

因應第三代行動通信業務終止 用戶權益保障行動方案

國家通訊傳播委員會

目錄

壹、本案緣由.....	3
貳、計畫目標.....	6
參、3G 業務終止問題分析.....	7
肆、本會因應對策.....	9
伍、業者應辦事項.....	23
陸、本會應辦事項.....	26
柒、消費者應知事項.....	27
捌、對應關係.....	29
玖、時程規劃.....	30

壹、本案緣由

我國的行動通信業務自 85 年電信自由化以來，首先開放數位式低功率無線電話業務、中繼式無線電話業務、行動數據通信業務、無線電叫人業務、行動電話（以下簡稱 2G）業務等 5 項，88 年開放 1900 兆赫數位式低功率無線電話（以下簡稱 PHS）業務，90 年開放第三代行動通信（以下簡稱 3G）業務，96 年開放無線寬頻接取（以下簡稱 WBA）業務，102 年開放行動寬頻（以下簡稱 4G）業務，等一連串之措施，至今，我國已是電信完全自由化之國家。

其中，在 3G 業務方面，90 年釋照作業時，開放 800MHz 及 2100MHz 頻段共 165MHz 之頻寬供 3G 業務使用，該次釋照作業計有中華電信股份有限公司、台灣大哥大股份有限公司、威寶電信股份有限公司、亞太電信股份有限公司與遠傳電信股份有限公司等 5 家公司得標；這 5 家公司中，威寶電信股份有限公司後來被台灣之星移動電信股份有限公司（本會 102 年釋照作業時之得標者，後來並成為行動寬頻業務經營者）合併，合併後台灣之星移動電信股份有限公司並更名為台灣之星電信股份有限公司；而亞太電信股份有限公司後來合併國碁電子股份有限公司（本會 102 年釋照作業時之得標者，後來並成為行動寬頻業務經營者）

亞太電信股份有限公司方面，鑒於其 3G 業務採用之 CDMA 技術相關設備商投注資源愈來愈少，手機供

應商推出新款手機遲緩且消極，已無法滿足用戶需求且不易與同業競爭，在該公司落實保障消費者權益之前提下，為節能減碳及頻譜使用效率之考量，本會已核准該公司於 106 年 12 月 31 日終止 3G 業務，以至於現行 3G 業務經營者為中華電信股份有限公司、台灣大哥大股份有限公司、台灣之星電信股份有限公司與遠傳電信股份有限公司等 4 家公司。

由於 3G 系統兼具提供語音與數據服務，開放後，申辦用戶大量增加，然依據第三代行動通信業務管理規則第 48 條第 1 項規定，3G 業務特許執照有效期間至民國 107 年 12 月 31 日止，屆滿後失其效力。此意謂著，第三代行動通信業務將自 108 年 1 月 1 日起即終止。

為滿足民眾對行動通信服務之需求，因應行動上網數據流量高速成長趨勢，政府早於 102 年開放 700MHz、900MHz 與 1800MHz 頻段上、下行共 270MHz 之頻寬，供 4G 業務使用；104 年再開放 2500 MHz 及 2600 MHz 頻段，共 190MHz 之頻寬，供 4G 業務使用；本（106）年度第 3 度釋出 1800MHz 及 2100MHz 頻段共 150MHz 頻寬，供 4G 業務使用。總計 3 次釋照作業開放 610MHz 頻寬供 4G 業務使用，期透過大量的頻寬釋出，以提供民眾更好更多樣化之行動通訊服務（行動通信業務用戶數趨勢圖程如下圖 1，行動通信業務開放歷程如下圖 2）。

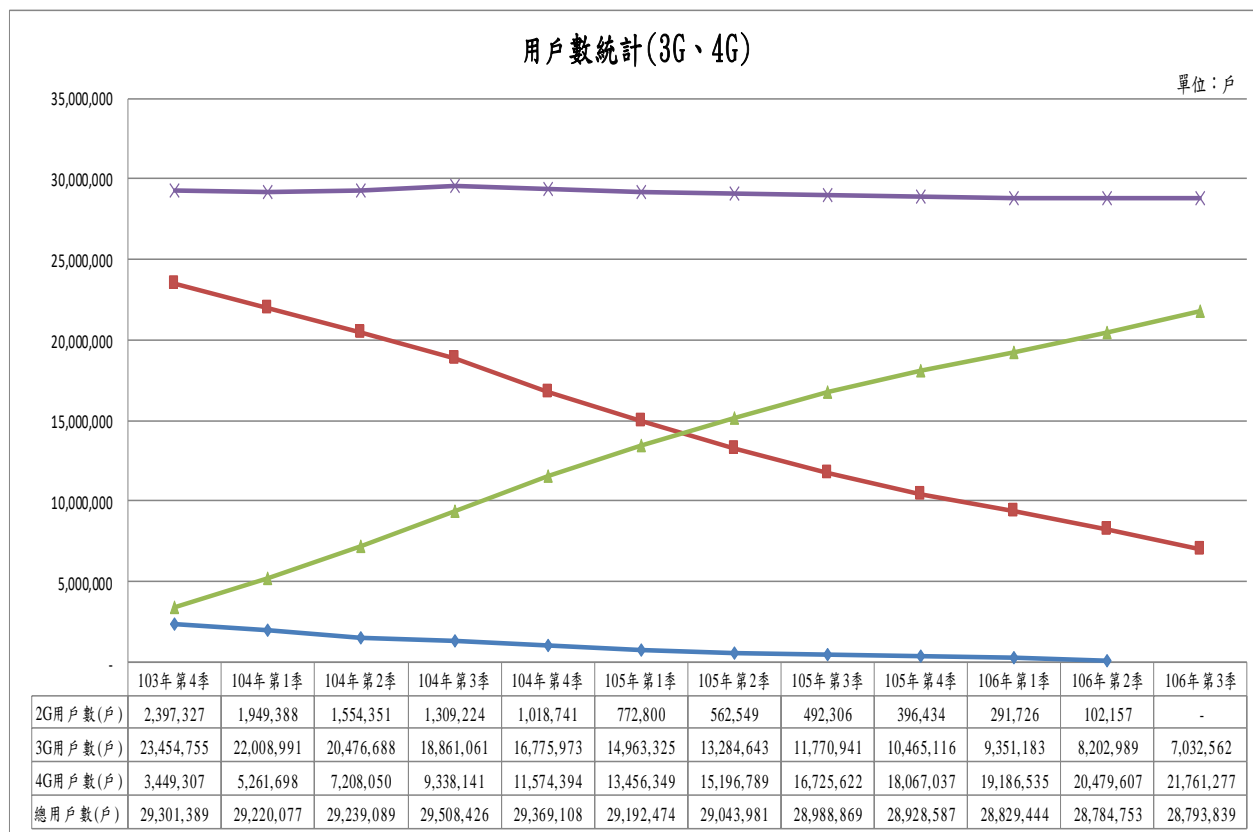


圖 1-3G、4G 近年用戶數趨勢圖

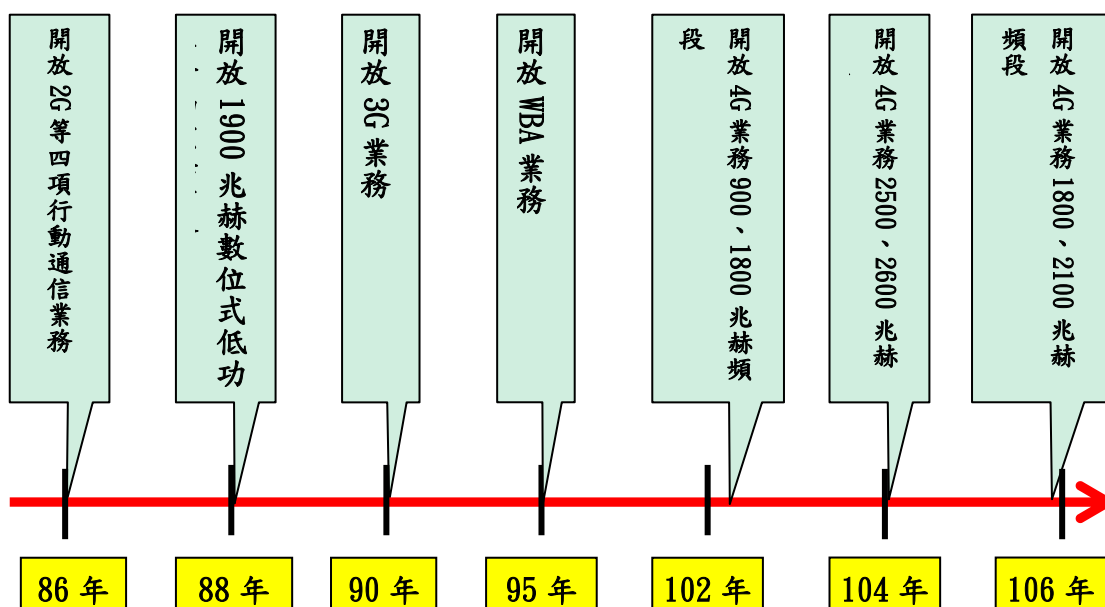


圖 2-行動通信業務開放歷程

在 4G 系統中，由於係建構於 IP 架構下，主要供數據傳輸使用，因此對於語音之傳遞，發展出 4 種技術：

OTT (Over-The-Top , 網路電話 , VoIP)、SVLTE (Simultaneous Voice and LTE) & SGLTE (雙卡雙待手機使用)、CSFB (Circuit Switched Fallback , 普遍為電信業者使用 , 係將語音回退至 3G 電路) 及 VoLTE (Voice over LTE) 等 4 種 , 其中國內電信業者普遍採用之技術為 CSFB , 即透過 3G 網路以傳遞語音 , 考量 VoLTE 服務尚未普及國際漫遊仍有 3G 網路需求 , 此現象於短期間內仍將持續存在 ; 是以 , 本會於行動寬頻業務管理規則中 , 規定得標者或經營者得申請將其自身或其他行動通信網路業務經營者之系統設備 , 移用為其行動寬頻系統之一部 , 亦即業者可將 3G 網路納為 4G 之異質網路 , 以處理 4G 業務中關於語音傳遞之需求。

為使仍是民眾高度依賴之相關服務仍得以繼續提供 , 避免 3G 業務於其法令屆期致服務驟然停止而造成民怨 , 因此 , 如何於 3G 特許執照屆期前 , 在「零衝擊、無爭議」之原則下 , 達成「服務完全移轉」之政策目標 , 將是未來政府、業者及使用者間之重要課題。

貳、計畫目標

截至 106 年 11 月底止 , 3G 用戶數尚有 643 餘人 , 為於 107 年 12 月 31 日 3G 服務終止前達成全體用戶「零衝擊、無爭議」順利移轉之政策目標 , 在各業者以 4G 異質網路提供既有服務前提下 , 3G 用戶只要完成換約作業 , 將原 3G 服務契約更換為 4G 服務契約 , 即可持有原號碼、原手機 , 繼續享有行動電話之便利通訊。期望經由政府及各相關業者在加強政策宣導、便利換約

措施及平順移轉資費銜接等措施下，大幅降低 3G 用戶數，最後在 108 年 1 月 1 日後之緩衝機制的配合下，達成前揭政策目標。

參、3G 業務終止議題分析

- 一、目前各行動通信業者均採 CSFB 方式提供語音服務，本會於 106 年度標售本業務頻段（2100MHz）作為行動寬頻業務使用，經競價結果，各家業者所標得頻段如下：

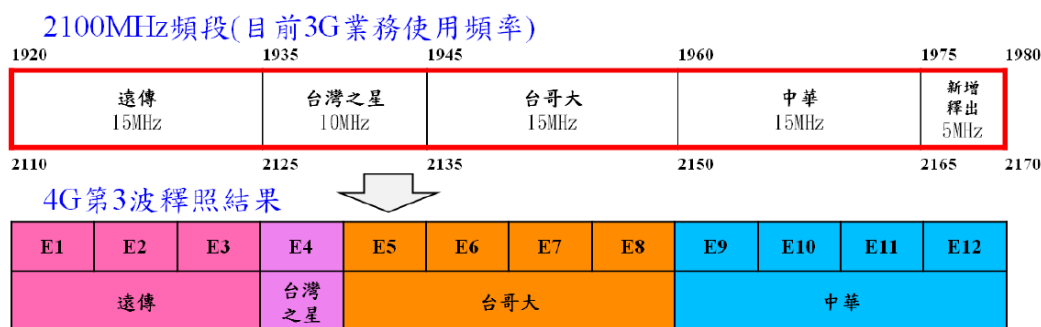


圖 3-106 年度 4G 第 3 波釋照結果

依上圖顯示 4 家業者均標得其原來 3G 業務所使用之頻段，在各家業者仍持續使用其 UMTS 系統並移作 4G 業務異質網路情況下，倘系統無變動，消費者原終端設備仍得透過電波涵蓋享有服務。

- 二、終端設備支援性：考量目前國內 VoLTE 服務尚未普及，3G 業務終止後各業者可採用行動寬頻網路之異質網路繼續提供服務，而各業者行動寬頻網路(及異質網路)可支援之終端設備包括 3G 手機、含 3G 卡槽之雙卡機型號攸關民眾使用權益，相關資訊應予公開。

三、 服務契約之移轉：

- (一) 由於截至 106 年 10 月底止，3G 用戶尚有 673 萬餘戶，如何透過服務契約便利移轉措施，以增進移轉效果，達成前揭政策目標。
- (二) 對於至 3G 終止時，仍未完成契約移轉至 4G 之用戶，如何處置並保障其權益？

四、 用戶態樣：現有 3G 用戶之用戶態樣為何？透過這些用戶態樣之分析，針對不同類型之用戶，採行相應之措施，以達政策目標。

五、 優惠資費：目前 3G 業務兼具提供語音通信服務與數據服務，以現有 3G 經營者所提之資費方案觀之，各經營者均有提供月租費低於新臺幣 200 元之低資費方案（含促銷方案）；而本會前於 102 年開放之 4G 業務，則以提供數據傳輸服務為主，訂價策略以數據傳輸量為主，惟為符合國人通信習慣，另搭配贈送語音通信服務，爰業者應如何提供用戶平順移轉之資費方案，使用戶無縫轉移？

六、 業務宣導：由於至 107 年 12 月 31 日止，3G 業務必須終止，然截至 106 年 11 月 30 日止，尚有 643 萬餘之 3G 用戶，為使社會大眾認知 3G 業務屆時必須終止，也為降低對用戶之衝擊，應有相關宣導措施，建立與用戶之溝通橋樑，進而促進用戶欣然辦理換約移轉服務。

七、 緩衝措施：過去本會於辦理相關行動通信業務終止時

(例如 PHS、WBA 與 2G)，對於該業務終止後尚未申辦轉移之用戶，其原持有門號均保留一定期限，供該等用戶於該期限內持證明文件至各相關業者申辦原門號移轉。

- 八、業者提報業務終止計畫：第三代行動通信業務管理規則第 48 條第 1 項規定：「特許執照之有效期間為自核發日起至民國 107 年 12 月 31 日止，屆滿後失其效力。」，為明確 3G 業務退場及應採取之作為，明定經營者因特許執照屆期終止之監理依據，本會刻正修正第三代行動通信業務管理規則第 79 條之 1 規定，明確要求經營者因特許執照有效期間屆滿而終止其業務之全部時，應於特許執照有效期間屆滿日前三個月檢具業務終止計畫報請主管機關備查，並應於特許執照有效期間屆滿日前一個月通知使用者。
- 九、成立緊急應變小組：於 107 年 12 月 31 日 3G 執照屆期前後 1 個月（107 年 11 月 30 日至 108 年 2 月 1 日），成立應變小組，以因應並處理執照屆期前後相關事宜。
- 十、善後處理措施：針對未能於 12 月 31 日及時移轉之 3G 用戶，請電信業者於適當期間引導該等用戶之話務至各電信業者客服中心或其他處理措施，並要求各業者客服針對不同案件類型分別處理，處理後對案件種類進行分析、統計、建立處理 SOP，以儘速、切實回應用戶需求，引導用戶升級、繼續享有電信服務。

肆、本會因應對策

一、目前各行動通信業者均採 CSFB 方式提供語音服務，按 106 年度 4G 第 3 波釋照結果，4 家 4G 業者均標得其原經營 3G 業務之頻段(2100MHz)：

(一)如持續採用 CSFB 方式以提供語音服務及維持原 UMTS 服務：

- 1、行動寬頻業務管理規則規定，允許得標者或經營者得申請將其自身或其他行動通信網路業務經營者之系統設備，移用為其行動寬頻系統之一部；意即現行各行動通信業者之 3G 系統，均可選擇將其納為 4G 系統之一部，其 3G 系統納為 4G 異質網路一部後，在未來數年仍將持續存在。
- 2、業者所面臨之問題僅於頻率調整，而在調整階段，用戶通訊權益不得受到影響。

(二)既有 3G 業者於得標後，如廢棄其原 3G 系統，改以 VoLTE 方式提供語音服務，或以非 2100MHz 頻段維持 3G 系統而用戶終端無法支援：將用戶終端設備、sim 卡、合約須全面更換

- 1、則其將面臨與過去 2G 業者終止 2G 業務相同情境之問題。
- 2、本會將比照 2G 業務終止模式，保障用戶權益。

(三)鑒於目前國內電信環境、相關終端普及率、國際漫遊需求等考量，VoLTE 服務之推行仍有須克服之障礙，3G 網路及其提供 CSFB 之服務短期內難以

取代，本會未來將行政指導各業者將 3G 異質網路移轉至行動寬頻業務以延續相關服務，並督導其辦理相關事業計畫書變更；同時，各業者亦須向民眾溝通、揭露相關資訊，致力達成用戶感受無縫接軌之目標。

二、終端設備支援性：考量目前國內 VoLTE 服務尚未普及，3G 業務終止後各業者可能採用行動寬頻網路之異質網路暨續提供服務，為保障消費者權益，各業者有必要儘早確立服務提供之方式，並揭露行動寬頻網路(及異質網路)可支援之終端設備(3G 手機、含 3G 卡槽之雙卡機)。

三、服務契約之移轉：

(一) 合約期間逾 3G 執照屆期終止者附加相關負擔：

1、3G 業務執照於 107 年 12 月 31 日屆期，經營者受理合約期間逾 3G 屆期終止日之 3G 方案或無綁約 3G 方案，應依本會 105 年 10 月 19 日第 719 次委員會議決議，明確告知用戶下列事項，並獲用戶同意：

(1) 3G 業務特許執照依法於 107 年 12 月 31 日屆期失效，促銷方案於 3G 業務特許執照屆期後將轉換為行動寬頻業務契約，並請用戶簽署勾選同意轉換後，方能受理該方案。

(2) 轉換後之 4G 業務資費方案內容須優於或等於原 3G 業務資費方案內容。

2、如用戶於 3G 業務合約終止時，不願意繼續使用該等公司之 4G 業務服務，或欲攜碼至其他 4G 業務經營者，則該等公司應以雙方合約終止辦理，用戶依 3G 業務服務契約向該等公司辦理無息退還保證金及溢繳費用之手續，不得收取任何電信費用補貼款(不含終端設備補貼款)或有任何妨礙用戶移出之行為。

(二) 契約終止適用 3G 服務契約第 45 條規定：依 3G 服務契約第 45 條之規定：「(第一項) 甲方如經主管機關撤銷或廢止特許執照時，本契約自動向後失效。...。乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。(第二項) 本業務因特許執照屆期終止時，準用前項規定。(第三項) 甲方取得乙方同意，於本業務特許執照屆期時，本契約變更為行動寬頻業務服務契約，甲方提供乙方優於或等於原資費繼續使用。」

(三) 簡易換約措施：

1、為便利契約移轉作業，本會亦已核定各行動通信業者之 3G 業務營業規章及服務契約相關措施：

(1) 用戶依規定申請 3G 業務服務之資料已登載於行動通信業者之系統資料檔者，用戶得以電話、網路或其他類似方式申請變更 3G 業務服務契約為該公司之 4G 業務服務契約。

(2) 若用戶同意於 3G 業務終止時起，契約變更為

4G 業務服務契約者，行動通信業者得於 3G 業務終止時起，提供用戶優於或等於 3G 業務契約原資費之 4G 業務服務。

- 2、 電信業者應透過業務宣導方式，並搭配提供等於或優於原資費條件之優惠資費方案，且在符合民法關於契約移轉之相關規定下，提出服務契約可快速轉移的方案，以達 3G 用戶無縫移轉至 4G 業務之目標。

(四) 未換約用戶救濟措施：

- 1、 電信業者對於 107 年 12 月 31 日契約未移轉之用戶，應於 108 年 1 月 1 日起保留其原有門號 6 個月作為緩衝措施。
- 2、 對於無意願簽訂新契約之原用戶，可依下列方式終止雙方服務契約：
 - (1) 因業者執照屆期終止無法提供服務，應指定限期內請原用戶寄回意願續約書面通知，如未寄回或表明無移轉意願，雙方於 107 年 12 月 31 日 3G 服務確認終止日，契約終止。
 - (2) 業者應保障用戶原有契約權益不受損。
 - (3) 對於預付型用戶之餘額，電信業者應予清算及適用「電信商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」。

四、 用戶態樣方面：

(一) 態樣分析：由於 3G 系統能夠兼具提供語音服務與數據傳輸，分析 3G 用戶之類型，主要可分為：

1、 一般用戶：使用 3G 系統之語音與數據傳輸功能，作為溝通訊息與傳輸資料使用，此為本業務之主要用戶型態。

2、 企業客戶用戶：

(1) 政府機關用戶：使用於一般業務溝通與數據資料傳輸。

(2) 公用事業用戶：使用於一般業務溝通與分別使用於水情、電力、環境、交通資訊、公車資訊、水電錶及其業務所需等 M2M 服務。

(3) 車機用戶：使用於車輛資訊通報使用。

(4) 物聯網用戶：使用於其他 M2M 服務。

3、 預付卡用戶：依各家第三代行動通信業者營業規章第 47 條第 1 項第 2 款規定：「一般預付卡自開通及每次完成儲值設定日起三至六個月有效，但用戶若於期滿前就該卡再儲值，則尚未使用完畢之餘額可以累積使用。本卡有效期限未屆滿前，儲值金額已使用完畢時，用戶對該卡不再儲值者，該卡門號可使用至有效期限屆滿為止；有效期限屆滿，該卡門號由本公司收回，服務契約即為終止。」；同規章第 47 條第 1 項第 3 款規定：「短效期預付卡自開通日起一至三十日內有效，有效期限屆滿，該卡門號由本公司收回，服務契約即

為終止。」

- 4、 低資費用戶：過去為吸引民眾申辦，5家3G業者均曾提出月租費低於200元之低資費方案，這些用戶對於行動電話之需求，僅止於作為低度且必須之通話服務使用。
- 5、 純通話需求：部分消費者對於行動通信終端設備之使用需求僅止於通話服務，因此，這些消費者對於4G系統之數據傳輸需求並不高。
- 6、 偏鄉用戶：對於偏鄉地區，受限於地理環境與交通上之限制，其資訊及服務取得不易。
- 7、 外籍用戶：非本國人用戶。

(二) 方案規劃：

- 1、 一般用戶：透過各項宣導措施，鼓勵用戶儘早辦理移轉至4G業務。
- 2、 企業客戶用戶：
 - (1) 政府機關用戶：由本會及電信業者分別發函各行政機關，通知3G業務將於107年12月31日終止，請其儘早辦理契約移轉。
 - (2) 公用事業用戶：由本會及電信業者分別發函各公用事業，通知3G業務將於107年12月31日終止，請其儘早辦理契約移轉。
 - (3) 車機用戶：由電信業者通知所屬車機用戶，3G業務將於107年12月31日終止，請其儘早

辦理契約移轉。

- (4) 物聯網用戶：由電信業者通知所屬物聯網用戶，3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早辦理契約移轉。
- 3、數據傳輸用：由電信業者通知所屬用戶，3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早辦理契約移轉。
- 4、預付卡用戶：可比照契約用戶辦理，請業者加強宣導。
- 5、低資費用戶：為加強 3G 用戶轉移至 4G 業務之效果，請 4G 業者研擬加強提出低資費方案，並自 107 年 1 月 1 日起陳報本會，以吸引用戶申辦。
- 6、純通話需求：由於行動寬頻業務管理規則第 45 條第 1 項業已明定，允許得標者或經營者得申請將其自身或其他行動通信網路業務經營者之系統設備，移用為其行動寬頻系統之一部，使得民眾得於 3G 服務終止後，仍能在未更新手機下於其原 3G 基地臺（已移用為 4G 系統之一部）電波涵蓋下，亦能享有行動通信服務，因此，請各行動通信業者加強宣導用戶辦理 3G 轉 4G 之契約變更。
- 7、偏鄉用戶：對於偏鄉地區，受限於地理環境與交通上之限制，於營業規章及服務契約已同意業者

具用戶雙證件前提下，得免臨櫃申辦之簡易移轉措施，電信業者則應對該等其用戶提出適當之宣導與協助移轉措施，並借助在地力量推行。

- 8、外籍用戶：針對非本國人用戶，電信業者應依不同國籍研擬適當宣導及協助移轉措施。

五、優惠資費方面：

- (一)為保障消費者權益，業者應提供相同或相近的資費方案以吸引 3G 用戶移轉至 4G，該項資費方案所提供的服務內容應“等於或優於”原契約所載之服務內容，且其服務內容應分為「語音」、「數據」、「語音加數據」等多元服務型態，以供消費者依其需求選擇適合之服務。
- (二)針對 3G 業務終止後，用戶原終端設備無法支援電信業者 4G 系統者，電信業者自 107 年 1 月 1 日起，於行動電話門號搭配銷售終端設備時，應增加適用手機之配套銷售措施，同時，應於公司網頁揭露相關訊息，及增設該等消費者適用之手機專區（包括適用於業者 4G 系統之傳統按鍵式手機、老人機等），並於各直營門市增加提供該等手機現貨之銷售，以保障其使用行動通信服務之權益。

六、業務宣導方面：

- (一)本會於官網推出 3G 業務終止專區，可連結至各業者同步成立之業務終止專區，並揭露相關資訊與外界溝通。

- (二) 電信業者自 107 年 1 月 1 日起，以書面、簡訊、電子郵件、電話告知等方式通知 3G 用戶，並請該等用戶配合辦理服務契約終止之相關事宜；同時，電信業者應自 107 年 1 月 1 日起運用公司資源、集團資源或集團相關活動有效傳達本案訊息，且同步於公司網頁、門市通路公告、新聞媒體、電子媒體、帳單、簡訊、電子郵件等方式對不特定用戶廣為宣傳，宣導 3G 用戶契約移轉至 4G 業務。
- (三) 本會綜合規劃處、基礎設施事務處、射頻與資源管理處、法律事務處、北、中、南區監理處及本處共同成立 3G 業務終止小組（下轄業務分組、消保分組與宣導分組等 3 個分組），辦理業務終止各項相關事宜。

七、 緩衝措施方面：

- (一) 依據電信號碼管理辦法第 16 條第 1 項第 6 款規定，受移轉使用之用戶號碼除物聯網號碼外，於移轉日無法繼續使用之用戶號碼應保留 6 個月。
- (二) 過去本會於辦理相關行動通信業務終止時（例如 PHS、WBA 與 2G），對於該業務終止後尚未申辦轉移之用戶，其原持有門號均保留一定期限，供該等用戶於該期限內持證明文件至各相關業者申辦原門號移轉。
- (三) 對於 107 年 12 月 31 日執照屆期後，尚未移轉之用戶，將比照過去本會處理 PHS、WBA 與 2G 等業務終止模式，公告該等用戶於業務終止日 6 個月

內，得向各電信公司，申請保留原使用之電信號碼提供 4G 服務。

(四)援例至任一 4G 經營者辦理移轉至特定經營者。

八、業者提報業務終止計畫

(一)第三代行動通信業務管理規則第 48 條第 1 項規定：

「特許執照之有效期間為自核發日起至民國 107 年 12 月 31 日止，屆滿後失其效力。」為明確 3G 業務退場及應採取之作為，明定經營者因特許執照屆期終止之監理依據，本會刻正修正第三代行動通信業務管理規則第 79 條規定，擬明確要求經營者因特許執照有效期間屆滿而終止其業務之全部時，應於特許執照有效期間屆滿日前三個月檢具業務終止計畫報請主管機關備查，並應於特許執照有效期間屆滿日前一個月通知使用者。爰 4 家 3G 業者應提報其 3G 業務終止計畫到會，其內應載明事項如下：

- 1、申請時之使用者數量及至特許執照有效期間屆滿前預計減少之使用者數量。
- 2、供使用者移轉之其他行動通信網路業務資費方案。
- 3、保證金及溢繳費用之退還措施。
- 4、業務終止宣導規劃。
- 5、通知使用者之具體執行作為。

6、 客服應變計畫。

7、 訊號涵蓋率替代措施。

(二) 第三代行動電話業務終止營業流程

1、 申請者執照屆期前應完成事項及流程：

(1) 執照屆期前，申請者應完成前揭業務終止計畫所載各項用戶權益保障措施、號碼繳回及電信管制射頻器材處理，並報本會備查前揭終止計畫。

(2) 用戶權益保障措施：應先確認原用戶有無移轉意願：

甲、 如有，則進行用戶移轉措施；

乙、 如無，則進行確保用戶原契約權益措施。

丙、 經執行確保權益措施後，如用戶經後續協調後同意移轉，則進行用戶移轉措施；如無，則終止 3G 契約。

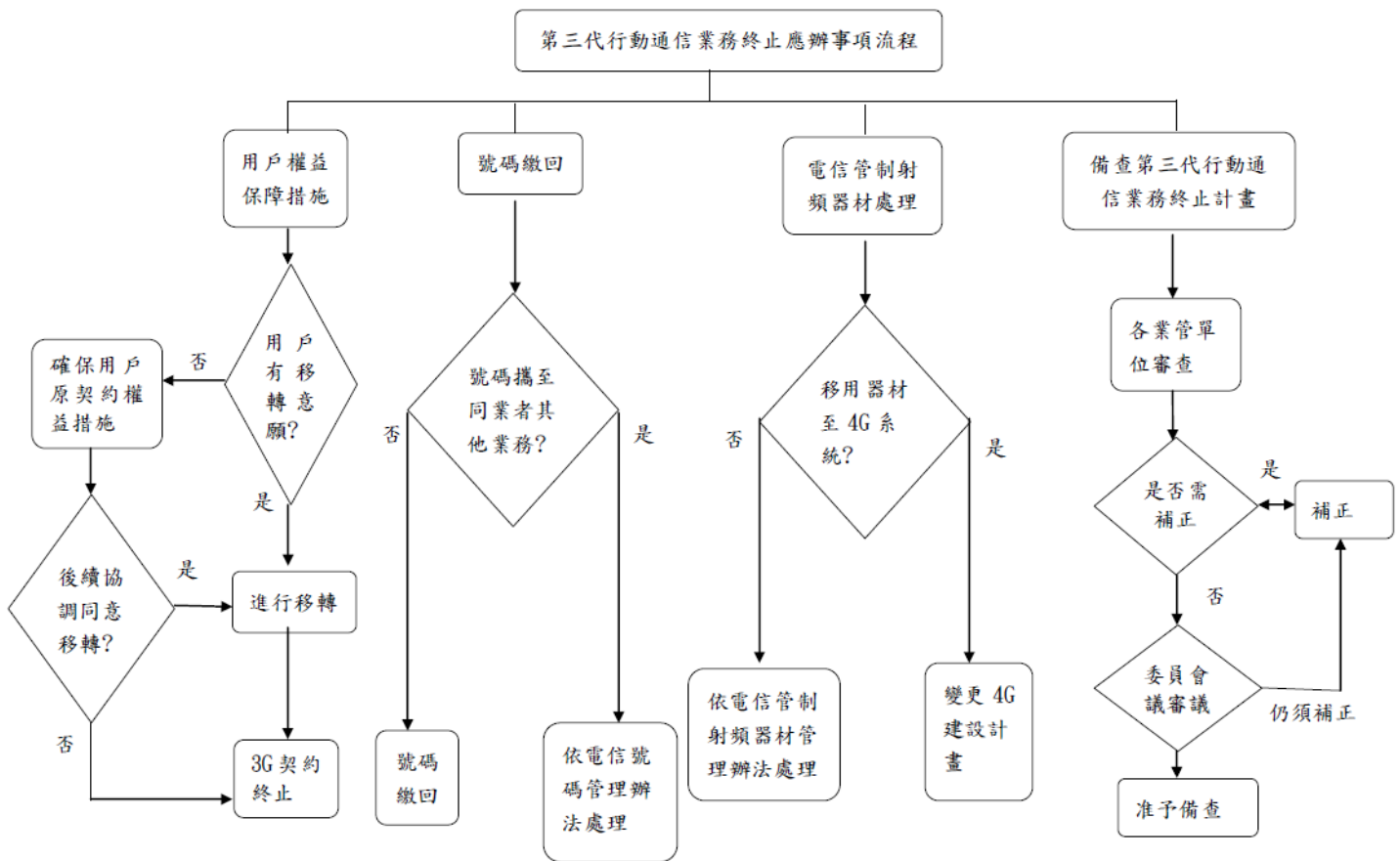
(3) 號碼繳回：如原用戶同意號碼攜至同業者其他業務，則依電信號碼管理辦法處理；如不同意，則執行號碼繳回。

(4) 電信管制射頻器材處理：如原電信管制射頻器材移用至 4G 系統，則應變更 4G 事業計畫書及系統建設計畫；如未移用則依電信管制射頻器材管理辦法處理。

(5) 報本會備查第三代行動通信業務終止計畫：業

者應提報前揭 3G 業務終止計畫予本會，本會將檢查各項應載明項目是否符合要求，如業者有尚需補正處，本會將請業者於限期內補正；如無需補正處，本會提報業者檢送之第三代行動電話業務終止計畫予委員會議，經審議通過則准予准予備查業者第三代行動電話業務終止計畫。

2、 第三代行動通信業務終止營業流程圖：



(一) 第三代行動電話業務終止計畫應載明項目檢核表

業者名稱：○○○○股份有限公司

項次	檢查項目名稱	審查意見	頁碼
1	申請時之使用者數量及至特許執照有效期間屆滿前預計減少之使用者數量。		
2	供使用者移轉之其他行動通信網路業務資費方案。		
3	保證金及溢繳費用之退還措施。		
4	業務終止宣導規劃。		
5	通知使用者之具體執行作為。		
6	客服應變計畫。		
7	訊號涵蓋率替代措施。		
8	其他		

九、 成立緊急應變小組

於 107 年 11 月 30 日至 108 年 2 月 1 日止成立應變小組(既有第三代行動電話業務終止小組)，以因應並處理執照屆期前後各項相關事宜：

- (一) 協同業者成立客訴處理小組。
- (二) 責成業者設立 3G 業務終止專責客服人員，召開相關會議檢討成效。
- (三) 3G 業務原門號緩衝措施專人處理。

十、 善後處理措施：針對未能於 12 月 31 日及時移轉之 3G 用戶，請電信業者於適當期間引導該等用戶之話務至各電信業者客服中心或其他處理措施，並要求各業者客服針對不同案件類型分別處理，處理後對

案件種類進行分析、統計、建立處理 SOP，以儘速、切實回應用戶需求，引導用戶升級、繼續享有電信服務。

伍、業者應辦事項

一、儘速以保有之 4G 頻段規劃延續 CSFB 服務或其他替代配套方案，並依相關規定辦理事業計畫書變更。

二、依據提供之 4G 系統(含異質網路)特性，揭露是否對現有 3G 用戶之終端(如 3G 手機、含 3G 槽之雙卡機等)造成影響，並提出相關配套方案。

三、依 3G 服務契約第 45 條辦理。

四、契約移轉方面：

(一) 在符合民法關於契約移轉之相關規定下，提出服務契約可快速轉移的方案，以達 3G 用戶無縫移轉至 4G 業務之目標。

(二) 自 107 年 1 月 1 日起，以書面、簡訊、電子郵件、電話告知等方式通知 3G 用戶；並於公司網頁、門市公告、新聞媒體、利用集團資源等方式對不特定用戶廣為宣傳，宣導 3G 用戶契約移轉至 4G 業務。

(三) 至 3G 終止時，仍未完成契約移轉之用戶，於 108 年 1 月 1 日起保留其原有門號 6 個月作為緩衝措施。

(四) 於 107 年 12 月 31 日 3G 業務終止日，契約終止，對於預付型用戶之餘額，電信業者應予清算及適用

「電信商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」。

五、用戶態樣方面：

- (一) 一般用戶：以各項宣導措施，鼓勵用戶儘早辦理移轉至 4G 業務。
- (二) 企業客戶用戶：
 - 1、政府機關用戶：通知各政府機關用戶，3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早辦理契約移轉。
 - 2、公用事業用戶：通知各公用事業，3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早辦理契約移轉。
 - 3、車機用戶：通知所屬車機用戶，3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早辦理契約移轉。
 - 4、物聯網用戶：通知所屬物聯網用戶，3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早辦理契約移轉。
- (三) 預付卡：比照契約用戶辦理，請業者加強宣導，並依據短效期及一般預付卡使用期限，協助用戶轉移至 4G 或回收門號。
- (四) 低資費用戶：提出低資費方案，並自 107 年 1 月 1 日起陳報本會，以吸引用戶申辦。
- (五) 純通話需求：提出純語音方案，並自 107 年 1 月 1 日起陳報本會，以吸引用戶申辦。

- (六) 偏鄉用戶：對於偏鄉地區用戶，受限於地理環境與交通上之限制，提出適當之宣導與協助移轉措施。

六、優惠資費方面：

- (一) 提供相同或相近的資費方案以吸引 3G 用戶移轉至 4G，其內容應“等於或優於”原契約所載之服務內容，且分為「語音」、「數據」、「語音加數據」等多元服務型態，以供消費者依其需求選擇適合之服務。
- (二) 針對 3G 業務終止後，用戶原終端設備無法支援電信業者 4G 系統者，電信業者自 107 年 1 月 1 日起，於行動電話門號搭配銷售終端設備時，應增加適用手機之配套銷售措施，同時，應於公司網頁揭露相關訊息，及增設該等消費者適用之手機專區（包括適用於業者 4G 系統之傳統按鍵式手機、老人機等），並於各直營門市增加提供該等手機現貨之銷售，以保障其使用行動通信服務之權益。

七、業務宣導方面：

- (一) 自 107 年 1 月 1 日，起運用公司資源或集團相關活動有效傳達本案訊息，且於公司網頁、門市通路、電子媒體、帳單、簡訊、電子郵件等方式，充分宣傳本訊息。
- (二) 以書面、簡訊、電子郵件、電話告知等方式通知 3G 用戶，並請該等用戶配合辦理服務契約終止之相關事宜；並自 107 年 1 月 1 日起，同步於公司網頁、

門市公告、新聞媒體、利用集團資源等方式對不特定用戶廣為宣傳，宣導 3G 用戶契約移轉至 4G 業務。

- (三) 於官網、門市揭露 3G 業務終止後終端設備受影響 3G 手機、平板、含 3G 卡槽雙卡機及其他終端設備之清單，並請客服人員主動向消費者提醒，作為其選擇之參據，以避免消費爭議。

八、提報業務終止計畫。

九、配合本會成立緊急應變小組：期間自 107 年 11 月 30 日至 108 年 2 月 1 日止，以因應並處理執照屆期前後各項相關事宜。

十、配合本會辦理善後處理措施：針對未能於 12 月 31 日及時移轉之 3G 用戶，請電信業者於適當期間引導該等用戶之話務至各電信業者客服中心或其他處理措施，並要求各業者客服針對不同案件類型分別處理，處理後對案件種類進行分析、統計、建立處理 SOP，以儘速、切實回應用戶需求，引導用戶升級、繼續享有電信服務。

陸、本會應辦事項

一、對業者申請 3G 異質網路移用至行動寬頻業務之事業計畫書變更，以首重消費者權益保護原則審查。

二、函知各中央與地方單位 3G 執照將屆，並追蹤用於民生重要設施之 3G 用戶移轉情形，於必要時邀集相關單位研商及宣導。

三、安排消保團體就辦理 3G 業務終止需注意事項進行請益。

四、業務宣導方面：

(一) 自 107 年 1 月 1 日起，利用至各地方宣導之機會及其他機會併同宣導本業務。

(二) 自 107 年 7 月 1 日起，於各地有線電視臺公益頻道宣傳 3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請用戶即早轉換合約，並於 107 年 11 月起擴大宣導頻道。

五、與電信業者召開本行動方案執行相關會議

六、緩衝措施方面，比照 PHS、WBA 與 2G 業務終止模式，對於業務終止後尚未申辦轉移之用戶，公告該等用戶於業務終止日 6 個月內，得向各電信公司，申請保留原使用之電信號碼提供 4G 服務，並援例至任一 4G 經營者辦理移轉至特定經營者。

七、審查業者所提業務終止計畫。

八、成立緊急應變小組。

成立緊急應變小組，必要時與業者開會檢討相關客訴情形，並適時對外揭露相關客訴資訊。

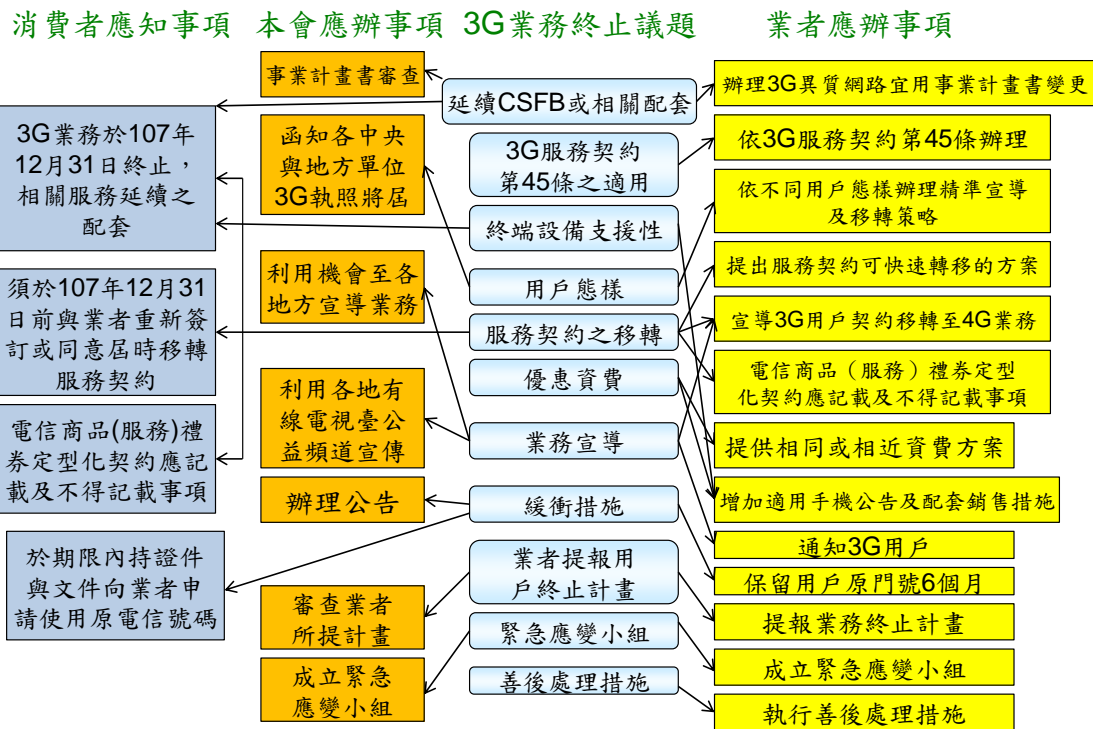
柒、消費者應知事項

一、依第三代行動通信業務管理規則第 48 條第 1 項規定，3G 業務特許執照有效期間至民國 107 年 12 月 31 日止，屆滿後失其效力。

- 二、由於行動寬頻業務管理規則第45條第1項業已明定，允許得標者或經營者得申請將其自身或其他行動通信網路業務經營者之系統設備，移用為其行動寬頻系統之一部，使得民眾得於3G服務終止後，仍能在未更新手機下於其原3G基地臺（已移用為4G系統之一部）電波涵蓋下，亦能享有行動通信服務；惟民眾須於107年12月31日3G業務終止前，與業者辦理契約移轉至4G服務，或同意3G業務終止後業者提供優於或等於原資費前提下，繼續使用電信服務。
- 三、倘電信業者使用原系統延續原服務(以行動寬頻網路之異質網路提供)，則用戶終端設備仍得繼續使用；如電信業者變更原系統，改以其他方式提供服務(如VoLTE)，則可能對用戶終端設備支援性產生影響，故業者須明確告知用戶使用終端設備(3G手機、含3G卡槽之雙卡機)支援其4G系統相關資訊。
- 四、至3G終止時，仍未完成契約移轉至4G之用戶，其用戶權益之保障與處置方式：
 - (一) 原門號之電信業者於108年1月1日起應保留其原有門號6個月作為緩衝措施，消費者得於期限內持證件與該門號之相關證明文件，向各電信公司，申請使用原電信號碼以供4G服務，並援例得至任一4G經營者辦理移轉至特定經營者。
 - (二) 對於無意願簽訂新契約之原用戶，於107年12月31日3G服務確認終止日，契約終止，用戶原有契約權益不受損，對於預付型用戶之餘額，電信業者

應予清算及適用「電信商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」。

捌、對應關係



玖、時程規劃

	106/8	...	107/1	...	107/10	107/11	107/12	108/1	108/2	..	108/6
提報 3G 異質網路移用事業計畫書變更					→						
對不同態樣用戶提不同因應措施	→										
提出低資費方案			→								
以書面、簡訊、電子郵件、電話告知等方式通知 3G 用戶			→								
同步於公司網頁、門市公告、新聞媒體、利用集團資源等方式宣傳			→								
設計並陳報「語音」、「數據」、「語音加數據」等多元服務型態之資費方案			→								
銷售相關終端設備時，增加銀髮族手機之配套銷售措施			→								
於公司網頁增設 4G 系統適用之手機專區，並依用戶需求於各直營門市增加提供			→								

業者應辦事項

業者應辦事項

該等手機現貨之銷售(包括按鍵式手機)																			
運用公司資源或集團相關活動有效傳達本案訊息																			
提報業務終止計畫																			
執行善後處理措施																			
修正 3G 業務管理規則																			
函知各中央與地方單位 3G 執照將屆																			
相關單位利用至各地方宣導之機會併同宣導																			
於各地有線電視臺公益頻道宣傳 3G 業務於 107 年 12 月 31 日終止，用戶須轉換為 4G 合約。																			
執照屆期後尚未移轉用戶，公告得於業務終止日 6 個月內，申請保留原使用之電信號碼																			
成立緊急應變小組																			

本會應辦事項

消費者應知事項

3G 業務於 107 年 12 月 31 日終止													
須於 107 年 12 月 31 日前與業者重 新簽訂服務契約 或同意屆期轉為 4G													
電信商品(服務) 禮券定型化契約 應記載及不得記 載													
於期限內持證件 與文件向業者申 請使用原電信號 碼													