

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十二次會議記錄

日期：二零二一年六月十六日（星期三）

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：

卓聖德先生（主席）	通訊事務副總監
何應富先生	消費者委員會代表
吳煒樑博士	香港總商會代表
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
楊全盛先生	中小型企業代表
鍾智明先生	弱能人士代表
邵日贊先生	弱能人士代表
王虹虹女士	長者服務代表
樓家強先生, MH, JP	個別委任人士
鄧健華博士	個別委任人士
陳佩怡女士	公眾人士
陳建倫先生	公眾人士
鄭慧君女士	公眾人士
張凱晴女士	公眾人士
劉佩琪女士	公眾人士
劉秀芬女士	公眾人士
劉堅偉博士	公眾人士
曾立基先生	公眾人士
余雅芳女士	公眾人士
連庭傑先生	教育局代表
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

楊展鴻先生	通訊辦
田英傑先生	通訊辦
詹建寧女士	通訊辦
梁浩銘先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

李勁華先生	香港無線科技商會代表
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

I. 歡迎青年委員

1. 主席向委員介紹兩位經青年委員自薦計劃獲委任的新成員，並歡迎他們參與電訊服務用戶及消費者諮詢委員會。

II. 第二十一次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄

2. 秘書於會前沒有收到委員對第 21 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 21 次會議記錄。

III. 電話智能卡（用戶識別卡）實名登記制度

3. 楊展鴻先生向委員講解電話智能卡實名登記制度（「登記制度」）的詳情，包括香港電話智能卡服務現時情況、登記制度的實施時間表、其要點和方法，以及登記資料的處理。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2021 號。

4. 吳煒樑博士查詢，營辦商如何知悉及確定個人或企業用戶購買儲值卡是用作機器類型連接的用途並因而不受登記制度的規管。

5. 楊展鴻先生表示，一般而言，市面上售賣予個人用戶的儲值卡均是用於人與人溝通之用，至於購買用作提供機器類型連接的電話智能卡的用戶則多為電訊業界的公司用戶（例如物聯網公司），他們在購買供機器類型連接的電話智能卡時普遍會直接從相關營辦商訂購。

6. 主席補充，雖然用作機器類型連接的電話智能卡並不納入登記制度，但通訊辦亦會與營辦商商討售賣此類電話智能卡的安排，例如要求客戶就有關交易提供基本資料，包括該機器類型連接服務的應用、客戶聯絡資料及電話智能卡數量等。有關細節有待與營辦商商討後落實。

7. 楊全盛先生表示，電訊業界亦有就有關事宜作出討論。基本上，電訊業界的用戶（包括物聯網公司）一般會使用服務計劃卡而非儲值卡作一些服務開發及測試的用途，因為服務計劃卡的平均成本遠低於儲值卡，而且在登記制度下不設登記上限，企業用戶可因應需要登記不同數量的電話智能卡使用，相信登記制度並不會窒礙電訊業的發

展。

8. 吳煒樑博士希望政府能有一個清晰的指引供各界清楚了解在登記制度下就售賣及使用儲值卡者分別所需負的責任。

9. 主席明白吳煒樑博士的關注，並表示營辦商及儲值卡的最終用戶均須就售賣及使用負上責任，營辦商需確保登記制度按法例和相關指引執行，而用戶則須按登記制度提供資料作登記。通訊局現正就執行登記制度的具體安排諮詢業界，並會在落實安排後將有關詳情清楚列於指引中。

10. 鍾智明先生查詢純數據儲值卡是否納入登記制度。此外，現時選擇使用儲值卡的用戶多為一些不願向營辦商登記或不願訂立固定期限合約的用戶，通訊辦會否考慮在登記制度實施一段時間後作出檢討，以了解登記制度會否限制了用戶使用電訊服務的彈性及選擇。

11. 楊展鴻先生回答，提供任何電訊服務，包括通話及／或數據的儲值卡均納入登記制度。《電訊（登記用戶識別卡）規例》（《規例》）將於本年九月一日生效，通訊辦會留意實施登記制度的情況，然後再考慮是否需作檢討。

12. 樓家強先生分享，他曾遇到兩宗利用儲值卡致電給他及其朋友並懷疑為行騙的事件，故十分贊成登記制度。樓家強先生建議政府可參考車輛使用的相關條文以擬訂在登記制度下登記人與使用者的責任問題。

13. 主席多謝樓家強先生的意見，並指出登記制度並不涉及任何新增的刑事責任。如有不法份子利用儲值卡作任何不法行為，無論登記制度實施與否，相關的執法部門均會作出調查及跟進。政府引入登記制度的主要目的是堵塞漏洞、更有效打擊及防止嚴重罪案，以及維持電訊服務的穩健性和保障正當使用電話智能卡的用戶。

14. 曾立基先生查詢一、根據登記制度，企業用戶如購買儲值卡供其員工使用，有關儲值卡需以企業還是最終用戶作登記；二、據了解，一些社福機構或非政府機構於疫情期間會購買大量儲值卡派發或捐贈給基層人仕使用，而鑑於登記制度令購買及使用儲值卡分別設有數量及登記的限制，政府有否考慮實施登記制度後會對有關送贈造成

不便。

15. 楊展鴻先生回應，企業用戶須提供商業登記證或分行登記證號碼、上述登記證副本、有關業務或法團／分行名稱及指定企業用戶負責人的個人資料後，儲值卡方會被啟動。

16. 主席澄清，登記制度下，個人或企業用戶於購買儲值卡時均不設數量限制亦無須作出登記，而目標用戶只需在使用儲值卡前透過營辦商提供的登記方法自行登記所需資料後便能啟動該儲值卡，因此登記制度應不會影響社福機構或非政府機構購買儲值卡作慈善或送贈的情況。

17. 何應富先生查詢政府有否計劃就登記制度安排宣傳工作，尤其是針對遊客的宣傳，以避免用戶與營辦商之間不必要的爭拗。此外，由於營辦商有權撤銷用戶的登記，何應富先生欲了解登記制度會否有機制或渠道讓用戶查詢其被撤銷登記的理由及作出申辯。

18. 楊展鴻先生表示，《規例》將於九月一日生效，政府現正就實施登記制度的指引作業界諮詢，相信政府及營辦商會適時安排宣傳工作以推廣登記規定。至於撤銷登記一事，如營辦商發現用戶未能符合登記制度的要求，例如個人用戶登記超過 10 張儲值卡或提供錯誤資料作登記等，營辦商可撤銷其登記，然而，營辦商必須於採取有關行動前通知其客戶，向客戶解釋他們撤銷其登記的理由，並給予客戶合理時間解釋、安排或更正登記資料。

[會後備註：通訊局已於 2021 年 8 月 20 日發出《實施電話智能卡實名登記制度的指引》
(只提供英文版本)]

19. 鄧健華博士建議政府可於稍後時間考慮將由營辦商發出只能於外地使用的漫遊儲值卡納入登記制度。

20. 主席表示，政府於登記制度的諮詢期間有收到相關的意見，考慮到登記制度始終為一個新的規例，同時亦參考了其他已實施類似制度的國家的做法，政府決定先要求本地電話儲值卡作實名登記，並會在汲取有關經驗，以及視乎實施成效及情況後考慮

是否有需要將登記制度作出調整。

21. 鍾智明先生關注營辦商提供的登記方法及個人用戶的登記上限，他希望通訊辦能規定各營辦商提供網上登記途徑及考慮增加個人用戶的登記上限至與企業客戶看齊（即 25 張儲值卡）。

22. 楊展鴻先生表示，通訊辦鼓勵營辦商提供多種不同的登記渠道，包括利用擬登記的儲值卡於手機進行線上登記、手機應用程式、營辦商的網頁及親臨營辦商的門市等，以迎合不同客戶的需求。至於登記上限，政府於構思登記制度時設定的個人或企業用戶上限均為 3 張，而經考慮公眾諮詢所收到的意見後，已分別將個人及企業用戶的登記上限增至 10 及 25 張。值得注意的是，有關上限為向每名營辦商作登記的數量，因此，如用戶向不同營辦商購買及登記儲值卡，其可使用的儲值卡實際上可多於 10 及 25 張。

23. 莊禮基先生查詢核實登記資料的責任屬誰。如屬營辦商，他們如何核實客戶提供的資料是否準確及完整。

24. 主席表示，營辦商須按指引的要求處理，採取合理的措施核實客戶提供的資料，情況與營辦商處理現有服務計劃卡客戶的資料相同，假如有用戶故意提供虛假、誤導或不完整資料作登記，則該用戶須承擔相關的法律責任。

IV. 為弱勢電訊服務用戶設置的專屬網頁

25. 田英傑先生向委員介紹為弱勢電訊服務用戶設置的專屬網頁（「專屬網頁」）的內容，包括專屬網頁的目標對象、三個要點，以及四個情境下的注意事宜及貼士。有關資料載於 TUCAC 文件第 2/2021 號。

26. 鍾智明先生認為專屬網頁的內容充實，能就不同的情境給予弱勢社群重要的資訊。他表示，現時大部份營辦商均要求客戶填寫實體終止服務表格以終止服務，然而這要求會對視障人士造成一定程度的障礙，因未必所有視障人士均能尋求親友協助填寫終止服務表格。他希望通訊辦可借推廣專屬網頁的機會鼓勵營辦商提供其他方法，例如電子表格，以便利視障人士終止服務。

27. 田英傑先生表示，通訊辦於計劃專屬網頁前及推出後均有與營辦商聯絡，讓他們關注及重視弱勢社群使用有關電訊服務上不同的需要；而營辦商對有關事宜亦有正面的回應，例如有營辦商特別設立專線為長者提供一些特別服務，亦有營辦商為弱勢電訊服務用戶提供特別帳單服務。故此有需要的人仕不妨直接向相關營辦商提出或反映其需要，以便營辦商可因應情況提供適切的協助。

28. 鄭慧君女士跟進有關終止服務後交還器材的問題，她希望營辦商能主動向有需要人仕提供有關協助，如上門為他們收取器材。此外，鄭慧君女士指出，懂得上網的長者較少，故他們未必能留意到專屬網頁所提供的資訊。她希望營辦商能主動為弱勢社群提供協助，以及有更多不同的方式宣傳有關訊息。

29. 主席多謝鄭慧君女士的建議，並表示會適當向營辦商反映，以了解弱勢社群客戶的需要及向他們提供相關協助。通訊辦明白網上資訊對長者未必是一個最為有效發放訊息的渠道，而長者對於主動查詢及掌握資訊亦較為困難。通訊辦會繼續透過不同渠道舉辦公眾教育活動，包括於學校及社區舉行講座及展覽，以提供有關資訊，並希望收到有關資訊的人仕會向家中長者講解，或直接協助長者處理有關電訊服務的事宜。通訊辦會留意有何種更有效的方式及途徑將有關資訊帶給長者。

30. 詹建寧女士補充，通訊辦一直有就電訊服務需注意的事宜進行教育工作，而在本年度已計劃的活動中亦已包括專屬網頁的推廣。例如：在剛過去的五月，通訊辦於老人中心已舉行了兩場講座，當中包括向長者講解專屬網頁中的資訊。在本年度餘下的日子，通訊辦會繼續於不同地區進行類似的講座，積極推廣有關資訊。

31. 何應富先生指出，消費者委員會（「消委會」）亦經常收到弱勢社群，特別是長者及少數族裔的投訴個案，而當中主要涉及推銷員來電銷售及電訊服務帳單的問題，即專屬網頁中提及的情境二及三。消委會在處理這些個案時，留意到這類弱勢社群並未能完全理解其所登記的電訊服務詳情。此外，營辦商一般透過電郵或短訊通知其客戶有關合約完結的安排，然而上述溝通渠道對長者及少數族裔未必最為合適，因而令他們遺漏安排續約以繼續享有優惠或終止服務，直至收到月結單被徵收費用才知悉合約完結而與營辦商有所爭議。何應富先生希望營辦商能透過一個較有效的途徑通知長者及少數族裔有關合約完結的安排，減少爭議。

32. 主席多謝何應富先生的意見。通訊辦會繼續密切留意及分析電訊服務的市場發展及投訴事宜，適時檢討及與營辦商商討現有及其他可行的保障消費者措施；通訊辦亦歡迎消委會提供有關弱勢社群的投訴類別及數字給通訊辦參考。

33. 何應富先生即場提供 2018 年至 2020 年有關電訊服務的整體投訴數字，惟由於並不是每個投訴人均有提供其年齡，故消委會未能就涉及弱勢社群的投訴提供一個全面及準確的數字。何應富先生表示大部份有關電訊服務的投訴涉及收費／服務的爭議，以及有關終止服務的事宜，顯示投訴人對其登記的服務計劃內容及條款了解不足。他希望營辦商加強對弱勢社群講解合約詳情，讓他們可在充分了解合約內容後作出合適及明智的選擇，避免引起不必要的爭議。何應富先生續表示，近年消委會接獲有關電訊服務的投訴數字有下降的趨勢，希望營辦商能繼續配合通訊辦的措施及盡力完善其服務。

V. 其他事項

消費者投訴報告

34. 秘書報告，通訊局於二零二零年第四季及二零二一年第一季分別接獲 294 及 242 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。

下次會議日期

35. 秘書表示，下次會議將於二零二一年下旬舉行，確實時間會於稍後通知委員。

36. 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

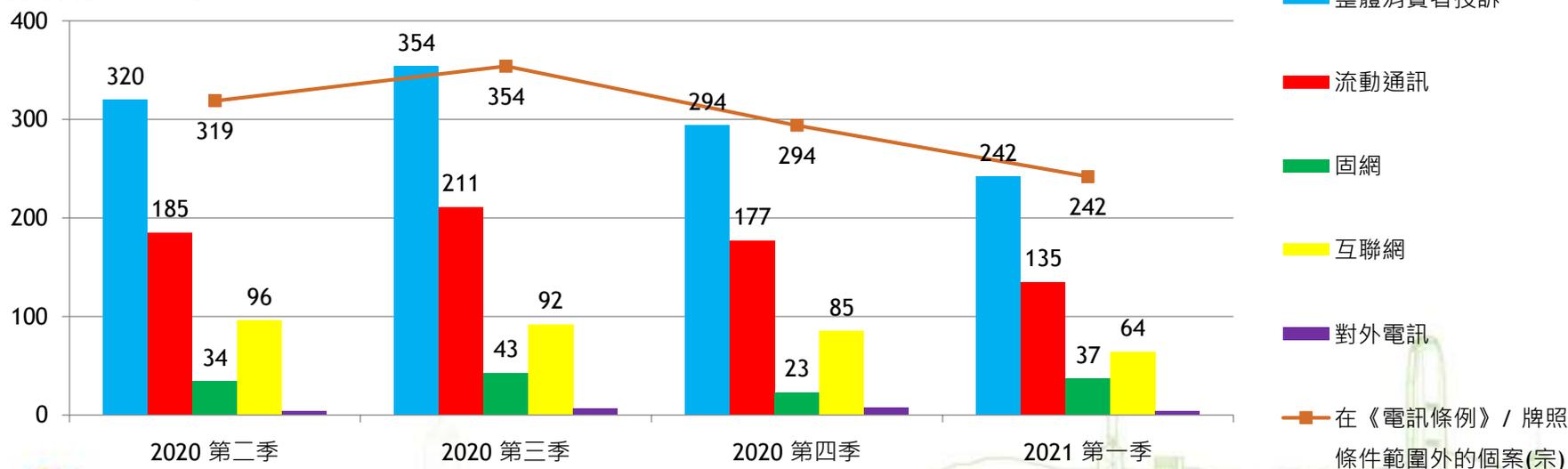
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十二次會議
2021年6月16日



概況 (二零二零年第四季及二零二一年第一季)

(按服務分類的數字)	2020 第二季	2020 第三季	2020 第四季	2021 第一季	2020 第四季	2021 第一季	
整體消費者投訴	320	354	294	242	294	242	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
流動通訊	185	211	177	135	177	135	
固網	34	43	23	37	23	37	
互聯網	96	92	85	64	85	64	
對外電訊	4	7	8	4	8	4	

消費者投訴數字



投訴數字（二零二零年第四季及二零二一年第一季）

通訊局在二零二零年第四季接獲294宗消費者投訴個案，較第三季的354宗顯著下降16.9%；二零二一年第一季的投訴數字亦較二零二零年第四季大幅減少 17.7%，共接獲242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294宗及242宗

主要涉及：

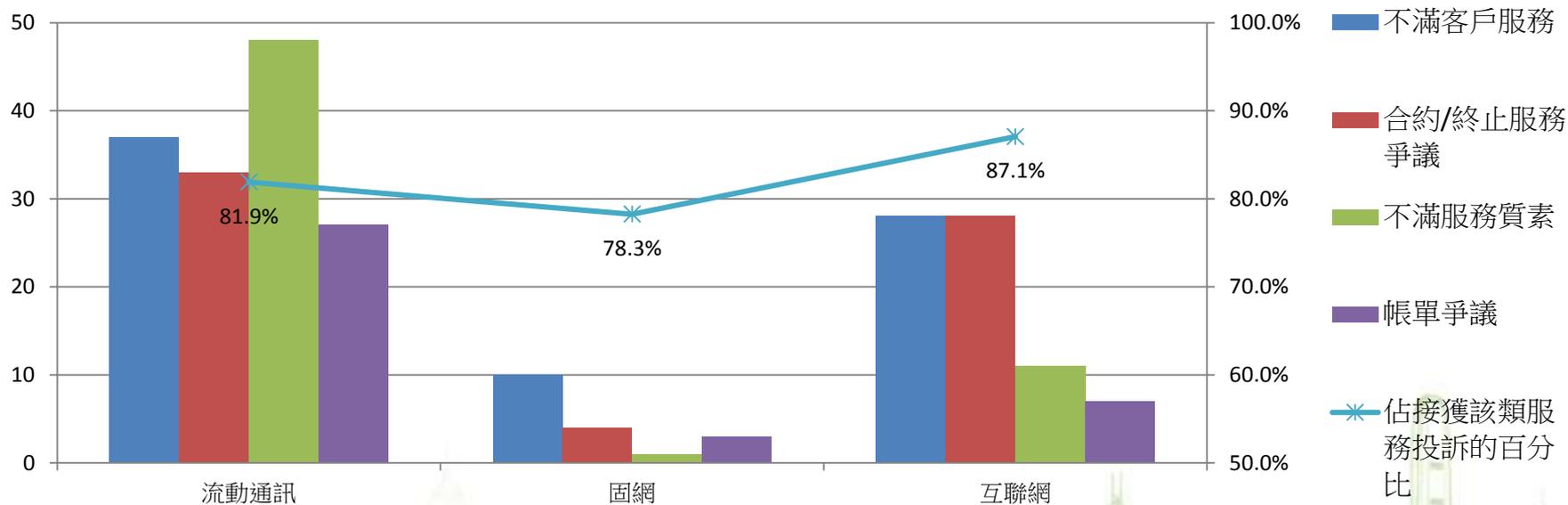
	<u>2020第四季</u>	<u>2021第一季</u>
➤ 不滿客戶服務：	82宗	69宗
➤ 合約/終止服務爭議：	66宗	53宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	60宗	43宗
➤ 帳單爭議：	38宗	35宗

可能違例的個案：兩季均為0宗

投訴數字 (二零二零年第四季)

(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	37	33	48	27	81.9%
固網	10	4	1	3	78.3%
互聯網	28	28	11	7	87.1%

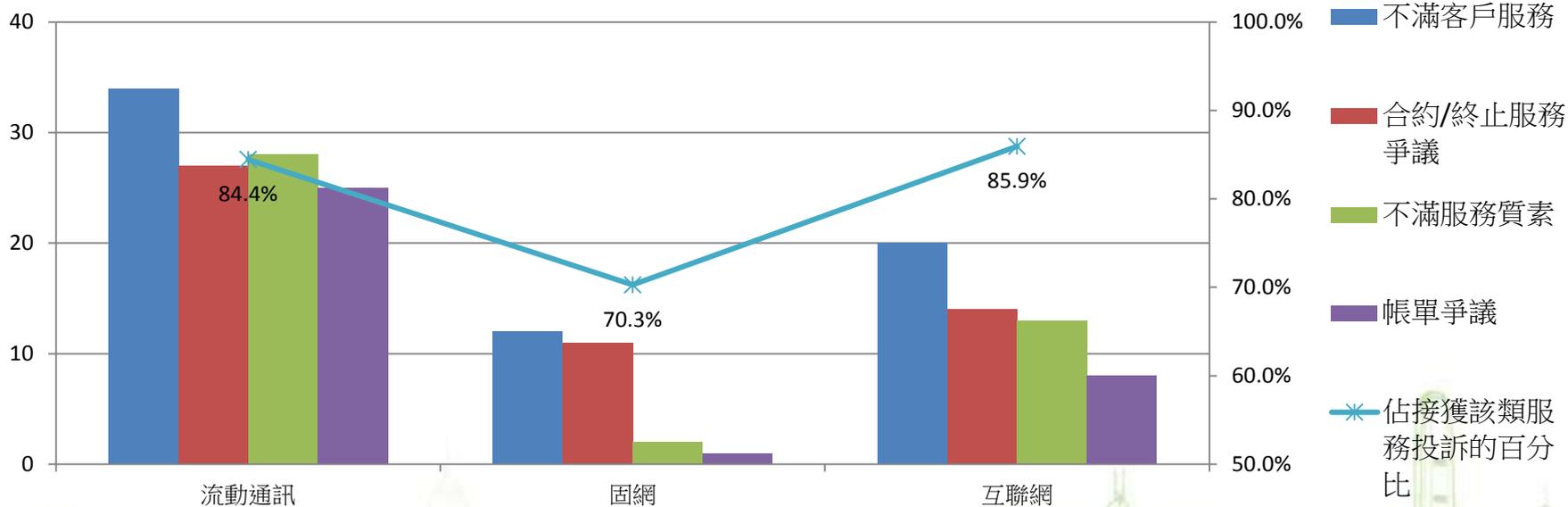
消費者投訴數字



投訴數字 (二零二一年第一季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	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	34	27	28	25	84.4%
固網	12	11	2	1	70.3%
互聯網	20	14	13	8	85.9%

消費者投訴數字



投訴數字（二零二零年第四季及二零二一年第一季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零二零年第四季及二零二一年第一季均沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

謝謝

