

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十八次會議記錄

日期：二零二四年八月二十六日（星期一）

時間：下午三時正

地點：灣仔胡忠大廈二十九樓通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）會議室

出席者：

趙佐達先生（主席）	通訊事務副總監
何應富先生	消費者委員會代表
許遵發先生	香港總商會代表
李勁華先生	香港無線科技商會代表
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
鄭蓄先生	中小型企業代表
鍾智明先生	弱能人士代表
邵日贊先生	弱能人士代表
楊自治先生	長者服務代表
鄧健華博士	個別委任人士
陳建倫先生	公眾人士
許立德先生	公眾人士
龔衍鳴先生	公眾人士
劉堅偉博士, MH	公眾人士
曾立基先生	公眾人士
余雅芳女士	公眾人士
呂錦明先生	教育局代表
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

譚潔容女士	通訊辦
林曉慧女士	通訊辦
楊家樂先生	通訊辦
何焜先生	通訊辦
鄭佩盈女士	通訊辦
詹建寧女士	通訊辦
李永康先生	通訊辦
李純先生	通訊辦
林德強先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

樓家強先生, MH, JP	個別委任人士
陳佩怡女士	公眾人士
鄭慧君女士	公眾人士
張凱晴女士	公眾人士
孔憲正先生	公眾人士
郭嘉穎女士	公眾人士
劉佩琪女士	公眾人士

I. 第二十七次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄

1. 秘書於會前沒有收到委員對第 27 次會議記錄擬稿之任何修訂建議，會上亦沒有委員提出修訂，主席宣布通過第 27 次會議記錄。

II. 營銷電話行業規管計劃

2. 譚潔容女士向委員簡介營銷電話行業規管計劃（「行業計劃」），包括行業計劃背景、《人對人促銷電話基準實務守則》（「基準守則」）、行業計劃的優化措施、參與行業、行業計劃啟動禮、標誌及專題網頁。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2024 號。

3. 主席表示，行業計劃集合了來自七個不同行業的十二個行業商會的支持，通訊辦希望透過各商會推動其會員自願遵守行業計劃訂立的要求，盡量減少營銷電話對公眾造成的不便。由於營銷電話對中小型企業來說仍是重要的服務或產品推廣途徑，而界定來電是否屬於營銷電話亦有一定困難，故政府現階段暫未考慮立法規管營銷電話，希望藉行業計劃訂立的要求，減少營銷電話可能對公眾造成的不便，同時不妨礙中小型企業的營運。

4. 余雅芳女士支持行業計劃，並指出由於行業計劃規限營銷電話於早上 9 時至晚上 10 時內打出，她查詢有關致電時間是否已諮詢業界。她認為有很多公眾，尤其是長者，於晚上 10 時已就寢，故行業計劃訂下的致電時間仍會對公眾造成滋擾。余雅芳女士明白行業計劃剛推行，不宜立即進行修改，建議政府於下次進行檢討時，與業界商討是否可縮短營銷電話的致電時間。此外，余雅芳女士亦查詢行業計劃會否參考《非應邀電子訊息條例》設立拒收訊息登記冊。她建議通訊辦可考慮在有關拒收登記冊中提供選項，讓公眾按需求自行選擇拒收某行業的營銷電話。

5. 主席及何焜先生多謝余雅芳女士的意見。何焜先生表示，設立及執行拒收登記冊資料庫需要立法配合，由於現時人對人促銷電話並不違法，所以由政府設立拒收登記冊資料庫並不合適。至於致電時間方面，通訊辦在制訂基準守則時已諮詢業界，而業界一般對此表示同意。根據通訊辦接獲的意見或投訴，公眾一般不滿收到人對人促銷電話，希望拒收有關電話，以及促銷電話過於頻繁，因此是次優化措施加入對撥打

非應邀營銷電話次數的限制。

6. 主席補充，通訊辦明白公眾對營銷電話的關注不斷增加，然而疫情對中小型企業有重大影響，需要依賴營銷電話推廣業務，政府在平衡不影響正常企業商業運作和減輕公眾受營銷電話影響的考慮下，決定加強業界對營銷電話的規管，優化基準守則，而暫不考慮立法規管營銷電話（包括設立拒收登記冊），通訊辦會繼續推動及密切監察行業計劃的成效，以考慮是否需要採納進一步措施。

7. 何應富先生表示消費者委員會（「消委會」）歡迎行業計劃，希望通訊辦能持續優化基準守則，並邀請未有參與行業計劃的其他不同行業及商會加入，例如醫療中心、醫療美容和體檢中心等。何應富先生相信使用及展示行業計劃標誌有利於行業建立形象甚至推動生意額，通訊辦可考慮以此作為策略向其他未有參與行業計劃的行業進行推廣。

8. 莊禮基先生表示，他作為通訊業界的代表十分支持行業計劃。由於行業計劃乃自願性遵從，他擔心如已參加行業計劃的行業中有個別商會會員不遵從行業計劃，會對行業計劃產生負面影響，他查詢通訊辦會否主動監管或設立機制，提示及勸喻此類會員須注意及遵從行業計劃。莊禮基先生進一步查詢，如被投訴的商戶沒有加入參與行業計劃的商會，有關投訴會如何處理。

9. 何焜先生回應，由於行業計劃是業界的自我規管措施，故會由各行業的商會處理及跟進有關執行上的問題，而在落實優化行業計劃之前，通訊辦已經與有關的商會商討，他們均承諾會跟進及處理其會員遵從實務守則的情況，在接獲投訴後會作出跟進，例如要求違反實務守則的會員作出糾正。如商會在跟進投訴時遇到任何困難，他們亦可聯絡通訊辦，通訊辦可提供協助。同時，通訊辦會繼續鼓勵還未參與行業計劃的商會加入。

10. 何應富先生查詢行業計劃是否設有規管及懲處機制，如有，通訊辦會否提高有關資料的透明度，讓市民能獲悉有關資料，此外，通訊辦在有關制度所擔當的角色為何。假如行業計劃純粹自願性遵從而不設立任何規管及懲處制度，在沒有跟進的情況下，行業計劃的成效或會被影響。

11. 何焜先生表示，行業計劃下的實務守則是行業商會因應其行業特點而發出，故不同行業的實務守則不盡相同，加上行業計劃乃自願遵從性質，因此，由商會自行處理及跟進投訴會較為合適。通訊辦會密切留意行業計劃的遵從情況，在有需要時會考慮採取進一步措施。已參與行業計劃的商會已將其實務守則登載於他們的網站，市民可瀏覽商會的網站參閱詳情。
12. 何應富先生期望通訊辦在行業計劃擔當監察及跟進投訴的角色，正如消委會會與不同行業合作，審視及訂立相關行業的實務守則，而消委會亦會參與評核及處理投訴的事宜。相關行業亦會於其網站內登載投訴違反實務守則的機制，讓消費者能清楚知道申訴途徑及其權益。此安排對業界亦具有一定程度的阻嚇性，令他們落實跟從及積極處理投訴。何應富先生希望通訊辦能參考有關安排，設立中央投訴機制及參與處理投訴，定期向業界查詢有關行業計劃的執行情況，例如投訴數字、處理程序及跟進結果等，使行業計劃能更有效地實施。
13. 主席多謝何應富先生及莊禮基先生的意見，並表示現時已參與行業計劃的商會均具有規模及組織性，而在與各商會商討實施優化行業計劃時，他們亦表示樂意遵從行業適用的實務守則。因此，通訊辦相信商會會落實執行各自行業適用的實務守則及認真處理接獲的投訴。通訊辦會不時向業界詢問有關執行其發出行業適用的實務守則的情況，以了解及考慮採取進一步措施的需要。
14. 莊禮基先生希望各業界的商戶能一視同仁地實施及遵守行業計劃，以免個別不遵從的個案對行業計劃產生負面影響。
15. 曾立基先生贊同行業計劃，他關注市民如何獲悉他們在行業計劃中的權利及保障。由於不同行業或會有多於一個商會，而每個商會的會員亦有不同，市民不可能在欲投訴時查核每個商會，以核實致電者是否屬於已加入行業計劃的商會的會員。此外，市民或會誤會行業的所有商戶均受行業計劃監管，假如接獲非商會會員的營銷電話時，便會影響行業計劃的認受性。曾立基先生建議通訊辦在相關網頁內提供進一步資料，例如在已加入行業計劃的商會名稱提供其相關網站的超連結，方便市民按下及直接連接至該商會，以查閱詳情。
16. 主席多謝曾立基先生的意見。通訊辦認同宣傳推廣的重要性，可增加市民對行

業計劃的認識。另一方面，通訊辦亦希望日後能邀請更多不同行業及商會加入行業計劃，進一步減輕營銷電話可能對公眾造成的不便。

17. 鍾智明先生查詢，現時短訊發送人登記制會利用以「#」號開頭的「已登記的短訊發送人名稱」發出短訊予本地流動服務用戶，協助用戶識別短訊發送人的身分。通訊辦會否考慮將有關安排應用於行業計劃，令市民可識別接獲的營銷電話是否由已加入行業計劃的商戶撥出。

18. 主席多謝鍾智明先生的意見，由於電訊網絡技術限制，來電顯示只能顯示數字，故此使用符號以協助市民識別來電者的安排技術上並不可行。通訊辦會研究是否有其他措施可提供類似的功能。

19. 許遵發先生希望行業計劃制訂的實務守則除了列明電話促銷者在接電者要求下須提供其姓名及聯絡電話外，亦須告知如何得到接電者的電話號碼。

20. 主席多謝許遵發先生的意見，並表示會考慮在日後優化行業計劃時加入有關要求。

III. 用智方便實名登記電話儲值卡更方便

21. 林曉慧女士向委員介紹用「智方便」實名登記電話儲值卡的事宜，包括電話智能卡實名登記制（「實名登記制」）的簡介、核實登記資料的措施、用「智方便」實名登記電話儲值卡的最新發展及實名登記制的宣傳教育工作。相關資料載於 TUCAC 文件第 5/2024 號。

22. 曾立基先生表示，現時大部份市民使用數據服務（包括通話軟件）較通話服務為多，亦有市民因價格便宜而購買非本地發出的儲值卡於香港使用其流動漫遊服務，他查詢這類非本地儲值卡在實名登記制下的要求。

23. 主席指出實名登記制只適用於本地發出及使用的電話儲值卡。雖然實名登記制的適用範圍並不涵蓋非本地發出的儲值卡，本地流動服務供應商已實施提示可疑境外來電的措施，以話音或文字訊息提示提醒流動服務用戶有關來電源自香港境外。

24. 鍾智明先生理解實名登記制設立的目的是打擊及防止詐騙電話的罪案，他欲了解在實名登記制實施前後，有關詐騙電話的罪案數字。
25. 主席表示，實名登記制的主要目的是堵塞電話儲值卡匿名性質的漏洞、協助執法機關偵查涉及使用這些電話卡的罪案，並加強保障電訊服務的健全及通訊網絡的安全。通訊辦沒有備存詐騙電話罪案的詳細數字，但從警方的資料得悉詐騙電話的罪案持續上升。通訊辦會繼續與警方合作，盡力研究不同的措施，透過多管齊下的方式與警方攜手打擊詐騙電話，以保障電訊服務的健全及通訊網絡的安全。
26. 許立德先生查詢，市民可否透過「智方便」查詢其名下所登記的電話智能卡資料。
27. 李永康先生回應，以「智方便」實名登記電話儲值卡是方便用戶授權「智方便」提供所需個人資料及身分認證，以完成實名登記。現時，「智方便」並未支援用戶查詢所登記的電話智能卡資料。用戶如欲查詢其名下所登記的電話儲值卡資料，可直接聯絡電訊商查詢。據了解，電訊商有提供不同途徑供客戶查詢已登記的電話儲值卡資料，包括應用程式或網頁等。
28. 鄧健華博士欣賞通訊辦就打擊詐騙電話所實施的措施。他表示會不時接獲一些 3 字頭的來電，而當他回撥該些 3 字頭的電話號碼後，會聽到語音提示指所撥打的號碼並未登記，他查詢有關情況是否與程式出現問題有關，以及會構成實名登記制的漏洞。
29. 主席表示，3 字頭的電話號碼屬固網電話號碼，並不納入實名登記制內，相信此類情況屬電話中心撥出的人對人促銷電話，這些電話中心的電話系統一般會限制撥入的電話。

IV. 推動 5G 發展的新措施

30. 楊家樂先生向委員介紹有關推動 5G 發展的新措施，包括加強大型公眾活動場所 5G 網絡容量（「加強 5G 容量」）、大廈室內 5G 覆蓋標籤計劃（「標籤計劃」）及其宣傳活動。有關資料載於 TUCAC 文件第 6/2024 號。

31. 鍾智明先生查詢，通訊辦會否邀請所有 5G 流動服務供應商參與加強大型公眾活動場所 5G 網絡容量，還是只會邀請有關活動地點唯一或網絡覆蓋最強的供應商參與。
32. 楊家樂先生表示，通訊辦會邀請所有四家流動網絡營辦商參與，而四家流動網絡營辦商均作出積極回應，同意於有關地點或鄰近地方設置 5G 基站，務求增加有關地點的 5G 網絡容量。
33. 主席補充，流動網絡營辦商一直主動投放資源以加強 5G 的室內覆蓋，通訊辦希望標籤計劃不僅讓市民知悉那些室內場所已有 5G 網絡覆蓋，更可引起未有 5G 網絡覆蓋的大廈管理處的關注，從而推動 5G 網絡的室內覆蓋。
34. 鄧健華博士欲了解上述 5G 網絡是否已支援 4G 網絡。如是，那加強 5G 容量是否等同亦已加強 4G 容量？如否，部份使用 5G 手機的 4G 服務計劃用戶，或會誤會他們在已貼上「大廈室內 5G 覆蓋標籤」的地點能享用 5G 服務的速度。
35. 李純先生表示上述提及的大型公眾活動場所或大廈室內覆蓋亦會包括 4G 網絡，流動網絡營辦商設置 5G 基站時安裝的天線及無線電設備均支援不同頻段及同時支援 4G 及 5G 網絡。李純先生指出各營辦商於個別不同大廈的 5G 室內覆蓋或會有差異，通訊局會繼續向市場發放更多不同頻帶內的頻譜，以滿足各種 5G 應用的需要。
36. 劉堅偉博士樂見流動網絡營辦商在大型公眾活動場地設置臨時基站，他反映其協助籌辦的「本地漁農美食嘉年華」的舉辦地點，即旺角花墟公園的流動網絡覆蓋較弱，以致漁農業界在嘉年華會期間透過網上直播的分享未如理想。他查詢通訊辦有否考慮邀請流動網絡營辦商在有關地點設置 5G 基站（包括臨時基站）。
37. 主席多謝劉堅偉博士的反映，並表示會記錄有關情況及作出跟進。
38. 許立德先生查詢通訊辦會否考慮在「大廈室內 5G 覆蓋標籤」上列出相關營辦商的名稱，讓消費者可根據有關資料選擇合適的營辦商。
39. 楊家樂先生回應，在推出標籤計劃前，通訊辦已就有關事宜與營辦商進行商討，而營辦商傾向不在標籤上提供有關資料。住戶及業戶如欲了解已在大廈提供 5G 室內

覆蓋的營辦商資料，可向其大廈管理處查詢。

40. 余雅芳女士留意到，現時標籤計劃登記冊只有約六百多幢大廈，相比光纖接達樓宇標籤計劃所登記的大廈數目少，佔全港樓宇數字的比率較低，她估計「大廈室內 5G 覆蓋標籤」是大廈管理處主動向通訊辦申請，建議通訊辦進一步推廣標籤計劃，鼓勵管理處參與及張貼有關標籤。

41. 楊家樂先生表示標籤計劃是由營辦商為符合要求的大廈向通訊辦登記，通訊辦在更新登記冊後，營辦商便可與場地負責人合作，在大廈有 5G 覆蓋的公眾地方或場所張貼標籤。

42. 李純先生補充，根據過往的經驗，營辦商是否在某一地點各自或與其他營辦商合作安裝設備及提供服務主要按其商業考量而決定。由於標籤計劃剛於本年五月開始實施，而光纖接達樓宇標籤計劃已運作十多年，故登記冊的樓宇數目不及光纖接達樓宇標籤計劃。通訊辦會透過不同措施，例如透過修訂《電訊條例》及其他相關安排，要求發展商在新建的大廈預留空間供網絡營辦商裝置電訊設備的措施，同時會鼓勵營辦商在新建的大廈設置室內 5G 基站。相信隨著 5G 服務的發展，標籤計劃登記冊內的樓宇數字會越來越多。

43. 楊自治先生欲確認已張貼「大廈室內 5G 覆蓋標籤」的大廈是指該大廈已設置 5G 流動通訊設備，而非由戶外 5G 基站發射出來的訊號以提供室內 5G 覆蓋。

44. 李純先生表示楊自治先生的理解正確。他進一步確認標籤計劃的登記要求，是該大廈必須至少有一家流動網絡營辦商已在大廈的室內地點設置 5G 流動通訊設備，以提供 5G 室內網絡覆蓋。

45. 楊自治先生認為營辦商投資為個別室內地點提供 5G 覆蓋對其業務有正面影響，營辦商應該樂意於標籤上顯示其公司名稱，而通訊辦作為業界規管者亦應有權力要求營辦商顯示其名稱於標籤上。

46. 主席多謝楊自治先生的意見，表示通訊辦一直與營辦商商討將其名稱顯示於標籤上，但不能未經營辦商同意而將其名稱及商標印於標籤上。通訊辦相信隨著符合標

籤計劃要求的樓宇數量增加，各營辦商能於更多大廈提供室內 5G 覆蓋後，營辦商會更積極配合計劃，通訊辦會繼續與營辦商跟進相關情況。

47. 鄭蕾先生認同通訊辦就推動 5G 發展所採取的措施，並表示 5G 覆蓋對中小型企業的業務發展十分重要。另外，他反映廸欣湖一帶路段的流動網絡訊號十分弱，幾乎完全未能使用數據服務，他希望通訊辦能鼓勵營辦商加強有關路段的流動網絡覆蓋。

48. 主席表示會記錄有關情況及作出跟進。

V. 其他事項

消費者投訴報告

49. 秘書報告，通訊局於二零二四年第一季及第二季分別接獲 389 及 406 宗消費者投訴個案。兩季全數（100%）個案並不屬通訊局的管轄範圍。此類投訴主要涉及不滿客戶服務、合約／終止服務爭議、不滿流動通訊／固網／互聯網服務質素及帳單爭議。兩季均沒有違反《電訊條例》或牌照條件的成立個案。有關消費者投訴的最新統計數字載於附件一。

本屆會期

50. 主席表示，是次會議是今屆會期的最後一次會議。主席感謝委員在百忙中出席會議，為本港電訊服務發展提供寶貴意見。由於政府規定諮詢或法定組織的非官方成員擔任該職位的年期不應超過六年，而多名委員已服務此諮詢委員會六年，包括樓家強先生、陳佩怡女士、鄭慧君女士、孔憲正先生、龔衍鳴先生、劉堅偉博士、劉佩琪女士、以及曾立基先生，故此通訊辦未能邀請上述委員繼續留任。主席就各委員多年來貢獻再次表示謝意。為答謝各委員過去的支持和貢獻，通訊辦將於九月六日在合和中心七樓舉辦午宴聚會，相信各委員應該已經收到相關邀請，歡迎各委員參加。希望新一屆委員能繼續從消費者及用戶角度提供寶貴意見，幫助我們推動電訊市場的發展。

51. 議事完畢，會議於下午 4 時 45 分結束。

電訊服務消費者投訴報告

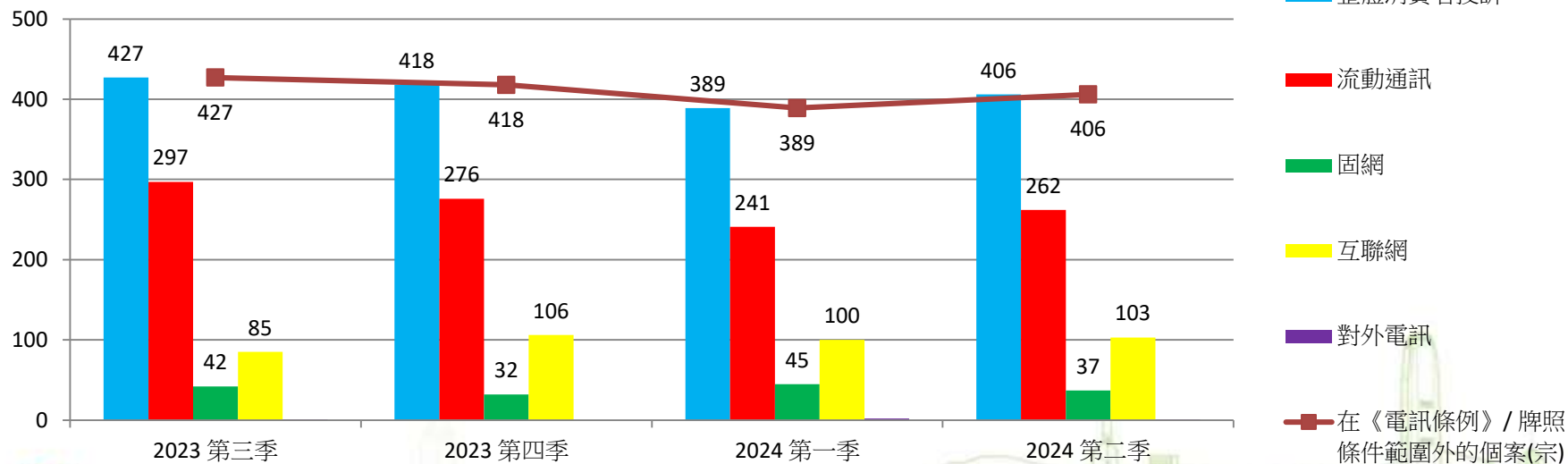
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十八次會議
2024年8月26日



概況 (二零二四年第一季及第二季)

(按服務分類的數字)	2023 第三季	2023 第四季	2024 第一季	2024 第二季	2024 第一季及第二季 全數個案並不屬於 《電訊條例》 / 牌照條件的範圍 內
整體消費者投訴	427	418	389	406	
流動通訊	297	276	241	262	
固網	42	32	45	37	
互聯網	85	106	100	103	
對外電訊	1	0	2	1	

消費者投訴數字



投訴數字（二零二四年第一季及第二季）

通訊局在二零二四年第一季接獲389宗消費者投訴個案，較二零二三年第四季的418宗減少6.9%；第二季的投訴數字則較第一季略為回升4.4%，共接獲406宗消費者投訴個案，當中：

不涉及違反《電訊條例》或牌照條件的個案：兩季分別為389及406宗
主要涉及：

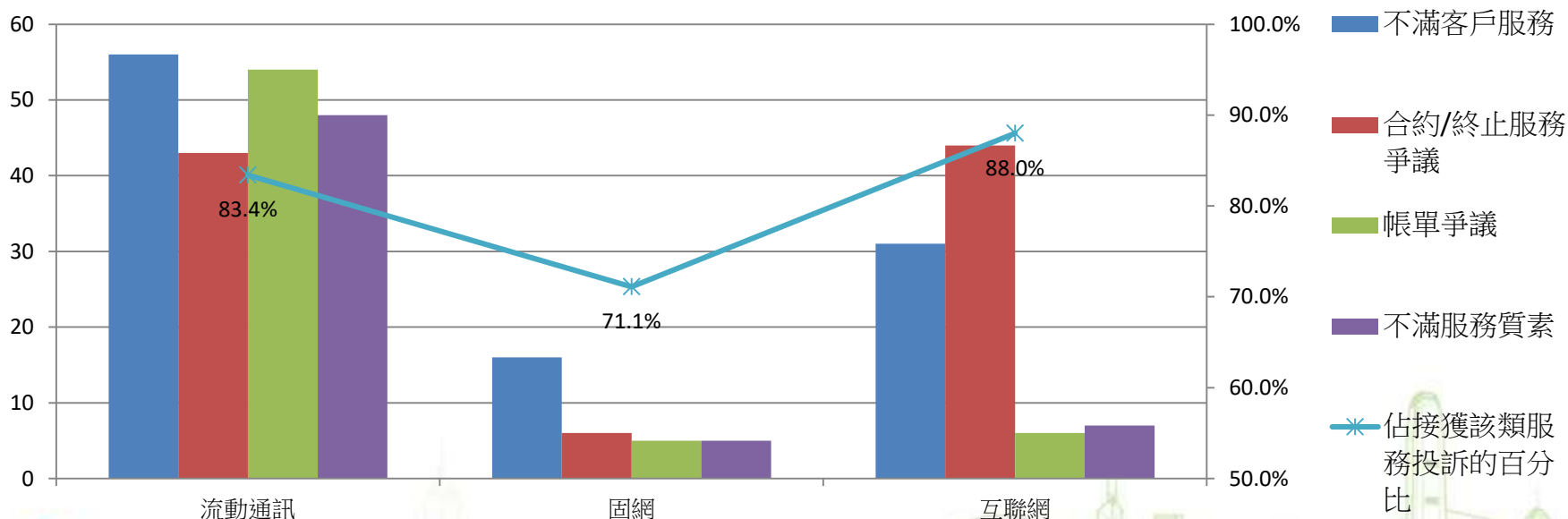
	<u>2024第一季</u>	<u>2024第二季</u>
➤ 不滿客戶服務：	103宗	107宗
➤ 合約/終止服務爭議：	93宗	90宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	60宗	76宗
➤ 帳單爭議：	67宗	64宗

可能違例的個案：兩季均為0宗

投訴數字 (二零二四年第一季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	帳單爭議	不滿服務質素	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	56	43	54	48	83.4%
固網	16	6	5	5	71.1%
互聯網	31	44	6	7	88.0%

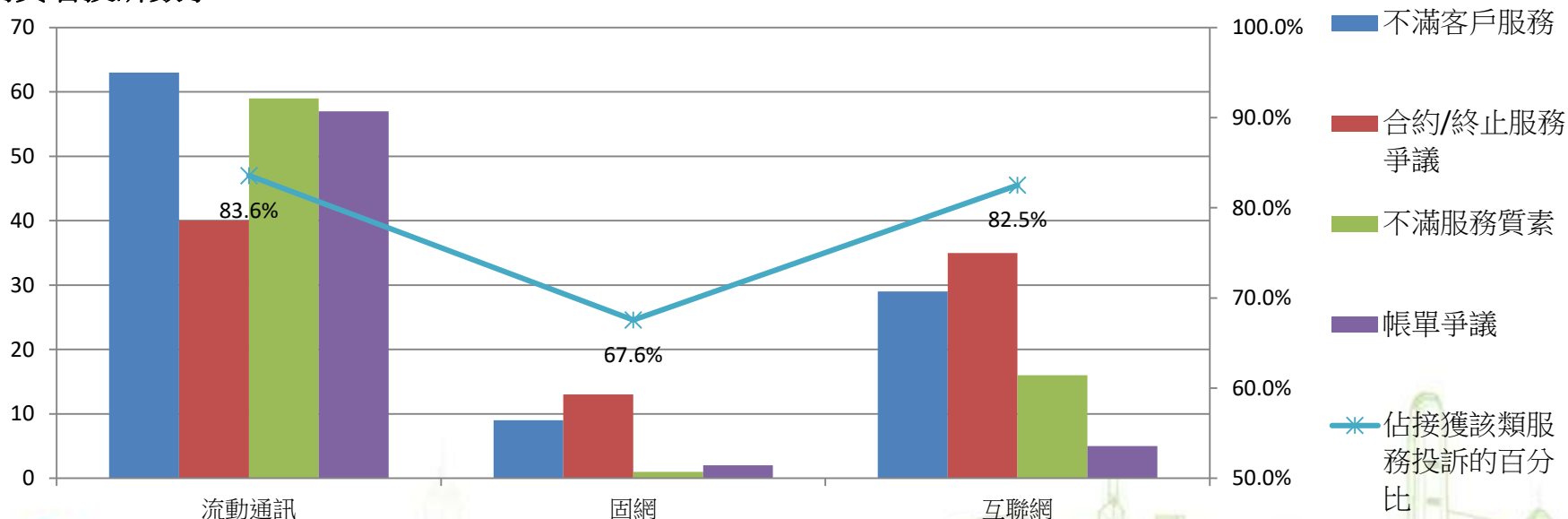
消費者投訴數字



投訴數字 (二零二四年第二季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	帳單爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	63	40	59	57	83.6%
固網	9	13	1	2	67.6%
互聯網	29	35	16	5	82.5%

消費者投訴數字



投訴數字（二零二四年第一季及第二季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

就通訊局接獲的投訴，在二零二四年第一季及第二季均沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

謝謝

