

電信事業受理申辦電信服務
風險管理機制指引

國家通訊傳播委員會

中華民國 112 年 6 月

電信事業受理申辦電信服務風險管理機制指引

112.6.16 版

壹、前言

行政院透過「新世代打擊詐欺策略行動綱領」，結合內政部（警政署為幕僚單位）、金融監督管理委員會、數位發展部、法務部及國家通訊傳播委員會（以下簡稱通傳會）共同組成聯合防線，針對詐欺案件從「識詐（教育宣導面）」、「堵詐（電信網路面）」、「阻詐（贓款流向面）」、「懲詐（偵查打擊面）」等四個面向研擬各項策略與措施，並針對各種詐騙手法及樣態，持續滾動檢討及精進各項措施，積極防制。通傳會為協助警政機關防制電信詐騙，避免國人遭受財產損失，基於行政一體參與政府防制電信詐騙跨部會平臺，強化機關橫向聯繫，提升防制詐騙功效。行政院於 5 月 31 日成立打擊詐欺辦公室，匯集 5 個部會的人力，統籌、督導和整合民間各界資源，發揮政府施政機動性。

鑒於通傳會於跨部會打詐平臺分工負責「堵詐」層面，為遏止用戶號碼或電信服務淪為詐騙工具，爰依行政程序法第 165 條訂定本指引，各電信事業對於申辦電信服務時應持續強化落實認識客戶風險管理機制（Know Your Customer，以下簡稱 KYC）。

貳、適用範圍

本指引適用利用公眾電信網路提供電信服務契約，包含行動寬頻服務契約、市內/長途/國際網路服務契約、網際網路接取服務契約、電路出租服務契約、衛星通信服務契約，及設置公眾電信網路者兼營網路資料中心（Internet Data Center，IDC）服務契約等（以下統稱電信服務契約）。

參、名詞解釋

本指引所稱企業客戶，係指與電信事業簽訂企業契約之用戶，包含自然人、法人、非法人團體、機關（構）、及商號申請成為用戶。

本指引所稱 KYC，係指認識及審查客戶身分、瞭解客戶申辦目的、使用用途等措施。

肆、基本原則

- 一、依電信管理法（以下簡稱本法）第 69 條第 2 項授權訂定之電信號碼核配及管理辦法第 26 條及本法第 37 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。
- 二、按前揭規定，本指引應落實於電信服務契約規範，申請電信服務時，應出示文件如下：
 - （一）自然人申請電信服務時，應出示雙證件正本供業者核對及留存影本或影像檔。雙證件身分證明文件本國人係指國民身分證或護照（外國人係指護照或外僑永久居留證）及其他足以辨識身分之證明文件。
 - （二）法人或非法人團體、商號申請電信服務時，應出示法人代表人、非法人團體代表人或商號負責人之身分證明文件正本、政府主管機關核發之法人證明文件、商業登記證明文件供業者核對及留存影本或影像檔。身分證明文件本國法人代表人係指國民身分證或護照（外國人係指護照或外僑永久居留證）。
 - （三）委託代理人申請辦理時，除應檢附上揭申請人之證明文件外，該代理人並應出示身分證正本及已得合法授權之資料或文件供電信事業核對及留存影本或影像檔。

- 三、 電信事業應核對申請人、代理人身分，確認申請人、代理人與其所持證件相符；對於初次申辦行動通信門號者應即時拍照留存。但非本國籍人士申辦 30 天內短效期預付卡，於採取相當風險管控措施下，得不須現場拍照留存。
- 四、 電信事業應要求加盟店或授權通路受理申辦時，其查核作業應與公司直營門市相同（如包含檢視證件正本，以及照相或錄影等）。對於違反者訂定內控違約金（懲罰性違約金）機制，並規劃定期及不定期至各授權通路辦理員工教育訓練及稽核其申辦情形。
- 五、 初次申辦行動電信門號者，須臨櫃辦理，或以符合電子簽章法之數位簽章方式簽署，或由電信事業派員親訪申辦。
- 六、 如申請人或其委託代理人拒絕提供相關資料、或不配合本指引者，電信事業應拒絕其辦理。
- 七、 電信事業於受理電信服務申請時，需檢核之證件包含申請人（法人及自然人）及其委託代理人，均應納入 KYC。
- 八、 上述保留的影本、照片或影像檔，應至少保存至服務契約終止後一年，以供查核。

伍、 自主建立稽核抽測機制並向主管機關提出報告

為落實 KYC，電信事業應設置獨立於業務部及通路部門外之稽核部門，並自行訂定定期及不定期稽核抽測計畫，至少每月辦理抽測，尤其針對高風險用戶應加強稽核，以確保各通路於受理申辦電信服務之過程，務必落實申請人、代理人及企業客戶之 KYC，並定期將稽核結果及改正情形，向主管機關提出報告，知悉有不法使用情事，應立即向有關機關通報。

陸、客戶申辦電信服務之審查及管理機制

- 一、電信事業依本法第 8 條第 2 項據以提供電信服務時須符合有關規定，應自主建立 KYC，基於保護個人資料為前提，僅以最小化資料蒐集、利用及內部風險審查為主；並基於企業社會責任，公私協力自主參與政府防制電信詐騙跨部會平臺相關工作，配合檢警調建立防詐聯合風險管理連線之查詢功能，以符合特定目的內之利用及增進公共利益所必要，避免國人遭受財產損失，藉以強化風險審查及管理機制，共同提升防制詐騙之成效。
- 二、受理非本國籍人士申辦行動通信之電信門號時：
 - (一) 非本國籍人士申辦門號以 1 門為原則，申請逾 1 門者應說明使用目的並提出相關證明文件或切結書，電信事業應依 KYC 實質審核其用途及目的並予以酌核。
 - (二) 應請該非本國籍人士提出簽證期日資料，倘申請人簽證期日少於 1 個月，僅能申辦提供 30 天內之短效期預付卡。
- 三、未曾受各有關機關通知停、斷話或服務之企業客戶初次申請時：
 - (一) 以不得逾該企業客戶員工人數為原則，企業客戶應說明使用用途，並請申請人製作使用清冊資料，以配合後續查證，電信事業稽核部門應定期稽核。
 - (二) 逾企業客戶員工人數之申請，企業客戶須提供實際使用者資料供查證，於必要時，電信事業應實地查看經營業務與所欲申請電信門號或服務用途是否相符，經電信事業之風險控管部門評估相符後再予以酌核，相關實地查訪紀錄應以書面留存。
 - (三) 企業客戶應提出切結書，保證其使用電信門號或服務不得有違反法規情事，如經有關機關通知有違反切結書之情事，電

信事業對其所申請之電信門號或服務全部將予以停、斷話；如企業客戶認有誤停、斷話或服務時，應請其向有關機關反映、尋求救濟。

四、曾受各有關機關通知停、斷話或服務之企業客戶（以下簡稱高風險客戶），向同一電信事業再度申請企業契約時：

- （一）申辦時電信事業應落實請高風險客戶確實說明使用用途，以配合後續查證。
- （二）高風險客戶經電信事業實地查看經營業務與所欲申請電信門號或服務用途相符時，於1年內至多僅能申請1門電信門號或1項電信服務，相關實地查訪紀錄應以書面留存。
- （三）受理高風險客戶申辦時，電信事業應請申請人提供員工雙證件，製作使用清冊資料，並將證件影像檔留存電信事業系統，並提出切結書，倘再有受各有關機關停、斷話或服務時，電信事業不再受理申請，並對該企業客戶所有申請之電信門號或服務均予以停、斷話或中斷、終止服務。

五、曾受各有關機關停、斷話通知之自然人，向同一電信事業再度申請門號時，限制該自然人於1年內僅能申請1門電信門號。

六、固定通信之直接撥入（Direct Inward Dialing，以下簡稱DID）服務經有關機關通知依法停、斷話者，每次將依被通報之門號所屬號段10門為單位執行停話。若同一企業客戶被通報停話達5次以上且無正當理由者，電信事業應終止該外線直接撥入分機（DID）代表號之電信服務，並拒絕再受理其申請。

七、本指引之內容，電信事業應納入客戶契約條款，以避免日後爭議；本指引生效前已訂立之契約，電信事業應於本指引生效後2年內優先針對高風險用戶，依本指引內容檢視並調整契約內

容及管理，加強稽核抽測並採取相應風險管控處置。

柒、保證金及罰則制度

各電信事業針對企業客戶及自然人之風險管控，得考慮企業客戶或自然人實際業務服務需要及申辦數量為基準，於契約約定要求依風險提出保證金及違約金條款，倘該等用戶經有關機關通報停、斷話或服務時，得予以扣繳保證金及收取違反規定之違約金。

捌、其他

本指引先行試辦，後續得視執行成效、因應社會環境變化及配合政府防詐政策作滾動式調整。電信事業亦得依本法相關法規要求、企業內部風險評估結果、配合有關機關通知查核之事件及案例經驗等參考因素，定期或適時檢討風險防範機制，必要時予以修正。