

新聞稿

續約安排含糊不清 消費者成俎上肉

電訊服務意見調查報告

2006年11月1日

引言

香港的流動電話、固網電話、互聯網及收費電視服務日趨普及，但隨之來，市民與服務供應商在合約上的紛爭也愈來愈多。消費者委員會今年頭8個月，便收到一萬多宗有關電訊和廣播服務的投訴，佔整體投訴四成。有見及此，新論壇在今年10月16至24日，利用音頻電話成功訪問了992名年齡介乎15至70歲的市民，了解他們對服務合約的了解程度、對電話推銷電訊服務的信心、曾否遭到服務供應商的無理安排以及投訴的情況。

數據結果

1. 電訊服務使用者對服務收費或合約的了解程度

- 八成的受訪者(82.2%)表示，現時與流動電話、固網電話、互聯網或收費電視的公司訂立一份或以上服務合約，只有17.7%的受訪者表示完全沒有與電訊公司訂立服務合約（見表1）。
- 有提供合約副本百分比：35.4%的受訪者指，在其簽訂的合約中，所有服務供應商均有提供合約或收費詳情的副本。另有24.6%受訪者表示，大部分的服務供應商有這樣做。但亦有17.2%受訪者表示只有少部分供應商有這樣做，更有10.5%的受訪者表示務供應商沒有向他們提供合約副本（見表2）。
- 對合約的了解程度：四成受訪者(42.0%)表示清楚其電訊服務供應商所提供的優惠和收費，只有三成人(30.4%)表示不清楚（見表3）；然而，較多受訪者表示不清楚其服務合約的條款及細則，有43.2%表示不清楚，只有27.0%表示清楚（見表4）。
- 續約安排：接近半數(49.6%)的受訪者表示，清楚合約到期日，34.8%則表示不清楚（見表5）；然而，超過六成人(62.9%)表示，不清楚服務合約約滿後的安排，只有兩成人(24.4%)表示清楚（見表6）。

2. 受訪者對電話推銷電訊服務沒有信心

- 在這半年內，七成人(70.3%)曾接過推銷電訊服務的電話，而只有22.7%的受訪者曾接納這些推銷（見表7及8）。
- 在曾接納電訊服務的電話推銷的受訪者中，有39.1%表示，服務供應商有向

他們提供合約的副本，**45.8%**則沒有提供合約副本（見表 9）。

- **逾七成(76.6%)**的受訪者認為，在電話推銷中達成的服務協議，對於消費者沒有保障（見表 10）。
- 3. 四成受訪者約滿後遇到不合理的安排**
- **近四成**受訪者在服務合約約滿後，受到服務供應商不合理的對待。有 **45.8%**表示在沒有徵得受訪者同意下被自動續約，另有 **40.0%**更在取消優惠的情況下自動續約。同時，亦分別有 **39.2%**及 **44.9%** 的受訪者表示，取消服務後被服務供應商無理收取額外費用，及在取消服務時受到拖延或阻攔。（見表 11）
 - 另外，**41.8%**的受訪者曾試過所得到服務，與客戶服務員所聲稱的有分別。（見表 11）
- 4. 七成人不滿服務供應商對投訴的回應**
- **近六成人(57.6%)**在遇到服務供應商不合理的安排時，都會向服務供應商投訴，當中**近七成人(68.7%)**不滿意服務供應商的回覆。（見表 12 及表 13）
 - 在沒有向服務供應商投訴的受訪者中，有 **32.9%**的人認為只是一件小事，不需要投訴這麼嚴重，其次有 **28.2%**的人認為由於沒有合約在手，口講無憑，感到難以投訴，另有 **27.1%**的人覺得投訴都沒有用。（見表 14）
 - 在不滿意服務供應商的回覆及沒有向服務供應商投訴的受訪者中，只有 **18.2%**的人利用其他途徑投訴，當中 **28.7%**是向有關的政府機構投訴，**10.7%**向報章雜誌投訴，**50.0%**利用其他方法投訴。至於沒有作進一步投訴的受訪者，**32.4%**覺得再投訴都沒有用，**41.3%**則表示不知可以向哪些機構作進一步投訴。（見表 15, 16 及 17）

總結及建議

自動續約安排對消費者不利

調查發現，近四成受訪者在電訊服務約滿後，曾遭到服務供應商不合理的安排，其中以自動續約的問題較為嚴重。同時，調查亦發現，雖然消費者對服務合約的收費和優惠都有一定了解，但對合約約滿後的安排，六成受訪者表示不清楚。消費者對續約安排缺乏了解，容易成為服務供應商的俎上肉，令供應商在未徵得客戶同意下自動延續合約，甚至擅自調高服務收費，嚴重侵害消費者的權益。針對問題，新論壇建議：

1. 訂立守則提供合約副本予消費者

調查發現，近半數曾接納電話推銷的受訪者表示，服務供應商沒有提供合約的副本。另有三成受訪者表示因沒有合約，覺得難以投訴。故此，我們建議電訊管理局訂立業務守則，規定服務供應商在透過電話達成服務協議後，三十天內需向顧

客提供合約的詳細副本，以保障消費者的權益。

2. 訂續約良好守則

針對自動續約安排帶來的爭議，消費者委員會及電訊管理局應訂立有關客戶續約安排的良好守則(The Good Practice)，避免服務供應商在未徵得客戶同意下以較高收費延續合約，並簡化客戶在約滿後不延續服務的手續，加強對消費者的保障。

3. 服務供應商應主動說明 減少紛爭

我們亦建議，電訊服務供應商在推銷服務時，有責任向顧客清楚說明約滿後的安排，並提醒顧客終止服務時需進行的手續，讓消費者了解清楚自己的權益才簽約，這有助減少服務供應商與顧客的紛爭。

4. 加強宣傳投訴的渠道

消費者委員會和電訊管理局應聯手加強消費者的教育，增加消費者對合約條款的注意及認識，特別是有關約滿後的安排及終止合約時的細則，以免約滿後才發現問題。同時，政府也應多加宣傳消費者投訴的方法，好讓消費者投訴有門。

數據列表

1. 你依家有無同流動電話、固網電話、互聯網或者收費電視既公司，訂立服務合約呢？		
	頻數	百分比
有，簽左 1 份	457	46.1%
有，簽左兩至 3 份	299	30.1%
有，簽左 4 份或以上	60	6.0%
無	176	17.7%
總數	992	100%

2. 你既服務供應商有無向你提供合約或服務收費詳細既副本呢？		
	頻數	百分比
份份都有	289	35.4%
大部分都有	201	24.6%
少部分有	140	17.2%
無一份有	86	10.5%
唔清楚，唔記得	100	12.3%
總數	816	100%

3. 對於你 d 服務合約既優惠同收費，你有幾清楚呢？		
	頻數	百分比
清楚	343	42.0%
唔清楚	248	30.4%
視乎邊份合約而定	225	27.6%
總數	816	100%

4. 對於你 D 服務合約既條款同細則，你有幾清楚呢？		
	頻數	百分比
清楚	220	27.0%
唔清楚	345	43.2%
視乎邊份合約而定	251	30.8%
總數	816	100%



5. 你清唔清楚呢 d 服務合約既到期日期呢？		
	頻數	百分比
清楚	405	49.6%
唔清楚	284	34.8%
視乎邊份合約而定	127	15.6%
總數	816	100%

6. 你清唔清楚呢 d 服務合約約滿後既安排呢？		
	頻數	百分比
清楚	199	24.4%
唔清楚	513	62.9%
視乎邊份合約而定	104	12.7%
總數	816	100%

7. 係最近呢半年，你有無收過用電話推銷流動電話、固網電話、互聯網或者收費電視服既電話呢？		
	頻數	百分比
有	697	70.3%
無	231	23.3%
唔記得	64	6.5%
總數	992	100%

8. 你有無試過接納呢 d 推銷呢？		
	頻數	百分比
有	225	22.7%
無	767	77.3%
總數	816	100%

9. 事後，服務供應商有無將合約既副本給你呢？		
	頻數	百分比
有	88	39.1%
無	103	45.8%
唔記得	34	15.1%
總數	225	100%

10. 對於呢 d 既口頭協議，你認為對消費者既保障有幾大呢？		
	頻數	百分比
保障都夠	68	6.9%
無乜保障	760	76.6%
唔清楚，無意見	164	16.5%
總數	992	100%

11. 你有沒有試過以下既情況呢？					
	係未獲得你確認下，合約到期後服務供應商就按原來既收費自動同你續約	係未獲得你確認下，合約到期就自動同你續約，但服務供應商取消晒所有優惠	取消服務後，被服務供應商無理收取額外既費用	想取消服務既時候受到拖延同阻攔	所得到既服務同優惠同客戶服務員聲稱既有分別
有試過	45.8%	40.0%	39.2%	44.9%	41.8%
無試過	40.9%	44.6%	48.3%	43.8%	39.8%
唔清楚	13.3%	15.4%	12.5%	11.4%	18.3%

12. 係你遇到以上情況既時候，你有冇試過同服務供應商投訴呢？		
	頻數	百分比
有	571	57.6%
無	280	28.2%
唔適用	141	14.2%
總數	992	100%

13. 服務供應商俾你既答覆，你又滿唔滿意呢？		
	頻數	百分比
滿意	179	31.3%
唔滿意	392	68.7%
總數	571	100%

14. 你唔同服務供應商投訴的原因係？		
	頻數	百分比
覺得只係一件小事，唔駛投訴咁嚴重	92	32.9%
無合約係手，口講無憑，好難投訴	79	28.2%
覺得投訴都無用	76	27.1%
其他原因	33	11.8%
總數	280	100%

15. 你有冇進一步利用其他途徑投訴呢？		
	頻數	百分比
有	122	18.2%
無	550	81.8%
總數	672	100%

16. 你係利用邊一種途徑作進一步投訴呢？		
	頻數	百分比
同有關既政府機構投訴	35	28.7%
寫信去報紙雜誌投訴	13	10.7%
用其他方法投訴	61	50.0%
所有可以投訴既渠道都會試	13	10.7%
總數	122	100%

17. 你唔去其他機構投訴既原因係？		
	頻數	百分比
覺得投訴都無用	178	32.4%
唔知可以同邊 d 機構投訴	227	41.3%
怕麻煩	95	17.3%
其他原因	50	9.1%
總數	550	100%

18. 受訪者的教育程度			
	小學或以下	中學至預科	大專或以上
人數 (%)	233 (23.5%)	582 (58.7%)	177 (17.8%)

19. 受訪者的就業情況						
	在職人士	全職學生	家庭主婦	待業	退休人士	其他
人數	451	140	248	52	72	29
(%)	(45.5%)	(14.1%)	(25.0%)	(5.2%)	(7.3%)	(2.9%)

20. 受訪者自我界定階層				
	基層	中產階級	上層	唔知道
人數 (%)	511 (51.5%)	262 (26.4%)	31 (3.1%)	188 (19.0%)

21. 受訪者的年齡組別						
	15-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70
人數 (%)	153 (15.4%)	146 (14.7%)	159 (16.0%)	244 (24.6%)	190 (19.2%)	100 (10.1%)