# 电讯服务供应商管理诈骗电话及诈骗短讯的业务守则

## 导言

根据综合传送者牌照特别条件第 1.2(c)条、服务营办商牌照特别条件第 12.1(c)条，以及《电讯条例》（第 106 章）第 8(1)(aa)条要约提供电讯服务类别牌照（「类别牌照」）条件第 15.1(c)条，通讯事务管理局（「通讯局」）可发出业务守则，就保障和促进消费者在电讯产品及服务方面的利益向持牌人提供实务指引。根据综合传送者牌照特别条件第 1.2(e)条和服务营办商牌照特别条件第 12.1(d)条，通讯局可发出业务守则，就正确、有效率及可靠的电讯操作向持牌人提供实务指引。根据综合传送者牌照特别条件第 53 条或服务营办商牌照特别条件第 29 条，持牌人须防止传送或传递被利用作诈骗用途的电话或讯息或暂停被利用作诈骗用途的服务。此外，根据《电讯条例》（第 106 章）第 6D(1)条及综合传送者牌照特别条件第 1.1 条，持牌人须遵守通讯局为了就《电讯条例》的任何条文及综合传送者牌照的任何牌照条件提供实务指导而发出的指引或业务守则。

2. 本业务守则由通讯局根据上述牌照条件和《电讯条例》的条文发出，所有电讯服务供应商均须遵守和符合当中的规定。本业务守则旨在向电讯服务供应商提供实务指引，管理由本地电讯网络及系统打出的怀疑诈骗电话及发出的怀疑诈骗短讯，以及确保电讯网络及系统的有效率和可靠操作。

3. 本业务守则列出：

(a) 电讯服务供应商在识别诈骗电话及诈骗短讯、暂停打出该等诈骗电话或发出诈骗短讯的本地电话号码／编码的电讯服务／功能、恢复已被暂停的电讯服务／功能，以及备存和提交纪录方面的责任；以及

(b) 在电讯网络及系统上被视为打出诈骗电话的致电模式及发出诈骗短讯的发送模式所包含的特征。

**释义**

4. 在本业务守则，

| | |
|---|---|
| 「类别牌照持牌人」 | 指持有类别牌照可在业务过程中要约提供本地固定及／或流动电讯服务的人； |
| 「固网商」 | 指固定网络营办商； |
| 「本地电话号码／编码」 | 指通讯局发出的「香港电讯服务号码计划」所涵盖的号码／编码； |
| 「通讯办」 | 指通讯事务管理局办公室； |
| 「服务营办商持牌人」 | 指持有服务营办商牌照以提供第一类服务、第二类服务及／或第三类（流动虚拟网络营办商）服务的人； |

| | |
|---|---|
| 「诈骗电话」 | 指任何用作进行诈骗活动的话音通讯电话； |
| 「诈骗短讯」 | 指任何用作进行诈骗活动的短讯； |
| 「短讯」 | 指透过在第三代合作伙伴计划（3GPP）中的规格所界定的短讯服务发出的讯息；以及 |
| 「电讯服务供应商」 | 指持有综合传送者牌照以提供对内固定及／或流动电讯服务的人、持有服务营办商牌照以提供第一类服务、第二类服务及／或第三类（流动虚拟网络营办商）服务的人，或获发类别牌照可在业务过程中要约提供本地固定及／或流动电讯服务的人。 |

**业务守则的涵盖范围**

5. 本业务守则适用于使用本地电话号码／编码的任何装置打出的话音通讯电话及发出的短讯。[1]

[1] 不包括（i）经数码／网际规约干线接驳至固定电话服务供应商的网络或系统打出的话音通讯电话或（ii）使用在电讯服务号码计划下列作第一类、第二类或第三类短码的号码打出的话音通讯电话，亦不包括应用程式对个人发出的短讯，以及由已获认证的短讯发送人以「#」号开头的短讯发送人名称所发出的短讯。

## 管理诈骗电话及诈骗短讯

*识别及暂停怀疑打出诈骗电话或发出诈骗短讯的本地电话号码／编码的电讯服务／功能*

6. 诈骗电话及诈骗短讯对电讯服务用户构成严重的社交及财务影响。从网络角度而言，若一个或几个电话号码／编码在短时间内打出大量电话或发出大量短讯，则有甚高风险涉及进行诈骗活动，亦会影响电讯网络及系统的正常运作。**附件 A** 列出了一些怀疑诈骗电话的致电模式及诈骗短讯的发送模式[2]。

7. 营运电讯网络及系统的电讯服务供应商须监察自其网络及系统打出的电话及发出的短讯，并在技术上实际可行的情况下，防止有人利用个别本地电话号码／编码打出诈骗电话及发出诈骗短讯。一旦识别出怀疑诈骗电话的致电模式或诈骗短讯的发送模式，电讯服务供应商须采取适当行动，暂停该本地电话号码／编码的相关电讯服务／功能（例如语音服务、短讯），为期至少三个月。

8. 营运电讯网络及系统的电讯服务供应商须就其执行载于**附件 A** 上（i）A 部所列的其中一项或多项怀疑诈骗电话致电模式；（ii）B 部所列的其中一项或多项怀疑诈骗电话致电模式；以及（iii）C 部所列的其中一项或多项怀疑诈骗短讯发送模式的监察措施，以书面方式告知通讯办。如电讯服务供应商执行的措施并未涵盖**附件 A** 上

[2] 一些合法的电话及短讯（例如促销电话及短讯）可能会显示与诈骗电话及诈骗短讯相似的特征，电讯服务供应商或需收集更多证据，以识别怀疑诈骗电话及诈骗短讯。有关证据可包括(a)接获客户投诉指收到由个别本地电话号码／编码打出的电话或发出的短讯涉及怀疑诈骗活动；以及(b)相关执法机关对个别本地电话号码／编码被用作拨打诈骗电话或发送诈骗短讯提供的资料。

A 部至 C 部胪列的所有怀疑诈骗电话致电模式及诈骗短讯发送模式，有关电讯服务供应商须向通讯办提供令其信纳的理据。为免生疑问，电讯服务供应商可提出其他条件用以识别怀疑诈骗电话致电模式或诈骗短讯发送模式，该等建议须事先取得通讯办同意后方可予以执行。

9. 对于没有营运电讯网络的服务营办商持牌人和类别牌照持牌人，提供宿主网络服务或批发服务的固网商或流动网络营办商须在技术上实际可行的情况下，协助使用其服务的服务营办商持牌人／类别牌照持牌人执行相关监察，并支援他们执行暂停可疑的本地电话号码／编码的电讯服务／功能。宿主固网商或流动网络营办商须为使用其服务的服务营办商持牌人／类别牌照持牌人提供所需协助，使他们能妥善备存暂停服务或功能的纪录和处理相关的客户查询。

10. 同样地，提供批发服务予类别牌照持牌人的服务营办商持牌人，亦须如上文第 9 段所述的固网商或流动网络营办商一样的身份行事，通知及支援使用其服务的类别牌照持牌人，将有关类别牌照持牌人所要约提供的可疑电话号码／编码的电讯服务／功能暂停，并提供所需协助，使有关类别牌照持牌人能够妥善备存暂停服务或功能的纪录和处理相关的客户查询。

11. 载于**附件 A** 上的怀疑诈骗电话致电模式及诈骗短讯发送模式并非详尽无遗，通讯局或会不时予以更新。

*恢复已被暂停的电讯服务／功能*

12. 被暂停的本地电话号码／编码的电讯服务／功能可因应有关用户的要求，在提供其身份或核实其身份，并提交一份陈述书阐明已

被暂停的本地电话号码／编码的用途及致电或发送短讯的目的后获得恢复。电讯服务供应商须就每次恢复已被暂停电讯服务／功能的本地电话号码／编码备存相关纪录，并保存上述的用户陈述书。

13. 电讯服务供应商在处理每个恢复服务或功能的要求时，须核实以下资料：

(a) 如属个人用户，须核实用户姓名、出生日期及香港身份证号码（如用户并无香港身份证，则核实有效身份证明文件的资料）；

(b) 如属企业用户，须核实有关业务／法团／分行的名称、负责人的个人资料和有关业务／法团／分行的有效登记证号码；及

(c) 就(a)或(b)提供的资料（视属何情况而定），须确保

  (i) 与电讯服务供应商备存的客户纪录一致；或

  (ii) 与该用户根据《电讯（登记用户识别卡）规例》（第106AI 章）就其电话卡完成实名登记时使用的资料一致。

14. 为免生疑问，如受影响用户为服务营办商持牌人或类别牌照持牌人的用户，该服务营办商持牌人或类别牌照持牌人须与提供其宿主网络服务或批发服务的有关固网商／流动网络营办商／服务营办商持牌人作出协调／安排，以恢复已被暂停的电讯服务／功能。

*备存及提交纪录*

15. 电讯服务供应商须为每次暂停电讯服务／功能及每次恢复已被

暂停的服务／功能作记录，并保存有关纪录至少 12 个月。**附件 B** 载列有关电讯服务供应商须保存作为纪录的资料。

16. 电讯服务供应商须按通讯局以书面要求的方式及时间，向通讯局提供所保存的资料纪录。如有需要，有关资料可能会向执法机关提供作防止罪案或调查用途。

**检讨和更新业务守则**

17. 通讯局可因应电讯政策及科技和市场的发展，不时检讨和更新本业务守则。通讯局对本业务守则作任何修订前，会先考虑业界及其他相关人士的意见。

18. 为免生疑问，遵从本业务守则并不影响固网商、流动网络营办商及服务营办商持牌人履行综合传送者牌照特别条件第 53 条或服务营办商牌照特别条件第 29 条（视属何情况而定）订明的牌照责任，为防止传送或传递被利用作诈骗用途的电话及短讯，或暂停被利用作诈骗用途的服务而执行的任何其他措施。

**通讯事务管理局**

**2024 年 4 月 29 日修订**

附件 **A**

<u>怀疑诈骗电话的致电模式及诈骗短讯的发送模式清单</u>

[✂]

**附件 B**

## 被暂停电讯服务／功能的资料

电讯服务供应商必须备存以下资料，以作记录*：

1. 被暂停电讯服务／功能的本地电话号码／编码及其暂停日期；
2. 根据哪项条件暂停该电话号码／编码的电讯服务／功能；
3. 恢复已被暂停服务／功能的本地电话号码／编码及其恢复日期；
4. 要求恢复已被暂停电讯服务／功能的受影响用户身份、由该用户提交的陈述书阐明其已被暂停的本地电话号码／编码的用途及致电或发送短讯的目的，及有关要求的结果；及
5. 白名单所载每名用户的身份和其对应的本地电话号码／编码（如适用）。

附注：

* 为免生疑问，如受影响用户为服务营办商持牌人或类别牌照持牌人的用户，则该服务营办商持牌人或类别牌照持牌人须备存本附件所列的资料。