

# 立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)2179/09-10(04)號文件

檔 號：CB1/PL/ITB

## 資訊科技及廣播事務委員會

2010年6月14日舉行的會議

### 有關"解決顧客投訴計劃"試驗計劃的 背景資料簡介

#### 目的

本文件旨在簡介電訊管理局(下稱"電訊局")正進行的"解決顧客投訴計劃"試驗計劃(下稱"解決顧客投訴試驗計劃")的背景，並綜述議員在過往的討論曾表達的意見和關注事項。

#### 背景

2. 電訊服務在香港極為普及，固網、流動和寬頻服務的顧客總數近年大幅上升。隨着引入更多創新的服務和愈來愈多消費者採用流動數據服務，在商業和私人用途上使用電訊服務的情況持續增加。

3. 電訊服務的普及和具競爭的市場環境，是構成消費者投訴數字偏高的部分原因。過去數年，與電訊服務有關的投訴位列消費者委員會投訴統計數字的首位。與電訊服務有關連的不良推銷手法和計帳糾紛的投訴數字急升，已引起公眾廣泛關注。電訊局作為電訊業的規管機構，已採取一系列措施保障消費者權益。這些措施包括加強消費者教育、在新的綜合傳送者牌照下加入特別條件，分別為"遵守實務守則"(特別條件第1條)和"服務合約及糾紛裁決"(特別條件第36條)，規定持牌機構必須遵從電訊管理局局長為保障和推動電訊產品及服務的消費者權益而可能發出的任何實務守則或指引；以及就電訊服務的合約規定(包括擬備合約文件、簽訂或終止服務合約、解決糾紛等)而發出的實務守則。當局已提出推銷服務最佳做法指標，協助業界改善推銷固網及寬頻服務的手法，保障消費者權益。

4. 此外，電訊局在2007年建議設立電訊業的自願性另類排解糾紛計劃，藉此在司法制度以外提供更有效方法解決營辦商與其客戶之間的合約糾紛。這項計劃是參照澳洲、英國、新西蘭等海外經濟體系的類似計劃，目的是為各方提供一個快捷而具經濟效益的方法，以較簡單的法律手續處理糾紛，並省卻昂貴的法律費用。在香港國際仲裁中心(下稱"仲裁中心")免費提供審裁服務下，電訊局於2008年9月至2010年2月推行為期18個月的試驗計劃。電訊局調配其員工和其他資源以管理試驗計劃。試驗計劃旨在測試在本港的情況下驗證"解決顧客投訴計劃"的可行性及成效。若個案陷於僵局，客戶與營辦商無法通過磋商自行解決問題，在客戶的同意下由參與營辦商轉介予試驗計劃，以進行調解和審裁。在接到投訴後，電訊局職員會設法在雙方之間作出調解，冀能協助雙方排解糾紛。如有關調解未能達成相互接納的解決辦法，個案將轉介予仲裁中心審裁。

## 過往的討論

5. 議員在不同場合對與電訊服務有關連的投訴和合約糾紛的事件急增，深表關注。他們促請政府當局採取措施，加強保障消費者。

6. 楊森議員在2007年7月4日的立法會會議席上，動議"加強監管收費電視、電訊及互聯網服務的不當營商行為"的議案，進行辯論。議員促請政府檢討現行監管機制，加強監管服務供應商的營商手法，研究將現時《電訊條例》第7M條規管電訊商具誤導性或欺騙性的行為的條款擴展至涵蓋收費電視，並引入合約冷靜期及標準合約條款。

7. 在2008年3月5日的立法會會議席上，涂謹申議員提出質詢，以瞭解有關屬自願性質的消費者糾紛仲裁計劃的進展，以及為加強保障消費者而採取的措施，包括由消費者委員會草擬引入冷靜期條文的標準合約。

8. 在2008年3月10日和5月13日舉行的會議上，資訊科技及廣播事務委員會(下稱"事務委員會")關注到，與電訊服務有關連的投訴和合約糾紛的事件急增，並促請政府當局加快採取措施，解決問題。政府當局在2009年6月30日向事務委員會簡介"解決顧客投訴試驗計劃"的進展。委員普遍歡迎該計劃，認為有助圓滿解決消費者投訴和合約糾紛。他們認為，倘若各項改善服務措施(例如消費者教育計劃、業界採取的自我規管措施)均未能解決這些問題，政府應探討其他替代的規管措施。

9. 鑒於許多投訴是涉及服務供應商與客戶(尤其是長者)的計帳及服務合約條款的糾紛，事務委員會委員認為，服務供應商接待年長顧客時務須加倍謹慎，在與客戶訂立任何服務協議前，應清楚解釋合約條款。一旦涉及轉換服務供應商，接任服務供應商應與離任服務供應商澄清尚待處理事宜，例如任何未屆滿的合約期及客戶未清繳的服務費。對於客戶個人資料外洩因而招來兜攬生意的電話提出的關注，政府當局表示，濫用個人資料，可根據《個人資料(私隱)條例》(第486章)作出處理。

10. 事務委員會委員關注到，若採取誤導或欺騙的手法推銷電訊服務，被懲罰的是前線員工而不是電訊營辦商。政府當局表示，根據發牌條件，電訊營辦商作為持牌人，須對其僱員的任何不當行為負責。此外，違反實務守則，即視為違反發牌條件，所處罰則由罰款至撤銷服務牌照不等。

11. 事務委員會委員關注到，參與"解決顧客投訴試驗計劃"的仲裁人不會收取專業費用，該計劃在財政上未必可長期運作。他們促請政府當局考慮該計劃日後的財務安排；若試驗期過後服務營辦商須繳付仲裁服務費用，則應在較早階段通知營辦商。

## 最新情況

12. 政府當局將於2010年6月14日向事務委員會簡報"解決顧客投訴試驗計劃"的結果。政府當局計劃發出試驗計劃的檢討報告和諮詢文件，徵詢公眾和業界對可能長期推行"解決顧客投訴計劃"的看法和意見。

## 相關文件

2007年7月4日立法會會議有關"加強監管收費電視、電訊及互聯網服務的不當營商行為"的議案的進度報告

<http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/itb/papers/itb0630cb1-2054-2-c.pdf>

2008年3月5日立法會會議上涂謹申議員就保障電訊服務消費者權益提出的質詢及政府當局的答覆

<http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/itb/papers/itb0630cb1-2017-4-c.pdf>

政府當局就2008年3月10日資訊科技及廣播事務委員會會議提供的文件

<http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/itb/papers/itb0310cb1-975-4-c.pdf>

2008年3月10日資訊科技及廣播事務委員會會議紀要

<http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/itb/minutes/itb080310.pdf>

政府當局就2008年5月13日資訊科技及廣播事務委員會會議提供的文件

<http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/itb/papers/itb0513cb1-1456-6-c.pdf>

2008年5月13日資訊科技及廣播事務委員會會議紀要

<http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/itb/minutes/itb080513.pdf>

政府當局就2009年6月30日資訊科技及廣播事務委員會特別會議提供的文件

<http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/itb/papers/itb0630cb1-2017-3-c.pdf>

2009年6月30日資訊科技及廣播事務委員會特別會議的紀要

<http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/itb/minutes/itb20090630.pdf>

立法會秘書處

議會事務部1

2010年6月10日