

行政院公平交易委員會處分書

公處字第 099055 號

被處分人：林田國際通訊有限公司

統一編號：27748607

址 設：臺北縣林口鄉仁愛村文化二路 1 段 368 號 10 樓之 3

代 表 人：○○○ 君

地 址：同上

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

主 文

- 一、被處分人於從事電話行銷行為時，以積極欺瞞或消極隱匿關於使用電信服務之價格及使用該服務之限制條件等重要交易資訊之方式，爭取交易機會，為足以影響電信服務電話行銷交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法第 24 條規定。
- 二、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前項違法行為。
- 三、處新臺幣 40 萬元罰鍰。

事 實

- 一、案緣行政院消費者保護委員會(下稱消保會)數縣市政府消保官接獲民眾申訴，林田國際通訊有限公司(下稱被處分人)電話行銷手機及門號，表示不須綁約且在未使用之情況下免繳月租費，民眾卻在收到帳單後發現與被處分人電話推銷之陳述不符。消保會爰於 98 年 10 月 2 日召開研商「林田國際手機館行銷手機門號消費糾紛」會議，邀集國家通訊傳播委員會、本會、被處分人及遠傳電信股份有限公司(下稱遠傳公司)等與會，本會依據前揭會議結論，主動立案調查被處分人之銷售行為是否違反公平交易法第 24 條規定。
- 二、調查經過：

- (一) 本會經請消保會提供 97 年至 98 年該會接獲民眾申訴有關被處分人電話行銷爭議案件之申訴資料表，據消保會提供之資料統計，97 年至 98 年 10 月民眾申訴案件共計 67 件(不含同一申訴人第 2 次以後之申訴案件)，另本會亦收到 3 件被處分人電話行銷爭議檢舉案。
- (二) 本會分別於 98 年 11 月 2 日及 6 日派員赴被處分人訪查，調查結果略以：
1. 訪查被處分人位於台北縣板橋市館前西路 19 號營業處，2 樓辦公室為電話行銷部門，3 樓辦公室為行政部門，電話行銷人員倘與客戶成交後，即將客戶資料交由 3 樓行政部門與客戶確認照會，被處分人稱因電話行銷爭議乙事，經消保會召開協商會議及媒體報導後，大部分員工已離職，加盟被處分人之其他分店則投靠其他同業，僅剩總公司(台北縣板橋市館前西路 19 號)營運，接聽客戶服務電話及進行少量之電話行銷。
  2. 經請被處分人員工使用電話行銷人員座位上之電話撥打本會人員手機，本會人員手機上顯示電話號碼 ○○○○○。另被處分人 2 樓辦公室白板上貼有 10 月 23 日至 10 月 31 日之成交結果紀錄表。
  3. 另於被處分人營業處取得電話行銷書面紀錄、開通紀錄、客訴紀錄等資料，經查其中 2 份電話行銷書面紀錄記載之成交時間及照會時間，分別為同日(10 月 29 日)16:28 與 16:51，及同日(10 月 30 日)13:30 與 15:47。
- (三) 經請被處分人到會說明及書面陳述，略以：
1. 被處分人約於 94 年成立，由大陸進口手機後掛上 LT(即代表林田國際)品牌銷售手機，剛開始僅在門市銷售，嗣後成立電話行銷部門，98 年初電話行銷部門人員約 100 人左右(含總公司及所有據點之電話行銷人員總人數)，現員工總數約剩 30~40 人，電話行銷部門人員約 10~20 人。被處分人原有 5 個營業據點，惟自 98 年 10 月份起因被遠傳公司停權，已無法行銷遠傳門號，現僅剩總公司(台北縣板橋市館前西路 19 號)營運，三重重新路及板橋民生路據點均已停止營業，桃園復興路及板

橋文化路據點則由原經銷商自行繼續營業。

2. 被處分人現主要業務係負責電話行銷，手機館有限公司與被處分人為策略聯盟，「手機館」之名稱用於被處分人之門市，手機館有限公司負責人為陳秀平君，陳君並同時擔任被處分人之會計及行政主管，被處分人之電話行銷倘成交，客戶亦可於門市「手機館」取件，「手機館」收取 300 元手續費；宜誼科技有限公司亦屬於被處分人之門市據點之一；佑美通訊有限公司則經銷被處分人銷售之行動電話號碼，並按其經銷之行動電話門號向被處分人收取佣金；「林田國際生活館」之名稱並非代表單一商號或法人，僅係被處分人及相關經銷商於進行銷售時所使用之行銷名稱，目的為行銷「林田」此一品牌名稱。
3. 被處分人係依據遠傳公司就申辦遠傳門號所推出之自搭手機優惠專案，再搭配被處分人自行附送之手機及贈品，進行電話行銷。被處分人電話行銷專員依流水號選擇客戶，撥打電話進行門號之電話行銷，倘客戶同意申裝門號，電話行銷專員向所屬主管報告後，該名主管即會再打電話向客戶確認其成交條件及門號資費方案，並核對客戶資料，後委請黑貓宅急便將手機及 SIM 卡等送予客戶，宅配人員請客戶在申請書簽名並代收身分證影本、健保 IC 卡或駕照影本等資料後，由宅配人員送回被處分人處，被處分人收受客戶填寫之門號申請書、雙證件影本之 7 日內，會再次透過電話與客戶確認是否欲使用申辦之行動電話門號，並於客戶再次確認同意使用該行動電話門號後，該行動電話門號卡始會開通供客戶使用。
4. 被處分人現僅經銷遠傳公司之門號，被處分人係全虹企業股份有限公司(下稱全虹公司)之經銷商，佣金收入係由遠傳公司撥款至全虹公司，再由全虹公司撥款予被處分人，被處分人與全虹公司簽訂有電信門號上線協議書。另被處分人擁有帳號密碼，可上網連線至遠傳公司「業務園地」辦理申裝業務。被處分人係由該公司協理

黃湍淳君進行電話行銷教育訓練，遠傳公司對該公司並無進行電話行銷教育訓練，惟在 98 年 3 月 20 日及 11 月 10 日等日曾接獲遠傳公司「電話行銷銷售規範」之電子郵件。在消保會於 98 年 10 月 2 日召開「研商林田國際手機館行銷手機門號糾紛」會議後，遠傳公司即在遠傳公司網站之「業務園地」公告周知對被處分人停權。

5. 被處分人表示部分電話行銷專員(經查大部分為朱君及蘇君 2 位員工所成交)，未充分告知優惠專案之內容，在電話行銷的過程中甚至告知用戶不用繳交月租費、完全免費等字語，而幹部亦未完全落實與客戶之確認程序，以致在 98 年 4 月以後逐漸發生多起客戶申裝爭議，被處分人稱對於發生多件客戶申訴情形，已對相關員工進行懲處或予以解職。
6. 被處分人對於電話行銷專員之電話行銷過程並無錄音，僅就行政主管與客戶照會確認成交之談話過程進行錄音，被處分人稱於 98 年 10 月中起，方對電話行銷專員之電話行銷過程進行錄音。

(四) 經訪談曾向消保會及本會申訴及檢舉之甲君、乙君及丙君，瞭解被處分人電話行銷過程，略以：

1. 甲君：

- (1) 甲君於 98 年 7 月接獲被處分人之朱專員來電，電話中朱專員表示被處分人有自行開發手機提供予民眾試用，手機完全免費，亦會贈送 1 支遠傳門號，該門號於半年內均不須繳交任何月租費，經甲君就手機門號免費乙事特別確認後同意收受手機及門號，朱專員請甲君準備雙證件影本，並稱該證件僅係作為被處分人存檔之用。同日被處分人行政人員即來電與甲君確認電話、地址、收件時間並說明贈送手機，行政人員之說明及確認過程中並未提及「須繳交月租費」等語。
- (2) 98 年 7 月 20 日甲君經黑貓宅急便收到手機，黑貓宅急便人員請渠簽收並在「行動電話可攜服務申請書」等文件簽名，甲君認遠傳門號既為免費

贈送，何須在「行動電話可攜服務申請書」等與遠傳公司有關之文件簽名，惟因無法立即聯繫上朱專員，遂在黑貓宅急便人員催促下即簽署文件，宅急便人員僅留「行動電話可攜服務申請書」乙份文件供甲君留存。往後甲君倘因手機瑕疵等問題欲找朱專員，均無法直接找到朱君，均由被處分人其他人員代接並表示會請朱君回電。

- (3) 甲君曾向其親人提供被處分人贈送免費手機及門號資訊，其親人亦同意由被處分人朱專員辦理，朱專員在電話中與甲君之親人仍同樣表示不須繳月租費，後因甲君親人接獲遠傳公司之帳單而於98年8月24日去電告知甲君，甲君方知尚須支付980元之月租費，經去電請被處分人主管出面說明，未料朱專員卻先來電不承認曾告訴甲君不需月租費此事，其說法顯與當初所述不符。

## 2. 乙君：

- (1) 乙君於98年5月8日接獲自稱遠傳公司員工電話，電話中該名電話行銷人員均無提及「林田國際公司」等語，該電話行銷人員向乙君表示因其為遠傳VIP會員，有免費手機贈送方案，並強調此係由乙君所屬之電信公司(即遠傳公司)免費贈送之手機，乙君詢問是否需要再搭配一支門號，對方一直強調不需要，全部免費贈送，乙君遂表同意，隔日即由黑貓宅急便將手機、節費卡及旅遊卷宅配至乙君住家，乙君看到包裹上印有「林田國際手機館」之字樣，方知電話行銷人員實為被處分人之員工，乙君驚覺有異，於宅配人員等候渠簽收之時撥打電話確認，被處分人之電話行銷人員仍表示不會產生月租費等其他費用，需要乙君之雙證件影本僅係為贈送手機及門號所需之憑證，要求乙君簽收所需之文件，乙君經查該文件並未發現文件中載有「開新門號」或「號碼可攜服務」等語，遂簽署該份文件，並將雙證件影

本交予宅急便人員攜回。

(2) 次日有自稱行政部門之人員致電乙君，表示須核對資料，並表示乙君之門號將於當日晚上 7 時開通，乙君詢問須開通門號之理由，對方卻稱其屬行政部門並不清楚，門號仍舊會開通，請乙君再撥電話向被處分人主管確認，乙君撥打數次電話，不是電話中就是沒人接，乙君發現有被騙之疑慮，遂寄發函存證信函要求被處分人退件。

3. 丙君：98 年 9 月 18 日丙君接獲自稱「生活館」劉君電話，稱丙君幸運獲選接受手機測試方案，並將贈送免費手機、配件包、遠傳 SIM 卡及度假村券，並外加期間 2 年之每月免費 120 分鐘通話費，並稱為避免公司員工擅自把手機拿上網販售之監守自盜行為，要求丙君準備健保卡與身分證雙面影本作為確認，丙君認既為免費贈送即答應接受。當日或次日丙君接獲另一位小姐之確認電話，與渠確認電話及地址等資料，並說明渠係申辦 998 哈拉精省優惠方案，但並未強調該方案須綁約 2 年，因劉君先前一直強調「全部免費」，丙君對該通確認電話內容並未覺得有異，直至 98 年 10 月 2 日收到遠傳公司之帳單 488 元，打電話欲詢問劉君，被處分人竟以此業務專員離職為由，逃避丙君之問題及請求。

(五) 經請遠傳公司提出書面說明及到會說明，略以：

1. 該公司與被處分人簽訂「郵購買賣經銷合約」，由被處分人經銷該公司行動電話服務，另被處分人經銷門號所需 SIM 卡來源為全虹公司，包含其佣金結算及進出貨均透過全虹公司，故推測被處分人與全虹公司應另有簽訂門號經銷相關合約。
2. 該公司與各經銷商簽訂「郵購買賣經銷合約」(包含電話行銷)外，另訂定「郵購買賣經銷商銷售規範」，強力要求各經銷商必須遵守相關銷售規範，嚴格禁止不當話術及任何欺瞞行為，同時在接受消費者申辦門號之相關作業，亦應恪遵客戶雙證件正本查核及申請

書親簽等規範，且有保證金機制及強制解約機制等約束經銷商。另對經銷商定期與不定期稽核及抽樣電訪覆核，監督其對消費者進行行銷行為時之話術內容。

3. 該公司對於經銷商成功電話推銷門號之處理流程：經銷商成功電話推銷該公司門號後，以被處分人為例，被處分人經由宅急便人員攜回客戶之申辦門號申請書及雙證件影本等資料後，由被處分人負責審核客戶資料及證件之正確性及真實性，嗣後被處分人上該公司「業務園地」網站，鍵入該公司核配給被處分人之帳號及密碼，被處分人成功登入「業務園地」後，輸入所需之客戶身分證字號、聯絡資料、資費方案等資訊，由系統初步審核該等資料，如該等資料無問題，電腦畫面會出現「申辦成功」之類等語，此時客戶即可啟用新門號，其後被處分人即會將客戶申辦門號申請書正本及雙證件影本等資料送至全虹公司等代理商，由全虹公司等代理商匯整後送該公司留存歸檔。
4. 有關客戶填具之申辦門號申請書、個人資料及證件之審核，係由該公司之經銷商負責辦理。在客戶經由經銷商申辦門號成功後，該公司會覆核代理商彙送之客戶申辦門號申請書正本及證件影本等資料。依據該公司與經銷商之間簽訂之契約規範，經銷商不得留存民眾填具之申辦門號申請書正本及證件影本等資料。
5. 該公司自 98 年 3 月起至 10 月，已接獲被處分人所行銷之電話門號客訴爭議案共 109 件，已要求被處分人針對其員工進行教育訓練，並於 98 年 5 月 26 日終止合約，不再委託被處分人電話行銷該公司之電信服務。

(六)因被處分人稱於 98 年 10 月中旬前並未對電話行銷人員之行銷過程進行錄音，經請被處分人提供案關申訴及檢舉案中，尚留存之行政部門與民眾照會確認電話之錄音紀錄，被處分人行政人員與民眾對話之錄音對話內容情形整理如次：

1. 行政人員確認內容主要包括核對客戶之電話、宅配地

址及確認宅配時間，說明宅配之內容物及申辦之優惠方案名稱，並請客戶準備雙證件影本及在確認書上簽名後交予宅急便人員攜回等。

2. 據被處分人提供之照會電話錄音紀錄，行政人員大多數都未向客戶特別說明須繳月租費及月租費金額，僅向客戶陳述「遠傳 3G 精省 598 超值 I-mode 190」、「遠傳 3G 365 超值 I-mode 190」等優惠方案名稱，並未詳述該等優惠專案之資費計算方式及限制條件等詳細內容，即使有行政人員有提及「月繳○○○元」等語，卻是以相當快之速度唸過，倘有民眾因覺似聽聞行政人員有須繳月租費之說明而再次詢問確認，行政人員卻以「他給你的東西是完全免費的沒錯啊」或僅以複誦「遠傳的 3G 365 超值 I-mode 190 專案」等優惠專案名稱之方式予以回復。另行政人員於對話過程中未主動提及「簽(綁)約 2 年」等語，而係以「2 年的優惠合約保障」之說法取代。

#### 理 由

- 一、依公平交易法第 24 條規定：「除本法另有規定者外，事業亦不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。」所稱「欺罔」，係指對於交易相對人以欺瞞或隱匿重要交易資訊，致引人錯誤而從事交易之行為。而所謂重要交易資訊，係指足以影響交易決定之重要交易資訊；所稱引人錯誤，則以客觀上是否會引起一般大眾所誤認或交易相對人受騙之合理可能性為判斷標準，同時衡量交易相對人判斷能力，以「合理判斷」為基準。故事業倘以積極欺瞞或消極隱匿重要交易資訊致引人錯誤之方式，或以顯失公平之方法從事競爭或商業交易，則有違反前開規定之虞。
- 二、又本會為有效處理事業以電話行銷方式，為足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為之相關案件，特訂定「行政院公平交易委員會對於電話行銷案件之處理原則」（下稱「電話行銷案件之處理原則」）。按「電話行銷案件之處理原則」第 6 點，事業從事電話行銷行為時，不得以積極欺瞞或消極隱匿關於商品或服務之價格、品質、數量，及購買或使用該商品



或服務之限制條件等交易資訊之方式，爭取交易機會，事業違反前開規定，且足以影響交易秩序者，將有違反公平交易法第 24 條規定之虞。經查被處分人主要業務係透過電話行銷行動電話門號及手機，是應受本會「電話行銷案件之處理原則」規範。

- 三、綜觀案關民眾申訴及檢舉內容，被處分人電話行銷人員為爭取交易機會並獲取業績及獎金，以贈送免費手機及門號等理由，於進行電話行銷時，故意欺瞞民眾不使用該門號即不會產生任何費用，或隱匿申辦後須按月繳交月租費或限制解約期限（即綁約）等重要交易資訊，誘使民眾同意被處分人將手機及門號卡等產品宅配到府；其後被處分人行政人員雖以電話確認申辦作業，惟仍未向民眾詳述該等優惠專案之詳細內容及資費，僅快速陳述民眾所申辦之「遠傳 3G 精省 598 加值 I-mode 190」、「遠傳 3G 365 加值 I-mode 190」等優惠方案名稱云云，即使有民眾再度詢問有關資費等重要交易資訊，行政人員則回復「他給你的東西是完全免費的沒錯啊」或僅複誦相關優惠專案名稱而未進一步詳加說明。另為誘使民眾繳交相關證件，俾作為被處分人順利申辦行動電話門號並獲取佣金收入，爰聲稱被處分人收取民眾雙證件影本，僅係作為被處分人贈送手機及門號之憑證，或為避免公司員工監守自盜行為之確認，該行為無非係為降低民眾對繳交證件之疑慮，俾使被處分人欺瞞及隱匿重要交易資訊之行銷行為得以順利完成並獲取一定報酬，直至民眾收到電信服務帳單或接獲開通門號電話通知後，方知須繳交月租費或綁約等事實。
- 四、另被處分人亦自承，其部分電話行銷人員確有未充分告知優惠專案內容，在電話行銷過程中甚至告知用戶不用繳交月租費、完全免費等字語，而行政人員亦未完全落實與客戶之確認程序。查被處分人之電話行銷行為 1 年多來已持續發生至少 70 件相關爭議案件，被處分人尚難歸責於部分員工個人行為，而排除其影響交易秩序之責任。
- 五、另衡酌被處分人以積極欺瞞或消極隱匿關於使用電信服務之價格、使用該服務之限制條件等足以影響交易決定之重要

交易資訊之方式，從事電話行銷爭取交易機會之行為，相關爭議案件至少發生 70 件以上，向相關主管機關提出申訴之民眾遍及各縣市，尚非單一非經常性交易糾紛，亦有影響將來潛在多數受害者效果之虞，爰系爭行為該當足以影響電信服務電話行銷市場交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法第 24 條規定。

- 六、綜上論結，本案被處分人於從事電話行銷行為時，以積極欺瞞或消極隱匿關於使用電信服務之價格及使用該服務之限制條件等重要交易資訊之方式，爭取交易機會，核屬足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法第 24 條規定。經審酌被處分人違法行為之動機、目的及預期不當利益；違法行為對交易秩序之危害程度；違法行為危害交易秩序之持續期間；因違法行為所得利益；事業規模、經營狀況及其市場地位；違法類型曾否經中央主管機關導正或警示；以往違法情形、次數、間隔時間及所受處罰；違法後懊悔實據及配合調查等態度；與其他因素，爰依同法第 41 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國      99      年      5      月      12      日  
被處分人如有不服本處分，得於本處分書達到之次日起 30 日內，向本會提出訴願書（須檢附本處分書影本），訴願於行政院。