

NCC NEWS

9

月號

NATIONAL COMMUNICATIONS COMMISSION • 第9卷 第5期 • 中華民國104年9月出刊



<http://www.ncc.gov.tw>

頭條故事 · 降低通訊類消費申訴案件成效專案報告

專欄話題 · 消費者權益保護措施與作為

- 電信業務現有之消費者保護措施或作為
- 提供最優質的客戶服務是保護消費者最具體的作為
- 認識手機的身分證—手機IMEI碼
- 淺談詐欺之手法及防範之道

NCC NEWS

中華民國104年9月出刊
第9卷 第5期

出版機關 國家通訊傳播委員會
發行人 石世豪
編輯委員 虞孝成、彭心儀、陳憶寧
翁柏宗、杜震華、江幽芬
編輯顧問 陳國龍、鄭泉評
總編輯 王德威
副總編輯 紀效正
執行編輯 黃睿迪、劉秀惠、林淑娟
電話 886-2-3343-8798
地址 10052 臺北市仁愛路一段50號
網址 www.ncc.gov.tw
美術編輯 奧維多整合行銷股份有限公司
電話 886-2-2369-6777

展售處

國家書店 - 松江門市
104 臺北市中山區松江路209號1樓
電話：886-2-2518-0207

五南文化廣場
臺中市區綠川東街32號3樓
電話：886-4-2221-0237

中華郵政臺北雜誌第1102號
執照登記為雜誌交寄
歡迎線上閱讀並下載本刊
網址：www.ncc.gov.tw

GPN：2009600628

ISSN：1994-9766

定價新臺幣：100元

創刊日期：96.4.28

著作權所有 本刊圖文非經同意不得轉載

| 目錄 | CONTENTS

頭條故事

01 減少客訴案件、提升消費權益
降低通訊類消費申訴案件成效
專案報告

專欄話題

07 科技生活最佳拍檔
消費者權益保護措施與作為

09 設身處地、推己及人
電信業務現有之消費者保護措施或作為

12 需求與日俱增、從心彈性因應
提供最優質的客戶服務是保護消費者
最具體的作為

19 當手機迷路、遇到壞人時？
認識手機的身分證—手機IMEI碼

23 遇事停聽看，權益有保庇
淺談詐欺之手法及防範之道

31 選擇更便利、服務不打折
從司法實務見解談電信業者與
特約服務中心之關係

會務側寫

36 委員會議重要決議



減少客訴案件、提升消費權益 降低通訊類消費申訴案件成效 專案報告

平臺事業管理處

壹、緣由

為降低消費者與電信服務公司產生誤會或爭議，讓消費者擁有更多元、更友善的通訊電信服務環境及更貼近消費者需求與服務效率的通訊電信服務，爰引通訊傳播基本法及電信法規定，國家通訊傳播委員會（以下簡稱本會）前通訊營管處於民國102年3月成立「通信服務爭議處理中心」，透過專業、公平的客戶申訴機制，消弭通訊消費者與通訊服務業者之間的溝通障礙，以有效預防電信消費爭議發生。又於同年10月正式成立「爭議處理科」。

依本會102年9月6日「研商成立電信服務爭議處理中心及其運作機制會議」決議，由第一類電信業者委託台灣電信產業發展協會成立「電信服務消費爭議處理中心」，進行受理申訴電話及調處服務爭議（第一級調處）等工作，並於102年11月26日正式掛牌成立。

貳、申訴案件處理、分析、改善及執行措施流程

申訴案件現由各機關轉送（總統府、監察院、立法院及行政院等機關）、民眾寄送（含民意信箱與陳情紙本）、臨櫃受理（當面或電話）等方式，經由本會公文系統登錄文號，由相關單位辦理，本會案件處理流程如圖1所示，案件處理程序如下：

一、處理與調處程序

（一）普通案件：依消費者保護法第43條第2項規定，

轉請業者於時限內妥處，並追蹤業者回復結果，適時回復民眾。

- （二）陳情案件：依行政程序法第168條規定，移至本會其他單位，適時啟動行政程序，並依該法辦理後續事宜，適時回復民眾。
- （三）調處案件：若民眾不接受經營者處理結果之普通案件，本會將適時引導民眾至「電信服務消費爭議處理中心」進行調處。

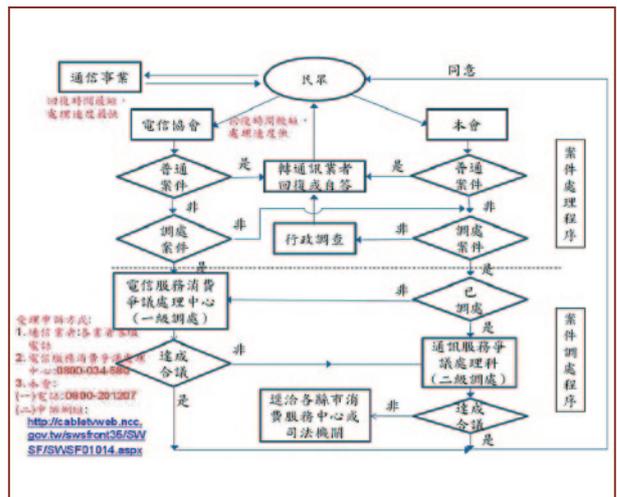


圖1 申訴案件處理流程

二、資料彙整、統計與分析

申訴案件由承辦人每日受理並登載案件資料（如圖2），每月責成業者確認登載資料正確性，由專人彙

進行檢討（如圖7），本案第2次申訴處理時間過久，該公司現已調整案件處理限期為3-7日；第3次申訴處理未留存現場查測結果，本會已建議記錄現場量測結果，存入資料庫供門市與客服單位查詢；第4次申訴客服人員未於線上排除。

申訴日期	2013/11/04 - 2014/06/20	2013/11/04	室內2G-109/3G-112
申訴日期	2015/02/06	2013/11/13	室內2G-88/3G-81
申訴日期	2015/02/24(NCC)	2013/11/20	室內2G-88/3G-81
中獎(獎項)	2014/08/30(續)	收訊量測	2013/11/20室內HB量測; 改善前室內-99, 改善後-80
申訴手機	LG G3	收訊量測	2015/02/08; 改善前室內-99, 改善後-80
七日試用	無	收訊量測	2015/01/27新回HB量測; 室內3G-99 - 4G-75

中文申訴內容	申訴歷程	申訴案件處理過程與結果
3 高樓? 反映地址: 地下室? 蘇里南海濱里門牌2號(遠東區)	2013/11/04	● 2013/11/04 反映在住宅1樓完全無訊號, 要求盡快改善 ● 2013/11/13 室內量測室內2G-109/3G-112, 室外2G-88/3G-81 用戶地點室外訊號正常, 疑測以HB改善, 用戶回登, 約工20日 ● 2015/02/24 完成HB改善, 改善前室內-99, 改善後-80
● 申訴內容: 已安裝HB但未提高減光量	2014/06/20	● 2014/06/20 工程師到現場量測, 用戶表示室內訊號不佳, 且以工程師自身說明長期在基地台電波環境下工作並無健康影響, 用戶表示希望有不需強迫或基地台也可改善通訊品質之技術, 但不同意拆除3GHB
● 2015-02-24-0519	2015/02/06	● 2015/02/06 客戶連續表示在室內外部都沒有訊號, 客服查詢GIS該客戶點並無基地台障礙或訊號之弱訊訊號, 8 處理 ● 2015/02/07 工程師到現場量測, 用戶同意告知HB改善, 但不同意室內量測 ● 2015/02/08 工程師至客戶家外量測 3G-78/4G-98 9 處理 ● 2015/02/12 工程師到現場量測, 用戶表示室內訊號不佳, 且以工程師自身說明長期在基地台電波環境下工作並無健康影響, 用戶表示希望有不需強迫或基地台也可改善通訊品質之技術, 但不同意拆除3GHB ● 2015/02/22 工程師到現場量測, 用戶表示室內訊號不佳, 且以工程師自身說明長期在基地台電波環境下工作並無健康影響, 用戶表示希望有不需強迫或基地台也可改善通訊品質之技術, 但不同意拆除3GHB ● 2015/02/22 工程師到現場量測, 用戶表示室內訊號不佳, 且以工程師自身說明長期在基地台電波環境下工作並無健康影響, 用戶表示希望有不需強迫或基地台也可改善通訊品質之技術, 但不同意拆除3GHB

圖6 申訴個案1分析 (資料來源台灣大哥大)

申訴日期	2014/7/04 - 2014/08/06 - 09/02 - 09/15	2014/08/18	3G(室外)-90
申訴日期	2015/01/23 - 02/06(客訴)	2014/09/05	室內HB前量測
申訴日期	2015/02/10(NCC)	量測日期	2014/09/05
中獎(獎項)	2013/08/30(續)	結果	改善前室內-99, 改善後-80
申訴手機	HTC Wildfire	結果	2015/01/27新回HB量測; 室內3G-99 - 4G-75
七日試用	無	結果	2015/01/27新回HB量測; 室內3G-99 - 4G-75

中文申訴內容	申訴歷程	申訴案件處理過程與結果
5 高樓? 地下室? 反映地址: 新北市板橋區金門街2號	2014/07/04	● 2014/07/04 客戶訊號不佳, 客服說明受附近基地台影響, 提供140°6' 月租優惠, 用戶接受 ● 2014/08/06 表示使用訊號嚴重, 時常無法連續上網, 帶寬不夠, 客服建議明會先請工程師進行現場量測, 若仍無法改善, 再行給予補貼款退換 ● 2014/08/18 工程師到現場量測, 用戶表示室內訊號不佳, 且以工程師自身說明長期在基地台電波環境下工作並無健康影響, 用戶表示希望有不需強迫或基地台也可改善通訊品質之技術, 但不同意拆除3GHB
● 申訴內容: 訊號不佳要求無償解網	2014/09/02	● 2014/09/02 用戶連續與有音訊, 要求改善訊號 ● 2014/09/03 用戶到現場量測, 改善前室內-99, 改善後-80 ● 2014/09/05 完成HB改善, 改善前室內-99, 改善後-80 ● 2014/09/05 工程師到現場量測, 用戶表示室內訊號不佳, 且以工程師自身說明長期在基地台電波環境下工作並無健康影響, 用戶表示希望有不需強迫或基地台也可改善通訊品質之技術, 但不同意拆除3GHB
● 2015-02-10-0443	2014/09/15	● 2014/09/15 用戶表示昨天開始手機訊號只剩1到0格, 要求改善 ● 2014/09/15 工程師到現場量測, 改善前室內-99, 改善後-80 ● 2015/01/23 工程師到現場量測, 用戶表示室內訊號不佳, 且以工程師自身說明長期在基地台電波環境下工作並無健康影響, 用戶表示希望有不需強迫或基地台也可改善通訊品質之技術, 但不同意拆除3GHB
	2015/01/23	● 2015/01/23 客戶起訴HB改善後完全無訊號室內, 且房訊號到期未獲, 要求新址和主要系統更換, 客服表示將拆除HB後給予減免 ● 2015/01/23 工程師到現場量測, 用戶表示室內訊號不佳, 且以工程師自身說明長期在基地台電波環境下工作並無健康影響, 用戶表示希望有不需強迫或基地台也可改善通訊品質之技術, 但不同意拆除3GHB ● 2015/01/27 已安裝HB, 訊號改善, 改善前室內-99, 改善後-80 ● 2015/01/28 工程師到現場量測, 用戶表示室內訊號不佳, 且以工程師自身說明長期在基地台電波環境下工作並無健康影響, 用戶表示希望有不需強迫或基地台也可改善通訊品質之技術, 但不同意拆除3GHB

圖7 申訴個案2分析 (資料來源台灣大哥大)

2. 涵蓋不良申訴案訊號數據量測與統計資料庫：責成業者建立申訴案件訊號數據量測機制，同時要求人員適時回傳勘查結果，並存於資料庫內，另就現場勘查人員建立督管機制，就是類案件建立標準處理程序，減少申訴案件再發生。

3. 加強免費7日上網試用作為、官網與門市訊號涵蓋圖更新、特定地點信號查詢、建立因基地臺拆除所造成通訊連線品質不良陳情案件之標準作業處理程序等作為：因應103年5月起行動寬頻業務開臺，責成業者提高免費7日上網試用門號數，另對續約門號要求業者提供試用服務；責成業者在官網與門市訊號涵蓋圖內容進行更新，要求門市提供特定地點訊號強度查詢，以減少涵蓋不良申訴案件發生（如圖8）。



圖8 官網與門市訊號涵蓋圖更新 (104年1月完成)

4. 統整公司內部單位與申訴案件流程控管、客服/工務/業務/門市資訊系統整合：鑑於申訴案件涉及業者業務、工務、客服、門市等單位，本會於前揭客訴會議要求業者統整上揭單位，縮短案件處理時間，限期3-7日內處理完成，並就案件進行控管，權責主管定期以日報及週報追蹤案件處理結果，確保案件妥處，防止申訴案件重複發生（如圖9）。另由資訊系統整合申訴案件現場勘查結果，提供門市及客服單位人員使用，門市銷售人員可立即查知用戶常用地點收訊狀況，並適時推薦用戶辦理免費7日上網試用，以減少申訴案件；客服人員針對申訴案件歷程，就案件尋求最妥適之處理方式，針對新申辦或續約三個月內客訴案件，部份業者已整合銷售單位評估取消交易，以解決申訴案件（如圖10）。

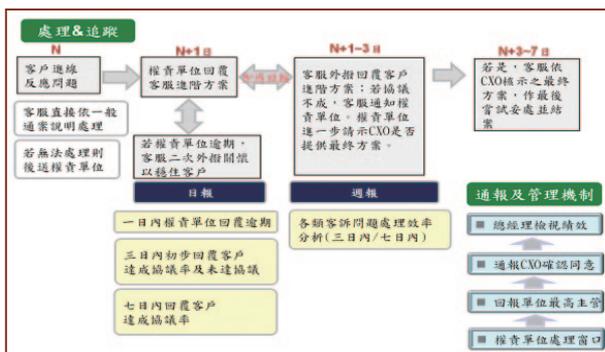


圖9 客訴通報及案件控管流程 (資料來源台灣大哥大)

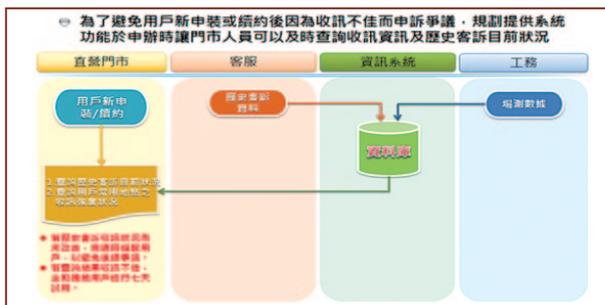


圖10 客服/工務/業務/門市資訊系統整合 (資料來源台灣大哥大)

四、執行措施

針對各通訊業者之契約義務及應落實作為，本會則以民眾陳情案件內容予以檢核，並不定期至門市查核執行情形，如有違反者，則以電信法要求業者改正，另適時增修服務契約，以徹底落實本會政策。若遇突發案件，則以本會對外回應內容，適時由客服人員向民眾說明及宣導，以減少民眾疑慮。

申訴案件處理、分析、改善及執行措施流程如圖11所示。

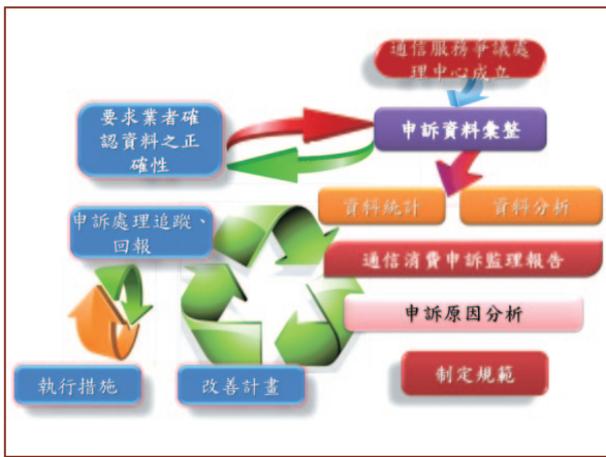


圖11 申訴案件處理、分析、改善及執行措施流程

參、統計數據

參照上揭「通訊消費申訴監理報告」，每月申訴案件統計如圖12所示，102年1月至104年6月期間平均申訴案件為738件，經分析前揭期間案件數量變動原因為102年12月起縣市政府函轉民眾陳情電信消費爭議案件予本會、103年5月行動寬頻服務（4G）陸續開台、103年5、6月間台灣大哥大與遠傳電信設備故障、103年10月Apple iPhone6缺貨、104年3月台灣大哥大與亞太電信4G網路故障、104年4月中華電信預付卡設備升版、104年6月台灣大哥大4G網路故障等，皆造成當月申訴案件增加。

本會自101年12月密集召開「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議，研商行動通信事業處理客訴案件，並研擬處理案件之標準作業程序及縮短案件處理時間。經分析102年申訴案件，行動通訊占全體通訊申訴案84%，共6,413件，前5大申訴成因為通訊連線品質、申裝／異動／續約、計費、違約金及資費等（如圖13），本會於前揭會議責成業者提升免費7日上網試用數量、

降低客訴案件數量、討論申訴案件個案等。另就通訊連線品質案件，本會另於103年1月召開「研議因基地臺拆除所造成通訊連線品質不良陳情案件之標準作業處理程序」會議，針對此類申訴案件研擬相關改善作為。

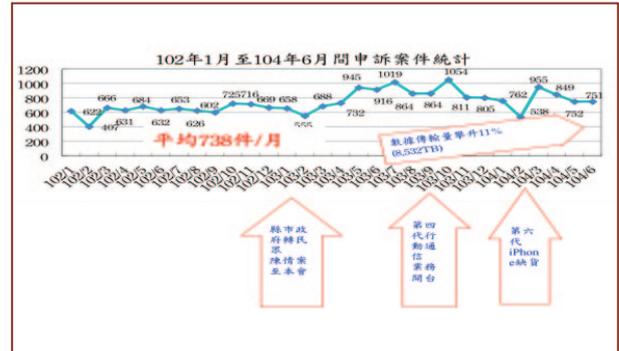


圖12 每月申訴案件趨勢

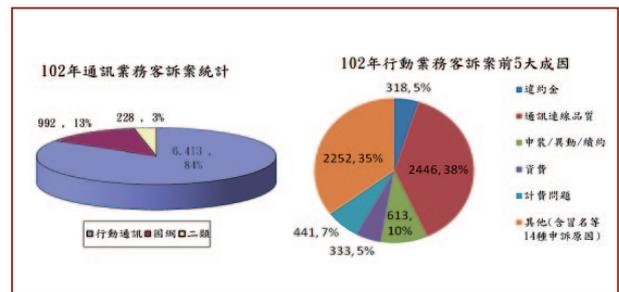


圖13 102年度申訴案件統計

再分析103年申訴案件，行動通訊占全體通訊申訴案87%，共8,666件，前6大申訴成因為通訊連線品質、申裝／異動／續約、計費、客服、違約金及資費等（如圖14），本會於前揭2會議責成業者提出續約免費7日上網試用、降低客訴案件數量、討論申訴案件個案、客服／工務／業務／門市資訊系統整合、建立室內訊號涵蓋資料庫、建立因基地臺拆除所造成通訊連線品質不良陳情案件之標準作業處理程序等作為。

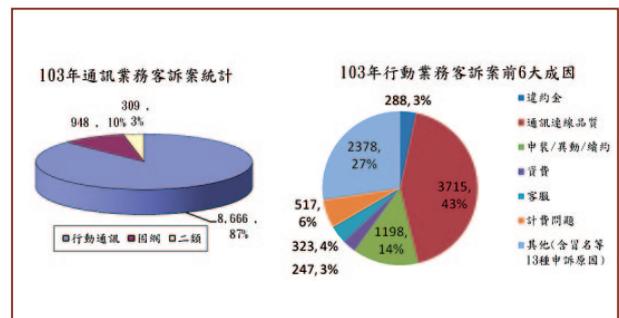


圖14 103年度申訴案件統計

最後分析104年上半年申訴案件，行動通訊占全體通訊申訴案86%，共3,964件，前6大申訴原因為通訊連線品質、申裝／異動／續約、計費、客服、違約金及資費等（如圖15），本會於前揭「討論業者客服處理申訴案件事宜」會議責成業者提出續約免費7日上網試用、降低客訴案件數量、討論申訴案件個案、客服／工務／業務／門市資訊系統整合、建立基地臺拆除訊號涵蓋不良資料庫等作為。

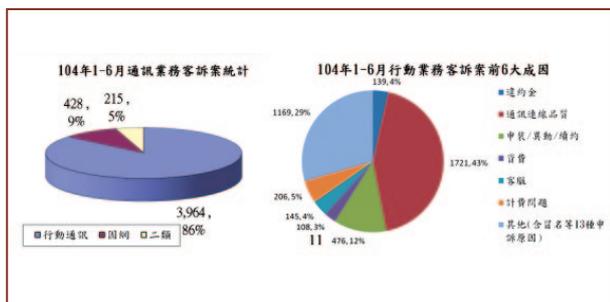


圖15 104年上半年申訴案件統計

針對102年至103年間5大行動通訊業務經營者申訴案件統計，申訴案件數排名以台灣大哥大、遠傳電信、中華電信、亞太電信、威寶電信，申訴案占公司用戶數比例排名為威寶電信、亞太電信、台灣大哥大、遠傳電信、中華電信，申訴案占該公司用戶數比例為0.000182-0.000580%（如表1）。

表1 行動通訊申訴案件統計

	102年			103年		
	案件數	用戶數 (萬戶)	申訴案占公 司用戶數之 比例	案件數	用戶數 (萬戶)	申訴案占公 司用戶數之 比例
中華	1,570	1,065.635	0.000147%	2,028	1,113.97	0.000182%
遠傳	1,394	716.1603	0.000194%	2,037	756.0314	0.000269%
台灣大	1,928	722.524	0.000266%	2,437	757.29	0.000321%
亞太	779	219.6839	0.000354%	892	180.41	0.000494%
威寶	595	173.7251	0.000342%	910	156.87	0.000580%

102年11月26日至104年7月底「電信服務消費爭議處理中心」受理案件數共2,801件、開立申訴單數為1,363件及受理調處案10件、成立4件，統計如表2所示。

表2 電信服務消費爭議處理中心受理案件統計表

年度	月份	來電總數	開立申訴單數	申訴和解件數	申訴和解百分比
102年	11月	101	32	20	62.50%
	12月	263	59	44	74.60%
總計		364	91	64	70.33%
103年	1月	71	32	20	62.50%
	2月	63	29	16	55.20%
	3月	118	48	38	79.20%
	4月	102	57	47	82.50%
	5月	128	69	44	45.70%
	6月	101	75	51	68.00%
	7月	114	76	50	65.78%
	8月	104	58	43	74.13%
	9月	158	89	52	58.42%
	10月	141	76	58	76.31%
	11月	87	48	30	62.50%
	12月	170	66	54	81.80%
總計		1,357	723	503	69.57%
104年	1月	115	96	90	93.75%
	2月	120	60	57	95.00%
	3月	158	88	52	60.00%
	4月	209	82	78	95.12%
	5月	155	70	45	64.28%
	6月	171	76	75	98.68%
	7月	152	77	63	81.81%
	總計		1,080	549	460
調處案		共10件	成立4件	不成立5件	未到1件

肆、執行作為

一、102年作為

- (一) 本會於102年與業者討論客服改善會議共44次。
- (二) 修正服務契約並責成行動通信經營者落實「國際漫遊最高警示額度3,500元、返國自動關閉國際漫遊服務、出國主動鎖定優惠網」三大措施，並提醒用戶使用國際數據漫遊服務，於出國前關閉手機軟體更新之同步功能，以免產生大量國際漫遊數據服務費用；若民眾需使用國際數據漫遊服務時可向業者申請開通。
- (三) 鑒於申訴案件類型區分得知消費者申訴案件以連線品質不佳為最大宗，修正服務契約並責成第三代行動通信業務經營者應提供「免費7日上網試用服務」，降低申訴案件數量，強化消費者對於電信業者之信心。
- (四) 為縮短客戶撥打服務電話等待時間及提升服務品質，本會要求行動電話及第三代行動通信經營者客服交互式語音應答（Interactive Voice

Response)系統開始播放至客服人員接聽之時間應少於35秒。

- (五) 為防止民眾向行動電話經營者綁約所取得手機與申請書上所載手機不同之申訴案件，本會責成業者自103年1月1日起擇用申請書黏貼手機IMEI條碼、轉印IMEI條碼、拍攝手機外觀(含手機IMEI條碼)或型錄照片或以電腦系統輸出方式，當場由用戶確認簽名，並與申請書共同留存。

二、103年作為

- (一) 本會於103年與業者討論客服改善會議共33次、處理連線品質不良工程作業SOP會議共31次。特別於103年6月20日「討論業者客服申訴案件事宜」第59次會議起要求各申訴案件類別居首之業者，提出個案檢討分析，研商改進作為。
- (二) 為減少通訊品質不佳申訴案件，本會作為如下：
- 對於可歸責於業者拆除基地臺所造成之通訊連線品質完全不通之案件，要求業者予以上網月租費減免之補償。
- 若非上述條件，另要求各業者建立訊號改善期間(最長3個月、6個月、無法改善)各業者可折讓客戶月租費與違約金標準，及案件處理之標準作業處理程序。
- (三) 因通訊連線品質不佳申訴案持續增加，為避免民眾續約後才申訴通訊品質不佳，責成第三代行動電話業者提供續約用戶免費7日上網試用服務，並於門市提供客戶查詢特定地址3G/4G訊號涵蓋及各門市張貼門市所在區鄉鎮之訊號涵蓋圖，提供用戶查詢。
- (四) 增列各業者申訴案件重複進件數、案件回復時間及案件量比較分析數據於通訊消費申訴監理報告，並定時公告於本會網站。
- (五) 鑒於電話行銷申訴案件頻傳，本會於103年12月5日「討論業者客服申訴案件事宜」第75次會議，決議業者應遵照公平交易委員會對於電話行銷案件之處理原則，建立續約與續約異動服務作業流程，以確保消費者權益。

三、104年上半年作為

- (一) 本會於104年上半年與業者討論客服改善會議共19次。

- (二) 責成業者於書面載明2G/3G用戶轉移至4G服務之資費計處與處理方式，並於契約屆期前通知用戶。

- (三) 行銷通路稽核人員之標準作業流程。

- (四) 責成業者客服單位因應用戶申訴電話量爆增之處理機制。

伍、改善成效

- 一、本會於「討論業者客服申訴案件事宜」會議中提出降低申訴案件作為，5大行動通信業者申訴案件自103年10月起申訴案件數量持續下降，中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、亞太電信、威寶電信於104年2月份申訴案件較103年最高點下降63.8%、72.6%、53.6%、51.5%、41%，104年3月再彈升，5月起下降；另統計103年度上揭業者用戶申訴案件占該公司用戶之比例分別為0.0182%、0.0321%、0.0269%、0.049%、0.058%，較其他行業申訴案件比例低非常多。
- 二、就業者處理申訴案件時效，本會統計申訴案件處理時間及重複申訴案件，並予以公告，藉以提升業者服務效率。
- 三、針對102年至104年上半年作為，擬於研商「資費合理化、行動通信網路業務營業規章及服務契約範本部分條文修正」會議中，建議增修至營業規章及服務契約範本，以提升消費者權益。
- 四、適時將多次申訴案件導引至「電信服務消費爭議處理中心」進行調處，102年11月至103年底，該中心共進行10件調處案件，提供消費者保護法外之爭議處理機制。

陸、未來作為

本會將持續召開會議要求各業者落實會議決議辦理事項，以降低客訴案件數量；參考有線廣播電視法及消費者保護法規定，研擬系統自行轉送或系統自動轉送機制；適時分析與統整申訴案件，研擬政策作為與調整服務契約規定，提升消費者對平臺事業之信心，促進平臺事業永續經營，確保消費者權益。☺



中華電信股份有限公司

隨著科技進步與通信設備的日新月異，行動通信已成為現代人類不可或缺的生活必需品，而消費者對電信業者服務內容豐富化、服務品質、客戶隱私權益保障及企業社會責任的要求更為重視，本公司在主管機關國家通訊傳播委員會監理及指導下，以「主動關懷，無所不在」創造多元化客服管道，主動貼近客戶需求，並積極參與消費者權益保護，在消費者隱私權保護和協助政府反詐騙措施上，貢獻核心能力。藉由不斷強化客戶服務，提供快速、便捷、高效率、高品質、即時且經濟、創新的電信服務，同時因應時代趨勢，提供低碳商品，並協助客戶利用網路節能減碳。

一、客戶服務管道

為落實「以客為尊」服務理念，本公司近年來對於消費者關懷所努力的方向，除提供消費者24小時全年無休免付費客服專線，網路櫃檯、數位門市及專人即時處理、限時回覆多樣化申訴管道外，並持續增闢新服務據點及非上班時段服務據點。

(一) 營業櫃檯服務：除直營服務中心提供全業務單一櫃檯服務外，並積極與神腦子公司或代理商結盟，繼續增設服務據點，連成綿密的服務網，方便客戶申辦電信業務。截至2015年6月計有741個服務據點（含469個直營服務中心及272個特約服務中心），並在都會區人潮密集地點之服務中心，提供夜間及假日服務。未來，我們將視各

地營運狀況配合民眾作息調整服務時間，俾提供客戶最便利的服務。

- (二) 繳費管道多元化方面：不斷增加客戶繳費管道，客戶可透過每月帳單背面、電話號碼簿、全球資訊網站及客服專線查詢各種繳費管道。客戶除了到直營或特約服務中心臨櫃繳費外，也可使用本公司網際網路（www.cht.com.tw或123.cht.com.tw）及行動電話emome網頁、語音（市話直撥123或412-6666、412-1111）轉帳、手機、客服APP、MOD、自動櫃員機（ATM）、金融機構存款及信用卡轉帳，或由金融機構、便利商店代收電信費。
- (三) 申訴管道多樣化：客戶可經由服務中心、各業務客服專線（固網業務123、行動業務0800-080090、寬頻業務0800-080412、國際業務0800-080100）、書信或本公司全球資訊網站（<http://www.cht.com.tw>）客戶意見信箱、書信或電子郵件等多樣化管道提出申訴。本公司「客戶意見處理系統」將客戶申訴資料派送權責單位，並由專人負責全程服務，限時回覆客戶。

二、帳單整合及電子帳單

為方便客戶進行帳單管理，同時響應環保愛護地球，本公司從2001年起推行帳單合併，2005年起推行電子帳單。經過多年的努力，及投入大量設備與成本後，截至2014年底，兩項節能減碳措施，每年約可節

省4.15億張的帳單用紙，相當於減少砍伐約37,800棵原木、降低約7,484噸碳排放，不僅滿足客戶需求，對於減緩全球暖化方面善盡心力。未來，本公司將持續宣導請客戶採用帳單合併及電子帳單，推動紙本帳單減量措施，以節能減碳，共同保護我們的生活環境。

三、防範詐騙措施

為提升客戶關懷及防止冒名申裝，本公司寄發「客戶關懷函」予新申辦市內電話及行動電話之消費者進行確認。為保護消費者資料安全，避免有心人士透過帳單竊知電話號碼從事不法行為，已全面實施自然人客戶帳單隱藏部分電話號碼，並配合消費者需要提供「用戶號碼不隱碼」服務。

此外，若察覺電話有被盜接、冒用之虞，有疑議之通信費，若經查證屬實，則減收被盜打的話費。為避免消費者證件遺失遭冒用，經客戶向本公司任一服務中心通報，隨即將資料建立於風險通報系統，客戶於不同地點申辦各業務時均會加強查核。

有鑑於詐騙電話猖獗，造成民眾相當大的傷害，本公司率先遵照國家通訊傳播委員會（NCC）指示，與內政部警政署刑事警察局合作建立「聯合服務平臺」。自2007年年底開始，本公司最早投入客服人員協助165反詐騙專線服務工作，平均每月可處理60,000通民眾諮詢電話，年支出估約2,160萬。

當民眾在尖峰時段（非假日8時至20時）撥打165專線電話時，會先以語音提供選擇「轉服務人員（由電信業者客服人員支援接聽）」或「緊急報案（由警政署165專線警員接聽）」；其中「轉服務人員」通話屬一般詐騙諮詢，由民眾電話所屬電信公司客服人員負責接聽，如需報案，則請客戶攜證親臨派出所報案；遇客訴爭議或確認有無財產損失，則轉請警政署165專線警員接聽並後續處理，如遇檢舉詐騙案件，則將電話轉為三方通話，電信業者客服人員請客戶線上稍後再撥接警政署165專線，使受理員警迅速瞭解民眾陳述內容，避免無謂重覆敘述，並爭取後續報案後攔截匯款時效。

四、隱私權保護

（一）符合法律規範

隱私權是現代社會生活秩序所必須，原用以保障

隱私權的《電腦處理個人資料保護法》於2012年10月修正為《個人資料保護法》。修正重點之一為擴大保護客體為所有個人資料，並打破行業別限制，所有的法人、團體及自然人均受規範。

因應個資新法及施行細則規定，本公司除維持現場主管走動式管理、系統權限管控等既有措施外，並加強對員工進行《個人資料保護法》相關規定之宣導，同時研訂本公司個人資料保護政策、管理規範、作業程序書及對應表單等文件，建立個人資料保護查核等機制，以強化客戶個人資料保護管理制度。

（二）隱私權保障措施

為強化客戶個人資料保護，防杜資訊外洩或服務人員（含正職員工與委外人員）不當查閱資訊系統客戶資料，本公司將客戶個人資料列為「極機密」文件，客戶申請書均存放專櫃並上鎖。從業人員都須簽訂「維護營業秘密契約書」，且直屬主管負連帶責任。若是委外業務涉及客戶個人資料、營業秘密者，受託機構及其工作人員也必須簽署相關保密協議。各分公司每年陳報客戶個人資料保護執行情形，總公司、各分公司亦不定期至各服務中心查核，以落實消費者隱私保障。

五、業務行銷自律規範

為提升行銷業務之品質、減少客訴及爭議案件，本公司於2007年底訂定業務行銷規範，督導所屬員工確實遵守。主要規範廣告、文宣、促銷方案等須遵照主管機關之法令規範，不得有虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵；不得以不當提供贈品、贈獎之方法爭取交易之機會；業務行銷附送之贈品及辦理贈獎之價值上限，應遵守公平交易委員會「事業提供贈品贈獎額度辦法」之規範；不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為；須有證明資料以確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

實施電話行銷（Call Out），應切實遵守「公平交易委員會對於電話行銷案件之處理原則」之規範。各機構不得以擅自調改核定之費率、調減帳務、違規沖抵或補貼業務裝租費用等方式行銷業務；嚴禁以員工推薦可享較優惠為由，招攬不確定身分之客戶，或對客戶有不實承諾。確實即時傳遞行銷方案、業務訊息、主管機關法令等予其所屬之各相關部門，俾利相關部門人員提供最新內容資訊服務客戶。☺



設身處地、推己及人 電信業務現有之消費者保護措施或作為

台灣大哥大股份有限公司

隨著行動上網日漸普及，臺灣已進入行動上網廣泛利用階段，消費者透過各類裝置進行「社交溝通」、「知識獲取」、「娛樂」的頻率與需求增加，對電信服務的黏著性愈加顯著。由於電信服務在日常生活當中扮演不可或缺的角色，相對地已無法侷限於滿足消費者使用的基本需求，現今電信業務多元化發展，積極貼近消費者生活，強調重視用戶的權益，以負責任的態度保障消費者為努力目標。

現行電信業務對於消費者保護的措施主要分成六大類，說明如下：



一、定型化契約保障

電信業者與消費者簽訂之服務契約，係依據行政院消費者保護處（原行政院消費者保護委員會）委員會議審查通過，經國家通訊傳播委員會公告服務契約範本所訂定，契約條款皆符合平等互惠、誠實信用原則及消費者保護法規定。台灣大哥大與合作廠商簽訂契約，也嚴格規範合作廠商須配合提供消費者保護措施，以維護消費者權益。

二、資安認證防護

以台灣大哥大為例，導入國際「ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統」，從消費者進入全省門市辦理各項行動電話業務開始，至每月收到的行動電話帳單，或撥打免費客服專線從事資費變動、出國漫遊設定等項目，每一個牽涉到個人資料的環節，都在專業的資訊安全相關管理及服務人員保護之下，得到最安全、嚴密的保障，使消費者能放心地使用各項服務。

此外，定期舉行內部稽核作業，訂定公司個人資料保護管理規範、個資安全訓練與宣導計畫、風險評鑑計畫，列為內部績效考核的項目。再經由系統資料存取紀錄調查，以確保內部人員未有不當存取消費者資料之行為，對個人資料之蒐集、處理或利用，都尊重消費者之權益，嚴守個資法規定不逾越特定目的之

必要範圍，並與蒐集之目的有正當合理之關聯，透過客戶資料遮罩、資料傳遞加密等措施預防資安事件發生。每年均順利通過主管機關實施資訊安全管理作業評估，且經由定期外部稽核作業，由專業的驗證公司重新檢視資安推動落實度，確實達到強化保護消費者個人隱私的目的。



三、詳盡揭露產品及資費資訊

電信業者推出產品與服務時，資費內容均經主管機關核准或被備查，並依法於實施日前公告，在媒體、公司網站及各服務據點所銷售的產品充分揭露費率內容。此外，消費者申辦服務時，台灣大哥大門市服務同仁以淺顯易懂的方式，詳細解說資費內容，並依消費者需要推薦合適的資費方案；申辦成功後會提供方案同意書及資費DM等書面資料供用戶備查。另外，在每月寄送給用戶的對帳單中，各項收費均依類別，清楚列示服務名稱、月租費、計費方式與使用期間，力求詳盡清楚地將方案內容傳達給用戶，使消費者得以採取正確合理之消費行為。

《行動上網7天試用方案》

由於少數地區訊號涵蓋不足或民眾抗議基地臺建設、行動上網頻寬分享特性等因素，部份消費者反映行動上網服務並不如預期。為避免消費者申辦後，因收訊不良產生消費糾紛，行動通信業者提供的行動上網7日試用方案，消費者可利用行動上網試用7天方案，待確定上網與收訊狀況符合消費者需求後再行租用。

四、建立透明化申訴管道

消費者爭議履見不鮮，為有效處理消費爭議，提升服務品質，通信業者設立消費者申訴電話專線，結合全臺門市及網站服務，專責處理消費爭議案件。提供消費者高品質的服務水準，及時妥善處理消費者申訴。以台灣大哥大為例，提供消費者下述5種申訴與意見回饋管道：



2013年導入SGS Qualicert國際服務品質認證，同年7月份通過ISO 10002客訴系統驗證，透過實施驗證整合資源，強化客服人員對消保觀念的認識，進而思考如何有效應變，在未來面對不同客訴情境時，更有妥善準備，向提升協商共識為目標持續邁進。

五、市調改善客戶滿意度

目前電信業者運用各種市場調查工具（例如：電話訪問、網路調查、座談會等），以追蹤檢討客戶滿意度，規劃各式調查專案，定期調查以了解消費者的需求與想法，並根據調查結果擬定改善計畫，充分重視消費者之意見。

此外，透過內部專責單位或委託外部單位等方式進行滿意度調查，除可充份了解電信市場消費者對各電信業者的整體及各項滿意度外，亦可了解各項措施的方向是否與消費者保護的方向一致，才可得到消費者的認同，成為持續進步之動力。

六、網路安全防護

依據消保法第四條「企業經營者對於其所提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費

者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施」。

《兒少網路安全》

正值成長階段的兒童與青少年，近年來手機利用率提高，愈加依賴行動通訊網絡，因此避免兒童與青少年受成人服務污染，維持行動網路安全、提供淨化的通訊服務內容是電信業者責無旁貸的責任。2004年6家電信業者，共同發起淨化成人資訊增值服務內容聲明行動，並公告「成人服務自律規範」，禁止各種色情裸露、暴力之圖片、影音，服務上線前皆需經審核，並予以管理，若發現有違反規範之內容提供商，將要求立即改善。並推出色情防護功能，讓父母可主動關閉成人服務，保護未成年青少年遠離有害身心健康之資訊，努力為國家未來主人翁提供健康的通訊環境。

《免付費電磁波量測服務》

消費者對基地臺電磁波影響健康之疑慮時有所聞，目前透過基地臺電磁波免費量測申請專線0800-580-010，除了受理消費者申請住家附近免費電磁波量測服務外，亦提供有關電信服務之諮詢及申訴，安排取得合法執照的第三公正量測單位至現場量測，並給予專業解說。

「電磁波與公眾健康」

自1996年起，重要國際組織及研究機構如世界衛生組織(WHO)、國際非游離輻射防護委員會(ICNIRP)、電機電子工程師協會(IEEE)等針對電磁場進行專案研究，並發表相關報告及聲明：
IEEE：於2000年報告「基地臺射頻功率遠低於標準量，對於包括老人、孕婦、孩童在內的民眾均是安全的」。
ICNIRP：於20004聲明「並無一致性的或使人信服的證據顯示無線設備導致任何健康效應」。
WHO：2011年6月第193號文件(Factsheet)指出，「過去二十年來，針對行動電話是否造成潛在的健康風險的大量研究中，皆顯示迄今為止尚未證實行動電話的使用，會對健康造成任何不良後果。」

型號	高頻電磁波頻譜分析儀 SRM-3000	高頻電磁波測試計 HF-35C	高頻電磁波測試計 TES-92
頻率範圍	75MHz to 3GHz	800MHz to 2.5GHz	50MHz to 3.5GHz
量測設定	可設定量測頻段	全頻段	全頻段
誤差值	±0.5dB(±12%)	±6.0dB(±300%)	±1.0dB(±26%)

資料來源：<http://www.emfsite.org.tw/meter.php> 基地臺電磁波知識服務網

社會趨向成熟進步，消費者的價值觀也隨著大環境的改變逐漸轉型，經過長期的蘊育發展，消費者保護觀念已形成一種共識和指標，電信業者因應不同的時代背景和供給需求而調整策略，紛紛將保護消費者權益列為企業社會責任重點之一，電信業者除誠信經營外，更負起教育消費者的義務，提供豐富、正確的資訊，幫助消費者在足夠資訊條件做出理性選擇，設身處地的從消費者角度著眼，不斷地提高電信產業水準，思考改善保護之作為，為消費大眾開創健康的消費市場，謀求更理想的生活品質。☺



需求與日俱增、從心彈性因應

提供最優質的客戶服務是保護消費者 最具體的作為

遠傳電信股份有限公司

前言

隨著行動網路的蓬勃發展，行動電話服務除傳統的語音服務以外，網路傳輸服務漸形重要，消費者對相關產品的需求與倚賴也與日俱增，也衍生出新型態的客訴爭議，需要更靈活的處理方式。

消費者是業者的衣食父母，保護消費者權益是政府與企業經營者的天職，電信業在主管機關國家通訊傳播委員會的監理指導之下，為消費者保護建立許多標竿，而遠傳電信除秉守法令規章與主管機關的督導外，更堅信唯有提供最優質的客戶服務才是保護消費者最具體的作為，以下即略述遠傳電信為保護消費者所進行的相關服務與作為。

遠傳電信為保護消費者之具體作為

一、完美的通訊品質與具競爭力的資費方案

通訊品質是一切應用服務的基礎，不管是語音服務或是數據服務，唯有在良好的通訊品質下才能給予用戶滿意的感受並刺激用戶使用。

在現有隨身網路日益成長的環境下，決定通訊品質優劣有三大因素：訊號涵蓋、系統容量以及接取速度。而牽涉到的領域則包含基站、傳輸、核心網路以及優化。遠傳電信在過去不斷積極佈建網路建設，打造優良的網路環境，104年的網路策略，更在於通訊品質的強化。

重點項目包含下列：

1. 持續3G網路優化，強化3G網路效率，並作必要之系統升級。
 - 持續調整3G站臺位置最佳化、以及網路參數的優化，以提供用戶最佳的涵蓋與使用體驗。
 - 持續基站系統軟體升級，以提供用戶快速且穩定的網路。
2. 加速擴建4G網路基礎建設及站臺，以提供更高速度穩定的數據服務與網路品質。
3. 擴充乙太網路涵蓋及容量（10Gbps & 100Gbps），以降低單位頻寬之成本。
4. 持續擴充4G核心網路容量，以提供客戶更快速的行動上網服務與豐富的4G內容服務與創新應用。
5. 持續擴充數據（IP）網路基礎建設及Internet網路出口設備的頻寬容量，強化其可靠度，並進行IP網路優化與效率提升，以滿足3G/3.5G/4G行動數據服務成長的需求。
6. 提供智慧型網路（smart network）以作為4G分級收費（tiered pricing）。
7. 持續建設光纖網路，以提高寬頻涵蓋率及容量。

相信在完成上列建設之後，遠傳3G/3.5G/4G的通訊品質將會有飛躍性的提升。

另外在資費及產品的設計與推行，遠傳電信參考技術、市場需求以及國際趨勢，適時地推出具市場競爭

力的產品與服務，包括一般通話業務上大多設計多種資費組合方案，提供給不同使用量之族群，計費基礎上多採以秒計費，付費系統也分為月租型及預付型兩種通話費率，增值服務方面主要有行動訊息服務（文字簡訊及多媒體簡訊）、行動網際網路（各項資訊瀏覽、智慧型手機應用程式及多媒體影音下載）及行動交易服務（行動銀行及小額付費）。遠傳電信也不斷持續在行動數位內容、行動應用及行動支付與商務的領域中，投入更多的創新元素。數位內容上提供策展形式的增值服務；在數位應用的服務領域中，強調讓用戶有簡單、直覺的使用者體驗，並且更積極地在行動支付與行動商務作服務佈局，以期能成為消費者在行動應用的最佳夥伴。

對於社會上特殊族群的需求，遠傳電信特別設計多元資費方案，透過服務回應社會的期待，為弱勢族群盡一份心力。

考量到低收入及特殊族群的需求，遠傳電信一方面透過低資費易付卡降低電信服務的門檻，另一方面針對弱勢族群設有特殊資費方案，以維護所有民眾基本的通訊權利。低資費易付卡免綁約免月租費的性質，讓用戶能更有彈性地能力許可範圍內使用電信服務；而遠傳電信目前亦針對身心障礙者及外籍勞工等經濟弱勢族群推出專屬的方案與服務，滿足其基本的通訊需求。

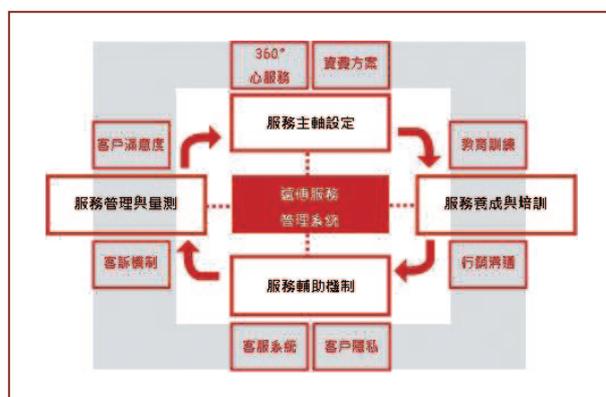
消費族群	專案名稱	方案內容
學生	易付一塊揪網卡	針對依賴社群網站，喜歡分享生活趣事及所見所聞的小資學生族群，讓有小量上網需求的學生族群用多少付多少之外，還能體驗無線網的便利及快感。不管是上網查資料、臉書打卡，還是用Line和朋友聯絡感情，輕鬆使用無負擔。 <ul style="list-style-type: none"> 上網流量1MB只要\$1 上網/通話/發簡訊都能抵1塊錢；可傳送50則Line訊息、可打卡上傳1張照片、可收10則email
學生	開學4G絕配方案	持學生證正本（學生資格開放至國中/小學可憑註冊繳費單或學生證或在學證明書即可申辦），另攜碼用戶憑他網帳單正本同享搭配遠傳4G絕配799即可享上網/簡訊優惠
60歲以上長者	長青專案	<ul style="list-style-type: none"> 60歲以上長者可申請月租半價 為創世、華山、人安基金會的關懷老人提供優惠電信服務，每月只要65元即免費提供一支老人專用手機。
身心障礙者	溫暖專案	<ol style="list-style-type: none"> 持身心障礙手冊可申請制定費率月租半價 遠傳於2014年與聾人協會合作，針對聽障朋友的需求，特別提供數據上網的特殊優惠方案 <ul style="list-style-type: none"> 3G上網吃到飽—363元/月 3G門號語音月租—45元/月
外籍勞工		針對在臺外籍工作者提供外勞預付卡，除提供該國母語客服專線，享受優惠國際電話費及通話費率。

針對各種資費方案或服務訊息，皆透過官網、門市等不同管道進行主動、詳盡的資訊揭露與溝通。此外，推出新服務時，本公司皆確保資費內容依照相關辦法經主管機關國家通訊傳播委員會核定或函知主管機關後，依法於實施日前公告。

二、提供無可比擬的優質客戶服務與客戶體驗

遠傳開臺至今已與用戶攜手走過十八個年頭，經歷多次行動科技變革與演進，遠傳始終與用戶一同成長進步。顧客滿意的笑容，就是遠傳持續成長最大的動力，而遠傳也相信，惟有認真回應每位客戶的喜好與需求，服務才能感動人心。從「僕人式服務」到讓客人說WOW的「驚豔服務」，遠傳正一步步落實零距離的服務，塑造「比家人更貼心的遠傳待客學」。

遠傳體認到，要有好的管理，才能有好的服務，所謂服務管理，其實是一連串的精進過程，透過PDCA（Plan-Do-Check-Action；即計劃、執行、查核、處置）的步驟，讓遠傳的服務不斷改善、優化。從門市與客服的服務管理到尋找與培訓合作夥伴，遠傳都有一套縝密的規範和實作技巧，憑藉著堅實與精細的服務管理流程，遠傳才能將一以貫之的服務理念，具體成為各種不同管道與顧客接觸，讓遍佈全臺的第一線人員，都有一致的服務水準。



360° 心服務

2012年起，遠傳開始以「360度門市心服務」為主軸，整合既有四大貼心服務，每年固定推出多項創新項目，針對消費者在不同時、地、物的需求，提供客製化的服務內容。遠傳電信在壹週刊2014年「服務第壹大獎」調查中，拿下雙料冠軍，不僅為電信類服務第一名，還被評選為20大行業類別中，最佳服務企業金獎，而甫於2015年6月出爐的「2015年臺灣服務業大評鑑」，遠傳電信再度蟬聯獲得金牌殊榮。

客服系統

遠傳電信重視消費者的聲音，除遍佈全臺的遠傳／全虹門市，提供消費者面對面的服務，另有客服中心提供24小時線上服務，為客戶提供全年無休的客戶服務。2013年遠傳電信更推出即時且便利的遠傳行動客服App，遠傳為提供客戶更方便及優化的使用介面，於2014年全面進行行動客服App改版，並經由客戶易用性測試結果的分析比對，設計出更適用的核心功能項目及操作介面，創造更高的使用效益。

遠傳電信的客戶除可使用上述客服中心、遠傳行動客服App以外，另可選擇隨時透過客服即時通、電子郵件等多樣性的服務平臺取得即時服務資訊，保護消費者權益絕不間斷。

客戶滿意度調查

遠傳電信的客戶滿意度調查分為內部調查與委託外部單位調查兩個部分，其中，委外單位調查有助於遠傳與同業進行比較，並持續提升。為讓員工績效與公司營運高度連結，遠傳也將「客戶滿意度」列為衡量指標之一，具體掌握服務品質。

內部調查

· 門市滿意度調查

自2010年起，為了解消費者對門市服務的滿意度，遠傳電信在客戶到店後一週內，會由系統進行外撥詢問顧客對於遠傳門市在服務態度、專業知識、處理效率及解決問題能力等項目之表現是否滿意。藉由大量蒐集消費者各類建議與指導，作為持續精進服務的依據，並將此一服務表現指標作為業務單位績效獎懲之要項。

門市人員每月電訪、神秘客及數位錄影的檢核成效成績，皆納入每月服務管理機制，進行業績獎金的獎勵及懲處，同時也會併入當季及年度季評核績成績之部份佔比。

· 電話客服調查

遠傳自2003年起進行客戶服務滿意度調查，確保服務過程中讓客戶感受到「專業」、「熱情」、「貼心」的服務品質，藉由滿意度調查結果與意見回饋，持續改善服務流程或內容。遠傳於2012年導入自動語音辨識系統（Voice Recognition），透過擬真的語音詢問問卷內容，以口說方式進行服務評等，提升客戶評等便利性。

遠傳主動對於客戶滿意度調查留言與負面評價進行回電關懷，詢問客戶給予負面評價的原因，並針對客戶給予的負面意見內容，進行改善與說明以修復客戶關係。

2014年遠傳內部滿意度調查有效問卷達353,715通，相較2013年336,391通，上升17,324通（↑1.05倍），整體滿意度調查結果平均達84.4%。	2014年服務滿意度留言表揚通數（3,402通）：上半年1,476通→下半年1,926通，較上半年上升450通。	2014年Winback通數達237萬(占有有效問卷14.9%)，相較2013年231萬通(占有有效問卷14.5%)，上升0.4%（↑）
--	--	--

為維持優質服務品質及客服中心持續營運，遠傳電信透過多項服務指標，評定客服中心服務準則與作業處理進行量化數值，以利客服中心主管對服務人員進行績效評量依據，持續提升服務品質、優化流程與調整服務方式。

電話客服指標	績效表現
Service Level（20秒內接起的電話佔電話量的比率）> 80%	2013上半年81.8%→2013下半年84.7%→2014年73%
Abandonment Rate（電話未被客服接起而斷線的比率）< 5%	上半年4.7%→下半年3.5%→2014年8.0%
Average Speed of Answer（平均等候應答時間）< 20秒	上半年11秒→下半年9秒→2014年18秒
One Call（一通電話不重複來電比率/30Day）> 93.5%	2013年92.9%→2014年94.0%，較2013年上升1.1%

2014年受到五月份網路障礙、六月份4G開臺以及坊間詐騙簡訊及小額付費爭議問題、九月份iPhone 6開賣取貨進度等影響，導致客戶進線詢問及申訴話務增加，影響整體服務水準。對此，為減低話務量及減少客戶進線等候，擬定下列改善方針：

- 臨時性障礙及促銷活動上線前，預期話務量上升影響客戶等候時間，將預先調整人力因應或機動性現場人力調度。
- 加速服務人員招募及培訓。
- 持續推廣自助服務管道。（FETnet/行動客服App/客服即時通）

外部調查

· 整體滿意度調查

自2002年起，遠傳委託外部市場調查公司每年於4月和10月共進行2次行動電話用戶滿意度調查，每次訪問1,636位遠傳用戶，持續追蹤業者在通訊品質、費率、帳單、門市服務、電話客服及申訴等方面的表現，進而瞭解客戶在各個服務面向的滿意度，作為各部門改善的依據。遠傳於調查前，邀集行銷、業務、後勤支援、客服及網路等部門同仁參與問卷設計討論，並於調查結果出來後擬定改善計畫，持續強化顧客關係經營。同時遠傳也能夠透過消費者調查，了解遠傳各個服務面向在競爭業者間的排名，此調查是針對遠傳等五家主要電信業者之15-64歲行動電話用戶，進行電話抽樣訪問，以10分量表了解客戶滿意度，10分表示非常滿意，1分表示非常不滿意，遠傳在2014年的服務滿意度維持在五大業者的前三名。

2009	2010	2011	2012	2013	2014
6.90	7.10	7.18	7.13	7.37	7.37

· 帳單滿意度調查

遠傳自2009年起開始致力於改善帳單版型，以客戶立場出發，將收費分成6大區塊，調整文字的表達方式以提高易讀性；2012年增加單價及上網傳輸使用總量等資訊揭露；而2013年用戶可以進一步透過網站及遠傳行動客服App查詢到通話之明細項目，讓資訊揭露更完整；2014年更致力於客戶使用經驗的提升，在帳單上增加最適費的推薦，更以表格化的方式完整呈現數據傳輸用量，讓客戶可以很清楚了解使用情況，提高客戶對帳單的信賴及滿意度。

2014年查詢帳務來電量和去年比減少196萬通，平均每月減少16萬通，2014年透過市調公司進行帳務滿意度調查為Grade A，調查係針對帳單內容的正確性、帳單內容清楚易懂以及帳單每月按時送達三大方向進行。

2010	2011	2012	2013	2014	2014
B	B	A	A	A	7.37

三、資訊安全與個人資料保護

提供用戶安全且值得信任的通訊環境是電信服務最基本的原則，也是維繫客戶關係、提升消費者信任的關

鍵。因此，遠傳長期致力於個人資料保護與資訊安全的控管與落實，2014年遠傳持續優化資訊技術服務流程，並落實資訊安全與個人資料保護領域的控管，順利於2014年9月通過四合一「ISO 27001資訊安全驗證」、ISO 20000服務管理驗證、BS10012個人資料管理驗證及雲端安全聯盟(CSA) STAR最高級別金牌驗證，充分展現遠傳落實資訊安全與個人資料保護的成果。未來遠傳將持續落實客戶個人資料與資訊安全嚴謹的管理，以回應消費者及社會大眾對個人資料保護的需求。

- 為持續落實個資保護，2014年遠傳成為全臺第一家將「BS10012個資安全驗證」範圍，由北區直營門市擴大至全臺直營門市的電信業者。驗證流程包括前端客戶申請門號、向客戶蒐集資料、資料處理作業，後續至門號出帳、郵寄帳單等，受驗人數更由600人擴大至2,100人以上，遠傳自主性的擴大驗證範圍，就是為了確保客戶資料在遠傳享有最嚴謹的把關與防護。

- 2005年起遠傳即開始申請「ISO 27001資訊安全驗證」，範圍包括行動通訊網路及固定通訊網路門號啟用、服務異動、帳務出帳及繳款服務、盜偽防制、催收管理、客戶服務等營運流程，以及維運支援系統之開發、維護及網際網路資料中心維運管理，共有超過4,000人納入驗證範圍，2014年是連續第10年於資安領域通過嚴密驗證。

- 在「ISO 20000服務管理驗證」部份，2014年遠傳主動將受驗範圍從原來2G/3G，新增至4G啟用服務，致力於提供良好及快速的4G資訊服務，並連續6年於服務管理領域通過驗證。

- 「CSA雲端STAR認證」分成Level 1與Level 2，Level 1是自我評核，而遠傳參與的則是必須由公正第三方驗證、條件較為嚴苛的Level 2。此次遠傳認證範圍，有遠傳雲端運算服務(IaaS)中的廣達安康自建雲以及Vmware 太平自建雲，皆獲得STAR金牌肯定。

除了積極導入以上國際標準確保遠傳之資訊安全及個人資料保護體系符合國際規範外，遠傳也建立資訊安全監控體系，從資訊暨科技安全、人員安全、實體及環境安全，以及客戶個人資料保護4大項目進行資安控管。

- 資訊暨科技安全

包含資料、系統、流程、網路、伺服器、終端設備維護及基礎設施管理等，定期檢視、評估資訊安全之營運風險，持續進行全員資訊安全能力之養成，進行政策與規範的文件化與符合性確認與查驗證，達到對資訊安全維護的保證與承諾。2014年7月11日至2014年8月1日間遠傳舉行資訊安全教育訓練線上課程及測驗，各部門所有人員皆通過該訓練。

· 人員安全

遠傳完整、妥善的管理所有人事檔案資料，於招募員工時，聲明員工安全責任，並於聘雇合約記載。此外，所有遠傳員工、供應商、承包商、約聘人員和顧問等皆應簽署「保密承諾書」或等同法律效力之文件。

· 實體及環境安全

遠傳於專屬區域範圍，依照該區裝備活動、資訊機密性和重要性，建立安全區域等級劃分制度，並建立人員識別系統，以防止未經授權的出入與干擾，並設置足夠的防護系統、服務及程序以保全實體資產及環境安全。

· 客戶個人資料管理

為確保遠傳對於客戶個人資料之管理符合個人資料保護法令之要求，遠傳針對客戶個人資料蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業訂有相關規範，對客戶個人資料之運用以「相關、適切、不過度」為原則，並配合客戶個人資料保護認知宣導、教育訓練、計劃稽核及改善程序機制之執行，進行具體管理。

遠傳於蒐集客戶資料時，皆會明確告知當事人資料蒐集的目的與使用範圍，處理、利用採行正式的存取管制與認證程序，此外，配合個資法的施行，遠傳盡量減少銷售通路實體合約數量及加強控管合約傳輸流向，透過電子表單（無紙化）推廣，提升整體客戶資料的管理。

四、暢通的申訴管道

遠傳於2013年導入ISO10002申訴管理驗證，希望藉由系統化的方式，及時妥善處理消費者申訴，並作為內部流程持續改進的依據。此外，遠傳持續建立申訴處理共識目標，優化申訴管理流程、強化客服人員對《個人資料保護法》及《消費者保護法》的認識，提供問題解決能力等職能訓練，優化客戶申訴管理系統，並以提升協商共識為目標持續邁進。2014年11月，遠傳客服中心再次通過ISO 10002客戶申訴管理年度複審。

遠傳提供客戶以下六大申訴管道：

申訴管道	申訴管理方式	負責部門
公文 協調會	遠傳內部制定完善的客戶申訴管理機制，妥善處理各縣市政府／消保團體等公文申訴案件	客戶關係維護組
客服專線	透過留言進行問題申訴，客服中心將由專人妥適處理，並以Email回覆	線上諮商組
FETnet網站	2013年10月起FETnet及行動客服App改版，消費者可點選「我要申訴」選項即時回饋。2014年遠傳行動客服App應用程式全面進行改版，經由客戶易用性測試結果的分析比對，設計出更適用的核心功能項目及操作介面便於客戶操作	
行動客服App		
客服即時通	2013年推出客服即時通，以線上即時文字方式協助客戶進行一般電話客服可提供之服務內容，提供不同族群使用便利性，於2014年12月31日達成超過280萬次下載量，及每月高達85萬次以上使用量及350萬使用人次。	

2014年度部分申訴管道案件增加，主要受4G開臺訊號涵蓋、iPhone6開賣到貨進度問題兩事件影響，消費者對於訊號涵蓋及iPhone6到貨進度及相關優惠方案產生爭議，造成訊號類問題反映及銷售方案爭議增加。

- 訊號類申訴：遠傳經由內部跨部門協調，規劃提高訊號問題處理時效，由現行5個工作日縮短至3個工作日，更即時得以處理及改善。
- 銷售爭議問題：門市透過教育訓練、內部宣導及銷售細節分享等強化溝通，使消費者更清楚所申辦資費方案及合約年限，降低因溝通及認知上的落差產生爭議。

遠傳電信在客訴處理的成效

遠傳電信在主管機關國家通訊傳播委員會的指導之下，積極建設優質網路品質、設計合理的資費方案、提供便利貼心的客戶服務以及暢通的申訴管道，經過不斷地努力，客戶申訴的數量持續降低，尤其在2015年取得顯著的成績。

2015年遠傳電信的客戶申訴量逐月下降，顯示在客訴管理的努力產生成效，尤其網路訊號類申訴量的快速降低，也說明遠傳電信佈建的優質網路獲得消費者認可。即使控制客戶申訴量已有不錯的成績，遠傳電信仍然會兢兢業業，繼續改進產品與服務，務期申訴量更進一步降低。



結語

遠傳電信在臺灣電信自由化的第一時間即加入臺灣的電信市場，歷經數次的合併與2G、3G、4G執照的發放，遠傳電信均積極投入從未缺席，十多年來戮力耕耘，在臺灣的電信市場取得一席之地。

面對激烈的市場競爭，遠傳電信明白為消費者創造最大價值是贏得客戶尊重與信賴最有效的方法，並且確信只有提供最優質的客戶服務，才是保護消費者最具體的作為，多年來我們不斷努力經營，經由各個層面為保護消費者做出點點滴滴的貢獻，目前取得一點小小的成果，將來也必將持續深耕，發展令客戶驚豔的服務與產品，對消費者保護作出貢獻。☺

當手機迷路、遇到壞人時？ 認識手機的身分證——手機IMEI碼

陳靜怡

一、前言

國家通訊傳播委員會（National Communications Commission，以下簡稱本會）於103年4月30日通過¹核發中華電信、台灣大哥大及遠傳電信等3家電信業者行動寬頻業務特許執照後，我國行動通訊正式由3G邁入4G高速寬頻時代，民眾可藉由一支能夠上網之手機，隨時暢遊於網際網路世界，享受各類影音服務，同步與世界流行接軌，於是享受高速寬頻服務便逐步成為民眾通訊生活不可或缺的一環。

但在享受通訊生活的同時，當手機發生遺失、被竊或遭搶奪時，民眾該如何面對處理？為了維護自己的權益，我們有必要認識手機的身分證——手機IMEI碼。

（一）IMEI碼相當於手機的身分證號碼

首先我們應要知悉，每支手機都有其專屬的IMEI碼（International Mobile Equipment Identity number，國際認證識別碼，簡稱IMEI），俗稱「手機序號」或「手機序列號」，此即相當於手機的身分證號碼。

本會針對國內銷售的手機，屬於電信管制射頻器材，依電信法之規定²，電信管制射頻器材必須先取得「型式認證」，通過必要的安全性檢測，其中也包括須具備申請取得「國際認證識別碼（IMEI）」，若擅自製造、輸入、販賣或公開陳列未經型式認證、審驗合格之電信管制射頻器材者，經查獲可處新臺幣10萬元以上50萬元以下罰鍰³。

（二）如何取得IMEI碼？IMEI碼可以做什麼？

民眾在購機時，可從手機的外盒包裝獲知，或從手機的機身，或將手機自行輸入「#*06#」查詢，抑或

可親向電信業者調閱申辦服務時所填寫之綁定終端設備之相關文件查詢。

IMEI碼可以協助民眾，於手機遺失、被偷竊、被搶奪的情形發生，民眾向警察機關備案或報案時，若能提供IMEI碼，警方可依其協尋；又或於日常生活購買二手機時，民眾可先利用警政署警政E網通—拾得遺失物公告網⁴，先行上網查閱該手機是否有被他人報掛遺失，避免在不知情的情況下，購買到贓物而誤觸法網⁵。

上述內容，本文後段將有更詳細的介紹。

二、案例分享

（一）「遺失手機被壓碎，輸入序號找失主」⁶

依本件新聞所述，有熱心民眾於騎機車途中發現一支破碎的iPhone 6手機，手機面板雖已破碎無法開機，但可能內有失主之重要資料，故將該破碎手機送交當地派出所處理。

當日派出所值班員警受理後，立即將iPhone 6手機上所登載的序號輸入遺失物登錄系統。當日即有民眾前來報案，表示手機遺失，警方因而順利將該手機送回失主，手機機身雖已破碎，但使失主手機內存檔之資料得以失而復得。

（二）「網咖偷HTC還裝蒜！機智警按「*#06#」一秒破謊賊認罪」⁷

臺中市35歲陳姓男子日前在雙十路一間網咖，HTC手機被偷走，當時他報警並調閱監視器熟記「小偷」特徵，沒想到隔沒幾天又在網咖遇到小偷，但李嫌

堅持是手機主人。員警到場處理突然靈機一動，在手機輸入「*#06#」查序號，剛好失主帶著手機盒，一比對就中，李嫌當場被拆穿百口莫辯向警方俯首認罪。

（三）「網售iPhone，女面交被搶」⁸

臺北市一名女子在臉書上PO出要賣iPhone 5手機的訊息，潘姓男子回話表示要買，雙方約定在汐止大同路面交，孰料見面後，潘男恐嚇：「我正在跑路，沒錢買手機，可否用手槍跟你換。」女子嚇得只好交出手機。她報警時無奈說：「不是說面交比較安全嗎？」……因擔心發生不測，女子只好交出手機，歹徒才讓她在南港展覽館附近下車。

警方根據手機序號追查，找到使用該手機的柯姓男子，發現手機已轉了二手。柯男供稱，手機是向女性友人借的，該名女性友人到案則稱是潘姓男子摔壞她的手機，拿該支iPhone賠她，並不清楚潘男手機從何而來。由於潘男多次傳喚未到，警方日前依恐嚇取財罪嫌送辦。

（四）「來路不明卻好便宜！萬華地攤智慧型手機一支只要…」⁹

市面上有很多販賣二手手機的店家和攤販，但究竟怎麼辨識手機來源，記者實地走訪萬華跳蚤市場和光華市場，大多店家都有販賣二手手機，不過萬華攤販的來源相當可疑，幾乎都是民眾以手機來換手機，無法把關。民眾可以利用臺北市警局網站內為民服務網頁，輸入序號來查詢，究竟這支手機有沒有報失過。

三、如何維護個人權益

民眾在平時須提高警覺，注意自己的財物，如不慎發生手機遺失、被竊或遭搶奪的情形，民眾為了維護自己的權益，避免發生被盜打導致電信費用暴增，並提高尋回手機的機會，民眾得參考如下作法，先行通報掛失停話、掌握手機IMEI序號、向警局備案或報案。茲說明如下：

（一）先行通報掛失停話

當不幸發生手機遺失、被竊或遭搶奪時，為避免非用戶本人盜打，致使用戶本人電信費用暴增，造成用戶與電信公司間電信帳款之爭議，用戶本人應主動先向電信公司之客服專線辦理用戶掛失停話，各家電信業者均有提供免費掛失停話服務；用戶本人並可準備相關證件，親自向電信業者請求調閱申辦門號所留存的備份文件，找出手機IMEI碼黏貼資料，以便後續處理。

各家電信業者均有提供客戶服務專線，並提供免費掛失停話服務，彙整各家手機直撥號碼、服務時間、客服專線如下：

電信業者	手機直撥	服務時間／客服專線
中華電信 ¹⁰	800	24小時客戶服務專線：0800-080090
台灣大哥大 ¹¹	188	24小時服務 (19:00~12:00為語音自助服務) 掛失服務專線(02)6606-2995 人在國外請撥+886-2-6606-2995
遠傳電信 ¹²	888 777 123	月租型用戶 手機直撥免費：888/123 付費專線：02-449-5888 (市話請直撥不加區碼，手機撥打請加02) 國外直撥付費專線：+886 936010888 (用戶需負擔國際電話費)
		預付型用戶 手機直撥免費：777/123 付費專線：0936-000-777
台灣之星 ¹³	123	24小時服務專線 用戶手機直撥：123(免費) 或0908-000123(行動計費) 或線上自行辦理掛失/停話
亞太電信 ¹⁴	999	24小時免付費客服專線 0809-050-982
國碁電子 ¹⁵		24小時客服中心電話 國碁用戶請撥短碼999或0907-258-369 非國碁用戶請撥打0809-067-888

（二）掌握手機IMEI序號

該如何找到手機的IMEI碼，以下將介紹IMEI碼的相關登載位置，供讀者參考：

- 1.可參閱購機時的手機外盒包裝。
- 2.檢閱手機機身：若手機屬於可以打開電池蓋的機型，可以嘗試將電池蓋打開拿起電池，此時可以發現手機機身上有IMEI號碼；若屬於智慧型手機，例如蘋果iPhone¹⁶，可以連上電腦iTunes，查看系統備份手機資料紀錄的IMEI碼，或取出iPhone的SIM卡，於手機的托槽即可見IMEI碼，或查看裝置背面接近底部處。
- 3.手機自行輸入「*#06#」：若已將購機時的手機外盒丟棄，或手機屬於無法打開電池蓋的機型，手機(含智慧型手機)可以自行輸入「*#06#」，即能在手機的通話畫面獲知IMEI號碼。

（三）向警局備案或報案

當發生手機不幸遺失、被竊或遭搶奪時，民眾應儘速向案發地或居所地之管轄分局或派出所備案(手機遺失)，或報案(手機被竊或遭搶奪)，以確保個人權益；亦可至各縣市政府警察局網站，利用網路進行線上報案(竊盜案件、搶奪案件)。

例如臺北市政府警察局官方網站「便民服務」項目中有「網路報案」¹⁷服務，按照網頁上的說明文字，詳細填寫內容送出報案即可；但要注意，利用「網路報案」視同正式向警察機關報案，若提供不實之事證，可能觸犯刑法第171條「未指明犯人誣告罪」¹⁸，可處1年以下有期徒刑、拘役或300元以下罰金，提醒切勿以身試法。

（四）完成備案或報案的後續處理

手機如有遺失、被竊或遭搶奪時，警方在協助民眾完成備案或報案手續後，除由警員協尋失物外，各縣市警察局、派出所警員亦同時會將案件登載於警政署警政E網通—拾得遺失物公告網¹⁹。

失主可於警政署警政E網通-拾得遺失物公告網的「線上使用拾得遺失物管理系統」官網，隨時自行線上查詢拾得遺失物公告資料。失主僅需依該網頁要求設定查詢條件，於查詢檢索後，該網頁即會顯示如下訊息：受理單位、拾得日期時間、拾得地點、公告內容等等，以供作失主尋找、比對與領取遺失物的參考，但須注意，該查詢網頁僅提供查詢「6個月內」的公告資料。

四、相關規定說明

（一）業者應於服務契約揭露綁定之終端設備相關識別資訊

有關IMEI碼之揭露與登載，本會今（104）年5月已通過行動寬頻業務營業規章之增訂，加入第13條第4項規定：「本公司應於申請文件中揭露已綁定之終端設備相關識別資訊（如型號、序號或IMEI等）。」各家電信業者已配合於行動寬頻服務契約中，將前揭內容加入第7條第2項規定：「甲方應於申請文件中揭露已綁定之終端設備相關識別資訊（如型號、序號或IMEI等）。」

民眾於申辦電信服務時，若有綁定終端設備如手機、平板電腦等終端設備，本會已於行動寬頻業務營業規章要求業者，需於申請文件中載入已綁定之終端設備相關識別資訊（如型號、序號或IMEI等），業者亦已將該規定載入與民眾簽訂之服務契約中，於日後有需要時，民眾本人即可自行向業者調閱相關文件查詢，以保障自己的權益。

（二）本會公告之行動通信營業規章

有關手機遺失或被竊之情形，本會101年10月8日公告之行動通信營業規章²⁰第53條有規定：「（第1項）用戶發現本業務終端設備遺失或被竊時，應立即以電話通知本公司辦理暫停通信，未通知本公司前，用戶仍應支付因該電信所生之所有費用，但自本公司接獲通知時起之通信費，不在此限。（第2項）預付卡已完成儲值後遺失或被竊時，除前項之處理程序外，自通知時起，並在其有效期間內，如有餘額，本公司

應於用戶恢復通信後，保留其餘額，供用戶繼續使用。（第3項）前項情形，本公司得收取手續費及材料費（含補卡在內），其收取之費用比照月租型之恢復通信費計算。」各家電信業者業配合加入行動通信服務契約中，如中華電信公司，已將前揭條文內容，加入與民眾簽訂之服務契約²¹。

（三）電信業者與民眾簽訂之服務契約

鑒於電信法並未規定電信用戶於手機遺失或被偷盜時，強制要求用戶先向業者通報掛失。因此，若用戶遺失隨身使用的電信終端設備（如手機、平板電腦）時，未主動通報電信公司申辦掛失，自遺失日起所產生的通話費可否扣除或免繳，即可能發生爭議，此時應依各電信公司與用戶所簽訂之契約內容而定。

本會為電信業務之主管機關，公告有行動通信網路業務營業規章範本，係對於業者經營之業務、提供服務之項目、資訊揭露、重要之權利義務等事項擬訂之，請業者研析參酌；依該營業規章範本，業者訂定行動通信網路業務服務契約，本會亦將該行動通信網路業務服務契約，送經行政院消費者保護委員會²²（現為行政院消保處）之委員會議審查通過，因而成為行動通信網路業務服務契約範本²³，此屬電信服務契約之定型化契約範本，該契約範本僅在於提供參考，具有教育與示範作用。

現行業者考量擬訂與民眾間之服務契約，即現行各家業者使用的行動通信服務契約，例如：中華電信股份有限公司行動電話／第三代行動通信業務服務契約，其經本會104年5月6日通傳平臺字第10400185310號核准，104年5月20日起正式實施，皆依循前述模式；國內各家電信公司之行動通信服務契約亦同。

在考慮民眾與電信業者簽訂之服務契約內容，與進一步找出服務契約中有關保障民眾自身權益的同時，民眾需要建立一觀念：舉凡民眾與電信業者申辦服務時，基本上是包含有兩個契約關係，一是選定優惠資費搭配設備之契約，另一是租用手機門號之契約。故有關電信用戶遺失或被竊隨身使用的電信終端設備，如參考中華電信股份有限公司行動電話／第三代行動通信業務服務契約第35條²⁴規定，依該服務契約內容可知，當用戶的終端設備如手機遺失或被竊時，因手機內有SIM卡，為避免通信費的損失，用戶應儘速與中華電信公司客服專線聯繫辦理停話，中華電信公司接獲用戶掛失後，將會配合停話，並免收停話的處理費，而停話期間所生之通信費，免向用戶收取；同時，因為該報掛失之行動電話門號仍為用戶所租用，因此，用戶仍須向中華電信公司繳交行動電話門號之租用費。

誠如前述，電信用戶如有發生遺失或被竊隨身使用的電信終端設備之情形，中華電信股份有限公司行動電話／第三代行動通信業務服務契約第35條規定有

處理方式與通信費之免收，其他家業者亦於與用戶之服務契約中，皆規定有與之相同的條款內容，因此，電信用戶應先向業者報請掛失，避免通信費的損失，以保障自己的權利。

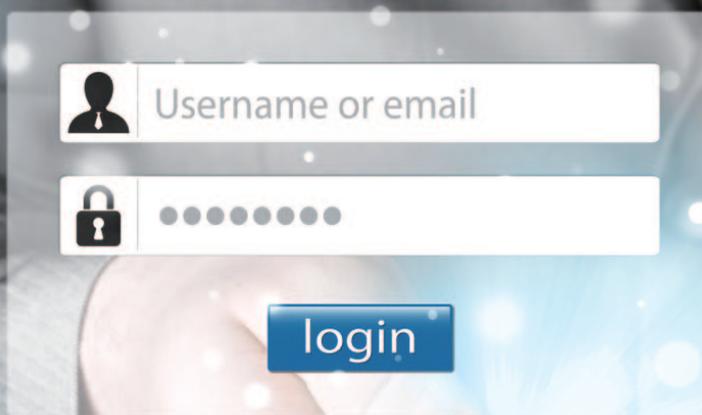
五、結語

我國於103年由本會通過核發中華電信、台灣大哥大及遠傳電信等3家電信業者行動寬頻業務特許執照後，正式由3G邁入4G高速寬頻時代，搭配雨後春筍般的穿戴式裝置，為民眾生活帶來更多便利與創新；惟民眾享受高速寬頻服務的同時，更需有認識與提升保護自身權利的意識。

本文以保護民眾權益的角度切入，帶領讀者認識手機的身分證—手機IMEI碼，解說何謂手機IMEI碼、如何找出手機IMEI碼（參閱購機時的手機外盒包裝、檢閱手機機身、手機自行輸入「*#06#」）、手機IMEI碼如何應用（手機遺失、被偷或遭搶奪時：先行通報掛失停話、掌握手機IMEI序號、向警局備案或報案），並提出生活中的案例分享，並進一步說明我國現行相關規定，以提升民眾法治與自我保護財物意識。☞

（作者為平臺事業管理處法律研究員）

- 1 國家通訊傳播委員會新聞稿：NCC通過核發行動寬頻(4G)執照 民眾生活更便利，http://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=8&sn_f=32028，最後瀏覽日：104/07/09。
- 2 電信法第49條第3項：「電信管制射頻器材非經型式認證、審驗合格，不得製造、輸入、販賣或公開陳列。但學術研究、科技研發或實（試）驗所為之製造、專供輸出、輸出後復運進口或經交通部核准者，不在此限。」
- 3 電信法第65條第1項第10款：「有下列各款情形之一者，處新臺幣10萬元以上50萬元以下罰鍰：……十、違反第49條第3項規定，擅自製造、輸入、販賣或公開陳列未經型式認證、審驗合格之電信管制射頻器材者。……」
- 4 警政署警政E網通-拾得遺失物公告網，<http://eli.npa.gov.tw/NPA97-217Client/>，最後瀏覽日：104/07/17。
- 5 刑法第349條：「（第1項）收受贓物者，處三年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。（第2項）搬運、寄藏、故買贓物或為牙保者，處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科一千元以下罰金。（第3項）因贓物變得之財物，以贓物論。」
- 6 桃園市政府警察局，遺失手機被壓碎 輸入序號找失主，文章最後更新日期：104-05-08，http://www.tyhp.gov.tw/newtyhp/yangmei/index.php?code=list&flag=detail&ids=133&article_id=92459，最後瀏覽日：104/07/17。
- 7 ETtoday東森新聞雲，社會中心／臺中報導，網咖偷HTC還裝蒜！機智警按「*#06#」一秒破謊賊認罪，2015年01月30日，<http://www.ettoday.net/news/20150130/460756.htm>，最後瀏覽日：104/07/17。
- 8 蘋果日報，林金聖／臺北報導，網售iPhone 女面交被搶，2015年04月19日，<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/headline/20150419/36502061/>，最後瀏覽日：104/07/17。
- 9 三立新聞網，記者李仙棋、王智萱／臺北報導，來路不明卻好便宜！萬華地攤智慧型手機一支只要…，2015年05月04日，<http://www.setn.com/News.aspx?NewsID=73606>，最後瀏覽日：104/07/16。
- 10 中華電信，服務專線，<http://www.cht.com.tw/services/contactus-calleline.html>，最後瀏覽日：104/07/16。
- 11 台灣大哥大，服務專線查詢，<https://www.taiwanmobile.com/csonline/call/call.html>，最後瀏覽日：104/07/16。
- 12 遠傳電信，服務專線，http://www.fetnet.net/cs/Satellite/eCare/Service_no，最後瀏覽日：104/07/16。
- 13 台灣之星，客戶服務，http://www.tstartel.com/CWS/service_index.html，最後瀏覽日：104/07/16。
- 14 亞太電信，聯絡我們，<http://www.aptg.com.tw/corporate/CUContactUs.htm>，最後瀏覽日：104/07/17。
- 15 國碁電子，門市據點及客服電話，<http://www.ambit.com.tw/store.html>，最後瀏覽日：104/07/17。
- 16 尋找 iPhone、iPad 和 iPod touch 的序號和其他資訊：瞭解到何處尋找 iOS 裝置的序號、國際行動設備識別（IMEI）號碼、行動設備識別碼（MEID）、行動數據號碼（CDN）和整合電路卡識別（ICCID）號碼，可從裝置上、伴隨裝置的包裝上、電腦的 iTunes 中查詢，<https://support.apple.com/zh-tw/HT204073>，最後瀏覽日：104/08/04。
以下僅介紹利用終端設備本身機身，查詢IMEI碼方式，說明如下：
（一）iPad 和 iPod touch：在 iPad 和 iPod touch 裝置背面接近底部處，可以找到刻在上面的序號。如果您有 iPad（Cellular 機型），您也會看到 IMEI。
（二）iPhone 5 和後續機型、iPhone 5s、iPhone 5c、iPhone 6 和 iPhone 6 Plus：在 iPhone 裝置背面接近底部處，可以找到刻在上面的 IMEI。MEID 號碼是 IMEI 的前 14 個數字。序號不會刻在裝置背面。
（三）iPhone 3G、iPhone 3GS、iPhone 4（GSM 機型）和 iPhone 4s：取出 SIM 卡托盤來尋找序號和 IMEI/MEID。（MEID 號碼是 IMEI 的前 14 個數字。）
（四）第 1 代 iPhone：您可以在裝置背面找到刻在上面的 iPhone 序號和 IMEI。
- 17 臺北市政府警察局，網路報案，<http://police.gov.taipei/ct.aspx?litem=5753685&CtNode=51031&mp=108001>，最後瀏覽日：104/07/16。
- 18 刑法第171條（未指明犯人誣告罪）：「（第1項）未指定犯人，而向該管公務員誣告犯罪者，處一年以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金。（第2項）未指定犯人，而偽造、變造犯罪證據，或使用偽造、變造犯罪證據，致開始刑事訴訟程序者，亦同。」
- 19 同註4。
- 20 國家通訊傳播委員會101年10月8日公告之行動通信營業規章，http://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=544&is_history=0&pages=0&sn_f=26496，最後瀏覽日：104/07/15。
- 21 中華電信股份有限公司行動電話/第三代行動通信業務服務契約第35條：「（第1項）乙方發現本業務終端設備遺失或被竊時，應立即以電話通知甲方辦理暫停通信，未通知甲方前，乙方仍應支付因該電信所生之所有費用，但自甲方接獲通知時起之通信費，不在此限。預付卡已完成儲值後遺失或被竊時，除前項之處理程序外，自通知時起，並在其有效期間內如有餘額，甲方應於乙方恢復通信後，保留其餘額，供乙方繼續使用。（第2項）前項情形，甲方得收取手續費及材料費（含補卡在內），其收取之費用比照月租型之恢復通信費計算。」，http://www.cht.com.tw/portal/rule_detail?rule_id=90，最後瀏覽日：104/07/20。
- 22 行政院消費者保護委員會，<http://www.cpc.ey.gov.tw/>，最後瀏覽日：104/07/28。
- 23 行動通信網路業務服務契約範本，http://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=544&is_history=0&pages=0&sn_f=26495，最後瀏覽日：104/07/28。
- 24 中華電信股份有限公司行動電話/第三代行動通信業務服務契約第35條，如註21。



遇事停聽看，權益有保底 淺談詐欺之手法及防範之道

蔡昆泓

壹、前言

自民國90年開始，以電信與金融為工具的複合型詐欺犯罪類型，起初詐騙對象為臺灣民眾，從95年開始轉而向中國大陸、南韓、日本等東北亞國家，而後蔓延到新加坡、印尼、馬來西亞、泰國等東南亞地區，引起亞洲地區國家密切注意，而且仍在繼續擴大中。光以我國官方統計資料顯示，發生此類犯罪類型件數上，從91年每年23,628件，到95年的40,556件，被害損失金額平均每年高達新臺幣12億元之多，自97年40,963件、98年38,802件、99年積極打擊是項犯罪，簽訂「海峽兩岸共同打擊犯罪及司法互助協議」，加強打擊跨境詐欺犯罪，詐欺案件較98年減少25%以上，99年28,494件、100年23,896件、101年20,421件、102年17,744件，103年23,058件，件數雖然略為減少，但財損金額卻未減少，依據165專線統計，104年1至4月全國詐騙被害數為10,701件，財損金額為16億3,452萬9,374元，足見其危害一般民眾之鉅。

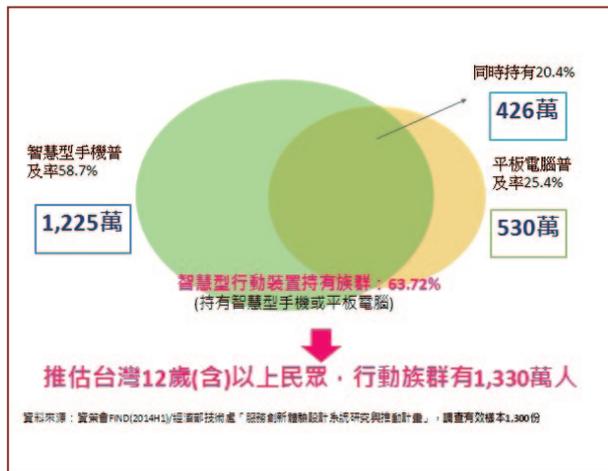
國家通訊傳播委員會（以下簡稱本會）民國95年協同電信警察隊執行「電信網路總體檢」，商請電信警察隊彙集斷話黑名單、實地查核行動業務經營者之直營門市斷話成效、研議用戶端拒接無發信號話務功能、落實「ISR測試平臺」、研議國內用戶發話及受話話務繞至國外再導回國內之阻斷及第二類電信業者行政檢查等防制作為。96年起奉蘇前院長裁示擔任防制詐騙電話主政機關，期間與內政部警政署密切合作，

持續執行「斷源專案」，取締詐騙發話平臺，積極加強電信監理，阻斷詐欺電話不法路由，以防止詐騙電話訛詐民眾。

根據行政院前研究發展考核委員會（今併入國家發展委員會）所進行「101年個人家戶數位機會調查報告」中，截至民國101年8月30日止，全國地區上網人口約有1,613萬人，上網率達73%；家中擁有電腦設備高達87.8%，83.7%家戶可連網，顯示家庭使用資訊設備及網路相當普遍，很明顯地電腦已成為國人必備家電用品之一。隨著網路交易日益熱絡，漸漸詐騙的風暴也踏入這個虛擬領域，多數的網路族均透過網路進行交易；而隨著宅配運送服務的完備，幾乎買任何東西都可以透過網路取得，甚至標榜24小時內送貨到家，無形中提供詐騙集團利用網路最佳犯罪手段。

又近年來行動裝置普及，數位行動生活浪潮襲捲全球，根據資策會結合Mobile First調查數據顯示，臺灣持有智慧型手機或平板電腦的民眾已高達1,330萬人，占12歲以上人口約六成的比例，而有超過兩成比例同時持有智慧型手機與平板電腦，相較於102年下半年的調查結果，智慧型手機普及率持續成長，平板電腦則顯趨緩。另外資策會調查國內12歲（含）以上的民眾發現，目前擁有智慧型手機的人口佔比已高達58.7%，推估持有人數為1,225萬；在過去半年，臺灣智慧型手機普及率由51.4%成長到58.7%，且仍維持明顯的成長。另外，平板電腦的普及率已達25.4%，推估為530萬人，

相較於102年下半年增加了1.8個百分點。觀察不同特徵消費者持有智慧型手機的情況，智慧型手機普及率成長的動力主要來自於「年齡在50歲以上的民眾」，持有智慧型手機的比例平均增加幅度約為1至2成。（如圖1），也因此行動裝置衍生詐欺犯罪也趨多樣化。



貳、現況

詐騙犯罪在犯罪侵犯法意與構成要件上，屬古老的犯罪型態，在89年以前，臺灣最常見的有金光黨與虛設行號詐財等詐欺手法。我國自77年開始進行金融市場自由化，開放銀行業務民營化後，加上85年通過「電信三法」（電信法、電信總局組織條例及中華電信公司組織條例等），開啟國內電信市場自由化後，在93年開始，出現利用「金融人頭帳戶」及「電信人頭門號」等複合型詐騙犯罪類型。正如澳洲犯罪學者Grabosky等指出，在世界先進國家犯罪學者研究發現，通訊技術已經開始提供無先例範圍和某種程度的犯罪機會。我們正經歷的資訊科技革命可能是我們這個時代最重要的發展，以通訊和資訊連接觀點的電信技術最近正如預期驚人的速度改變，並已經深深影響著我們許多生活方面，諸如：銀行電子商務、股票交易、航運管制、電話（固網與行動通訊）、電子能源等，而且在人類健康、幸福和教育廣泛面向的習慣被大量依賴資訊科技和電信技術的操作。利用或違反電信犯罪的不同犯罪活動已趨多樣化，一部分在實質上不是真正新型犯罪，只是方法是新的，而其他則是與新的非法犯罪類型結合。（Grabosky, Smith & Wright, 1996）。

一、傳統詐欺類型

- (一) 假退稅、退費、發老人年金，真詐財：假冒國稅局退稅、勞保局、郵局、中華電信或監理單位等機關名義，以發手機簡訊或打電話聯絡被害人，佯稱核退被害人一筆稅款、勞保費、匯票、電話費或溢繳罰款，要求或誘騙被害人利用提款機轉帳方式辦理退稅、手續費，被害人依指示操作自動櫃員機後，即將被害人帳戶內存款轉匯到詐騙集團虛設之人頭帳戶內。
- (二) 冒名警察單位通知金融卡資料外洩：歹徒大量「亂槍打鳥」式向行動電話手機用戶撥打電話，佯稱是某警察單位破獲偽造金融卡犯罪集團，騙稱辦案時發現對方的金融卡資料外洩，促對方儘速持提款卡到提款機操作「測試」一下，先把民眾騙到提款機前，再利用手機指示如何操作的過程，使民眾一邊聽指示，一邊操作按鍵而分心時，騙被害人將銀行戶頭內的存款轉帳出去。
- (三) 假借「聯合金融中心」或「全國金融控管中心」詐財：歹徒以「聯合金融中心」或「全國金融控管中心」名義，以簡訊方式告知民眾，其所持用之金融卡或信用卡資料已外洩，為幫助更新資料，要求民眾到自動櫃員機重新設定新資料，騙民眾至自動櫃員機輸入帳號並轉帳詐財。
- (四) 恐嚇斷人手腳詐財：詐騙集團竊取被害人的繳款單據，獲得被害人的基本資料後，直接打電話或傳手機簡訊給被害人，佯稱自己是道上兄弟，為被害人得罪的某人主持公道或曾與人結怨代為調解。要求被害人匯出數萬元至十多萬元不等擺平，否則就斷其手腳，為讓被害人相信，更說出其家中成員、地址及從事行業等，讓被害人心生畏懼，如不想受傷就花錢了事；或歹徒謊稱已將學童擄走，或尾隨民眾車輛違停被拖吊，將警方所留粉筆資料擦去，再留電話與被害人聯絡，利用被害人緊急慌亂之際疏於查證，要求被害人至自動櫃員機辦理轉帳，騙取錢財。

二、網路詐欺類型

各入口網站（雅虎、PCHOME、露天、亞馬遜）均有提供拍賣購物平臺，主要以客戶間的交易活動（customer to customer，簡稱C2C）為主，雖設下身分認證（手機、信用卡）、流程追蹤等稽核機制，但

卻難敵詐騙集團滲透，利用拍賣網站無法檢核真實身分漏洞，張貼高價3C產品、名牌包包、機票、信用卡點數、車輛等各種噱頭假廣告，吸引被害人上鉤，最後誘使進行匯款；甚至發現詐騙集團結合大陸駭客組織，以夾帶木馬程式之圖片、螢幕保護程式、影音檔案，誘使被害人下載檔案後，取得大量帳號資料，再透過網路進行詐騙手段，此類案件雖金額不高，但被害人每每超過上百人，直接影響治安問題。

（一）信用卡盜刷

目前網路交易最常使用的就是網路刷卡作為現金支付方式，與傳統刷卡不同的是，網路刷卡不需要使用實體信用卡，而網路商店僅要求提供個人資料、信用卡卡號、有效期限、卡背面銀行檢核碼等即通過稽核完成授權，而這些資料通常為歹徒最容易取得之資訊，且信用卡交易出現問題時，被害人卻一個月後收取帳單才得知，但詐騙集團早已將所取得貨品轉售他人牟利，因此稽核能力較差之發卡銀行，客戶信用卡資料常成為盜刷對象。

（二）假援交詐騙

詐騙集團假裝網路援交女子，透過網路聊天室、交友網站等散布訊息，當被害人上鉤後，藉口要求前往ATM進行身分稽核，以排除警察身分時，被害人心防多半降低，遂依照指示進行匯款動作，由於被害人發現遭詐騙後，因深怕進行網路援交遭致刑事調查，往往不敢聲張。

（三）網路遊戲詐騙

詐騙集團化身網路虛擬寶物販售商人，提供極低廉之虛擬寶物，透過網路遊戲公開頻道或坊間虛擬寶物販售平臺（例如：8591、ItemBay等網站）廣告，吸引被害人購買，再透過各種網路支付方式或ATM機器騙取匯款，其中未成年者遭詐騙不在少數。

（四）網路釣魚與網路銀行

隨著網際網路的快速發展，電子商務也逐漸成熟而普及，伴隨著電子商務在市場不斷擴大的同時，網路交易安全問題也隨詐騙手法的演變而層出不窮。近年來，利用假冒銀行網頁或郵件以帳戶重新認證等名義，騙取民眾網路銀行帳號密碼等機密資訊的詐騙行為越來越多，這種犯罪行為有個專屬的英語名詞「phishing」，音同英文的釣魚（fishing），所以定名

為「網路釣魚」；而網路銀行的功能日益增強，除領現金無法達到外，幾乎所有的轉帳匯款、資金明細等功能都能提供，因此多數銀行在考量人力成本節省前提下，忽略可能帶來的資安問題，將所有風險轉嫁給民眾，當然也成為詐騙集團覬覦所在，使得防範網路詐欺犯罪未來將面臨重大挑戰。

三、行動裝置衍生犯罪之類型

近年來智慧型手機的簡訊詐騙趨已多樣化，從早期電話通知中獎或分期轉帳詐騙，轉型成智慧型手機惡意App詐騙，駭客主要利用簡訊或通訊軟體誘騙使用者透過網路下載安裝惡意App，以控制裝置權限進行冒名消費，因大多用戶無資訊安全觀念而容易受害。目前詐騙主流多為Android系統的智慧型手機，因為App的安裝限制較少，手機取得Root（維基百科：root通常是針對Android系統的手機而言，它使得用戶可以獲取Android作業系統的超級用戶權限。）的方式也較為容易，第三方的ROM（Read Only Memory，唯讀記憶體）或App安裝檔案等，於網路上都能輕易下載安裝，但往往成為資訊安全的漏洞。歸納行動裝置衍生之犯罪類型約可概分如下：

（一）利用社群App作為犯罪平臺：利用Facebook等社群網站成立粉絲團或群組，於群組內販售違禁品，透過行動裝置或電腦等工具，將違反商標權商品或偽藥、毒品等違禁品張貼於社群網站，並對社群成員或網路上不特定人公開販售。

（二）利用惡意App進行犯罪者：

1. 藉由第三方App平臺散播：除了官方的App下載平臺外，在網路上有許多第三方App或ROM下載平臺，這些App均未透過官方審核把關，除了可能有相容性問題外，這些App還可能含有惡意程式之風險，由駭客上傳至平臺上供人下載安裝。

2. 藉由通訊軟體或簡訊散播：惡意App事先上傳至網路磁碟空間，再利用簡訊或通訊軟體將對應至惡意App之網路連結傳送予被害人，並使用各種手法誘騙被害人下載安裝。

3. 實體接觸：此類案件嫌犯通常為被害人之親朋好友，透過實體裝置的接觸，利用被害人不注意時將惡意App安裝至被害人手機或平板電腦等裝置。

（三）犯罪模式：

1. 竊取個人資料：

在102年，Android的惡意軟體不僅僅是在成長，而且還變成一種全面性的威脅，而這威脅不僅是數量上的增加，其複雜性和破壞力也隨之提升（如圖2）。正如趨勢科技所提過，手機平板等行動惡意軟體威脅數量已經跨越了100萬大關；到了102年底，已經有近140萬的惡意和高風險應用程式出現，趨勢科技推估到103年底，這個數字將會超過300萬。行動平臺上的網路犯罪內容不再只是加值服務濫用而已，具備某些資料竊取能力的手機惡意軟體比例也從102年初的17%成長到了年底的近四分之一。整體而言，行動惡意軟體約有五分之一具備某種形式的資料竊取功能。

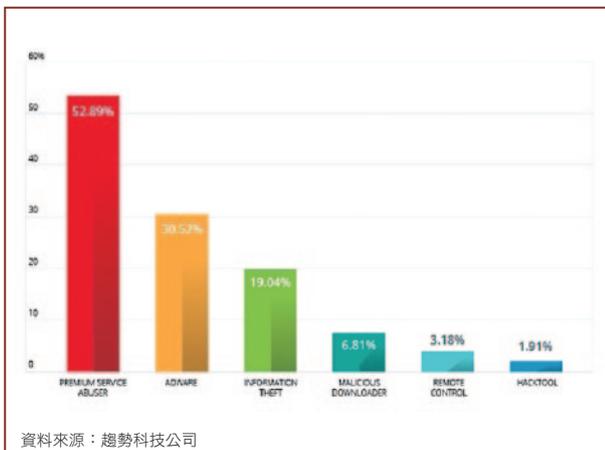


圖2 行動惡意軟體威脅類型分佈

2. 電信小額付款詐欺：

一般金融詐騙集團雖然理由花招百出，關鍵都是導向使用者在ATM前匯款給詐騙集團。同樣的，近年來手機惡意程式越來越多，也是透過各種方式誘騙使用者點選連結，下載來路不明的App應用程式。以103年電信小額付款詐欺而言，以透過簡訊及LINE等通訊軟體散播為主，詐騙手法主要有偽裝快遞公司通知等，而這種偽裝成宅急便快遞簽收單的詐騙簡訊，其實很早就有了，但103年似乎有越來越風行的趨勢，雖然多數人看到這類簡訊都有戒心，但可能有少數人近期剛好透過網拍購物以宅急便寄送，或是比較年長的使用者戒心較低，就容易落入詐騙集團的圈套（如圖3）。

這類詐騙簡訊通常有個共通點，就是會附帶惡意連結並要求用戶下載憑證並安裝。另外連結位址習慣使用google或其他的縮網址將真正網址進行遮蔽（http://goo.gl/），讓使用者不容易察覺真正網址，還能透過

google的縮網址管理介面得知有多少用戶點擊下載過，以方便駭客統計。由於這類型的詐騙簡訊已經非常氾濫，導致許多人看到就直接認定是詐騙，更有媒體指出只要是縮網址 http://goo.gl/開頭的都是惡意網址，其實這只是Google提供的免費縮網址服務，依據用途不同會有相異結果。

而詐騙集團又出新招，從原本「http://goo.gl/」為開頭網址的騙錢手段，現在更以「QR Code」的方式詐財，使得方便的掃描技術現在也需要謹慎注意，否則掃出一堆帳單，得不償失。「QR Code」全名為快速響應矩陣碼（Quick Response Code），是二維條碼的一種，最常見的是呈現正方形，黑白兩色，在其中三個角落會有像是「回」字的圖案，用於幫助手機軟體讀取資訊。詐騙集團將「http://goo.gl/」的網址轉變為「QR Code」，同時將公共場所原有的掃描碼換成詐騙碼，民眾在掃描後不知不覺被詐財，或是令智慧型手機中毒，而成為共犯。

另外詐騙簡訊中的Google短網址連結，多半都是指向Dropbox空間，會看到如「電子憑證.apk」等APK（Application Package File）檔案（如圖4）。Android手機的使用者如果下載APK檔進行安裝後，惡意程式就會在未告知使用者的前提下，遭詐騙集團利用進行電信小額付款消費，待使用者下個月收到帳單時，看到多了一筆小額付款才會發現被詐騙。



圖3 詐騙簡訊誘騙被害人下載惡意APP範例圖

雖然電信商「小額付款交易」必須搭配使用者的身分證字號和電話號碼，再透過簡訊發送認證碼到用戶端來確認交易，不過詐騙集團可能已先行取得受害者姓名、身分證字號、手機號碼等個資後，再傳送簡訊誘使受害者點擊附加的釣魚網址、下載惡意程式到手機上，受害者點擊連結後，詐騙集團再以惡意程式攔截電信業者認證簡訊。也因為受害者不容易察覺遭盜用，多要等數週到一個月後收到帳單才發現受騙。

103年以來發生之詐騙方式，都是透過簡訊中的詐騙連結，被引導到Dropbox或其他空間下載APK，並自動安裝來路不明的應用程式。這項問題多半反應在Android系統的智慧型裝置上，沒有透過官方Google Play應用程式商店下載的App未經過安全審核，因此風險較高。iOS使用者則是需要JB（Jailbreak，越獄）才可安裝非App Store的應用程式，所以詐騙集團多以Android使用者為目標。

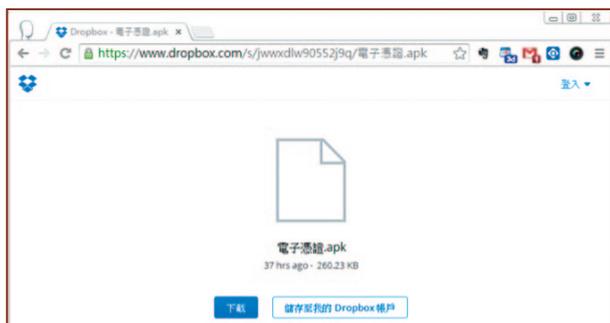


圖4 詐騙簡訊短網址連結範例圖

Android手機使用者如果要避免上述情形發生，建議至「設定」、「安全性」選項中，確定裝置管理中的「未知的來源（不明來源）」是取消選取的狀態，即可避免被自動安裝來路不明的應用程式。此外，也建議沒有使用電信商小額付款的人，可以直接撥電話給電信公司客服，關閉小額付款的功能。

3.盜刷信用卡：

採開放政策相容各家硬體的Android系統，快速搶到很高的市占率，但也因此成為有心人士攻擊的目標。不久前思科系統公司發佈最新報告，99%手機惡意軟體是針對Android設備，Android用戶信用卡被集體盜刷新聞，讓不少用戶損失慘重。

Android手機在安裝軟體或遊戲時，經常會過度開放App權限讀取手機聯絡資料。因此在上網時更要小心，不要點擊不明網址連結和釣魚郵件。Android信用卡被盜刷用戶，很多都曾經在非官方商店下載App，當中可能暗藏惡意程式盜取用戶的Google Play帳戶、郵件和信用卡資料。

所以Android手機用戶最好不要到非官方管道下載和更新軟體，或是購買遊戲虛擬貨幣，並定期檢查自己的Google Wallet購買紀錄，如發現電子錢包遭盜用應立即聯絡Google處理。

4.監控情人狀態：

現代人不管走到哪，都需要智慧型手機，但是如果手機中的聊天紀錄和定位系統全都被惡意App給洩漏，那代表你的一舉一動將赤裸裸全部攤在陽光下。臺北一名洪姓女子，因為擔心男友偷吃，竟然找上黃姓嫌犯購買手機間諜軟體，並且安裝在自己男友手機中，將社群網站、通訊軟體、GPS定位通通備份到雲端，監控男友行蹤數個月。

參、防制詐欺因應之道

由於犯罪手法不斷推陳出新，民眾若疏於查證即可能受騙上當，為持續保護民眾免於被害及預防犯罪，內政部警政署及本會針對不同詐騙犯罪手法，提出民眾防範方法與作為如下：

一、內政部警政署

（一）預防自動櫃員機轉帳詐財

- *不要聽信「電話」通知退稅領錢、中獎等，而依照別人指示操作ATM轉帳或更改資料，否則錢財將不翼而飛。
- *在電話中向別人告知您的銀行帳號、身分證號碼等個人資料，您就可能成為「人頭戶」。
- *不要依據所留電話查證，應先向104或105查詢電話中所提單位之正確電話號碼查證。

（二）預防手機簡訊勒索

- *提醒民眾若遇此情況，應冷靜以對，可撥165或各省市、縣（市）警察局專責處理、偵辦窗口電話報案及查詢以免受騙。
- *獲知手機簡訊詐財情事，民眾可電各電信公司風險管理中心，請求「斷話」、「斷訊」，以防被害擴大。
- *家中信箱之廣告信函應妥慎處理，切勿隨意棄置，以免成為有心歹徒作案工具，此外應盡可能保護個人資料，切勿外洩，避免遭到無謂困擾。

（三）預防網路詐財

- *注意網路商品與一般市價是否相當，若差距過大則風險較多。
- *選擇有信譽之拍賣網站或購物網站，並瞭解欲交易之貨主之信用、風評等，並注意網址是否為仿冒網站。
- *絕對不要在未確認物品的情形前就將款項匯出，盡可能以當面交易並以銀貨兩訖的方式交易。

（四）探究所有詐欺案中，以被害人「貪小失大」的原

因居多，尤以近來流行刮刮樂、六合彩（金）之詐財案例中，甚有「貪小失更大」之事例發生，是以防詐第一要務為：「勿存貪念」。貪念是造成被騙的主因。

（五）行動裝置衍生犯罪預防

*提升民眾安全意識：加強宣導民眾手機惡意App詐欺防詐觀念，因民眾對新興科技詐欺案件較無相關觀念與常識，故可透過傳播媒體、網路及犯罪預防宣導機會加強宣導，避免民眾誤信而點擊下載，惟部分高齡長者或民眾仍可能點擊下載而被害，難以全面性防堵。

*實施雙向簡訊認證（Active One Time Password, AOTP）：傳統OTP密碼可能遭惡意App攔截後回傳予詐騙集團，故為避免OTP密碼外洩之風險，增加詐騙之難度，推出雙向簡訊認證，但是沉寂一段時間後，惡意App增加遠端操控發送簡訊功能，詐騙集團透過遠端操控即可輕鬆破解AOTP安全機制。

*預設關閉電信小額付款：大部分民眾可能均未使用過電信小額付款，但該功能預設為開啟狀態，將預設值改為關閉，降低被害人誤信點擊後之被害率。

二、國家通訊傳播委員會

基於行政一體，配合檢、警、調機關偵查電話詐騙案件之行政作為，從源頭管理，修正相關業務管理規則條文及行政指導施行防制詐騙電話作為，要求電信事業落實「防護制度」、「證據保全與提供有關機關資料」、「經營者應核對及登錄用戶資料」、「防詐騙宣導」、「發送原始發信用戶號碼」、「用戶個人資料保護」、「電信設備與線路監測」、「門號申辦查核作業」、「斷絕非法經營者話務傳送管道」及「配合有關機關執行通訊監察」等規定，責成相關電信事業配合執行，以防範不法情事。本會行政作為分述如下：

（一）防護制度：

訂定「電信事業受理客戶申訴簡訊疑涉犯罪案件處理機制」，各業者應設置24小時風險管理中心並連線作業，對於有關機關通知或民眾檢舉疑涉違法案件，經查有不法事實時，應即按電信法第8條第2項、「營業規章」、「服務契約」之規定予以停話處理，並將蒐集之資料送檢警單位，以利警方查緝不法。上揭作為仍列為「斷源專案」之措施，本會責成相關電信事業配合執行，以防範不法情事。

（二）證據保全與提供有關機關資料：

於電信法等相關法規中明定市內電話門號通信紀錄應至少保存3個月，國際、國內長途與行動通信之通信紀錄應至少保存6個月；行動通信、第三代行動通信、1900兆赫數位式低功率無線電話、無線寬頻接取之通信紀錄應至少保存6個月；及語音單純轉售服務、網路電話服務及虛擬行動網路服務通信紀錄應至少保存6個月；且規定經營者對於調查或蒐集證據，並依法律程序查詢電信之有無及其內容者，應提供之。另為加速檢警單位調閱通信紀錄，依法訂頒「電信事業處理有關機關查詢電信通信紀錄實施辦法」，明定相關作業程序，俾使有關機關及電信事業共同遵循辦理。

（三）經營者應核對及登錄用戶資料：

於電信法等相關法規中明定，電信業務經營者同時查核及登載國民身分證及其他足以辨識身分之證明文件（例如本國人之駕照、護照、戶籍謄本；外籍人士之護照、居留證、工作證等），應將使用者資料載入其系統資料檔存查後始得開通。有關機關依法查詢時，且規定經營者應提供之。另為加速檢警單位調閱用戶資料，依法訂頒「電信事業處理有關機關（構）查詢電信使用者資料實施辦法」，明定相關作業程序，俾使有關機關及電信事業共同遵循辦理。

（四）「防詐騙宣導」

要求電信業者配合內政部警政署辦理防制詐騙電話宣導，以電信門號帳單（含紙本及電子）、行動電話簡訊、網頁及用戶線路交接箱貼紙方式辦理。

（五）發送原始發信用戶號碼：

要求業者確保原始發信用戶號碼正確性，於電信事業網路互連管理辦法第25條第6項及第二類電信事業管理規則第28條之1第1項規定，第一類電信事業、語音單純轉售服務經營者及E.164用戶號碼網路電話服務經營者應於傳送話務時，線上即時發送該通信之原始發信用戶號碼至受信端網路，並確保正確送達至受信端網路。另於第二類電信事業管理規則第28條之1第2項規定，非E.164用戶號碼網路電話服務經營者將來自網際網路之話務傳送至公眾交換電話網路時，應線上即時發送其向市內網路業務經營者租用之市內網路業務用戶號碼至受信端網路，並需確保正確送達至受信端網路。

本會自96年起即要求綜合網路及行動電話業務經營者執行部分第二類電信業務（語音單純轉售服務及非

E.164用戶號碼網路電話服務)通話測試,以確保上揭第二類電信事業正確傳送原始發信端號碼至受信端。

(六) 用戶個人資料保護

本會96年5月起即要求行動電話業者經銷通路落實用戶個人資料隱碼顯示措施,以保障用戶個人資料。97年召開行動與固網業務經營者之「個人資料保護相關規定及辦理情形」會議,98年至99年每年辦理個資使用執照發放與換照、加強電信業者個人資料保護宣導、辦理各主要電信業者個人資料保護自評工作及辦理各主要電信業者處所實地查核等作為。100年4、5、11月間,辦理各主要電信業者全省門市個人資料保護自評工作及實地抽查等作為。

(七) 電信設備與線路監測

為加強用戶迴路安全管理需要,以防範不法份子侵入破壞、盜接竊聽或蓄意干擾電信設施,前電信總局92年7月2日電信公字第09205057180號函,要求固定通信業務經營者每季定期提報「電信機房安全管理及監控情形」及「外線交接箱設備監管系統建置及維護作業」報表。本會指示在建築物佈告欄、大樓管理室、總箱或較明顯處,張貼防止盜接說帖,並對客戶或大樓管委會等宣達下列事項:1.向客戶說明防範竊聽或盜接之方法,包括總箱加鎖及經常開啟總箱查看有無異常、進入大樓從事施工人員應予登記等項。如遇施工人員開啟箱體施工,亦可依說帖上連絡電話回撥確認。2.告知客戶如發現不法份子進行盜接電纜線或盜轉電話時,務必記住不法份子的車號及長相向警方110報案。

另按法務部97年11月10日法檢決字第0970804245號函「有效打擊坊間非法竊聽方案」分工會議決議,本會於98年1月23日以通傳營字第09841004190號函要求固定通信業務經營者進行網路設備機房門禁安全查核,中華電信已訂定「中華電信防範非法竊聽及相關標準作業流程」,加強該公司轄內所裝設固網設備電信機房之門禁管制及查核機制;「局外網路工程承攬廠商管理要點」及「局外網路工程承攬廠商管理要點」,規範施工人員犯罪行為應負之責,並於承攬契約條款內訂定罰則,以遏止可能不法事件發生;及「電信機房管理辦法」以茲作為電信機房人員進出以及電信設備及線路安全控管、監督之依循。

(八) 門號申辦查核作業

為有效降低不法人士持偽、變造之他人身分證件申辦電信服務。96年起,本會定期赴各電信事業查核用戶申請書,截至101年3月底,共查核3萬5千餘門電信門號申請書。

(九) 斷絕非法經營者話務傳送管道

為防止合法之第二類電信事業收受未取得經營許可之非法業者話務,且上開未取得經營許可之非法業者亦可能為詐騙集團傳送詐騙電話,造成治安防制的漏洞,本會於第二類電信事業管理規則第28條之1第4項規定,語音單純轉售服務經營者或網路電話服務經營者不得接收或轉接未取得經營許可業者之話務。

96年起,本會另與內政部警政署電信警察隊任務編組(103年1月1日改制為內政部警政署刑事警察局電信偵查大隊)執行「斷源專案」,責成綜合網路、行動通信及第二類電信業務經營者,執行阻斷不明話務、攔阻不當大量「簡訊」之發送、清查疑涉冒申電話並予以停話及配合停止不法使用之電信服務等防制作為,自99年1月至101年3月,電信業者已配合阻斷5,571萬簡訊及斷話2萬5千餘門號,斷絕非法經營者與門號之話務傳送管道。

(十) 配合有關機關執行通訊監察:

依「通訊保障及監察法」第14條第2項規定,電信事業有協助執行通訊監察之義務,其通訊系統應具有配合執行監察之功能。同條第4項規定,電信事業之通訊系統應具有配合執行監察之功能,並負有協助建置機關建置、維持通訊監察系統之義務。

又通訊保障及監察法施行細則第26條第1項規定,電信事業應使其通訊系統之軟硬體設備具有配合執行通訊監察時所需之功能,並於執行機關執行通訊監察時予以協助。同條第3項、第4項規定,通訊系統於開始運作時應同時協助執行通訊監察,電信事業之通訊監察系統應經建置機關協調確定後,再向本會申請建置,並經建置機關與本會確認符合通訊監察功能後,開始運作,同時執行通訊監察。

查第一類電信事業皆已配合通訊監察建置機關執行通訊監察在案。本會於95年10月14日以通傳營字第09508089580號公告非E.164用戶號碼網路電話服務(不含不透過業者VoIP Gateway直接於網際網路間互相傳輸語音者)、E.164用戶號碼網路電話服務、語音單純

轉售服務及由網際網路接取服務經營者附加提供之電子郵件服務等4種第二類電信事業，應按上開規定配合建置通訊監察功能。

本會於99年7月7日調降有關機關查詢雙向通信紀錄費用為100元，99年8月16日成立檢警單位快速調閱網路IP使用者及使用之網段等資料之聯繫窗口，100年12月7日成立綜合網路業務、第三代行動通信業務（含行動電話業務）及部分第二類電信事業經營者配合檢察機關偵辦選舉查察案件單一查詢聯繫窗口。101年1月12日召開「配合法務部檢察機關因偵辦案件調閱電信通信紀錄所生困難」會議，建議相關電信事業經營者參採下列原則：1、有限期保留法院、檢察機關曾調閱案件資料；2、依法個案協助法務部檢察機關調閱電信通信紀錄；3、適時以帳單或計費明細為輔助，配合檢察單位偵辦案件。以上行政作為，確已有效挹注檢、警、調機關偵查電話詐騙案件時之偵查能量。

肆、結語

詐騙集團手法層出不窮，民眾常遭騙受害，引起社會大眾廣泛重視。詐財行為並非經濟不景氣才有，經濟景氣時也不乏案例。警方所破獲的詐騙集團中，有許多是甘為歹徒利用的年輕人，明知是以別人上當來賺錢，卻對法律、道德問題，毫無羞愧之色，顯然是價值觀偏差行為。

以前社會上普遍存在「一分耕耘、一分收穫」信念，而現今流行的卻是一夜致富的心態，在貪念作祟下，身處資訊化時代，個人資料經過電腦化處理後，方便歹徒犯罪計畫，使潛在受害者範圍擴大。目前世界上已有數十個工業國家簽署反詐欺協定，宣示合作

追查跨國網路詐欺犯罪案件，可見利用電子通訊詐欺犯罪是科技時代的新型犯罪模式，並非臺灣獨有的現象。罪犯與受害者之間的媒介，往往是新型的電子通訊尤其是網路、手機，歹徒毋須像傳統型犯罪親自現身，甚可隱身在地球的另一端，操縱遠在天邊的詐騙案件。據統計詐騙案件中，以電話和網路詐騙為最普遍手法，「狡猾型」歹徒行騙技巧升級，利用設置假網頁竊取民眾個人信用資料和帳號密碼，以遂行騙財企圖，引起網路世界的震驚疑懼，原提供增進生活便利的高科技產品如電話、手機、電腦等，竟遭擁高科技知識卻心思不正或心懷不軌的歹徒利用，淪為詐騙民眾錢財，傷害人與人間的基本信賴。

詐騙集團成員犯意主要是好逸惡勞再加上低成本、高報酬且犯罪風險低、量刑低，致極易受誘加入犯罪集團；而被害人若心生貪念、易相信表面或不熟悉金融轉帳流程，甚至過度自信及對社會新聞漠不關心等，則被害的危險性就越高。詐欺案件之受害者，大部分都是昧於「無知」或因「無助」所致。要避免受騙，除不心存貪念外，多吸收資訊以增進常識，可藉他人經歷教訓，引以為鑑。遇事遵行「停」、「看」、「聽」守則；也就是「勿急」、「勿躁」、「多思考」、「詳查證」，妥加研判、審慎處置，如此應可避免許多錯誤和損失。☺☺☺

（刑事局電信偵查大隊偵查第一隊副隊長）

參考文獻

- 1.我國電信詐騙平臺犯罪與防制對策之研究，陳順和、劉太強，2008
- 2.第22期刑事雙月刊，內政部警政署刑事警察局，2008/1-2月。
- 3.內政部警政署刑事警察局『預防詐騙宣導手冊』
- 4.165反詐欺專線
- 5.行動裝置普及化衍生犯罪之研究-以惡意APP詐欺為例，陳詒昌、簡彥匡、張明盛、洪文宏、康健浚，2014
- 6.防制電信詐欺執行情形與策進作業，王建棠，2012

選擇更便利、服務不打折 從司法實務見解談電信業者與 特約服務中心之關係

黃鈺婷

一、前言

一般而言，電信業者的實體門市不外乎直營門市與特約服務中心兩種，部分業者尚有「加盟門市」型態。這些服務據點除在招牌上會有一行字特別註明「直營門市」、「特約服務中心」（亦有稱「特約門市」）或「加盟門市」外，從招牌樣式、店員穿著、販賣之手機及平板等產品、提供之電信資費選擇服務等並無二致，也因此常有民眾在網路上詢問「特約門市與直營門市的差別」、「我要辦某某服務，去直營門市好還是特約服務中心好」等問題。到底直營門市與特約服務中心有何差異？特約服務中心是否等於代理商？不僅民眾是一頭霧水，網路資訊也是眾說紛紜。

詳查各家電信業者官方網站有關服務據點之資訊，僅中華電信特別標明特約服務中心所營業務有部分限制¹，其他電信業者在官方網頁或是實體店面並無類似資訊，似乎未對特約服務中心或加盟門市有任何業務行使上之限制。

從消費者保護觀點來說，電信業者與這些「○○直營門市」、「○○特約門市」或「○○加盟門市」間的權利義務關係，關乎民眾在權益受損時，是否除得向門市求償外，並向電信業者求償的可能。一般而言，直營門市為電信業者親自面試、訓練之員工，直營門市員工、店長與電信業者間為僱傭關係。至於加盟業者、特約門市與電信業者間，係以加盟契約、特約服務中心契約規範彼此間權利義務。若涉及私權糾紛，消費者是否得向加盟商或特約服務中心以外之電信業者主張權利，尚非無疑。因此實務見解對於電信業者與特約服務中心間關係的認定，便相當值得參考。本文即試圖整理有關之司法判決²，並就法院歧異之見解予以歸納說明，最末提出研析與建議。

二、司法實務見解

（一）類型一：認為特約服務中心與電信業者間為僱傭關係

臺灣臺北地方法院99年度北消簡字第9號判決事實略如下：民眾到特約門市欲依簡訊通知內容兌換申辦電子帳單之贈品，該門市店員稱尚未到貨，因民眾要求系爭門市協助查詢確定領取之方式，惟遭店長以髒話當面加以公然侮辱，民眾向電信業者提起損害賠償訴訟，請求電信業者負起民法第188條之僱用人責任。

法院於判決理由中表示「系爭門市僅懸掛A電信業者之企業識別標幟，並無丞○公司（註：特約門市實際經營者）之名稱。」、「依被告A電信業者提出之特約服務中心契約書內容可知，被告A電信業者授權訴外人丞○公司經營「特約服務中心」，丞○公司店內外裝潢係由被告A電信業者統一設計並發包施工，店內規格設備擺設亦須經被告A電信業者同意，員工則須穿著被告指定制服，丞○公司應依被告A電信業者之需求，提出各項必要之報表與資料，被告A電信業者亦有隨時進行盤點或稽核之權利，丞○公司如有不合規定，被告得要求丞○公司限期改善。又前開特約服務中心契約書第6條規定：「特約服務中心之營業管理：...（二）店格管理：2.店格之管理與維護，乙方應遵守甲方公告之「店格考核標準」，乙方並應配合甲方隨時派員檢查及改善缺失...（五）評鑑：甲方得制定「特約服務中心整體評鑑辦法」及「門市營運績效考核管理辦法」，作為評鑑乙方經營管理特約服務中心良窳之標準，並依據評鑑結果對乙方實施獎懲...（七）人事聘用與教育訓練：...2.本契約期間內，甲方得因銷售新商品及提升服務品質等需要，隨時舉辦教育訓練課程，乙方應依甲方之指示選派

合格人員參與...」，再被告A電信業者自認對分店之處罰為關閉系統及店面，進行教育訓練等情……，可見丞○公司係經過被告A電信業者篩選後簽訂特約服務中心契約之對象，丞○公司之員工客觀上代辦被告A電信業者授權之事務，為被告A電信業者使用而為被告服務，丞○公司之員工需參與被告A電信業者之教育訓練課程，丞○公司之服務亦受被告A電信業者監督而有獎懲制度。參以特約服務中心招牌印有被告A電信業者之企業識別標幟，並無丞○公司名稱，為兩造所不爭執，顯見丞○公司與被告A電信業者簽訂上開特約服務中心契約書，無非係為取得被告A電信業者商標、服務標章等之使用權限，藉由被告公司之商譽吸引消費者前去為消費行為，而被告同意特約服務中心以被告A電信業者商標、服務標章向外行使用以吸引消費者前去，客觀上當足以使一般消費者相信該特約服務中心即為被告A電信業者之一部。」

類似的見解尚有臺灣桃園地方法院101年度桃簡字第120號判決：原告於100年8月13日經由特約服務中心與被告B電信公司簽訂「B電信第三代行動通信業務服務申請書」及「B電信股份有限公司『暢打_加值96』專案同意書」，向被告B電信公司以2470元之價金申購ZET880手機1臺，並約定使用被告B電信公司電信服務至少24個月，嗣原告至特約服務中心以手機未有備份功能為由，加價3000元將ZET880手機更換為Muchtel A2手機，至原告主張：Muchtel A2手機未符約定之記事本備份功能，且輸入速度太慢，有不可修復之瑕疵，且被告B電信公司未給予原告定型化契約之猶豫期，故請求無條件解除系爭契約，並退回申購手機費用5740元。法院認為特約服務中心僅懸掛被告B電信公司之企業識別標幟，外觀並無特約服務中心實際經營業者名稱，而該特約服務中心門市人員名片亦僅印製有B電信公司之企業識別標幟，而無其他字樣可資區辨……，再特約服務中心於門市提供原告簽訂之契約書即B電信第三代行動通信業務服務申請書、B電信股份有限公司『暢打_加值96』專案同意書承辦單位蓋章處，亦均係蓋以B電信龜山復興特約服務中心之戳章，可見益○電器行（註：該特約服務中心實際經營業者）係經過被告B電信公司選定簽約之特約服務中心，特約服務中心之員工客觀上代辦被告B公司授權之事務，為被告B電信公司使用而對外以被告B電信公司名義提供電信服務及手機相關產品買賣，參以系爭特約服務中心招牌印有被告B電信公司之企業識別標幟，並無益○電器行名稱……，顯見益○電器行與被告B電信公司簽訂特約服務中心契約，無非係為取得被告B電信公司商標、服務標章等之使用權限，藉由被告B電信公司之商譽吸引消費者前去為消費行為，而被B電信公司同意益○電器行以其商標、服務

標章向外行使用以吸引消費者前去，客觀上當足以使一般消費者相信該特約服務中心即為被告B電信公司之一部。原告經由被告B電信公司之特約服務中心即益○電器行與被告B電信公司簽立系爭契約（包含電信服務契約與專案同意書及手機買賣契約）後，至益○電器行處合意變更手機買賣契約內容，將系爭ZET880手機加價3000元更換為系爭Muchtel A2手機，且未變更行動通信服務部分2年綁約限制，被告B電信公司雖辯稱Muchtel A2手機「非」其授權益○電器行銷售之專案手機，與其無關云云，惟益○電器行既取得被告B電信公司商標、服務標章等使用權限，對外以B電信電信之名義提供行動通信服務及從事手機相關商品買賣，客觀上當足以使一般消費者相信該特約服務中心即為被告B電信公司之一部，而與其為行動通信服務及手機買賣交易，且原告與被告B電信公司簽訂之行動通信服務契約及2年綁約限制部分均未因此而變更，為兩造所不爭執，是依上開說明，應認系爭契約（包含行動通信服務契約與專案同意書即手機買賣契約）之當事人均為原告與被告B電信公司，縱於手機買賣部分更換為MuchtelA2手機亦無礙於上開契約當事人之認定。

（二）類型二：認為電信業者與特約服務中心之員工間不成立僱傭關係

臺灣基隆地方法院101年度基簡字第197號民事判決：原告主張其於100年初至C電信復興店辦理租門牌號而獲贈鐵板燒套餐餐券2張，嗣因該鐵板燒店結束營業更換店名，原告遂於100年9月12日至C電信復興店詢問能否繼續使用該餐券事宜，經店員告知將於一星期內答覆，惟原告迄同月21日止仍未獲答覆，遂再至C電信復興店詢問，王小明（C電信復興店之員工）則向原告稱當日晚間俟詢問老闆後，即會打電話答覆。100年9月21日22時10分許，王小明撥打原告所使用之行動電話號碼，表示得以餐券兌換等值現金時，原告認為王小明於該時段打電話影響其晚間作息，且對餐券得兌換之現金數額有疑而表示不悅，經王小明表示道歉，原告認王小明無誠意，繼續再就上開事項爭執，王小明認為原告業已擔誤其下班時間，兩人因此細故在電話中發生爭吵。嗣原告要王小明在其店中等候，隨即掛斷電話，騎乘機車，於同日22時18分許，抵達基隆市○○路124號「C電信復興店」，欲找王小明理論，見該店鐵門業已拉下一半，遂以手敲擊鐵門，並叫喊數次：「叫你們老闆出來」，王小明走出店外，原告要被告王小明找老闆出來，經王小明拒絕並欲返回店內，原告即以手拉推阻止王小明，王小明因前已與原告在電話中發生口角，且認原告蓄意刁難，無法控制情緒，以手將原告推出店門之騎樓外，見原告再步入騎樓，竟心生憤怒，將身上穿著之C電信制服上衣脫掉後，以右手揮拳持續毆打原告之

頭、頸部，致其受有頸椎及後頸部挫傷、雙手掌手指酸麻之傷害，原告則以手與王小明拉扯，致王小明受有前臂擦傷及瘀血之傷害。

原告復主張王小明受僱於昇○有限公司，昇○有限公司向C電信公司申請加盟，並於基隆市○○路124號設立C電信復興店。王小明或其他員工於C電信復興店執行職務時，均需穿著C電信公司規定之制服，C電信復興店亦僅提供消費者申辦C電信門號之服務，並無再提供申辦其他電信業者門號之服務。再者，C電信復興店外觀僅有C電信之招牌、字樣及店內擺設乙臺可供來店消費者自行印製被告C電信公司所提供門號帳單服務，是以任一消費者至C電信復興店消費時，由客觀上服務人員均著相同C電信公司制服、提供C電信門號申辦服務、店內擺設及廣告招牌均為C電信公司字樣設備等情，可認該店服務之人員為C電信公司所僱用，進而主張C電信應負僱用人責任。

承上所述，C電信則抗辯如下：

- 1.C電信復興店實際應C電信基隆復興特約服務中心，而特約中心係由他人加盟，非C電信公司直營。一般消費者當知該店非C電信公司所自營，縱王小明身著C電信公司制服、基隆復興特約服務中心僅提供消費者申辦C電信公司門號之服務，一般消費者在客觀上當不致產生「王小明為C電信公司所使用，從事一定之事務」之誤認。
- 2.系爭鐵板燒免費兌換券，非C電信公司所提供，而係昇○有限公司所提供，王小明與原告聯絡系爭鐵板燒免費兌換券事宜，係受昇○有限公司指揮監督，C電信公司從未指示王小明與原告進行任何聯繫，由此可知王小明並不受C電信公司監督。
- 3.王小明與原告發生爭執之時點已經超過下班時間，當時該店鐵門業已拉下，則王小明之行為非為執行職務。
- 4.縱認王小明對原告之侵權行為仍與執行職務有關連，惟原告並未申辦C電信公司門號，與C電信公司並未存在任何契約關係，系爭鐵板燒兌換券亦非C電信公司所提供。換言之，王小明並非執行C電信公司之職務，則王小明對原告之侵權行為，與C電信公司並無關連。

法院經調查後，在判決理由中指出王小明與昇○有限公司間有僱傭關係固無疑問，惟C電信公司否認其對王小明有監督選任之權限，原告亦未能舉證C電信公司對王小明有事實上監督選任關係存在，其無非以王小明任職之商店外懸掛C電信公司招牌為論據，但僱傭關係為內部關係，因此仍應客觀的判斷有無事實上之監督選任關係存在，與被害人主觀之信賴無關，是以商店門口

懸掛C電信公司之招牌，該部分僅能在執行職務行為要件認定具有證明力，但與內部僱傭關係成立與否之要件認定無關，既然C電信公司與王小明間並無事實上監督選任關係，則原告主C電信公司應負僱用人之連帶賠償責任，尚屬無據，應予駁回。

(三) 類型三：認為特約服務中心為電信業者之履約輔助人或使用人

臺灣苗栗地方法院97年度苗小字第466號民事小額判決：此案原告為資產管理公司，向民眾起訴請求給付電信費，起訴意旨略以：被告向訴外人D電信股份有限公司申辦12支行動電話，被告欠繳民國90年間之電信通話費，D電信公司並將對於被告之電信費債權讓與原告資產管理公司，爰依給付電信費之法律關係，請求被告給付積欠之電信費新臺幣（下同）64,603元及利息等語，並提出另一E電信公司之行動電話服務申請書、電信費帳單、債權讓與證明書等件為證。

被告民眾則抗辯：伊一次填寫多張申請書，係因經辦人員告知申請到一支門號，其餘申請書均作廢，為避免排隊，要填寫多份申請書，且伊從未收到原告資產管理公司起訴門號之晶片卡，亦未曾使用上開門號，故不應給付前述電信費等語置辯，並聲明駁回原告之訴。判決理由指出被告民眾雖一次填寫12張申請書，但E電信公司既已透過各門市收受該12張申請書，即應確保晶片卡確實交付於被告之手，亦即各該收受被告申請書之門市，既與E電信公司間具特約關係（申請書各門市均蓋有「特約服務中心」之印章），故就前述電信門號，各該門市即為E電信公司之履約輔助人或使用人（參見民法第224條規定），則E電信公司自應承擔各該門市未將晶片卡交付被告，或未能證明確將晶片卡交付被告之履約瑕疵風險，而原告之債權既係由E電信公司所讓與，即應承受其風險，被告亦得將對E電信之抗辯事由，用以對原告抗辯（參見民法第299第1項）。從而，本件原告之訴為無理由，應予駁回。

(四) 類型四：雖蓋有特約服務中心之章，惟實由其他通訊行代辦，電信業者仍不負僱用人責任

臺灣高等法院100年度上字第558號民事判決：原告民眾主張伊前於97年3月1日向F電信之加盟門市即保○有限公司（下稱保○公司）所屬經理人即訴外人許○○購買具有照相及攝影功能之手機1支（下稱系爭手機），並依F電信行動通信網路業務服務申請書（下稱服務申請書）租用行動電話門號0000000000（下稱系爭門號），並與F電信訂有行動電話業務服務契約（下稱系爭服務契約）。惟該服務契約並無載明優惠方案之條款，亦未依消費者保護法第13條明示或公告其內容。且伊於簽訂申請書後，許○○告知另紙「號碼可攜/新

申裝專案同意書」(下稱系爭同意書)不需簽名蓋章。伊返家操作系爭手機時發現不具有許○○表明之照相及攝影功能，遂於翌日返回保○公司詢問，許○○告知伊尚須購入500元之記憶卡始具該功能，伊遂當場向其表示欲撤銷購買系爭手機及租用系爭門號之意思表示。詎同年4月間仍收到系爭門號之通話費帳單，伊復於同年5月6日至F電信臺北大安店列印相關資料，始發現於系爭同意書上有人偽簽伊之姓名，且申請書上手機型號顯係事後填上「非專案公告NO-1601」，始知受騙。嗣伊迭向F電信反應未獲置理，仍陸續寄來通話費帳單，繼而委由天○公司向伊催收通話費，致伊之辦公室同事皆誤以為伊欠繳手機費用，使伊之名譽及姓名權受到侵害，故對F電信主張僱用人責任。

本案之一審法院(臺灣臺北地方法院99年度訴字第2470號民事判決)認原告主張無理由，蓋「證人即保○公司負責人林○○證稱：『我開的店有2種，其中錦州街屬於專賣，使用F電信的服務標章及招牌，濟南路的店則可販售各家系統業者的門號』、『原告是在我公司設於濟南路門市，這屬於一般通訊門市，並非加盟F電信之門市』、『當時與原告接洽的濟南店服務人員為店長許○○，他是我公司支付薪資，與F電信沒有關連，僅負責販售店內商品』等語，核與證人即保○公司設於濟南路門市店長許○○結證：『我於97年3月間在保○公司設於濟南路之門市任職，負責銷售通訊產品』等語，若符合符節，足見許○○在客觀上係為保○公司使用為之服務勞務而受其監督之人，縱其代為處理系爭電信服務，應係基於保○公司與F電信間之契約關係，尚難執此逕謂許○○為F電信之受僱人。縱令許○○處理原告申辦系爭門號及手機有故意或過失不法侵害原告之權利屬實，其非F電信之受僱人…原告依民法第188條…請求F電信負賠償責任云云，尚無憑據。」

二審法院肯認一審見解，並指出「許○○確非F電信受僱人，且係受東○專賣店、保○公司輾轉授權辦理上訴人申租F電信行動電話門號業務之人，既非民法553條規定之經理人或同法第558條規定代辦商，更非F電信董事或其他有代表權之人至明。是縱認許○○於同意書上代簽上訴人姓名之行為，已侵害其姓名權，上訴人亦無從依民法第28條、民法第188條請求F電信與許○○負連帶賠償責任，洵無疑義。」

三、研析

(一) 電信業者與特約服務中心間是否成立僱傭關係的認定

由上述司法見解觀之，消費者與特約服務中心衍生的法律糾紛不外乎契約責任及侵權責任兩種。就前者

而言，因為行動通信契約主體為民眾與電信業者，若就契約衍生糾紛，電信業者難辭其咎，必須妥善處理。惟若涉及侵權行為，民眾多要求電信業者負起僱用人責任(民法第188條參照)，而電信業者多以「此屬特約業者員工個人行為」或「一般消費者可知特約中心非電信業者所自營」以為抗辯。法院在判斷特約服務中心與電信業者間有無僱傭關係，其認定標準似乎可以歸納如下：

1. 系爭店家從形式上判斷，可否與電信業者產生直接、實質關聯

查商標之功能在於表彰商品與服務之一定品質，使消費者易於辨識不致混淆，凡使用電信業者商標之店家，一般消費者在客觀上均會認識電信業者之營業場所，係提供有關電信業者之電信商品及電信服務。就特約服務中心而言，法院多認為特約服務中心之設立，係經過電信業者篩選，且特約服務中心使用電信業者之商標、服務標章，客觀上當足以使一般消費者相信該特約服務中心即為電信業者之一部，應足認特約服務中心門市店長係為電信業者服勞務，並受電信業者指揮監督，二者間有僱傭關係存在。

然若民眾至一般通訊行申請代辦電信業務，如同民眾簽發一般委託書委託朋友代辦電信業務，若受託人有任何故意過失致生損害於民眾，非電信業者可得預期估計之風險，故難認一般通訊行員工為電信業者之受僱人。

2. 系爭業務是否屬電信服務之範疇

臺灣臺北地方法院99年度北消簡字第9號判決事實為申辦電子帳單欲兌換贈品所生爭執，因推廣電子帳單屬電信服務相關促銷活動，為代辦業務之一環，且系爭事故發生當時特約服務中心門市店長正執行該代辦職務，是以法院認為電信業者應依民法第188條第1項前段規定就特約服務中心門市店長之侵權行為負僱用人責任。

至於臺灣桃園地方法院101年度桃簡字第120號判決中，原告並未主張僱用人責任，所以未見桃園地方法院就此部分有任何之判斷，不過原告綁約購買之手機並非原專案提供之手機，然而法院認為就算特約服務中心所販售之手機並非電信業者授權販賣手機種類之範圍，仍無礙於買賣契約當事人的認定。

另外在臺灣基隆地方法院101年度基簡字第197號民事判決中，電信業者抗辯縱認被告王小明對原告之侵權行為仍與執行職務有關連，惟原告並未申辦電信業者門號，與電信業者並未存在任何契約關係，系爭鐵板燒兌換券亦非電信業者所提供。關於此點，法院並未採為裁判基礎，似是認為特約服務中心辦理促銷活動，不外乎

是希望增加業績，吸引顧客申辦電信服務，最終仍以增加電信業者用戶為目的，況且消費者主觀上會認為特約服務中心釋出之特惠訊息或促銷活動乃係電信業者提供或准許提供。

(二) 商店門口懸掛電信業者之招牌，僅在執行職務行為要件認定具有證明力，但與內部僱傭關係成立與否之認定無關

臺灣基隆地方法院101年度基簡字第197號判決指出「僱用人責任成立之要件，應有1、僱傭關係存在；2、執行職務行為；3、侵害他人權利等3個要件。」、「僱傭關係為內部關係，因此仍應客觀的判斷有無事實上之監督選任關係存在」，於本案中因電信業者否認有僱傭關係存在，法院認民眾之主張至多僅能證明特約服務中心之員工係在執行職務，故否准民眾請求。

四、結論與建議

由於法院見解對於電信業者與特約服務中心間是否成立僱傭關係尚無定見，況電信服務銷售模式多樣³，電信業者確難掌握所有銷售環節；舉電話銷售而言，消費者僅知所申辦之業務為某某電信業者，但不見得有能知悉實際推廣業務、承辦業務之人究係電信業者、加盟門市、特約服務中心，或電信業者以外之行銷公司，在這種兩難的情況下，筆者試圖提出以下建議：

(一) 電信業者應不區分直營門市或特約服務中心，一律以相同標準進行查核及訓練

對消費者而言，踏入的店家是直營、特約或加盟，或許不是那麼重要，選擇離家最近，有問題可以親臨門市迅速獲得解決是首要考量。就像便利商店般，除獨門商品或獨家活動外，只要離自己所在區域最近、服務態度好，選擇哪一家門市似乎沒有什麼差異。筆者以為，為了保護交易安全，應認特約服務中心係為電信業者提供服務，就電信服務契約之締結而言，電信業者亦即至少應有民法第224條之適用，將特約服務中心、加盟門市視為電信業者之使用人，於使用人有故意或過失之情形，應視同債務人（即電信業者）自己之故意或過失。如此一來，民眾願意信賴特約服務中心、加盟門

市，再輔以業者主動、積極負起對特約服務中心的監督義務、查核責任，才能真正達到業者與民眾間的雙贏。因此，無論是直營門市或特約服務中心，電信業者在教育訓練、人員控管、淘汰機制、服務提供上都應予以一致標準檢驗、考核。

(二) 電信業者的配套作法

如課與業者就訂約、履約等涉及締結行動通信服務契約事項負絕對責任，對電信業者而言負擔實謂不輕，不過研究結果有發現部分業者透過區隔直營門市與特約服務中心之服務型態、限定服務項目、就直營門市與加盟門市提供不同銷售專案，或是另行設立子公司專門為電信業者招募並管理加盟經營者之方式，以降低風險或善盡督導之責。筆者認為電信業者現行操作模式或得作為負絕對責任之配套作法。

(三) 特約服務中心亦應有「公平交易委員會對於加盟業主經營行為案件之處理原則」之適用

公平交易委員會對於加盟業主經營行為案件之處理原則係以維護連鎖加盟交易秩序，確保加盟事業自由與公平競爭，有效處理加盟業主經營加盟業務行為涉及違反公平交易法規定案件為目的。⁴電信產品之進化與汰舊換新之速度日新月異，電信業者自然希望擴大經營管道，藉由不同通路以追求更大之獲利。特約服務中心雖非使用加盟門市之名，但也是代辦電信業者目前正推出之電信資費、手機。特約服務中心為電信業者招攬用戶，用以換取電信業者提供之報酬，與加盟形式雷同，筆者認為亦應有「公平交易委員會對於加盟業主經營行為案件之處理原則」之適用，從而電信業者應注意加盟契約或特約服務中心契約條款須符合「公平交易委員會對於加盟業主經營行為案件之處理原則」之要求。☺☺☺

(作者為平臺事業管理處法律研究員)

1 單辦門號（自98年12月1日起受理項目不含88、超值128、188（2G）、183（3G）低資費型別之「單門號」及「NP移入單門號」申請），http://www.cht.com.tw/portal/Location_query（last visited July 8, 2015）

2 本文中原告姓名或訴外人/公司均已隱蔽或以代號稱之，判決內文亦有潤飾以方便閱讀。若有興趣詳查原文者，得上司法院裁判書查詢系統（<http://jirs.judicial.gov.tw/Index.htm>）查詢全文。

3 舉臺灣臺北地方法院101年度北簡字第4640號判決為例被告XX電信之加盟店即臺中南屯東○特約服務中心，委託訴外人弘○國際實業有限公司（更名為宥○資產管理顧問公司，下稱宥○公司）銷售門號及搭配方案，有○公司復轉委託電話行銷公司即訴外人台灣徠○行銷有限公司（下稱台灣徠○公司）銷售。原告即透過此電話行銷方式，申辦被告之0000000000門號及所搭配之方案。被告僅與前開加盟店簽有加盟契約。」可知，民眾雖係與XX電信簽訂行動通信業務契約，但實際向民眾招攬業務之對象可能既非電信業者，亦非加盟店而係專門從事行銷業務之公司。

4 參<http://www.ftc.gov.tw/internet/main/doc/docDetail.aspx?uid=167&docid=11795>（last visited July 26, 2015）

委員會重要決議

104.8.1-104.8.31

日期	事項
104年8月5日	<p>照案通過依本會委員會議審議事項及授權內部單位辦理事項作業要點第5點、第7點所列案件清單計487件及第4點、第6點所列業經本會第499次分組委員會議決議案件計17件。</p> <p>審議通過「市內及國內長途陸纜電路出租業務屆期換發特許執照審查作業要點」修正草案，並依本會法制作業要點辦理後續公告等事宜。</p> <p>一、許可生命電視股份有限公司所屬「生命電視臺」頻道換發衛星廣播電視節目供應者執照。</p> <p>二、許可遠富國際股份有限公司所屬「遠富綜合臺」頻道換發衛星廣播電視節目供應者執照；並通知該公司依修正後之審查委員會建議進行改善，相關執行情形將納為未來評鑑及換照之重點審查項目。</p> <p>三、許可新加坡商全球紀實有限公司臺灣分公司所屬「eve」、「Discovery科學頻道」及「DMAX」等3頻道換發境外衛星廣播電視節目供應者執照。四、許可新加坡商全球紀實有限公司臺灣分公司經營「EUROSPORT」頻道。</p> <p>審議通過：</p> <p>一、下列屬「低功率電波輻射性電機」之器材，納入「電信管制射頻器材應經許可之項目」之負面表列項目，其製造、輸入、設置或持有，毋須經本會許可，並請業管單位依本會法制作業程序辦理公告事宜：</p> <p>(一) 無線射頻辨識器材之被動式電子標籤。</p> <p>(二) 無線充電器。</p> <p>(三) 非隨插即用之無線射頻模組。</p> <p>(四) 2.4至2.4835GHz跳頻系統之無線滑鼠、鍵盤、喇叭、耳機、自拍器、尋物器、觸控筆、群組通話器。</p> <p>另，該負面表列（免經許可）項目仍應考量管制必要性檢討擴增，本會將參酌後續所徵詢之外界意見，並依電信法立法目的妥為研析後，持續辦理開放事宜。</p> <p>二、有關「電信終端設備符合性聲明實施之項目」，先徵詢外界意見並予彙整研析後，續行審議。</p> <p>三、法律授權本會針對電信管制射頻器材及具有電波輻射性電機、器材予以監理之核心宗旨，依電信法及本會組織法相關規定，係藉以維持電波秩序，避免及處理干擾、和諧有效共用頻率、增進公共利益，其管制標的因此係以各類電機或器材中之射頻模組為主（至於國家安全、環境保護及衛生保健等公共任務，依法分別由其他機關掌管並編列預算執行）；為貫徹立法意旨及電信自由化政策，本會未來亦須按各類電機或器材之射頻頻率及功率訂定妥適之管制標準，一方面據以有效維持電波秩序，另一方面亦須避免過度干預人民之相關自由及權利；爰本會相關監理實務作業，及電信法所授權之相關法規命令及行政規則，亦應秉持上述宗旨與時俱進，根據技術演進及其應用變化之情形檢討修正。</p>
104年8月12日	<p>照案通過依本會委員會議審議事項及授權內部單位辦理事項作業要點第5點、第7點所列案件清單計431件及第4點、第6點所列業經本會第500次分組委員會議決議案件計43件。</p>

日期	事項
104年8月12日	審議通過公告104年6月有線廣播電視系統全國總訂戶數、同一行政區域系統經營者、有線電視節目播送系統及全國系統經營者總家數。
104年8月19日	<p>照案通過依本會委員會議審議事項及授權內部單位辦理事項作業要點第5點、第7點所列案件清單計470件及第4點、第6點所列業經本會第501次分組委員會議決議案件計22件。</p> <p>審議通過：</p> <p>一、南天有線電視股份有限公司因提前於104年7月1日完成有線電視全數位化關閉類比訊號等之情事變更，申請調整本年度有線電視基本頻道收視費用，經本會審酌各區域有線電視之收視費用、網路建設、視訊節目品質，及該公司就推動數位化所投入之各項固定成本及變動成本、財務（含財務結構、成本及獲利率等）、服務內容、規劃新增之基本頻道、消費者保護措施等因素，並參考地方政府之意見後，原則核准該公司重新申請之本年度每戶每月基本頻道收視費用，以下收視費用並自處分書送達之次月一日起生效：</p> <p>（一）A組（基本頻道130個）：新臺幣530元；</p> <p>（二）A加選B1或B2擇一組（基本頻道132個）：新臺幣550元；</p> <p>（三）A加選B1及B2組（基本頻道134個）：新臺幣570元。B1組為「博斯高球臺+ FOX Sport 3HD」，B2組為「福斯家庭電影臺HD + Star Movie HD」。</p> <p>二、該公司如就下列事項向本會陳報具體執行成效及後續推動規劃之書面說明，並經本會檢核確認後，自次月一日起前項3組本年度每戶每月基本頻道收視費用各再增加新臺幣10元，分別為新臺幣540元、560元及580元：</p> <p>（一）200M及300M寬頻上網推廣情形。</p> <p>（二）數位匯流服務包括隨選視訊、多螢分享、居家防護、臺南館影音資訊查詢及市政宣導互動應用等規劃。</p> <p>（三）機上盒持續升級改版推廣及規劃。</p> <p>（四）第2臺機上盒分機費退費爭議處理情形。</p> <p>（五）因應收視費調升預繳優惠方案規劃。</p> <p>（六）蘇迪勒颱風災損與修復狀況。</p> <p>（七）推動分組付費執行情形。</p> <p>三、對於前已預繳收視費用之訂戶，不得要求追繳差額；另重新核定收視費用自其生效日起第1個月為優惠期，仍適用原核准之收視費率，且不得對同戶分機另收基本頻道收視費用。</p>
104年8月26日	<p>照案通過依本會委員會議審議事項及授權內部單位辦理事項作業要點第5點、第7點所列案件清單計445件及第4點、第6點所列業經本會第502次分組委員會議決議案件計14件。</p> <p>審議通過調整104年度「委託辦理固定通信綜合網路業務服務品質滿意度委外調查」個案計畫調整事宜。</p> <p>准予核配遠傳電信股份有限公司第三代行動通信業務用戶號碼4個單位（即40萬門，0967-00-0000~0967-39-9999）。</p>



內
付
資
已
郵
國

板橋郵局許可證
板橋第01489號
中華郵政台北雜誌
第1102號

無法投遞請退回



 **國家通訊傳播委員會**
NATIONAL COMMUNICATIONS COMMISSION

地址：10052臺北市仁愛路一段50號

電話：886-2-33437377

網址：<http://www.ncc.gov.tw>

為地球盡一份心力，本書採用環保紙印製。

ISSN：1994-9766



GPN：2009600628
定價：新臺幣 100 元