

電信消費保護爭議法規執行經驗

何瑞富

何瑞富

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



前言

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

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

NCC電信消費爭議申訴作業流程(SOP) (與消保法之關係)

- 提醒您，依「消費者保護法」第43條第1項規定：「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。」
- 復依「電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法」第22條第2項規定：「電信消費者就電信消費爭議向主管機關陳情者，主管機關得移交爭議處理機構處理。主管機關於收受其他政府機關所收受之消費者陳情來函，亦得逕轉爭議處理機構。」

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

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

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

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

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

- 四、 電信消費者與電信事業如未達成調解，可再向各縣市消費者服務中心或司法機關，依消保法循消費爭議解決途徑處理。
- 五、 各縣市消費者服務中心請於上班時間(不含午休)撥打全國消費者服務專線**1950**或上消保會網站查詢：
<https://cpc.ey.gov.tw/Page/2D85A84482CE6EB4>

電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=K0060132>

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

- 鄉鎮調解條例第27條第一項前段：經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力
- 消費者保護法第46條
- 第一項：調解成立者應作成調解書。
- 第二項前項：調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。（不是好的立法方法）
- 金融消費者保護法第條第四項前段
- 評議書依第二項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力

爭議

- 又要訊號好..又不要基地台
- 不肖通訊行的宰羊行為也該好好處理啊..

難解之爭議

-
-
-
-
-
-
-
-
-

電信公司



抗議或受益？

基地台：水塔，大樓其中一戶。覆蓋率查詢。
無害？公布位置數量？
消費者知的權利（飛機機齡機長飛行時數）



屋頂：住戶受益

不想解的爭議

- 電信公司 → 手機業者 ← 手機店
- 試用七天：
- 了不起
- 消費者通訊交易

常見可解的爭議

Option-in 或者option-out

- 某一天我收到 0 0 電信公司寄的帳單簡訊
- 看了一下每次都**688**（月付）怎麼變**787**元
- 於是我上網查帳單明細（詳照片）

帳單/繳費

回個人專區

電信費用明細

專案名稱

**續留加碼優惠_新絕配
799_月付688**

月租費	688.00元
4G新絕配799月租費 i	799.00元
月租費優惠111元*30個月 (優惠至111/08/31)	-111.00元
加值服務	99.00元
22857數位服務(111/06/ 08)	99.00元

電信費用小計

787.00元有問題
找愛瑪

- 怎麼多了一個數位增值服務99元
- 但我明明就不是會網路買什麼遊戲點數還是買增值服務的人
- 我網路花錢我一定也會記得很清楚
- 於是我上網查有沒有跟我一樣狀況的人這是我當時找到的
- 我就跟著網路上他們的經驗去 0 0 電信公司親自瞭解且要求確認明細到底是什麼

- 他們櫃員也不清楚 沒辦法查到這麼細的資訊（只有網路客服可以查到）只
- 有問我們有沒有買遊戲點數或是數位服務的東西
- 我當然說沒有 因為我根本不會買
- 於是現場幫我們打給客服
- 再來就查到是某一家公司
- 那個公司好像是遊戲公司
- 我忘記叫什麼了
- 反正就是網路上很多都說 0 0 電信公司是慣犯
- 也不知道是誤觸了什麼還是進了什麼網站沒有跟我們確認交易就收我們錢？
- 後來我就照著網路上說的請客服把我可以電信繳費的功能全關掉

- 最後就是讓我們在下一個月的電信費扣掉99元

討論問題

- 和解書內增列保密條款
- 一負有保密責任
- 二違反時之處罰

討論完畢 敬請指教

