二項規定受理用戶資料之修改，應自變更 後且用後解決事項超過五年，但其他法令有較長規 定者，依其規定。 (四)用戶或其他權利人，因行使權利人，要求取 得自己或其他權利人之證明文件，應檢附 其他權利人之書面同意書或其他足以證明 代理權之文件。 (五)用戶或其他權利人辦理申請時，應提供能足以辨 識身分之證明文件供業者核對，若代理人主張已獲合法 授權之資料或文件以業者核對。 (六)業者得向用戶郵寄或提供其他電信服務或 組合套餐推銷資訊，惟應方式不得違反法 令，用戶得隨時申請取消，並開放用戶能夠依簡單 流程，讓使用戶同意，並得收取費用。	一、申請與變更程序 (一)用戶申請電信服務、變更或回覆時，應提供能 證明，包括：「身分證明文件或證照資料」。 (二)前項身分證明文件證明，於本國自然人年滿十 四歲應以身分證或護照之證號或護照身分證， 前項第一及兩民身分證或護照外之其他足資辨 識身分之證明文件號碼；於外國自然人申請時， 前項所指外國人護照或外僑永久居留證號碼， 或前項其他足資辨識身分之證明文件號碼；於法人、非法人團體或其他申請時， 前法人、非法人團體或其他足資辨識身分之證明文件或其他足資辨識身分之證明文件 號碼；於法人、非法人團體或其他申請時， 前法人、非法人團體或其他足資辨識身分之證明文件及代表 人或負責人之證明文件號碼；於外國法人申請時， 前法人

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿
條文草案(8月版)
條文草案(10月版)
說明
五、服務費用及條件
(一)用戶應依簽署本服務之各項收費標準，於繳費期限前之期限內繳納全部費用。
(二)因收費標準、違約金額公開且易於取得之必須費用，得以附錄公開且易於取得之必須費用，得以附錄公開且易於取得之必須費用，得以附錄

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
九、申訴及協調法院 (一) 用戶對電信提供之服務有爭議者，除可循電信之申訴程序外，亦得至電信申訴中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之地位消費爭議處理機構提出申訴，構告訴得選擇依相關法令規定處理。 (二) 消費免費申訴專線：○○○○○○○○○或網站網址：○○○○○○○○○○，電信消費爭議處理機構申訴專線：0800034580。 (三) 因契約涉訟者，雙方同意以＿＿地方法院為第一審管轄法院，雙方並未合意時，以用戶申請電信服務之營業單位所在地法院為第一審管轄法院，但不得排除以其他有管轄法院之適當性。 前項約定符合民事訴訟法第二十四條之九有關小額事件管轄法院之規定。	八、申訴及協調法院 (一) 用戶對電信提供之服務有爭議者，除可循電信之申訴程序外，亦得至消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之地位消費爭議處理機構提出申訴，構告訴得選擇依相關法令規定處理。 (二) 消費爭議申訴專線：○○○○○○○○○○，電信消費爭議處理機構申訴專線：○○○○○○○○○○。 (三) 因契約涉訟者，雙方同意以＿＿地方法院為第一審管轄法院，雙方如未合意時，以用戶申請電信服務之營業單位所在地法院為第一審管轄法院。 前項約定符合民事訴訟法第二十四條之九有關小額事件管轄法院之規定。	一、依消費爭議處理辦法第四十二條第一項規定，調處時，對於消費者與電信事業間爭議之消費評議，用戶得向電信事業或電信消費爭議處理中心申請。 二、依消費爭議處理辦法第十七條第二項第六款規定，應載明當事人合意選定管轄法院之適當性。 三、關於管轄合意方式部分，參考消費者保護法第十一條至第十七條有關規定及契約相關規定的精神，不得違反誠實信用原則顯失公平，且於定型化契約中預先擬定，經消費者表示其不同意者，該部分無效。依民事訴訟法第四百三十八條之九規定，小額事件當事人之一造為法人或商人者，依其與他造間就消費關係所定之契約，約定第一審管轄法院時，不適用第十二條或第二十四條之規定，因此消費者仍得主張回復原訴訟法院管轄。
十、合理審閱期間 電信事業與用戶訂立定型化契約前，電信事業應提供契約供用戶審閱四日間，大型用戶審閱，用戶得上網查詢或申請契約之抄本，並應明確說明契約中常未與＿年＿月＿日報用戶提出審閱（契約審閱期間不得少於二日）。	九、合理審閱期間 電信與用戶訂立定型化契約前，應提供電信服務定型化契約條款供用戶審閱四日或於官網上公告，供用戶審閱至少二日以上。	依消費法第十一條之一第一項規定，原則上要求與用戶訂立定型化契約前，應有十日以內之合理期間，供用戶審閱該約為宜。

2022 資訊工業策進會 Institute for Information Industry

電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件初稿

貳、不得記載事項

條文草案(8月版)	條文草案(10月版)	說明
一、消費糾紛調處之禁止	刪除。	N/A
二、個人資料保護之行使 不得約定用戶得免除電信事業或第三人下列個人資料保護之行使： (一) 查詢或請求閱覽。 (二) 請求製給複製本。 (三) 請求補充或更正。 (四) 請求停止蒐集、處理或利用。 (五) 請求刪除。	一、不得約定用戶得免除電信事業或第三人下列個人資料保護之行使： (一) 查詢或請求閱覽。 (二) 請求製給複製本。 (三) 請求補充或更正。 (四) 請求停止蒐集、處理或利用。 (五) 請求刪除。	依個人資料保護法第三條規定，明定當事人權利行使，不得預先排除或以特約限制之。
三、目的外之個人資料利用 不得對法律或主管機關另有規定外，約定對用戶個人資料為契約目的必要範圍外之利用。	刪除。	N/A
四、單方與此契約或條款及不得異議解除之禁止 不得約定電信事業得未經公告及通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	一、不得約定電信事業得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	依消費法第二十一條規定，約定電信事業得未經公告及通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此明定為不得記載事項。
五、免除電信事業故意或重大過失責任之約定無效 (一) 不得約定免除電信事業故意或重大過失責任。 (二) 不得預先免除電信事業或其代理人之故意或重大過失責任。	三、免除電信事業故意或重大過失責任之約定無效 (一) 不得約定免除電信事業故意或重大過失責任。 (二) 不得預先免除電信事業或其代理人之故意或重大過失責任。	依民法第一條之一、第二一條規定，對於電信事業或第三人之故意或重大過失，均不得預先免除或減輕其責任，因此明定為不得記載事項。

2022 資訊工業策進會 Institute for Information Industry

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄8： 社團法人台灣線上影視產業協會 8 月座談會後提供條文草案意見

社團法人台灣線上影視產業協會函

地　址：105 台北市松山區八德路四段 760 號 8 樓之 2
聯絡人：何明建 秘書長
電　話：0928812254
電子信箱：ken@taiwanott.org

106
台北市敦化南路二段 216 號 22 樓
受文者：財團法人資訊工業策進會(科技法律研究所_數位創新中心)

發文日期：中華民國 111 年 9 月 7 日
發文字號：台影視字第 1110907087 號
附件：「電信服務定型化服務契約條款應記載或不得記載事項之建議草案」建言

主旨：對於「電信服務定型化服務契約條款應記載或不得記載事項之建議草案」建言，函覆如說明及附件之內容，敬請　貴會卓參。

說明：

1、對於 111 年 8 月 24 日 NCC 於座談會提問本會之相關問題，本會業經 9 月 2 日理監事聯席會議討論並獲過半數同意通過建言，經 NCC 指示僅函覆貴會，敬請　貴會卓參並轉知 NCC 知悉。

2、「電信服務定型化服務契約條款應記載或不得記載事項之建議草案」建言詳如附件。

理事長 鐵大衛

正　本：財團法人資訊工業策進會
副　本：本會留存

1

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

「電信服務定型化服務契約條款應記載或不得記載事項之建議草案」建言：

議題說明：111 年 8 月 24 日由資策會及 NCC 召開座談會，就 NCC 提問之 2 事項進行討論，內容如下：

1、小額付費等情況下，消費者要中途退費，應由電信業者或 OTT 業者負責？

2、若是透過境外業者，例如 iOS 訂閱，應由誰負責退費？

會議結論：

除契約另有訂定外，依下列情形之一認定：

(1) OTT **站內付費用戶(信用卡、ATM、超商等):** 用戶退租找 OTT 業者。

(2) **電信業者用戶**:

(2.1) **電信支付之付費用戶(即小額扣款)**: 用戶退租找 OTT 業者。

(2.2) **電信加值服務付費用戶**: 用戶退租找電信業者(此為電信業務的商城金流機制，OTT 業者無法處理退租問題)。

(3) **B2B 合作付費用戶(Cable/其它)**: 用戶退租找 B2B 業者(此為 B2B 業者的金流機制，OTT 業者無法處理退租問題)。

(4) **iOS 付費用戶**：用戶由 iOS 平台退租。蓋現行商業慣例就是由 iOS 退費，因為所有消費者的資料都為 iOS 單獨所有，OTT 業者無法得知消費者資料，故而即應由 iOS 負責消費者之退費等問題。

(5) **Android 付費用戶**：用戶由 Android 平台退租，理由同(4)。

至於所謂「除契約另有訂定外」係指原則上此類爭議應交由商業談判來解決，如果沒有相關契約，才適用定型化契約之規定(包括上開 5 種情形)。

理由說明：

(a) 協會向全部會員公司發出調查，共有 8 家公司回覆，其中 5 家之商業合約係由 OTT 業者退費，3 家則由電信業者退費，職故，本會主張原則上此類爭議應交由商業談判來解決，因此提出「除契約另有訂定外」之具體建議。

(b) 服務費由 iOS 收，職故也應該由 iOS 退費。

(c) B2B 合作用戶，OTT 業者僅有消費者的虛擬資料，既然無法得知消費者真實資料，從而 OTT 業者無法處理退費等問題。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄9：　新世紀資通股份有限公司 11 月座談會後提供條文草案意見

電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

前言

電信管理法於一百零九年七月一日施行後，逐漸解構電信法所維持的高度垂直管理架構，且電信服務之業務類別與項目亦漸趨模糊，特別是在網路架構趨於軟體化、虛擬化、編程化彈性結構下，越來越多不同行業得以透過設置自己之網路環境，以確保最佳客製化服務，並發展多元創新應用的電信服務。為維護電信消費者之權益，主管機關除依電信管理法辦理登記且經認定應訂定定型化服務契約條款及核准之電信事業外，就負擔一般義務並提供電信服務之事業，主管機關依消費者保護法第十七條規定，擬訂電信服務定型化契約應記載及不得記載事項（下稱本事項），作為提供電信服務之事業確保消費者權益之保護事項。

本事項所稱「電信服務」，係指電信管理法第三條第一項第二款「指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務」。本事項共計應記載事項有九點，不得記載事項六點，其訂定重點如次：

一、　應記載事項

(一)明定企業經營者及用戶使用服務所必要的資訊揭露，包含用戶與企業經營者（下稱業者）資料、營業區域與服務內容、服務資費及條件、申訴及管轄法院，與合理審閱期間等（應記載事項第一點、第二點、第四點、第八點、第九點）

(二)明定電信服務之申請、變更或異動程序，包含用戶應提供身分證明文件資料、登錄資料之保存，以及無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人辦理與委託代理人辦理程序，以及關於提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務費用收取等規定（應記載事項第三點）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(三)明定電信服務資費及條件相關資訊，包含服務資費揭露、溢繳或重繳費用、未繳費致被暫停服務之處理、應繳費用異議申訴、用戶同意開通其他項目設定、查詢通信紀錄或帳務紀錄程序，以及收據或發票之開立等規定(應記載事項第四點)。

(四)明定業者應採行履約保障機制及揭露相關費用之資訊，以確保用戶~~消費者~~權益（應記載事項第五點）。

(五)明定業者與用戶之特別權利義務，包含因可歸責與不可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、阻斷之暫停通信期間相關處理；用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者的處理；業者依個人資料保護法之保密義務及適當安全措施之採取；以及結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品之個別磋商規定（應記載事項第六點）。

(六)明定契約之變更與終止相關規定，包含用戶終止電信服務程序、契約之變更或修正程序與效力、契約所未記載之事項如明示於廣告或宣傳品之效力、業者變更契約或服務內容之公告及通知、暫停或終止電信服務營業之公告及通知與效力之相關規定（應記載事項第七點）。

(七)明定消費爭議處理及責任，包含業者服務專線、電信消費爭議處理機構申訴、管轄法院，與不得排除小額訴訟管轄法院之適用（應記載事項第八點）。

二、　不得記載事項

(一)依個人資料保護法第三條規定，明定當事人權利行使，不得預先拋棄或以特約限制（不得記載事項第一點）。

(二)依消保法第十二條規定，不得約定業者得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款(不得記載事項第二點)。

(三)依消保法第十條之一、第十二條規定，不得約定業者得任意終止或解除契約，以及不得預先免除業者終止或解除契約時所應負擔之賠償責任（不得記載事項第三點）。

(四)依民法第二百四十七條之一與消保法第十二條規定，不得約

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權（不得記載事項第四點）。

(五)依消保法第十二條規定，不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任（不得記載事項第五點）。

(六)依電管法第八條第一項第二款規定，為確保消費帳目資訊，電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務（不得記載事項第六點）。

應記載事項

條文草案	說明
一、　用戶與企業經營者資料 (一)用戶之名稱、電話及住居所或營業所 用戶名稱： 身份證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	一、　依電信管理法第三條第一項第九款規定之用戶即因使用電信服務，與電信事業發生服務契約關係之相對人，並為消費者保護法（下稱消保法）第二條第七款定型化契約條款所稱與企業經營者訂立同類契約之多數消費者。 二、　依消保法第十八條第一項第一款規定，電信事業應將電信事業之名稱及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料，以清楚易懂之文句記載提供消費者，使消費者知悉締約相對人。
二、　營業區域與服務內容	一、　依消保法第四條、第五條

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
(一)營業區域為依電信管理法登記所提供之服務範圍。 (二)業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	規定，電信事業對於其提供之服務，應提供消費者充分與正確之資訊，以利消費者採取正確合理之消費行為。 二、 依電信管理法第十七條第二項第一款規定，本點明定營業區域及服務內容。服務內容以電信事業提供之服務，分為基本項目與其他項目。
三、 申請與異動程序 (一)用戶申請電信服務、變更或異動時，應提供包括姓名、住址、二身分證明文件號碼等資料。 (二)前項身分證明文件號碼，於本國自然人申請時，指國民身分證及護照之證號或國民身分證、護照擇一及國民身分證或護照外之其他足資辨識身分之證明文件號碼；於外國自然人申請時，指護照及外僑永久居留證號碼，或護照、外僑永久居留證擇一及其他足資辨識身分之證明文件號碼；於法人、非法人團體或商號申請時，指法人、非法人團	一、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，本點明定申請與異動程序所需之文件及其留存方式、期間。 二、 依電信號碼核配及管理辦法第二十六條規定，電信事業分配用戶使用電信號碼前，應核對及登錄用戶資料，且依公眾電信網路設置申請及審查辦法第十二條第二項第五款規定，經核配無線電頻率或電信號碼而負有應履行義務者，其履行之方法之一即採取二種以上用戶身分查核確認方式。而用戶資料包括姓名、住址、二身分證明文件號碼等資料。為確保用戶號碼資源之有效利用，並維繫基本管理架構，電信事

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
體或商號之證明文件及代表人國民身分證、護照或外僑永久居留證號碼。無法持國民身分證或護照辦理用戶雙證件查核者，關於其身分證明文件，於其他法規另有規定者，從其規定。 (三)業者依前項規定登錄用戶資料之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 (四)用戶為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人者，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用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 (五)用戶委託代理人辦理申請時，除需檢附前足以辨識身分之證明文件外，該代理人並應已得合法授權之資料或文件供業者核對。 (六)業者經用戶確認後提供	業指配用戶號碼予用戶提供電信服務前，應先核對及登錄用戶資料，確認用戶身分，並配合詐騙防制措施，降低詐騙案件發生。另，依行政院推動數位政策規劃，申請與異動程序亦得納入符合電子簽章法之數位簽章方式申辦作業事宜，以利業者進行身分核對。 三、　電信事業因業務需要與事業營運管理之需求，爰參照商業會計法第三十八條規定，關於各項會計憑證，除應永久保存或有關未結會計事項者外，應於年度決算程序辦理終了後，至少保存五年。爰於本項規定登錄之用戶資料紀錄，保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 四、　實務上無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人可能因消費衍生爭議，為保障消費者合理權益同時避免契約效力處於不確定狀態，本點明定應得其法定代理人、輔助人或意定代理人

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消。前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。	之書面同意並檢附足以識別用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 五、 依電信管理法第十七條第二項第八款規定，要求業者明定試用或贈送電信服務的確認或取消機制。關於電信業者將多項電信服務（或非電信服務）試用或贈送，或以結合銷售服務之方式提供，為保護消費者權益，使消費者明確知悉，針對試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。 六、 若業者無提供試用服務，則無需記載試用之相關內容。
四、 服務資費及條件 (二)業者應以明顯公開且易於取得之方式揭露各項服務資費，並視為本契約之一部份，調整時亦同；但電信服務費用如有調整時，另依雙方約定辦理。 (三)用戶溢繳或重繳費用時，業者得於通知用戶後充抵次月應付之費用，或以返還溢繳金額等方式，退	一、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定業者應揭露電信服務之收費標準，使用戶明確知悉，並於繳費通知所定之期限內繳納費用。 二、 明定業者就電信服務其他項目之功能開通，須經用戶同意，並提供用戶相關消費資訊及功能設定，以利消費者充分瞭解並掌握該服務項目之詳細消費資訊。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
還予用戶。如用戶不同意充抵，業者應於用戶通知不同意之日起~~七個工作日內~~一定期間內無息退還。 (四)用戶因未繳費致被暫停服務，業者應於獲知用戶繳清全部費用後，於一定期間~~一個工作日~~內恢復服務。 (五)用戶對各項應繳付費用如有異議申訴者，業者在未查明責任歸屬前，暫緩催費或暫停服務。 (六)業者須經用戶同意後，始得開通其他項目之功能，並提供用戶相關消費資訊及功能設定。 (七)業者提供用戶查詢本人之通信紀錄或帳務紀錄得以電話、網路或於直營門市申請，經業者核對身分資料後依「電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法」以電子或紙本方式提供。查詢費用及繳費期限以業者網頁或直營門市揭露為之。 (八)用戶繳納之各項費用，應	三、 依電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法第三條第五項規定，明定用戶查詢本人通信紀錄及帳務紀錄之請求程序、資料提供方式、提供期限、查詢費用、繳費方式及繳費期限等事項，電信事業應於網站及營業場所完整揭露，並以顯著之方式使用戶知悉，以利於消費者充分掌握資訊。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
由業者開立收據或發票；如有遺失，用戶得申請補發繳費證明。	
五、 提供預付型服務之履約保證責任業者提供預付型服務應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。	一、 依電信管理法第十七條第二項第三款規定，明定業者提供預付型服務之履約保障責任，並參照「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，業者提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。 二、 若業者無提供預付型服務，則無需記載本點。
六、 特別權利義務條款 (一)用戶租用電信服務，若因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其暫停通信期間，應揭露扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 (二)用戶租用電信服務，若因天災、地變或戰爭或其他不可歸責於業者之事由，造成電信網路障礙、阻斷，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	一、 依電信管理法第十七條第二項第四款規定，明定因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、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，應以表格方式揭露扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 二、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。期能透過停用或終止租用，遏止不

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
續阻斷時間按日扣減當期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~~。 (三)暫停通信開始之時間，以業者察覺或接到用戶通知之最先時間為準。除民眾抗爭、天然災害或緊急事故外，業者電信網路因維修致有阻斷可能時，應於事前對外公告。 (四)用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。 (五)業者因提供服務需要，依個人資料保護法所蒐集、處理、利用之用戶相關資料(包含但不限於通信或帳務紀錄)應負保密義務及採取適當安全措施，提供用戶查詢、閱覽、製給副本、補充或更正個人資料，並依法提供有關機關調閱。如業者有個人資料蒐集目的外之利用，應先取得用戶同意。但經業者	當行為。 三、 依電信管理法第十七條第二項第七款與個人資料保護法規定，明定業者因提供服務需要，對於用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。 四、 為保障消費者權益，對於業者結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，應於主要電信服務契約之外，另行約定結合銷售服務或非電信服務契約，~~如代收代付、小額付款保險等服務~~；~~若涉及相關~~與實體商品結合銷售，則應提供實體商品保固相關說明。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
處理並確認第三人無從識別用戶本人後之資料，得提供第三人使用。 (六)業者提供~~主要~~基本項目之電信服務經個別磋商，結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，應另行約定結合銷售服務契約、非電信服務契約或提供商品保固說明。	
七、 契約之變更與終止 (一)用戶欲終止電信服務時，應依第三點第一項規定檢附證明文件，向業者以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。 (二)契約之變更或修正，應~~經主管機關核准，並~~以網站公告或書面通知用戶後，視為契約之一部分。 (三)契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為本契約之一部分。 (四)業者變更契約或服務內容時，應以雙方約定之方式公告或~~及~~通知消費者。 (五)業者未依前項進行公告或~~及~~通知者，其契約或服	一、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定用戶終止電信服務程序與檢附文件、轉讓契約之效力。 二、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定契約之變更或修正，應經主管機關核准，並以網站公告或書面通知用戶者，以及契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為契約之一部分。 三、 依電信管理法第十七條第二項第五款規定，明定業者如暫停或終止電信服務營業時，包含經主管機關撤銷或廢止登記、暫停或終止情事，電信服務營業之契約效

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
務內容之變更無效。 (六)用戶~~消費者~~於第四項公告或通知到達後十五日內未為反對之表示者，視為接受契約或服務內容之變更；有為反對之表示者，視為終止契約之通知。 (七)業者如暫停或終止電信服務營業時，本契約自動向後失效。業者應於預定暫停或終止日一個月前對外以足讓用戶知悉之方式公告及通知用戶。	力與公告，以及對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
八、 申訴及管轄法院 (一)用戶對業者提供之服務如有消費爭議者，除可撥業者之服務專線外，亦得至業者服務中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之電信消費爭議處理機構提出申訴，業者即視實際情形依相關法令規定處理。 (二)業者應提供用戶~~消費者~~申訴專線：○○○○○○○○○○。電信消費爭議處理機構申訴專線：○○	一、 依消保法第四十三條第一項規定，明定消費者與電信事業因服務發生消費爭議時，用戶得向業者或電信消費爭議處理中心申訴。 二、 依電信管理法第十七條第二項第六款規定，電信事業應載明關於電信消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。本點明定業者提供免費服務專線，以及電信消費爭議處理機構申訴專線。 三、 關於管轄合意之定型化契約條款，應受消費者保護法第十一條至第十七條有關

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
○○○○○○○○。 (三)因契約涉訟者，業者與用戶雙方同意以____地方法院為第一審管轄法院。雙方如未合意時，以用戶申辦電信服務之業者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。	對定型化契約相關規定的拘束，不得逕行排除消費者保護法第四十七條規定，各消費關係發生地及侵權行為地之法院均有管轄權。依民事訴訟法第四百三十六條之九亦規定，小額事件當事人之一造為法人或商人者，於其預定用於同類契約之條款，約定債務履行地或以合意定第一審管轄法院時，不適用第十二條或第二十四條之規定，因此消費者仍得主張由消費關係發生地的法院管轄。
九、　合理審閱期間 業者與用戶訂立定型化契約前，應提供電信服務定型化契約條款供用戶攜回或於官網上公告，供用戶審閱至少二日以上。	依消保法第十一條之一第一項規定，電信事業與用戶訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供用戶審閱條款內容。

不得記載事項

規定	說明
一、　不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使： (一)查詢或請求閱覽。	依個人資料保護法第三條規定，明定當事人權利行使，不得預先拋棄或以特約限制之。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(二)請求製給複製本。 (三)請求補充或更正。 (四)請求停止蒐集、處理或利用。 (五)請求刪除。	
二、 不得約定業者得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	依消保法第十二條規定，約定電信事業得未經公告及通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此明定為不得記載事項。
三、 免除業者任意解除或終止契約與所應負擔之賠償責任 (一)不得約定業者得任意終止或解除契約。 (二)不得預先免除業者終止或解除契約時所應負擔之賠償責任。	依消保法第十條之一、第十二條規定，對消費者或第三人之損害賠償責任,預先約定限制或免除,對於用戶顯失公平，因此明定為不得記載事項。
四、 不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。	依民法第二百四十七條之一與消保法第十二條規定，約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權，違反誠信原則，對消費者顯失公平。因此明定為不得記載事項。
五、 不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任。	依消保法第十二條規定，約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任，違反誠信原則，對消費者顯失公平。因此明定為不得記載事項。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

六、　電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。	依電管法第八條第一項第二款規定，為確保消費帳目資訊，避免造成用戶混淆，對於電信服務及非電信服務費用，明定業者應明顯分立費用出帳，且為保護消費者權益，不得因非電信服務費用未繳交停止電信服務之提供。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄10： 遠傳電信股份有限公司 11 月座談會後提供條文草案意見

前言

FET：建議本草案適用對象應為符合電信管理法第十七條經主管機關認定之電信事業。

電信管理法於一百零九年七月一日施行後，逐漸解構電信法所維持的高度垂直管理架構，且電信服務之業務類別與項目亦漸趨模糊，特別是在網路架構趨於軟體化、虛擬化、編程化彈性結構下，越來越多不同行業得以透過設置自己之網路環境，以確保最佳客製化服務，並發展多元創新應用的電信服務。為維護電信消費者之權益，主管機關除依電信管理法辦理登記且經認定應訂定定型化服務契約條款及核准之電信事業外，就負擔一般義務並提供電信服務之事業，主管機關依消費者保護法第十七條規定，擬訂電信服務定型化契約應記載及不得記載事項（下稱本事項），作為提供電信服務之事業確保消費者權益之保護事項。

本事項所稱「電信服務」，係指電信管理法第三條第一項第二款「指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務」。本事項共計應記載事項有九點，不得記載事項六點，其訂定重點如次：

三、 應記載事項

(八)明定企業經營者及用戶使用服務所必要的資訊揭露，包含用戶與企業經營者（下稱業者）資料、營業區域與服務內容、服務資費及條件、申訴及管轄法院，與合理審閱期間等（應記載事項第一點、第二點、第四點、第八點、第九點）

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(九)明定電信服務之申請、變更或異動程序，包含用戶應提供身分證明文件資料、登錄資料之保存，以及無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人辦理與委託代理人辦理程序，以及關於提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務費用收取等規定（應記載事項第三點）。

(十)明定電信服務資費及條件相關資訊，包含服務資費揭露、溢繳或重繳費用、未繳費致被暫停服務之處理、應繳費用異議申訴、用戶同意開通其他項目設定、查詢通信紀錄或帳務紀錄程序，以及收據或發票之開立等規定（應記載事項第四點）。

(十一) 明定業者應採行履約保障機制及揭露相關費用之資訊，以確保消費者權益（應記載事項第五點）。

(十二) 明定業者與用戶之特別權利義務，包含因可歸責與不可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、阻斷之暫停通信期間相關處理；用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者的處理；業者依個人資料保護法之保密義務及適當安全措施之採取；以及結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品之個別磋商規定（應記載事項第六點）。

(十三) 明定契約之變更與終止相關規定，包含用戶終止電信服務程序、契約之變更或修正程序與效力、契約所未記載之事項如明示於廣告或宣傳品之效力、業者變更契約或服務內容之公告及通知、暫停或終止電信服務營業之公告及通知與效力之相關規定（應記載事項第七點）。

(十四) 明定消費爭議處理及責任，包含業者服務專線、電信消費爭議處理機構申訴、管轄法院，與不得排除小額訴訟管轄法院之適用（應記載事項第八點）。

四、 不得記載事項

(七)依個人資料保護法第三條規定，明定當事人權利行使，不得預先拋棄或以特約限制（不得記載事項第一點）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(八)依消保法第十二條規定，不得約定業者得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款（不得記載事項第二點）。

(九)依消保法第十條之一、第十二條規定，不得約定業者得任意終止或解除契約，以及不得預先免除業者終止或解除契約時所應負擔之賠償責任（不得記載事項第三點）。

(十)依民法第二百四十七條之一與消保法第十二條規定，不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權（不得記載事項第四點）。

(十一) 依消保法第十二條規定，不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任（不得記載事項第五點）。

(十二) 依電管法第八條第一項第二款規定，為確保消費帳目資訊，電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務（不得記載事項第六點）。

應記載事項

條文草案(FET 建議)	條文草案	說明
一、 用戶與企業經營者資料 (一)用戶之名稱、電話及住居所或營業所 用戶名稱：	一、 用戶與企業經營者資料 (一)用戶之名稱、電話及住居所或營業所 用戶名稱：	一、 依電信管理法第三條第一項第九款規定之用戶即因使用電信服務，與電信事業發生服務契約關係之相對

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

身份分證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 二、 負責人姓名：	身份證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	人，並為消費者保護法（下稱消保法）第二條第七款定型化契約條款所稱與企業經營者訂立同類契約之多數消費者。 二、 依消保法第十八條第一項第一款規定，電信事業應將電信事業之名稱及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料，以清楚易懂之文句記載提供消費者，使消費者知悉締約相對人。
二、 營業區域與服務內容 (一)營業區域為依電信管理法登記所提供之服務範圍。	二、 營業區域與服務內容 (一)營業區域為依電信管理法登記所提供之服務範圍。	一、 依消保法第四條、第五條規定，電信事業對於其提供之服務，應提供消費者充分與正確之資訊，以利消費者

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(二)業者提供服務內容如下： 3. 基本項目：___。 4. 其他項目：___。	(二)業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	採取正確合理之消費行為。 二、 依電信管理法第十七條第二項第一款規定，本點明定營業區域及服務內容。服務內容以電信事業提供之服務，分為基本項目與其他項目。
三、 申請與異動程序 (一)用戶申請電信服務~~、變更或異動~~時，應提供~~包括姓名、住址、二身分證明文件號碼等資料~~雙證件正本供業者核對及留存影本或影像檔。【說明：依實務作業申請電信服務及異動之程序不同，建議將申請及異動程序分別	三、 申請與異動程序 (一)用戶申請電信服務、變更或異動時，應提供包括姓名、住址、二身分證明文件號碼等資料。 (二)前項身分證明文件號碼，於本國自然人申請時，指國民身分證及護照之證號或國民身分證、護照擇一及國民身分證或護照	一、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，本點明定申請與異動程序所需之文件及其留存方式、期間。 二、 依電信號碼核配及管理辦法第二十六條規定，電信事業分配用戶使用電信號碼前，應核對及登錄用戶資料，且依公眾電信網路設置申請及審查辦法第十二條第二項

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

規範】 ~~(二)前項身分證明文件號碼，於本國自然人申請時，指國民身分證及護照之證號或國民身分證、護照擇一及國民身分證或護照外之其他足資辨識身分之證明文件號碼；於外國自然人申請時，指護照及外僑永久居留證號碼，或護照、外僑永久居留證擇一及其他足資辨識身分之證明文件號碼；於法人、非法人團體或商號申請時，指法人、非法人團體或商號之證明文件及代表人國民身分證、護照或外僑永久居留證號碼。~~	外之其他足資辨識身分之證明文件號碼；於外國自然人申請時，指護照及外僑永久居留證號碼，或護照、外僑永久居留證擇一及其他足資辨識身分之證明文件號碼；於法人、非法人團體或商號申請時，指法人、非法人團體或商號之證明文件及代表人國民身分證、護照或外僑永久居留證號碼。無法持國民身分證或護照辦理用戶雙證件查核者，關於其身分證明文件，於其他法規另有規定者，從其規定。 (三)業者依前項規定登錄用	第五款規定，經核配無線電頻率或電信號碼而負有應履行義務者，其履行之方法之一即採取二種以上用戶身分查核確認方式。而用戶資料包括姓名、住址、二身分證明文件號碼等資料。為確保用戶號碼資源之有效利用，並維繫基本管理架構，電信事業指配用戶號碼予用戶提供電信服務前，應先核對及登錄用戶資料，確認用戶身分，並配合詐騙防制措施，降低詐騙案件發生。另，依行政院推動數位政策規劃，申請與異動程序亦得納入符合電子簽章法之數位簽章方式申辦作業事宜，以利業者進行身

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

~~無法持國民身分證或護照辦理用戶雙證件查核者，關於其身分證明文件，於其他法規另有規定者，從其規定。~~【說明：現行 NCC 核准之行動寬頻服務契約就申辦所需檢附之證件已有明定，且已實施多年，故建議刪除。】 (三)業者依前項規定登錄用戶資料之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 (四)用戶為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣	戶資料之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 (四)用戶為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人者，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用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 (五)用戶委託代理人辦理申請時，除需檢附前足以辨識身分之證明文件外，該代理人並應已得合法授權之資料或文件供業者	分核對。 三、 電信事業因業務需要與事業營運管理之需求，爰參照商業會計法第三十八條規定，關於各項會計憑證，除應永久保存或有關未結會計事項者外，應於年度決算程序辦理終了後，至少保存五年。爰於本項規定登錄之用戶資料紀錄，保存期限為契約終後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 四、 實務上無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人可能因消費衍生爭議，為保障消費者合理權益同時避免契約效力處於不確定狀

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

告人者，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用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 (五)用戶委託代理人辦理申請時，除需檢附前足以辨識身分之證明文件外，該代理人並應已得合法 授權之資料或文件供業者核對。 (六)用戶申請異動事項，業者得詢問其個人資料，確認無誤後辦理。【說明：依現行 NCC 核准之行動寬頻服務契約第十二條。】 (七)業者經用戶確認後提供試用或贈送之電信服務	核對。 (六)業者經用戶確認後提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消。前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。	態，本點明定應得其法定代理人、輔助人或意定代理人之書面同意並檢附足以識別用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 五、 依電信管理法第十七條第二項第八款規定，要求業者明定試用或贈送電信服務的確認或取消機制。關於電信業者將多項電信服務（或非電信服務）試用或贈送，或以結合銷售服務之方式提供，為保護消費者權益，使消費者明確知悉，針對試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

~~或結合銷售相關服務~~，除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消。前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。【說明：電信管理法第十七條第二項第八款係規範試用或贈送電信服務之確認或取消機制，故建議刪除”結合銷售”文字。】		
四、 服務資費及條件 (一)業者應以明顯公開且易於取得之方式揭露各項服務資費，並視為本契約之一部份，調整時亦同；但電信服務費用如有調	四、 服務資費及條件 (一)業者應以明顯公開且易於取得之方式揭露各項服務資費，並視為本契約之一部份，調整時亦同；但電信服務費用如有調	一、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定業者應揭露電信服務之收費標準，使用戶明確知悉，並於繳費通知所定之期限內繳納費用。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

整時，另依雙方約定辦理。 (二)用戶溢繳或重繳費用時，業者得於通知用戶後充抵次月應付之費用，或以返還溢繳金額等方式，退還予用戶。如用戶不同意充抵，業者應~~於用戶通知不同意之日起七個工作日內~~無息退還，並於契約中約定退還之作業期間。 【說明：各項電信服務之退費期間不一，故建議文字酌修。】 (三)用戶因未繳費致被暫停服務，業者應於獲知用戶繳清全部費用後，~~於一個工作日~~二十四小時內恢	整時，另依雙方約定辦理。 (二)用戶溢繳或重繳費用時，業者得於通知用戶後充抵次月應付之費用，或以返還溢繳金額等方式，退還予用戶。如用戶不同意充抵，業者應於用戶通知不同意之日起七個工作日內無息退還。 (三)用戶因未繳費致被暫停服務，業者應於獲知用戶繳清全部費用後，於一個工作日內恢復服務。 (四)用戶對各項應繳付費用如有異議申訴者，業者在未查明責任歸屬前，暫緩催費或暫停服務。	二、　明定業者就電信服務其他項目之功能開通，須經用戶同意，並提供用戶相關消費資訊及功能設定，以利消費者充分瞭解並掌握該服務項目之詳細消費資訊。 三、　依電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法第三條第五項規定，明定用戶查詢本人通信紀錄及帳務紀錄之請求程序、資料提供方式、提供期限、查詢費用、繳費方式及繳費期限等事項，電信事業應於網站及營業場所完整揭露，並以顯著之方式使用戶知悉，以利於消費者充分掌握資訊。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

復服務。【說明：依現行NCC 核准之行動寬頻服務契約第二十一條。】 (四)用戶對各項應繳付費用如有異議申訴者，業者在未查明責任歸屬前，暫緩催費或暫停服務。 (五)~~業者須經用戶同意後，始得開通其他項目之功能，並提供用戶相關消費資訊及功能設定。~~【FET：現行實務做法，Mobile 的其他項目包含語音信箱、指定轉接、話中插接、簡訊等功能為預設開啟，若調整為需經用戶同意始得開通，將造成用戶困擾，故建議刪除本項。】	(五)業者須經用戶同意後，始得開通其他項目之功能，並提供用戶相關消費資訊及功能設定。 (六)用戶查詢本人之通信紀錄或帳務紀錄得以電話、網路或於直營門市申請，經業者核對身分資料後依「電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法」以電子或紙本方式提供。查詢費用及繳費期限以業者網頁或直營門市揭露為之。 (七)用戶繳納之各項費用，應由業者開立收據或發票；如有遺失，用戶得申請補發繳費證明。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(六)用戶查詢本人之通信紀錄或帳務紀錄，業者得以電話、網路或於直營門市提供申請，經業者核對身分資料後依「電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法」以電子或紙本方式提供。查詢費用及繳費期限以業者網頁或直營門市揭露為之。【說明：依現行 NCC 核准之行動寬頻服務契約第二十四條。】 (七)用戶繳納之各項費用，應由業者開立收據或發票；如有遺失，用戶得申請補發繳費證明。		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

五、 提供預付型服務之履約保證責任業者提供預付型服務應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。	五、 提供預付型服務之履約保證責任業者提供預付型服務應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。	一、 依電信管理法第十七條第二項第三款規定，明定業者提供預付型服務之履約保障責任，並參照「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，業者提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。 二、 若業者無提供預付型服務，則無需記載本點。
六、 特別權利義務條款 (一)用戶租用電信服務，若因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，~~其暫停通信期間，~~應揭露~~暫停~~通信	六、 特別權利義務條款 (一)用戶租用電信服務，若因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其暫停通信期間，應揭露扣減當期	一、 依電信管理法第十七條第二項第四款規定，明定因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、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，應以表格方式揭

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

期間扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 (二)用戶租用電信服務，若因天災、地變或戰爭~~或其他~~不可歸責於業者之事由，造成電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤或不能傳遞時，應揭露~~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~~扣減當期月租費或提供等值之電信服務之標準。~~其扣減日租費以月租費三十分之一計算~~。 (三)暫停通信開始之時間，以業者察覺或接到用戶通知之最先時間為準。除民	月租費或提供等值電信服務之標準。 (二)用戶租用電信服務，若因天災、地變或戰爭或其他不可歸責於業者之事由，造成電信網路障礙、阻斷，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期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。 (三)暫停通信開始之時間，以業者察覺或接到用戶通知之最先時間為準。除民眾抗爭、天然災害或緊急	露扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 二、　依電信管理法第十七條第二項第二款規定，用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。期能透過停用或終止租用，遏止不當行為。 三、　依電信管理法第十七條第二項第七款與個人資料保護法規定，明定業者因提供服務需要，對於用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。 四、　為保障消費者權益，對於業者結合銷售電信服務、非

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

眾抗爭、天然災害或緊急事故外，業者電信網路因維修致有阻斷可能時，應於事前對外公告。 (四)用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。 (五)業者因提供服務需要，依個人資料保護法所蒐集、處理、利用之用戶相關資料（包含但不限於通信或帳務紀錄）應負保密義務及採取適當安全措施，提供用戶查詢、閱覽、製給副本、補充或更正個人資料，並依法提供有關機關	事故外，業者電信網路因維修致有阻斷可能時，應於事前對外公告。 (四)用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。 (五)業者因提供服務需要，依個人資料保護法所蒐集、處理、利用之用戶相關資料（包含但不限於通信或帳務紀錄）應負保密義務及採取適當安全措施，提供用戶查詢、閱覽、製給副本、補充或更正個人資料，並依法提供有關機關調閱。如業者有個人資料	電信服務或相關商品，應於主要電信服務契約之外，另行約定結合銷售服務或非電信服務契約，~~如代收代付、小額付款保險等服務~~；~~若涉及相關~~與實體商品結合銷售，則應提供實體商品保固相關說明。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

調閱。如業者有個人資料蒐集目的外之利用，應先取得用戶同意。但經業者處理並確認第三人無從識別用戶本人後之資料，得提供第三人使用。 (六)業者提供主要電信服務經個別磋商，結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，應~~另行約定結合銷售服務契約、非電信服務契約~~落實資訊揭露或提供商品保固說明。【FET：1.因無法令規範個別磋商條款需另行簽約，故建議調整為落實資訊揭露。 2.電信管理法及子法中並無規範何謂	蒐集目的外之利用，應先取得用戶同意。但經業者處理並確認第三人無從識別用戶本人後之資料，得提供第三人使用。 (六)業者提供主要電信服務經個別磋商，結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，應另行約定結合銷售服務契約、非電信服務契約或提供商品保固說明。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

主要電信服務，請明確定義主要電信服務，以茲遵循。 3.代收代付/小額付費是預設關閉，用戶有需求時再開通，是否屬於本草案結合銷售的範疇? 4.若電信服務與非電信服務(例如 Mobile 門號與 OTT 服務)非同時間銷售，是否屬於本草案結合銷售的範疇?】		
七、 契約之變更與終止 (一)用戶欲終止電信服務時，應依第三點第一項規定檢附證明文件，向業者以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。	七、 契約之變更與終止 (一)用戶欲終止電信服務時，應依第三點第一項規定檢附證明文件，向業者以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。	一、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定用戶終止電信服務程序與檢附文件、轉讓契約之效力。 二、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定契

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(二)契約之變更或修正，應經主管機關核准，並以網站公告或書面通知用戶後，視為契約之一部分。 (三)契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為本契約之一部分。 (四)業者變更契約或服務內容時，應以雙方約定之方式公告~~及~~或通知消費者。 (五)業者未依前項進行公告~~及~~或通知者，其契約或服務內容之變更無效。 【FET：為使本點文義前後一致，請將第(四)、(五)之"及"改為"或"】 ~~(六)消費者於第四項通知到~~	(二)契約之變更或修正，應經主管機關核准，並以網站公告或書面通知用戶後，視為契約之一部分。 (三)契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為本契約之一部分。 (四)業者變更契約或服務內容時，應以雙方約定之方式公告及通知消費者。 (五)業者未依前項進行公告及通知者，其契約或服務內容之變更無效。 (六)消費者於第四項通知到達後十五日內未為反對之表示者，視為接受契約或服務內容之變更；有為	約之變更或修正，應經主管機關核准，並以網站公告或書面通知用戶者，以及契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為契約之一部分。 三、 依電信管理法第十七條第二項第五款規定，明定業者如暫停或終止電信服務營業時，包含經主管機關撤銷或廢止登記、暫停或終止情事，電信服務營業之契約效力與公告，以及對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

~~達後十五日內未為反對之表示者，視為接受契約或服務內容之變更；有為反對之表示者，視為終止契約之通知。~~【FET：電信管理法及子法並無相關規範，故建議刪除本項。】 ~~(七)業者如暫停或終止電信服務營業時，本契約自動向後失效。業者應於預定暫停或終止日一個月前對外以足讓用戶知悉之方式公告及通知用戶。~~【FET：電信管理法第十條、第十九條已有明定，故建議刪除本項。】	反對之表示者，視為終止契約之通知。 (七)業者如暫停或終止電信服務營業時，本契約自動向後失效。業者應於預定暫停或終止日一個月前對外以足讓用戶知悉之方式公告及通知用戶。	
八、 申訴及管轄法院	八、 申訴及管轄法院	一、 依消保法第四十三條第

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(一)用戶對業者提供之服務如有消費爭議者，除可撥業者之服務專線外，亦得至業者服務中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之電信消費爭議處理機構提出申訴，業者即視實際情形依相關法令規定處理。 (二)業者應提供消費者申訴專線：○○○○○○○○○○。電信消費爭議處理機構申訴專線：○○○○○○○○○○。 (三)因契約涉訟者，業者與用戶雙方同意以____地方法院為第一審管轄法院。	(一)用戶對業者提供之服務如有消費爭議者，除可撥業者之服務專線外，亦得至業者服務中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之電信消費爭議處理機構提出申訴，業者即視實際情形依相關法令規定處理。 (二)業者應提供消費者申訴專線：○○○○○○○○○○。電信消費爭議處理機構申訴專線：○○○○○○○○○○。 (三)因契約涉訟者，業者與用戶雙方同意以____地方法院為第一審管轄法院。	一項規定，明定消費者與電信事業因服務發生消費爭議時，用戶得向業者或電信消費爭議處理中心申訴。 二、 依電信管理法第十七條第二項第六款規定，電信事業應載明關於電信消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。本點明定業者提供免費服務專線，以及電信消費爭議處理機構申訴專線。 三、 關於管轄合意之定型化契約條款，應受消費者保護法第十一條至第十七條有關對定型化契約相關規定的拘束，不得逕行排除消費者保護法第四十七條規定，各消費關係發生地及侵權行為地

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

雙方如未合意時，以用戶申辦電信服務之業者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。	雙方如未合意時，以用戶申辦電信服務之業者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。	之法院均有管轄權。依民事訴訟法第四百三十六條之九亦規定，小額事件當事人之一造為法人或商人者，於其預定用於同類契約之條款，約定債務履行地或以合意定第一審管轄法院時，不適用第十二條或第二十四條之規定，因此消費者仍得主張由消費關係發生地的法院管轄。
九、　合理審閱期間 業者與用戶訂立定型化契約前，應提供電信服務定型化契約條款供用戶攜回或於官網上公告，供用戶審閱至少二日以上。	九、　合理審閱期間 業者與用戶訂立定型化契約前，應提供電信服務定型化契約條款供用戶攜回或於官網上公告，供用戶審閱至少二日以上。	依消保法第十一條之一第一項規定，電信事業與用戶訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供用戶審閱條款內容。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

不得記載事項

規定	說明
一、不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使： (六) 查詢或請求閱覽。 (七) 請求製給複製本。 (八) 請求補充或更正。 (九) 請求停止蒐集、處理或利用。 (十) 請求刪除。	依個人資料保護法第三條規定，明定當事人權利行使，不得預先拋棄或以特約限制之。
二、不得約定業者得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	依消保法第十二條規定，約定電信事業得未經公告及通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此明定為不得記載事項。
三、免除業者任意解除或終止契約與所應負擔之賠償責任 (三) 不得約定業者得任意終止或解除契約。 (四) 不得預先免除業者終止或解除契約時所應負擔之賠償責任。	依消保法第十條之一、第十二條規定，對消費者或第三人之損害賠償責任，預先約定限制或免除，對於用戶顯失公平，因此明定為不得記載事項。
四、不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。	依民法第二百四十七條之一與消保法第十二條規定，約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權，違反誠信原則，對消費者顯失公平。因此明定為不得記載事項。
五、不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定	依消保法第十二條規定，約定減輕或免除業者依消保法及

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

應負之責任。	電信管理法規定應負之責任，違反誠信原則，對消費者顯失公平。因此明定為不得記載事項。
六、電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。	依電管法第八條第一項第二款規定，為確保消費帳目資訊，避免造成用戶混淆，對於電信服務及非電信服務費用，明定業者應明顯分立費用出帳，且為保護消費者權益，不得因非電信服務費用未繳交停止電信服務之提供。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄11： 台灣大哥大股份有限公司及台灣固網股份有限公司 11 月座談會後提供條文草案意見

電信服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

前言

本事項依消費者保護法第 17 條訂定，適用於提供電信服務之企業經營者與用戶使用電信服務所簽訂之定型化契約。復依電信管理法第 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，載明與用戶之權利義務關係，經查該條文之立法說明稱，「由於技術之進步，電信事業透過網路已得結合各式各樣服務提供消費者各種生活便利，本諸尊重契約自由之原則，事業與用戶間契約應由其雙方自由約定；然為保護消費者權益，如其服務之類型特殊或因客訴頻繁等因素，經主管機關認定之電信事業，為確保用戶權益，應考量各電信服務之必要性、電信事業之營業總額與客訴項目及數量等情事，訂定定型化服務契約條款，以期有效率地減少大部分之電信消費爭議。」

換言之，經主管機關認定之電信事業提供之服務是否皆需訂定定型化服務契約條款，尚須審酌該電信服務之必要性、年度營業總額與消費爭議案件數量，在保護消費者權益所需情況下綜合研判，負擔特別義務之電信事業認定標準第十七條就需訂定定型化契約條款之電信事業，亦有明文規定，爰對於非依電信管理法登記涉及提供電信服務之企業經營者，應不屬於本事項適用範圍，且本事項所稱「電信服務」，亦應以利用公眾電信網路提供寬頻上網、市內電話、長途電話、國際電話、行動電話服務為限，方符合電信管理法草案總說明中「解構電信法以特許、許可所建構業務別之管制架構，改採『行為管理』模式」之立法意旨。

壹、 應記載事項

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
一、用戶與企業經營者資料 (一). 用戶之名稱、電話及住居所或營業所 用戶名稱： 身份證字號或統一編號：	一、用戶與企業經營者資料 (一) 用戶之名稱、電話及住居所或營業所 用戶名稱： 身份證字號或統一編號：	無意見，同 10 月版。

1

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二).提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二) 提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	
二、營業區域與服務內容 (一) 營業區域為依電信管理法登記所提供之服務範圍。 (二) 業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	二、營業區域與服務內容 (一) 營業區域為依電信管理法登記所提供之服務範圍。 (二) 業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	無意見，同 10 月版。
三、申請程序 (一) 用戶申請電信服務時，以一自然人、法人或非法人團體商號申請為限，並應據實填寫全名於服務申請書，並簽名或與提供用戶名稱文字相同之簽章方式。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，並出示正本供業者核對及留存影本（或	三、申請與異動程序 (一) 用戶申請電信服務、變更或異動時，應提供包括姓名、住址、二身分證明文件號碼等資料。 (二) 前項身分證明文件號碼，於本國自然人申請時，指國民身分證及護照之證號或國民身分證、護照擇一及國民身分證或護照外之其他足資辨識身分之證明文件號	● 辦理申請及異動程序者，分自然人、法人及非法人團體等，且各自應檢附文件內容不同(如：自然人申請門號需附雙證，法人則為公司證明文件＋單證)，建議應予以區分規定，不宜將兩者結合，建議申裝及異動程序分別訂定，並酌修內容。 ● (二)：為配合行政院推動數位化政策，除預先規劃納入電子簽章法之數位簽

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
影像檔)： 1. 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〕。 2. 法人及非法人團體、商號： (1) 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。 (2) 代表人（或負責人）之國民身分證、護照或外僑永久居留證。 3. 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。 (二) 用戶辦理前項電信服務申請時，得以業者指定且符合電子簽章法之數位簽章方式簽署申辦文件，並上傳前項證件影像檔留存於業者系統，供業者進行身分核對。	碼；於外國自然人申請時，指護照及外僑永久居留證號碼，或護照、外僑永久居留證擇一及其他足資辨識身分之證明文件號碼；於法人、非法人團體或商號申請時，指法人、非法人團體或商號之證明文件及代表人國民身分證、護照或外僑永久居留證號碼。無法持國民身分證或護照辦理用戶雙證件查核者，關於其身分證明文件，於其他法規另有規定者，從其規定。 (三) 業者依前項規定登錄用戶資料之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 (四) 用戶為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人者，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用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 (五) 用戶委託代理人辦理申請時，除	章方式(自然人憑證及工商憑證等方式)申辦作業事宜，另考量保留數位匯流發展下之申請程序彈性，建議再採取多元化認證方式(ex: 視訊/錄影/mobile ID 等)申辦服務，不僅可以解決用戶不便到店之問題，也可因資料傳遞安全性高有效降低盜辦及詐騙風險。 ● (三)：用戶個人資料之留存於不同情境及法規下有不同規定，如個人資料保護法十一條第三項、商業會計法第三十八條、市場顯著地位者會計制度及會計處理準則第四十七條等，無法以同一年限標準規定，爰建議以原則性規範。 ● (五)：調整文字 ● (六)：「與結合銷售相關服務」之定義不明，亦與電管法第十七條規定不符，建議刪除。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
或以經主管機關認可之其他足資辨識身分之認證方式。 (三) 業者依前二項規定登錄用戶資料之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限依據個人資料保護法及其他法令規定辦理。 (四) 用戶為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人者，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用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 (五) 用戶委託代理人辦理申請時，除需檢附(一)足以辨識身分之證明文件外，該代理人並應出示身分證明文件正本，及已得合法授權之資料或文件供業者核對。 (六) 業者經用戶確認後提供試用或贈送之電信服務~~或結合銷售相關服務~~，除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消。前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。	需檢附前足以辨識身分之證明文件外，該代理人並應已得合法授權之資料或文件供業者核對。 (六) 業者經用戶確認後提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消。前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
四、異動程序 用戶租用電信服務於變更或異動時，應檢具相關證明文件向業者申請。	刪除。	● 申請及異動程序分別訂定，理由同三、申請程序修正理由說明。 ● 因 8 月份草案版本(三)~(七)為行網架構，與固網不同，部分事項於固網係於第六章特別權利義務條款規定，而非異動程序，為避免適用上困擾，參考 10 月版整合後異動部分只剩(一)檢具相關證明文件規定，再酌予調整文字。
五、服務資費及條件 業者應以明顯公開且易於取得之方式揭露各項服務資費及條件，並視為本契約之一部份，調整時亦同；但電信服務費用如有調整時，另依雙方約定辦理。	四、服務資費及條件 (一) 業者應以明顯公開且易於取得之方式揭露各項服務資費，並視為本契約之一部份，調整時亦同；但電信服務費用如有調整時，另依雙方約定辦理。 (二) 用戶溢繳或重繳費用時，業者得於通知用戶後充抵次月應付之費用，或以返還溢繳金額等方式，退還予用戶。如用戶不同意充抵，業者應於用戶通知不同意之日起七個工作日內無息退還。 (三) 用戶因未繳費致被暫停服務，業者應於獲知用戶繳清全部費用	● (一)：本條規定為服務資費及條件，爰建議修改。 ● (二)至(七)：針對用戶溢繳、重繳、未繳及對費用有異議等處理程序相關規定，均屬消費者權益，且為避免消費爭議，目前均已落實於現行 NCC 核定之服務契約範本內；又本事項草案內容係針對定型化契約內容明定大方向之應記載事項，對於執行層面細節性事項，尚無須訂定過細。 ● (五)： ➢ TWM:電信服務中多項基本功能ex:簡訊及語音信箱等服務預設為開啟，與第(五)文字相異。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
	後，於一個工作日內恢復服務。 (四) 用戶對各項應繳付費用如有異議申訴者，業者在未查明責任歸屬前，暫緩催費或暫停服務。 (五) 業者須經用戶同意後，始得開通其他項目之功能，並提供用戶相關消費資訊及功能設定。 (六) 用戶查詢本人之通信紀錄或帳務紀錄得以電話、網路或於直營門市申請，經業者核對身分資料後依「電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法」以電子或紙本方式提供。查詢費用及繳費期限以業者網頁或直營門市揭露為之。 (七) 用戶繳納之各項費用，應由業者開立收據或發票；如有遺失，用戶得申請補發繳費證明。	➢ TFN:無此規定，建議刪除。 ● (六)： ➢ TFN：現行有關通信紀錄之規定僅有「乙方各項通信紀錄或帳務紀錄均以甲方資料為準，乙方對各項應繳付費用如有異議並提出申訴者，甲方在未查明責任歸屬前，應暫緩催費或暫停通信。…。」，建議刪除。
六、提供預付型服務之履約保證責任 業者提供預付型服務應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。	五、 提供預付型服務之履約保證責任業者提供預付型服務應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。	無意見，同 10 月版。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
七、特別權利義務條款 (一) 用戶租用電信服務，因業者電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其暫停通信期間，應揭露扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 (二) 暫停通信開始之時間，以業者察覺或接到用戶通知之最先時間為準。除緊急事故外，業者電信網路因維修致有阻斷可能時，應於事前對外公告。 (三) 用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。 (四) 業者因提供服務需要，依個人資料保護法所蒐集、處理、利用之用戶相關資料（包含但不限於通信或帳務紀錄）應負保密義務及採取適當安全措施，提供用戶查詢、閱覽、製給副本、補充或更正個人資料，並依法提供有關機	六、特別權利義務條款 (一) 用戶租用電信服務，若因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其暫停通信期間，應揭露扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 (二) 用戶租用電信服務，若因天災、地變或戰爭或其他不可歸責於業者之事由，造成電信網路障礙、阻斷，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期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。(建議刪除，與前項整併) (三) 暫停通信開始之時間，以業者察覺或接到用戶通知之最先時間為準。除民眾抗爭、天然災害或緊急事故外，業者電信網路因維修致有阻斷可能時，應於事前對外公告。(建議藍字刪除)	TFN： ● （一）：本項規定之重點在於扣減標準之揭露，且固網並無區分可歸責、不可歸責，10 月版（二）為行網規定，固網並無，故建議將 10 月版之(一)、(二)合併一項為原則性規定即可，不區分可歸責及不可歸責。 ● （二）：因固網無民眾抗爭、天然災害，建議刪除改以原則性規定。 TWM: ● （六）：考量現行法律並未限制搭售電信服務、非電信服務或相關商品，需另行約定搭售服務契約之規定，爰建議刪除。針對目前市場常見之搭售服務應請電信業者充份揭露搭售交易條件(含保固等)及揭露各項費用為主，以落實保障消費者權益。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
關調閱。如業者有個人資料蒐集目的外之利用，應先取得用戶同意。但經業者處理並確認第三人無從識別用戶本人後之資料，得提供第三人使用。 (五) 業者提供主要電信服務經個別磋商，結合銷售~~電信服務、~~非電信服務或相關商品，應~~另行~~清楚揭露約定結合銷售服務~~契約~~條件或提供商品保固說明。	(四) 用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。 (五) 業者因提供服務需要，依個人資料保護法所蒐集、處理、利用之用戶相關資料（包含但不限於通信或帳務紀錄）應負保密義務及採取適當安全措施，提供用戶查詢、閱覽、製給副本、補充或更正個人資料，並依法提供有關機關調閱。如業者有個人資料蒐集目的外之利用，應先取得用戶同意。但經業者處理並確認第三人無從識別用戶本人後之資料，得提供第三人使用。 (六) 業者提供主要電信服務經個別磋商，結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，應另行約定結合銷售服務契約或提供商品保固說明。	
八、契約之變更與終止 (一) 用戶欲終止電信服務時，應依第	七、契約之變更與終止 (一) 用戶欲終止電信服務時，應依第	● （二）：建議參酌電信管理法第 17 條規定，將範圍限縮在「須經主管機關

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
四點檢附證明文件，向業者以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。 (二) 經主管機關核准之定型化服務契約條款~~契約~~之變更或修正，~~應經主管機關核准，~~並以網站公告或書面通知用戶後，視為契約之一部分。 (三) 契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為本契約之一部分。 (四) 業者如暫停或終止電信服務營業時，本契約自動向後失效。業者應於預定暫停或終止日一個月前對外以足讓用戶知悉之方式公告及通知用戶。	三點第一項規定檢附證明文件，向業者以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。 (二) 契約之變更或修正，應經主管機關核准，並以網站公告或書面通知用戶後，視為契約之一部分。 (三)契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為本契約之一部分。 (四) 企業經營者變更契約或服務內容時，應以雙方約定之方式公告及通知消費者。(建議刪除) (五) 企業經營者未依前項進行公告及通知者，其契約或服務內容之變更無效。(建議刪除) (六) 消費者於第四項通知到達後十五日內未為反對之表示者，視為接受契約或服務內容之變更；有為反對之表示者，視為終止契約之通知。(建議刪除) (七) 業者如暫停或終止電信服務營業	核准之定型化服務契約條款」。 ● 10 月版草案之(四)、(五)、(六)：契約之變更或修正，於(二)已有規定，(四)之變更有何不同？對於綁約簽有專案同意書之用戶而言，服務內容均依其原合約，並不會因事後契約或服務內容的變更而受影響，故(六)規定消費者表示反對者，得視為契約之終止，如前所述，用戶並不會受到服務契約變更之影響，終止規定不合理，建議(四)(五)(六)均刪除。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
	時，本契約自動向後失效。業者應於預定暫停或終止日一個月前對外以足讓用戶知悉之方式公告及通知用戶。	
九、申訴及管轄法院 (一)用戶對業者提供之服務如有消費爭議者，除可撥業者之服務專線外，亦得至業者服務中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之電信消費爭議處理機構提出申訴，業者即視實際情形依相關法令規定處理。 (二)業者應提供消費者服務專線：○○○○○○○○○○。電信消費爭議處理機構申訴專線：○○○○○○○○○。 (三)因契約涉訟者，業者與用戶雙方同意以____地方法院為第一審管轄法院。雙方如未合意時，以用戶申辦電信服務之業者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	八、申訴及管轄法院 (一) 用戶對業者提供之服務如有消費爭議者，除可撥業者之服務專線外，亦得至業者服務中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之電信消費爭議處理機構提出申訴，業者即視實際情形依相關法令規定處理。 (二) 業者應提供消費者申訴專線：○○○○○○○○○○。電信消費爭議處理機構申訴專線：○○○○○○○○○。 (三) 因契約涉訟者，業者與用戶雙方同意以____地方法院為第一審管轄法院。雙方如未合意時，以用戶申辦電信服務之業者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	● (二)：八、(一) 明定用戶如對服務有消費爭議時，可撥打業者之「服務專線」，為求用字統一，修正用語。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
十六條之九有關小額訴訟管轄法院之適用。	十六條之九有關小額訴訟管轄法院之適用。	
十、合理審閱期間 業者與用戶訂立定型化契約前，應提供電信服務定型化契約條款供用戶攜回或於官網上公告，供用戶審閱至少二日以上，或由用戶於現場審視完備，毋須攜回審閱。	九、合理審閱期間 業者與用戶訂立定型化契約前，應提供電信服務定型化契約條款供用戶攜回或於官網上公告，供用戶審閱至少二日以上。	目前行網及固網服務契約規定不同，於固網服務契約有另明定「乙方於現場審視完備，毋須攜回審閱」文字；且現行實務上，用戶大多於現場審視服務契約完畢後，當場簽約。

貳、 不得記載事項

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
刪除。	刪除。	無意見，同 10 月版。
一、不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使： (一) 查詢或請求閱覽。 (二) 請求製給複製本。 (三) 請求補充或更正。 (四) 請求停止蒐集、處理或利用。 (五) 請求刪除。	一、不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使： (一) 查詢或請求閱覽。 (二) 請求製給複製本。 (三) 請求補充或更正。 (四) 請求停止蒐集、處理或利用。 (五) 請求刪除。	無意見，同 10 月版。
刪除。	刪除。	無意見，同 10 月版。
二、不得約定電信事業得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	二、不得約定電信事業得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	無意見，同 10 月版。
三、免除電信事業任意解除或任意終止契	三、免除電信事業任意解除或終止契約與	為求用語明確，建議於終止及解除契約前，

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

TWM / TFN 建議修正內容	條文草案(10 月版)	修正理由
約與所應負擔之賠償責任 (一) 不得約定電信事業得任意終止或任意解除契約。 (二) 不得預先免除電信事業任意終止或任意解除契約時所應負擔之賠償責任。	所應負擔之賠償責任 (一) 不得約定電信事業得任意終止或解除契約。 (二) 不得預先免除電信事業終止或解除契約時所應負擔之賠償責任。	均加上「任意」二字。
四、不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。	四、不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。	無意見，同 10 月版。
刪除。	刪除。	無意見，同 10 月版。
刪除。	刪除。	無意見，同 10 月版。
五、不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任。	五、不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任。	無意見，同 10 月版。
六、電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。	六、電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。	無意見，同 10 月版。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄12： 亞太電信股份有限公司 11 月座談會後提供條文草案意見

壹、應記載事項

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
一、 用戶與企業經營者資料 (一)用戶之名稱、電話及住居所或營業所 用戶名稱： 身分證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務之企業經營者(下稱	一、 用戶與企業經營者資料 (一)用戶之名稱、電話及住居所或營業所 用戶名稱： 身份證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供電信服務	一、 依電信管理法第三條第一項第九款規定之用戶即因使用電信服務，與電信事業發生服務契約關係之相對人，並為消費者保護法（下稱消保法）第二條第七款定型化契約條款所稱與企業經營者訂立同類契約之多數消費者。 二、 依消保法第十八條第一項第一款規定，電信事業應將電信事業之名稱及電話或電子郵件等消費者得	一、本草案係以電信行業所提供之電信服務所擬定之定型化契約應記載及不得記載事項草案，故就電信服務範圍依電信管理法第三條所定義「電信服務係指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務」為範疇，本草案前言已明確載明。 二、基於前述一所述，本草案第三點第(六)項所稱「結合銷售相關服務」一詞，是否所屬電信管理法中管制範疇仍待釐清，又結合銷售仍屬市場常見行為，其商品是否屬電信管理法所定義範圍仍有疑異，乃至結

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
業者)： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	之企業經營者(下稱業者)： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	迅速有效聯絡之通訊資料，以清楚易懂之文句記載提供消費者，使消費者知悉締約相對人。	合銷售服務內容由各商品主管部會機關範圍，故建議該不宜列入。惟針對企業經營者應依消保法第四條、第五條規定，將其提供之服務或商品，應提供消費者充分與正確之資訊，以利消費者採取正確合理之消費行為，爰建議如企業經營者有結合銷售不同市場之商品時，於草案第六點第(六)項明定規範業者應揭露之資訊,消費者得以於交易前可充分識別。
二、 營業區域與服務內容 (一)營業區域包括臺灣全島（含澎湖	二、 營業區域與服務內容 (一)營業區域為依電信管理法登	一、 依消保法第四條、第五條規定，電信事業對於其提供之服務，應提供消費者充分與正確之資訊，以利消費	一、本條無其他意見 依電信管理法第五條所載，由各電信事業依其經營項目進行辦理登記

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
縣、金門縣、連江縣)。但營業區域採分區經營者，以公告之經營區域為主。 (二)業者提供服務內容如下： 5. 基本項目： 6. 其他項目： (三)技術限制及資訊揭露：待討論是否以原則性概念納入應記載事項（業者應提供服務內容所應遵循	記所提供之服務範圍。 (二)業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	者俾採取正確合理之消費行為。 二、 依電信管理法第十七條第二項第一款規定，本點明定營業區域及服務內容。服務內容以電信事業提供之服務，分為基本項目與其他項目。	制。 二、各電信事業依其營運計畫所載之服務規劃項目辦理，其業務包含語音、數據、電路出租(分別有市內、國內長途陸纜、國際海纜)、多媒體內容傳輸平臺服務、電信加值等項目。依據各該服務屬性不同，其營業區域與服務內容以及其技術均有不同方式，故應依各電信事業所載內容以原則性揭露為宜。 三、

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
之標準或所採取技術之相關資訊。）			
三、 申請程序 (一)用戶辦理申請電信服務手續時，以一自然人、法人或非法人團體商號申請為限，並應據實填寫全名於服務申請書，並簽名或與提供用戶名稱文字相同之簽章方式。除政府機	三、 申請與異動程序 (一)用戶申請電信服務、變更或異動時，應提供包括姓名、住址、二身分證明文件號碼等資料。 (二)前項身分證明文件號碼，於本國自然人申請時，指國民身分	一、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，本點明定申請與異動程序所需之文件及其留存方式、期間。 二、 依電信號碼核配及管理辦法第二十六條與行動寬頻業務管理辦法第七十七條規定，電信事業分配用戶使用電信號碼前，應核對及登錄用戶資料，用戶資料包括姓名、住址、二身分證	一、本公司意見: 1.依電信管理法第八條第二款「電信事業無正當理由，不得拒絕電信服務之請求及通信傳遞」，電信事業遇有消費者未依法規、違反法令者應不受理其申請或異動。故本點應增加提供電信事業不予受理申請或異動程序(含暫停)之條件，或提供消費者予以補正等資訊，電信事業處理之方式說明，以臻明確。 2.基於契約自由原則，事業與用戶間自由約定，若因消費申訴等頻繁因

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
關、公立學校及公營事業機構外，另應檢附下列證件，並出示正本供業者核對及留存影本（或影像檔）： 1. 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	證及護照之證號或國民身分證、護照擇一及國民身分證或護照外之其他足資辨識身分之證明文件號碼；於外國自然人申請時，指護照及外僑永久居留證號碼，或護照、外僑永久居留證擇一及其他足資辨識身分之證明文	明文件號碼及所指配號碼等資料。確保用戶號碼資源之有效利用，並維繫基本之管理架構，因此電信事業指配用戶號碼予用戶，以提供電信服務前，應先核對及登錄用戶資料，確認用戶身分，並配合詐騙防制措施，降低詐騙案件發生。另，依行政院推動數位政策規劃，申請與異動程序亦得納入符合電子簽章法之數位簽章方式申辦作業事宜，以利業者進行身分核對。 三、 電信事業因業務需要	素下,經主管機關認定之電信事業下之電信服務列入訂定定型化服務契約內容應符合法規所定電信服務，惟結合銷售相關服務屬市場上可常見之銷售行為模式，因應數位滙流下,各產品於各市場間結合銷售已為常態，亦為消費市場所需而提供,依契約自由原則，自無須將該銷售行為列入，惟因業者銷售之商品是否完整揭露消費資訊應明確說明，建議可併列入第六點第(六)項。 建議調整如下; (六)業者經用戶確認後提供試用或贈送之電信服務~~或結合銷售相關服務~~，除雙方另有約定者外，用戶得

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
證明文件〕。 2. 法人及非法人團體、商號： (1) 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。 (2) 代表人(或負責人)之國民身分證、護照或	件號碼；於法人、非法人團體或商號申請時，指法人、非法人團體或商號之證明文件及代表人國民身分證、護照或外僑永久居留證號碼。無法持國民身分證或護照辦理用戶雙證件查核者，關於其身分證明文件，於其他法規	與事業營運管理之需求，爰參照商業會計法第三十八條規定，關於各項會計憑證，除應永久保存或有關未結會計事項者外，應於年度決算程序辦理終了後，至少保存五年。爰於本項規定登錄之用戶資料紀錄，保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 四、 實務上無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人可能因消費衍生爭議，	向業者申請取消。前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
外僑永久居留證。 3. 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。 (二)用戶辦理前項電信服務申請時，得以業者指定且符合電子簽章法之數位簽章方式簽署申辦文件，	另有規定者，從其規定。 (三)業者依前項規定登錄用戶資料之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 (四)用戶為無行為能力人、限制行	為保障消費者合理權益同時避免契約效力處於不確定狀態，本點明定應得其法定代理人、輔助人或意定代理人之書面同意並檢附足以識別用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 五、 依電信管理法第十七條第二項第八款規定，要求業者明定試用或贈送電信服務的確認或取消機制。關於電信業者將多項電信服務（或非電信服務）試用或贈送，或以結合銷售服務之方式提供，為保護消費者權	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
並上傳前項證件影像檔留存於業者系統，供業者進行身分核對。 (三)業者依前二項規定登錄用戶資料之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 (四)技術限制及資訊	為能力人、受輔助宣告人者，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用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 (五)用戶委託代理人辦理申請時，除需檢附前足以辨識身分之證明文件外，該代理人並應已	益，使消費者明確知悉，針對試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
揭露：待討論是否以原則性概念納入應記載事項（業者應提供服務內容所應遵循之標準或所採取技術之相關資訊。） (五)用戶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用戶與其法定	得合法授權之資料或文件供業者核對。 (六)業者經用戶確認後提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消。前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
代理人間代理關係之文件，其同意書並應載明用戶如有積欠業者費用時，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，業者應不受理其申請。 (六)用戶委託代理人辦理申請時，除需檢附前項規定之證明文件外，該代理人並應出			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
示身分證正本及已得合法授權之資料或文件供業者核對。代理人代辦之行為，其效力及於用戶本人，由用戶負履行契約責任。 (七)有下列情形之一者，業者應拒絕用戶申請租用電信服務，並將原因通知用戶： 1. 用戶經書面通知限期繳費而			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
逾期不繳。 2. 申請書內所填資料不實。 3. 其他依法規或依本契約規定不得申請。 (八)用戶對前項業者拒絕其申請租用電信服務如有異議者，得於收到通知之次日起算六日內向業者申訴。業者應於申訴後六日內將處理結果通知用			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
戶。 (九)用戶申請電信服務前，業者經用戶同意後應提供試用服務，適用之服務地區為第二點第一項所訂之營業區域，試用期間最長以七日（168 小時），每一證號以提供試用一次為限。但前揭試用服務以涉及無線電波傳輸者為限。			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
(十)業者經用戶確認後提供電信服務之試用或贈送，除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消。試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。			
四、 異動程序 (一)用戶租用電信服務於變更姓名、名稱、法人代表人、非法人團體	刪除。	N/A	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
代表人、商號負責人、身分證字號、統一編號或使用單位時，應檢具相關證明文件向業者申請。 (二) 用戶以自然人身分租用電信服務，於本契約有效期間內死亡時，用戶之法定繼承人得準用終止租用或更名規定，並檢具相關證明文件後辦			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
理。 (三) 用戶申請電信服務之異動事項，除前二項規定事項應臨櫃辦理外，得以電話或網站申請，業者得詢問其個人資料，確認無誤後為之。 (四) 用戶有關異動事項應辦理登記而未辦理者，經業者以書面或電話通知用戶限期補			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
辦手續後，逾期仍未辦理者，業者得暫停電信服務，俟用戶補辦各項手續後再予恢復。前項暫停電信服務期間以六個月為限，逾期未辦理恢復電信服務者，業者得逕行終止租用。 (五)用戶申請暫停或恢復電信服務時，得以電話或			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
書面向業者申辦。其暫停服務期間，仍應繳付月租費，繳付期間最長以三個月為限。 (六)前項暫停期間以六個月為限，逾期未辦理恢復者，業者得逕行終止租用。但雙方另有合意者，從其約定。 (七)用戶辦理退租時，退租原使用			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
門號保留予第三人使用，應辦理門號一退一租，用戶原使用門號之退租行為則為契約終止，應依本事項第八點之相關規定辦理；新客戶續用原使用門號則為新申裝用戶，應依本事項第三點及第五點之規定辦理，繳納相關費用，並遵守本契			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
約之一切規定。			
五、 服務資費及條件 (一) 用戶應依業者揭露之各項收費標準，於繳費通知所定之期限內繳納全部費用。 (二) 前項收費標準，應以明顯公開且易於取得之式揭露，並視為本契約之一部份，調整時亦同；但月租費及電信服務費用如有調整	四、 服務資費及條件 (一) 業者應以明顯公開且易於取得之方式揭露各項服務資費，並視為本契約之一部份，調整時亦同；但電信服務費用如有調整時，另依雙方約定辦理。 (二) 用戶溢繳或重繳費用時，業者	一、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定業者應揭露電信服務之收費標準，使用戶明確知悉，並於繳費通知所定之期限內繳納費用。 二、 明定業者就電信服務其他項目之功能開通，須經用戶同意，並提供用戶相關消費資訊及功能設定，以利消費者充分瞭解並掌握該服務項目之詳細消費資訊。 三、 依電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業	一、為符合本案以電信服務為修法基準，建議第四點第(五)應加入電信服務一詞，文字如下: (五) 業者須經用戶同意後，始得開通其他電信服務項目之功能，並提供用戶相關消費資訊及功能設定。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
時，另依雙方約定辦理。 (三) 業者按月向用戶收取電信服務月租費，另依約定得按通信時間、通信次數或傳輸量計收電信服務費用。用戶租用電信服務期間申租及退租當月未滿一個月，應按日收費，其日租費以月租費三十分之一計收；但	得於通知用戶後充抵次月應付之費用，或以返還溢繳金額等方式，退還予用戶。如用戶不同意充抵，業者應於用戶通知不同意之日起七個工作日內無息退還。 (三)用戶因未繳費致被暫停服務，業者應於獲知用戶繳清全部	辦法第三條第五項規定，明定用戶查詢本人通信紀錄及帳務紀錄之請求程序、資料提供方式、提供期限、查詢費用、繳費方式及繳費期限等事項，電信事業應於網站及營業場所完整揭露，並以顯著之方式使用戶知悉，以利於消費者充分掌握資訊。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
其租用期間未滿一個月而終止者，其月租費以一個月計算。 (四)用戶因欠費或違反法令致遭暫停電信服務，其暫停電信服務期間，仍應繳付月租費，但暫停電信服務應繳付月租費之期間，最長以三個月為限。 (五)前項繳付期間及	費用後，於一個工作日內恢復服務。 (四)用戶對各項應繳付費用如有異議申訴者，業者在未查明責任歸屬前，暫緩催費或暫停服務。 (五)業者須經用戶同意後，始得開通其他項目之功能，並提供用戶相關消費資		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
費用雙方另有合意者，從其約定。 (六) 業者（移出經營者）依「電信事業號碼可攜服務管理辦法」第二十三條規定，得向攜碼用戶酌收號碼可攜服務移轉作業費用。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	訊及功能設定。 (六)用戶查詢本人之通信紀錄或帳務紀錄得以電話、網路或於直營門市申請，經業者核對身分資料後依「電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法」以電子或紙本方式提供。查詢費用及繳費期限以業者		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
業者或詳網站公告。 (七) 電信服務由業者提供帳號、密碼、終端設備及其他由用戶自行管理使用之物品，如交由他人使用者，用戶仍應負責繳付契約約定費用。 (八) 用戶溢繳或重繳費用時，業者得於通知用戶後充抵次月應付之費	網頁或直營門市揭露為之。 (七) 用戶繳納之各項費用，應由業者開立收據或發票；如有遺失，用戶得申請補發繳費證明。		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
用或以返還溢繳金額等方式退還予用戶。如用戶不同意充抵，業者應於用戶通知不同意之日起七日內無息退還。如用戶終止租用電信服務時，其溢繳或重繳之費用於充抵應付費用後仍有餘額時，業者應於終止租用日起七日內無息退還。			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
(九) 用戶應繳付之各項費用，除提出申訴者外，應依業者繳費通知所定期限繳納全部費用。 (十) 用戶逾前項期限七日未繳清者，業者得通知暫停服務；經業者催繳且逾前項期限九十日未繳清者，業者得逕行終止租用。其積欠未繳費用，業			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
者有權先自保證金內扣抵，不足之數再依法追討。 (十一) 用戶因未繳費致被暫停服務，業者應於獲知用戶繳清全部費用後，二十四小時內恢復服務。 (十二) 用戶對各項應繳付費用如有異議申訴者，業者在未查明責任歸屬前，暫緩催費			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
或暫停服務。 (十三) 業者須經用戶同意後，始得開通其他項目之功能，並提供用戶相關消費資訊及功能設定。 (十四) 用戶同意各項通信紀錄或帳務紀錄均以業者資料為準。但如有本事項第七點第九項至第十一項被盜拷、冒用，第七點第十二項			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
遺失或被竊之情形者，依其規定辦理。 (十五) 用戶查詢本人之通信紀錄或帳務紀錄者，業者得以電話、網路或直營門市提供申請；經業者核對身分資料後依「電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法」提供之。 (十六) 前項資料業者			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
得以電子或紙本方式提供；查詢費用及繳費期限以業者網頁或直營門市揭露為之。 (十七) 用戶繳納之各項費用，應由業者開立收據或發票；如有遺失，用戶得申請補發繳費證明。			
六、 提供預付型服務之履約保證責任 (一)用戶申請預付型	五、 提供預付型服務之履約保證責任 業者提供預付型服	一、 依電信管理法第十七條第二項第三款規定，明定業者提供預付型服務之履	本點無其他建議

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
服務時，應依第三點第一項規定檢附相關證件辦理。 (二)用戶申請用戶號碼若超過限辦數量或依法規不得為申請者，業者應拒絕辦理。 (三)啟用服務後，用戶所提供資料不齊全者，經業者通知於一週內補具，用戶逾期未補具者，業者應	務應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。	約保障責任，並參照「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，業者提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。 二、 若業者無提供預付型服務，則無需記載本點。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
暫停通信，於用戶補齊資料後再予恢復通信，若用戶資料逾期未補齊、為偽造或冒名申請者，業者得終止租用並不予退費。 (四) 業者提供預付型服務應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」提供履約保障機制及揭露相關費用			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
之資訊。			
七、 特別權利義務條款 (一) 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。 (二) 用戶租用之電信服務，若因可歸責於業者之事由造成電信網路障	六、 特別權利義務條款 (一) 用戶租用電信服務，若因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其暫停通信期間，應揭露扣減當期月租費或提供等值電信服務之	一、 依電信管理法第十七條第二項第四款規定，明定因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、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，應以表格方式揭露扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 二、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並	一、本點涉及電信使用各不同技術所提供的電信服務,建議以原則涵蓋說明，並正面表列適用各該電信服務範圍。.如第(二)項非適用在固網類別電信服務有市話、長途服務、國際電話服務、電路出租服務等。 二、本點第(六)項有關結合銷售服務應提供該商品相關消費資訊揭露，提供消費者自主選擇非一再要求消費者再行立約造成消費者困擾。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
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，應以表格方式揭露扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 (三)用戶租用之電信服務，若因天災、地變或戰爭不可歸責於業者之事由，造成電信網路障礙、阻	標準。 (二)用戶租用電信服務，若因天災、地變或戰爭或其他不可歸責於業者之事由，造成電信網路障礙、阻斷，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期月租	經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。期能透過停用或終止租用，遏止不當行為。 三、 依電信管理法第十七條第二項第七款與個人資料保護法規定，明定業者因提供服務需要，對於用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。 四、 為保障消費者權益，對於業者結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，應於主要電信服務契約之外，另行約定結合銷售服務契	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
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期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。 (四)暫停通信開始之時間，以業者察覺或接到用戶通	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。 (三)暫停通信開始之時間，以業者察覺或接到用戶通知之最先時間為準。除民眾抗爭、天然災害或緊急事故外，業者電信網路因維修致有阻斷可能時，應	約，若涉及相關商品結合銷售，則應提供商品保固說明。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
知之最先時間為準。 (五)除民眾抗爭、天然災害或緊急事故外，業者電信網路因維修致有阻斷可能時，應於事前對外公告。 (六)用戶有下列情形之一者，業者得暫停其使用或終止其租用： 1. 冒名申裝電信服務。	於事前對外公告。 (四)用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。 (五)業者因提供服務需要，依個人資料保護法所蒐集、處理、利用之用戶相關		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
2. 利用電信服務進行轉接訊務等不當商業行為。 3. 利用電信服務進行異常大量通信行為。 4. 擅自設置、張貼或噴漆有礙景觀之廣告物，並於廣告物上登載自己或他人之電話號碼或其他電信服務識別符	資料（包含但不限於通信或帳務紀錄）應負保密義務及採取適當安全措施，提供用戶查詢、閱覽、製給副本、補充或更正個人資料，並依法提供有關機關調閱。如業者有個人資料蒐集目的外之利用，應先取得用戶同意。但經業		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
號、號碼，作為廣告宣傳者，經廣告物主管機關通知。 5. 利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知。 6. 擅自竄改發話顯示號碼，並經有關機關通知。 7. 利用電信服務	者處理並確認第三人無從識別用戶本人後之資料，得提供第三人使用。 (六)業者提供主要電信服務經個別磋商，結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，應另行約定結合銷售服務契約或提供商品保固說明。		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
於電商平臺刊登販售產品，涉違反相關法令並經有關機關通知。 (七) 用戶使用電信服務，因前項情事遭業者暫停其使用或終止租用者，再向業者申請電信服務時，業者得限制其申請之用戶號碼數量及服務項目。 (八) 用戶將電信服務			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
轉供他人使用而有第六項各款情形之一者，亦同。 (九) 用戶使用之電信服務有被盜拷、冒用之虞時，業者應立即通知用戶，並暫停電信服務之使用，但事後應由用戶確認並辦理限制服務或變更之手續。 (十) 用戶發現使用之			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
電信服務被盜拷、冒用時，對各項應繳付之費用有異議者，應立即向業者提出申訴，並辦理限制服務或變更之手續。 (十一) 前二項情形，就有爭議之電信服務費用，用戶可暫緩繳納。但如經業者查證結果證明確由用戶所使用之電信服			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
務所致者，用戶仍應繳納。 (十二) 用戶發現本事項第五點第七項之資訊或物品有洩漏、遺失或被竊時，應立即以電話通知業者辦理暫停服務，未通知業者前，用戶仍應支付因該電信所生之所有費用，但自業者接獲通知時起之電信服務費用，			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
不在此限。 (十三) 技術限制及資訊揭露：待討論是否以原則性概念納入應記載事項。 (十四) 業者因提供服務需要，依個人資料保護法所蒐集、處理、利用之用戶相關資料（包含但不限於通信或帳務紀錄）應負保密義務及採取適當安			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
全措施，提供用戶查詢、閱覽、製給副本、補充或更正個人資料，並依法提供有關機關調閱。 (十五) 前項之用戶資料，如業者有個人資料蒐集目的外之利用，應先取得用戶同意。但經業者處理並確認第三人無從識別用戶本人後之資料，得提供			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
第三人使用。			
八、 契約之變更與終止 (一)用戶欲終止電信服務時，應依第三點第一項規定檢附相關證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業者核對及留存影本（或影像檔），向業者門市（直營	七、 契約之變更與終止 (一)用戶欲終止電信服務時，應依第三點第一項規定檢附證明文件，向業者以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。 (二)契約之變更或修正，應經主管機關核准，並以網站公告或書	一、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定用戶終止電信服務程序與檢附文件、轉讓契約之效力。 二、 依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定契約之變更或修正，應經主管機關核准，並以網站公告或書面通知用戶者，以及契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為契約之一部分。	一、本點第(六)項條文有關終止契約似與第(一)項終止要件規定相背，契約未經雙方同意不得片面變更為由，故建議第(六)項具體可實現之前題下應於雙方契約之權利義務均充分相等下採行，故第(六)項建議應再討論其適用何種類別服務之適用情形。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
或特約）以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。 (二) 用戶非經業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，業者得終止本契約。 (三) 契約之變更或修正，應經主管機關核准，並以網	面通知用戶後，視為契約之一部分。 (三)契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為本契約之一部分。 (四)企業經營者變更契約或服務內容時，應以雙方約定之方式公告及通知消	三、 依電信管理法第十七條第二項第五款規定，明定業者如暫停或終止電信服務營業時，包含經主管機關撤銷或廢止登記、暫停或終止情事，電信服務營業之契約效力與公告，以及對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
站公告或書面通知用戶後，視為契約之一部分。 (四)契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為本契約之一部分。 (五)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	費者。 (五)企業經營者未依前項進行公告及通知者，其契約或服務內容之變更無效。 (六)消費者於第四項通知到達後十五日內未為反對之表示者，視為接受契約或服務內容之變更；有為反對之表示者，視為終止契約之通		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
地址變更，應立即通知他方，否則對他方不生效力。 (六) 業者如經主管機關撤銷或廢止登記時，本契約自動向後失效。業者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以足讓用戶知悉之方式公告。 (七) 業者如暫停或終	知。 (七) 業者如暫停或終止電信服務營業時，本契約自動向後失效。業者應於預定暫停或終止日一個月前對外以足讓用戶知悉之方式公告及通知用戶。		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
止電信服務營業時，本契約自動向後失效。業者應於預定暫停或終止日一個月前對外公告及通知用戶。 (八) 用戶應於二個月內至業者辦理無息退還保證金及其溢繳費用之手續。用戶如有其他損害，業者應依相關法律規定處理。			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
九、 申訴及管轄法院 （一） 用戶對業者提供之服務如有消費爭議者，除可撥業者之服務專線外，亦得至業者服務中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之電信消費爭議處理機構提出申訴，業者即視實際情形依相關法令規定處	八、 申訴及管轄法院 (一)用戶對業者提供之服務如有消費爭議者，除可撥業者之服務專線外，亦得至業者服務中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之電信消費爭議處理機構提出申訴，業者即	一、 依消保法第四十三條第一項規定，明定消費者與電信事業因服務發生消費爭議時，用戶得向業者或電信消費爭議處理中心申訴。 二、 依電信管理法第十七條第二項第六款規定，電信事業應載明關於電信消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。本點明定業者提供免費服務專線，以及電信消費爭議處理機構申訴專線。 三、 關於管轄合意之定型化契約條款，應受消費者保	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
理。 （二） 業者免費服務專線：○○○○○○○○○○或網站網址：○○○○○○○○○○。電信消費爭議處理中心申訴專線：0800034580。 （三） 因契約涉訟者，業者與用戶雙方同意以____地方法院為第一審管轄法院。雙	視實際情形依相關法令規定處理。 (二)業者應提供消費者申訴專線：○○○○○○○○○○。電信消費爭議處理機構申訴專線：○○○○○○○○○○。 (三)因契約涉訟者，業者與用戶雙方同意以____地方法院為第	護法第十一條至第十七條有關對定型化契約相關規定的拘束，不得逕行排除消費者保護法第四十七條規定，各消費關係發生地及侵權行為地之法院均有管轄權。依民事訴訟法第四百三十六條之九亦規定，小額事件當事人之一造為法人或商人者，於其預定用於同類契約之條款，約定債務履行地或以合意定第一審管轄法院時，不適用第十二條或第二十四條之規定，因此消費者仍得主張由消費關係	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
方如未合意時，以用戶申辦電信服務之業者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。	一審管轄法院。雙方如未合意時，以用戶申辦電信服務之業者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。	發生地的法院管轄。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明	亞太電信 11 月座談會後提供條文草案意見
十、　合理審閱期間 電信事業與用戶訂立定型化契約前，電信事業應將契約供用戶攜回審閱，未經用戶審閱，用戶得主張不受本契約之拘束。並應載明契約於中華民國__年__月 __日經用戶攜回審閱（契約審閱期間不得少於二日）。	九、　合理審閱期間 業者與用戶訂立定型化契約前，應提供電信服務定型化契約條款供用戶攜回或於官網上公告，供用戶審閱至少二日以上。	依消保法第十一條之一第一項規定，電信事業與用戶訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供用戶審閱條款內容。	

貳、不得記載事項

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明
一、 審閱期間拋棄之禁止	刪除。	N/A
二、 個人資料權利之行使不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使： (一)查詢或請求閱覽。 (二)請求製給複製本。 (三)請求補充或更正。 (四)請求停止蒐集、處理或利用。 (五)請求刪除。	一、 不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使： (十一) 查詢或請求閱覽。 (十二) 請求製給複製本。 (十三) 請求補充或更正。 (十四) 請求停止蒐集、處理或利用。 (十五) 請求刪除。	依個人資料保護法第三條規定，明定當事人權利行使，不得預先拋棄或以特約限制之。
三、 目的外之個人資料利用不得於法律規定外，約定對用戶個人資料為契約目的必要範圍外之利用。	刪除。	N/A
四、 單方變更契約或服務及	二、 不得約定電信事業得未	依消保法第十二條規定，約定電信事業得未

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明
不得異議條款之禁止 不得約定電信事業得未經公告及通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	經公告及通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款，違反誠信原則，對消費者顯失公平。因此明定為不得記載事項。
五、 免除電信事業任意解除或終止契約與所應負擔之賠償責任 (一)不得約定電信事業得任意終止或解除契約。 (二)不得預先免除電信事業終止或解除契約時所應負擔之賠償責任。	三、 免除電信事業任意解除或終止契約與所應負擔之賠償責任 (一)不得約定電信事業得任意終止或解除契約。 (二)不得預先免除電信事業終止或解除契約時所應負擔之賠償責任。	依消保法第十條之一、第十二條規定，對消費者或第三人之損害賠償責任，預先約定限制或免除，對於用戶顯失公平，因此明定為不得記載事項。
六、 用戶契約解除權或終止權限制 不得約定用戶拋棄或限制依	四、 不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。	依民法第二百四十七條之一與消保法第十二條規定，約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權，違反誠信原則，對消費

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明
法享有之契約解除權或終止權。		者顯失公平。因此明定為不得記載事項。
七、 電信事業之廣告限制 不得約定電信事業之廣告不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考。	刪除。	N/A
八、 管轄法院 不得約定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小額訴訟管轄法院之適用。	刪除。	N/A
九、 不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任。	五、 不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任。	依消保法第十二條規定，約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應負之責任，違反誠信原則，對消費者顯失公平。因此明定為不得記載事項。
N/A	六、 電信服務及非電信服務	依電管法第八條第一項第二款規定，為確保

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	說明
	費用之帳目應明顯分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。	消費帳目資訊，避免造成用戶混淆，對於電信服務及非電信服務費用，明定業者應明顯分立費用出帳，且為保護消費者權益，不得因非電信服務費用未繳交停止電信服務之提供。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄13： 台灣有線寬頻產業協會 11 月座談會後提供條文草案意見

壹、 應記載事項

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
一、用戶與企業經營者資料 (一) 用戶之名稱、電話及住居所或營業所 用戶名稱： 身份證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二) 提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	一、用戶與企業經營者資料 (三) 用戶之名稱、電話及住居所或營業所 用戶名稱： 身份證字號或統一編號： 聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (四) 提供電信服務之企業經營者（下稱業者）： 名稱： 統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	三、依電信管理法第三條第一項第九款規定之用戶即因使用電信服務，與電信事業發生服務契約關係之相對人，並為消費者保護法（下稱消保法）第二條第七款定型化契約條款所稱與企業經營者訂立同類契約之多數消費者。 四、依消保法第十八條第一項第一款規定，電信事業應將電信事業之名稱及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料，以清楚易懂之文句記載提供消費者，使消費者知悉締約相對人。	無修正建議

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
二、營業區域與服務內容 (三) 營業區域為依電信管理法登記所提供之服務範圍。 (四) 業者提供服務內容如下： 7. 基本項目：___。 8. 其他項目：___。	二、營業區域與服務內容 (一) 營業區域為依電信管理法登記所提供之服務範圍。 (二) 業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	三、依消保法第四條、第五條規定，電信事業對於其提供之服務，應提供消費者充分與正確之資訊，以利消費者採取正確合理之消費行為。 四、依電信管理法第十七條第二項第一款規定，本點明定營業區域及服務內容。服務內容以電信事業提供之服務，分為基本項目與其他項目。	無修正建議
三、申請~~與異動~~程序 (十一) 用戶申請電信基本服務~~、變更或異動時~~，應提供包括姓名、住址、二身分證明文件號碼等資料。 (十二) 前項身分證明文件號碼，於本國自然人申請時，指國民身分證及護照之證號或	三、申請與異動程序 (一) 用戶申請電信服務、變更或異動時，應提供包括姓名、住址、二身分證明文件號碼等資料。 (二) 前項身分證明文件號碼，於本國自然人申請時，指國民身分證及護照之證號或國民身分證、護照擇一及國民身	七、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，本點明定申請與異動程序所需之文件及其留存方式、期間。 八、依電信號碼核配及管理辦法第二十六條規定，電信事業分配用戶使用電信號碼前，應核對及登錄用戶資料，且依公眾電信網路設置申請及審查辦法第十二條	一、以應記載事項規定用戶之義務，法律上效力不明。 二、申請與變更或異動需要之資料不一，建議以資策會八月版為基礎，分別規定之。 三、第二條第二項將基本服務及其他服務分開條列，且各項服務申請不一定皆須雙證，故建議第一項之電信服務加入「基本」二字，以臻

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
國民身分證、護照擇一及國民身分證或護照外之其他足資辨識身分之證明文件號碼；於外國自然人申請時，指護照及外僑永久居留證號碼，或護照、外僑永久居留證擇一及其他足資辨識身分之證明文件號碼;於法人、非法人團體或商號申請時，指法人、非法人團體或商號之證明文件及代表人國民身分證、護照或外僑永久居留證號碼。無法持國民身分證或護照辦理用戶雙證件查核者，關於其身分證明文件，於其他法規另有規定	分證或護照外之其他足資辨識身分之證明文件號碼;於外國自然人申請時,指護照及外僑永久居留證號碼,或護照、外僑永久居留證擇一及其他足資辨識身分之證明文件號碼;於法人、非法人團體或商號申請時，指法人、非法人團體或商號之證明文件及代表人國民身分證、護照或外僑永久居留證號碼。無法持國民身分證或護照辦理用戶雙證件查核者,關於其身分證明文件,於其他法規另有規定者，從其規定。 (三) 業者依前項規定登錄用戶資料之保存,應盡	第二項第五款規定,經核配無線電頻率或電信號碼而負有應履行義務者,其履行之方法之一即採取二種以上用戶身分查核確認方式。而用戶資料包括姓名、住址、二身分證明文件號碼等資料。為確保用戶號碼資源之有效利用,並維繫基本管理架構,電信事業指配用戶號碼予用戶提供電信服務前,應先核對及登錄用戶資料,確認用戶身分,並配合詐騙防制措施,降低詐騙案件發生。另,依行政院推動數位政策規劃,申請與異動程序亦得納入符合電子簽章法之數位簽章方式申辦作業事宜,以利業者進行身分核對。 九、電信事業因業務需要與事	明確。 四、第六項之「結合銷售相關服務」定義不明，且電信管理法第十七條第二項第八款僅規定「試用或贈送電信服務之確認或取消機制」，並未規定「結合銷售相關服務」，故建議刪除「結合銷售相關服務」文字。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
者，從其規定。 (十三) 業者依前項規定登錄用戶資料之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 (十四) 用戶為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人者，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用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 (十五) 用戶委託代理人辦理申請時，除需檢附前足以辨識身分之證明文件外，該代理	善良管理人之注意義務。保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 (四) 用戶為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人者，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用戶與其法定代理人間代理關係之文件。 (五) 用戶委託代理人辦理申請時，除需檢附前足以辨識身分之證明文件外，該代理人並應已得合法授權之資料或文件供業者核對。 (六) 業者經用戶確認後提	業營運管理之需求，爰參照商業會計法第三十八條規定，關於各項會計憑證，除應永久保存或有關未結會計事項者外，應於年度決算程序辦理終了後，至少保存五年。爰於本項規定登錄之用戶資料紀錄，保存期限為契約終止後且無待解決事項起算五年，但其他法令有較長規定者，依其規定。 十、實務上無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人可能因消費衍生爭議，為保障消費者合理權益同時避免契約效力處於不確定狀態，本點明定應得其法定代理人、輔助人或意定代理人之書面同意並檢附足以識別用戶與其法定代理人間代理關係之文件。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
人並應已得合法授權之資料或文件供業者核對。 (十六) 業者經用戶確認後提供試用或贈送之電信服務~~或結合銷售相關服務~~，除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消。前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。	供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消。前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。	十一、 依電信管理法第十七條第二項第八款規定，要求業者明定試用或贈送電信服務的確認或取消機制。關於電信業者將多項電信服務（或非電信服務）試用或贈送，或以結合銷售服務之方式提供，為保護消費者權益，使消費者明確知悉，針對試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。	
四、異動程序 用戶租用電信服務於變更或異動時，應檢具相關證明文件向業者申請。	將前條之異動程序調整至本條		一、申請及異動程序分別訂定，將前條之異動程序調整至本條，理由同第三條。 二、電信服務多元，各服務變更或異動時，應提供之身分證明文件號碼為單證或雙證不一，建議原則性規範即可。
五、~~四、~~服務資費及條件	四、服務資費及條件	四、依電信管理法第十七條第	一、修正條次。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
(九) 業者應以明顯公開且易於取得之方式揭露各項服務資費，並視為本契約之一部份，調整時亦同；但電信服務費用如有調整時，另依雙方約定辦理。 ~~(十) 用戶溢繳或重繳費用時，業者得於通知用戶後充抵次月應付之費用，或以返還溢繳金額等方式，退還予用戶。如用戶不同意充抵，業者應於用戶通知不同意之日起七個工作日內無息退還。~~ ~~(十一) 用戶因未繳費致被暫停服務，業者應於獲知用戶繳清全部費用後，於一個工作日內恢復服務。~~	(一) 業者應以明顯公開且易於取得之方式揭露各項服務資費，並視為本契約之一部份，調整時亦同；但電信服務費用如有調整時，另依雙方約定辦理。 (二) 用戶溢繳或重繳費用時，業者得於通知用戶後充抵次月應付之費用，或以返還溢繳金額等方式，退還予用戶。如用戶不同意充抵，業者應於用戶通知不同意之日起七個工作日內無息退還。 (三) 用戶因未繳費致被暫停服務，業者應於獲知用戶繳清全部費用後，於一個工作日內恢復服務。	二項第二款規定，明定業者應揭露電信服務之收費標準，使用戶明確知悉，並於繳費通知所定之期限內繳納費用。 五、明定業者就電信服務其他項目之功能開通，須經用戶同意，並提供用戶相關消費資訊及功能設定，以利消費者充分瞭解並掌握該服務項目之詳細消費資訊。 六、依電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法第三條第五項規定，明定用戶查詢本人通信紀錄及帳務紀錄之請求程序、資料提供方式、提供期限、查詢費用、繳費方式及繳費期限等事項，電信事業應於網站及營業場所完整揭露，並以顯著之方式使用戶知悉，以利	二、第二至七項為非所有業者皆相同之執行程序或細節性事項，建議無須訂定，故保留第一項，第二至七項均刪除。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
~~(十二) 用戶對各項應繳付費用如有異議申訴者，業者在未查明責任歸屬前，暫緩催費或暫停服務。~~ ~~(十三) 業者須經用戶同意後，始得開通其他項目之功能，並提供用戶相關消費資訊及功能設定。~~ ~~(十四) 用戶查詢本人之通信紀錄或帳務紀錄得以電話、網路或於直營門市申請，經業者核對身分資料後依「電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法」以電子或紙本方式提供。查詢費用及繳費期限以業者網頁或直營門市揭露為之。~~	(四) 用戶對各項應繳付費用如有異議申訴者，業者在未查明責任歸屬前，暫緩催費或暫停服務。 (五) 業者須經用戶同意後，始得開通其他項目之功能，並提供用戶相關消費資訊及功能設定。 (六) 用戶查詢本人之通信紀錄或帳務紀錄得以電話、網路或於直營門市申請，經業者核對身分資料後依「電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法」以電子或紙本方式提供。查詢費用及繳費期限以業者網頁或直營門市揭露為之。 (七) 用戶繳納之各項費用，	於消費者充分掌握資訊。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
~~(十五) 用戶繳納之各項費用，應由業者開立收據或發票；如有遺失，用戶得申請補發繳費證明。~~	應由業者開立收據或發票；如有遺失，用戶得申請補發繳費證明。		
六、~~五、~~提供預付型服務之履約保證責任業者提供預付型服務應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。	五、提供預付型服務之履約保證責任業者提供預付型服務應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。	三、依電信管理法第十七條第二項第三款規定，明定業者提供預付型服務之履約保障責任，並參照「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，業者提供履約保障機制及揭露相關費用之資訊。 四、若業者無提供預付型服務，則無需記載本點。	修正條次，無其他修正建議
七、~~六、~~特別權利義務條款 (七) 用戶租用電信服務，若因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞	六、特別權利義務條款 (一) 用戶租用電信服務，若因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞	五、依電信管理法第十七條第二項第四款規定，明定因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、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	一、修正條次。 二、現行電信管理法對於搭售電信及非電信服務並未限制，亦未規定須另行約定相關條文。且實務上，搭售類型及銷售手法多元多

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
時，其暫停通信期間，應揭露扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 (八) 用戶租用電信服務，若因天災、地變或戰爭或其他不可歸責於業者之事由，造成電信網路障礙、阻斷，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期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。 (九) 暫停通信開始之時間，以業者察覺或接到用戶通知之最先時間為準。除民眾抗爭、天然	時，其暫停通信期間，應揭露扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 (二) 用戶租用電信服務，若因天災、地變或戰爭或其他不可歸責於業者之事由，造成電信網路障礙、阻斷，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期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。 (三) 暫停通信開始之時間，以業者察覺或接到用戶通知之最先時間為準。除民眾抗爭、天然	及資費扣減方式，應以表格方式揭露扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 六、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。期能透過停用或終止租用，遏止不當行為。 七、依電信管理法第十七條第二項第七款與個人資料保護法規定，明定業者因提供服務需要，對於用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。 八、為保障消費者權益，對於業者結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，應於主	變，倘規定須訂定搭售契約，將使行銷空間彈性不足，故建議調整第六項文字。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
災害或緊急事故外，業者電信網路因維修致有阻斷可能時，應於事前對外公告。 (十) 用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。 (十一) 業者因提供服務需要，依個人資料保護法所蒐集、處理、利用之用戶相關資料(包含但不限於通信或帳務紀錄)應負保密義務及採取適當安全措施，提供用戶查詢、閱覽、製給副本、補充或更正個人資料，並依法提供有關機關調閱。如業者有個人資料蒐集目的外	災害或緊急事故外，業者電信網路因維修致有阻斷可能時，應於事前對外公告。 (四) 用戶利用電信服務有違反法令或妨害公共秩序之虞者，並經有關機關通知，業者得暫停其使用或終止其租用。 (五) 業者因提供服務需要，依個人資料保護法所蒐集、處理、利用之用戶相關資料(包含但不限於通信或帳務紀錄)應負保密義務及採取適當安全措施，提供用戶查詢、閱覽、製給副本、補充或更正個人資料，並依法提供有關機關調閱。如業者有個人資料蒐集目的外之利	要電信服務契約之外，另行約定結合銷售服務或非電信服務契約，如代收代付、小額付款等服務；若涉及相關商品結合銷售，則應提供商品保固說明。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
之利用，應先取得用戶同意。但經業者處理並確認第三人無從識別用戶本人後之資料，得提供第三人使用。 (十二) 業者提供主要電信服務經個別磋商，結合銷售~~電信服務、~~非電信服務或相關商品，應~~另行~~清楚揭露約定結合銷售服務條件~~契約、非電信服務契約~~或提供商品保固說明。	用，應先取得用戶同意。但經業者處理並確認第三人無從識別用戶本人後之資料，得提供第三人使用。 (六) 業者提供主要電信服務經個別磋商，結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，應另行約定結合銷售服務契約、非電信服務契約或提供商品保固說明。		
八、~~七、~~契約之變更與終止 (八) 用戶欲終止電信服務時，應依第三點第一項規定檢附證明文件，向業者以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。 (九) 經主管機關核准之定	七、契約之變更與終止 (一) 用戶欲終止電信服務時，應依第三點第一項規定檢附證明文件，向業者以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。 (二) 契約之變更或修正，應	四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定用戶終止電信服務程序與檢附文件、轉讓契約之效力。 五、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，明定契約之變更或修正，應經主管機關核准，並以網站公告或書	一、修正條次。 二、契約之變更或修正，於第二項已有規定，第四項之變更有何不同？對於綁約簽有專案同意書之用戶而言，服務內容均依其原合約，並不會因事後契約或服務內容的變更而受影響，故第六項

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
型化服務契約條款契約之變更或修正，並以網站公告或書面通知用戶後，視為契約之一部分。 (十) 契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為本契約之一部分。 ~~(十一) 業者變更契約或服務內容時，應以雙方約定之方式公告及通知消費者。~~ ~~(十二) 業者未依前項進行公告及通知者，其契約或服務內容之變更無效。~~ ~~(十三) 消費者於第四項通知到達後十五日內未為反對之表示者，視~~	經主管機關核准，並以網站公告或書面通知用戶後，視為契約之一部分。 (三) 契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為本契約之一部分。 (四) 業者變更契約或服務內容時，應以雙方約定之方式公告及通知消費者。 (五) 業者未依前項進行公告及通知者，其契約或服務內容之變更無效。 (六) 消費者於第四項通知到達後十五日內未為反對之表示者，視為接受契約或服務內容之變更；有為反對之表示	面通知用戶者，以及契約所未記載之事項，如經業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容者，視為契約之一部分。 六、依電信管理法第十七條第二項第五款規定，明定業者如暫停或終止電信服務營業時，包含經主管機關撤銷或廢止登記、暫停或終止情事，電信服務營業之契約效力與公告，以及對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。	規定消費者表示反對者，得視為契約之終止，如前所述，用戶並不會受到服務契約變更之影響，終止規定不合理，建議第四、五、六項均刪除。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
~~為接受契約或服務內容之變更；有為反對之表示者，視為終止契約之通知。~~ ~~(十四)~~ 業者如暫停或終止電信服務營業時，本契約自動向後失效。業者應於預定暫停或終止日一個月前對外以足讓用戶知悉之方式公告及通知用戶。	者，視為終止契約之通知。 (七) 業者如暫停或終止電信服務營業時，本契約自動向後失效。業者應於預定暫停或終止日一個月前對外以足讓用戶知悉之方式公告及通知用戶。		
九、~~八、~~申訴及管轄法院 (四) 用戶對業者提供之服務如有消費爭議者，除可撥業者之服務專線外，亦得至業者服務中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之電信消費爭議處理機構提出申訴，業者即視實際	八、申訴及管轄法院 (一) 用戶對業者提供之服務如有消費爭議者，除可撥業者之服務專線外，亦得至業者服務中心或依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」設立之電信消費爭議處理機構提出申訴，業者即視實際	二、依消保法第四十三條第一項規定，明定消費者與電信事業因服務發生消費爭議時，用戶得向業者或電信消費爭議處理中心申訴。 三、依電信管理法第十七條第二項第六款規定，電信事業應載明關於電信消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。本點明定業者提供免	一、修正條次。 二、第二項增加「服務」二字，以臻明確。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
情形依相關法令規定處理。 (五) 業者應提供消費者申訴服務專線：○○○○○○○○○○。電信消費爭議處理機構申訴專線：○○○○○○○○○。 (六) 因契約涉訟者，業者與用戶雙方同意以____地方法院為第一審管轄法院。雙方如未合意時，以用戶申辦電信服務之業者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。	情形依相關法令規定處理。 (二) 業者應提供消費者申訴專線：○○○○○○○○○○。電信消費爭議處理機構申訴專線：○○○○○○○○○○。 (三) 因契約涉訟者，業者與用戶雙方同意以____地方法院為第一審管轄法院。雙方如未合意時，以用戶申辦電信服務之業者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。	費服務專線，以及電信消費爭議處理機構申訴專線。 四、關於管轄合意之定型化契約條款，應受消費者保護法第十一條至第十七條有關對定型化契約相關規定的拘束，不得逕行排除消費者保護法第四十七條規定，各消費關係發生地及侵權行為地之法院均有管轄權。依民事訴訟法第四百三十六條之九亦規定，小額事件當事人之一造為法人或商人者，於其預定用於同類契約之條款，約定債務履行地或以合意定第一審管轄法院時，不適用第十二條或第二十四條之規定，因此消費者仍得主張由消費關係發生地的法院管轄。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
十、~~九、~~合理審閱期間 業者與用戶訂立定型化契約前，應提供電信服務定型化契約條款供用戶攜回或於官網上公告，供用戶審閱至少二日以上，或由用戶於現場審視完備，毋須攜回審閱。	九、合理審閱期間 業者與用戶訂立定型化契約前，應提供電信服務定型化契約條款供用戶攜回或於官網上公告，供用戶審閱至少二日以上。	依消保法第十一條之一第一項規定，電信事業與用戶訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供用戶審閱條款內容。	一、修正條次。 二、實務上，用戶極少攜回審閱，建議增加「或由用戶於現場審視完備，毋須攜回審閱。」

貳、不得記載事項

CBIT 建議條文	條文草案(資策會 10/26 版)	條文草案(資策會 10/26 版)說明	CBIT 建議條文說明
七、不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使： (十六)　查詢或請求閱覽。 (十七)　請求製給複製本。 (十八)　請求補充或更正。 (十九)　請求停止蒐集、處理或利用。 (二十)　請求刪除。	一、不得約定用戶預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使： (一) 查詢或請求閱覽。 (二) 請求製給複製本。 (三) 請求補充或更正。 (四) 請求停止蒐集、處理或利用。 (五) 請求刪除。	依個人資料保護法第三條規定，明定當事人權利行使，不得預先拋棄或以特約限制之。	無修正建議

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

二、不得約定業者得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	二、不得約定業者得未經公告或通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款。	依消保法第十二條規定，約定電信事業得未經公告及通知用戶，即單方變更契約或服務內容，及用戶不得異議之條款，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此明定為不得記載事項。	無修正建議
三、免除業者任意解除或終止契約與所應負擔之賠償責任 (五) 不得約定業者得任意終止或解除契約。 (六) 不得預先免除業者終止或解除契約時所應負擔之賠償責任。	三、免除業者任意解除或終止契約與所應負擔之賠償責任 (一) 不得約定業者得任意終止或解除契約。 (二) 不得預先免除業者終止或解除契約時所應負擔之賠償責任。	依消保法第十條之一、第十二條規定，對消費者或第三人之損害賠償責任，預先約定限制或免除，對於用戶顯失公平，因此明定為不得記載事項。	無修正建議
四、不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。	四、不得約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。	依民法第二百四十七條之一與消保法第十二條規定，約定用戶拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權，違反誠信原則，對消費者顯失公平。因此明定為不得記載事項。	無修正建議
五、不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規定應	五、不得約定減輕或免除業者依消保法及電信管理法規	依消保法第十二條規定，約定減輕或免除業者依消保法及電	無修正建議

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

負之責任。	定應負之責任。	信管理法規定應負之責任，違反誠信原則，對消費者顯失公平。因此明定為不得記載事項。	
六、電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。	六、電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。	依電管法第八條第一項第二款規定，為確保消費帳目資訊，避免造成用戶混淆，對於電信服務及非電信服務費用，明定業者應明顯分立費用出帳，且為保護消費者權益，不得因非電信服務費用未繳交停止電信服務之提供。	無修正建議

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄14：　臺灣科技產業法務經理人協會常務理事 11 月座談會書面意見

電信消費爭議處理機制與 OTT 影音業務服務之適用

出席資策會科法所 2022/11/02

「電信服務定型化服務契約條款應記載或不得記載事項之建議草案文件」座談會

書面資料(稿)

方修忠*

壹、前言

全球通訊傳播產業因為 iPhone 問世，自 2007 年的 3G 時代就進入數位匯流與技術融合，在台灣也不惶多讓，固網與 IPTV 整合（中華電信 MOD），攪亂了電信與有線電視行業的井水與河水；到了 4G 時代更便利的 OTT 手持終端設備，帶動數位匯流與產業融合既寬廣又深化，尤其顯現在 2018 年世界杯足球賽的即時線上跨平台載體的串流轉播，不分有線與無線，更不分衛星電視與地面通訊，頻譜技術與應用服務帶動內容產業，更徹底打破了電信與廣播電視的楚河與漢界！也揭穿了傳統平台規管的殘廢法制！此即 2019 年我國電信管理法立法之背景。

貳、落實「行為管理」以阻卻「法規套利」的發生

在電信法與電信管理法(以下簡稱「新法」)並軌三年[1]，同時有效

*臺灣科技產業法務經理人協會 TILO 常務理事；NCC 電信消費爭議處理機制現況及監理政策趨勢委託研究案協同主持人(2020/12)；北京大學法學博士(2010)/ 國立政治大學資訊管理系博士候選人(2016)。

[1] 電信管理法於 108 年 5 月 31 日完成三讀；總統於 108 年 6 月 26 日公布。電信管理法與無線電頻率分配表、無線電頻率供應計畫有關之條文（第 52 條第 3 項至第 7 項、第 54 條、第 61 條，以及第 22 條第 3 項、第 58 條第 1 項、第 60 條、第 89 條有關第 52 條、第 54 條規定），行政院指定於 109 年 11 月 1 日施行，其餘條文則自 109 年 7 月 1 日施行；電信管理法全部條文，均已施行。https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=5033&sn_f=40017（最後點閱日期：2021/5/23)。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

的特殊時期，來探討負擔特別義務之電信事業的認定，是一個涉及不對稱管制(Asymmetric Regulation)與法規套利(Regulation Arbitrage)，又同時攸關市場競爭與消費者權益保護的嚴肅議題。按在新法的架構下，為鼓勵市場參進，除原依據電信法申請特許的第一類電信事業與取得許可的第二類電信事業以及依新法辦理登記的電信事業可以提供電信服務外，未依新法登記的事業，只要不涉及新法第5條所列舉的四款行為者，也可以提供電信服務。而其可能衍生的問題，茲敘述如下：

一、 不對稱管制(Asymmetric Regulation)與法規套利(Regulation Arbitrage)攸關市場公平競爭：

為降低市場參進門檻，NCC將電信法之「特許制與許可制」修改為新法的「登記制」，並正面列舉提供「電信服務」的事業，應向主管機關辦理登記之四種行為態樣〈電信管理法第5條參照〉，包括：有需要與其他電信事業進行網路互連(Interconnection)協商或當互連爭議發生時，有向NCC申請行政裁決時；申請核配依法應以公開拍賣方式取得之頻率[2]；申請核配設置公眾電信網路識別碼或信號點碼；申請核配用戶號碼。

然而對未辦理登記之事業，其雖不能取得新法賦予之相關權利，例如前述向NCC申請網路互連裁決、申請網路識別碼、用戶號碼、參與公眾電信無線電頻率資源競標，然而卻可以技高一籌地運用其他商業談判與技術跨越的方式，例如以「電子號碼」(electronic number, E-NUM)[3] 與「過頂服務」(Over the Top, OTT)[4]之技術，分別取代了傳統須經特許申請核准的號碼資源與競標頻譜建設網路的疆界。君不見人手一機穿梭在大街小巷、日以繼夜流連於教室與臥房的就是E-NUM

[2] 預算法第 94 條: 配額、頻率及其他限量或定額特許執照之授與，除法律另有規定外，應依公開拍賣或招標之方式為之，其收入歸屬於國庫。

[3] 葉志良；方修忠，號碼可攜技術演進趨勢及國內 IPX 發展契機之研究(未公開)，財團法人電信技術中心研究案共同主持人，2016 年 12 月。

[4] 李南玫；何明軒，eSIM：跨境電信事業的公平競爭，載：台灣國際法學刊，16 卷 1 期，頁 122-123，2020 年 3 月 1 日。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

與OTT的應用服務，也就是大家習以為常、形影不離的Google, LINE, WhatsApp, WeChat, Facebook, Instagram, YouTube與Netflix, 我們名之為通訊軟體的業者。

不對稱管制關乎市場公平競爭甚鉅，特別在銀行、保險、證券等金融與電信產業界，政府規管(Governmental Regulation)是金融與電信行業在營運上眾多成本中佔比很重的成本之一。尤其電信市場，上述以E-NUM與OTT的技術應用方式來提供語音、數據、影像...等內容服務的事業，都沒有向NCC辦理電信事業登記，也未依新法第五條申請無線電頻率與號碼。而其逐鹿營利的電信服務市場，不論是地理市場或產品市場，又與國內五家電信業者高度重疊在同一個市場上競爭，然而這些通訊軟體業者並，未辦理電信事業登記也不需要承擔政府規管的成本。

此外，其無所不在的語音、數據、影像、行動支付、電子商務...等內容服務卻是建立在其競爭者(即五家電信事業)的行動通信網路之上，而電信事業的行動通信網路卻是建立在其昂貴的頻譜競價與所費不貲的行動通信網路基地台建設之上[5]。諷刺的是前述之基地台網路建設成本、頻譜成本與登記電信事業的規管成本，卻都不在這些運用E-NUM與OTT技術的通訊軟體業者的成本會計上！

上述因「不對稱管制」而呈現的巨大成本差異，也驗證了「不對稱管制」易於導致「法規套利(Regulation Arbitrage)」。此實有賴主管機關依新法第21條第2項之規定審視檢驗其行為態樣，做出認定其為「電信事業」的行政處分，以維護電信服務市場的公平競爭。

二、 審視不對稱管制(Asymmetric Regulation)造成消費者權益保護漏洞：

新法雖賦予事業參進電信市場之彈性，惟為保護消費者權益及確

[5] 方修忠；周佑霖，台灣應有之 5G 國家戰略-由 5G 與國際法角度出發，載：台灣國際法學刊，16 卷 1 期，頁 12，2020 年 3 月 1 日。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

保公共利益，亦將電信事業應承擔之義務，依其提供電信服務之行為區分為「一般義務」、「特別義務」與「指定義務」三種[6]。一般義務類似基本義務，特別義務與指定義務則有程度上之加重，茲略述如下：

1. 所謂「一般義務」，係所有辦理電信事業登記之業者，基本應負擔的義務，包括：(1)公開揭露服務條件、電信網路品質、數據流量管理方式等消費資訊；(2)電信服務帳單與服務契約；(3)事業與從業人員應採適當必要措施以確保通信秘密；(4)提供消費爭議申訴管道；(5)通信紀錄及帳務紀錄應保存一定期間；(6)因故暫停提供服務時應主動通報；及(7)營業額在一定規模者須分攤電信普及服務之費用（新法第8條至第12條）。

2. 所謂「特別義務」，係指辦理電信事業登記或未辦理登記但經NCC認定之電信事業應負擔之義務，包括：(1)使用核配的用戶號碼提供語音服務之電信事業，應提供免費緊急通信服務、號碼可攜服務及平等接取服務；(2)使用核配的無線電頻率等電信資源之公眾電信網路或其他經NCC公告者，應訂定資通訊安全維護計畫；及(3)因服務類型較為特殊或消費者申訴頻繁而經NCC「認定」之電信事業，應訂定定型化服務契約、定期自我評鑑電信服務品質、共同設立電信消費爭議處理機構等（新法第14條至第21條）。

3. 所謂「指定義務」，則係指各相關主管機關因應政策需要或依其主管法律規定，指定符合一定條件之電信事業應配合採取之相關必要措施，包括(1)災害預防與救助、(2)通訊監察、(3)身心障礙者權益保障及(4)電信普及服務(Universal Service Obligation, USO)等（新法第22條至第24條）。

觀之上述三種義務，凡一般義務之(1)~（6），特別義務之(1)與(3)，以及指定義務之(2)與(3)等 10 項義務都與消費者的權益有密切

[6] 曾更瑩；簡維克；黃耀賞，電信管理法業經立法院三讀通過，載：理律法律事務所 Newsletter，2019 年 6 月 6 日。https://www.leeandli.com/TW/NewslettersDetail/6259.htm (最後點閱日期：2022/8/31)。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

相關。然對於未辦理電信事業登記，而實質提供電信服務的通訊軟體業者而言，又驗證了「不對稱管制」的確提供一個不必承擔「一般義務」、「特別義務」與「指定義務」而逃避規管的巧門，此實有待主管機關依新法第 21 條第 1 項之規定而認定其行為態樣，以維護消費者權益與電信服務市場的公平競爭。

參、重新審視 5G 跨產業藩籬的市場公平競爭—代結論

5G 就是電信跨產業。隨著經濟發展而來的是市場競爭 Pro-competition 課題。引領數位匯流的變革，重新審視市場競爭的產業藩籬與傳統水平市場或垂直市場的定義，數位匯流帶動破壞性的產業創新，也將帶來競爭法的衝擊。蓋跨產業的數位匯流已藉由新興科技帶來創新服務，例如：OTT 語音、數據、影像服務現已席捲全球，更串連行動支付、教育娛樂、醫療照護，帶動各式資訊應用服務的蓬勃發展。諸多的智慧金融、智慧醫療、智慧交通、智慧影音、智慧○○.....是 5G 電信跨產業的特色，實已打破市場藩籬，衝擊傳統的市場定義。因此，在跨產業藩籬的市場競爭上，實有賴於主管機關將規管對象由現行之業務(產品)市場主導者，改以衡量具有市場顯著力量之經營者。

姑不論經營 OTT 的企業是基於何種原因而未向主管機關辦理電信事業登記，從電信管理法第 39 條第 3 項「未使用電信資源之公眾電信網路由政府機關或學校設置者，主管機關得委託監督其業務之中央二級機關辦理前項審驗。」之規定觀之〈參考電信管理法草案總說明〉，其立法理由係「為確保網路及資訊安全之目標，除了傳統利用電信資源包括頻率及電信號碼所設置的公眾電信網路外，基於網際網路網網相連之特性，將諸如政府機關提供民眾使用之免費無線上網服務等實質提供電信服務之電信網路，均視為公眾電信網路，藉由課予一致性的資安標準，以確保整體網路使用之安全。」

基於相同的法理與「網際網路網網相連之特性，與為確保網路及資訊安全之目標」相同的特性與目標，尤其 OTT 的技術特性就是 Over

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

The Top, OTT；即堂而皇之地無償使用合法電信事業的公眾電信網路而牟利〈有民法不當得利之適用〉。因此，主管機關實有必要課予一致性的資安標準，以確保整體網路使用之安全，並要求經營 OTT 的業者承擔電信管理法第 15, 17, 18, 19 與 20 條規定之特別義務，以確保其全體用戶權益，實屬合乎情理與法理，亦有利於規管實務與法律公平性之確保。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄15：　電信消費保護爭議法規執行經驗教育訓練簡報

電信消費保護爭議法規執行經驗

何瑞富

何瑞富

- 台灣大學法學士、碩士、博士
- 經歷：1法務部　科長
- 2台北縣政府　主任消費者保護官
- 3新北市政府　法制局副局長
- 現職：1律大法律事務所　資深顧問
- 2東吳大學法律學系法律研究所　碩士在職專班
- 3宜蘭大學EMBA及經管系
- 4台灣金融研訓院
- 專長：公平交易法、消費者保護法 個人資料保護法
- 聯絡方式：
- 0972－820－186
- Line ID :ralph2550

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

前言

- 國家通訊傳播委員會(NCC)核定「電信消費爭議處理中心」組織章程，未來中華電信、遠傳電信以及台灣大哥大等7家電信業者，應共同成立「電消中心」，以期快速、公平、合理地處理民眾的電信消費爭議，提升電信服務品質。
- NCC平台事業表示：『(原音)那這個機構事實上它的組成，是由被我們認定的電信事業才必須加入這個機構，那有三個條件：第一個、它提供的是語音或數據的服務；第二個、它的營業額1年都要超過1億新台幣以上；那第三個條件就是，你的申訴案件如果每年達到600件以上，又或者是在所有排名的電信事業裡面達到4分之3以上。那核定的規章有要求：它的委員必須具有法律、電信、財經或消保的專業。』

- 由於電消中心預計6、7月正式掛牌，因此未來民眾若有相關爭議，除了可向既有的4個管道，包括電信業者、NCC、消保團體或地方消保官申訴外，也可撥打08000-34580，向新增設的電消中心申訴，希望相關的爭議都能儘速於1個月內處理完成。
- 後續NCC也會審視電消中心的調處委員是否適格，必要時將予以更換；此外，電消中心每年也必須向NCC報告並於網站公告它處理消費爭議的類型、金額及處理狀況。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

NCC電信消費爭議申訴作業流程(SOP)（與消保法之關係）

- 提醒您，依「消費者保護法」第43條第1項規定：「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。」

- 復依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」第22條第2項規定：「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。」

- 一、申訴處理流程
- (一) 先向電信事業申訴：
- 1.行動寬頻：
- (1) 中華電信：手機直撥800或撥客服電話0800-080-090
- (2) 台灣大哥大：手機直撥188或撥客服電話809-000-852
- (3) 遠傳電信：手機直撥888/123或撥客服電話0800-058-885
- (4) 亞太電信：手機直撥999或撥客服電話0809-050-982(5) 台灣之星：手機直撥123或撥客服電話0800-661-234、0908-000-123

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

• 2.固網業者：
• (1) 中華電信：客服電話0800-080-123(綜合業務)、0800-080-128(障礙申
• 告)
• (2) 台灣固網：客服電話0809-000-809
• (3) 新世紀資通：客服電話0809-080-080
• (4) 亞太電信：客服電話0800-050-050
• (二) 未獲妥處時，可由電信消費爭議處理中心(下稱電消中心)協助處理
• 申訴：
• 1.電信消費爭議處理中心：客服電話0800-034-580
• 2.申訴網址:https://tcmc.tw

• 二、 申訴案件處理程序
• (一) 本會或其他政府機關團體收受電信消費者申訴電信消費爭議案件時，得由電消中心處理。
• (二) 電消中心應於受理申訴案件後，通知電信事業處理，電信事業於申訴次日起十五日之回覆期間內，應為適當之處理，將申訴處理結果回覆提出申訴之電信消費者。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

• 三、 調處案件處理程序
• (一) 申訴案件已由電信事業處理，惟電信消費者不接受申訴處理結果或電信事業逾十五日回覆期間不為處理者時，由電信消費者向電消中心申請調處。
• (二) 電消中心於電信消費者申請調處有下列各款情形之一，依其情形可以補正者，應定合理期間通知電信消費者補正；逾期未予補正或無從補正者，應決定不受理，並通知電信消費者及電信事業。
• 1.申請不合程式。
• 2.非屬電信消費爭議。
• 3.未先向電信事業申訴。
• 4.向電信事業提出申訴後，電信事業處理申訴尚未逾十五日。

• 5.申請調處已逾自收受申訴處理結果或電信事業回覆期間屆滿之日起三十日。
• 6.當事人不適格。
• 7.同一事件向本中心申請調處業經調處決定者。
• 8.申請調處事件業經法院判決確定或經其他政府、團體成立調解、和解、調處或仲裁者。
• 9.申請調處事件爭議金額未達新臺幣貳仟元或純屬電信事業定價政策之範圍者。
• (三) 前項第九款所稱定價政策，指月租費、通信費、設定費、保證金、換號費、選號費、換(補)卡費、暫停通信費、恢復通信費、通信明細表列印費、延長換號截答服務費、一退一租手續費、加值服務費、預付卡餘額保管費、號碼可攜移轉服務費等涉及費率之費用或服務之行政費用。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

- 四、 電信消費者與電信事業如未達成調解，可再向各縣市消費者服務中心或司法機關，依消保法循消費爭議解決途徑處理。

- 五、 各縣市消費者服務中心請於上班時間(不含午休)撥打全國消費者服務專線1950或上消保會網站查詢：
https://cpc.ey.gov.tw/Page/2D85A84482CE6EB4

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法
https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=K0060132

- 與依鄉鎮調解條例成立之調解委員會及依消費者保護法成立之消費爭議調解委員會與依金融消費者保護法成立之金融消費評議中心，具異曲同工之處。
- 但依本辦法成立之調處委員會調處之結果與上述三者效力不同。
解決方法：於電信管理法仿上面二個法律增訂之。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

- 鄉鎮調解條例第27條第一項前段：經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力
- 消費者保護法第46條
- 第一項：調解成立者應作成調解書。
- 第二項前項：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。（不是好的立法方法）
- 金融消費者保護法第條第四項前段
- 評議書依第二項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力

爭議

- 又要訊號好..又不要基地台

- 不肖通訊行的宰羊行為也該好好處理啊..

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

難解之爭議

不想解的爭議

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

常見可解的爭議
Option-in 或者option-out

- 某一天我收到００電信公司寄的帳單簡訊
- 看了一下每次都688（月付）怎麼變787元
- 於是我上網查帳單明細（詳照片）

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

- 怎麼多了一個數位加值服務99元
- 但我明明就不是會網路買什麼遊戲點數還是買加值服務的人
- 我網路花錢我一定也會記得很清楚
- 於是我上網查有沒有跟我一樣狀況的人這是我當時找到的
- 我就跟著網路上他們的經驗去００電信公司親自瞭解且要求確認明細到底是什麼

- 他們櫃員也不清楚沒辦法查到這麼細的資訊（只有網路客服可以查到）只
- 有問我們有沒有買遊戲點數或是數位服務的東西
- 我當然說沒有 因為我根本不會買
- 於是現場幫我們打給客服
- 再來就查到是某一家公司
- 那個公司好像是遊戲公司
- 我忘記叫什麼了
- 反正就是網路上很多都說００電信公司是慣犯
- 也不知道是誤觸了什麼還是進了什麼網站沒有跟我們確認交易就收我們錢？
- 後來我就照著網路上說的請客服把我可以電信繳費的功能全關掉

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

- 最後就是讓我們在下一個月的電信費扣掉99元

討論問題

- 和解書內增列保密條款
- 一負有保密責任
- 二違反時之處罰

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

討論完畢　敬請指教

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄16： 電信消費爭議實務案例解析教育訓練簡報

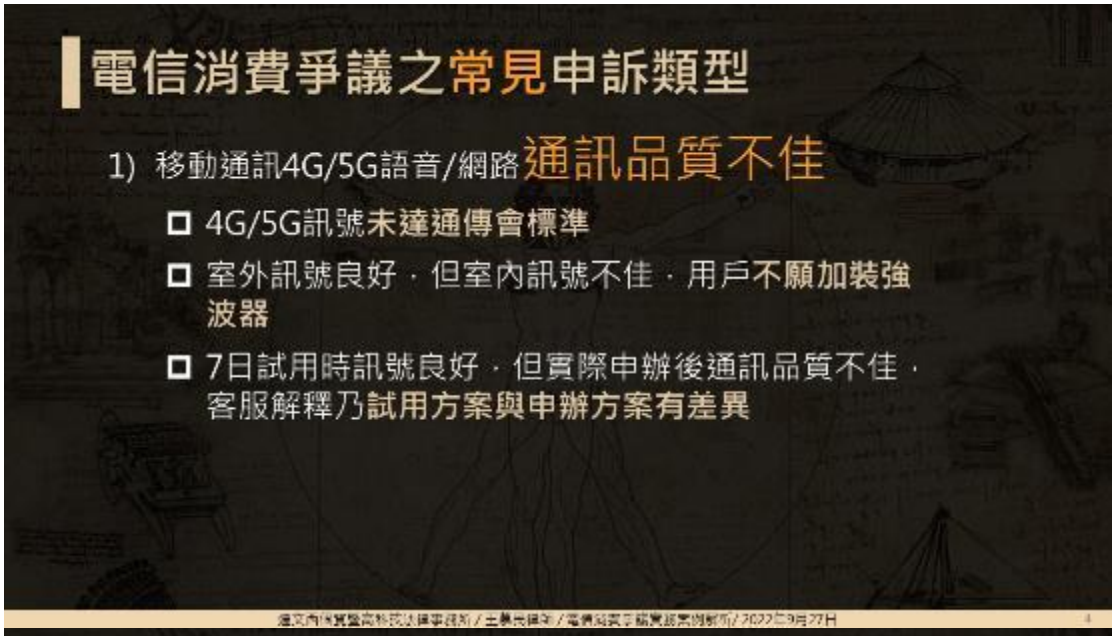
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

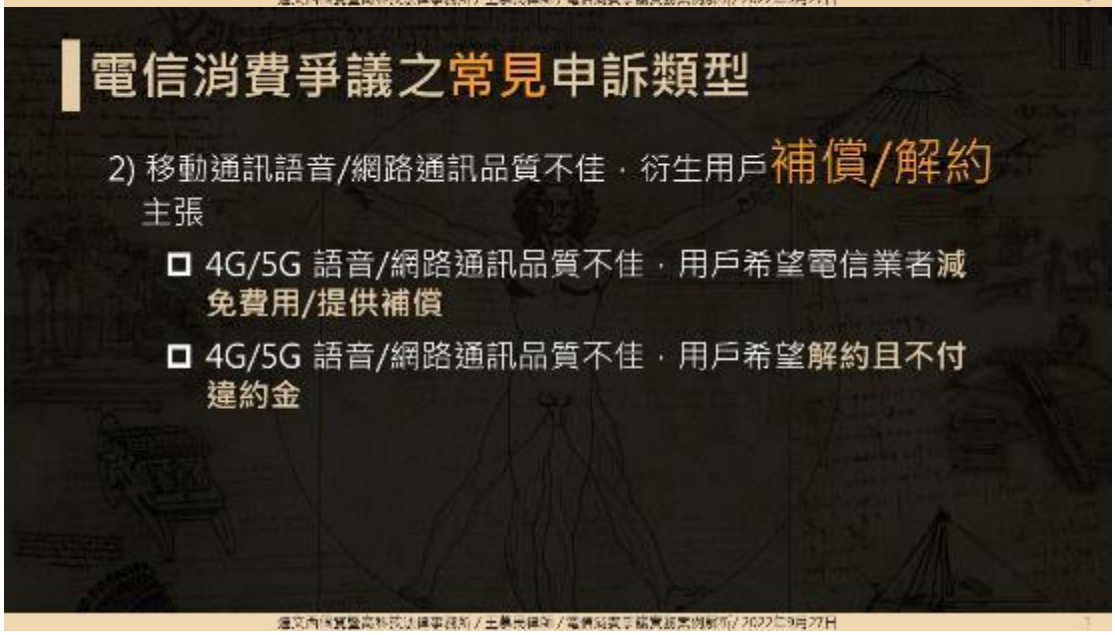
電信消費爭議之常見申訴類型

1) 移動通訊4G/5G語音/網路通訊品質不佳

- 4G/5G 語音/網路通訊品質不佳，聯絡電信業者卻未改善
- 原本訊號良好，但附近基地台遭拆除且短期內無重建計畫
- 用戶因通訊品質不佳申訴主管機關，電信業者現場勘查發現訊號不良，但業者以「收訊品質尚可」回報主管機關，後續無積極作為

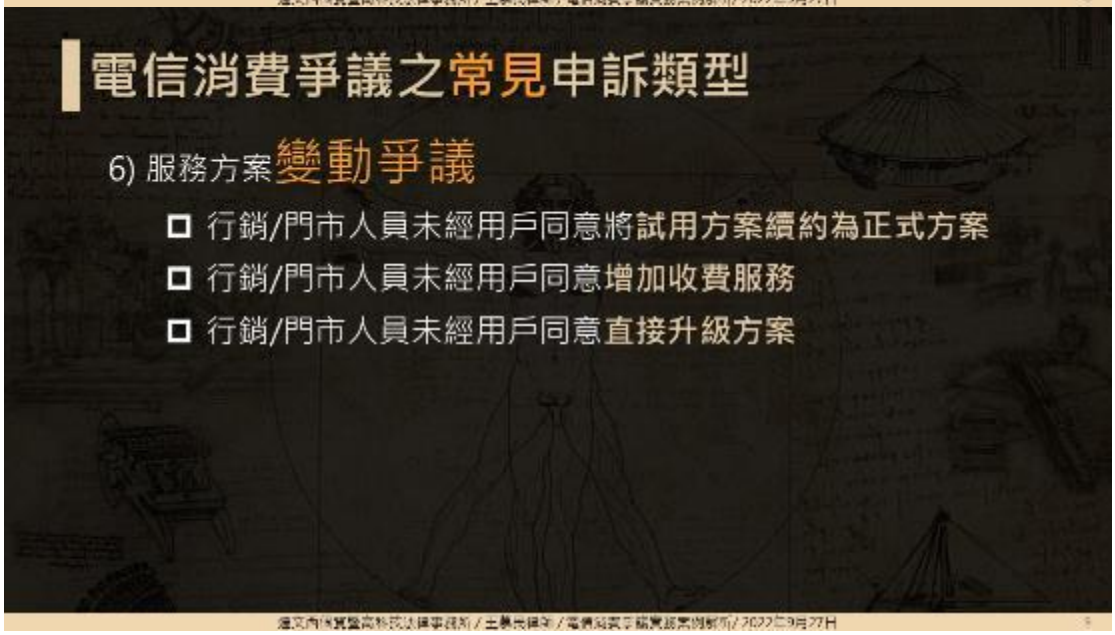
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



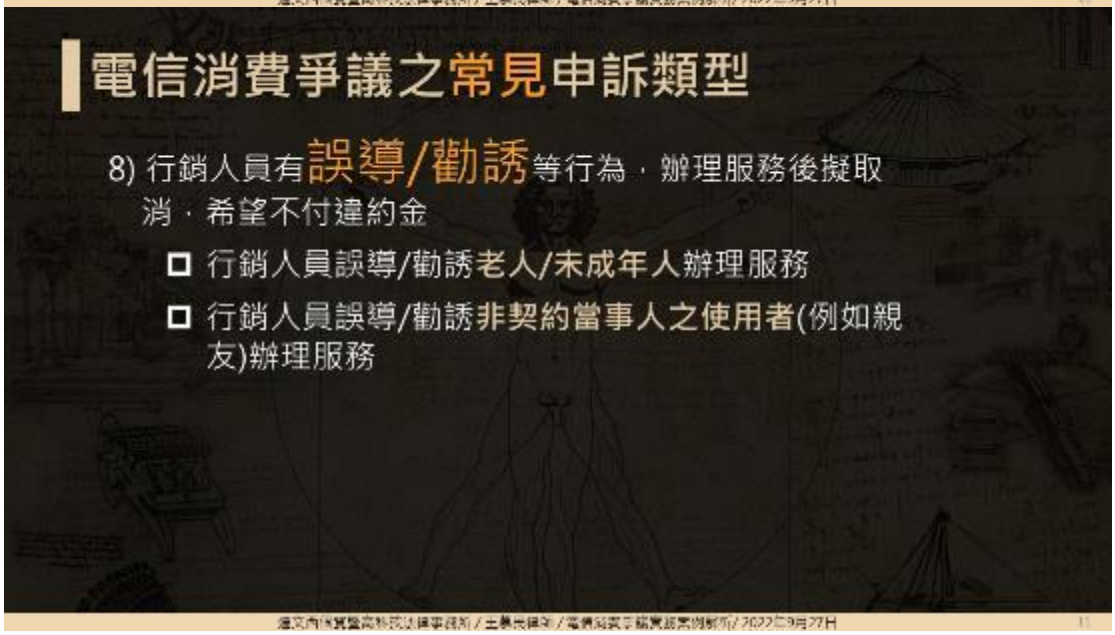


本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

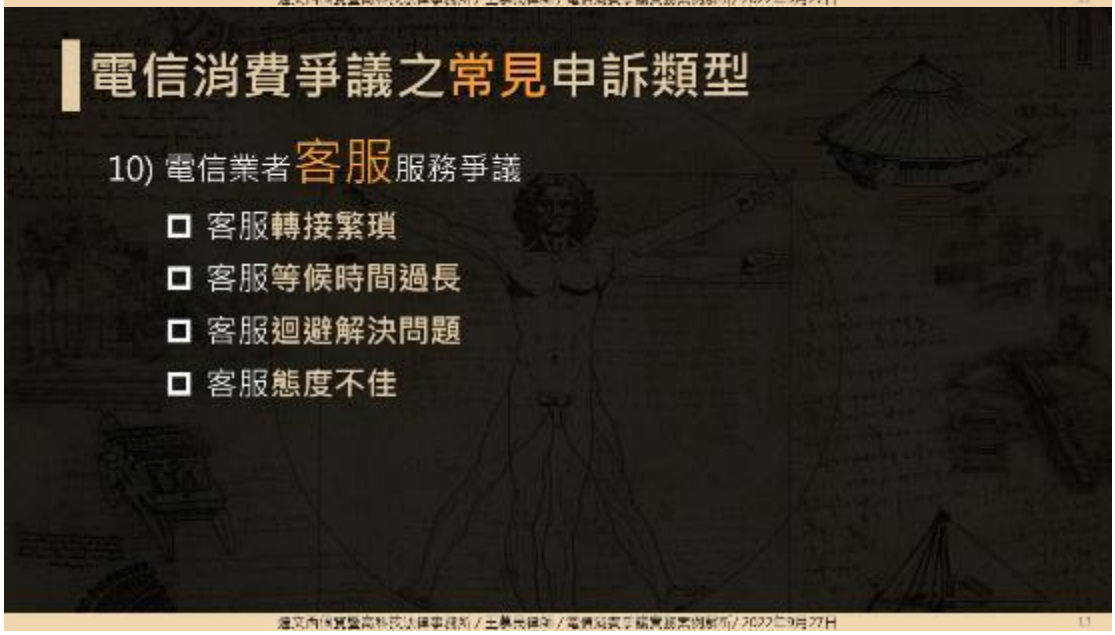
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



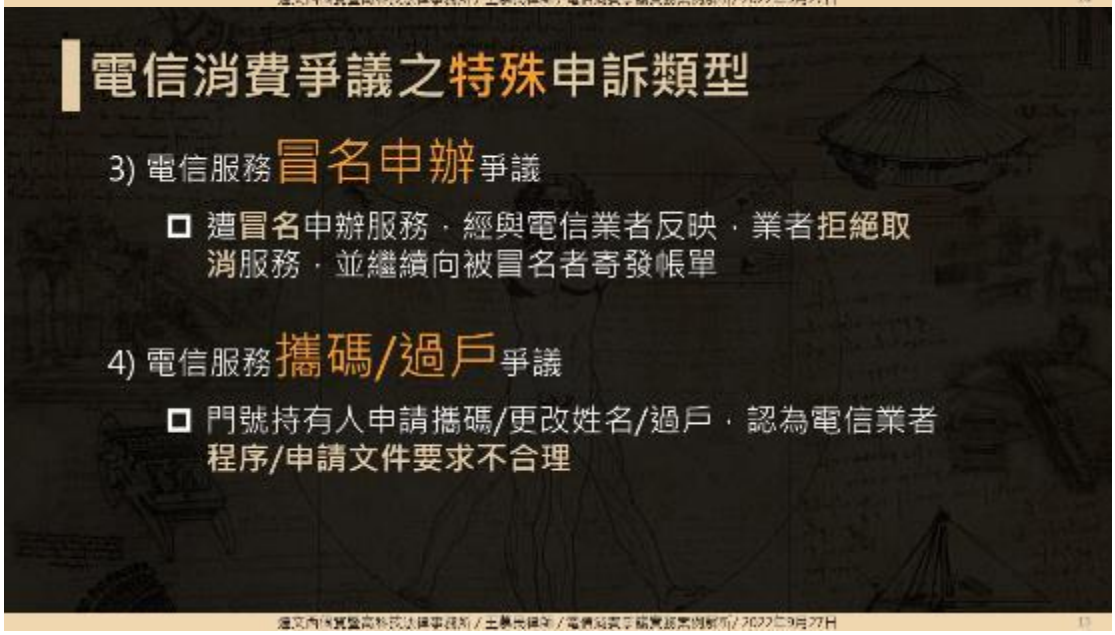
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信消費爭議之特殊申訴類型

9) 電信業信資費繳款目的不達

- 用戶所繳資費被挪用於墊繳補貼款
- 用戶溢繳金額原意是用於小額付費，但被電信業者強制用於抵充未來的月租電話費
- 用戶被強行要求繳交下期尚未出帳之小額付費帳單，否則將停止提供小額付費服務

10) 電信業者行銷方式爭議

- 用戶認為電信業務行銷電話/簡訊構成騷擾

1. 手機網路訊號不好，業者構成違約嗎？

- 2012年，A與B電信簽約特定網路吃到飽搭配手機方案，綁定2年，月租費1,343元。
- 12月起，A告知B電信客服「工作地點使用無法接收任何2G或3G訊號」。
- B電信告知「該手機為3G移動式使用」、「請A在工作地點安裝擴大機」。
- A未得老闆同意安裝擴大機。
- B電信提出贈送話費或解約金9折，A認為這是要消費者吸收業者不良收訊品質，提出申訴。
- B電信在申訴過程再提出3種方案：
  - ① 手機補償金9折＋電信優惠100元
  - ② 手機補償金7折
  - ③ 手機補償金7折＋網路流量減少之電信優惠
- A認為上述方案跟手機訊號不通的時間比例不合理，且沒有依據法律補償的解決方案
- A起訴無償解約＋月租費半價退費＋出庭車馬費，共18,415元

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1. 手機網路訊號不好，業者構成違約嗎？

- B電信答辯：
  - ① A簽署行動通信業務**申請書**、3G行動上網購機優惠方案**申辦須知**。
  - ② 對於行動通信服務的特性，在文件中都已**載明**。
  - ③ A應該知道行動通信因現行科技的侷限，無法達到時、地、用量之行動通信沒有差異。況且有7天試用。
  - ④ A主張的服務差異不是B電信的「給付義務」內容。

1. 手機網路訊號不好，業者構成違約嗎？

- 一審法院：
  - ① B電信雖主張是因為沒有裝設基地台，導致A無法收到訊號。
  - ② 但B電信既然為**電信業者，有義務提供「合於行動電信／訊使用」的租賃物**給承租人A。
  - ③ B電信也應該在**契約關係存續中**，確保合於約定使用的**狀態持續**。
  - ④ 針對行動通信部分，B電信**應該在適當地點裝設基地台**，避免發生不能傳遞的瑕疵，造成承租人A無法收到訊號。
  - ⑤ 否則就應**允許A終止**契約。
  - ⑥ 雖然申請書載明A了解通訊品質的差異風險，但**不免除**B電信履行通信服務品質的義務。
  - ⑦ 此義務也不因有7天試用期而免除。
  - ⑧ A主張的解約退費請求有理由。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

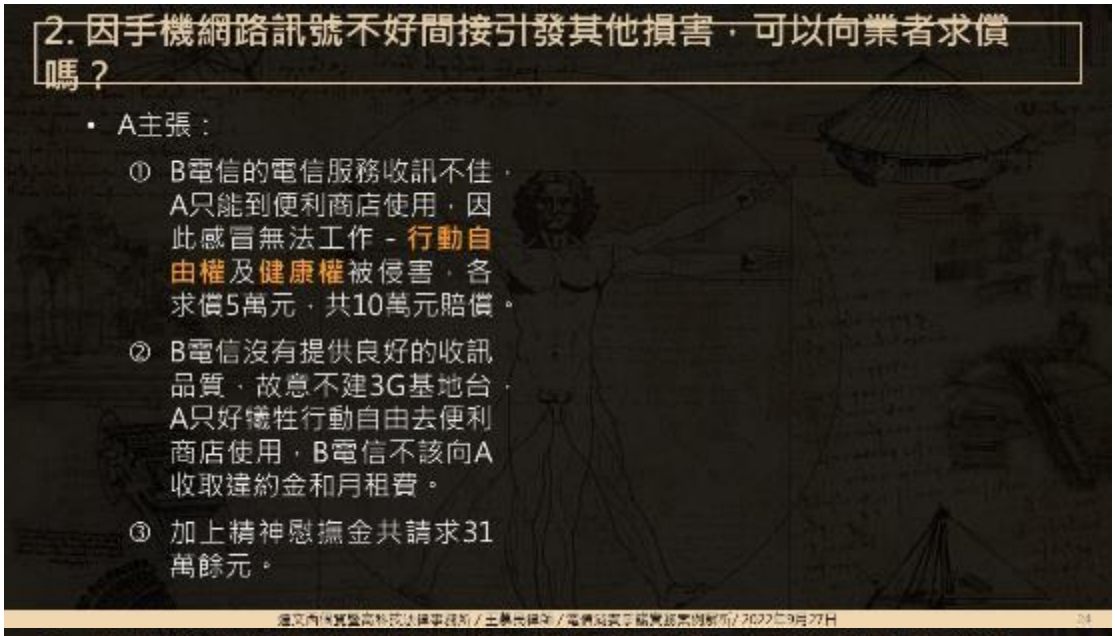
1. 手機網路訊號不好，業者構成違約嗎？

- 二審法院：
  - ① 從**申請書**和**申辦須知**來看，都載明A瞭解並同意行動上網潛在的阻礙風險。
  - ② 且申辦須知另有供A勾選是否申請7天試用，**A勾選不用申請**。
  - ③ A是具備**一般智識水準**的人，應該要知道在文件上**簽名**，**表示同意**文件所載內容。
  - ④ 所以B電信在契約中的給付義務，**並非包含A在任何地點**都可以享有B電信服務。
  - ④ 況且移動式**行動通信**服務，依現在的科技水平，**本質上**就會因使用者終端設備及使用地點等因素而**受到限制**。
  - ⑤ 且A每月網路數據使用量為392MB至4394MB不等，**並非完全無法使用**B電信的服務。
  - ⑥ 不應只因為A在特定地點無法使用B電信服務，就認為B構成違約（債務不履行）。
  - ⑦ A的主張沒有理由。

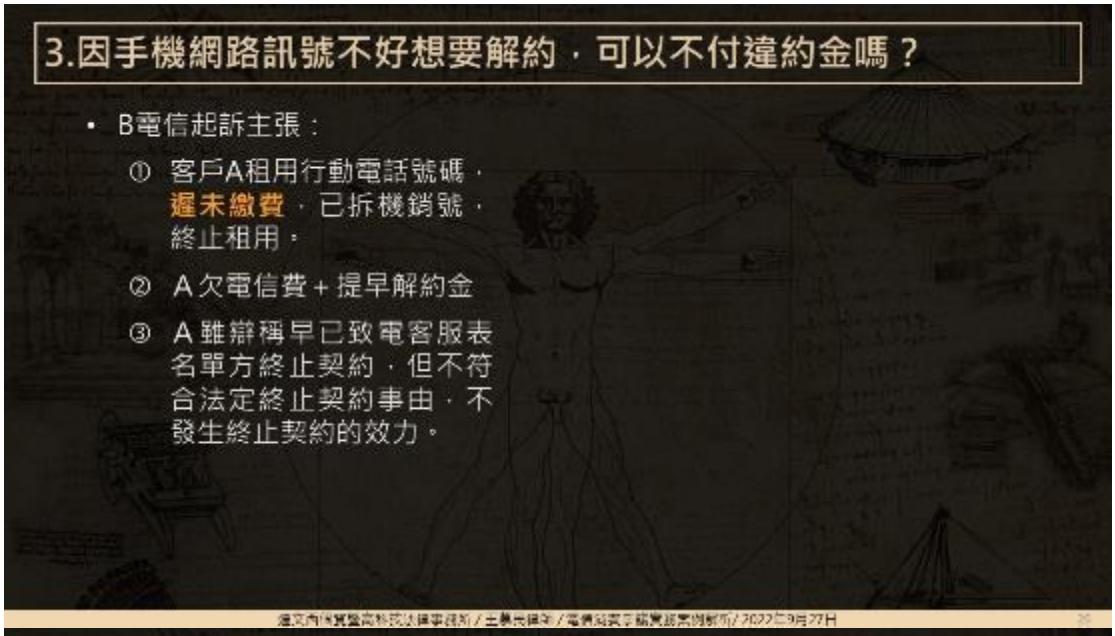
2. 因手機網路訊號不好間接引發其他損害，可以向業者求償嗎？

- 2014年，A向B電信申辦3G上網行動電話門號。
- A租屋處收訊不佳，A**要到便利商店**才能正常使用。
- 不到1個月，A向B電信申訴，客服回覆「基地台仍在建構，請A耐心等候，話費7折計算」。
- A為了繼續使用，只能在**晚上10點下班後**跑到便利商店。
- 某寒冷冬日間，A**感冒、嚴重咳嗽，無法工作**，每天到便利商店使用網路1個月餘。
- 某日A手機當機，再次致電B電信，客服回覆「公司不會蓋任何3G門號使用的基地台，請A轉換為4G」。
- A不答應，向消保官申訴，B電信拒絕調解。A只好給付違約金後解約。

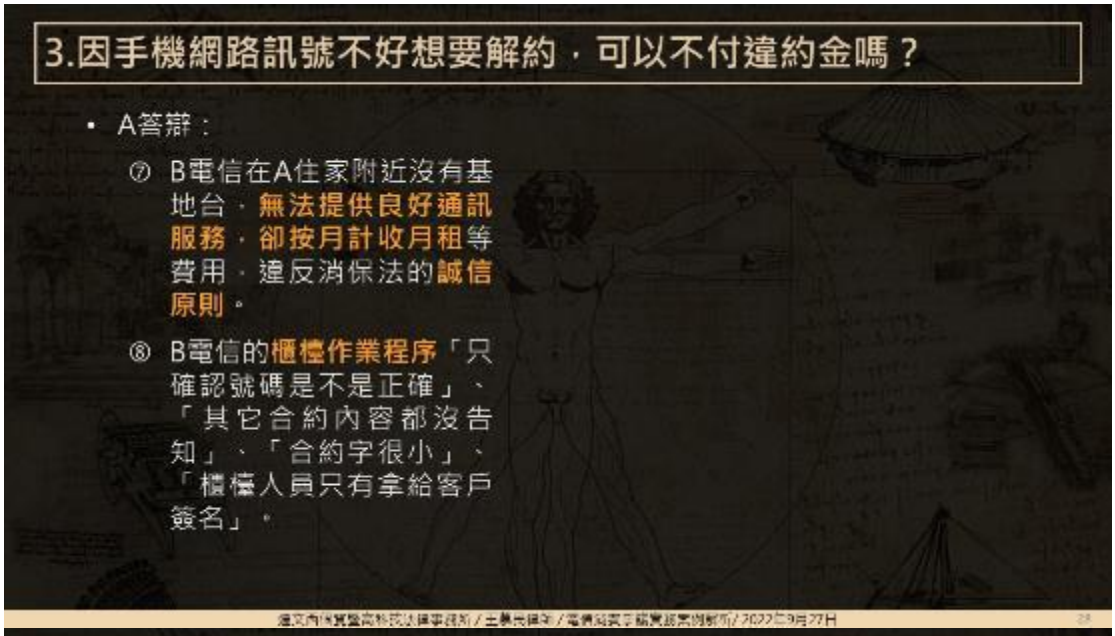
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

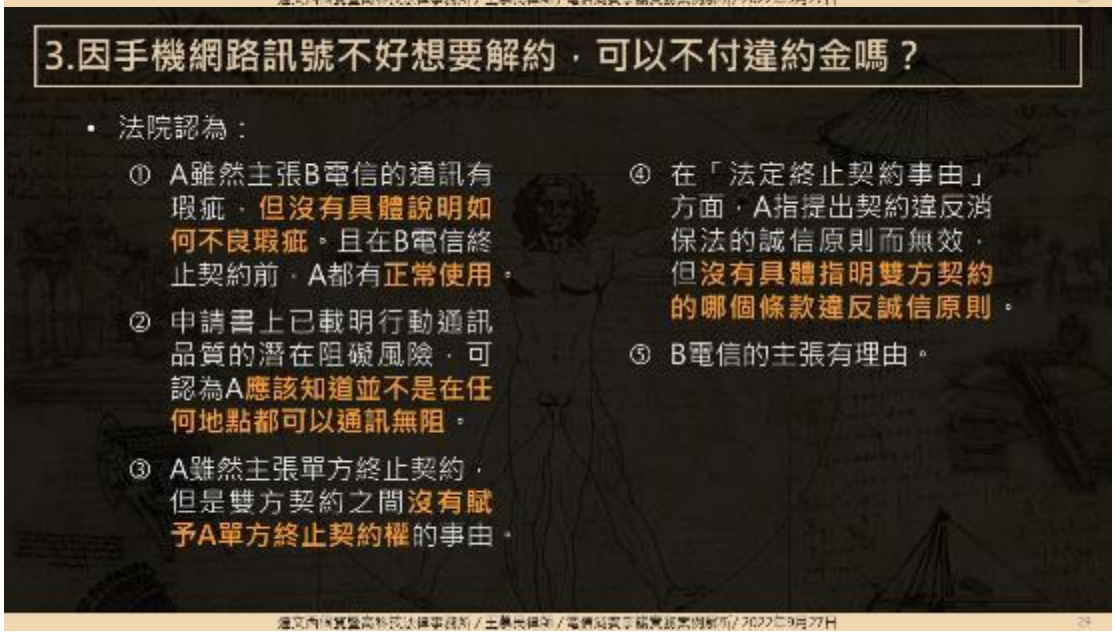


本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

他國電信消費爭議解決機制

加拿大-Commission for Complaints for Telecom-Television Services, CCTS

- 由主管機關（CRTC）輔導電信業者出資設立之獨立電信消費爭議解決機構
- 提供爭議「調查」、「建議」與「裁決」服務
- 提供下列申訴管道：
  - 線上申訴表單
  - 免付費電話
  - Email電子申訴表
  - 傳真申訴表
  - 紙本郵寄申訴表

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

加拿大-Commission for Complaints for Telecom-Television Services, CCTS

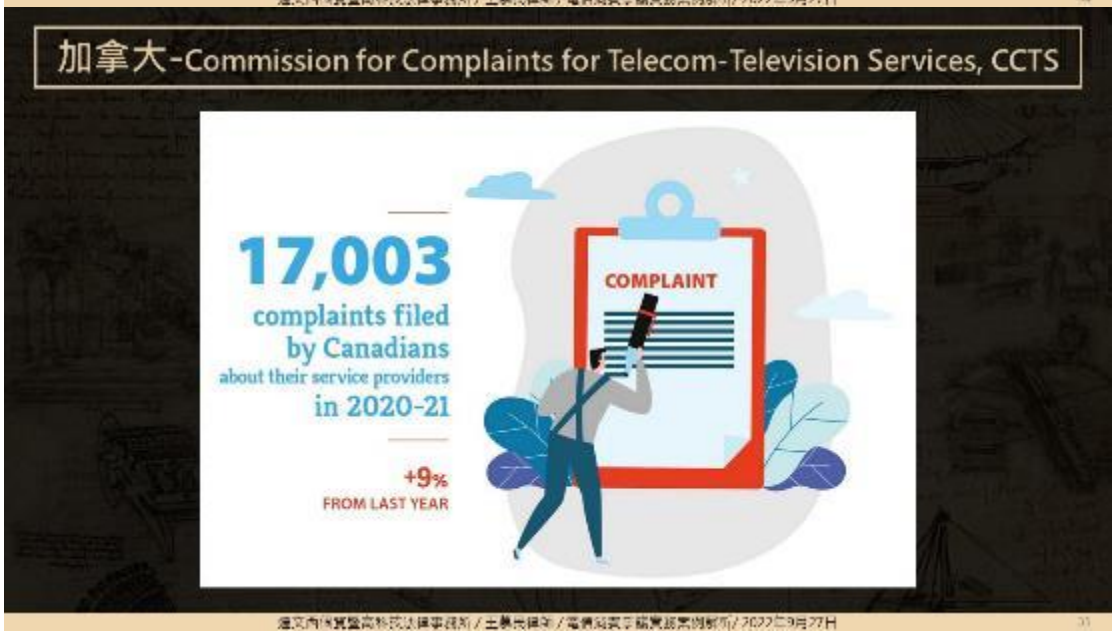
加拿大-Commission for Complaints for Telecom-Television Services, CCTS

Reports

We publish both annual reports and mid-year reports that describe our activities, highlight our key accomplishments, provide statistics about the complaints we receive, and supply important information for the public.

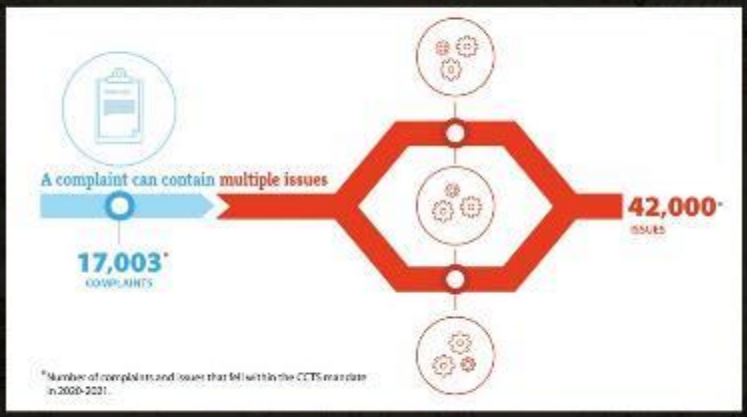
Mid-Year Report 2021-2022 | Annual Report 2020-2021 | Mid-Year Report 2020-2021 | Annual Report 2019-2020

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

加拿大-Commission for Complaints for Telecom-Television Services, CCTS

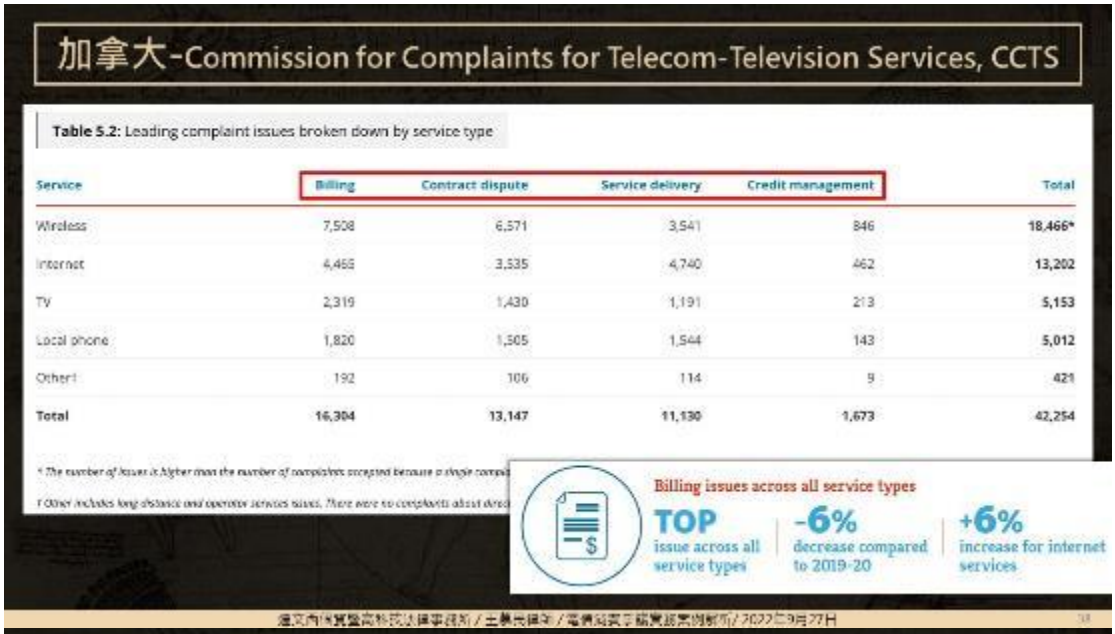


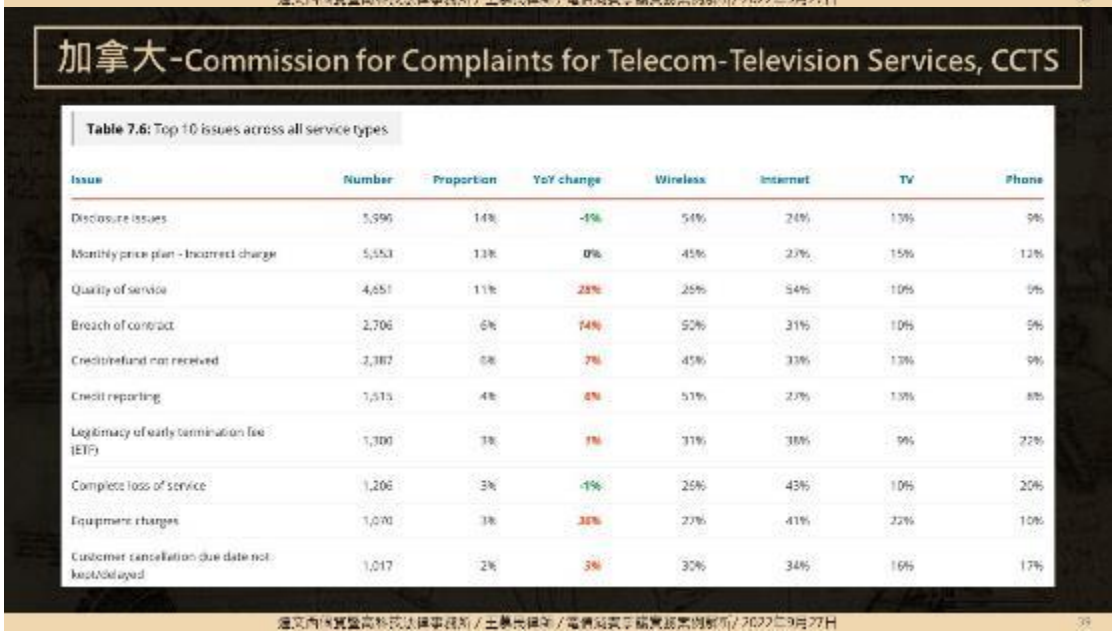
加拿大-Commission for Complaints for Telecom-Television Services, CCTS

Table 7.1: Number of issues by service type, YoY change

Service	# of issues in 2020-21	% of all issues in 2020-21	# of issues in 2019-20	YoY change in # of issues raised
Wireless	18,466	44%	19,019	-3%
Internet	13,202	31%	11,782	12%
TV	5,153	12%	5,888	-13%
Local phone	5,012	12%	5,714	-12%
Other	421	1%	510	-18%
Total	**42,254**	**100%**	**42,913**	-2%

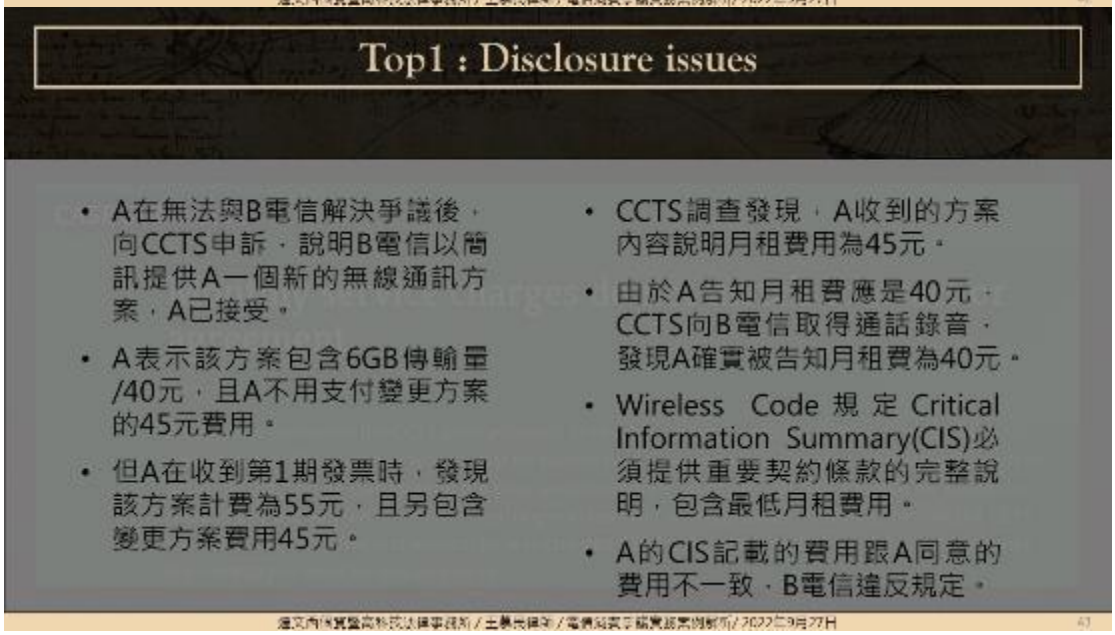
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



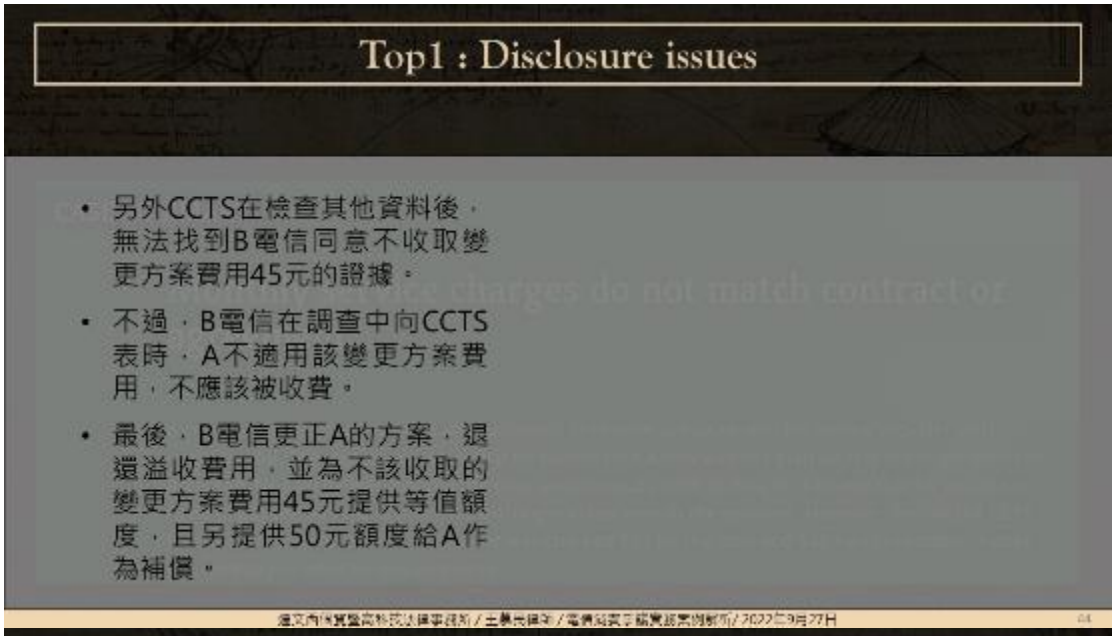


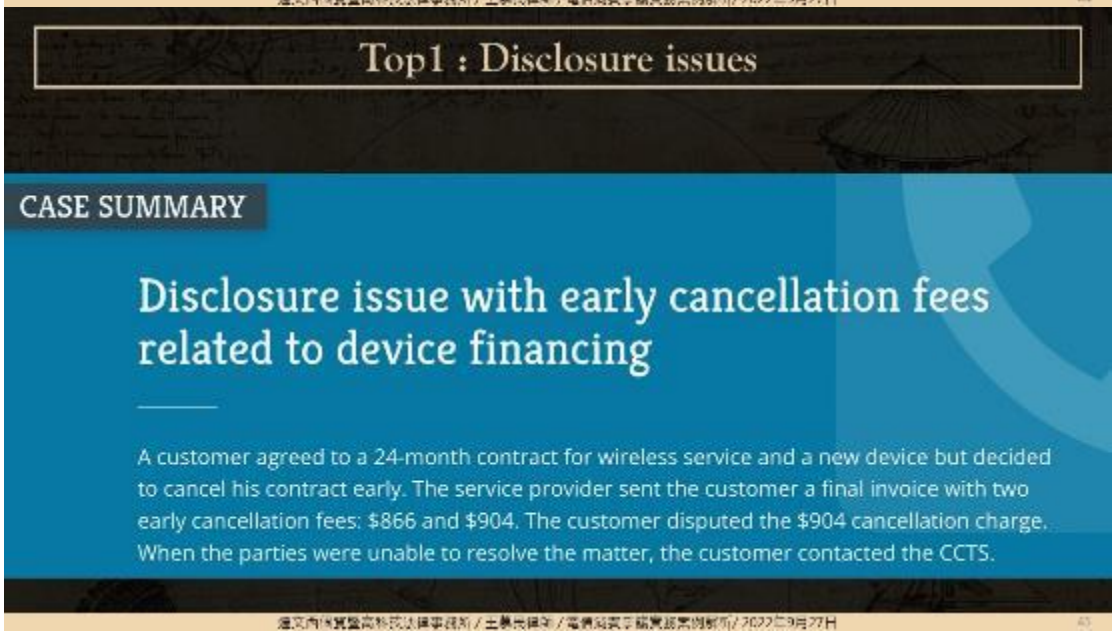
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

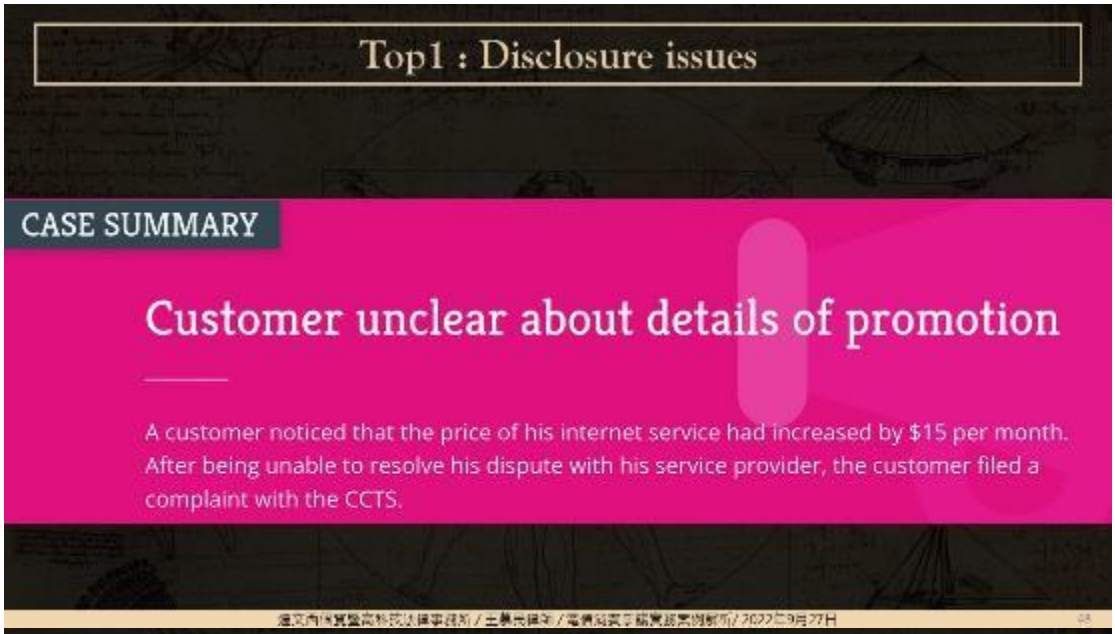
Top1 : Disclosure issues

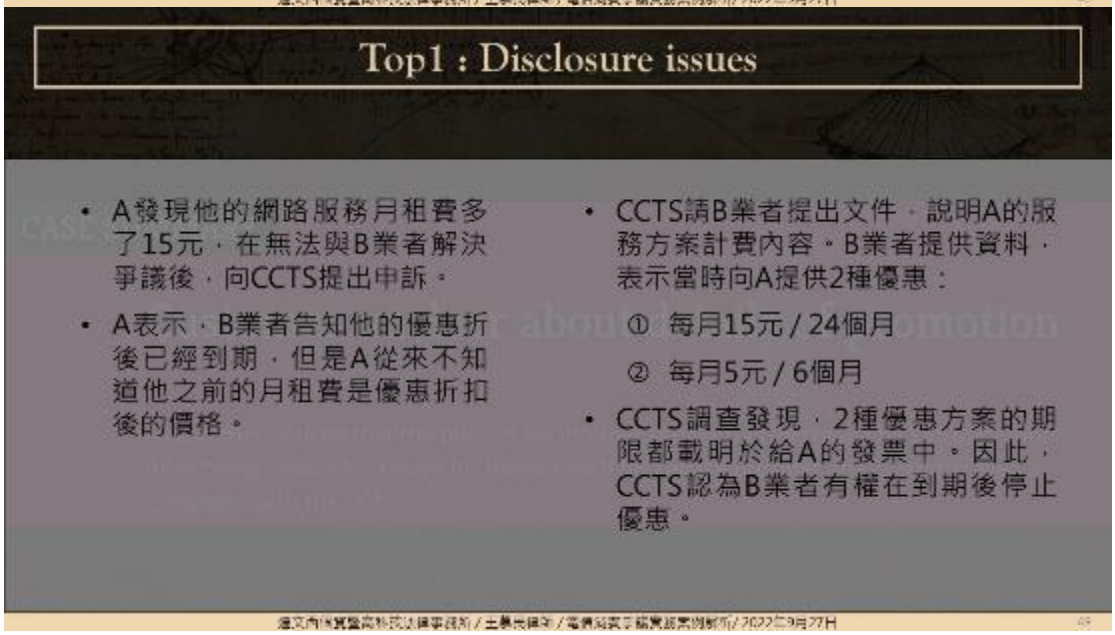
- A與B業者締結契約，內容為24個月的無線通訊服務，以及一支新的行動裝置。但A現在想要提前終止契約。
- B業者寄送發票向A收費，包含2筆提前終止契約費用：866元及904元。
- A對於904元那筆費用有意見，與B業者協調沒有結果，向CCTS提出申訴。
- CCTS調查中，B業者說明雙方契約包含"Agreement Credit"和行動裝置優惠價（可分期付款）。B業者收取的是2個標的的提前終止契約費用。
- CCTS檢查契約內容，發現其中提到終止契約費用是「現存的行動裝置餘額」，但契約條款沒有明確指出"Agreement Credit"是說明行動裝置餘額的另一種用語。

Top1 : Disclosure issues

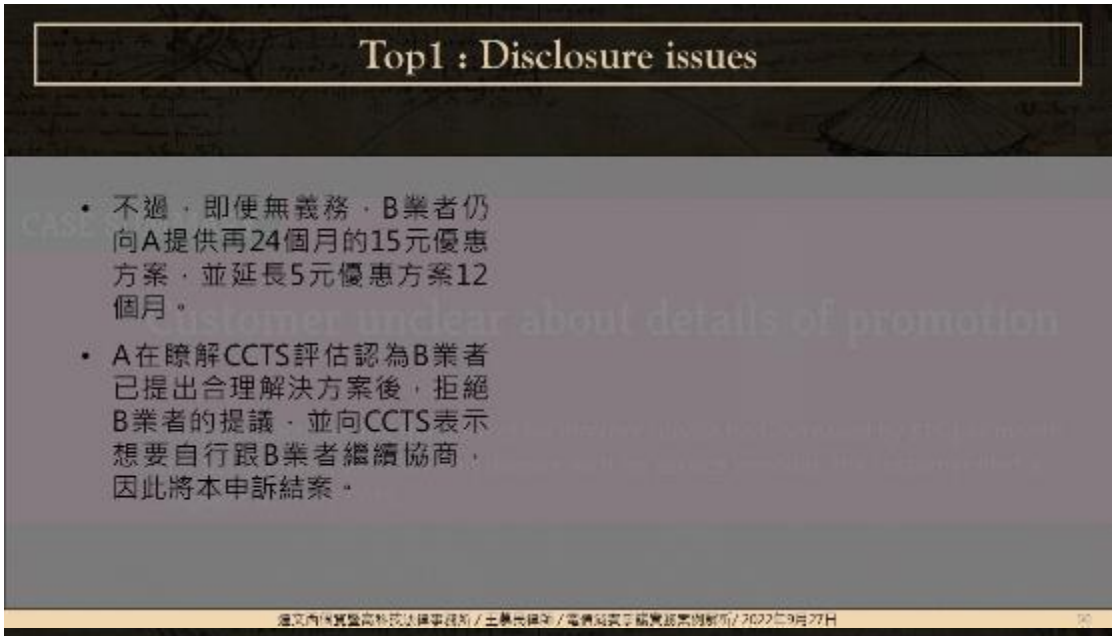
- 該契約約定了2種行動裝置餘額計算，因此B業者向A收取2比終止契約費用。
- CCTS認為，"Agreement Credit"的用語過於模凌兩可、不夠清晰，沒有符合Wireless Code要求使用的簡白語言，會導致消費者對於提前終止契約的義務混淆，消費者無法得知會有2筆提前終止契約費用。
- 最後，B業者同意免除"Agreement Credit"的提前終止契約費用904元，且補償A的遲延付款費用。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Top1 : Disclosure issues

- A在新冠疫情前，在B業者門市升級行動裝置，並獲得「2支無線門號折扣20元」的優惠方案。
- 在24個月的裝置升級契約期間過後，A決定將其中一個號碼攜碼到C業者，因此失去了20元的折扣。
- A向B業者反映，B業者告知該20元折扣是以2支門號為條件。
- A向B業者要求酌減帳單費用，因為A在疫情爆發後已經難以支應房租和其他帳單。
- 在與B業者協商未果後，A向CCTS提出申訴，表示在門市簽約時，沒有被告知20元折扣是以2支門號為條件。
- CCTS告訴A，將會檢查相關文件，包含服務契約、帳戶註記以及發票資訊。但A表示在門市簽約時並沒有檢視契約內容。

Top1 : Disclosure issues

- CCTS確認契約內確實記載20元折扣是以2支門號為條件，因此B業者有權在A將1支門號攜碼後，取消該折扣。
- A在得知CCTS的結論後，同意將本次申訴結案。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Top2 : Incorrect charge

Incorrect charge for monthly price plans is the number one billing issue

34% of all billing issues

5,553 times raised

13% of all issues across all services

Top2 : Incorrect charge

CASE SUMMARY

Incorrect charge for service after service change

A wireless customer contacted the CCTS because he claimed he was being billed incorrectly for monthly services. The customer had requested the removal of a $10 per month roaming feature add-on to his wireless service plan because he no longer needed roaming minutes. The customer stated the service provider agreed that he would continue to receive the same phone plan (minus the roaming feature) for $35 per month. The customer said that after he removed the $10 per month roaming feature, his monthly invoice was $43 instead of the expected $35. The customer was unable to resolve the matter with his provider directly.

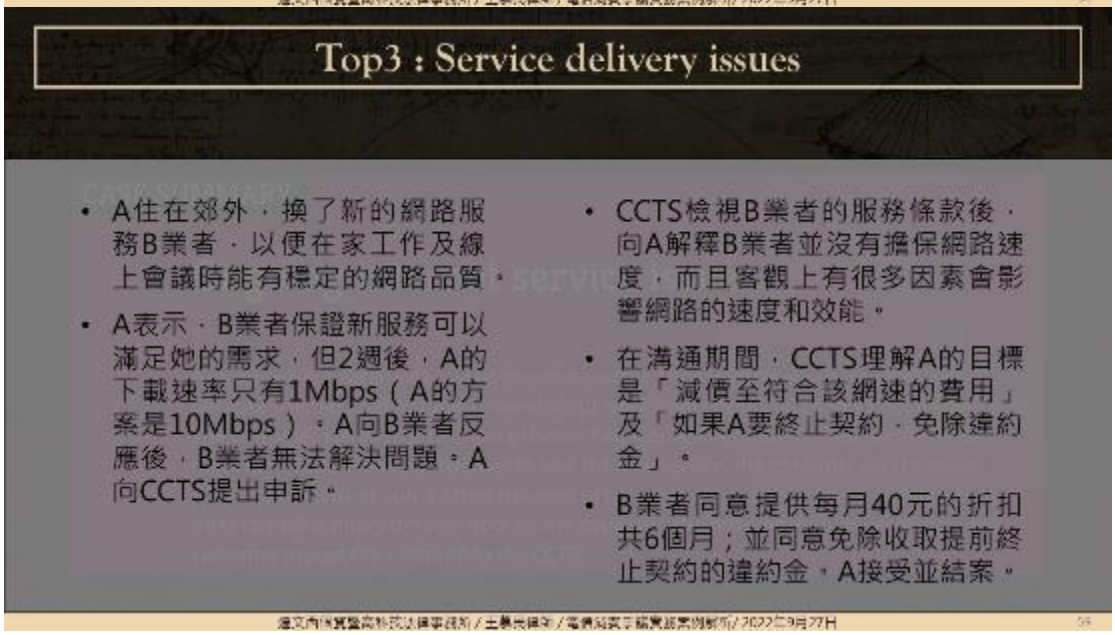
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Top2 : Incorrect charge

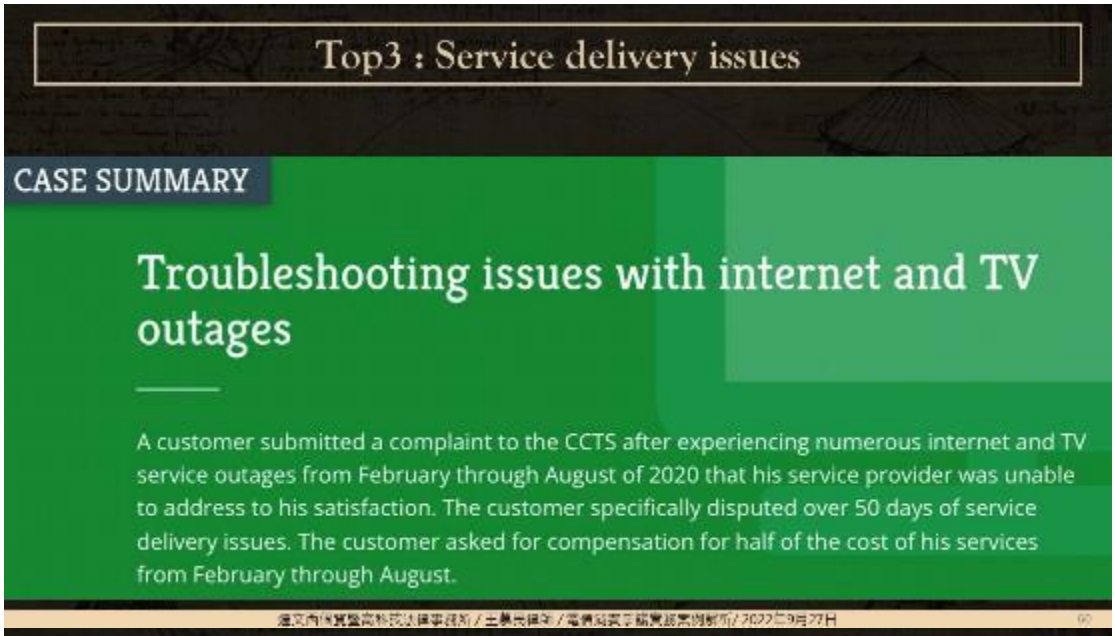
- A向CCTS提出申訴，認為被B業者錯誤收取費用。
- A表示自己已經向B業者取消每月10元的漫遊需求，並堅稱B業者同意A仍繼續維持原電話方案（扣除10元漫遊費），每月35元。
- 但A在之後收到43元的帳單，且無法與B業者達成共識。
- CCTS請B業者提供關於A的帳戶紀錄、發票或其他契約文件的說明。在審查文件及聽取B業者回應後，CCTS發現B業者將A的方案變更為每月35元再加8元的語音信箱加值服務。
- 但B業者無法證明這個方案變更曾事先告知A或取得A同意。
- 最後，B業者補償A每月8元的語音信箱服務，並另外提供1個月的免月租費優惠及6個月的10元額度。
- A接受該方案。

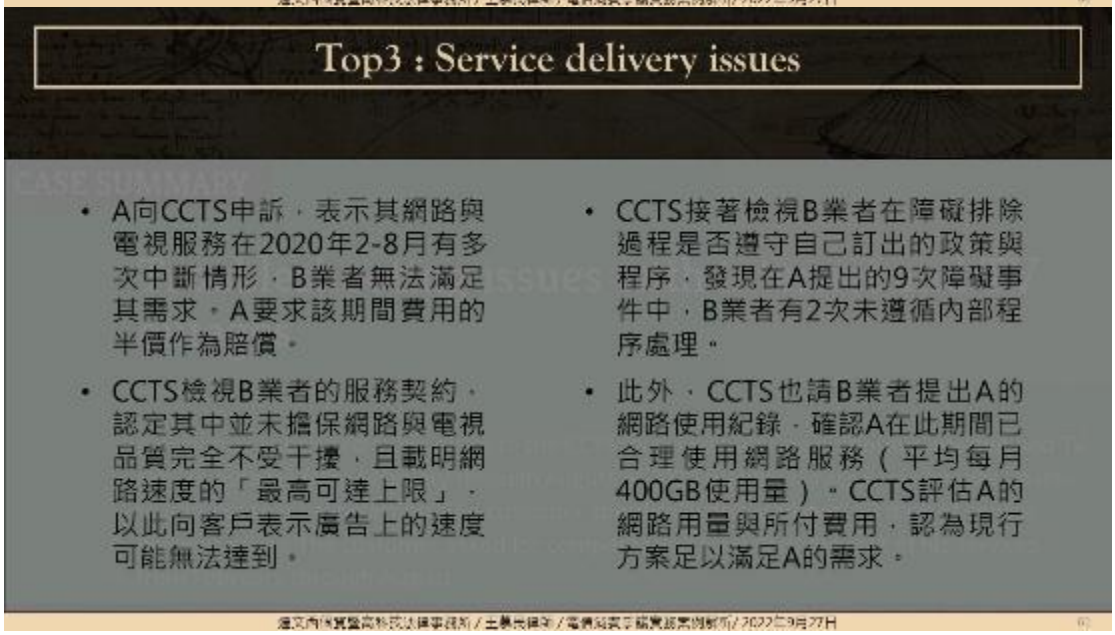
Top3 : Service delivery issues

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Top4 : Breach of contract

- A向CCTS申訴表示，她的無線服務收費錯誤地從後收變更成預收，還因此出現一個新的服務契約，並在帳單中被收取45元的變更方案中止費。
- A非常納悶，因為她的服務沒有中止，她也沒有申請服務中止。但A無法跟B業者達成共識。
- CCTS調查過程中，B業者承認錯誤變更A的方案，A不知情也未表示同意。
- B業者立刻補償45元的中止費給A，並將A帳戶下錯誤產出的服務契約作廢。
- A接受此解決方案。

Top5 : Credit/refund not received

Credit or refund not received is the number two billing-related issue

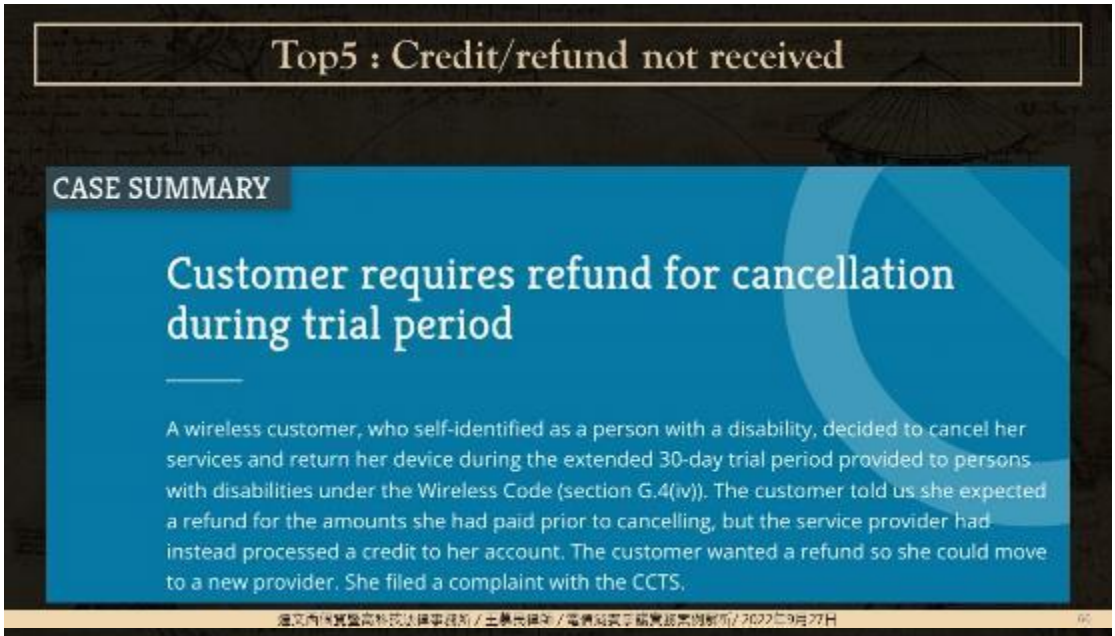
7% year-over-year increase*

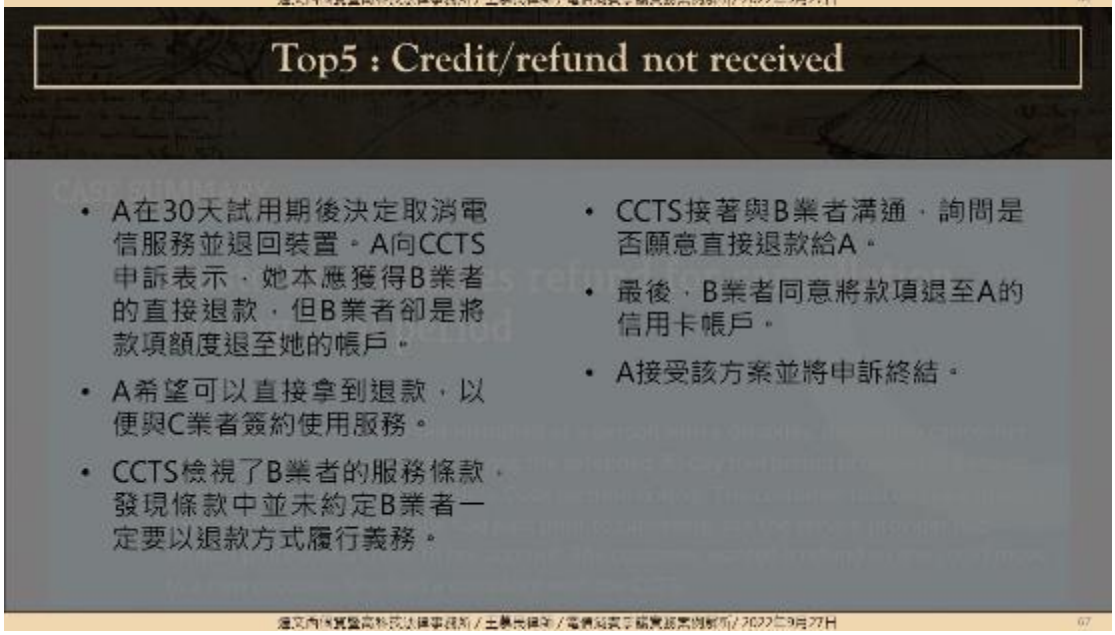
2,387 times raised

15% of all billing issues

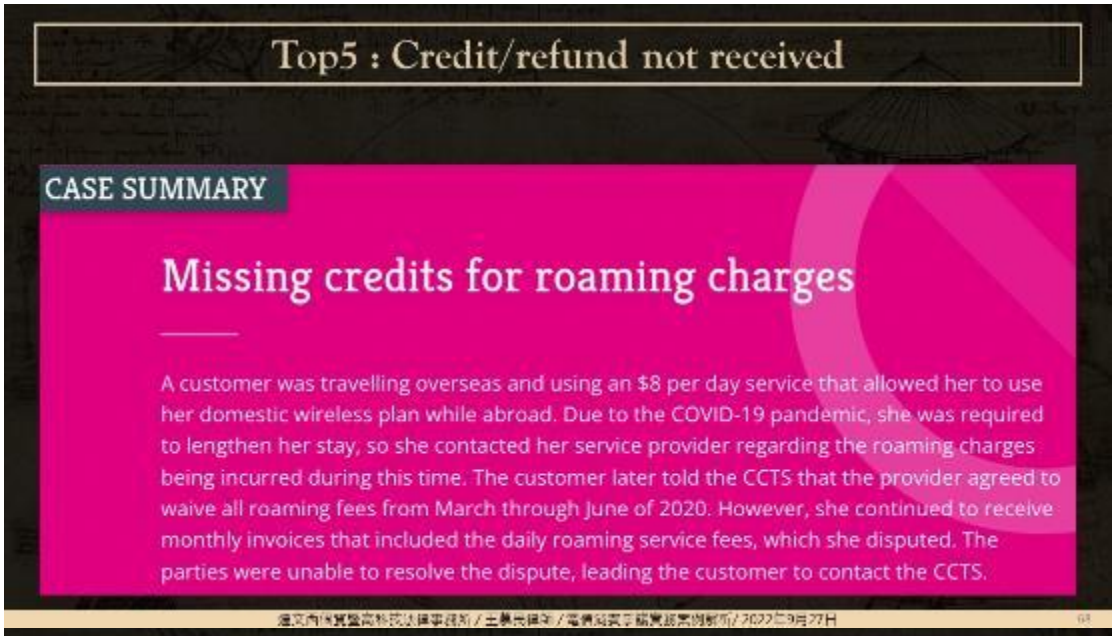
* Despite a **6%** decrease in overall billing issues

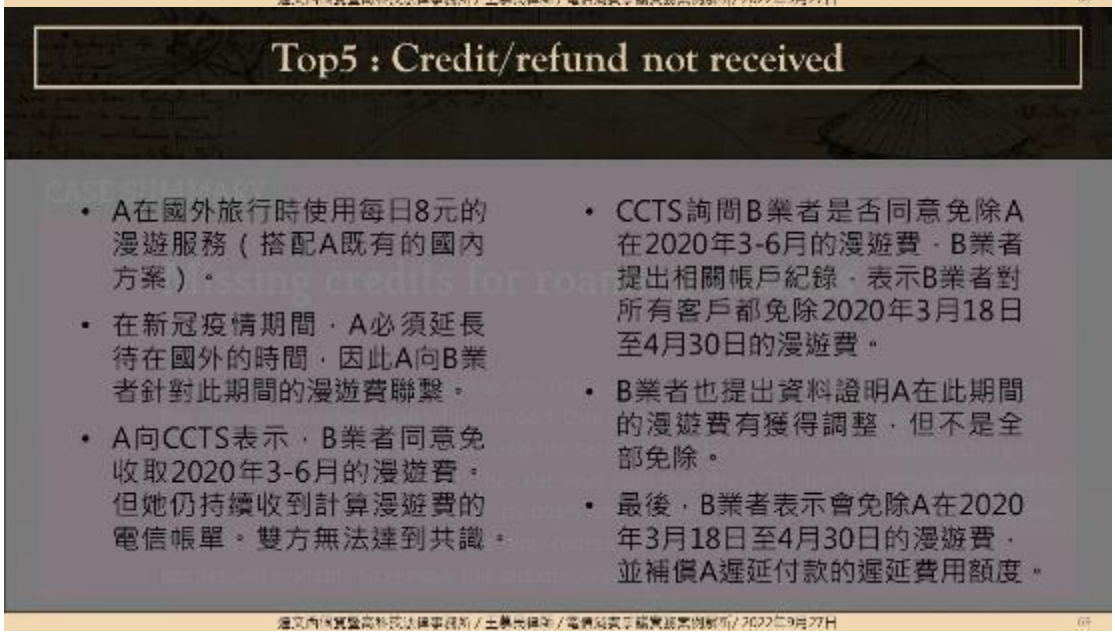
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

- 受澳洲電信主管機關ACMA委託處理電信消費爭議
- 提供爭議「調解」與「裁決」服務
- 提供下列申訴管道：
  - 線上申訴表單
  - 免付費電話
  - Email電子申訴表
  - 傳真申訴表
  - 紙本郵寄申訴表

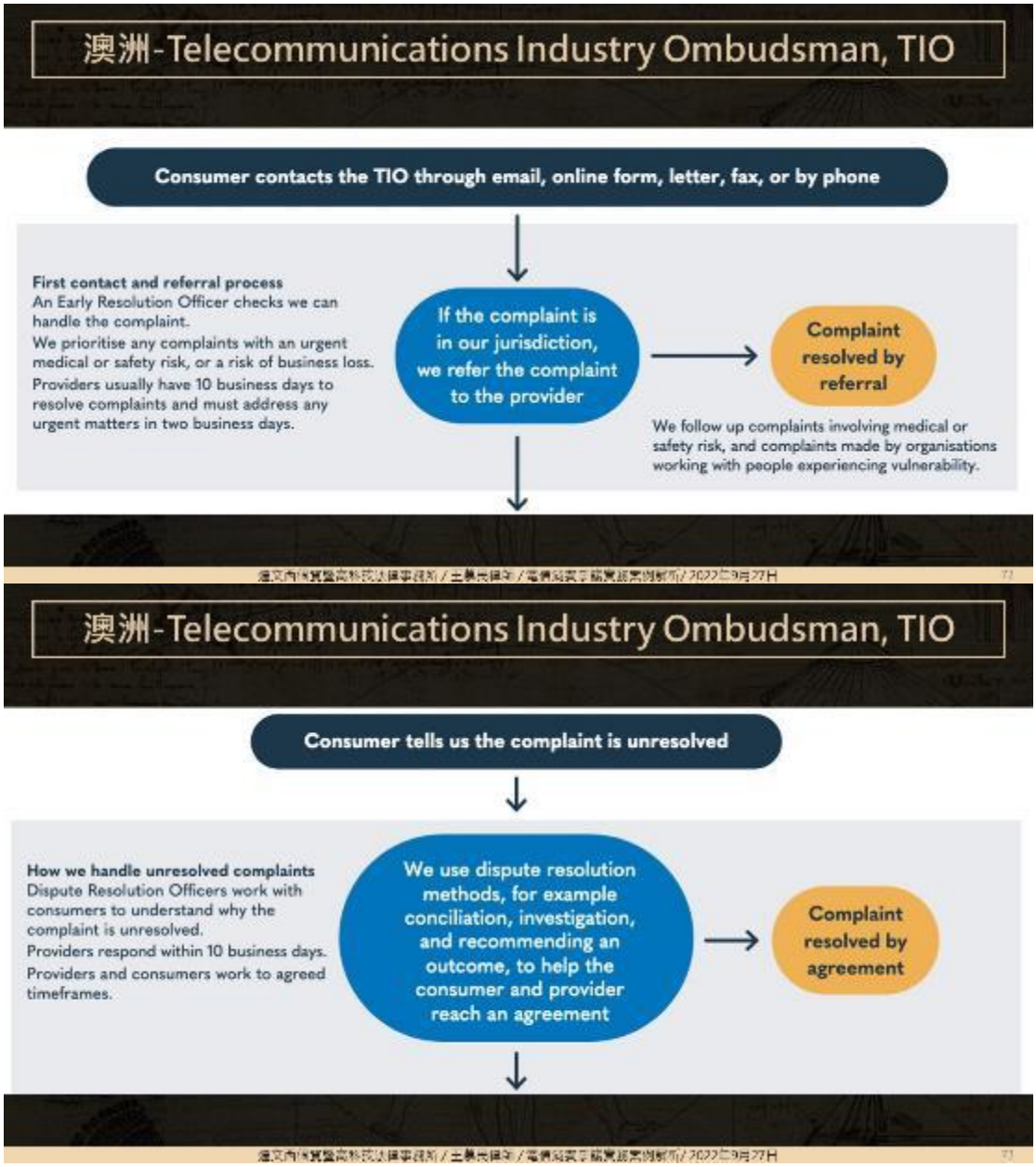
澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Almost 90% of complaints are resolved within 10 business days

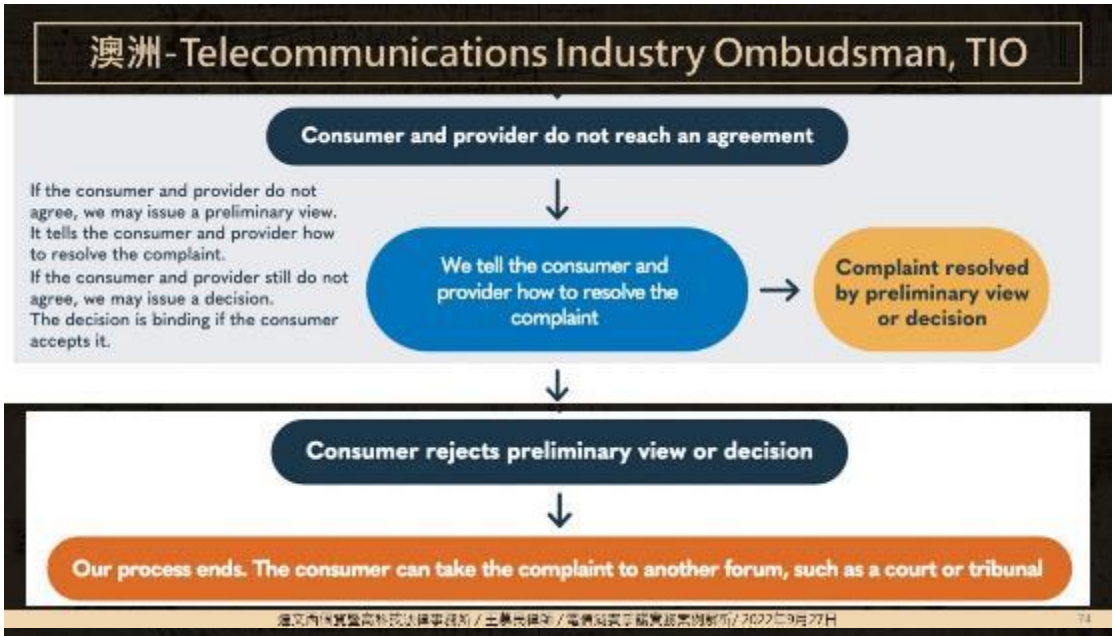
1. We contact your provider on your behalf. Most complaints are resolved here.
2. If the complaint is not resolved within 10 business days then we suggest a new approach.
3. For complaints still not resolved, we investigate further and make a binding assessment.

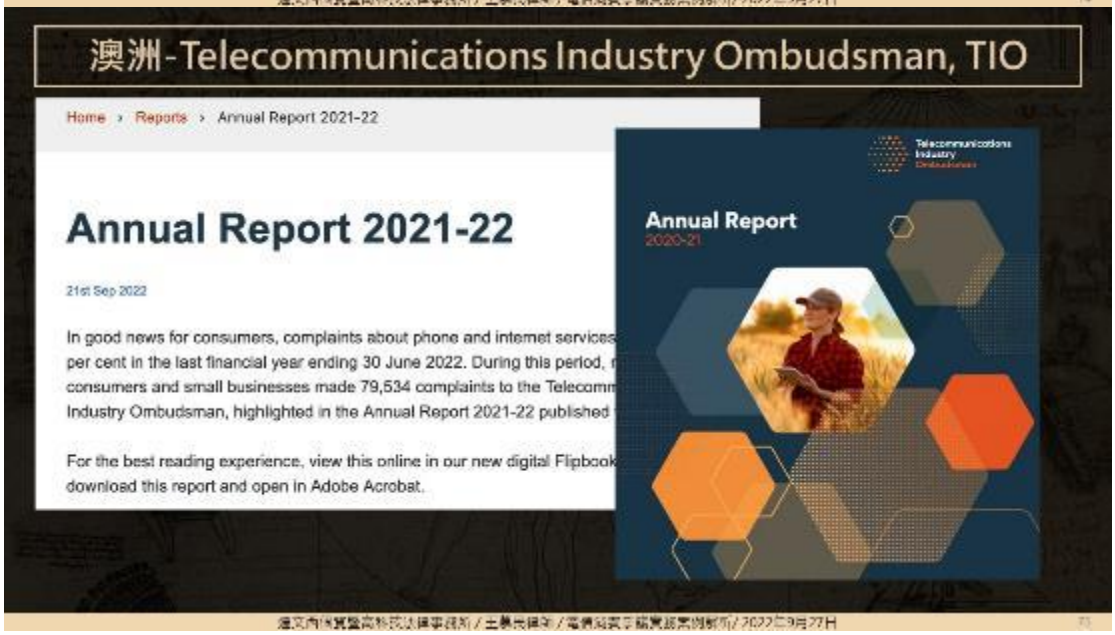
If you have a new or existing complaint, contact us through our online form or call us on 1800 062 058.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Chair's message 6
Ombudsman's message 8
Complaints fast facts 10

About us 12
Our purpose 13
Our goals and values 15
Our people 18
Our Senior Leadership Team 22
Our stakeholders 24

Our members and communities 25
Events that shaped the year 26
Working with our members 28
Working with our communities 32

RAP Chair's message 38

Complaints 39
How we work: Our process 40
Improving complaint handling 43
Trends in complaints 44
Land access objections 61

Industry improvements 64
Systemic investigations 65
Contribution to public policy 70

Corporate information 72
Overview and governance 73
Our Board 74

Glossary 76
Data and complaints terminology 76
Complaint issue categories 78

Appendix 80
Complaint distribution 81
Residential complaints 82
Small business complaints 83
Complaints about internet services 84
Complaints about mobile services 85
Complaints about multiple services 86
Complaints about landline services 87
Complaints by provider 88
Complaints by state 89
Unresolved and escalated complaints 90

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Our work is underpinned by our **values**. Under the umbrella of **Together we DREAM**, our values guide every aspect of our work.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

A1 Complaints by service type change: 2019-20 to 2020-21

Year	Internet	Landline	Mobile	Multiple	Property	Total
2020-21	39,857	13,060	39,094	26,655	734	119,400
2019-20	42,883	15,992	39,701	27,304	1271	127,151
YoY Change %	-7.1%	-18.3%	-1.5%	-2.4%	-42.3%	-6.1%

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Table 2 Top 10 issues 2020-21

Complaint Issue	2019-20	2020-21	2020-21 % of total	Change from 2019-20
No or delayed action by provider	41,669	46,533	39.0%	11.7%
Service and equipment fees	42,152	39,584	33.2%	-6.1%
No phone or internet service	17,501	15,593	13.1%	-10.9%
Delay establishing a service	17,347	14,170	11.9%	-18.3%
Intermittent service or drop outs	11,789	10,913	9.1%	-7.4%
Resolution agreed but not met	13,259	10,275	8.6%	-22.5%
Provider uncontactable	4,672	8,800	7.4%	88.4%
Failure to cancel a service*	6,753	8,775	7.3%	29.9%
Slow data speed	8,721	7,122	6.0%	-18.3%
Service problem with add-on feature eg email, call waiting, alarm etc failure	2,079	4,344	3.6%	108.9%

*New keyword introduced from September 2019

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

A26 Top 10 service providers by complaints 2020-21

Provider	2019-20	2020-21	2020-21 % of total	Change from 2019-20
Telstra Corporation	66,612	74,135	62.1%	11.3%
Optus Group*	26,205	18,900	15.8%	-27.9%
Vodafone Australia Limited	6,412	5,668	4.7%	-11.6%
TPG Group*	6,471	3,913	3.3%	-39.5%
iiNet Ltd	5,723	2,929	2.5%	-48.8%
Southern Phone Company Ltd	1,300	1,561	1.3%	20.1%
Dodo Services Pty Ltd	1,573	1,062	0.9%	-32.5%
Aussie Broadband Limited**	763	1,047	0.9%	37.2%
Boost Tel Pty Ltd	751	964	0.8%	28.4%
Foxtel Management Pty Limited	524	693	0.6%	32.3%

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Jade's provider failed to keep her personal information safe

Jade told her provider, ScoopTel, she was a victim of family violence and her ex-partner had stolen her two mobile handsets. Jade asked ScoopTel to remotely block the stolen handsets and to add a password to her account to stop her ex-partner accessing her account, which ScoopTel agreed to do.

Two days later, Jade's ex-partner impersonated Jade on online chat on multiple occasions and gained access to her account. The ex-partner changed Jade's passwords, unblocked the stolen handsets, and found out her new mobile number and her new address.

Each time Jade's ex-partner impersonated her online, the ex-partner failed to provide the correct password and driver's licence number but passed the security process by providing other details about Jade.

In the online chats, Jade's ex-partner made several incorrect attempts at guessing the password. ScoopTel sent a verification PIN to Jade via SMS. Jade's ex-partner told ScoopTel "Jade" could not provide the PIN because she had lost her phone and ID.

After gaining access to her personal information, Jade's ex-partner repeatedly harassed her over the phone and went to her house. Jade's ex-partner damaged her property. Jade had to move to a new house to escape her ex-partner.

We investigated Jade's complaint and found ScoopTel had breached its obligations under the Privacy Act by failing to take reasonable steps to protect Jade's privacy after Jade had told it she was the victim of family violence. We found ScoopTel should pay Jade $12,700 in compensation, which it agreed to do.

Names of all parties have been changed.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Jade's provider failed to keep her

- A告知電信業者B，說明自己是家庭暴力受害者，她的前夫已經偷走她的2支行動裝置。
- A請B業者遠端封鎖該2支行動裝置，並對A的帳戶增加密碼保護，以避免前夫登入A的帳戶，B業者同意。
- 2天後，前夫在線上假扮為A，存取了A的帳戶。前夫變更A的密碼、解鎖行動裝置，並因此得知A的新居地址和電話。
- 每次前夫假扮成A時，都沒法提供正確的密碼或駕照號碼，但因為可說出A的其他資訊而通過安全驗證程序。
- 線上驗證過程中，前夫幾次嘗試密碼錯誤，B業者以簡訊發送PIN到A的手機，但前夫向B業者表示A遺失了手機，因此無法得知PIN。

Names of all parties have been changed.

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Jade's provider failed to keep her

- 前夫在獲得A的個人資料後，屢屢打電話騷擾A，甚至跑到A的新居騷擾。A不得不搬家。
- TIO調查認為B業者沒有採取有效措施保護A的隱私，違反了隱私法。
- TIO認為B業者應賠償A，B業者同意。

Names of all parties have been changed.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Phone issues interrupt takeaway orders at Salma's restaurant

Due to COVID-19 restrictions, Salma's restaurant business was relying on takeaway orders received by phone or online.

Salma applied to transfer her restaurant's landline and internet service to a new provider. Her new provider said her services would not be interrupted during the transfer.

However, several days later, the landline service stopped working. She reported this to her new provider, and it confirmed there was a delay in the transfer of her phone number. Salma explained that it was a busy time of week for her restaurant and asked it to redirect calls to her mobile number. The provider agreed to do this, but the redirection did not work.

After Salma made a complaint to our office, we asked her new provider to connect her service as a matter of urgency. The provider connected her service, but it took two weeks to do so. The provider agreed to refund Salma the cost of the service for the time she could not use it.

Names of all parties have been changed.

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

- 在新冠疫情期間，A的餐廳營運都靠電話或線上點餐外帶。
- A申請更換固網和網路的服務業者，新業者B告知A，在轉換期間，她的服務不會受到阻礙。
- 幾天後，固網故障，A向B業者反映，B業者表示固網轉換會遲延幾天。
- A解釋當時是一週中最忙碌的時候，要求B業者將電話轉到她的手機。
- B業者同意，但並沒有成功轉接。
- A向TIO提出申訴，TIO請B業者將A列為緊急個案處理。
- B業者在2週後才讓A獲得正常服務，因此同意將這段無法使用服務期間的款項退給A。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

We identified three key complaint themes arising from the pandemic

While our overall complaint numbers are not significantly above usual volumes, we are seeing trends directly related to the pandemic. Between March and June 2020, we identified three key themes arising from the impact of COVID-19 on consumers. The themes were:

1. Consumers not being able to contact their provider
2. Fault and connection problems being more disruptive to consumers
3. Financial impacts on consumers starting to emerge

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

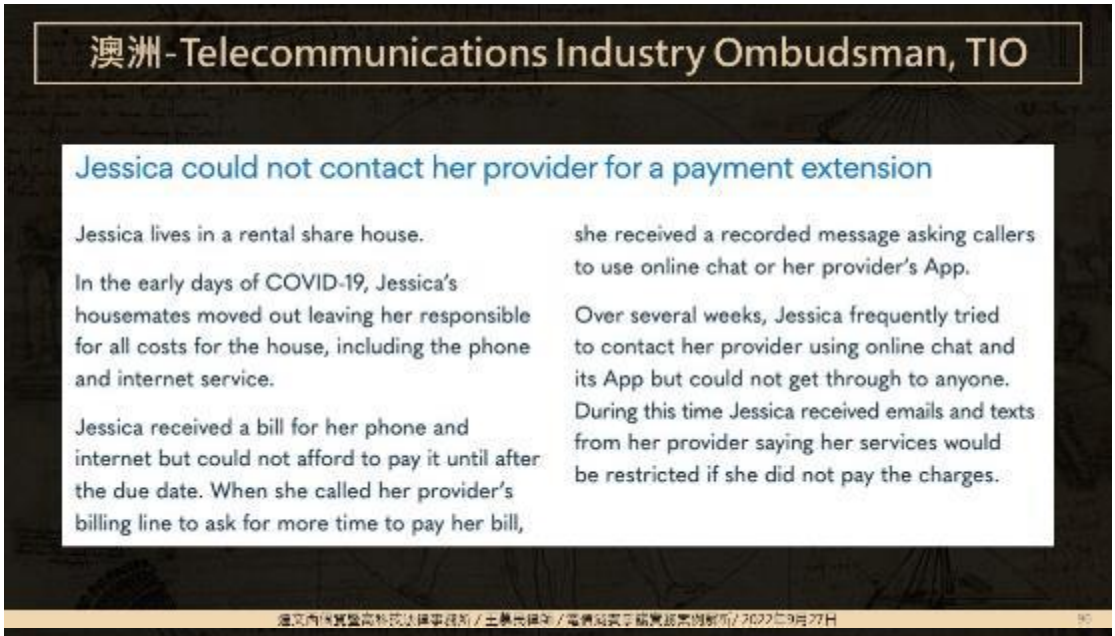
1 Consumers could not contact their provider

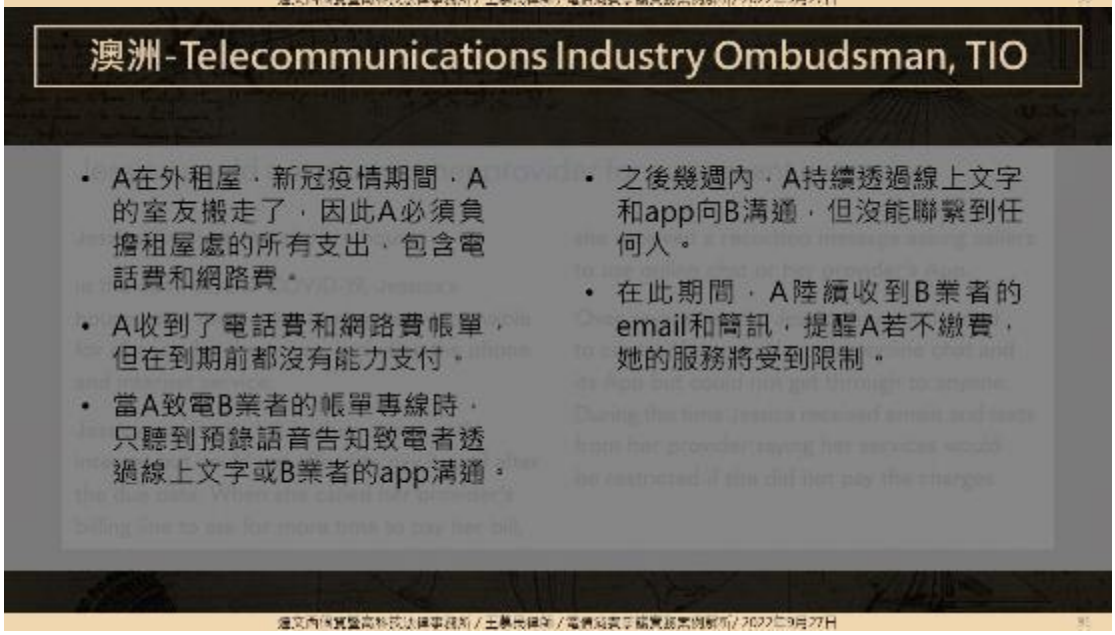
From mid-March 2020, we saw a significant rise in complaints and enquiries from consumers saying they could not contact their provider. At their peak in early April, the average daily number of complaints and enquiries was significantly higher than in early March.

Consumers told us because they could not contact their provider, they were unable to get issues addressed. Providers acknowledged the lockdowns affecting offshore operations meant consumers were likely to experience delays in contacting their provider.

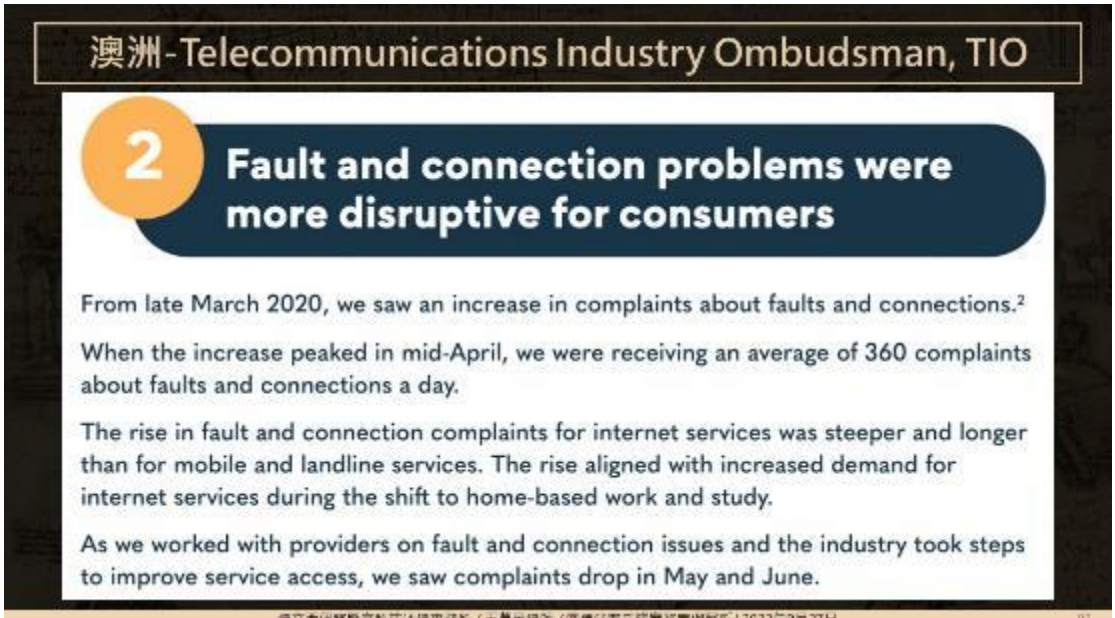
We worked with providers who developed workarounds to address the issue. While the numbers of complaints and enquiries have since fallen, they remain higher than before the pandemic.[1]

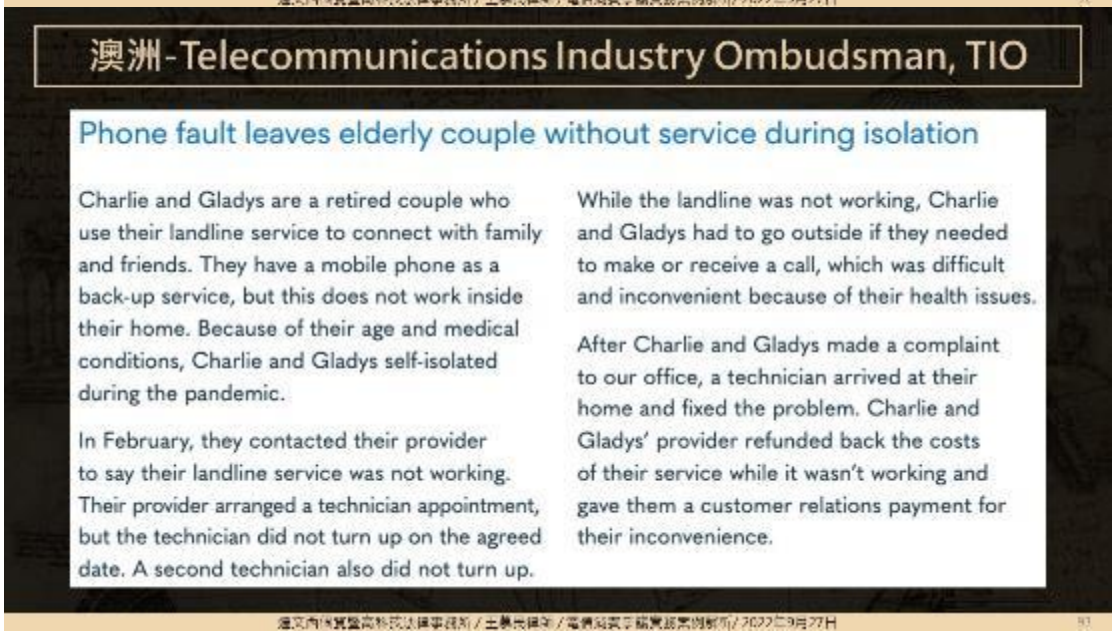
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Imran's travel agency asks for bill relief at business address

Imran runs a travel agency from a shopping centre. Imran has a contract for a phone system that has multiple phone lines and internet.

When COVID-19 restrictions were introduced, Imran began working from home. He asked his provider to redirect calls to his business number to his mobile.

As travel limitations due to COVID-19 had greatly impacted his business, Imran spoke with his provider's hardship team and asked it to reduce the bills for his business services while he could not use them.

Imran's provider agreed to temporarily reduce his monthly payments. Imran then received a bill for the full contracted amount. When he called his provider, it said he had to make a formal application for financial hardship contrary to the initial response.

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

- A在某購物中心經營個人旅行社，與B業者簽訂電信服務契約，包含電話線路和網路服務。
- 新冠疫情期間，A開始居家辦公。A聯繫B業者將辦公室電話轉接到手機。
- 由於疫情期間的旅遊限制，A的旅行社生意受到極大衝擊。A向B業者溝通，表示在這段他無法使用辦公室服務的期間，可否減價收費。
- B業者同意暫時降低他的月租費，但需要A正式申請財務紓困方案。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Mobile services are our most complained about service type

Chart of complaint properties by service type July 2020 to March 2022

澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Top 10 complaint issues for mobile services
1 July 2020 – 31 March 2022

#	Issue[2]	Complaints
1	**No or delayed action by provider** The provider should have taken some action but has not done so.	27,386
2	**Service and equipment fees** The consumer disputes charges for a mobile service or mobile equipment.	22,189
3	**Resolution agreed but not met** The provider agreed to do something to resolve a complaint, but did not complete that action.	6,791
4	**Poor mobile coverage** The consumer's mobile doesn't have coverage where the consumer wants it to work.	5,811
5	**Mobile equipment fault** The consumer's mobile is faulty in a way that prevents them from using their mobile service.	4,192
6	**Misleading conduct when making a contract** The provider misled the consumer about a mobile service, mobile equipment, or a future action of the provider.	3,737
7	**Variation of the contract by provider** The provider has changed a mobile plan, with or without notice to the consumer.	3,356
8	**Provider is uncontactable** The provider cannot be contacted by the consumer, such as when it does not answer calls.	2,821
9	**Restricted quality of service** A service quality issue is preventing the consumer from using part of their service (for example, they can make calls but cannot send an SMS).	2,741
10	**Delay in connecting or transferring a mobile service** The consumer has purchased a new service or changed providers, and there is a delay in getting their service working.	2,522

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

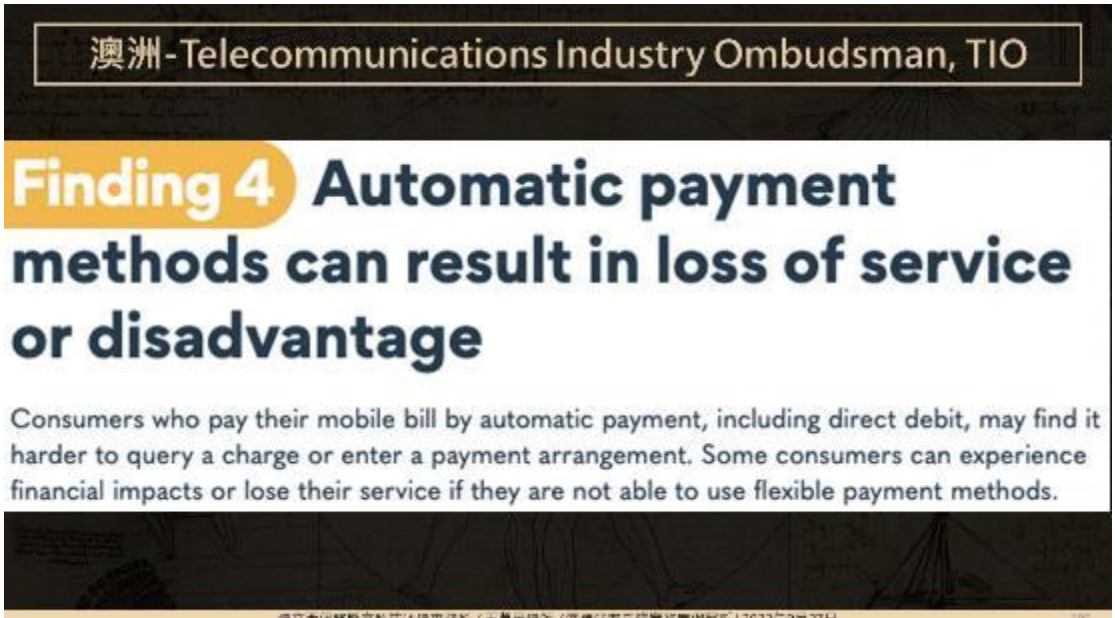
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

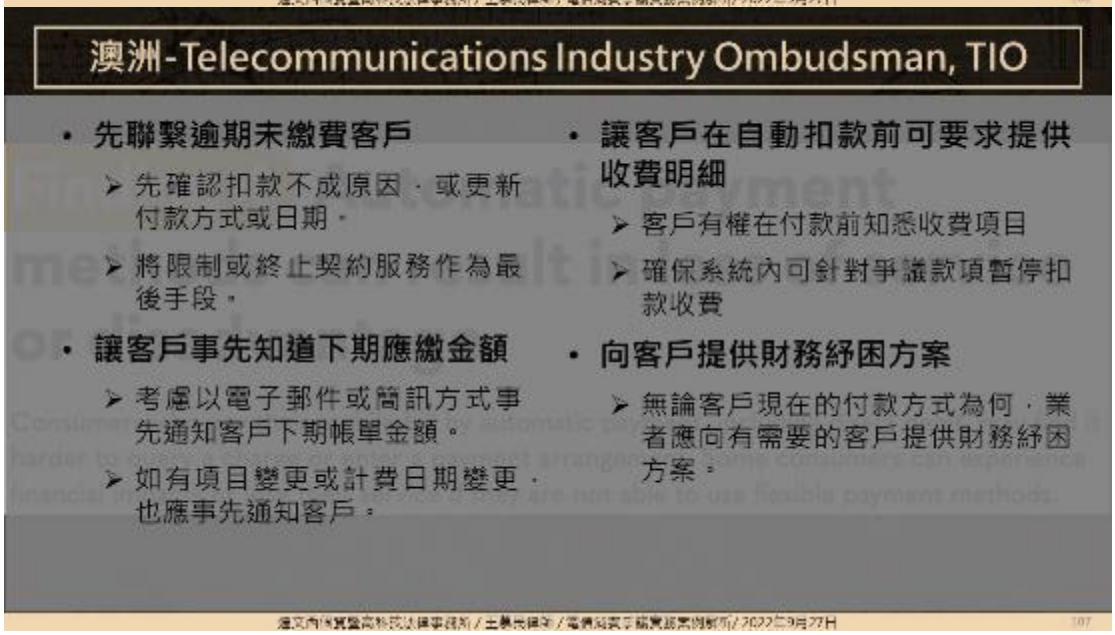
澳洲-Telecommunications Industry Ombudsman, TIO

Finding 3 Customer self-service is not accessible to all consumers

Consumers must have accessible ways to engage with their provider. While customer self-service is convenient for many consumers and complaint types, it can present barriers to some consumers. Some consumers who are unable to engage directly with their provider can lose access to a service or end up paying more.

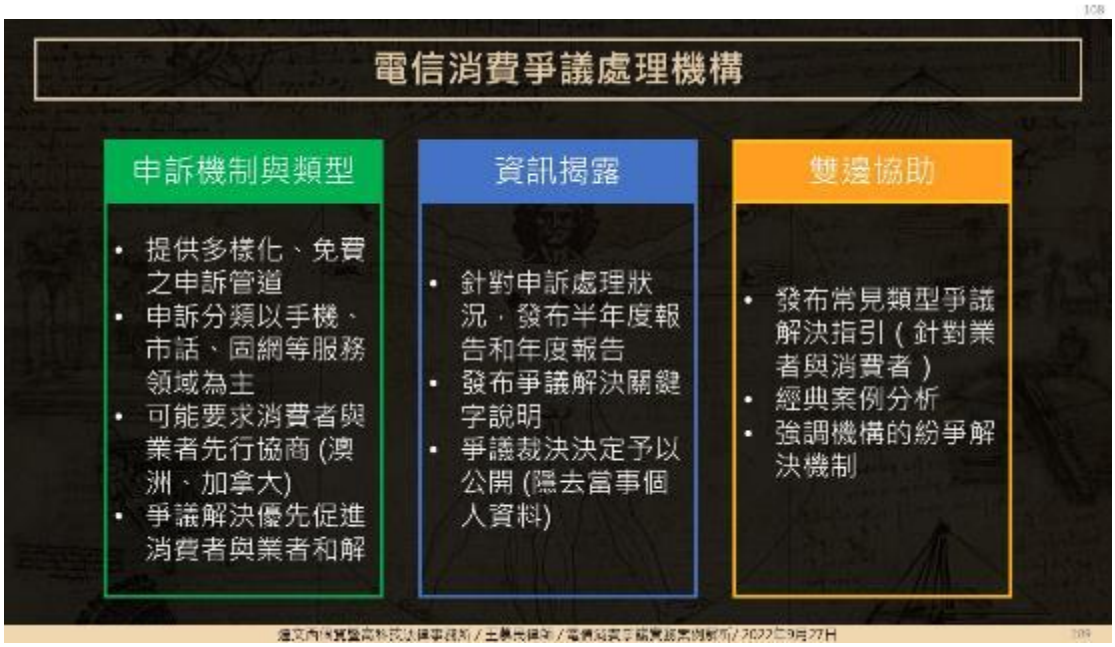
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

結論回顧



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

謝謝聆聽

THANKS FOR YOUR ATTENTION

達文西個資暨高科技法律事務所

王慕民 律師

電話：02-2367-0902

信箱：muming@davinci.idv.tw

地址：台北市中正區衡陽路51號6樓之9

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄17：　日本電話中繼服務手冊

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

メール・FAXより返事が早いよ!

お店やサービスによっては、電話だけでなく、メールやFAXでも連絡を受け付けているところが増えて、電話が使えないきこえない・きこえにくい人にとっても連絡が便利になりました。

しかし、メールやFAXは、返事に時間がかかることがあります。返事を待っている間は、連絡がちゃんと届いているかな、担当者は休みなのかななど、気になります。用件によっては、メール・FAXのやり取りが複数回になり、やり取りに時間がかかります。急ぎの場合は、間に合わないこともあります。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電話リレーサービスを

きこえない・きこえにくい人が手話言語や日本語の文字で話したい内容を送ると、
オペレーターが音声で相手に伝えます。相手先と電話でつながっているので、その場で相手とやりとりができますので、メールやFAXのように返事の待ち時間もありません。

1 すぐに診療が受けられた！
学校の担任の先生に子どもの様子を
細かく説明できてよかった。

2 到着時刻の変更を連絡できた！
また、夕食時間も
遅くしてもらえた！

3 故障した車の状態も説明できたし、
何分後に来てもらえるかも
わかったので、安心して待てる。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

ならどうしますか？

4 カバンを電車に置き忘れた！
届けられていると
いいんだけど…

5 テレビショッピングの
あの商品が欲しい！
でも注文は電話だけ…

おばあちゃん、どうしてるかなぁ。
久しぶりに話したいんだけど、
メールもFAXももっていないんだ…。 **6**

7 注文のFAXをしたけど、なかなか
状況がつかめない。不安…

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

さぁ、使ってみよう!

電話リレーサービスは、インターネット回線を利用していますので、利用者の端末や通信環境によっては、動画が乱れたり、途中で停止したりすることがあります。その場合は、通話中であってもオペレーターは対応を中止することがあります。また、通話内容によっては、対応を中止することがあります。詳しくは日本財団電話リレーサービスの利用者ガイドラインを参照ください。

電話をかける前に簡単な用件を説明していただけると、対応がスムーズです。また、全国16ヶ所の電話リレーサービス事業者が実施していますので、利用者の地域と相手先の地域、オペレーターの事業所の所在地が離れているケースでは、地名や方言などをオペレーターが確認することがあります。地名を指文字などで表したりするなど、ご協力をお願いいたします。

マナーを守って、ぜひ電話リレーサービスをご利用ください。

全日本ろうあ連盟は、2021年度中に公共インフラとして開始予定の電話リレーサービスの充実をめざしています。いつでも、どこでも電話を使える社会にしましょう。電話リレーサービスの普及、啓発にぜひともご協力をお願いいたします。

Supported by 日本財団 THE NIPPON FOUNDATION

一般財団法人 全日本ろうあ連盟
Japanese Federation of the Deaf
〒162-0801 東京都新宿区山吹町130 SKビル9階
TEL.03-3268-8947 FAX.03-3267-3445 http://www.jfd.or.jp/
※お近くの聴覚障害者の加盟団体をお探しの際は、右のQRコードよりアクセスしてください。

※日本財団電話リレーサービスは、モデルプロジェクト事業として2021年3月まで実施する予定です。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

使ってみると!

4 駅でカバンを
預ってくれていた。
ああ、良かった!

5 売り切れになる直前に
欲しい商品が注文できた!ラッキー!

6 おばあちゃんに
電話したら喜んでくれた。
家に遊びに来るって
約束もできた。

7 注文が受理されたことが
すぐに電話で
確認できて安心!早い!

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

日本財団 電話リレーサービス モデルプロジェクト

電話リレーサービスの利用は簡単！

日本財団電話リレーサービスのホームページから利用登録をしてください。
https://trs-nippon.jp/

1 必要なもの	インターネットにつながるスマホ・タブレット・パソコンのどれか1つ。
2 利用料金	無料（インターネット回線使用料は各自負担です）
3 利用できる人	身体障害者（聴覚・言語障害）手帳をお持ちのかた。

登録方法の詳細は、日本財団ホームページ
または、動画でみられます。

【登録のながれ】

①名前・生年月日・ID（電話番号）など
②申込確認のSMS（すぐに届きます）
③SMSのURLを押して、申込完了
④利用開始のSMS
⑤SMSのURLを押して利用開始

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄18： 美國電話中繼服務手冊

Consumer Guide

Telecommunications Relay Service

Telecommunications Relay Service is a telephone service that allows persons with hearing or speech disabilities to place and receive telephone calls. TRS is available in all 50 states, the District of Columbia, Puerto Rico and the U.S. territories for local and/or long-distance calls. TRS providers – generally telephone companies – are compensated for the costs of providing TRS from either a state or a federal fund. There is no cost to the TRS user.

How does TRS work?

TRS uses operators, called communications assistants (CAs), to facilitate telephone calls between people with hearing and speech disabilities and other individuals. A TRS call may be initiated by either a person with a hearing or speech disability, or a person without such disability. When a person with a hearing or speech disability initiates a TRS call, the person uses a teletypewriter (TTY) or other text input device to call the TRS relay center and gives a CA the number of the party that he or she wants to call. The CA places an outbound traditional voice call to that person, then serves as a link for the call, relaying the text of the calling party in voice to the called party, and converting to text what the called party voices back to the calling party.

What forms of TRS are available?

There are several forms of TRS, depending on the particular needs of the user and the equipment available:

Text-to-Voice TTY-based TRS is a "traditional" TRS service using a TTY to call the CA at the relay center. TTYs have a keyboard and allow people to type their telephone conversations. The text is read on a display screen and/or a paper printout. A TTY user calls a TRS relay center and types the number of the person he or she wishes to call. The CA at the relay center then makes a voice telephone call to the other party to the call and relays the call back and forth between the parties by speaking what a text user types and typing what a voice telephone user speaks.

Voice Carry Over allows a person with a hearing disability, but who wants to use his or her own voice, to speak directly to the called party and receive responses in text from the CA. No typing is required by the calling party. This service is particularly useful to senior citizens who have lost their hearing, but who can still speak.

Hearing Carry Over allows a person with a speech disability, but who wants to use his/her own hearing, to listen to the called party and type his/her part of the conversation on a TTY. The CA reads these words to the called party, and the caller hears responses directly from the called party.

Speech-to-Speech Relay Service is used by a person with a speech disability. A CA (who is specially trained in understanding a variety of speech disorders) repeats what the caller says in a manner that makes the caller's words clear and understandable to the called party. No special telephone is needed.

Shared Non-English Language Relay Services - Due to the large number of Spanish speakers in the United States, the FCC requires interstate TRS providers to offer Spanish-to-Spanish traditional TRS. Although Spanish language relay is not required for intrastate (within a state) TRS, many states with large numbers of Spanish speakers offer this service on a voluntary basis. The FCC also allows TRS providers who voluntarily offer other shared non-English language interstate TRS, such as French-to-French, to be compensated from the federal TRS fund.

Federal Communications Commission · Consumer and Governmental Affairs Bureau · 45 L Street NE, Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) · TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) · www.fcc.gov/consumer-governmental-affairs-bureau

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Captioned Telephone Service is used by persons with a hearing disability but some residual hearing. It uses a special telephone that has a text screen to display captions of what the other party to the conversation is saying. A captioned telephone allows the user, on one line, to speak to the called party and to simultaneously listen to the other party and read captions of what the other party is saying. There is a "two-line" version of captioned telephone service that offers additional features, such as call-waiting, *69, call forwarding, and direct dialing for 911 emergency service. Unlike traditional TRS (where the CA types what the called party says), the CA repeats or re-voices what the called party says. Speech recognition technology automatically transcribes the CA's voice into text, which is then transmitted directly to the user's captioned telephone text display.

IP Captioned Telephone Service combines elements of captioned telephone service and IP Relay. IP captioned telephone service can be provided in a variety of ways, but uses the Internet – rather than the telephone network – to provide the link and captions between the caller with a hearing disability and the CA. It allows the user to simultaneously both listen to, and read the text of, what the other party in a telephone conversation is saying. IP captioned telephone service can be used with an existing voice telephone and a computer or other Web-enabled device without requiring any specialized equipment. For more information regarding IP captioned telephone service, visit https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us/articles/203515890-IP-Relay-Service.

Internet Protocol Relay Service is a text-based form of TRS that uses the Internet, rather than traditional telephone lines, for the leg of the call between the person with a hearing or speech disability and the CA. Otherwise, the call is generally handled just like a TTY-based TRS call. The user may use a computer or other web-enabled device to communicate with the CA. IP Relay is not required by the FCC but is offered by several TRS providers. For more information regarding IP Relay visit https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us/articles/203515890-IP-Relay-Service.

Video Relay Service (VRS) – This Internet-based form of TRS allows persons whose primary language is American Sign Language to communicate with the CA in ASL using video conferencing equipment. The CA speaks what is signed to the called party and signs the called party's response back to the caller. VRS is not required by the FCC but is offered by several TRS providers. VRS allows conversations to flow in near real time and in a faster and more natural manner than text-based TRS. Beginning January 1, 2006, TRS providers that offer VRS must provide it 24 hours a day, seven days a week, and must answer incoming calls within a specific period of time so that VRS users do not have to wait for a long time. For more information regarding VRS visit www.fcc.gov/guides/video-relay-services.

711 Access to TRS

Just as you can call 411 for information, you can dial 711 to connect to certain forms of TRS anywhere in the United States. Dialing 711 makes it easier for travelers to use TRS because they do not have to remember TRS numbers in every state. Because of technological limitations, however, 711 access is not available for the Internet-based forms of TRS (VRS and IP Relay).

For more information regarding 711, visit www.fcc.gov/guides/711-telecommunications-relay-service.

Mandatory minimum standards for TRS

TRS providers must offer service that meets certain mandatory minimum standards set by the FCC. These include:

- The CA answering or placing a TRS call must stay with the call for a minimum of 10 minutes to avoid disruptions to the TRS user (15 minutes for STS calls);
- Most forms of TRS must be available 24 hours a day, seven days a week;
- TRS providers must answer 85 percent of all calls within 10 seconds (but there are different answer speed rules for VRS);
- TRS providers must make best efforts to accommodate a TRS user's requested CA gender;

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

- CAs are prohibited from intentionally altering or disclosing the content of a relayed conversation and generally must relay all conversation verbatim unless the user specifically requests summarization;
- TRS providers must ensure user confidentiality and CA's (with a limited exception for STS) may not keep records of the contents of any conversation;
- The conversation must be relayed in real time;
- CAs must provide a minimum typing speed for text-based calls and VRS CAs must be qualified interpreters;
- For most forms of TRS, the provider must be able to handle emergency (911) calls and relay them to the appropriate emergency services;
- Emergency call handling procedures have been established for all kinds of TRS.

Users of Voice over Internet Protocol (VoIP) service, also can access relay services by dialing 711.

Don't hang up!

Some people hang up on TRS calls because they think the CA is a telemarketer. If you hear, "Hello. This is the relay service..." when you pick up the phone, please don't hang up! You are about to talk, through a TRS provider, to a person who is deaf, hard-of-hearing, or has a speech disability.

Filing a complaint

You have multiple options for filing a complaint with the FCC:

- File a complaint online at https://consumercomplaints.fcc.gov
- By phone: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)
- By mail (please include your name, address, contact information and as much detail about your complaint as possible):

  Federal Communications Commission
  Consumer and Governmental Affairs Bureau
  Consumer Inquiries and Complaints Division
  45 L Street NE
  Washington, DC 20554

For more information

For more information about FCC programs to promote access to telecommunications services for people with disabilities, visit the FCC's Disability Rights Office website at www.fcc.gov/encyclopedia/disability-rights-office.

Alternate formats

To request this article in an alternate format - braille, large print, Word or text document or audio - write or call us at the address or phone number above or send an email to fcc504@fcc.gov.

Last Reviewed 12/31/19

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄19： 澳洲無障礙電信服務說明手冊

ACCESSIBLE TELECOMS

How to use this website

Easy English Version

July 2020

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

You can get help with this book

To help you understand this book you can talk to

- a friend
- a family member

- a support person.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Hard Words

This book has some hard words.

The first time we write a hard word

- the word is in **red**

- we write what the hard word means.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

About this book

Australian Communications Consumer Action Network

This book is written by the Australian Communications Consumer Action Network or ACCAN

This book is about our **Accessible Telecoms** website.

Accessible means something that is easy for people with disability to use and **no** one is left out.

Telecoms is communication on a phone or computer.

For example, a phone call or Skype.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Our website helps you

- find accessible technology
- use accessible technology.

Accessible technology might be

- A mobile phone with high contrast screen
- A hearing aid that connects to your phone
- A phone with big keys that are easy to dial.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

The Accessible Telecoms website has 4 parts

1. Devices Search

A device might be

- a phone
- a tablet.

2. Training Search

3. National Relay Service

4. More Information

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1. Device search

Our device search helps you find accessible technology.

Devices might be

- **mobile phones**

Mobile phones are phones that you can carry with you. For example, an iPhone.

- **landline corded phones**

Landline corded phones are home phones that plug into the wall.

- **landline cordless phones**

Landline cordless phones are homes phones that do **not** have cords.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

The device search can also help you find

- **Tablets**

Tablets are devices you can use to communicate with others and connect to the internet.

- **Accessories**

Accessories are things that can help you use your phone or tablet.

Accessories might

- make devices louder
- make devices easy to use with one hand
- make devices work better for you.

- **apps**

Apps are computer programs for mobile phones and tablets.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

How to use our device search

You can use the search box to tell us what you want to find.

You can type

- the name of the device

  or

- the brand of the device.

You might type devices such as

- iPhone 8
- Samsung S9
- Pixel 2 XL.

You might type brands such as

- Apple
- Oricon
- Nokia.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

We can help you find the right device

It is ok if you do **not** know what to type into the search box.

You can tell us more about your needs.

For example, you can tell us about

1. what type of device you want.
2. your access needs
3. the access features you need.

You can choose the type of device you want to learn about.
For example

- a mobile phone
- a tablet
- an accessory
- An app.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Access needs

You can tell us about your access needs.

Access needs are the areas where you need more help.

Our website includes 5 access needs.

1. Cognitive
2. Hearing
3. Vision
4. Speech
5. Physical

1. Cognitive

You might choose the cognitive access need if you find it

- hard to remember information
- hard to learn information.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2. Hearing

You might choose the hearing impairment and Deaf access need if you are deaf or you find it hard to hear.

3. Vision.

You might choose the vision access need if

- you find it hard to see
- you are blind.

4. Speech

You might choose the speech access need if

- you find it hard to speak
- you do **not** speak.

5. Physical

You might choose the physical access need if

- you can **not** move
- you find it hard to move.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Access Features

Access features are things that can help you use your device.

For example

- text messages

- alerts that vibrate

- photo of a telephone list

- a personal assistant.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Device results

You can narrow your search to find what you need.

Narrow your search means you tell us more about what you want.

For example

- display size

- price

- button type.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Training search

Do you want to learn more about using your device?

The training search page tells you where you can get more help.

You can type a word about the training you want.

For example

- tablet
- iPhone
- the name of your city.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

If you do **not** want to type you can choose from some options.

For example

- type of device

- your access needs

- the type of training you want to do.

  For example

- in groups

- individual

- online.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

You can find a training based on the

operating system.

An operating system is the program

that runs your device.

For example

- Android

- iOS (Apple)

- Windows (Microsoft).

You can choose training by where

you live.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

The National Relay Service

Our website includes a page about the **National Relay Service or NRS.**

National Relay Service

The NRS helps people made phone calls if they find it hard to

- hear

- speak.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Find More information

Our website has a page for where you can get more information.

For example

- funding options

- social media

- consumer information

- other information.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Contact Us

Contact us for more information about our new website.

- Call
  1800 442 300

- Text/SMS
  0438 454 413

- Fax
  02 9288 4019

- Email
  accessible.telecoms@accan.org.au

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄20： 111 年 8 月 4 日身心障礙者電信服務手冊審查會議紀錄

身心障礙者電信服務手冊審查會議

會議紀錄

時間：民國 111 年 8 月 4 日(星期四)上午 9 時 30 分

一、 服務手冊修正意見如下：

(一)「封面」

修正原因：智青對於「手機門號」名詞定義不清楚。

1. 封面圖不用修正，但需要縮小封面圖比例。
2. 手冊名稱文字向上調整，置於垂直置中處。
3. 手冊中有專用名詞時，以註記星號，並於下方提出專有名詞解釋
4. 「手機門號」於手冊封面下方以註記星號專有名詞解釋。

＊手機門號：就是手機號碼的意思

(二)「關於這本手冊」

修正原因：智青對於圖案的呈現意思不清楚。

1. 圖案改成正在申請手機門號的人(可與第五頁的圖共用)

(三)「目錄」

修正原因：1.手冊內名詞需統一、2.專用名詞要解釋。3.智青對於手冊的圖案呈現會困惑，要儘量擬真及要清晰。

1. 手冊名詞需統一。
2. ”我可以申請行動門號嗎?”調整為”我可以申請手機門號嗎?”
3. 有哪些方案可以選擇?
4. 什麼是門號限制申辦註記?

(四)第一頁(20 歲獨立一頁)

1. 文字調整成

我要有 20 歲(民國 112 年起，18 歲就可以申請手機門號)

有聲請輔助宣告*或監護宣告*者，需由輔助人*或監護人*同意才可以申請

＊輔助宣告：會限制你做重大法律行為上的交易安全時候，必須得到「輔助人」的事前同意或事後承認。

＊監護宣告：會讓你變成不能自己進行法律行為的人，必須

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

由「監護人」代為進行法律行為。

＊輔助人：確保你在重大法律行為上的交易安全的人。

＊監護人：可以代替你辦理各種具有法律行為的事情的人。

2. 圖案置於本頁下方放大。
3. 身分證照片解析度需要再提高。

(五)沒有 20 歲獨立一頁

修正原因：1.名詞儘量口語化、2.圖案呈現方式要與文字關聯性要儘量一致。

1. 文字：我沒有 20 歲(民國 112 年起，18 歲就可以申請手機門號)

，申請手機門號的時候，要有爸爸或媽媽同意申請；

如果你沒有爸爸或媽媽，要有監護人同意才可以申請

2. 圖案表達改為比較正面表述方式，例如：爸爸或媽媽帶小孩去辦手機門號。
3. 解釋監護人

＊在 20 歲以下(民國 112 年起，18 歲就可以申請手機門號)沒有爸爸或媽媽或者爸爸媽媽兩個人都不能負責任，法院會指定一個保護並教養你的人。

(六)第二頁

修正原因：1.由於智青對於「或」字較難理解儘量避免、且考量無身分證僅持他國護照的身心障礙人士閱讀中文困難的實際狀況故暫不放護照。

1. 第一段調整成

我需要準備 2 種證件

第 1 種證件：身分證(文字跟圖示平行)；護照刪掉。

2. 第二段調整

第 2 種證件：(文字跟圖示平行)

健保卡、駕照、身心障礙證明。

＊註明只要帶一張就可以了

3. 圖案照片的解析度需要再提高。

(七)第三頁

修正原因：1.智青表示圖案要儘量符合情境、2.電信業者網站中服務據點的呈現太複雜不利身心障礙人士操作。

1. 標題改成”有哪些電信公司可以申請手機門號?”

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2. 刪除服務據點資訊 QRcode
3. 圖案改為有 5 家手機行，放 5 家的 logo 跟手機在上面，一個人思考在選要去哪一家申辦門號。
4. 圖案旁說明改為”你可以去找你想要用的電信業者”。

(八)第四頁

修正原因：1.智青表示圖案要儘量符合情境、2.文字表達儘量口語以利身心障礙人士理解。

1. 標題改成”有哪些方案可以選擇?”
2. 第一段文字改成

   各電信業者都有提供試用的手機門號。

   一個身分證字號，可以申請一個試用號碼，

   7 天之後這個號碼就會關閉。

   你可以再決定要不要去辦這家電信業者的手機門號。
3. 第一張圖改成一個人在講電話旁邊有個日曆框七天，然後比 OK 的畫面
4. 將剩下文字併在一起並調整。

   “你可以選擇適合自己的方案，另外也有身心障礙者的優惠方案可以選擇。

   填寫完資料確認門號開通日期，完成門號申請。
5. 下面三個圖案結合在一起，以一個圖案解釋

   例如：一個人在電信門市申辦門號桌上有申請表(表上要有字)跟方案說明書跟雙證件，還有手機。

   放各家業者身心障礙者的方案 QRCODE，旁邊再加掃描 QRCODE 的圖案。請各家電信業者提供網址

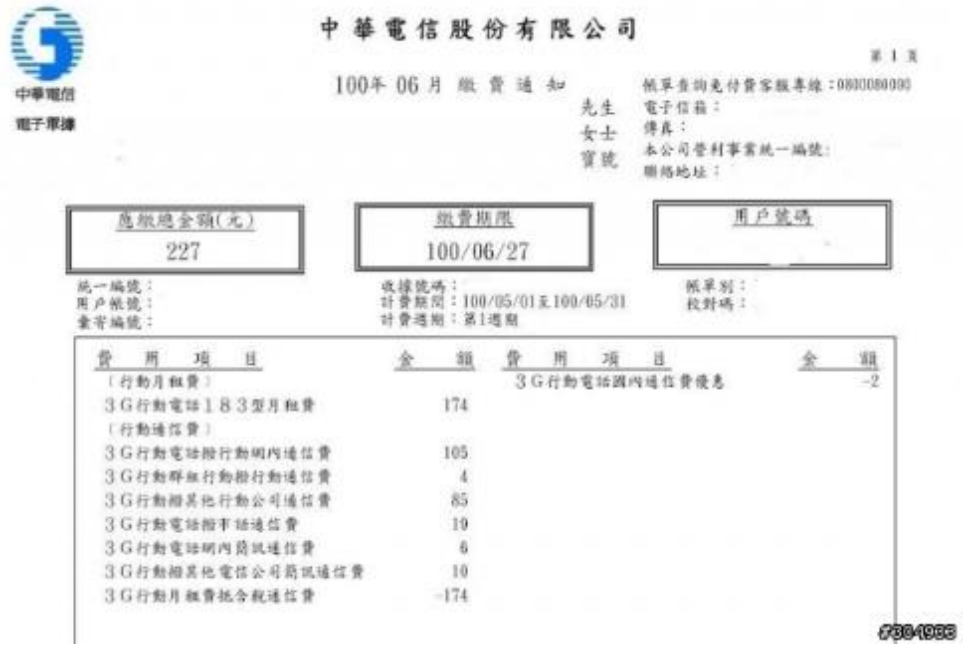
中華電信　台灣大哥大　遠傳電信　台灣之星　亞太電信

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(九)第五頁

修正原因：智青表示圖案要儘量擬真以利理解。

1. 圖改成 1 位男人一手拿帳單一手拿錢，帳單上要寫 OO 電信、帳單、價錢、條碼（盡量模仿帳單）



2. 文字改成

   每個月的月租費，可以透過下列方式繳費：

3. 4 個項目分別配合上面 4 個圖示去條列

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

4. 門市的圖上的電話改成手機

5. 銀行的圖案註明 OO 銀行。

(十)第六頁

修正原因：電信公司名字前加 LOGO 以利身心障礙人士理解。

1. 上面圖案改成一個人在打電話，有一個客服在接電話。

2. 電信業者前面均加 LOGO

3. 電消中心要與電信業者做區隔，並加註記

＊如果電信業者無法處理，您可以再打電話至電信消費爭議處理中心。

(十一) 第七頁刪除

修正原因：名詞解釋已併入各頁。

(十二) 第八頁

修正原因：1.依內容調整標題、2.圖案及說明文字要與主題貼切。

1. 標題調整什麼是門號限制申辦註記?

2. 新增圖:有好幾隻手機沒辦法付錢→簽名「門號限制申辦註記」表格後→其他手機打 X，只剩一支手機。

3. 文字改為「為避免身心障礙者，申請太多手機門號沒有辦法付錢時，可以選擇申請「門號限制申辦註記」

第一類身心障礙者可以到每一家電信業者去申請。

*注意每一家電信公司都要分開申請。

(十三) 封底：待討論是否加註出版資訊

二、新動力依本次會議討論於下週提出服務手冊修正版，請財團法人育成社會福利基金會及、社團法人台北市智障者家長協會智青協助審閱。視修正狀況再決定下次會議時間。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄21： 身心障礙者使用電信服務指引手冊修正版本對照 1

修正前版本	修正後版本
封面 1. 封面圖不用修正，但需要縮小封面圖比例。 2. 手冊名稱文字向上調整，置於垂直置中處。 3. 「手機門號」於手冊封面下方以註記星號專有名詞解釋。 ＊手機門號：就是手機號碼的意思	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

關於這本手冊

1. 圖案改成正在申請手機門號的人(可與第五頁的圖共用)

目錄

1. 更改圖案
2. 更改目錄內容

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

01 我可以申請手機門號嗎？

1. 文字調整
2. 沒有 20 歲移至第 2 頁
3. 限制申辦門號註記刪除
4. 輔助宣告、監護宣告解釋
5. 圖置於上方放大
6. 拿身分證改拿手機

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

<table>
<tr>
<td></td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">02
1. 原第一頁內容調整至第二頁
2. 文字調整
3. 圖改的是正面的，大人帶小孩去辦手機
4. 解釋監護人</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">03 我需要準備哪些資料？</td>
</tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1. 第一段調整成
   我需要準備 2 種證件
   第 1 種證件：
   身分證
   (文字跟圖示平行)
   護照刪掉
2. 第二段調整
   第 2 種證件：
   健保卡
   駕照
   身心障礙證明
3. 增加提醒

04 有哪些電信業者可以申請手機門號？

1. 標題改成”有哪些電信公司可以申請手機門號?”
2. 刪除服務據點資訊 QRcode
3. 圖改為有 5 家手機行，放 5 家的 logo 跟手機在上面，一個人在選要去哪一家

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

05 有哪些方案可以選擇？

1. 標題改成”有哪些方案可以選擇?”
2. 第一張圖改成一個人在講電話旁邊有個日曆框七天，兩個人對比手機訊號強弱使用手機的人看著手機的訊號，使用者的表情不一樣
3. 下面三個圖結合再一起
4. 放各家業者身障團體的方案 QRCODE ，旁邊再加掃描 QRCODE 的圖

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

06 我可以去哪裡繳費？

1. 標題調整
2. 圖改成男人一手拿帳單一手拿錢，帳單上要寫 OO 電信、帳單、價錢、條碼（盡量模仿帳單）
3. 文字改成
4. 繳交改成繳費
5. 4 個項目分別配合上面 4 個圖示去條列
6. 門市的圖上的電話改成 00 電信
7. 銀行的圖案調整

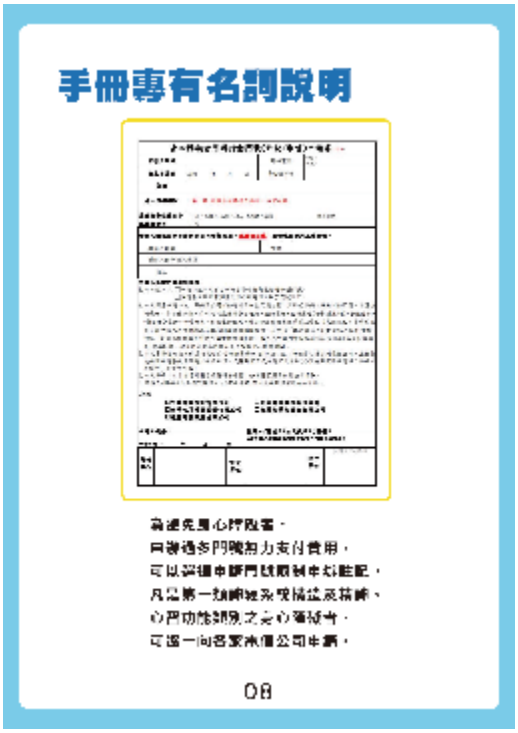
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

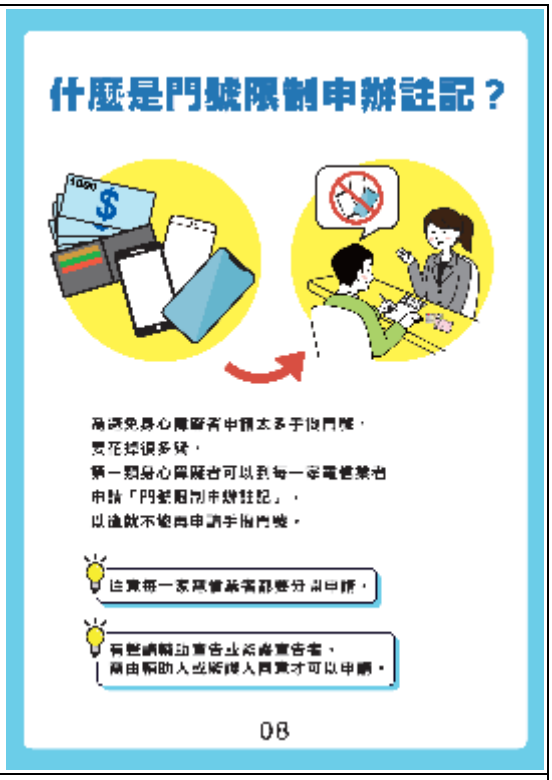
07 如果我還有其他問題？

1. 上面圖案改成一個人在打電話，有一個客服在接電話
2. 電信業者前面加 LOGO
3. 1950 與電消中心要與電信業者做區隔

此頁內容移至 01、02

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





08 什麼是門號限制申辦註記？

1. 標題調整什麼是門號限制申辦註記?
2. 調整圖
3. 調整文字
4. 新增註解

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄22： 身心障礙相關團體手冊修正意見彙整

中華民國身心障礙聯盟

頁數	原文	建議修改/ 意見
關於這本手冊	文字閱讀能力有困難的人，	對閱讀文字有困難的人，
目錄	有哪些電信業者可以申請手機門號？	我可以跟哪些電信業者申請手機門號？
目錄	有哪些方案可以選擇？	我可以選擇哪些方案？
1	需由輔助人或監護人同意才可以申請。	需有輔助人或監護人同意才可以申請。
1	有聲請輔助宣告或監護宣告*者	有聲請輔助宣告或監護宣告*的人
1	*輔助宣告： 跟法律或跟很多錢有關係的事情， 不能只有自己做決定， 要跟輔助人一起討論， 輔助人也同意才可以去做。	*輔助宣告： 有些人遇到跟法律或~~跟~~很多錢有關係的事情， 不是全部都很了解， 要跟輔助人一起討論， 輔助人同意後才可以做決定。
1	*監護宣告： 很多生活上的事情都不能自己做決定， 例如簽約、買手機， 或跟法律有關的事情， 都要監護人保護我， 幫我處理。	*監護宣告： 有些人很多生活上的事情都沒辦法自己做決定， 例如簽約、買手機， 或跟法律有關的事情， 都要監護人幫忙做決定。
2	要有爸爸媽或媽媽同意申請；	要有爸爸媽或媽媽的同意才能申請；
4		圖片： 各家電信業者的招牌，可以用實際樣式呈現，更利於辨識。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

頁數	原文	建議修改/ 意見
7	我可以在週一至週五 09：00-17：00， 打電話至全國消費者服務專線或電信消費爭議處理中心。	我可以在週一至週五上午 9 點到下午 5 點， 打電話給全國消費者服務專線或電信消費爭議處理中心。
8	為避免身心障礙者申請太多手機門號， 要花掉很多錢，	為避免身心障礙者申請太多手機門號， 會花掉很多錢，或是繳不出每個月的月租費，
綜合意見： 1. 頁面：1、2、5、7、8：頁面過滿，字數過多，第 1 頁已經擠壓到頁碼的空間，第 5 頁建議將優惠方案的 QRcode 另增一頁。 2. 請標註本手冊出版單位、協助審稿的身心障礙團體及心智障礙者。		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

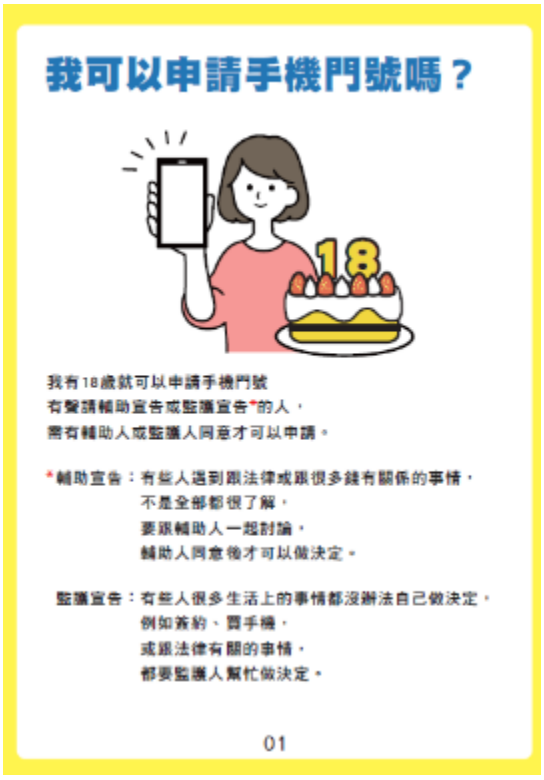
附錄23： 身心障礙者使用電信服務指引手冊修正版本對照 2

修正前版本	修正後版本
封面配合預計發布日期修正為 112 年版	
關於這本手冊	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

將文字閱讀能力有困難的人，修正為對閱讀文字有困難的人。

目錄不須修正



01 我可以申請手機門號嗎？

1. 有聲請輔助宣告或監護宣告者，文字調整為有聲請宣告或監護宣告的人

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2. 調整輔助宣告、監護宣告解釋
3. 修正畫面過滿的問題
4. 配合 112 年民法修法，修正為我有 18 歲就可以申請手機

02

1. 要有爸爸或媽媽同意申請，文字調整為要有爸爸或媽媽的同意才能申請
2. 修正畫面過滿的問題
3. 配合 112 年民法修法，修正為我沒有 18 歲

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

03 我需要準備哪些資料？

不須調整

04 我可以跟哪些電信業者申請手機門號？

有哪些電信業者可以申請手機門號，文字調整成我可以跟哪些電信業者申請手機門號

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

05 我可以選擇哪些方案？

1. 標題改成”我可以選擇哪些方案?”
2. 修正畫面過滿問題

06 我可以去哪裡繳費？

不需調整

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

07 如果我還有其他問題？

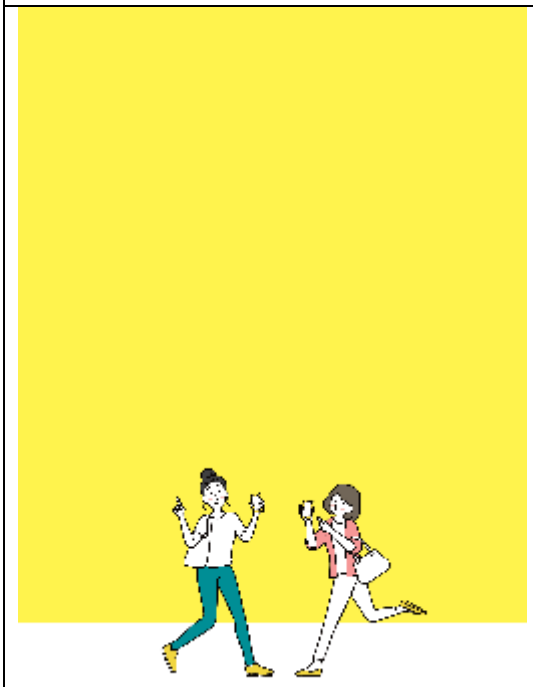
1. 週一至週五 09:00-17:00，文字調整為週一至週五上午 9 點到下午 5 點
2. 修正畫面過滿問題

08 什麼是門號限制申辦註記？

1. 要花掉很多錢，文字調整為會花掉很多錢

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2. 修正畫面過滿問題



標註本手冊出版單位、協助審稿的身心障礙團體及心智障礙者。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄24： 身心障礙相關團體影片修正意見彙整

身心障礙相關團體影片修正意見彙整

團體	意見
中華民國聾人協會	手語影片，因為旁邊的圖也是文字，下面又有字幕，是不是左邊只要有圖，文字只要在下面上字幕，避免閱讀的混亂。 另外手語翻譯的影片還能修改嗎？主要是只照字打第一類身心障礙者，聾人會看不懂意思，是否可以改為，像智能障礙、植物人種種第一類身心障礙？
台灣聾人聯盟	1. 影片中「易讀版」的手語打「文字 看(文字) 很會」，改成「文字 看(文字) 轉 簡單」 2. 影片中「身分證」的「身」手形「同」，應改為「一」。 3. 「民國 112 年」，「一百一十二」的打法不清楚，改成左手打「1 」，右手打「 1 」「 2 」年。 未來如有拍攝手語影片需求，建議聘任聾人作為手語示範者。
中華民國身心障礙聯盟	1. 頁面說明時，內文會放大，第一頁的文字會與頁碼呈現同一行，影響閱讀。 2. 上述手冊建議修改之處，若參採，影片請同步修正。 3. 影片請加註製作單位，協助拍攝的身心障礙團體、手語翻譯員之名稱及姓名。

非屬電信服務手冊影片意見彙總（僅供主管機關參考）

團體	意見
聽障人協會	客服回覆方式對於聽語障不友善，除了使用電話服務，可以用文字或視訊嗎？ 通訊行應提供這方面的友善服務的 煩請各家業者提供聽語障友善服務，拿出對策來
台灣聾人聯盟	客服回覆方式建議**增加訊息聯繫管道**，如簡訊、LINE或其他線上非通話方式，另，因易讀版不僅僅提供給心智障礙者閱讀，其他身障者(含聽障者)和文字閱讀能力有困難者也可使用，如電信業者有提供手語翻譯視訊的

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

	管道，亦可列入，以符應 CRPD 準則。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄25： 高齡用戶使用電信服務溝通圖卡（懶人包）修正版本對照

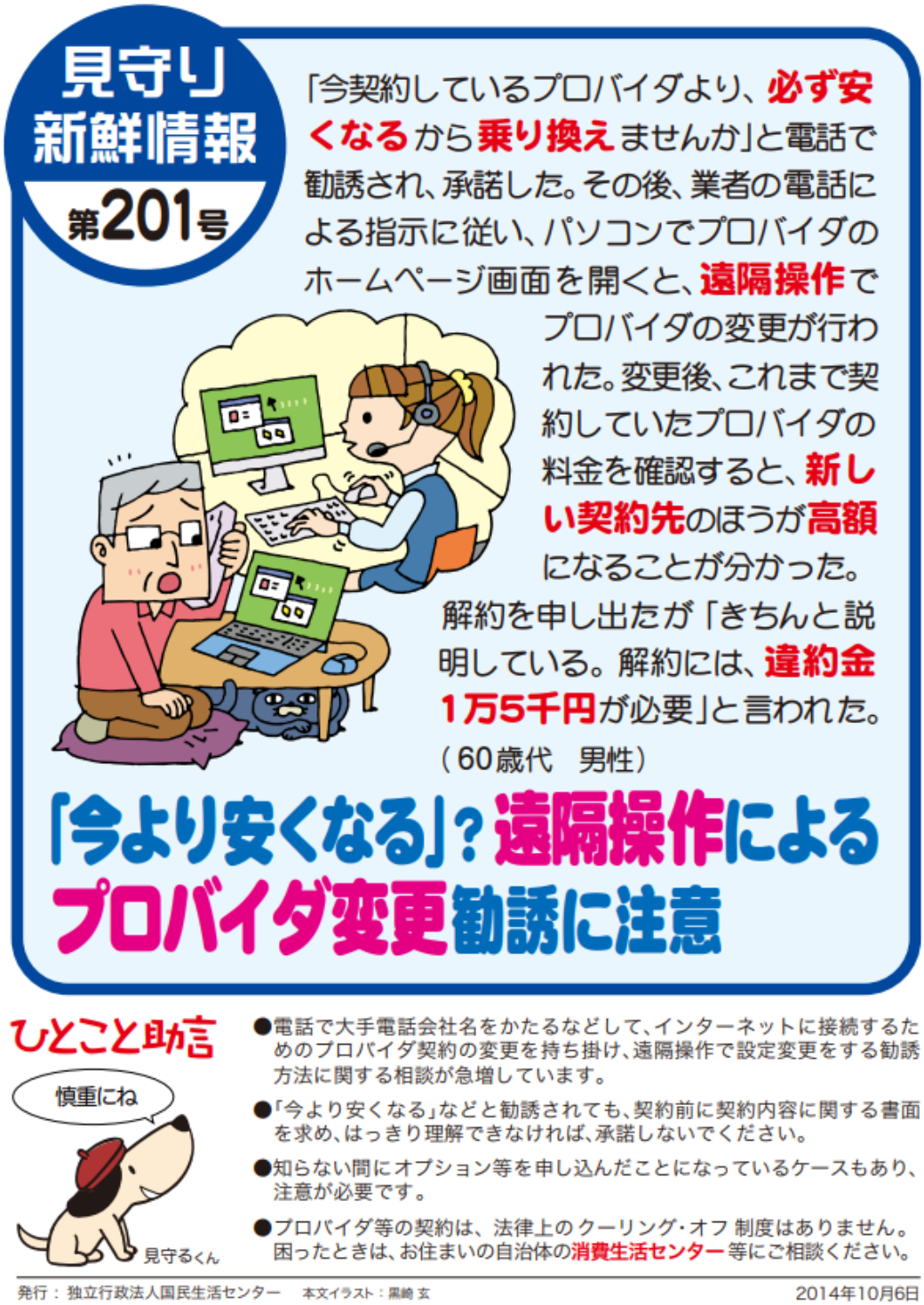
修正前版本	修正後版本
調整遠傳、台灣之星 QR code	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

刪除 LOGO

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄26：　日本高齡者電信詐騙糾紛宣導



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

見守り新鮮情報

アナログ回線に戻す契約のはずがサポート契約に

大手通信会社のサポートセンターを**名乗る**事業者から「電話を光回線から**アナログ回線**に戻さないか」と電話があった。今は誰もインターネットを使っていないので、ちょうどいいと思い契約した。しかしその後、毎月**サポート料金**として約3千円**引き落とされている**ことが分かり、確認すると**1年縛り**で**サポート**契約をしているとのことだった。**解約**を申し出ると、今解約すると**キャンセル料**が発生すると言われた。(70歳代　女性)

©Kurosaki Gen

ひとこと助言

- 大手通信会社の名前を出していても、実際は関係のない事業者が勧誘をしているケースがあります。勧誘を受けた事業者名をしっかり確認しましょう。
- 知らないうちに、回線の切り替えには必要のないサービスの契約を結んでいるケースもあります。勧誘を受けた際は、費用やサービス内容、解約条件などをよく確認し、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。
- 光回線をアナログ回線に戻す場合には、現在の契約先や回線事業者に問い合わせましょう。
- 困ったときは、すぐにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報　第398号（2021年7月20日）発行：独立行政法人国民生活センター

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

見守り新鮮情報

事例1 「電力工事のお知らせに訪問したい」と言われ、契約中の電力会社だと思い話を聞いた。「**この地域は皆、この光回線にしている**」と変更が必要であるかのように言われ、書類に記入したら、**別会社への光回線申込**だった。（70 歳代 女性）

事例2 契約中の大手通信事業者Ａを名乗る電話があり、「**光コラボ**の案内。今より**千円**ほど**安く**なる」と勧誘された。**Ａ社のプラン変更だと思い**手続きをしたら、**別会社との契約**になっていた。（60 歳代 男性）

光回線サービスの変更は、内容をよく理解してから

ひとこと助言

- NTT 東日本や NTT 西日本から光回線を借り受けた事業者（光コラボレーション事業者）の参入が増え、これらが提供する光回線サービス（コラボ光）の相談も寄せられています。光コラボレーション事業者との契約は、NTT 東西との契約ではありません。
- 「安くなる」と勧誘されても他のオプションサービスとセット契約だった場合、今の料金より高くなることがあります。
- 勧誘されてもすぐに返事をせず、契約先の事業者名、サービス名など契約内容を確認しましょう。内容が理解出来ない、必要がないと思った場合は、きっぱり断りましょう。
- コラボ光は、電気通信事業法の解約ルールである「初期契約解除制度」の対象です。解約したいと思ったら、すぐに光コラボレーション事業者に申し出ましょう。心配なときは、お早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください（消費者ホットライン 188）。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報　第318号（2018年9月19日）発行：独立行政法人国民生活センター

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

見守り新鮮情報

「**IP電話**に変更すれば**電話料金が安くなる**。工事費用も工事後に返金する」という**勧誘電話**があった。年金生活なので、**安くなるなら助かる**と思い承諾した。その後、工事費用は返金されたが、毎月の電話料金がこれまでの**2.5倍**になり驚いた。契約書を息子に見てもらうと、**インターネット接続サービス**も契約していることが分かった。パソコンを持っていないので不要な契約だ。説明と違うので納得できない。　（80歳代　女性）

安くなるはずの電話料金が2.5倍に　IP電話の契約

ひとこと助言

- IP電話はインターネット回線を利用するサービスのため、勧誘事業者を通じて、光回線、プロバイダ、その他オプションサービス等を同時に契約することが多く見られます。
- さらに、IP電話に変更したことにより、これまで利用できていた緊急通報サービスなどが使えなくなる場合もあります。
- 勧誘されても、その場で返事をせずに、家族などと一緒に契約内容や1カ月の支払総額、解約条件などを確認しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報　第231号（2015年9月16日）発行：独立行政法人国民生活センター

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

見守り新鮮情報

©Kurosaki Gen

大手電話会社の子会社を名乗る事業者から、「2020年以降**アナログ回線が廃止**される。今の電話が**使えなくなる**ので光回線に**切り替え**ないか」と電話がきた。不審に思い断ったが、この会社の言っていることは**本当なのか**。(70歳代　女性)

固定電話が使えなくなる?
IP網への移行に便乗した勧誘に注意

ひとこと助言

- NTT東日本とNTT西日本(以下、NTT東西)は2024年以降、固定電話のIP網への移行に伴い電話会社内の設備の切り替えを予定しています。
- この設備切替に便乗し、固定電話や固定電話の番号が使えなくなる、といった勧誘文句で営業をする業者に注意しましょう。
- IP網への移行後も現在使用中の電話機や電話番号はそのまま使うことができます。設備切替に伴う手続きや工事も不要です。
- よく分からなければその場で返事はせず、家族や周囲の人に相談しましょう。
- 不審に思ったら、お早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等(消費者ホットライン188)、もしくはNTT東西の固定電話のIP網への移行に関する問い合わせ先へご相談ください。

NTT東日本 0120-815-511
NTT西日本 0120-190-022
【受付時間】午前9時から午後5時まで(12月29日から1月3日までを除く)

本文イラスト：黒崎 玄
見守り新鮮情報　第342号（2019年7月9日）発行：独立行政法人国民生活センター

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄27： 美國針對高齡者常見之詐騙製作宣導文宣

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄28： 澳洲推廣高齡者使用無障礙電信服務

ACCESSIBLE TELECOMS

ACCAN has developed a service to assist seniors and people with disability to find phones, tablets, accessories and apps that can help them communicate with others. This service is called Accessible Telecoms.

You can use the Accessible Telecoms website or contact the customer service team for a number of things, such as:

- Looking for landline phones that have big buttons, mobile phones that are easy to use, or phones with a loud speaker, among other accessibility features.
- Looking for accessories that are compatible with hearing aids, a device to amplify sound in a noisy room, or any other accessory that might assist you in using your phone or tablet.
- Seeking which apps can make the phone calls, apps to zoom in your tablet screen, or any other app that might improve your experience in accessing a phone or tablet.
- Finding an organisation in touch you can to test your phone or tablet, or help you troubleshoot some issues with your devices.
- More information about which services from the National Relay Service may be suitable for you.

You can visit Accessible Telecoms on www.accessibletelecoms.org.au

And you can contact the Accessible Telecoms team by:

- Dialling 1800 441 300
- Sending [illegible]
- Sending an email to accessibletelecoms@accan.org.au
- Or by filling the contact form on www.accessibletelecoms.org.au/contact-us.html

ACCESSIBLE TELECOMS

About Us | Accessibility | Articles of Interest | Subscribe | Contact Us

About Us

The Accessible Telecoms project is Australia's first independent and up-to-date guide to mainstream and assistive telecommunication products suitable for people with disability. This is a free service that can be used by anyone, including people with disability, their families and carers, service providers and advocates.

This service is an initiative of the Australian Communications Consumer Action Network (ACCAN) to address the lack of consolidated, independent and up-to-date information about accessibility features of telecommunications equipment available in Australia. The service was developed in 2018 with a 2-year National Disability Insurance Agency (NDIA) ILC grant. During 2021 the service has been funded by Telstra, Optus, TPG Telecom, Apple, Samsung, Google, ZTE and Motorola with the assistance of the Australian Mobile Telecommunications Association (AMTA).

The Accessible Telecoms Project is supervised by ACCAN'S Inclusion Team and has been developed with the input of an advisory committee formed by experts on senior and disability matters. The input of this committee is reflected on the types of products listed on the website, the accessibility features included for each device and the accessibility of the webpage among other topics.

*ACCAN is Australia's peak communications consumer organisation representing individuals, small businesses and not-for-profit groups as consumers of communications products and services. ACCAN focuses on goods and services encompassed by the converged areas of telecommunications, broadcasting, the internet and online services, including both current and emerging technologies.

To learn more about ACCAN, visit www.accan.org.au

Have questions about Accessible Telecoms? Please email your enquiry to accessibletelecoms@accan.org.au

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄29： 澳洲無障礙電信服務用戶資訊手冊

Customer Information Booklet

How can we help you?

Free Call 1800 442 300

SMS 0438 454 413

or email us on

accessible.telecoms@accan.org.au

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Table of Contents

Who we are	**3**
How to contact us	**4**
What are your rights?	**5**
What are your responsibilities?	**6**
What if I am not happy with the service?	**7**
How do I make a complaint?	**8**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Who we are

Accessible Telecoms – What is it?

The NDIA funded ACCAN in 2018 to provide a one-stop Nationwide Disability Telecommunications Information and Referral Service for people with disability (NTDS).

This service has been named Accessible Telecoms.

Today, Accessible Telecoms is an independent service, with a different source of funding.

How much will the services cost?

Our services are free for people with disability, their families, carers and other supporters.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

ACCESSIBLE TELECOMS

How to contact us

How do I get answers?

Call us free of charge on 1800 442 300

SMS/Text: 0458 296 602

Email: accessible.telecoms@accan.org.au

Contact us by calling the National Relay Service (NRS) on 1800 555 660. NRS is a telephone service for people who are deaf or who have a hearing or speech impairment.

If you require translation, contact us by calling the Translating and Interpreting Service (TIS) on 131 450.

Write to:

Accessible Telecoms

PO Box A1158

Sydney South, NSW 1235

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

What are your rights?

As a user of Accessible Telecoms service, you have the right to:

- privacy
- be treated without discrimination
- any information about yourself or your situation
- be treated as an individual, and to have your choices respected
- have a say in decisions made about your rights
- complain or take action to resolve a dispute

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

What are your responsibilities?

So that we can continue to provide you with a great Accessible Telecoms service, it is important that you:

- provide staff with true and full information about your situation
- respect the rights and needs of other people using our services
- let staff know if you need an interpreter or have any other special needs
- be polite to our staff.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

ACCESSIBLE TELECOMS

What if I am not happy with the service provided?

The Accessible Telecoms service aims to give you the best service so we would like to know if you have any problems. Your access to the Accessible Telecoms service will not be stopped if you complain!

If you do not feel comfortable with a staff member, please ask to speak to the Director of Inclusion of the Australian Communications Consumer Action Network ACCAN.

Can someone help me make a complaint?

Yes! You can ask a family member, carer or friend to advocate on your behalf. You have a right to an advocate if you are a person with a disability or their supporter, family member, friend or carer.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

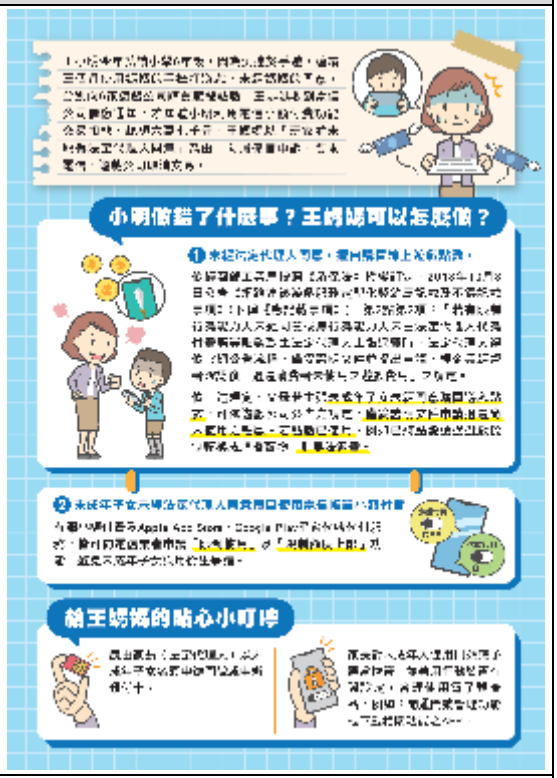
How do I make a complaint?

If you feel your rights are not being respected or if you have a complaint or concern about the service you have been receiving, you can do any of the following:

- If you feel comfortable about it, discuss the problem with the staff member involved – this may lead to a quick solution.
- If you are still unhappy you could speak to the ACCAN Director of Inclusion (the telephone number will be given to you on request).
- If you are still unhappy you could speak to the ACCAN CEO (the telephone number will be given to you on request).
- If you are still not happy you may wish to speak to the Federal Ombudsman on 1300 362 072.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄30： 未成年用戶正確電信消費觀念及消保教育宣導文宣修正版本對照

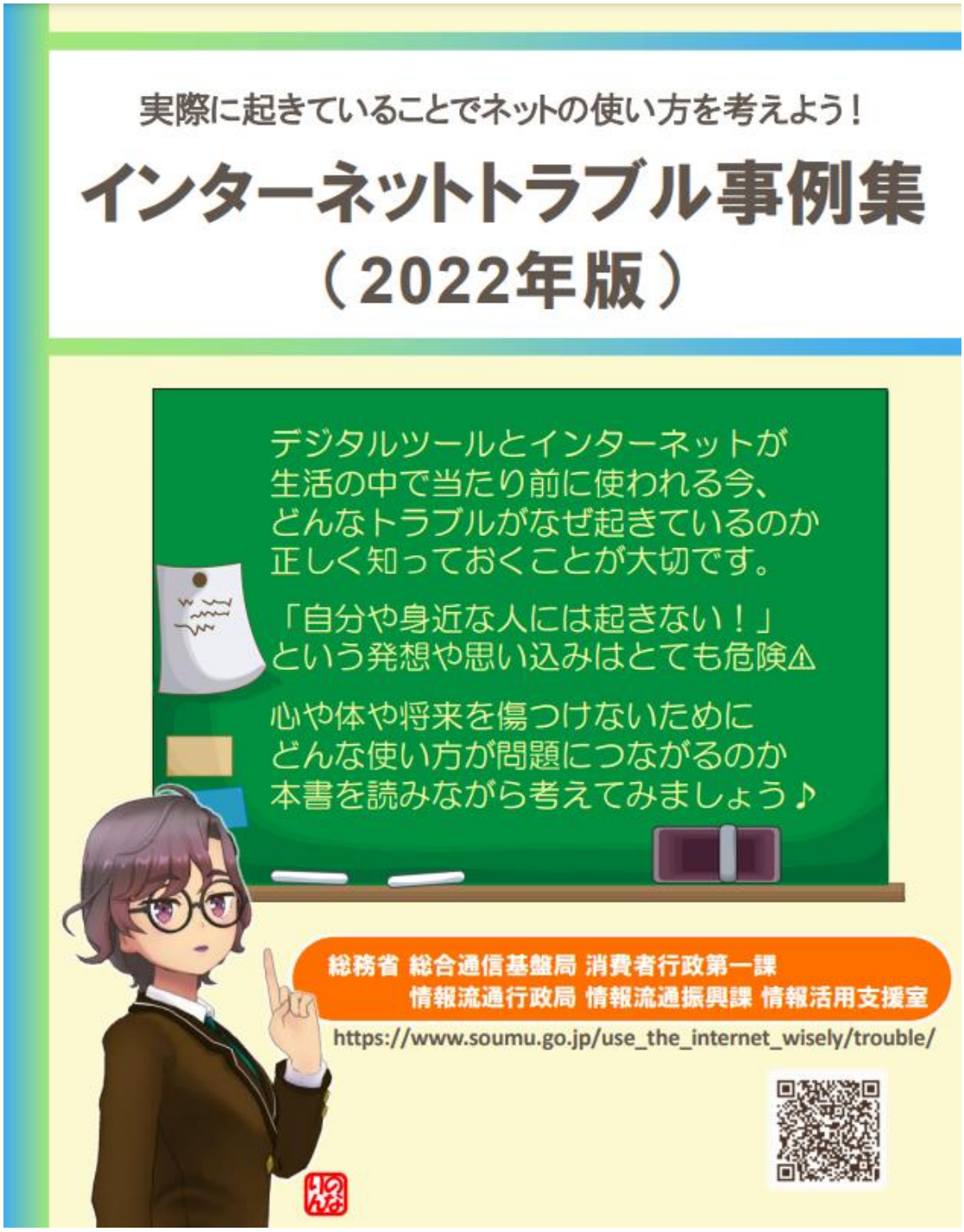
修正前版本	修正後版本
	
1.兩頁內容互相交換 2.針對故事內容增加以畫出重點，讓讀者可以快速看到重點。 3.第二部分文字內容調整 4.圖示調整 5.增加電消中心建議內容	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

<table>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">1.文字調整
2.刪除 logo</td>
</tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄31：　日本未成年人使用網路與手機糾紛宣導手冊



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

はじめに

インターネットやスマートフォンは、安全に正しく使うことができればとても役立つ便利なものです。しかしながら、事件や犯罪に巻き込まれるきっかけになったり、誹謗中傷やいじめの温床になってしまったりするなど、残念な事実もあります。また、子供たちが被害を受けるだけではなく、加害者になってしまうケースも生じています。

これからのデジタル社会を生きていく子供たちを被害者・加害者にしないためにも、インターネット、スマートフォンを始めとするデジタル機器、SNSなどのコミュニケーションツールを**「賢く活用する知識・知恵」「ルールを守って使える健全な心」「安全に利用するための危機管理意識」を育む**ことが、とても大切なのです。

本事例集が、教育や子育ての現場で、子供たちに必要な情報活用能力を育てる一助となれば幸いです。

学校の授業などでご活用いただくために

一斉指導、個別学習や話し合い等の多様な場面で活用できるよう、1ページ1事例の構成とし、上段が事例の内容、中段が学びの進め方、下段が解説とアドバイスとなっています。総合的な学習の時間や情報の授業等における、アクティブラーニングの教材としてもお使いいただけます。

事例ごとに印刷してワークのための題材としたり、PDFファイルを部分拡大してスクリーン等に投影するなど、積極的にご活用ください。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

インターネットトラブル事例集 2022年版 <目次>

特集 1 コロナ禍で見えてきた！？『ネットの使い方についてあらためて見直してみよう』 P2～3

特集 2 実際にあった相談から使い方を考える『動画配信に関する3つの処方せん』 P4

インターネットトラブル事例 消費者教育 特に消費者として学んでおきたい記載がある事例

コミュニケーション編 ～予期せぬトラブルに備えて～

インターネットをコミュニケーションツールとして使うために正しく知っておきたいこと＆心がけたいこと P6

❶ グループトークでの友人とのトラブル P7

❷ 自画撮り写真の交換に端を発した脅迫被害 P8

❸ 心のよりどころだったSNS上の知人による誘い出し P9～10
▸もっと深掘り！：「ネットで知り合った人」とのやりとりについて真剣に考える

セルフコントロール編 ～ルールやモラルを守って使おう～

❹ 他者の権利を侵害する投稿・二次利用・ダウンロード 消費者教育 P12～13
▸もっと深掘り！：著作権法改正で見直したい身近な使い方

❺ オンラインゲームをめぐるさまざまなトラブル 消費者教育 P14～15
▸もっと深掘り！：遊ぶ人が増えればトラブルも多くなる！年齢ごとの工夫をして安全に楽しむ

❻ フリマなどネットを介した個人間取引によるトラブル 消費者教育 P16

❼ 個人や学校などへの脅迫行為や犯行予告 P17

❽ 不正アクセスを狙って偽ログイン画面を開設 P18

個人情報＆プライバシー編 ～防ごう！悪用・詐欺被害・特定～

❾ 悪意で設置されたWi-Fiスポットを使用し情報が流出 P20

❿ メールからの誘導によるフィッシング詐欺被害 P21

⓫ 入力した個人情報が目的外で利用?! 消費者教育 P22

⓬ 投稿から個人が特定されたことによる被害 P23

情報発信編 ～被害者にも加害者にもならないために～

⓭ 悪ふざけなどの不適切な投稿 P25

⓮ コミュニティサイトなどでの未成年によるアプローチ P26

⓯ アルバイト応募が招いた犯罪への加担 消費者教育 P27

⓰ SNS等での誹謗中傷による慰謝料請求 P28～29
▸もっと深掘り！：ココロ・カラダ・いのちを守るために知っておきたい対処方法

【参考】インターネット上の誹謗中傷に関する窓口のご案内 ···· P30

成年年齢の引下げにあたって学んでおきたいこと ···· P31

小中高生のICT利活用 ···· P32

ツールや設定を利用して年齢に合ったネット利用環境を！ ···· P33

スマホの設定、うまく使いこなせていますか？ ～フィルタリングや時間管理等で上手にコントロール～ ···· P34-35

カラダへの影響を考えて使い方を工夫しよう！ 急増するVDT利用時間→VDT症候群などが心配？ ···· P36

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

特集 1

コロナ禍で見えてきた！？ ネットの使い方についてあらためて見直してみよう

2019年末からの新型コロナウイルス感染症流行により、新しい生活様式を意識した行動をとらざるをえなくなった私たち。「密閉」「密集」「密接」の、いわゆる“3密”を回避するため、「ステイホーム」や「ソーシャルディスタンス」を求められ、日常生活がガラリと変わりました。

コロナ禍は、インターネットが担う役割をも変え、急拡大させました。学びに、暮らしに、趣味や娯楽に‥‥この数年で大きく様変わりしたネットの使い方について、流れに身を任せるだけでなく、さまざまな角度から一度じっくりと考えてみませんか？

メリットや気をつけたいことは、アプリやサービスによって違う

人が集まることや、リアルなコミュニケーションが難しいタイミングも多く、非対面でできる**オンライン○○・リモート○○をはじめ、利用頻度が上がったものや新たな利用方法**がどんどん増えています。以下に一例を挙げましたので、**それぞれの特徴や利用の際の注意点などを話し合ってみましょう。**

学び
オンライン授業
オンラインセミナー
オンラインレッスン
オンタイン家庭教師
オンライン指導

会話
SNS　チャット
メッセージアプリ
ビデオ通話

買い物
ネット通販　フリマ
ネットスーパー
電子決済

情報収集
ニュースサイト
検索サービス
SNS

趣味・娯楽
オンラインゲーム
動画　見逃し配信
ライブ配信　電子コミック
VRスポーツ観戦
バーチャル旅行
（オンラインツアー）

食生活
ネットで注文
・デリバリー
・テイクアウト
オンライン食事会
※孤食／黙食

その他
オンライン診療
オンライン面接
リモートワーク
（テレワーク）
オンライン会議
リモート研修

※1人で黙って食べるため、動画などのネットの画面を見ながら食事をする人が増えたようです。

超高速+大容量の5Gの普及につれ、アプリやサービスはますます便利になっています。でも、利用の際の注意点はまちまちです。どんなことに気をつけ、どんな設定で使えば安全なのか、さまざまな視点から見つめてじっくり考察してみることをお勧めします。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

“情報のかたより”“ニセ情報”“匿名性”“デジタルタトゥー”etc…
ネットの特性や利用者の心理などを踏まえ多角的に考察

▶ 個々の感覚や使い方に合わせて、**得られる情報がどんどんカスタマイズされていく**

▶ **自分の好みや見たい情報以外がはじかれてしまう**「フィルターバブル」、**似たような意見で考えが増幅されてしまう**「エコーチェンバー」という現象も生じる

▶ 目にする情報の中には、**誤った情報やニセ情報（フェイク情報・動画）が混じっている**

画面に表示される情報が正しいとは限らない！

みなさんは、知っていますか？

興味のある記事を読んだり、気になるワードで検索したり――ネットを使えば使うほど、**個人の趣味嗜好に合う情報・報道・コメント・広告が目立つようにどんどんカスタマイズ**されていきます。たとえば…

- 検索したワードと類似するようなものが関連情報や広告として表示される
- SNSで「いいね」や「フォロー」をすると似たようなものがオススメとして挙がってくる

目にする情報がかたよることから、「自分は正しい」「自分の考えは常識」という感覚が強くなりがち。

結果、正義感を盾に過剰な攻撃投稿をする人もいますが、言葉の暴力や制裁に加担しないで！

さらに、**情報そのものが誤っていることや意図的に作られたウソの情報であることも**。目にした情報をうのみにせず、単に数の多さで判断せず、多角的に確認することが大変重要です。

いろんな情報を積極的にチェックしましょう！

チェック方法

- ☑ **他の情報と比べてみる** ネット検索し、複数の情報を読み比べましょう。本や新聞など、ネット以外で調べるのもお勧めです。
- ☑ **情報の発信元を確かめる** 発信元が明らかであっても、信頼できる人なのか、信頼できるWebサイトなのかを確認しましょう。
- ☑ **いつ頃書かれたものか確かめる** 元の情報が古いものだった場合、現在とは状況が異なるかもしれないので注意しましょう。
- ☑ **一次情報を確かめる** その情報が引用や伝聞だった場合は、元になった オリジナルの情報源を探して確かめてみましょう。

匿名は隠れ蓑にはならない

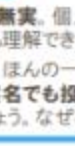
ネットの**匿名性はもはや有名無実**。個人が特定されて逮捕に至るような現状からも理解できますよね?!

一時の感情や流れに任せず、ほんの一瞬でいいので毎回立ち止まって**「それ、実名でも投稿する？」と自問自答するクセ**をつけましょう。なぜなら

Stop&Think!

デジタルタトゥーの軽視は禁物

ネットに刻まれた情報を**なかったことにするのはほぼ不可能**。バズったり炎上したりしなくても、進学・就職等に響いた人が!!



をタップした瞬間、文章も画像も動画も一瞬でアップされてしまう時代。**人生の岐路で後悔しないためにも、SNSデビューと同時に気をつける**よう心がけましょう。

ネットの特性はもちろん、個々のアプリやサービスの特性を探り、「どんな利用者」が「どんな環境」で「どのように使うか」を想像しながら考察！

- オンライン〇〇中、家族に話しかけられて焦った、ミュートにしてつぶやいたことが隣の子のマイクで筒抜けに
  ☞家族に「これからオンライン〇〇だから」と声をかける、授業中などは自分以外のマイクにも注意する
- デリバリーサービスに実名と住所と電話番号を登録して注文したら、その時の配達員からのストーカー被害に
  ☞個人契約の配達員に個人情報が直接わたってしまうサービスは、登録内容や受け取り方を工夫する
- 見逃し配信の終了時間が迫っていたため自転車を運転しながら見ていたら、歩行者と衝突して損害賠償に
  ☞ながらスマホはとても危険！たとえ地図情報でも、見る必要がある場合は安全な場所に止まってから

という感じで、いろいろ想像し、考えを巡らせてみましょう。アプリやサービスごとに、メリットと共に気をつけたい点が見えてくるはずです。そして、それぞれのアプリやサービスに、見つけたリスクを回避してくれるような機能があれば個別にしっかり設定しておきましょう。機能が追加されることもあるので、時折見直すことが大切です。

新しいアプリやサービス、新たな使い方は、これからも増え続けていきます。じっくりと考え、設定を上手に活用し、安全&健全に使いこなしましょう！

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

特集 2

実際にあった相談から使い方を考える
動画配信に関する3つの処方せん

コロナ禍で、利用時間や活用範囲が飛躍的に増えたものの代表が、動画です。カメラの性能や通信環境が向上したことも手伝って、これまでの写真・動画撮影以外に、ビデオ通話、学習・会議・食事会等のオンラインでのやりとり、遠隔医療ほか、「実用」「コミュニケーション」「自己表現」の道具として多くの人が利用するようになり、**大人も子供も、正しい知識を持つことが安全の鍵**となります。

相談1：投げ銭や音楽等の購入で高額の請求が…

クレジットカードに心当たりのない高額請求があり、問い合わせたら、ライブ配信アプリの課金だった――こんな相談が寄せられています。

ライブを見ながらおひねり（チップ）を渡す「**投げ銭**」**機能が使える配信サービスもあり、金額は100円程度～数万円**までさまざまです。そのため、気づけば驚くほど高額になっている可能性もありますが、そもそも**クレジットカードは名義人以外の勝手な利用は許されていません**。カード決済もキャリア決済も、保護者がしっかりと管理しましょう。

相談2：視聴者から顔を見せてほしいと言われる

SNSで動画配信関連のつぶやきを投稿していたら、フォロワーから「**ライブやって♡**」と言われて配信にチャレンジ。マスク姿で配信していたら、視聴者から「絶対カワイイ！**顔を見せてよ**」といったお願いが寄せられるようになり、迷った挙句、応じてしまうケースもあります。

承認欲求は誰にでもあり、自分を認めて応援してくれる人を失いたくない気持ちはわかりますが、要求はエスカレートする可能性も。顔見せNGと決めて始めたなら、安全のためにも初心を貫いて！

相談3：18歳未満ですが動画配信やライブ配信をしたい、収入を得たい

小学生の場合、多くの配信サービスでアカウントが作れません（**13歳以上が対象**）。保護者のアカウントでも、保護者同伴が配信条件というところもあります。動画配信で世界一稼ぐアメリカの男の子も、**アカウント管理、撮影、配信、収益管理などは、全て保護者**が行っているそうです。

中学・高校生は青少年保護の観点から、**配信年齢、配信時間、収益（年齢制限や上限）など配信サービスごとに決まりがある**ので、きちんと調べてしっかり守ること。収入には契約が伴い、**「年齢を偽る＝契約違反」**です。規約で18歳未満NGとなっているなら、18歳まで待ちましょう。

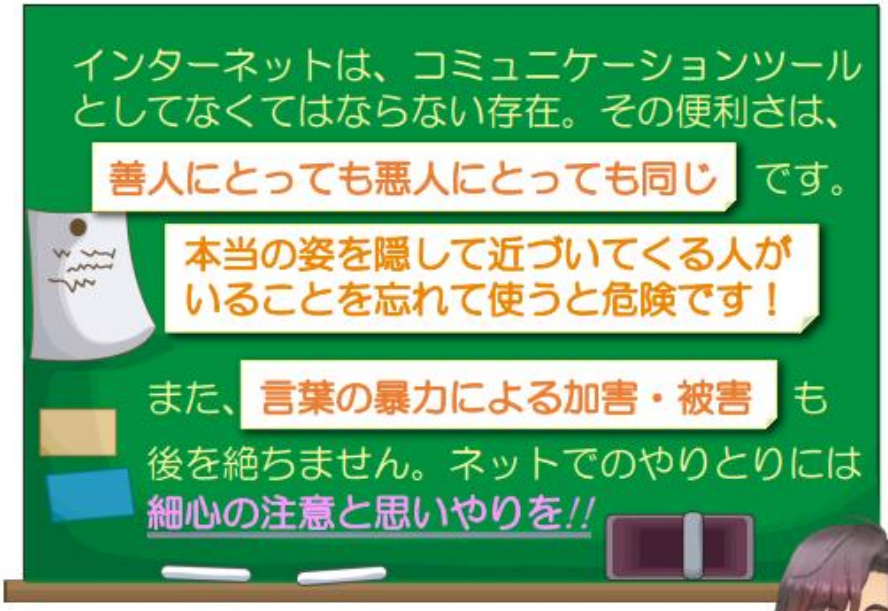
いろいろ楽しみたいのなら、いつでも危機管理を意識したい！

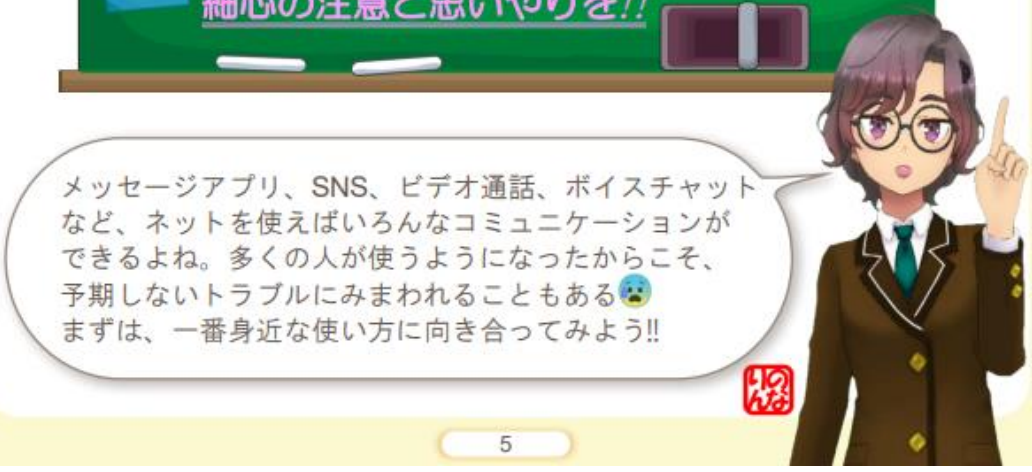
上記は、ほんの一部です。他にも、「**通学路でふと見つけたものを撮影してアップしたら、見知らぬ人からコメントが…その人が自分のことを知りたくて仕掛けたものだった**」というストーカー被害や、「**無断撮影不可なものが写っていると、削除要請がきた**」「**お気に入りのファスト動画をみんなに広めたら、配信者が逮捕された**」などの権利侵害関係 etc... さまざまなトラブルが起きています。

誰もが気軽に動画を撮影・編集・公開・視聴できる時代、配信する人も見るだけの人も、ノリや勢いで行動せず、常に気をつけながら楽しみましょう。もちろん、利用規約を守ることを忘れずに！

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

コミュニケーション編
～予期せぬトラブルに備えて～





5

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

◆コミュニケーション編

インターネットを コミュニケーションツールとして使うために 正しく知っておきたいこと＆心がけたいこと

サービスや技術の進化・向上に伴い、インターネットは多くの人々にとってなくてはならない手軽で身近なコミュニケーションツールとなっています。家族間の連絡、友達や仲間同士の会話以外にも、オンライン授業や学級委員会・生徒会・部会、遠隔地にいる会いたい人とのビデオ通話など、年齢を問わず、文字や音声に留まらないやりとりが行われています。

一方で、そういったインターネットを介したコミュニケーションがきっかけとなる事件やトラブルも多発しています。そのため、多くの青少年が利用するサービスやアプリには、対象年齢を定めたり、DM（ダイレクトメッセージ）などを直接やりとりが出来ない設定になっていたりと、さまざまな工夫が施されているのです。

以下は、学年ごとのポイントについてまとめたものです。具体例として参考にしながら、家庭・学校・地域の環境によって柔軟に応用しご活用ください。

未就学児

大人と一緒に使うことで安全と学びを

幼い子がなかなか会えない祖父母とビデオ通話をするご家庭も増えました。でも、自由にやりとりをさせるには、まだちょっぴり早い。年齢的に、**スマホやタブレットを勝手に使う習慣がついてしまうのも避けたい**ところです。

そこで、正しい使い方を学ぶ良い機会と捉え、**保護者と一緒に使うお約束**をしましょう。相手からかかってきたときは「出るのではなく、教えてね！」がベストです。

小学生

家族、学校の友達など、範囲を限定して

若者に人気のSNSの多くは、アカウント登録年齢が13歳以上。ゲームや動画配信なども、**コミュニケーションができるタイプで小学生が対象のサービスはほぼありません。**高学年であっても、対象年齢に満たないアプリを使い誘い出された事件も起きています。

やりとりが可能な**SNSやゲームは保護者や中学生以上の兄姉と一緒に使い、メッセージアプリ等は、家族や学校の友達限定で！**

中学生

リアルな友と見えない相手で異なる心構え

自分のアカウントを作れる年齢となり、ネットを介した部活の連絡や友人とのおしゃべりが増える頃。特に表情が見えないやりとりは、**誤解や勘違いが生じたり、思いやりのない言葉で誰かを傷つけたり**することも。**相手が目の前にいるとき以上に気を配ること**が大切です。

同じ趣味や共通の話題が多いネットだけの友達ができるのもこの頃。**言葉や画像が本当の姿とは限らない**ことを絶対に忘れないで！

高校生

全てが自己責任となる18歳に向けて

それまで使えなかったアプリや機能の一部が解禁される年齢。これを大人へのステップと捉え、**自分の身や将来に負の遺産を残さない使い方をマスターする**ことが重要です。

最近は、話を合わせ近づき、時間をかけて信頼させてから本性を出すケースも増えています。何でも**鵜呑み良く受け取らず、自分の感覚や判断を過信せず**、一歩引いて冷静なやりとりを！**相談は身近な人か専門の窓口へ。**

そして、安全に賢くネットを活用できる18歳へ

成年年齢の引下げにあたって学んでおきたいこと（P31）も併せてお読みください。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

◆コミュニケーション編

1 グループトークでの友人とのトラブル

うっかり「？」をつけ忘れたために

Aさんは仲良しグループのトーク画面で、**メッセージの最後に「？」をつけ忘れたまま送信**してしまったことに気づかず、すぐにお風呂に入ってしまいました。

一方的にグループから外されてしまった

お風呂上りにスマホを見ると、「ひどい！」などのメッセージが。誤解を解こうとしても、反応なし。**Aさん以外のメンバーは別グループを作り、Aさんを外した**のです。

考えてみよう！

会話の流れが速く、ささいなことでも誤解や感情の行き違いが生じやすいグループトーク。トラブルに発展することなく、仲良く使い続けるために気をつけたいことは？

A.誤解を与えないために

「？」と「！」では意味が真逆になることもある文字の会話。記号やスタンプ、(^^) のような顔文字を活用して、気持ちが正しく伝わるよう工夫しながらやりとりすることが大切です。

B.速くて複雑な会話だから

グループトークはテンポが速く、複数の会話が並行して飛び交います。話の途中で参加すると流れをつかむのが大変ですが、曖昧なままやりとりせず送る前に"見直す"ことを習慣に！

C.ムカッ！イラッ！としたら

どんな相手でも、嫌な気持ちになることはあります。そんなときは感情をすぐにぶつけず、一呼吸して考えて。文字だとケンカになりそうなら、電話で話してみるのも良い方法です。

解説 グループトークに起因する"いじめ"も、パターンはさまざま

スマホやSNSの普及で新たな問題となったのが、いわゆる**"SNSいじめ"**。これまでの、1人の子を多数で追い詰める、発言を無視する、いじめ・嫌がらせのネタとなる写真や動画を共有する、グループから外す（または新たなグループを作り会話を移動）などに加え、「ステメ※」を悪用した嫌がらせも全国で起きています。

メンバー以外は読むことができないグループトーク、誰宛てかを一切書かない悪口ステメ※、いずれも人目につきにくく発見が遅れがち。**身近な大人が日々の様子や会話から変化・違和感を察することが早期発見・解決の鍵。また、子供自身も気になる画面をスクリーンショット等に残して保護者や先生に相談しましょう。**

ワンポイントアドバイス

自分の意見を押しつける、空気に流され本心ではない意見に同調する、ということをしない心がけと、お互いに相手を思いやる気持ちを大切に。

※ステータスメッセージの略で、メッセージアプリのプロフィール欄に書ける一言メッセージのこと。ステメを使ったいじめやトラブルが増えている。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

◆コミュニケーション編

② 自画撮り写真の交換に端を発した脅迫被害

同性のステキな友達だと信じていたのに

好きなアーティストの話題で**意気投合した同じ歳のBさんと直接やりとりを始めた**Cさん。やがて、誰にも言えない**秘密も打ち明けられる仲に**なりました。

写真を送ったら態度が急変、脅迫された

Bさんの写真が届き、嫌われたくなくて自分の写真を返信した途端、**写真付きで秘密をネットに拡散されたくなければ裸の写真を送れ**と脅されました。

考えてみよう！

話が盛り上がる相手は嬉しい存在。でも、思惑があって共通の話題で近づいてきた人だったら、やりとりした内容が脅しのネタに。こんな被害を防ぐために、できることは？

A.裸の画像は送らない

一度、ネット上に流出した画像は、全てを回収・削除することはできません。また、友達などに裸の写真を送らせたり、裸の写真を他の人に送信・転送したりすることは「犯罪」※です。

B.情報の組み合わせに注意

フォロー相手や友達との会話で名前や学校名が知られてしまうと、顔写真1枚でも脅しのネタにされる可能性が！ネットだけの知り合いに、秘密や内緒ごとを打ち明けるのはとても危険です。

C.深みにはまってしまう前に

偽りの投稿ができるだけでなく、写真や動画の偽装もできる時代。目に見える情報を簡単に信用してはダメ、一度送った情報は取り戻せないことを忘れずに。困ったら身近な大人に相談を！

解説 言葉巧みに近づく人を、見える情報だけで判別するのは不可能

政府インターネットテレビでは、実際の事件を基にしたドラマ仕立ての動画を公開しています。悪意ある大人の巧妙な手口を、動画で疑似体験できますので、ぜひ参考にしてください。

自画撮り被害児童のほとんどは中高生。仲良くなりたいと思わせて個人情報を聞き出し、写真を送らせて脅す手口の一部始終を、じっくり考えながら視聴し、時間をかけて真剣に話し合ってみましょう。

（「政府広報インターネットテレビ」）

ワンポイントアドバイス

「自分だけは大丈夫」と思って注意を怠ることが一番危険！
DM等で写真をやりとりしない＆秘密を話さない。これが安全の鍵です。

※18歳未満の性的な写真・動画の製造・提供・所持は、児童買春、児童ポルノに係る行為等の規制及び処罰並びに児童の保護等に関する法律違反となるおそれがあります。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

❖コミュニケーション編

❸ 心のよりどころだったSNS上の知人による誘い出し

ネットで出会った相談相手に会いに行き

※ DMは「ダイレクトメッセージ」。複数の人たちとやりとりする場でのメッセージでなく、個人同士が直接やりとりできるメッセージ機能。

辛いことが続き、SNSにつぶやいていたDさん。**気持ちが落ち着くメッセージをくれる人に出会い**、DMでやりとりするうちに、会いに行くことになりました。

そのまま連絡がつかなくなってしまった

出かけたきり家に帰ってこなくなり、家族が警察に相談。誰にも言わずに**会いに行ったことは、Dさんのの記録を確認して初めてわかった**のです。

考えてみよう！

ネットだけの交流では、顔、姿、気持ち、メッセージ、どれも本物かどうかわかりません。それなのになぜ、ネットで知り合った人を信じたり頼りにしたりしてしまうのでしょう？

A.知らない人のほうが便利？

自分を直接知っている人と、ネットだけでやりとりしている人。優しい言葉をかけられて嬉しいのはどっち？ネットなら余計な詮索をされずに済み、都合がいいだけではありませんか？

B.どうしてもSNSを使うなら

中には本当に親身になってくれる人もいますが、上辺だけの人も山ほど。どうしてもSNSに頼りたいなら、「深入りしない」「DMを警戒し、個人的なやりとりはしない」を徹底しましょう。

C.親身になってくれる人に

- 気持ちを察してくれる友人
- じっくり話を聞いてくれる家族
- いつも相談にのってくれる先生

に知られたくない、心配をかけたくないと思っても一番安全な身近な人に話をしてみましょう。

解説 成長過程で生じる不安定な感情につけこまれる危険

多くの子供がSNSを活用し始めるのが、仲間との関係が大事で、悩みもモヤモヤすることも多い思春期の頃。感情の行き違いはしばしば起こり、辛さやイラ立ち、「大人はわかってくれない！」など、**リアルな生活で受けたストレスをネットにぶつけることで自分の気持ちをコントロールしようとすること**も少なくありません。

でも、**そんな心理状態や判断の甘さを知って、近づいてくる危険な大人**もいます。ネットの向こうにいるのが悪い人かもしれないことを知りつつ、リスクよりもそのときの感情を優先しがちな時期。**ネットで知り合った人に深入りしないよう「ここまで！」の限界を話し合い、意識して使うことが危険回避の第一歩**です。

ワンポイントアドバイス

ネットだけの知り合いとのやりとりは、他の人からも見える場所で！
周囲に知られたくない悩みなら、専門の相談窓口を利用しましょう❤

※厚生労働省サイト『まもろうよ こころ』に掲載されている相談窓口もご利用ください。➔ https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro/

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

◆コミュニケーション編

もっと深掘り!

「ネットで知り合った人」とのやりとりについて真剣に考える

SNSなどのコミュニティサイトを介したやりとりには楽しさだけではなく、"危険"もいっぱいです。最近では、SNSのやりとりに端を発した誘拐事件や生命に関わるような凄惨な事件も起きています。

特にDM(ダイレクトメッセージ)※によるやりとりは、本人にしかわからないことから、犯罪に巻き込まれるなどの被害が後を絶ちません。「被害にあう人が特殊なだけ、自分は大丈夫」と油断しないことが重要です。自分を守るために、次のようなことを心がけましょう。

※ DM(ダイレクトメッセージ):複数の人たちとやりとりする場でのメッセージでなく、個人同士が直接やりとりできるメッセージ機能。

自分を守るためにできることは?

1. 日ごろよく使うSNSの"プライバシー設定"を行いましょう

- アカウントの公開・非公開
- 自分がDMを受け取れる人の範囲設定
- 自分の投稿を読んでいい人の範囲設定
- 自分の画像へのタグ付けに関する許可設定

などのほか、プライバシーやセキュリティに関する設定を確認しましょう。もしもアカウントが複数あるなら、それぞれの用途に合う設定を行い、使い分けの徹底を!(機種変更等の際は設定を再確認しよう)

2. SNS利用の「ここまではOK」「ここからはNG」を決めておく

(DMのやりとりはしない、個人的なことは発信・投稿しない等、以下を参考に)

- いつも発信しているアカウントには、**深刻なこと、プライバシーに関することは、書き込まない**
- SNSで話をした人から急にDMが届いたら「ありがとう、あとはSNSで!」と返すなど、**DMを断ち切る**
- 時間が経つほど断りづらい!イヤなこと、不安なことで「どうしよう…」と**迷ったら、すぐ&ハッキリ断る**
- しつこく誘われたり脅されたりしても、**決して応じず、独りで抱え込まず、身近な大人に相談する**
- 周囲に相談しづらいとき、相談できる人がいないときは、**勇気をもって警察や専門の窓口※に相談する**

3. ネットだけに頼らずリアルな解決法も大事にしよう

イライラした時は、
スマホを置いて深呼吸
音楽を聴く、好きなことをする等
気分をかえてみるのもオススメ!

溜まっているモヤモヤ・イライラを
ノートにどんどん書いて、
声に出して言って、
吐き出してみることも効果アリ

悩んでしまった時のために
考える時間を決めておいて、
その時間を過ぎたら
それ以上悩まず寝てしまう

家族や先生
心を許せるリアルな友人
などに相談してみては?

*地域や学校の「SNS相談窓口」があれば、それも活用してみよう!

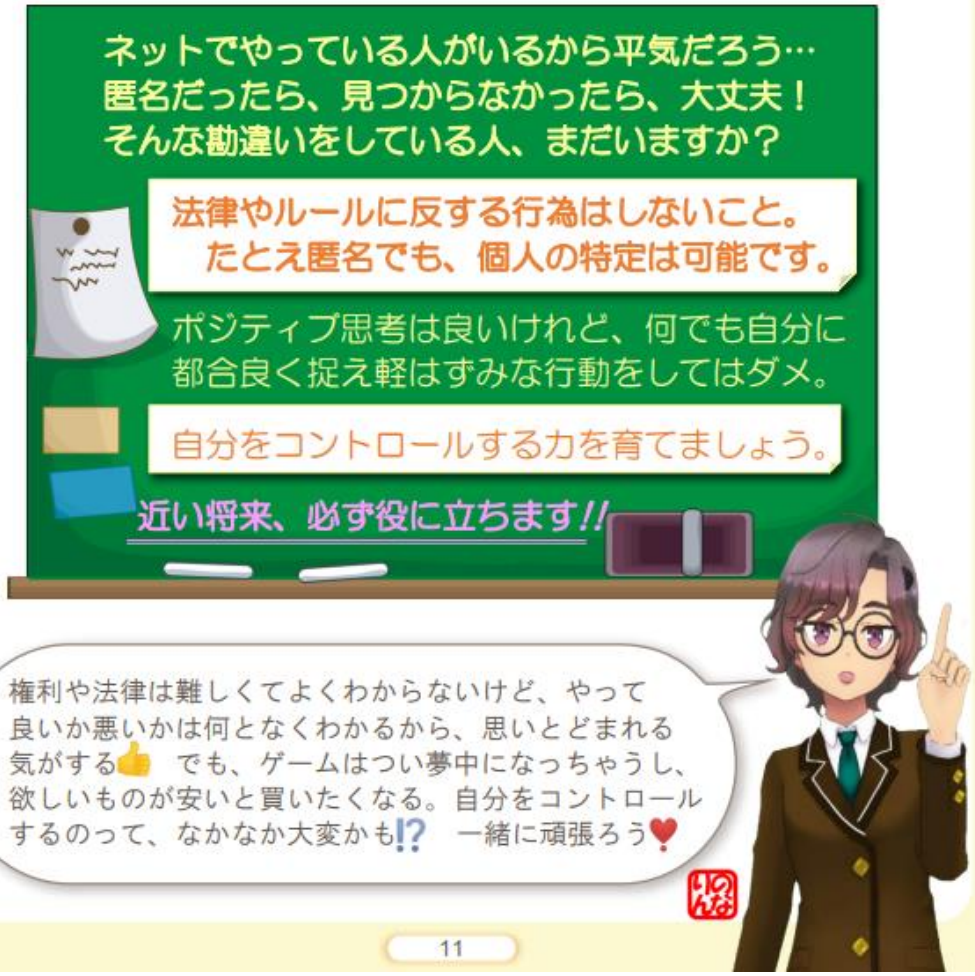
※下記URLより「内閣府 ネットの危険から子供を守るために『各種相談窓口』」をご参照ください。

▶ https://www8.cao.go.jp/youth/kankyou/internet_use/soudan.html

10

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

セルフコントロール編
～ルールやモラルを守って使おう～



11

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

◆セルフコントロール編

4 他者の権利を侵害する投稿・二次利用・ダウンロード

マンガを撮影し動画サイトにアップロード

人気マンガを読みながら自分目線で**撮影した動画を「ネタバレ注意！」と記して投稿**したEくん。多くの人が視聴し、感謝のコメントももらいました。

著作権法違反で自宅に警察が・・・

動画サイトの運営側から警告をうけましたが、好評なのでそのまま投稿を続けていたところ、Eくんは**著作権法違反容疑で逮捕**されました。

（2023年3月までの期間限定公開）

考えてみよう！

テレビ番組、映画、ライブ映像、音楽、書籍、キャラクターetc…世の中は誰かの著作物であふれています。それらを許可なく公開やアップロードをしたら、どんなことになるでしょう？

A.著作権者の権利を侵害

作者、演奏者、歌手、制作会社ほか、著作物には多くの権利者がいます。自ら購入したものでも、それを複製して許可なく不特定多数の目に触れる場所に公開・転載すれば権利侵害となります。

B.スクリーンショットや画面録画は？

動画やライブ配信を見ながら録画しようとする人もいますが、撮影・録画が禁止されているものが多数。その録画等をSNSで公開、販売することはもちろん、無許諾と知りつつ購入・ダウンロードする行為も著作権侵害です。

C.注意を受けたら素直に従う

一部の人に感謝されたとしても「違法・違反かも？」と思ったらしないこと。気づかずにやってしまったことでも、注意を受けたら「何で自分だけ？」等と考えずに自分の行動を省みましょう。

解説 「著作権は法律で守られている」ことをもっと意識して

動画や写真を投稿するサイトは年齢を問わず人気ですが、**子供たちがさまざまな著作物を無許可でアップロードしてしまい、著作権侵害となる**ケースが生じています。公開だけでなく、違法であることを知りながら著作物をダウンロードした場合も（個人で楽しむ範囲でも）、違法として2年以下の懲役又は200万円以下の罰金（またはその両方）を科せられることがあります。これは営利目的でなくても適用されます。また、**自分のSNSでプロフィール欄に有名人の写真を利用する、友人の写真や動画を許可なく掲載するといったことも肖像権等の侵害**にあたる可能性があるので注意しましょう。

無料で使える曲や画像でも、利用の条件をしっかり読み、ルールに従った使い方をしなければなりません。

ワンポイントアドバイス

「授業や学校行事なら、何でも無許可・無償で複製できる」と勘違いしている人もいますが、それは大間違い。正しく判断するためにも、調べてみましょう。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

もっと深掘り!

著作権法改正で見直したい身近な使い方

著作物は、著作者（＝作者＋制作にたずさわった人や会社）によって作られたもの。**作った人たちの権利を守る法律が著作権法**です。**権利を守ることにより、作品を作りやすい環境が生まれ、より多くの作品が楽しめるようになる**のです。

技術や社会の変化を受けて改正※された著作権法が、すでに施行されています。**スマホやネットを使うのなら知っておきたい『改正著作権法』。「好きだから使いたい！」ではなく、「好きだから守りたい！」という意識**を持ちたいものです。

※ 令和2年6月公布、同年10月および令和3年1月に施行

『著作権法』のことを正しく知っておこう

1. 全ての海賊版のダウンロードが違法に

消費者教育

- **音楽や映像に加え、雑誌や書籍ほか著作物全般に適用**
- **公開はもちろん、違法にアップロードされたものだと知りつつダウンロードするのも違法**

たとえ**私的利用であっても、無許可の配信サイト等からダウンロードすれば民事・刑事罰の対象**になります。安易な利用は、犯罪者の広告収入を助けることに。ダウンロードするなら安全な正規版を！

違法な配信サイト（海賊版）を利用しないで！

ABJ 00000000 音楽・映像には→「エルマーク」 ←漫画や書籍等には「ABJマーク」

（RIAJ 提供）

マンガだけでも、膨大な被害額がでている海賊版。これでは、面白い作品が作れなくなります。**正規のルートで楽しみましょう。**

©青山剛昌／小学館 ©鈴木央／講談社 ©尾田栄一郎／集英社 ©朝霧カフカ・春河35／KADOKAWA

2. イラストや写真等の画像でも注意が必要

- **無断掲載・アップロードされた画像は、たとえ私的利用であってもダウンロードはダメ**
- **壁紙用やアイコン用でも、勝手にロゴを消す等の改ざんをしない**

フリー素材のように、二次利用や私的利用が許可されているものもあります。利用の条件を確認し、ルールに従って使いましょう。

3. 普段何気なくやっていることは、大丈夫？具体例で著作権を考えよう

A プロフィール画像や待ち受け画像

スマホ本体の待ち受けや壁紙などは「私的利用」。でも、ネットで共有されるものはアウト。ビデオ会議の背景やプロフ画像などはネットで公開されるので、転用したいなら利用許可があるものを！

B 歌ってみた、踊ってみた

JASRAC※1などが管理する楽曲は、各管理団体と契約しているサービス※2の中では使えますが、カラオケの音源には別の権利があるので権利侵害になることも。音源制作者が「ミックスOK」で公開している楽曲や弾き語り動画などは、大丈夫です。

C ゲーム実況をしたいなら、そのゲームの権利を持つ会社のWebサイトで確認してから！

観戦して楽しんだり、ゲームの攻略法を研究したり、どんなゲームかを知るためにのぞいたりさまざまな目的で多くの人に見られているゲーム実況。実況。著作権者と契約しているサービスでの配信ならOK、使い方の決まりを守ればOKなど、権利関係は複雑で難しく、ゲームにより異なります。また、特定の人に個別に許可しているケースも。誰かがやっているからOKと判断せず、必ず事前に確認を。

※1 日本音楽著作権協会の略称。演奏・放送・録音・ネット配信などにおける音楽の著作権を管理する団体。
※2 利用許諾契約を締結しているサービスは、こちらで確認できます（逐次更新されています）。→ https://www.jasrac.or.jp/news/20/ug.html

13

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

◆セルフコントロール編

5 オンラインゲームをめぐるさまざまなトラブル

アイテム購入は数回だけだったのに

スマホのゲームに夢中のFくん。認証パスワードはお母さんが管理しているため、**ポイントやアイテムが欲しいときは相談して解除**してもらっていました。

請求書は10万円を超えていた

ある月、十数万円の請求が来て大慌て。スマホの認証方法を確認すると、**パスワード入力後30分間はパスワードの再入力不要**の設定になっていました。

考えてみよう！

文字や音声でやりとりしながら楽しめるゲーム等も増えました。アイテムやガチャの購入による「気づけば高額課金」を防ぐ工夫のほか、プレイする際に気をつけたいことは？

A.課金のし過ぎを防ぐには

コンビニなどでも手軽に買えるプリペイドカードを、お小遣いで購入して大切に使うのは良い方法です。ひと月の限度額を自ら決めることで、コントロールしながら使う力が身につきます。

B.甘い誘いはワナの可能性が

アカウントを乗っ取るために、ID・パスワードを聞き出そうとする人もいます。聞かれても答えないのはもちろん、プロフィールやゲーム中のやりとりから憶測できそうなパスワードは絶対に使わないで！

C.ボイスチャットはさらに注意

ゲーム内の音声会話がきっかけのトラブルも増えています。ネットだけの友達がいる場では、個人が判る情報が伝わらないよう、話す内容、マイクで拾う音等、細かな注意が必要です。

解説 ゲームでのトラブルは高額課金以外にもいろいろ

高額課金を心配する声は多いようですが、アカウントを乗っ取られる、ポイントやアイテムを奪われる、クラウドに保存した写真を盗み見られるなど、被害はさまざま。**親しい人でもID・パスワードを教えてはダメ、他人のID・パスワードでのログイン（不正アクセス禁止法違反）もダメ**ということをしっかり教えましょう。また、**ゲームやSNSのID・パスワードの悪用による被害**への注意喚起も必要です。課金については、**年齢層に応じた課金の上限設定（例：中学生以下5千円／高校生1万円）や、プリペイドカード等を上手に活用**しましょう※。

さらに、対象年齢に満たない子供の使用に起因した誘拐等も起きています。**対象年齢までガマンが大事**です。

ワンポイントアドバイス

度重なると総額が曖昧になりがちな課金。考えずに限度額まで使うより、毎回小遣い帳などにメモして調整しながら使えば、自己管理能力がUP！

※「気づいたら高額課金」に陥らないための対策は不可欠ですが、万が一、高額請求に困ったときは、消費者ホットライン（188）に相談しましょう。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

もっと深掘り!

遊ぶ人が増えればトラブルも多くなる！
年齢ごとの工夫をして安全に楽しむ

老若男女や立場を問わず、古今東西多くの人々がゲームを楽しんでいます。**気分転換や息抜き、友達や仲間との遊び、プロになるため、時間つぶし他、目的はさまざま**ですが、アプリやオンラインを利用したゲームは、それ以前のものとは異なり**"いつでもどこでも気軽に楽しめる"のが最大の特徴**。継続してプレイする人も約4割います。
（出典：『2020 CESAゲーム白書』調査データより➡）

オンラインゲームの場合、ネットを介して**メッセージや音声でやりとりができる『ソーシャルゲーム』も多く、膨大なプレイヤーの中には悪意や下心があって近づいてくる人**もいます。「プレイ時間」や「課金」への注意はもちろん、個人情報が知られて**「詐欺」「誘い出し」「自画撮り」の被害にあわないよう年齢に応じた工夫**が必要です。

【ゲーム継続プレイ状況】

気をつけよう⚠スマホもタブレットもパソコンもゲーム機も

1. 購入・導入の際に対象・推奨年齢を確認していますか？

消費者教育

プレイや実況の動画はどんなゲームなのか映像で確認できて便利

- 映画やオモチャ同様、アプリにも市販のソフトにも、全てのゲームに対象年齢がある
- 対象・推奨年齢は、内容や遊び方等が基準になっています。購入・導入の前に必ず確認を！

2. 何にどう気をつける？ できることを身近なケースで考えてみましょう！

Ⅰ 友達がやっているゲームをしたい！

対象年齢未満の子も注目するようなゲームはありますが、兄姉や保護者と一緒ではなく"同じ年の友達と"はダメ。みんながやっているようなら、学校や保護者同士で話し合い「危険があるかも？」を共有しましょう。

Ⅱ チームで戦うゲームをするなら…

弱くてはぶかれた、自分だけアイテムをもらえない、勝手に抜けられない等、チーム戦特有の問題も。対象年齢に達していても不向きなタイプもいることを理解して、お互いに"無理をしない・させない"で楽しみましょう。

Ⅲ ボイスチャットができるゲームは…

中学生未満が遊べるものは基本なし。対象年齢が高いアプリ・機能を導入したため、誘い出し被害にあった子もいます。年齢等ルールを守り、ネットだけの仲間とはプレイに関係ない個人的な話はしない等の用心を！

Ⅳ 安全にゲームを楽しみたい！

子供専用の機器にはフィルタリングやペアレンタルコントロールを上手に使って年齢に合う利用環境設定を。親子共有の機器は、アカウントを分けて個々に設定する方法も！

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

❖セルフコントロール編

6 フリマなどネットを介した個人間取引によるトラブル

新品・未使用の服だから購入したのに

ずっと探していた服をフリマサイトで見つけたGさんは、**商品タグがついている写真と"新品・未使用"という記載を見て**、サイズ等も確認して申込みました。

状態が悪い品が届き、返品もできない

商品が届き受取処理をしたものの、中身を確認したところ、すれた跡や黄ばみがあり、タグも見当たらず。**返品の相談をしましたが、応じてもらえません。**

考えてみよう！

消費者教育

バラエティに富んだ商品や価格の安さから、多くの人に使われているフリマサービス。個人同士の取引（＝個人間取引）を行う際には、どんな点に注意すべきでしょう？

A.説明や写真をうのみにしない

「目立つ汚れなし」となっていても、それは出品者の主観。人の感覚に差があることを悪用する人もいます。欲しいものを見つけても、購入前に**慌てずじっくり判断する**ことが大切です。

B.優れたサービスを利用する

納得のいく商品が届いたことを確認・連絡後に代金が支払われる『エスクローサービス』や、名前・住所不要で配送できる『匿名配送』を使いましょう。**代金の節約よりも"安全"を!!**

C.利用規約やルールを守る

利用規約等で**禁止されている行為をしたり、出品や転売が禁止されている商品の取引をしようとしたりしない**こと。商品の売買は一種の契約、必ず**ルールを守って**使いましょう。

解説 個人間取引となるフリマやオークションは、より一層の注意を！

お金を払ったのに品物が届かない、ニセモノが届いたなどの被害だけでなく、「商品の状態が説明や写真と違っていた」「譲り受けたチケットで入場を拒否された」等、**個人間取引だからこそ生じがちな取引上の勘違いや情報不足によるトラブルも多発**していることから、購入前の慎重な判断は不可欠です。

また、盗品、チケットや限定品のほか"不正転売が禁止されているもの"だけでなく、家族や身近な人の所有物を勝手に出品してトラブルとなるケースもあり、**保護者の見守りが欠かせない**状況です。

（なお、未成年のオンラインショッピング、オークション、フリマサービス等の利用には保護者の同意が必要です。）

ワンポイントアドバイス

ショッピングサイト、フリマ、オークションには、魅力的な商品が山ほど。不安な点は質問するなど、欲求を抑えて情報を冷静に見極めましょう。

※取引等で困ったことが起きたときは、一人で悩まず、消費者ホットライン（188）に相談することも、消費者として大切な行動です。

16

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

7 個人や学校などへの脅迫行為や犯行予告

嫌がらせを呼び掛ける投稿をして

日時・場所を指定して、「友人Hを袋叩きにしよう」とネットで呼びかけたKくん。もちろん、単なる嫌がらせのつもりで、**実行する気など全くありませんでした。**

投稿者が特定され、地域にも多大な迷惑

投稿を読んだ人が警察に通報し、警察はパトロールすると共に掲示板への書き込みの記録などを調査。Kくんの投稿と判明したことから、自宅に警察が‥‥。

考えてみよう！

注目を浴びたい、うさ晴らしをしたい、という理由から、極端な投稿をする人がいます。もしもそれが、脅迫や犯行予告とみなされたらどうなるでしょう？

A.通報により警察が動く

掲示板運営者や読者からの通報で、警察が捜査を開始します。警察は、警備・警戒のほか、投稿者特定も行います。「冗談のつもりだったのに」などの言い訳は全く通用しません。

B.騒ぎが大きくなると

場所が示されれば、周辺地域への迷惑は避けられません。公共機関なら警察の動員も増え、お店なら営業妨害に。発信した言葉による影響などを考えてみることも大切です。

C.こんな投稿を見つけたら

ターゲットが学校なら先生に、友人なら当人に、まずは一報。そして、投稿者ではなく掲示板の運営側に通報します。通報ボタンがあれば押す等、巻き込まれずに知らせる方法を！

解説 ネットやSNSなどへの書き込み、軽く考えないように

気に入らない有名人を名指しで「殺す」と書いたり、「感染したから今からまき散らしに行く」といった投稿等、実行する気など全くない"単なる脅し"や"悪ふざけ"だったとしても、**脅迫めいた書き込みは犯罪とみなされる**可能性があります。学校、駅などへの犯行予告等、地域社会に大きな不安を与えるような投稿も同じです。

軽い気持ちで犯罪まがいの投稿をすると、相手を深く傷つけるだけでなく、投稿者自身の大きな傷になることも。たとえ匿名でも、いつ・どこから・誰が投稿したかは基本的に特定可能。善悪の判断ができなくなるほど冷静さを欠いた心理状態のときは、スマホやネットから一旦離れて気分転換を試みるのが一番の安全策です。

ワンポイントアドバイス

脅迫や犯行予告は、悪ふざけではすまされません。匿名でも発信者が特定できることと発信者の責任について、正しく理解・認識しましょう。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

⑧ 不正アクセスを狙って偽ログイン画面を開設

頼まれてフィッシング画面を作ったら

交際相手のSNSをのぞき見したいとJくんに頼まれて、プログラミングが得意なKくんは**自分の技術を試せると思って偽ログイン画面を作成**しました。

不正アクセス禁止法違反で警察に

パスワード取得による不正アクセスを狙ったものの、通報により発覚。JくんとKくんの2人は、**不正アクセス禁止法[※1]違反の容疑で逮捕・送検**されました。

考えてみよう！

他人のIDやパスワードを不正に手に入れたり、勝手に使ってアクセスしたりすることは違法行為。法律で禁じられている"不正"な行為について、正しく知っていますか？

A.不正アクセスは法律違反

企業のサーバー等への侵入だけでなく、侵入のためのIDやパスワードの不正な取得・保管・要求等も**「不正アクセス禁止法」**に抵触する行為。他人のスマホやSNS等への無断アクセスもダメ！

B.不正指令電磁的記録?!

簡単に言えば、ウイルスのこと。他人の機器に感染させるためにウイルスを作成し、サイトにアップすると、刑法上の**「不正指令電磁的記録作成等の罪[※2]」**に当たることがあります。

C.実力を評価されたいなら

不正行為は、未来の自分を苦しめることに。**プログラミングの技術を活かしたいのなら、みんなの役に立つものや楽しめるものを**作りましょう。きっと、将来のプラスになるはずです。

解説 プログラミング技術は、みんなに役立つことに使うのが鉄則

プログラミングは、エンジニアの育成以外にも論理的思考力も育つと言われますが、**腕試しや他人への自慢など軽い気持ちで技術を悪用したり、迷惑をかける使い方をしたり、面白半分で不正アプリを作ってネットで公開する人**もいます。

正しく使う意思がなければ宝の持ち腐れ。**罪に問われ、家族に迷惑がかかる上、（法令違反の事実がネットに残り）将来を台無しにしてしまう可能性も。**その技術を自分や世の中にプラスに生かすため、**技術と共に規範意識も育んでいきましょう。**

【参考】
令和2年における不正アクセス禁止法違反事件の年代別被疑者数

令和3年3月 総務省報道資料 より

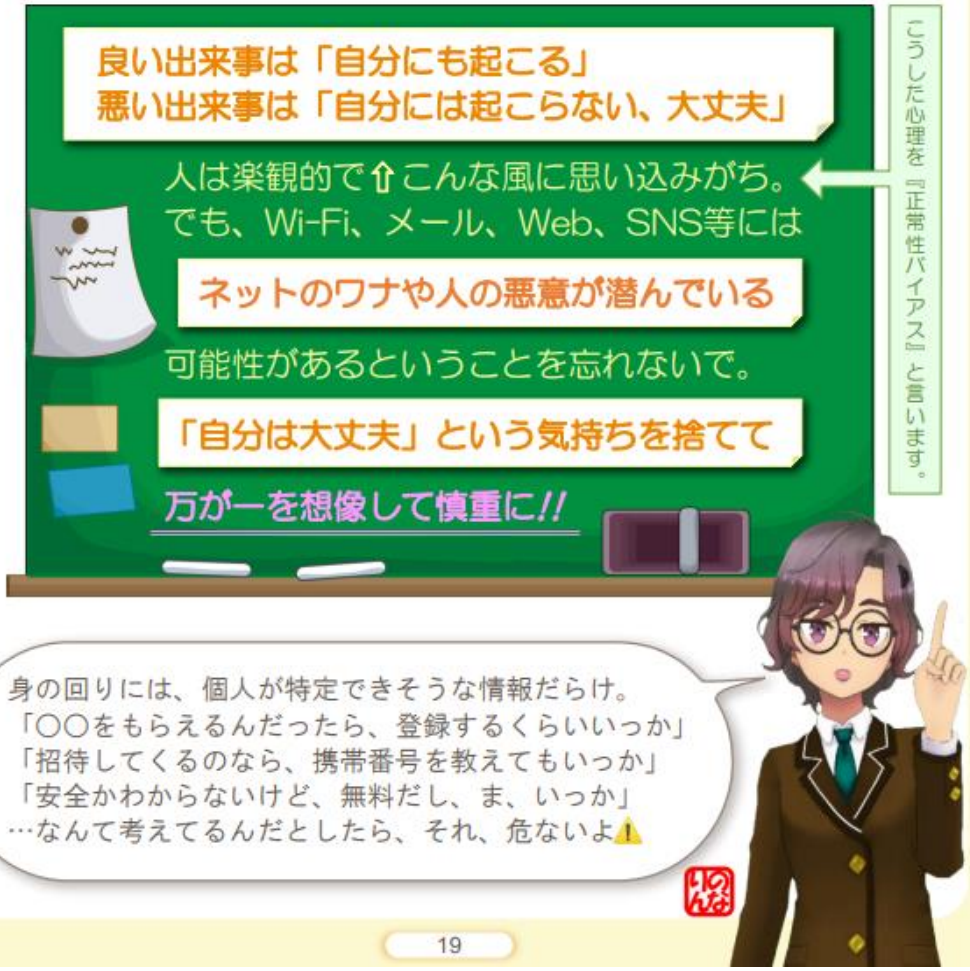
ワンポイントアドバイス

プログラマーやゲームクリエイターは、なりたい職業で常に上位。技術の習得が将来に役立つよう、正しい知識や考え方を身につけましょう。

※1・※2の詳細は 警視庁公式サイトにわかり易く解説されています➡ https://www.keishicho.metro.tokyo.lg.jp/kurashi/cyber/law/

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

個人情報＆プライバシー編
～防ごう！悪用・詐欺被害・特定～



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

❖個人情報＆プライバシー編

⑨ 悪意で設置されたWi-Fiスポットを使用し情報が流出

パスワード不要の無料Wi-Fiを使ったら

Lくんは、近所に**パスワードがなくても無料でWi-Fiに接続できる場所**を発見。安定していて使いやすかったので、ちょくちょくそこでネットを使っていました。

通信内容が盗みとられてしまった

でもそれは、**他人の情報を盗む目的で設置されたWi-Fi**でした。Lくんは通信内容をのぞかれ、大切な個人情報を盗まれてしまったのです。

考えてみよう！

Wi-Fi接続できる場所（スポット）が増えていますが、フリーWi-Fiに自動接続して使う人を狙った悪質なWi-Fiもあります。安全に使うには、何に気をつければよいでしょう？

A.悪意で設置されたWi-Fi

名称を似せたなりすましや悪意の仕掛けなどの危険なWi-Fiは、セキュリティ設定のないものがほとんど。自動接続をオフにして、ネットワークリストで名称・鍵マーク🔒を確認するクセをつけましょう。

B. 個人の情報を守るために

フリーWi-Fi接続中には、個人情報の入力を控えるのが基本。入力しなければならないときは、通信内容を盗まれないように鍵マーク🔒やURLが「https」かなどを事前に必ずチェック！

C.いざ！というときのために※1

緊急災害時は、携帯電話会社の電波が使えなくなることも。自宅・通学路・よく行く場所の近くで信頼できるWi-Fiスポットをいくつか見つけて登録しておけば、慌てずにすみます。

※1：災害時にWi-Fiを無料開放する『00000JAPAN（ファイブゼロジャパン）』が実施されています。利用の注意点もあるので調べてみましょう。

解説 ラッキー！が一転、個人情報の流出や悪用の恐れもある

スマホは、携帯電話事業者の回線（4G/LTE/5Gなど）だけでなく、Wi-Fiスポットを使ってネットに接続することができます。でも、自宅に無線LAN環境が作れるように、Wi-Fiのアクセスポイントは誰にでも設置できます。ネットワーク名称、鍵マーク🔒やWi-Fiステッカー※2等でどのような接続先なのかをしっかり確認しましょう。

出先でパスワード不要のWi-Fiを探す人がいますが、**通信傍受やID・パスワードなどを盗むために設置する人もいる**ことを思い出して！**Wi-Fiの設定が自動接続だと悪意のWi-Fiにつなげてしまう危険が、スマホのデバイス名が本名だと接続時にフルネームが知られてしまう危険が**あるので、設定を見直すことも大切です。

ワンポイントアドバイス

フリーWi-Fiの中には、悪質なものや安全性の低いものがあることも。外出先では自動接続せず、名称やセキュリティなどを必ずチェック！

※2：公共施設や店舗等に貼ってある、Wi-Fiが使えることを示すステッカー。緊急災害時にも役立つので、身近なWi-Fiスポットを調べてみましょう。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

◆個人情報＆プライバシー編

⑩ メールからの誘導によるフィッシング詐欺被害

IDがロックされたというメールが届き

「**アカウント情報確認と再設定のお願い**」メールが**届いた**Mくん。よく使うIDなのでロックされたら困ると、慌ててメールにあったリンク先で手続きをしました。

ポイントと個人情報を盗まれてしまった

その後、アイコンからそのサービスを使おうとしたらアクセス不可。パスワードを再設定してログインすると、**貯まっていたポイントが全て使われていました。**

考えてみよう！

運営会社をかたって安全確認やセキュリティ問題解消を促すメールは増える一方です。ウソを見抜き被害を避けるには、何に気をつけ、どんなことを心がければよいでしょう？

A.疑わしいメールやメッセージ

携帯会社、OS事業者、銀行、ショッピングサイト等の名で届く確認メールは、本物そっくりの入力画面へ誘導し個人情報を盗むことも。慌ててアクセスせず、公式サイトで必ず確認！

B.ニセの対策アプリへ誘導等

セキュリティ上の警鐘を鳴らし、対策アプリ提供サイトのURLを示して不正アプリを導入させる手口も多発！遠隔操作アプリを導入してしまって、盗撮等の被害に遭った人もいます。

C.不審なポップアップ

画面に出た「当たり」や「警告」のメッセージに不用意にアクセスすると、金銭や個人情報を騙し取られたり、ウイルス感染や機器乗っ取り等の被害に。"無視"も危機管理の1つです。

解説 安全をエサに釣る、巧妙な"フィッシングの仕掛け"に要注意

友人を装ったり興味を引くことを示して詐欺サイトへ誘導するワンクリック詐欺もありますが、**企業や行政機関等をかたり、安全性の確保を呼びかけるフィッシングの仕掛け**が増えました。「普段よく利用しているから何かあったら大変！」という人の心理を悪用し、パスワードやカード情報等を盗む手口。メールやメッセージの具体例や対策が各社の公式サイトに掲載されているので、**アクセスの前に確認するか、無視して削除**しましょう。

その他、ファイルを暗号化し解除をネタに金銭を要求する「**ランサム(＝身代金)ウェア**」、**盗撮や犯罪に利用するための遠隔操作ウイルス等の被害も発生しています。OSやセキュリティソフトの更新を忘れず安全な利用環境を！**

ワンポイントアドバイス

セキュリティ対策を行うと共に、日ごろから"用心"と"こまめな更新"を心がければ、突然の警告を不審に感じて、冷静な対応ができます。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

❖個人情報＆プライバシー編

11 入力した個人情報が目的外で利用?!

占いサービスで趣味嗜好を入力したら

よく読む情報サイトにあった無料占いの広告が気になったNさん。**名前・誕生日・趣味嗜好などを答え、結果の返信先としてメールアドレスを登録**しました。

大量の広告メールが届くようになった

その後、Nさんのスマホには占い結果以外にも**大量の広告メールが届くようになりました**。その内容は、占いの時に入力した好みに合ったものばかりでした。

考えてみよう！

消費者教育

占いに限らず、アンケートに答えるとポイントなどがもらえるキャンペーンもあります。"個人情報やプライベートな情報"の入力を求められた際に意識しておきたいことは？

A.収集した情報で稼ぐ会社も

好みの情報なら誰でも興味を示すため、個人の趣味嗜好は貴重な情報。集めた情報を元に商品やサービスの広告メールを送る、配信業者に提供する等が収入源の会社もあります。

B.情報提供先の記述に注意

中には、わかりにくいところに「この情報は関連会社と共有する」等と記し、第三者提供する悪質な業者も。サービスを利用するのなら、同意ボタンを押す前に規約や条件に目を通して！

C.大切な情報を提供する前に

メールアドレスを変えれば大量のメール受信は止まりますが、本名・生年月日・住所・学校名などは悪用されても変更は無理。入力した情報がどう使われるか、送信前に再確認を。

解説 個人に関する情報へのアクセス許可や入力欄には要注意

新たなアプリやサービスを利用する際は、評価を読む、友人に聞く、保護者や信頼できる人に見てもらうなど、複数の方法で安全性を確認しましょう。アプリの場合、公式ストアを利用し、**ダウンロード時に表示される「アクセス許可するもの」をチェック**。アプリとは関係ない情報を求めている等の不安があれば中止するのが賢明です。

また、利用登録時には個人に関する情報を入力しますが、**氏名、住所、年齢、性別、メールアドレスなどが無断で、別の目的に使われたり悪質な業者に第三者提供されたりするリスク**もないとは言いきれません。登録情報の利用目的についても、しっかり読んで確認しておくことが大切です。

ワンポイントアドバイス

無料のアプリやサービスは、安全なものばかりではありません。個人に関する情報を求められたときは、しっかり確認するよう心がけましょう。

⑪本事例集では、青少年のインターネット利用の現状を鑑み、「個人に関する情報」も含めて「個人情報」として取り扱っております。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

❖個人情報＆プライバシー編

⑫ 投稿から個人が特定されたことによる被害

おいしい情報をシェアするつもりが

よく行くショッピングタウンでお気に入りのお店を見つけたOさん。親しい人たちに教えてあげようと、**位置情報オフで撮影した写真を投稿**しました。

知らない人に付きまとわれるようになった

その後、誰かに後をつけられていることに気づきました。引き金は、Oさんが投稿した**写真の背景。場所がわかり生活範囲が特定**されてしまいました。

考えてみよう！

ネットにアップした写真や動画で、撮影場所や生活範囲が知られてしまうケースが。事件やトラブルに巻き込まれないために、投稿の際に注意しなければならないことは？

A.高性能・高画質への注意

カメラの性能が高まり、ピースサインで指紋が判別されることもあるとか。電柱・看板の文字が読めたり、瞳に映ったものが見えたり・・・・撮影・投稿にはより一層の注意が必要です。

B.閲覧者を限定した投稿が○

一番の安全策は、プライベートな情報をネットに載せないこと。でも、情報のシェア自体が悪いわけではありません。投稿前によく見直し、非公開設定にして特定の人とだけ共有する等の危機管理を！

C.もしも不安を感じたら

自分のサイトに気になる投稿があった、知らない人に突然名前で呼び止められたなど、不安を感じたときは必ず大人に相談すること。できるだけ、誰かと一緒に行動しましょう。

解説 “こっそり”だけじゃない！時間をかけて徐々に近づくケースも急増

SNSが当たり前の環境で育った子供・若者は、ネットで個人情報を扱う際、慎重さに欠ける傾向があります。そもそも、誰でも見ることができるのがSNSの基本。写真に映りこんだものから、訪れた店や地域など生活範囲が推測できるため注意が必要です。また、事例❷(P8)にもあるように、長期間やりとりを続ければ初期の警戒心は段々薄れ、信頼感が生まれ、プライベートなことまで話すようになるのを見込んで近づいてくる人もいます。投稿・やりとりの先にある、脅迫・ストーカー・誘い出し・投資詐欺などの被害の可能性を忘れてはいけません。**「個人が特定できるもの・コトを公開しない」「非公開や短時間で消える場合でも投稿前にチェック」**と共に、**「ネットだけの友達には警戒を緩めず個人的な話は控え、少しでも気になったら距離を置く」**ことを心に留めて。

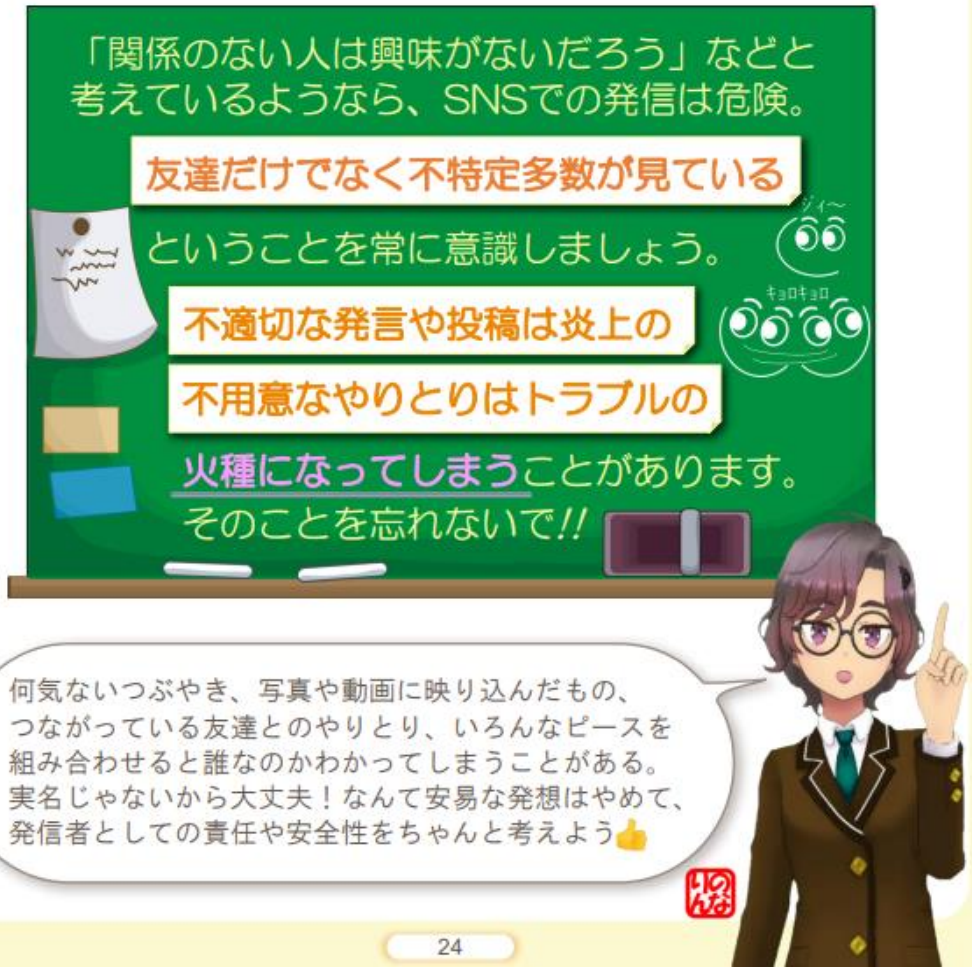
ワンポイントアドバイス

コミュニケーション系アプリの多くは、閲覧できる人の設定が可能。公開範囲を絞り、悪意で近づいてくる人に個人情報が伝わらない工夫を。

※ネット上にアップした・された情報で困ったことが起きたら**『違法・有害情報相談センター』**もご利用ください。➔ https://www.ihaho.jp/

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

情報発信編
～被害者にも加害者にもならないために～



24

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

⑬ 悪ふざけなどの不適切な投稿

線路に下りて撮った写真をアップし

Pさん、Qくん、Rくんの3人は、学校の帰りに制服のまま**線路に立ち入り、大はしゃぎで写真を撮影**。仲間に見せようと、SNSにアップしました。

警察に通報されて学校にも抗議が殺到

あっという間に特定されて学校名や名前が晒され、警察に通報が。**鉄道営業法違反等の罪で家裁に送致**され、学校には抗議の電話やメッセージが…

考えてみよう！

身内だけに見せるつもりが拡散され、大炎上することもある不適切な写真や動画。度を越した悪ふざけや悪意の投稿は、どうしたらなくなるでしょう？

A.やろうという子がいたら

ルール・モラル違反は厳禁！この場合、線路は感電死する恐れもあって危険だし、「内輪しか見ない」という考えも甘い。誘いにはのらず、ダメなものはダメ！と注意して止めましょう。

B.投稿を見つけたら

まずは自分が拡散しないこと。そして、ネットで広まれば取り返しがつかない大ごとになると気づかせ、公開・非公開を問わず削除させましょう。反省を促し再発を防ぐことも大切です。

C.写真や動画以外の投稿でも…

誰かになりすましたり、ウソやフェイク情報の書き込みなども不適切な投稿です。自ら投稿するのがダメなのはもちろん、面白がって騒いだり拡散したりするのも絶対にやめましょう。

解説 不適切な投稿を探し拡散させて楽しむ人がいる現実

落ち着いて考えれば、やっていいことかどうか判断がつく年齢になっても、そのときのノリや勢いで撮影し、公開してしまうケースが後を絶ちません。アルバイト先で不衛生な動画をアップする若者の行為から、「バイトテロ」という言葉が誕生したほどですが、それらはいずれも**「そもそもやってはいけないこと」**のはず！

写真や動画だけでなく、なりすまし投稿やフェイク情報の書き込みなどもやってはダメ。それらを探し出し、拡散させて晒し者にして楽しむ人もいます。ネットで広まればあっという間に**個人が特定され、罪に問われたり損害賠償請求をされたりすることもあります。いたずら半分でしたことの代償は、恐ろしく大きい**のです。

ワンポイントアドバイス

「デジタルタトゥー」と称されるほど、ネットに刻まれた情報は半永久的に残ります。未来の自分を苦しめることのないよう、正しい利用を！

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

14 コミュニティサイトなどでの未成年によるアプローチ

お小遣い欲しさに投稿したら

※ SJKは「セカンド女子高生（高校2年生）」を指す隠語

お小遣い稼ぎに軽い気持ちで**「パパ活相手募集」のメッセージをSNSに投稿**したSさん。**食事に行くことになり**、家族に黙ってでかけました。

連れて行かれそうになった

食後気分が悪くなり、急に眠くなって‥‥異変に気づいた店員に助けられました。Sさんの**離席中、パパ活相手が睡眠薬を飲み物に入れた**ことが原因でした。

考えてみよう！

あらゆる情報がネットから入って来るため、「欲しいモノ」や「やりたいコト」がいっぱい。でも、安易なお小遣い稼ぎはダメ。欲しい気持ちを上手にコントロールするには？

A.今あるお金で上手に楽しむ	B.一呼吸置いて落ち着こう	C.保護者に相談してみよう
○○さんがドラマで着ていた服やゲームのアイテムが欲しい！話題のスイーツ店やテーマパークにも行きたい！全部はとても無理なのだから、優先順位をつけながらやり繰りを。	情報を得た瞬間に「欲しい」と思うことは、誰にでもあります。もっと情報を！と調べてしまうと、衝動は激しくなる一方です。深追いせず翌日考えるなど、一呼吸置くことが有効です。	コソコソ外出したり、急に服が増えたりすれば、家族も気づきます。まずは保護者に相談を。一時的に借りる、家の手伝いや長期休暇のバイトなど、安全な解決策を一緒に考えましょう。

解説 危険な書き込みは、出会い系から非出会い系へとシフト

デートや食事だけで金銭的支援をしてくれる人との交際活動を「パパ活（ママ活）」と呼び、**援助交際よりも軽い気持ちで相手を募る**人がいます。投稿先が出会い系からSNSなどのコミュニティサイトへと変わり、言い方が「パパ活（ママ活）」や「JKビジネス」に変わっていても、その危険性は援助交際と全く変わりません。

こうした行為は、お金を支払ってもらえる保証がない上、児童買春、薬物投与、誘拐、ストーカー、恐喝などの**犯罪被害にあうケースもあり大変危険**。たとえ「お散歩デート」のように一見害がなさそうなことでも、会ってしまえば何が起きるかわかりません。**自分の身を危険にさらす行為だということを忘れず**、良識ある行動を。

ワンポイントアドバイス

今、欲求をコントロールする力を養えば、これから先の役に立ちます。「欲しい」「やりたい」を並べ優先順位をつけるなど工夫してみましょう。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

⑮ アルバイト応募が招いた犯罪への加担

簡単で高収入なバイトに応募して

Tくんが卒業生のSNSを見ていたら、先輩の知り合いが投稿した**「高額バイト」情報が。連絡してみたら、簡単な仕事で高校生でもOK**とのこと。

荷物を受け取りに行ったら警察官が

指示された家まで行ったものの、怖くなってうろうろしていたら、警察官に職務質問されたTくん。**オレオレ詐欺の片棒を担がされていたことがわかり、警察へ。**

考えてみよう！

消費者教育

SNSに投稿されたアルバイト情報の中には、犯罪の手伝いをさせられるなど、危険なものも潜んでいます。怪しげな情報に騙されないために、気をつけたいことは？

A.ハッシュタグだらけの募集

「#裏バイト」「#高額バイト」等のハッシュタグがいっぱい並ぶ投稿は、誰がどう見ても怪しい。雇用主や仕事内容の記載がなければ無視するのが一番。興味を持つのは危険です。

B.好条件でも飛びつかない

好条件をエサに接触を待つ、勧誘目的で友達申請をする等、悪意の仕掛けはさまざま。
友人・知人が発信した情報でも、また聞きや再投稿の可能性が。安易な連絡は絶対にやめて！

C.将来を台無しにしないで！

詐欺の受け子等は、使い捨て。見つかって逮捕されることや、犯人グループとトラブルになるケースも。手っ取り早く稼ぎたい、スリルを味わいたいという気持ちで罪を犯すことのないように。

解説 オレオレ詐欺など特殊詐欺の検挙人員のうち約2割が少年

警察庁『令和2年における特殊詐欺の認知・検挙状況等について』によれば、特殊詐欺での少年の検挙人員は491人（全体の18.7%）。その約8割が被害者からお金等を受け取る「受け子」で、受け子の5人に1人が少年です。

受け子の報酬は中高生にはかなりの高額かもしれませんが、詐欺グループにとっては、だまし盗った金額のごく一部にすぎません。**捕まるリスクが高い使い捨て要員として、都合よく利用されている**のが現実です。

中には、自宅を知られ、家族への危害を恐れて抜け出せなくなってしまったケースもあるそうです。**犯罪者となって将来を台無しにするようなことにならないよう**、報道記事などを事例にして話し合ってみましょう。

ワンポイントアドバイス

どんなに心が動いても、「簡単で高収入なバイトなんてない」ことや、「犯罪に加担すれば捕まってしまう」という現実から目をそらさないで！

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

16 SNS等での誹謗中傷による慰謝料請求

有名人の悪口を再投稿・拡散したら

テレビやネットでの言動が**気に入らない有名人の悪口を見つけて再投稿し拡散させた**U君。悪口や嫌がらせ投稿はどんどんネットに広まっていき…

発信者として特定され慰謝料請求

虚偽の投稿内容により名誉を傷つけられたとして、最初の投稿者だけでなく再投稿・拡散したU君も**訴えられ、慰謝料などを請求されてしまった。**

「政府広報インターネットテレビ」
併せて見たい事例動画 SNSの誹謗中傷 ～あなたが壊うもの・失うもの～

考えてみよう！

いら立ちを覚えたり、自分の中の正義感が高じたりして、過激な投稿で個人攻撃をする人がいます。こうした加害行為（再投稿※も含まれる）をしないために注意したいことは？

※再投稿：共感したり気に入った見た情報をそのまま投稿して他者に広める行為。サービスにより「リツイート」「リグラム」「リポスト」等と称される。

A.誹謗中傷≠批判意見

ほとんどのSNSには「誹謗中傷禁止」の利用規約があります。相手の人格を否定する言葉や言い回しは、批判ではなく誹謗中傷。その違いを正しく見極め、安易に投稿・再投稿をしないで。

B.匿名性による気のゆるみ

対面や実名では言えないのに、匿名だと言えたり攻撃性が増したりすることも。たとえ匿名でも、投稿の発信者を特定できる仕組みがあり、民事上・刑事上の責任を問われる可能性が…

C.カッとなっても立ち止まって

怒りは人の自然な感情ですが、はけ口にされやすいのがSNS。炎上したり訴えられたりしてから「あんな投稿しなければよかった」と悔やんでも時間は戻せません。書いた勢いで送信しない習慣を！

解説 「目立つ存在なんだから仕方がない」という主張は通用しない

SNS上で、悪意を感じる投稿を見かけることがあります。中には「正義感からやったこと」と主張する人もいるようですが、**"立場"や"事実かどうか"を問わず、人格を否定または攻撃するような投稿は正義ではありません。**

近年、YouTuberやインフルエンサー、事件・事故の関係者ほか、『有名な人』と感じる範囲が広がると共に、主体的に投稿する人以外の"安易に再投稿・拡散する人"も増えています。たくさんの悪口が集まれば、集団攻撃となり人を酷く傷つけます。たとえ相手がどんな人であっても、単に再投稿しただけであっても、**民事上・刑事上（損害賠償請求、名誉毀損罪による罰金、侮辱罪による拘留等）の責任を問われる可能性があります。**このことを肝に銘じて、法律や利用規約等のルールやモラルを意識した、正しい利用を心がけましょう。

ワンポイントアドバイス

誹謗中傷は、再投稿者でも"広めることに加担した"とみなされます。投稿・再投稿する前に必ず「自分が言われたらどう思うか」を考えて！

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

もっと深掘り!

ココロ・カラダ・いのちを守るために知っておきたい対処方法

SNS上で言い争ってしまうと、さらに悪化してしまう可能性もあります。設定を見直す、信頼できる人・窓口に相談する等、冷静に対処しましょう！

炎上投稿に直接参加するのは、ごく限られた一部の人に過ぎないという研究結果（令和元年版 情報通信白書）があることから、「**誹謗中傷は多数意見ではない**」「**世の中の人全てが攻撃しているわけではない**」と考えて身近な人に相談してみましょう。もしも、保護者・先生・友人には相談しづらいと思ったら、専門の窓口を積極的に利用してください。

攻撃しているのはごく一部だとわかっていても人は傷つきます。まずはできることからやってみましょう

その❶ ミュートやブロック等で距離を置く

とりあえず"見えなくする"設定に

よく使われるSNSには、やりとりをコントロールする機能が備わっています。**相手に知られずに投稿を非表示にする機能（ミュート）**をうまく活用しましょう。**つながり自体を断つ機能（ブロック）**もありますから、深く傷つく前に「見えなくする」ことをお勧めします。

また、**返信やコンタクトができる相手を制限できる機能**もあります。それぞれ、名称や操作方法等はサービスやアプリによって異なります。調べて確認しながら使ってみてください。

その❷ 人権侵害情報の削除を依頼

削除依頼の流れ

⓪ 可能な状況であれば、投稿者に削除してほしいと連絡してみる（無理は禁物）

① 該当する投稿のURLやアドレスを控える【画面（＝スクリーンショット）や動画の保存も重要】

② 「通報」「報告」「お問い合せ」など削除依頼等ができるページやメニューを探す

③ フォームに従って必要な選択・入力を行い漏れがないか内容を確認して、送信！

発信者の特定も可能 ミュートやブロック、削除依頼だけでは解決しない場合、匿名の発信者を特定して、損害賠償請求などを行うことも可能です。発信者開示請求を行いたい場合は、弁護士にご相談ください。

その❸ 信頼できる機関に相談する

困ったら、傷ついて辛かったら、1人で悩まず相談を！

電話、メール、各種SNS、Webチャット等を使って、誰にも知られずに相談することができる公的窓口はいろいろあります。**1人で抱え込まず、相談してみましょう。**

- インターネット違法・有害情報相談センター　https://www.ihaho.jp/（総務省支援事業）
- 法務省「インターネット人権相談受付窓口」　https://www.jinken.go.jp/
- 厚生労働省「まもろうよ　こころ」　https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro/

総務省は、「#NoHeartNoSNS（ハートがなければSNSじゃない！）」をスローガンとするインターネット上の誹謗中傷対策の一環として、人気キャラクター『秘密結社 鷹の爪』とコラボした「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」特設サイトを開設しています。（2022年12月までの期間限定公開）

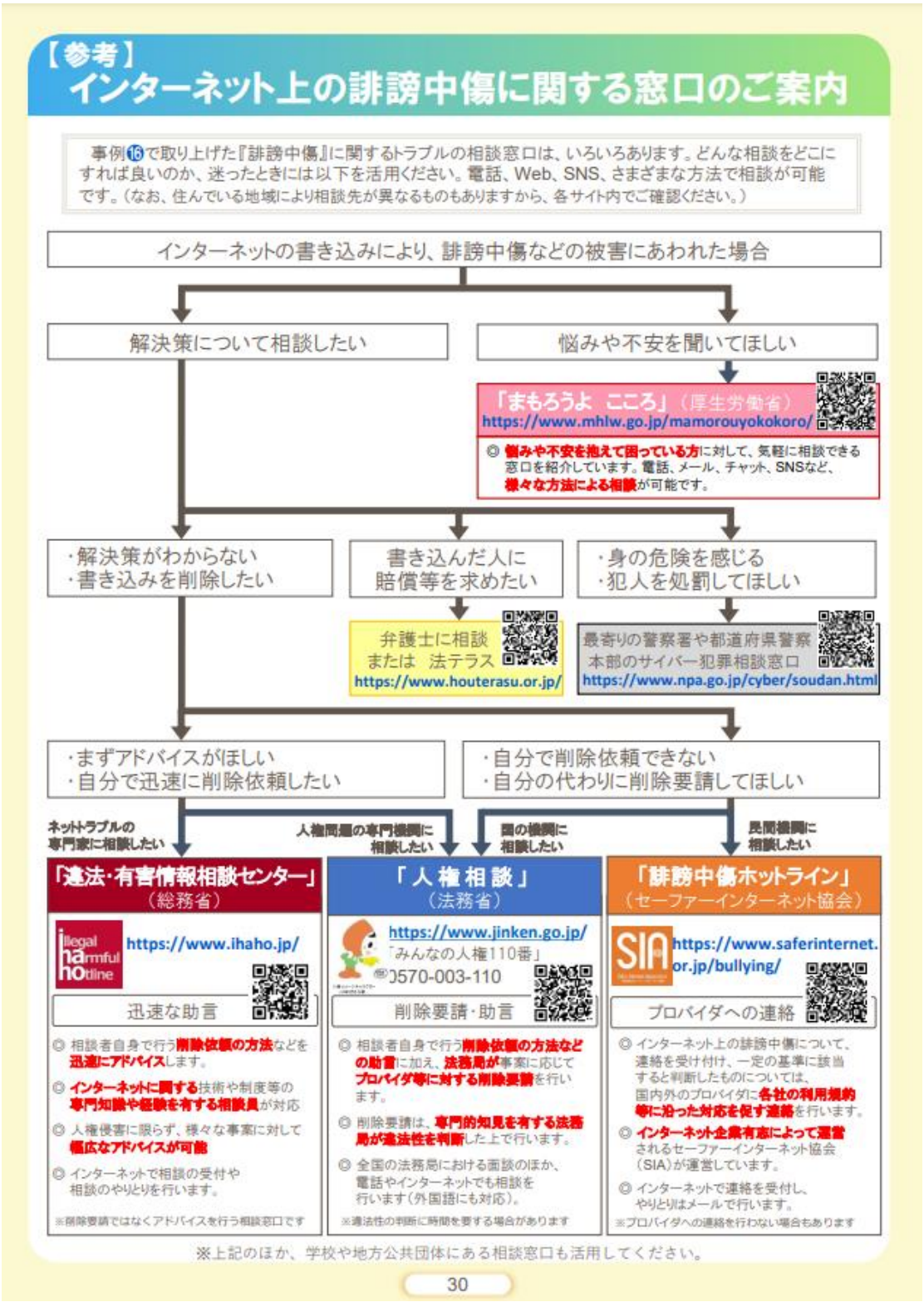
https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/special/noheartnosns/

◉ インターネット上の誹謗中傷への対策 ◉（総務省サイト内／相談フローも掲載）
関連するさまざまな資料や情報へのリンクがまとめられています。併せてご活用ください➤➤➤
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/hiboutyusyou.html

※スマホ等で目にする情報のかたよりについては、特集1で学べます。

自分の相談をどこにすれば良いのか迷ったら、次ページの「相談フロー」で判断してみましょう。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

成年年齢の引下げにあたって学んでおきたいこと

2022年4月より成年年齢が18歳に引き下げられます。これに伴い、若者がひとりで取引を行う機会が増えること等による"消費者トラブルに巻き込まれる危険性"の増大が懸念されています。

現在の児童・生徒は18歳成人の対象。近い将来**消費者トラブルに巻き込まれないよう、デジタルリテラシーだけでなく"消費者としての知識"を今のうちに身につけていくことが一層重要**になっています。

☑サービスの内容や契約の条件をよく確認する　☑自分にとって必要な商品を適切に選んで購入する

など、トラブル防止の基本は生活の中でも日常的に学ぶことができるので、常に心がけておきましょう。

本事例集では、青少年が実際に巻き込まれたインターネットに関連する消費者トラブルの具体例を挙げて、詳しく解説しています。以下の4事例を中心に、学校等で学んでみましょう。

P12 ❹ 他者の権利を侵害する投稿・二次利用・ダウンロード／P13：もっと深掘り!
P16 ❻ フリマなどネットを介した個人間取引によるトラブル
P22 ⓫ 入力した個人情報が目的外で利用?!
P27 ⓯ アルバイト応募が招いた犯罪への加担

「政府広報オンライン特設サイト」

また、**出来ることと共に責任が一気に増え、大人としての自覚を持って行動しなければならない新成人。**人気アニメ『東京リベンジャーズ』とタイアップした「政府広報オンライン特設サイト」で、18歳までに正しく知っておきたい知識をアニメ動画で楽しく学べます。ぜひご覧ください。（期間限定公開：2024年1月6日まで）

電気通信サービスの契約における注意点

さまざまなサービスの中でも、特に**電気通信サービスはその内容が複雑であり、特に注意が必要**です。保護者の再確認としても役に立つので、折に触れ、家族みんなで考えてみましょう。

インターネット回線（光ファイバーやプロバイダ）などの電話勧誘に注意！

契約は口頭でも成立するので、会話に気をつけないと危険。**勧誘が強引だと感じた場合は、はっきりと断りましょう。**また、大手の通信事業者を名乗る違法な勧誘もあるので、有名な事業者名を聞いただけで安心して契約をしないよう、注意しましょう。

利用状況や目的に合った通信サービスを選びましょう

料金や通信速度等の通信サービスの内容は、多種多様です。一見、月額料金が安いように見える場合であっても、一定の条件下でのみ割引される場合もあります。**料金プラン等をよく確認して、自分に合った通信サービスを選びましょう。**

もし間違えて契約してしまった場合等には　～初期契約解除制度～

いわゆるクーリングオフに似た制度として、携帯電話サービス、光回線サービス等の一定範囲の電気通信サービスには、契約書面を受領後等を初日とする**8日間が経過するまでは、利用者の都合で契約を解除できる『初期契約解除制度』があります。**

「おかしいな」「困った」「だまされた」と思ったら、迷わず、すぐに相談しましょう！

消費者ホットライン 188（いやや）　または　**最寄りの警察へ**

※最寄りの消費生活相談窓口へご案内します

▶なお、消費者庁が運営する**『「18歳から大人」特設ページ』**や**『消費者教育ポータルサイト』**には、教材や講座などが満載。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

小中高生のICT利活用

GIGAスクール構想

未来を創るみなさんにとって、ICTは鉛筆やノートと並び欠かせないものです。しかし、日本の学校におけるICT活用状況は、世界から大きく遅れていました。そこで、令和時代における学校のスタンダードとして、学校でのICT活用が当たり前である社会を作るために『GIGAスクール構想』が推進されています。

『GIGAスクール構想』のもとで、1人1台のタブレットなどを活用し、

- ☑ 世界中とつながって、いろいろな人たちの意見を聞くことや考えに触れることができる
- ☑ 写真や音声などを使って、わかりやすく自分の考えを伝えることができる
- ☑ 動画を撮影して、今までは、見ることができなかった実験の途中や結果などを見ることができる

といった新しい学びをすることは、みなさんの可能性を広げてくれるはずです。

学校でもICTを安全安心に活用できるよう、以下のような点を心がけていきましょう！

児童・生徒のみなさんへ

IDやパスワードは自分でしっかり管理しよう！

GIGAスクール用端末は、**1台1台別々のIDとパスワードで管理**されています。忘れたら困ると、紙に書いて貼ったりしていませんか？ 誕生日や出席番号など、他の人が想像できるものにしていませんか？ 友達に教えたりしていませんか？ 年齢に関係なく、**自分の端末とID・パスワードは、自分で守らなければ**なりません。

誰かがあなたのIDとパスワードを使えば、あなたの情報を盗み見たり、あなたになりすまして勝手な発言をしたりできてしまいます。逆に、**勝手に他人のIDやパスワードを使った人は、「不正アクセス禁止法」違反となり、懲役または罰金が科せられる可能性があります。**そんな事態を防ぐためにも、複数の文字や数字を組み合わせて推測困難なパスワードを考え、しっかりと管理しましょう。もちろん、忘れたりしないように！

健康への影響にも気にかけながら利用しよう！

長時間の連続利用や遅い時間の利用は、視力や姿勢、睡眠などに影響すると言われています。30分を超えたら20秒くらい遠くを見て目を休める、夜〇時以降は使わないなど、工夫してみましょう。

スマホやゲームも含め、おうちでインターネットを利用するためのルールを決めよう！

「家ではついダラダラ使ってしまう」という人もいるでしょう。おうちでの使い方に決まりがなければ、**家族で話し合ってルールを考えましょう。**そして、ルールが窮屈になったときは、再び話し合って調整しましょう。

保護者・学校の先生・教育委員会の皆さまへ

ICTの利活用に向け注意すべき項目として、上記児童・生徒向け内容に加え、個人情報保護とクラウド活用、ICTの積極的な利活用等について、学校や教育委員会宛にもチェックリスト形式でお知らせしています。詳しい内容は、以下URLのページに掲載されているPDFファイルからご確認してください。

➡ https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/zyouhou/detail/mext_01350.html
https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/zyouhou/detail/mext_01798.html

子どもがICT機器やインターネットと上手に付き合えるようになるには、大人による適切なサポートが重要です

例えば、類推可能なパスワードを用いていないか確認する、必要に応じてチャットの中身を先生や保護者が一定期間見られるようにする、発達段階に合ったフィルタリングをしっかり設定する等、学校現場や家庭のICT機器等の設定の見直しを行うことが挙げられます。

また、学校や家庭において、どのようにインターネットと関わっていくべきか話し合うことも大切です。自律的に、正しくICT機器やインターネットを使いこなせるようになるにはどうしたらよいか、子どもと一緒に考えてみませんか。

『StuDX Style（スタディーエックス スタイル）』について

1人1台端末の利活用をスタートさせる全国の教育委員会や学校に対する支援活動を展開するため、「すぐにでも」「どの教科でも」「誰でも」活かせる1人1台の活用方法に関する優良事例や対応事例などの情報発信・共有を随時行っているポータルサイトです。 https://www.mext.go.jp/studxstyle/ ➡

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

ツールや設定を利用して年齢に合ったネット利用環境を！

スマホのある生活の中で育ってきたZ世代、ネットで動画を楽しむことが特別ではなく育っているα世代、どちらの世代の子供たちも、保護者世代とはデジタル機器やネットに対する感覚が全く違っています。

成長後に得た道具なら危険を意識することはできますが、**子供たちにとって、スマホ等は本やテレビと同じ“当たり前の道具”で危機感は希薄。使い始めから高校生まで、子供の安全を守るのは大人の役割**です。

スマホを持っていない子供に大人のスマホを貸すのなら

普段大人が使っているスマホを、子供に使わせてあげることはよくあると思います。ただ、**自分のスマホがない子供に貸す場合、多くは年齢が低く、大人用をそのまま渡してしまうのはトラブルの元**。一緒に使うのがベストですが、**渡す前に小学生用フィルタリングを有効にできるよう、保護者のスマホにもフィルタリングの準備を！**

機種変更後の契約切れ端末や中古端末を使わせるなら

保護者の**お下がりや中古の端末を子供用として再利用**する家庭が増えています。家の中でWi-Fiに接続して使わせるのは、スマホを持たせる前の練習としても有効ですが、ともすると**フィルタリング等の“年齢に合わせた環境設定”**を忘れがち。

無料で手軽な**OS事業者提供サービス**（右図）や、パソコンと同じ**フィルタリングサービス（アプリ）**を利用するなど、**使い勝手のよいものを選び安全な環境を設定してから**使わせるようにしましょう。

もちろん、**中古ゲーム機の安全設定も忘れずに！**

OS事業者が提供しているサービス	iOS	Android
子供の機器で設定・操作（対応OS）	スクリーンタイム	デジタル ウェルビーイング Digital Wellbeing
	iOS12以上	Android10以上
保護者の機器から遠隔で設定・調整	ファミリー共有 スクリーンタイムの設定内で『ファミリーのスクリーンタイムを設定』より設定	ファミリー リンク 保護者向けとお子様向けそれぞれのアプリをダウンロードし、アプリ内で設定

● OSのバージョンアップができないほど古い機器については、セキュリティ上の不安もあるので、子供に自由に使わせる際は注意しましょう。

ルールづくりと相談しやすい環境づくりも忘れずに！

どんなルールが適切かは、発達段階、使い方、環境等によりまちまち。学校でも家庭でも話し合って決め、調整しながら守ることが大切です。

大人の感覚と子供の感覚がまるで違うのですから、お互いの考えを知らないと収拾がつきません。**年齢を問わず、約束は話し合いながら一緒に作ること。窮屈になったら守らないのではなく、話し合って再調整**を繰り返しながら、自己管理できる大人を目指しましょう。

大人と子供の歩み寄り３つのポイント

～おとな～	～こども～
☑事情も聞かずに怒らない	➡ ☑素直にちゃんと話す
☑心配しすぎて大騒ぎしない	➡ ☑困ったら相談する
☑何でも勝手に決めない	➡ ☑一緒に決めたことは守る

そして…お互いの意見や話に耳と心を傾けて聴き、お互いの理解を深めて良き相談相手に！

保護者の役割

＊ネットが苦手なら、子供に教えてもらえばいい。
＊人生経験が長いからこそできることもある。

こんな風に考えながら子供を優しく見守り続けましょう

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

スマホの設定、うまく使いこなせていますか？

フィルタリングは青少年を違法・有害情報との不用意な接触から守り、安心・安全にインターネットを利用する手助けをするサービスです。例えるなら、ネットの世界に漂う「見えない危険」から身を守るための"マスク"。冷静さを欠いたアクセスに適度なブレーキをかけるだけでなく、見た目ではわかりづらい悪意の仕掛けがあるサイト等へのアクセスを防いでくれる頼もしいツールです。（SNSに起因する犯罪被害児童の8割以上がフィルタリングを設定していなかったというデータもあります／警察庁調べ）

現在は携帯電話事業者をはじめ各社がフィルタリングサービスを提供しており、**年齢や家庭のルールに応じてカスタマイズすることも可能**です。

18歳未満が使用する端末へのフィルタリング設定は法律上の義務

青少年インターネット環境整備法*では、格安スマホ事業社（MVNO）を含む携帯電話会社とその販売代理店には、新規の携帯電話回線契約時および機種変更・名義変更を伴う携帯電話回線契約の変更・更新時に、次のような義務が課せられています。

青少年確認	フィルタリングの説明	フィルタリング有効化措置
契約締結者または携帯電話端末の使用者が18歳未満かどうか確認する	• 青少年に有害な情報の閲覧による危険 • フィルタリングの必要性とその内容 について保護者又は青少年に説明する	契約とセットで販売される携帯電話端末等について、販売時にフィルタリングソフトウェアやOSの設定を行う

＊青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成21年4月施行／平成30年2月改正法施行）

使用する端末に合ったフィルタリングの選択・設定を！

安全な利用環境づくりの基本は、Webとアプリの両方に正しい設定をすること。スマホやタブレットのOS、契約する携帯電話事業者等によって、利用可能なフィルタリングサービスが異なるので、以下の一覧表を参考にしながら、子供が使用するスマホやタブレットに合ったフィルタリングサービスを使いましょう。
（フィルタリング未設定の機器で利用したい場合は、購入店舗や携帯電話会社にお問い合わせください。）

スマホのOS ＼ 携帯電話事業者 ／ 対象	Android		iOS	
	Web	アプリ	Web	アプリ
ドコモ、KDDI（au）・UQ、ソフトバンク・ワイモバイル	あんしんフィルター※1		あんしんフィルター	スクリーンタイム※2
その他の携帯電話事業者（いわゆる"格安スマホ""格安SIM"の事業者等）	各事業者が提供するフィルタリングサービスもしくは、各種フィルタリングアプリ等※3			

※1 Android 端末の一部の機種では、あんしんフィルターではなく、OSの機能や他のアプリ（例：Google が提供しているファミリー リンク）等を使用する必要があります。購入もしくは機種変更の際にご確認ください。

※2 iPhoneやiPadは、基本的にあんしんフィルター等のフィルタリングアプリで制御できるのはWeb接続のみとなります。アプリに関するコントロールについては、Appleが提供しているスクリーンタイム等を使用する必要があります。

※3 「iフィルター」等のフィルタリングアプリ、もしくはフィルタリング機能が備わっているセキュリティアプリが利用可能。なお、これらアプリは、あんしんフィルターが使えるスマホや契約の切れている古い機器等にも導入・活用できます。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

～フィルタリングや時間管理等で上手にコントロール～

「ペアレンタルコントロール」でできる安全な利用環境づくり

子供の安全のために**保護者がネット利用環境を整えてあげることを「ペアレンタルコントロール」と言い、その代表が「フィルタリング」**です。個別に利用を許可するカスタマイズや、長時間利用を防ぐ時間設定など、**本体設定やアプリでできることはたくさんあります**。目的に応じて柔軟に活用しましょう。（年齢が高くなれば、自分の力で利用をコントロールするためのツールとしても役立ちます）

有害なサイト等へのアクセスやアプリの利用を制限したい

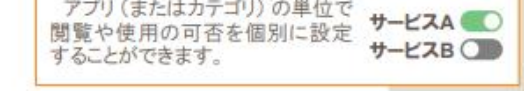
簡単に設定したい → **モード設定を活用しましょう。**（以下のカテゴリ名は一例です）

フィルタリングサービスやアプリには、「小学生モード」「中学生モード」などの等によるわかりやすい推奨モードが設けられています。設定はそれらを選択するだけ。対象年齢に沿ったある程度のインターネット安全利用環境が整います。

小学生	中学生	高校生	高校生＋
ファミリーゲーム	ファミリーゲーム	ファミリーゲーム	ファミリーゲーム
一般ゲームなど	一般ゲームなど	一般ゲームなど	一般ゲームなど
態賓など	態賓など	態賓など	態賓など
SNSなど	SNSなど	SNSなど	SNSなど
出会いなど	出会いなど	出会いなど	出会いなど

キメ細かく設定したい → **カスタマイズ機能を活用しましょう。**

アプリ（またはカテゴリ）の単位で閲覧や使用の可否を個別に設定することができます。



iOSのアプリ制限等では、学年ではなく年齢区分（4+、9+等）で設定する場合があります。

年齢区分の「数字+」は「○歳以上」を表しています。

うちの子は小4だから 9+ ネ♪

中学生は 12+ か！

「長時間利用」を防ぎたい

利用時間設定で、スマホやアプリ等が利用できる時間（長さ）や時間帯を設定することができます。

課金や位置情報ほか

サービスやアプリによって様々な設定があります。目的に合わせて活用しましょう。

組み合わせるとこのような使い方ができます！

スマホを使い始めたばかり。安全な環境を保ちつつ、家族との連絡用のSNSだけは使いたい！

まずは、年齢に合った（または年齢より低い）モードを選択して多めに制限をかけます。そしてカスタマイズ（個別設定）機能で保護者が特定のSNSのみ使用許可をする方法がお勧めです。

基本は自由に利用しつつゲームの利用時間だけはしっかりコントロールしたい！

高校生モード等、高めの対象年齢のモードを選択した上で、利用時間を設定できる機能を使う方法がお勧めです。

利用時間や課金等について家庭のルールを設けて上手な活用を身につけたい！

話し合ってルールを決めたら、目につくところに掲げ、各種設定や調整ツール※4を活用する方法がお勧めです。レポート機能で使い方の見直しなどもできます。

※4 何にどれくらい利用したかの確認や、利用時間のコントロール等が可能です。

デジタル ウェルビーイング Digital Wellbeing［Android10以上］

スクリーンタイム［iOS12以上］

保護者に代わり子供のネット利用を見守る!!

スマホだけでなく、ゲーム機やタブレット、子供に貸すことがある大人用のスマホやおさがりの機器等にも、ペアレンタルコントロールを忘れずに！

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

最後に… 急増するVDT※利用時間→VDT症候群などが心配？
カラダへの影響を考えて使い方を工夫しよう！

※VDT：Visual Display Terminalsの頭文字で、ディスプレイを持つ画面表示装置のこと。健康診断等でも使われる言葉なので覚えておくと役立ちます。

三密の回避に加え、GIGAスクール（詳細：P32）用の端末が一人一台配布されて日々の学習でも画面を見る時間が増えました。長時間利用を心配する声は日に日に高まっていますが、単に利用時間の長さだけで状況を判断してはいけません。毎日、どんな内容を、どんな風に使っているかを把握することが、判断や対策の鍵となります。

利用を制限する引き算より、不足を補う足し算を心がける

長時間のVDT利用に関しては、子供たちの発達や成長を見守っている保護者や教職員のみなさんから、さまざまな心配事（たとえば、ストレートネック、スマホ巻き肩、スマホ老眼、エコノミークラス症候群、ブルーライトや睡眠不足による影響など）が寄せられています。

実は、「**余分にしすぎていること」よりも「足りていないこと」のほうが問題**。頑張って利用時間を減らしても、不足を補わなければ意味がありません。そこで、次のように考え方をシフトチェンジしてみませんか？

- スマホを触っている時間が多すぎる ➡ **リアルな世界との触れ合いが不足している**
  - 対策 友人や家族などと話す・一緒に何かをする時間を増やす、動植物を育てる・面倒をみる
- 気づくとSNSやゲームをしている ➡ **勉強時間や睡眠時間が不足している**
  - 対策 学びの時間を増やす（オンライン学習を含めても良い）、寝る時間をちゃんと確保する

- 長時間、ごく近距離で小さな画面を見続けている ➡ **目を休める時間が不足している**
  - 対策 遠くを見る時間を足す、まめに画面から目を離す、眼精疲労回復のためにたくさん寝る
- 座ったままなど、ずっと同じ姿勢でいる ➡ **体勢を変えたり動いたりすることが不足している**
  - 対策 トイレに立つついでに軽く運動する、カラダを動かすゲームをする、気分転換に外出する

利用時間を自らコントロールする力を身につけることはモチロン大切ですが、それは大人でもなかなか難しいこと。ましてや、学習にも利用する子供たち、無理な我慢や節制を強いるより、**何が足りていないかを見つけ、それを補うことに力を入れる**ほうが取り組みやすいはずです。1日は24時間しかないのですから、不足がちなことをやろうとすれば、自然と他の時間が減っていきます。まずは、**どんな使い方をしているか親子で話し合いながら「足りていないこと」を一緒に考え**、できる補充から始めてみましょう！

ネットを介したコミュニケーションには限界があるから

「人と人との触れ合いは、人が生きていくためには必須」とも言われ、人との触れ合いが減って精神的なバランスがうまく保てなくなる人もいるようです。人とのつながりをSNSに求めることもできますが、「中にはイライラを発散するような人もいるし、余計なストレスが増えてしまうこともある」という声も。**不特定多数の文字中心のコミュニケーションには、リアルな触れ合いの代わりとしての限界がある**のです。

おおぜいが集まるリアルな場では、初めて会った人とも知り合いになれたり、話したい人だけに耳打ちをしたり、公にはできない話題をヒソヒソ話すこともできますが、オンラインミーティングでは、そんな人間らしいコミュニケーションはなかなか難しく、中途半端なモヤモヤ感が残りがち。また、**人との交流の欠如により社交不安が生まれると、ネット依存傾向が強まる可能性がある**という調査結果もあるようです。

5G時代となり、VRの発達などで自宅に居ながら接客をしたり受けたりすることができるようになりました。メリットが多い映像と音声によるコミュニケーションであったとしても、**目の前にいないことのリスクや不安はなくなりません。たとえマスクをつけたままでも、同じ場所にいるほうが安心**なのです💘

こんな時期だからリアルな人との触れ合いを大切にして、心身の健康維持を！

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2021年度総務省調査研究

「青少年のインターネット利用におけるトラブル事例等に関する調査研究」

発行者　総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政第一課
情報流通行政局 情報流通振興課 情報活用支援室
〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2

請負者　一般社団法人 安心ネットづくり促進協議会
〒104-0031 東京都中央区新富2-4-5 ニュー新富ビル4階

監　修　尾花 紀子 ネット教育アナリスト
『インターネットトラブル事例集』有識者会議

※ "のなりん"は、一般社団法人 安心ネットづくり促進協議会がREALITY株式会社から許諾を得て使用しているアバターです。
©REALITY/安心協

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄32： 美國提醒年輕人更容易遭受電信詐騙並提供防詐騙資源

Older - but Wiser - Telecom Consumers

Español | 한국어 | 繁體中文 | Tagalog | Tiếng việt

Just in time for Older Americans Month, one new study found that older adults are spending just as much time on their smartphones as their younger counterparts. Meanwhile, a separate study reports that younger adults, and especially young men, are more likely than their elders to fall victim to phone scams.

In a May 6 post for Forbes.com, writer Nicole Fisher explored recent research on smartphone usage among "Baby Boomers" (those born between 1946 and 1964) and "Millennials" (born between 1981 and 1995). Both generations were found to spend about five hours a day on their smartphones, with usage patterns differing by degree in areas such as texting vs. emailing.

When it comes to avoiding phone scams, Boomers seem more savvy than their younger counterparts. In a separate Harris poll, published a few weeks earlier by the app developer True Caller, men ages 18-34 were identified as "most likely to fall victim and lose money to a phone scam," while older Americans aged 65 and over were found to be the least susceptible overall.

That's encouraging news for older Americans, but don't expect the scammers to quit. There are any number of ways for malicious callers to target these and other demographics with scam scripts designed to steal money or valuable personal information that can be sold for fraudulent use.

We have several web resources to help you fight back:

- FCC Consumer Help Center: To learn more about recent scam calls, browse our consumer guides or file a complaint with the FCC.
- The robocalls consumer guide, includes helpful tips for avoiding illegal robocalls, with links to call blocking apps and services.
- The spoofing consumer guide has additional tips related specifically to caller ID spoofing, and includes an animated video that explains what you should watch out for and what actions you can take to avoid being scammed.

Alternate Format Requests

People with print disabilities may request braille, large print, or screen reader friendly versions of this article via the email form at fcc504@fcc.gov. For audio and other access, use the "Explore Accessibility Options" link.

Consumer Help Center

Learn about consumer issues - visit the FCC's Consumer Help Center at fcc.gov/consumers.

File a Complaint with the FCC

File Your Complaint

Visit our Consumer Complaint Center at consumercomplaints.fcc.gov to file a complaint or tell us your story.

Consumer Help Center

For Consumers

- Help Center Overview
- Consumer Complaint Center
- Disability Rights
- Headlines
- Social Media

Affordable Connectivity

The Affordable Connectivity Program helps students in eligible households get home internet access that is critically important for success. Learn more about ACP in our back to school tips.

Find out if your household qualifies for ACP and how you can enroll in the program: Visit AffordableConnectivity.gov.

More About ACP

- **Consumer FAQ**: Learn about eligibility requirements; how to apply.
- **Internet Providers**: Find participating providers in your state.

Video

- Overview | Chairwoman | español | ASL

Coming Soon

- **Outreach Grants**: Notice of Funding Opportunity to be announced this fall. Get more information.
- **Pilot Programs**: Your Home, Your Internet and ACP Navigator will help with ACP enrollment. Learn more.

After Storms, Beware Scams

Natural disasters and severe weather can create opportunities for fraud in their wake. Scammers use phone, text, mail, email, and even go door to door to target residents of affected areas following hurricanes and damaging storms.

- Scam Charities Take Your Money and Run
- Tips to Prepare for Communicating During Emergencies

Tras las Tormentas: Cuídese de las Estafas

Las catástrofes naturales y las condiciones climáticas severas pueden crear oportunidades para que surjan los fraudes. Los estafadores usan el teléfono, los mensajes de texto, el correo postal, el correo electrónico, e incluso van puerta a puerta para encontrar residentes de áreas afectadas después de huracanes y tormentas dañinas.

- Algunas 'organizaciones benéficas' tomarán su dinero y saldrán huyendo
- Consejos para Comunicarse Durante Casos de Emergencias

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Stop Unwanted Robocalls and Texts

Español | 한국어 | 繁體中文 | Tagalog | Tiếng Việt

Unwanted calls – including illegal and spoofed robocalls – are the FCC's top consumer complaint and our top consumer protection priority. These include complaints from consumers whose numbers are being spoofed or whose calls are being mistakenly blocked or labeled as a possible scam call by a robocall blocking app or service. The FCC is committed to doing what we can to protect you from these unwelcome situations and is cracking down on illegal calls in a variety of ways:

- Issuing hundreds of millions of dollars in enforcement actions against illegal robocallers.
- Empowering phone companies to block by default illegal or unwanted calls based on reasonable call analytics before the calls reach consumers.
- Allowing consumer options on tools to block calls from any number that doesn't appear on a customer's contact list or other "white list."
- Requiring phone companies to implement caller ID authentication to help reduce illegal spoofing.
- Making consumer complaint data available to enable better call blocking and labeling solutions.

Check out the consumer guide on Call Blocking Tools and Resources, which includes information on many of the call blocking and labeling tools currently available to consumers.

Learn more about FCC Initiatives to Combat Robocalls and Spoofing and download the FCC Report on Robocalls.

FCC Closes Door on International Robocall Scammers

At the May 2022 Open Meeting, the FCC adopted new rules to stop illegal robocalls that originate outside the U.S. from entering American phone networks. (**News Release** - May 20, 2022)

FCC Consumer Video: Don't Hang On, Hang Up! - To watch this video with captions, click "play," then the "CC" icon.

File a complaint with the FCC if you believe you have received an illegal call or text, or if you think you're the victim of a spoofing scam. Click the tabs below for tips, FAQs and resources.

Consumer Tips to Stop Unwanted Robocalls and Avoid Phone Scams

Tip Card

(Download PDF)

- Don't answer calls from unknown numbers. If you answer such a call, hang up immediately.
- You may not be able to tell right away if an incoming call is spoofed. Be aware: Caller ID showing a "local" number does not necessarily mean it is a local caller.
- If you answer the phone and the caller - or a recording - asks you to hit a button to stop getting the calls, you should just hang up. Scammers often use this trick to identify potential targets.
- Do not respond to any questions, especially those that can be answered with "Yes."
- Never give out personal information such as account numbers, Social Security numbers, mother's maiden names, passwords or other identifying information in response to unexpected calls or if you are at all suspicious.
- If you get an inquiry from someone who says they represent a company or a government agency, hang up and call the phone number on your account statement, in the phone book, or on the company's or government agency's website to verify the authenticity of the request. You will usually get a written statement in the mail before you get a phone call from a legitimate source, particularly if the caller is asking for a payment.
- Use caution if you are being pressured for information immediately.
- If you have a voice mail account with your phone service, be sure to set a password for it. Some voicemail services are preset to allow access if you call in from your own phone number. A hacker could spoof your home phone number and gain access to your voice mail if you do not set a password.
- Talk to your phone company about call blocking tools they may have and check into apps that you can download to your mobile device to block unwanted calls.
- If you use robocall-blocking technology already, it often helps to let that company know which numbers are producing unwanted calls so they can help block those calls for you and others.
- To block telemarketing calls, register your number on the Do Not Call List. Legitimate telemarketers consult the list to avoid calling both landline and wireless phone numbers on the list.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

FAQs About Robocalls

Robocalls are calls made with an autodialer or that contain a message made with a prerecorded or artificial voice.

Advances in technology have unfortunately allowed illegal and spoofed robocalls to be made from anywhere in the world and more cheaply and easily than ever before. That's why it's become more of a problem for consumers, and a more difficult problem to solve.

Keep in mind that many robocalls are legal. While we have taken several actions, and continue to work on reducing illegal robocalls, it is a difficult problem that requires complex solutions. The most complex part is identifying the illegal calls in real time to be able to block them without blocking lawful calls.

- **What are the rules for robocalls?**
- **What are the rules for telemarketers calling a wireline home phone?**
- **Are robocalls to wireless phones prohibited?**
- **What types of autodialed calls are permitted under the FCC rules?**
- **What are the rules about robocalls releasing telephone lines?**
- **Are any organizations or individuals exempt from the Do Not Call rules?**
- **Can I opt out of autodialed calls?**
- **Where should I file my unwanted call complaint?**
- **What does the FCC do with consumer complaints?**
- **How can schools get more information about compliance?**

Download the FCC Report on Robocalls (PDF).

Spoofing and Caller ID

Caller ID spoofing is when a caller deliberately falsifies the information transmitted to your caller ID display to disguise their identity. Spoofing is often used as part of an attempt to trick someone into giving away valuable personal information so it can be used in fraudulent activity or sold illegally, but also can be used legitimately, for example, to display the toll-free number for a business.

- **What is neighbor spoofing?**
- **When is spoofing illegal?**
- **What can you do if your number is being spoofed?**
- **What is blocking or labeling?**
- **What are the caller ID rules for telemarketers?**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Political Campaign Robocalls & Robotexts

During election seasons, consumers will likely experience an increase in calls and texts from political campaigns. While campaign calls and texts are exempt from the Do Not Call List requirements, the Telephone Consumer Protection Act contains specific rules they must follow.

In general, robocalls and robotexts to mobile phones require prior consent and calls to landlines are allowed without prior consent. But there are exceptions detailed below.

Political Robocall Restrictions

Political campaign-related autodialed or prerecorded voice calls, including autodialed live calls, autodialed texts, and prerecorded voice messages, are prohibited to cell phones, pagers or other mobile devices without the called party's prior express consent. The same restrictions apply to protected phone lines such as emergency or toll-free lines, or lines serving hospitals or similar facilities.

Political campaign-related autodialed or prerecorded voice calls are permitted when made to landline telephones, even without prior express consent.

All prerecorded voice message calls, campaign-related and otherwise, must include certain identification information:

- The identity of the business, individual, or other entity initiating the call must be clearly stated at the beginning of the prerecorded message.
- If the calling party is a business or corporate entity, the entity's official business name must be stated clearly at the beginning of the message.
- The telephone number of the calling party must be provided, either during or after the message.

Political Robotexts

Robotexts – text messages generated through autodialing – are also considered a type of call and fall under all robocall rules.

As text messages generally go to mobile phones, robotexts require the called party's prior express consent. However, political text messages can be sent without the intended recipient's prior consent if the message's sender does not use autodialing technology to send such texts and instead manually dials them.

Report Unwanted Calls and Texts

If you think you've received a political robocall or text that does not comply with the FCC's rules, you can file an informal complaint with the FCC at fcc.gov/complaints. If you are receiving texts that you didn't ask for, report the sender by forwarding the texts to 7726 (or "SPAM"). Campaigns should also honor opt out requests if you reply "STOP."

Web Resources for Blocking Robocalls

Call blocking is a tool used by phone companies to stop illegal and unwanted calls from reaching your phone. A recent FCC report found that by partnering with third-party analytics companies, providers are able to block billions of unwanted calls to American consumers each year.

Phone companies sometimes block calls connected to suspicious calling patterns proactively for their customers. Many phone companies also enable their customers to block additional unwanted calls by enrolling in a service or installing an app. Consumers can also adjust certain settings on their phone, sign up with a third-party service, or download a third-party app to block suspected unwanted calls.

Depending on your service provider, a blocked call may go straight to your voicemail, you may hear a single ring and get caller ID information from the blocked call, or you may get no notice at all.

Many phone companies are taking advantage of FCC rules that allow consumers to be enrolled automatically in call blocking services, but you can opt-out if you are concerned about missing wanted calls. A number of companies also offer call labeling to help consumers determine which calls they want to answer. Labeling services display categories for potentially unwanted or illegal calls such as "spam" or "scam likely" on the caller ID display.

Contact your phone company to learn more about the blocking and labeling solutions that may be available to protect you from unwanted and illegal calls. There may also be apps you can download for your mobile device – at little or no cost – to block or label potential spam calls. In addition to call-blocking and labeling services, you should also check with your wireless device manufacturer about built-in features you can use to block unwanted calls from specific numbers using your cell phone's settings.

The resources listed below* provide information on many of the call blocking and labeling tools currently available to consumers.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

The National Do Not Call List

The national Do Not Call list protects landline and wireless phone numbers. You can register your numbers on the national Do Not Call list at no cost by calling 1 888 382 1222 (voice) or 1 866 290 4236 (TTY). You must call from the phone number you wish to register. You can also register at donotcall.gov.

Telemarketers must remove your numbers from their call lists and stop calling you within 31 days from the date you register. Your numbers will remain on the list until you remove them or discontinue service – there is no need to re-register numbers.

Under FCC rules, telemarketers calling your home must provide their name along with the name, telephone number, and address where their employer or contractor can be contacted. Telemarketing calls to your home are prohibited before 8 am or after 9 pm, and telemarketers are required to comply immediately with any do not call request you make during a call.

Whether you are on the National Do Not Call Registry or not, tell unwanted callers that you do not consent to the call and to put you on their internal do not call list. Make a record of the caller's number and when you made your request not to be called, and file a complaint with the FCC if the caller does not comply with your request.

FAQs

What is a telephone solicitation?

A telephone solicitation is a telephone call that acts as an advertisement. However, some phone solicitations are permissible under FCC rules, including: calls or messages placed with your express prior permission, by or on behalf of a tax-exempt non-profit organization, or from a person or organization. However, having an established business relationship no longer meets the rules for permissible unsolicited calls to your landline phone. Companies and telemarketers must have your express permission to call.

Are there any other lists I can register my number with?

Yes. Additionally, many states now have statewide do-not-call lists for residents. Contact your state's public service commission or consumer protection office to see if your state has such a list, and to find out how to register your number or numbers. For contact information for your state public service commission, check the government listings or blue pages of your local phone directory.

If I continue to receive such calls, what can I do?

If you receive a telephone solicitation that you think violates any of the FCC rules, you can file a complaint with the FCC. The FCC can issue warning citations and impose fines against companies violating or suspected of violating the do-not-call rules, but does not award individual damages.

Caller ID Spoofing

Español | 한국어 | 繁體中文 | Tagalog | Tiếng Việt

FCC Consumer Video: Don't Hang On, Hang Up! To watch this video with captions, hit play, click on the settings icon, then click "Subtitles/CC" and select from available languages.

What Is Spoofing?

Spoofing is when a caller deliberately falsifies the information transmitted to your caller ID display to disguise their identity. Scammers often use neighbor spoofing so it appears that an incoming call is coming from a local number, or spoof a number from a company or a government agency that you may already know and trust. If you answer, they use scam scripts to try to steal your money or valuable personal information, which can be used in fraudulent activity.

Watch the video and click through the tabs to learn more about spoofing and how to avoid being scammed.

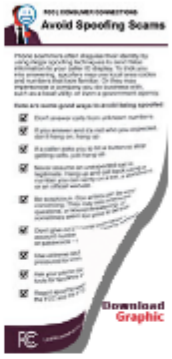
If you think you've been the victim of a spoofing scam, you can file a complaint with the FCC.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

How to Avoid Spoofing | Q&A's

You may not be able to tell right away if an incoming call is spoofed. Be extremely careful about responding to any request for personal identifying information.

Tip Card



- Don't answer calls from unknown numbers. If you answer such a call, hang up immediately.
- If you answer the phone and the caller - or a recording - asks you to hit a button to stop getting the calls, you should just hang up. Scammers often use this trick to identify potential targets.
- Do not respond to any questions, especially those that can be answered with "Yes" or "No."
- Never give out personal information such as account numbers, Social Security numbers, mother's maiden names, passwords or other identifying information in response to unexpected calls or if you are at all suspicious.
- If you get an inquiry from someone who says they represent a company or a government agency, hang up and call the phone number on your account statement, in the phone book, or on the company's or government agency's website to verify the authenticity of the request. You will usually get a written statement in the mail before you get a phone call from a legitimate source, particularly if the caller is asking for a payment.
- Use caution if you are being pressured for information immediately.
- If you have a voice mail account with your phone service, be sure to set a password for it. Some voicemail services are preset to allow access if you call in from your own phone number. A hacker could spoof your home phone number and gain access to your voice mail if you do not set a password.
- Talk to your phone company about call blocking tools and check into apps that you can download to your mobile device. The FCC allows phone companies to block robocalls by default based on reasonable analytics. More information about robocall blocking is available at fcc.gov/robocalls.

Remember to check your voicemail periodically to make sure you aren't missing important calls and to clear out any spam calls that might fill your voicemail box to capacity.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

How to Avoid Spoofing | Q&A's

- **What can you do if your number is being spoofed?**

  If you get calls from people saying your number is showing up on their caller ID, it's likely that your number has been spoofed. We suggest first that you do not answer any calls from unknown numbers, but if you do, explain that your telephone number is being spoofed and that you did not actually make any calls. You can also place a message on your voicemail letting callers know that your number is being spoofed. Usually, scammers switch numbers frequently. It is likely that within hours they will no longer be using your number.

- **What is neighbor spoofing?**

  Robocallers use neighbor spoofing, which displays a phone number similar to your own on your caller ID, to increase the likelihood that you will answer the call. To help combat neighbor spoofing, the FCC is requiring the phone industry to adopt a robust caller ID authentication system.

- **When is spoofing illegal?**

  Under the Truth in Caller ID Act, FCC rules prohibit anyone from transmitting misleading or inaccurate caller ID information with the intent to defraud, cause harm or wrongly obtain anything of value. Anyone who is illegally spoofing can face penalties of up to $10,000 for each violation. However, spoofing is not always illegal. There are legitimate, legal uses for spoofing, like when a doctor calls a patient from her personal mobile phone and displays the office number rather than the personal phone number or a business displays its toll-free call-back number.

- **What is blocking or labeling?**

  If a telephone number is blocked or labeled as a "potential scam" or "spam" on your caller ID, it is possible the number has been spoofed. Several phone companies and app developers offer call-blocking and labeling services that detect whether a call is likely to be fraudulent based on call patterns, consumer complaints or other means.

  The FCC allows phone companies to block robocalls by default based on reasonable analytics. Carriers are also able to offer white list services to consumers. These services would block calls from numbers not on your contact list, or another list you supply. The FCC has encouraged providers who block calls to establish a means for a caller whose number is blocked to contact the provider and remedy the problem. Providers are also encouraged to give consumers information on specific calls being blocked, along with a way for consumers to let them know if a number has been blocked incorrectly.

  You can legally block the transmission of your phone number when you make calls, so your number will appear as "unknown." Doing so is not spoofing.

- **What are the caller ID rules for telemarketers?**

  FCC rules specifically require that a telemarketer:

  - Transmit or display its telephone number or the telephone number on whose behalf the call is being made, and, if possible, its name or the name of the company for which it is selling products or services.
  - Display a telephone number you can call during regular business hours to ask to no longer be called. This rule applies even to companies that already have an established business relationship with you.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄33： 澳洲協助年輕人理解手機契約與購買手機

Phone contracts and buying a mobile phone

For free and confidential legal advice about this topic, please contact us here.

The mobile phone contract is the official record of your agreement with the phone company that says what you and the phone company agree to do and not to do. Phone contracts are 'standard-form contracts' This means that the contract has been prepared by the phone company, and you can't negotiate or change any part of it. Therefore, it is important that you shop around and find the right contract that suits your personal needs. If you're thinking about signing up to a post paid mobile phone plan, you will need to agree to and sign a mobile phone contract. This comes with many responsibilities. These include:

- Paying your monthly bill
- Paying any insurance
- Paying for the handset
- Dealing with things if they go wrong!

Navigate this page

Mobile phone contracts
Exiting a contract
Cancelling a contract
What information should I be given before signing up?
Advertising and mobile phones
What you can do

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Request Details

Please complete the following form and submit your request for FREE legal advice. Alternatively, you can call us on 1800 950 570 (Monday to Friday, from 9am to 5pm (AEST)) or email us at advice@yla.org.au.

Everything you tell us is CONFIDENTIAL. We are not allowed to tell anyone or use your information in any way without your permission.

The state or territory you are asking about *

ACT

First name *

Your first name

Last name *

Your last name

Your date of birth *

16/11/2022

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄34： 有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與未來監理政策建議訪綱

有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與未來監理政策建議訪綱

一、 訪談背景

隨著消費者收視聽習慣轉變，民眾收視行為逐漸轉向Netflix、Disney+等影音串流平台，或是MOD也持續引進各類體育賽事，甚至是貪圖便利使用非法機上盒，導致近年來有線電視收視戶數滑落，過去的傳統傳播方式逐漸式微，掀起民眾一波波剪線潮。

然而，由於COVID-19大流行，我國於去年5月啟動防疫三級警戒，分流上班、線上教學、遠端視訊會議甚至線上購物需求激增，帶動國內整體寬頻上網爆發申裝潮。隨著市場生態改變，業者也開始嘗試拓展其他商機，包括結合推出各式影音與寬頻上網組合方案，希望藉由多元加值服務，提升使用者黏著度。

有線電視產業長期以來一直扮演平台的角色，並結合提供寬頻上網服務，但是隨著其他影音平台崛起和新科技的發達，有線電視業者只能不斷充實內容，或是另尋其他異業合作或加值服務等方式以拓展新客源。期望透過本次訪談，更加瞭解有線電視多系統經營管理業者之經營模式及相關異業合作專案套裝服務契約現況，並就目前所遇之法規障礙提出討論，以研擬目的事業主管機關未來政策參考方向。

二、 相關服務結合契約之現況

(一) 有線電視服務結合寬頻上網服務，除了拓展機上盒應用範圍，提供多元服務體驗外，請分享目前已有之異業合作案例[7]，以及您認為未來有機會合作之產業類型？

[7] 中嘉與高發會攜手合作 讓熟齡族群可以銀髮生活一手控，中時新聞網，2017/6/6，https://www.chinatimes.com/realtimenews/20170606003099-260405?chdtv；凱擘和北醫合作 推出「HealthCare 健康保健室」服務，ETtoday 財經雲，2017/9/15，https://tw.news.yahoo.com/%E5%87%B1%E6%93%98%E6%94%9C%E6%89%8B%E5%8C%97%E

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(二) 關於有線電視結合銷售服務契約，目前簽約模式為何（個別簽約或專案方式簽約）？貴公司是否已於契約中詳細說明服務內容及計費方式；若用戶希望停用其中一部分服務，是否可能影響整份服務契約之服務提供？

(三) 承上，通傳會已公布有線廣播電視服務定型化契約應記載及不得記載事項，請問目前就異業合作服務適用上是否有任何障礙？或意見？

三、 未來的監理政策之建議

(一) 從業者角度，請問若希望在促進結合服務與消費者保護之間取得平衡，您認為法規層面及契約擬定應該有怎樣的考量或規劃方向？

(二) 承 8 月座談會，電信服務定型化契約應記載與不得記載建議草案，與有線廣播電視服務定型化契約應記載及不得記載事項是否有落差？請提供修改意見。

(三) 承上，有業者建議以匯流思維思考結合銷售服務，當跨業合作模式增加，規管界限會越來越模糊後，您是否有其他未來監理政策之建議？

9%86%AB-%E9%A6%96%E5%AE%B6%E6%8E%A8%E9%81%A0%E8%B7%9D%E5%81%A5%E5%BA%B7%E7%85%A7%E8%AD%B7%E6%9C%89%E7%B7%9A%E9%9B%BB%E8%A6%96%E6%A5%AD%E8%80%85-095044353.html、https://www.kbro.com.tw/K01/about-news-detail_6_0_39_281848.html?page=7；台灣大哥大、凱擘大寬頻在台推出 Disney+專屬方案 最多省近 6 萬，聯合新聞網，20221/11/1，https://udn.com/news/story/7087/5885575；中嘉攜 55688 集團讓機上盒變聰明 叫車、清潔一鍵搞定，聯合新聞網，2022/9/26，https://udn.com/news/story/7240/6641645。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄35： 有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與未來監理政策建議訪談會議紀錄（凱擘股份有限公司）

有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與未來監理政策建議—凱擘訪談紀錄

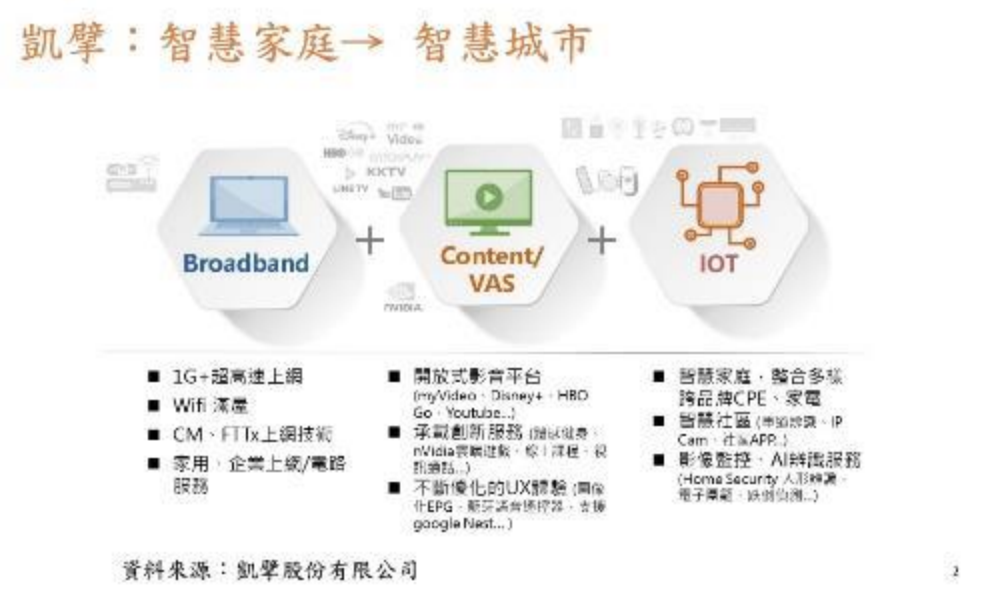
壹、時間：111 年 10 月 18 日（星期二）上午 10:00-11:30

貳、發言重點

一、 相關服務結合契約之現況

(一)凱擘業務從傳統有線電視公司轉變為透過寬頻基礎提供全方位智慧家庭服務，並延伸至智慧社區甚至智慧城市。目前服務樣態包括：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



1. 寬頻：包括 1G 超高速上網、屋內 Wi-Fi 環境（Wi-Fi 滿屋）、相關基礎建設（如企業專網電路出租等）。
2. 連結加值服務（Content/VAS）：透過 Android 系統機上盒與 OTT 合作（如 myVideo、Disney+、HBO GO 等）、其他創新異業合作（如健身、nVidia 雲端遊戲、各縣市教育局合作線上課程等）、優化使用者 UX 體驗（如藍芽語音控制遙控器、Google Nest Mini 支援等）。
3. IoT：語音操控智慧家用電器、與社區大樓管委會合作提供車道辨識、社區監控（IP Cam）、社區 APP（如信件包裹收件通知）、AI 辨識（人形辨識）、居家監控設備等。

(二)有線電視結合銷售服務契約簽約模式

1. 凱擘主要提供寬頻上網及寬頻上網相關加值服務，有線電視視訊服務（有線電視線性頻道），因該業務需取得有線廣播電視法之特許執照，因此用戶簽約主體仍為凱擘所屬各有線

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電視系統台，此外如前述 IoT 服務態樣中的社區 APP 等合作模式，是提供給各系統台在推銷有線電視服務給社區時所附加之優惠服務，故不會與個別用戶簽約；車道辨識服務與 IP Cam 則與社區管委會簽約（B2B）。監控與 AI 辨識服務之合作模式為 B2B，透過店點（如小吃店或商家）簽約，跳脫傳統有線電視家庭用戶概念。

2. 與用戶簽約時會希望用戶同時使用多項服務，為釐清消費者與凱擘(含所屬有線電視系統台)或與合作廠商、第三方合作之法律義務關係，簽約時透過「電子工單」客製化生成所需要的服務及對應之契約類型，並依不同服務類別分別簽訂定型化契約，且在電子工單最前面（裝機單或服務申辦書）列有詳細注意事項說明以及「方案備註」。若單純是有線電視或寬頻上網服務，則由凱擘(含所屬有線電視系統台) 直接提供契約。針對 OTT 服務，凱擘則大多是作為代收代付角色，消費者簽約主體仍是 OTT 業者（以 Netflix 為例，消費者仍須先擁有 Netflix 帳號，只是透過機上盒下載 Netflix APP，凱擘僅作為代收代付業者，以方便消費者繳費）。因此，當使用者停用一部分服務時，將不會影響整份契約服務內容之提供，但原先簽約為優惠方案者，退訂後視為整份優惠不存在，則回歸以原價計費。

3. 電子工單（約 2-3 頁）會記載重要交易條件，包含資費、服務內容、特別約定條款（如專案優惠補助）、注意事項等。電子工單內容會於消費者進線客服時，以及現場安裝時向其說明，並請消費者閱讀理解後自行勾選需要同意事項並簽名。凱擘說明針對工單中之「方案備註」內容，亦屬於契約條款的一部分。

(三)常見消費爭議處理

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1. 實務上最常遇到之消費爭議為解約或方案異動，實務上的作法是將影響消費者權益事項寫在裝機單第一頁方案備註中。且因不同服務契約皆分開簽署，可能無法具體歸類到某一主服務契約中，故建議契約之應記載事項中僅例示性呈現關於違約金或優惠方案解約處理方式即可。

2. 若客戶希望退定套餐方案（有線電視+寬頻上網）其中一項時，客服人員會盡量以仍保有優惠之方式協助處理。惟若是其他異業合作（如 Netflix 方案），因凱擘僅作為代收代付業者，故僅會提供協助聯繫及停止方案收費，若原先方案屬於優惠方案，會依個案處理。

二、 未來的監理政策之建議

(一)電信服務定型化契約應記載與不得記載建議草案建議

1. 有線廣播電視服務應記載與不得記載事項是針對視訊服務內容所作之特別約定，包括頻道總數、繳費方式、節目完整性、頻道位置異動等，故本事項與電信服務本身或其他加值服務類型完全不同。目前有線廣播電視服務應記載與不得記載事項之形式較類似於契約範本，過於詳盡，恐遏止業者服務創新。

2. 針對電信服務定型化契約應記載與不得記載建議草案，由於各電信服務態樣很多，目前建議草案版本針對贈送或試用有要求業者在契約中明確呈現，以及針對綑綁服務需另行約定或是提供商品保固等，建議以框架式基礎規範即可，因不同服務類型樣態差異大，故認同應記載與不得記載事項以框架、大原則式訂定，並建議可以考量新增「優惠利益返還」相關規定。

(二)其他未來監理政策建議

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1. 目前服務銷售已不僅限於有線電視或電信服務，若主管機關或消保處以監理立場規管，可能造成業者在服務創新方面窒礙難行，故建議應記載及不得記載事項以框架式規範即可（如載明服務資費、服務異動、違約條款等）。
2. 實務上電信服務，業者已有相關消費爭議處理機制(如新成立之電信消費爭議處理中心等)，且尚有消保法作為消費者之保障，因此，建議如需訂定電信服務應記載不得記載事項，訂定大原則式之框架即可，不建議鉅細靡遺，以增加業者服務創新可能性。

參、散會（上午 11:30）

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄36： 有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與未來監理政策建議訪談會議紀錄（台灣寬頻通訊顧問股份有限公司）

有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與未來監理政策建議—台灣寬頻訪談紀錄

壹、時間：111 年 10 月 20 日（星期四）下午 2:00-3:20

貳、發言重點

一、 相關服務結合契約之現況

(一)有線電視結合寬頻上網服務為有線電視業者常見結合樣態，而其他異業結合樣態，只要可以透過網際網路提供服務，都是系統業者潛在合作對象。目前市場上常見結合類型：

1. OTT 影音視訊服務（如 Netflix、Dinsey+、Z TV、Friday、MyVideo、HBO GO 等）。
2. 互動式運動平台（如 Move V）、線上遊戲（如 play gaming）等。
3. 寬頻上網服務：以數據傳送為基礎，且系統業者本身即擁有一定數量用戶，故任何種類產品或服務皆可能透過有線電視業者觸發終端用戶服務，而成為與有線電視業者服務結合之態樣。

若要將每一結合態樣都列出，並以定型化契約加以規範，可能會造成契約窒礙難行。

(二)有線電視結合銷售服務契約簽約模式

1. 受管制事業之服務結合:與消費者簽訂之契約若涉及兩家公

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

司異業合作模式,如有線電視及寬頻上網服務皆屬於受管制事業，需分別簽訂定型化契約，因此，當一部契約終止，對於是否會影響完整服務的提供，要視該服務的契約內容而定。實務上如果簽訂兩份個別服務契約，終止一部並不會影響另外一服務；若只簽訂一份服務契約，則要視該契約內容而定。

2. 以 OTT 為例，因 OTT 業者經營規模皆大於國內 MSO 業者，且 OTT 與 MSO 結合大多是只是透過 MSO 業者之機上盒收看節目，故目前普遍做法為消費者分別與 OTT 業者及 MSO 業者簽訂兩份合約。另以結合家戶使用監視器服務為例，異業合作模式為由 TBC 提供網路服務，監視器業者提供監控服務。由於監視器業者經營規模較小，故合作模式係由 TBC 將此服務提供給消費者，並與消費者簽約，後續再分潤。

3. 針對與消費者簽訂之定型化契約，除既有服務之規定外，就結合服務影響消費者權益事項,將於主契約中空白欄位依不同合作產品之特約事項納入對應之服務條款，約 3 至 4 項內容。例如，OTT 服務會特別提醒費用相關規範，如繳費、退費應注意事項，監視器服務則會說明所攝錄之內容 TBC 雲端將不會保存,使用者需自行保存及保護攝錄影像內容之個資保護告知事項等。

(三)常見消費爭議處理

目前實務上爭議較多為優惠利益返還，亦即優惠套裝屬於行銷方式，因此業者提供比一般定價更優惠價格給消費者，為顧及公司利潤，當優惠套裝方案提前解約時，消費者返還優惠利益，回歸原價方案，並非違約金概念。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

二、 未來的監理政策之建議

(一)電信服務定型化契約應記載與不得記載建議草案建議

1. 針對捆綁服務於現有契約中使用「套裝方案」，在定義捆綁服務時，應注意與現有法規中類似詞彙用語定義是否相同，建議可以再考量捆綁服務於定型化契約應記載與不得記載中用語。

2. 為推行無紙化政策，依據有線電視廣播法第 50 條第 1、2 項規定「系統經營者應與訂戶訂立收視、聽服務書面契約。前項書面契約應於給付訂戶之收據背面製作發給之」，實務上定型化契約將列印於訂戶之收據背面，並於每個月提供給消費者，將不利於無紙化推行，因此建議可以納入後續修正考量。另外，關於契約審閱期，亦應考量如何以電子化方式提供給客戶審閱，並作為證明依據。

3. 建議需要釐清「電信服務」之定義，從產業角度觀察，寬頻上網應非屬於公眾通信服務範圍。第二類電信業者可以依電信管理法進行登記，但非強制要求登記始得經營第二類電信之寬頻上網服務，因此建議明確說明寬頻上網服務是否為本草案之涵攝範圍。

4. 由於透過網際網路提供服務之業者都可能是有線電視業者異業合作潛在對象，且不同業者間合作模式差異甚鉅（如金流、平台資訊建置等），故建議應記載與不得記載事項僅做原則性訂定，若條文過於鉅細靡遺將對業者創新造成障礙。

(二)其他未來監理政策建議

MSO 業者與 OTT 業者同樣屬於視訊服務提供，國際上針對 MSO 與 OTT 進行同樣程度規管，我國卻仍將 MSO 業者高度規管。若需把異業合作模式都列出並進行監管，除了監管困難

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

外，監管成本也會提高。因此，建議未來可以降低 MSO 業者規管密度，以及相關異業合作採最低度管制。

參、散會（下午 3:20）

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

附錄37： 有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與未來監理政策建議訪談會議紀錄（中嘉數位股份有限公司）

有線電視多系統經營管理業者相關服務結合契約之現況與未來監理政策建議—中嘉訪談紀錄

壹、時間：111 年 10 月 21 日（星期五）下午 3:00-5:00

貳、發言重點

一、 相關服務結合契約之現況

(一) 寬頻網路異業合作案例

1. 傳統有線電視是由電纜線路、電視螢幕及頻道影音所組成，而目前有線電視與 OTT 服務結合為消費者主要訂閱服務，頻道影音轉為多平台包月的服務。公司及產業行銷策略亦轉為以寬頻網路為主，有線電視逐漸成為次要搭配之「加值服務」。
2. 常見的異業合作如：

(1) 寬頻網路+影音平台

(2) 寬頻網路+遊戲平台

(3) 寬頻網路+音樂平台

(4) 寬頻網路+IoT Smart Home 智慧平台

(5) 寬頻網路+購物（平台）

(6) 寬頻網路+行動網路

而寬頻網路+影音平台與寬頻網路+行動網路則為目前市面上最常見之兩種異業合作模式。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

3. 關於OTT相關建議：

(1) 有線電視逐漸被取代之理由，在於非法 OTT（盜版）及低價4G網路衝擊，造成有線電視退拆潮，使之逐漸居於次要地位，因此三年前中嘉即與遠傳電信合作，將視訊及家用寬頻以贈品方式作為行網銷售誘因。

(2) 針對非法OTT規管，以CATCHPLAY為例，其在新加坡及印尼發展良好的原因，在於政府境管措施，尤其印尼為回教國家會對內容過濾審查。當政府實施境管措施時，合法有線電視業者才有競爭之可能性。

(3) 由於OTT 業者未如有線電視擁有既有之經銷點，故有線電視業者與合法OTT屬於合作關係，並期望透過合作提高用戶黏著度。以Disney+為例，透過集團總經銷，不僅可針對該集團之行網用戶，亦可以透過關係企業搭配銷售。

(二)綑綁/聯合銷售簽約模式

4. 綑綁/聯合銷售模式，以服務而言，是由不同服務提供者提供的兩種服務（如寬頻+有線電視）：

(1) 贈品：綁約期間免費/部分約期免費

(2) 單一價格：雖有單一優惠價格，但帳單仍顯示每項服務之價格

(3) 加價購：用較低價格加購服務（如Disney+）

惟上述方式銷售契約仍為分開的契約。簽約時仍會跳轉到該服務提供方之網站進行簽約，透過中嘉出帳，藉以改善消費者之訂閱便利性，提高客戶黏著度。

5. 申辦多個服務時，契約提供所有申請服務之服務契約，並透

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

過專案或特約條款將特別約定的主要商業條件列出，其他服務契約仍依該服務之契約簽訂。專案條款內容包含如訂閱優惠費用、訂閱期限、退拆之專案費用等。

(三)對於有線廣播電視服務定型化契約應記載及不得紀載事項適用建議

不得記載事項第 2 條關於違約金條款[8]，恐致有線電視業者適用障礙，傳統有線電視套餐規定不得綁約，終止即可能形成違約金，建議不宜針對有線電視業者獨設違約金條款之規定。補充說明，此與優惠利益返還不同。

二、 未來的監理政策之建議

(一)電信服務定型化契約應記載與不得記載建議草案建議

5. 建議釐清契約審閱期如何認定與契約效力，客戶是否在門市當下審閱契約即實現審閱期。有線電視實務上通常是消費者於門市辦理，即會派工安裝。

6. 建議釐清解除權具體如何適用與契約效力。實務上消費者易將審閱期誤認為鑑賞期、試用期概念，並認為有權無償試用該服務，然考量安裝成本等，應釐清解除權如何適用於實務狀況。

(二)其他未來監理政策建議

1. 各行各業皆有聯合/結合銷售情況，建議釐清特別針對電信服務規範之意義，且電信管理法趨於管制鬆綁，則匯流意義與未來結合服務之監管機關，以及電信服務定型化契約應記載與不得記載建議草案適用對象都建議應釐清。

[8] 不得約定沒收甲方所繳付之收視費或甲方違反本契約之違約金。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2. 另外，關於用戶瀏覽非法網站，以致寬頻流量負擔過重，以及前述提到有線電視與非法 OTT 無法競爭（非法 OTT 零成本）情形，建議主管機關未來應考量規範非法 OTT。

參、散會（下午 5:00）

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會