

有關八達通日日賞計劃收集及披露個人資料的中期調查報告

背景

1. 公署於 2010 年 5 月就八達通集團對客戶個人資料的管理進行循規查察。
2. 鑒於公眾日益關注八達通控股有限公司(下稱「八達通控股」)全資擁有的八達通獎賞有限公司(下稱「八達通獎賞公司」)處理八達通日日賞計劃(下稱「該計劃」)客戶的個人資料，本人於 2010 年 7 月 22 日依據《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)(下稱「條例」)第 38 (b) 條發出通知，向八達通控股及八達通獎賞公司展開調查，以確定是否有違條例的規定，包括但不限於條例附表 1 的保障資料第 1 及第 3 原則，以及條例第 34 條。
3. 為了調查的目的，本人依據條例第 44 (1) 條傳召：
 - (i) 八達通控股行政總裁及八達通獎賞公司董事陳碧鏵女士；
 - (ii) 信諾環球保險有限公司(下稱「信諾」)行政總裁郭凱和先生；及
 - (iii) Card Protection Plan Limited (下稱「CPP」)授權代表曾碧恩女士，到本人席前，提供與調查有關的資料。信諾及 CPP 是該計劃會員的個人資料的受讓人。
4. 訊問陳女士、郭先生及曾女士是於 2010 年 7 月 26 日以公開聆訊方式在香港灣仔皇后大道東 248 號 13 樓個人資料私隱專員公署進行。
5. 截至本中期調查報告發表之日，調查仍在進行，公署繼續收集更多資料及證據。
6. 由於調查關乎該計劃二百多萬的登記會員的個人資料私隱，本人認為發表本中期報告是適當的，好讓公眾知悉調查的進度，並適時向其他採用類似八達通獎賞公司及八達通控股的處理個人資料做法的資料使用者提供良好行事方式的建議。此舉可讓公眾在提供其個人資料時可以採取預防措施，而資料使用者在進行推廣計劃時，可以迅速採取行動，糾正或改善其個人資料的管理。
7. 本人強調本中期報告是根據本人在聆訊後至目前所得的資料而作出。隨著調查的發展，本報告中的觀察及評論會予以檢討。

調查的進展

收集個人資料

8. 陳女士在聆訊中告訴本人，八達通獎賞公司的主要業務是經營該計劃。在該計劃中，會員每次向八達通獎賞公司的「參與商戶」購物，可以賺取日日賞\$。會員出示已登記的八達通卡，便可以賺取日日賞\$，他們可以在八達通獎賞公司的「兌換商戶」換取特定貨品及服務(下稱「基本獎賞」)。
9. 如要成為該計劃會員，申請者必須持有八達通卡，並填寫八達通獎賞公司設計及提供的登記表格(下稱「該登記表格」)。
10. 該登記表格要求申請人向八達通獎賞公司提供 16 項資料。要求的資料分為兩部分：「我的資料」及「我的其他資料」。該登記表格中某些部分註有星號，而根據表格頂部的描述，這些部分是「請必須填寫」。要求的資料概述如下：

「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

「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、影迴音產品，或汽車資訊)

享用基本獎賞所需的個人資料

11. 本人從該登記表格所載的八達通日日賞計劃條款及細則第 2.3(a)條知悉，除了基本獎賞外，該計劃的「獎賞」包括宣傳品和會員可能由八達通獎賞公司或其「參與商戶」所精選提供的其他優惠(下稱「**額外獎賞**」)。條款及細則第 3.3 條亦列明，會員如選擇不接受八達通獎賞公司或其「參與商戶」的直銷宣傳資料，可致電通知八達通獎賞公司。
12. 根據所得資料，在該計劃下，會員可只接受基本獎賞，而額外獎賞是選擇性的。陳女士在聆訊中確認會員可選擇不收取任何直銷宣傳資料。

13. 陳女士在聆訊中被問到，八達通獎賞公司單憑申請人的姓名及八達通卡號碼(即要求的資料項目(1)及(2))而向會員提供基本獎賞，是否可行。陳女士的回答是可行。
14. 很明顯，八達通獎賞公司在該計劃為會員提供基本獎賞，只需收集申請人的姓名及八達通卡號碼。

捆綁式同意

15. 要登記成為該計劃的會員，申請人必須在該登記表格簽署。該登記表格只有一個空位供申請人簽署。申請人簽署後，不單表明其登記成為該計劃會員的意願，亦被視為作出下述聲明：
 - (a) 他已閱讀並理解有關條款及細則，並同意遵守和接受有關條款及細則及八達通獎賞公司不時修訂的條款及細則約束；及
 - (b) 他同意於成功登記後，他的個人資料將連繫至他持有的八達通；他明白及同意有關條款及細則第 6 條關於《個人資料(私隱)條例》的通知。
16. 條款及細則第 6.3 及 6.4 條對申請人來說是重要的，因為有關條款包含申請人同意八達通獎賞公司怎樣處理其提供的個人資料：
 - (1) 根據第 6.3 條，申請人同意讓八達通獎賞公司將其所有個人資料用於 10 項不同用途，包括(i)向他提供八達通獎賞公司、其子公司、聯營公司及/或參與商戶的獎賞和優惠；(ii)設計八達通獎賞公司及其附屬公司、聯營公司為客戶提供的新服務，或改善現有的服務；及(iii)作為其他相關用途的資料來源。
 - (2) 按第 6.3 條規定的目的，申請人被視為根據第 6.4 條同意八達通獎賞公司將其持有的資料轉交或披露予任何對八達通獎賞公司有保密責任的其他人，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)。
17. 申請人個人資料可能被無限地移轉給任何八達通獎賞公司認可的其他人，無異於賦予八達通獎賞公司完全的酌情權。尤其者，正如陳女士也在聆訊中承認，申請人根據有關條款及細則是不會知道可能承讓人。

18. 顯而易見，申請人同意賺取基本獎賞，是一併同意八達通獎賞公司使用其個人資料。如申請人只希望收取基本獎賞，而不接受八達通獎賞公司或其參與商戶的直銷宣傳資料，唯有要先簽署該登記表格，然後再選擇拒絕接收直銷宣傳資料。陳女士在聆訊中表示，八達通獎賞公司需要三個工作天，處理拒絕接收資料的要求。那麼，八達通獎賞公司最少可在三個工作天內使用申請人的個人資料作直接促銷。
19. 本調查的最後報告會決定八達通獎賞公司在個案的情況下向申請人尋求綑綁式同意是否公平。
20. 本人建議申請人在簽署該登記表格前，應小心閱讀該登記表格及有關條款及細則，以決定他們是否同意有關內容。不過，八達通獎賞公司作為資料使用者，應確定申請人獲得充足資訊，以助他們清楚知悉他們在該計劃下的權利和責任。
21. 本調查的最後報告會決定八達通獎賞公司有否採取實際措施，確保申請人知悉八達通獎賞公司可如何使用其個人資料。在這方面，個人資料的使用目的及承讓人的類別的明確性，以及該登記表格所用的字體，都是考慮的事宜。
22. 雖然八達通獎賞公司是否違反條例下的規定未有最終決定，但本人對該登記表格有下述建議，八達通獎賞公司應慎重考慮：
 - (1) 清楚告知申請人，他在參加該計劃時是可以只選擇收取基本獎賞的；
 - (2) 如申請人如此選擇，應清楚獲告知他只需提供其姓名及八達通卡號碼；
 - (3) 向申請人提供知情選擇，是否讓其個人資料用作直接促銷（即接受服務選擇）；
 - (4) 如某些個人資料不是必須收集的，應在該登記表格中清楚列明；
 - (5) 如合約條款可影響申請人個人資料私隱，有關條款應以合理地清晰可辨的，而無需使用光學器材才能閱讀的字體印製；

- (6) 申請人的個人資料可能被移轉予的人士類別應合理地明確；及
- (7) 《收集個人資料聲明》應以清晰可辨的，而無需使用光學器材才能閱讀的字體大小印製。

使用個人資料

23. 陳女士在聆訊中告訴本人，該計劃自營運以來，八達通獎賞公司曾將會員的個人資料移轉予六間公司。除了信諾和 CPP 的合約仍生效之外，八達通獎賞公司已與其餘四間公司終止合約。

資料移轉予信諾

24. 八達通獎賞有限公司向本人提供八達通獎賞公司與信諾於 2009 年 3 月 1 日簽署的合作協議(下稱「該合作協議」)，但這不是完整的副本，因為有些部分，尤其是下述標題下的所有文字已遭刪去：
 - (1) 佣金
 - (2) 表現獎金
 - (3) 持續獎金
 - (4) 年費
 - (5) 客戶關係管理服務費
 - (6) 每年最低收入保證
 - (7) 預支營銷合作獎賞
25. 根據該合作協議第 10 段，上述款項是信諾要向八達通獎賞公司履行的責任，以費用、佣金及獎金形式向八達通獎賞公司支付的。
26. 根據該合作協議第 3.1 段，八達通獎賞公司的其中一項責任，是：「八達通獎賞公司須在每個合約年內按附件所列的選擇標準向信諾提供[文字或數字被刪去]的客戶名單(下稱「該客戶名單」)」。陳女士在聆訊中告訴本人，被刪去的部分所指的是最少 750,000 人次，而該客戶名單包含下述的申請人個人資料：
 - (1) 姓名
 - (2) 聯絡電話號碼
 - (3) 八達通卡號碼
 - (4) 香港身份證號碼的首 4 個數字

- (5) 出生年月
 - (6) 部分郵遞地址(街名及大廈名)
 - (7) 職業
 - (8) 薪酬範圍
 - (9) 性別
 - (10) 該計劃下的會員年資
 - (11) 教育程度
 - (12) 客戶在該計劃下的消費
27. 該合作計劃第 3.4 段亦規定：「如八達通獎賞公司在任何合約年內不能向信諾提供[文字或數字被刪去]客戶人次，每年最低收入保證須根據該合約年總客戶人數的不合資格客戶人數部分相應減低」。
28. 信諾的郭先生強調，根據該合作協議，信諾聘用八達通獎賞公司為其保險代理。信諾不是因為八達通獎賞公司向它移轉會員的個人資料而付款給八達通獎賞公司，而是因為八達通獎賞公司在該計劃下向會員銷售信諾的保險產品/服務而付款的。不過，很明顯，八達通獎賞公司的收入大多視乎八達通獎賞公司向信諾移轉會員個人資料的數量。這純粹是一項交易，商品就是會員的個人資料。這與該計劃的真正性質可能有關係。不過，八達通獎賞公司似乎沒有讓申請人知悉這點。
29. 我們不應假定八達通獎賞公司在所有直接促銷活動中均可把申請人給它的所有個人資料移轉予第三者。八達通獎賞公司作為資料使用者，不應就有關目的披露過多個人資料予第三者。
30. 在本個案中，看來八達通獎賞公司不單向信諾提供會員的姓名及聯絡電話號碼，還包括其他似乎與銷售保險產品無關的資料。郭先生在聆訊中表示，有關資料是需要用來選擇適合的產品進行推廣。信諾為何在進行直接促銷時需要知道申請人的身份證號碼、職業及消費資料，這問題需要一個具體的答案。
31. 本人在聆訊中詢問陳女士及郭先生，該合作協議第 4.7 段下「借調 (Secondment)」安排的意思。該條規定：「信諾會借調電話促銷員到八達通獎賞公司，代表八達通獎賞公司撥打促銷電話，費用無需八達通獎賞公司支付。」
32. 據本人了解，「借調」的一般意思是一個部門或一間公司的僱員在一段短時間內被派往另一部門或另一間公司。有關僱員在借調期間仍然

是該公司的僱員。不過，陳女士及郭先生均向本人表示，他們的「借調」並不需要信諾派僱員到八達通獎賞公司的辦公室。簡單來說，八達通獎賞公司會把一份會員名單交給信諾，其電話促銷員會「以八達通獎賞公司的名義」向該計劃的會員發出直接促銷電話。換句話說，他們是受八達通獎賞公司委託，代表八達通獎賞公司的職員。

33. 本人非常關注，收到促銷電話的會員不但不知道這類「借調」安排，他們甚至不知道其個人資料已經被移轉，而他們其實是與信諾的職員交易。這項安排可能會對會員的權利有不利影響，他們不能適時反對有關的資料移轉，及在直接促銷過程中反對信諾進一步收集其個人資料。本人認為該計劃的會員在過程中受騙。陳女士及郭先生告訴本人，八達通獎賞公司及信諾在 2010 年 7 月初已終止這項「借調」安排。本人強烈建議八達通獎賞公司作為資料使用者，不要向其他機構採取類似做法，因為這會對資料當事人有潛在的不利影響。
34. 儘管合約的條文訂明信諾在這項「借調」安排中有責任保障獲移轉的會員個人資料(例如確保電話促銷員合格及恰當、不會利用個人資料作其他用途、只限按「有需要知道」的基礎查閱、交回及清除資料，以及防止未獲准許的查閱)，但本人並未看到任何證據，證明八達通獎賞公司曾盡責地確保信諾履行其責任。

向 CPP 移轉資料

35. 根據曾女士所述，會員的個人資料移轉予 CPP 的情況是與信諾不同。
36. CPP 於 2010 年 6 月開始參與該計劃。CPP 同意向八達通獎賞公司繳付年費，由八達通獎賞公司向其會員發出推廣電郵。收到電郵的會員可點擊電郵內的按鈕，表示同意 CPP 聯絡他。
37. 八達通獎賞有限公司會編纂一份同意 CPP 聯絡他們的會員名單，然後將名單交予 CPP。根據曾女士所述，該份名單包含有關會員的資料如下：
 - (1) 姓名
 - (2) 聯絡電話號碼
 - (3) 性別
 - (4) 八達通卡號碼

- (5) 他是否旅遊人士
 - (6) 他曾否遺失八達通卡
 - (7) 他有沒有使用八達通卡的「自動增值服務」
 - (8) 他有沒有信用卡
38. 曾女士告訴本人，CPP 曾從八達通獎賞公司收取兩份共載有約 7,200 名會員的名單。CPP 在收到名單後，會把姓名、聯絡電話號碼及性別資料交予某電話直接促銷承辦商，該承辦商會以 CPP 的名義發出直銷電話。
39. 在聆訊中，本人向曾女士提出就名單上每項資料如何與向會員發出直銷電話的用途直接有關。在現階段，本人認為 CPP 發出直銷電話時，未必需要某些個人資料，例如會員曾否遺失過八達通卡。在個案的情況下，八達通獎賞公司是否向 CPP 披露過多的個人資料，是需要調查的最後報告決定。

信諾及 CPP 進一步處理資料

40. 八達通獎賞公司作為會員個人資料的提供者，應採取切實可行的措施，審視信諾及 CPP 不會把個人資料用於直接促銷該計劃下相關服務及產品以外的目的，而個人資料不應可以無限制地進一步售予或移轉予其他人士。八達通獎賞公司亦應審視信諾及 CPP 在使用有關個人資料後的資料刪除。
41. 郭先生及曾女士在聆訊中聲明信諾及 CPP 從沒有把會員的個人資料移轉至香港境外，他們在進行直銷活動後會刪除會員的個人資料。不過，有關刪除並沒有由獨立的第三者核實。
42. 該合作協議第 4.7 段規定信諾要採取各項步驟，限制個人資料的查閱、禁止個人資料用於發出直銷電話以外的用途，以及交回或清除個人資料。不過，郭先生在聆訊中表示，八達通獎賞公司從沒有要求信諾提供任何報告或確認證明信諾已履行這些合約責任。
43. 陳女士作證表示，八達通獎賞公司曾要求 CPP 銷毀已使用過的會員的個人資料，並以書面確認有關銷毀。另一方面，曾女士聲明會每六個月將會員的個人資料徹底銷毀。
44. 在未就八達通獎賞公司移轉予信諾及 CPP 的會員個人資料有否提供

足夠的保障作出最終調查結論之前，會考慮各方提供的進一步資料。本人強烈建議八達通獎賞公司考慮日後採取下述措施：

- (1) 在與參與商戶進行任何合法移轉會員個人資料的安排前，評估參與商戶所提供的資料私隱保障是否足夠，在適當情況下進行私隱影響評估；
- (2) 在合約內訂明嚴禁參與商戶把會員的個人資料移轉至香港境外，因為有關資料是八達通獎賞公司在香港境內使用的；
- (3) 參與商戶刪除個人資料，須由專業的第三者核實；及
- (4) 就參與商戶所採取的資料保障措施定期進行循規審核。

其他評論

45. 本人在聆訊中清楚表明原則上不反對直接促銷活動。本人的關注是有關活動是否妥善處理個人資料。
46. 客戶的個人資料對推廣業務是具有價值的。雖然條例沒有禁止資料使用者出售個人資料，但本人希望資料當事人可獲告知有關出售，以便他們可以決定是否向資料使用者提供其個人資料。本人在決定資料使用者是否違反條例的規定時，會考慮這些事項。
47. 另一方面，客戶必須知道，他們亦應適當地保護自己的個人資料私隱。各類推廣活動均向客戶提供不同優惠，客戶也不難找到看來對自己最有利的優惠。在大多數 (如果不是全部)的情況下，這些以細字體刊印的細小單張中，均載有客戶的責任或同意的細則。客戶在簽署任何文件前，應細閱內容，確保他同意有關條款及細則。

初步調查結果及建議

初步結果	建議
(1) 即使八達通獎賞有限公司只獲提供申請人的姓名及其八達通咭號碼，也可向「日日賞」會員提供基本優惠。	(1) 八達通獎賞有限公司應在會員參與「日日賞」時清楚告知他們可揀選只接受基本優惠。 (2) 若該申請人只接受基本優惠，登記表格應註明申請人只需提供他的姓名及八

	達通卡號碼。
(2) 「日日賞」會員可決定只接受基本優惠而不接受額外優惠。八達通獎賞有限公司可讓會員不接收任何直接促銷資料。	(3) 登記表格應清楚列明哪些個人資料是可自願提供的。
(3) 申請人同意申請八達通獎賞有限公司基本優惠的同時，需一併同意八達通獎賞有限公司使用其個人資料，不可分開考慮。	(4) 申請人應獲給予知情選擇情況下，才算授權其個人資料可被用作直接促銷用途，即有關同意是明確的，不只是被視為已給予的。
(4) 根據登記表格中的條款細則第 6.3 及 6.4 段，申請人同意八達通獎賞有限公司如何使用獲提供的資料。有關條款以不合理地細小的字體印製。	(5) 任何對申請人之個人資料私隱有影響的合約條款，應使用可合理地讓公眾細閱的字體，而無需使用額外的光學輔助。
(5) 條款細則第 6.3 及 6.4 段有關申請人個人資料的可交換受讓人的範疇，相當於給予八達通獎賞有限公司完全的處理權；申請人不知道其個人資料會被轉移給哪些人士。	(6) 應合理地指明申請人之個人資料可能被移轉至哪些界別人士。
(6) 八達通獎賞有限公司與信諾的合作協議涉及的交易商品是會員的個人資料。信諾的電話促銷員以八達通獎賞有限公司的名義致電會員進行促銷，其做法會使會員不知悉其個人資料其實已被轉移至信諾。	(7) 有關做法可能不利於會員就其個人資料移轉及信諾在促銷過程中繼續收集其個人資料方面提出反對的權利。八達通獎賞有限公司不應與其他機構再採取相似的做法。
(7) 除了姓名及聯絡電話號碼外，八達通獎賞有限公司亦將一些看來與銷售保險產品無直接關係的會員資料提供予信諾。	(8) 一般而言，進行直接促銷應只需姓名及聯絡資料。八達通獎賞有限公司不應透露其他被視為超乎適度的個人資料。

<p>(8) 需尋求進一步證據，以顯示八達通獎賞有限公司曾進行適當的評審，以確保信諾有履行合約中有關保障八達通獎賞有限公司所轉移的會員個人資料的責任（例如：確保電話促銷員是合適人士、不會將個人資料用作其他用途、根據「有需要知道」原則而限制查閱、退回及銷毀資料，以及避免未獲授權的查閱）。</p>	<p>(9) 倘八達通獎賞有限公司參與任何與業務夥伴之安排，而有關安排包括個人資料可能將被合理地移轉至該業務夥伴，八達通獎賞有限公司應在參與有關安排前，評核該業務夥伴所提供的資料私隱保護是否充足，並應在適當情況下進行私隱影響評估。</p> <p>(10) 有關該業務夥伴所持有的個人資料有否刪除，應由一專業第三者作認證。</p> <p>(11) 應定時就該業務夥伴所採取的資料保障措施之執行作合規性審計。</p>
<p>(9) 八達通獎賞有限公司分別與信諾及 CCP 所簽訂的合作協議中，並無禁止信諾及 CCP 把個人資料轉移至香港以外的地方的條款。</p>	<p>(12) 與業務夥伴之協議應嚴禁業務夥伴將會員之個人資料移轉至香港以外地方。</p>

吳斌
 個人資料私隱專員
 2010年7月30日