

**題目：關注人對人促銷電話的規管問題**

背景：有機構於 2015 年 1 月底至 2 月初，以電話隨機抽樣方式進行問卷調查（詳細調查結果見附件），了解市民對規管人對人促銷電話的意見，得出的結果是五成五人一周內有接獲人對人促銷電話，近六成促銷電話知道受訪者個人資料，七成五受訪者表示收到的人對人促銷電話是非常滋擾的。受訪者普遍支持加強規管，73%受訪者表示應該引入「拒收人對人促銷電話登記冊」，讓不想收到人對人促銷電話的市民可以登記。

私隱專員蔣任宏去年八月出席一個電台節目時，促請政府當局擴大拒收訊息登記冊範圍，將人對人的促銷電話納入監管。他同時表示，明白修例有一定困難，當局可考慮修例時給予寬限期，減低業界的震蕩，亦可考慮讓市民在登記拒收訊息時選擇行業及劃分直銷電話字頭，令市民自己決定是否接聽，直銷業界亦可更集中向餘下的消費者推銷，提高成本效益。

問題：

- (1) 針對人對人促銷電話，私隱專員公署會如何落實引入「拒收人對人促銷電話登記冊」？
- (2) 個人資料私隱專員公署如何加強針對人對人促銷電話滋擾的執法？
- (3) 商務及經濟發展局就加強規管人對人促銷電話的態度如何？

動議 本會促請政府考慮設立拒收人對人促銷電話登記冊以保障市民私隱。

文件提交人：陳財喜 葉永成 陳捷貴 文志華

2015 年 2 月 16 日

## 新論壇

### 市民對規管人對人促銷電話意見調查

2015 年 2 月 10 日

#### 1. 前言

新論壇在 2015 年一月底至二月初，用音頻電話隨機抽樣成功訪問了約 1018 名市民，了解他們對規管人對人促銷電話的意見，詳細結果如下：

#### 2.1 五成五人一週內有接獲人對人促銷電話

- 調查發現，55%受訪者在過去一週內曾經接獲人對人促銷電話，有 28%更是收到 4 個以上，反映這些促銷電話極為普遍；(見表 1)
- 更令人感到困擾的是，有 46%受訪者表示曾有在外地透過漫遊電話收到人對人促銷電話，為受訪者帶來額外的電話開支；(見表 2)

#### 2.2 近六成促銷電話知道受訪者個人資料

- 在表示有收過人對人促銷電話的受訪者當中，58%表示收到的大部份人對人促銷電話，都知道自己姓氏；(見表 3)
- 至於為何對方有自己的個人資料，51%都表示唔知道原因，這反映個人資料被轉移的情況，未獲得改善；(見表 4)

#### 2.3 促銷電話非常滋擾 要求停止電話照打

- 在表示有收到人對人促銷電話的受訪者當中，75%受訪者表示收到的人對人促銷電話是非常滋擾，23%認為有啲滋擾，認為無乜滋擾的僅有 1%，反映受訪者對這類電話的接受程度極低；(見表 5)
- 面對持續的滋擾，雖然有 69%受訪者表示有要求對方停止再致電(見表 6)，但高達 80%竟然有試過再次接獲同一間公司的電話，這亦反映這些公司並沒有按受訪者要求，將個人資料刪除；(見表 7)

#### 2.4 受訪者支持加強規管

- 關於如何規管人對人促銷電話的問題，73%受訪者表示應該引入“拒收人對人促銷電話登記冊”，讓不想收到人對人促銷電話的市民可以登記(見表 8)。更有 83%受訪者同意，應該加強對使用個人資料進行電話促銷的管制同執法。(見表 9)

### 3 總結

調查發現，受訪者經常接收到人對人促銷電話，連置身外地都不可避免，對受訪者帶來時間和金錢上的損失，帶來極大的滋擾。儘管有相當部份的促銷電話都涉及濫用個人資料，而根據個人私隱條例，資料擁有人可隨時要求機構停用個人資料作促銷用途，但調查發現，促銷機構對條例視若無睹。至於一些不涉及個人資料的直接促銷電話，更是不列入私隱條例的規管範疇，完全是“無王管”。而根據調查，絕大部份受訪者均支持引入“拒收人對人促銷電話登記冊”及加強個人私隱條例的執法工作，可反映市民這類促銷電話的不滿。

### 4 建議

#### 4.1 加強個人私隱條例的規管及執法工作

根據個人私隱條例，在當事人要求停止下，促銷機構仍然使用當事人資料，最高罰則可達五十萬港幣及三年監禁。儘管類似的違規情況十分普遍，但私隱專員公署表示執法工作困難，而有部份電話更涉及境外打出的電話，只有極少數檢控個案。新論壇認為，目前的情況難以對違規者發揮應有的阻嚇力，故此建議公署研究修訂個人私隱條例（第 486 章）的規管範圍，以及加強執法工作，以更有效處理人對人促銷電話中使用個人資料的問題。

#### 4.2 研究設立拒收人對人促銷電話登記冊

針對不涉及個人資料的直接促銷電話的“無王管”問題，政府以從二零一零年年底起，鼓勵幾個使用電話促銷的主要行業(包括金融業、保險業、電訊業和電話中心)推行自我規管計劃，但調查發現這些自我規管不能發揮作用。縱然不排除會有市民偶爾想接受人對人促銷電話，但政府不能就此“隻眼開隻眼閉”，漠視不欲接收促銷電話的市民。故此新論壇建議政府應該仿效“拒收信息登記冊”，研究設立拒收人對人促銷電話登記冊，讓不想接受人對人促銷電話的市民可以選擇登記，至於登記冊應由通訊事務管理局抑或個人資料私隱專員公署設立及管理，屬於政府內部協調問題，理論上由通訊辦一併管理會較方便，政府不應以此為由拖延設立登記冊，以免予人推卸責任的印象；

#### 4.3 加強針對市民的宣傳及教育

目前來說，通訊事務管理局要加強與業界聯繫，要求業界嚴格執行自我規管制度，同時教育市民認清自己有拒收人對人促銷電話的權利；另一方面，個人資料私隱專員公署應該繼續教育市民如何避免個人資料被不當使用，例如應留意管有自己個人資料的服務提供商戶的有關條文。

## 表列數據

表 1.

請問你嘅過去七天有冇收到人對人促銷電話呢？	
冇收過	40%
收過 1 至 3 個	27%
收過 4 至 5 個	16%
收到 6 個或以上	12%
唔記得，無意見	4%

表 2.

過去一年，你有無試過嘅外地透過漫遊電話，收到呢啲直人促銷電話？ (只限表 1 選擇首 2, 3, 4 項的被訪者)	
有試過	46%
無試過	43%
唔記得，無意見	11%

表 3.

係你收到嘅人對人促銷電話當中，有幾多係知道你既姓氏呢？ (只限表 1 選擇首 2, 3, 4 項的被訪者)	
好少知道	42%
有一半都知道	37%
六至七成都知道	10%
八成或以上都知道	11%

表 4.

你知唔知道，呢啲公司點解有你嘅個人資料同電話呢？ (只限表 3 選擇首 2, 3, 4 項的被訪者)	
大部份知道原因	8%
有 d 知道，有 d 唔知道原因	40%
大部份都唔知道原因	51%
唔記得，無意見	0%

表 5.

你認為，呢啲人對人促銷電話，對你帶來幾大滋擾呢？ (只限表 1 選擇首 2, 3, 4 項的被訪者)	
非常滋擾	75%
有啲滋擾	23%
無乜滋擾	1%
唔清楚，無意見	1%

表 6.

你係接到呢啲電話時，你有冇試過要求對方唔好再打比你？ (只限表 1 選擇首 2, 3, 4 項的被訪者)	
有試過	69%
冇試過	27%
唔記得，無意見	4%

表 7.

咁對方有冇再打過比你？ (只限表 6 選擇首 1 項的被訪者)	
有打過	80%
冇打過	9%
唔記得，無意見	12%

表 8.

你認為，通訊事務管理局應唔應該引入 “拒收人對人促銷電話登記冊”， 等唔想收到電話嘅人都可以登記呢？	
應該	73%
唔應該	10%
唔清楚，無意見	17%

表 9.

你認為，政府應唔應該檢討私隱條例，加強對商業機構係未經授權的情況下不當咁使用個人資料進行人對人嘅電話促銷嘅管制同執法？	
應該	83%
唔應該	10%
唔清楚，無意見	7%



表 11.

你既教育程度係?	
小學或以下	15%
初中或預科	48%
大專或以上	37%

表 12.

你認為你係屬於邊個階層?	
基層	50%
中產	34%
上層	2%
唔清楚，好難講	14%

表 13.

你既性別係?	
男	46%
女	54%

表 14.

年齡	
15-19 歲	6%
20-24 歲	7%
25-29 歲	8%
30-34 歲	9%
35-39 歲	9%
40-44 歲	9%
45-49 歲	9%
50-54 歲	11%
55-59 歲	9%
60-64 歲	7%
65-69 歲	5%
70-74 歲	3%
75-79 歲	3%
80-84 歲	3%