

電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法草案總說明

電信管理法已於一零八年六月二十六日經總統公布，本會為保障消費者權益及確保公共利益，課予電信事業對於用戶或使用電信人使用電信服務所生通信紀錄及帳務紀錄，應確保紀錄正確，並保存一定期間及應予保密，用戶必要時得請求查詢本人之通信紀錄及帳務紀錄。

基於通信紀錄及帳務紀錄之內容與用戶身分資料，涉秘密通訊自由及個人隱私權範疇，爰電信事業對於其保有之用戶通信紀錄及帳務紀錄與用戶身分資料，仍需遵循通訊保障及監察法及個人資料保護法等相關規定。

鑒於用戶查詢本人之通信紀錄及帳務紀錄時，電信事業應予提供，特針對通信紀錄及帳務紀錄保存期間、用戶查詢之作業程序、收費方式及其他相關事項等作業訂定相關條文，俾賦予法規明確性，爰依據電信管理法第九條第三項之授權及參酌電信法第七條第三項授權訂定之「電信事業用戶查詢通信紀錄作業辦法」，擬具「電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法」草案，其訂定要點如下：

- 一、本辦法立法依據。(草案第一條)
- 二、本辦法用詞定義。(草案第二條)
- 三、用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄之請求作業相關事宜。(草案第三條)
- 四、通信紀錄及帳務紀錄之保存期間及期間內之紀錄始予提供查詢。(草案第四條)
- 五、電信事業對用戶查詢紀錄提供期限之規定。(草案第五條)
- 六、用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄相關費用及繳費義務。(草案第六條)
- 七、用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄之請求紀錄保存期限。(草案第七條)
- 八、電信事業經辦查詢用戶相關紀錄之作業人員應遵守保密規定。(草案第八條)

電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法草案

條文	說明
第一條 本辦法依電信管理法第九條第三項規定訂定之。	法源依據。
第二條 本辦法用詞，定義如下： 一、用戶：指因電信服務之使用，與電信事業發生服務契約關係之相對人；或於服務契約終止後，請求服務契約有效期間內之通信紀錄或帳務紀錄者，亦屬之。 二、通信紀錄：指用戶或電信使用人使用電信服務後，公眾電信網路所產生之發送方、接收方之電信號碼、通信時間、使用長度、位址、服務型態、信箱或位置資訊等紀錄，並以公眾電信網路性能可予提供者為限。 三、帳務紀錄：指用戶使用電信服務於完成通信產生通信紀錄後，由電信事業以通信紀錄及用戶選擇資費方案計價，所產生相關費用之紀錄。	一、用戶，依電信管理法第三條第一項第九款之規定。 二、通信紀錄，依電信管理法第九條第二項規定。電信號碼，定義內發送方、接收方之電信號碼係指電話號碼或用戶識別碼。 三、帳務紀錄至少包含資費方案、語音通話費用、簡訊費用、數據費用、數據使用量及其他相關資訊等；又電信事業每月定期處理後付型門號用戶帳單，故帳務紀錄以後付型門號為主。
第三條 用戶查詢本人通信紀錄及帳務紀錄時，電信事業應核對用戶身分資料無誤後，始得受理；電信事業得以客服電話、網站或至指定營業場所臨櫃等方式受理。 前項所稱用戶身分資料，指用戶姓名或名稱、身分證明文件及其他可資識別用戶身分之方式。 用戶為法人、非法人團體、商號或政府機關(構)者為第一項之查詢時，應由其代表人、負責人或經其授權之代理人提出請求。 無行為能力人或限制行為能力人為第一項查詢者，應得其法定代理人之書面同意，或由其法定代理人親自提出請	一、電信事業得提供客服電話、網站或指定營業處所等方式，受理用戶查詢本人通信紀錄或帳務紀錄，且應核對用戶身分無誤後始予受理。 二、法人、非法人團體、商號或政府機關(構)之用戶為第一項查詢時，其用戶身分資料，指用戶統一編號、地址、電信號碼或其他可資識別用戶身分之方式。 三、電信事業應將受理用戶查詢紀錄之申辦作業程序、資料提供期限及繳費方式等相關事項，於網站及指定處所完整揭露，並便於用戶知悉。

求。 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。	
第四條 電信事業應將其保有之通信紀錄及帳務紀錄提供用戶查詢。 前項通信紀錄及帳務紀錄之保存期間自紀錄發生時起算至少一年。 第一項通信紀錄之查詢，須以完成通信者為限。	一、電信事業應將所保有之通信紀錄及帳務紀錄提供用戶查詢，因電信事業系統容量有限，爰明定紀錄保存期間及保存期間內資料始提供查詢。 二、電信事業之通信紀錄及帳務紀錄保存期間訂為一年，另依個人資料保護法第十一條第三項之規定辦理者，則依其他法律規定辦理。 三、通信紀錄之查詢，須以完成通信者為限。
第五條 電信事業處理用戶查詢本人通信紀錄及帳務紀錄時，應依下列規定辦理： 一、發信通信紀錄：應於受理查詢之次日起七個工作日內提供之。 二、受信通信紀錄：應於受理查詢之次日起十個工作日內提供之。 三、帳務紀錄：應於受理查詢之次日起七個工作日內提供之。 電信事業提供之受信通信紀錄未能顯示完整資料者，電信事業應註明該筆通信之話務直接來源，包括電信事業及其網路名稱。	一、電信事業受理用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄後，提供該查詢紀錄之期限。 二、電信事業提供之受信通信紀錄若未能顯示完整資料者，電信事業應註明該筆通信之話務直接來源。
第六條 用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄之費用，電信事業應以成本計價為原則。 查詢受信通信紀錄之費用包含固定費用及變動費用；變動費用每號每日單價應低於固定費用。 前項所稱固定費用係指查詢通信紀錄系統及帳務紀錄系統設定之費用；變動費用係指每號每日之查詢單價乘以查	一、電信事業對用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄之費用以成本計算為原則並將各項費用於網站及營業場所完整揭露之。 二、訂定電信事業收取查詢通信紀錄費用上限。 三、用戶應有繳交查詢費用之義務。

詢號數及查詢日數後之費用。 第二項每號第一日之查詢費用，以新臺幣一百二十元為上限，查詢期間不滿一日者，以一日計收費用。 用戶應於電信事業指定之繳費期限內支付查詢費用及寄送費用；查詢結果無資料者，亦同。	
第七條 用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄之請求紀錄，電信事業應保存二年，逾期予以銷毀。	明定電信事業受理用戶請求查詢通信紀錄及帳務紀錄之紀錄之保存期限。
第八條 電信事業人員，對於查詢作業之過程及資料內容等，應予保密，不得洩漏。	電信事業人員對於查詢作業之過程與資料內容，應依個人資料保護法相關規定辦理。
第九條 本辦法自發布日施行。	施行日期