



莫乃光議員 HON CHARLES MOK

立法會議員(資訊科技界) Legislative Councillor (Information Technology)

立法會資訊科技及廣播事務委員會主席

葛珮帆議員

葛議員：

### 對「人對人促銷電話」之意見及建議

就政府向委員會提交『匯報有關人對人促銷電話的調查結果』之文件，本人贊成人對人促銷電話的規管予以立法加強。參考資訊科技界從事民間非應邀來電資料庫 [hkjunkcall.com](http://hkjunkcall.com) 的經驗，綜合意見如下：

#### (一) 公眾使用來電過濾程式的習慣

- 據了解，本港現在約有 200 萬部流動裝置安裝了各種來電過濾程式，公眾調查的對象曾否使用攔截推銷/廣告等非應邀來電的程式、原因和習慣等，值得在將來諮詢加以分析和考慮。

#### (二) 不應忽略非商業交易性質的非應邀來電

- 從市民角度，任何非應邀電話都可能構成騷擾，除了這次訪問中的業界，不少非應邀來電是非商業運作，例如財務中介、政黨宣傳、問卷調查、市場調查、假中獎通知等等，這類電話不應被排除於諮詢之外，而應一併考慮。

#### (三) 不明來歷的 Cold call 與針對現有客戶的 Warm Call 應分別處理

- 這次調查較為側重具規模的四個行業(即金融、保險、電訊及電話中心)的商會，他們的人對人促銷主要是續約、優惠或客服等針對現有客戶的 Warm Call。
- 然而，這類促銷電話並非市民主要認為滋擾的非應邀來電，市民更關注的是來電者身份存疑(假冒銀行/假冒其他公司)、沒有個人資料的 Cold Call。這類 Cold Call 佔非應邀來電資料庫相當大的比例。
- 跟據由民間資料庫 [hkjunkcall](http://hkjunkcall.com) 提供的資料，以比例計算，行業比例和調查所得有相當大分別。美容業明顯是主要 Cold Call 撥出者，來電者是電話中心，身份一直不明，亦有以各種

古怪名稱包裝，最終再轉介到美容中心。財務中介亦是主要 Cold Call 撥出者，但由於經常假冒銀行名稱，所以難以統計和分析。

2016 年 1 月-3 月 hkjunkcall 資料庫新增來電號碼 (行業分類)

行業類別	數目	百分比
財務借貸	174,614	47.4%
美容瘦身	107,120	29.1%
電訊廣播	27,580	7.5%
其他	24,812	6.7%
提高警覺	18,673	5.1%
保險	5,924	1.6%
會籍消費	3,581	1.0%
投資	3,547	1.0%
其他少數群	2,479	0.7%

統計總數：368,330

#### (四) 有關公眾諮詢的建議

- 承上，諮詢對象應分為公眾、Warm Call 業界及其他從事 cold call 的業界來考慮，若能加以規管，提升質素，增加公眾信心，這對公眾和 Warm Call 業界都有益處。
- Warm Call 是致電現有客戶，提供優惠、安排續約或客服跟進之類，如業界自願遵從守則，可以將滋擾減低，屬於對市民而言較有價值的商業活動。
- Cold Call 是隨機撥打的推銷，非現有客戶，由於一直難以確認身份，推銷技巧不負責任，他們往往含糊其名、假冒其他銀行、使用別名等等，必須加以規管。
- 現時確認來電者身份依然是有困難，有無良 Cold Call 推銷員假冒其他公司，更提供假職員編號及假的查詢電話，令市民無法核實、追查和投訴。

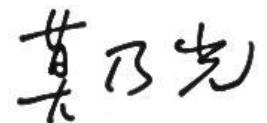
#### (五) 其他意見

- 除了設立拒收訊息登記冊外，當局亦可考慮設立直銷電話登記制度，打擊本地違規直銷電話，以及為直銷電話設立統一的電話字號，方便公眾識別。

- 由機器自動撥出的即時掛線電話騷擾：除人對人促銷電話外，市面也出現往往半夜來電立即掛線的電話，受騷擾的市民數以萬計。由於來電者不是真人，甚至沒有來電顯示，沒有通話內容，根本無法追查。這種不負責任的行為，希望政府能加以正視。
- 考慮協助辨認來電者身份的措施：由於很多來電者身份無法確認，希望政府考慮如何協助社會各界辨認來電者身份，使規管制度及日後如立法能運作得更有效。
- 評估《非應邀電子訊息登記冊》被濫用作撥打人對人推銷電話的情況：有市民反映市面有不法人士利用登記冊內容多次轉手、複製、再造、「過冷河」後(把資料閒置一段時間逃避監察)用作人對人推銷電話。除了增加罰則，當局應該加強抽查和加強保護市民個人資料的措施。
- 非應邀電話登記制度：把非應邀電子訊息條例擴充至人對人促銷，必然需要作出一些豁免，但可能使推銷電話『變身』成問卷調查或中獎通知以規避，影響正當的商業或學術運作。因此當局應考慮就非應邀電話訂立登記制度，規定所有會撥出非應邀電話的公司/機構需要登記，並有責任就撥出電話作出記錄。登記資料可在政府相關網頁公開讓市民查閱。登記同時亦要同意一些條款，例如有 Opt-out 機制、規定撥出電話的時段等。

順祝

時祺！



莫乃光

立法會議員 ( 資訊科技界 )

2016 年 4 月 11 日

副本抄送：

立法會資訊科技及廣播事務委員會秘書余天寶女士

商務及經濟發展局常任秘書長 ( 通訊及創意產業 ) 何淑兒女士, JP