

專案質詢

8-3-5-0097

立法院議案關係文書 中華民國 102 年 3 月 20 日印發

案由：本院林委員鴻池，針對電信業者，因合約期限到期後，並未主動告知消費者，諸多租約優惠方案也會隨即取消，如消費者未仔細留意，將會造成多繳費用後引起消費爭端。現今合約規定期限兩年內的優惠中，民眾因上網吃到飽專案 8 折，或學生校園優惠專案等誘因，選擇加入或新申辦電信業者門號，但在合約到期之時，必須「自行」申請取消，電信業者並不會「主動」告知。雖然合約當中有提及，當合約終止時，優惠也隨即取消，但在這漫長合約中，民眾往往會遺忘。本席要求國家通訊傳播委員會、消費者保護委員會，應與電信業者研議溝通，將取消優惠通知列入合約中或其他提醒機制，以確保消費者權益，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、除了上網與通話合約優惠取消爭議外，有些電信業者曾出現申辦新門號，免費送 2 個月來電答鈴，但如果沒自行取消答鈴，第 3 個月開始收錢，消費者則因不熟悉規則而導致增加額外費用支出。
- 二、依消費者保護法第 3 條規定：「政府為達成本法目的，應實施下列措施，並應就與下列事項有關之法規及其執行情形，定期檢討、協調、改進之：……二、防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益」故政府相關機關應針對合約到期之消費者權益，與電信業者進行檢討。
- 三、民眾因廣告文宣或契約中的條文，經錯誤的解讀或認知，引起諸多消費糾紛。手機為目前最多人使用的科技產品之一，其合約中優惠專案的中止規則，影響普羅大眾權益最深，業者應對消費者作詳細解釋及提醒機制，避免民眾因遺忘或錯誤認知，導致消費糾紛產生。