

**《非应邀电子讯息条例》下  
发送商业电子讯息实务守则的  
建议修订  
公众咨询文件**

二零一三年三月一日

## 目的

本文件旨在就根据《非应邀电子讯息条例》（第 593 章）（「该条例」）发出的实务守则所作的建议修订，咨询公众和商业电子讯息发送人，藉以提供关于发送商业电子讯息的切合时宜实务指引，以符合该条例的规定。

## 背景

2. 该条例于二零零七年十二月全面生效，规管发送商业电子讯息及相关活动的行为。商业电子讯息的例子有传真讯息、预录电话讯息、短讯和电子邮件讯息。根据该条例第 29 条，前电讯管理局局长（「电讯局长」）<sup>1</sup>经咨询公众及业界，于二零零七年十一月就发送商业电子讯息发出实务守则（「该实务守则」）。该实务守则最近一次的修订是于二零零八年一月<sup>2</sup>。

---

<sup>1</sup> 根据《通讯事务管理局条例》（第 616 章），由二零一二年四月一日起，前电讯局长的所有责任及权力已授予通讯事务管理局（「通讯局」），而前电讯管理局的所有责任及权力已授予通讯局的执行部门——通讯事务管理局办公室。

<sup>2</sup> 有关修订根据《非应邀电子讯息（修订）规例》而作出。

3. 根据该条例第 30 条，任何人不得仅因没有遵守认可实务守则的任何条文，而被人采取法律程序起诉。然而，如在任何法律程序中，法院信纳认可实务守则的某条文攸关该等程序中所争议的事宜的裁断，则该实务守则可在该等程序中接纳为证据；以及关于有关的人违反或没有违反该实务守则的有关条文的证明，可被该等程序中的任何一方赖以作为可确立或否定该事宜的证明。

4. 通讯事务管理局办公室（「通讯办」）不时收到有关该实务守则适用情况的查询，涉及发送的商业电子讯息是否符合该条例的规定。有见及商业电子讯息的最新发展，本咨询文件载列数项修订该实务守则的建议，以协助商业电子讯息发送人符合该条例的规定。本咨询文件的目的是，是征集对该实务守则建议修订的意见。

5. 为免生疑问，本咨询文件所提出的所有观点只为引发讨论和作咨询之用。本咨询文件的任何内容均不代表或构成通讯事务管理局（「通讯局」）的指示或决定，所进行的咨询并不影响通讯局根据该条例及按该条例所订立规例而行使的权力。

## **该实务守则需要作出修订的事项**

### 清理发送清单

6. 通讯局于二零零八年设立了三个「拒收讯息登记册」，分别是拒收预录电话讯息、拒收传真讯息和拒收短讯的登记册。

任何人在发送商业电子讯息前，须参照相关的拒收讯息登记册清理其发送清单；然而，该实务守则现时并无包含此项要求，因为全部「拒收讯息登记册」是在该实务守则发出后才设立的。现建议修订该实务守则，要求商业电子讯息发送人须参照相关的「拒收讯息登记册」清理其发送清单。

#### 传真讯息须载列发送人和收讯人的号码

7. 通讯办负责处理公众所作出有关涉嫌违反该条例的举报。在许多情况下，由于启动了电话线路的来电转驳及 / 或双音辨号功能，弄致因误导而投诉传真讯息发送人。附录 1载有一些例子说明不同的情况。就此而言，一些海外司法管辖区如澳洲<sup>3</sup>，要求商业传真讯息发送人在每个传真讯息载列收讯对象的号码，以便收讯人识别讯息是否向他 / 她发送。其实大多数传真机均支援在传真讯息顶头自动插入发送和收讯电话号码。至于以电脑程式发送的传真讯息，则可能需要一些编程工作以符合这项要求。

8. 根据该条例第 8 条，商业电子讯息应包含清楚准确的发送人资料。现建议应修订该实务守则，要求商业电子讯息发送人在发送人资料中提供发送号码（即用于发送有关传真信息的电话号码）和收讯号码（即收讯的电话号码）。如此的话，收讯人可识别电话线路的设定是否存在双音辨号或启动了来电转驳功能，并确定发送人在发送商业电子讯息时有否违反该条例的规定。

---

<sup>3</sup> 见 [http://www.acma.gov.au/WEB/STANDARD/pc=PC\\_312519](http://www.acma.gov.au/WEB/STANDARD/pc=PC_312519)

## 「其他短讯」的规管

9. 人们在流动电讯网络使用以纯文字传送短讯的服务（「SMS」）已有多年。近年来，多媒体讯息服务（「MMS」）也可用于传送多媒体讯息<sup>4</sup>。随着流动数据服务和智能手机愈趋流行，市场上已出现多种网上讯息服务，提供类似 SMS 和 MMS 的服务。这些网上讯息服务如 WhatsApp Messenger 都有一个共通点，就是以流动电话号码发送或接收讯息。基于该条例采技术中立原则，其范围涵盖所有各种属商业性质的电子讯息。就此而言，现建议修订该实务守则，把「其他短讯」界定为 SMS 以外所有不同形式的短讯，包括 MMS 讯息以及通过网上讯息平台传达的讯息。

## 取消接收要求的储存记录

10. 根据该条例第 9（3）条，获发送取消接收要求的人，须确保在接收该要求后，将该要求的记录按原来接收该要求时的格式保留至少三年，或按能显示为可准确表达原来接收的资料的格式保留至少三年。商业电子讯息发送人不时查询，有关在不同情况下储存取消接收要求的适当格式和方法。为协助商业电子讯息发送人符合相关规定，现建议修订该实务守则，就储存取消接收要求的形式和方法提供指引。

---

<sup>4</sup> 多媒体讯息可包含文字、图像、影像、视频及 / 或音频片段。

## 经修订的实务守则

11. 为处理上述事宜，该实务守则的修订拟稿（见附录 2）拟就以下及其他事项提供切合时宜的实用指引—

- (a) 商业电子讯息发送人须参照相关的「拒收讯息登记册」清理发送清单，以符合该条例第 31 条的规定；
- (b) 发送人须在商业传真讯息中载列附加资料，以免引起因误导而作出的投诉；
- (c) 该条例于以新兴技术发送商业短讯的应用；
- (d) 在不同情况下储存取消接收要求的适当形式和方法。

该实务守则的修订拟稿载列一些问题，以期就修订该实务守则征集更多意见。

## 征询意见

12. 任何人士如欲回应本咨询文件，应于二零一三年四月十二日或之前提出。通讯办保留公开所接获的全部意见和披露提出意见人士身分的权利。故此，意见书内属商业秘密的部分及其原因必须清楚注明，通讯局在决定是否披露有关资料时，会予以考虑。请把意见书送交：

香港湾仔  
皇后大道东 213 号

胡忠大厦 25 楼

通讯事务管理局办公室

经办人： 非应邀电子讯息组

高级规管事务经理

传真： 2838 5004

电子邮件： [consult-uemo-cop@ofca.gov.hk](mailto:consult-uemo-cop@ofca.gov.hk)

13. 请把意见书的电子版本传送至上述电邮地址。

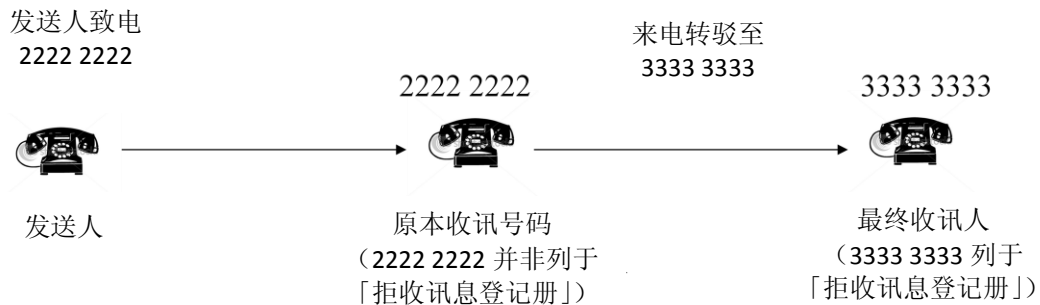
通讯事务管理局办公室

二零一三年三月一日

涉及来电转驳及双音辨号个案的例子

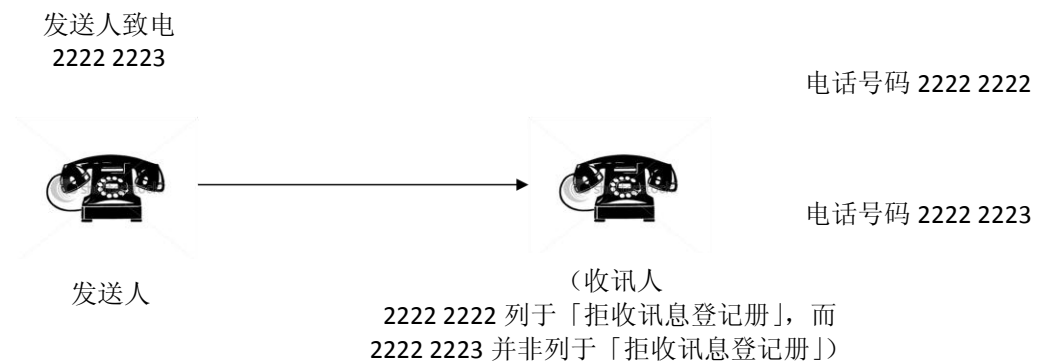
(A) 涉及「拒收讯息登记册」的简单来电转驳或双音辨号

情况 1：来电转驳



- 发送人发送商业传真讯息至并非列于「拒收讯息登记册」的号码「2222 2222」。
- 电话线路「2222 2222」启动了来电转驳功能，所有来电因而转驳至列于「拒收讯息登记册」的号码「3333 3333」。
- 收讯人向通讯办举报，指发送人违反该条例第 11 条（即不得向列于「拒收讯息登记册」的电子地址发送商业电子讯息）。

## 情况 2：双音辨号

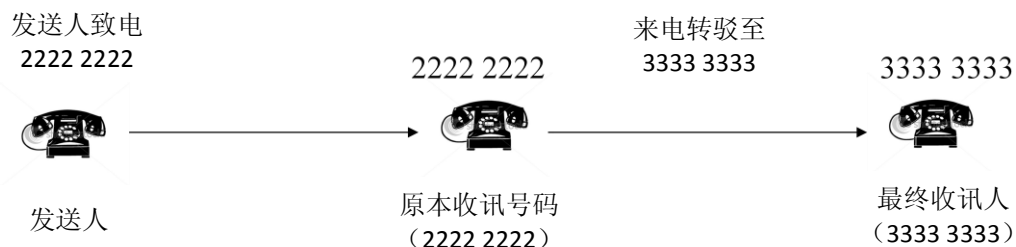


- 用户的单一电话线路获提供两个电话号码（即「2222 2222」主号码和「2222 2223」）。然而，他忘记了有关安排，只在「拒收讯息登记册」登记号码「2222 2222」。
- 发送人发送商业传真讯息至并非列于「拒收讯息登记册」的号码「2222 2223」。
- 基于双音辨号的安排，收讯人接收到传真讯息，但他记不起其电话线路存有相联号码「2222 2223」。
- 收讯人向通讯办举报，指有关发送人违反该条例第 11 条（即不得向列于「拒收讯息登记册」的电子地址发送商业电子讯息）。



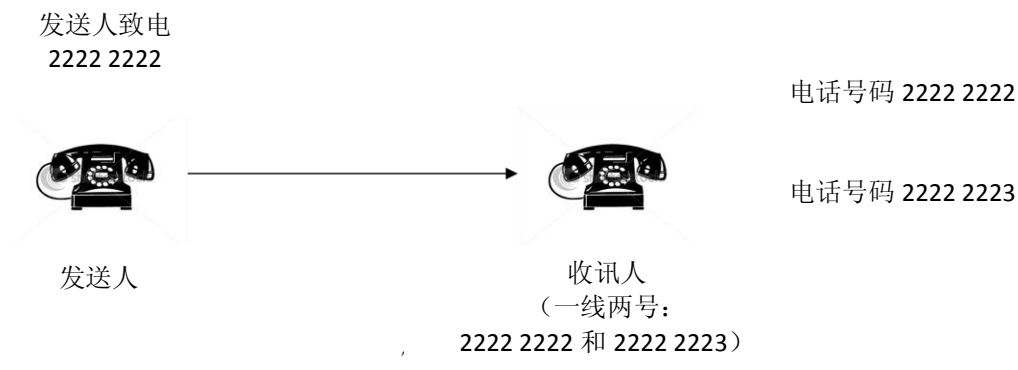
## (B) 因来电转驳或双音辨号而引致取消接收要求错配

### 情况 1：来电转驳



- 发送人遵照该条例的规定，发送附连取消接收选项的商业传真讯息至号码「2222 2222」。
- 电话线路「2222 2222」启动了来电转驳功能，所有来电因而转驳至号码「3333 3333」。
- 传真讯息的收讯人向发送人提出取消接收要求，不想在号码「3333 3333」再收到商业传真讯息。然而，他忘记了曾在另一电话号码「2222 2222」启动来电转驳功能。
- 发送人收到并遵从有关取消接收要求，不再发送商业传真讯息至号码「3333 3333」。
- 该名发送人继续发送商业传真讯息至并非列于「拒收讯息登记册」的号码「2222 2222」，他并没有接获由该号码发出的取消接收要求。
- 在取消接收要求发出了十个工作日后，收讯人的号码「3333 3333」仍然收到发送人的传真讯息。收讯人向通讯办举报，指有关发送人违反该条例第 10 条（即接获取消接收要求后不得发送商业电子讯息）。

## 情况 2：双音辨号



- 用户的单一电话线路获提供两个电话号码（即「2222 2222」主号码和「2222 2223」）。
- 发送人遵照该条例的规定，发送附连取消接收选项的商业传真讯息至号码「2222 2222」。
- 传真讯息的收讯人向发送人提出取消接收要求，不想在号码「2222 2222」再收到商业传真讯息。
- 发送人收到并遵从有关取消接收要求，不再发送商业传真讯息至号码「2222 2222」。
- 该名发送人继续发送商业传真讯息至并非列于「拒收讯息登记册」的号码「2222 2223」，他并没有接获由该号码发出的取消接收要求。
- 在取消接收要求发出了十个工作日后，收讯人仍然收到发送人的传真讯息。收讯人向通讯办举报，指有关发送人违反该条例第 10 条（即接获取消接收要求后不得发送商业电子讯息）。

(C) 其他涉及跳线群组（即预先设定来电转驳安排的电话线路群组）的更复杂个案，结合着以上(A)和(B)的情况。

《非应邀电子讯息条例》（第 593 章）下发送商业电子讯息

实务守则

（于[二零一三年 mmm 月 dd 日]修订）

序言

- 1 本实务守则由电讯通讯事务管理局（「电讯局长通讯局」）根据《非应邀电子讯息条例》（第 593 章）（「该条例」）第 29 条认可和发出，旨在向商业电子讯息发送人就遵守该条例及《非应邀电子讯息规例》（「该规例」）中有关提供发送人资料及取消接收选项的若干规定，提供实务指引。
- 2 根据该条例第 30 条，任何人不得仅因没有遵守本实务守则的任何条文，而被人采取法律程序起诉。然而，如在任何法律程序中，法院信纳本实务守则的某条文攸关该等程序中所争议的事宜的裁断，则本实务守则可在该等程序中接纳为证据，以及关于有关的人违反或没有违反本实务守则的有关条文的证明，可被该等程序中的任何一方赖以作为可确立或否定该事宜的证明。
3. 商业电子讯息发送人必须参照该条例及该规例的法例规定。在不影响该条例及该规例的一般性的情况下，本实务守则并不豁免任何人士遵守该条例、该规例或香港其他适用法例。

## 释义

### 4 在本实务守则中，除文意另有所指外—

「地址栏」(address field)就短讯而言，指附连于传送至收讯人的短讯的可展示资料，但并不属于短讯正文的部分。为免生疑问，短讯的地址栏可用数字或非数字来表达；

「商业电子讯息」(commercial electronic message)就短讯及其他短讯而言，包括正文，以及附连于传送至收讯人的信息的任何可展示资料；

「其他短讯」是指短讯以外可能包含文字、图像 / 影像和音频 / 视频档案片段的短讯息，当中包括多媒体讯息服务（「MMS」）的讯息，以及通过智能手机所用不同网上讯息平台传达的短讯息；

「短讯」(SMS message)具有该规例第 3 条给予该词的涵义；  
~~为免生疑问，短讯并不包括多媒体讯息；~~

「取消接收选项」(unsubscribe facility)具有该条例第 9 条给予该词的涵义；

「取消接收选项陈述」(unsubscribe facility statement)指该条例第 9(1)(a)条规定商业电子讯息必须载有的陈述。

## 「拒收讯息登记册」

4A. 根据该条例第 31 条, 通讯局设立了三个「拒收讯息登记册」, 分别是:

- (a) 拒收预录电话讯息登记册—登记册载列的电子地址是不欲接收预录电话讯息的香港电话号码;
- (b) 拒收传真讯息登记册—登记册载列的电子地址是不欲接收传真讯息的香港电话号码;
- (c) 拒收短讯登记册—登记册载列的电子地址是不欲接收短讯及其他短讯的香港电话号码。

任何人不得向列于相关「拒收讯息登记册」不少于十个工作日(在发送讯息一刻计算)的电子地址, 发送有香港联系的商业电子讯息, 除非该电子地址的登记使用者已同意向其发送讯息。为了确保商业电子讯息的发送人遵守该条例此项条款, 他们应参照相关「拒收讯息登记册」清理其电子地址发送清单。该条例采技术中立原则, 涵盖不论发送人使用何种技术传送的所有各种商业电子讯息。有关订用「拒收讯息登记册」的资料载于:

[http://www.ofca.gov.hk/tc/industry focus/uemo/dnc industry/information for senders/index.html](http://www.ofca.gov.hk/tc/industry_focus/uemo/dnc_industry/information_for_senders/index.html)。

问题(1): 就使用「拒收讯息登记册」发送商业电子讯息而言, 是否还有什么事项应纳入上文第 4A 段以提供实务指引? 如有, 请说明你所提建议的原因。

## 提供准确的发送人资料

### 5 该条例及该规例的有关条文

5.1 发送有香港联系的商业电子讯息, 发送人必须在讯息中提供清楚准确的发送人资料, 有关条文为:

- 该条例第 8 条; 及
- 该规例第 5、6 及 8 条。

### 6 本实务守则下的指引

6.1 如讯息为传真, 所有发送人资料必须该讯息必须包含:

(a) 所有发送人资料, 显明展示于传真讯息首页的顶部或底部, 并以合理清晰可见的字体大小、位置及对比来显示;  
及

(b) 收讯人可轻易识别发送和接收传真讯息的电话号码。

~~；及~~

~~(b) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比来显示。~~

问题(2): 就上文第 6.1(b)段的建议修订, 你同意该建议有助提高收讯人的意识以免因误导而投诉, 并减轻商业电子讯息发送人解答因误导而对他们作出投诉的负担吗? 你有什么其他建议? 如有, 请说明你所提建议的原因。

6.2 如讯息为电邮, 所有发送人资料必须:

(a) 显明展示在电邮讯息内文的顶部或底部; 及

(b) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示。

6.3 如讯息为语音或视像电话<sup>5</sup>, 而

(a) 发送人资料如以语音形式来提供, 该资料须以合理清晰可听见的速度来表达; 或

(b) 发送人资料如以文字 / 图像形式来提供, 必须:

(i) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示;

(ii) 可与讯息中的商业内容独立区分; 及

(iii) 显示时间足以让收讯人阅读该资料。

---

<sup>5</sup> 该规例第 8(2)条规定发送人资料连同取消接收选项陈述必须在讯息的开首处以指定次序来表达。



6.4 如讯息为短讯，发送人的联络电话号码须以数字形式显示于短讯正文内：

- (a) 并须加上「查询 EN」或「EN 查询」标示；或
- (b) 如符合列于该规例第 6(2)(a)、(b)或(c)条的条件<sup>6</sup>，则须加上「查询」或「EN」标示，或中文及英文以外的任何语文中解作「查询」的标示。

除了发送人的联络电话号码外，短讯的正文亦须载有其他发送人资料<sup>7</sup>。不过，如短讯的地址栏已显示部分发送人资料，例如发送人的联络电话号码（加上或没有加上「查询 EN」、「EN 查询」、「查询」或「EN」标示）或发送人姓名或名称，则毋须在短讯正文重复有关资料，因为附连于短讯及被展示的地址栏会被视为「商业电子讯息」的一部分。因此，如果发送人资料已展示于短讯的地址栏，则毋须在正文重复有关资料。

如篇幅较长的短讯分成两个或以上传送部分，发送人资料则须载于第一个传送部分。

---

<sup>6</sup> 该规例第 6(2)条规定，在下述情况下，商业电子讯息中的发送人资料可用任何语文提供：

- (a) 有关讯息的收讯人已向有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构表示发送人资料可用该语文提供；
- (b) 有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构知道或合理地相信，获发送该讯息的人是个人，而该名个人—
  - (i) 在香港以外地方居住；及
  - (ii) 使用该语文或能够用该语文沟通；或
- (c) 有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构知道或合理地相信，获发送该讯息的人是机构，而该机构—
  - (i) 并非正在香港经营业务或进行活动；及
  - (ii) 使用该语文或能够用该语文沟通。

<sup>7</sup> 详情请参阅该规例第 5 条。

6.5 如讯息不属于本实务守则第 6.1 至 6.4 段的范围内，

(a) 而发送人资料以语音形式来提供，该资料须以合理清晰可听见的速度来表达；或

(b) 而发送人资料以文字 / 图像形式来提供，必须：

(i) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示；

(ii) 可与讯息中的商业内容独立区分；及

(iii) 显示时间足以让收讯人阅读该资料。

为免生疑问，多媒体讯息和其他短讯并不属于本实务守则第 6.1 至 6.4 段的范围内，因此要遵守本段所指明的规定。

*问题(3)：就发送其他短讯而言，你认为还有什么事项应纳入上文第 6.5 段以提供实务指引？如有，请说明你所提建议的原因。*

## 取消接收选项及取消接收选项陈述

### 7 该条例及该规例的有关条文

7.1 任何人不得发送有香港联系的商业电子讯息，除非该讯息载有符合以下条文规定的取消接收选项及取消接收选项陈述：

- 该条例第 9 条；及

- 该规例第 7、8 及 9 条。

## **8 本实务守则下的指引**

### **8.1 如讯息为传真，**

- (a) 最少一个取消接收选项须为香港传真号码；及
- (b) 清楚显明的取消接收选项陈述须符合以下条件：
  - (i) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比来显示；
  - (ii) 可与讯息中的商业内容独立区分；及
  - (iii) 置于传真讯息首页的顶部或底部。

### **8.2 如讯息为电邮，**

- (a) 最少一个取消接收选项须为电邮地址、网页或网址；及
- (b) 清楚显明的取消接收选项陈述须符合以下条件：
  - (i) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示；
  - (ii) 可与讯息中的商业内容独立区分；及
  - (iii) 置于电邮讯息内文的顶部或底部。

### **8.3 如讯息为语音或视像电话，**

- (a) 最少一个取消接收选项须可透过按一个指明单一数字

键以作启动，在作出取消接收选项陈述后应立即可以使用，并在讯息的播放时间仍可供使用。此外，当收讯人在该原有讯息内按下指定数字键后，此收讯人应被视作作为已向发送人发出取消接收要求；及

- (b) 清楚显明的取消接收选项陈述<sup>8</sup>须符合以下条件：
- (i) 如陈述以语音形式来提供，该陈述须以合理清晰可听见的速度来表达；或
  - (ii) 如陈述以文字 / 图像形式来提供，
    - (A) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示；
    - (B) 可与讯息中的商业内容独立区分；及
    - (C) 显示时间足以让收讯人阅读该陈述。

8.4 如讯息为短讯，清楚显明的取消接收选项陈述须展示于短讯正文内，并以数字形式显示用作取消接收选项的香港电话号码，以及符合以下条件：

- (a) 须加上「取消 UN」或「UN 取消」标示；或
- (b) 如符合列于该规例第 7(2)(a)、(b)或(c)条的条件<sup>9</sup>，则须

---

<sup>8</sup> 该规例第 8(2)条规定取消接收选项陈述连同发送人资料必须在讯息的开首处以指定次序来表达。

<sup>9</sup> 该规例第 7(2)条规定，在下述情况下，商业电子讯息中的取消接收选项陈述可用任何语文提供：

- (a) 该讯息的收讯人已向有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构表示该陈述可用该语文提供；
- (b) 有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构知道或合理地相信，获发送该讯息的人是个人，而该名个人—
  - (i) 在香港以外地方居住；及
  - (ii) 使用该语文或能够用该语文沟通；或
- (c) 有关发送人或授权发送该讯息的个人或机构知道或合理地相信，获发送该讯息的人是机构，而该机构—
  - (i) 并非正在香港经营业务或进行活动；及
  - (ii) 使用该语文或能够用该语文沟通。

加上「取消」或「UN」标示，或中文及英文以外的任何语文中解作「取消接收」的标示。

如篇幅较长的短讯分成两个或以上传送部分，取消接收选项陈述则须载于第一个传送部分。

如短讯的地址栏已显示用作取消接收选项的电话号码（加上或没有加上「取消 UN」、「UN 取消」、「取消」或「UN」标示），则毋须在短讯正文重复有关号码。

此外，如用作取消接收选项的电话号码与联络电话号码相同，而该电话号码并无显示在短讯的地址栏内，则该号码只须于短讯正文内以数字形式显示一次，

- (a) 并须加上「查询/取消 EN/UN」或「EN/UN 查询/取消」标示；或
- (b) 如符合列于该规例第 6(2)(a)、(b)或(c)条及第 7(2)(a)、(b)或(c)条的条件，则须加上「查询/取消」或「EN/UN」标示，或中文及英文以外的任何语文中解作「查询/取消接收」的标示。

8.5 如讯息不属于本实务守则第 8.1 至 8.4 段的范围内，

- (a) 而取消接收选项陈述以语音形式来提供，清楚显明的陈述须以合理清晰可听见的速度来表达；或

(b) 而取消接收选项陈述以文字 / 图像形式来提供，清楚显明的陈述须符合以下条件：

- (i) 以合理清晰可见的字体大小、位置及对比 / 颜色来显示；
- (ii) 可与讯息中的商业内容独立区分；及
- (iii) 显示时间足以让收讯人阅读该陈述。

为免生疑问，多媒体讯息和其他短讯并不属于本实务守则第 8.1 至 8.4 段的范围内，因此要遵守本段所指明的规定。

*问题(4)：就其他短讯的取消接收选项陈述而言，你认为还有什么事项应纳入上文第 8.5 段以提供实务指引？如有，请说明你所提建议的原因。*

8.6 如提供电话号码或传真号码作为取消接收选项，发送人在设定有关电讯线路容量（和相关的人力资源（如适用））时，应作出合理的努力，并考虑发送商业电子讯息的数量和传输率，务求令取消接收选项有足够容量接收拒收要求。

8.7 关于取消接收要求的记录，如有关要求是循下列途径作出指定取消接收选项：

- (a) 电话：电话对话应以录音机录下来，并按其原来格式保存或转换成数码语音档案储存；

- (b) 传真：应按原来格式保存一份副本，或转换成影像档案储存；
- (c) 短讯或其他短讯：短讯 / 其他短讯的内容应予保留，并按其原来格式储存；
- (d) 电子邮件或使用所提供的超连结：电子邮件讯息内容或该超连结的网页应予保留，并按其原来格式储存；或
- (e) 聆听预录电话讯息时按键：应保存资料记录，其中应显示出日期、时间和接收有关回应的收讯电话号码。

*问题(5)：就保留和储存取消接收要求而言，是否还有什么事项应纳入上文第 8.7 段以提供实务指引？如有，请说明你所提建议的原因。*