

立法會

Legislative Council

立法會 CB(1)297/10-11(06)號文件

檔號：CB1/PL/ITB

資訊科技及廣播事務委員會

2010年11月8日舉行的會議

收費流動內容服務 背景資料簡介

目的

本文件綜述議員就透過短訊服務提供收費流動內容服務的計帳糾紛表達的意見和關注及電訊管理局(下稱"電訊局")所採取相應行動的資料。

背景

2. 香港近年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。

3. 收費內容服務通常由第三方內容供應商在流動網絡營辦商的網絡上提供。大部分這類第三方內容供應商與其目標客戶可能沒有直接的計帳關係，並依賴流動網絡營辦商與其客戶早已建立的計帳機制。一般的安排是，內容供應商與流動網絡營辦商就使用流動網絡營辦商的網絡簽訂商業合約，並由流動網絡營辦商代內容供應商收費。

4. 流動內容服務的計帳爭議和投訴個案數字急升，引起了廣泛的公眾關注。有消費者作出投訴，指自己並不知道已登記使用收費流動內容服務、有關服務屬收費服務，或收到大量收費短訊。有投訴人聲稱，在要求內容供應商終止流動內容服務

時遇到困難。2009年1月至10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2009年12月中，數字增加到96宗)。電訊局經研究有關個案後發現，導致流動內容服務計帳爭議的主要原因，是部分內容供應商未有在其推廣訊息內，或透過其供用戶登記的相關網站，向用戶清晰說明收費資料和有關的服務條款。

議員先前提出的關注事項

5. 委員曾在2010年1月11日的資訊科技及廣播事務委員會(下稱"事務委員會")會議上討論有關透過短訊服務提供收費流動內容服務的計帳糾紛引起的關注，以及電訊局所採取的對應行動。事務委員會委員察悉，電訊局已跟進接獲的投訴個案，並與香港通訊業聯會(下稱"通訊業聯會")合作擬訂了一套名為《收費流動內容服務守則》的實務守則(下稱"守則")，以保障消費者利益及提高流動內容服務收費資料的透明度。根據通訊業聯會頒布的守則，內容供應商須遵守的多項措施包括：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；先得到用戶的明確同意，才可提供服務；清楚說明終止服務的安排；確保客戶與內容供應商之間的任何收費流動內容服務的計帳糾紛，不會影響該客戶向流動網絡營辦商訂用的其他電訊服務。

6. 事務委員會委員批評電訊局沒有立刻採取行動，未能有效履行其保障消費者權益的職能。部分委員認為，屬自願性質的守則"沒有牙力"，況且流動網絡營辦商和內容供應商有共同的金錢利益，自我規管方式會否有效解決問題令人存疑。這些委員促請政府當局考慮規管流動網絡營辦商和內容供應商的做法，以立法方式保障消費者。他們又籲請通訊業聯會促請流動網絡營辦商和內容供應商不要發送帶有誤導和取巧的短訊，令消費者累積大額帳單，因為有些消費者是少年人和長者。

7. 政府當局向委員保證，當局會密切注意守則的推行情況及評估其成效。若推行守則後問題依然持續，政府當局會考慮是否有條件配合，為保障消費者進行立法修訂。政府當局承諾在6個月後匯報守則的推行進度和成效。

立法會質詢

8. 在2010年4月14日的立法會會議上，湯家驛議員就流動內容服務提出質詢，特別問到政府當局會否考慮修訂法例，以加強對流動網絡營辦商的收費行為作出規管，以及除了依賴業界自願遵守守則，會否考慮採取其他措施。

9. 政府當局表示，計帳爭議屬消費者事宜，受守則規管。立法規管涉及漫長的立法程序，因此，推行屬自願性質的守則是最快的辦法，從而訂立可行的機制，以務實方法處理公眾的關注。守則雖屬自願性質，並由業界發出，但所有流動網絡營辦商已承諾遵從守則。守則亦訂下由業界成立行政機構，以評估內容供應商是否遵從守則。流動網絡營辦商承諾只會與內容供應商簽訂合約，若發現違反守則而又未能糾正違規行為的供應商，會終止與這些供應商的合約。行政機構會負責多項事宜，包括擬訂詳細的程序和評核準則，以評估內容供應商遵守守則的情況；定期查核遵守守則的情況；以及調查任何涉嫌違反守則的個案。在考慮為保障消費者進行立法修訂前，政府當局會密切注意守則的推行情況及評估其成效。

最新情況

10. 政府當局將於2010年11月8日的事務委員會會議上匯報守則的推行進度及成效。

相關文件

政府當局為2010年1月11日資訊科技及廣播事務委員會會議提供的文件

<http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/itb/papers/itb0111cb1-821-8-c.pdf>

2010年1月11日資訊科技及廣播事務委員會會議紀要

<http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/itb/minutes/itb20100111.pdf>

消費者委員會於2010年1月11日資訊科技及廣播事務委員會會議後提交的意見書(只備英文本)

<http://www.legco.gov.hk/yr09-10/english/panels/itb/papers/itb0111cb1-1206-1-e.pdf>

<http://www.legco.gov.hk/yr09-10/english/panels/itb/papers/itb0111cb1-2954-1-e.pdf>

湯家驛議員於2010年4月14日的立法會會議上就"透過短訊服務提供的收費流動內容服務"提出質詢

<http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/counmtg/hansard/cm0414-translate-c.pdf>

立法會秘書處

議會事務部1

2010年11月2日