



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

本單張旨在協助你了解根據於2013年4月1日生效的《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)第35A至35M條，直銷商在使用或轉移個人資料方面應履行的責任，以及你如何行使你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，以阻止機構繼續使用或轉移你的個人資料作直接促銷活動。條例旨在加強保障你的個人資料私隱，拒絕接收不需要的直接促銷活動方面的權利。

根據條例，機構將你的個人資料用於直接促銷活動、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。

即使你已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，仍須告知你有拒絕接收直銷訊息的權利。你亦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。

▶ 問1 甚麼是「直接促銷」？

條例只監管以下類別的直接促銷活動：

- (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。

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

¹ 本單張(第二版)取代公署於2013年1月就這題目發出的初版。

² 請參考通訊事務管理局辦公室執行的《非應邀電子訊息條例》(第593章)。

屬條例下「直接促銷」活動的例子：

- ✓ 電訊服務供應商以電話聯絡現有客戶要約提供升級服務。
- ✓ 美容院致電指定人士提供免費美容療程。
- ✓ 銀行於寄發給個別客戶的銀行月結單中附上慈善機構的捐款表格。
- ✓ 專業團體於寄發給會員的通訊中附上該團體的推廣優惠，或該團體與夥伴機構聯合品牌的推廣優惠。
- ✓ 運動會所以電郵通知會員新健身課程的折扣優惠。
- ✓ 政黨向會員發送資訊邀請他們參加康體活動（例如遠足、烹飪班等）。

不屬條例下「直接促銷」活動的例子：

- ✗ 服務供應商發送短訊通知現有客戶其服務合約期限快將屆滿，並提供查詢熱線。
- ✗ 送交某地址或某地址的「住戶」（而非指名特定人士）的推銷郵件。
- ✗ 康體中心在其網站張貼活動吸引公眾人士參與。
- ✗ 客戶服務經理面對面向顧客介紹產品／服務（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）。
- ✗ 銀行向現有客戶寄送超級市場禮券以表謝意。
- ✗ 補習中心建立Whatsapp群組，並把一系列相同字首的電話號碼（但不知悉電話號碼擁有人的其他個人資料）加入群組，以發送推廣轉介服務的訊息予該群組人士。

通知要求

▶ 問2 直銷商如打算使用我的個人資料作直接促銷，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：

- (a) 該機構擬如此使用你的個人資料；
- (b) 機構需要得到你的同意，方可如此使用該資料；
- (c) 擬使用的個人資料的種類；
- (d) 促銷標的（即要約提供／宣傳的貨品、設施或服務，例如銀行服務、保險產品、美容產品及服務；或索求捐贈或貢獻的目的，例如慈善捐款活動、選舉活動）的類別；及
- (e) 提供回應途徑讓你在毋須繳費的情況下表明同意。

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，須考慮的因素例如資訊的設計和展示（包括字體的大小、距離、以及運用底線、標題、高亮、對比等），以及用語。

▶ 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
- 透過流動電話發送的短訊
- 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，該機構須採取甚麼指明行動？

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) 該資料擬提供予甚麼類別的人士；
- (f) 該資料擬就用作促銷甚麼類別的產品／服務／設施；及
- (g) 讓你可在毋須繳費的情況下，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。例如，機構使用廣泛和模糊的字眼形容產品／服務／設施的類別，如「**我們不時提供的所有產品和服務，而你可從我們網站獲取有關產品和服務的進一步詳情**」不被視為足以符合通知的要求。

表示同意或不反對

▶▶ 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。你一旦給予同意，除非你其後要求該機構停止使用你的個人資料作直接促銷，否則你的同意是一直生效。

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。不過，要注意的是，假若某機構徵求你的一般同意，但你堅持就某類別的產品或服務的直銷訊息給予選擇性的同意，該機構可能不會應你的該要求。在這情況下，該機構最終可能基於商業決定不再向你寄發任何直銷資料（即你所選擇的品牌或產品都不寄發）。

問6 同意是否必須明示？

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）的直接銷。」

如你不在空格上加上「✓」，但在申請表上簽署表示接納條款及細則，該申請表即被視為你表示不反對你的個人資料被使用或轉移予第三者作直接促銷。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接促銷，而不另行通知。

問8 我是否有責任向機構提供地址，以便該機構向我寄發書面確認收到我的口頭同意？

為確保你收到該機構的確認，我們建議你向該機構提供你的聯絡途徑（例如你的流動電話號碼、通訊或電郵地址），以便該機構向你發出書面確認。

▶▶ 問9 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用途，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。

拒收直銷訊息權利

▶▶ 問10 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。

拒收直銷訊息要求自動取代你之前所給予的同意。

▶▶ 問11 我何時可作出拒收直銷訊息的要求？

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12 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(例如促銷傳單或電郵)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託促銷代理向你促銷，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)。

條例並沒有規定作出拒收直銷訊息要求的方式，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13 機構向我提供無效的拒收直銷訊息途徑或限制我提出拒收直銷訊息要求的方式，是否已違反條例的規定？

條例並無要求機構向你提供指定的拒收直銷訊息的途徑。不過，一些機構為行政理由及／或促進良好客戶服務，而向客戶提供指定的拒收直銷訊息的途徑。如機構並無提供拒收直銷訊息的途徑，你可以慣常的通訊方式，例如郵遞、電郵、電話或親臨該機構辦公地點作出拒收直銷訊息的要求。

▶▶ 問14 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接促銷；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15 如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接促銷用途，我還可以拒絕接收直銷訊息嗎？

可以，不論你早前曾否同意某機構使用或轉移你的個人資料作直接促銷之用，你仍可以提出拒絕的要求。

▶▶ 問16 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17 如我致電機構作出拒收直銷訊息的要求，我是否需要向該機構提供我的詳細個人資料？

為使該機構處理你的拒收直銷訊息要求，你可應該機構的要求提供一些能確定你身份的資訊(例如姓名、會員編號或服務帳戶編號)，以便他們跟進你的拒收直銷訊息要求。

▶▶ 問18 我曾向機構作出拒收直銷訊息的要求，如該機構日後向我發出經修訂的「收集個人資料聲明」，我須再次作出拒收直銷訊息的要求嗎？

不須。就你已作出拒收直銷訊息的要求所涉及的個人資料的種類、產品及服務的類別，以及獲轉移資料的第三方機構的類別而言，該要求是沒有限期的。故此，即使該機構向你發出經修訂的「收集個人資料聲明」，你亦毋須再次作出拒收直銷訊息的要求。

▶▶ 問19 機構是否須向我發出收到我的拒收直銷訊息要求的書面確認？

不須，條例並無規定機構須向你發出收到你的拒收直銷訊息要求的書面確認。

▶▶ 問20 我收到由公司甲及公司乙聯合主辦的推廣計劃而發出的直接促銷資訊。若我不欲再接收公司甲及公司乙的直銷訊息，我應做甚麼？

如跨業直銷是同時以公司甲及公司乙的名義進行，以促銷其中一方或雙方的產品或服務，公司甲在收到你的拒收直銷訊息要求後，應通知公司乙以便雙方均更新其拒收直銷訊息名單。我們建議你清楚說明你的拒收直銷訊息要求是同時向公司甲及公司乙作出的。

▶▶ 問21 如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接促銷，你可以行使拒收直銷訊息的權利。

▶▶ 問22 若我要求拒收直銷訊息後，仍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，你須記錄有關促銷電話的詳情作為證據，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，請體諒在作出拒收直銷訊息的要求與實際停止發出促銷電話之間的時間差距。

▶ 問23 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？

獲豁免的情況包括：

(i) 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。

(ii) 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你，及取得你的同意或表示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2013年4月1日前已獲取、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某類別的產品／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) 該機構使用有關個人資料時，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／服務／設施，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的目的(包括由其代理使用有關資料促銷該機構的產品或服務)，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：

如某銀行在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，並明確及清楚地告知你會用這些個人資料促銷銀行及保險服務，而該銀行在2013年4月1日前已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，但不適用例如透過(a)更新你的個人檔案，及(b)與你進行新業務交易而於2013年4月1日或之後取得的新資料。

例子：

如某機構在2013年4月1日前已持有你的住址，該機構可使用你在2013年4月1日後搬遷的新住址繼續促銷其一貫向你促銷的服務，而毋須重新通知你，或取得你的同意。

▶▶ 問24 如我於2013年4月1日前同意機構使用或轉移我的個人資料作直接促銷之用，該機構是否可以繼續如此使用或轉移我的個人資料？

如與不溯既往的規定有關的四項情況均符合(見題問23的答案)，機構可以繼續使用你的個人資料促銷同類產品或服務，而毋須依從新要求取得你的同意或表示不反對。不過，條例下不溯既往的規定不適用於轉移個人資料予第三者(包括附屬或關聯公司)進行直接促銷的情況。故此，該機構在轉移你的個人資料予其附屬公司以直銷該附屬公司的產品或服務前須取得你的書面同意。

查閱資料要求

▶▶ 問25 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或轉移的書面同意，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的書面要求：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，向你提供個人資料使用或轉移作直接促銷之用的同意複本。

不過，機構可就查閱資料要求而徵收費用，惟費用不應超過與依從該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，你可使用個人資料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)³，把填妥的表格直接送交該機構。

³ OPS003表格可於公署網站 www.pcpd.org.hk 下載



香港個人資料私隱專員公署
Office of the Privacy Commissioner
for Personal Data, Hong Kong

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

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(初版)
二零一五年九月(修訂版)