

流動電話

服務供應商指引



流動電話 服務供應商指引

處理服務申請



小心考慮收集每項個人資料的必要性，確保所收集的資料是足夠但不超乎適度。



香港身份證號碼／副本必須是在《身份證號碼及其他身份代號實務守則》中列明屬合理及允許的情況下才可收集。



向服務申請人提供《收集個人資料聲明》，當中清楚列明收集資料的目的、資料可能會轉移予甚麼類別的人、不提供資料的後果，以及查閱及改正資料的權利。



提供清晰的政策、程序及指引予在戶外進行促銷活動的促銷職員／外判推廣員，確保他們安全儲存、傳送及處理所收集的個人資料。



將與顧客的對話內容錄音

在錄音前通知顧客及告知他們錄音的目的，避免冒犯顧客或構成不公平收集個人資料。



進行直接促銷活動

在使用或提供顧客的個人資料作直接促銷前，必須通知顧客及取得其同意。



僱用第三者代理／分銷商

須就其聘用的代理或承辦商（如資訊科技承辦商、收數公司或促銷代理）在獲授權的範圍內所作出的作為或所從事的行為負責。



披露顧客帳戶資料

如為了新目的而披露顧客的個人資料，必須取得有關顧客的訂明同意。



流動電話服務供應商指引

管理顧客服務帳戶



將顧客的個人資料小心輸入顧客資料庫，確保持有的顧客個人資料準確。



當顧客要求更改其帳戶資料，必須核實該要求是來自顧客本人。



制定政策及措施，訂明不同種類顧客個人資料的保留時期，及刪除已達致收集目的及不再需要保留的個人資料。



必須確保收取催款信的地址準確，信封面註明「私人密件」；如聘用收數公司追收欠帳，應只向其披露執行追數任務所必需的資料。

保障服務帳戶資料措施

密碼*****



在設立網上帳戶時設定高保安程度的預設密碼，並提醒顧客更改預設密碼。



限制職員查閱顧客的服務帳戶資料，以保障資料免受未經准許或意外的查閱、處理或刪除。



如需要在公眾地方（如開放式商店或服務台）處理個人資料，相關的安排及設計上便須小心。



處理查閱／改正資料要求

須於收到顧客的查閱／改正資料要求後40個曆日內，以書面告知所持有要求的資料及提供資料的複本或告知並無持有有關資料。

流動電話服務供應商指引

引言

流動電話服務供應商收集、持有、處理及使用大量的顧客資料，通常包括姓名、聯絡資料、身份識別文件副本 / 號碼、信用卡資料等，因此，流動電話服務供應商應確保其資料私隱政策及措施遵從《個人資料(私隱)條例》(第486章)(「**條例**」)的規定及條例附表1的六項保障資料原則。本指引說明流動電話服務供應商應如何遵守條例規定，並建議一些良好的行事方式。

本指引取代香港個人資料私隱專員(「**私隱專員**」)於2000年8月發出的《個人資料私隱：流動電話服務供應商指引》。

處理流動電話服務申請

(i) 收集個人資料

流動電話服務供應商在處理流動電話服務申請(包括流動數據服務)時，應小心考慮收集每項個人資料的必要性，確保所收集的資料是足夠但不超乎適度¹。一般而言，收集服務申請人的姓名、聯絡資料及信用卡資料(如選擇以信用卡繳付服務帳單)應已足夠。

服務申請人應獲提供《收集個人資料聲明》，當中清楚列明收集資料的目的、資料可能會轉移予甚麼類別的人、不提供資料的後果，以及查閱及

改正資料的權利²。《收集個人資料聲明》可夾附於記錄相關個人資料的文件，例如流動電話服務申請表或服務合約。

提示：

- 如流動電話服務供應商會轉移顧客的個人資料予收數公司，以追收過期未付的服務費，應在《收集個人資料聲明》中清楚列明顧客的資料有可能會被轉移予收數公司，以便在處理服務申請而收集顧客的個人資料之時或之前，有效地告知顧客這訊息。流動電話服務供應商應確保其《收集個人資料聲明》是易於閱讀及理解。

(ii) 收集香港身份證號碼/副本

香港身份證號碼是敏感的個人資料，而載有香港身份證號碼的香港身份證副本亦屬敏感資料。香港身份證號碼/副本必須是在私隱專員發出的《身份證號碼及其他身份代號實務守則》(「**身份代號守則**」)中列明屬合理及允許的情況下才可收集³。

如流動電話服務供應商與個人簽訂服務合約，而該合約是擬確立或證明雙方的法律權利、利益或責任，則收集該人的香港身份證號碼便可能屬合理⁴。

¹ 保障資料第1(1)原則

² 保障資料第1(3)原則

³ 身份代號守則第2.1至2.3及3.1至3.4段

⁴ 身份代號守則第2.3.4.1段

然而，收集公司客戶的代表(作為聯絡人、負責人，或代表公司收取訂用的裝置)的香港身份證號碼會被視為超乎適度，因為該代表本身不是有關流動電話服務的申請用戶。

提示：

- 當公司客戶申請流動電話服務，流動電話服務供應商可查核商業登記及公司查冊紀錄，以處理服務申請。客戶在收取服務裝置(例如流動電話或SIM卡)時，流動電話服務供應商只需要求公司客戶的代表出示其職員證或名片以核實其僱傭身份，便已經足夠。出示公司客戶的授權書或在收條上蓋上公司客戶的公司印章，一般而言已屬足夠的授權證明。

根據身份代號守則第3.2.1.2段，除非資料使用者為了條例第58(1)條所述的目的(罪行的防止或偵測等)需要而使用香港身份證副本，否則資料使用者不應收集香港身份證副本。如顧客在與流動電話服務供應商簽訂服務合約後便需要全數預繳某固定時段的服務費用，顧客出現欺詐的風險便很低。在這情況下，流動電話服務供應商很難證明收集個人的香港身份證副本是合理的。

(iii) 在外處理服務申請

如流動電話服務供應商在戶外進行促銷活動，應為促銷職員 / 外判推廣員制定並提供清晰的政策、程序及指引，以確保他們安全儲存、傳送及處理所收集的個人資料⁵。

提示：

- 流動電話服務供應商應指示促銷職員 / 外判推廣員在下班後把所收集顧客的個人資料安全儲存在附近的零售店，而不是把資料帶回家。

- 如流動電話服務供應商向促銷職員 / 外判推廣員提供流動電話以代替影印機拍攝顧客申請文件，應提醒有關職員 / 推廣員要妥善保管儲存於流動電話內的影像，及在傳送有關影像至流動電話服務供應商所指定而又安全的伺服器後，盡快刪除影像。

將與顧客的對話內容錄音

流動電話服務供應商有時會為提供服務而將與顧客的電話談話內容錄音，過程中亦會錄下顧客的個人資料。如沒有預先通知而進行錄音，顧客會認為具冒犯性，亦可能構成不公平收集個人資料⁶。

提示：

- 香港個人資料私隱專員公署建議流動電話服務供應商：(i)在錄音前通知顧客及告知他們錄音的目的；及(ii)讓他們可以選擇不進行有關錄音。

管理顧客的服務帳戶

(i) 服務帳戶資料的準確性

流動電話服務供應商應小心地把顧客個人資料輸入顧客資料庫內，以確保其持有的顧客個人資料準確⁷。如流動電話服務供應商所保存的顧客通訊地址不準確，該顧客便不能收到有關通訊，顧客的帳戶資料亦可能因此被發送及披露予其他人。

提示：

- 職員輸入顧客資料庫內的紀錄應由另一人員複查，以確保資料準確。

⁵ 保障資料第4(1)原則

⁶ 保障資料第1(2)原則

⁷ 保障資料第2(1)原則

(ii) 足夠的核實更改帳戶資料的程序

當顧客在網上或透過顧客服務熱線要求更改其帳戶資料(例如服務計劃或地址)，流動電話服務供應商必須核實該要求是來自顧客本人。流動電話服務供應商可在收到該要求後即時以短訊及／或電郵形式通知服務登記顧客，以提醒顧客及識別任何惡作劇。

(iii) 保留服務帳戶資料

不同種類的個人資料會視乎資料的性質及類別而需要不同的保留時期。流動電話服務供應商應制定政策及措施，訂明不同種類的顧客個人資料的保留時期，及刪除已達致收集目的及不再需要保留(包括任何直接有關的目的)的個人資料⁸。流動電話服務供應商在制定此等政策及措施時，可考慮其他會影響保留時期的法定要求⁹。

(iv) 追收過期未付費用

有關拖欠款的資料通常被視為敏感資料，因此應小心處理。流動電話服務供應商必須確保過期未付費用計算無誤，及收取催款信的地址準確。催款信應放入密封信封，註明「私人密件」或「由收件人開啟」或類似字詞，以確保資料安全。

如流動電話服務供應商聘用收數公司追收欠帳，應只向後者披露執行追數任務所必需的資料。一般來說，有關資料可包括顧客的身份及所在地的詳情，以及欠款額。致電欠債人時，如由其他人(例如家人或同事)接聽，不應在電話中披露欠債資料。

披露顧客的帳戶資料

如為了新目的(不屬於流動電話服務供應商原本的收集目的或直接有關的目的)而披露顧客的個人資料，有關披露只有在條例第8部的豁免情況下才獲允許¹⁰；否則必須取得有關顧客的訂明同意¹¹。

條例第8部的豁免條文(尤其是第58及60B條)及電訊公司所持有根據《電訊條例》(第106章)而發出的牌照內的知會備忘¹²，提供了法律基礎，讓流動電話服務供應商在符合內載的條件下，披露顧客的個人資料予執法機構及私隱專員，以調查涉嫌違法(包括條例)的事宜。

流動電話服務供應商可考慮所披露的資料是否屬其收到的手令／傳票所規定或授權，或屬某成文法則的規定而賦權執法機構索取的。流動電話服務供應商如有需要，可要求有關的規管者提供資料或作出澄清，以確定該規管者索取個人資料的目的，以符合條例第58條豁免條文的情況。

保障服務帳戶資料的措施

(i) 設定高保安程度的預設密碼

流動電話服務供應商在設立網上帳戶時，不應以低保安程度的密碼作為預設密碼。流動電話服務供應商亦應提醒顧客更改預設密碼，並提示他們如何設定保安程度較高的密碼。

⁸ 保障資料第2(2)原則及條例第26條

⁹ 一般而言，流動電話服務供應商可根據《稅務條例》(第112章)第51C(1)條，在與顧客終止業務關係後，可保留載有顧客個人資料的紀錄七年。

¹⁰ 保障資料第3(1)及(4)原則

¹¹ 「訂明同意」指自願給予及沒有以書面撤回的同意

¹² 根據《電訊(傳送者牌照)規例》(第106V章)的「一般條件7—顧客資料保密」，除非顧客以管理局(即通訊事務管理局)批准的形式同意，或為防止或偵查罪行，或為拘捕或檢控罪犯，或獲任何法律授權或根據任何法律獲授權，否則持牌人不得披露該顧客的資料。

(ii) 職員查閱服務帳戶資料

雖然流動電話服務供應商有需要讓相關職員在履行職責時查閱顧客的服務帳戶資料，但應施加限制，以保障資料免受未經准許或意外的查閱、處理或刪除。

提示：

- 因應職員的特定職責，以「有需要知道」及「有需要使用」的原則限制職員查閱顧客的資料。
- 要求職員簽署保密聲明，訂明在保障顧客的資料方面，公司對職員的期望及職員的責任，以及違規者可能受到的制裁。公司亦可把此聲明納入職員手冊或行為守則中。
- 設立內部管控措施，監察職員查閱顧客資料庫的情況(例如查閱顧客紀錄的審計追蹤、停止列印顧客紀錄的功能)。
- 採取措施處理違反涉及顧客個人資料的公司政策及程序的事宜。
- 定期向職員提供適當的個人資料保障培訓。

(iii) 避免意外洩漏服務帳戶資料

如流動電話服務供應商需要在公眾地方(例如顧客可自由進出的零售店)處理個人資料，便可能面對較高的資料意外洩漏風險。

提示：

- 在開放式設計的零售店，如電腦終端機是面向公眾地方，螢幕上的顧客個人資料或會被附近的人看到。

- 如服務台或服務站是密集在一起，含有顧客個人資料的對話內容，尤其容易被其他人聽到。因此，在店舖的安排及設計上必須小心，以免顧客的個人資料意外洩漏。

進行直接促銷活動¹³

根據條例第6A部(規管為直銷目的而使用及提供個人資料)，流動電話服務供應商在使用或提供顧客的個人資料作直接促銷前，必須通知顧客及取得其「同意」，除非不溯既往的條文適用。

提示：

- 由於條例沒有指明顧客行使其拒收直銷訊息權利的方式，故不論顧客提出口頭或透過任何書面溝通形式(例如電郵、電話、郵遞或親身等)作出的拒收直銷訊息要求，流動電話服務供應商亦應依從。
- 流動電話服務供應商須備存一份已表示不希望再收到任何直接促銷電話的顧客名單(即「拒收直銷訊息名單」)，並定期更新該名單。如以網上電腦網絡保存拒收直銷訊息名單，則使用網絡的個別促銷職員須在每次接獲新的拒收直銷訊息要求時，將有關要求即時加入名單內。如不是利用電腦網絡發放拒收直銷訊息名單，應定期(每星期不少於一次)將最新的名單分派促銷職員。
- 流動電話服務供應商向已表示拒收直銷訊息的顧客發送電子帳單時，不可夾附廣告。

¹³ 請參考私隱專員發出的《直接促銷新指引》

提示：

- 流動電話服務供應商在提醒顧客其服務即將屆滿方面，謹慎的做法是只向該些已表示拒收直銷訊息的顧客以短訊或電郵發出「提示信」。流動電話服務供應商不可向這些顧客作出服務推廣或要約。

僱用第三者代理 / 分銷商¹⁴

流動電話服務供應商須就其聘用的代理或承辦商(例如資訊科技承辦商、派遞承辦商、機密廢紙處理公司、收數公司或促銷代理)在獲授權的範圍內所作出的作為或所從事的行為負責¹⁵。若流動電話服務供應商的派遞承辦商所聘用的個別速遞員遺失載有顧客個人資料的文件(例如服務帳單及香港身份證副本)，該流動電話服務供應商及派遞承辦商須就沒有保障顧客個人資料的安全而負上責任。

提示：

- 流動電話服務供應商應揀選信譽良好及有能力保障資料私隱的代理或承辦商，亦應採取合約或其他方式以確保由代理或承辦商處理的顧客個人資料獲得妥善保障¹⁶。
- 流動電話服務供應商與其代理或承辦商簽訂的書面服務合約可包含下列條款(非詳盡無遺)，要求代理或承辦商：
 - ✓ 不得披露或使用顧客的個人資料於合約沒有指明的目的上；
 - ✓ 以足夠的保安措施保障顧客的個人資料(如適用，須指明這些措施)；
 - ✓ 在完成使用顧客的個人資料作其受聘提供服務的目的時，須適時交還或銷毀資料；及

✓ 提供相關文件及採取措施，以便流動電話服務供應商審查循規情況。

- 流動電話服務供應商不應把載有個人資料的資訊發放予代理或承辦商，除非代理或承辦商必須得到該等資訊才可完成工作，例如以虛擬資料代替顧客的個人資料，交予資訊科技承辦商進行系統測試。
- 流動電話服務供應商應適當記錄及保存交予代理或承辦商的所有個人資料及其後的移轉歷程。

處理查閱 / 改正資料要求¹⁷

除非是在條例指明的情況下，否則流動電話服務供應商須於收到顧客的查閱資料要求後40個曆日內依從有關要求，方法是以書面告知提出要求者它持有所要求的資料及提供資料的複本，或以書面告知提出要求者它並無持有相關資料(視乎情況而定)¹⁸。

提示：

- 若顧客提出查閱資料要求，以查閱他與流動電話服務供應商的熱線職員在電話談話中的個人資料，流動電話服務供應商只邀請顧客到指定的店舖聆聽相關錄音是不足夠的。流動電話服務供應商應以書面回覆該查閱資料要求；如它是有收集及持有該段錄音，亦應提供該段錄音的複本。
- 流動電話服務供應商保存的原始資料(即某流動電話號碼每次打出的電話號碼、日期、時間及談話持續時間)可追蹤某特定的用戶，因此可構成個人資料。

¹⁴ 請參考私隱專員發出的《外判個人資料的處理予資料處理者》資料單張

¹⁵ 條例第65(2)條

¹⁶ 保障資料第2(3)及4(2)原則

¹⁷ 請參考私隱專員發出的《資料使用者如何妥善處理查閱資料要求及收取查閱資料要求費用》指引

¹⁸ 條例第19(1)條

結語

若機構只視個人資料私隱保障為循規的法律事宜，而欠缺機構最高管理層的參與，是不足夠的。公眾對私隱保障的期望與日俱增，要滿足這些期望，資料使用者(例如流動電話服務供應商)應該採取積極進取及防患未然的措施，而非被動的回應或亡羊補牢。此外，健全的私隱及

風險管理系統，加上管理層的承諾，可提升對顧客的私隱保障，從而贏取顧客的信心、認可及信任。私隱專員的《私隱管理系統：最佳行事方式指引》概述建立私隱管理系統的組件，並提供建議和指引，讓機構因應其特定情況及行業性質制定和改善其私隱管理系統。



PCPD.org.hk

查詢熱線 : (852) 2827 2827
傳真 : (852) 2877 7026
地址 : 香港灣仔皇后大道東 248 號陽光中心 12 樓
電郵 : enquiry@pcpd.org.hk

版權



本刊物使用署名4.0國際(CC BY 4.0)的授權條款，只要你註明原創者為香港個人資料私隱專員公署，便可自由分享或修改本刊物。詳情請瀏覽hk.creativecommons.org/aboutcchk。

免責聲明

本刊物所載的資訊和建議只作一般參考用途，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，請直接參閱條例的本文。個人資料私隱專員(下稱「私隱專員」)並沒有就本刊物內所載的資訊和建議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。相關資訊和建議不會影響私隱專員在條例下獲賦予的職能及權力。

二零零零年八月初版
二零一六年十一月(第一修訂版)