

# 高雄市楠梓區公所 106 年 7 月份消費者保護宣導資料

## 標題：即時通訊軟體服務有規範囉！

### 內容：

我國民眾使用網路之人數推估超過 1,800 萬，其中逾半數民眾的主要上網活動係使用即時通訊軟體（例如 Line、Skype、Juiker 等），亦即使用即時通訊軟體服務之民眾已達 1,000 萬人以上。

由於民眾接受即時通訊軟體服務之情形非常普遍，消費糾紛日益增加，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，經濟部已研擬「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）」，並經本院消費者保護會第 52 次會議討論通過，俟經濟部完成法定程序，即可公告實施。

為解決常見的消費爭議問題，「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）」的規範重點有：

#### 一、消費資訊揭露：

企業經營者應提供消費者有關企業經營者名稱與聯絡方式、契約與服務內容、終止契約或停止服務事由、消費爭議之處理機制等相關消費資訊。

#### 二、帳號使用管理：

消費者之帳號遭冒用時，企業經營者應予通知及停用，並於更換密碼後回復其使用。消費者主動刪除帳號時，應提供警示機制；消費者如因終端設備更換或被不法入侵導致帳號遭刪除，得請企業經營者協助回復帳

號、預付款或付費購買之增值服務商品（例如貼圖）。

### **三、系統安全維護：**

企業經營者應維護系統之安全，防止不法入侵、取得、竄改、毀損消費者之相關使用紀錄或個人資料；如發現系統遭不法入侵或破壞，應採取合理措施儘速回復，並賠償消費者所受損害。另為維護相關軟硬體而暫停服務時，除不可抗力或緊急事由外，應於7日前以官網公告、簡訊、電子郵件或推播等方式通知消費者。

### **四、契約條款公平：**

企業經營者不得單方變更契約或服務內容、任意終止或解除契約及預先免除應負擔之賠償責任，亦不得約定消費者拋棄契約審閱期間或拋棄、限制其契約解除權或終止權。

### **五、個人資料保護：**

企業經營者不得約定消費者預先拋棄或限制其個人資料相關權利之行使，亦不得約定對消費者個人資料為目的必要範圍外之利用。

行政院消費者保護處提醒消費者使用即時通訊軟體服務時要瞭解有何相關權益，例如因移機或遭駭客入侵導致帳號被刪除，可要求業者協助回復其帳號、預付款或付費購買的增值服務商品（例如貼圖）。另外，也要注意業者有無不當蒐集、處理或利用消費者個人資料之情形，如發現業者涉有違法行為，應向中央主管機關或直轄市、縣（市）政府反映，以維護自身權益。

（資料來源：行政院消費者保護處）