

專案質詢

8-8-3-0174

## 立法院議案關係文書 中華民國 104 年 9 月 23 日印發

案由：本院黃委員昭順，針對電信業者有鑑消費者之廣大需求，藉各種行銷方式巧立名目，不擇手段唯利是圖的謀利，籲請主管機關要求各電信業者應本乎誠信與服務原則，不得向消費者「變相」收費，凡屬於客服性質之任何詢問或求助電話皆不應收費，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、國內各大電信業者賺錢術花招百出，甚至還摻雜誘導消費者不知情而付費的「變相」加價伎倆，造成多數不察之消費者荷包失血，淪為冤大頭！
- 二、電信業者均設有客服專線電話，消費者有疑義或任何問題撥打客服專線時，總會聽到一段錄音，大意是指「歡迎您來電客服詢問，電話撥通後前十秒免費，超過十秒每秒以 0.1 元計費……」等等，但消費者與客服人員通話絕對不止十秒時間，等通話完畢後，電話帳單費用又多出一筆，等於加重消費者負擔，此極不合理之「圖利於無形」景況應予改善！
- 三、由於資訊科技的當紅，電信業已經是國內寡占的有利可獲行業，又由於民眾對其依賴性日深，使其等賺錢名目不僅多元且更霸氣，姑不論這是行業別的屬性，但是站在電信服務業的立場，諸如客服中心專線電話實無理由再向消費大眾收取額外費用，換言之，業者應抱持感恩及回饋心態，取消客服專線收費的作法，避免消費者荷包持續失血才是。