

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第十七次會議記錄

日期：二零一八年十二月七日（星期五）

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
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
葉雅琴女士	消費者委員會代表
李勁華先生	香港無線科技商會代表
葉維新先生	個別委任人士
樓家強先生, MH, JP	個別委任人士
鄧健華博士	長者服務代表
鍾智明先生	弱能人士代表
劉秀芬女士	公眾人士
陳穎旨先生	公眾人士
孔憲正先生	公眾人士
龔衍鳴先生	公眾人士
劉堅偉博士	公眾人士
劉佩琪女士	公眾人士
李穎明博士	公眾人士
曾立基先生	公眾人士
鄭永昌先生	教育局代表
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

李志輝先生	通訊辦
梁浩銘先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

楊全盛先生	中小型企業代表
許涼涼女士	香港總商會代表
鄧肇中先生	弱能人士代表
陳佩怡女士	公眾人士
鄭慧君女士	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，希望繼續藉會議廣納意見，讓通訊辦在電訊服務的規管安排及教育工作上做得更好。

II. 第十六次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄

2. 秘書沒有收到委員對第 16 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 16 次會議記錄。

III. 建議檢討根據《電訊條例》（第 106 章）第 8(1)(aa)條要約提供電訊服務的類別牌照

3. 李志輝先生向委員介紹建議檢討根據《電訊條例》（第 106 章）第 8(1)(aa)條要約提供電訊服務的類別牌照（「類別牌照」）的事宜，包括類別牌照涵蓋的範圍、設立背景、特點、所提供服務的例子及建議檢討範圍等。有關資料載於 TUCAC 文件第 5/2018 號。

4. 葉雅琴女士贊成類別牌照的檢討範圍，特別是類別牌照持有人的聯絡資料，因消費者委員會（「消委會」）於跟進投訴時，亦曾於聯絡類別牌照持有人時遇到困難。

5. 樓家強先生表示，他曾購買根據類別牌照要約提供的電訊服務，但卻未能使用，故歡迎通訊事務管理局（「通訊局」）加強對類別牌照持有人的規管，但他認為通訊局於制定規管範圍時，需在維持中小型企業（「中小企」）的利益和保障消費者之間取得平衡。

6. 主席對葉雅琴女士及樓家強先生的支持表示感謝。

7. 陳穎旨先生建議通訊局於加強對類別牌照的規管後，亦應着手消費者推廣及相關之教育工作，因大部份消費者未必知道通訊局已設立類別牌照以規管類別牌照持有人。

8. 鍾智明先生擔心加強對類別牌照的規管會扼殺了中小企提供有關創新服務的空間，令消費者的選擇減少。

9. 李志輝先生回應，類別牌照於二零零七年設立，前電訊管理局局長考慮到服務供

應商當時大多為中小企，規模有限，故對相關的轉售商活動採取了較為寬鬆的規管制度。隨著市場發展至今，消費者的要求已相應提高，通訊局認為有需要檢討現行制度是否仍然合宜和恰當。就鍾智明先生的關注，李志輝先生表示理解，並重申通訊局會仔細考慮業界及公眾的意見後才會就有關事項作出最後決定，務求於業界發展及保障消費者兩者中取得適當平衡。

10. 主席表示，通訊局是次檢討類別牌照規管制度的主要目的是通過訂立新的行政措施，包括考慮是否因應類別牌照持有人的規模大小及提供服務的種類而要求他們在提供服務前先向通訊局進行登記及往後定期提供最新相關資料等，以加強保障消費者利益。通訊局對類別牌照的檢討及修訂建議持開放態度，並會在公眾諮詢時廣集意見，就不同的意見及檢討方向作出全面的考慮。

11. 莊禮基先生留意到通訊局建議檢討類別牌照的其中一個原因，與網上零售商店激增，及在有需要時能更有效聯絡類別牌照持有人有關。莊禮基先生認為，現時市場上有很多規模較小的服務供應商透過互聯網推出具新概念的增值服務或應用程式，以測試市場的反應，故十分贊成主席提及按服務供應商的規模而作出規管要求。此外，考慮到服務供應商未必清楚知悉類別牌照的特點及相關規定，莊禮基先生建議通訊局可考慮加強宣傳教育工作，如定期為類別牌照持有人舉辦培訓講座／課程或向他們提供有關資料，以便他們知悉需遵從的相關牌照條款及其他規則詳情。

12. 主席表示明白現時經互聯網提供的服務或應用程式數目眾多，但《電訊條例》（第106章）第8(1)(aa)條的監管只限於要約提供電訊服務；至於提供不包含通訊功能的服務或應用程式的供應商，則不在類別牌照的涵蓋範圍內。

13. 曾立基先生欲了解（一）如供應商在提供類別牌照的服務前未有按規定進行登記或已登記的類別牌照持有人違反相關的牌照條款之罰則；及（二）通訊局會否提供類別牌照持有人名單供消費者參閱，以加強消費者在選擇有關服務時的信心，並同時有利供應商經營其業務。

14. 主席表示歡迎曾立基先生就公布類別牌照持有人名單的建議，待落實對類別牌照所作的修訂後，會考慮有關建議的可行性。主席隨後簡略講解違反牌照條款的罰則，包括發信勸喻、公開警告、罰款，甚至吊銷牌照等。

15. 樓家強先生建議通訊局可考慮向已登記的類別牌照持有人發出標籤，方便消費者識別。另外，通訊局亦可參考消委會的做法，點名公布違反規則的服務供應商名稱及／或有關產品，讓消費者能作出明智的選擇。
16. 主席表示，在一般情況下，若持牌商違反的事項對消費者造成影響，通訊局會以新聞公報或消費者注意事項公布有關持牌商的名稱及個案詳情，並在有需要時提醒消費者小心考慮是否繼續購買及使用有關持牌商的服務。
17. 李穎明博士贊成通訊局加強對類別牌照的規管，她認為通訊局應按牌照持有人的規模大小以釐訂規管的程度，並查詢通訊局將會要求類別牌照持有人提供哪些最新的資料。
18. 李志輝先生回應，現時設施為本及服務為本牌照持有人需定期向通訊局提交一些流量／使用量、客量等資料，以便通訊局進行監察其營運。至於類別牌照，通訊局考慮要求相關持牌人提交最新聯絡等資料，但理解到定期提交資料對部份作為中小企的持牌人會造成負擔，故會在充份考慮公眾意見和實質規管需要才作決定。
19. 孔憲正先生認為，為保障消費者，規管類別服務供應商是必需的，至於要求服務供應商提供哪些資料則需視乎索取有關資料的目的，如純粹用作聯絡之用，他相信規模小至一人的服務供應商亦可向通訊局提供有關資料。
20. 主席表示，通訊局會於諮詢文件中就類別牌照持有人需提供的資料向公眾及業界收集意見。
21. 李勁華先生關注類別牌照所涵蓋的服務及規管範圍。
22. 主席回應，通訊局會就有關事宜作出考慮。在修訂類別牌照條款時，通訊局並不會將其與綜合傳送者牌照和服務營辦商牌照條款劃一，只會參考這些牌照而引入一些合適的條款；而於進行公眾諮詢時，通訊局會一併提供一份類別牌照的樣本條款供公眾參考。

23. 曾立基先生查詢，(一)現有的類別牌照持有人如不按通訊局的要求先進行登記，是否仍可繼續其業務；(二)如服務供應商提供的是免費即時通訊應用程式(例如 Whatsapp)，是否仍會被納入規管範圍。
24. 主席解釋，是次建議修訂要求類別牌照持有人先行登記才可在市場上要約提供電訊服務，然而，類別牌照持有人的定義及安排維持不變，即任何人要約提供電訊服務會自動成為類別牌照持有人。類別牌照持有人在有關建議安排實施後未有登記而提供服務，屬違反牌照條款。通訊局除了會盡力聯絡及要求他們進行登記之外，並會對仍然拒絕登記的牌照持有人施加罰則。至於一般的免費即時通訊應用程式，由於它們本身並沒有配備數據功能供用戶作直接通訊之用，而是經用戶自備的流動數據服務或 Wi-Fi 網絡連線才能運作，故一般而言它們並不屬於類別牌照下所規管的電訊服務。
25. 曾立基先生進一步查詢收費的即時通訊應用程式是否受類別牌照的規管。
26. 李志輝先生表示，根據《電訊條例》(第 106 章)第 8(1A) 條，作出「要約」是指該要約若被接納則會構成提供相關電訊服務的協議、安排或協定。提供免費電訊服務是否構成協議、安排或協定需按實則例子的事實及情況而定。不論是收費或免費的即時通訊應用程式，我們亦需根據《電訊條例》(第 106 章)第 8 條考慮相關電訊服務有否涉及設置與維持電訊設施。若相關的電訊服務涉及設置與維持電訊設施，便不在類別牌照的涵蓋範圍內，而相關的服務提供者則需向通訊局申請適當之牌照。
27. 李穎明博士認為不應單以牽涉金錢交易的「要約」來界定相關的電訊服務是否在類別牌照的規管範圍，因一些免費服務當中可能包括一些使用條款，要求用戶向其提供資料，例如個人資料、用戶電話內電話簿資料等，而服務供應商可利用這些資料間接獲得金錢上或其他利益。
28. 主席明白李穎明博士的關注，並表示「要約」的詳細釋義屬合約法的事宜，而現時通訊局界定有關服務是否屬電訊服務時，並非單看供應商有否作出「要約」，通訊局亦會視乎有關服務是否屬於《電訊條例》(第 106 章)下的通訊服務。市場上一些即時通訊應用程式不在類別牌照的涵蓋範圍並非只因其免費，而是因為它們本身並不可以獨立被用戶使用；反之，它們必須透過用戶的流動數據服務或 Wi-Fi 網絡連線才可被用戶使用。情況與不能單獨運作而必須連接用戶的電話線路才能接駁至其服務中

心的平安鐘服務相類似，一般而言兩者俱不屬電訊服務。

29. 劉秀芬女士欲釐清一些售賣流動電話儲值卡或國際長途電話卡的人士是否會根據《電訊條例》(第 106 章)第 8(1)(aa)條下類別牌照的安排自動成為類別牌照持有人；這些牌照持有人是否知道或同意向通訊局事先登記。她建議通訊局可借助提供電話卡的流動電話營辦商鼓勵這些類別牌照持有人向通訊局登記，例如當類別牌照持有人向流動電話營辦商購買流動電話儲值卡時，相關的流動電話營辦商須向這些類別牌照持有人查詢其是否已向通訊局登記，確定其是已登記的類別牌照持有人後才向其售賣流動電話儲值卡。

30. 主席感謝劉秀芬女士的建議。主席補充，售賣電話卡的人士並非全部屬類別牌照持有人。如他們所售賣的電話卡是現時綜合傳送者牌照及服務營辦商牌照持有人的電話卡，其身分只是相關牌照營辦商的承辦商或代理商；如他們是向現時的綜合傳送者牌照及服務營辦商牌照持有人購買批發服務，然後以本身品牌或包裝在零售市場向消費者提供服務，則其身分是持牌營辦商的轉售商，屬《電訊條例》(第 106 章)第 8(1)(aa)條下類別牌照的範圍。

31. 劉堅偉博士欲了解通訊局建議就類別牌照作出檢討的目的是加強對消費者的保障還是加強對營辦商的規管。他查詢消委會有否此類服務供應商的投訴統計數字。劉堅偉博士認為如接獲的投訴不多，通訊局是否有需要於現時的營商環境下加強對類別牌照持有人的規管。劉堅偉博士希望通訊局於進行諮詢前，能清楚界定並讓公眾及業界知悉是次修訂的內容，他擔心如通訊局實施了新的規管會窒礙中小企在通訊業的發展。

32. 葉雅琴女士回應，她手上沒有相關的投訴統計數字，但相信有關投訴並不多，然而，消委員曾就個別投訴聯絡類別牌照持有人時遇到困難，令他們無法有效協助消費者。葉雅琴女士相信通訊局提出的檢討範圍，例如要求類別牌照持有人進行登記、要求類別牌照持有人在結束業務前通知通訊局及作出公布等，確實能提高對消費者的保障。

33. 李志輝先生表示，通訊局是次建議就類別牌照作出檢討是希望通過加強現有規管制度以達致保障消費者之目的。《電訊條例》(第 106 章)第 8(1)(aa)在二零零七年實

施後已有十多年，期間通訊局不時留意市場發展，考慮到最新的市場情況及上述之潛在問題，通訊局認為有需要檢討現行的類別牌照規管制度。

34. 主席補充，通訊局設立類別牌照將轉售商納入規管並非一個全新制度，有關制度已實施十年，只是有關的規管制度屬寬鬆規管，而建議修訂旨在於現行的規管上加入一些要求，例如要求類別牌照持有人先登記才在市場要約提供服務及提供最新資料等，通訊局現階段諮詢公眾，並未就所修訂的內容作出定案，通訊局會在仔細考慮從業界和公眾收集的看法和意見後，才就有關事項作出決定。

35. 葉維新先生建議通訊局加強推廣類別牌照的教育工作，因部份要約提供電訊服務的人士並不留意已自動成為類別牌照持有人。

36. 主席對葉維新先生的意見表示感謝。

37. 秘書分享通訊局於處理及跟進投訴類別牌照持有人時遇到的困難，並表示現時的檢討範圍部份亦是因應有關情況而建議。

[會後備註：檢討根據《電訊條例》（第 106 章）第 8(1)(aa)條要約提供電訊服務的類別牌照的諮詢文件（只提供英文版）已於二零一九年一月四日發出，市民可於通訊局網站下載有關文件。]

IV. 通訊事務管理局如何處理消費者對電訊服務營辦商的投訴

38. 黃紫薇女士向委員講解通訊局如何處理消費者對電訊服務營辦商的投訴。她介紹通訊局於處理消費者投訴時所扮演的角色、權力範圍、接受投訴的渠道及服務承諾，並就可能違反《電訊條例》或牌照條件及超越通訊局的權責範圍舉例，以及講解通訊局就保障消費者權益所實施的措施。有關資料載於 TUCAC 文件第 6/2018 號。

39. 李穎明博士表示，她在沒有下載任何流動應用程式的情況下不斷收到某程式的訊息或通知，而她無法刪除該程式，該程式佔用其手機的記憶體，李穎明博士查詢有關事宜是否可經由通訊局作出了解。

40. 黃紫薇女士回應，有關事宜不屬通訊局的職權範圍，她解釋，有些手機生產商會

在新出廠的手機內預載各種應用程式，當中有部份應用程式是不可被卸載的，黃紫薇女士建議李穎明博士可嘗試於該程式的設定中，卸載該程式及／或關閉有關的訊息或通知功能，如仍然未能成功，則可考慮聯絡相關的手機生產商查詢。

41. 李穎明博士表示於購買有關手機前，並不知道手機內會有一些預載應用程式，她查詢會否有相關資料供消費者查閱。

42. 黃紫薇女士表示，通訊局主要規管電訊營辦商所提供的電訊服務，有關手機質素的問題需聯絡手機生產商反映及跟進或考慮聯絡消委會。黃紫薇女士建議消費者於購買手機前，可試用銷售商提供的示範手機（如有）或直接向生產商或銷售商查詢。

43. 葉雅琴女士回應，由於消委會有定期測試計劃為市場上的產品作出試驗，並提供試驗結果供消費者參考，她會將李穎明博士的關注反映給消委會有關部門，以考慮作手機普查時，向消費者提供那些手機會有預載的應用程式及相關應用程式的詳情。

44. 鍾智明先生查詢，通訊局有否提供有互動服務的流動應用程式作提供資料、查詢及／或投訴之用。

45. 主席表示，通訊局現時未有提供有關應用程式。

46. 黃紫薇女士補充，消費者可經多種不同的渠道向通訊局作出投訴，包括電郵、網上電子表格；而通訊局亦會經由網站及 facebook 發放資訊。通訊局亦曾接獲消費者使用支援語音輸入法的手機或應用程式將語音轉為文字以作出投訴。

47. 黃紫薇女士表示，收到委員鄧肇中先生〔弱能人士（聽障）代表〕的資訊，希望秘書代為向各委員介紹其工作的機構推出的一個流動應用程式—「聾耳手譯寶」。該程式專為聾人或弱聽人士而設，為他們提供預約及即時視像手語翻譯服務，書寫不便的聾人或弱聽人士更可透過程式的手語翻譯服務覆述生活上遇上的情況，及在有需要時作出投訴。任何有需要人士可隨時下載有關應用程式使用。

V. 其他事項

消費者投訴報告

48. 秘書報告，通訊局於二零一八年第三季接獲 399 宗消費者投訴個案。其中有 395 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、不滿流動通訊／固網／互聯網服務質素及帳單爭議。第三季有 4 宗（1%）個案屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，包括不滿未能透過流動電話儲值卡發出國際短訊、不滿互聯網服務供應商向第三方披露客戶資料、不滿互聯網服務供應商沒有恆常監察其網絡表現及指稱互聯網服務供應商銷售捆绑式服務合組合是剝削性行為各一宗。在二零一八年第三季有 1 宗違反牌照條件的成立個案，通訊局向該流動通訊服務供應商發出警告。有關消費者投訴的最新統計數字載於附件一。

VI. 下次會議日期

49. 秘書通知各委員，下次會議將於 3 月 28 日舉行，時間及地點不變。

50. 議事完畢，會議於下午 5 時 15 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
第十七次會議
2018年12月7日

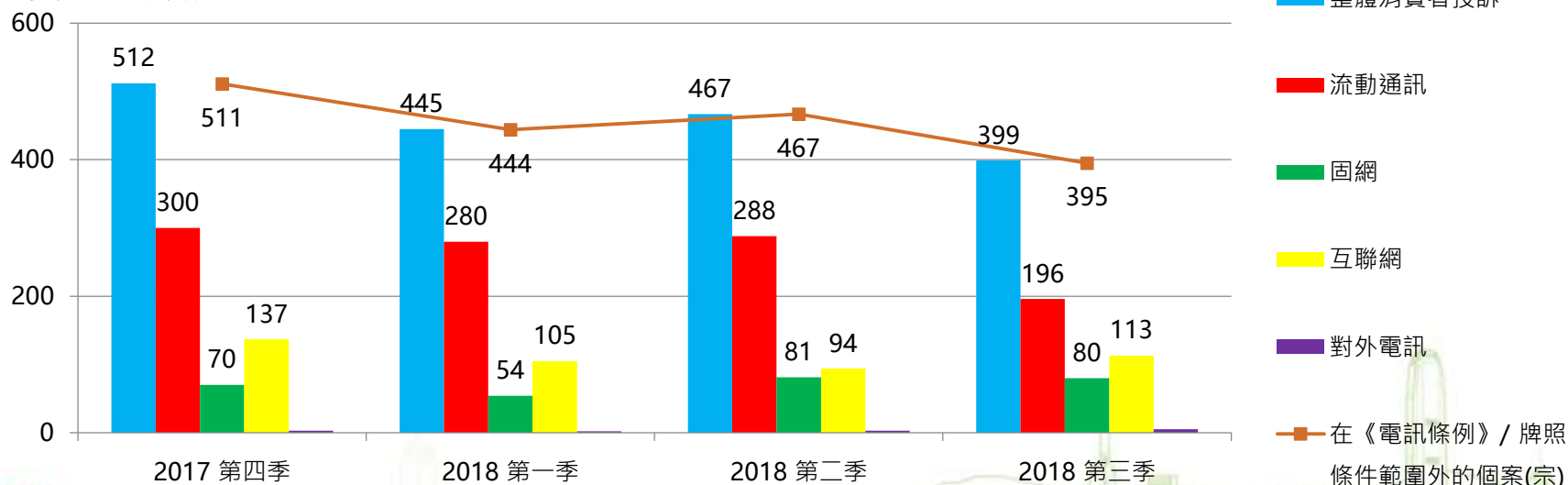


概況 (二零一八年第三季)

(按服務分類的數字)	2017 第四季	2018 第一季	2018 第二季	2018 第三季	
整體消費者投訴	512	445	467	399	395
流動通訊	300	280	288	196	195
固網	70	54	81	80	80
互聯網	137	105	94	113	110
對外電訊	3	2	3	5	5

在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)

消費者投訴數字



投訴數字 (二零一八年第三季)

個案數字大幅下降

通訊局在二零一八年第三季接獲399宗消費者投訴個案，較第二季的467宗大幅下降14.6%，當中：

不涉及違反《電訊條例》或牌照條件的個案：395宗

主要涉及：

- 不滿客戶服務：115宗
- 合約/終止服務爭議：83宗
- 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：71宗
- 帳單爭議：70宗

可能違例的個案：4宗

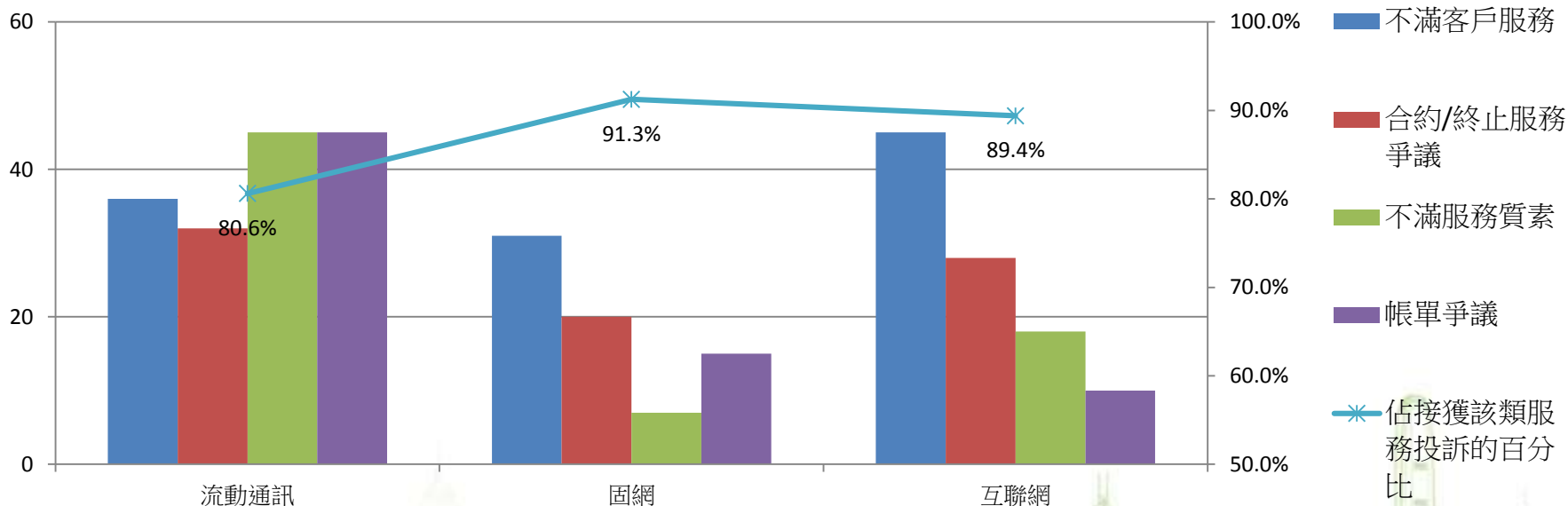
- 不滿未能透過流動電話儲值卡發出國際短訊：1宗
- 不滿互聯網服務供應商向第三方披露客戶資料：1宗
- 不滿互聯網服務供應商沒有恆常監察其網絡表現：1宗
- 指稱互聯網服務供應商銷售捆綁式服務組合是剝削性的行為：1宗

投訴數字 (二零一八年第三季)

(按主要服務分類的數字)

	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	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	36	32	45	45	80.6%
固網	31	20	7	15	91.3%
互聯網	45	28	18	10	89.4%

消費者投訴數字



投訴數字（二零一八年第三季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零一八年第三季有1宗違反牌照條件的個案。該宗個案涉及一家流動通訊服務供應商於二零一八年二月及三月期間在未經消費者同意的情況下將有關的流動電話號碼由原本的流動通訊服務供應商轉攜至該涉事流動通訊供應商的轉售商，被裁定違反牌照條件。通訊局向該流動通訊服務供應商發出警告。

謝謝

