

美容業界妥善處理 客戶個人資料



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

保障、尊重個人資料
Protect, Respect Personal Data

PCPD.org.hk

不公平資料收集

如美容公司誘使客戶提供個人資料以換取實際不存在或不能合理地兌現的免費服務券或其他優惠等，如此做法可構成以不公平方法收集個人資料。



試用會籍的個人資料收集

收集新客戶的香港身份證號碼以登記成為免費試用客戶或發出免費試用證均被視為非必要的。



非醫生與病人關係的個人資料收集

當美容公司通過其僱用的美容師而非註冊醫生操作能量發射裝置向客戶提供美容療程時，有關美容師與客戶的關係便不屬於醫生與病人的關係，故美容公司不可收集有關客戶的香港身份證號碼。



以年齡區分的資料收集

美容公司如欲收集客戶的出生日期以提供針對其年齡的美容產品及服務，收集客戶的年齡或年齡組別已足夠，而無需完整的出生日期。





與美容公司服務無關的 個人資料收集

如美容公司希望向客戶收集一些與其提供的美容服務無關的個人資料，例如：婚姻狀況、收入等，美容公司必須清楚告知客戶收集這些資料的目的，以及提供這些資料全屬自願性質。

個人資料披露或轉移 / 直接促銷

美容公司在披露或轉移客戶的個人資料之前，必須確保有關披露或轉移並不屬新目的。此外，從事直接促銷的美容公司必須遵守《個人資料(私隱)條例》第6A部的規管。



資料保安

美容公司應為職員就有關妥善保管載有客戶個人資料的文件方面提供足夠培訓。

*詳情請參閱《美容業界妥善處理客戶個人資料指引》。



美容業界妥善處理客戶個人資料指引

引言

美容公司¹在日常營運中收集、持有、處理及使用大量客戶的個人資料。就此，香港市民大眾期望美容業界保障及尊重客戶的個人資料，並依從《個人資料(私隱)條例》(第486章)(「**條例**」)，特別是條例附表一的六項保障資料原則(「**保障資料原則**」)的規定，以制定私隱政策及實務守則。雖然條例及保障資料原則一般適用於所有資料使用者，但是客戶對有關美容業界部分獨有的營運模式及行事方式所帶來的私隱風險仍表關注。

本指引旨在以「個案研究」的形式審視美容業界的營運模式及行事方式，並以「提示」的形式，用深入淺出的方法，指出依從六項保障資料原則的良好行事方式。美容公司慣常持有客戶的個人資料²包括姓名、地址、電話號碼、電郵地址、香港身份證號碼、療程性質及客戶接受療程的日期及時間。

收集客戶的香港身份證號碼

(i) 為辦理會籍申請

部分美容公司只向以預付形式購買某特定數量的節數或小時的服務的會員提供服務。這些美容公司通常在與客戶簽訂會員或服務合約前會收集客戶的香港身份證號碼或副本。

一般而言，除獲法律授權外，資料使用者(包括美容公司)不能強制要求任何個人提供其香港身份證副本或號碼。只為了防止在記錄一名個人的姓名或香港身份證號碼時出現任何錯誤，或建立資料使用者與個人的未來關係，而收集香港身份證副本或香港身份證號碼，是不允許的。但美容公司為確立或證明公司與客戶的法律權利、利益或責任而與客戶簽訂會員或服務合約，是可以收集客戶的香港身份證號碼，條件是此等權利、利益或責任均不屬短暫性質或在有關情況下屬於輕微性質。有關收集香港身份證號碼或副本的特定情況，美容公司可參閱香港個人資料私隱專員(下稱「**私隱專員**」)發出的《身份證號碼及其他身份代號實務守則》(下稱「**身分代號守則**」)³。

¹ 提供的服務包括水療、纖體、體重管理，激光治療及皮膚護理等。

² 「個人資料」是指與一名在世的個人有關並已記錄的資料(包括意見的表達)，而從該資料可直接或間接確定該人的身份。

³ 身份代號守則第2.1至2.3段及第3.1至3.4段。詳見www.pcpd.org.hk/chinese/data_privacy_law/code_of_practices/files/picode_tc.pdf

(ii) 為提供免費或優惠試用性質服務

部分美容公司提供免費或優惠價試用其服務作招徠以吸引新客戶，並為此登記新客戶為試用客戶及向她們發出試用證。在登記或發出試用證的過程中，新客戶經常被要求提供其香港身份證號碼。但由於在登記或試用的過程中涉及的潛在權利、利益或責任只屬短暫或輕微性質，故收集新客戶的香港身份證號碼以登記成為免費試用客戶或發出免費試用證均被視為非必要的。

個案研究：

一間美容公司向過往六個月沒有使用其服務的新客戶提供七天免費試用證，而獲發該試用證的客戶可於七天試用期內憑該證進出該公司的任何一間分店享用免費試用服務。該公司要求這些客戶先填寫免費試用登記表，當中需要她們提供姓名、香港身份證號碼、手提電話號碼、聯絡電話號碼及電郵地址，才向她們發出七天免費試用證，但該登記表並沒有說明收集個人資料的目的。該公司其後向私隱專員解釋，收集申請試用證客戶的香港身份證號碼是為了核實她們是否符合免費試用服務的資格。私隱專員認為如此收集香港身份證號碼屬超乎適度，因為美容公司所收集的客戶的其他個人資料，例如姓名及聯絡電話號碼，足以達致核實身份目的。

(iii) 向客戶提供由美容師操作能量發射裝置的美容療程

當美容公司通過其僱用的美容師而非註冊醫生操作能量發射裝置向客戶提供美容療程時，有關美容師與客戶的關係便不屬於醫生與病人的關係，故美容公司不可收集有關客戶的香港身份證號碼。身份代號守則第2.3.3.1⁴段只適用於存在醫生與病人關係的情況。

個案研究：

一間美容公司為證明客戶明白由其美容師（而不是註冊醫生）提供的纖體及美白療程的風險，要求客戶填寫其個人資料包括香港身份證號碼，並在同意書上簽署，才向她們提供該些療程。然而，該美容公司承認纖體療程只會由其美容師負責向客戶提供；而美白療程則可由其美容師或註冊醫生向客戶提供。私隱專員認為該美容公司不能援引身份代號守則第2.3.3.1段所述的醫生與病人的關係，而收集接受該療程客戶的香港身份證號碼。最終，該美容公司停止向客戶收集其香港身份證號碼，並刪除由非註冊醫生進行療程的客戶的香港身份證號碼。

不誠實/不公平方法套取客戶的個人資料

如美容公司誘使客戶提供個人資料以換取實際不存在或不能合理地兌現的免費服務券或其他優惠等，如此做法可構成以不公平方法⁵收集個人資料。換句話說，如收集客戶個人資料並非為向她們提供優惠，不論真正目的是否作直接促銷之用，則如此收集個人資料的方法可被視為不公平。

收集客戶的出生日期以提供針對其年齡的美容服務、生日禮物及折扣

美容公司如欲收集客戶的出生日期以提供針對其年齡的美容產品及服務，收集客戶的年齡或年齡組別已足夠，而無需完整的出生日期。至於向客戶提供生日禮物或折扣方面，視乎有關生日折扣的時段及禮物的性質，美容公司收集客戶的出生月份或出生月份及日子已足夠。

⁴ 根據身份代號守則第2.3.3.1段，資料使用者為增進資料當事人的利益可收集其香港身份證號碼。醫生與病人的關係被引用為例子，當中醫生被允許收集病人的香港身份證號碼，以確保能正確找出病人過去的醫療紀錄，藉以提供更佳治療。

⁵ 保障資料第1(2)原則規定個人資料須以合法及在有關個案的所有情況下屬公平的方法收集。

個案研究：

一間美容公司在向客戶提供免費試用服務前，要求該客戶提供其完整的出生日期。該美容公司認為掌握客戶的年齡分佈是十分重要的，因為他們可以因應客戶的年齡，設計切合她們需要的美容產品和服務，而向客戶提供生日禮物或折扣可提升客戶的忠誠度，故要求客戶提供其完整的出生日期。就此個案，私隱專員不允許為向客戶提供生日優惠而收集客戶完整的出生日期，因客戶的出生月份已足夠。至於提供針對客戶年齡的美容產品及服務，視乎服務及產品性質，收集客戶的出生年份或甚至年齡組別（例如40-50歲）應已足夠。在任何情況下，收集完整的出生日期是不必要的。

收集與美容公司的服務無關的個人資料

一般而言，為向客戶提供美容服務，收集客戶的姓名、聯絡電話號碼及地址已足夠。如美容公司希望向客戶收集一些與其提供的美容服務無關的個人資料，例如：婚姻狀況、教育程度、收入等，美容公司必須清楚告知客戶收集這些資料的目的，以及提供這些資料全屬自願性質。

披露或轉移客戶的個人資料予第三者

美容公司在披露或轉移客戶的個人資料之前，必須確保有關披露或轉移並不屬新目的（即確保與原本收集客戶的個人資料時擬將該資料用於的目的或與此目的直接有關的用途），除非已獲得有關客戶自願給予的明示同意⁶。

個案研究：

一名客戶不滿其惠顧的美容公司所提供的服務，入稟小額錢債審裁處向該美容公司提出申索，事件被傳媒廣泛報道。其後，雙方達成和解協議，簽署聲明，並同意發表該聲明，以澄清傳媒之前的評論。然而，該美容公司在發表該聲明中披露了該客戶的香港身份證號碼。私隱專員認為，該美容公司在該案的情況下公開披露該客戶的香港身份證號碼屬新目的，以致違反了保障資料第3原則的規定。

當美容公司在終止業務時擬將其客戶資料轉移予另一提供類似美容服務的公司，該美容公司只有在以下情況才可如此這樣做：

- (i) 在收集客戶的個人資料前已明確告知客戶收集其個人資料的目的及其個人資料可能被轉移予該指定類別的人士；或
- (ii) 在轉移客戶的個人資料前已取得客戶自願給予的明示同意。

個案研究：

一名客戶參加一間美容公司（下稱「**A美容公司**」）的會籍，並購買了其美容服務。其後，該客戶收到A美容公司的手機短訊，通知她A美容公司已遷往新地址。不過，當該客戶前往該新地址時，卻發現在上址經營的並非A美容公司而是另一間美容公司（下稱「**B美容公司**」）。B美容公司的職員表示A美容公司已結業，並已將其儀器售予B美容公司。B美容公司的職員更向該客戶展示她與A美容公司簽訂的服務合約、她在A美容公司的簽到紀錄及載有她的姓名、住址及聯絡電話號碼等資料的會籍申請表正本。私隱專員認為A美容公司當初收集其客戶的個人資料是為了向她們提供美容服務，而A美容公司如此將其客戶的個人資料轉移予一名並非當初擬將其客戶的個人資料轉移予的指定類別的人士，屬於出售客戶的個人資料。因此，私隱專員裁定A美容公司違反了保障資料第3原則的規定⁷。

⁶ 保障資料第3原則

⁷ 請參閱調查報告(R10-13416)：美容中心在未獲取客人的同意下將客人的個人資料移轉至第三者。

美容業界使用個人資料進行直接促銷以宣傳及推廣其服務及產品十分普遍，所以美容業界須遵守條例第6A部有關直接促銷條文的規定。如不遵守有關條文即屬干犯刑事罪行。有關規定的詳情請參閱由私隱專員發出的《直接促銷新指引》⁸，以下是一些供美容業界參考的提示。

直接促銷提示：

- ▶ 當與客戶簽訂服務合約時，美容公司如欲使用該客戶的個人資料作直接促銷應：(i) 清楚告知該客戶它擬使用其個人資料作直接促銷、擬使用的個人資料的種類、促銷(即貨品或服務)的類別，及提供一個回應途徑，讓該客戶可在無需向有關美容公司繳費的情況下，透過該途徑傳達她對上述擬進行的使用的同意，以及(ii) 取得該客戶的同意⁹。
- ▶ 美容公司在使用客戶的個人資料作直接促銷前，須取得有關客戶的明確同意，緘默並不同意。
- ▶ 客戶可以口頭或書面方式行使其拒絕接收直銷訊息的權利，並透過任何通訊方式(例如電郵、電話、郵遞或親身)向美容公司傳達其要求。
- ▶ 美容公司應備存一份所有已表示不希望再收到任何直接促銷的客戶的名單，並應採取有系統的方式依從客戶提出停止如此使用其個人資料的要求。拒絕服務名單應定期更新，並分派予促銷職員或代理¹⁰。
- ▶ 美容公司如擬把客戶的個人資料提供予另一人以供直接促銷之用，須：(i) 以書面告知客戶它有意如此提供資料，並採取行動，告知客戶它是否為得益而提供其資料、擬提供的個人資料的種類、其資料擬提供予甚麼類別

的人士、促銷(即貨品或服務)的類別，及提供一個回應途徑，讓該客戶可在無需向有關美容公司繳費的情況下，透過該途徑傳達她對上述擬進行的提供的同意，以及(ii) 取得該客戶的書面同意¹¹。

保障收集所得的個人資料的安全

資料使用者(包括美容公司)須採取所有合理地切實可行的步驟，以保障其持有的個人資料不受未經准許的或意外的查閱、處理、刪除、遺失或使用所影響¹²。美容公司應為職員就有關妥善保管載有客戶個人資料的文件(例如客戶簽署的信用卡交易簽帳單的商戶副本、會員申請表及服務合約等)方面提供足夠培訓。

當美容公司於開放位置收集及處理客戶的個人資料時，須加倍小心以保障個人資料，以免其他客戶或訪客不必要地接觸到。

對美容公司的職員進行適當培訓及施行嚴密監督是保障客戶個人資料的重要一環。就這方面，美容公司可採取以下提示所述的適當措施：

資料保安提示：

- ▶ 採取只限於「有需要知道」及「有需要使用」的原則查閱客戶的資料；
- ▶ 職員須簽署保密聲明，述明美容公司對保障客戶資料的期望及違規可能受到的處分。該聲明亦可納入職員手冊或行為守則中；
- ▶ 職員查閱客戶數據庫的情況須受監察(例如就查閱情況進行審核追蹤、關閉列印客戶紀錄的功能等)；

⁸ 請參閱www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/GN_DM_c.pdf

⁹ 資料使用者在使用客戶的個人資料作直接促銷前沒有採取指明的行動，違反了條例第35C(5)條，即屬犯罪，一經定罪，可處罰款五十萬元及監禁三年。

¹⁰ 資料使用者沒有依從客戶的拒絕接收直銷訊息要求，違反了條例第35G(4)條，即屬犯罪，一經定罪，可處罰款五十萬元及監禁三年。

¹¹ 資料使用者將客戶的個人資料提供予第三者作直接促銷，但事前未有採取指明行動，違反了條例第35J(5)條。該資料使用者，(a)如是為了得益而提供該資料，一經定罪，可處罰款一百萬元及監禁五年；或(b)如並非為了得益而提供該資料，則可處罰款五十萬元及監禁三年。

¹² 保障資料第4原則。

- ▶ 制定行事方式處理違反與客戶個人資料有關的公司政策及程序；及
- ▶ 須定期向有關職員提供適當及定期的保障個人資料的培訓。

結語

面對公眾對保障及尊重私隱的期望與日俱增，資料使用者(包括美容公司)應採取積極進取及防患未然的措施，而非被動及補救式的回應。此外，最高管理層主動及全力支持一個健全的私隱與風險管理系統，可大大提高對客戶私隱的保障，從而獲取客戶的信心、認同及信任。私隱專員發出的《私隱管理系統最佳行事方式指引》¹³扼述如何建立私隱管理系統，提供原則性的建議，協助機構因應行業的性質及各自的特定情況，建立和優化其私隱管理系統。

¹³ 請參閱 www.pcpd.org.hk/pmp/files/PMP_guide_c.pdf



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。

二零一六年六月初版