

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十五次會議記錄

日期：二零二二年十二月十三日（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：

卓聖德先生, JP (主席)	通訊事務副總監
何應富先生	消費者委員會代表
許遵發先生	香港總商會代表
李勁華先生	香港無線科技商會代表
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
黎卓斌先生	中小型企業代表
楊自治先生	長者服務代表
鄧健華博士	個別委任人士
許立德先生	公眾人士
郭嘉穎女士	公眾人士
曾立基先生	公眾人士
余雅芳女士	公眾人士
呂錦明先生	教育局代表
黃紫薇女士 (秘書)	通訊辦

列席者：

張少穎女士	通訊辦
談思嘉女士	通訊辦
李昌煥先生	通訊辦
梁浩銘先生	通訊辦
李文偉先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦
關翠貞女士	警務處
莫俊傑先生	警務處
蕭偉基先生	警務處
蘇郁祺先生	警務處
鄭德誠先生	消防處
黃嘉信先生	消防處

因事缺席者：

鍾智明先生	弱能人士代表
邵日贊先生	弱能人士代表
樓家強先生, MH, JP	個別委任人士
陳建倫先生	公眾人士
陳佩怡女士	公眾人士
鄭慧君女士	公眾人士
張凱晴女士	公眾人士
孔憲正先生	公眾人士

龔衍鳴先生
劉堅偉博士, MH
劉佩琪女士

公眾人士
公眾人士
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，讓通訊辦在監管電訊服務及推行消費者教育工作上做得更適切及有效。

II. 第二十四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 24 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 24 次會議記錄。

III. 2022/23 年度公眾教育及宣傳活動

3. 張少穎女士向委員介紹通訊辦於 2022/23 年度的公眾教育及宣傳活動詳情，並在會上播放有關的宣傳短片。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2022 號。

4. 曾立基先生留意到通訊辦透過不同的媒體，例如電視、社交平台及頻道等播放宣傳短片，但為了達到更佳的宣傳效果，通訊辦會否考慮在一些熱門的社交平台上購買廣告宣傳時段，讓更多消費者能接收有關資訊。

5. 張少穎女士多謝曾立基先生的意見，並表示通訊辦過往在宣傳不同的課題期間，亦曾於 facebook 及 instagram 進行廣告宣傳，而通訊辦在日後制訂宣傳教育工作時，會參考有關意見。

6. 莊禮基先生歡迎通訊辦在宣傳教育工作上所付出的努力，亦為鼓勵及早使用 5G 技術提供資助，莊禮基先生相信作為消費者及電訊服務用戶，市民應該希望多了解 5G 資助計劃中成功的例子，以及相關的 5G 應用為社會所帶來的效益，故建議通訊辦在製作新的短片時，可在有關內容上加強介紹 5G 的好處和應用。

7. 主席多謝莊禮基先生的意見，並指出 5G 應用會是通訊辦於未來的重點宣傳推廣。事實上，通訊辦剛於 2022 年 12 月 12 日舉行「5G 技術應用經驗分享會」，當中亦挑選了一些在「鼓勵及早使用 5G 技術資助計劃」中具創意及可運用於其他範疇的項目與公眾分享。通訊辦亦會於稍後時間將分享會的精華片段上載給市民觀看。通訊辦會於來年繼續構思透過其他不同的渠道以推廣 5G 技術及其應用的好處，同時希望各行各業都能受惠於 5G 技術所帶來的創新及改變。
8. 李勁華先生反映，很多人都知道 5G 技術有支援高速及低時延的特性，然而資訊及科技界一般會對為何需使用 5G 技術而非 Wi-Fi 感到疑惑。李勁華先生續表示，他從參與上述「5G 技術應用經驗分享會」中獲得了很多新的資訊，包括了解 5G 網絡能使一些應用運作得更理想，他建議通訊辦可加強此方面的宣傳推廣。
9. 主席多謝李勁華先生的意見。他認同可以更精準地在推廣 5G 的宣傳活動中，突顯有關方案或應用中 5G 技術的某一個特性所帶來的好處。事實上，通訊辦在推出「鼓勵及早使用 5G 技術資助計劃」時，已將 5G 技術必須應用於項目及為項目的主要促成因素，以及須證明項目在使用 5G 技術所帶來的實質裨益納入為評審的基本要求。
10. 余雅芳女士贊成曾立基先生的建議，認為藉更多不同的社交媒體宣傳能接觸更多公眾人士。另外，余雅芳女士表示近年與詐騙電話有關的案件越來越多，受害者涉及不同的年齡層，而詐騙電話的來電顯示已由沒有顯示／海外號碼演變為香港電話號碼，令市民防不勝防，故提出電訊營辦商／通訊辦能否就有關事宜提供進一步協助，例如設立詐騙電話清單供市民自行輸入疑似號碼，並由營辦商核實有關號碼是否實名登記號碼或由電腦隨機產生，然後交給警方跟進。
11. 主席多謝余雅芳女士的意見，並回應警方及通訊辦一向高度重視及致力打擊詐騙電話。除了現時已實施的措施，例如來電號碼中以「+」號提示來電源自香港境外及部份營辦商提供來電過濾增值服務外，通訊辦正與營辦商商討利用其他方法，更清晰地提示及協助市民識別境外來電，例如文字或語音方式的提示。至於以本地號碼作顯示的疑似詐騙電話，通訊辦相信有關情況或可在電話儲值卡實名登記限期後大幅減少，而通訊辦會密切監察，從電訊服務的角度適時制訂針對性措施，以協助防止詐騙電話。事實上，警方已成立「反詐騙協調中心」，加強打擊詐騙案及提高市民對詐騙案的認知，市民可致電其 24 小時熱線即時諮詢有關懷疑詐騙個案。此外，警方亦已

推出一站式詐騙陷阱搜尋器「防騙視伏器」，市民如遇到可疑來電、訊息和網站，可在搜尋器輸入有關資料，以即時評估風險。通訊辦已在網站登載有關「精明使用通訊服務 小心提防詐騙電話」的專題資訊供市民參考。

12. 何應富先生認同通訊辦進行的宣傳教育工作。他另外查詢有關消費者委員會最近接獲相信為人工智能撥出的促銷電話是否屬通訊局的規管範圍。

13. 主席表示，通訊辦需要了解詳情才可研究有關情況是否納入《非應邀電子訊息條例》的規管範圍。

[會後備註：根據《非應邀電子訊息條例》（「條例」），如人工智能促銷電話涉及在人對人通話中使用人工合成元素，並因應致電者傳達的資料而啟動該人工合成元素，則該推銷電話可獲條例豁免。]

14. 許遵發先生指他曾接獲來電，而手機會自動顯示來電為「scam call」或「spam call」，他查詢有關顯示是由營辦商抑或手機自動發出。

15. 主席回應，有關顯示應為手機生產商在手機內預設的應用程式所提供。同時，某些電訊營辦商亦有提供類似的來電過濾增值服務，以過濾或攔截可疑來電。

16. 許遵發先生詢問，通訊辦會否考慮將宣傳推廣活動擴展至微信新聞網。

17. 張少穎女士回應，通訊辦在添加其他社交媒體平台進行宣傳推廣活動前，有考慮不同的平台，包括微博、微信及抖音等，由於微博的界面較為適合發放宣傳推廣活動的資訊，故已增添了微博作為一個常設的宣傳平台。

IV. 落實電話智能卡實名登記制的最新進展

18. 談思嘉女士向委員介紹落實電話智能卡實名登記制（「實名登記制」）的最新進展，包括實名登記的時間表、最新進展、登記途徑、登記所需資料及電話儲值卡用戶需注意的事項等。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2022 號。

19. 余雅芳女士查詢未有完成實名登記的原有電話儲值卡是否大部分屬於已沒有實

際使用但仍處於有效期內的電話儲值卡。她建議電訊商可就未完成實名登記的電話儲值卡進行分析，以了解此類電話卡的現有使用狀態，從而讓通訊辦能掌握更準確的資料以評估是否需要加強宣傳實名登記制。

20. 主席表示，一般而言，大部分用戶購買電話儲值卡一般均是作短暫使用、獲取較便宜的額外數據連接，或作後備用途，因此要估算有多少市面流通的電話儲值卡必須完成實名登記並不容易。政府自 12 月起展開一系列新的宣傳措施加強公眾教育推廣，工作重點是提醒市民，所有於今年 2 月 23 日未完成實名登記的原有電話儲值卡在限期後不能再使用，因此用戶如欲繼續使用現有的電話儲值卡，應盡快完成登記以符合法例要求，以免服務受到影響。

21. 曾立基先生表示，很多用戶（尤其是長者）在疫情期間滯留國內無法回港，可能因而未能完成實名登記其電話儲值卡，就此通訊辦會否考慮彈性處理該些用戶的登記限期。

22. 主席表示，相信在香港與內地通關後，有關情況會得到改善，通訊辦亦正與各電訊商商討就未有完成實名登記而被停止服務的電話儲值卡的跟進行動，包括補辦實名登記以重啟服務的安排。

23. 許遵發先生表示，除了身處內地外，亦有電話儲值卡用戶因工作或學業需要離港但希望保留其香港電話號碼，此類用戶一般會在電話儲值卡有效期臨近到達時才增值，他關注該些用戶在增值其電話儲值卡時會否收到需進行實名登記的提示。

24. 談思嘉女士回應，電訊商會透過不同的渠道通知其電話儲值卡用戶進行實名登記，包括當用戶於電訊商的流動應用程式增值其電話儲值卡時，會給予提示訊息。

V. 有關提供致電 999 緊急服務中心者的位置資料的進展

25. 主席表示，通訊辦曾在 2019 年 5 月第十八次會議中介紹「提供致電 999 緊急服務中心者的位置資料」的事宜，而今次會議邀請了緊急服務機構香港警務處及消防處代表出席，由香港警務處代表莫俊傑先生向各委員介紹有關事宜的最新進展。

26. 莫俊傑先生向委員介紹有關提供致電 999 緊急服務中心者的位置資料的進展，包括就要求提供緊急服務及向警方求助的數字、個案例子，以及講解進階流動裝置定位（Advanced Mobile Location，簡稱 AML）技術。
27. 鄧健華博士表示，現時的平安手機有提供類似的功能，但技術上在提供致電者位置的資料時會有誤差，雖然服務供應商曾嘗試解決有關問題，但並不成功，故樂見現時警方可成功獲得較為準確的致電 999 緊急服務中心者的位置資料。鄧健華博士查詢營辦商可否將有關的 AML 技術擴展至其他服務。
28. 莫俊傑先生表示，AML 技術的協定現時只限於緊急服務之用，如要使用有關技術，必須保證是用於緊急服務，例如在香港便是致電 999 緊急事故熱線。
29. 主席表示，電訊服務牌照條款對處理電訊服務客戶資料有嚴格的要求，除了在防止及偵查罪案的情況下，營辦商不得在未有獲得客戶的同意下披露客戶資料。此外，營辦商亦需遵守《私隱條例》。
30. 莫俊傑先生補充，除了 AML 服務外，警方亦有考慮利用其他應用，以便在搜救行動中獲取更準確的致電者的位置資料，類似“Enjoy Hiking”及 999 報案中心研發的應用程式。
31. 郭嘉穎女士贊同 AML 服務，並欲了解此項服務自 2022 年 9 月投入服務後，警方有否透過此服務而成功採取搜救行動。此外，警方有否就 AML 服務進行宣傳推廣活動。
32. 莫俊傑先生表示，警方現正於 iOS 手機試行 AML 服務，希望 AML 服務成功推行並進一步擴展至 Andriod 手機。
33. 關翠貞女士補充，現時警方有透過不同的渠道，例如電視節目（包括 2022 年 12 月 15 日在無線電視播出的創科導航）及諮詢委員會介紹 AML 服務，並指出雖然 iOS 手機於 2022 年 9 月已能使用 AML 服務，但手機的官方網頁尚未更新，故警方希望在各方面的資料更完整的情況下才進行更全面的宣傳推廣活動。

34. 主席表示，希望各委員及手機生產商能支持此項有效應用於拯救行動的服務。
35. 莫俊傑先生多謝流動網絡營辦商及 iOS 手機生產商的配合，使 AML 服務能應用於香港的緊急救援服務。
36. 何應富先生查詢，在沒有流動電話網絡覆蓋的情況下，AML 服務是否有效？以及 AML 服務是否仍有其他不足之處？
37. 莫俊傑先生回應，AML 服務必須在有流動電話網絡覆蓋的情況下才能運作，999 報案中心正研發應用程式供市民下載，以記錄用戶在遠足起行後在不同時間的位置，並希望不同的應用及服務可互補不足，以提昇救援成功率。
38. 主席解釋，用戶須成功致電 999 緊急事故熱線才能經 AML 服務傳遞其位置資料，而用戶須在有網絡覆蓋的情況下才可成功致電 999 緊急事故熱線，因此，在沒有流動電話網絡覆蓋時，AML 服務未能發揮功效。
39. 何應富先生建議警方在日後的宣傳推廣工作中需清晰指出 AML 服務的限制，以免市民誤會 AML 服務可於任何情況下傳遞位置資料。
40. 莫俊傑先生多謝何應富先生的意見。
41. 關翠貞女士表示，警方會利用不同的應用及技術，例如物聯網、AML 服務及其他應用，盡力完善所有方案以便在緊急情況下拯救市民。
42. 主席表示，5G 網絡可支援無線物聯網服務，而通訊辦亦已於 2022 年指配 5G 的低頻帶頻譜予有關營辦商，因此，支援緊急救援工作的科技基本上已備存，希望有關各方能繼續研發及作出配合，以完善緊急救援的工作。
43. 楊自治先生詢問，Andriod 手機生產商暫未支援 AML 服務，是否由於決定自行研發及提供其他類似的服務？通訊辦會否考慮修訂《電訊條例》強制手機生產商必須提供 AML 服務？

44. 莫俊傑先生表示，Google 已提供緊急定位服務（Emergency Location Service，簡稱 ELS），然而此服務暫仍未於香港啟用，警方會積極地與 Google 溝通，令他們明白此服務在香港的重要性，希望有關服務可盡快應用於香港。
45. 主席回應，通訊局根據《電訊條例》規管電訊事宜；就手機而言，通訊局只規管手機的技術規格事宜，例如手機操作頻率、發射功率、射頻幅射安全標準等，而手機生產商及 Google 並非通訊局監管的電訊持牌機構。
46. 楊自治先生表示，據其了解，AML 服務於歐洲及澳洲是強制服務，他查詢 ELS 於有關國家是否亦屬強制服務。
47. 莫俊傑先生表示，ELS 已可於歐洲及澳洲使用。
48. 鄧健華博士查詢，999 報案中心正研發的應用程式將於何時投入服務。
49. 莫俊傑先生回應，有關應用程式正在試驗的階段，預計此嶄新的服務會在 2023 年夏天推出供市民下載使用。

VI. 其他事項

消費者投訴報告

50. 秘書報告，通訊局於二零二二年第二季及第三季分別接獲 346 及 315 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。此類投訴主要涉及合約／終止服務爭議、不滿客戶服務、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

51. 主席表示，下次會議將於二零二三年第二季舉行，確實時間會於稍後通知委員。
52. 議事完畢，會議於下午 5 時 30 分結束。

電訊服務消費者投訴報告

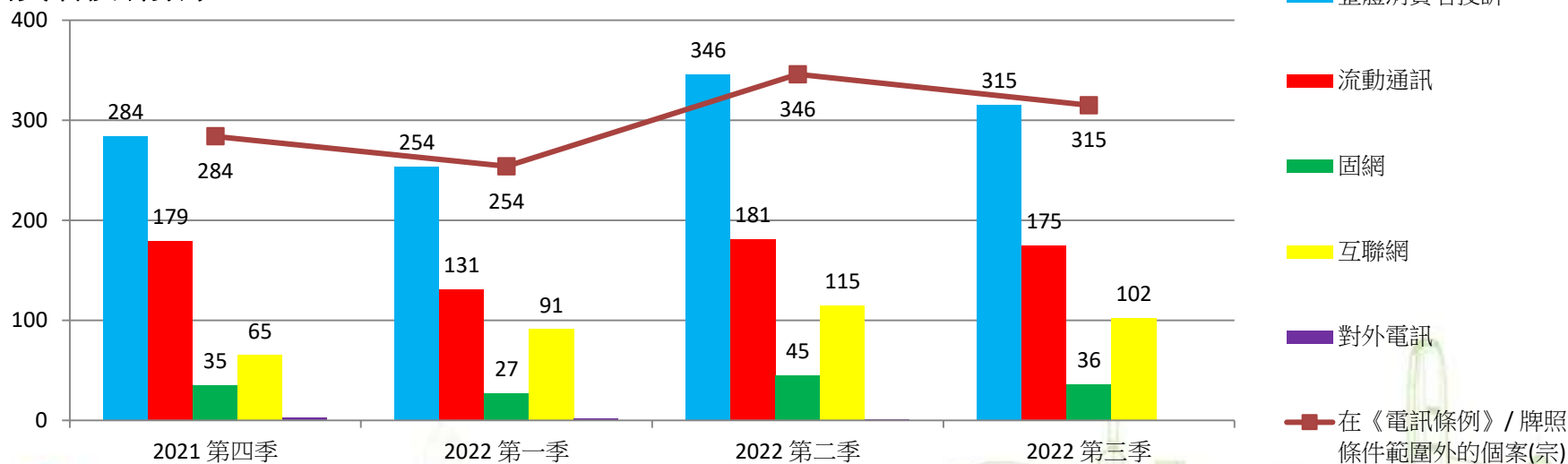
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十五次會議
2022年12月13日



概況 (二零二二年第二季及第三季)

(按服務分類的數字)	2021 第四季	2021 第一季	2022 第二季	2022 第三季	2022 第二季	2022 第三季	
整體消費者投訴	284	254	346	315	346	315	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
流動通訊	179	131	181	175	181	175	
固網	35	27	45	36	45	36	
互聯網	65	91	115	102	115	102	
對外電訊	3	2	1	0	1	0	

消費者投訴數字



投訴數字（二零二二年第二季及第三季）

通訊局在二零二二年第二季接獲346宗消費者投訴個案，較第一季的254宗顯著上升36.2%；第三季的投訴數字則較第二季略為減少9%，共接獲315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346宗及315宗
主要涉及：

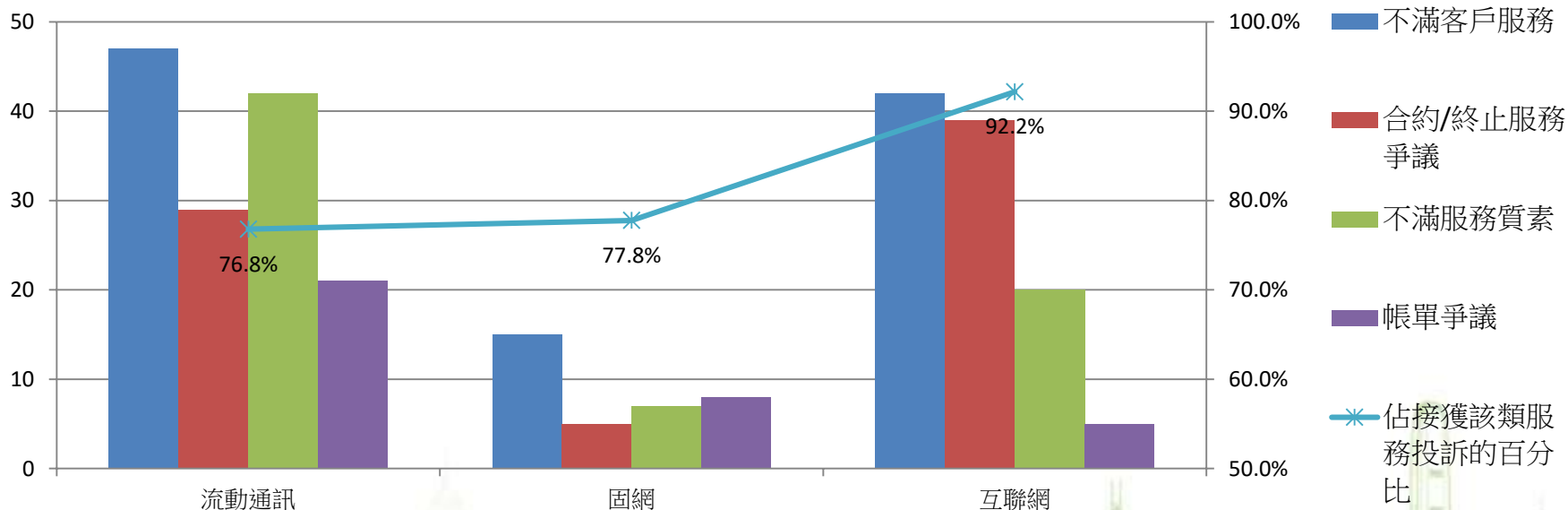
	<u>2022第二季</u>	<u>2022第三季</u>
➤ 合約/終止服務爭議：	75宗	92宗
➤ 不滿客戶服務：	105宗	74宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	70宗	46宗
➤ 帳單爭議：	34宗	26宗

可能違例的個案：兩季均為0宗

投訴數字 (二零二二年第二季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	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	47	29	42	21	76.8%
固網	15	5	7	8	77.8%
互聯網	42	39	20	5	92.2%

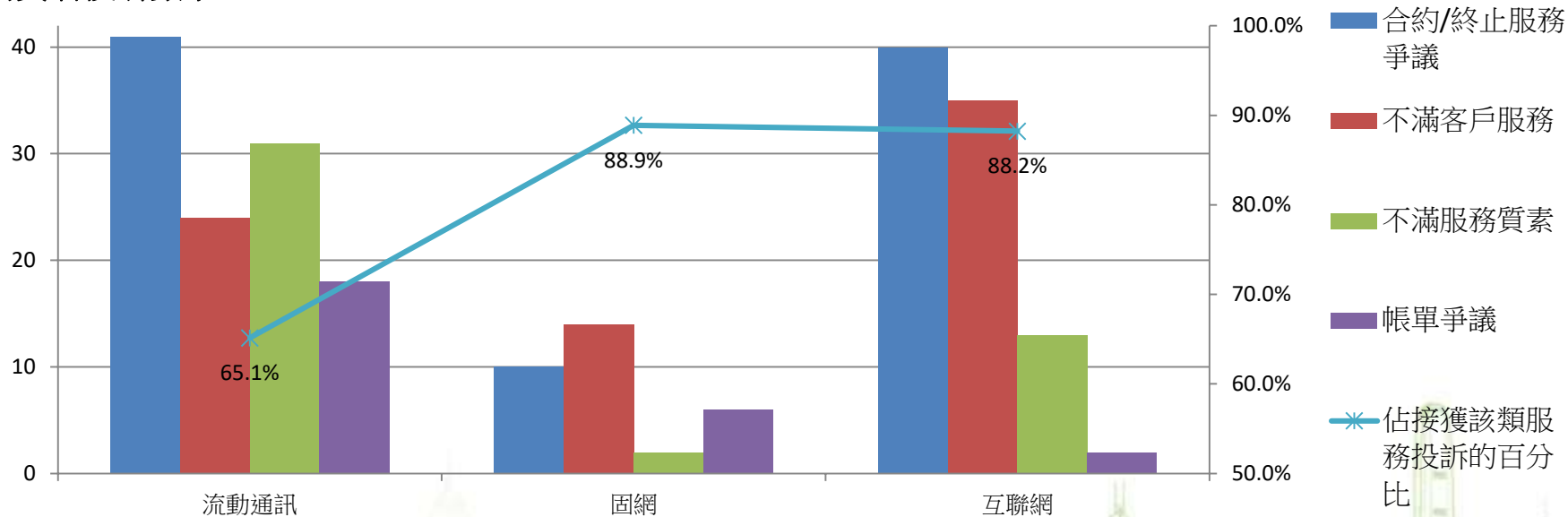
消費者投訴數字



投訴數字 (二零二二年第三季)

(按主要服務分類的數字)	合約/終止服務爭議	不滿客戶服務	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	41	24	31	18	65.1%
固網	10	14	2	6	88.9%
互聯網	40	35	13	2	88.2%

消費者投訴數字



投訴數字（二零二二年第二季及第三季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零二二年第二季及第三季均沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

謝謝

