

根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）第 48（2）條
發表的報告

(中文譯文)

(本報告以英文編寫，如此中文譯本與英文版報告有歧異或矛盾，概以英文為準)

報告編號：R10-9866

發表日期：2010 年 10 月 18 日



香港個人資料私隱專員公署
Office of the Privacy Commissioner
for Personal Data, Hong Kong

由八達通獎賞有限公司營運的「八達通日日賞計劃」之
收集及使用
會員個人資料

本報告是有關專員根據《個人資料（私隱）條例》第 486 章（下稱「條例」）第 38(b)條，向八達通獎賞有限公司及其控股公司－八達通控股有限公司所作出的調查，並依照條例第 VII 部分執行專員所授予的權力而發佈。條例第 48(2)條列明，「專員在完成一項調查後，如認為如此行事是符合公眾利益的，可—

(a) 發表列明以下事項的報告—

- (i) 該項調查的結果；
- (ii) 由該項調查引致的、專員認為是適合作出的關乎促進有關資料使用者所屬的某類別的資料使用者遵守本條例條文(尤其是各保障資料原則)的任何建議；及
- (iii) 由該項調查引致的、專員認為適合作出的任何其他評論；及

(b) 以他認為合適的方式發表該報告。」

蔣任宏
個人資料私隱專員

目錄

第 1 章

| | |
|--------------|---|
| 引言 | 5 |
| 背景..... | 5 |
| 條例的相關條文..... | 7 |
| 調查..... | 9 |

第 2 章

| | |
|----------------|----|
| 八達通日日賞計劃 | 11 |
| 該計劃..... | 11 |
| 登記表格..... | 11 |
| 該計劃的條款及細則..... | 13 |

第 3 章

| | |
|-----------------------------------|----|
| 調查結果 | 14 |
| 第 1 原則：收集個人資料..... | 14 |
| 該計劃所提供的服務..... | 14 |
| 收集目的..... | 14 |
| 收集個人資料..... | 16 |
| 收集方式是否公平..... | 18 |
| 第 1(3)原則：告知資料當事人的責任..... | 18 |
| 註明的目的及承讓人類別..... | 18 |
| 印刷字體細小..... | 20 |
| 資料當事人獲悉資料被使用的目的及被轉移予第三者類別的權利..... | 22 |
| 第 3 原則：個人資料的使用..... | 22 |
| 條例第 34(1)條..... | 28 |
| 八達通控股於條例第 65(2)條下的法律責任..... | 28 |

第 4 章

| | |
|-----------------------------------|----|
| 總結 | 32 |
| 違反保障資料原則..... | 32 |
| 八達通控股及八達通獎賞公司重複違反條例相關規定的機會不大..... | 33 |

第 5 章

| | |
|----------------------------------|----|
| 意見及建議 | 37 |
| 直接促銷..... | 37 |
| 資料使用者與資料當事人的立場比較..... | 37 |
| 為直接促銷而收集及使用個人資料..... | 38 |
| 登記時自願提供個人資料作直接促銷之用..... | 39 |
| 不收集超乎適度的資料..... | 39 |
| 告知資料當事人有關使用個人資料的目的及資料承讓人的類別..... | 40 |
| 使用目的及承讓人的類別..... | 41 |
| 銷售客戶資料作金錢收益..... | 42 |
| 轉移資料作直接促銷的程度..... | 43 |
| 對第三方的控制..... | 43 |
| 進行直接促銷電話的處理方式..... | 45 |
| 把個人資料轉移至香港境外..... | 46 |
| 結語..... | 46 |

附件甲

該計劃的登記表格及條款及細則

附件乙

八達通卡有限公司 / 八達通獎賞公司與 6 個商業夥伴之協議安排概要

第 1 章

引言

背景

1.1 八達通集團擁有龐大的服務供應商及八達通讀卡器網絡，向香港市民提供全面的智能卡收費系統。與此同時，集團利用其龐大的客戶資料庫，與參與商戶合作，進行直接促銷及推行客戶忠誠計劃。

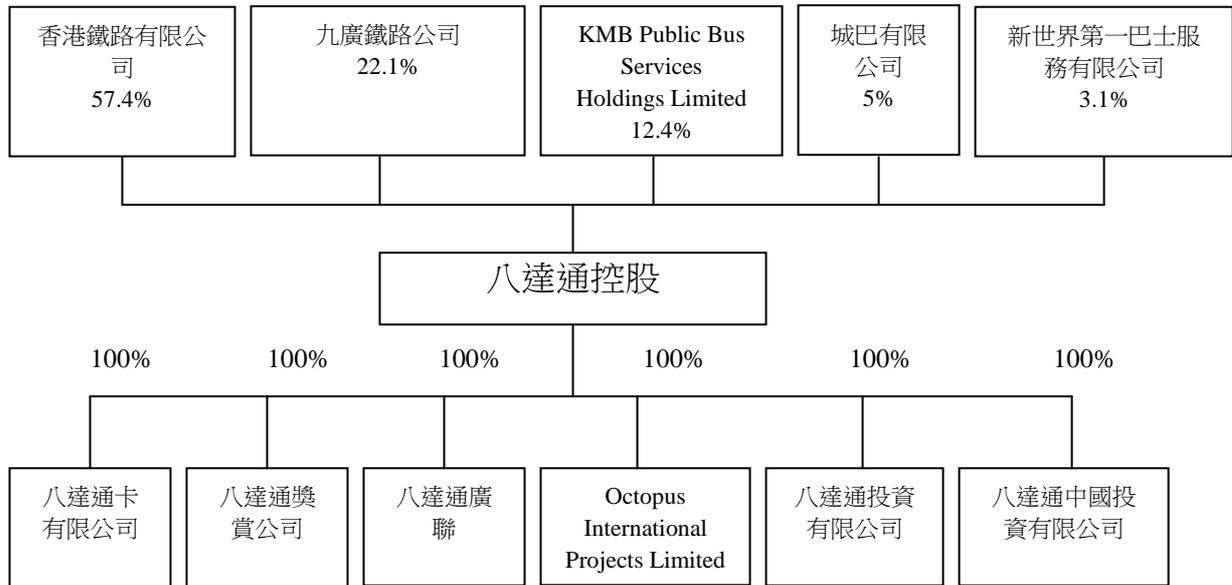
1.2 八達通控股有限公司(下稱「八達通控股」)於 2003 年組成¹，為香港五間交通運輸機構共同持有：香港鐵路有限公司持有 57.4% 股權、九廣鐵路公司持有 22.1% 股權、KMB Public Bus Services Holdings Limited 持有 12.4% 股權、城巴有限公司持有 5% 股權，以及新世界第一巴士服務有限公司持有 3.1% 股權。

1.3 目前八達通控股旗下共有六間全資附屬公司：—

- 八達通卡有限公司負責於香港營運八達通卡的電子付款系統服務。
- 八達通獎賞有限公司(下稱「八達通獎賞公司」)營運「八達通日日賞計劃」(下稱「該計劃」)，以進行直接促銷及推行客戶忠誠計劃。
- **Octopus International Projects Limited** 為自動票務系統提供國際顧問服務。
- 八達通投資有限公司屬投資控股公司。
- 八達通中國投資有限公司負責有關中國項目的投資控股公司。
- 八達通廣聯有限公司(下稱「八達通廣聯」)過往向八達通卡有限公司及八達通獎賞公司提供客戶關係管理及客戶調查研究服務。八達通廣聯自 2009 年 12 月起已暫停業務運作。

¹根據八達通控股提供的資料，八達通控股於 2003 年 2 月 28 日成立時是一空殼公司，其股權於 2005 年 11 月 3 日被買入，並成為八達通集團旗下的公司。

八達通控股的股東及附屬公司



1.4 自 2010 年 3 月底，公眾愈來愈關注有關八達通集團處理個人資料的情況。該計劃的部分會員對於他們的個人資料在不知情或沒有得到他們的同意的情况下被轉移至第三方作直接促銷用途，深感關注。

1.5 2010 年 7 月 9 日，某人（下稱「**申報人**」）聲稱自己是八達通獎賞公司的其中一個商業夥伴—信諾環球人壽保險有限公司（下稱「**信諾**」）的前僱員，向傳媒及個人資料私隱專員公署（下稱「**本公署**」）指稱，八達通獎賞公司將該計劃內的二百四十多萬名會員的個人資料出售給信諾，作直接促銷用途。根據申報人所述，信諾的職員可從其電腦系統查閱該計劃會員的個人資料²。

1.6 2010 年 7 月 20 日，八達通獎賞公司公開承認曾將該計劃的會員（下稱「**會員**」）的個人資料轉移給信諾及另一個商業夥伴—Card Protection Plan Limited（下稱「**CPP**」）。

1.7 鑑於上述指稱的嚴重性，特別是在資料當事人不知情或未同意的情况下出售其個人資料，個人資料私隱專員（下稱「**專員**」）於 2010 年 7 月 22 日，根據條例第 38(b)條，就八達通控股全資附屬公司—八達通獎賞公司營運的該計劃內有關收集及使用會員個人資料之事宜，向八達通控股及八達通獎

² 包括姓名、電話號碼、香港身分證號碼及出生日期

賞公司展開調查，以確定他們是否涉及違反條例的相關規定，包括但不限於保障資料第 1 原則（下稱「**第 1 原則**」）、保障資料第 3 原則（下稱「**第 3 原則**」）及條例第 34 條。

條例的相關條文

1.8 以下條例的條文與調查相關：—

- (1) 條例第 2(1)條訂明，「**個人資料**」指符合以下說明的任何資料—
- (a) 直接或間接與一名在世的個人有關的；
 - (b) 從該等資料直接或間接地確定有關的個人的身分是切實可行的；及
 - (c) 該等資料的存在形式令予以查閱及處理均是切實可行的；

「**使用**」，就個人資料而言，包括披露或移轉該等資料。

- (2) 根據條例第 2(3)條，「**訂明同意**」(a) 指該人自願給予的明示同意；(b) 不包括已藉向獲給予同意的人送達書面通知而予以撤回的任何同意（但不損害在該通知送達前的任何時間依據該同意所作出的所有作為）。

- (3) 條例附表 1 的**第 1 原則**規定—

「(1)除非—

- (a) 個人資料是為了直接與將會使用該等資料的資料使用者的職能或活動有關的合法目的而收集；
- (b) 在符合(c)段的規定下，資料的收集對該目的是必需的或直接與該目的有關的；及
- (c) 就該目的而言，資料屬足夠但不超乎適度，否則不得收集資料。

(2) 個人資料須以—

- (a) 合法；及
- (b) 在有關個案的所有情況下屬公平，的方法收集。

- (3) 凡從或將會從某人收集個人資料，而該人是資料當事人，須採取所有切實可行的步驟，以確保—
- (a) 他在收集該等資料之時或之前，以明確或暗喻方式而獲告知—
 - (i) 他有責任提供該等資料抑或是可自願提供該等資料；及
 - (ii) (如他有責任提供該等資料)他若不提供該等資料便會承受的後果；及
 - (b) 他—
 - (i) 在該等資料被收集之時或之前，獲明確告知—
 - (A) 該等資料將會用於甚麼目的(須一般地或具體地說明該等目的)；及
 - (B) 該等資料可能移轉予甚麼類別的人；及
 - (ii) 在該等資料首次用於它們被收集的目的之時或之前，獲明確告知—
 - (A) 他要求查閱該等資料及要求改正該等資料的權利；
 - (B) 該等要求可向其提出的個人的姓名及地址，但在以下情況屬例外：該等資料是為了在本條例第 VIII 部中指明為個人資料就其而獲豁免而不受第 6 保障資料原則的條文所管限的目的而收集，而遵守本款條文相當可能會損害該目的。」

(4) **第 3 原則**訂明—

「如無有關的資料當事人的訂明同意，個人資料不得用於下列目的以外的目的—

- (a) 在收集該等資料時會將其使用於的目的；或
- (b) 直接與(a)段所提述的目的有關的目的。」

(5) **第 34 條**規定—

(1) 「凡資料使用者—

- (a) 已從任何來源（包括有關的資料當事人）取得個人資料；及

- (b) 將該等資料用於直接促銷的目的，
則—
 - (i) 在該使用者於本條開始實施後首次如此使用該等資料時，他須告知該資料當事人謂如該資料當事人要求該使用者停止如此使用該等資料，該使用者須在不向該當事人收費的情況下照辦；
 - (ii) 如該資料當事人作此要求，該資料使用者須在不向該當事人收費的情況下停止如此使用該等資料。

(2) 在本條中—

「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着以下資訊、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。」

(6) 第 65(2)條規定：—

「任何作為另一人的代理人並獲該另一人授權（不論是明示或默示，亦不論是事前或事後授權）的人所作出的任何作為或所從事的任何行為，就本條例而言須視為亦是由該另一人作出或從事的。」

調查

1.9 為配合調查目的，專員於 2010 年 7 月 26 日進行公開聆訊，並獲取八達通控股行政總裁兼八達通獎賞公司董事、信諾行政總裁及 CPP 授權代表的口頭證據。

1.10 此外，專員在調查期間已考慮八達通控股、八達通獎賞公司、信諾及 CPP 的書面答覆，並取得相關的文件證據。專員亦已考慮八達通控股及八達通獎賞公司的公開聲明及向立法會財經事務委員會（下稱「財委會」）作出的書面回應，並審查了他們提供予財委會查核的文件，以及八達通控股的會議紀錄。

1.11 是次調查關乎該計劃二百萬名會員的個人資料私隱，影響深遠。專員遂在調查期間於 2010 年 7 月 30 日發表中期報告，好讓公眾知悉調查的進度，並適時向相關各方及其他可能採用類似八達通獎賞公司及八達通控股轉移客戶個人資料做法的資料使用者提供良好的私隱處理方式的建議。中期報告內已明確列明調查繼續進行時會檢討報告內的觀測及意見。此後，專員取得並考慮更多證據，從而得出調查總結。調查結果列於本報告第 3 章。

第2章

八達通日日賞計劃

該計劃

2.1 八達通獎賞公司於 2005 年 11 月推出該計劃，並一直負責其營運業務。在該計劃中，會員每次向八達通獎賞公司的「參與商戶」（下稱「參與商戶」）消費，並出示已登記的八達通卡，便可賺取日日賞\$（下稱「日日賞\$」）。會員可使用已賺取的日日賞\$向參與商戶換取特定貨品及服務。

2.2 要登記成為會員，該計劃的申請人（下稱「申請人」）必須持有八達通卡，並需要填妥及簽署八達通獎賞公司設計及提供的登記表格（下稱「登記表格」）。直至 2010 年 6 月 30 日為止，超過二百四十萬名八達通卡持有人已登記成為會員。

2.3 基本上，申請人可循以下三種方式取得登記表格：-

- (i) 該計劃宣傳單張上的登記表格（下稱「該單張」）；
- (ii) 從八達通獎賞公司的官方網站（即 <http://www.octopusrewards.com.hk>）下載登記表格；及
- (iii) 八達通獎賞公司的官方網站內的網上登記表格。

2.4 登記表格副本附載於附件甲內。

登記表格

2.5 登記表格要求申請人向八達通獎賞公司提供共 16 項個人資料。所要求的資料分為兩部分：「我的資料」及「我的其他資料」。登記表格中「我的資料」內某些項目註有星號，而根據登記表格頂部的描述，這些項目是「必須填寫」的。登記表格所要求的資料的詳情如下：

「我的資料」

註有星號的「必須填寫」部分是：－

- (1) 八達通卡號碼
- (2) 英文姓名（與香港身分證 / 護照 / 出生證明書相同）
- (3) 香港身分證號碼或護照 / 出生證明書號碼
- (4) 性別
- (5) 出生年月
- (6) 聯絡手提及住宅 / 公司電話號碼
- (7) 住宅地址

其他沒有註有星號的部分是：－

- (8) 中文姓名（與香港身分證 / 護照 / 出生證明書相同）
- (9) 電郵地址³

「我的其他資料」

- (10) 通訊語言選擇（中文或英文）
- (11) 婚姻狀況（單身或已婚）
- (12) 教育程度（小學、中學、大學、碩士或以上或其他）
- (13) 職業(自僱人士、家庭主婦、專業人士 / 行政人員、文職、公務人員、技術人士、學生、退休人士或其他)
- (14) 每月平均個人收入(無收入、\$8,000 或以下, \$8,001 - \$15,000, \$15,001 - \$25,000, \$25,001 - \$35,000, \$35,001 - \$50,000, 或 \$50,000 以上)
- (15) 每月家庭總收入(無收入、\$10,000 或以下, \$10,001 - \$20,000, \$20,001 - \$40,000, \$40,001 - \$60,000, \$60,001 - \$80,000, 或 \$80,000 以上)
- (16) 興趣（運動、美容資訊、時裝資訊、健體及健康護理、旅遊、電影 / 音樂、美食佳餚、投資、個人進修、電腦 / 科技資訊、影音產品、或汽車資訊）

³ 有別於單張的登記表格及從八達通獎賞公司網站下載的表格，網上登記表格內的電郵地址一欄亦註有星號。

該計劃的條款及細則

2.6 參與該計劃的各方的權利及義務受「條款及細則」（下稱「**條款及細則**」）約束，條款及細則列印於該登記表格上，同時亦可從八達通獎賞公司的官方網頁下載。條款及細則列明有關會員在該計劃內可享獲的獎賞及優惠（第 3 條及第 5 條）、會員登記（第 4 條）、使用該計劃內所收集的會員個人資料（第 6 條）、會員八達通失效 / 遺失後補回獎賞（第 7 條）、取消會籍（第 8 條）、該計劃提供的新服務（第 9 條）等條文。條款及細則第 6 條將於本報告第 3 章探討。登記表格內的完整條款及細則附載於附件甲內。

第3章

調查結果

第1原則：收集個人資料

3.1 要決定八達通獎賞公司在收集個人資料方面是否符合條例的規定，必先要考慮該計劃所提供的服務種類。

該計劃所提供的服務

3.2 根據條款及細則，會員享有以下獎賞：(i) 會員於參與商戶購物，並出示已登記的八達通卡，便可賺取日日賞\$（下稱「基本獎賞」）；及 (ii) 收到八達通獎賞公司及其參與商戶的選定優惠（下稱「推廣獎賞」）⁴。

3.3 如會員不希望收到八達通獎賞公司及參與商戶的直接促銷資料，可致電或致函通知八達通獎賞公司⁵。若會員不希望八達通獎賞公司就八達通獎賞公司、其附屬公司、聯營公司及/或參與商戶所提供的選定優惠及選定貨品及服務使用其個人資料，可以電話或書面方式通知八達通獎賞公司⁶。

收集目的

3.4 在公開聆訊中，八達通控股行政總裁兼八達通獎賞公司董事被明確問及，是否單憑會員的姓名及八達通卡號碼便可向會員提供基本獎賞。行政總裁回答是可行的。以下列出聆訊相關部分的中文謄本。

專員： 唏，我唔想拉到去太遠。我即係話，如果嗰個客人只係想要嗰個最基本嗰個獎賞，嗰個優惠，咁基本上就係如果佢俾嗰個名，同埋佢想要參與嗰張卡嘅號碼，就係，即係你覺得唔係話唔可以嘅？

⁴ 參閱條款及細則第 2.3(a)、2.3(i) 及 3.3 條。

⁵ 參閱條款及細則第 3.3 條及 6.5(d)條。

⁶ 參閱條款及細則第 6.5(d) 及 6.9 條。

證人： 我地會考慮。

專員： 我而家問你呀，我而家唔係問你可吾可以考慮，我而家問你，係咪你覺得係可以嘅？

證人： 可以。

3.5 在回應本公署其後作出的書面查詢時，八達通控股指出該登記表格內每個要求提供的資料項目的收集目的如下：—

表 1—收集該登記表格內個人資料的目的

| 所需資料 | | | 收集目的 |
|------|---|-----------------------------|------------|
| 1 | * | 八達通卡號碼 | 向會員提供基本獎賞 |
| 2 | * | 英文姓名（與香港身分證 / 護照 / 出生證明書相同） | |
| 3 | * | 香港身分證號碼或護照 / 出生證明書號碼 | 客戶認證（註 1） |
| 4 | * | 性別 | 聯絡客戶時作稱呼之用 |
| 5 | * | 出生年月 | 客戶認證（註 1） |
| 6 | * | 聯絡手提及住宅 / 公司電話號碼 | |
| 7 | * | 住宅地址 | |
| 8 | | 中文姓名（與香港身分證 / 護照 / 出生證明書相同） | 向會員提供推廣獎賞 |
| 9 | | 電郵地址 | |
| 10 | | 通訊語言選擇 | |
| 11 | | 婚姻狀況 | |
| 12 | | 教育程度 | |
| 13 | | 職業 | |
| 14 | | 每月平均個人收入 | |
| 15 | | 每月家庭總收入 | |
| 16 | | 興趣 | |

*必須填寫部分

註 1:八達通控股表示，收集目的為「提供客戶服務，包括會員八達通失效 / 遺失後轉移獎賞至補發卡、查詢日日賞\$交易、拒絕服務及客戶資料更新時作客戶身分認證之用」。

收集個人資料

3.6 為遵從第 1(1)原則的規定，除非八達通獎賞公司是為了直接與其職能或活動有關的合法目的而收集個人資料，否則不得收集有關資料。此外，所收集的資料屬必需或直接與該目的有關，而且就該目的而言不超乎適度的。

3.7 正如上文第 3.2 段所述，該計劃屬客戶獎賞計劃，會員可從中換取貨品及服務，以及直接促銷優惠。專員認為於上文第 3.5 段所述有關會員個人資料收集目的屬合法，並與八達通獎賞公司的職能或活動直接有關。

3.8 根據條款及細則第 5.12 條，日日賞\$或其他優惠均只屬會員個人所有，並不能轉讓他人。在有關情況下，專員認為八達通獎賞公司為了向會員提供基本獎賞，有必要收集八達通卡號碼（即表 1 第 1 項）及卡主的姓名（即表 1 第 2 項）。

3.9 八達通獎賞公司聲稱表 1 的第 3、5、6 及 7 項的收集目的是為提供客戶服務，包括會員八達通卡失效 / 遺失後獎賞轉移至補發卡、查詢日日賞\$交易、拒絕服務及客戶資料更新時作客戶身分認證之用。基於日日賞\$或其他優惠屬會員個人所有，專員接受八達通獎賞公司或需要認證會員的身分。然而，問題在於就該目的而收集個人資料的數量是否屬必需。

3.10 專員認為，八達通獎賞公司使用會員的姓名及聯絡資料（即第 6 項（聯絡電話號碼）及第 7 項（住宅地址））應已能夠確信地認證會員的身分。八達通獎賞公司為相同目的而進一步收集第 5 項（出生年月）及第 3 項（香港身分證號碼或護照 / 出生證明書號碼），實屬超乎適度。

3.11 專員尤其注意到香港身分證號碼或護照 / 出生證明書號碼（第 3 項）為敏感的個人資料，即使為處理八達通卡失效 / 遺失的情況而收集該等資料，八達通獎賞公司的有關收集也屬超乎適度，分析如下：—

3.11.1 根據條款及細則第 7.1 條，若已登記的八達通卡失效，會員可向八達通卡有限公司出示八達通卡，以補回日日賞\$及其他獎賞或聯絡發卡銀行或金融服務公司，要求補領八達通卡

及轉移獎賞。由於八達通卡有限公司及相關銀行及金融服務公司可根據已持有的資料而認證會員身分，八達通獎賞公司就該計劃而言沒有必要收集第 3 項資料。

3.11.2 根據條款及細則第 7.2 條，若遺失八達通卡，補回剩餘日日賞\$只適用於個人八達通卡持有人及自動增值服務使用者。該等會員需通知八達通卡有限公司或發卡銀行或金融服務公司有關遺失事宜，該等機構便應能根據已有資料而認證會員身分。同樣地，由於認證的過程中沒有涉及八達通獎賞公司，因此八達通獎賞公司就該計劃而言沒有必要收集第 3 項資料。

3.11.3 無論如何，由於根據條款及細則第 5.13 條，已登記的八達通卡的日日賞\$儲存上限為\$1,000，因此八達通獎賞公司因錯誤認證而承受的潛在損害或損失屬微不足道。故此，根據本公署於 1997 年 12 月發出的《身分證號碼及其他身分代號實務守則》(下稱「守則」)⁷內第 2.3.3.3 段，八達通獎賞公司並沒有充分理由收集會員的香港身分證號碼。

3.12 就收集會員的性別資料(表 1 第 4 項)而言，專員接受八達通獎賞公司為提供良好客戶服務，應要知道會員的性別，以適當稱呼會員。因此，專員認為收集此項資料與提供標準及推廣獎賞的目的直接有關，並不屬超乎適度。

3.13 八達通控股指收集表 1 的第 8 至 16 項資料是提供推廣獎賞之用。在此方面，專員同意八達通獎賞公司使用第 8 項(中文姓名)及第 9 項(電郵地址)資料以聯絡會員，是向他們提供優惠。專員也確認第 10 至 16 項資料有助八達通獎賞公司更深入了解會員的背景，從而提供迎合他們所需的優惠。在有關情況下，專員認為收集第 8 至 16 項資料與提供推廣獎賞的目的直接有關，並不屬超乎適度。

3.14 總括而言，就八達通獎賞公司在該計劃下從會員登記中所收集的個人

⁷ 守則第 2.3.3.3 條規定除藉以在目前或將來正確識辨身分證持證人的身分或正確認出其個人資料而作出如此正確識辨或認出是需要的，資料使用者不應收集任何個人的身分證號碼為避免對資料使用者造成損害或損失，而該損害或損失在有關情況下是超過輕微程度的。

資料項目而言，專員認為八達通獎賞公司收集第 3 項（香港身分證號碼或護照 / 出生證明書號碼）及第 5 項（出生年月）資料以作為客戶認證之用，屬超乎適度。因此違反了第 1(1)原則。

收集方式是否公平

3.15 條例的第 1(2)原則要求，資料使用者須以合法及在有關個案的所有情況下屬公平的方式收集個人資料。專員沒有證據證明，八達通獎賞公司在該計劃中收集申請人個人資料的方式屬不合法。

3.16 基於該計劃的一項特點為推廣八達通獎賞公司及參與商戶的產品及服務，因此，若該計劃的申請人成為會員後，收到由八達通獎賞公司及參與商戶所提供的產品及服務的推廣資訊，有關做法應符合相關申請人的合理期望。

3.17 另外，專員注意到登記表格內的第 10 至 16 項資料並非「必須填寫」的部分，另登記表格的頂部已清楚列明，收集的資料用於協助八達通獎賞公司及參與商戶向會員提供他們感興趣及有價值的精選優惠。因此，選擇提供第 10 至 16 項資料的申請人應知悉他們可自願提供其個人資料，而八達通獎賞公司會如此使用所提供的資料。

3.18 就收集該計劃申請人的個人資料而言，專員認為沒有證據證明，八達通獎賞公司曾在有關的情況下採用不公平的方法(例如欺騙或威迫)。

第 1(3)原則：告知資料當事人的責任

3.19 第 1(3)(b)原則規定資料使用者在收集個人資料之時或之前，必須採取所有切實可行的步驟，以確保資料當事人已獲明確方式告知該等資料將會用於甚麼目的（一般地或具體地說明）及該等資料可能轉移予甚麼類別的人。

註明的目的及承讓人類別

3.20 條款及細則第 6 條內載有八達通獎賞公司收集及使用會員個人資料的通知。條款及細則第 6.3 條及第 6.4 條對申請人/ 會員的個人資料私隱有重

大的影響。

3.21 條款及細則第 6.3 條列明：「你同意向本公司提供的所有個人資料及所有與使用你的會員八達通有關的資料，均可被本公司作下列用途：

- (a) 處理你的八達通會員登記；
- (b) 向你提供經本公司及其子公司、聯營公司和或參與商戶悉心挑選的獎賞和優惠。本公司及其子公司、聯營公司和參與商戶可能需要進行配對程序（在該條例中界定）⁸，使本公司他們能理解你的特點，向你提供更符合你需要的其他服務（如特別向你提供生日推廣活動），協助本公司和參與商戶挑選你可能喜愛的貨品和服務，與透過本公司挑選的參與商戶建立一定的關係（不論你是否已經建立了此等關係）；
- (c) 通過向你提供定期訊息（直銷宣傳品除外），讓你了解八達通日日賞計劃及其獎賞的詳情；
- (d) 八達通日日賞系統的正常管理、運作及保養，包括核數；
- (e) 設計本公司及其附屬公司、聯營公司（即直接或間接控制本公司、本公司所控制或與本公司隸屬同一控制權的任何其他實體）為客戶提供的新服務，或改善現有的服務；
- (f) 調查投訴、可疑交易及研究服務改善措施；
- (g) 防止及偵測罪行；
- (h) 根據法例作出披露；
- (i) 非指定身分及匿名的綜合行為分析，並且或會連同參與商戶及第三方共用；及
- (j) 作為其他相關用途的資料來源。」（附加強調）

3.22 以此為依據，條款及細則第 6.3 條以非常廣泛的條款為客戶資料的使用目的下定義。此舉不但令八達通獎賞公司在該計劃下使用收集的個人資料以提供推廣獎賞之用，其廣泛範圍更可涵蓋八達通獎賞公司、其附屬公司及聯營公司所設計的全新或改善現有的服務，並進行行為分析。最後，條款及細則第 6.3 條以全面涵蓋的條款作結尾：「作為其他相關用途的資料來源。」

⁸ 按照條例第 2(1) 條定義，簡而言之，「核對程序」指為不同目的而取自 10 個或 10 個以上的資料當事人的個人資料作比較，而比較或用作對任何該等資料當事人採取不利行動。必須符合條例第 30(1) 條內兩個主要條件的其中一個，即取得資料當事人的訂明同意或專員的同意，才可進行此特定程序。

此條款在沒有強調「相關用途」為「直接相關用途」的情況下，有關用途便可能包括「間接相關用途」。

3.23 根據條款及細則第 6.4 條，申請人被視為同意八達通獎賞公司可按條款及細則第 6.3 條所列出的廣泛目的將其持有的資料轉交或披露予任何與八達通獎賞公司有保密責任的人士（不論是否在香港境內）。就以下列出條款及細則第 6.4 條可見，可能轉移資料給該等人士的定義包含全面涵蓋的字眼，如「任何其他人」及「任何人士」：

「本公司持有與你有關的資料將絕對保密，但是在你的同意下，按條款及細則第 6.3 條規定的目的，本公司可以將此等資料轉交或披露予以下幾方（不論是否在香港境內）：

- (a) 任何對本公司有保密責任的代理人、承辦商或向本公司提供與本公司業務運作有關的行政、電訊、電腦、付款、數據處理或其他服務的第三方服務供應商；*
- (b) 任何對本公司有保密責任的其他人，包括本公司的附屬公司、聯營公司及參與商戶；及*
- (c) 任何屬本公司及其附屬公司、聯營公司或參與商戶在任何法例、規則及規例（包括獲轉移資料的香港境外地區的法例、規則及規例）約束下可向其作出披露的人士，但有關披露須有正式權限方可進行。」（附加強調）*

3.24 鑒於條款及細則第 6.3 及 6.4 條在資料使用及轉移給何等人士方面的規定寬鬆，八達通獎賞公司應該確保申請人知道及明白該等條款的存在。換而言之，該等條款不應以很可能被申請人忽略的方法展示。

印刷字體細小

3.25 雖然登記表格的聲明部分已特別提及條款及細則第 6 條，但有關聲明及整份條款及細則（包括第 6 條）所用的字體（英文字約 1 毫米乘 1 毫米；中文字約 2 毫米乘 2 毫米）卻比該單張其他部分使用的字體細小。再者，登記表格內的整份條款及細則第 6 條是擠成長達 42 行（英文）及 32 行（中文）

的一段文字⁹。

3.26 行政上訴委員會（下稱「委員會」）在行政上訴案件第 38/2009 號譴責一間銀行在處理客戶申請信用卡時以細小字體印刷收集個人資料聲明的做法，並強調向消費者收集個人資料應比向公司或商人收集個人資料的時候更謹慎。委員會在判詞中表示：—

「15. 首先，此文件採用的印刷字體之細小，非借助放大鏡不能合理地閱讀其內容...

「16. 雖然本委員會並不鼓勵大家在沒有細閱內容的情況下簽署文件，並於期後單單否認自己的簽署，但我們認為此申請表格的設計根本就是令人不想閱讀那些微小的印刷字體...

「22.... 本案例的信用卡是發給黃小姐這位消費者，而並非洽談商業合約的公司或個人，因此有關情況需要更謹慎處理。此與我們初步的觀察所得特別相關，即細則的印刷字體太小，令申請人不想閱讀有關內容。

「24. 此外，我們認為若資料使用者有意向第三者提供個人資料，則必須清晰可辨地列明。使用細小字體列出約束消費者客戶的重要條款，作用很微（如有作用的話）。就連案中所憑藉的條文也需要放大作陳詞之用，這就更能證明消費者在閱讀微小的印刷字體時會遇上困難。」¹⁰

3.27 該案件中，以細小字體印刷信用卡申請文件是其中一項主要決定因素導致委員會裁定該銀行未有採取充份的措施，讓資料當事人在填寫申請表格時注意到信用卡協議的條款及細則¹¹。以此推論，專員認為八達通獎賞公司同樣未有採取所有切實可行的措施，向申請人 / 會員明示條款及細則第 6 條的內容。

⁹ 根據八達通控股提供的登記表格影印本

¹⁰ 於 2010 年 8 月 19 日決定的行政上訴委員會上訴案件第 38/2009 號

¹¹ 該決定的第 27 及 31 段

資料當事人獲悉資料被使用的目的及被轉移予第三者類別的權利

3.28 第 1(3)(b)(i)原則規定，資料使用者有責任告知資料當事人使用其個人資料的目的及可能被轉移予何等人士。雖然相關目的可以一般或具體的形式說明，但承讓資料人士方面則須以其類別具體指出。正因如此，資料使用者須為使用資料的範圍及可能將資料轉移給人士的類別，提供合理程度的確定性。

3.29 到底八達通獎賞公司有否以確切的合理程度告知會員其個人資料的承讓人類別是有爭議的問題。上文 3.23 段已提及，根據條款及細則第 6.4 條，只要資料的使用目的屬於第 6.3 條的廣泛覆蓋範圍之內，則八達通獎賞公司可將會員的個人資料轉移或披露給任何對八達通獎賞公司有保密協議的人士。八達通控股行政總裁在公開聆訊時承認，八達通獎賞公司全權決定將哪些個人資料轉移給哪些承讓人。因此，專員不認為八達通獎賞公司透過該等一般條款已將資料承讓人的類別告知申請人，履行了第 1(3)(b)(i)(B)原則所規定的責任。專員不能接受「任何其他人士...」等資料承讓人的廣泛描述是第 1(3)(b)(i)(B)原則所規定的承讓人的類別。雖然該單張及八達通獎賞公司網站載有參與商戶清單，供申請人/會員自行查閱，但該清單未能盡錄所有商戶，並會不時因為八達通獎賞公司的決定而改動。申請人 / 會員無法合理地確定其個人資料會轉移給哪些承讓人類別。

3.30 從上文 3.20 至 3.29 段分析可見，鑒於收集個人資料聲明使用字體細小，且未合理地定出個人資料承讓人的類別，八達通獎賞公司已違反保障資料第 1(3)原則。

第 3 原則：個人資料的使用

3.31 在調查期間，八達通控股承認在 2002 年至 2010 年期間，向以下 6 個商業夥伴披露卡主 / 會員的個人資料：

- (i) 美亞保險有限公司（下稱「美亞保險」） / 美國友邦保險有限公司（下稱「美國友邦」）－提供不同保險產品的獲授權保險公司；
- (ii) 信諾－提供不同保險產品的獲授權保險公司；
- (iii) 善美佳市場顧問有限公司（下稱「善美佳」）－向機構提供研究

及市場顧問服務的公司；

- (iv) CPP—提供失卡保障服務為主要業務；
- (v) 馬己仙國際（亞洲）有限公司（下稱「馬己仙」）—提供雜誌訂閱服務的公司；
- (vi) 模範市場研究社有限公司（下稱「模範市場研究社」）—向機構提供研究及市場顧問服務為主要業務的公司；

（八達通卡有限公司 / 八達通獎賞公司與以上 6 個商業夥伴之間的合約安排概要附載於附件乙內）

3.32 根據八達通卡有限公司及美亞保險 / 美國友邦於 2002 年 7 月 3 日簽訂的合作協議，雙方的合作（於 2002 年 9 月 15 日結束）是有關向個人八達通卡卡主推廣保險產品。由於合作協議於 2005 年推出該計劃之前的 3 年多已結束，因此有關收集及使用個人資料的情況，並不在本調查範圍之內，本調查只涉及八達通控股及八達通獎賞公司，以及該計劃的會員。

3.33 就八達通獎賞公司與另外 5 個參與商戶之間的合作協議，本公署所得到的證據顯示八達通獎賞公司曾向他們披露會員的個人資料，獲金錢收益。詳情如下：

信諾

3.33.1 根據八達通獎賞公司與信諾於 2009 年 3 月 1 日訂立的合作協議¹²，八達通獎賞公司只需於每合約年期內向信諾提供共 750,000 名客戶人次的資料清單（而不需考慮信諾是否成功出售任何產品及 / 或服務），便有權收取「最低營利保證」（即“Annual Minimum Revenue Guarantee”）。另外，若信諾成功售出任何產品及 / 或服務，則會向八達通獎賞公司給予不同種類的紅利（佣金、表現花紅（即“performance bonus”）及持續花紅（即“persistency bonus”））。

3.33.2 由 2006 年至 2010 年 6 月，八達通獎賞公司向信諾提供總共 1,073,000 名卡主及 / 或會員的個人資料（總共 2,105,000 個

¹² 根據該合作協議的首頁顯示，該合作協議的訂立日期為 2009 年 2 月 27 日。

聯絡記錄)，而八達通集團公司，包括八達通獎賞公司，一共收取\$40,700,000的收益。

馬己仙

3.33.3 根據八達通獎賞公司與馬己仙於 2007 年 7 月 1 日訂立的協議，八達通獎賞公司需要向馬己仙在每個電話銷售計劃中提供至少 20,000 次取得會員聯絡的名單，並就每個可聯絡的資料向馬己仙收取\$1的費用。八達通獎賞公司亦有權為每個電話銷售計劃收取\$15,000的設定費用。此外，八達通獎賞公司於合作協議下可獲得保證收益。

3.33.4 根據八達通控股提供的資料，由 2006 年至 2010 年 6 月期間共提供 60,000 名卡主及 / 或會員的個人資料(總共 60,000 個聯絡記錄)被披露予馬己仙，他們並收到\$100,000收益。

模範市場研究社

3.33.5 根據八達通獎賞公司與模範市場研究社於 2008 年 5 月 7 日訂立的合作協議，八達通獎賞公司需要從其客戶清單挑選一個「客戶資料庫」，並提供資料庫予模範市場研究社作調查研究之用。模範市場研究社會向八達通獎賞公司付款，作為八達通獎賞公司提供客戶資料庫的代價。

3.33.6 2006 年至 2010 年 6 月期間，共 61,000 名卡主及/或會員的個人資料(總共 183,000 個聯絡記錄)被披露予模範市場研究社¹³。八達通集團公司，包括八達通獎賞公司，一共收取\$100,000的收益。

善美佳

3.33.7 根據八達通獎賞公司與善美佳於 2008 年 5 月 15 日訂立的合

¹³此數字與八達通控股於 2010 年 8 月 13 日提交財委會的資料一致，惟八達通控股於本調查完成後向專員表示正確的數字應為 5,500，並非 61,000。

作協議，八達通獎賞公司需要從其客戶清單向善美佳提供一個客戶資料庫，作調查研究之用。善美佳會向八達通獎賞公司付款，作為八達通獎賞公司提供客戶資料庫的代價。

3.33.8 2006 年至 2010 年 6 月期間，向善美佳披露總共 512,000 個個人資料（總共 697,000 個聯絡記錄）¹⁴。八達通集團公司，包括八達通獎賞公司，一共收取\$1,600,000 的收益。

CPP

3.33.9 根據八達通獎賞公司與 CPP 於 2010 年 6 月 21 日訂立的合作協議，八達通獎賞公司就每個推出的目標市場推廣計劃，無論 CPP 是否成功出售任何產品及 / 或服務，均可獲得最高 \$28,000 的設定費用。

3.33.10 2006 年至 2010 年 6 月期間，共 260,000 名卡主及/或會員的個人資料（總共 295,000 個聯絡記錄）被披露予 CPP。八達通集團公司，包括八達通獎賞公司，一共收取\$1,800,000 的收益。

3.34 綜合以上五份合作協議，八達通獎賞公司明顯地曾將會員的個人資料披露給參與商戶，並獲金錢收益。上述安排實質是出售個人資料。

3.35 向參與商戶提供會員的個人資料藉以獲得金錢收益並沒有於該計劃的條款及細則內列明。此符合八達通控股行政總裁於公開聆訊作出的口頭證據。她表明該計劃有兩個目的—將八達通卡推廣成為方便的付款平台及獎賞客戶。她沒有提及銷售個人資料作金錢收益為該計劃的目的。以下列出相關部分的口頭證據的中文謄本：—

專員： 唔。好嘞，我又再講到你另有間公司係叫做 **Octopus Reward Limited** 嘅，咁呢個就推出咗一個叫做日日賞計劃嘅，或者你簡單咁講講呢個計劃係乜嘢？

¹⁴此數字與八達通控股於 2010 年 8 月 13 日提交財委會的資料一致，惟八達通控股於本調查完成後向專員表示正確的數字應為 30,000，並非 512,000。

證人： 呀，成立咗八達通日日賞嘅目的呢，係希望透過一啲特選嘅客戶去合作提供一啲更多嘅消費同埋優惠同埋啲獎賞，令到我地啲客戶能夠有多啲嘅得益。呀，咁一方面係為咗呢，係推廣八達通成為一個好方便嘅付款平台，咁而另外一方面呢個計劃亦都係想回饋客戶對我地嘅支持。咁呢個就係大致上日日賞嘅目的嘞。咁但係呢度我想講呢，就係話我地其實喺呢件事呢，已經得到填寫表格會員嘅同意，但係大部分嘅情形之下呢，參與嘅商戶嗰個訊息呢都係由八達通獎賞有限公司呢向會員發出嘅。

3.36 專員認為八達通控股行政總裁於公開聆訊時陳述的該計劃的目的，同時亦應屬會員的合理期望。對部分會員而言，在商言商，該計劃應是有利可圖的，但一般大多數會員也會認為該計劃只是回饋客戶的安排，而並非讓八達通獎賞公司出售會員的個人資料牟利的手段。

3.37 根據八達通控股提供的資料，八達通獎賞公司向五個參與商戶提供卡主 / 會員的個人資料如下：-

表 2—轉移給參與商戶的個人資料概要

| 參與商戶名稱 | 信諾 | CPP | 模範市場 研究社 | 馬己仙 | 善佳美 |
|-------------------|----|-----|-------------|-----|-----|
| 被轉移個人資料的類別 | | | | | |
| (1) 姓名 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| (2) 聯絡電話號碼 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| (3) 八達通卡號碼 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| (4) 香港身分證首 5 個數字 | ✓ | ✓ | | | |
| (5) 出生年月 | ✓ | | | | |
| (6) 部分郵寄地址 | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| (7) 職業標示 | ✓ | | | | |
| (8) 薪金範圍 | ✓ | | | | |
| (9) 性別 | ✓ | ✓ | | | |
| (10) 該計劃下的會籍年期 | ✓ | | | | |

| | | | | | |
|----------------------|--|---|--|--|--|
| (11) 銀行代碼 | | ✓ | | | |
| (12) 部分信用卡號碼 | | ✓ | | | |
| (13) 會員是否經常外遊的標示 | | ✓ | | | |
| (14) 會員是否擁有遺失卡的記錄的標示 | | ✓ | | | |
| (15) 會員是否持有信用卡的標示 | | ✓ | | | |

3.38 在決定八達通獎賞公司是否涉及違反第 3 原則時，專員依仗委員會在行政上訴案件第 38/2009 號所作出的決定。該案件涉及一間銀行在沒有得到客戶的訂明同意的情況下，向其業務夥伴出售其信用卡客戶的個人資料，以讓其業務夥伴可藉此推廣保險產品。委員會裁定該銀行違反第 3 原則。委員會在該個案作出以下結論：—

“52. ...我們獲提供兩份由該銀行及信諾之間於 2003 年及 2005 年訂立的跨業直銷活動協議副本。然而，我們認為該銀行及信諾之間銷售及購買黃小姐的資料並不屬已獲黃小姐訂明同意的目的。我們認為這並非向黃小姐提供的協議文件第 11(c)段內所包含的其中一個訂明目的。

“53. 根據該銀行及信諾之間的跨業直銷活動協議的附表 3，雙方預計在 12 個月內會銷售及購買不少於 200,000 名該銀行客戶的相關資料。

“54. 相關資料的定義見於跨業直銷活動協議，即是該銀行客戶的姓名及電話號碼。我們不認為單憑黃小姐已收到申請表格及協議，便可視作黃小姐就該類商業活動已給予訂明同意。如此使用黃小姐的個人資料並非當初收集資料的目的，而銀行使用該些資料並不能被視作直接關乎收集資料的原本目的，即只是申請信用卡及以考慮申請為目的對申請人作出審查之用。」

3.39 委員會確認收集資料的原本目的為申請信用卡，並判定銷售及購買該銀行信用卡客戶的資料並非收集資料的原本目的，或一個直接相關的目的。

3.40 在本案中，提供會員的個人資料以獲取金錢收益的作為既沒有於條款及細則內列明，亦非會員的合理期望下直接相關目的。由此，申請人在登記表格上簽署同意條款及細則並不能同時構成他們已給予訂明同意八達通獎賞公司可出售會員的個人資料予信諾、CPP、善美佳、馬己仙及模範市場研究社以獲取金錢收益。專員因此認為八達通獎賞公司違反保障資料第 3 原則。

條例第 34(1)條

3.41 倘資料當事人已向資料使用者要求停止使用其個人資料作直接促銷用途，但資料使用者仍然如此使用該等資料，將會違反條例第 34(1)條。專員認為本案沒有證據顯示八達通獎賞公司曾作出如此行為。因此，八達通獎賞公司違反條例第 34(1)(ii)條並不成立。

八達通控股於條例第 65(2)條下的法律責任

3.42 根據公司註冊處的紀錄，自 2005 年 11 月起，八達通控股董事會有 11 至 14 名董事，而八達通獎賞公司董事會則有 4 至 6 名董事。自 2005 年 11 月起，兩個董事會內有最多 4 名共同董事。八達通控股亦確認八達通控股、八達通獎賞公司及八達通廣聯由行政總裁、財務總監、營業及市務總監、技術總監、國際營運總監、營運主管、人事及行政主管、危機管理主管及企業傳訊主管組成的高級管理層都是一樣的。明顯地，管理八達通控股的人士已完全知悉八達通獎賞公司的營運及該計劃。

3.43 與該計劃相似的客戶忠誠計劃營運概念早於 2002 年初已構想出來。根據於 2002 年 3 月 26 日舉行的八達通卡有限公司董事會會議文件：「八達通擴展策略 2003 年至 2007 年」(“Octopus Expansion Strategy 2003-2007”)，確認「忠誠計劃讓八達通卡持有人於每次使用八達通卡作出交易時可存取積分，並運用該等積分換取貨品及服務...由忠誠計劃產生的另一個重要機會是提供客戶關係管理服務。該等計劃讓我們（從而讓我們的服務供應商）追蹤客戶的開支及使用模式，以收集及整理有意義的客戶資料。」

3.44 2004 年，成立八達通獎賞公司以營運該計劃為目的變得顯然而見。根據由八達通集團管理層撰寫的文件：「八達通－2005 年策略計劃」，描述該計劃為「香港首個主要非付款業務擴展，為 2005 年啟動籌備」，而作為香港

首個主要非付款業務的八達通獎賞公司會於 2005 年啟動，旨在「為客戶及服務供應商的關係增值，不僅為該公司，並會為現有八達通付款業務帶來新的**收益**。」(附加強調) 當時已很明顯，成立該計劃其中目的是為八達通集團公司帶來收益。

3.45 八達通控股從事「資料業務」(“data business”)的具體計劃可見於八達通集團管理層撰寫的文件：「八達通－2006 年策略計劃」，根據該文件：－

3.45.1 該計劃「的定位是為大量消費者零售及服務行業的市場人士提供高度符合經濟效益的工具以便作辨識獎賞及找尋目標客戶(無論任何付款類型)。」

3.45.2 八達通廣聯「的定位是作為一個來源，以透過豐富的資料庫深入了解客戶... 及為大量消費者零售及服務行業的市場人士提供高度符合經濟效益的工具。」

3.45.3 八達通廣聯「能夠為八達通於付款上與客戶維持互信及普遍存在的關係及啟動八達通獎賞而帶動的增值關係資本化」，其增長策略是「從八達通付款、八達通獎賞、發佈資料、登記資料及問卷資料(如適用)中的行為模式快速建立消費者的一般概況彙編」，並「發掘其他機會以利用資料庫圖利，尤其是於網上調查問卷及策略洞悉方面。」

3.45.4 「八達通廣聯的角色是替集團旗下的公司(例如八達通獎賞公司)或其本身將資料的價值轉化為金錢。」

3.46 八達通控股確認「八達通－2006 年策略計劃」曾於八達通控股董事會上作為不同分公司(包括八達通獎賞公司及八達通廣聯)的活動報告部分中提出。該策略計劃訂立八達通集團於不同適用年份的目標(包括財務資料)，讓董事會批准來年的集團預算。

3.47 從八達通集團 2008 年度總結及 2009 年財政預算，有證據顯示八達通控股完全知悉「資料業務」的收入來源是來自「向第三方提供消費者資料庫作直接銷售及市場推廣所得的**佣金**。」(附加強調)

3.48 約於 2009 年 9 月，八達通控股議決通過「資料業務」的保存利潤於 2009 年年底以前以股息的形式分配給八達通控股，而八達通廣聯將從 2009 年 12 月 31 日起暫停運作，但仍會保留作將來的項目之用。八達通廣聯停止業務後，會員的實體資料庫已交由八達通獎賞公司監管。

3.49 條例第 65(2)條規定，任何作為另一人的代理人並獲該另一人授權(不論是明示或默示，亦不論是事前或事後授權)的人所作出的任何作為或所從事的任何行為，就條例而言須視為亦是由該另一人作出或從事的。考慮到八達通集團的企業管治及該計劃的歷史及發展，專員認為八達通獎賞公司屬八達通控股的代理人，並獲八達通控股授權營運該計劃及從事「資料業務」，理由如下：—

- 3.49.1 策劃該計劃及與商業伙伴以分享會員的個人資料獲金錢收益的是八達通集團管理層；
- 3.49.2 忠誠計劃的營運概念早於 2002 年初在八達通卡有限公司召開有關「八達通擴展策略 2003 年至 2007 年」的會議時經已構思，比八達通獎賞公司的成立更早；
- 3.49.3 八達通控股於 2005 年 11 月以全資附屬公司形式成立八達通獎賞公司以營運該計劃；而自 2005 年 11 月起八達通控股及八達通獎賞公司擁有最多 4 名共同董事；
- 3.49.4 相同的高級管理團隊同時營運八達通控股、八達通廣聯及八達通獎賞公司；
- 3.49.5 八達通控股完全知悉有關資料業務，以及其收入來源是基於向第三者提供消費者資料庫作直接促銷而獲取；
- 3.49.6 「八達通—2006 年策略計劃」載有八達通控股參與「資料業務」的具體計劃，包括將有關資料價值化為利潤的事宜；上述計劃已提交予八達通控股董事會作預算批核；及
- 3.49.7 資料業務的留存利潤以股息分配給八達通控股。

3.50 依據上述的情況，憑藉條例第 65(2)條，八達通獎賞公司的有關作為應視作由八達通控股所作出的。因此，專員認為八達通控股違反保障資料第 1(1)原則、第 1(3)原則及第 3 原則。

第4章

總結

違反保障資料原則

4.1 經調查後，專員認為八達通獎賞公司已違反條例中的下列規定：—

- (i) **第 1(1)原則**—為客戶認證的目的而收集超乎適度的個人資料（即香港身分證號碼或護照 / 出生證明書號碼及出生年月）；
- (ii) **第 1(3)原則**—沒有採取所有合理地切實可行的步驟，以確保申請人已獲明確告知該等資料可能轉移予哪些類別的人士；及
- (iii) **第 3 原則**—在未獲會員的訂明同意下，與信諾、CPP、善美佳、馬己仙及模範市場研究社分享會員的個人資料，以獲金錢收益。

4.2 同時，專員認為上述違反作為或行為，均獲其控股公司八達通控股授權所進行。根據條例第 65(2)條，八達通控股須為八達通獎賞公司的上述作為或行為而負責。

4.3 在調查過程中，專員留意到八達通控股曾向公眾發出聲明，承諾會：—

- (i) 立即停止向第三方提供客戶資料作促銷之用；及
- (ii) 採取即時措施刪除八達通資料庫內所有非必要的個人資料。八達通控股將聘用獨立核數師，以確認該等非必要個人資料已刪除，及再次確認轉移至其他夥伴商戶的個人資料，已全部交還八達通或刪除。

4.4 在刪除會員的個人資料方面，八達通控股向本公署確認，他們正在識

別所有不再準確或並非必須的個人資料，亦會考慮本報告中專員的相關建議。此外，八達通控股確認，就已選擇拒絕接收八達通獎賞公司的直接促銷資料的會員而言，他們將繼續刪除所有「非必要的個人資料」。

八達通控股及八達通獎賞公司重複違反條例相關規定的機會不大

4.5 根據條例第 50(1)條，如專員認為八達通獎賞公司及八達通控股現正違反或已違反條例的相關規定，而違反情況令到違反行為將持續或重複發生是相當可能的，則專員可向八達通控股及八達通獎賞公司送達執行通知。換而言之，如八達通獎賞公司及八達通控股持續或重複違反條例的相關規定的機會不大，則專員不可發出執行通知。

4.6 就調查中所指出的八達通獎賞公司的違規行為或作為，專員注意到：

4.6.1 於 2010 年 7 月 25 日，八達通控股公開聲明，表示其公司與其所有附屬公司將不會參與任何須向夥伴商戶提供客戶個人資料以作促銷用途的活動；

4.6.2 八達通控股於 2010 年 8 月 13 日公開聲明，表示他們已於 2010 年 7 月 25 日起停止向夥伴商戶提供客戶個人資料以作出促銷用途的活動，並已暫停該計劃的新會員登記，待發表新版本的登記表格；新版本的登記表格尚未發表；及

4.6.3 為回應公眾就八達通控股出售個人資料的批評，香港鐵路有限公司（八達通控股的主要股東）主席於 2010 年 7 月下旬向傳媒表示，八達通卡有限公司「應專注為客戶提供作為便利電子付款方式的智能卡業務，而非出售持卡人的個人資料」¹⁵。

4.7 就有關處理八達通控股於計劃中與信諾、CPP、善美佳、馬己仙及模範市場研究社分享之會員的個人資料一事，專員注意到：

4.7.1 信諾行政總裁於公開聆訊中向專員表示，信諾於計劃中所接

¹⁵ <http://app2.rthk.org.hk/pda/news/content.php?id=687574>

收的會員個人資料將於接收後 90 天內銷毀。八達通控股向專員確認，八達通獎賞公司已暫停所有與信諾相關的促銷活動，雙方現正積極進行正式終止所有現有合約的事宜；

4.7.2 CPP 於公開聆訊上向專員確認，他們將於三個月內刪除所有從八達通獎賞公司接收的會員個人資料（其中會員姓名將保留六個月，供客戶查詢之用）。八達通控股向專員確認，八達通獎賞公司及 CPP 之間的合作經已終止，八達通獎賞公司並與 CPP 達成共識，現正積極處理提前終止雙方合約的事宜；

4.7.3 八達通控股確認，除了八達通廣聯及八達通獎賞公司外，八達通集團內並無其他公司與善美佳達成任何合作協議。八達通廣聯及八達通獎賞公司已分別於 2008 年 3 月 31 日及 2008 年 12 月 31 日與善美佳終止合作；

4.7.4 八達通控股向專員確認，八達通獎賞公司與模範市場研究社的合作已於 2008 年 12 月 31 日終止；及

4.7.5 八達通控股表示與馬己仙之間的合作關係已於 2007 年 10 月 5 日終止。

4.8 八達通獎賞公司於 2010 年 10 月 14 日向專員簽署承諾書（下稱「**該承諾書**」），承諾會採取以下措施：—

- (1) 該計劃的新會員登記時，以書面通知新申請人有關條例第 1(3)(b)(i)原則下的事宜（下稱「**收集個人資料聲明**」）方面：
 - (a) 所使用的設計應考慮字體大小、間距、適當的強調、底線、關鍵字及對比等，以確保一般正常視力的人士可易於細讀有關收集個人資料聲明。
 - (b) 如申請人的個人資料將於未來與商業夥伴分享以獲金錢收益，需明確通知申請人。如以書面通知，則須於收集個人資料

料聲明中清晰列明。

- (c) 如將會轉移申請人的個人資料，須就承讓人類別的可識別特性（如「財務公司」、「電訊服務供應商」）通知申請人，令申請人可合理地確定其個人資料將會轉移予哪些類別的承讓人。
- (2) 如現有會員的個人資料將與商業夥伴分享以獲金錢收益，則必須就該用途事先得到會員的訂明同意（根據條例第 2(3)條的定義）。
 - (3) 須於兩個月內，徹底刪除及銷毀從該計劃中所收集，並存於八達通獎賞公司的資料庫中的所有現有會員的 (i) 香港身分證號碼或護照 / 出生證明書號碼（如有）及 (ii) 出生年月資料；
 - (4) 須於三個月內向專員提供由專員核准的獨立專業第三者所發出的證書或報告，證明資料已按上文 4.8(3)段的指示被徹底刪除或銷毀；
 - (5) 於該承諾書的 7 天內，向下列人士發出書面通知（除八達通獎賞公司已在下列(i)、(ii)、(iv)及(v)的情況下收到有關人士的確認書外），要求他們：—
 - (a) 於發出書面通知兩個月內，徹底刪除及銷毀八達通獎賞公司於該計劃中，為獲得金錢收益而向其披露的個人資料（如該些個人資料尚未刪除及銷毀）；及
 - (b) 在八達通獎賞公司認為適合的情況下，要求該些人士向八達通獎賞公司提供由獨立專業第三者所發出的證書或報告，證明上文 4.8(5)(a)段所提及的個人資料已經徹底刪除及銷毀：
 - i 信諾（信諾確認已刪除及銷毀資料）
 - ii CPP（CPP 確認已刪除及銷毀資料）
 - iii 模範市場研究社
 - iv 馬己仙（馬己仙確認已刪除及銷毀資料）

v 善美佳（善美佳確認已刪除及銷毀資料）；及

(6) 於該承諾書作出後 14 天內向專員提供 4.8(5)段內提及的所有已發出的書面通知或已收到的確認書的真確副本。

4.9 此外，八達通控股已於 2010 年 10 月 13 日通過決議，指令八達通獎賞公司須遵守該承諾書。

4.10 基於上文第 4.5 至 4.9 段所述的事項，專員認為八達通控股及八達通獎賞公司會持續或重複違反保障資料第 1(1)原則，第 1(3)原則及第 3 原則的機會不大，因此不會向八達通控股及八達通獎賞公司發出執行通知。

第5章

意見及建議

5.1 專員絕對明白，本調查關乎公眾利益，因為其影響不但與處理本港逾200萬市民的個人資料有關，更與眾多資料使用者及相關各方進行直接促銷產品及服務的做法有關。因此，專員認為應在本報告中列出從本次調查而得出的意見及建議，以推廣遵從條例的規定。

5.2 就有否觸犯條例而言，須按個別案件的事實決定。然而，本章中就收集及使用個人資料作直接促銷用途而作出的意見及建議，並不局限於補救違反條例的規定。沒有構成違反相關條例的非常規行為也會被識別。此外，本章亦包括進一步保障個人資料私隱的建議做法。因此，相關意見及建議屬廣泛及一般應用，以供資料使用者在進行直接促銷活動時，留意及適當地採納。

直接促銷

5.3 專員認同直接促銷計劃屬正常商業活動，可讓客戶獲得他們感興趣的產品或服務資訊，或會促成實質的交易。專員無意制止或約束直接促銷活動。相反地，專員希望協助該行業，使行業變得更以顧客為本及貼近用戶所需。因此，在作出建議時，專員會特別顧及向資料使用者作出實際指引，以在進行直接促銷活動時符合條例規定、及更進一步地保障公眾的資料私隱權。

5.4 本報告中的建議將主要集中於應如何收集客戶的個人資料、及將資料轉移至不相關的第三者作直接促銷的用途。

資料使用者與資料當事人的立場比較

5.5 八達通在香港是個家傳戶曉的品牌。八達通系統涵蓋擁有大量服務供應商及廣泛的讀卡器網絡，其提供的全面智能卡付款系統備受一般市民廣泛使用於公共交通及日常購物中。公眾對該系統極之信任，並期望八達通管理層執行良好的企業管治及嚴格遵守法例。

5.6 就符合條例規定而言，主題是保障個別人士的個人資料。有別於企業及機構，個別人士與八達通控股或八達通獎賞公司交往時，會處於較被支配的位置。八達通控股 / 八達通獎賞公司在收集及使用顧客的個人資料時，不可利用其相對於顧客而言較主導的地位而收集及使用顧客的個人資料。他們所從事的任何非常規行為將不合比例地削弱企業的誠信，及損毀其聲譽。

建議

- (1) 八達通控股 / 八達通獎賞公司應謹慎留意它們相對於客戶是具有支配的地位，務必小心收集及使用客戶的個人資料，並確保符合條例要求。

為直接促銷而收集及使用個人資料

5.7 該計劃明顯是客戶獎賞計劃，客戶在換領產品及服務（標準優惠）的同時，亦收到產品及服務的直接促銷（推廣優惠）。因此為此目的而收集及使用個人資料，亦屬恰當。

5.8 專員知道《有關保障個人資料的法律改革報告書》（1994年8月）支持直接促銷行業提供「拒絕服務」而非「接受服務」的方式。他亦知道直接促銷行業強烈傾向選用「拒絕服務」方式，而這方式仍屬國際慣常做法。在目前的條例所規定，如直接促銷的目的是與收集資料的原本目的一致或直接有關，則並無規定在收集資料時須使用「接受服務」方式，才可進行直接促銷。然而，專員亦認為「接受服務」方式可為個別人士提供更進一步的資料私隱保護，亦符合公眾在這方面加強規管的期望。

5.9 須知道目前條例的第34條規定在使用個人資料時提供「拒絕服務」的選擇；該條規定當資料使用者首次利用資料當事人的個人資料作直接促銷用途時，必須通知後者有關「拒絕服務」的選擇。與此相關的是條款與細則的第6.5(d)及6.9項，該條款說明會員有權要求八達通獎賞公司申請不要將其個人資料用作直接促銷用途，而且八達通獎賞公司亦需在不收費的情況下依從該要求。

建議

- (2) 未來數個月，政府將公開討論一系列的條例修訂方案，屆時各方面應就推行「接受服務」或「拒絕服務」方式進行認真討論，使各方面人士就相關形式達成共識，如有需要，將就該共識進行修例。

登記時自願提供個人資料作直接促銷之用

5.10 專員知道登記表格容許申請人自願選擇會否為促銷目的而提供個人資料。該表格明確訂明，第 10 至 16 個項目屬自願提供的，而且所收集的資料是協助八達通獎賞公司及業務伙伴，為會員小心選擇他們有興趣及具價值的優惠。

5.11 由於有相當的申請人或會選擇接收標準優惠而非推廣優惠，該申請表格的設計需作出改善，清楚告知申請人是可以作出選擇，並就此只需提供有限的特定個人資料。現有的申請表格並未明確顯示可作出該選擇。

建議

- (3) 應重新設計該申請表格，使會員知道他們加入該計劃時，可只選擇換領產品及服務的標準優惠。如申請人如此選擇，他應獲清楚告知只需提供享用標準優惠所需的個人資料。

不收集超乎適度的資料

5.12 條例規定資料使用者只可為直接與其職能或活動有關的合法目的而收集足夠但不超乎適度的個人資料。

5.13 八達通獎賞公司聲稱，需收集下列個人資料作辨識客戶身份之用：—

- 手機及住宅 / 辦公室電話號碼

- 住宅地址
- 香港身分證號碼或護照 / 出生證明書號碼
- 出生年月

5.14 專員認為收集香港身分證號碼或護照 / 出生證明書號碼及出生年月資料，於辨識客戶身份的用途上，屬於超乎適度。

建議

- (4) 八達通獎賞公司不應收集超乎適度個人資料。尤其是香港身分證號碼屬敏感資料，應特別小心處理，以確保其收集屬必需。專員所發出的守則應被遵從。
- (5) 同樣地，八達通獎賞公司不應收集申請人的出生年月作辨識身分用途；而應採用電話號碼及住宅地址等其他常用的聯絡資料以達致相同目的。

告知資料當事人有關使用個人資料的目的及資料承讓人的類別

5.15 資料使用者需採取所有合理地切實可行的步驟，在收集資料當事人的個人資料之時或之前，明確告知資料當事人有關資料的用途及承讓人的類別。建議應以收集個人資料聲明的方式作出書面通知。

5.16 到底資料使用者是否已採取所有合理地切實可行的步驟，通知資料當事人收集個人資料聲明，應考慮在該個案所有相關的情況。

5.17 本個案的登記表格印有收集個人資料聲明（載於條款及細則第 6 條）及申請人的聲明，印刷字體屬不合理的細小。它們無法有效將內容告知申請人。

建議

- (6) 為確保把收集個人資料聲明有效地告知資料當事人，資料使用者需考

慮以下因素：—

- (a) 收集個人資料聲明中的描述和展示（包括字體大小和間距、運用底線、適當的強調、關鍵字及對比）是否被設計成能讓一般擁有正常視力的人士易於細讀。
- (b) 收集個人資料聲明是否清晰地表達？（例如收集個人資料聲明應為獨立部分，及其內容不應被埋藏在資料使用者的服務條件及細則之中。）
- (c) 收集個人資料聲明所使用的語言是否易於理解？（例如選用較淺易而非艱澀難明的字詞，及應避免使用法律詞彙及難懂的句式。）
- (d) 有否提供服務台或查詢服務等進一步支援，以協助資料當事人了解收集個人資料聲明的內容？

使用目的及承讓人的類別

5.18 雖然個人資料的使用目的可概括或具體地述明，但資料承讓人的類別則須具體地說明。

5.19 本個案中，由於條款及細則內擬定的第 6.3 及 6.4 項包含了申請人同意授權八達通獎賞公司如何使用其個人資料的情況，因此十分重要。

5.20 條款及細則的第 6.3 項中，申請人同意允許八達通獎賞公司使用他所有個人資料，作一系列不同目的，其中包括「作為資料來源」，而用途則被寬鬆地定義為「**其他相關用途**」。

5.21 就條款及細則中的第 6.3 項的目的而言，申請人被視為同意第 6.4 項中八達通獎賞公司可向對該公司有保密責任的「**任何人士**」，轉交或披露該公司所持有關於申請人的個人資料。包括其附屬公司、聯營公司及參與商戶（不論是否在香港境內）。

5.22 簡而言之，八達通獎賞公司未就該計劃有關個人資料的承讓人類別向

會員提供合理程度的確切說明。八達通控股行政總裁在公開聆訊時承認，八達通獎賞公司有絕對權力決定將哪些個人資料轉交，及轉交給哪些承讓人。

建議

- (7) 資料使用者不應以如此寬鬆及模糊的條款，就使用目的及承讓人的類別作出定義，致令資料當事人實際上無法合理地確定他們的個人資料的會如何被使用及可使用該資料的人士。
- (8) 雖然資料使用者只需概括而毋須具體地告知資料當事人收集資料的目的，但也應避免使用例如「其他相關目的」等寬鬆字眼，以掩蓋收集資料用作直接促銷的目的。
- (9) 另一方面，資料使用者應按承讓人的特點界定承讓人的類別，如「財務公司」、「電訊服務供應商」等。應避免使用寬鬆定義，如對八達通獎賞有限公司有保密責任的「任何人士」，包括其附屬公司、聯營公司及參與商戶(不論是否在香港境內)等。

銷售客戶資料作金錢收益

5.23 八達通獎賞公司與 5 個參與商戶訂立共用會員個人資料的協議。八達通獎賞公司選擇所需的客戶資料轉交參與商戶並從參與商戶得到金錢收益。該等交易本質上是銷售個人資料。

5.24 雖然條例沒有禁止八達通獎賞公司銷售個人資料，但此舉並不能被視為收集資料的原本目的或直接相關目的。一般會員會預期該計劃屬客戶忠誠計劃，而並非讓八達通獎賞公司出售會員的個人資料作金錢收益。該計劃的條款及細則或八達通獎賞公司行政總裁的口頭證供並沒有指明收集資料的目的是作銷售以取得利潤。因此，申請人在登記表格上的簽署，同意條款及細則並不能構成對於銷售個人資料的明確同意。八達通獎賞公司因此已違反條例的保障資料第 3 原則。

建議

- (10) 如資料使用者打算向第三方出售其客戶資料而獲金錢收益，而此舉並非收集資料時的原本目的或直接相關目的，則必須向客戶尋求明示及自願的同意。同意可以簽署或剔選方格的方式表達。

轉移資料作直接促銷的程度

5.25 調查期間，發現八達通獎賞公司不但向信諾提供姓名及聯絡電話號碼，而且提供其他看似與銷售保險產品沒有直接關係的資料，包括香港身分證號碼、職業及開支資料。並非所有個人資料均可以轉移作直接促銷。一般而言，客戶的姓名及聯絡資料應已足夠。

建議

- (11) 轉移資料的公司應確保轉移給夥伴公司的客戶個人資料只會用於進行議定的跨業直銷活動。通常被轉移的資料只限於聯絡資料，如姓名、地址及電話號碼，讓夥伴公司能夠接觸客戶。應避免向夥伴公司轉移或披露客戶的敏感資料，例如信用卡號碼及 / 或香港身分證號碼，除非該轉移或披露與市場推廣目的有直接關係。
- (12) 當客戶同意購買服務或產品後，夥伴公司可直接從客戶索取聯絡資料以外的資料。另一做法是，可徵求客戶的明確及自願同意，讓轉移資料的公司向夥伴公司披露以達成交易所需的其他個人資料。
- (13) 作為良好的作業方式，以及提高跨業直銷計劃的透明度，轉移資料的公司應考慮在進行計劃前，先通知客戶，例如郵寄資料小冊子通知他們計劃的性質及主題、夥伴公司的身分及聯絡資料、會否轉移客戶的個人資料、轉移的資料種類，以及防止夥伴公司不當使用資料的措施。

對第三方的控制

5.26 客戶的個人資料被轉移給第三方前，資料使用者應採取措施，以確定

第三方所提供的資料保障水平是足夠的。

5.27 在這方面，專員知悉八達通獎賞公司與五個參與商戶，即信諾、CPP、善美佳、馬己仙及模範市場研究社所訂立的協議載有關於個人資料保障的條文，包括對參與商戶訂立以下責任：—

- (1) 客戶資料僅用作協議訂定的用途；
- (2) 將客戶資料保密；
- (3) 採取合理謹慎的措施以防止未經授權的使用或披露；
- (4) 確保電話推銷員合適和恰當地執行市場推廣電話的職責；及
- (5) 限制存取客戶的個人資料僅作直接促銷電話之用。

5.28 專員亦留意到八達通獎賞公司自 2006 年起對信諾進行年度實地視察。根據由八達通控股向專員提交的報告副本，視察的涵蓋範圍包括資料存取管控、資料加密及資料刪除。

5.29 儘管有上述的積極措施，專員建議八達通獎賞公司及其他從事類似業務的資料使用者考慮採取下述的範本：

建議

- (14) 打算將個人資料轉移給第三方的資料使用者前，應對該等第三方進行評估，確保他們採取足夠的措施，保障轉移給他們的個人資料。適當情況下，應考慮聘請專業的第三方進行私隱影響評估。
- (15) 與第三方訂立合約時，應考慮以下標準條文：
 - (a) 禁止第三方使用或披露個人資料於議定直接促銷活動以外的目的；
 - (b) 規定第三方於指明的合理時期交還已轉移的個人資料，包括相關副本或複製本；或規定直接促銷活動結束後須安全地刪除客戶的個人資料；謹慎的做法是就安全刪除及銷毀資料取得專業第三者的核實（如適用）；

- (c) 在接觸客戶進行任何直接促銷前，第三方需要先向資料使用者確認郵件地址或電話清單的準確性，或與資料使用者核對最新的拒絕服務的客戶清單；
 - (d) 若不准許把個人資料轉移香港境外，應於合約上清楚註明；
 - (e) 須保存打出直接促銷電話及作出其他聯絡的適當記錄，讓資料使用者因而能夠進行循規檢查；
 - (f) 實施適當的安全措施，保障個人資料，避免遺失及未經授權或意外存取及處理的情況；
 - (g) 第三方須遵從條例及由專員及其他相關規管或專業機構發出的所有適用的指引和實務守則之規定。
- (16) 聘用第三方後，資料使用者應定時對他們進行循規審核，確保維持已承諾的資料保障水平。

進行直接促銷電話的處理方式

5.30 調查揭露，八達通獎賞公司及信諾基於合作協議第 4.7 條訂立「借調」安排，規定「*信諾須向八達通獎賞公司借調電話推廣員，為八達通獎賞公司並奉八達通獎賞公司之命以電話作市場推廣，而八達通獎賞公司無須承擔任何費用。*」雙方所做的是八達通獎賞公司向信諾發送會員清單，而信諾的電話推廣員「以八達通獎賞公司的名義」向該計劃的會員作電話直接促銷。換而言之，八達通獎賞公司授權他們自稱為八達通獎賞公司的員工進行直接促銷活動。

5.31 在此安排下，收到市場推廣電話的會員並不知悉他們的個人資料其實已轉移給信諾，也不知悉他們事實上正與信諾的員工進行交易。此安排令會員不能適時拒絕八達通獎賞公司轉移資料，及拒絕信諾於直接促銷過程中進一步收集其個人資料。事實上，該計劃的會員已受騙。此「借調」安排已從

2010年7月起終止。

建議

- (17) 八達通獎賞公司不應允許參與商戶在進行市場推廣而接觸八達通獎賞公司的會員時，以八達通獎賞公司的名義執行推廣工作。

把個人資料轉移至香港境外

5.32 八達通控股行政總裁兼八達通獎賞公司董事在公開聆訊時確認，八達通獎賞公司沒有打算將會員的個人資料轉移至香港境外。然而，與參與商戶所訂立的協議內並無合約條文禁止。

建議

- (18) 若資料使用者不允許其資料承讓人將資料再轉移至香港境外，資料使用者應與承讓人於協議中訂立相關禁止條款。

結語

5.33 八達通獎賞公司出售個人資料以取得利潤這種方式，在香港並非個別事件。在其他與直接促銷活動有聯繫的行業，業務經營人士也採用此做法。為本報告作結語時，專員仍在調查向第三方業務夥伴轉移客戶個人資料的4間銀行及3間電訊運營商有否可能違反條例下的保障資料原則。

5.34 雖然八達通獎賞公司已停止未經授權的個人資料銷售，公眾對於其過往的處理方式亦已表明強烈不滿。有公眾要求八達通獎賞公司把從該計劃賺取的得益退還予會員。同時，部分會員已按照條例第66條向小額錢債審裁處遞交賠償申索，亦有人促請將資料使用者銷售個人資料的行為刑事化。

5.35 雖然專員已裁定八達通控股及八達通獎賞公司違反第1(1), 1(3)原則及第3原則，但專員根據條例能夠跟進採取的懲罰行動有嚴格的限制。違反

保障資料原則本身並不屬犯罪。專員可根據條例第 50 條發出執行通知，指示資料使用者在指明期間內採取特定糾正步驟，作為違反事項的補救方法。執行通知只可就繼續違反或相當可能會繼續或重複違反的事項發出。而資料使用者只有在違反執行通知才算是觸犯條例第 64(7)條而構成罪行，一經定罪，可罰款\$50,000 及監禁 2 年；若是繼續違反，每天需另繳付罰款\$1,000。

5.36 從較廣闊的角度來看，八達通獎賞公司的業務手法已突顯條例內現有條文的監管不足，及公眾對保護個人資料私隱的期望日增。特別是有要求加緊規管資料使用者就直接促銷活動而收集及使用個人資料。持份者需要有新思維，社會需要更多人參與推動個人資料私隱權利。

建議

(19) 政府會於 2010 年 10 月提交一套修例動議。接著下來的公眾討論應著眼於解決包括以下的問題：—

- (a) 在收集及使用個人資料作直接促銷方面，在「接受服務」及「拒絕服務」兩種方式中二選其一；（專員贊成推行「接受服務」方式的措施及管制。）
- (b) 應否並如何加強管制及加重罰則，以確保資料使用者會按照資料當事人的授權行事；（專員贊成加強管制及加重罰則。）
- (c) 應否並如何推出新的法例保障，以規限銷售個人資料作直接促銷用途；（專員贊成訂立新法例條文，以規管該等銷售活動。）

(20) 要進一步加強個人資料私隱保障，促請政府重新考慮專員就 2009 年檢討條例的諮詢文件所作出的建議，包括：—

- (a) 加強專員在條例下的執法權力；及
- (b) 向受屈的資料當事人提供法律援助

5.37 在新立法建議實施前，專員會就直接促銷的收集及使用個人資料發出指引，為業界提供實際指引，協助他們遵循條例的規定。這亦能促使資料使用者關注個人資料私隱保障的優良作業方式。再者，專員會盡力舉辦宣傳及公眾教育計劃，促進資料使用者及資料當事人對個人資料私隱保障的認識，尤其是會為直接促銷從業員舉辦工作坊，協助他們透徹了解新指引。

八達通卡有限公司 / 八達通獎賞公司與 6 個商業夥伴之協議安排概要

轉移予美國友邦

- 1 2002 年 7 月 3 日，八達通卡有限公司與美亞保險及美國友邦訂立協議，關於由美亞保險提供的保險產品的促銷計劃。根據該協議，八達通卡有限公司需要根據個人八達通卡持有人的年齡及其過去一星期的交易數目等資料向美國友邦提供電話銷售清單。
- 2 電話銷售清單載有完整姓名、郵寄地址、電話銷售測試號碼（顯示客戶成為持卡人的日期及過去一星期的交易數目）、香港身分證號碼、參考編號、手提及 / 或聯絡電話號碼及持卡人的出生日期。
- 3 美亞保險需要就八達通卡有限公司作為介紹人向八達通卡有限公司繳付介紹費。介紹費是根據美亞保險所有成功出售產品所得的總保費而計算；而只要出售保單仍然生效，則仍須向八達通卡有限公司繳付該費用。
- 4 根據該協議，促銷計劃由 2002 年 7 月 15 日生效，至 2002 年 9 月 15 日結束。
- 5 八達通控股指出，曾將 35,000 名客戶的姓名、郵寄地址、香港身分證號碼、電話號碼及出生日期轉移予美亞保險 / 美國友邦。
- 6 八達通控股又指出，八達通控股已於 2002 年 9 月 15 日終止與美亞保險 / 美國友邦的合作，並指出旗下沒有其他公司曾與美亞保險 / 美國友邦訂立有關轉移持卡人及會員個人資料的協議。

轉移予信諾

- 7 2002 年至 2006 年期間，八達通卡有限公司不時與 Cigna Worldwide Insurance Company（下稱「CWW」）訂立協議（下稱「該等協議」），內容指八達通卡有限公司會向 CWW 提供指定數目的個人八達通卡持有人的個人資料（包括姓名、地址、聯絡電話號碼、出生日期及信用卡

號碼)，而 CWW 會以八達通卡有限公司之名向持卡人作電話促銷。八達通卡有限公司有權取得介紹費、佣金及 / 或紅利。

- 8 他們的合約關係由 2006 年持續至 2009 年，期間由八達通廣聯承接八達通卡有限公司的權利及義務，而信諾則承接 CWW 的權利及義務。
- 9 根據八達通獎賞公司及信諾於 2009 年 3 月 1 日訂立的協議，八達通獎賞公司有責任於每個合約年度向信諾提供最少 750,000 名客戶人次的客戶清單。若八達通獎賞公司於任何合約年度無法向信諾提供指定的客戶人次數目，則信諾向八達通獎賞公司所繳付的每年最低營利保證便遞減。八達通獎賞公司履行其責任（包括提供客戶清單）的回報是有權取得佣金、持續獎金、年費、客戶關係管理服務費、每年最低收入保證及預支營銷合作獎賞。
- 10 八達通控股證實，八達通獎賞公司已停止與信諾的所有促銷活動，雙方並現正積極正式終止與信諾的協議。

轉移予善美佳

- 11 2007 年至 2008 年期間，八達通廣聯及八達通獎賞公司分別與善美佳訂立 3 份及 1 份協議，內容指八達通廣聯 / 八達通獎賞公司會從八達通獎賞公司的客戶清單選出並向善美佳提供客戶資料庫，然後善美佳會為八達通廣聯有限公司 / 八達通獎賞公司選取目標候選人，並聯絡及邀請他們參與由善美佳進行的調查。八達通廣聯 / 八達通獎賞公司有權取得收費或善美佳從銷售綜合客戶行為資料至其客戶的總收益而按比例計算所得的費用。八達通控股確認，調查的回應者亦會收到日日賞\$。
- 12 八達通控股確認，除了八達通廣聯及八達通獎賞公司外，八達通集團內並無其他公司與善美佳達成任何協議。八達通廣聯及八達通獎賞公司已分別於 2008 年 3 月 21 日及 2008 年 12 月 31 日與善美佳終止合作；
- 13 根據八達通獎賞公司及善美佳的協議，八達通獎賞公司可要求善美佳交還、銷毀或刪除向善美佳披露的個人資料。

轉移予 CPP

- 14 2004 年至 2006 年期間，八達通卡有限公司與 CPP 維持合約關係，內容指八達通卡有限公司同意向 CPP 不時提供載有持卡人個人資料（包括姓名、地址、聯絡電話號碼及出生日期）的電話清單，供 CPP 促銷失卡保障保險計劃。八達通卡有限公司有權就首次認保及更新保險計劃而獲得佣金。與八達通廣聯的合約關係於 2006 年起，由八達通廣聯承接八達通卡有限公司的權利及義務持續。
- 15 CPP 於 2010 年 6 月 21 日與八達通獎賞公司訂立協議，內容指八達通獎賞公司有權獲得多項費用，如發行行政費、年費及建立費用。根據 CPP 代表的證供，CPP 產品及服務的宣傳資料是由八達通獎賞公司以電郵形式向會員發出的。電郵內有一個標籤為「*CLICK & EARN > Reward\$5*」的電子按鈕，下方列出以下陳述：「並同意讓 CPP 專員為您講解計劃詳情！」然後，八達通獎賞公司會編製已按此電子按鈕的會員清單並傳送予 CPP。CPP 確認，八達通獎賞公司自 2010 年 6 月起曾向 CPP 轉移約 7,224 名會員的個人資料。CPP 會於 3 個月內刪除會員的個人資料（會員姓名則會保留 6 個月作客戶查詢之用）。

轉移予馬己仙

- 16 根據八達通獎賞公司及馬己仙於 2007 年 7 月 1 日訂立的協議，八達通獎賞公司同意向馬己仙提供載有最少 20,000 人次的電話清單，內有會員的姓名、電話號碼及地址等個人資料。八達通獎賞公司按照電話清單就每次聯絡須向馬己仙收取港幣 1 元的費用。另外，八達通獎賞公司有權取得根據電話銷售的成功率而計算的佣金及建立費用。
- 17 根據該協議，馬己仙須根據八達通獎賞公司的合理指示，確保電話推廣員向持卡人進行電話促銷後立即將所有資料交還八達通獎賞公司或刪除 / 銷毀該等資料。

轉移予模範市場研究社

- 18 2008 年 5 月 7 日，八達通獎賞公司與模範市場研究社訂立以調查研究為目的的合作協議。根據該協議，八達通獎賞公司會從其客戶清單選出

並向模範市場研究社提供客戶資料庫，而模範市場研究社及後會為八達通獎賞公司選取目標候選人，供聯絡及邀請他們參與由模範市場研究社進行的調查。模範市場研究社會向八達通獎賞公司付款，作為八達通獎賞公司提供客戶資料庫的代價。該協議的屆滿日期應為 2008 年 12 月 31 日。

- 19 根據八達通獎賞公司及模範市場研究社的協議，八達通獎賞公司可要求模範市場研究社交還、銷毀或刪除向模範市場研究社披露的個人資料。