

新論壇

人對人促銷電話滋擾意見調查報告

2017 年 7 月 31 日

1. 前言

新論壇在 2017 年 7 月初，用音頻電話隨機抽樣成功訪問了約 626 名市民，了解他們對人對人促銷電話的意見，詳細結果如下：

2. 主要調查結果

2.1 六成四人一週內收到真人促銷電話 一成六人一週收逾六個

- 調查發現，63.8%受訪者在過去一週內曾經接獲人對人促銷電話，當中 16% 更是收到 6 個或以上，反映這些促銷電話極為普遍；(見表 1)
- 與 2015 年同類調查相比，在過去一週內曾經接獲人對人促銷電話的受訪者比例從 55% 上升至 63.8%，一週內收到 6 個或以上的比例從 12% 上升至 16.0%。(見表 1)

2.2 九成半受訪者感滋擾 要求停止致電但電話照打

- 在表示有收到人對人促銷電話的受訪者當中，68.8%受訪者表示收到的人對人促銷電話是“非常滋擾”，26.8%認為“有啲滋擾”，認為“無乜滋擾”的僅有 3.1%，反映受訪者對這類電話的接受程度極低；(見表 2)
- 面對持續的滋擾，雖然有 63.2%受訪者表示有要求對方停止再致電(見表 3)，但當中高達 87.6%竟然有試過再次接獲同一間公司的電話，較 2015 年的調查還要高出 7.6 個百分點，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 4)

2.3 受訪者支持加強規管 過半人支持設立拒收訊息登記冊

- 問到受訪者是否同意政府收緊人對人促銷電話的規管，88.0%受訪者表示“非常同意”及“同意”，6.3%表示“一半半”，2.7%表示“唔同意”及“非常唔同意”。(見表 5)
- 關於政府現正進行的諮詢，考慮如何收緊人對人促銷電話規管的三個方案中，56.1%表示“支持設立拒收訊息登記冊，以法例規管人對人促銷電話”，22.4%表示“支持使用來電過濾應用程式為智能電話過濾人對人促銷電話”，19.8%表示“支持成立業界規管制度，讓使用人對人電話促銷的公司自我約束”。(見表 6)



3. 總結

調查發現，受訪者經常接收到人對人促銷電話，情況比 2 年前更嚴重。人對人促銷電話對受訪者帶來極大的滋擾，絕大多數受訪者同意政府收緊人對人促銷電話的規管，在三個諮詢方案中，過半人支持設立拒收訊息登記冊。

4. 建議

4.1 盡快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。但根據是次調查，六多成受訪者表示有要求對方停止再致電，但近九成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，反映行業自我規管效果強差人意。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。

4.2 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。

4.3 加強針對市民的宣傳及教育

- 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，例如對管有自己個人私隱資料的服務提供商戶，在簽約時應留意有關條文。



表列數據

表1. 請問你喺過去七天有冇收到真人促銷電話呢

	頻次	百份比	2015年調查數據 (百份比)
冇收過	202	32.3%	40%
收過1至3個	210	33.5%	27%
收過4至5個	90	14.3%	16%
收到6個或以上	100	16.0%	12%
唔記得，無意見	24	3.9%	4%
總計	626	100.0	100%

**表2. 你認為，呢啲真人促銷電話，對你帶來幾大滋擾呢
(只限有收過真人促銷電話受訪者)**

	頻次	百份比
非常滋擾	275	68.8%
有啲滋擾	107	26.8%
無乜滋擾	12	3.1%
唔清楚，無意見	5	1.2%
總計	400	100.0%

**表3. 你喺接到呢啲電話時，你有冇試過要求對方唔好再打比你？
(只限有收過真人促銷電話受訪者)**

	頻次	百份比	2015年調查數據 (百份比)
有試過	253	63.2	69%
冇試過	126	31.6	27%
唔記得，無意見	21	5.2	4%
總計	400	100.0	100%



表4. 咁對方有冇再打過比你

(只限有收過真人促銷電話，並要求對方不再致電受訪者)

	頻次	百份比	2015年調查數據 (百份比)
有試過	221	87.6	80%
冇試過	17	6.7	9%
唔記得，無意見	15	5.7	12%
總計	253	100.0	100%

表5. 政府現正諮詢公眾，考慮收緊人對人促銷電話嘅規管，你有幾同意政府應該盡快收緊人對人促銷電話嘅規管呢

	頻次	百份比
非常同意	447	71.5%
同意	103	16.5%
一半半	40	6.3%
唔同意	12	1.9%
非常唔同意	5	.8%
唔清楚，無意見	19	3.0%
總計	626	100.0

表6. 就以上三個方案，你比較支持邊一個方案呢？

(只限同意規管受訪者)

	頻次	百份比
支持設立拒收訊息登記冊，以法例規管人對人促銷電話	331	56.1
支持使用來電過濾應用程式為智能電話過濾人對人促銷電話	132	22.4
支持成交業界規管制度，等使用人對人電話促銷的公司自我約束	117	19.8
唔清楚，無意見	10	1.8
總計	590	100%



受訪者背景資料

教育程度	頻次	百份比
小學或以下	92	14.8
中學或預科	283	45.2
大專或以上	251	40.1
總計	626	100.0

階層	頻次	百份比
基層	334	53.4
中產	194	31.0
上層	22	3.5
唔清楚，無意見	76	12.1
總計	626	100.0

性別	頻次	百份比
男	285	45.5
女	341	54.5
總計	626	100.0

年齡層	頻次	百份比
15-19	32	5.1
20-24	43	6.9
25-29	50	8.0
30-34	57	9.1
35-39	57	9.1
40-44	57	9.1
45-49	56	9.0
50-54	63	10.1
55-59	61	9.8
60-64	50	8.1
65-69	40	6.4
70-74	23	3.7
75-79	20	3.2
80-84	17	2.7
總計	626	100.0