



根據《個人資料(私隱)條例》 作出拒絕直接促銷活動的要求

現時，市民收到直銷商以非應邀電話、郵件、電郵等向他們促銷各類產品及服務的情況十分普遍。

《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)第34(1)條規定，如個人要求機構停止使用其個人資料作直接促銷用途，該機構須停止使用。否則的話，根據條例第64(10)條，該機構沒有遵從要求即屬犯罪，一經定罪，可處罰款最高達\$10,000。

本單張旨在協助你了解直銷商在使用你的個人資料方面的責任，以及你拒絕其服務的權利。本單張特別為你提供指引，說明如何根據條例作出拒絕服務要求，以有效地阻止直銷商繼續使用你的個人資料作直接促銷活動。

問1 甚麼是「直接促銷」？

答

根據條例，「直接促銷」指：

- (a) 要約提供貨品、設施或服務；
- (b) 就貨品、設施或服務的可予提供而進行廣告宣傳；或
- (c) 索求用於慈善、文化、娛樂、政治或其他目的的捐贈或貢獻。

而該等要約、廣告宣傳或索求是藉著以下資訊、貨品或通話進行的——

- (i) 藉郵遞、圖文傳真、電子郵件或其他相似的傳訊方法送交予任何人的資訊或貨品，而該等資訊或貨品是指名致予某一個或某些特定人士的；或
- (ii) 以特定人士為對象的電話通話。



要約提供貨品或服務的常見例子包括：

- (1) 美容院要約提供免費美容療程；
- (2) 銀行游說客戶申請新信用卡或貸款；
- (3) 電訊公司向現有客戶要約提供升級服務；及
- (4) 物業代理就出售住宅單位而進行廣告宣傳。

純粹歡迎或問候客戶而沒有推廣任何貨品或服務，或純粹通知現有客戶服務屆滿而沒有要約提供新服務，並不構成條例下的「直接促銷」。

問2 直接促銷有甚麼傳訊方式？

答

條例所指的直接促銷必須是以郵遞、圖文傳真、電子郵件或其他相似的傳訊方法，向指名某一個或某些特定人士作出，或以電話向特定人士作出。

發給「業主」、「住戶」或「致有關人士」的書面通訊而並無註明收件人的姓名，並不構成條例下的「直接促銷」。關於促銷電話，如來電者只是以隨機抽出的電話號碼打出電話，而不知道接聽者的身份，這些電話一般不構成條例下的「直接促銷」。另外值得注意的是，涉及面對面溝通的個人銷售並不屬於條例下的「直接促銷」。



問3 我可以在哪些情況下作出拒絕服務要求？

答

你可以在來電者向你作出通話時或其後任何時間，要求該機構停止使用你的個人資料作電話促銷。如直接促銷是以郵遞或電郵作出，你可以向促銷資料所提供的聯絡人提出要求。該機構不應為依從有關要求而向你收取費用。



問4 我如何根據條例作出拒絕服務要求？

答

電話促銷：在收到資料使用者的直接促銷電話時，你可以在確定來電者的身份及促銷電話的內容後，立即在電話作出口頭的拒絕服務要求，表示：「我不希望再收到貴公司的促銷電話」（或類似語句）。



書面方式促銷：至於從其他方式收到的直接促銷資料，你可以去信寄件人，述明你收到資料的時間、寄件人在直接促銷活動所使用的個人資料，以及你不希望再收到寄件人的直接促銷資料。

條例並沒有規定作出拒絕服務要求的方式。你可以口頭或書面作出要求。我們建議你以書面作出以免訊息誤傳。因此，即使是拒絕接收促銷電話，在作出口頭拒絕後，最好再以書面要求跟進。書面要求是證明你已根據條例作出拒絕服務要求的有力證據。因此，你應保留書面要求的複本。

問5 在作出拒絕服務要求後，我仍然收到直接促銷電話，應該怎樣做？

答

如你在作出拒絕服務要求後仍然收到直接促銷電話，你可向個人資料私隱專員公署（下稱「公署」）提出投訴。要投訴成立，你需要收集相關的證據，記錄有關促銷電話的詳情，包括：

- (a) 收到該電話的日期及時間；
- (b) 來電者的姓名及來電號碼；
- (c) 來電者所代表的機構的名稱；
- (d) 來電者要約提供的服務、設施或貨品；及
- (e) 來電者所使用你的個人資料（即姓名/姓氏及電話號碼）。



最重要是小心聆聽來電者的說話。如你在來電者要約提供貨品或服務前便掛線，該電話不會被視為「直接促銷」電話。

直銷商有責任備存一份名單，記錄所有已作出拒絕服務要求的客戶姓名。為確保直銷商在客戶作出拒絕服務要求後，不會再使用其個人資料作直接促銷，直銷商須定期更新其拒絕服務名單。在這方面，公署向直銷商提出下述建議：

- (a) 如有關名單是以公司的電腦網絡分發，個別的促銷職員應在收到新的拒絕服務要求後，立即把資料加進名單內。
- (b) 如有關名單不是以電腦網絡分發，發給促銷職員的最新名單應每星期不少於一次。



因此，請顧及在作出拒絕服務要求與實際停止發出促銷電話之間的時間差距。

香港個人資料私隱專員公署

查詢熱線：(852) 2827 2827

傳真：(852) 2877 7026

地址：香港灣仔皇后大道東248號12樓

網址：www.pcpd.org.hk

電郵：enquiry@pcpd.org.hk

版權

如用作非牟利用途，本單張可部分或全部翻印，但須在翻印本上適當註明出處。

免責聲明

本單張所載的資料只作一般參考用途，並非為條例的應用提供詳盡指引。有關法例的詳細及明確內容，請直接參閱條例的條文。私隱專員並沒有就上述資料的準確性或個別目的或使用的適用性作出明示或隱含保證。上述建議不會影響私隱專員在條例下獲賦予的職能及權力。

© 香港個人資料私隱專員公署 2011年10月