



# 一卡多号服务使用 内地号码须实名登记的安排

## 通讯办的跟进工作及给消费者的建议

电讯服务用户及消费者咨询委员会

**2016年12月01日**

# 一卡多号服务

- 一卡多号（包括一卡两号）服务
  - 让用户能以一张电话智能卡，使用不同地区的手机号码（例如香港及内地）
  - 有关服务受香港电讯条例监管
  - 内地手机号码属内地号码资源，须符合内地流动服务营办商或有关当局不时订定的要求方能使用

# 一卡多号服务与实名登记

- 为符合内地相关法规的要求，令用户可继续使用其内地手机号码，部分本地营办商分阶段向其一卡多号用户（包括预付及后付）收集个人资料，并征求用户同意把资料转交予内地营办商或有关当局
  - 所需收集的个人资料包括顾客姓名、证件类别（例如回乡卡）及号码等
  - 有关个人资料的收集及转移须符合香港电讯条例及其他相关法例的要求
  - 一卡多号服务提供的香港手机号码不受上述安排影响

# 通讯办的跟进工作

要求营办商作出妥善安排  
以减低对客户造成的影响

营办商披露客户资料  
前必须先获取客户的  
同意，而有关形式须  
经由通讯局作出审批

公布相关消息  
提醒消费者  
适时采取所需行动

提醒营办商须留意  
相关法例及  
业界守则要求

# 要求营办商作出妥善安排

- 通讯办已敦促受影响的营办商作出适当的安排，尽量减低对客户造成的影响，包括
  - 妥善地通知用户
  - 让用户有足够时间决定是否提供相关资料以及同意披露其资料以办理实名登记
- 营办商已分阶段向其一卡多号用户发出通知，让受影响客户知悉相关的安排



# 审批征求顾客同意的形式

- 为方便用户，部分营办商会向用户收集所需个人资料，并征求用户同意把资料转交予内地营办商／有关当局
- 牌照条款订明，除非营办商以通讯局批准的形式获取顾客同意（为防止或侦查罪行等除外），否则营办商不得披露该顾客的资料予第三者
- 营办商征求顾客同意的方式，须清楚交代所需收集的个人资料、其收集目的及个人资料将被转交何人等



# 相关法例及业界守则要求

- 营办商就个人资料搜集及披露须符合香港相关法例的规定，包括《个人资料（私隐）条例》（第486章）
- 如有关营办商已同意遵守《电讯服务合约业界实务守则》（《业界守则》），有关安排亦须符合《业界守则》的规定



# 向消費者公布相關消息

- 通訊辦于網站刊登消費者注意事項，向公眾公布相關消息
- 提醒消費者留意其營辦商的通知并适时采取所需行動
- 向消費者解釋香港手机号码不受影響





# 给消费者的建议（一）



有意继续使用内地手机号码的用户应按照其本地营办商发出的通知，适时采取所需行动



如用户选择不提供个人资料或不继续使用服务，可直接与其本地营办商联络，以作出其他安排



消费者仍可透过漫游方式在内地使用流动电讯服务；于使用漫游服务前，应先了解有关收费，以及其他服务使用条款



# 给消费者的建议（二）



若有任何疑问，消费者应尽快联络有关营办商



若消费者怀疑营办商违反其持有的电讯牌照的任何条件或相关条例（例如：《电讯条例》、《商品说明条例》等），可向通讯局作出投诉



谢谢