

《非應邀電子訊息條例》(第 593 章)

發送商業電子訊息實務守則

現依據《非應邀電子訊息條例》(第 593 章)第 29(3)、29(4)和 29(5)條公布，通訊事務管理局已批准以下經修訂的「《非應邀電子訊息條例》(第 593 章)下發送商業電子訊息實務守則」，該修訂實務守則將於二零一三年十一月三十日(即修訂後三個月)生效。

《非應邀電子訊息條例》(第 593 章)下

發送商業電子訊息 實務守則

(於二零一三年八月三十日修訂)

序言

- 1 本實務守則由通訊事務管理局(「通訊局」)根據《非應邀電子訊息條例》(第 593 章)(「該條例」)第 29 條認可和發出，旨在向商業電子訊息發送人就遵守該條例及《非應邀電子訊息規例》(「該規例」)中有關提供發送人資料及取消接收選項的若干規定，提供實務指引。
- 2 根據該條例第 30 條，任何人不得僅因沒有遵守本實務守

則的任何條文，而被人採取法律程序起訴。然而，如在任何法律程序中，法院信納本實務守則的某條文攸關該等程序中所爭議的事宜的裁斷，則本實務守則可在該等程序中接納為證據，以及關於有關的人違反或沒有違反本實務守則的有關條文的證明，可被該等程序中的任何一方賴以作為可確立或否定該事宜的證明。

- 3 商業電子訊息發送人必須參照該條例及該規例的法例規定。在不影響該條例及該規例的一般性的情況下，本實務守則並不豁免任何人士遵守該條例、該規例或香港其他適用法例。

釋義

- 4 在本實務守則中，除文意另有所指外—

「地址欄」(**address field**) 就短訊而言，指附連於傳送至收訊人的訊息的可展示資料，但並不屬於短訊正文的部分。為免生疑問，短訊的地址欄可用數字或非數字來表達；

「商業電子訊息」(**commercial electronic message**) 就短訊及其他短訊而言，包括正文，以及附連於傳送至收訊人的訊息的任何可展示資料；

「其他短訊」是指短訊以外可能包含文字、圖像／影像和音頻／視頻檔案片段的短訊息，當中包括多媒體訊息服務（「MMS」）的訊息，以及通過智能手機所用不同網上訊息平台傳達的短訊息；

「短訊」（SMS message）具有該規例第 3 條給予該詞的涵義；

「取消接收選項」（unsubscribe facility）具有該條例第 9 條給予該詞的涵義；

「取消接收選項陳述」（unsubscribe facility statement）指該條例第 9(1)(a)條規定商業電子訊息必須載有的陳述。

「拒收訊息登記冊」

4A. 根據該條例第 31 條，通訊局設立了三個「拒收訊息登記冊」，分別是：

- (a) 拒收預錄電話訊息登記冊—相關登記冊載列的電子地址是不欲接收預錄電話訊息的香港電話號碼；
- (b) 拒收傳真訊息登記冊—相關登記冊載列的電子地址是不欲接收傳真訊息的香港電話號碼；及
- (c) 拒收短訊登記冊—相關登記冊載列的電子地址是不欲接

收短訊及其他短訊的香港電話號碼。

根據該條例第 11 條，任何人不得向列於相關「拒收訊息登記冊」不少於十個工作日（在發送訊息一刻計算）的電子地址，發送有香港聯繫的商業電子訊息，除非該電子地址的登記使用者已同意向其發送訊息。為了確保商業電子訊息的發送人遵守該條例第 11 條，他們應參照相關「拒收訊息登記冊」清理其電子地址發送清單。該條例採技術中立原則，涵蓋不論發送人使用何種技術傳送的所有各種商業電子訊息。有關訂用「拒收訊息登記冊」的資料載於：
http://www.ofca.gov.hk/tc/industry_focus/uemo/dnc_industry/information_for_senders/index.html。

提供準確的發送人資料

5 該條例及該規例的有關係文

- 5.1 發送有香港聯繫的商業電子訊息，發送人必須在訊息中提供清楚準確的發送人資料，有關係文為：
- 該條例第 8 條；及
 - 該規例第 5、6 及 8 條。

6 本實務守則下的指引

6.1 如訊息為傳真，該訊息必須包含：

- (a) 所有發送人資料，顯明展示於傳真訊息首頁的頂部或底部，並以合理清晰可見的字體大小、位置及對比來顯示；及
- (b) 發送和接收傳真訊息的電話號碼，使收訊人可輕易識別該訊息是否發送至他／她的其中一個電話號碼。

6.2 如訊息為電郵，所有發送人資料必須：

- (a) 顯明展示於電郵訊息內文的頂部或底部；及
- (b) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比／顏色來顯示。

6.3 如訊息為語音或視像電話¹，而

- (a) 發送人資料如以語音形式來提供，該資料須以合理清晰可聽見的速度來表達；或
- (b) 發送人資料如以文字／圖像形式來提供，必須：
 - (i) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比／顏色來顯示；

¹ 該規例第 8(2)條規定發送人資料連同取消接收選項陳述必須在訊息的開首處以指定次序來表達。

- (ii) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
- (iii) 顯示時間足以讓收訊人閱讀該資料。

6.4 如訊息為短訊，發送人的聯絡電話號碼須以數字形式顯示於短訊正文內：

- (a) 並須加上「查詢 EN」或「EN 查詢」標示；或
- (b) 如符合列於該規例第 6(2)(a)、(b)或(c)條的條件²，則須加上「查詢」或「EN」標示，或中文及英文以外的任何語文中解作「查詢」的標示。

除了發送人的聯絡電話號碼外，短訊的正文亦須載有其他發送人資料³。不過，如短訊的地址欄已顯示部分發送人資料，例如發送人的聯絡電話號碼（加上或沒有加上「查詢 EN」、「EN 查詢」、「查詢」或「EN」標示）或發送人姓名或名稱，則無須在短訊正文重複有關資料，因為附連於短訊及被展示的地址欄會被視為「商業電子訊息」的一部分。因此，如果發送人資料已展示於短訊的地址欄，則無須在正文重複有關資料。

² 該規例第 6(2)條規定，在下述情況下，商業電子訊息中的發送人資料可用任何語文提供：

- (a) 有關訊息的收訊人已向有關發送人或授權發送該訊息的個人或機構表示發送人資料可用該語文提供；
- (b) 有關發送人或授權發送該訊息的個人或機構知道或合理地相信，獲發送該訊息的人是個人，而該名個人—
 - (i) 在香港以外地方居住；及
 - (ii) 使用該語文或能夠用該語文溝通；或
- (c) 有關發送人或授權發送該訊息的個人或機構知道或合理地相信，獲發送該訊息的人是機構，而該機構—
 - (i) 並非正在香港經營業務或進行活動；及
 - (ii) 使用該語文或能夠用該語文溝通。

³ 詳情請參閱該規例第 5 條。

如篇幅較長的短訊分成兩個或以上傳送部分，發送人資料則須載於第一個傳送部分。

6.5 如訊息不屬於本實務守則第 6.1 至 6.4 段的範圍內，

- (a) 而發送人資料以語音形式來提供，該資料須以合理清晰可聽見的速度來表達；或
- (b) 而發送人資料以文字／圖像形式來提供，必須：
 - (i) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比／顏色來顯示；
 - (ii) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (iii) 顯示時間足以讓收訊人閱讀該資料。

為免生疑問，多媒體訊息和其他短訊並不屬於本實務守則第 6.1 至 6.4 段的範圍內，因此要遵守本段所指明的規定。

取消接收選項及取消接收選項陳述

7 該條例及該規例的有關係文

- 7.1 任何人不得發送有香港聯繫的商業電子訊息，除非該訊息載有符合以下條文規定的取消接收選項及取消接收選項陳述：
- 該條例第 9 條；及

- 該規例第 7、8 及 9 條。

8 本實務守則下的指引

8.1 如訊息為傳真，

- (a) 最少一個取消接收選項須為香港傳真號碼；及
- (b) 清楚顯明的取消接收選項陳述須符合以下條件：
 - (i) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比來顯示；
 - (ii) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (iii) 置於傳真訊息首頁的頂部或底部。

8.2 如訊息為電郵，

- (a) 最少一個取消接收選項須為電郵地址、網頁或網址；及
- (b) 清楚顯明的取消接收選項陳述須符合以下條件：
 - (i) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比／顏色來顯示；
 - (ii) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (iii) 置於電郵訊息內文的頂部或底部。

8.3 如訊息為語音或視像電話，

- (a) 最少一個取消接收選項須可透過按一個指明單一數字鍵以作啟動，在作出取消接收選項陳述後應立即可以使用，並在訊息的播放時間仍可供使用。此外，當收訊人在該原有訊息內按下指定數字鍵後，此收訊人應被視作為已向發送人發出取消接收要求；及
- (b) 清楚顯明的取消接收選項陳述⁴須符合以下條件：
 - (i) 如陳述以語音形式來提供，該陳述須以合理清晰可聽見的速度來表達；或
 - (ii) 如陳述以文字／圖像形式來提供，
 - (A) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比／顏色來顯示；
 - (B) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (C) 顯示時間足以讓收訊人閱讀該陳述。

8.4 如訊息為短訊，清楚顯明的取消接收選項陳述須展示於短訊正文內，並以數字形式顯示用作取消接收選項的香港電話號碼，以及符合以下條件：

- (a) 須加上「取消 UN」或「UN 取消」標示；或
- (b) 如符合列於該規例第 7(2)(a)、(b)或(c)條的條件⁵，則

⁴ 該規例第 8(2)條規定取消接收選項陳述連同發送人資料必須在訊息的開首處以指定次序來表達。

⁵ 該規例第 7(2)條規定，在下述情況下，商業電子訊息中的取消接收選項陳述可用任何語文提供：

- (a) 該訊息的收訊人已向有關發送人或授權發送該訊息的個人或機構表示該陳述可用該語文提供；

須加上「取消」或「UN」標示，或中文及英文以外的任何語文中解作「取消接收」的標示。

如篇幅較長的短訊分成兩個或以上傳送部分，取消接收選項陳述則須載於第一個傳送部分。

如短訊的地址欄已顯示用作取消接收選項的電話號碼（加上或沒有加上「取消 UN」、「UN 取消」、「取消」或「UN」標示），則無須在短訊正文重複有關號碼。

此外，如用作取消接收選項的電話號碼與聯絡電話號碼相同，而該電話號碼並無顯示在短訊的地址欄內，則該號碼只須於短訊正文內以數字形式顯示一次，

- (a) 並須加上「查詢／取消 EN／UN」或「EN／UN 查詢／取消」標示；或
- (b) 如符合列於該規例第 6(2)(a)、(b)或(c)條及第 7(2)(a)、(b)或(c)條的條件，則須加上「查詢／取消」或「EN／UN」標示，或中文及英文以外的任何語文中解作「查詢／取消接收」的標示。

8.5 如訊息不屬於本實務守則第 8.1 至 8.4 段的範圍內，

-
- (b) 有關發送人或授權發送該訊息的個人或機構知道或合理地相信，獲發送該訊息的人是個人，而該名個人—
 - (i) 在香港以外地方居住；及
 - (ii) 使用該語文或能夠用該語文溝通；或
 - (c) 有關發送人或授權發送該訊息的個人或機構知道或合理地相信，獲發送該訊息的人是機構，而該機構—
 - (i) 並非正在香港經營業務或進行活動；及
 - (ii) 使用該語文或能夠用該語文溝通。

- (a) 而取消接收選項陳述以語音形式來提供，清楚顯明的陳述須以合理清晰可聽見的速度來表達；或
- (b) 而取消接收選項陳述以文字／圖像形式來提供，清楚顯明的陳述須符合以下條件：
 - (i) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比／顏色來顯示
 - (ii) 可與訊息中的商業內容獨立區分；及
 - (iii) 顯示時間足以讓收訊人閱讀該陳述。

為免生疑問，多媒體訊息和其他短訊並不屬於本實務守則第 8.1 至 8.4 段的範圍內，因此要遵守本段所指明的規定。

8.6 如提供電話號碼或傳真號碼作為取消接收選項，發送人在設定有關電訊線路用作取消接收選項的容量（和相關的人力資源（如適用））時，應作出合理的努力，並考慮發送商業電子訊息的數量和傳輸率，務求令取消接收選項有足夠容量接收拒收要求。

8.7 為協助商業電子訊息發送人符合該條例第 9(3)條，關於取消接收要求的記錄，如有關要求是循下列途徑作出指定取消接收選項：

- (a) 電話：電話對話應以錄音機錄下來，並按其原來格式保存或轉換成數碼語音檔案儲存；

- (b) 傳真：應按原來格式保存一份副本，或轉換成影像或可攜式文件格式（PDF）檔案儲存；
- (c) 短訊或其他短訊：短訊／其他短訊的內容應予保留，並按其原來格式儲存；
- (d) 電子郵件或使用所提供的超連結：電子郵件訊息內容或該超連結的網頁所送回的內容應予保留，並按其原來格式儲存；或
- (e) 聆聽預錄電話訊息時按鍵：應保存資料記錄，其中應顯示出日期、時間和接收有關取消接收要求的收訊電話號碼。

有關記錄於接收後應保留至少三年。

通訊事務管理局

二零一三年八月三十日