

# 核實流動電訊服務準顧客地址的實務守則

## 導言

根據綜合傳送者牌照特別條件第 1.2(a) 條及 1.2(c) 條、服務營辦商牌照特別條件第 13.1(a) 條及 13.1(c) 條，以及根據《電訊條例》（第 106 章）第 8(1)(aa) 條要約提供電訊服務類別牌照（「類別牌照」）條件第 15.1(a) 條及 15.1(c) 條，通訊事務管理局（「通訊局」）可發出實務守則，就牌照持有人提供令人滿意的服務及保障和促進電訊產品及服務的消費者權益提供實務指引。

2. 本《核實流動電訊服務準顧客地址的實務守則》（「《實務守則》」）由通訊局發出，所有流動電訊服務供應商，包括提供流動電訊服務的綜合傳送者牌照、提供流動虛擬網絡營辦商服務的服務營辦商牌照及提供流動電訊服務的類別牌照持有人（下稱「流動服務供應商」），均須遵守和符合當中的規定。發出本《實務守則》的目的如下：

- a) 確保流動服務供應商所備存的顧客地址資料完整及真確；
- b) 防止流動服務供應商使用不正確的地址資料作提供服務的相關用途，包括計帳和追收欠款；以及
- c) 防止誤用他人的地址資料登記流動電訊服務。

3. 為免生疑問，本《實務守則》並無免除任何流動服務供應商須根據其牌照條款和香港現行法例（例如《電訊條例》（第 106 章）和《個人資料（私隱）條例》（第 486 章））經營的責任。

## 基本指導原則

4. 核實顧客地址的基本指導原則是：

- a) 凡流動服務供應商在提供服務的過程中或其相關的情況下收集或保存顧客的地址，都必須要求有關服務申請人(包括個人及商業顧客)提供地址證明。這項要求只有在下列的情況下方可豁免：(i) 流動服務供應商完全知悉申請人的地址的情況，例如現有顧客就其帳戶申請增值服務；或

- (ii) 流動服務供應商並沒有因為提供服務（例如預付卡服務）予顧客而收集或保存顧客的地址資料。
- b) 可被接納的地址證明必須是由可靠的第三方機構在申請日前三個月內發出的文件、帳單或函件。由私人朋友或親屬發出的函件不得被接納。
  - c) 地址證明文件的收信人必須與流動電訊服務申請人同屬一人，否則收信人必須陪同申請人申請流動電訊服務，並須證實可透過文件上的地址聯絡申請人。
  - d) 地址證明文件必須是有關文件的正本。
  - e) 如登記服務的交易是透過網上或客戶服務熱線進行或完成，而流動服務供應商已採取適當和有效的措施合理地核實有關地址，則上文第 (b) 段所述的地址證明文件的複印本、傳真版本或電子版本（例如經由流動電話、電腦或其他類似途徑傳送）亦可被接納。
  - f) 在處理為核實顧客地址而取得的資料時，流動服務供應商必須時刻確保已採取適當措施，以符合《個人資料（私隱）條例》所載的規定。

## 可被接納的地址證明

5. 以下是被視為可被接納的流動電訊服務申請人地址證明文件的一般例子，但所列舉的例子並非詳盡無遺。

- a) 與政府部門的往來文件  
例如： 報稅表  
          學生貸款通知書  
          選民登記文件  
          商業登記證
- b) 與銀行或財務機構的往來文件  
例如： 銀行月結單  
          貸款月結單  
          信用卡帳戶月結單

- c) 與公用事業的往來文件  
例如：電費單  
水費單  
煤氣費單  
商業登記證
  
- d) 與公共電訊服務營辦商的往來文件  
例如：流動電訊服務帳單  
固網電話服務帳單  
互聯網接駁服務帳單  
收費電視服務帳單
  
- e) 與公營機構的往來文件  
例如：大學的來信  
醫院管理局的來信

### 《實務守則》的應用及更新

6. 通訊局可根據電訊政策、市場和技術的發展，適時檢討和更新本《實務守則》。如通訊局認為有需要修訂本《實務守則》，會考慮業界及其他人士的意見後才作出有關修訂。

通訊事務管理局

二零一八年十一月二十九日