

电讯服务用户及消费者咨询委员会
第二十五次会议记录

日期：二零二二年十二月十三日（星期四）

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, JP（主席）	通讯事务副总监
何应富先生	消费者委员会代表
许遵发先生	香港总商会代表
李劲华先生	香港无线科技商会代表
庄礼基先生	香港通讯业联合会代表
黎卓斌先生	中小型企业代表
杨自治先生	长者服务代表
邓健华博士	个别委任人士
许立德先生	公众人士
郭嘉颖女士	公众人士
曾立基先生	公众人士
余雅芳女士	公众人士
吕锦明先生	教育局代表
黄紫薇女士（秘书）	通讯办

列席者：

张少颖女士	通讯办
谈思嘉女士	通讯办
李昌焕先生	通讯办
梁浩铭先生	通讯办
李文伟先生	通讯办
邱佩芬女士	通讯办
关翠贞女士	警务处
莫俊杰先生	警务处
萧伟基先生	警务处
苏郁祺先生	警务处
郑德诚先生	消防处
黄嘉信先生	消防处

因事缺席者：

钟智明先生	弱能人士代表
邵日赞先生	弱能人士代表
楼家强先生, MH, JP	个别委任人士
陈建伦先生	公众人士
陈佩怡女士	公众人士
郑慧君女士	公众人士
张凯晴女士	公众人士
孔宪正先生	公众人士

龚衍鸣先生
刘坚伟博士, MH
刘佩琪女士

公众人士
公众人士
公众人士

I. 欢迎辞

1. 主席表示是次会议乃新一届会期的第一次会议，他介绍新委任成员，并欢迎及多谢各委员出席是次会议，希望继续藉会议广纳意见，让通讯办在监管电讯服务及推行消费者教育工作上做得更適切及有效。

II. 第二十四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 24 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 24 次会议记录。

III. 2022/23 年度公众教育及宣传活动

3. 张少颖女士向委员介绍通讯办于 2022/23 年度的公众教育及宣传活动详情，并在会上播放有关的宣传短片。有关资料载于 TUCAC 文件第 3/2022 号。

4. 曾立基先生留意到通讯办透过不同的媒体，例如电视、社交平台及频道等播放宣传短片，但为了达到更佳的宣传效果，通讯办会否考虑在一些热门的社交平台上购买广告宣传时段，让更多消费者能接收有关资讯。

5. 张少颖女士多谢曾立基先生的意见，并表示通讯办过往在宣传不同的课题期间，亦曾于 facebook 及 instagram 进行广告宣传，而通讯办在日后制订宣传教育工作时，会参考有关意见。

6. 庄礼基先生欢迎通讯办在宣传教育工作上所付出的努力，亦为鼓励及早使用 5G 技术提供资助，庄礼基先生相信作为消费者及电讯服务用户，市民应该希望多了解 5G 资助计划中成功的例子，以及相关的 5G 应用为社会所带来的效益，故建议通讯办在制作新的短片时，可在有关内容上加强介绍 5G 的好处和应用。

7. 主席多谢庄礼基先生的意见，并指出 5G 应用会是通讯办于未来的重点宣传推广。事实上，通讯办刚于 2022 年 12 月 12 日举行「5G 技术应用经验分享会」，当中亦挑选了一些在「鼓励及早使用 5G 技术资助计划」中具创意及可运用于其他范畴的项目与公众分享。通讯办亦会于稍后时间将分享会的精华片段上载给市民观看。通讯办会于来年继续构思透过其他不同的渠道以推广 5G 技术及其应用的好处，同时希望各行各业都能受惠于 5G 技术所带来的创新及改变。

8. 李劲华先生反映，很多人都知道 5G 技术有支援高速及低时延的特性，然而资讯及科技界一般会对为何需使用 5G 技术而非 Wi-Fi 感到疑惑。李劲华先生续表示，他从参与上述「5G 技术应用经验分享会」中获得了很多新的资讯，包括了解 5G 网络能使一些应用运作得更理想，他建议通讯办可加强此方面的宣传推广。

9. 主席多谢李劲华先生的意见。他认同可以更精准地在推广 5G 的宣传活动中，突显有关方案或应用中 5G 技术的某一个特性所带来的好处。事实上，通讯办在推出「鼓励及早使用 5G 技术资助计划」时，已将 5G 技术必须应用于项目及为项目的主要促成因素，以及须证明项目在使用 5G 技术所带来的实质裨益纳入为评审的基本要求。

10. 余雅芳女士赞成曾立基先生的建议，认为藉更多不同的社交媒体宣传能接触更多公众人士。另外，余雅芳女士表示近年与诈骗电话有关的案件越来越多，受害者涉及不同的年龄层，而诈骗电话的来电显示已由没有显示 / 海外号码演变为香港电话号码，令市民防不胜防，故提出电讯营办商 / 通讯办能否就有关事宜提供进一步协助，例如设立诈骗电话清单供市民自行输入疑似号码，并由营办商核实有关号码是否实名登记号码或由电脑随机产生，然后交给警方跟进。

11. 主席多谢余雅芳女士的意见，并回应警方及通讯办一向高度重视及致力打击诈骗电话。除了现时已实施的措施，例如来电号码中以「+」号提示来电源自香港境外及部份营办商提供来电过滤增值服务外，通讯办正与营办商商讨利用其他方法，更清晰地提示及协助市民识别境外来电，例如文字或语音方式的提示。至于以本地号码作显示的疑似诈骗电话，通讯办相信有关情况或可在电话储值卡实名登记限期后大幅减少，而通讯办会密切监察，从电讯服务的角度适时制订针对性措施，以协助防止诈骗电话。事实上，警方已成立「反诈骗协调中心」，加强打击诈骗案及提高市民对诈骗案的认知，市民可致电其 24 小时热线即时咨询有关怀疑诈骗个案。此外，警方亦已

推出一站式诈骗陷阱搜寻器「防骗视伏器」，市民如遇到可疑来电、讯息和网站，可在搜寻器输入有关资料，以即时评估风险。通讯办已在网站登载有关「精明使用通讯服务 小心提防诈骗电话」的专题资讯供市民参考。

12. 何应富先生认同通讯办进行的宣传教育工作。他另外查询有关消费者委员会最近接获相信为人工智能拨出的促销电话是否属通讯局的规管范围。

13. 主席表示，通讯办需要了解详情才可研究有关情况是否纳入《非应邀电子讯息条例》的规管范围。

[会后备注：根据《非应邀电子讯息条例》（「条例」），如人工智能促销电话涉及在人对人通话中使用人工合成元素，并因应致电者传达的资料而启动该人工合成元素，则该推销电话可获条例豁免。]

14. 许遵发先生指他曾接获来电，而手机会自动显示来电为「scam call」或「spam call」，他查询有关显示是由营办商抑或手机自动发出。

15. 主席回应，有关显示应为手机生产商在手机内预设的应用程式所提供。同时，某些电讯营办商亦有提供类似的来电过滤增值服务，以过滤或拦截可疑来电。

16. 许遵发先生询问，通讯办会否考虑将宣传推广活动扩展至微信新闻网。

17. 张少颖女士回应，通讯办在添加其他社交媒体平台进行宣传推广活动前，有考虑不同的平台，包括微博、微信及抖音等，由于微博的界面较为适合发放宣传推广活动的资讯，故已增添了微博作为一个常设的宣传平台。

IV. 落实电话智能卡实名登记制的最新进展

18. 谈思嘉女士向委员介绍落实电话智能卡实名登记制（「实名登记制」）的最新进展，包括实名登记的时间表、最新进展、登记途径、登记所需资料及电话储值卡用户需注意的事项等。有关资料载于 TUCAC 文件第 4/2022 号。

19. 余雅芳女士查询未有完成实名登记的原有电话储值卡是否大部分属于已没有实

际使用但仍处于有效期内的电话储值卡。她建议电讯商可就未完成实名登记的电话储值卡进行分析，以了解此类电话卡的现有使用状态，从而让通讯办能掌握更准确的资料以评估是否需要加强宣传实名登记制。

20. 主席表示，一般而言，大部分用户购买电话储值卡一般均是作短暂使用、获取较便宜的额外数据连接，或作后备用途，因此要估算有多少市面流通的电话储值卡必须完成实名登记并不容易。政府自 12 月起展开一系列新的宣传措施加强公众教育推广，工作重点是提醒市民，所有于今年 2 月 23 日未完成实名登记的原有电话储值卡在限期后不能再使用，因此用户如欲继续使用现有的电话储值卡，应尽快完成登记以符合法例要求，以免服务受到影响。

21. 曾立基先生表示，很多用户（尤其是长者）在疫情期间滞留国内无法回港，可能因而未能完成实名登记其电话储值卡，就此通讯办会否考虑弹性处理该些用户的登记限期。

22. 主席表示，相信在香港与内地通关后，有关情况会得到改善，通讯办亦正与各电讯商商讨就未有完成实名登记而被停止服务的电话储值卡的跟进行动，包括补办实名登记以重启服务的安排。

23. 许遵发先生表示，除了身处内地外，亦有电话储值卡用户因工作或学业需要离港但希望保留其香港电话号码，此类用户一般会在电话储值卡有效期临近到达时才增值，他关注该些用户在增值其电话储值卡时会否收到需进行实名登记的提示。

24. 谈思嘉女士回应，电讯商会透过不同的渠道通知其电话储值卡用户进行实名登记，包括当用户于电讯商的流动應用程式增值其电话储值卡时，会给予提示讯息。

V. 有关提供致电 999 紧急服务中心者的位置资料的进展

25. 主席表示，通讯办曾在 2019 年 5 月第十八次会议中介绍「提供致电 999 紧急服务中心者的位置资料」的事宜，而今次会议邀请了紧急服务机构香港警务处及消防处代表出席，由香港警务处代表莫俊杰先生向各委员介绍有关事宜的最新进展。

26. 莫俊杰先生向委员介绍有关提供致电 999 紧急服务中心者的位置资料的进展，包括就要求提供紧急服务及向警方求助的数字、个案例子，以及讲解进阶流动装置定位（Advanced Mobile Location，简称 AML）技术。
27. 邓健华博士表示，现时的平安手机有提供类似的功能，但技术上在提供致电者位置的资料时会有误差，虽然服务供应商曾尝试解决有关问题，但并不成功，故乐见现时警方可成功获得较为准确的致电 999 紧急服务中心者的位置资料。邓健华博士查询营办商可否将有关的 AML 技术扩展至其他服务。
28. 莫俊杰先生表示，AML 技术的协定现时只限于紧急服务之用，如要使用有关技术，必须保证是用于紧急服务，例如在香港便是致电 999 紧急事故热线。
29. 主席表示，电讯服务牌照条款对处理电讯服务客户资料有严格的要求，除了在防止及侦查罪案的情况下，营办商不得在未有获得客户的同意下披露客户资料。此外，营办商亦需遵守《私隐条例》。
30. 莫俊杰先生补充，除了 AML 服务外，警方亦有考虑利用其他应用，以便在搜救行动中获取更准确的致电者的位置资料，类似“Enjoy Hiking”及 999 报案中心研发的应用程式。
31. 郭嘉颖女士赞同 AML 服务，并欲了解此项服务自 2022 年 9 月投入服务后，警方有否透过此服务而成功采取搜救行动。此外，警方有否就 AML 服务进行宣传推广活动。
32. 莫俊杰先生表示，警方现正于 iOS 手机试行 AML 服务，希望 AML 服务成功推行并进一步扩展至 Andriod 手机。
33. 关翠贞女士补充，现时警方有透过不同的渠道，例如电视节目（包括 2022 年 12 月 15 日在无线电视播出的创科导航）及咨询委员会介绍 AML 服务，并指出虽然 iOS 手机于 2022 年 9 月已能使用 AML 服务，但手机的官方网页尚未更新，故警方希望在各方面的资料更完整的情况下才进行更全面的宣传推广活动。

34. 主席表示，希望各委员及手机生产商能支持此项有效应用于拯救行动的服务。
35. 莫俊杰先生多谢流动网络营办商及 iOS 手机生产商的配合，使 AML 服务能应用于香港的紧急救援服务。
36. 何应富先生查询，在没有流动电话网络覆盖的情况下，AML 服务是否有效？以及 AML 服务是否仍有其他不足之处？
37. 莫俊杰先生回应，AML 服务必须在有流动电话网络覆盖的情况下才能运作，999 报案中心正研发应用程式供市民下载，以记录用户在远足起行后在不同时间的位置，并希望不同的应用及服务可互补不足，以提升救援成功率。
38. 主席解释，用户须成功致电 999 紧急事故热线才能经 AML 服务传递其位置资料，而用户须在有网络覆盖的情况下才可成功致电 999 紧急事故热线，因此，在没有流动电话网络覆盖时，AML 服务未能发挥功效。
39. 何应富先生建议警方在日后的宣传推广工作中需清晰指出 AML 服务的限制，以免市民误会 AML 服务可于任何情况下传递位置资料。
40. 莫俊杰先生多谢何应富先生的意见。
41. 关翠贞女士表示，警方会利用不同的应用及技术，例如物联网、AML 服务及其他应用，尽力完善所有方案以便在紧急情况下拯救市民。
42. 主席表示，5G 网络可支援无线物联网服务，而通讯办亦已于 2022 年指配 5G 的低频带频谱予有关营办商，因此，支援紧急救援工作的科技基本上已备存，希望有关各方能继续研发及作出配合，以完善紧急救援的工作。
43. 杨自治先生询问，Andriod 手机生产商暂未支援 AML 服务，是否由于决定自行研发及提供其他类似的服务？通讯办会否考虑修订《电讯条例》强制手机生产商必须提供 AML 服务？

44. 莫俊杰先生表示，Google 已提供紧急定位服务（Emergency Location Service，简称 ELS），然而此服务暂仍未于香港启用，警方会积极地与 Google 沟通，令他们明白此服务在的重要性，希望有关服务可尽快应用于香港。

45. 主席回应，通讯局根据《电讯条例》规管电讯事宜；就手机而言，通讯局只规管手机的技术规格事宜，例如手机操作频率、发射功率、射频幅射安全标准等，而手机生产商及 Google 并非通讯局监管的电讯持牌机构。

46. 杨自治先生表示，据其了解，AML 服务于欧洲及澳洲是强制服务，他查询 ELS 于有关国家是否亦属强制服务。

47. 莫俊杰先生表示，ELS 已可于欧洲及澳洲使用。

48. 邓健华博士查询，999 报案中心正研发的应用程式将于何时投入服务。

49. 莫俊杰先生回应，有关应用程式正在试验的阶段，预计此崭新的服务会在 2023 年夏天推出供市民下载使用。

VI. 其他事项

消费者投诉报告

50. 秘书报告，通讯局于二零二二年第二季及第三季分别接获 346 及 315 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。此类投诉主要涉及合约 / 终止服务争议、不满客户服务、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

51. 主席表示，下次会议将于二零二三年第二季举行，确实时间会于稍后通知委员。

52. 议事完毕，会议于下午 5 时 30 分结束。

电讯服务消费者投诉报告

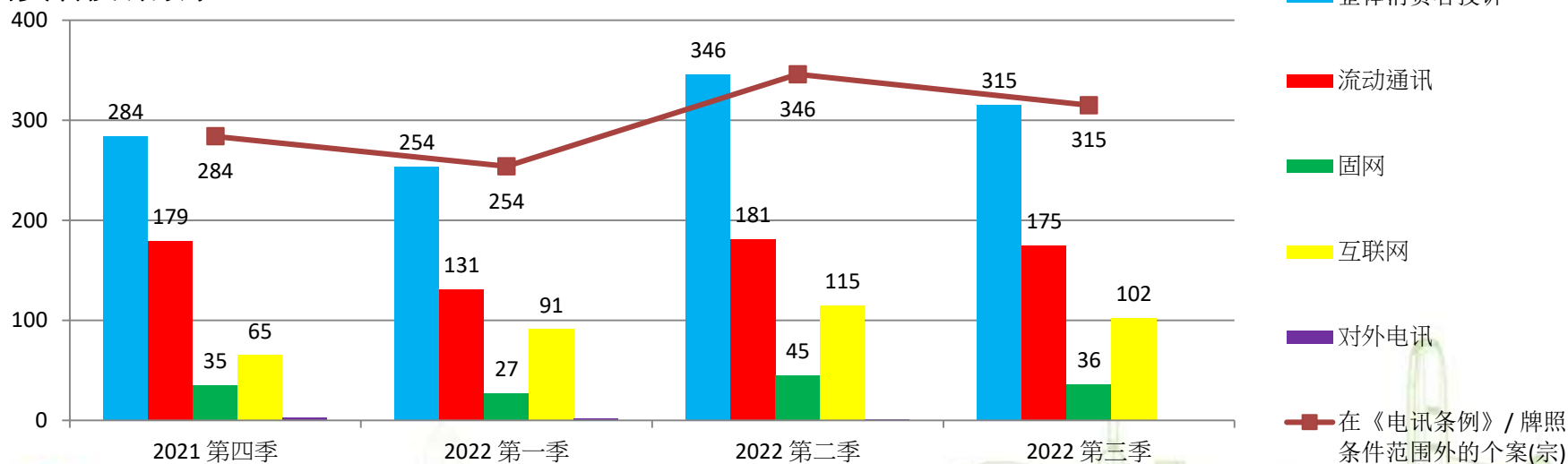
电讯服务用户及消费者咨询委员会
第二十五次会议
2022年12月13日



概况 (二零二二年第二季及第三季)

(按服务分类的数字)	2021 第四季	2021 第一季	2022 第二季	2022 第三季	2022 第二季	2022 第三季	
整体消费者投诉	284	254	346	315	346	315	在《电讯条例》/ 牌照条件范围外的个案(宗)
流动通讯	179	131	181	175	181	175	
固网	35	27	45	36	45	36	
互联网	65	91	115	102	115	102	
对外电讯	3	2	1	0	1	0	

消费者投诉数字



投诉数字（二零二二年第二季及第三季）

通讯局在二零二二年第二季接获346宗消费者投诉个案，较第一季的254宗显着上升36.2%；第三季的投诉数字则较第二季略为减少9%，共接获315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346宗及315宗
主要涉及：

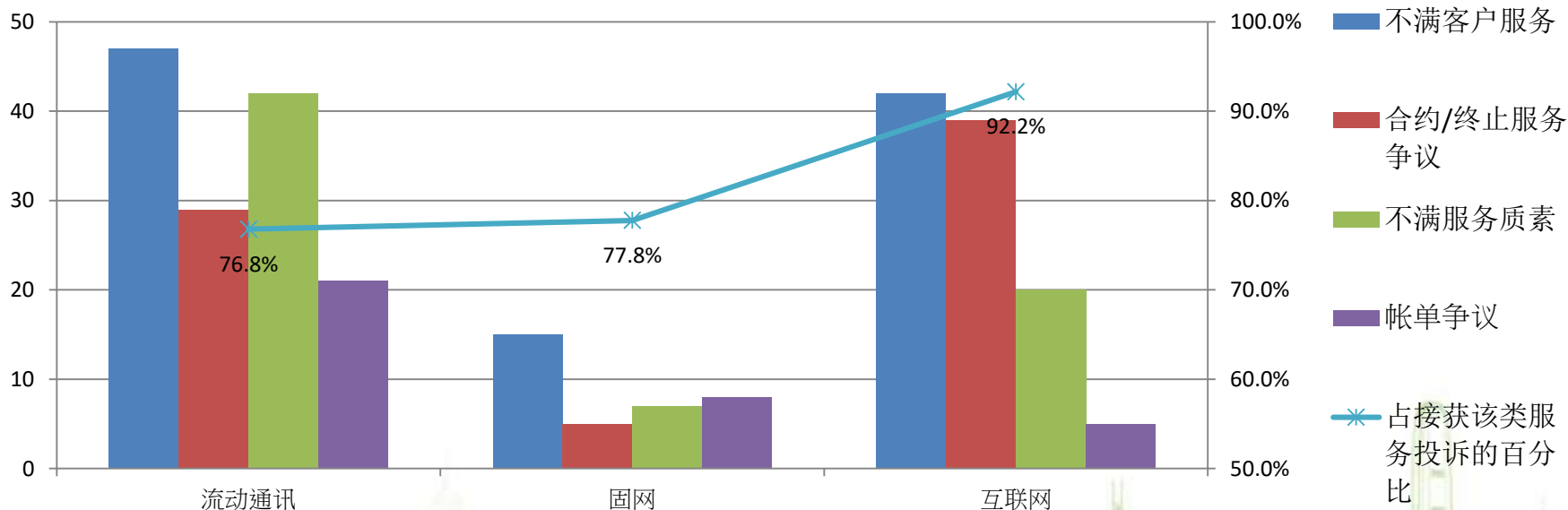
	<u>2022第二季</u>	<u>2022第三季</u>
➤ 合约/终止服务争议：	75宗	92宗
➤ 不满客户服务：	105宗	74宗
➤ 不满流动通讯/固网/互联网服务质素：	70宗	46宗
➤ 帐单争议：	34宗	26宗

可能违例的个案：两季均为0宗

投诉数字 (二零二二年第二季)

(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	47	29	42	21	76.8%
固网	15	5	7	8	77.8%
互联网	42	39	20	5	92.2%

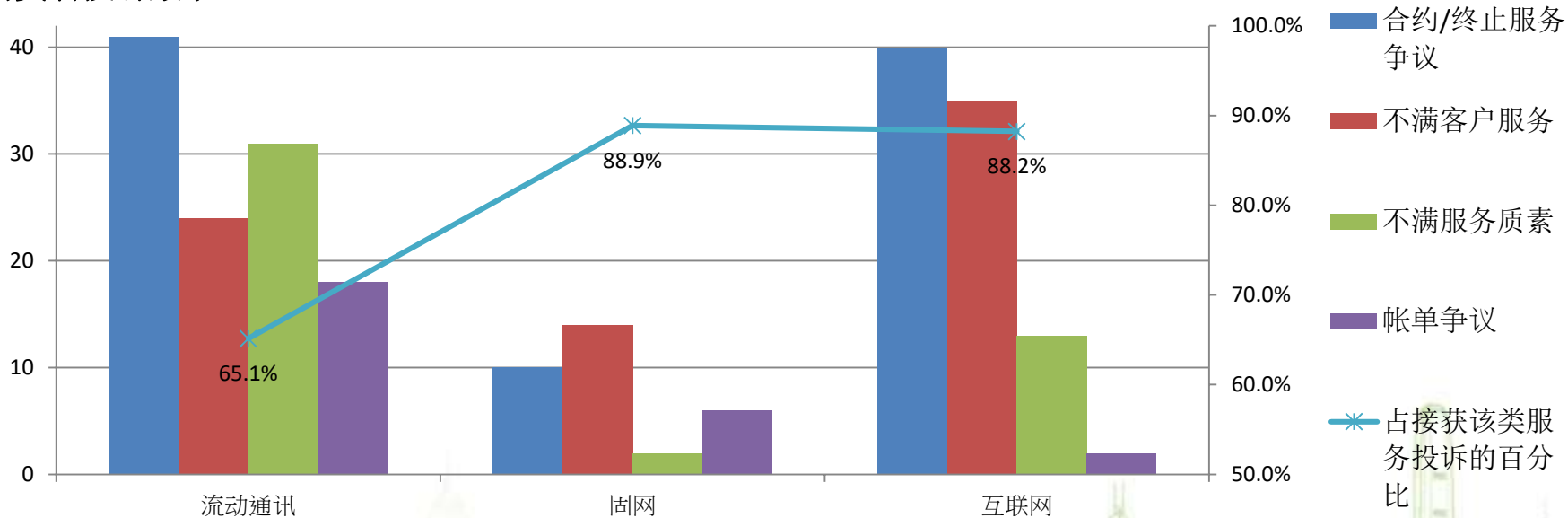
消费者投诉数字



投诉数字 (二零二二年第三季)

(按主要服务分类的数字)	合约/终止服务争议	不满客户服务	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	41	24	31	18	65.1%
固网	10	14	2	6	88.9%
互联网	40	35	13	2	88.2%

消费者投诉数字



投诉数字（二零二二年第二季及第三季）

违反《电讯条例》/ 牌照条件的个案分析

在二零二二年第二季及第三季均没有违反《电讯条例》/ 牌照条件的成立个案。

谢谢

