



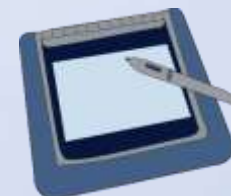
做個精明流動數據漫遊服務用家

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

2015年10月8日

香港流動數據服務發展

- 各式智能流動裝置日益普及
- 流動數據服務增長迅速
 - 流動數據通訊量(全港總通訊量)
 - 由2014年5月的13 491 TB (Tera-bytes, 太字節) 增加至2015年同期的17 245 TB
 - 升幅約28%
- 反映流動數據服務使用更趨普及，消費者投訴數字可能相應增加



有關帳務糾紛的消費者投訴

- 帳務糾紛的投訴
 - 2013-14年：1 128宗
 - 2014-15年：651宗
- 流動通訊「帳單震撼」
 - 2013-14年：611宗
 - 2014-15年：356宗
- 「帳單震撼」問題 – 帳單款額遠高於預期
- 部分投訴是由於用戶不經意或不自覺地使用了流動數據服務，尤其是使用了高昂的流動數據漫遊服務



流動數據漫遊服務投訴例子

- **例子1:** 有市民表示在內地接駁酒店Wi-Fi，及後收到短訊，指其手機使用漫遊數據上網，費用高達18,000多元
 - 由於該市民沒有關閉手機漫遊數據功能，手機可能在Wi-Fi訊號接收較弱的地方跳回漫遊數據上網
- **例子2:** 另一市民從內地回港，過關後隨即開啟數據服務上網，但其後被收取數據漫遊服務費用
 - 鑒於無線電的傳播特性，不能完全避免流動網絡訊號過界的情況出現，令市民在香港邊境的個別位置仍有可能使用到內地網絡
- **例子3:** 有市民到法國旅遊前購買了「數據漫遊全日通行證」服務，但當他身處鄰近法德邊界地方時，當日卻被收取分別在法國及德國使用「數據漫遊全日通行證」的費用
 - 在兩國邊界地方，可能不自覺地使用了鄰近國家的網絡



在海外使用流動數據漫遊服務



- 一般來說，在手機瀏覽網頁和使用某些軟件應用程式，便會啓動流動數據服務
 - 例如收發電郵、即時通訊、登入社交網站、使用視像串流和共用互聯網連線（亦稱為「網絡共享」）
 - 消費者身處海外時須加倍小心，以免誤用流動數據漫遊服務
- 數據漫遊費用高昂
 - 流動數據漫遊服務收費遠高於本地數據服務
 - 以\$0.1/KB的收費為例，下載一首歌曲(4 MB)要付約**400元**，一分鐘串流高解像影片(10 MB)則要付約**1,000元!**
- 消費者應清楚流動數據漫遊服務詳情及收費計算方法，並仔細閱讀服務條款及條件。如有疑問，請在離港前要求流動網絡營辦商提供協助

如何避免超出預算的流動數據漫遊收費

一般建議

- 如**需要**使用數據漫遊服務，消費者可以：
 - 在離港前，向營辦商查詢

目的地可使用的
流動數據服
務情況

目的地可
選擇的漫遊
網絡

服務收費
詳情



關閉電郵和其他軟
件的自動更新功能

考慮購買目的地的
預付智能卡

考慮選用設有收費上
限的數據漫遊計劃

如何避免超出預算的流動數據漫遊收費

設有收費上限的數據用量服務計劃

- **數據漫遊全日通行證**
 - 為每日定額收費計劃，每日的流動數據收費一般少於港幣200元
- 如選用**數據漫遊全日通行證**，應該留意：
 - 服務的啟用方式和截數時間
 - 營辦商對「一天」的定義
 - 多數計劃只適用於指定目的地 / 指定網絡
 - 將手機設定為手動選擇網絡，並鎖定於指定網絡，以避免「跳網」的情況出現



在外遊時無需使用流動數據漫遊服務

- 在外遊時，如**不需要**數據漫遊服務，消費者可以：



要求營辦商暫停流動數據服務漫遊功能(只要求保留話音服務的漫遊功能)



應**離港前**同時暫停流動數據和數據漫遊 (這項功能只適用於某些手機型號)服務功能



在外地使用另外一部沒有流動數據功能的手機

在外遊時使用Wi-Fi上網

- 當Wi-Fi訊號接收較弱或沒有覆蓋時，手機可能會自動轉為使用當地流動網絡所提供的GPRS/3G/4G流動數據服務上網



- 在外遊時使用Wi-Fi上網，消費者應：
 - 同時暫停流動數據和數據漫遊 (這項功能只適用於某些手機型號)服務功能
 - 如沒有關掉手機的流動數據功能，也應在使用Wi-Fi上網時，經常留意流動裝置有否切換至使用GPRS/3G/4G數據服務
 - 不時檢視流動數據使用量有否無故增加



在本地避免不經意使用流動數據漫遊服務

- 在離島或邊界地區，本地流動網絡於個別地點接收或會較弱，手機可能會自動漫遊到內地的流動網絡
- 漫遊時，消費者的手機會顯示接上一個內地網絡，而所有電話通話，包括流動數據服務，皆會根據漫遊收費計算
- 避免不經意使用流動電話漫遊服務，消費者可以：
 - 要求營辦商暫時關閉/ 暫停漫遊服務，並於有需要時重啓
 - 透過「手動網絡選擇」或類似功能設定手機接駁至香港的網絡



政府和業界處理「帳單震撼」的措施

- 通訊辦網站已公布各營辦商為應對「帳單震撼」而實施的措施，包括：
 - 容許用戶選擇取消個別服務
 - 設立收費上限
 - 設立數據用量上限
 - 向用量達到預定水平的客戶發出提示短訊
 - 發出數據漫遊提示
- 詳情
 - http://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/education_corner/guide/advice_mps/billshock/index.html



政府和業界處理「帳單震撼」的措施

- 通訊辦發出**消費者注意事項**，提醒消費者在使用流動數據服務時要留意的地方
 - http://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/education_corner/alerts/mds/index.html
- 透過**電視宣傳短片及電台宣傳聲帶**，提醒消費者留意數據用量



政府和業界處理「帳單震撼」的措施

- 其他教育消費者的活動，包括：
 - 巡迴展覽
 - 公眾講座及學校巡迴劇
 - 故事攝影比賽
 - 在報章以漫畫形式刊載有關使用通訊服務的消費者訊息



謝謝