

二零一零年十一月八日

討論文件

立法會資訊科技及廣播事務委員會

收費流動內容服務

目的

二零一零年一月十一日本委員會會議上，當局簡介了經短訊和多媒體訊息服務提供的收費流動內容服務所涉及的計帳爭議事宜。本文件旨在向委員匯報處理有關事宜的業界自行規管計劃的實施情況，以及我們對該計劃成效所作的評估。

背景

2. 收費流動內容服務一般是由內容服務供應商（下稱「內容供應商」）經流動網絡營辦商（下稱「流動營辦商」）的服務平台向客戶提供。另外，流動營辦商亦可直接向其客戶提供流動內容服務。內容供應商在提供流動內容服務時，通常會與流動營辦商訂立合約，由流動營辦商向內容供應商提供計帳及收費服務。流動營辦商會代內容供應商向使用流動內容服務的客戶收費。

3. 在二零零九年年底和今年年初，有關收費流動內容服務的計帳爭議引起公眾很大關注。為保障消費者權益，並提

高流動內容服務收費資料的透明度，電訊管理局（下稱「電訊局」）與業界緊密合作，訂立了《收費流動內容服務守則》（下稱「守則」）（載於附件 A）。這份自願性守則旨在規管提供流動內容服務的第三方內容供應商的行爲，並設立業界自行規管計劃。守則由業界組織（即香港通訊業聯會）於今年一月十一日頒布生效。

4. 守則和業界自行規管計劃旨在處理對第三方內容供應商的關注。因此，如內容供應商與客戶之間存在直接的計帳關係，或者流動營辦商或其附屬公司是內容供應商，又或客戶是通過流動營辦商的銷售渠道訂用流動內容服務，守則和業界自行規管計劃便不適用。遇到後兩者的情況而投訴成立，流動營辦商須根據其牌照和《電訊條例》（香港法例第 106 章）負上責任。

守則

5. 概括而言，守則要求第三方內容供應商在提供流動內容服務之前，須向客戶清楚表明該服務屬於收費服務；就所有收費提供清晰資料；確定他們明確同意訂用服務；以及訂立清晰和方便的終止訂用服務安排。此外，守則亦要求流動營辦商確保有關流動內容服務的任何收費爭議，不會影響有關客戶正常的流動電話服務。流動營辦商亦會協助解決內容供應商與客戶之間的收費爭議。

行政機構及其運作模式

6. 為確保守則得以遵從，守則亦訂明會成立行政機構，負責評估內容供應商遵從守則的能力以及確保他們履行承諾遵從守則的規定，並通過抽查或處理投訴，持續監察他們是否遵從守則。為此，內容供應商須從行政機構取得合格證明書，以證明有能力遵從並承諾遵從守則的規定。流動營辦商只會與獲發合格證明書的供應商簽訂合約。內容供應商亦須每年續領合格證明書，此舉是為確保內容供應商遵從守則的情況能獲定期覆檢。

7. 如發現內容供應商不遵從守則的個案成立，行政機構可向提供服務的內容供應商發出警告，要求該供應商暫停提供有關的流動內容服務。只有在行政機構信納該內容供應商已糾正不遵從守則的情況後，有關流動內容服務才可恢復。如該內容供應商沒有應行政機構的要求暫停提供服務，行政機構會撤銷有關的合格證明書，並要求所有流動營辦商從其服務平台截斷該內容供應商的所有流動內容服務。

8. 行政機構由香港通訊業聯會成立，於今年三月三十一日開始運作。在兩個月寬限期過後，自今年六月一日起，流動營辦商只可與已向行政機構取得合格證明書的內容供應商訂立商業合約，就流動內容服務提供傳送及計帳服務。到目前為止，共有 14 家內容供應商取得由行政機構發出的合格證明書。

守則及業界自行規管計劃的成效

9. 自守則於今年一月頒布和業界自行規管計劃於六月實施後，有關流動內容服務的投訴數字穩步下跌，由二零零九年十二月的40宗下跌至今年六月的4宗。電訊局在二零零九年十二月至今年十月收到有關流動內容服務的投訴數目，請參閱**附件B**。雖然今年七月至九月收到的投訴數目輕微反彈，投訴數目平均為每月12宗。在今年十月，投訴數目為6宗。

10. 今年七月至九月收到的 36 宗個案，已轉交行政機構跟進。行政機構可以處理其中 27 宗個案¹。行政機構的調查結果顯示，除了兩宗個別個案涉及的爭議金額分別達 100 港元和 555 港元外，其餘個案所涉的爭議金額介乎 25 港元至 75 港元之間。這些投訴個案涉及四家內容供應商，經調查後發現他們均已遵從守則的規定，向客戶清楚提供有關價格和訂用服務的條款，亦取得客戶的明確同意或確認訂用所需的流動內容服務後，才開始向客戶提供有關服務。

11. 行政機構的調查結果亦顯示，百分之七十的投訴涉及一家內容供應商所提供的流動內容服務。大部分針對這家內容供應商的投訴，都是關於其登記網頁列出的服務收費資料不夠清晰。雖然這家內容供應商已遵從守則的相關規定，但行政機構在考慮過收到的回應後，認為網頁的設計有待改

¹ 至於其餘九宗個案，其中四宗無法跟進，因為內容供應商已豁免收費，投訴人不欲提供進一步資料供行政機構調查；餘下的五宗個案，由於有關的流動內容服務是由流動營辦商提供，這些個案已由流動營辦商直接處理，並獲圓滿解決。

善，應更清楚提示客戶有關服務屬於收費服務。經行政機構勸諭，該內容供應商已迅速和積極地於今年十月六日按建議修改其網頁。

12. 截至十月三十一日，在今年七月至九月收到的36宗投訴個案中，32宗的投訴人已與有關的內容供應商達成和解，餘下的4宗個案正由內容供應商處理。

13. 在今年十月，電訊局收到6宗有關流動內容服務的投訴個案。其中1宗個案，投訴人已與流動營辦商達成和解。4宗個案涉及在上文第11段提及的內容供應商，投訴內容都是關於其登記網頁的資料不夠清晰。這些個案都是在該內容供應商於今年十月六日改善有關網頁內容前所發生。餘下1宗個案涉及另一家內容供應商。行政機構現正調查這5宗個案。

總結和未來路向

14. 基於有關流動內容服務的投訴個案數目有整體下降的趨勢，以及最近的投訴個案所涉爭議金額不多，我們認為業界的自行規管計劃對處理消費者這方面的關注起了積極的作用。

15. 行政機構從實施業界的自行規管計劃取得運作經驗，會繼續嚴謹監察內容供應商遵從守則的情況和處理投訴，亦會採取嚴謹的態度，覆檢內容供應商的新申請／續領

申請，以及審批合格證明書。電訊局會密切監察有關情況。

16. 電訊局會繼續與行政機構緊密合作，因應消費者的意見，檢討和完善業界的自行規管計劃和守則。

商務及經濟發展局（通訊及科技科）

電訊管理局

二零一零年十一月

收費流動內容服務守則

1. 前言

- 1.1 電訊管理局和消費者委員會收到大量對於內容供應商通過短信形式提供內容服務帳單的投訴。為了解決公眾對此投訴的關注，出臺了這部實施守則(守則)，以確保各方都能以此守則為指導，執行合理和相應的程式，保護消費者，同時打擊不誠實的交易。這部守則目的在於讓消費者對收費服務有全面的瞭解，並在服務實施之前，得到消費者的同意。
- 1.2 一些內容服務供應商根據與客戶之間的合同提供的流動內容服務，通過流動網路營辦商或虛擬流動網路營辦商的平臺向用戶輸送內容。在這種情況下，內容服務供應商可與流動網路營辦商或虛擬流動網路營辦商簽定合同，由後者代前者提供這一系列服務。使用此項服務的用戶將會由相關網路營辦商或虛擬流動網路營辦商出具帳單，在這種情況下，存在兩份合同，第一份是內容服務供應商和用戶之間關於消費該流動內容服務的合同，而第二份是內容服務供應商和網路營辦商或虛擬流動網路營辦商之間關於輸送流動內容服務和付款服務的合同。
- 1.3 網路營辦商和內容服務供應商之間的付款服務合同，同時包括應由內容服務供應商承擔的責任，即告知用戶相關的服務收費以及得到他們對此訂購服務的首肯。然而，此規定以及保證內容服務供應商遵從守則或處理不遵從守則的方式，因網路營辦商而異。行政機構正是一個因此相應成立的獨立組織，使各合同規定及各合規程序得到統一。
- 1.4 此守則涉及現時的關於增值短信/彩信訪問代碼分配的行業實施守則，並對此進行補充。
- 1.5 在此守則中。以下概念將會應用：
 - 1.5.1 內容服務供應商，是指一個同流動網路營辦商或虛擬流動網路營辦商有合同關係的，非流動網路營辦商或虛擬流動網路營辦商或其分支的個體，在此關係下，後者同意其(i)向用戶提供源自此內容服務供應商的流動內容服務；(ii)代表此內容服務供應商向使用其服務的用戶直接出具帳單。
 - 1.5.2 流動網路營辦商是指可合法(持有綜合傳送者牌照或流動傳送者牌照)向公眾提供流動無線電波通訊服務的營辦商。

- 1.5.3 虛擬流動網路營辦商是指可合法(持有公共非專利電訊牌照或第 3 類服務營辦商牌照)營辦虛擬網路服務的營辦商。
- 1.5.4 流動虛擬網路服務是指可使用、進入、並可同流動網路營辦商的無線電波設施進行聯繫的一種公共流動服務。
- 1.5.5 流動內容服務是指由內容服務供應商通過一個流動網路營辦商或虛擬流動網路營辦商的服務平臺，向訂購此流動網路營辦商或虛擬流動網路營辦商的公共無線電波服務的用戶接入設備提供的內容服務。
- 1.5.6 行政機構是指設立或選定的一個機構，以(i)評估內容服務供應商是否能夠保證遵守守則中規定的相關要求，以及(ii)監管內容服務供應商是否持續遵守此守則。
- 1.5.7 公共流動無線通信服務是一種採用蜂窩式無線通訊技術，在相關合法頻率內使得兩個流動地點或一個流動地點和一個固定地點之間能夠雙向交流的公共通信服務。
- 1.5.8 用戶是指訂購(無論採取預付方式或事後付費方式)流動網路營辦商或虛擬流動網路營辦商所提供的公共流動無線通訊服務或流動虛擬網路服務的用戶。
- 1.6 對於未同內容服務供應商有直接合同關係的虛擬流動網路營辦商，應同其託管流動網路營辦商進行全面合作，以使此虛擬流動網路營辦商完全符合規則要求。在以下此檔中的“流動網路營辦商”除特殊提出外，均指流動網路營辦商以及虛擬網路營辦商。
- 1.7 此守則不適用於由流動網路營辦商或其分支作為內容服務供應商所提供的流動內容服務，也同樣不適用於用戶直接通過流動網路營辦商的銷售管道(門戶網站、網站、IVRS 平臺和其他銷售管道)所訂購的流動內容服務，對於此類流動內容服務，流動網路營辦商將根據其執照承擔相關責任。
- 1.8 香港通訊業聯會以及行業會與其他有關人仕，包括電訊管理局進行協商，不時地對此守則進行修改或更新，以符合整個行業的目的或反映電訊市場的改變。

2. 產品/服務的廣告及宣傳

- 2.1 在與流動網路營辦商簽訂關於對其流動內容服務提供輸送和收帳服務的商業合同之前，內容服務供應商需要從行政機構處得到一份滿意紙，以證明其能夠並將承諾遵守守則中規定的相關要求。

- 2.2 當得到行政機構頒發的滿意紙後，該內容服務供應商應根據守則開展工作。
- 2.3 當內容服務供應商需要使用印刷媒體、互聯網、短信或者其他媒體對其流動內容服務進行廣告宣傳時，必須採用簡單易懂的語言，提供清楚、明顯、清晰的信息，描述購買所提供服務的價格。如果採用訂購形式，必須指示是否需要註冊費用，以及收費如何計算，其中包括任何流動終端發送信息收費，流動終端接收信息收費，或者是每段結算週期的收費標準。任何以短信形式發送到用戶接收終端的流動內容服務推廣訊息，必須以不收費的形式發送給用戶。
- 2.4 在任何銷售/市場推廣(包括任何印刷媒體、網頁上的發佈、或是其他電子媒體)的材料中，都需包含一份中英文版本的詳細收費方案。對於刊登在印刷媒體上的關於收費的資訊以及註腳，其字體不得小於9號。對於發佈在網路上的資訊，內容服務供應商需要在其官方網站上提供清楚的收費方式和費用資訊。內容服務供應商對於未列於其網站上的收費資訊，不得強行收費。對於短信服務，收費資訊須以顯著、可讀的字體顯示在訊息中，文體和背景之間要有明顯對比。

3. 用戶授權/同意

- 3.1 所有流動內容服務的購買或訂購都需獲得用戶的首肯，內容服務供應商不得自動於用戶購買流動內容服務時，自動替該用戶註冊以訂購為基礎的服務。訂購形式的服務在任何情況下都須提供確認，以提醒用戶注意，他們已經進入了一項以訂購為基礎的服務，以及適用的費用，此確認須為在開始啟動收費資訊前發送給用戶的第一條資訊。
- 3.2 內容服務供應商需要得到用戶對於訂購流動內容服務的明確同意，即當用戶通過內容服務供應商的網站完成了註冊程式，或者提供了他/她的流動號碼，或者其他個人資料來購買流動內容服務，或是訂購此項服務，該內容服務供應商需向該用戶發送一條免費短信，要求他/她用規定字眼，如“是”回覆，作為確認他/她是否接受此項服務。該條資訊需要包括(i)此訂購服務的名稱；(ii)訂購服務收費以及對於該內容的收費價格；(iii)該訂購服務的有效期；以及(iv)用戶可用來取消或終止該服務的機制，詳細列明客戶熱線或求助熱線。此措施對於確認要求購買或訂購服務的用戶是註冊用戶，實屬必要。以下提供此類短信的一個範本：

“您申請了'XYZ公司'的'ABC'收費服務，收費:\$30/周，\$5/短信發送，\$6/短信接受；服務有效期：31/12/2010；請發送短信是'到501111'以確認；或者發送'否'以拒絕。想終止訂購：請發送'UN'到501111。用戶熱線：23333333。”

- 3.3 如果用戶回覆"是"，他/她便主動選擇訂購該流動內容服務，訂購即開始生效。一份確認函將會發給用戶，以作參考。
- 3.4 如果用戶沒有回覆，該內容服務供應商不得向用戶發送任何其他資訊(只考慮當前交易)，直到他/她主動選擇該流動內容服務。如果用戶回覆"否"，內容服務供應商應回覆該用戶一條不收費短信，表明該項不訂購服務指示將被執行。
- 3.5 如果用戶確實回覆了此條短信，但是沒有採用"是"這個字眼，內容服務供應商將不得以此作為同意訂購服務的確認。該內容服務供應商可發送另一條(僅此一條)免費短信給該用戶，跟進之前一條短信，以指示他/她的訂購決定。

4. 取消訂購/終止服務

- 4.1 內容服務供應商應在提供訂購服務之前，或是在合同中以持續的基礎，通過各種方式，包括網站、電話和短信，以清晰的態度向用戶免費提供如何取消訂購及註冊該流動內容服務的資訊，且此類資訊必須提供給流動網路營辦商。各項安排都應透明且易用，例如：一個自動的短信機制應該可以讓自動短信服務的用戶解除該項服務；或者一個網路解除訂購機制，需要提供給先前訂購同樣服務的用戶，讓他們能簡單解除該訂購服務。
- 4.2 當流動內容服務的收費以每條資訊為基礎時，內容服務供應商需清楚地告知用戶，他們可以在任何時間，通過以上段落 4.1 中詳細解釋的機制，解除訂購或是終止該流動內容服務。當接收到用戶的解除訂購或終止服務要求時，內容服務供應商應向該用戶的設備發送一條短信，來確認此項終止訂購服務，並同時通知流動網路營辦商。該流動網路營辦商在收到此通知後，必須即時停止向該用戶收取對於相關流動內容服務的費用。
- 4.3 對於其他以固定期間收取固定費用的流動內容服務(如包月的標準收費)，取消訂購或是終止服務將在現時帳單週期結束後起效，或是根據內容服務供應商與該客戶之間的相關合同，以較前日期為準。當接收到用戶的解除訂購或終止服務要求時，內容服務供應商應向該用戶的設備發送一條短信，來確認此項終止訂購服務，並同時通知流動網路營辦商。該流動網路營辦商只能收取該用戶在現時帳單週期內剩餘的相關服務費用，或是依照內容服務供應商與用戶之間合同的相關條款，以較早日期為準。
- 4.4 當用戶直接向流動網路營辦商提出終止或取消訂購基於每條短信收費的流動內容服務時，該流動網路營辦商應立即向用戶提供如何聯絡該內容服務供應商的資訊，以及(不以用戶代表的身份)儘快將用戶的要求紀錄傳遞給相關內容服務供應商，使他們能根據段落 4.2 倒數第二句中詳細提到的程式採取行動。該流動網路營辦商可立即停止向該用戶收取相關內容服務的費用。對

於類似的終止其他以固定期間收取固定費用的流動內容服務(如包月的標準收費)，該流動網路營辦商應立即向用戶提供如何聯絡該內容服務供應商的資訊，以及(不以用戶代表的身份)儘快將用戶的要求紀錄傳遞給相關內容服務供應商，使他們能根據段落 4.3 倒數第二句中詳細提到的程式採取行動。該流動網路營辦商只能收取該用戶在現時帳單週期內剩餘的相關服務費用，或是依照內容服務供應商與用戶之間合同的相關條款，以較早日期為準。

- 4.5 對於所有流動內容服務，取消訂購服務的機制應透明、易辦。用戶對於流動內容服務的訂購確認和取消訂購要求資訊都應妥善保管，保存期至少為 12 個月。

5. 對累積收費和其他事項的監管

- 5.1 用戶應監管他/她帳戶內，對流動內容服務的使用情況。內容服務供應商應監管用戶所使用的其流動內容服務。內容服務供應商和流動網路營辦商，依照他們之間的付款服務合同，需和他們平時當用戶的累積收費激增時對用戶警告政策一致，並當用戶的累積收費量相對他/她的使用資料達到臨界水準時，向該用戶儘快發出警告。
- 5.2 對於用戶關於任何流動內容服務的續訂，相關流動網路營辦商和內容服務供應商應遵循此守則所列出的所有條款。

6. 流動網路營辦商和內容服務供應商之間的商業合同

- 6.1 在與內容服務供應商簽訂提供輸送和收帳服務的商業合同之前，流動網路營辦商需要確認該內容服務供應商已經合法得到行政機構出具的一份滿意紙，如段落 7.2 中所述。
- 6.2 流動網路營辦商和內容服務供應商之間簽訂的管制提供、輸送和收帳安排的商業合同，應該要求內容服務供應商嚴格遵守守則(可能不時修改)。
- 6.3 當流動網路營辦商收到行政機構根據以下段落 7.5 或 7.6 發出的關於一個內容服務供應商的書面警告時，該流動網路營辦商如可行，應立即（至少不晚於一天的時間內）將該內容服務供應商的相關服務從其網路平臺上解除。

7. 合規檢查，投訴調查，以及將內容服務供應商從流動網路供應商平臺上解除

- 7.1 行政機構需要設訂

- (a) 一系列程式/標準以用來評估提交申請的內容服務供應商是否有能力保證他們對遵從此守則的承諾；
- (b) 一系列程式，為流動營辦商和行政機構能夠對合規進行檢查，或者根據此守則(在段落 7.3 和 7.4 中提出的)對已簽發滿意紙的內容服務供應商的檢查；以及
- (c) 一系列程式規定各方(流動網路營辦商,行政機構,內容服務供應商和用戶)在處理對內容服務供應商不符合守則行為的投訴時，所擔任的角色。

7.2 行政機構簽發的關於(i)該內容服務供應商能夠遵守在此守則中規定的要求以及(ii)該內容服務供應商承諾能夠遵守在此守則中規定的要求的滿意紙，都將以信的形式(沒有因段落 7.5 或 7.6 中的原因被撤銷)給予相關內容服務供應商。

7.3 行政機構需要對已獲滿意紙的內容服務供應商是否遵從守則進行隨機檢查。

7.4 無論是通過其自身的隨機監管或是處理相關方的投訴，當內容服務供應商顯著違反了任何守則中的要求時，行政機構會向該內容服務供應商出具一封警告信，責成其暫停相關服務。同時，行政機構應通知相關承辦流動網路營辦商此次警告。當內容服務供應商修正了違規行為，並使行政機構滿意後，相關的流動內容服務可以重新啟動。

7.5 如果該內容服務供應商沒有按照行政機構的要求暫停服務，行政機構將以書面的形式通知所有流動網路營辦商，將該內容服務供應商的所有服務全部從流動網路營辦商的平臺上解除。行政機構將同時撤銷之前簽發給此內容服務供應商的滿意紙。行政機構將把撤銷決定刊登於其網站上，所有與此內容服務供應商有合同關係的流動網路營辦商都會將其從平臺上解除。

7.6 行政機構需要保存所有發給內容服務供應商的警告信。如果在 2 個月之內，一個內容服務供應商從行政機構依照段落 7.4 處一共收到 3 封警告信，行政機構將一律撤銷之前簽發給該內容服務供應商的滿意紙，無論該內容服務供應商是否對前 2 次警告都作出完全的修正。行政機構將以書面形式通知所有流動網路營辦商關於此次撤銷，同時將之公佈在網站上。所有與此內容服務供應商有合同關係的流動網路營辦商都會將其從平臺上解除。

7.7 行政機構將定期保存並更新(i)一份合法持有行政機構簽發的滿意紙的內容服務供應商名單；以及(ii)一份滿意紙被行政機構撤銷的內容服務供應商黑名單。

8. 帳單資訊的核實

- 8.1 爲了協助、促進用戶和內容服務供應商之間關於帳單糾紛的解決，流動網路營辦商需要在符合隱私要求的情況下，幫助核實所訂購的流動內容服務的帳單資訊，帳單紀錄和電話紀錄。

9. 電信服務的非干擾

- 9.1 任何涉及用戶和內容服務供應商之間帳單爭端的流動內容服務，不應影響該用戶同流動網路營辦商訂購的其餘電信服務。

香港通訊業聯會
2010年1月8日

*如中英文版本有任何出入，以英文版本爲准。

電訊管理局在二零零九年十二月至二零一零年十月

收到有關流動內容服務的投訴數目

月份	投訴數目
二零零九年十二月	40
二零一零年一月	29
二零一零年二月	15
二零一零年三月	21
二零一零年四月	11
二零一零年五月	8
二零一零年六月	4
二零一零年七月	10
二零一零年八月	13
二零一零年九月	13
二零一零年十月	6