

實務守則

《非應邀電子訊息條例》(第 593 章)下發送商業電子訊息

(於二零零八年一月十一日修訂¹)

序言

- 1 本實務守則由電訊管理局局長(「電訊局長」)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,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。

¹ 修訂是按《非應邀電子訊息(修訂)規例》所作出的。

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)就短訊而言，包括正文，以及附連於傳送至收訊人的短訊的任何可展示資料；

「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。

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：

- (a) 顯明展示於傳真訊息首頁的頂部或底部；及
- (b) 以合理清晰可見的字體大小、位置及對比來顯示。

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²，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

² 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。

- (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。

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³，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⁴。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

³ 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。

⁴ 詳情請參閱該規例第 5 條。

「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。

6.5 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。

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啓動，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，此收訊人應被視作爲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⁵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 如訊息爲短訊，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⁶，則須加上

⁵ 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。

⁶ 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

「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，

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。

- (a) 而取消接收選項陳述以語音形式來提供，清楚顯明的陳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。

- 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。