

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已協調國家通訊傳播委員會，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，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。

以上資料來自行政院消費者保護網站