



電訊服務消費者保障措施 的公眾意見調查

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

2016年1月28日

目的

- 通訊辦委託香港大學社會科學研究中心就通訊辦及電訊業界實施的四項消費者保障措施進行電話意見調查（「調查」）
- 本簡報摘錄調查的主要結果，以及供通訊辦及業界跟進的建議

背景

- 下列的規管及自行規管保障消費者的措施已實施多年：

《服務合約實務守則》

《電訊服務合約業界實務守則》

《公平使用政策指引》

《就提供流動及固網寬頻服務實施公平使用政策的指引》

消費者保障措施

防止流動通訊「帳單震撼」的措施

流動網絡營辦商為防止流動通訊「帳單震撼」而實施的措施

解決顧客投訴計劃

電訊業界的解決顧客投訴計劃

《服務合約實務守則》

- 自行規管措施，所有主要固定及流動網絡服務供應商於**2011年7月**開始自願實施。經修訂的守則亦由**2015年5月1日**起落實推行
- 令個人或住宅用戶在訂立新/續訂電訊服務合約時獲得更全面的保障

《公平使用政策指引》

- 前電訊管理局局長於**2012年2月**公布
- 就實施「公平使用政策」提供指導原則，以確保服務供應商實施一致及具透明度的「公平使用政策」
 - ✓ 加深用戶對「公平使用政策」的了解和認識
 - ✓ 協助用戶比較市場上不同的服務計劃，以在訂用服務時作出明智決定

防止流動通訊「帳單震撼」的措施

- 涉及流動通訊「帳單震撼」的投訴數字持續增加，由於客戶在本地或香港境外使用漫遊服務時，不經意或不自覺地使用了流動數據服務而引致
- 2010年5月，前電訊管理局促請所有流動網絡營辦商採取多項防止流動通訊「帳單震撼」的措施，例如設立收費上限和用量上限，以及向客戶發出提示等，以解決有關問題

解決顧客投訴計劃

- 電訊業界自願實施的調解計劃，旨在協助服務供應商與其住宅／個人顧客解決雙方已陷入僵局的計帳爭議
- 「解決顧客投訴計劃」在自2012年11月起的兩年試驗期結束後，在2015年5月1日開始長期實施

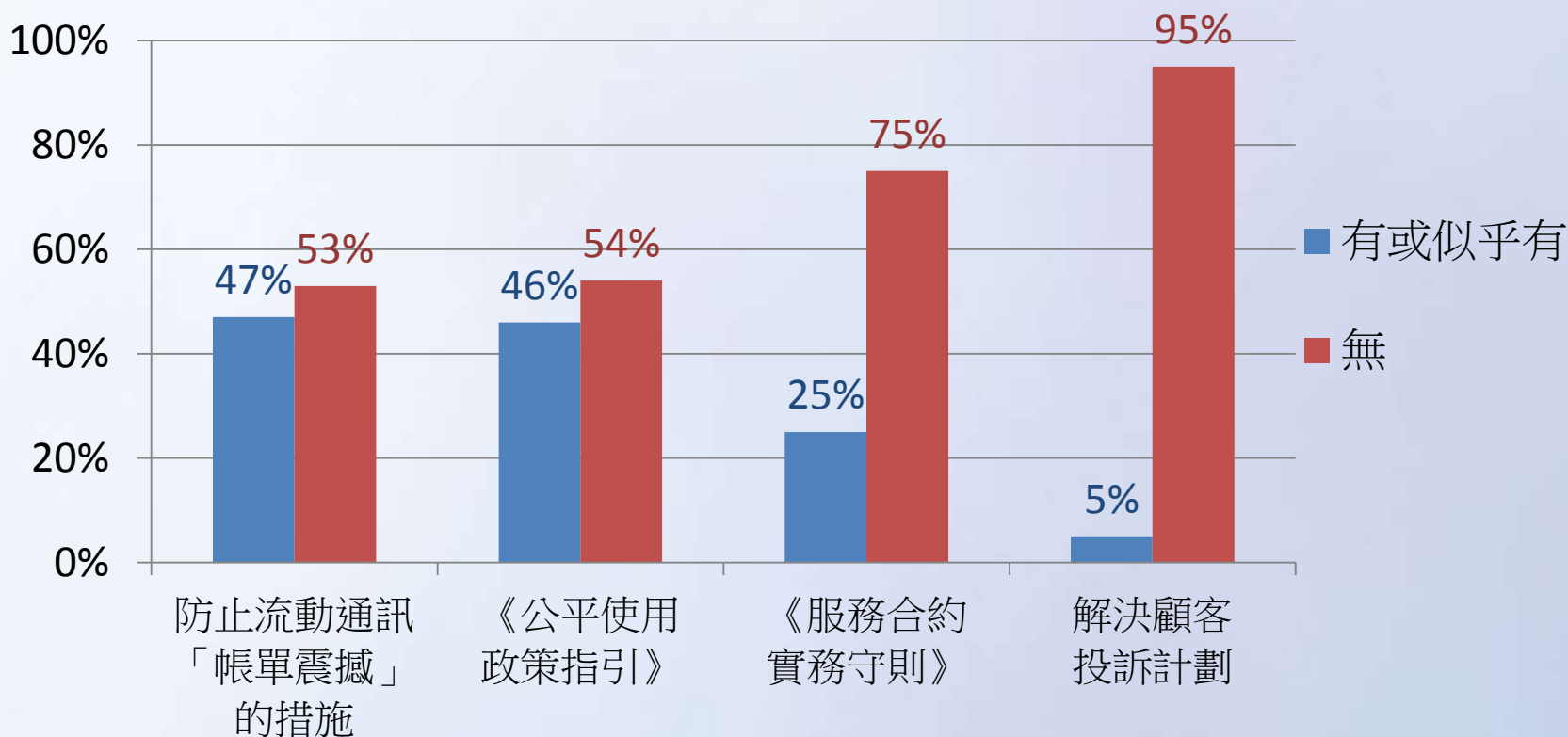
調查

- 受訪者總人數為1 267人
- 收集受訪者對下列每項措施的特點的「認識程度」、「成效」、「使用意願」及「宣傳」的意見
- 《服務合約實務守則》
 - 就經電話訂立的合約提供書面確認
 - 客戶可自由選擇退出任何免費試用服務
 - 除非得到客戶事先同意，否則服務供應商不可自動替客戶續約
 - 在主要合約文件上清楚訂明終止合約、續約、延長合約期和更換合約的安排
 - 對於在非應邀到訪客戶住所期間訂立的合約，客戶將受冷靜期的保障

- 《公平使用政策指引》
 - 向客戶說明服務計劃會否受「公平使用政策」約束
 - 如服務計劃包含任何形式的「公平使用政策」，在宣傳及銷售資料中說明有關的條件規限
- 防止流動通訊「帳單震撼」的措施
 - 客戶可以輕易地關閉流動數據或數據漫遊服務
 - 提供收費或用量上限
 - 向用量達到預定上限的客戶發出提示
 - 向客戶發出數據漫遊提示
- 解決顧客投訴計劃
 - 一般觀感及使用計劃的意願

調查結果 - 認識程度 (1)

受訪者有否聽過下列消費者保障措施



調查結果 – 認識程度 (2)

人口分析摘要

在下列組別中，有較多受訪者表示無聽過該等措施 -

	防止流動通訊 「帳單震撼」 的措施	《公平使用 政策指引》	《服務合約 實務守則》	解決顧客 投訴計劃
性別	-	女	男	-
年齡組別	-	60歲以上	18 至 30歲	-
教育程度	小學或以下	小學或以下	-	專上
就業情況	學生或 退休人士	退休人士	-	-
個人月入	10,000 元 或以下	10,000 元 或以下	-	-

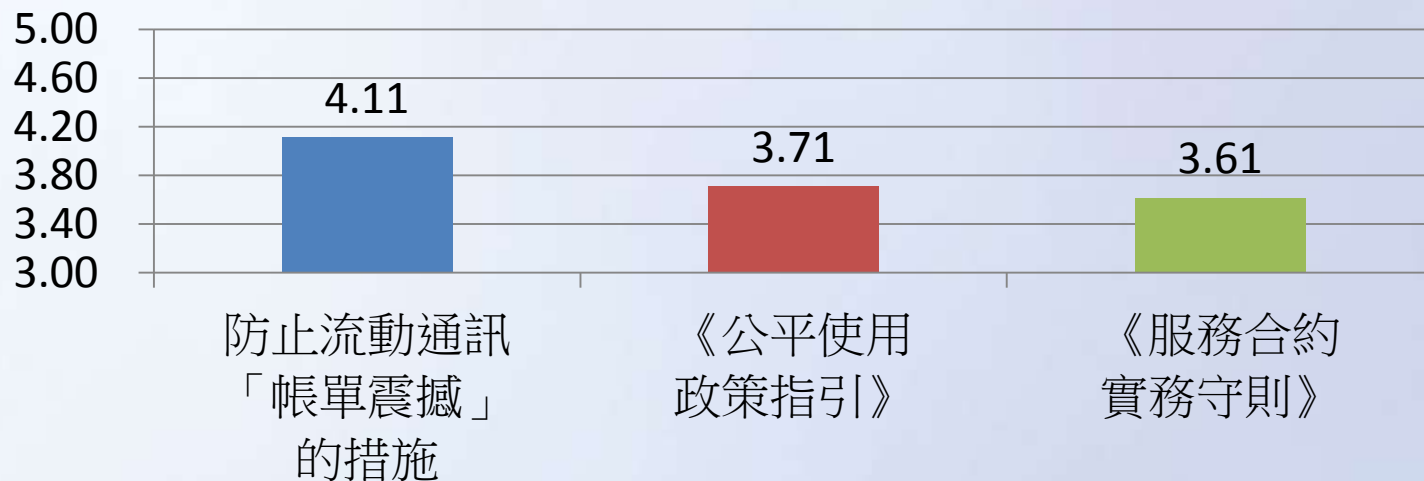
調查結果 – 認識程度 (3)

- 受訪者對防止流動通訊「帳單震撼」的措施及《公平使用政策指引》的認識程度較高
- 在教育程度較低、退休人士及低收入組別中，有較多受訪者表示無聽過這兩項措施
- 受訪者對解決顧客投訴計劃的認識程度較低，可能是由於許多受訪者未遇過陷入僵局的計帳爭議，以及因就解決顧客投訴計劃進行的宣傳較其他措施為少

調查結果 - 成效 (作用) (1)

要求受訪者就下列消費者保障措施的作用評分*
(5代表作用很大，1代表作用很小)

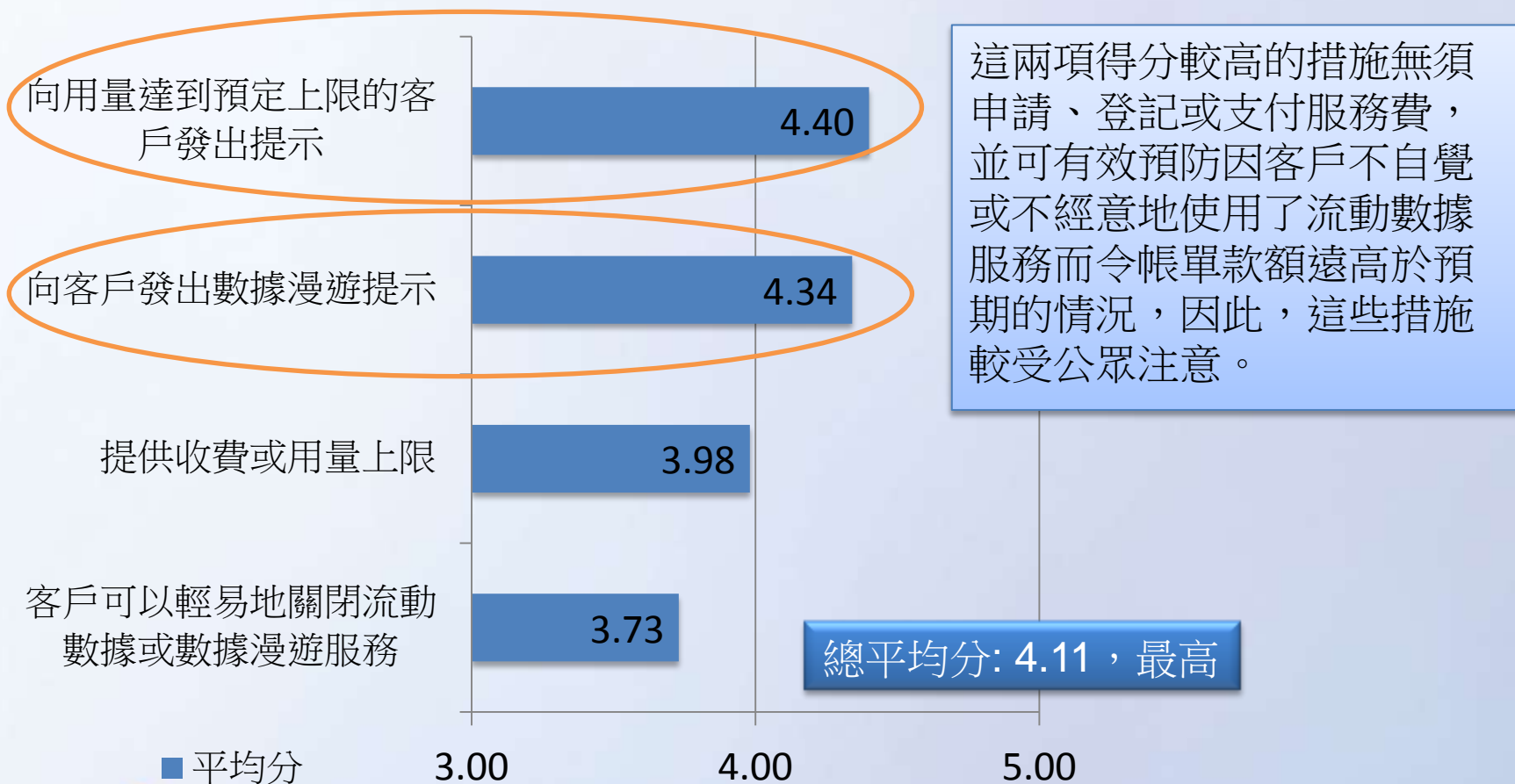
總平均分



* 由於解決顧客投訴計劃有特定的目標組別，調查並無詢問受訪者對該計劃的成效的意見。

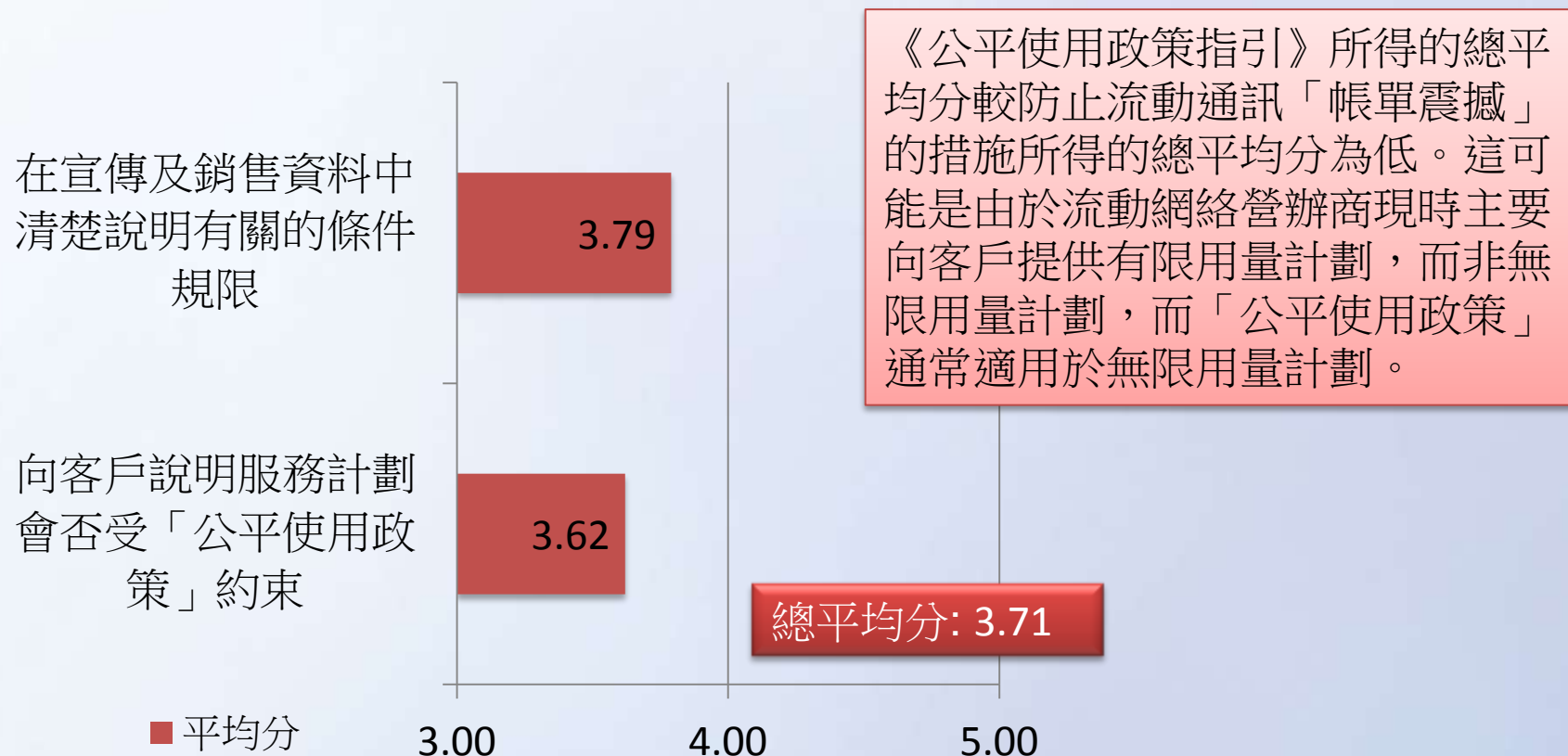
調查結果 - 成效 (作用) (2)

防止流動通訊「帳單震撼」的措施



調查結果 - 成效 (作用) (3)

《公平使用政策指引》



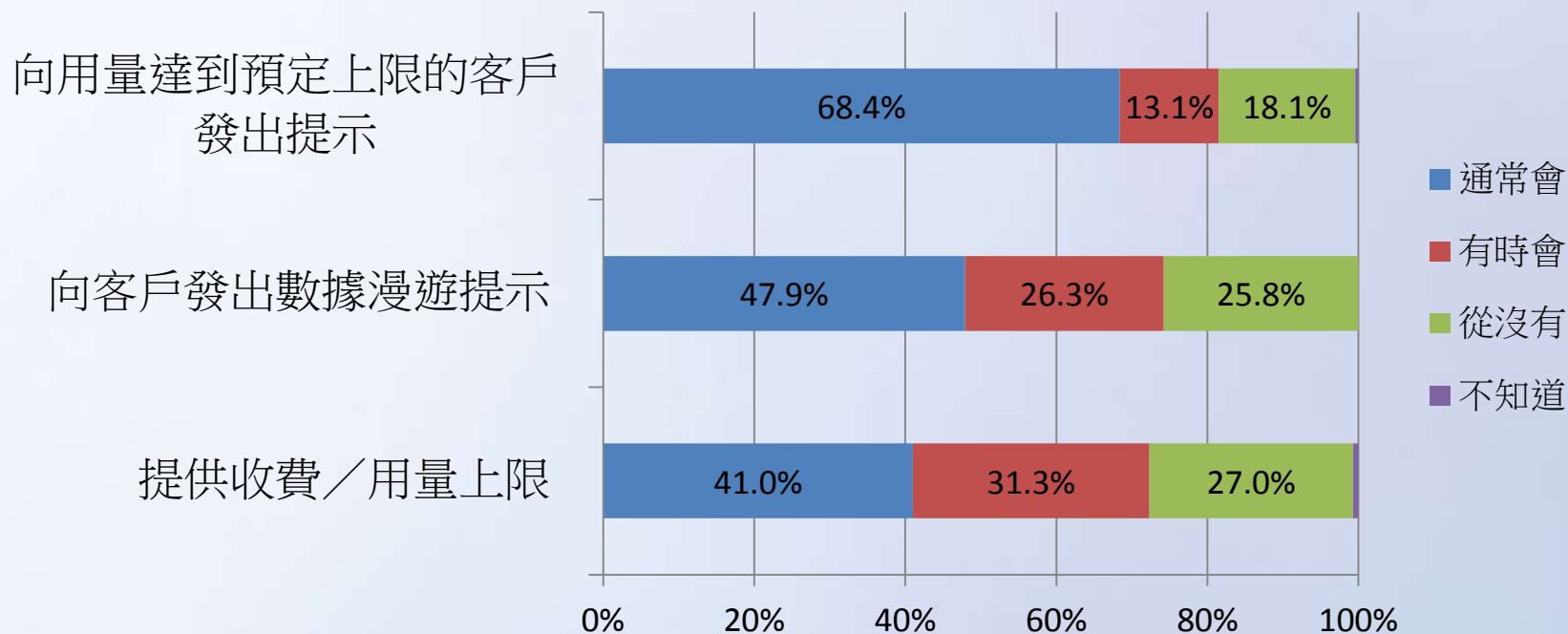
調查結果 - 成效 (作用) (4)

《服務合約實務守則》



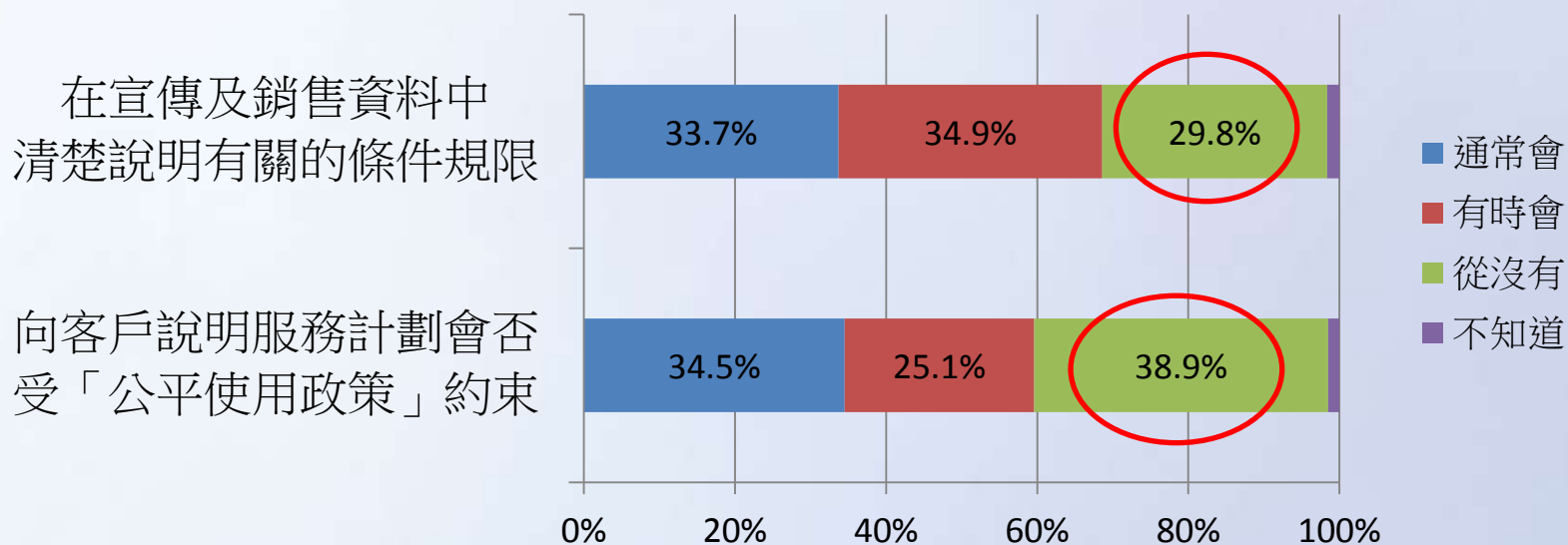
調查結果 - 成效 (是否經常提供有關措施) (1)

要求受訪者評估營辦商是否經常採用防止流動通訊「帳單震撼」的措施



調查結果 - 成效 (是否經常提供有關措施) (2)

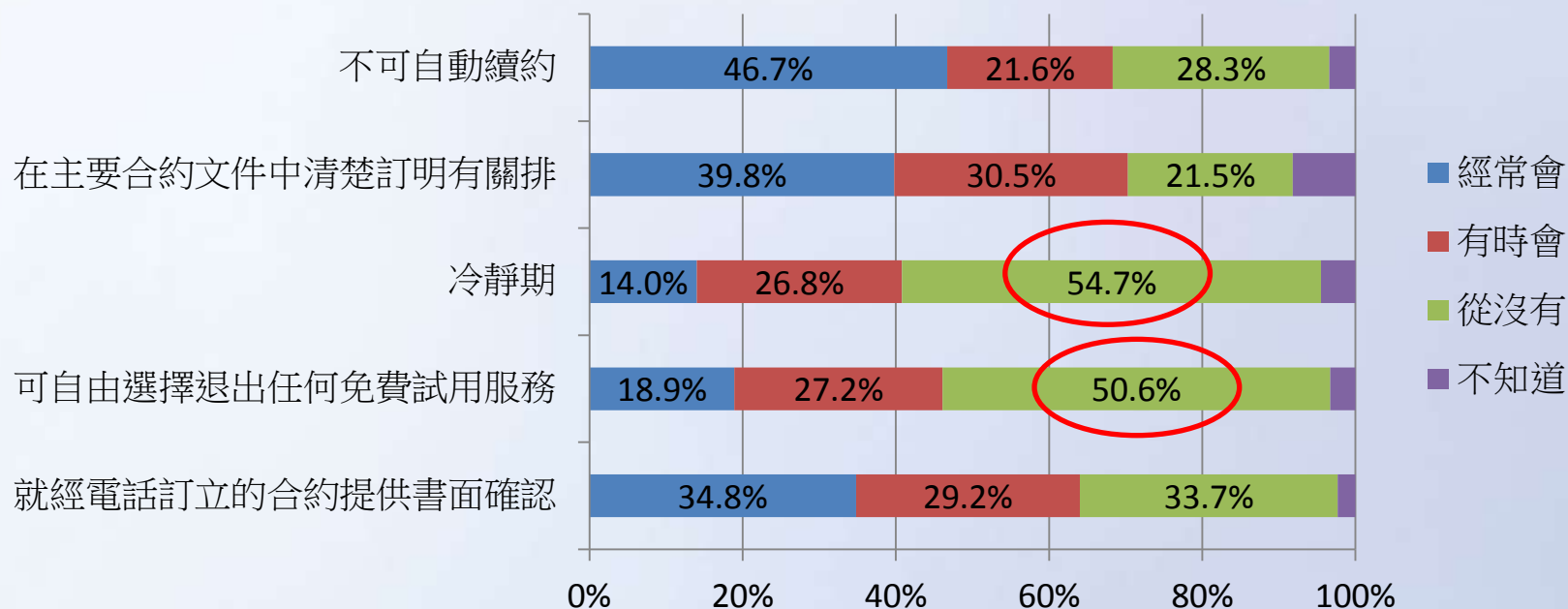
要求受訪者評估電訊服務供應商是否經常採用《公平使用政策指引》中的措施



□最少29% 的受訪者表示其電訊服務供應商從不落實有關《公平使用政策指引》的措施。

調查結果 – 成效 (是否經常提供有關措施) (3)

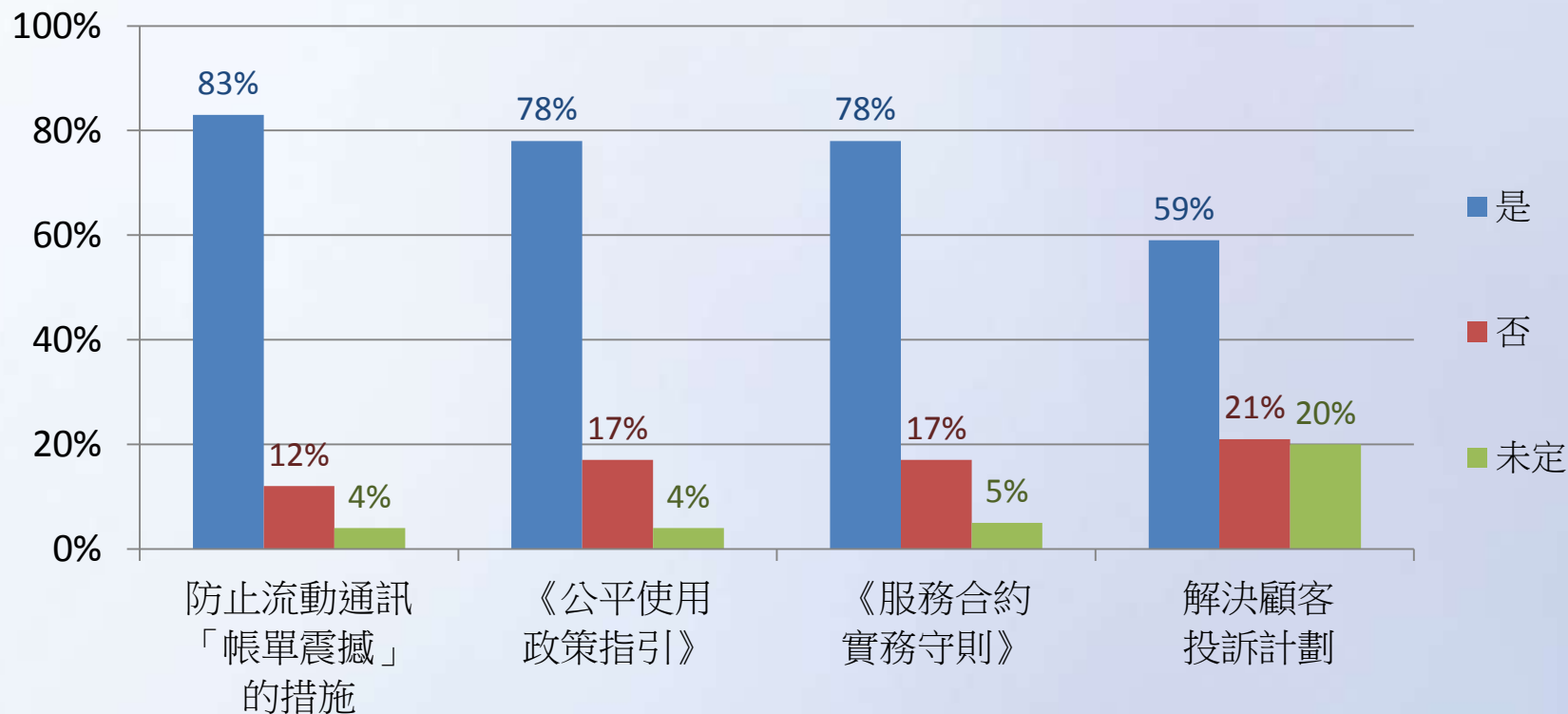
要求受訪者評估電訊服務供應商是否經常實施《服務合約實務守則》內的五項措施



- 逾半受訪者表示，營辦商從不落實「冷靜期」及「可選擇退出服務」這兩項特點。
- 在受訪者中，有較多退休人士及長者表示電訊服務供應商從不落實《服務合約實務守則》的各項特點。

調查結果 - 使用意願

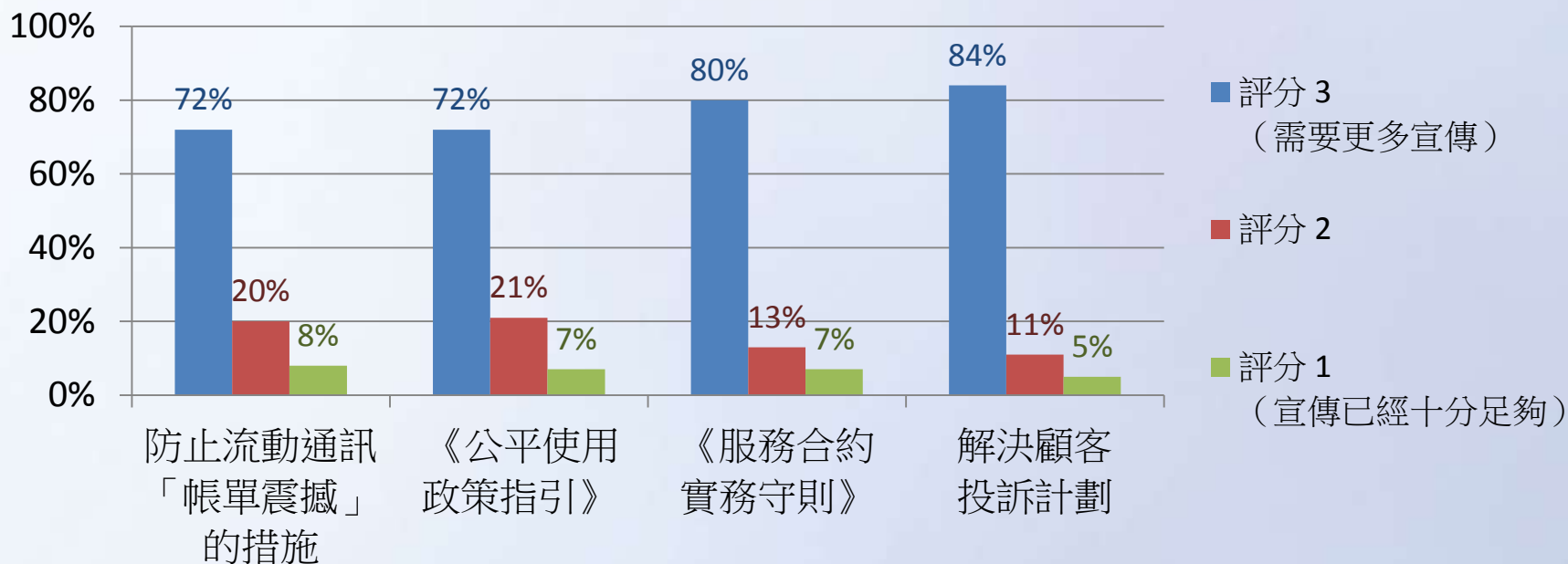
詢問受訪者是否願意使用或參考下列消費者保障措施



- 大多數受訪者願意參考相關實務守則／指引或繼續使用／日後試用有關措施。

調查結果 - 宣傳需要 (1)

要求受訪者就下列消費者保障措施的宣傳需要評分



- 超過70%的受訪者把所有四項消費者保障措施（特別是解決顧客投訴計劃）評為「需要更多宣傳」。

調查結果 - 宣傳需要 (2)

人口分析摘要

在下列組別中，有較多受訪者把有關措施的宣傳需要評為「需要更多宣傳」：

	防止流動通訊「帳單震撼」的措施	《公平使用政策指引》	《服務合約實務守則》
年齡組別	60歲以上	60歲以上	-
教育程度	中學或以下	中學或以下	中學及大專

- 一般而言，有較多60歲以上或教育程度較低的受訪者表示有關防止流動通訊「帳單震撼」的措施及《公平使用政策指引》需要更多宣傳。

未來路向

- 調查顯示有需要加強公眾對所有四項消費者保障措施的認識
- 通訊辦會考慮安排更多宣傳推廣活動，例如舉辦巡迴展覽、公眾及社區講座，並會於報章及雜誌刊登推廣專輯
- 我們鼓勵電訊服務供應商：
 - 考慮採取適當行動，確保這些消費者保障措施妥善推行
 - 在適當情況下，向客戶提供這些消費者保障措施及所需詳情
 - 考慮加強為有需要的目標組別客戶提供的客戶服務，特別是退休人士和長者

謝謝