

## 調 查 報 告

壹、案由：據報載：國內消費者以手機上網瀏覽網頁及使用網路服務之人數每年均大幅成長，惟手機上網費率偏高導致消費爭議時有所聞；究行政院消費者保護委員會及國家通訊傳播委員會等相關主管機關，對於電信業者之監督管理機制及相關規範、措施是否健全，暨對於消費者權益之保障有無完備等情乙案。

貳、調查意見：

目前智慧型手機日益盛行，國內消費者以手機上網瀏覽網頁及使用網路服務之人數每年均大幅成長，惟手機上網費率偏高導致消費爭議時有所聞，且本院於民國（下同）99年11月22日巡察彰化縣政府時，該縣卓縣長○○亦當場代縣民向巡察委員反映此問題，究相關主管機關監督管制措施是否完備，案經本院調閱國家通訊傳播委員會（下稱通傳會）及行政院消費者保護委員會（下稱消保會）等相關卷證資料，並於100年1月11日約詢相關人員到院說明，茲已釐清相關案情竣事，爰將調查意見臚述於后：

一、國家通訊傳播委員會要求電信業者訂定之上網費用上限，高於近三年手機誤上網仍收費爭議案件之平均金額，甚有高於收費上限近10倍之爭議金額，所訂收費上限顯流於形式，該會未落實執行查核，核有怠失；且近三年爭議案件件數與金額均呈倍數成長，該會應儘速謀求對策，並要求電信業者加強消費者申訴服務品質，以降低民怨

（一）近三年（97年至99年）通傳會接獲民眾投訴手機誤上網仍收費件數及金額統計如下表：

（單位：元）

		中華 電信	台灣 大哥大	遠傳 電信	威寶 電信	亞太 電信	總件數 或金額
97 年	件數	1	1	2	1	0	5
	金額	243	9,597	5,129	2	0	14,971
98 年	件數	3	6	3	1	1	14
	金額	7,826	18,775	6,610	94	44	33,349
99 年	件數	3	25	9	7	0	44
	金額	5,979	109,490	13,379	22,885	0	151,733
三年總件數為 63 件，總金額為 200,053 元，平均每件爭議金額為 3,175 元；其中最高爭議金額為 39,899 元。							
資料來源：通傳會							

- (二)通傳會鑒於行動電話上網服務所衍生之消費爭議日益增加，於 99 年 2 月 10 日發函前揭所有電信業者，請其提報行動電話上網服務資費方案，如尚有「無費用上限」者，需調整為「有費用上限」。各電信業者遂依據該會要求，訂定費用上限如下表：  
(單位：元)

電信業者	上網費用上限金額
中華電信	4,000
台灣大哥大	4,000
遠傳電信	4,000
威寶電信	5,000
亞太電信	4,000

- (三)查前表近三年誤上網費用不低，通傳會因此要求各電信業者訂定上網費用上限，惟各電信業者訂定之上網費用上限為 4,000 元或 5,000 元，通傳會皆逕予備查，無審查機制，上限金額較近三年之爭議金額平均值 3,175 元為高，電信業者所訂定之上限金額，以近三年之爭議金額平均值來看，對消費者幫助有限，通傳會對於業者所提報之上限，似有檢討之空間。另查通傳會提供客訴資料中，有關遠傳電信 99 年手機誤上網爭議中，門號 0938\*\*\*296 之爭議金額 4,844 元，超過該電信業者之上限；台灣大哥大 99 年手機誤上網爭議中，門號 098\*\*\*\*414 爭

議金額更高達 39,899 元，該電信業者雖協助消費者更改資費後，該月份實際出帳金額改為 124 元，惟仍造成消費者之困擾，此皆為訂定上網費用上限後發生之事，是否仍有其他未向主管機關申訴之類似案件，尚不得而知。通傳會訂定收費上限流於形式，電信業者於訂定收費上限後仍出現高於上限近 10 倍之爭議金額，經消費者申訴後始修正，該會顯未落實查核各電信業者執行有關收費上限之決議。

(四)次查近三年通傳會接獲申訴案件為 5 件、14 件、44 件，分別成長 1.8 倍及 2.14 倍；近三年申訴金額為 14,971 元、33,349 元、151,733 元，分別成長 1.23 倍及 3.55 倍，每年申訴案件數量及申訴總金額均呈倍數以上成長，顯示國內手機上網人數增加的同時，消費爭議也隨之增加，通傳會應儘速謀求對策，並要求電信業者加強消費者申訴服務品質，以降低民怨。

(五)另 99 年 1 月至 11 月國內固網寬頻及行動寬頻用戶數如下表：

99 年	固網寬頻	行動寬頻	合計	行動寬頻比例
1 月	5,003,639	14,385,936	19,389,575	74.19%
2 月	5,025,301	14,593,171	19,618,472	74.38%
3 月	5,007,092	14,811,473	19,818,565	74.74%
4 月	5,047,244	14,989,638	20,036,883	74.81%
5 月	5,065,616	15,173,430	20,239,046	74.97%
6 月	5,048,404	15,354,123	20,402,527	75.26%
7 月	5,068,753	15,527,161	20,595,914	75.39%
8 月	5,084,223	15,732,393	20,816,616	75.58%
9 月	5,130,252	15,964,152	21,094,404	75.68%
10 月	5,298,468	16,129,920	21,428,388	75.27%
11 月	5,311,993	16,296,376	21,608,369	75.42%

(六)由上表可知行動寬頻上網數量占全部上網種類數量達 75% 以上，顯示行動上網已為未來上網型態之趨勢，通傳會雖於 99 年 2 月 10 日要求各電信業者

手機上網需設上限，惟各電信業者之上限訂為 4,000 元或 5,000 元，仍遠高於辦理相關資費方案，以中華電信為例，若無辦理相關資費方案，手機上網費用上限為 4,000 元，較該業者行動上網 mpro950 吃到飽型月租費 950 元高出 4 倍以上，類此訂價是否合理，仍有商榷之處。

## 二、國家通訊傳播委員會應定期或不定期至各電信業者門市，實地派員查核，檢視各電信業者是否依據該會決議執行，以保護消費者之權益；另對於各業者行動上網三天免費試用服務宣傳不足部分，亦應檢討改善

(一)查通傳會於 96 年 10 月 15 日邀集中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、威寶電信及亞太電信等電信業者，召開「有關 2G 升級 3G 計費事宜」會議，其中有關於契約違反合理審閱期間部分，綜合討論及主席裁示略以：「依電信法相關規定，業者應將營業規章、服務契約等置於其網站及營業處所，方使用戶取得，使用戶申請服務前得以瞭解業者提供服務之內容及相關權利義務。此外，服務契約內容涉及用戶權益之重大事項者，業者將以不同顏色字體（如紅色字體）表示，並於服務契約簽訂後，業者亦應交付一聯申裝書予用戶；請各業者切實配合以上各措施，俾利用戶充分瞭解服務契約之內容。」該會並於同年 17 日函送前揭會議紀錄予各電信業者。

(二)次查通傳會 99 年 7 月 5 日新聞稿表示：「該會於同年 6 月 25 日第 237 次分組委員會議核定中華電信『2G、3G 服務契約及營業規章』乙案，本次修訂係針對消費者關心的四項行動電話重要服務措施，明訂於服務契約及營業規章統一規範各行動業者確實辦理，以維護消費者權益，減少消費爭議。包

括：各業者除於網站公告外，應於受理門號申辦之門市張貼揭露通信室外涵蓋資訊，供客戶參考；行動上網服務須提供客戶至少3天之試用，現行各業者之綁約客戶退租需至該公司直營或特約門市辦理，以及提前解約客戶之電信終端設備補助款應按合約到期月數遞減計收，租用超過(含)15日以1個月計算；未足15日則不予計算。」該新聞稿並說明，中華電信並自99年4月1日起，實施3G行動上網服務試用，客戶可於該公司各服務中心申辦免費試用門號，服務開通後，可享於國內連續72小時免費瀏覽網際網路之試用服務。行動上網試用期間屆滿時，門號將自動退租，客戶無須再辦理門號退租，每一客戶證號可申辦乙次免費試用服務。

(三)惟經本院於100年1月10日及同年2月1日派員至臺北市內湖區大賣場及新北市板橋區板橋服務中心申辦中華電信整合型(語音+行動上網)資費方案，中華電信板橋服務中心於申辦後未將申請書一聯交消費者留存，有違前揭96年10月15日會議決議事項，應予檢討改進；該二處之服務人員於消費者前往洽詢各項有關上網資費方案時，均未告知消費者現已有行動上網3天(72小時)之免費試用期服務，且本院隨機詢問多人對手機上網有試用服務是否知情，答案為無人知曉，顯示各電信業者對此免費試用3天之宣傳嚴重不足。

(四)綜上，通傳會應定期或不定期至各電信業者門市，實地派員查核，檢視各電信業者是否依據該會決議執行，以保護消費者之權益；另對於各業者行動上網三天免費試用服務宣傳不足部分，亦應檢討改善。

三、行政院消費者保護委員會建置「消費申訴及督考管考

系統」立意良善，惟應督促地方政府隨時更新系統之後續辦理情形，使該系統資訊能呈現最新處理結果，並確保消費者之權益

- (一) 消保會表示，為使民眾得以迅速便利提出申訴，特建置「消費申訴及督考管理系統」，除讓民眾得藉由網路線上申訴之方式即時提起行政救濟，同時利用該系統隨時瞭解案件之進度等處理情形外，本系統亦可以掌控地方政府處理案件時效，不致曠日廢時，侵害消費者權益。整體而言，該系統運作迄今，廣受消費者支持，目前幾乎已取代書面或親訪申訴之現象，該會亦隨時依據地方政府操作人員或熱心民眾之建議意見，持續改進系統之功能。
- (二) 查消保會提供 96 年至 99 年間，涉及手機上網申訴案件計有 548 件，經該會逐一檢視其內容瞭解，其中涉及手機上網收費問題之糾紛計有 316 件，其個案間案情差異頗大，除少數為單純誤上網所衍生者外，多屬收訊不良、資費方案未充分揭露，或消費者之認知與業者實際計費方式之落差而衍生之手機上網費用爭議。
- (三) 惟檢視消保會提供此 316 件消費申訴案件之後續辦理情形，於「主辦單位辦理情形」欄位中，有 61 件呈現「本案承辦單位尚在處理中，近期將函復處理結果，造成不便，尚請見諒」等文字，另有 23 件該欄位空白、無任何續處情形資訊，以上總計有 84 件申訴案件迄今於該系統中仍無法得知處理結果，其中還不乏有 96 年度申訴之案件。
- (四) 綜上，消保會建置「消費申訴及督考管考系統」立意良善，惟系統除讓民眾可藉由網路線上申訴，地方政府承辦人員應於申訴案件處理妥善後，更新該系統之後續辦理情形，該會亦應定期或不定期檢視

該系統中未辦理之案件，督促地方政府隨時更新，使該系統資訊能呈現最新處理結果，同時確保消費者之權益。

參、處理辦法：

- 一、抄調查意見一至二，函請國家通訊傳播委員會確實檢討改進見復。
- 二、抄調查意見三，函請行政院消費者保護委員會確實檢討改進見復。
- 三、抄調查意見，函復本案陳訴人（彰化縣卓縣長○○）。
- 四、檢附派查函及相關附件，送請交通及採購委員會、內政及少數民族委員會聯席會議處理。