



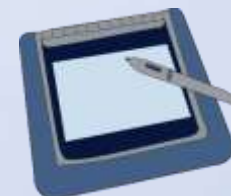
做个精明流动数据漫游服务用家

电讯服务用户及消费者咨询委员会

2015年10月8日

香港流动数据服务发展

- 各式智能流动装置日益普及
- 流动数据服务增长迅速
 - 流动数据通讯量(全港总通讯量)
 - 由2014年5月的13 491 TB (Tera-bytes,太字节)增加至2015年同期的17 245 TB
 - 升幅约28%
- 反映流动数据服务使用更趋普及，消费者投诉数字可能相应增加



有关帐务纠纷的消费者投诉

- 帐务纠纷的投诉
 - 2013-14年：1 128宗
 - 2014-15年：651宗
- 流动通讯「账单震撼」
 - 2013-14年：611宗
 - 2014-15年：356宗
- 「账单震撼」问题 – 账单款额远高于预期
- 部分投诉是由于用户不经意或不自觉地使用了流动数据服务，尤其是使用了高昂的流动数据漫游服务



流动数据漫游服务投诉例子

- **例子1:**有市民表示在内地接驳酒店Wi-Fi，及后收到短讯，指其手机使用漫游数据上网，费用高达18,000多元
 - 由于该市民没有关闭手机漫游数据功能，手机可能在Wi-Fi讯号接收较弱的地方跳回漫游数据上网
- **例子2:**另一市民从内地回港，过关后随即开启数据服务上网，但其后被收取数据漫游服务费用
 - 鉴于无线电的传播特性，不能完全避免流动网络讯号过界的情况出现，令市民在香港边境的个别位置仍有可能使用到内地网络
- **例子3:**有市民到法国旅游前购买了「数据漫游全日通行证」服务，但当他身处邻近法德边界地方时，当日却被收取分别在法国及德国使用「数据漫游全日通行证」的费用
 - 在两国边界地方，可能不自觉地使用了邻近国家的网络



在海外使用流动数据漫游服务



- 一般来说，在手机浏览网页和使用某些软件应用程序，便会启动流动数据服务
 - 例如收发电邮、实时通讯、登入社交网站、使用视像串流和共享互联网联机（亦称为「网络共享」）
 - 消费者身处海外时须加倍小心，以免误用流动数据漫游服务
- 数据漫游费用高昂
 - 流动数据漫游服务收费远高于本地数据服务
 - 以\$0.1/KB的收费为例，下载一首歌曲(4 MB)要付约**400元**，一分钟串流高解像影片(10 MB)则要付约**1,000元!**
- 消费者应清楚流动数据漫游服务详情及收费计算方法，并仔细阅读服务条款及条件。如有疑问，请在离港前要求流动网络营办商提供协助

如何避免超出预算的流动数据漫游收费

一般建议

- 如**需要**使用数据漫游服务，消费者可以：
 - 在离港前，向营办商查询

目的地可使用的
流动数据服
务情况

目的地可
选择的漫游
网络

服务收费
详情



关闭电邮和其他软件的自动更新功能



考虑购买目的地的
预付智能卡



考虑选用设有收费上
限的数据漫游计划

如何避免超出预算的流动数据漫游收费

设有收费上限的数据用量服务计划

- **数据漫游全日通行证**

- 为每日定额收费计划，每日的流动数据收费一般少于港币200元

- 如选用**数据漫游全日通行证**，应该留意：

- 服务的启用方式和截数时间
- 营办商对「一天」的定义
- 多数计划只适用于指定目的地/指定网络
- 将手机设定为手动选择网络，并锁定于指定网络，以避免「跳网」的情况出现



在外游时无需使用流动数据漫游服务

- 在外游时，如**不需要**数据漫游服务，消费者可以：



要求营办商暂停流动数据服务漫游功能(只要求保留话音服务的漫游功能)



应**离港前同时**暂停流动数据和数据漫游 (这项功能只适用于某些手机型号)服务功能



在外地使用另外一部沒有流動數據功能的手機

在外游时使用Wi-Fi上网

- 当Wi-Fi讯号接收较弱或没有覆盖时，手机可能会自动转为使用当地流动网络所提供的GPRS/3G/4G流动数据服务上网



- 在外游时使用Wi-Fi上网，消费者应：
 - 同时暂停流动数据和数据漫游(这项功能只适用于某些手机型号)服务功能
 - 如没有关掉手机的流动数据功能，也应在使用Wi-Fi上网时，经常留意流动装置有否切换至使用GPRS/3G/4G数据服务
 - 不时检视流动数据使用量有否无故增加



在本地避免不经意使用流动数据漫游服务

- 在离岛或边界地区，本地流动网络于个别地点接收或会较弱，手机可能会自动漫游到内地的流动网络
- 漫游时，消费者的手机会显示接上一个内地网络，而所有电话通话，包括流动数据服务，皆会根据漫游收费计算
- 避免不经意使用流动电话漫游服务，消费者可以：
 - 要求营办商暂时关闭/暂停漫游服务，并于有需要时重启
 - 透过「手动网络选择」或类似功能设定手机接驳至香港的网络



政府和业界处理「账单震撼」的措施

- 通讯办网站已公布各营办商为应对「账单震撼」而实施的措施，包括：
 - 容许用户选择取消个别服务
 - 设立收费上限
 - 设立数据用量上限
 - 向用量达到预定水平的客户发出提示短讯
 - 发出数据漫游提示
- 详情
 - http://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/education_corner/guide/advice_mps/billshock/index.html



政府和业界处理「账单震撼」的措施

- 通讯办发出**消费者注意事项**，提醒消费者在使用流动数据服务时要留意的地方
 - http://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/education_corner/alerts/mds/index.html
- 透过**电视宣传短片及电台宣传声带**，提醒消费者留意数据用量



政府和业界处理「账单震撼」的措施

- 其他教育消费者的活动，包括：
 - 巡回展览
 - 公众讲座及学校巡回剧
 - 故事摄影比赛
 - 在报章以漫画形式刊载有关使用通讯服务的消费者讯息



谢谢