

香港中環  
都爹利街 6 號  
印刷行 305 室  
立法會楊孝華議員  
(《非應邀電子訊息條例草案》委員會主席)

楊主席：

就客戶中心協會於 2006 年 12 月 6 日提交  
有關《非應邀電子訊息條例草案》意見書的分享

在法案委員會審議過程中，我們曾向當局提出多個建議；其中，包括有關人對人的互動通訊必須載有準確的發送人資料及不得隱藏來電線路識別資料。

2. 我們樂意地知悉社會上對我們的建議提供意見；其中，客戶中心協會就有關建議提供極具參考價值的意見書(意見書)，相信意見書對我們審議條文很有幫助。

3. 我們十分同意該協會於意見書第 2 段備悉的原則：保障私隱與合法從事電子商貿的商戶利益必須取得平衡。基於相同的原則，我們在審議過程中，向當局提出多項建議並得到當局承諾予以考慮。

4. 該協會在意見書中指出，每天有大量交易是由各行業的代表向其客戶提供產品。對此，我們亦曾有考慮，基於操作上的原因，某行業的代表需以停止示號功能的電話系統與其客戶聯絡。由於我們認為該代表已在業務上與其客戶有聯絡的基礎；因此，我們與當局討論上述建議時，已提出該建議不適用於有業務或客戶關係的人對人互動通訊(客戶聯絡機制)。所以，我們相信客戶聯絡機制已大幅減低對商戶的影響。

5. 我們建議的客戶聯絡機制，不僅考慮減低對商戶的影響；同時，我們亦考慮機制對市民的影響。一方面，中小企在進行商務推廣時，他們不僅不會隱藏聯絡資料；相反，他們會惶恐客戶忘記有關聯絡資料。另一方面，我們應尊重市

民的選擇是否接受某商戶的推廣；如市民不接受的話，商戶應停止有關活動。但是，如果有關商戶沒有在訊息中載有清楚的機構資料，亦沒有電話號碼可以追查的話，有關市民可能沒有途徑向有關商戶表明有關意願；甚至，如遇上禮貌不週的推廣員，有關市民更投訴無門。因此，客戶聯絡機制不僅沒有阻礙商戶的推廣活動，它更可以有助從業員提高服務質素及營業額。

6. 對於不得隱藏來電線路識別資料的規定，該協會提出了 11 項關注。對此，我們借這機會和他們分享各項關注的意見：

(1) 有關業界的財務影響

我們同意從事業界的人員的數目及所產生的利益是不可忽視的。在這方面，該協會提供了一些數字：

- (i) 借鑒英國的調查，在香港的從事人對人互動通訊的人數推算為 33,000 人；
- (ii) 假設每位從業員每年平均達成\$240,000 的銷售活動，業界所產生的利益約為每年\$7,200,000,000(按原文所錄)；及
- (iii) 加上香港的 268,000 中小企，有關利益為每年\$7,200,000,000 的多倍。

就上述數字，我們希望該協會可以提供：

- (i) 是否有其他在香港進行的調查可以推算從事人對人互動通訊的人數；
- (ii) 假設每位從業員每年平均達成\$240,000 的銷售活動的基礎資料；
- (iii) 上述推算的 33,000 位從業員與 268,000 個中小企的關係為何？

無論如何，根據第 5 段的分析，我們相信客戶聯絡機制已有效地平衡市民及商戶的利益。

(2)及(3) 來電線路識別只會增加失業數字及服務行業的衰亡

該協會指出，在外地市場，有來電線路識別的人對人互動通訊會減低客戶的回應率，因而導致成本增加。隨著成本增加，僱主會選擇停止使用人對人互動通訊或轉嫁有關成本與消費者。同時，該協會認為有來電線路識別的人對人互動通訊會導致行業的萎縮。

民建聯在 2005 年 6 月曾就促銷電話滋擾的情況進行調查，結果顯示接近 93% 的受訪者表示有需要就促銷電話進行規管。在 2005 年 6 月 29 日，陳鑑林議員在立法會提出「加強規管商業促銷手法」的議員議案，有關議案經修訂後在沒有反對的情況下通過。因此，我們確信，社會上有強烈意願規管帶滋擾性的促銷電話；同時，我們提出的客戶聯絡機制有助提升促銷電話的質素，從而有助行業的發展。

(4) 非蓄意違反條文

該協會指出，在人對人互動通訊中，有關從業員會在服務其客戶的過程中進行促銷，而導致非蓄意地違反條文。

由於我們建議的客戶聯絡機制正正是補救導致非蓄意地違反條文的情況；因此，我們相信從業員無需為此而煩惱。相反，我們建議的機制是豁免有業務或客戶關係的人對人互動通訊，這是一項非常寬鬆的處理。當然，如有關客戶不希望接收有關訊息的話，他們可以根據《個人資料(私隱)條例》第 34 條要求商戶停止使用有關資料。

(5) 來電線路識別可能會導致反作用

該協會認為來電線路識別可能會導致客戶因回應沒有接聽的來電紀錄而造成不便。

這種情況亦同時存在於預先錄製的訊息；但是，所帶來的不便可能只屬一次性，因為有關客戶可以在回電時要求商戶停止促銷；相反，有關客戶更可能在回電中達成一次促銷，而該客戶未必可以在預先錄製系統中作出類似要求。

(6) 大部份住宅及商業電話沒有來電線路識別裝置

該協會認為，如來電者必須在客戶接受訊息前識別自己身份，而收訊人沒有來電線路識別裝置的話，這可能會導致增加亂真或爭議的情況。

由於第 7 及 12 條均沒有作出如此要求，我們相信客戶聯絡機制不會因而造成所指的困擾。

(7) 展望

該協會假設現有 33,000 位從事人對人互動通訊的人員，每天進行 20 次通訊活動；如每月進行 20 天的通訊活動的話，每年會有 158,000,000 次通訊活動。根據該協會會員的報告，成功率界乎 3-20%之間(視乎產品而定)，因此，顧客接受現行的渠道處理其事務。

根據在第(2)及(3)項的分析，我們相信客戶聯絡機制有可能有助成功率的提升。

(8) 《個人資料(私隱)條例》

該協會會員表示，他們遵循《個人資料(私隱)條例》的指引。在徵得客戶同意而參與人對人互動通訊的商業活動中，只有少於 1%的客戶選擇退出。因此，這進一步支持香港接受人對人互動通訊的渠道。

對於該協會的意見，我們認為它進一步支持建議的客戶聯絡機制；由於商戶與其客戶已有認識，我們建議他們之間的通訊不應受條文的規管。

(9) 來電線路識別會影響個人的私隱權

該協會如某人遺下其手提電話於家中或辦公室，別人會有機會看到來電人的號碼。

我們相信遺下其手提電話所引起的私隱問題不是本條例草案可以解決的。

(10) 來電線路識別會妨礙合法知會/收債

另一個該協會關心的問題是有關客戶因識別有關來電與收債而有拒絕接聽，因此，可能增加成本。

正如我們曾經指出，建議的客戶聯絡機制是不規管商戶與客戶間之通訊。另外，我們相信，收債行為本身亦不應造成滋擾。

(11) 在漫遊通訊中不可施行來電線路識別

該協會指出，漫遊通訊涉及多個網絡；因此，在漫遊通訊中不一定可施行來電線路識別。

這種情況亦同時存在於預先錄製的訊息；由於第 12 條只規定不得隱藏來電線路識別資料，而**不是**規定必須顯示來電線路識別資料；因此，只要來電者並無使用隱藏來電線路識別資料措施，即使在漫遊通訊顯示漫遊號碼，我們相信，不會違反該條的規定。

7. 基於上述的分析，我們相信建議的客戶聯絡機制已平衡商戶及客戶的利益，及會得到社會支持。

8. 我們非常感謝社會各界人士的意見！

黃定光

---

立法會議員  
2007 年 2 月 8 日

副本分送：立法會《非應邀電子訊息條例草案》委員會委員  
立法會秘書處（經辦人：薛鳳鳴小姐）