

商務及經濟發展局
通訊及科技科

香港添馬添美道二號
政府總部西翼二十一樓



COMMUNICATIONS
AND TECHNOLOGY BRANCH
COMMERCE AND ECONOMIC
DEVELOPMENT BUREAU

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

本局檔號 OUR REF : CTB/B 480-20-2/2/(14)C2

來函檔號 YOUR REF :

電話 TEL. NO. : 3655 5519

傳真 FAXLINE : 2511 1458

電子郵件 E-mail Address:

電子郵件

九龍紅磡庇利街42號
九龍城政府合署7樓
九龍城區議會秘書處
(經辦人：葉偉剛先生)

葉先生：

關注促銷電話的規管問題

謝謝 貴區議會透過2015年4月9日的電子郵件邀請我們出席2015年4月23日九龍城區議會的會議。本局及通訊事務管理局辦公室未能派員出席有關會議，但希望透過以下的書面回覆回應有關討論文件所提出的問題。

透過WhatsApp Messenger (下稱「WhatsApp」) 發送商業電子訊息

就有關透過WhatsApp Messenger (下稱「WhatsApp」) 發送商業電子訊息的執法問題，有別於其他地區的打擊濫發訊息法例只規管經某指定平台發出的電子訊息，《非應邀電子訊息條例》(第593章) (下稱《條例》) 採用技術中立的原則規管商業電子訊息的發送，涵蓋包括手機通訊軟件如WhatsApp等發送的商業電子訊息。根據《條例》，發送具香港聯繫的商業電子訊息，即訊息源自香港或發送至香港，都必須遵守有關發送規則。

過去四年（即2011年至2014年），通訊事務管理局辦公室（下稱「通訊辦」）共接獲1,007宗涉及經WhatsApp平台發送商業短訊的投訴。經調查後，通訊辦就部份個案成功確定發送人身份，並向17名違規發送人發出勸諭信及向1名違規發送人發出警告信，而他們此後未有再違反相關規訂。

通訊辦會在《條例》賦予的權力下積極調查與WhatsApp訊息有關的其他個案，採取一切法律可行的途徑蒐集證據，包括向訊息內容中提及的公司採取突擊搜查行動及與海外執法機關合作以追查發送人身份。通訊辦同時亦會把投訴涉及的發送人電話號碼轉介給WhatsApp Inc.以採取適當行動，包括終止有關電話號碼接達其服務。

與其他地區的打擊濫發訊息的執法機構一樣，通訊辦在處理源自海外發送的電子訊息時面對同樣執法困難。為此，通訊辦與中國內地、日本、南韓、澳洲、美國和英國等地的執法機關設立雙邊舉報轉介渠道，以打擊跨境濫發電郵的行為。通訊辦亦同時參加了「倫敦行動計劃」(London Action Plan)，該組織由相關執法機構等組成，旨在共同打擊濫發訊息等事宜。通訊辦藉「倫敦行動計劃」平台拓展網絡，目的是與更多海外執法機關合作，以打擊由海外發送商業電子訊息到香港的情況。

通訊辦相信，部份發送人可濫用WhatsApp的群組對話(group chat)功能向不認識的收訊人發送非應邀商業短訊，是由於該項功能容許用戶在未經對方同意下將其不認識的用戶加入群組。通訊辦留意到其他受歡迎的即時通訊程式（例如LINE、WeChat等）的群組對話功能須在對方同意下才可把他們加入群組，因此並沒有被人濫用以發送非應邀商業短訊的情況。就此通訊辦已去信WhatsApp Inc.，指出WhatsApp的群組對話功能遭濫用以發送非應邀商業短訊並建議他們作出改善。

通訊辦亦建議市民在下載及安裝流動通訊應用程式前，應先了解相關服務詳情（包括有關服務如何處理陌生人發送的非應邀訊息）、參考用家的意見和細讀其使用條款及細則，以保障自身權利。

人對人促銷電話的規管

我們認為人對人促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促銷電話的監管，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。

為了進一步掌握現時人對人促銷電話的最新情況，本局已委託顧問進行調查，搜集公眾、商界及業界對監管人對人促銷電話的意見以及業界的就業及業務情況等。本局亦會委託顧問搜集有關其他國家針對人對人促銷電話的最新監管措施以作參考。本局會因應調查的結果，慎重考慮未來的路向，包括是否就規管人對人促銷電話及規管的特定制度（如認為需要）進行諮詢。

另一方面，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，確保撥打人對人促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促銷電話的自行規管計劃的推行情況。

商務及經濟發展局局長

(張凱盈



代行)

2015年4月21日

副本送：通訊事務管理局辦公室（經辦人:陳筱婷女士）