不要再拖 從速打擊 Cold Call

回應加強規管人對人促銷電話諮詢

（此文件以 CC BY 4.0 條款授權）

一、諮詢文件，四大問題

A. 嚴重失焦，淡化問題

1.1　公眾每天受排山倒海的電話滋擾，每日高達 400 萬個[1]，大部份為境外 Cold Call[2]，早前發生拒接醫院電話事件，反映情況已影響電話的基本訊息傳遞功能[3]，而部份人更因相信詐騙或高壓推銷，損失慘重。已拖延多年的諮詢，沒有正視核心問題，卻聚焦於商界的推銷電話（文件估計為每日 21 萬個），相當部份為現有客戶推銷（如續約）的 Warm Call 電話，混淆 Cold Call 及 Warm Call。客觀效果為，嚴重跨大推銷電話效益，淡化這類運作對社會影響。



B. 無視大勢，守缺抱殘

1.2　宣傳推銷，轉型使用網上社交媒體，配合大量數據以更有效接觸對象，已是大勢所趨。相反隨機撥打的 Cold Call，沒有針對性，而且手法滋擾令人反感，效率日低，推高每單「成功」交易的推銷成本，至今相信主要是詐騙及高

1　根據本港主要 Cold Call 電話資料庫 HKJunkcall.com 的資料，由報章與精算師合作的估算。見莫乃光議員：Cold call 電話擾民 政府必須規管（信報專欄，2017 年 7 月 13 日）

2　隨機打出，沒有（或假裝沒有）接收者資料的電話，除推銷外，也包大量詐騙電話，假冒銀行。而深夜撥給用戶以試探號碼是否有人接聽的「午夜空鈴」亦懷疑與此有關。綜合多方面經驗，大部份由香港以外打出。

3　參考如明報 2017 年 5 月 2 日社評：「3」字頭誤會害苦醫護 規管電話滋擾勿拖拉。當中引用了早前一間使用 3 字頭醫院的醫生，連撥十多次電話，才能接觸家屬的事件。據有關醫生所指，拒接 3 字頭電話並非個別事件，而是很普遍的情況，反映有關「滋擾」的嚴重程度: 部份公眾為避免滋擾，已慣性將所有 3 字頭號碼視作促銷號碼(據統計大部份是 Cold Call)。

壓推銷，這類一旦有人上當收益極大的運作，才可維持。

事實上，只要比較通訊辦自己 2008 年及 2015 年的調查或其他類似調查，即使這些調查似乎沒有計及近來大量境外及假冒來電，但 Cold Call 滋擾嚴重性日增，而推銷效率日低，趨勢仍相當名顯。文件竟沒有比較當局自己上一次的調查並指出此趨勢，無視行業轉型需要，卻反映政府以保障所謂「7,000 名」[4]僱員就業以及行業過時的運作方式為己任的心態。

C. 舊瓶舊酒，劃地為牢

1.3 規定使用特定字頭推銷令公眾易於辨認，很可能是有效打擊 Cold Call 的方案，文件卻以執法或技術困難為名，未諮詢先排除。所謂諮詢，僅引導公眾就經篩選的三項無力的「方案」，表達意見。而該三項經篩選方案中，有兩項所謂「行政」方案，僅為稍稍包裝已有的自律措施及民間因政府不規管而自救的措施。若有關措施本身有效，根本不會出現今天的情況。而手握電訊條例下各項行政大權的電訊監管當局，竟在文件「行政」方案中沒有特別角色。



D. Opt-out 登記，請君入甕

1.4 唯一的「立法」方案，僅有擴大拒收訊息登記冊一招。當局明知絕大部份人認為電話推銷屬滋擾，（當中以 Cold Call 為甚），竟要求絕大部份人登記

4 「7000 名」數字僅按業界回應推算，在香港直接間接撥打推銷電話的僱員，不是出於統計處普查。當中沒有闡明不同措施（如僅打擊 Cold Call）的影響，沒有定義「間接」撥打促銷電話有多間接，沒有估計即使停止電話推銷，當中有多少人可轉至公司其他類似崗位（如客戶熱線），亦沒有指出調查所得數字近年已大幅減少的趨勢。

（即向撥打電話者提供自己號碼），勞民傷財去保障極少數人的利益！

1.5　除了不合邏輯，文件本身亦強調對境外打入電話行為無法管制，事實上亦有多方面證據懷疑現有登記冊，已被境外 Cold Call 業者濫用，若鼓勵公眾加入拒收訊息登記，可以預期只會讓 Cold Call 業者得到更大量號碼以在境外打入。



二、Cold Call 亂象由來

［長文無圖慎入］

2.1　目前 Cold Call 為禍，公眾不勝其煩，源於政府至今以偏蓋全的評估，以致拒絕規管人對人 Cold Call，在情況惡化後仍一直拖延，直接導致今天的惡果。

A. 放任縱容 投鼠忌器

2.2　政府一貫對此類電話採取放任、縱容立場[5]，一直混淆 Cold Call 及 Warm Call，強調其效益，以保障業界及就業為己任，淡化 Cold Call 滋擾及衍生問題，並以「沒有一面倒支持立法」或「沒有強烈意見」之類借口，否決規管人對人推銷電話，以致今天 Cold Call 橫行。

2.3　和現時的諮詢文件一樣，電訊管理局在之前調查亦將所接觸業界的回應當作事實及事實的全部，不但嚴重低估整體推銷電話數字及高估此類電話的好處，更因假設 90%的電話是由所接觸的四個主要業界撥出，得出設立自願實務守則便可減少問題的判斷，結果有目共睹。

5　可參考電訊管理局的簡報文件 ，見 http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/ad-comm/ucac/paper/uc2010p1.pdf

B. 惡習滋生 為禍不淺

2.4　當局一直聲稱此類電話是中小企的重要推銷渠道，但事實是，其後出現的大部份推銷電話，除了是大機構推銷，主要是大量手法值得商榷的 Cold Call 案例，例如有問題的會藉推銷，訛稱官方機構及免費身體檢查、向三十多萬公眾收集個人資料圖利的組織[6]，聲稱招收神秘顧客試做評分推銷美容，涉嫌影射某大健康用品連鎖店的「禮品部」，或國外某大品牌，以禮品及平價為餌推銷美容[7]，以至近期聲稱 XX Beauty（XX 是每隔一段時間便改變的字母）以同類手法招徠的美容推銷。

2.5　另一主要來源，是聲稱是銀行的借貸推銷，有報導指此類推銷其實是涉及中介借貸集團，事主一旦上當便會損失慘重，更因已簽下有關法律條款而追討無門[8]。當中要注意的是，部份此類個案，來電者知悉接電人的名字，令可信性增加。

2.6　以上兩類（美容或聲稱「銀行」）推銷，來歷不明，據 HKJunkcall.com 網站資料，佔 Cold Call 大部份，而且業界估計很可能由境外打出[9]，當局無論如何加強本地業界的自律守則（諮詢方案一），不會有任何效用，而另一可規管此類運作的本港的私隱法例，亦同樣不適用。

2.7　政府縱容 Cold Call 結果是，愈來愈多人對推銷電話極度反感，很多人見到 3 字頭都不接聽，問題已削弱以至嚴重防礙到公眾使用電話作為通訊工具的基本功能，連正當 Warm Call 以至商界、醫院及政府部門亦受牽連。

C. 產業鏈成熟 攻破防線

2.8　根據目前 Cold Call 主要來源的來電電話號碼（屬本地固網電話）及運作模式，以及網上討論，估計大部份境外打入的美容或財務中介推銷電話，已集中於內地設立的電話中心，並已向本地一間固網商大量登記最少數千個本港固網電話（2 或 3 字頭，以本地號碼減低戒心），利用如 VoIP 的技術，從內地大量撥出，並每天使用新的電話號碼，利用電話攔截系統由收到足夠回報確定至用戶更新黑名單的時差，避開電話攔截系統及程式。其後更發展至以在被滋擾者接聽後才接駁至真人推銷，以及預錄訊息等「先進功能」，減低成本。

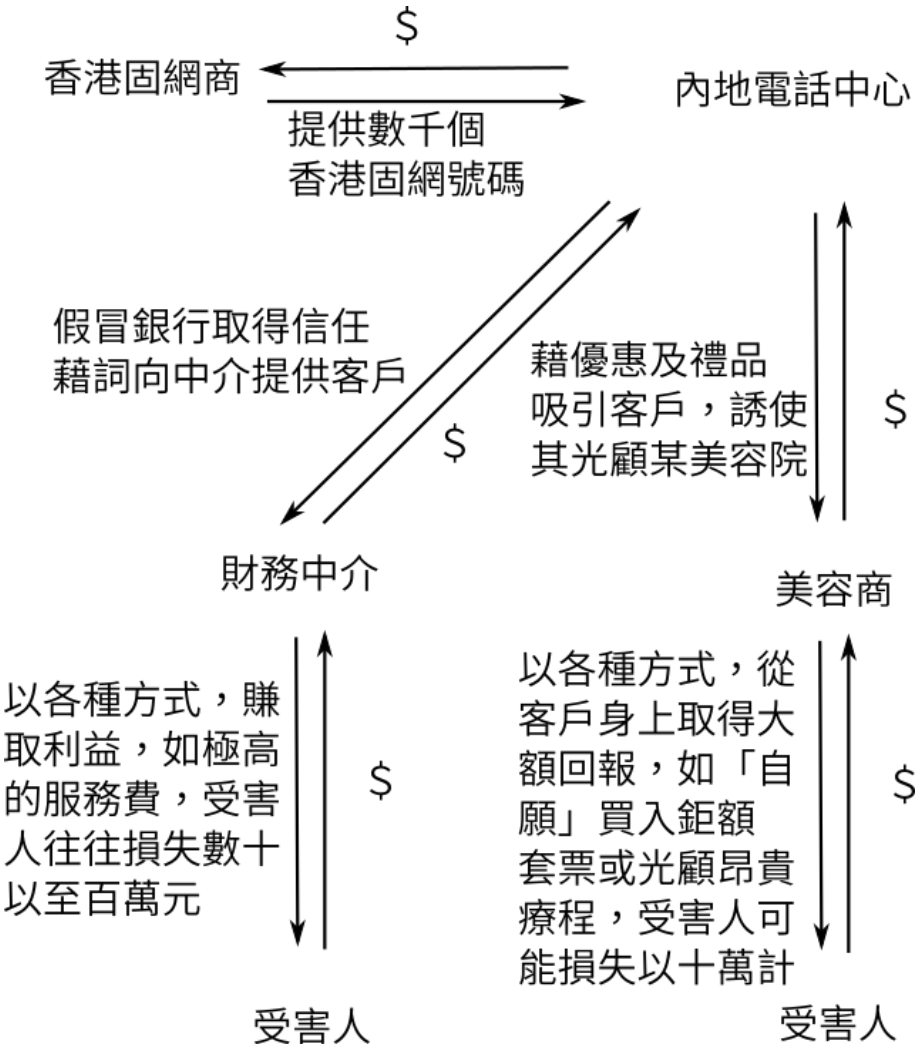
6　見私隱署報告：香港預防協會有限公司以不公平的方式收集市民個人資料及將所收集的資料提供予翔滙保險策劃有限公司作直接促銷之用

7　蘋果日報 ： New Beauty 涉冒雪花秀　騙做 facial 銷療程（2016 年 2 月 11 日）

8　有關手法，見消委會 《選擇》月刊 473 期：消費警示：不良財務中介手法惡劣（2016 年 3 月 15 日）

9　Now 新聞：八成促銷電話跨境打出難追查（2017 年 5 月 15 日）

2.9　此外，相信電話中心與美容或財務中介，會按成功轉介宗數，向美容或財務中介收費，因此曾有指，電話中心會用盡方法，如在約定時間後聲稱若不領取禮品，反而要賠償之類的「恐嚇」，使受害人上當。



Cold Call 推銷產業鏈

2.10　由此一運作的規模及美容/財務中介的手法，顯示在當局縱容下，早已形成成熟的 Cold Call 產業鏈，內地電話中心早已藉大量電話，削弱攔截程式效用，本地固網商則收取可觀費用，而下游的美容/財務中介亦累積相當經驗，精心部署，掌握來自電話中心的受害人心理並利用法律灰色地帶，令受害人泥足深陷，難以追討，亦最終「養起」整個每日滋擾百萬人的 Cold Call 產業。

2.11　基於公眾因接收大量 Cold Call 引致日益反感，成功率日低，此運作模式須日益加大規模，魚翁撒網，並須於每宗成功交易中取回更多回報，方可維持。當局若繼續以各種藉口，不採取有效措施，滋擾將無日無之，並有更多人受害。

D. 個人資料 傾瀉成災

2.12　政府縱容電話推銷亦造就另一市場，就是個人資料變成有價有市[10]。資料要複制，易如反掌，很多大機構，透過內地的電話中心打 Warm Call。由於目

10　2010 年的八達通出售用戶個人資料圖利事件，可能只是冰山一角，各種機構如電訊商，銀行以至超市，均掌握大量市民資料，比八達通可能更詳盡。而其條款經精心安排，一般已包括將資料用作與他人（美其名為商業伙伴）合作圖利。

前規管個人資料離開香港的條文（第 33 條）未有生效，資料離開香港後更不會受任何本地法例保障，極易落入販賣個人資料的灰色市場中。此外，亦很難想像沒有其他人（如員工或合作的第三者）會將經手的資料，販賣圖利[11]。

2.13　雖然掌握個人資料可提高推銷成功率，但市民對保障私隱亦具敏感性，為免引起疑問，如之前星展事件中，掌握市民資料的內地電話中心，可以 Cold Call 形式撥出電話作推銷，公眾無從知悉其私隱資料已廣泛流傳。

2.14　因此 Cold Call 不受管制，亦為這類（若發生在香港）非法的私隱資料販賣提供更大市場，導致接觸到私隱資料的人員，有更大誘因販賣資料（尤其在境外）。

E.　騙徒溫床 害主頻生

2.15　另一類使用來歷不明資料的用戶，便是冒充各類公職人員的騙徒，因為可說出接聽者的個人資料，可大大提高真實性，令受害人易於相信騙徒，從而墮入陷阱，鉅額損失個案時有發生，損失每每達數以十萬計。

2.16　目前此類騙案，多是以偽冒來電顯示號碼的方式，冒充本地機構撥出（實際是從外地打入）。此類電話繼續排山倒海地打入，而因騙徒在境外，執法機關事發後亦無計可施，只能眼見愈來愈多人墮入陷阱，損失慘重，以至失去畢生積蓄。電訊當局把關無力，要為此負上責任。

三、建議

［超長文、真係無圖、慎入］

A.　指導原則

3.1　首先，必須摒棄狹猛的角度。目前的集團式運作充份利用電訊、消費權益、私隱及刑事執法的灰色地帶，當局改變各有各做以至互相推卸的心態，針對性地打擊有關「產業」的各環節，方有可能紓緩問題。

3.2　其中，雖然在境外可打入電話的情況下，直接杜絕滋擾有執法困難，但絕不能因而放棄規管措施。當局須透過多範疇的行政及立法措施，令有關運作各方面的成本增加及效益減少，以致經濟上不再可行，方可治本。

11　早前的星展銀行事件為一例，見蘋果日報：賄上司偷客資料　交內地電話中心誘借錢星展 20 員工被捕（2016 年 12 月 9 日）

B. 不須立法的建議

(1) 對產業鏈持份者進行刑事調查

3.3 上文的 Cold Call 產業鏈中，本地固網電訊是受本港現有法例規管的。有人利用某家固網電訊商數千個號碼，故意每日改號碼再撥出過百萬來電，當局應從此入手，審視當中是否有涉及本地法例及電訊經營規則。

3.4 例如假冒某銀行再向中介推銷的來電[12]，明顯是不誠實欺騙以圖利，而同一運作故意每天更改號碼，令接收公眾以為並非被攔截的推銷，以及避開攔截系統，亦是有否有不誠實成分？是否涉及令攔截黑名單的電腦系統不能按其目的運作？政府應詳細研究有沒有違反刑事罪行條例 59（1A）條及 161 條的電腦罪行[13]。

3.5 此外，簡易程序治罪條例第 20 條（c），無合理因由及旨在達致任何上述目的 [即旨在對他人造成煩擾或不便，或旨在令他人產生不必要的憂慮] 而不斷打電話，已構成罪行。有關 Cold Call 系統，有深夜（有時在假期）不斷打出「空鈴」電話，應已對他人造成煩擾或不便，當局應追查打出者的目的及是否有合理因由。

3.6 當中，當局可調查相關登記電話客戶，是否在本港涉及以上刑事行為，即使撥出電話者可能不在本地，但有否在本港策劃及指示有關運作？而電訊商在香港，若電訊商明知而為收取服務費而縱容客戶進行相關運作，因電訊商的系統是運作的一部份並且在本地，是否應負有刑責（如協助或促致（Procure）有關罪行）？

3.7 退一步說，電訊商合約一般禁止客戶以服務來作非法行為，若確定有刑事行為，或客戶不合作調查，當局是否可令涉及的電訊商按合約終止提供有關服務？

(2) 增強對付境外偽冒號碼來電

3.8 境外電話假扮本地電話，因技術普及近來相當猖獗，因應早前電訊管理局的措施，此類電話會在來電顯示中顯示「＋」號，提高用戶警覺性，但亦可能有部份電話因各種原因，未能顯示「＋」號（如固網電話沒有來電顯示），

12 例如目前最常聲稱的大眾銀行，已否認撥出電話，見香港 01：【有錄音】借貸擾民電話禁不絕　記者接假大眾銀行電話（2016 年 12 月 20 日）

13 事實上，按以往針對個人的「不誠實使用電腦」檢控，執法部門「不誠實」門檻相當低，遠如鼓吹他人參加佔中，近至司機偷拍女乘客哺乳。

此外，若騙徙以 852XXXXXXXX 為偽冒號碼，而號碼 XXXXXXXX 在用戶電話的聯絡人內，電話可能會直接顯示聯絡人名稱，亦可能有電話會自動省去「 + 852 」顯示，令接收者減低警覺性。而以類似手法打入的詐騙仍時有發生，顯示現有措施對很多人來說仍然無效。而因為受害人損失往往數以十萬，只須間中有人上當，便足以令此類運作繼續有利可圖。

3.9　而事實上，假冒本地 8 位號碼的來電，極有可能是不符格式或不會實際存在的國際電話號碼，只要簡單方法便可辨識[14]。此外，若境外號碼以「 852 」字頭打入，亦很大可能是有偽冒意圖。當局應考慮進一步要求電訊商，就此等偽冒意圖明顯的境外來電再作特別處理，以減少此類電話或至少進一步提高用戶警覺，例如:

- 電訊商提供攔截此類電話的免費基本服務[15]，作為基本服務，徵求用戶用意使用，若用戶不反對則自動替用戶攔截此類電話（類似銀行更新條款的做法）
- 退一步，可在用戶接聽此類電話前，播放警告錄音（同樣，用戶亦可要求 opt out 有關功能）

(3)　自願性質 Warm Call 電話中心登記及特定字頭，恢復公眾信心

3.10　為恢復公眾，對遵守自律守則的機構，透過電話向現有客戶推銷（如續約）的信心，並令公眾易於辨識偽冒銀行之類來電，應以特定及易於讓公眾辨識的字頭，編配予本地 Warm Call 電話中心，並要求他們遵守特定條件，如

- 電話中心於本地運作，除避免 Warm Call 所用的客戶資料流出境外，亦易於監管（如有否遵守守則及本地私隱法），亦防止境外有問題的電話中心混水摸魚。
- 電話只向機構的本地現有定期付費或其他實質業務（如有銀行存款）的客戶撥出，以推廣與現有客戶關係合理地相關的事宜，但不能用於撥出 Cold Call，亦不應包括向一些巧立名目設立的會藉下被入會的會員作推銷（如某電訊公司將所有客戶自動加入為積分會員之類，即使終止服務仍保留個人資料作推銷），以免有人將 Cold Call 轉化為 Warm Call。

14　例如 Google 的開源函式庫 libphonenumber，一直更新國際電話號碼資料，可用以辨識一個號碼是否為可能的國際電話。函式庫被廣泛應用。

15　措施的目的並非為客戶提供服務，而是要打擊此類電話的收入來源，從而令此類騙案收斂。若沒有絕大部份人參與，是沒有效用的。因此不能以付費增值的方式進行。當局可一次性承擔電訊商由此引起的行政費用。

- 運作須遵守行業自律守則(諮詢文件對行業自律守則的建議，可於此制度下實施)。
- 電話中心保留撥出記錄及錄音，並同意可供當局用作調查有否違規。

3.11 違規的中心可被取消登記，不能使用有關特定字頭，而攔截黑名單除非有違規情況，按現行做法將不會包括只撥出 Warm Call 的有關字頭號碼。

3.12 以上制度，配合公眾宣傳，可對付如早前星展銀行案件中，職員私下未經授權將個人資料交予內地電話中心的做法，因為未經登記的電話中心，不能使用相關字頭。對公眾來說，亦會提高從其他字頭打入但聲稱來自某大銀行／機構電話的警覺性，減低假冒電話成功率，亦間接打擊販賣私隱的市場。

3.13 以上模式不涉強制性權力，而且打擊偽冒大機構來電，並對參與各方機構都有利，（如公眾對相關字頭電話回復信任，可增加 Warm Call 成效，彌補所增成本），並可（如局方一直關注的）保障本地就業，理應可以行政方式取得電訊商及業界的同意，透過登記條款及修改牌照條款等方式執行，不須經過立法。

3.14 另外一提，當局須考慮，是否如文件所述，登記制度須遵從商界用者自付原則，因為實施該制度受惠的是整個社會而不純是登記者，不應因堅持這種短視的技術性財政原則而令制度最終無法順利實行。

(4) 打擊 Cold Call 利潤源頭

3.15 目前大部份 Cold Call 的最終受益者，主要為美容及財務中介，透過執法灰色地帶，使用誤導及高壓手段，最終向消費者詐取不合理利潤，再支撐 Cold Call 產業。

3.16 財務中介方面，當局去年已採取行政措施，如在牌照條件中要求加強宣傳「借錢梗要還，咪畀錢中介」，透過財務公司打擊中介，成效有待檢討（不過此乃靈活運用行政權力以打擊不良行為的好例子，值得參考）。但有關美容業的手法問題，雖然消委會及其他各方已有詳細研究，事實上相當普遍，但目前缺乏法例監管行業，而即使已觸現行商品條例中，威嚇性營業行為的法例，成功檢控仍寥寥可數，判刑亦不足以反映問題的普遍性及嚴重性[16]。

3.17 在現有法例下，當局應增強宣傳威嚇性營業行為的法例，增強消費者對

16 如剛於七月初的一宗，僅判處職員二百小時社會服務令，涉事公司則往往置身事外，連涉事美容院名稱，傳媒為免惹上官非都少有提及。見政府新聞公布，香港海關成功檢控作出具威嚇性營業行為美容公司職員。

本身權利的認識，鼓勵舉報違規手法。海關可加強對有關手法的檢控工作，例如針對舉報，不時進行「放蛇」行動，打擊威嚇性營業行為。局方亦可與律政司商討，是否有需要在不影響司法獨立的原則下，向上訴庭尋求威嚇性營業的判刑指引，以反映手法的普遍性，多管齊下，向有關業者發出明確訊息，亦令僱員對使用此等手法有所顧忌。

C. 立法建議

(1) 明確將撥打大量滋擾電話以及假冒來電列為罪行

3.18 目前有關電訊的法例，已有類似「造成煩擾或不便」，「識別的虛假訊號」等概念，只要輕微擴大便已可明確涵蓋上述行為。

3.19 當中，簡易程序治罪條例第 20 條 規定，任何人有以下行為，可處罰款 $1,000 及監禁 2 個月 ——

(a) 使用電報、電話、無線電報或無線電話傳送任何極為令人厭惡的訊息，或任何不雅、淫褻或威脅性質的訊息；或

(b) 使用上述方法傳送任何其明知是虛假的訊息，旨在對他人造成煩擾或不便，或旨在令他人產生不必要的憂慮；或

(c) 無合理因由及旨在達致任何上述目的而不斷打電話。

3.20 現時，若接收者明確表示，有關電話中心來電煩擾，不欲再接收，但電話中心仍繼續打同一電話推銷，則電話中心可稱致電有合理因由（即推銷）而非主要「旨在」對他人造成煩擾或不便。

3.21 因應 Cold Call 情況及公眾對此行為的厭惡，政府應考慮擴大該罪行，以涵蓋撥出大量明知、相信或罔顧[17]對他人不願意接收，或明知、相信或罔顧對他人造成煩擾或不便（或明知/相信/罔顧令他人產生不必要的憂慮）的電話。而不斷轉換來電身分避開攔截，應是有關意圖的證據之一。

3.22 此外，根據現行電訊條例第 28 條，任何人藉電訊發送或安排藉電訊發送遇險、緊急、安全或識別的虛假訊號，而(a) 明知或相信該訊號是虛假的；或 (b) 意圖欺騙， 即屬犯罪，一經循簡易程序定罪，可處第 3 級罰款及監禁 2 年。此處發送「識別的虛假訊號」，未知是否包括來電顯示的號碼。當局應研究明確包括有關情況，使此例可在假冒來電號碼的案件，與不誠實使用電腦罪交替

17 須將記錄接收者意願的責任放於電話中心上，以免其故意不作記錄而避過責任。

互補。

3.23 再重申，上述罪行不期望可直接控告濫打 Cold Call 者，而是要藉立法表明公眾不接受有關行為，教育公眾提高警覺，以及可藉此更有力展開調查及阻止第三者（如電訊商）在境內協助或促致有關行為，亦可免除電訊商在終止此等客戶服務時負上的責任。

(2) 讓當局及電訊商可更靈活應付未來可能出現的滋擾模式

3.24 電訊條例規管電訊商，其中重點之一是確保訊息得到妥善發送，如第 24 條規定，電訊人員(a) 故意毀滅、隱匿或更改他已接收以進行發送或傳遞用的任何訊息； (b) 偽造任何訊息，或使用他知道是偽造或經更改的訊息； (c) 故意不發送任何訊息，或故意截取或扣留或阻延任何訊息等，均為罪行，除非是因應《非應邀電子訊息條例》，牌照的條款或條件，或與客戶合約或客戶提出合法要求所需。

3.25 此點或許大大限制了當局及電訊商控制濫發信息的靈活性。例如出現大量海外假冒來電，當局及電訊商明知有問題亦沒有權即時阻截，必須由客戶提出／修改合約，當局在此亦沒有權力，要求電訊商應付日益轉變的手法。而各電訊商即使明知某境外來源有大量假冒來電顯示，亦沒法採取行動，以致此類來電充斥。

3.26 反觀如國際電郵系統，互聯網供應商有較大自由度，阻截濫發電郵的來源，即如發現某海外伺服器出現大量濫發電郵，供應商的伺服器可將之列入黑名單。另一例子是互聯網的傳輸協議，供應商可暫時中斷發出大量攻擊訊息的來源，以保障網絡。

3.27 當局應修訂有關法例及牌照條款，令當局可因應情況，指示電訊商安排終止某些來源／符合某些條件的來電，或更改有關識別資料及通訊內容，配合當局的行政措施。

(3) 立法規管本地 Warm Call 及 Cold Call 業者

3.28 將上述 Warm Call 的自願登記措施，變成強制性及擴至 Cold Call，以本地電話打出超過一定數量的 Cold Call 及 Warm Call，以作推銷，包括涉及促成出售產品，服務，會藉及其他交易等，必須登記，並須以特定字頭撥出，如上文一樣，特定字頭須分開僅用於符合條件的 Warm Call 的電話（當局須就 Warm Call 定義留有靈活性，如以附屬法例規定），及其他涉及 Cold Call 的電話。

3.29　若未經登記而撥出大量 Cold Call 及 Warm Call，經局方調查屬實，可以指令電訊商終止有關客戶有關以至所有電訊服務（不論有關服務是否曾用於違規未經登記撥出 Cold Call／Warm Call）。電訊在此情況下不用對被終止服務者提供任何補償並有權收取未完成合約的服務費。（後者是為大幅提高不斷更改本地電話，違規撥出 Cold Call 及 Warm Call 的成本）。

3.30　為免影響現有活動，當局立法前可再諮詢各界意見，明確轄免某些範疇，如地產代理致電有意買賣的客戶，慈善機構獲認可的募捐，公營機構等，或致電者明知或合理相信致電目標代表機構而非個人（例如向商業機構招攬生意）。

3.31　和上文行政措施一樣，經登記的電話中心，須完全在本地運作，方便監管及保障個人資料，並接受當局檢查及向當局提供為調查所需資料。

3.32　此舉可令所有本地撥出而顯示本地電話號碼的來電，受到適當規管，回復公眾對本地電話的信心，洗脫 3 字頭電話號碼大多為滋擾電話的污名，而公眾若收到任何不屬指定字頭的推銷，亦能提高警覺，減低受騙機會。

3.33　若有關立法措施有效，根本不用大費周章為數百萬人登記，勞民傷財又增加登記者被更多 Cold Call 滋擾的風險。

(4)　<u>增強對付境外打入的偽冒來電</u>

3.34　若上文措施有效，預期推銷及滋擾電話將由境外撥出，如有需要，配及立法措施第(2)點， 可為應付境外假冒來電的行政措施，加入更強或未能以純行政方式實施的權力。例如由法例規定，電訊商須執行當局合理的措施，攔截假號碼作為基本服務。

(5)　<u>其他範疇的立法措施</u>

3.35　如前述，為打擊 Cold Call 不良產業的各環節，還須配合其他立法措施，如為規管美容業立法，增強消費者一般權利（如設立冷靜期），或檢討商品說明條例的執法情況，特別是威嚇推銷的檢控及舉証門檻及僱主刑責等等。

四、總結

4.1　打擊 Cold Call 及其衍生問題，**行政及立法措施皆有必要**，當局應盡快在現有法例下採取下述行政措施：

- 善用現有法例下的行政權力，從電訊商入手，立刻**制止境外 Cold Call 滋擾**，
- 與電訊商研究，**加強境外偽冒來電的阻截**，或至少令公眾提高警覺，
- 為正當而且遵守守則的 Warm Call 設立登記制度，採用**特定字頭**，並在**香港運作**，以便監管、減少私隱資料流出境外，回復公眾信心，及
- 加強對**不良美容等營銷的執法及阻嚇**。

4.2 當局亦應積極以透過立法，進一步對付問題：

- 將撥打大量滋擾電話以及假冒來電**列為刑事罪行**，
- 加強電訊法例下，當局及電訊商應付未來可能出現的滋擾模式的靈活性，特別是攔截有問題電話方面，
- 設立規管**規管 Cold Call 及 Warm Call 電話中心的登記制度**，採用**特定字頭**，並在**香港運作**，以便監管及減少私隱資料流出境外，
- 進一步增強對付及攔截境外打入的偽冒來電，
- 同時**研究及落實其他範疇的立法措施**，如美容規管及消費權益，從源頭打擊不良 Cold Call 產業。

Headuck（小鴨幹線開發者）

2017 年 7 月

