

【板橋榮家消費者保護教育宣導篇】

NCC 通過「電信消費爭議處理中心」組織章程，期以公平合理、迅速有效處理電信消費爭議，提升電信服務品質

日期：111/05/11 資料來源：國家通訊傳播委員會

國家通訊傳播委員會(NCC)今(11)日第 1014 次委員會議審議通過「電信消費爭議處理中心」組織章程，由 7 家電信事業共同成立電信消費爭議處理中心(以下簡稱電消中心)，期勉該中心能提升整體電信服務品質。

NCC 表示，為公平合理及迅速有效處理電信消費爭議，保護消費者權益，依電信管理法第 20 條第 1 項規定，經主管機關認定之電信事業，應共同設立電信消費爭議處理機構；按本會 110 年 6 月 9 日第 967 次委員會議決議，經本會認定之中華電信、亞太電信、台灣大哥大、遠傳電信、台灣之星、台灣固網、新世紀資通等 7 家公司，應共同設立電信消費爭議處理機構，並以該機構名義提報組織章程到會審查。

NCC 說明，電消中心是由電信業者共同成立，預期對於電信爭議可更快速給予消費者適當回應、處理。如需進一步調處，電消中心亦依規定，聘有具備相關專業學養或實務經驗之公正人士擔任調處委員，期由該中心協助下使民眾與電信業者間以簡易迅速非訟之方式，於雙方自主、自決及合意之方式解決消費爭議。

NCC 進一步說明，電消中心預計 111 年 6 至 7 月間正式掛牌營運，未來消費爭議將由電消中心直接受理電信消費者申訴或進一步調處，電消中心得依據爭議之實際情形彈性靈活處理，解決電信消費爭議，並提升電信服務品質。而 NCC 仍會依法監督管理電消中心之運作，並於重大消費爭議或有緊急必要時介入處理。

連絡人：黃專門委員睿迪

電話：02-3343-8303

行動電話：0953-531-929

本資料摘錄自「行政院全球資訊網/資訊與服務/消費者保護」