

《非應邀電子訊息條例》下
發送商業電子訊息實務守則的
建議修訂
公眾諮詢文件

二零一三年三月一日

目的

本文件旨在就根據《非應邀電子訊息條例》（第 593 章）（「該條例」）發出的實務守則所作的建議修訂，諮詢公眾和商業電子訊息發送人，藉以提供關於發送商業電子訊息的切合時宜實務指引，以符合該條例的規定。

背景

2. 該條例於二零零七年十二月全面生效，規管發送商業電子訊息及相關活動的行為。商業電子訊息的例子有傳真訊息、預錄電話訊息、短訊和電子郵件訊息。根據該條例第 29 條，前電訊管理局局長（「電訊局長」）¹經諮詢公眾及業界，於二零零七年十一月就發送商業電子訊息發出實務守則（「該實務守則」）。該實務守則最近一次的修訂是於二零零八年一月²。

¹ 根據《通訊事務管理局條例》（第 616 章），由二零一二年四月一日起，前電訊局長的所有責任及權力已授予通訊事務管理局（「通訊局」），而前電訊管理局的所有責任及權力已授予通訊局的執行部門——通訊事務管理局辦公室。

² 有關修訂根據《非應邀電子訊息（修訂）規例》而作出。

3. 根據該條例第 30 條，任何人不得僅因沒有遵守認可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，法院信納認可實務守則的某條文攸關該等程序中所爭議的事宜的裁斷，則該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該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。

4. 通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）不時收到有關該實務守則適用情況的查詢，涉及發送的商業電子訊息是否符合該條例的規定。有見及商業電子訊息的最新發展，本諮詢文件載列數項修訂該實務守則的建議，以協助商業電子訊息發送人符合該條例的規定。本諮詢文件的目的是，是徵集對該實務守則建議修訂的意見。

5. 為免生疑問，本諮詢文件所提出的所有觀點只為引發討論和作諮詢之用。本諮詢文件的任何內容均不代表或構成通訊事務管理局（「通訊局」）的指示或決定，所進行的諮詢並不影響通訊局根據該條例及按該條例所訂立規例而行使的權力。

該實務守則需要作出修訂的事項

清理發送清單

6. 通訊局於二零零八年設立了三個「拒收訊息登記冊」，分別是拒收預錄電話訊息、拒收傳真訊息和拒收短訊的登記冊。

任何人在發送商業電子訊息前，須參照相關的拒收訊息登記冊清理其發送清單；然而，該實務守則現時並無包含此項要求，因為全部「拒收訊息登記冊」是在該實務守則發出後才設立的。現建議修訂該實務守則，要求商業電子訊息發送人須參照相關的「拒收訊息登記冊」清理其發送清單。

傳真訊息須載列發送人和收訊人的號碼

7. 通訊辦負責處理公眾所作出有關涉嫌違反該條例的舉報。在許多情況下，由於啟動了電話線路的來電轉駁及／或雙音辨號功能，弄致因誤導而投訴傳真訊息發送人。附錄 1載有一些例子說明不同的情況。就此而言，一些海外司法管轄區如澳洲³，要求商業傳真訊息發送人在每個傳真訊息載列收訊對象的號碼，以便收訊人識別訊息是否向他／她發送。其實大多數傳真機均支援在傳真訊息頂頭自動插入發送和收訊電話號碼。至於以電腦程式發送的傳真訊息，則可能需要一些編程工作以符合這項要求。

8. 根據該條例第 8 條，商業電子訊息應包含清楚準確的發送人資料。現建議應修訂該實務守則，要求商業電子訊息發送人在發送人資料中提供發送號碼（即用於發送有關傳真訊息的電話號碼）和收訊號碼（即收訊的電話號碼）。如此的話，收訊人可識別電話線路的設定是否存在雙音辨號或啟動了來電轉駁功能，並確定發送人在發送商業電子訊息時有否違反該條例的規定。

³ 見 http://www.acma.gov.au/WEB/STANDARD/pc=PC_312519

「其他短訊」的規管

9. 人們在流動電訊網絡使用以純文字傳送短訊的服務（「SMS」）已有多年。近年來，多媒體訊息服務（「MMS」）也可用於傳送多媒體訊息⁴。隨着流動數據服務和智能手機愈趨流行，市場上已出現多種網上訊息服務，提供類似 SMS 和 MMS 的服務。這些網上訊息服務如 WhatsApp Messenger 都有一個共通點，就是以流動電話號碼發送或接收訊息。基於該條例採技術中立原則，其範圍涵蓋所有各種屬商業性質的電子訊息。就此而言，現建議修訂該實務守則，把「其他短訊」界定為 SMS 以外所有不同形式的短訊，包括 MMS 訊息以及通過網上訊息平台傳達的訊息。

取消接收要求的儲存記錄

10. 根據該條例第 9（3）條，獲發送取消接收要求的人，須確保在接收該要求後，將該要求的記錄按原來接收該要求時的格式保留至少三年，或按能顯示為可準確表達原來接收的資料的格式保留至少三年。商業電子訊息發送人不時查詢，有關在不同情況下儲存取消接收要求的適當格式和方法。為協助商業電子訊息發送人符合相關規定，現建議修訂該實務守則，就儲存取消接收要求的形式和方法提供指引。

⁴ 多媒體訊息可包含文字、圖像、影像、視頻及／或音頻片段。

經修訂的實務守則

11. 為處理上述事宜，該實務守則的修訂擬稿（見附錄 2）擬就以下及其他事項提供切合時宜的實用指引—

- (a) 商業電子訊息發送人須參照相關的「拒收訊息登記冊」清理發送清單，以符合該條例第 31 條的規定；
- (b) 發送人須在商業傳真訊息中載列附加資料，以免引起因誤導而作出的投訴；
- (c) 該條例於以新興技術發送商業短訊的應用；
- (d) 在不同情況下儲存取消接收要求的適當形式和方法。

該實務守則的修訂擬稿載列一些問題，以期就修訂該實務守則徵集更多意見。

徵詢意見

12. 任何人士如欲回應本諮詢文件，應於二零一三年四月十二日或之前提出。通訊辦保留公開所接獲的全部意見和披露提出意見人士身分的權利。故此，意見書內屬商業秘密的部分及其原因必須清楚註明，通訊局在決定是否披露有關資料時，會予以考慮。請把意見書送交：

香港灣仔
皇后大道東 213 號

胡忠大廈 25 樓

通訊事務管理局辦公室

經辦人： 非應邀電子訊息組

高級規管事務經理

傳真： 2838 5004

電子郵件： consult-uemo-cop@ofca.gov.hk

13. 請把意見書的電子版本傳送至上述電郵地址。

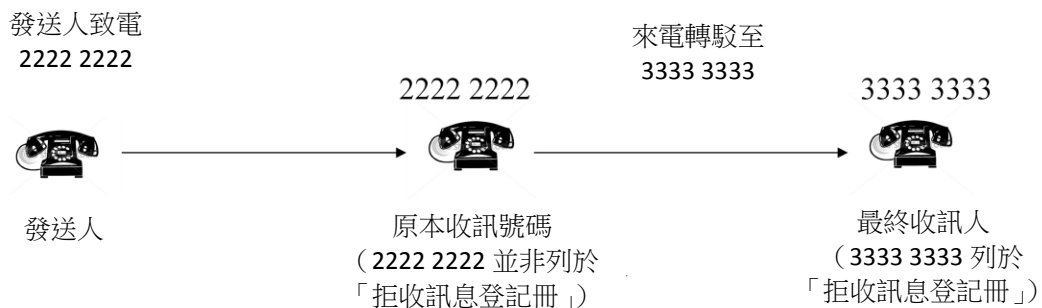
通訊事務管理局辦公室

二零一三年三月一日

涉及來電轉駁及雙音辨號個案的例子

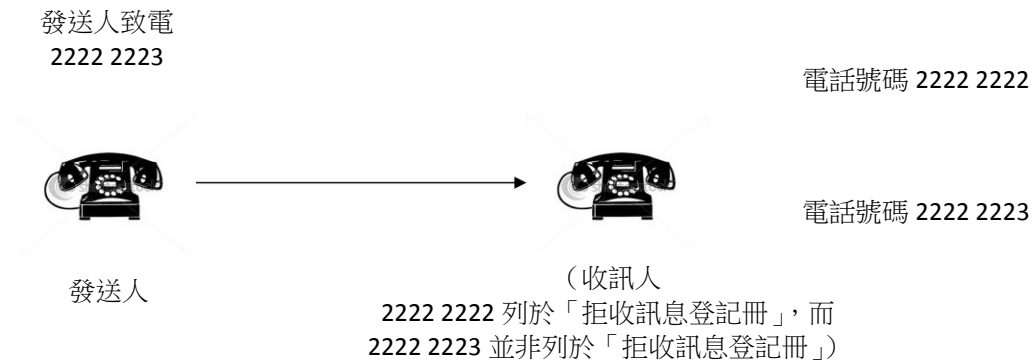
(A) 涉及「拒收訊息登記冊」的簡單來電轉駁或雙音辨號

情況 1：來電轉駁



- 發送人發送商業傳真訊息至並非列於「拒收訊息登記冊」的號碼「2222 2222」。
- 電話線路「2222 2222」啟動了來電轉駁功能，所有來電因而轉駁至列於「拒收訊息登記冊」的號碼「3333 3333」。
- 收訊人向通訊辦舉報，指發送人違反該條例第 11 條（即不得向列於「拒收訊息登記冊」的電子地址發送商業電子訊息）。

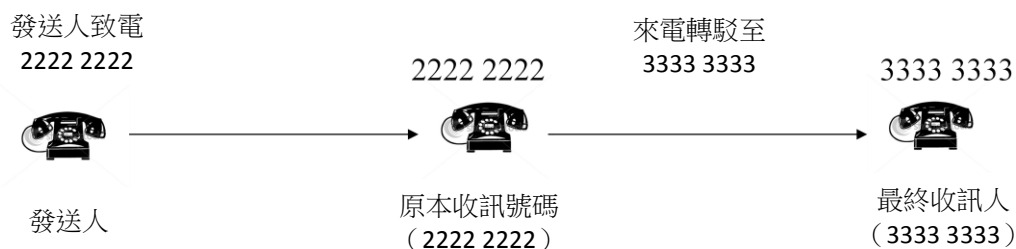
情況 2：雙音辨號



- 用戶的單一電話線路獲提供兩個電話號碼(即「2222 2222」主號碼和「2222 2223」)。然而，他忘記了有關安排，只在「拒收訊息登記冊」登記號碼「2222 2222」。
- 發送人發送商業傳真訊息至並非列於「拒收訊息登記冊」的號碼「2222 2223」。
- 基於雙音辨號的安排，收訊人接收到傳真訊息，但他記不起其電話線路存有相聯號碼「2222 2223」。
- 收訊人向通訊辦舉報，指有關發送人違反該條例第 11 條(即不得向列於「拒收訊息登記冊」的電子地址發送商業電子訊息)。

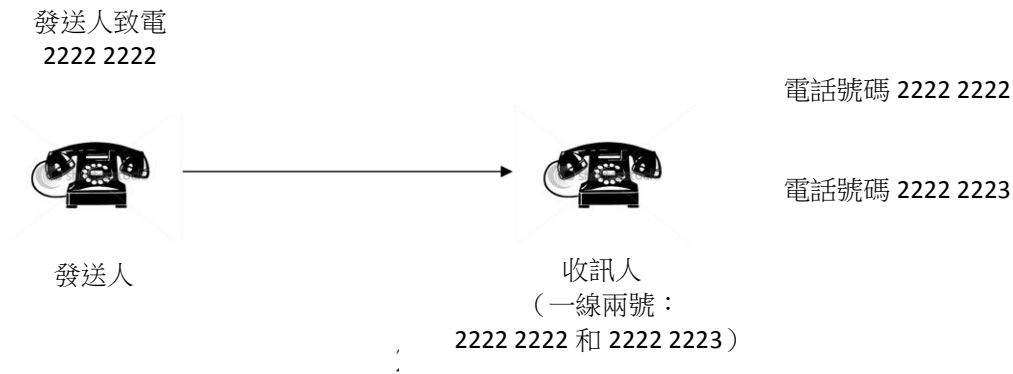
(B) 因來電轉駁或雙音辨號而引致取消接收要求錯配

情況 1：來電轉駁



- 發送人遵照該條例的規定，發送附連取消接收選項的商業傳真訊息至號碼「2222 2222」。
- 電話線路「2222 2222」啟動了來電轉駁功能，所有來電因而轉駁至號碼「3333 3333」。
- 傳真訊息的收訊人向發送人提出取消接收要求，不想在號碼「3333 3333」再收到商業傳真訊息。然而，他忘記了曾在另一電話號碼「2222 2222」啟動來電轉駁功能。
- 發送人收到並遵從有關取消接收要求，不再發送商業傳真訊息至號碼「3333 3333」。
- 該名發送人繼續發送商業傳真訊息至並非列於「拒收訊息登記冊」的號碼「2222 2222」，他並沒有接獲由該號碼發出的取消接收要求。
- 在取消接收要求發出了十個工作日後，收訊人的號碼「3333 3333」仍然收到發送人的傳真訊息。收訊人向通訊辦舉報，指有關發送人違反該條例第 10 條（即接獲取消接收要求後不得發送商業電子訊息）。

情況 2：雙音辨號



- 用戶的單一電話線路獲提供兩個電話號碼(即「2222 2222」主號碼和「2222 2223」)。
- 發送人遵照該條例的規定，發送附連取消接收選項的商業傳真訊息至號碼「2222 2222」。
- 傳真訊息的收訊人向發送人提出取消接收要求，不想在號碼「2222 2222」再收到商業傳真訊息。
- 發送人收到並遵從有關取消接收要求，不再發送商業傳真訊息至號碼「2222 2222」。
- 該名發送人繼續發送商業傳真訊息至並非列於「拒收訊息登記冊」的號碼「2222 2223」，他並沒有接獲由該號碼發出的取消接收要求。
- 在取消接收要求發出了十個工作日後，收訊人仍然收到發送人的傳真訊息。收訊人向通訊辦舉報，指有關發送人違反該條例第 10 條(即接獲取消接收要求後不得發送商業電子訊息)。

- (C) 其他涉及跳線羣組（即預先設定來電轉駁安排的電話線路羣組）的更複雜個案，結合着以上(A)和(B)的情況。

《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 mmm 月 dd 日]修訂)

序言

- 1 本實務守則由電訊通訊事務管理局(「電訊局長通訊局」)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短訊的可展示資料，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；為免生疑問，短訊並不包括多媒體訊息；

「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 — 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 — 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；
- (c) 拒收短訊登記冊 — 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。

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此項條款，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。

問題(1)：就使用「拒收訊息登記冊」發送商業電子訊息而言，是否還有什麼事項應納入上文第 4A 段以提供實務指引？如有，請說明你所提建議的原因。

提供準確的發送人資料

5 該條例及該規例的有關條文

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，有關條文為：

- 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，所有發送人資料必須該訊息必須包含：

(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) 收訊人可輕易識別發送和接收傳真訊息的電話號碼。

；及

~~(b) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比來顯示。~~

問題(2)：就上文第 6.1(b)段的建議修訂，你同意該建議有助提高收訊人的意識以免因誤導而投訴，並減輕商業電子訊息發送人解答因誤導而對他們作出投訴的負擔嗎？你有什麼其他建議？如有，請說明你所提建議的原因。

6.2 如訊息為電郵，所有發送人資料必須：

- (a) 顯明展示在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⁵，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；
 - (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。

⁵ 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。

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⁶，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⁷。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，則毋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，則毋須在正文重複有關資料。

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 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。

⁷ 詳情請參閱該規例第 5 條。

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。

問題(3)：就發送其他短訊而言，你認為還有什麼事項應納入上文第 6.5 段以提供實務指引？如有，請說明你所提建議的原因。

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條文

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⁸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⁹，則須

⁸ 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。

⁹ 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；
- (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，

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），則毋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，

- (a) 而取消接收選項陳述以語音形式來提供，清楚顯明的陳

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。

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。

問題(4)：就其他短訊的取消接收選項陳述而言，你認為還有什麼事項應納入上文第 8.5 段以提供實務指引？如有，請說明你所提建議的原因。

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 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、時間和接收有關回應的收訊電話號碼。

問題(5)：就保留和儲存取消接收要求而言，是否還有什麼事項應納入上文第 8.7 段以提供實務指引？如有，請說明你所提建議的原因。