

收費流動內容服務



收費流動內容服務的業界守則

- 
- 為保障消費者權益，電訊管理局與業界合力制訂服務守則，以提高收費資料的透明度
 - 守則旨在規管第三方內容供應商的行為，並制定業界自行規管計劃
 - 第三方內容供應商
 - ▶ 經流動網絡營辦商的服務平台提供流動內容服務
 - ▶ 經流動營辦商向用戶收帳

收費流動內容服務的業界守則（續）

- 由業界組織香港通訊業聯會於二零一零年一月十一日頒布生效
- 守則要求內容供應商在提供流動內容服務前須
 - ▶ 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
 - ▶ 確定客戶明確同意訂用服務
 - ▶ 訂出清晰和方便的終止訂用服務安排



收費流動內容服務的業界守則（續）

- 
- 流動營辦商會協助解決內容供應商與客戶之間的收費爭議
 - 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
 - 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

收費流動內容服務的業界守則（續）

- 流動營辦商只會與獲發合格證明書的供應商簽訂合約
- 若有內容供應商違反守則，行政機構可向其發出警告，要求供應商暫停提供有關的流動內容服務及作出糾正
- 如該內容供應商沒有遵從有關要求，行政機構會撤銷內容供應商的合格證明書；以及通知所有流動網絡營辦商截斷該內容供應商的所有流動內容服務
- 內容供應商亦須每年向行政機構續領合格證明書，此舉可確保內容供應商遵從守則的情況能獲定期覆檢



業界自行規管計劃的進展

- 所有流動營辦商同意遵守守則
- 香港通訊業聯會於今年三月三十一日成立行政機構
- 給予內容供應商兩個月寬限期向其取得合格證明書
- 自今年六月一日起，流動營辦商只會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

- 投訴數字由去年十二月接到的**40**宗，下降至本年六月的**4**宗
- 七月至九月收到的投訴數字輕微反彈，分別為**10**宗、**13**宗、**13**宗。十月收到的投訴降至**6**宗。
- 大部分個案所涉及的爭議金額介乎**25**元至**75**元之間
- **70%**的投訴個案涉及一家內容供應商所提供的一項流動內容服務
- 投訴內容主要是該內容供應商的登記網頁列出的服務收費資料不夠清晰

守則及業界自行規管計劃的成效（續）

- 行政機構調查後証實該內容供應商並沒有違反守則，但已要求該供應商順應用戶的意見，在其所有流動內容服務網站更顯眼地列出收費信息
- 該供應商亦已相應地在十月六日至十五日修改所有其流動內容服務網站
- 截至今天，大部分七月至九月的投訴個案〔**32**宗〕中，投訴人經與有關的內容供應商達成和解，而餘下的個案〔**4**宗〕正由內容供應商處理
- 今後審批內容服務申請及每年續批合格證明書時，行政機構會因應用戶的意見更嚴格要求內容供應商提供清晰收費資料

總結和未來路向

- 從成立行政機構後收到的投訴個案數目和所涉及的爭議款額來看，業界實施的自願守則和自行規管計劃取得了成效
- 現行系統的優點是行政機構可以鎖定**14**個內容供應商，直接處理投訴。遇到投訴不成立的個案，行政機關亦可通過現行機制，與內容供應商商討改善有關網站的內容，供應商亦作出積極配合
- 電訊局會繼續密切監察有關情況，在有需要時與香港通訊業聯會進一步完善守則



謝謝!