上於山橋上署綠島監獄廉政暨維護開刊

106年06月15日

廉能是政府的核心價值 貪腐足以摧毀政府的形象 公務員應堅持廉潔,拒絕貪腐 廉政檢舉專線:0800-286-586

「公務員廉政倫理規範問答集」

~行為規範內容~

問:本規範所稱「與其職務有利害關係」意義為何?請舉例說明。

答:(一)與其職務有利害關係:指個人、法人、團體或其他單位與本機關(構)或其所屬機關(構)間,具有下列情形之一者(本規範第2點第2款參照):

業務往來、指揮監督或費用補(獎)助等關係正在尋求、進行或已訂立 承攬、買賣或其他契約關係其他因本機關(構)業務之決定、執行或不 執行,將遭受有利或不利之影響。

(二)舉例說明:

業務往來:特定行業或團體存在目的係居間、代理或協助自然人、法人 等與政府機關有互動往來者。如八大行業與警察機關、律師與檢察機關 或法院、地政士(代書)與國有土地管理機關或地政機關、會計師或代 理記帳業者與稅務機關、建築師或技師與建築管理機關、報關行與海 關、代檢業者與監理機關、防火管理人或消防技術士與消防機關等。

- 1. 指揮監督:如上級機關與所屬機關、長官與部屬、縣市議員與縣市政府、立法委員與行政院各部會、金融監督管理委員會與金融機構、經濟部與公司行號、交通部與交通事業機關等。
- 2. 費用補(獎)助:如文建會補助某藝文團體、內政部獎勵某公益團體、 青輔會補助青創會、新聞局補助某藝術團體等。
- 3. 正在尋求、進行或訂立承攬、買賣或其他契約關係:如機關正在辦理 勞務或財物採購招標作業,某廠商擬參與投標、已參與投標或已得標均 屬之。
- 4. 其他契約關係:如與機關簽訂租賃契約等。
- 5. 其他因本機關(構)業務之決定、執行或不執行,將遭受有利或不利 之影響:如公務員受理民眾之申請案;或公務員執行檢查、取締、核課 業務之對象等。







上鎖的辦公室抽屜

—淺談營業秘密三要件 之合理保密措施

營業秘密是企業得以贏得競爭優勢之所在,如同專利或其他形式的智慧財產權一般同等重要,一旦遭受侵害,不僅重挫企業的產業競爭力, 更危及一國經濟命脈。

我國營業秘密法制歷程簡介

何謂營業秘密?營業秘密的標的是什麼?什麼才可稱為營業秘密, 而受到《營 業秘密法》的保護?營業秘密可以涵蓋的範圍很廣泛,可以包括配方、製程、方法或技術,也可包括商業策略、商業管理資訊、編輯資訊(如客戶名單)、設計概念及否定性專門知識(如實驗失敗的方法)等,營業秘密是一種具有商業價值之無形「資訊」,毋須登記、

不拘形式,所有人可選擇水久保密,維護所有企業或個人商業競爭上的 優勢,最有名的例子即是可口可樂的配方,至今尚未外流。我國關於營 業秘密保護的法制歷程,約略可以分成四個階段,第一階段始於民國(下 同)18年,我國〈民〉、〈刑法〉制訂之後,關於營業秘密的侵害事件, 適用《民法》之侵權行為責任,〈刑法〉方面則依情形適用〈刑法〉第 317 條以下之洩漏業務上知悉工商秘密罪等;第二階段係81年《公平交 易法》制訂施行之後,因營業秘密侵害行為係屬不正競爭行為之一,故 於104年2月4日修正前之《公平 交易法》第19條第5款規定,事業不得 有「以脅迫、利誘或其他不正當方法,獲取他事業之產銷機密、交易相 對人資料或其他有關技術秘密之行為」,致限制競爭或妨礙公平競爭之 虞,若違反將有行政及民、刑事責任;第三階段則係85年《營業秘密法》 制訂之後,此時該法關於營業秘密的保護,僅有民事責任;第四階段是 102年《營業秘密法》增訂刑事責任後,至此,我國營業秘密之保護, 即以《營業秘密法》所 規定之民事及刑事責任為主,〈民〉、〈刑法〉法 之規定退居輔助,至《公平交易法》於104年修正後,刪除上開第19條 第5款之規定,故已無有關營業秘密保護之規定。我國《營業秘密法》 第10條1規定侵害營業秘密之民事責任,共有5款侵害事由,第1款規定 以不正當方法取得營業秘 密者,第2款及第3款係指惡意轉得人,第4款 及第5款則指原為合法取得營業秘密,嗣不當使用或洩漏者;並於102年 增訂刑事責任。關於營業秘密三要件之相關實務見解一間公司的機密資 訊要受到我國法令保護,首要是必須符合《營業秘密法》第2條2所規定 的「營業秘密三要件」,分別為秘密性、經濟價值性及合理保密措施。

一般來說,此三要件的判斷,通常係由司法實務機關來作認定,亦即當營業秘密所有人提起侵權訴訟或刑事告訴時,由法官或檢察官來判定是否符合營業秘密的要件而受到《營業秘密法》的保護,從而實務上即發展出許多判定營業秘密三要件之見解,常見者如最高法院99年度台上字第2425號民事判決。本文以下即就三要件分述之:

一、秘密性

按企業內部之營業秘密,可以概分為「商業性營業秘密」及「技術性營業秘密」二大類型,前者主要包括企業之客戶名單、經銷據點、商

品售價、進貨成本、交易底 價、人事管理、成本分析等與經營相關之 資訊,後者主要包括與特定產業研發或創新技術有關之機密,包括方 法、技術、製程及配方等。惟該等資訊是否有秘密性而為上訴人所獨有, 仍須由上訴人舉證證明該等資訊並非涉及其他同業所知悉者,始足當 之。

二、經濟價值性

所謂經濟性者,係指凡可用於生產、製造、經營、銷售之資訊,亦 即可以產出經濟利益或商業價值之資訊,即有經濟性。次查「客戶資訊」 之取得如係經由投注相當之人力、財力,並經過篩選整理而獲致之資 訊,且非可自其他公開領域取得者,例如個別客戶之個人風格、消費偏 好等,固足認係具有實際或潛在的經濟價值之營業秘密。惟若係於市場 上公開之資訊,一般人均可由工商名冊任意取得,即與所謂「營業秘密」 並不相當。三、合理保密措施所謂合理保密措施,係指營業秘密之所有 人主觀上有保護之意願,且客觀上有保密的積極作為,使人了解其有將 該資訊當成秘密加以保守之意思,例如:與可能接觸該營業秘密之員工 簽署保密合約、對接觸該營業秘密者加以管制、於文件上標明「機密」 或「限閱」等註記、對營業秘密之資料予以上鎖、設定密碼、作好保全 措施(如限制訪客接近存放機密處所)等,又是否採取合理之保密措施, 不以有簽署保密協議為必要,若營業秘密之所有人客觀上已為一定之行 為,使人了解其有將該 資訊作為營業秘密保護之意,並將該資訊以不 易被任意接觸之方式予以控管,即足當之。判斷是否已達合理保密措施 之程度,應在具體個案中,視該營業秘密之種類、事業實際經營及社會 通念而定之。而審查營業秘密所有人之保密措施時,不採嚴格之保密程 度,解釋上已達任何人以正當方法無法輕易探知之程度,即可認定具備 合理之保密措施。按《營業秘密法》第2條第3款規定「所有人已採取合 理之保密措施」,應係指所有人按其人力、財力,依社會通常所可能之 方法或技術,將不被公眾知悉之情報資訊,依業務需要分類、分級而由 不同之授權職務等級者知悉而言;此於電腦資訊之保護,就使用者設有 授權帳號、密碼等管制措施,尤屬常見。營業秘密管理機制之建立由上 開的說明可知,在營業秘密訴訟上之攻防,首要是證明營業秘密三要件

之成立,而在「合理保密措施」這個要件上,即意謂著企業內部必須其 備一套完整的「營業秘密管理機制」。首先第一步最重要的是,辨識真 正營業秘密及其價值,公司常視自己內部大大小小的資訊為商業機密, 惟支撑公司營運的核心技術或資訊是什麼?公司得以領先他人的關鍵 優勢是什麼?如同皇冠上最大顆、最閃亮且最貴重的那顆寶石,是公司 運轉下去不可或缺的命脈,這才是公司真正營業秘密之所在,也才是必 須建立營業秘密管理機制加以管 理之目的,當然這並非將營業秘密的 範圍設限,而是公司自己必須先辨識出最重要的營業秘密其價值之所 在,才能建立起有效的分級、分層管理。營業秘密管理機制可以分三個 面向說明,分別是組織管理、物的管理及人的管理。在組織管理項下, 決定管理方針、實施管理制度、檢視管理狀況、修正管理制度是一個循 環,如前所述,辨識出營業秘密之價值後,即可評估公司需花費多少時 間、資金與人力成本而決定管理之方針,進而實施、檢視並修正管理制 度。而在物的管理項下,包含資訊密等之區辨與標示、設備管制、電腦 系統管理及區域控管。機密文件除要妥善保存外,亦需落實回收銷毀之 機制,若是電子文件,更要採取不可回復之刪除銷毀措施,尤其在現今 資訊化社會,電腦系統管理更是著眼之重點,除基本網路連線管理及登 入認證外,強化加密限制、防火牆及防毒軟體,不容馬虎。此外,保管 營業秘密之場所與一般場所應有所區隔、必須設置保全等等的區域控 管,是最基本應具備的保密措施。至於人的管理,可以由教育訓練、工 作守則及契約管理著手,培養員工良好的職業道德,並適時與員工簽訂 保密及競業禁止契約。保密契約之內容並應注意界定營業秘密之範圍、 保密期間等,競業禁止契約則應注意是否違反《勞動基 準法》於104年 12月16日修正增訂之第9-1條及同法施行細則第7-1條至第7-3條之規 定,無論係保密契約或競業禁止契約,均應視員工職位及業務性質有所 調整,不可一概適用同一內容之契約。

結論

在全球化與數位科技之影響下,揭露或侵害營業秘密之風險大幅增加,而營業秘密一旦受到侵害,即不可回復,不僅重挫產業競爭力,更 危及一國經濟命脈,於是,各國莫不增進營業秘密法制之保護。美國於 2016年5月11日,由前總統歐巴馬簽署 No. 9MAY. 2017. MJ1B 39不能說的秘密《防衛營業秘密法》(Defend Trade Secret Act),將營業秘密民事救濟提昇至聯邦法層次;日本於104年修正《不正競爭防止法》中關於營業秘密之條文,擴大處罰對象行為、國外犯罪範圍、新增未遂、改為非告訴乃論、提高罰金等,並於105年1月1日全面施行;中國大陸也於2016 年2月25日國務院法制辦公室公布《中華人民共和國反不正當競爭法(修訂草案送審稿)》;歐盟更於2016年通過採認了營業秘密指令,調和歐盟各國之營業秘密法制,足見各國對營業秘密保護之重視。我國《營業秘密法》自102年增訂刑事責任施行迄今,實務上衍生許出問題,例如營業秘密如何界定、證據蒐集、侵害營業秘密未遂態樣、罰金刑所得利益之計算、保密期間長短、侵害營業秘密罪與刑法競合、域外犯罪加重認定及執行、營業 秘密法效力範圍、競業禁止條款、記憶抗辯等等,均有賴業界與執法人員之間持續 溝通協調與配合,以期能發揮營業秘密保護法制之最大效益,並協助企業建立正確營業秘密管理制度,以共同型塑未來全球市場之公平競爭秩序。

安全維護

心動--要有警覺立即行動

危機宛如黑天鵝,但誰也不知道,它究竟何時會悄然出現。正因為大家往往習慣安於現狀,缺乏危機意識,總認為絕不會那麼倒楣,危險會降臨在自己身上,因此當黑天鵝一旦悄悄地來臨時,往往讓人措手不及而陷入險境。「天下熙熙,皆為利來;天下攘攘,皆為利往。」古今社會,人人理性自利,唯利是圖。執法人員站上火線,往往會面臨到許多利誘,自己如果沒有敏感度,懂得拒絕誘惑,一旦把柄被掌握了,就會任人予取予求,於是只得越陷越深,終究難以回頭,直到東窗事發,而後東手就擒。

警覺性之高—趙襄子《史記‧刺客列傳》記載一段故事:公元

前 453年,春秋時 期曾國有六大冢族爭奪政權。豫讓曾在范氏、中行 氏門下工作,然而始終未受到合理重視;後來投靠智伯,深獲智伯尊寵, 並受到重用,為此讓他時時感恩,總想圖報,不幸後來趙襄子聯合韓、 魏二家,消滅了智伯。豫讓說:「士為知己者死,女為悅己者容。今智 伯知我,我必為報讎而死,以報智伯,則吾魂魄不愧矣。」於是他先改 變姓名,冒充服刑人,再混進宮廷,企圖藉整修廁所時,刺殺趙襄子。 但趙襄子於如廁時,突然心為之一動,有所警覺,立即下令搜查,於是 逮捕到豫讓。趙襄子認為豫讓肯為故主報仇,實在是個有義氣的人,不 忍殺他,便將他釋放。豫讓卻仍不死心,不惜身上塗漆,以改變形貌, 繼而又吞炭以變化聲音,再喬裝成乞丐,準備伺機再行報仇。不久豫讓 埋伏在一座橋下,趙襄子的馬走到橋頭,突然驚跳起來,他說:「必是 豫讓。」於是豫讓行刺再次失敗。由於趙襄子對 於危機的敏感度,讓 他安然度過死生之地。當機立斷-劉邦《史記·張耳陳餘列傳》也記載 一段有關危機意識的故事:漢高祖七年,西元前200年,劉邦率兵征討 匈奴,不幸兵敗平城,被圍七日,幸有陳平為他出謀劃策,才能順利脫 困。劉邦回京洛陽,要有警覺立即行動,臺灣警察專科學校前校長陳連 禎 , No. 9 MAY. 2017. MJIB 33古往今來—保防故事 過宿趙都邯鄲,趙 王張敖是他的女婿,親力親為熱心招呼,從早忙到晚,為他備妥好酒好 菜,禮節極其周到,態度其為謙恭。可劉邦卻毫不買帳,舉止非常傲慢。 趙相貫高、趙午等人已六十餘歲了,都是趙王之父張耳的門客,為人一 向很有義氣,看在眼裡,很不是滋味;他們憤怒說:「吾王柔弱!今王 事高祖甚恭,而高祖無禮,請為王殺之!」趙王聽到父親的老臣氣憤填 膺,不滿盈庭,急得咬破手指出血,教訓他們萬萬不可造次犯上。貫高、 趙午等十餘人氣猶未消,還是私下議論,決定要暗中部署,為主子報仇, 出一口怨氣。漢高祖八年,劉邦從常山郡回師,又路過趙國,於是貫高 等人先在柏人縣預置機關,於驛館的夾層牆壁內隱藏刺客,準備在劉邦 如廁時動手。劉邦正想要在此過夜留宿時,忽然一時心動,好奇地問左 右:「這地方縣名為何?」隨扈回答:「叫柏人。」劉 邦認為「柏人, 就是被人所逼迫!」不吉祥之感油然升起,於是不宿而去。

劉邦讀書不多,教育程度並不高,此行並沒有國師張良從旁點撥,

也無智多星陳半教他趨吉避凶。不過,由於劉邦一時靈光乍現,忽然心有所動,聯想到「柏人,被 人所迫!」心頭似有不祥的預感,連夜急忙離開,始能逃過一劫。由此一例,可以證明劉邦警覺性之高;當然,從另一個視角觀察,也可以瞭解劉邦對人對地疑心之重!對照前例趙襄子於如廁時,突然心為之一動,立即有所警覺,馬上採取相應的行動,方得以預防被害,其中道理不言可喻。酒色財氣,並非罪惡,卻是事業成敗的關鍵,執法人員或多或少都有體驗。檢警調海巡等執法時,難免遇有應酬,本不足為奇。有時地方好友請客,或同學邀約相聚,又不好意思探問餐敘的宴客名單,本為人情之常。但凡有心人,巧設鴻門宴,往往執法人員到了現場,才驚見座中赫然有特定營業負責人士,甚至是自己偵辦中的敏感對象,在這關鍵時刻,應該學習劉邦的敏感與直覺,二話不說,立刻反應,就連禮貌性的招呼都一律免了,只須說聲上洗手間,趕緊尿遁而去。忽然心有所動時,要有警覺而立即行動,迅速脫離險地才是萬全上策。

消費新知

吃蛋,不能肆無忌「啖」 ——戴奥辛蛋危險嗎?

蛋的營養豐富,但生吃或保存不當卻可能危害健康,挑選新鮮蛋品、 適當保存、充分加熱,不僅確保安全,也可避免感染禽流感。至於日前 抽驗發現少部分市售雞蛋的戴奧辛含量超標,政府已採取管制措施,多 數蛋品仍安全無虞,民眾切勿過度驚慌。

蛋,是家庭常備的食材,舉凡三餐的料理,或節慶的蛋糕、紅蛋等, 幾乎都離不開它。

生蛋具有流動性,可混入其他食材之間,加上本身的熱凝固特性,作為食材用途相當廣泛,不但可單獨作為主角(如:水煮蛋、炒蛋、烘蛋),也可搭配不同食材混合後,加熱蒸煮製作成各種料理(如:香蔥滑蛋、雞蛋布丁)。

營養豐富 蛋無虛發

蛋的結構,從內到外可分為蛋黃、蛋白、蛋膜和蛋殼。告人食用的部分則是蛋黃和蛋白,蛋黃位於蛋的中央,左右兩端有兩條白色繫帶固定蛋黃,蛋黃主要成份為蛋白質、脂質、水、礦物質、維生素、葉黃素、玉米黃素等物質。蛋白主要成份是水和蛋白質,為透明稠狀物質,靠近蛋黃部分較濃,靠近蛋殼部分則較稀,經加熱變成不透明白色。一顆全蛋約50公克,其中含有7公克蛋白質和5公克油脂,約73大卡的熱量。不僅含有豐富的蛋白質、維生素B12、鋅等營養素,也是葉黃素和玉米黃素等抗氧化劑的食物來源,有助預防老年性黃斑部病變和白內障。此外,它所含的膽鹼、Omega-3脂肪酸,有助形成神經傳遞介質乙醯膽鹼,維持腦部功能。

殼裂清稀 小心壞蛋

選購生鮮蛋品,要注意陳列販售的環境。一般而言,蛋品置於 25°C以下環境可保存14 天;若溫度過高或陽光直射,則容易變質。購買洗選蛋,宜優先選擇有CAS標章、製造日期較近的蛋品;至於零售蛋,小蛋的品質通常比大蛋好,購買時可先檢視蛋殼有無裂痕,對著燈光檢查蛋殼厚薄,通常新鮮的蛋拿起來較沉重、蛋殼也較厚。若蛋的體積太大、殼厚薄不均勻,運送過程易受損;如果發現蛋已有裂縫,最好別購買!新鮮的雞蛋,打開後蛋黃膜很有彈性,蛋黃也結實渾圓,不會稀糊散開,且可見到一小坨白稠狀的「卵繁帶」;蛋白近蛋黃處的「稠蛋白」和近殼處「稀蛋白」易清楚區分,稠蛋白比例明顯較多。反之,打開後若發現蛋白變稀,則較不新鮮。如果蛋黃膜破裂、蛋液混濁或有血筋,或蛋膜緊貼蛋殼不動,貼皮外呈深黑色,甚至發臭或異味,就不宜食用。

大啖生蛋 小心致病

生雞蛋本身是一種半流質黏膠,含有抗胰蛋白酶和抗生物素蛋白,不僅抑制胰蛋白酶的水解作用,致蛋白質難以在胃腸道消化吸收,也會與生物素等緊密結合,形成穩定而無活性的複合物,妨礙生物素等營養素的吸收。由於生物素係水溶性維生素,是參與人體二氧化碳的固定和羧化反應的輔酶;缺乏時可能出現全身乏力、感覺過敏、皮屑性皮炎及嘴唇鱗狀上皮細胞脫落、脫屑等症狀。有將近十分之一的鮮蛋本身帶有致病菌(如沙門氏菌等)、黴菌或寄生蟲卵,若吃下受病原體汙染的生雞

董,就可能造成急性腸胃炎,而出現畏寒、發熱、噁心、嘔吐、腹痛、腹瀉等不適症狀。另外,染患禽流感的雞隻也可能污染產下的蛋品;所幸,禽流感病毒對熱較敏感,只要65℃加熱30分鐘或100℃煮沸2分鐘以上,就可使病毒失去活性。所以,蛋一定要加熱完全,才能消除禽流感病毒!

高蛋白質煮熟再吃

有些食品係由生蛋調製而成,如:美乃滋、提拉米蘇、卡士達醬;還有一些加生蛋的料理,如:生雞蛋打成的蛋蜜汁、熱豆漿沖生雞蛋、生蛋拌飯、壽喜燒、韓式石鍋拌飯,以及吃火鍋常用生蛋黃拌沙茶醬當沾料,可能吃下生蛋而不自知,亦不得不慎。蛋經加熱煮熟,不僅蛋清中的抗胰蛋白酶、抗生物素蛋白及病原體被破壞或殺滅,去除生蛋可能的不良影響;原本結構緻密的蛋白質在加熱後,也會因發生變性,結構變得鬆散、不規則,利於蛋白水解酶催化水解,而更容易消化。

「戴奧辛蛋」毒害風波食品藥物管理署日前公佈抽驗出一件蛋品的戴奧 辛含量超標,由於戴奧辛係210種不同化合物的統稱,是工業發展下的 環 境汙染物,許多食物(尤其動物性脂肪及大型深海魚)都可能存在 一定濃度的戴奧辛,問題蛋品疑似雞隻的飼料或飼養環境受戴奧辛汙染 所致。 不過,就該事件的問題蛋品而言,雖然戴奧辛濃度超標,但換 算下來,戴奧辛含量仍低於世界衛生組織(WHO)建議每人每日容許攝 取量,除非長期大量食用才有健康危害。對於問題蛋雞場,政府已進行 流動管制、產品全數封存等措施,確保市面上的 蛋品安全無虞,民眾 其實毋需過度恐慌,仍可安心食用雞蛋。所以,謹慎挑選優良廠商及新 鮮蛋品,適當保存、充分加熱,不僅確保食品安全,也有益健康! 蛋尖朝下冷藏保鮮一般家庭蛋品用量不大,建議只買少量,購買後立即 貯放於冰箱冷藏,保存期限通常可達4週以上,趁新鮮吃完。如果購買 洗選蛋,只需將原封包裝放入冰箱即可;至於零售蛋,建議先用溫水洗 去肉眼可見的污物,擦乾後再放進冰箱冷藏,以減少微生物污染。建議 蛋品放在冰箱較內側,並覆上蓋子,以防水分蒸發;避免擺放在冰箱門 板的盒架上,以防冰箱門因經常開啟,溫度波動造成腐敗。由於雞蛋氣 室位於鈍端,所以雞蛋存放時,要注意鈍端朝上、尖端朝下擺置,才有

文字教育--寧存報恩心,不生報仇念

不管是什麼樣的職業,都有一種經常會上演的戲碼,那就是當彼此的業務發生不配合或齟齬狀況時,有些大而化之、就事論事的人會心隨境轉、雲淡風清,不會放在心上;但有些心胸狹隘,視野短淺的人,則會心存怨念,仇視對方,只要找到 機會就想要報仇。其實,身處多元化職場的你我,一定都脫離不了和別人有業務上的關係,在個人處事方法及價值觀不同的互動中,就會產生不一樣的磁場,磁場對的合作無間,事半功倍,磁場不對的相看兩相厭,分支的平行線永遠不會有交集,創造的企業績效也就會相對地低落。

可以選擇的話,我寧願當個雲淡風清,不與人計較且懂得凡事感恩的 人,不管別人對我是壞還是好,是配合還是背後捅刀,這些人生經驗, 都會成為自己日後待人處事的依循與參考。壞的,我汲取其中值得改進 的地方並修正自己的言行;好的,我繼續保持,彼此用心對待,讓良好 的友誼成為職場上的助力,不怨天尤人,保持正向思考,認真處理眼前 及未來的事,很多難事、壞事就不會找上自己,即使找上門了,也會很 快變成小事或沒事。以前年輕時見識淺薄,很容易無事生事,或在小事 上鑽牛角尖,別人對我不好,爾後找我幫忙時,我明明可以幫忙卻擺出 不願意的態度;但風水輪流轉,當我也有事需要對方幫忙時,卻因為前 一次拒人於千里之外的行徑,讓我開不了口;在沒有對方幫忙的情況 下,我得花費更多心力才能順利完成工作。有了這樣的慘痛教訓後,我 告訴自己「人在江湖,和氣才能成事」、「寧存報恩心,不生報仇念」, 才能為自己累積人脈資源,讓工作處理流暢,團體因我和諧的人際關係 而獲致良好發展。世界上最笨的人際關係,就是帶著對別人的仇恨過生 活,那些你懷恨在心的人,也許不見得知道他們的言行得罪你,當你自 己氣得要死時,他們卻絲毫無動於衷,這種結果絕非是自己想要的,所 以「人有見識,就不會輕易發怒;寬恕人的過失,便是自己的榮耀」。 若每天我們能為別人的小小幫助而感恩,這種感恩的甘泉會越生越多, 越多就會越快樂。有智慧的職場朋友們,您應該會了解日常生活中選擇

電化教育--保護消費權益-淺談電信消費糾紛

手機儼然已成為現代人不可或缺的隨身伴侶,根據財團法人資訊工業 策進會統計,國人每天花在行動裝置的時間,幾乎是電視、廣播、平面 媒體的1.5倍,讓人驚訝的是,甚至高達5成的民眾,每天超過3小時在 滑手機。在高度倚賴手機的時代,從購買手機、申辦門號、上網購物到 通訊品質,都可能引發消費糾紛。為協助廣大消費群眾保護自身權益, 本文歸納常見之電信消費糾紛並提出處理建議。

常見電信消費糾紛及處理建議 一、購買手機或周邊商品手機標錯價格,遭民眾瘋狂下標的事件時有所聞,為保障消費者權益,行政院消費者保護會審議通過《零售業等網路交易定型化契約應記載事項第5點修正草案》,刪除「企業經營者得於契約成立後2個工作日內,附正當理由拒絕消費者下單」及「消費者已付款者,視為契約成立」之規定,並明定業者負有提供網路交易確認機制及履行契約之義務,要求業者應於消費者訂購流程中,提供商品之種類、數量及價格等之確認機制,以減少履約爭議。簡言之,只要網購買賣雙方都確認交易完成,即便賣方發現手機標錯價格,也不能再反悔,仍必須按照網路標示之價格出售。

以知名廠牌手機電池自燃事件為例,依據《消費者保護法》(簡稱〈消保法〉)第7條規定,企業經營者應確保該商品之安全性,致生損害於消費者或第三人時,應負連帶賠償責任,同法第10條則明文,企業經營者於有事實足認其商品有危害消費者安全與健康之虞時,應即回收該批商品。另有關消費者購買通訊產品是否一律享有7天鑑賞期?依〈消保法〉第19條規定,屬於通訊或訪問交易,始得於收受商品或接受服務後7日內,以退回商品或書面通知方式解除契約,且無須說明理由及負擔任何費用或對價。換言之,如果消費者是在網路上購買手機即適用前述規定,但若是在通訊行現場購買則無鑑賞期之適用。在此建議,購買手機

或周邊商品除應先行檢視或瞭解商品之相關契約資料外,如發生消費糾 紛時,可撥打1950消費者服務專線,向各地方政府消費者服務中心申訴 或至行政院消費者保護會網站(http://www.cpc.ev.gov.tw)進行線 上申訴,以維護自身權益。二、申辦門號及解約事宜為明確界定電信業 者與消費者之權利義務,國家通訊傳播委員會(簡稱 NCC) 訂頒「行動 通訊網路業務服務契約範本」(簡稱契約範本),以下說明攸關消費者權 益之重點。首先,消費者(指簽訂契約者)審閱契約之期間至少2日, 亦可申請行動上網服務試用,試用期間最長以7日(168小時)且單一門 號僅提供試用乙次為限,而詳細收費標準資料,電信業者應於媒體、電 子網站及其各營業場所公告或書面通知消費者,並視為契約之一部分, 在資費調整時亦同。再者,消費者申辦門號時,電信業者得要求繳納保 證金,作為其依本契約規定應付一切費用之擔保,當契約終止時,電信 業者得以此項保證金充抵消費者積欠之各項費用。另依《號碼可攜服務 管理辦法》規定,電信業者應提供其用戶號碼可攜服務,但消費者若保 留原使用電話號碼轉換至其他電信業者時,移出經營者(指原門號之電 信業者)得向攜碼用戶酌收號碼可攜服務移轉作業費用。在此提醒,依 據消保法規定,定型化契約書經消費者簽名或蓋章者,業者應給與該定 型化契約書正本,增訂此條文之目的在確使消費者可保有清楚之契約書 以作為憑證,避免日後舉證不易。如果消費者發現手機遺失或被竊時, 應立即以電話通知電信業者辦理暫停通信,而在未通知前,消費者仍應 支付因該電信所生之所有費用,但自電信業者接獲通知時起之通信費, 不在此限。此外,當消費者於契約期限未到,亦即中途辦理終止契約時, 須繳交尚未出帳之電信服務費用,以及電信終端設備及其他契約搭配有 價商品之補貼款 (依約定總額為基準,以月為單位計算),而對於預繳 金額之專案中途終止租約時,可要求業者依比例及公平合理原則,退還 剩餘之預繳金額。三、手機通訊品質不良由於行動裝置普及,民眾申訴 通訊連線品質不佳案件居高不下,為保障消費者權益,NCC已要求各電 信業者針對此類申訴案件,縮短處理流程,以符合民眾期待,而消費者

若想了解行動上網速率,可至NCC官網查詢。此外,當發生連續斷訊達2 小時以上,若可歸責於電信業者之事由造成系統或電信機線設備障礙、 阻斷,以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時,其暫停通信期間,應 依契約範本所訂之標準扣減當月月租費或提供等值之電信服務。

結語 在高度倚賴手機的現代,從購買手機、申辦門號、通訊品質到網購消費,均有可能衍生糾紛。為避免發生類似情事,最重要者,消費者應事先做好功課,千萬不要貪小便宜而上當,如坊間即有不肖業者號稱辦門號換現金、免費贈送手機、冒用證件申辦門號與購機、盜辦加值服務、透過電話行銷擅自替用戶續辦綁約等不當銷售行為,俗語說「貨比三家不吃虧」,選擇信譽良好的店家購機或申辦門號,始為上策。

廉政署檢舉專線:「0800-286-586」(0800-你爆料-我爆料)。

法務部矯正署綠島監獄廉政專線:089-672297

E-mail: gipn@mail.moj.gov.tw