

(二) 本院羅委員淑蕾，針對用路人先儲值 eTag 反而會導致 eTag 扣款亂象，不僅僅是重複扣款而已，而是直接從信用卡扣錢，補進扣款用的系統裡，不會主動通知。民眾往往還要自行舉證，才可以拿回多扣的金額，不僅擾民，也讓一再為遠通背書的政府公信力大減。遠通電收根本沒做好配套，只想衝使用量，服務卻未跟上，用戶出問題也找不到人解決。eTag 用戶達 570 萬人，客服專線需要提供 0800 免付費電話為宜，客服專線費用要民眾負擔有礙民眾觀感。強烈要求客服專線改 0800 免付費電話，也不能因為客服量不足，懲罰撥打客服的民眾，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、遠通電收相關企業就有電訊公司，570 萬的 eTag 用戶群，客服居然沒有免付費電話？交通部怎麼沒要求設立 0800 專線？
- 二、許多民眾致電遠通電收客服詢問儲值、扣款問題，不是打不進去，就是等近半小時沒人接。選 eTag 用戶約最快要等 10 幾分鐘才接通，若選新用戶，最快 3 分鐘就有專人接聽。遠通只顧拉新客人，把舊用戶當二等公民，實在惡劣。網頁上申請帳戶都很流暢，但是要申請終止帳戶則會一直出現『網路忙碌中，請稍後再試』。

(三) 本院羅委員淑蕾，針對非殘障者搶食彩券業，不肖集團壟斷中籤人頭。政府德政，是幫助肢體殘障者自立而提供販售公益彩券，但是今日非殘障者紛紛湧進公益彩券領域，租牌開立投注站，「買彩券做公益」的社會正義精神扭曲。2013 年因期滿換新銀行而重新抽彩券經銷商，只有三大類群（符合資格的身障者、低收入單親家庭及原住民）有資格參加，而就如新聞所報導，不肖集團專門收買這三大類群作為參加的人頭。以高額的介紹費震天喊價，讓需要依賴彩券維生的殘障者租不到牌。大多數身障弱勢者甚至租不起店面，只能每天在外面吹風日曬販售刮刮樂。因此希望大家能多支持身障弱勢販賣者，要求台灣彩券應嚴加取締租借牌照問題，將非殘障者經營彩券剔除，才是真正照顧殘障族群，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、許多公益彩券販賣店都裝潢的美輪美奐，在顧店都是年輕工讀生，光是以參加抽取資格來