

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第十次會議記錄

日期：二零一六年一月二十八日（星期四）

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：

梁仲賢先生（主席）	通訊事務副總監（電訊）
趙善能先生	個別委任人士
呂錦明先生	教育局代表
黃文麗女士	公眾人士
陳瑞娟女士	公眾人士
文鳳玲女士	公眾人士
翁珮玲女士	公眾人士
陳翠碧女士	公眾人士
楊鼎立先生	公眾人士
王振邦先生	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

張少穎女士	通訊辦
鍾慧慧女士	通訊辦
李永康先生	通訊辦
黃挺先生	通訊辦
陸偉堅先生	通訊辦
邱佩芬小姐	通訊辦
談思嘉女士	通訊辦

因事缺席者：

陳利華先生	香港總商會代表
方健僑先生	香港無線科技商會代表
管紀東先生	香港通訊業聯會代表
葉雅琴女士	消費者委員會代表
梁淑儀女士	長者代表
楊全盛先生	中小型企業代表
馬錦華先生	個別委任人士
顏東鋒先生	弱能人士代表
俞斌先生	弱能人士代表
孫焯德先生	公眾人士
梁秀清女士	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士

I. 通過第九次會議記錄

1. 秘書沒有收到委員對第 9 次會議記錄擬稿之任何修訂建議，會上亦沒有委員提

出任何修改，主席宣布通過第 9 次會議記錄。

II. 續議事項

「做個精明流動數據漫遊服務用家」宣傳活動

2. 張少穎女士報告在第 9 次會議後，通訊辦已就委員提出的建議，跟香港旅遊業議會、香港主要旅行社、入境處及機管局聯絡，以加強「做個精明流動數據漫遊服務用家」的宣傳。
3. 王振邦先生提及他曾於「路訊通」(即“roadshow”)觀看通訊辦的消費者教育短片，他認為通訊辦可考慮繼續透過有關渠道進行消費者教育活動。
4. 主席確認通訊辦曾透過「路訊通」進行消費者教育活動。由於通過有關渠道播放短片的成本較高，通訊辦會在平衡多方面因素後，於日後制訂宣傳活動時考慮再次使用有關宣傳渠道。
5. 陳翠碧女士問及有關宣傳活動有否覆蓋全港 18 個社區。她提議通訊辦聯絡各區區議員分發有關宣傳單張，於議員辦事處供市民索取，以提高宣傳活動的滲透率。
6. 張少穎女士表示，通訊辦曾於香港、九龍及新界不同地點舉行巡迴展覽及講座，我們也會聯絡長者中心及不同社區的綜合家庭服務中心，邀請他們協辦講座，務求向不同社區的市民推廣和宣傳有關教育活動。
7. 主席補充，通訊辦不時會收到區議會的邀請，希望通訊辦可派員到其社區講解一些他們關注的議題，例如射頻輻射安全、流動電話服務覆蓋等，而通訊辦職員在出席有關會議時，會攜帶各種宣傳單張供與會者取閱，並在有需要時將單張留給區議員辦事處分發。簡單來說，由於不同的社區的關注不盡相同，通訊辦會因應宣傳活動的議題，於不同的社區透過不同的渠道傳遞有關的訊息。
8. 王振邦先生建議通訊辦可將現有的學校巡迴劇製作成光碟分發至學校，讓學校可因應其時間表播放巡迴劇給學生觀看。
9. 主席多謝王振邦先生的意見，並表示通訊辦會積極考慮。

10. 楊鼎立先生建議通訊辦可將短片放於“youtube”供市民觀看，並可考慮製作一些輕鬆及有趣的短片或文章分享至“facebook”，他認為能有效地引起市民興趣及加深他們對使用通訊服務的認識。
11. 張少穎女士表示通訊辦已於“youtube”設有頻道播放宣傳短片。
12. 主席多謝楊鼎立先生的意見，並補充通訊辦於“youtube”的頻道會播放已製作的宣傳片，至於巡迴劇，通訊辦會考慮是否可將其錄影並放於有關的頻道播放。有關開設“facebook”戶口及分享短片或文章的建議，通訊辦會積極考慮其可行性。
13. 趙善能先生表示，針對消費者方面，通訊辦已安排很多教育活動；由於震撼帳單往往是因為客戶不經意或不自覺地使用數據漫遊服務而引起，他查詢通訊辦會否要求流動網絡營辦商作出配合，以減少消費者被徵收額外數據漫遊服務費的機會，例如營辦商可考慮當錄得用戶使用了一定漫遊數據用量時，馬上聯絡有關客戶，以確認他們是否同意繼續使用數據漫遊服務，並按客戶的意願繼續提供或暫停有關服務，以避免引起帳單爭議。
14. 主席回應，根據通訊辦的理解，現時各流動網絡營辦商已實施不同的措施以防止震撼帳單。為了在給予客戶方便及避免帳單爭議問題之間取得平衡，營辦商一般已為客戶開啟數據漫遊服務，如客戶並不需要使用數據漫遊服務，可通知其營辦商取消有關服務。此外，營辦商亦有提供可以於大部份國家使用數據漫遊服務的全日通行證，客戶可選購這類以每日定額收費的數據漫遊計劃，避免招致高於預期的漫遊服務費用；部份營辦商亦會在錄得客戶有異常的漫遊數據使用量時，以短訊通知及提示客戶。
15. 王振邦先生表示，現時，當一些應用程式或軟件需要自動更新而客戶身處的地點並無免費 WiFi 網絡，客戶便會收到訊息提示現時並無免費 WiFi 網絡，如於此情況下更新應用程式或軟件，便會有可能被徵收數據服務費。王振邦先生認為營辦商可參考有關安排，在偵測到客戶身處漫遊或非免費 WiFi 網絡的地點時，向其發出通知，讓客戶自行選擇是否使用收費數據漫遊服務。
16. 秘書表示，有關提示需視乎客戶的手機型號及有關應用程式或軟件的設定，未必是由流動網絡營辦商發出。而針對帳單震撼的情況，不同的營辦商在不同的情況下

會向客戶發出提示訊息，例如當偵測到客戶在外地使用了數據漫遊服務（注意：偵測並非一個實時的過程）及當使用金額達到高水平時。

17. 鍾慧慧女士補充，委員的建議在實行時會有一定的難度。當客戶身在外地時，若要在客戶於外地使用了一定數據用量後停止其手機使用流動數據漫遊服務，並非只取決於香港的流動網絡營辦商，還會涉及當地的流動網絡營辦商，因為首先偵測到數據漫遊服務使用量的會是當地的流動網絡營辦商，而並不是香港的營辦商。鍾慧慧女士指出，某些手機型號可讓客戶自行啟動／關閉數據漫遊服務，客戶可考慮使用有關功能。

18. 趙善能先生表示，他曾於其手機作相關設定，然而他留意到有些應用程式或軟件可能會自動重新啟動數據漫遊服務，故認為客戶需多加留神。

19. 主席多謝趙善能先生及王振邦先生就用量提示提出意見，然而，由於數據漫遊服務不但涉及客戶的本地營辦商，亦牽涉到提供漫遊服務的外地流動網絡營辦商，故有關安排會比較複雜。而客戶於手機設定暫停數據漫遊服務時，應於離港前同時暫停流動數據服務功能和數據漫遊服務功能，以確保已經中止流動數據連接；客戶亦應定期檢查手機，以確保這兩項功能維持在暫停狀態。事實上，如客戶預計在外遊時不需要使用數據漫遊服務，可於離港前聯絡營辦商要求暫停其數據漫遊服務功能。主席明白委員對帳單震撼的關注，並表示通訊辦會繼續留意帳單震撼的情況，在有需要時聯絡營辦商，促請他們採取各種防止帳單震撼的措施。

III. 更有效使用八位號碼計劃的公眾諮詢

20. 鍾慧慧女士向委員講解更有效使用八位號碼計劃的公眾諮詢（「公眾諮詢」），包括公眾諮詢的目的及解釋八位號碼計劃的背景、現行的編配及可供編配的流動號碼，她亦講解公眾諮詢文件中提出的五項可行措施及相關措施對流動號碼數量和使用期的好處，以及對市民可能造成的影響。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2016 號。

21. 主席補充，總括來說，公眾諮詢文件中提出的五項可行措施是將現行並不是編配作流動服務之用的號碼騰出，並重新編配為流動服務之用。

22. 楊鼎立先生查詢，現時本地的 1,654 萬個流動電話服務用戶當中有多少個號碼是處於使用中的狀態。
23. 主席回應，所提及的號碼均被視為處於使用中的狀態。流動電話客戶分為月費計劃及預付儲值咭（即 pre-paid SIM）兩類。以月費計劃開通的流動電話號碼在合約期間及在客戶如期繳交月費的情況下，會被視為處於使用中的狀態；至於預付咭的流動電話號碼，只要預付咭被啟動後及在咭中的餘額被扣至零或已到期前，亦會被視為使用中；其後，這些號碼將會於三至六個月後重用及指配給新的客戶，有關安排旨在避免新客戶接到致電前客戶的來電。
24. 陳瑞娟女士表示，據其了解，某些國家的儲值咭的使用期限只有數天。她建議營辦商應考慮推出供短期使用的預付咭，以縮短電話號碼重用的時間。此外，陳瑞娟女士相信，來港旅客佔現有流動電話服務用戶的一定數目，故建議營辦商推出一些專供旅客使用的預付咭，並安排加快重用有關的電話號碼，以指配給新的客戶。
25. 王振邦先生同意陳瑞娟女士的建議，並表示營辦商在推出專供旅客使用的預付咭及數據咭時，可考慮使用 4 字頭的電話號碼，因旅客並不會著意有關的號碼數字。
26. 主席回應，據通訊辦了解，營辦商所提供的預付咭一般的有效期為 6 個月；由於現時市面上可供選擇的預付咭種類繁多，包括一些使用期較為短的預付咭；然而，通訊辦可向營辦商作出查詢及反映委員的有關建議。
27. 趙善能先生擔心營辦商對重用號碼的積極性。他查詢營辦商向通訊局申請電話號碼時，是否需要繳費。
28. 主席回答，通訊辦會就已編配予營辦商的每個電話號碼收取每年\$3 號碼費，以鼓勵營辦商把長期囤積而沒有指配予客戶的號碼歸還通訊局，以便更有效使用現有的號碼資源。
29. 文鳳玲女士欲了解，隨著固網電話號碼客戶日趨減少，通訊辦會否考慮調配有關號碼用作流動服務。
30. 主席回應，經通訊辦仔細考慮及研究後，發現有關安排的增益不大，因調配或

歸還電話號碼需要整段號碼組進行，而在實際情況中，卻不會整段號碼組的客戶一同取消固網電話服務，因此營辦商未必會將有關的電話號碼歸還給通訊局，故將固網服務號碼調配至流動服務存在一定困難。此外，現時可供編配的固網號碼數量不多，雖然固網服務的需求減少，通訊局仍須要保留一定數量的號碼以供編配之用，再加上市民大眾一般已認定 2 或 3 字頭的號碼屬固網電話號碼的緣故，通訊局認為現階段保留有關號碼作固網服務更為合適。

31. 王振邦先生查詢現時 0 字頭的號碼段的編配，並認為通訊辦可考慮善用該號碼段。

32. 主席回應，0 字頭號碼段現時的編配為短碼，例如國際長途電話短碼。由於使用國際長途電話服務需鍵入一組比較長的電話號碼，即國家編號、地區編號（如有），然後海外電話號碼，故有關編配主要希望方便用戶；此外，如將有關號碼段編配為用戶號碼，當致電者錯撥電話號碼時，該通電話便會被錯誤接駁至相關客戶而對該客戶造成煩擾。另外，在編配號碼段的字頭時，通訊局亦須要按國際電信聯盟的建議作出規劃。現時國際電信聯盟建議採用單位數字（以「0」字為宜）的字頭，供本地撥出的電話接入境外的長途網絡。

IV. 電訊服務消費者保障措施的公眾意見調查

33. 李永康先生向委員簡介電訊服務消費者保障措施的公眾意見調查（「該調查」），包括該調查的目的、背景、內容及調查結果。有關資料載於 TUCAC 文件第 2/2016 號。

34. 主席補充，該調查顯示市民普遍認同通訊辦及電訊業界實施的四項消費者保障措施的成效，但亦顯示通訊辦對有關措施宣傳不足，故通訊辦將會加強有關措施的宣傳及教育，希望增加市民對措施的認識，讓他們日後在登記及使用電訊服務時有所參考，並獲得更佳的保障，從而減低市民對電訊服務營辦商的投訴；而事實上，通訊辦留意到近數年消費者對電訊服務營辦商的投訴數字亦逐年遞減。

35. 文鳳玲女士認為通訊辦已就某些措施，例如防止流動通訊帳單震撼及公平使用政策，舉辦多種不同的消費者教育活動。她查詢該調查以何種模式聯絡受訪者，以及

有否詢問受訪者是否長期居港人士。文鳳玲女士關注由於非長期居港人士可能未能接觸到通訊辦所舉辦的宣傳教育活動，故受訪者是否長期居港人士對宣傳需要一項的結果構成影響。

36. 李永康先生回答，該調查是以抽樣聯絡流動電話用戶的方式進行。

37. 主席明白文鳳玲女士的關注，並表示日後在進行類似的意見調查時，會考慮加入「是否長期/通常居港」這條問題。

38. 陳翠碧女士留意到，該調查的結果顯示在受訪者中，有較多退休人士及長者對《電訊服務合約業界實務守則》（「實務守則」）的各項特點並不認識，或表示電訊服務供應商從不落實實務守則的各項特點。她查詢通訊辦會否考慮加強針對退休人士及長者的宣傳活動。

39. 李永康先生回應，針對退休人士及長者，通訊辦會考慮安排更多社區講座及巡迴展覽，藉此加強有關群組對消費者保障措施的認識。

V. 從「來電號碼顯示」中識別源自香港境外的電話

40. 黃挺先生向委員講解如何從「來電號碼顯示」（「來電顯示」）識別源自香港境外的電話，以及其限制。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2016 號。

41. 文鳳玲女士查詢，加入「+」號以識別香港境外來電（「+」號安排）是否適用於固網電話。

42. 黃挺先生回應，一般而言，海外來電的號碼並不能顯示於固網電話服務上。

43. 主席補充，一般流動電話會在來電顯示中以「+」號代表海外來電。然而，固網電話的來電顯示對海外來電則有不同形式的顯示，有些固網電話甚至未能顯示「+」號，因此，「+」號安排未必能提示固網電話用戶有關來電是否源自香港境外。

44. 王振邦先生表示，騙徒有時亦會致電固網電話行騙，他欲了解通訊辦日後會否考慮將「+」號安排應用在固網電話上。

45. 主席明白電話騙案不限於流動電話，然而根據警方的資料，致電流動電話號碼的電話騙案數量比致電固網電話為多。此外，通訊辦亦需考慮「+」號安排的成效，由於現時市面上有各式各樣的固網電話，它們對海外來電顯示各有不同（例如會顯示“out of area”、“long distance”、0 字頭等）。再加上未必所有固網電話都能顯示「+」號，故技術上而言，「+」號安排應用於固網電話未能有效地幫助市民識別源自香港境外的電話。

46. 趙善能先生查詢通訊辦會否考慮實施白名單制度，即某些具規模的機構或公司需登記其電話號碼，而該些已登記的電話號碼會於來電顯示上一併顯示該機構或公司的名稱，以使用戶能識別來電者身分。

47. 陸偉堅先生指出，通訊辦曾與電訊營辦商商討有關服務，而他們亦對此感興趣。然而，營辦商會否推出有關服務屬其商業決定。

VI. 其他事項

48. 秘書報告，通訊局於二零一五年第三季接獲 643 宗消費者投訴個案，較第二季所接獲的個案數字顯著下降。其中有 634 宗（98.6%）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、帳單爭議、合約/終止服務爭議及不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素。至於餘下的 9 宗（1.4%）個案則屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，當中包括有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，以及營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊/廣播設施及網絡的問題等。在二零一五年第三季並沒有違反《電訊條例》/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。

VII. 下次會議日期

49. 秘書通知各委員，下次會議將於 2016 年 5 月 26 日舉行，地點不變。

50. 議事完畢，會議於下午 5 時 30 分結束。

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第十次會議 (二零一六年一月二十八日)

通訊局接獲消費者對電訊服務的投訴的最新統計數字
(二零一五年第三季)

服務類別	2014 第四季		2015 第一季		2015 第二季		2015 第三季		經調查後被裁定為涉及違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案(宗)
	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	2015 1月至9月
流動通訊	408	399	329	320	478	476	346	343	0
固網	85	75	84	80	102	93	104	100	0
互聯網	162	160	128	126	163	162	169	167	0
對外電訊	9	9	9	9	4	4	16	16	0
其他	4	3	5	4	5	2	2	2	0
資料不詳	3	3	5	5	7	7	6	6	0
總數	671	649	560	544	759	744	643	634	0

備註：上述消費者投訴有關電訊服務的數字並不包括消費者就《非應邀電子訊息條例》及《商品說明條例》作出的舉報

A. 二零一五年第三季的投訴分析

概況

- 通訊局在二零一五年第三季接獲 643 宗消費者投訴個案，較第二季所接獲的個案數字（759 宗）顯著下降，主要由於有關流動通訊服務的投訴個案大幅減少。在第三季的投訴中，有 634 宗投訴（98.6%）並不涉及違反《電訊條例》或牌照條件，即是在通訊局管轄範圍以外的，當中主要涉及不滿客戶服務（198 宗）、帳單爭議（141 宗）、合約/終止服務爭議（119 宗）及不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素（94 宗），此四類投訴的總數已佔不涉及違例個案的 87.1%（552 宗）。本局已將這些個案轉介給營辦商跟進，並由營辦商直接聯絡投訴人，以解決有關問題。

可能違例的個案

- 第三季餘下的 9 宗（1.4%）消費者投訴個案是在通訊局的管轄範圍內，即屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件。在該 9 宗投訴中，5 宗（佔可能違例個案的 55.6%）與涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為有關，當中 3 宗關於流動通訊服務及 2 宗與互聯網服務有關。其餘的 4 宗個案則涉及營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊/廣播設施及網絡的問題。若有足夠表面證據，通訊局會調查有關個案是否違反《電訊條例》或牌照條件。

流動通訊

- 在二零一五年第三季，在所有本局所接獲的消費者投訴中，有關流動通訊服務的個案數字及投訴比率為 346 宗（53.8%），個案數字較第二季的 478 宗大幅減少，投訴比率亦較第二季的 62.9% 為少。在所接獲的有關流動通訊服務的投訴中，最主要的投訴類別是關於帳單爭議（112 宗），其次是有關不滿客戶服務（87 宗）、合約/終止服務爭議（59 宗）及不滿網絡質素（37 宗），共佔所接獲有關流動通訊服務投訴總數的 85.3%（295 宗）。在第三季，有關流動通訊服務而又可能違例的個案共有 3 宗，均與涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為有關。

固網

- 本局在二零一五年第三季接獲有關固網服務的消費者投訴佔投訴總數的 16.2% (104 宗)，個案數字與第二季的 102 宗相若，所佔比率則較第二季的 13.4%略為上升。在第三季，四大投訴類別分別是關於不滿客戶服務 (31 宗)、合約/終止服務爭議 (26 宗)、帳單爭議 (15 宗) 及不滿網絡質素 (15 宗)，共佔所接獲有關固網服務投訴總數的 83.7% (87 宗)。至於可能違例的個案則有 4 宗，全部涉及服務營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊/廣播設施及網絡的問題。

互聯網

- 至於互聯網服務，二零一五年第三季接獲 169 宗消費者投訴個案，佔所接獲的投訴總數的 26.3%，相對於第二季的 163 宗個案 (佔所接獲的投訴總數的 21.5%)，第三季的投訴比率略為增加。不滿客戶服務 (73 宗)、不滿互聯網服務質素 (40 宗)、合約/終止服務爭議 (32 宗) 及帳單爭議 (9 宗) 為第三季最多投訴個案的類別，這四類別的投訴總數佔所接獲有關互聯網服務的投訴的 91.1% (154 宗)。在第三季可能違例的投訴中，有關互聯網服務的共有 2 宗，皆與涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為有關。
- 上述一覽表中「在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案」及「經調查後被裁定為涉及違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案」的數字並不包括正在研究/調查的投訴。

B. 違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

- 在二零一五年第一至第三季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

通訊局過去接獲的消費者投訴統計數字

服務類別	二零一二年	二零一三年	二零一四年	二零一五年 (第一季至第三季)
流動通訊	2738	2213	2140	1153
固網	735	724	498	290
互聯網	1590	1237	695	460
對外電訊	87	55	45	29
其他	73	41	26	12
資料不詳	39	33	23	18
總數	5262	4303	3427	1962