

網上行為追蹤

本資料單張旨在提醒擬為網站進行網上追蹤的機構，在進行網上追蹤前應考慮的事宜。本資料單張闡述網上行為追蹤、個人資料及《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)之間的關係。

甚麼是網上追蹤？

網站營運者／擁有者經常會收集用戶與其網站進行網上活動的資訊。可能會被收集及記錄的資訊包括用戶身份、顯示偏好及/或語言偏好、曾到訪的網頁、購買的物品及進行的交易。

收集這些資訊的目的各有不同，可能包括：

- 記錄用戶的偏好(例如對語言、字體大小、配色的偏好)，待用戶再到訪該網站時，予以同樣的觀感；
- 分析用戶如何瀏覽網站，以優化網站的設計；
- 建立及保持用戶的登入身份，讓用戶在網站自由瀏覽，無需重複登入；或
- 追蹤網上用戶的行為及偏好，以建立該用戶的詳細檔案，從而向其發送推銷資訊或廣告。

較引起公眾關注的，是上列最後一項「網上行為追蹤」。網上行為廣告商經常會利用複雜運算法分析所收集的資料、建立網站用戶的詳細檔案，然後分類。網站營運者／擁有者或第三方會按用戶類別，向用戶推介與該類別相關的推銷資訊或廣告。

網上追蹤的方法

機構可通過很多方式進行追蹤及記錄網站用戶的網上行為。該注意的是本資料單張適用於一般的網上追蹤，而不是局限於某特定方式的網上追蹤。下述例子是一些常見的追蹤工具，但隨著網上科技的迅速發展，可能會出現其他能達到同樣目的的工具。

- 在網站伺服器一端，記錄及保留經過身份驗證的用戶在網站上的交易及行為，例如曾搜尋的資訊、進行的交易，以及其購買歷史紀錄；
- 在網站伺服器一端，於網頁放置網絡信標或臭蟲¹；及 / 或
- 在用戶一端，從網站下載cookies²、檔案或程式至瀏覽器的裝置，把用戶在網站的瀏覽行為記錄於這些檔案/程式中。

值得注意的是，即使是用戶沒有直接瀏覽過的第三方網站，它們仍然可以採用如第三方cookies³或網絡「臭蟲」⁴等技術追蹤用戶的行為。

對網上行為追蹤的關注

網上行為追蹤可能受到網站用戶關注的主要原因如下：

- (a) 網站營運者 / 擁有人經常在網站用戶不知情或未經同意下收集用戶的資訊或瀏覽習慣；
- (b) 網站用戶的資訊或瀏覽習慣甚至可能在用戶不知情或未經同意下被第三方收集；
- (c) 網站營運者 / 擁有人或第三方可能在網站用戶不知情或未經同意下把所收集的資訊轉移予其他各方；
- (d) 用戶在某個網站被收集的資料，可能會與其在其他網站或地方被收集的資料合併，從而在其不知情下建立其個人檔案；
- (e) 用戶對網站收集其資料的目的並不知情。即使知情，網站亦無提供「不接受追蹤」的選擇予用戶。

¹ 網絡信標或臭蟲是肉眼看不見的微細圖檔，放置於中央網站伺服器內。當某瀏覽器到訪載有連結有關圖檔的網頁，讓有關圖檔下載後，中央網站伺服器可以藉此與該瀏覽器溝通，保留紀錄。這些紀錄內的資訊包括瀏覽器位置、IP位址、瀏覽器曾到訪的網頁

² Cookie是由網站傳送至電腦或流動電話(下稱「裝置」) 瀏覽器並儲存於該裝置內的細小電腦檔。每個網站可以向瀏覽器發送自己的cookies，但瀏覽器只容許網站查閱之前曾向該瀏覽器發送的cookies。

³ 如第三方提供者在某網站放置一些內容，例如廣告，任何到訪該網站的人士都會從這個第三方下載一個cookie。如這個第三方在多個網站放置很多此等內容，它可以(憑藉同一個第三方cookie) 追蹤網站用戶在該些網站的網上行為。

⁴ 當連結至同一中央伺服器的網絡臭蟲被放置於多個網站後，所有到訪這些網站的用戶的網上行為紀錄會被中央伺服器加以整理。

網上行為追蹤、個人資料與條例

所收集的行為資訊是否構成個人資料，必須按個別情況而定。這視乎有關資訊是否全部符合下述三個條件：

- (a) 直接或間接與一名在世的個人有關的；
- (b) 從該資訊直接或間接地確定有關的個人的身份是切實可行的；及
- (c) 該資訊的存在形式令予以查閱及處理均是切實可行的。

如從所收集的行為追蹤資訊直接或間接確定該人的身份是合理地切實可行的(例如，有關資訊包含獨有的識別符，如帳戶名稱或號碼)，則有關資訊很可能會被視為條例下的「個人資料」。

如所收集的資訊並不包含獨有的識別符，機構必須小心評估，在整體使用這些資訊時能否直接或間接地識別某名個人。機構應留意其經常會收集多項複雜的非獨有識別符，這些識別符經結合後，可能足以確定一個人的身份。

機構應採取的措施

遵從法例要求地收集「個人資料」

1. 如機構在其網站進行網上追蹤時，涉及收集網站用戶的「個人資料」，它們必須遵從條例的規定，包括有關收集、持有及使用個人資料的六項保障資料原則⁵。有關資料使用者尤其須確保符合下述規定：

(a) 收集資料的目的及方式	網上追蹤必須以合法及公平的方式進行。網上追蹤的目的必須與資料使用者的職能或活動有關。所收集的資訊必須是足夠但不超乎適度。資料使用者必須向資料當事人提供保障資料第1(3)原則所列的《收集個人資料聲明》；
(b) 資料的準確性及保留期間	資料使用者所持有的網上追蹤資訊需準確及不應保留超過所需的時間；
(c) 個人資料的使用	網上追蹤資訊只可用於收集時所表明的原本目的。如資料使用者擬更改使用目的，必須取得資料當事人自願給予的明確同意；

⁵ 請參閱 www.pcpd.org.hk/chinese/ordinance/ordglance.html

(d) 資料的保安	資料使用者必須確保已採取合理地切實可行的步驟，以保障所收集的資訊不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用所影響；
(e) 資訊須在一般情況下均可提供	資料當事人必須獲告知資料使用者在個人資料私隱方面的政策及實務，包括資料使用者所持有的網上追蹤資訊的種類，及有關資料將會被使用於甚麼目的；
(f) 查閱個人資料	資料當事人有權要求資料使用者確定是否持有其個人資料，及要求取得有關個人資料的副本。資料當事人亦有權要求改正不準確的紀錄；
(g) 直接促銷	如資料使用者經網上追蹤所收集的個人資料將會被用作直接促銷用途，它必須依從條例第VI A部的規定。有關直接促銷活動的詳細指引，請參考《直接促銷新指引》 ⁶ ；
(h) 外判個人資料的處理	資料使用者可能會利用外判承辦商（例如網站瀏覽分析的公司）以進行網上追蹤。若牽涉個人資料，資料使用者須遵守條例就保障個人資料的要求。有關外判個人資料處理的詳細指引，請參考《外判個人資料的處理予資料處理者》 ⁷ 。

在不確定法例是否適用的情況下，建議採用公平及具透明度的行事方式

2. 即使機構不能確定其為廣告宣傳／推銷目的而收集的行為資訊是否構成「個人資料」，亦應採取下述的公平及具透明度的行事方式，以提昇客戶對其網上活動的信任。

(a) 告知用戶正收集或追蹤甚麼類型的資訊、收集有關資訊的目的、如何收集有關資訊（包括採用甚麼工具）、有關資訊會否轉移予第三方（如會，第三方的類別及轉移的目的），收集的資料會否與其他資料合併以追蹤／辨別該用戶的喜好，以及會保留有關資訊多久；

(b) 告知用戶是否有任何第三方正在收集或追蹤他們的行為資訊。由於第三方收集或追蹤用戶的行為乃由該機構安排，該機構有責任了解第三方收集或追蹤甚麼資料及以甚麼方式進行，從而告知用戶此等第三方的性質、收集的目的及方式、保留時期，以及第三方會否把所收集的資訊再轉移予其他各方；

(c) 尊重用戶提出的「不接受追蹤」選擇（尤其當追蹤行動是由第三方進行），或向用戶提供拒絕追蹤的途徑，並告知他們拒絕的後果。如無法拒絕在使用網站時被追蹤，應解釋為何無法這樣做，以便讓網站用戶決定是否繼續使用該網站。

上述措施應讓用戶易於掌握，確保網站用戶（包括青少年／兒童）容易查閱及理解有關措施。

⁶ 詳情請參閱 www.pcpd.org.hk/chinese/files/publications/GN_DM_c.pdf

⁷ 詳情請參閱 www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/dataprocessors_c.pdf

使用cookies時的建議行事方式

當使用cookies收集用戶在網上行為的資訊，資料使用者應額外採取下述的最佳行事方式：

(d) 為cookies預設合理的時限；

(e) 如適用時，把cookies的內容加密；及

(f) 除非機構能為網站用戶提供解除或拒絕此等cookies的選擇，否則不要採用如閃存 / 殭屍 / 超級cookies⁸ 的技術，因為這些cookies不會理會瀏覽器對cookies的設定。

非為宣傳 / 推銷而進行網上追蹤的建議行事方式

3. 即使並非為了廣告宣傳 / 推銷而進行網上追蹤，機構亦應考慮在適當時採取上文第2(a)至2(f)項的最佳行事方式。

⁸ 閃存 / 殭屍 / 超級cookies不理會瀏覽器是否接受cookies的設定，便自行儲存於用戶的裝置內(閃存cookies)，或儲存於隱蔽的地方及 / 或即使被用戶刪除，也會透過不同的「神秘」方法重生(殭屍 / 超級cookies)。

香港個人資料私隱專員公署

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12樓

網址：www.pcpd.org.hk

電郵：enquiry@pcpd.org.hk

版權

如用作非牟利用途，本資料單張可部分或全部翻印，但須在翻印本上適當註明出處。

免責聲明

本資料單張所載的資料只作一般參考用途，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，請直接參閱條例的條文。專員並沒有就上述資料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。上述建議不會影響專員在條例下獲賦予的職能及權力。

© 香港個人資料私隱專員公署

初版印於二零一二年七月

二零一四年四月