

电讯服务用户及消费者咨询委员会文件第2/2016号



# 电讯服务消费者保障措施 的公众意见调查

电讯服务用户及消费者咨询委员会

2016年1月28日

# 目的

- 通讯办委托香港大学社会科学研究中心就通讯办及电讯业界实施的四项消费者保障措施进行电话意见调查（「调查」）
- 本简报摘录调查的主要结果，以及供通讯办及业界跟进的建议

# 背景

- 下列的规管及自行规管保障消费者的措施已实施多年：

《服务合约实务守则》

《电讯服务合约业界实务守则》

《公平使用政策指引》

《就提供流动及固网宽频服务实施公平使用政策的指引》

消费者保障措施

防止流动通讯「帐单震撼」的措施

流动网络营办商为防止流动通讯「帐单震撼」而实施的措施

解决顾客投诉计划

电讯业界的解决顾客投诉计划

## 《服务合约实务守则》

- 自行规管措施，所有主要固定及流动网络服务供应商于2011年7月开始自愿实施。经修订的守则亦由2015年5月1日起落实推行
- 令个人或住宅用户在订立新/续订电讯服务合约时获得更全面的保障

## 《公平使用政策指引》

- 前电讯管理局局长于2012年2月公布
- 就实施「公平使用政策」提供指导原则，以确保服务供应商实施一致及具透明度的「公平使用政策」
  - ✓ 加深用户对「公平使用政策」的了解和认识
  - ✓ 协助用户比较市场上不同的服务计划，以在订用服务时作出明智决定

## 防止流动通讯「帐单震撼」的措施

- 涉及流动通讯「帐单震撼」的投诉数字持续增加，由于客户在本地或香港境外使用漫游服务时，不经意或不自觉地使用了流动数据服务而引致
- 2010年5月，前电讯管理局促请所有流动网络营办商采取多项防止流动通讯「帐单震撼」的措施，例如设立收费上限和用量上限，以及向客户发出提示等，以解决有关问题

## 解决顾客投诉计划

- 电讯业界自愿实施的调解计划，旨在协助服务供应商与其住宅 / 个人顾客解决双方已陷入僵局的计帐争议
- 「解决顾客投诉计划」在自2012年11月起的两年试验期结束后，在2015年5月1日开始长期实施

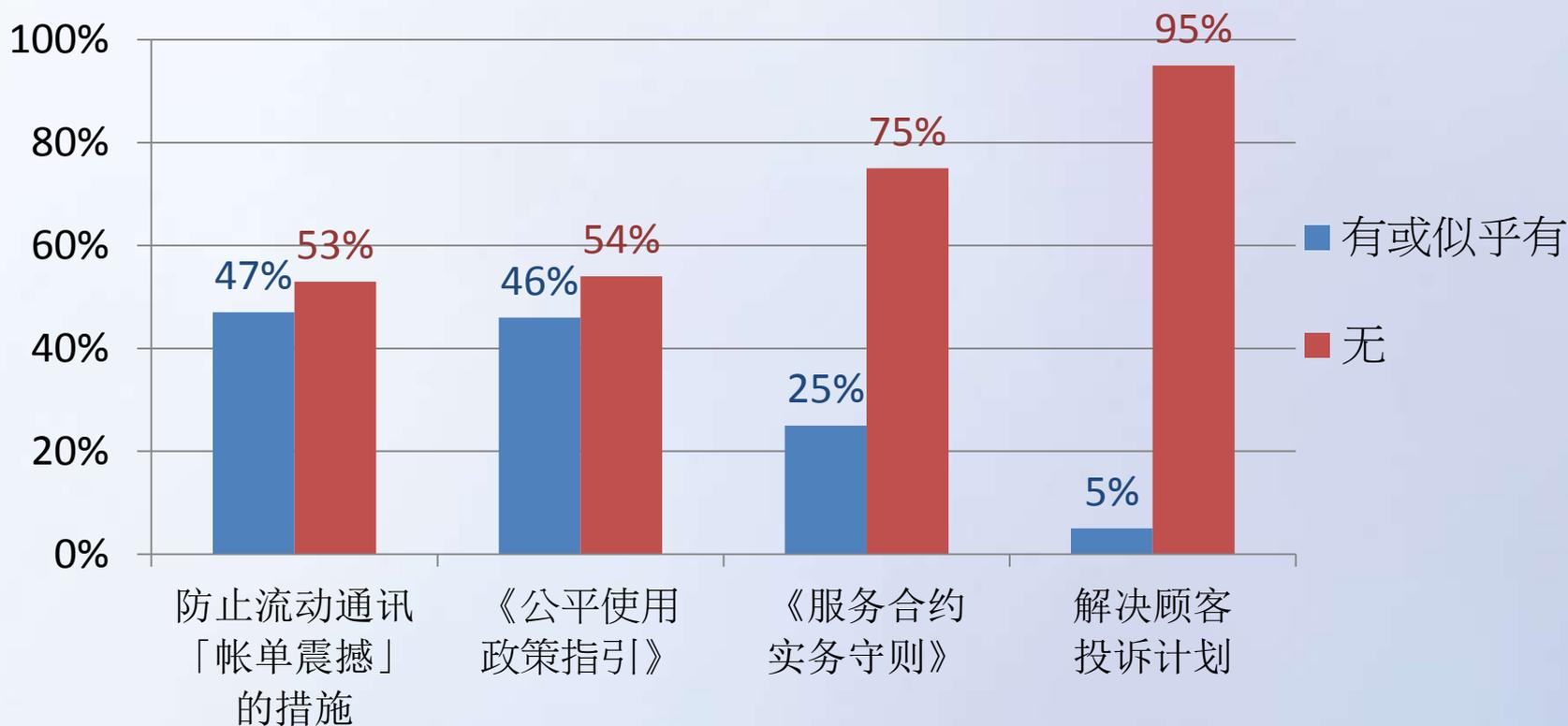
# 调查

- 受访者总人数为1 267人
- 收集受访者对下列每项措施的特点的「认识程度」、「成效」、「使用意愿」及「宣传」的意见
- 《服务合约实务守则》
  - 就经电话订立的合约提供书面确认
  - 客户可自由选择退出任何免费试用服务
  - 除非得到客户事先同意，否则服务供应商不可自动替客户续约
  - 在主要合约文件上清楚订明终止合约、续约、延长合约期和更换合约的安排
  - 对于在非应邀到访客户住所期间订立的合约，客户将受冷静期的保障

- 《公平使用政策指引》
  - 向客户说明服务计划会否受「公平使用政策」约束
  - 如服务计划包含任何形式的「公平使用政策」，在宣传及销售资料中说明有关的条件规限
- 防止流动通讯「帐单震撼」的措施
  - 客户可以轻易地关闭流动数据或数据漫游服务
  - 提供收费或用量上限
  - 向用量达到预定上限的客户发出提示
  - 向客户发出数据漫游提示
- 解决顾客投诉计划
  - 一般观感及使用计划的意愿

# 调查结果 - 认识程度 (1)

受访者有否听过下列消费者保障措施



# 调查结果 - 认识程度(2)

## 人口分析摘要

在下列组别中，有较多受访者表示无听过该等措施 -

	防止流动通讯 「帐单震撼」 的措施	《公平使用 政策指引》	《服务合约 实务守则》	解决顾客 投诉计划
性别	-	女	男	-
年龄组别	-	60岁以上	18至30岁	-
教育程度	小学或以下	小学或以下	-	专上
就业情况	学生或 退休人士	退休人士	-	-
个人月入	<b>10,000 元</b> 或以下	<b>10,000 元</b> 或以下	-	-

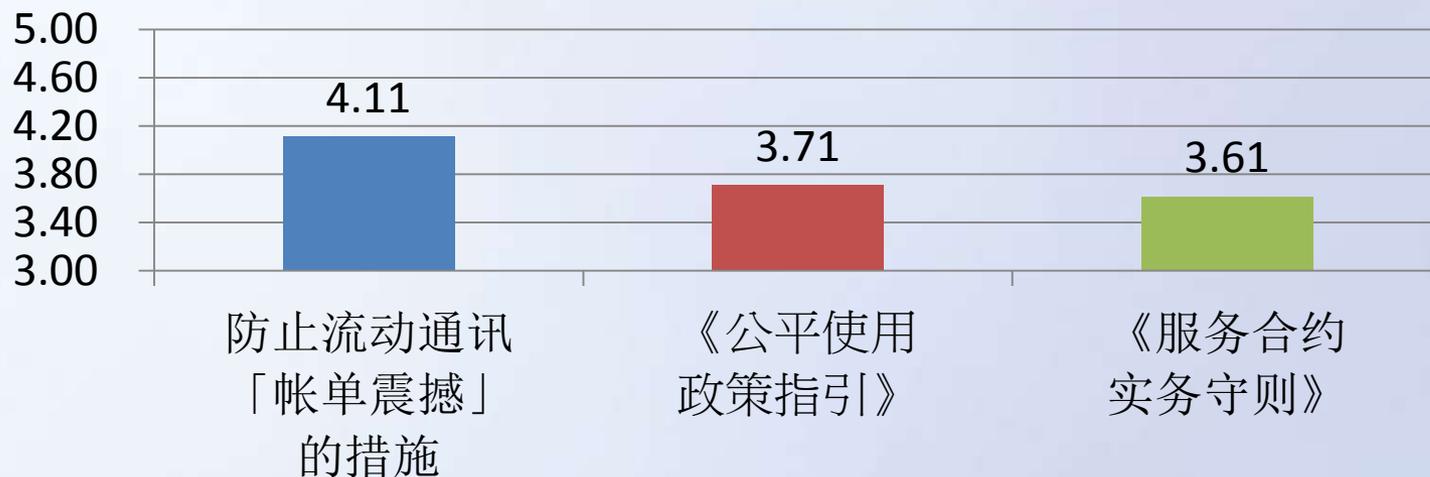
# 调查结果 - 认识程度(3)

- 受访者对防止流动通讯「帐单震撼」的措施及《公平使用政策指引》的认识程度较高
- 在教育程度较低、退休人士及低收入组别中，有较多受访者表示无听过这两项措施
- 受访者对解决顾客投诉计划的认识程度较低，可能是由于许多受访者未遇过陷入僵局的计帐争议，以及因就解决顾客投诉计划进行的宣传较其他措施为少

# 调查结果 - 成效 (作用) (1)

要求受访者就下列消费者保障措施的作用评分\*  
(5代表作用很大，1代表作用很小)

## 总平均分



\* 由于解决顾客投诉计划有特定的目标组别，调查并无询问受访者对该计划的成效的意见。

# 调查结果 - 成效(作用) (2)

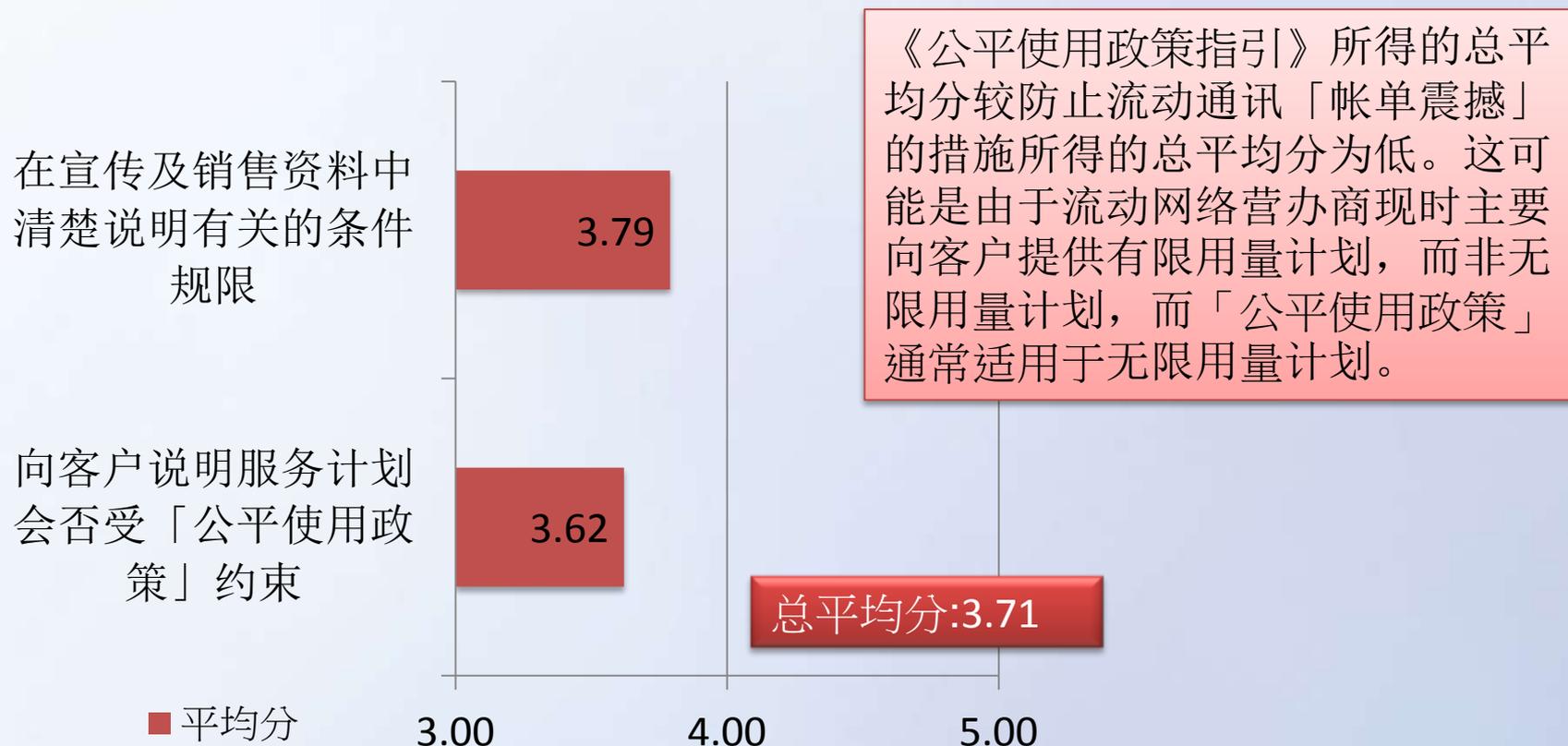
## 防止流动通讯「帐单震撼」的措施



这两项得分较高的措施无须申请、登记或支付服务费，并可有效预防因客户不自觉或不经意地使用了流动数据服务而令帐单款额远高于预期的情况，因此，这些措施较受公众注意。

# 调查结果 - 成效 (作用) (3)

## 《公平使用政策指引》



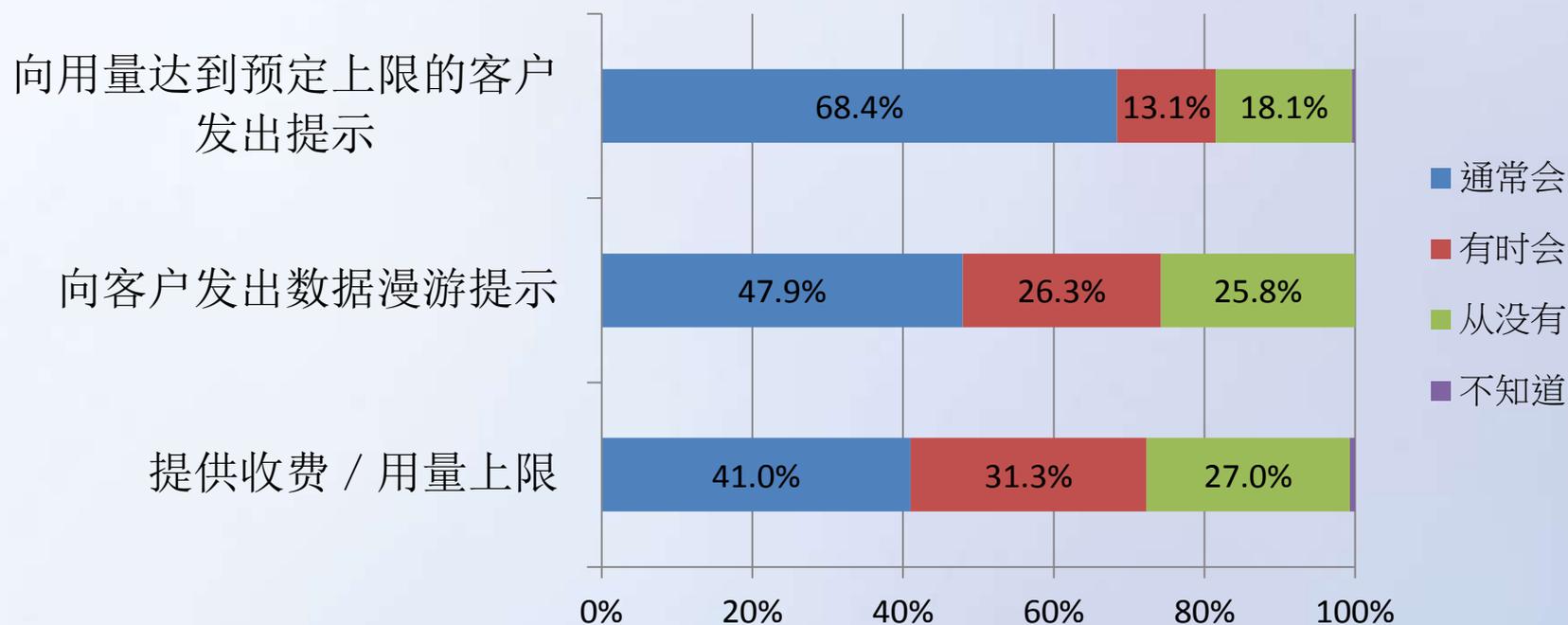
# 调查结果 - 成效(作用) (4)

## 《服务合约实务守则》



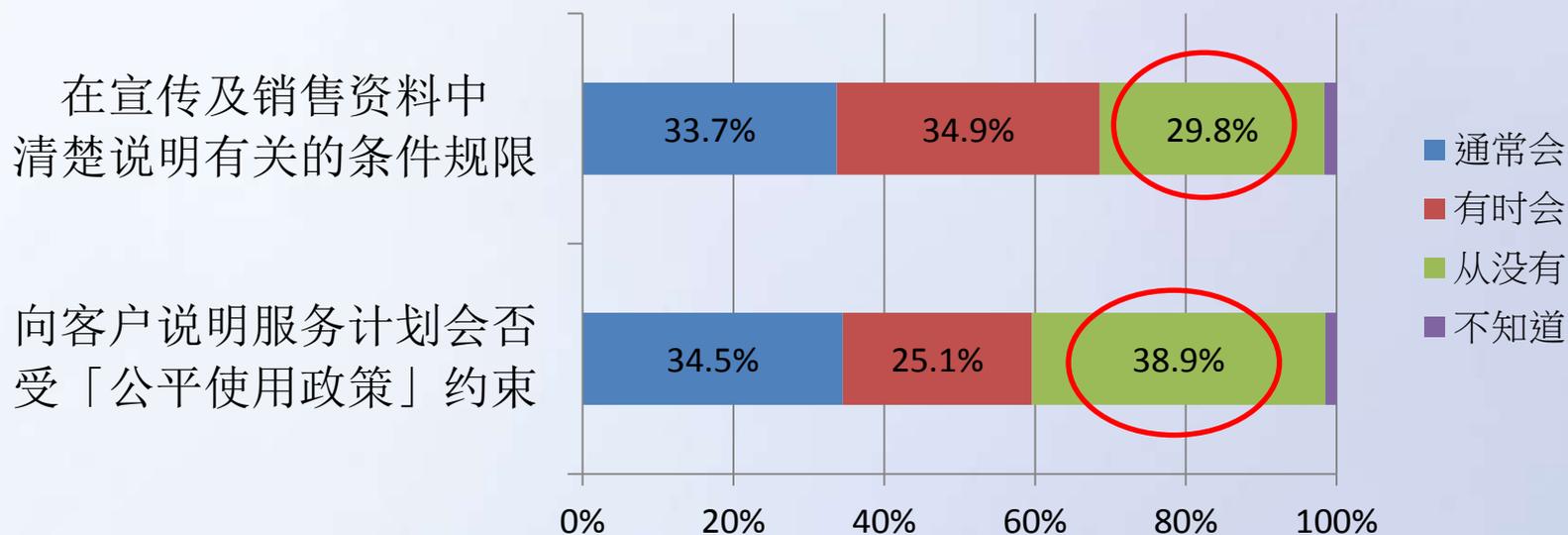
# 调查结果 - 成效(是否经常提供有关措施) (1)

要求受访者评估营办商是否经常采用防止流动通讯「帐单震撼」的措施



## 调查结果 - 成效(是否经常提供有关措施) (2)

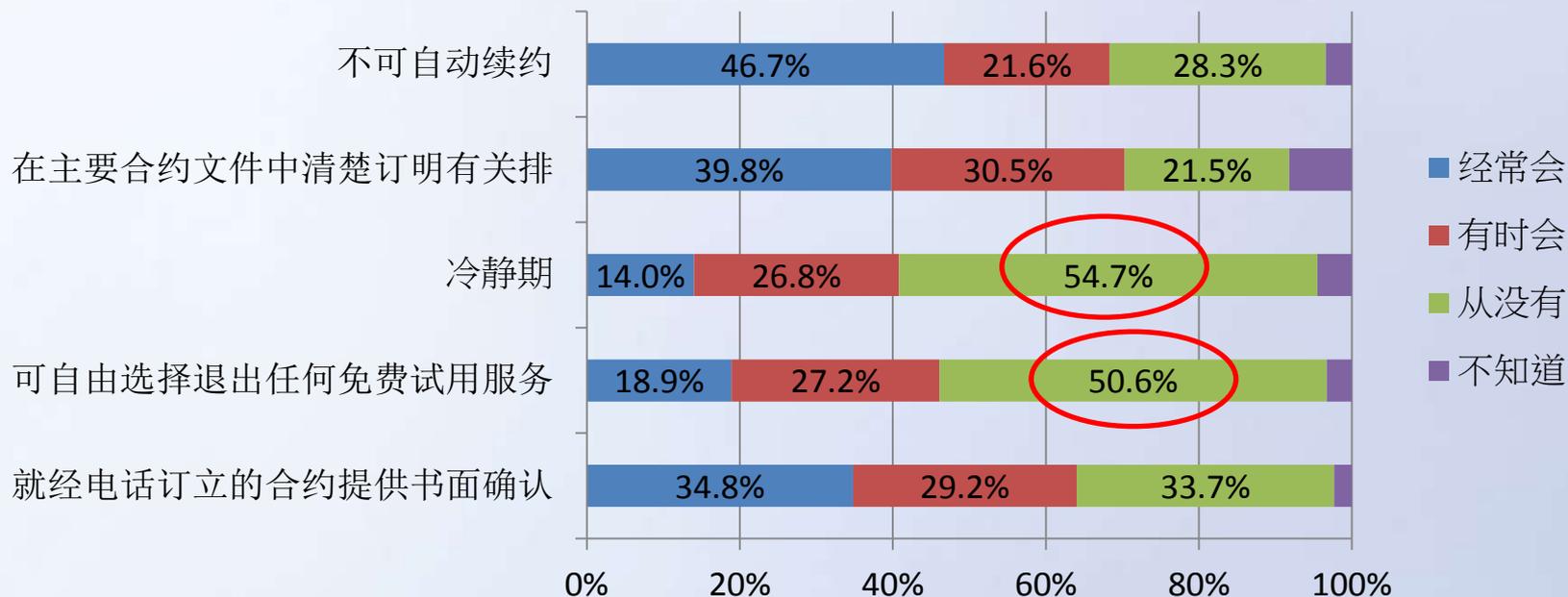
要求受访者评估电讯服务供应商是否经常采用《公平使用政策指引》中的措施



□最少29%的受访者表示其电讯服务供应商从不落实有关《公平使用政策指引》的措施。

# 调查结果 - 成效(是否经常提供有关措施) (3)

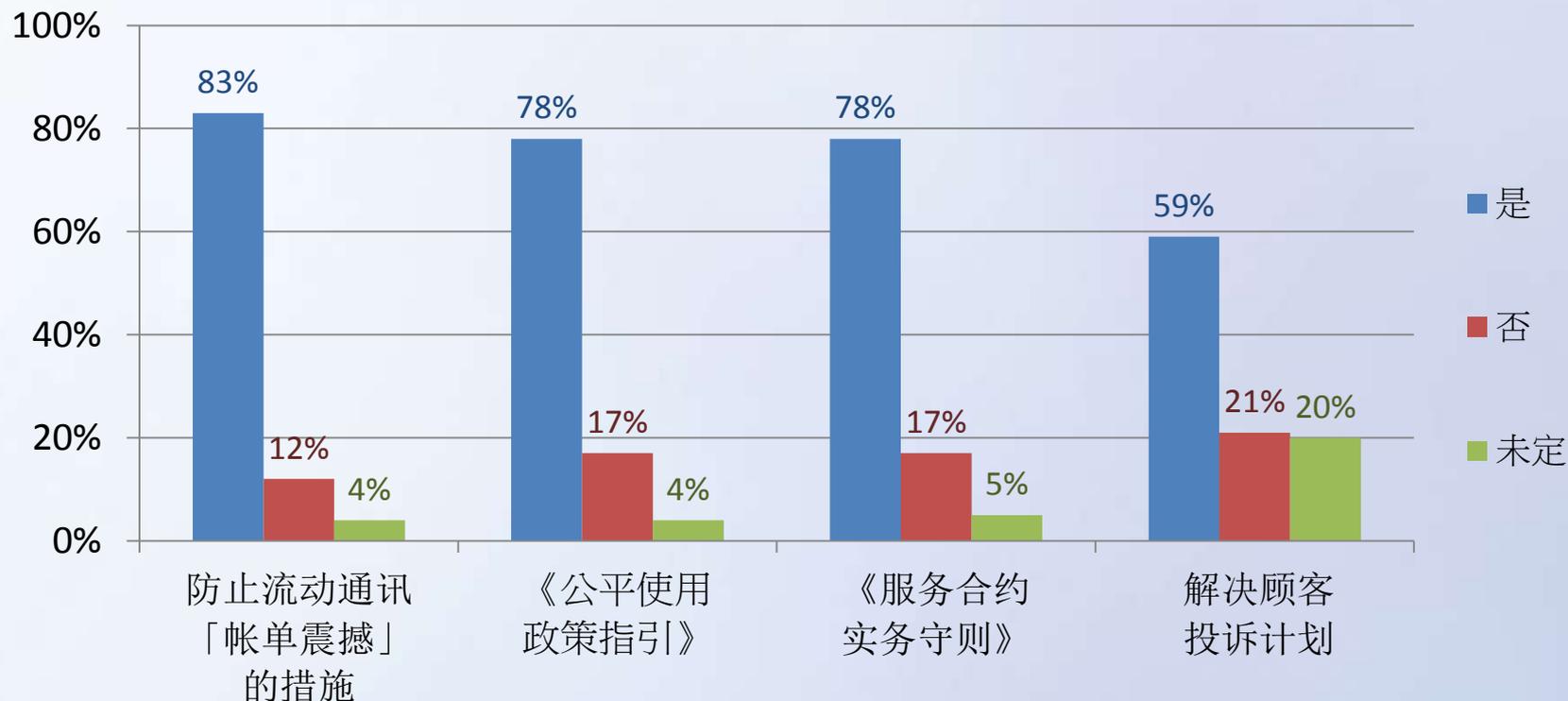
要求受访者评估电讯服务供应商是否经常实施《服务合约实务守则》内的五项措施



- 逾半受访者表示，营办商从不落实「冷静期」及「可选择退出服务」这两项特点。
- 在受访者中，有较多退休人士及长者表示电讯服务供应商从不落实《服务合约实务守则》的各项特点。

# 调查结果 - 使用意愿

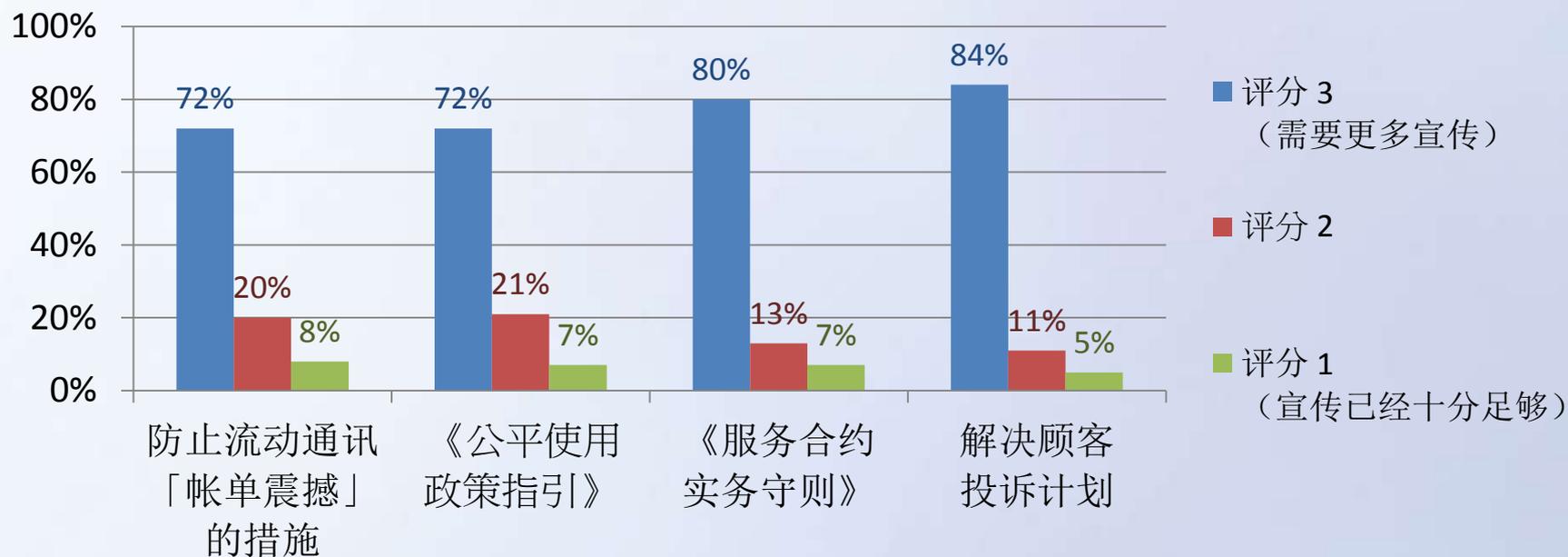
询问受访者是否愿意使用或参考下列消费者保障措施



□ 大多数受访者愿意参考相关实务守则 / 指引或继续使用 / 日后试用有关措施。

# 调查结果 - 宣传需要(1)

要求受访者就下列消费者保障措施的宣传需要评分



- 超过70%的受访者把所有四项消费者保障措施（特别是解决顾客投诉计划）评为「需要更多宣传」。

# 调查结果 - 宣传需要(2)

## 人口分析摘要

在下列组别中，有较多受访者把有关措施的宣传需要评为「需要更多宣传」：

	防止流动通讯 「帐单震撼」的 措施	《公平使用政策 指引》	《服务合约 实务守则》
年龄组别	60岁以上	60岁以上	-
教育程度	中学或以下	中学或以下	中学及大专

- 一般而言，有较多60岁以上或教育程度较低的受访者表示有关防止流动通讯「帐单震撼」的措施及《公平使用政策指引》需要更多宣传。

# 未来路向

- 调查显示有需要加强公众对所有四项消费者保障措施的认识
- 通讯办会考虑安排更多宣传推广活动，例如举办巡回展览、公众及社区讲座，并会于报章及杂志刊登推广专辑
- 我们鼓励电讯服务供应商：
  - 考虑采取适当行动，确保这些消费者保障措施妥善推行
  - 在适当情况下，向客户提供这些消费者保障措施及所需详情
  - 考虑加强为有需要的目标组别客户提供的客户服务，特别是退休人士和长者

谢谢