

專案質詢

8-2-2-0562

立法院議案關係文書 中華民國 101 年 9 月 26 日印發

案由：本院王委員惠美，針對目前全國手機用戶高達 2,800 萬，市話用戶 1,250 萬，手機是市話的兩倍多，顯示民眾使用行動通信頻率高過市話。而目前台灣公司行號市內電話大多登記在中華電信，中華電信幾乎擁有全台灣所有公司行號的登記電話資料，其次，手機撥打 105 查號服務已非常普及，但業者對收費資訊卻未清楚揭露，基於電信查號應是一種服務而非營利，向消費者收取高額費用，根本是把消費者當冤大頭！特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、以目前固定通信網路中的市內電話業務市佔率來看，中華電信的市佔率高達 97% 以上，其他兩家提供市話服務的業者分別為台哥大及遠傳，僅佔 3%。而國內公司行號市內電話大多向中華電信申請，因此，民營電信業者用戶欲查詢中華電信用戶號碼時，需透過客服人員轉接至中華電信查號台，以兩段式轉接進行查詢。因為查號台作業時間非為消費者能控制，因此，查號台收費是以通計費，且每通限查二組號碼；消費者若以「市話」撥打，每通收費 3 元、若以「中華電信手機」撥打收費 6 元（預付卡則每通 8 元），其他電信業者則是每通收費 10 元。故手機撥打查號費比市話貴三倍。
- 二、中華電信幾乎掌握全部的市話用戶和通路，因此願意在市話查號服務（直撥 104）上降低收費，每通收 3 元，但手機查號費卻堅不調降。若消費者以手機查詢一家餐廳或一家公司的登記號碼，最高可能要負擔 10 元（要注意的是，該通電話若未查到需要之號碼，費用仍需照付！），若查詢後，消費者同意查號台再代客轉接，又得花費 2 元，一通電話查詢下來，總花費高達 8-12 元。其實 8~12 元費用事小，但基本上會用手機查詢公司行號的登記電話，就是因為人在外面，不方便上網或使用市話，而且是當下有急事，然手機查號台收費卻比市內電話高出 3 倍，實有趁人之危之疑慮。
- 三、行動費率近三年降幅高達一成以上（99、100 年行動通信費率調降幅度分別為 5.87% 及

立法院第 8 屆第 2 會期第 2 次會議議案關係文書

4.04%，101 年通過的降幅則為 3.58%，），但手機查號費用卻不動如山。現行行動資費平均每分鐘約 8~10 元，網內互打更是便宜，而市話撥打手機費用每分鐘約 4~6 元。尤其目前手機撥打 105 查號已非常普及，粗估手機撥打 105 查號，一年約有 1300 萬通，代表每 2 人會有 1 人用到手機查號服務。手機查號之公共服務甚過於市話。

四、去年媒體爆料查號台轉接成本及管銷費用未公開透明後，行政院消保會及 NCC 為維護消費者權益，曾經邀集相關單位及業者研議費率之合理性，然因業者對於查號成本、管銷等費用之資訊不透明，至影響消費者『知』的權利。中華電信擁有官股，屬半官方事業且為公開發行公司，竟以業務機密為由未公開相關資訊成本，甚至曾對外表示，因為平均每通查號成本高過 8 元，自己向用戶只收 6 元已經賠錢，推估中華電信向其他業者收取每通 8 元左右的平台使用費。

五、以三大電信業者（中華電信、台哥大、遠傳）100 年營收為例，三家業者營收超過 500 億元，獲利約 150 億元，而查號台具有公共服務精神的簡碼服務，若每通減少 1~2 元，每家業者獲利亦僅會減少 1~2 千萬的營收，為何業者執意不願意調降資費？電信服務業是以電能通信為工具，服務全體國民而便民眾滿足其在社會生活上所必須且不可或缺之通信需求，由於電信服務業所具有之公用性，社會自然要求，電信服務業，應以適當之價格，供應確實、迅速、而安全之良好服務。