

規管非應邀訊息及來電

圖 1 — 拒收訊息登記冊的登記數目及投訴個案

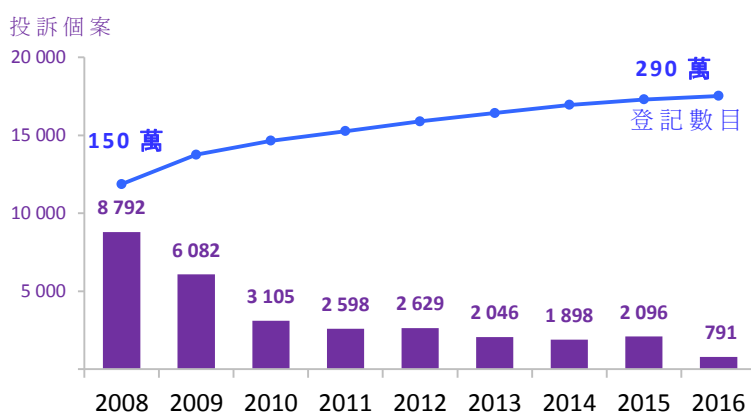
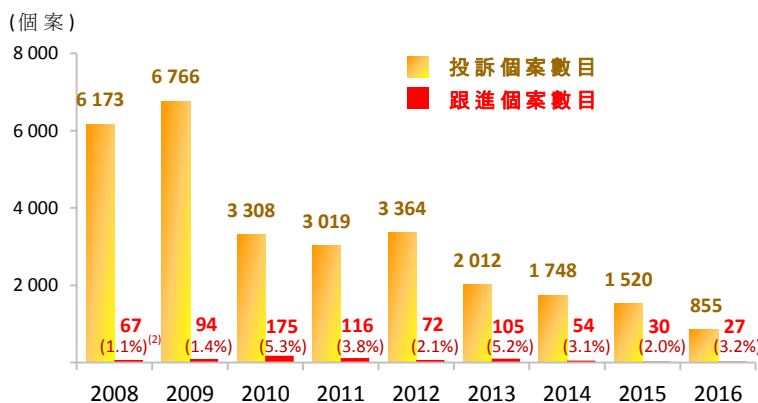


圖 2 — 投訴個案類別

投訴類別	2008	2012	2016
傳真	6 127	809	208
短訊	477	464	204
電郵	1 092	567	177
預錄電話訊息	699	688	142
其他	397	101	60
總數	8 792	2 629	791

圖 3 — 投訴處理數目及跟進個案⁽¹⁾



註：(1) 投訴個案由商務及經濟發展局、通訊事務管理局辦公室及個人資料私隱專員公署處理。
(2) 括號內的數字代表有跟進的個案比例。

重點

- 由於個人電腦、互聯網和流動通訊服務在香港非常普及，市民因此容易受到非應邀電子訊息的問題影響。為規管發送非應邀商業電子訊息和預錄電話訊息，2007年制定的《非應邀電子訊息條例》(第593章)訂明，市民可在"拒收訊息登記冊"上登記其電話及傳真號碼。這類登記的數目在過去9年間幾乎增加一倍至2016年的290萬，而同期有關非應邀訊息的投訴個案數目則大幅減少91%至791宗(圖1)。
- 自2008年起，有關非應邀訊息的投訴數目在各個類別皆呈現全面跌勢，當中以涉及傳真的投訴跌幅最大(97%)，其次為電郵(84%)、預錄電話訊息(80%)及短訊(57%)(圖2)。
- 有關非應邀商業電子訊息的投訴，由3個公營機構負責處理。這些機構在過去9年間處理的投訴數字大幅減少86%。2008年至2016年間獲處理的個案中，約1%至5%有跟進行動，包括發出警告信、執行通知及提出檢控(圖3)。

規管非應邀訊息及來電(續)

圖 4 — 有關人對人促銷電話的查詢及投訴數目

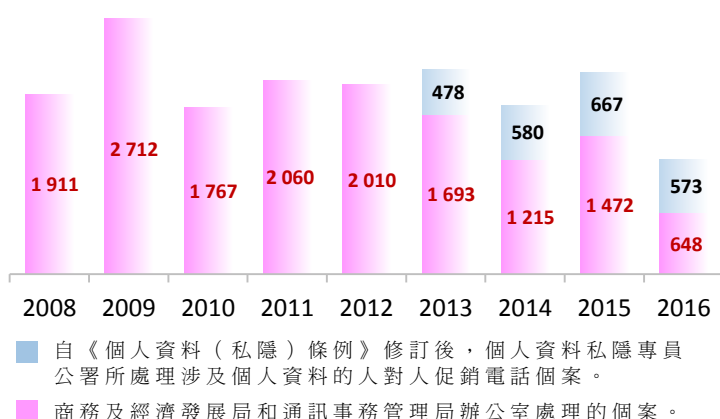
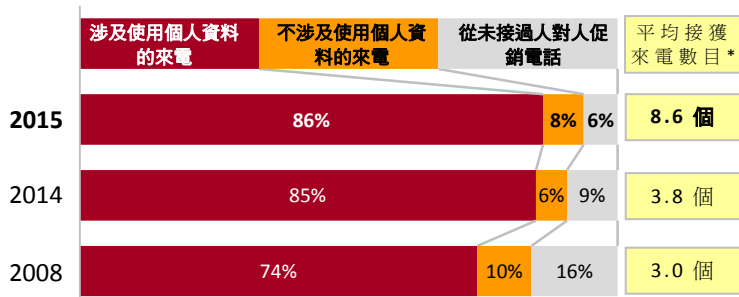
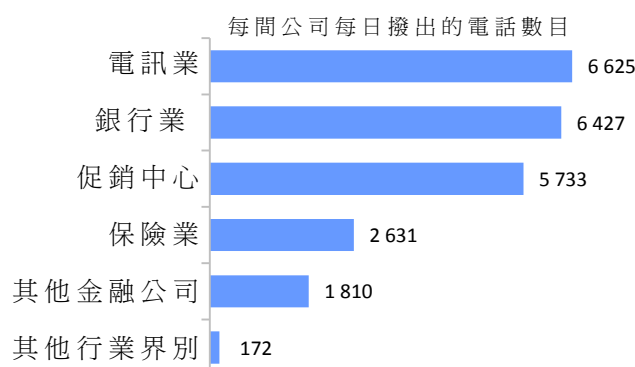


圖 5 — 接到人對人促銷電話的比率



註：(*) 調查訪問前 7 日內，平均收到人對人促銷電話的數目。

圖 6 — 2015 年按業務劃分每間公司每日撥出的人對人促銷電話數目



重點

- 由於考慮到對約 7 000 名從事人對人促銷電話工作的僱員的影響，政府現時仍未將非應邀人對人促銷電話納入《非應邀電子訊息條例》規管。2008 年至 2016 年間，商務及經濟發展局和通訊事務管理局辦公室所處理人對人促銷電話的查詢和投訴的整體數字，由 648 宗至 2 712 宗不等。自《個人資料(私隱)條例》在 2013 年修訂後，個人資料私隱專員公署所處理涉及個人資料的人對人促銷電話個案徘徊在 478 宗至 667 宗之間。(圖 4)。
- 絕大部分香港市民曾接過人對人促銷電話，電話用戶的相關比例從 2008 年的 84% 增至 2015 年的 94%，當中大部分來電均涉及使用個人資料(例如電話用戶的姓名)。2015 年，每名電話用戶平均每周收到 8.6 個該等來電，幾乎是 2008 年 3.0 個相應數字的 3 倍(圖 5)。
- 政府表示逾 90% 的人對人促銷電話來自 4 個商業界別，包括金融業、保險業、促銷中心及電訊業。每間電訊公司及銀行每日各平均撥出超過 6 000 個該類型電話，其次是促銷中心(每日撥出約 5 700 個電話)及保險公司(每日撥出約 2 600 個電話)(圖 6)。

數據來源：Commerce and Economic Development Bureau、Office of the Communications Authority 及 Privacy Commissioner for Personal Data 的最新數字。

立法會秘書處
資訊服務部
資料研究組

2017 年 6 月 26 日(更新版本)

電話：2871 2142

數據透視是為立法會議員及立法會轄下委員會而編製，它們並非法律或其他專業意見，亦不應被視為上述意見。數據透視的版權由立法會行政管理委員會(下稱"行政管理委員會")所擁有。行政管理委員會准許任何人士複製數據透視作非商業用途，惟有關複製必須準確及不會對立法會構成負面影響，並須註明出處為立法會秘書處資料研究組，而且須將一份複製文本送交立法會圖書館備存。本期數據透視的文件編號為 ISSH30/16-17。