

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 12.1(a) 條及 12.1(c) 條，以及《電訊條例》（第 106 章）（「《電訊條例》」）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，就牌照持有人提供滿意的服務，以及保障和促進消費者就電訊產品及服務方面的利益提供實務指引。

2. 《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持有人、提供流動虛擬網絡營辦商服務的服務營辦商牌照持有人，以及在業務運作中要約提供流動電訊服務的類別牌照持有人（以下統稱「流動服務供應商」），均須遵守和符合當中的規定。《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及／或要約提供服務的相關用途，包括計帳和追收欠款；以及
- (c) 防止不當使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》和《個人資料（私隱）條例》（第 486 章））（「《個人資料（私隱）條例》」）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如下 ——

- (a) 凡流動服務供應商在提供及／或要約提供服務的過程中或相關的情況下收集或保存顧客的地址，都必須要求所有服務申請人（包括個人及公司客戶）提供地址證明。這項要求只有在下列的情況下方可豁免：(i) 在申請人提出服務申請時，流動服務供應商完全知悉其地址，例如現有顧客就其帳戶申請增值服務；或 (ii) 流動服務供應商沒有收集或保存地址資料以作向顧客提供及／或要約提供服務之用（例如預付智能卡服務）。
- (b) 可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，並須確認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或副本（例如打印本或電子版本（包括電子月結單或電子帳單）），惟文件必

須載有清晰資料作核實用途（例如服務申請人姓名及地址、發出日期及發出機構名稱）。

- (e) 如流動電訊服務申請人無法提供上文 (b) 段所述的地址證明文件，流動服務供應商仍可接納服務申請人提供其他方式的地址證明，惟供應商必須採取適當和有效的措施合理地核實有關地址¹。
- (f) 流動服務供應商應盡早完成核實服務申請人的地址，而不論在任何情況下必須在服務申請日起計一個月內完成；否則不得啟動該服務申請人的服務或須暫停其服務（視屬何情況而定），直至完成地址核實。
- (g) 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。

¹ 舉例而言，流動服務供應商可透過郵寄方式發信至服務申請人所提供的地址，要求服務申請人在收到信件後：(a) 到門市出示信件的正本；(b) 透過網上平台／流動應用程式／電子郵件上載或發送信件的副本；或 (c) 透過客戶服務熱線／網上平台／流動應用程式／電子郵件輸入或發送信件內附的獨有驗證碼，以證明收到該信件。

可接納的地址證明

5. 以下列舉例子是一般視為可接納的流動電訊服務申請人地址證明文件，但並非詳盡無遺的清單。

(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

貸款結算表

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

(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《實務守則》。如通訊局認為有需要修訂《實務守則》，會考慮業界及其他人士的意見，然後作出有關修訂。

通訊事務管理局

二零二二年十一月十四日