

電信帳單篇

電信帳單代付爭議多！
善用2絕招反制

110年9月份消保宣導
嘉義市政府財政稅務局政風室

疫情推升宅經濟大爆發，不少民眾透過手機下載線上遊戲、影音串流等應用程式（APP）消磨空閒時間，導致電信帳單代收、代付APP費用的爭議跟著增加。

行政院消費者保護處公布，今年1月1日至7月31日止，各縣市政府受理電信帳單代收代付APP費用相關申訴案158件，誤觸APP內購買、消費額度超出預期達78件占大宗，為此5大電信已於今年3月8日後陸續提供「**限制使用**」及「**限制額度上限**」2項新的防制機制服務。

代收款項爭議

電信商代收款項爭議，消保處收到許多家長抱怨、喊冤，手機交給小孩使用，但小孩不知輕重購買幾千、幾萬元的遊戲點數，因此產生許多爭議，但對電信業者來說，雖無法得知手機到底是誰在使用，但帳號、密碼是正確的，導致「**誤觸APP內購買**」爭議不斷，另外，就是「**消費額度超出預期**」狀況。

**電信帳單代收代付
APP費用消費爭議**

- **爭議案件量**
 - ▶ 今年1月至7月共158件
- **爭議原因**
 - ▶ 誤觸APP內購買、消費額度超出預期、遭人盜用、未成年人購買遊戲點數等
- **防制機制**
 - ▶ 民眾可向電信業者申請「限制使用」或「限制額度上限」

資料來源：消保處
製表：記者羅綺

Yahoo奇摩提供

行政院消保處副處長吳政學表示，消保處與國家通訊傳播委員會（NCC）今年2月開會研議，並於3月8日協調各業者業者設立防制機制，如擔心孩童誤觸APP內購買，或為避免遭人盜用，不想使用電信帳單代收代付服務，可透過撥打客服專線、連結網站或親自到門市等管道，洽詢門號所屬電信業者，要求「限制使用」該功能。



消費者如仍有使用電信帳單代收代付服務的需求，如支付線上課程或線上遊戲等APP費用，又擔心不能掌握消費額度，造成過度消費，除可隨時向門號所屬電信業者查詢消費額度外，亦可洽電信業者辦理「限制額度上限」。

類型	預付儲值(Pre-Pay)	先使用再付費(Pay After)
開放型(多用途)	玉山銀行e-Coin	HinetAAA
	藍新科技ezPay	Seednet小額付款
	HiNet預付式儲值卡(e金卡)	中華電信839、台灣
	Seednet點數	大哥大TCC和道博I-style等(簡訊和鈴聲下載服務)
	郵政電子易付卡	
	錦華科技OK Payment	
封閉型(單一用途)	遊戲橘子點數卡	遊戲橘子GD2S(與電信業者合作)
	ISP上網卡	

消保處也提醒，數位商品有其交易特性，不論綁定信用卡或以電信帳單代收代付服務支付APP所產生的費用，都應妥善保管行動設備、帳戶與密碼等資料，並隨時注意手機簡訊與電子郵件收到的通知訊息，及時掌握、及時因應，以減少事後爭議的困擾。

崩潰新聞1則：

已設定「小額上限5千」

國中生玩手遊電信帳單暴增4萬



手機妥善保管 減少事後爭議

嘉義市政府財政稅務局政風室關心您

資料來源：yahoo網路報