**消費者保護宣導: 行動支付欠費爭議，業者不能損害通信基本權**

時下年輕人以手機充當錢包的行動支付正夯，但行動支付用「電信帳單」繳款發生爭議時，電信公司可不能亂停客戶的通信權益。新北市就有消費者因手機 sim 卡交小孩使用，事後卻發現電信帳單多出 2 筆遊戲點數共6千餘元，因消費者未申辦「電信帳單代付服務」遂向電信公司申訴後，反被業者暫停通信，無奈下請市府消保官協調。本案經協商發現該遊戲點數費用並非電信業務所生之費用，電信公司對消費者暫停通信恐有違反電信法疑慮，最後雙方同意各負擔部分費用，並終止電信服務契約而達成和解。隨著智慧型手機日益普及，行動支付已逐漸改變消費者交易習慣，雖然金融機構、電信事業都有經營行動支付業務，但消費者若使用電信公司「電信帳單代付服務」作為行動支付帳戶時，電信公司不可因消費 者逾期未繳帳單就貿然暫停通信。以本案為例，消費者對於電信帳單中 的電信服務費用(如月租費、通信費或加值服務)並無爭議，也表明願意 繳費；所爭議的是行動支付所購買遊戲點數費用，若電信公司不區分費用的原因，逕依電信服務契約對客戶暫停通信並不合法。通信權為國民基本權利受憲法及電信法保障，電信公司必須依電信 法及其營業規章辦理客戶的暫停通信或終止租用，倘若消費者透過行動 支付所交易的商品(服務)跟電信公司的「電信業務」無關時，電信公司 暫停客戶的通信或終止租用就逾越電信法所許可的範圍，也侵害消費者權益。

**資料來源：行政院消費者保護會網站**