

附：公平交易委員會對於電話行銷案件之處理原則常見問答集

一、本原則之適用範圍？是否包含選舉期間候選人委託公關公司或電信公司電話拜票之行為？是否包含電話詐騙案件？

答：本原則僅規範事業透過電話或其他類似之語音互動設備，為從事推廣商品或服務爭取交易機會之行為。至於選舉期間，候選人委託公關公

司或電信公司所為之電話拜票行為尚非本原則規範範圍。另電話詐騙案件涉及刑事不法，亦非屬本原則規範範圍。

二、受僱於保險公司電話行銷部門之保險業務員是否為本原則所規範之主體？

答：1.按公平交易法係以「事業」為規範主體，依照公平交易法第 2 條規定，「事業」包括公司、獨資或合夥之工商行號及其他提供商品或服務從事交易之人或團體，另事業所組成之同業公會或其他依法設立、促進成員利益之團體，視為公平交易法所稱「事業」。「保險業務員」是否屬於公平交易法所規範之「事業」，須視其是否具有獨立從事經濟活動之特性，保險業務員倘屬保險公司之受僱員工，因其缺乏事業所應具有之獨立性，所為招攬保險業務之行為係屬公司之行為，該保險業務員尚非公平交易法所稱之「事業」。

2.至於本原則係針對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，而有違反公平交易法第 25 條規定之情形，所訂定之解釋性行政規則，仍以「事業」為規範主體。實務上從事電話行銷之事業包括商品或服務之提供者，或受委任而專門從事電話行銷者，均為本原則之規範主體。

3.惟保險業務員是否為公司員工而不具獨立性，或謂員工私下從事欺瞞或隱匿交易資訊之行為而與公司無涉等情，均須視具體個案認定之。

三、倘事業接獲消費者來電詢問，於解答之餘，順帶介紹其相關商品或服務，是否為本原則規範範疇？

答：不是，因本原則目前僅規範 **outbound telephone call**（外撥電話），即事業係透過電話或語音互動設備主動外撥從事推廣商品或服務爭取交易機會之行為，方屬本原則所稱電話行銷，應受本原則之規範。至於 **inbound telephone call** 則不屬本原則規範，但事業在電話中倘涉有欺罔或顯失公平情事，仍有違反公平交易法第 25 條規定之虞。

四、事業從事電話行銷行為時，有關個人資料之蒐集及利用，是否屬於本原則規範範圍？

答：關於個人資料之蒐集及利用係屬「個人資料保護法」之規範範疇，尚非本原則規範範圍。

五、事業使用節費系統（來電顯示號碼為電信業者之節費系統號碼，非事業之電話發話號碼）是否符合本原則第 3 點要求顯示發話人號碼之規定？

答：倘事業在目前通訊設備限制下而無法顯示實際發話人號碼，並不會違反本原則第 3 點規定；惟倘技術上係可實現者，仍應顯示實際發話人號碼。

六、本原則第 3 點要求顯示發話人號碼之規定，可否以事業代表號碼（如 0800 開頭之免付費電話）代替之？

答：可。本原則第 3 點要求顯示發話人號碼之目的在於幫助消費者判斷是否願意受話。故事業從事電話行銷行為時，以同一顧客服務專線號碼代表發話端身分資訊，已達上揭目的。

七、倘電話行銷是以語音設備播放錄音內容，從事推廣商品或服務，而該行為又係委由第三者如電信公司以語音設備撥號進行者，該發話人應為委託之事業單位或電信公司？責任歸屬如何？

答：本原則所稱發話人係指實際進行電話行銷之人，故應視該事先錄製之語音內容所表明實際進行電話行銷之身分而定何者為發話人，且該語音內容就關於該通電話發話之目的、發話人、電話行銷業者及其所代表之提供商品或服務之人等相關訊息，皆應充分揭露。至於責任之歸屬，原則上由委託事業負責，受委任之事業則須視個案具體情形認定。

八、本原則第 4 點所稱「通話之初」、「受話人」如何認定？

答：倘電話行銷人員認定接聽電話之人即為其欲進行推廣商品或服務爭取交易機會之對象時，該接聽電話之人即為受話人，該時點即為通話之初。

九、本原則第 5 點第 2 項錄音紀錄保存與書面契約保存之關係為何？

答：關於錄音紀錄及書面契約之保存，為二擇一之關係，即事業僅就二者擇一保存即可。

十、倘某事業經由固網公司發話並由固網錄音，則是否符合本原則第 5 點錄音紀錄之保存規定？

答：本例不論事業與固網公司之委任關係為何，只要實際進行電話行銷之業者，對其與受話人於電話線上成立契約時之錄音紀錄予以保存，且至少 6 個月，即符合本原則第 5 點錄音紀錄之保存規定。

十一、本原則第 7 點所稱「煩擾」內容為何？

答：例如以干擾、糾纏或造成厭煩等方法促使交易相對人與其交易，惟判斷是否構成「煩擾」，仍須就個案具體事實加以認定。

十二、倘甲事業委託乙事業為電話行銷，惟乙事業違反本原則規定，則甲事業是否應負責？

答：從事電話行銷之事業包括商品或服務之提供者，或受委任而專門從事電話行銷者，均為本原則之規範主體。本例乙事業因違反本原則規定，故一定要負責，至於甲事業之責任則須視個案具體情形認定。