

濫發手機短訊

本港濫發垃圾電郵及傳真等問題日益嚴重，濫發範圍更擴至手提電話短訊，消費者備受困擾。

本會更發現有網站擅自利用消費者的電郵地址濫發電郵給其友人，套取手機號碼後，濫發手機短訊，再通過電訊公司向消費者收取費用，藉此牟利。



個案一： 濫發短訊牟利

王小姐收到朋友陳先生的電郵，邀請她向手機網站登記，以便取得更多電子資訊服務。她沒向陳先生求證電郵的真確性，便根據網站的開戶指示，填上了個人手機資料、電郵地址及密碼，以作確認，但沒有細閱網上所載條款。

登記後，夢魘開始。她的手機經常收到來歷不明的短訊及「不請自來」的貨品推廣資訊。她從不予理會，但已不勝其煩。直至網站通過她的電訊服務公司收取這些短訊的費用時，才驚覺事有蹊蹺。與此同時，多位朋友不約而同說收到她發出的電郵，邀請他們往前述網站登記，但她沒有發出有關電郵。再回想當初收到陳先生的電郵的情況，其實十分相似，她於是致電陳先生查證。陳先生告訴她從未發出推薦網站的郵件，不過該網站確曾邀請他加入成為會員。

王小姐懷疑網站掌握其電郵密碼後，在電郵地址簿上找到其友人的電郵地址，擅自利用其電郵地址濫發電郵給她的朋友，又用她的名義邀請他們成為會員。王小姐向電訊管理局查詢，發覺該網站並非本地註冊公司，只是通過網上進行業務交易，沒法在香港找到聯絡人。其後，本會徵得王小姐同意，將個案轉交警方跟進。

個案啟示

王小姐以為朋友通過電郵好意推薦服務，沒有戒心，又沒有細閱網站條款便確認使用服務，讓別人有機可乘，利用其戶口濫發電郵。現時電腦科技發達，取得他人的電郵地址相當容易，消費者收到訊息邀請成為某公司或帳戶會員時，必須謹慎處理，無必要急於加入，宜先瞭解清楚服務提供者的服務範圍和服務條款，不宜輕率接受，否則不但惹來一肚子氣，還招致損失。

個案二： 支付別人的長途電話費？

江小姐數年前使用A公司的流動電話服務，隨時可以優惠價使用該集團子公司提供的長途電話服務，但她一直未有使用該項服務。後來，她發覺該公司的服務並不理想，在流動電話服務合約期滿後決定不續約。

最近她收到A公司的長途電話帳單，收取\$150。她十分奇怪，因她從未打長途電話至帳單上列出的目的地。再者，她早已向公司取消了該手機號碼，不可能使用該公司的長途電話服務。

她向A公司投訴，公司調查發覺她先前所取消登記的流動電話號碼已分配給新用戶使用，原來的長途電話服務則未有取消。江小姐大概忘記了流動電話服務公司提供的長途電話服務優惠，公司職員亦沒有通知她，在取消流動電話服務時，須另行辦理取消長途電話服務。故此，長途電話服務的戶口資料仍未更新，帳單仍寄往舊有地址，江小姐變相要支付「新用戶」的長途電話費用。

A公司更正帳單及內部戶口資料後，江小姐不需繳交此項費用。

個案啟示

本會認為服務供應商應有自動更新的系統，當客戶結束戶口後，應主動通知客戶其他相關的戶口的處理辦法。而消費者則切記在取消電訊服務時，須向電訊公司清楚表示取消所有其他附屬服務，例如長途電話服務，並辦理停止自動轉帳，以免招上以上的麻煩。

Email Address

Email Password

個案三：

瀏覽成人網頁被收取長途電話費

陳先生申請了電訊公司的國際長途電話服務。收到月結單，發覺其中四項服務收費有「問題」，通訊地點是一些不知名的偏遠島國，他大惑不解，馬上詢問家人及電訊公司，發現家人曾上網瀏覽數個成人網頁，投訴人在瞭解情況後，不欲再行追究，但到本會投訴，要求記錄在案，希望本會提醒公眾。

個案啟示

本會常常接到投訴，用戶在瀏覽陌生的網站時，下載了不明來歷的軟件，軟件一經安裝，會透過用戶的解調器 (Modem) 和電話線路，接駁到外地的電訊器材。這電話接駁程序是經由用戶的電話線打出，該戶口須承擔該長途電話的費用。

要防範這類事件，可向電訊公司要求在電話線上加入免費長途電話上鎖 (Lock) 功能。用戶把長途電話直撥功能上鎖，可免招致無謂的損失。還有在下載任何軟件前，應細閱條文是否註明電腦系統會被改動或收取下載收費。

如電話線沒有長途電話上鎖功能，用戶要測試及使用下載軟件前，建議把解調器關掉，若是使用內置式「解調器」，可考慮將電話線暫時拔離電腦。

此外，家長應時常留意未成年子女的上網情況，在適當的時候加以引導，以免誤入一些成人或青少年不宜的收費網頁。

個案四：

以手機號碼登記未能享長途電話優惠

朱先生在街上看到電訊公司的流動推銷櫃位，凡新客户使用該公司的長途電話致電中國，可享有每分鐘\$0.1的收費優惠，較他使用中的電訊公司便宜得多，遂提供了手機號碼即時登記，隨即簽了合約。

不久，他收到公司發出的第一張月結單，費用為\$30，但按記錄他只用了約20分鐘，故每分鐘實為\$1.5，並非該公司聲稱的每分鐘\$0.1的優惠，他致電公司查詢，職員回覆這項優惠只給予使用固網號碼登記的客戶，因其登記電話號碼是手提電話號碼，故此收費不是以每分鐘\$0.1計算，而是以正常的收費收取。朱先生稱在申請時已清楚說明是以其手機號碼作登記，而職員並沒有說明費用不是每分鐘\$0.1，他認為不公平，不同意繳交帳單上的費用，遂到本會投訴要求記錄此個案。

個案啟示

朱先生提供手機號碼給職員登記，沒有仔細看清楚宣傳單張便簽了合約，事後才知道合約列明該項優惠是給予固網號碼登記用戶。本會認為公司職員肯定有不是之處，因為朱先生在申請時只提供手機號碼登記，但該公司職員卻沒有提醒朱先生優惠只適用於固網號碼，不過作為一個精明的消費者，明白及細閱合約條款始為上策。

新增
簡體字版

網上《選擇》月刊

<http://choice.yip.com.hk>

1

訂閱1年共12期

1年內無限次閱覽訂閱期內的網上《選擇》

推廣價：HK\$99送
任選10篇收費報告

2

訂閱1期

30日內任何時間閱覽

推廣價：HK\$10

3

訂閱1篇

72小時內任何時間閱覽

1篇：每篇 HK\$5

2篇：每篇 HK\$4

3篇或以上：每篇 HK\$3

選



消費者委員會
CONSUMER COUNCIL

