

《非應邀電子訊息條例》 公眾指引

二零一二年四月修訂

目錄

第一章 - 引言	2
第二章 - 條例的涵蓋範圍	4
準則 1—訊息類型	4
準則 2—訊息內容	4
準則 3—訊息與香港的聯繫	4
豁免	5
第三章 - 保障免收非應邀電子訊息	6
保障免收非應邀商業電子訊息的提示	6
識別訊息發送人	6
取消接收選項	7
拒收訊息登記冊	7
舉報違反個案	8
損失或損害申索	10
其他非應邀電子訊息	10
不包括人對人的促銷電話	10
網路釣魚及其他騙案郵件	10
第四章 - 詳細資料	11

第一章 - 引言

1. 非應邀電子訊息五花八門，例如為推廣產品或服務而以文字或預先錄製語音訊息形式發送到電話、傳真機或電郵地址的電子促銷訊息。
2. 為遏止非應邀電子訊息問題，當局於二零零七年五月二十三日制訂《非應邀電子訊息條例》(條例)，旨在規管商業電子訊息的發送活動。條例禁止專業濫發訊息活動，例如使用不正當手法以擴大商業電子訊息的接收層面，以及與傳送多項商業電子訊息相關的詐騙活動。此外，條例亦實施發送商業電子訊息的規則，例如提供準確的發送人資料和取消接收選項，以及推出拒收訊息登記冊。條例於二零零七年十二月二十二日全面生效。
3. 當局亦制訂《非應邀電子訊息規例》(規例)，補充條例所載發送商業電子訊息的規則，並於二零零七年十二月二十二日實施。
4. 除條例和規例外，通訊事務管理局(「通訊局」)¹亦已於二零零七年十一月發出實務守則(「實務守則」)。實務守則旨在就條例的條文的適用或實施提供指引。
5. 本指引連同條例和規例有關規定的概要、說明和建議只供一般參考用

¹ 根據《通訊事務管理局條例》(第616章)，由二零一二年四月一日起，電訊管理局局長(電訊局長)的所有責任及權力已授予通訊事務管理局(通訊局)，而電訊管理局(電訊局)的所有責任及權力已授予通訊局的行政機構，即通訊事務管理局辦公室(通訊辦)。

途。至於完整和精確的法律說明，讀者應參考條例和規例的條文。由於每宗個案均需按照個別情況考慮，本指引的資料不應被視為替代法律意見。如有需要，讀者應考慮諮詢獨立法律意見。

第二章 - 條例的涵蓋範圍

6. 條例只規管有「香港聯繫」的「商業電子訊息」發送活動。除了一些豁免外，如符合下列三個準則，訊息便屬於條例的管轄範圍。因此公眾可按照以下三項準則評估訊息：

準則 1—訊息類型

7. 條例涵蓋透過公共電訊服務發送的所有電子訊息類型，包括但不限於：

- 發送到電話的預先錄製語音／視像訊息；
- 發送到固網或流動電話的短訊或多媒體短訊；
- 傳真；及
- 電郵。

準則 2—訊息內容

8. 條例涵蓋的「商業電子訊息」，包括在任何業務過程中或為促進任何業務而宣傳和推廣貨品、服務或設施的訊息(條例第 2 條)。

準則 3—訊息與香港的聯繫

9. 一般而言，訊息在以下情況下有「香港聯繫」：

- (i) 該訊息源自香港；
- (ii) 該訊息發送到香港；或
- (iii) 該訊息發送到香港的電話或傳真號碼。因此當你身處外地使用流動漫遊服務時，只要你的流動號碼為香港流動號碼，不論你

在何處收到商業電子訊息，也受條例保障。
香港聯繫的詳細定義載於條例第 3 條。

豁免

10. 條例附表 1 載列獲豁免電子訊息的清單，例如：

- (i) 人對人的互動電話；
- (ii) 因應收訊人指定要求發送的訊息，例如按要求發送的傳真；
- (iii) 發票或收據等訊息，以確認收訊人之前同意與發送人訂立的商業交易；及
- (iv) 聲音廣播或電視節目服務。

第三章 - 保障免收非應邀電子訊息

保障免收非應邀商業電子訊息的提示

11. 一般提示：

你應該...

- 如不想再收到發送人發出的商業電子訊息，應向發送人發出取消接收要求(請留意以下有關電郵的不應事項)
- 如不想接收所有發送人的商業電子訊息(已獲得你**同意**而發送的訊息除外)，應在拒收訊息登記冊加入你的傳真和／或電話號碼
- 如發送人不遵照你的取消接收要求或拒收訊息登記冊，應向通訊事務管理局(「通訊局」)舉報違反個案

你不應該...

- 回覆來源可疑的電郵或使用該電郵的取消接收選項
- 隨意披露電郵地址或其他個人電子地址

識別訊息發送人

12. 為了讓公眾知道訊息的來源，商業電子訊息發送人須在訊息中提供發送人姓名／名稱、聯絡電話號碼和地址。如訊息為電郵，發送人亦須提供聯絡電郵地址(條例第 8 條和規例第 5 條)。此外，如訊息為傳真或預先錄製電話訊息，發送人不得隱藏來電線路識別資料(條例第 13 條)。

取消接收選項

13. 如不想再收到發送人的商業電子訊息，可向發送人發出取消接收要求。條例要求商業電子訊息發送人提供**取消接收選項**讓收訊人提出取消接收要求。發送人在取消接收要求發送後十個工作日內，必須停止再向你發送商業電子訊息(條例第 10 條)。發出取消接收要求後，請盡可能保留副本。

14. 如收到短訊形式的商業電子訊息，你可以透過訊息中提供的香港電話號碼藉口頭或按鍵輸入的方式作出取消接收要求(規例第 9 條)。如短訊發送人所提供的電話號碼僅可接收以短訊形式所提出的拒收要求，你可向通訊局舉報。

15. 就其他類型的訊息而言，發送人提供的取消接收選項須能夠接收從收訊人用作取閱該訊息的電訊裝置傳送的取消接收要求(規例第 9(1)條)。例如，你透過傳真接收商業電子訊息，傳真發送人必須提供一個香港傳真號碼讓你以傳真發送取消接收要求。

16. 就電郵而言，為防備載有惡意軟件或經連結至有病毒網站的電郵，你不應開啟或回覆來源不明的電郵或使用該電郵的取消接收選項。你應使用電郵過濾軟件封鎖或甄別這類訊息，並安裝防毒和防間諜程式軟件加強對惡意軟件的防範。如想知道處理非應邀電郵的更多提示，請瀏覽反濫發訊息網站(www.infosec.gov.hk/tc_chi/yourself/soans.html)。

拒收訊息登記冊

17. 你可在拒收訊息登記冊登記固網號碼、流動號碼和／或傳真號碼，通

知所有商業電子訊息發送人不想收取有關訊息。如商業電子訊息發送人在保障生效日期或之後仍發送訊息(已獲同意的訊息除外)到你的登記號碼，你可向通訊局投訴。

18. 你的號碼登記於拒收訊息登記冊後的第十個工作天開始，除非發送人得到你的同意，否則他們不可發送商業電子訊息到你已登記的號碼（條例第 11 條）。如擬接收個別發送人的商業電子訊息，你可向有關發送人給予同意，而毋須在拒收訊息登記冊取消你的號碼登記。

19. 在拒收訊息登記冊登記號碼後，登記就會一直有效，直至你取消你的號碼登記為止。如擬取消號碼登記，可致電登記熱線，然後在語音目錄中選擇「取消已登記號碼」。

20. 你亦可以致電登記熱線核查號碼的登記狀況（請從擬核查號碼的電話或傳真機致電）。或者，你可透過以下網站 <http://www.dnc.gov.hk/> 核查狀況。

舉報違反個案

21. 在條例下，發送人發送商業電子訊息時須遵守以下規則。如遇到以下情況，你可向通訊局投訴：

- 向發送人發出取消接收要求十個工作日後，繼續收到發送人的商業電子訊息(條例第 10 條)；
- 如你的電話／傳真號碼已登記在拒收訊息登記冊內十個工作日或以上，而仍然收到未經你同意的商業電子訊息(條例第 11 條)；

- 收到並無載列發送人資料或取消接收選項的商業電子訊息(條例第 8 和 9 條)；或
- 收到並無來電線路識別資料的商業傳真或預錄電話訊息(條例第 13 條)。

22. 如要舉報任何違反個案，可填寫通訊辦網站刊載的表格(http://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/uemo/how_to_report/index.html)，或透過傳真服務索取表格(請致電 2961 6333)。表格可於網上填寫或以下列方式遞交：

郵寄： 香港灣仔
皇后大道東 213 號胡忠大廈 29 樓
通訊事務管理局辦公室 非應邀電子訊息組

傳真： 3155 0956

電郵： uem-report@ofca.gov.hk

你亦可透過郵寄信件至上述地址向我們舉報，信件中請提供：

- 你的全名；
- 通訊地址、聯絡電話、傳真號碼或電郵地址；
- 收到訊息的種類、時間及日期、電子地址、以及訊息所提供的其他聯絡方法，例如電話號碼；
- 個案詳情；
- 所有能夠幫助我們處理舉報的文件或資料，例如收到的傳真。

如你在書寫方面有困難，可致電 29616333(辦公時間為星期一至五上午 8 時 30 分至下午 5 時 45 分，公眾假期除外)，我們的職員會為你填寫舉報表格。為確保我們為你筆錄的投訴內容正確無誤，填妥的表格將郵寄或傳真給你確認及簽署。

損失或損害申索

23. 任何人如受違反條例條文發送的非應邀電子訊息影響，不論發送人可否已被定罪，也有權針對訊息發送人提出損失或損害的民事申索(條例第57條)。如申索金額少於5萬元，可於小額錢債審裁處提出申索。

其他非應邀電子訊息

不包括人對人的促銷電話

24. 在現階段，條例並不規管人對人的促銷電話。不過，如果發送人使用你的姓名和電話號碼等個人資料作促銷之用，你可行使《個人資料(私隱)條例》下的權利，要求發送人停止使用你的個人資料作直銷用途。如果發送人繼續來電，你可向私隱專員投訴。詳情請瀏覽個人資料私隱專員公署網站 <http://www.pcpd.org.hk/cindex.html>。

網路釣魚及其他騙案郵件

25. 網路釣魚及其他騙案郵件並不受條例所規管。因其詐騙成份，這些活動受一般刑事法所規管，而應向香港警察舉報 (<mailto:crimeinformation@police.gov.hk>)。

第四章 - 詳細資料

26. 有關非應邀電子訊息的詳細資料，請瀏覽通訊辦網站 http://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/uemo/index.html 或致電熱線 2961 6333(廣東話按 1 字或普通話按 2 字，然後按 2 字查詢非應邀電子訊息事宜)。有關拒收訊息登記冊的詳情，請瀏覽 <http://www.dnc.gov.hk/>。