

# 消費者保護月刊

彰化縣埤頭鄉公所 114.02.24

## 交通部交通費率審議會審議「臺鐵票價合理化方案」

交通部交通費率審議會於 114 年 2 月 21 日下午就「臺鐵票價合理化方案」進行審議。現行臺鐵基本費率係奉行政院核定後自 84 年 9 月 16 日起實施，迄今已近 30 年未調整。根據臺鐵公司估算，與前次基本費率調整時之營運成本相較，至 113 年止，營運成本已高漲 37.96%，且因長期未調整費率，票箱收入不僅難以支應營運成本，短程旅次運價甚至較捷運、公車、公路客運等運具為低。考量臺鐵已於 113 年完成公司化，需自負盈虧，因此無論從營運成本、票價合理性乃至健全公司營運條件等因素，基本費率確有檢討之必要。臺鐵公司爰研訂「臺鐵票價合理化方案」，並於 114 年 2 月 5 日經第 1 屆第 11 次董事會審查通過後提報交通部。嗣經交通部於 113 年 2 月 12 日函請運輸研究所提送本審議會辦理審議事宜。

經與會委員就臺鐵公司所送之合理營運成本、費率基礎、合理報酬率、預估客運延人公里數與貨運延噸公里數等內容審慎討論，考量臺鐵公司經營成本之實際變動，為健全其經營環境以及落實政府公共運輸發展政策，審議會同意依照臺鐵公司依鐵路法第 26 條公式計算所提報方案，審議通過各運距區間各級列車之運價率。

貨運部分主要反映營運成本，並以合理報酬率 3% 計算，每延噸公里費率由 1.17 元調升至 2.54 元。

本次「臺鐵票價合理化方案」審議結果俟陳報交通部同意並報行政院核定。

## 中華郵政客服中心不會主動撥打電話給民眾 籲請提高警覺 避免受騙上當

近期有心人士假冒中華郵政公司客服中心名義致電民眾，謊稱證件遭冒用申請租屋補助涉詐騙，藉以獲取民眾信任，進而誘使民眾提供身分證、銀行帳戶等資訊，中華郵政籲請民眾提高警覺，避免洩漏個資、財物受損。

中華郵政公司提醒，民眾如接獲可疑電話，請撥打郵政客服專線 0800-700-365(手機請撥付費電話：04-2354-2030)、刑事警察局 165 反詐騙諮詢專線或就近至郵局臨櫃核實訊息，以維自身財產安全。

## 台灣人壽保險股份有限公司違反保險法令裁罰案

金融監督管理委員會(下稱金管會)近日通過對台灣人壽保險股份有限公司(下稱台灣人壽或該公司)處分案，主係台灣人壽辦理理賠詐欺專案查核時發現異常情形，於 113 年 10 月底向金管會通報理賠人員詐保重大偶發事件，經金管會對台灣人壽辦理專案檢查，發現該公司辦理保險理賠、請款及會計作業等事項，有違反保險法相關規定情事，依保險法第 171 條之 1 第 4 項規定核處罰鍰新臺幣(以下同)720 萬元。

一、受裁罰之對象：台灣人壽

二、裁罰之法令依據：保險法第 171 條之 1 第 4 項

三、違反事實理由：台灣人壽理賠作業內控制度不符合內部牽制原則，且理賠案件結案歸檔未落實追蹤：

1. 臨櫃理賠案件，可由理賠人員自行受理、立案、登打系統及審核，卻未設計相關控管機制，導致內控設計及執行過程有違牽制原則。

2. 該公司對後掃案件未依據掃描時限規範辦理結案歸檔且無進一步處理機制，雖有依內部規定進行追蹤、催繳，惟理賠人員未將已結案件送交權責單位掃描人員，相關主管均未重視並提出有效之控管方式。

保險業資金多來自於保戶，從事各項業務經營須秉持善良管理人之注意義務為之，且應要求公司各部門人員恪遵公司內部控制制度並落實執行，辦理理賠作業內控流程應依據不同的理賠方式，依內部牽制原則訂定內部控制處理程序，以降低內部舞弊風險，確保內部控制制度之有效性；另辦理費用之請款及會計作業，應落實執行內部規範，以確保公司健全經營。

資料來源：行政院消費者保護會網站

埤頭鄉公所政風室編製 114.02