



臺北高等行政法院新聞稿

發稿日期：108 年 5 月 16 日

發稿單位：法官兼發言人

聯絡人：法官 王俊雄

連絡電話：(02)2833-3822 分機 406 編號：108-018

本院審理原告中華電信股份有限公司與被告國家通訊傳播委員會間電信法事件(107 年度訴字第 938 號)，審理結果判決原告勝訴，扼要說明如下：

判決主文：

原處分撤銷。

訴訟費用由被告負擔。

事實概要：

原告為第一類電信事業行動寬頻業務經營者，於民國 107 年 5 月 8 日至 15 日期間實施大 4G 特選短期資費促銷方案（即俗稱 499 吃到飽方案，下稱系爭方案），因無完善配套措施，致客服電話無法接通、電信門市及客服 APP 軟體處理過久，涉有營運不當損害使用者權益等情，被告以 107 年 5 月 11 日通傳平臺決字第 10741018490 號函（下稱 107 年 5 月 11 日函）通知原告立即確實改善，並提出改善措施。然原告未依限改善，違反行動寬頻業務管理規則第 73 條規定，被告乃依電信法第 63 條規定，以 107 年 6 月 8 日通傳平

臺字第 10741021580 號裁處書處原告罰鍰新臺幣（下同）200 萬元

（下稱原處分）。原告不服，遂提起本件訴訟。

理由要旨：

一、原告違反行動寬頻業務管理規則第 73 條規定，符合電信法第 63 條處罰要件：

1. 原告推出系爭方案吸引客戶，自屬公司營運活動的一環，亦為市場自由競爭的常態。然原告實施為期僅 8 日的系爭方案前，雖已預估來客數將增加，但無相關準備，仍按各門市原有的人力、經營模式實施系爭方案。待原告實施系爭方案，產生爆量申辦後，有限的門市、客服人力及網路設備無法即時、順利地為廣大使用原告行動寬頻服務的用戶辦畢解約、諮詢等有關事項，排擠原先處理例行業務的服務能量，造成使用者大量申訴，顯已損害使用者權益。

2. 被告以 107 年 5 月 11 日函通知原告立即確實改善，並提出改善措施。原告雖已採取調度支援人力、擴充網路設備、增加互動式語音系統、設立專櫃分流、紙本收件等措施，然自 107 年 5 月 12 日至系爭方案結束(15 日)，仍有諸多使用原告行動寬頻服務的用戶向被告申訴原告門市服務能量不足、客服及 APP 軟體無法接通，耗費時間、精力，仍無法順利完成解約、申辦系爭方案或

取得其他諮詢服務等，顯見原告上開因應措施尚未能改善使用者權益受損情形。被告認原告營運不當，損害使用者權益，以原處分裁處罰鍰，固屬有據。

二、然原處分罰鍰金額有裁量瑕疵的違法情形，應予撤銷：

1. 行政機關行使裁量權並非毫無限制，首須符合法定的裁量範圍，不得逾越；其次，裁量權行使雖未逾法定的裁量範圍，然作成裁量與法規授權目的不合，或出於授權意旨無關的其他因素考量，違反不當連結禁止原則、比例原則或平等原則等，均屬裁量濫用，而屬違法。

2. 被告委員會議於其主管業務單位依「國家通訊傳播委員會裁處違反電信法罰鍰案件處理要點」表一及表二所定標準，建議裁罰 90 萬元外，另審酌原告違反行動寬頻業務管理規則第 73 條規定情形嚴重，對勞工權益、消費者權益及電信產業秩序的影響範圍遍及全國等等，酌加 110 萬元罰鍰，共計處 200 萬元，固有其論據，

但基於下列考量，應認原處分有裁量瑕疵的違法情形：

(1) 行動寬頻業務管理規則第 73 條的要件及立法說明顯示本條規範目的是為了確保使用者權益，而非公司治理的良劣或原告所屬勞

工的權益保障。被告將原告所屬勞工權益受影響的程度，列為加重處罰的審酌因素之一，已違反法規授權裁量的目的與範圍，而屬不當連結。

(2) 原告為改善其門市、客服服務狀況，以符合被告 107 年 5 月 11 日函通知立即改善的要求，有使勞工超時工作、女性夜間工作，違反勞動基準法第 32 條、第 49 條規定等情，業經各地方政府裁罰，累計裁處書共 15 份，裁罰金額總計 420 萬元，是勞工權益保障的督促已有權責機關進行。倘原告一方面受有違反勞動基準法的制裁，另方面又允被告於適用電信法為本件裁罰時，以勞工權益保障作為應加重處罰的理由，形同重複評價，亦有違比例原則。

三、綜上，原告實施系爭方案，有營運不當，足以損害使用者權益，經被告通知改善，而未能改善的事實，該當於電信法第 63 條的處罰要件，被告據以裁罰，應屬有據。惟就裁罰金額部分，被告以勞工權益事項作為加重處罰的考量因素，違反行動寬頻業務管理規則第 73 條的授權意旨，屬不當連結及違反比例原則的裁量濫用，應屬違法。原告訴請撤銷原處分，為有理由。

判決日期：中華民國 108 年 5 月 16 日

合議庭成員：審判長法官蕭忠仁、法官林秀圓、法官楊坤樵

本件得上訴

臺北高等行政法院新聞用資料