

專案質詢

8-4-14-0613

立法院議案關係文書 中華民國 102 年 12 月 11 日印發

案由：本院李委員鴻鈞，鑒於手機 App 已成為民眾查詢資訊主流，遠通電收雖推出「遠通電收 ETC」App 供 e-Tag 用戶查詢餘額，然相較於民間業者免費提供之 App，官方軟體在設計上卻有諸多問題，無法貼近用戶需求。惟今遠通電收公司未深究民眾不願下載其 App 之原因，著手改進其程式設計等問題，反而以民間業者使用遠通標章會造成外界混淆為由，要求下架。高公局對此公共政策問題卻僅以「官方不介入業者爭議」回應，推諉政府監督管理之責，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、國道電子收費試行至今，e-Tag 用戶已逾 500 萬人，遠通電收雖然推出「遠通電收 ETC」App 提供民眾查詢餘額，此官方版軟體卻在使用上有許多問題，諸如：扣款後無法隨即確認最新餘額和是否付款成功、只能查詢兩天前的扣款資料、資料常常無法讀取、一次只能查詢一車、無法試算餘額、通知功能頻出錯逾時……等，未能符合民眾使用需求。
- 二、承上，為彌補遠通官方版 App 不足，民間自行研發更方便即時的程式，免費提供民眾查詢 e-Tag 各項資訊，受到許多用戶肯定使用。惟今遠通不思檢討改進其 App 不為民眾所接受的原因，還以民間版 App 違法使用遠通標章為由，要求業者下架，包括 ezTag、myTag 等軟體都被迫關閉，影響眾多 e-Tag 用戶。
- 三、現「遠通電收 ETC」難用卻成為獨佔市場的 e-Tag 查詢 App，民眾別無選擇其他更方便程式的權利。本席籲請高公局，推行 e-Tag 乃國家重大交通公共工程建設，政府於相關配套措施之執行上責無旁貸。不應以「這是業者間的爭議，官方不介入」為由，罔顧人民權益；應儘速督促遠通電收改善相關問題，並協調開放民間 App，讓用戶可以方便即時地利用 App 查詢其 e-Tag 各項資訊，俾利年底全面計程收費政策順利施行。