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

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

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

目次

目次.....I

表次.....IV

圖次.....VIII

提要.....XII

第一章 整體說明.....1

第一節 研究緣起.....1

第二節 工作項目.....2

第三節 研究方法.....8

第二章 先進國家或地區及我國之電信事業在電信服務與非電信服務結合契約發展趨勢研析.....11

第一節 歐盟.....11

第二節 英國.....36

第三節 日本.....46

第四節 韓國.....56

第五節 美國.....61

第六節 新加坡.....65

第七節 小結.....67

第三章 電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬.....77

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第一節 草案研擬規劃 77
第二節 草案內容版本 81
第四章 電信服務定型化服務契約條款草案文件之專家座談會 221
第一節 座談會執行摘要 221
第二節 座談會議題討論與建議 270
第五章 相關消費爭議處理議題之諮詢服務 279
第一節 近三年處理案例研析 279
第二節 消費爭議處理教育訓練 412
第三節 消費爭議處理機構之監督管理相關建議 418
第六章 身心障礙者、高齡者、未成年者電信服務宣導電子文宣 ..429
第一節 身心障礙者使用電信服務易讀版指引手冊 429
第二節 身心障礙者使用電信服務易讀版手語影片 450
第三節 高齡用戶使用電信服務溝通圖卡（懶人包） 461
第四節 未成年用戶正確的電信消費觀念及消保教育宣導文宣 473
第七章 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 481
第一節 有線電視多系統經營管理業者訪談執行摘要 481
第二節 MSO 業者服務結合契約之發展現況與未來監理政策

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

建議.....484
第三節 小結.....491
第八章 執行與研究發現.....493
第一節 先進國家或地區及我國之電信事業在電信服務與非電信服務結合契約發展趨勢研析.....493
第二節 電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬.....494
第三節 電信服務定型化服務契約條款草案文件之專家座談會.....494
第四節 相關消費爭議處理議題之諮詢服務.....496
第五節 身心障礙者、高齡者、未成年者電信服務宣導電子文宣.....499
第六節 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.....500
第九章 結論.....501
參考書目.....511
中文參考資源.....511
外文參考資源.....511

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表次

表 1 企業提供綑綁服務需遵守十大原則 13

表 2 常見綑綁服務 15

表 3 契約範本所應具備之內容 23

表 4 一般條款章節摘要 38

表 5 電信通訊事業法之消費者保護規則指引章節 47

表 6 電信通訊事業法之消費者保護規則指引業者與服務適用章節 48

表 7 選擇服務示例 51

表 8 電信帳單常見收取費用 63

表 9 持有 FBO 及 SBO 許可證可提供之電信服務.....66

表 10 各國電信服務與非電信服務相關定義、規範綜整與我國電信服務定型化服務契約建議草案文件參照 70

表 11 「非電信服務」定義初步探討 78

表 12 各電信業者提供可能涉及非電信服務初步整理 79

表 13 電信服務與非電信服務結合之定型化契約應記載及不得記載事項草案（111 年 7 月初版）.....81

表 14 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案（111 年 8 月第二版）.....86

表 15 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案（111 年

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

10 月第三版）.....109
表 16 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案（111 年 11 月第四版）.....122
表 17 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案（111 年 12 月第五版）.....138
表 18 111 年 7 月初版至 111 年 12 月第五版草案應記載事項對照.155
表 19 111 年 7 月初版至 111 年 12 月第五版草案不得記載事項對照... 215
表 20 座談會專家名單（第一場）.....223
表 21 座談會專家名單（第二場）.....223
表 22 座談會專家名單（第三場）.....223
表 23 座談會專家名單（第四場）.....224
表 24 座談會專家名單（第五場）.....225
表 25 座談會專家名單（第六場）.....226
表 26 座談會議程 226
表 27 8 月座談會草案條文修改建議整理 270
表 28 11 月座談會草案條文修改建議整理 272
表 29 本研究調整後之電信消費爭議案件類型表 281
表 30 申訴處理建議表(4G/5G 語音/網路通訊品質不佳且難以改善） .....

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

.....288
表 31 申訴處理建議表(4G/5G 語音/網路通訊品質不佳，消費者主張解約或求償）.....294
表 32 申訴處理建議表（使用網路吃到飽方案，卻疑似遭限速）303
表 33 申訴處理建議表(門號退租/服務取消後，電信業者仍繼續計費）.....309
表 34 申訴處理建議表（電信服務方案續約不符消費者預期）....315
表 35 申訴處理建議表（電信業者擅自變更服務方案）.....320
表 36 申訴處理建議表(電信業者工作人員有誤導或勸誘行為，消費者申辦後要求取消）.....327
表 37 申訴處理建議表（消費者主張提前解約之違約金過高）....334
表 38 申訴處理建議表(電信業者擅自開啟小額付費功能或調高小額付費額度）.....339
表 39 申訴處理建議表（電信業者客服服務不佳）.....347
表 40 申訴處理建議表（小額付費功能疑似遭盜用）.....353
表 41 申訴處理建議表(未成年人未經家長同意使用小額代付購買虛擬商品）.....361
表 42 申訴處理建議表（消費者疑似遭冒名使用電信服務）.....371
表 43 申訴處理建議表（電信業者宣傳優惠方案，實際卻無法申辦）376
表 44 申訴處理建議表(申辦電信服務方案加購商品或取得贈品之保

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

固）.....381
表 45 申訴處理建議表（語音/網路通訊品質不佳，加裝強波器之保固）
.....387
表 46 申訴處理建議表（電信服務資費繳款目的不達）.....391
表 47 申訴處理建議表（電信業者以欠費為由停止服務，卻未通知消
費者）.....394
表 48 申訴處理建議表（電信業者對消費者個人資料保護不足）399
表 49 申訴處理建議表（電信業者行銷資訊構成騷擾）.....406
表 50 電信消費爭議處理實務教育訓練議程.....412
表 51 先進國家專責機構營運及監理制度初步比較.....420
表 52 身心障礙手機門號申請手冊規劃.....432
表 53 影片分鏡腳本.....453
表 54 高齡者用戶使用電信服務溝通圖卡內容規劃.....467
表 55 凱擘股份有限公司訪談規劃（第一場）.....482
表 56 台灣寬頻通訊顧問股份有限公司訪談規劃（第二場）.....482
表 57 中嘉數位股份有限公司訪談規劃（第三場）.....482
表 58 MSO 業者相關結合契約現況及結合銷售簽約模式.....485

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

圖次

圖 1 計畫研究方法論 9

圖 2 資訊和透明度措施或工具 25

圖 3 詳細計費方式說明 26

圖 4 PRS 可用服務 27

圖 5 DCB 可用服務 28

圖 6 如何設定封鎖服務 29

圖 7 是否設置門檻金額限制 30

圖 8 是否設定消費金額提醒 31

圖 9 購買/訂閱 PRS 或 DCB 時需取得用戶同意.....32

圖 10 退出付費訂閱服務取消期限 33

圖 11 當用戶發生消費爭議時是否設有退款管道 34

圖 12 用戶發生爭議時之申訴管道 35

圖 13 電信通訊事業法消費者保護規則指引適用範圍 50

圖 14 選擇服務書面說明參考範例 53

圖 15 111 年 8 月 22 日座談會-1 258

圖 16 111 年 8 月 22 日座談會-2 259

圖 17 111 年 8 月 23 日座談會-1 260

圖 18 111 年 8 月 23 日座談會-2 261

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

圖 19 111 年 8 月 24 日座談會-1 262
圖 20 111 年 8 月 24 日座談會-2 263
圖 21 111 年 11 月 1 日座談會-1 264
圖 22 111 年 11 月 1 日座談會-2 265
圖 23 111 年 11 月 2 日座談會-1 266
圖 24 111 年 11 月 2 日座談會-2 267
圖 25 111 年 11 月 4 日座談會-1 268
圖 26 111 年 11 月 4 日座談會-2 269
圖 27 108 年至 110 年各類申訴總量比較 284
圖 28 111 年 1 月至 4 月各類申訴總量.....284
圖 29 110 年各類申訴分布.....285
圖 30 109 年各類申訴分布 286
圖 31 108 年各類申訴分布 287
圖 32 111 年 9 月 22 日教育訓練-1 414
圖 33 111 年 9 月 22 日教育訓練-2 415
圖 34 111 年 9 月 27 日教育訓練-1 416
圖 35 111 年 9 月 27 日教育訓練-2 417
圖 36 易讀資訊製作流程 429
圖 37 日本電話中繼服務手冊 430

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

圖 38 美國電話中繼服務手冊 431
圖 39 澳洲無障礙電信服務說明手冊 432
圖 40 身心障礙手機門號申請手冊 449
圖 41 日本電話中繼服務推廣廣告 451
圖 42 日本電話中繼服務說明影片 451
圖 43 美國電話中繼服務說明影片 452
圖 44 澳洲無障礙電信服務說明影片 452
圖 45 身心障礙者手機門號申請手冊手語影片示意圖-1.....461
圖 46 身心障礙者手機門號申請手冊手語影片示意圖-2.....461
圖 47 日本高齡者電信詐騙糾紛宣導 462
圖 48 美國舉辦高齡者電信消費線上研討會 463
圖 49 美國針對高齡者常見之詐騙製作宣導影片 464
圖 50 美國針對高齡者常見之詐騙製作宣導說明 465
圖 51 澳洲推廣高齡者使用無障礙電信服務 466
圖 52 高齡者用戶使用電信服務溝通圖卡 472
圖 53 日本未成年人使用網路與手機糾紛宣導 474
圖 54 美國提醒年輕人更容易遭受電信詐騙 474
圖 55 澳洲協助年輕人理解手機契約與購買手機 475
圖 56 在家線上學習 學生購買手機遊戲點數爭議多 476

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

圖 57 兒童常見消費爭議解析 477
圖 58 未成年用戶正確的電信消費觀念及消保教育宣導文宣 480
圖 59 111 年 10 月 18 日訪談線上會議截圖（凱擘） 483
圖 60 111 年 10 月 20 日訪談線上會議截圖（台灣寬頻） 483
圖 61 111 年 10 月 21 日訪談會議（中嘉數位） 484

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

提要

關鍵詞：電信事業、電信服務、結合契約、電信管理法、消費者保護法

一、研究緣起

隨著5G 發展與疫情衝擊，不僅加速數位匯流發展，電信業者也積極異業合作提供電信服務以外之影音服務、金融支付等多元的加值應用服務。然而面臨服務價值鏈涉及多個企業合作，而在服務過程中，電信業者可能因代收費用而第一線面對消費者，當發生電信消費糾紛時，消費者申訴除了直接因電信服務產生之糾紛外，亦有相當多結合非電信服務所產生糾紛，恐因主管機關管轄領域重疊且未必有明確規範情況下，而無法完整且有效保護消費者。因此，本計畫希望透過電信與非電信服務之結合契約之國際研析，參照國際趨勢與我國電信管理法、消費者保護法等規範，擬定適合我國對於消費者保護之應記載或不得記載事項之草案文件，期能協助因應電信與非電信主管機關對於重疊領域之管轄，進而完整落實消費者保障。

二、研究方法及過程

本計畫透過掌握電信服務市場競爭趨勢，以及參考國際主要國家對於電信服務與非電信服務結合契約爭議現況及相關監理政策、規範之最新作法與發展趨勢，提供完整的監理政策方案之建議。

三、重要發現

歸納整理先進國家或地區及我國之電信事業在電信服務與非電信服務結合契約發展趨勢研析，可知各國對於電信與電信服務皆有明確定義，實務運作上對於消費者保護也有針對契約訂定相關規定、指引，得作為電信服務定型化契約應記載不得記載事項建議草案撰擬參考。依消保法第17條規定，並參照行政院消費者保護處行動通信網路業務服務契約範本、各電信業者現行電信服務相關契約，以及其他定型化契約應記載及不得記載事項研擬。透過六場專家座談會邀請利益相關者、專家學者等參與，並針對前揭研究成果、草案文件，探討電信與非電信服務可能面臨問題及解決方案，彙整各界建議與意見，完善草案文件內容。

相關消費爭議處理議題之諮詢服務，分析近三年電信消費爭議申訴案件，綜合考量各類型申訴總數、數量成長曲線、電信產業技術未來發展趨勢等因素，經與通傳會討論，識別出各10類通案、個別特殊案例申訴類型，並分析前述通案與特殊案例之爭議事實要點、相關法規及實務見解，並提供就實務處理該類案件之參考例稿，以及教育訓

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

練。團隊亦完成身心障礙者、高齡者、未成年者電信服務宣導電子文宣，並經審查期能讓不論是否具有文字閱讀能力身心障礙者皆能理解，確保手冊最終版本完善且符合易讀標準。

最後針對電視多系統經營管理業者訪談，發現業者實務上最常遇到之消費爭議為消費者希望解約或方案異動，惟因不同服務契約皆分開簽署，實務作法建議將影響消費者權益事項寫在一張方案備註或摘要中，若用戶希望退定套餐方案其中一項時，將依個案提供用戶最優惠之方式處理；若是其他異業合作，因 MSO 僅作為代收付業者，故僅會提供協助聯繫及停止方案收費。

四、建議事項

主要針對電信消費爭議處理機構之監督管理相關建議，為協助「電信消費爭議處理中心」此一新設電信消費爭議處理機構有效運作，確保從現行電信服務消費爭議處理中心到新法下機構之順利過渡，落實電信管理法第20條立法目的：

(一)組織及營運規程

1. 財務資訊透明化，定期發布財務報告，提升中心公信力。

2. 調處委員選任透明化，於中心網站公開調處委員名單及選任資訊。

(二)爭議受理及處理程序

1. 彙整典型爭議案例，提供消費者參考，提升消費者對申訴結果之預見性。

2. 擬定並公開調處和解協議書例稿，明確約定雙方不得就同一爭議事項再依其他管道尋求爭議解決，且和解書得經公證後逕受強制執行，提升調處結果之確定力。

(三)與電信事業之關係

1. 評估向電信事業收取之年費/事件服務費與案件和解量關聯機制，提升電信業者積極解決爭議之誘因。

2. 評估建立業者違反已成立調處決定之監督機制，例如定期揭露業者違反調處決定之資訊。

(四)主管機關監理

1. 修正電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法，明定財務狀況、調處委員名單等，須報通傳會核備。

2. 訂定評量該中心業務執行成效之細部標準。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Abstract

With the development of 5G and the impact of the epidemic, not only has the development of digital convergence accelerated, but telecom operators have also actively cooperated with different industries to provide various value-added application services such as audio-visual services and financial payment in addition to telecom services. The service value chain involves the cooperation of multiple enterprises, and in the service process, the telecommunications industry may face consumers at the front line because of the payment by collection, there are also quite a several disputes arising from the combination of telecommunication services and non-telecommunication services, which may not be able to completely and effectively protect consumers due to the overlapping jurisdiction of the competent authorities and there may not be clear regulations. Therefore, we hope to research combined telecommunication and non-telecommunication services contract, concerning international trends and Telecommunications Management Act, Consumer Protection Act to formulate draft documents that are suitable for consumer protection, and to assist the telecommunication and non-telecommunication competent authorities in the authority of this overlapping area, and then fully implement consumer protection. Therefore, by grasping the competitive trends of the telecommunication service market, and by referring to the current status of disputes concerning the combination of telecommunication services and non-telecommunication services in other countries, as well as the latest practices and development trends of relevant supervision policies and regulations, this program will provide complete recommendations and proposals for supervision policy.

Keywords: telecommunications enterprise, telecommunications services, combination contract, Telecommunications Management Act, Consumer Protection Act

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第一章 整體說明

第一節 研究緣起

隨著 5G 發展與疫情衝擊，不僅加速數位匯流發展，電信業者也積極異業合作提供電信服務以外之影音服務、金融支付等多元的加值應用服務，讓消費者享受到整合性的服務。然而面臨服務價值鏈涉及多個企業合作，在服務過程中，電信業者可能因代收費用而第一線面對消費者。當發生電信消費糾紛時，消費者申訴除了直接因電信服務產生之糾紛外，亦有相當多結合非電信服務所產生糾紛，恐因主管機關管轄領域重疊且未必有明確規範情況下，而無法完整且有效保護消費者。因此，本計畫希望透過電信與非電信服務之結合契約之國際研析，參照國際趨勢擬定適合我國對於消費者保護之應記載或不得記載事項之草案文件，期能協助因應電信與非電信主管機關對於此重疊領域之管轄，進而完整落實消費者保障。

依電信管理法第 17 條第一項規定，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，並於實施前送主管機關核准。同條第二項則是規定定型化服務契約條款，應包含九款事項。其中即有「服務資費及條件」，即如前述代收費用情況，惟目前並非全面開放，而是部分國家和地區的特定電信業者始可提供行動電話帳單代付的服務，且規範各國亦不一致。參照歐洲電子通傳監管機構（Body of European Regulators for Electronic Communications, BEREC）於 2021 年 9 月發布關於「電信帳單第三方支付費用處理報告」[1]。大部分歐洲國家電信業者允許第三方服務提供者透過他電信帳單向客戶收取商品或服務費用，然而僅三分之一的國家對於電信業者行動電話帳單代付有進行監管，且未限制支付額度。該報告整理第三方服務的法律地位、相關主管機關的職責、現行法律範圍與監管義務，以及消費者保護措施與相關投訴機制。BEREC 透過公眾諮詢，蒐集

[1] 詳參第二章第一節「三、BEREC 關於電信帳單第三方支付費用處理報告」。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

利益相關者對該報告草案內容的意見，關於涉及電信帳單第三方支付亦得作為電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬之參考。

對照我國電信業者提供行動電話帳單代付服務，雖電信帳單付款功能預設關閉，且會配合消費者要求提供明細，甚至是落實帳單分列與分繳等措施，以確保消費者權益。然而，目前並未有明確規範，依消費者保護法第 17 條規定，應記載事項依契約之性質及目的，內容包含契約重要權利義務事項、違反契約之法律效果、預付型交易之履約擔保、契約解除權、終止權及其法律效果，以及其他與契約履行有關之事項；不得記載事項內容則如企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權、限制或免除企業經營者之義務或責任、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任，以及其他對消費者顯失公平事項。本計畫亦將協助主管機關擬訂「定型化契約應記載或不得記載事項」，評估維護消費者權益及義務。

參考國際主要國家對於電信服務與非電信服務結合契約現況及相關監理政策、規範，提供主管機關監理政策建議。此外，透過本計畫研析結果，就經營模式屬性相同的有線電視多系統經營管理業者，併同檢視其相關服務結合契約之現況，以提出未來監理政策之建議。

第二節 工作項目

國家通訊傳播委員會（下稱通傳會）委託本團隊執行「電信服務與非電信服務結合契約之研析委託研究」（以下簡稱本案），依需求書所載，本案共計六項工作項目，分別為：

一、蒐集分析先進國家或地區（包含歐盟、英國、日本、韓國、美國、新加坡等）及我國之電信事業，在電信服務與非電信服務結合契約之現況、監理機關之政策及相關規範，並將研究國家之相關法規進行摘錄翻譯等，以蒐整最新作法與發展趨勢。

二、研析我國電信事業所提供之電信服務與非電信服務之結合契約條款內容，並參照消費者保護法第 17 條規定之應記載或不得記載事項擬訂原則，研擬並提出電信服務定型化服務契約條款應檢

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

核之項目、建議內容、法律效果、權利義務或責任，以及其他應保障消費者權益等應記載或不得記載事項之建議草案文件。

三、依前揭研擬建議草案文件，辦理下列項目：

(一)敬邀國內電信事業、合作產業、相關產業團體等，進行 3 場以上之座談會，並針對所研擬建議草案文件內容，進行可行性評估、討論及修正。

(二)針對前揭修正草案文件內容，敬邀國內電信事業、合作產業、相關產業團體、消保團體、專家學者等，進行 3 場以上之座談會，進行可行性及妥適性等討論及修正。

(三)綜整研究結果及前揭各界建議與意見，完善所研擬建議草案文件內容。

四、協助通傳會相關消費爭議處理議題之諮詢服務及辦理下列項目：

(一)彙整研析通傳會近 3 年相關處理案例，經統計及數據分析後，提交通傳會評估確認針對通案申訴類型及個別特殊案例申訴類型提出各 10 件以上相關法規意見、建議處理方式及相關參考指引及回復例稿，並製作電子檔，提供通傳會同仁實務處理電信消費爭議之參考。

(二)辦理通傳會及電信事業針對電信消費爭議處理實務教育訓練課程，合計 2 場次，每場次可容納 30 人以上，授課總時數 8 小時以上（並擇一場次錄影存檔送交通傳會使用），相關訓練教材資料電子檔提交通傳會置放於通傳會官網供通傳事業參考使用；如疫情因素，經確認無法辦理實體課程時，得辦理 4 場次之線上課程。

(三)研析有關電信消費爭議處理機構設置後，其業務執行之監督管理及其他應遵行事項等相關意見及建議，提供主管機關完善相關配套規範之參考。

(四)製作身心障礙者使用電信服務易讀版指引手冊：

1. 蒐集並參考 3 個先進國家或地區（如日本、美國、澳洲…等）、組織推出之身心障礙者使用電信服務相關易讀版指引手冊，針對我國電信服務申辦、使用之流程及注意

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

事項，以圖、文形式製作易讀版指引手冊之電子文宣，並邀請國內 2 個以上身心障礙相關團體（至少須含 1 個心智障礙相關團體）審查以符合易讀（Easy Read）之標準。

2. 就前揭易讀版指引手冊內容製作手語影片之電子文宣，提交通傳會置放於通傳會官網供民眾參考。

(五)蒐集並參考 3 個先進國家或地區（如日本、美國、澳洲...等）、組織推出之高齡者用戶使用電信服務相關說明，針對我國常見高齡者消費爭議，製作高齡用戶使用電信服務溝通圖卡（懶人包）之電子文宣資料，提交通傳會置放於通傳會官網供民眾參考。

(六)蒐集並參考 3 個先進國家或地區（如日本、美國、澳洲...等）、組織推出之未成年用戶使用電信服務（含非電信服務消費）消保教育相關說明，針對我國常見未成年用戶使用電信服務（含非電信服務消費）所產生之消費爭議，製作未成年用戶正確的電信消費觀念及消保教育電子文宣資料，提交通傳會置放於通傳會官網供民眾參考。

五、針對通傳會所監理之經營模式屬性相同的有線電視多系統經營管理業者，併同檢視其相關服務結合契約之現況，以及未來的監理政策之建議。

六、於契約生效後次月起至期末報告初稿提出前，於每月 10 日前，提出前一個月之工作進度紀錄，以書面（或電子文書）送交通傳會備查。

期中報告內容依前揭委託辦理之工作項目一、二、三（一）、四（四）、（五），完成如下：

一、完成蒐集分析先進國家或地區（包含歐盟、英國、日本、韓國、美國、新加坡等）及我國之電信事業，在電信服務與非電信服務結合契約之現況、監理機關之政策及相關規範，並將研究國家之相關法規進行摘錄翻譯等，以蒐整最新作法與發展趨勢。

二、完成研析我國電信事業所提供之電信服務與非電信服務之結合

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

契約條款內容，並參照消費者保護法第 17 條規定之應記載或不得記載事項擬訂原則，研擬並提出電信服務定型化服務契約條款應檢核之項目、建議內容、法律效果、權利義務或責任，以及其他應保障消費者權益等應記載或不得記載事項之建議草案文件。

三、依前揭研擬建議草案文件，於 111 年 8 月 22 日至 8 月 24 日邀請國內電信事業、合作產業、相關產業團體等參與 3 場座談會，針對所研擬建議草案文件內容，進行可行性評估、討論及修正。

四、完成身心障礙者使用電信服務易讀版指引手冊，參考日本、美國、澳洲推出之身心障礙者使用電信服務相關易讀版指引手冊，針對我國電信服務申辦、使用之流程及注意事項，以圖、文形式製作易讀版指引手冊之電子文宣，並邀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審查符合易讀（Easy Read）之標準，並提交通傳會置放於通傳會官網供民眾參考。

五、完成高齡用戶使用電信服務溝通圖卡（懶人包）之電子文宣，參考日本、美國、澳洲推出之高齡者用戶使用電信服務相關說明，針對我國常見高齡者消費爭議，製作電子文宣資料，並提交通傳會置放於通傳會官網供民眾參考。

期中審查會議於 111 年 10 月 21 日辦理，本團隊依照委員意見調整摘要如下：從報告形式面，已全面檢視並校正翻譯內容，使文詞更臻順暢，並將報告中外文圖表進行適當翻譯，關於各國法規範內容彙整摘要與翻譯對照，請參附錄 1；實質面向而言，補充第二章蒐集國際趨勢研析，如歐盟 CEER 指引補充、BEREC 關於電信帳單第三方支付費用處理報告等，並於表 10 補充與我國電信服務定型化服務契約建議草案文件之參照。針對第三章電信服務定型化服務契約建議草案文件研擬，期中報告草案版本未規範綑綁服務，參照審查委員與座談會意見調整，後續草案版本更新如「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，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」等，並參考 CEER 綑綁商品指引相關措施調整草案內容。第六章關於身心障礙者、高齡者及未成年用戶之指引手冊及文宣

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

所蒐集之日本、美國及澳洲資料，補充完整內容於期末報告附錄 17、18、19、26、27、28、29、31、32、33，掌握各國相關作法，作為指引手冊及文宣調整參考。電子文宣亦經相關協會（聾人協會、身障聯盟等）審閱，重新編輯拍攝。

期末報告內容依完備前揭所有委託辦理之工作項目如下：

一、完成蒐集分析並更新補充先進國家或地區（包含歐盟、英國、日本、韓國、美國、新加坡等）及我國之電信事業，在電信服務與非電信服務結合契約之現況、監理機關之政策及相關規範，並摘錄翻譯於附錄 1，以蒐整最新作法與發展趨勢。

二、完成研析我國電信事業所提供之電信服務與非電信服務之結合契約條款內容，並參照消費者保護法第 17 條規定之應記載或不得記載事項擬訂原則，研擬並提出電信服務定型化服務契約條款應檢核之項目、建議內容、法律效果、權利義務或責任，以及其他應保障消費者權益等應記載或不得記載事項之建議草案文件。初稿參考即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項撰擬（111 年 7 月版本），經討論後再調整為第二版作為第一梯次座談會討論版本；並依兩梯次座談會討論調整分別為 111 年 10 月、11 月第三、四版，最終依期末審查意見調整為第五版，供主管機關參酌。

三、依前揭研擬建議草案文件，於 111 年 8 月 22 日至 8 月 24 日邀請國內電信事業、合作產業、相關產業團體等參與第一梯次 3 場座談會。111 年 11 月 1、2、4 日除邀請國內電信事業、合作產業、相關產業團體外，分別邀請消保專家學者、團體與消保官等參與第二梯次 3 場座談會。針對所研擬建議草案文件內容，進行可行性評估、討論及修正。期末報告綜整研究結果及前揭各界建議與意見，完善所研擬建議草案文件內容。

四、完成相關消費爭議處理議題之諮詢服務及下列項目：

(一)完成彙整研析通傳會近 3 年相關處理案例，並統計及分析數據後，提交通傳會評估確認針對通案申訴類型及個別特殊案例申訴類型，提出各 10 件相關法規意見、建議處理方式及相

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

關參考指引及回復例稿，並製作電子檔，以供通傳會實務處理電信消費爭議之參考。

(二)111 年 9 月 22、27 日舉辦完成 2 場次實體「電信消費爭議處理實務教育訓練」課程，並將 9 月 27 日場次錄影存檔，相關訓練教材資料電子檔亦將提交通傳會置放於通傳會官網供通傳事業參考使用。

(三)完成研析有關電信消費爭議處理機構設置後，其業務執行之監督管理及其他應遵行事項等相關意見及建議，以提供主管機關完善相關配套規範之參考。

(四)完成身心障礙者使用電信服務易讀版指引手冊，參考日本、美國、澳洲推出之身心障礙者使用電信服務相關易讀版指引手冊，針對我國電信服務申辦、使用之流程及注意事項，以圖、文形式製作易讀版指引手冊之電子文宣。

邀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審查符合易讀（Easy Read）之標準。後續再依據中華民國聾人協會、台灣聾人聯盟、中華民國身心障礙聯盟、中華民國聽障人協會等修正意見，調整指引手冊內容。

關於身心障礙者使用電信服務手語影片，依中華民國聾人協會、台灣聾人聯盟、中華民國身心障礙聯盟等修正意見調整影片內容。完成最終版本提交通傳會置放於通傳會官網供民眾參考。

(五)完成高齡用戶使用電信服務溝通圖卡（懶人包）之電子文宣，參考日本、美國、澳洲推出之高齡者用戶使用電信服務相關說明，針對我國常見高齡者消費爭議，製作電子文宣資料，並提交通傳會置放於通傳會官網供民眾參考。

(六)完成未成年用戶使用電信服務（含非電信服務消費）消保教育相關說明圖卡（懶人包）之電子文宣，參考日本、美國、澳洲相關組織推出之未成年人使用電信服務相關說明，針對我國常見未成年用戶使用電信服務（含非電信服務消費）所產生之消費爭議，製作完成未成年用戶正確的電信消費觀念

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

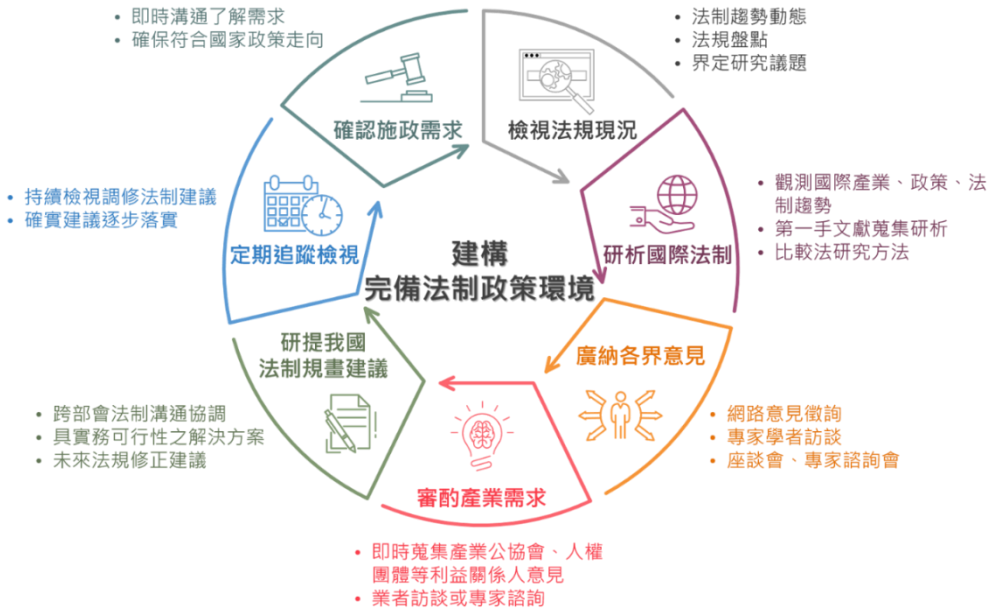
及消保教育電子文宣資料，提交通傳會置放於通傳會官網供民眾參考。

五、透過 111 年 10 月 18、20、21 日 3 場有線電視多系統經營管理業者訪談（凱擘大寬頻、台灣寬頻與中嘉寬頻），參照業者意見併同檢視其相關服務結合契約之現況，以及未來的監理政策之建議，提出具體研析建議。

期末審查會議於 111 年 12 月 16 日辦理，除了更新並補充關於國際趨勢研析內容外，主要依據委員意見調整為 111 年 12 月第五版電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案，作為本計畫提出最終版本草案。

第三節 研究方法

本計畫之實施將依循計畫執行團隊長期所建立的研究方法論進行本專案之相關研究（參見圖 1 計畫研究方法論）。此一研究方法論主要立基於比較法之研究，其實施步驟主要為：確認需求（即研究議題）、國際相關政策、法規與措施研析、我國政策與法制現況檢視，以及透過廣納各界意見，如專家學者座談，作為推動措施或法規調適建議依據，並提出研提相關之政策、推動措施建議。



資料來源：本計畫整理

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

圖1 計畫研究方法論

一、確認施政需求

計畫執行團隊於委託研究計畫履約期間將與通傳會密切聯繫合作。於簽約後，將透過窗口與通傳會確認研究範圍、方向等相關細節。於專案執行期間，將隨時配合通傳會就研究主題範圍內之諮詢，依據通傳會之需要，提出相關個案資料蒐集及研析建議，作為研究工作項目之一部分。

二、國際相關政策、法規與措施研析

透過文獻蒐集等方式，檢視追蹤國際產業、政策或法規之趨勢，觀測主題主要如下：

(一)蒐集先進國家或地區及我國之電信事業，在電信服務與非電信服務結合契約發展趨勢研析。

(二)蒐集先進國家或地區、組織推出之身心障礙者使用電信服務相關易讀版指引手冊，作為我國電信服務申辦、使用之流程及注意事項製作易讀版指引手冊之參考。

(三)蒐集先進國家或地區、組織推出之高齡者用戶使用電信服務相關說明，作為我國高齡用戶使用電信服務溝通圖卡（懶人包）之電子文宣資料製作參考。

(四)蒐集先進國家或地區、組織推出之未成年用戶使用電信服務（含非電信服務消費）消保教育相關說明，作為製作未成年用戶正確的電信消費觀念及消保教育電子文宣資料參考。

(五)就蒐集相關資料研析、歸納及整理出主管機關所採取的相關政策或措施及未來趨勢。

三、我國產業、政策或法規之現況檢視

邀集國內電信事業、合作產業、相關產業團體、消保團體、專家學者等，辦理 6 場座談會針對所研擬建議草案文件內容，進行可行性評估、討論及修正。綜整研究結果及前揭各界建議與意見，完善所研擬建議草案文件內容。草案文件將依據消費者保護法第 17 條規定，擬訂針對電信與非電信業服務結合契約之「定型化契約應記載或不得記載事項」，應記載事項依契約之性質及目的，內容包含契約之重要

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

權利義務事項、違反契約之法律效果、預付型交易之履約擔保、契約之解除權、終止權及其法律效果，以及其他與契約履行有關之事項。至於不得記載事項內容則如企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權、限制或免除企業經營者之義務或責任、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任，以及其他對消費者顯失公平事項。

四、研提相關之政策、推動措施或法規調適建議

本於前揭之研究基礎，提出我國關於電信與非電信業服務結合契約草案文件，並提出相關具體調適建議，以作為未來政策之參考。

採取前揭之研究方法，可以掌握委託單位之需求，能為研究方向進行設定與適時調整。其次是可以透過比較法與標竿國際經驗，作為我國推動措施研擬之參考。最後是透過文獻資料之蒐集，可以掌握國內產業所面臨之問題或政策措施之缺口，同時也可以就所研擬推動之措施廣納意見並凝聚共識，強化相關措施建議之有效性。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第二章 先進國家或地區及我國之電信事業在電信服務與非電信服務結合契約發展趨勢研析

電信業者為因應未來數位匯流與異業整合挑戰，透過異業合作提供影音、娛樂服務，或是積極發展金融支付等多元的加值應用服務，對於消費者而言，不僅可從電信業者獲得一站式服務整合，還能比較選購更多優惠方案。而電信帳單不只支付電信服務費用，可能包含不同業者提供之加值服務費用。當面臨電信與非電信綑綁服務消費爭議時，消費者是否清楚知悉非電信服務提供者為何，並向其申訴。若契約或相關規範未清楚載明責任歸屬、紛爭處理等規定，恐難以保障消費者。因此，報告蒐整包含歐盟、英國、日本、韓國、美國、新加坡等主要國家與地區關於「電信服務定義」與「涉及與電信服務綑綁相關指引或消費者保護規範」，以釐清與非電信服務結合各國實務情況與相關規範。同時也作為第三章我國電信服務應記載或不得記載事項草案文件擬定之參考，期能完整落實消費者保護。

第一節 歐盟

因應電子通訊產業快速發展，歐盟透過訂定「歐洲電子通訊法」（European Electronic Communications Code, EECC）作為適當監管依據。主要規範歐盟電子通訊服務、管理無線頻譜分配及使用規則、管理具市場支配地位的業者。為保護消費者在使用各類型電信服務及其相關綑綁服務時，能更清楚地理解契約內容，歐盟執委會訂定「電子通訊服務提供商使用契約範本規則」（Commission Implementing Regulation (EU) 2019/2243），作為電信服務契約之參考範例。

一、歐盟關於電子通訊服務與電子通訊綑綁服務之範圍

(一) 電子通訊服務（electronic communication services, ECS）

根據 EECC 第 2 條定義，「電子通訊服務」（electronic communications service）是指透過電子通訊網路提供之有償服務。除

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

提供使用電子通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[2]；人際交流服務[3]（interpersonal communications service）；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[4]。

(二) 電子通訊綑綁服務（bundled services for electronic communications）

綑綁服務是指商品或服務透過組合方式銷售。依據 EECC 前言第 283 規定，綑綁至少應包括網路近用服務或數位人際通訊服務。若是由同一供應商根據相同或密切相關的契約提供服務，即應認為是綑綁服務。雖然綑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。依 EECC 第 83 條第 2 款，當電信服務提供者提供不合理的綑綁服務時，監管機關可對企業採取價格限制（price cap measures），以保護消費者利益並促進競爭。EECC 第 107 條規定，消費者有權要求在契約結束前終止綑綁契約中的任何項目，若因不符合契約或未能提供服務，消費者亦有權終止綑綁契約。

此外，亦得參照歐洲能源管制協會（Council of European Energy Regulators, CEER）2019 年 11 月發布「綑綁商品指引」（Guide on Bundled Products）[5]。鑒於不同國家對於產品或服務之許可條件不同，且不同產業合作模式亦有所差異，因此本指引並非規定企業所需承擔之義務，而是提供歐洲各部門處理綑綁產品一致性框架，以協助消費者在複雜的產品及市場中作出更適當選擇。

---

[2] REGULATION (EU) 2015/2120 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 November 2015, EUR-Lex, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32015R2120 (last visited Sep. 8, 2022).

[3] 實現人際和互動式訊息交換的服務，包括人際間傳統語音通話等服務，以及所有類型的電子郵件、訊息服務或群組聊天。

[4] European Electronic Communications Code, EUR-Lex, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2018.321.01.0036.01.ENG (last visited Sep. 8, 2022).

[5] COUNCIL OF EUROPEAN ENERGY REGULATORS [CEER], Guide on Bundled Products, Nov. 9, 2019, https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/51479de6-9f10-4e9b-91f6-ae46632c76b3 (last visited May 20, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本指引針對監管機關遵守三大原則，其一，監管機關應與消費者保護機構合作，釐清一般消費者保護法規及各部門中有關綑綁服務之適用法規與義務，並針對綑綁優惠規定、並無濫用市場行為、價格與產品透明度、計費與付款條件等進行跨部門協調；其二，由於綑綁產品可能發生市場整合、價格不透明、用戶不易解除綑綁等問題，因此監管機關應建立監控機制，以瞭解綑綁產品之複雜性及市場滲透率；其三，應與相關政府單位跨部門合作，以有效地保障消費者權益。指引對於企業提供綑綁服務時，則需遵守十大原則整理如下表：

表 1　企業提供綑綁服務需遵守十大原則

	原則	說明
1	確保透明度（Ensure transparency）	應確保綑綁不同項目的價格透明度，並反應在行銷、報價、所有契約和帳單中，使消費者可以理解。
2	把事情簡單化（Keep it simple）	綑綁產品提供商應提供消費者易於理解、比較的相關資訊，並確保契約結構、條款和條件清晰連貫，並於契約、帳單中使用相同的定義與用語。 綑綁產品提供商應確保消費者契約簽訂前即已瞭解其所簽署之內容，例如每項服務的主要內容、服務品質，以及未達契約服務品質時之補償或退款方式等。
3	傳達清晰易懂的契約條款與條件（Communicate clear and understandable contract terms and conditions）	消費者應充分瞭解綑綁服務契約條款，例如產品提供者不履行綑綁契約，或消費者不支付相關費用之後果。提供綑綁產品之各方應調整綑綁產品不同

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

	原則	說明
		項目的持續時間和終止條件。
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）	若綑綁產品涉及多方契約時，應向消費者明確說明，當如果出現任何問題時，由何者對綑綁的部分負責，並建議由一家公司擔任綑綁契約之主要負責人。
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）	綑綁產品包含單個部門內的多種服務（例如固定/行動電話、網路、電視）。 各種綑綁優惠應建立比較工具，包括各項服務報價。
6	允許用戶退出綑綁包（Allow customers the possibility to switch out of a bundle）	消費者有權退出或終止綑綁契約的部分或全部，但需依歐盟各國法規之規定[6]，遵守最短契約期限。在消費者簽訂綑綁契約前，應向消費者告知任何終止之後果及所需支付的費用，以便消費者選擇。
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）	綑綁契約應以單一聲明或入口網站提供消費者檢視綑綁契約相關帳單，並應符合透明度原則，以清晰、可理解和一致的方式呈現所有基本資訊。

[6] 依數位內容指令（Digital Content Directive, DCD）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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

	原則	說明
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）	在簽訂契約前，應明確向消費者說明所需支付的費用，以及可以使用的支付方式。
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）	當綑綁契約有任何問題或需要尋求協助時，提供消費者聯繫方式。
10	保護基本服務(Protect essential services）	綑綁產品若包括一項基本服務（如能源、水或通訊），則需根據該基本服務之相關法律保障措施，明確保護消費者免受與綑綁契約其他要素斷開連結之風險。若消費者違反綑綁契約要求，例如不支付與附加服務相應之帳單，消費者僅失去綑綁契約的優惠，但基本服務仍應保留。

資料來源：本計畫製作

該指引亦整理目前歐盟常見之綑綁服務類型如下（電信服務僅為其中一種類型）：

表 2　常見綑綁服務

類型	常見綑綁服務	相關法規
電信+其他	1. 固定寬頻（fixed broadband）+固定電話（fixed phone） 2. 固定寬頻（fixed broadband）+付費電視	EECC 前言 283、第 83 條、107 條；DCD 第 3 條第 6 款（詳參附錄 1）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

類型	常見綑綁服務	相關法規
	（pay TV） 3. 行動寬頻（mobile broadband）+行動語音電話（mobile voice phone） 4. 固定寬頻+固定電話+付費電視 5. 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） 6. 電信服務（telecommunication services）+內容服務（content services），例如 Spotify、Netflix、社群網路（social network）（通常是與電信業者和內容服務業者分別簽訂單獨的契約） 7. 電子通訊服務（ECS）+雲端計算（cloud computing） 8. 電子通訊服務+平板電腦或電視等電子通訊服務設備租賃協議（通常有單獨契約，但租賃	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

類型	常見綑綁服務	相關法規
	協議的條件取決於電子通訊服務的資費）	
金融服務	1. 保險套餐，例如房屋保險（建築物+財產）+寵物＋旅遊＋手機保險（mobile phone insurance）+其他（如受託人保險/緊急服務） 2. 抵押+房屋保險（建築物+財產） 3. 活期存款帳戶+帳單支付+信用卡+匯票（貸款）	• 歐盟第 2014/92 號指令（Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts）第 8 條規定，成員國應確保當付款帳戶作為套餐（package）的一部份與未與付款帳戶相關的其他產品或服務一起提供時，支付服務提供商會告知消費者是否可以單獨購買付款帳戶。若是，應單獨標示套餐中可單獨購買的每項產品或服務相關的成本和服務資訊[7]。 • 保險銷售指令（Directive (EU)

[7] Article 8 “Member States shall ensure that, when a payment account is offered as part of a package together with another product or service which is not linked to a payment account, the payment service provider informs the consumer whether it is possible to purchase the payment account separately and, if so, provides separate information regarding the costs and fees associated with each of the other products and services offered in that package that can be purchased separately.”

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

類型	常見綑綁服務	相關法規
		2016/97 of the European Parliament and of the Council of 20 January 2016 on insurance distribution (recast)） 第 24 條（交叉銷售）第 1 項，當保險產品與非保險產品或服務一起提供時，保險銷售商應告知用戶是否可以單獨購買各個項目。若是，應提供協議或套餐中每個項目的充分描述、成本及收費標準。並根據同條第 2 項，應告知用戶不同項目所組成之保險套餐其組成成分、風險及保險範圍[8]。
能源+其他	1. 雙燃料（dual fuel），如電力（electricity supply）+煤氣（gas supply） 2. 電力+電器設備維修（appliance/equipment maintenance）	歐盟電力內部市場指令（Directive (EU) 2019/944 of the European Parliament and of the Council on common rules for the internal market in

[8] Article 24 Cross-selling 1. When an insurance product is offered together with an ancillary product or service which is not insurance, as part of a package or the same agreement, the insurance distributor shall inform the customer whether it is possible to buy the different components separately and, if so, shall provide an adequate description of the different components of the agreement or package as well as separate evidence of the costs and charges of each component. 2. In the circumstances referred to in paragraph 1, and where the risk or the insurance coverage resulting from such an agreement or package offered to a customer is different from that associated with the components taken separately, the insurance distributor shall provide an adequate description of the different components of the agreement or package and the way in which their interaction modifies the risk or the insurance coverage.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

類型	常見綑綁服務	相關法規
	3. 電力+電動汽車/太陽能電板（electric mobility/solar panels） 4. 能源（Energy）+生活服務（life-style services），如保母或送餐服務 5. 能源+保險（房屋、緊急服務或其他）	electricity）第 10 條（基本契約權利）第 3 項規定，契約內容應包括：(d)取得有關關稅、維護費用、綑綁產品或服務等最新消息方式；(e)契約期限、續約或終止之條件，包括綑綁產品或服務，以及是否允許免費終止契約[9]。 第 12 條（轉換權和轉換相關費用之規則）第 3 項，針對減損部分，若供應廠商或市場參與者於簽約前已告知消費者契約終止費用並取得其同意時，成員國可以允許供應廠商或市場參與者向用戶收取契約終止費，該費用按比例收取，且不得超過用戶因終止契約對供應商或市場參與者之直接經濟損失（包括綑綁服務）[10]。

[9] Article 10 Basic contractual rights…3. Final customers shall have the right to a contract with their supplier that specifies:…(d) the means by which up-to-date information on all applicable tariffs, maintenance charges and bundled products or services may be obtained; (e) the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of the contract and services, including products or services that are bundled with those services, and whether terminating the contract without charge is permitted;….

[10] Article 12 Right to switch and rules on switching-related fees…3. By way of derogation from paragraph 2, Member States may permit suppliers or market participants engaged in aggregation to charge customers contract termination fees where those customers voluntarily terminate fixed-term, fixed-price electricity supply contracts before their maturity, provided that such fees are part of a contract that the customer has voluntarily entered into and that such fees are clearly communicated to the customer before the contract is entered into. Such fees shall be proportionate and shall not exceed the direct

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

類型	常見綑綁服務	相關法規
		第 26 條（訴訟外紛爭解決機制）第 2 項，成員國應提供本指令範圍內的任何產品或服務（含綑綁產品或服務）簡單、公平、透明、獨立、有效且高效的訴訟外紛爭解決機制[11]。
旅遊	1. 機票+住宿+保險 2. 機票+租車服務 3. 機票+飯店+導覽（excursions）	套裝旅遊和相關旅遊服務之指令（Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC）[12]

economic loss to the supplier or the market participant engaged in aggregation resulting from the customer's termination of the contract, including the costs of any bundled investments or services that have already been provided to the customer as part of the contract. The burden of proving the direct economic loss shall be on the supplier or market participant engaged in aggregation, and the permissibility of contract termination fees shall be monitored by the regulatory authority, or by an other competent national authority.

[11] Article 26 Right to out-of-court dispute settlement…2. Where necessary, Member States shall ensure that alternative dispute resolution entities cooperate to provide simple, fair, transparent, independent, effective and efficient out-of-court dispute settlement mechanisms for any dispute that arises from products or services that are tied to, or bundled with, any product or service falling under the scope of this Directive.

[12] Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

類型	常見綑綁服務	相關法規
多種用途（Multi-utility），如能源+電信	1. 固定寬頻（fixed broadband）+固定家用電話（fixed (home/landline) phone）+行動語音電話（mobile voice phone）+電（electricity）+煤氣（gas） 2. 電力+煤氣+垃圾處理	回歸各部門相關規範。

資料來源：本計畫參考 Guide on Bundled Products[13]編譯整理

指引中關於綑綁產品討論包括：綑綁產品中包含哪些產品或服務、是否為單一計價、涉及哪些供應商（如行業市場及消費規則）。歐洲各國皆有不同類型之綑綁，最常見之電信綑綁為結合固網及行網服務，如寬頻、電話及付費電視。惟，若僅是折扣或促銷商品等臨時福利，因非永久有利條件，故依指引見解則不被視為綑綁契約。而針對電信與非電信服務結合服務之發展，以電信結合金融服務亦相當具有代表性。根據荷蘭國際金融服務 ING 集團的觀察，由於智慧型手機能夠透過設備中的 NFC 新片技術支援非接觸服務，將逐漸取代金融卡、信用卡等實體卡片。未來電信及金融產業發展趨勢，電信業者將得透過 APP 在新興市場逐漸開發銀行服務，而傳統銀行則是逐步轉向數位優先模式[14][15]。由於未來可能出現更多新型態之綑綁產品或

2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC, EUR-Lex, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302 (last visited Nov. 10, 2022).

13 *Supra* note 5.

14 以法國為例，法國電信營運商 Orange 於 2008 年開始發展 Orange Money 和 Orange Bank 開發多項行動金融服務。用戶可以透過 Orange Money 進行手機支付，並可用於繳稅、學費、公共服務或國際匯款等，目前盛行於非洲及中東的 17 個國家/地區，每月約有 4900 萬用戶使用該服務。而 Orange Bank 截至 2020 年底，該銀行於法國和西班牙約有 120 萬用戶。

15 Jan Frederik Slijkerman & Ferdinand Nijboer, Telecom Outlook: 2022 could be the year mobile banking really takes off, ING, Jan. 28, 2022, https://think.ing.com/articles/2022-could-be-the-year-mobile-banking-really-takes-off/ (last visited Nov. 10, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

服務，因此 CEER 後續也將定期追蹤綑綁產品變化以及新形態綑綁並更新指引，以提出適用於任何行業綑綁產品或服務標準。

二、電子通訊服務提供商使用契約範本規則

歐盟執委會 2019 年 12 月 17 日根據歐洲議會和理事會指令，建立契約摘要範本，提供公開電子通訊服務提供商使用[16]。針對電子通訊服務業者在向消費者、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。該規則第 2 條說明契約內容呈現方式：

1. 電子通訊服務契約摘要在列印時應不得超過一頁單面 A4，若為綑綁服務則不得超過三頁。
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 號字並易於閱讀。若是提供電子閱讀器瀏覽契約，則縮放大小至少為 10 號字。
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。
4. 契約內容應以消費者易讀易懂語言撰寫，且應讓消費者比價。
5. 標題與內文應清晰區分。

[16] COMMISSION IMPLEMENTING REGULATION (EU) 2019/2243, Art. 2,.EUR-Lex, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.336.01.0274.01.ENG (last visited Sep. 20, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電子通訊服務提供商使用契約範本規則於附件 A 列出契約摘要範本，附件 B 說明範本所應具備之內容[17]。

表 3　契約範本所應具備之內容

	契約項目	說明
1	服務和設備	應說明電子通訊服務項目主要特徵，例如市內電話、行動語音電話、行動網路、固網、電視廣播傳輸服務或獨立於號碼（number-independent）的人際通訊服務（interpersonal communications services）等[18]。若為綑綁服務，應說明所包含之服務類型，例如電視套餐（TV packages）、隨選視訊（video-on-demand）或其他媒體服務。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；行網接取服務則應包括預估最大下載和上傳速度。若網路接取服務載速度，或其他服務品質實際表現與契約內容存在持續或經常性之差異，消費者可以根據國家法律採取補救措施。
3	價格	應包含每個計費周期的含稅價格，若計費周期非以月計算，亦應包含每月價格。 契約中應載明超過經常性價格的任何額外費用，例如訂閱服務、設備價格或任何有期間限制的折扣。 非經常性價格的額外附加服務應單獨載明。
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，並應包括提前終

[17] *Id.*

[18] 人際通訊服務分為兩種：基於號碼的人際通訊服務（number-based interpersonal services），例如語音、Skype；獨立於號碼的人際通訊服務（number-independent interpersonal services），大多數 OTT 服務皆屬此類。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

	契約項目	說明
		止契約之費用以及解除終端設備之資訊。
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、可近用的緊急通訊、專用設備、特殊資費等，並可單獨說明相關資訊。
6	其他相關資訊	歐盟或其他國家法律要求之附加資訊。

資料來源：本計畫製作

三、 BEREC 關於電信帳單第三方支付費用處理報告

歐洲電子通傳監管機構（BEREC）2021 年 9 月發布「電信帳單第三方支付費用處理報告」[19]（BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills）。目前大多數國家監管機關針對諮詢費率服務（Premium Rate Service, PRS）皆有監管[20]，但對於業者代收服務（direct carrier billing, DCB），則僅剩三分之一的國家有監管[21]，且很少有對於 PRS 或 DCB 服務設定費用金額限制。

本報告係透過問卷方式調查針對歐盟成員國針對電信帳單第三方支付費用處理概況，統整出大多數國家之作法，並就問項中有不同做法之國家舉例說明，未針對各國詳盡介紹。調查項目包括以下 13 項：

1. 資訊和透明度措施或工具（information and transparency measures or tools）：

   例如費用說明、支付提醒、告知消費者因意外產生高額費用、提供線上資訊查詢、廣告、有關服務的詳細資訊、有關服務的詳細價格、確認同意購買、交易安全的資訊、退出服務、法律依據等。

[19] BODY OF EUROPEAN REGULATORS FOR ELECTRONIC COMMUNICATIONS [BEREC], *BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills*（2021）, https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/10033-berec-report-on-the-outcome-of-the-publi_0.pdf (last visited Mar. 14, 2022).

[20] 包括奧地利、比利時、保加利亞、賽普勒斯、德國、愛沙尼亞、西班牙、芬蘭、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、立陶宛、馬爾他、荷蘭、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、瑞典、斯洛伐克、挪威、希臘、塞爾維亞、北馬其頓等 25 國。

[21] 比利時、德國、愛沙尼亞、芬蘭、法國、愛爾蘭、義大利、羅馬尼亞、瑞典等 9 國。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

圖2 資訊和透明度措施或工具[22]

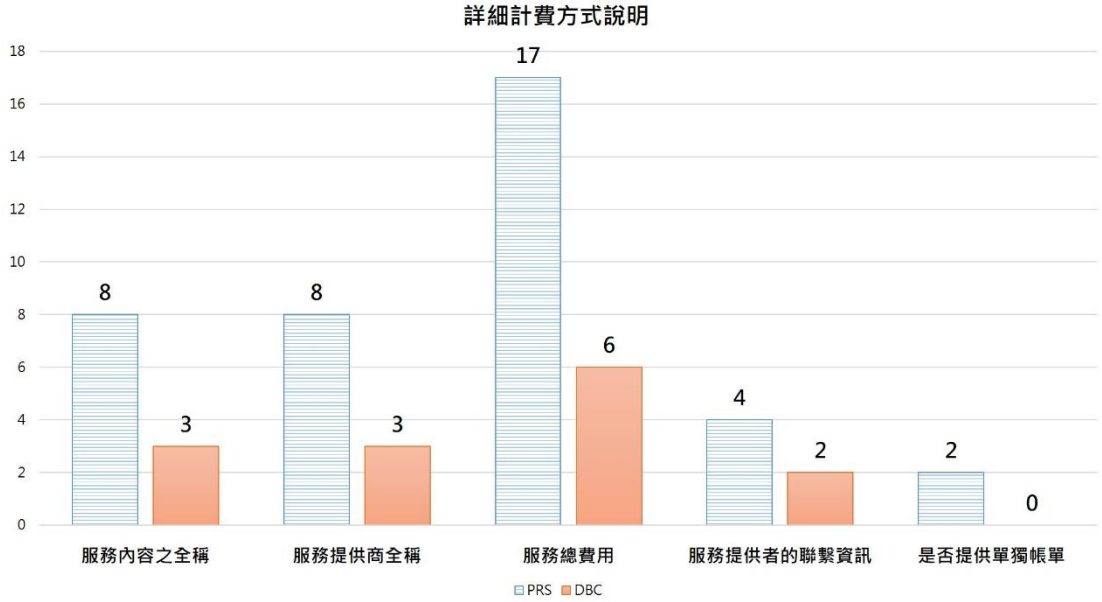
[22] 資訊和透明度措施或工具：

1. 明確說明費用
   PRS：奧地利、比利時、保加利亞、賽普勒斯、德國、愛沙尼亞、希臘、西班牙、芬蘭、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、立陶宛、馬其頓、馬爾他、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、塞爾維亞、瑞典、斯洛伐克。
   DCB：德國、愛沙尼亞、芬蘭、法國、愛爾蘭、義大利、羅馬尼亞、瑞典。
2. 提供消費提醒
   PRS：奧地利、比利時、希臘、克羅埃西亞、愛爾蘭、義大利、立陶宛、荷蘭、羅馬尼亞。
   DCB：愛爾蘭、義大利。
3. 告知消費者彈性帳單（ECS bill）上高額費用
   PRS：比利時、賽普勒斯、克羅埃西亞、匈牙利、立陶宛、馬其頓、荷蘭。
   DCB：比利時。
4. 根據資訊及透明度目的提供 APP 或網站
   PRS：奧地利、保加利亞、賽普勒斯、西班牙、法國、克羅埃西亞、荷蘭、葡萄牙。
   DCB：無。
5. 在公開網站上提供資料查詢
   PRS：奧地利、比利時、保加利亞、希臘、法國、匈牙利、義大利、荷蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、瑞典。
   DCB：無。
6. 提供有關服務廣告資訊
   PRS：奧地利、比利時、賽普勒斯、德國、愛沙尼亞、希臘、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、馬其頓、馬爾他、荷蘭、葡萄牙、塞爾維亞、斯洛伐克。
   DCB：愛沙尼亞、法國、愛爾蘭、義大利。
7. 說明服務詳細資訊
   PRS：奧地利、比利時、賽普勒斯、愛沙尼亞、希臘、西班牙、法國、克羅埃西亞、愛爾蘭、義大利、立陶宛、馬其頓、荷蘭、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、塞爾維亞、斯洛伐克。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2. 詳細計費方式（detailed billing）：

除具體計費規則之外，帳單中亦應包含如：服務內容全稱、服務提供商全稱、服務總費用，和服務提供者的聯繫資訊，或是否提供單獨的帳單。



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

圖3 詳細計費方式說明[23]

DCB：愛沙尼亞、法國、愛爾蘭、義大利、波蘭、瑞典。

8. 提供詳細服務價格

PRS：奧地利、比利時、保加利亞、賽普勒斯、德國、愛沙尼亞、希臘、西班牙、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、立陶宛、馬其頓、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、塞爾維亞、斯洛伐克、瑞典。

DCB：愛沙尼亞、法國、愛爾蘭、義大利、波蘭、羅馬尼亞。

9. 確認同意購買

PRS：奧地利、比利時、賽普勒斯、愛沙尼亞、希臘、西班牙、克羅埃西亞、愛爾蘭、義大利、立陶宛、馬其頓、荷蘭、挪威、葡萄牙、羅馬尼亞、塞爾維亞、斯洛伐克。

DCB：愛沙尼亞、愛爾蘭、義大利。

10. 交易安全相關資訊

PRS：賽普勒斯、愛沙尼亞、希臘、克羅埃西亞、愛爾蘭、馬其頓、荷蘭。

DCB：愛沙尼亞、愛爾蘭。

11. 退出服務

PRS：比利時、賽普勒斯、愛沙尼亞、希臘、西班牙、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、立陶宛、馬其頓、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、塞爾維亞、斯洛伐克。

DCB：愛沙尼亞、法國、愛爾蘭、義大利、波蘭、羅馬尼亞。

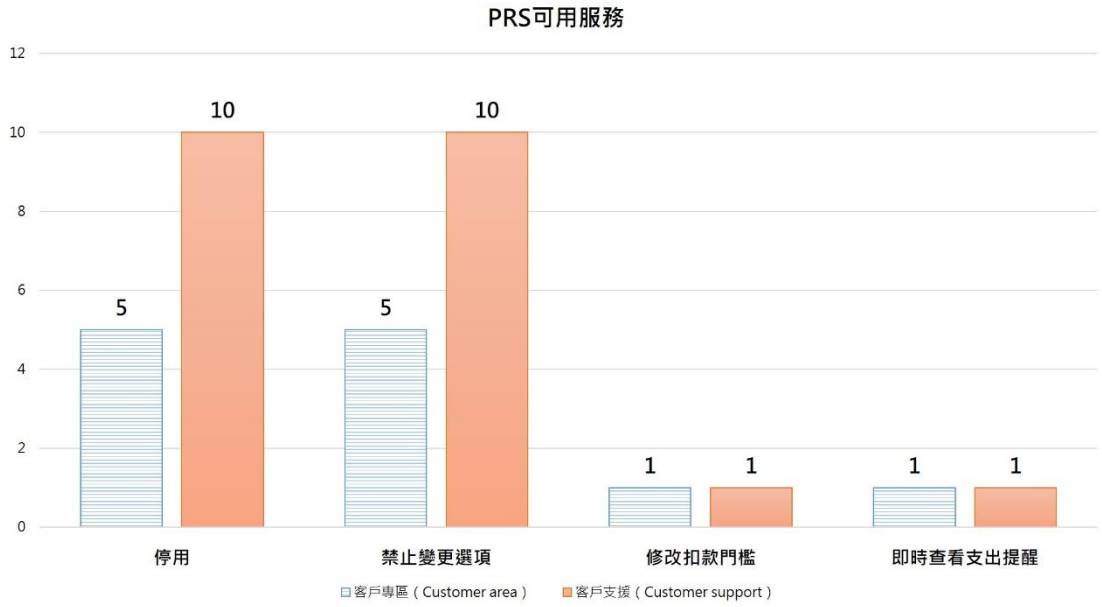
[23] 詳細計費方式說明：

1. 服務內容之全稱：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

3. 可用服務（available services）：

是否透過網站或應用程式提供各項服務，以使消費者能夠輕易瞭解各項資訊，例如檢查帳單或停用服務。



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

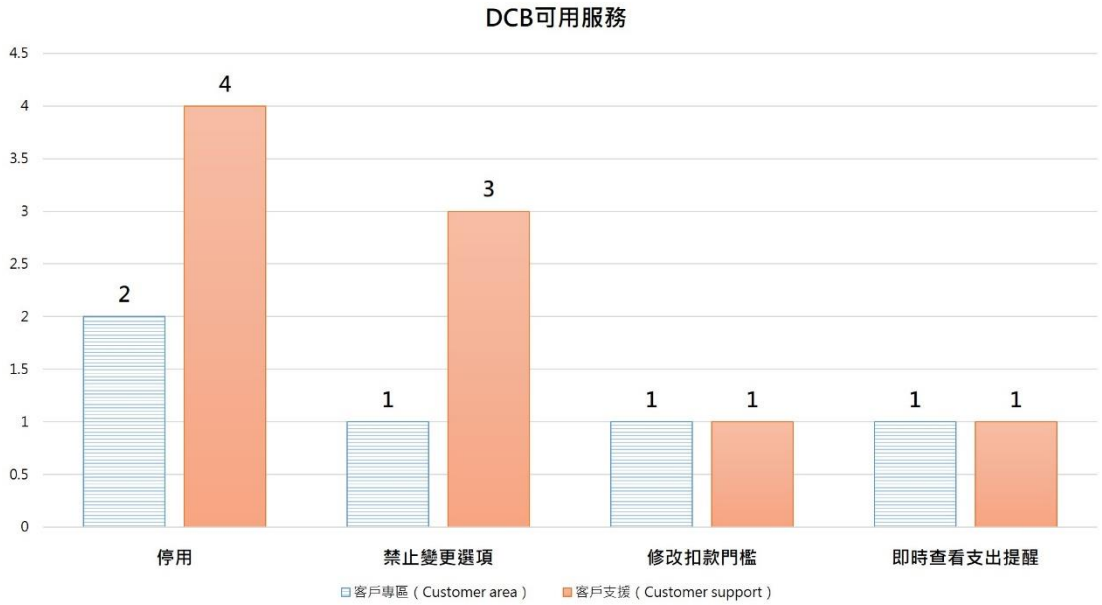
圖4 PRS 可用服務[24]

PRS：德國、西班牙、法國、克羅埃西亞、立陶宛、馬爾他、荷蘭、葡萄牙。
DCB：德國、法國、葡萄牙。

2. 服務提供商全稱：
PRS：德國、西班牙、芬蘭、法國、克羅埃西亞、立陶宛、荷蘭、葡萄牙。
DCB：德國、法國、葡萄牙。
3. 服務總費用：
PRS：奧地利、比利時、保加利亞、德國、希臘、西班牙、芬蘭、法國、義大利、立陶宛、馬爾他、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛伐克。
DCB：比利時、保加利亞、德國、法國、葡萄牙、羅馬尼亞。
4. 服務提供者聯繫資訊：
PRS：德國、西班牙、荷蘭、葡萄牙。
DCB：德國、葡萄牙。
5. 是否提供單獨帳單：
PRS：西班牙、義大利。
DCB：無。

[24] PRS 可用服務：
1. 停用：(**客戶專區**) 賽普勒斯、法國、克羅埃西亞、荷蘭、塞爾維亞；(**客戶支援**) 比利時、賽普勒斯、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、馬爾他、荷蘭、塞爾維亞。
2. 禁止變更選項：(**客戶專區**) 賽普勒斯、克羅埃西亞、荷蘭、塞爾維亞、斯洛伐克；(**客戶支援**) 比利時、賽普勒斯、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、馬爾他、荷蘭、塞爾維亞、斯洛伐克。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

圖5 DCB 可用服務[25]

4. 封鎖服務（blocking）：

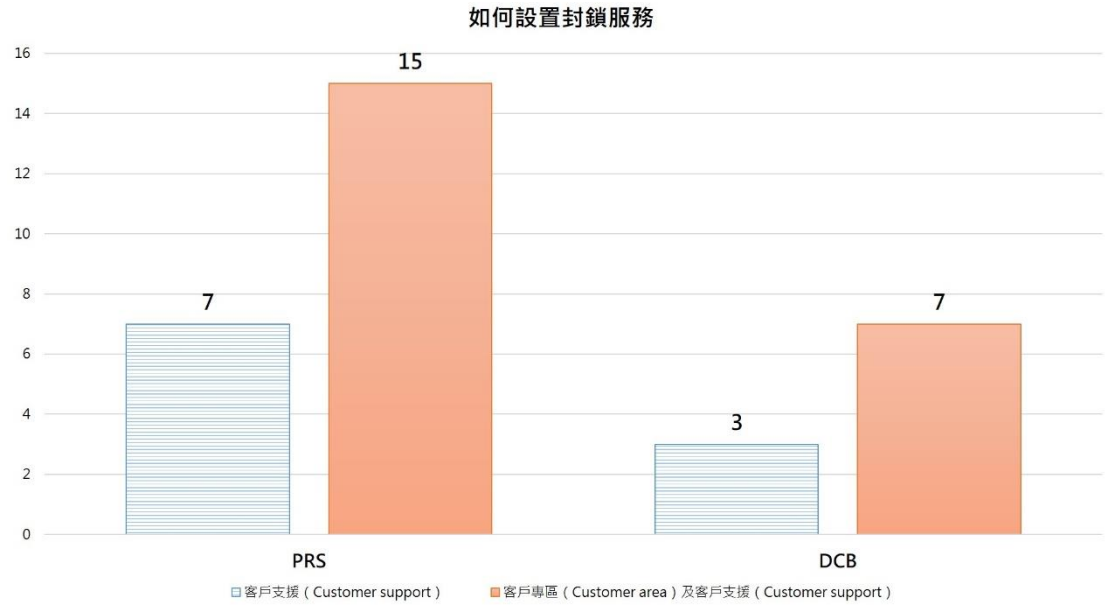
消費者可以請求封鎖特定號碼或服務。大部分國家皆未將此做為默認設定，須由消費者自行操作。

3. 修改扣款門檻：(**客戶專區**) 克羅埃西亞；(**客戶支援**) 克羅埃西亞。
4. 即時查看支出提醒：(**客戶專區**) 克羅埃西亞；(**客戶支援**) 克羅埃西亞。

[25] DCB 可用服務：

1. 停用：(**客戶專區**) 克羅埃西亞、荷蘭；(**客戶支援**) 克羅埃西亞、愛爾蘭、義大利、荷蘭。
2. 禁止變更選項：(**客戶專區**) 克羅埃西亞；(**客戶支援**) 賽普勒斯、克羅埃西亞、義大利。
3. 修改扣款門檻：(**客戶專區**) 克羅埃西亞；(**客戶支援**) 克羅埃西亞。
4. 即時查看支出提醒：(**客戶專區**) 克羅埃西亞；(**客戶支援**) 克羅埃西亞。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

圖6 如何設定封鎖服務[26]

5. 金額門檻限制（threshold amount）：

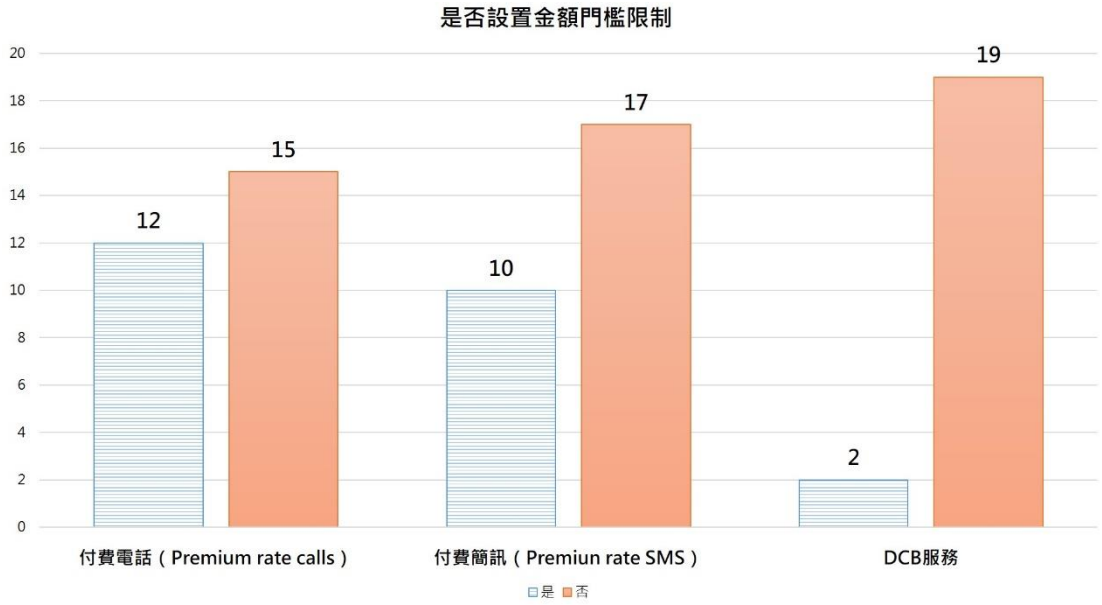
歐盟大多數國家並未對 PRS 或 DCB 設有消費金額門檻限制。針對 PRS 門檻設定：義大利、荷蘭、挪威設為每月 35 歐元（約新台幣 1125 元）；愛爾蘭為 60 歐元（約新台幣 1927 元）；羅馬尼亞、斯洛維尼亞認為可由電信服務提供商設定及公布；波蘭認為應設置三個門檻，分別為 0 元、35 元、200 元波蘭茲羅提（PLN）（約新台幣 0 元、238 元、1363 元）；瑞典則認為應根據用戶要求而設定。

DCB 門檻：僅有 2 個國家設有門檻，保加利亞規定每個月不得超過 300 歐元（約新台幣 9630 元），且每次付款金額為 50 歐元（約新台幣 1605 元）；瑞典則認為應根據用戶要求而設定。

[26] 如何設置封鎖服務：

1. PRS：（**客戶支援**）保加利亞、希臘、義大利、拉脫維亞、馬其頓、馬爾他、斯洛伐克；（**客戶專區及客戶支援**）奧地利、比利時、賽普勒斯、德國、愛沙尼亞、西班牙、芬蘭、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、立陶宛、荷蘭、波蘭、葡萄牙。
2. DCB：（**客戶支援**）愛沙尼亞、義大利、立陶宛；（**客戶專區及客戶支援**）奧地利、賽普勒斯、德國、芬蘭、法國、荷蘭、葡萄牙。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

圖7 是否設置門檻金額限制[27]

當用戶已達到金額門檻限制時，有 8 個國家（比利時、克羅埃西亞、愛爾蘭、義大利、波蘭、北馬其頓、羅馬尼亞、斯洛維尼亞）規定，服務會自動停止；6 個國家（希臘、克羅埃西亞、波蘭、羅馬尼亞、瑞典、斯洛維尼亞）需要用戶主動確認才能繼續提供超過設定金額門檻之服務；且波蘭認為有義務立刻通知用戶已超過門檻金額限制。

6. 警告服務（alert service）：

是否設定使用異常提醒。針對 PRS 服務，比利時、北馬其頓、葡萄牙設有異常提醒；DCB 異常提醒則僅有比利時設定。

馬其頓表示，當用戶流量使用達到 100%時會發送警告；比利時則認為超過固定費率時，需自行啟動付費訂閱並於超過 50 歐元（默認設定）（約新台幣 1605 元）時需重新啟動，且用戶可自行調整

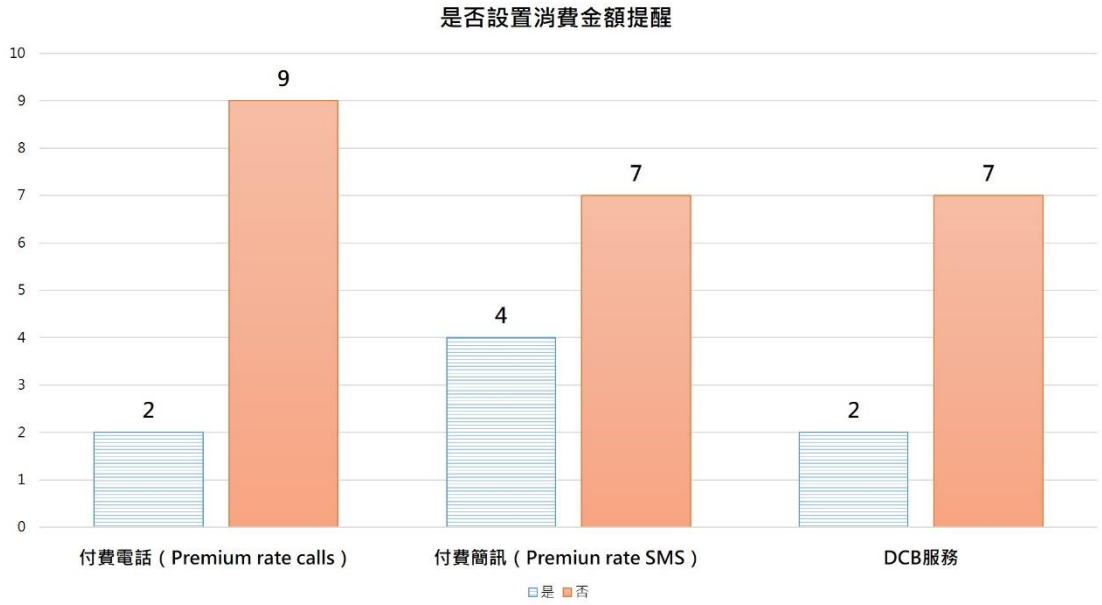
[27] 是否設置門檻金額限制：
1. 付費電話：（是）比利時、希臘、克羅埃西亞、愛爾蘭、義大利、馬其頓、荷蘭、挪威、波蘭、羅馬尼亞、瑞典、斯洛維尼亞；（否）未說明。
2. 付費簡訊：（是）希臘、克羅埃西亞、義大利、馬其頓、荷蘭、挪威、波蘭、羅馬尼亞、瑞典、斯洛維尼亞；（否）未說明。
3. DCB 服務：（是）保加利亞、瑞典；（否）未說明。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

重新啟動提醒為 0 歐元、75 歐元（約新台幣 2407 元）或 100 歐元（約新台幣 3210 元）；葡萄牙異常提醒則視契約約定。

7. 消費提醒（spend reminders）：

定期消費提醒，讓用戶得控管帳單金額。針對有設定消費提醒的國家，馬其頓認為，消費提醒設定門檻為「用戶近三個月平均使用金額*2」；比利時針對特定付費簡訊服務（如聊天、遊戲、測驗或其他個性化電話服務），每向用戶收取 10 歐元（約新台幣 320 元）時皆須向其發送消費提醒；奧地利每收取 10 歐元（約新台幣 320 元）會發送提醒；愛爾蘭則將提醒門檻設為 20 歐元（約新台幣 640 元）。希臘為每個月提醒；荷蘭需每年發送提醒。葡萄牙要求在每次訂閱前皆應明確告知消費者訂閱費用。芬蘭雖沒有設定消費提醒，但電信服務營運商或用戶可自行設定合理的支出限額。



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

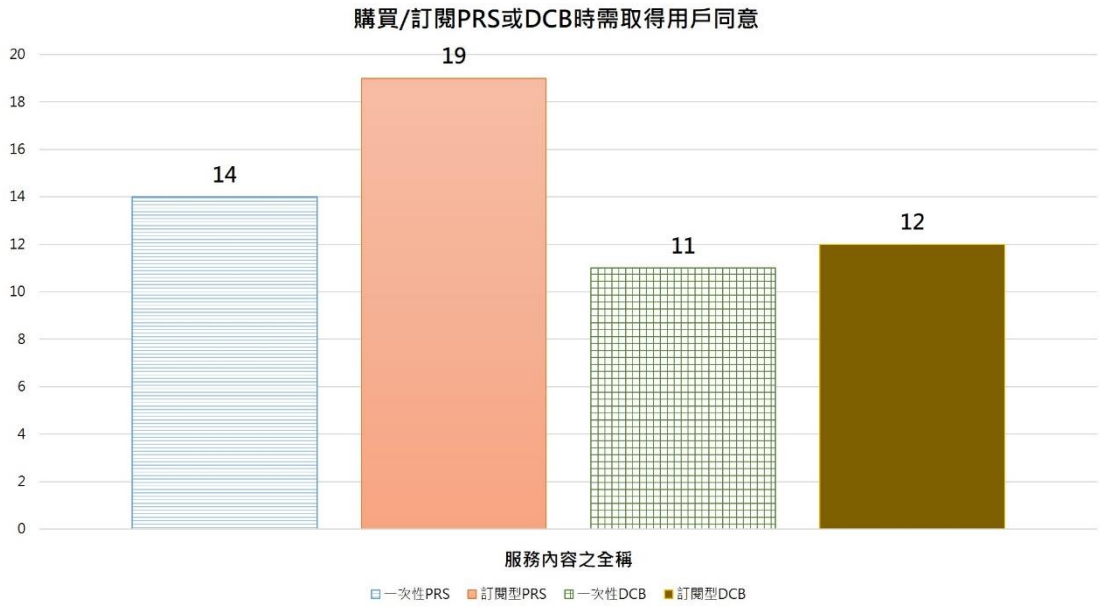
圖8 是否設定消費金額提醒[28]

[28] 是否設置消費金額提醒：
1. 付費電話：(**是**) 馬其頓、葡萄牙；(**否**) 未說明。
2. 付費簡訊：(**是**) 比利時、愛爾蘭、馬其頓、葡萄牙；(**否**) 未說明。
3. DCB 服務：(**是**) 愛爾蘭、葡萄牙；(**否**) 未說明。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

8. 同意（consent）：

針對是否需取得明確同意購買/訂閱 PRS 或 DCB，大多數國家皆認為須取得用戶同意，同意可透過如簡訊、一次性 PIN 碼或其他方式。部分國家（如愛沙尼亞、德國）則有相關身分驗證程序，確保獲得用戶同意。



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

圖9 購買/訂閱 PRS 或 DCB 時需取得用戶同意[29]

9. 退訂（unsubscribing）：

針對付費訂閱服務退訂時，是否需向用戶確認[30]。比利時表示若透過簡訊（SMS/MMS）終止 PRS，須立即向訂閱者發送取消訂閱的

[29] 購買/訂閱 PRS 或 DCB 時需取得用戶同意：

1. 一次性 PRS：比利時、保加利亞、愛沙尼亞、希臘、義大利、立陶宛、馬其頓、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛伐克、斯洛維尼亞。
2. 訂閱型 PRS：奧地利、比利時、保加利亞、愛沙尼亞、希臘、西班牙、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、立陶宛、馬其頓、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛伐克、斯洛維尼亞。
3. 一次性 DCB：奧地利、保加利亞、德國、愛沙尼亞、義大利、立陶宛、荷蘭、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛維尼亞。
4. 訂閱型 DCB：奧地利、保加利亞、德國、愛沙尼亞、愛爾蘭、義大利、立陶宛、荷蘭、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛維尼亞。

[30] 針對 PRS 退訂，比利時、愛沙尼亞、希臘、克羅埃西亞、愛爾蘭、馬其頓、荷蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛維尼亞；DCB 退訂則僅有愛爾蘭、荷蘭、葡萄牙需進行確認。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

確認，且此確認簡訊應為免費；荷蘭需要用戶透過簡訊作為取消訂閱之確認；希臘、愛沙尼亞、愛爾蘭、斯洛維尼亞則要求第三方服務提供者在用戶取消訂閱後須發送免費簡訊作為確認。

10. 取消（cancellation）：

是否設有付費訂閱服務取消機制。針對取消期限，比利時認為，若服務提供商已於事前向消費者解釋並取得其同意，可不設定取消期限；義大利表示在收到付費訂閱後 6 小時內，用戶可致電專門機構或以簡訊取消訂閱；羅馬尼亞及斯洛維尼亞則將取消期限訂為契約簽訂後 14 日內，波蘭則依消費者權利法（Act on Consumers Rights）第 27 條規定，於 14 天內可不需任何理由終止契約且不產生任何費用。取消方式，則可透過簡訊、書面、電子郵件、電話、線上等方法提出[31]。



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

圖10　退出付費訂閱服務取消期限[32]

[31] 依 DCD 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，並根據本調查報告可以看出，目前針對退出付費訂閱服務並非各國皆有相關規定，且取消方式亦有所不同。參照我國消費者保護法第 19 條規定，通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。

[32] 退出付費訂閱服務取消期限：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

11. 保證最低服務（guaranteed minimum service）：

    是否有權讓用戶在不支付 PRS 和 DCB 費用的情況下，仍維持電信服務[33]。

12. 退款（refunds）：

    當服務發生錯誤或詐欺等原因導致需要退款時，將依消費爭議申訴案件處理。超過半數歐盟國家監管機關表示可透過行動服務和第三方服務提供商進行退款。



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

圖11　當用戶發生消費爭議時是否設有退款管道[34]

1. **PRS：（是）**奧地利、比利時、保加利亞、捷克、德國、愛沙尼亞、希臘、西班牙、芬蘭、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、立陶宛、馬其頓、荷蘭、挪威、羅馬尼亞、斯洛伐克、斯洛維尼亞、拉脫維亞；**（否）**義大利、波瀾、葡萄牙。
2. **DCB：（是）**奧地利、比利時、保加利亞、捷克、德國、愛沙尼亞、西班牙、芬蘭、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、立陶宛、拉脫維亞、荷蘭、葡萄牙、斯洛伐克；**（否）**義大利、波蘭、羅馬尼亞、斯洛維尼亞；**（不適用）**馬其頓，因該國認為目前內部市場中未提供 DCB 服務。

[33] 奧地利、比利時、德國、希臘、西班牙、克羅埃西亞、匈牙利、義大利、立陶宛、馬其頓、馬爾他、荷蘭、葡萄牙等 13 個國家認為有此義務；保加利亞、捷克、愛沙尼亞、芬蘭、法國、愛爾蘭、拉脫維亞、挪威、波蘭、羅馬尼亞、斯洛伐克、斯洛維尼亞等 12 個國家則認為無此義務。

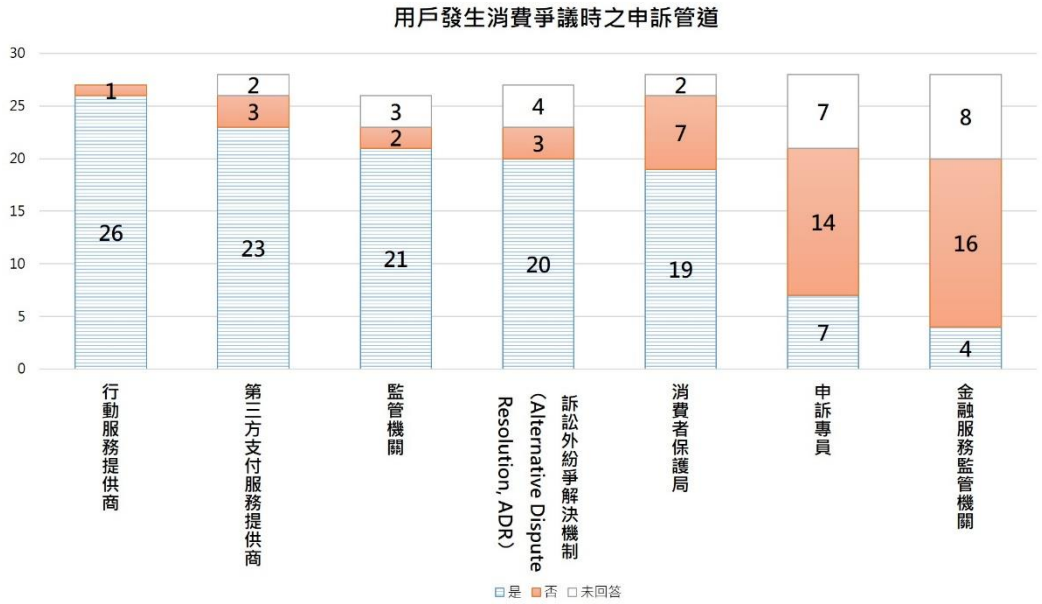
[34] 當用戶發生消費爭議時是否設有退款管道：

1. **行動服務提供商：（是）**奧地利、賽普勒斯、捷克、德國、丹麥、愛沙尼亞、希臘、西班牙、芬蘭、法國、克羅埃西亞、匈牙利、義大利、荷蘭、波蘭、葡萄牙、斯洛伐克；**（否）**比利時、愛爾蘭、立陶宛、北馬其頓、羅馬尼亞、斯洛維尼亞；**（未回答）**保加利亞、拉脫維亞、馬爾

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

13. 申訴（complaint filing）：

BEREC 亦針對是否具有申訴管道進行調查，發現約九成國家發生消費爭議時，可向行動服務提供商提出申訴，僅愛爾蘭無法向行動服務提供商提出申訴。



資料來源：本計畫編譯自 BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills

圖12　用戶發生爭議時之申訴管道[35]

他、挪威、瑞典。

2. **第三方服務提供商：（是）**比利時、賽普勒斯、捷克、德國、愛沙尼亞、希臘、芬蘭、法國、愛爾蘭、立陶宛、拉脫維亞、波蘭、葡萄牙；**（否）**奧地利、丹麥、西班牙、匈牙利、克羅埃西亞、義大利、北馬其頓、荷蘭、羅馬尼亞、斯洛維尼亞、斯洛伐克；**（未回答）**保加利亞、馬爾他、挪威、瑞典。

[35] 用戶發生爭議時之申訴管道：

1. **行動服務提供商：（是）**奧地利、比利時、保加利亞、賽普勒斯、捷克、德國、丹麥、愛沙尼亞、希臘、西班牙、芬蘭、法國、克羅埃西亞、匈牙利、義大利、立陶宛、拉脫維亞、北馬其頓、馬爾他、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、瑞典、斯洛伐克；**（否）**愛爾蘭；**（未回答）**無。
2. **第三方服務提供商：（是）**奧地利、比利時、保加利亞、賽普勒斯、捷克、德國、愛沙尼亞、希臘、芬蘭、法國、匈牙利、愛爾蘭、義大利、立陶宛、拉脫維亞、馬爾他、荷蘭、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、瑞典、斯洛維尼亞、斯洛伐克；**（否）**丹麥、克羅埃西亞、北馬其頓；**（未回答）**西班牙、挪威。
3. **監管機關：（是）**奧地利、比利時、賽普勒斯、捷克、德國、愛沙尼亞、西班牙、芬蘭、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、拉脫維亞、北馬其頓、馬爾他、荷蘭、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛維尼亞、斯洛伐克；**（否）**丹麥、法國；**（未回答）**保加利亞、挪威、瑞典。
4. **訴訟外爭端解決機制：（是）**奧地利、賽普勒斯、捷克、德國、丹麥、愛沙尼亞、西班牙、法國、匈牙利、義大利、立陶宛、馬爾他、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、瑞典、斯

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

綜上，由於綑綁服務類型多元，當各業者分別推出不同綑綁服務時，可能使消費者無從比較各方案差異選擇最合適服務。因此，歐盟要求電子通訊服務業者推出綑綁服務時，契約應以容易閱讀、理解和比較的方式向消費者呈現，並符合前述原則要求。

第二節 英國

英國關於電子通訊服務規範，主要依據「歐洲電子通訊法」（European Electronic Communications Code, EECC），以及「2003 年通訊法」（Communications Act 2003）。由於英國 2020 年 1 月脫離歐盟後，仍需依「退出歐盟協議」（Withdrawal Agreement）落實 EECC 規定。因此英國政府修正 2003 年通訊法，將 EECC 要求納入國內法。過去適用 1984 年電信法（Telecommunications Act 1984）「電信事業執照制度」（telecommunications licensing regime），於 2003 年被「一般許可制度」（general authorisation regime）所取代，亦即在英國提供電子通訊服務不再需要執照，而是許可提供服務，但是仍受到「一般條款」（General Conditions of Entitlement）[36]的約束，適用於所有提供電子通訊服務的業者。因此所有電子通訊服務提供者在英國提供服務時皆應遵守一般條款。

洛維尼亞、斯洛伐克；**（否）**比利時、克羅埃西亞、愛爾蘭；**（未回答）**保加利亞、希臘、拉脫維亞、北馬其頓。

5. **消費者保護局：（是）**奧地利、比利時、保加利亞、賽普勒斯、捷克、德國、愛沙尼亞、西、西班牙、立陶宛、拉脫維亞、馬爾他、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、瑞典、斯洛維尼亞、斯洛伐克；**（否）**丹麥、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、北馬其頓；**（未回答）**芬蘭、挪威。
6. **申訴專員：（是）**奧地利、比利時、丹麥、希臘、北馬其頓、波蘭、斯洛伐克；**（否）**賽普勒斯、捷克、德國、愛沙尼亞、西班牙、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、立陶宛、馬爾他、荷蘭、葡萄牙；**（未回答）**保加利亞、芬蘭、拉脫維亞、挪威、羅馬尼亞、瑞典、斯洛維尼亞。
7. **金融服務監管機關：（是）**奧地利、捷克、立陶宛、葡萄牙；**（否）**保加利亞、賽普勒斯、德國、丹麥、愛沙尼亞、西班牙、法國、克羅埃西亞、匈牙利、愛爾蘭、義大利、北馬其頓、馬爾他、荷蘭、波蘭、斯洛伐克；**（未回答）**比利時、希臘、芬蘭、拉脫維亞、挪威、羅馬尼亞、瑞典、斯洛維尼亞。

[36] New rules on short and simple contract details, Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/news-centre/2022/new-rules-on-short-and-simple-contract-details (last visited Aug. 1, 2022).
General Conditions of Entitlement, Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/telecoms-competition-regulation/general-conditions-of-entitlement (last visited Aug. 1, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

一、電子通訊服務一般條款

一般條款最新版本為 2022 年 6 月 17 日英國通訊傳播管理局（Office of Communications, Ofcom）修正公布，係依 2018 年 12 月歐洲電子通訊法與 2020 年 12 月電子通訊服務的監管框架逐步更新，以強化電子通訊服務（包括寬頻、行動網路和市話服務等）之消費者保護。一般條款修正大致上已於 2021 年 12 月 17 日生效，2022 年 6 月更新主要針對消費者保護之章節[37]。而後續將針對轉換（switching）規範更新亦於 2023 年生效[38]。

一般條款法律依據為 2003 年通訊法第 48 條第 1 項規定，條款分為「網路運作」（Part A: network functioning conditions）、「號碼與其他技術」（Part B: numbering and other technical conditions），與「消費者保護」（Part C: consumer protection conditions）等三部分。適用於條款之電子通訊服務提供者，分為「電子通訊服務或網路提供者」（providers of Electronic Communications Services or Networks）、「公共電子通訊服務或網路提供者」（providers of Public Electronic Communications Services or Networks），與「公共電話服務或公共電話網路提供者」（providers of Publicly Available Telephone Services or Public Telephone Networks）。對應各章節皆有列出「受監管之提供者」（Regulated Providers）。各章節內容摘要整理如下：

[37] A1. Notification of new general conditions and modifications to the General Conditions under section 48(1) of the Act, Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0032/209498/annex-1-gc-changes-table-eecc.pdf (last visited Aug. 29, 2022).

[38] Statement: Quick, easy and reliable switching, Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-2/simpler-broadband-switching (last visited Aug. 29, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 4　一般條款章節摘要

章節	內容摘要
Part A: 網路運作條款	1. A1 一般網路近用和連線義務，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資訊的機密性。 2. A2 要求所有通訊提供者遵循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。 3. A3 確保服務可用性和緊急服務可及性。 4. A4 要求所有提供語音通訊服務、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。 5. A5 授權 Ofcom 指示廣播網路提供者應提供部分公共服務廣播（public service broadcasting, PSB）之頻道。
Part B: 號碼與技術條款	1. B1 規定通訊提供者得申請、分配電話號碼，以確保資源有效利用。 2. 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。 3. B3 號碼可攜規定。 4. B4 確保用戶得接取所有電話號碼，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。
Part C: 消費者保護條款	1. 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、終止之通知、年度最佳資費，與變更、終止契約權利。 2. C2 規定消費者通訊服務資費、終止契約時費用，以利消費者比較優惠與服務。 3. C3 確保消費者控制消費，且不會被收取多餘費用。 4. C4 投訴處理和爭議解決程序，確保客戶投訴管道，並要求服務提供者加入獨立替代爭議處理機制

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

章節	內容摘要
	（independent alternative dispute scheme）。 5. 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。 6. 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。 7. C7 國內和小型企業客戶在轉換通訊提供者規定。 8. C8 行動通訊服務的銷售與行銷規定。

資料來源：本計畫製作

本次更新重點主要針對消費者保護條款（C1、C2、C5 與 C7 關於多因素身分驗證指引[39]調整），包含要求業者應於消費者簽署新契約前，提供清晰明確的資訊，並以不超過一頁的主要契約摘要（包裹契約摘要則不得超過三頁）給消費者，內容應包含價格上漲對於消費者支付費用影響的明確示例。該契約摘要內容應包括服務速度、價格和契約期限等關鍵資訊。

條款規定若消費者提前終止契約，業者應訂定相關條款與規範。業者對於契約修改，與消費者未達共識且未必有利消費者時，應使其易於解除契約。例如業者提高帳單費用，則需提前一個月通知，並使消費者得以解除且不會有違約金。此外，弱勢與身心障礙消費者得要求業者應以適當形式接收資訊，如中繼服務。以上修正皆為符合 EECC 要求，期能有助於消費者於充分知情下做決定。

二、電信加值服務管理機構與諮詢付費服務

除了前述一般條款，關於諮詢付費服務（PRS），目前是由「英國電信加值服務管理機構（Phone-paid Services Authority, PSA）[40]針對該

[39] Ofcom's guidance on multi-factor authentication relating to Auto-Switch (17 June 2022), Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0029/238961/guidance-multi-factor-authentication-auto-switch.pdf (last visited Aug. 29, 2022).

[40] Phone-paid Services Authority, https://psauthority.org.uk/(last visited 10 March 10, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

服務內容、商品和服務費用進行監管。過去為「電信資訊服務標準監督獨立委員會」（the Independent Committee for the Supervision of Standards of the Telephone Information Services, ICSTIS），2007 年 12 月調整為「PhonepayPlus[41]組織」，並於 2016 年 11 月再更名為 PSA。

近年來 PSA 致力於降低消費者風險，同時讓業者意識到自己應擔負之責任，以及因應未來電信市場趨勢發展，2022 年 5 月 24 日 PSA 與 Ofcom 宣布監管責任，將於 2023 年底獲英國數位、文化、媒體暨體育部（Department for Digital, Culture, Media and Sport, DCMS）最終批准後，由 PSA 移交 Ofcom，同時亦將考量保留依 2003 年通訊法第 121 條核准頒布「作業規範」（Code of Practice，目前最新為第 15 版，簡稱 Code 15）[42]，以利消費者保護與有效監管[43]。

依 2003 年通訊法第 120 條規定，PRS 業者皆應遵守 Code 15 與 PSA 要求。依據 Code 15 第 1.3.1 條關於 PRS 業者包含三大類[44]：「網路營運者」（network operators）、「中介服務提供者」（intermediary providers），即提供平台服務，以及「商業服務提供者」（merchant providers），負責向終端用戶提供 PRS 服務者。舉例而言，如撥打付費電話、加值簡訊，還有透過電信帳單支付費用，如消費者從應用程式平台（如 App Store、Google Play）下載付費 App 亦為 PSA 所管。消費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。Code 15 著重於預防，相關配套如「透明度標準」（Transparency Standard）、「公平標準」（Fairness Standard）、「客戶關懷」（Customer care）、「弱勢消費者標準」（Vulnerable consumers Standard）、「對客戶的盡職調查、風險評估和控制」（Due Diligence, Risk

[41] UK regulator PhonepayPlus to rename as Phone-paid Services Authority, PhonepayPlus, https://web.archive.org/web/20161025141559/http://www.phonepayplus.org.uk/news-and-events/news/2016/july/uk-regulator-phonepayplus-to-rename-as-phone-paid-services-authority (last visited 10 March 10, 2022).

[42] Code of Practice, Phone-paid Services Authority, https://psauthority.org.uk/For-Business/NEW-Code-15(last visited 10 March 10, 2022).

[43] The future of phone-paid services regulation, Phone-paid Services Authority, https://psauthority.org.uk/news/news/2022/may/the-future-of-phone-paid-services-regulation (last visited Aug. 29, 2022).

[44] 依據 Code-15 D.1.3 至 D.1.9 詳細之定義說明。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Assessment and Control, DDRAC），以及「系統標準」（Systems Standard）。

此外，根據 2020 年 PSA 之委託研究報告，針對電信付費服務消費者脆弱性研究（Report on consumer vulnerability）[45]，建議 PSA 採取措施改善該服務市場：

1. 研究瞭解弱勢消費者群體及其需求。
2. 考量可能從電信付費服務中獲益的消費者群體。
3. 業者依作業規範第 2.3.10 條實際作為，對弱勢消費者的影響。
4. 掌握技術和監管趨勢，確保作業規範保護消費者並支持創新。
5. 影響平台責任和行為的政策制定。
6. 與英國監管機構網絡（the UK Regulators Network, UKRN）密切合作，包括有關弱勢消費者的資訊共享。
7. 與潛在共同利益領域監管機構合作。
8. 與支付系統監管機構合作，確保支付機制監管一致性。
9. 為確保 PSA 有效因應消費者投訴，設計遵循最佳實踐的補救措施，如製定脆弱性框架，以解決服務中固有風險，如消費者行為研究[46]，使消費者掌握電信帳單內容與重要條款。
10. PSA 公眾形象與消費者意識的強化。
11. 細分服務態樣以確定是否存在有問題的交易行為，損害消費者對電信付費服務的信任，並進行相應的監管。
12. 要求企業建立有效補救與投訴機制，並應由受過脆弱性培訓的員工處理。
13. 確保 PSA 有效補救和投訴機制，並對員工進行脆弱性培訓。
14. 消費者投訴的最佳途徑規劃。
15. 建立情報網，以便及早發現消費者的問題。

綜上，PSA 依 Code 15 與相關指引具體要求業者遵循，然後續

[45] Report on consumer vulnerability, Charlotte DuBern and Julie McLynchy, https://psauthority.org.uk/-/media/Files/PSA/00NEW-website/Research-and-consultations/Research/Report-on-consumer-vulnerability-26-08-2020f.ashx (last visited 10 March 10, 2022).

[46] 舉例而言，如計入電信帳單付費、訂閱服務等，消費者沒有檢查帳單或可能忘記該筆支出；可能涉及多個契約（網路、內容、平台等），且手機使用者與持有人可能不同情況下，如父母與未成年子女；物理上，如手機螢幕較小，容易造成消費者誤觸或按錯，如彈出視窗等。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2023 年相關業務移交 Ofcom 後，值得觀察 Ofcom 相關作為。

三、消費者契約（契約資訊、契約解除及附加費用）規則

2015 年 PSA 提出關於「在簽訂契約或支付前向消費者提供的充分資訊—消費者契約規則」（Adequacy of information provided to consumers prior to entering a contract or obligation to pay - Consumer Contract Regulations）指引[47]，確保 PRS 業者遵循作業規範。由於當時特定消費爭議投訴大幅增加，亦即消費者在使用手機或其他設備，瀏覽網路點擊活動按鈕時，並沒有意識到會被收取費用，因此有許多消費者投訴。業者可能涉及當時作業規範（Code of Practice, the Code，下稱作業規範）規定如下：

1. 依第 2.2.1 條規定，購買前應充分明確地告知消費者可能影響購買決定的所有資訊。
2. 依第 2.2.2 條規定，對消費者購買決定至關重要的所有書面資訊必須易於獲取、清晰易讀，並以不會造成理解困難的管道呈現。若促銷活動沒有明確表明正在推廣的服務，將使用訂閱機制收取費用，則很可能會違反此規定。
3. 依第 2.2.5 條規定，有關訂閱應以適當方式呈現（如活動按鈕），若定價資訊在服務、促銷或產品的條款和條件中提出，但無明確且獨立呈現的資訊，恐難以符合此規定。
4. 依第 2.3.1、2.3.2 條規定，消費者必須得到公平對待，服務提供者不得以任何管道誤導，包含虛假或令人困惑的資訊，或遺漏對消費者購買決定至關重要的資訊，而誤導消費者。
5. 依第 2.3.11 條規定，服務終止應有簡單且永久退出服務的方法，在收取消費者任何費用前應使其清楚瞭解該方法。

指引提到應注意電子數位商品和服務之「遠距銷售」（distance

[47] Adequacy of information provided to consumers prior to entering a contract or obligation to pay, PhonepayPlus, https://psauthority.org.uk/for-business/-/media/Files/PhonepayPlus/ComplianceUpdates/03-June-2015-Compliance-Update.ashx?la=en&hash=FE68B3CB6BA21EC65C0D0AF234F02ED37F990E24 (last visited November 17, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

selling)，並認為大部分 PRS 皆屬於遠距銷售。依作業規範第 2.2.1、2.2.2、2.2.5 和 2.3.2 條，與「2013 年消費者契約（契約資訊、契約解除及附加費用）規則」（The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013，下稱規則）[48]第 13 條關於遠距契約（distance contract）規定，業者在消費者簽訂遠距契約前應向其提供的資訊，必須提供有關銷售產品或服務的所有相關資訊，確保消費者能夠做出知情的決定以簽訂契約。應包括以下內容：

1. 服務的所有主要特徵。
2. 總價和任何訂閱資訊，包括價格和計費週期。
3. 若是訂閱服務，服務提供者應詳細說明退出服務或終止契約方法，並應符合規則附表 2（s）與作業規範第 2.3.11 條要求。
4. 服務提供者還應提供有關投訴和查詢相關聯繫方式。

有關投訴處理方法的資訊應與所使用的通訊方式相適應的管道提供。例如以簡訊推廣服務，則亦應以相同的管道提供所需的資訊。然而，如果在原有的促銷手段中顯示資訊的空間或時間有限，則得透過不同的管道提供。

依作業規範第 2.2.1、2.2.5、2.3.2 條與規則第 14 條規定透過電子管道訂定契約，如透過網路簽訂契約的資訊要求。在消費者下單前，業者應確保消費者瞭解服務的主要特徵、服務價格（包括訂閱服務的任何額外費用和計費週期）、契約期限，以及如何以適當明確和突出的管道終止訂閱。依規則第 14 條第 3 項，消費者應能在下單前，明確確認其付款義務。若使用「按鈕」或類似功能呈現下單方式的業者，應確保按鈕或類似功能易於閱讀。依規則第 14 條第 4 項文字必須清楚表明下單將產生付款義務，如「有支付義務」或相應的明確措辭。業者應注意若未能滿足規則第 14 條第 3、4 項要求，則消費者將不受契約約束，亦即消費者得全額退款。因此指引提出以下具體建議：

1. 若契約是由消費者啟動按鈕（或類似功能）方式簽訂：

(1) 在按鈕/活動欄位上標記「立即購買」、「立即支付」、「點

[48] The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, https://www.legislation.gov.uk/uksi/2013/3134/contents/made (last visited November 17, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

擊購買將加入此電信帳單中付費」或類似的明確短語。

(2) 若以 OK、「進入」、「加入」、「訂閱」和「下一步」等未必能讓消費者瞭解其付款義務。

(3) 按鈕、選項應附有定價資訊，該資訊應明確突顯，且靠近按鈕、項目。

(4) 定價資訊應與繼續購買流程的選項或按鈕一樣顯眼清晰。

2. 「確認付款」可用於重申、確認消費者的付款義務，還可包含規則第 37 條（a）、（b）規定的消費者取消之資訊。

3. 消費者查看與選擇紀錄應由協力廠商記錄，以確保向消費者提供的資訊，以及消費者採取的積極確認付款義務的步驟有可靠、可信與可稽核之紀錄。

依據規則第 16 條規定，業者必須向消費者提供的資訊，以確認遠程契約，業者應以「由具存續性之媒介」（durable medium）向消費者提供契約確認，包括：

1. 以電子郵件向消費者電子郵寄地址進行確認；
2. 以簡訊確認；
3. 以簡訊或電子郵件發送的連結進行確認，該連結將用戶引導至副本。
4. 以不可更改的格式（如 PDF）儲存在用戶的個人帳號中，或儲存在獨立的協力廠商系統，並且消費者在合理的時間內可以查詢。

若消費者在短時間內進行多項購買，例如在應用程式內購買，消費者不太可能查看購買的數量或總額。在此情況下，建議業者確保消費者每次購買時，都能清楚告知已收取多少費用。可以在應用程式或網站內，或以其他管道完成，以利消費者瞭解累積花費。

最後，關於電信與非電信前述法規雖無直接規範，但於前述 2013 年消費者契約規則之執行指引（Implementing Guidance）[49]，關於「附

[49] The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

屬契約」（ancillary contract）說明，是與主契約相關但附屬於主契約的契約，亦即消費者若沒有簽訂主契約就不太可能簽訂的契約類型。例如購買電視保固維修、珠寶保險等。依規則第 38 條規定，若消費者取消主契約，則附屬契約將自動取消，商家有責任通知任何相關協力廠商，但不妨礙附屬契約（如保固維修）的業者同意繼續提供服務目。若協力廠商提供附屬契約，退款責任應遵循原本付款方式。若附屬契約的款項直接支付給業者，則業者應補償消費者，並向協力廠商追償。若款項是直接支付給協力廠商，則協力廠商應退還給消費者。

指引中以具體案例說明，如「業者於網路上銷售電器產品，但業者並未提供保固維修，若消費者在其他地方購買保固維修。此情況是否為附屬契約？」，指引說明，該契約應滿足兩個條件才能成為附屬契約。其一，必須是購買與主契約相關的貨物或服務，並由業者提供或由業者協力廠商提供。因此，若消費者付款時，有向消費者提供保修，無論由業者直接提供，還是由協力廠商提供，這都是附屬契約。若消費者獨立與另一個業者購買保修，就非附屬契約。另一案例如「一家線上銷售高價珠寶的零售商，消費者得於網站上購買保險。然而金融服務大多情況不適用本規則，而保險屬於一種金融服務。得否依規定排除適用該規則？」指引認為仍然適用於珠寶銷售。以此種管道購買的保險可能是一份附屬契約，若消費者在猶豫期內改變主意，保險將自動取消。此外，依規則第 40 條規定，附加付款（additional payments）的明示同意，消費者必須主動同意付款，且不得是任何額外付款的默認選項，亦即消費者未更改默認選項（如網站上預先勾選），則不存在明示同意，無論是否屬於金融服務性質。

Implementing Guidance, Department for Business, Innovation & Skills, https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/429300/bis-13-1368-consumer-contracts-information-cancellation-and-additional-payments-regulations-guidance.pdf (last visited November 18, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第三節 日本

一、電信服務消費者保護相關規範

日本電信主管機關總務省（総務省）為確保電信通訊事業正當合理經營，促進公平競爭，維護消費者利益，1984 年公布電信通訊事業法（電気通信事業法），並於 1985 年公布電信通訊事業法施行細則（電気通信事業法施行規則），以明確實施電信通訊事業法之必要事項。隨著電信服務範圍擴張，總務省逐步修正電信通訊事業法以維護消費者權益，並於 2003 年制定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）。

該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（指引章節詳參下表），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。為因應在日益複雜電信服務商業模式，與各種形態消費爭議，該指引將與時俱進修正[50]。

[50] 〈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〉，総務省，頁 1-2，https://www.soumu.go.jp/main_content/000744277.pdf（最後瀏覽日：2022/09/05）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 5　電信通訊事業法之消費者保護規則指引章節

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[51]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[52]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

資料來源：本計畫參考電信通訊事業法之消費者保護規則指引製作

[51] 係指自電信服務契約成立後起算 8 日內，不須電信業者同意即可解除契約之制度。
[52] 係指接受電信業者委託販售手機之代理商業者。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

而適用電信服務與電信業者種類對應指引章節整理如下表：

表 6　電信通訊事業法之消費者保護規則指引業者與服務適用章節

	電信通訊業者	媒介業務受託業者	行動通訊服務		固定通訊服務	
			適用初期契約解除之對象	不適用初期契約解除對象之服務	適用初期契約解除之對象	不適用初期契約解除對象之服務
			1. MNO[53]手機端末服務 2. MNO 無線網路專用服務 3. MVNO[54]限制期間之網路專用服務 4. MVNO 手機端末服務 ※均指預付服務之	1. PHS[55] 2. MVNO 未限制期間之無線網路專用服務 3. 預付 4. 公共無線區域網路	1. FTTH[56]網路服務 2. CATV[57]網路服務 3. 分離型 ISP[58]服務	1. DSL[59]網路服務 2. FWA[60]網路服務 3. 其他 ISP 服務 4. IP 電話[61] 5. 電話及 ISDN[62]服務

[53] 係指行動網路經營者(Mobile network operators, MNO)。
[54] 係指虛擬行動網路服務經營者(Mobile virtual network operator, MVNO)。
[55] 係指個人手持式電話系統(Personal Handy-phone System, PHS)。
[56] 係指光纖到戶(Fiber To The Home, FTTH)。
[57] 係指有線電視(CableTelevision, CATV)。
[58] 係指網際網路服務供應商(Internet Service Provider, ISP)。
[59] 係指數位用戶迴路(Digital Subscriber Line, DSL)。
[60] 係指固定無線接入(Fixed Wireless Access, FWA)。
[61] 係指基於 IP 之語音傳輸(IP Phone 是基於 IP 的語音傳輸(Voice over Internet Protocol, VoIP)。
[62] 係指整合服務數位網路(Integrated Services Digital Network, ISDN)。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

			外			
序章	O	O	O	O	O	O
第一章 適用之電信服務與電信業者種類	O	O	O	O	O	O
第二章 簽訂契約前之說明義務	O	O	O	O	O	O
第三章 書面交付義務	O	X	O	O	O	O
第四章 初期契約解除制度	O	X	O	X	O	X
第五章 申訴處理	O	X	O	O	O	O
第六章 電信業者之禁止行為	O	O	O	O	O	O
第七章 對媒介業務受託業者之指導措施	O	△	O	O	O	O
第八章 將業務休止或廢止公告週知	O	X	O	O	O	O

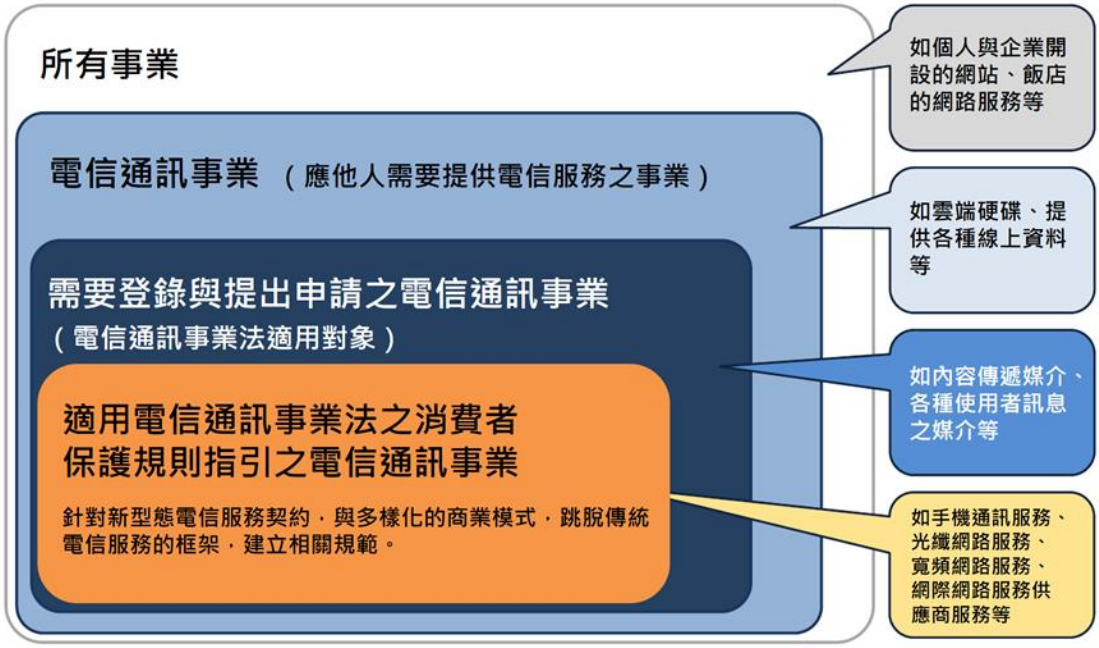
O：適用、△：間接適用、X：不適用

資料來源：本計畫參考電信通訊事業法之消費者保護規則指引製作

此外，因應物聯網（Internet of Things, IoT）興起，電信服務不再僅限於傳統電信服務範疇，為完善保護消費者，總務省針對新型態電

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

信服務契約與多樣化的商業模式亦有公布相關規範[63]。總務省根據國內外 IoT 服務實際狀況與市場動向等進行調查，對如翻譯機、監視攝影機與機器寵物等 IoT 服務內容與契約型態進行分類，檢討分析是否適用電信通訊事業法之消費者保護規則指引，以因應未來消費者保護挑戰[64]。因此，針對 IoT 服務是否適用於電信通訊事業法消費者保護規則指引以下圖說明。「電信通訊事業」為應他人需要提供電信服務之事業，而「需要登錄與提出申請之電信通訊事業」則係電信通訊事業法之適用對象，其中針對新型態電信服務契約，與多樣化的商業模式，為跳脫傳統電信服務框架，制定電信通訊事業法之消費者保護規則指引。



資料來源：本計畫編譯自 IoT 服務發展與消費者保護

圖13　電信通訊事業法消費者保護規則指引適用範圍

[63] 〈IoT サービスの進展と消費者保護〉，總務省，頁 1，https://www.soumu.go.jp/main_content/000648503.pdf（最後瀏覽日：2022/09/05）。

[64] 〈電気通信サービスに係る消費者保護ルール に関する最近の取組について〉，總務省，頁 13，https://www.cao.go.jp/consumer/iinkai/2020/318/doc/20200327_shiryou1_2.pdf（最後瀏覽日：2022/09/05）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

二、電信通訊事業法之消費者保護規則指引之電信契約與選擇服務

日本電信通訊事業法之消費者保護規則指引中說明關於「選擇服務」（オプションサービス）或稱「附隨有償繼續服務」（付随有償継続役務），係指與電信業者締結電信服務契約[65]（電気通信役務契約）時附隨締結之其他服務契約，或者是以電信服務契約為媒介提供附加的有償[66]服務[67]。

(一)選擇服務示例[68]：

本指引將選擇服務分類為五種類別，相關示例如下表所示：

表 7　選擇服務示例

選擇服務示例	
第一節 附加功能類別	如電話答錄機、轉接服務等
第二節 通訊類別	如智慧鎖（RemoteLock）、位置搜尋等
第三節 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
第四節 安全、支援類別	如遠端支援、安全確保服務等
第五節 其他	如信用卡服務、保險、綜合生活支援、網路宅配服務等

資料來源：本計畫參考電信通訊事業法之消費者保護規則指引製作

(二)契約事前之說明義務

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，業者須進行電信服務契約內容、聯絡方式、收費方式等契約事前相關說

[65] 電信服務契約範圍包含：手機電話服務、無線網路服務、公共無線區域網路服務、廣域網路服務、光纖網路服務、有線電視網路服務、預付服務等。

[66] 除收費服務外，先提供一段時間免費服務後才開始收費的型態、定期提供商品之服務亦包含在內。此外，即使使用了選擇服務之名稱，若直接對電信服務契約之通訊速度、通訊限制等產生影響，則非屬選擇服務範疇。

[67] 前揭註 50，頁 14。

[68] 同前註 50，頁 49-50。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

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。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[69]。

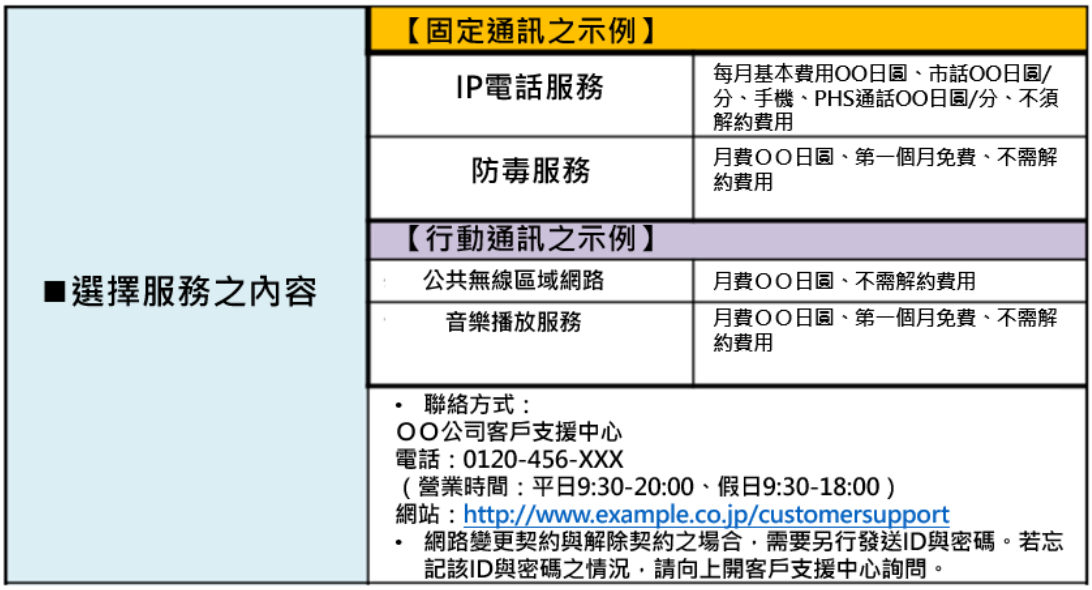
(三)選擇服務書面契約記載事項[70]

當選擇服務契約對消費者而言，與主契約（電信服務契約）是完全不同的契約時，依電信通訊事業法施行細則第 22 條之 2 之 4 規定，簽訂電信服務書面契約時，應明確記載選擇服務以下事項[71]：

1. 名稱[72]
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

[69] 同前註 50，頁 15-16。
[70] 同前註 50，頁 54-55。
[71] 根據契約性質，若由易於閱讀的觀點出發，在確保一體性之情況下，允許僅記載選擇服務名稱。惟若將對電信服務契約主要內容產生影響時，仍應一併說明（例如：因搭配銷售使通信費用產生折扣）。
[72] 若僅就名稱無法明確看出服務內容，須就服務內容為何一併進行說明。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：電信通訊事業法之消費者保護規則指引

圖14　選擇服務書面說明參考範例

(四)解除主契約對選擇契約影響

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[73]。

(五)違反相關義務處理方式

隨著手機使用者逐漸增多，日本消費生活中心（消費生活センター）接獲越來越多選擇服務推銷消費爭議，對此，總務省綜合通訊基盤局電信通訊事業部消費者行政第一課（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）對電信業者與手機販賣代理商提出行政面向之要求[74]：

[73] 同前註，頁 63-64。

[74] 〈セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブル－高齢者の相談が増加しています－〉，国民生活センター，https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180913_1.pdf（最後瀏覽日：2022/09/05）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1. 要求電信業者於販賣推銷時，詳細說明電信服務與其他服務的費用、契約期間、解約費用等相關注意事項。
2. 特別是關於高齡者的推銷諮詢逐漸增加，因此販賣推銷時，關於消費者的知識、經驗、契約目的、實際使用狀況、消費者是否確實理解契約內容、是否有簽約必要等，皆納入考量。
3. 為促進市場健全化、保護消費者，對於業者因契約說明不足所引發的消費糾紛，違反電信通訊事業法之消費者保護規則指引，因此對於違反的電信業者與手機販賣代理商可進行行政指導。

三、電信服務消費爭議處理

(一)總務省電信服務消費紛爭處理

1. 總務省電信通訊消費者諮詢中心：總務省消費者行政第二課負責電信通訊消費者保護事務，而處理電信消費爭議方面，依總務省組織令（総務省組織令）第 98 條設置電信通訊消費者諮詢中心（電気通信消費者相談センター），接受消費者利用電信通訊服務[75]所產生紛爭等相關諮詢。惟該中心雖會聯絡相關電信業者，並整理爭點給予建議，卻不會進行任何斡旋、仲介、調停等程序，且該中心僅接受電話諮詢，並不會以郵件和文書形式提供書面答覆[76]。

   總務省亦會將包含電信通訊消費者諮詢中心在內所接受之諮詢資料進行統計與分析，檢討現行電信通訊事業法之消費者保護規則指引是否適當，並公布對具體諮詢事件之應對方式，以充實強化對消費者之保護[77]。過去公布具體諮詢事件，如被

[75] 本中心所受理之電信通訊服務糾紛，係指電信公司和提供商以電話、電子郵件等媒介作為溝通方式所提供之服務，電信公司和提供商提供雖提供多樣化的服務，但須要理解並不是所有服務都會納入本中心受理之電信通訊服務糾紛範疇。

[76] 〈電気通信消費者相談センターとは〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/syohi/syohi_soudan.htm（最後瀏覽日：2022/05/23）。

[77] 〈令和 2 年度における電気通信サービスの苦情相談の概要〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_03000359.html（最後瀏覽日：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

詐欺網站誘導輸入帳號密碼索求高額贖金、在國外使用網路或進行通話回國後被要求支付高額費用、廣告簡訊、連環信（chain mail）、未成年人使用手機誤觸付費網站或成人網站等[78]。

2. 申訴制度：為保護消費者與確保公共利益，並確實反映消費者心聲，依電信通訊事業法第 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[79]。

3. 通報窗口：電信業者在進行販賣推銷時，仍有許多無視消費者需求與意願，進行不必要推銷的問題，總務省於 2021 年 9 月 10 日設置通報窗口，接受民眾的通報以抑制電信業者的違法行為，通報的內容不僅會作為政策參考，亦可能會在必要情況下，與消費者廳（消費者庁）與公平交易委員會（公正取引委員会）共享資料[80]。

(二)消費者廳設置之電信服務爭議處理

總務省處理電信服務消費爭議之方式，是接受消費者諮詢後，檢視規劃是否妥適，若要實際處理消費者之電信服務消費爭議仍應依消費者廳（消費者庁）發布之消費者基本法（消費者基本法）處理。依據消費者基本法第 25 條規定，獨立行政法人國民生活中心（独立行政法人国民生活センター）係接受消費者消費爭議諮詢之中間機構，

2022/05/23）。

[78] 〈具体的な相談事例の公表とその対処法〉，総務省，頁 9-14，https://www.soumu.go.jp/main_content/000713942.pdf（最後瀏覽日：2022/05/23）。

[79] 〈意見の申出制度とは〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/iken/iken_seido.html（最後瀏覽日：2022/05/23）。

[80] 〈「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021（案）」に対する意見募集の結果及び「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」の公表並びに「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」の設置〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_03000357.html（最後瀏覽日：2022/05/23）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

消費者之電信服務消費爭議可向獨立行政法人國民生活中心諮詢。

第四節 韓國

一、電信通訊事業法

韓國電信主管機關係通訊傳播委員會（Korea Communications Commission, KCC），其職掌為保障電信消費者選擇及公平等事務。為妥善運用有效管理電信通訊事業，謀求電信通訊事業之健全發展以及使用者之便利，進而促進公共福利，於 1983 年頒布公共電信業務法（공중전기통신사업법），並在 1991 年修正法律名稱為電信通訊事業法（전기통신사업법）。其後，為健全消費者保護，本法亦多次進行修正，目前最新版本係於 2022 年 6 月修正[81]，以下就本法電信服務之定義與保護消費者等相關規定說明。

(一) 電信服務定義與分類

1. 電信通訊服務：依本法第 2 條第 6 款係指利用電信通訊設備，媒介他人之通訊，或提供電信通訊設備供他人通訊使用。
2. 一般性服務：依本法第 2 條第 10 款係指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。
3. 骨幹通訊服務：依本法第 2 條第 11 款係指電話、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。
4. 附加通訊服務：依本法第 2 條第 12 款係指骨幹通訊服務以外之電信通訊服務。
5. 線上影片服務：依本法第 2 條第 12 之 2 款係指藉由資通訊網路，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。

81 〈전기통신사업법〉，국가법령정보센터，https://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EC%A0%84%EA%B8%B0%ED%86%B5%EC%8B%A0%EC%82%AC%EC%97%85%EB%B2%95（最後瀏覽日：2022/09/05）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

6. 特殊類型之附加通訊服務：依本法第 2 條第 14 款係指著作權法（저작권법）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。

(二) 電信通訊業者之禁止行為

依本法第 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。

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，或提供資訊等之協定，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，或提供資訊等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（방송법」）第 2 條第 1 款之廣播或網際網路多媒體廣播事業法（인터넷 멀티미디어 방송사업법）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，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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

7. 提供、共同利用、共同使用、互連、共用、批發提供設備，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。
8. 利用使用電波法（전파법）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。
12. 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。

(三) 電信通訊業者之義務

1. 提供電信通訊服務資訊：依本法第 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。
2. 建立消費者保護制度：依本法第 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。
3. 提供消費者契約複本：依本法第 32 條總統令[82]所定之電信通訊業者[83]，若考量電信通訊服務之種類、業務規模、使用者保

[82] 韓國總統就法律具體確定範圍委任之事項以及為執行法律所需事項，有權發布總統令。
[83] 總統令所定之電信通訊業者，於此處係指提供骨幹通訊服務之電信業務經營者，但不包含根據使用條款直接向消費者簽訂契約之電信業務經營者。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

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。

4. 防止非法使用行動通訊終端設備：依本法第 32 條之 4 總統令所定之電信通訊業者[84]，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，確認是否為本人，若非本人，或拒絕確認是否為本人時得拒絕簽訂契約。
5. 為消費者之損害負擔賠償責任：依本法第 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。

(四) 附加通訊服務業者之義務

1. 防止傳播非法拍攝物：依本法第 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[85]之傳播，或經由刪除要求或總統令所定機關、團體[86]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。
2. 確保服務安全性：依本法第 22 條之 7 使用者人數、流量等，

[84] 總統令所定之電信通訊業者，於此處係指提供電信服務之電信服務提供商。

[85] 非法拍攝物包含：(1)性暴力犯罪處罰等特例法第 14 條之拍攝物或複製物（含複製物之複製物）；(2)性暴力犯罪處罰等特例法第 14 條之 2 之編輯物、合成物、加工物或複製物（含複製物之複製物）；(3)兒童、青少年性保護法第 2 條第 5 款之兒童、青少年性剝削物。

[86] 總統令所定機關、團體，於此處係指包含性暴力受害者諮詢中心（성폭력피해상담소）、韓國女性人權振興院（한국여성인권진흥원）等。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

合乎總統令所定基準之附加通訊業者[87]，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[88]。

(五) 應用程式市場業者之義務

韓國注意到應用程式市場業者（例如 Google Store、Apple Store 等），會以強制要求應用程式開發者使用特定支付方式的形式，損害應用程式開發者與消費者之權益，並造成市場壟斷。故於 2021 年 8 月通過電信通訊事業法修正案，新增本法第 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[89]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[90]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。

二、電信糾紛處理方式

(一) 通訊爭議調解委員會

依本法第 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、

[87] 係指上一年度季末前三個月國內日均使用者數量在 100 萬以上之附加通訊業者。

[88] 包含穩定提供附加通訊服務，不因使用者使用的終端設備或簽約的骨幹通訊服務提供者而造成歧視等。

[89] 總統令要求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，並註明結帳、退款等客訴處理方式，採取適當措施，亦應以通俗易懂的方式寫明包含：使用費用、使用期限、退款政策相關重要事項等。

[90] 依總統令進行調查時，應綜合考量市場銷量、用戶規模、客訴數量等選定調查對象，調查內容則包含：銷售額、營業利潤、財務狀況、用戶數量、使用條款、使用契約、客訴處理狀況等。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

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

(二) 爭議調解程序

依本法第 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。

依本法第 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。

(三) 爭議斡旋程序

依本法第 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。

第五節 美國

一、電信服務定義

依據 1934 年通訊法（Communications Act of 1934）（47 USC 153）第 3 條對電信服務（telecommunications service）定義是指不論使用何種設施，直接向公眾用戶提供有償電信服務[91]。聯邦法規（SUBPART 239.74）第 239.7401 條將電信定義為透過電線、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[92]。

[91] 47 USC 153, https://www.law.cornell.edu/uscode/text/47/153 (last visited May 23, 2022).
[92] SUBPART 239.74--TELECOMMUNICATIONS SERVICES, https://www.acq.osd.mil/dpap/dars/dfars/html/current/239_74.htm (last visited Sep. 2, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

二、電信帳單計費方式

美國聯邦通訊委員會（Federal Communications Commission, FCC）將綑綁服務定義為將多種通訊服務（例如本地和長途電話服務、網路或寬頻、電視和有線電視服務以及無線電話服務或 IP 電話服務）組合到一個套餐中綑綁銷售。選擇綑綁服務時通常費用會較便宜，但也可能導致計費混亂[93]。FCC 每年會收到成千上萬的電信帳單計費爭議。針對電信帳單收費混亂（Phone Bill Cramming）係指在市話、行動電話或綑綁服務電信帳單上加入未經授權的費用的非法行為，當電話公司允許其他商品或服務提供者向其用戶透過電話帳單收取費用，從而使電話號碼可以被商家用作信用卡或簽帳卡（debit card）帳號時，就可能出現收費混亂的情況。通常發生在利用「服務費（service fee）、服務收費費（service charge）、其他費用、語音信箱、郵件伺服器、呼叫計畫（calling plan）和會員資格」等籠統術語解釋的服務收費，或是沒有對所提供的服務明確說明，即每月加收費用，或是沒有授權特定服務或產品的費用，如鈴聲、手機桌布、其他收費簡訊等[94]。針對電信帳單計費說明，FCC 要求電信服務提供者：

1. 清晰、平實的用語敘述所需收費的服務。
2. 明確指出每項收費相關的服務提供者。
3. 明確說明哪些費用未繳納時，可能導致基本服務被中斷。
4. 於帳單上顯示一個或多個免費諮詢電話。

要求市話業者必須告知消費者如何阻止協力廠商收取費用之方式，並將電信帳單中的協力廠商收取費用放在獨立欄位，且需於帳單中或支付頁面上記載收費項目及累計金額[95]。

[93] Understanding Your Telephone Bill, Federal Communications Commission, https://www.fcc.gov/consumers/guides/understanding-your-telephone-bill (last visited Sep. 12, 2022).
[94] *Id.*
[95] *Id.*

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 8　電信帳單常見收取費用

費用	說明
接取費用（access charge）	• 電信業者允許向用戶收取接取本地網路成本的部分費用。此費用非政府收費或稅款，每條電話線的最高收費標準由 FCC 設定，但電信業者可以自行調降或不收取該費用 • 線路接取費用可能包括：聯邦接取費（Federal access charge）、客戶或使用者線路費用（customer or subscriber line charge）、州際接取費（Interstate access charge）等
聯邦消費稅（Federal excise tax）	• 適用於獨立長途服務計費的本機服務（3%）
州和地方稅（State and local taxe）	• 州、地方和市政府可能會對商品和服務（包括電話服務）徵稅
通用服務收費（universal service charge）	• 電信服務提供者必須繳納聯邦通用服務資金（Federal Universal Service Fund）。電信服務提供者有權將此筆費用轉嫁給用戶，但此費用不得超過公司繳納費用比例
911、本地號碼可攜和電話中繼服務費用（911, Local Number Portability (LNP), and Telecommunications Relay Service (TRS) charge）	• 911：協助地方政府消防和救援等緊急服務 • 本地號碼可攜服務：從一家服務提供者切換到同一位置的另一家時，保留目前本地電話號碼，各個公司的收費額度不等，也有些公司可能不收費 • 電信中繼服務：為聾啞人士傳輸和翻譯電話的中繼服務費用
其他收費	• 查號服務（directory assistance）：撥打 411 或（區號）555-1212 進行查號服務 • 月資費（monthly calling plan charge）：例如有線服務帳單上的無限長途通話或無線帳單上的無限通話分鐘數 • 電話接線員（operator assisted call）：需透過電話接線員之通話費率通常高於一般電信通話 • 功能費（features charge）：來電轉接、三方通話、通話等待、語音郵件和來電顯示等服務

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

費用	說明
市話專有費用	• 最低月費（minimum monthly charge）：即使不打長途電話，一些長途公司也會收取最低月費 • 單一帳單費用（single bill fee）：將本地和長途費用合併到同一張帳單。此費用不是由 FCC 規定的，也不由 FCC 收取。對於線上支付或信用卡支付的客戶，有些公司則免收此項費用
行動電話專有費用	• 通話時長費（airtime charge）：若月費中沒有包含語音通話分鐘數，帳單即會依超額通話時長或每分鐘收費。收費方式需檢查服務條款 • 漫遊費（roaming charge）：撥打或接收服務契約中定義的服務區域或網路之外的電話，無線通訊服務提供者通常會收取更高的每分鐘電話費率 • 911 撥打費：增強型 911 服務（Enhanced 911 (E911) service）會將撥打 911 的人的位置自動發送給 911 調度員（911 dispatchers）。無線通訊服務提供者可以選擇向用戶收取 E911 服務費用 • 簡訊費用：分為按每則簡訊收費，或是按月收費 • 下載費（downloading fee）：對於下載超過服務內容允許範圍的更多資料（包括應用程式、系統升級、音樂檔和鈴聲） • 詳細帳單：需詳細列出日期、時間、持續時間、撥打號碼或撥打方等帳單詳細資訊的費用

資料來源：本計畫整理自 Understanding Your Telephone Bill[96]

FCC 針對預防電信帳單誤收費用給予消費者以下建議：

1. 仔細檢查每個月的電話費帳單。
2. 檢查電話帳單時確認以下問題：

(1) 是否認識帳單上列出的所有公司名稱？

[96] *Id.*

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(2)帳單所列出的公司提供什麼服務？

(3)帳單上是否包含沒有撥打的電話費用，或沒有授權的服務費用？

3. 費率和品質是否符合公司所提供之費率和品質？
4. 如對電信帳單有疑問，應諮詢電話公司後再付款。
5. 針對小額收費也應清楚其為何被收取。
6. 記錄曾經授權和使用過的服務的紀錄。
7. 在註冊電信或其他服務之前，需仔細閱讀所有表格和宣傳文宣，尤其是小字體的文字說明。

綜上，雖然美國目前沒有規範指引電信公司如何跟消費者訂定電信服務契約。惟，FCC 仍於官網上提醒消費者應如何仔細檢查電信帳單，並說明當發生消費爭議時，可以致電給電信公司請求解釋費用收費標準，並刪除或調整不正確之收費行為。當電信公司沒有處理時，則可向 FCC 投訴。

第六節 新加坡

資訊、通訊及媒體發展管理局（Infocomm Media Development Authority, IMDA）作為新加坡電信及與媒體監管機關，負責資、通訊行業的發展。依新加坡 1999 年電信法[97]（Telecommunication Act 1999, TA）第 2 條，所謂電信指透過有線、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 將營運和提供電信系統服務許可分為基礎設施營運商（Facilities-Based Operations, FBO）及服務營運商（Services-Based Operations, SBO）。FBO 許可證針對部署電信基礎設施向其他電信許可證持有者或終端使用者提供電信服務；SBO 許可證則限於不自行部署電信基礎設施，而是向 FBO 許可營運商租賃電信網路元素（例如傳輸容量或交換服務）以提供電信服務，亦即 FBO 許可證可包含

[97] Telecommunication Act 1999, https://sso.agc.gov.sg/Act/TA1999 (last visited Sep. 2, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

SBO 服務[98]。

表 9　持有 FBO 及 SBO 許可證可提供之電信服務

FBO 提供之電信服務	SBO 提供之電信服務
• 任何用於傳輸電信或廣播流量的地面電信基礎設施，包括但不限於： – 海底電纜（包括設立邊防站、回程和出售不可撤銷的使用權）； – 衛星網路；和 – 國內電信網路（包括核心骨幹網和本地接入網）； • 公用交換電話網路； • 整合服務數位網路（Integrated Services Digital Network，ISDN）； • 租用電路服務； • 公共無線電通訊服務； • 行動通信基地臺； • 公共無線電通訊服務； • 公共行動數據服務； • 僅用於廣播目的的地面電信網路；和 • 用於廣播目的的衛星上行鏈路或下行鏈路。	• 國際簡單轉售； • 轉售本地租用的固網連接服務； • 公共網路接入服務； • 網路交換服務； • 虛擬專用網路服務； • 託管數據網路服務； • 行動虛擬網路營運； • 即時語音識別服務； • 網路協議電話服務； • 衛星行動電話或數據服務； • 飛機上的行動通訊； • 帶有呼叫線路標識掩蔽的語音和數據服務； • 機器對機器服務； • 空間地理定位數據庫服務；和 • 其他電信服務的預先付費服務，例如： – 回叫和呼叫重新發起服務； – 基於網路的語音和數據服務； – 國際電話卡（ICC）服務； – 公共交換電信服務的轉售； – 存儲和檢索增值網路服務；和 – 儲存轉發增值網路服務。

[98] Drew & Napier LLC, *In brief: telecoms regulation in Singapore*, LEXOLOGY, https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=d29f388d-15f1-428a-afc4-732b6e20823e (last visited Sep. 17, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

FBO 提供之電信服務	SBO 提供之電信服務
	僅需要 SBO（類）許可證的電信服務，包括但不限於： • 回叫和呼叫重新發起服務； • 基於互聯網的語音和數據服務； • 國際商會服務； • 公共交換電信服務的轉售； • 儲存和檢索增值網路服務； • 儲存轉發增值網路服務； • 語音識別服務；和 • 公鏈公用電話服務。

資料來源：本計畫製作

IMDA 於 2022 年 4 月發布「電信及媒體服務競爭實務守則」[99]（Provision of Telecommunication and Media Services），期望透過守則確保電信與媒體市場具一致監管框架。其中，針對加強消費者保護措施[100]，包含限制所有電信許可證持有者進行不利之契約變更；要求列出帳單最低計費資訊清單，以提高計費透明度；以及要求所有電信許可證持有者提供關鍵資訊摘要，以加強消費者對契約的理解。由於數位經濟趨勢持續變化，若過度監管可能影響創新，故 IMDA 將持續監測數位經濟發展，並在競爭環境發生變化時進行公眾意見諮詢。

第七節 小結

歐盟、英國及日本針對電信服務皆有規範針對消費者之相關保護

[99] INFOCOMM MEDIA DEVELOPMENT AUTHORITY [IMDA], Code of Practice for Competition in the Provision of Telecommunication and Media Services 2022, Apr. 18, 2022, https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Regulations-and-Licensing/Regulations/Consultations/2021/Code-of-Practice-for-Competition-in-the-Provision-of-Telecommunication-and-Media-Services/Code-of-Practice-for-Competition-for-the-Provision-of-Telecom--Media-Services-wef-2May2022.pdf (last visited Sep. 17, 2022).

[100] IMDA conducts second consultation on draft Code of Practice for Competition in the Provision of Telecommunication and Media Services, ALLEN &GLEDHILL (Mar. 30, 2022), https://www.allenandgledhill.com/sg/publication/articles/17948/imda-conducts-second-consultation-on-draft-code-of-practice-for-competition-in-the-provision-of-telecommunication-and-media-services (last visited Sep. 17, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

指引。歐盟透過電子通訊服務提供商使用契約範本規則，要求電子通訊服務業者在向消費者、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。英國雖於 2002 年脫歐，但仍遵循歐洲電子通訊法，並更新 2003 年通訊法，以及適用於所有提供電子通訊服務的業者之一般服務條款，強化消費者保護。日本電信主管機關則是針對消費者保護制定電信通訊事業法之消費者保護規則指引，定義何謂選擇服務並說明提供選擇服務電信業者之義務。

而韓國將電信服務類型明確定義，並明確規範電信服務業者應盡之義務與禁止行為。美國則為促進市場競爭，並未以監管目的規範電信公司如何與消費者訂定電信服務契約，僅針對不同類別的業者課與不同程度之義務，並要求電信業者就帳單如何計費向消費者明確告知相關資訊及提供申訴電話。新加坡將營運和提供電信系統服務許可分為基礎設施營運商及服務營運商，並制定電信及媒體服務競爭實務守則，以確保電信與媒體市場具一致監管框架，其中為加強消費者保護定有相關措施。

綜上，透過蒐整各國關於電信服務定義，以及電信服務契約相關消費者保護規範指引，以及涉及綑綁服務（詳參表 10 ），以釐清並作為我國電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬之參考。草案依據我國電信管理法第 3 條第 1 項第 2 款規定，定義「電信服務」指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務。依草案第四版「結合銷售」定義，係以提供電信服務，並經由企業經營者組合銷售電信服務、非電信服務或商品之套餐優惠促銷行為。

草案撰擬過程中，參照前述歸納整理之國際研析，如歐盟 EECC 關於電信綑綁服務規定、CEER 綑綁商品指引之原則，於草案第四版第四點說明中定義「結合銷售」。而草案未來也將經行政院消保處審核，與指引要求監管機關遵循與相關政府單位跨部門合作概念類似。對於結合銷售行為於撰擬草案過程中，討論是否現行法已有類似概念，如是否為附屬契約，參考英國 2013 年消費者契約規則指引，於草案第四版第四點結合銷售說明可知，此非該指引所認之附屬契約。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

此外，參照日本電信通訊事業法之消費者保護規則指引，透過舉例說明非電信服務包含如代收付、小額付款等。且依草案第四點第六、七項規定，亦類似於指引事前說明義務，並應使取消應與同意方式同等容易。草案第七點第七項規定，亦得參照該指引關於契約明確記載事項，以及解除電信主契約，不會直接對選擇契約產生解除效果等條文。

此外，韓國雖未有明確綑綁服務相關指引，但韓國電信事業法其他值得參考之處，在於要求應用程式市場事業者為行動內容等付款、退款等相關事項，應以使用條款明示，保護使用者權益。與草案第七點第七項規定，得另行約定結合銷售服務之契約條款，落實資訊揭露概念類似，亦呼應座談會業者提出應有相關規範國外平台業者。美國依 FCC 要求電信服務提供者，如說明哪些費用未繳納時，可能導致基本服務被中斷，以及告知消費者收費資訊，並以獨立帳單呈現。即如草案第五點第二項規定，電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，以及不得記載事項第八點亦有規定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。新加坡 IMDA 為加強消費者保護提出要求，亦能與我國消保法對應。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 10　各國電信服務與非電信服務相關定義、規範綜整與我國電信服務定型化服務契約建議草案文件參照

國家	法律依據	電信服務	綑綁服務	電信服務定型化服務契約建議草案文件參照
歐盟	• 歐洲電子通訊法 • 電子通訊服務提供商使用契約範本規則 • 綑綁商品指引	• 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，亦包括：網路服務；人際交流服務；全部或主要包括信號傳輸的服務。	• 依據 EECC 規定，電信綑綁服務至少應包括網路近用服務或數位人際通訊服務。 • 為協助消費者在複雜綑綁服務選擇中選取適合之服務，CEER 發布綑綁商品指引，要求企業提供綑綁服務需遵守十大原則，並要求監管機關遵守三大原則。	• 我國對於「電信服務」明確定義（電信管理法第 3 條第 1 項第 2 款）。 • 參照歐盟 EECC 電信綑綁服務規定，以及納入 CEER 發布綑綁商品指引原則研擬相關條款，並於草案第四版第四點之說明六定義「結合銷售」。後續草案也將經行政院消保處審核，與指引要求監管機關遵循與相關政府單位跨部門合作概念類似。

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	電信服務	綑綁服務	電信服務定型化服務契約建議草案文件參照
英國	• 歐洲電子通訊法 • 通訊法 • 電信服務一般條款	• 遵循歐盟 EECC 規定，依據電信服務一般條款「定義」章節中規定「公共電子通信網路」指完全或主要為向公眾提供電子通信服務而提供的電子通訊網路。	• 遵循歐盟 EECC 規定，與電信服務一般條款 Part C: 消費者保護條款。 • 2013 年消費者契約規則之執行指引，關於「附屬契約」說明，是與主契約相關但附屬於主契約的契約。依規則第 38 條規定，若消費者取消主契約，則附屬契約將自動取消，商家有責任通知任何相關協力廠商，但不妨礙輔助契約業者同意繼續提供服務目。	• 我國對於「電信服務」明確定義（電信管理法第 3 條第 1 項第 2 款)。 • 參照 2013 年消費者契約規則之執行指引，於草案第四版第四點之說明六定義定義「結合銷售」，此非屬該執行指引之「附屬契約」。
日本	• 電信通訊事業法 • 電信通訊事業法施行細	電信契約範圍包含：手機電話服務、無線網路服務、	• 選擇服務（附隨有償繼續性契約）分為：	• 我國對於「電信服務」明確定義（電信管理法

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	電信服務	綑綁服務	電信服務定型化服務契約建議草案文件參照
	則 • 電信通訊事業法之消費者保護規則指引	公共無線區域網路服務、廣域網路服務、光纖網路服務、有線電視網路服務、預付服務等。	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、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。 5. 其他：如信用卡服務、保險、綜合生活支援、網路宅配服務等。 • 不須遵循嚴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。	第 3 條第 1 項第 2 款)。 • 參照日本電信通訊事業法之消費者保護規則指引：於草案第四版第四點之說明六定義「結合銷售」,係以提供電信服務，並經由企業經營者組合銷售電信服務、非電信服務或商品之套餐優惠促銷行為。舉例說明非電信服務包含如代收付、小額付款等。 • 草案第四版第四點第六、七項規定，類似於指引事前說明義務，並應使取消應與同意方式

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	電信服務	綑綁服務	電信服務定型化服務契約建議草案文件參照
			• 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	同等容易。 • 草案第四版第七點第七項規定，結合銷售或新增提供電信服務、非電信服務或相關商品，得另行約定結合銷售服務之契約條款或商品保固說明，以落實服務條件揭露資訊。亦得參照該指引關於契約明確記載事項，以及解除電信主契約，不會直接對選擇契約產生解除效果等條文。
韓國	電信事業法	• 電信通訊服務：係指利用電信通訊設備，媒介	• 附加通訊服務：係指骨幹通訊服務以外之電信	• 我國對於「電信服務」明確定義（電信管理法

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	電信服務	綑綁服務	電信服務定型化服務契約建議草案文件參照
		他人之通訊，或提供電信通訊設備供他人通訊使用。 • 關鍵通訊服務：透過電話或網路等方式傳輸語音、資料與影片等，或者是租賃可傳輸或接受語音、資料與影片等電信通訊線路設備之服務。	通訊服務。 • 特殊類型之附加通訊服務： 1. 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。 2. 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。 • 附加通訊服務業者之義務 1. 防止傳播非法拍攝物 2. 確保服務安全性	第 3 條第 1 項第 2 款)。 • 韓國雖未有明確綑綁服務相關指引，但韓國電信事業法其他值得參考之處，在於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，保護使用者權益。與草案第四版第七點第七項規定，得另行約定結合銷售服務之契約條款，落實資訊揭露概念類似。

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	電信服務	綑綁服務	電信服務定型化服務契約建議草案文件參照
			• 其他值得參考：2021 年 8 月電信通訊事業法修正案，新增本法第 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，保護使用者權益。	
美國	• 1934 年通訊法 • 1996 年電信法 • 聯邦法規 SUBPART239.74	滿足政府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	FCC 要求電信服務提供者： 1. 清晰且平實用語敘述需收費的服務。 2. 明確指出每項收費的服務提供者。 3. 明確說明哪些費用未繳納時，可能導致基本服務被中斷。 4. 於帳單上顯示免費諮	• 我國對於「電信服務」明確定義（電信管理法第 3 條第 1 項第 2 款）。 • 依 FCC 要求電信服務提供者，如說明哪些費用未繳納時，可能導致基本服務被中斷，以及告知消費者收費資訊，並以獨立帳單。即如草案第四版第五點第二項

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	電信服務	綑綁服務	電信服務定型化服務契約建議草案文件參照
			詢電話。 5. 有線電話公司必須告知消費者收費資訊，並以獨立帳單註明協力廠商收費金額。	規定，電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，以及不得記載事項第八點亦有規定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。
新加坡	• 1999 年電信法 • 電信及媒體服務競爭實務守則	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。	針對加強消費者保護措施，IMDA 之 3 點要求： 1. 禁止不利契約變更。 2. 提高計費透明度。 3. 提供關鍵資訊摘要，強化消費者對契約之理解。	• 我國對於「電信服務」明確定義（電信管理法第 3 條第 1 項第 2 款)。 • 新加坡 IMDA 為加強消費者保護原則，亦能與我國消保法有所對應，並融入草案擬定。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第三章 電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬

透過前述先進國家或地區及我國電信事業在電信服務與非電信服務結合契約發展趨勢研析，作為我國電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬參考，並依據消費者保護法第 17 條規定之應記載或不得記載事項擬訂原則，具體提出電信服務定型化服務契約條款建議內容（詳參本章第二節草案內容版本）。

為使國內電信事業、合作產業、相關產業團體等瞭解並進行充分討論，規劃辦理六場座談會（詳參第四章），針對建議草案內容，廣納建議並進行可行性評估與修正，並於 111 年 6 月 22 日「有關討論製作電信消費保護文宣資料事宜」會議，向業者預告本案後續將敬邀各業者及電消中心參與電信服務定型化契約應記載及不得記載事項之草案文件座談會議。

團隊參照行政院消費者保護處行動通信網路業務服務契約範本，與各電信業者現行電信服務相關契約，包含如行動寬頻服務契約、市內網路服務契約、網際網路接取服務契約、電路出租服務契約等，以及其他定型化契約應記載及不得記載事項，如即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項、有線廣播電視服務定型化契約應記載及不得記載事項、電子支付機構業務定型化契約應記載及不得記載事項等，研擬草案初稿版本。透過 111 年 7 月 21 日、7 月 26 日、8 月 3 日、9 月 15 日、9 月 22 日、9 月 29 日、10 月 18 日、11 月 18 日等多次與通傳會討論會議，逐條討論並修改草案條文內容。

第一節 草案研擬規劃

團隊於草案研擬之初為能確定適用範圍，針對所謂「非電信服務」定義探討，並初步盤點歸納可能涉及非電信服務之類型，確認所擬定之草案文件性質為定型化契約應記載及不得記載事項或是更具體之服務契約條款範本。為瞭解「非電信服務」於現行法規是否有相關定義，因此蒐整包含電信管理法、負擔特別義務之電信事業認定標準、

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法、行動通信網路業務服務契約範本等，考量如負擔特別義務之電信事業服務為何、電信服務爭議處理範圍，以及行動通信網路業務服務契約範本之「加值服務」內容，作為初步規劃草案適用範圍之討論依據。

表 11　「非電信服務」定義初步探討

相關規範	條文內容或考量議題
電信管理法	• 第 3 條第 1 項第 2 款「電信服務指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務」 • 第 8 條第 1 項第 2 款「電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。」
負擔特別義務之電信事業認定標準	• 負擔特別義務之電信事業，應依電信管理法第 17 條規定負有應訂定定型化服務契約條款之義務。 • 第 2 條「一、提供語音服務或數據服務。二、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。三、各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或各電信事業前一年度消費爭議案件總數占前一年度公告消費爭議案件總件數之比例排名前四分之三以內。」
電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法	• 第 2 條「電信消費爭議：指電信消費者與電信事業間，因電信服務所生之民事爭議。」 • 非電信服務爭議若涉及加值服務是否為「電信消費爭議」
行動通信網路業務服務契約範本	• 第 4 條第 1 項第 6 款「加值服務：由甲方或甲方與其他資訊提供者合作提供語音、

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

相關規範	條文內容或考量議題
	音樂、圖鈴、遊戲等傳送下載服務，及情報資訊、位址資訊、數據傳輸、無線網際網路接取(簡稱行動上網)等服務。」 • 第 4 條第 2 項「甲方為改進業務需要，在法令許可範圍內，經主管機關核准或備查後，得提供前項以外之服務項目。」

資料來源：本計畫製作

從上述初步歸納，仍應回歸電信管理法第 3 條第 1 項第 2 款定義，並初步盤點可能涉及非電信服務三大類型，包括電信業者提供之代收代付服務，透過電信帳單支付費用，例如電信小額付費、Google Play、iTunesAppStore、停車費電信代收等；加值服務，如搭配電信行動門號或寬頻網路等相關服務，或是來電答鈴、來電過濾、防毒防駭、未成年保護（定位、色情守門員等）、影音、手機保險等；電信業外經營涉及關係企業之業務，但未必與行動門號或寬頻網路等相關，如電子商務、娛樂服務（手機遊戲、電子書、影視、音樂等）、物連網智慧家庭、理財等。初步蒐整各電信業者提供以上歸類三大類服務如下表。

表 12　各電信業者提供可能涉及非電信服務初步整理

電信業者	代收代付	加值服務	業外經營
中華電信	行動帳單代收服務 Apple、google、中華支付行動帳單付款、停車費	市內電話加值服務、行動通訊加值服務、寬頻網路加值服務、HiNet 點數卡	Hami 點數
台灣大哥大	iTunes、Google Play 電信帳單代收、小額付費、停車費代收	訊息達人、音樂達人、音樂無限包	天天賺、match 生活網、其他數位內容、物聯網
遠傳電信	電信帳單代收	MMS/簡訊服務、	friDay 購物、

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信業者	代收代付	加值服務	業外經營
		手機保險、手機舊換新、Wifi 上網、900 來電答鈴	friDay 影音、friDay 音樂、friDay 理財+、兒童定位手錶、一號多機、健康定位手錶、Acer Halo 智慧音箱、遠傳智慧音箱、愛講定位手錶、遠傳全能行動管家
亞太電信	Google Play、iTunesAppStore 電信代收、停車費電信代收、GtPay 行動支付、電信小額付費	音樂、遊戲、生活資訊、行動電視等	XLAND 元宇宙 nft、娛樂、健身、影音、學習
台灣之星	Google Play、Apple、小額付款代收	影音、電子書、電子雜誌、音樂、運動、手機保險、VOLTE 好聲音、簡碼服務	電商購物(買東西)

資料來源：本計畫製作

綜上，為能確定草案適用範圍，先初步針對所謂「非電信服務」定義探討，初步盤點歸納可能涉及非電信服務之類型。為能使電信業者對於電信服務有一致遵循規範，以及後續主管機關於審查電信服務契約時之依據，因此初步與通傳會討論確認所擬定之草案文件性質為定型化契約應記載及不得記載事項。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第二節 草案內容版本

團隊依消費者保護法第 17 條規定之應記載或不得記載事項擬訂原則，提出電信服務定型化服務契約條款應檢核之項目、建議內容、法律效果、權利義務或責任，以及其他應保障消費者權益等應記載或不得記載事項之建議草案文件。草案最初與通傳會討論，參考即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項進行撰擬初版（111 年 7 月初版)。經多次討論後，一併參照經通傳會審查之電信業者之行動寬頻服務契約、市內網路服務契約、電路出租服務契約等撰擬（111 年 8 月第二版)，作為 111 年 8 月第一梯次三場座談會之討論版本。後續再依第一梯次座談會調整為 111 年 11 月第二梯次三場座談會之討論版本（111 年 10 月第三版)，最終再依第二梯次座談會調整為第四版本（111 年 11 月第四版)，供主管機關參酌。以下版本以 12 月第五版為最終版本，此版係依據期末審查委員意見調整完成。

一、111 年 7 月初版草案（參考即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項撰擬）

表 13　電信服務與非電信服務結合之定型化契約應記載及不得記載事項草案（111 年 7 月初版）

前言
符合負擔特別義務之電信事業認定標準第 2 條要求之電信事業，應依電信管理法第 17 條規定負有應訂定定型化服務契約條款之義務。本事項所稱「電信服務」，依電信管理法第 3 條第 1 項第 2 款規定「指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務」。本事項所稱「非電信服務」（下稱本服務)，指由電信事業或電信事業與其他資訊提供者合作提供**包含但不限於**語音、音樂、圖鈴、遊戲、影視、生活資訊、電子書、情報資訊、位址資訊、數據傳輸、電子商務等服務。
壹、應記載事項
一、電信事業或與其他資訊提供者資訊

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信事業或與其他資訊提供者之名稱、代表人、網址、營業所所在地地址、電話、電子郵件信箱、客服聯絡方式。

二、營業區域與服務內容

(一)消費者於使用電信服務期間訂閱或使用免費之非電信服務，應載明該服務適用營業區域、非電信服務內容或商品內容。

(二)電信事業透過門號電信帳單出帳收取非電信服務費用，帳目應明顯分立，且不得以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。

(三)消費者若於電信業者通路訂閱、查詢或退訂非電信服務及帳務相關問題時，應由電信業者處理。若為非電信服務提供者提供之服務問題，得由消費者向非電信服務提供者尋求協助。

(四)訂閱期限屆滿，消費者若未取消訂閱或免費非電信服務，應主動以官網公告、簡訊、電子郵件或推播等適當方式通知消費者是否續訂。

三、服務資費及條件

(一)電信業者於提供訂閱非電信服務之官網，載明服務之使用方式、費用、付費方式、所需軟硬體設備規格及訂閱或優惠期限。

(二)非電信服務透過電信帳單代收，應讓消費者申請限制使用或限制額度上限功能。

(三)若非電信服務涉及消費者帳號申請及使用，應載明下列資訊：

1. 消費者使用非電信服務之帳號、密碼設定及有提供安全裝置者，其啟用及使用方式。
2. 消費者配合登錄非電信服務及個人資料確認之方式。
3. 消費者應妥善保管帳號、密碼或其他必要資訊。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

4. 約定消費者刪除帳號，本服務之使用權即消滅者，非電信服務之企業經營者應於消費者主動刪除帳號同時，提供刪除確認及警示機制。

5. 約定消費者一定期間未使用本服務，即得刪除其帳號者，非電信服務之企業經營者除應事先以官網約款提醒文字促使注意外，關於其刪除應以官網公告、簡訊、電子郵件或推播等方式通知消費者，並於一定期間（至少十五日）經過後消費者仍未使用本服務時，始得刪除其帳號並終止提供本服務。

6. 非電信服務之企業經營者終止提供本服務且消費者帳號經刪除時，應於消費者申請後三十日內，退還消費者未使用之金額。

四、安全維護責任

非電信服務之企業經營者對於消費者帳號管理及系統安全維護，應載明下列資訊：

(一) 消費者遭他人不法冒用帳號之通知方式，非電信服務之企業經營者確認消費者帳號被冒用後應立即停止該帳號使用。除因法令規定或有正當事由外，於通知消費者申請更換密碼後，應回復該帳號使用。

(二) 消費者終端設備因更換或被不法入侵導致帳號遭刪除時，得檢具相關資料向非電信服務之企業經營者申請協助回復帳號、預付款或付款購買之加值服務商品。

(三) 非電信服務之企業經營者應維護其系統符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，防止不法入侵、取得、竄改、毀損消費者使用本服務之相關紀錄或個人資料；對於系統遭不法入侵或破壞，應採取合理措施後儘速予以回復，並對於消費者所受損害負賠償責任。

五、履約保障機制

電信事業提供消費者下列履約保障機制，並揭示於明顯處：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

□已交付金融機構開立之信託專戶專款專用；所稱專用，係指供電信事業履行交付商品或提供服務義務使用；信託期間自中華民國○年○月○日至○年○月○日止（至少一年）。

□已由 金融機構提供履約保證，自中華民國○年○月○日至○年○月○日止（至少一年）。

□其他（經主管機關同意）

六、電信事業暫停服務之處理

電信事業為維護本服務而暫停本服務之全部或一部時，除不可抗力或緊急事由外，應於暫停服務七日前以官網公告、簡訊、電子郵件或推播等方式通知消費者。

七、終止契約或停止服務事由

電信事業於下列情形，得終止契約或停止本服務：

(一)有事證足認消費者涉及犯罪行為或不法使用者。

(二)消費者違反本服務使用規約，經通知改善而未改善者。

八、爭議處理

電信事業應載明消費申訴採用之申訴機制、處理程序、電話及電子郵件信箱等相關聯絡資訊。

九、契約或服務內容變更

(一)電信事業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。

(二)電信事業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。

(三)消費者於第一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。

貳、不得記載事項

一、審閱期間拋棄之禁止

不得約定消費者拋棄契約審閱期間。

二、個人資料權利之行使

不得約定消費者預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(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。

三、目的外之個人資料利用

不得於法律規定外，約定對消費者個人資料為契約目的必要範圍外之利用。

四、單方變更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消費者即單方變更契約或服務內容及消費者不得異議之條款。

五、免除電信事業任意解除或終止契約賠償責任

(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。

六、消費者契約解除權或終止權限制

不得約定消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。

七、約定證據排除

不得約定如有糾紛，限以電信事業所保存之電子交易資料作為認定相關事實之依據。

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。

資料來源：本計畫製作

二、111 年 8 月第二版草案

此版草案作為 111 年 8 月三場座談會討論版本。該版草案中部分條文以粗體標示，係針對不同電信服務之技術限制及資訊揭露，期能透過座談會與業者討論是否以原則性概念納入應記載事項：

1. 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

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

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。

2. 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。
3. 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。

表 14　電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案（111 年 8 月第二版）

條文草案	說明
前言	
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」。	
壹、應記載事項	
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（下稱業者）： 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

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
統一編號： 營業地址： 負責人姓名：	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)營業區域包括臺灣全島（含澎湖縣、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： 1. 基本項目： 2. 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之標準或所採取技術之相關資訊。）**	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。 **三、屆時與業者討論關於不同電信服務之技術限制及資訊揭露：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？是否列舉或例示？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。**
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	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，

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
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。	應核對及登錄用戶資料，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。 三、依行政院推動數位政策規劃，申請程序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。 四、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。 **五、屆時與業者討論關於不同電信服務之技術限制及資訊揭露：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？是否列舉**

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
(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。 (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	**或例示？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。** 六、實務上無行為能力人或限制行為能力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，以及當積欠業者費用時，法定代理人之連帶清償責任。 七、本點明定關於業者應拒絕用戶申請租用電信服務事由，並應將原因通知用戶。爰參照行動通信網路業務服務契約範本第十二條規定，明定業者申訴處理程序。 八、參照行動通信網路業務服務契約範本第六條規定，訂定試用期最長以七日（168小時），每一證號以提供試用一次為限。 九、依電信管理法第十七條第二項第八款規定，本點要求業者明定試用或贈送電信服務的確認或取消機制。

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
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	說明
(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。 (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	一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，本點明定異動程序所需之文件及其辦理方式、暫停期間與費用繳付。 二、本點明定用戶辦理退租為契約終止，故應依本事項第七點契約之終止相關規定辦理；新申裝用戶則應依本事項第三點申請程序及第五點之規定辦理，繳納相關費用。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
止租用或更名規定，並檢具相關證明文件後辦理。 (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	

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
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時，另依雙方約定辦理。	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、費用若有調整，或因欠費及違反法令遭暫停通信者，雙方另有合意者，從其約定，以確保消費者權益。 三、依電信事業號碼可攜服務管理辦法第二十三條規定，移出經營者得向攜碼用戶酌收

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)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	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。 四、本點載明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，如用戶識別卡等，若交由他人使用者，用戶仍應負責繳付契約約定費用。 五、參照行動通信網路業務服務契約範本第二十三條規定，明定用戶溢繳或重繳費用時之處理。 六、參照行動通信網路業務服務契約範本第二十四條規定，明定用戶應繳付各項費用，以及逾未繳清之處理。 七、參照行動通信網路業務服務契約範本第二十五條規定，明定繳付費用有異議申訴之處理，業者於未查明責任歸屬前,暫緩催費或暫停服務。 八、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。其他項目如國際數據漫遊服務，參照

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
額。實際金額及收費方式，請洽業者或詳網站公告。 (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。 (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	電信服務品質項目及格式所訂之國際數據漫遊服務內容訂定第四項條文。 九、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。 十、參照行動通信網路業務服務契約範本第二十七條規定，明定繳納費用應開立收據或發票，以及如有遺失，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	說明
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，第七點第十二項遺失或被	

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
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。	一、依電信管理法第十七條第二項第二款與行動通信網路業務服務契約範本第二十八條規定，明定業者提供預付型服務申請應檢附文件、號碼辦理數量限制、申請資料不齊全之處理。 二、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

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)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之資訊。	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。 三、若業者無提供預付型服務，則無需記載本點。
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	一、依電信管理法第十七條第二項第二款與行動通信網路業務服務契約範本第三十一條規定，明定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，申請表填寫人應負法律責任。 二、依電信管理法第十七條第二項第四款與行動通信網路業務服務契約範本第三十二條規定，明定因可歸責於業者之事由造成電信網路障礙、

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
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。 2. 利用電信服務進行轉接訊務等不當商業行為。	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。 三、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，本點第六項明定業者得暫停用戶使用或終止其租用之情事，期能透過停用或終止租用，遏止不當行為。本點第六項第三款規定之異常通信行為，係指語音撥出≤2 秒且單日累計≥500 通，亦即「一接即斷」之異常通信行為。本點第六項第七款規定利用電信服務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，如涉違反食品安全衛生管理法、化粧品衛生安全管理法、藥事法及醫療器材管理法等相關法令，配合衛生主管機關暫停用戶使用或終止其租用服務。 四、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，參照行動通信網路業務服務契約範本第三十四條至第三十五條規

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
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。	定，明定用戶使用之電信服務有被盜拷、冒用之處理程序、暫緩繳納事宜，以及辦理限制服務或變更之手續。用戶發現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有洩漏、遺失或被竊處理程序。 五、**屆時與業者討論關於不同電信服務之技術限制及資訊揭露：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。** 六、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。

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
(八)用戶將電信服務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	

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
有費用，但自業者接獲通知時起之電信服務費用，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	一、依電信管理法第十七條第二項第二款與行動通信網路業務服務契約範本第三十九條至第四十條規定，明定用戶

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
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。雙方地址變更，應立即	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與行動通信網路業務服務契約範本第四十二條規定，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二款與行動通信網路業務服務契約範本第四十三條規定，明定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，以及地址變更之通知。 四、依電信管理法第十七條第二項第五款規定，明定業者如經主管機關撤銷或廢止登記、暫停或終止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	說明
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。	
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	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

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
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。	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或網站網址，以及電信消費爭議處理中心申訴專線。 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，是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。
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	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，供用戶審閱全部條款內容。參照行動通信網路業務服務契約範本之審閱期間經承用戶攜回審

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
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）。	閱至少二日以上。
貳、不得記載事項	
一、審閱期間拋棄之禁止 不得約定用戶拋棄契約審閱期間。	依消保法第十一條之一第一項、第二項規定，明定電信事業與用戶訂立定型化契約前，應有合理期間供用戶審閱條款內容，因此定型化契約條款約定用戶同意拋棄合理審閱期間，將使用戶完全失去審閱之機會，違反消費者保護法平等互惠原則。因此明定為不得記載事項。
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。	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。	依個人資料保護法第五條規定，明定不得於目的外之個人資料利用。個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集

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
	之目的具有正當合理之關聯。
四、單方變更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。	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。
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。	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。
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。	依消保法第二十二條規定，電信事業應確保廣告內容之真實，其對用戶所負之義務不得低於廣告之內容，並於契約成立後，應確實履行。因此明定為不得記載事項。
八、管轄法院 不得約定排除消費者保護法	為保障用戶之訴訟權及選擇權，避免業者藉由定型化契約任意約

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
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。	定管轄法院，造成用戶訴訟上不便利。因此明定為不得記載事項。
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。	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。

資料來源：本計畫製作

為蒐集電信業者與相關產業團體於 111 年 8 月規劃三場座談會針對草案具體建議，期中報告電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案，將依據座談會意見對草案內容進行調整，以利於 111 年 11 月規劃辦理之三場座談會針對前揭修正草案文件內容討論。除了國內電信事業、合作產業、相關產業團體外，座談會將邀請消保團體、專家學者等共同討論，綜整研究結果及前揭各界建議與意見，完善草案文件內容。

三、111 年 10 月第三版草案

依據 111 年 8 月座談會意見調整，主要調整為完備前言、部分章節整併調整，以抽象概括原則訂定，此外增加關於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條款，為第三點第六項、第六點第六項規定之服務期滿後，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。並於 11 月座談會討論對於結合銷售服務之其他措施建議，以及除了試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，從消保觀點或是消費爭議處理實務經驗，還有其他應於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。以下為 111 年 10 月第三版草案內容：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 15　電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案（111 年 10 月第三版）

條文草案	說明
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）。 (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	

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
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）。	

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
(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）。	
壹、應記載事項	
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)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，以利消費者採

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
(二)業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	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	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

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
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，	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

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
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。	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、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	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

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
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。 (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。	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。
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	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

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
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。	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。	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

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)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。	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

條文草案	說明
(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。	
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及通知消費者。	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	說明
(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 (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	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

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
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。	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。
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	
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。	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

條文草案	說明
(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。
六、電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得	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

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
約定以非電信服務費用未繳交為由,停止提供電信服務。	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。

資料來源：本計畫製作

四、111 年 11 月第四版草案

依 111 年 11 月三座談會意見調整，主要調整針對業者提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務條款，如第四點第六項、第七項規定，關於業者義務如經用戶確認後，應告知消費者該服務期滿之收費規劃，並應經用戶同意，始得收取費用；業者應留存用戶確認同意內容之紀錄；以及用戶權利如得向業者申請取消前項服務，且取消應與同意時方式同等容易。並於該點說明定義結合銷售，係以提供電信服務，並經由企業經營者組合銷售電信服務、非電信服務或商品之套餐優惠促銷行為。另一更新重點則為第七點第七項規定關於落實服務資訊揭露，業者提供基本項目之電信服務經個別磋商，以結合銷售或新增提供電信服務、非電信服務或相關商品，得另行約定結合銷售服務之契約條款或商品保固說明，為保障消費者權益，揭露該服務或商品相關消費資訊，以利消費者自主選擇，如代收付、小額付款等服務中對於調高用戶代收付金額，以及未成年年齡驗證機制，避免未成年子女未得家長同意，以家長帳號進行小額付款儲值之情事；若與實體商品結合銷售，則應提供實體商品保固說明。

不得記載事項增加第六點規定，依消保法第十二條規定，業者若自動續約不再另行通知，違反誠信原則，對消費者顯失公平無效，因此不得事先約定試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務期滿後自動續約不另通知。111 年 11 月第四版內容如下：

表 16　電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案（111 年 11 月第四版）

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
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，就提供及利用電信服務之企業經營者，主管機關依消費者保護法第十七條規定，擬訂定型化契約應記載或不得記載事項（下稱本事項），報請行政院核定後公告，作為提供及利用電信服務之企業經營者作為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，包含合理審閱期間、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，與申訴及管轄法院等（應記載事項第一點、第二點、第三點、第五點、第八點）。 (二)明定電信服務申請與異動程序，包含核對及登錄用戶資料、登錄資料之保存，以及無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人辦理申請與委託代理人辦理程序、異動辦理與身分確認，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之相關規定（應記載事項第四點）。 (三)明定電信服務資費及條件相關資訊，包含服務資費揭露、電信服務及非電信服務費用帳目分立、溢繳或重繳費用、未繳費、欠費或違反法令遭暫停電信服務之處理、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	

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
或帳務紀錄程序，以及收據或發票之開立等規定（應記載事項第五點）。 (四)明定業者應採行履約保障機制及揭露相關費用之資訊，以確保用戶權益（應記載事項第六點）。 (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規定之保密義務、適當安全措施之採取，與符合目的外之利用規定；以及結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品之服務條件揭露規定（應記載事項第七點）。 (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（應記載事項第八點）。 (七)明定消費爭議處理及責任，包含業者提供用戶申訴專線、電信消費爭議處理機構申訴專線、管轄法院，與不得排除小額訴訟管轄法院之適用（應記載事項第九點）。 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）。	

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
(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)依消保法第二十二條規定，電信事業應確保廣告內容之真實，其對用戶所負之義務不得低於廣告之內容，故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，並應於契約成立後確實履行。（不得記載事項第五點）。 (六)依消保法第十二條規定，業者若自動續約不再另行通知，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此不得事先約定試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務期滿後自動續約不另通知（不得記載事項第六點）。 (七)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（不得記載事項第七點）。 (八)依電管法第八條第一項第二款規定，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（不得記載事項第八點）。	
壹、應記載事項	
一、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。
二、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	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

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
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)提供及利用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：	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。
三、營業區域與服務內容 (一)營業區域係依業者公開揭露提供服務範圍。 (二)業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	一、依消保法第四條、第五條規定，電信事業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。營業區域為業者公開揭露服務範圍。服務內容分為基本項目如語音、數據、市內網路服務、電路出租、多媒體內容傳輸平臺服務等；以及其他項目如語音信箱、指定轉接、語中插接、多方通信、簡訊、漫遊等。而未來因應網路架

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
	構趨於軟體化、虛擬化、編程化彈性結構下，電信服務業務類別與項目將漸趨模糊，因此服務內容由業者填寫，鼓勵創新應用，以發展多元應用的電信服務。
四、申請與異動程序 (一)業者於用戶申請電信服務或異動時，應核對及登錄用戶資料，並採取二種以上用戶身分查核確認方式。 (二)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。 (三)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、監護人或輔助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。 (四)用戶委託代理人辦理申請時，應檢附足以辨識	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身分查核及資料之保存、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。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

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
身分之證明文件及合法授權之資料或文件，供業者核對。 (五)用戶申請電信服務之異動事項，除臨櫃辦理外，得以電話或網站申請，業者得詢問其個人資料，確認身分無誤後為之。 (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，應告知消費者該服務期滿之收費規劃，並應經用戶同意，始得收取費用。業者應留存用戶確認同意內容之紀錄。 (七)用戶得向業者申請取消前項服務，且取消應與同意時方式同等容易。	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。爰於本項第二點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相關爭議，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，本項第三點明定應得其法定代理人、輔助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。本項第四點則為意定代理規定，代理人辦理時應檢附足以辨識身分之證明文件及已得本人合法授權之

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
	資料或文件，供業者核對。 五、關於用戶申請電信服務異動，本項第五點規定辦理方式包含臨櫃辦理、電話或網站申請，由於業者已登錄用戶資料，因此得詢問其個人資料，確認身分無誤後辦理異動。 六、依消保法第十七條第一項規定，中央主管機關得擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。另依電信管理法第十七條第二項第八款規定，主管機關要求業者明定試用或贈送電信服務的確認或取消機制。結合銷售係以提供電信服務，並經由企業經營者組合銷售電信服務、非電信服務或商品之套餐優惠促銷行為。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，業者應告知消費者該服務期滿之收費規劃，以利消費者知悉並決定是否繼續使用服務。業者應經用戶同意繼續使用需要付費服務，始得收取費用。前開同意，業者亦應留

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
	存用戶確認同意內容之紀錄，以資證明消弭後續可能消費爭議。 七、用戶得向業者申請取消本項第六點服務，且關於取消方式應與同意時同等容易，避免造成消費者不便，妨礙消費者取消服務。 八、若業者無試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，則無需記載本項第六、七點內容。
五、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，依雙方約定辦理。 (二)電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立。 (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，退還予用戶。如用戶不同意充抵，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，並明定關於用戶溢繳或重繳、未繳費用之通知與相應之處理。 二、依電信管理法第八條第一項第二款規定，為確保用戶得以明確瞭解其帳務紀錄及消費明細，業者應電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立。 三、明定業者就其他項目之電信服務或結合服務等功能開通，須經用戶同意，並提供

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
應於用戶通知不同意之日起七個工作日內無息退還。 (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，於一個工作日內恢復服務。 (五)用戶因欠費或違反法令致遭暫停電信服務，繳付期間及費用雙方另有合意者，從其約定。 (六)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。 (七)業者須經用戶同意後，始得開通其他項目之電信服務或結合服務等功能，並應提供用戶相關消費資訊及功能設定。 (八)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	用戶相關消費資訊揭露及功能設定，以利消費者充分瞭解並掌握該服務項目之詳細消費資訊，亦能避免小額付費或代收付可能產生消費爭議。 四、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
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。 (九)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，得參照「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。
七、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，應揭露暫停通信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	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

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
事由，造成電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤或不能傳遞時，應揭露暫停通信期間扣減當期月租費或提供等值之電信服務之標準。 (三)上開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。除不可歸責於業者之事由外，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	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。依個人資料保護法第二十條第一項規定，業者原則上應於蒐集之特定目的必要範圍內利用，如有個人資料蒐集目的外之利用，應符合該條例外情形，始得為特定目的外之利用。實務上業者若有個人資料蒐集目的外之利用，先取得用戶同意始得為之。依個人資料保護法第八條規定，應明確告知當事人蒐集、處理及利用事項之資訊揭露，且經去識別化技術處理機制將資料去識別化，如依循我國 CNS 29100-2、29191 標準，確認資料無從識別用戶本人，得提供第三人使用。 四、為保障消費者權益，對於業

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
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)業者提供基本項目之電信服務經個別磋商，以結合銷售或新增提供電信服務、非電信服務或相關商品，得另行約定結合銷售服務之契約條款或商品保固說明，以落實服務條件揭露資訊。	者結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，得於另行約定結合銷售服務之契約條款，揭露該服務或商品相關消費資訊，以利消費者自主選擇。如代收付、小額付款等服務中對於調高用戶代收付金額，依該契約條款取得消費者同意；以及條款規定關於未成年年齡驗證機制，避免未成年子女未得家長同意，以家長帳號進行小額付款儲值之情事；若與實體商品結合銷售，則應提供實體商品保固說明。
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，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	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。 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，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

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
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。	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。 四、依電信管理法第十、十九條規定，明定業者暫停或終止電信服務營業時，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)業者應提供用戶申訴專線：○○○○○○○○○○。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	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

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
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。	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。
貳、不得記載事項	
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。
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	依消保法第十條之一、第十二條

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
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。	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。	依消保法第二十二條電信事業應確保廣告內容之真實，其對用戶所負之義務不得低於廣告之內容。電信事業之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。
六、不得事先約定試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務期滿後自動續約不另通知。	依消保法第十二條規定，業者若自動續約不再另行通知，違反誠信原則，對消費者顯失公平，無效。
七、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。
八、不得約定以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信	依電管法第八條第一項第二款規定，為保護消費者權益，不得因

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
服務。	非電信服務費用未繳交停止電信服務之提供。

資料來源：本計畫製作

五、111 年 12 月第五版草案

依 111 年 12 月期末審查委員意見調整，就業者提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務條款，調整應記載事項第四點第六項規定，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，業者應事先告知消費者該服務期滿之收費規劃，以利消費者知悉並決定是否繼續使用服務。此外，應記載事項第五點第三項說明補充關於相關消費資訊應以具存續性媒介，以利消費者確認。此外，針對第四版應記載事項第七點第一、二項規定歸責與不可歸責業者事由造成效果，依電信管理法第十七條第二項第四款規定並未區分可歸責，二者區別主要在於扣減標準不同，故於最終版本將此二項整合。另，關於 7 月版本安全維護措施，補充於應記載事項第七點說明第四項，若涉及對於消費者帳號管理及系統安全維護，亦得約定對於消費者帳號管理及系統安全維護措施，如消費者遭他人不法冒用帳號之通知、消費者終端設備因更換或被不法入侵導致帳號遭刪除之處理、確保系統符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，以及對於系統遭不法入侵或破壞處理等。111 年 12 月第五版內容如下：

表 17　電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案（111 年 12 月第五版）

條文草案	說明
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	

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
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，就提供及利用電信服務之企業經營者，主管機關依消費者保護法第十七條規定，擬訂定型化契約應記載或不得記載事項（下稱本事項），報請行政院核定後公告，作為提供及利用電信服務之企業經營者作為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，包含合理審閱期間、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，與申訴及管轄法院等（應記載事項第一點、第二點、第三點、第五點、第八點）。 (二)明定電信服務申請與異動程序，包含核對及登錄用戶資料、登錄資料之保存，以及無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人辦理申請與委託代理人辦理程序、異動辦理與身分確認，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之相關規定（應記載事項第四點）。 (三)明定電信服務資費及條件相關資訊，包含服務資費揭露、電信服務及非電信服務費用帳目分立、溢繳或重繳費用、未繳費、欠費或違反法令遭暫停電信服務之處理、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（應記載事項第五點）。 (四)明定業者應採行履約保障機制及揭露相關費用之資訊，以確保用戶權益（應記載事項第六點）。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
(五)明定業者與用戶之特別權利義務，包含電信網路障礙、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規定之保密義務、適當安全措施之採取，與符合目的外之利用規定；以及結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品之服務條件揭露規定（應記載事項第七點）。 (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（應記載事項第八點）。 (七)明定消費爭議處理及責任，包含業者提供用戶申訴專線、電信消費爭議處理機構申訴專線、管轄法院，與不得排除小額訴訟管轄法院之適用（應記載事項第九點）。 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)依消保法第二十二條規定，電信事業應確保廣告內容之真實，其對用戶所負之義務不得低於廣告之內容，故不得約	

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
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，並應於契約成立後確實履行(不得記載事項第五點)。 (六)依消保法第十二條規定，業者若自動續約不再另行通知，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此不得事先約定試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務期滿後自動續約不另通知（不得記載事項第六點）。 (七)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（不得記載事項第七點）。 (八)依電管法第八條第一項第二款規定，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（不得記載事項第八點）。	
壹、應記載事項	
一、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。
二、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：	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

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
(二)提供及利用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。
三、營業區域與服務內容 (一)營業區域係依業者公開揭露提供服務範圍。 (二)業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	一、依消保法第四條、第五條規定，電信事業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。營業區域為業者公開揭露服務範圍。服務內容分為基本項目如語音、數據、市內網路服務、電路出租、多媒體內容傳輸平臺服務等；以及需用戶額外租用或同意之其他項目，如漫遊等。而未來因應網路架構趨於軟體化、虛擬化、編程化彈性結構下，電信服務業務類別與項目將漸趨模糊，因此服務內容由業者填寫，鼓勵創新應用，以發展多元應用的電信服務。
四、申請與異動程序	一、依電信管理法第十七條第二

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)業者於用戶申請電信服務或異動時，應核對及登錄用戶資料，並採取二種以上用戶身分查核確認方式。 (二)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。 (三)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、監護人或輔助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。 (四)用戶委託代理人辦理申請時，應檢附足以辨識身分之證明文件及合法授權之資料或文件，供業者核對。 (五)用戶申請電信服務之異動事項，除臨櫃辦理外，得以電話或網站申請，業者得詢問其個人資	項第二款規定，本點明定申請與異動程序所需身分查核及資料之保存、期間。 二、本點第一項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。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，申請與異動程序涉及身分確認時，得納入符合電子簽章法之數位簽章方式，以利身分核對。 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，

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
料，確認身分無誤後為之。 (六)業者提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，應先告知用戶該服務期滿之收費規劃並經其同意，始得收取費用。業者應留存用戶確認同意內容之紀錄。 (七)用戶得向業者申請取消前項服務，且取消應與同意時方式同等容易。	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。爰於本點第二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相關爭議，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，本點第三項明定應得其法定代理人、輔助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。本點第四項則為意定代理規定，代理人辦理時應檢附足以辨識身分之證明文件及已得本人合法授權之資料或文件，供業者核對。 五、關於用戶申請電信服務異動，本點第五項規定辦理方式包含臨櫃辦理、電話或網站申請，由於業者已登錄用戶資料，因此得詢問其個人資料，確認身分無誤後辦理

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
	異動。 六、依消保法第十七條第一項規定，中央主管機關得擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。另依電信管理法第十七條第二項第八款規定，主管機關要求業者明定試用或贈送電信服務的確認或取消機制。結合銷售係以提供電信服務，並經由企業經營者組合銷售電信服務、非電信服務或商品之套餐優惠促銷行為。本點第七項為保護消費者權益，業者應事先告知消費者試用或贈送服務期滿之收費規劃，以利消費者知悉並決定是否繼續使用服務。業者應經用戶同意繼續使用需要付費服務，始得收取費用。前開同意，業者亦應留存用戶確認同意內容之紀錄，以資證明消弭後續可能消費爭議。 七、用戶得向業者申請取消本點第六項服務，且關於取消方式依本點第七項應與同意時同等容易，避免造成消費者不便，妨礙消費者取消服務。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
	八、若業者無試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，則無需記載本點第六、七項內容。
五、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，依雙方約定辦理。 (二)電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立。 (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。 (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，於一個工作日內恢復服務。	一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，本點第一項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，並於本點第三至六項明定關於用戶溢繳或重繳、未繳費用之通知與相應之處理。 二、依電信管理法第八條第一項第二款規定，為確保用戶得以明確了解其帳務紀錄及消費明細，本點第二項明定業者應電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立。 三、本點第七項明定業者就第三點第二項之其他項目或結合服務等功能開通，須經用戶同意，並提供用戶相關消費資訊揭露及功能設定，以利消費者充分瞭解並掌握該服務項目之詳細消費資訊，亦能避免小額付費或代收付可能產生消費爭議。關於相關消費資訊，亦應以具存續性

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
(五)用戶因欠費或違反法令致遭暫停電信服務，繳付期間及費用雙方另有合意者，從其約定。 (六)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。 (七)業者須經用戶同意後，始得開通第三點第二項之其他項目或結合服務等功能，並應提供用戶相關消費資訊及功能設定。 (八)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。 (九)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。	媒介，例如簡訊或電子郵件，提供消費者確認。 四、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，本點第八項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
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。	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，得參照「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。
七、特別權利義務條款 (一)業者因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時，應揭露暫停通信期間扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 (二)上開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。除不可歸責於業者之事由外，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	一、依電信管理法第十七條第二項第四款規定，本點第一項明定因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式，故明定應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。本點第三項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，本點第四項明定業者

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案	說明
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)業者提供基本項目之電信服務經個別磋商，以結合銷售或新增提供電信服務、非電信服務或相關商品，得另行約定結合銷售服務之契約條款或商品保固說明，以落實服務條件揭露資訊。	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。依個人資料保護法第二十條第一項規定，業者原則上應於蒐集之特定目的必要範圍內利用，如有個人資料蒐集目的外之利用，應符合該條例外情形，始得為特定目的外之利用。實務上業者若有個人資料蒐集目的外之利用，先取得用戶同意始得為之。依個人資料保護法第八條規定，應明確告知當事人蒐集、處理及利用事項之資訊揭露，且經去識別化技術處理機制將資料去識別化，如依循我國CNS 29100-2、29191 標準，確認資料無從識別用戶本人，得提供第三人使用。 四、為保障消費者權益，本點第五項規定對於業者結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品，得於另行約定結合銷售服務之契約條款，揭露該服務或商品相關消費資訊，以利消費者自主選擇。如代收付、小額付款等服務中對於調高用戶代收付金

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
	額，依該契約條款取得消費者同意；以及條款規定關於未成年年齡驗證機制，避免未成年子女未得家長同意，以家長帳號進行小額付款儲值之情事；若與實體商品結合銷售，則應提供實體商品保固說明。此外，若涉及對於消費者帳號管理及系統安全維護，亦得約定對於消費者帳號管理及系統安全維護措施，如消費者遭他人不法冒用帳號之通知、消費者終端設備因更換或被不法入侵導致帳號遭刪除之處理、確保系統符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，以及對於系統遭不法入侵或破壞處理等。
八、契約之變更與終止 (一)用戶欲終止電信服務時，應依第四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，以網站公告或書面通知用	一、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，本點第一項明定用戶終止電信服務程序與檢附文件。 二、依電信管理法第十七條第二項第二款規定，本點第二、三項明定契約之變更或修正，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

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
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。	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。依電信管理法第十、十九條規定，本點第四項明定業者暫停或終止電信服務營業時，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)業者應提供用戶申訴專線：○○○○○○○○○○。電信	一、依消保法第四十三條第一項規定，本點第一項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。本點第二項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

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
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。	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。
貳、不得記載事項	
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。
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	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

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
議之條款。	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。	依消保法第二十二條電信事業應確保廣告內容之真實，其對用戶所負之義務不得低於廣告之內容。電信事業之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。
六、不得事先約定試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務期滿後自動續約不另通知。	依消保法第十二條規定，業者若自動續約不再另行通知，違反誠信原則，對消費者顯失公平，無效。
七、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

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
	原則，對消費者顯失公平。因此明定為不得記載事項。
八、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。

資料來源：本計畫製作

六、111 年 7 月初版至 111 年 12 月第五版草案對照

前述四版本皆經與通傳會多次討論，以及六場座談會專家意見交流逐步調整。7、8 月版本為初步討論之版本，經與通傳會密集會議，並參照當時通傳會審核中各電信業者服務契約範本調整；而 10 月、11 月版本調整得參照表 28 、表 27 ，最終納入期末審查意見調整為 12 月版草案為本報告提出之最終版本。為利於草案內容版本對照，以下整理 111 年 7 月初版至 111 年 12 月第五版草案應記載與不得記載事項對照如下：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 18　111 年 7 月初版至 111 年 12 月第五版草案應記載事項對照

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
N/A	N/A	N/A	一、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。	一、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。
一、電信事業或與其他資訊提供者資訊 電信事業或與其他資訊提供者之名稱、代表人、網址、營業所所在地地址、電話、電子郵件信箱、客服聯絡方式。	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：	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：	二、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：	二、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：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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：	聯絡方式（電話、電子郵件等）： 地址： (二)提供及利用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)提供及利用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)消費者於使用電信服務期間	二、營業區域與服務內容 (一)營業區域包括臺灣全島(含澎	二、營業區域與服務內容 (一)營業區域為依電信管理法登	三、營業區域與服務內容	三、營業區域與服務內容

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
訂閱或使用免費之非電信服務，應載明該服務適用營業區域、非電信服務內容或商品內容。 (二)電信事業透過門號電信帳單出帳收取非電信服務費用，帳目應明顯分立，且不得以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。	湖縣、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： 1. 基本項目： 2. 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**	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：___。	(一)營業區域係依業者公開揭露提供服務範圍。 (二)業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。	(一)營業區域係依業者公開揭露提供服務範圍。 (二)業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
(三)消費者若於電信業者通路訂閱、查詢或退訂非電信服務及帳務相關問題時，應由電信業者處理。若為非電信服務提供者提供之服務問題，得由消費者向非電信服務提供者尋求協助。 (四)訂閱期限屆滿，消費者若未取消訂閱或免費	**所應遵循之標準或所採取技術之相關資訊。）**			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
非電信服務，應主動以官網公告、簡訊、電子郵件或推播等適當方式通知消費者是否續訂。				
N/A	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	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	四、申請與異動程序 (一)業者於用戶申請電信服務或異動時，應核對及登錄用戶資料，並採取二種以上用戶身分查核確認方式。	四、申請與異動程序 (一)業者於用戶申請電信服務或異動時，應核對及登錄用戶資料，並採取二種以上用戶身分查核確認方式。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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	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	(二) 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。 (三) 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	(二) 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。 (三) 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

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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	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	其法定代理人、監護人或輔助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。 (四)用戶委託代理人辦理申請時，應檢附足以辨識身分之證明文件及合法授權之資料或文件，供業者核對。	其法定代理人、監護人或輔助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。 (四)用戶委託代理人辦理申請時，應檢附足以辨識身分之證明文件及合法授權之資料或文件，供業者核對。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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。 (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	(五)用戶申請電信服務之異動事項，除臨櫃辦理外，得以電話或網站申請，業者得詢問其個人資料，確認身分無誤後為之。 (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，應告知消費者該服務期滿之收費規劃，並應經	(五)用戶申請電信服務之異動事項，除臨櫃辦理外，得以電話或網站申請，業者得詢問其個人資料，確認身分無誤後為之。 (六)業者提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，應先告知用戶該服務期滿之收費規劃並經其同意，始得收取

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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。 (三)業者依前二項規定登錄用戶	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	用戶同意，始得收取費用。業者應留存用戶確認同意內容之紀錄。 (七)用戶得向業者申請取消前項服務，且取消應與同意時方式同等容易。	費用。業者應留存用戶確認同意內容之紀錄。 (七)用戶得向業者申請取消前項服務，且取消應與同意時方式同等容易。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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**	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(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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，			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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逾期不繳。			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	理結果通知用戶。 (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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	電波傳輸者為限。 (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。			
N/A	四、異動程序 (一)用戶租用電信服務於變更姓	N/A	N/A	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(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	名、名稱、法人代表人、非法人團體代表人、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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	更名規定，並檢具相關證明文件後辦理。 (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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	或電話通知用戶限期補辦手續後，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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	務時，得以電話或書面向業者申辦。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(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	契約之一切規定。			
三、服務資費及條件 (一)電信業者於提供訂閱非電信服務之官網，載明服務之使用方式、費用、付費方式、所需軟硬體設備規格及訂閱或優惠期限。 (二)非電信服務透過電信帳單代收，應讓消費者申請限制使用	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	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	五、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，依雙方約定辦理。 (二)電信服務及非電信服務費用	五、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，依雙方約定辦理。 (二)電信服務及非電信服務費用

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
或限制額度上限功能。 (三)若非電信服務涉及消費者帳號申請及使用，應載明下列資訊： 1. 消費者使用非電信服務之帳號、密碼設定及有提供安全裝置者，其啟用及使用方式。	電信服務費用如有調整時，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	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	之帳目應明顯分立。 (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。	之帳目應明顯分立。 (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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
2. 消費者配合登錄非電信服務及個人資料確認之方式。 3. 消費者應妥善保管帳號、密碼或其他必要資訊。 4. 約定消費者刪除帳號，本服務之使用權即消滅者，非電信服務之企業	費以月租費三十分之一計收；但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	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。	(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，於一個工作日內恢復服務。 (五)用戶因欠費或違反法令致遭暫停電信服務，繳付期間及費用雙方另有合意者，從其約定。 (六)用戶對各項應繳付費用如有	(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，於一個工作日內恢復服務。 (五)用戶因欠費或違反法令致遭暫停電信服務，繳付期間及費用雙方另有合意者，從其約定。 (六)用戶對各項應繳付費用如有

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
經營者應於消費者主動刪除帳號同時，提供刪除確認及警示機制。 5. 約定消費者一定期間未使用本服務，即得刪除其帳號者，非電信服務之企業經營者除應事先以官網約款提醒文	期間，最長以三個月為限。 (五)前項繳付期間及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	(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。	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。 (七)業者須經用戶同意後，始得開通其他項目之電信服務或結合服務等功能，並應提供用戶相關消費資訊及功能設定。 (八)用戶查詢本人之通信紀錄或帳務紀錄，業者	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。 (七)業者須經用戶同意後，始得開通第三點第二項之其他項目或結合服務等功能，並應提供用戶相關消費資訊及功能設定。 (八)用戶查詢本人之通信紀錄或

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
字促使注意外，關於其刪除應以官網公告、簡訊、電子郵件或推播等方式通知消費者，並於一定期間（至少十五日）經過後消費者仍未使用本服務時，始得刪除其帳號並	關公告之金額。實際金額及收費方式，請洽業者或詳網站公告。 (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	(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。	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。 (九)用戶繳納之各項費用，應由業	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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
終止提供本服務。 6. 非電信服務之企業經營者終止提供本服務且消費者帳號經刪除時，應於消費者申請後三十日內，退還消費者未使用之金額。	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		者開立收據或發票；如有遺失，用戶得申請補發繳費證明。	(九)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(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	者應於終止租用日起七日內無息退還。 (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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	得逕行終止租用。其積欠未繳費用，業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，			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	第七點第九項至第十一項被盜拷、冒用，第七點第十二項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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	通信紀錄及帳務紀錄作業辦法」提供之。 (十六) 前項資料業者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。			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
四、安全維護責任 非電信服務之企業經營者對於消費者帳號管理及系統安全維護，應載明下列資訊： (一)消費者遭他人不法冒用帳號之通知方式，非電信服務之企業經營者確認消費者帳號被冒用後應立即停止該帳號使用。除因法令規定或有正當事	N/A	N/A	N/A	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(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
由外，於通知消費者申請更換密碼後，應回復該帳號使用。 (二)消費者終端設備因更換或被不法入侵導致帳號遭刪除時，得檢具相關資料向非電信服務之企業經營者申請協助回復帳號、預付款或付款購買之加值服務商品。				

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
(三)非電信服務之企業經營者應維護其系統符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，防止不法入侵、取得、竄改、毀損消費者使用本服務之相關紀錄或個人資料；對於系統遭不法入侵或破壞，應採取合理措施後儘速予以回復，並對				

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
於消費者所受損害負賠償責任。				
五、履約保障機制 電信事業提供消費者下列履約保障機制，並揭示於明顯處： □已交付金融機構開立之信託專戶專款專用；所稱專用，係指供電信事業履行交付商品或提供服務義務使用；信託期間自中華民國○年○月○日至○年○月	六、提供預付型服務之履約保證責任 (一)用戶申請預付型服務時，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。	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。	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。	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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
○日止（至少一年）。 □已由 金融機構提供履約保證，自中華民國○年○月○日至○年○月○日止（至少一年）。 □其他（經主管機關同意）	(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。			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	(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之資訊。			
六、電信事業暫停服務之處理 電信事業為維護本服務而暫停本服務之全部或一部時,除不可抗力或緊急事由外,應於暫停服務	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	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	七、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	七、特別權利義務條款 (一)業者因電信網路障礙、阻斷,致發生錯誤、遲滯、中斷,或不能傳遞而造成損害時,應揭露

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
七日前以官網公告、簡訊、電子郵件或推播等方式通知消費者。	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。	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	滯、中斷或不能傳遞時，應揭露暫停通信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	暫停通信期間扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。 (二)上開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。除不可歸責於業者之事由外，業者電信網路因維修致有阻斷可能時，應於事前對外公告。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	(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	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	揭露暫停通信期間扣減當期月租費或提供等值之電信服務之標準。 (三)上開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。除不可歸責於業者之事由外，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

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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。	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	(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

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	(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。 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	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	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。 (五)業者提供基本項目之電信服務經個別磋商，以結合銷售或新增提供電信服務、非電信服務或相關商品，得另行約定結合銷售服務之契約條款或商品保固說明，以落實服務條件揭露資訊。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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	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	之資料，得提供第三人使用。 (六) 業者提供基本項目之電信服務經個別磋商，以結合銷售或新增提供電信服務、非電信服務或相關商品，得另行約定結合銷售服務之契約條款或商品保固說明，以落實服務條件揭露資訊。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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。	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(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	(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)用戶將電信服務轉供他人使用而有第六項各款情形之一者，亦同。			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	(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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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，不在此限。 **(十三) 技術限制及資訊揭露：待討論是否以原則**			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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			

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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，得提供第三人使用。			
七、終止契約或停止服務事由 電信事業於下列情	八、契約之變更與終止 (一)用戶欲終止電信服務時，應依	七、契約之變更與終止 (一)用戶欲終止電信服務時，應依	八、契約之變更與終止 (一)用戶欲終止電信服務時，應依	八、契約之變更與終止 (一)用戶欲終止電信服務時，應依

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
形，得終止契約或停止本服務： (一)有事證足認消費者涉及犯罪行為或不法使用者。 (二)消費者違反本服務使用規約，經通知改善而未改善者。	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（直營或特約）以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。	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	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，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	第四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，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

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	(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，並以網站公告或書面通知用戶後，視為契約之一部分。	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	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。	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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	(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。雙方地址變更，應立即通	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		

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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)業者如暫停或終止電信服務營業時，本契約	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(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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。			
八、爭議處理	九、申訴及管轄法院	八、申訴及管轄法院	九、申訴及管轄法院	九、申訴及管轄法院

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
電信事業應載明消費申訴採用之申訴機制、處理程序、電話及電子郵件信箱等相關聯絡資訊。	(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。	(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。	(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。	(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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	(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。雙方如未合意時，以用戶申辦	(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	(二)業者應提供用戶申訴專線：○○○○○○○○○○。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	(二)業者應提供用戶申訴專線：○○○○○○○○○○。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

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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。	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。	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。	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。
N/A	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	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	N/A	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(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
	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）。	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、契約或服務內容變更 (一)電信事業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。	N/A	N/A	N/A	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(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
(二)電信事業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。 (三)消費者於第一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。				

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 19　111 年 7 月初版至 111 年 12 月第五版草案不得記載事項對照

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
一、審閱期間拋棄之禁止 不得約定消費者拋棄契約審閱期間。	一、審閱期間拋棄之禁止 不得約定用戶拋棄契約審閱期間。	N/A	N/A	N/A
二、個人資料權利之行使 不得約定消費者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。	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。	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。	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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
(四)請求停止蒐集、處理或利用。 (五)請求刪除。	(四)請求停止蒐集、處理或利用。 (五)請求刪除。			
三、目的外之個人資料利用 不得於法律規定外，約定對消費者個人資料為契約目的必要範圍外之利用。	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。	N/A	N/A	N/A
四、單方變更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消費者即單方變更契約或服務內容及	四、單方變更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	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。	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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
消費者不得異議之條款。	戶不得異議之條款。			
五、免除電信事業任意解除或終止契約賠償責任 (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。	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。	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。	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。
六、消費者契約解除權或終止權限制	六、用戶契約解除權或終止權限制	四、不得約定用戶拋棄或限制依法享有之	四、不得約定用戶拋棄或限制依法享有之	四、不得約定用戶拋棄或限制依法享有之

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
不得約定消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。	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。	契約解除權或終止權。	契約解除權或終止權。	契約解除權或終止權。
N/A	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。	N/A	五、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。	五、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。
N/A	N/A	N/A	六、不得事先約定試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務期滿後自動續約不另通知。	六、不得事先約定試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務期滿後自動續約不另通知。
七、約定證據排除	N/A	N/A	N/A	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(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
不得約定如有糾紛，限以電信事業所保存之電子交易資料作為認定相關事實之依據。				
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。	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。	N/A	N/A	N/A
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。	七、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。	七、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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條文草案(7 月版)	條文草案(8 月版)	條文草案(10 月版)	條文草案(11 月版)	條文草案(12 月版)
N/A	N/A	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。	八、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。	八、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。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第四章 電信服務定型化服務契約條款草案文件之專家座談會

第一節 座談會執行摘要

一、座談會目的

本計畫就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，透過辦理專家座談會針對可行性評估與妥適性討論，並參照工作項一完成之「先進國家或地區及我國之電信事業在電信服務與非電信服務結合契約發展趨勢研析」，以及工作項二研擬之「電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件」，規劃專家座談會共六場次，二梯次各三場專家座談會(一梯次主要為產業利益相關者，另一梯次則以消保團體與學者為主)，以逐步聚焦討論確認草案內容。

第一梯次辦理三場主要邀請國內電信事業、合作產業、相關產業團體等利益相關者參與，針對草案文件初稿進行意見徵集與調整方向討論。於辦理第二梯次座談會前，將納入第一梯次意見與方向，再次調整草案內容後，進行後續三場座談會並聚焦修正內容，除了前述利益相關者外，還會邀請消保團體與專家學者，以消費者角度提供草案初稿意見討論，以完備最終草案內容。

第一梯次分別於 111 年 8 月 22 日、8 月 23 日、8 月 24 日辦理三場專家座談會，主要邀請國內電信事業、合作產業、相關產業團體等利益相關者參與；第二梯次分別於 111 年 11 月 1 日、11 月 2 日、11 月 4 日辦理三場專家座談會，主要邀請消保官、消保團體、公協會、國內電信事業，針對前揭研究成果、草案文件，以及電信與非電信服務可能面臨問題及解決方案深入探討，以彙整各界建議與意見，完善草案文件內容。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

二、座談會規劃

1. 時間與主要與會人員：
   (1) 第一場：111 年 8 月 22 日（一）：電信業者與電信消費爭議處理中心
   (2) 第二場：111 年 8 月 23 日（二）：固網與有線寬頻業者
   (3) 第三場：111 年 8 月 24 日（三）：電信產業相關金融服務業者與影音服務業者
   (4) 第四場：111 年 11 月 1 日（二）：學者專家與電信業者
   (5) 第五場：111 年 11 月 2 日（三）：消費者保護團體、電信業者、有線電視業者與電信消費爭議處理中心
   (6) 第六場：111 年 11 月 4 日（五）：消費者保護官與電信業者
2. 地點：資策會科法所行遠講堂

（座談會簡報請參附錄 2~附錄 7）

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 20　座談會專家名單（第一場）

第一場	111 年 8 月 22 日（一）
類別	**單位**
國內電信業者	中華電信股份有限公司
	遠傳電信股份有限公司
	台灣大哥大股份有限公司
	台灣之星電信股份有限公司
	亞太電信股份有限公司
電消中心	電信消費爭議處理中心

資料來源：本計畫製作

表 21　座談會專家名單（第二場）

第二場	111 年 8 月 23 日（二）
類別	**單位**
固網業者	中華電信股份有限公司
	新世紀資通股份有限公司
	台灣固網股份有限公司
有線寬頻業者	社團法人台灣有線寬頻產業協會
	凱擘股份有限公司
	台灣寬頻通訊顧問股份有限公司
	中嘉數位股份有限公司

資料來源：本計畫製作

表 22　座談會專家名單（第三場）

第三場	111 年 8 月 24 日（三）
類別	**單位**
金融支付業者與影音服務業者	中華電信股份有限公司
	遠傳電信股份有限公司
	台灣大哥大股份有限公司
	亞太電信股份有限公司
	社團法人台灣線上影視產業協會
	歐付寶電子支付股份有限公司

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 23　座談會專家名單（第四場）

第四場	111 年 11 月 1 日（二）
類別	**單位/姓名**
學者專家	台北大學經濟系 郭文忠 教授
	台灣科技大學資訊工程系 鄧惟中 教授
	臺灣科技大學資訊管理系 吳宗成 特聘教授
	元智大學資訊傳播學系 葉志良 助理教授
	律大法律事務所 何瑞富 資深顧問
國內電信業者	中華電信股份有限公司
	遠傳電信股份有限公司
	新世紀資通股份有限公司
	台灣大哥大股份有限公司
	台灣固網股份有限公司
	台灣之星電信股份有限公司
	亞太電信股份有限公司
	台灣智慧光網股份有限公司

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 24　座談會專家名單（第五場）

第五場	111 年 11 月 2 日（三）
類別	**單位**
消費者保護團體	消費者報導雜誌社
	台灣消費者保護協會
	台灣科技產業法務經理人協會
電消中心	電信消費爭議處理中心
公協會	社團法人台灣有線寬頻產業協會
國內電信業者	中華電信股份有限公司
	遠傳電信股份有限公司
	新世紀資通股份有限公司
	台灣大哥大股份有限公司
	台灣固網股份有限公司
	台灣之星電信股份有限公司
	亞太電信股份有限公司
有線寬頻業者	凱擘股份有限公司
	台灣寬頻通訊顧問股份有限公司
	中嘉數位股份有限公司

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 25　座談會專家名單（第六場）

第六場	111 年 11 月 4 日（五）
類別	**單位**
消費者保護官	行政院消費者保處
	台北市政府
	台中市政府
	基隆市政府
	宜蘭縣政府
國內電信業者	中華電信股份有限公司
	遠傳電信股份有限公司
	新世紀資通股份有限公司
	台灣大哥大股份有限公司
	台灣固網股份有限公司
	台灣之星電信股份有限公司
	亞太電信股份有限公司

資料來源：本計畫製作

表 26　座談會議程

時間	議程內容	主持人/主講人
13：30~14：00	報到	
14：00~14：05	開場致詞	顧振豪 副所長/張乃文 副主任（資策會科法所）
14：05~14：25	引言簡報及議題說明	孫鈺婷 專案經理（資策會科法所）
14：25~17：00	與會學者專家綜合討論	顧振豪 副所長/張乃文 副主任（資策會科法所）
17：00	賦歸	

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

三、座談會紀錄摘要

（業者會後提供書面意見請參附錄 8~附錄 14）

(一) 第一場：111 年 8 月 22 日（一）

1. 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案修正建議

(1) 電信消費爭議處理中心

A. 目前定型化契約草案，與我國現況大致相符，但定型化契約相當於法規命令之效力，建議僅納入重要性權利義務關係即可，可刪減執行性與細節性內容。

B. 電信服務涵蓋內容無法明確，若依照現行法規把綑綁服務納入電信服務契約下，目前的實務操作上會遇到困難，反而會造成更大的法律爭議。因此，須要思考釐清訂定型化契約的目的為何。

(2) 亞太電信股份有限公司

A. 建議參照國內法規、實務做法、市場情形辦理，並應釐清應記載及不得記載事項法律位階，依電信管理法規定，已明定定型化服務契約之訂定須送主管機關核准，針對應記載及不得記載事項在電信管理法的層次上，建議應依據消保法第 17 條第 1 項規定定型化契約應記載及不得記載事項規定，將應記載及不得記載事項的性質、目的與內容，原則性、概念性說明，因此應以原則性概要規定，條文核心應圍繞在權利義務得喪變更，而非細節規定。

B. 建議若要訂定應記載及不得記載事項，其準據法應僅為消保法，且僅有原則性規定，因為很多契約細節包含技術部分，即便是主管機關所定的定型化契約服務條款都無法細緻規範，依照消保法所訂定出來的應記載及不得記載事項，更應該是原則性的宣示。

C. 電信服務的範圍界定，依據電信管理法第 3 條定義電

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

信服務，係指利用公眾電信網路提供公眾通信之服務，建議參照電信管理法所訂定的電信服務架構範圍為原則性概念說，也可避免因技術演進，而遺漏現階段未能納入草案事項的內容。

D. 應記載事項草案的管轄法院，與不得記載事項管轄法院的但書內容相同，應考量是否重複規定。另，不得記載事項草案第三點，目前僅納入個人資料保護法（下個資法）第 6 條第 1 項第 1 款，還有其他 5 款規定是個資法明文規定在目的範圍外可利用個資，且第 4 款依據 111 年 8 月 12 日憲法法庭作出 111 年憲判字第 15 號判決後，建議應再檢視目前草案內容是否妥適。

(3) 台灣大哥大股份有限公司

A. 電信服務依現在電信管理法的立法意旨應是解除管制，草案內容以行動服務契約為主，難以適用到固網或其他產業。電信管理法制訂時，電信服務係指行網語音和數據、固網的語音和數據等。因此建議應記載及不得記載僅做概念性原則規定即可，不需要細節規定。

B. 其他產業應記載及不得記載事項，如金融業有銀行、保險、信用卡等較偏向以交易行為為主體，建議參考其他產業做法，將行網、固網等不同類別區分處理。

(4) 遠傳電信股份有限公司

A. 若依電信管理法第 3 條電信服務需適用應記載及不得記載事項草案，可能會產生未登記電信事業是否適用之疑問。

B. 建議條款內容為概念性規範，而非細節規定。

(5) 台灣之星電信股份有限公司

A. 該定型化契約應記載及不得記載事項草案是否單純針對有向 NCC 登記的電信事業，容有疑問。

B. 依電信管理法第 17 條第 2 項係要求業者服務契約應包含之應記載、不得記載事項，且若目前草案與現行服務

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

契約內容幾乎雷同，則未來要調整，則需要先修正應記載及不得記載事項，業者才能修改服務契約內容，因此建議應記載及不得記載事項不適合為細節性規範。

(6) 中華電信股份有限公司

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，如提供給客戶行動數據或行動語音的服務，在技術面多採技術中立的方式提供給客戶，建議其不需限制。

2. 消費者保護與電信消費爭議建議

(1) 電信消費爭議處理中心

A. 為使電信事業提升服務品質，建議具體化電信法與電信管理法之「電信事業無正當理由不得拒絕用戶提供電信服務」概念，以避免用戶濫用權利。

B. 行政院消保會相當關注業者關於小額付款、代收代付所產生的消費爭議，建議後續可關注此類服務在外國立法例為綑綁抑或獨立於電信服務外之單獨契約。

(2) 遠傳電信股份有限公司

A. 建議釐清綑綁服務係指電信服務之間的綑綁，抑或電信與非電信服務的綑綁，以及非電信服務之間的綑綁主管機關。

B. 加值服務目前應屬 NCC 規管範圍，且其內容皆為電信服務之附加服務，而非電信業者所提供的非電信加值服務。因此建議釐清規範架構與框架為何，要規範電信服務抑或綑綁服務。若為附加於行動電話門號上之服務，因為係屬行動服務範疇，業者不會拒絕處理。

(3) 台灣之星電信股份有限公司：建議釐清本次會議討論重點在於電信服務定型化契約，抑或是被納管的電信事業之電信服務定型化契約應記載及不得記載事項，可能會造成其他無需要登記電信服務業者之反彈。

(4) 中華電信股份有限公司：定型化契約應記載及不得記載事項草案中提到的其他項目，建議不應作為一般加值服務。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

3. 定型化契約應記載及不得記載事項逐條修改建議

(1) 應記載事項：

A. 建議刪除：第二點營業區域與服務內容（三）、第三點申請程序（四）、（九）、第四點異動程序（二）、（三）、第六點提供預付型服務之履約保證責任（一）、（二）、（三）、第七點特別權利義務條款（十三）等。

B. 建議調整為抽象概括訂定：第三點申請程序（一）、（二）、（三）、（五）、（六）、第四點異動程序（七）、第五點服務資費及條件、第七點（二）、（七）、（十四）、（十五）、第九點申訴及管轄法院。

C. 建議整合：第四點異動程序（一）、（二）、（三）、第四點異動程序（七）、（八）。

(2) 不得記載事項：

A. 建議參考個資法調整或刪除：第二點個人資料權利之行使、第三點目的外之個人資料利用。

B. 建議調整：第四點單方變更契約或服務及不得異議條款之禁止。

C. 建議刪除：第八點管轄法院。

(二) 第二場：111 年 8 月 23 日（二）

1. 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案修正建議

(1) 凱擘股份有限公司

A. 考量進行電信服務電信事業登記，因此會特別關注本草案公布後是否適用。

B. 建議糙草案將所有電信服務共通性之事項進行記載即可，服務特殊性相關規定業者可依需求再自行加入。

C. 應記載不得事項第三點申請程序的第三項，保存用戶資料相關規範，因為每間公司個資管理時間可能不同，故建議刪除。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

D. 應記載不得事項第八點契約之變更與終止第三項之概念，與電信管理法第 17 條重疊，故建議刪除。

E. 不得記載事項第三點目的外之個人資料利用目前的寫法，可能會影響到創新服務的使用，建議調整。

(2) 台灣有線寬頻產業協會

A. 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契約，但現在草案似有法規競合，係引用消保法的規定，只要用戶有跟企業經營者訂定同類之多數消費者就要訂定，對此容有疑義。

B. 電信服務涵蓋的服務項目，因為數位匯流的關係相當多樣化，若要鉅細靡遺規範確有困難，因此建議訂定能一體適用的原則性規範。

C. 用戶不會在意業者提供的電信服務的技術範圍或類別，且技術一直在演進，建議不需要特別訂定技術的定義或範圍，且消費者更重視的是業者服務品質。

D. 針對議題建議聚焦電信服務與有線廣播電視系統相關的是寬頻上網服務，在視訊服務方面，業者已受到有線廣播電視應記載不得記載事項的嚴格管制。

(3) 新世紀資通股份有限公司

A. 本草案係依消保法第 17 條第 1 項所訂定之應記載不得記載事項，故在此前提之下，應記載不得記載事項並不必然等於定型化契約條文，建議原則性規範。

B. 在草案架構上建議統一「企業經營者」或「業者」用語，避免混淆。關於應記載事項「營業區域」範圍，有時難以釐清，建議可刪除。號碼可攜的部分，因固定語音僅有市話適用號碼可攜，建議可刪除相關文字。

C. 關於草案不得記載的第七點，電信事業之廣告限制，消保法的第 22 條在廣告已有很明確規範，建議在不得記載事項中不需要再特別列出。

(4) 台灣固網股份有限公司

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

A. 電信服務之範圍，以固網業務而言，業者期望非常明確依照現行電信管理法之內容，單純以固網的語音跟數據作為其範圍。

B. 不論是行動或固網之應記載或不得記載事項，建議針對比較重要的業態訂定即可。因為行動、固網、有線寬頻業態差別很大，難以一體適用，得參考金融業做法。

(5) 中華電信股份有限公司：本草案係依消保法第 17 條來規範，建議抽象或概括性規定即可。

(6) 中嘉數位股份有限公司：沒有相關意見。

(7) 台灣寬頻通訊顧問股份有限公司：電信管理法涵攝範圍包括行動跟固網，且二者均同時包含語音跟數據，數據部分又包括各種不同類型的技術，若要把龐大的服務範圍，整合成一份相同可以共同適用的服務契約，難度相當高。因此建議針對不同的服務類別，分別訂定型化契約的應記載不得記載事項是比較妥適的做法。

(8) 元智大學葉志良教授

A. 訂定應記載不得記載事項屬於強制性規定，加上母法授權要定的項目其實並不多，若把條款定得過於細緻，反而會產生不必要之麻煩。

B. 業者已針對目前草案提出很清楚的解決方案建議，有些項目可以抽象，但有些項目還是要避免歧異。若內容過於繁雜，不僅會讓業者與消費者感到困惑，對主管機關而言也會帶來困擾。

2. 消費者保護與電信消費爭議

(1) 凱擘股份有限公司：加值服務方面，凱擘每項服務皆與用戶間具有合約、使用者條款、隱私權政策，亦會透過綑綁服務的優惠方案說明，向用戶說明優惠方案，以及如何退出優惠方案，以保護消費者權益。

(2) 台灣有線寬頻產業協會

A. NCC 就消費者保護相當周全，亦即對業者相當嚴格。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

因此建議消費者保護跟電信消費爭議兩個主管機關無須雙重管制，若單一消費爭議需使業者接受二機關規管，可能對業者稍嫌嚴苛。

B. 加值服務為現在趨勢，假設透過電信網路提供加值服務，應該也會有加值服務之相關契約。加值服務相當多樣化，電信業者作為代收代付的角色，建議應審視加值服務本身附約或服務契約訂定，並回歸加值服務業者之服務範圍。至於綑綁服務，經過 NCC 長久以來的管理，業者都為消費者提供較有保障的服務制度，進入或退出綑綁都很方便，並無嚴苛限制，消費爭議也較少。

C. 附加服務或將兩個契約綑綁，確實會產生很多問題，且因業態過多，要在契約文字中明文規範有其困難度。若檢視國外法令，可發現日本之選擇服務是有附隨效果之有償服務。但觀察我國實務，大多在契約彼此間是獨立的前提下進行討論，若將各自獨立之契約綑綁在討論，範圍似乎過於廣泛。

(3) 新世紀資通股份有限公司：行網有依附性概念存在，如提供加值服務係結合行動電話，語音信箱服務之於行動電話門號，當行動電話門號取消，語音信箱服務無依附對象即當然取消。歐盟之綑綁定義是以同一個提供商為前提，然國內進行相關討論時，多在討論係不同業者之狀況。假設要制定相關原則性規範，態樣須要明定才可適用，否則難以實際操作。

(4) 台灣固網股份有限公司：綑綁服務之討論，若將把行網與固網混為一談，會過於發散無法聚焦。特別澄清的是固網較少有綑綁服務，相對行網較單純。

(5) 中華電信股份有限公司：以中華電信之服務而言，假設隨選視訊服務（Multimedia On Demand, MOD）與市話服務綑綁，MOD 服務繼續，但市話要移機，市話移機仍在合約範疇。但若要中止市話服務，即與原本簽訂之服務不符

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

合。因此，假設消費者僅市話要移機，業者收取違約金，可能就會產生爭議，因為市話服務仍未中止，只是地點要移機到乙地，此係另一議題，並非違約議題。

(6) 台灣寬頻通訊顧問股份有限公司：綑綁服務要在定型化契約應記載事項處理並非不可行，但處理困難度極高，因為綑綁服務的態樣太多元，建議應先釐清綑綁服務態樣，才能在定型化契約應記載事項中處理前述問題。若制定原則性規範，業者目前困難是地方主管機關要求業者應將規範一字不漏納入定型化契約之內容中，且因原則性規範較難直接適用與用戶服務契約間之權利義務關係，因此原則性規範難以落實與消費者間之爭議處理，對此建議再考量。

(三) 第三場：111 年 8 月 24 日（三）

1. 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案修正建議

(1) 台灣線上影視產業協會

A. 草案第 3 點申請程序：

a. 第 5 項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，建議參考金管會「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」第 4 條[101]，增列「受輔助宣告人」。

b. 第 8 項針對電信業者拒絕用戶申請租用電信服務如有異議者，目業者應於申訴後 6 日內將處理結果通知用戶。依 NCC 公告之電信消費爭議申訴作業流程規定，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。建議將拒絕申請申訴程

[101] 金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第 4 條，金融消費者為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人或授與締約代理權之本人者，金融服務業依本辦法應為之說明或揭露事項應向其法定代理人、輔助人或意定代理人為之。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

序處理時限亦訂為 15 個工作日。

B. 草案第 5 點第 11 項，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，24 小時內恢復服務。建議於說明欄補充為工作日內之 24 小時。

C. 草案第 7 點特別權利義務條款：

a. 建議將資安事故、駭客入侵造成服務中斷列為第 3 項不可歸責業者事由以避免爭議。

b. 第 7 項若其中一家電信業者發現其用戶為詐騙集團，而停止其申辦權利，其仍可能向其他業者申請，將可能遊走法律灰色地帶。建議比照「金融科技發展之輔導及協助辦法」所成立之金融資安資訊分享及分析中心，將違法用戶資料上傳至某個電信業者分享分析中心，以避免在其他業者不知情的情況下，接受詐騙集團申請電話號碼進行詐騙行為。

(2) 遠傳電信股份有限公司：針對綑綁契約，若要放在電信服務應記載不得記載事項草案中，建議需先明確定義綑綁樣態，若不放在本次草案中則建議另案討論。

2. 消費者保護與電信消費爭議

(1) 中華電信股份有限公司：

A. 中華電信目前以自有服務為主（如 MOD、寬頻服務），無異業合作，且作為市場主導者，相關資費皆有報會核准，並已清楚向使用者揭露與告知相關資訊。

B. 用戶透過 Google Play、iOS 訂閱服務要使用中華電信帳單代收或小額付款時，皆需進行開通並點選同意，若未同意，則無法開通。購買服務時亦需透過手機本身之認證機制（如 Face ID、指紋），該筆交易才會出帳。實務上的確會遇到用戶購買 App 幾日後欲退費的問題，惟電信業者僅作為代收業者，就 App 使用情況、是否被盜用、是否為未成年子女購買或家人代買等，電信業者無法直接確認。因此，建議要求軟體服務提供商

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

（如 Google、Apple）亦應受我國法律規範，透過法律明文規範跨境服務提供商有義務協助進行客訴處理。

C. Hami 錢包之特性為電子錢包，中華電信與金融業者（如悠遊卡公司、一卡通公司、中國信託、玉山銀行等）合作將電子票證作為儲值卡，或是將實體化信用卡代碼化，下載至 Hami 錢包。在此服務過程中，係由原先金融業者或電子票證公司處理金流過程與合作商家締約。Hami Pay 或 Hami 錢包僅作為金融支付工具收納者，並無涉及實體金流也沒有與實體店面簽約，若用戶發生付款上之爭議，僅需當場向店家提出，由店家刷退即可。

D. Hami Pay 或 Hami 錢包與 iOS 之 App Store 差異在於透過平台下載或購買 App，交易方式除使用信用卡付款之外，亦發展在地化服務，透過電信業者電信帳單付款，方便沒有信用卡的用戶支付。由於涉及 App 開發原則，Hami Pay 無法與 App Store 或 Google Play 串接，Apple 有要求所有 App 開發廠商，使用 App 的金流只能透過 Apple Pay；Google 比較開放，可以透過其他線上金流方式（如在介面上提供用戶可以輸入信用卡的卡號，或者透過 LINE Pay 或街口支付等行動支付業者之第三方支付）。

E. 中華電信電信帳單代收包含兩部分，一是 Google 或 Apple 代收，一中華電信既有的小額付款。針對 Google 或 Apple 代收，其交易行為全部發生在 Google 或 Apple 的環境，當發生糾紛時需請 Google 或 Apple 處理。中華電信額外提供一些業者電信帳單代收服務，中華電信僅作為金流工具，本身並沒有管控任何產品，因此當發生交易糾紛時，應向購買商品或服務之業者申訴。

F. 另外，中華電信有 24 小時的客服，只要打 800 專線說明帳單上哪一筆交易有問題，中華電信內部就會進行

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

糾紛處理。實際上中華電信只是代收角色，判斷是否為盜用或是否已經使用服務時，中華電信轉介給提供服務的內容服務業者，經查核程序後才能處理該費用。

(2) 台灣線上影視產業協會

A. 針對綑綁服務，目前 OTT 業者遇到實務上問題在於消費者透過 iOS 或 Google 訂閱 OTT 服務時，消費者資訊只留存於 iOS 或 Google，OTT 業者只有消費者手機號碼或 email，要求 OTT 業者進行實名制認證有執行上困難。OTT 服務契約是與 iOS 或 Google 簽定，若申請退訂或退款，需直接向 iOS 或 Google 申請而非 OTT 業者。

B. 若透過電信帳單小額付費或代收代付，因不同業者合作模式所簽定之契約不同，建議回歸原始收費單位進行處理，否則不同時點產生的中途退費可能產生爭議。

(3) 亞太電信股份有限公司

A. 參照簡報第 6 頁，日本隨附締結契約是以電信契約媒介提供的附加服務，但附加服務種類相當多元，除了電信服務類（如轉接服務，答錄機），亦包含生活中常有的保險、信用卡、網路宅配的服務。因此，建議先釐清非電信服務之定義。

B. 以歐盟為例，歐盟的原則沒有細到每一個綑綁服務是以概括性的寫法，而由各國自行訂定。而我國在電信管理法之後是以匯流服務的方式定出新法，匯流的思維就是集合式的服務，未來會越來越多，且界限會越來越模糊，因此建議回歸各服務的各目的事業主管規範。

C. 電信事業在組合不同面向或服務時，有各種不同合作模式，但最大的目的都是希望在產生消費糾紛時能夠得到快速解決方案，建議應著重在消費紛爭的處理。

(4) 遠傳電信股份有限公司：小額付費過去主管機關已有相關督導且業者都有配合，目前問題在於代收代付主要透過

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Google、Apple，導致民眾不清楚。因此建議主管機關對 Google 與 Apple（跨境業者）建立相關的規範。

3. 身分認證與打擊詐欺相關議題

(1) 台灣線上影視產業協會

A. 若要解決詐騙問題，境外業者（如 Google、Apple）收取高額 App 上架手續費，針對實名制認證建議課予其相關責任。當以小額扣款方式收取費用時，萬一中途發生退費事由，目前一半業者是由 OTT 業者退費，另一半是由電信業者退費。差別是因為不同業者之間可能有經過商務談判和其他考量。若是主管機關希望透過應記載或不得記載事項規定責任歸屬，得透過台灣線上影視產業協會協調。

B. 針對打詐議題，當警方調取用戶違法資料可能遇到境外業者不願意提供資料。因此，建議思考境外業者資料庫落地，至少我國消費者的資料庫要在我國的資料系統內備份。

(2) 歐付寶電子支付股份有限公司

A. 分享關於 112 年 1 月 1 日生效之第三方支付業的洗錢防制辦法，應先區分收款方跟付款方的使用者、實質收益者，以及客戶及使用者之定義。觀察線上支付行業現況，韓國或其他先進國家針對跨境電子商務或跨境電子商務服務提供者應具備的資格或法遵事項，落地時應如何處理。

B. 分享關於使用手機門號轉帳時，API 串接是經由財經資訊公司處理並分兩個層次，第一是直接轉手機門號，第二要收入銀行金融代號後，經由銀行 App 轉帳，後者回歸金管會或金融監理。

(3) 中華電信股份有限公司：

A. Hami Pay 之身分識別是在服務提供前，透過國際發卡主機 Mastercard 及國泰銀行進行報准，電信業者無法

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

干預或儲存用戶身分識別之任何資料。電信業者在 Hami Pay 服務開通過程中，僅會透過簡訊認證碼確認電信門號使用者是否為本人，服務開通後若有綁定任何的金融支付工具（包含信用卡或悠遊卡），都要額外再依金融機關所訂之身分檢核認定。

B. 草案第三點申請程序提到需要提供到身分證進行驗證，目前電信服務申辦也需有雙證件，驗證是否擴及加值服務，由於目前很多消費由實體轉到線上，若是小額付款也需實名認證，應考量是否扼殺線上服務的發展。因此欲解決線上服務消費爭議，建議應建立在數位平台的真實個人數位身分。

(4) 台灣大哥大股份有限公司：目前電信業者規管密度已相較其他產業高，若希望減少消費爭議及防堵詐騙，源頭應是與合作業者共同參與。建議綑綁服務參考歐盟或日本做法，透過建立指引的方式。電信業者與其他產業合作時，僅是作為服務提供的管道，並無擁有該服務或產品之所有權，建議仍應回歸服務本身主管機關進行思考，而非要電信業者概括承受。

(四) 第四場：111 年 11 月 1 日（二）

1. 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案修正建議

(1) 國立臺灣科技大學資訊工程系鄧惟中教授：

A. 建議將第 6 點第 6 項「前開試用或贈送服務期滿後，需經用戶同意始得收取費用」調整至第 1 項，業者經用戶確認後始提供試用或贈送，並同時要告知消費者該服務適用期滿之收費規劃（如繳費方式及金額）。

B. 關於綑綁服務抑或結合銷售，消費者在意的是「知情權」，讓消費者在簽訂電信服務定型化契約時有足夠的資訊判斷其是否需要該綑綁服務。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

C. 建議將 8 月版本被刪除的不得記載事項第 7 點，電信事業之廣告限制納回草案，增加對消費者的保障。

(2) 國立臺北大學經濟系郭文忠教授：

A. 8 月版第 4 點異動程序中有用戶暫停服務期限之規定，惟過度簡化可能造成雙方合約不明確，故建議勿將此條刪除。

B. 欠費而暫停服務也是消費糾紛來源之一(8 月版第 5 點第 4 項），且繳費期限未繳清要通知暫停服務，24 小時內恢復服務，實務上可能遇到消費者太忙而忘記繳費或是未收到帳單，因此建議 10 月版條文草案需調整較為明確以避免爭議。

C. 建議參考歐盟綑綁服務之原則，於應記載相關部分加註說明企業需遵循之原則（如：透明度、簡單化、允許用戶退出綑綁、帳單中需寫明等）。

D. 建議未來可以針對電信廣告浮濫及電信詐騙等議題進行更深入之研究。

(3) 元智大學資訊傳播學系葉志良教授：

A. 無論是試用或贈送電信服務，重點在於從原本無償贈送演變成有償持續性契約，目前草案第 3 點第 6 項之「需經同意始得收費」要求應屬妥適。

B. 本草案係為定型化契約當中之應記載或不得記載事項，故僅以原則性方向訂定，原先業者契約裡面有訂定的原則上沒有做太大的變動，若定得太過複雜或嚴格，對業者未來制定契約可能有點綁手綁腳。

C. 消保法第 17 條為強行規定，係業者應盡之最低義務，建議明確規範期間有利主管機關執行。

D. 草案應記載第 5 點，固網服務並不適用，確實有必要使業者可以排除無法適用之規定。

E. 草案規範者應係契約相對人（電信業者與用戶），超出契約範圍之問題，不建議透過此份草案處理。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

F. 針對綑綁服務的狀況，另訂契約可明確責任該由何者負責，加強對電信業者之保障。

(4) 國立臺灣科技大學資訊管理系吳宗成特聘教授：

A. 建議釐清未成年定義以及與法定代理人間之權利義務（第 3 點第 4 項）。

B. 不得記載事項第 6 點前段「電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立」建議調整至應記載事項，否則容易造成混淆。

C. 建議草案須要制定清楚範圍，業者較能依循，具體而言，若不同服務之間沒有共通性，就要從分類的角度於草案中描述清楚。

(5) 律大法律事務所何瑞富資深顧問：

A. 建議釐清草案與 101 年「行動通信網路業務服務契約範本」之關係，以及相關名詞是否需要統一用語。

B. 建議將第 9 點合理審閱期間調整至第 1 點；新增業者提供 7 天試用期；新增企業經營者所做之廣告應視為契約之一部分（消保法第 22 條第 1 項、第 2 項）。

C. 第 3 點申請與異動程序

a. 第 3 項規定保存用戶資料要善盡善良管理人注意義務，且相關資料需保存 5 年。應釐清 5 年係如何訂立，因個資法並未要求個資保存期限，說明欄中提到參考商業會計法，應先釐清商業會計法與電信管理法之關聯性。

b. 第 4 項「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」，建議只需列出「無行為能力人、限制行為能力人」，因受輔助宣告及受監護宣告即為無行為能力人及限制行為能力人，僅需在「應得法定代理人之書面同意」加上「或監護人」文字即可。

c. 建議思考第 6 項「除雙方另有約定者外」將採 opt-

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

in 還是 opt-out。以來電答鈴為例，目前電信業者做法為，辦理門號送 30 天來電答鈴，若 30 天後沒有取消即視為繼續使用該服務，建議可調整為若 30 天後若沒表示需繼續此服務即視為停止該服務。

D. 第 7 點第 3 項「業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容」，除廣告和宣傳品之外，建議加上「其他方式」（如口頭告知亦算一種廣告）。

(6) 新世紀資通股份有限公司：

A. 目前草案將適用於各類型電信服務（如行動電話、市話、長途、國際、網際網路接取），惟並非所有類型電信服務皆可適用整份草案，如固網中之 ADSL 接取、電路出租等服務型態即無試用。因此，建議先釐清本草案適用範圍，可以參考歐盟或日本做法，透過標註（勾選）的方式設定不同類型電信服務適用條文。

B. 草案第 7 點第 2 項要求契約變更或修正應經主管機關核准，是否代表未來所有電信服務契約皆需經過主管機關核准，法源依據為何。固網服務契約多達 10 幾份，若未來每一次修改皆需核准，適用上將有困難。

C. 草案應記載第 4 點第 2 項，建議研究團隊研議概括性規定，以因應實務狀況。

D. 固網並無法適用草案應記載第 3 點第 6 項與第 7 點第 6 項，建議研究團隊可以讓固網業者排除實際上無法適用之規定。

(7) 台灣大哥大股份有限公司：

A. 結合服務重點在於讓消費者有知的權利，應充分揭露結合銷售之交易條件及費用。目前草案第 6 點第 6 項「應另行約定結合銷售服務契約」，容易誤會為需與消費者針對每一項服務另外簽訂一份契約。

B. 8 月草案版本較切合實務，建議研究團隊釐清何謂「電

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

信服務」，並針對各種業務共通之處制定草案，而非將不同類型服務可能無法相互適用的規定全部納入。

C. 建議草案將規範內容明確，並遵循電信管理法之解除管制精神，建議於前言中以正面表列電信服務為何。

D. 以另訂契約的方式，要求消費者於簽訂綑綁服務時，簽訂多份合約，過於理想亦與實務不符，建議要求電信業者於專案合約中完善說明義務即可。

(8) 遠傳電信股份有限公司：

建議針對結合銷售要有明確定義並具體列舉，業者較容易遵循，草案應記載事項第 4 點第 5 項，如果要求經常使用到的項目都需要用戶另外同意才能開通，會在實務作業上對用戶造成困擾，建議研究團隊再行思考。

(9) 中華電信股份有限公司：

A. 草案應記載第 3 點第 5 項，要求檢附足以識別身分證明文件，目前中華電信實務上的做法是要求消費者須提供身分證，以避免委託代理之風險。

B. 草案應記載第 4 點第 6 項，目前中華電信實務做法是以業者可提供的管道為主，讓客戶進行申請，而非客戶可以任意選擇任何管道。

C. 草案應記載第 6 點第 2 項，中華電信針對天災、地變、戰爭或不可歸責業者之事由，有對客戶進行補償動作，但草案的條件有擴增範圍，若要求業者須要對抗爭拆台、台電停電等問題均進行補償的話，可能會造成業者權利受損。

D. 草案應記載第 7 點第 4 項，建議將「應以雙方約定之方式公告及通知消費者」中的「及」改成「或」，否則業者修訂服務契約任一條款，即須通知全部客戶，並符合實務狀況。

(10) 台灣之星股份有限公司：

A. 建議草案規範範圍要比電信業者服務契約更廣，才可

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

以涵蓋業者變動服務契約之範圍。

B. 草案應記載第 4 點第 3 項，規定一個工作日內恢復服務，但台灣之星服務契約是規定 24 小時內，建議再思考若兩者文字不同該以何者為依據，以及草案內容若皆進行細節規範是否與實務需求相符。是否可將具體日期與條件刪除，記載業者應義務為何，增加彈性。

C. 草案應記載第 7 點第 6 項，建議只要符合「業者變更契約或服務內容應以雙方約定之方式公告及通知消費者」之意旨即可，否則可能會與實務狀況相違。

(11)台灣智慧光網股份有限公司：

草案應記載第 4 點第 2 項，可能與實務上各業者對用戶亦繳款之處理方式有所相違，建議研究團隊再研議。

2. 消費者保護與電信消費爭議

(1) 國立臺灣科技大學資訊工程系鄧惟中教授：開通小額付費時，業者有義務告知使用者，並說明若無開通此功能，應以何種方式關閉。

(2) 元智大學資訊傳播學系葉志良教授：在新聞上常聽到未成年子女偷用父母帳號儲值遊戲點數，經過一段時間後才被家長知悉，因此，建議可以思考未成年年齡驗證機制。

(3) 律大法律事務所何瑞富資深顧問：電信業者幫遊戲業者代收款項，而消費者與遊戲業者發生消費爭議時，應考量電信業者是否需要負責，雖然電信業者與遊戲業者之間存在消保法第 2 條所規定之消費者關係，然遊戲業者並非透過電信業者登入遊戲網站，電信業者亦僅為代收款項。於此情況下，目前我國消保法並未規定平台業者所應負擔何種責任。

(4) 亞太電信股份有限公司：

A. 本次應記載或不得記載事項草案是框架在電信服務項目下，目前發生較多消費爭議在於非電信服務之結合銷售，由此可知，在數位匯流時代，各產業多元化服務

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

已非過去常見之銷售模式，各項服務界線越發模糊。

B. 建議先釐清針對非電信服務結合銷售，在消保關係及消保法之定義，是否適合定在此電信服務定型化服務契約條款應記載或不得記載事項中，還是可以依第6點特別權利義務將其切割為非電信服務部分。歐盟所界定之綑綁服務是由同一服務提供商所提供服務，惟我國發展市場上已經有跨領域、跨界、多元產品的綑綁服務，綑綁並非電信服務，本草案所定義之結合銷售係為特別處理不同類型之銷售爭議，例如在電信服務中綑綁販賣電扇、冷氣、保險等，這些特別契約條款上是否定在特別權利義務處理較為妥適。

(五) 第五場：111 年 11 月 2 日（三）

1. 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案修正建議

(1) 電信消費爭議處理中心：

草案應記載第 6 點第 6 項有關另行約定結合銷售契約的部分，「另行約定」在現行作業上，應會於電信服務申請書上一併載明，不需要單獨書面佐證，「另行」的用語可能會造成誤會，認為必須要另外使用一份獨立的書面合約。應回歸電管法規定，不得以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。此外，也須留意草案第 3 點第 6 項，不應該讓消費者在不知情情況下，使用到非電信服務就收取費用。

(2) 消費者報導雜誌：

A. 依消費者保護法第 17 條，主管機關訂定型化契約的目的是為了預防糾紛、保護消費者權。惟電信服務定型化服務契約並沒有將消費糾紛類型化，發揮預防消費糾紛之作用，草案並未將電信業者訊號不良導致消費者解約，解約之違約金，以及電信加值服務試用後直接續

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

約等常見消費糾紛類型納入。

B. 草案應記載第 6 點「特別權利義務條款」之文字用語會讓人產生僅有此部分是特別的誤解，草案每一點都是精心為消費者研擬，建議不要使用「特別權利義務條款」名稱，而是針對條款內容來擬訂適合之條款名稱。

(3) 台灣消費者保護協會：

A. 草案應記載第 3 點第 6 項，後面倒數 3 行「前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。」用戶同意中間建議可以再加「另行」兩個字，以解決合約到期自動續約之問題。或建議可將「前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用」全部刪除，增加第 7 項，「不得事先約定試用或贈送服務期滿後自動續約不另通知」或類似字樣。

B. 草案應記載事項第 5 點，提供預付型服務的履約保證責任，建議刪除，因為在商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項中，即規範發行須要符合法規，故不須再特別納入草案。

C. 草案應記載事項第 6 點第 2 項，建議刪除「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」，並建議將開頭改為「上開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。」，以避免業者公告造成消費者在時間認定上的爭議。

D. 草案應記載事項第 6 點第 6 項：「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。」此處建議將「或」改成「並」，另行約定相當重要，但不見得只能透過書面形式。

E. 草案應記載事項第 9 點合理審閱期間建議移到第 1 點。

F. 草案不得記載事項建議以「不得約定」作為開頭，另外，

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

建議將不得記載事項第 3 點第 1 項與第 2 項拆開撰寫。

G. 草案不得記載事項第 6 點，電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，建議放在應記載事項而非不應該加在不得記載。建議不得記載事項第 6 點「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」可置於應記載事項第 6 點第 6 項後段。

(4) 台灣科技產業法務經理人協會：

A. 研究計畫本身係依循電信管理法第 17 條到 21 條，雖然電信管理法第 17 條基本規範可作為定型化契約之參照，但參照例如日本法之選擇服務等外國立法例後，本草案似乎可再多加強保護消費者。

B. 依照電信管理法第 18 條，未來電信事業及電信服務之範圍為何相當重要，此涉及綑綁服務之界限為何。

C. 此外，電信管理法第 21 條，主管機關判斷是否為電信事業或電信服務的時候，須要考量類型與爭議案件的數量，國外雖有案例提供態樣與類型之參考，但仍須因應國情。綑綁服務之態樣與類型非常複雜，建議將爭議類型與態樣進行分析，較符合研究案之主題。

(5) 台灣科技產業法務經理人協會：

A. 草案應記載第 6 點之特別義務，與電信管理法特別義務之用字相同，但內容有別，故建議區分。

B. 通訊是否穩定為電信服務之重要環節，若通訊中斷須依照草案應記載事項第 7 點第 2 項，還是依照第 7 點第 3 項進行抵扣，以及應釐清其法律效果。

C. 電信市場藩籬已被打散，眾多公司都與電信事業提供相類似的服務，建議消保團體應以對電信事業相同的標準進行規範。

D. 建議可參考構成要件、舉重以明輕、法律保留、消費者保護法益、規管正當性等五個維度，進行滾動式的管理。因為不論類別，各家業者採取的方式都不盡相同，

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

建議不需要把所有做法皆納入草案。

(6) 台灣有線寬頻產業協會：

A. 數位匯流發展，為各國政府帶來巨大挑戰，NCC 在擬定電信管理法時，係採取最低管制、減少不必要干預之原則。由匯流思維出發，考量政策法規、母法、市場競爭等，誠摯呼籲因應方式，並非將 OTT 與 APP 等進行同等嚴格管制，而是應該在兼顧消費者保護的情況下，朝鬆綁方向邁進，建議可參考歐盟 10 大原則，並遵循母法電信管理法第 17 到 21 條，認定須遵循定型化契約應記載及不得記載事項之電信事業，而非無限上綱或制定天王條款。

B. 草案應記載第 3 點第 6 項、第 6 點第 6 項，都使用「另行約定服務契約」之用語，「另行約定」會對業者提供服務造成困惑，建議把握原則性、充分揭露資訊、讓消費者有自主選擇權，提供進入跟退場機制的選擇權之原則即可。

(7) 凱擘股份有限公司：

A. 主管機關認定之電信事業服務，是否皆需要制定定型化服務契約條款，須審酌進行綜合判斷，若沒有依照電信管理法登記，涉及提供服務的企業經營者，即不屬於本草案適用範圍。

B. 草案應記載第 3 點第 1 項，目前用戶申請相關電信或有線電視，未必要提供雙證，此部分建議先限定基本服務，須提供雙身分證明文件，「提供」亦建議更改為「提示」。

C. 草案應記載第 6 點第 6 項，建議將「應另行約定結合銷售服務契約」，修改成揭露相關結合銷售服務條件，較符合實務狀況。

(8) 中嘉數位股份有限公司：

A. 建議再釐清本草案須要遵循之主體為何。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

B. 草案應記載第 6 點第 6 項，建議可再思考是否須另行約定結合銷售服務契約。

(9) 台灣寬頻通訊顧問股份有限公司：草案應記載第 3 點第 6 項，「除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消」，若從反面解釋，能否視為雙方得約定用戶不得向業者申請取消。若為如此，將會違反一般應該允許用戶退出綑綁或結合銷售之一般性原則，因此建議文字做出細微調整。

(10) 中華電信股份有限公司：

A. 草案應記載第 6 點第 6 項規定，「主要電信服務」究竟意指為何，建議研究團隊與主管機關再為權衡，以期在消費者權益與電信業者營運上取得識當平衡。針對結合銷售若要求需另外簽訂非電信服務契約，或提供商品保固說明，將會對業務執行上造成困擾，業者須要先釐清相關規定才能進行配合。

B. 建議研究團隊可參考主要電信業者之綑綁服務申請書，再結合先進國家之規定，研擬草案內容。

(11) 遠傳電信股份有限公司：建議研究團隊再釐清代收代付是否為草案應記載第 6 點第 6 項結合銷售範疇。

(12) 亞太電信股份有限公司：草案應記載第 3 點第 3 項，以電信事業角度，沒有正當理由不得拒絕提供電信服務，而對消費者而言，若申請異動程序不符合或違反法律規定，電信業者應說明不得申請之狀況，此部分建議於草案中明確說明。

(13) 台灣大哥大股份有限公司：

建議參考外國立法例，明確定義何謂「電信服務」，而綑綁服務亦須明確舉例。並建議監管常發生之消費糾紛，而非一味針對創新服務擴大監管範疇。此外，亦不建議將電信業者與第三方結合之所有服務責任均加諸電信業者。

2. 消費者保護與電信消費爭議

(1) 中華電信股份有限公司：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

A. 目前消費者遇到小額付款爭議主張遭到盜用，中華電信處理方式原則上會先從系統檢查，並鼓勵消費者向警方報案，取得三聯單後再就個案協商。此種處理方式，可確認業者是否真有疏漏，亦促進警方努力偵查網路犯罪，另外消費者向警方報案取得三聯單，亦可表示其權益確實受損。

B. 面對境外巨擘，中華電信在代收付處理上，僅能依合約規定，不可先行扣款或拒絕幫忙收費。面對國內業者，電信業者較具有談判力量，可以先循循善誘，消費者若有爭議就不先進行拆帳。

(2) 遠傳電信股份有限公司：遠傳電信面對代代付議題，盡可能視個案給予協助處理，並接受 NCC 行政指導。

(3) 台灣消費者保護協會：理解電信業者會盡量給予消費者幫助，但建議電信業者再商討是否有可能成立專線、窗口或網頁，讓消費者更直接反映。

(4) 消費者報導雜誌：建議團隊正視通訊不良解約問題，於本案草案中解決電信服務最棘手之問題。

(5) 台灣科技產業法務經理人協會：客訴量最大的通訊不良問題，難以從法律面就獲得解決，須要與技術及產品領域進行溝通。

(6) 台灣科技產業法務經理人協會：目前爭議案件量最大宗之原因為通訊不良，但發生原因很多，建議可針對技術面研擬改進規定。

(7) 電信消費爭議處理中心：代收付問題建議多跟行政院消費者保護會以及相關單位溝通。依照現行法律，代收付法規用語是代理收付，與電子支付是不同行為，雖然在電子支付條例都有提到不同的行為模式，但就金管會的立場，若不符合規定之金額條件，即不用申請電子支付的執照，即係單純代收付業務，若從境外巨擘代理收付角度來看，業者應是代理人的角色，建議可再研擬契約主體究竟為何。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(六) 第六場：111 年 11 月 4 日（五）

1. 電信服務定型化契約應記載及不得記載事項建議草案修正建議

(1) 行政院消費者保護處：

A. 程序面提醒，經行政院內政委裁示，草案需送行政院核准；目前行政院消保處訂定之應記載及不得記載事項皆採用類似契約條文之立法方式，較接近 8 月版本。草案希望呈現的是通傳會在核准五大電信公司電信契約時之核准依據及基礎，10 月版本僅做原則性規範，對於消費者而言，難理解保障其權益項目為何。

B. 建議主管機關釐清並斟酌「電信服務」涵攝及管制範圍。若本草案仍將範圍認定為所有類型之「電信服務」，細分不同類型電信服務所需適用之條文，立法技術會比單純訂定一應記載及不得記載事項困難。

C. 針對常發生之消費爭議，可考量在應記載及不得記載事項中研擬相對應之規範。

D. 第 3 條申請異動，建議研究單位注意「申請」、「變更」、「終止」等名詞，此三個名詞是不同行為態樣；「提供」、「出示」、「留存」亦是三種不同提供證件的方式。

E. 消保法是以消費行為判斷並受到該消費行為主管機關管理，不會因為外在為電信公司即不受其他主管機關管理。

(2) 台北市政府主任消費者保護官：

A. 草案第 2 點，業者應記載服務的範圍、提供服務的內容，目前草案版本若採用開放式填空，實務上可能會造成業者先填上去，造成消費者失去主動選擇的主導權。建議可以列出服務項目，讓消費者用勾選的方式主動選擇其所需要之服務項目。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

B. 第 3 點申請與異動程序

a. 第 1 項「身分證明文件號碼」是僅需提供號碼，還是要出具證明文件的正本讓業者核對，文字語意不明。新聞曾報導詐騙集團取得消費者個資後，向電信業者辦理 SIM 卡掛失以申請新的 SIM 卡，並透過銀行端驗證，盜領受害者銀行帳戶存款。因此，身分驗證與核對非常重要，建議將說明欄第二點文字落實制草案中。

b. 第 5 項為議定委任而非法定代理人，第 4 項法定代理人檢附足以識別用戶與法定代理人之間代理關係之文件，與本項所需證明文件應有不同，建議應區別第 4 項之身分證明文件，調整「『前』足以辨識身分之證明文件」用語。

c. 第 6 項綑綁服務建議新增「確認同意之紀錄」，包含消費者確認和同意哪些綑綁內容之紀錄，讓消費者保存。並建議刪除「除雙方另有約定外」之取消除外規定，並提醒用戶取消綑綁服務（包含適用或贈送）應與同意時同等容易。

C. 實務上常遇到之消費爭議類型為通訊服務品質不佳，針對第 6 點第 1 項，應思考因可歸責業者事由造成電信網路遲滯、阻斷，只有揭露扣減的標準是否足夠，建議可以設計其他保障消費者之機制讓消費者選擇（如終止契約）。

D. 若於同一契約期間內，前段屬優惠資費期間，優惠資費期滿後會調整為原資費，應非第 7 點第 4 項所稱之契約內容變更。因此，建議於第 4 點服務資費跟條件中建立相應機制處理。

E. 目前擬定之草案無法解決結合銷售服務之雙平台問題，建議參考信用卡爭議處理方式，思考電信服務結合其他業者提供結合服務時，是否增加直接消費爭議解

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

決機制，以強化業者提供結合服務時之責任。

(3) 台中市政府主任消費者保護官：

A. 10 月版條文僅要求程序性規定，實務上真正遇到消費爭議時可能無法使用本份草案解決，建議仍要對條文建立最低限度的要求。

B. 第 5 點預付型服務履約保證應依「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，預付型消費未必都是商品禮券。

(4) 基隆市政府消費者保護官：

A. 基隆常會發生基地台拆除，惟拆除前不會事先通知該區消費者，若後續導致通訊服務品質不好，業者僅回覆可在家裡加裝強波器。第 6 點第 1 項之適用前提，是可歸責於業者的事由，然基地台拆除並非可歸責業者之事由，即便可歸責業者，亦需釐清暫停通訊期間需連續幾個小時、扣減費用比例為何。

B. 針對申訴及管轄法院，目前 NCC 網頁就電信消費爭議申訴作業流程，若對業者的服務品質有爭議，需先向電信業者申訴，未獲妥適再向電信消費處理中心申訴或調處，與草案第 8 點第 1 項：「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」牴觸。又第 4 點規定之電信消費爭議申訴作業流程，「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」，已經到主管機關專設的處理機構，又可到消保官，建議釐清此程序設計之盲點。

(5) 中華電信股份有限公司：

A. 應先釐清電信服務範圍，由於電信服務類型非常多，若

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

各類型皆需納入本草案，則本草案條文無法聚焦。

B. 建議釐清消保法第 17 條及電管法第 17 條適用上是否有牴觸。

C. 刪除部分作業和執行面的規範，在應記載不得記載事項關於權益保障應明確規範或提供指引，以落實權益保障，否則為來業者在契約制定及作業上，將受到非常大之限制。目前定型化服務契約是依照電管法第 17 條依法陳報核准，如果不陳報將會有罰則，故此非行政指導而是法規要求。

D. 本草案所訂之電信服務的範圍是否限定於電信事業提供的電信服務。目前電管法是登記制，消保官所期待電信事業能夠提供的協助、義務或責任，若屬於非登記之小型電信業者，本草案的適用上可能會有困難。

(6) 台灣固網股份有限公司：草案第 7 點第 2 項已有規範契約變更時，以網站公告或書面通知用戶，若第 4 項又要求再一次通知用戶，將與第 2 項重複規定。且目前之電信服務契約皆已經過主管機關嚴格監督與審視，契約只會修得對消費者更有利，而不是越來越不利。因此草案第 7 點第 4、5、6 項在實務操作上可能產生矛盾，建議刪除。

(7) 亞太電信股份有限公司：目前草案尚未呈報院會核准，建議先釐清本草案與電信業者目前已核准契約之關係及適用範圍。若在交易行為上適用消保法，建議思考在草案中加入適用範圍。

(8) 新世紀資通股份有限公司：固網業者期望將本草案以綱要方式訂定，理由在於當電信管理法匯流後，若所要適用的只有這份應記載或不得事項，固網業務型態在架構上將無法適用。

2. 消費者保護與電信消費爭議

(1) 台中市政府主任消費者保護官：

A. 實務上常見消費爭議：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

a. 電訊訊號變弱原因很多，草案中未針對此部分說明應如何解約。針對續約優惠、透過綁約以優惠價購買手機，遇到情事變更、通訊品質變差，甚至商品本身有瑕疵致消費者無法繼續商品時，仍需於契約期限內繳納約定資費，方能使用原來的優惠方案。建議先釐清業者對於消費者是否有其他解決方案或補償措施（如補貼款）。

b. 近期關於代收付及電信詐騙之消費爭議非常多，建議業者應注意此部分之消費爭議處理機制。另外，電信業者會依消費者還款能力提高代收付金額，建議若要調高金額，亦需取得消費者同意。

c. 低資費方案消費爭議之爭執點在於，業者提出之低資費方案是否有達到所宣稱之電信服務品質。不應以優惠價格吸引消費者注意，卻又無法達到所宣稱之服務品質。

B. 建議先釐清電信消費爭議是否有不同層級之處理，以及電消中心之處理層級，否則當發生電信消費爭議時，可透過電消中心，亦可向消保官申訴時，容易造成消費者混淆。

C. 代收付雖非電信專有之消費爭議，惟目前社會現況手機持有已達一定比例，且業者透過簡訊發送，作為代收付工具之比例也隨之增加。因此，當沒有其他專法處理代收付爭議時，希望於電信相關應記載及不得記載事項內，新增關於代收付之規定，如每月最高代收代付金額、如何協議等，以保障消費者權益。

D. 應記載及不得記載事項之重點並非說明技術限制，而是希望透過應記載及不得記載事項建立相當機制保護消費者，當發生爭議時應如何降低損害。如現在常見的點選簡訊連結致資料外洩，因現在每一封簡訊幾乎都有連結，若期望消費者負擔高注意義務判斷哪些為釣

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

魚連結，需要較好的機制保護消費者。當無法期待消費者能判斷簡訊中連結之真偽時，應提高全民防詐騙意識，如簡訊密碼、手機不要隨意提供給別人，並請電信業者協助，當要提高每個月小額付款或代收金額時，務必確認已取得當事人之同意。

E. 雖消費者期望解約並非一定是業者的問題，但目前爭執點在於有時候消費者希望解約是因為情事變更。故希望建立透明解約機制，釐清雙方責任歸屬，針對不同個案之解約能有相對之評估標準。

F. 針對兒童使用家長手機購買遊戲點數之爭議處理，實務上作法若點數尚未使用完畢，剩餘點數會退還給家長，參照「線上遊戲點數（卡）定型化契約應記載及不得記載事項」，並發文給消費者，說明侵權行為者為詐騙人而非平台業者，並提醒未來要將手機提供給兒童使用時，需注意類似情況，並盡量不要提供密碼。

(2) 基隆市政府消費者保護官：

A. 先前所遇之代收付消費爭議，為消費者原先設定代收付金額為 5000 元，然後續業者依消費者某次帳單繳款金額為 1 萬元，逕自調高代收付金額到 2 萬元。此案後續將此款項列為爭議款項，消費者可暫不繳納，惟因消費者欲購買新手機，因此需在辦理新合約前繳清所有費用。

B. 尊重「產業先行」，且由於電信產業之特殊性，建議電信消費爭議，盡量於電信消費爭議處理中心處理。

(3) 中華電信股份有限公司：電信服務屬於工具性質應盡可能保障電信服務品質，當發生障礙時，應以扣減而非損害賠償方式處理，障礙扣減是電信法上對於電信業者之保障。

(4) 遠傳電信股份有限公司：

A. 由於行動電話是透過電波傳遞，故室內品質一定略不如室外，各家電信業者皆已做一定程度之宣導亦在官

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

網揭露通訊品質，且提供 7 天試用，讓消費者體驗其所在之環境電信品質是否符合期待。惟 NCC 網站上所公告之消費爭議類型，關於通訊品質的部分今年 1 至 6 月申訴室內涵蓋不佳，仍佔 6 成。

B. 業者已盡可能維持電信通訊品質，並達到主管機關規範之最低通訊品質要求，惟業者無法承諾每一位消費者其心中主觀期望達到之品質。解約相關補貼款是因為期望與消費者約定使用最短期間，若無法履行原本之合約期限才會產生。

(5) 台灣之星電信股份有限公司：消費者與業者締約時應已瞭解業者所提供之服務與其所需支付之金達成共識。由於行動通訊之可移動性，消費者在享受行動通訊所帶來之便利時，應認識到行動通訊無法避免會受到電波物理特性影響，導致不同地點之服務品質將有所差異。業者有誠意面對消費者提出的各項客訴案件，並依個案進行妥善處理。

(6) 台灣固網股份有限公司：

A. 電信業者代收付與信用卡之差異在於對消費者資訊掌握程度不同，電信業者代收付僅於消費者自行主動開通時才會發生，電信業者並不會預設開通，消費細節亦保存於消費平台（如 Google、Apple），電信業者只會取得部分資訊。且針對電信帳單欠費案件，電信帳單並不會收取利息，電信之信用規模與信用卡刷卡額度亦有差異，故以信用卡爭議款項處理機制比照電信業者代收付，建議應審慎考量。

B. 針對電信詐騙案件，當國外平台業者（如 Google、Apple）發現有明顯詐騙軌跡時，雖電信業者仍會先代收款項，但後續會由平台業者協助將費用退還給消費者。目前較常見的電信簡訊詐騙爭議在於，兒童拿父母手機誤點詐騙簡訊連結，惟在此案中，父母應負一定之責任，而非全由電信業者負責。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

四、座談會照片紀錄





資料來源：本計畫拍攝

圖15　111 年 8 月 22 日座談會-1

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖16　111 年 8 月 22 日座談會-2

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖17　111 年 8 月 23 日座談會-1

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖18　111 年 8 月 23 日座談會-2

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫拍攝

圖19　111 年 8 月 24 日座談會-1

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖20　111 年 8 月 24 日座談會-2

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖21　111 年 11 月 1 日座談會-1

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖22　111 年 11 月 1 日座談會-2

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖23　111 年 11 月 2 日座談會-1

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖24　111 年 11 月 2 日座談會-2

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖25　111 年 11 月 4 日座談會-1

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖26　111 年 11 月 4 日座談會-2

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第二節 座談會議題討論與建議

一、依座談會建議持續調修草案文件

透過座談會意見蒐整，針對草案文件，建議應釐清其法律位階，依消費者保護法第 17 條之精神調整，依據應記載不得記載事項之性質、目的與內容，進行原則性或概念性說明，調整條文初版草擬過於細節部分，並參照電信管理法第 3 條規定電信服務之範圍，避免因為技術演進，而造成沒有納入草案事項的內容。以下整理條文調整建議：

表 27　8 月座談會草案條文修改建議整理

應記載事項	
建議刪除	第二點營業區域與服務內容（三）
	第三點申請程序（三）、（四）、（九）
	第四點異動程序（二）、（三）
	第六點提供預付型服務之履約保證責任(一)、(二)、(三)
	第七點特別權利義務條款（十三）
	第八點契約之變更與終止（三）
	因固定語音僅有市話適用號碼可攜，故建議刪除
	綑綁契約建議另案討論不列入本草案
建議調整為抽象概括訂定	第三點申請程序（一）、（二）、（三）、（五）、（六）
	第四點異動程序（七）
	第五點服務資費及條件
	第七點（二）、（七）、（十四）、（十五）
	第九點申訴及管轄法院
建議調整	統一企業經營者或業者之名稱
	第三點申請程序（五）新增受輔助宣告人
	第三點申請程序（八）消費爭議處理回覆期間調整為

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

應記載事項	
	15 日
	第五點服務資費及條件（十一）恢復期間為工作日 24 小時
	第七點特別權利義務條款（三）將資安事故、駭客入侵列為不可歸責業者事由
	第七點特別權利義務條款（七）建議成立電信業者分享分析中心
建議整合	第四點異動程序（一）、（二）、（三）
	第四點異動程序（七）、（八）
不得記載事項	
建議參考個資法調整或刪除	第二點個人資料權利之行使、第三點目的外之個人資料利用
建議調整	第四點單方變更契約或服務及不得異議條款之禁止
建議刪除	第七點電信事業之廣告限制、第八點管轄法院

資料來源：本計畫整理

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 28　11 月座談會草案條文修改建議整理

條號		調整建議
前言		建議於前言中以正面表列電信服務為何。
應記載事項		
第 2 點		業者應記載服務的範圍、提供服務的內容，目前草案版本若採用開放式填空，實務上可能會造成業者先填上去，造成消費者失去主動選擇、選定的主導權。建議可以列出服務項目，讓消費者用勾選的方式主動選擇其所需要之服務項目。
第 3 點		注意「申請」、「變更」、「終止」等名詞，此三個名詞是不同的行為態樣;「提供」、「出示」、「留存」又是三種不同提供證件的方式。
	第 1 項	1. 「身分證明文件號碼」是僅需提供號碼，還是要出具證明文件的正本讓業者核對，文字語意不明。 2. 目前跟用戶進行電信或有線電視相關申請，未必要提供雙證，此部分建議先限定基本服務，須提供雙身分證明文件，提供亦建議更改為提示。
	第 3 項	1. 保存用戶資料要善盡善良管理人注意義務，且相關資料需保存 5 年。應先釐清此 5 年係如何訂立，因個資法並未要求各資保存期限，說明欄中提到參考商業會計法，應先釐清商業會計法與電信管理法之關聯性。 2. 以電信事業角度，沒有正當理由不得拒絕提供電信服務，而對消費者而言，若申請異動程序不符合或違反法律規定，電信業者應對不得申請之狀況進行說明，此部分建議於草案中明確說明。
	第 4 項	1. 釐清未成年之定義，以及與法定代理人間之權利義務。 2. 建議只需列出「無行為能力人、限制行為能力人」，因受輔助宣告及受監護宣告即為無行為能力人及限制行為能力人，僅需在「應得法定代理人之書面同意」再加上「或監護人」之文字即為妥適。
	第 5 項	議定委任非法定代理人，第 4 項法定代理人檢

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條號		調整建議
		附足以識別用戶與法定代理人之間代理關係之文件，與本項所需證明文件應有不同，建議應區別第 4 項之身分證明文件，調整「『前』足以辨識身分之證明文件」用語。
	第 6 項	1. 建議思考「除雙方另有約定者外」將採 opt-in 還是 opt-out。以來電答鈴為例，目前電信業者做法為，辦理門號送 30 天來電答鈴，若 30 天後沒有取消即視為繼續使用該服務（opt-out），建議可調整為若 30 天後若沒表示需繼續此服務即視為停止該服務（opt-in）。 2. 綑綁服務建議新增「確認同意之紀錄」，包含消費者確認和同意哪些綑綁內容之紀錄，讓消費者可以保存。並建議刪除「除雙方另有約定外」之取消除外規定，另外提醒，用戶取消綑綁服務（包含適用或贈送）應與同意時同等容易。 3. 須留意不應該讓消費者在不知情情況下，使用到非電信服務就去收取費用。 4. 後面倒數 3 行「前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。」用戶同意中間建議可以再加「另行」兩個字，以解決合約到期自動續約之問題。或者建議可將「前開試用或贈送服務期滿後，須經用戶同意，始得收取費用。」全部刪除，增加第 7 項，「不得事先約定試用或贈送服務期滿後自動續約不另通知」或類似字樣。 5. 另行約定會對業者提供服務造成困惑，建議把握原則性、充分揭露資訊、讓消費者有自主選擇權，提供進入跟退場機制的選擇權之原則即可。 6. 「除雙方另有約定者外，用戶得向業者申請取消。」若從反面解釋，能否視為雙方得約定用戶不得向業者申請取消？若為如此，將會違反一般應該允許用戶退出綑綁或結合銷售之一般性原則，因此建議文字做出細微調整。 7. 固網並無法適用，建議讓固網業者排除無法

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條號		調整建議
		適用之規定。
第 4 點	第 2 項	1. 草案應記載第 4 點第 2 項，可能與實務上各業者對用戶亦繳款之處理方式有所相違，建議研究團隊再研議。 2. 建議研究團隊研議概括性規定，以因應實務狀況。
	第 3 項	規定一個工作日內恢復服務，建議再思草案內容若皆進行細節規範是否與實務需求相符。
	第 5 項	如果要求經常使用到的項目都需要用戶另外同意才能開通，會在實務作業上對用戶造成困擾，建議研究團隊再行思考。
第 5 點		1. 預付型服務履約保證應依「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，惟預付型消費並非都是商品禮券。 2. 提供預付型服務的履約保證責任，建議可以刪除，因為在商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項中，即規範發行須要符合法規，故不須再特別納入草案。 3. 固網服務並不適用，確實有必要使業者可以排除無法適用之規定。
第 6 點		1. 「特別權利義務條款」之文字用語會讓人產生僅有此部分是特別的誤解，草案每一點都是精心為消費者研擬，建議不要使用「特別權利義務條款」之名稱，而是針對條款內容來擬訂適合之條款名稱。 2. 第 6 點之特別義務，與電信管理法特別義務之用字相同，但內容有別，建議可以做出區分。
	第 1 項	1. 應思考因可歸責業者事由造成電信網路遲滯、阻斷，只有揭露扣減的標準是否足夠，建議可以設計讓消費者覺得更理想之資費扣減機制。 2. 本點適用前提是要可歸責於業者的事由，然基地台拆除並非可歸責業者之事由，即便可歸責業者，亦需釐清暫停通訊期間需連續幾

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條號		調整建議
		個小時、扣減費用比例為何。
	第 6 項	1. 「前開試用或贈送服務期滿後，需經用戶同意始得收取費用」調整至第 1 項，業者經用戶確認後始提供試用或贈送，並同時要告知消費者該服務適用期滿之收費規劃（如繳費方式及金額）。 2. 有關另行約定結合銷售契約的部分，「另行約定」在現行作業上，應會於電信服務申請書上一併載明，不需要單獨書面佐證，另行的用語可能會造成誤會，認為必須要另外使用一份獨立的書面合約。 3. 「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。」此處建議將「或」改成「並」，另行約定相當重要，但不見得只能透過書面形式。 4. 另行約定會對業者提供服務造成困惑，建議把握原則性、充分揭露資訊、讓消費者有自主選擇權，提供進入跟退場機制的選擇權之原則即可。 5. 建議將「應另行約定結合銷售服務契約」，修改成揭露相關結合銷售服務條件，較符合實務狀況。 6. 「主要電信服務」究竟意指為何，建議研究團隊與主管機關再為權衡，以期在消費者權益與電信業者營運上取得識當平衡。
	第 2 項	1. 第 2 項已有規範契約變更時必須公告例如以網站公告或書面通知用戶，若第 4 項又要求再一次通知用戶，將與第 2 項重複規定。且目前之電信服務契約皆已經過主管機關嚴格監督與審視，契約只會修得對消費者越來越有利，而不是越來越不利。因此草案第 7 點第 4、5、6 項在實務操作上可能產生矛盾，建議刪除。 2. 業者針對天災、地變、戰爭或不可歸責業者之事由，有對客戶進行補償動作，但草案的

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條號		調整建議
		條件有擴增範圍，若要求業者須要對抗爭拆台、臺電停電等問題均進行補償的話，可能會造成業者權利受損。 3. 建議刪除「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」，並建議將開頭改為「上開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。」，以避免業者公告造成消費者在時間認定上的爭議。
第 7 點		通訊是否穩定為電信服務之重要環節，若通訊中斷須依照草案應記載事項第 7 點第 2 項，還是依照第 7 點第 3 項進行抵扣，以及其法律效果須要釐清。
	第 3 項	「業者以廣告或宣傳品向用戶明示其內容」，除廣告和宣傳品之外，建議加上「其他方式」（如口頭告知亦算一種廣告方法）。
	第 4 項	1. 若於同一契約期間內，前段屬優惠資費期間，優惠資費期滿後會調整為原資費，建議於第 4 點服務資費跟條件中建立相應機制進行處理。 2. 建議將「應以雙方約定之方式公告及通知消費者」的及改成或字，否則業者修訂服務契約任一條款，即須通知全部客戶，並符合實務狀況。
	第 6 項	1. 建議只要符合「業者變更契約或服務內容應以雙方約定之方式公告及通知消費者」之意旨即可，否則可能會與實務狀況相違。 2. 固網並無法適用，建議讓固網業者排除無法適用之規定
第 8 點	第 1 項	「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。」有牴觸。又第 4 點（電信消費爭議申訴作業流程）

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

條號		調整建議
		「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。」已經到了主管機關專設的處理機構，又可以到消保官，建議釐清此程序設計之盲點。
第 9 點		合理審閱期間調整至第 1 點。
新增		業者提供 7 天試用期。
		企業經營者所做之廣告應視為契約之一部分（消保法第 22 條第 1 項、第 2 項）。
		8 月版第 4 點異動程序中有用戶暫停服務期限之規定，過度簡化可能造成雙方合約不明確，故建議勿將此條刪除。
		欠費而暫停服務也是消費糾紛來源之一(8 月版第 5 點第 4 項），且繳費期限未繳清要通知暫停服務，24 小時內恢復服務，實務上可能遇到消費者太忙而忘記繳費或是未收到帳單，因此建議10月版條文草案需調整較為明確以避免爭議。
不得記載事項		
		1. 建議以「不得約定」作為開頭 2. 建議可將 8 月版本被刪除的不得事項第 7 點，電信事業之廣告限制納回草案，增加對消費者的保障。
第 3 點		建議將第 1 項與第 2 項拆開撰寫。
第 6 點		1. 「電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立」建議調整至應記載事項，否則容易造成混淆。 2. 電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，建議放在應記載事項而非不應該加在不得記載。建議「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。」可置於應記載事項第 6 點第 6 項後段。

資料來源：本計畫整理

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

二、電信相關結合服務消費爭議處理

目前實務上常見之電信消費爭議包括：電信通訊品質不佳、代收付及小額付費爭議，以及電信詐騙等。以下分述之：

1. 針對電信通訊服務品質不佳而未達到使用者預期，因行動電話是透過電波傳遞，通訊品質可能受到環境影響而有差異。電信業者已盡可能維持通訊品質，並達到主管機關規範之最低通訊品質要求。消保官建議可建立相關解決方案（如透明的解約機制）或補償措施（如補貼款），當業者無法達到所宣稱之服務品質時，不得以低資費方案吸引消費者申辦；電信業者則認為未達電信通訊品質時可透過扣減代替補償方式處理。
2. 電信業者不會預設開通代收付及小額付費功能，需由消費者自行主動開通。因電信業者與異業業者合作模式所簽定之契約不同，電信業者目前針對代收代付發生爭議時，通常做法會先協助停止扣款，後續回歸購買商品或服務之業者進行處理。消保官建議，當電信業者要調高小額付費金額之前，需取得消費者同意。針對兒童使用家長手機購買遊戲點數之爭議處理，則提醒家長未來要將手機提供給兒童使用時，應盡量不要提供密碼。
3. 針對近期增長快速之電信詐騙案件，當國外平台業者（如 Google、Apple）發現有明顯詐騙軌跡時，雖電信業者仍會先代收款項，但後續會由平台業者協助將費用退還給消費者。電信業者亦會先從系統檢查，並鼓勵消費者向警方報案，取得三聯單後再就個案協商。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第五章 相關消費爭議處理議題之諮詢服務

第一節 近三年處理案例研析

隨著數位經濟時代來臨、智慧型裝置普及，電信服務已變成民眾生活中不可或缺之一部分。而新冠肺炎疫情影響下，居家辦公、網路購物、無接觸付款等成為民眾防疫新生活之重要方面，電信服務更成為助力防疫、維繫社會正常運轉之基礎設施之一。電信業者一方面藉助 5G 等新技術，升級傳統電信服務內容，另一方面透過跨產業合作，提供各種創新服務，滿足消費者多元需求，實現營收及市佔率成長。然在電信業者積極拓展多元服務樣態、便利消費者生活之同時，因電信消費產生之爭議亦與日俱增，爭議內容與性質也因服務多樣化而更趨複雜。

據通傳會近年來公布之年度通訊消費申訴監理報告可知，通傳會近年來接獲之電信消費爭議申訴皆超過每年 6 千件，而據行政院消保處年度消費者申訴、調解案件統計報告，近年來消費者保護機關接獲之電信相關消費爭議每年皆在 2 千件左右。由此可知，無論消費者循何種管道申訴，電信相關消費爭議皆處於較高水平。面對每年數以千計之電信消費爭議申訴，宜對案件事實及處理結果作類型化彙整，並針對各類型之適用法規、因應方式作相應分析，以縮短申訴處理時程、強化處理結果一致性與可預期性，進而改善申訴處理效率，提升電信業者及消費者對爭議結果之預見性，促使電信業者調整經營作業並取信於消費者。有鑒於此，本研究受通傳會委託，對通傳會近 3 年相關案例進行類型化統計分析，並針對不同類型案件提出相關指引參考。

一、近三年電信消費爭議申訴案件資料分析

(一)近三年電信消費爭議申訴概述

本研究團隊自通傳會取得 108 年至 110 年全年、以及 111 年 1 月至 4 月之電信消費爭議申訴原始資料，包括電信消費者經由陳情網站

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

提出之線上申訴，以及至通傳會臨櫃提出之實體申訴，作為分析對象。其中，108 年消費爭議總件數為 8129 件，109 年消費爭議總件數為 7066 件，110 年消費爭議總件數為 7847 件，111 年 1 月至 4 月消費爭議總件數為 2134 件[102]。

本研究取得之消費爭議申訴原始資料，依據申訴所涉之電信服務類型，區分為如下 11 項大類：行動電話 5G（第五代行動通信）、行動電話 4G（第四代行動通信）、室內電話、ADSL、光纖（光世代）、MOD、Cable Modem（纜線數據機）上網、MVNO、網路電話、電波申訴、行動通信基地台、詐騙與其他。於各項大類內，依所涉爭議內容作進一步分類。例如，對於「行動電話 5G」或「行動電話 4G」之爭議，進一步區分為 22 項子分類：補貼款、語音通訊品質、有試用免費 7 日上網服務（連線品質）、未試用免費 7 日上網服務（室內連線品質）、未試用免費 7 日上網服務（室外連線品質）、未試用免費 7 日上網服務（吃到飽卻限速）、申裝/異動/續約、冒名申裝、停話/斷話、資費、國際漫遊、簡訊、客戶服務、退租、計費問題、預付卡、催費、個資問題、號碼可攜（NP）、行銷電話及簡訊、電信內容、其他。而對於「ADSL」、「光纖（光世代）」之爭議，則進一步區分為 10 項子類別：、資費、連線品質、違約金、申裝/異動/續約、客服、催費、詐騙、個資外洩、計費問題、其他。

從爭議解決類型化研究之角度，服務品質、申裝、計費、客服、個資等爭議內容，涉及消費者與電信業者雙方間基礎法律關係，而 4G、市話、網路等具體電信服務內容，則將影響基礎法律關係下，雙方於個案中之具體權利義務。因此，本研究參酌通傳會既有分類及原始資料實際包含之各項爭議，以「爭議內容」為基礎，並以「電信服務內容」為進一步分類依據，將案件分類調整如下：

[102] 依原始資料統計之案件總數高於通傳會網站「通訊消費保護」頁面（https://www.ncc.gov.tw/chinese/gradation.aspx?site_content_sn=3153&is_history=0）公布之案件總數。經與通傳會確認，案件總數落差應係消費者撤案所致。通傳會網站公布之案件總數，不包括消費者提出後又撤案之申訴，而原始資料中包括該等已撤案申訴。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 29　本研究調整後之電信消費爭議案件類型表

爭議類別		子分類	
1.	語音/連線品質	1.1	行動電話 4G/5G 語音通訊品質
		1.2	行動電話 4G/5G 室內連線品質
		1.3	行動電話 4G/5G 室外連線品質
		1.4	行動電話 4G/5G 7 日試用連線品質
		1.5	行動電話 4G/5G 吃到飽限速
		1.6	行動電話 3G/4G/5G 國際漫遊
		1.7	光纖/ADSL/Cable Modem 連線品質
		1.8	市內電話/網路電話連線品質
		1.9	MOD/有線電視連線品質
		1.10	簡訊
2.	申裝/異動/續約	2.1	行動電話 4G/5G 申裝/異動/續約
		2.2	行動電話 4G/5G 退租
		2.3	光纖/ADSL/Cable Modem 申裝/異動/續約
		2.4	市內電話/網路電話申裝/異動/續約
		2.5	MOD/有線電視申裝/異動/續約
		2.6	行動電話 4G/5G 停話/斷話
		2.7	行動電話 4G/5G 補貼款
		2.8	行動電話 4G/5G 違約金

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

爭議類別		子分類	
		2.9	光纖/ADSL/Cable Modem 違約金
		2.10	MOD/有線電視違約金
		2.11	行動電話 4G/5G 冒名申裝
3.	客戶服務	3.1	行動電話 4G/5G 客戶服務
		3.2	光纖/ADSL/Cable Modem 客服
		3.3	市內電話/網路電話客服
		3.4	MOD/有線電視客服
		3.5	MVNO 客服
4.	資費	4.1	行動電話 4G/5G 計費問題
		4.2	行動電話 4G/5G 催費
		4.3	行動電話 4G/5G 資費
		4.4	光纖/ADSL/Cable Modem 計費問題
		4.5	光纖/ADSL/Cable Modem 催費
		4.6	光纖/ADSL/Cable Modem 資費
		4.7	市內電話/網路電話計費問題
		4.8	市內電話/網路電話資費
		4.9	數位機上盒安裝與收費問題
		4.10	MOD/有線電視計費問題
5.	代收代付/小額付款	5.1	代收代付/小額付款

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

爭議類別		子分類	
6.	電波申訴	6.1	電波申訴
7.	行動通信基地台	7.1	行動通信基地台
8.	電信內容	8.1	行動電話 4G/5G 電信內容
9.	個資	9.1	行動電話 4G/5G 個資問題
		9.2	市內電話/網路電話個資外洩
10.	通傳會	10	通傳會
11.	其他	11.1	行動電話 4G/5G 其他
		11.2	光纖/ADSL/Cable Modem 其他
		11.3	市內電話/網路電話其他
		11.4	MOD/有線電視其他
		11.5	詐騙與其他

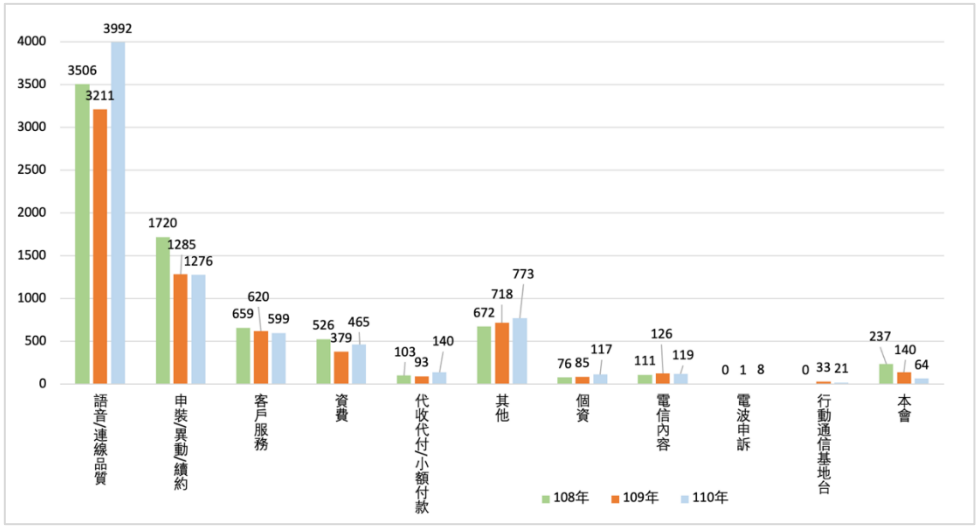
資料來源：本計畫製作

考量消費者提出申訴時，可能因對陳情系統分類之理解、對電信業者之情緒等原因，對申訴類別判斷失準，本研究依據原始資料所涉之各項具體爭議，對消費者原始申訴類別加以校正。經校正統計後，本研究發現，若將「其他」類別暫不計入，108 年至 110 年全年、111 年 1 月至 4 月申訴數量最多之三類爭議，皆為「語音/連線品質」、「申裝/異動/續約」與「客戶服務」。其中，「語音/連線品質」相關爭議，於 108 年之 110 年每年皆在 3000~4000 件左右，111 年前 4 個月之總量在 1000 件左右，約占各期申訴總量之 43%~51%。「申裝/異動/續約」相關爭議，於 108 年之 110 年每年皆在 1000~2000 件左右，111 年前 4 個月之總量在 400 件左右，約占各期申訴總量之 17%~21%。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

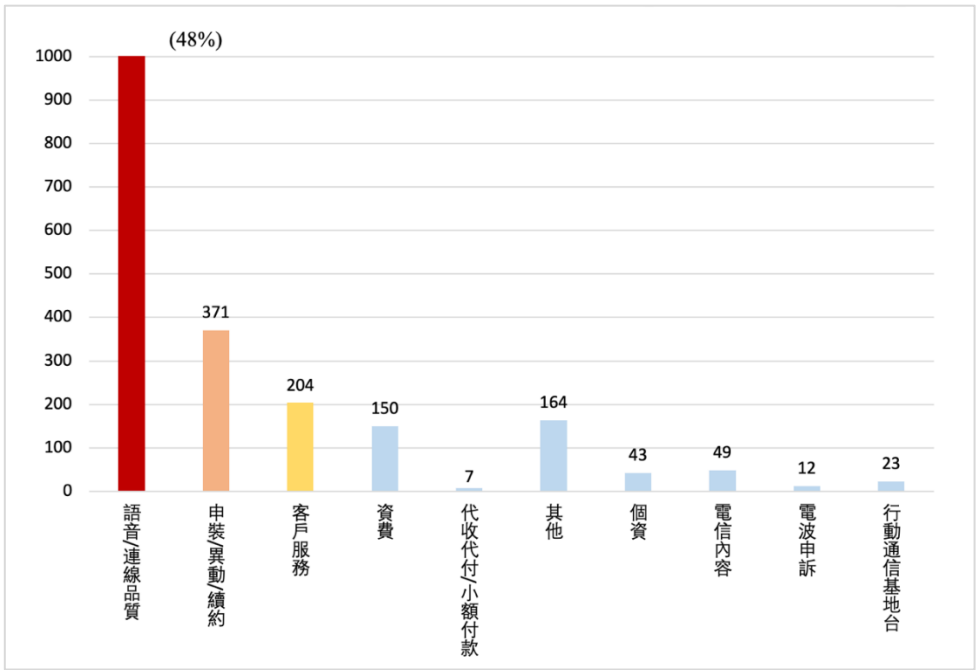
「申裝/異動/續約」相關爭議，於 108 年之 110 年每年皆在 600 件左右，111 年前 4 個月之總量在 200 件左右，約占各期申訴總量之 7%~9%。

108 年至 110 年、111 年 1 月至 4 月各類爭議之申訴總量詳如下圖所示。



資料來源：本計畫製作

圖27　108 年至 110 年各類申訴總量比較



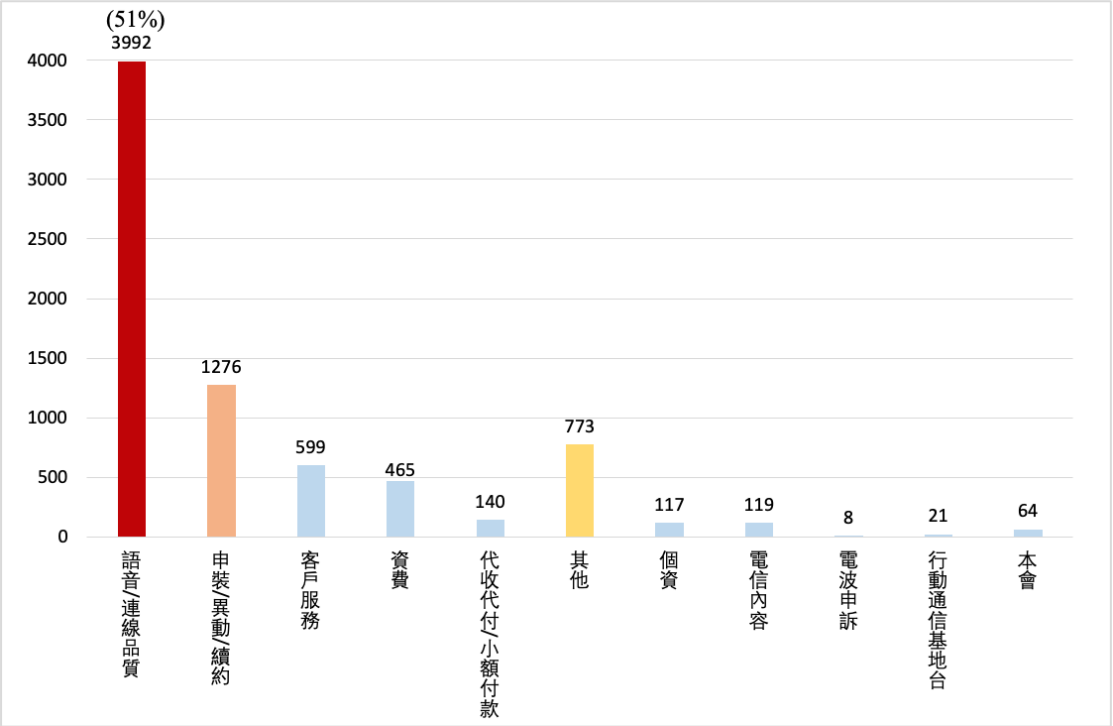
資料來源：本計畫製作

圖28　111 年 1 月至 4 月各類申訴總量

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(二)近三年電信消費爭議申訴資料細部分析

經本研究校正統計後，110 年收受之電信申訴案件中，「語音/連線品質」部分，有 3992 筆申訴案件；「申裝/異動/續約」有 1276 筆；「其他」有 773 筆；「客戶服務」有 599 筆；「資費」有 465 筆；「代收代付/小額付款」有 140 筆；「電信內容」有 119 筆；「個資」有 117 筆；「本會」有 64 筆；「行動通信基地台」有 21 筆；「電波申訴」有 8 筆，共計 7530 筆，詳如下圖所示。

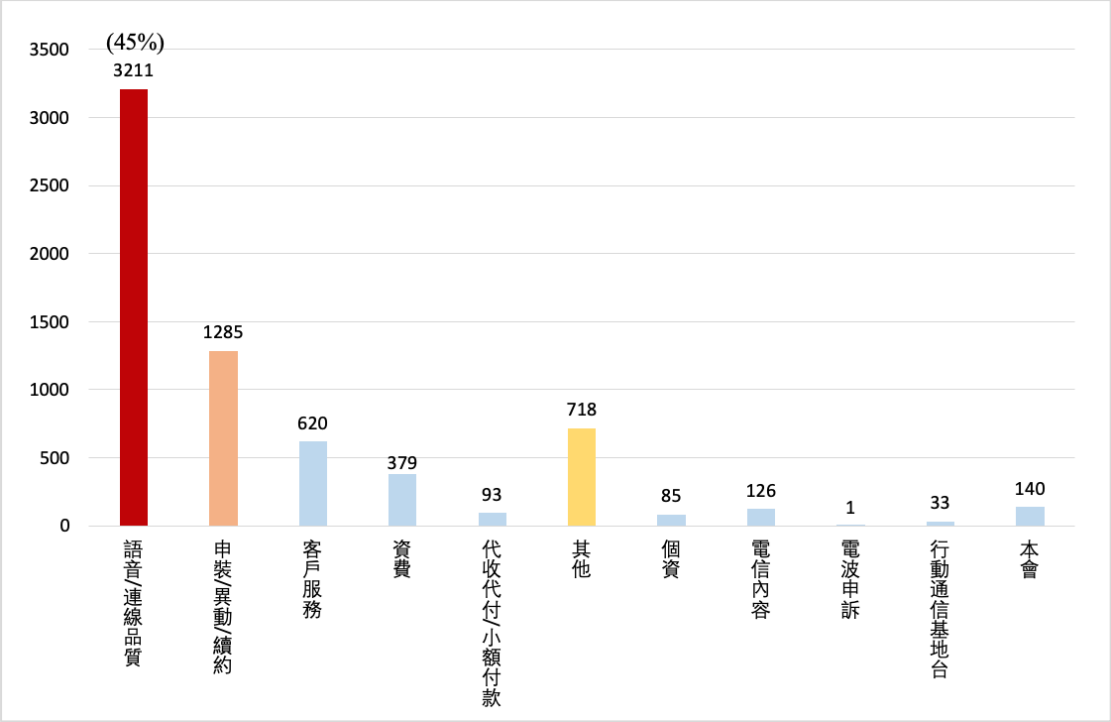


資料來源：本計畫製作

圖29　110 年各類申訴分布

109 年收受之電信申訴案件中，「語音/連線品質」部分，有 3211 筆申訴案件；「申裝/異動/續約」有 1285 筆；「其他」有 718 筆；「客戶服務」有 620 筆；「資費」有 379 筆；「本會」有 140 筆；「電信內容」有 126 筆；「代收代付/小額付款」有 93 筆；「個資」有 85 筆；「行動通信基地台」有 33 筆；「電波申訴」有 1 筆，共計 6743 筆，詳如下圖所示。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

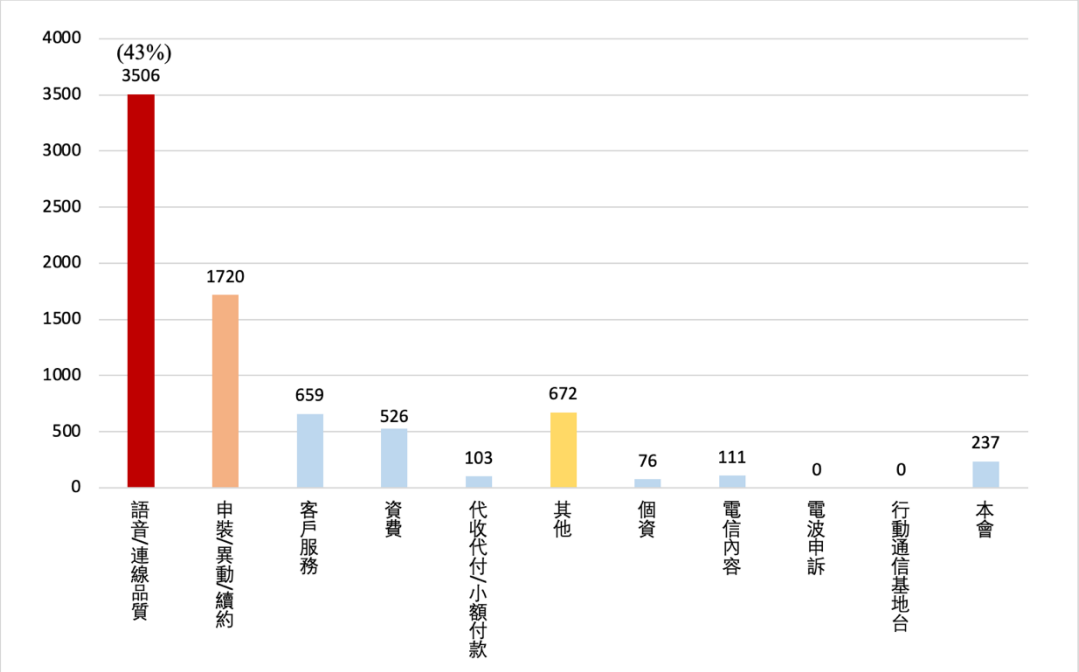


資料來源：本計畫製作

圖30　109 年各類申訴分布

108 年收受之電信申訴案件中，「語音/連線品質」部分，有 3506 筆申訴案件；「申裝/異動/續約」有 1720 筆；「其他」有 672 筆；「客戶服務」有 659 筆；「資費」有 526 筆；「代收代付/小額付款」有 103 筆；「電信內容」有 111 筆；「個資」有 76 筆；「本會」有 237 筆；「行動通信基地台」及「電波申訴」於本年度未接獲申訴，共計 7530 筆，詳如下圖所示。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫製作

圖31　108 年各類申訴分布

二、通案申訴類型

基於前述資料分析，並綜合考量各類型申訴總數、數量成長曲線、電信產業技術未來發展趨勢等因素，經與通傳會討論，本研究識別出下列 10 類通案申訴類型：

1. 4G/5G 語音/網路通訊品質不佳且難以改善，
2. 4G/5G 語音/網路通訊品質不佳，消費者主張解約或求償，
3. 使用網路吃到飽方案，卻疑似遭限速，
4. 門號退租/服務取消後，電信業者仍繼續計費，
5. 電信服務方案續約不符消費者預期，
6. 電信業者擅自變更服務方案，
7. 電信業者工作人員有誤導或勸誘行為，消費者申辦後要求取消，
8. 消費者主張提前解約之違約金過高，
9. 電信業者擅自開啟小額付費功能或調高小額付費額度，
10. 電信業者客服服務不佳。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

下文將分別分析其爭議事實要點、相關法規及實務見解，並提供就實務處理該類案件之參考例稿。

(一)4G/5G 語音/網路通訊品質不佳且難以改善

表 30　申訴處理建議表（4G/5G 語音/網路通訊品質不佳且難以改善）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">4G/5G 語音/網路通訊品質不佳且難以改善</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 消費者反映 4G/5G 語音/網路通訊品質不佳，例如通話訊號只有 1 格、網路連線速度過慢、自行測速數據低於通常標準等，然聯絡電信業者卻無明顯改善。
2. 本類案件細節多樣，例如：
– 室外訊號良好，但室內訊號不佳，消費者可能因健康考量不願加裝強波器。
– 原本訊號良好，但附近基地台遭拆除且短期內無重建計畫。
– 7 日試用時訊號良好，但實際申辦後通訊品質不佳，客服解釋乃試用方案與申辦方案有差異。
– 消費者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。
– 消費者自測網速，4G/5G 訊號未達通傳會公告標準。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

一、營業區域及服務內容。

二、服務資費及條件。

三、提供預付型服務之履約保證責任。

四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。

五、電信事業經受撤銷或廢止登記,或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。

六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。

七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。

八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

第 39 條

I. 公眾電信網路之設置，應符合主管機關所定之技術規範；電臺之設置，亦同。

II. 公眾電信網路設置完成後，設置者應檢具自評報告向主管機關申請審驗，經主管機關審驗合格，發給審驗合格證明文件後，始得使用；其設置之電信基礎設施有異動時，亦同。

III. 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。

IV. 公眾電信網路之類型、測試項目、測試方法、合格基準及其他應檢附文件之技術規範應參考國際技術標準，由主管機關公告之。

V. 公眾電信網路之類型、審驗方式、程序、使用管理、限制、審驗合格證明之核（換）發、補發、廢止及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

3. 民法

第 227 條

I. 因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。

II. 因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣臺北地方法院 103 年度消簡上字第 3 號民事判決

觀諸被上訴人簽署之「申請書」及「申辦須知」均載明被上訴人

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

瞭解並同意行動無線上網速度因客戶終端設備，上網地點及人數因素而有差異，如於室內使用，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，收訊品質及連線速率，可能不如室外，甚至收不到訊號之意旨，且「申辦須知」另有供被上訴人勾選是否申請 7 日行動上網試用服務之欄位，經被上訴人勾選其無需申請該試用服務等情，此觀「申請書」及「申辦須知」即明（見原審卷第 29、31 頁），被上訴人為具一般智識水準之人，理應知悉其於「申請書」及「申辦須知」上簽名，係表彰其同意該等文件所載內容之意思，**故上訴人依系爭契約所負給付義務，並非被上訴人於任何地點均得享有上訴人提供之行動通信服務，應無疑義**。

況上訴人依系爭契約所負給付義務為移動式行動通信服務，衡諸現今科技水準，**該等服務有別於固網式通信服務，本質上即具有因使用者之終端設備及使用地點等因素而受到限制之特徵，上訴人於「申請書」及「申辦須知」載明上開內容，核與移動式行動通信服務之特性相符**。參以上訴人工程人員前建議於被上訴人工作地點裝設強波器，經被上訴人雇主以電磁波疑慮為由，拒絕裝設乙節，為被上訴人所自承（見本院卷第 54 頁），遑論被上訴人自 102 年 4 月起至 103 年 8 月止之網路數據使用量為 392MB 至 4394.4MB 不等，並非全然無法使用上訴人提供之行動通信服務，**本院尚難以上訴人因建物遮蔽效應、室內格局及房屋所有權人無裝設強波設備之意願等因素，無法於特定地點提供被上訴人行動通信服務，遽爾認定上訴人有債務不履行之情事**。

2. 臺灣嘉義地方法院民事判決 110 年度朴小字第 194 號民事判決

「觀諸兩造所簽訂電信服務契約書即「第三代行動數據/行動寬頻（租用/異動）申請書-有關行動上網服務特性及免費七日上網試用服務」註記本人/本公司參加中華電信行動電話促銷活動，以優惠價格購買專案手機，已詳閱並同意下列條款：「6.本人/本公司瞭解並同意『行動通訊網路實際連線速率會因使用地點之地形、地上物遮蔽情形、使用之終端設備、使用人數、距離基地台遠近、客戶移動速度或其他環境因素影響而有所差異；如使用地點無法

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

支援 4G 網路，則可能轉為 3G 網路，連線速率將會降低。如在同一地點、同一時間、同時上網人太多，而造成網路壅塞時，有可能產生暫時無法連上網情形。如於室內使用，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，受訊品質及連線速度可能不如室外，是至收不到訊號。』足**認被告應知悉電訊設備涵蓋之有限性，並不是在任何地點均可通訊無阻。**

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 4G/5G 之行動通訊網路服務，有因使用者之終端設備及使用地點等因素而受到限制之特徵，且電信服務簽約過程中，業者往往請消費者簽署「不保證連線品質」之條款，故司法實務中，縱消費者主張於特定地點（例如住家、工作場所等）有通訊品質不佳之情事，亦難認電信業者構成違約或債務不履行。
2. 然從消費者保護角度觀之，使用電信服務之主要地點（例如住家）通訊品質不良，勢必影響消費者服務申辦目的之實現，且在消費者採固定月租而非依使用量計費之情形下，對消費者而言難謂公平，故仍宜鼓勵電信業者積極改善通訊品質（例如調整基地台訊號功率等），並向消費者提供適當協助和/或補償。
3. 消費者提出通訊品質不佳，電信業者通常首先派工程人員現場勘察。然因業者對客觀數據之解讀與消費者之主觀感受可能存在落差，消費者可能因此認為業者怠於改善，進而增強對業者之不信任。對此，主管機關宜以淺顯易懂之方式，向消費者宣導訊號強度之檢測、判斷及改善方法，並請業者將檢測數據完整提供給消費者，以改善資訊不對等，強化消費者對業者之信任。
4. 室內訊號品質不佳，電信業者通常可透過加裝強波器改善，然有消費者顧慮健康影響而拒絕加裝。對此，宜由主管機關、電信業者等對強波器之作用原理、功率、訊號強度等以簡明易懂方式加以說明，並針對消費者之顧慮，適當選擇安裝位置、設定訊號功率，並向消費者告知自行開關強波器之方法。
5. 如電信業者擬移除基地台或對基地台運作進行重大調整，宜要求電信業者事先評估對附近消費者通訊品質之影響，設計因應方

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

案，並提前向消費者告知。

6. 電信業者與消費者簽訂定型化契約，其中所含「不保證連線品質」之條款，宜進行特別標示，並向消費者說明其含義，提醒消費者先進行 7 日試用，以確認主要使用地之訊號狀況，且 7 日試用之方案，宜與消費者擬申辦方案一致。
7. 若依消費者反映之情事，電信業者確有違反通傳會所定 4G/5G 技術規範之疑慮，宜由爭議處理機通報通傳會，以利通傳會評估啟動調查。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(二)4G/5G 語音/網路通訊品質不佳，消費者主張解約或求償

表 31　申訴處理建議表（4G/5G 語音/網路通訊品質不佳，消費者主張解約或求償）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">4G/5G 語音/網路通訊品質不佳，消費者主張解約或求償</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者所收到之 4G/5G 語音/網路通訊品質不佳，例如通話訊號只有 1 格、網路連線速度過慢、自行測速數據低於通傳會標準等。經反映後電信業者之改善狀況不符預期，消費者向電信業者提出進一步主張，例如：
– 減免通訊品質不佳期間之電信服務費；
– 就通訊品質不佳向消費者提供補償；
– 就通訊品質不佳所致之損害，向消費者提供賠償
– 解除或提前終止電信服務合約，且無須支付提前解約之違約金。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 8 條第 3 項
III. 電信事業因電信網路障礙、阻斷，致電信服務發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞而造成用戶損害時，其所生損害，除契約另有約定外，電信事業不負賠償責任；其所收之服務費用應予扣減。
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

一、營業區域及服務內容。

二、服務資費及條件。

三、提供預付型服務之履約保證責任。

四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。

五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。

六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。

七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。

八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

第 39 條

I. 公眾電信網路之設置，應符合主管機關所定之技術規範；電臺之設置，亦同。

II. 公眾電信網路設置完成後，設置者應檢具自評報告向主管機關申請審驗，經主管機關審驗合格，發給審驗合格證明文件後，始得使用；其設置之電信基礎設施有異動時，亦同。

III. 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。

IV. 公眾電信網路之類型、測試項目、測試方法、合格基準及其他應檢附文件之技術規範應參考國際技術標準，由主管機關公告之。

V. 公眾電信網路之類型、審驗方式、程序、使用管理、限制、審驗合格證明之核（換）發、補發、廢止及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

3. 民法

第 227 條

I. 因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。

II. 因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。

第 259 條

契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

約另有訂定外，依左列之規定：

一、由他方所受領之給付物，應返還之。

二、受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之。

三、受領之給付為勞務或為物之使用者，應照受領時之價額，以金錢償還之。

四、受領之給付物生有孳息者，應返還之。

五、就返還之物，已支出必要或有益之費用，得於他方受返還時所得利益之限度內，請求其返還。

六、應返還之物有毀損、滅失或因其他事由，致不能返還者，應償還其價額。

第 260 條

解除權之行使，不妨礙損害賠償之請求。

第 263 條

第二百五十八條及第二百六十條之規定，於當事人依法律之規定終止契約者準用之。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣臺北地方法院 103 年度消簡上字第 3 號民事判決

觀諸被上訴人簽署之「申請書」及「申辦須知」均載明被上訴人瞭解並同意行動無線上網速度因客戶終端設備，上網地點及人數因素而有差異，如於室內使用，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，收訊品質及連線速率，可能不如室外，甚至收不到訊號之意旨，且「申辦須知」另有供被上訴人勾選是否申請 7 日行動上網試用服務之欄位，經被上訴人勾選其無需申請該試用服務等情，此觀「申請書」及「申辦須知」即明（見原審卷第 29、31 頁），被上訴人為具一般智識水準之人，理應知悉其於「申請書」及「申辦須知」上簽名，係表彰其同意該等文件所載內容之意思，**故上訴人依系爭契約所負給付義務，並非被上訴人於任何地點均得享有上訴人提供之行動通信服務，應無疑義**。

況上訴人依系爭契約所負給付義務為移動式行動通信服

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

務，衡諸現今科技水準，**該等服務有別於固網式通信服務，本質上即具有因使用者之終端設備及使用地點等因素而受到限制之特徵，上訴人於「申請書」及「申辦須知」載明上開內容，核與移動式行動通信服務之特性相符**。參以上訴人工程人員前建議於被上訴人工作地點裝設強波器，經被上訴人雇主以電磁波疑慮為由，拒絕裝設乙節，為被上訴人所自承(見本院卷第 54 頁)，遑論被上訴人自 102 年 4 月起至 103 年 8 月止之網路數據使用量為 392MB 至 4394.4MB 不等，並非全然無法使用上訴人提供之行動通信服務，**本院尚難以上訴人因建物遮蔽效應、室內格局及房屋所有權人無裝設強波設備之意願等因素，無法於特定地點提供被上訴人行動通信服務，遽爾認定上訴人有債務不履行之情事**。

2. 臺灣嘉義地方法院 110 年度朴小字第 194 號民事判決

觀諸兩造所簽訂電信服務契約書即「第三代行動數據/行動寬頻（租用/異動）申請書-有關行動上網服務特性及免費七日上網試用服務」註記本人/本公司參加中華電信行動電話促銷活動，以優惠價格購買專案手機，已詳閱並同意下列條款：「6.本人/本公司瞭解並同意『行動通訊網路實際連線速率會因使用地點之地形、地上物遮蔽情形、使用之終端設備、使用人數、距離基地台遠近、客戶移動速度或其他環境因素影響而有所差異；如使用地點無法支援 4G 網路，則可能轉為 3G 網路，連線速率將會降低。如在同一地點、同一時間、同時上網人太多，而造成網路壅塞時，有可能產生暫時無法連上網情形。如於室內使用，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，受訊品質及連線速度可能不如室外，是至收不到訊號。』足**認被告應知悉電訊設備涵蓋之有限性，並不是在任何地點均可通訊無阻。**

3. 臺灣桃園地方法院 106 年簡上字第 5 號民事判決

上訴人主張向被上訴人申辦系爭門號，**因被上訴人所提供之電信服務行動通訊品質不佳，導致上訴人僅能前往住家附近之便利商店使用系爭門號，因而罹患感冒，又因嚴重咳嗽而無法**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

工作，致上訴人因此自由權及健康權受損，爰依民法侵權行為之法律關係及消費者保護法第 51 條之規定，請求被上訴人給付精神慰撫金 317,223 元及法定利息，為被上訴人所否認，並以前揭情詞置辯。是本件爭點厥為：上訴人依侵權行為法律關係，請求被上訴人給付精神慰撫金 317,223 元，是否有理由？

觀諸上訴人提出喬泰中醫診所 104 年 8 月 27 日、長慎醫院 104 年 5 月 18 日之診斷證明書（見原審卷第 9、79 頁），上開診斷證明書亦僅能證明上訴人曾於 104 年 3 月 2 日、同年 3 月 7 日等日前往上開醫院，因咳嗽就診，**然引起咳嗽之原因眾多，亦無從認定上訴人係因常去便利商店使用系爭門號而感冒，及因嚴重咳嗽而無法工作等情，與被上訴人提供之電信服務具備相當因果關係，是上訴人主張遭被上訴人侵害健康權，亦無理由。**

況縱使被上訴人提供之電信服務行動通訊品質不佳，**上訴人亦得自由決定是否前往便利商店使用系爭門號，**上訴人主張其僅能至便利商店使用系爭門號，故其行動自由權遭被上訴人侵害等語，洵屬無理由，尚難憑採。是**以上訴人既未能證明其所受自由權與健康權之損害與被告所提供之電訊服務有何因果關係，自與侵權行為之要件未合，從而上訴人依民法之侵權行為法律關係請求被上訴人給付精神慰撫金，難認有理由。**

依系爭契約，被上訴人提供電信服務供上訴人使用，上訴人給付相當金額之電信費，乃屬合理，**上訴人向被上訴人反應收訊不佳後，被上訴人亦給予上訴人共達 8 個月之電信優惠，是亦難謂上訴人給付自 103 年 8 月 10 日至 104 年 6 月 9 日間之電信費 1,296 元為受有損害**；至上訴人主張被上訴人不應收取違約金 2,618 元及月租費 1,827 元等語，惟觀諸系爭契約第 4 條：「本專案合約期間內，立同意書人不得退租、轉換至預付卡或被鎖號，否則需賠償亞太電信公司專案補償款，補償款之計算採以日遞減原則計算...」，再佐以系爭契約第 3 條：「網內互打免費優惠係指享有網內互打不限分鐘數、不限時段，其網內係指本公司

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

之行動電話門號撥打本公司之行動門號...」(見原審卷第 76 頁)等情觀之，**被上訴人亦提供網內互打之優惠，故於專案合約期間，不得退租，如退租，即須賠償亞太電信公司專案補償款，是以系爭契約並無違反公平互惠原則，難認有違反消費者保護法第 12 條之規定。參以兩造就上訴人若於合約期間內退租，須支付違約金及其計算公式均有約定，並經上訴人於該同意書之下方「立同意書人」欄位簽名**，有系爭契約 1 份在卷可佐(見原審卷第 76 頁)，**足見系爭契約之違約金條款係經兩造合意始成立。是以，上訴人提前退租，依約本應支付違約金予被上訴人，且上訴人亦已支付該筆金額，則上訴人請求被上訴人返還已支付違約金，實乏所據**，其憑此向被上訴人求償精神慰撫金等情，亦屬無據，不能准許。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 4G/5G 之行動通訊網路服務，有因使用者之終端設備及使用地點等因素而受到限制之特徵，且電信服務簽約過程中，業者往往請消費者簽署「不保證連線品質」之條款，故司法實務中，縱消費者主張於特定地點(例如住家、工作場所等)有通訊品質不佳之情事，亦難認電信業者構成違約或債務不履行。消費者進而難以據此向電信業者主張違約或債務不履行之損害賠償。
2. 承上，在司法實務中難認電信業者行動通訊品質不佳構成違約或債務不履行之前提下，消費者如因通訊品質不佳而擬終止或解除電信服務契約，將難以主張因可歸責於電信業者之事由而行使法定解約權，而須回歸電信服務契約關於終止或解約之規範，包括提前解約時之關於違約金之約定。且如消費者之電信服務方案搭配購機、附贈贈品等活動，則契約解除或終止後，則除契約另有約定外，消費者將須把已經開封使用之手機或贈品「回復原狀」，不僅實務操作更加複雜，若以市場價額計算解約後應返還之金額，未必有利於消費者之整體財產利益。
3. 若消費者因通訊品質不佳而衍生其他人身或財產之損害，雖就一般社會經驗觀察，「通訊品質不佳」乃受損害之發生前提條

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

件，但在司法實務中，往往難以證明「通訊品質不佳」與所受損害間之相當因果關係，故難以向電信業者主張賠償。而若消費者因通訊品質不佳而延誤交付重要文件、錯過重要交易資訊等，並因此遭受損失，則並非對人身或財產上「權利」之侵害，在我國現行法制下，電信業者須具備「故意」或「違反保護他人之法律」方負損害賠償責任。因通訊品質不佳往往並非電信業者故意所為，且消費者隨時隨地享有優良通訊品質尚非我國目前電信監理及消費者保護法規之要求，故消費者亦難以就此等損失向電信業者主張賠償。

4. 然從消費者保護角度觀之，使用電信服務之主要地點（例如住家）通訊品質不良，勢必影響消費者服務申辦目的之實現，且在消費者採固定月租而非依使用量計費之情形下，對消費者而言難謂公平，故仍宜鼓勵電信業者積極改善通訊品質（例如調整基地台訊號功率等），並向消費者提供適當協助和/或補償。
5. 消費者提出通訊品質不佳，電信業者通常首先派工程人員現場勘察。然因業者對客觀數據之解讀與消費者之主觀感受可能存在落差，消費者可能因此認為業者怠於改善，進而增強對業者之不信任。對此，主管機關宜以淺顯易懂之方式，向消費者宣導訊號強度之檢測、判斷及改善方法，並請業者將檢測數據完整提供給消費者，以改善資訊不對等，強化消費者對業者之信任。
6. 室內訊號品質不佳，電信業者通常可透過加裝強波器改善，然有消費者顧慮健康影響而拒絕加裝。對此，宜由主管機關、電信業者等對強波器之作用原理、功率、訊號強度等以簡明易懂方式加以說明，並針對消費者之顧慮，適當選擇安裝位置、設定訊號功率，並向消費者告知自行開關強波器之方法。
7. 如電信業者擬移除基地台或對基地台運作進行重大調整，宜要求電信業者事先評估對附近消費者通訊品質之影響，設計因應方案，並提前向消費者告知。
8. 電信業者與消費者簽訂定型化契約，其中所含「不保證連線品質」之條款，宜進行特別標示，並向消費者說明其含義，提醒消

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

費者先進行 7 日試用，以確認主要使用地之訊號狀況，且 7 日試用之方案，宜與消費者擬申辦方案一致。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(三)使用網路吃到飽方案，卻疑似遭限速

表 32　申訴處理建議表（使用網路吃到飽方案，卻疑似遭限速）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">使用網路吃到飽方案，卻疑似遭限速</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者申辦電信業者之網路吃到飽「不限速、不限流」方案，但經使用一段時間後，發現上網速度明顯下降，甚至有未達通傳會公告標準之情形。經聯絡電信業者，仍無法恢復正常網速。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 8 條第 3 項
III. 電信事業因電信網路障礙、阻斷，致電信服務發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞而造成用戶損害時，其所生損害，除契約另有約定外，電信事業不負賠償責任；其所收之服務費用應予扣減。
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。

八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

第 39 條

I. 公眾電信網路之設置，應符合主管機關所定之技術規範；電臺之設置，亦同。

II. 公眾電信網路設置完成後，設置者應檢具自評報告向主管機關申請審驗，經主管機關審驗合格，發給審驗合格證明文件後，始得使用；其設置之電信基礎設施有異動時，亦同。

III. 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。

IV. 公眾電信網路之類型、測試項目、測試方法、合格基準及其他應檢附文件之技術規範應參考國際技術標準，由主管機關公告之。

V. 公眾電信網路之類型、審驗方式、程序、使用管理、限制、審驗合格證明之核（換）發、補發、廢止及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

3. 民法

第 227 條

I. 因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。

II. 因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。

第 259 條

契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：

一、由他方所受領之給付物，應返還之。

二、受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

之。

三、受領之給付為勞務或為物之使用者，應照受領時之價額，以金錢償還之。

四、受領之給付物生有孳息者，應返還之。

五、就返還之物，已支出必要或有益之費用，得於他方受返還時所得利益之限度內，請求其返還。

六、應返還之物有毀損、滅失或因其他事由，致不能返還者，應償還其價額。

第 260 條

解除權之行使，不妨礙損害賠償之請求。

第 263 條

第二百五十八條及第二百六十條之規定，於當事人依法律之規定終止契約者準用之。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣臺中地方法院 111 年度中消小字第 1 號民事判決

按企業經營者應確保廣告內容之真實，其對於消費者所負之義務不得低於廣告內容，消費者保護法第 22 條第 1 項定有明文。消費者與企業經營者就其商品或服務發生之法律關係，如因信賴企業經營者之廣告內容，依該廣告提供之訊息簽訂契約，企業經營者所負之契約責任，固應及於該廣告內容；惟商業廣告型態複雜，內容萬變，非盡符合法律行為之確定、可能、適法等有效要件，**廣告得成為契約之一部，發生契約之效力者，其內容須具體明確，所提供之訊息，在交易習慣上足以使一般消費者信賴其將成為契約內容之一部，始足當之。倘消費者與企業經營者於締約時，就廣告內容已另為斟酌、約定，難認該廣告內容當然成為契約之一部**（最高法院 107 年度台上字第 1434 號民事判決參照）。查兩造簽訂行動寬頻業務申請書約定「肆、特約事項：1. 立同意書人同意於使用門號（含移入門號）期間，**此門號係作為正常合法通信使用，不得為任何違法、異常撥打、大量傳輸、不合常理使用、不當商業行為，或其他權利濫用行為，**包括但不限

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

於轉接話務、電話行銷或長時間占用語音、長時間連結上網、長時間連續使用影音串流服務、作為伺服器設備或主機電腦應用、連續性網路攝影或廣播、自動資料傳遞或設備與設備間自動連結、大量訊務使用（如：自動應答、自動刪除、類似自動或手動路由裝置）、作為私有線路或全時間或指定資料連結之替代或備援、P2P/FTP 及雲端檔案分享、**不合理熱點分享行為（含長時間、超量連結等）、透過軟體或其他設備維持網路連續有效連結等情形，如有違反視同違約，台灣之星有權限制、暫停通信或降網路使用優先順序，必要時得逕行終止服務契約**。」，有該行動寬頻業務申請書在卷可稽（見卷第 59、61 頁）。**兩造締約時既就網路使用大量傳輸及不合常理使用情形另有約定，被告得依此對於原告限制、暫停通信或降網路使用優先順序，原告自不得再以被告廣告「不限速上網」，主張被告應不附條件提供原告「不限速上網」之服務**。

查原告所有門號 A、B 於 110 年 1 月間上網傳輸量分別達 1851GB、1742GB，超過國家通訊傳播委員會統計公告被告單一用戶於 110 年 1 月之平均使用數據量約為 29GB，其他電信業者用戶於 110 年 1 月之平均使用數據量為 12GB～28GB，有電信費帳單及國家通訊傳播委員會公開統計資料在卷可參（見卷第 63-73 頁），堪認原告確有大量傳輸及不合常理使用上網情形，**被告就原告之上網予以限制或降網路使用優先順序，合於契約約定，原告主張其手機門號使用網速極為緩慢，被告為不完全給付，並無理由**。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 「網路吃到飽」已經成為消費者常用的服務方案，「不限速、不限流」亦已成為網路吃到飽方案的常見行銷內容。如電信業者實際提供之服務未達「不限速、不限流」之效果，除可能違反消費者保護法第 22 條而遭消費者民事求償外，亦可能構成廣告不實，而面臨行政裁罰。例如，曾有電信業者以「打電話+上網市話·行動·網內/外都適用全部吃到飽？！」為行銷文宣，實際服務

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

方案仍有免費通話時長限制，而遭公平交易委員會處以罰鍰[103]。

2. 然若電信業者提供之「網路吃到飽」方案雖對正常合理使用無網速或流量限制，但對異常大量使用設有限制，則在服務契約有相關明確約定之情形下，實務認為其屬電信業者與消費者對廣告內容另有約定，業者限制上網速度屬正當行為，而不構成不完全給付，並無違反契約約定。
3. 電信業者於「網路吃到飽」方案之行銷文宣中，宜以顯著方式註明「限正常合理使用」，以免廣告不實之風險，並使消費者充分瞭解吃到飽服務之前提。
4. 電信業者與消費者簽訂定型化契約，其中所含「如有不合理使用行為，電信業者有權有權限制通信或終止契約」之條款，宜進行特別標示，並向消費者說明其含義，提醒消費者避免不合理使用行為。
5. 電信業者並宜於消費者使用過程中，設置「不正常使用」之提醒機制，於消費者出現異常大量使用之跡象時，透過簡訊、Email等形式，先行提醒消費者留意遵守合理使用之契約約定，以免發生糾紛。
6. 若依消費者反映之情事，電信業者確有違反通傳會所定 4G/5G 技術規範之疑慮，宜由爭議處理機通報通傳會，以利通傳會評估啟動調查。

資料來源：本計畫製作

[103] 公平交易委員會公處字第 106112 號處分書，臺北高等行政法院 107 年度訴字第 140 號判決參照。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(四)門號退租/服務取消後，電信業者仍繼續計費

表 33　申訴處理建議表（門號退租/服務取消後，電信業者仍繼續計費）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">門號退租/服務取消後，電信業者仍繼續計費</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者門號退租或取消特定服務後，電信業者仍繼續計收該門號或該服務之資費，持續寄發帳單，或從消費者設定之付款方式扣費。經消費者反映後，業者未及時糾正。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。
九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。
2. 消費者保護法</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

3. 民法

第 179 條

無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第 181 條

不當得利之受領人，除返還其所受之利益外，如本於該利益更有所取得者，並應返還。但依其利益之性質或其他情形不能返還者，應償還其價額。

第 182 條

I. 不當得利之受領人，不知無法律上之原因，而其所受之利益已不存在者，免負返還或償還價額之責任。

II. 受領人於受領時，知無法律上之原因或其後知之者，應將受領時所得之利益，或知無法律上之原因時所現存之利益，附加利息，一併償還；如有損害，並應賠償。

第 227 條

I. 因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。

II. 因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。

第 258 條

I. 解除權之行使，應向他方當事人以意思表示為之。

II. 契約當事人之一方有數人者，前項意思表示，應由其全體或向其全體為之。

III. 解除契約之意思表示，不得撤銷。

第 263 條

第二百五十八條及第二百六十條之規定，於當事人依法律之規定終止契約者準用之。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣臺北地方法院 107 年度北小字第 1332 號民事判決

原告主張系爭租約因被告自 5 月起即未繳費，故在欠費 3 個月後即 **106 年 7 月 19 日原告終止租約，是被告仍應給付 106 年 7 月 19 日前之電信租費**等語，惟經被告辯稱：**其 106 年 5 月 6 日即已撥打客服專線告知原告要終止租約，嗣又於 106 年 5 月 8 日寄送存證信函予原告，通知其已於 106 年 5 月 6 日終止系**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

爭租約。查，被告所稱業已於 106 年 5 月 6 日撥打電話給客服並於 106 年 5 月 8 日寄發存證信函給原告等情均為原告所不否認，是上開事實應可認定。

（二）雖原告稱，依系爭租約第 39 條規定，若被告欲終止本契約服務，應檢附身分證明文件或其他足以辨識身分之證明文件或委託代理人持委託書、受託人之身分證明文件，並出示上述文件正本供甲方核對，向甲方門市以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用，前項費用包括下列款項：一、尚未出帳之電信費用，仍應依繳費通知單所定期限繳納所有費用。二、電信終端設備及其他契約搭配有價商品補貼款，將依約定總額為基準以日為單位計算。故被告以電話及存證信函告知欲終止租約，即不生效力。惟按消費者保護法第 11 條第 1 項及第 12 條分別規定：企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本於平等互惠之原則。定型化契約條款有違反平等互惠原則者，推定顯失公平而無效。經查：系爭租約既屬定型化契約，而兩造分屬企業經營者及消費者，而上開原告所定之終止契約方式，除要求消費者需提出證件外，尚要求消費者「至門市」以「書面辦理」並「繳清相關費用」。然對照系爭租約第 43 規定：本契約之任何通知如須以書面為之者，應以親自送交或郵寄方式寄至本契約所載他方之地址，雙方地址變更應立即通知他方，否則對他方不生效力。**可知當消費者方欲終止契約時，系爭租約條款對於消費者方之終止權設有多重要件，顯係限制其任意行使終止權，此時若遇雙方對費用有爭執或無法繳納時，消費者則處於無法終止契約而必須繼續租用之情況，反之，系爭租約條款就企業經營者若須行使終止權之意思表示時，僅要求須以「書面」通知即可，可見系爭租約中對消費者欲終止契約時之條款約定，顯係違反平等互惠原則，依消費者保護法第 12 條之規定，應認該條款即為無效。**是基於平等原則，**雙方就系爭租約之任何通知，在足以確認是契約當事人身分之前提下，均應持相同標準亦即同依系爭租約第 43 以書面通知對方即可**。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

（三）又本件被告已於 106 年 5 月 6 日以電話通知原告客服人員欲終止系爭租約，衡情在客服人員開始服務前，均會先核對是否為契約當事人，故此時原告之客服人員當已知悉被告欲終止系爭租約乙事，**嗣被告又於 106 年 5 月 8 日寄送存證信函予原告以書面再次告知終止租約**（見本院卷第 22 頁），**則當此書面通知到達原告時，雙方之租約應即為終止，故本件系爭租約終止日為 106 年 5 月 8 日，應可認定**。

（四）承上，被告就租約終止前，仍有給付電信租費之義務，故被告應給付原告 106 年 4 月電信費 1,588 元（見本院卷第 36 頁）、106 年 5 月 1 日至 8 日電信費 860 元（見本院卷第 35 頁，1366÷31×8=352，508+352=860），共 2,448 元。因此，原告於此範圍內之主張，即有理由。

2. 臺灣彰化地方法院員林簡易庭 103 年度員小字第 95 號民事判決

原告復主張被告應給付系爭電信費用，則為被告所否認，並以前詞置辯。按「乙方（即被告）對租用本業務所產生之各項費用有按時支付之義務，並對停用甲方服務前產生之費用有繳納之義務。」、「乙方對各項應繳付費用有異議時，應於繳款截止日前檢具理由向甲方（即原告）申訴，在未查明責任歸屬前，甲方得暫緩催費或停止通信。如乙方未於繳款截止日前通知，視為費用無誤。」，為兩造所簽訂之系爭租用條款第 35、28 條所約定。依此，被告有繳納電信費用之義務，倘被告對應繳費用有異議，於繳款截止日前即應向原告申訴。經查，本件原告提供數據傳輸及電信設備供被告使用，由被告按月繳納費用，且有關網路電信設備之裝置及帳單寄送地點，乃係根據被告所指定一節，為被告所不爭執。則原告於電信設備裝機後，對被告如何使用及管理電信設備，實無置喙之餘地，**若被告自行停止使用，卻未通知原告，並非可歸責於原告，被告仍有依前揭約定給付電信費用之義務**。是被告抗辯稱其已經拆機，不再使用原告提供之數據傳輸服務與電信設備，原告應該知悉等語，顯非可採。**被告另抗辯稱於 2、3 年前已委任龍門公司拆機，早已未使用原告提供之電信**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

服務等語。惟查，系爭租用條款乃存在於兩造間，於終止或解除契約前，被告仍有依約給付電信費用之義務，依債之相對性原則，並非被告與龍門公司間之另一契約所得對抗，被告此部分抗辯亦非有理。
四、法令及實務見解分析及處理建議
1. 消費者門號退租或取消特定服務後，電信業者仍繼續計收該門號或該服務之資費，如僅係業者內部作業疏失，應可經反映後較快獲得釐清與解決。然若電信業者與消費者者間就是否確有退租或取消服務認知不同，則有發生複雜爭議之可能。 2. 前述實務見解表明，門號退租情境下，若業者於電信服務契約中，對於消費者契約終止權之行使規定較多限制，而業者自身之終止權並無對等限制，則可構成對消費者「顯失公平」，從而因違反消費者保護法第 12 條而屬無效約定。此時，消費者依契約約定電信業者終止權之行使方式，將終止契約之意思表示通知予電信業者即可。消費者作此通知後，電信服務契約即已終止，消費者無須負擔終止後發生之電信資費。 3. 然另一方面，消費者確須將退租門號或終止契約之意思表示通知予電信業者，如係自行停用或委託第三方拆機等，則由於未合終止權之行使方式，電信業者亦難獲知消費者之本意，故契約仍繼續有效，消費者仍負依契約繳交資費之義務。 4. 消費者門號退租或取消服務之行為，如依契約將發生違約金等，則該違約金之計算與終止後之服務資費計算無涉。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(五)電信服務方案續約不符消費者預期

表 34　申訴處理建議表（電信服務方案續約不符消費者預期）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">電信服務方案續約不符消費者預期</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者因電信服務方案到期等原因續約，因續約方案不符預期，而與電信業者發生爭議，例如：
– 低資費方案到期不許續約，用戶不得不選擇高資費方案；
– 過戶須重新簽約，無法享有原方案；
– 合約資訊資訊未透明揭露，DM/廣告內容與實際方案有落差，致無法依預期享受優惠/取得贈品/獲得回饋。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

行。

3. 民法

第 153 條

I. 當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

II. 當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。

第 245-1 條

I. 契約未成立時，當事人為準備或商議訂立契約而有左列情形之一者，對於非因過失而信契約能成立致受損害之他方當事人，負賠償責任：

一、就訂約有重要關係之事項，對他方之詢問，惡意隱匿或為不實之說明者。

二、知悉或持有他方之秘密，經他方明示應予保密，而因故意或重大過失洩漏之者。

三、其他顯然違反誠實及信用方法者。

II. 前項損害賠償請求權，因二年間不行使而消滅。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣嘉義地方法院 107 年度嘉小字第 713 號民事判決

原告主張：伊本為亞太電信股份有限公司（下稱亞太電信）之電信客戶。伊曾致電亞太電信客服專線，**客服向伊稱如提前續約，可以免費贈送華碩平板。惟嗣伊至被告所經營之亞太電信門市，要求以前開條件續約時卻遭拒絕。**爰依亞太電信客服之回覆，提起本件訴訟等語。並聲明：被告應給付原告，廠牌華碩，產品型號：Z380KNL，8 吋平板 1 台（下稱系爭平板）。

原告主張依客服所稱，被告應免費給付伊系爭平板 1 台，則為被告所否認，並以前詞置辯。是本件應審酌者應為，兩造是否有以「如依亞太電信『新壹大網』月租費 399 元方案購機，得免費加購系爭平板」之條件（下稱系爭購機條件），成立購機合約？茲分述

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

如下：

(一) 按當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。民法第 153 條第 1 項定有明文。又買賣契約以價金及標的物為其要素，價金及標的物，自屬買賣契約必要之點，苟當事人對此兩者意思未能一致，其契約即難謂已成立（最高法院 40 年台上字 1482 號判例要旨參照）。查兩造僅於 107 年 5 月 25 日提前續約單門號約，購機合約部分則因兩造對於系爭平板得否免費加購，發生歧見而未能訂立一情，已詳如前述，是兩造間應無依系爭購機條件成立購機合約。

（二）至原告所主張，**依照亞太電信客服人員所述，伊應可依系爭購機條件向被告續約一節。依經驗法則及我國慣常之交易習慣，客服人員應係服務提供者，置於聯絡端接收客戶關於服務上之疑義，給予初步處理或將問題轉介相關單位、門市之人員，並無代理直營門市或加盟門市與客戶簽立契約之權限**。而查本件據被告所稱，客服人員係將原告希望改以購機約續約之要求，轉介給被告所經營門市，此與前述交易習慣亦相符合，應堪可信，可見客服人員並無承諾原告得依系爭購機條件與被告訂約。且依亞太電信所製 DM，於「新壹大網」資費方案欄位，亦有記載「...方案優惠內容/不當商業使用條款及限制，依申辦現場專案同意書為準...」等語。復徵購機方案之內容應以各門市簽約時之契約內容為準，**客服人員要無直接與原告議約或訂約之權。準此，原告尚不能僅以客服人員向其說明，得依系爭購機條件續約，即認被告有依此條件與伊訂約並履行之義務**。

2. 臺灣臺北地方法院 108 年度北簡字第 7815 號民事判決

原告主張、聲明：原告自 105 年 8 月 15 日攜碼移入遠傳電信股份有限公司（下稱遠傳電信）。原告於 107 年 5 月 10 日至被告台北中坡南門市辦理解約欲加入中華電信。經店長林孟賢告知依約第 13-24 個月退租需繳交違約金 1,200 元後，原告覺得不划算，故決定在遠傳續約優惠方案。後原告發現被告違反國家通訊傳播委員會（下稱通傳會）101 年 10 月公告之行動通信網路業務營業規章範

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本規定。原告向林孟賢告知違約金計算錯誤，亦向被告客服申訴，期能於中華電信優惠方案結束前辦理解約，惟被告客服堅稱無違約金相關法規，不願依規定辦理，致原告無法辦理中華電信優惠方案權益受損。……

關於原告依民法第 245 條之 1、184 條規定請求 107 年 6 月起至 108 年 3 月購買 skype 通話方案費用共 769 元，及中華電信月租 199 方案 108 年 4 月 1 月起至 109 年 7 月 31 日共 3,184 元，並依消保法第 51 條第 1 項規定，請求損害額 5 倍之懲罰性賠償金總共 19,765 元部分：……依上述證人的證言，僅能證明原告於簽名於續約服務申請的隔日，曾至證人處反映違約金違法的部分，**無法認定有原告所謂於簽名於續約服務申請書時，被告或其所屬服務人員，有惡意不同意原告解約的情形**。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 電信服務之方案多種多樣，藉續約提供優惠是電信服務常見的行銷手法。消費者如主張業者對其行銷之續約優惠與續約方案實際內容有落差，則電信業者有違反消費者保護法第 22 條之風險，亦可能構成廣告不實，而面臨行政裁罰。
2. 若消費者係依電信業者客服的個別推薦而獲知續約方案，而實際申辦時，發現該續約方案條件與客服所述不同，則依實務見解，客服僅係轉介需求、提供資訊之單位，並無代電信業者訂約之權，消費者不僅因與客服之聯絡，而依客服所述續約方案條件，與電信業者訂定契約。消費者仍須依業者續約之程式辦理（例如前往門市簽署續約文件、線上提交續約表單等），實際續約條件，則以續約文件所載為準。
3. 另一方面，若消費者原有方案到期擬續約時，電信業者經營策略調整，不再提供原方案之續約，在該則屬業者自主決定定價政策之範圍。惟如電信業者有聯合其他業者共同確定價格之行為，則有違反公平交易法之風險。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(六)電信業者擅自變更服務方案

表 35　申訴處理建議表（電信業者擅自變更服務方案）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">電信業者擅自變更服務方案</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">電信業者未經消費者同意，變更消費者所使用之電信服務方案，例如：
– 行銷/門市/客服人員未經消費者同意，將試用方案續約為正式方案；
– 行銷/門市/客服人員未經消費者同意，增加收費服務；
– 行銷/門市/客服人員未經消費者同意直接升級高資費方案。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 19 條

I. 通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。

II. 前項但書合理例外情事，由行政院定之。

III. 企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。

IV. 消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。

V. 通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

3. 民法

第 153 條

I. 當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

II. 當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。

第 179 條

無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同。

第 182 條

I. 不當得利之受領人，不知無法律上之原因，而其所受之利益已不存在者，免負返還或償還價額之責任。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

受領人於受領時，知無法律上之原因或其後知之者，應將受領時所得之利益，或知無法律上之原因時所現存之利益，附加利息，一併償還；如有損害，並應賠償。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣臺北地方法院 111 年度北簡字第 2633 號民事判決

原告主張：原告於民國 110 年 2 月 4 日前往被告鳳山青年一門市**辦理門號 0000000000 號續約，在實體店面現場簽訂為期 2 年月租方案 999 元電信契約。詎被告嗣於 110 年 2、3、4 月電信費帳單中擅自多收一筆 VoLTE 加值服務月租費**，經原告要求退 VoLTE 加值服務月租費，被告答應退費後卻未履行，原告迄今沒有收到被告所述 VoLTE 加值服務月租費之退費新臺幣（下同）39 元，為此訴請確認系爭電信契約無效等語。……

被告辯稱：原告自 105 年 1 月 27 日起自行開通 VoLTE 加值服務，而原告於 110 年 2 月 4 日續約前是選用「新 4 代 1399 型」資費，**因月租資費達千元以上，依被告官網揭示之 VoLTE 加值服務收費標準，得享有免收 VoLTE 加值服務月租費優惠，但原告於 110 年 2 月 4 日續約資費為「新 4 代 999 型」，故恢復收取 VoLTE 加值服務月租費 30 元，此屬用戶原先已另行選用之加值服務，不包含在月租 999 資費方案內，原告未主動取消，故於帳單內收取該費用**。原告於 110 年 3 月 13 日向被告要求取消 VoLTE 服務，雖被告有對原告收費之依據，但為消弭紛擾，被告仍同意原告所請於同日取消 VoLTE 加值服務，並減免自 110 年 2 月 4 日至 3 月 13 日之 VoLTE 加值服務月租費共 39 元，費用減免作業於同年 4 月 13 日完成，因帳單以每月 9 日至次月 8 日為一期，故於 110 年 5 月帳單減免退費該 39 元並已於帳上扣抵其他電信費。……

得心證之理由：……至原告主張：被告於 110 年 2、3、4 月電信費帳單中擅自多收一筆 VoLTE 加值服務月租費共計 39 元等語，固提出帳單為證（見高雄卷第 21 至 27 頁），但被告以上揭情詞置辯，且被告所辯與其提出之被告官網資費公告網頁、

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

電信費繳款通知、專案補貼款繳款通知書等件相符（見高雄卷第69至92頁），堪信被告上開所辯為可採。況被告於110年2月起曾向原告收取VoLTE加值服務月租費共計39元之依據，並非基於系爭電信契約，**被告究有無向原告收取自110年2月4日起至3月13日止之VoLTE加值服務月租費共計39元之權利乙節，對兩造間於110年2月4日所簽訂為期2年之新4代999型月租方案999元電信契約之效力自無影響**，則原告以被告於110年2、3、4月電信費帳單中擅自多收VoLTE加值服務月租費共39元且被告答應退費後未履行為由，據以主張系爭電信契約無效，亦屬無據，不應准許。

2. 臺灣新北地方法院102年度重簡字第21號民事判決

原告起訴主張：緣原告至被告所屬之門市，對於行動電話號碼0000000000及0000000000門號辦理學生半價專案續約，然先前新申辦前揭二門號時，其方案為暢打300之費率，**經續約後，原告於民國（下同）101年7月底在電信帳單中發現，被告未經原告同意擅自收取來電答鈴加值服務之費用新臺幣（下同）96元，經原告向被告反應欲解除此項加值服務，被告仍置之不理之事實**，業據其提出新北市政府法制局消費者保護官申訴案件處理紀錄表乙份為證，被告則以原告向被告辦理續約時，即有載明該項加值服務亦為學生半價專案續約之範圍等語提出答辯。

按代理人於代理權限內，以本人名義所為之意思表示，直接對本人發生效力；當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。民法第103條及第153條分別定有明文。又按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段亦有規定。經查，本件被告辯稱系爭來電答鈴加值服務並收取96元為學生半價專案續約之一部分並經原告同意簽名在案等事實，業據其提出續約學生半價II加值96專案同意書2份為證，**而依該同意書內容所示，其中有記載續約專案名稱為續約學生半價II加值96、月租方案係為暢打300II**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

型、無限 66 型及 700 來電答鈴，又月租方案內容為（一）網內語音互打免費。（二）月租費半價。（三）國內網內簡訊不限則數免費。（四）可享 700 來電答鈴平台使用等文字並經原告簽名。足見原告向被告辦理續約方案時，除網內語音互打及網內傳送簡訊均免費外，亦有約定包含來電答鈴加值服務為續約之內容並向原告收取前揭加值服務費用 96 元等情，核與被告所為之上開辯解相符，**雖原告訴訟代理人自承原告之簽名係為其所代簽，但主張其在簽名時，被告之承辦人員並未告知該學生專案內容仍須加收加值費用 96 元云云**，然本件原告訴訟代理人既代為原告簽名，依前揭法條說明，該契約之效力自存在於原告與被告間，**又本件原告並未提出任何證據足以證明被告之承辦人員於續約時未告知收取系爭費用之情，依法自難為有利於原告之認定，**況縱認原告主張被告於其辦理續約時，並未向其告知系爭加值費用乙節為真，**而本件續約係自 101 年 2 月 6 日始發生效力，此有該加值 96 專案同意書文件末端記載存卷可參，衡諸一般社會經驗法則，電信各項加值費用必記載於當期帳單並隨同寄送予行動電話申辦者，該申辦者對於帳單內容及收費標準若認為有不合理之處，應會及時向電信業者反應，然本件原告卻遲於 101 年 7 月始發現，距續約生效日已達 5 個月之久，亦與前揭常理相悖**。是其空言主張上開事實，尚難信為真實。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 電信服務方案內容多樣、優惠計算方式繁複，消費者在辦理服務時，往往僅關注重點服務或優惠，而未全面瞭解契約內容。消費者認為業者擅自變更服務內容或加收服務費用，可能是其未充分瞭解服務方案內容或契約約定所致，而電信業者對其變更或收費，往往可提出契約依據（例如優惠期滿恢復正常資費、契約約定自動續約等）。
2. 雖消費者可主張業者未完整揭露資訊、其係受誤導，然因實務上消費者往往已在服務契約、同意書等文件明確簽署確認，且難以證明電信業者工作人員有誤導或隱匿資訊之情事，故司法機關

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

往往依契約認定業者行為未違反契約約定。

3. 電信業者於行銷文宣及服務契約中，宜以簡明清晰之方式，說明於服務方案所含加值項目、計費方式、優惠期間、續約條款等，並由客服或門市人員作具體解釋。消費者亦宜充分利用定型化契約審閱期規範，於簽約前充分瞭解服務方案內容與計費方式，以免爭議。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(七)電信業者工作人員有誤導或勸誘行為，消費者申辦後要求取消

表 36　申訴處理建議表（電信業者工作人員有誤導或勸誘行為，消費者申辦後要求取消）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">電信業者工作人員有誤導或勸誘行為，消費者申辦後要求取消</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">電信業者行銷/門市/客服等工作人員有誤導或勸誘行為，消費者申辦後要求取消，且主張不付違約金：
– 電信業者工作人員提供資訊不完整或不準確，以致消費者受誤導；
– 電信業者工作人員誤導/勸誘老人/未成年人辦理服務；
– 電信業者工作人員誤導/勸誘非契約當事人之使用者（例如親友）辦理服務。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。

六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。

七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。

八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

第 51 條

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

3. 民法

第 77 條

限制行為能力人為意思表示及受意思表示，應得法定代理人之允許。但純獲法律上利益，或依其年齡及身份、日常生活所必需者，不在此限。

第 88 條

I. 意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。

II. 當事人之資格或物之性質，若交易上認為重要者，其錯誤，視為意思表示內容之錯誤。

第 153 條

I. 因被詐欺或被脅迫而為意思表示者，表意人得撤銷其意思表示。但詐欺係由第三人所為者，以相對人明知其事實或可得而知者為限，始得撤銷之。

II. 被詐欺而為之意思表示，其撤銷不得以之對抗善意第三人。

三、相關判決函釋摘要

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1. 臺灣臺北地方法院 106 年度北消小字第 41 號民事判決

本件原告主張：**被告之門市人員呂建翰於 105 年 8 月 26 日提出每個月多 100 元就多 1 支平板電腦之不實資訊後，拿系爭契約給原告簽名，致原告陷於錯誤簽訂合約期限為 36 個月之系爭契約，受有財產損失，侵害原告名譽、信用、隱私、權利云云**，為被告所否認，被告並否認原告有侵權行為損害賠償請求權及懲罰性賠償金請求權，原告自應就其主張被告之受僱人故意或過失不法侵害原告之權利、原告受有損害、損害與侵害行為間有相當因果關係等有利於己之事實，負舉證之責。**惟查，原告就其主張：被告之門市人員呂建翰於 105 年 8 月 26 日提出每個月多 100 元就多 1 支平板電腦之不實資訊云云，並未舉證證明以實其說，已無足憑取**。況查，系爭行動寬頻業務服務契約上明確記載「...專案名稱（主）：月租 499-平板-4G 高速飆網 499 限 36-免預繳，合約期限為：36 個月，專案補貼款為：8000...，數據資費：4G 高速飆網 499，需使用 36 個月方能調降...專案手機：Samsung Tab J 白 4G（手機價格 0）...本專案合約期滿後可變更為 4G 高速飆網 199 以上費率...」（見本院卷第 7 頁），原告並在系爭契約之申請人簽章欄位上簽名，且**原告自陳其在系爭契約上簽名前已看到系爭契約書上面是寫月租費 499 元（見本院卷第 36 頁），又系爭契約上並無任何關於「100 元」之記載，足見兩造簽訂系爭契約時所約定之月租費為 499 元甚明，並無意思表示錯誤或受詐欺之情形**，原告上揭主張與系爭契約之記載明顯不符，原告上揭主張，自非可取。再查，原告於 105 年 8 月 26 日與被告簽訂系爭契約後，當日即受領系爭平板電腦，系爭平板電腦迄今仍在原告之占有中；原告於 105 年 9 月間申訴後，被告曾於同年 10 月 6 日發函通知原告：「...本公司日前接獲台端（即原告）反映，業已提供由內湖瑞光門市回收平板電腦，前開門號（即 B 門號）提前解約，...」；原告自 105 年 8 月 26 日起迄今不曾繳過系爭契約任何一期每月 499 元資費或任何費用等情，為兩造所自陳（參見本院卷第 36 頁），並有台北市政府法務局函、遠傳電信股份有限公司等件在卷可佐（見本院卷

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第 11 至至 14 頁），可見原告未曾支出系爭契約所記載之月租費 499 元，原告就其主張其受有財產損失及名譽、信用、隱私、權利受侵害云云，復未舉證證明以實其說，應認原告並無受有損害。

2. 臺灣士林地方法院 108 年度湖簡字第 1272 號民事判決

原告主張：原告自小即因中度智能障礙而領有身心殘障證明，未曾工作過，僅依賴身心殘障補助款及親友接濟維生，於民國 103 年間經法院裁定為受輔助宣告之人。**原告因無社會經驗，於民國 107 年 11 月 30 日、同年 12 月 1 日在資訊展經電信人員推銷，辦理攜碼換約至被告公司，而與被告就附表所示門號成立電信服務契約（下稱系爭契約）**。惟原告辨識意思表示之能力、管理處分財產之能力均有不足，如不仔細辨認，無法確認申辦門號確認書究係為何，被告門市人員亦可容易推斷原告智識程度與常人有異。**因原告父親得知上情，求助於社工人員，乃由社工人員陪同，於 108 年 5 月 30 日前往被告門市表示終止系爭契約，惟被告人員要求須繳清高額之違約金始願辦理。然被告於 107 年 11 月 30 日、同年 12 月 1 日提供給原告簽署之專案同意書為定型化條款，未給予原告審閱期，且違反消費者保護法（下稱消保法）第 12 條規定，亦不生效力**。……

法院之判斷：……原告主張其經由社工人員陪同，於 108 年 5 月 30 日前往被告門市表示欲終止系爭契約之事實，為被告所不爭執，被告雖抗辯：依系爭契約條款第 40 條應檢附證件以書面辦理並繳清所有費用，原告未為給付前，被告自得拒絕其終止系爭契約云云。經核，被告之行動寬頻業務服務契約第 40 條第 1 項、第 2 項雖有「乙方欲終止本契約之服務時，依第 7 條第 1 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甲方核對，向甲方門市（直營或特約）以書面辦理終止租用手續，並繳清所有費用。」、「前項費用包括下列款項：一、尚未出帳之電信服務費用，仍應依繳費通知單所定期限，繳納所有費用。二、電信終端設備及其他契約搭配有價商品補貼款，將依約定總額為基準，以『日』為單位計算。【補貼款總額

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

×（合約未到期日數÷合約約定日數）】三、電信費用補貼款，將依實際補貼款為基準，以『日』為單位計算。【實際補貼款總額×（合約未使用日數÷合約約定日數）】」之內容。惟按，企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。消保法第 11 條定有明文。次按，**企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有 30 日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。違反第 1 項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。**中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。消保法第 11 條之 1 亦有明文。本件被告上述電信服務契約條款係被告方面為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款，屬定型化契約條款，而兩造間系爭契約，係以被告方面提出之定型化契約條款作為內容而訂立，性質上為定型化契約，甚為明確。**而就行動通信網路業務服務契約之審閱期間，依行政院公告國家通訊傳播委員會公告範本，至少為 2 日**。本件原告主張係於 107 年 11 月 30 日、同年 12 月 1 日當日簽署系爭契約，**被告未給予審閱期間乙節，觀諸被告提出之專案同意書**（見卷第 102、103、108、109、112、113 頁）**立同意書人欄內最上方部分，並有印刷「無須攜回審閱兩天」甚小之文字，可堪信實**，姑不論原告之辨識認知能力顯然低於一般人，**縱為一般之消費者，客觀上亦難以在短時間內閱讀及理解上述複雜之定型化條款，依上開消保法第 11 條之 1 第 2 項規定，該專案同意書所載「無須攜回審閱兩天」等拋棄審閱期間權利之記載，自屬無效**，復依同條第 3 項規定，除合於但書規定，消費者主張仍構成契約內容外，該定型化契約條款不構成契約之內容。**準此，原告就該定型化條款既有爭執，該條款即無拘束原告之效力。而原告本人既已由社工人員陪同，於 108 年 5 月 30 日前往被告門市為終止系爭契約之表示，其意思表示自已到達被告，兩造間系爭契約應即於當日發生終止**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

之效果，至於原告是否另有使用被告電信服務之費用或其他債務，則屬終止後結算之另一問題。被告抗辯原告未給付所有費用前，其拒絕終止契約云云，自非可採。

被告抗辯原告終止系爭契約應給付專案補貼款乙節，無非係如變更服務方案以上述系爭契約條款第 40 條第 2 項為據，**然原告爭執該定型如變更服務方案化條款，該條款無拘束原告之效力，已如上述，被告仍援引如變更服務方案此條款為據，主張原告應給付專案補貼款（即違約金），即如變更服務方案非可採。**原告主張被告請求此部分違約金，於超過金額 1,00 如變更服務方案 0 元部分不存在，當屬有據。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 若消費者係依電信業者客服或門市人員之個別推薦而決定申辦電信服務，而實際申辦之方案條件與工作人員所述不同，雖消費者可主張業者未完整揭露資訊、其係受誤導，然因實務上消費者往往已在服務契約、同意書等文件明確簽署確認，且難以證明電信業者工作人員有誤導或隱匿資訊之情事，故司法機關往往依契約認定業者行為未違反契約約定。
2. 另一方面，在前述實務案例中，法院以電信業者違反消費者保護法第 11-1 條關於定型化契約審閱期之規範，而於消費者質疑契約效力時，認定契約無效。惟多數情形下，業者並非如該案中直接列明「本契約不適用審閱期」，而是請消費者勾選「放棄審閱期」條款。此種情形下，定型化契約是否因違反消費者保護法第 11-1 條之規範，實務上尚無一致見解。
3. 電信業者於行銷文宣及服務契約中，宜以簡明清晰之方式，說明於服務方案內容、計費方式、優惠期間、續約條款等，並由客服或門市人員作具體解釋。消費者亦宜充分利用定型化契約審閱期規範，於簽約前充分瞭解服務方案內容與計費方式，以免爭議。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(八)消費者主張提前解約之違約金過高

表 37　申訴處理建議表（消費者主張提前解約之違約金過高）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">消費者主張提前解約之違約金過高</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者擬提前解約或取消服務，但認為違約金過高或計算方式不合理，要求電信業者酌予調整。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。
九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。
2. 消費者保護法
第 11 條
I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

第 51 條

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

3. 民法

第 250 條

I. 當事人得約定債務人於債務不履行時，應支付違約金。

II. 違約金，除當事人另有訂定外，視為因不履行而生損害之賠償總額。其約定如債務人不於適當時期或不依適當方法履行債務時，即須支付違約金者，債權人除得請求履行債務外，違約金視為因不於適當時期或不依適當方法履行債務所生損害之賠償總額。

第 251 條

債務已為一部履行者，法院得比照債權人因一部履行所受之利益，減少違約金。

第 252 條

約定之違約金額過高者，法院得減至相當之數額。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣新北地方法院 107 年度重小字第 1752 號民事判決

次按約定之違約金過高者，法院得減至相當之數額，民法第 252 條定有明文。故約定之違約金苟有過高情事，為衡平正義起見，法院得依職權核減之，無待當事人主張。**又「當事人約定契約不履行之違約金過高者，法院固得依民法第二百五十二條以職權減至相當之數額，惟是否相當仍須依一般客觀事實、社會經濟狀況及當事人所受損害情形，以為酌定標準，而債務已為一部履行者，亦得比照債權人所受利益減少其數額。**」、「違約金之約定，乃基於個人自主意思之發展、自我決定及自我拘束所形成之當事人間之規範，本諸契約自由之精神及契約神聖與契約嚴守之原則，契約當事人對於其所約定之違約金數額，原應受其約束。惟倘當事人所約定之違約金過高者，為避免違約金制度造成

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

違背契約正義等值之原則，法院得參酌一般客觀事實、社會經濟狀況及當事人所受損害情形，依職權減至相當之金額。」（最高法院 49 年台上字第 807 號判例、102 年度台上字第 1606 號裁判意旨參照）。經查：原告提出之系爭 187 門號申請文件記載：被告於辦理系爭門號時同意：若於申辦後 36 個月內退租、取消時，需繳交專案補貼款 10,000 元及系爭 751 門號申請文件記載：被告於辦理系爭門號時同意若於申辦後 24 個月內退租、取消時，需加收違約金 7,000 元，核該專案補貼款及違約金，應為違約金之性質，原告主張：被告應就系爭門號分別繳納違約金 7,815 元及 19,242 元（參見遠傳電信股份有限公司 107 年 10 月 12 日遠傳（發）字第 10711001137 號函所檢附之附件二欠費明細），其數額顯然過高而未盡合理，**爰審酌被告申請及續約系爭門號後已繳納之月租費用、被告違約之情形及目前行動電話通信資費已調降甚多，及原告因而所受之損害等一切情事，違約金應酌減為 20,000 元為適當**，是原告請求被告給付違約金部分，於 20,000 元之範圍內，為有理由。

2. 臺灣嘉義地方法院 110 年度朴小字第 121 號民事判決

從被告與電信公司所訂立「最挺你 649 免預繳_36M 專案同意書」方案條款來看，雙方是約定使用臺灣之星公司服務未滿 36 個月不得提前終止（一退一租視為提前終止）、被銷號或將本專案門號作本專案以外其他用途之轉換時，應依遞減原則賠償電信公司補償金（即依合約期間剩餘比例給付補償金），計算方式為：17,000 元×提前終止或被銷號時剩餘之合約日曆天數/合約期間總日曆天（採四捨五入至整數位）。

可見，電信公司於訂約時提供專案手機，使用戶得於申辦門號時即可以優惠價格取得手機，為限制用戶取得專案手機後，於短時間內隨意終止契約，或累計已繳納電信費金額不多，使電信公司賺取的電信費利益，甚至低於其低價出售或贈與手機的成本，受有用戶債務不履行所致的損害，**故事先約定用戶違約（即違反契約條款）時，需補償一定的金額，此應屬「賠償總額預定**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

性之違約金」。

上開補償金既然是被告審酌電信公司乃是以提供搭配手機銷售的電信服務專案，而得以較低廉的手機價格與電信公司締約，則兩造在衡量雙方是因特殊方案價格取得的利益，及提前終止契約的不利益後，方同意依被告履約情形負擔違約金，並簽訂電信服務契約，且前揭補償金原告亦以依被告履行契約之期間按比例計算，本院審酌後認為該違約金條款並無顯失公平之處，或本件有違約金過高的情形，被告抗辯違約金過高，應予酌減，也難以採信。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 現行優惠資費/購機電信服務方案，多搭配綁約條款，由電信業者以特定資費搭配手機等電信裝置，形成優惠方案，並以契約約定一定期間內不得變更。如消費者於約定期間內擬提前終止契約或變更方案，將須支付違約金或補貼款。
2. 如消費者係基於自身因素而提前解約或變更方案（例如月租費過高、發現電信業者推出更符合需求的方案等），原則應依契約約定支付違約金。至於可否主張違約金計算方式顯失公平而違反消費者保護法第 12 條、或援用民法第 252 條請求法院酌減違約金之效果，依實務案例觀察，似可認為若違約金係基於使用期間依比例計算、且其金額與電信服務或裝置價值相當，則較無違約金過高情形。而若違約金係一固定金額，不因消費者使用期間、已支付之電信資費等因素調整，則有較高機會被法院酌減。
3. 電信業者於行銷文宣及服務契約中，宜以簡明清晰之方式，說明於服務方案內容、綁約條款、違約金計算方式等，並由客服或門市人員作具體解釋。消費者亦宜充分利用定型化契約審閱期規範，於簽約前充分瞭解服務方案內容與計費方式，以免爭議。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(九)電信業者擅自開啟小額付費功能或調高小額付費額度

表 38　申訴處理建議表（電信業者擅自開啟小額付費功能或調高小額付費額度）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">電信業者擅自開啟小額付費功能或調高小額付費額度</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">電信業者未經消費者同意，擅自開啟小額付費功能或調高小額付費額度，例如：
– 消費者申辦業務時，一併開啟小額付費功能，但未告知消費者或取得單獨同意；
– 電信業者依消費者使用狀況，自行調高小額付費額度，未經消費者同意。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 8 條第 1 項
I.　電信事業提供電信服務時，應符合下列規定：
一、以明顯公開且易於取得之方式，揭露服務條件、電信網路品質與數據流量管理方式及條件等消費資訊。
二、電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。
三、對於逾期未繳交電信服務費用之用戶，應定相當期間催告，逾期仍不繳交者，始得停止提供電信服務。
四、採取適當及必要之措施，保障通信秘密。
五、確保其從業人員嚴守通信秘密。
六、提供用戶消費爭議申訴處理管道。
第 17 條
I.　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</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。

II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：

一、營業區域及服務內容。

二、服務資費及條件。

三、提供預付型服務之履約保證責任。

四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。

五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。

六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。

七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。

八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

第 51 條

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

3. 民法

第 153 條

I. 當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

II. 當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。

第 166 條

契約當事人約定其契約須用一定方式者，在該方式未完成前，推

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

定其契約不成立。

第 229 條

I. 給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任。

II. 給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。

III. 前項催告定有期限者，債務人自期限屆滿時起負遲延責任。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣新北地方法院 109 年度板小字第 3654 號民事判決

原告主張被告於向原告申請租用門號 0000000000 號行動電話服務後，復於 107 年 3 月 31 日申請開啟小額支付功能服務，惟被告未依約繳納小額代收費用，迄今尚積欠上開小額代收費用 56,247 元之事實，固據原告提出原告公司內部 TASK 系統查詢畫面為證，**惟被告則辯以伊本人並未親自申請或授權他人開啟小額付費代收服務功能，自無庸負擔該費用**等語，並提出原告官方網站所載申請小額付費功能之申請及操作方式資料為證。經查：……

原告主張被告曾致電原告客服開通小額付費服務功能之事實，無非係以上開原告所提出之公司內部 TASK 系統查詢畫面為其依據，惟被告辯以其並無致電原告客服開通小額付費服務功能，亦未曾親自或授權他人前往原告門市申辦小額付費服務功能等語。經查，原告所提出其公司內部 TASK 系統查詢畫面雖記載「本人開啟 Google Play（聲音中性）」，然仍無從憑此系統查詢畫面之內容即據為判定電話開通小額付費服務功能之人確實為被告本人，且原告復未能舉出其他證據證明被告有親自致電原告客服開通小額付費服務功能，則原告此部分之主張，自難遽加採認。再者，**依被告所提出之上開原告官方網站所載申請小額付費功能之申請及操作方式資料之規定內容，開啟小額付費服務功能須由門號申請人持身分證件親自至原告門市辦理**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

始得開通，則被告既未親自至原告門市辦理開通上開小額付費服務功能，自應推定該小額付費功能之服務契約尚不成立於兩造之間，且原告未能舉證證明除上開需本人親自至門市辦理開啟小額付費功能之方式外，亦得以其他方式申辦該功能，自難令本院形成認定該服務所生之契約關係確實存在之心證，則原**告主張其得依系爭電信服務契約之法律關係，請求被告給付因上開小額付費服務功能所衍生之費用 56,247 元，尚難認屬有據**。

2. 臺灣花蓮地方法院 111 年度花小字第 62 號民事判決

被告則以：伊在 2 年前向原告簽約時，**已明白向原告承辦人員表示系爭門號用途為提供小孩聯絡之用，不得使用於小額付款**，因伊老花嚴重、視力不良，均信賴原告之承辦人員，依其指示蓋章簽約，**且原告之承辦人員亦未明確告知伊可以設定小額付款交易密碼**，而本件小額付費綁定時間為 109 年 3 月 3 日上午 2 時 5 分 3 秒和**同年月 12 日凌晨 00 時 20 分 10 秒，不可能是臨櫃辦理也無記錄，與 NCC 於 103 年 2 月 4 日發布之新聞稿要求的內容不符**，原告顯有疏失，且伊未收到原告要求給付款項的清單，且現在亦無再使用系爭門號，認小額付款部分與電信費無關，伊應不用支付等語。並為答辯聲明：原告之訴駁回。

法院得心證的理由：.....本件小額付費部分「已為」雙向認證，「無須」臨櫃辦理。⑴雖被告執國家通訊傳播委員會於 103 年 2 月 4 日發布之新聞稿內容，認開啟小額付費服務功能應臨櫃辦理並取得交易密碼，倘未採臨櫃辦理，產生之呆帳應由原告自行負擔等語。惟經審視上開新聞稿，係載明：「因應詐欺集團利用小額付費行騙案件激增，....電信業者未建立雙向簡訊認證機制前，未採臨櫃辦理，產生的呆帳應由電信業者負擔。」等語（見本院卷第 115 頁），已揭示「未建立」雙向簡訊認證機制前，應採臨櫃辦理；「已建立」雙向簡訊認證機制前，即不以臨櫃辦理為必要之認證機制，以兼顧防止詐欺集團利用小額付費行騙及民眾申辦小額電信服務之便利。⑵而本件系爭服務，**原告業已進行 sim 卡與門號配對(SSMS)、簡訊驗證碼(OTP)等雙向**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

認證機制等情，有原告提出之綁定成功記錄查詢表可證（見本院卷第 155-161 頁），**是系爭服務既經原告建立雙向認證機制，自不以臨櫃辦理為必要。**從而，**原告執以其未臨櫃申請系爭服務，而主張原告提供系爭服務之程序與主管機關規定不符，並拒絕付款，自屬無據**。

原告請求被告給付系爭門號之小額付費交易所生費用，為有理由。(1)查系爭門號所進行小額付費交易之 Apple、Google 等網路商店於各交易完成後，均有出帳並由合作廠商自行寄發發票等情，有原告提出之綁定成功記錄查詢及系爭門號小額付費交易訂單可證（見本院卷第 159-161 頁），堪可信實。(2)再審視上揭系爭門號之 Apple、Google 等網路商店之小額付費交易訂單，可知上揭小額付費交易發生時間係自 110 年 4 月 21 日起至 6 月 10 日止，共計 29 筆交易，於 110 年 5、6 月份之帳單金額分別為 3,772 元、11,126 元，總計金額為 14,898 元；並參酌被告之電信費用帳單，**原告均有將就 Google Play、iTunes Store 等網路商店小額付費交易所生之費用單獨列明等情**（見本院卷第 81、83 頁），堪認原告已明確記載並得以讓被告知悉有「Google Play 電信帳單付款」、「iTunes Store 電信帳單付款」之小額付費交易。**惟被告於收受 110 年 5 月份帳單後，既可得悉上揭小額付費交易，惟卻未及時向原告反映，反而於 110 年 6 月份另產生 11,126 元之小額付費交易，是被告上開所辯，顯與常情有違，實難採信**。(3)況被告既陳稱系爭門號係辦給小孩使用，**未遭遺失或盜用等情，則其既為系爭門號之申辦人，自應對系爭門號所生之電信費及小額付費交易負責，至其所提供使用系爭門號之人是否依被告之規定使用該門號，核與原告無涉，被告自不得執此拒絕付費**，而仍應依約繳付系爭門號所生之費用。

3. 臺灣橋頭地方法院 108 年度橋小字第 768 號民事判決

至被告所辯上情，業經原告表示：依原告系統紀錄，被告確實曾於 106 年 3 月 5 日至門市繳費並申請關閉小額付費服務，然系爭門號每月之結帳日是每月 18 日，所以原告於 106 年 3 月

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

5日至門市時，繳交的是2月份帳單所列於106年2月18日以前消費之4,500元（消費日期分別為106年1月31日、106年2月18日）；但系爭門號於106年2月19日又使用小額付費功能消費15,500元，此部分消費之時間點是在被告申請關閉小額付費服務之前；而被告所述問過門市人員之事若為事實，應該是因當時尚未到次期結帳日即106年3月18日，故門市人員尚無法查到3月帳單資料；**而被告所述3,500元的額度是指原始設定，但原告依約得視客戶使用狀況調整額度等語**（本院卷第25頁、第36頁）。查原告所述上情，業經提出電信帳單代收服務條款、系爭門號之小額代收使用及關閉歷程紀錄（本院卷第41頁至第44頁）以為佐證，且與系爭門號106年3月電信帳單所載列帳期間為106年2月19日至106年3月18日（司促卷第3頁反面），係以18日為結帳日之情形相符，堪可採信。是故：**1、系爭消費為被告將系爭門號交給其子使用所產生，既如前述，被告於將系爭門號交給他人使用時，本應注意自行控管可能產生之風險，並應對所生之結果負責，而非以原告調整額度作為免除自身責任之理由**，況依被告所述，其是於108年3月5日至門市繳交4,500元時，才得知其子使用該服務之事，可見被告並非因為確信即使其子使用該服務，也不會超過3,500元，才放心將系爭門號交給其子使用，自無從以此為有利被告之認定。2、被告就其問過門市人員、門市人員告知已無費用乙節，並未舉證以實其說，且縱認被告所述情節屬實，原告提出之前揭舉證及說明，亦足解釋即使門市人員當時未能查到費用，仍不表示此前並無消費存在；是系爭消費發生之時點，既然均在被告申請關閉小額付費服務之前，被告自應就尚未給付之15,500元負清償責任，被告所辯尚難憑採。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 為防範不法人士利用電信小額付費功能實施詐騙，通傳會已要求電信業者「電信業者小額付費採取雙向簡訊認證機制，將小額付費服務功能預設為關閉，有需要開啟小額付費服務功能應臨

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

櫃辦理並取得交易密碼，電信業者未建立雙向簡訊認證機制前，未採臨櫃辦理，產生的呆帳應由電信業者負擔」[104]。實務案例對通傳會新聞稿作文義解釋，認業者在已採取雙向簡訊認證機制後，即無需消費者臨櫃開通小額付費功能。實務中仍有可能業者於消費者申辦帳號時，一併開通小額付費功能，消費者依業者指示操作，而並不瞭解已開通該功能。此時，消費者即難以主張拒絕支付小額付費帳單。

2. 另一方面，如電信業者對小額付費功能訂有較嚴格開通程序，則對於未依該程序開通之小額付費功能，消費者較有機會主張雙方間並無小額付費代收關係，拒絕支付小額付費帳單。
3. 此外，在契約無明確約定額度之情形下，業者自行上調額度，未見司法實務中認其為違約之相關判決。消費者如擬管控小額付費額度，得聯絡業者設定額度上限[105]。

資料來源：本計畫製作

[104] 〈NCC 要求電信業者改善小額付費安全機制，保障消費者權益〉，國家通訊傳播委員會，103/02/04，https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=8&sn_f=31547（最後瀏覽日：2022/11/22）。

[105] 〈電信帳單代收代付 APP 費用，可申請「限制使用」或「限制額度上限」〉，行政院消費者保護會，110/08/19，https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/4678d16b-ee8f-4a89-9eb6-289dec0fceac（最後瀏覽日：2022/11/22）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(十)電信業者客服服務不佳

表 39　申訴處理建議表（電信業者客服服務不佳）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">電信業者客服服務不佳</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者認為電信業者客服服務不佳，因而提出申訴，例如：
– 客服轉接繁瑣；
– 客服等候時間過長；
– 客服迴避解決問題；
– 客服提供資訊不準確
– 客服態度不佳。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。
九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

履行。

第 51 條

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

3. 民法

第 184 條

I. 因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。

II. 違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。

第 195 條

不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。

I. 前項請求權，不得讓與或繼承。但以金額賠償之請求權已依契約承諾，或已起訴者，不在此限。

II. 前二項規定，於不法侵害他人基於父、母、子、女或配偶關係之身分法益而情節重大者，準用之。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣臺北地方法院 103 年度北簡字第 13052 號民事判決

按民法第一百八十四條規定：「因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。」、「違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。」；同法第一百九十五條第一項前段規定：「不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。」。經查：（一）**原告主張因名下Ａ電話與Ｂ電話帳單**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

拆分及電話過戶等事宜，經由被告電話客服及門市人員處理，因深感被告人員服務不佳致生精神損害之緣由，固據原告提出自行留存六項質疑與不滿之申訴內容影本一件為證，然**縱認原告所不滿之事項均屬真實，亦係被告人員於履行契約時是否構成不完全給付之問題，被告人員並無任何「不法」、「以背於善良風俗之方法」或「違反保護他人之法律」而侵害原告之侵權行為，且原告亦未證明起所受精神損害已達前揭民法第一百九十五條第一項前段所稱人格法益受侵害且情節重大之情形，從而原告本於民法第一百八十四條規定，請求被告賠償二十萬元精神慰撫金，此並無理由**；（二）原告另追加主張被告應同意於原告就A電話提前解約時不收取違約金，然原告依侵權行為法律關係作此主張，而被告人員對原告並不構成侵權行為已如前述，原告此部分請求自亦無理由。

2. 臺灣臺北地方法院 103 年度北消小字第 17 號民事判決

原告主張：原告向被告租用網路，於民國 103 年 1 月 26 日中午到期，被告於該日 13 時左右至 18 時間每隔 2 至 3 秒鐘即發一通內容為「所租用網路到期不能使用了，需重新充值方得使用」之簡訊告知原告，**原告之手機每接獲一通簡訊即會發出鈴聲告知，此期間共接獲數千通簡訊的瘋狂轟炸，致使原告精神嚴重被虐待。**原告於連續接獲幾十通簡訊後即告知被告客服（約在當日 13 時 45 分時），勿重複發送相同內容之簡訊予原告。然被告仍繼續發送，經原告又三度電洽被告客服，當日 16 時 30 分最後一次電洽被告客服時要求與客服部之主管通話，客服人員請原告稍後，原告苦候約 8 分鐘，始終無人來通話，事後被告亦無任何人員與原告連繫告知問題原因及處理狀況。嗣原告遂於當日 16 時 40 分向消保官投訴。被告於 3、4 日後致電原告，先公式化的向原告道歉，並推諉係原告操作不當，然原告實際上並未進行任何操作。.....被告所提供之電信服務，本應確保其發送之簡訊應符合現在科技之專業水準，亦即當消費者與電信業者間之租約期屆滿後，電信業者為求便利性及快速性而以發送

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

簡訊之方法通知消費者，告知消費者其租約已到期，**而以被告為目前我國經營電信業之最大經營者所擁有之科技及技術水準，簡訊內容之發送應以一次即足。**原告為患有 20 年病史之憂鬱症患者，領有重大傷病及殘障手冊，亟需要靜養，不能受任何刺激與承受任何壓力。被告以數千通訊對原告瘋狂轟炸，導致原告之精神遭受極大虐待與刺激，侵害原告居住安寧之人格利益且情節重大，導致憂鬱症爆發，此與被告濫發簡訊之行為有因果關係，故依民法第 195 條第 1 項前段規定原告請求被告應賠償原告精神慰藉金 60,000 元。為此提起本件訴訟。並聲明：被告應給付原告 60,000 元。

得心證的理由：……查原告向被告申請之電信服務為 3G 放心講「上網計量包」，為兩造所不爭執，而觀諸被告提出之 3G 放心講資費方案之網路公告（見本院卷第 23-25 頁），貼心小叮嚀第 18 點「上網計量包服務內含之傳輸量僅限國內使用，當剩餘傳輸量低於 30MB（含）、10MB（含）與用畢及租用期間屆滿前 1 天與屆滿時，皆主動傳送簡訊貼心提醒...」之內容，顯見兩造已約定系爭服務租用期限屆滿時，被告會主動傳送簡訊提醒，再據原告主張被告傳送之簡訊內容為「所租用網路到期不能使用了，需重新充值方得使用」、「你購買的放心講上網計量包服務已用罄或到期！現已無法使用上網功能。若需使用，請撥 926 續購本服務或取消限制上網功能，謝謝！」，可見被告辯稱提醒簡訊屬電信服務之一部分，尚非無據。**是被告前開基於電信服務契約傳送簡訊提醒之行為，主觀上是否有侵害他人之故意或過失，已非無疑。又原告雖提出身心障礙證明卡暨重大傷病免自行負擔證明卡、診斷證明書影本證明自己為憂鬱症患者，然尚未足證明係因被告前開提醒簡訊導致原告憂鬱症爆發，難遽謂二者間具有相當因果關係。**況被告系統係於用戶手機主動上網（含手機內之 App 自動上網機制）時即發簡訊，為原告所不爭，是以，**縱使被告系統因此連續發送提醒簡訊，滋生用戶困擾，但若非蓄意長期擾人安寧而持續發送簡訊，此在現今社會生活中，**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

亦屬一般常見之商業行為，亦難認屬一般人社會生活所不能容忍而為妨害生活安寧之情形，且於通常情形亦不足使一般人居住安寧之人格利益受有損害至明。此外，**原告未能提出其他事證，證明因被告前述發送簡訊之行為，造成原告何等精神上傷害，尚難逕認屬於不法侵害居住安寧之人格利益之行為**。從而，本件關於侵權行為之損害、不法性及因果關係等要件皆不具備，原告主張依民法第 195 條第 1 項規定請求非財產上損害賠償，難認有據。
四、法令及實務見解分析及處理建議
1. 消費者如認電信業者客服機制便利性不足、客服態度不佳、提供資訊不準確、無法即時解決問題等，可能向主管機關提出申訴，甚至因此主張終止契約或損害賠償。然從實務案例觀察，客服機制不良、等候時間過長、無法解決問題等，對消費者造成的影響往往難以達到損害其權益之程度，而有賴業者內部改善。 2. 如消費者主張客服提供資訊不準確以致損害權益、客服態度不佳造成非財產損害等，往往難以證明客服係存在故意或過失，因而難以主張客服構成侵權行為。 3. 因此，電信業者宜改善客服機制、簡化客服流程、強化客服教育訓練，以防範因客服而生之消費爭議。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

三、個別特殊案例申訴類型

基於本研究對近三年電信消費爭議申訴之資料分析，並綜合考量各類型申訴總數、數量成長曲線、電信產業技術未來發展趨勢等因素，經與通傳會討論，本研究識別出下列 10 類個別特殊案例申訴類型：

1. 小額付費功能疑似遭盜用，
2. 未成年人未經家長同意使用小額付費購買虛擬商品，
3. 消費者疑似遭冒名使用電信服務，
4. 電信業者宣傳優惠方案，實際卻無法申辦，
5. 申辦電信服務方案加購商品或取得贈品之保固，
6. 語音/網路通訊品質不佳，加裝強波器之保固，
7. 電信服務資費繳款目的不達，
8. 電信業者以欠費為由停止服務，卻未通知消費者，
9. 電信業者對消費者個人資料保護不足，
10. 電信業者行銷資訊構成騷擾。

下文將分別分析其爭議事實要點、相關法規及實務見解，並提供就實務處理該類案件之參考例稿。

(一)小額付費功能疑似遭盜用

表 40　申訴處理建議表（小額付費功能疑似遭盜用）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">小額付費功能疑似遭盜用</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者同意之小額付費疑似遭盜用，購買 App/遊戲點數等，電信業者將盜刷消費列入帳單，消費者爭執帳單該筆款項。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 8 條第 1 項</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

I. 電信事業提供電信服務時，應符合下列規定：

一、以明顯公開且易於取得之方式，揭露服務條件、電信網路品質與數據流量管理方式及條件等消費資訊。

二、電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。

三、對於逾期未繳交電信服務費用之用戶，應定相當期間催告，逾期仍不繳交者，始得停止提供電信服務。

四、採取適當及必要之措施，保障通信秘密。

五、確保其從業人員嚴守通信秘密。

六、提供用戶消費爭議申訴處理管道。

第 17 條

I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。

II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：

一、營業區域及服務內容。

二、服務資費及條件。

三、提供預付型服務之履約保證責任。

四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。

五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。

六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。

七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。

八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

第 51 條

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

3. 民法

第 153 條

I. 當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

II. 當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。

第 166 條

契約當事人約定其契約須用一定方式者，在該方式未完成前，推定其契約不成立。

第 184 條

I. 因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。

II. 違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。

第 229 條

I. 給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任。

II. 給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。

III. 前項催告定有期限者，債務人自期限屆滿時起負遲延責任。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣南投地方法院 110 年度埔小字第 172 號民事判決

查經本院函詢南投縣○○○○○○里○○○○○○○號於 107 年 7 月 23 日所發生消費紀錄是否係遭盜刷，經南投縣政府警察局埔里分局 111 年 3 月 23 日投埔警偵字第 1110003742 號函檢送相關資料（見本院卷第 169 至 282 頁）到院。而經南投縣政府警察

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

局埔里分局向美商 Apple 公司調取之資料所示，於 107 年 7 月 20 日下午 3 時 46 分 54 秒至 107 年 7 月 27 日上午 4 時 53 分 42 秒間，**共有 23 筆消費紀錄，用以消費之設備為 iPhone8，雖被告辯稱未曾使用 iPhone8，當時係使用 iPhone6SPlus**（見本院卷第 304 頁）等語，**惟本院認為縱被告於事發當時所持用之手機為 iPhone6SPlus，亦不排除被告或知悉被告 Apple ID 之人，得藉由其他手機或電子設備，登錄被告之 Apple ID 後，在該電子設備產品之 iTines Store 進行消費**。再者，羅耀倡於申辦系爭門號時，**既選擇開通小額付費之功能，並將系爭門號交予被告實際使用時，即應知悉可能發生被告隨意消費或被告之 Apple ID 資料遭外洩而發生盜刷之風險，對於小額付費功能所衍生之爭議，因原告僅係立於類似銀行信用卡代收代繳之角色，原告事實上無從一一查詢使用門號或電信設備者為何人，用戶申辦系爭門號，自應以善良管理人之注意義務，妥適保管系爭門號、相關電子設備及帳號密碼資料，且原告無法透過線路實質確認使用者身分，理應由用戶控制風險進而負擔風險**。

2. 臺灣橋頭地方法院 110 年度岡小字第 793 號民事判決

本院之判斷：（一）原告主張被告向原告申請租用系爭門號使用後，系爭門號與 APPLE 帳號與密碼，完成開通綁定與驗證資料後，利用 iTUNES STORE 電信代收服務進行交易，系爭門號使用上開服務交易合計總金額新台幣（下同）18,770 元後，拒依約繳納費用等情，業據其提臺灣大哥大續約同意書、簡訊驗證程序說明、交易明細為證(見司促卷第 3-6 頁；本院卷 81-89 頁)在卷可稽，並為被告所不爭執，原告主張之前揭事實，堪信為真實。（二）原告主張系爭門號於與 APPLE 帳號綁定，須經過簡訊驗證碼進行付款門號認證後，再輸入 APPLE 帳號與密碼，完成開通綁定與驗證資料後，才可利用 iTUNES STORE 電信代收服務進行交易。且每次進行交易時，均須再次輸入帳號密碼或使用生物辨識。另每筆交易成功後，原告均會發送簡訊予用戶等情，業據其提出綁定流程示意圖錄在卷可佐（見本院卷第 87 頁），參諸被告所提出之交易成功簡訊（本院卷第 37-53 頁），足認**原告對上開申辦代收服務設有一定流程之安全機制，若非經過被告系爭門號之簡訊驗證，系爭門號，並無可能綁定 APPLE 帳號綁定，再進行系爭交易**。被告雖辯稱系爭交易均非其所為，惟上開驗證程序，係將驗證碼傳至被告系爭門號手機，有原告所提供之驗證碼傳輸資料可憑（本院卷 113 頁），而被告系爭門號手機均係伊所持用，則他人如何可取得該驗證碼？對照本件進行交易時，原告傳交易簡訊至被告持有系爭門號手機，被告均能正

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

確收受，益證簡訊驗證碼，係由被告自行或交由他人進行驗證。被告另辯稱：伊持用安卓手機，不可能於 iTUNES STORE 進行交易等語，惟依原告所提出之驗證程序資料課，若將系爭門號 SIM 卡，安裝在安卓手機，而在蘋果手機或平板上，登載系爭門號，仍可完成驗證後而進行交易，並將費用計算在系爭門號手機（見本院卷第 87 頁），故被告辯稱其所用為安卓手機，無法以系爭門號進行交易，並無可採。（三）**縱本件非被告進行交易，惟依上開推論，亦係被告交由他人進行驗證後進行交易，而依行動寬頻業務服務契約第 22 條約定：「本業務終端設備(手機即用戶識別卡)由用戶自行管理使用，如交由他人使用者，用戶仍應負責繳付本契約約定費用。」，有原告提出之行動寬頻業務服務契約影本在卷足參（見本院卷第 96 頁），是被告仍應依約繳付系爭門號之費用**。

3. 臺灣雲林地方法院 108 年度港小字第 241 號民事判決

原告主張：被告於民國 101 年 9 月 28 日向原告租用行動電話門號 0000000000（下稱系爭門號）之行動電話服務，約定由原告提供電信服務，被告應按月繳款。詎被告未依約繳納系爭門號費用，尚積欠 107 年 9 月 16 日起至 108 年 1 月 5 日之電信費用新臺幣（下同）5 萬 6,728 元未為清償，屢經催討，被告均置之不理。為此，爰依系爭契約之法律關係，提起本件訴訟等語。並聲明：被告應給付原告 5 萬 6,728 元，及自支付命令送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息。

被告則以：兩造間確有簽定系爭契約，**惟系爭門號之 SIM 卡於 107 年 7 月 20 日失竊，其後，被告於 107 年 8 月 17 日向原告申請掛失停話**，依系爭契約第 36 條約定：「乙方發現本業務終端設備遺失或被竊時，應立即以電話通知甲方辦理暫時通信，未通知甲方前，乙方仍應支付因該電信所生之所有費用，但自甲方接獲通知時起之通信費，不在此限。」**被告於 107 年 7 月 20 日因門號遭竊申請停話後，未曾再度申請復話**，依上開約定，被告就系爭門號停話後所產生之電信費用，不應由被告負擔，因此，原告請求被告給付自掛失後即自 107 年 9 月 16 日起至 108 年 1 月 5 日之電信費用 5 萬 6,728 元，自無理由等語置辯，並聲明：原告之訴駁回。

本院之判斷：……被告既已申請掛失停話，若原告未舉證證明被告本人或經本人授權他人申請復話，則被告對於停話後所生之電信費用，依系爭契約第 36 條之約定無庸給付：1.原告對於有利於己之事項，應負舉證責任，原告應就被告有向原告申請復話，兩造繼續系爭契約之使用關係之事項，負舉證責任。2.原

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

告雖主張：係被告本人申請復話。因掛失後申請復話，要輸入身分證字號、出生年月日始可網路申請復話，應該是被告本人申請復話，否則他人如何知悉上開個人資料等語（本院卷第 50 頁），並提出申請復話作業流程規定 1 紙佐證（本院卷第 54 頁），惟經被告否認並以前詞置辯。**本院審酌現今社會個人資料遭外洩的情形不在少數，能輸入被告個人資料之人，未必就是被告**，況且，被告之系爭門號既已遭竊且申請停話，被告之系爭門號遭竊時，當然不能排除第三人會同時竊得被告之個人資料進行使用。事實上，**被告既然已經申請掛失停話，那就代表系爭門號很可能遭到他人盜用，原告要同意復話，自應以嚴謹的程序確認為被告本人**（或經本人授權）申請復話（諸如：本人來電錄音，審查更多個人資料或至須本人臨櫃辦理）後，始能同意復話，以避免盜用。則在系爭門號曾經申請掛失停話，存有遭他人盜用之高度可能情形下，原告單以「輸入被告之身分證字號、出生年月日等資料」即認係被告本人（或經授權者）就系爭門號申請復話，本院認為舉證不足，自不可採。換言之，在系爭門號有遭盜用之高度風險下，原告應提出更多證據，諸如：被告現場臨櫃辦理復話等，始能證明是被告本人（或經授權者）申請復話。是被告主張未於 108 年 8 月 20 日就系爭門號申請復話（或授權他人申請復話），應有可信。原告主張 107 年 8 月 20 日向原告申請復話之人為被告則屬無法證明。

據此，系爭門號於 107 年 8 月 17 日掛失停話後，**被告並未申請復話，系爭門號係遭第三人盜用，且被告並無表見事實，自無從將第三人盜用申請復話後所生之電信費用**，推由被告負擔，原告不得主張被告應依系爭契約給付 107 年 8 月 18 日以後所生之電信費用 5 萬 6,728 元。而被告即反訴原告主張其向原告即反訴被告溢繳 107 年 8 月 18 日以後的電信費用 3 萬 2,879 元，反訴被告應依照不當得利返法則返還之，則屬有據，應予准許。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 電信小額代付功能如確遭盜用，則消費者可於發現後儘速向電信業者、APP 或網路商家等反應，依其作業程序辦理。惟若消費者未及時反應，則因盜用之交易具有消費者自己發起交易之外觀，實務案例中有認為電信業者係居於代刷代繳之中間人角色，事實上無從一一查詢使用門號或電信設備者為何人，故應由消費者控制盜刷風險並負擔該風險。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2. 此外，因當前小額代付功能通常設有多重之安全機制，例如設備綁定、帳號密碼或生物辨識登入、簡訊驗證碼等，消費者證明遭盜用之難度增高。實務中，縱消費者提出「裝置型號、作業系統不符」等抗辯，亦難以構成證明盜用之確切證據。
3. 考量小額代付遭盜用之情事時有發生，電信業者宜就此訂定處理標準作業流程，供消費者發現疑似盜用時遵循，以減少爭議。消費者亦宜及時確認各期帳單，如發現異常項目，及時向電信業者反應。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(二)未成年人未經家長同意使用小額代付購買虛擬商品

表 41　申訴處理建議表（未成年人未經家長同意使用小額代付購買虛擬商品）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">未成年人未經家長同意使用小額代付購買虛擬商品</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">未成年人未經家長/法定代理人同意，使用電信服務之小額付費功能購買 App/遊戲點數等，發生高額帳單費用。家長/法定代理人爭執帳單該筆款項。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 4 條
I. 電信之內容及其發生之效果或影響，均由使用電信人負其責任。
II. 無行為能力人或限制行為能力人使用電信服務之行為，對於電信事業，視為有行為能力人。但因使用電信服務發生之其他行為，不在此限。
第 8 條第 1 項
I. 電信事業提供電信服務時，應符合下列規定：
一、以明顯公開且易於取得之方式，揭露服務條件、電信網路品質與數據流量管理方式及條件等消費資訊。
二、電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。
三、對於逾期未繳交電信服務費用之用戶，應定相當期間催告，逾期仍不繳交者，始得停止提供電信服務。
四、採取適當及必要之措施，保障通信秘密。
五、確保其從業人員嚴守通信秘密。
六、提供用戶消費爭議申訴處理管道。</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第 17 條

I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。

II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：

一、營業區域及服務內容。

二、服務資費及條件。

三、提供預付型服務之履約保證責任。

四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。

五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。

六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。

七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。

八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

第 51 條

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

3. 民法

第 153 條

I. 當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

II. 當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第 166 條

契約當事人約定其契約須用一定方式者，在該方式未完成前，推定其契約不成立。

第 184 條

I. 因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。

II. 違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。

第 229 條

I. 給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任。

II. 給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。

III. 前項催告定有期限者，債務人自期限屆滿時起負遲延責任。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣臺南地方法院 111 年度南小字第 1056 號民事判決

被告雖以 0911 門號、0901 門號續約時，其未辦理綁定代收服務小額交易，係原告門市人員自行開通該功能後，遭人盜用，原告復未以簡訊通知被告確認各筆交易，且不當提高交易額度為 25,000 元，又未簡訊通知提高交易額度云云，然查：

① 被告自承 0911 門號、0901 門號係交由其就讀國中之二位兒子使用等語（見本院卷第 30、173 頁），足見被告同意並授權其子使用管理 0911 門號、0901 門號。**被告之子雖為未滿 20 歲之限制行為能力人，然依其年齡及身分，現今社會使用手機當為其日常生活所必需，是以被告未成年之子使用管理手機所生之費用，應由被告負擔。**又現行以 Google Play 交易認證流程為：電信代收服務需由用戶主動於手機設定相關帳號及付費方式，開通綁定電信帳單付款，故用戶需有 Google Play 帳號，且需進行手機門號與 Google Play 帳號之

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

綁定，系統於接獲開通綁定通知後，透過 SIM 卡與門號配對驗證進行付款門號認證，經確認無誤後，再要求用戶輸入自行申請之帳號與密碼，完成開通綁定與驗證資料無誤後，始可進行交易。每次交易前用戶需再次輸入帳號密碼或使用生物辨識驗證（除非用戶勾選「不用再詢問我」），若未完成上述付款開通設定流程，無法使用 Google Play 電信帳單付款服務，此有原告 Google Play 綁定流程示意圖附卷可參（見本院卷第 123-125 頁）；佐以 0911 門號、0901 門號係被告本人親自臨櫃辦理續約，此觀續約同意書有被告本人簽名即明，則不論是被告臨櫃辦理續約時以手機操作 Google Play 電信帳單付款服務，抑或離櫃後欲使用此項付款服務，均必須用戶自行申設 Google Play 帳號及密碼，透過 SIM 卡與門號配對驗證進行付款門號認證無誤後，系統要求用戶輸入自行申請之帳號與密碼，確認完成開通綁定與驗證資料為正確後，始能進行交易，此見 Google Play 電信帳單服務使用條款即明（見本院卷第 175-177 頁）。而 Google Play 帳號及密碼僅為申請者所知悉之個人秘密，並非公開資訊，此為眾所週知之事實，若非被告或其授權管理使用者，外人難以探得知悉，**是原告人員為被告辦理門號續約時，若非被告提供 Google Play 帳號及密碼以進行開通該交易功能，原告人員實無從利用辦理續約之機會而自行設定開通，**況 0911 門號、0901 門號在續約後，係於 110 年 9 月 6 日、110 年 9 月 1 日透過 SIM 卡與門號配對驗證綁定後進行交易，此有原告提出上開兩門號之 Google 綁定成功紀錄在卷為證（見本院卷第 179 頁），**據上各情，足認被告抗辯係原告人員在被告臨櫃續約時，未得其同意擅自綁定開通代收服務小額交易功能乙節，並無可採。**

②又本件小額交易之認證碼固為「無須發送」，此有被告提出之小額付款明細為憑（見本院卷第 35-37 頁），惟依上開現行以 Google Play 交易認證流程可知，系統於接獲開通綁定通知後，

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

透過 SIM 卡與門號配對進行付款門號認證，經確認無誤後，再要求用戶輸入自行申請之帳號與密碼，完成開通綁定與驗證資料無誤後，始可進行交易，**故開通後之每次交易前用戶僅需再次輸入帳號密碼或使用生物辨識驗證即可，並非每次交易均需重行開通綁定認證，故而原告於開通後之各次交易未重行發送交易認證碼，並未違反交易安全流程**。

③國家通訊傳播委員會（NCC）為保障交易安全，藉多層安全性驗證機制，曾要求電信業者於提供小額付費功能時，應採取雙向簡訊認證機制，亦即使用小額付費交易服務時，將傳送驗證密碼簡訊予消費者，經消費者於手機輸入該密碼回傳簡訊，系統再回傳認證交易簡訊並於交易認證網頁進行確認，方完成交易，此有被告提出之國家通訊傳播委員會（NCC）103 年 2 月 4 日新聞稿在卷可參（見本院卷第 181 頁）。而 0911 門號、0901 門號之交易簡訊通知理應傳送至該門號手機，**被告既同意並授權其子使用管理 0911 門號、0901 門號，則交易簡訊通知傳送至實際由其子使用之 0911 門號、0901 門號，即生通知被告之效力，被告空言其子未收受手機簡訊通知云云，尚屬無據**。

2. 臺灣臺北地方法院 111 年度北小字第 1752 號民事判決

原告係經由被告萊爾富公司或被告全家便利公司門市內設置之 i-bon 多媒體事務機進入被告競舞公司網頁頁面上進行網路交易，並持所列印之系爭遊戲點數繳費單據至被告萊爾富公司或全家便利公司門市繳款，足見系爭遊戲點數之所有權為被告競舞公司所有，原告乃經由 i-bon 多媒體事務機向被告競舞公司購買系爭遊戲點數，並列印繳費單據，再由被告全家便利公司依單據所示向原告收取款項，故買賣契約係成立於原告與被告競舞公司間，而被告萊爾富公司或被告全家便利公司僅係受被告競舞公司之委託代為收取價金，並非系爭遊戲點數之出賣人，業如前述。而參諸被告萊爾富公司 i-bon 多媒體事務機使用流程特別顯示規定：「...＊未滿 18 遂購買遊戲點數面額超過 1,000 元，須由家場陪同。」及被告全家便利公司之 i-bon 多媒體事務

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

機使用流程亦特別顯示規定：「...四、本館可能含有限制級商品，請確認購買者已滿 18 歲，方可進行該類商品選購。...七、未滿 18 歲之青少年購買遊戲點數卡，單筆消費超過 500 元建議由父母陪同購買。八、當台端勾選同意並進行購買時，即視為台端認知並同意依循前述 7 條所稱之事項」，且購買者須主動勾選下方「已詳細閱讀條款」之方框，並再按下「同意」鈕方能進入遊戲點數購買頁面，此有上開使用流程畫面在卷可稽（見本院卷第 107 頁、第 109 頁）；又參以被告於旗下遊戲登入畫面中已明確要求用戶需「詳讀並同意服務條款（即會員系統服務合約，下稱系爭會員合約）」，並於系爭會員合約前言中明訂：「.....若為限制行為能力人（滿 7 歲但未滿 20 歲），應於您的法定代理人閱讀、瞭解並同意本服務條款之所有內容及其後修改變更後，方得使用或繼續使用本服務」等情，有被告提出系爭會員合約在卷可稽（見本院卷第 105 頁）。基上，可知**無論係透過超商購買被告之系爭遊戲點數、抑或註冊登入使用被告系爭遊戲網頁之條件，對於年滿 7 歲但未滿 20 歲之人均已限制應得法定代理人之同意。而原告係於 95 年 11 月 1 日出生，原告於其主張 110 年 6 月 10 日至 110 年 9 月 30 日間至被告萊爾富公司或被告全家便利公司利用 i-bon 多媒體事務機向被告購買系爭遊戲點數時，原告雖為 14 歲但未滿 20 歲之限制行為能力人，然衡諸原告斯時已就讀國中，其智識程度及身型應較一般就讀國小之學童顯有不同**；又參以原告法定代理人陳稱：我發現原告有偷我的現金，因為我們沒有給小孩手機，後來發現原告有自己的手機，因為當下原告在遊戲的介面，所以我們就立即查詢這個事情等語（見本院卷第 164 頁）；併參以原告既能於長達 3 個月期間在未得法定代理人之允許及察覺下持續私自取得父母之錢財高達計 9 萬多元。綜上，**可徵原告於消費購買系爭遊戲點數或註冊登錄使用系爭遊戲網頁時，已明確知悉其為上開行為應事先徵得其法定代理人之同意，故而原告於前揭購買系爭遊戲點數、註冊登錄使用系爭遊戲網頁之行為，可認有以其行為使**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

人誤判其為成年人，或未成年人已得法定代理人之同意下購買、使用之詐術方式，使被告誤信而同意其為系爭遊戲之消費或註冊登錄使用。從而，原告既能夠使用詐術而使人信其係成年人，或未成年人在法定代理人之同意為前揭遊戲之消費或註冊登錄使用，足見其已有相當之意思能力，亦即心智成熟度超過其實際年齡，自無再加以保障之必要。**是原告主張其係限制行為能力人，其購買系爭遊戲點數之買賣契約事前未經法定代理人允許，且事後亦經法定代理人拒絕承認，故系爭遊戲點數之買賣契約自始無效云云，並無可採**。從而，原告之前揭消費之買賣契約既屬有效，則被告競舞公司部分受領價金即屬有法律上之原因，原告依據民法不當得利法律關係請求被告返還買賣價金9萬8,000元，應屬無據。

3. 臺灣桃園地方法院109年度小上字第105號民事判決

經查，原判決已敘明：「限制行為能力人未得法定代理人之允許，所訂立之契約，依法須經法定代理人承認，始生效力；若法定代理人拒絕承認時，則契約確定不生效力」，並認「被上訴人既為00年00月00日生之人，故其於本件締約時確實尚未年滿20歲，屬限制行為能力人，與上訴人多次締結買賣契約，因此負有給付價金之義務，並非純獲法律上利益之行為，而系爭貝殼幣亦非日常生活所需之物，是以兩造間成立之買賣契約，當需經過其法定代理人之允許或承認始為有效，但查無被上訴人之法定代理人於事前知悉並同意被上訴人向上訴人購買系爭貝殼幣之狀況，**且被上訴人係於不到1個月內之期間，即先後陸續多次購買系爭貝殼幣達1萬元，實已超乎一般家長可得預期之程度，又被上訴人更已明確表示拒絕承認而提起本案原審之訴，兩造間所締結之買賣契約即應因上開拒絕承認而自始不生效力，上訴人受領被上訴人給付之買賣價金利益即無法律上原因，自應負返還之責**」等情，且已說明法官於具體個案中本於對法律之確信，有權就爭訟之契約條款解釋及適用，經訂入系爭合約中之系爭事項已與民法有所抵觸，違反誠信原則，對消費者顯失公

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

平，應屬無效，且該條款僅係作為主管機關行政上管理之用，非當然拘束本院等語（以上均詳參系爭判決第 3 頁、第 4 頁），故實無上訴人所稱原判決有不附理由而逕不適用系爭事項之「退費內容」，而有判決違背法令之虞之情形。

況查，**系爭退費內容雖准許無行為能力人及限制行為能力人，在未得法定代理人同意而以線上交易之方式付費購買貝殼幣時，得請求退費**，似有斟酌無行為能力人及限制行為能力人在未得法定代理人同意訂約時，該契約處於效力未定，且日後經法定代理人拒絕承認，該契約即為無效之情形；**但卻不問任何情形，只同意退還尚未使用之貝殼幣費用，即將該等不問消費者之行為能力，即任憑消費者使用網路線上購物而使契約處於未定致無效時之風險，完全轉嫁給消費者。因縱使退還未使用商品之費用，此退費部分，對於網路銷售業者並無特別不利益，但網路銷售業者卻可透過此等退費內容取得消費者已使用商品部分之實際銷售結果，將本應無效之契約有效化**；況網路遊戲之點數、代幣等，乃一虛擬商品，消費者購買後常立即使用完畢，則此等退費內容即有違民法規定該等行為能力欠缺之人所訂約之效力應處於未定狀態之立意。且若認系爭退費內容不問個案，可一體適用，則網路銷售業者自不會省思應如何以「實名購買制」或「其他可經審核行為能力之付款方式」，以減少上開契約無效帶給消費者之風險，此於不同個案適用時，即會產生不公平之現象。是以，本**案之消費者即被上訴人，於為系爭消費行為時，僅為 9 歲之幼童，甫脫離無行為能力之階段，其應無法瞭解被上訴人所提供附原審卷第 50 頁以下多達 12 面之會員系統服務合約內容**，更不可能如該合約前言所記載：「如您為無行為能力人（如未滿 7 歲之未成年人），應由其法定代理人代為之；若為限制行為能力人（滿 7 歲但未滿 20 歲），應於您的法定代理人閱讀、瞭解並同意本服務條款之所有內容及其後修改變更後，方得使用或繼續使用本服務」，邀同其法定代理人共同閱讀、瞭解該合約後再與上訴人訂約，**故上訴人身為網路遊戲銷售業者，卻**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

在與消費者訂立消費契約時，僅以此等事前概括說明之合約及以事後退還未使用商品費用之方式，規避自己與潛在之無行為能力人或限制行為能力人訂約之風險，實非誠信之舉。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 未成年人如未經家長同意，使用家長之電信小額付費功能購買虛擬商品，家長得否主張購買商品之契約無效，進而拒絕付款或要求退費，於實務中尚無統一見解。
2. 雖依民法規範，7 歲以上、未滿 20 歲者[106]為限制行為能力人，其購買行為如非屬依其年齡及身份、日常生活所必需者，須經法定代理人承認才生效，然因小額付費功能通常設有多重之安全機制，例如設備綁定、帳號密碼或生物辨識登入、簡訊驗證碼等，限制行為能力人通過各項安全機制而完成付費，於實務上可被認為已取得家長授權，亦可能被認為使用詐術使人信其為有行為能力人或取得家長授權，從而使家長喪失承認權。
3. 為防範未成年人未經家長同意而購買遊戲點數發生爭議，經濟部訂定「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」，其中「應記載事項」包括：「若有限制行為能力人未經同意或無行為能力人未由法定代理人代為付費購買點數致生法定代理人主張退費時，法定代理人得依官網公告流程，備妥證明文件並提出申請，經企業經營者確認後，退還消費者『未使用』之遊戲費用」，為此類現象提供解決機制。然依實務見解，法定代理人亦有機會主張契約無效，從而要求退回「已使用」及「未使用」之全額，而無須就未成年人已使用之點數付費。

資料來源：本計畫製作

[106] 因民法第 12 條修正，自民國 112 年 1 月 1 日起，為 18 歲以下，詳見中華民國一百十年一月十三日總統華總一義字第 11000001891 號令（修正公布第 12、13、973、980、1049、1077、1091、1127、1128 條條文；刪除第 981、990 條條文；並自一百十二年一月一日施行）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(三)消費者疑似遭冒名使用電信服務

表 42　申訴處理建議表（消費者疑似遭冒名使用電信服務）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">消費者疑似遭冒名使用電信服務</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者疑似遭冒名申辦電信服務，經與電信業者反映，業者拒絕取消服務，並繼續向被冒名者寄發帳單。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。
九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。
2. 消費者保護法
第 11 條
I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

3. 民法

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第 153 條

I. 當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

II. 當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。

第 184 條

I. 因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。

II. 違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣基隆地方法院 109 年度基小字第 1777 號民事判決

被告雖否認系爭行動門號乃其申辦，然系爭行動門號之申請書上，一概附有「被告之國民身分證影本與其全民健康保險卡影本」，兼之被告經本院當庭提示，亦無法說明為何其持有及嚴密保管之身分證件影本會出現在上揭申請書上，僅泛泛稱：辦理門號之人為何可以取得其證件、本件係遭盜辦等語，實難認其抗辯確屬適切之反駁。再查：

1.被告又抗辯：伊曾於 101 年間至基隆某台灣大哥大特約門市辦理門號續約，證件有交給門市人員影印，並加註限定用途，但因故後續未辦，遂又前往該門市將申請文件要回銷燬，當時在要回文件時，負責之門市人員曾經躲在房間內很久，是經過其他門市人員吼叫後，該人方走出房間將文件交還等語（見本院卷第 77 頁至第 78 頁）；被告似係抗辯附隨在文件上之影印證件在當時遭人影印，惟查：⑴被告僅只於提出懷疑，並未能進一步舉證其身分證明文書確有遭人影印之情事；⑵再者，被告既已陳稱其提出證件時，會加註限定用途，而其當時前往辦理續約之處所係申辦「台灣大哥大」之門號，顯然被告自會在證件影本上加註「限供辦理台灣大哥大」等字樣或類似文字，然原告提出之申請

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

書所附證件影本上，僅有鈐蓋「本證件限申請威寶電信行動電話服務」之印文，未見有何塗改或與「限供辦理台灣大哥大」等語類似之字樣，更難認被告所指可能遭人影印之台灣大哥大續約文件上所附證件影本有何再遭人影印、流出使用之情形。是被告就此部分之抗辯，純係臆測，實難以信實。

2.再則，被告雖抗辯向威寶電信股份有限公司申辦上揭行動電話門號之門市人員（申請書上經銷商店章旁蓋有「郭姿妘」之姓名），應係在僅有影本之情形下即受理申辦等語，惟此顯係被告單方面之臆測，欠乏證據基礎，已難遽予採信；被告又始終未向法院陳報應傳喚何人進行調查、應調查之待證事項為何、應傳喚證人之年籍為何等項，法院亦無從就此審認有無傳喚必要或傳喚可能，更難認被告確有盡其舉證之責。

3.被告固又請求鑑定上揭行動通信業務服務申請書上筆跡與其筆跡之異同，惟此等申請書往往係由經銷服務人員為客戶代筆，僅留應由客戶簽名之部分供申辦之客戶親自簽署，以節省客戶之勞費，此為現今服務業之常態，亦經原告為相同之主張（見本院卷第 71 頁），徵諸該等申請書上填在基本個資之筆跡與簽名部分確有明顯之差異，益見屬實。是本件如需進行筆跡鑑定，可供鑑定之對象僅只於申請書上之申請人簽名而已，惟筆跡鑑定之前提，需能歸納書寫者運筆之個別性與習慣性等特徵，如比對樣本不足，即未必能為具有效度之鑑定。本件固有被告之親筆筆跡可為比對之基礎，然比對之對象僅只有簽名欄上之姓名 3 字，樣本已顯然不足；如書寫者於簽署該 3 字時已存有刻意，更不可能為有效之鑑定。**是被告雖曾當庭以言詞請求為筆跡之鑑定，惟依現有證據資料，顯有樣本不足之情事，此等證據調查之聲請顯無實益**，一併敘明。

4.至被告又抗辯其於上揭行動通信業務服務申請書所指之申辦日期即 102 年 1 月 9 日確有不在場證明等語，核其所陳，係指當日確有出勤上班之證明，然上揭申請書上僅有申辦日期，未有申辦之具體時間，且衡諸此等通信業務代辦之店家，為配合

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

一般人之生活作息，其營業時間往往會超過一般上班族常見之上班時間，是即無從排除此申請書係在通常上班時間以外之通訊行之營業時間申辦，或係由被告委託他人持其嚴密保管之雙證件前往申辦之可能性，從而亦無另行究明被告出勤紀錄是否確有涵蓋 102 年 1 月 9 日之必要。 5.**被告雖曾就疑似遭盜辦門號之情事，於 103 年 6 月 7 日即向警察機關申告**（見本院卷第 103 頁、第 105 頁、第 107 頁），**惟迄今查無其事，實難僅由被告曾經報案乙情，即率認其所述為真**。
四、法令及實務見解分析及處理建議
1. 電信服務之申辦須經申辦人身分驗證程序，包括檢附雙證件並簽名，故消費者證明身分遭盜用之難度較高。實務中，相關考量要素包括檢附證件之內容、帳單地址與消費者地址是否同一、消費者是否報警等。 2. 考量身分盜用情事時有發生，電信業者宜就此訂定處理標準作業流程，供消費者發現疑似盜用時遵循，以減少爭議。消費者亦宜妥善保管身分證件、印章等，降低遭冒名之風險，並於發現疑似冒名情事後，即時報警並聯絡電信業者。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(四)電信業者宣傳優惠方案，實際卻無法申辦

表 43　申訴處理建議表（電信業者宣傳優惠方案，實際卻無法申辦）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">電信業者宣傳優惠方案，實際卻無法申辦</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">電信業者透過大眾媒體、門市、客服等宣傳優惠方案，消費者實際到場，卻發現因各種原因無法申辦，例如：
– 申辦該優惠方案須宣傳資訊未說明之費用；
– 該優惠方案另有限制資格。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。
九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

3. 民法

第 153 條

I. 當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

II. 當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。

第 245-1 條

I. 契約未成立時，當事人為準備或商議訂立契約而有左列情形之一者，對於非因過失而信契約能成立致受損害之他方當事人，負賠償責任：

一、就訂約有重要關係之事項，對他方之詢問，惡意隱匿或為不實之說明者。

二、知悉或持有他方之秘密，經他方明示應予保密，而因故意或重大過失洩漏之者。

三、其他顯然違反誠實及信用方法者。

II. 前項損害賠償請求權，因二年間不行使而消滅。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣嘉義地方法院 107 年度嘉小字第 713 號民事判決

原告主張：伊本為亞太電信股份有限公司（下稱亞太電信）之電信客戶。伊曾致電亞太電信客服專線，**客服向伊稱如提前續約，可以免費贈送華碩平板。惟嗣伊至被告所經營之亞太電信門市，要求以前開條件續約時卻遭拒絕。**爰依亞太電信客服之回覆，提起本件訴訟等語。並聲明：被告應給付原告，廠牌華碩，產品型號：Z380KNL，8 吋平板 1 台（下稱系爭平板）。

原告主張依客服所稱，被告應免費給付伊系爭平板 1 台，則為被告所否認，並以前詞置辯。是本件應審酌者應為，兩造是否有以「如依亞太電信『新壹大網』月租費 399 元方案購機，得

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

免費加購系爭平板」之條件（下稱系爭購機條件），成立購機合約？茲分述如下：

（一）按當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。民法第 153 條第 1 項定有明文。又買賣契約以價金及標的物為其要素，價金及標的物，自屬買賣契約必要之點，苟當事人對此兩者意思未能一致，其契約即難謂已成立（最高法院 40 年台上字 1482 號判例要旨參照）。查兩造僅於 107 年 5 月 25 日提前續約單門號約，購機合約部分則因兩造對於系爭平板得否免費加購，發生歧見而未能訂立一情，已詳如前述，是兩造間應無依系爭購機條件成立購機合約。

（二）至原告所主張，**依照亞太電信客服人員所述，伊應可依系爭購機條件向被告續約一節。依經驗法則及我國慣常之交易習慣，客服人員應係服務提供者，置於聯絡端接收客戶關於服務上之疑義，給予初步處理或將問題轉介相關單位、門市之人員，並無代理直營門市或加盟門市與客戶簽立契約之權限**。而查本件據被告所稱，客服人員係將原告希望改以購機約續約之要求，轉介給被告所經營門市，此與前述交易習慣亦相符合，應堪可信，可見客服人員並無承諾原告得依系爭購機條件與被告訂約。且依亞太電信所製 DM，於「新壹大網」資費方案欄位，亦有記載「...方案優惠內容/不當商業使用條款及限制，依申辦現場專案同意書為準...」等語。復徵購機方案之內容應以各門市簽約時之契約內容為準，**客服人員要無直接與原告議約或訂約之權。準此，原告尚不能僅以客服人員向其說明，得依系爭購機條件續約，即認被告有依此條件與伊訂約並履行之義務**。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 電信服務之方案多種多樣，藉續約提供優惠是電信服務常見的行銷手法。消費者如主張業者對其行銷之續約優惠與續約方案實際內容有落差，則電信業者有違反消費者保護法第 22 條之風險，亦可能構成廣告不實，而面臨行政裁罰。實務中即有業者因向消費者廣泛發送「恭喜您獲得平板一台，限於 OO 門市出示

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

本訊息即可兌換，數量有限」之廣告簡訊，被公平交易維護會認定涉有廣告不實並處以罰鍰[107]。

2. 若消費者係依電信業者客服或門市人員之個別推薦而決定申辦電信服務，而實際申辦之方案條件與工作人員所述不同，雖消費者可主張業者未完整揭露資訊、其係受誤導，然因實務上消費者往往已在服務契約、同意書等文件明確簽署確認，且難以證明電信業者工作人員有誤導或隱匿資訊之情事，故司法機關往往依契約認定業者行為未違反契約約定。
3. 電信業者於行銷文宣及服務契約中，宜以簡明清晰之方式，說明於服務方案所含加值項目、計費方式、優惠期間、續約條款等，並由客服或門市人員作具體解釋。消費者亦宜充分利用定型化契約審閱期規範，於簽約前充分瞭解服務方案內容與計費方式，以免爭議。

資料來源：本計畫製作

[107] 公平交易委員會公處字第 107089 號處分書參照。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(五)申辦電信服務方案加購商品或取得贈品之保固

表 44　申訴處理建議表（申辦電信服務方案加購商品或取得贈品之保固）

電信消費爭議案件 法令依據及處理建議					
申訴類型		申辦電信服務方案加購商品或取得贈品之保固			
版本	1.0	編號		更新日期	
一、本類案件基礎事實					
消費者申辦電信業者服務，並搭配優惠活動加購商品或取得贈品，因此面臨保固爭議，例如： – 加購/附贈商品瑕疵，但被告知不提供保固； – 加購/附贈之瑕疵品無法更換無瑕疵商品，僅能送修。					
二、相關法令規範摘要					
1. 電信管理法 **第 17 條：** I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。 II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項： 一、營業區域及服務內容。 二、服務資費及條件。 三、提供預付型服務之履約保證責任。 四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。 五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。 六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。 七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。 八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。 九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。					

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

3. 民法

第 227 條

I. 因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。

II. 因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。

第 354 條

I. 物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第三百七十三條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。

II. 出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質。

第 356 條

I. 買受人應按物之性質，依通常程序從速檢查其所受領之物。如發見有應由出賣人負擔保責任之瑕疵時，應即通知出賣人。

II. 買受人怠於為前項之通知者，除依通常之檢查不能發見之瑕疵外，視為承認其所受領之物。

III. 不能即知之瑕疵，至日後發見者，應即通知出賣人，怠於為通知者，視為承認其所受領之物。

第 359 條

買賣因物有瑕疵，而出賣人依前五條之規定，應負擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。

第 441 條

贈與之物或權利如有瑕疵，贈與人不負擔保責任。但贈與人故意不告知其瑕疵或保證其無瑕疵者，對於受贈人因瑕疵所生之損害，負賠償之義務。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣桃園地方法院 107 年度桃小字第 865 號民事判決

原告主張系爭手機於交付時有瑕疵，無非以原告購買 3 日後即發現系爭手機常斷訊、沒有訊號、自動關機而向門市人員反應等情，及原告於 107 年 1 月 19 日將系爭手機送至神腦特約中心維修時，維修人員告知收訊不佳是因系爭手機之主機板有瑕疵等語。然查：⑴原告雖主張於購買 3 日後即發現系爭手機有通訊異常之瑕疵云云，然原告當時並未將系爭手機送原廠維修中心維修而無法證實系爭手機於交付時確有系爭手機本身之瑕疵。⑵被告神腦公司維修客服人員僅表示系爭手機之主機板是原廠的主機板，但系爭手機背面有非原廠的拆修標誌及痕跡無法保固等語，並未表示系爭手機於「交付時」即有瑕疵，有原告與該客服人員於 107 年 1 月 24 日之對話錄音譯文在卷可參（本院卷第 105 頁反面）。⑶原告於 107 年 1 月 19 日前已因系爭手機面板摔破而在非原廠店家維修過系爭手機，則原告嗣於 107 年 1 月 19 日將系爭手機送往被告神腦公司維修中心當時之狀態，已非被告神腦公司於 106 年 9 月 22 日交付系爭手機予原告之狀態，亦即在系爭手機經人為因素破壞及開拆後所發現之瑕疵，不能認定是交付時已存在之瑕疵。

原告未能舉證證明系爭手機於被告神腦公司於 106 年 9 月 22 日交付時已存在瑕疵，從而，原告請求被告神腦公司負物之瑕疵擔保責任，即屬無據。

又民法關於買賣物之瑕疵擔保規定，係由買受人向出賣人請求，**原告是向被告中華電信辦理手機門號續約，並向被告神腦公司購買手機，故系爭手機之買賣契約存在於原告與被告神腦公司間，原告請求被告中華電信及被告宏達電子負物之瑕疵擔保責任，亦屬無據**。

2. 臺灣彰化地方法院 105 年度員簡字第 415 號民事判決

原告主張：系爭行動電話是由被告（神腦國際企業股份有限公司）職員所交付，故伊是向被告購買系爭行動電話，並非向中

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

華電信公司購買；且系爭行動電話是遭被告所屬門市部職員插換記憶卡及 SIM 卡所損害，並非伊所損壞，因系爭行動電話有瑕疵，無法達到伊購買後用以通話之目的，故被告應退回申購系爭行動電話及保護貼費用等語，則為被告所否認，並以前開情詞置辯。……

按行動通信經營者對於手機補貼用戶之綁約行為，係行動通信經營者為了增加消費者的接受度、擴充本身之用戶規模，以及避免用戶轉換行動通信經營者，常會採取所謂「手機搭配門號」、「其他補貼搭配門號」促銷方式，由行動通信經營者補貼用戶以較優惠之價格購置手機或取得其他優惠補貼，但用戶必須同時搭配使用該行動通信經營者所提供之門號，並且同意在一定期間內持續使用該行動通信經營者所提供的服務（即俗稱「綁約」），而行動通信經營者則藉由消費者按月支付之通話費及月租費收入，回收手機補貼的成本。因此，行動通信經營者通常會與用戶簽訂二份契約，一份為規範雙方就行動通信服務權利義務之「行動通信業務服務契約」，另一份則為規範用戶因以較優惠之價格購置手機或取得其他優惠之補貼，同意連續使用該服務一定期限，否則將給付約定違約金予行動通信經營者之「專案同意書」。而當事人以同一締約行為，結合數個契約，為契約之聯立，其各個契約相互間是否具有依存關係，應綜合法律行為全部之旨趣，當事人訂約時之真意、交易之習慣及其他具體情事，並本於誠信原則，為斷定之標準（最高法院 86 年台上字第 2278 號判決參照）。而觀諸原告所簽立「中華電信股份有限公司行動電話/第三代行動通信業務（租用/異動）申請書、行動寬頻業務（租用／異動）申請書、中華電信行動電話已申辦指定 3G 優惠方案之客戶移轉至 4G 服務同意書」等之契約約定內容，記載：「本人／本公司參加中華電信行動電話促銷活動，以優惠價格購買專案手機，已詳閱並同意下列條款：...1.本人／本公司瞭解並同意於本優惠方案租期限至期間，不得重複參加中華電信公司推出其他行動電話地物優惠方案...最短租期、費率限制

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

及未滿租期提前解約金：1.本優惠購機方案自購機日起算最短租用期限 24 個月，須選用 4G…未租滿最短租用期限提前解約時（包含但不限於退租…），應依所選方案（含行動 VIP 優惠）以現金繳還終端設備及/或電信費用補貼款 5,000 元。…」等語，顯見上開契約實包含行動通信服務契約及專案手機同意書契約在內（但不包括原告所加購行動電話保護貼部分）而系爭專案同意書之契約內容為 SONY Xperia Z5（E6653）（玫瑰石英粉）【ATSNZ5RA】行動電話之買賣契約併約定上開行動服務通信合約服務 2 年期間限制，**系爭行動電話買賣契約部分與行動服務通信 2 年之綁約限制，實具有互相依存關係，則與原告簽訂上開買賣契約之契約當事人即為中華電信股份有限公司，而非本件被告，基於債之相對性，原告僅得依上開契約規定向中華電信股份有限公司請求解除契約並要求返還購買系爭行動電話之買賣價金**，是本件被告既非契約當事人，原告主張依上開買賣契約向被告請求解除契約並要求給付購買系爭行動電話費用 15,890 元，於法律上顯無理由，自難准許，應予駁回。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 消費者申辦優惠購機方案或因申辦電信服務而取得贈品，其保固事項原則依服務契約之約定。如契約並無明確約定，則應回歸民法、消費者保護法等法律規範處理。
2. 實務中，消費者於電信及電子設備零售業者合營之門市申辦優惠購機方案，交易之契約相對人可能因個案事實而有不同認定（例如，電信服務契約之內容、發票之開立、實際服務消費者之工作人員身分等）。消費者宜留意確認。
3. 電信業者於消費者申辦服務時，宜以簡明清晰之方式，說明於服務方案所加購/增設之電信裝置保固事宜，並提示保固之失效條件，以免爭議。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(六)語音/網路通訊品質不佳，加裝強波器之保固

表 45　申訴處理建議表（語音/網路通訊品質不佳，加裝強波器之保固）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">語音/網路通訊品質不佳，加裝強波器之保固</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者因語音/網路通訊品質不佳，同意電信業者加裝強波器，因此面臨強波器保固爭議。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條：
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。
九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。
2. 消費者保護法
第 11 條</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

3. 民法

第 227 條

I. 因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。

II. 因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。

第 354 條

I. 物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第三百七十三條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。

II. 出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質。

第 356 條

I. 買受人應按物之性質，依通常程序從速檢查其所受領之物。如發見有應由出賣人負擔保責任之瑕疵時，應即通知出賣人。

II. 買受人怠於為前項之通知者，除依通常之檢查不能發見之瑕疵外，視為承認其所受領之物。

III. 不能即知之瑕疵，至日後發見者，應即通知出賣人，怠於為通知者，視為承認其所受領之物。

第 359 條

買賣因物有瑕疵，而出賣人依前五條之規定，應負擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。

三、相關判決函釋摘要

（經查詢相關判決函釋，暫未見直接相關實務見解）

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 消費者如因語音/網路通訊品質不佳，同意電信業者加裝強波器，則該強波器之保固，原則依服務契約之約定。如契約並無明確約定，則應回歸民法、消費者保護法等法律規範處理。惟強波器係

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

業者為提升電信服務品質而加裝，故為維持服務品質，宜由業者負責強波器之維護與修理。

2. 如強波器係因消費者不當使用而損壞，則可能構成對電信業者之侵權行為。
3. 電信業者於幫助消費者安裝強波器時，宜以簡明清晰之方式，說明於其保固於維修事宜，並提示正確使用方式及保固之失效條件，以免爭議。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(七)電信服務資費繳款目的不達

表 46　申訴處理建議表（電信服務資費繳款目的不達）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">電信服務資費繳款目的不達</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者為特定目的溢繳電信服務資費，然卻因電信業者之內部安排，使繳款目的不達，例如：
– 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。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

3. 民法

第 227 條

I. 因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。

II. 因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。

第 229 條

I. 給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任。

II. 給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。

III. 前項催告定有期限者，債務人自期限屆滿時起負遲延責任。

三、相關判決函釋摘要

（經查詢相關判決函釋，暫未見直接相關實務見解）

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 消費者如以明確指定溢繳款項之用途並經電信業者同意，則電信業者將該溢繳款項挪作其他繳款項目，即可能發生債務不履行問題，消費者可依民法債務不履行相關規範，請求電信業者限期履行。
2. 如電信業者要求消費者提前繳交費用，而契約並無相關規定，則消費者得拒絕同意。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(八)電信業者以欠費為由停止服務，卻未通知消費者

表 47　申訴處理建議表（電信業者以欠費為由停止服務，卻未通知消費者）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">電信業者以欠費為由停止服務，卻未通知消費者</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">電信業者以消費者逾期未繳費為由，停止提供電信服務服務，但於停止服務前未通知使用者。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 8 條第 1 項
I. 電信事業提供電信服務時，應符合下列規定：
一、以明顯公開且易於取得之方式，揭露服務條件、電信網路品質與數據流量管理方式及條件等消費資訊。
二、電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立，且不得以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。
三、對於逾期未繳交電信服務費用之用戶，應定相當期間催告，逾期仍不繳交者，始得停止提供電信服務。
四、採取適當及必要之措施，保障通信秘密。
五、確保其從業人員嚴守通信秘密。
六、提供用戶消費爭議申訴處理管道。
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

三、提供預付型服務之履約保證責任。

四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。

五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。

六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。

七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。

八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

2. 消費者保護法

第 11 條

I. 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

II. 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

I. 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II. 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。

二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 22 條

I. 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

II. 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

3. 民法

第 227 條

I. 因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。

II. 因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。

第 229 條

I. 給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任。

II. 給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。

III. 前項催告定有期限者，債務人自期限屆滿時起負遲延責任。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣士林地方法院 105 年度湖簡字第 1202 號民事判決

原告主張：伊於民國 104 年 1 月 16 日攜帶雙證件前往被告位於臺北市○○路之八德分店（當時是威寶電信），攜碼（即手機號碼 0000000000，下稱系爭手機門號）申辦電信服務契約，並同時搭配購機方案購買 IPhone6 16G 手機 1 隻（按：嗣自承起

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

訴狀所載當時購買 HTC 廠牌手機 1 隻乃係誤載），依約每月應繳納月租費新臺幣（下同）799 元，並先行預繳 6,600 元供扣繳。詎被告誤將申辦人（即原告）之姓名誤登為「何濟安」，嗣發現有此錯誤，竟僅以發送手機簡訊方式為通知，因原告當時（104 年 3、4 間）忙於找工作，購自被告之手機又收訊不良，以致未收悉。未料，被告竟於同年 4 月 10 逕將系爭手機門號停話（停止收話及發話），惟仍按月扣繳被告先前預付之月租費，嗣同年 10 月份因預繳之月租費扣罄，於 104 年 11 月逕行拆機（即強制解約，不再提供電信服務），並通知追繳違約金 12,527 元。由於原告乃將系爭手機門號「專作為」與前往求職之三家公司之聯繫之用，平常未予使用，被告亦無權強迫原告使用，是被告之上開舉止（包含擅自停話、於停話後仍續扣月租費等）明顯違法，且令原告因而錯失前往任職之工作機會，經濟因而困頓，其後又將其對於原告不應存在之電信費用債權（按：應包含違約金在內）讓與訴外人鴻遠信財管理有限公司（下稱鴻遠公司），致原告飽受催繳之苦，精神上遭受虐待，爰提起本訴以維權益。

法院之判斷：……自 104 年 4 月 11 日起，被告僅限制系爭手機門號之發話，但仍可接收電話，直至同年 10 月原告預繳預繳之月租費 6,600 元扣罄（詳被告答辯狀被證 5 之系爭手機門號出帳紀錄），經被告於同 11 月 17 日進行電話催繳未果（詳被告答辯狀被證 6 之催費紀錄查詢），被告方於同年 11 月 24 日對系爭手機門號進行第一階段停話服務（仍可接聽），嗣同年 12 月 23 日再進行第二階段停話（不可接聽亦不可發話）、嗣 105 年 3 月 23 日為拆機（即收回該門號），亦有被告提出之系爭手機門號停話及拆機紀錄（詳答辯狀被證 7）可憑，核無不合之處，堪可採信。而原告未能舉證證明被告所述於 104 年 12 月 23 日對系爭手機門號進行第二階段停話前，早在 104 年 11 月份即逕行拆機（即強制解約，不再提供電信服務），致原告無法使用系爭手機門號進行接收電話或使用行動寬頻服務；而**據兩造間之第三代行動通信/行動寬頻業務契約（詳答辯**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

狀被證 2 背面）第 20 條第 3 項規定：「乙方（即原告）因欠費或違反法令致遭暫停通信，其暫停通信期間，仍應繳付月租費。...」，亦徵原告於 104 年 4 月 11 日之後雖遭被告停止發話（但可收話）服務，仍有繳交月租費之義務。是則被告依兩造所締電信服務契約，於中斷系爭門號之所有電信服務前，原告仍有繳付月租費予被告之義務，亦即被告就原告先前預繳之 6,600 元順次扣抵逐月產生之月租費，要非無據。準此，原告主張被告於停機（按：實僅禁止發話而已，詳如前述）後無權再向原告收取月租費，但被告仍逐月自原告預繳之月租費 6,600 元中逐期扣抵，要有不當得利，應返還先前預繳之月租費 6,339 元云云，要非有據，無從准許。
四、法令及實務見解分析及處理建議
1. 消費者如未依契約約定繳納電信資費，除依民法第 264 條行使同時履行抗辯權等情形外，將構成契約不履行，電信業者得限期催告消費者履行，並依契約採取其他措施。 2. 電信管理法訂定後，依該法第 8 條第 1 項第 3 款規定，電信業者對於逾期未繳交電信服務費用之用戶，應定相當期間催告，逾期仍不繳交者，始得停止提供電信服務。且參酌該條自立法理由，可知電信事業於催告通知中，應告知「未於所定催告期限內繳交時，得停止提供服務」之效果，以提示消費者留意。據此，電信管理法施行後，縱契約有「欠費可徑行停止服務」之約定，電信業者仍應定相當期間催告消費者繳交，而非逕自停止服務。 3. 若依消費者反映之情事，電信業者確有違反電信管理法之疑慮，宜由爭議處理機通報通傳會，以利通傳會評估啟動調查。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(九)電信業者對消費者個人資料保護不足

表 48　申訴處理建議表（電信業者對消費者個人資料保護不足）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">電信業者對消費者個人資料保護不足</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者主張電信業者對其個人資料保護不足，並因此引發爭議，例如：
– 電信業者疑似個資外洩、個資保護措施不足；
– 電信業者超期保留個資；
– 電信業者拒絕消費者查閱其通信紀錄或其他個人資料。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 9 條
I. 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，保存一定期間及應予保密；用戶查詢其通信紀錄及帳務紀錄時，應予提供。
II. 前項所稱通信紀錄，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。
III. 前二項通信紀錄與帳務紀錄保存期間、用戶查詢之作業程序、收費方式及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。
IV. 電信事業及設置公眾電信網路者有依通訊保障及監察法協助執行通訊監察、調取通信紀錄及通訊使用者資料之義務。
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：

一、營業區域及服務內容。

二、服務資費及條件。

三、提供預付型服務之履約保證責任。

四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。

五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。

六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。

七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。

八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。

九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。

2. 消費者保護法

第 11-1 條

I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

3. 個人資料保護法

第 3 條

當事人就其個人資料依本法規定行使之下列權利，不得預先拋棄或以特約限制之：

一、查詢或請求閱覽。

二、請求製給複製本。

三、請求補充或更正。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

四、請求停止蒐集、處理或利用。

五、請求刪除。

第 10 條

公務機關或非公務機關應依當事人之請求，就其蒐集之個人資料，答覆查詢、提供閱覽或製給複製本。但有下列情形之一者，不在此限：

一、妨害國家安全、外交及軍事機密、整體經濟利益或其他國家重大利益。

二、妨害公務機關執行法定職務。

三、妨害該蒐集機關或第三人之重大利益。

第 11 條

I. 公務機關或非公務機關應維護個人資料之正確，並應主動或依當事人之請求更正或補充之。

II. 個人資料正確性有爭議者，應主動或依當事人之請求停止處理或利用。但因執行職務或業務所必須，或經當事人書面同意，並經註明其爭議者，不在此限。

III. 個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限。

IV. 違反本法規定蒐集、處理或利用個人資料者，應主動或依當事人之請求，刪除、停止蒐集、處理或利用該個人資料。

V. 因可歸責於公務機關或非公務機關之事由，未為更正或補充之個人資料，應於更正或補充後，通知曾提供利用之對象。

第 27 條

I. 非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。

II. 中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。

III. 前項計畫及處理方法之標準等相關事項之辦法，由中央目的事業主管機關定之。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第 28 條：

I. 公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但損害因天災、事變或其他不可抗力所致者，不在此限。

II. 被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；其名譽被侵害者，並得請求為回復名譽之適當處分。

III. 依前二項情形，如被害人不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上二萬元以下計算。

IV. 對於同一原因事實造成多數當事人權利受侵害之事件，經當事人請求損害賠償者，其合計最高總額以新臺幣二億元為限。但因該原因事實所涉利益超過新臺幣二億元者，以該所涉利益為限。

V. 同一原因事實造成之損害總額逾前項金額時，被害人所受賠償金額，不受第三項所定每人每一事件最低賠償金額新臺幣五百元之限制。

VI. 第二項請求權，不得讓與或繼承。但以金額賠償之請求權已依契約承諾或已起訴者，不在此限。

第 29 條

I. 非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。

II. 依前項規定請求賠償者，適用前條第二項至第六項規定。

4. 民法

第 184 條

I. 因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。

II. 違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。

第 195 條

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

I. 不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。

II. 前項請求權，不得讓與或繼承。但以金額賠償之請求權已依契約承諾，或已起訴者，不在此限。

III. 前二項規定，於不法侵害他人基於父、母、子、女或配偶關係之身分法益而情節重大者，準用之。

三、相關判決函釋摘要

1. 國家發展委員會 109 年 07 月 24 日發法字第 1090015912 號函

主旨：有關貴會所詢電信事業客服人員洩漏民眾申訴之來電顯示號碼是否違反個人資料保護法一案，復如說明，請查照。

一、復貴會本(109)年7月7日通傳平臺決字第10941020410號函。

二、謹就貴會函詢重點及通傳會意見，說明如次：

(一)本案陳情人並非 OO 股份有限公司（下稱 OO 公司）用戶，該公司未保有其個人資料，再查陳情人與上揭客服人員交談內容，陳情人亦未提及其個人身分識別資訊，於陳情人來電顯示號碼（下稱系爭電話號碼）未連結個人資料之情形下，該電話號碼是否屬個人資料保護法（下稱個資法）所稱個人資料？

1. 個資法第 2 條第 1 款規定「本法用詞，定義如下：一、個人資料：指自然人之...、聯絡方式...及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料」；同法施行細則第 3 條規定「本法第 2 條第 1 款所稱得以間接方式識別，指保有該資料之公務或非公務機關僅以該資料不能直接識別，須與其他資料對照、組合、連結等，始能識別該特定之個人」。

2. **查陳情人固非 OO 公司之用戶，惟陳情人之電話號碼得透過其所屬電信公司所保有之資料對照、組合、連結，而得以識別該陳情人，即屬上開個資法及其施行細則所稱間接識別之個人資料**。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

3. 又我國個資法主要係參考歐盟 1995 年個人資料保護指令（下稱 95 指令）制定，關於個人資料之定義亦與 95 指令相仿。參考歐盟法院（CJEU）2016 年判決（CaseC-582/14）亦明確指出，所稱「個人資料」，並未要求所有足使特定資料主體被識別之資料都必須由同一人掌握，例如保有動態 IP 位址（dynamicIPaddress）資料之服務提供者得以可能、合理之方式，透過其他網路服務提供者取得對照、組合之資料識別特定資料主體，即可認定動態 IP 位址屬於個人資料。

(二)系爭電話號碼是否符合個資法第 2 條第 2 款個人資料檔案之定義？本案 OO 公司對該電話號碼，是否有個資法第 27 條第 1 項規定「保有個人資料檔案者」之適用？

1. 按個資法第 2 條第 2 款規定「本法用詞，定義如下：…二、個人資料檔案：指依系統建立而得以自動化機器或其他非自動化方式檢索、整理之個人資料之集合」；第 27 條第 1 項規定「非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏」。

2. **陳情人進線 OO 公司，而 OO 公司倘就進線之電話號碼以系統自動化機器予以留存，即屬上開個資法第 2 條第 2 款規定之個人資料檔案；OO 公司即應依個資法第 27 條規定就該個人資料檔案採行相關安全措施，以防止個資侵害事故之發生**。

(三)OO 公司表示已採行門禁管理、教育訓練、資料存取管理及勞動契約相關罰則等措施，仍無法避免客服人員透過來電顯示自行記下號碼並洩漏至外部行銷網站之行為，則 OO 公司是否仍有違反個資法第 27 條第 1 項「應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏」之規定？按個資法第 27 條第 1 項所稱「適當安全措施」，依同法施行細則第 12 條規定，包括配置管理之人員及相當資源、資料安全管理及人員管理、設備安全管理、資料安全稽核機制等。有關 OO 公司主張已盡安全措施是否有違個資法第 27 條第 1 項規定一節，事涉事實認定，應由貴會本於權責審認。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

四、法令及實務見解分析及處理建議
1. 電信業者對消費者個人資料之蒐集、處理及利用，應符合個人資料保護法、個人資料保護法施行細則、國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法等法令規範。具體而言，電信業者蒐集個人資料時，應向消費者告知法定事項；對所蒐集個人資料之利用，不得逾越特定目的之必要範圍；且應採取適當技術上和組織上的措施，維護個人資料安全。如發生個資外洩等侵害事故，應依個人資料保護法第 12 條通知消費者，並依國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法第 4 條通報通傳會。 2. 個人資料保護法規定個資當事人對其個人資料，享有查詢、閱覽、更正、請求停止蒐集處理利用、請求刪除等權利。電信管理法第 9 條規定，電信業者應留用戶通信紀錄及帳務紀錄，並提供用戶查詢。通信紀錄及帳務紀錄亦屬消費者之個人資料，消費者並得依個人資料保護法請求查閱。 3. 若依消費者反映之情事，電信業者確有違反個人資料保護法之疑慮，宜由爭議處理機通報通傳會，以利通傳會評估啟動調查。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(十)電信業者行銷資訊構成騷擾

表 49　申訴處理建議表（電信業者行銷資訊構成騷擾）

<table>
<tr><th colspan="6">電信消費爭議案件 法令依據及處理建議</th></tr>
<tr><td colspan="2">申訴類型</td><td colspan="4">電信業者行銷資訊構成騷擾</td></tr>
<tr><td>版本</td><td>1.0</td><td>編號</td><td></td><td>更新日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">一、本類案件基礎事實</td></tr>
<tr><td colspan="6">消費者認為電信業者的行銷簡訊、電話等構成騷擾。經向業者反映，卻無明顯改善。</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、相關法令規範摘要</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. 電信管理法
第 17 條
I. 經主管機關認定之電信事業應訂定定型化服務契約條款，載明與用戶之權利義務關係，並於實施前送主管機關核准；變更時，亦同。
II. 前項定型化服務契約條款，應包含下列事項：
一、營業區域及服務內容。
二、服務資費及條件。
三、提供預付型服務之履約保證責任。
四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。
五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。
六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。
七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。
八、試用或贈送電信服務之確認或取消機制。
九、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。
2. 消費者保護法
第 11-1 條
I. 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

II. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

III. 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

IV. 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

3. 個人資料保護法

第 20 條

I. 非公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：

一、法律明文規定。

二、為增進公共利益所必要。

三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。

四、為防止他人權益之重大危害。

五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。

六、經當事人同意。

七、有利於當事人權益。

II. 非公務機關依前項規定利用個人資料行銷者，當事人表示拒絕接受行銷時，應即停止利用其個人資料行銷。

III. 非公務機關於首次行銷時，應提供當事人表示拒絕接受行銷之方式，並支付所需費用。

第 28 條

I. 公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但損害因天災、事變或其他不可抗力所致者，不在此限。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

II. 被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；其名譽被侵害者，並得請求為回復名譽之適當處分。

III. 依前二項情形，如被害人不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上二萬元以下計算。

IV. 對於同一原因事實造成多數當事人權利受侵害之事件，經當事人請求損害賠償者，其合計最高總額以新臺幣二億元為限。但因該原因事實所涉利益超過新臺幣二億元者，以該所涉利益為限。

V. 同一原因事實造成之損害總額逾前項金額時，被害人所受賠償金額，不受第三項所定每人每一事件最低賠償金額新臺幣五百元之限制。

VI. 第二項請求權，不得讓與或繼承。但以金額賠償之請求權已依契約承諾或已起訴者，不在此限。

第 29 條

I. 非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。

II. 依前項規定請求賠償者，適用前條第二項至第六項規定。

4. 民法

第 184 條

I. 因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。

II. 違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。

第 195 條

I. 不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

II. 前項請求權，不得讓與或繼承。但以金額賠償之請求權已依契約承諾，或已起訴者，不在此限。

III. 前二項規定，於不法侵害他人基於父、母、子、女或配偶關係之身分法益而情節重大者，準用之。

三、相關判決函釋摘要

1. 臺灣臺中地方法院 111 年度小上字第 41 號民事判決

上訴人主張被上訴人行為違反個資法第 5 條規定之誠實信用原則，及未依照同法第 7 條、第 8 條之規定誠實明確告知其應告知事項，經上訴人多次要求仍未依同法第 19 條、第 20 條之規定停止處理或利用上訴人個人資料等事實，並提供國家通訊傳播委員會 110 年 7 月 23 日通傳平臺決字第 11000480180 函（下稱傳播委員會函）佐證，原審即應依個資法第 7 條第 4 項之規定，命被上訴人就其已經當事人同意之事實負舉證責任，詎原審不但未就前開事實論述被上訴人之違法行為，甚至違背法令判決上訴人敗訴，顯有民事訴訟法第 469 條第 6 款判決不備理由之違背法令情事。另就上訴人所受隱私權、人格權、資訊自主權、生活私密領域免於他人侵擾及個人資料之自主控制等損害，原審應依個資法第 29 條、民法第 184 條等規定推定被上訴人有故意、過失，並依民法第 195 條、個資法第 28、29 條之規定判斷上訴人所受非財產上損害金額，原審卻認上訴人受侵擾行為次數尚不足以請求損害賠償，此係增加個資法所無之限制，更要求上訴人應就財產上及非財產上損害負舉證責任，違背經驗及論理法則。又原審未調查上訴人所提出調查證據之意見，亦未調查上訴人所否認被上訴人利用上訴人資料係權益通知之部分，即判決上訴人敗訴，亦有不當。為此，爰提起上訴請求廢棄原判決等語。並聲明：（一）原判決廢棄。（二）被上訴人應給付上訴人新臺幣（下同）10 萬元。

經查：原審**以上訴人所提出之簡訊內容，係通知上訴人門號相關優惠訊息，被上訴人並非「不法利用」上訴人個人資料，又上訴人所提出之通話紀錄，僅顯示門號號碼與通話日期、秒數，**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

無法由此推論被上訴人有何違反個資法行為，因認依上訴人所提出簡訊、通話記錄等證據，尚不足以證明被上訴人有何侵擾上訴人生活私密領域、有何揭露上訴人個人資料而侵害其自主控制個人資料隱私之情形。且上訴人所主張民法第 184 條、第 185 條、第 188 條、第 195 條第 1 項、消費者保護法第 51 條、個資法第 29 條等**侵權行為之成立均以請求權人受有損害為要件，上訴人自應就其受有損害一事負舉證之責。縱然被上訴人有利用上訴人資料行銷之情形，然個資法第 29 條之要件為「上訴人個人資料遭蒐集、處理、利用」、「前揭行為具有不法性」、「上訴人受有損害」、「損害與前揭行為間具有因果關係」，上訴人就隱私權等相關個人資訊權利受有財產上及非財產上損害部份仍應負舉證之責**。而上訴人僅泛稱：被上訴人未經上訴人同意，擅自蒐集、處理、使用上訴人個人資料進而行銷之行為，侵害上訴人權益，造成上訴人精神受有壓力而受有損害，上訴人感到恐慌及憂慮症等情(參原審卷第 97、138 頁)，是**原審斟酌前開辯論意旨，依論理及經驗法則而為證據之取捨、認定事實、適用法律，進而認定上訴人就其主張受有財產上及非財產上損害舉證不足而不予憑採，而為上訴人敗訴之判決，經核尚難認有何違背經驗及論理法則等違背法令之情**。再按被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。如被害人不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件 500 元以上 2 萬元以下計算，個資法第 28 條第 2 項前段、第 3 項固定有明文。**惟其適用仍以當事人受有損害為前提，亦即當事人需證明其已受有損害，而不易或不能證明其實際損害額時，始足當之**（並參照民事訴訟法第 222 條第 2 項及最高法院 101 年度台上字第 158 號裁判要旨）。本件上訴人既未能證明其受有損害，自難依前揭規定定其損害額，併予敘明。

四、法令及實務見解分析及處理建議

1. 電信業者將消費者個人資料用於行銷，須具備個人資料保護法第 19 條第 1 項所列合法事由（例如契約或類似契約關係），或

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

同法第 20 條第 1 項但書所列目的外利用合法事由（例如當事人同意）。如屬違反前述規範利用個人資料行銷，消費者得依據個人資料保護法第 11 條第 4 項，請求業者停止違法之個資處理或利用。

2. 此外，縱使電信業者係合法利用個人資料行銷，消費者亦可依據個人資料保護法第 20 條第 2 項，請求業者停止行銷。業者如拒絕遵守，主管機關可依個人資料保護法第 48 條第 3 款處以行政裁罰。
3. 電信業者如違法利用個人資料行銷、或經請求停止後仍繼續利用個人資料行銷，消費者得依據個人資料保護法第 29 條向業者請求損害賠償，惟由實務見解觀察，消費者於此情境下，往往難以證明受有何等損害，因而難以獲得賠償。
4. 若依消費者反映之情事，電信業者確有違反個人資料保護法之疑慮，宜由爭議處理機通報通傳會，以利通傳會評估啟動調查。

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第二節 消費爭議處理教育訓練

一、執行狀況概述

我國每年正式提出之電信消費爭議申訴可達近萬件，通傳會同仁及相關電信服務消費爭議處理中心等相關機構工作人員作為受理及調處申訴之第一線人員，有必要熟稔各類電信消費爭議之事實特徵及相關法規，以利高效妥適處理申訴。另一方面，爭議調處係電信消費爭議業已發生後之補救手段。由電信服務產業順暢運作之角度，最佳狀態乃「不發生爭議」。是故，電信業者亦有必要充分瞭解易發爭議之事項及相關法規要求，以利及早調整作業實務，有效避免爭議發生。有鑑於此，對於通傳會及通傳產業舉辦消費爭議實務教育訓練即有更為迫切的需求性。

本研究針對電信消費爭議處理實務，面向通傳會、電信消費爭議處理中心及電信事業人員，分別於 111 年 9 月 22 日和 9 月 27 日舉辦 2 場實體「電信消費爭議處理實務教育訓練」課程，內容包含電信消費保護爭議法規執行經驗、電信消費爭議處理實務流程、電信消費爭議實務案例解析等，期以本研究之電信消費爭議處理實務教育訓練，為通傳會及電信事業提示電信消費者保護法規面的遵循要點、實務面的因應建議等，將電信消費爭議之發生風險降至最低。

前述 2 場教育訓練議程如下：

表 50　電信消費爭議處理實務教育訓練議程

電信消費爭議處理實務教育訓練		
時間	**第一場：9 月 22 日（星期四）** **第二場：9 月 27 日（星期二）**	
地點	**集思交通部國際會議中心 202 會議室**	
09:30-09:50	學　員　報　到	
09:50-10:00	**開場致詞**	**國家通訊傳播委員會長官**
10:00-11:00	**電信消費保護爭議法規執行經驗**	**何瑞富 助理教授**

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

11:00-12:00	**電信消費爭議處理實務流程**	**蔡健君 講師**
12:15-13:30	午餐暨午休時間	
13:30-14:30	**電信消費爭議實務案例解析**	**王慕民 合夥律師**
14:45-15:45	**電信消費爭議實務案例解析**	**王慕民 合夥律師**
講師名單： **1. 東吳大學法律學系 何瑞富 助理教授** **2. 宏華國際客服事業組織 蔡健君 講師** **3. 達文西個資暨高科技法律事務所 王慕民 合夥律師**		

資料來源：本計畫製作

二、教育訓練教材

本研究舉辦之 2 場「電信消費爭議處理實務教育訓練」教材清單如下，教材具體內容詳如附錄所示：

1. 電信消費保護爭議法規執行經驗（附錄 15）；
2. 電信消費爭議處理實務流程；
3. 電信消費爭議實務案例解析（附錄 16）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

三、教育訓練照片紀錄



資料來源：本計畫拍攝

圖32　111 年 9 月 22 日教育訓練-1

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖33　111 年 9 月 22 日教育訓練-2

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：本計畫拍攝

圖34　111 年 9 月 27 日教育訓練-1

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫拍攝

圖35　111 年 9 月 27 日教育訓練-2

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第三節 消費爭議處理機構之監督管理相關建議

一、國外電信消費爭議處理機構比較研究

早在 102 年 11 月，通傳會即成立電信服務消費爭議調處機制，輔導電信業者行業協會「台灣電信產業發展協會（TTIDA）」下增設「電信服務消費爭議處理中心」，為民眾調處與電信業者間的爭議。「電信服務消費爭議處理中心」性質上並非行政機關或獨立組織，而是以功能型任務編組之方式先行運作，以做為日後正式成立專責中心之基礎。若消費者與電信業者間就電信服務發生爭議，可向電信事業、TTIDA 或通傳會申訴。後兩者皆會將申訴轉至電信事業，由電信事業於受申訴之日起 15 日內為適當處理，並將處理結果回復消費者。若消費者無法接受電信事業之回復或處理結果者，電信事業未於 15 日期間內為處理回復，消費者得再向「電信服務消費爭議處理中心」申請一級調處，達成合意則結案，反之則可向通傳會申請二級調處。上述申訴及調處機制皆無強制性，消費者與電信事業如對調處結果不滿，可拒絕調處結果，消費者得逕向各縣市消費者服務中心或司法機關等，循既有爭議解決途徑處理[108]。

為因應技術匯流、服務匯流帶來的電信產業結構與市場變化，營造自由創新與公平競爭之產業環境，立法院於 108 年 6 月三讀通過《電信管理法》，以基礎網路層、營運層及內容應用服務層等層級管理思維，解構原《電信法》下以特許、許可所建構業務別之管制架構，改採「行為管理」之模式[109]。其中，在電信消費爭議處理方面，新法以第 20 條明文要求經主管機關認定之電信事業，共同組成電信消費爭議處理機構，以快速有效解決消費爭議。該條立法理由並說明，未經主管機關指定之電信事業，亦可自行選擇加入電信消費爭議處理機構，共同維護用戶權益。新法此一設計，乃係將現行「電信服務消費

[108] 〈通訊消費保護緣由〉，國家通訊傳播委員會，https://www.ncc.gov.tw/chinese/content.aspx?site_content_sn=3154（最後瀏覽日：2022/11/22）。

[109] 電信管理法第 1 條立法理由。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

爭議處理中心」模式法制化，並依國際上發展，更完善電信爭議之專責機制，希望未來能發揮更大的保護消費者功能[110]。

依前開新法第 20 條授權，通傳會於 109 年 7 月訂定發布《電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法》(以下稱管理辦法)，就電信消費爭議處理機構之組織與設立、業務執行之監督管理、調處委員會及調處委員、消費爭議處理程序等作出規範。110 年 6 月，通傳會決議認定「應負擔電信管理法第 17 條至第 20 條特別義務之電信事業」名單[111]，並要求名單所列 7 家業者共同設立電信消費爭議處理機構「電信消費爭議處理中心」，於 111 年 2 月提報組織章程，111 年 5 月章程獲通傳會核定，111 年 8 月機構正式營運[112]。

為協助「電信消費爭議處理中心」此一新設電信消費爭議處理機構有效運作，確保從現行電信服務消費爭議處理中心到新法下機構之順利過渡，落實電信管理法第 20 條之立法目的，本研究從電信消費爭議處理機構組織及營運規程、爭議受理及處理程序、與電信事業之關係、主管機關監理四個面向，比較英國、德國、新加坡、澳洲、紐西蘭、加拿大等先進國家之電信爭議解決專責機構制度，並參酌我國金融消費者保護等領域之爭議解決制度，提出相關監督管理建議，供主管機關作完善相關配套規範之參考。前開先進國家專責機構之營運及監理制度比較如下：

[110] 陳汝吟，〈《電信管理法》下的消費者保護機制－聚焦電信消費爭議專責處理機構及程序〉，《台灣法學雜誌》，第 402 期，頁 43-66（2020）。

[111] 〈NCC 認定負擔電信管理法特別義務之電信事業，督促電信事業落實消費者權益保護〉，國家通訊傳播委員會，2021/06/09，https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=8&sn_f=46152（最後瀏覽日：22/11/22）。

[112] 電信消費爭議處理中心，https://web.tcmc.tw/service.html（最後瀏覽日：22/11/22）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

表 51　先進國家專責機構營運及監理制度初步比較

專責機構(國家)		組織與營運	爭議處理	電信業者關係	主管機關監理
英國	OS[113]	1. 獨立 ADR 機構，經電信主管機關（Ofcom）核准處理電信消費爭議。 2. 由專責機構獨立選任調處委員。	1. 「消費者」包括小型企業客戶。 2. 明確界定適格爭議範圍。 3. 消費者須先向電信業者申訴。 4. 專責機構對調處案件採書面審理。 5. 調處決定經消費者接受後，對電信業者有拘束力，如電信業者拒絕執行，	1. 電信業者須擇一加入，入會及轉會皆須通知主管機關。 2. 電信業者須向專責機構繳納會費，並就調處案件繳納調處費。 3. CISAS 調處程序中，如雙方成功和解，可減收調處費[115]。	1. 主管機關受理申訴，但原則不負責處理個別爭議[116]。 2. 主管機關每 2 年對專責機構進行評鑑，未通過者將取消專責機構資格。 3. 每季度公開專責機構關鍵績效指標（KPI）。
	CISAS[117]				

[113] Ombudsman Services，意即公評人服務。
[115] Guidance Notes for CISAS Subscribers (2015 edition), CISAS, https://commscouncil.uk/wp-content/uploads/CISAS-Guidance-Notes-for-Subscibers-2015.pdf (last visited Nov. 22, 2022).
[116] The types of complaint Ofcom deals with, Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/complaints/complaints-ofcom-deals-with (last visited Nov. 22, 2022).
[117] Communication & Internet Services Adjudication Scheme，意即通訊暨網路服務裁處機制。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

專責機構(國家)	組織與營運	爭議處理	電信業者關係	主管機關監理
		專責機構將通報主管機關介入。 6. CISAS 程序中，調處委員得酌定非財產損害賠償[114]。		
德國 Schlichtung Telekommunikation[118]	1. 主管機關（BNetzA）下設之電信爭議解決專責機構。 2. 由主管機關選任調處委員，並由專家及行政人員協助履	1. 「消費者」係指最終使用者。 2. 明確界定適格爭議範圍。 3. 消費者須先向電信業者申訴。 4. 專責機構對調處案	1. 電信業者得拒絕接受調處[120]。 2. 電信業者無須就調處繳納費用。	1. 主管機關每年就該專責機構發布年度報告。

[114] CISAS Guide to Compensation for Inconvenience and Distress, CISAS, https://www.cedr.com/wp-content/uploads/2021/10/CISAS-Guide-to-compensation-for-inconvenience-and-distress-Oct21.pdf (last visited Nov. 22, 2022).

[118] 又稱 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation，意即電信消費者調解委員會。

[120] Bundesnetzagentur (BNetzA), Schlichtung Telekommunikation, https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html (last visited Nov. 22, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

專責機構(國家)	組織與營運	爭議處理	電信業者關係	主管機關監理
	行職能[119]。	件採書面審理。 5. 調處結果無拘束力。 6. 專責機構無權要求電信業者賠償消費者。		
新加坡 TMADRS[121]	1. 獨立電信消費爭議解決機制，經電信主管機關（IMDA）委由獨立 ADR 機構新加坡調解中心（SMC）辦理[122]。	1. 「消費者」包括小型企業客戶。 2. 明確界定適格爭議範圍。 3. 消費者須先向電信業者申訴。	1. 消費者提起調處後，電信業者必須參與調處程序。 2. 視調處階段不同，電信業者須依不同比例，與消費者分	1. 主管機關要求電信業者提交爭議處理數據，主管機關將彙整成季度報告並予以公開[123]。

[119] Bundesnetzagentur (BNetzA), Über die Schlichtungsstelle, https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/UeberSchlichtungsstelle/start.html;jsessionid=318CC107EFAE8C2EFD6609D964A5907F (last visited Nov. 22, 2022).

[121] Telecommunication and Media Alternative Dispute Resolution Scheme，意即電信暨媒體訴訟外紛爭解決機制。

[122] INFO-COMMUNICATIONS MEDIA DEVELOPMENT AUTHORITY [IMDA], *Decision on the Telecommunication and Media Alternative Dispute Resolution Scheme* (Mar. 4, 2022), https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Regulation-Licensing-and-Consultations/Consultations/Consultation-Papers/Decision-Paper-for-ADR-Scheme.pdf (last visited Nov. 22, 2022).

[123] IMDA, *New measures to strengthen consumer protection for telecommunication and media services, and to help consumers make more informed choices*, https://www.mci.gov.sg/-/media/MciCorp/Doc/Budget-Workplan/COS-2022/COS-2022-Media-Factsheet-Alternative-Dispute-Resolution.ashx (last visited Nov. 22, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

專責機構(國家)	組織與營運	爭議處理	電信業者關係	主管機關監理
	2. 由專責機構獨立選任調處委員。	4. 調處程序分為調解與裁決兩階段，前者以口頭溝通為主，後者採書面審理。消費者得選擇僅進行調解或直接進行裁決。 5. 裁決結果對雙方有拘束力。	擔調處費用（調解階段業者負擔90%，調解後裁決業者負擔70%，直接裁決業者負擔50%）。	
澳洲 TIO[124]	1. 獨立 ADR 機構，受電信主管機關（ACMA）委託處理電信消費爭議。 2. 由專責機構獨立選	1. 「消費者」包括小型企業客戶。 2. 明確界定適格爭議範圍。 3. 消費者須先向電信	1. 電信業者依法必須加入該專責機構。 2. 電信業者須向專責機構繳納會費，並就調處案件繳納調	1. 主管機關與專責機構訂定 MOU，約定專責機關之爭議處理義務[125]。 2. 專責機構會將裁決

[124] Telecommunications Industry Ombudsman，意即電信行業公評人機制。

[125] AUSTRALIAN COMMUNICATIONS AND MEDIA AUTHORITY [ACMA], *Memorandum of Understanding (MoU) between the Australian Communications and Media Authority (ACMA) and the Telecommunications Industry Ombudsman (TIO)* (Apr. 2020), https://www.tio.com.au/sites/default/files/2020-05/ACMA%20and%20TIO%20MOU%20%28April%202020%29Final_0.pdf (last visited Nov. 22, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

專責機構(國家)	組織與營運	爭議處理	電信業者關係	主管機關監理
	任調處委員。	業者申訴。 4. 調處程序分為調解與裁決兩階段，前者以口頭溝通為主，後者採書面審理。消費者不得直接請求進行裁決。 5. 裁決決定經消費者接受後，對雙方有拘束力。如電信業者拒絕執行，專責機構將通報主管機關介入。	處費。	決定去識別化後予以公開[126]，透過年度報告揭露爭議處理數據，並每季度揭露財務狀況[127]。
紐西蘭 TDR[128]	1. 由電信行業協會發	1. 「消費者」包括小型	1. 電信業者自願加入	1. 主管機關受理申

[126] TELECOMMUNICATIONS INDUSTRY OMBUDSMAN [TIO], *Decisions and preliminary views*, https://www.tio.com.au/about-us/ombudsman/decisions (last visited Nov. 22, 2022).
[127] TIO, *Reports*, https://www.tio.com.au/about-us/reports (last visited Nov. 22, 2022).
[128] Telecommunications Dispute Resolution，意即電信爭端解決機制。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

專責機構(國家)	組織與營運	爭議處理	電信業者關係	主管機關監理
	起之獨立電信消費爭議解決機制。 2. 由專責機構委託獨立第三方調處爭議。	企業客戶。 2. 明確界定適格爭議範圍。 3. 消費者須先向電信業者申訴。 4. 調處決定經消費者接受後,對電信業者有拘束力。	該機制。 2. 機制運作費用由電信業者負擔。	訴，但原則不負責處理個別爭議[129]。 2. 主管機關每 3 年對專責機構進行評鑑並提出改善建議[130]，如未落實改善，主管機關得另設其他爭議解決機制。
加拿大 CCTS[131]	1. 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。 2. 由專責機構獨立選	1. 「消費者」包括小型企業客戶。 2. 明確界定適格爭議範圍。 3. 消費者須先向電信	1. 電信業者依法必須加入該專責機構。 2. 電信業者須向專責機構繳納會費，並就調處案件繳納調	1. 專責機構會將裁決決定去識別化後予以公開[133]，並透過年度及半年報告揭露爭議處理數據及財

[129] Commerce Commission New Zealand, *Complaint form*, https://comcom.govt.nz/make-a-complaint/complaint-form (last visited Nov. 22, 2022).

[130] Commerce Commission New Zealand, *2021 review of the Telecommunications Dispute Resolution Scheme*, https://comcom.govt.nz/regulated-industries/telecommunications/projects/2021-review-of-the-telecommunications-dispute-resolution-scheme (last visited Nov. 22, 2022).

[131] Commission for Complaints for Telecom-television Services，意即電信電視服務申訴委員會。

[133] CCTS, Decisions, https://www.ccts-cprst.ca/category/decisions/ (last visited Nov. 22, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

專責機構(國家)	組織與營運	爭議處理	電信業者關係	主管機關監理
	任調處委員。	業者申訴。 4. 調處決定經消費者接受後，對電信業者有拘束力。 5. 專責機構得酌定非財產損害賠償[132]。	處費。	務狀況。

資料來源：本計畫製作

[132] CCTS, Complaint resolution process explained, https://www.ccts-cprst.ca/for-consumers/complaints/complaints-process-explained/ (last visited Nov. 22, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

二、我國消費爭議處理機構監理建議

經前述比較，我國「電信消費爭議處理中心」之營運與監理，可從如下幾個方面借鏡先進國家之經驗：

1. 組織及營運規程

電信消費爭議處理中心係由電信業者發起設立之獨立電信消費爭議解決機制，由電信業者繳交會費作為經費來源，並有權選任調處委員。為提升組織及營運之透明性，該中心宜採取下列措施：

(1) 財務資訊透明化，定期發布財務報告，提升中心公信力。

(2) 調處委員選任透明化，於中心網站公開調處委員名單及選任資訊。

2. 爭議受理及處理程序

該中心採「申訴—調處」兩階段爭議解決機制，要求消費者申訴先行，首先與電信業者以溝通方式解決爭議。如消費者對業者之解決方案不滿，則可於收到電信業者回覆/電信業者逾期未覆後 30 日內，進一步就標的額達 2000 元新台幣之爭議案件提起調處。調處以「直接、言詞」方式進行，調處結果經雙方接受後，具民事和解效力。為對提升爭議受理及處理之有效性，該中心宜採取下列措施：

(1) 彙整典型爭議案例，提供消費者參考，提升消費者對申訴結果之預見性。

(2) 擬訂並公開調處和解協議書例稿，明確約定雙方不得就同一爭議事項再依其他管道尋求爭議解決，且和解書得經公證後逕受強制執行，提升調處結果之確定力。

3. 與電信事業之關係

該中心受電信業者委託解決消費爭議，並向電信事業收取年費及事件服務費，作為主要收入來源之一。年費及事件服務費之考量要素，包括「各電信事業之營收、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等」。該中心不向消費者收取費用。為強化爭議解決成效，該中心宜採取下列措施：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(1)評估向電信事業收取之年費/事件服務費與案件和解量關聯機制，提升電信業者積極解決爭議之誘因。

(2)評估建立業者違反已成立調處決定之監督機制，例如定期揭露業者違反調處決定之資訊。

4. 主管機關監理

該中心之組織與運作，受通傳會監督。該中心之組織章程須報通傳會核准，人事變動、年度業務計畫、半年度業務執行情形等，須報通傳會備查。此外，通傳會並得隨時通知爭議處理機構提出業務報告，必要時得派員查核或要求其改正。為強化對該中心之監督，通傳會宜考量：

(1)修正電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法，明定財務狀況、調處委員名單等，須報通傳會核備。

(2)訂定評量該中心業務執行成效之細部標準。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

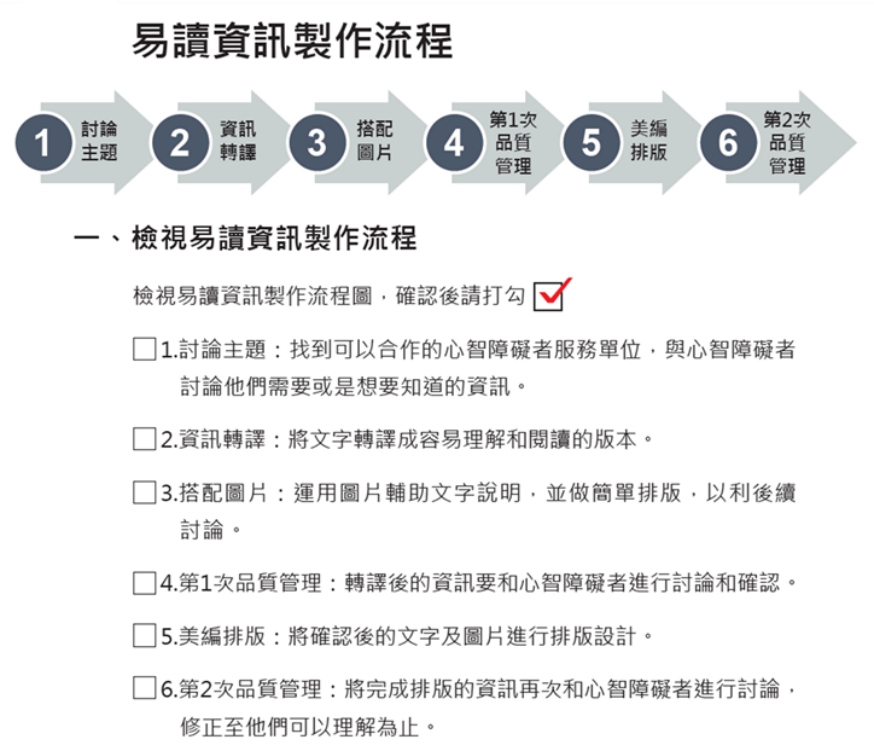
第六章 身心障礙者、高齡者、未成年者電信服務宣導電子文宣

第一節 身心障礙者使用電信服務易讀版指引手冊

一、手冊內容規劃方向

手冊內容係針對手機門號服務申辦流程及注意事項，例如：可申辦身分別、申辦流程、7 天試用期等項目進行說明，手冊之內容與設計，將經過與電信消費爭議處理中心（下稱電消中心）密切之討論與調整，以確保內容與實際申辦手機門號之狀況相符。

本手冊參照我國衛生福利部社會及家庭署於 111 年 2 月出版發行的「臺灣易讀參考指南_讓資訊易讀易懂」設計精神，將複雜的資訊、艱深難懂的文字，轉譯成容易理解和閱讀的版本，並適時搭配圖片、輔助文字說明。另外為使易讀資訊容易理解及閱讀，本手冊製作時也將適時繪製圖片並以文字輔助說明。



資料來源：節錄自「臺灣易讀參考指南 讓資訊易讀易懂」

圖36　易讀資訊製作流程

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

參酌先進國家如日本、美國、澳洲等先進國家相關身心障礙者使用電信服務指引，以及對身心障礙者使用電信服務配套措施，並以明亮有趣且易讀之圖文漫畫版本或懶人包呈現，或是以簡易說明手冊協助讓身心障礙者易於瞭解電信服務需要注意內容。

(一) 國際上關於身心障礙者相關電信服務指引

日本為支援聽障者在日常生活中順利使用電話進行溝通，由總務大臣指定電話中繼服務（電話リレーサービス）提供機構，提供聽障者中繼服務，讓聽障者可藉由通譯人員幫助，以手語或文字順利透過電話完成即時雙向溝通。為推廣電話中繼服務，日本政府亦有製作說明手冊關於電話中繼服務的用途與使用方式[134]（完整版本詳參附錄17）。



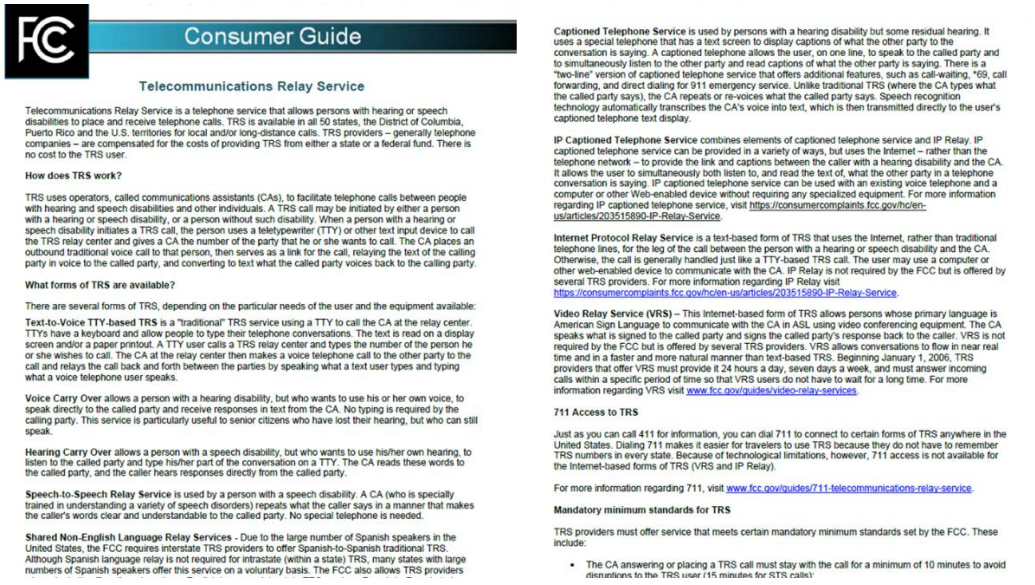
資料來源：〈電話リレーサービスを使ってみよう！〉，一般財団法人日本ろうあ聯盟

圖37　日本電話中繼服務手冊

[134] 〈電話リレーサービスを使ってみよう！〉，一般財団法人日本ろうあ聯盟，https://www.city.tsuruga.lg.jp/kenko_fukushi/shogai/syuwanikansurukoto.files/denwarire.pdf（最後瀏覽日：2022/09/19）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

而美國聯邦通信委員會（Federal Communications Commission, FCC）為使聽障者可使用電話進行溝通，提供視訊、文字、語音等多種形式的電話中繼服務（Telecommunications Relay Service, TRS），並訂定電話中繼服務消費者指引（完整版本詳參附錄 18），本服務除英語外，亦有西班牙語[135]。



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

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

資料來源：Federal Communications Commission [FCC],Telecommunications Relay Service

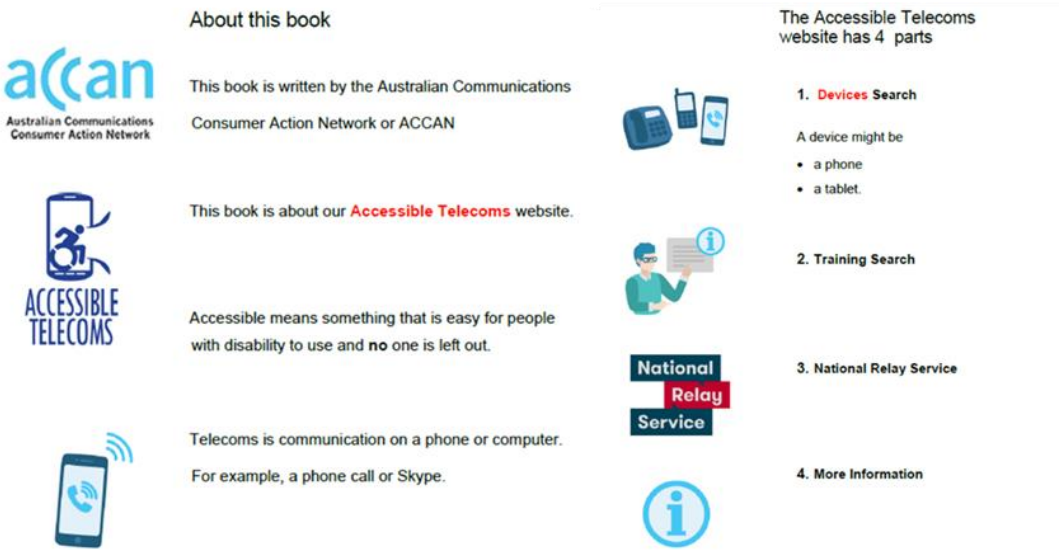
圖38　美國電話中繼服務手冊

澳洲通信消費者行動聯盟（Australian Communications Consumer Action Network, ACCAN）為幫助聽障者與高齡者，可使用電話、平板電腦等工具和他人無障礙順暢進行溝通，開發無障礙電信（Accessible Telecoms）服務，並製作簡易說明手冊說明如何使用這項服務（完整版本詳參附錄 19）[136]。

[135] Federal Communications Commission [FCC], Telecommunications Relay Service, *available at* https://www.fcc.gov/sites/default/files/telecommunications_relay_service.pdf (last visited Sep. 19, 2022).

[136] Australian Communications Consumer Action Network [ACCAN], Accessible Telecoms Easy English Instructions , *available at* https://www.accessibletelecoms.org.au/images/Accessible_Telecoms_Easy_English_Instructions_-_07_2020.pdf (last visited Sep. 19, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：Australian Communications Consumer Action Network [ACCAN], Accessible Telecoms Easy English Instruction

圖39　澳洲無障礙電信服務說明手冊

(二) 手冊內容規劃

表 52　身心障礙手機門號申請手冊規劃

示意畫面	文案
1. 前言	
這本手冊主要是提供給智能障礙者、文字閱讀能力有困難的人，所使用的易讀版手機門號申請說明手冊，以及相關的重要資訊。	
2. 目錄	
(1) 我可以申請行動門號嗎？ (2) 我需要準備哪些資料？ (3) 我可以去哪裡申請？ (4) 有哪些申請方案可以選擇？ (5) 如果我還有其他問題？ (6) 手冊專有名詞說明	
3. 我可以申請行動門號嗎？	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

示意畫面	文案
	我要有 20 歲
	我沒有 20 歲，需要法定代理人幫我申請 什麼是法定代理人，請看第 X 頁
	我沒有被限辦手機門號註記 什麼是限辦手機門號註記，請看第 X 頁
4. 我需要準備哪些資料？	
	需要準備 第 1 種證件：身分證或護照

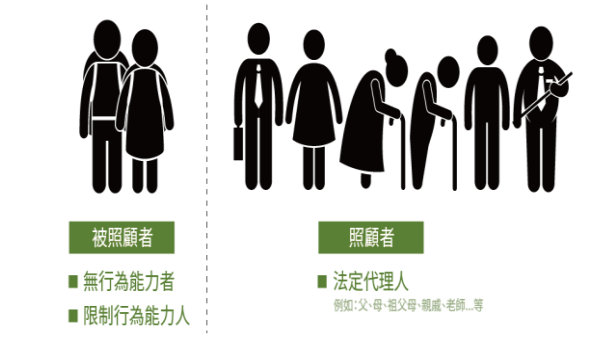
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

示意畫面	文案
  	需要準備 第 2 種證件：健保卡、駕照或是身心障礙證明
5. 我可以去哪裡申請？	
     掃描 QRcode 可獲得電信業者服務據點資訊	我可以到電信業者服務據點申請手機門號
6. 有哪些申請方案可以選擇？	
正面  背面  	各電信業者皆提供一個身分證字號，申請一次手機門號 7 天試用期的機會
	可以選擇適合自己的身心障礙者手機門號申辦方案

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

<table>
<tr><th>示意畫面</th><th>文案</th></tr>
<tr><td>  </td><td>填寫資料完成申請</td></tr>
<tr><td>   </td><td>確認手機開通日期，完成手機門號申辦</td></tr>
<tr><td colspan="2">7. 如果我還有其他問題？</td></tr>
<tr><td> 
<table><tr><th>電信業者</th><th>客服電話</th></tr><tr><td>中華電信</td><td>0800-080-090</td></tr><tr><td>台灣大哥大</td><td>0809-000-852</td></tr><tr><td>遠傳電信</td><td>0800-058-885</td></tr><tr><td>台灣之星</td><td>0800-661-234</td></tr><tr><td>亞太電信</td><td>0809-050-982</td></tr><tr><td>電信消費爭議處理中心</td><td>0800-034-580</td></tr></table></td><td>如有其他問題或有爭議，可以撥打各電信業者服務專線</td></tr>
</table>

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

示意畫面	文案
8. 手冊專有名詞說明	
	民法規定，父母對未成年子女行使負擔權利義務，像保護、教養，即所謂的親權，同時也是未成年子女的法定代理人
	為避免身心障礙者，申辦過多手機門號造成錢財上的損失，可以選擇申請手機門號限辦註記，凡是第一類神經系統構造及精神、心智功能類別之身心障礙者，可逐一向各家電信公司申請

資料來源：本計畫製作

(三) 身心障礙相關團體進行內容審查

本手冊製作完成後，於 111 年 8 月 4 日辦理審查會議，並邀請財團法人育成社會福利基金會與社團法人台北市智障者家長協會參與，協助審查本手冊是否符合易讀（Easy Read）之標準（審查會議紀錄詳參附錄 20）。本手冊亦已依上述團體之審查意見進行修正，版本調整對照請參附錄 21，並經其確認確保手冊內容容易理解及閱讀。

通過財團法人育成社會福利基金會與社團法人台北市智障者家

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

長協會之審查會議後，亦持續聯絡中華民國聾人協會、台灣聾人聯盟、台灣障礙者權益促進會、中華民國聽障人協會等身心障礙相關團體，並依其修正意見調整手冊（修正意見詳參附錄 22），再提交進行審議，以確保手冊最終版本完善且符合易讀標準（版本調整對照請參附錄 23）。

二、手冊內容

手冊下載網址：https://myspace.iii.org.tw/d/f/727023542463410733。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



身心障礙者
手機門號*申請手冊

*手機門號：就是手機號碼的意思

繁體中文易讀版

112年版

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

這本手冊主要是提供給身心障礙者、
對閱讀文字有困難的人，
所使用的易讀版手機門號申請說明手冊，
以及相關的重要資訊。



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



目錄

- 我可以申請手機門號嗎？ …… 1
- 我需要準備哪些資料？ …… 3
- 我可以跟哪些電信業者申請手機門號？ … 4
- 我可以選擇哪些方案？ …… 5
- 我可以去哪裡繳費？ …… 6
- 如果我還有其他問題？ …… 7
- 什麼是門號限制申辦註記？ …… 8

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

我可以申請手機門號嗎？



我有18歲就可以申請手機門號
有聲請輔助宣告或監護宣告*的人，
需有輔助人或監護人同意才可以申請。

*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。

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。

01

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



我沒有18歲
申請手機門號的時候，
要有爸爸媽或媽媽的同意才能申請；
如果我沒有爸爸媽媽，
要有監護人*同意才可以申請。

*監護人：我沒有18歲
沒有爸爸媽媽，
或是爸爸媽媽都沒有照顧、保護我，
法院會找一個人來照顧、保護我。

02

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

我需要準備哪些資料？

我需要準備2種證件

第1種證件：身分證



身分證

第2種證件：健保卡、駕照、身心障礙證明。

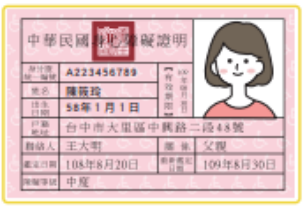
第2種證件只要帶一張就可以了。



健保卡



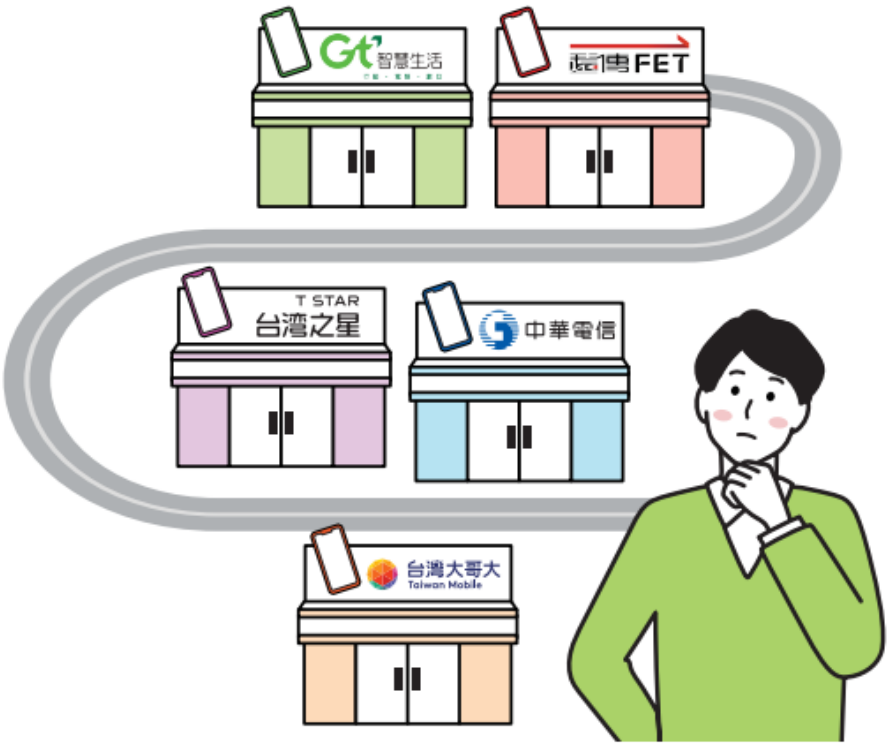
駕　照



身心障礙證明

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

我可以跟哪些電信業者申請手機門號？



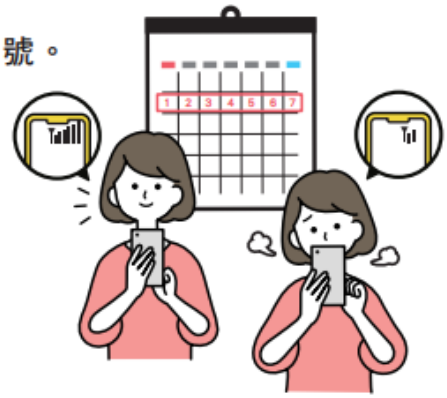
可以去找我想要用的電信業者。

04

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

我可以選擇哪些方案？

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。
我可以再決定要不要去辦
這家電信業者的手機門號。



我可以選擇適合自己的方案，
填寫完資料確認門號開通日期，
完成門號申請。

另外也有身心障礙者的
優惠方案可以選擇，
如果想要申請的話，
要記得帶身心障礙證明。



身心障礙者的優惠方案



中華電信 台灣大哥大 遠傳FET T STAR 台灣之星 Gt 智慧生活

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

我可以去哪裡繳費？



每個月的月租費，
可以透過下列方式繳費：

1 業者門市繳費



2 超商繳費



3 銀行帳戶自動扣繳



4 信用卡線上刷卡



06

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

如果我還有其他問題？



電信業者		客服電話
中華電信	中華電信	0800-080-090
台灣大哥大 Taiwan Mobile	台灣大哥大	0809-000-852
遠傳FET	遠傳電信	0800-058-885
T STAR 台灣之星	台灣之星	0800-661-234
Gt 智慧生活	亞太電信	0809-050-982

如果電信業者無法處理，
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。

單位名稱	客服電話
全國消費者服務專線	1950
電信消費爭議處理中心	0800-034-580

07

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

什麼是門號限制申辦註記？



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，
第一類身心障礙者可以到每一家電信業者
申請「門號限制申辦註記」，
以後就不能再申請手機門號。

注意每一家電信業者都要分開申請。

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。

08

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫製作

圖40　身心障礙手機門號申請手冊

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第二節 身心障礙者使用電信服務易讀版手語影片

一、影片內容規劃方向

以「身心障礙者手機門號申請手冊」為基礎，透過手語老師之手語說明與手冊內容進行結合，並加上淺顯易懂之字幕說明，協助身心障礙者透過簡短的影片內容，理解手機門號服務申辦流程及注意事項。

本影片設計時參考日本、美國、澳洲等先進國家推出之身心障礙者使用電信服務相關易讀版手語片，設計約 5 分鐘片長，簡易說明手機門號服務申辦流程及注意事項。

本影片製作過程亦經中華民國聾人協會、台灣聾人聯盟、中華民國身心障礙聯盟提供修正意見（詳參附錄 24），調整影片內容，再行提交身障團體審議，以確保影片內容易於理解。

(一)國際上關於身心障礙者相關電信服務手語影片

日本為推廣電話中繼服務，由聽障射擊選手宮坂七海主演，以「不放棄能夠做到的事」為主題，拍攝推廣廣告讓大家瞭解電話中繼服務的理念與使用方式[137]。

[137] 〈電話リレーサービス「できることを、あきらめない。」〉，日本財団電話リレーサービス， https://www.youtube.com/watch?v=NM2w4PJuYgo（最後瀏覽日：2022/09/19）

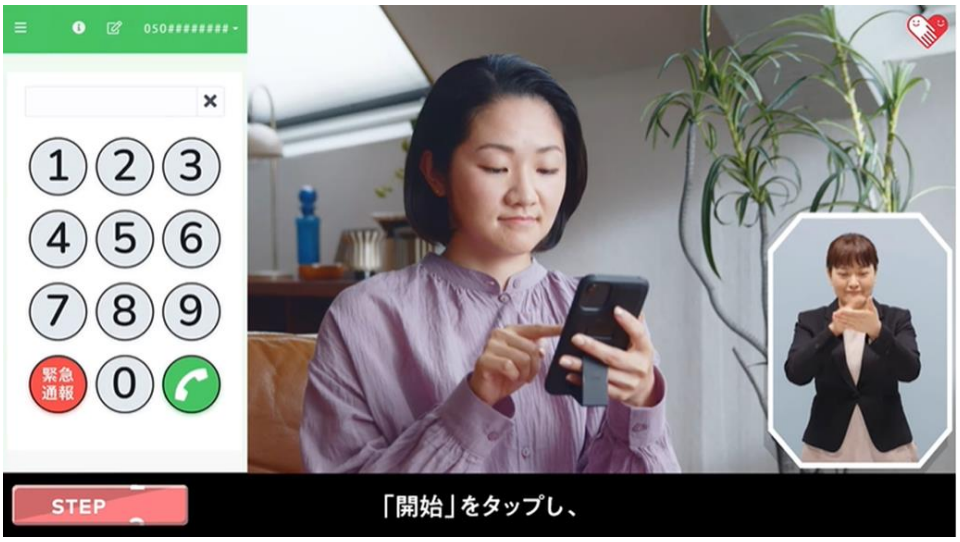
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：〈電話リレーサービス「できることを、あきらめない。」〉，日本財団電話リレーサービス

圖41　日本電話中繼服務推廣廣告

日本為使聽障者可迅速瞭解電話中繼服務的使用方法，運用動畫、手語、字幕，以及實際操作電話的畫面，製作成簡短易懂的說明影片[138]。



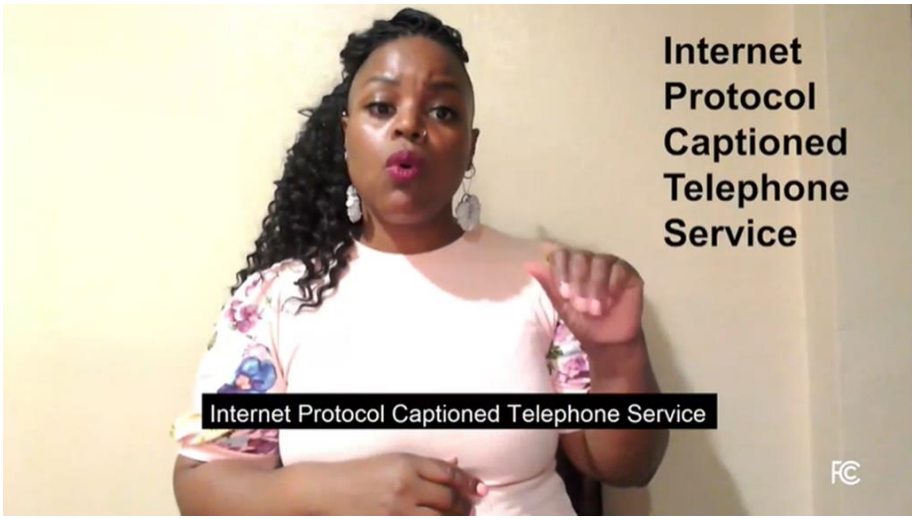
資料來源：〈電話リレーサービスの利用方法〉，日本財団電話リレーサービス

圖42　日本電話中繼服務說明影片

[138] 〈電話リレーサービスの利用方法〉，日本財団電話リレーサービス，https://www.youtube.com/watch?v=X2QlBGrKj-Y&t=112s（最後瀏覽日：2022/09/19）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

FCC 為幫助聽障者瞭解 TRS 使用方式，使用手語搭配字幕拍攝對視訊、文字、語音等多種形式中繼服務進行說明的介紹影片[139]。



資料來源：Federal Communications Commission [FCC], Telecommunications Relay Service

圖43　美國電話中繼服務說明影片

ACCAN 為幫助聽障者與高齡者，瞭解無障礙電信服務的使用方式，使用手語搭配字幕拍攝了簡短的說明影片[140]。



資料來源：Australian Communications Consumer Action Network [ACCAN], AccessibleTelecoms

圖44　澳洲無障礙電信服務說明影片

[139] Federal Communications Commission [FCC], Telecommunications Relay Service, available at https://www.youtube.com/watch?v=0k3TN1nAY7w&t=2s (last visited Sep. 19, 2022).
[140] Australian Communications Consumer Action Network [ACCAN], AccessibleTelecoms, available at https://www.youtube.com/watch?v=zqPJnaRpI4I&t=12s (last visited Sep. 19, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(二)影片分鏡腳本

表 53　影片分鏡腳本

序	段落	畫面	旁白/字幕	秒數
1	（起）序		身心障礙者手機門號申請手冊繁體中文易讀版 這是一本身心障礙者手機門號申請手冊，可以透過手冊瞭解手機門號申辦服務流程以及注意事項。	20
2	關於這本手冊		關於這本手冊 這本手冊主要是提供給身心障礙者、 對閱讀文字有困難的人， 所使用的易讀版手機門號申請說明手冊， 以及相關的重要資訊。	19

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

序	段落	畫面	旁白/字幕	秒數
3	我可以申請手機門號嗎？		我可以申請手機門號嗎？ 我有 20 歲就可以申請手機門號 （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的人， 需由輔助人或監護人同意才可以申請。 輔助宣告：有些人遇到法律或跟很多錢有關係的事情不是全部都很瞭解，要跟輔助人一起討論，輔助人同意後才可以做決定。 監護宣告：有些	65

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

序	段落	畫面	旁白/字幕	秒數
			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。	
4	我可以申請手機門號嗎？		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，要有爸爸或媽媽的同意才能申請； 如果我沒有爸爸媽媽，要有監護人同意才可以申請。 監護人：我沒有 20 歲（民國 112 年起，改為 18 歲以下），	46

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

序	段落	畫面	旁白/字幕	秒數
			沒有爸爸媽媽，或是爸爸媽媽都沒有照顧、保護我，法院會找一個人來照顧、保護我。	
5	我需要準備哪些資料？		我需要準備哪些資料？ 我需要準備2種證件 第1種：身分證 第2種:健保卡、駕照、身心障礙證明只要帶其中一張就可以了	22
6	我可以跟哪些電信業者可以申請手機門號？		我可以跟哪些電信業者可以申請手機門號？ 可以去找我想要用的電信業者。	12

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

序	段落	畫面	旁白/字幕	秒數
7	我可以選擇哪些方案？		我可以選擇哪些方案？ 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。 我可以再決定要不要去辦 這家電信業者的手機門號。 我可以選擇適合自己的方案， 填寫完資料確認門號開通日期， 完成門號申請。 另外也有身心障礙者的 優惠方案可以選擇， 如果想要申請	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

序	段落	畫面	旁白/字幕	秒數
			的話， 要記得帶身心障礙證明。	
8	我可以去哪裡繳費？		我可以去哪裡繳費？ 每個月的月租費 可以透過下列方式繳費 1.業者門市繳費 2.超商繳費 3.銀行帳戶自動扣繳 4.信用卡線上刷卡	24
9	如果我還有其他問題？		如果我還有其他問題？ 如果有其他問題或有爭議，可以撥打電信業者客服電話 如果電信業者無法處理， 我可以在週一	30

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

序	段落	畫面	旁白/字幕	秒數
			至週五上午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	
10	什麼是門號限制申辦註記？		什麼是門號限制申辦註記？ 為避免身心障礙者申請太多手機門號，要花掉很多錢，第一類身心障礙者可以到每一家電信業者申請「門號限制申辦註記」，以後就不能再申請手機門號。 請注意每一家電信業者都要分開申請。	33

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

序	段落	畫面	旁白/字幕	秒數
11	END		謝謝觀看	8

資料來源：本計畫製作

二、影片成品說明

背景以手冊的主色黃色為底，以手冊封面做開場，將整體畫面一分為二，左側為手冊，右側為手語老師及字幕，旁白會隨著手冊做導讀，再搭配手語老師做翻譯。

影片下載網址：

https://drive.google.com/file/d/1G11XfFcqmGoUZNNjVWntG3yK8mjPs40F/view?usp=share_link。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫自行製作

圖45　身心障礙者手機門號申請手冊手語影片示意圖-1



資料來源：本計畫自行製作

圖46　身心障礙者手機門號申請手冊手語影片示意圖-2

第三節 高齡用戶使用電信服務溝通圖卡（懶人包）

一、溝通圖卡執行規劃方向

本溝通圖卡針對高齡者就「通訊產品與服務」所產生的常見消費

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

爭議，包含：(1) 7 天試用期服務；(2) 新租、續約、NP、退租注意事項；(3) 申請「限制使用」或「限制額度上限」說明；(4) 推廣電信消費爭議申訴電話等，以「易讀性、簡潔的視覺設計、簡單的概念、一致性、凸顯重點、移除多餘冗長」的理念設計。溝通圖卡之內容，經過與電消中心密切之討論與調整，以確保內容與實際使用通訊產品與服務之狀況相符，版本調整對照詳參附錄 25。

本溝通圖卡製作時亦參考日本、美國、澳洲等先進國家推出之高齡者使用電信服務相關說明，日本與美國特別重視高齡者之防詐騙宣導；澳洲則著重協助高齡者使用手機、平板電腦等進行務障礙溝通，本溝通圖卡參酌上述先進國家之宣導文宣與內容，以資訊單一扼要、文字顯著、色彩簡單為主規劃設計內容。

(一)國際上關於高齡者使用電信服務相關說明

日本常有不肖業者利用高齡者不熟悉電信業者、電信服務與電信契約，假借知名電信公司虛構相關電信服務與契約進行詐騙。日本獨立行政法人國民生活中心（独立行政法人国民生活センター）製作簡易圖文說明（詳參附錄 26），以幫助高齡者瞭解熟悉電信契約的重要性[141]。



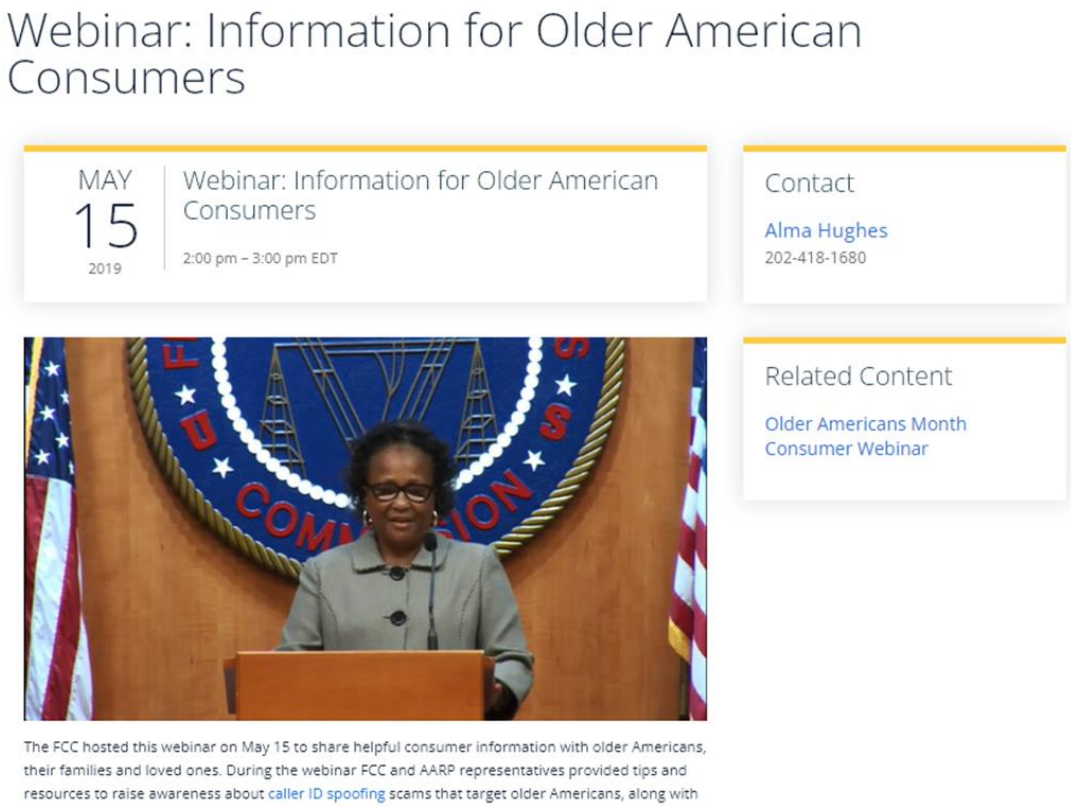
資料來源：〈高齢者の消費者被害〉，独立行政法人国民生活センター

圖47　日本高齡者電信詐騙糾紛宣導

141 〈高齢者の消費者被害〉，独立行政法人国民生活センター，https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/koureisha.html（最後瀏覽日：2022/09/19）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

FCC 舉辦線上研討會，與美國高齡者與其家人分享電信消費資訊，協助高齡者提升對電信消費資訊之認識，以及防範詐騙意識[142]。



資料來源：Federal Communications Commission [FCC], Webinar: Information for Older American Consumers

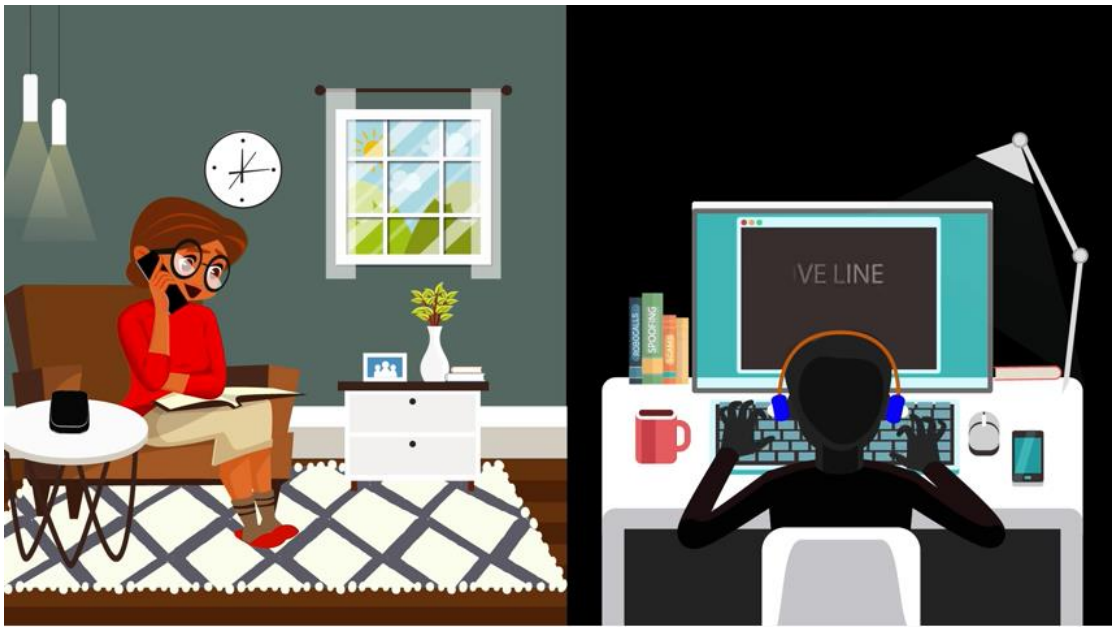
圖48　美國舉辦高齡者電信消費線上研討會

FCC 針對常發生在高齡者間之來電顯示詐騙(Caller ID Spoofing)拍攝宣導影片，讓高齡者理解詐騙集團有可能使用虛假的來電號碼，偽裝為熟悉的親友、鄰居或政府機關進行詐騙[143]。

[142] Federal Communications Commission [FCC], Webinar: Information for Older American Consumers, *available at* https://www.fcc.gov/news-events/events/2019/05/webinar-information-older-american-consumers (last visited Sep. 19, 2022).

[143] Federal Communications Commission [FCC], Spoofing: Don 't Hang On, Hang Up, available at https://www.youtube.com/watch?v=PS3llQfRLD8 (last visited Sep. 19, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



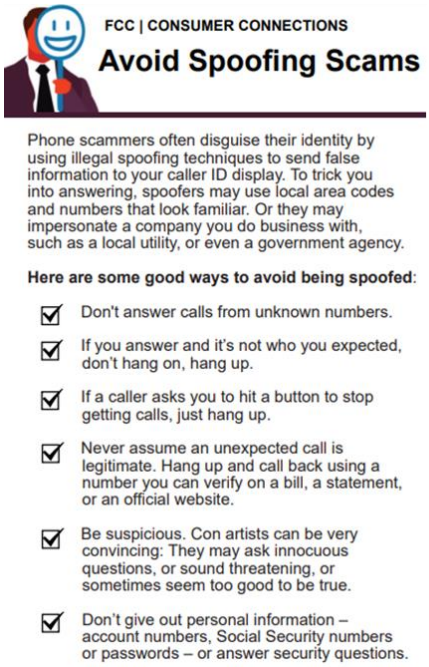
資料來源：Federal Communications Commission [FCC], Spoofing: Don‘t Hang On, Hang Up

圖49　美國針對高齡者常見之詐騙製作宣導影片

FCC 針對常發生在高齡者間之來電顯示詐騙(Caller ID Spoofing）製作宣導文宣[144]（詳參附錄 27），讓高齡者理解詐騙集團有可能使用虛假的來電號碼，偽裝為熟悉的親友、鄰居或政府機關進行詐騙[145]。

[144] Federal Communications Commission [FCC], Caller ID Spoofing *available at,* https://www.fcc.gov/sites/default/files/avoid_spoofing_scams_english.pdf (last visited Sep. 19, 2022).
[145] Federal Communications Commission [FCC], DON'T GET SPOOFED! available at, https://www.fcc.gov/file/13754/download (last visited Sep. 19, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會





資料來源：Federal Communications Commission [FCC], Caller ID Spoofing & DON'T GET SPOOFED!

圖50　美國針對高齡者常見之詐騙製作宣導說明

ACCAN 推廣高齡者使用無障礙電信服務，協助高齡者使用手機、平板電腦等設備，與他人進行順暢溝通[146]（詳參附錄 28）。此外，ACCAN 亦製作無障礙電信服務使用者資訊手冊，以幫助包含高齡者在內的使用者，瞭解使用無障礙電信服務之權利跟責任[147]（詳參附錄 29）。

[146] Australian Communications Consumer Action Network [ACCAN], 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. , *available at* https://accan.org.au/consumer-information/disability-portal/accessible-telecoms (last visited Sep. 19, 2022).

[147] ACCESSBILE TELECOMS, Accessible Telecoms Customer Information Booklet August_ , *available at* https://www.accessibletelecoms.org.au/images/Accessible_Telecoms_-_Customer_Information_Booklet_-August_2021.docx (last visited Nov. 16, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：Australian Communications Consumer Action Network

[ACCAN], 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

圖51　澳洲推廣高齡者使用無障礙電信服務

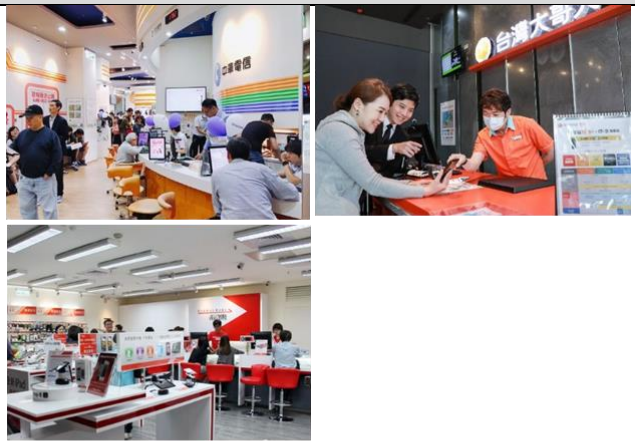
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(二)溝通圖卡（懶人包）內容規劃

表 54　高齡者用戶使用電信服務溝通圖卡內容規劃

示意畫面	文案
1. 老年人也可以申請手機	
正面   背面  	高齡者 準備雙證件（身分證、健保卡或駕照），就可以辦
正面    背面  	行動不便高齡者 如果行動不方便，可以請人代辦 準備您的雙證件跟代辦人的雙證件，加上委託書就可以辦。
輔助宣告/監護宣告	失能高齡者 如果高齡者有申請輔助宣告或監護宣告，則可以請監護人或輔助人幫忙申請。
2. 老年人有什麼優惠	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

示意畫面	文案
 掃描QRcode可獲得電信業者服務據點資訊 中華電信 Chunghwa Telecom 台灣大哥大 遠傳FET T STAR 台灣之星 Gt 智慧生活 行動・寬頻・數位	各家電信業者都有推出銀髮族（老年人）優惠方案，提供選擇
	各電信業者皆提供一個身分證字號，申請一次手機門號 7 天試用期的機會
3. 有問題，可以打電話	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

示意畫面	文案
 **電信業者** / **客服電話** 中華電信 0800-080-090 台灣大哥大 0809-000-852 遠傳電信 0800-058-885 台灣之星 0800-661-234 亞太電信 0809-050-982 電信消費爭議處理中心 0800-034-580	如有其他問題或有爭議，可以撥打各電信業者服務專線或是撥打「1950」全國消費者服務專線電話

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1. 還要注意什麼-故事背景 1

標語：仔細詢問契約內容

事件：高齡者林先生日前送手機至電信公司維修，電信公司營業員藉機向王先生推銷 0 元手機或免費平板電腦促銷方案，王先生最後選擇平板電腦，以為是免費，回家後女兒告訴他，他所簽的契約每月要負擔行動上網門號的月租費。王先生認為自己年歲已大，很少使用行動上網，且電信公司於簽約時並未說明需繳上網費用，故想解除契約並返還完全未使用之平板電腦予電信公司，避免支付違約金。

2. 還要注意什麼-故事背景 2

標語：多多留意帳單資訊　加密/限制通話設備

事件：高齡者陳先生平時利用存摺轉帳自動扣款繳交相關費用（如電話費、水費、電費…等），帳戶不定時會存入金錢，平時維持有數萬元不等，自動扣繳支應相關費用無虞。

某一天，電信業者通知陳先生電信費用扣繳金額不足，陳先生認為是詐騙電話而不以為意。直到電信公司因陳先生未繳電話費，而中斷陳先生的電話使用。經陳先生的兒子向電信公司確認後得知，近 2 年來陳先生的電話費用除月租費及通話費以外，陸續約有 5 萬元的小額付費帳款。經查證，是陳先生未成年的孫子，使用陳先生的行動電話購買遊戲點數，陳先生認為電信公司並未做好確認身分，致使其電話遭盜用；另外陳先生也未同意電信公司開通小額付費服務，因此向當地縣市政府消費者服務中心提出申訴。

二、溝通圖卡（懶人包）內容

溝通圖卡下載網址：

https://myspace.iii.org.tw/d/f/727023543725896283。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

高齡者用戶使用電信服務

老年人也可以申請手機

高齡者



準備雙證件(身分證、健保卡或駕照)，就可以辦。

行動不便高齡者



如果行動不方便，可以請人代辦，準備您的雙證件跟代辦人的雙證件，加上委託書就可以辦。

失能高齡者



如果高齡者有聲請輔助宣告或監護宣告，由監護人或輔助人幫忙申請門號。

老年人有什麼優惠？

銀髮族優惠方案



各家電信業者都有推出銀髮族(老年人)優惠方案，提供選擇。

掃描QR code可獲得電信業者服務據點資訊

中華電信　台灣大哥大　遠傳電信　台灣之星　亞太電信

7 天試用期



各電信業者皆提供7天試用期的機會(一個身分證字號，申請一次試用門號)。

有問題，可以打電話

如有其他問題或有爭議，可以撥打各電信業者服務專線或是撥打「1950」全國消費者服務專線電話



中華電信	0800-080-090
台灣大哥大	0809-000-852
遠傳電信	0800-058-885
台灣之星	0800-661-234
亞太電信	0809-050-982
電信消費爭議處理中心	0800-034-580



本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫製作

圖52　高齡者用戶使用電信服務溝通圖卡

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第四節 未成年用戶正確的電信消費觀念及消保教育宣導文宣

一、執行規劃方向

本文宣將針對未成年所遇到的電信消費爭議及消保教育觀念提出事件闡述及討論處理，培養未成年用戶正確的電信消費觀念及消保教育。規劃過程與電消中心持續討論進行調整，以確保內容與未成年用戶實際使用電信服務之狀況相符，版本調整對照詳參附錄 30。

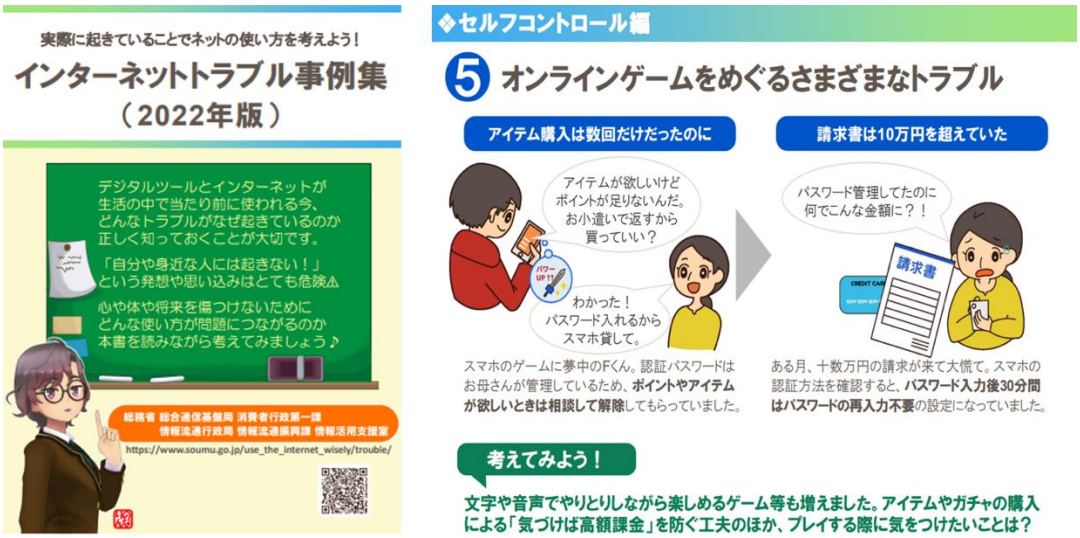
本文宣製作時亦參考日本、美國、澳洲等先進國家推出之未成年人使用電信服務相關說明，日本重視未成年人使用手機與網路可能產生之糾紛；在美國未成年人甚至比高齡者更容易成為詐騙對象，故美國相當重視防詐騙宣導；澳洲則有機構為未成年人提供電信服務相關的免費法律諮詢，以協助未成年人解決手機契約之問題。

(一)國際上關於未成年人使用電信服務相關說明

日本總務省將未成年人使用網路與手機常見糾紛彙整為事例集（詳參附錄 31），以培養未成年人於數位時代下安全利用網路與手機的危機管理意識。本事例集除給予預防迴避糾紛的指導建議外，亦會配合學習動畫並結合消費者教育宣導，幫助未成年人建立正確觀念[148]。

[148] 〈インターネットトラブル事例集（2022 年版）〉，總務省，https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/trouble/（最後瀏覽日：2022/11/16）。

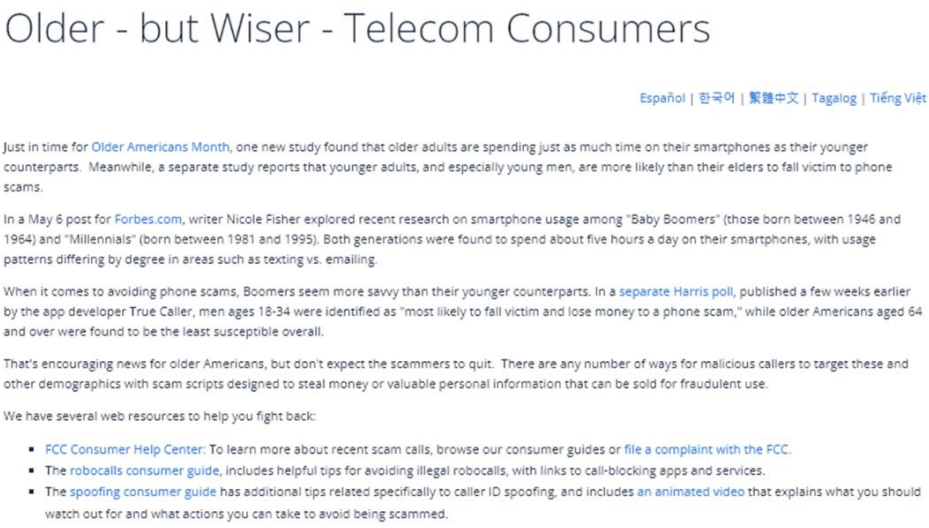
本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：〈インターネットトラブル事例集（2022 年版）〉，総務省

圖53　日本未成年人使用網路與手機糾紛宣導

FCC 指出有研究顯示年輕人更容易遭受電信詐騙，並彙整 FCC 消費者幫助中心、消費者指引等防範電信詐騙相關資源(詳參附錄 32)[149]。



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 64 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.

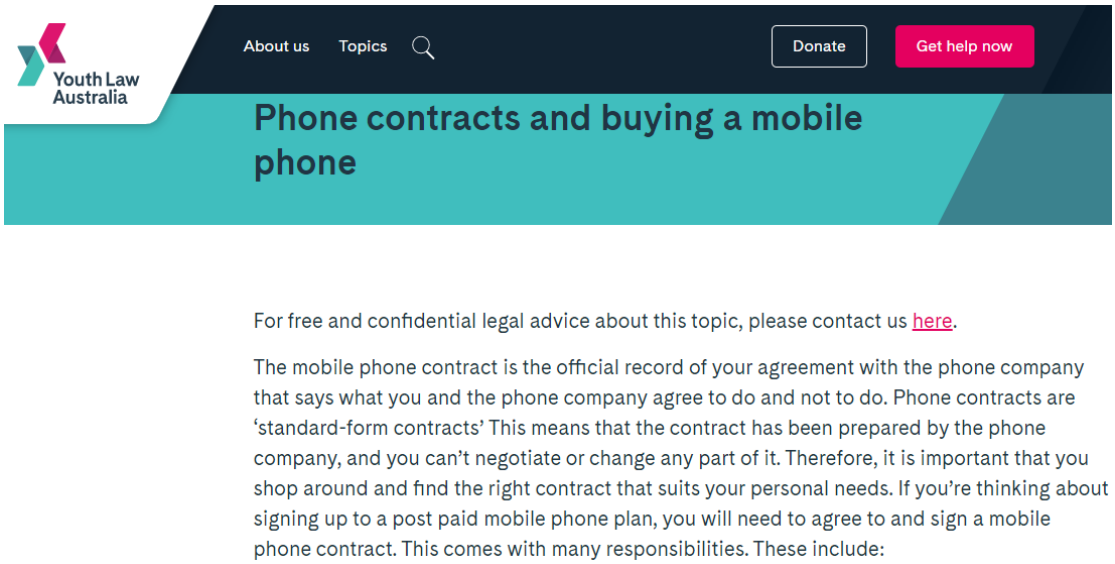
資料來源：Federal Communications Commission [FCC], Older - but Wiser - Telecom Consumers

圖54　美國提醒年輕人更容易遭受電信詐騙

[149] Federal Communications Commission [FCC], Older - but Wiser - Telecom Consumers, *available at* https://www.fcc.gov/older-wiser-telecom-consumers(last visited Sep. 19, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

澳洲 Youth Law Australia（YLA）製作網頁說明，協助年輕人理解手機契約與如何購買手機，並提供免費的法律建議（詳參附錄 33）[150]。



資料來源：Youth Law Australia [YLA], Phone contracts and buying a mobile phone

圖55　澳洲協助年輕人理解手機契約與購買手機

(二)文宣內容規劃

1. 前言

針對未成年所遇到的電信消費爭議及消保教育觀念提出事件闡述及討論處理，培養未成年用戶正確的電信消費觀念及消保教育。

2. 故事背景

(1)事件：王小明今年就讀小學 6 年級，因為沉迷於手遊，連續三個月使用媽媽的手機打遊戲，未經媽媽的同意，分別向 6 家遊戲公司購買遊戲點數，王媽媽收到電信公司催繳通知，才知道小明利用電信小額付費功能交易扣款，總額六萬七千元，王媽媽以「玩家並未取得法定代言人同

[150] Youth Law Australia [YLA], Phone contracts and buying a mobile phone, *available at* https://yla.org.au/nt/topics/internet-phones-and-technology/mobile-phone-contracts/(last visited Sep. 19, 2022).

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

意」為由，向消保官申訴，要求電信、遊戲公司取消交易。

(2) 討論：小明做錯什麼事？

未經法定代理人同意，擅自購買線上遊戲點數。

未經法定代理人同意，使用電信帳單小額付款。



資料來源：中時新聞網

圖56　在家線上學習 學生購買手機遊戲點數爭議多

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：行政院消費者保護處報導雜誌 480 期刊「兒童常見消費爭議解析」

圖57　兒童常見消費爭議解析

3. 可以怎麼解決

(1) 王媽媽可以怎麼做？

(2) 線上遊戲點數消費爭議

依經濟部工業局按照消保法授權訂定、2018 年 10 月 8 日公告網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項（下稱應記載事項），第 2 點第 2 項：「若有限制行為能力人未經同意或無行為能力人未由法定代理人代為付費購買點數致生法定代理人主張退費時，法定代理人得依官網公告流程，備妥證明文件並提出申請，經企業經營者確認後，退還消費者未使用之遊戲費用」之規定。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

依上述規定，父母若主張未成年子女未經同意購買遊戲點數，可依遊戲公司公告之規定，備妥證明文件申請退還尚未使用之點數。若點數已使用，例如已將點數透過遊戲機制轉換成虛擬寶物，則無法退費。

(3) 支付方式爭議

可洽電信業者關閉小額付費/代收代付功能，避免未成年子女誤用衍生爭議。

4. 其他應注意事項

(1) 正確的電信消費觀念

A. 勿撥打簡碼電話

B. 電話勿借給別人使用

(2) 消保教育

A. 未成年學生須透過法定代理人簽訂電信消費相關契約

B. 未成年人或限制行為能力人購買高價商品前應得法定代理人同意。

C.「1950」全國消費者服務專線電話

二、文宣內容

文宣下載網址：https://myspace.iii.org.tw/d/f/727023545093239428。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

未成年用戶使用電信服務及消保教育觀念

正確的電信消費觀念



未成年人須透過法定代理人簽訂電信消費相關契約



未成年人或限制行為能力人購買高價手機/商品前應得法定代理人同意



「1950」全國消費者服務專線電話

消費者保護教育



勿接聽簡碼電話



勿撥打+國碼電話



勿聽信網友接收驗證碼
勿將電話借給別人使用

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫製作

圖58　未成年用戶正確的電信消費觀念及消保教育宣導文宣

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第七章 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

第一節 有線電視多系統經營管理業者訪談執行摘要

一、訪談目的

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、訪談規劃

本次訪談國內三家有線電視多系統經營者，分別為凱擘股份有限公司、台灣寬頻通訊顧問股份有限公司，以及中嘉數位股份有限公司。（訪綱及會議記錄請參附錄 34~附錄 37）訪談時程與參與人員如下：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

1. 第一場：

表 55　凱擘股份有限公司訪談規劃（第一場）

時間	111 年 10 月 18 日 上午 10:00-11:30
地點	Teams 線上會議
訪談人員	凱擘股份有限公司 資策會科法所

資料來源：本計畫製作

2. 第二場：

表 56　台灣寬頻通訊顧問股份有限公司訪談規劃（第二場）

時間	111 年 10 月 20 日 下午 2:00-3:20
地點	Teams 線上會議
訪談人員	台灣寬頻通訊顧問股份有限公司 資策會科法所

資料來源：本計畫製作

3. 第三場：

表 57　中嘉數位股份有限公司訪談規劃（第三場）

時間	111 年 10 月 21 日 下午 3:00-5:00
地點	中嘉數位會議室
訪談人員	中嘉數位股份有限公司 資策會科法所

資料來源：本計畫製作

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

三、訪談照片記錄



資料來源：本計畫拍攝

圖59　111 年 10 月 18 日訪談線上會議截圖（凱擘）



資料來源：本計畫拍攝

圖60　111 年 10 月 20 日訪談線上會議截圖（台灣寬頻）

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會



資料來源：本計畫拍攝

圖61　111 年 10 月 21 日訪談會議（中嘉數位）

第二節 MSO 業者服務結合契約之發展現況與未來監理政策建議

一、MSO 業者發展現況

(一)相關服務結合契約之現況及結合銷售簽約模式

傳統有線電視是由電纜線路、電視螢幕及頻道影音所組成，然

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

而，由於消費者收視習慣改變，MSO 業者多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。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，有線電視逐漸成為次要搭配之「加值服務」。

表 58　MSO 業者相關結合契約現況及結合銷售簽約模式

	凱擘	台灣寬頻	中嘉數位
常見異業合作案例	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	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。	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

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

	凱擘	台灣寬頻	中嘉數位
	大樓管委會合作提供車道辨識、社區監控（IPCam）、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。		
結合銷售簽約模式	1. 有線電視視訊服務（有線電視線性頻道）因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。除既有寬頻業務外，亦包含 12 家有線電視，此外如前述 IoT 服務態樣中的社區 APP 等合作模式，是提供給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 EI 辨識服務之合作模式為 B2B，透過	1. 與消費者簽訂之契約若涉及兩家公司異業合作模式(如有線電視及寬頻上網服務)，若皆屬於受管制事業，需分別簽訂定型化契約，因此，當一部契約終止，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	1. 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

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

	凱擘	台灣寬頻	中嘉數位
	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，則由凱擘直接提供契約。針對 OTT 服務，凱擘則是作為代收代付角色，消	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	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。 2. 申辦多個服務時，契約提供所有申請服務之服務契約，並透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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

	凱擘	台灣寬頻	中嘉數位
	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，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，以及現場安裝時向其說明，並請消費者閱讀理解後自行	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。	

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

	凱擘	台灣寬頻	中嘉數位
	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。		

資料來源：本計畫製作

(二)常見消費爭議處理

實務上最常遇到之消費爭議為消費者希望解約或進行方案異動。因不同服務契約皆分開簽署，實務作法建議將影響消費者權益事項寫在裝機單第一頁方案備註中，無法具體歸類到某一主服務契約中，若用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 MSO 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。因此，建議契約中僅例示性呈現關於優惠利益返還或優惠方案解約處理方式即可。

二、電信服務定型化契約應記載與不得記載建議草案建議

(一) 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) 需先釐清「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。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(三) 針對綑綁服務於現有契約中使用「套裝方案」，在定義綑綁服務時，應注意與現有法規中類似詞彙用語定義是否相同，建議可以再考量綑綁服務於定型化契約應記載與不得記載中用語。

(四) 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。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 建議可以考量新增「優惠利益返還」相關規定。

三、未來監理政策建議

(一)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

1. 有線廣播電視服務應記載與不得記載事項係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。對於目前有線廣播電視服務應記載與不得記載事項建議避免過於細緻規定，目前形式較類似於契約範本，在執行上可能稍有困難。
2. 不得記載事項第 2 條關於違約金條款[151]，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

[151] 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

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。

(二)未來監理政策建議

1. 各行各業皆有聯合/結合銷售情況，應先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。
2. 針對消費爭議處理部分，實務上業者已有相關消費爭議處理機制，且有消保處與新成立之電信消費爭議處理中心等，因此，建議可以先以業者自律方式試行，以增加業者服務創新可能性。
3. 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。
4. 另外，關於用戶瀏覽非法網站，以致寬頻流量負擔過重，且有線電視與非法 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。

第三節 小結

近年來，在數位匯流的趨勢下，任何可以透過網路提供之服務皆有可能成為有線電視業者潛在合作對象，又隨著消費者收視習慣改變，MSO 業者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服務，甚至有線電視逐漸成為次要搭配之「加值服務」。

MSO 業者實務上最常遇到之消費爭議，為消費者希望解約或方案異動，惟因不同服務契約皆分開簽署，實務作法建議將影響消費者權益事項寫在方案備註或摘要中，若用戶希望退定套餐方案其中一項時，將依個案提供用戶最優惠之方式處理；若是其他異業合作，因 MSO 僅作為代收付業者，故僅會提供協助聯繫及停止方案收費。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

目前我國已有消保法及相關消費爭議處理機制，為促進數位服務之創新與突破，建議得以業者自律，增加服務創新可能性。有線電視多系統經營管理業者對任何產業之異業合作皆採開放之態度，與合法 OTT 平台業者亦屬於良好之合作競爭關係，有望透過合作擴大用戶並提高用戶黏著度。然，目前在經營上所遇到之最大障礙在於無法與非法 OTT 無法競爭（因非法 OTT 零成本），而針對非法 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，才能增加合法有線電視業者競爭之可能性。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第八章 執行與研究發現

第一節 先進國家或地區及我國之電信事業在電信服務與非電信服務

結合契約發展趨勢研析

透過前述之研析，可知各國對於電信與電信服務皆有明確定義，實務運作上對於消費者保護也有針對契約訂定相關規定。其中，歐盟、英國及日本皆有針對電信服務消費者保護規範或提供相關指引。值得參照如歐盟 EECC 明文規定，當綑綁契約不合理時，監管機關可對電信服務提供者採取價格監管措施，並給予消費者隨時終止綑綁契約之權利，以確保消費者權利。另外，歐盟也有提供電子通訊服務契約摘要範本，讓消費者、小微企業與非營利組織提供電信服務時容易閱讀、理解和比較的方式，提供具有通用結構的定型化契約。未來可能出現更多新形態之綑綁產品或服務，因此 CEER 將定期追蹤綑綁產品變化，審查並更新綑綁商品指引，期望透過建立適用於任何行業指綑綁產品指標，以因應綑綁產品之演變。英國亦是遵循歐盟 EECC 規定，與英國電信服務一般條款之消費者保護條款，保護消費者。日本則是針對電信通訊事業法中消費者保護相關規定，制定電信通訊事業法之消費者保護規則指引，該指引將選擇服務定義為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，並有說明關於提供選擇服務之電信業者應盡義務。

韓國電信事業法值得關注的是規範關於應用程式平台業者之壟斷行為，於 2021 年 8 月修法要求用程式市場業者須允許應用程式開發者使用其他支付系統，以維護應用程式開發者與消費者之權益。後續得作為我國對於境外應用程式平台業者規範之參考。關於電信帳單，美國 FCC 呼籲消費者檢查電信帳單，並要求電信服務提供者應提供清晰且平實用語敘述需收費的服務，明確指出每項收費的服務提供者、說明哪些費用未繳納時，可能導致基本服務被中斷，並顯示免

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

費諮詢電話，告知消費者收費資訊，並以獨立帳單註明協力廠商收費金額。新加坡 IMDA 則有發布電信及媒體服務競爭實務守則，建立電信與媒體市場具一致監管框架。

電信服務定型化契約應記載不得記載事項建議草案撰擬過程中，參照前述歸納整理之國際研析，如歐盟 EECC 關於電信綑綁服務規定、CEER 綑綁商品指引、日本電信通訊事業法之消費者保護規則指引。此外，部分國家雖未有明確訂定綑綁服務相關指引，但值得參考之處，如要求應用程式市場事業者使用條款，落實資訊揭露，並規範國外平台業者等，亦是未來得以思考。

第二節 電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬

關於電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件，團隊依消保法第 17 條規定，並參照行政院消費者保護處行動通信網路業務服務契約範本、各電信業者現行電信服務相關契約，以及其他定型化契約應記載及不得記載事項研擬。

草案研擬之初，為能確定適用範圍，針對「非電信服務」定義探討，初步盤點歸納可能涉及非電信服務之類型，依電信管理法第 3 條第 1 項第 2 款定義，盤點可能涉及非電信服務，包括電信業者提供之代收付服務、加值服務、電信業外經營涉及關係企業之業務。草案經過討論，雖仍未直接定義「非電信服務」，但針對「結合銷售」定義，係以提供電信服務，並經由企業經營者組合銷售電信服務、非電信服務或商品之套餐優惠促銷行為。未來電信管理趨於鬆綁管制，因此，座談會仍有部分意見持續呼籲針對草案適用對象應釐清。

第三節 電信服務定型化服務契約條款草案文件之專家座談會

本計畫透過 111 年 8 月 22 日、8 月 23 日、8 月 24 日、11 月 1 日、11 月 2 日、11 月 4 日六場專家座談會，邀請國內電信事業、合作產業、相關產業團體等利益相關者，以及消保官、消保團體、消保專家學者等參與，並針對前揭研究成果、草案文件，探討電信與非電

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

信服務可能面臨問題及解決方案，彙整各界建議與意見，完善草案文件內容。以下摘要整理三場座談會建議如下：

一、第一場：111 年 8 月 22 日（一）

1. 定型化契約應記載及不得記載事項係依據消保法第 17 條擬定。
2. 建議電信服務範圍回歸電信管理法之定義。
3. 建議應記載及不得記載事項草案應抽象概括訂定。
4. 其他對於條文細節調整請參該場次座談會紀錄摘要與表 27 。

二、第二場：111 年 8 月 23 日（二）

1. 建議刪除事項草案部分不涉及固網業務，回歸原則性規定。
2. 建議針對綑綁服務有明確定義，並說明綑綁服務類型。
3. 建議應記載及不得記載事項草案應抽象概括訂定。
4. 其他對於條文細節調整請參該場次座談會紀錄摘要與表 27 。

三、第三場：111 年 8 月 24 日（三）

1. 透過電信帳單小額付費或代收付，因不同業者合作模式所簽定之契約不同，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中途退費可能產生爭議。
2. 建議透過法律規範跨境服務提供商有義務協助客訴處理。
3. 建議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。
4. 其他對於條文細節調整請參該場次座談會紀錄摘要與表 27 。

四、第四場：111 年 11 月 1 日（二）

1. 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 綑綁商品指引 10 大原則。
2. 建議對於電管法有電信服務類型相關規定，以利不同類型服務之適用到本草案，亦得以勾選方式來分類適用。
3. 其他對於條文細節調整請參該場次座談會紀錄摘要與表 28 。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

五、第五場：111 年 11 月 2 日（三）

1. 建議應就適用範圍釐清，並有具體服務分類相關規定。
2. 建議應提供綑綁服務態樣與定義。
3. 建議考量電信相關消費爭議類型，並有相應規定。
4. 其他對於條文細節調整請參該場次座談會紀錄摘要與表 28 。

六、第六場：111 年 11 月 4 日（五）

1. 原則性規範難以處理實務消費爭議，建議應擬定類似契約條文。
2. 建議電信帳單提高代收付金額時，應取得消費者之同意。
3. 結合銷售是否另訂契約應再考量實務上可行性，建議應著重對於消費者資訊揭露。

   其他對於條文細節調整請參該場次座談會紀錄摘要與表 28 。

第四節 相關消費爭議處理議題之諮詢服務

一、近三年電信消費爭議申訴案件分析

本研究團隊自通傳會取得 108 年至 110 年全年、以及 111 年 1 月至 4 月之電信消費爭議申訴原始資料，包括電信消費者經由陳情網站提出之線上申訴，以及至通傳會臨櫃提出之實體申訴，作為分析對象。其中，108 年消費爭議總件數為 8129 件，109 年消費爭議總件數為 7066 件，110 年消費爭議總件數為 7847 件，111 年 1 月至 4 月消費爭議總件數為 2134 件。

考量消費者提出申訴時，可能因對陳情系統分類之理解、對電信業者之情緒等原因，對申訴類別判斷失準，本研究依據原始資料所涉之各項具體爭議，對消費者原始申訴類別加以校正。經校正統計後，本研究發現，若將「其他」類別暫不計入，108 年至 110 年全年、111 年 1 月至 4 月申訴數量最多之三類爭議，皆為「語音/連線品質」、「申裝/異動/續約」與「客戶服務」。

其中，「語音/連線品質」相關爭議，於 108 年之 110 年每年皆在 3000~4000 件左右，111 年前 4 個月之總量在 1000 件左右，約占各期

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

申訴總量之 43%~51%。「申裝/異動/續約」相關爭議，於 108 年之 110 年每年皆在 1000~2000 件左右，111 年前 4 個月之總量在 400 件左右，約占各期申訴總量之 17%~21%。「申裝/異動/續約」相關爭議，於 108 年之 110 年每年皆在 600 件左右，111 年前 4 個月之總量在 200 件左右，約占各期申訴總量之 7%至 9%。

基於前述資料分析，並綜合考量各類型申訴總數、數量成長曲線、電信產業技術未來發展趨勢等因素，經與通傳會討論，本研究識別出下列 10 類通案申訴類型：

1. 4G/5G 語音/網路通訊品質不佳且難以改善
2. 4G/5G 語音/網路通訊品質不佳，消費者主張解約或求償
3. 使用網路吃到飽方案，卻疑似遭限速
4. 門號退租/服務取消後，電信業者仍繼續計費
5. 電信服務方案續約不符消費者預期
6. 電信業者擅自變更服務方案
7. 電信業者工作人員有誤導或勸誘行為，消費者申辦後要求取消
8. 消費者主張提前解約之違約金過高
9. 電信業者擅自開啟小額付費功能或調高小額付費額度
10. 電信業者客服服務不佳

本研究亦識別出下列 10 類個別特殊案例申訴類型：

1. 小額付費功能疑似遭盜用
2. 未成年人未經家長同意使用小額付費購買虛擬商品
3. 消費者疑似遭冒名使用電信服務
4. 電信業者宣傳優惠方案，實際卻無法申辦
5. 申辦電信服務方案加購商品或取得贈品之保固
6. 語音/網路通訊品質不佳，加裝強波器之保固
7. 電信服務資費繳款目的不達
8. 電信業者以欠費為由停止服務，卻未通知消費者
9. 電信業者對消費者個人資料保護不足
10. 電信業者行銷資訊構成騷擾

研究團隊據此於本研究分析前述通案與特殊案例之爭議事實要

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

點、相關法規及實務見解，並提供就實務處理該類案件之參考例稿。

二、電信消費爭議處理教育訓練

本研究針對電信消費爭議處理實務，面向通傳會、電信消費爭議處理中心及電信事業人員，分別於 111 年 9 月 22 日和 9 月 27 日舉辦 2 場實體「電信消費爭議處理實務教育訓練」課程，內容包含「電信消費保護爭議法規執行經驗」、「電信消費爭議處理實務流程」、「電信消費爭議實務案例解析」等，期以本研究之電信消費爭議處理實務教育訓練，為通傳會及電信事業提示電信消費者保護法規面的遵循要點、實務面的因應建議等，將電信消費爭議之發生風險降至最低。

三、電信消費爭議處理機構之監督管理相關建議

為協助「電信消費爭議處理中心」此一新設電信消費爭議處理機構有效運作，確保從現行電信服務消費爭議處理中心到新法下機構之順利過渡，落實電信管理法第 20 條之立法目的，本研究從電信消費爭議處理機構組織及營運規程、爭議受理及處理程序、與電信事業之關係、主管機關監理四個面向，比較英國、德國、新加坡、澳洲、紐西蘭、加拿大等先進國家之電信爭議解決專責機構制度，並參酌我國金融消費者保護等領域之爭議解決制度，提出相關監督管理建議，供主管機關作完善相關配套規範之參考，並依此對我國電信消費爭議處理中心之營運與監理，提出下列建議：

(一)組織及營運規程

1. 財務資訊透明化，定期發布財務報告，提升中心公信力。
2. 調處委員選任透明化，於中心網站公開調處委員名單及選任資訊。

(二)爭議受理及處理程序

1. 彙整典型爭議案例，提供消費者參考，提升消費者對申訴結果之預見性。
2. 擬定並公開調處和解協議書例稿，明確約定雙方不得就同一爭議事項再依其他管道尋求爭議解決，且和解

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

書得經公證後逕受強制執行，提升調處結果之確定力。

(三)與電信事業之關係

1. 評估向電信事業收取之年費/事件服務費與案件和解量關聯機制，提升電信業者積極解決爭議之誘因。
2. 評估建立業者違反已成立調處決定之監督機制,例如定期揭露業者違反調處決定之資訊。

(四)主管機關監理

1. 修正電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法,明定財務狀況、調處委員名單等，須報通傳會核備。
2. 訂定評量該中心業務執行成效之細部標準。

第五節 身心障礙者、高齡者、未成年者電信服務宣導電子文宣

本團隊針對手機門號服務申辦流程及注意事項,設計身心障礙者使用電信服務易讀版指引手冊，參考「臺灣易讀參考指南讓資訊易讀易懂」設計精神，與電消中心討論，並經過身心障礙團體審查，依據審查意見修正手冊內容，圖文皆重新調整，不論是否具有文字閱讀能力身心障礙者皆能理解。以手冊內容為基礎，拍攝身心障礙者使用電信服務易讀版手語影片，透過手語老師之手語說明與手冊內容進行結合，並加上淺顯易懂之字幕說明，協助身心障礙者透過簡短的影片內容,理解手機門號服務申辦流程及注意事項。經身障團體審查會議後，期末報告亦有將期中提出版本予其他身心障礙相關團體,並再依其修正意見調整手冊，以確保手冊最終版本完善且符合易讀標準。

針對高齡者就通訊產品與服務所產生的常見消費爭議，以「易讀性、簡潔的視覺設計、簡單的概念、一致性、凸顯重點、移除多餘冗長」的理念設計溝通圖卡，溝通圖卡溝通圖卡之內容。

未成年用戶之保護方面,本團隊針對未成年所遇到的電信消費爭議及消保教育觀念，提出事件闡述及討論處理方式設計宣導文宣，以培養未成年用戶正確的電信消費觀念及消保教育。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

上述文宣設計規劃過程皆有與電消中心密切討論，並參酌先進國家相關電信服務對於特定需求族群之宣導內容，在身心障礙者方面，日本、美國、澳洲均提供相關說明手冊、手語影片等方式，讓身心障礙者可以更容易瞭解電信服務需要注意內容。在高齡者方面，日本、美國特別重視高齡者之防詐騙宣導；澳洲則著重協助高齡者使用手機、平板電腦等進行務障礙溝通。在未成年者方面，日本針對未成年常見網路與手機糾紛製作文宣進行宣導；美國年輕人遭受電信詐騙的比例甚至高於高齡者，美國亦彙整防詐騙資訊進行宣導；澳洲則有機構設置專門網站向未成年解說電信契約，並提供免費的諮詢服務。

第六節 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

近年來，消費者收視習慣改變，MSO 業者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服務，甚至有線電視逐漸成為次要搭配之「加值服務」。MSO 業者實務上最常遇到之消費爭議，為消費者希望解約或方案異動，惟因不同服務契約皆分開簽署，實務作法建議將影響消費者權益事項寫在一張方案備註或摘要中，若用戶希望退定套餐方案其中一項時，將依個案提供用戶最優惠之方式處理；若是其他異業合作，因 MSO 僅作為代收付業者，故僅會提供協助聯繫及停止方案收費。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

第九章 結論

期末報告內容依前揭委託辦理工作項目皆已完成：

一、先進國家或地區及我國之電信事業在電信服務與非電信服務結合契約發展趨勢研析

各國對於電信與電信服務皆有明確定義，實務運作上對於消費者保護也有針對契約訂定相關規定。而歐盟、英國及日本就電信服務皆有規範針對消費者之相關保護指引。歐盟訂定電子通訊服務提供商使用契約範本規則，提供具有通用結構的定型化契約。英國遵循歐洲電子通訊法，依英國 2003 年通訊法，以及適用於所有提供電子通訊服務的業者之一般服務條款，強化消費者保護。日本則有針對消費者保護制定電信通訊事業法之消費者保護規則指引，定義選擇服務並規範關於提供選擇服務業者之義務。韓國對於電信服務類型有明確定義，並規範電信服務業者應盡之義務與禁止行為。美國則為促進市場競爭，並未以監管目的規範電信公司與消費者電信服務契約，僅針對不同類別的業者課與不同程度之義務，並要求電信業者就帳單計費明確告知及提供申訴電話。新加坡將營運和提供電信系統服務許可分為基礎設施營運商及服務營運商，並制定電信及媒體服務競爭實務守則，確保電信與媒體市場具一致監管框架，其中針對消費者保護強化定有相關措施。本計畫透過前述各國電信服務定義，與電信服務契約相關消費者保護規範指引之蒐整，作為我國電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬之參考。

二、電信服務定型化服務契約條款之建議草案文件研擬

本工作項各版本草案皆經與通傳會多次討論，以及六場座談會包含國內電信事業、合作產業、相關產業團體、消保官、消保團體與專家學者意見交流逐步調整。7、8 月版本為初步與通傳會討論之版本，經密集會議並參照當時通傳會審核中各電信業者服務契約範本調整；而 10 月、11 月版本調整參照納入消保官、消保團體、專家學者等建

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

議，最終版本納入期末審查意見調整為 12 月版草案為本報告提出之最終版本如下：

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，就提供及利用電信服務之企業經營者，主管機關依消費者保護法第十七條規定，擬訂定型化契約應記載或不得記載事項（下稱本事項），報請行政院核定後公告，作為提供及利用電信服務之企業經營者作為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，包含合理審閱期間、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，與申訴及管轄法院等（應記載事項第一點、第二點、第三點、第五點、第八點）。

(二) 明定電信服務申請與異動程序，包含核對及登錄用戶資料、登錄資料之保存，以及無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人辦理申請與委託代理人辦理程序、異動辦理與身分確認，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之相關規定（應記載事項第四點）。

(三) 明定電信服務資費及條件相關資訊，包含服務資費揭露、電信服務及非電信服務費用帳目分立、溢繳或重繳費用、未繳費、欠費或違反法令遭暫停電信服務之處理、應繳費

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

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（應記載事項第五點）。

(四)明定業者應採行履約保障機制及揭露相關費用之資訊，以確保用戶權益（應記載事項第六點）。

(五)明定業者與用戶之特別權利義務，包含電信網路障礙、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規定之保密義務、適當安全措施之採取，與符合目的外之利用規定；以及結合銷售電信服務、非電信服務或相關商品之服務條件揭露規定（應記載事項第七點）。

(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（應記載事項第八點）。

(七)明定消費爭議處理及責任，包含業者提供用戶申訴專線、電信消費爭議處理機構申訴專線、管轄法院，與不得排除小額訴訟管轄法院之適用（應記載事項第九點）。

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）。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(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)依消保法第二十二條規定，電信事業應確保廣告內容之真實，其對用戶所負之義務不得低於廣告之內容，故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,並應於契約成立後確實履行(不得記載事項第五點)。

(六)依消保法第十二條規定，業者若自動續約不再另行通知，違反誠信原則，對消費者顯失公平，因此不得事先約定試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務期滿後自動續約不另通知（不得記載事項第六點）。

(七)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（不得記載事項第七點）。

(八)依電管法第八條第一項第二款規定，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（不得記載事項第八點）。

壹、應記載事項

一、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。

二、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)提供及利用電信服務之企業經營者（下稱業者）:

名稱：

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

統一編號： 營業地址： 負責人姓名：
三、營業區域與服務內容 (一) 營業區域係依業者公開揭露提供服務範圍。 (二) 業者提供服務內容如下： 1. 基本項目：___。 2. 其他項目：___。
四、申請與異動程序 (一) 業者於用戶申請電信服務或異動時，應核對及登錄用戶資料，並採取二種以上用戶身分查核確認方式。 (二) 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。 (三) 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、監護人或輔助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。 (四) 用戶委託代理人辦理申請時，應檢附足以辨識身分之證明文件及合法授權之資料或文件，供業者核對。 (五) 用戶申請電信服務之異動事項，除臨櫃辦理外，得以電話或網站申請，業者得詢問其個人資料，確認身分無誤後為之。 (六) 業者提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務，應先告知用戶該服務期滿之收費規劃並經其同意，始得收取費用。業者應留存用戶確認同意內容之紀錄。 (七) 用戶得向業者申請取消前項服務，且取消應與同意時方式同等容易。
五、服務資費及條件

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(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，依雙方約定辦理。

(二) 電信服務及非電信服務費用之帳目應明顯分立。

(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。

(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，於一個工作日內恢復服務。

(五) 用戶因欠費或違反法令致遭暫停電信服務，繳付期間及費用雙方另有合意者，從其約定。

(六) 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。

(七) 業者須經用戶同意後，始得開通第三點第二項之其他項目或結合服務等功能，並應提供用戶相關消費資訊及功能設定。

(八) 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。

(九) 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。

七、特別權利義務條款

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

(一) 業者因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時，應揭露暫停通信期間扣減當期月租費或提供等值電信服務之標準。

(二) 上開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。除不可歸責於業者之事由外，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) 業者提供基本項目之電信服務經個別磋商，以結合銷售或新增提供電信服務、非電信服務或相關商品，得另行約定結合銷售服務之契約條款或商品保固說明，以落實服務條件揭露資訊。

八、契約之變更與終止

(一) 用戶欲終止電信服務時，應依第四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，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。

九、申訴及管轄法院

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)業者應提供用戶申訴專線：○○○○○○○○○○。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。

貳、不得記載事項

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。

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。

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。

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。

五、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。

六、不得事先約定試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務期滿後自動續約不另通知。

七、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

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

責任。
八、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。

三、電信服務定型化服務契約條款草案文件之專家座談會

本計畫針對電信服務定型化服務契約條款草案文件之可行性評估與妥適性討論，邀請國內電信事業、合作產業、相關產業團體、消保官、消保團體、專家學者等共同參與專家座談會。參考 8 月座談會建議草案應抽象概括訂定，並參照電信管理法第 3 條，界定電信服務之範圍，持續修正電信服務定型化服務契約條款草案文件。此外，關於電信帳單小額付費或代收付議題，因不同業者合作模式所簽定之契約不同，建議回歸購買商品或服務之業者進行處理，並以匯流思維重新思考綑綁服務，回歸各服務目的事業主管進行規管。最終參考 111 年 11 月座談會意見調整，主要針對業者提供試用或贈送之電信服務或結合銷售相關服務條款，並定義結合銷售，此外，應落實服務資訊揭露，以利消費者自主選擇。

四、相關消費爭議處理議題之諮詢服務

針對近三年電信消費爭議申訴案件分析，本研究團隊自通傳會取得 108 年至 110 年全年、以及 111 年 1 月至 4 月，電信電信消費者經由陳情網站提出之線上申訴，以及至通傳會臨櫃提出之實體申訴之原始資料，經分析後，發現 108 年至 110 年全年、111 年 1 月至 4 月申訴數量最多之三類爭議，皆為「語音/連線品質」、「申裝/異動/續約」與「客戶服務」。在此基礎上，本研究團隊綜合考量各類型申訴總數、數量成長曲線、電信產業技術未來發展趨勢等因素，經與通傳會討論，本研究識別出 10 類通案申訴類型與 10 類個別特殊案例申訴類型，針對性分析各類型之爭議事實要點、相關法規及實務見解，並提供就實務處理該類案件之參考例稿。

電信消費爭議處理教育訓練針對電信消費爭議處理實務，面向通傳會、電信消費爭議處理中心及電信事業人員，分別於 111 年 9 月 22 日和 9 月 27 日舉辦 2 場實體「電信消費爭議處理實務教育訓練」課程，內容包含「電信消費保護爭議法規執行經驗」、「電信消費爭議處

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

理實務流程」、「電信消費爭議實務案例解析」等，期以本研究之電信消費爭議處理實務教育訓練，為通傳會及電信事業提示電信消費者保護法規面的遵循要點、實務面的因應建議等，將電信消費爭議之發生風險降至最低。

為協助「電信消費爭議處理中心」此一新設電信消費爭議處理機構有效運作，本研究從電信消費爭議處理機構組織及營運規程、爭議受理及處理程序、與電信事業之關係、主管機關監理四個面向，比較英國、德國、新加坡、澳洲、紐西蘭、加拿大等先進國家之電信爭議解決專責機構制度，並參酌我國金融消費者保護等領域之爭議解決制度，從電信消費爭議處理中心之組織及營運規程、爭議受理及處理程序、與電信事業之關係、主管機關監理措施四個面向，提出相關監督管理建議，供主管機關作完善相關配套規範之參考。

五、身心障礙者、高齡者電信服務宣導電子文宣

針對手機門號服務申辦流程及注意事項，設計身心障礙者使用電信服務易讀版指引手冊，並以手冊內容為基礎，拍攝身心障礙者使用電信服務易讀版手語影片，協助身心障礙者透過簡短的影片內容，理解手機門號服務申辦流程及注意事項。針對高齡者就通訊產品與服務所產生的常見消費爭議，設計簡潔的溝通圖卡，協助高齡者理解，如何申辦手機以及優惠方案等相關資訊。在未成年用戶之保護方面，針對未成年遇到的電信消費爭議及消保教育觀念，提出事件闡述及處理方式，設計宣導文宣，規劃過程與電消中心密切討論進行調整。

六、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

各行業皆有結合銷售的情況，應先釐清有線電視多系統經營管理業者與其他業別之差異。數位匯流下，只要透過網路提供服務之業者皆有可能成為有線電視業者潛在合作對象，建議先以業者自律方式，增加業者服務創新可能性。此外，業者目前所遇到最大障礙在於無法與非法 OTT 競爭，建議主管機關後續亦可考量針對非法 OTT 管制。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

參考書目

中文參考資源

1. 〈NCC 認定負擔電信管理法特別義務之電信事業，督促電信事業落實消費者權益保護〉，國家通訊傳播委員會，2021/06/09，https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=8&sn_f=46152。
2. 〈NCC 要求電信業者改善小額付費安全機制，保障消費者權益〉，國家通訊傳播委員會，103/02/04，https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=8&sn_f=31547。
3. 〈通訊消費保護緣由〉，國家通訊傳播委員會，https://www.ncc.gov.tw/chinese/content.aspx?site_content_sn=3154。
4. 〈電信帳單代收代付 APP 費用，可申請「限制使用」或「限制額度上限」〉，行政院消費者保護會，110/08/19，https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/4678d16b-ee8f-4a89-9eb6-289dec0fceac。
5. 陳汝吟，〈《電信管理法》下的消費者保護機制－聚焦電信消費爭議專責處理機構及程序〉，《台灣法學雜誌》，第 402 期，頁 43-66（2020）。
6. 電信消費爭議處理中心，https://web.tcmc.tw/service.html。

外文參考資源

1. Body of European Regulators for Electronic Communications [BEREC], BEREC Report on the handling of third party payment charges on mobile phone bills （2021）, https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/10033-berec-report-on-the-outcome-of-the-publi_0.pdf.

2. 47 USC 153, https://www.law.cornell.edu/uscode/text/47/153.
3. A1. Notification of new general conditions and modifications to the General Conditions under section 48(1) of the Act, Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0032/209498/annex-1-gc-changes-table-eecc.pdf.
4. ACCESSBILE TELECOMS, Accessible Telecoms Customer Information Booklet August_ , available at https://www.accessibletelecoms.org.au/images/Accessible_Telecoms_-_Customer_Information_Booklet_-August_2021.docx.
5. Australian Communications and Media Authority [ACMA], Memorandum of Understanding (MoU) between the Australian Communications and Media Authority (ACMA) and the Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) (Apr. 2020), https://www.tio.com.au/sites/default/files/2020-05/ACMA%20and%20TIO%20MOU%20%28April%202020%29Final_0.pdf.
6. Adequacy of information provided to consumers prior to entering a contract or obligation to pay, PhonepayPlus, https://psauthority.org.uk/for-business/-/media/Files/PhonepayPlus/ComplianceUpdates/03-June-2015-Compliance-Update.ashx?la=en&hash=FE68B3CB6BA21EC65C0D0AF234F02ED37F990E24.
7. Australian Communications Consumer Action Network [ACCAN], 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 , https://accan.org.au/consumer-information/disability-portal/accessible-telecoms.
8. Australian Communications Consumer Action Network [ACCAN],

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Accessible Telecoms Easy English Instructions ,https://www.accessibletelecoms.org.au/images/Accessible_Telecoms_Easy_English_Instructions_-_07_2020.pdf.

9. Australian Communications Consumer Action Network [ACCAN], AccessibleTelecoms,https://www.youtube.com/watch?v=zqPJnaRpI4I&t=12s.
10. Bundesnetzagentur (BNetzA), Schlichtung Telekommunikation, https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html.
11. Bundesnetzagentur (BNetzA), Über die Schlichtungsstelle, https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/UeberSchlichtungsstelle/start.html;jsessionid=318CC107EFAE8C2EFD6609D964A5907F.
12. Bureau of Consumer Protection, https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection.
13. CCTS, Complaint resolution process explained, https://www.ccts-cprst.ca/for-consumers/complaints/complaints-process-explained/.
14. CCTS, Decisions, https://www.ccts-cprst.ca/category/decisions/.
15. CISAS Guide to Compensation for Inconvenience and Distress, CISAS, https://www.cedr.com/wp-content/uploads/2021/10/CISAS-Guide-to-compensation-for-inconvenience-and-distress-Oct21.pdf.
16. COMMISSION IMPLEMENTING REGULATION (EU) 2019/2243, Art. 2.
17. Code of Practice, Phone-paid Services Authority, https://psauthority.org.uk/For-Business/NEW-Code-15.
18. Commerce Commission New Zealand, 2021 review of the Telecommunications Dispute Resolution Scheme, https://comcom.govt.nz/regulated-industries/telecommunications/projects/2021-review-of-the-telecommunications-dispute-resolution-scheme.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

19. Commerce Commission New Zealand, Complaint form, https://comcom.govt.nz/make-a-complaint/complaint-form.
20. Consumer Policy Issues, https://www.fcc.gov/general/consumer-policy-issues.
21. Council of European Energy Regulators [CEER], Guide on Bundled Products, Nov. 9, 2019, https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/51479de6-9f10-4e9b-91f6-ae46632c76b3.
22. DIRECTIVE (EU) 2018/1972, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2018.321.01.0036.01.ENG.
23. Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC, EUR-Lex, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302.
24. Drew & Napier LLC, In brief: telecoms regulation in Singapore, LEXOLOGY, https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=d29f388d-15f1-428a-afc4-732b6e20823e.
25. European Electronic Communications Code, EUR-Lex, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2018.321.01.0036.01.ENG.
26. Federal Communications Commission [FCC], Caller ID Spoofing, https://www.fcc.gov/sites/default/files/avoid_spoofing_scams_english.pdf.
27. Federal Communications Commission [FCC], DON'T GET SPOOFED! available at, https://www.fcc.gov/file/13754/download.
28. Federal Communications Commission [FCC], Older - but Wiser - Telecom Consumers, https://www.fcc.gov/older-wiser-telecom-consumers.

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

29. Federal Communications Commission [FCC], Spoofing: Don‘t Hang On, Hang Up, available at https://www.youtube.com/watch?v=PS3llQfRLD8.
30. Federal Communications Commission [FCC], Telecommunications Relay Service, https://www.fcc.gov/sites/default/files/telecommunications_relay_service.pdf.
31. Federal Communications Commission [FCC], Telecommunications Relay Service, https://www.youtube.com/watch?v=0k3TN1nAY7w&t=2s.
32. Federal Communications Commission [FCC], Webinar: Information for Older American Consumers, https://www.fcc.gov/news-events/events/2019/05/webinar-information-older-american-consumers.
33. Federal Trade Commission, https://www.ftc.gov/.
34. General Conditions of Entitlement, Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/telecoms-competition-regulation/general-conditions-of-entitlement.
35. Guidance Notes for CISAS Subscribers (2015 edition), CISAS, https://commscouncil.uk/wp-content/uploads/CISAS-Guidance-Notes-for-Subscibers-2015.pdf.
36. Guidelines on Maximum Contract Term and Early Termination Charges for Telecommunication Services Offered to Consumers, Infocomm Media Development Authority (Dec. 23, 2008), https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Inner/PCDG/Consultations/20081223_MaxContTermEarlyTermCharges/ETCPublicConsult.pdf.
37. IMDA conducts second consultation on draft Code of Practice for Competition in the Provision of Telecommunication and Media

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

Services, ALLEN &GLEDHILL (Mar. 30, 2022), https://www.allenandgledhill.com/sg/publication/articles/17948/imda-conducts-second-consultation-on-draft-code-of-practice-for-competition-in-the-provision-of-telecommunication-and-media-services.

38. IMDA, New measures to strengthen consumer protection for telecommunication and media services, and to help consumers make more informed choices, https://www.mci.gov.sg/-/media/MciCorp/Doc/Budget-Workplan/COS-2022/COS-2022-Media-Factsheet-Alternative-Dispute-Resolution.ashx.
39. Info-Communications Media Development Authority [IMDA], Decision on the Telecommunication and Media Alternative Dispute Resolution Scheme (Mar. 4, 2022), https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Regulation-Licensing-and-Consultations/Consultations/Consultation-Papers/Decision-Paper-for-ADR-Scheme.pdf.
40. INFOCOMM MEDIA DEVELOPMENT AUTHORITY [IMDA], Code of Practice for Competition in the Provision of Telecommunication and Media Services 2022, Apr. 18, 2022, https://www.imda.gov.sg/-/media/Imda/Files/Regulations-and-Licensing/Regulations/Consultations/2021/Code-of-Practice-for-Competition-in-the-Provision-of-Telecommunication-and-Media-Services/Code-of-Practice-for-Competition-for-the-Provision-of-Telecom--Media-Services-wef-2May2022.pdf.
41. Jan Frederik Slijkerman & Ferdinand Nijboer, Telecom Outlook: 2022 could be the year mobile banking really takes off, ING, Jan. 28, 2022, https://think.ing.com/articles/2022-could-be-the-year-mobile-banking-really-takes-off/.
42. New rules on short and simple contract details, Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/news-centre/2022/new-rules-on-short-and-

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

simple-contract-details.
43. Ofcom's guidance on multi-factor authentication relating to Auto-Switch (17 June 2022), Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0029/238961/guidance-multi-factor-authentication-auto-switch.pdf.
44. Phone-paid Services Authority, https://psauthority.org.uk/.
45. REGULATION (EU) 2015/2120 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 November 2015, EUR-Lex, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32015R2120.
46. Report on consumer vulnerability, Charlotte DuBern and Julie McLynchy, https://psauthority.org.uk/-/media/Files/PSA/00NEW-website/Research-and-consultations/Research/Report-on-consumer-vulnerability-26-08-2020f.ashx.
47. SUBPART 239.74--TELECOMMUNICATIONS SERVICES, https://www.acq.osd.mil/dpap/dars/dfars/html/current/239_74.htm.
48. Statement: Quick, easy and reliable switching, Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-2/simpler-broadband-switching.
49. Telecommunications Industry Ombudsman [TIO], Decisions and preliminary views, https://www.tio.com.au/about-us/ombudsman/decisions.
50. TIO, Reports, https://www.tio.com.au/about-us/reports.
51. Telecommunication Act 1999, https://sso.agc.gov.sg/Act/TA1999.
52. The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, https://www.legislation.gov.uk/uksi/2013/3134/contents/made.
53. The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations Implementing Guidance, Department for Business, Innovation & Skills,

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/429300/bis-13-1368-consumer-contracts-information-cancellation-and-additional-payments-regulations-guidance.pdf.
54. The future of phone-paid services regulation, Phone-paid Services Authority, https://psauthority.org.uk/news/news/2022/may/the-future-of-phone-paid-services-regulation.
55. The types of complaint Ofcom deals with, Ofcom, https://www.ofcom.org.uk/complaints/complaints-ofcom-deals-with.
56. UK regulator PhonepayPlus to rename as Phone-paid Services Authority, PhonepayPlus, https://web.archive.org/web/20161025141559/http://www.phonepayplus.org.uk/news-and-events/news/2016/july/uk-regulator-phonepayplus-to-rename-as-phone-paid-services-authority.
57. Youth Law Australia [YLA], Phone contracts and buying a mobile phone, https://yla.org.au/nt/topics/internet-phones-and-technology/mobile-phone-contracts.
58. 〈IoT サービスの進展と消費者保護〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/main_content/000648503.pdf。
59. 〈전기통신사업법〉，국가법령정보센터，https://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EC%A0%84%EA%B8%B0%ED%86%B5%EC%8B%A0%EC%82%AC%EC%97%85%EB%B2%95。
60. 〈「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021（案）」に対する意見募集の結果及び「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」の公表並びに「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」の設置〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_03000357.html。
61. 〈インターネットトラブル事例集（2021 年版）〉，総務省，

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/trouble/。
62. 〈セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブル－高齢者の相談が増加しています－〉，国民生活センター，https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180913_1.pdf。
63. 〈意見の申出制度とは〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/iken/iken_seido.html。
64. 〈具体的な相談事例の公表とその対処法〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/main_content/000713942.pdf。
65. 〈高齢者の消費者被害〉，独立行政法人国民生活センター，https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/koureisha.html。
66. 〈電気通信サービスに係る消費者保護ルール に関する最近の取組について〉，総務省，https://www.cao.go.jp/consumer/iinkai/2020/318/doc/20200327_shiryou1_2.pdf。
67. 〈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〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/main_content/000744277.pdf。
68. 〈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〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/main_content/000643705.pdf。
69. 〈電気通信消費者相談センターとは〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/syohi/syohi_soudan.htm。
70. 〈電話リレーサービス「できることを、あきらめない。」 〉，日本財団電話リレーサービス，https://www.youtube.com/watch?v=NM2w4PJuYgo。
71. 〈電話リレーサービスの利用方法〉，日本財団電話リレーサービス， https://www.youtube.com/watch?v=X2QlBGrKj-Y&t=112s。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會

72. 〈電話リレーサービスを使ってみよう！〉，一般財団法人日本ろうあ聯盟，https://www.city.tsuruga.lg.jp/kenko_fukushi/shogai/syuwanikansurukoto.files/denwarire.pdf。
73. 〈令和 2 年度における電気通信サービスの苦情相談の概要〉，総務省，https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_03000359.html。

本報告之智慧財產權屬於國家通訊傳播委員會