

《非应邀电子讯息条例》下 发送商业电子讯息实务守则的修订

通讯事务管理局声明

二零一三年八月三十日

引言

二零一三年三月一日，通讯事务管理局（「通讯局」）发出一份名为「《非应邀电子讯息条例》下发送商业电子讯息实务守则的建议修订」的咨询文件（「咨询文件」），就根据《非应邀电子讯息条例》（第593章）（「该条例」）发出的实务守则所作的建议修订，咨询公众和商业电子讯息发送人，藉以提供关于发送商业电子讯息的切合时宜实务指引，以符合该条例的规定。通讯局收到以下机构就咨询文件提交的意见书¹ –

- The Asia Internet Coalition
- 香港银行公会
- 香港直销市场推广商会
- 电讯盈科有限公司及其联属集团单位
- 九仓电讯有限公司

2. 通讯局考虑了该些意见书后，现于本声明中载列对意见书的回应，并公布该局对于实务守则修订本的决定。

¹ 意见书载于：

http://www.coms-auth.hk/tc/policies_regulations/consultations/completed/index_id_178.html.

对咨询文件所载问题的回应

3. 整体上大多数回应者赞成实务守则的建议修订，部分回应者就实务守则修订本的某些范畴提出建议，其意见撮录于下文。

清理发送清单

4. 通讯局于二零零八年设立了三个「拒收讯息登记册」，分别是拒收预录电话讯息、拒收传真讯息和拒收短讯的登记册。根据该条例第 11 条，商业电子讯息不得发送至列于「拒收讯息登记册」的电子地址。由于该实务守则现时并无包含此项要求，我们建议在该实务守则第 4A 段要求商业电子讯息发送人须参照相关的「拒收讯息登记册」清理其发送清单。通讯局在咨询文件中提出以下问题：

问题(1)：就使用「拒收讯息登记册」发送商业电子讯息而言，是否还有什么事项应纳入上文第 4A 段以提供实务指引？如有，请说明你所提建议的原因。

意见

5. 一名回应者提议在第 4A 段，加入字句提醒发送人定期参照相关的「拒收讯息登记册」清理其发送清单，并引述该条例第 11 条使信息清晰。另有回应者提议加入字句，说明若个别发送人征得电子地址的登记使用者同意，这项同意可凌驾「拒收讯息登记册」的名单。

回应及结论

6. 通讯局指出，实务守则第 4A 段已陈明「任何人不得向列于相关『拒收讯息登记册』不少于十个工作日（在发送讯息一刻计算）的电子地址，发送有香港联系的商业电子讯息」。只要遵从上述规定，则清理发送清单的频率是定期与否应留待个别发送人自行决定。通讯局同意在第 4A 段的第二句开首引述该条例第 11 条的建议，因该句子实际上就是直接摘录自该部分。通讯局注意到，其中一名回应者提议加入的新字句「除非有关电子地址的登记使用者已同意向其发送该等讯息」，已体现于实务守则第 4A 段的第二句，因此无需在同一段落重复该字句。

传真讯息须载列发送人和收讯人的号码

7. 通讯局留意到，在许多情况下，由于启动了电话线路的来电转驳及 / 或双音辨号功能，以致传真讯息发送人因误导而遭投诉。因此，我们建议在实务守则第 6.1(b) 段注明，商业电子讯息发送人应在发送人资料中提供发送号码（即用于发送有关传真信息的电话号码）和收讯号码（即收讯的电话号码）；通讯局就此在咨询文件中提出以下问题：

问题 (2):就上文第 6.1(b)段的建议修订，你同意该建议有助提高收讯人的意识以免因误导而投诉，并减轻商业电子讯息发送人解答因误导而对他们作出投诉的负担吗？你有什么其他建议？如有，请说明你所提建议的原因。

意见

8. 一名回应者提议实务守则应容许传真发送人指定某一特定电话号码作为传真回复号码，用以接收有关该传真的回复，因为某些传真发送系统可能使用多条线路，令预设的传真讯息未必能列明该传真最终是由哪一电话号码发出。

回应及结论

9. 要求商业传真讯息发送人在传真讯息顶头载列发送和收讯号码，旨在协助收讯人识别讯息是否向他 / 她发送，避免因误导而投诉。根据该条例第 8 条和《非应邀电子讯息规例》（「规例」）第 5、6 及 8 条，商业电子讯息发送人在任何情况下均须提供准确的联络资料，供收讯人就商业电子讯息进行查询。一如咨询文件所解释，大多数传真机均支援在传真讯息顶头自动插入发送和收讯电话号码。至于以电脑程式发送的传真讯息，所需要的是些编程工作，便能确保符合这项要求。有鉴于此，以及在是次公众咨询中没有其他同时是主要商业传真讯息发送人的回应者对此表示关注，通讯局认为实务守则修订本不用在这方面作出修改。

「其他短讯」的规管

10. 随着流动数据服务和智能手机愈趋流行，市场上已出现多种网上讯息服务，提供类似短讯服务（「SMS」）和多媒体讯

息服务（「MMS」）的服务。基于该条例采技术中立原则，我们建议在实务守则第 4 段把「其他短讯」界定为 SMS 以外所有不同形式的短讯息，其范围涵盖 MMS 讯息以及通过网上讯息平台传达的短讯息。通讯局在咨询文件中提出以下问题：

问题 (3) 及 (4): 就发送其他短讯及 / 或其他短讯的取消接收选项陈述而言，你认为还有什么事项应纳入上文第 6.5 及 / 或 8.5 段以提供实务指引？如有，请说明你所提建议的原因。

意见

11. 一名回应者指出商业电子讯息的定义已扩展至涵盖「其他短讯」，而且有网上讯息应用程式是跨设备（例如智能手机、平板电脑及电脑）操作，因此提议把「其他短讯」的建议定义局限于智能手机，即「通过智能手机所用不同网上讯息平台传达至智能手机的短讯息」。一名回应者认为「其他短讯」的定义似乎未能涵盖其他形式的短讯息，如即时通讯（「IM」）网上聊天服务，提议实务守则应提供使用 IM 服务的指引。

回应及结论

12. 根据该条例，「电子讯息」的定义是「包括通过公共电讯服务发送至电子地址的任何形式的讯息」，而「商业电子讯息」在该条例下的定义除其他项目外，亦包含商业性质的「其他短讯」。拟纳入实务守则修订本的「其他短讯」的建议定义，旨在就实务守则修订本所述发送相关短讯一事提供充足指引，让商业电子讯息发送人予以遵循。鉴于通过公共电讯服务（包括 IM 平

台)发送有香港联系的所有商业电子讯息均受该条例规管, 通讯局认为不宜把「其他短讯」的定义局限于「传达至智能手机的短讯」。

取消接收要求的储存记录

13. 根据该条例第 9(3)条, 获发送取消接收要求的人, 须确保在接收该要求后, 将该要求的记录按原来接收该要求时的格式保留至少三年, 或按能显示为可准确表达原来接收的资料的格式保留至少三年。为协助商业电子讯息发送人符合相关规定, 我们建议在实务守则新增第 8.7 段, 就储存取消接收要求的形式和方法提供指引。通讯局在咨询文件中提出以下问题:

问题(5): 就保留和储存取消接收要求而言, 是否还有什么事项应纳入上文第 8.7 段以提供实务指引? 如有, 请说明你所提建议的原因。

意见

14. 对于建议要求传送讯息按原来格式保留予以储存的可行性, 部分回应者表示关注。他们提议加入「在合理可行的情况下」和「将该要求的记录按原来接收该要求时的格式保留, 或按能显示为可准确表达原来接收的资料的格式保留」等语句, 以限制上述条款。一名回应者提议于第 8.7 段的最后部分加入「在接收该要求后保留至少三年」的规定, 并要求阐明实务守则第 8.7(d)段

有关「该超连结的网页应予保留，并按其原来格式储存」的要求。一名回应者认为，拟新增的第 8.7 段确切指明有关格式，这样只会限制发送人使用不同设备保留取消接收要求记录的弹性，不让他们显示其记录亦可准确表达所接收的资料。该名回应者建议删除实务守则修订本第 8.7 段。

回应及结论

15. 关于在实务守则第 8.7 段下，「应予保留，并按其原来格式储存」的短句前加入「在合理可行的情况下」的字眼的建议，通讯局认为这项增补并无必要，因为该条例第 9(3)条已就容许取消接收要求记录非按原来接收该要求的格式保留给予弹性，只要新的格式能显示为可准确表达原来接收的资料便可。关于在第 8.7 段的最后部分加入「在接收该要求后保留至少三年」的建议，通讯局同意此举可提高清晰度，并已对该实务守则作出相应修订。至于一名回应者欲了解实务守则第 8.7(d)段有关使用超连结作为取消接收要求选项一事，通讯局澄清，该段的意思是指某收讯人的取消接收要求的「电子邮件讯息内容或该超连结的网页所送回的内容」应予保留和储存。为此，通讯局决定对第 8.7(d)段作出相应修订，使之更加清晰。关于删除第 8.7 段的建议，通讯局要指出一点，第 8.7 段就保留各类讯息的取消接收要求记录提供实务指引，以回应过往一些商业电子讯息发送人的查询，尤其是为协助商业电子讯息发送人符合该条例第 9(3)条。因此，通讯局保留实务守则第 8.7 段的同时，已作出适当修订使意思更为清楚。

其他事项

16. 除在咨询文件提出的问题外，一些回应者就实务守则的其他方面提出以下意见—

意见

17. 一名回应者认为关于发送人资料应为合理清晰可见的要求（实务守则修订本第 6.1(a)、6.2(b)、6.3(b)(i)及 6.5(b)(i)段）会受收讯人的电子设备所影响。例如，经传真机接收的传真信息的可见度取决于该传真机的列印保真度，而经手提电话接收的信息的可见度则受电话屏幕的大小、质素及其设定所影响。该名回应者进一步提出，上述段落应顾及接收设备的性质及变数。另有回应者就实务守则提出一些编辑上的修订建议，使内容更为清晰。

回应及结论

18. 通讯局指出，现有的实务守则第 6 段已就显示发送人资料提供足够指引，即各类讯息须以合理清晰可见的方式显示。例如，在商业短讯中显示发送人资料的具体要求，已顾及每个短讯的字数限制，以及普遍接收短讯的设备种类。通讯局指出，实务守则中关于显示发送人资料的指引是以发送人的观点撰写。只要商业电子讯息发送人按照实务守则，以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示发送人资料，属发送人控制范围之外的接收设备的性质及变数，应不会影响他们是否符合该条例及

该规例的相关条文。因此，通讯局认为无须就这方面修订第 6 段。同时，通讯局接纳了回应者一些编辑上的改善建议，并已对该实务守则作出相应修订。

实务守则修订本

19. 实务守则修订本载于本文附录，当中以红色字体标示上述修订。

实务守则修订本的实施日期

20. 根据该条例第 29 条，通讯局将于二零一三年八月三十日于宪报刊登实务守则修订本。由于商业电子讯息发送人需时使传真讯息包含发送人及收讯人号码，以及储存取消接收要求记录，通讯局将在实务守则修订本生效前，自其刊宪日起给予三个月宽限期，换言之，实务守则修订本应在二零一三年十一月三十日生效。

通讯事务管理局

二零一三年八月三十日

为方便参考，用作公众咨询的实务守则建议修订本与实务守则最终版本的差别已作出标示。

[最终版本]

《非应邀电子讯息条例》（第 593 章）下发送商业电子讯息
实务守则

（于二零一三年八月三十日修订）

序言

- 1 本实务守则由通讯事务管理局（「通讯局」）根据《非应邀电子讯息条例》（第 593 章）（「该条例」）第 29 条认可和发出，旨在向商业电子讯息发送人就遵守该条例及《非应邀电子讯息规例》（「该规例」）中有关提供发送人资料及取消接收选项的若干规定，提供实务指引。
- 2 根据该条例第 30 条，任何人不得仅因没有遵守本实务守则的任何条文，而被人采取法律程序起诉。然而，如在任何法律程序中，法院信纳本实务守则的某条文攸关该等程序中所争议的事宜的裁断，则本实务守则可在该等程序中接纳为证据，以及关于有关的人违反或没有违反本实务守

则的有关条文的证明，可被该等程序中的任何一方赖以作为可确立或否定该事宜的证明。

- 3 商业电子讯息发送人必须参照该条例及该规例的法例规定。在不影响该条例及该规例的一般性的情况下，本实务守则并不豁免任何人士遵守该条例、该规例或香港其他适用法例。

释义

- 4 在本实务守则中，除文意另有所指外—

「地址栏」(address field) 就短讯而言，指附连于传送至收讯人的讯息的可展示资料，但并不属于短讯正文的部分。为免生疑问，短讯的地址栏可用数字或非数字来表达；

「商业电子讯息」(commercial electronic message) 就短讯及其他短讯而言，包括正文，以及附连于传送至收讯人的讯息的任何可展示资料；

「其他短讯」是指短讯以外可能包含文字、图像 / 影像和音频 / 视频档案片段的短讯息，当中包括多媒体讯息服务 (「MMS」) 的讯息，以及通过智能手机所用不同网上讯息平台传达的短讯息；

「短讯」(SMS message) 具有该规例第 3 条给予该词的涵义；

「取消接收选项」(unsubscribe facility) 具有该条例第 9 条给予该词的涵义；

「取消接收选项陈述」(unsubscribe facility statement) 指该条例第 9(1)(a)条规定商业电子讯息必须载有的陈述。

「拒收讯息登记册」

4A. 根据该条例第 31 条，通讯局设立了三个「拒收讯息登记册」，分别是：

- (a) 拒收预录电话讯息登记册—**相关**登记册载列的电子地址是不欲接收预录电话讯息的香港电话号码；
- (b) 拒收传真讯息登记册—**相关**登记册载列的电子地址是不欲接收传真讯息的香港电话号码；及
- (c) 拒收短讯登记册—**相关**登记册载列的电子地址是不欲接收短讯及其他短讯的香港电话号码。

根据该条例第 11 条，任何人不得向列于相关「拒收讯息登记册」不少于十个工作日（在发送讯息一刻计算）的电子地址，发送有

香港联系的商业电子讯息，除非该电子地址的登记使用者已同意向其发送讯息。为了确保商业电子讯息的发送人遵守该条例第 11 条，他们应参照相关「拒收讯息登记册」清理其电子地址发送清单。该条例采技术中立原则，涵盖不论发送人使用何种技术传送的所有各种商业电子讯息。有关订用「拒收讯息登记册」的资料载于：
http://www.ofca.gov.hk/tc/industry_focus/uemo/dnc_industry/information_for_senders/index.html。

提供准确的发送人资料

5 该条例及该规例的有关条文

- 5.1 发送有香港联系的商业电子讯息，发送人必须在讯息中提供清楚准确的发送人资料，有关条文为：
- 该条例第 8 条；及
 - 该规例第 5、6 及 8 条。

6 本实务守则下的指引

- 6.1 如讯息为传真，该讯息必须包含：

- (a) 所有发送人资料，显明展示于传真讯息首页的顶部或底部，并以合理清晰可见的字体大小、位置及对比来

显示；及

- (b) 发送和接收传真信息的电话号码，使收讯人可轻易识别该信息是否发送至他 / 她的其中一个电话号码。

6.2 如讯息为电邮，所有发送人资料必须：

- (a) 显明展示于电邮讯息内文的顶部或底部；及
- (b) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示。

6.3 如讯息为语音或视像电话²，而

- (a) 发送人资料如以语音形式来提供，该资料须以合理清晰可听见的速度来表达；或
- (b) 发送人资料如以文字 / 图像形式来提供，必须：
 - (i) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示；
 - (ii) 可与讯息中的商业内容独立区分；及
 - (iii) 显示时间足以让收讯人阅读该资料。

6.4 如讯息为短讯，发送人的联络电话号码须以数字形式显示

² 该规例第 8(2)条规定发送人资料连同取消接收选项陈述必须在讯息的开首处以指定次序来表达。

于短讯正文内：

- (a) 并须加上「查询 EN」或「EN 查询」标示；或
- (b) 如符合列于该规例第 6(2)(a)、(b)或(c)条的条件³，则须加上「查询」或「EN」标示，或中文及英文以外的任何语文中解作「查询」的标示。

除了发送人的联络电话号码外，短讯的正文亦须载有其他发送人资料⁴。不过，如短讯的地址栏已显示部分发送人资料，例如发送人的联络电话号码（加上或没有加上「查询 EN」、「EN 查询」、「查询」或「EN」标示）或发送人姓名或名称，则无须在短讯正文重复有关资料，因为附连于短讯及被展示的地址栏会被视为「商业电子讯息」的一部分。因此，如果发送人资料已展示于短讯的地址栏，则无须在正文重复有关资料。

如篇幅较长的短讯分成两个或以上传送部分，发送人资料则须载于第一个传送部分。

6.5 如讯息不属于本实务守则第 6.1 至 6.4 段的范围内，

³ 该规例第 6(2)条规定，在下述情况下，商业电子讯息中的发送人资料可用任何语文提供：

- (a) 有关讯息的收讯人已向有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构表示发送人资料可用该语文提供；
- (b) 有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构知道或合理地相信，获发送该讯息的人是个人，而该名个人—
 - (i) 在香港以外地方居住；及
 - (ii) 使用该语文或能够用该语文沟通；或
- (c) 有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构知道或合理地相信，获发送该讯息的人是机构，而该机构—
 - (i) 并非正在香港经营业务或进行活动；及
 - (ii) 使用该语文或能够用该语文沟通。

⁴ 详情请参阅该规例第 5 条。

- (a) 而发送人资料以语音形式来提供，该资料须以合理清晰可听见的速度来表达；或
- (b) 而发送人资料以文字 / 图像形式来提供，必须：
- (i) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示；
 - (ii) 可与讯息中的商业内容独立区分；及
 - (iii) 显示时间足以让收讯人阅读该资料。

为免生疑问，多媒体讯息和其他短讯并不属于本实务守则第 6.1 至 6.4 段的范围内，因此要遵守本段所指明的规定。

取消接收选项及取消接收选项陈述

7 该条例及该规例的有关条文

7.1 任何人不得发送有香港联系的商业电子讯息，除非该讯息载有符合以下条文规定的取消接收选项及取消接收选项陈述：

- 该条例第 9 条；及
- 该规例第 7、8 及 9 条。

8 本实务守则下的指引

8.1 如讯息为传真，

- (a) 最少一个取消接收选项须为香港传真号码；及
- (b) 清楚显明的取消接收选项陈述须符合以下条件：
 - (i) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比来显示；
 - (ii) 可与讯息中的商业内容独立区分；及
 - (iii) 置于传真讯息首页的顶部或底部。

8.2 如讯息为电邮，

- (a) 最少一个取消接收选项须为电邮地址、网页或网址；
及
- (b) 清楚显明的取消接收选项陈述须符合以下条件：
 - (i) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示；
 - (ii) 可与讯息中的商业内容独立区分；及
 - (iii) 置于电邮讯息内文的顶部或底部。

8.3 如讯息为语音或视像电话，

- (a) 最少一个取消接收选项须可透过按一个指明单一数字键以作启动，在作出取消接收选项陈述后应立即可以使用，并在讯息的播放时间仍可供使用。此外，当

收讯人在该原有讯息内按下指定数字键后，此收讯人应被视作为已向发送人发出取消接收要求；及

- (b) 清楚显明的取消接收选项陈述⁵须符合以下条件：
 - (i) 如陈述以语音形式来提供，该陈述须以合理清晰可听见的速度来表达；或
 - (ii) 如陈述以文字 / 图像形式来提供，
 - (A) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示；
 - (B) 可与讯息中的商业内容独立区分；及
 - (C) 显示时间足以让收讯人阅读该陈述。

8.4 如讯息为短讯，清楚显明的取消接收选项陈述须展示于短讯正文内，并以数字形式显示用作取消接收选项的香港电话号码，以及符合以下条件：

- (a) 须加上「取消 UN」或「UN 取消」标示；或
- (b) 如符合列于该规例第 7(2)(a)、(b)或(c)条的条件⁶，则须加上「取消」或「UN」标示，或中文及英文以外的任何语文中解作「取消接收」的标示。

⁵ 该规例第 8(2)条规定取消接收选项陈述连同发送人资料必须在讯息的开首处以指定次序来表达。

⁶ 该规例第 7(2)条规定，在下述情况下，商业电子讯息中的取消接收选项陈述可用任何语文提供：

- (a) 该讯息的收讯人已向有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构表示该陈述可用该语文提供；
- (b) 有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构知道或合理地相信，获发送该讯息的人是个人，而该名个人—
 - (i) 在香港以外地方居住；及
 - (ii) 使用该语文或能够用该语文沟通；或
- (c) 有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构知道或合理地相信，获发送该讯息的人是机构，而该机构—
 - (i) 并非正在香港经营业务或进行活动；及
 - (ii) 使用该语文或能够用该语文沟通。

如篇幅较长的短讯分成两个或以上传送部分，取消接收选项陈述则须载于第一个传送部分。

如短讯的地址栏已显示用作取消接收选项的电话号码（加上或没有加上「取消 UN」、「UN 取消」、「取消」或「UN」标示），则无须在短讯正文重复有关号码。

此外，如用作取消接收选项的电话号码与联络电话号码相同，而该电话号码并无显示在短讯的地址栏内，则该号码只须于短讯正文内以数字形式显示一次，

- (a) 并须加上「查询 / 取消 EN / UN」或「EN / UN 查询 / 取消」标示；或
- (b) 如符合列于该规例第 6(2)(a)、(b)或(c)条及第 7(2)(a)、(b)或(c)条的条件，则须加上「查询 / 取消」或「EN / UN」标示，或中文及英文以外的任何语文中解作「查询 / 取消接收」的标示。

8.5 如讯息不属于本实务守则第 8.1 至 8.4 段的范围内，

- (a) 而取消接收选项陈述以语音形式来提供，清楚显明的陈述须以合理清晰可听见的速度来表达；或
- (b) 而取消接收选项陈述以文字 / 图像形式来提供，清楚显明的陈述须符合以下条件：
 - (i) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色

来显示

- (ii) 可与讯息中的商业内容独立区分；及
- (iii) 显示时间足以让收讯人阅读该陈述。

为免生疑问，多媒体讯息和其他短讯并不属于本实务守则第 8.1 至 8.4 段的范围内，因此要遵守本段所指明的规定。

8.6 如提供电话号码或传真号码作为取消接收选项，发送人在设定有关电讯线路**用作取消接收选项**的容量（和相关的人力资源（如适用））时，应作出合理的努力，并考虑发送商业电子讯息的数量和传输率，务求令取消接收选项有足够容量接收拒收要求。

8.7 **为协助商业电子讯息发送人符合该条例第 9(3)条**，关于取消接收要求的记录，如有关要求是循下列途径作出指定取消接收选项：

- (a) 电话：电话对话应以录音机录下来，并按其原来格式保存或转换成数码语音档案储存；
- (b) 传真：应按原来格式保存一份副本，或转换成影像**或可携式文件格式（PDF）**档案储存；
- (c) 短讯或其他短讯：短讯 / 其他短讯的内容应予保留，并按其原来格式储存；

(d) 电子邮件或使用所提供的超连结：电子邮件讯息内容或该超连结的网页所送回的内容应予保留，并按其原来格式储存；或

(e) 聆听预录电话讯息时按键：应保存资料记录，其中应显示出日期、时间和接收有关回应取消接收要求的收讯电话号码。

有关记录于接收后应保留至少三年。