

加強規管人對人促銷電話 公眾諮詢報告

商務及經濟發展局
通訊及創意產業科
2018年4月9日

何謂人對人促銷電話？

- 透過人與人直接溝通，向顧客或潛在顧客推廣產品或服務的促銷電話

現行規管

- 個別行業自行規管機制
 - 金融、保險、電訊及電話中心
 - 實務守則
- 《個人資料(私隱)條例》(第486章)

公眾諮詢

- 2017年5月11日至7月31日
- 開放式諮詢，分析立法及非立法方案
- 邀請公眾提交任何其他建議及意見

諮詢文件的規管方案

- 改善或擴大個別行業的自行規管機制
 - 推廣使用智能電話來電過濾應用程式
 - 立法設立法定拒收訊息登記冊
- 非立法方案
- 立法方案

意見書總覽

- 共3 709份書面意見（包括約300份非範本式意見書及約3 400份範本式意見書 / 問卷）

個人遞交的非範本式意見書	253份意見書
商界、行業商會及企業遞交的非範本式意見書	18份意見書
非商界人士遞交的非範本式意見書	14份意見書
商界及非商界人士遞交的範本式回應	5份範本

商界主要意見

- 一致反對立法規管
- 支持自行規管機制
- 約一半支持推廣來電過濾應用程式

公眾主要意見

- 大部分(89%)支持立法規管
- 當中大部分支持設立法定拒收訊息登記冊
- 認為自行規管機制成效不大
- 約一半支持推廣來電過濾應用程式

非商業機構主要意見

- 大多數(86%)支持立法規管
- 一個政團支持自行規管制度
- 約一半支持推廣來電過濾應用程式

其他主要建議

- 規定電話促銷者使用特定「字頭」號碼
打出電話
- 違規電話的刑事責任由最終得益人或公司承擔
- 分開處理「暖電」和「冷電」
- 重要來電「白名單」

建議未來路向

訂立法定拒收訊息登記冊

- 不希望接收人對人促銷電話的電話用戶可登記拒收
- 由個人資料私隱專員公署管理和執行有關拒收訊息登記冊

建議未來路向

改善現行的自行規管機制

- 鼓勵不同行業商會加入及推出措施改善現行機制

建議未來路向


改善來電過濾應用程式

- 資助程式公司就程式向政府認可或指定的獨立認證機構取得認證

建議未來路向

使用來電過濾應用程式的公眾教育

- 先為長者推出公眾教育計劃
- 透過政府新聞處作宣傳教育



謝謝