

## 电讯服务用户及消费者咨询委员会 第二十六次会议记录

日期：二零二三年六月二十九日（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：

赵佐达先生（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
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
邵日赞先生	弱能人士代表
杨自治先生	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
陈建伦先生	公众人士
郑慧君女士	公众人士
许立德先生	公众人士
孔宪正先生	公众人士
龚衍鸣先生	公众人士
刘坚伟博士, MH	公众人士
刘佩琪女士	公众人士
余雅芳女士	公众人士
黄紫薇女士（秘书）	通讯办

### 列席者：

黄嘉伟先生	通讯办
陈志雄先生	通讯办
李肇华博士	通讯办
李河堂先生	通讯办
卢伟彬先生	通讯办
李昌焕先生	通讯办
郑佩盈女士	通讯办
丁立兴先生	通讯办
何焜先生	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
钟智明先生	弱能人士代表
吕锦明先生	教育局代表
陈佩怡女士	公众人士
郭嘉颖女士	公众人士
张凯晴女士	公众人士
曾立基先生	公众人士

## I. 第二十五次电讯服务用户及消费者咨询委员会（「TUCAC」）会议记录

1. 秘书于会前没有收到委员对第 25 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 25 次会议记录。

## II. 光纤接达楼宇标签计划

2. 黄嘉伟先生向委员介绍光纤接达楼宇标签计划（「该计划」），当中包括光纤网络技术的简介、该计划的目的、相关指定标签、专题网页、登记册，以及一系列的宣传活动。黄嘉伟先生亦播放了相关的电视宣传短片及报告本港宽频服务的情况。有关资料载于 TUCAC 文件第 1/2023 号。

3. 主席表示，相关营办商一直努力拓展本港的光纤网络，通讯办引入该计划，以进一步提高公众对光纤到户及光纤到楼的认知和促进光纤宽频服务的发展。此外，公众亦可利用登记册的功能，在通讯办网站上直接查阅备有光纤接达之楼宇的相关资料。

4. 余雅芳女士对该计划、相关的电视宣传短片及其查询方法表示赞赏，并建议通讯办透过更多宣传工作以提高公众关注及教育公众如何使用登记册以查询个别楼宇光纤宽频服务的情况。

5. 主席回应，由于篇幅所限，故电视宣传短片主要为该计划作简单介绍。通讯办亦有透过其他宣传工作，例如巡回展览及讲座，向公众推广及宣传该计划及其登记册的使用方法。另外，鉴于个别楼宇实际提供光纤接达服务营办商的名称属商业资料，政府未能向公众透露，公众人士可在有需要时向相关楼宇管理处查询或浏览营办商的网站以获取相关资讯。

6. 杨自治先生查询可否从该计划的指定标签区分光纤到户和光纤到楼的楼宇，以及查询登记册页面上显示数码地面电视服务的相关资料。

7. 黄嘉伟先生回应，有关标签没有区分光纤到户和光纤到楼的楼宇，但现时提供光纤宽频服务的楼宇中，大部份楼宇已是光纤到户，而且所占比率不断上升。现时登记册载于广播及电讯基建资料库内，该资料库涵盖光纤到户 / 到楼服务及数码地面电

视服务。因此，公众透过有关资料库除可查阅个别楼宇光纤宽频服务的情况外，亦可查阅该楼宇就数码地面电视发射站的相关资料。

### III. 打击诈骗电话的新措施

8. 卢伟彬先生向委员介绍通讯办从电讯角度打击诈骗电话所制定及实施的新措施，并播放通讯办为提醒市民留意流动服务营办商的提示讯息和慎防可疑来电而制作的电视宣传短片，郑佩盈女士随后讲解「流动服务供应商管理诈骗电话的业务守则」（「业务守则」）的实施情况。有关资料载于 TUCAC 文件第 2/2023 号。

9. 主席表示，通讯办会继续密切留意诈骗电话的情况及趋势，适时制订及推出新措施继续打击诈骗电话。主席提醒市民要保持警觉，不要轻信来电者及轻易提供任何个人资料给来电者。

10. 何应富先生表示，根据业务守则，流动服务供应商一旦识别出怀疑诈骗电话的致电模式，便会暂停有关本地电话号码的相关电讯服务或功能，他查询供应商会否将识别出的怀疑诈骗电话资料交予警方作情报，以便警方作进一步跟进及采取相应的执法行动。如无，何应富先生希望通讯办考虑与警方设立通报机制，以便将这些有用的资料转交警方作跟进。

11. 郑佩盈女士回应，业务守则要求流动服务供应商根据致电模式识别出怀疑诈骗电话，并采取适当行动以及备存相关纪录。如有需要，有关资料纪录可提供予执法机关作防止罪案或调查用途。

12. 主席补充，业务守则的主要目的是于源头堵截诈骗电话，当营办商监察及识别出怀疑诈骗电话的致电模式，例如于短时间内拨出多个不同的电话号码，营办商便会实施网络管理措施，即暂停有关电话号码的服务。然而，此类电话号码未必一定涉及诈骗电话，要真正立案需依靠市民作出举报及警方进行调查才能确定，如警方在调查期间需要有关资料，营办商便会与警方合作；而通讯办亦会在专责工作小组中与警方及营办商探讨相关安排。

13. 余雅芳女士留意到其中一条电视宣传短片中，除了提示市民要对以「+852」开头的境外来电提高警觉外，亦有提示市民即使来电显示没有「+」号，并且显示为八

位数字的香港电话号码的不明来电，亦有可能被用作诈骗用途，她对此表示同意，认为可避免令市民对八位数字香港电话号码的不明来电掉以轻心。另外，余雅芳女士表示诈骗短讯及 WhatsApp 讯息的问题日益严重，她理解由于 WhatsApp 属应用程式，故难以经由营办商发放提示，然而，短讯服务乃流动服务营办商提供的，她建议营办商可参考可疑境外来电的安排，就可疑的短讯向用户发送统一的话音或文字提示。

14. 主席多谢余雅芳女士的意见，并补充因 WhatsApp 属互联网上运作的应用程式，故营办商无法堵截经 WhatsApp 传送的诈骗讯息，然而，通讯办一直积极与警方研究有关打击此类诈骗的方法，例如要求营办商封锁该等经 WhatsApp 传送的诈骗讯息内附有的超连结，令市民无法登入有关超连结而避免被骗，因此，如市民收到附有可疑超连结的 WhatsApp 讯息，应向警方举报，以便警方进行调查及采取适当行动。至于短讯方面，通讯办正计划与银行业界商讨，希望可于本年度实施短讯发送人登记制，因银行业发给其客户的短讯一般会以特定发送人名称发出，实施发送人登记制有助市民分辨短讯发送人名称的真伪，通讯办亦会因应成效考虑将此短讯发送人登记制推行至其他行业以打击骗案。

15. 许遵发先生指他接获很多显示「scam call」或「spam call」的来电，令他未能决定是否接听有关来电，他查询有关显示是由营办商抑或手机自动发出，是否需要付费。

16. 卢伟彬先生回应，有关文字应由手机内安装的流动应用程式所提供，用户可自行决定是否接听有关可疑来电。

17. 许立德先生了解流动服务营办商会根据警方提供的资料，暂停涉嫌被用作拨出诈骗电话或怀疑是诈骗电话的本地流动电话号码的电讯服务或相关功能，他查询现时电话智能卡实名登记已实施，营办商是否会暂停有关号码登记人名下的所有电话号码？而登记人又是否可以登记其他新的电话号码？此外，由于警方采取的行动主要依赖市民举报，许立德先生建议警方应设立一些简易及方便市民的举报方法。

18. 主席表示，电话智能卡实名登记制度已全面实施，通讯办要求电讯商定期就已登记的电话储值卡用户资料进行抽样检查，一旦发现可疑的情况，便会要求登记用户再次提供其身分资料，如登记用户未有作出回应或其提供的资料不符合要求，其登记会被取消及会被要求就其名下其他电话智能卡提供身分资料，同样地，如有关登记用

户仍不作出回应或提供的资料不符合要求，有关的登记会全被取消。然而，犯罪份子或会以非法途径 / 伪造身分藉以成功登记或获取电话卡以从事诈骗活动，如营办商发现可疑个案，亦会尽快联络警方以作跟进及调查。至于举报途径，据了解，警方已设立网上举报机制，而其推出的「防骗视伏器」应用程式亦可连结至电子报案中心，方便市民随时作出举报。

19. 庄礼基先生认同打击诈骗电话有赖各界一同合作而非单靠营办商。他分享刚收到不知名的 WhatsApp 讯息，而 WhatsApp 应用程式会即时向他查询是否需要举报或封锁有关号码，他建议有关部门就短讯及来电号码设立类似的举报机制，收集市民举报的电话号码及暂停其服务，而营办商之间可共用有关的数据库，减少市民接获疑似诈骗电话的机会。

20. 主席多谢庄礼基先生的意见。

21. 郑慧君女士表示有骗徒会利用人工智能模拟声音去进行诈骗，她建议通讯办在日后制作的宣传资料中加入有关情景，提示市民，特别是长者要注意尽管收到熟悉声音的来电亦要提高警觉，应向对方发问以确定对方的身分。

22. 主席多谢郑慧君女士的意见。

23. 杨自治先生询问（一）固网服务营办商会否向用户发送内容统一的话音提示或文字讯息以提醒用户有关可疑来电源自香港境外；（二）打击诈骗电话的措施是否主要针对流动电话服务，通讯办及警方会否联同固网服务营办商制订有关针对固网电话服务的措施。

24. 卢伟彬先生回复，向用户发送内容统一的话音提示或文字讯息的安排现时只适用于流动服务。事实上，固网服务营办商亦有参与讨论和执行由通讯办与警方及营办商成立的专责工作小组所制定的新措施，在通讯办的协调之下，流动和固网服务营办商已经与警方建立联络机制，根据警方所提供的资料，营办商会采取措施防止其用户访问涉嫌利用作诈骗网站的超连结。

25. 李昌焕先生表示，受固网电话的功能所限，固网服务营办商未能在「来电显示」中加入「+」号，作为所有源自香港境外来电的字头。李昌焕先生提醒市民应特别留

意来电者的谈话内容及要求，一旦来电者的谈话内容涉及金钱或银行帐户等财务资料时，便要提高警惕，提防被骗。

26. 许立德先生续问，在考虑为固网服务制订其他或新的措施前，固网服务营办商可否先实施与流动服务营办商相同的措施，以协助打击诈骗电话。

27. 主席表示，通讯办会与警方合作及密切监察骗案的趋势，而根据警方的统计数字，涉及骗案的媒介多为流动电讯服务，而现时市民使用通讯服务的习惯亦由固网电话改变为流动电话，因此现时实施的措施主要针对流动服务，通讯办会因应诈骗电话的趋势，在可行的情况下考虑将措施扩展至固网服务及制定针对固网服务的措施。

28. 孔宪正先生表示，现时有多种由电讯营办商及非电讯营办商提供的不同方式协助打击诈骗电话。他关注诈骗电话的资讯可透过那些渠道灌输给青年人及长者，是否可以考虑与学校及非牟利组织或机构合作，将如何应对诈骗电话的资讯传达给青年人及长者。

29. 主席多谢孔宪正先生的意见。通讯办认同宣传及教育工作的重要性，故已就防骗的事宜推出一系列的宣传教育工作，包括社区讲座、巡回展览及学校巡回剧等，通讯办亦会考虑与社福机构合作，以加强有关防骗的宣传教育工作。

30. 邵日赞先生认为警方推出的「防骗视伏器」对协助市民辨识诈骗电话有一定帮助，他希望各界能加强宣传此工具，让更多市民能知悉及使用「防骗视伏器」，从而减低受骗的风险。

31. 主席表示，通讯办会尽力安排相关的宣传教育活动，事实上，通讯办职员亦有参与一些透过电视进行的防骗宣传，我们亦会与警方联系，探讨如何加强防骗的宣传教育工作。

32. 卢伟彬先生补充，流动服务营办商于二零二二年起协助警方发送短讯给用户以推广「防骗视伏器」。

33. 何应富先生同意邵日赞先生的意见，认为任何一个持分者都可协助宣传「防骗视伏器」，而消费者委员会亦有于一些消费册子（例如选择月刊）的合适栏目中介绍

有关「防骗视伏器」的资讯。何应富先生留意到专责工作小组主要是根据电话骗案的趋势作出研究及探讨，并制订及实施打击措施，然而受害人已经损失金钱，故他希望专责小组成员可利用所属界别的专业知识，加强一些较为前瞻性的预防工作，防止骗案发生。

34. 主席多谢何应富先生的意见，并表示通讯办会继续透过专责工作小组，密切留意诈骗电话的趋势及制订不同新措施，多方面尽力协助打击通过电讯网络传送的诈骗电话。

#### **IV. 其他事项**

##### 消费者投诉报告

35. 秘书报告，通讯局于二零二二年第四季及二零二三第一季分别接获 324 及 338 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

36. 主席表示，下次会议将于二零二三年第四季举行，确实时间会于稍后通知委员。

37. 议事完毕，会议于下午 4 时 35 分结束。

# 电讯服务消费者投诉报告

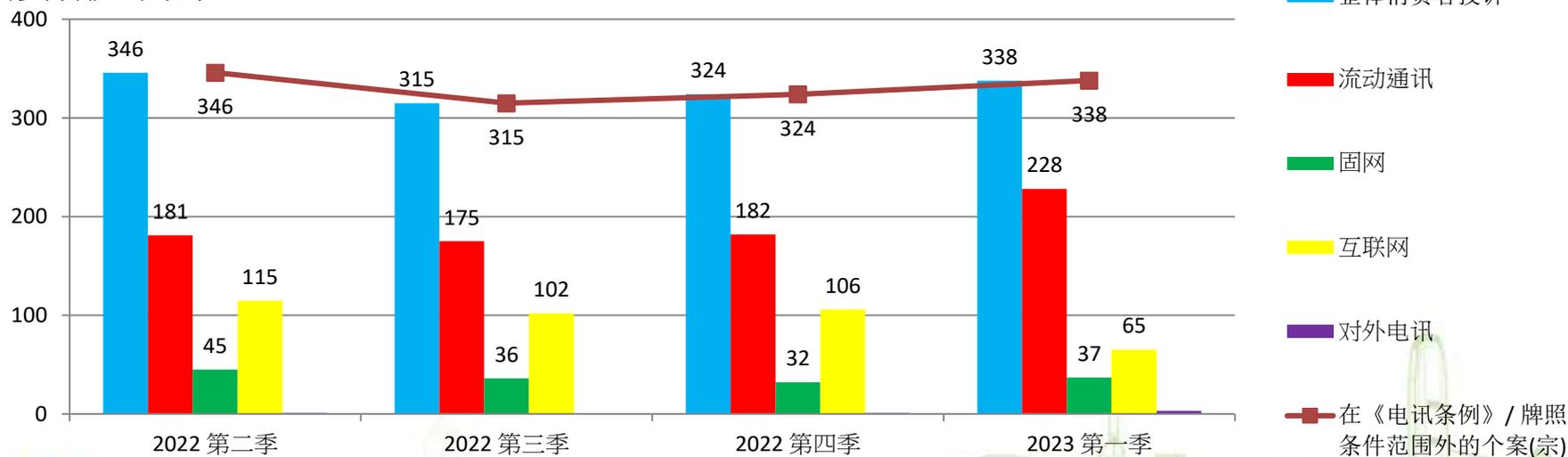
电讯服务用户及消费者咨询委员会  
第二十六次会议  
2023年6月29日



# 概况 (二零二二年第四季及二零二三年第一季)

(按服务分类的数字)	2022 第二季	2022 第三季	2022 第四季	2023 第一季	2022 第四季	2023 第一季	
整体消费者投诉	346	315	324	338	324	338	在《电讯条例》/ 牌照条件 范围外的 个案(宗)
流动通讯	181	175	182	228	182	228	
固网	45	36	32	37	32	37	
互联网	115	102	106	65	106	65	
对外电讯	1	0	1	3	1	3	

消费者投诉数字



# 投诉数字（二零二二年第四季及二零二三年第一季）

通讯局在二零二二年第四季接获324宗消费者投诉个案，较第三季的315宗轻微上升2.9%；二零二三年第一季的投诉数字亦较二零二二年第四季略为增加4.3%，共接获338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324宗及338宗

主要涉及：

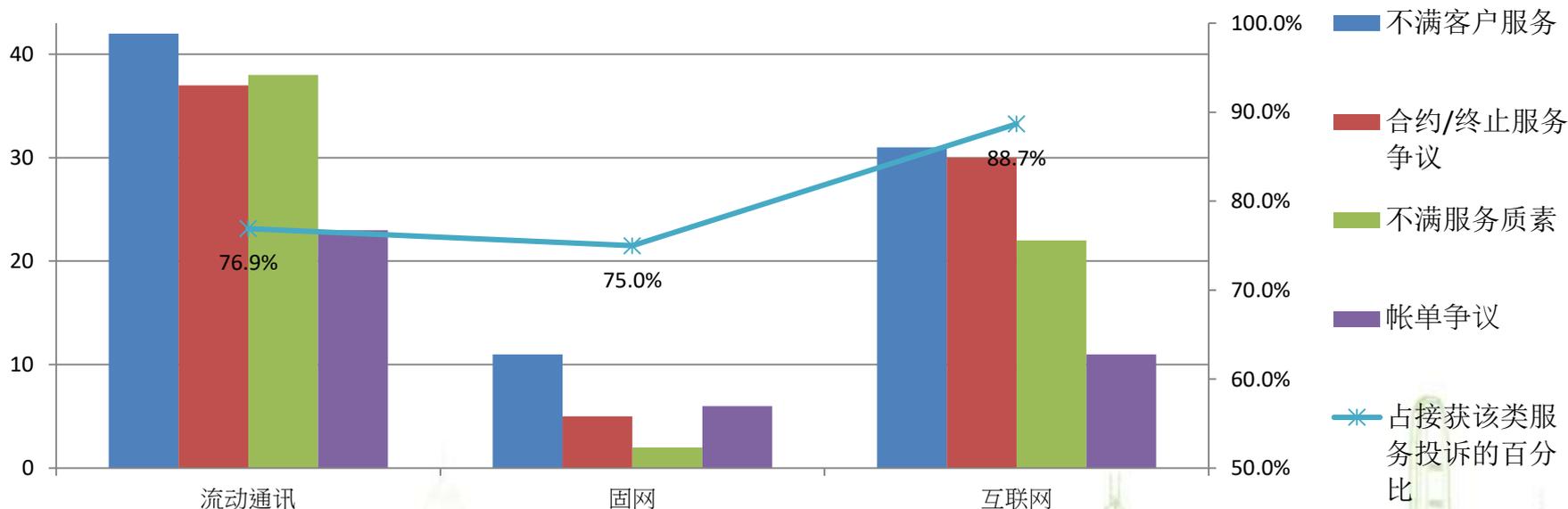
	<u>2022第四季</u>	<u>2023第一季</u>
➤ 不满客户服务：	86宗	99宗
➤ 合约/终止服务争议：	72宗	79宗
➤ 不满流动通讯/固网/互联网服务质素：	62宗	55宗
➤ 帐单争议：	40宗	42宗

可能违例的个案：两季均为0宗

# 投诉数字 (二零二二年第四季)

(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	42	37	38	23	76.9%
固网	11	5	2	6	75.0%
互联网	31	30	22	11	88.7%

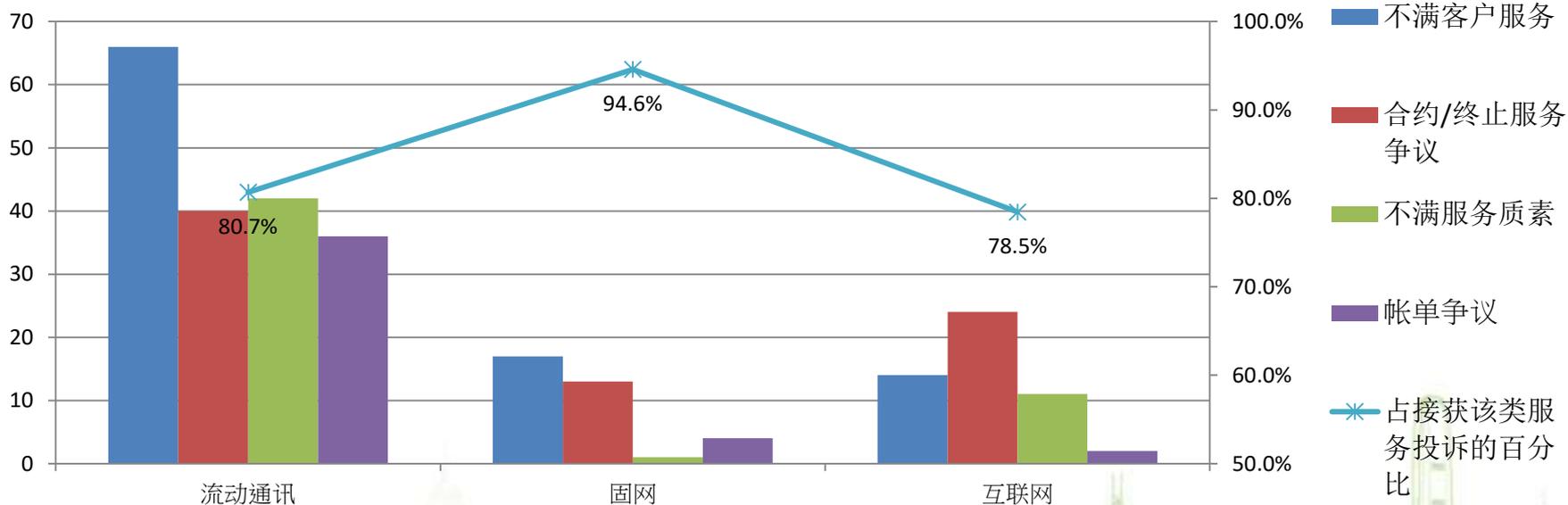
## 消费者投诉数字



# 投诉数字 (二零二三年第一季)

(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	66	40	42	36	80.7%
固网	17	13	1	4	94.6%
互联网	14	24	11	2	78.5%

消费者投诉数字



# 投诉数字（二零二二年第四季及二零二三年第一季）

## 违反《电讯条例》/ 牌照条件的个案分析

在二零二二年第四季及二零二三年第一季均没有违反《电讯条例》/ 牌照条件的成立个案。

# 谢谢

