

資料使用者如何妥善處理改正資料要求

引言

在《個人資料（私隱）條例》（第486章）（「**條例**」）下，資料使用者有責任確保其持有的個人資料是準確的¹。就此，資料使用者在依從資料當事人（或代表該名資料當事人的「有關人士」²）所提出的查閱資料要求³提供其資料的複本後，如資料當事人（或其「有關人士」）發現其個人資料不準確可進一步提出改正資料要求⁴，資料使用者如在無合理辯解下不依從條例的規定處理改正資料要求，可構成罪行，一經定罪，可被判處罰款。

本指引使用步驟式的描述，輔以個案研究的形式，就資料使用者如何妥善處理改正資料要求提供一般性指引。資料使用者應一併參閱由香港個人資料私隱專員（「**私隱專員**」）發出的《資料使用者如何妥善處理查閱資料要求及收取查閱資料要求費用》指引⁵。

評定及處理改正資料要求的四個步驟

資料使用者收到任何改正資料的要求後，可循以下**四個步驟**評定及處理有關要求：—

- 步驟一：**評定收到的是否條例釋義下的改正資料要求**；
- 步驟二：**核實改正資料要求者的身份及所獲的授權**；
- 步驟三：**評定改正資料要求的內容**；及
- 步驟四：**決定應依從或拒絕依從有關改正資料要求**。

步驟一：評定收到的是否條例釋義下的改正資料要求

條例下的改正資料要求是指當資料使用者已依從**查閱資料要求**向一名個人提供其資料的複本後⁶，該要求者認為資料複本有**不準確**之處，而提出改正該資料的要求。

常見的改正資料要求例子包括信貸服務使用者要求改正其信貸報告內的個人信貸資料⁷，以及僱員要求改正僱主持有的與僱員有關的資料等。

¹ 條例附表1的保障資料第2(1)原則訂明，資料使用者須採取所有切實可行的步驟，以確保在顧及有關的個人資料被使用於或會被使用於的目的（包括任何直接有關的目的）下，有關的個人資料是準確的。

² 定義見條例第2(1)條及第17A條

³ 條例第18條

⁴ 條例第22條及附表1的保障資料第6(e)原則

⁵ 指引可從 www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/DAR_c.pdf 下載

⁶ 要求者在沒有向某資料使用者提出查閱資料要求以索取其個人資料的複本並檢查有關資料是否準確之前，是無權根據條例向該資料使用者提出改正資料要求的。如資料使用者已合法地拒絕依從查閱資料要求，要求者便無權提出改正資料要求。

⁷ 具體而言，信貸資料服務機構在處理有關個人信貸資料的改正資料要求時，須依從私隱專員發出的《個人信貸資料實務守則》的相關條文。

個案研究一：

僱主指稱僱員的出勤情況欠佳，在僱員質疑下僱主提供了僱員的出勤紀錄以作佐證，僱員從中找出一些他認為不準確之處後要求人事部更正，但不獲處理，僱員遂向私隱專員投訴僱主沒有依從他的「改正資料要求」。

私隱專員認為，僱員的更正要求所依賴的出勤紀錄並不是透過查閱資料要求而取得，僱員所作出的更正要求並不屬條例下的改正資料要求，因此，僱主無須按照條例下有關依從改正資料要求的程序規定來處理僱員的上述要求。

請注意，即使沒有接獲條例釋義下的改正資料要求，資料使用者仍有責任確保其持有的個人資料準確，以遵守保障資料第2(1)原則的規定。

步驟二：核實改正資料要求者的身份及所獲的授權

資料使用者需要核實改正資料要求者的身份及所獲的授權，以防止其持有的個人資料在未獲授權下被修改。

資料使用者依從查閱資料要求之前，理應已核實要求者的身份。假如該要求者其後向資料使用者提出改正資料要求，資料使用者一般毋須再次核實同一人士的身份⁸。

不過，如當日提出查閱資料要求的並非資料當事人本人，而是獲其以書面授權的「有關人士」，日後該名「有關人士」不能單憑該項查閱資料要求的授權而提出改正資料要求⁹。該名「有關人士」必須向資料使用者提供另一份由資料當事人簽署的改正其資料的授權書。獲授權的「有關人士」並不限於自然人，非自然人如律師樓或機構均可成為獲授權的「有關人士」。

如資料使用者不獲提供合理要求的資料，以確定其資料當事人或「有關人士」的身份，資料使用者須拒絕依從該改正資料要求¹⁰（詳見下文的步驟四）。

個案研究二：

父母是否必定可以「有關人士」的身份查閱及改正其未成年子女的個人資料？

根據條例第18(1)條，查閱資料要求可由資料當事人本人或**代表**他的「有關人士」作出。但過去曾有案例，父母離異後父親向女兒的學校作出查閱資料要求以期取得前妻及女兒的住址，私隱專員認為父親明顯並不是**代表**女兒作出此項查閱資料要求，故此學校不應向父親提供所要求的資料。由於改正資料要求必須是在資料使用者依從查閱資料要求後作出的，父母若不能**代表**未成年子女而作為「有關人士」的身份去查閱未成年子女的個人資料，他們亦不可能以「有關人士」的身份要求改正子女的資料。

步驟三：評定改正資料要求的內容

經核實提出改正資料要求者的身份及所獲的授權後，資料使用者應先評定**被要求改正的事項是否不準確**¹¹，才決定依從或拒絕依從該改正資料要求。作出評定時，資料使用者應考慮被要求改正的資料當中哪些是「**可被核實的事項**」、哪些是不可被核實的「**意見表達**」，因為他們有著不同的處理方法。

「**可被核實的事項**」是指能夠以客觀現實、紀錄或數據為基準評定有關資料是否準確的事項（例如僱員的出勤紀錄、學生成績表上的成績等）。

⁸ 條例第24(2)條

⁹ 條例第22(1A)條

¹⁰ 條例第24(1)條

¹¹ 根據條例第2(1)條，「不準確」，就個人資料而言，指資料是「不正確的、有誤導性的、不完全的或過時的」。

個案研究三：

學生向學校作出改正資料要求以更正其學校紀錄內的出生日期。學校查證後發現有關日期是學生註冊時自行填報的，即出錯的是學生而不是學校，故拒絕更正，學生遂向私隱專員作出投訴。

私隱專員認為，條例的主旨是要確保資料當事人的資料準確，故此改正資料要求應以資料是否不準確為依歸，學生不應因為當初錯誤填報自己的資料便從此喪失改正資料的權利；而出生日期是一項能以紀錄去評定其準確性的「可被核實的事項」，經私隱專員介入後，校方以該學生的身份證及出生證明文件確定了學生真正的出生日期，並以此為據改正了學生的資料。

個案研究四：

投訴人查閱自己的信貸報告，發現當中載有一項信用卡簽帳後欠款不還的紀錄，但他聲稱其沒有清還有關的簽帳源於他購買機票時與航空公司之間發生的爭議，他認為自己毋須為有關簽帳負責，故向發卡銀行提出更正資料要求，以期在其信貸報告中刪除相關紀錄。該發卡銀行表示有關簽帳確實是該投訴人作出的，並無爭議，故拒絕了該更正要求，投訴人遂向私隱專員作出投訴。

私隱專員的調查顯示該投訴人當時未能趕上航班入閘時間，故被拒絕登機，因而與航空公司的職員發生爭執，但最終以信用卡簽帳購買了另一航班的機票。私隱專員認為該投訴人聲稱的爭議是他與航空公司之間就他被拒絕登機一事上的爭執，但他最終曾以信用卡簽帳購買另一機票而沒有還款是可被核實並且是準確的紀錄，故此私隱專員認為發卡銀行拒絕刪除有關的欠款不還紀錄並無違反條例的規定。

「意見表達」是指不能核實的、或在有關個案的所有情況下予以核實不是切實可行的事實的陳述¹²。

最常就「意見表達」出現爭議的，往往是評核報告等對特定人士作出評價的文件。負責編製這類文件的人往往會羅列一系列的事實，然後基於有關事實而表達其意見或作出評論，故此這類文件一般會夾雜「可被核實的事項」和不可被核實的「意見表達」。資料使用者處理關於這類報告的改正資料要求時應清楚界定報告中哪些是可被核實的事實陳述，而哪些是不可被核實的「意見表達」。

個案研究五：

一位經理在一位受評人的評核報告中作出了以下陳述：「受評人在試用期間遲到早退，表現乏善可陳，本人建議停止聘用受評人」。該名受評人認為評核報告不準確要求更正。

私隱專員認為，只要有備存出勤紀錄，「試用期間遲到早退」是「可被核實的事項」，而「表現乏善可陳」一評語的尺度因人而異（屬經理的「意見表達」），故此是不能核實的陳述。至於「本人建議停止聘用受評人」是經理的建議，是一個可被核實的陳述，而並非「意見表達」。

假如有關的「意見表達」涉及專業判斷，在一般情況下，**私隱專員不會介入要求專業人士改正其作出的專業判斷的個案**¹³，除非有關資料存在顯然的不準確、或要求者能提出有份量的反證¹⁴。

個案研究六：

醫生判斷某病人患上某疾病，病人認為醫生誤診，故向醫生提出改正資料要求以期從他的病歷中刪除有關疾病，但被醫生拒絕。病人遂向私隱專員作出投訴。

根據行政上訴委員會的判例，私隱專員認為病人有否罹患某疾病屬醫生的專業判斷，在病人未能提供有份量的反證（例如專科診治該疾病的醫生所持的相反意見等）的情況下，私隱專員可拒絕處理這宗涉及「改正」醫學專業意見的個案。

¹² 條例第25(3)條

¹³ 根據行政上訴委員會在上訴案件第42/2006號個案的裁決，判斷與資料當事人的健康情況有關的醫學意見準確與否並不屬私隱專員的管轄範圍。

¹⁴ 根據行政上訴委員會在上訴案件第48/2014號個案中的裁決。

此外，如所涉的改正「意見表達」的要求是**可循其他更合適的途徑來處理**，則私隱專員可能不會調查有關投訴。舉例來說，如僱員就僱主終止聘用他的理由提出異議，他應通過勞資審裁處或其他法律途徑尋求補救，而不應就僱主在終止聘用信中有關其工作表現欠佳的指稱提出改正資料要求¹⁵。

步驟四：依從或拒絕依從改正資料要求

資料使用者應考慮**每項**被要求改正的資料是否有不準確，而局部依從 / 局部拒絕改正資料要求並非不常見。

如資料使用者**信納被要求改正的資料是不準確的**，便要在**不得徵收費用**¹⁶下**依從有關要求**。**改正資料**¹⁷必須在收到要求後**40個曆日**（而非工作日）內作出及**向要求者提供經改正的個人資料複本**¹⁸。如資料使用者不能在40日內完全依從改正資料要求（例如因為需要改正的資料數量龐大等），他應首先在上述期限內盡力依從可以依從的部分¹⁹，並以書面通知要求者未能在時限內依從 / 完全依從（視何情況而定）及原因，然後在切實可行的範圍內盡快依從餘下的部分²⁰。

資料使用者在下列情況下可**拒絕依從改正資料要求**：

- 改正資料要求**不是以中文或英文的書面提出**²¹；
- **未能核實改正資料要求者的身份及所獲的授權**²²；
- **不信納改正資料要求所關乎的個人資料屬不準確**²³；

- **不獲提供足夠資訊以確定有關資料在哪些方面不準確**²⁴；或
- **不信納該改正資料要求所標的之改正資料是準確的**²⁵。

如決定拒絕依從改正資料要求，資料使用者須在接獲改正資料要求後**40個曆日內**以書面回覆要求者，述明拒絕依從改正資料要求的理由²⁶。條例就拒絕改正資料要求而言並無延長期限的條文²⁷。

如改正資料要求關乎「意見表達」，而資料使用者並不信納該意見有不準確之處，該資料使用者須作一項關於該等事宜的附註，好讓他人查閱到及注意到該附註的情況下才使用該資料²⁸。該資料使用者亦須將該附註的複本附於其向要求者發出的通知書上²⁹。

個案研究七：

「個案研究四」中的投訴人其後向私隱專員提出發卡銀行應在有關欠款不還的紀錄上加上附註，以顯示他不還款的原因是他認為該紀錄是有爭議的。

私隱專員向該投訴人解釋，條例下「加上附註」的要求只適用於「意見表達」事項，即提出要求者與資料使用者之間就不能核實的「意見表達」互有見解的情況。由於有關簽帳屬於「可被核實的事項」及亦是已被核實的準確紀錄，故此「加上附註」的條例規定並不適用。

¹⁵ 根據行政上訴委員會上訴案件第 22/2000 號的裁決，如僱員就僱主終止聘用他 / 她的理由提出異議，他應通過其他法律途徑（例如勞資審裁處）尋求補救，而不是向香港個人資料私隱專員公署作出投訴。

¹⁶ 條例第 28(1) 條

¹⁷ 根據條例第 2(1) 條，「改正」，就個人資料而言，指「更正、刪除或填備」。

¹⁸ 條例第 23(1) 條

¹⁹ 條例第 23(2)(a) 條

²⁰ 條例第 23(2)(b) 條

²¹ 條例第 24(3)(a) 條，然而改正資料要求並沒有特定的格式或表格。

²² 條例第 24(1) 條

²³ 條例第 24(3)(b) 條

²⁴ 條例第 24(3)(c) 條

²⁵ 條例第 24(3)(d) 條

²⁶ 條例第 25(1)(a) 條

²⁷ 資料使用者在採取條例第 19(2)(a) 條述明的步驟後，可以延長依從查閱資料要求的期限，然而條例就改正資料要求並無類似條文，亦即所有拒絕改正資料要求的回覆必須於 40 日內作出。

²⁸ 條例第 25(2) 條

²⁹ 條例第 25(2)(ii) 條

個案研究八：

在上文「個案研究五」中，「乏善可陳」是難以核實的評價陳述，屬條例所指的「意見表達」，故此如僱主不信納有關評價陳述有不準確而拒絕作出改正，便須在有關陳述上加上附註以顯示受評人的不同意見。

至於「本人建議停止聘用受評人」是經理就是否續聘受評人的建議，是「可被核實的事項」，而並非條例釋義下的「意見表達」，即使受評人不同意該建議，僱主亦毋須就此加上附註。

此外，資料使用者須就拒絕改正資料要求連同拒絕的理由備存紀錄，並將有關紀錄保存四年³⁰。

改正資料要求涉及第三者時應注意的事項

進行步驟三（即評定改正資料要求的內容）時，如**資料使用者所持有的有關資料是由第三者提供的**，則資料使用者可就有關資料的準確性諮詢該第三者以決定是否依從有關的改正資料要求。

個案研究九：

市民向信貸資料機構查閱其個人信貸報告後發現其聯絡地址出錯，向信貸資料機構作出改正資料要求，機構應如何處理？

信貸資料機構應盡快就此諮詢提供這項資料的信貸提供者。如沒有收到信貸提供者就此的書面確認或改正，信貸資料機構便應在收到改正資料要求起計的40日內刪除或因應要求修訂有關地址³¹。

進行步驟四（即決定應依從或拒絕依從改正資料要求）時，如資料使用者信納資料不準確而決定依從改正資料要求，若**不準確的資料**在資料使用者依從改正資料要求當日之前的12個月內**曾被披露予第三者**，資料使用者應確定該第三者是否已停止使用有關資料³²。如資料使用者沒有理由相信該第三者已停止將有關資料使用於資料被披露的目的，便應採取所有切實可行的步驟，向該第三者提供經改正的個人資料複本，以及書面通知該第三者改正資料的原因^{33, 34}。

進行步驟四時，如有**另一資料使用者控制有關資料的處理**，而其控制的方式禁止該資料使用者依從改正資料要求，則資料使用者應在拒絕依從改正資料要求的通知中，告知要求者有關的另一資料使用者的地址及姓名或名稱³⁵。

個案研究十：

某集團要求屬下一間子公司統一處理集團轄下所有公司的日常人力資源管理事宜，但子公司沒有母公司的授權下不得更改其管有的人事檔案中的任何內容。假如有集團的僱員指稱其人事檔案中的資料不準確並向該子公司提出改正資料要求，子公司以無權更改有關資料為由拒絕該僱員的要求時，應告知該僱員他應向母公司的哪個部門或人員提出有關要求。

如資料使用者收到改正資料要求後，需要在**依從或拒絕有關要求之前向第三者披露與該改正資料要求有關的個人資料**，資料使用者應採取所有切實可行的步驟，告知有關的第三者他正考慮改正有關資料³⁶。

³⁰ 條例第 27 條

³¹ 私隱專員發出的《個人信貸資料實務守則》第 3.19 段

³² 根據行政上訴委員會在上訴案件第2/2011號的裁決，對第三者是否仍然「使用」不準確的資料這一點，應給予合理地寬鬆的釋義。該第三者是否仍然「使用」有關資料，並不取決於該第三者是否有取回有關不準確的資料再次查看，並明確地依賴該不準確的資料。只要該不準確的資料仍然影響該第三者的決策或其他對資料當事人造成影響的行動，便足以構成「使用」。

³³ 條例第23(1)(c)條

³⁴ 如該第三者是透過查閱資料使用者所提供的公眾登記冊或其他相類似文件（但不包括獲資料使用者供應核證為正確的複本）而獲披露有關資料則屬例外，見條例第23(3)條。

³⁵ 條例第24(3)(e)條及25(1)(b)條

³⁶ 條例第22(3)條



PCPD.org.hk

查詢熱線 : (852) 2827 2827
傳真 : (852) 2877 7026
地址 : 香港灣仔皇后大道東248號陽光中心12樓
電郵 : enquiry@pcpd.org.hk

版權



本刊物使用署名4.0國際 (CC BY 4.0) 的授權條款，只要你註明原創者為香港個人資料私隱專員公署，便可自由分享或修改本刊物。詳情請瀏覽 hk.creativecommons.org/aboutcchk。

免責聲明

本刊物所載的資訊和建議只作一般參考用途，並非為《個人資料（私隱）條例》（下稱「條例」）的應用提供詳盡指引。有關法例的詳細及明確內容，請直接參閱條例的本文。個人資料私隱專員（下稱「私隱專員」）並沒有就本刊物內所載的資訊和建議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。相關資訊和建議不會影響私隱專員在條例下獲賦予的職能及權力。

二零一二年十二月初版
二零一七年五月（第一修訂版）