

長者對個人資料私隱的態度 及看法意見調查

報告書

香港大學秀圃老年研中心

二零一零年五月

首席研究員：徐永德博士（中心總監）

高級研究助理：劉敏怡小姐

研究助理：胡瑞芯小姐 蘇敏芝小姐



香港大學秀圃老年研究中心
Sau Po Centre on Ageing
The University of Hong Kong

背景

1. 個人資料私隱專員公署(下稱「公署」)於 1996 年成立，採取推廣、監察及督導措施，促使各界人士遵守個人資料(私隱)條例，以確保個人資料私隱得到保障。

目的

2. 香港大學秀圃老年研究中心受公署委託，在是次意見調查中探討香港長者對私隱的態度及看法。

調查方法

3. 調查日期：二零一零年四月

數據搜集：是次調查以一對一的面談形式進行

問卷設計：是次調查的問卷初稿由本中心設計，與公署相討作出修改，繼而進行預試。預試後，亦對問卷作出相對的修改。由於是次調查對象為長者，所以問卷只設有中文版。

樣本數目：是次調查成功訪問了400位60歲或以上的長者。

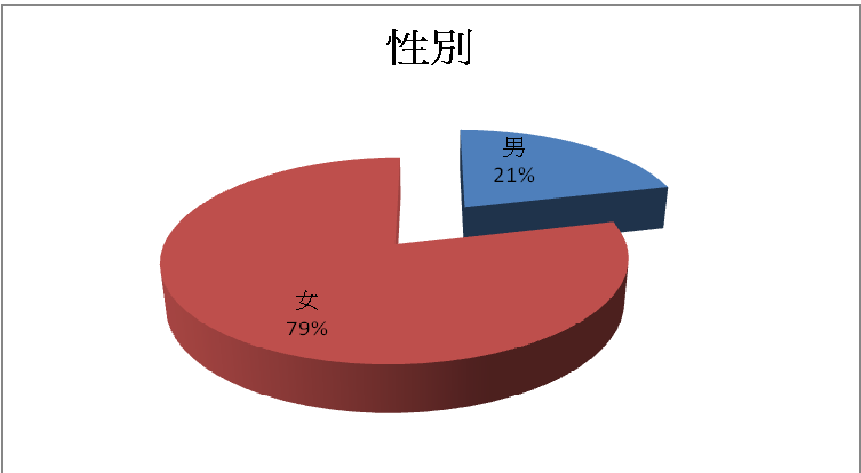
抽樣框架及方法：是次調查以長者地區中心的會員為對象，本中心邀請了14間長者地區中心參與，而這些長者地區中心分佈香港、九龍及新界。調查員到長者中心以方便抽樣(Convenient Sampling)的方法進行抽樣。

問卷內容：是次調查內容主要包括三個部份，分別是個人資料、長者平日使用互聯網的情況及長者對個人資料私隱的認知。

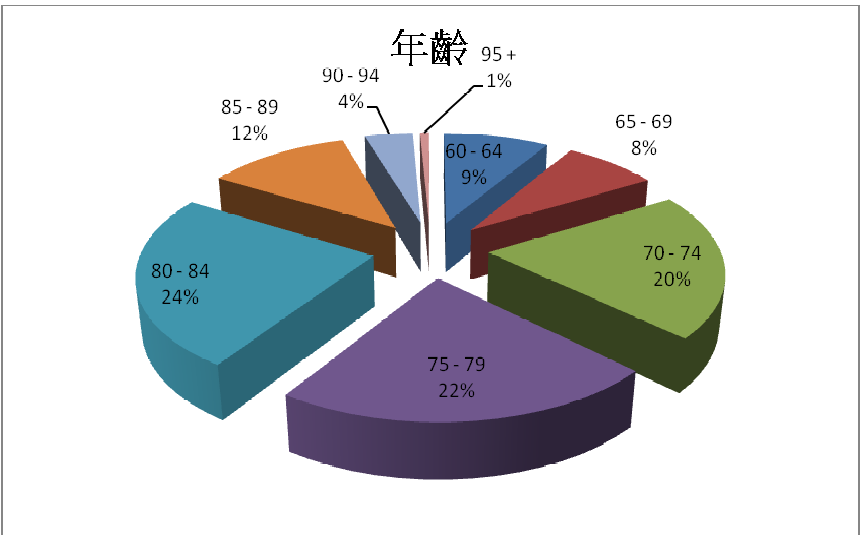
調查結果

4. 個人資料。是次調查有 85 男及 315 女參加(見圖一)，年齡介乎 60 歲至 95 歲或以上(見圖二)，平均年齡組別為 75 至 79 歲。在 400 位受訪長者中，38.3% 為從未接受過正規教育，另外有相同百分比的長者接受過小學教育，而其他的長者則接受過中學或以上程度的教育(見圖三)。另外，有四成的長者為獨居(見圖四)。

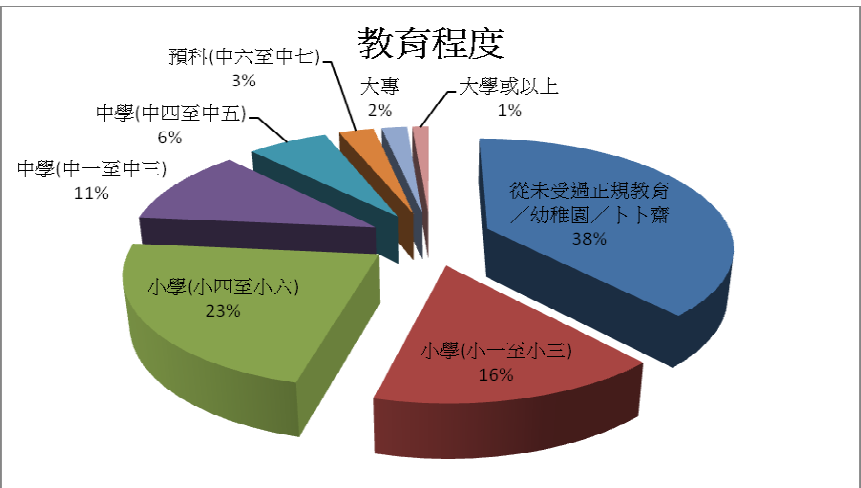
圖一 受訪者性別



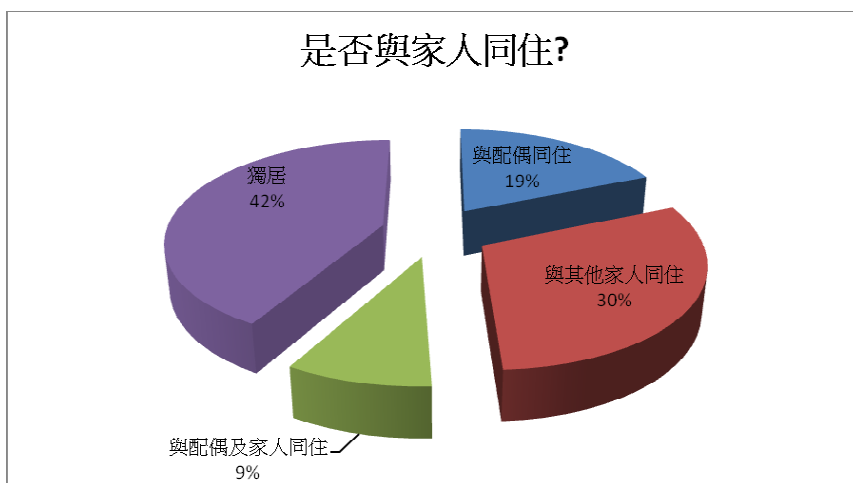
圖二 受訪者年齡分佈



圖三 受訪者教育程度

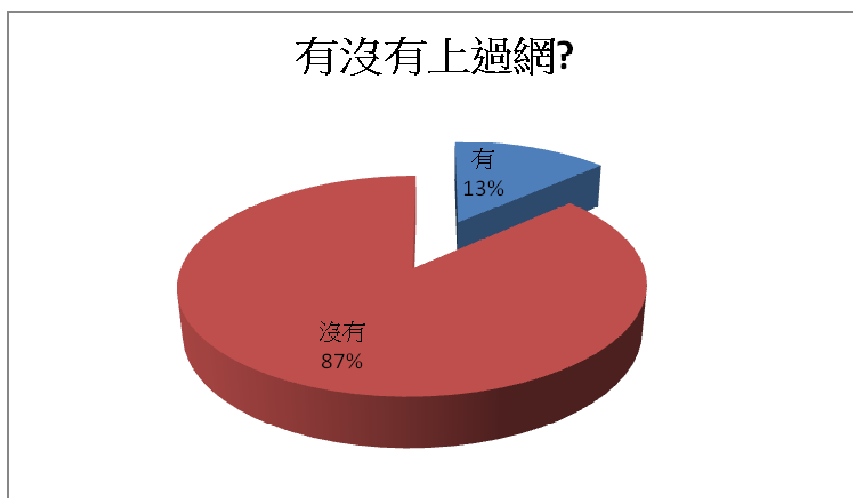


圖四 受訪者的居住安排

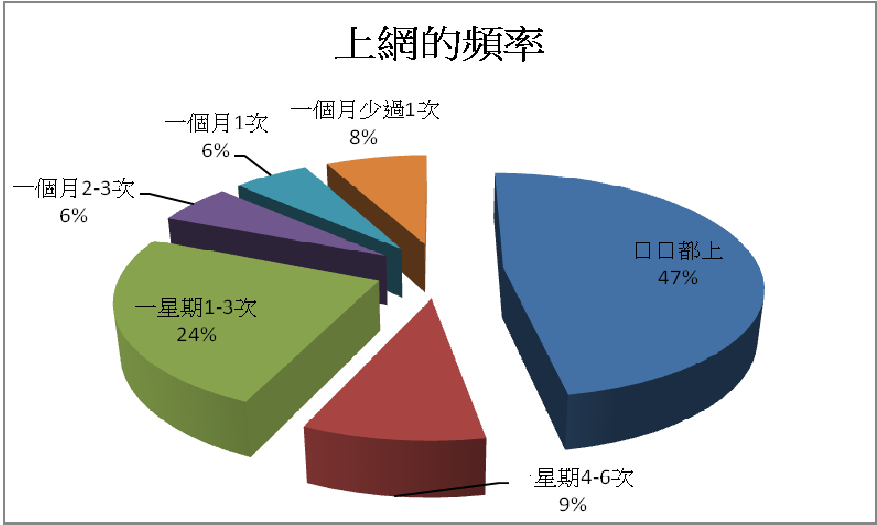


5. 使用互聯網的情況。在 400 位受訪長者中，只有 13.3% (53 人)的長者有上過網(見圖五)，當中有 47.2%每日都上，9.4%每星期上 4-6 次，24.5%每星期上 1-3 次，而每星期少於一次的有 18.9%(見圖六)。對於有上網的長者，他們大多數都是在家中上網，佔 67.9%，其次是社區中心/老心中心，佔 60.4%，而當中有 18.9%長者會去公共圖書館(見圖七)。而有上網經驗的長者，他們主要的目的是閱讀新聞(83.0%)，其次是收發電郵 (77.4%)。另外分別有 26.4%及 20.8%的長者有使用社交網站及寫網誌。再者，長者進行網上理財或賣買股票都有 13.2%，但沒有長者表示會在網上購物(見圖八)。在有寫個人網誌或使用社交網站的長者中，有 27.8%曾於其中透露自己的行蹤(見圖九)，61.1%曾上傳自己的相片(見圖十)，另一方面有 72.7%的長者對瀏覽者設有權限，但也 22.2%的長者不知道怎樣設權限(見圖十一)。

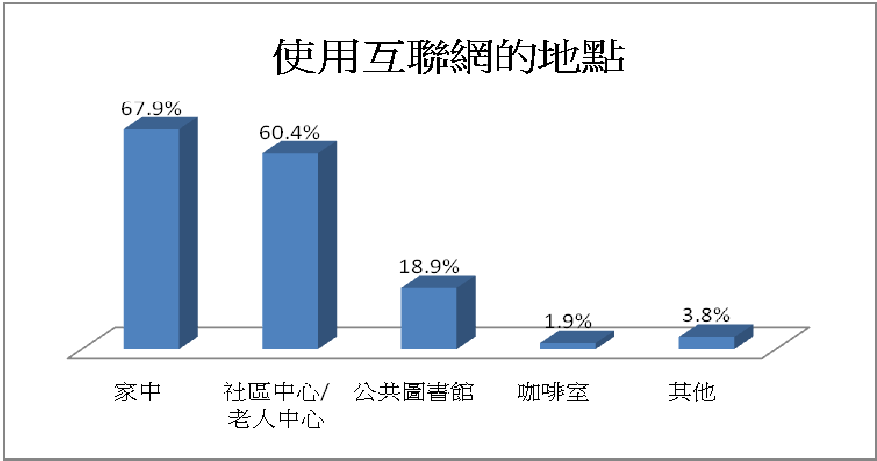
圖五 受訪者使用互聯網的經驗



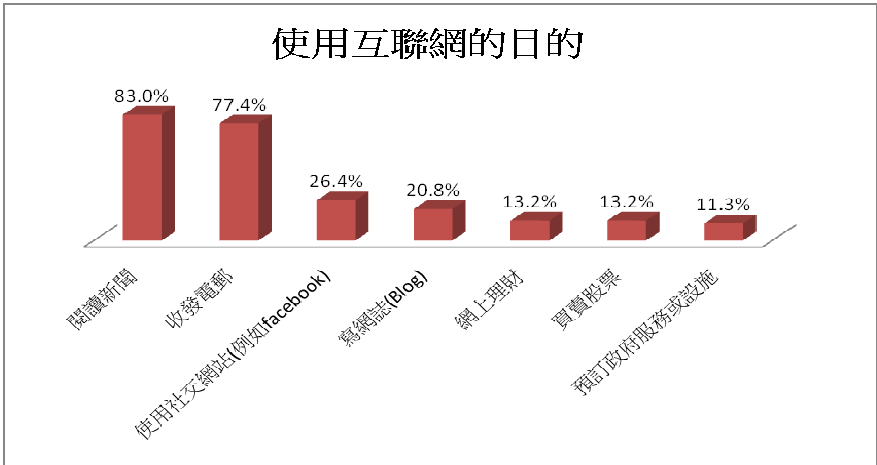
圖六 受訪者中使用互聯網的頻率



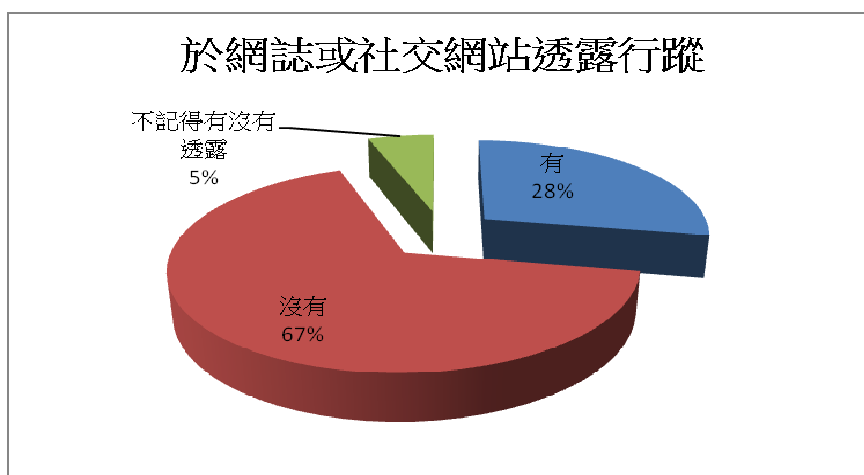
圖七 受訪者通常使用互聯網的地點



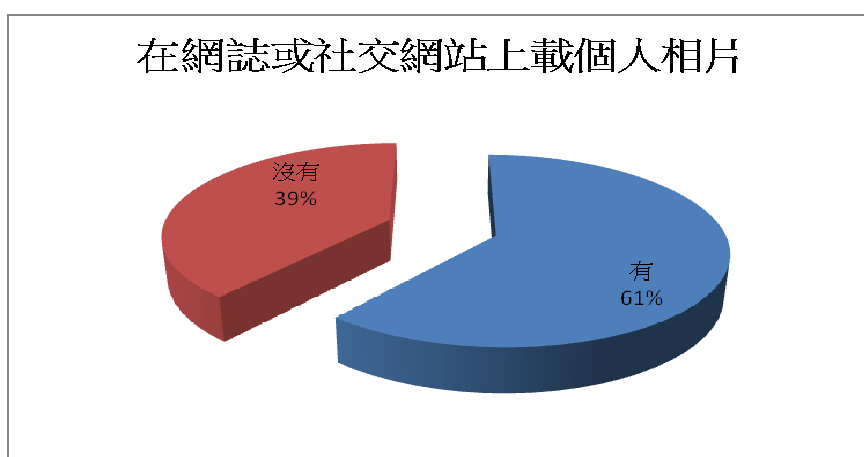
圖八 受訪者使用互聯網的目的



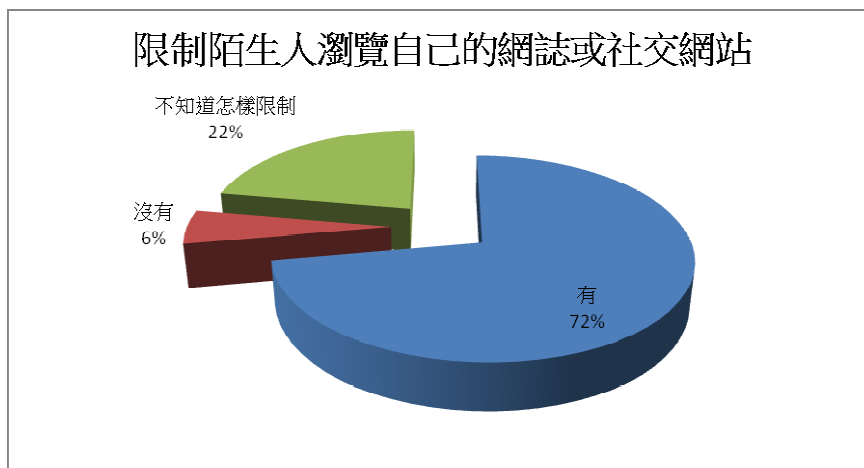
圖九 有使用網誌或社交網站的受訪者中，曾否於網誌或社交網站透露行蹤的比例



圖十 有使用網誌或社交網站的受訪者中，有否上載個人相片的比例



圖十一 有使用網誌或社交網站的受訪者中，有否限制陌生人瀏覽的比例



6. 長者對個人私隱的認知。長者需要對年齡、身份證號碼、電話號碼、住址、個人財政狀況、婚姻狀況、個人健康狀況及家庭財政狀況這八個個人資料項目分別作出評核，由 0 分(不算私隱)至 5 分(非常重要的私隱)。最多長者認為個人財政狀況為非常重要的私隱，佔 77.7%，其次是身份證號碼，佔 73.3%，而年齡是最多長者不會視為私隱，只佔 5.0%，其次是個人健康狀況，佔 8.3%(見表一)。在訪問過程中，有些長者表示對他們而言年齡並不是私隱，但對年輕的人則是私隱。

表一 受訪者為不同個人資料的重要程度評分

	0	1	2	3	4	5	平均值
1. 年齡	78.0%	1.0%	2.0%	9.0%	5.0%	5.0%	0.77
2. 身份證號碼	5.8%	0.5%	1.0%	7.5%	12.0%	73.3%	4.39
3. 電話號碼	11.3%	1.3%	4.3%	27.6%	30.6%	25.1%	3.40
4. 住址	10.8%	1.0%	4.3%	21.3%	34.8%	28.0%	3.52
5. 個人財政狀況	5.3%	1.0%	1.0%	6.0%	9.0%	77.7%	4.46
6. 婚姻狀況	62.0%	3.8%	3.8%	11.0%	9.5%	10.0%	1.32
7. 個人健康狀況	55.0%	3.8%	5.8%	15.0%	12.3%	8.3%	1.51
8. 家庭財政狀況	6.0%	1.3%	2.3%	8.8%	9.0%	72.8%	4.32

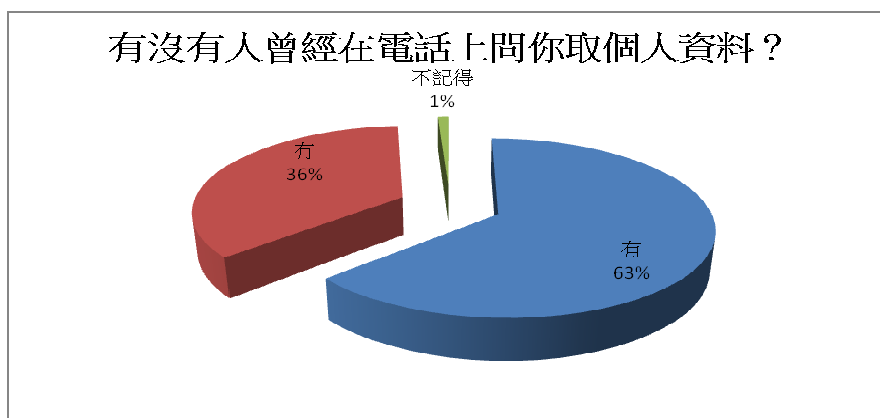
7. 超過八成的長者會在申請公共服務時提供所有資料，其次是機構進行意見調查(長者表示是對認識的機構)，約六成的長者會提供所有資料(見表二)。

表二 受訪者於特定情況下，願意提供的個人資料

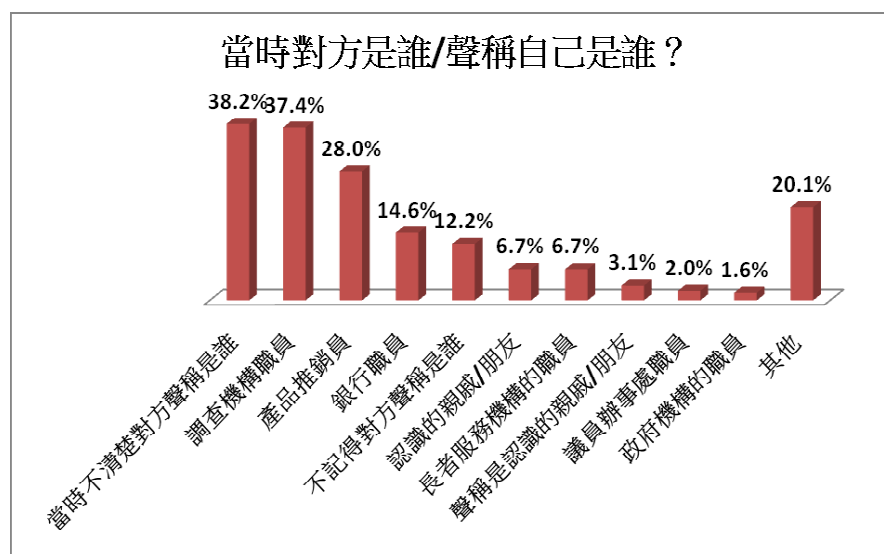
	姓名	年齡	身份證號碼	家用電話號碼	手提電話號碼	住址	對方問甚麼都會提供
1. 填寫抽獎券	46.8%	47.0%	25.3%	29.6%	33.0%	30.3%	19.0%
2. 申請服務卡/折扣卡	31.8%	32.5%	21.8%	21.9%	26.3%	24.0%	16.0%
3. 收包裹	63.8%	48.3%	51.3%	33.8%	37.0%	N.A.	25.3%
4. 索取試用裝	11.3%	10.8%	3.3%	3.9%	4.3%	6.0%	2.5%
5. 進行意見調查	88.5%	87.3%	67.0%	68.6%	67.7%	67.5%	58.5%
6. 申請公共服務	90.5%	89.8%	88.0%	85.6%	89.0%	86.5%	82.8%

8. 63.5%的長者表示曾經有人透過電話索取他們的個人資料(見圖十二)，當中以38.2%的長者表示當時不清楚對方聲稱是誰，所以只有1.0%的長者會給予對方有關的個人資料為最多。另外，聲稱自己是調查機構職員，佔37.4%，而只有5.3%的長者給予對方有關的個人資料，而聲稱自己是產品推銷員的有28.0%(見圖十三及表三)。

圖十二 受訪者曾否收到索取個人資料電話的經驗



圖十三 曾收過索取個人資料電話的受訪者中，憶述當時對方聲稱是誰

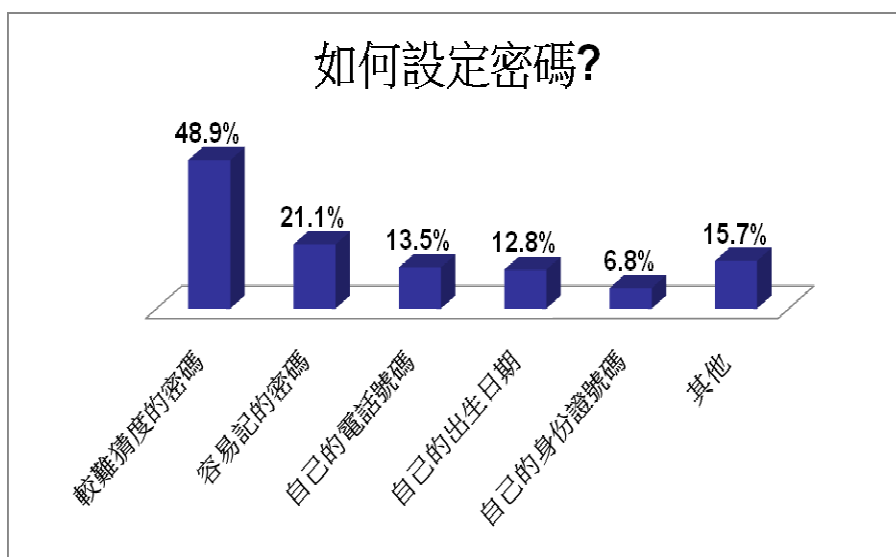


表三 當時對方是誰/聲稱自己是誰及有沒有提供個人資料

N=254	有聲稱身份	有提供你的個人資料
1. 當時不清楚對方聲稱是誰	38.2%	1.0%
2. 認識的親戚/朋友	6.7%	76.5%
3. 聲稱是認識的親戚/朋友	3.1%	12.5%
4. 長者服務機構的職員	6.7%	64.7%
5. 政府機構的職員	1.6%	50.0%
6. 銀行職員	14.6%	5.7%
7. 議員辦事處職員	2.0%	0%
8. 調查機構職員	37.4%	5.3%
9. 產品推銷員	28.0%	1.4%
10. 不記得對方聲稱是誰	12.2%	0%
11. 其他(請註明: _____)	20.1%	17.6%

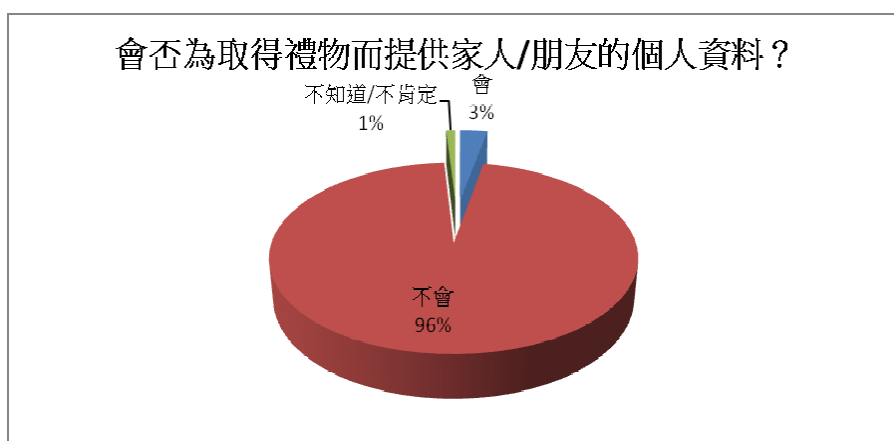
9. 在為服務設定密碼時，大多數(66.8%)的長者都表示他們不知道或不肯定，在其他的長者中，他們會使用較難猜度的密碼，佔 48.9%(見圖十四)。

圖十四 會/懂得設定密碼的受訪者設定密碼的方法



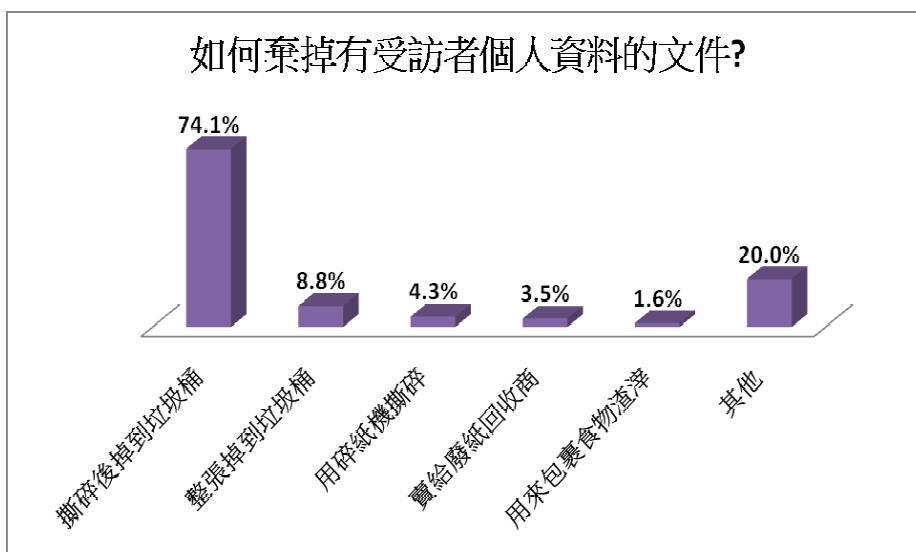
10. 超過九成半的長者都表示他們不會為取得禮物而提供家人或朋友的個人資料(見圖十五)。

圖十五 受訪者會否為取得禮物而提供家人/朋友的個人資料



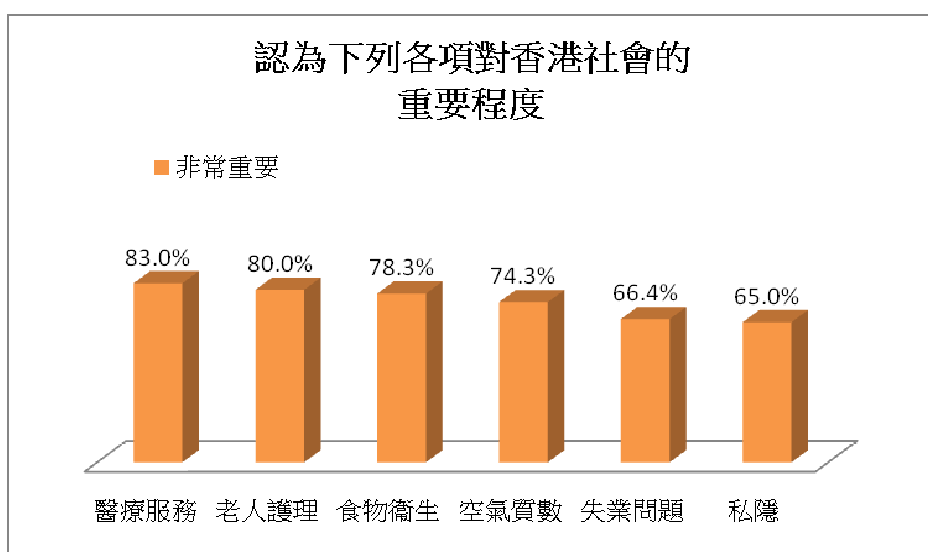
11. 在棄掉有個人資料的文件時，有 6.3%的長者不知道/不肯定如何棄掉文件，在餘下的 93.7%長者中，有 74.1%的長者會撕碎後掉到垃圾桶，8.8%的長者會整張掉到垃圾桶，4.3%的長者會使用碎紙機撕碎（見圖十六）。而在其他中，有 8.2%的長者表示不會棄掉有關文件，有 4.5%不會自行處理而留待家人處理，及 4.5%會將文件燒掉。

圖十六 受訪者棄掉含有個人資料文件的方法



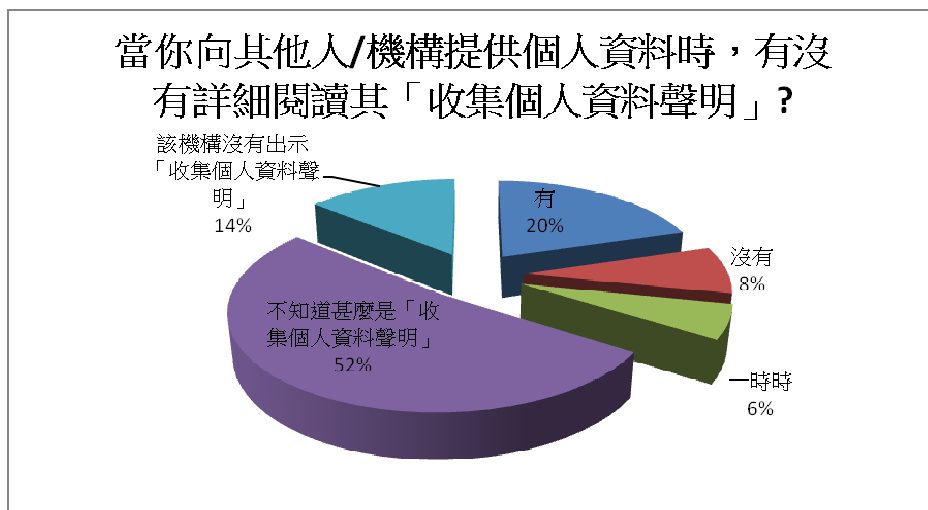
12. 在調查中，長者需要對食物衛生、空氣質素、醫療服務、失業問題、私隱及老人護理這六個項目對香港社會的重要性作出評分，每個項目的評分為 0 分 (完全不重要)至 5 分(非常重要)。在這六個項目中，最多人認為非常重要的排序為：(一)醫療服務 (83.0%)、(二)老人護理 (80.0%)、(三)食物衛生 (78.3%)、(四)空氣質素 (74.3%)、(五)失業問題 (66.4%)、(六)私隱 (65.0%)(見圖十七)。

圖十七 受訪者認為各項目對香港的重要程度



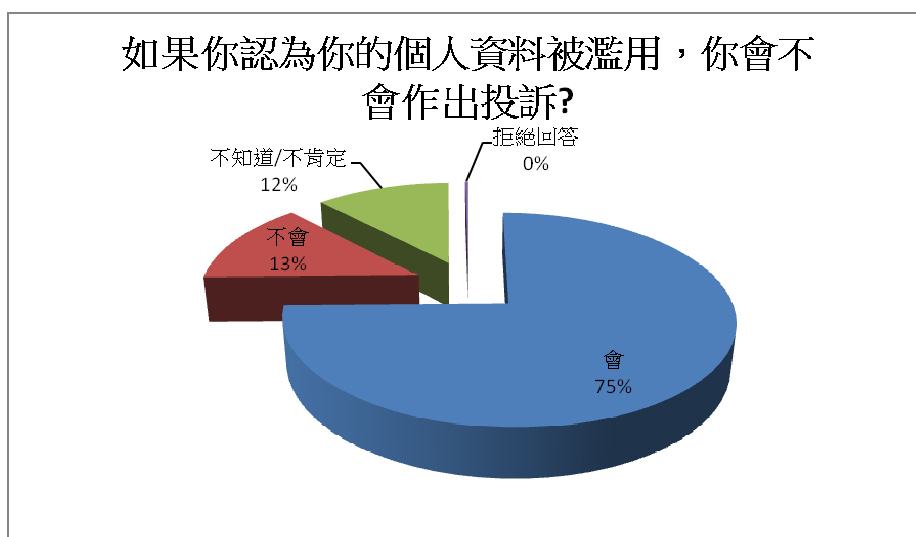
13. 對於「收集個人資料聲明」，調查結果顯示一半(52.0%)受訪長者都不知道甚麼是「收集個人資料聲明」，34.0%長者向其他人或機構提供個人資料時知道有此聲明，而當中有六成的長者會詳細閱讀當中的內容。另外，14.0%長者表示該機構沒有出示「收集個人資料聲明」(見圖十八)。

圖十八 受訪者於提供個人資料時，有否詳細閱讀「收集個人資料聲明」

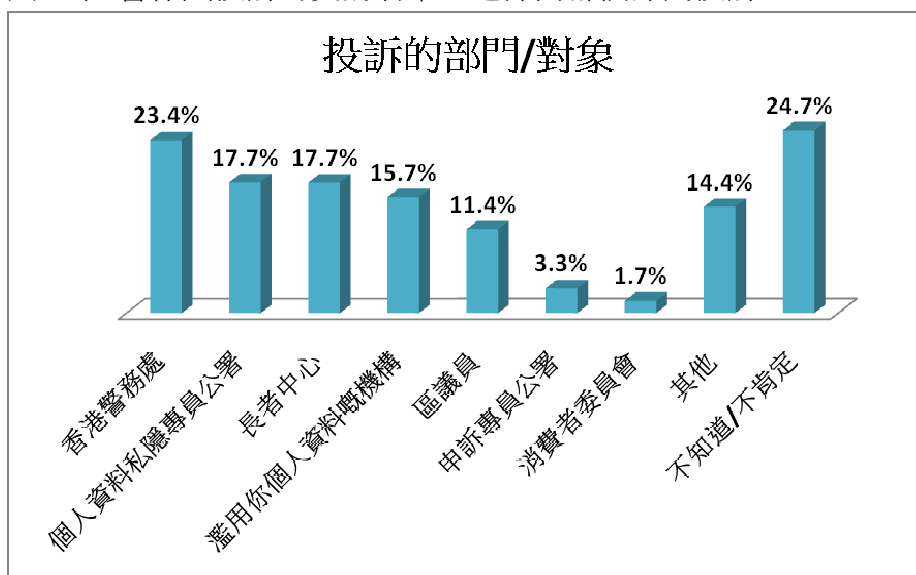


14. 約四分之三(74.5%)的長者表示如果他們的個人資料被濫用，他們會作出投訴(見圖十九)。他們的投訴渠道包括：個人資料私隱專員公署(17.7%)、香港警務處(23.4%)、消費者委員會(1.7%)、申訴專員公署(3.3%)、濫用個人資料的機構(15.7%)、區議員(11.4%)及其他(32.1%)，而選擇其他的長者中，有 55.2%會到長者中心尋求協助(佔整體的 17.7%)，15.6%的長者會找家人協助。但有 24.7%的長者是不知道或不肯定投訴的渠道(見圖二十)。

圖十九 如個人資料被濫用，受訪者會否作出投訴的比例



圖二十 會作出投訴的受訪者中，選擇向哪個部門投訴



總結

- 大多數的受訪長者都認為年齡(78.0%)及個人健康狀況(55%)不算私隱，但騙徒很多時會利用長者對自己健康的關注作為餌誘欺騙長者金錢，因此或許長者需要謹慎考慮是否透露自己的健康狀況予陌生人。另外，長者除了在申請公共服務(82.8%)時會容易提供所有個人資料外，他們很多時在接受意見調查(58.5%)、收包裹(25.3%)及填寫抽獎券(19.0%)的情況下都會提供所有個人資料，這反映出長者不大清楚在甚麼情況下應提供個人資料。有鑑於此，可透過公民教育，例如大眾傳媒、長者中心等，使長者認識甚麼是個人資料私隱項目，及在那些情況下才可向有關機構或人士提供個人資料。這方面的教育

工作對獨居長者尤其重要，因為獨居長者在日常生活未必找到家人協助，會較容易洩漏個人資料，因而容易墮入被誘騙的陷阱。

16. 在調查中雖然只有一成多的長者會使用互聯網，但他們都會使用社交網站或進行網上理財。隨着長者的教育程度越來越高及科技的進步，互聯網的使用在長者生活中日趨普遍，所以要教導長者上載資料時要審慎，不要透露自己的個人資料及行蹤。再者，有三成多的長者表示會為服務設定密碼，當中出生日期、自己身份證號碼及自己的電話號碼都會是他們設定密碼的選擇。由於記憶力多少隨著年齡增加而有所衰退，所以要提醒長者在設立密碼時要倍加小心，不可將密碼與有關資料共同存放。
17. 受訪長者中只有兩成表示在填寫個人資料時會詳細閱讀「收集個人資料聲明」，超過一半受訪長者甚至不知道這是甚麼。因此，要透過不同方法教導長者甚麼是「收集個人資料聲明」，使他們在填寫文件時有所警剔，不要隨便透露個人資料。
18. 個人資料被濫用當然是一件不幸的事，但當事情發生後懂得如何投訴亦是重要的一環。有些長者會覺得只是一些推廣活動，自己並無一些實質上的損失便不作出投訴，但當有實質損失時，大多數長者則會向警務處投訴。公署可透過不同途徑向長者介紹個人資料私隱專員公署的職責及有關投訴的渠道，減少長者個人資料被濫用及所帶來的損失。

問卷編號: _____

「長者對個人資料私隱的態度及看法」意見調查

(由個人資料私隱專員公署委託，香港大學秀圃老年研中心進行研究)

請在各題適用答案的□ 內加上✓ 號。

A 部 個人資料

A1. 性別 (由訪問員自行填寫)

- (1) ☐ 男性 (2) ☐ 女性

A2. 你的年齡是？_____ (如受訪者不願意或不清楚實際年齡，可提供下列選擇)

- (1) ☐ 60-64 歲 (2) ☐ 65-69 歲 (3) ☐ 70-74 歲 (4) ☐ 75-79 歲
(5) ☐ 80-84 歲 (6) ☐ 85-89 歲 (7) ☐ 90-94 歲 (8) ☐ 95 歲或以上

A3. 你的教育程度是？

- (1) ☐ 從未受過正規教育／幼稚園／卜卜齋
- (2) ☐ 小學(小一至小三)
- (3) ☐ 小學(小四至小六)
- (4) ☐ 中學(中一至中三)
- (5) ☐ 中學(中四至中五)
- (6) ☐ 預科(中六至中七)
- (7) ☐ 大專
- (8) ☐ 大學或以上

A4. 你是否與家人同住？

- (1) ☐ 是，與配偶同住 (2) ☐ 是，與其他家人同住
(3) ☐ 是，與配偶及家人同住 (4) ☐ 否，獨居

B 部 長者平日使用互聯網的情況

B1. 你有沒有上過網？

- (1) ☐ 有 (2) ☐ 沒有 (跳去 C1)

B2. 你通常會隔多久上網一次？

- (1) ☐ 日日都上 (2) ☐ 一星期 4-6 次
(3) ☐ 一星期 1-3 次 (4) ☐ 一個月 2-3 次
(5) ☐ 一個月 1 次 (6) ☐ 一個月少過 1 次

B3. 你通常會在哪裡上網？（可選擇多項）

- (1) ☐ 家中 (2) ☐ 社區中心/ 老人中心
(3) ☐ 公共圖書館 (4) ☐ 咖啡室 (5) ☐ 其他 (請註明)

B4. 你有沒有曾經上網進行以下網上活動？(訪問員需每項讀出)（可選擇多項）

- | | |
|--|--|
| (1) ☐ 網上購物 | (2) ☐ 網上理財 |
| (3) ☐ 收發電郵 | (4) ☐ 預訂政府服務或設施 |
| (5) ☐ 賣買股票 | (6) ☐ 閱讀新聞 |
| (7) ☐ 寫網誌(Blog) | (8) ☐ 使用社交網站(例如 facebook) |

如在 B4 中有選擇 (7) 或 (8)，請回答 B5 至 B7，否則跳至 C1。

B5. 你有沒有曾經在網誌或社交網站上透露自己的行蹤？

- (1) ☐ 有
(2) ☐ 沒有
(3) ☐ 不記得有沒有透露
(4) ☐ 不知道/不肯定

B6. 你有沒有曾經在網誌或社交網站上放自己的相片？

- (1) ☐ 有
(2) ☐ 沒有
(3) ☐ 不記得有沒有放
(4) ☐ 不知道/不肯定

B7. 你有沒有限制陌生人睇你的網誌或社交網站？

- (1) ☐ 有
(2) ☐ 沒有
(3) ☐ 不知道怎樣限制
(4) ☐ 不記得有沒有限制
(5) ☐ 不知道/不肯定有沒有限制

C 部 長者對個人資料私隱的認知

C1. 以下 1-8 項是屬於你的個人資料，對你來說，這些個人資料的重要程度有幾多？（訪問員需每項讀出）由 0-5 程度劃分，0=對你來說不算私隱；5=對你是非常重要的私隱

	0	1	2	3	4	5
9. 年齡						
10. 身份證號碼						
11. 電話號碼						
12. 住址						
13. 個人財政狀況						

14. 婚姻狀況						
15. 個人健康狀況						
16. 家庭財政狀況						

C2. 在以下情況下，你會同意提供哪些個人資料？（可選擇多項）

	姓名	年齡	身份證號碼	家用電話號碼	手提電話號碼	住址	對方問甚麼都會提供
1. 填寫抽獎券							
2. 申請服務卡/折扣卡							
3. 收包裹							
4. 索取試用裝							
5. 進行意見調查							
6. 申請公共服務							

C3. 有沒有人曾經在電話上問你取個人資料？

(1) ☐ 有

(2) ☐ 沒有（跳去 C5）

(3) ☐ 不記得（跳去 C5）

(4) ☐ 不知道/不肯定是否透露了個人資料（跳去 C5）

C4. 當時對方是誰/聲稱自己是誰（可選擇多項）？最後有沒有提供你的個人資料？

	身份 (✓)	有沒有提供你的個人資料 (有✓；沒有 X)
12. 當時不清楚對方聲稱是誰		
13. 認識的親戚/朋友		
14. 聲稱是認識的親戚/朋友		
15. 長者服務機構的職員		
16. 政府機構的職員		
17. 銀行職員		
18. 議員辦事處職員		
19. 調查機構職員		
20. 產品推銷員		
21. 不記得對方聲稱是誰		
22. 其他(請註明: _____)		

C5. 某些服務要你自定密碼，你會如何設定？（可選擇多項）

- (1) ☐ 使用自己的出生日期
- (2) ☐ 使用自己的身份證號碼
- (3) ☐ 使用自己的電話號碼
- (4) ☐ 使用較難猜度的密碼
- (5) ☐ 其他（請註明）_____
- (6) ☐ 不知道/不肯定

C6. 你會否為取得禮物而提供家人/朋友的個人資料？

- (1) ☐ 會
- (2) ☐ 不會
- (3) ☐ 不知道/不肯定
- (4) ☐ 拒絕回答

C7. 你會如何棄掉有你個人資料的文件？（可選擇多項）

- (1) ☐ 整張掉到垃圾桶
- (2) ☐ 撕碎後掉到垃圾桶
- (3) ☐ 用碎紙機撕碎
- (4) ☐ 用來包裹食物渣滓
- (5) ☐ 賣給廢紙回收商
- (6) ☐ 其他（請註明）_____
- (7) ☐ 不知道/不肯定

C8. 你認為以下幾項對香港社會的重要程度有幾多？由 0-5 分，0=完全不重要；5=非常重要

	0	1	2	3	4	5
1. 食物衛生						
2. 空氣質素						
3. 醫療服務						
4. 失業問題						
5. 私隱						
6. 老人護理						

C9. 當你向其他人/機構提供個人資料時，有沒有詳細閱讀其「收集個人資料聲明」？

- (1) ☐ 有
- (2) ☐ 沒有
- (3) ☐ 一時時

- (4) ☐ 不知道甚麼是「收集個人資料聲明」
- (5) ☐ 該機構沒有出示「收集個人資料聲明」

C10. 如果你認為你的個人資料被濫用，你會不會作出投訴？

- (1) ☐ 會 (跳去 C10)
- (2) ☐ 不會 (問卷已完成)
- (3) ☐ 不知道/不肯定 (問卷已完成)
- (4) ☐ 拒絕回答 (問卷已完成)

C11. 你會去邊度投訴？

- (1) ☐ 個人資料私隱專員公署
- (2) ☐ 香港警務處
- (3) ☐ 消費者委員會
- (4) ☐ 申訴專員公署
- (5) ☐ 濫用你個人資料嘅機構
- (6) ☐ 區議員
- (7) ☐ 其他: _____
- (8) ☐ 不知道/不肯定
- (9) ☐ 拒絕回答

- 完 -

鳴謝

東華三院 方潤華長者鄰舍中心
東華三院 方樹泉長者地區中心
東華三院 王澤森長者地區中心
香港明愛 明愛元朗長者地區中心
香港明愛 明愛鄭承峰長者地區中心
香港聖公會 竹園馬田法政牧師長者綜合服務中心
香港聖公會 黃大仙長者綜合服務中心
香港聖公會 樂民郭鳳軒綜合服務中心
基督教香港信義會 沙田多元化老人社區服務中心
基督教香港信義會 信義會 馬鞍山長者地區中心
救世軍 大埔長者社區服務中心
救世軍 油麻地長者社區服務中心
聖雅各福群會 中西區長者地區中心
聖雅各福群會 灣仔長者地區中心