

「要求修訂《非應邀電子訊息條例》(下稱《條例》)」

擴大拒收訊息登記冊的涵蓋範圍至人對人直銷電話」討論文件

商務及經濟發展局及通訊事務管理局辦公室的綜合回應

問(一) 至今年 8 月份為止，有關部門分別有多少個傳真／電話號碼已在該 3 個登記冊登記，以及該等數目分別佔有關號碼總數的百份比；

答(一) 截至 2014 年 8 月底，載列於 3 份拒收訊息登記冊的電話號碼總數詳列下表：

拒收訊息登記冊	登記數字	佔有關號碼總數的百分比
傳真	752, 442	不適用 [註 1]
短訊	668, 568	不適用 [註 1]
預錄電話訊息	1, 251, 454	6.65%[註 2]
總數	2, 672, 464	

[註 1] 固網及流動電話服務的使用者皆可登記其電話號碼於各拒收訊息登記冊上。我們沒有其中用作傳真和短訊的電話線總數，因此未能提供相關的百分比。

[註 2] 截至 2014 年 6 月底，有關號碼總數為 18, 831, 506。香港的電訊服務主要統計數字詳列下表：

服務類別	總數
固網電話線 包括直通內線式電話線(Direct Dialing In lines)、傳真線及非傳統電話線(包括但不限於 IP 電話及無線固網電話服務)	4, 298, 220
流動電話客戶 包括後付智能卡及已啟動預付智能卡(即經客戶已啟動或使用最少一次及未過期的預付智能卡)	14, 533, 286
總數	18, 831, 506

問（二） 至今年 8 月份為止，有多少個電子訊息發送人訂購登記冊的資料，以及已訂用登記冊的發送人數目佔其行業經營者的百分比；

答（二） 截至 2014 年 8 月底，訂用 3 份拒收訊息登記冊的帳戶數字如下：

拒收訊息登記冊	訂用帳戶數字
傳真	117
短訊	89
預錄電話訊息	27
總數	233

目前，各拒收訊息登記冊可由個人或公司名義訂用，而個別帳戶訂用人亦可提供服務代他人發送商業電子訊息，因此我們未能提供所佔行業分類的百分比。

問（三） 至今年 8 月份為止，有關部門曾接獲有關違反《條例》向已登記在拒收訊息登記冊的號碼發出非應邀訊息的投訴數字；及接獲投訴後，向有關商業訊息發送人發出警告信的數字、發出執行通知的數字以及採取檢控行動的數字；

答（三） 有關執法行動的統計數字詳見下表。

	涉及向已登記在拒收訊息登記冊的號碼發出非應邀訊息的舉報的數量	所有舉報的數量	發出警告信的數量	發出執行通知的數量	提出檢控案件的數量
2014 年 (截至 8 月)	693	1 238	35	1	1
2013 年	1 270	2 046	97	8	0
2012 年	1 689	2 629	66	6	0

2011 年	1 656	2 598	109	7	0
2010 年	1 965	3 105	174	1	0
2009 年	3 698	6 082	93	1	0
2008 年ⁱ	2 742	8 792	67	0	0
總數	13 713	26 490	641	24	1

ⁱ 該期間為 2007 年 12 月 22 日至 2008 年 12 月 31 日

在收到舉報後，通訊辦會就舉報作出調查。以上的舉報數字包含成立及不成立的個案，亦包括一些針對同一個發送人的舉報。一般而言，若通訊辦在調查後發現發送人違反《條例》所列出的發送商業電子訊息規則，會考慮向他們發出勸諭信或警告信。根據過往的經驗，通訊辦在處理投訴個案時，大多數被投訴的發送人經通訊辦接觸後，包括發出勸諭信後，都願意立即採取修正行動，而不須進一步跟進個案，包括發出警告信、執行通知，甚至提出檢控。

問（四） 按商業性質和種類分別列出 2013 年至今當局接獲多少宗有關人對人促銷電話的投訴；當中有多少宗涉及使用個人資料；及交代其跟進措施。

答（四） 商務及經濟發展局及通訊事務管理局辦公室在 2013 年所接獲有關人對人促銷電話的查詢及投訴數字為 1 693 宗，在 2014 年（截至 8 月）則為 828 宗，其中查詢佔大多數。我們會按需要就有關查詢或投訴作不同的跟進，包括將其轉介予有關的商會作跟進。

我們未有按商業性質和種類就以上的投訴及查詢數字作分類統計，亦未有統計有關投訴及查詢是否涉及個人資料的使用。

問（五） 商業及經濟發展局會否跟進個人資料私隱專員的建議，重新檢視人對人促銷電話對公眾的滋擾，並修訂《條例》，擴大

拒收電子訊息登記冊的涵蓋範圍至人對人促銷電話；若會，請提供修訂《條例》的詳情；若否，原因為何？

答（五） 我們認為人對人直銷電話是一個複雜的議題，當中牽涉眾多不同的課題，例如個人資料的使用、滋擾、及資訊流通等問題。我們並不完全反對加強對人對人直銷電話的監管，且對加強人對人直銷電話監管的建議持開放的態度。不過，由於此舉會影響數以萬計進行合法推銷活動的人士的就業及生計，以及眾多企業(尤其是中小企)透過相關合法推銷活動而促成的商業交易，在探討任何有關加強規管人對人直銷電話的方向時，必須慎重及透徹的考慮有關情況。

為了盡量減少促銷電話對公眾造成的滋擾，政府自 2010 年起鼓勵金融、保險、電訊及直銷中心四個行業的商會推行一個業界的自行規管計劃，確保撥打人對人直銷電話要遵守一些基本的規則。自 2011 年 6 月起，四個業界商會均已參與有關規管計劃，其成員所打出的人對人促銷電話均受到業界公佈的《人對人促銷電話實務守則》規管。我們會繼續監察人對人直銷電話的自行規管計劃的推行情況。