

From: William <

立法會CB(1)385/09-10(01)號文件

To: panel_itb@legco.gov.hk

(只備中文本)

cc: ahtat@dphk.org, elau@dphk.org, ymwongopinion@gmail.com

Date: Wednesday, November 11, 2009 06:36PM

Subject: 就規管人對人促銷電話表達意見

資訊科技及廣播事務委員會各委員

就規管人對人促銷電話表達意見

本人是網上的「廣告電話黑名單」(<http://facebook.com/phoneadblacklist>)的管理人，一直關注各項和電話有關的社會問題，包括各類疑似騙案，非法販賣個人資料及不良推銷手法等。

<!--[if !supportLineBreakNewLine]-->

<!--[endif]-->

對電訊管理局的文件回應

從新聞得知電訊管理局根據調查結果，不打算就人對人促銷電話進行立法，在細閱立法會 CB(1)240/09-10(04) 號文件，實在大惑不解為何會不為有關問題立法。

<!--[if !supportLists]-->1. <!--[endif]-->在附錄一第 12 段，從數據上明顯見到市民遍向問題需要規管，在 1157 名受訪者中，總數有 58% 市民認為需要某方式規管，未能決定是否需要規管的有 13% ，而認為不需要規管的只有 29% 。 說明過半數市民要求規管，當中 42% 市民希望立法規管，這已經是這次調查中的主流意見。

<!--[if !supportLists]-->2. <!--[endif]-->在附錄一第 9 段，說明有 81% 市民表示人對人促銷電話曾為他們構成不便。當被要求對所帶來的不便評級時，超過 30% 的受訪者認為這類電話為他們帶來極多不便。 說明促銷電話做成滋擾。

<!--[if !supportLists]-->3. <!--[endif]-->在附錄一第 6 段，提出取消接收要求後只有 21% 來電者會順應要求，證明了業界自律並未能有效運作

<!--[if !supportLists]-->4. <!--[endif]-->關於透過電話促銷成功交易，這不代表市民不希望立法規管，本人多年前都接受過一次電話促銷，但都認為政府有需要立法規管。而且立法規管亦不一定是禁絕所有促銷，更不一定只有用拒收清單來規管。

另外這調查未能反應以下問題：

<!--[if !supportLists]-->1. <!--[endif]-->電話促銷所造成的問題並不是普遍市民的問題，是部份有經濟能力的市民的問題，有偏向性的。部份市民會收到大量促銷電話的滋擾，原因包括公然販賣電話清單、各公司自己內部的推銷對象清單、企業內部傳遞的清單等等。因此 42% 市民希望立法規管，就應因應這數據適當地立法。

<!--[if !supportLists]-->2. <!--[endif]-->部份公司會先使用電腦自動撥號測試電話號碼，即是會一接通便會掛線，過一會便會有推銷員來電，這本來不是問題，但近期這類電話會於半夜來電，擾人清夢。由於每人只會收一次，未能報警，但在網上最少知道有幾十人被這電話吵醒了。

本人對有關問題的聯法

而事實上，市民面對「人對人電話促銷」問題無法投訴，無法跟進，往往嚴重影響市民心情，本人認為有以下重點問題

- <!--[if !supportLists]--><!--[endif]-->來電者不明，不可信，來電者說要做生意，但市民卻只能信其顯示的電話號碼，甚至無顯示電話號碼，對市民全無保障。
 - <!--[if !supportLists]--><!--[endif]-->時間不適切，近月更出現半夜來電的自動撥號電話，擾人清夢。
 - 重覆來電，構成騷擾
- <!--[if !supportLists]--><!--[endif]-->試過要求拒收來電，對方把我轉到另一部門，並要核對身份，花了五分鐘才完成手續。試過要求拒收來電，對方話跟進了，但後來又接到同一公司名的來電，我責問為何會再打來，對方話拒收來電清單是每個分行獨立的。

具體建議

應立法禁止任何形式的半夜來電滋擾

考慮發牌規管

未知當局有否考慮發牌規管，進行電話促銷，包括現有客戶促銷或其他非應邀電話需要為相關電話號碼申請牌照，並支付牌費作為營運之用，無牌電話推銷即屬遺法，問卷調查 / 得獎通知等非應邀電話則可以用臨時牌照，以作記錄和規管。列明電話促銷必需顯示電話號碼，需要保留電話記錄以便跟進，不得從不明途徑取得個人資料，必需簡便地處理拒收要求等等。

市民可以在網上查閱公司資料，甚至可以下載電話清單到手機作為個人拒收來電之用。

市民可以就不正當推銷進行投訴，公司可能會按情況被永久或暫時停牌。

長遠可再考慮規範推銷時段、限期進行推銷、市民自選行業拒收清單等等做法

發牌規管有助加強監察業界運作，提升推銷質素，也讓市民知道收了甚麼電話，可安心消費，可保留推銷職位，還可以監察一些不良推銷手法，一舉多得，平衡各方利益。