

电讯服务用户及消费者咨询委员会
第二十二次会议记录

日期：二零二一年六月十六日（星期三）

时间：下午三时正

地点：湾仔胡忠大厦二十九楼通讯事务管理局办公室（「通讯办」）会议室

出席者：

卓圣德先生（主席）	通讯事务副总监
何应富先生	消费者委员会代表
吴炜梁博士	香港总商会代表
庄礼基先生	香港通讯业联会代表
杨全盛先生	中小型企业代表
钟智明先生	弱能人士代表
邵日赞先生	弱能人士代表
王虹虹女士	长者服务代表
楼家强先生, MH, JP	个别委任人士
邓健华博士	个别委任人士
陈佩怡女士	公众人士
陈建伦先生	公众人士
郑慧君女士	公众人士
张凯晴女士	公众人士
刘佩琪女士	公众人士
刘秀芬女士	公众人士
刘坚伟博士	公众人士
曾立基先生	公众人士
余雅芳女士	公众人士
连庭杰先生	教育局代表
黄紫薇女士（秘书）	通讯办

列席者：

杨展鸿先生	通讯办
田英杰先生	通讯办
詹建宁女士	通讯办
梁浩铭先生	通讯办
邱佩芬女士	通讯办

因事缺席者：

李劲华先生	香港无线科技商会代表
陈颖旨先生	公众人士
孔宪正先生	公众人士
龚衍鸣先生	公众人士

I. 欢迎青年委员

1. 主席向委员介绍两位经青年委员自荐计划获委任的新成员，并欢迎他们参与电讯服务用户及消费者咨询委员会。

II. 第二十一次电讯服务用户及消费者咨询委员会（「TUCAC」）会议记录

2. 秘书于会前没有收到委员对第 21 次会议记录拟稿之任何修订建议，会上亦没有委员提出修订，主席宣布通过第 21 次会议记录。

III. 电话智能卡（用户识别卡）实名登记制度

3. 杨展鸿先生向委员讲解电话智能卡实名登记制度（「登记制度」）的详情，包括香港电话智能卡服务现时情况、登记制度的实施时间表、其要点和方法，以及登记资料的处理。有关资料载于 TUCAC 文件第 1/2021 号。

4. 吴炜梁博士查询，营办商如何知悉及确定个人或企业用户购买储值卡是用作机器类型连接的用途并因而不受登记制度的规管。

5. 杨展鸿先生表示，一般而言，市面上售卖予个人用户的储值卡均是用于人与人沟通之用，至于购买用作提供机器类型连接的电话智能卡的用户则多为电讯业界的公司用户（例如物联网公司），他们在购买供机器类型连接的电话智能卡时普遍会直接从相关营办商订购。

6. 主席补充，虽然用作机器类型连接的电话智能卡并不纳入登记制度，但通讯办亦会与营办商商讨售卖此类电话智能卡的安排，例如要求客户就有关交易提供基本资料，包括该机器类型连接服务的应用、客户联络资料及电话智能卡数量等。有关细节有待与营办商商讨后落实。

7. 杨全盛先生表示，电讯业界亦有就有关事宜作出讨论。基本上，电讯业界的用户（包括物联网公司）一般会使用服务计划卡而非储值卡作一些服务开发及测试的用途，因为服务计划卡的平均成本远低于储值卡，而且在登记制度下不设登记上限，企业用户可因应需要登记不同数量的电话智能卡使用，相信登记制度并不会窒碍电讯业的发

展。

8. 吴炜梁博士希望政府能有一个清晰的指引供各界清楚了解在登记制度下就售卖及使用储值卡者分别所需负的责任。

9. 主席明白吴炜梁博士的关注,并表示营办商及储值卡的最终用户均须就售卖及使用负上责任,营办商需确保登记制度按法例和相关指引执行,而用户则须按登记制度提供资料作登记。通讯局现正就执行登记制度的具体安排咨询业界,并会在落实安排后将有关详情清楚列于指引中。

10. 钟智明先生查询纯数据储值卡是否纳入登记制度。此外,现时选择使用储值卡的用户多为一些不愿向营办商登记或不愿订立固定期限合约的用户,通讯办会否考虑在登记制度实施一段时间后作出检讨,以了解登记制度会否限制了用户使用电讯服务的弹性及选择。

11. 杨展鸿先生回答,提供任何电讯服务,包括通话及 / 或数据的储值卡均纳入登记制度。《电讯(登记用户识别卡)规例》(《规例》)将于本年九月一日生效,通讯办会留意实施登记制度的情况,然后再考虑是否需作检讨。

12. 楼家强先生分享,他曾遇到两宗利用储值卡致电给他及其朋友并怀疑为行骗的事件,故十分赞成登记制度。楼家强先生建议政府可参考车辆使用的相关条文以拟订在登记制度下登记人与使用者的责任问题。

13. 主席多谢楼家强先生的意见,并指出登记制度并不涉及任何新增的刑事责任。如有不法份子利用储值卡作任何不法行为,无论登记制度实施与否,相关的执法部门均会作出调查及跟进。政府引入登记制度的主要目的是堵塞漏洞、更有效打击及防止严重罪案,以及维持电讯服务的稳健性和保障正当使用电话智能卡的用户。

14. 曾立基先生查询一、根据登记制度,企业用户如购买储值卡供其员工使用,有关储值卡需以企业还是最终用户作登记;二、据了解,一些社福机构或非政府机构于疫情期间会购买大量储值卡派发或捐赠给基层人仕使用,而鉴于登记制度令购买及使用储值卡分别设有数量及登记的限制,政府有否考虑实施登记制度后会对有关送赠造成

不便。

15. 杨展鸿先生回应，企业用户须提供商业登记证或分行登记证号码、上述登记证副本、有关业务或法团 / 分行名称及指定企业用户负责人的个人资料后，储值卡方会被启动。

16. 主席澄清，登记制度下，个人或企业用户于购买储值卡时均不设数量限制亦无须作出登记，而目标用户只需在使用储值卡前透过营办商提供的登记方法自行登记所需资料后便能启动该储值卡，因此登记制度应不会影响社福机构或非政府机构购买储值卡作慈善或送赠的情况。

17. 何应富先生查询政府有否计划就登记制度安排宣传工作，尤其是针对游客的宣传，以避免用户与营办商之间不必要的争拗。此外，由于营办商有权撤销用户的登记，何应富先生欲了解登记制度会否有机制或渠道让用户查询其被撤销登记的理由及作出申辩。

18. 杨展鸿先生表示，《规例》将于九月一日生效，政府现正就实施登记制度的指引作业界咨询，相信政府及营办商会适时安排宣传工作以推广登记规定。至于撤销登记一事，如营办商发现用户未能符合登记制度的要求，例如个人用户登记超过 10 张储值卡或提供错误资料作登记等，营办商可撤销其登记，然而，营办商必须于采取有关行动前通知其客户，向客户解释他们撤销其登记的理由，并给予客户合理时间解释、安排或更正登记资料。

[会后备注：通讯局已于 2021 年 8 月 20 日发出《实施电话智能卡实名登记制度的指引》
(只提供英文版本)]

19. 邓健华博士建议政府可于稍后时间考虑将由营办商发出只能于外地使用的漫游储值卡纳入登记制度。

20. 主席表示，政府于登记制度的咨询期间有收到相关的意见，考虑到登记制度始终为一个新的规例，同时亦参考了其他已实施类似制度的国家的做法，政府决定先要求本地电话储值卡作实名登记，并会在汲取有关经验，以及视乎实施成效及情况后考虑

是否有需要将登记制度作出调整。

21. 钟智明先生关注营办商提供的登记方法及个人用户的登记上限，他希望通讯办能规定各营办商提供网上登记途径及考虑增加个人用户的登记上限至与企业客户看齐（即 25 张储值卡）。

22. 杨展鸿先生表示，通讯办鼓励营办商提供多种不同的登记渠道，包括利用拟登记的储值卡于手机进行线上登记、手机应用程式、营办商的网页及亲临营办商的门市等，以迎合不同客户的需求。至于登记上限，政府于构思登记制度时设定的个人或企业用户上限均为 3 张，而经考虑公众咨询所收到的意见后，已分别将个人及企业用户的登记上限增至 10 及 25 张。值得注意的是，有关上限为向每名营办商作登记的数量，因此，如用户向不同营办商购买及登记储值卡，其可使用的储值卡实际上可多于 10 及 25 张。

23. 庄礼基先生查询核实登记资料的责任属谁。如属营办商，他们如何核实客户提供的资料是否准确及完整。

24. 主席表示，营办商须按指引的要求处理，采取合理的措施核实客户提供的资料，情况与营办商处理现有服务计划卡客户的资料相同，假如有用户故意提供虚假、误导或不完整资料作登记，则该用户须承担相关的法律责任。

IV. 为弱势电讯服务用户设置的专属网页

25. 田英杰先生向委员介绍为弱势电讯服务用户设置的专属网页（「专属网页」）的内容，包括专属网页的目标对象、三个要点，以及四个情境下的注意事宜及贴士。有关资料载于 TUCAC 文件第 2/2021 号。

26. 钟智明先生认为专属网页的内容充实，能就不同的情境给予弱势社群重要的资讯。他表示，现时大部份营办商均要求客户填写实体终止服务表格以终止服务，然而这要求会对视障人士造成一定程度的障碍，因未必所有视障人士均能寻求亲友协助填写终止服务表格。他希望通讯办可借推广专属网页的机会鼓励营办商提供其他方法，例如电子表格，以便利视障人士终止服务。

27. 田英杰先生表示，通讯办于计划专属网页前及推出后均有与营办商联络，让他们关注及重视弱势社群使用有关电讯服务上不同的需要；而营办商对有关事宜亦有正面的回应，例如有营办商特别设立专线为长者提供一些特别服务，亦有营办商为弱势电讯服务用户提供特别帐单服务。故此有需要的人仕不妨直接向相关营办商提出或反映其需要，以便营办商可因应情况提供适切的协助。

28. 郑慧君女士跟进有关终止服务后交还器材的问题，她希望营办商能主动向有需要人仕提供有关协助，如上门为他们收取器材。此外，郑慧君女士指出，懂得上网的长者较少，故他们未必能留意到专属网页所提供的资讯。她希望营办商能主动为弱势社群提供协助，以及有更多不同的方式宣传有关讯息。

29. 主席多谢郑慧君女士的建议，并表示会适当向营办商反映，以了解弱势社群客户的需要及向他们提供相关协助。通讯办明白网上资讯对长者未必是一个最为有效发放讯息的渠道，而长者对于主动查询及掌握资讯亦较为困难。通讯办会继续透过不同渠道举办公众教育活动，包括于学校及社区举行讲座及展览，以提供有关资讯，并希望收到有关资讯的人仕会向家中长者讲解，或直接协助长者处理有关电讯服务的事宜。通讯办会留意有何种更有效的方式及途径将有关资讯带给长者。

30. 詹建宁女士补充，通讯办一直有就电讯服务需注意的事宜进行教育工作，而在本年度已计划的活动中亦已包括专属网页的推广。例如：在刚过去的五月，通讯办于老人中心已举行了两场讲座，当中包括向长者讲解专属网页中的资讯。在本年度余下的日子，通讯办会继续于不同地区进行类似的讲座，积极推广有关资讯。

31. 何应富先生指出，消费者委员会（「消委会」）亦经常收到弱势社群，特别是长者及少数族裔的投诉个案，而当中主要涉及推销员来电销售及电讯服务帐单的问题，即专属网页中提及的情境二及三。消委会在处理这些个案时，留意到这类弱势社群并未能完全理解其所登记的电讯服务详情。此外，营办商一般透过电邮或短讯通知其客户有关合约完结的安排，然而上述沟通渠道对长者及少数族裔未必最为合适，因而令他们遗漏安排续约以继续享有优惠或终止服务，直至收到月结单被征收费用才知悉合约完结而与营办商有所争议。何应富先生希望营办商能透过一个较有效的途径通知长者及少数族裔有关合约完结的安排，减少争议。

32. 主席多谢何应富先生的意见。通讯办会继续密切留意及分析电讯服务的市场发展及投诉事宜，适时检讨及与营办商商讨现有及其他可行的保障消费者措施；通讯办亦欢迎消委会提供有关弱势社群的投诉类别及数字给通讯办参考。

33. 何应富先生即场提供 2018 年至 2020 年有关电讯服务的整体投诉数字，惟由于并不是每个投诉人均有提供其年龄，故消委会未能就涉及弱势社群的投诉提供一个全面及准确的数字。何应富先生表示大部份有关电讯服务的投诉涉及收费 / 服务的争议，以及有关终止服务的事宜，显示投诉人对其登记的服务计划内容及条款了解不足。他希望营办商加强对弱势社群讲解合约详情，让他们可在充分了解合约内容后作出合适及明智的选择，避免引起不必要的争议。何应富先生续表示，近年消委会接获有关电讯服务的投诉数字有下降的趋势，希望营办商能继续配合通讯办的措施及尽力完善其服务。

V. 其他事项

消费者投诉报告

34. 秘书报告，通讯局于二零二零年第四季及二零二一年第一季分别接获 294 及 242 宗消费者投诉个案。两季全数（100%）个案并不属通讯局的管辖范围。此类投诉主要涉及不满客户服务、合约 / 终止服务争议、不满流动通讯 / 固网 / 互联网服务质素及帐单争议。两季均没有违反《电讯条例》或牌照条件的成立个案。有关消费者投诉的最新统计数字载于附件一。

下次会议日期告

35. 秘书表示，下次会议将于二零二一年下旬举行，确实时间会于稍后通知委员。

36. 议事完毕，会议于下午 4 时 45 分结束。

电讯服务消费者投诉报告

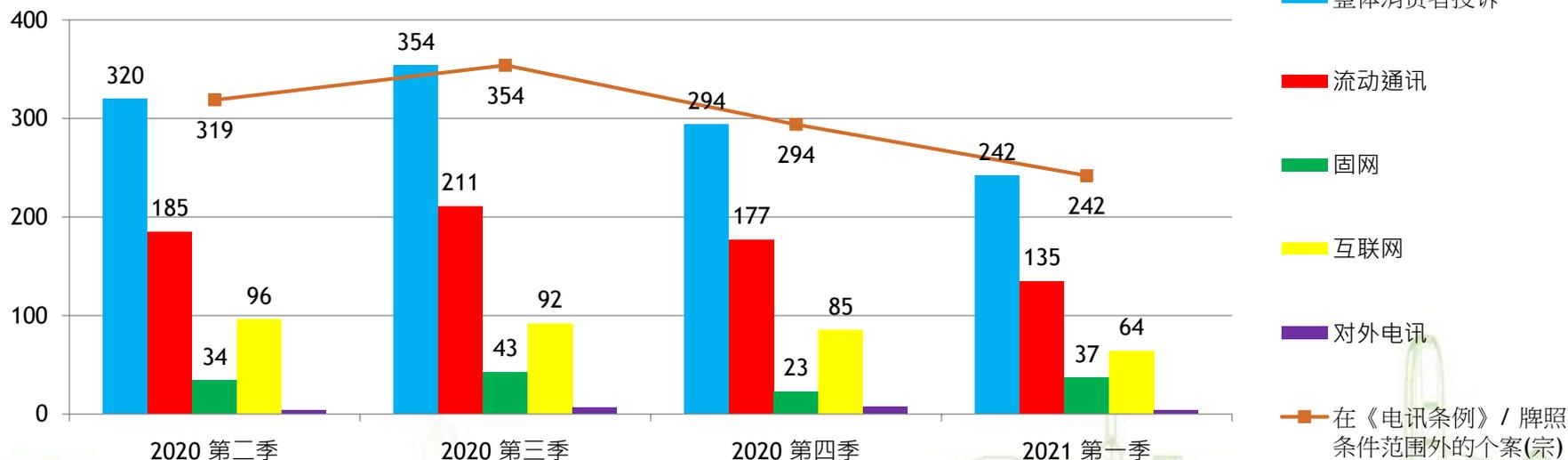
电讯服务用户及消费者咨询委员会
第二十二次会议
2021年6月16日



概况 (二零二零年第四季及二零二一年第一季)

(按服务分类的数字)	2020 第二季	2020 第三季	2020 第四季	2021 第一季	2020 第四季	2021 第一季	
整体消费者投诉	320	354	294	242	294	242	在《电讯条例》/ 牌照条件范围外的个案(宗)
流动通讯	185	211	177	135	177	135	
固网	34	43	23	37	23	37	
互联网	96	92	85	64	85	64	
对外电讯	4	7	8	4	8	4	

消费者投诉数字



投诉数字（二零二零年第四季及二零二一年第一季）

通讯局在二零二零年第四季接获294宗消费者投诉个案，较第三季的354宗显着下降16.9%；二零二一年第一季的投诉数字亦较二零二零年第四季大幅减少 17.7%，共接获242宗消费者投诉个案，当中：

不涉及违反《电讯条例》或牌照条件的个案：两季分别为294宗及242宗

主要涉及：

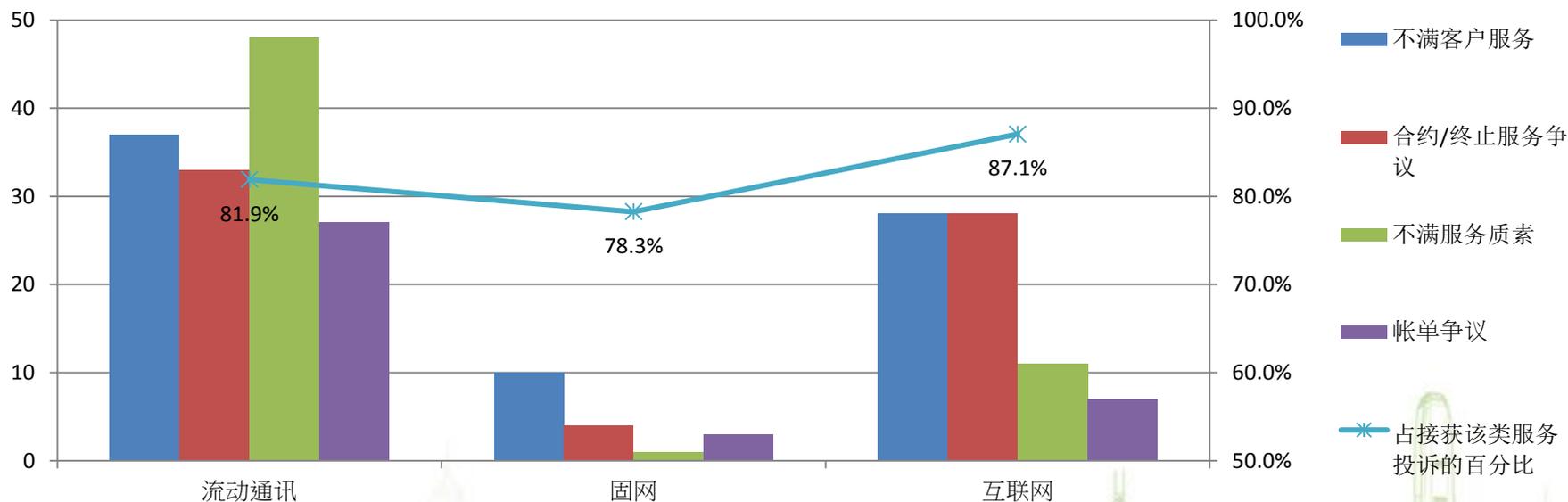
	<u>2020第四季</u>	<u>2021第一季</u>
➤ 不满客户服务：	82宗	69宗
➤ 合约/终止服务争议：	66宗	53宗
➤ 不满流动通讯/固网/互联网服务质素：	60宗	43宗
➤ 帐单争议：	38宗	35宗

可能违例的个案：两季均为0宗

投诉数字 (二零二零年第四季)

(按主要服务分类的数字)	不满客户服务	合约/终止服务争议	不满服务质素	帐单争议	占接获该类服务投诉的百分比
流动通讯	37	33	48	27	81.9%
固网	10	4	1	3	78.3%
互联网	28	28	11	7	87.1%

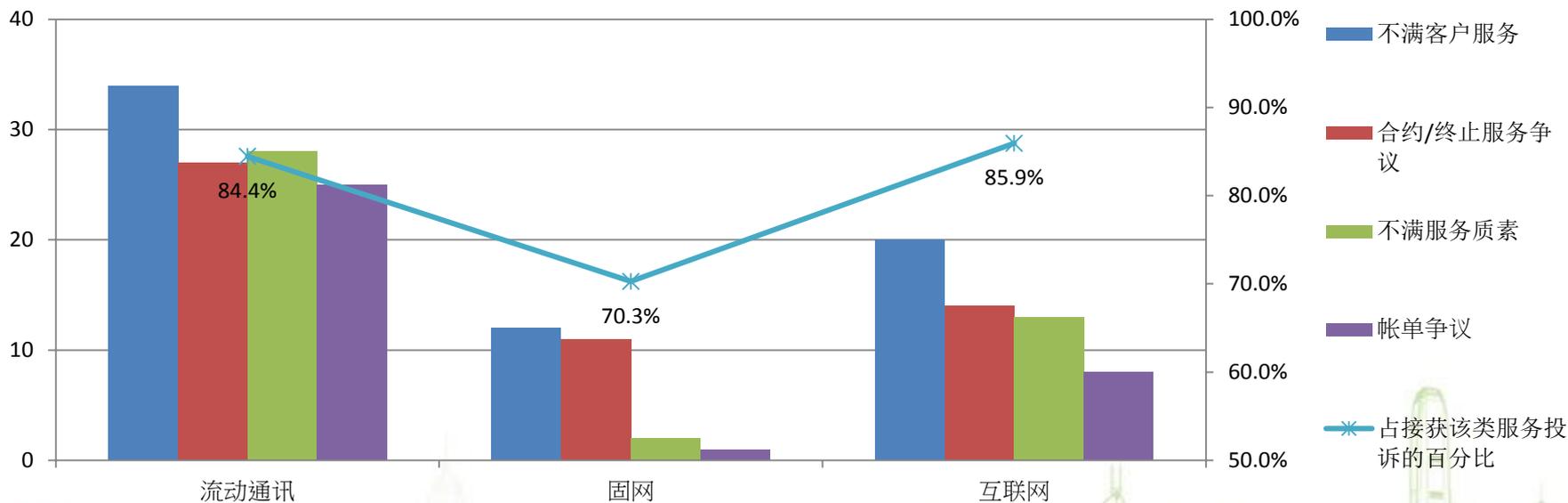
消费者投诉数字



投诉数字 (二零二一年第一季)

(按主要服务分类的数字)	不满客户服务	合约/终止服务争议	不满服务质素	帐单争议	占接获该类服务投诉的百分比
流动通讯	34	27	28	25	84.4%
固网	12	11	2	1	70.3%
互联网	20	14	13	8	85.9%

消费者投诉数字



投诉数字（二零二零年第四季及二零二一年第一季）

违反《电讯条例》/ 牌照条件的个案分析

在二零二零年第四季及二零二一年第一季均没有违反《电讯条例》/ 牌照条件的成立个案。

谢谢

