

二零零五年六月二十九日立法會會議上
有關「加強規管商業促銷手法」的動議辯論

工作進度報告

引言

二零零五年六月二十九日立法會會議上，議員通過有關「加強規管商業促銷手法」的動議。本文開列有關當局採取跟進行動的最新進展，由工商及科技局和經濟發展及勞工局聯合向議員匯報。

與電訊有關的事宜

遏止未經接電者許可而撥出促銷電話問題的措施

2. 電訊管理局（電訊局）已與固定及流動網絡營辦商舉行會議，研究採取多項措施，以處理由機器（如交互式話音回應系統）產生並撥出而未經接電者許可的促銷電話（機器促銷電話）問題。

處理服務營辦商之間的機器促銷電話的實務守則

3. 電訊局建議協助業界制訂自律性質的實務守則，向固定及流動網絡營辦商提供程序及指引，共同處理有關營辦商之間的機器促銷電話的客戶投訴。實務守則的擬稿已送交營辦商，供其考慮和提出意見。大部分流動網絡營辦商支持發出實務守則的建議，但大多數固定網絡營辦商均對此建議有所保留，並關注是否需要訂定實務守則及其成效為何。電訊

局會再與兩類營辦商商討實務守則的擬稿內容及未來路向。

不收電子訊息名單

4. 部分議員提議參照美國的做法，並考慮引進「不收電子訊息名單」，以助遏止機器促銷電話的問題。我們會在擬定反濫發訊息法例的同時，考慮這項建議。

阻截未經接電者許可而撥出的促銷電話

5. 現時大部分固定網絡營辦商均向客戶提供拒接停示號碼者服務，作為增值服務之一。在該服務下，倘若來電者拒示號碼（來電者可使用「133」拒示號碼），營辦商將予以阻截。不過，該服務並不能過濾來自海外或本地專用自動電話交換（PABX）系統的電話，因為他們會以「International」或「I」代表海外來電，並以「Out-of-Area」或「O」表示電話來自本地 PABX 系統。對這兩類來電，來電者的資料有限，接電者仍須決定是否接聽。

6. 電訊局已要求流動網絡營辦商研究能否引入和提供類似的增值服務，令客戶能夠過濾匿名電話。然而，大部分流動網絡營辦商並不贊同這項建議。他們對拒接停示號碼者服務能否有效打擊機器促銷電話一點存疑。他們特別強調，謂縱使有阻截服務，當客戶在海外使用漫遊服務時，由於海外大部分流動網絡均不會向漫遊客戶傳達和顯示來電號碼，故拒接措施並不能奏效。客戶身在海外時，便仍須自行決定是否接聽電話。如拒接服務適用於所有不顯示來電者資料的電話，則正當的電話也可能遭阻截，或會令消費者不快。

7. 電訊局會再與流動網絡營辦商商討這項措施。

把特別電話號碼字頭編配予電話促銷從業者

8. 這項建議是把特別電話號碼或字頭編配予電話促銷從業者，令接電者易於辨認這類電話，從而決定接聽與否。大部分流動網絡營辦商均贊成這項建議，但有部分固定網絡營辦商表達關注，希望再作研究。

9. 在實施方面，當局最少須考慮兩項問題。第一、固定網絡營辦商認為，規定電話促銷從業者使用特別號碼或字頭，將對營辦商帶來額外行政負擔及成本，或會因而影響收費。第二、由於營辦商不易辨識客戶是否電話促銷從業者，因此亦難以把特別號碼或字頭編配予他們。營辦商尤其難以決定該把哪些號碼編配予那些以電話促銷作為其中一項主要工作／活動的公司（如銀行）。

10. 為全面評估各方面所受的影響，電訊局將於二零零五年十一月電訊服務號碼諮詢委員會的下一次會議上，收集委員對應否和如何編配並管理此等特別號碼或字頭的意見。

採用「來電一方付費」的收費制度

11. 有人提議採用「來電一方付費」的制度，讓電話促銷從業者承擔撥出促銷電話的費用。我們會在檢討固定及流動電訊服務匯流的議題時，考慮這項建議。

法定措施

12. 我們已決定制定法例，規管發出未經收訊人許可的電子訊息¹。在該法例所規管的多項事宜中，將包括未經收訊人

¹ 在擬制定的反濫發訊息法例內，未經收訊人許可而發出的電子訊息，將不包括發訊者與收訊者之間以非由機器產生的實時通訊。換而言之，營業員的促銷電話將不被納入法例規管範圍之內，但由機器產生者則屬例外。

許可而由機器發出的電話。在我們建議的法例大綱下，未經收訊人許可而發出電子訊息的人士，須向收訊人提供確實的發訊人資料，以及有效的「停止發送要求」選項，讓收訊人免費選用，拒收日後一切或某類來自發訊人而未經其許可而發出的電子訊息。

13. 我們大約會於二零零六年年初，就法例的詳細建議，諮詢公眾，並計劃於二零零六年內，把該法例草案提交立法會審議。

電訊服務合約的設計

14. 部分議員提議鼓勵營辦商簡化合約條款，令條款更清晰和更具透明度，並設立合約冷靜期，讓消費者有充分時間來考慮服務計劃的細節，然後才落實決定是否採用該等服務。

15. 電訊局現正進行調查，了解營辦商有否遵守兩份有關服務合約的實務守則。調查的部分內容，包括營辦商有否在合約當眼處或以顯著形式標示主要條款。經濟發展及勞工局局長在動議辯論發言時解說，對電訊服務「冷靜期」一點，電訊局已公布規定，營辦商須隨後以電話確認服務，並讓消費者可退出早前經直銷途徑簽訂的合約，作為電訊服務持牌人所須遵從的 9 項最佳做法指標²之一。電訊局會評估這 9 項最佳做法指標的成效，並決定是否需要採取進一步的規管行動。

² 9 項最佳做法指標包括(1)營業員的選擇；(2)營業員的薪酬；(3)削減和扣起佣金；(4)營業員的培訓；(5)向長者進行促銷；(6)營業員的「在職」監察；(7)銷售文件；(8)服務確認通話；及(9)記錄與消費者的對話。

嚴格執行《電訊條例》第 7M 條

16. 部分議員認為電訊管理局局長須嚴格執行《電訊條例》（特別是第 7M 條），並加重刑罰，打擊屬誤導和欺騙性質的促銷行爲。二零零五年三月二十九日，電訊局發表了“不當促銷行爲報告”，並引進 9 項最佳做法指標。在該報告中，電訊局清晰表明，日後任何人觸犯《電訊條例》第 7M 條，將會被重罰。此外，電訊局會監察營辦商，查看營辦商是否符合 9 項最佳做法指標的規定。

對消費者的保障

17. 部分議員提到涉及「時光共享」計劃的投訴。經濟發展及勞工局相信讓消費者知悉其權利並「鼓勵」他們行使這些權利，作出選擇，才是保障消費者權益的基本方法。就「時光共享」計劃而言，要保障消費者，最重要的是使他們清楚認識該等計劃的性質和消費者應有的權利。消費者委員會（消委會）不時透過其《選擇》月刊，提醒消費者在參加「時光共享」計劃時須注意的事項。消委會更把有關資料編製成宣傳小冊子，並在該會的各個諮詢中心派發，供市民參閱。

18. 在法例方面，《不合情理合約條例》賦權予法庭，為消費者就不合情理的合約討回公道。如某份合約或其部分內容被法庭裁定為不合情理，則法庭可判處該合約無須執行，或修訂有關部分。過往亦有實例，消費者向有關商戶索償成功。

工商及科技局

通訊及科技科

二零零五年八月三十日