

(13) 國道通行費提供預付管道有助減少欠費情形，惟用路人申請終止或車輛已過戶或報廢之預儲帳戶累積未退還儲值金龐鉅，另對長期欠繳通行費未研訂相關因應措施，允宜研謀改善，俾保障用路人權益及有效減少通行費欠費情事。

高速公路局於 93 年 4 月委託遠通電收股份有限公司（下稱遠通電收公司）建置及營運高速公路電子收費系統（Electronic Toll Collection, ETC），並於 95 年 2 月 10 日啟用，初期採計次之電子收費服務，後續於 103 年 1 月改採多車道自由流之計程電子收費服務，以車輛歸戶方式按車輛行駛里程計費。經查國道通行費收繳業務辦理情形，核有下列事項：

A. 用路人申請終止或車輛已過戶或報廢之預儲帳戶累積未退還儲值金龐鉅，影響用路人權益，相關退費宣導措施成效有待提升：用路人繳交高速公路通行費，可透過預儲帳戶自動扣款或事後接收通知至各通路繳費，若用路人申請終止預儲帳戶，遠通電收公司則提供臨櫃辦理、電洽客服中心及線上申請等受理管道，其中線上申請以匯款及轉儲值等 2 種退費方式，考量車主日後購置新車再申請轉儲值之需求，臨櫃及洽客服中心尚有不申請退費選項。據高速公路局統計，110 至 113 年度用路人申請終止預儲帳戶惟未退還儲值金案件，每年約 8 萬餘筆至 10 萬餘筆，金額約 2 千萬餘元至 3 千萬餘元（表 13），截至 113 年底止，歷年累積未退儲值金計 142 萬餘筆，累計金額達 4 億 6,878 萬餘元，預儲帳戶待退費案件及金額持續累增。又遠通電收公司定期發送簡訊提醒用路人辦理預儲帳戶終止，並於各監理所站

設置監理異動專線，及透過監理所站等相關通路張貼海報，惟 110 至 113 年度，車輛已過戶或報廢未申請終止預儲帳戶分別為 5 萬餘筆、5 萬餘筆、6 萬餘筆及 8 萬餘筆，

未退還儲值金為 1,695 萬餘元、2,001 萬餘元、2,333 萬餘元及 2,835 萬餘元（表 14），筆數及金額仍逐年增加，顯示相關宣導措施成效有待提升，

表 13 申請終止預儲帳戶惟尚未退還儲值金情形

單位：筆、新臺幣千元

年度 項目	110	111	112	113
筆數	80,089	87,491	96,301	101,989
待退費金額	27,123	30,097	33,332	35,543

註：1. 資料時點：113 年 12 月 31 日。

2. 資料來源：整理自高速公路局提供資料。

表 14 車輛已過戶或報廢未申請終止預儲帳戶及待退儲值金情形

單位：筆、新臺幣千元

年度 項目	110	111	112	113
筆數	50,572	59,371	68,990	80,375
待退費金額	16,951	20,010	23,331	28,359

註：1. 資料時點：113 年 12 月 31 日。

2. 資料來源：整理自高速公路局提供資料。

經函請高速公路局與營運廠商研議建立定期通知提醒退費機制，並多元化宣導、通知及退費管道，積極辦理退費事宜，以保障用路人權益。據復：已督促營運廠商針對用路人終止預儲帳戶未退費者，提供多元退費管道，並持續優化退費申請流程，後續規劃透過 ETC APP 定期提醒用戶尚有待退預儲金額，以協助其掌握退費資訊。

B. 對長期欠繳國道通行費之用路人，未研訂相關因應措施，以遏止持續欠費行為，又推動以電子郵件通知繳納通行費已逾 6 年，申請比率仍未及 4 成，推動成效有待提升：高速公路局對於用路人行駛高速公路之通行費，經自動繳費期、平信繳費期及雙掛號繳費期，仍逾期未繳者，即列為欠費案件，截至 113 年底止，高速公路通行欠費金額計 13 億 4,107 萬餘元，移送強制執行中案件共 33 萬 9,558 件（均係 112 年度以前欠費案件），金額計 17 億 5,915 萬餘元（含通行費、作業處理費、滯納金及其他費用等）。上述移送強制執行案件欠費金額前 20 名用路人，計有自然人 8 戶、企業 12 戶，欠費期間為 103 至 111 年度，欠費筆數介於 1,152 筆至 5,225 筆，金額介於 50 萬餘元至 196 萬餘元；其中欠費期間逾 5 年未繳交通行費者計 9 戶，甚有逾 9 年均未繳交者，該局對用路人行駛高速公路長期欠繳通行費情形，未研訂積極因應措施，致欠繳通行費持續增加。又該局為減少寄送平信催繳通知單數量，降低郵資費用及人力成本，自 107 年 7 月起推動電子帳單服務，申請電子帳單件數自 108 年度之 47,412 件，逐年增加至 113 年度之 608,685 件，相關郵資費用亦自 108 年度之 4,430 萬餘元，下降至 113 年度之 3,513 萬餘元，惟 113 年度電子帳單服務申請率（申請電子帳單件數占高速公路每日平均歸戶數比率）僅 39.03%（表 15），相關推廣成效有待積極提升，經函請高速公路局研謀妥處，以有效減少通行費欠費情形及提升電子帳單普及率。據復：國道通行費欠費案件將透過多元多階段催繳、適時移送強制執行、協助高欠費義務人分期付款等措施，積極辦理追繳作業，並不定期辦理執行專案及搭配宣導措施，減少欠費情事；另將持續利用多元管道辦理電子帳單推廣宣導，以提升民眾申請電子信箱寄送通行費帳單意願。

表 15 高速公路通行費電子帳單服務申請情形

單位：件、戶、%

年度	108	109	110	111	112	113
項目						
申請件數 (A)	47,412	143,661	232,582	345,168	469,138	608,685
每日平均歸戶數 (註 1) (B)	1,629,647	1,739,839	1,548,639	1,558,726	1,456,036	1,559,438
申請率 (A/Bx100)	2.91	8.26	15.02	22.14	32.22	39.03

註：1. 每日平均歸戶數係每日行駛高速公路之每筆交易資料，按相同車牌號碼統計後之車輛數。

2. 資料來源：整理自高速公路局提供資料。