

收費流動內容服務





議程



- 背景
- 計帳糾紛
- 電訊局採取的行動
- 收費流動內容服務的業界守則
- 未來路向



背景



背景

- 內容服務令流動電話服務更多元化，例如：
 - ▶ 股票報價／自動股票資訊提示
 - ▶ 天氣預報和報告
 - ▶ 航班資料更新
 - ▶ 根據地點推介服務（例如附近餐廳優惠……）
 - ▶ 社交服務
- 流動內容服務的傳送媒體：
 - ▶ 短訊服務（SMS）
 - ▶ 多媒體訊息服務（MMS）
 - ▶ 話音通訊
 - ▶ 手機應用程式下載（例如遊戲）
 - ▶ （……可能還有其他方式）



背景（續）

- 計帳安排

- ▶ 流動內容服務多數由第三方內容服務供應商（內容供應商）提供
- ▶ 第三方內容供應商未必與最終用戶有直接的計帳關係
- ▶ 流動網絡營辦商或流動虛擬網絡營辦商會替內容供應商向最終用戶收帳
- ▶ 在流動內容服務的傳送和收費服務安排方面，流動網絡營辦商與內容供應商之間存在着一種合約關係



背景（續）

- 流動內容服務的一般訂用過程

- ▶ 經互聯網
 - 用戶在網上以其流動電話號碼登記訂用服務
 - 用戶收到內容服務供應商的短訊要求作覆
 - 用戶在網上回覆確認訂用服務
- ▶ 經流動電話
 - 準用用戶收到廣告和推銷訊息
 - 用戶使用流動電話（經短訊／撥號／流動入門網站）向內容供應商要求訂用流動內容服務
- ▶ 內容供應商在宣傳和用戶訂用服務的過程中，應向用戶提供清晰的收費資料及相關的服務條款及條件。



計帳糾紛



計帳糾紛—接駁收費流動內容服務

- 
- 二零零九年一月至十二月中：
 - ▶ 電訊局收到96宗用戶投訴
(超過一半的投訴已由流動網絡營辦商解決)
 - 常見投訴：
 - ▶ 內容供應商沒有提供清楚的收費詳情
 - ▶ 內容供應商沒有表明／提供取消服務的方法
 - ▶ 用戶未知悉自己已經登記使用收費流動內容服務



電訊局採取的行動



電訊局採取的行動

二零零九年十一月四日

- 電訊局去信流動網絡營辦商
 - ▶ 請其注視有關問題，並探討改善措施。
 - ▶ 特別是可否在每一個包含收費流動內容的短訊中加入提示／警告。

二零零九年十一月二十日

- 電訊局發出消費者注意事項
 - ▶ 建議消費者採取防範措施，以免出現與收費流動內容服務有關的不必要計帳糾紛和金錢損失。
- 電訊局要求流動網絡營辦商跟進收到的投訴。

二零零九年十一月二十六日

- 電訊局與流動網絡營辦商會面，跟進有關提高收費資料透明度的問題。



電訊局採取的行動（續）

二零零九年十二月

- 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
- 二零零九年十二月十六日，電訊局與所有流動網絡營辦商的高級管理層會面，同意訂立一套業界守則
- 電訊局與流動網絡營辦商在過去數星期合力制訂守則，以提高收費資料的透明度

二零一零年一月

- 香港通訊業聯會在二零一零年一月十一日公布一套守則，以提高流動內容服務的收費資料透明度及改善有關安排
- 政府歡迎業界同心協力



收費流動內容服務的 業界守則



收費流動內容服務的業界守則

- 守則會即時生效，但某些條文則於未來數個月內待實施了適當安排後落實
- 為確保加強對消費者的保障，流動內容服務應－
 - ▶ 明顯及清楚地顯示所提供的流動內容服務需要收費及何時開始收費；
 - ▶ 提供清晰的收費資料；
 - ▶ 規定先得到消費者的明確同意，才可提供服務；
 - ▶ 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；
- 如發現內容供應商違反守則，內容供應商須在糾正有關違規前暫停服務；如未能暫停服務或屢次違反守則，營辦商可能會在其平台上終止內容供應商的服務
- 守則載列有關各方－流動網絡營辦商／流動虛擬網絡營辦商（內容供應商和行政機構）的職責及相關程序



收費流動內容服務的業界守則



- 內容供應商的責任：

- ▶ 在流動網絡營辦商／流動虛擬網絡營辦商同意就傳送流動內容服務及收費服務訂立合約安排前，須向行政機構申請和領取正面評核書，以顯示其能力和確保承諾充分遵從業界守則的相關條文；
- ▶ 須以夠大的字體和與背景對比明顯的印刷或電子廣告／宣傳物料，向用戶提供清晰的收費資料；
- ▶ 須在開始提供流動內容服務前向客戶發送免費短訊，要求客戶就購買或訂用服務給予肯定或否定的答覆，藉以獲取客戶的同意／授權；



收費流動內容服務的業界守則

- 內容供應商的責任（續）：
 - ▶ 於提供訂用服務前或於合約中，並以不同途徑持續地以清楚的方式，向客戶提供有關如何取消訂用和取消登記所訂用的流動內容服務；
 - ▶ 須時刻遵從業界守則，並願意於被發現違規後的**24小時**內作出糾正，否則會引致流動網絡營辦商終止提供流動內容服務或終止其合約；
 - ▶ 提供熱線處理消費者投訴。



收費流動內容服務的業界守則

- 行政機構的責任：

- ▶ 一個由業界資助的組織，為流動服務業落實業界守則而設；
- ▶ 制定與內容供應商和流動網絡營辦商／流動虛擬網絡營辦商合作的詳細程序及準則，包括評核準則、查核遵從守則情況和處理客戶投訴程序等；
- ▶ 審核和評核內容供應商承諾遵從守則的情況，以向合資格的內容供應商發出正面評核書；
- ▶ 定期查核內容供應商遵從守則的情況和調查違規事項，藉以監察和採取管制行動，確保供應商時刻遵從業界守則；



收費流動內容服務的業界守則

- 行政機構的責任（續）：

- ▶ 如有任何違規情況，向內容供應商發出警告和糾正通知書，以及向流動網絡營辦商／流動虛擬網絡營辦商發出暫停／終止服務通知書；
- ▶ 如證實違反業界守則而又不予糾正，會撤銷內容供應商的正面評核書；
- ▶ 在其網站公布和更新獲發正面評核書的內容供應商名單，以及違反業界守則的內容供應商名單；以及
- ▶ 通知所有流動網絡營辦商／流動虛擬網絡營辦商上述名單，並告知他們將採取的管制行動；



收費流動內容服務的業界守則

- 流動網絡營辦商／流動虛擬網絡營辦商的責任：
 - ▶ 只與獲行政機構（設立以評核內容供應商有否遵從本守則）發出正面評核書的內容供應商簽訂合約，以提供流動內容服務和計帳服務；
 - ▶ 在與內容供應商簽訂的商業合約中加入條款，規定流動內容服務的提供、發送及計帳安排須嚴格遵從本守則（守則會不時修訂）；
 - ▶ 須協助行政機構調查涉嫌違反業界守則的內容供應商；
 - ▶ 須協助客戶與有關內容供應商聯絡，以終止訂用流動內容服務，以及在收到內容供應商的確認時，立即停止向客戶計帳；



收費流動內容服務的業界守則

- 流動網絡營辦商／流動虛擬網絡營辦商的責任（續）：
 - ▶ 須遵照行政機構的通知，暫停或終止內容供應商在網絡平台的流動內容服務；
 - ▶ 核證客戶所訂用流動內容服務的計帳資料、帳單記錄和來電儲存，以協助和方便客戶與內容供應商解決計帳糾紛；
 - ▶ 確保客戶與內容供應商之間與流動內容服務有關的計帳糾紛，不會影響流動網絡營辦商／流動虛擬網絡營辦商向相關客戶提供其他電訊服務。



未來路向



未來路向

- 電訊局會密切監察業界守則的落實情況，並評估其成效。
 - ▶ 業界實施守則後，假使問題仍然存在，當局會考慮是否有需要實施其他更嚴格的措施，以加強保障消費者的權益。
 - ▶ 如發現任何電訊持牌人違反牌照條件或《電訊條例》的條文，會立即採取行動。
- 公眾期望流動電訊業和其他有關各方會確保新服務令用戶滿意。業界應把消費者權益放在首位，以保障業務和聲譽。



謝謝！