

## 通訊事務管理局的最終決定

### 萃信通訊有限公司於推銷“IDD1560服務”時 被指稱作出具誤導性或欺騙性的陳述

有關持牌商：	萃信通訊有限公司（“萃信通訊”）
事件：	萃信通訊的銷售員被指在推廣“IDD1560服務”過程中所作出的陳述具誤導性或欺騙性
相關法例：	《電訊條例》（第 106 章）（“該條例”）第 7M 條
決定：	違反該條例第 7M 條
懲處：	罰款
個案編號：	7M/2/5-12

### 投訴事項

二零一一年五月和六月，前電訊管理局（“電訊局”）收到中國移動香港有限公司（“中國移動香港”）的投訴，指稱有多宗懷疑使用欺詐銷售手法的個案。中國移動香港聲稱，該公司多名客戶收到自稱“PEOPLES 代表”<sup>1</sup>、“PEOPLES 員工”或“PEOPLES 前員工”的銷售員來電，向他們推銷 IDD1560 或其他國際直撥電話

<sup>1</sup> 雖然中國移動香港不再以“PEOPLES”品牌名稱在香港營運其流動服務，但該公司很多服務用戶在提及中國移動香港的流動服務時仍沿用“PEOPLES”的名稱，正如本宗個案的內容所示。

（“IDD”）服務。中國移動香港表示，其員工沒有打出此等電話，而該公司亦沒有委派任何代理商代為進行此類推銷。此外，中國移動香港提供的 IDD 服務是 IDD1523 和 IDD1597 服務，並非該些銷售員所推銷的 IDD 服務。中國移動香港要求前電訊局調查這些懷疑具誤導性或欺騙性銷售行為的個案。

2. 中國移動香港向前電訊局提供一份曾收到此類來電的客戶清單，這些客戶同意讓前電訊局聯絡他們，以作跟進調查。前電訊局與清單上每名客戶聯絡後，最終取得 A 先生和 B 女士兩名客戶經簽署的供詞。他們所聲稱的事項詳述如下。

### A 先生的供詞

3. A 先生在其供詞中指稱，於二零一一年五月十二日，他收到一名銷售員致電其於 PEOPLES 登記的流動電話號碼。該銷售員自稱 X 女士並聲稱是“PEOPLES 員工”。X 女士稱 A 先生是他們的長期客戶，然後開始向他推銷一項 IDD1560 服務。經雙方討論該計劃的條款後，A 先生同意訂用 IDD1560 服務。X 女士接着核實 A 先生的個人資料，以替其辦理訂用手續。X 女士能夠正確串出 A 先生的英文姓氏，並能提供 A 先生香港身份證號碼首三個數字。A 先生應 X 女士的要求，提供其信用卡資料以支付 500 元作為有關服務的首次付款。在電話通話結束前，X 女士留下其聯絡號碼和員工編號給 A 先生。約五分鐘後，自稱是 X 女士上司的 Z 先生致電 A 先生，多謝他訂用 IDD1560 服務。Z 先生接着向 A 先生推銷另一項 IDD 服務計劃，但 A 先生沒有接受。

4. 在 A 先生與 Z 先生的電話通話結束後，A 先生即時致電 PEOPLES 熱線查詢有關 IDD1560 服務計劃，獲熱線職員告知 PEOPLES 並沒有提供 IDD1560 服務。A 先生隨即致電信用卡中心，以停止付款。A 先生亦致電 X 女士要求澄清。X 女士告訴他，她只是 PEOPLES 的前僱員。接着，Z 先生接過 X 女士的電話，表示 X 女士現正為“中港國際長途電話公司”工作。A 先生回答說，他一直以為 IDD1560 是一項由 PEOPLES 提供的服務，質疑他們為何有其個人資料（即知道他的英文姓氏串法和他的香港身份證號碼）。Z 先生沒有直接回答他的問題。A 先生堅持取消已訂用的 IDD1560 服務，但遭 Z 先生拒絕。A 先生其後向 PEOPLES 作出投訴。

### **B 女士的供詞**

5. B 女士在其供詞中指稱，於二零一一年五月三十一日，有人致電其母親的流動電話號碼，該號碼是 B 女士在 PEOPLES 登記的。B 女士的母親表示，電話另一邊的人聲稱是“PEOPLES 員工”，希望與 B 女士對話。B 女士接着跟該位 Y 先生說話，而“他說是 PEOPLES 的，又說現在是 IDD 什麼的”（B 女士的確實用字）。B 女士不是聽得很清楚 Y 先生的說話，但以為他在 PEOPLES 工作，並轉到 PEOPLES 的 IDD 部門。Y 先生向 B 女士推銷一項 IDD 服務計劃。經雙方討論該 IDD 服務計劃的條款後，B 女士同意訂用該服務，Y 先生於是核實 B 女士的流動電話號碼，並要求她提供全名和地址。Y

先生接着留下其聯絡號碼<sup>2</sup>和員工編號給 B 女士，並要求 B 女士提供其信用卡資料以支付 500 元作為首次付款。

6. B 女士起初不願意照辦，但當聽到 Y 先生聲稱如有任何問題便會退款給她，就向他提供了信用卡資料。B 女士表示，她決定向 Y 先生提供信用卡資料，亦是因為她相信 Y 先生已擁有其個人資料，理由是 Y 先生知道儘管電話實際上為 B 女士的母親使用，但 B 女士才是流動電話號碼的登記用戶。

7. B 女士的母親一直聽着 B 女士與 Y 先生的對話，並力勸 B 女士不要參加該 IDD 計劃。B 女士其後改變主意，並告訴 Y 先生她想取消訂用該服務。然而，Y 先生表示已從她的信用卡帳戶將 500 元轉帳，而她所訂用的 IDD 服務不能取消。此時 Z 先生<sup>3</sup>接過 Y 先生的電話，並與 B 女士對話。Z 先生稱因 Y 先生無權作出決定，於是他接手處理此事。由於 B 女士懷疑自己受騙，因此她把電話掛斷。B 女士即時致電信用卡中心，並得知 500 元已經繳付。

8. 後來，Z 先生再聯絡 B 女士，重申 B 女士所訂用的服務不能取消。Z 先生告訴 B 女士，Y 先生以前曾受僱於 PEOPLES，但他已不再於 PEOPLES 工作。Y 先生當時正為 IDD1560 工作。Z 先生亦承認，Y 先生把客戶資料由 PEOPLES 帶到了 IDD1560。翌日，B 女士致電 Z 先生，重申他們欺騙她和擅自挪用她的資料。B 女士其後向 PEOPLES 作出投訴。

---

<sup>2</sup> Y 先生提供的聯絡號碼與 X 女士在 A 先生個案中提供的聯絡號碼相同。

<sup>3</sup> 本個案的 Z 先生與 A 先生個案的 Z 先生為同一人。見第 3 段。

## 初步查訊

9. 根據前電訊局的記錄，對外電訊服務的“1560”服務接入碼已指配予 P&P Corporation Limited (“P&P”)，該公司當時持有根據《電訊條例》發出的服務營辦商牌照（第三類服務）（牌照號碼 1314）。B 女士表示，她後來收到萃信通訊發出的一封確認書和一張會員卡。前電訊局察看 IDD1560 網站和 B 女士收到的確認書及會員卡後，得悉萃信通訊當時負責 IDD1560 服務的零售業務<sup>4</sup>。

10. 前電訊局亦核實了 X 女士和 Y 先生留下的電話號碼，證實該號碼當時是以 P&P 的名義登記。

11. 二零一一年六月十五日，前電訊局致函 P&P，當中夾附 B 女士供詞的副本，要求 P&P 就 B 女士的個案作出澄清。二零一一年六月十六日，前電訊局再次致函 P&P，當中夾附 A 先生供詞的副本，要求 P&P 就 A 先生的個案作出澄清。二零一一年六月十七日，P&P 向前電訊局提供該兩宗個案的資料。對於 A 先生的個案，P&P 聲稱有關銷售員（即 X 女士）從 PEOPLES 離職後，當時正為 P&P 工作，而且 Z 先生曾向 A 先生解釋這點，A 先生接受這是一個誤會。P&P 亦表示，該公司已取消 A 先生所訂用的服務，沒有收取任何費用。P&P 曾於二零一一年六月十六日聯絡 A 先生，A 先生確認其銀行並沒有繳付有關的信用卡款項。

---

<sup>4</sup> 有關 P&P 與萃信通訊之間的關係詳情，見第 17 至 21 段。

12. 至於 B 女士的個案，P&P 聲稱其銷售職員曾於二零一一年五月三十一日和二零一一年六月一日向 B 女士解釋，有關銷售員（即 Y 先生）從 PEOPLES 離職後，當時正為 P&P 工作，而 B 女士接受這是一個誤會。此外，P&P 表示 B 女士明白在繳付 500 元信用卡款項後，該公司會向她提供服務。P&P 說，該公司在二零一一年六月十五日與 B 女士確認，她會繼續訂用有關服務。

13. P&P 在二零一一年六月二十七日和二十八日的信中提供了 X 女士、Y 先生和 Z 先生的全名，並澄清他們受僱於 P&P 在內地的銷售代理商。A 先生和 B 女士收到的來電，是由該公司銷售代理商的電話銷售中心打出。至於 A 先生供詞中提及的“中港國際長途電話公司”，P&P 指出該名稱並非 P&P 的中文名稱，亦非該公司任何銷售代理商的中文名稱。P&P 從其銷售代理商得悉，所撥打的電話號碼是隨機抽出以進行電話銷售。P&P 聲稱沒有向電話銷售員工提供客戶資料，被指稱的擅自挪用個人資料可能是個別銷售員的不當行為所致。

14. 由於 P&P 聲稱 X 女士和 Y 先生是“PEOPLES 前員工”，因此前電訊局於二零一一年七月十三日要求中國移動香港核實 X 女士和 Y 先生是否曾為中國移動香港工作。中國移動香港人力資源部經理於二零一一年八月一日向前電訊局提交一份供詞，表示中國移動香港備存該公司所有現任和以前僱員的記錄，而他指出 X 女士和 Y 先生並非中國移動香港的現任或前任僱員。然而，中國移動香港人力資源部經理表示，他們的記錄並不包括中國移動香港代理商的僱員記錄。

## 調查

15. 經考慮 A 先生、B 女士和中國移動香港人力資源部經理所提交的供詞、P&P 給予前電訊局的回信，以及其他相關資料後，前電訊管理局局長（“電訊局長”）認為該兩宗個案屬於《電訊條例》第 7M 條的涵蓋範圍。他有合理理由懷疑 X 女士和 Y 先生在分別向 A 先生和 B 女士推銷 P&P 的 IDD1560 服務時，曾表示自己是“PEOPLES 員工”，而 Z 先生曾向 A 先生和 B 女士表示 X 女士和 Y 先生是“PEOPLES 前員工”，然而根據中國移動香港的記錄，X 女士和 Y 先生從未受僱於中國移動香港。因此，前電訊局長有合理理由懷疑 P&P 通過其代理商或僱員，作出違反《電訊條例》第 7M 條的具誤導性或欺騙性的行為。第 7M 條訂明—

*“持牌人在提供或獲取電訊網絡、電訊系統、電訊裝置、顧客設備或服務時（包括（但不限於）促銷、推廣或宣傳該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務），不得作出局長認為屬具誤導性或欺騙性的行為。”*

16. 前電訊局因而就此事展開調查，並於二零一一年八月十五日指明要求 P&P 提供—

- (a) 就 A 先生在給予前電訊局供詞中的宣稱要作出的申述；

- (b) 就 B 女士在給予前電訊局供詞的宣稱要作出的申述；
- (c) X 女士和 Y 先生是“PEOPLES 前員工”的佐證；以及
- (d) A 先生與 X 女士之間和 A 先生與 Z 先生之間於二零一一年五月十二日所有電話對話的錄音，以及 B 女士與 Y 先生之間和 B 女士與 Z 先生之間於二零一一年五月三十一日和六月一日所有電話對話的錄音。

### 相關持牌商

17. 前電訊局認為必須首先處理一個基本問題，就是在這宗調查中應視 P&P 抑或萃信通訊為相關持牌商，因為前電訊局注意到，P&P 獲發牌照營運 IDD1560 服務，而萃信通訊則負責 IDD1560 服務的零售業務。前電訊局要求 P&P 就此作出澄清，P&P 表示萃信通訊為其附屬公司，主要集中於 IDD 1560 服務的零售市場推廣。

18. 一如上文第 11 段所述，前電訊局自二零一一年六月收到投訴，至隨後在處理個案的整個過程中，均是與 P&P 通信。前電訊局一直都收到印有 P&P 抬頭信箋的回信或代表 P&P 行事的人的電郵。

19. 為了一再確認這宗調查中相關持牌商的身分，通訊事務管理局辦公室（“通訊辦”）於二零一二年六月要求 P&P 作出進一步澄清。P&P 表示萃信通訊獲 P&P 授權向零售客戶轉售 IDD1560 服務，

訂用 IDD1560 服務的客戶會與萃信通訊訂立服務合約。此外，僱用 X 女士和 Y 先生的內地銷售代理商亦是獲萃信通訊授權。

20. 經考慮 P&P 所提供的資料，並從 B 女士的個案得知，客戶訂用 IDD 1560 服務後會收到萃信通訊發出的確認書和會員卡，通訊辦認為 IDD 1560 服務是由萃信通訊向最終客戶提供的。因此，萃信通訊應是本個案的相關持牌商。就此而言，萃信通訊是《電訊條例》第 8(1)(aa)條下的要約提供 IDD1560 服務<sup>5</sup>類別牌照持有人。

21. 通訊辦向代表 P&P 行事的人求證，P&P 就本個案向前電訊局所提交的回應或作出的陳述或所提供的資料，可否被視為由萃信通訊提供。代表 P&P 行事的人亦是萃信通訊的董事，他於二零一二年六月二十五日向通訊辦表示，由於萃信通訊和 P&P 是由同一管理團隊管理<sup>6</sup>，因此 P&P 就本個案向前電訊局所提交的回應或作出的申述或所提供的資料，均可被視為由萃信通訊提供。有鑑於此，通訊辦以萃信通訊是相關持牌商為依據處理本個案，並把在整個查訊和調查階段中從 P&P 收到的所有回應、申述和資料，視為由萃信通訊提供<sup>7</sup>。

---

<sup>5</sup> 根據《電訊條例》第 8(1)(aa)條，任何人在沒有操作任何電訊設備的情況下要約提供電訊服務，均屬於要約提供電訊服務類別牌照（“類別牌照”）的涵蓋範圍。轉售電訊服務的人將自動為成類別牌照持有人，須受該類別牌照的牌照條件規限。該類別牌照見 [http://www.coms-auth.hk/filemanager/common/licensing/Offer\\_of\\_Tele\\_Services\\_\(Chi\).pdf](http://www.coms-auth.hk/filemanager/common/licensing/Offer_of_Tele_Services_(Chi).pdf)

<sup>6</sup> P&P 和萃信通訊各自只有一名公司董事，兩家公司董事為同一人。

<sup>7</sup> 為免生疑問，第 11 至 14 段提及 P&P 所提供的所有回應、陳述和資料，均被視作由萃信通訊提供。

## 萃信通訊的陳述<sup>8</sup>

22. 二零一一年九月一日，萃信通訊就 A 先生的個案提交兩段有關 A 先生與 X 女士之間和 A 先生與 Z 先生之間的電話對話錄音，以及 X 女士和 Z 先生各自敘述與 A 先生電話對話的供詞。至於 B 女士的個案，萃信通訊只提供一份 Y 先生敘述 B 女士與 Y 先生之間電話對話的供詞，以及一份 Z 先生敘述 B 女士與 Z 先生之間電話對話的供詞。萃信通訊沒有提供有關 B 女士個案的錄音，也沒有就此作出解釋。此外，萃信通訊提供了一份該公司的指引《代理商電話銷售守則》，該指引是以萃信通訊的名義發給 IDD1560 的銷售代理商，以及一份《IDD1560 銷售及開戶流程》。

23. 就 A 先生的個案，根據 A 先生與 X 女士對話的錄音，X 女士告訴 A 先生，她是先前處理其 PEOPLES 流動電話帳戶的銷售員。她提及自己離開了 PEOPLES，正於“IDD1560 長途電話公司”<sup>9</sup>工作。X 女士向 A 先生推銷一項 IDD1560 服務計劃，而他接受該要約。為了替 A 先生登記 IDD1560 服務，X 女士讀出 A 先生的正確流動電話號碼和 A 先生英文姓氏的正確串法，要求 A 先生確認。A 先生接着說出其全名的餘下部分，並提供其信用卡資料以支付 500 元，作為訂用 IDD1560 服務的首次付款。

24. 在 A 先生與 Z 先生對話的錄音中，Z 先生主要跟 A 先生核實個人資料和服務訂用詳情，並向 A 先生推銷其他 IDD 服務計劃，

---

<sup>8</sup> 基於第 21 段所述，本標題段落的撮要陳述被視作由萃信通訊作出的陳述。

<sup>9</sup> 萃信通訊表示沒有公司名為“IDD1560 長途電話公司”。

但 A 先生拒絕接受該些計劃。在 Z 先生的供詞中，他亦提及在他與 A 先生對話約一小時後，A 先生再致電該公司並在該次通話中要求取消有關服務。萃信通訊所提供的錄音並沒有記錄這段 A 先生與 Z 先生的對話<sup>10</sup>。

25. 至於 B 女士的個案，根據 Y 先生作出的供詞，當他與 B 女士通話時，一開始便說他是以前在 PEOPLES 處理 B 女士流動服務計劃的銷售員，並詢問 B 女士是否滿意服務。B 女士回覆說滿意服務後，Y 先生說好，並表示他不再在 PEOPLES 負責 B 女士的 850 分鐘月費 35 元流動服務月費計劃。他告訴 B 女士，他已轉為推銷 IDD1560 長途電話服務。Y 先生接着向 B 女士推銷 IDD1560 服務計劃，並獲 B 女士接受。為了替 B 女士登記 IDD1560 服務，Y 先生讀出 B 女士英文姓氏的正確串法，並要求 B 女士提供其全名的餘下部分。然後 Y 先生讀出 B 女士的正確流動電話號碼，並請 B 女士確認。在對話期間，B 女士提供她的信用卡資料，以支付 500 元作為 IDD1560 服務的首次付款。

26. 根據 Z 先生作出的供詞，當他知道銷售員（即 Y 先生）與客戶（即 B 女士）的（服務）登記出現問題後，便接過電話與 B 女士對話。在電話對話期間，Z 先生與 B 女士主要討論 B 女士取消訂用 IDD1560 服務的要求，並游說她保留訂用服務。Z 先生亦向 B 女士解釋，他公司的所有服務與 PEOPLES 無關。翌日，B 女士再次聯絡 Z 先生，聲稱她懷疑 Z 先生的公司擅自挪用其他公司的客戶資料進行銷售。Z 先生向 B 女士解釋，他不知道 Y 先生如何取得她的

---

<sup>10</sup> 有關 A 先生敘述他與 X 女士和 Z 先生這部分對話內容，見第 4 段。

個人資料，並承諾把 Y 先生停職和全面調查事件。

27. 至於《代理商電話銷售守則》，是萃信通訊基於其銷售代理商進行電話銷售時引起的投訴增加，於二零一一年八月二十三日發出的。該守則載列的措施，是為了加強內部監管其銷售代理商的銷售員的銷售行為而推出。我們特別注意到，守則規定銷售代理商只能使用隨機抽取的號碼撥打銷售電話。銷售代理商如擬使用任何客戶資料，必須在五個工作日前提提供相關授權文件，徵求 IDD1560 的事先批准。守則亦規定，銷售代理商不得向客戶提述或暗示與公司背景和服務質素有關係的任何失實說法。如代理商違反守則，萃信通訊會視乎個案的嚴重性，發出警告、扣減佣金、處以罰款或終止代理協議。萃信通訊亦已修訂《IDD1560 銷售及開戶流程》，供其銷售代理商的銷售員在進行電話銷售時遵從。

28. 就萃信通訊聲稱 X 女士和 Y 先生是“PEOPLES 前員工”，前電訊局要求萃信通訊提供證據，證明 X 女士和 Y 先生曾受僱於中國移動香港，或曾為中國移動香港的代理商工作。二零一一年九月二十三日和二十九日，萃信通訊告知我們 X 女士和 Y 先生於二零一零年五月至六月期間受僱於一家公司（“公司 A”），但並無提供證明文件。

### 中國移動香港提供的進一步資料

29. 因應萃信通訊所提供有關 X 女士和 Y 先生先前受僱的資料，前電訊局向中國移動香港求證，公司 A 是否曾獲中國移動香港聘用代其進行電話銷售活動，如確有其事，則所述銷售員是否曾受

僱於該公司。中國移動香港向前電訊局表示曾於二零零八年五月至二零零九年四月期間聘用一家公司（“公司 B”）提供某些電話中心服務。中國移動香港亦曾搜尋相關網站，並指出他們相信一家內地公司（“公司 C”）與 B 公司有關聯。我們注意到公司 B 和公司 C 與公司 A 的名稱不同，但公司 C 的名稱與公司 A 的名稱有相似之處。

### 通訊辦的評核

30. 經衡量所得證據並考慮萃信通訊作出的陳述後，通訊辦的評核載於下文第 31 至 45 段。

### X 女士和 Y 先生的受僱狀況

31. 萃信通訊承認在有關時間，X 女士和 Y 先生並非受僱於中國移動香港，也不是為中國移動香港工作。萃信通訊指出，在有關時間，X 女士和 Y 先生是受僱於萃信通訊的內地銷售代理商的銷售員，負責推銷萃信通訊的 IDD1560 服務。

32. 此外，據萃信通訊所述，X 女士和 Y 先生以前曾為 PEOPLES 工作。就此，我們要求萃信通訊提供直接或間接證明時，萃信通訊卻指兩人在二零一零年五月至六月期間受僱於公司 A。

33. 另一方面，中國移動香港稱，X 女士和 Y 先生從未直接受僱於中國移動香港。中國移動香港曾使用的代理商是公司 B，而中國

移動香港相信公司 B 與內地公司 C 有聯繫。雖然公司 A 與公司 C 的名稱有相似之處，但根據通訊辦所得資料，我們無法確定兩家公司之間的關聯。中國移動香港在二零零八年五月至二零零九年四月期間聘用公司 B 為其代理商，而萃信通訊聲稱 X 女士和 Y 先生在二零一零年五月至六月期間受僱於公司 A。因此，即使中國移動香港沒有其代理商的僱員記錄，但由於兩段時間不同，縱使假設公司 A 或許與公司 B 或公司 C 有任何關聯，X 女士和 Y 先生也不大可能曾經為 PEOPLES 工作。

34. 就 X 女士和 Y 先生分別表面管有 A 先生和 B 女士的客戶資料方面，我們認為單憑該事實不能表示 X 女士和 Y 先生曾受僱於中國移動香港或中國移動香港的代理商。客戶的個人資料可循多個途徑合法或不合法地取得<sup>11</sup>。

35. 有鑑於此，根據所得資料，按相對可能性的衡量準則，沒有證據顯示 X 女士或 Y 先生曾受僱於中國移動香港或中國移動香港的代理商，推銷 PEOPLES 的服務。

### A 先生的個案

36. 就 A 先生的個案，A 先生憶述 X 女士自稱為“PEOPLES 員工”。就此，A 先生的供詞與萃信通訊提供的錄音不符。在錄音中 X 女士告訴 A 先生，她是曾處理其 PEOPLES 流動電話帳戶的銷售員，

---

<sup>11</sup> 個人資料是否處理不當、被誤用或被擅自挪用，不屬於《電訊條例》第 7M 條的涵蓋範圍。儘管如此，通訊辦會通知個人資料私隱專員公署此個案。

但她已離開 PEOPLES，當時正為“IDD1560 長途電話公司”工作。我們沒有理由懷疑錄音遭到竄改。通訊辦傾向於接受 X 女士當時有向 A 先生表示她曾處理他的 PEOPLES 流動電話帳戶但已離開 PEOPLES，而當時她是為“IDD1560 長途電話公司”工作。根據錄音，X 女士向 A 先生表示她當時不再為 PEOPLES 工作的信息是頗為清晰的。

37. 儘管如此，在第 32 至 35 段的分析中，按相對可能性的衡量準則，並沒有證據顯示 X 女士曾受僱於中國移動香港或中國移動香港的代理商，推銷 PEOPLES 的服務；因此，X 女士向 A 先生聲稱她曾處理他的 PEOPLES 流動電話帳戶會構成失實陳述。

38. 但是，通訊辦認為 X 女士的失實陳述與 A 先生同意訂用 IDD1560 服務計劃兩者之間並無關連。A 先生憶述 X 女士曾對他說，她為 PEOPLES 工作，因此給他的印象是 IDD1560 是 PEOPLES 提供的服務。表面看來，他同意訂用 IDD1560 服務計劃，是基於該項服務由 PEOPLES 提供。可是，如上文第 36 段所分析，X 女士實際上是對他說，她不再為 PEOPLES 工作，而正為“IDD1560 長途電話公司”工作。因此，A 先生聽錯或誤會了 X 女士是為哪一間公司工作。就此，他同意訂用 IDD1560 服務，是基於他自己對 X 女士說話的理解，而不是基於 X 女士實際所說的話。簡而言之，有關 A 先生訂用 IDD1560 服務的決定是受到 X 女士失實陳述所影響的說法是不能成立的。

39. 我們亦考慮過一個「合理的人」身處 A 先生的處境而沒

有誤解 X 女士的說話的話，會否被 X 女士的失實陳述誤導或欺騙而訂用 IDD1560 服務<sup>12</sup>。就此，通訊辦認為 X 女士的失實陳述，不會令客戶產生錯誤印象，以為她推銷的是 PEOPLES 所提供的 IDD 服務，因為 X 女士已清楚表明她不再為 PEOPLES 工作。因此，問題是 X 女士的失實陳述會否令「合理的人」明知 IDD1560 服務並非由 PEOPLES 提供而仍然訂用該服務。通訊辦認為，如「合理的人」沒有誤解 X 女士的說話，該「合理的人」的反應，應該是質疑身為 PEOPLES 前員工的 X 女士，為何仍會保留其個人資料，並用以推銷另一家公司的服務。事實上，當 A 先生和 B 女士分別知道 X 女士和 Y 先生實際上並非為 PEOPLES 工作後，都即時有這個反應。「合理的人」在這種情況下的反應，可能是提防多於鬆懈。因此，引用「合理的人」的測試，我們認為 X 女士的失實陳述（即她是 PEOPLES 前員工的陳述）不大可能誤導或欺騙「合理的人」訂用 IDD1560 服務。有鑑於此，這宗個案不能確立為一宗在推銷 IDD1560 服務時作出具誤導性或欺騙性的行為的個案。

## **B 女士的個案**

40. 至於 B 女士的個案，B 女士在供詞中就 Y 先生曾對她說的話，稱“他說是 PEOPLES 的，又說現在是 IDD 什麼的”（B 女士的確實用字）。雖然 B 女士不是聽得很清楚 Y 先生的說話，但給她

---

<sup>12</sup> 請參閱在二零零三年五月二十一日發出的指引《香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為》（[http://tel\\_archives.ofca.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn\\_20030521.pdf](http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn_20030521.pdf)）。第 2.10 段訂明“通訊局須就持牌人是否正作出，或已作出具誤導性或欺騙性的行為作出結論。通訊局在作出結論前會評估該行為的所有情況。通訊局將研究有關事實，並考慮「合理的人」會否被持牌人的行為誤導或欺騙。”第 2.15 段進一步訂明“就持牌人違反第 7M 條而言，通訊局無須證明持牌人已確實誤導或欺騙任何人。通訊局判斷持牌人違反第 7M 條時，無須提出有人確實被誤導或欺騙的證據；雖然，在考慮「合理的人」會否被誤導時，這些證據通常會成為極具說服力的因素。”

的印象是 Y 先生在 PEOPLES 工作，並調到 PEOPLES 的 IDD 部門。

41. B 女士的憶述與 Y 先生本身的供詞沒有矛盾之處。在 Y 先生的供詞中，他詳述與 B 女士對話的“開場白”。他一開始便說他是在 PEOPLES 之前處理 B 女士流動服務計劃的銷售員，並詢問 B 女士是否滿意服務。B 女士回覆說滿意後，Y 先生說好，並表示他不再在 PEOPLES 負責 B 女士的 850 分鐘月費 35 元流動服務月費計劃。他告訴 B 女士，他已轉為推銷 IDD1560 長途電話服務。Y 先生接着開始向 B 女士推銷 IDD1560 服務計劃。

42. 通訊辦認為 Y 先生的開場白，從整體上看，可能會對身處 B 女士處境中的「合理的人」產生錯誤印象，以為 Y 先生仍為 PEOPLES 工作，而他只是從處理 PEOPLES 流動服務轉到另一個處理 IDD 服務的部門。事實上，B 女士就是有這種錯誤印象。Y 先生稱他不再負責 B 女士的流動服務計劃，並轉為推銷 IDD1560 服務這說法（他所用的確實字眼是：“咁睇翻我就無喺萬眾再負責開你 35 元 850 分鐘手提月費啦，轉咗去 IDD1560 負責翻長途優惠”），並無明確說明他已離開 PEOPLES，以及當時在與 PEOPLES 沒有關係的一家 IDD 服務公司工作。首先，我們不能假定 B 女士，或身處 B 女士處境中的「合理的人」，會自然而然知道 IDD1560 服務並非由 PEOPLES 營辦。此外，Y 先生一開始便詢問 B 女士使用 PEOPLES 流動服務的情況，並引述她的服務計劃條款（不管條款是否準確），因此給 B 女士的印象是，他熟悉 B 女士流動電話服務帳戶詳情和仍然為 PEOPLES 工作。當他開始向 B 女士推銷 IDD1560 服務時，他只是含糊地說他“轉咗去 IDD1560”。Y 先生說開場白的方式，會給

「合理的人」造成錯誤印象，而事實上也給 B 女士造成錯誤印象，以為 Y 先生當時是為 PEOPLES 工作，並推銷 IDD1560 服務。這種錯誤印象在 Y 先生繼續推銷 IDD1560 服務時，會留在「合理的人」的腦海中，也的確如此留在 B 女士的腦海中。因此，通訊辦認為，按相對可能性的衡量準則，Y 先生的行為已誤導或欺騙 B 女士，令她以為 Y 先生當時是為 PEOPLES 工作，並推銷 PEOPLES 的 IDD 服務，因此她訂用 IDD1560 服務計劃。身處 B 女士處境中的「合理的人」很可能會同樣被如此誤導或欺騙。

#### 萃信通訊對其銷售代理商的行為所須承擔的責任

43. 鑑於上文第36至42段的分析，我們認為就Y先生在B女士個案中銷售IDD1560服務的行為而言，可以確立為一宗具誤導性或欺騙性的行為的個案。當時Y先生是受僱或受聘於萃信通訊的內地銷售代理商，推銷萃信通訊的IDD1560服務。因此，萃信通訊作為提供IDD1560服務的主事人和電訊持牌人，根據該條例第7M條須對其銷售代理商的銷售員作出具誤導性或欺騙性的行為承擔責任。

44. 適用於萃信通訊的類別牌照有以下兩項牌照條件與本個案相關：

*“類別牌照持有人須遵從本條例、根據本條例訂立的規例、牌照條件或局長根據本條例發出的其他文書，及局長認為為就本牌照的任何條件的任何具體層面提供實際指引的目的而言適宜發出的任何指引或業務守則。”（條件第4.1條）*

“如類別牌照持有人以合約形式僱用任何人（“承辦人”）以在本牌照下要約提供電訊服務，類別牌照持有人須繼續對該承辦人有否遵從及履行本牌照的各項條件，負上責任。”（條件第4.2條）

45. 綜觀上述兩項牌照條件，毫無疑問，萃信通訊作為類別牌照持有人，對承辦人有否遵從各項牌照條件，包括須遵從《電訊條例》的牌照條件，需要負上責任。

### 通訊局的評核及決定

46. 經研究該宗個案的事實、投訴人（即 B 女士）和萃信通訊提供的資料／陳述，通訊局確認通訊辦對 B 女士個案的評核，即萃信通訊曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反該條例第 7M 條，應處以罰款。

47. 這是萃信通訊第一次違反該條例第 7M 條被處以罰款，該條例訂明的最高罰款為 20 萬元。在考慮本個案的適用罰款水平時，通訊局已參考《根據《電訊條例》第 36C 條施加罰款的指引》（“《指引》”）。根據指引，通訊局須考慮違規行為的嚴重程度（例如違規行為的性質和嚴重性、違規行為對第三方造成的損害，以及違規行為的持續時間）、有關持牌人是否有干犯類似違規行為的記錄，以及有沒有任何加重或減輕罰款的因素。

48. 在考慮這項違規行為的嚴重程度，以釐定罰款水平的起點時，通訊局不能把Y先生的行為歸因於純粹不小心或疏忽的舉措。Y先生表現出的行為，較有可能是他刻意令B女士相信他當時是為PEOPLES工作和銷售PEOPLES的服務，因此B女士會繼續聽他說話和接受他推銷的IDD服務。儘管B女士最終同意保留訂用IDD1560服務，但通訊局認為Y先生的行為實質上違反了該條例第7M條。

49. 雖然通訊局認為這是實質上違反該條例第7M條的行為，但通訊局注意到，儘管前電訊局曾收到中國移動香港轉介多宗懷疑個案，當中指明與IDD1560服務有關的個案只有兩宗。該兩宗個案的客戶同意作出供詞，讓前電訊局進一步跟進，而最終只有一宗個案確定違例。因此，沒有足夠證據證明有大量客戶曾被萃信通訊或其銷售代理商的行為誤導或欺騙。

50. 經考慮上述情況後，通訊局認為罰款額的合適起點應為7萬元。

51. 在減刑因素方面，通訊局注意到，萃信通訊很快已發出公司守則，加強對其銷售代理商銷售員的銷售行為的內部監管，尤其是禁止在未獲授權情況下使用客戶資料和禁止作出有關公司背景的失實陳述。通訊局認為萃信通訊已採取正面和負責任的措施，以加緊遵從該條例第7M條。此外，萃信通訊在前電訊局調查期間一直表現合作。

52. 經審慎考慮個案的情況和衡量所有因素後，通訊局的結論是，就本個案而言，這是萃信通訊第一次違反該條例第 7M 條被處以罰款，因應有關違反行為施加罰款 5 萬元是相稱和合理的。

通訊事務管理局

二零一二年八月