

电讯服务用户及消费者咨询委员会
第二十七次会议记录

日期：二零二四年一月三十一日（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：

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	香港通讯业联会代表
黎卓斌先生	中小型企业代表
伍嘉琦先生	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
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
郭嘉颖女士	公众人士
刘坚伟博士, MH	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：

陈建良先生	通讯办
黄挺先生	通讯办
黄美美女士	通讯办
郑秉辉先生	通讯办
陈成忠先生	通讯办
曾俊东先生	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
邓健华博士	个别委任人士
钟智明先生	弱能人士代表
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
刘佩琪女士	公众人士

I. 第二十六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 26 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 26 次会议记录。

II. 「短讯发送人登记制」简介

2. 陈建良先生向委员简介「短讯发送人登记制」（「登记制」），包括登记制的设立背景、发送短讯安排、参与公司 / 机构名单，以及如何查阅「已获认证的发送人」及其「已登记的短讯发送人名称」。陈建良先生亦于会上播放通讯办就登记制制作的宣传短片。有关资料载于 TUCAC 文件第 1/2024 号。

3. 主席表示，登记制是因应短讯诈骗个案增加而制订，旨在协助市民识别短讯发送人的身分，提防及打击短讯诈骗。通讯办会继续与其他行业及政府部门商讨，鼓励更多使用短讯与客户进行沟通的行业参与登记制，协助打击诈骗活动。

4. 庄礼基先生查询，由于公司或机构名称或有类同，「已登记的短讯发送人名称」的申请是否先到先得。此外，庄礼基先生表示曾于一月二十二日收到某银行发出的短讯，然而该短讯发送人名称并非以「#」号开头，但他于此日期前有收到其他发送人名称是以「#」号开头的短讯。

5. 主席回应，「已登记的短讯发送人名称」的申请是以先到先得方式处理，而申请人须证明其与拟登记的名称有直接关连才会获批准使用有关名称。登记制于二零二三年十二月二十八日率先于电讯业实施，及后于本年一月二十八日扩展至银行业。因此，庄礼基先生于一月二十二日所收到由银行发出的短讯应该尚未加入登记制，而于此日前收到发送人名称带有「#」号开头的短讯则可能是由已加入登记制的电讯商发出。

6. 曾立基先生表示，登记制并不适用于可供接收者以发送人号码直接回复的短讯（「双向短讯」），他担心此情况会令市民无法识别发送人的身分及容易产生混淆。

7. 主席表示，因应技术限制，双向短讯的发送人名称必须是纯数字的号码，才能让接收者直接回复，故不能使用以「#」号开头的「已登记的短讯发送人名称」。然而，双向短讯的应用场景相对较少，例如市民使用漫游服务或银行确认大额交易等。总括

而言，通讯办一直提醒市民，在任何情况下，当收到任何短讯时，都应提高警惕，绝不要向身分未经核实的短讯发送人披露任何个人、银行户口或信用卡资料、转账金钱或开启短讯内的超连结，以免蒙受损失。

8. 余雅芳女士认为登记制能协助市民识别短讯发送人的身分，打击短讯诈骗，她查询通讯办有否计划解决双向短讯的限制，以便将其纳入登记制内。余雅芳女士表示曾于新闻报导及其他渠道知悉登记制，她欲了解通讯办将如何推广已实施的各种有关打击电话及短讯诈骗的措施，又通讯办曾否评估以往推出的宣传教育活动是否已达至预期效果及覆盖层面。

9. 主席表示，容许接收者直接回复的双向短讯暂时仍须以纯数字的号码作为发送人名称，如发送者名称包含非数字的字母或符号均不支援回复。通讯办会继续与业界及银行业探讨其他可行方案，例如在使用以「#」号开头的「已登记的短讯发送人名称」发出短讯时，在短讯的内文提供一个电话号码供接收者选择以短讯或电话回复。而银行业认为有关安排在使用者介面方面仍有优化空间，故仍在研究阶段。另外，通讯办亦会安排不同的宣传及教育活动，例如巡回展览、公众讲座及学校巡回剧等。通讯办现正与各区区议员合作于全港 18 区设立街站，派员宣传及推广有关提防电话诈骗的讯息，并即场协助有需要市民下载来电过滤软件。有关通讯办的宣传及教育工作的详情会于其后的议程向委员介绍。

10. 曾立基先生建议由通讯办以「#」号开头的发送人名称发送短讯给全港所有流动电话号码以推广登记制，他认为有关做法可让市民知悉此项新措施，同时引起市民对登记制的好奇心，从而进一步主动了解有关详情。

11. 主席多谢曾立基先生的意见，并表示通讯办在考虑有关建议前，须慎重考虑及评估市民的反应。例如过往曾有市民反映，政府向他们发出非要约短讯对他们造成滋扰，政府不应向他们发出有关短讯。因此，通讯办会先考虑透过常用的宣传渠道，例如电视宣传短片等宣传及推广登记制。随着更多的行业参与登记制后，市民对登记制的认知会逐渐提高。

12. 许遵发先生向大家分享一个小测试，他尝试在其手机通讯录内联络人的姓名前加入「#」号，并由该联络人发送个人短讯给他，发现该短讯的发送人名称便会在他的

的手机上按通讯录的显示以「#」号开头。他表示若手机不幸被骇客入侵，有关骇客以此方式更改被入侵手机内通讯录的联络人姓名，以制造虚假的短讯发送人名称误导该手机用户。许遵发先生建议，通讯办日后应考虑利用其他一般人难以使用的符号，以堵塞此漏洞。

13. 主席多谢许遵发先生的建议。通讯办会留意有否出现有关情况，需要时作出跟进；而根据登记制的运作，只有成为「已获认证的发送人」后，公司或机构才能够使用其以「#」号开头的「已登记的短讯发送人名称」发出短讯。任何假冒「已登记的短讯发送人名称」发出的短讯，均会被已登记短讯服务供应商拦截。

III. 智能收费电话亭

14. 黄挺先生向委员介绍智能收费电话亭（「智能电话亭」）测试计划的背景资料，包括其安装位置、外观，以及可提供的收费电话服务和其他功能。黄挺先生并于会上播放短片，展示智能电话亭的外观及各种服务的使用情况。相关资料载于 TUCAC 文件第 2/2024 号。

15. 主席指出香港电话有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited（合称「HKT」）在智能电话亭测试计划下分别于铜锣湾及中环各安装一台智能电话亭，HKT 现正收集公众对智能电话亭的意见。

16. 钟智明先生因事未能出席是次会议，但他较早前透过电邮提出意见，建议 HKT 为智能电话亭增加一些无障碍设计，让视障人士或长者可以容易使用智能电话亭的服务，例如加入语音助理或声音导航等功能。

17. 主席多谢钟智明先生的意见，他指出有别于传统电话亭的实体按键设计，智能电话亭采用了触控式萤幕设计。通讯办有留意此触控式萤幕设计是否适合不同需要人士使用，惟智能电话亭现阶段只是以测试性质提供服务，如传统电话亭将来落实升级为智能电话亭，通讯办会要求 HKT 加设辅助设施，以切合不同人士的需要。

18. 郭嘉颖女士就智能电话亭的外观设计提出意见，她表示有关电话亭缺乏遮挡，使用者在人来人往的街道上使用时，可能会对途人造成阻碍与不便，因此建议 HKT 可参考传统电话亭的设计。

19. 主席解释有关智能电话亭的设计原意是希望能为行动不便人士（例如需要坐轮椅的人士）带来方便。主席多谢郭嘉颖女士的意见，并表示会将有关意见反映给 HKT。

20. 曾立基先生查询 HKT 将于全港设立智能电话亭的数量。另外，曾立基先生表示身为香港旅游发展局的委员，他相信智能电话亭的出现可更加方便来港旅客使用电话服务，若能在智能电话亭的资讯服务中增加香港旅游资讯，例如提供行山路径等资料，以配合来港旅客现时的喜好，定能协助香港营造一个利便旅客的环境，从而加强香港作为好客城市的美誉，对推动香港旅游业带来一定的裨益。

21. 主席感谢曾立基先生的意见，并表示智能电话亭现正在测试阶段，HKT 仍在收集公众意见及评估使用情况，通讯办会继续与 HKT 合作，推动智能电话亭的未来计划及发展，如测试取得满意结果，相信 HKT 会提出申请在其他地区安装更多的智能电话亭。主席同意在智能电话亭中添加热门及实用的旅游资讯有助推动香港旅游业，事实上，测试计划中的两台智能电话亭的选址亦为游客热点。

[会后备注：秘书已向曾立基先生提供 HKT 的联络人资料，以便香港旅游发展局与 HKT 商讨合作的方案。]

22. 杨自治先生欲了解（一）传统电话亭现时的数量；（二）智能电话亭提供社福服务详情；及（三）智能电话亭背部显示屏的用途。另外，庄礼基先生也表示关注智能电话亭背部的大型显示屏在播放影像或片段时会否对道路使用者及驾驶人士造成干扰。

23. 黄挺先生多谢杨自治先生的问题和庄礼基先生的意见。他表示现时全港大约仍有七百多台传统电话亭；智能电话亭提供的社福服务及资讯包括临床心理辅导服务的联络资料，而本委员会委员孔宪正先生所服务的机构亦有协助参与此项应用；至于智能电话亭背部的电子显示屏的使用情况，在测试期间只可展示 HKT 相关的资讯，将来或可用作其他商业宣传推广用途。

24. 孔宪正先生表示，其所服务的机构曾于初期参与智能电话亭的服务设计，并曾建议于智能电话亭加入一个用作快速测试照顾者压力的应用程式。他认为 HKT 可定期审视及更新智能电话亭提供的服务及资讯。

25. 主席表示，总括而言，智能电话亭可提供多样性服务，而 HKT 亦可与不同的机构合作，构思及加入不同类型的服务及应用，加强智能电话亭的服务及功能。
26. 何应富先生建议智能电话亭的外观设计需顾及使用者的私隐，例如在某些位置加上围板。他明白智能电话亭现没有遮挡的设计是方便轮椅使用者，然而，在使用某些服务或应用时始终涉及私隐，HKT 需考虑一般使用者、特殊人士及道路使用者的需要，在各方所需与保障私隐之间取得平衡。何应富先生同时查询智能电话亭有否提供支援紧急求救的设备，例如「一键式」按钮直接接驳至 999 紧急求救热线，方便市民及旅客在紧急时使用。
27. 黄挺先生表示智能电话亭与传统电话亭相似，有需要人士须在萤幕上连续按下数字 999 才可直接接驳至紧急服务中心。通讯办会将加设「一键式」求救的建议转达给 HKT。
28. 孔宪正先生指出，在智能电话亭提供服务初期，HKT 曾派员在测试点实地介绍有关智能电话亭的服务操作及其功能，当时吸引不少途人驻足观看及试用；然而，HKT 现时已没有继续派员作实地介绍，再加上其他客观因素，例如行人路的路面狭窄及途人的频繁往来等情况，影响了智能电话亭的使用率。孔宪正先生建议 HKT 可考虑于非繁忙的行人路上设置智能电话亭，避免市民或游客在使用时阻碍其他途人。此外，孔宪正先生亦关注如何利用智能电话亭提供社福资讯及其他服务，他建议 HKT 可先让香港社会服务联合会通知各社福机构，让他们得悉有关智能电话亭的新功能后，再与 HKT 商讨合作方案。
29. 主席多谢何应富先生及孔宪正先生的意见。他表示智能电话亭仍在测试阶段，如日后可落实推出，HKT 会审慎考虑安装的实际位置。另外，社福机构亦可通过相关 TUCAC 文件简报中提供的二维码直接向 HKT 反映其意见。
30. 许遵发先生表示他曾透过 ChatGPT 提问有关智能电话亭可提供的服务及功能，并取得不同的意见和资料，例如智能电话亭可提供附近的街道地图、旅游景点及当区活动的资讯等，而智能电话亭亦应以环保方式运作，例如使用太阳能供电。许遵发先生指出，政府现时利用智慧灯柱收集城市数据，他建议 HKT 可与政府合作，于智能电话亭加装相关设备以利用它作类似的功能；此外，许遵发先生亦建议 HKT 可以考

虑于智能电话亭加入人工智能，增加互动功能，吸引更多市民和游客使用。最后，许遵发先生希望 HKT 可考虑向市民和游客提供免费的电话服务。

31. 主席多谢许遵发先生的意见。

32. 曾立基先生留意到智能电话亭有提供免费 Wi-Fi 服务，他理解智能电话亭是用作取代传统公众电话亭，但其数量及地点均受限制。他查询 HKT 如有意添加更多的智能电话亭是否可行，因此举可扩大香港的 Wi-Fi 覆盖率，利便香港市民及旅客。然而，曾立基先生同意仍需研究个别智能电话亭的位置及可提供 Wi-Fi 服务的范围，在利便 Wi-Fi 使用者及道路使用者之间取得平衡。

33. 主席多谢曾立基先生的意见，并表示是否加装智能电话亭的数量取决于需求，事实上，HKT 仍在研究如何透过智能电话亭提供哪种服务或哪些资讯，故推出此测试计划以收集更多公众意见，通讯办会密切留意有关计划的发展。至于全港的 Wi-Fi 覆盖情况，据了解，政府资讯科技总监办公室正与业界合作，以一个通用 Wi-Fi 品牌「Wi-Fi.HK」，推广由公私营机构提供免费或设有免费使用时段的 Wi-Fi 服务，在公私营机构的共同努力下，香港 Wi-Fi 普及率已处于全球最高之列。通讯办会向 HKT 反映有关意见，让香港的 Wi-Fi 覆盖率持续提升及不断完善。

34. 孔宪正先生同意于智能电话亭加装人工智能语音设备，以协助长者或有需要人士更方便及容易使用相关服务或获得所需资讯。

35. 主席多谢孔宪正先生的意见。

36. 许立德先生提出三项建议：（一）由现时可查询邻近公共交通及设施的资讯扩大至查询其他地区；（二）于智能电话亭内显示其详细地址，以便使用者于需要紧急救援服务时，可准确地向救援人员或家人提供其所在地点；（三）定时清洁智能电话亭，保持卫生。

37. 主席多谢许立德先生意见。

38. 黎卓斌先生认为智能电话亭的外围可加设围板以阻挡阳光直射及通话时发出的声音，让使用者清楚看到屏幕上的显示内容，以及避免谈话内容被其他人听见。此外，

正如刚才委员所反映有关私隐的问题，HKT可考虑以符号显示使用者按下的部份电话号码。黎卓斌先生亦建议智能电话亭可提供香港旅游名胜的资料，供旅客参考，如智能电话亭背部的电子屏幕将来获准用作商业用途，HKT可与附近的商户合作，将商户的优惠显示于屏幕上，有助促进香港经济。

39. 主席多谢黎卓斌先生的意见，并表示会向HKT转达各委员的意见及建议。

40. 杨自治先生查询能否直接联络HKT提出意见及研究日后的合作方案。

41. 黄挺先生表示，公众除可通过HKT提供的二维码直接向他们提出意见及建议外，通讯办亦可协助联络HKT的有关部门代表，转达有关意见及建议。

[会后备注：通讯办在获得杨自治先生的同意后，已将其联络资料提供给HKT。]

IV. 2023/24年度公众教育及宣传活动

42. 黄美美女士向委员详细介绍通讯办2023/24年度举办的公众教育及宣传活动（「活动」），并向委员派发资料单张及宣传品。有关资料载于TUCAC文件第3/2024号。

43. 主席希望委员能参阅有关的资料单张及将资讯带给亲友。

44. 余雅芳女士欣赏通讯办举办的不同活动，她留意到活动较少利用电台及电视台此两种渠道推广防骗讯息，她认为虽然电视及电台的收视率及收听率相对以往下跌，但仍有不少较年长人士会经常观看电视及收听电台，通讯办可考虑与有关电视台及电台合作，在一些较受欢迎的节目时段中推广重要讯息，相信透过此两种渠道能令市民对防骗讯息有更深的印象。

45. 主席表示，通讯办以往亦曾透过电视台及电台节目进行宣传，例如在宣传电话智能卡实名登记制时，由于实名登记设有登记限期，故通讯办当时透过多种不同渠道进行宣传推广，包括赞助电视台节目以传达有关讯息、电视宣传短片、电台宣传声带、电台短剧，以及由通讯办同事出席不同的访问节目等。通讯办会积极考虑透过更多不同渠道宣传及推广防骗讯息。

46. 刘坚伟博士表示他从事大学教育工作，最近接获有内地来港升学的大学生被骗的个案，涉及金额不少，而本学年内地生占整体大学生约四成，他们可能对诈骗案的认知不足，刘坚伟博士从简报中得知通讯办有向中小学进行教育及宣传活动，故查询通讯办会否考虑针对大学生推出活动，他建议通讯办可联络各院校的学生事务组，于校内提供宣传单张或摆放展板，以提高大学生对电话诈骗的认识及警觉性。
47. 黄美美女士表示，通讯办以往曾于大学进行活动，并会加强此类活动。
48. 主席多谢刘坚伟博士的意见，并表示据通讯办了解，警方已加强相关宣传工作，向在港内地生和专才提供最新的防骗讯息，包括举办防骗摊位及防骗讲座、以及于多个地方张贴及派发防骗单张或播放防骗电子信息等。
49. 何应富先生表示，他留意到通讯办所举行的活动的对象主要为一般市民，他建议通讯办加强对因各种情况（例如年纪、残疾、知识水平低或有沟通困难）而处于弱势的电讯服务用户的活动。
50. 主席多谢何应富先生的意见，并表示会加强对弱势社群人士的活动。
51. 曾立基先生表示，全港有多所中小学及幼稚园，他建议通讯办可联络教育局，商讨将已制作的宣传单张经学校派发给学生及家长，如数量太多，则可考虑透过学校与家长沟通的电子應用程式派发，以减省成本。
52. 主席多谢曾立基先生的意见，并表示会作积极考虑。

V. 其他事项

消费者投诉报告

53. 秘书报告，通讯局于二零二三年第二季、第三季及第四季分别接获 396、427 及 418 宗消费者投诉个案。三季全数（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、帐单争议、合约 / 终止服务争议及不满流动通讯 / 固网 / 互联网服务质素。三季均没有违反《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。

54. 何应富先生反映，消费者委员会（「消委会」）接获对电讯服务的投诉数字头三位分别是流动电话、互联网及流动数据服务，而涉及流动电话及流动数据服务的投诉占电讯服务的总投诉约 50%，相信因疫情受控，全面通关后，香港市民增加外游有关。而涉及此类投诉主要为帐单争议、服务质素、合约纠纷及销售手法。有关流动数据的投诉内容主要是营办商为消费者自动开通漫游服务，然而消费者对此安排并不知悉，引致不自觉地使用了营办商的数据漫游服务而被收取费用。消委会希望通讯办能将此问题反映给电讯营办商，以便营办商就自动开启漫游服务一事给予消费者清晰通知及选择，以免出现不必要的争拗。

55. 主席多谢何应富先生的意见，并表示通讯办亦有接获同类投诉，会于适当时候向营办商反映。

紧急救援应用程式

56. 吴嘉琦先生于会上向委员介绍一个由警方推出的紧急救援手机应用程式「HKSOS」，此应用程式让市民可在紧急情况下一键求救，让 999 报案中心可精准掌握求助者的地理位置，而即使在没有流动通讯网络的情况下，亦可透过此应用程式发出的求救讯号，侦测求助者位置，令搜救人员在最短时间内提供协助。此外，此应用程式亦加入方便听障及言语障碍人士的功能，可以将求助讯息图像化或文字化，并预设九种听障人士最常见的求助类别供使用者选择，吴嘉琦先生希望透过委员能将此应用程式推荐给亲友。

57. 杨自治先生表示亦有留意「HKSOS」此手机应用程式，并对当中没有流动通讯网络的情况下仍可侦测到求助者位置此技术感到兴趣，希望能作进一步了解以便参考及研究是否可应用于长者安居协会的服务中。

58. 主席表示，据了解，「HKSOS」所使用的是 Wi-Fi 定位技术。一般而言，在电讯网络的覆盖范围内，搜救人员可根据网络的定位而搜寻求助者；在没有流动通讯服务网络的情况下，搜救人员会配备可携式 Wi-Fi 热点设备发出讯号，而「HKSOS」会在侦测到有关讯号后作出回应，协助搜救人员掌握求助者位置。通讯办可协助联络警方，让长者安居协会作进一步了解。

[会后备注：秘书已联络警方反映杨自治先生的意向。警方回复「HKSOS」是主要针对热爱户外郊野活动的市民而设计，建议市民可留意警方网站及 YouTube 频道以获取其最新发展，亦欢迎市民透过电邮向警方查询或提出意见。秘书已将有关回应及资料通知杨自治先生。]

下次会议日期

59. 主席表示，下次会议将于二零二四年中举行，确实时间会于稍后通知委员。

60. 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

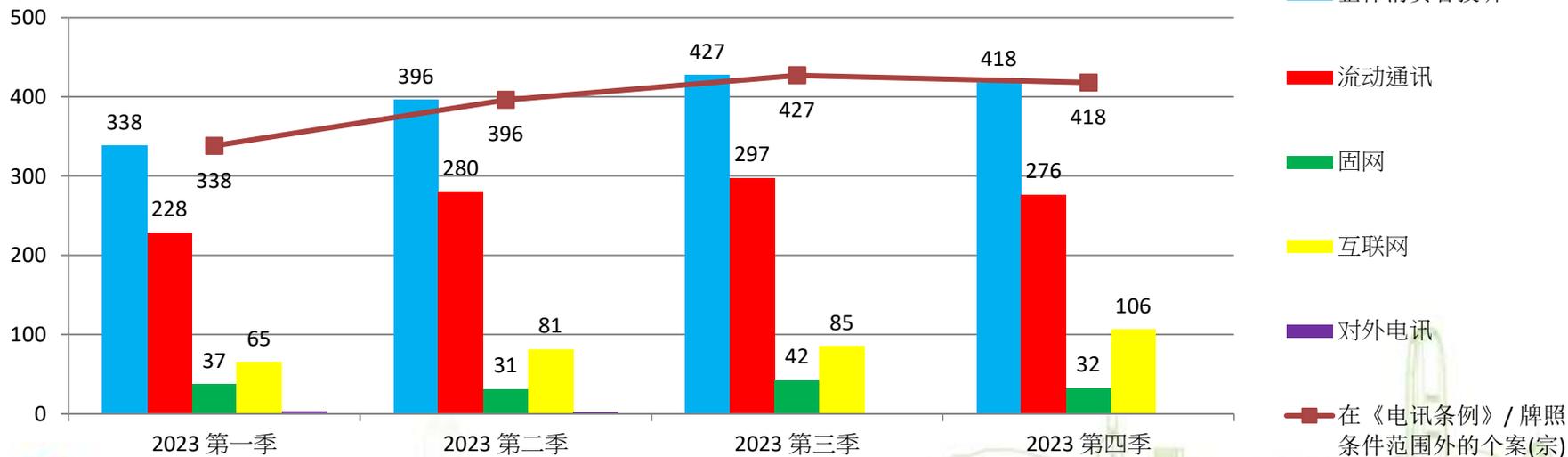
电讯服务用户及消费者咨询委员会
第二十七次会议
2024年1月31日



概况 (二零二三年第二季至第四季)

(按服务分类的数字)	2023 第一季	2023 第二季	2023 第三季	2023 第四季	第二季至第四季 全数个案并不属于 《电讯条例》 / 牌照条件的范 围内
整体消费者投诉	338	396	427	418	
流动通讯	228	280	297	276	
固网	37	31	42	32	
互联网	65	81	85	106	
对外电讯	3	2	1	0	

消费者投诉数字



投诉数字（二零二三年第二季至第四季）

通讯局在二零二三年第二季及第三季接获消费者投诉数字持续上升，按季上升17.2%及7.8%，由第一季的338宗显著上升至第二季的396宗及第三季的427宗；第四季的投诉数字则较第三季的略为回落2.1%，共接获418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：三季分别为396宗、427宗及418宗
主要涉及：

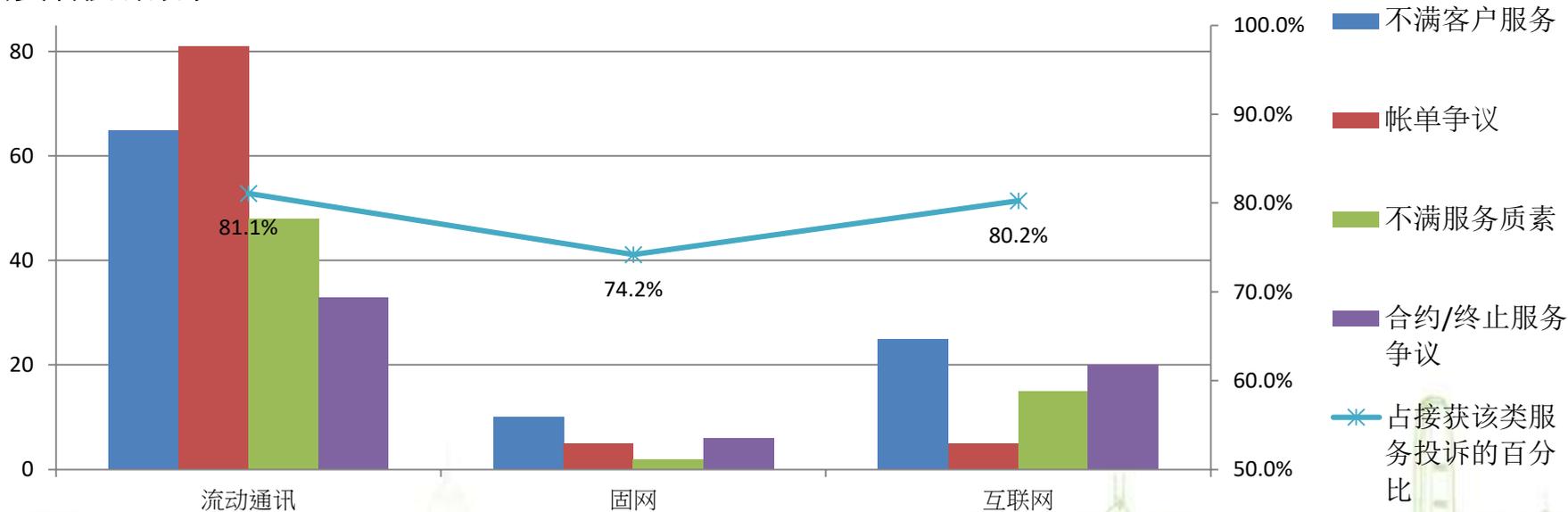
	<u>2023第二季</u>	<u>2023第三季</u>	<u>2023第四季</u>
➤ 不满客户服务：	101宗	105宗	116宗
➤ 帐单争议：	92宗	110宗	86宗
➤ 合约/终止服务争议：	60宗	88宗	78宗
➤ 不满流动通讯/固网/互联网服务质素：	66宗	55宗	59宗

可能违例的个案：三季均为0宗

投诉数字 (二零二三年第二季)

(按主要服务分类的数字)	不满客户服务	帐单争议	不满服务质素	合约/终止服务争议	占接获该类服务投诉的百分比
流动通讯	65	81	48	33	81.1%
固网	10	5	2	6	74.2%
互联网	25	5	15	20	80.2%

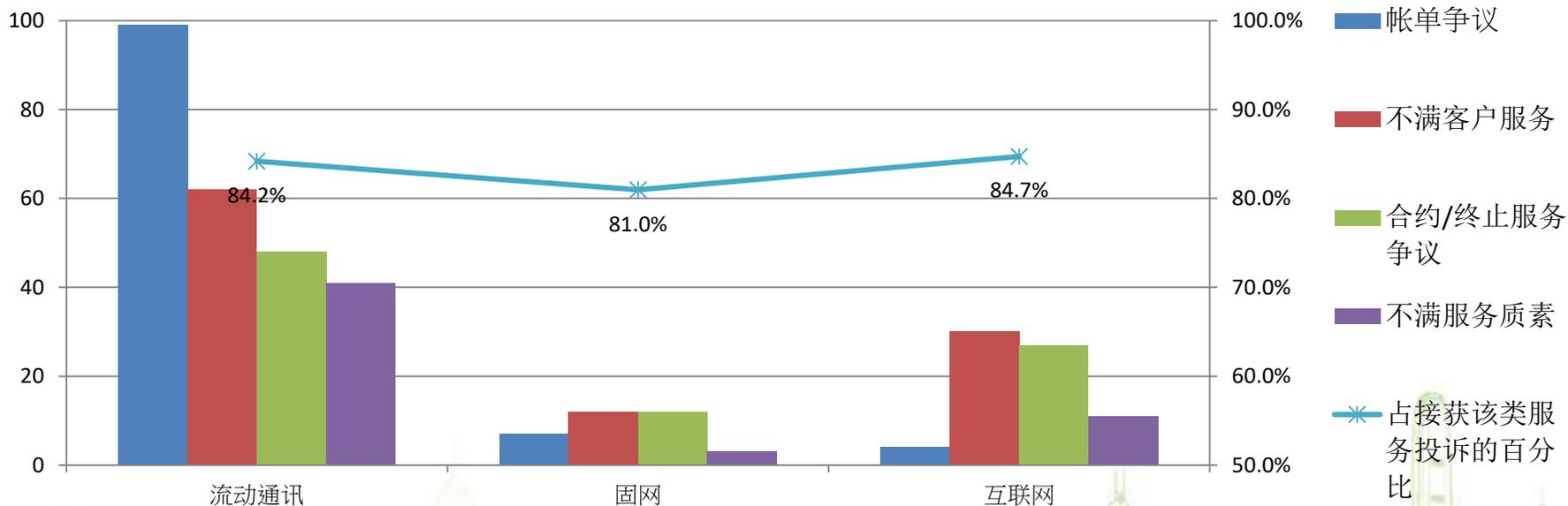
消费者投诉数字



投诉数字 (二零二三年第三季)

(按主要服务分类的数字)	帐单争议	不满客户服务	合约/终止服务争议	不满服务质素	占接获该类服务投诉的百分比
流动通讯	99	62	48	41	84.2%
固网	7	12	12	3	81.0%
互联网	4	30	27	11	84.7%

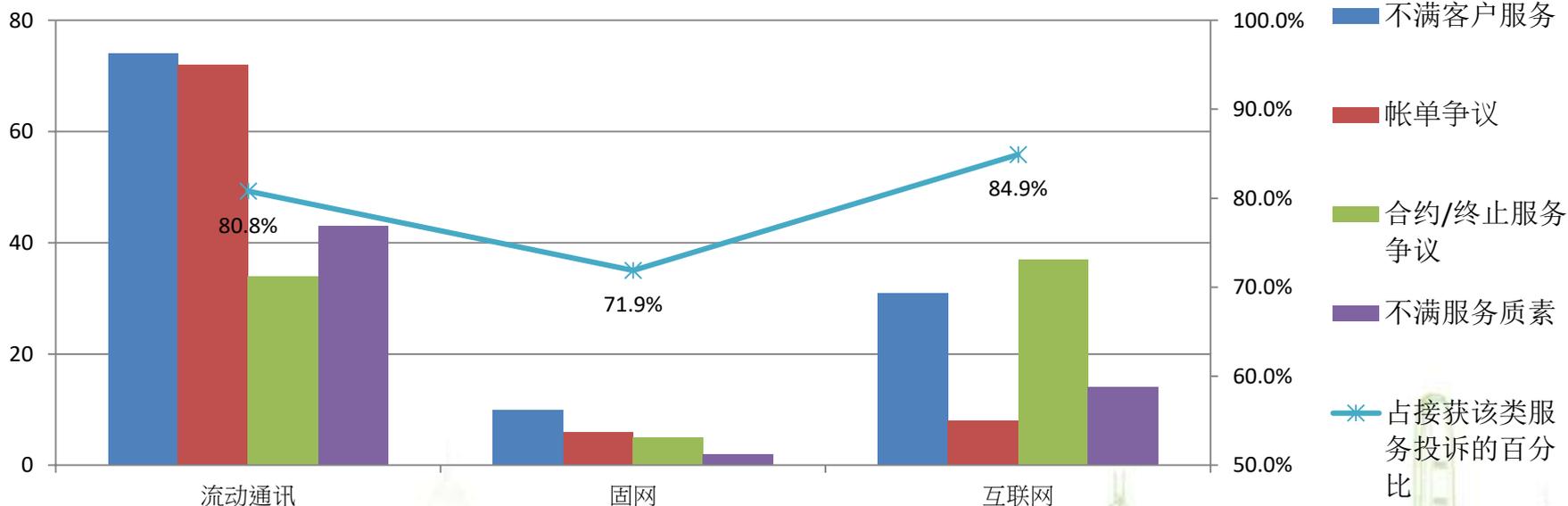
消费者投诉数字



投诉数字 (二零二三年第四季)

(按主要服务分类的数字)	不满客户服务	帐单争议	合约/终止服务争议	不满服务质素	占接获该类服务投诉的百分比
流动通讯	74	72	34	43	80.8%
固网	10	6	5	2	71.9%
互联网	31	8	37	14	84.9%

消费者投诉数字



投诉数字（二零二三年第二季至第四季）

违反《电讯条例》/ 牌照条件的个案分析

就通讯局接获的投诉，在二零二三年第二季至第四季均没有违反《电讯条例》/ 牌照条件的成立个案。

谢谢

