

# 國家通訊傳播委員會 104-105 年度消費者保護方案

# 國家通訊傳播委員會 104-105 年度消費者保護方案

## 目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
<b>1.安全衛生之維護與危險之防止</b>	<b>1</b>
(1)針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準	1
<b>2.正確標示與廣告真實</b>	<b>1</b>
(1)加強各類商品與服務之標示(章)、警告標示、認證之管理、檢討修訂與查核	1
(3)針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	2
(4)針對商品或服務之置入性行銷，加強管理與輔導	4
(5)針對特定商品及服務之廣告媒體、時段、贈品等行銷方式予以適度規範及查核	5
(6)對網站、行動軟體及社群之廣告，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制	5
<b>4.合理價格之維持</b>	<b>5</b>
(2)針對公用事業、運輸事業及非屬完全競爭市場之商品或服務，落實費率管制與資訊公開機制	5
<b>6.公平交易之促進</b>	<b>6</b>
(1)持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理查核	6

(2)對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項	6
(5)建構安全網路交易環境，防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩	7
(8)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻假偽冒等)之預防、因應與救濟	7
(9)加強推動電子商務(含線上遊戲)交易安全等相關機制	7
<b>8.協調處理消費爭議</b>	<b>7</b>
(2)強化企業經營者及政府處理消費爭議之申訴及調解之效能	7
(5)建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	8
(7)鼓勵企業經營者提供友善之身心障礙者消費諮詢等相關服務	8
<b>10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略</b>	<b>8</b>
(4)其他	8

## 國家通訊傳播委員會 104-105 年度消費者保護方案

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
1	1.安全衛生之維護與危險之防止- (1)針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準	1.強化電信設備驗證制度、落實驗證機構查核與管理，以確保電信設備驗證品質。 2.抽查市售電信設備，防堵不合格規定之產品流入市面，以保障消費者權益及維持電波秩序。 3.因應科技發展，適時增訂、修訂電信設備技術規範，以符合科技潮流及滿足市場需求。 4.適時檢討及研修電信設備之管理、審驗、驗證機構管理等相關法令。	國家通訊傳播委員會			持續辦理。	資源技術處
2	2.正確標示與廣告真實- (1)加強各類商品與服務之標示(章)、警告標示、認證之管理、檢討修訂與查核	1.持續委託驗證機構辦理電信設備驗證工作，並於驗證時要求業者於設備本體、外包裝、說明書上標示警語及認證資訊，以確保消費者權益。 2.抽查市售電信設備，以確保產品充分標示警語及認證資訊。 3.委託驗證機構辦理電信設備審				持續辦理。	資源技術處

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		驗及標示宣導說明會。					
3	2.正確標示與廣告真實- (3)針對商品或服務之不實廣告，加強管理與核(處)	<p>1.對於廣播電視播出涉嫌違規之節目及廣告，提交廣播電視節目廣告諮詢會議討論，經本會委員會議審議後，依法處理。</p> <p>2.對於取締違規醫藥廣告或誇大不實廣告，加強與衛生福利部、公平交易委員會、金管會聯繫，加速處理效率，以保障消費者權益及健康。</p> <p>3.對於民眾檢舉不妥廣告，加強處理效能並追蹤管理，以確實杜絕違法廣告對消費者的危害。</p> <p>4.辦理廣播電視從業人員相關研習活動中，邀請行政院消保處、消保團體、金管會或衛福部官員專題演講，以宣導消費者保護相關法令規章與制度。</p> <p>5.定期將「違反衛生法規之核處名單」及「應注意刊播涉及違規之廣告清冊」上網，以促使業者修正廣告內容，並提供消費者正確資訊之管道。</p> <p>6.於廣電事業換照或評鑑時，將廣電事業對於廣告品管流程及廣告違規核</p>	國家通訊傳播委員會	衛生福利部、公平交易委員會、金管會		<p>104 年度辦理 3 場次，預計於 104 年 5~10 月間舉辦。</p> <p>1.本會如有辦理電視從業人員研習活</p>	<p>內容事務處</p> <p>傳播營管處</p>

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>處紀錄等列入審查項目，以督促業者管控其播出之廣告。</p> <p>7.於衛星廣播電視事業換照或評鑑時，將其廣告違規核處紀錄及觀眾服務與申訴處理情形等列入審查加分項目之一，以落實消費者權益保護。</p>				<p>動，將會考量邀請相關單位人員專題演講，以宣導消費者保護相關法令規章與制度。</p> <p>2.102年7月發布施行之「廣播電視事業申請換發執照辦法」及「廣播電視事業營運計畫執行情形評鑑作業要點」，已將廣告品管流程及廣告違規核處紀錄等列入審查項目，以督促業者管控其播出之廣告。</p> <p>3.目前正進行「衛星廣播電視事業及境外衛星廣播電視事業申設及換照作業要點」及「衛星廣播電視事業及境外衛星</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		8.監測巡查取締非法廣播電臺，避免民眾誤信非法廣播電臺廣告販售之商品或服務，維護民眾權益。				廣播電視事業評鑑作業要點」之修訂，預定於 104 年 6 月完成修訂。  每日使用各地區設置之電波監測站確認有無非法廣播電臺，並作成報表，另輔以巡查可能設置非法廣播電臺天線處所，每月約 2 次。自 102 年 3 月起已無非法廣播電臺播音情事。	三區監理處
4	2.正確標示與廣告真實- (4)針對商品或服務之置入性行銷，加強管理與輔導	1.制定電視節目從事商業置入行銷相關規定，規範電視業者於從事商業置入性行銷時，應遵守不影響編輯獨立自主、不直接鼓勵消費及自然呈現等原則，且須揭露置入者訊息，以維護收視者權益，使業者有明確標準遵行。	國家通訊傳播委員會			持續辦理。	內容事務處

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		2.蒐集各界意見，研訂廣播節目從事商業置入性行銷之規範。					
5	2.正確標示與廣告真實- (5)針對特定商品及服務之廣告媒體、時段、贈品等行銷方式予以適度規範及查核	1.依據衛星廣播電視法第十八條第二項規定「主管機關得指定時段、鎖碼播送特定節目」，同法第二十條第一項復規定「第十七條、第十八條第二項、第三項及第十九條第二項之規定，於廣告準用之。」，指定時段播送特定商品之廣告。 2.於衛星廣播電視法修正草案增訂以兒童為主要收視對象之頻道或節目所播送之廣告內容、時間之限制規定，以保護兒童閱聽權益。				1.持續辦理。  2.持續推動衛星廣播電視法立法。	內容事務處
6	2.正確標示與廣告真實- (6)對網站、行動軟體及社群之廣告，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制	為防止兒童及少年接觸有害身心發展之網際網路內容，依兒童及少年福利與權益保障法第 46 條第 1 項規定，督導「iWIN 網路內容防護機構」(簡稱 iWIN) 辦理申訴機制之建立及執行等任務(如 iWIN 接獲民眾申訴網路廣告內容不妥，將依相關法令規定，轉請權責機關處理)。	國家通訊傳播委員會			持續辦理。	內容事務處
7	4.合理價格之維持	1.行動:本會將督促電信業者將資費過				持續辦理。	通訊營管處

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	(2)針對公用事業、運輸事業及非屬完全競爭市場之商品或服務，落實費率管制與資訊公開	高或不合時宜方案下架或調整其內容，以落實照顧消費者權益。 2.固網:依本會102年2月7日通傳綜規字第10240003860號公告，固定通信業務市場主導者應自102年4月1日起至106年3月31日止，依資費管制之調整係數X值，調降xDSL電路月租費(除FTTH及FTTB外)。					
8	6.公平交易之促進 (1)持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理查核	1.持續檢討營業規章及服務契約範本配合固網或行動業者提供之電信服務變更、消費申訴之形態及消保團體之關注事項。 2.持續辦理第二類電信事業「電信商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」查核作業。 3.「固接連線網際網路接取服務定型化契約應記載及不得記載事項」及「撥接連線網際網路接取服務定型化契約應記載及不得記載事項」。				持續辦理。  持續辦理。  預定於105年底完成修訂。	通訊營管處
9	6.公平交易之促進 (2)對已實施相當時間之定型化契約範	本會前於99年間修訂「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				修訂實施之「有線廣播電視系統經營者/有線播送系統	傳播營管處

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	本，檢討研訂其應 記載及不得記載事 項	載事項」，期間有線電視數位化 普及率已大幅提升，且個人資料 保護法亦已修正施行，爰有必要 相應檢討修訂實施已相當時間 之「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」。				定型化契約應記載 及不得記載事 項」，預定 104 年 底完成修訂。	
10	6.公平交易之促進 (5)建構安全網路交易環 境,防範消費者資料遭 不當取得、運用及外洩	1.辦理經營無店面零售業之電信事業 「處理個人資料保護法辦理情形」查 核工作，並請業者加強向用戶宣導有 關網路犯罪可能型態及應注意事 項，強化用戶網路安全認知。 2.電信業者以外係由各目的事業 主管機關辦理。	國家通訊傳播委員 會			持續辦理，每年預計查 訪業者約 20 家。	通訊營管處  資源技術處
11	6.公平交易之促進 (8)加強消費詐騙(如偷斤 減兩、摻假偽冒等)之預 防、因應與救濟	強化電信事業監理，查訪第二類電信事 業。	國家通訊傳播委員 會			1.持續辦理。 2.每年預計查訪業者 約 200 家。	通訊營管處
12	6.公平交易之促進 (9)加強推動電子商務 (含線上遊戲)交易 安全等相關機制	定期宣導業者加強小額付費之安全機 制。	國家通訊傳播委員 會	經濟部			通訊營管處
13	8.協調處理消費爭議-	召開「討論業者客服處理申訴案件事				持續辦理。	通訊營管處

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	(2)強化企業經營者及 政府處理消費爭議 之申訴及調解之效 能	宜」會議，督促業者及強化政府處理消 費爭議之效能。					
14	8.協調處理消費爭議- (5)建立消費爭議申訴 與調解之統計分 析，研議改進策略 並資訊揭露	本會每月定期公布電信消費爭 議申訴案件量及其分析報告於 網站，就申訴案件量無法下降的 業者，每2星期邀集業者赴會說 明並責成提出改善措施。				持續辦理，改善會議以 2 星期召開 1 次為原 則，並視業者改善情形 酌為調整。	通訊營管處
15	8.協調處理消費爭議- (7)鼓勵企業經營者提 供友善之身心障礙 者消費諮詢等相關 服務	持續鼓勵業者提供身心障礙者優惠措 施。				持續辦理。	通訊營管處
16	10.其他依消費生活之發展所 必要之消費者保護策略- (4)其他	1. 持續推動偏鄉寬頻網路基礎建設。 2. 提高申訴案件受理窗口之服務效 率。				持續辦理。	通訊營管處

彙整單位：法律事務處

聯絡人：林湛翔

電話：02-33432646

傳真：02-23433874

E-mail：CH\_Lin@ncc.gov.tw