

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第十二次會議記錄

日期：二零一六年十二月一日（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
葉雅琴女士	消費者委員會代表
姚金鴻先生	香港無線科技商會代表
梁淑儀女士	長者代表
楊全盛先生	中小型企業代表
鍾智明先生	弱能人士代表
趙善能先生	個別委任人士
呂錦明先生	教育局代表
孫焯德先生	公眾人士
梁秀清女士	公眾人士
黃文麗女士	公眾人士
文鳳玲女士	公眾人士
翁珮玲女士	公眾人士
劉秀芬女士	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

黃美美女士	通訊辦
詹建寧女士	通訊辦
文業成先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
陳利華先生	香港總商會代表
馬錦華先生	個別委任人士
鄧肇中先生	弱能人士代表
陳翠碧女士	公眾人士
王振邦先生	公眾人士
楊鼎立先生	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士

I. 歡迎辭

1. 主席表示是次會議乃新一屆會期的第一次會議，他介紹新委任成員，並歡迎及多謝各委員出席是次會議，希望能繼續藉會議廣納意見，在制訂政策、規管安排及教育

工作上加強對消費者使用電訊服務的保障。

II. 通過第十一次會議記錄

2. 秘書沒有收到委員對第 11 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 11 次會議記錄。

III. 「通訊達人 • 通訊辦」Facebook 專頁

3. 黃美美女士向委員介紹及展示通訊辦制訂的「通訊達人 • 通訊辦」Facebook 專頁(「OFCA Facebook 專頁」)內容，包括帖文及四個消費者專欄。有關資料載於 TUCAC 文件第 6/2016 號。

4. 姚金鴻先生留意到通訊辦主要以傳統及非網上的渠道（例如報章廣告）推廣 OFCA Facebook 專頁，由於 Facebook 乃一網上社交網站，故建議通訊辦可多透過網絡作宣傳。此外，姚金鴻先生建議通訊辦在發帖文時應避免只放置圖片或海報，應列出想傳遞的信息重點，因圖片或海報內的文字較多及細小，Facebook 用戶或許不會細心閱讀有關資料而影響訊息在社交平台的擴散率。

5. 黃美美女士多謝姚金鴻先生的意見。她表示通訊辦有透過不同的渠道推廣 OFCA Facebook 專頁，當中已包括網上（例如網絡廣告、社交媒體廣告及電郵）及非網上（例如消費者教育活動、宣傳資料及報章廣告）的宣傳渠道。

6. 秘書欲了解市民可否經 OFCA Facebook 專頁報名參加通訊辦舉辦的消費者教育活動。黃美美女士回應，通訊辦會在 OFCA Facebook 專頁所宣傳的消費者教育活動的帖文中加入相關的報名連結，方便市民經 OFCA Facebook 專頁直接查閱活動詳情及報名參加有關活動。

7. 鍾智明先生查詢，OFCA Facebook 專頁除了發出一些消費者教育訊息及活動外，會否發出一些特別的提示資訊，例如電話騙案。

8. 黃美美女士表示，通訊辦已預備一篇有關市民應慎防聲稱由通訊辦撥出的欺詐電

話的帖文。

9. 楊全盛先生建議通訊辦不用太頻密地更新 OFCA Facebook 專頁的帖文，並可考慮適當地使用主題分類標籤 # (hashtag) 以標注關鍵字，以突顯帖文的重點信息，提高被搜尋的機會率，以增加帖文的發放及曝光率。黃美女士多謝楊全盛先生的意見。通訊辦會嘗試使用有關功能，希望能增加市民成功搜尋到 OFCA Facebook 專頁內帖文的內容。
10. 楊全盛先生分享增加 Facebook 專頁的受歡迎程度及排名的策略及技巧，如維持穩定的更新頻率。此外，楊全盛先生留意到，Facebook 會安排力推曾購買 Facebook 廣告的專頁的帖文。
11. 姚金鴻先生同意楊全盛先生的見解，並表示購買 Facebook 廣告的策略及技巧亦十分重要，Facebook 專頁的持有人在購買 Facebook 廣告時應選擇合適的目標群組。
12. 楊全盛先生建議通訊辦於購買 Facebook 廣告時，應避免選擇一個寬闊的目標群組，並應就不同的帖文內容選擇不同的目標群組，從而達至一個較佳的廣告效益。
13. 黃美女士多謝楊全盛先生及姚金鴻先生的意見。
14. 趙善能先生表示較早前留意到 OFCA Facebook 專頁有用戶留言/查詢，他詢問通訊辦會否處理 OFCA Facebook 專頁的留言/查詢。
15. 黃美女士表示，通訊辦會以私人訊息認收 OFCA Facebook 專頁內的留言/查詢，待正式回覆準備好後便公開回答留言／查詢。
16. 趙善能先生建議通訊辦可於 OFCA Facebook 專頁公開認收／回覆用戶留言/查詢。梁秀清女士亦建議通訊辦應註明已認收留言/查詢，令用戶知悉通訊辦會處理 OFCA Facebook 專頁的留言/查詢。
17. 主席補充，建立 OFCA Facebook 專頁的主要目的為宣傳及教育工作。如用戶的留言/查詢與帖文相關，通訊辦一般會公開回覆；至於其他方面的留言/查詢，通訊辦不會安排公開回覆，以避免偏離設立 OFCA Facebook 專頁的原意。

18. 鍾智明先生表示現時 Facebook messenger 會以機械人回答問題，他查詢通訊辦會否考慮利用機械人回覆 OFCA Facebook 專頁內的留言/查詢。黃美美女士回應，由於我們未能預計用戶的留言/查詢內容，而過往的查詢亦涉及不同的範疇，故現時我們仍會依靠通訊辦同事逐一回覆 OFCA Facebook 專頁的留言/查詢。

IV. 一卡多號服務使用內地號碼須實名登記的安排 通訊辦的跟進工作及給消費者的建議

19. 詹建寧女士向委員講解一卡多號(包括一卡兩號)服務中內地號碼須實名登記的安排及通訊辦的跟進工作，並就有關事宜向消費者提供建議。有關資料載於 TUCAC 文件第 7/2016 號。

20. 主席補充，有關的實名登記安排為符合內地相關法規的要求，用戶可按自身需要決定會否提供有關資料。如用戶未有在指定限期或之前提供所需資料或表明同意轉交該等資料，其內地手機號碼可能會被停用。至於服務安排詳情，用戶需要直接聯絡其服務供應商查詢。

21. 鍾智明先生查詢營辦商將如何通知儲值卡用戶有關內地號碼實名登記的安排。鍾智明先生擔心如儲值卡用戶仍未啟用其持有的儲值卡，便無法得悉內地號碼實名登記的要求。

22. 詹建寧女士回應，營辦商一般會以短訊形式通知儲值卡用戶；部份營辦商表示會考慮致電儲值卡用戶以通知他們有關安排。此外，通訊辦已就內地號碼實名登記的相關消息於網站登載「有關提供內地手機號碼一卡多號/一卡兩號服務的消費者注意事項」，希望能提示用戶有關事宜。

23. 鍾智明先生表示，由於營辦商已陸續通知其客戶有關內地號碼實名登記的安排，他建議營辦商在售賣新的一卡多號/一卡兩號服務時，應該立即通知準用戶有關安排。

24. 主席回應，現時大部份營辦商已開始向新的一卡多號服務用戶解釋內地號碼作實名登記的安排；據了解，其他尚未公布實名登記安排的營辦商則會暫時停止接受新用戶申請一卡多號服務。

25. 文鳳玲女士欲了解商業用戶應如何為其一卡多號服務的內地號碼作實名登記，並指出商業用戶通常會有多於一個的一卡多號服務登記，她查詢商業用戶是否可授權一位職員作所有內地號碼的實名登記。

26. 詹建寧女士回應，根據營辦商所提供的資料，內地號碼實名登記所需收集的個人資料包括用戶姓名、證件類別（例如回鄉卡）及號碼等，故商業用戶應未能以其商業身份作內地號碼實名登記。另外，以個人名義登記的內地電話號碼亦可能設有限額。因此，我們建議商業用戶應聯絡其營辦商查詢有關事宜。

27. 主席多謝文鳳玲女士的提問，並表示通訊辦會聯絡營辦商了解商業用戶為其一卡多號的內地號碼作實名登記的安排及其他相關要求的落實情況。

[會後備註：根據有關營辦商所提供的資料，它們只會接受以個人證件為內地電話號碼登記，商業登記證並不適用；而一般每人限登記最多五個號碼。用戶若有任何疑問，可直接向其營辦商查詢最新要求及安排。]

28. 文鳳玲女士表示，由於一卡多號儲值卡的銷售點眾多，而購買有關儲值卡的用戶亦不限於香港市民，建議通訊辦將有關的消費者注意事項置於網頁當眼位置及將有關資訊貼於 OFCA Facebook 專頁，令更多消費者能從不同途徑獲悉有關資訊。梁秀清女士同意文鳳玲女士的建議。

29. 主席多謝文鳳玲女士的意見，表示會不時更新消費者注意事項及安排將相關的消費者注意事項於 OFCA Facebook 專頁發放。

[會後備註：通訊辦已於 2016 年 12 月 9 日將「有關提供內地手機號碼一卡多號/一卡兩號服務的消費者注意事項」於 OFCA Facebook 專頁發放。]

30. 鍾智明先生關注個人資料的處理。他查詢可否要求有關營辦商當用戶於指定時間內沒有使用有關的內地號碼後，刪除有關的登記資料。孫焯德先生相信內地並不會作出相關安排。

31. 詹建寧女士表示，我們已要求營辦商於用戶同意書中清楚列明，用戶的個人資料

將會被轉移予那一方（例如是內地營辦商抑或有關當局）。用戶應小心細閱有關同意書的條文並根據其個人意願，決定是否提供個人資料作實名登記。若用戶對有關安排有任何疑問或建議，可向其營辦商提出。

32. 梁淑儀女士表示，現時很多長者及基層人仕均會使用一卡多號儲值卡，而他們或許未能經通訊辦網頁或 OFCA Facebook 專頁獲悉內地號碼實名登記的要求。她希望通訊辦能考慮以其他渠道通知市民有關安排。

33. 主席回應，任何受影響的用戶均會收到其營辦商通知有關內地號碼實名登記的安排；假如一卡多號的用戶未有留意營辦商的通知，應盡快向其營辦商查詢。

34. 孫焯德先生查詢一卡多號服務中的內地號碼能否於不久的將來辦理號碼轉攜或分拆登記。趙善能先生相信，由於涉及商業利益的關係，內地營辦商不會作有關安排。

35. 主席解釋一卡多號服務包括一個香港流動電話號碼及一個內地流動電話號碼。客戶可轉攜香港流動電話號碼至任何香港流動營辦商，然而，據了解，內地流動電話暫不支援攜號轉台。

V. 其他事項

36. 秘書報告，通訊局於二零一六年第二季及第三季分別接獲 557 及 479 宗消費者投訴個案。其中第二季有 541 宗（97.1%）及第三季有 474 宗（99%）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、帳單爭議及不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素。至於第二季餘下的 16 宗（2.9%）及第三季餘下的 5 宗（1%）個案則屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，當中包括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，以及涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為。在二零一六年第二季及第三季並沒有違反《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。

37. 議事完畢，會議於下午 5 時結束。

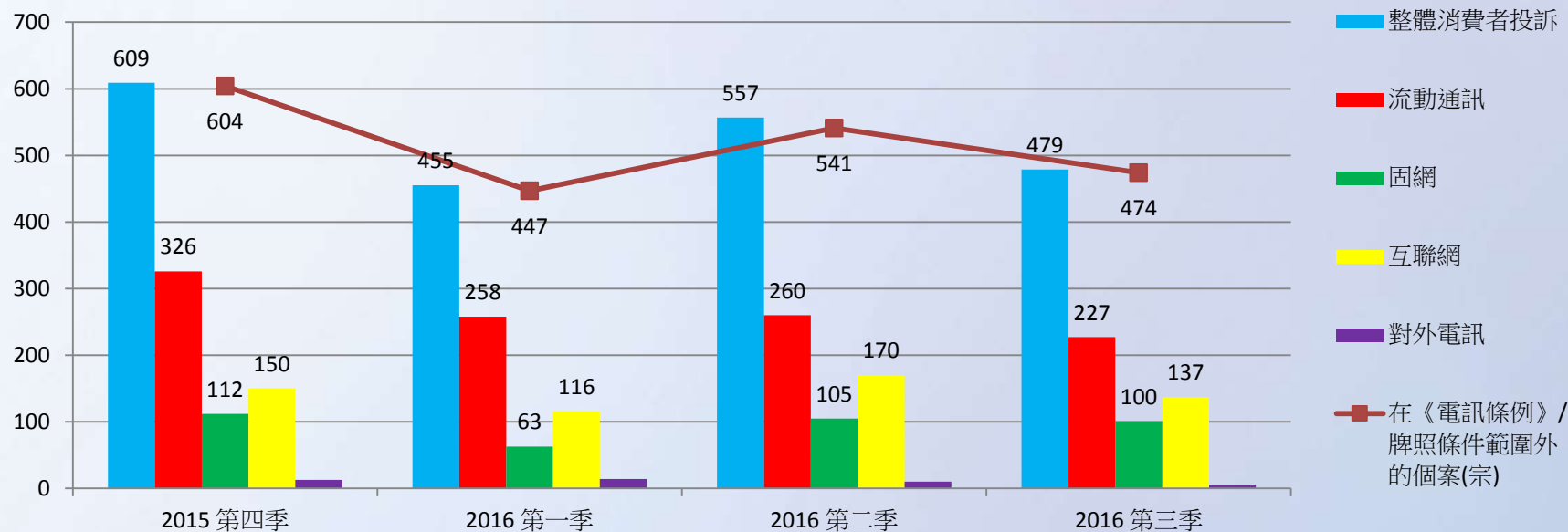
電訊服務消費者投訴報告

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第十二次會議
2016年12月1日

概況（二零一六年第二季及第三季）

(按服務分類的數字)	2015 第四季	2016 第一季	2016 第二季	2016 第三季	2016 第二季	2016 第三季	
整體消費者投訴	609	455	557	479	541	474	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
流動通訊	326	258	260	227	258	227	
固網	112	63	105	100	91	95	
互聯網	150	116	170	137	170	137	
對外電訊	13	14	10	6	10	6	

消費者投訴數字



投訴數字（二零一六年第二季及第三季）

個案數字上升後回復相若水平

通訊局在二零一六年第二季接獲**557**宗消費者投訴個案，較第一季的**455**宗大幅上升**22%**；在二零一六年第三季接獲**479**宗消費者投訴個案，回落至與第一季水平相若，當中：

不涉及違反《電訊條例》或牌照條件的個案：兩季分別為**541**宗及**474**宗

主要涉及：

	<u>2016第二季</u>	<u>2016第三季</u>
➤ 不滿客戶服務：	141宗	130宗
➤ 合約/終止服務爭議：	108宗	82宗
➤ 帳單爭議：	97宗	69宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	85宗	84宗

可能違例的個案：兩季分別為**16**宗及**5**宗

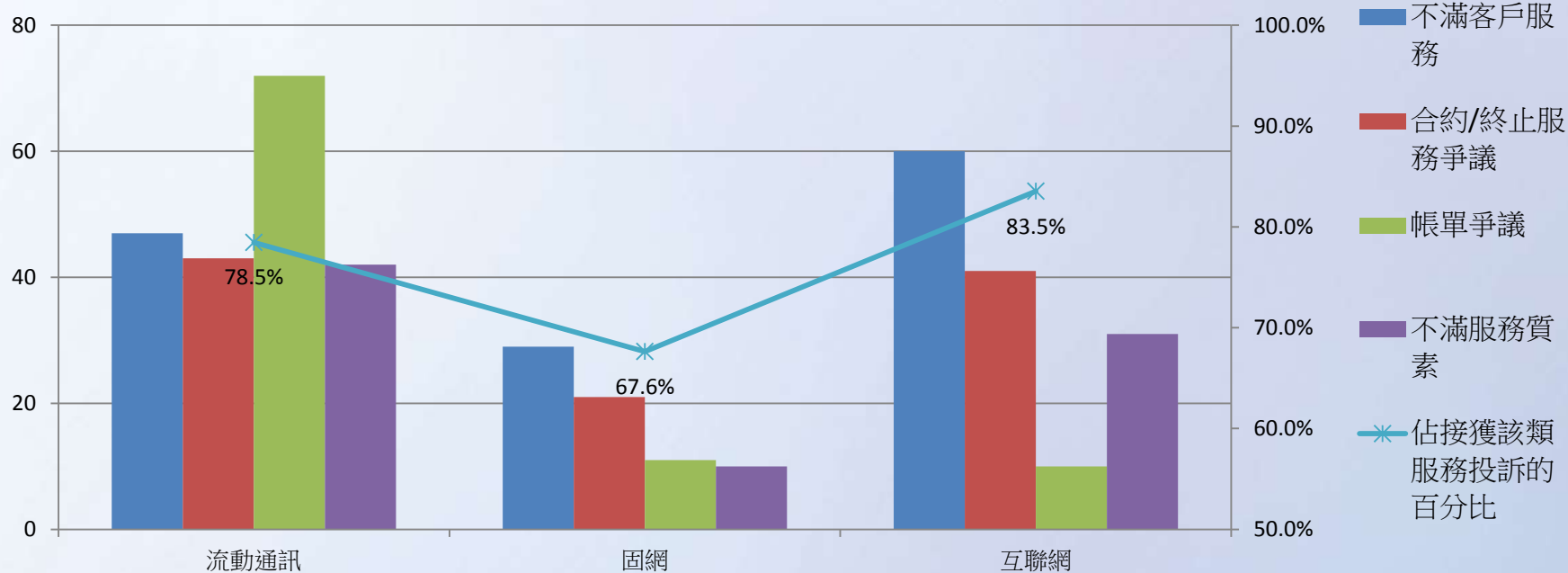
➤ 營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊／ 廣播設施及網絡的問題：	14宗	5宗
➤ 涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為：	2宗	0宗

投訴數字 (二零一六年第二季)

(按主要服務分類的數字)

	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	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	47	43	72	42	78.5%
固網	29	21	11	10	67.6%
互聯網	60	41	10	31	83.5%

消費者投訴數字

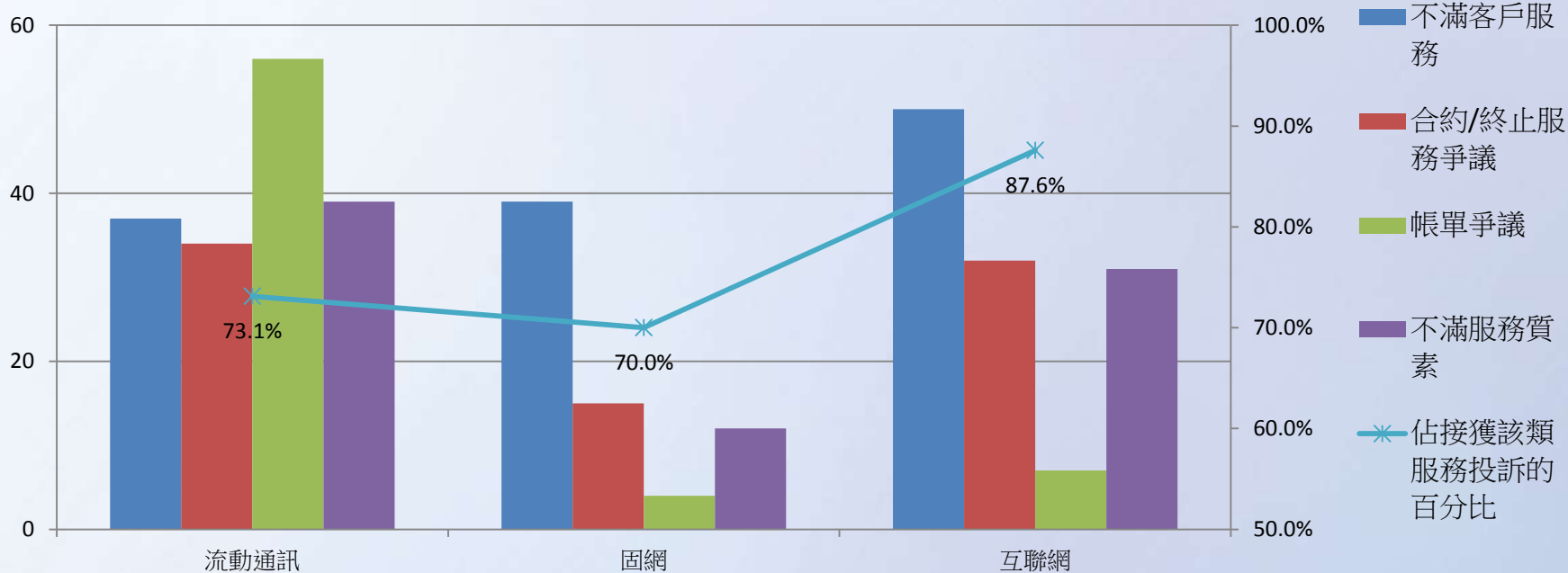


投訴數字 (二零一六年第三季)

(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	37	34	56	39	73.1%
固網	39	15	4	12	70.0%
互聯網	50	32	7	31	87.6%

消費者投訴數字



投訴數字（二零一六年第二季及第三季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零一六年第二季至第三季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案

多謝