

有關一間航空公司透過表格樣本錯誤披露個人資料的個案 調查結果

根據香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》第 48(2) 條發表

背景

個人資料私隱專員公署（私隱專員公署）已就一間航空公司透過表格樣本錯誤披露個人資料的個案完成調查。

調查源於一宗私隱專員公署收到的投訴，涉及一名乘客（投訴人）向私隱專員公署投訴相關航空公司於越南富國島的地勤服務代理商向他發送的電郵隨附表格樣本，當中載有兩名乘客及兩名關連人士的個人資料。

投訴人於 2025 年 3 月乘搭相關航空公司由香港前往越南的航班，並因行李延誤而向該航空公司索償，其後投訴人於 2025 年 4 月 11 日收到航空公司於越南富國島的地勤服務代理商（涉事代理商）的電郵，要求他填寫處理索償的所需表格。電郵隨附兩份表格樣本（涉事表格樣本）供他參考，而投訴人發現涉事表格樣本載有兩名乘客及兩名關連人士的個人資料，包括他們的姓名、航班詳情及／或銀行賬戶資料。

航空公司從投訴人獲悉事件後，隨即於翌日指示涉事代理商立即停止在電郵內分享及夾附乘客的個人資料。涉事代理商其後分別舉辦簡報及強化訓練會議通知員工事件違反航空公司地勤作業手冊的程序，以及考核他們對處理個人資料私隱的教材的理解。此外，該航空公司要求投訴人確認他已刪除他所持有的涉事表格樣本內屬於其他人士的個人資料，而駐富國島的經理亦對地勤人員就處理行李索償事宜回覆客戶的電郵內容進行隨機抽查，以確保符合該航空公司的政策及指引。

調查結果

私隱專員公署就事件進行調查，向航空公司進行了共五次查訊。航空公司確認涉事員工在事件中沒有按照地勤作業手冊及培訓材料行事，錯誤地將載有其他人士的真實個人資料的表格發送給投訴人，供其填寫表格時作參考。

經考慮事件的情況及調查所獲得的資料，個人資料私隱專員（私隱專員）鍾麗玲認為該航空公司的以下缺失是導致事件發生的主因：—

1. 未有採取有效的措施提升涉事代理商員工對地勤作業手冊中關於個人資料私隱的規定及保障個人資料私隱的認知；
2. 未有提供足夠和恆常的培訓予涉事代理商的員工，包括提醒地勤人員不要披露個別乘客的個人資料給其他人士；及
3. 未有對地勤人員的表現進行監察，包括查核地勤人員向外發送的通訊紀錄，若有進行相關查核，便相當可能避免事件發生。

私隱專員的決定

《私隱條例》附表 1 的保障資料第 4(1)原則訂明，資料使用者須採取所有切實可行的步驟，以確保由其持有的個人資料受保障而不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用所影響。

考慮到上述所提及有關該航空公司在保障個人資料方面的缺失，私隱專員認為相關航空公司未能採取所有切實可行的步驟，以確保涉事的個人資料受保障而不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用所影響，因而違反了《私隱條例》的保障資料第 4(1)原則有關個人資料保安的規定。

私隱專員已向相關航空公司送達執行通知，指示其採取措施糾正違規事項，並防止類似違規情況再次發生。

鍾麗玲
個人資料私隱專員
2026 年 3 月 27 日