

關注人對人促銷電話的規管問題

商務及經濟發展局及通訊事務管理局辦公室的綜合回覆：

謝謝 貴區議會透過2015年2月23日的信件邀請我們出席2015年3月19日中西區區議會的會議。本局及通訊事務管理局辦公室未能派員出席有關會議，但希望透過以下的書面回覆回應有關的討論文件，特別是文件中的問題(3)。

人對人促銷電話是一個複雜的議題，當中牽涉個人資料的使用、促銷電話可能構成的滋擾、限制合法營銷活動及資訊的自由流通等問題。商務及經濟發展局對加強規管人對人促銷電話的建議維持開放的態度。不過，市民應明白改變現行的制度，包括加強規管措施，可能會影響以萬計進行合法推銷活動人士的就業及生計<sup>1</sup>，以及眾多企業（尤其是中小企）透過相關合法推銷活動而促成的商業交易。我們亦須探討該些規管措施的成效。因此，在探討任何有關規管人對人促銷電話的未來方向時，必須慎重及透徹地考慮有關因素，並應採用一套慎重及相稱的方法。

為了進一步掌握現時人對人促銷電話的最新情況，本局最近已委託顧問進行調查，搜集公眾、商界及業界對監管人對人促銷電話的意見以及業界的就業及業務情況等。本周亦會委託顧問搜集有關其他國家針對人對人促銷電話的最新監管措施以作參考。有關調查預計會在2015年上半年完成。本局會因應調查的結果，慎重考慮未來的路向，包括是否就規管人對人促銷電話及規管的特定制度（如認為需要）進行諮詢。

與此同時，本局會繼續密切留意人對人促銷電話自行規管計劃<sup>2</sup>的實施，並與有關的行業商會緊密聯繫。

如貴區議會有任何關於規管人對人促銷電話的其他意見，歡迎隨時向本局提出。

(二零一五年三月九日收到)

中西區區議會秘書處

二零一五年三月

---

<sup>1</sup> 根據前電訊管理局在 2008 年及 2009 年進行的調查，有約二萬人從事有關撥打人對人促銷電話的工作。

<sup>2</sup> 為了盡量減少促銷電話對公眾造成的滋擾，政府自 2010 年年底起，積極鼓勵打出大部分人對人促銷電話的行業（即金融、保險、電訊及促銷中心）商會訂立及公佈其《人對人促銷電話實務守則》（《業界守則》），推動業界在使用人對人促銷電話市場推廣時採用業界守則中建議的最佳做法。業界守則中建議的最佳做法涵蓋致電時間、電話促銷者需表明身份及遵從取消接收促銷電話要求等等。自 2011 年 6 月起，四個業界商會均已參與有關人對人促銷電話的自行規管計劃，其成員所打出的人對人促銷電話均受到《業界守則》所規管。