

中華電信未充分告知 104 查號轉接費用 監委楊美鈴、程仁宏提出三項調查缺失

監察院交通及採購、財政及經濟委員會聯席會議於今日通過監委楊美鈴及程仁宏共同調查：中華電信 104 查號轉接服務未充分告知收費資訊案之調查報告。提出三項調查意見如下：

一、通傳會應適切檢討現行對於資費揭露之相關規範，俾落實資訊透明原則，以保障消費者權益。

中華電信自 94 年 9 月 1 日起提供 104/105 查號轉接服務，依消保法第 14 條規定：「定型化契約條款未經載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容」。監委楊美鈴、程仁宏指出，中華電信於市內網路業務服務契約及行動電話/第三代行動通信業務服務契約中，均未訂明查號轉接費率，爰該公司自 97 年 10 月間起，僅於新聞媒體、官方網站及各營業場所公告轉接費用 2 元，是否即足以讓消費者能預見該項收費資訊而得構成契約之內容，誠有可議。足徵目前法令對於電信資費之資訊透明化要求，顯有不足，通傳會允應適切檢討現行對於資費揭露之相關規範，俾免滋生構成契約內容與否之爭議，並落實資訊透明原則，以保障消費者權益。

二、目前各電信事業訂定之查號費率及相關計費機制，有檢討改進之空間。

目前提供查號服務之電信事業，除中華電信（市話：3元/次；行動：6元/次）外，尚有新世紀、台灣固網、亞太電信、遠傳電信、台灣大哥大、威寶電信及大眾電信共計8家，其中亞太電信、遠傳電信、台灣大哥大、威寶電信及大眾電信等對其行動電話客戶收取之查號服務費每通高達10元；監委楊美鈴、程仁宏指出：電信事業於未能查得客戶所需電話號碼時，仍依其所訂費率收取3至10元不等之查號服務費，可否參照新加坡之作法，採查得才收費之方式，抑或基於服務消費者之立場，酌予減收費用等，均有檢討之空間。

監委楊美鈴、程仁宏指出：中華電信自94年9月1日起開放「1288」資訊查詢服務，訂定市內電話首3分鐘10元、第4分鐘起6元/每分鐘；行動電話首3分鐘15元、第4分鐘起8元/每分鐘，第4分鐘起之計費方式為不足1分鐘以1分鐘計費，是以，消費者在第4分鐘之通話時間僅數秒之情況下，仍須支付1分鐘6元或8元之費用，顯非合理。

綜上，有關部分電信業者訂定之行動查號費率是否過高，或於未能查得電話號碼時是否收費或酌予減收費用，或中華電信1288查號增值服務之計費機制是否合理等，均有檢討改進之空間。

三、中華電信以極小比例之客訴案件，即逕予取消主動告知轉接費用 2 元，決策過程粗率，未能維護絕大多數消費者權益，交通部派任之股權代表允應督促該公司就影響消費者權益之事項建立相關決策機制，俾據以執行。

中華電信宣稱於 97 年 10 月間會取消語音宣告及改採被動告知方式，係因每個月均接獲好幾百通的客訴電話（惟未提出完整客訴統計表），然該公司近 6（95-100）年度之查號轉接通數均高達 1,200 萬通以上，該公司竟以不及千分之一比例之客訴案件，即逕予取消主動告知轉接費用 2 元，決策過程粗率，漠視絕大多數消費者權益，實欠允當。交通部為中華電信之大股東，且具有董事之派任權，其派任之股權代表允應督促該公司儘速就影響消費者權益之重大事項建立相關決策機制，俾據以執行。

總結

綜上，爰予對國家通訊傳播委員會、及交通部提出應予檢討改進之必要案，並確實檢討改進見復。

