

## 行政院消保專區資料

### 使用即時通訊軟體服務注意相關權益

日期：106-07-14 資料來源：消費者保護處

我國使用即時通訊軟體（例如Line、Skype、Juiker等）服務的民眾達1,000萬人以上，消費糾紛亦日益增加，例如帳號遭冒用、停權、付費購買增值服務商品（例如貼圖）消失等問題。

為維護消費者相關權益，行政院已審查通過經濟部研擬的「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項（草案）」；俟經濟部完成法定程序，即可公告實施。

「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項（草案）」已針對常見消費爭議加以規範，消費者應注意：

- 一、帳號遭不法盜（冒）用致帳號被停用時，除因法令規定或有正當事由外，可經業者通知申請更換密碼後，回復帳號使用。
- 二、更換手機或遭駭客入侵致帳號被刪除時，可向業者提出相關資料，申請回復其帳號、預付款或付費購買之增值服務商品（例如貼圖）。
- 三、即時通訊軟體服務系統遭不法入侵或破壞，導致發生當機或異常狀況時，除業者應採取合理措施儘速回復外，消費者並可向業者要求損害賠償。
- 四、使用即時通訊軟體發生問題或爭議時，可透過電話或電子郵件等客服聯絡方式向業者反映，並依相關申訴程序處理。
- 五、使用即時通訊軟體服務後，發現業者疑似洩漏個資時，可對業者主張相關權利，並向中央主管機關或直轄市、縣（市）政府檢舉。

 上版日期：106-07-14

© 行政院消費者保護會