

香港特別行政區政府  
商務及經濟發展局  
工商及旅遊科



COMMERCE, INDUSTRY AND TOURISM BRANCH  
COMMERCE AND ECONOMIC  
DEVELOPMENT BUREAU  
GOVERNMENT OF THE HONG KONG  
SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

香港添馬添美道二號  
政府總部西翼二十三樓

23/F, WEST WING  
CENTRAL GOVERNMENT OFFICES  
2 TIM MEI AVENUE  
TAMAR, HONG KONG

本函檔號 Our Ref: CITB CR 05/43/2/1  
來函檔號 Your Ref: CB4/PAC/R70

電話號碼 Tel: 2810 2969  
傳真號碼 Fax: 2869 4420

香港中區  
立法會道 1 號  
立法會綜合大樓  
政府帳目委員會秘書  
朱漢儒先生

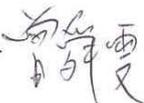
朱先生：

政府帳目委員會考慮  
審計署署長第七十號報告書第2章  
針對不良營商手法、不安全貨品，  
以及貨品重量和度量不足的情況為消費者提供保障

閣下本年五月二十一日就題所述事宜致商務及經濟發展局局長、海關關長及通訊事務總監的來信收悉。

政府當局就來信提出的問題的回覆載於附件。消費者委員會會直接作出回覆。

商務及經濟發展局局長

( 曾舜雯女士  代行 )

二零一八年六月六日

附件

副本抄送： 海關關長（經辦人：傅麗霞女士）  
通訊事務總監（經辦人：許靜芝女士）  
消費者委員會會總幹事（經辦人：徐振景先生）

就審計署署長第七十號報告書第 2 章  
針對不良營商手法、不安全貨品，  
以及貨品重量和度量不足的情況為消費者提供保障  
立法會秘書處於 5 月 21 日的來信  
政府當局的回應

**第 2 部分：針對不良營商手法的執法工作**

**問 1 及問 10**

就通訊事務管理局辦公室("通訊辦")於第 2.4(c)段表示會檢討執法策略和安排，以加強《商品說明條例》(第 362 章)的執法工作，請告知有關檢討的進展和結果為何？政府當局是否認為有需要進一步修訂《商品說明條例》，以期有效打擊有關服務和貨品的不當行為？

**政府當局的回應**

審計報告第 2.6 及 2.7 段指，通訊事務管理局辦公室（通訊辦）就執行經修訂的《商品說明條例》（《條例》）方面，有關服務的個案檢控率偏低。審計署認為有需要探究檢控率偏低的主要原因，從而加強條例的成效。就此，審計報告第 2.15 段建議海關關長及通訊事務總監應因應審計報告書的審查結果，在諮詢商務及經濟發展局局長後，全面檢討經修訂的《條例》的執法事宜。

一如審計報告第 2.4 段提及，通訊辦早於 2015 及 2016 年已就經修訂的《條例》的執法事宜作出檢討。檢討結果顯示，要就有關服務的不當行為根據刑事機制所訂的舉證規則蒐集充足證據及證明控罪，相較有關貨品的不當行為困難。儘管如此，通訊辦在審計報告第 2.4(c)段表明會繼續履行執法職務，以及檢討執法策略和安排以加強《條例》的執法工作。就此，通訊辦已展開有關檢討，目標是在 2015 及 2016 年所作檢討的基礎上，再參考這兩年累積的執法經驗，尋求方法進一步提高執行《條例》工作的成效。通訊辦預期於今年第四季完成有關檢討。此外，考慮到《條例》下的刑事調查需得到投訴人的充份合作，通訊辦正探討以不同的方式及渠道加強消費者教育，以增加消費者對《條例》涵蓋範圍，以及在投訴時向通訊辦提供協助的重要性的認知。

#### 問 4

根據第 2.7(a)段，香港海關("海關")表示「檢控率除了受證據不足影響之外，還受其他多項因素影響，例如投訴人撤回投訴或拒絕協助調查等」。請提供：

- (a) 除投訴人撤回投訴或拒絕協助調查外，有何其他因素影響檢控率；
- (b) 投訴人撤回或拒絕協助調查的原因分類，並提供有關個案的數字，例如有多少宗個案是由於投訴人與商戶達成和解而撤回投訴；及
- (c) 投訴人撤回投訴或拒絕協助調查的原因有否任何特定模式，例如：調查時間或投訴涉及的金額會否影響投訴人撤回投訴的決定？

#### 政府當局的回應

有關銷售服務的投訴由於不涉及實體商品，其調查及蒐證工作較有關商品投訴的相關工作複雜。儘管如此，香港海關（海關）一直積極處理投訴，並因應個別個案的事實和證據，採取適當執法行動。

(a) 海關在考慮是否檢控有關商戶主要取決於是否有足夠證據證實涉案商戶的營商行為違反《條例》。

根據調查資料顯示，影響檢控率的主要因素包括(一)投訴人撤回投訴或拒絕協助調查，(二)經調查或徵詢法律意見後未有足夠證據證明商戶違反《條例》，亦有少數個案涉及下列因素：

- (i) 有關投訴不屬於《條例》的權限範圍，如投訴涉及觸犯其他法例，海關會轉介相關執法機構或部門跟進。
- (ii) 有關投訴所涉及的事件在 2013 年 7 月 19 日《2012 年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》生效前發生。

(b) 就涉及銷售服務並已結束調查的 2 960 宗個案中，有關投訴人與商戶達成和解而撤回投訴及投訴人拒絕協助調查的資料如下：

項目分類	個案數目(宗) (佔已結束調查的 2 960 宗個案之百分比)	
(1) 投訴人撤回投訴		
(a) 投訴人與商戶達成和解 (包括獲得退款或商戶採取補償 措施，如延長合約期)	818	(28%)
(b) 投訴人沒有透露撤回原因	821	(28%)
小計	<b>1 639</b>	<b>(56%)</b>
(2) 投訴人拒絕協助調查 (如不願錄取口供、參與認人手 續或出庭作證)	<b>577</b>	<b>(19%)</b>

(c) 根據海關觀察所得，投訴人撤回投訴的因素主要為：

- (i) 獲得退款或其他補償；及
- (ii) 不願錄取口供、參與認人手續或出庭作證。

而調查時間或涉及的金額與投訴人會否撤回投訴並無直接關係。

## 問 5

根據第 2.7 段，海關於 2014 年改變存檔安排，因而令 2016 年 5 月至 2017 年 12 月的詳細調查個案數目減少。假設存檔安排不變，海關於《條例》的執法情況(包括接獲投訴、開立檔案數目、檢控率等等)會如何？新存檔安排落實後有何機制確保前線人員按指引開立檔案，以免有部分合理的投訴未獲處理？

### 政府當局的回應

海關於 2014 年改變存檔安排，主要是針對開立「詳細調查個案」的準則，以統一海關各科系的個案開立及分類安排。根據新的安排，海關會就可跟進的投訴(pursuable complaint)開立「調查檔案」(investigation file)以展開調查。於調查期間如有合理懷疑有商戶觸犯《條例》所訂罪行海關會採取執法行動，例如拘捕行動和檢取證物，並會按部門指引適時開立另一個「案件檔案」(case file即審計署所指的「詳細調查個案」)繼續進行搜證及檢控工作<sup>1</sup>。有關

<sup>1</sup> 在新的安排實施之前，海關商品說明調查科在投訴分類為可跟進時便開立「案件檔案」。

安排可讓部門更準確地掌握調查期間有多少投訴具有合理懷疑涉嫌觸犯《條例》而需採取執法行動，以及提出檢控等後續工作。

上述安排旨在對投訴個案的存檔進行更清晰的分類，並不影響海關處理投訴個案和進行執法工作，更不會導致合理的投訴未獲處理。

在新存檔安排落實後，海關一如以往積極處理每宗投訴個案，並根據個案的事實和證據展開跟進調查。同時，調查人員按既定的機制和指引處理和監察調查進度，確保合理的投訴獲得適當處理。

## 問 6

根據第 2.23(b)段，海關的版權及商標調查科會在某些調查工作完結後繼續進行“放蛇”行動或加以監視，以監察涉案商戶，因此並無立即結束檔案，請告知：

- (a) 在審計報告調查期間有多少宗個案繼續進行上述“放蛇”或其他監視行動，以及進行該等工作的準則為何；及
- (b) 除了涉及版權及商標的調查工作，其他範疇的調查工作會否有類似安排；若有，詳情為何；若否，為何與涉及版權及商標的調查處理手法不一。

## 政府當局的回應

(a) 在審計報告調查期間，審計署抽查了 50 宗逾時結束調查檔案的個案。根據海關資料顯示，在其中的 45 宗個案，海關在相關投訴的調查工作完結後，繼續進行“放蛇”或其他監視行動而沒有立即結束檔案，主要原因是調查人員基於個別個案的事實和證據，認為有理由懷疑有關商戶可能涉及不良營商手法，縱使投訴人撤銷投訴、拒絕協助調查，或調查人員未能成功聯絡投訴人，海關仍主動繼續進行監視或“放蛇”行動，以查證有關商戶是否涉及不良營商手法，如有足夠證據，會採取適當的執法行動，保障消費者權益。

(b) 除了版權及商標調查科就不良營商手法進行的調查工作外，海關於其他範疇的調查工作亦會在有需要時(包括在某些調查工作完結後)主動進行“放蛇”或其他監視行動。例如海關就執行《消費品安全條例》、《玩具及兒童產品安全條例》和《度量衡條例》時，亦會以“放蛇”方式調查是否有商戶觸犯相關法例。

## 問 7

根檢第 2.37(a)段，海關表示「如人手許可，會加強監督查核個案的調查進展和實地工作」。過去 3 年，版權及商標調查科的調查人員及監督人員的數目及與該科整體人數比例為何？如人手不許可，版權及商標調查科將如何落實及回應審計署第 2.36(a)段的建議？

### 政府當局的回應

海關十分重視監察調查個案的進度及實地工作，相關監督人員不時查核調查進度，並把有關資料分別記錄在「每日工作報告」及「戶外工作記錄」。過去 3 年(2015 年至 2017 年)，版權及商標調查科不良營商手法調查課的調查人員及監督人員的數目和佔該課整體人數之比例如下：

版權及商標調查科不良營商手法調查課						
	2015		2016		2017	
	數目	比例	數目	比例	數目	比例
調查人員 (員佐級人員)	<b>44</b>	80%	<b>62</b>	83%	<b>62</b>	83%
監督人員 (督察級及以上人員)	<b>11</b>	20%	<b>13</b>	17%	<b>13</b>	17%
總體人數	<b>55</b>	100%	<b>75</b>	100%	<b>75</b>	100%

海關同意審計署的意見，版權及商標調查科會根據實際情況，靈活調配內部資源，以加強監督查核個案的調查進展和實地工作。同時，海關會按審計署的建議，對《條例》的執法事宜進行全面檢討，當中包括檢討人手和資源，以確保部門可有效落實執行審計署第 2.36(a)段的建議。

## 問 11

根據第 2.14 段，審計署分析了消委會與海關經由電腦系統界面通報的 12 413 項不良營商手法資訊，發現當中約 10%可能屬通訊事務管理局的管轄範圍。通訊辦會否與消委會設立定期通報個案和資訊交流的機制／平台；若會設立，預計最快何時完成；若否，為何不設立。

## *政府當局的回應*

審計報告第 2.14 段指，通訊辦現時沒有參與消費者委員會（消委會）與海關建立的資訊交流和個案轉介電子平台，並於第 2.17 段建議消委會和通訊事務總監應檢討是否有需要(a)定期互通關於電訊和廣播服務的不良營商手法資訊；及(b)提升電腦系統以便轉介個案和交流資訊。

就審計署的建議，通訊辦已與消委會接觸，初步同意應設立機制，定期通報關於電訊和廣播服務的不良營商手法資訊，並會於稍後商討實行細節。至於消委會向通訊辦轉介不良營商手法的投訴方面，現時已有既定機制，透過書面方式轉介有關個案。因應審計署的建議，通訊辦與消委會會檢視現行的個案轉介模式是否有改進空間。通訊辦將於六月與消委會會面，深入討論上述事項。

## **第 3 部分：針對貨品不安全及重量和度量不足情況的執法工作**

### *問 8*

依據第 3.10 段所述的情況，海關是否認同需要收集最新的公司／產品情報，以提升根據《消費品安全條例》(第 456 章)和《玩具及兒童產品安全條例》(第 424 章)進行的店鋪抽查的效率；如是，海關將會採取何等措施及何時落實該等措施，以改善有關情況；如否，為何。

## *政府當局的回應*

海關認同審計署的建議，並已訂立新的指引以提升店鋪抽查的效率。根據新訂的指引，前線人員進行抽查時，如發現目標商鋪已結業或遷出，須在 3 個工作天內更新公司/產品清單內的資料。此外，海關亦就季度工作計劃的抽查工作訂立指引，清晰指示前線人員如在指定商鋪因貨品沽清或存貨不足而未能成功試購目標產品的情況下，可在該商鋪試購其他相同類別的貨品，或可到附近商鋪繼續試購目標貨品，從而提升抽查效率。

## 問 9

根據第 3.11 段，海關針對網上銷售的抽查遠低於零售店鋪的抽查，請告知海關會否因應網上銷售交易日益普及的情況，為網上銷售抽查訂立每年的配額或百分比？

### 政府當局的回應

玩具、兒童產品及消費品日新月異，市場銷售模式層出不窮，海關認同審計署的有關建議，並會以風險為本管理策略，積極提升網上銷售的抽查數目，以應對網上銷售交易日益普及的情況。基於市場的銷售模式不斷演變，為確保資源有效運用及維持靈活性，海關認為不宜就個別銷售形式訂立特定的抽查配額或百分比。海關會密切監察及研究各類銷售行為及模式、市民購物習慣及貨品流行趨勢等不時變化的因素，以最有效的抽查方式加強偵測任何形式供應的不安全貨品。

## **第 4 部分：其他保障消費者的措施**

### 問 2 及問 12

根據第 4.28 段，通訊辦表示由於已有多種措施解決計帳爭議，令通訊辦收到的投訴及合資格使用解決顧客投訴計劃的個案均減少。除了如第 4.31 段的回應表示會設法提高解決顧客投訴計劃的使用量，以及檢討該兩項服務表現的目標外，政府當局會否考慮檢討和調整現時用於該計劃的撥款，以達致善用公帑？

### 政府當局的回應

解決顧客投訴計劃（「計劃」）是以調解方式協助顧客與其電訊商解決一些已陷入僵局的計帳爭議。計劃由業界組織「香港通訊業聯會」設立及提供服務，香港所有主要電訊商均已參與計劃。通訊辦贊助計劃運作所需經費、根據既定準則審核個案的申請，及監察計劃的表現和管治工作。

通訊辦已與業界探討採取措施以提高計劃的使用量及有關服務表現的目標。視乎提高計劃使用量措施的成效，計劃的運作經費或會有所影響。通訊辦會於落實有關措施後，考慮措施的成效等因素，檢討計劃的撥款事宜。

### 問 3

根據第 4.39 段，消費者委員會("消委會")已向商務及經濟發展局申請到所需撥款以推展改革《選擇》月刊的計劃。請問有關撥款總額為何？用於不同範疇(用於市場推廣、令月刊可在數碼裝置上閱覽等)的撥款為何？政府有何機制監督撥款的運用？

#### *政府當局的回應*

政府因應消委會提出就改善《選擇》月刊網上版的措施已批出 3 年有時限撥款，合共\$931.8 萬，分 3 個年度發放：2018-19 年\$261.4 萬，2019-20 年\$320.9 萬，2020-21 年\$349.5 萬，將用作建立網上訂閱平台，製作多媒體內容，搜尋引擎優化，以及為開發移動版本作準備等。

另外，消委會於 2017 年就提升資訊科技工程提出 3 項撥款申請，其中一項是《選擇》月刊訂閱系統的可持續發展計劃，最終該 3 項申請共獲撥款\$359.3 萬，其中\$150 萬將用於《選擇》月刊訂閱網站由外判轉為消委會自行管理的訂閱網站以及為現有的“網上價格一覽通”網站開發移動版本介面。

政府將按既定機制監督政府撥款的運用，例如在定期會議要求消委會報告推行計劃的進度，及於每年審批消委會的預算時審視有關計劃的開支等。