

**參考資料**  
二零零五年六月十三日

**立法會**  
**資訊科技及廣播事務委員會**

**使用交互式話音回應系統 (IVRS) 技術  
所造成的濫發訊息問題**

**目的**

近期有商戶使用交互式話音回應系統 (IVRS) 技術，向收訊人發出未經其許可的預錄促銷訊息。這逐漸成為趨勢。本文件旨在向各位委員簡介有關情況。

**背景**

2. IVRS 是一種連接電話網絡的電腦化系統，容許致電者在預錄的話音選項單中，選擇所需的服務或資訊。IVRS 能以具成本效益的方式向客戶提供 24 小時服務，各行業已廣泛應用，包括電話銀行、客戶服務熱線及電話查詢服務等。

**問題的性質**

3. 雖然 IVRS 原先的設計，是令致電有關係統的客戶得到所需服務或資訊，但近期趨勢顯示，部分直銷公司透過改裝 IVRS 系統，撥出準客戶的電話號碼，播放預錄的話音訊息，從而促銷其產品或服務，並請準客戶作出回應，以待跟進。倘若直銷公司在未經收訊人許可的情況下，以自動方式打出此等電話，可被視為濫發訊息問題。

## 問題的嚴重性

4. 在電話網絡使用 IVRS 技術所造成的濫發訊息問題，影響各方。對消費者來說，這類電話可帶來不便。此外，倘若受話者使用流動電話接聽這類電話，便須支付通話費，而身處香港境外者更可能要繳付高昂的漫遊費用。對網絡營辦商而言，客戶不滿收到這類電話，可能致電他們的客戶服務熱線提出投訴，營辦商因而需要動用資源處理。這類電話亦會耗用他們的網絡容量。

5. 由二零零五年一月至四月，電訊管理局（電訊局）收到有關如何處理促銷電話及機器濫發宣傳電話的查詢共 427 個。

## 處理有關問題的措施

6. 在二零零五年三月十四日舉行的委員會會議上，我們向各位委員簡介處理濫發訊息問題建議公眾諮詢的結果及「STEPS」<sup>1</sup>計劃下的一籃子措施建議。「STEPS」計劃的其中一項主要措施，是引入法例，處理濫發訊息的問題。我們現正就整體法例大綱，諮詢各有關方面的意見，並將於七月的會議上，向各位委員匯報有關結果。鑑於使用 IVRS 技術的濫發訊息問題有所惡化，我們擬將此等未經許可而打出的電話包括在該法例之內，納入規管範圍。

7. 在實施處理濫發訊息的法例之前，電訊局已與固定及流動網絡營辦商展開討論，就規管此等自動打出的促銷電話一事，制訂業界實務守則。我們期望在業界合作下，使用 IVRS 技術所造成的濫發訊息問題能夠得以紓緩。

工商及科技局  
通訊及科技科  
二零零五年六月

---

<sup>1</sup> STEPS 代表加強現有的規管措施、技術解決方案、教育、合作及法定措施。