

「固網隱藏號碼來話語音警示服務」Q&A

一、基本費率：

月租費：免收（配合政府防詐政策免費提供本服務）。

二、「固網隱藏號碼來話語音警示服務」Q&A

Q1：請問什麼是「固網隱藏號碼來話語音警示服務」？

A1：為降低民眾遭隱藏號碼來話詐騙風險，國家通訊傳播委員會（NCC）推動「固網隱藏號碼來話語音警示」措施，當有國內來話為隱藏號碼（發話號碼未顯示）時，本公司市內電話客戶於通話前，將先播放語音提醒客戶，此通話為隱藏號碼電話。

語音提醒採國、台語播放，語音內容為：「（國語）這通是隱藏號碼電話，請注意。（台語）這通是嘸號碼電話，要小心喔。」，播放結束於「嘟」一聲後即可開始通話。

Q2：請問「固網隱藏號碼來話語音警示服務」是否需要另外申請？

A2：本服務免費提供且無需申請。

Q3：請問如不想聽到/關閉「固網隱藏號碼來話語音警示」，該如何處理？

A3：本服務不提供客戶臨櫃辦理關閉或恢復「固網隱藏號碼來話語音警示服務」。如不想聽取固網隱藏號碼來話語音警示，處理方式如下：

- (1) 在固網隱藏號碼來話語音警示播放期間，按話機 0~9 任一鍵，即可立即略過本次語音提醒，並開始通話。
- (2) 以該市內電話撥打「12165」語音專線，按「2」後依語音提示設定關閉語音警示服務，於設定後當有國內隱藏號碼來話時，將不再有語音提醒，可直接通話；關閉後欲恢復語音提醒，請以該市內電話撥打「12165」語音專線，按「2」後依語音提示設定開啟語音警示服務。
- (3) 本人撥客服專線：0800-080-123（中華市話或行動直撥 123）詢問。

Q4：請問如何查詢目前的「固網隱藏號碼來話語音警示服務」設定為何？

A4：

- (1) 以該市內電話撥打「12165」語音專線，按「2」後依語音提示按「1」可查詢現況。
- (2) 本人撥客服專線：0800-080-123（中華市話或行動直撥 123）詢問。

Q5：請問「12165」語音專線操作選項為何？

A5：12165 語音專線限本公司市內電話撥入，行動及其他固網業者市內電話撥入時，將聽到此號碼為空號語音。

12165 專線操作選項如下：

固網語音警示服務	第 1 層	第 2 層	第 3 層
國際來話	12165 前言	按 1	1 查詢／2 開啟／3 關閉
國內隱藏號碼來話	12165 前言	按 2	1 查詢／2 開啟／3 關閉

Q6：請問「固網隱藏號碼來話語音警示服務」播放期間，是否會被計算通話秒數或收費？

A6：不會；在播放警示音期間，發話或受話端都不會計收費用。

Q7：請問撥打固網隱藏號碼來話語音警示服務「12165」語音專線時，是否收費？

A7：不收費。

Q8：請問撥打固網隱藏號碼來話語音警示服務「12165」語音專線「關閉」或「開啟」語音提醒後，何時生效？

A8：撥打「12165」語音專線按「2」後，依語音提示完成設定固網隱藏號碼來話語音警示服務，約 1 分鐘後生效。