

107年04月消費者保護宣導

**標題：APP 費用併入電信帳單付款，小心使用  
免爆表！**

行動裝置為現代生活中不可或缺的必需品，新興的電信帳單付款服務隨之成為經常使用應用程式（APP）購買的消費者的另一個付款選項，但相關爭議亦與日俱增。行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）已協調國家通訊傳播委員會（下稱通傳會），要求電信業者將電信帳單付款功能預設為關閉、配合消費者要求提供明細，及落實帳單分列與分繳等措施，讓消費者權益得以確保。

行政院消保處表示，統計各直轄市、縣（市）政府 106 年受理之電信帳單付款相關申訴案計 38 件，較 105 年全年之 7 件明顯增加，且 107 年 1 月 1 日至 2 月底亦已累計 14 件，足見類似爭議案件有快速成長之趨勢。經分析主要之申訴態樣，並據以協調通傳會督促業者改善如下：

態樣一、未成年人誤觸消費（圖 1），致帳單包括電信費用及 Google Play 消費帳款

【案例】某甲老太太手機僅用於撥接電話及 line 和 facebook 等，未申請手機門號付款功能，卻

接獲繳款通知單，出現數筆總計約新臺幣(下同) 16,000 元的 Google Play 款項，質疑電信業者擅自開啟其電信帳單付款功能，致家中孩童誤用。

【改善】行政院消保處已協調通傳會督促業者將電信帳單付款功能預設為關閉；其後如相關功能之設定發生變更時，通知門號申辦人(如：未成年人之監護人或法定代理人等)。另，消費者如無 APP 內購買之需求，可將行動設備帳戶設定為此裝置在 Google Play 上購買任何內容時均需要通過驗證，或開啟 iPhone 與 iPad 的取用限制。

## 態樣二、消費者無法從電信帳單中得知未成年子女於 Google Play 或 App Store/iTunes 的消費明細

【案例】某乙申辦門號時告知業者係供未成年子女通話使用，請業者勿開放任何上網或購物功能。卻收到電信業者通知異常消費 15,600 元，經致電客服說明係 Google Play 費用，如欲瞭解相關明細，須撥打 Google 客服電話；惟經撥打該電話，Google 客服以各種理由不提供明細。

【改善】各電信業者均可依消費者要求提供電信帳單付款之消費明細，消費者可視自身需求撥打業者客服電話索取。

### 態樣三、業者未告知消費者名下門號之信用額度調整情形

【案例】某丙手機門號之信用額度上限為5千元，卻收到 App Store/iTunes 費用近2萬元之帳單。經洽詢電信業者客服表示，因其按時繳費、信用良好，所以增加額度。消費者抱怨業者未通知信用額度已調高，致其過度消費。

【改善】電信業者均提供消費者透過客服電話查詢名下手機門號之信用額度，另有部分業者之官網與 APP 已提供信用額度查詢，消費者可善加利用。

### 態樣四、電信業者將電信費用與 APP 等費用之帳單分列，但未落實分繳

【案例】某丁因為 APP 消費款項爭議，僅同意繳交門號月租費，電信業者以其電信帳單付款尚有欠費為由，暫停其行動通訊。

【改善】通傳會嚴格要求各業者落實電信費用及 APP 等其他費用帳單的分列與分繳，並已納入電信管理法（草案）規定。

最後，行政院消保處提醒消費者，數位時代下，行動購物與線上購買的支付工具日益多元，不論

使用 Apple Pay、Samsung Pay、Line Pay 等綁定信用卡，或併入行動電話帳單付款，手機都是行動錢包，消費者應妥善保護帳戶、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，以免費用帳單爆表，造成荷包大失血。

以上資料摘錄自行政院消費者保護處消費資(警)訊  
消費者保護專線：02-2886-3200 或 1950  
彰化榮譽國民之家政風室轉載