

二零零七年十月十六日
參考文件

立法會
資訊科技及廣播事務委員會

建議根據《非應邀電子訊息條例》發出實務守則

目的

本文件向議員簡介當局建議根據《非應邀電子訊息條例》(「該條例」)認可和發出實務守則。

背景

2. 根據該條例第 29 條，電訊管理局局長(「電訊局長」)可認可和發出實務守則，就該條例的任何條文的適用或實施提供實務指引。

3. 根據該條例第 30 條，任何人不得僅因沒有遵守認可實務守則的任何條文，而被人採取法律程序起訴。然而，如在任何法律程序中，法院信納認可實務守則的某條文攸關該等程序中所爭議的事宜的裁斷，則實務守則可在該等程序中接納為證據；及關於某人是否違反實務守則有關條文的證明，可被該等程序中的任何一方賴以作為可確立或否定該爭議事宜的證明。

建議實務守則

4. 根據該條例及《非應邀電子訊息規例》(「該規例」)，發送有香港聯繫的商業電子訊息時，發送人必須遵從若干規定。例如，

- 除非收訊人另有指明，否則發送人必須在訊息內以雙語提供清楚準確的發送人資料，以便收訊人可辨

認發送人，並於需要聯絡發送人時可以有聯絡資料(例如發送人的電話號碼和地址)；及

- 除非收訊人另有指明，否則發送人必須在訊息內以雙語提供取消接收選項陳述，以便收訊人若不想再收到該發送人的商業電子訊息，可免費使用取消接收選項向發送人發送取消接收要求。

5. 電訊局長建議根據該條例發出實務守則，旨在就訊息內提供發送人資料、取消接收選項及取消接收選項陳述，向商業電子訊息發送人提供實務指引。當局成立了一個非正式的討論小組，邀請有關各界的代表就電訊局長草擬的實務守則發表意見。在考慮過討論小組的意見後，電訊局長修訂了實務守則擬稿，並進行公眾諮詢。實務守則擬稿涵蓋下列範疇：

- (a) 發送人資料的表達；
- (b) 取消接收選項的選擇；及
- (c) 取消接收選項陳述的表達。

6. 實務守則擬稿旨在就上述三項範疇提供以下實務指引：

- (a) 如何在不同類別的訊息(例如傳真訊息、電郵訊息、短訊¹、預先錄製來電等)中表達發送人資料，才會被視為清楚；這對有長度限制的短訊尤其重要。
- (b) 不同類別的訊息應提供哪種取消接收選項，以及哪種取消接收選項會被視為可供該訊息的收訊人便捷地使用。
- (c) 如何在不同類別的訊息中表達取消接收選項陳述，才會被視為清楚顯明。考慮到短訊的長度限制，實務守則擬稿亦就如何在短訊中表達有關陳

¹ 短訊即 SMS。

述作出指引。

公眾諮詢

7. 公眾諮詢文件(附件)已於今年九月七日發表，諮詢期至十月八日為止。電訊局長已就有關諮詢知會主要業界組織(例如商會、中小企、促銷業、電訊業等)和消費者委員會，並邀請各界提交意見書。

未來路向

8. 電訊局長現正研究接獲的意見書，並會於今年十月底或十一月初公布實務守則定稿。業界約有一個半至兩個月的時間檢討其現行的系統和運作機制，確保該條例第二階段在今年十二月二十二日生效後，能遵守該條例及規例。

電訊管理局

二零零七年十月十日

《非應邀電子訊息條例》(第 593 章)下的實務守則

公眾諮詢文件

二零零七年九月七日

該條例的背景¹

電子通訊在本港商業發展方面擔當一個重要角色。然而，非應邀電子訊息在社會上引起不少關注。為了解決這個問題，《非應邀電子訊息條例》(「該條例」)已於今年五月通過。該條例一方面尊重收訊人拒絕再接收非應邀電子訊息的權利，另一方面讓合法電子促銷活動在本港繼續發展。該條例分兩階段實施。

2. 在第一階段(由二零零七年六月一日起實施)，該條例內有關(甲)使用不當方法以發送予大量收訊人(例如在發送電郵中使用字典攻擊法)；及(乙)關於傳送多項商業電子訊息的詐騙手法及其他非法活動(例如非法入侵他人電腦以發送多項商業電郵)的部分已即時生效。

3. 在第二階段(預計於今年年底左右開始實施)，有關發送商業電子訊息的規則(主要是該條例的第 2 部)將會生效。根據第 2 部，訊息發送人必須遵從該條例下的一些要求，例如提供準確的發送人資料及取消接收選項等。

該條例下的實務守則

4. 根據該條例第 29 條，電訊管理局局長(「電訊局長」)可為就該條例的任何條文的適用或實施提供實務指引的目的，認可和發出實務守則。實務守則可由電訊局長或其他團體或當局擬備的守則、標準、規則、規格或任何其他文件形式的實務指引組成。

5. 根據該條例第 30 條，任何人不得僅因沒有遵守認可實務守則的任何條文，而被人採取法律程序起訴。然而，如在任何法律程序中，法院信納認可實務守則的某條文攸關該等程序中所爭議的事宜的裁斷，則該實務守則可在該等程序中接納為證據；及關於有關的人違反或沒有違反該實務守則的有關條文的證明，可被該等程序中的任何一方賴以作為可確立或否定該事宜的證明。

¹ 該條例全文載於：

http://www.legislation.gov.hk/blis_ind.nsf/CurAllChinDoc?OpenView&Start=590&Count=30&Expand=590.1#590.1.

6. 本諮詢文件所提出的所有意見只供公眾及業界討論和諮詢用途。本諮詢文件不代表或構成電訊局長作出的指示或決定，而本文件進行的諮詢並不影響電訊局長行使該條例及根據該條例第 62 條訂立的《非應邀電子訊息規例》（「該規例」）²的權力。

本諮詢所建議的實務守則

7. 根據該條例及該規例，發送有香港聯繫的商業電子訊息時，發送人必須遵從若干規定。例如，發送人必須：

- 在訊息內提供清楚準確的發送人資料（相關條文為該條例第 8 條，以及該規例第 5、6 及 8 條）；及
- 在訊息內提供取消接收選項及取消接收選項陳述，並符合所指明的要求（相關條文為該條例第 9 條，以及該規例第 7、8 及 9 條）。

8. 為了符合上文第 7 段所提及的該條例及該規例的有關要求，商業電子訊息發送人必須遵守若干行為及標準。就此，電訊局長擬備這份實務守則，旨在向業界提供實務指引。這份實務守則將涵蓋下列範疇：

- （甲）發送人資料的表達
- （乙）取消接收選項的選擇
- （丙）取消接收選項陳述的表達

9. 就以上三項範疇，本實務守則將提供以下實務指引：

（甲）不同類別的電子訊息應怎樣表達發送人資料，才會被視為「清楚」³？怎樣在長度有限的短訊中表達發送人資料？

（乙）不同類別的訊息應提供哪種取消接收選項？哪種取消接收選項會被視為「便於使用」⁴及「可供該訊息的收訊人便捷地使用」⁵？

（丙）不同類別的訊息應怎樣表達取消接收選項陳述，才會被視為「以清楚顯明的方式來表達」⁶？怎樣在長度有限的短訊中表達有關陳述？

² 該規例將於第二階段(今年年底左右)開始生效。該規例全文載於：
<http://www.gld.gov.hk/egazette/pdf/20071123/cs220071123108.pdf>

³ 相關條文為該規例第 8(1)(a)及(b)條。

⁴ 相關條文為該規例第 9(3)(a)條。

⁵ 相關條文為該規例第 9(3)(b)條。

⁶ 相關條文為該條例第 9(1)(b)條。

徵詢意見

10. 電訊局長擬就本諮詢文件附件的實務守則擬稿徵詢意見，特別是該實務守則中所提出的問題。所有意見書必須以書面方式提交，並於二零零七年十月八日或以前送達電訊局長。電訊局長保留公開所接獲的全部或部份意見和披露提出意見的人士身份的權利。故此，意見書內屬商業秘密的部份及其原因必須清楚註明。電訊局長在決定是否披露有關資料時，會考慮這些要點。意見書請送交：

香港灣仔
皇后大道東 213 號
胡忠大廈 29 樓
電訊管理局
經辦人：高級規管事務經理(通訊科技)賴婉珊女士
傳真： 3155 0956
電郵： hyslai@ofta.gov.hk

11. 意見書的電子版本可傳交上述電郵地址。

電訊管理局

二零零七年九月七日

擬稿

實務守則

《非應邀電子訊息條例》下發送商業電子訊息

序言

- 1 本實務守則由電訊管理局局長（「電訊局長」）根據《非應邀電子訊息條例》（第 593 章）（「該條例」）第 29 條認可和發出，旨在向商業電子訊息發送人就遵守該條例及《非應邀電子訊息規例》（第 xxx 章）（「該規例」）中有關提供發送人資料及取消接收選項的若干要求，提供實務指引。
- 2 根據該條例第 30 條，任何人不得僅因沒有遵守本實務守則的任何條文，而被人採取法律程序起訴。然而，如在任何法律程序中，法院信納本實務守則的某條文攸關該等程序中所爭議的事宜的裁斷，則本實務守則可在該等程序中接納為證據；及關於有關的人違反或沒有違反本實務守則的有關條文的證明，可被該等程序中的任何一方賴以作為可確立或否定該事宜的證明。
3. 商業電子訊息發送人必須參照該條例及該規例的法例規定。在不影響該條例及該規例的一般性的情況下，本實務守則並不豁免任何人士遵守該條例、該規例或香港其他適用法例。

釋義

- 4 在本實務守則中，除文意另有所指外—

「地址欄」(address field) 就短訊而言，指附連於傳送至收訊人的短訊的可展示資料，但並不屬於短訊正文的部分。為免生疑問，短訊的地址欄可用數字或非數字來表達；

「商業電子訊息」(commercial electronic message) 就短訊而言，包括正文，以及附連於傳送至收訊人的短訊的任

何可展示資料；

「短訊」(SMS message) 具有該規例第 3 條給予該詞的涵義；為免生疑問，短訊並不包括多媒體訊息；

「取消接收選項」(unsubscribe facility) 具有該條例第 9 條給予該詞的涵義；

「取消接收選項陳述」(unsubscribe facility statement) 指該條例第 9(1)(a)條規定商業電子訊息須載有的陳述。

提供準確的發送人資料

5 該條例及該規例的有關條文

5.1 發送有香港聯繫的商業電子訊息時，發送人必須在訊息中提供清楚準確的發送人資料，有關條文為：

- 該條例第 8 條；及
- 該規例第 5、6 及 8 條。

6 本實務守則下的指引

6.1 如訊息為傳真，所有發送人資料應該：

(a) 顯明展示於傳真訊息首頁頂部或底部；及

解釋(A)：部分傳真訊息可能超過一頁。如發送人須於每頁傳真訊息中展示所有發送人資料，這要求可能會減弱有關的促銷訊息，並增加收訊人所收到的傳真頁數。另一方面，如果容許在任何一頁展示發送人資料，收訊人未必能夠容易於訊息中找到發送人資料。為取得平衡，我們建議於傳真的首頁展示所有發送人資料。

[本段只作解釋用途，並不會載於實務守則內。]

(b) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比來顯示。

6.2 如訊息為電郵，所有發送人資料應該：

(a) 顯明展示在電郵訊息內文的頂部或底部；及

(b) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比/顏色來顯示。

6.3 如訊息為語音或視像電話⁷，而

- (a) 發送人資料如以語音形式來提供，該資料應以合理清晰可聽見的速度來表達；或
- (b) 發送人資料如以文字/圖像形式來提供，應該：
 - (i) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比/顏色來顯示；
 - (ii) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (iii) 顯示時間足以讓收訊人閱讀該資料。

6.4 如訊息為短訊，發送人的聯絡電話號碼應顯示於短訊正文內，

- (a) 如訊息兼用中文及英文提供，需加上「查詢 EN」或「EN 查詢」標示（另一建議為「查詢 ENQ」或「ENQ 查詢」）⁸；
- (b) 如訊息僅用中文提供，需加上「查詢」標示；
- (c) 如訊息僅用英文提供，需加上「EN」標示（另一建議為「ENQ」）；或
- (d) 如收訊人已向發送人表示發送人資料可僅用中文或英文以外的另一語言來提供，需加上該語言中解作「查詢」的標示。

解釋(B)：鑑於短訊的篇幅所限，以上(a)至(d)點旨在指明展示發送人聯絡電話號碼的格式。

[本段只作解釋用途，並不會載於實務守則內。]

除了發送人的聯絡電話號碼外，短訊的正文仍需包括其他發送人資料⁹。不過，如短訊的地址欄已顯示部分發送人資料，例如發送人的聯絡電話號碼（加上或沒有加上「查詢 EN」或「EN 查詢」標示（另一建議為「查詢 ENQ」或「ENQ 查詢」）或發送人姓名，則毋須在短訊正文重複有關資料，因為附連於短訊及被展示的地址欄會被視為「商業電子訊息」的一部分。因此，如果發送人資料已展示於短訊的地址欄，則毋須在正文重複有關資料。

如篇幅較長的短訊被分成兩個或以上傳送部分，第一個傳送部分必須包括發送人資料。

⁷ 該規例第 8(2)條要求發送人資料連同取消接收選項陳述，必須在訊息的開首處以指定次序來表達。

⁸ 我們建議使用“EN”或“ENQ”作為“enquiry”的縮寫，歡迎業界及公眾人士就此提出意見。

⁹ 有關詳情請參閱該規例的第 5 條。

解釋(C)：篇幅較長的短訊無法以單一個傳送部分來展示，因此會被分成兩個或以上傳送部分。如發送人須於短訊的每一個傳送部分展示發送人資料，這要求可能會減弱有關的促銷訊息，並增加收訊人所收到的訊息數目，尤其是短訊有篇幅限制。另一方面，如果容許在任何一個傳送部分展示發送人資料，收訊人未必能夠容易於短訊中找到發送人資料。為取得平衡，我們建議於短訊的第一個傳送部分展示發送人資料。

[本段只作解釋用途，並不會載於實務守則內。]

6.5 如訊息不屬於本實務守則第 6.1 至 6.4 段的範圍內，

- (a) 而發送人資料以語音形式來提供，該資料應以合理清晰可聽見的速度來表達；或
- (b) 而發送人資料以文字/圖像形式來提供，應該：
 - (i) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比/顏色來顯示；
 - (ii) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (iii) 顯示時間足以讓收訊人閱讀該資料。

為免生疑問，多媒體訊息並不屬於本實務守則第 6.1 至 6.4 段的範圍內，因此要遵守本段所指明的要求。

問題(一)：你認為還有其他事項應納入第 6.1 至 6.5 段，為商業電子訊息發送人就展示發送人資料提供更多實務指引嗎？如有，請列明建議增添事項的原因。

問題(二)：你認為還有其他事項應納入第 6.1 至 6.5 段，為收訊人的權益提供更多保障嗎？如有，請列明建議增添事項的原因。

問題(三)：就短訊而言(第 6.4 段)，你是否同意展示發送人聯絡電話號碼的建議格式？此外，如果篇幅較長的短訊分為兩個或以上傳送部分，你是否同意發送人資料必須展示於短訊的第一個傳送部分？如不同意，請就此段提出修改建議，並就修改建議作出解釋。

取消接收選項及取消接收選項陳述

7 該條例及該規例的有關條文

- 7.1 任何人不得發送有香港聯繫的商業電子訊息，除非該訊息載有符合以下條文規定的取消接收選項及取消接收選項陳述：
- 該條例第 9 條；及
 - 該規例第 7、8 及 9 條。

8 本實務守則下的指引

8.1 如訊息為傳真，

- (a) 至少一項取消接收選項應為香港傳真號碼；及
- (b) 清楚顯明的取消接收選項陳述應符合以下條件：
 - (i) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比來顯示；
 - (ii) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (iii) 置於傳真訊息首頁的頂部或底部。

有關在傳真訊息首頁展示取消接收選項陳述的原因，請參閱解釋(A)。

[本段只作解釋用途，並不會載於實務守則內。]

8.2 如訊息為電郵，

- (a) 至少一項取消接收選項應為電郵地址、網頁或網址；及
- 解釋(D)：該規例第 9(1) 條規定，商業電子訊息所提供的取消接收選項，最少一個必須能夠接收從收訊人用作取閱該訊息的電訊裝置傳送的取消接收要求。如收訊人接收的訊息為電郵，收訊人應可使用用作取閱該電郵的電訊裝置(例如個人電腦)來：**

- 發送電郵予發送人；或
- 透過超連結或網址進入網頁，

以向發送人提出取消接收要求。因此，我們建議發送人應可自由選擇在訊息內提供電郵地址、網頁或網址作為取消接收選項。

[本段只作解釋用途，並不會載於實務守則內。]

- (b) 清楚顯明的取消接收選項陳述應符合以下條件：
 - (i) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比/顏色來顯示；
 - (ii) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (iii) 置於電郵訊息內文的頂部或底部。

8.3 如訊息為語音或視像電話，

- (a) 至少一個取消接收選項應可透過按一個指定單一數字鍵作為啟動，在作出取消接收選項陳述後應立即可以使用，並在訊息播放期間仍可供使用。此外，當收訊人在該原有訊息內按下指定數字鍵後，此收訊人應被視作為已向發送人發出取消接收要求；及

解釋(E)：該規例第 9(3)(a)及(b)條規定，在商業電子訊息中指明的每一個取消接收選項，均必須是便於使用及可供收訊人便捷地使用。如收取的訊息為預先錄製的話音或視像電話，收訊人提出取消接收要求的最方便方法，是在訊息播放期間按一個數字鍵。此外，發送人不應要求收訊人作出按鍵以外的行為來向發送人提出取消接收要求。換言之，如收訊人被要求撥打另一個電話號碼才能提出取消接收要求的話，根據本實務守則，這個取消接收選項則會被視為不可接受。

部分收訊人在決定是否作出取消接收要求前，可能想先聽取訊息的商業內容。為向收訊人提供更多彈性，收訊人應可在取消接收選項陳述表達後，於訊息播放期間隨時按下數字鍵來取消接收。

另一方面，我們建議輸入鍵應為單位數字鍵，因為預計市民在電話鍵盤上找尋數字鍵，比找尋「*」、「#」、「+」鍵或一連串鍵較為容易。

[本段只作解釋用途，並不會載於實務守則內。]

- (b) 清楚顯明的取消接收選項陳述¹⁰應符合以下條件：
- (i) 如該陳述以語音形式來提供，該陳述應以合理清晰可聽見的速度來表達；或
 - (ii) 如該陳述以文字/圖像形式來提供，
 - (A) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比/顏色來顯示；
 - (B) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (C) 顯示時間足以讓收訊人閱讀該陳述。

8.4 如訊息為短訊，清楚顯明的取消接收選項陳述應展示於短訊正文內，並包括用作取消接收選項的香港電話號碼，以及符合以下條件：

- (a) 如訊息兼用中文及英文提供，需加上「取消 UN」或「UN 取消」標示（另一建議為「取消 CNL」或「CNL 取消」）¹¹；

¹⁰ 該規例第 8(2)條要求取消接收選項陳述連同發送人資料，必須在訊息的開首處以指定次序來表達。

¹¹ 我們建議使用“UN”和“CNL”分別作為“unsubscribe”和“cancel”的縮寫，歡迎業界及公

- (b) 如訊息僅用中文提供，需加上「取消」標示；
- (c) 如訊息僅用英文提供，需加上「UN」標示（另一建議為「CNL」）；或
- (d) 如收訊人已向發送人表示發送人資料可僅用中文或英文以外的另一語言來提供，需加上該語言中解作「取消接收」的標示。

解釋(F)：鑑於短訊的篇幅所限，以上(a)至(d)點旨在指明展示用作取消接收選項的電話號碼的格式。

[本段只作解釋用途，並不會載於實務守則內。]

如篇幅較長的短訊被分成兩個或以上傳送部分，第一個傳送部分必須包括取消接收選項陳述。

有關建議在短訊的第一個傳送部分展示取消接收選項陳述的理由，請參閱解釋(C)。

[本段只作解釋用途，並不會載於實務守則內。]

此外，如短訊的地址欄已顯示用作取消接收選項的電話號碼（加上或沒有加上「取消 UN」或「UN 取消」標示（另一建議為「取消 CNL」或「CNL 取消」）），則毋須在短訊正文重複有關號碼。

8.5 如訊息不屬於本實務守則第 8.1 至 8.4 段的範圍內，

- (a) 如取消接收選項陳述以語音形式來提供，清楚顯明的陳述應以合理清晰可聽見的速度來表達；或
- (b) 如取消接收選項陳述以文字/圖像形式來提供，清楚顯明的陳述應符合以下條件：
 - (i) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比/顏色來顯示；
 - (ii) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (iii) 顯示時間足以讓收訊人閱讀該陳述。

為免生疑問，多媒體訊息並不屬於本實務守則第 8.1 至 8.4 段的範圍內，因此要遵守本段所列出的要求。

問題(四)：你是否同意第 8.1(a)、8.2(a)及 8.3(a)段所建議的取消接收選項？如不同意，請詳細解釋原因和提出其他建議。

問題(五)：你認為還有其他事項應納入第 8.1(b)、8.2(b)、8.3(b)、

眾人士就此提出意見。

8.4 及 8.5 段，為商業電子訊息發送人就表達取消接收選項陳述提供更多實務指引嗎？如有，請列明建議增添事項的原因。

問題(六)：你認為還有其他事項應納入第 8.1(b)、8.2(b)、8.3(b)、8.4 及 8.5 段，為收訊人的權益提供更多保障嗎？如有，請列明建議增添事項的原因。

問題(七)：就短訊而言(第 8.4 段)，你是否同意展示用作取消接收選項的電話號碼的建議格式？此外，如果篇幅較長的短訊分為兩個或以上傳送部分，你是否同意取消接收選項陳述必須於短訊的第一個傳送部分中表達？如不同意，請就此段提出修改建議，並就修改建議作出解釋。

8.6 如提供電話號碼或傳真號碼作為取消接收選項，發送人在五個連續曆日內(每日 24 小時)，不應掛斷或拒接超過 10% 向此電話號碼或傳真號碼打出的電話或傳真。

解釋(G)：該條例第 9(1)(f) 規定，取消接收選項應合理地相當可能能夠在該訊息發送之後至少 30 日的期間內的任何時時，接收該訊人的取消接收要求。另外，該規例第 9(3)(b) 條規定，取消接收選項必須是可供訊息收訊人便捷地使用的。如果發送人提供電話號碼或傳真號碼作為取消接收選項，但收訊人並不能經常接通有關號碼以提出取消接收要求，則有關號碼便不可被視為「可供便捷地使用」。為設定客觀的最低要求，我們建議發送人在五個連續曆日內(每日 24 小時)，不應掛斷或拒接超過 10% 向此電話號碼或傳真號碼打出的電話或傳真。

[本段只作解釋用途，並不會載於實務守則內。]

問題(八)：你是否同意第 8.6 段為取消接收選項所指明的表現水平(即在五個連續曆日內(每日 24 小時)，不應掛斷或拒接超過 10% 的電話或傳真)？如不同意，請就表現水平提出修改建議，並就修改建議作出解釋。

- 完 -