

# 電訊服務供應商管理詐騙電話的業務守則

## 導言

根據綜合傳送者牌照特別條件第 1.2(c)條、服務營辦商牌照特別條件第 12.1(c)條，以及《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(c)條，通訊事務管理局（「通訊局」）可發出業務守則，就保障和促進消費者在電訊產品及服務方面的利益向持牌人提供實務指引。根據綜合傳送者牌照特別條件第 1.2(e)條和服務營辦商牌照特別條件第 12.1(d)條，通訊局可發出業務守則，就正確、有效率及可靠的電訊操作向持牌人提供實務指引。根據綜合傳送者牌照特別條件第 53 條或服務營辦商牌照特別條件第 29 條，持牌人須防止傳送或傳遞被利用作詐騙用途的電話或訊息或暫停被利用作詐騙用途的服務。此外，根據《電訊條例》（第 106 章）第 6D(1)條及綜合傳送者牌照特別條件第 1.1 條，持牌人須遵守通訊局為了就《電訊條例》的任何條文及綜合傳送者牌照的任何牌照條件提供實務指導而發出的指引或業務守則。

2. 本業務守則由通訊局根據上述牌照條件和《電訊條例》的條文發出，所有電訊服務供應商均須遵守和符合當中的規定。本業務守則旨在向電訊服務供應商提供實務指引，管理由本地電訊網絡及系統打出的懷疑詐騙電話，以及確保電訊網絡及系統的有效率和可靠操作。

3. 本業務守則列出：

- (a) 電訊服務供應商在識別詐騙電話、暫停打出該等詐騙電話的本地電話號碼／編碼的電訊服務／功能、恢復已被暫停的電訊服務／功能，以及備存和提交紀錄方面的責任；以及
- (b) 在電訊網絡及系統上被視為打出詐騙電話的致電模式所包含的特徵。

**釋義**

4. 在本業務守則，

- |             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| 「類別牌照持牌人」   | 指持有類別牌照可在業務過程中要約提供本地固定及／或流動電訊服務的人； |
| 「固網商」       | 指固定網絡營辦商；                          |
| 「本地電話號碼／編碼」 | 指通訊局發出的「香港電訊服務號碼計劃」所涵蓋的號碼／編碼；      |
| 「通訊辦」       | 指通訊事務管理局辦公室；                       |

「服務營辦商持牌人」	指持有服務營辦商牌照以提供第一類服務、第二類服務及／或第三類（流動虛擬網絡營辦商）服務的人；
「詐騙電話」	指任何用作進行詐騙活動的話音通訊電話；以及
「電訊服務供應商」	指持有綜合傳送者牌照以提供對內固定及／或流動電訊服務的人、持有服務營辦商牌照以提供第一類服務、第二類服務及／或第三類（流動虛擬網絡營辦商）服務的人，或獲發類別牌照可在業務過程中要約提供本地固定及／或流動電訊服務的人。

## 業務守則的涵蓋範圍

5. 本業務守則適用於使用本地電話號碼／編碼的任何裝置打出的話音通訊電話。<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> 不包括(i)經數碼／網際規約幹線接駁至固定電話服務供應商的網絡或系統打出的話音通訊電話或(ii)使用在電訊服務號碼計劃下列作第一類、第二類或第三類短碼的號碼打出的話音通訊電話。

## 管理詐騙電話

### 識別及暫停懷疑打出詐騙電話的本地電話號碼／編碼的電訊服務／功能

6. 詐騙電話對電訊服務用戶構成嚴重的社交及財務影響。從網絡角度而言，若一個或幾個電話號碼／編碼在短時間內打出大量電話，則有甚高風險涉及進行詐騙活動，亦會影響電訊網絡及系統的正常運作。**附件 A** 列出了一些懷疑詐騙電話的致電模式<sup>2</sup>。

7. 營運電訊網絡及系統的電訊服務供應商須監察自其網絡及系統打出的電話，並在技術上實際可行的情況下，防止有人利用個別本地電話號碼／編碼打出詐騙電話。一旦識別出懷疑詐騙電話的致電模式，電訊服務供應商須採取適當行動，暫停該本地電話號碼／編碼的相關電訊服務／功能（例如語音服務），為期至少三個月。

8. 營運電訊網絡及系統的電訊服務供應商須就其執行**附件 A** 所列的其中一項或多項懷疑詐騙電話致電模式的電話監察措施，以書面方式告知通訊辦。如電訊服務供應商執行的措施並未涵蓋**附件 A** 上的所有懷疑詐騙電話致電模式，有關電訊服務供應商須向通訊辦提供令其信納的理據。為免生疑問，電訊服務供應商可提出其他條件用以識別懷疑詐騙電話致電模式，該等建議須事先取得通訊辦同意後方可予以執行。

---

<sup>2</sup> 一些合法的電話（例如促銷電話）可能會顯示與詐騙電話相似的特徵，電訊服務供應商或需收集更多證據，以識別懷疑詐騙電話。有關證據可包括(a)接獲客戶投訴指收到由個別本地電話號碼／編碼打出的電話涉及懷疑詐騙活動；以及(b)相關執法機關對個別本地電話號碼／編碼被用作撥打詐騙電話提供的資料。

9. 對於沒有營運電訊網絡的服務營辦商持牌人和類別牌照持牌人，提供宿主網絡服務或批發服務的固網商或流動網絡營辦商須在技術上實際可行的情況下，協助使用其服務的服務營辦商持牌人／類別牌照持牌人執行相關監察，並支援他們執行暫停可疑的本地電話號碼／編碼的電訊服務／功能。宿主固網商或流動網絡營辦商須為使用其服務的服務營辦商持牌人／類別牌照持牌人提供所需協助，使他們能妥善備存暫停服務或功能的紀錄和處理相關的客戶查詢。

10. 同樣地，提供批發服務予類別牌照持牌人的服務營辦商持牌人，亦須如上文第 9 段所述的固網商或流動網絡營辦商一樣的身份行事，通知及支援使用其服務的類別牌照持牌人，將有關類別牌照持牌人所要約提供的可疑電話號碼／編碼的電訊服務／功能暫停，並提供所需協助，使有關類別牌照持牌人能夠妥善備存暫停服務或功能的紀錄和處理相關的客戶查詢。

11. 載於**附件 A** 上的懷疑詐騙電話致電模式並非詳盡無遺，通訊局或會不時予以更新。

#### *恢復已被暫停的電訊服務／功能*

12. 被暫停的本地電話號碼／編碼的電訊服務／功能可因應有關用戶的要求，在提供其身份或核實其身份，並提交一份陳述書闡明已被暫停的本地電話號碼／編碼的用途及致電目的後獲得恢復。電訊服務供應商須就每次恢復已被暫停電訊服務／功能的本地電話號碼／編碼備存相關紀錄，並保存上述的用戶陳述書。

13. 電訊服務供應商在處理每個恢復服務或功能的要求時，須核實以下資料：

- (a) 如屬個人用戶，須核實用戶姓名、出生日期及香港身份證號碼（如用戶並無香港身份證，則核實有效身份證明文件的資料）；
- (b) 如屬企業用戶，須核實有關業務／法團／分行的名稱、負責人的個人資料和有關業務／法團／分行的有效登記證號碼；及
- (c) 就(a)或(b)提供的資料（視屬何情況而定），須確保
  - (i) 與電訊服務供應商備存的客戶紀錄一致；或
  - (ii) 與該用戶根據《電訊（登記用戶識別卡）規例》（第106AI章）就其電話卡完成實名登記時使用的資料一致。

14. 為免生疑問，如受影響用戶為服務營辦商持牌人或類別牌照持牌人的用戶，該服務營辦商持牌人或類別牌照持牌人須與提供其宿主網絡服務或批發服務的有關固網商／流動網絡營辦商／服務營辦商持牌人作出協調／安排，以恢復已被暫停的電訊服務／功能。

#### *備存及提交紀錄*

15. 電訊服務供應商須為每次暫停電訊服務／功能及每次恢復已被暫停的服務／功能作記錄，並保存有關紀錄至少 12 個月。附件 B 載列有關電訊服務供應商須保存作為紀錄的資料。

16. 電訊服務供應商須按通訊局以書面要求的方式及時間，向通訊局提供所保存的資料紀錄。如有需要，有關資料可能會向執法機關提供作防止罪案或調查用途。

### **檢討和更新業務守則**

17. 通訊局可因應電訊政策及科技和市場的發展，不時檢討和更新本業務守則。通訊局對本業務守則作任何修訂前，會先考慮業界及其他相關人士的意見。

18. 為免生疑問，遵從本業務守則並不影響固網商、流動網絡營辦商及服務營辦商持牌人履行綜合傳送者牌照特別條件第 53 條或服務營辦商牌照特別條件第 29 條（視屬何情況而定）訂明的牌照責任，為防止傳送或傳遞被利用作詐騙用途的電話或暫停被利用作詐騙用途的服務而執行的任何其他措施。

**通訊事務管理局**

**2023 年 9 月 27 日修訂**

懷疑詐騙電話的致電模式清單

[X]

被暫停電訊服務／功能的資料

電訊服務供應商必須備存以下資料，以作記錄\*：

1. 被暫停電訊服務／功能的本地電話號碼／編碼及其暫停日期；
2. 根據哪項條件暫停該電話號碼／編碼的電訊服務／功能；
3. 恢復已被暫停服務／功能的本地電話號碼／編碼及其恢復日期；
4. 要求恢復已被暫停電訊服務／功能的受影響用戶身份、由該用戶提交的陳述書闡明其已被暫停的本地電話號碼／編碼的用途及致電目的，及有關要求的結果；及
5. 白名單所載每名用戶的身份和其對應的本地電話號碼／編碼（如適用）。

附註：

- \* 為免生疑問，如受影響用戶為服務營辦商持牌人或類別牌照持牌人的用戶，則該服務營辦商持牌人或類別牌照持牌人須備存本附件所列的資料。