

營銷電話行業規管計劃

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

2024年8月26日



背景

- 近年公眾對**營銷電話**的關注不斷增加，有意見認為應加強規管。
- 香港的不同行業，特別是**中小微型企業**，仍然有需要使用營銷電話作業務營運及推廣。
- 「營銷電話行業規管計劃」**平衡**企業營商和減輕公眾受營銷電話的影響的需要，同時有助提升行業形象，達致雙贏局面。



《人對人促銷電話基準實務守則》

- 2010年起，政府鼓勵**金融、保險、電訊和電話中心行業**推行營銷電話的行業規管計劃，以減輕營銷電話可能對公眾造成的不便。
- 自2011年起，這些行業有關商會已根據前電訊管理局制訂的《人對人促銷電話基準實務守則》（《**基準守則**》），發出各自行業適用的《**實務守則**》（《**實務守則**》）。



《基準守則》的主要內容

- 營銷電話應只限於香港時間**早上9時至晚上10時**之間打出；
- 撥打營銷電話的電話促銷者不應向接電者隱瞞或拒發電話號碼的來電線路識別資料。在電話撥通後，電話促銷者應**表明其主事人的名稱、來電目的，並提供聯絡號碼**；
- 電話促銷者應適時記錄和遵從接電者**取消接收營銷電話的要求**；以及
- 電話促銷者若得悉**接電者正身處外地**，應立即掛斷電話或盡快結束談話。



計劃的優化措施

為進一步擴大及加強業界對營銷電話的規管，《基準守則》已於2024年優化，並加強以下內容－

- **電話促銷者**在接電者要求下須提供其**姓名及聯絡電話**；
以及
- 主事人或電話促銷者須**限制**在一個時段內向同一個電話號碼**撥打非應邀營銷電話的次數**。



參與的行業

現有的四個行業及相關商會實施經優化的計劃 –

現有行業	商會
金融	香港銀行公會 存款公司公會
保險	香港保險業聯會
電訊	香港通訊業聯會
電話中心	香港客戶中心協會



參與的行業

另外**三個行業（即美容、地產代理和放債人）**亦加入了優化計劃並發出其《實務守則》，相關商會如下 –

新加入行業	商會
美容	香港化粧品同業協會
地產代理	地產代理管理協會 香港專業地產顧問商會 香港地產代理專業協會 香港地產代理商總會
放債人	香港物業融資總商會 香港持牌放債人公會



優化營銷電話行業規管計劃啟動禮

- 商務及經濟發展局聯同通訊辦於2024年6月26日舉行「優化營銷電話行業規管計劃啟動禮」，與12個來自七個行業的商會一起啓動經優化的計劃，進一步**擴大及加強營銷電話行業規管**。



計劃標誌

- 參與計劃的商會及其會員可以使用計劃標誌，以**展示他們主動規管營銷電話所作的努力及承擔**。他們可於其網站，或在相關物品包括名片、通訊、銷售說明書等上展示計劃的標誌。



**Industry Regulatory Scheme
for Marketing Calls**

營銷電話行業規管計劃

專題網頁

通訊辦發布專題網頁，向公眾提供

- 計劃的相關資料及
- 參與機構/組織名單

https://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/guide/others/telemarketing_calls/industry_regulatory_scheme/index.html



The screenshot displays the OFCA (Office of the Communications Authority) website. The top navigation bar includes the OFCA logo, the text '通訊事務管理局辦公室 OFFICE OF THE COMMUNICATIONS AUTHORITY', and a search bar. Below the navigation bar, there are links for '最新消息', '關於我們', '消費者事宜', '業界事宜', '新聞及資訊', '聯絡我們', and '電子申請表/服務'. The main content area features a large banner with the text '消費者事宜' and a background image of a hand holding a smartphone. Below the banner, there is a breadcrumb trail: '消費者事宜 / 精明用家錦囊 / 其他 / 查詢電話 / 營銷電話行業規管計劃'. The main heading is '營銷電話行業規管計劃'. A sidebar on the left contains a '通訊辦提醒你' section with a '精明用家錦囊' dropdown menu, listing various consumer protection topics such as '一般建議', '熱門話題', '精明使用通訊服務', '電話號碼卡費登記制', '通訊監察人登記制', '安心使用', and '精明助手'. The main content area includes a logo for the 'Industry Regulatory Scheme for Marketing Calls' and an '引言' (Introduction) section. The introduction states that the scheme is implemented from 2021 to reduce the inconvenience of marketing calls to the public. It also lists the main content of the 'Regulatory Scheme' (《實務守則》), including the restriction of marketing calls to the period from 9 AM to 10 PM on weekdays.

謝謝

