

## 第四章 監察工作

|                        |    |
|------------------------|----|
| 投訴個案                   | 16 |
| 調查投訴                   | 19 |
| 循規查察行動                 | 22 |
| 核對程序                   | 29 |
| 關於違反《個人資料（私隱）條例》的行為的概述 | 30 |
| 向行政上訴委員會提出的上訴個案的簡述     | 37 |
| 向高等法院提出的司法覆核個案簡述       | 44 |

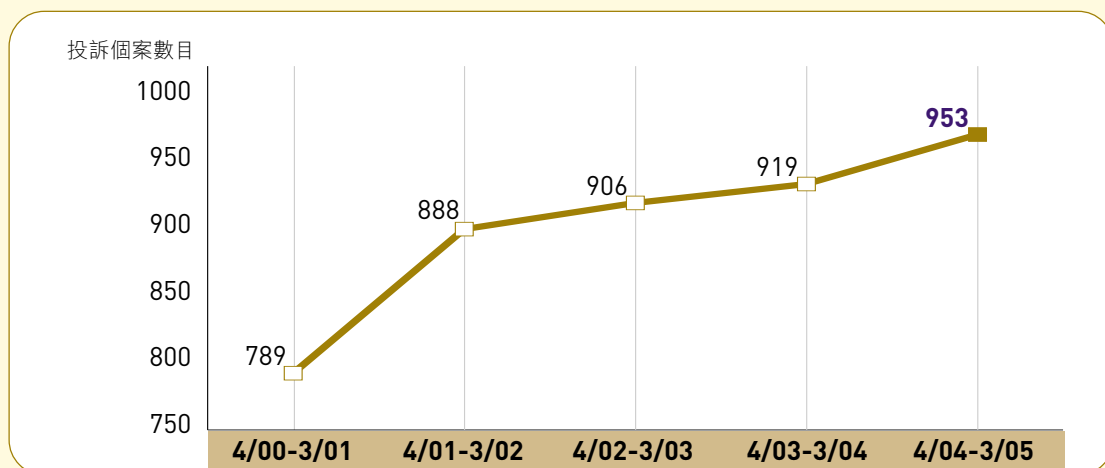
[回到目錄](#) 



## 監察工作

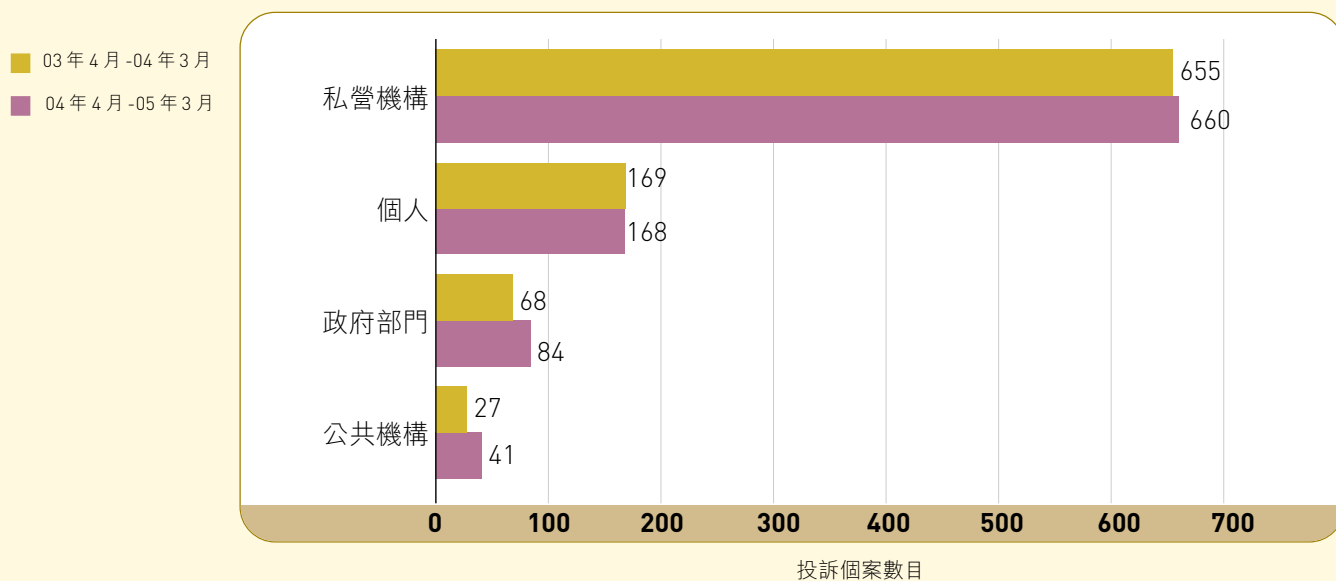
### 在二零零四至零五年度接獲的投訴個案

圖 1—每年的投訴個案



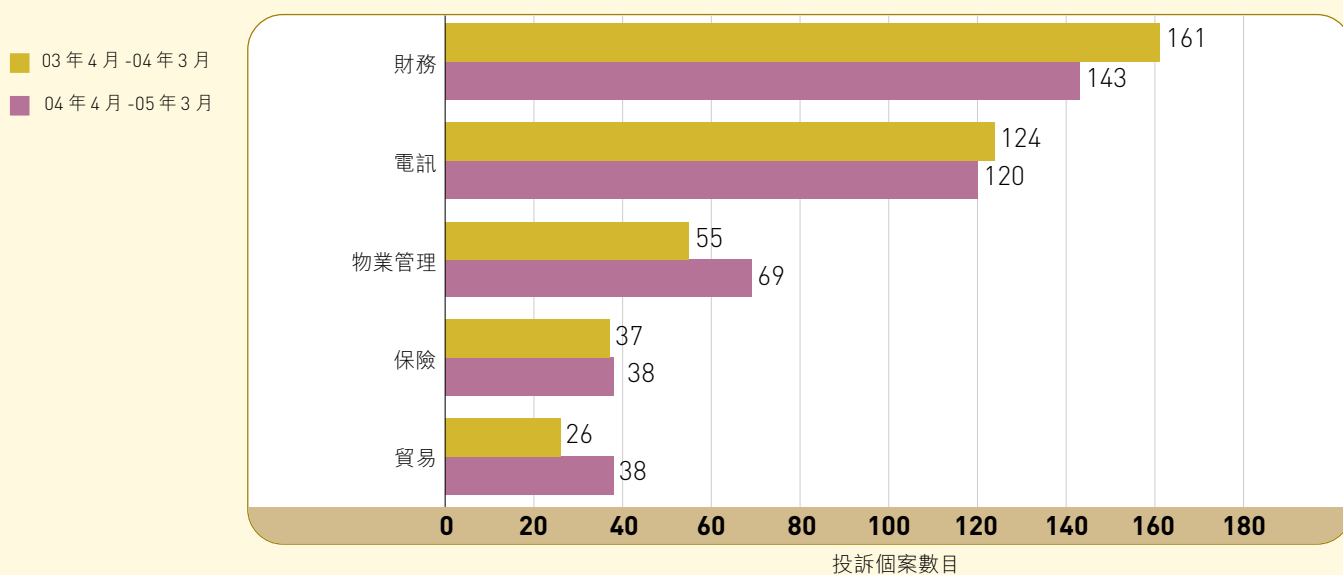
在二零零四至零五年度公署共接獲 953 宗投訴個案(較去年上升了 3.7%)

圖 2—被投訴者的類別



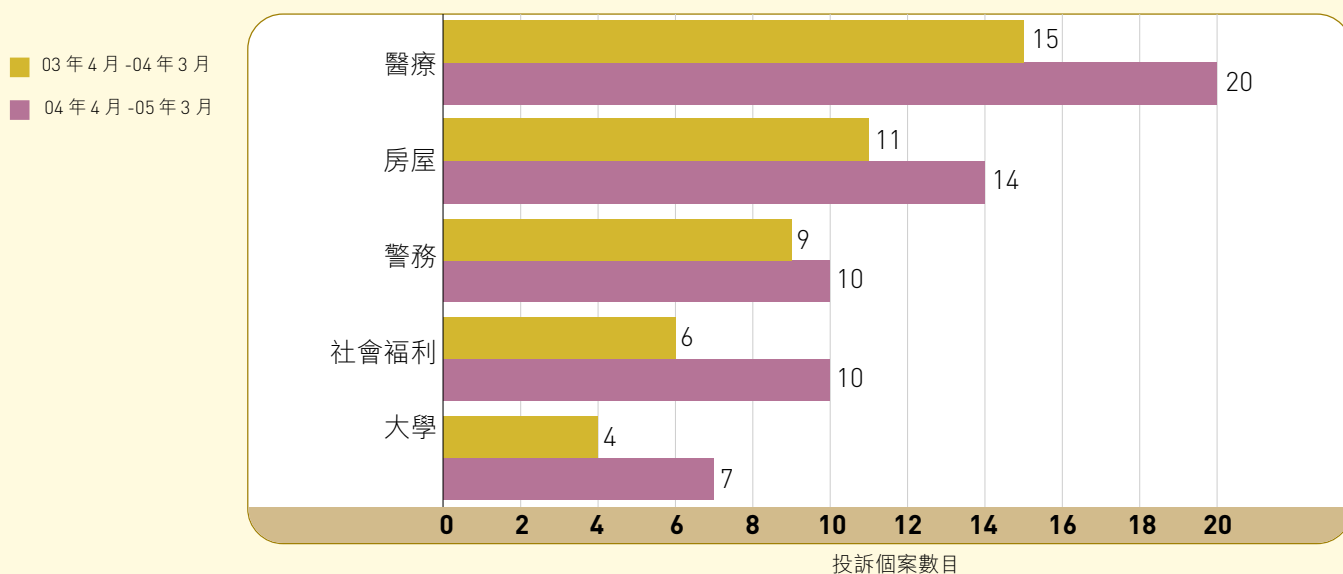
- 660 宗(69%)個案投訴私營機構；
- 168 宗(18%)個案投訴個人；
- 125 宗(13%)個案投訴公營機構(即政府部門及其他公共機構)。

圖 3—對私營機構的投訴



在投訴財務機構及電訊業的個案中，大部份被指非法使用客戶的個人資料，許多投訴與追收欠帳／服務費有關。

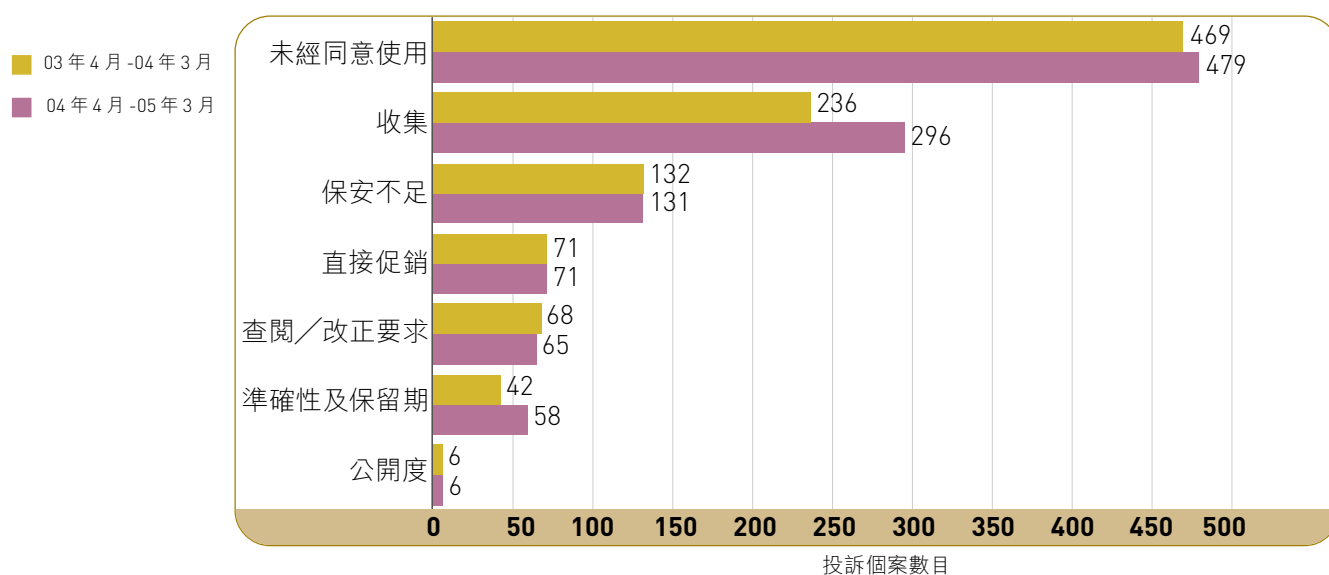
圖 4—對公營機構的投訴



在投訴公營機構的個案中，大部份涉及：

- 被指與不符收集目的及未取得當事人同意而使用個人資料(40%)；
- 過量或不公平收集個人資料(21%)；及
- 未能遵守查閱資料要求或改正資料要求(18%)有關。

圖 5 — 投訴的性質



二零零四至零五年度接獲的953宗投訴個案共涉及1,106項被指違反私隱條例的規定。在這些事項中，970項(88%)被指違反保障資料原則的規定，以及136項(12%)被指違反私隱條例的主體條文。

在970宗被指違反保障資料原則的事項中，479項(49%)涉及在未獲投訴人同意前，使用他們的個人資料。在這類個案中，92項(19%)涉及收債活動，大部份是財務機構被指將客戶的個人資料，例如聯絡資料及欠帳額，轉交追討欠款公司作追收欠債用途。

有些投訴人對私隱條例在個人資料的使用及披露方面的適用範圍有所誤解。一個常見的例子是，有些投訴人認為只可在取得他們的特定同意後才可使用或向他人披露他們的個人資料。私隱條例限制個人資料只可使用或披露於原有收集目的或直接有關目的，其他的使用或披露必須經資料當事人的明示同意。換句話說，假如個人資料的使用或披露是在原有收集目的的範圍內，或為了直接有關的目的，則資料使用者便毋須在使用或披露前先取得資料當事人的同意。

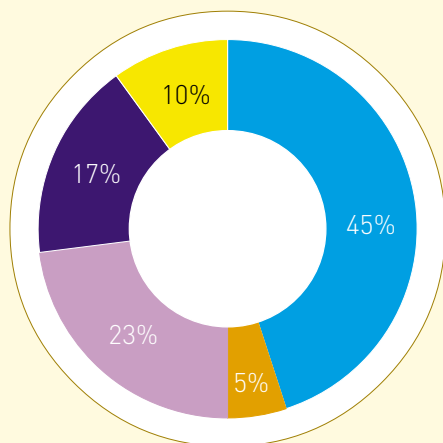


## 調查投訴

圖 6 一二零零四至零五年度處理的投訴摘要

|             | 2001-02 | 2002-03 | 2003-04 | 2004-05 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
| 上年轉來的投訴     | 146     | 157     | 203     | 157     |
| 接獲的投訴       | 888     | 906     | 919     | 953     |
| 經處理的投訴的總數   | 1034    | 1063    | 1122    | 1110    |
| 經審理後不再處理的投訴 | 394     | 359     | 367     | 220     |
| 經審理後繼續處理的投訴 | 640     | 704     | 755     | 890     |
| 完結          | 483     | 501     | 598     | 695     |
| 處理中         | 157     | 203     | 157     | 195     |

在本年報期開始時，公署正處理上年度帶下來的157宗投訴，加上新收到的953宗投訴，公署在本年報期內共處理了 1,110 宗投訴。在這些個案中，220 宗(20%)在作出初步審閱後不獲公署受理，理由是其中的195宗的表面證據並不成立，無法支持有違私隱條例規定的指控，另外25宗不屬私隱專員的權力範圍。餘下的890宗(80%)經審閱後獲進一步處理，其中695宗(78%)在本年報期內已得到解決，而餘下的195宗(22%)在二零零五年三月三十一日時仍在處理中(圖6)。

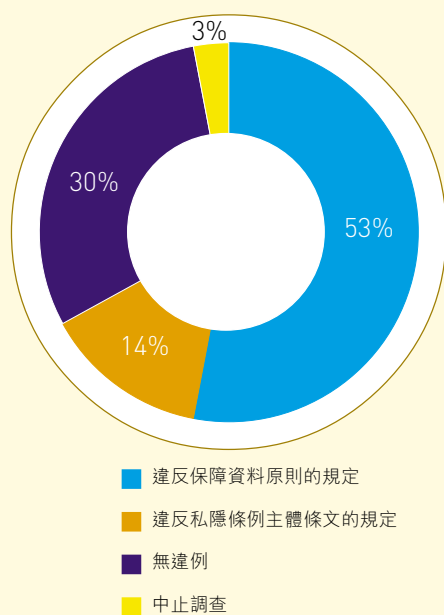
圖 7  
投訴結果

- 調解
- 正式調查
- 證據不足
- 撤回
- 其他規管機構處理

在本年報期內完結的 695 宗個案：

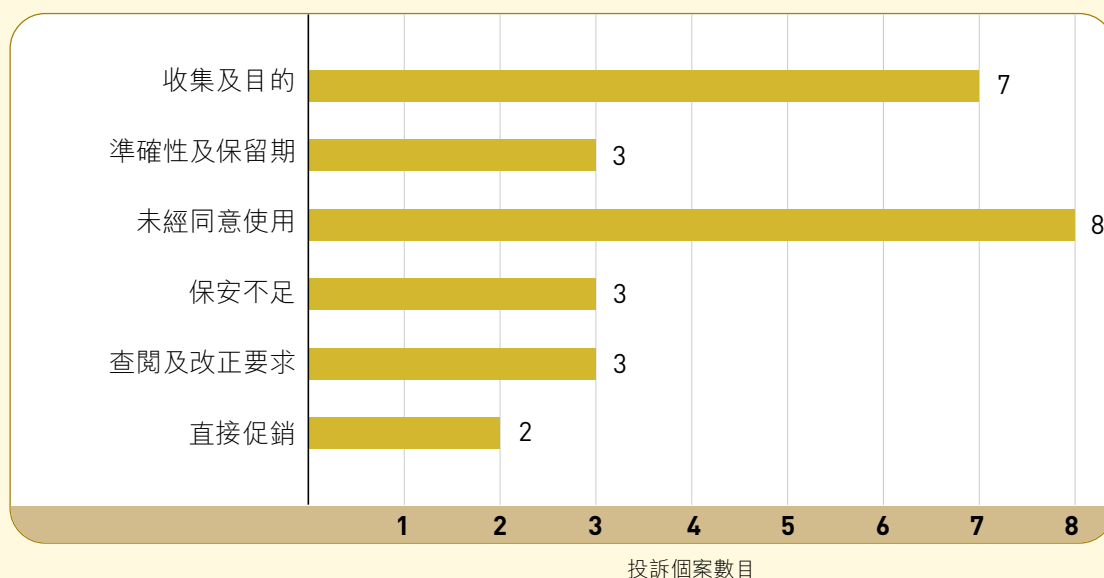
- 315 宗(45%)透過調解得到解決；
- 36 宗(5%)在進行正式調查後得到解決；
- 161 宗(23%)在進行初步查詢後發現證據不足；
- 115 宗(17%)在初步查詢期間由投訴人撤回；及
- 餘下的 68 宗(10%)投訴個案，投訴人亦同時將有關個案交由其他規管機構(例如警方)跟進。

圖 8  
正式調查結果



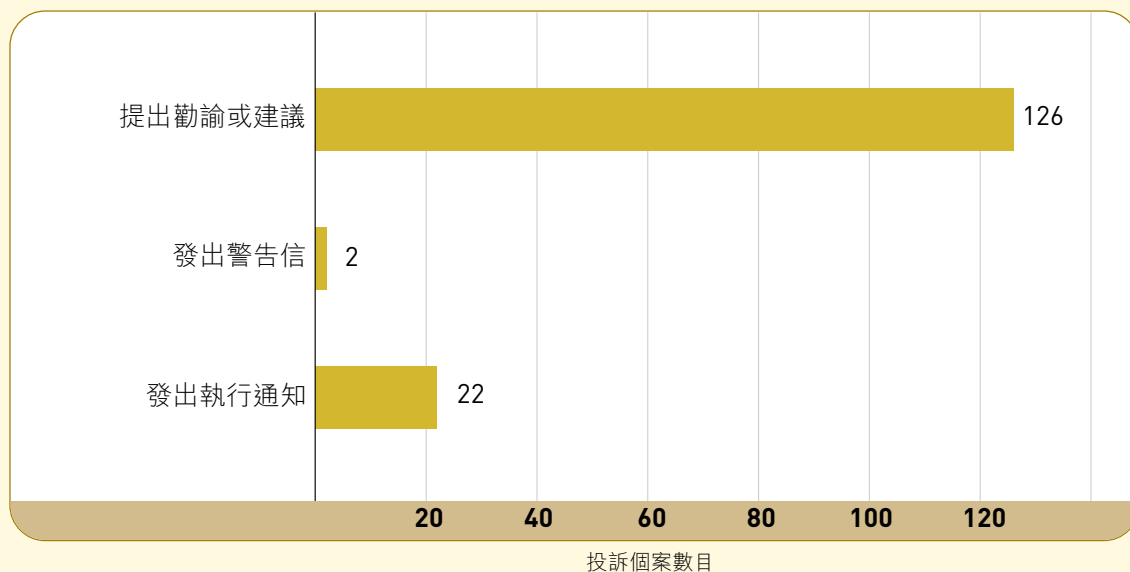
在本年報期內完成正式調查的36宗個案中，公署發現其中24宗(67%)違反了條例的規定，11宗(30%)並無違例或因缺乏充份證據而無法證明有違例情況。至於餘下一宗(3%)則是因投訴人決定不再跟進有關事項而中止調查。

圖 9 — 違例事項的性質



在違反條例規定的24宗個案中，19宗違反一項或以上保障資料原則，其餘5宗違反了條例的主體條文的規定，當中所涉及的違例事項與依從查閱資料要求或直接促銷有關(圖9)。

圖 10 —根據調查結果採取的行動



在315宗透過調解得到解決的個案中，公署向126間機構提出勸諭或建議，以協助它們在行事方式及程序上遵守保障資料原則及私隱條例條文的其他規定。

在違反條例規定的24宗個案中，公署共向被投訴的機構發出22份執行通知，以防止它們繼續或重覆違反規定。至於餘下的兩宗個案，被投訴者已採取或書面承諾採取糾正措施，公署因而毋須採取執法行動，即毋須發出執行通知，而只是向有關機構發出警告信。

## 循規查察行動

當發現某一機構的行事方式，看來有違私隱條例規定時，公署便會展開循規查察行動。在此等情況下，公署會以書面知會有關機構，指出看來與條例規定不符的事宜，並請有關機構採取適當的補救措施。在大多數情況下，有關機構會主動採取即時措施糾正涉嫌違例事項。在其他情況下，有關機構會就如何採取改善措施，以免重複涉嫌違例事項，向公署尋求意見。

在本年報期內，公署進行的循規查察行動大幅增加，主要是公署積極採取行動針對刊登匿名招聘廣告的僱主。公署共進行了95次循規查察行動，對資料使用者被指違反私隱條例規定的行事方式進行循規查察。在這95次行動中，超過半數(48次)是針對刊登匿名招聘廣告的人士的。

大部分循規查察行動(87次)與私營機構的行事方式有關，其餘8次則關乎政府部門及法定機構。下表列示年內進行的一些循規查察行動。

### 例子 1

#### 課題

一間大學使用指紋識別設備記錄僱員的出勤情況

#### 建議採取的改善措施

生物科技可作為一項有效的保安系統，例如為核實進出人士的身份而在樓宇的進出口安裝指紋掃描器。不過，在工作地點使用有關科技監察僱員可能侵犯私隱。鑑於警方廣泛利用指紋於刑事調查中，在該等情況下記錄指紋事屬敏感。

僱主在使用有關設備時應慎重考慮的一點，是可否透過其他較不侵犯私隱的方法達致同樣目的。如有其他實務的選擇，則應使用該等方法，選用較不侵犯私隱的方法並不表示不可使用指紋識別設備於一些合法目的上。在有合理理由的情況下是可使用有關系統的，例如用以管制進出高度保安地方的人士。

有關大學對公署的意見作出積極回應，推出一項新的個人密碼系統。此系統亦可有效地達致同樣目的。

× × 公司



## 例子 2

### 課題

一間航空公司向透過傳真訂購機票的顧客收集信用咭副本

### 建議採取的改善措施

有關航空公司認為收集顧客的信用咭副本不屬收集過多個人資料，故此拒絕停止有關收集行動。該公司的解釋是收集信用咭副本的目的是要核實顧客所提供的信用咭資料，以防發生非法或嚴重不當的行為。公署於是尋求有關的全球發咭機構的協助。該機構證實「扣回已付款項規定」適用於離線交易(即傳真或郵購交易)，意即有關商戶須承擔當中的風險。這即是說當持咭人其後對交易有異議時，「扣回已付款項規定」對持咭人有利。即使商戶可出示信用咭副本，該商戶亦不能向發咭銀行取回涉及的款項。

公署向航空公司提出此理據。

該公司同意停止收集在交易時無實際出示信用咭的顧客的信用咭副本。該公司在修訂政策後對系統作出調整，有關系統適用於該公司的全球辦事處。

## 例子 3

## 課題

一間銀行向購買禮券的非戶口持有人收集身份證副本

## 建議採取的改善措施

本地一些報章報導一間銀行向購買禮券的非戶口持有人收集他們的身份證副本、地址及聯絡資料。公署聯絡香港金融管理局(下稱「金管局」)，要求澄清根據該局發出的《防止清洗黑錢活動指引》(下稱「指引」)，在該情況下須否收集身份證副本。金管局證實雖然該局並無就禮券業務發出具體指引，但向銀行購買禮券的客戶一般被視為銀行「業務」的申請人。指引第5.26段與非戶口持有人進行的交易有關，該段訂明當交易涉及大量現金或屬於不尋常的交易時，銀行必須要求有關申請人出示明確身份證明文件，並須將該等身份證明文件副本存檔。

公署其後再聯絡有關銀行，指出即使銀行以指引第5.26段為收集身份證副本的依據，但公署對購買禮券是否該段所指的交易有所保留，因禮券通常不會涉及大量現金。

有關銀行同意修改它的做法及日後不會向購買禮券的非戶口持有人收集他們的香港身份證副本，除非每次單一交易的金額超過十萬港元。



#### 例子 4

##### 課題

一間流動電話公司收集以公司名義開設流動電話戶口的有限公司董事的身份證副本

##### 建議採取的改善措施

由於有關客戶是一間法人團體，故沒有必要收集該公司的董事的香港身份證副本。公署得悉此事後即與有關流動電話公司聯絡，查詢此個案的情況及該公司處理類似事件的指引，得知個別人士在開設戶口時，不管該戶口屬公司戶口或個人戶口，該名人士均須提交身份證副本。

經公署介入後，該流動電話服務公司其後同意修訂政策，不再向前來開設公司戶口的個別人士收取身份證副本。



### 例子 5

#### 課題

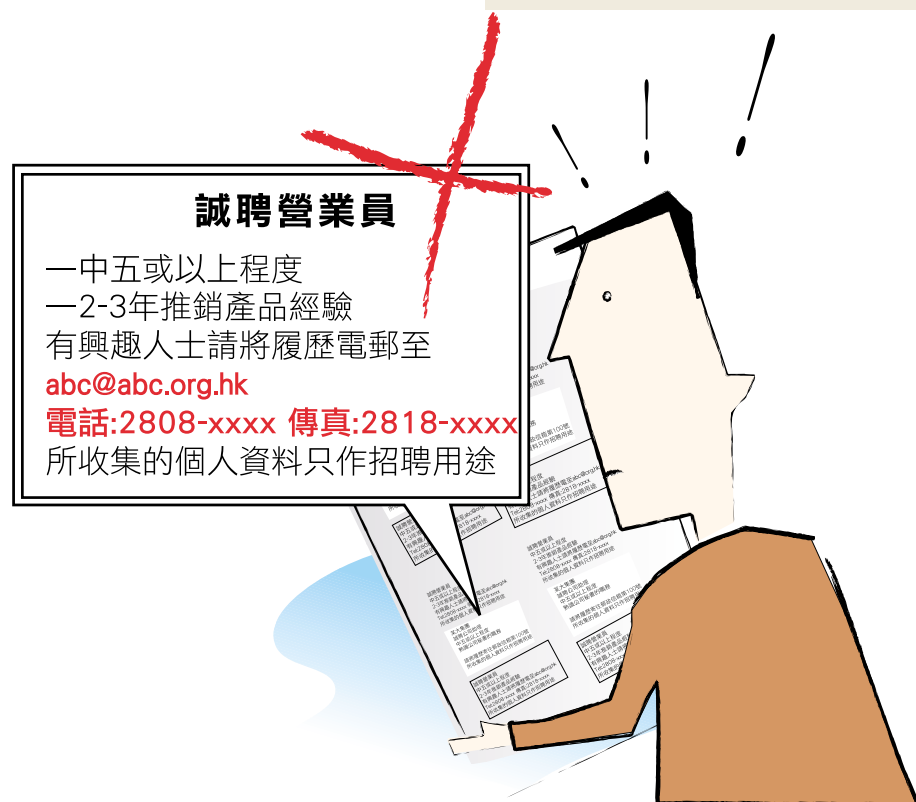
匿名招聘廣告：沒有說明僱主身份而意圖招聘員工的廣告

#### 建議採取的改善措施

在本年報期內，公署繼續監察及抽樣檢查報章及各主要招聘雜誌的招聘廣告。公署向匿名招聘廣告的刊登者發出警告信，指出如重複刊登同一匿名招聘廣告，則會向他們展開循規查察行動。公署在出版人的協助下找出涉嫌違例的僱主及廣告刊登者，敦促他們注意有關問題及要求他們採取即時糾正措施。

至目前為止，公署共進行了 48 次循規查察。公署在查察中並無發現任何利用廣告套取求職者的資料作非法用途(例如欺詐)的不誠實行為。準僱主只是不知道《人力資源管理實務守則》(下稱「守則」)的規定。

大部分僱主在得悉守則的規定後已停止刊登匿名招聘廣告。



## 例子 6

## 課題

電訊公司為方便消防處處理緊急事故而向消防處提供用戶的電話號碼及地址資料一事引起的私隱關注

## 建議採取的改善措施

在二零零五年二月，公署收到新聞界及市民的查詢，表示對一間固網電訊服務公司(下稱「該電話公司」)所提供的新服務可能侵犯用戶的個人資料私隱一事表示關注。該電話公司向消防處提供用戶的電話號碼及地址資料，目的是方便消防處有效地對緊急事故作出回應。

公署聯絡消防處及該電話公司，以確定如該項安排涉及個人資料，是否符合私隱條例的規定。該兩間機構指出該電話公司只向消防處提供電話號碼及有關號碼的安裝地址，即打出求助電話的大廈或屋苑名稱，而不會向消防處提供完整的地址及用戶的姓名。

根據私隱條例第2條，「個人資料」是指任何直接或間接與一名在世的個人有關的資料，以及從該等資料直接或間接地確定有關個人身份是切實可行的。由於該電話公司向消防處披露的資料並無包括任何可識別身份的個人資料，故所披露的資料不屬私隱條例所訂的「個人資料」的釋義範圍。

消防處進一步解釋靠所顯示的致電者電話號碼來回覆致電者，並不是一個回應緊急求助電話的最有效辦法。在緊急的情況下，時間極之重要，以及致電者可能因極度驚慌或其他情況而未能清楚講述他/她的地址資料。有鑑於此，如消防處可迅速檢索致電者的電話號碼及電話安裝地址，便能正確找出事發地點，可有效地對緊急求助電話作出回應。

公署的人員其後到訪消防處的控制中心，並且信納該電話公司在提供此項新服務時，並無將任何個人資料移轉給消防處。

註：電訊管理局在二零零二年曾就顯示致電消防處緊急熱線的致電者姓名資料<sup>[1]</sup>一事聯絡私隱公署。當時，私隱公署認為審慎的做法是在用戶申請「來電姓名顯示」服務時，讓用戶得知當他們致電消防處的緊急熱線電話時，所有停止顯示選項均不會啟動。

<sup>[1]</sup> 關於「來電姓名顯示」及相關服務，電訊管理局發出電訊業須予遵守的《關於來電線路識別(CLI)服務及其他來電線路識別相關服務的業務守則》(下稱「業務守則」)。由於「來電姓名顯示」服務披露了個人的姓名，「業務守則」訂明應事先與營辦商進行登記，以及其姓名會向接電者顯示的人士須給予書面授權及同意，才可在該人使用所登記的電話線撥出電話時向接電者顯示有關人士的姓名。

## 核對程序

在本年報期內，公署共收到六宗新的核對程序申請，以及兩宗對繼續進行過去數年已進行的核對程序的重新申請。要求繼續進行核對程序的重新申請顯著減少，主要是公署自二零零三年修訂了有關批准重新申請的做法。私隱專員自此批准申請人可在三年內繼續進行核對程序，而非過往所批准的一年。

所有六宗新申請均來自公營機構。公署審閱後發現其中兩宗不屬私隱條例釋義所指的核對程序及另外一宗其後撤回申請。私隱專員根據私隱條例賦予的權力，在有條件的情況下批准餘下的3宗申請。

| 提出要求者  | 獲准的有關核對程序                                                                                                                                                           |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 香港房屋協會 | 將申請家居維修貸款計劃的業主及/或租客的個人資料與下述機構就下述計劃收集的資料作出比較，以防為該等人士提供雙重貸款： <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 屋宇署的類似計劃——樓宇安全貸款計劃；</li> <li>(b) 市區重建局的自願樓宇復修貸款計劃。</li> </ul> |
| 屋宇署    | 將申請樓宇安全貸款計劃的業主及/或租客的個人資料與下述機構就下述計劃收集的資料作出比較，以防為該等人士提供雙重貸款： <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 香港房屋協會的家居維修貸款計劃；及</li> <li>(b) 市區重建局的自願樓宇復修貸款計劃。</li> </ul>   |
| 市區重建局  | 將申請自願樓宇復修貸款計劃的業主及/或租客的個人資料與下述機構就下述計劃收集的資料作出比較，以防為該等人士提供雙重貸款： <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 香港房屋協會的家居維修貸款計劃；及</li> <li>(b) 屋宇署的樓宇安全貸款計劃。</li> </ul>     |

## 關於違反《個人資料(私隱)條例》的行為的概述

下述投訴個案說明公署在本年報期內發現的一些資料使用者有違私隱條例規定的作為或行為。公署是基於有關事件的實況作出挑選，旨在述明受私隱條例（包括保障資料原則）管限的各種行為。

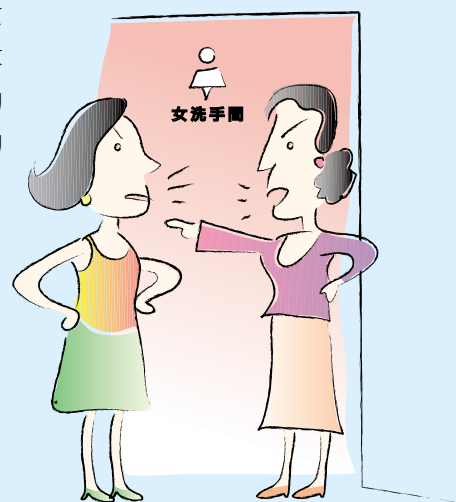
### 投訴內容

公司的女廁發現有一些相信是經血的血跡。公司懷疑有關血跡是其中一名女僱員遺下的。為防止日後發生類似不顧他人感受的行為，公司的管理層要求所有女僱員接受脫氧核糖核酸(下稱「DNA」)測試。有關測試結果會與女廁的血跡樣本核對，藉以找出涉事的僱員。其中一名僱員因僱主收集DNA樣本的決定感到受辱，故此向公署投訴。

僱主：

在收集僱員的 **DNA** 資料前須作出審慎考慮——保障資料第 1(1) 原則

1/05



### 私隱專員的調查結果

本個案的問題是公司在有關情況下收集僱員的DNA資料是否過份。私隱專員認為透過獨一無二的DNA資料識別個人身分的行為嚴重侵犯有關人士的私隱。私隱專員認為只可在嚴重的情況下，例如進行刑事案件調查，才有理據收集及使用DNA資料。有關僱主只為了保持女廁清潔衛生而收集DNA資料，此舉既不合理亦無需要。公署認為有關公司向僱員收集超乎適度的資料，違反了保障資料第 1(1)原則的規定。

### 私隱專員所採取的行動

公署向有關公司發出執行通知，結果是該公司隨即停止收集僱員的DNA樣本。此外，該公司亦將所收集得的DNA樣本或報告銷毀。

物業管理機構：收集申請大廈入口電子咭的住客的身份證號碼屬過份收集資料——保障資料第 1(1)原則及《身分證號碼及其他身分代號實務守則》

2/05

## 投訴內容

私人屋苑的物業管理公司推出「大廈入口咭」系統。在安裝電子讀碼器後，大廈住客須使用入口咭或鎖匙進入大廈。申請大廈入口咭的住客須向管業公司提供他們的姓名、電話號碼及香港身份證號碼，作記錄用途。屋苑一名住客反對管業公司收集他的身份證號碼，於是向公署投訴。

管業公司向公署解釋，指出大廈入口咭可能落在不法之徒的手中。當大廈入口咭被濫用時，例如作犯罪用途，便可循身份證號碼找出有關住客。如管業公司被索償，例如刑事罪行的受害人要求賠償，管業公司可要求有關持咭人作出彌償。故此，收集身份證號碼的目的是要防止對住客造成損害，以及保障管業公司免受損害或損失。故此，《身分證號碼及其他身分代號實務守則》〔下稱「身分證守則」〕第2.3.3.2及2.3.3.3段准許為此等目的收集身份證號碼。管業公司亦指出有需要基於私隱條例第58(1)(a)及(d)條作出收集，即為防止或偵測罪行，以及為防止、排除或糾正任何不合法行為的目的收集有關資料，此舉符合身分證守則第2.3.2.2段的規定。

## 私隱專員的調查結果

私隱專員認為管業公司所預期的損害或損失，及損害程度必須是實際上可見的。身分證守則第2.3段不得隨意引用於一般情況。第2.3段旨在具體說明一些准予收集身份證號碼的例外情況，而不能視收集身份證號碼為常規。在本個案的情況下，有關管業公司可透過單位的業主找出經他同意而發出之有關大廈入口咭的持咭人，或(如果適當的話)向有關業主採取法律行動。身份證號碼是一項重要的個人資料，因為安裝大廈入口咭系統而導致整個屋苑內所有住戶的身份證號碼被人收集，如此收集資料不是必需的，亦超乎適度。

## 私隱專員所採取的行動

私隱專員向有關管業公司送達執行通知。該公司按照指示停止收集行動及銷毀載有住客身份證號碼的有關記錄。

信用咭公司：必須準確報告和及時更新向信貸資料服務機構提供的帳戶還款資料——保障資料第 2(1)原則及《個人信貸資料實務守則》

3/05

## 投訴內容

一名信用咭持咭人在二零零三年九月從信貸資料服務機構取得他的信貸報告，發現雖然他早已在二零零二年八月清繳他的信用咭帳戶的欠款，但報告中仍然有一筆拖欠信用咭公司的帳款，由於該名信用咭持有人對有關款項表示異議，他於是向公署投訴。

信用咭公司在接受調查時承認有關帳戶的欠款已在二零零二年八月全數清繳，但有關情況只會在二零零二年九月的月結單中反映出來。由於信用咭公司的一貫做法是於每個月的月底向信貸資料服務機構呈交客戶的信貸資料，故信貸資料服務機構在二零零二年八月底的記錄仍顯示有該筆未清繳的欠款。該公司在二零零二年九月再呈交的帳戶還款資料，但基於技術上的理由未被信貸資料服務機構接納。不過，信用咭公司的職員無採取適當行動，而在有關客戶在二零零三年向信貸資料服務機構查詢之前，有關事件亦一直無人過問。

## 私隱專員的調查結果

私隱專員調查後發現有關信用咭公司向信貸資料服務機構提供了不準確的資料，引致投訴人的信貸報告載有不準確的項目。其次，有關信用咭公司並無制訂核實程序，以確保在向信貸資料服務機構提供帳戶資料前，有關資料是準確的。有關信用咭公司違反了《個人信貸資料實務守則》(下稱「信貸守則」)二零零二年二月版本的第3.4條的規定，以及因此而違反了私隱條例的保障資料第 2(1)原則。

此外，有關信用咭公司亦無制訂程序，確保被拒絕的信貸報告得到銀行妥善處理。結果是有關事件在收到顧客的投訴前一直無人理會。該公司因此違反了信貸守則最新版本的第 2.5 及 2.7 條及保障資料第 2(1)原則。該公司在公署作出調查後糾正了有關錯誤。

## 私隱專員所採取的行動

私隱專員向有關信用咭公司發出執行通知，指示該公司制訂程序守則，以確保根據信貸守則的規定，及時及準確地向信貸資料服務機構報告帳戶的還款資料，以及適當地監管屬下職員遵守有關規定。

## 投訴內容

客戶使用電訊公司的互聯網服務及用她的信用咭付帳。她其後結束了該互聯網戶口。一年後她登記使用該公司的國際直撥電話服務(下稱「IDD 服務」)及選擇以現金繳費。該公司在她拖欠IDD服務費時使用她的信用咭資料扣帳，以繳付欠款。她在得悉此事後向公署投訴。

## 私隱專員的調查結果

公署在調查後發現有關電訊公司在收集資料時無告知該客戶會如此使用她的信用咭資料。此外，公署認為一般客戶在合理範圍內，不會預期該公司會使用他們已結束戶口的信用咭資料來收取另一戶口的服務費。該公司已改變了該名客戶的信用咭資料的用途，但卻無就此取得她的明示同意，因此違反了保障資料第3原則。

## 私隱專員所採取的行動

公署向該公司送達執行通知，指令它停止如此使用有關客戶的信用咭資料的做法。

透過傳真傳送資料：必須確保無關人士不會在未獲准許或意外的情況下查閱有關資料——保障資料第4原則

5/05

## 投訴內容

一名捐款人將一封信傳真給某一政府部門，要求就捐款發出正式收據。該信載有捐款人的姓名、住址、身份證號碼及捐款詳情。該部門的職員致電捐款人居住的屋苑的物業管理處，要求提供聯絡電話號碼。管理處基於私隱理由拒絕披露有關號碼。該政府部門的職員於是在信上寫上自己的電話及傳真號碼及將該信傳真給管理處，要求管理處將該信放進捐款人的信箱，讓她覆電該部門。其後，捐款人的一名家庭成員收取了該封傳真信件，因而得悉捐款人的捐款詳情。捐款人認為如有關政府部門要聯絡她，他們可去信給她或將他們的聯絡電話告知管理處，讓她覆電該部門。捐款人因家人得悉有關捐款詳情而感到尷尬，故向公署投訴。

## 私隱專員的調查結果

私隱專員同意投訴人的說法，指出有關政府部門應使用其他方法與她聯絡。私隱專員亦認為該政府部門的職員無為傳真信件給收件人的步驟採取妥善的保安措施，無要求管理處將傳真信件放進註明給收件人的密封信封內才放進捐款人的信箱。有關傳真事件導致投訴人的捐款資料被披露給管理處的職員及投訴人的家人。公署認為有關政府部門違反了保障資料第4原則的保安規定。此外，公署亦發現該政府部門無在處理這類要求捐款收據方面為職員提供足夠指引。

## 私隱專員所採取的行動

私隱專員向該部門發出執行通知。該部門其後已停止經無關的人士傳送個人資料。



資料使用者收到查閱資料要求：及時決定是否依從要求及在 40 日內作出回應——私隱條例第 18 至 21 條

6/05

## 投訴內容

前僱員透過律師向前僱主提出查閱資料要求(下稱「查閱要求」)，要求取得某些會議記錄及會議的錄音記錄。有關會議的內容包括討論終止僱用該名僱員。在收到查閱要求後40日屆滿前兩日，僱主的律師去信該名僱員的律師，要求就查閱要求作出澄清。僱員的律師在翌日回覆及提供所要求的資料。數星期後，僱主提供了經刪除部分資料的會議記錄，但卻拒絕發放錄音記錄。僱主的解釋是錄音記錄會披露其他人士的聲音及可從中識辨他們的身份，故此不會發放有關錄音記錄。僱員向公署投訴。

## 私隱專員的調查結果

私隱專員認為有關僱主應在收到查閱要求後40日內決定是否依從該項要求，如決定依從要求，則應在該段期間內提供所要求的資料(根據私隱條例第19(1)條)。若該僱主在該段期間內不能完成依從該項要求，他便須要在該40日內通知要求者，以及在可能範圍內依從有關要求，然後在切實可行的範圍內盡快提供其餘資料(根據第19(2)條)。如僱主決定不依從查閱要求，他應在40日期間內通知要求者及將拒絕理由告知要求者(根據第21(1)條規定)。如僱主在決定是否依從查閱要求前需要要求者提供更多資料，則他應考慮40日的規定及盡早去信要求者。有關僱主無履行私隱條例下的責任，違反了第19(1)條，即無在收到查閱要求後 40 日內依從查閱要求。

關於錄音記錄，私隱專員認為一個可依從有關要求的實際可行辦法是提供一份有關記錄的謄本，刪掉當中的其他人士的姓名或其他身份識別資料(根據私隱條例第20(1)(b)及20(2)條的規定)。私隱條例第18(1)(b)條訂明須提供「一份該等資料的複本」而非一份文件、錄音記錄或載有有關資料的其他媒體的複本。在本案的情況下，僱主有理由根據第28(2)條徵收擬備該謄本的費用。

## 私隱專員所採取的行動

經公署介入後，有關僱主承諾在收到投訴人的費用後，向他提供一份已刪除其他人士的姓名或其他身份識別資料的錄音記錄的謄本。

外判直銷服務的商人——確保外判代理人所採取的「消除重複程序」足以應付所需，以符合拒絕服務要求——私隱條例第 34 條

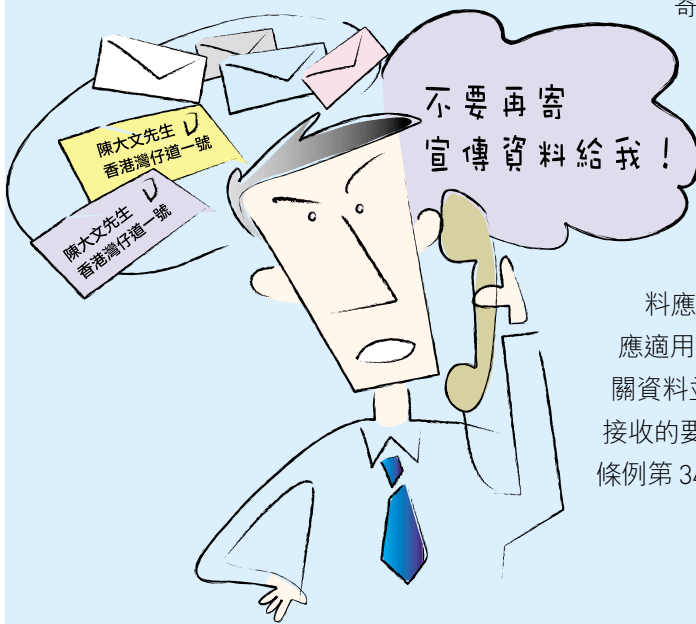
7/05

## 投訴內容

一位律師投訴一間雜誌出版商向他發出直接郵寄廣告，雖然他已多次要求出版商從郵寄名單中刪除他的姓名(下稱「拒絕再接收的要求」)。雖然在多次郵遞促銷活動中所使用有關該名律師的姓名及辦公室地址不盡相同，但毫無疑問所指的應是同一個人。出版商的解釋是它們聘用外間代理人——一間郵件促銷公司進行有關促銷工作，而該公司所使用的姓名及聯絡資料(下稱「外間郵寄名單」)是由郵寄名單經紀及持有人所提供。該郵件促銷公司用電腦程式將外間郵寄名單中的姓名及地址與已向出版商提出拒絕再接收的要求之人士的名單互相核對，目的是確保不會將促銷郵件寄往已提出拒絕再接收的要求的人士，即進行「消除重複程序」。

## 私隱專員的調查結果

調查發現由電腦程式運作的「消除重複程序」有缺點，未能從外間郵寄名單中找出有關律師的資料(因為所使用的姓名及地址資料有差異)，以致持續向該律師寄發促銷郵件。



公署認為出版商須對郵件促銷公司在外間郵寄名單的處理及使用方面的行為負責，因而須對有關指控負責。

雖然在多次郵遞促銷活動中所使用有關該名律師的姓名及地址不完全相同，但一個合理的人士應可看出有關的個人資料應屬同一人。公署認為私隱條例第34(1)(iii)條的拒絕再接收規定應適用於使用有關資料，即該名律師的姓名及辦公室地址，即使有關資料並不完全相同。由於該律師早前已向有關出版商提出拒絕再接收的要求，但之後仍繼續收到他們的促銷郵件，此情況違反了私隱條例第 34(1)(iii)條的規定。

## 私隱專員所採取的行動

公署發出執行通知，指令該出版商停止使用該名律師的姓名及辦公室地址向他郵寄直接促銷資料。此外，有關出版商亦須制訂措施挑選稱職的外判服務供應商負責促銷工作，並且須指示職員進行測試及核實程序，確保服務供應商所採用的「消除重複程序」有效。

## 向行政上訴委員會提出的上訴個案的簡述

根據私隱條例的規定，投訴人或被投訴的資料使用者均可就私隱專員的決定提出上訴。根據私隱條例第39(4)條，投訴人可就私隱專員拒絕行使對投訴進行調查或繼續調查的權力而向行政上訴委員會上訴。此外，投訴人亦可根據第47(4)條，就私隱專員在完成調查後，拒絕向被投訴的資料使用者發出執行通知的決定提出上訴。同樣，被調查的資料使用者亦有權根據第50(7)條，就私隱專員向他發出執行通知一事，向行政上訴委員會提出上訴。

行政上訴委員會在本年報期內共審結了11宗上訴個案。以下選取一些上訴個案作出簡述：

以指定表格收集圖書館使用者的個人資料——圖書館職員未能應要求出示私隱政策聲明——被指欠缺個人資料政策及實務方面的規則及規例——私隱專員沒有在45日內通知投訴人決定不進行調查——保障資料第1(3)原則，第5原則及第39(3)條

[行政上訴委員會上訴案件第 35/2003 號]

### 投訴內容

投訴人投訴一間圖書館在他申請使用設施時收集他的個人資料，包括預訂使用互聯網及唯讀光碟搜尋服務、要求提供印刷資料或縮微膠卷，以及申請將手提電腦接上電源等服務。他在申請使用該等設施時需要填寫指定的表格。投訴人指稱有關圖書館無將他的資料視為個人資料，並懷疑該圖書館並無制訂規則及規例，因為它的職員無法應他的要求向他提供任何私隱政策聲明。

### 私隱專員的決定

私隱專員發覺該圖書館透過指定表格收集個人資料，而表格亦載有收集個人資料聲明，闡述資料的收集目的。此外，圖書館的公共告示板亦貼有收集個人資料聲明，同時圖書館服務的管理者亦在網頁上列出私隱政策聲明。私隱專員信納圖書館已採取合理地切實可行的措施去依從保障資料第1(3)及第5原則的規定。投訴人不滿意私隱專員不進行調查的決定，於是向行政上訴委員會上訴。

## 上訴

投訴人在上訴中提出進一步上訴理由，指稱有關圖書館保留他的個人資料一段過長期間，以及在未經他同意下將他的個人資料作統計用途。他亦就私隱專員無遵守第 39(3)條下的強制性規定提出上訴，指專員沒有在由收到他的投訴起計的 45 日內將不進行調查的決定通知他，有關決定因而變得無效。

行政上訴委員會同意私隱專員的調查結果，認為有關圖書館已發出收集個人資料聲明和私隱政策聲明，即已採取了合理地切實可行的步驟依從保障資料第 1(3)及第 5 原則的規定。關於圖書館保留他的個人資料一段過長期間及將他的個人資料作統計用途的指稱，委員會認為無足夠證據支持該指稱。即使圖書館所使用的其中一份表格違反規定的表面證據成立，有關事宜亦從未向私隱專員投訴。有鑑於此，此事對私隱專員拒絕進行調查的決定並無影響。因此，委員會不能說私隱專員的決定是錯誤的。

至於第 39(3)條所訂的 45 日法定期限，委員會認為此條文並無顯示不依從限期的規定會對投訴人的法律權益有所妨礙，因而基於公眾利益令私隱專員的決定無效。投訴人就私隱專員的決定向委員會提出上訴或他申請司法覆核的權利並不會因為決定是在 45 日期限以後作出而受到妨礙。委員會注意到投訴人直至 45 日屆滿後才向私隱專員提供他的身份證明，令私隱專員無法在訂明期間考慮他的投訴。委員會進而指出如第 39(3)條是強制性條文，則私隱專員便必須進行調查，即使有關個案是私隱專員可根據第 39(2)條拒絕進行調查的個案。委員會認為這種異常情況並非條例的立法原意。委員會的意見是立法原意並非是不依從規定便會令私隱專員的決定無效。

## 行政上訴委員會的決定

委員會支持私隱專員的決定並駁回上訴。

物業管理公司未獲准許向投訴人的鄰居披露她的個人資料——披露資料的目的是要方便該鄰居進行民事訴訟——未取得資料當事人的訂明同意——保障資料第3原則

(行政上訴委員會上訴案件第 66/2003 號)

## 投訴內容

投訴人的鄰居向管業公司投訴，指稱投訴人的單位發出噪音及滴水。管業公司在處理該投訴時收集關於投訴的資料，當中包括投訴人的個人資料。其後，管業公司應鄰居的要求向她披露有關投訴的詳情。投訴人後來發覺該鄰居使用有關投訴資料對她採取民事訴訟行動。投訴人因而向私隱專員投訴管業公司未經她的同意向她的鄰居披露她的個人資料。

## 私隱專員的決定

私隱專員展開初步查詢。管業公司在查詢期間作出解釋，指出是為了處理投訴人與她鄰居之間的糾紛而收集投訴人的個人資料。該公司亦證實曾向該名鄰居披露有關資料。公署接獲的證據顯示該名鄰居從管業處得到該等資料後，便使用該等資料就他們之間的糾紛向投訴人索償。

考慮過管業公司收集資料的目的及向該名鄰居披露有關資料的目的後，私隱專員認為披露目的與收集目的直接有關，即處理及跟進投訴人與她鄰居之間的糾紛。如此使用投訴人的個人資料符合保障資料第3原則的規定。

該名鄰居其後使用該等資料向投訴人進行民事訴訟，私隱專員在考慮過此事後亦認為私隱條例第58(2)條適用於此個案，有關資料可免受保障資料第3原則所管限。私隱專員的意見是管業公司是為了私隱條例第58(1)(d)條下的糾正「非法或嚴重不當的行為」而使用該等資料。

基於上述各點，私隱專員認為不需要對投訴進行調查，並酌情根據私隱條例第39(2)(d)條拒絕進行調查。

## 上訴

投訴人就私隱專員的決定向行政上訴委員會提出上訴。委員會同意私隱專員的意見，認為管業公司在向投訴人鄰居披露她的個人資料一事上無改變該等資料的用途。委員會認為管業公司是為處理投訴人與她鄰居之間的糾紛而收集有關個人資料，而披露該等資料亦與資料的收集目的直接有關。即使未取得投訴人的訂明同意，管業公司如此使用投訴人的個人資料亦符合保障資料第3原則的規定。不過，關於豁免條文是否適用於本個案中，委員會在此事上保留其立場。

## 行政上訴委員會的決定

委員會支持私隱專員的決定並駁回上訴。



流動電話用戶——電話服務合約期滿——用戶口頭同意延長合約期 15 個月及提前終止合約罰款——用戶提前終止合約——電訊公司將資料轉交追討欠款公司追收欠款(包括罰款)——使用於直接有關的目的——保障資料第 3 原則

[行政上訴委員會上訴案件第 13/2004 號]

## 投訴內容

投訴人是一名流動電話用戶。在他的服務合約的12個月期滿後，電訊服務公司的促銷員用電話與投訴人聯絡，向他提供為期15個月的優惠服務，但如投訴人提早終止合約則會被罰款 500 元。投訴人繼續使用了有關服務約 8 個月後便結束該帳戶。有關電訊服務公司向他追收餘下的電話服務費及罰款。投訴人質疑電訊服務公司是否有權要求他繳付罰款及將他的個人資料轉交追收欠款公司追收欠帳，因而違反了保障資料第 3 原則。

## 私隱專員的決定

私隱專員發覺有關電訊服務公司是為了提供電話服務的目的收集投訴人的個人資料。使用投訴人的個人資料處理他的帳戶(包括追收欠帳)與原本收集目的直接有關。投訴人與電訊公司職員之間在續約時的電話談話內容，以及投訴人在續約後使用了有關服務 8 個月都與該電訊服務公司有權追收餘下的服務費有關。私隱專員信納轉交予追收欠款公司的個人資料是追收欠款所必需的。故此無表面證據顯示有違保障資料第 3 原則的規定。投訴人不滿私隱專員不進行調查的決定，因此向行政上訴委員會提出上訴。

## 上訴

投訴人提出的上訴理由是所延長的電話服務並不受合約約束，因有關電訊公司並無向他發出書面通知確定續約的條件，亦無為他提供一個「冷靜期」。他同時指出有關電訊服務公司在指示追收欠款公司向他追收欠帳前，並無向他發出帳單。

行政上訴委員會認為大部分上訴理由與消費者權益及商業手法有關，不屬私隱條例的涵蓋範圍，亦不屬行政上訴委員會的管轄範圍。投訴人被勸籲採取其他途徑尋求糾正措施。在決定有否違反保障資料第 3 原則時，委員會考慮到原有合約中有一條款，訂明用戶同意他的個人資料可使用於追收欠帳的目的。此外，投訴人亦無對與繼續使用服務的條款的電話談話內容表示異議。投訴人確有繼續使用有關電話服務，但卻提早終止合約。在此情況下，委員會同意私隱專員的結論，即電訊公司是為了同一或直接有關的目的而將有關個人資料轉交追討欠款公司。此舉符合保障資料第 3 原則的規定。

## 行政上訴委員會的決定

委員會支持私隱專員的決定並駁回上訴。



要求查閱醫療記錄——應有關醫院要求繳交初步處理費用——在收到查閱資料要求 40 日屆滿後要求繳交最後處理費——要求查閱的文件最終在收到查閱資料要求後 60 多日獲提供——違反了第 19(1)條的規定

[行政上訴委員會上訴案件第 17/2004 號]

## 投訴內容

投訴人在二零零三年十一月十三日向一間醫院提出查閱她的醫療記錄要求。有關醫院在二零零三年十一月二十四日確認收到她的查閱資料要求，並且要求投訴人繳交初步處理費用及澄清她所要求查閱的資料類別。三日後，投訴人繳交有關費用及就她的要求作出澄清。由於投訴人在提出查閱資料要求後的第40日仍未收到醫院的回覆，她於是向私隱專員提出投訴。

在二零零四年一月二日，醫院通知投訴人就依從她的查閱資料要求所徵收的費用。投訴人在二零零四年一月七日繳交了有關費用，並且在二零零四年一月十五日收到一些醫療記錄及 X 光影片。

## 私隱專員的決定

公署展開初步查詢，發覺醫院已在收到投訴人的查閱資料要求費用後一段合理期間寄給投訴人她所要求的醫療記錄。私隱專員認為無證據顯示醫院違反了私隱條例第19條的規定，並且通知投訴人不會進行調查。雖然投訴人已取得她所要求的個人資料，但仍力指醫院已違反了私隱條例的相關條文。她就私隱專員的結論向行政上訴委員會提出上訴。



## 上訴

投訴人力稱為符合私隱條例第 19(1)條的規定，醫院應在指定的 40 日期間內向她提供所要求的資料，而非只是要求她繳交初步處理費用。

行政上訴委員會作出下述裁決：「……「依從查閱資料要求」一定是指提供查閱資料要求所指的資料…單是確認收到查閱資料要求或發出繳費通知，不視為已充份履行有關責任…總而言之，訂明40日期限的目的是要在不得有誤的情況下為提出要求者提供所要求的資料。」

然而，委員會確認鑑於投訴人已取得她所要求的醫療記錄及X光影片，故下令就有關事件進行調查亦於事無補。委員會要求私隱專員考慮就有關醫院日後處理查閱資料要求的手法，向該醫院提供意見。

## 行政上訴委員會的決定

上訴得直。

[註：基於委員會的決定，私隱專員其後就委員會的考慮事項發信給有關醫院，向該醫院解釋私隱條例第 19 條下關於依從查閱資料要求的法定規定。]

投訴人在出席僱主召開的紀律聆訊前申請病假——聆訊多次被押後——僱主向投訴人的醫生披露有關事實及要求醫生證實投訴人是否適合出席聆訊——直接有關目的及防止不誠實行為——保障資料第3原則，第58(1)(d)及(2)條

[行政上訴委員會上訴案件第26/2004號]

## 投訴內容

投訴人為紀律部隊的成員及須接受紀律程序。由於投訴人在每次接受聆訊前都聲稱有病，故有關紀律聆訊被多次押後。他的僱主對有關情況表示懷疑，於是寫信給他的醫生，要求就投訴人在身體及心理狀況方面是否適合出席紀律聆訊提供醫學上的意見。所有他的醫生均證實他無論在身體及心理狀況方面均適合。投訴人指出與紀律程序有關的資料在本質上屬機密資料，他投訴他的僱主向他的醫生披露該等資料，因而違反了保障資料第3原則的規定。

## 私隱專員的決定

私隱專員展開初步查詢，發覺進行紀律程序的目的是要決定投訴人日後是否繼續獲聘用，因有關紀律程序可能導致他被解僱，或他須接受其他紀律處分。向投訴人的醫生披露紀律程序的目的，是要確定他的健康狀況及取得他是否適合出席紀律程序的意見。私隱專員決定此舉無改變投訴人的個人資料的用途，因此無違反保障資料第3原則的規定。投訴人不滿私隱專員的決定，因此向行政上訴委員會提出上訴。

## 上訴

投訴人指稱他的醫生在他最初求診時不知道他須接受紀律程序，故之後不能就他的身體及心理狀況是否適合出席紀律程序提供醫學上的意見。他亦指出他最終都有出席紀律聆訊，可證明他無意規避有關程序，故情況並不是他的僱主所懷疑一樣。

行政上訴委員會裁定投訴人在每次約定的聆訊前都申請病假，這種巧合情況令僱主產生懷疑亦是合理的。僱主因此要證明他是否有意規避出席聆訊。僱主在設法取得醫生的專業意見時向他們披露了紀律程序的資料，這與決定投訴人身心方面是否適合出席聆訊直接有關。該等資料被使用於直接有關的目的，因此無違反保障資料第3原則的規定。委員會然後對可否援引豁免條文作出考慮。僱主向投訴人的醫生披露有關資料的目的是要確定投訴人不能出席聆訊的理由，即是否基於真正的健康狀況或只是設法規避有關紀律程序。委員會的意見是該目的是要防止或排除投訴人作出不誠實的行為，並決定第58條的豁免條文適用於本個案。

## 行政上訴委員會的決定

委員會支持私隱專員的決定並駁回上訴。





投訴人指稱一名身分不明人士在舉報罪行及不法行為時向他的僱主披露了他以證人身分作出的口供——他不能指出資料使用者的身分——無證據顯示有用不公平或非法方法收集口供——有關披露根據第 58(2)條可獲豁免——第 37 條中所指的「投訴」的成分

(行政上訴委員會上訴案件第 32/2004 號)

## 投訴內容

投訴人為一名公職人員，他被牽涉在一宗有人被捕的行動中。他就該行動向警方提供了一份證人口供。不過，他並無被要求出庭作供，而有關口供亦無列作證據。在審訊後有人向投訴人工作的部門提出投訴，指責投訴人向警方作假口供及涉及其他刑事行為。有關部門收到的投訴附有該口供的副本。投訴人向私隱專員投訴，指稱有人用不公平及非法的方法收集他的口供及未經他的同意不當地使用口供中的資料。

## 私隱專員的決定

由於投訴人未能按照私隱條例第37條的規定識辨被投訴者的身分，私隱專員拒絕就此個案展開調查。本個案無表面證據顯示有透過不公平或非法的方法收集投訴人的個人資料。此外，有關口供被人用於報告一宗被指提供假口供的事件中，以便有關部門偵測、防止或排除其僱員作出嚴重不當、不誠實及刑事行為。利用該口供作出投訴屬第58(1)(a)及(d)條的豁免範圍，而不使用當中的資料會對該目的構成妨礙。根據第 58(2)條，該作為獲豁免，不受私隱條例的保障資料第3原則管限。故此，私隱專員根據第 39 條拒絕對個案展開調查。

## 上訴

投訴人提出的爭辯是私隱專員無確定有關人士有否用不公平及非法的方法收集他的個人資料，以及在拒絕調查時無充份解釋援引第 58 條豁免條文的理由。

行政上訴委員會裁定根據私隱條例第37(1)條，投訴人必須指明誰是被投訴者，而只提供可識辨有關資料使用者身分的途徑並不足夠。投訴人無法講出告發人的姓名，而只是向私隱專員提供該名處理告發人的投訴的職員的姓名，委員會發覺投訴人未符合第 37 條的要求，因他無法在投訴中指出資料使用者的姓名。

向警方提供假口供屬非法及刑事行為。使用該口供舉報有關事件是為了偵測罪行及對不公平或不當行為或不誠實行為加以懲罰，此舉符合第 58(1)條所述的可獲豁免情況。如不使用該等資料，則可能有礙該部門對被投訴的行為進行調查。故此，援引第 58(2)條的豁免條文屬恰當，因而並無違反私隱條例的規定。

此外，委員會亦裁定無證據顯示如何收集該口供。只擁有該份口供不等同以不公平或非法的方法收集該份口供。委員會同意在缺乏表面證據顯示有違私隱條例的情況下，私隱專員有權行使第 39 條下的酌情權，拒絕對本個案進行調查。

委員會確認投訴必須有理據及有證據支持。如不能符合這些要求，私隱專員可拒絕進行調查。如不這樣做的話，則可能對被投訴者不公平，引致投訴機制被濫用。

## 行政上訴委員會的決定

委員會支持私隱專員的決定並駁回上訴。

## 向高等法院提出的司法覆核個案的簡述

在二零零三年，一名投訴人就私隱專員根據私隱條例第39(2)(c)條拒絕對他的投訴進行調查的決定，向高等法院申請司法覆核。此個案的聆訊在上一年報年度被押後及在本年報期內重開。法院在聽取陳詞及考慮證據後決定駁回申請。下文為本個案的簡述。

**前僱主無依從根據第 18(1)條提出的連串查閱資料要求——投訴人指稱錯誤遺漏、刪除及無向他提供資料——投訴屬第 39(2)(c)條所指的瑣屑無聊或無理取鬧或不是真誠作出的——投訴人就私隱專員不進行調查的決定申請司法覆核——投訴人透過其他程序取得或可取得他所要求的個人資料——所要求的濟助變得無意義——申請被法院駁回**

**(HCAL 第 94/2003 號)**

### 投訴內容

投訴人是一個政府部門(下稱「該部門」)的前僱員。他在臨被解僱前及被解僱後曾根據私隱條例第18(1)條向該部門提出一連串合共六個查閱資料要求，要求查閱載於會議記錄、文件及口供內關於他的個人資料。投訴人表示所要求的資料對他考慮是否向該部門及其他相關人士展開法律程序有幫助。該部門向他提供一些(但非全部)他在查閱資料要求中所要求的資料。無向投訴人提供的資料包括一些並非由該部門持有的資料或與第三者有關的資料。投訴人向私隱專員提出連串投訴，聲稱該部門無依從他的查閱資料要求。

### 私隱專員的決定

私隱專員認為並無任何表面證據，可證明該部門在回應投訴人的查閱資料要求時有違規定。此外，私隱專員亦注意到投訴人在兩年九個月內向專員共提出了19次性質與這次投訴相同的投訴，而每次都是毋須對投訴進行調查或調查結果顯示無違例情況。更有一些以往的投訴被視為屬瑣屑無聊或無理取鬧，或不是真誠作出的投訴。私隱專員發覺投訴人感到不平的事，實際上主要與投訴人及該部門之間的僱傭事宜有關，而非他的個人資料私隱受到侵犯。有鑑於此，私隱專員認為投訴人可透過其他更適合的糾正機制處理他在僱傭方面的不平之事。此外，私隱條例下的投訴機制並不是要令作為資料使用者的人士難堪，這不是條例的原意。考慮過所有情況後，私隱專員決定以條例第39(2)(c)條(即該項投訴屬瑣屑無聊或無理取鬧或不是真誠作出的)為理由拒絕對投訴進行調查。

## 申請司法覆核

投訴人申請司法覆核，藉以推翻私隱專員不進行調查的決定。他指稱其中一點是私隱專員在作出不進行調查的決定時，在程序上有不當及在法律上有錯誤之處。他聲稱該決定是越權的，因為私隱專員在收到他的投訴後超過45日才根據第39(3)條向他發出通知。

在聆訊期間得知投訴人已透過向該部門及其職員採取的其他程序，取得他聲稱被該部門省略的個人資料，或證實該聲稱由部門擁有的口供確實不存在。法官認為由於投訴人已取得或可取得他所要求的資料的覆本，所給予的任何濟助(即使他成功申請有關濟助)亦變得無意義及會浪費公帑。法官認為毋須對申請加以考慮或對所提交的論點作裁決，因為這是學術性的課題。

## 法院的決定

申請被駁回。