

商務及經濟發展局  
通訊及創意產業科

香港添馬添美道二號  
政府總部西翼二十一樓



COMMUNICATIONS AND  
CREATIVE INDUSTRIES BRANCH  
COMMERCE AND ECONOMIC  
DEVELOPMENT BUREAU

21/F, West Wing  
Central Government Offices  
2 Tim Mei Avenue  
Tamar, Hong Kong

本函檔號 OUR REF : CCIB/B 480-20-6-4/1 (15) Pt.1

來函檔號 YOUR REF : HAD SK DC 13/15/3

電話 TEL. NO. : (852) 3655 5519

傳真 FAXLINE : (852) 2511 1458

電子郵件 E-mail Address :

新界將軍澳  
坑口培成路38號  
西貢將軍澳政府綜合大樓三及四樓  
西貢區議會  
主席吳仕福先生



吳主席：

### 要求加強規管人對人促銷電話

謝謝 貴區議會於2016年5月25日致商務及經濟發展局的來函，告知本局 貴區議會對規管人對人促銷電話的意見，現謹覆如下：

《非應邀電子訊息條例》(下稱《條例》)(第593章)於2007年12月生效，規管通過公共電訊服務向電子地址發送有「香港聯繫」的商業電子訊息(包括傳真、預錄電話訊息、短訊、電子郵件等)。政府在制定《條例》時，在平衡不同意見後，包括考慮到香港大部分商業機構屬中小型企業，須依賴人對人電話促銷作市場推廣，以及為了在尊重非應邀電子訊息接收者的權利和為發展合法電子促銷留有空間兩者之間取得適當的平衡，決定《條例》的規管範圍不包括人對人促銷電話。雖然現時人對人的促銷電話不受《非應邀電子訊息條例》規管，但政府一直有繼續監察此類活動有否對公眾造成嚴重的問題，並推動措施改善有關情況。

通訊事務管理局自2010年年底起，積極鼓勵打出絕大部分人對人促銷電話的四個行業的商會，即金融、保險、電訊及促銷中心，訂立及公布其《人對人促銷電話實務守則》(下稱《業界守則》)，推動業界在使用人對人促銷電話作市場推廣時採用《業界守則》中建議的最佳做法。自2011年6月起，四個業界商會均已參與有關人對人促銷電話的自行規管計劃，其成員所打出的人對人促銷電話均受到《業界守則》所規管。

政府對加強規管人對人促銷電話的建議一直維持開放的態度。為了進一步掌握現時人對人促銷電話的最新情況，政府委託了顧問進行一項調查，搜集公眾、商界及業界對規管人對人促銷電話的意見以及業界的就業及業務情況。有關調查已經完成，我們亦已於4月11日向立法會資訊科技及廣播事務委員會匯報調查的結果。公眾調查、業界調查及由獨立顧問所進行的研究，均為我們提供非常有用的最新資料。整體來說，與2009年相比，現時似乎更多市民收到人對人促銷電話。但另一方面，這類電話在促成商業交易方面的成效，正在下降。雖然估計受僱打出人對人促銷電話的人數比以前少，但調查估計仍有7000人受僱，數目相當。而且，有接近20%的受訪公司預期，假如立法加強規管人對人促銷電話，他們的銷售量將會下跌。在調查研究了的其他地區中，大多數的地區已有一些法定規管。

儘管有上述研究的結果，我們認為有必要就加強現行規管制度的利弊，作更廣泛的討論。我們準備就應否加強規管人對人促銷電話，及如要加強規管，所應採用的特定模式及所須考慮的相關因素等，徵詢公眾及業界的意見。我們會在公眾諮詢文件中列出調查所收集到的主要資料，以便公眾在掌握充分資訊的情況下進行討論。公眾諮詢的結果將有助於我們就這議題的未來路向達成共識，在取得適當的平衡下制定未來路向。

本局感謝 貴區議會就規管人對人促銷電話的關注及寶貴的意見，並會備悉有關意見作參考。

商務及經濟發展局局長

(趙廣堅



代行)

二零一六年六月八日