

二零一零年一月十一日

討論文件

立法會資訊科技及廣播事務委員會 透過短訊服務提供的收費流動內容服務

目的

有關透過短訊服務提供收費內容服務的計帳糾紛，引起了公眾關注。本文件旨在向委員簡介這個議題，以及電訊管理局（下稱「電訊局」）所採取的對應行動。

背景

2. 香港近年緊貼着其他經濟體系（例如日本及韓國）先進通訊服務的發展，越來越多利用流動電話向目標用戶提供內容服務。市場上有各式各樣的流動內容服務，包括股票報價、天氣預報和報告、航班資料等，或者是較為複雜的服務，例如根據地點推介附近的餐廳設施，以至是社交服務。這些服務可藉不同的途徑提供，包括最普遍的短訊服務。這些內容服務令用戶使用流動電話更多元化，令流動網絡可提供更多有用的增值服務。

3. 有關的內容服務，多數由與流動網絡營辦商（下稱「營辦商」）

(電訊局發出牌照的持有人) 並無附屬關係的第三方內容供應商提供。由於這些第三方內容供應商並不是提供電訊服務，因此並不是電訊局發出牌照的持有人。大部分第三方內容供應商未必與其目標用戶有直接的計帳關係，而是依靠營辦商與用戶的收費機制，收取費用。營辦商及第三方內容供應商會簽訂商業合約落實收費安排。每一家營辦商一般都會與多個第三方內容供應商簽訂這類合約。

4. 現時主要有兩種途徑獲取內容供應商的流動內容服務。首先，用戶可經互聯網登記使用這類服務。在登記過程中，用戶須按要求提供流動電話號碼。當完成登記後，消費者的流動電話會收到內容供應商的短訊，要求他作出回覆。如他回覆該短訊，即被視作確認訂用有關服務。其次，用戶的流動電話或會直接收到內容供應商發出的推銷訊息。如用戶想接受所推銷的服務，須主動用其流動電話作覆。在絕大部分的情況下，在確認訂用有關服務後，營辦商會代內容供應商向用戶收取使用有關服務的費用。如用戶透過互聯網作出登記，內容供應商理應在登記過程中向用戶提供清晰的收費資料及有關的服務條款及條件。如用戶透過回覆向流動電話發出的推銷訊息訂用服務，而流動電話只能提供有限空間顯示訊息，內容供應商應清楚顯示有關的收費，令用戶知道已訂用的服務和相關的收費。然而，在一些個案中，部分內容供應商未有做到任何以上的措施。

計帳糾紛

5. 二零零九年一月至十月，電訊局共收到78宗與收費流動內容服務有關的計帳糾紛投訴（到二零零九年十二月中，數字增加到96宗）。電訊局分析過投訴後發現，在部分個案中，內容供應商沒有在其訊息或網頁內提供清晰的收費詳情，或沒有清楚向消費者表明如何可取消服務。一些投訴人亦指稱，他們並未知悉自己已經登記使用有關服務，亦未知悉這些服務需收取費用。

電訊局採取的行動

6. 有見收到收費流動內容服務計帳糾紛的投訴數目，電訊局於二零零九年十一月四日去信營辦商，請其注視問題，並探討改善有關制度的措施，特別是就包含收費流動內容的短訊，加入提示或警告。

7. 二零零九年十一月二十日，電訊局發出了消費者注意事項，建議消費者應採取防範措施，以免因為訂用收費流動內容服務，出現計帳糾紛和蒙受不必要的金錢損失。有關的消費者注意事項載於附件。電訊局同時要求營辦商跟進收到的投訴。

8. 二零零九年十一月二十六日，電訊局與營辦商會面，跟進問題。營辦商大致的回應是：

- (a) 由於第三方內容供應商提供的流動內容服務是透過營辦商的平台傳送，營辦商認為流動內容服務的收費資料透明和容易理解，相當重要。因此，在營辦商與第三方內容供應商訂下的合約中，已包括後者需要在收費流動內容服務中，列出清晰的收費資料。在收費流動內容服務初推出時，營辦商會檢查服務是否有遵守合約條款。然而，營辦商表示他們不會持續監察服務是否繼續遵守合約條款；
 - (b) 第三方內容供應商提供流動內容服務的收費資料，屬其服務的一部分，它們應為此負責。因此，營辦商只能與第三方內容供應商商討，建議在每個短訊內，就收費內容加入提示或警告（見上文第6段），但不能強制要求加入有關的提示或警告。營辦商認為，它們的角色主要為替第三方內容供應商收取費用；以及
 - (c) 營辦商會協助解決第三方內容供應商及用戶之間的計帳糾紛。
9. 不論內容供應商在這個問題上扮演甚麼角色，電訊局認為營辦商應負起明確的責任，協助確保第三方內容供應商提供的流動訊息服務的收費資料清晰及透明。由於這些內容供應商依靠營辦商的平台向目標用戶傳送收費內容服務，以及向用戶收取費用，嚴格執行營辦商與內容供應商之間有關要求後者提供清晰及透明收費資料的合約條款（例如內容供應商若被發現屢次違反條款，將被中止合

約），會大大減輕問題。有關的合約條款必須全面和毫不含糊方能有效執行。

10. 二零零九年十二月十五日，消費者委員會就收費短訊引起的計帳糾紛發表報告。電訊局截至當時收到的96宗投訴，超過一半經已解決。二零零九年十二月十六日電訊局與營辦商的高級管理層舉行會議，同意訂立一套實務守則（下稱「守則」），清楚列出措施，改善提供收費流動訊息服務收費資料的透明度。這些措施應包括要求內容供應商：

- (a) 明顯及清楚地顯示所提供的流動訊息服務需要收費及何時開始收費；
- (b) 提供清晰的收費資料；
- (c) 先得到消費者的明確同意，才可提供服務；
- (d) 向流動服務用戶清楚說明終止服務的安排，而有關安排必須容易明白及執行；
- (e) 確保即使對訊息服務收費有爭議，也不會影響有關用戶的正常流動電話服務；以及
- (f) 如發現內容供應商違反守則，內容供應商須在 24 小時內糾正有關違規；如未能作出糾正，營辦商會終止有關服務；如果類似違規情況再出現，營辦商會終止與該內容供應商的合約。

營辦商亦會協助處理內容供應商及客戶之間的計帳糾紛。

11. 守則會列出營辦商及其他有關各方須負責的部分。守則屬自

願性質。若有電訊牌照持有人被發現違反電訊牌照條款或《電訊條例》的任何條款，電訊局會即時採取行動。

未來路向

12. 在敲定守則內容後，預計守則會於二零一零年一月內實施。電訊局會密切監察守則的落實情況，並評估其成效。假若在實施守則後，問題仍然存在，當局會考慮是否有需要修改法例，以加強保障消費者的權益。

13. 展望未來，隨着有更多不同種類服務會透過流動電話提供，公眾會期望營辦商和其他有關的各方確保服務令用戶滿意。因此，業界應把消費者權益放在首位，以保障其業務和聲譽。

商務及經濟發展局（通訊及科技科）

電訊管理局

二零一零年一月四日

提防經短訊和多媒體訊息發送的流動收費訊息服務

隨著本港流動電話服務日益普及，愈來愈多服務供應商以短訊和多媒體訊息向目標客戶的流動電話發送訊息服務。

在某些情況下，消費者須經互聯網登記使用這類服務。在登記過程中，消費者須按要求鍵入流動電話號碼。當完成登記後，消費者的流動電話會收到服務供應商的短訊，如他主動用自己的流動電話回覆該短訊，即表示確認訂用有關服務。在其他情況下，消費者的流動電話會直接收到服務供應商發出的推銷訊息，如他想訂用有關服務，亦須主動用其流動電話作覆。在確認訂用有關服務之後，流動網絡營辦商會代服務供應商向消費者收取使用有關服務的費用。

在大多數情況下，當消費者確認服務後，他只會一次過收到此類收費的訊息。但有時他可能已持續地訂用此類服務，因而會不斷收到收費的訊息，直至他成功取消有關服務為止。

電訊管理局（電訊局）最近接獲多宗關於這類服務的計帳爭議的投訴。電訊局分析過投訴後發現，在很多個案中，服務供應商都沒有在其訊息或網頁內提供清楚的收費詳情，或沒有清楚向消費者表明如何取消服務。一些投訴人亦指稱，他們未知悉自己已經登記使用有關服務，亦未知悉該些服務需收取費用。

爲免出現計帳爭議和蒙受不必要的金錢損失，對於這類服務，消費者應採取以下防範行動：

1. 在回覆這些推銷短訊前須三思

- 當你的流動電話收到這類短訊和多媒體訊息時，你應在回覆前仔細閱讀訊息內容和考慮清楚。
- 在作出購買決定前，你必須肯定自己清楚收費和服務條件。你一旦正面回應這些訊息，例如鍵入某些號碼或字句，你便會被認爲已訂用有關服務，並有責任繳交服務費用。在某些情況下，你可能已同意持續訂用有關服務，你因而有責任繳交服務費用，直至你成功終止訂用該服務爲止。
- 在向服務供應商提供流動電話號碼或其他個人資料前，你必須仔細考慮清楚。

2. 在確認訂用／登記服務前須仔細閱讀服務條款及條件

- 在訂用服務前須仔細閱讀服務條款及條件、收費資料及收費機制，以及終止服務手續。如有任何疑問，請要求相關的訊息服務供應商或你的流動網絡營辦商解答清楚。

3. 定期小心查閱你的流動電話帳單

- 請小心查閱你的流動電話帳單，確保帳單無誤，沒有就你未訂用或使用的服務收費。
- 請確保你的家人（尤其是小孩，他們或會使用你的流動電話或擁有自己的流動電話）明白訊息服務或須收費，

以及如不妥善處理，有關費用可能會甚為高昂。

4. 如有疑問應向你的訊息服務供應商／流動服務供應商查詢

- 如收到任何有懷疑的短訊或多媒體訊息，請向你的流動網絡營辦商或相關的訊息服務供應商查詢。