

## 標準消費合約問卷調查結果

### 《打擊不良營商手法》諮詢大漏洞 標準消費合約欠監管

2010年10月30日

#### 1. 引言

商務及經濟發展局就打擊不良營商手法進行諮詢，了解市民對打擊不良營商手法的意見。就著目前相當普遍的標準消費者合約問題，新論壇於8月28日至9月12日以音頻電話進行調查，成功訪問了約1800名市民，了解市民現時簽署標準消費合約的情況。

#### 2. 調查結果

##### 2.1. 立約過程對消費者不利 知情權受削弱

- 在過去兩年，有34.4%受訪者與服務供應商簽署了一份或以上的服務合約。（見表1），當中，超過五成人(54.4%)於商場或店舖內簽署，約兩成人(22.3%)則在家中簽署。（見表2）
- 在簽署合約時，有七成多人表示，對方“只有俾好少時間或完全無俾時間看合約”，只有一成多(12.4%)人表示“有俾充足時間看合約”。（見表3）
- 被問及對方會否解釋合約內涉及消費者權益的重要內容，有八成多人(85.6%)者表示只有“少少解釋”及“沒有解釋”。表示有詳細解釋的，僅有7.2%。（見表4）

##### 2.2 兩成人無看清合約簽署 皆因信任服務供應商

- 簽署合約時，約有兩成人(18.6%)通常都會看清合約內容才簽署，51.4%受訪者則間中會看清楚合約，有25.4%受訪者不看清內容便簽署。（見表8）
- 在不看清楚合約內容便簽的受訪者中，當中大部份(41.9%)是因為“信任服務供應商不會欺騙顧客”；其次是因為字體太小、條文太長，難以明白(23.1%)；表示自己無時間看的，只有14.4%。（見表9）

##### 2.3 九成受訪者同認合約條款只保障服務供應商

- 過去兩年曾簽署服務合約的受訪者中，七成多人(73.4%)同意合約條款的内容都是用字艱深，令人難以明白。（見表5a）
- 八成人(85.9%)同意合約條款的字體太小，不方便消費者閱讀。（見表6a）
- 接近九成的受訪者(88.1%)也同意，合約條款只是保障服務供應商，未能保護消費者的權益。（見表7a）



- 超過五成受訪者(55.3%)同意，服務供應商故意採用細字合約，令客戶在不為意的情況下簽署，使他們可**合法地不公平對待消費者的看法**。(見表 10a)

#### 2.4 年長及學歷低受訪者警覺性較低

- 相關分析顯示，年長及低學歷的受訪者，對消費合約的潛在風險警覺性明顯較低，較少察覺消費者權益有被侵害的危險。
- 對於“**服務供應商故意採用細字合約，藉以不公平對待消費者**”一題，有高達 71.1%的大專或上學歷者表示同意，但只有 29.2%小學或以下學歷者表示同意。(見表 10a)
- 年紀愈大的受訪者，亦是愈少人同意上述意見。55-65 歲及 66-80 歲的受訪者分別只有 43.2%及 33.8%同意有關說法，比 18-55 歲近八成同意，少近一半。(見表 10b)
- 有 78.9%的大專或以上學歷受訪者同意現時**合約條款用字艱深**，但其餘兩組別則只有約七成。**愈高學歷者也愈多人同意合約條文字體太小，大專或以上學歷人士有 93.5%**，但小學或以下學歷人士只有 71.8%。(見表 5a, 表 6a)
- 在 66-80 歲受訪者中，也較多人不同意，現時的服務合約條款用字艱深及字體太少，分別有 17.6%及 20.3%。但其餘年齡組別在這兩項中，不同意的比例則只有約 10%或以下。(見表 5b, 表 6b)

#### 2.5 受訪者認同立法規管標準合約條款

- 接近九成受訪者(87.5%)同意政府應立法規管合約字體的大小，及一些涉及消費者重大利益的條文應以粗體表達。(見表 11)
- 八成多的受訪者(83.6%)同意一些涉及消費者重大利益的條文設獨立的選項，讓消費者自行決定是否接受。(見表 12)
- 八成受訪者同意政府應效法英國和澳洲定立不合情理條款法例，規管標準合約內一些對消費者明顯不合理的條文。(見表 13)

### 3. 總結：不平等條款無處不在無孔不入

#### 3.1 不平等條款無處不在

標準消費者合約，是商業機構在豐富的法律支援下單方面草擬，消費者毫無議價能力，本身是佔有優勢。是次調查更發現，消費者與服務供應商立約時，機構不單沒有給消費者足夠時間看清條文，亦沒有盡責向消費者解釋重要條款，再加上合約條款字體細小，用字艱深，消費者難以閱讀及明白，難以保障消費者權益。

### 3.2 長者或學歷低人士更易成欺壓對象

更甚者，個別從業者更可能針對部份警覺性較低的客戶(如長者或學歷低人士)，利用他們對大機構的信任，讓他們在對服務條款完全缺乏掌握的情況下，要求他們簽署這些“不平等”合約。根據消委會的資料，有關標準消費合約的投訴急增，今年首八個月，單是電訊業便多達 451 宗個案，較去年上升 1.83 倍，個案包括：自動續約、擅自更改合約條款等普遍合約存在的不公平條款。

### 3.3 《打擊不良營商手法》未能監管標準消費者合約

面對層出不窮的“合法”欺壓，除了有關電訊業的投訴可交電訊管理局跟進外，其他行業的合約，一是向沒有法定權力的消委會要求調解；二是投入大量金錢，透過民事訴訟解決，絕大部份的消費者，只能選擇默默忍受，成為服務機構的俎上肉。

諮詢期即將結束的《打擊不良營商手法》諮詢，將消費者委員會立法規管標準消費者合約不公平條款的建議，剔除在諮詢當中，繼續漠視不公平消費合約無處不在的不良營商行爲，成為消費者保障上的一大漏洞。

## 4. 建議：規管標準消費者合約 保障消費者權益

### 4.1 應考慮立例監管標準消費者合約

在歐盟、美國、澳洲等國家，都有制訂規管不公平條款的法例，也設立相關機構去執刑法例新論壇認為應參考上述國家的做法，在法例上加強對標準消費合約的監管，可考慮的方向包括：參考英國的做法，定立《消費者合同不公平條款規例》；或是在現時的《不合情理合約條例》的基礎上作出修改，在「條款的公平性」這方面加強關注。事實上，今次的調查顯示，立法規管標準合約條款得到民意的支持。

### 4.2 規管消費合約中字體的大小

最近，在個人資料(私隱)條例的修訂建議中，要求個人資料聲明的字體及格式，必須可合理地讓公眾細讀。事實上，標準消費合約的條款，也同樣有字體細小的問題。故此，政府應同樣考慮規管標準消費合約的字體，一些涉及消費者重大利益的條文，更應以特別的粗字體表達，讓消費者可清晰知道條文的內容。而一些涉及消費者重大利益的條文也應考慮設獨立確認的選項，讓消費者自行決定是否接受條文。這兩項有關標準消費合約的規管，均得到超過八成受訪者的支持。

### 4.3 加強消費者教育

調查發現，兩成受訪者在過去兩年簽署服務合約的受訪者，沒有看清楚條款便於合約上簽署，欠缺保障自身權益的意識。另外，年紀較大或學歷較低的受訪者，也有較高比例人士不同意合約條款用字艱深、字體過小，認同合約條款多保障供應商，少保障消費者的比例也較低，反映他們對合約條款的敏感度較低。因此，消費者委員會應加強宣傳教育，特別是針對長者及低學歷人士，增加他們對不公平條款的認識，提醒消費者在簽署標準消費合約前，應看清楚細節條款，要求服務供應商清楚解釋條款，以保障自身的利益。



數據列表

表 1 依家好多電訊公司、銀行、各大連鎖店既入會計劃，都會要求客戶簽署合約，作為提供服務的條件，請問你係過去既兩年，你有無簽過呢類既服務合約呢？

	頻率	百分比
無	1199	65.6
簽左 1 份	369	20.2
簽左 2 至 3 份	197	10.8
簽左 4 份或以上	63	3.4
總數	1828	100

表 2 你通常係邊到簽署呢 D 消費合約呢？（只限過去兩年有簽合約人士）

	頻率	百分比
街上	43	6.8
商場或店舖內	342	54.4
屋企	140	22.3
辦工地方	39	6.2
其他地方	65	10.3
總數	629	100

表 3 係簽署呢 d 合約時，有無時間俾你睇清楚合約條款先簽呢？（只限過去兩年有簽合約人士）

	頻率	百分比
有俾充份時間睇	78	12.4
只有好少時間睇	320	50.9
完全無時間睇	137	21.8
好難講，份份合約唔同	72	11.4
唔記得	22	3.5
總數	629	100

表 4 係簽署呢 d 合約時，會唔會有人向你解釋，一 d 涉合消費者權益既重要內容呢？（只限過去兩年有簽合約人士）

	頻率	百分比
有詳細解釋	45	7.2
有少少解釋	381	60.6
從來無解釋	157	25.0
好難講，份份合約唔同	33	5.2
唔記得	13	2.1



總數	629	100
----	-----	-----

表 5a 你有幾同意，呢 d 合約條款既條文，好多都係用字艱深，難以明白呢？（只限過去兩年有簽合約人士）

	教育程度			
	小學或以下	中學至預科	大專或以上	整體
非常同意	32.1%	32.5%	41.1%	35%
都幾同意	39.7%	38.5%	37.8%	38.5%
唔同意	11.5%	11.2%	4.9%	9.4%
好難講，份份合約唔同	11.5%	14.8%	11.4%	13.4%
唔清楚，唔記得	5.1%	3%	4.9%	3.8%
總數	78 (100%)	366 (100%)	185 (100%)	629 (100%)

表 5b 你有幾同意，呢 d 合約條款既條文，好多都係用字艱深，難以明白呢？（只限過去兩年有簽合約人士）

	年齡組別						
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
非常同意	31%	52.1%	37.4%	35.6%	33.1%	21.6%	35%
都幾同意	46.5%	29.6%	37.4%	41.6%	40.1%	31.1%	38.5%
唔同意	5.6%	9.9%	9.3%	6%	10.2%	17.6%	9.4%
好難講，份份合約唔同	11.3%	7%	14%	12.1%	12.7%	24.3%	13.4%
唔清楚，唔記得	5.6%	1.4%	1.9%	4.7%	3.8%	5.4%	3.8%
總數	71 (100%)	71 (100%)	107 (100%)	149 (100%)	157 (100%)	74 (100%)	629 (100%)

表 6a 你有幾同意，呢 d 合約條款既條文，多數都係字體太細，唔方便消費者睇呢？（只限過去兩年有簽合約人士）

	教育程度			
	小學或以下	中學至預科	大專或以上	整體
非常同意	61.5%	67.8%	72.4%	68.4%
都幾同意	10.3%	17.2%	21.1%	17.5%
唔同意	14.1%	10.1%	3.8%	8.7%
好難講，份份合約唔同	9%	2.5%	1.6%	3%
唔清楚，無意見	5.1%	2.5%	1.1%	2.4%
總數	78 (100%)	366 (100%)	185 (100%)	629 (100%)

表 6b 你有幾同意，呢 d 合約條款既條文，多數都係字體太細，唔方便消費者睇呢？  
（只限過去兩年有簽合約人士）

	年齡組別						
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
非常同意	67.6%	74.6%	72.9%	71.1%	68.2%	51.4%	68.4%
都幾同意	21.1%	15.5%	21.5%	17.4%	15.3%	14.9%	17.5%
唔同意	7%	8.5%	2.8%	6%	10.8%	20.3%	8.7%
好難講，份份合約唔同	4.2%	1.4%	0.9%	2%	3.8%	6.8%	3%
唔清楚，無意見	0	0	1.9%	3.4%	1.9%	6.8%	2.4%
總數	71 (100%)	71 (100%)	107 (100%)	149 (100%)	157 (100%)	74 (100%)	629 (100%)

表 7a 你有幾同意，呢 d 合約條款既條文，淨係保障服務供應商既，保障唔到消費者？（只限過去兩年有簽合約人士）

	教育程度			
	小學或以下	中學至預科	大專或以上	整體
非常同意	60.3%	68.9%	69.2%	67.9%
都幾同意	19.2%	18.6%	23.8%	20.2%
唔同意	7.7%	6.6%	1.6%	5.2%
好難講，份份合約唔同	7.7%	4.4%	4.3%	4.8%
唔清楚，無意見	5.1%	1.6%	1.1%	1.9%
總數	78 (100%)	366 (100%)	185 (100%)	629 (100%)

表 7b 你有幾同意，呢 d 合約條款既條文，淨係保障服務供應商既，保障唔到消費者？（只限過去兩年有簽合約人士）

	年齡組別						
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
非常同意	63.4%	84.5%	67.3%	73.2%	66.2%	50%	67.9%
都幾同意	26.8%	11.3%	24.3%	16.8%	20.4%	23%	20.2%
唔同意	5.6%	0	3.7%	4%	7.6%	9.5%	5.2%
好難講，份份合約唔同	2.8%	4.2%	2.8%	4.7%	2.5%	14.9%	4.8%
唔清楚，無意見	1.4%	0	1.9%	1.3%	3.2%	2.7%	1.9%
總數	71 (100%)	71 (100%)	107 (100%)	149 (100%)	157 (100%)	74 (100%)	629 (100%)



表 8 係簽署呢 d 合約時，你會唔會主動要求，睇清楚晒合約內容先簽呢？（只限過去兩年有簽合約人士）

	頻率	百分比
唔會	160	25.4
間中會	323	51.4
通常都會睇	117	18.6
唔清楚，無意見	29	4.6
總數	629	100

表 9 你唔睇清楚合約內容就簽名既最主要原因係？（只限過去兩年有簽合約及表示不會看清合約內容便簽署的人士）

	頻率	百分比
信任機構，唔會呢人	67	41.9
自己無時間睇	23	14.4
被對方催逼，唔好意思睇	20	12.5
字體太細，條文太長，好難明	37	23.1
睇左都無用，因為唔改得	13	8.1
總數	160	100

表 10a 有人話，服務供應商，特登將合約條文寫得又細又難明，等客戶唔為意就簽名，事後好難追究。好似八達通件事咁，雖然公司侵犯左客戶私隱，但持卡人簽左名同意，好難話佢犯法。咁你有幾同意，服務供應商，係特登用呢 d 細字合約，等佢地可以合法地，不公平咁對待消費者呢？

	教育程度			
	小學或以下	中學或預科	大專或以上	整體
非常同意	18.3%	41.8%	50%	38.4%
都幾同意	10.9%	17.5%	21.1%	16.9%
唔同意	59.2%	30.4%	19.3%	34.2%
好難講	5.9%	6.7%	8.2%	6.9%
唔清楚，無意見	5.6%	3.6%	1.5%	3.6%
總數	338 (100%)	850 (100%)	342 (100%)	1407 (100%)

表 10b 有人話，服務供應商，特登將合約條文寫得又細又難明，等客戶唔為意就簽名，事後好難追究。好似八達通件事咁，雖然公司侵犯左客戶私隱，但持卡人簽左名同意，好難話佢犯法。咁你有幾同意，服務供應商，係特登用呢 d 細字合約，等佢地可以合法地，不公平咁對待消費者呢？

	年齡組別						
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
非常同意	45.4%	54%	46.3%	44.9%	30.5%	24.6%	38.4%
都幾同意	27.5%	19.8%	20.9%	18.2%	12.7%	9.2%	16.9%
唔同意	16.4%	15.9%	23.9%	28%	45.6%	54%	34.2%
好難講	7.2%	7.1%	6.5%	5.7%	7.1%	7.7%	6.9%
唔清楚，無意見	3.4%	3.2%	2.5%	3.2%	4.1%	4.4%	3.6%
總數	207 (100%)	126 (100%)	201 (100%)	314 (100%)	410 (100%)	272 (100%)	1407 (100%)

表 11 你同唔同意，政府應該立法規管合約字體，一 d 涉及消費者重大利益既條文，應該以特別的粗字體表達，等消費者清晰知道條文內容呢？

	頻率	百分比
同意	1231	87.5
唔同意	59	4.2
好難講	70	5.0
唔清楚，無意見	47	3.3
總數	1407	100

表 12 你同唔同意，係一 d 涉及消費者重大利益既條文，應該有獨立既選項，等消費者自行選擇是否接受條文內容呢？

	頻率	百分比
同意	1176	83.6
唔同意	66	4.7
好難講	87	6.2
唔清楚，無意見	78	5.5
總數	1407	100



表 13 你同唔同意，特區政府參考澳洲同英國既做法，定立不合情理條例，規管標準消費合約裡面，一 d 對消費者明顯不合理的條文呢？

	頻率	百分比
非常同意	830	54.2
都幾同意	395	25.8
唔同意	125	8.2
好難講	91	5.9
唔清楚，無意見	89	5.8
總數	1530	100

受訪者背景

教育程度			
	小學或以下	中學或預科	大專或以上
人數 (%)	338 (22.1%)	850 (55.6%)	342 (22.4%)

性別		
	男	女
人數 (%)	642 (42%)	888 (58%)

年齡組別						
	15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80
人數 (%)	269 (14.7%)	148 (8.1%)	217 (11.9%)	368 (20.1%)	479 (26.2%)	347 (19.0%)

-- 完 --