

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十六次會議記錄

日期：二零二三年六月二十九日（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：

趙佐達先生（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
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
邵日贊先生	弱能人士代表
楊自治先生	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
陳建倫先生	公眾人士
鄭慧君女士	公眾人士
許立德先生	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, MH	公眾人士
劉佩琪女士	公眾人士
余雅芳女士	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

黃嘉偉先生	通訊辦
陳志雄先生	通訊辦
李肇華博士	通訊辦
李河堂先生	通訊辦
盧偉彬先生	通訊辦
李昌煥先生	通訊辦
鄭佩盈女士	通訊辦
丁立興先生	通訊辦
何焜先生	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
鍾智明先生	弱能人士代表
呂錦明先生	教育局代表
陳佩怡女士	公眾人士
郭嘉穎女士	公眾人士
張凱晴女士	公眾人士
曾立基先生	公眾人士

I. 第二十五次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄

1. 秘書於會前沒有收到委員對第 25 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 25 次會議記錄。

II. 光纖接達樓宇標籤計劃

2. 黃嘉偉先生向委員介紹光纖接達樓宇標籤計劃（「該計劃」），當中包括光纖網絡技術的簡介、該計劃的目的、相關指定標籤、專題網頁、登記冊，以及一系列的宣傳活動。黃嘉偉先生亦播放了相關的電視宣傳短片及報告本港寬頻服務的情況。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2023 號。

3. 主席表示，相關營辦商一直努力拓展本港的光纖網絡，通訊辦引入該計劃，以進一步提高公眾對光纖到戶及光纖到樓的認知和促進光纖寬頻服務的發展。此外，公眾亦可利用登記冊的功能，在通訊辦網站上直接查閱備有光纖接達之樓宇的相關資料。

4. 余雅芳女士對該計劃、相關的電視宣傳短片及其查詢方法表示讚賞，並建議通訊辦透過更多宣傳工作以提高公眾關注及教育公眾如何使用登記冊以查詢個別樓宇光纖寬頻服務的情況。

5. 主席回應，由於篇幅所限，故電視宣傳短片主要為該計劃作簡單介紹。通訊辦亦有透過其他宣傳工作，例如巡迴展覽及講座，向公眾推廣及宣傳該計劃及其登記冊的使用方法。另外，鑑於個別樓宇實際提供光纖接達服務營辦商的名稱屬商業資料，政府未能向公眾透露，公眾人士可在有需要時向相關樓宇管理處查詢或瀏覽營辦商的網站以獲取相關資訊。

6. 楊自治先生查詢可否從該計劃的指定標籤區分光纖到戶和光纖到樓的樓宇，以及查詢登記冊頁面上顯示數碼地面電視服務的相關資料。

7. 黃嘉偉先生回應，有關標籤沒有區分光纖到戶和光纖到樓的樓宇，但現時提供光纖寬頻服務的樓宇中，大部份樓宇已是光纖到戶，而且所佔比率不斷上升。現時登

記冊載於廣播及電訊基建資料庫內，該資料庫涵蓋光纖到戶／到樓服務及數碼地面電視服務。因此，公眾透過有關資料庫除可查閱個別樓宇光纖寬頻服務的情況外，亦可查閱該樓宇就數碼地面電視發射站的相關資料。

III. 打擊詐騙電話的新措施

8. 盧偉彬先生向委員介紹通訊辦從電訊角度打擊詐騙電話所制定及實施的新措施，並播放通訊辦為提醒市民留意流動服務營辦商的提示訊息和慎防可疑來電而制作的電視宣傳短片，鄭佩盈女士隨後講解「流動服務供應商管理詐騙電話的業務守則」（「業務守則」）的實施情況。有關資料載於 TUCAC 文件第 2/2023 號。

9. 主席表示，通訊辦會繼續密切留意詐騙電話的情況及趨勢，適時制訂及推出新措施繼續打擊詐騙電話。主席提醒市民要保持警覺，不要輕信來電者及輕易提供任何個人資料給來電者。

10. 何應富先生表示，根據業務守則，流動服務供應商一旦識別出懷疑詐騙電話的致電模式，便會暫停有關本地電話號碼的相關電訊服務或功能，他查詢供應商會否將識別出的懷疑詐騙電話資料交予警方作情報，以便警方作進一步跟進及採取相應的執法行動。如無，何應富先生希望通訊辦考慮與警方設立通報機制，以便將這些有用的資料轉交警方作跟進。

11. 鄭佩盈女士回應，業務守則要求流動服務供應商根據致電模式識別出懷疑詐騙電話，並採取適當行動以及備存相關紀錄。如有需要，有關資料紀錄可提供予執法機關作防止罪案或調查用途。

12. 主席補充，業務守則的主要目的是於源頭堵截詐騙電話，當營辦商監察及識別出懷疑詐騙電話的致電模式，例如於短時間內撥出多個不同的電話號碼，營辦商便會實施網絡管理措施，即暫停有關電話號碼的服務。然而，此類電話號碼未必一定涉及詐騙電話，要真正立案需依靠市民作出舉報及警方進行調查才能確定，如警方在調查期間需要有關資料，營辦商便會與警方合作；而通訊辦亦會在專責工作小組中與警方及營辦商探討相關安排。

13. 余雅芳女士留意到其中一條電視宣傳短片中，除了提示市民要對以「+852」開

首的境外來電提高警覺外，亦有提示市民即使來電顯示沒有「+」號，並且顯示為八位數字的香港電話號碼的不明來電，亦有可能被用作詐騙用途，她對此表示同意，認為可避免令市民對八位數字香港電話號碼的不明來電掉以輕心。另外，余雅芳女士表示詐騙短訊及 WhatsApp 訊息的問題日益嚴重，她理解由於 WhatsApp 屬應用程式，故難以經由營辦商發放提示，然而，短訊服務乃流動服務營辦商提供的，她建議營辦商可參考可疑境外來電的安排，就可疑的短訊向用戶發送統一的話音或文字提示。

14. 主席多謝余雅芳女士的意見，並補充因 WhatsApp 屬互聯網上運作的應用程式，故營辦商無法堵截經 WhatsApp 傳送的詐騙訊息，然而，通訊辦一直積極與警方研究有關打擊此類詐騙的方法，例如要求營辦商封鎖該等經 WhatsApp 傳送的詐騙訊息內附有的超連結，令市民無法登入有關超連結而避免被騙，因此，如市民收到附有可疑超連結的 WhatsApp 訊息，應向警方舉報，以便警方進行調查及採取適當行動。至於短訊方面，通訊辦正計劃與銀行業界商討，希望可於本年度實施短訊發送人登記制，因銀行業發給其客戶的短訊一般會以特定發送人名稱發出，實施發送人登記制有助市民分辨短訊發送人名稱的真偽，通訊辦亦會因應成效考慮將此短訊發送人登記制推行至其他行業以打擊騙案。

15. 許遵發先生指他接獲很多顯示「scam call」或「spam call」的來電，令他未能決定是否接聽有關來電，他查詢有關顯示是由營辦商抑或手機自動發出，是否需要付費。

16. 盧偉彬先生回應，有關文字應由手機內安裝的流動應用程式所提供，用戶可自行決定是否接聽有關可疑來電。

17. 許立德先生瞭解流動服務營辦商會根據警方提供的資料，暫停涉嫌被用作撥出詐騙電話或懷疑是詐騙電話的本地流動電話號碼的電訊服務或相關功能，他查詢現時電話智能卡實名登記已實施，營辦商是否會暫停有關號碼登記人名下的所有電話號碼？而登記人又是否可以登記其他新的電話號碼？此外，由於警方採取的行動主要依賴市民舉報，許立德先生建議警方應設立一些簡易及方便市民的舉報方法。

18. 主席表示，電話智能卡實名登記制度已全面實施，通訊辦要求電訊商定期就已登記的電話儲值卡用戶資料進行抽樣檢查，一旦發現可疑的情況，便會要求登記用戶再次提供其身分資料，如登記用戶未有作出回應或其提供的資料不符合要求，其登記

會被取消及會被要求就其名下其他電話智能卡提供身分資料，同樣地，如有關登記用戶仍不作出回應或提供的資料不符合要求，有關的登記會全被取消。然而，犯罪份子或會以非法途徑／偽造身分藉以成功登記或獲取電話卡以從事詐騙活動，如營辦商發現可疑個案，亦會盡快聯絡警方以作跟進及調查。至於舉報途徑，據了解，警方已設立網上舉報機制，而其推出的「防騙視伏器」應用程式亦可連結至電子報案中心，方便市民隨時作出舉報。

19. 莊禮基先生認同打擊詐騙電話有賴各界一同合作而非單靠營辦商。他分享剛收到不知名的 WhatsApp 訊息，而 WhatsApp 應用程式會即時向他查詢是否需要舉報或封鎖有關號碼，他建議有關部門就短訊及來電號碼設立類似的舉報機制，收集市民舉報的電話號碼及暫停其服務，而營辦商之間可共用有關的數據庫，減少市民接獲疑似詐騙電話的機會。

20. 主席多謝莊禮基先生的意見。

21. 鄭慧君女士表示有騙徒會利用人工智能模擬聲音去進行詐騙，她建議通訊辦在日後制作的宣傳資料中加入有關情景，提示市民，特別是長者要注意儘管收到熟悉聲音的來電亦要提高警覺，應向對方發問以確定對方的身分。

22. 主席多謝鄭慧君女士的意見。

23. 楊自治先生詢問（一）固網服務營辦商會否向用戶發送內容統一的話音提示或文字訊息以提醒用戶有關可疑來電源自香港境外；（二）打擊詐騙電話的措施是否主要針對流動電話服務，通訊辦及警方會否聯同固網服務營辦商制訂有關針對固網電話服務的措施。

24. 盧偉彬先生回覆，向用戶發送內容統一的話音提示或文字訊息的安排現時只適用於流動服務。事實上，固網服務營辦商亦有參與討論和執行由通訊辦與警方及營辦商成立的專責工作小組所制定的新措施，在通訊辦的協調之下，流動和固網服務營辦商已經與警方建立聯絡機制，根據警方所提供的資料，營辦商會採取措施防止其用戶訪問涉嫌利用作詐騙網站的超連結。

25. 李昌煥先生表示，受固網電話的功能所限，固網服務營辦商未能在「來電顯示」

中加入「+」號，作為所有源自香港境外來電的字頭。李昌煥先生提醒市民應特別留意來電者的談話內容及要求，一旦來電者的談話內容涉及金錢或銀行帳戶等財務資料時，便要提高警惕，提防被騙。

26. 許立德先生續問，在考慮為固網服務制訂其他或新的措施前，固網服務營辦商可否先實施與流動服務營辦商相同的措施，以協助打擊詐騙電話。

27. 主席表示，通訊辦會與警方合作及密切監察騙案的趨勢，而根據警方的統計數字，涉及騙案的媒介多為流動電訊服務，而現時市民使用通訊服務的習慣亦由固網電話改變為流動電話，因此現時實施的措施主要針對流動服務，通訊辦會因應詐騙電話的趨勢，在可行的情況下考慮將措施擴展至固網服務及制定針對固網服務的措施。

28. 孔憲正先生表示，現時有多種由電訊營辦商及非電訊營辦商提供的不同方式協助打擊詐騙電話。他關注詐騙電話的資訊可透過那些渠道灌輸給青年人及長者，是否可以考慮與學校及非牟利組織或機構合作，將如何應對詐騙電話的資訊傳達給青年人及長者。

29. 主席多謝孔憲正先生的意見。通訊辦認同宣傳及教育工作的重要性，故已就防騙的事宜推出一系列的宣傳教育工作，包括社區講座、巡迴展覽及學校巡迴劇等，通訊辦亦會考慮與社福機構合作，以加強有關防騙的宣傳教育工作。

30. 邵日贊先生認為警方推出的「防騙視伏器」對協助市民辨識詐騙電話有一定幫助，他希望各界能加強宣傳此工具，讓更多市民能知悉及使用「防騙視伏器」，從而減低受騙的風險。

31. 主席表示，通訊辦會盡力安排相關的宣傳教育活動，事實上，通訊辦職員亦有參與一些透過電視進行的防騙宣傳，我們亦會與警方聯繫，探討如何加強防騙的宣傳教育工作。

32. 盧偉彬先生補充，流動服務營辦商於二零二二年起協助警方發送短訊給用戶以推廣「防騙視伏器」。

33. 何應富先生同意邵日贊先生的意見，認為任何一個持分者都可協助宣傳「防騙

視伏器」，而消費者委員會亦有於一些消費冊子（例如選擇月刊）的合適欄目中介紹有關「防騙視伏器」的資訊。何應富先生留意到專責工作小組主要是根據電話騙案的趨勢作出研究及探討，並制訂及實施打擊措施，然而受害人已經損失金錢，故他希望專責小組成員可利用所屬界別的专业知識，加強一些較為前瞻性的預防工作，防止騙案發生。

34. 主席多謝何應富先生的意見，並表示通訊辦會繼續透過專責工作小組，密切留意詐騙電話的趨勢及制訂不同新措施，多方面盡力協助打擊通過電訊網絡傳送的詐騙電話。

IV. 其他事項

消費者投訴報告

35. 秘書報告，通訊局於二零二二年第四季及二零二三第一季分別接獲 324 及 338 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

36. 主席表示，下次會議將於二零二三年第四季舉行，確實時間會於稍後通知委員。

37. 議事完畢，會議於下午 4 時 35 分結束。

電訊服務消費者投訴報告

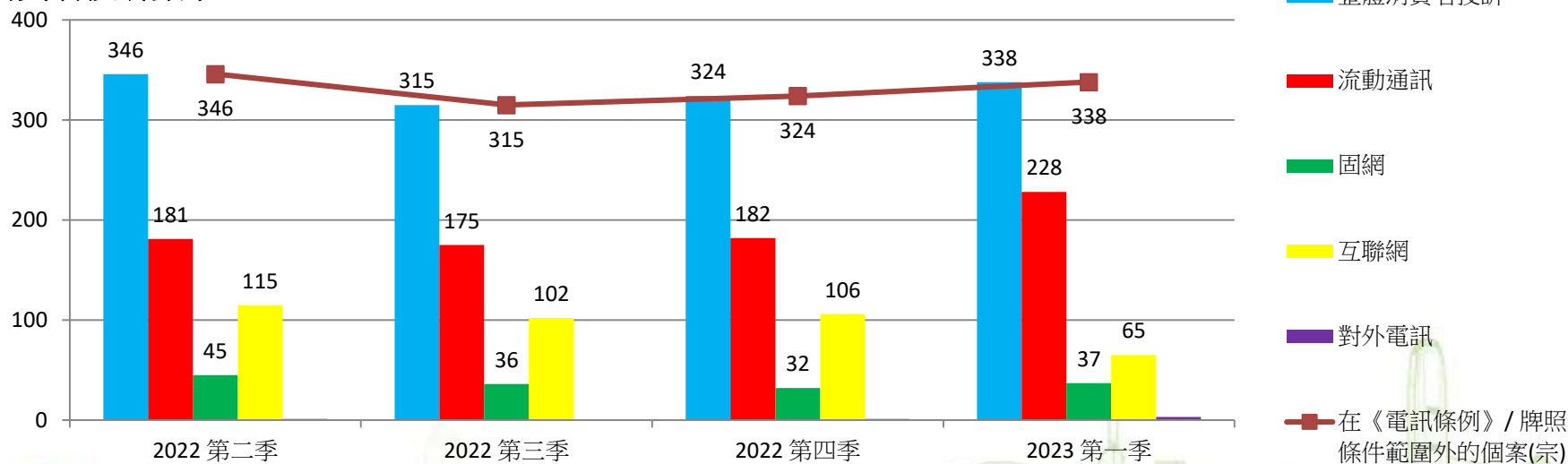
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十六次會議
2023年6月29日



概況 (二零二二年第四季及二零二三年第一季)

(按服務分類的數字)	2022 第二季	2022 第三季	2022 第四季	2023 第一季	2022 第四季	2023 第一季	
整體消費者投訴	346	315	324	338	324	338	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
流動通訊	181	175	182	228	182	228	
固網	45	36	32	37	32	37	
互聯網	115	102	106	65	106	65	
對外電訊	1	0	1	3	1	3	

消費者投訴數字



投訴數字（二零二二年第四季及二零二三年第一季）

通訊局在二零二二年第四季接獲324宗消費者投訴個案，較第三季的315宗輕微上升2.9%；二零二三年第一季的投訴數字亦較二零二二年第四季略為增加4.3%，共接獲338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324宗及338宗

主要涉及：

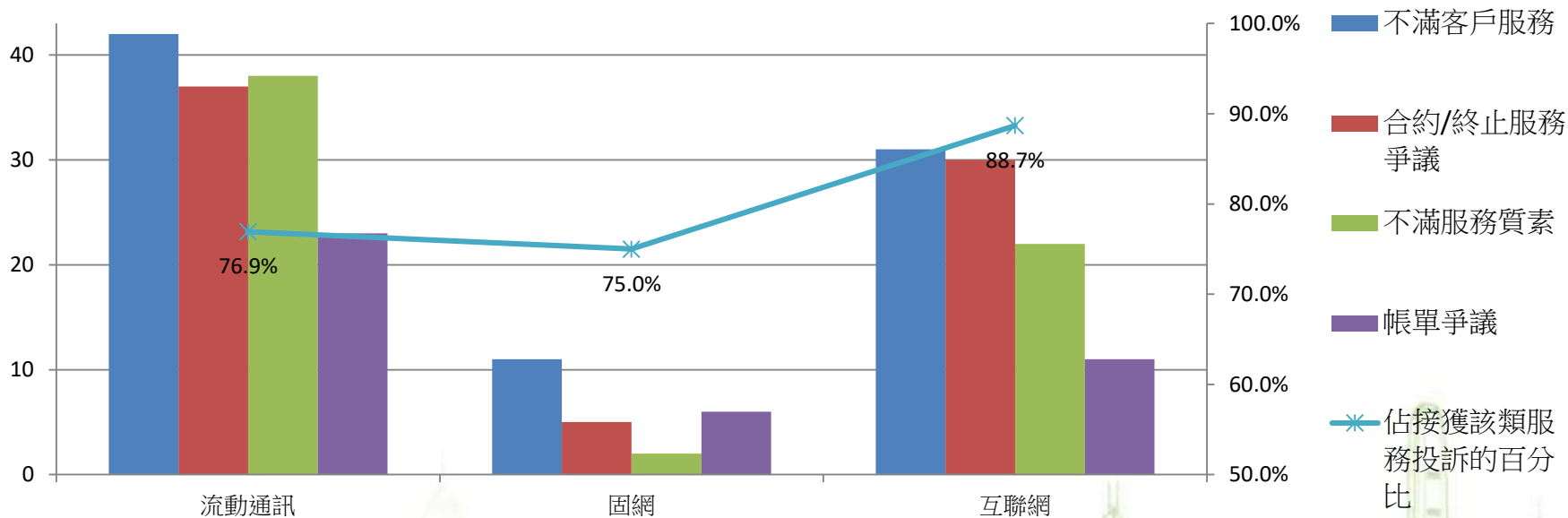
	<u>2022第四季</u>	<u>2023第一季</u>
➤ 不滿客戶服務：	86宗	99宗
➤ 合約/終止服務爭議：	72宗	79宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	62宗	55宗
➤ 帳單爭議：	40宗	42宗

可能違例的個案：兩季均為0宗

投訴數字 (二零二二年第四季)

(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	42	37	38	23	76.9%
固網	11	5	2	6	75.0%
互聯網	31	30	22	11	88.7%

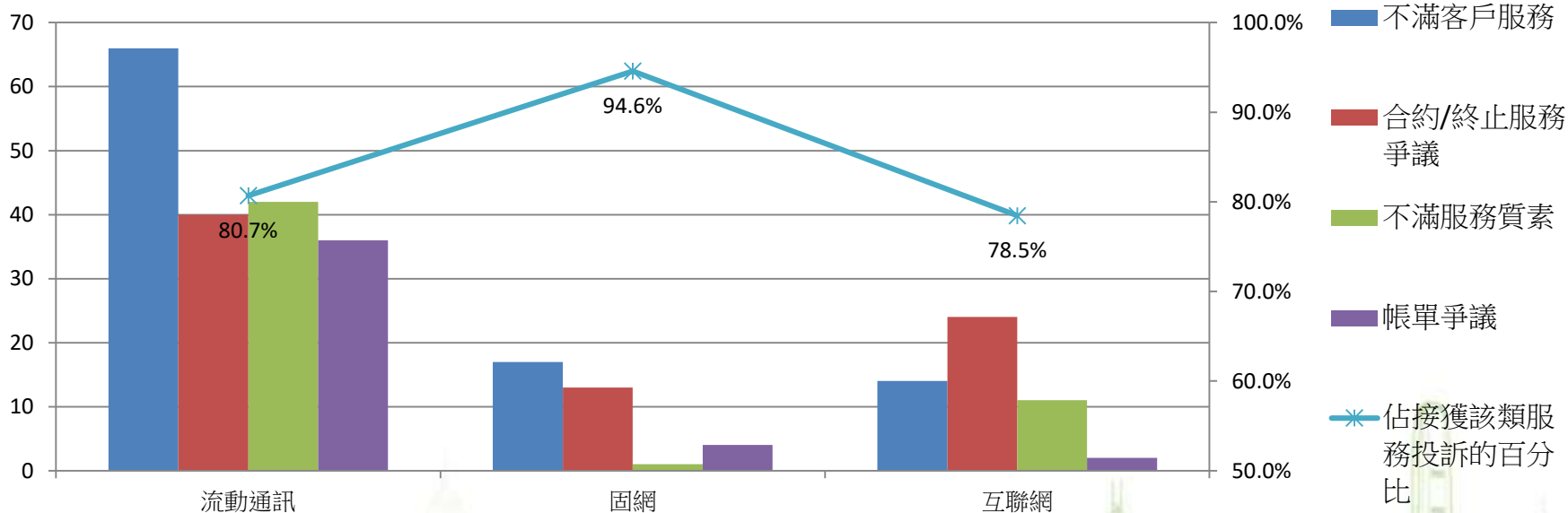
消費者投訴數字



投訴數字 (二零二三年第一季)

(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	66	40	42	36	80.7%
固網	17	13	1	4	94.6%
互聯網	14	24	11	2	78.5%

消費者投訴數字



投訴數字（二零二二年第四季及二零二三年第一季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零二二年第四季及二零二三年第一季均沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

謝謝

