



電話推銷令人厭煩，尤其是它會干擾到你的睡眠、用餐或是正在和親朋相聚的時刻。本文將詳述各項由立法部門和消費者保護機構所訂立的規定，以減少消費者接聽無謂的電話推銷干擾。本文也詳述各項如何預防詐騙要訣，以及在必要時如何投訴。

何謂電話推銷

- 電話推銷就是在電話中做促銷廣告。
- 資訊通知、非牟利組織電話以及任何和你有過商業往來的公司的電話（EBR），將不會受到法令限制。而所謂商業往來就是你和某公司或其相關公司在18個月以內有過生意互動，或是在3個月以內你曾經向該公司查詢或交過申請表。
- 有些電話推銷員會冒稱他們是在做問卷調查或專題研究，以免觸犯電話推銷法規，但他們的做法是違法行為。
- 在做電話推銷時，如果用辭戲虐或語帶威脅雖然不受電話推銷法束縛，但有可能會觸犯其它法規。

電話推銷法規

- 消費者電話保護法（TCPA）中有一些相關保護條文是針對電話推銷員而立法的。例如當推銷員致電給你時必需先報上他本人和公司的名稱，以及提供你如需聯絡他的公司登記“謝絕來電”的電話號碼。
- 在早上8點以前和晚上9點以後不可做電話推銷。
- 電話推銷員必須提供“來電顯示”資料，換句話說，他們不可隱藏自己的電話號碼。
- 自動撥號的推銷電話如果有消費者接聽，97%以上的電話應該在2秒鐘內有推銷員答話，而不能只是斷線。
- 電話推銷員不可使用自動撥號系統撥打手機號碼。
- 除非有你的書面同意書，電話推銷員不可用預錄的錄音致電（也就是所謂“機械人來電”）。質疑有關機械人推銷電話問題，可通知聯邦交易委員會：www.ftc.gov，電話：1-877-FTC-HELP。
- 電話推銷員不可撥打那些已在全國、各州或是在他們公司已登記“謝絕來電”的電話號碼。

如何減少電話推銷

- 電話推銷員不可撥打那些已在全國“謝絕來電”登記名單中所列出的號碼。當你上網（www.donotcall.gov）登記住宅電話或手機“謝絕來電”，或致電（1-888-382-1222, 1-866-290-4236 聽障電話）。（必須用你想要註冊的電話致電登記。）“謝絕來電”登記服務不收費。
- 在你做“謝絕來電”登記的31天之後，電話推銷員必需遵守不可致電給你的法規。
- 一旦登記了“謝絕來電”，除非你主動取消或中止，否則永遠有效。
- 有些州府也保持他們本州的“謝絕來電”登記名單，你可以上網查詢相關州名及他們的“謝絕來電”登記名單。你也可以上網瀏覽各州的消費者保護機構詳情（<http://consumeraction.gov/state.shtml>），或在電話指南政府部門一欄查詢消費者保護機構聯絡電話。
- 即使你和某公司有過商業往來，如果你在電話中向推銷員要求謝絕來電，他們就不得再打電話來。你可以在電話中清楚表明你要加入他們公司的“謝絕來電”登記名單，該公司在五年內應尊重你的要求，之後你

需要重新登記。而該公司的其它相關企業應同樣配合不可來電。（你可以保存一張列有自己曾經聯絡登記過“謝絕來電”的記錄。慈善機構不受“謝絕來電”法規限制。）

- 傳真號碼及商業電話號碼不受“謝絕來電”法規保護。不過聯邦通訊委員會禁止利用傳真發送推銷廣告。查詢詳情，可上網：<http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/unwantedfaxes.html>。
- 如果想將個人電話號碼從電話指南上刪除，可付費請電話公司照做，如此就可避免推銷員和詐騙者太容易聯絡到你。電話公司也提供其它服務，例如“拒接匿名電話”（anonymous call rejection），可以減少不必要的來電。加入此類服務可能需要付費，而且可能只有本地來電才會有阻擋作用。

預防電話推銷詐騙

- 絕對不要將信用卡、社安卡（工卡）以及銀行帳號等重要數碼或個人資料透露給不熟悉的公司或來電者。如果你有興趣購買其電話推銷產品或想捐錢給某個團體組織，你可以要求來電者郵寄詳細資料或提供網址讓你先做核查。你就可以確認他們是否在合法經營。（如果他們無法依照你的要求寄出資料，你就能確定一切均非屬實）。
- 如有來電通知你中了大獎，但是需要先支付一筆手續費或郵資，切勿受騙。
- 對於聲稱是某家慈善機構募款的來電，你特別要提高警覺。如有疑慮但又想支持，可以藉助網址或電話指南直接和該機構聯絡。
- 每當你有疑慮時，都可以告訴對方勿再來電。你和致電者通話越久，就越有可能成為詐騙受害者。
- 你要求某家公司不要再打電話來，如果他們很還是打電話給你，那麼他們就是違反電話推銷法規。但是，不良份子通常是不會關注法律規定的。如果有電話推銷員威脅你，可以盡量搜集相關證據（例如對方的姓名及出現在來電顯示器中的電話號碼，或是他在通話時所透露的任何資料），然後將書面投訴送交聯邦通訊委員會（FCC），以及聯邦交易委員會（FTC），同時也要通知你的電話公司。
- 提出投訴
- 可向聯邦通訊委員會提出投訴，上網至：<http://esupport.fcc.gov/complaints.htm>，電郵：fccinfo@fcc.gov，或致電：1-888-225-5322（1-888-835-5322/聽障電話）。聯邦通訊委員會處理你的電話推銷投訴案件需要推銷者資料，例如他的身份詳情和你的來電顯示器上的電話號碼，以及他有無向你提供在他們公司登記“謝絕來電”的聯絡電話，以及你是否曾和該公司有商業往來（EBR）等等。
- 聯邦交易委員會（FTC）致力於預防各類詐騙、造假以及不平等商業交易，消費者如需提出投訴，可上網：www.ftccomplaintassistant.gov，或致電：1-888-382-1222（1-866-290-4236/聽障電話）求助。

消費者行動籌劃推出的加強個人消費新知社區教育方案，是由加州保護消費者基金會贊助。

消費者行動以社區教育及為消費者代言為全國中、低收入以及英語非母語的廣大消費群眾提供理財能力強化教育。查詢相關詳情，請上網瀏覽消費者行動網頁：www.consumer-action.org。

版權所有：2010 年消費者行動