

調 查 報 告

壹、案由：據報載，中華電信 104 查號提供轉接服務並加收費用，惟民調公司抽查 410 通查號電話中，有 394 通查號員只詢問是否轉接卻未告知要加收 2 元費用，影響消費者權益；究主管機關有無監督疏失？管理有無闕漏？均有深入瞭解之必要乙案。

貳、調查意見：

據報載，中華電信股份有限公司（以下簡稱中華電信）104 查號台提供代客轉接服務，轉接成功按次加收新台幣（下同）2 元費用，惟經民調公司抽查結果，發現 410 通成功查號電話中，竟有 394 通查號人員僅詢問是否需轉接服務，卻未告知相關收費資訊，有影響消費者權益之虞，認有深入瞭解之必要。經向國家通訊傳播委員會（以下簡稱通傳會）及交通部等調閱相關卷證資料，並約詢相關人員後，業已調查竣事，茲將調查意見臚陳如下：

一、通傳會應適切檢討現行對於資費揭露之相關規範，俾落實資訊透明原則，以保障消費者權益：

（一）按消費者保護法（以下簡稱消保法）第 4 條規定：

「企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施」；同法第 5 條規定：「政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益」。審諸上揭規定，顯然企業經營者負有提供消費者充分資訊及實施其他必要保護措施之責，俾使消費者能

採取正確合理之消費行為，以維護其權益。

(二)復依第一類電信事業資費管理辦法（以下簡稱資費管理辦法）第 9 條：「第一類電信事業資費之調整及其促銷方案，至少應於實施日前 7 日，在媒體、電子網站及各營業場所公告，並報請本會備查。但第一類電信事業市場主導者之各項業務主要資費之調整及其促銷方案，應於預定實施日前 14 日報請本會核定，於核定文到次日在前述所定場所公告，並於公告日起 7 日後實施」；同辦法第 12 條：「第一類電信事業各項業務資費之首次訂定者，其核定、備查或公告，依第 8 條至第 11 條之規定」等規定甚詳。查中華電信為提昇服務品質，方便客戶撥打電話達成通話目的，於報經前電信主管機關（交通部電信總局）同意備查後，自民國（下同）94 年 9 月 1 日起提供 104/105 查號轉接服務，該公司並依上開資費管理辦法之規定，將轉接費用 2 元公告於各大新聞媒體、官方網站及各營業場所；此外，該公司亦於電信帳單中周知客戶，另考量或有少許客戶未能獲悉此一訊息，爰於客戶來電時，除以語音自動宣告「轉接成功加收手續費 2 元」外，並要求查號人員逐通徵詢客戶轉接意願及主動告知轉接費用 2 元，顯見資費管理辦法所訂之資費揭露方式，不僅有未盡周延之處，與消保法第 4 條及第 5 條維護消費者權益之精神亦有未合。

(三)又依消保法第 14 條規定：「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」。經查中華電信於市內網路業務服務契約及行動電話/第三代行動通信業務服務契約中，均未訂明查號轉接費率，爰該公司自 97 年 10 月間起，僅於新聞媒體、官方網

站及各營業場所公告轉接費用 2 元，是否即足以讓消費者能預見該項收費資訊而得構成契約之內容，誠有可議。

(四) 本案經媒體報導後，引發輿論爭議，並凸顯中華電信存在未充分揭露收費資訊之問題，行政院消費者保護委員會遂於 100 年 11 月 24 日邀集通傳會及中華電信、台灣大哥大股份有限公司（以下簡稱台灣大哥大）、遠傳電信股份有限公司（以下簡稱遠傳電信）、威寶電信股份有限公司（以下簡稱威寶電信）、亞太電信股份有限公司（以下簡稱亞太電信）等業者召開「研商『中華電信查號台費用資訊透明化案』會議」，結論除請中華電信及遠傳電信修正查號服務之語音說明外，並要求台灣大哥大、威寶電信及亞太電信等於 100 年 12 月底前，完成查號服務語音說明之建置，充分提供消費者資訊；在未建置完成前，應以簡訊等方式告知消費者相關收費資訊，避免消費糾紛之發生，足徵目前法令對於電信資費之資訊透明化要求，顯有不足，通傳會允應適切檢討現行對於資費揭露之相關規範，俾免滋生構成契約內容與否之爭議，並落實資訊透明原則，以保障消費者權益。

二、目前各電信事業訂定之查號費率及相關計費機制，有檢討改進之空間：

(一) 查目前提供查號服務之電信事業，除中華電信外，尚有新世紀資通股份有限公司、台灣固網股份有限公司、亞太電信、遠傳電信、台灣大哥大、威寶電信及大眾電信股份有限公司（以下簡稱大眾電信）等，共計 8 家，其中亞太電信、遠傳電信、台灣大哥大、威寶電信及大眾電信等對其行動電話客戶收取之查號服務費每通高達 10 元。據通傳會說明，係

因行動業者無市話號碼相關申請人資料，故須使用市話業者經營之查號服務，如扣除市話業者每通收費 8 元，行動業者實際每通僅收費 2 元，作為支應行動相關設備與帳務處理等費用。惟詢據中華電信表示，對其他固網業者跨網查詢該公司客戶電話號碼，係每月收取固定費用，然對其他行動業者，除威寶電信外，並未收取任何費用，果若如此，則上開行動業者訂定之查號服務費，其合理性不無疑義；另電信事業於未能查得客戶所需電話號碼時，仍依其所訂費率收取 3 至 10 元不等之查號服務費，可否參照新加坡之作法，採查得才收費之方式，抑或基於服務消費者之立場，酌予減收費用等，均有檢討之空間。

(二)次查中華電信為提供客戶更多元化之服務，於報請主管機關備查後，自 94 年 9 月 1 日起開放「1288 您的幫手」資訊查詢服務。該項服務係運用中華電信既有查號台服務架構，結合電話號碼簿及相關資訊系統，依客戶找店或問路等條件，提供符合客戶需要之店家資訊。據中華電信說明，由於該服務並非單純以用戶名稱查詢電話號碼，所需服務時間較長（預估約 2 至 3 分鐘），且由專業人員服務，人工成本較高，故訂定市內電話首 3 分鐘 10 元、第 4 分鐘起 6 元/每分鐘；行動電話首 3 分鐘 15 元、第 4 分鐘起 8 元/每分鐘，第 4 分鐘起之計費方式為不足 1 分鐘以 1 分鐘計費，是以，消費者在第 4 分鐘起之通話時間僅數秒之情況下，仍須支付 1 分鐘 6 元或 8 元之費用，顯非合理。可否訂定以分鐘計費或以秒計費二種方案，而由消費者自行選擇對自己最有利之費率方案，亦有研議之空間。

(三)綜上，有關部分電信業者訂定之行動查號費率是否

過高，或於未能查得電話號碼時是否收費或酌予減收費用，或中華電信 1288 查號增值服務之計費機制是否合理等，均有檢討改進之空間。

三、中華電信以極小比例之客訴案件，即逕予取消主動告知轉接費用 2 元，決策過程粗率，未能維護絕大多數消費者權益，交通部派任之股權代表允應督促該公司就影響消費者權益之事項建立相關決策機制，俾據以執行：

(一)按電信法第 11 條規定：「電信事業分為第一類電信事業及第二類電信事業。第一類電信事業指設置電信機線設備，提供電信服務之事業」；另資費管理辦法第 10 條規定：「第一類電信事業市場主導者，指有下列情形之一，並經本會公告之第一類電信事業：一、指控制關鍵基本電信設施者。二、對市場價格有主導力量者。三、其所經營業務項目之用戶數或營業額達各項業務市場之 25% 以上者」。爰中華電信屬第一類電信事業，並為通傳會公告之第一類電信事業市內網路、長途網路、國際網路及行動電話業務之市場主導者，且在市內電話業務部分，市占率達 9 成以上，合先敘明。

(二)查中華電信為通過 ISO 9001 品質管理系統認證，於 97 年 7 月 31 日訂定「固網業務基本查號服務作業程序書」，明訂客服人員受理客戶基本查號服務相關作業之標準程序。據中華電信表示，該程序書屬公司內部作業文件，其修訂及審核，依「文件管制作業程序書」規定，係透過客服網站 (CSWeb) 向文管中心提報，該中心於所有會辦部門完成會審程序且皆無意見後，將文件呈品質管理代表審核，核准後立即於客服網站上公布發行。惟查中華電信於代客轉接服務開放之初，因考量或有少許客戶未能獲

悉轉接費用 2 元之訊息，故要求查號人員逐通徵詢客戶轉接意願並主動告知需加收 2 元費用，然該公司卻未將該項人員操作程序列入「固網業務基本查號服務作業程序書」中，致該公司得未經任何程序，於 97 年 10 月間將「主動告知」變更為「被動告知」，且僅以口頭業務宣導方式轉知相關作業人員，誠有欠當。

- (三)另詢據中華電信表示，於 97 年 10 月間會取消語音宣告及改採被動告知方式，係因每個月均接獲好幾百通的客訴電話，惟查該公司近 6 (95-100) 年度之查號轉接通數均高達 1,200 萬通以上，然該公司竟以不及千分之一比例之客訴案件，即逕予取消主動告知轉接費用 2 元，益見其決策過程之粗率，漠視絕大多數消費者權益，實欠允當。交通部目前除持有中華電信 35.29% 之股權，為該公司之大股東外，並有董事之派任權 (10 席董事全數由該部指派)，自應就該公司營運相關決策妥為監督管理，爰其派任之股權代表允應督促該公司儘速就影響消費者權益之重大事項建立相關決策機制，俾據以執行。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一，函請國家通訊傳播委員會切實檢討辦理見復。
- 二、調查意見二，函請國家通訊傳播委員會研議見復。
- 三、調查意見三，函請交通部檢討辦理見復。
- 四、檢附派查函及相關附件，送請交通及採購委員會、財政及經濟委員會聯席會議處理。

調查委員：楊美鈴

程仁宏

中 華 民 國 101 年 2 月 29 日
附件：本院100年10月28日院台調壹字第1000800446號派查函
暨相關案卷1宗。