

名稱：電信消費爭議處理機構設立與監督管理辦法

發布日期：民國 109 年 07 月 07 日

## 第一章 總則

### 第 1 條

本辦法依電信管理法（以下簡稱本法）第二十條第七項規定訂定之。

### 第 2 條

本辦法名詞定義如下：

- 一、電信消費者：以消費為目的而為交易、使用商品或接受電信服務者。
- 二、電信消費爭議：指電信消費者與電信事業間，因電信服務所生之民事爭議。
- 三、書面：指所有手書、打字及印刷之來往信函及通知，包括傳真、手機簡訊、電子信件等電子化方式。
- 四、電信消費爭議處理機構：依本法第二十一條經主管機關認定之電信事業共同設立並處理電信消費爭議之機構。

## 第二章 機構之組織與設立

### 第 3 條

電信消費爭議處理機構（以下簡稱爭議處理機構），其組織章程應提報主管機關核准後實施；變更時亦同。

### 第 4 條

爭議處理機構之組織章程應載明下列事項：

- 一、機構之名稱及業務所在地。
- 二、業務項目及其管理方法。
- 三、各項服務收費條件、費用運用及管理事項。
- 四、入會與退會之程序。
- 五、會員違反章程之處置。
- 六、章程之變更程序。
- 七、其他經主管機關指定與電信消費爭議處理相關事項。

### 第 5 條

爭議處理機構之所屬人員與調處委員不得以任何方式兼任電信事業之任何職務或名譽職位。

### 第 6 條

爭議處理機構之所屬人員與調處委員，不得有下列行為：

- 一、對非依法令所為之查詢，洩漏職務上所獲悉之秘密。
- 二、對於職務上或違背職務之行為，要求期約或收受不正當利益。
- 三、其他違反電信法令之情事。

## 第三章 業務執行之監督

#### 第 7 條

爭議處理機構內部單位之組織、員額編制及職稱，應訂定組織規程，並報請主管機關備查，修改時亦同。

前項各單位主管以上之人員異動，應於異動後十五日內報請主管機關備查。

#### 第 8 條

爭議處理機構應訂定下列之執行事項：

- 一、提供電信消費爭議相關事項之諮詢服務。
- 二、辦理協調電信事業處理申訴案件程序。
- 三、辦理對電信事業及電信消費者教育宣導之執行方式。
- 四、請求電信事業提供相關文件資料之處理程序。
- 五、處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。
- 六、其他有助於達成本法目的之業務。

#### 第 9 條

爭議處理機構每年應於十二月底前，將次年度業務計畫書函報主管機關備查，且於每年一月始日及七月始日起十日內，將前半年度業務執行情形，函報主管機關備查。

#### 第 10 條

主管機關得隨時通知爭議處理機構提出業務報告，必要時得派員查核或要求其改正。

#### 第 11 條

爭議處理機構應依主管機關公告之格式，每月製作爭議案件處理報告書，並公告之。

#### 第 12 條

爭議處理機構每年應綜合考量各電信事業之營收入、用戶數、爭議案件數量、所涉金額大小等因素收取年費及服務費。

### 第 四 章 調處委員會及調處委員

#### 第 13 條

爭議處理機構應設置調處委員會，置委員三人至七人，其中一人為專責之主任委員。

#### 第 14 條

調處委員應遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士聘任之。調處委員應具備下列資格條件之一：

- 一、曾任教育部認可之國內外大專院校法律、電信、財經等相關系所助理教授以上職務二年以上者。
- 二、曾任電信事業及電信相關周邊機構業務主管職務合計五年以上者。
- 三、曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或電信監理單位任職合計二年以上者。
- 四、曾任法官、檢察官或曾執行律師、會計師業務合計二年以上者。

五、曾任國內外仲裁機構仲裁人二年以上者。

#### 第 15 條

調處委員之任期三年，期滿得續聘。調處委員兼任無給職。

調處委員出缺，得補聘其缺額，補聘委員之任期至原委員任期屆滿之日為止。

#### 第 16 條

有下列情事之一者，不得擔任調處委員；其已擔任者，應解任之：

- 一、有公司法第三十條所定之情事。
- 二、任公務員而受免除職務、撤職、剝奪退休（職、伍）金或休職之處分。
- 三、任律師而受律師法處以停止執行職務或除名之懲戒處分。
- 四、任會計師而受證券交易法處以停止或撤銷簽證工作之處分。
- 五、任會計師而受會計師法處以停止執行業務或除名之處分。
- 六、有事實證明曾從事或涉及不誠信或不正當之活動。

#### 第 17 條

調處委員遇有下列情形之一者，應自行迴避，不得執行調處：

- 一、調處事件涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬之利益。
- 二、曾服務於調處事件之電信事業離職未滿三年。
- 三、有其他足認其執行職務有偏頗之虞。

經當事人申請特定調處委員應予迴避或調處委員對於應否迴避有爭議者，應由爭議處理機構調處委員會決議該調處委員是否應予迴避，並由爭議處理機構將決議結果於決議之日起三日內以書面通知調處委員及當事人。前項應否迴避之決議，應由全體調處委員過半數之同意行之。但涉及是否應予迴避爭議之調處委員，不得參與表決。

#### 第 18 條

調處委員對所知悉電信消費爭議之資料及調處過程，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。

#### 第 19 條

調處委員應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行調處。

#### 第 20 條

有關爭議處理機構所檢附之資料，調處委員應於調處程序完畢後，返還予爭議處理機構。

#### 第 21 條

調處委員應在爭議處理機構訂定之時程內，完成調處程序，以避免拖延調處程序，致當事人權益受損。

### 第 五 章 消 費 爭 議 處 理 程 序

#### 第 22 條

電信消費者就電信消費爭議得向爭議處理機構申請調處。

電信消費者就電信消費爭議向主管機關陳情者，主管機關得移交爭議處理機構處理。主管機關於收受其他政府機關所收受之消費者陳情來函，亦得

逕轉爭議處理機構。

#### 第 23 條

電信消費者申請調處，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由及申訴未獲妥適處理之情形，並檢具相關文件或資料。

#### 第 24 條

爭議處理機構受理調處申請，應由主任委員依調處委員專業領域、爭議所涉金額與爭議事件性質，指派調處委員一人或三人為個案調處委員。

#### 第 25 條

對於申請調處之案件，爭議處理機構應先為程序上之審查，再為實體上之審查。

符合調處受理條件之爭議案件，爭議處理機構應以書面通知電信事業，於十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知申請人。申請人於收受該陳述書後十個工作日內，得以書面向爭議處理機構提出補充理由書。

#### 第 26 條

調處案件由個案調處委員作成調處決定，調處決定經出席個案調處委員逾二分之一之同意為之。

調處經當事人雙方接受而成立。

#### 第 27 條

調處決定，除本法第二十條第四項後段規定之重大事件外，應自爭議處理機構受理調處申請之日起一個月內為之；必要時，得予延長，並通知當事人。延長以一次為限，最長不得逾一個月。

調處程序以直接、言詞審理為原則，當事人應親自或委託他人到場。

當事人對於調處書面所載內容如有疑義者，應於調處日當日直接、言詞向個案調處委員表明，嗣後不得再有異議。

當事人於指定期日未到場者，個案調處委員應逕為書面審理做成調處成立或不成立之決定。

#### 第 28 條

調處申請案件經申請人書面申請撤回者，爭議處理機構應即終結調處程序，並通知申請人及電信事業。

#### 第 29 條

爭議處理機構對於個案調處委員之調處決定，應以爭議處理機構名義作成書面，並於決定作成之日起七個工作日內送達當事人並準用民事訴訟法有關送達規定。

調處書面應記載下列事項，並應設置專卷，至少保存三年：

- 一、當事人雙方之姓名或名稱及住居所。
- 二、調處決定（含給付之金額）。
- 三、案件事實、當事人主張之理由、證據資料及法令依據。
- 四、調處經當事人雙方接受為調處成立之決定或拒絕為調處不成立之決定；或依第二十七條第四項由調處委員逕為之調處決定。
- 五、調處日期。

### 第 30 條

調處書有誤寫、誤算或其他類似之顯然錯誤者，爭議處理機構得隨時或依申請更正之；其正本與原本不符者，亦同。

申請人有請求，而調處決定有遺漏者，爭議處理機構得隨時或依申請補充調處之。

### 第 31 條

主管機關於重大消費爭議或有緊急必要時，得依爭議處理機構之請求或逕行介入處理該消費爭議案件。

電信消費爭議事件倘因同一事由且涉及二十人以上之電信消費者，爭議處理機構對該等爭議事件應盡速處理，並針對該等爭議事件通報主管機關知悉。

## 第六章 附則

### 第 32 條

本辦法自中華民國一百零九年七月一日施行。