

107 年度中央各主管機關消費者保護業務考核 考核委員建議意見

通訊傳播委員會

壹、嘉勉意見

- 一、邁入數位匯流時代，電信服務與民眾生活息息相關，持續透過定期監測上網速率、關注業者所訂電信資費、檢視營業規章及服務契約之合理性等方式積極督導業者，為消費者把關，值得肯定
- 二、自 107 年 2 月開始調降行動通信攜碼服務移轉作業費用（由 240 元降為 112 元），此措施非僅於資費方面嘉惠消費者，對於透過促進消費市場競爭，進而提升電信服務品質，相信將有所助益，值得肯定。
- 三、報告內容完整，前言具體說明所轄各處業務重點，並針對申訴案件統計提供量化資料、研析對策及監理報告等，內容十分詳細，顯見其對消費爭議之處理甚為用心，值得肯定。
- 四、致力處理消費爭議，已見成效；進一步更擬於電信管理法明訂電信消費爭議之處理措施，方向正確，值得肯定。
- 五、對於消費爭議事件與 107 年重大消費事件之處理，均能明快處理與執行，應予肯定。
- 六、取締偽劣假藥及非法廣播電台績效卓著。

貳、建議意見

- 一、為落實通訊傳播法第 1 條保障消費者權益之立法目的，建議將通訊傳播法與消費者保護法密切結合，並從消費者立場去研擬及檢討相關政策及法令，以有效保障消費者權益。
- 二、近日 TBC 有線電視業者與民視間的糾紛，表面上係屬一種商業糾紛，實質上則係以犧牲消費者權益作為談判籌碼，希望通貴會能研擬更為迅速有效的處理措施，去預防及解決是類問題。

- 三、有線電視分組付費辦法建議責成業者提供更多樣化的分組套餐(例如基本套餐)，供消費者選擇，而非現行只有往上增加費用的選擇，以減輕消費者的負擔。
- 四、推動中的有線電視分組付費/多元付費服務，其收視計費模式較多年來業者採行之「吃到飽」模式複雜，常引發有線電視消費爭議，請審慎規劃相關配套措施，並督促業者加強對消費者提供付費方案內容及計價方式相關說明。
- 五、廣播及電視媒體廣告影響深遠，目前雖有限制部分廣告的播出時段，建議針對特定族群(如銀髮族保險廣告、兒童教材廣告等)，能適度規定其每則廣告播出時間長度，不要讓業者動輒以每則廣告均長達八分鐘，企圖以疲勞轟炸達其效果。
- 六、影片重播比率太高且各類節目廣告時間與節目時間之比應加強監督。
- 七、對市售電信終端設備及低功率射頻電機市場抽驗稽查之目的，主要包括防堵不合格產品流入市面，以維持電波秩序；確保器材符合技術規範標準；確保相關標示與廣告真實性，但績效報告所呈現的不合格產品，並未區分係屬品質或廣告標示的不合格，前者可能涉及危害回收的問題，建議未來加以區分。
- 八、電信業者常以網速最佳為行銷訴求，請落實網速調查，查察各電信業者之網速服務品質是否與其廣告宣稱相符，有無欺騙消費者之情形？並請每半年定期公布調查結果。
- 九、近期電信公司辦理之行銷活動(如 499 元上網吃到飽方案)或業務內容調整(如 MOD 頻道組合異動)等在在均影響消費者權益，請督導電信業者對於重大行銷計畫或變動前應規劃完善的配套措施；另 3G 行動業務即將於本(107)年底屆期終止，亦請預為督促業者加強宣導及提昇第一線工作人員之服務。故對於類此重大計畫或變動衍生之後續效益，尤其是如涉有解(換)約、異

動及服務品質等相關事宜，應更落實維護新舊用戶及弱勢電信消費族群(如高齡者等)之權益。

- 十、建議年底 3G 轉 4G 消費者保護事宜妥適規劃；請持續鼓勵電信業者提供身心障礙者友善之諮詢服務。
- 十一、「有線廣播電視系統經營者/有線播送系統定型化契約應記載及不得記載事項」修正案，建請改革幅度能放寬而符合實際需求。
- 十二、由於電信管理法草案完成立法之期程無法預期，以及電信管理法立法通過刪除「營業規章」後至「定型化契約應記載及不得記載事項」公告施行前存在法規空窗期，且行動通訊消費糾紛仍多，故仍請儘速研訂「行動通信網路業務服務定型化契約應記載及不得記載事項」。
- 十三、電信消費爭議多年來持續高居消費爭議前三名，其主要爭議多關於行銷手法所造成實質方案內容與消費者認知之差異，以及通訊/連線品質不良等，請通傳會積極落實通訊品質監測、監管業者行銷與資費方案內容，以保障消費者權益。
- 十四、105 及 106 兩年，於行動通訊、固網業務及第二類電信申訴案件均呈現增加趨勢，請通傳會持續關注發展趨勢，落實各項策進作為，督促業者提升服務品質。
- 十五、行動通訊申訴案件雖有下降，惟 105-106 年本院線上申訴系統統計各地方政府所受理之申訴案件仍均高居線上申訴案件之前五名(105 年第一次申訴案件量為 2,145 件，居全部第一次申訴案件量第五名、106 年第一次申訴案件量為 2,839 件，居第三名)，而手機之第一次申訴案件也高達 2,809 件及 2,019 件，如再加上通傳會所受理之申訴案件量而言，其數量不可小覷，是通傳會對於所轄業務之申訴案件應更予高度重視。另報告中說明「連線品質」及「申裝、異動、續約」為民眾申訴行動通訊

及固網爭議原因前二名，通傳會對此亦列有 13 項策進作為，請督促業者落實執行，並滾動檢討各項策進作為之後續執行成效，以有效降低電信及手機等消費申訴案件。

十六、為落實推動消保業務，建議通傳會除應在相關訓練中心開設消保法專班有效培訓消保種子人員或種子教師外，並應對所轄公會及業者要求加強消保教育宣導工作。