

行政上訴委員會
行政上訴案件第 49/2015 號

有關

梁滿祥

上訴人

與

個人資料私隱專員

答辯人

之間

在行政上訴委員會席前的上訴個案

- 羅沛然博士(副主席)
- 葉豪盛教授，MH(委員)
- 伍新華先生，MH(委員)

聆訊日期：2016 年 8 月 16 日及 2016 年 10 月 12 日

書面裁決理由頒布日期：2018 年 1 月 11 日

裁決理由書

引言

1. 上訴人梁滿祥先生就個人資料私隱專員（“答辯人”或

“專員”）於 2015 年 9 月 9 日作出不繼續進一步處理他提出的投訴（個案編號：201508188）的決定，向行政上訴委員會提出本行政上訴。

2. 從上訴人的上訴通知書夾附的文件和本行政上訴的卷宗可得知本行政上訴中涉及投訴個案的背景。上訴人是祥益地產代理有限公司（“被投訴人”或“祥益”）的顧客，2013 年 8 月 11 日祥益僱員蔣紅華女士在一件樓宇買賣完成後要求上訴人簽署一份「售後服務問卷調查」的文件，後來祥益委託了收數公司向上訴人追討欠款。

3. 上訴人於 2015 年 4 月 24 日及 2015 年 4 月 27 日向祥益發出電郵，要求查閱 2013 年 8 月 11 日祥益僱員蔣紅華女士代表祥益要求他簽署的問卷複本、祥益委託收數公司進行追數把載有他個人資料轉移的複本，以及祥益為展開追數行動前提供給他的文件。上訴人以查閱資料表格提出這要求，並在表格上表示希望祥益將他所要求資料的複本用掛號信郵寄給他。祥益於 2015 年 5 月 7 日發電郵給上訴人要求他親身到祥益的總行繳交費用和出示身份證明，以及更正通訊地址。上訴人於 2015 年 5 月 15 日發電郵給祥益，更正通訊地址，同時要求祥益列出文件清單，方便他知悉祥益向他要求的 50 元收費是否超乎適度。上訴人還要求祥益在每一頁文件蓋上印章以資鑑證。祥益於同日發電郵指該費用為象徵式收費，不能收回處理上訴人的要求

的所需成本，同時指上訴人需要符合祥益在 2015 年 5 月 7 日電郵的要求方可獲提供複本。上訴人之後於同日回覆表示他不願意到祥益的總行，但建議可到地產代理監管局的房間核對身份及交收文件，也建議祥益可郵寄文件給他。他亦指祥益一直無意刪除蔣紅華女士要求他在 2013 年 8 月 11 日問卷上的簽名。祥益其後於 2015 年 5 月 18 日發出電郵表示它不同意到在灣仔的地產代理監管局處理此事，亦不同意用郵遞方式，說上訴人的要求不合理。上訴人於 2015 年 5 月 20 日電郵祥益指它無誠意提供他的個人資料。後來，雙方同意祥益以電郵附件加密傳送將文件複本送給上訴人。然而，上訴人對祥益於 2015 年 5 月 26 日傳送給他的附件有懷疑，並指祥益發送了一個帶病毒的執行檔。祥益後來在 2015 年 6 月 2 日以 PDF 格式將文件複本傳送給上訴人。上訴人後來在 2015 年 6 月 7 日電郵祥益，指他收到的 11 頁檔案中沒有關乎他手提電話號碼的資料，但他指追數人自 2014 年 6 月 13 日起致電他追數而祥益一直拒絕提供追數人的資料。上訴人在這電郵要求祥益在 48 小時內補回資料及刪除他在問卷上的簽名。祥益於 2015 年 6 月 8 日給上訴人的電郵指不知道上訴人要求補回甚麼文件，也表示不能依從刪除簽名的要求，原因是祥益認為問卷內容均是真實準確及反映當時狀況。

4. 上訴人於 2015 年 6 月 11 日向個人資料私隱專員公署（“公署”）投訴祥益。公署於 6 月 12 日回覆上訴人及附上

《處理投訴政策》，開立個案編號 201508188。

5. 經公署人員查詢後，上訴人於 2015 年 6 月 28 日通知公署，同意其投訴事項為：(一) 祥益沒有於收到他查閱資料要求後 40 日內向他提供祥益向收數公司提供他手提電話號碼的相關資料；(二) 祥益拒絕依從他要求刪除在 2013 年 8 月 11 日簽署的問卷上的簽名的改正資料要求。

6. 公署於 2015 年 7 月 10 日通知上訴人，表示公署已於 2015 年 7 月 8 日正式接納他的投訴為《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)第 37 條所定義的「投訴」。

7. 公署於 2015 年 7 月 10 日發信給祥益，就上訴人的投訴查詢，要求祥益就上述的兩項投訴事宜提供資料和回應問題。祥益於 2015 年 7 月 24 日回信公署，表示就 2013 年 8 月 11 日其代理蔣紅華女士與上訴人簽署「售後服務問卷調查」一事，上訴人曾在小額錢債審裁處提出其說法，也曾向地產代理監管局投訴蔣紅華女士，而祥益也曾在 2014 年 8 月 20 日回覆公署另一個案編號 201409118 時對此事有提供陳述。祥益認為，對於「售後服務問卷調查」，它難以相信其內容不真實準確，故在《個人資料(私隱)條例》第 24(3)(b)條述明的原則下，於 2015 年 6 月 8 日電郵回覆上訴人拒絕其改正資料的要求。在同一回信，祥益表示它在 2014 年 6 月 10 日有以可記錄形式委託

收數公司向上訴人追收佣金並附上「委託協議書」。祥益指它同時向收數公司提供了一般追收所需資料，包括手提電話號碼。由於上訴人其後已支付有關佣金，而祥益也曾向公署承諾如上訴人已全數支付有關欠款，它定會第一時間要求收數公司刪除所有上訴人的個人資料，故此在完成收數程序後，祥益與收數公司已將所有轉移之個人資料銷毀，所以不能向公署提供有關文件副本。最後，在同一回信，祥益就沒有在 40 天內提供複本一事，指出它在 40 天內將其持有而又有轉移至收數公司的文件全數提供給上訴人。至於上訴人指需補回的資料，祥益曾向上訴人詢問澄清其指出所需文件的名稱，但上訴人並沒有回覆。祥益後來在 2015 年 8 月 4 日給公署的信件提供了由祥益的潘嘉欣女士簽署致公署的確認書，表明於 2015 年 3 月 20 日在收到上訴人支付的全部佣金後，她致電收數公司停止對上訴人的追收行動及需要將所有有關上訴人的個人資料銷毀，她也同時將轉移的個人資料銷毀。

8. 副個人資料私隱專員於 2015 年 9 月 9 日發信給上訴人，通知其決定不繼續進一步處理他的投訴。該信附有不繼續處理投訴的原因：

(1) 就投訴事項一，副專員表示，由於上訴人在 2015 年 4 月 24 日的查閱資料要求表格錯填資料，所以他提出正確查閱資料要求表格的日期應為 2015 年 4 月 27

日，即是祥益須在收到 2015 年 4 月 27 日的查閱資料要求後 40 天內依從有關要求。副專員認為，祥益已於期限內的 5 月 26 日向上訴人提供他所要求的資料，其後也有基於他的要求再次在期限內的 6 月 2 日提供他所要求的資料。至於上訴人指祥益沒有提供給他祥益向收數公司提供載有他的手提電話號碼的文件一事，祥益確認曾向收數公司提供上訴人的手提電話號碼，但在收到他的查詢資料要求前已銷毀有關的文件，故不能向他提供複本。副專員於是認為本案並無任何實質證據顯示祥益在收到查閱資料要求時，持有協議書或其他文件但未有向上訴人提供相關複本以致違反《個人資料(私隱)條例》的規定。

(2) 就投訴事項二，副專員指上訴人的投訴是由於他認為「售後服務問卷調查」中有關「買方評分」的選項不準確（因他指稱他從沒有剔選這項），因而向祥益提出改正資料要求。可是他是要求刪除他在問卷上的簽名，而非就該問卷中關於「買方評分」的內容提出改正。祥益並不信納上訴人指「買方評分」的剔選部份屬不準確。公署經調查和考慮上訴人提供的錄音拷貝及地產代理監管局的調查內容後未能判定該問卷中「買方評分」屬上訴人的資料是否不準確，從而斷定祥益有沒有違反《個人資料(私隱)條例》的規定。公署也表示無論

如何，有關竄改文件的事宜並非《個人資料(私隱)條例》及公署獲賦權範圍內可處理的問題。

9. 公署於 2015 年 9 月 10 日發信給祥益表示現階段不打算就上訴人的個案編號 201508188 的投訴個案採取進一步行動。

行政上訴聆訊

10. 上訴人曾請求行政上訴委員會主席將本行政上訴與亦是由他提出針對答辯人另一涉及他投訴祥益的決定的行政上訴 2015 年第 19 號一併聆訊，行政上訴委員會主席拒絕申請，於是兩宗行政上訴分開排期。

11. 本聆訊委員會於 2016 年 8 月 16 日開展本行政上訴的聆訊，但這天的聆訊用於處理上訴人於 2016 年 8 月 4 日及 2016 年 8 月 12 日向本聆訊委員會提出的多項要求。這等要求可分為三類要求：第一，要求押後本行政上訴；第二，要求本聆訊委員會傳召 4 位人士到聆訊委員會席前作供；和第三，要求本聆訊委員會將行政上訴 2015 年第 19 號的案件文件夾裡面的個別文件納入本行政上訴的案件文件夾。本聆訊委員會經聆訊後，同意某些在行政上訴 2015 年第 19 號的案件文件夾裡面的個別文件納入本行政上訴的案件文件夾和拒絕傳召上訴人要求的 4 位人士到聆訊委員會席前作供。由於處理上述兩項要求需時，

到了下午 1 時才完成，而當天下午時間已排期給另一行政上訴，所以本聆訊委員會只有押後本行政上訴，並指示第二次聆訊的日期不早於 2016 年 9 月 21 日。

12. 行政上訴委員會秘書於 2016 年 8 月 31 日發信給本行政上訴各方，就本聆訊委員會於 2016 年 8 月 16 日的決定提供書面理由：

（一）對於上訴人要求將行政上訴 2015 年第 19 號的案件文件夾裡面的 37 頁文件納入本行政上訴的案件文件夾中。本聆訊委員會在聽過上訴人解釋為何需要加入這等文件及答辯人的代表和被投訴人的代表的回應後，決定只批准加入行政上訴 2015 年第 19 號的案件文件夾的第 249 頁，第 250 頁，第 260 頁，第 370 至第 372 頁，第 376 至 378 頁，第 379 頁，以及第 416 至第 417 頁的文件。本聆訊委員會認為這等文件或可對理解本行政上訴涉及的兩項投訴事項有幫助。至於上訴人要求的其他文件，本聆訊委員會認為它們或只關乎行政上訴 2015 年第 19 號中涉及由答辯人以另一個案編號開立處理的投訴，或與本行政上訴需要處理的事項並無關係，故不用納入本行政上訴的案件文件夾。

（二）上訴人另外在 2016 年 8 月 16 日的聆訊時，向被

投訴人提出新的要求，要它向本聆訊委員會提供 3 份文件，分別是（1）催收委託合約的正本；（2）被投訴人給收數公司的書面指示（後修正為只需要有關刪除上訴人地址的一張文件）；（3）催收委託合約第 10.2 段所指的附件。本聆訊委員會在聽過上訴人解釋為何需要這等文件及答辯人的代表和被投訴人的代表的回應後，拒絕上訴人這個新的要求。本聆訊委員會認為：就（1）而言，上訴人要被投訴人提供催收委託合約的正本來讓本聆訊委員會看收數公司的代表的簽名是否與複本相符，實在是對本行政上訴需要處理的事項並無關係；就（2）而言，上訴人要被投訴人提供被投訴人給收數公司的書面指示來讓本聆訊委員會知道追數過程怎樣運作，也實在是對本行政上訴需要處理的事項並無關係；就（3）而言，催收委託合約第 10.2 段所指的附件或是指地產代理監管局關於委託追數事宜的通告，亦實在是對本行政上訴需要處理的事項並無關係。

（三）上訴人要求本聆訊委員會傳召這 4 位人士到委員會席前作供：（1）蔣紅華（被投訴人的前僱員，據稱是她要求上訴人在第 I 部沒有填上的「售後服務問卷調查」上簽名）；（2）梁顯耀（又名梁偉強）（據稱是他打電話給上訴人追數，上訴人要他作證說有沒有刪除上訴人的個人資料）；（3）李國雄（上訴人購買單位

時的賣方，據稱蔣紅華要求上訴人在第 I 部沒有填上的「售後服務問卷調查」上簽名時在場）；及（4）張嘉賢（地產代理監管局投訴部的人員，可證明地產代理監管局沒有處理上訴人就「售後服務問卷調查」第 I 部在他不知情下給填上的投訴，以及提供蔣紅華給地產代理監管局的書面陳述）。本聆訊委員會經考慮本行政上訴各方就上訴人要求本聆訊委員會傳召上述 4 位人士到聆訊委員會席前作供的陳詞後，拒絕上訴人的要求，不會運用本聆訊委員會的權力傳召上述 4 位人士到委員會席前作供。本聆訊委員會認為，如上所述，本行政上訴是關於答辯人個人資料私隱專員於 2015 年 9 月 9 日不繼續調查上訴人個案編號為 201508188 的投訴的決定，而該投訴要查詢的兩項投訴事項，分別關乎被投訴人沒有在收到上訴人的查閱資料要求後的 40 日內向他提供被投訴人向收數公司提供他手提電話號碼的相關資料文件複本和被投訴人拒絕依從他要求被投訴人刪除在「售後服務問卷調查」上的簽名的改正資料要求。本聆訊委員會認為，傳召蔣紅華和李國雄就上訴人在 2013 年 8 月 11 日在該「售後服務問卷調查」簽名時的情況作供，對本聆訊委員會判斷被投訴人於 2015 年 6 月 8 日表示不依從上訴人刪除在「售後服務問卷調查」上的簽名的改正資料要求是否合法和合理毫無關係和幫助。本聆訊委員會認為，傳召梁顯耀（又名梁偉強）對本聆訊委員

會判斷被投訴人是否在收到上訴人的查閱資料要求後的 40 日內向他提供被投訴人向收數公司提供他手提電話號碼的相關資料文件複本，以及如有這事發生的話，這是否違反法例要求等事項毫無關係和幫助。本聆訊委員會認為，傳召張嘉賢對本委員會判斷本行政上訴所涉的關鍵事項毫無關係和幫助。另外，如上訴人對在本行政上訴的文件夾裡面的蔣紅華給地產代理監管局的書面陳述的真確性有懷疑，本聆訊委員會已經決定把在行政上訴 2015 年第 19 號的案件文件夾的第 416 頁至第 417 頁，由地產代理監管局提供給答辯人的蔣紅華給地產代理監管局的書面陳述的複本納入本行政上訴的文件夾。上訴人可參考這兩頁複本。

13. 行政上訴委員會秘書也於該信件通知本行政上訴各方，本行政上訴的第二次聆訊將於 2016 年 10 月 12 日舉行。

14. 2016 年 10 月 12 日，上訴人親自出席在本聆訊委員會席前的第二次聆訊，答辯人委派公署的律師黃靜思女士代表發言。被投訴人祥益由其代表潘嘉欣女士出席。

15. 本聆訊委員會邀請上訴人就其行政上訴開始陳述。上訴人重申在 2013 年 8 月 11 日當天他曾拒絕祥益參與驗樓，他只在「售後服務問卷調查」上有關交付鎖匙一項填問卷，其他的

都是祥益的蔣紅華女士自己填上，他後來發現並質問蔣紅華女士，她說「一時手快」。他認為公署處理他的投訴的手法抹殺了上述的事實內容。另外，他陳述說在有關追數的問題上，祥益應該有文件，他不相信追數者可以不用提供真實身份，不相信只透過電話就能指令追數者。

16. 答辯人的代表黃律師採用答辯人的書面陳述。她著重告訴本聆訊委員會，本行政上訴要處理的只是兩個投訴事項。就投訴事項一，黃律師認為被投訴人已在上訴人提出要求的 40 天內提供複本，而祥益也經其代表潘嘉欣女士向公署說明及於 2015 年 8 月 4 日發信給公署說明已在收到上訴人應付的佣金後致電收數公司停止收數行動及銷毀關於上訴人的個人資料，而她也同時將轉移了的個人資料銷毀。就投訴事項二，黃律師認為，要判斷的問題是祥益拒絕刪除的決定，是否確實地依據有關的《個人資料(私隱)條例》條文第 24(3)(b)條及第 25(1)條進行。上訴人以表格上的一項剔選不是自己的剔選而要求祥益刪除他在該表格上的簽名，而祥益拒絕這要求，答辯人認為公署無職權處理這種投訴，因為有關要求的起因是一項有關「買方評分」的剔選，而該剔選不屬關於上訴人的個人資料，因而與個人資料私隱無關。無論如何，祥益已依據第 24(3)(b)條的規定作出拒絕刪除的決定和在時限內通知上訴人，也依據第 25(1)條在「售後服務問卷調查」附加附註，述明上訴人曾提出改正資料要求及祥益拒絕該要求的原因，並以電郵向上訴人提供相關

的複本。另外，黃律師也指出，上訴人提述保障資料第 4 原則是超出了本行政上訴的範圍。黃律師陳述說，公署是沒有可能去判斷上訴人與祥益之間誰是誰非，對於這等事實，公署和本聆訊委員會不可能去擔當事實裁判者的角色。再者，無論如何，有關的舉證責任該由上訴人克盡責任，他是不能單靠自己的主觀想法就能證明事實。

17. 被投訴人祥益的代表潘嘉欣女士發言時指出有關的爭議已在地產代理監管局的投訴處理機制中得到處理，地產代理監管局認為無事實顯示祥益違規。潘女士也重申，祥益有妥善處理上訴人的個人資料，她已向公署提供書面聲明證明資料在上訴人付給佣金後已經銷毀。

18. 上訴人回應時，質問答辯人的代表黃律師關於 2013 年 8 月 11 日驗樓當日對話錄音謄本的內容，又質問被投訴人祥益的代表潘女士關於祥益在 2015 年 3 月 20 日與誰人聯絡。上訴人陳述指驗樓當日他不讓祥益的人員進入，後來他在「售後服務問卷調查」上簽名只是關於交付鎖匙而已，他重申「售後服務問卷調查」上的其他內容不是他提供的資料。上訴人也指公署應查明祥益給了委託幫它追債的收數公司“聯合信用”甚麼指示及事實上有沒有銷毀文件資料，他指“聯合信用”的有關人員擔任「假董事」，不用真實身份去從事追債，所以公署就要查明“聯合信用”有沒有跟從指示。上訴人不同意「售後服務

問卷調查」的內容只是表達意見，他說“水電煤”等事屬個人資料。上訴人認為，公署應查明祥益於六個保障資料原則每一個都沒有違反才可結案。他特別提及資料保安方面，指有關的銷毀指示有沒有收到，有沒有答應，有沒有應指示去做，都是對保安構成威脅的事情，應該查明。上訴人認為，要處理的問題是「售後服務問卷調查」的內容，他說祥益的蔣紅華女士曾表示會請示上司但她最後沒有請示上司，祥益在小額錢債審裁處的程序中，在沒有聽過錄音下提出了一個辯解，聽了後就提出另一辯解，這等事情都關乎祥益的誠信。上訴人要求推翻答辯人的決定，重新調查。答辯人應要向收數公司查詢，指令它銷毀資料和以書面確認已銷毀資料。他也說很想取消在「售後服務問卷調查」上的簽名，但如果可以取消在「售後服務問卷調查」上的剔號也可解決問題。

相關法律和政策

19. 本委員會有權依據《行政上訴委員會條例》(第 442 章)聆訊就個人資料私隱專員依據《個人資料(私隱)條例》第 39(3)或第 39(3A)條拒絕進行或終止由投訴引發的調查的決定的上訴。見《行政上訴委員會條例》第 3 條及附表第 29 項。

20. 《個人資料(私隱)條例》第 39 條賦予個人資料私隱專員拒絕進行由投訴引發的調查的權力，相關內容如下：

(2) 如專員在顧及有關個案的所有情況後，信納有以下情況，他可拒絕進行或決定終止由投訴引發的調查—

(a) 該項投訴或一項在性質上大體與其相似的投訴已在先前引發一項調查，而專員在進行該項先前的調查後信納沒有違反本條例下的規定的情況；

(b) 在該項投訴中指明的作為或行為微不足道；

(c) 該項投訴屬瑣屑無聊或無理取鬧，或不是真誠作出的；

(ca) 該項投訴所指明的作為或行為顯示，該項投訴的主要標的事宜，與關乎個人資料的個人私隱無關；或

(d) 因為任何其他理由，調查或進一步調查是不必要的。

(3) 凡專員根據本條拒絕進行一項由投訴引發的調查，他須於收到該項投訴後的 45 日內，在切實可行範圍內，盡快藉向投訴人送達一份附同第(4)款的文本的書面通知，告知該投訴人—

(a) 該項拒絕一事；及

(b) 拒絕的理由。

(3A) 如在一項由投訴引發的調查完成之前，專員決定終止該項調查，專員須在切實可行範圍內，盡快向有關投訴人送達附有第(4)款的文本的書面通知，將以下事宜告知該投訴人—

- (a) 該項決定；及
- (b) 該項決定的理由。

(4) 反對—

- (a) 第(3)款下的通知所指明的拒絕或第(3A)款下的通知所指明的終止而提出的上訴，可向行政上訴委員會提出；及
- (b) 上述拒絕或終止而提出的上訴，可由獲送達該項通知的投訴人提出；如投訴人是就某名個人而屬有關人士的有關人士，則可由該投訴人或該名個人提出。

21. 公署也就進行和拒絕進行由投訴引發的調查制訂《處理投訴政策》，其相關內容如下：

政策

(A) 接受根據第 37 條所提出的投訴

.....

4. 投訴人在根據第 37 條提出投訴時，必須向公署提供下述資料：

a.

b.

c.

d. 投訴人須提供足夠資料(在某些個案中，包括證人)，以支持其指稱。純粹推測是不足以支持投訴的，例如只是持有個人資料並不表示個人資料是以不公平的方法收集。

.....

(B) 根據第 39(2)條而拒絕進行或決定終止調查的酌情權

8. 條例第 39(1)及(2)條述明專員可酌情拒絕進行或決定終止調查的各種理由。在引用這些理由時，公署的政策如下：

a. 認為投訴所涉及的作為或行為是微不足道的，如該作為或行為只對投訴人造成輕微的損害(如有的話)或不便；

b. 認為投訴屬無理取鬧，如投訴人慣常地及不斷地向公署提出針對同一方或不同各方的其

他投訴，除非似屬有合理理由作出所有或大部分投訴；

- c. 認為投訴屬不是真誠作出的，如投訴似屬因私人夙怨或其他與私隱無關的因素所引起，或投訴人提供誤導或虛假證據；
- d. 不認為投訴的主要事項與個人資料私隱有關，例如投訴實質上是源於有關消費、僱傭、或合約糾紛。

此外，公署可認為毋須進行調查或繼續進行調查，如：

- e. 公署進行初步查詢後發現無違反條例任何規定的表面證據；
- f. 有關情況顯示完全沒有涉及任何保障資料原則，因並無收集個人資料。在此方面請注意，根據判例，除非涉案一方藉此匯集已識辨其身份的人士或設法或欲識辨其身份的人士的資料，否則不屬收集個人資料；
- g. 投訴人及被投訴者可以或應該可以自行解決彼此之間的爭端而毋須公署作出干預；
- h. 公署已就有關個案進行調停，或被投訴者已採取糾正措施，或基於其他實際情況的考

慮，致令公署認為就個案進行調查或繼續進行調查，亦不能合理地預計可帶來更滿意的結果；

- i. 有關投訴或直接有關的爭端目前或快將由其他規管或執法機構進行調查；或
- j. 投訴人別有用心，他投訴的動機與私隱及資料的保障無關。

9. 如屬上文(a)至(j)段所述的任何理由，專員在考慮個案的所有情況後，可根據條例第 39(2)條行使酌情權，拒絕進行或決定終止調查。專員須在收到投訴後 45 日內以書面通知投訴人該項拒絕進行調查一事及拒絕的理由。為免生疑問，在計算 45 日的期限方面，以公署從投訴人收到足夠資料，符合根據第 37 條作出投訴的準則的日期為開始，公署會在通知投訴人接納其投訴的信件中指明該日期。如專員在完成調查前決定終止有關調查，專員須盡快以書面通知投訴人該項決定及其理由。

討論

22. 本聆訊委員會考慮了上訴卷宗的文件，上訴人、答辯人代表和被投訴人的代表的陳述和陳詞，認為本行政上訴需要處

理的事項為 2015 年 9 月 9 日公署的決定是否正確。這是遭本行政上訴反對的決定。

23. 公署在發信確認收到上訴人的投訴時和在其後就投訴個案的決定書面通知上訴人時，都隨信附有《處理投訴政策》，故此根據《行政上訴委員會條例》第 21(2)條，本聆訊委員會在決定本行政上訴時，須考慮到答辯人的《處理投訴政策》。

24. 本聆訊委員會現處理及考慮上訴人關於公署於 2015 年 9 月 9 日的決定的上訴理據。

25. 上訴人在日期為 2015 年 10 月 6 日的上訴通知書的附件一的上訴理由指：（1）答辯人並無理會被投訴人祥益違反當初收集個人資料的原意。而祥益顯然違反了保障個人資料第 1 原則。（2）從第 2 及第 3 段錄音可以確定問卷在簽名後仍然留空。祥益也沒有按正常做法，在蔣紅華女士私自更改內容後要求買賣雙方簽名作實。（3）祥益對上訴人在 2015 年 8 月 19 日（這日期好像應為 2013 年 8 月 19 日）的書面投訴一直置若罔聞。一個正常合理的人，不會對一些剔選格仔的工作也要假手於人。若然祥益獲蔣紅華女士告知的版本與上訴人完全相違時，祥益的正常做法就是向賣方（李先生）求證。但祥益及蔣紅華一直迴避追究的態度完全違反常理。（4）祥益顯然與蔣紅華因為互相推卸責任而終止僱傭關係，而此前被投訴促銷的祥

益職員田先生亦離職，事件令人生疑，行政上訴委員會應傳召相關人士作證。（5）答辯人並無理會上訴人要求更換調查員（容小姐）的訴求。（6）地產代理監管局因為不是《個人資料(私隱)條例》的執行人，所以才會把相關資料轉交答辯人跟進。地產代理監管局亦認為有相關證供才会有轉介的行動。答辯人的作為，有負相關機構所託。（7）當初上訴人確是向蔣紅華女士要求刪除簽名，但當時答辯人告知相關規定後，已根據《個人資料(私隱)條例》要求祥益作出修正，上訴人亦應依法執行。

26. 公署於 2015 年 9 月 9 日的決定處理上訴人的編號為 201508188 的投訴個案。這投訴個案有兩個投訴事項：投訴事項一指被投訴人祥益地產代理有限公司沒有在收到上訴人的查閱資料要求後的 40 日內向他提供被投訴人轉移至收數公司載有上訴人個人資料的所有資料複本，即是沒有提供被投訴人向收數公司提供他手提電話號碼的相關資料文件。投訴事項二指被投訴人拒絕依從上訴人要求被投訴人刪除在「售後服務問卷調查」上的簽名的改正資料要求。由此可見，本行政上訴是關乎答辯人就這兩項在 2015 年 4 月至 6 月期間發生的投訴事項所作的查詢，以及之後決定不繼續進一步處理上訴人投訴個案的理據。

27. 投訴事項一關乎上訴人向被投訴人提出的查閱資料要求。對於查閱資料要求，《個人資料(私隱)條例》第 18(1)條訂

明，個人可要求資料使用者告知他該使用者是否持有他屬其資料當事人的個人資料，以及如該資料使用者持有該資料，要求該使用者提供一份該資料的複本。第 19(1)條訂明，資料使用者須在收到由某人提出的查閱資料要求後的 40 日內依從該項要求。

28. 本聆訊委員會認同答辯人對投訴事項一的分析。如上文第 3 段所述，上訴人在 2015 年 4 月 24 日向被投訴人發出了查閱資料要求表格，但是他錯誤地填寫該表格，於是該表格不符合規定。上訴人在 2015 年 4 月 27 日向被投訴人發出了更正了的查閱資料要求表格，而該更正了的表格符合規定。《個人資料(私隱)條例》第 19(1)條關於依從要求的 40 天期限由 2015 年 4 月 27 日起計。被投訴人於 2015 年 5 月 26 日以電郵傳送資料給上訴人，可是上訴人懷疑該電郵的附件，指被投訴人發送了一個帶病毒的執行檔。被投訴人後來在 2015 年 6 月 2 日以 PDF 格式將文件複本傳送給上訴人。這兩次傳送都是在從 2015 年 4 月 27 日起計的 40 天內進行。

29. 上訴人在 2015 年 6 月 7 日發電郵給被投訴人，指他收到的 11 頁檔案中沒有關乎他手提電話號碼的資料，他指追數人自 2014 年 6 月 13 日起致電他追數而被投訴人一直拒絕提供追數人的資料，所以上訴人在這電郵要求被投訴人在 48 小時內補回“相關資料”。被投訴人於 2015 年 6 月 8 日給上訴人的電郵指

不知道上訴人要求補回甚麼文件。上訴人沒有回覆被投訴人的電郵，而是在 2015 年 6 月 11 日通知公署他要投訴被投訴人“沒有在法定 40 天內提供表格有關將我的個人資料轉交追數者，包括我的手機聯絡號碼”。其後，公署經過和上訴人溝通後，上訴人同意其在這方面的投訴事項為：被投訴人沒有於收到他查閱資料要求後 40 日內向他提供被投訴人向收數公司提供他手提電話號碼的相關資料。

30. 公署向被投訴人查詢後，得知被投訴人在 2014 年 6 月 10 日有以可記錄形式委託收數公司向上訴人追收佣金並附上「委託協議書」。被投訴人指它同時向收數公司提供了一般追收所需資料，包括手提電話號碼。由於上訴人其後已支付有關佣金，而被投訴人也曾向公署承諾如上訴人已全數支付有關欠款，它定會第一時間要求收數公司刪除所有上訴人的個人資料，故此在完成收數程序後，被投訴人與收數公司已將所有轉移之個人資料銷毀，所以不能向公署提供有關文件副本。最後，在同一回信，被投訴人就沒有在 40 天內提供複本一事，指出它在 40 天內將其持有而又有轉移至收數公司的文件全數提供給上訴人。至於上訴人指需補回的資料，被投訴人曾向上訴人詢問澄清其指出所需文件的名稱，但上訴人並沒有回覆。被投訴人後來在 2015 年 8 月 4 日給公署的信件提供了由被投訴人的潘嘉欣女士簽署致公署的確認書，表明於 2015 年 3 月 20 日在收到上訴人支付的全部佣金後，她致電收數公司停止對上訴人

的追收行動及需要將所有有關上訴人的個人資料銷毀，她也同時將轉移的個人資料銷毀。

31. 本聆訊委員會認同答辯人對投訴事項一的處理。被投訴人在從 2015 年 4 月 27 日起計的 40 天內應上訴人的查閱資料要求傳送它從查閱資料要求表格的內容理解所要求的文件複本給上訴人。對於上訴人指應補回，曾用於追數，關乎他手提電話號碼的資料，本聆訊委員會閱讀了上訴人在 2015 年 6 月 7 日給被投訴人的電郵後認為，被投訴人是有可能初時有困難理解上訴人實在需要甚麼關乎上訴人的個人資料的複本。其後，經過與公署的溝通後，被投訴人發出的回應（見上文第 30 段）看來符合常理，答辯人依賴這回應，從而達到進一步調查是不必要的結論，屬有理可據。上訴人提供了一些材料，說被投訴人和收數公司都不是可信可靠。然而，本聆訊委員會經考慮後，認同答辯人的結論，即並無實質證據顯示被投訴人在收到上訴人的查閱資料要求時，持有附有上訴人的手提電話號碼的「委託協議書」或其他相關文件但未有向他提供複本。

32. 投訴事項二關乎上訴人向被投訴人提出的改正資料要求。對於改正資料要求，《個人資料(私隱)條例》第 22(1)條訂明，如資料使用者已依從查閱資料要求而提供個人資料的複本，及屬有關的資料當事人的個人認為該資料不準確，則該名個人可提出要該資料使用者對該資料作出所需的改正的要求。

第 24(3)(b)條訂明，如該資料使用者不信納某項改正資料要求所關乎的個人資料屬不準確，則該資料使用者可拒絕就該項改正資料要求遵守第 23(1)條的規定，對該資料作出所需的改正。第 25(1)條訂明，依據第 24 條拒絕就某項改正資料要求遵守第 23(1)條的資料使用者，須在收到該項要求後的 40 日內，於切實可行範圍內盡快以書面通知告知提出要求者其拒絕該項要求一事及拒絕的理由。第 25(2)條另外訂明，凡改正資料要求所關乎的個人資料是一項意見表達（即包括斷言一項不能核實的事實，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），而有關的資料使用者不信納該項意見屬不準確，則如提出要求者就某些事宜認為該意見屬不準確，該資料使用者須作一項關於該等事宜的附註（不論是附於該資料或附於別處），而作出該項附註的方式，須令任何人（包括該資料使用者及第三者）不能在該人不會注意到該項附註的情況下及不能在該項附註不能供該人查閱的情況下，使用該資料；及該資料使用者須將該項附註的複本一份，附於第 25(1)條所提述的關乎該項要求的通知書上。

33. 上訴人同意的投訴事項二指被投訴人拒絕依從他 2015 年 6 月 7 日要求被投訴人刪除在「售後服務問卷調查」上的簽名的改正資料要求。被投訴人在 2015 年 6 月 8 日電郵通知上訴人它拒絕依從改正資料要求的回覆載有理由，說它認為問卷內容均是真實準確及能反映當時狀況。被投訴人在 2015 年 6 月 19 日

也電郵上訴人，提供一份已附有關於上訴人這次改正資料要求的附註的「售後服務問卷調查」複本，該附註說明上訴人 2015 年 6 月 7 日的改正資料要求的內容，及被投訴人在 2015 年 6 月 8 日拒絕依從改正資料要求和拒絕的理由。

34. 本聆訊委員會認同答辯人對投訴事項二的處理手法。被投訴人是依據《個人資料(私隱)條例》第 24(3)(b)條拒絕上訴人的改正資料要求。被投訴人是根據第 25(2)條，以作出附註的方式，表明它不信納上訴人指“2013 年 8 月 11 日蔣紅華女士稱「售後服務問卷調查」只為向被投訴人交代買賣雙方決定把單位鎖匙交律師樓托管，而由於簽名前後的內容，以及蔣紅華女士聲稱收集個人資料的目的不相符”的意見屬不準確。被投訴人是根據第 25(1)條，把有關的通知在改正資料要求提出後的 40 天內發送給上訴人。固然，被投訴人可以不當的拒絕上訴人的改正資料要求。為此，公署從上訴人得到關於 2013 年 8 月 11 日驗樓時發生了甚麼事情的材料，經過審閱和聆聽該等材料後，認為該等材料的內容未能客觀地反映 2013 年 8 月 11 日蔣紅華女士就「售後服務問卷調查」對上訴人的聲稱（包括關於收集個人資料的目的）是否不符事實，也認為沒有實質證據指「售後服務問卷調查」中有關「買方評分」的選項屬不正確。公署也知悉地產代理監管局曾就上訴人就被投訴人和蔣紅華女士代理同一項的地產買賣的投訴調查，但沒有支持上訴人的投訴。公署的副專員於是表示未能判定「售後服務問卷調查」中

「買方評分」屬上訴人的資料是否不準確，從而斷定被投訴人有沒有違反《個人資料(私隱)條例》的規定。副專員提述行政上訴委員會的行政上訴 2000 年第 22 號決定，聆訊該案的行政上訴委員會表明：「如果在某些情況下是涉及事實的爭議，專員唯一可做的，就是要考慮資料使用人是否有合理的原因不接受該等要求更正的資料是不準確的。……就算投訴人在調查期間有機會提供他所持的理據，專員所面對的是有爭議性的證供，基於他調查職能之範圍，專員亦不可能對這些爭議作出一個事實之判決。」副專員也表示，無論如何，有關竄改文件的事宜並非《個人資料(私隱)條例》及答辯人獲賦權範圍內可處理的問題。本聆訊委員會認為，上述答辯人對投訴事項二的處理，雖然顯現出答辯人的局限，仍是切合答辯人可行使的調查功能，答辯人這樣的處理沒有犯錯。本聆訊委員會亦認為，答辯人接著可合理合法的認可被投訴人依據第 24(3)(b)條拒絕上訴人的改正資料要求，以及根據第 25(2)條，以作出附註的方式，表明它不信納上訴人指“2013 年 8 月 11 日蔣紅華女士稱「售後服務問卷調查」只為向被投訴人交代買賣雙方決定把單位鎖匙交律師樓托管，而由於簽名前後的內容，以及蔣紅華女士聲稱收集個人資料的目的不相符”的意見屬不準確，並將載有這附註的「售後服務問卷調查」複本傳送給上訴人。

35. 本聆訊委員會也認為，上訴人的改正資料要求是刪除「售後服務問卷調查」上他的簽名，這要求本身已有商榷餘

地。上訴人是有在「售後服務問卷調查」這文件上簽名的，他不應否認文件上面的簽名是他的簽名。如果這簽名是關於上訴人個人的資料，那他在剛才的前提下是不可能合理地認定該資料不準確，故他不能或不得依據《個人資料(私隱)條例》第22(1)條提出要該資料使用者對該資料作出所需的改正的要求。從上訴人在第二次聆訊時的回應可見，他實際上是希望能夠消去「售後服務問卷調查」文件有關「買方評分」的剔選。然而，這並不是他向被投訴人提出的改正資料要求，而公署和本聆訊委員會只能考慮關乎他向被投訴人提出的改正資料要求的投訴。本聆訊委員會注意到，答辯人後來在答辯書對上訴人的改正資料要求的分析，也認為上訴人不能要求被投訴人刪除簽名，“因為這等同撤回有關鎖匙交收及對數的指示”。

36. 本聆訊委員會亦認為，即使按照上訴人的真正意願，被投訴人被要求處理的要求是刪除「售後服務問卷調查」上「買方評分」一欄表達“滿意”的剔選，則如答辯人在其答辯書所說，該剔選不屬上訴人本人的個人資料，與個人資料私隱無關。該剔選不符合《個人資料(私隱)條例》第2(1)條對「個人資料」的定義，即直接或間接與一名在世的個人有關的資料，而從該資料直接或間接地確定有關的個人的身分是切實可行的，並該資料的存在形式令予以查閱及處理均是切實可行的。

37. 上訴人在本行政上訴的上訴理由，主要是圍繞投訴事項

二提到的「售後服務問卷調查」的內容這背景事實爭議，提出他的觀點，以及他如何不滿答辯人調查他的投訴的手法。本聆訊委員會認為，上文的分析與答辯人在其答辯書的回應共同否定了這等上訴理由。

38. 上訴人在本行政上訴提出答辯人應審查被投訴人的行為有沒有違反每一個保障資料原則。他在對答辯人的答辯書的回應及口頭陳述中，特別就保障資料第 4 原則的適用作出陳述。本聆訊委員認同答辯人的代表的陳述，在本行政上訴要處理的只是答辯人就上訴人提出的兩項投訴事項的處理，不涉上訴人在答辯人作出遭本行政上訴反對的決定之後才提出的其他事項。

39. 總括而言，上訴人是不應藉著向公署提出投訴而要求答辯人充當裁判甚至重新調查、裁判他和祥益的紛爭的是非曲直，公署的職權只是查看被投訴人的行為是否違反適用的《個人資料(私隱)條例》的條文。

40. 基於上述理由，本聆訊委員會認同答辯人引用《個人資料(私隱)條例》第 39(2)(d)條，以及《處理投訴政策》第 8(e)段，作出不繼續進一步處理上訴人的投訴的決定。

41. 基於上述裁斷，本聆訊委員會裁定上訴人的行政上訴缺

乏理據，現命令駁回本行政上訴，並根據《行政上訴委員會條例》第 21(1)(j)條確認在本行政上訴遭上訴反對的決定。

42. 答辯人在其答辯書第 38 段保留在本行政上訴中關於訟費的立場。如答辯人要求本聆訊委員會行使《行政上訴委員會條例》第 21(1)(k)條及第 22(1)條的權力，應在本裁決理由書頒布日期起計的 28 天內提出書面申請，並在提出申請之時附上相關的訟費列表。

(簽署)

行政上訴委員會副主席羅沛然