

手機撥國內市話比打美國貴

監委楊美鈴、程仁宏、沈美真提出四項調查缺失

監察院交通及採購委員會於今日通過監委楊美鈴、程仁宏及沈美真共同調查：手機撥國內市話比打美國貴案之調查報告。提出四項調查意見如下：

- 一、通傳會應督促電信業者以多元管道加強宣導電信資費試算服務之訊息，同時研議揭露行動通信服務每分鐘成本之可行性，俾供消費者選擇資費方案之參考，並落實資訊透明原則。

通傳會表示，行動業者依市場供需、經營成本及用戶需求等訂定各種資費方案，由消費者自行選擇，一般而言，低月租費配合高通信費，高月租費配合低通信費。監委調查發現，目前各業者實施的行動電話撥打市話資費方案，在牌告價部分即多達 145 種（中華電信 38 種、台灣大哥大 39 種、遠傳電信 46 種、亞太電信 6 種、威寶電信 10 種、大眾電信 6 種），遑論業者基於行銷策略考量推出的促銷方案更是不計其數；又各方案間之每分鐘（秒）資費差異甚大，且缺乏一致性的比較基礎，消費者所選擇的資費方案是否為對其最有利者，實令人質疑。對此，通傳會表示，除大眾電信外，其餘業者已建置電信資費網頁試算服務，提供用戶試算最佳資費方案。

監委指出，目前僅台灣大哥大將該項服務置於網站首頁，且各業者的宣導成效未明，鑑於現行電信資費方案多樣化，通傳會除應督促業者以多元管道如於媒體、各營業場所，或以客服語音、簡訊方式等加強宣導電信資費試算

服務之訊息，讓消費者透過該項服務選擇最適資費方案外，同時研議揭露行動通信服務每分鐘成本之可行性，使消費者於選擇資費方案時，能有一致性之比較基礎，俾落實資訊透明原則。

二、通傳會應儘速責成電信業者將購機優惠（促銷）方案之適用機型及其補貼款等揭露事項，納入營業規章及服務契約中，以保障消費者權益。

通傳會表示，為減少消費者向行動業者綁約所取得手機與申請書上所載手機不同的消費爭議案件，已要求業者自 103 年 1 月 1 日起於申請書黏貼手機 IMEI 條碼、拍攝手機外觀或型錄照片等方式，當場由用戶確認簽名，以確保消費者權益。

監委指出，消費者綁約取得之設備，不以手機為限，尚包括筆記型電腦、無線網卡或其他終端設備等，通傳會要求業者應揭露之內容，顯未盡周延；另目前業者亦未將該項措施納入其營業規章及服務契約中，銷售人員於推介時，是否確實充分告知消費者相關資訊，不無疑義。通傳會應儘速責成電信業者將購機優惠（促銷）方案之適用機型及其補貼款等揭露事項，納入營業規章及服務契約中，俾使業者能落實執行，以保障消費者權益。

三、目前行動電話撥打市話資費，應尚有檢討調降空間。

立法院交通委員會於 102 年 10 月 21 日通過臨時提案，要求通傳會在 3 個月內，請業者全面降價 3 成，尤其中華電信應率先響應，帶動其他業者共同合力保障消費者權益。通傳會表示，對於行動電話撥打市話之月租型語音資費，各業者於 100 年度調降幅度為中華電信 4.04%~4.15%、台灣大哥大 4.04%、遠傳電信 4.04%~4.26%；101 年度調降幅度為中華電信 3.60%~3.70%、台灣大哥大 3.58%、遠傳電信 3.58%~3.75%、威寶電信 3.70%~4.55%、亞太電信 3.58%~3.69%。

監委調查指出，「行動電話撥打市話」與「市話撥打行動電話」之電信線路相似，故兩者費率應接近方屬合理，以中華電信為例，依 102 年 4 至 6 月各資費話務量占比計算行動電話撥打市話平均每分鐘新台幣（下同）4.9 元，雖僅較依一般、減價時段話務量占比計算市話撥打行動電話平均每分鐘 4.7 元略高，但經統計目前各業者未綁約之用戶約占整體用戶 1 至 4 成，其係支付牌告價格而非促銷價格，以中華電信客戶數較多之 3G 183/383/583 型資費方案為例，其牌告每分鐘費率分別為 8.05 元、7.30 元及 6.11 元，均遠高於市話撥打行動電話平均每分鐘 4.7 元及行動電話撥打市話平均每分鐘 4.9 元，是以目前行動電話撥打市話資費，應仍有檢討調降空間。

四、通傳會於電信法修正主管機關前之過渡時期，應儘速依行政程序法第 11 條規定補正公告程序，以資周延。

監委指出，通傳會於 95 年 2 月 22 日成立，但現行電信法第 3 條規定電信事業之主管機關仍為交通部，且通傳會並未依行政程序法第 11 條：「行政機關之管轄權，依其組織法規或其他行政法規規定之。行政機關之組織法規變更管轄權之規定，而相關行政法規所定管轄機關尚未一併修正時，原管轄機關得會同組織法規變更後之管轄機關公告或逕由其共同上級機關公告變更管轄之事項。…」之規定踐行公告變更管轄事項之程序。雖通傳會表示，目前於依法執行各項職務時，並無疑義，然於不可預知之未來是否亦無疑義，誠有可議，爰通傳會允應儘速補正相關公告程序，以資周延，並符法制。

至有關報載行動電話撥打國內市話比撥打美國貴，監委表示，主要因美國為全球話務轉接中心，地位特殊且話務量大，各國與美國之國際電話買賣交換成本較低，故各國撥打美國之費率皆較撥打其他國家為低。另 100 年市話撥打行動電話大幅降價 6 成，係因自該年度起，市話撥打行動電話之通信費訂價權，由受

信端行動通信網路業者訂價，回歸由發信端市內網路業者訂價，而各業者比照市內網路業務之市場主導者中華電信訂價，回歸後市話撥打行動電話一般時段每分鐘 5.16 元，減價時段每分鐘 2.58 元，相較回歸前各業者之一般時段 2G 每分鐘 5.16 元~6.6 元、3G 每分鐘 6~6.6 元，減價時段 2G 每分鐘 2.58 元~6.6 元、3G 每分鐘 3 元~6.6 元，是以報載 100 年市話撥打行動電話大幅降價 6 成，僅限於 2G 減價時段部分【 $(6.6 \text{ 元} - 2.58 \text{ 元}) / 6.6 \text{ 元} = 60\%$ 】，並非全面降價 6 成，併此指明。

總結

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

