

電信帳單代收代付 APP 費用，可申請「限制使用」或「限制額度上限」

數位經濟下，手機應用程式（APP）成為民眾日常生活的要角，電信帳單代收代付 APP 費用的爭議也隨之增加。為確保消費者權益，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）與國家通訊傳播委員會（下稱通傳會）已協調電信業者提供防制機制，手機門號用戶可視實際需求，針對電信帳單代收代付功能，申請「限制使用」或「限制額度上限」。

行政院消保處表示，疫情影響下，宅經濟發威，越來越多消費者使用 Google Play 或 App Store 等平台下載的 APP（如：電子書、線上遊戲及線上影音串流等），並透過電信帳單代收代付 APP 所產生的費用，衍生不少爭議。經該處統計，本（110）年 1 月 1 日至 7 月 31 日止，各直轄市、縣（市）政府受理電信帳單代收代付 APP 費用相關申訴案 158 件，其中 78 件爭議主因為「誤觸 APP 內購買」，及（或）「消費額度超出預期」。

為兼顧消費者使用的便利性與安全性，通傳會已依行政院消保處會商結論，協調電信事業提供下列防制機制，並於通路門市加強宣導（附件）：

- 一、 消費者如擔心孩童誤觸 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。
- 二、 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」。

最後，行政院消保處提醒消費者，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。