

## 新論壇

### 加強規管人對人促銷電話諮詢文件回應

2017年7月31日

就政府推出的加強規管人對人促銷電話諮詢文件，新論壇在 2017 年 7 月進行的民意調查發現，人對人促銷電話持續對市民帶來滋擾，近九成市民支持加強規管人對人促銷電話，近六成同意設立法定拒收訊息登記冊。新論壇認為，政府應展示加強規管的決心，設立法定拒收訊息登記冊，並且同步改善業界規管制度及推出智能電話的來電過濾應用程式，盡量減少促銷電話對市民的滋擾。

#### 調查發現促銷電話愈見頻密

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，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 個或以上的比例亦從 12% 上升至 16.0%。（見附件表 1）。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（見附件表 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。面對持續的滋擾，高達 88.0% 受訪者表示“非常同意”及“同意”，政府規管人對人促銷電話。

#### 自行規管難減滋擾

雖然新論壇早在 2015 年，已向政府要求加強規管人對人促銷電話，設立法定拒收訊息登記冊，讓不想接收到電話的市民登記，減少電話滋擾，但政府一直以行業自我規管為由，拒絕建議。其實早在 2011 年，四大人對人促銷電話行業包括金融、保險、電訊及電話中心已引入自行規管計劃，承諾避免重複致電拒收電話人士，可是，自我規管計劃只屬自願性質，也欠缺足夠的透明度和阻嚇力，令監管計劃的效用成疑，促銷電話持續對市民帶來滋擾。

事實上，是次民調亦發現，六成多曾接獲真人促銷電話的受訪者，有要求對方停止再致電，但近九成竟然再次接獲同一間公司的電話。調查結果反映有部份公司並沒有按受訪者要求，將個人資料刪除。新論壇認為，業界的配合和遵守守則是非常重要的，但是自行規管的計劃欠缺阻嚇性，也難以就各個有使用促銷電話的業界，定出合適的監管方式及罰則，因此我們難以單靠自我規管計劃去保障市民免受人對人促銷電話的滋擾。

## 支持設立拒收訊息登記冊 以法例規管人對人促銷電話

新論壇認為，政府必須通過立法來表現出對規管真人促銷電話的明確立場，增加對違規濫用者的阻嚇性，而且制度適用於所有行業，為公眾帶來更大的信心。設立拒收訊息登記冊，是把接收資訊的主動權交還給市民，市民可以選擇不接收某一類來電，或者完全不接收所有真人促銷電話。縱然拒收訊息登記冊運作上不能杜絕所有促銷電話，例如較難對海外撥出的真人促銷電話執法，但從諮詢文件提及的海外經驗，反映到即使執法行動次數相對於投訴個案數目似乎只佔很少部分，接電者所收到的人對人促銷電話數目整體的確有下降，可見設立登記冊是有一定效用。

### 多管齊下 加緊打擊電話滋擾

在今次的諮詢文件提出的 17 個國家或地區中，幾乎只餘香港沒有立法規管真人促銷電話，顯示香港的立法工作落後。政府有責任堵塞現存監管漏洞，加緊打擊電話滋擾，以保障市民的日常生活免受影響。我們明白，立法工作及設立登記冊需時，未必能即時解決問題，而政府在諮詢文件中提出的三個方案也並非互相排斥，故此在啟動立法工作的同時，政府可以同步改善業界規管制度及推出智能電話的來電過濾應用程式，從多方面加緊打擊電話滋擾。對於不誠實的電話促銷者通過日新月異的網絡及電話科技繼續滋擾市民，或許會對規管制度帶來挑戰，但不良促銷者只是業界極少數的害群之馬，他們構成的局限也並非政府放手不管的藉口。

綜合以上，新論壇認為應採用以立法方式加強規管人對人促銷電話，並以此顯示政府對人對人促銷電話滋擾的明確立場，在設立法定拒收訊息登記冊的同時，政府可以同步改善業界規管制度及推出智能電話的來電過濾應用程式，以達最佳的保障。