

根據《個人資料(私隱)條例》

行使你同意及拒絕直接促銷活動的權利¹

市民收到直銷商不請自來的電話、郵件或電郵訊息，促銷各類產品及服務的情況十分普遍，究竟市民可以如何保障自己的個人資料私隱？

根據《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)，機構將你的個人資料用於直接促銷活動前，或把你的個人資料交予第三者以作直接促銷用途前，應事先通知你及取得你的同意。

即使你同意直銷商使用你的個人資料作直接促銷，直銷商在首次如此使用你的個人資料時，須告知你有拒絕接收直銷訊息的權利。另一方面，你可隨時要求它們停止如此使用你的資料。直銷商不得因此而向你收取費用。此外，儘管你曾經同意某機構轉移你的個人資料予第三者以用於後者的直接促銷活動，你亦可隨時要求該機構停止轉移你的資料，及通知獲轉移資料的第三者，停止使用你的個人資料作直接促銷用途。機構亦不得因此而向你收取費用。

如違反條例的行為涉及為得益而向第三者轉移個人資料，最高刑罰是罰款港幣100萬元及監禁5年。至於其他有關直接促銷的違反行為，最高刑罰是罰款港幣50萬元及監禁3年。

本單張旨在協助你了解直銷商在使用個人資料方面應履行的責任，以及你如何行使同意直銷商使用或轉移你的資料作直銷用途的權利。本單張亦說明如何根據條例作出拒收直銷訊息的要求，以有效地阻止機構繼續使用或轉移你的個人資料作直接促銷活動。

▶ 問1 甚麼是「直接促銷」？

根據條例，「直接促銷」指透過以下方法行銷－

- (a) 要約提供貨品、設施或服務，或就該等貨品、設施或服務可予提供而進行廣告宣傳；或
- (b) 為慈善、文化、公益、康體、政治或其他目的索求捐贈或貢獻。

而直接促銷方法是指：

- (i) 藉郵件、圖文傳真、電子郵件或其他形式的傳訊方法，向指名特定人士送交資訊或貨品；
或
- (ii) 以特定人士為對象的電話通話。

因此，條例下的「直接促銷」並不包括非應邀的商業電子訊息²及撥打隨機抽出電話號碼的人對人電話通話。

¹ 本單張於2013年4月1日生效(這是條例的新條文的生效日期)，並取代公署於2011年11月就這題目發出的單張。

² 請參考通訊事務管理局執行的《非應邀電子訊息條例》(第593章)。

直接促銷的例子：

- ✓ 發送至具名人士的流動電話號碼的促銷短訊。
- ✓ 電訊服務供應商以電話聯絡現有客戶要約提供升級服務。
- ✓ 美容院向指定人士提供免費美容療程。

不屬於直接促銷的例子：

- ✗ 純粹通知現有服務期限屆滿，而沒有要約提供新服務。
- ✗ 送交某地址或某地址的「住戶」的直銷郵件，因為不是向指名特定人士送交。
- ✗ 客戶服務經理面對面向顧客介紹產品／服務（但是其後使用這顧客的個人資料向他送達推廣資料，則屬直接促銷）。
- ✗ 向某不明人士的電話號碼發出的促銷電話。

▶ 問2 直銷商如打算使用我的個人資料進行直接促銷，它須採取甚麼指明行動？

直銷商擬使用你的個人資料作直接促銷前，必須告知你其意圖，並且以**口頭或書面**向你提供下列資訊：

- 該機構擬如此使用你的個人資料；
- 機構需要得到你的同意，方可如此使用該資料；
- 擬使用的個人資料的種類；
- 要約提供／宣傳的貨品、設施或服務的類別或索求捐贈或貢獻的目的（即促銷標的）；及
- 提供回應途徑讓你可表明同意，並不應另收費用。

上述資訊須以易於理解的方式表達，如屬書面資訊，內容必須易讀。

▶ 問3 可用甚麼形式作回應？

可供傳達同意或反對的回應途徑包括：

- 電話熱線
- 傳真號碼
- 指定的電郵帳戶
- 讓資料當事人接受或取消直接促銷的網上設施
- 通訊地址
- 透過上述或其他途徑處理要求的負責人

▶▶ 問4 如某機構想將我的個人資料轉交第三者以用於後者的直接促銷活動，該機構應採取甚麼指明行動？

如某機構擬把你的個人資料轉移，供另一人／機構作直接促銷之用，該機構須書面告知你此打算。在書面通知中，該機構須向你提供下列資訊：

- (a) 該機構擬如此轉移個人資料；
- (b) 該機構須收到你的書面同意，方可如此轉移你的資料；
- (c) 該資料是否為**得益**而轉移；
- (d) 擬提供的個人資料的種類；
- (e) 該資料擬轉移給甚麼類別的人士；
- (f) 該資料擬用作促銷甚麼類別的產品／服務／設施；及
- (g) 讓你在無需繳費的情況下，傳達你同意擬如此轉移資料的回應途徑。

上述資訊須以易於理解及閱讀的方式表達。

▶▶ 問5 我可否有限度地同意機構使用或提供我的個人資料作直接促銷？

你可對使用或轉移你的個人資料作直接促銷給予一般的同意或選擇性的同意。

選擇性的同意指你可以就下述類別中的部分或所有選項給予同意：

- (a) 該機構持有你的個人資料類別；
- (b) 該機構擬促銷的一系列產品／服務／設施的類別；或
- (c) 獲轉移資料的承轉人類別。

相反，當你給予一般同意，你可就某機構使用或轉移你的個人資料方面給予概括性的同意，包括該機構在其通知中所指明的所有個人資料的種類、所有促銷產品／服務／設施的類別，及所有資料承轉人的類別，或拒絕該機構使用或轉移你的所有個人資料。

你應在給予同意前小心閱讀該機構的通知，以確定你的選擇。

該機構沒有責任通知你，你可選擇給予一般的同意或選擇性的同意。有些機構會在設計自己的回應途徑時徵求你的一般同意，有些則可讓你作出選擇性同意。

▶ 問6 同意是否必需明示？

條例定義的「同意」包含「表示不反對」。要符合「表示不反對」的定義，你必須**明確地**表示你不反對使用及／或轉移你的個人資料予第三者作直接促銷。換言之，你不回應不能被推定為「同意」。

有效的「同意」取決於個人資料是如何收集及取得同意，

為免誤會，你應以明確的字眼清楚表明你的意思，例如：－

- 口頭同意：「好，請把推廣優惠／資訊寄給我，我的地址是XYZ。」
- 口頭反對：「不，我不同意你使用我的個人資料作直接促銷。」
- 書面同意：在服務申請表中「我同意你使用我的個人資料作（貨品、設施或服務類別）的直接促銷」的空格上加上「✓」號。

有時候，機構會在服務申請表提供空格讓你表示反對：－

我反對我的個人資料被用作[貨品、設施或服務類別]的直接促銷

如你不在空格加「✓」，但在申請表上簽署表示接納條款及細則，即表示不反對（即同意）被加入直銷名單，因此，你須在簽署前小心閱讀申請表。

▶ 問7 我口頭同意某機構使用我的個人資料進行直接促銷後，該機構應作出甚麼回應？

如你口頭同意某機構使用你的個人資料作直接促銷，該機構須在14日內向你發出書面確認。書面確認須送至你最近期的通訊地址（可包括郵遞地址、電郵地址及接收短訊的電話號碼），內容包括：

- (a) 收到同意的日期；
- (b) 許可的個人資料種類；及
- (c) 許可的促銷產品／服務／設施類別。

你應小心細閱該書面確認。如你有異議，應立即向該機構提出；否則該機構會開始使用你的個人資料進行直銷，而不另行通知。

▶ 問8 如某機構未得我同意而使用或轉移我的個人資料作直接促銷之用，該機構會有甚麼後果？

該機構會干犯罪行，一經定罪，最高刑罰是罰款港幣50萬元及監禁3年。如該機構違規行為涉及為得益而轉移個人資料予第三者，則最高罰款為港幣100萬元及監禁5年。

▶▶ 問9 甚麼是拒收直銷訊息的要求？

拒收直銷訊息的要求，即是向持有你的個人資料的機構提出：

- (a) 停用你的個人資料作直接促銷用途；
- (b) 停止將你的個人資料交給其他人／機構以作直銷之用；及
- (c) 通知獲轉移個人資料的一方，停用你的資料進行直銷。

拒收直銷訊息要求會取代你之前所給予的同意。

▶▶ 問10 我何時可作出拒收直銷訊息的要求？

一般來說，你可隨時向某機構提出拒收直銷訊息的要求。

以電話促銷的情況來說，你可在直銷商致電向你促銷之時或之後的任何時間，要求該機構停用你的個人資料作電話促銷。

▶▶ 問11 我如何根據條例作出拒收直銷訊息要求？

電話促銷：在收到直接促銷電話時，你可以在確定來電者的身份及促銷電話的內容後，立即在電話作出口頭拒收直銷訊息要求，表示：**「我不希望再收到貴公司的促銷電話」**(或類似用字)。

直接促銷資料：至於從其他途徑收到的直接促銷資料，你可以去信寄件人，述明你收到資料的時間、寄件人在直接促銷活動中所使用的個人資料，以及你不希望再收到寄件人的直接促銷資料。

如果持有你個人資料的機構委托促銷代理向你促銷，你可向該機構或其促銷代理提出拒收直銷訊息的要求，兩種方式均為有效。

如你希望該機構停止轉移你的個人資料供第三者進行直接促銷活動之用，你可向該機構提出拒收直銷訊息要求，表示：**「請停止轉移我的個人資料予第三者以供它們作直接促銷活動，並通知它們停止使用我的個人資料作直接促銷」**(或類似用字)。

拒收直銷訊息的要求可以口頭或書面作出，條例並沒有規定你用哪種方式。你可以口頭或書面作出要求。我們建議你以書面提出要求，以免訊息誤傳或誤解。因此，即使你已口頭拒收電話促銷，最好再以書面提出要求，證明你已根據條例提出拒收直銷訊息要求。你應保留書面要求的複本。

▶▶ 問12 機構在收到我的拒收直銷訊息要求後應做甚麼？

根據你的特定通知，該機構應：

- (a) 停用你的個人資料進行直銷；及／或
- (b) 停止轉移你的個人資料予其他人作直接促銷；及
- (c) 書面通知獲轉移資料的第三者，停用你的資料進行直銷。

第三方機構收到你拒收直銷訊息的**書面通知後，必須**依從指示停用你的個人資料作直接促銷。

不依從上述規定可構成犯罪。犯罪者一經定罪，可處最高罰款港幣50萬元及監禁3年。若為得益而轉移個人資料予其他人，而又不依從(b)及(c)項的機構，則最高罰款港幣100萬元及監禁5年。

▶▶ 問13 若我曾經同意某機構使用或轉移我的個人資料予第三者作直銷用途，我還可以拒絕接收直銷訊息嗎？

可以，不論你是否曾經同意某機構使用或轉移你的個人資料作直銷之用，你仍可以提出拒絕的要求。

▶▶ 問14 如我作出拒收直銷訊息的要求，機構會向我收取費用嗎？

不會。根據條例，機構依從你的拒收直銷訊息要求，是不得向你收取費用的。

▶▶ 問15 我不曾與向我進行直接促銷的機構有任何交易。我可否要求它交代我的個人資料來源？

你可向該機構詢問你的個人資料的來源，但該機構沒有法律責任向你說明取得資料的來源。但若你不想該機構繼續使用你的個人資料進行直銷，你可以行使拒收直銷訊息的權利。

▶▶ 問16 我要求拒收直銷訊息後，但依然收到直接促銷電話，應怎辦？

如你在作出拒收直銷訊息的要求後仍然收到直接促銷電話，你可向個人資料私隱專員公署(公署)作出投訴。要作出有效的投訴，你需要記錄有關促銷電話的詳情以作為證據，包括：

- (a) 收到該電話的日期及時間；
- (b) 來電者的姓名及來電號碼；
- (c) 來電者所代表的機構的名稱；
- (d) 來電者要約提供／宣傳的服務、設施或貨品或來電者索求的捐贈或貢獻；及
- (e) 來電者所使用你的個人資料(即姓名／姓氏及電話號碼)。

小心聆聽直銷商的來電內容尤為關鍵。如你在來電者還未說出直接促銷訊息前便掛線，該電話便不會被視為「直接促銷」電話。

機構有責任備存一份拒收直銷訊息的客戶名單。為確保機構不會再使用這名單上的個人資料進行直接促銷，機構須定期更新其拒收直銷訊息名單。公署有下列建議：

- 如有關名單經由公司的電腦網絡分發，個別的促銷職員在收到新的拒收直銷訊息要求後，應立即把資料加進名單內。
- 如有關名單不是以電腦網絡分發，應最少每星期將更新名單發給負責促銷的職員。

因此，你一旦提出拒收直銷訊息的要求後，持有直銷名單的機構便有責任盡快處理及停止向你發出促銷訊息。

問17 甚麼情況下，機構可獲豁免而無需依從條例有關直接促銷的條文？

社會及醫護服務

條例中有關直接促銷的條文不適用於提供或宣傳以下服務，但必須非為得益而轉移個人資料給第三者。

- (a) 由社會福利署營辦、資助或津貼的社會服務；
- (b) 由醫院管理局或衛生署提供的醫護服務；或
- (c) 其他倘若不提供便會相當可能嚴重危害以下人士的身體或精神健康的社會或醫護服務：—
 - (i) 有關服務的對象；或
 - (ii) 任何人。

生效日期前在直銷名單上的個人資料

新規管機制下要求機構通知資料當事人和取得當事人的同意或不反對的規定不具追溯力。在下列情況下，新規定不適用於機構在《2012年個人資料(私隱)(修訂)條例》新條文於2013年4月1日生效前已獲取、掌控和用作促銷某類別的產品／服務／設施之個人資料：

- (a) 該機構已經以易於理解(如以書面方式告知則須易讀)的方式明確通知你，會使用你的個人資料促銷其類別的產品／服務／設施；
- (b) 該機構曾經如此使用你的資料；
- (c) 你不曾要求該機構停止如此使用你的資料；及
- (d) 資料使用者使用當事人的個人資料時，沒有違反當時的條例規定。

如果機構使用你的個人資料直接促銷另一類的產品、設施或服務，這項不溯既往的安排便不適用。

此外，不溯既往的安排只適用於機構使用個人資料進行本身的直接促銷活動(包括由其代理使用有關資料促銷機構的產品或服務)，但若機構將個人資料交予第三者作直銷後者的產品／服務／設施之用，不溯既往的安排便不適用。

例子：

某銀行在2013年4月1日前已取得你的流動電話號碼、住址、住宅電話號碼及電郵地址，並明確和清楚地告知你會用這些個人資料促銷銀行及保險服務。該銀行在2013年4月1日前如此使用你的流動電話號碼，而你又沒有拒絕過，在這前提下，你的流動電話號碼，連同其他該銀行在2013年4月1日前已持有的個人資料，即你的住址、電郵地址及住宅電話號碼亦同樣獲豁免，不受通知及同意的新規定規管。

這項不溯既往的安排亦適用於機構更新其在2013年4月1日前持有的個人資料的做法，但若果機構透過(a)更新你的個人檔案，及(b)與你進行新業務交易而取得你更多的個人資料，這些新資料則不受豁免。

例子：

如某機構在2013年4月1日前已持有你的住址，如果你在2013年4月1日後搬遷，該機構可以用你的新住址繼續促銷其一貫向你促銷的服務，而無需重新通知你，或取得你的同意。

▶ 問18 我曾經同意自己的個人資料被用作直銷或供第三方作直銷用途，我可否索取同意的複本？

可以。根據條例的「查閱資料要求」條文，你可以要求查閱你曾經作出個人資料使用及轉移的書面同意，如果你用口頭作出同意，你可要求索取有關的錄音。

「查閱資料要求」是指當事人以中文或英文向資料使用者提出書面要求：要求資料使用者告知他，是否持有當事人的個人資料；及當事人可要求資料使用者提供一份該等資料的複本。除非有合理理由拒絕依從「查閱資料要求」，否則該機構必須在收到你的「查閱資料要求」後40個曆日內，向提供個人資料使用或轉移作直銷之用的同意複本。

機構可就查閱資料要求而徵收費用，惟費用不應超過依從要求直接有關及必需的費用。機構在收到查閱資料要求後，如需收費，應盡快在40日內清楚說明所需費用。在你繳付費用前，機構有權拒絕依從查閱資料要求。

如你想向某機構提出查閱資料要求，以索取你的同意複本，你可使用私隱專員根據條例指定的《個人資料(私隱)條例查閱資料要求表格》(OPS003)，把填妥的表格直接送交該機構。

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
二零一三年一月