

計畫編號：NCCJ108-04

108 年委託研究報告

**108 年度通訊傳播事業導入隱私保護管
理機制與資料增值服務之
研析委託研究採購案
期末報告—上冊**

計畫委託機關：國家通訊傳播委員會

中華民國 109 年 3 月

計畫編號：NCCJ108-04

108 年委託研究報告

GRB 系統編號：PG108-05-0048

**108 年度通訊傳播事業導入隱私保護管
理機制與資料增值服務之
研析委託研究採購案**

期末報告—上冊

受委託單位

達文西個資暨高科技法律事務所

計畫主持人

葉奇鑫

研究人員

陳人傑、王慕民、吳彥欽、許博堯、蔡明德、郭麗靜
彭聖超、陳品安、洪郁雅、廖又萱、林廷憶

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

中華民國 109 年 3 月

摘要

國家通訊傳播委員會（下稱通傳會）依我國《個人資料保護法》為通訊傳播事業於個人資料保護之法規遵循主管機關，除於 105 年 11 月 9 日依據該法第 27 條第 3 項訂定「國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」以督促受監理之通訊傳播事業保護消費者個人資料之安全外，亦透過實地訪查掌握業者的個人資料管理制度完整程度，並對相關個人資料與隱私保護議題持續研析，以瞭解通傳事業在個人資料之安全管理與合法利用的法規趨勢或產業需求，進而研議資料加值運用之可能性及適法性。

通傳會委託執行「108 年度通訊傳播事業導入隱私保護管理機制與資料加值服務之研析委託研究採購案」，工作項目共計五項，分別為：一、辦理 4 場個資法遵教育訓練及 2 場實務專題講座；二、提供通訊傳播事業個資保護及資料創新運用法制諮詢服務，並建置問答模擬題庫；三、訪查（談）25 間通訊傳播事業於個資法遵之實務運作及管理制度建置；四、舉辦 1 場通傳事業個資管理機制與資料加值運用大型研討會；五、針對個資法規趨勢進行比較法規研究，並參加 2 場資料、隱私相關之國際會議，彙整國際上對於資料利用與個人資料保護之關注焦點。

本報告綜整上述工作項目之執行與研究發現，並提出「立即可行建議」與「中長期建議」供通傳會作為政策與執法方向之參考。

關鍵字：通訊傳播事業、個人資料保護、個資管理制度、個人資料治理、個人資料利用

Abstract

The National Communications Commission (NCC), as the competent authority for communications businesses' compliance measures under Taiwan's Personal Data Protection Act, established its *Guidelines on Security for Designated Non-government Agency regarding Personal Data Files* on November 9th, 2016, in accordance to Paragraph 3, Article 27 of the Personal Data Protection Act, in order to facilitate communications businesses under its supervision to protect consumers' personal data. In addition, the comprehensiveness of businesses' personal data management systems is also investigated via on-site visits, so to better understand, combined with continuous studies on personal data and privacy protection, businesses' needs and legislative trends in terms of personal data security management and legal utilization, and further explore the requirements and measure for the feasibility and legality of value-added data utilization.

NCC has commissioned this research team for the *2019 Study on Communications Businesses' Adoption of Privacy Protection Management Mechanisms and Value-added Data Services* (hereinafter "the commission"). Five tasks are required: 1) organize personal data compliance training and practical lectures; 2) provide legal counselling service on personal data protection and innovative data utilization for communications industry and establish a FAQ catalogue; 3) assist in visits to and interviews of 25 communications businesses on personal data compliance practices and management system establishment; 4) organize conference on personal data management mechanism and value-added data utilization for communication businesses; 5) conduct comparative legal studies on personal data legislative trends, and attend two data and privacy related international events to compile information on international focus in terms of data utilization and privacy and personal data protection.

This report, taking into account the completion of the tasks and discoveries of the study above, proposes immediately actionable as well as mid- and long-term suggestions for NCC's reference in formulating its policies and regulatory enforcement efforts.

Keywords: Communications Businesses, Personal Data Protection, Personal Data Management Systems, Personal Data Governance, Value-added Personal Data Utilization

上冊目錄

壹、	整體說明	1
一、	本案緣起	1
二、	需求工作項目	1
三、	研究方法	4
貳、	工作項目一（一）：通傳產業之個資法遵教育訓練	5
一、	執行成果	5
（一）	課程需求	5
（二）	課程目的	5
（三）	課程主題	5
（四）	課程日期	6
（五）	課程產出	6
二、	課程內容	7
（一）	主文宣（含議程）	7
（二）	課程教材	8
（三）	108年8月14日台北第1場	11
（四）	108年8月20日台中場	16
（五）	108年8月28日台北第2場	21
（六）	108年9月4日高雄場	26
三、	個資法遵教育訓練成果分析	31

(一)	課程滿意度	31
(二)	參與學員分布	32
(三)	參與動機統計	35
(四)	學員回饋	35
(五)	時數統計	36
參、	工作項目一(二):通傳產業之個資實務專題講座	37
一、	執行成果	37
(一)	講座需求	37
(二)	講座目的	37
(三)	講座主題	37
(四)	講座日期	38
(五)	講座產出	38
二、	講座內容	39
(一)	主文宣(含議程)	39
(二)	講座教材	40
(三)	108年9月11日個資實務專題講座台北場	44
(四)	108年9月18日個資專題實務高雄場	49
三、	個資實務專題講座成果分析	54
(一)	課程滿意度	54

(二)	參與學員分布.....	55
(三)	參與動機統計.....	58
(四)	時數統計	58
肆、	工作項目二：法制諮詢及問答模擬題庫.....	59
一、	法制諮詢	59
(一)	諮詢服務團隊.....	59
(二)	諮詢議題受理與回覆流程	59
(三)	已回覆諮詢議題.....	61
二、	問答模擬題庫	89
(一)	蒐集、處理個人資料.....	89
(二)	利用個人資料.....	91
(三)	特種個人資料.....	98
(四)	委託他人蒐集、處理或利用個人資料.....	99
(五)	當事人權利	101
(六)	未成年人資料.....	102
伍、	工作項目（三）：輔導訪查（談）	104
一、	輔導訪查（談）目標.....	104
二、	執行內容及方式	105
(一)	輔導訪查	105
(二)	輔導訪談	105

三、輔導訪查（談）執行發現.....	106
陸、 工作項目四：研討會.....	107
一、執行摘要.....	107
（一）研討會需求與目的.....	107
（二）研討會主題.....	107
（三）研討會日程與地點.....	108
（四）研討會規劃過程.....	109
（五）研討會產出.....	110
二、研討會內容摘要.....	110
（一）主文宣（含議程）.....	110
（二）重點內容.....	111
（三）會後問卷分析.....	122
（四）研討會花絮.....	125
柒、 工作項目五（一）：法規研究報告.....	129
一、個人資料治理措施.....	129
二、當事人權利—資料可攜權.....	129
三、法規判斷基準.....	129
四、物聯網隱私議題.....	129
五、特別法比較.....	130
捌、 工作項目五（二）：趨勢活動報告.....	131

一、Gartner 日本 2019 年資料及分析高峰會	131
(一) 背景簡介	131
(二) 高峰會資訊	131
(三) 重點場次摘要.....	141
(四) 小結	153
二、IAPP 2019 亞洲隱私論壇	154
(一) 背景簡介	154
(二) 論壇資訊	155
(三) 場次重要摘要.....	157
(四) 小結	179
玖、 執行與研究發現.....	182
一、教育訓練與實務專題講座	182
二、法律諮詢與問答模擬題庫	183
三、輔導訪談與訪查	183
四、研討會	185
五、法規研究與趨勢研究.....	187
(一) 法規研究發現.....	187
(二) 趨勢研究發現.....	194
壹拾、 結論與建議	196
一、立即可行建議	196

(一) 舉辦認知教育訓練.....	196
(二) 充實問答題庫.....	196
(三) 執行輔導訪查.....	196
(四) 蒐集國內外法規與實務趨勢	197
(五) 修正罰鍰額度參考表.....	197
二、中長期建議.....	198
(一) 制定產業指引.....	198
(二) 提供仲介平臺機制.....	198
(三) 法律調適	198
壹拾壹、參考資源	200
附件 1：通訊傳播事業個人資料保護與管理 自我評核表	201
附件 2：個人資料蒐集告知聲明（範本）.....	207

表目錄

表 1 個資法遵教育訓練課程滿意度比較表.....	31
表 2 個資法遵教育訓練課程滿意度統計表.....	32
表 3 個資法遵教育訓練學員分布統計各表.....	33
表 4 個資法遵教育訓練參與動機統計表	35
表 5 個資法遵教育訓練學員回饋	35
表 6 個資實務專題講座滿意度比較表	54
表 7 個資專題實務滿意度統計表	55
表 8 個資實務專題學員分布統計各表	56
表 9 個資實務專題參與動機統計表	58
表 10 個資法律諮詢服務回覆統計	61
表 16 研討會滿意度統計表	123
表 17 得知研討會管道統計表	123
表 18 研討會與會聽眾性別統計表	123
表 19 研討會與會聽眾業別統計表	124
表 20 研討會與會聽眾職級統計表	124
表 21 研討會與會聽眾參與動機統計表	124
表 22 研討會與會聽眾主題喜好統計表	125
表 23 Gartner Data & Analytics Summit 2019 (Japan) 一議程表 (2019	

年 6 月 10 日)	133
表 24 Gartner Data & Analytics Summit 2019 (Japan) —議程表 (2019 年 6 月 11 日)	135
表 25 Gartner Data & Analytics Summit 2019 (Japan) —議程表 (2019 年 6 月 12 日)	139
表 26 IAPP Asia Privacy Forum 2019—議程表 (2019 年 7 月 15 日)	156
表 27 IAPP Asia Privacy Forum 2019—議程表 (2019 年 7 月 16 日)	156

圖目錄

圖 1 108 年通訊傳播事業個資法遵教育訓練 DM.....	7
圖 2 個資法心智圖	8
圖 3 從損害風險驅動個資法遵查檢與管理制度建置簡報節錄	9
圖 4 個資法遵教育訓練台北第 1 場—場地.....	11
圖 5 個資法遵教育訓練台北第 1 場—學員報到	11
圖 6 個資法遵教育訓練台北第 1 場—喬專門委員建中致詞	12
圖 7 個資法遵教育訓練台北第 1 場—達文西個資暨高科技法律事務所 所所長葉奇鑫律師授課	12
圖 8 個資法遵教育訓練台北第 1 場—達文西個資暨高科技法律事務所 所王慕民律師授課.....	13
圖 9 個資法遵教育訓練台北第 1 場—學員參與-1.....	13
圖 10 個資法遵教育訓練台北第 1 場—學員參與-2.....	14
圖 11 個資法遵教育訓練台中場—議程佈置	16
圖 12 個資法遵教育訓練台中場—喬專門委員建中致詞	17
圖 13 個資法遵教育訓練台中場—達文西個資暨高科技法律事務所 所所長葉奇鑫律師授課	17
圖 14 個資法遵教育訓練台中場—達文西個資暨高科技法律事務所 王慕民律師授課.....	18

圖 15	個資法遵教育訓練台中場—學員參與-1.....	18
圖 16	個資法遵教育訓練台中場—學員參與-2.....	19
圖 17	個資法遵教育訓練台北第 2 場—學員報到	21
圖 18	個資法遵教育訓練台北第 2 場—通傳會李專門委員文秀致詞	21
圖 19	個資法遵教育訓練台北第 2 場—達文西個資暨高科技法律事 務所所長葉奇鑫律師授課	22
圖 20	個資法遵教育訓練台北第 2 場—達文西個資暨高科技法律事 務所王慕民律師授課	22
圖 21	個資法遵教育訓練台北第 2 場—學員參與	23
圖 22	個資法遵教育訓練台北第 2 場—配置課程攝錄	23
圖 23	個資法遵教育訓練高雄場—學員報到	26
圖 24	個資法遵教育訓練高雄場—通傳會平臺事業管理處伍科長麗 芬致詞	27
圖 25	個資法遵教育訓練高雄場—達文西個資暨高科技法律事務所 所長葉奇鑫律師授課	27
圖 26	個資法遵教育訓練高雄場—達文西個資暨高科技法律事務所 王慕民律師授課	28
圖 27	個資法遵教育訓練高雄場—學員參與	28
圖 28	108 年通訊傳播事業個資實務專題講座 DM.....	39

圖 29 個資法執行現況--GDPR 適足性認證簡報節錄.....	40
圖 30 個人資料加值應用法規因應分析簡報節錄.....	41
圖 31 跨境隱私管理趨勢及 GDPR 域外效力	42
圖 32 跨境隱私管理機制—GDPR 下的透明與同意	43
圖 33 個資實務專題講座台北場—通傳會平臺事業管理處伍科長麗 芬致詞.....	44
圖 34 個資實務專題講座台北場—國家發展委員會李參事世德授課	45
圖 35 個資實務專題講座台北場—政治大學法學院劉副教授定基授 課.....	45
圖 36 個資實務專題講座台北場—達文西個資暨高科技法律事務所 所長葉奇鑫律師授課.....	46
圖 37 個資實務專題講座台北場—達文西個資暨高科技法律事務所 王慕民律師授課.....	46
圖 38 個資實務專題講座台北場—學員參與.....	47
圖 39 個資實務專題講座高雄場—通傳會平臺事業管理處伍科長麗 芬致詞	49
圖 40 個資實務專題講座高雄場—達文西個資暨高科技法律事務所 王慕民律師授課.....	50
圖 41 個資實務專題講座高雄場—政治大學法學院劉副教授定基授	

課.....	50
圖 42 個資實務專題講座高雄場—達文西個資暨高科技法律事務所 所長葉奇鑫律師授課.....	51
圖 43 個資實務專題講座高雄場—國家發展委員會李參事世德授課	51
圖 44 個資實務專題講座高雄場—學員參與.....	52
圖 45 108 年通傳事業個資管理機制與資料加值運用研討會 DM110	
圖 46 108 年通傳事業個資管理機制與資料加值運用研討會問卷..	122
圖 47 研討會嘉賓及與談人合照	125
圖 48 通傳會陳耀祥代理主委於研討會致詞.....	126
圖 49 國發會陳美伶主委於研討會致詞	126
圖 50 研討會主題一 QA 時間	127
圖 51 研討會主題二 QA 時間	127
圖 52 研討會主題三 QA 時間	128

壹、整體說明

一、本案緣起

通傳會於 105 年 11 月 9 日依據個人資料保護法第 27 條第 3 項訂定「國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」以督促監理之通訊傳播事業保護消費者個人資料及隱私，除於會內就相關議題進行持續研析之外，亦針對通傳事業遵循個人資料保護與安全維護執行情形進行調查，以瞭解通傳產業在個人資料、隱私保護與風險控管機制等相關配套，是否符合法規之要求，進而研議資料增值運用之可能性、適法性及適足性之要求與措施。

因此，為依循國內個人資料保護法制之發展與國際間之最新要求，通傳會為輔導通訊傳播事業針對個人資料保護及形成良善管理制度，以本案對通傳會及通訊傳播事業提供相關個資法遵教育訓練及實務專題講座，以及必要的隱私保護管理機制及資料增值運用適法性之法制諮詢服務等資源協助，並透過實地的輔導訪查(談)，協助通訊傳播事業降低個人資料事故發生機率，改善具高風險或缺失之作業流程，俾利政府建立一個支持業者永續及創新服務發展的安全體系，以保障消費者個人隱私及有效率之服務環境。

二、需求工作項目

通傳會委託本團隊執行「108 年度通訊傳播事業導入隱私保護管

理機制與資料增值服務之研析委託研究採購案（以下簡稱本案）」，依需求書所載，本案共計五項工作項目，分別為：

（一）辦理通傳會及通傳產業之個資法遵教育訓練及實務專題講座 6 場次

1、 個資法遵教育訓練規劃，北部地區 2 場次及中、南部地區各 1 場次，合計 4 場次，每場次以可容納 100 人以上規模辦理，授課總時數 24 小時以上，相關訓練教材資料電子檔提交通傳會置放通傳會官網供通傳事業參考使用。

2、 實務專題講座北部地區及南部地區各 1 場次，合計 2 場次，每場次以可容納 50 人以上規模辦理，授課總時數 8 小時以上，相關訓練教材資料電子檔提交通傳會置放通傳會官網供通傳事業參考使用。

3、 前揭教育訓練及實務專題講座內容包括個人資料保護法規、個資保護及實務管理機制、案例說明、跨境隱私保護管理機制議題、法律效果及責任等，並以具備資通訊、傳播、法律及個人資料管理制度稽核實務經驗等專長之專家或學者擔任講師。

（二）成立通訊傳播產業個資保護及資料創新運用法制諮詢服務，提供通傳會及通傳事業相關法律意見諮詢，並彙整涉及通傳產業

相關個資法規函釋資料，對其諮詢案例製作適法說明書面（含電子檔）資料提交通傳會官網問答模擬題庫供通傳事業參考。

（三）協助 25 家通訊傳播事業（由通傳會提供輔導業者名單）因應個資法遵實務運作及管理制度建置之輔導訪查（談）作業，並彙整訪查（談）結果之情形及製成通傳事業個資法遵因應評估報告。

（四）舉辦通傳事業個資管理機制與資料加值運用研討會 1 場次（北部地區），規劃時數 6 小時以上，場地以可容納 110 人以上規模辦理，並敬邀具備資通訊、傳播、法律及個人資料管理制度稽核實務經驗等專長之專家或學者，另研討會舉辦期間及議題內容提交通傳會確認。

（五）研擬通傳產業之資料運用相關規範與法規衝擊影響之評估（例如機上盒收視行為之蒐集處理利用、智慧家庭 IOT 所產生之社會活動資料、設立個資保護長等之議題分析），以及蒐集與研析 108 年度 2 則以上國際知名組織之個資保護管理機制及資料加值創新應用等發展趨勢活動報告（如 IAPP(International Association of Privacy Professionals) 或 Gartner 等級組織），並彙整本案相關資料，以研析提供通傳會具體政策方案、法制調適或法規草案等之建議。

三、研究方法

本案工作項目五的法規研究將以「比較研究法」與「文獻分析法」作為研究方法。

（一）比較研究法

擇定與法規研究議題相關之他國法律作為比較對象，與我國法律交互對照，分析兩者規範差異並提出參考建議。

（二）文獻分析法

針對與法規研究議題相關之文獻（例如他國主管機關發布之指引文件）進行分析，並形成本案法規研究之具體建議。

貳、工作項目一（一）：通傳產業之個資法遵教育訓練

一、執行成果

（一）課程需求

通訊傳播事業個資法遵教育訓練規劃，北部地區 2 場次及中、南部地區各 1 場次，合計 4 場次，每場次以可容納 100 人以上規模辦理，授課總時數 24 小時以上，並提交相關訓練教材資料電子檔。

（二）課程目的

協助國家通訊傳播委員會輔導我國通訊傳播相關事業深入瞭解消費者個人資料蒐集、處理及利用之合法性，使業者意識違法蒐集、處理及利用個資之法律效果與責任，以期加強事業個資保護能力，建置健全個資保護與管理制度，降低個資外洩發生之風險；另外本教育訓練並加強分享相關實務案例及查檢經驗，以完善各事業對個人資料保護法遵之作為，提升事業服務之可信賴度，建立健全之服務環境。

（三）課程主題

- 1、個資蒐集處理利用合法性判斷技巧
- 2、違法蒐集、處理、利用個資的法律效果與責任
- 3、個資法遵查檢經驗分享

4、個資管理制度實務解析

（四）課程日期

- 1、108 年 8 月 14 日台北第 1 場
- 2、108 年 8 月 20 日台中場
- 3、108 年 8 月 28 日台北第 2 場
- 4、108 年 9 月 4 日高雄場

（五）課程產出

總計產出 2 份教材、台北場課程影像檔，並提供提供公務人員終身學習時數 6 小時或中小企業終身學習護照認可時數 6 小時。

二、課程內容

（一）主文宣（含議程）

圖 1 108 年通訊傳播事業個資法遵教育訓練 DM



協助通訊傳播主管機關輔導我國通訊傳播事業深入瞭解消費者個人資料蒐集、處理及利用之合法性，使業者意識違法蒐集、處理及利用個資之法律效果與責任，以期加強事業個資保護能力，建置健全個資保護與管理制度，降低個資外洩發生之風險；另外本教育訓練將加強分享相關實務案例及查檢經驗，以完善各事業對個人資料保護法遵之作為，提升事業服務之可信賴度，建立健全之服務環境。

議程表

時間	議程
08:30~09:00	學員報到
09:00~09:10	開場致詞
09:10~10:30	個資蒐集處理利用合法性判斷技巧
10:30~10:40	中堂休息
10:40~12:00	違法蒐集處理利用個資的法律效果與責任
12:00~13:00	午餐暨午休時間
13:00~14:20	個資法遵查檢經驗分享
14:20~14:30	中堂休息
14:30~16:00	個資管理制度實務解析

報名網址及講座相關事項

台北場 I	台中場	台北場 II	高雄場
https://bit.ly/2xJ3oGT	https://bit.ly/2XyeyWP	https://bit.ly/2JIBDnz	https://bit.ly/2Gc8bVT

聯絡人：黃小姐 Dora.Huang@ttc.org.tw (02)8953-5004

注意事項

- 完成本課程可獲得公務人員終身學習時數6小時，或中小企業終身學習認證時數6小時。
- 執行單位保留議程調整、講師安排之權益，其他未規定事項，依網站公布事項為準。
- 為尊重智慧財產權，非經執行單位之同意，本活動禁止攝影、拍照或錄音等。
- 本活動所有產出資料，包含講義內容、簡報、照片等，相關權利皆屬主辦單位所有。
- 本活動為免費課程，名額有限，額滿為止。
- 本活動將優先提供與通傳事業或名，執行單位保留報名錄取之最後決定權。

國家傳播委員會廣告

達文西個資暨高科技法律事務所

100台北市中正區羅斯福路三段162號3樓

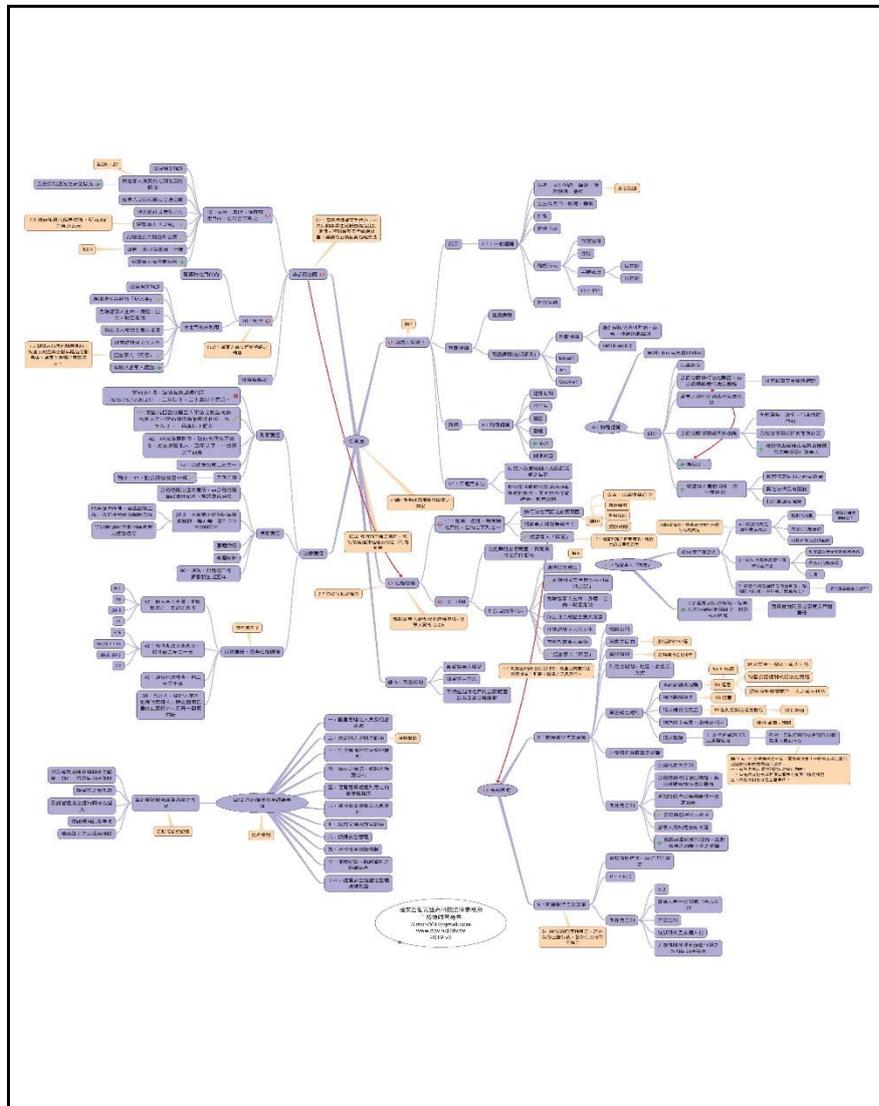
Tel : +886-2-2367-0902

（來源：本案團隊人員製作）

(二) 課程教材

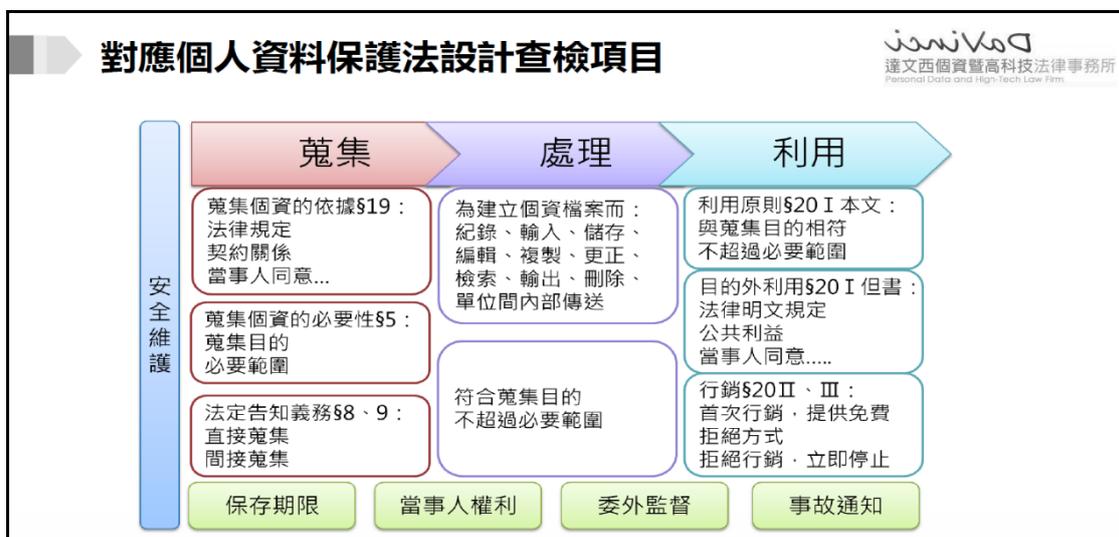
本案教育訓練由計畫主持人達文西個資暨高科技法律事務所葉奇鑫所長及團隊人員達文西個資暨高科技法律事務所王慕民律師分別以「個資法心智圖」與「從損害風險驅動個資法遵查檢與管理制度建置」為題，緊扣課程主題與學員分享法律規範與實務執行經驗。教材節錄如下：

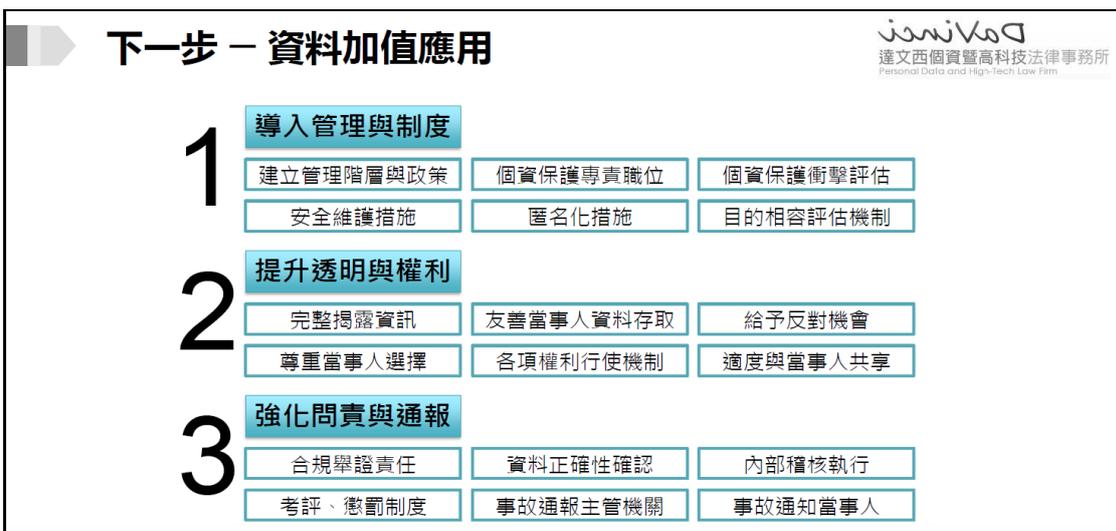
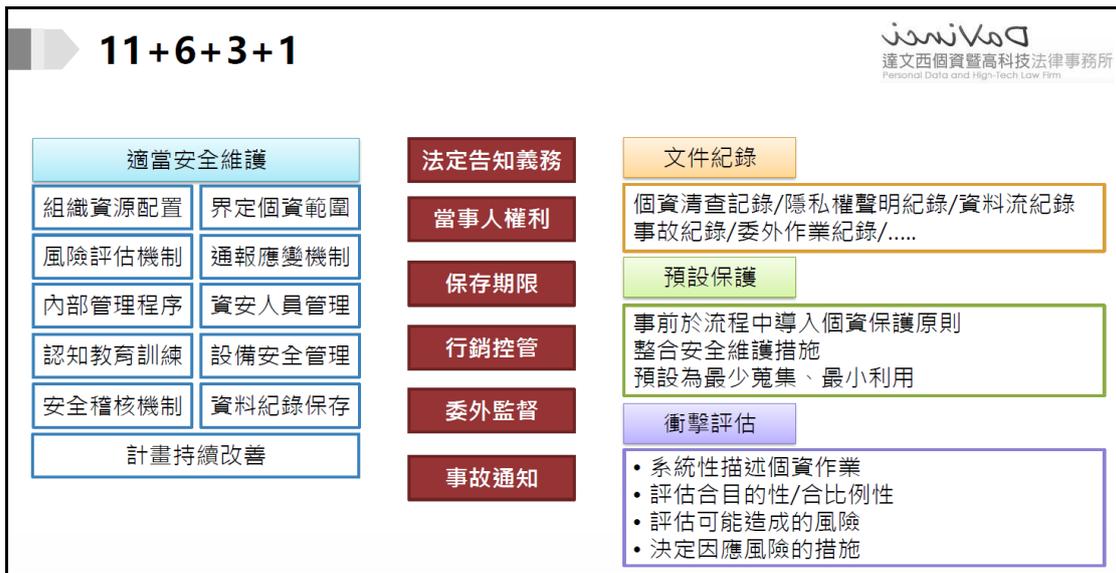
圖 2 個資法心智圖



(來源：講者製作)

圖 3 從損害風險驅動個資法遵查檢與管理制度建置簡報節錄





（來源：講者製作）

（三）108 年 8 月 14 日台北第 1 場

本案舉辦之第 1 場通訊傳播事業個資法遵教育訓練，於 108 年 8 月 14 日假集思交通部國際會議中心舉行，總計 113 人報名，實到 105 人，相關課程剪影與說明如下：

1、課程剪影

圖 4 個資法遵教育訓練台北第 1 場—場地



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 5 個資法遵教育訓練台北第 1 場—學員報到



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 6 個資法遵教育訓練台北第 1 場—喬專門委員建中致詞



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 7 個資法遵教育訓練台北第 1 場—達文西個資暨高科技法律事務所所長葉奇鑫律師授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 8 個資法遵教育訓練台北第 1 場—達文西個資暨高科技法律事務所王慕民律師授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 9 個資法遵教育訓練台北第 1 場—學員參與-1



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 10 個資法遵教育訓練台北第 1 場—學員參與-2

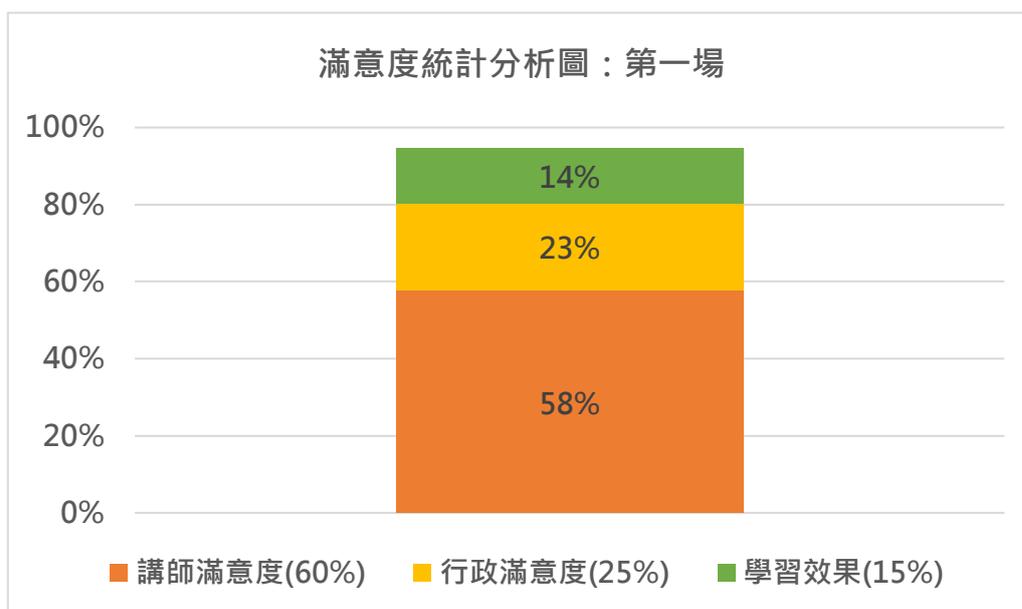


2、課後問卷分析

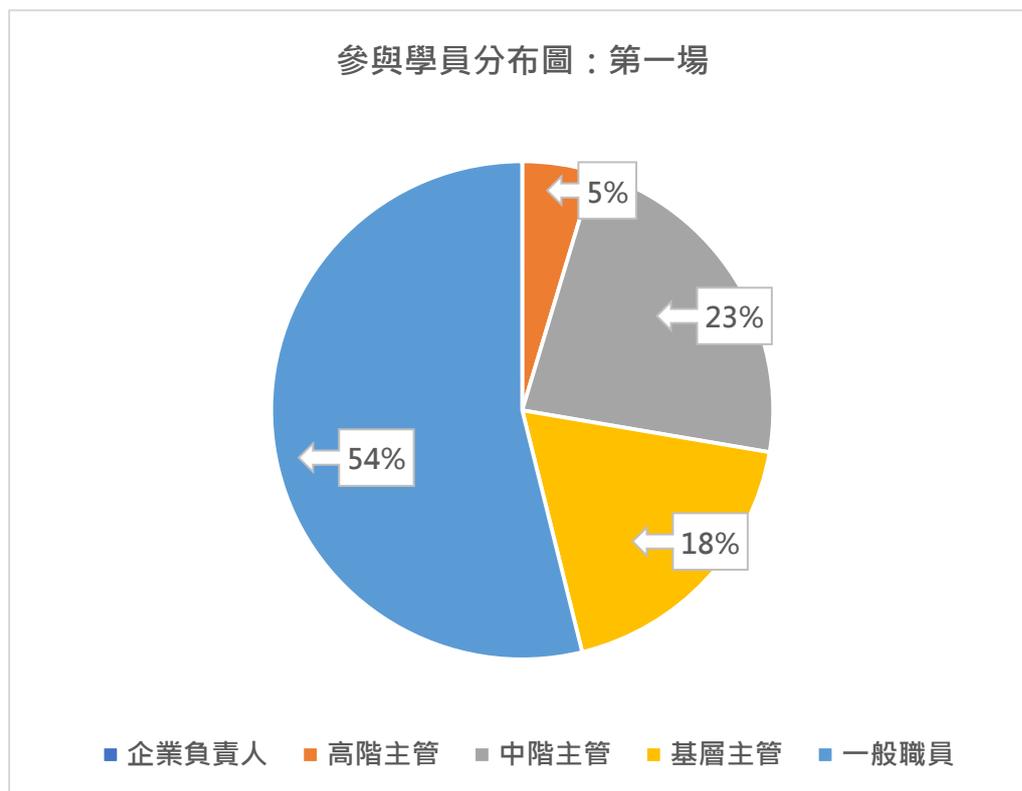
第 1 場通訊傳播事業個資法遵教育訓練回收問卷 67

份，有效問卷 66 份，茲將問卷分析表整理如下：

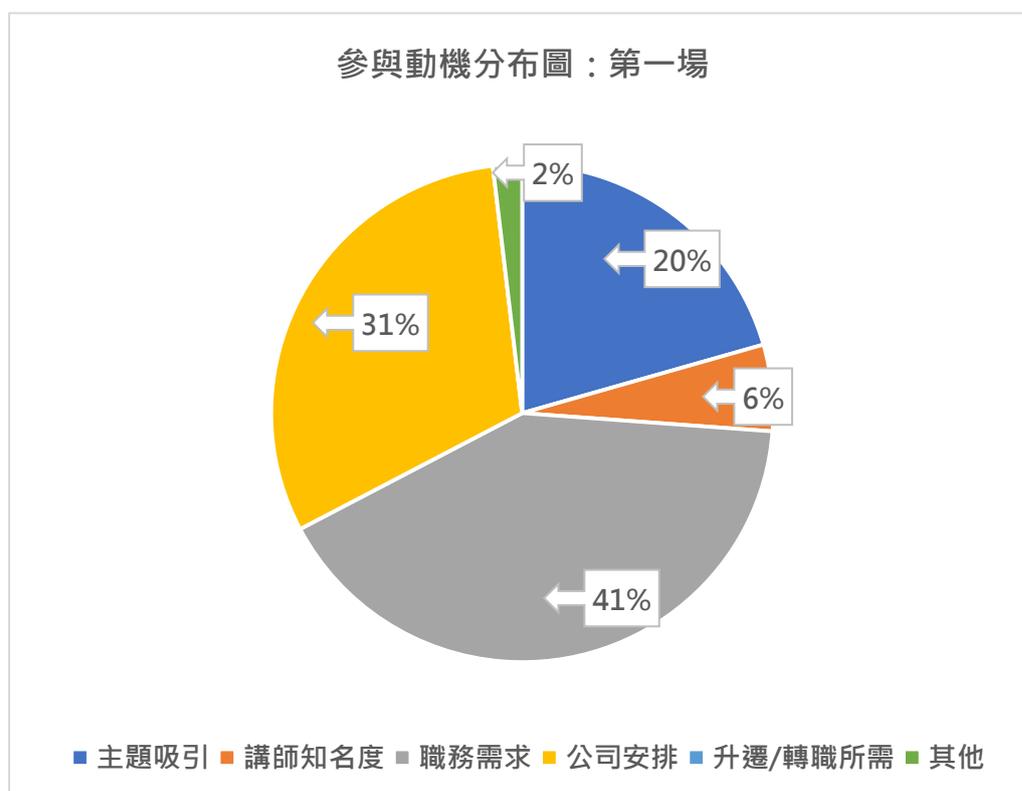
(1) 課程滿意度



(2) 參與學員分布



(3) 參與動機統計



（四）108 年 8 月 20 日台中場

本案舉辦之第 2 場通訊傳播事業個資法遵教育訓練，於 108 年 8 月 20 日假集思台中文心會議中心舉行，總計 57 人報名，實到 58 人，相關課程剪影與說明如下：

1、課程剪影

圖 11 個資法遵教育訓練台中場—議程佈置

時間	主題	主講人
08:30-09:00	學員報到	
09:00-09:10	開場致詞	國家通訊傳播委員會 喬建中 專門委員
09:10-10:30	個資蒐集處理利用 合法性判斷技巧	達文西個資暨高科技法律事務所 葉奇鑫 所長
10:30-10:40	中堂休息	
10:40-12:00	違法蒐集處理利用個資的 法律效果與責任	達文西個資暨高科技法律事務所 葉奇鑫 所長
12:00-13:00	午餐暨午休時間	
13:00-14:20	個資法遵查檢經驗分享	達文西個資暨高科技法律事務所 王慧民 合夥律師
14:20-14:30	中堂休息	
14:30-16:00	個資管理制度實務解析	達文西個資暨高科技法律事務所 王慧民 合夥律師

主辦單位：國家通訊傳播委員會
執行單位：達文西個資暨高科技法律事務所
達文西個資暨高科技法律事務所
達文西個資暨高科技法律事務所
達文西個資暨高科技法律事務所

（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 12 個資法遵教育訓練台中場—喬專門委員建中致詞



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 13 個資法遵教育訓練台中場—達文西個資暨高科技法律事務所所長葉奇鑫律師授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 14 個資法遵教育訓練台中場—達文西個資暨高科技法律事務所王慕民律師授課



(來源：本案團隊人員拍攝)

圖 15 個資法遵教育訓練台中場—學員參與-1



(來源：本案團隊人員拍攝)

圖 16 個資法遵教育訓練台中場—學員參與-2

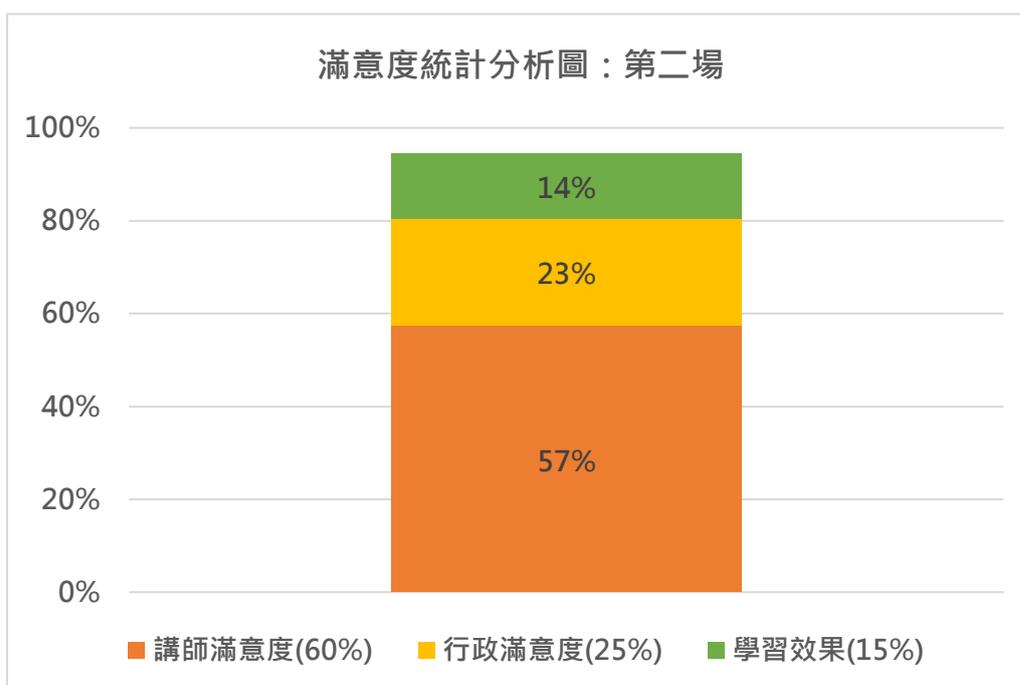


2、課後問卷分析

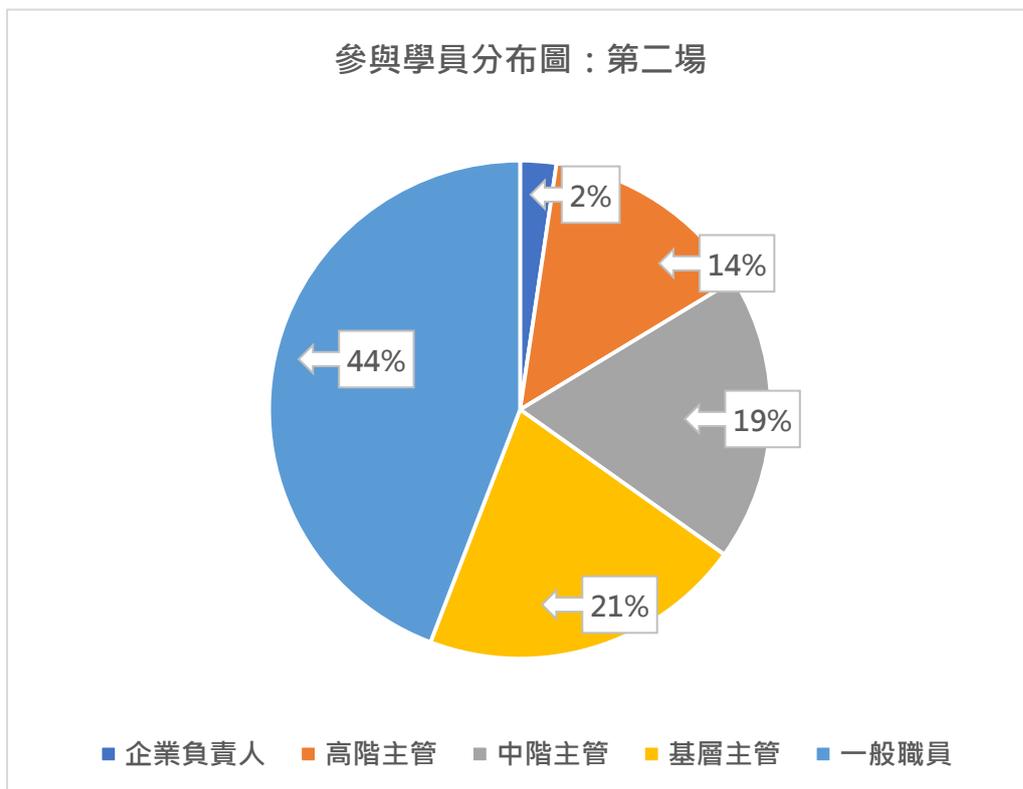
第 2 場通訊傳播事業個資法遵教育訓練回收問卷 47

份，有效問卷 43 份，茲將問卷分析表整理如下：

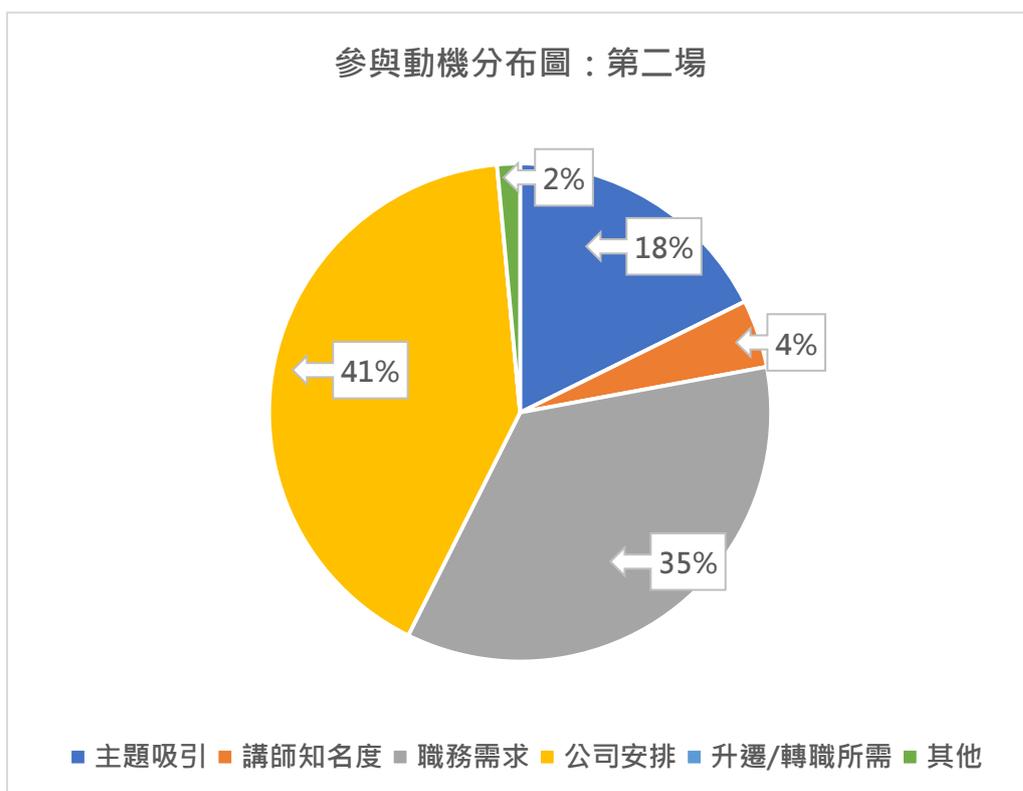
(1) 課程滿意度



(2) 參與學員分布



(3) 參與動機統計



（五）108 年 8 月 28 日台北第 2 場

本案舉辦之第 3 場通訊傳播事業個資法遵教育訓練，於 108 年 8 月 28 日假集思交通部國際會議中心舉行，總計 158 人報名，通知備取 34 人，實到 111 人，相關課程剪影與說明如下：

1、課程剪影

圖 17 個資法遵教育訓練台北第 2 場—學員報到



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 18 個資法遵教育訓練台北第 2 場—通傳會李專門委員文秀致詞



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 19 個資法遵教育訓練台北第 2 場—達文西個資暨高科技法律事務所所長葉奇鑫律師授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 20 個資法遵教育訓練台北第 2 場—達文西個資暨高科技法律事務所王慕民律師授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 21 個資法遵教育訓練台北第 2 場—學員參與



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 22 個資法遵教育訓練台北第 2 場—配置課程攝錄



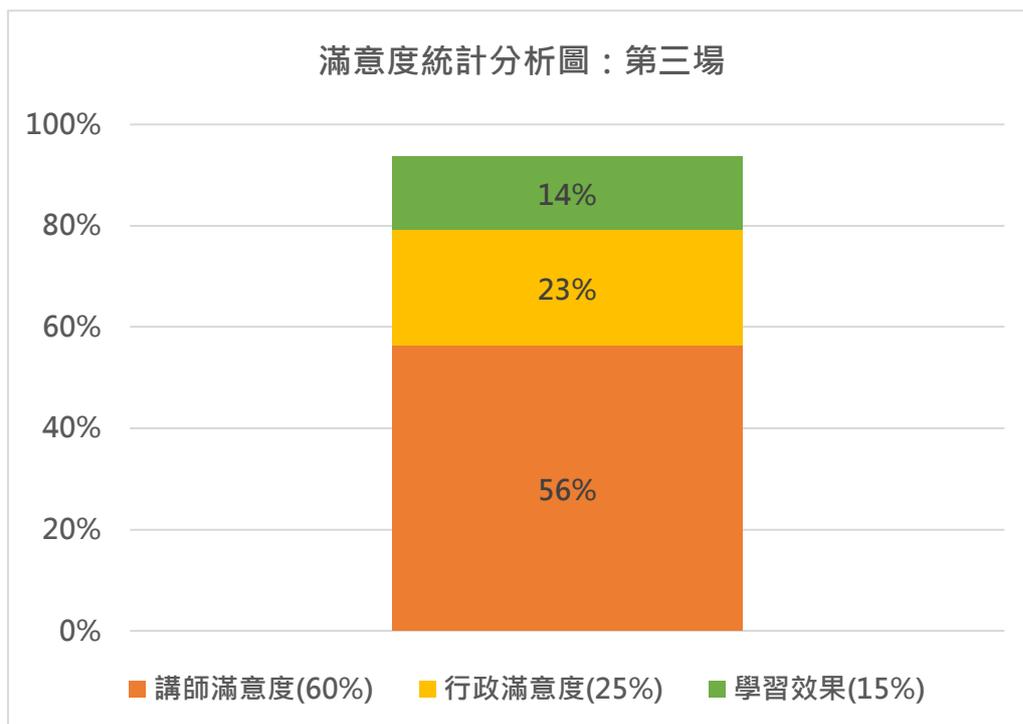
（來源：本案團隊人員拍攝）

2、課後問卷分析

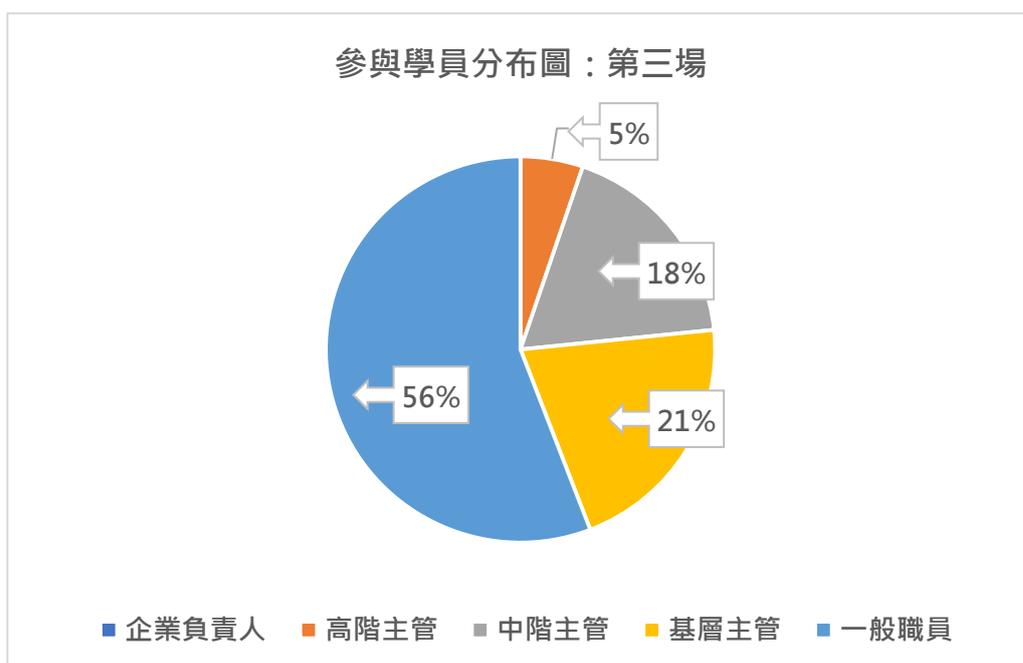
第 3 場通訊傳播事業個資法遵教育訓練回收問卷 81

份，有效問卷 78 份，茲將問卷分析表整理如下：

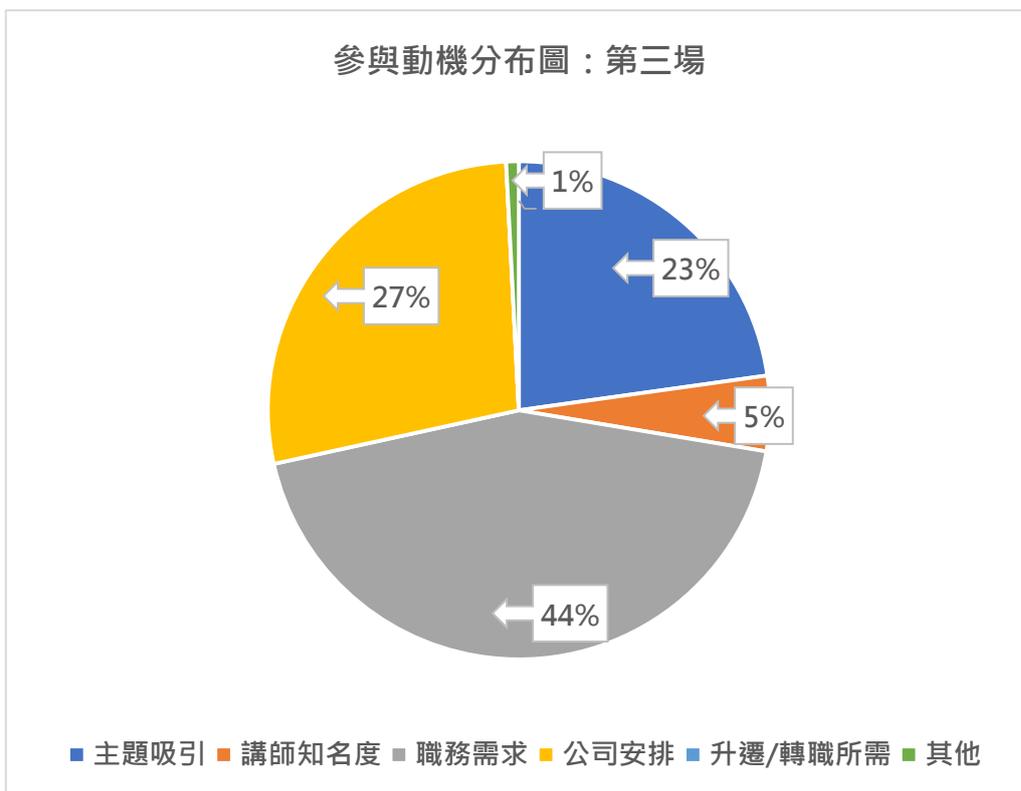
(1) 課程滿意度



(2) 參與學員分布



(3) 參與動機統計



（六）108 年 9 月 4 日高雄場

本案舉辦之第 4 場通訊傳播事業個資法遵教育訓練，於 108 年 9 月 4 日假高雄亞灣集思會議中心舉行，總計 91 人報名，實到 79 人，相關課程剪影與說明如下：

1、課程剪影

圖 23 個資法遵教育訓練高雄場—學員報到



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 24 個資法遵教育訓練高雄場—通傳會平臺事業管理處伍科長麗芬致詞



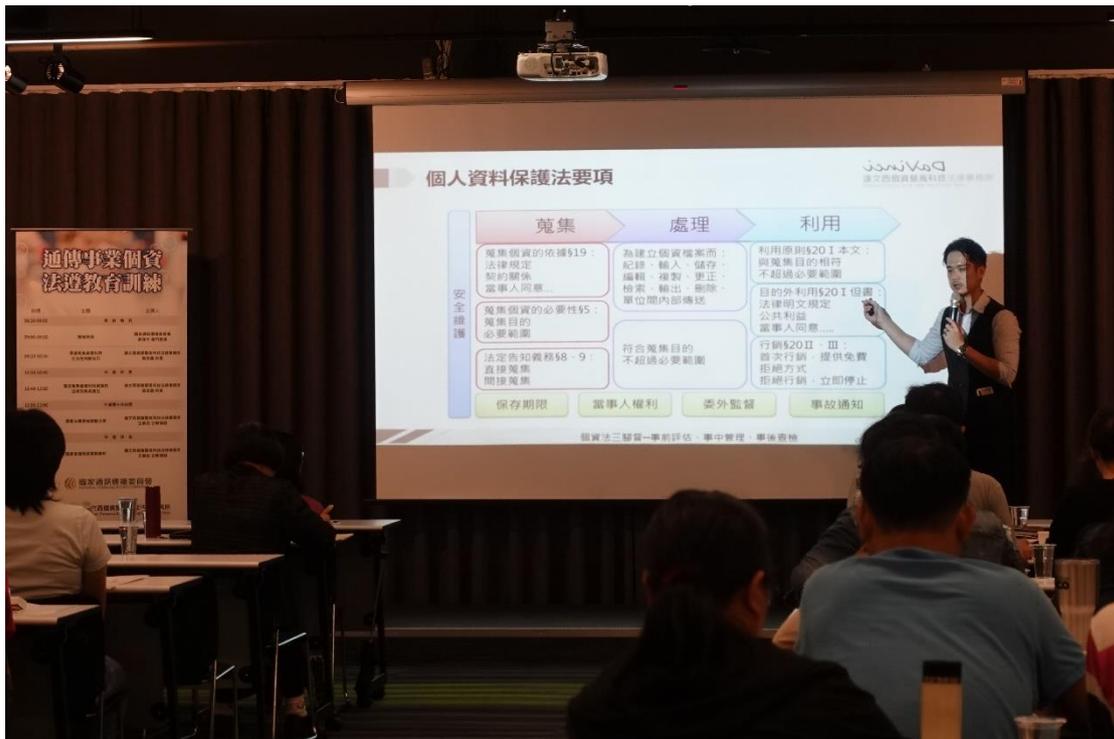
（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 25 個資法遵教育訓練高雄場—達文西個資暨高科技法律事務所所長葉奇鑫律師授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 26 個資法遵教育訓練高雄場—達文西個資暨高科技法律事務所王慕民律師授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 27 個資法遵教育訓練高雄場—學員參與



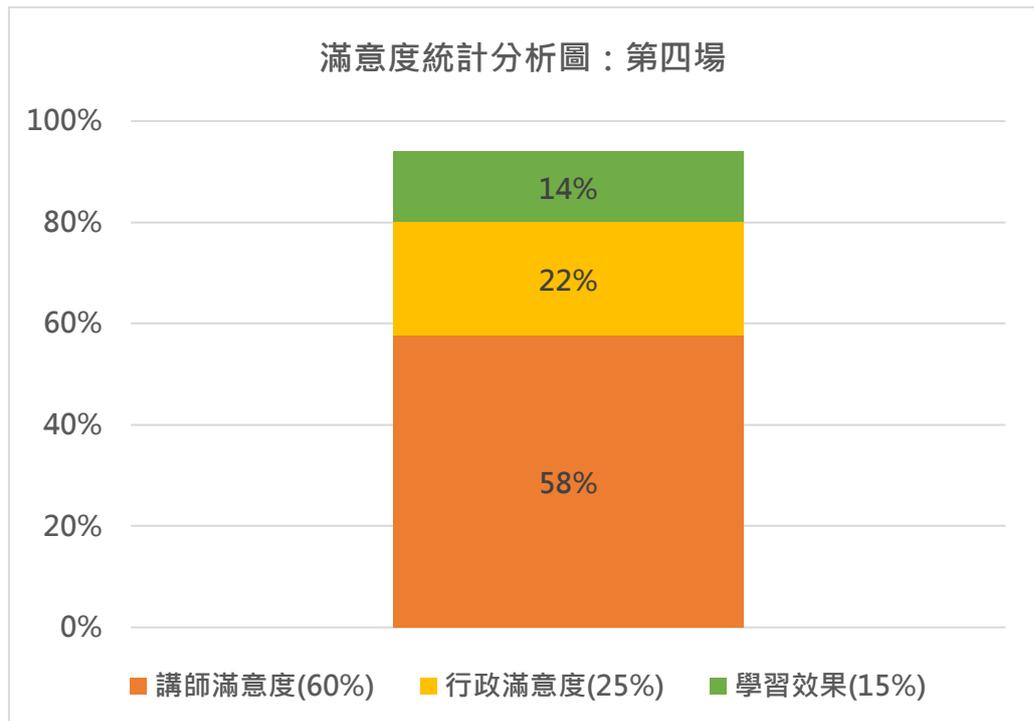
（來源：本案團隊人員拍攝）

2、課後問卷分析

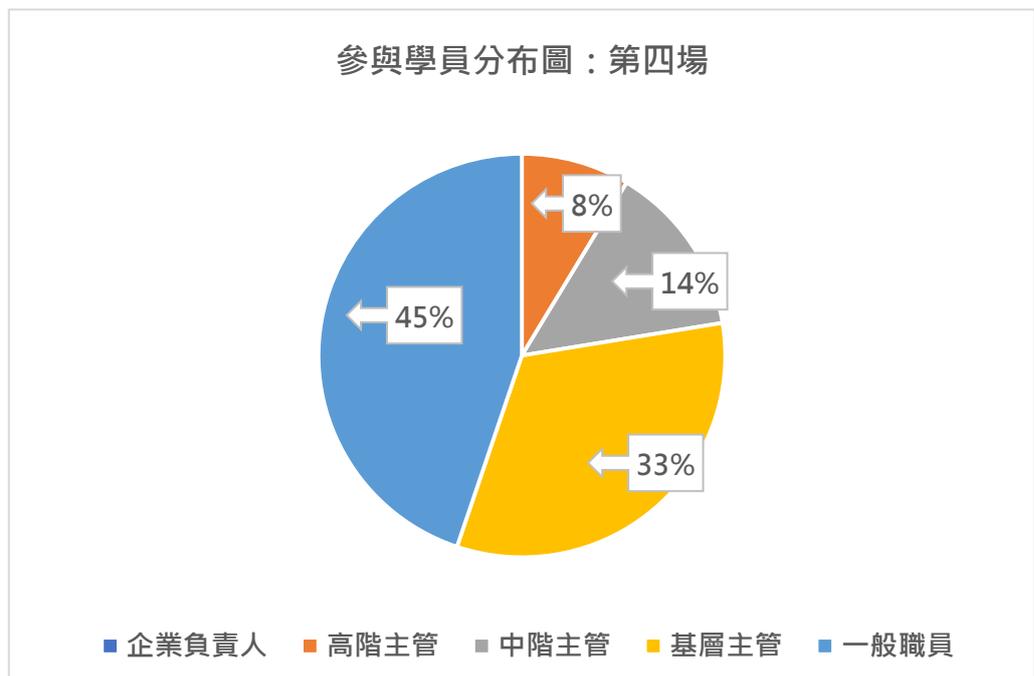
第 4 場通訊傳播事業個資法遵教育訓練回收問卷 65

份，有效問卷 60 份，茲將問卷分析表整理如下：

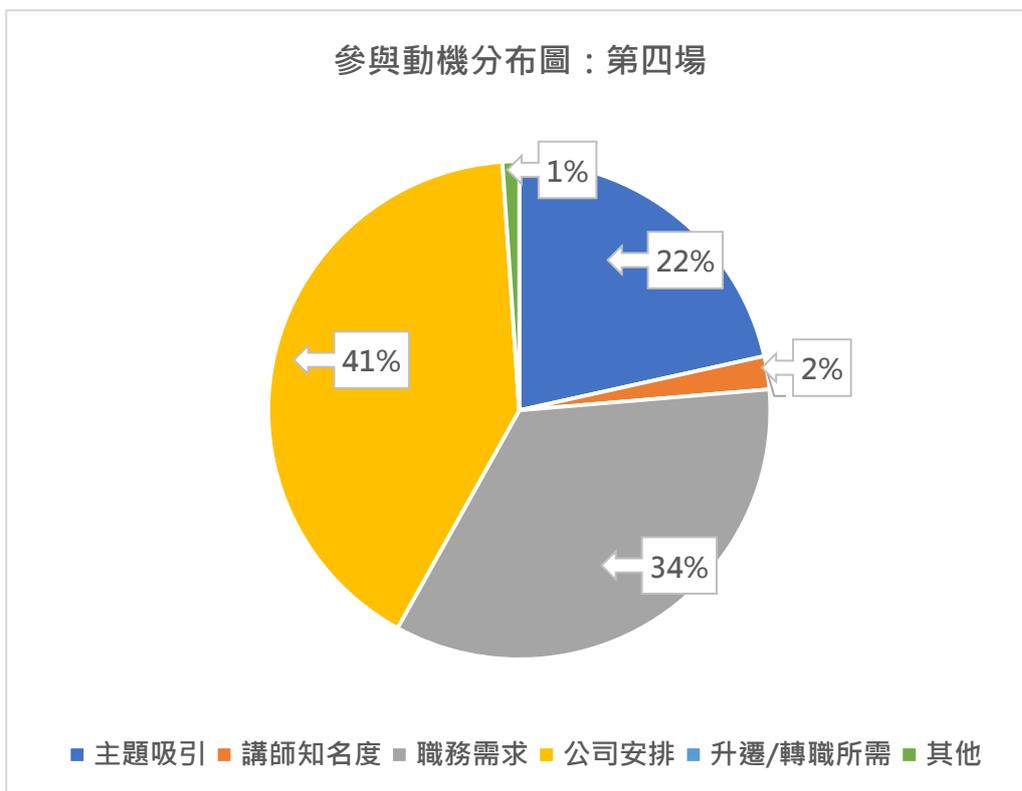
(1) 課程滿意度



(2) 參與學員分布



(3) 參與動機統計



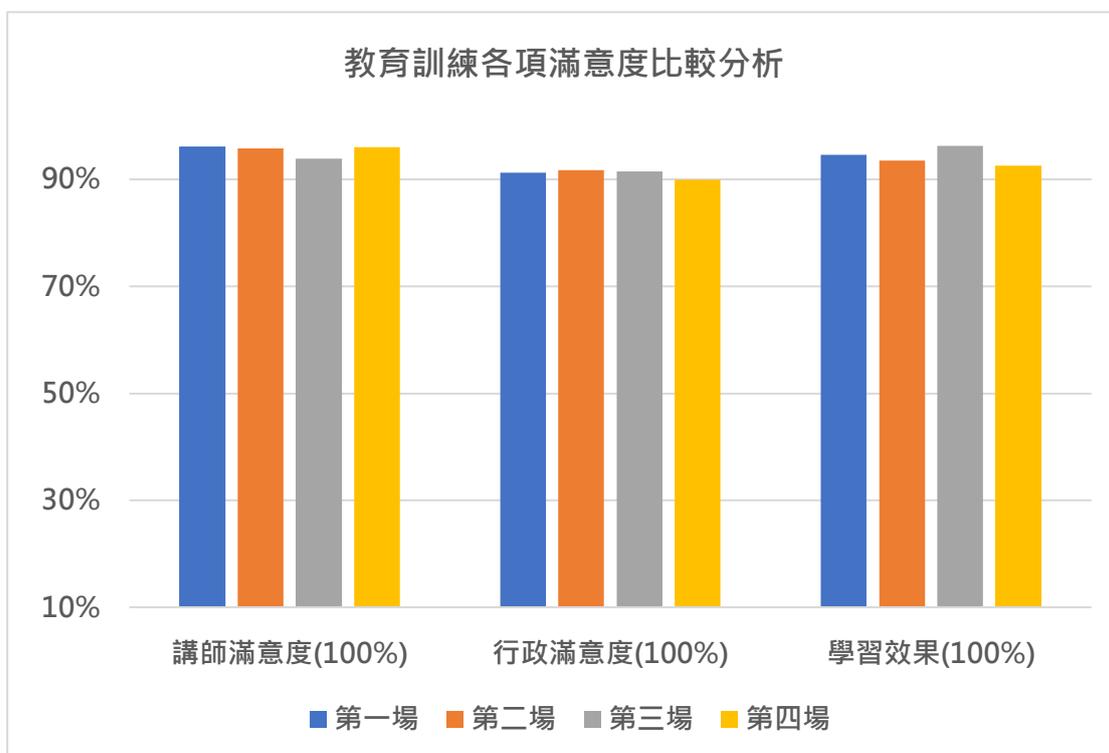
三、個資法遵教育訓練成果分析

本案 4 場教育訓練總報名人數為 419 人，實到總人數為 353 人，共回收 260 份問卷，其中有效問卷為 247 份，整體平均滿意度為 94%（計算方式為講師滿意度佔整體 60%、行政服務 25%、學習效果 15%）。

茲將分析圖示及說明羅列如下：

（一）課程滿意度

表 1 個資法遵教育訓練課程滿意度比較表



（資料來源：本團隊自行整理）

1、講師滿意度

第一場為 96.16%，第二場為 95.81%，第三場為 93.93%，

第四場為 96%。

2、行政滿意度

第一場為 91.29%，第二場為 91.74%，第三場為 91.54%，

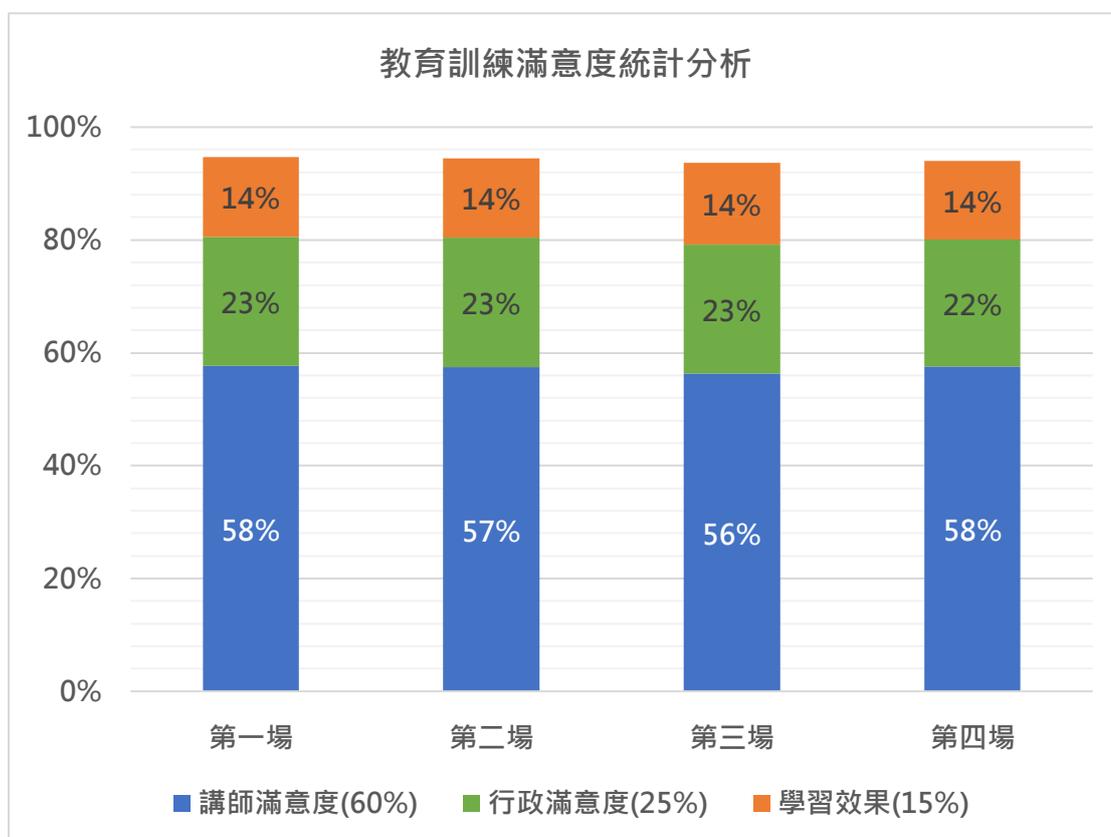
第四場為 89.92%。

3、學習效果

第一場為 94.61%，第二場為 93.54%，第三場為 96.30%，

第四場為 92.59%。

表 2 個資法遵教育訓練課程滿意度統計表



（資料來源：本團隊自行整理）

（二）參與學員分布

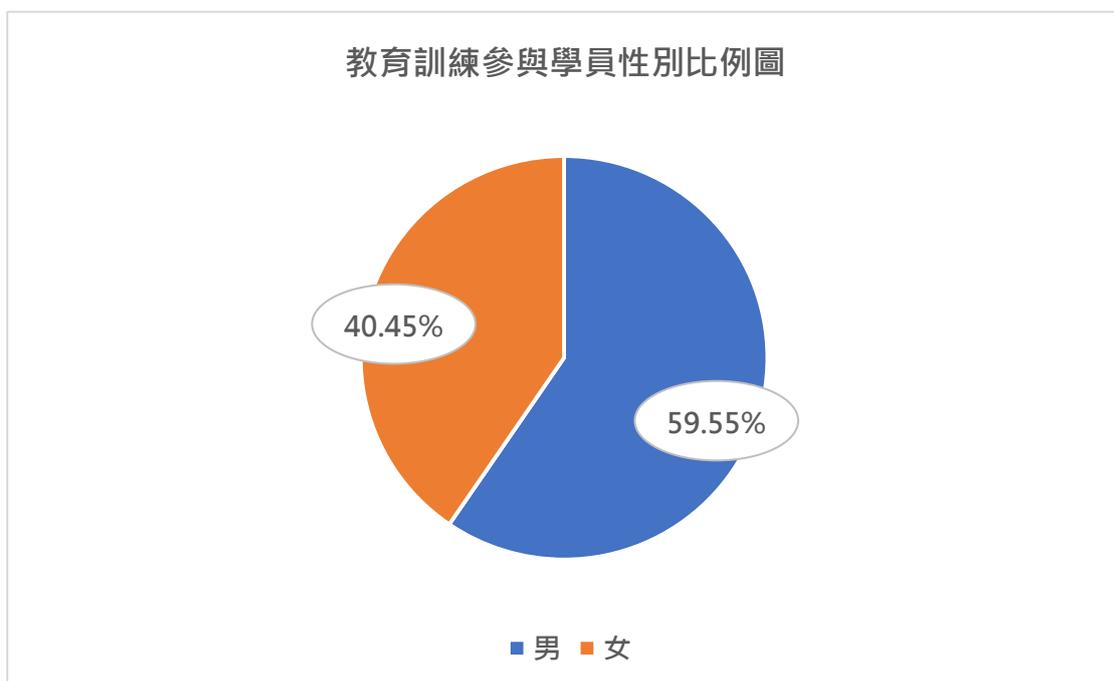
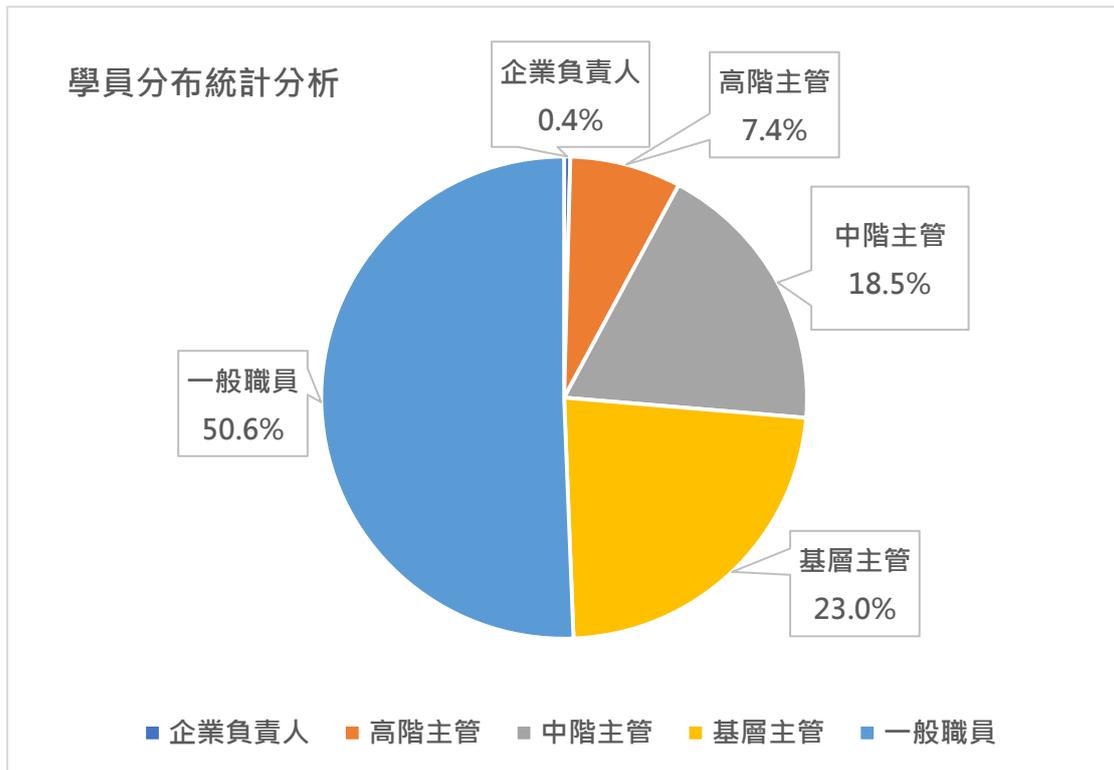
參與課程之學員以一般職員為主，佔整體百分比 50.6%，

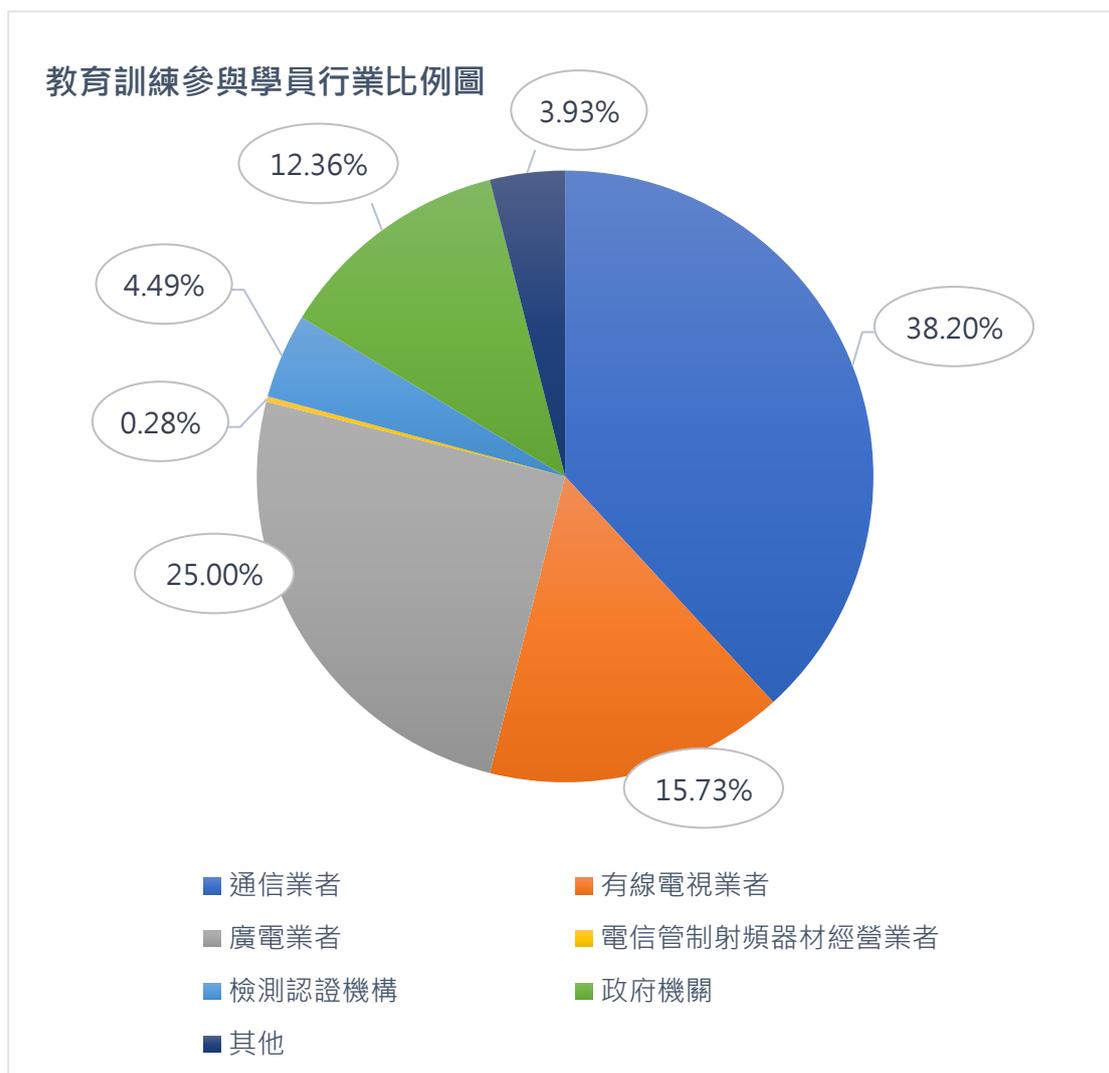
其後為基層主管 23%、中階主管 18.5%、高階主管 7.4%、企業

負責人 0.4%等；參與學員之性別比為 59.55%：40.45%；參與

學員從事行業以通信業者為主，佔比達 38.2%，其次為廣電業者 25%、有線電視業者 15.73%、政府機關 12.36%、檢測認證機構 4.49%、電信管制射頻器材經營業者 0.28%等。

表 3 個資法遵教育訓練學員分布統計各表



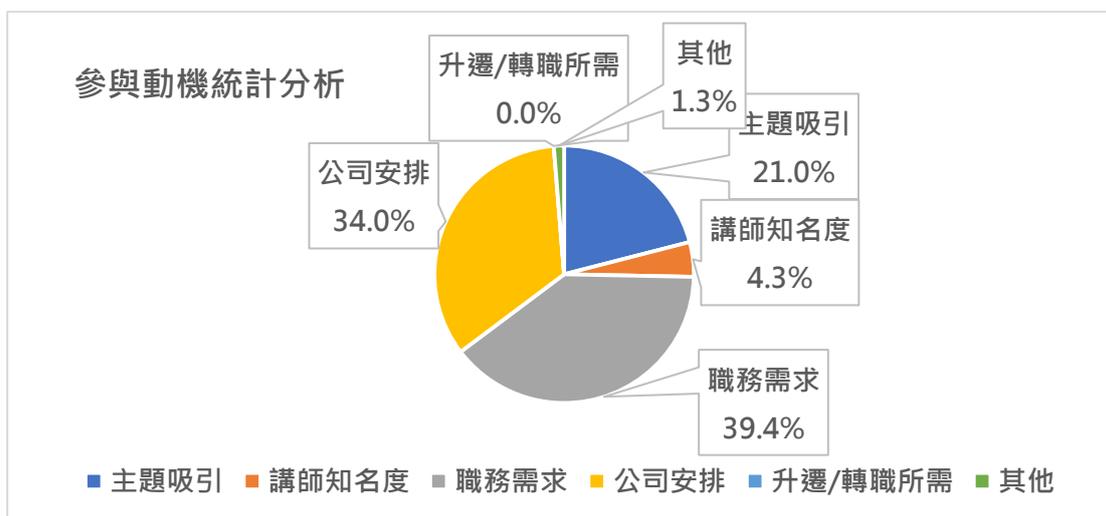


（資料來源：本團隊自行整理）

（三）參與動機統計

參與動機以職務需求 39.4%、公司安排 34% 等為多數，其後分別為主題吸引 21%、講師知名度 4.3%、其他 1.3% 等。

表 4 個資法遵教育訓練參與動機統計表



（資料來源：本團隊自行整理）

（四）學員回饋

表 5 個資法遵教育訓練學員回饋

1	希望可深入了解：實際案例(二位講師舉部份實例讓學員更能理解)、民法
2	多加例子說明，以實例取代內容，較易吸收
3	課程配合實務分析，更能了解內容
4	講師授課內容生動有趣，且十分貼合生活情境，日後十分適用
5	課程行前通知信件有提供課程資料可下載，但信件內容未有顯目說明易被忽略造成未提前準備好課程資料輔助稍可惜，其他一切皆很專業且友善
6	建議現場能提供上課會使用到的講義，以利聽課時可註記老師上課的說明重點 PS 今日提供的心智圖很棒
7	師資很棒，建議 NCC 再提供 Training(多場次)給有委託廠商的企業部門參與。
8	無，講師很棒！
9	希望可深入了解：跨境傳輸隱私

10	希望可深入了解：個人資料保護實際建置方式
11	需由主管階層且相關職位人員來上課，不然指派低層員工來聽也沒多大用處，因無法改變公司制度現況
12	沒有，很詳細
13	方便的話，資料請提早提供，才好列印帶來，可將筆記紀錄於資料旁，比我去年來聽的有收穫，感謝
14	很有系統，內容充實；舉例很能吸收；目前公司蒐集多，利用較少
15	律師講解很貼切實際面，收穫良多，很棒
16	個資法心智圖的講解很清楚易懂；下午的課程希望能提供講義，方便做筆記
17	應多舉辦
18	多補充通傳事業個案分析，以利了解

（資料來源：本團隊自行整理）

（五）時數統計

公務人員終身學習時數需求者，總計 33 位；中小企業終身學習護照時數需求者，總計 20 位。

參、工作項目一（二）：通傳產業之個資實務專題講座

一、執行成果

（一）講座需求

通訊傳播事業個資實務專題講座規劃，北部地區 1 場次及南部地區 1 場次，合計 2 場次，每場次以可容納 50 人以上規模辦理，授課總時數 8 小時以上，並提交相關講座資料電子檔。

（二）講座目的

針對通訊傳播事業舉辦個資實務專題講座，邀請負責推動歐盟一般資料保護原則（GDPR）的國家發展委員會之研究官員到場，講授國發會目前有關個人資料保護的執法現況（包含 GDPR 的適足性認證），以及我國加入亞太經濟合作會議（APEC）跨境隱私保護規則體系（CBPRs）後，對相關產業之影響等；再藉由探討個資增值應用法規、跨境隱私議題研析等，期使各事業得深入瞭解我國實務運作現況與進入全球市場後可能面臨的挑戰與規範，熟稔資料跨境運輸之風險及因應作法。

（三）講座主題

- 1、 個資法執行現況—含 GDPR 適足性認證
- 2、 個人資料增值應用—法規因應分析
- 3、 跨境隱私管理機制—GDPR 域外效力

4、 跨境隱私管理機制—GDPR 同意指引解讀與分析

（四） 講座日期

分別於 108 年 9 月 11 日台北場、108 年 9 月 18 日高雄場

等舉辦合計 2 場次個資實務專題講座。

（五） 講座產出

總計產出 4 份教材、台北場講座影像檔，並提供提供公務

人員終身學習時數 4 小時或中小企業終身學習護照認可時數 4

小時。

二、講座內容

（一）主文宣（含議程）

圖 28 108 年通訊傳播事業個資實務專題講座 DM



針對通訊傳播事業舉辦個資實務專題講座，邀請負責推動歐盟一般資料保護原則（GDPR）的國家發展委員會之研究官員到場，介紹目前個人資料保護的執法現況（包含GDPR的適足性認證），以及我國加入亞太經濟合作會議（APEC）跨境隱私保護規則體系（CBPRs）後，對相關產業之影響等；再藉由專家學者講授個資增值應用法規、跨境隱私議題研析等，期使各事業得深入瞭解我國實務運作現況與進入全球市場後可能面臨的挑戰與規範，熟稔資料跨境運輸之風險及因應作法。

台北場 9/11
集思交通部國際會議中心
台北市中正區杭州南路一段24號2樓
報名人數50人



高雄場 9/18
集思高雄亞灣會議中心
高雄市前鎮區成功二路25號3樓
報名人數50人



議程表

時間	議程	講師
12:30~13:00	來賓報到	
13:00~13:10	開場致詞	國家通訊傳播委員會 喬建中 專門委員
13:10~14:00	個資法執行現況 GDPR適足性認證介紹	國家發展委員會 李世德 參事
14:00~14:50	個人資料增值應用 法規因應分析	政治大學法學院 劉定基 副教授
14:50~15:10	休息與茶敘	
15:10~16:00	跨境隱私管理機制 GDPR域外效力	達文西個資暨 高科技法律事務所 葉奇鑫 所長
16:00~17:00	跨境隱私管理機制 GDPR同意指引解讀 與分析	達文西個資暨 高科技法律事務所 王慕民 合夥律師

注意事項

- 完成本課程可獲得公務人員終身學習時數4小時，或中小企業終身學習護照認可時數4小時。
- 執行單位保留議程調整、講師安排之權益，其他未規定事項，依網站公布事項為準。
- 為尊重智慧財產權，非經執行單位之同意，本活動禁止攝影、拍照或錄音等。
- 本活動所有產出資料，包含講義內容、簡報、照片等，相關權利皆屬主辦單位所有。
- 本活動為免費課程，名額有限，額滿為止。
- 本活動將優先提供與通傳事業報名，執行單位保留報名錄取之最後決定權。

國家傳播委員會廣告

達文西個資暨高科技法律事務所

100台北市中正區羅斯福路三段162號3樓

Tel : +886-2-2367-0902

（來源：本案團隊人員製作）

（二）講座教材

本案個資實務專題講座分別由下列講者依講座主題設計
分享議題，與學員分享個資法律遵循的國際趨勢與實務細節：

- 1、國家發展委員會李世德參事：個資法執行現況--GDPR 適
足性認證
- 2、政治大學劉定基副教授：個人資料加值應用法規因應分析
- 3、達文西個資暨高科技法律事務所所長葉奇鑫律師：跨境隱
私管理趨勢及 GDPR 域外效力
- 4、達文西個資暨高科技法律事務所王慕民律師：跨境隱私管
理機制—GDPR 下的透明與同意

教材節錄如下：

圖 29 個資法執行現況--GDPR 適足性認證簡報節錄





(來源：講者製作)

圖 30 個人資料加值應用法規因應分析簡報節錄

通訊傳播事業個資實務專題講座

個人資料加值應用 法規因應分析

劉定基
國立政治大學法學院副教授

[1]

(來源：講者製作)

圖 31 跨境隱私管理趨勢及 GDPR 域外效力

達文西
達文西個資暨高科技法律事務所
Personal Data and High-Tech Law Firm

跨境隱私管理趨勢 及GDPR域外效力

達文西個資暨高科技法律事務所 所長
葉奇鑫 (奇哥/Simon)

2019/09 於通訊傳播事業個資實務專題講座

企業(組織)因應GDPR之步驟

- 一、是否適用GDPR?
- 二、是否可能將業務適當調整後不適用GDPR?
- 三、差異性分析(Gap Assessment)
- 四、修改隱私權條款(告知)及當事人同意
- 五、符合跨境傳輸之要求
- 六、強化DPIA、個資長(DPO)、Privacy by Design/Default等企業遵循規範
- 七、注意個資事故通知規定

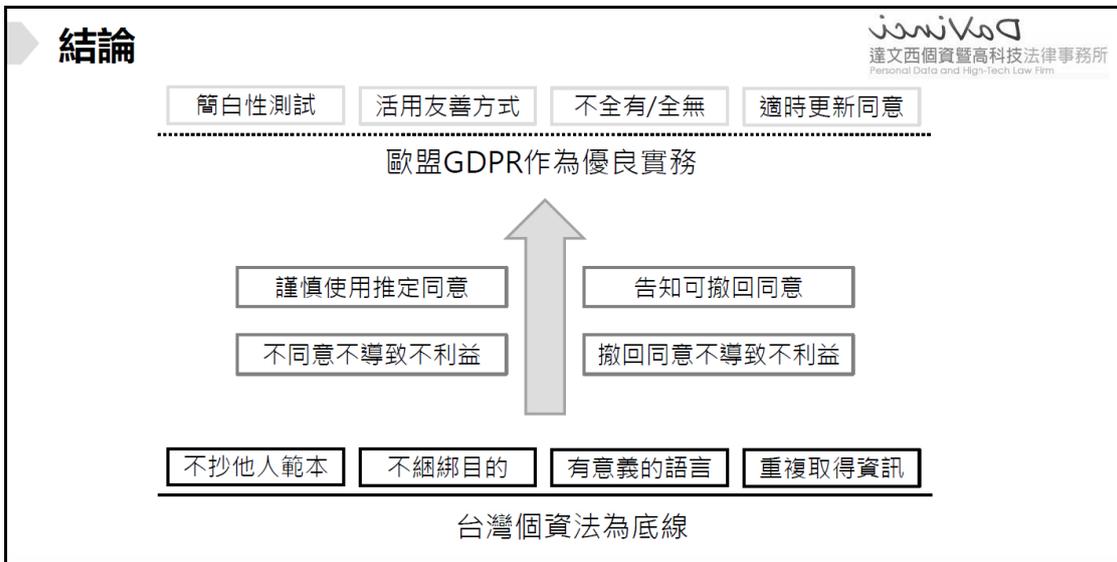
(來源：講者製作)

圖 32 跨境隱私管理機制—GDPR 下的透明與同意

Davinci
達文西個資暨高科技法律事務所
Personal Data and High-Tech Law Firm

跨境隱私管理機制— GDPR 下的透明與同意

達文西個資暨高科技法律事務所
 王慕民 律師
 muming@davinci.idv.tw
 2019 年 9 月 11 日



（來源：講者製作）

（三）108 年 9 月 11 日個資實務專題講座台北場

本案舉辦之第 1 場通訊傳播事業個資法遵教育訓練，於 108 年 9 月 11 日假集思交通部國際會議中心 201 會議室舉行，總計 116 人報名，因場地座位限制，事前寄發正取 70 人、備取 30 人通知，講座當天實到 61 人，相關講座剪影與說明如下：

1、講座剪影

圖 33 個資實務專題講座台北場—通傳會平臺事業管理處伍科長麗芬致詞



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 34 個資實務專題講座台北場—國家發展委員會李參事世德授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 35 個資實務專題講座台北場—政治大學法學院劉副教授定基授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 36 個資實務專題講座台北場—達文西個資暨高科技法律事務所所長葉奇鑫律師授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 37 個資實務專題講座台北場—達文西個資暨高科技法律事務所王慕民律師授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 38 個資實務專題講座台北場—學員參與



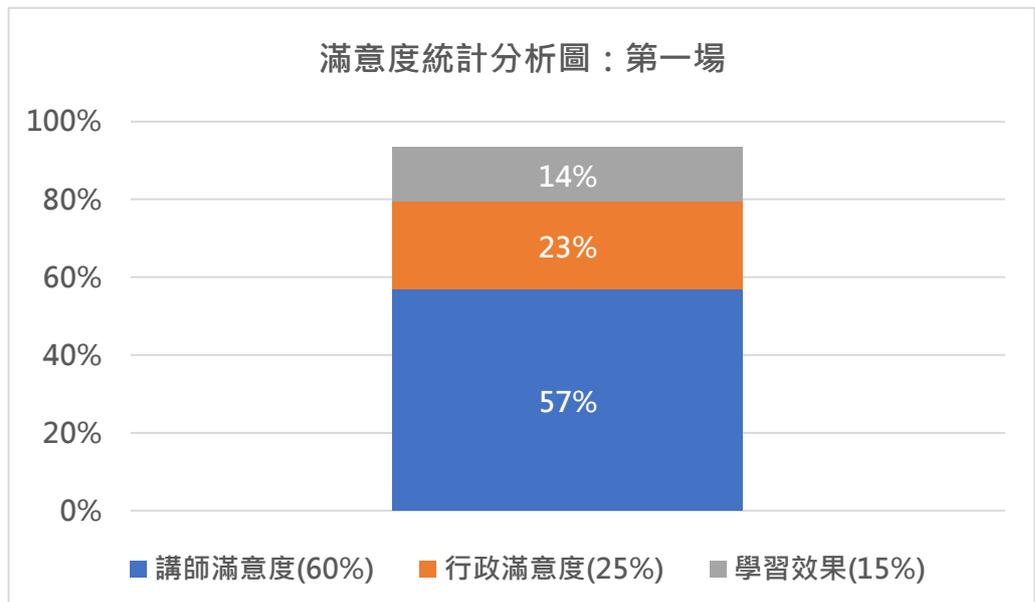
（來源：本案團隊人員拍攝）

2、課後問卷分析

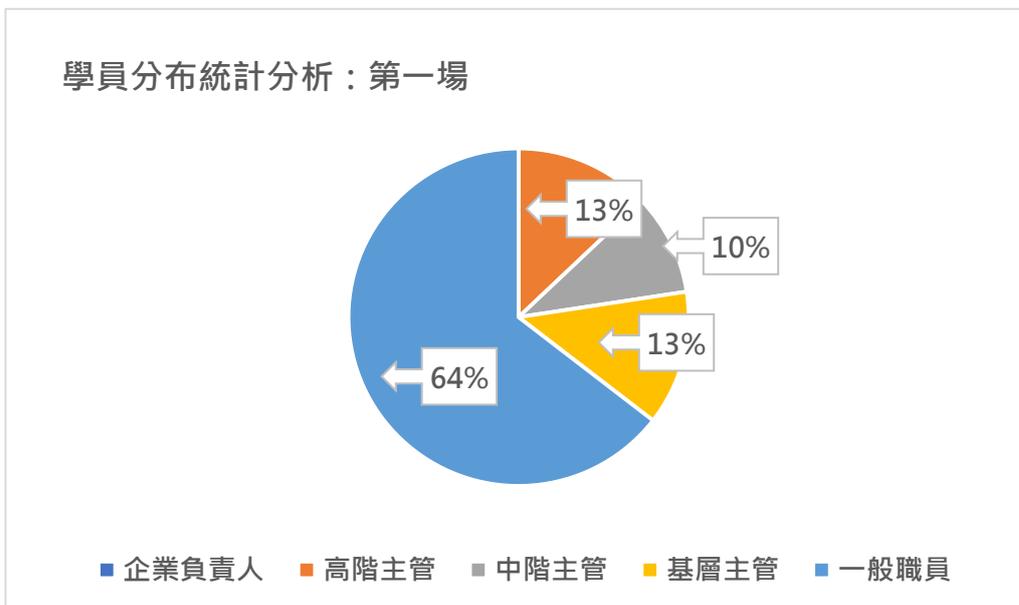
第 1 場通訊傳播事業個資實務專題講座回收問卷 37

份，有效問卷 36 份，茲將問卷分析表整理如下：

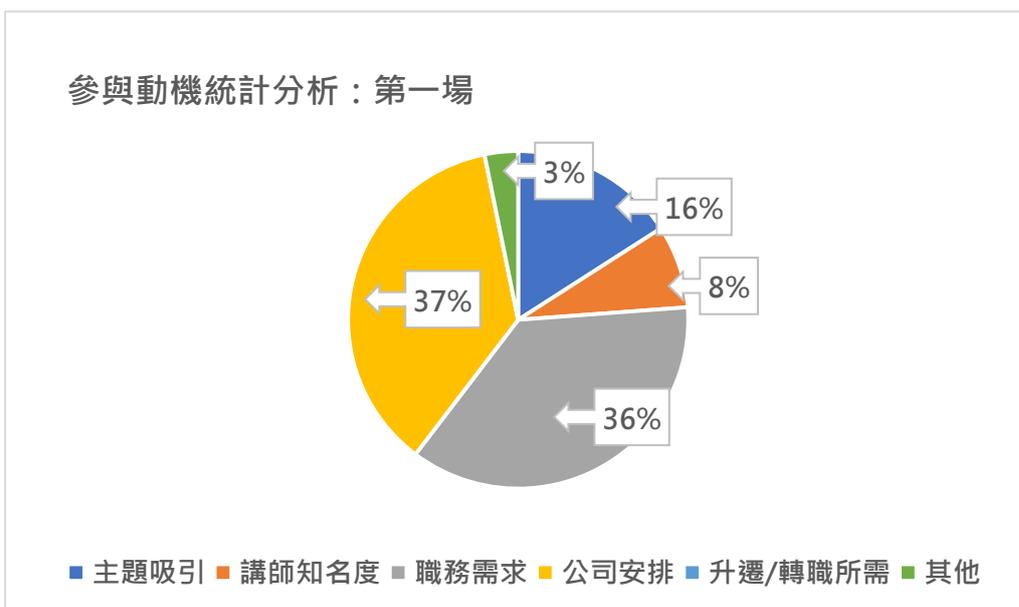
(1) 講座滿意度



(2) 參與學員分布



(3) 參與動機統計



（四）108 年 9 月 18 日個資專題實務高雄場

本案舉辦之第 2 場通訊傳播事業個資實務專題講座，於 108 年 9 月 18 日假集思高雄亞灣會議中心 303 會議室舉行，總計 72 人報名，實到 65 人，相關講座剪影與說明如下：

1、講座剪影

圖 39 個資實務專題講座高雄場—通傳會平臺事業管理處伍科長麗芬致詞



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 40 個資實務專題講座高雄場—達文西個資暨高科技法律事務所王慕民律師授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 41 個資實務專題講座高雄場—政治大學法學院劉副教授定基授課



（來源：本案團隊人員拍攝）

圖 42 個資實務專題講座高雄場—達文西個資暨高科技法律事務所所長葉奇鑫律師授課



(來源：本案團隊人員拍攝)

圖 43 個資實務專題講座高雄場—國家發展委員會李參事世德授課



(來源：本案團隊人員拍攝)

圖 44 個資實務專題講座高雄場—學員參與



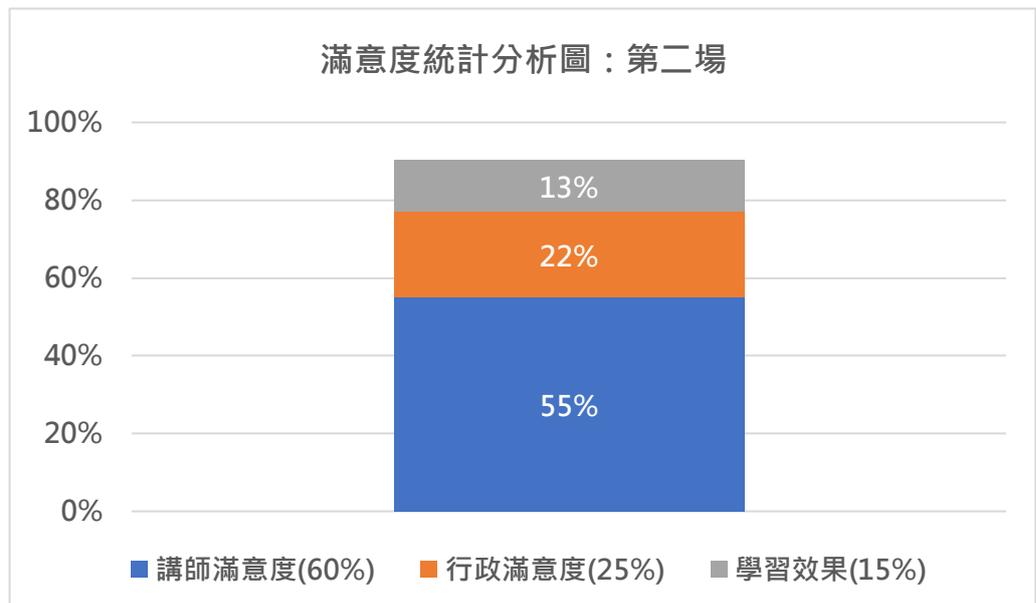
（來源：本案團隊人員拍攝）

2、課後問卷分析

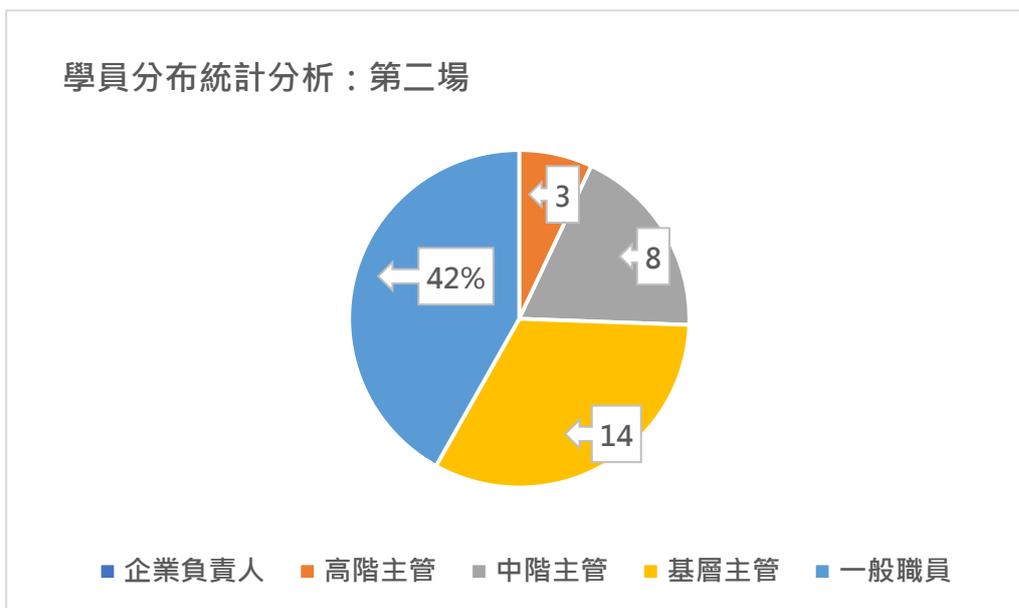
第 2 場通訊傳播事業個資實務專題講座回收問卷 45

份，有效問卷 43 份，茲將問卷分析表整理如下：

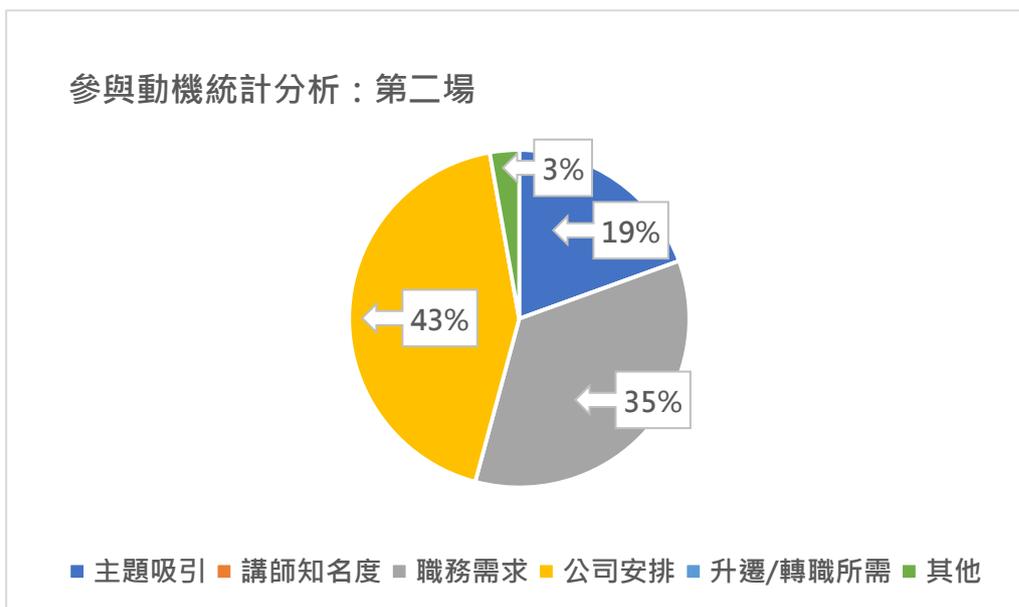
(1) 講座滿意度



(2) 參與學員分布



(3) 參與動機統計

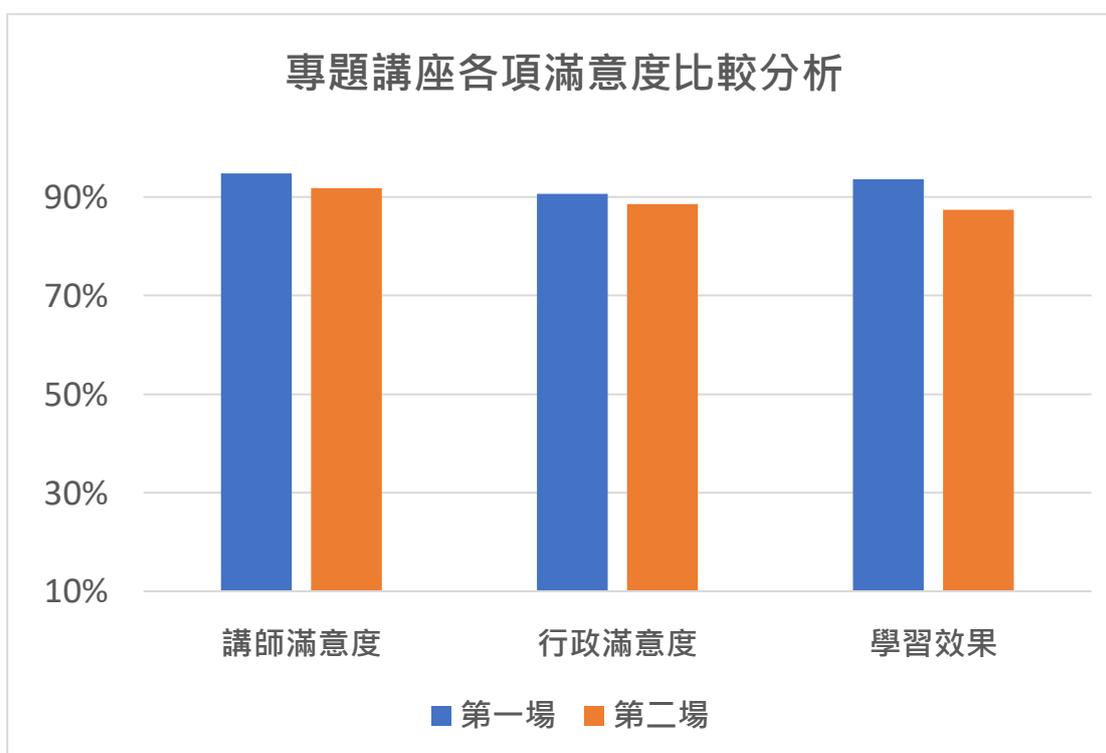


三、個資實務專題講座成果分析

本案 2 場個資實務專題講座總報名人數為 188 人，實到總人數為 126 人，共回收 82 份問卷，其中有效問卷為 79 份，整體平均滿意度為 92%（計算方式為講師滿意度佔整體 60%、行政服務 25%、學習效果 15%）。茲將分析圖示及說明羅列如下：

（一）課程滿意度

表 6 個資實務專題講座滿意度比較表



（資料來源：本團隊自行整理）

1、講師滿意度

第一場為 95%，第二場為 92%。

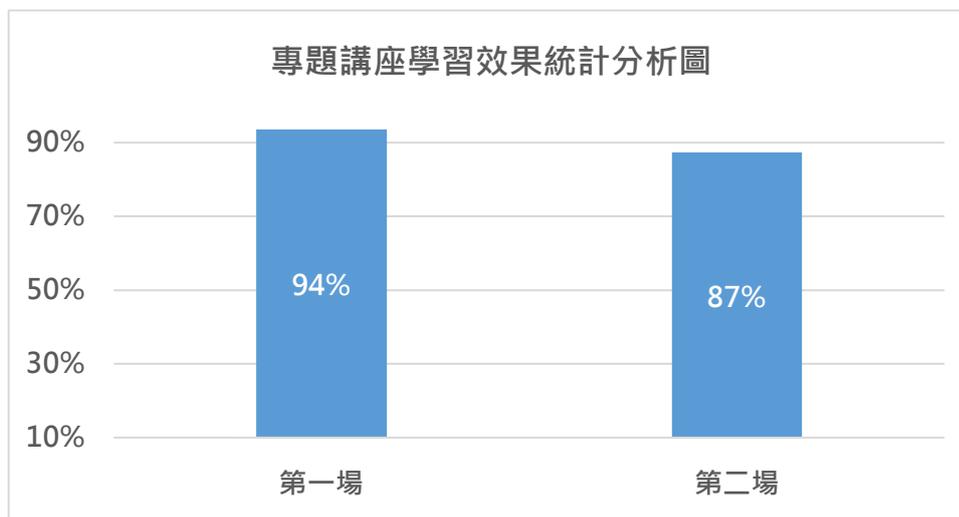
2、行政滿意度

第一場為 91%，第二場為 89%

3、學習效果

第一場為 94%，第二場為 87%。

表 7 個資專題實務滿意度統計表

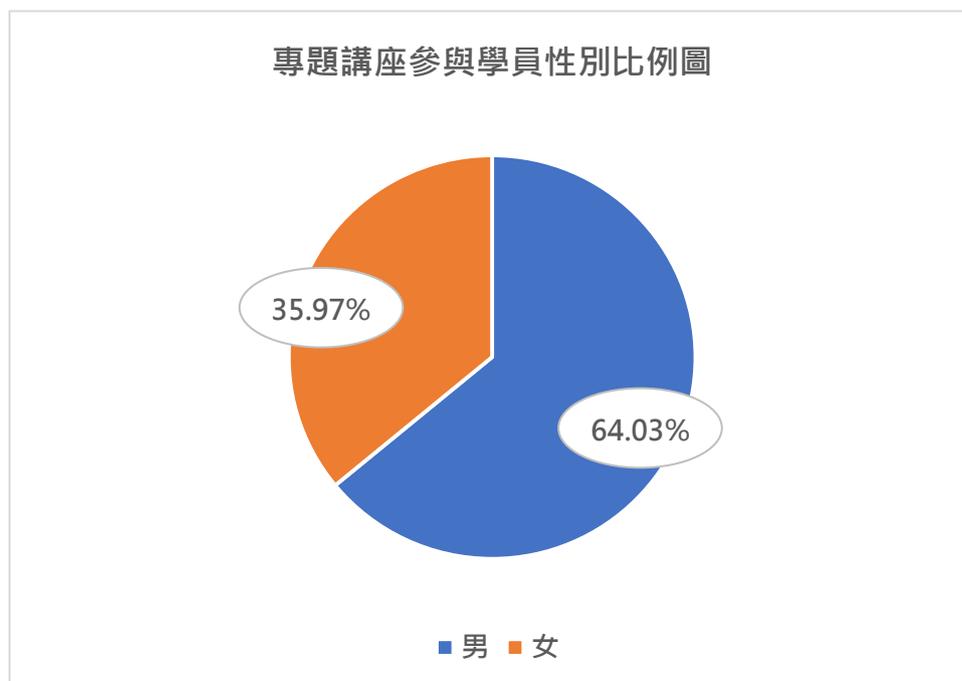
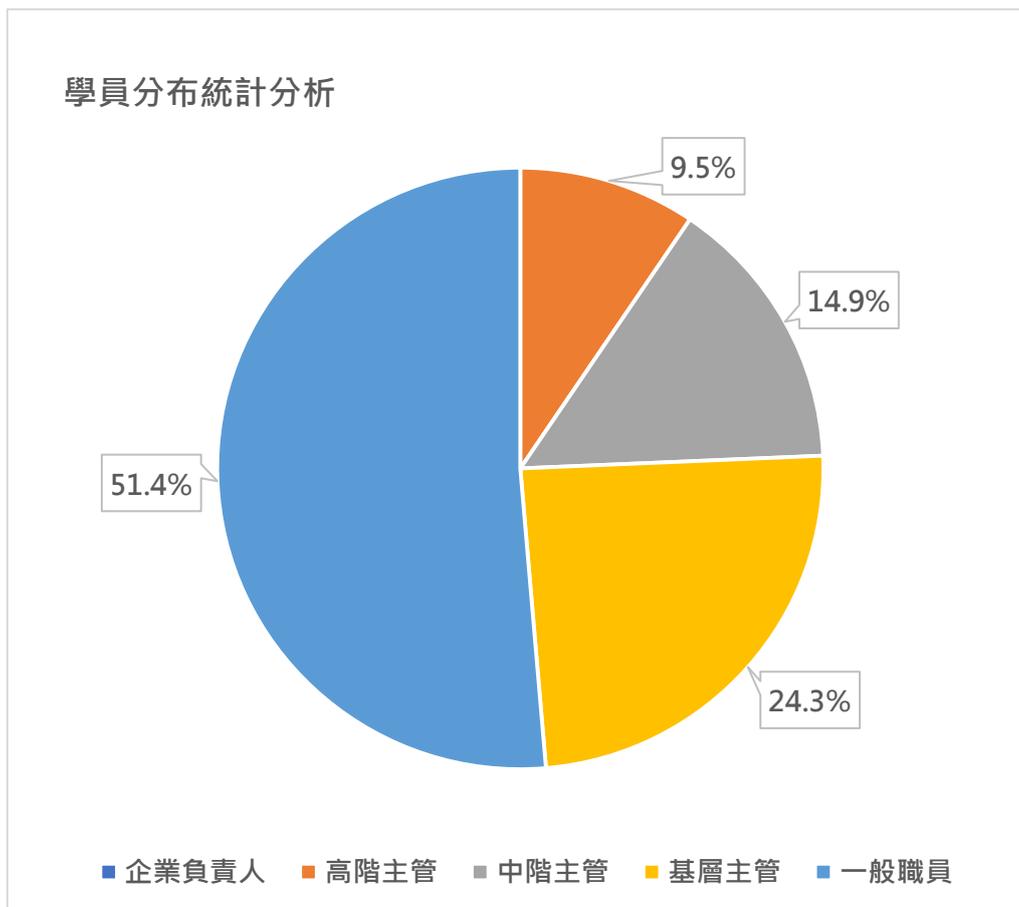


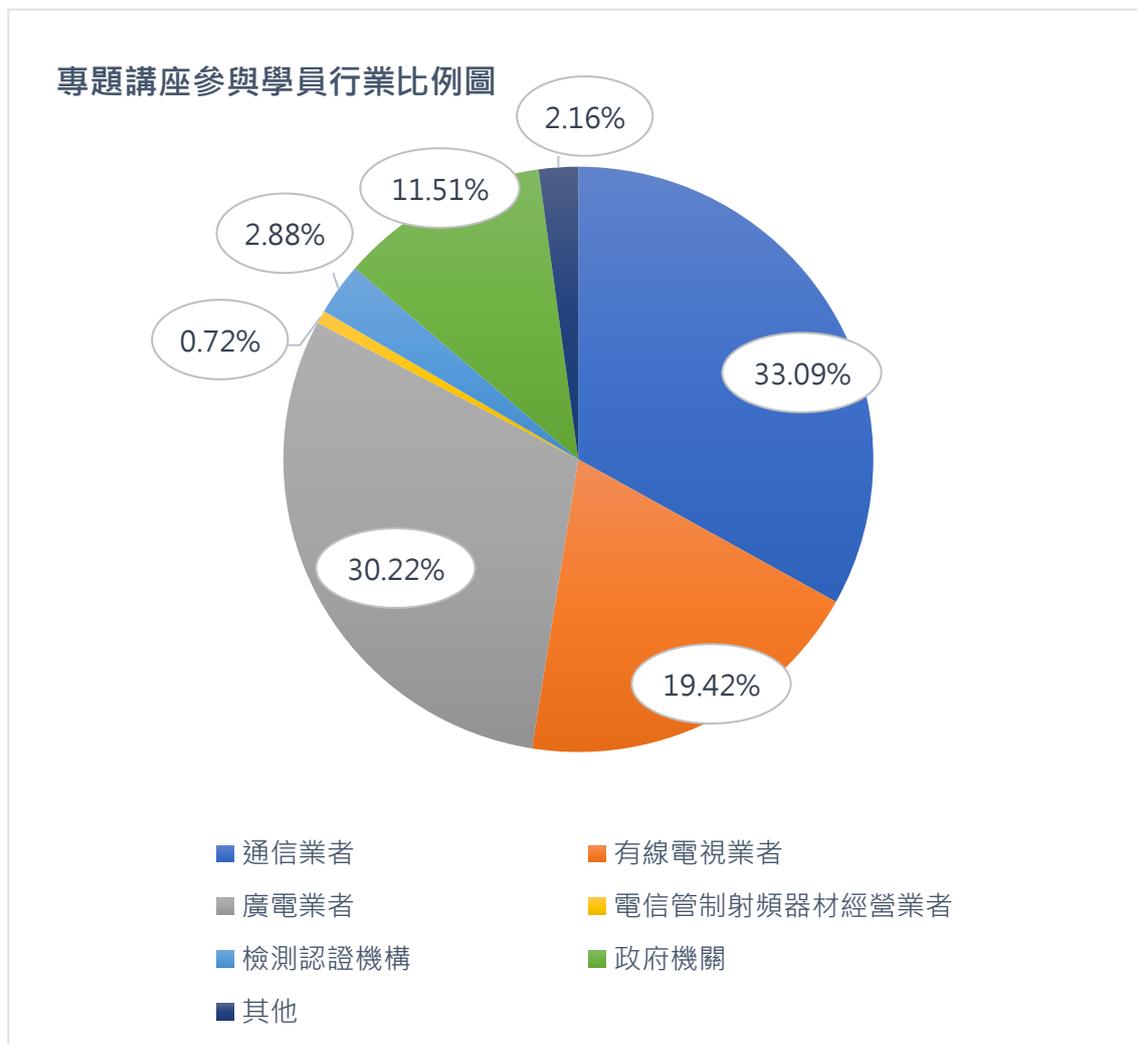
（資料來源：本團隊自行整理）

（二）參與學員分布

參與課程之學員以一般職員為主，佔整體 51.4%，其後為基層主管 24.3%、中階主管 14.9%、高階主管 9.5%等。參與學員之性別比例為 64.03%：35.97%；參與學員從事行業以通信業者為主，佔比達 33.09%，其次為廣電業者 30.22%、有線電視業者 19.42%、政府機關 11.51%、檢測認證機構 2.88%、電信管制射頻器材經營業者 0.72%等。

表 8 個資實務專題學員分布統計各表



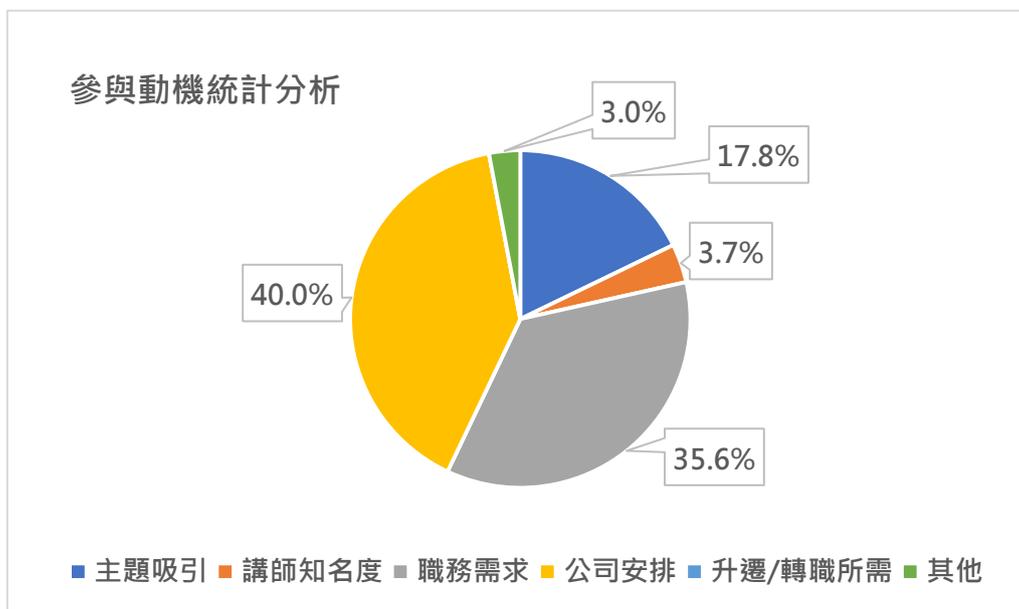


（資料來源：本團隊自行整理）

（三）參與動機統計

參與動機以公司安排 40%、職務需求 35.6% 等為多數，其後分別為主題吸引 17.8%、講師知名度 3.7%、其他 3% 等。

表 9 個資實務專題參與動機統計表



（資料來源：本團隊自行整理）

（四）時數統計

公務人員終身學習時數需求者，總計 12 位；中小企業終身學習護照時數需求者，總計 5 位。

肆、工作項目二：法制諮詢及問答模擬題庫

一、法制諮詢

（一）諮詢服務團隊

本案由達文西個資暨高科技法律事務所所長葉奇鑫律師率同王慕民律師、吳彥欽律師及林廷憶法務助理，組成通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務團隊，並特設諮詢服務電子郵件信箱 davinci-qa@davinci.idv.tw 及專線 02-3365-3437，供通傳會及通傳業者就通訊傳播業務涉及個人資料保護法適用與解釋之相關議題提出諮詢。

（二）諮詢議題受理與回覆流程

1、電子郵件諮詢：

- (1) 服務團隊接收諮詢機關提問之電子郵件後，將所詢議題整理填入「通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表」，於 3 個工作天內以電子郵件回覆諮詢機關提問人，確認諮詢議題內容。
- (2) 經諮詢機關提問人確認/修訂諮詢議題，並以電子郵件告知服務團隊後，該諮詢議題即經正式受理。
- (3) 服務團隊將於受理諮詢議題之日起 10 個工作天內，將回覆意見填入「通訊傳播業務個資法律議題諮詢服

務表」，以電子郵件寄送予諮詢機關提問人。如於議題研究過程中須與諮詢機關提問人溝通或補充資訊者，前述期日得必要延展。

- (4) 如諮詢機關對服務團隊回覆之意見認有疑義需說明之處，或另有延伸議題需諮詢者，可再洽詢服務團隊溝通需求。服務團隊將視情形於同一諮詢服務表中補充回覆，或另起一諮詢議題。

2、以服務專線諮詢：

- (1) 諮詢機關提問人可於工作日上午 10 點至下午 5 點以服務專線進線，洽林廷憶法務助理提出諮詢議題。
- (2) 服務團隊將依諮詢機關提問人於電話中所述，將所詢議題整理填入「通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表」，於 3 個工作天內以電子郵件回覆諮詢機關提問人，確認諮詢議題內容。
- (3) 後續流程同前揭 1、(2)至(4)。

（三）已回覆諮詢議題

至期末報告初稿交付日止，本案已受理並回覆 10 題諮詢

議題如下：

表 10 個資法律諮詢服務回覆統計

諮詢案號	收受日期	諮詢要旨
108050003-1	108.06.27	VoLTE 互連第三方資料庫議題
108050003-2	108.06.27	警察局來函調閱客戶資料議題
108050003-3	108.07.09	客戶個資保存期限議題
108050003-4	108.07.25	通訊公司代理手機內之作業系統，向第三國傳輸個資議題
108050003-5	108.08.14	電信業者為 VoLTE 需求，將客戶個資提供第三方資料庫議題
108050003-6	108.09.12	IMEI 或 IMSI 是否為個人資料議題
108050003-7	108.10.13	機上盒（收視行為）議題
108050003-8	108.10.18	法院調閱員工資料議題
108050003-9	108.10.28	當事人身分驗證風險議題
108050003-10	108.11.18	利用他人手機號碼議題

（資料來源：本團隊人員整理）

通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表

諮詢機關	OOOO 公司					
聯絡人	OOO	單位／職稱	OOO	email	OOOO	
諮詢日期	108 年 6 月 27 日	回覆日期	108 年 7 月 8 日	編號	108050003-001	
諮詢議題：						
<p>VoLTE 服務互連時，若由第三方設置資料庫，提供各業者查詢被叫號碼是否使用 VoLTE 服務，以完成通訊接續時，各業者需將使用 VoLTE 服務之客戶的電信號碼，提供予該第三方設置之資料庫，請問：</p> <p>(一) 業者提供至集中式資料庫的資料雖不能直接辨識個人，但若與該業者所持有之其他資料比對後可以辨識至個人，該等資料對該業者而言，是否屬可以間接辨識個人之資料？</p> <p>(二) 前述資料庫之設置，雖係達到 VoLTE 語音直連所需要，但相關資料係由業者向第三方提供，故其利用之性質，是否屬於「特定目的外之利用」？是否應依個人資料保護法第 20 條第 1 項第 6 款取得當事人之書面同意？</p> <p>(三) 若於主管機關所掌法規中訂有關業者應設置該集中式查詢資料庫相關規定時，業者提供前述資料，是否即符合個資法之規定？</p>						
回覆意見：						
<p>(一) 查電信業者將使用 VoLTE 服務之手機號碼提供予第三方設置資料庫，因電信業者所持有之其他資料與手機號碼比對後，可資辨識至特定個人，依照《個人資料保護法》第 2 條第 1 款規定「個人資料：指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料」，雖該手機號碼乍看之下僅為一連串之數字，惟與電信業者所持有之其他資料互相勾稽比對後，即可連結識別出特定個人，該特定人自得藉由行動電話號碼由群體中予以區別，是該資料在群體中顯然對於某特定人具有專屬性、獨特性，因可以</p>						

直接或間接識別特定人，應屬個人資料（臺灣高等法院臺南分院 105 年度上易字第 393 號刑事判決意旨參照）。

- （二）次查，前述第三方資料庫之設置，係電信業者提供 VoLTE 語音直連服務所需要，因此由電信業者提供手機號碼予第三方成立資料庫，由此可知，電信業者提供前述資料之目的應與其蒐集個人資料之特定目的（代號一三三，經營電信業務與電信增值網路業務）相符，不屬於特定目的外之利用，故無需再依個人資料保護法第 20 條第 1 項但書第 6 款取得當事人同意。
- （三）如前所述，為提供客戶 VoLTE 語音直連服務所需，由電信業者提供手機號碼予第三方成立資料庫，符合其蒐集個人資料之特定目的，與個人資料保護法規定相符。倘若主管機關所掌法規，直接明訂電信業者應設置集中式查詢資料庫之相關規定時，電信業者提供前述資料予第三方，亦於法有據。

通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表

諮詢機關	OOOO 公司					
聯絡人	OOO	單位／職稱	OOO	email	OOOO	
諮詢日期	108 年 6 月 27 日	回覆日期	108 年 7 月 8 日	編號	108050003-002	
諮詢議題：						
<p>第二類電信業者收到警察局以偵辦重大刑案為由，來函要求業者提供某社區使用分享網路之所有客戶申請人（或實際使用人）及用戶住址詳細資料，請問業者能否直接給予資料嗎？或流程為何？</p>						
回覆意見：						
<p>（一）查電信事業收到警察局依《刑事訴訟法》第 230 條、第 231 條及電信法第 7 條等規定，基於刑事偵查之特定目的，來函要求電信業者提供客戶個人資料，此與電信事業當初蒐集客戶個人資料之特定目的不同，此為特定目的外利用個資之行為，符合《個人資料保護法》第 20 條第 1 項但書第 2 款「為增進公共利益所必要」等規定，屬特定目的外之合法利用（法務部 107 年 05 月 15 日法律字第 10703506760 號函釋參照），合先敘明。</p> <p>（二）次查，電信事業應參照《電信事業處理有關機關（構）查詢電信使用者資料實施辦法》，以辦理警察局來函索取客戶個人資料等作業。依照《電信事業處理有關機關（構）查詢電信使用者資料實施辦法》第五條規定，警察局之來函應載明「需查詢之電信號碼或姓名及其身分證明文件字號、電信服務種類、法律依據、案由說明、查詢案號、資料用途、查詢機關（構）、機關（構）主管、連絡人姓名、連絡電話、傳真機號碼及列帳電話號碼」等資料，電信事業查得所需之客戶個人資料後，再依同辦法第 6 條規定，以傳真</p>						

機、電子媒體或資訊系統傳送至警察局。另依照同辦法第 10 條規定，電信事業應以專冊登記列管警察局或其他機關依法申請查詢客戶個人資料之公文，並保存二年。

- (三) 未查，警察行使職權，不得逾越所欲達成執行目的之必要限度，且應以對人民權益侵害最少之適當方法為之（《警察職權行使法》第 3 條第 1 項規定參照），故電信事業提供客戶個人資料之範圍，亦須視警察局偵查案件之必要範圍而定。

通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表

諮詢機關	OOOO 公司					
聯絡人	OOO	單位／職稱	OOO	email	OOOO	
諮詢日期	108 年 7 月 9 日	回覆日期	108 年 7 月 26 日	編號	108050003-003	
諮詢議題：						
有關線上購物平台之客戶訂單交易資料保存規範問題如下：						
<p>(一) 客戶訂單交易資料是否有規範保留年限？如超過年限資料可否移他處備份存查？（即系統無法查詢，需另以人工查找）</p> <p>(二) 客戶個資異動紀錄是否有規範保留年限？如超過年限資料可否刪除？</p> <p>(三) 客服查詢客戶資料紀錄是否有規範保留年限？如超過年限資料可否刪除？</p>						
回覆意見：						
<p>(一) 按《個人資料保護法》第 11 條第 3 項規定：「個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限。」次按《個人資料保護法施行細則》第 21 條規定：「有下列各款情形之一者，屬於本法第 11 條第 3 項但書所定因執行職務或業務所必須：一、有法令規定或契約約定之保存期限。二、有理由足認刪除將侵害當事人值得保護之利益。三、其他不能刪除之正當事由。」</p> <p>(二) 查有關線上購物平台之客戶訂單交易資料、客戶個資異動紀錄或客服查詢客戶資料紀錄等個人資料，依《個人資料保護法》及《個人資料保護法施行細則》規定，並無明確規範保留年限。</p> <p>(三) 次查，線上購物平台，如係以網際網路方式零售商品，且登記資本額為新臺幣一千萬元以上之股份有限公司，或受經濟部（以下簡稱本部）指定之公司或商號，其個資安全維護措施即應依照《網際網路零售業及網際網路零售服務平台業個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理作業辦法》辦理，惟前開作業辦法亦未明確規範保存年限。</p>						

- (四) 依照前開作業辦法第 9 條第 1 項規定：「除法律另有規定外，網際網路零售業應就下列事項訂定具體程序或機制，並提出有效方式維持其運作：．．．八、於特定目的消失、期限屆滿、有本法第十九條第二項所定情形，或有違反本法規定而為個人資料之蒐集、處理或利用時，應依法刪除或停止蒐集、處理、利用個人資料。九、如於特定目的消失或期限屆滿，而未刪除、停止處理或利用個人資料時，須因執行業務所必須或經當事人書面同意。」
- (五) 該線上購物平台，無論是客戶訂單交易資料、客戶個資異動紀錄或客服查詢客戶資料紀錄等個人資料，除有特別法（例如：《商業會計法》第 38 條）明確規定其保存期限外，即應按《個人資料保護法》、施行細則及前開辦法等意旨，依照「法令規定、特定目的存續期間、執行職務或業務所必須」等情，訂定各類個人資料保存期限規範及刪除／銷毀之具體程序或機制，以利各單位於保存期限屆至時辦理刪除／銷毀作業。因此，客戶訂單交易資料、客戶個資異動紀錄或客服查詢客戶資料紀錄等個人資料，如「於特定目的消失、期限業已屆滿，又無執行業務所必需或經當事人同意」之情形下，即應刪除／銷毀該等個人資料，以降低個資保存之負擔與個資外洩之風險。
- (六) 此外，客戶交易訂單如已超過保存年限，又移至他處備份存查（例如：於資訊系統無法查詢，需另以人工查找之方式存查），貴公司仍保有相關個人資料，恐不符《個人資料保護法》、施行細則及前開辦法等規定，仍建議於保存期限屆至時，盡速辦理刪除／銷毀作業，並留存刪除／銷毀紀錄，以降低個資外洩風險，並符法制。

通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表

諮詢機關	OOOOOO					
聯絡人	OOO	單位／職稱	OOO	email	OOOO	
諮詢日期	108 年 7 月 25 日	回覆日期	108 年 8 月 8 日	編號	108050003-004	
諮詢議題：						
<p>某通訊有限公司代理銷售手機之作業系統，其隱私權政策有條款內容為：</p> <p>(一) 關於個人資料蒐集範圍，有超出一般手機硬體製造商對資料處理的解讀，如社會資料（社會情況）；</p> <p>(二) 將個人資料傳輸至第三地，如北京、美國、德國、俄羅斯和新加坡，因該手機搭載此作業系統一起出售，若不同意其隱私權條款，即無法使用手機功能，如此是否有違反個人資料保護法相關規定？</p>						
回覆意見：						
<p>(一) 關於個人資料蒐集範圍，有超出一般手機硬體製造商對資料處理的解讀，如社會資料（社會情況）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、按個人資料保護法（下稱個資法）第 19 條及第 20 條規定，非公務機關於具有特定目的並符合法定要件（例如：與當事人有契約或類似契約之關係，且已採取適當之安全措施、經當事人同意等）時，得蒐集、處理個人資料，並於蒐集之特定目的必要範圍內利用該個人資料。 2、次按個資法第 5 條：「個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。」 3、查民眾購買手機，其配搭之作業系統，為使用該手機之必要軟體，手機製造商並透過該作業系統蒐集個人資料，此為手機製造商與民眾間有契約或類似契約關係，如該手機製造商若已採取適當之安全措施，則符合個資法第 19 條及第 20 條規定，得蒐集處理或利用民眾之個人資料，惟該個人資料須與其蒐集之目的（例如：一三五資（通）訊服務、一三六資（通）訊與資料庫管理等） 						

有正當合理之關聯，不得逾越必要範圍。

- 4、次查，該作業系統於隱私權政策中說明欲蒐集之個人資料包含「社會資料」，如以法務部頒布之「個人資料保護法之特定目的及個人資料之類別」中「社會情況」為例，可能包含 C○三一住家及設施、C○三二財產、C○三三移民情形、C○三四旅行及其他遷徙細節、C○三五休閒活動及興趣、C○三六生活格調、C○三七慈善機構或其他團體之會員資格、C○三八職業、C○三九執照或其他許可、C○四○意外或其他事故及有關情形、C○四一法院、檢察署或其他審判機關或其他程序等個人資料。此些個人資料與前揭作業系統蒐集個資之目的（一三五資（通）訊服務、一三六資（通）訊與資料庫管理等）恐無正當合理之關聯，已逾越必要範圍，與個資法第 5 條規定不符。

（二）將個人資料傳輸至第三地，如北京、美國、德國、俄羅斯和新加坡：

- 1、按個資法第 21 條規定：「非公務機關為國際傳輸個人資料，而有下列情形之一者，中央目的事業主管機關得限制之：一、涉及國家重大利益。二、國際條約或協定有特別規定。三、接受國對於個人資料之保護未有完善之法規，致有損當事人權益之虞。四、以迂迴方法向第三國（地區）傳輸個人資料規避本法。」
- 2、查手機製造商透過作業系統將使用者個人資料傳輸至第三地，如北京、美國、德國、俄羅斯和新加坡等，其中美國、德國、新加坡等地，因均對個人資料之保護有完善法規，原則應予允許。惟北京、俄羅斯等地，因對於個人資料之保護未有完善之法規，恐損及資料當事人權益，且國家通訊傳播委員會曾以大陸地區之個人資料保護法令尚未完備，限制通訊傳播事業經營者將所屬用戶之個人資料傳遞至大陸地區（參國家通訊傳播委員會 101 年 9 月 25 日通傳通訊字第 10141050780 號函），因此依照個資法第 21 條規定，中央目的事業主管機關得限制該手機製造商將使用者個人資料傳輸至北京、俄羅斯等第三地。

通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表

諮詢機關	OOOO 公司					
聯絡人	OOO	單位／職稱	OOO	email	OOOO	
諮詢日期	108 年 8 月 14 日	回覆日期	108 年 8 月 27 日	編號	108050003-005	
諮詢議題：						
<p>有關電信業者委託第三方 ENUM 業者進行 VoLTE 位址查詢，需要提供用戶的手機號碼以及對應的 IP 位址給 ENUM 業者，因此過程涉及將用戶的個人資料提供予第三方 ENUM 業者，問題如下：</p> <p>(一) 雖《個人資料保護法》第四條有規定委託之關係，然而第三方 ENUM 業者分別與五家電信業者簽訂委託契約，在運作過程中必須使用五家業者用戶個人資料，是否仍可以視為委託關係？ENUM 業者有需要作為電信業者，由主管機關列管之？</p> <p>(二) 業者提供用戶的電話號碼與 IP 位址，勢必需要用戶之同意，若尚未開通 VoLTE 服務的用戶，可否透過 VoLTE 服務契約告知？然而，對於已經開通 VoLTE 服務的用戶，是否仍需另外簽訂合約，有無較為簡單之方式讓業者取得用戶同意？</p>						
回覆意見：						
<p>(一) 依照《個人資料保護法》第 4 條規定：「受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。」當電信業者委託第三方 ENUM 業者進行 VoLTE 位址查詢，將用戶的手機號碼以及對應的 IP 位址等個人資料提供給第三方 ENUM 業者時，依《個人資料保護法》第 4 條規定，第三方 ENUM 業者蒐集、處理或利用用戶的個人資料，視同委託機關。即便第三方 ENUM 業者分別與五家電信業者簽訂委託契約處理相同事務，該第三方 ENUM 業者仍為受託方，此時，依照《個人資料保護法施行細則》第 8 條規定：「委託他人蒐集、處理或利用個人資料時，委託機關應對受託者為適當之監督。」五家電信業者應分別對受託者（即第三方 ENUM 業者）就個人</p>						

資料委外之業務，進行適當的監督。

- (二) 另依據《電信法》第 2 條第 5 款規定，「電信事業」係指經營電信服務供公眾使用之事業，同法第 11 條則規範電信事業分為第一類電信事業及第二類電信事業。第一類電信事業指設置電信機線設備，提供電信服務之事業；第二類電信事業指第一類電信事業以外之電信事業。準此，該第三方 ENUM 業者可能被認定為第二類電信業者，惟仍建議請主管機關依法認定之。
- (三) 有關電信業者為提供 VoLTE 服務，將用戶的電話號碼與 IP 位址等個人資料提供予第三方 ENUM 業者，有無需要取得用戶同意之疑義，依《個人資料保護法》第 20 條第 1 項前段規定：「非公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。」電信業者委託第三方 ENUM 業者進行 VoLTE 位址查詢，並提供用戶的電話號碼與 IP 位址等個人資料，此等利用個人資料之行為，應與電信業者蒐集相關個人資料之特定目的（例如：代號一三三，經營電信業務與電信增值網路業務）相符，不屬於特定目的外之利用，故電信業者則無需再依《個人資料保護法》第 20 條第 1 項但書第 6 款規定另行取得當事人同意。

通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表

諮詢機關	OO 股份有限公司						
聯絡人	OOO	單位	OOO	email	OOO		
諮詢日期	108 年 9 月 12 日		回覆日期	108 年 10 月 14 日		編號	108050003-006
諮詢議題：							
<p>電信業者所有之用戶 IMEI（International Mobile Equipment Identity）或 IMSI（International Mobile Subscriber Identity）是否為個人資料？</p>							
回覆意見：							
<p>一、按個人資料保護法（下稱個資法）第 2 條第 1 款規定：「個人資料指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料」。次按個資法施行細則第 3 條規定：「本法第 2 條第 1 款所稱得以間接方式識別，指保有該資料之公務或非公務機關僅以該資料不能直接識別，須與其他資料對照、組合、連結等，始能識別該特定之個人。」</p> <p>二、由此可知，個資法所稱個人資料，包括得以直接或間接方式識別該特定個人之資料。至於所保有之資料，是否為得以直接或間接方式識別特定個人，須從蒐集者本身綜合各種情況與事證判斷，無一致性之標準，此宜於個案中加以審認，不能僅依單一資料的類型，判斷是否為個資法所稱之個人資料（法務部 103 年 6 月 17 日法律決字第 10303506500 號函釋意旨參照）。</p> <p>三、如所保有之資料與其他資料對照、組合、連結而得識別特定個人者，仍屬個資法所稱得以間接方式識別個人資料；若該資料經加工處理已無從直接或間接識別該特定個人，自非個資法適用範圍（法務部 107 年 04 月 26 日法律字第 10703505830 號函釋意旨參照）。</p> <p>四、查電信業者所有之用戶 IMEI（International Mobile Equipment Identity）及 IMSI（International Mobile Subscriber Identity）等資料，依前揭函釋見解意旨，如與電</p>							

信業者所保有之其他資料對照、組合、連結，而進一步得以識別特定個人者，即屬個資法所稱得以間接方式識別之個人資料；惟若該等資料經加工處理，已無從直接或間接識別該特定個人，則並非個人資料，不適用個資法。惟我國個人資料保護法就 IMEI 或 IMSI 等資料是否屬個人資料一事，尚無明確規範，實務上亦無相關函釋，或法院判決就此表達明確見解。

- 五、此外，參照歐盟一般資料保護原則（General Data Protection Regulation，簡稱 GDPR）前言第 30 點說明：「透過設備、應用程式、工具及通訊協定，諸如網際網路協定位址（IP）、瀏覽歷程記錄識別碼（Cookie）或其他識別工具，諸如無線射頻識別系統標籤，當事人可被連結到網路上識別碼（online identifiers）。此可能留下軌跡，並可被用於對當事人建檔並識別其身分，特別是當該軌跡結合了唯一識別碼及從服務商取得其他資料。」此點雖未明確表示 IMSI 及 IMEI 是否為個人資料，惟提倡數位識讀能力之非政府組織「資訊能力及基礎建設學院（Institute for Information Competence and Information Infrastructure，IICIIS）」在其網站文章引述歐盟執委會網站「個人資料為何」時，即明確闡明「位置資訊（如手機定位功能與 IMSI 及 IMEI 結合）」屬個人資料。
- 六、再者，英國資訊委員會辦公室（ICO）亦曾於網站及說明文件中分別指出，當事人使用之行動裝置資訊（如 IMEI）等網路上識別碼，應屬個人資料之範疇；另數位隱私服務公司 Privacy Company 亦曾撰文認為，IMEI 等網路上識別碼可將不同時間造訪網站之紀錄相連結，於同一當事人再次造訪該網站時，對其個人興趣建檔以進行行銷工作，因此即使該等資料所對應之當事人姓名無法辨識，仍應屬個人資料。
- 七、綜上所述，雖然我國個人資料保護法、實務判決、函釋等尚未就 IMEI 及 IMSI 等資料是否屬個人資料一事表示明確見解，但參照前述 GDPR 前言第 30 點意旨及 IICIIS、ICO 等單位之意見，因 IMEI 及 IMSI 等網路上識別碼再結合其他資料即可識別特定人，故 IMEI、IMSI 等資料尚不能排除被認定為個資之可能，惟 IMEI 及 IMSI 等資料於我國是否屬個人資料而適用個資法，則仍應以我國主管機關之意見為準，併此敘明。

通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表

諮詢機關	OOOO				
聯絡人	OOO	單位	OOO	email	OOOOO
諮詢日期	108 年 10 月 1 日	回覆日期	109 年 2 月 12 日	編號	108050003-007
諮詢議題：					
<p>一、有關有線廣播電視終端設備及固定通信多媒體內容傳輸平臺機上盒(以下統稱機上盒)回傳至系統端之用戶收視資料，是否屬個人資料保護法所定義之個人資料？抑或是屬於隱私權之範疇，相關規範為何？</p> <p>二、查本會有線廣播電視法第 22 條第 1 項授權訂定之有線廣播電視終端設備技術規範，及電信法第 42 條第 1 項授權訂定之固定通信多媒體內容傳輸平臺機上盒技術規範，若於前兩技術規範中訂定個人資料保護相關規定，是否符合法律授權之範圍？若於要求機上盒運作功能之技術規範中，規定系統經營者不得處理、利用個資之行為，是否有偏離技術規範應僅針對機上盒運作功能及應達標準之法規應規定事項，而應於系統經營者之管理規定中訂定較為周全？</p> <p>三、承上，有關「具收視資料上傳頭端者，收視資料內容不可含有個人資料保護法所指可直接識別個人之資料。」之規定，當有定型化契約規定在先(如：考量部分用戶亦有可能同意回傳直接識別個人之資料)，其優先程度為何？此項條文是否有修正的空間？</p> <p>四、針對收視資料個資後端之處理、利用議題，就貴所經驗，目前國際間就用戶收視資料後端之處理、利用是否大部分以規範業者為適用主體，若是的話，其他國際上主管機關之規範方式為何？有無針對機上盒的規範？</p> <p>五、就貴所經驗，若本會預計實施保障訂戶得以選擇是否同意業者進行收視調查之行為(無論是電話、電子郵件、網頁或機上盒等方式)，有關國內就用戶收視資料後端之處理、利用，在機上盒技術規範、系統審驗技術規範(管理系統工程技術之審</p>					

核、查驗、評鑑、工程人員管理等)、營運面(如：營運計畫書、事業計畫書、營業規章或系統經營者與訂戶之定型化契約)之選擇，何者較能提供訂戶多元選擇，且兼顧主管機關監督管理系統經營者之功效，是否有相關建議？

六、考量家庭成員中，一般僅有一人向系統經營者簽約，若本會於機上盒新增用戶得自行選擇「同意或不同意」收視調查機制，而由其他非簽約之家庭成員或訪客有意或無意之選取並回傳至系統經營者端，其資料是否還具有法律意義？同樣地，家庭成員收看電視節目習慣並不同，機上盒於不同時間傳送至業者端的資料，可由系統經營者後端直接或間接識別出個人嗎(如：爸爸、媽媽或哪位小孩)？若無法識別出個人，這種回傳資料算是個資嗎？

回覆意見：

(本題相關法規研究請詳見 貴會 108 年通訊傳播事業導入隱私保護管理機制與資料增值服務之研析委託研究採購案期末報告下冊「肆、物聯網隱私議題一、機上盒與收視行為」)

一、問題一之回覆意見

「收視行為紀錄」是否為個人資料，於實務上不乏爭議，採否定立場者或有認為機上盒通常以「家戶」作為申裝單位，目前業者所蒐集之收視行為紀錄，僅可知悉「家戶」偏好收視之類型、節目，而無法識別實際收視者之身分；然而，目前主流見解認為個人資料應包含「已識別」與「可識別」當事人有關之資料，一項資料是否得視為個人資料，不必然以該資料本身可與特定當事人連結，或導致特定當事人被識別為限，應將其他可能合理使用的方法皆納入考量。

換言之，個人資料係指該資料能與某特定個人連結即為已足，至於是否能正確識別個別資料主體乃另一個問題，並不影響該資料為個人資料之認定。因此，即使不清楚收視行為紀錄之真正收視主體為何人，當該收視行為紀錄儲存於特定用戶(訂戶)的資料檔案中，從而對該特定用戶(訂戶)進行收視行為紀錄之處理、利用時，收視行為紀錄即應等同於個人資料予以保障。

二、問題二之回覆意見

有線廣播電視法第 22 條第 1 項以及電信法第 42 條第 1 項授權主管機關針對

有線廣播電視終端設備、固定通信多媒體內容傳輸平臺機上盒制定技術規範，主管機關自得對上開終端設備或機上盒所使用之技術、功能加以規範。惟上開終端設備或機上盒就功能上而言，或可針對特定用戶之個人資料（如收視行為）進行蒐集行為，然相關個人資料之處理、利用行為，已非該終端設備或機上盒所得進行，應為系統經營者透過其他機制或設備所為，若於前開二法授權制定之技術規範中，規定系統經營者不得處理、利用個資，恐有逾越授權之疑慮。

建議關於系統經營者個人資料之處理、利用行為之相關規範，應於系統經營者之管理規定中訂定較為妥適。

三、問題三之回覆意見

應釐清有關「具收視資料上傳頭端者，收視資料內容不可含有個人資料保護法所指可直接識別個人之資料。」之規定是否為強制規定？倘為強制規定，則不論用戶同意與否，系統經營者不得透過終端設備或機上盒上傳含有個人資料保護法所指可直接識別個人之資料，縱有定型化契約約定，該約定亦因抵觸強制規定而無效。惟依前述問題二之回覆意見所述，於終端設備或機上盒之技術規範中禁止傳輸含有個人資料之內容，恐有逾越母法授權之虞，且為促進資料經濟的發展，似無須一律禁止業者透過終端設備或機上盒蒐集收視戶之個人資料，而應於管理面確保業者的法律遵循與收視戶的知情權、選擇權等權利保障。

四、問題四之回覆意見

美國「有線電視隱私法（CTVPA）」、「視訊隱私保護法（VPPA）」對於用戶收視資料後端之處理、利用，均透過業者行為規範要求系統經營者遵守，而非透過機上盒規範。

如依據 CTVPA 第 a 條第 1 項規定，有線電視系統業者與消費者於簽訂收視契約時與契約期限內，每年至少一次，以獨立之書面聲明，清楚、明瞭地告知訂閱者有關已蒐集與將蒐集之個人可識別資訊以及相關利用行為；相關揭露行為、頻率與目的，以及揭露的對象類型；資料保存期限；消費者得近用（access）相關資料的時間與地點；有線電視系統業者關於資料蒐集、揭露所受之限制，以及消費者所享有之權利。詳細內容請「肆、物聯網隱私議題一、機上盒與收視行為

研究報告」。

五、問題五之回覆意見

參考美國「有線電視隱私法（CTVPA）」、「視訊隱私保護法（VPPA）」相關規定，建議透過營運面之業者行為規範要求系統經營者遵守，應較為妥適。詳細內容請「肆、物聯網隱私議題一、機上盒與收視行為研究報告」。

六、問題六之回覆意見

如問題一之回覆意見所述，主流意見認為，即使不清楚收視行為紀錄之真正收視主體為何人，當該收視行為紀錄儲存於特定用戶（訂戶）的資料檔案中，從而對該特定用戶（訂戶）進行收視行為紀錄之處理、利用時，收視行為紀錄即應等同於個人資料予以保障。

至於如何確認操作機上盒之人即為簽約對象一事，應可透過實務上的身分認證技術予以因應，例如由業者即時以簡訊發送認證碼至簽約對象之手機，要求操作人透過機上盒輸入認證碼，甚或由簽約對象事先設定密碼，將來不僅針對收視調查，乃至任何雙向溝通情境時，都可輸入密碼以驗證身分。

通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表

諮詢機關	OOO 公司					
聯絡人	OOO	單位／職稱	OOO	email	OOO	
諮詢日期	108 年 10 月 18 日	回覆日期	108 年 11 月 4 日	編號	108050003-008	
諮詢議題：						
<p>某寬頻業者收到地方法院為釐清房屋裝修爭議，來函要求業者提供某日至客戶住所裝機之相關工程人員年籍資料，惟該工程人員已離職，請問業者能否將其個人資料提供予地方法院？</p>						
回覆意見：						
<p>查寬頻業者收到地方法院來函要求提供某日至客戶住所裝機之相關工程人員年籍資料，雖工程人員已離職，惟地方法院來函要求提供資料一事與業者當初蒐集員工個人資料之人事管理特定目的不符，此為特定目的外利用個資之行為。</p> <p>按有關地方法院命第三人提出文書之文書內容，若涉及《個人資料保護法》所稱個人資料者，依照《民事訴訟法》第 347 條至第 349 條規定，該第三人負有提供所涉個人資料之義務，此為法律明文規定，符合《個人資料保護法》第 20 條第 1 項第 1 款「法律明文規定」特定目的外利用要件。</p> <p>準此，寬頻業者應《民事訴訟法》第 347 條至第 349 條相關規定，向地方法院提出相關已離職工程人員之年籍資料（法務部 104 年 08 月 28 日法律字第 10403510570 號函釋參照）。</p> <p>另若地方法院來函索取之資料涉及客戶個人資料者，則寬頻業者應依照《電信事業處理有關機關（構）查詢電信使用者資料實施辦法》辦理，併此敘明。</p>						

通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表

諮詢機關	OOO 公司					
聯絡人	OOO	單位	OOO	email	OOO	
諮詢日期	108 年 10 月 28 日	回覆日期	108 年 10 月 31 日	編號	108050003-009	

諮詢議題：

緣國家通訊傳播委員會（NCC）於中華民國（下同）108 年 5 月 22 日召開「108 年度施政計畫—檢討通信業務營業規章（下稱 4G 營業規章）第 4 次會議」，於 4G 營業規章第 41 條新增用戶調閱發話紀錄條文，依 NCC 同年 5 月 28 日通傳平臺決字第 10841016400 號函，新增第 41 條第 2 項、第 3 項條文內容如下：

II. 用戶查詢本人之發信通信紀錄者，本公司得以電話、網路或直營門市提供申請；經本公司核對身分資料後於十五日內提供之。

III. 前項資料本公司得以電子或紙本方式提供；查詢費用及繳費期限以本公司網頁或直營門市揭露為之。

本公司於本次 4G 營業規章修訂前，為求用戶個資程序周延、避免冒用及過多人員經手用戶個資，於用戶臨櫃申請紙本發話紀錄時，採取無法當場由門市人員列印、提供予用戶，而以系統收到申請後直接寄至用戶帳單地址方式為之。若用戶需要立即取得發話紀錄，則可於本公司官網、APP 上申請電子發話紀錄。現為配合本次 4G 營業規章修訂，兼顧申請便利性與用戶個資保護，擬諮詢 貴所以下列方式提供臨櫃用戶查詢發話明細紙本，於個資保護角度觀之是否夠嚴謹、妥適：

變更系統使門市人員於確認用戶雙證件後，由系統發送 OTP 驗證密碼於申請發話紀錄之門號，於用戶提供驗證密碼予門市人員後，由系統直接列印用戶發話明細，並提供予用戶。於此情況下，可確保申請人和使用人相同，避免冒名申請；此外，門市人員無須、也無權調閱用戶發話紀錄，僅憑用戶提供之門號和驗證碼列印出發話明細，以避免過多人員經手用戶個資而衍生個資保護之風險。

回覆意見：

一、按 貴公司行動寬頻業務營業規章第 41 條第 2 項條文意旨，如用戶查詢本人之發

信通信紀錄時，貴公司得以電話、網路或直營門市提供申請，經核對用戶身分資料後，於十五日內提供之。如遇用戶於門市臨櫃查詢本人發話紀錄，貴公司原採取無法當場由門市人員列印、提供予用戶，而以系統收到申請後直接寄至用戶帳單地址方式為之，此方式亦符合 貴公司行動寬頻業務營業規章第 41 條第 2 項條文意旨，合先敘明。

二、現 貴公司為兼顧用戶申請發話紀錄之便利性及確保個人資料安全維護，擬變更於門市臨櫃查詢發話紀錄之方式，當用戶至門市臨櫃申請紙本發話紀錄，除由門市人員確認用戶雙證件外，另由系統發送 OTP 驗證密碼至申請發話紀錄之門號，用戶將驗證密碼提供予門市人員後，再由系統直接列印用戶發話明細予用戶。此方式可再次確認申請發話紀錄之人即為使用該門號之人，避免申請人與使用人不同一之爭議，並可降低門市人員恣意調閱用戶發話紀錄之風險，與《個人資料保護法》第 27 條規定「非公務機關保有個人資料者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。」之意旨相符。

通訊傳播業務個資法律議題諮詢服務表

諮詢機關	OOO 主管機關					
聯絡人	OOO	單位	OOO	email	OOO	
諮詢日期	108 年 11 月 18 日	回覆日期	108 年 12 月 3 日	編號	108050003-010	
諮詢議題：						
<p>如 A 公司（電信公司）客服人員 X 將致電民眾 B 於電話中留下的進度回覆行動電話號碼填寫於其他公司經營之免費體驗網站，至其他公司誤認 B 有意體驗、試用該公司之服務或產品，進而致電與 B 聯繫。X 之行為是否違反《個人資料保護法》？如是，A 公司應負如何責任？主管機關有何監理手段？</p>						
回覆意見：						
<p>一、X 之行為應構成「目的外利用個人資料」之違法行為</p> <p>（一）行動電話號碼是否為個人資料</p> <p>按《個人資料保護法》（以下稱「個資法」）第 2 條第 1 款個人資料定義為「自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料」，就行動電話號碼而言，行政與司法實務上曾有下列見解：</p> <p>1、法務部（個案判斷說）</p> <p>法務部（時為個資法解釋主管機關）於 103 年之函釋認為「住家電話號碼或行動電話（代碼 C001：識別個人者）是否為得以直接或間接方式識別特定個人者，<u>須從蒐集者本身綜合各種情況與事證判斷，原無一致性之標準</u>，此宜於個案中加以審認（個人資料保護法施行細則第 3 條立法理由參照），尚未可僅依單一資料類型，即遽論是或否為個資法所稱之個人資料」（參法務部 103 年 6 月 17 日法律決字第 10303506500 號書函）。</p> <p>2、臺灣臺北地方法院（否定說）</p> <p>臺灣臺北地方法院曾於 105 年之判決中認為「<u>行動電話號碼僅為數</u></p>						

字之組合，無法直接識別特定個人，而因行動電話號碼申辦幾無資格限制，是一人同時擁有多數門號者有，甚或借用、冒用他人名義抑或虛捏身分亦所在多有，故行動電話號碼不易與其他資料對照、組合、連結方式而識別特定個人，亦不具間接識別性，非屬個資法第 2 條第 1 款所定個人資料」（參臺灣臺北地方法院 103 年度訴字第 255 號判決）。

3、臺灣臺北地方法院（肯定說）

臺灣臺北地方法院另於 107 年之判決中認為「查自然人之電話號碼資料係屬其個人聯絡方式，電話號碼本身雖僅係一串數字組合，並無特定識別性，但一旦與其他個人資料如姓名、國民身分證統一編號、特徵及其他社會活動資料相互比對、組合、連結及勾稽結果，即得以間接方式識別該特定自然人，自屬個人資料保護法所保護之個人資料」（參臺灣臺北地方法院 106 年度訴字第 2352 號民事判決）。

4、臺灣高等法院臺南分院（肯定說）

臺灣高等法院臺南分院於 105 年之判決中則認為「身份證字號僅為一連串數字之組成，指紋亦為生理圖像，如僅以『透過一連串數字組成並不足以識別特定之人』區別是否為個人資料保護法所規範之個人資料，無異架空該法保護個人人格權之意旨。再者，近年來隨著行動電話的普及，手機通訊於現代人日常生活中重要性日增，對於行動電話的存在感亦與日俱增，缺少行動電話與外界之聯繫無異遭阻絕大半，而行動電話號碼之變更對於現代人而言亦造成甚多不便，是現代人為保持與親友、客戶等外界聯繫暢通，多會儘量避免變更行動電話號碼，為此，電信業者亦衍生行動電話號碼之可攜碼服務，即係為避免號碼變更所造成不便，由此可知，行動電話號碼對於現代人極為重要，實難以行動電話號碼得以任意變更或終止使用，即否定其對於使用人之專屬性及獨特性。再者，縱使於陌生人取得行動電話號碼當下，該號碼乍看之下僅為一連串之數字，惟該號碼之持有人於當時僅有 1 人，以其為憑據直接即可與該人連結而識別出特定個人（參見個人資料保護法關於「個人資料」保護範圍之檢討，范姜真嫩著，

東海大學法學研究第 41 期)，該特定人自得藉由行動電話號碼由群體中予以區別，是該資料在群體中顯然對於某特定人具有專屬性、獨特性，換言之，於取得號碼之人撥打該號碼之時，即得直接與行動電話號碼之持有人相聯繫，除非持有人將行動電話關機或變更號碼，否則倘若陌生人持續不間斷地撥打該號碼，該號碼之使用人勢將遭受無止盡之騷擾，其隱私權無疑受有侵害，此由被告將告訴人之行動電話號碼告知網友，而向他人揭露告訴人所使用之行動電話號碼，致使告訴人之個人資料為不相關之他人所知悉、持有甚至利用，導致告訴人需應付陌生網友所撥打、傳送之不明電話及簡訊，甚至接獲詢問是否有性交意願之電話及簡訊，非但須付出額外之時間、精神，更對於告訴人之生活安寧、社交活動等方面造成相當程度之困擾，告訴人已受有損害甚明，尚難以網友多誤認告訴人為女性，而認行動電話號碼不具識別性。是被告所傳送予網友之告訴人行動電話號碼應屬個人資料保護法所規範之『個人資料』，而具有特定個人之識別性，當無疑義」（參臺灣高等法院臺南分院 105 年度上易字第 393 號刑事判決）。

- 5、據此，雖然前個資法解釋主管機關法務部（現為國家發展委員會）認為「行動電話號碼是否為個人資料須於個案依蒐集者的綜合情狀以資判斷」，司法機關對於行動電話號碼是否為個人資料亦有不同見解，但較高層級的高等法院（臺南分院）目前已有判決肯定行動電話號碼屬於個人資料。考量高等法院見解對下級地方法院具有一定拘束力（或參考性），況目前個資保護法規的主流意見（例如歐盟）均傾向放寬個人資料之範圍，建議採取肯定說較能符合國際趨勢及我國司法實務，並降低爭議風險。
- 6、是從前揭臺灣高等法院臺南分院判決理由來看，個資法所稱「識別」，應不僅指蒐集者可由該資料確認當事人之身分，如該資料因具有專屬性、獨特性，而能將特定自然人於群體中予以區別者，亦應屬可識別特定人之個人資料（例如身分證字號、車牌號碼等，因這些資料於當下僅與特定 1 人連結，具有專屬性與獨特性，可將特定人於群體中予以區別，即屬個人資

料)。

7、綜上所述，本件 X 受雇於 A 公司並執行電信服務業務，代表 A 公司蒐集進線客服專線尋求協助之 B 的進度回覆行動電話號碼，一方面該行動電話號碼於當下僅為 B 所使用，具有專屬性、獨特性而可將 B 與其他民眾予以區分；二方面 X 代表 A 公司蒐集 B 的行動電話號碼之目的也正是注重其與 B 的連結性（才可順利與 B 聯繫回覆進度），則依前述肯定說之見，應將 B 的行動電話號碼於本件認定為個人資料為宜。

（二）X 的行為屬於「利用」個人資料之行為

- 1、按個資法第 2 條第 4 款規定「處理：指為建立或利用個人資料檔案所為資料之記錄、輸入、儲存、編輯、更正、複製、檢索、刪除、輸出、連結或內部傳送」、同條第 5 款謂「利用：指將蒐集之個人資料為處理以外之使用」，即個資法對利用行為採反面定義，任何不屬於處理之使用個人資料行為均為利用行為。
- 2、據此，X 利用執行職務上之機會，將 B 的行動電話號碼填寫於其他公司經營之免費體驗網站，並不符條文對「處理」的定義，應屬「利用」個人資料之行為。

（三）X 的利用個人資料行為與蒐集之目的不相符

- 1、按個資法第 20 條第 1 項本文規定「非公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之」，即利用行為須與蒐集個人資料之目的相符，且不得逾越必要範圍。
- 2、查本件 X 利用執行職務上之機會將 B 的行動電話號碼填寫於其他公司經營之免費體驗網站，其目的未可知（或為造成 B 受其他公司致電行銷之侵擾），但必與 B 提供該行動電話號碼供客服進度回覆之業務目的不符，已構成目的外利用個人資料之行為。
- 3、又雖然個資法第 20 條第 1 項但書列有 7 款得於蒐集目的外利用個人資料之例外規定，但於本件均不適用。是 X 之行為即屬違法利用個人資料之行為。

（四）X 的行為恐有刑責

按個資法第 41 條規定「意圖為自己或第三人不法之利益或損害他人之利益，而違反第六條第一項、第十五條、第十六條、第十九條、第二十條第一項規定，或中央目的事業主管機關依第二十一條限制國際傳輸之命令或處分，足生損害於他人者，處五年以下有期徒刑，得併科新臺幣一百萬元以下罰金」。

本件 X 客觀上利用執行職務上之機會違反個資法第 20 條第 1 項規定而違法利用 B 之個人資料，如其主觀上具有為自己或第三人不法之利益之意圖，或有為損害 B 之利益之意圖，則恐將構成個資法上的刑事責任（目前司法實務對條文所稱「利益」是否限於「財產利益」或尚包含「隱私等權利」存有不同見解，X 之行為如僅出於讓 B 遭受侵擾之目的，是否構成刑責即仍有爭議）。

二、A 公司應為 X 之行為負民事賠償責任，除非 A 公司能證明其無過失

按個資法第 27 條第 1 項規定「非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏」；第 29 條第 1 項規定「非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限」。

本件 X 受雇於 A 公司並代表 A 公司蒐集 B 之個人資料，A 公司即應依法採行適當之安全措施（例如個資法施行細則第 12 條第 2 項第 5 款「個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序」及第 6 款「資料安全管理及人員管理」），防止 B 之個人資料洩漏，然 X 在 A 公司的管理監督下竟違法利用 B 的個人資料，致 B 的個人資料洩漏予其他公司，A 公司即應為此向 B 負損害賠償責任。

惟依前揭個資法第 29 條第 1 項但書規定，如 A 公司於訴訟上得證明無過失者，即可免除賠償之責。

三、主管機關之監理手段

（一）行政指導

按《行政程序法》第 165 條規定「本法所稱行政指導，謂行政機關在其職權或所掌事務範圍內，為實現一定之行政目的，以輔導、協助、勸告、建議或其他不具法律上強制力之方法，促請特定人為一定作為或不作為之行為」。

本件 A 公司之中央目的事業主管機關基於個資法授予之執法職權，為實現 A 公司遵循個資法規範之行政目的，可依前揭條文對 A 公司以輔導、協助、勸告、建議或其他不具法律強制力之方法，透過行政指導手段促請 A 公司強化其安全措施，避免相同事件再次發生。

（二）行政檢查

按個資法第 22 條第 1 項規定「中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府為執行資料檔案安全維護、業務終止資料處理方法、國際傳輸限制或其他例行性業務檢查而認有必要或有違反本法規定之虞時，得派員攜帶執行職務證明文件，進入檢查，並得命相關人員為必要之說明、配合措施或提供相關證明資料」。

本件 A 公司之中央目的事業主管機關如認有 A 公司有違反個資法規定之虞時，即可行使前揭條文賦予之權力，對 A 公司執行行政檢查。

（三）行政處分

1、限期命改正，未改正則處行政罰鍰

按個資法第 48 條規定「非公務機關有下列情事之一者，由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府限期改正，屆期未改正者，按次處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰：一、違反第八條或第九條規定。二、違反第十條、第十一條、第十二條或第十三條規定。三、違反第二十條第二項或第三項規定。四、違反第二十七條第一項或未依第二項訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法」。

本件 X 代表 A 公司蒐集 B 之個人資料，蒐集個人資料之機關即為 A 公司，而 A 公司未採行適當之安全措施對 X 為管理監督，造成 B 之個人資料洩漏予其他公司，A 公司之中央目的事業主管機關可依前揭條文規定，限期 A 公司改正（補足安全措施），屆期未改正者，按次對 A 公司處新臺幣 2 萬元以上 20 萬元以下罰鍰。

另依個資法第 50 條規定「非公務機關之代表人、管理人或其他有代表權人，因該非公務機關依前三條規定受罰鍰處罰時，除能證明已盡防止

義務者外，應並受同一額度罰鍰之處罰」，如本件中央目的事業主管機關對 A 公司處以罰鍰，則 A 公司之代表人除非能證明已盡到防止義務，否則即應並受同一額度罰鍰之處罰。

2、其他處分

按個資法第 25 條第 1 項規定「非公務機關有違反本法規定之情事者，中央目的事業主管機關或直轄市、縣(市)政府除依本法規定裁處罰鍰外，並得為下列處分：一、禁止蒐集、處理或利用個人資料。二、命令刪除經處理之個人資料檔案。三、沒入或命銷燬違法蒐集之個人資料。四、公布非公務機關之違法情形，及其姓名或名稱與負責人」。

本件中央目的事業主管機關對 A 公司除裁處行政罰鍰外，尚可依具體情形為上列行政處分，併此敘明。

四、結論

本件 X 及 A 公司的違法情形與法律責任已如上述，主管機關之監理手段亦臚列如上。如最終主管機關須對 A 公司處以行政罰鍰，建議依下列標準（參考歐盟個資保護委員會 2017 年 10 月 3 日發布之指引 WP253 《Guidelines on the application and setting of administrative fines for the purposes》）考量具體情節輕重以茲為斷：

- (一) 違反個資法之規範性質。
- (二) 當事人數量及受侵害的資料類別。
- (三) 當事人受侵害的程度。
- (四) 違法持續期間。
- (五) 主觀上故意或過失。
- (六) 為減輕當事人損害所採取之行動，包含是否與當事人和解。
- (七) 事前採取避免損害發生的措施及事後採取的矯正措施為何，例如對違法員工的處分及後續採取的改善方案。
- (八) 先前有無違反個資法之情形。
- (九) 與主管機關配合調查之程度。
- (十) 是否主動通報主管機關。

二、問答模擬題庫

本案依現行有效之主管機關函釋及法院判決，彙整通訊傳播業者於個人資料保護法之適用上可能遭遇的相關法遵爭議，交付 14 則問答模擬題。

以下參考期中審查意見，按各模擬題對應之個人資料保護法規範臚列：

（一）蒐集、處理個人資料

- 1、電信業者未經客戶同意將電話內容錄音，有無違反個資法？客戶得否請求刪除之？

問題

電信業者未經客戶同意將電話內容錄音，有無違反個資法？客戶得否請求刪除之？

結論

1. 電信業者若是於履行契約必要範圍內，將與客戶間之通話內容錄音，且當時雙方仍存在契約關係，則此為「依契約關係」而合法蒐集，應無須經客戶同意。
2. 但電信業者於錄音時未告知客戶，有違反[個資法第8條](#)之虞，行政機關得命業者限期改正之；但法院另有見解認為：業務錄音，通常僅是留存供自保之用，而並非基於營利之目的；且電信業者對客戶也無其他不利之影響，應符合免為告知之情形。
3. 另本件業務錄音內容，如是為解決契約相關之紛爭，則合法蒐集客戶個資之特定目的尚未消失，業者得不刪除。

說明

1. 按當事人之聲音或影像，如經蒐集建檔且足資直接或間接識別特定人者，屬[個資法第2條第1款](#)所定義之個人資料。
2. 電信業者若是於履行契約必要範圍內，將與客戶間之通話內容錄音，且當時雙方仍存在契約關係，符合[個資法第19條第1項第2款](#)，應無須取得當事人之同意。
3. 電信業者於錄音時未告知客戶，有違反[個資法第8條](#)之虞，故得由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府依[個資法第48條](#)命業者限期改正之；惟法院似有不同見解，[臺灣士林地方法院107年度訴字第1824號判決](#)認業務電話進行錄音僅是為避免另生糾紛、留存供自保之用，而非基於營利之目的；電信業者嗣後就業務電話之錄音檔若無其他處理、散布或利用之行為，則該錄音行為，對客戶顯無不利之影響，故應認符合[個資法第8條第2項第6款](#)「免為告知之情形」。
4. 本件業務錄音內容，是為解決契約相關之紛爭，故合法蒐集客戶個資之特定目的尚未消失，若客戶依[個資法第11條第3項](#)要求業者予以刪除，似無理由。

（二）利用個人資料

1、電信業者提供交通部電腦電話訪問輔助系統所需行動電話號碼

樣本，以利辦理各項交通統計調查，有無違反個資法之規定？

問題

○○電信公司提供交通部電腦電話訪問輔助系統（CATI）所需行動電話號碼樣本，以利辦理各項交通統計調查，有無違反個資法之規定？

結論

○○電信公司是為了協助交通部達成「統計業務推展」這項法定職務而提供行動電話用戶樣本資料，因此應符合[個資法第20條第1項但書第2款](#)「為增進公共利益所必要」，而屬特定目的外之合法利用，但交通部在蒐集及利用個資時仍應特別注意比例原則之規定。

說明

1. 本件參照[法務部106年7月25日法律字第10603510340號函釋](#)。
2. 按[個資法第15條](#)、[統計法第3條](#)規定，交通部在具備下列兩個前提時，可以蒐集行動電話號碼與居住鄉鎮市區等個人資料，以便辦理各項交通統計調查：
 - ① 基於「調查、統計與研究分析」之特定目的執行法定職務
 - ② 在執行法定職務的「必要範圍內」
3. 雖然電信公司將客戶的個資提供給交通部是屬於特定目的外的利用（與當初蒐集客戶個資的特定目的不同），但如果該提供是為了協助交通部執行法定職務等特定公益目的時，就可認為符合[個資法第20條第1項但書第2款](#)「為增進公共利益所必要」，而屬特定目的外之合法利用，只是交通部在蒐集及利用時仍應該注意比例原則的相關規定。

- 2、電信業者可否將國防部提供之應受教育召集人身分證字號，與客戶的個人資料進行比對後，代為發送教召之相關簡訊？

問題

電信業者可否將國防部提供之應受教育召集人員身分證字號，與客戶的個人資料進行比對後，代為發送教召之相關簡訊？

結論

1. 教育召集是國防部所職掌的法定職務之一，因此國防部利用應受教召人員的身分證字號之行為是屬於特定目的內的利用，並沒有違反個資法。
2. 各電信業者為了輔助國防部快速傳遞教育召集報到訊息，符合個資法第20條第1項第2款「為增進公共利益所必要」，因此，電信業者利用應受召集人個資之行為並無違法。
3. 雖國防部及各電信業者之行為皆無違法，但國防部在提供個資予各電信業者時仍應特別注意比例原則之規定。

說明

1. 本件參照法務部106年7月24日法律字第10603510040號函釋。
2. 教育召集是國防部所職掌的法定職務之一，因此，依照個資法第15條規定第1款規定，基於「兵役行政」之特定目的，國防部為了通知應受教召人員教召訊息，可以將合法蒐集而來的應受召集人員之身分證字號，交由各電信業者與用戶資料比對，確認應受召集人員是否為自家用戶後（個資法第4條、個資法施行細則第8條規定），再請各電信業者協助利用用戶的行動電話號碼，發送教召簡訊通知應受召集人員；因此國防部將合法蒐集的身分證字號提供給各電信業者，屬於特定目的內利用。
3. 各電信業者確認應受召集人員是自家電信公司的用戶後，利用用戶的電話號碼發送教召簡訊，是為了輔助國防部快速傳遞教育召集報到訊息，提醒應受召集人員教召事項，應此應符合個資法第20條第1項第2款「為增進公共利益所必要」。
4. 雖國防部及各電信業者之行為皆無違法，但國防部應考量其提供應受教召人員的身分證字號提供給電信業者比對、利用，是否已是「為達成目的，對人民採取侵害最小的手段」或有其他對人民之權利侵害更小之方式可以替代，以符合比例原則。

3、電信業者能否為協助自殺個案處置，提供衛生福利部來電自動

顯示號碼？

問題

電信公司能否為協助自殺個案處置(安心專案)，提供衛生福利部來電自動顯示號碼呢？

結論

1. 依精神衛生法第 33 條第 1 項及第 2 項規定，衛生福利部就協助自殺處置等情形，得要求電信公司提供來電自動顯示號碼及其所在地，電信公司不得拒絕。
2. 依個資法第 15 條規定第 1 款規定，衛生福利部為了執行精神衛生法所定的法定職務，且在執行法定職務之必要範圍內，因此是合法蒐集來電者的顯示號碼。
3. 電信公司提供上述資料，符合個資法第 20 條第 1 項但書第 1 款「法律明文規定」、第 2 款「為增進公共利益所必要」、第 3 款「為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險」及第 4 款「為防止他人權益之重大危害」，而屬特定目的外之合法利用。

說明

1. 本件參照法務部100年6月15日法律字第1000012630號函釋。
2. 按照精神衛生法第 33 條第 1 項的規定，為利於提供緊急處置，以維護民眾生命、財產安全，相關機關所設置，特定的對外服務專線（例如：110、119等），可以要求各電信業者配合提供來電自動顯示號碼及來電所在地；同條第 2 項規定，電信業者就此類情形，不可以拒絕提供來電顯示號碼、所在地址及相關救護資料給衛生福利部。
3. 因此依個資法第 15 條規定第 1 款規定，衛生福利部是為了執行精神衛生法所定的法定職務所必要，而合法蒐集來電者的顯示號碼，以維護可能受有傷害之民眾（自己或他人）之生命、財產安全，因此衛生福利部之行為屬於合法蒐集。
4. 而電信業者提供來電顯示號碼，雖然與當初蒐集客戶個資的特定目的不同，但在此是為了協助自殺個案的危機處置，因此符合個資法第 20 條第 1 項但書下列幾種情形，可以為特定目的外之利用：
 - ① 法律明文規定（精神衛生法第 33 條）
 - ② 為增進公共利益所必要
 - ③ 為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險
 - ④ 為防止他人權益之重大危害

4、電信業者得否提供「所有」網路用戶之個資予司法機關，作為 刑事案件偵辦之用？

問題

電信業者得否提供「所有」使用分享網路用戶之個資予警局，作為偵辦刑案之用？

結論

1. 電信事業收到警察局基於刑事偵查之特定目的，來函要求電信業者提供客戶之個資，此與電信事業當初蒐集客戶個資之特定目的不同，而為特定目的外利用個資之行為，但因符合《[個資法](#)》[第20條第1項但書第1款](#)「法律明文規定」，因此，電信業者利用客戶個資之行為並無違法。
2. 警察局之來函應載明所需之個資細項及範圍；電信業者查得警方所需個資後，需再以傳真機、電子媒體或資訊系統傳送至警察局，另應以專冊登記列管警察局或其他機關依法申請查詢客戶個資之公文，並保存二年。
3. 警察行使職權，應符合比例原則，因此警察局如要求電信業者提供某社區使用分享網路之客戶申請人（或實際使用人）及用戶住址之詳細資料，其範圍須視警察局偵查案件之具體需求而定。

說明

1. 電信事業收到警察局依《[刑事訴訟法](#)》[第230條](#)及[第231條](#)等規定，基於刑事偵查之特定目的，來函要求電信業者提供客戶個人資料，雖為特定目的外利用個資之行為，惟符合《[個資法](#)》[第20條第1項但書第1款](#)「法律明文規定」等規定，因此屬特定目的外之合法利用。
2. 電信事業應參照《[電信事業處理有關機關（構）查詢電信使用者資料實施辦法](#)》，辦理警察局來函索取客戶個資等作業。
3. 依照[同辦法第5條規定](#)，警察局之來函應載明「需查詢之電信號碼或姓名及其身分證明文件字號、電信服務種類、法律依據、案由說明、查詢案號、資料用途、查詢機關（構）、機關（構）主管、連絡人姓名、連絡電話、傳真機號碼及列帳電話號碼」等資料。電信事業查得警察局所需之客戶個人資料後，再依[同辦法第6條規定](#)，以傳真機、電子媒體或資訊系統傳送至警察局。並按[同辦法第10條規定](#)，電信事業應以專冊登記列管警察局或其他機關依法申請查詢客戶個人資料之公文，並保存二年。
4. 警察行使職權，應符合比例原則（《[警察職權行使法](#)》[第3條第1項](#)、[個資法第5條](#)），故本件警察局如要求電信業者提供某社區使用分享網路之客戶申請人（或實際使用人）及用戶住址之詳細資料，其範圍即須視警察局偵查案件之具體需求而定。

5、電信業者如將使用 VoLTE 服務之客戶電話號碼提供予第三方 設置資料庫，於個資法之相關規定為何？

問題

各電信業者將使用 VoLTE 服務之客戶電信號碼，
提供予第三方設置之資料庫，於個資法之相關規定為何？

結論

1. 電信業者將使用 VoLTE 服務之手機號碼提供予第三方設置資料庫，依照《[個資法](#)》[第 2 條第 1 款](#)，雖該手機號碼乍看之下雖然僅為一連串之數字，但與其他資料互相比對後，仍能連結識別出特定個人，而可以直接或間接識別特定人，故該資料可能屬於個人資料。
2. 設置第三方資料庫，是電信業者為提供客戶 VoLTE 語音直連服務所需要，而由電信業者提供手機號碼予第三方成立資料庫，由此可知，電信業者提供前述資料之目的應與當初蒐集個資之特定目的相符，不屬於特定目的外之利用，因此無需再另外取得當事人同意。
3. 由電信業者提供手機號碼予第三方成立資料庫，符合蒐集個資之特定目的，若主管機關直接明訂電信業者應設置集中式查詢資料庫之相關規定時，則電信業者提供上述資料予第三方，亦於法有據。

說明

1. 電信業者將使用 VoLTE 服務之手機號碼提供予第三方設置資料庫，依照《[個資法](#)》[第 2 條第 1 款規定](#)，雖該手機號碼乍看之下僅為一連串之數字，惟與電信業者所持有之其他資料互相勾稽比對後，即可連結識別出特定個人，該特定人自得藉由行動電話號碼由群體中予以區別，是該資料在群體中顯然對於某特定人具有專屬性、獨特性，因可以直接或間接識別特定人，應屬個人資料（[臺灣高等法院臺南分院 105 年度上易字第 393 號刑事判決](#) 意旨參照，但法院另有其他不同見解）。
2. 前述第三方資料庫之設置，係電信業者提供 VoLTE 語音直連服務所需要，因此由電信業者提供手機號碼予第三方成立資料庫，由此可知，電信業者提供前述資料之目的應與其蒐集個人資料之特定目的（代號一三三，經營電信業務與電信加值網路業務）相符，不屬於特定目的外之利用，故無需再依《[個資法](#)》[第 20 條第 1 項但書第 6 款](#)取得當事人同意。
3. 如前所述，由電信業者提供手機號碼予第三方成立資料庫，符合蒐集個資之特定目的，倘若主管機關所掌法規，直接明訂電信業者應設置集中式查詢資料庫之相關規定時，電信業者提供前述資料予第三方，亦於法有據。

6、通傳業者於帳單或信封上刊載政令宣導，是否違反個資法？

問題

電信業者於帳單內或信封上刊載政令宣導，是否有違反個資法之可能？

結論

電信公司於帳單內或信封上配合政府機關刊載政令宣導，該政令內容是提供給不特定的民眾接收政府推動補助及優惠等相關利益之訊息，因此，雖非屬電信公司原蒐集客戶資料特定目的內利用，仍可能符合《個資法》第20條第1項但書第2款「增進公共利益」，而屬於可以為特定目的外利用之情形。

說明

1. 非公務機關原則上應於蒐集之特定目的必要範圍內利用個人資料，如使用基於契約或類似契約關係下取得之個人資料，對當事人進行行銷，應合乎社會通念下當事人對隱私權之合理期待；如非屬特定目的內利用，應有《個資法》第20條第1項但書各款情形之一，始得為特定目的外利用（法務部102年7月5日法律字第10203507340號函參照）。
2. 行政院為辦理『106年度社會住宅包租代管試辦計畫』，委託電信業者於帳單內或信封上代為宣傳，行政院推動該試辦計畫，其目的是為「為協助弱勢民眾於住宅租賃市場租屋、鼓勵民眾釋出空餘屋，及減輕地方政府新建社會住宅的財務負擔」符合條件之房屋所有權人、合格房客、相關不動產業者經申請核可後均得受惠，具有保障國民居住權益、健全住宅市場等公共利益（法務部法律字民國107年07月03日第10703507550號函釋參照）。
3. 綜上，電信業者於帳單內或信封上配合刊載政令宣導雖非屬原蒐集客戶資料之特定目的內利用，然可認符合《個資法》第20條第1項但書第2款所稱「增進公共利益」，而屬得為特定目的外利用之情形。

7、財政部為辦理電子發票中獎事宜，函請電信業者查詢並提供用戶資料，是否符合個資法？

問題

財政部為辦理電子發票中獎事宜，函請電信業者查詢並提供使用者資料，是否符合個資法？

結論

1. 財政部在民眾使用電子發票相關系統前（蒐集民眾手機號碼時），技術上應可依個資法有關目的外利用個人資料之規定，先徵詢當事人是否同意於中獎時由電信業者提供其必要之個人資料予財政部，並由民眾自行評估選擇是否使用該項服務功能。
2. 若民眾已同意於中獎時由電信業者提供相關個資，即等同於電信事業已經過當事人之同意而得為目的外之利用。
3. 綜上，如以此方式為之，電信業者提供使用者之個資予財政部做為辦理電子發票中獎等事宜之使用，並無違反個資法。

說明

1. 本件參照[法務部民國106年06月12日法律字第10603504480號函釋](#)。
2. 財政部為發給統一發票中獎獎金，於必要範圍內蒐集中獎人之個資，係為執行統一發票給獎辦法所定法定職務，並基於稅務行政（代號120）之特定目的而為蒐集，應可認符合[個資法第15條第1款](#)規定「執行法定職務必要範圍內」。
3. 財政部為提供民眾更便利之領獎方式，依[所得稅法第 88 條](#)、[第 92 條](#)及其[施行細則第 85 條之1](#)等相關規定，須詳填中獎人姓名、住址等個資，以完成扣繳稅款及核銷作業，爰規劃以手機號碼作為電子票證載具歸戶之方式，並由電信事業提供手機號碼用戶（中獎人）之個資。而電信業者雖係為協助財政部執行其法定職務，且便利中獎人領取獎金，但此是否為[個資法第20條第1項但書第2款](#)「增進公共利益」，仍應符合比例原則；另是否符合[個資法第20條第1項但書第7款](#)「有利於當事人權益」，於解釋上又不宜過於寬濫，故本件是否能符合上開二款而為特定目的外之利用，不無疑義。
4. 民眾既須先提供手機號碼作為電子票證載具歸戶之方式，則於蒐集民眾手機號碼時，技術上應得一併徵詢其是否同意於中獎時，由電信事業提供其必要之個資予財政部，並明確告知利用該個資之目的、範圍及同意與否對其權益之影響（[個資法第7條第2項規定](#)參照），由民眾自行評估選擇是否使用該項服務功能，使電信事業得依[個資法第20條第1項但書第6款](#)「經當事人同意」而為個資之目的外利用，確保民眾（中獎人）之「隱私合理期待」，因此，如電信業者以此方式將上開個資提供予財政部使用，並無違反個資法。

（三）特種個人資料

- 1、通傳業者為身心障礙客戶提供優惠時，是否應經客戶同意方得蒐集其身障證明文件？

問題

如客戶為身心障礙者，電信業者為客戶辦理身心障礙優惠方案時，是否應經客戶同意方得蒐集其身障證明文件？

結論

1. 因身障證明文件如身心障礙手冊等，係經「醫療機構」辦理鑑定符合行政院衛生福利部所定「身心障礙等級」者，由各地鄉鎮市區公所核發之身心障礙證明，雖目前實務上就身心障礙手冊是否為特種個資，尚無相關之見解，惟依照[個資法施行細則第4條第2項](#)之法理推定，其應屬於[個資法第6條](#)規定之特種個資。故為降低業者之風險，若業者在為客戶辦理身心障礙優惠方案時，欲蒐集客戶該項個資，建議依[個資法第6條第8款](#)之規定，取得當事人之書面同意為佳。
2. 業者並應於蒐集客戶前項特種個資時，依照[個資法第8條](#)之規定，踐行個資聲明告知義務，且於蒐集、處理或利用時，不得逾越特定目的之必要範圍或其他法律之限制，方不致觸法。

說明

1. 個人資料中，有部分資料性質較為特殊或具敏感性，如任意蒐集、處理或利用，恐造成社會不安或對當事人造成難以彌補之傷害。因此，依照[個資法第6條](#)規定，有關「病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科」等六類特種個資，原則上不得蒐集、處理或利用，僅於符合一定要件之情形，得例外為蒐集、處理或利用。
2. 身心障礙手冊乃係經「醫療機構」辦理鑑定符合行政院衛生福利部所定「身心障礙等級」者，據醫療鑑定結果由各地鄉鎮市區公所核發之身心障礙證明，參照[個資法施行細則第4條第2項](#)：「本法第二條第一款所稱醫療之個人資料，指病歷及其他由醫師或其他之醫事人員，以治療、矯正、預防人體疾病、傷害、殘缺為目的，或其他醫學上之正當理由，所為之診察及治療...」，身心障礙手冊應符合特種個資中「醫療」之定義。
3. 雖目前我國實務上就身心障礙手冊是否屬[個資法第6條](#)之特種個資尚無相關見解，惟按[個資法施行細則第4條第2項](#)之法理推論，其應符合特種個資之範疇，故為降低業者之風險，建議業者在取得客戶該項個資時，應依[個資法第6條第8款](#)之規定，取得當事人之書面同意為佳，並於蒐集客戶個資時，依照[個資法第8條](#)之規定，踐行個資聲明告知義務。
4. 相對於一般個資，特種個資之性質更具敏感性，故規定當事人對於其特種個資蒐集、處理及利用之同意，須以書面為之，以求慎重。惟若是超過當事人書面同意範圍之蒐集、處理、利用，或其他法律另有限制者，仍不得僅依當事人書面同意即蒐集、處理或利用之。

（四）委託他人蒐集、處理或利用個人資料

- 1、客戶於線上申辦門號後，電信業者欲將 SIM 卡寄送到府，可否將客戶之聯繫方式提供宅配人員？

問題

客戶於線上申辦門號後，電信業者欲將SIM卡寄送到府，可否將客戶之聯繫方式提供與宅配人員？

結論

1. [法務部103年9月22日法律字第10303510920號函意旨](#)參照。
2. 電信業者基於與客戶間之買賣契約關係，而於必要範圍內蒐集消費者之個人資料，自得於其特定目的範圍內，利用客戶之個人資料。
3. 又宅配公司如僅係單純受電信業者委託辦理產品之配送事宜，則其於受託範圍內利用該客戶個人資料之行為，視同該電信業者之利用行為，電信業者並應對受託者（宅配公司）為適當之監督。
4. 於此情形，若受託者（宅配公司）於受託範圍內違反個資法之規定時，則電信業者應按[個資法第29條](#)之規定，負損害賠償責任。

說明

1. [法務部103年9月22日法律字第10303510920號函意旨](#)參照。
2. 電信業者基於與客戶間之買賣契約關係，而於必要範圍內蒐集消費者之個人資料，自得於其特定目的範圍內，利用客戶之個人資料。
3. 又宅配公司如僅係單純受電信業者委託辦理產品之配送事宜，其於受託範圍內利用該客戶個人資料之行為，按[個資法第4條](#)及[同法施行細則第27條第1項規定](#)，視同該電信業者之利用行為，電信業者並應依照[個資法施行細則第8條](#)規定，對受託者（宅配公司）為適當之監督。
4. 於此情形，若受託者（宅配公司）於受託範圍內違反個資法之規定時，則電信業者應按[個資法第29條](#)規定，負損害賠償責任。

2、通傳業者委託廠商辦理滿意度調查時，將用戶姓名及電話提供 廠商，有無違反個資法？

問題

通傳業者委託廠商辦理滿意度調查時，將用戶姓名及電話號碼提供予廠商，有無違反個資法？

結論

1. 通傳業者委託廠商辦理滿意度調查時，將用戶姓名及電話號碼提供與廠商，應依[個資法施行細則第 8 條](#)規定，對受託者（廠商）為適當之監督。
2. 如通傳業者蒐集用戶姓名及電話號碼時，於個資告知聲明中之特定目的包含「辦理滿意度調查」，則通傳業者將客戶之個資交付予廠商辦理滿意度調查，並無違反個資法；又若個資告知聲明中即便未包含「辦理滿意度調查」，因該調查仍與原蒐集目的所提供之服務息息相關，故亦未違反個資法。
3. 依照[個資法第 4 條](#)規定，受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。若受託者（廠商）於受託範圍內違反個資法規定時，視同通傳業者違法，則通傳業者應按[個資法第 29 條](#)規定，負損害賠償責任。

說明

1. 通傳業者委託廠商辦理滿意度調查時，將用戶姓名及電話號碼提供與廠商，應依[個資法施行細則第 8 條](#)規定，對受託者（廠商）為適當之監督。
2. 如通傳業者蒐集用戶姓名及電話號碼時，需依照[個資法第 8 條](#)規定踐行告知聲明之義務，又如該個資告知聲明中之特定目的包含「辦理滿意度調查」，則通傳業者將客戶之個資（用戶姓名、電話號碼等）交付予廠商辦理滿意度調查，並無違反個資法；又若該個資告知聲明中之特定目的未包含「辦理滿意度調查」乙項時，因此項目與通傳業者原蒐集客戶資料之目的息息相關（業者為瞭解客戶是否滿意其服務所辦理之相關調查），縱使此項目未明列於個資告知聲明中，其仍屬於特定目的內之利用，而與個資法無違。
3. 依照[個資法第 4 條](#)規定，受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。若受託者（廠商）於受託範圍內違反個資法規定時，視同通傳業者違法，則通傳業者應按[個資法第 29 條](#)規定，負損害賠償責任。

（五）當事人權利

1、通傳業者將與客戶之對話錄音，當事人得否請求複製該錄音檔？

問題

通傳業者將與當事人之對話錄音，當事人得否請求閱覽或複製該錄音？

結論

通傳業者依個資法之規定所蒐集、留存之錄音錄影資料檔，客戶既為資料之當事人，自得請求業者答覆查詢、提供閱覽或製作、提供複本，除有下列情形外，業者不得拒絕當事人之請求：

- 一、妨害國家安全、外交及軍事機密、整體經濟利益或其他國家重大利益。
- 二、妨害公務機關執行法定職務。
- 三、妨害該蒐集機關或第三人之重大利益。

說明

- 一. 按當事人之聲音或影像，如經蒐集建檔且足資直接或間接識別特定人者，屬 [個資法第2條第1款](#) 所定義之個人資料。
- 二. 次按 [個資法第3條](#) 及 [第10條](#) 等規定，請求查詢、閱覽及製給複製本為個資當事人之法定權利，不得要求當事人預先拋棄；另除有妨害重大公共利益等例外情形外，亦不得以特約限制當事人請求複製、刪除等權利。
- 三. 綜上，業者依個資法規定所蒐集、留存之錄音錄影資料，客戶既為該等資料之當事人，自得請求業者製作及提供複製本；除有 [個資法第10條但書](#) 所定情形外，業者不得拒絕之。（[金融監督管理委員會保險局保局（綜）字第10410912710號書函](#) 意旨參照）

（六）未成年人資料

- 1、 父母或行使親權之人向電信業者查詢未成年子女之通信紀錄，
電信業者得否提供？

問題

父母或行使親權之人代理其未成年子女向電信業者查詢該未成年子女通信紀錄，電信業者應否提供？

結論

1. 個人資料之本人為當事人，當事人對保有其個人資料之非公務機關有查詢、請求閱覽之權利，故非公務機關除有[個資法第10條但書](#)所列3款情形得拒絕提供外，即應依當事人請求，就所蒐集之當事人個人資料答覆查詢、提供閱覽。
2. 因父母係未成年子女之法定代理人（[民法第1086條第1項](#)參照），得行使同意權以補充其能力之不足，也得行使代理權，逕行代為法律行為。此於夫妻離婚時，依夫妻協議或法院裁定擔任對於未成年子女行使權利或負擔義務之人亦同（[民法第1055條](#)參照）。
3. 是以，父母或行使親權之人代理其未成年子女向電信業者查詢該未成年子女通信紀錄時，除其他法律對於當事人查詢、閱覽個人資料有特別規定外，父母或行使親權之人代理其未成年子女，依[個資法第10條規定](#)，向電信業者查詢該未成年子女通信紀錄，應無違反個資法。

說明

1. 依[個資法第2條第9款](#)、[第3條第1款](#)及[第10條規定](#)，個人資料之本人為當事人，當事人對保有其個人資料之非公務機關有查詢、請求閱覽之權利，故非公務機關除有[個資法第10條但書](#)所列3款情形得拒絕提供外，即應依當事人請求，就所蒐集之當事人個人資料答覆查詢、提供閱覽。
2. 因父母係未成年子女之法定代理人，得行使同意權以補充其能力之不足，也得行使代理權，逕行代為法律行為（[民法第1086條第1項](#)參照），此於夫妻離婚時，依夫妻協議或法院裁定擔任對於未成年子女行使權利或負擔義務之人亦同（[民法第1055條](#)參照）；復觀「按父母係未成年子女之法定代理人（[民法第1086條第1項](#)參照），得行使同意權以補充其能力之不足，也得行使代理權，逕行代為法律行為，故其代理未成年子女依個人資料保護法（以下簡稱個資法）第10條規定，向學校查詢該未成年子女之在校出缺勤狀況資料，應無違反個資法之虞。」（[法務部102年05月27日法律字第10203504660號函](#)意旨參照）。
3. 是以，父母或行使親權之人代理其未成年子女向電信業者查詢該未成年子女通信紀錄時，除其他法律對於當事人查詢、閱覽個人資料有特別規定外，父母或行使親權之人代理其未成年子女，依[個資法第10條規定](#)，向電信業者查詢該未成年子女通信紀錄，應無違反個資法。（[法務部106年06月01日法律字第10603507450號函](#)意旨參照）。

2、通傳業者以贈品誘使未成年人提供個人資料，於個資法上之適用為何？

問題

通傳業者以贈品誘使未成年人提供個人資料，於個資法上之適用為何？

結論

1. [國家發展委員會民國108年3月12日發法字第1082000384號函釋](#)意旨參照。
2. 按個人資料保護法（下稱「個資法」）就未成年人權利行使之年齡並無特別規定，是關於未成年人行使個資法上相關權利，仍應回歸適用民法有關行為能力之規定，合先敘明。
3. 次按[個資法第5條](#)規定，個資之蒐集應依誠實信用方法為之，此外，業者並應於蒐集個資時，依[個資法第8條第1項](#)規定，明確告知應告知事項，使當事人充分瞭解後審慎為之，又因其蒐集對象為未成年人，故業者之告知方式應符合其蒐集對象之年齡、生活經驗及理解能力，以清楚簡單之語言或文字為之，並使該對象得以充分瞭解其個資後續之利用；另蒐集者就當事人同意合法要件之事實，應負舉證責任（[同法第7條第4項](#)規定參照）
4. 綜上所述，有關本件業者以贈品利誘未成年人提供個資一事，是否踐行告知，抑或有其他違法蒐集、處理或利用個人資料之行為（如前述違反誠實信用原則之情事），仍應依個案事實審認之。

說明

1. [國家發展委員會民國108年3月12日發法字第1082000384號函釋](#)意旨參照。
2. 按個人資料保護法（下稱「個資法」）就未成年人權利行使之年齡並無特別規定，是關於未成年人行使個資法上相關權利，應回歸適用民法有關行為能力之一般性規定，合先敘明。
3. 次按[個資法第5條](#)規定，個資之蒐集應依誠實信用方法為之，此外，[同法第7條第1項](#)規定：「...[第19條第1項第5款](#)所稱同意，指當事人經蒐集者告知本法所定應告知事項後，所為允許之意思表示。」又業者應於蒐集當事人個資時，依[第8條第1項](#)之規定，踐行個資告知聲明義務，使當事人充分瞭解後審慎為之。復按[同法施行細則第16條](#)規定，告知之方式，應以足以使當事人知悉或可得知悉之方式為之。
4. 未本件業者之個資蒐集對象為未成年人，故其告知之方式應符合該未成年人之年齡、生活經驗及理解能力，以清楚簡單之語言或文字為之，以使其得以充分瞭解其個資後續之利用情形；另蒐集者就當事人同意合法要件之事實，應負舉證責任（[同法第7條第4項](#)規定參照），併予敘明。
5. 是有關本件業者以贈品利誘未成年人提供個資一事，是否踐行告知，抑或有其他違法蒐集、處理或利用個人資料之行為（如前述違反誠實信用原則之情事），仍應依個案事實審認之。

伍、工作項目（三）：輔導訪查（談）

一、輔導訪查（談）目標

通傳會於 105 年 11 月 9 日依據個人資料保護法第 27 條第 3 項訂定「國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」以督促監理之通訊傳播事業保護消費者個人資料及隱私，除於會內就相關議題進行持續研析之外，預計規劃針對通訊傳播事業遵循個人資料保護與安全維護執行情形進行調查，以瞭解通訊傳播事業在個人資料、隱私保護與風險控管機制等相關配套是否符合法規之要求，進而研議資料加值運用之可能性與適法性。

據此，本案即規劃於 108 年對通訊傳播事業進行輔導訪查（談），以達成下列目標，並使國家通訊傳播委員會之監理標準具備一致性：

- （一）協助評估、掌握通訊傳播事業於個人資料保護法規遵循之成熟度與差異分析。
- （二）偕同通訊傳播事業完成符合所營業務應備之法定資訊揭露內容（參個人資料保護法第 8 條第 1 項、第 9 條第 1 項規定）之範本。
- （三）偕同通訊傳播事業完成「為於蒐集之特定目的外利用個人資料而須獲得當事人同意（參個人資料保護法第 20 條第 1 項但書第 6 款規定）」時，「應向當事人告知之內容（參個人資料保護

法第 7 條第 2 項規定)」範本，並就取得同意之方式提供可參考適用的解決方案。

二、執行內容及方式

（一）輔導訪查

由本團隊訪查人員親至受訪對象營業處所，瞭解受訪對象對其消費者個人資料之管理制度於個人資料保護法及國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法之符合程度。

受訪對象先填具「通訊傳播事業個人資料保護與管理自我評核表（附件 1）」，並依評核項目備妥佐證資料（如有）。訪查人員再以該評核表中的評核項目為據執行訪查，並輔以就受訪對象之管理制度的合規有效性執行評估。

（二）輔導訪談

由本團隊訪談人員親至受訪對象營業處所或邀請（集）一家或數家受訪對象至通傳會指定處所，以會議形式就受訪對象之特定需蒐集消費者個人資料之業務（由通傳會指定或由受訪對象擇定）交流細節（以不揭露受訪對象之營業秘密為原則）。

訪談團隊提出「法定必要揭露資訊」及「取得當事人同意特定目的外利用個人資料」之範本（見附件 2），並與受訪對象於會議中取得共識並或由受訪對象提供反饋，一同修訂範本之內容。

此外，訪談團隊亦於會議中就揭露法定資訊及取得當事人同意之「方式」與受訪對象互相交流，以在法律強制規範與業者執行成本之間取得平衡。

三、輔導訪查（談）執行發現

詳見本研究報告第玖章第三節。

陸、工作項目四：研討會

本案依約於 108 年 11 月 26 日假集思交通部國際會議中心舉辦

「108 年通傳事業個資管理機制與資料增值運用研討會」，摘要如下：

一、執行摘要

（一）研討會需求與目的

依需求書規定，本案應邀請具備資通訊、傳播、法律及個人資料管理制度稽核實務經驗等專長之專家或學者，以包含個資保護管理、資料增值與創新、個資稽核實務等為基本主題，於北部地區辦理 1 場次，人次為 110 以上規模，總時數 6 小時以上之研討會，並提交研討會相關之電子檔。

是本次研討會旨在彙整通傳會及通傳業者就個資保護管理機制與資料增值運用規範之重要關注事項，邀請專家、學者就各主題分享建議及經驗，並藉由互動提問向與會聽眾提供寶貴意見。

（二）研討會主題

1、個人資料保護管理制度現況及挑戰

本主題以個資法目前現況、我國各業者對個資保護落實之回饋為主軸，並說明我國如何因應歐盟 GDPR 之實施，以及我國未來若加入 APEC 的 CBPR 體系之優勢；復由通傳會長官說明通傳會將如何協助通傳業者建立個資法法遵制度，以及跨

境傳輸之限制措施。再以資訊安全與現行資通安全管理法為主，輔以個資與資安之實務案例簡要介紹資訊安全與個資保護之關聯性，並由專家學者分享金管會就落實個資保護與資訊安全之個資法遵，供通傳業者酌參。末以實務上個資法之應用，分享兼顧實務需求與履行公務機關於個資法上之義務之作法。

2、資料增值與創新應用之未來展望

本主題介紹個資於商業運用之價值，並說明新型態個資之合法利用方式，以及不當蒐集、利用新型態個資可能面臨之風險，復由受邀通傳業者分享於用戶個資增值運用之現況與將來期待應用之方向。末為迎接 5G 新時代的來臨，由專家介紹 5G 及物聯網時代之新型個資類型，並分享個資匿名化及假名化之技術現況。

3、個人資料稽核實務與困境

本主題由專家、學者分享個資查檢實務，以及與受檢單位聯繫、溝通之應注意事項，並分享執行查檢時常見之個資法遵風險，末由業者分享導入個資保護制度之緣由，以及實際導入時所面臨之挑戰與因應作法。

（三）研討會日程與地點

本研討會於 108 年 11 月 26 日上午 9:00 至下午 5:30 假集思交通

部國際會議中心 3F 國際會議廳舉辦。

（四）研討會規劃過程

- 1、108 年 7 月 4 日提交研討會規劃草案供國家通訊傳播委員會內部審核。
- 2、108 年 7 月 31 日與國家通訊傳播委員會陳耀祥代理主任委員會晤進行研討會時間、流程、及與談人確認。
- 3、108 年 8 月間確認場地、與談人邀請。
- 4、108 年 10 月 16 日向國家通訊傳播委員會遞交研討會規劃書及公文。
- 5、108 年 10 月間撰擬各主題均安排子題供各與談人參考，提醒各與談人均有 10 至 15 分鐘時間就自己的專業領域進行簡報，並自研討會前三週開始分別向各與談人確認簡報內容。
- 6、108 年 11 月 5 日向國家通訊傳播委員會遞交研討會議程定稿及公文；研討會報名網頁及相關宣傳上線，考量場地限制及為維護研討會品質，僅開放 134 正取資格。
- 7、研討會報名上線僅一週即報名額滿，分別依序對報名者通知正取及備取。
- 8、108 年 11 月 18 日該週拜訪國家通訊傳播委員會各長官，就辦理研討會乙事為說明並進行最終邀約。

9、108 年 11 月 26 日研討會正式舉辦。

(五) 研討會產出

總計產出 16 份與談人簡報、研討會全場影音光碟，並提供公務人員終身學習時數 6 小時或中小企業終身學習護照認可時數 6 小時。

二、研討會內容摘要

(一) 主文宣（含議程）

圖 45 108 年通傳事業個資管理機制與資料增值運用研討會 DM

通傳事業個資管理機制 與資料增值運用研討會



立即報名



- 2019/11/26 (09:00~17:10)
- 集思交通部國際會議中心3F
- 參與者可獲公務人員/中小企業時數
- 活動洽詢：02-7730-2970#807黃小姐。(詳細資訊請見活動官網)

通傳事業個資管理機制與資料增值運用研討會議程表		
09:00-09:50	來賓報到	
09:50-10:00	開幕致詞	國家通訊傳播委員會 陳耀祥代理主任委員 國家發展委員會 陳美伶主任委員
主題一：個人資料保護管理制度現況及挑戰		
10:00-12:00	主持人	達文西個資暨高科技法律事務所 葉奇鑫所長暨主持律師 國家通訊傳播委員會 鄧惟中委員 國家發展委員會法制協調中心 李世德參事
	與談人	行政院資通安全處 簡宏偉處長 永豐金融控股股份有限公司資安委員會召集人 李相臣資安長 資訊工業策進會科技法律研究所 張瑞星所長
12:00-13:20 午 餐		
主題二：資料增值與創新應用之未來展望		
13:20-15:10	主持人	國立政治大學法律系 劉定基副教授 國家通訊傳播委員會 孫雅麗委員 中華電信股份有限公司行銷處 邱瑞旭副總經理
	與談人	遠傳電信股份有限公司 東宜鵬資安長暨資訊執行副總經理 凱擘股份有限公司產品開發應用處 王定卿處長 百特醫療產品股份有限公司 林志旭總監 工業技術研究院巨量資訊科技中心 馮文生執行長
15:10-15:30 茶 敘		
主題三：個人資料稽核實務與困境		
15:30-17:10	主持人	BSI 英國標準協會台灣分公司 蒲樹盛總經理 國票金融控股公司 吳美葉副總經理暨總機構法令遵循主管 KPMG 安侯建業聯合會計師事務所顧問服務部 謝昀澤執行副總經理
	與談人	台灣寬頻通訊顧問股份有限公司 林志峰法務長 勤業眾信風險諮詢公司 萬幼筠執行副總經理 達文西個資暨高科技法律事務所 王慕民合夥律師
賦歸		


指導單位 | 國家通訊傳播委員會
National Communications Commission


主辦單位 | 達文西個資暨高科技法律事務所


協辦單位 | 財團法人電信技術中心
TELECOM TECHNOLOGY CENTER

（二）重點內容

本次研討會總計 147 人報名，正取 134 人，備取 13 人，當日實到人數 122 人，與會貴賓及專家、學者之發言重點內容如下：

1、開幕嘉賓致詞摘要

（1）國家通訊傳播委員會陳耀祥代理主任委員

感謝各位學者專家、與會先進參與本次研討會，本會將於（108 年）12 月 10 日辦理 5G 試照，5G 時代將帶來超高速、大寬頻、大連結，未來很多的應用服務會建立在 5G 的基礎上蓬勃發展，而應用服務將與個人資料的蒐集、處理、利用及保護皆息息相關，我國國發會作為個資法主管機關，本會則為通傳事業之事業目的主管機關，透過今日產官學界共同研討、集思廣益，期許能提出更多更好的解決方式。於 2018 年 5 月 GDPR 通過後，對全世界高科技產業帶來相當大的衝擊，若與歐盟有任何經貿往來，都必須遵守 GDPR，而在獲得 GDPR 適足性認定後，相信國發會會有更創新的籌畫。長期以來，個資法的蒐集、處理、利用都存有頗多爭論，包含本會監理之電信產業、有線電視業等，尤其現在機上盒已具備雙向傳輸的功能，就個資是否可蒐集？若能蒐集，可運用到何種程度？這是一個非常重要的議題，現在消費者對於個人隱私被蒐集非常敏感，以前

所講的「知識就是力量」，在數位經濟時代則是「資料就是力量」，很多數位服務看似免費，其實是個人資料在換取服務，個人資料如何被運用？當事人是否知情？當事人可否向企業主張被遺忘權？而個資法之「合理利用」也是業者非常關注的問題，這些都是新的挑戰，也因此特別感謝主辦單位及協辦單位舉辦今日研討會，從管理機制與運用服務，至事業內部控制及外部稽核，共同尋求問題解決方式，期許透過研討可得到重要收穫。

(2) 國家發展委員會陳美伶主任委員

感謝主辦單位，很榮幸能受邀本研討會，隨著數位經濟時代的來臨，我國 IT、ICT 等半導體、硬體方面的產業成績雖足以傲視全球，但是現今資料、軟體更為重要，更何況現在大多資料都須透過雲端運算、IOT 串聯，以人工智慧加值運用，而這些需要依賴巨量資料才能擁有更好的加值運用，如同陳耀祥代理主委所說資料就是力量，其實資料更是國家戰略資產，或者有人簡稱為「新的能源」，資料的重要性已明顯與過去有非常大的不同，隨著通訊的快速發展，尤其是在 5G 時代將要大鳴大放的時候，如何在大量資料流通的過程裡，兼顧人權以及產業與經濟發展，以取得平衡？這是相當重要的議題，因為巨量資

料內含有個人資料，會牽涉到隱私問題。我國於 1995 年電腦處理個人資料保護法，當時要透過電腦才有可能大量傳輸，所以才需要特別保護經電腦處理的個人資料，但是於 2010 年時，修正名稱為「個人資料保護法」，使可規範的範圍更廣，然現在為因應資訊快速流通，顯然必須要重新檢視現行法規。

對全球最嚴的 GDPR 法規，自然不能置身事外，我國已於去年提出 GDPR 適足性認定之申請，明日即 11 月 27 日將進行第三次技術協商，相關事項已達成四分之三，接下來有兩個較大的問題需要解決，第一個是歐盟希望我國成立個資獨立專責機關，第二個是跨境傳輸需兼顧人權與產業發展，故我國現行個資法勢必要作若干調整。我國現行個資法與 GDPR 非常不同之處在於我國區分公務機關與非公務機關，所以我們有 22 個事業目的主管機關，各機關對於轄下業者之規範是參差不齊的，這也是在國人觀念中個資是沒有被完善保護的，未來是否不再區分公務機關或非公務機關，並建立一致性的管理機制？此為現行個資法需檢討、修正的部份，期許我國可成為亞洲第三個通過 GDPR 適足性認定的國家，也希望透過本研討會獲得 GDPR 適足性認定或未來個資法修正的參考方向。

2、各主題內容摘要

(1) 主題一：個人資料保護管理制度現況及挑戰

本主題由達文西個資暨高科技法律事務所葉奇鑫所長主持並依序介紹與談人，首先由國家通訊傳播委員會的鄧惟中委員進行簡報，鄧委員從通傳會如何協助通傳事業建立個資法法遵制度開始談起，並引相關的法規依據導入通傳會近期的施政內容，包含訪查 15 家指標性之通訊傳播業者，並盤點通傳事業遵循個人資料保護與安全維護執行情形等，最後拋出現今資料加值應用之相關議題希望可以獲取專家建議；接著由行政院資通安全處簡宏偉處長就資通安全管理法與個資保護進行說明，簡處長以 108 年 1 月 1 日至 11 月 20 日間政府機關共發生 8 件資料外洩，3 件核心業務中斷的重大資安事件談起，就我國資安法的管理制度及責任分級辦法做說明，並加強宣導落實資安法重要配合事項，以持續精進風險管理。

嗣由財團法人資訊工業策進會科技法律研究所張瑞星所長及國家發展委員會李世德參事輪番上陣，前者主要以歐盟 GDPR 及申請加入 CBPR 體系談起，並就台灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS）現況與挑戰為說明，後者則將重點放在國家發展委員會為因應 GDPR 而設立之「個人資料保護專案辦

公室」，未來將會陸續推動個資法修法、歐盟 GDPR 適足性認證等，並積極提供有關個資法的疑義說明。最後再由永豐金融控股股份有限公司資安委員會召集人李相臣資安長就個人資料保護管理制度進行簡報，李資安長將簡報重點放在國內外的資安案件，舉出包含銓敘部、台北市政府衛生局等政府機關的資安問題，提出大數據時代所產生的風險，並拋出相關警示供與會人員參考。

主題一開放的 Q&A 時間為 15 分鐘，與會人員提出過去在法務部時代，機上盒的電視個人收視行為被視為個人資料，但現今隨著全面數位電視化，業者想要對收視行為進行蒐集與分析時變得相當困難，是否有機會可以排除？國發會李世德參事回應當業者有提供收視戶一組號碼時，該號碼可能會與收視戶的收視行為形成間接個人資料，過去與國家通訊傳播委員會也就本議題進行相關討論，未來個資法在修法後，或許可以透過去識別化的方式進行蒐集收視總數，就不會落入個資法的規範，但是若是希望對客戶進行精準分析，則此部份涉及精準行銷，必會連結到用戶，此精準行銷的行為仍是需要經過當事人同意。國家通訊傳播委員會鄧惟中委員指出精準行銷分成兩個面向，一個部份是從技術面上討論，從機上盒去設計對精準行

銷的同意與否，另一部份則是去識別化，國家通訊傳播委員會是否可以對業者說明去識別化行為是有效的，這部份是未來需要討論的。主持人葉奇鑫所長也補充說明若蒐集收視行為是為了改善收視品質，則屬於目的內利用，若目的外的利用以契約的方式延續，會比收到同意書更好。

行政院資通安全處簡處長提出 DNS log 是否屬於個資？國家通訊傳播委員會鄧惟中委員指出 DNS log 紀錄的 IP 涉及到是誰在使用，這又回到機上盒的討論，實際使用者是誰，但是 DNS log 對應到個人非常有限。主持人葉所長補充 IP 是否為個資這個疑問，GDPR 在前言就已經指出 IP 是個資，則從 GDPR 的脈絡來看，所有的 log 包含 DNS log 均屬個資，不過這未來需仰賴國發會給予函釋。

結尾則由資策會科法所張瑞星所長補充說明 TPIPAS 與我國個資法相當密切，希望國內各機關及政府單位可以多採用。

(2) 主題二：資料加值與創新應用之未來展望

本主題由國立政治大學法律系劉定基副教授負責主持，首先由國家通訊傳播委員會孫雅麗委員以個人資料隱私保護談起，將資料處理利用之透明性與清楚告知並取得同意的內容為清楚的說明，並舉出 Google 因違反透明性及清楚告知並取得

同意等義務而遭到法國國家資訊與通訊委員會(CNIL)高額的罰鍰，孫委員在報告最後亦指出資料隱私保護的基本概念為透明性、通知、同意。其次由中華電信股份有限公司行銷處邱瑞旭副總經理從大數據談起，並提出中華電信的監理沙盒創新實驗，由中華電信與凱基銀行合作，運用電信行動身分認證即可辦理普惠金融業務，落實個資可攜性，未來將持續結合不同產業創造新的個資加值服務。

接著由遠傳電信東宜鵬資安長暨資訊執行副總經理及凱擘寬頻產品開發處王定卿處長分別就電信業者與有線寬頻業者在個人資料加值運用上進行說明，在電信業者部份，東副總經理提出遠傳電信持續在推廣的智慧城市，利用雲端、大數據分析等發展創新運用，未來將持續為資料應用與權益保護間取得平衡；而王處長則提出凱擘大寬頻通過 kbro 服務即可結合收視行為、雙向監控、智慧社區服務等應用，未來將推出更多的進階服務並促進資訊利用與隱私權保護間的平衡。

最後則由百特醫療產品股份有限公司的林志旭總監為與會人員帶來在醫療上如何將使用者的醫療數據進行加值運用，以及工業技術研究院巨量資訊科技中心馮文生執行長以 AI 與資料加值應用的案例進行介紹，包含 AI 商店、AI 虛擬客服、

AI 理財專員等為與會人員帶來資料加值應用的現況。

主題二開放的 Q&A 時間為 15 分鐘，與會人員對無人商圈可能涉及的隱私內容提出相應的疑問？工研院的馮執行長指出目前的作法均會對身分進行分級，但是仍然需要看各商家的作法；與會人員提出資料加值運用方面，與談人在與法務部協商時是否有遇到相關的困難？遠傳電信的束副總經理指出資訊處理在法務上的解釋對於業者本身是有利的，而後續會針對個案進行處理。國家通訊傳播委員會孫雅委員指出如果提供的是本業服務，但是加值運用仍有跟第三方合作，則仍需小心跟用戶簽約時，應該告知用戶與第三方合作的資訊，用戶應該要對加值運用的資訊非常瞭解，所以必須要充分揭露資訊，這些是非常重要的，另外業者希望從事精準行銷，但是業者蒐集的是全家庭的收視行為，這些希望未來法律人可以與業者好好衡量，用戶的資料與隱私權是不可以打折扣的。中華電信的邱副總經理則分享監理沙盒的經驗，要考慮三個方面，首先是對客戶的尊重，其次是公司的安全，包含個資、資安、身分認證的安全，而且要符合公司的內控，業務推廣才會順利。

(3) 主題三：個人資料稽核實務與困境

本主題由 BSI 英國標準協會台灣分公司蒲樹盛總經理擔

任主持人，首先由國票金融控股公司吳美葉副總經理從企業未遵守 GDPR 可能遭受之負面影響談起，並導入企業內部對於個人資料保護的管理及因應，暢談如何取得與利用個人資料，企業對於個人資料的管理機制。其次由 KPMG 安侯建業聯合會計師事務所顧問服務部謝昀澤執行副總經理藉由自身的稽核經驗指出在 3G/4G 時代個資稽核常見的問題，包含公司內部人員可任意的將個人資料儲存至非公司控管之雲端空間、資料存放授權未符合最小授權原則、未去識別化、業務可任意將個資複製至個人電腦，甚至弱點管理不足等在保護、控管上的不足，並提出未來面對 5G 時代在稽核上應該要著重之處供與會人員參考。

接下來由台灣寬頻通訊顧問股份有限公司林志峰法務長及勤業眾信風險諮詢公司萬幼筠執行副總經理分別以個人資料保護的落實與稽核及 TBC 導入個資保護制度為主題進行報告，首先萬執行副總經理提出個人資料保護作業與控制落實重點，並提供隱私政策的設計原則供與會人員參考，萬執行副總經理也指出我國現階段缺乏一個人資料保護的事權機關，以及面對稽核時所應常存的核心概念；而林志峰法務長則以 TBC 的個資保護制度進行介紹，藉由個資法施行細則第 12 條各款

內容，TBC 內部量身製訂一套個人資料檔案安全維護計畫管理制度，並指出現行在運作該管理制度所面臨的問題與解決方式，自該管理制度實行迄今 TBC 尚未有任何個人資料外洩或受侵害案件。

最後由達文西個資暨高科技法律事務所の王慕民合夥律師透過自身稽核經驗及法院實務案例分享企業的管理制度可能面臨之問題與因應方法，其中包含管理制度的內部問題與法律判斷，並建議業者應持續留意法規變動隨時確認管理制度的活化性。

主題三開放的 Q&A 時間為 18 分鐘，由主持人蒲樹盛總經理拋出三個問題對各與談人做發問，先詢問國票金融吳副總在 open banking 在個資查詢的部份，另外在推動個資制度保護上面，在導入個資管理制度最重要的事情是什麼？如果個資外洩了，最需要的措施是什麼？首先吳副總經理就 open banking 的部份，台灣是以不修法為原則仿效香港的模式，透過財經公司制定一個標準，例如存款、放款、投資理財以及其他銀行的服務項目，等於使用者可以去比較業者的相關資訊，而第二階段則是消費者的資訊，這部份需要比較嚴謹的要求，所以目前在等候主管機關這邊的制度。在導入個資管理制度的預備動作

部份，謝副總經理認為這個部份需要各業者對於個資管理制度目的性非常明確，知道自己希望導入的目的是什麼，是同業間進行比較，或是符合政府機關的規範，並補充說明在導入資料運用的部份，最好的預備方式是推動方應學會講國際性的隱私語言，這樣才有辦法在國際框架下與對口接軌。勤業眾信的萬執行副總經理則提出在導入個資管理制度前，應該要先慎選一位合作夥伴，從制度面與訴訟面均可協助，越長越久的穩定關係才可以走得長遠，此外需要上級長官的支持，做管理制度前要獲得主管機關的支持，就可以獲得比較多的支援，最後是掌握產業的特質與趨勢，目前很多大數據的運用都是新興技術，假設管理制度未跟上會受到很大的影響。TBC 的林志峰執行長稱公司的部分目前因為在萬執行副總經理公司的要求下，公司內部個資管理制度每年持續更新，因此沒有資安外洩的事件產生，不過公司內部就資安外洩問題有要求要通知消費者與通報主管機關，除了通報國家通訊傳播委員會外，也需要通報各地方政府，就資料被外洩內容進行詳細的通報，最後再進行補救措施。最後則由王慕民律師提出包含軌跡資料等證據保存的重要性，另外與消費者溝通的部份是個資法第 12 條的規定，過去與業者討論時，這部份業者是非常排斥的，但是事故通知

消費者的部份未來可能降低相關的賠償責任。

（三）會後問卷分析

本次研討會設計問卷由與會聽眾填寫，供本計畫日後執行之參考，共計回收 81 份問卷，整理如下：

1、問卷內容

圖 46 108 年通傳事業個資管理機制與資料增值運用研討會問卷

【通傳事業個資管理機制與資料增值運用研討會】

感謝您參與「通傳事業個資管理機制與資料增值運用研討會」，為使研討會能更臻完美，本調查報告僅供研討會之效益評估使用，此為匿名問卷，敬請安心填寫。

達文西個資暨高科技法律事務所 敬上

一、 滿意度調查

1. 您如何得知本研討會？
活動官方網站 主管機關函文 公司要求出席 經由介紹得知 其他 _____
2. 研討會中哪個主題您最喜歡？
主題一：個人資料保護管理制度現況及挑戰
主題二：資料增值與創新應用之未來展望
主題三：個人資料稽核實務與困境
3. 您對研討會主題的安排感到？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
4. 您對研討會的動線安排與場地規劃感到？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
5. 您對研討會的工作人員專業與服務態度感到？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
6. 您對餐點安排感到？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
7. 您對研討會的整體評價？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
8. 您對於研討會的建議：

二、 基本資料

性別：男 女

行業別：公協會 有線電視系統業者 衛星廣播電視事業者 廣播電視事業者
電信業者 政府機關 其他 _____

您的職級：企業負責人 高階主管 中階主管 基層主管 一般職員

您參加本研討會的動機（可複選）：主題吸引 講師知名度 職務需求 公司安排
升遷/轉職所需 其他 _____

（非常感謝您的全程參與及填寫）

2、研討會滿意度

表 11 研討會滿意度統計表

研討會滿意度					
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1.您對研討會主題的安排感到？	46.9%	53.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2.您對研討會的動線安排與場地規劃感到？	45.7%	53.1%	1.2%	0.0%	0.0%
3.您對研討會的工作人員專業與服務態度感到？	49.4%	50.6%	0.0%	0.0%	0.0%
4.您對餐點安排感到？	40.7%	54.3%	4.9%	0.0%	0.0%
5.您對研討會的整體評價？	46.9%	53.1%	0.0%	0.4%	0.0%

（資料來源：本團隊自行整理）

3、得知研討會管道

表 12 得知研討會管道統計表

項目	人數	百分比
1 活動官方網站	4	4.9
2 主管機關函文	54	66.7
3 公司要求出席	14	17.3
4 經由介紹得知	7	8.6
5 其他	2	2.5
總計	81	100.0

（資料來源：本團隊自行整理）

4、與會聽眾性別比例

表 13 研討會與會聽眾性別統計表

項目	人數	百分比
1 男	40	49.4
2 女	41	50.6
總計	81	100.0

（資料來源：本團隊自行整理）

5、與會聽眾業別比例

表 14 研討會與會聽眾業別統計表

項目	人數	百分比
1 公協會	1	1.2
2 有線電視系統業者	25	30.9
3 衛星廣播電視事業者	4	4.9
4 廣播電視事業者	9	11.1
5 電信業者	26	32.1
6 政府機關	11	13.6
7 其他	5	6.2
總計	81	100.0

（資料來源：本團隊自行整理）

6、與會聽眾職級比例

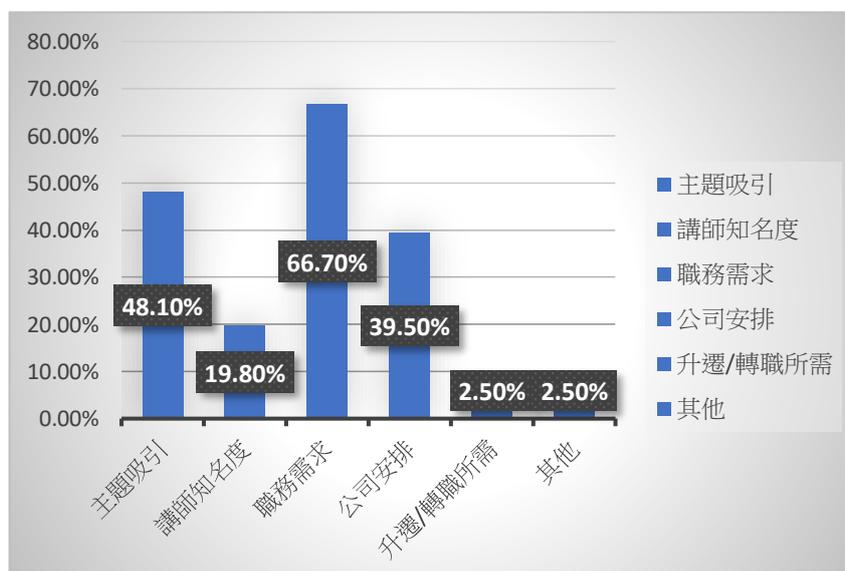
表 15 研討會與會聽眾職級統計表

項目	人數	百分比
1 高階主管	6	7.4
2 中階主管	12	14.8
3 基層主管	15	18.5
4 一般職員	48	59.3
總計	81	100.0

（資料來源：本團隊自行整理）

7、與會聽眾參與動機（可複選）

表 16 研討會與會聽眾參與動機統計表



8、與會聽眾主題喜好（可複選）

表 17 研討會與會聽眾主題喜好統計表



（資料來源：本團隊自行整理）

9、時數統計

本次研討會登記公務人員終身學習時數者，總計 31 位；登記
中小企業終身學習護照時數者，總計 9 位。

（四）研討會花絮

圖 47 研討會嘉賓及與談人合照



（本團隊拍攝）

圖 48 通傳會陳耀祥代理主委於研討會致詞



（本團隊拍攝）

圖 49 國發會陳美伶主委於研討會致詞



（本團隊拍攝）

圖 50 研討會主題一 QA 時間



(本團隊拍攝)

圖 51 研討會主題二 QA 時間



(本團隊拍攝)

圖 52 研討會主題三 QA 時間



（本團隊拍攝）

柒、工作項目五（一）：法規研究報告

本案執行法規研究，針對下列主題研究分析，供通傳會作為政策執行或法規調整之參考依據（報告內容詳期末報告一下冊，附件 3）：

一、個人資料治理措施

本主題以歐盟 GDPR 為研究基礎，分析「個資保護長（Data Protection Officer, DPO）」及「個資保護影響評估（Data Protection Impact Assessment, DPIA）」等兩種原為管理措施的個資治理手段納入 GDPR 後的法規內容與適用情形。

二、當事人權利—資料可攜權

本主題分析歐盟 GDPR 率先納入法律的當事人「資料可攜權（Right to Data Portability）」，分析法規內容及適用情形。

三、法規判斷基準

本主題針對歐盟對於「目的限制原則」的意見，分析歐盟建議在評估利用個人資料之行為是否與蒐集目的不相容（incompatible）時，應採取的判斷標準。

另將針對歐盟對於「行政罰鍰裁罰標準」的指引，分析歐盟建議主管機關在決定以罰鍰作為管制手段時，應採取的判斷標準。

四、物聯網隱私議題

本主題針對「機上盒」及「智慧家庭物聯網裝置」議題執行研究，

分析將產生的個人資料爭議或隱私、安全風險。

五、特別法比較

本主題以歐盟「e-Privacy Regulation 草案」及美國「寬頻客戶隱私保護法」草案作為研究標的，分析特別法上可供參考的重要規範。

捌、工作項目五（二）：趨勢活動報告

一、Gartner 日本 2019 年資料及分析高峰會

（一）背景簡介

Gartner（顧能有限公司）成立於 1979 年，總部設於美國康乃狄克州（Connecticut）史坦福市（Stamford），在全球超過 90 個國家計有 8,100 個合作夥伴，其中包括 1,900 位研究分析師、顧問及客戶。

Gartner 為全球領先資訊科技研究及顧問機構，致力提供與科技相關的研究分析，協助客戶針對個別需求作出對應決策，其客戶包含企業及政府機關的資訊長及資深 IT 主管、高科技與電信相關企業或專業服務商的業務主管，以及科技業投資人。

本次資料與分析高峰會（Data & Analytics Summit）由 Gartner Japan 舉辦，於三天議程中與聽眾分享 Gartner 近來研究分析之商業科技趨勢，由「資料驅動」觀點提出在「人工智慧」、「機器學習」等關鍵技術的發展下，企業應如何改變或打造內部文化以從「資料與分析」技術的商業應用中獲得最大利益。

（二）高峰會資訊

名稱	Gartner Data & Analytics Summit (Japan)
時間	2019 年 6 月 10 日至 6 月 12 日

地點	日本東京，東京會議中心（品川）
出席人員	達文西個資暨高科技法律事務所 王慕民律師

1、整體說明

本次資料與分析高峰會（Data & Analytics Summit）由 Gartner Japan 假日本東京會議中心舉辦，於三天議程中與聽眾分享 Gartner 近來研究分析之商業科技趨勢，由「資料驅動」觀點提出在「人工智慧」、「機器學習」等關鍵技術的發展下，企業應如何改變或打造內部文化以從「資料與分析」技術的商業應用中獲得最大利益。

Gartner 認為，由於各項關鍵科技的發展，資料驅動將成為企業維持競爭力的營運關鍵模式，企業應打造資料驅動的組織文化，亦即由傳統的「以資料確認營運結果」轉變為「以資料預測、規劃營運方向」。

在此同時，企業應致力於提升「透明性」及「公正性」，完整、忠實、明確向消費者揭露其資料的利用情形，才能真正提供消費者「選擇退出（opt-out）」的機會，更能以高度的透明性贏得消費者的信任。

最後，講者認為在可預見的將來，人工智慧固將取代人力運用，但僅能代替人類處理中低價值的工作瑣事，人類將轉而

從事高價值、難替代性的工作，即人工智慧將與人類形成共生互利的平衡。

2、議程資訊

表 18 Gartner Data & Analytics Summit 2019 (Japan) —議程表 (2019 年 6 月 10 日)

2019 年 6 月 10 日	
時間	主題
09:15-10:15	(GK1)主辦單位開場 在不定的世界中追求明確性 Lead With Purpose to Achieve Clarity in a World of Ambiguity
10:30-11:15	(GU1) Mercari 的資料分析組織與文化 Organization and Culture of Data Analytics in Mercari
11:30-12:15	(LS1A) 增強分析世代的到來：機器學習&人工智慧改變分析經驗 The advent of the Augmented Analytics era: Machine Learning & AI changes analytical experience
	(LS1B) 貴公司的資料可用於人工智慧與機器學習了嗎？ Is your company's data ready for AI and ML?
	(LS1C) 還在實體複製資料？—談資料視覺化 How long do you want to continue physical copying of data? – Data Virtualization
12:35-13:20	(11A) 驅動高階執行者的政治藝術 Art of Politics to Drive Senior Executives
	(11B) 資料驅動的組織：如何創立並領導高效能的資料與分

	<p>析團隊 The Data-Driven Organization: How to Create and Lead High-Performing Data and Analytics Teams</p>
	<p>(11C) 改變企業的資料與分析頂尖技術趨勢 Top Technology Trends in Data and Analytics That Will Change Your Business</p>
	<p>(11D) 為機器學習及人工智慧打造雲端策略 Creating a Cloud Strategy for Machine Learning and AI</p>
13:35-14:20	<p>(12A) 雲端運算如何改變資料分析平台 How the Cloud Is Changing Data Analytics Platforms</p>
	<p>(12B)贊助商 KDDI CORPORATION KDDI 的物聯網資料業務及案例介紹 Introduction of KDDI IoT Data Business and Its Use Cases</p>
14:35-15:20	<p>(13A) 在日本如何習得驅動數位轉換與創新所需的領導技能 How to Acquire the Leadership Skills Needed to Drive Digital Transformation and Innovation in Japan</p>
	<p>(13B) 資料科學與機器學習的基礎：資料分析的前瞻洞察與人工智慧 The Foundation of Data Science and Machine Learning: Achieving Advanced Insights and AI for Analytics</p>
	<p>(13C) 如何開始、進化及擴展自主分析 How to Start, Evolve and Expand Self-Service Analytics</p>
	<p>(13D) 從「What's Next」到「What's Best」：將預測事件與預先因應相結合 Drive From What's Next to What's Best: Combining</p>

	Predictive and Prescriptive Analytics for Impact
16:00-16:45	(14A) 建置資料倉庫/商業智慧系統的重要問題與對策 Big issue of DWH/BI system building and solution of this
	(14B) dotData 為企業的資料科學帶來的新浪潮！ New Wave of Data Science in Enterprise, with leveraging dotData!
17:00-17:45	(15A) 邁向新世界 Move to the New World
	(15B) 以 Gartner 的 MDM 執行方式促進 MDM 的商業價值 Accelerate MDM Business Value Using Gartner's MDM Implementation Styles
	(15C) 角色與責任的基礎及未來：從控管到合作 The Foundation and Future of Roles and Responsibilities: From Control to Collaborate
	(15D) 日本推動資料驅動的企業科學管理之阻礙與對策 What Is a Barrier and Solution to Promote Data-Driven Enterprise Scientific Management in Japan

表 19 Gartner Data & Analytics Summit 2019 (Japan) —議程表 (2019 年 6 月 11 日)

2019 年 6 月 11 日	
時間	主題
09:15-10:00	(GU2) 如何在不透明世代中生存？—人類-資料-人工智慧的 互利共生與專業分工

	How Can We Live in the Age of Opacity? -Human-Data-AI Symbiosis and Specialization
10:15-11:00	(21A) 贊助商 NS Solutions Corporation 夢想與魔幻王國中的資料科學 Data Science in The Dream And Magic Kingdom
	(21B) 導入人工智慧的方式及 IBM Watson 能為你的企業帶來什麼 Approach to Applied AI and What IBM Watson Brings to Your Business
11:15-12:00	(22A) 日本的資訊長如何驅動數位轉型 How CIOs Can Drive Digital Transformation in Japan
	(22B) 連結資料分析與商業應用的組織與領導文化 Organization and Leadership to Connect Data Analytics to the Business outcome
	(22C) 如何與外部資料及分析服務提供者共事 A Playbook for Working With External Data and Analytics Services Providers
	(22D) 為資料科學及機器學習聘僱、訓練並組織人力 Hiring, Training and Organizing People for Data Science and Machine Learning
12:15-13:00	(LS2A) 加速資訊部門與市場推廣部門合作的資料分析平台 Data analytics platform to accelerate collaboration between IT department and marketers
	(LS2B) MicroStrategy 2019：促進資料驅動管理 MicroStrategy 2019: Boost data driven management
12:15-12:35	(LS2C) 數位創新的資料準備案例研究

Data Prep Case Studies in Digital Innovation	
13:15-14:00	(23A) 資訊主管與各業務主管在資料驅動管理中對於資料的代溝 The Gap Between IT Leaders and CxOs About Data for Data-Driven Management
	(23B) 資料與分析的未來：增強分析將如何轉變你的組織 The Future of Data and Analytics: How Augmented Analytics Will Transform Your Organization
	(23C) 資料科學與機器學習創新的實作化 Operationalizing Your Data Science and Machine Learning Initiatives
	(23D) 創新資料中心的必要功能 Essential Capabilities for Your Analytics Center of Excellence
14:15-15:00	(24A) 為競爭優勢而強化資料素養的重要性及企業發起資料素養計畫的方式 The importance of strengthening data literacy for a competitive edge and an approach to launch a data literacy initiative in enterprises
	(24B) 人工智慧與資料的民主化 Beating of AI·Data Democratization
14:15-15:10	(24BR) 雲端資料平台中的資料治理與資料管理 What's the Data Governance and Data Management for Cloud Data Platform?
15:40-16:25	(25A) 案例研究 SMCC 對內植人工智慧之策略 SMCC's Strategy for AI-enabled Data Strategy in DX

	<p>Era</p> <p>(25B) 案例研究 健康照護與醫療資訊系統創新的資料使用近期案例研究（未來與爭議）—試想醫院地板與病床邊可發生什麼樣的數位轉型 Latest Case Studies of Data Utilization in Healthcare and Medical Information System Innovation (Future and Issues)- Think What Will Happen in Digital Transformation at Hospital Floor and Bedside</p> <p>(25C) 案例研究 Kubota 以資通訊技術驅動農業工作的方式及展示 Kubota's Approach to ICT-Driven Agriculture and Direction for Rollout</p>
16:40-17:10	<p>(26A) 贊助商 Alteryx Japan G.K. 自主資料分析平台的案例研究 Increased data efficiency by 30x! A case study for self-service data analytics platform</p> <p>(26B) 為現代綜合型企業打造下一個快速資料分析世代 Building Next Generation fast-data analytics for the modern hybrid enterprise</p>
17:25-18:10	<p>(27A) 組織該如何因應隱私風險 How Should Organizations Deal With Privacy Risk</p> <p>(27B) 我們該為以組織內外部資料作出預測做什麼準備？怎麼做？ What and How Should We prepare for Predictions by Data From Inside and Outside of Organization Embedded to the Applications</p> <p>(27C) 為資料分享的控管與整合採取資料中心策略 Adopt a Data Hub Strategy for Controlled and Streamlined Data Sharing</p>

	(27D) 人工智慧：從何處開始 Artificial Intelligence: Where to Start
	(27E) 日本的資訊長如何輕易制定或修正數位策略 How Can CIOs Easily Create or Modify the Digital Strategy in Japan

表 20 Gartner Data & Analytics Summit 2019 (Japan) —議程表 (2019 年 6 月 12 日)

2019 年 6 月 12 日	
時間	主題
09:15-10:00	(GU3) 資料與運動 Data and Sports
10:15-11:00	(31A) 真正的數位轉型：從何處開始？ Real Digital Transformation: Where to start? [Teaching people to fish]
	(31B) 與三種高階主管的對化：人工智慧時代下的資料運用與分析的演化 A conversation with 3 CxOs: Data Utilization in the Age of AI and the Evolution of Analytics
11:15-12:00	(32A) 如何改善現有的商業智慧環境 How to Improve Your BI Environment Now
	(32B) 現代資料與分析策略的基礎 The Foundation of a Modern Data and Analytics Strategy
	(32C) 主資料管理的未來 The Future of Master Data Management

	(32D) 雲端技術如何改變資料分析/機器學習 How Does Cloud Transform Data Analysis/Machine Learning
12:15-13:00	(LS3A) 第三代商業智慧—增強智能及自然語言處理如何改變資料分析的面貌 3rd-Generation BI- How Augmented Intelligence (AI) and Natural Language Processing (NLP) shift the data analytics landscape
	(LS3B) 打造大規模的即時客戶互動管理系統 Building a Large Scale Real-time Customer Interaction Management System
12:15-12:35	(LS3C) 為創新設計的供應鏈 Supply Chain Design for Innovation
13:15-14:00	(33A) 如何從零建構資訊技術策略 How to Make IT Strategy From Scratch
	(33B) 從商業智慧到人工智慧：打造商業趨動的資料與分析結構 From BI to AI: Build the Business-Driven Data and Analytics Architecture
	(33C) 運作中的創新分析：不可不知的最新趨勢 Innovative Analytics in Action: Emerging Trends You Need to Know
14:15-14:45	(34A) 對大量且複雜之運算的高速執行方案介紹 Introducing high-speed execution solutions for large amounts and complex data processing
	(34B)

	<p>運用數位轉型中的戰略資料 Utilizing strategic data of digital transformation</p>
14:15-15:10	<p>(34BR) 如何以資料和人工智慧理解數位轉型 How to realize digital transformation with Data & AI</p>
15:25-16:10	<p>(35A) 案例研究 Mercari 精選商業資料超解析的最佳商業促進案例 Mercari's Selected Best and Brightest Accelerates Its Business with Hyper-analytics of Business Data</p>
	<p>(35B) 案例研究 以資料驅動實體商店打造成功零售業 Building Successful Retail Business with Data-driven Real Stores</p>
	<p>(35C) 案例研究 成功的農業發展 Successful Agriculture</p>
	<p>(35D) 案例研究 資料素養是什麼？該如何在組織中增進資料素養？ Data Literacy- What Is It and How Can We Improve It in Our Organization</p>
16:25-16:55	<p>(GK2) 主辦單位閉幕致詞 接受資料驅動的商業模式，並策略性運用分析技術以存活在下個世代 Adopt a Data-Driven Business and Strategically Utilize Analytics for Surviving the Next Era</p>

(三) 重點場次摘要

1、在不定的世界中追求明確性 (GK1)

作為本次高峰會的開場，主辦單位三位講者 Tsuneo Fujiwara、Hideaki Horiuchi、Tatsuya Ichishi 分別以三項議題為高峰會定調，分別為「資料驅動(Data-Driven)」、「隱私(Privacy)」

及「人工智慧（AI）」。

在資料驅動方面，講者建議企業應打造資料驅動的組織文化，亦即由傳統的「以資料確認營運結果」轉變為「以資料預測、規劃營運方向」。講者鼓勵企業改變文化，探索、挖掘各類資料的價值，並接受以實驗方式試錯，不斷累積更多資料，透過演算法的訓練，越能促進資料驅動的有效。

然而，大量資料的探勘、運算、分析，可能帶來更大的消費者隱私爭議，特別是近年包含日本在內的先進國家均重新檢視原有隱私或個人資料保護法規的嚴謹性，足見各國對於消費者權利的重視。講者主張，消費者易感到隱私侵犯的肇因多出於不夠知情，未獲得充分資訊，因此企業應致力於提升「透明性」及「公正性」，完整、忠實、明確向消費者揭露其資料的利用情形，才能真正提供消費者「選擇退出（opt-out）」的機會，更能以高度的透明性贏得消費者的信任。

最後，講者認為在可預見的將來，人工智慧固能取代人力，但僅能代替人類處理中低價值的工作瑣事，人類將轉而從事高價值、難替代性的工作，即人工智慧將與人類形成共生互利的平衡。

2、Mercari 的資料分析組織與文化 (GU1)

來自日本 Mercari 公司的 Shintaro Matsuda 在此場議程分享公司的資料分析組織及文化。該公司已建構資料驅動的企業文化，以資料作為決定公司營運計畫的依據。

該公司對產品除有專案經理、工程師、設計師之外，亦有專門職司資料探勘的分析師，並有一套資料驅動的作業流程，即先「設定專案目標」，再「設定關鍵驅動因子」，最後「循環執行 PDC (Plan、Do、Check)」。

3、改變企業的頂尖資料與分析技術趨勢 (11C)

講者 Carlie Idoine 向聽眾介紹 10 個資料分析的技術趨勢，並認為企業應建立有彈性、可變換的架構以有效發揮資料分析的價值。

(1) 增強分析 (Augmented Analytics)

增強分析利用視覺化、搜索和自然語言查詢技術搜尋資料，可透過自然語言生成的結果作敘述解釋，而無需建立模型或編寫演算法。

講者預測，到 2020 年時，增強分析將成為商業智能 (BI)、資料科學及機器學習平台的最主要分析技術。

(2) 自然語言處理/會話分析 (NLP/ Conversational Analytics)

講者預測，到 2020 年，將有 50% 的分析查詢是藉由搜尋、自然語言處理（NLP）、語音產生，或將自動生成。即人工智慧將成為新的使用介面（UI），未來的搜尋方式可能改為與人工智慧的語音助理對話來進行。

(3) 連續智慧（Continuous Intelligence）

連續智慧係結合即時資料與歷史資料以回應特定事件的對應指令，以此作成自動化決策化或提供決策支援分析。講者預測，到 2022 年，超過半數的新興商業系統將採用連續智慧，即使用即時更新的情境資料（context data）來改善決策。

(4) 商業化的人工智慧與機器學習（Commercial AI and ML）

講者預測，2022 年將有 75% 使用人工智慧或機器學習的終端使用者解決方案改為商業化模式，取代開源平台。

(5) 可解釋的人工智慧（Explainable AI）

可解釋的人工智慧將能生成以自然語言解釋的模型，說明其判斷之精確性、屬性、模型統計與特徵，以此讓使用者知悉各項人工智慧分析作成之決策的背後成因。

講者預測，到 2023 年，超過 75% 的大型組織將聘用人工智慧行為鑑識、隱私及消費者信賴領域之專家來降低

品牌與商譽的風險。

(6) 圖形分析 (Graph)

講者預測，到 2022 年，圖型處理和圖型資料庫將以每年 100% 的倍數成長，以此因應更複雜且更具適應性的資料科學。

(7) 增強資料管理 (Augmented Data Management)

增強資料管理可將人力管理的任務自動化，使非技術人員亦可妥善管理、使用資料。

講者預測，到 2022 年底，透過機器學習與自動化服務層級技術，資料管理的人力需求將減少 45%。

(8) 資料結構 (Data Fabric)

講者預測，到 2022 年底，客製化的資料結構設計將成為靜態基礎設施的配置。

(9) 區塊鏈 (Blockchain)

講者認為，區塊鏈無法取代現有的資料管理技術，且區塊鏈並非當然較其他資料來源更具安全性。

講者預測，到 2021 年，多數區塊鏈應用將被帳本式資料庫管理系統 (DBMS) 取代。

(10) 持久性儲存伺服器 (Persistent Memory Servers)

記憶體內運算（in-memory computing）能提高電腦運算的效率，而持久性儲存技術可為此提供大容量的儲存空間。講者預測，到 2021 年，超過 10% 的記憶體內運算會是持久性儲存。

最後，講者對企業提出數項建議：

- (1) 高階營運階層應思考與組織策略相關的優先順序。
- (2) 瞭解頂尖趨勢技術可如何協助達成營運的優先順序。
- (3) 識別組織導入頂尖趨勢技術的能力與不足處。
- (4) 將頂尖趨勢技術納入組織的策略與計畫中，但以營運價值作為優先順位的考量。
- (5) 在未來 3 到 5 年觀察、體驗或實際利用頂尖趨勢技術。
- (6) 應同樣留意並投入於非技術性的趨勢。

4、從「What's Next」到「What's Best」：將預測事件與預先因應相結合(13D)

講者 Peter Den Hamer 站在「創造資料分析的價值」之立場，認為企業如能依資料分析之預測作出營運決策，該決策才有成效；同時，依資料分析之預測作出營運決策，該預測才有價值。

講者並據此提出三種分析決策模型供與會聽眾參考：

(1) 推測 (Prediction) + 制定規則 (Rules)

推測是指預估特定結果發生的可能性，制定規則則是預先在訂定框架以在多種選項間作出選擇。此模型適用於針對常態發生之情狀作出可重複操作之規則以改變現狀。

(2) 預估 (Forecasting) + 最佳化決策 (Optimization)

預估是指推測一段時間內的一連串結果，最佳化決策則指以結果導向驅動，在一連串互相關聯的選項中評估最佳選擇。此模型適用於針對目標明確但有多種可達成目標的選項時採用。

(3) 模擬 (Simulation) + 最佳化決策 (Optimization)

模擬是指推測多種可能的結果並強調其中的不確定性。此模型適用於欲針對多數不確定成因採取最有效之解決方案以達成目標之情形。

5、角色與責任的基礎及未來：從控管到合作 (15C)

講者 Twiggy Lo 於本場議程中強調，企業的資訊單位與業務營運單位應密切合作，並適時建立去中心化或去部門化的專案合作團隊，始能創造資料分析的價值。

講者提出的企業資料分析組織模型包含：

(1) 成立資料長 (Chief Data Officer) 辦公室 (Office of the CDO)

此單位可由資料長（CDO）、資料分析長（Chief Analytics Officer）、資訊產品經理、資料資源經理及其他資料分析團隊成員組成，並職司企業內的流程改進及資料與分析治理。

(2) 建置創新分析中心（Analytic Center of Excellent, ACE）

此單位應包含資訊設計師、協調人員、資訊主管、營運分析師及研發人員、資料管理經理及資料工程師等職位。

(3) 建立去中心化團隊（Decentralized Teams）

此單位成員為資料分析主管、資訊主管、營運分析師及公民資料科學家、公民資料工程師、演算專家等。

講者並建議與會聽眾：

- (1) 分析企業目前的組織結構，並發展自己的指導原則。
- (2) 與營運單位合作發展自己的多元組織架構。
- (3) 清點企業內部目前的職位角色、人員技能與權限，以此為據規劃如何彌補技能的不足。
- (4) 為將來 3 到 18 個月預先規劃所需的新職位及相關技能。
- (5) 與人力資源部門共同依企業的資料與分析策略，規劃人力資源的發展計畫。

6、為資料科學及機器學習聘僱、訓練並組織人力(22D)

本場議程由講者 Eric Hunter 從人力管理的角度，分別自「招募」、「聘僱」及「發展」三階段分享資料科學及機器學習的人才培養及訓練規劃。

在招募方面，講者認為由專業技能來看，相關領域專家所擅長者為「商業營運」及「調查、研究」；資料科學家較精於「調查、研究」、「特徵工程 (Feature Engineering)」、「機器學習」及「測試」；研發人員注重「實踐」；資料工程師則以「資料蒐集」及「資料擷取」為強項，不同身分各有專精。因此講者建議企業在招募時應於將所需技能於招募條件中具體描述，並以傳統資料科學家、公民資料科學家、研發者、實習學生、顧問、自由工作者等來源作為人才資料庫。

在聘僱與組織方面，講者認為應依所需職位聘僱具備對應技能之人員，例如資深資料科學家應著重量化技能、資料工程師應具備足夠的資訊技術能量、領域專家應有相關領域的商業專才等。

更重要的是，企業應考量將資料科學團隊設置於組織內的何種位階。以 Gartner 向 545 間組織調查結果顯示，僅 13% 組織讓資料科學團隊隸屬於內部的資訊部門，直屬於執行長

（CEO）的組織佔 12%，成立專門資料分析部門的則有 17%。

最後，在人力發展方面，講者建議企業應持續對資料科學人員提供足夠的專業技能訓練，以培養組織的專家人才。

7、資料科學與機器學習創新的實作化 (23C)

講者 Pieter den Hamer 認為，由於目前仍難事先預測人工智慧結果的可用性，因此訓練人工智慧所輸入的資料完整性、資料品質等條件即特別重要。

而為使人工智慧將來成為「可解釋的人工智慧」，講者建議企業可循下列步驟執行：

(1) 挑選使用案例

即列出人工智慧的使用情境，建立測量績效的 KPI，並仔細查核資料來源。

(2) 為案例排列順序

第二步則是決定各使用情境的商業價值，識別其中的阻礙並評估技術複雜性，由應區分該使用情境是企業現有營運模式的延伸或是全新的重大商業模式。

(3) 分級評鑑使用案例

最後，先以企業現有營運模式的延伸情境作為應用案例，並擇定較低技術複雜度的案例操作，執行 3 至 6 個延

伸情境後，再嘗試評鑑全新的重大商業模式。

8、組織該如何因應隱私風險 (27A)

講者磯田優一於本場議程中介紹日本企業目前應留意的隱私與個人資料保護法規，包含歐盟的 General Data Protection Regulation (GDPR) 以及日本的個人情報保護法。

講者指出，隱私與個人資料保護法規注重個人資料的安全性及利用行為的適當性，並提醒與會聽眾關於新興科技—例如人工智慧、物聯網—都將可能為組織帶來因應隱私與個人資料法規的課題。

講者建議，未來日本將可重視隱私與個人資料保護之議題，企業應盡早認知該風險，並於組織內部成立專責職司隱私與個人資料保護之單位，並任命領導主管。

此外，鑒於數位化為全球趨勢，企業營運的資料流動將跨越任何國界或邊界，講者建議企業應持續關注國際實踐與各項標準，納入企業的管理計畫。

9、現代資料與分析策略的基礎(32B)

講者 Valerie Logan 認為，由於企業的營運環境越來越處於動態過程且難以預測，策略與操作模型的關聯也將更趨不定。

因此講者提出下列資料與分析策略應考量的關鍵要素：

(1) 資料驅動的視野

即以「我們藉由[1、2、3]來為[關係人 X、Y、Z]達到 [策略目標]」作為資料與分析的策略指導原則。

(2) 關係人因素

識別關係人的重要產出、回饋，包含內部關係人如員工、各部門，以及外部關係人如客戶、社會、合作夥伴、供應商、投資人、整體環境等。

(3) 價值定位

為企業的需求注入創新元素，並以「對企業的重要性」、「企業可從資料中獲得什麼」以及「可否參考他企業的作為」三種構面整合評估產出創新定位的可能性，再據以評估其可行程度，並以資料科學家以驗證。

(4) 能與不能

最後，企業應從「核心資料與分析能力」、「治理」、「組織文化」、「流程」及「技術能力」等面向具體識別企業的資料與分析能力及不足之處，以此作出因應。

10、從 BI 到 AI：打造商業驅動的資料與分析結構(33B)

講者 Julian Sun 認為，商業驅動的前提在於辨別企業真正注重的關鍵結果，即「提升營收」及「提升顧客忠誠度」。

在此前提下，講者主張企業可以「資訊入口」、「分析工作臺」、「資料科學實驗室」、「人工智慧中心」為橫軸，以「人員能力」、「分析能力」、「資料能力」為縱軸，建構企業內部的商業驅動之資料與分析結構。

講者建議，企業應在聚焦資料與分析技術前先注重商業結果，並識別哪些分析情境能對企業帶來重大影響，再將各種能力與流程整合至現有架構中。

（四）小結

綜合本次 2019 年 Gartner 東京資料與分析高峰會各主題講者分享内容可知，資料分析運用的趨勢在於：

1、資料驅動

企業將致力於打造資料驅動（Data Driven）的組織文化，從「以資料確認營運結果」轉向「以資料預測、規劃營運方向」，並應善用資料分析技術與決策模型，同時建立包含「資料長（Chief Data Officer, CDO）」、「創新分析中心」、「去中心化團隊」在內的資料分析組織架構。

2、人工智慧與機器學習

企業應跟上人工智慧與機器學習的趨勢，但人工智慧只能代替人類處理低價值工作瑣事，人類將轉向從事高價值、難替代的

工作，因此企業應注重尋覓人才，包含領域專家、資料科學家及資料工程師；同時，輸入資料的完整性及其品質乃訓練人工智慧的關鍵。

3、隱私保護

在廣泛導入資料驅動文化及應用人工智慧的同時，仍應落實消費者的隱私保護。消費者信賴企業的關鍵在於企業是否具備足夠的「透明性與公平性」，且應提供消費者「選擇退出」的機會。

而企業內部也應有類似歐盟 GDPR 中的「個資保護長（Data Protection Officer, DPO）」的角色作為領導。

二、IAPP 2019 亞洲隱私論壇

（一）背景簡介

國際隱私權專家協會（International Association of Privacy Professionals, IAPP）成立於西元 2000 年，為一由個人資料及隱私保護與資訊安全專家組成之協會，透過產業間的交流、訓練及論壇的方式促進國際專家間的對於個人資料及隱私保護法規執行或實務操作的經驗分享及互動。

本次論壇為 IAPP 於 2019 年舉辦的亞洲隱私論壇，在為期兩天的議程中共計 16 場的專題座談，內容包含 GDPR 施行一年的發展、亞太區個人資料保護的現狀、中國相關資料保護法規、（個人）資料

治理、供應商管理、資料在地化問題、兒童資料處理、人工智慧的隱私議題、企業的課責性建立，以及個資管理系統的全新國際標準介紹等，並邀請來自各方的學者、實務工作者、研究人員及業界代表參與各專題分享。

（二）論壇資訊

名稱	IAPP Asia Privacy Forum 2019
時間	2019 年 7 月 15 日至 7 月 16 日
地點	新加坡，濱海灣金沙會議中心
出席人員	達文西個資暨高科技法律事務所 王慕民律師

1、整體說明

本次亞洲隱私論壇由 IAPP 在新加坡假濱海灣金沙會議中心，於 2019 年 7 月 15 日及 16 日舉辦。開幕嘉賓香港個人資料私隱專員公署的專員 Stephen Kai-yi Wong 及新加坡個人資料保護委員會的主委 Tan Kiat How 均強調從法規遵循到課責建立的個資與隱私保護責任之演進；閉幕致詞則由菲律賓的國家隱私委員會主委 Raymund Liboro 分享關於菲律賓國家隱私委員會處理的個人資料申訴事件及當事人權利行使之經驗。

而在為期兩天的議程中，IAPP 匯集超過 450 位隱私專家，透過 16 場專題講座分享關於 GDPR 施行一年的發展、亞太區

個人資料保護的現狀、中國相關資料保護法規、(個人) 資料治理、供應商管理、資料在地化問題、兒童資料處理、人工智慧的隱私議題、企業的課責性建立，以及個資管理系統的全新國際標準等法規內容與實務經驗。

2、議程資訊

表 21 IAPP Asia Privacy Forum 2019—議程表（2019 年 7 月 15 日）

2019 年 7 月 15 日		
時間	主題	
09:30-10:30	開幕致詞 Opening General Session	
11:00-12:15	GDPR 實施一年後：資料外洩受害者與資安專家之經驗分享 GDPR (1 Year Later) : Lessons From Data Breach Victims and Security Professionals	亞太區的資料保護 The Data Protection Landscape in APAC
13:30-14:30	供應商是最大的資料侵害風險嗎？管理第三方供應商風險 Are Suppliers Your Biggest Data Breach Risk? Managing Third-Party Vendor Risk	資料在地化的崛起：我們如何安全導航？ The Rise in Data Localisation: How Can We Navigate Safely?
14:45-16:00	中國的資料法規發展及對企業的影響 Developments of China's Data Regulations and the Impacts for Businesses	人工智慧的隱私問題及降低風險的策略 Privacy Implications for the Use of AI and Strategies to Mitigate Risks
16:30-17:30	亞洲資料保護治理的演進 Evolving Data Protection Governance in Asia	為兒童著想—處理兒童資料的關鍵挑戰 Think of the Children — Key Challenges to Processing Children's Data

表 22 IAPP Asia Privacy Forum 2019—議程表（2019 年 7 月 16 日）

2019 年 7 月 16 日

時間	主題	
09:00-10:00	閉幕致詞 Closing General Session	
10:05-11:05	從理論到實踐—雲端資料治理 From Theory to Practice — Data Governance in the Cloud	當 GDPR 與中國資料保護法規遵循相遇 When the GDPR Meets Chinese Data Protection Compliance
11:30-12:30	亞太區的隱私規範因應 Tackling Privacy Requirements in the APAC Region	隱私保護下的資料治理 Data Governance for Privacy
13:30-14:30	課責性之實踐：隱私治理的現在與未來 Implementing Accountability: Privacy Governance Approaches for Today & Tomorrow	以新 ISO27701 管理與驗證隱私保護運作 Managing and Certifying Privacy Operations With the New ISO 27701
15:00-16:00	歐盟與日本的自由資料流動：在相互適足認定之後 Free Flow of Data Between the EU & Japan: After Major Mutual Adequacy Decisions	企業法務團隊如何處理全球隱私議題 How an In-House Legal Team Takes Privacy Global

（三）場次重要摘要

1、GDPR 實施一年後：資料外洩受害者與資安專家之經驗分享

作為本次論壇之開場，主辦單位共邀請包含來自香港 Baptist 大學、Twitter、區塊鏈資安公司 Kudelski Security、個資評估工具大廠 OneTrust，及國泰航空個資外洩事件之受害者等一共五位代表。

與會專家以漫談之形式，各自表達了他們對 GDPR 實施一年來之觀察，包含 GDPR 再次提升了歐盟公民之隱私權意識，但 GDPR 很多規定並不明確，也造成業者遵循時之困惑，

專家們也提到原本預期與 GDPR 一起實施之歐盟電子隱私法案（ePrivacy）尚未能通過，區塊鏈科技是否可能運用於個人資料保護等等觀點。

2、亞太區的資料保護

本場次由 Nymity 的策略研究負責人 Paul Breitbarth 主持，由 Morrison & Foerster 法律事務所的合夥人 Daniel Levison 及 Chuo University 的政策研究系助理教授 Hiroshi Miyashita 一同與談。

講者指出，亞太區的資料保護情形在短短幾年大幅度趨向成熟，各國政府也都更加重視個人資料（及營業秘密）的保護。

Paul Breitbarth 認為，作為亞太區資料保護的借鏡，需留意個人資料保護法規往往與網路安全法規緊密相關；此外，歐盟在跨境傳輸個人資料的適足性決定標準仍不明確，如何將歐盟與亞太區的個資保護法律體系介接以促進雙邊個人資料的自由傳輸，仍有待實務發展。

Daniel Levison 也補充指出，跨境傳輸個人資料的合規性應是企業的巨大挑戰，但目前企業或多未認知有關跨境傳輸個人資料的法規遵循問題。

最後，Hiroshi Miyashita 分享日本經驗，表示日本與歐盟

已於 2019 年 1 月通過相互承認的跨境傳輸個人資料機制，即日本已列入歐盟個資保護適足性的白名單，接下來應由日本政府將適足性決定的內涵納入各事業的特別法規。

3、供應商是最大的資料侵害風險嗎？管理第三方供應商風險

本場次由 OneTrust 的 Robinson Roe 主持，由 Grab 的區域資料保護長 Wijaya Abori 及 Agoda 的資料治理長暨資深資料顧問 Brendan Pat 分享 Grab 及 Agoda 對於供應商的個人資料風險管理經驗。

主持人特別提出了第三方風險管理的生命週期六步驟供聽眾作為管理供應商的個人資料風險之參考，分別為：

- (1) 關係起始—對供應商獲取資訊。
- (2) 盡職調查—對供應商進行調查研究。
- (3) 分類與風險評估—以技術方式自動評估供應商安全風險。
- (4) 記錄與舉證—透過契約、文件、報告等方式記錄供應商行為並作為舉證依據。
- (5) 監督—由第四方執行監督，或以技術方式對供應商執行自動化隱私檢視。
- (6) 關係終結—制定檢核清單清查個人資料，由供應商確認資料安全，並將相關證據妥善保存。

4、資料在地化的崛起：我們如何安全導航？

本場次內容較為豐富且受關注，主持人 Michelle Chan 首先介紹了越南、印度、印尼之資料在地化立法，接下來重點則在於討論中國網絡安全法（以下稱「網安法」），由參與中國網絡安全法及其子法草擬之北京大學教授 Hong Yan Qing 講述，以下為重點摘要。

(1) 越南

法律要求國內外網路服務提供者（Online service providers），包含：電信業、網路資料分享或儲存業、電子商務、線上支付、社交網路、社群媒體、線上遊戲以及電子郵件服務等，必須將越南人民之個資儲存於越南當地，並應政府要求提供給越南政府。

(2) 印度（進行中）

印度正透過資訊科技法、個資保護法案、草擬電子商務政策等方式，要求線上資料和個人資料必須在地化，目前存在較大之爭議為敏感個人資料之定義（包含：密碼、財務資料等）似乎過廣，且關鍵個資（critical personal data）定義不明，但又要求關鍵個資必須在當地處理。

(3) 印尼（進行中）

依據為 2008 年之電子資訊與交易法，採註冊及特許制，目前正草擬修法。

(4) 中國（已立法且快速演進中）

A. 適用範圍

網安法第 31 條對關鍵資訊基礎設施之定義「國家對公共通信和資訊服務、能源、交通、水利、金融、公共服務、電子政務等重要行業和領域，以及其他一旦遭到破壞、喪失功能或者資料洩露，可能嚴重危害國家安全、國計民生、公共利益的關鍵資訊基礎設施，在網路安全等級保護制度的基礎上，實行重點保護。關鍵資訊基礎設施的具體範圍和安全保護辦法由國務院制定。」而關鍵資訊基礎設施之定義相當廣泛，因此可能影響非常多的企業。

B. 資料在地化

網安法第 37 條「關鍵資訊基礎設施的運營者在中華人民共和國境內運營中收集和產生的個人資訊和重要資料應當在境內存儲。」關於個人資訊和重要資料之定義與安全評估程序正在討論中。

C. 跨境傳輸

網安法第 37 條「因業務需要，確需向境外提供的，應當按照國家網信部門會同國務院有關部門制定的辦法進行安全評估。」此「個人資訊出境安全評估辦法」正在對公眾徵求意見中。

- D. 如執法機關要求，必須提供資料予執法機關。
- E. 中國網安法之相關子法正快速制定與討論中，下圖整理了近期子法之立法狀態：

Recent Development in Mainland China



（資料來源：講者簡報）

- F. 眾所關注之「個人資訊出境安全評估辦法」第二版徵求意見稿，待解決之重要議題如下：
 - a. 適用範圍與法律文字定義需進一步釐清
 - b. 跨境傳輸之程序
 - c. 未經同意之跨境傳輸例外

- d. 安全評估報告之內容（特別是安全維護措施可能是企業之高度機密）
- e. 境外公司之境內代表或代理人之角色
- f. 資安認證和執行業務守則之角色

最後，香港講者 Sandra Liu 說明香港個人資料私隱專員公署尚未執行跨境傳輸限制，因為香港乃世界金融中心之一，個資流通有助於交易和資金流通，建議應基於正當利益與比例原則，建立一個有助於資料合法流通之法律架構。

5、中國的資料法規發展及對企業的影響

本場次由 Norton Rose Fulbright 法律事務所的合夥人 Barbara Li 分享中國的（個人）資料相關法規，包含中國的網安法、有關兒童個人資料保護及跨境資料傳輸安全評估等規範的草案，以及於 2019 年 5 月發布，將於 12 月 1 日施行，將雲端運算、大數據、物聯網、自動化技術均納入規範的網路安全等級保護制度 2.0 標準等。

講者亦介紹了屬於中國國家建議性標準的個人信息安全規範，以及正在進行中的密碼法、個人信息保護法、數據安全法等，並建議在中國營業之企業應密切注意近 12 個月來中國關於（個人）資料保護法規的快速進展演變，隨時注意企業的

法規遵循落查，並適時採取新興技術妥為因應。

6、人工智慧的隱私問題及降低風險的策略

本場次由亞洲雲端運算協會執行長 May-Ann Lim 主持，邀請了包含 Facebook 等三位業界代表演講。

隱私專家 Steve Tan 首先說明了 AI 對個資保護之挑戰：

- (1) 首先是在當事人未表達同意，甚至不知情之情形下的個資自動化蒐集，例如：有人臉辨識功能之監視器（CCTV）、智慧門鎖、智慧電視、商店之感測器等。
- (2) 由於 AI 之複雜性，AI 之決策過程像黑箱作業，並不透明，應如何描述 AI 之演算法？
- (3) 大數據分析的資料利用可能與蒐集之特定目的不同，大數據分析之結果甚至可能為資料利用目的帶來「新」的方向和洞見，這使得「明確同意」成為個資保護之一大挑戰。

臉書代表 Arianne T. Jimenez 則介紹臉書如何透過資料選擇（例如：資料類型與範圍、去識別化、組成代表檢查、加密、刪除等方法），以及風險評估、安全維護措施、演算法之公平性評估（Fairness Assessment）等措施，保護 AI 時代下之個資運用。

最後，新加坡個資主管機關代表 Lanx Goh 則說明新加坡

政府對 AI 之態度，希望能以不斷進步之立法，在個資保護與創新之間取得平衡，建立可信賴之環境。並提醒業界於利用 AI 科技時，應特別注意「告知、同意、目的限制、正確性、保護性、保存期限、資料移轉限制、當事人近取權和更正權、透明性」等九個重點。他也提醒企業應注意第三方合作夥伴揭露個資之合法性，並應進行個資同意範圍之盡職調查(Due diligence investigations)。

7、亞洲資料保護治理的演進

本場由印度 IAPP 創辦人 Rahul Sharma 先生主持，邀請新加坡國立大學 Amitendu Palit 教授、Grab 公共政策與研究負責人 Marian Panganliban 以及 Infosys 全球隱私個資及個資保護副總裁 Srinivas Poosarla 等三位專家與談。

Palit 教授首先表達對近年來亞洲國家紛紛提出「資料在地化」之立法表示關切，他認為亞洲各國之資料在地化立法會阻礙資料流通，進而阻礙亞洲國家間之經貿發展。另二位與談人則進一步談到 APEC 之 CBPR (Cross-Boarder Privacy Rules)，但與談人對於 CBPR 是否可緩和資料在地化之立法，進而促進亞洲各經濟體間之資料流通，均表示較為保守之觀點，與談人特別談到：雖然亞洲各國之資料在地化立法目的都是為了進一

步保護個資，實際上卻含有政治監控之目的，因此 CBPR 可能無法完全解決資料在地化之問題。

8、為兒童著想—處理兒童資料的關鍵挑戰

本場次由 Laura Brodahl 主持，講者包含方達律師事務所的合夥人 Jianyuan Yang、樂高亞太區資深顧問 Patrica Lee，以及 TotallyAwesome 的營運長 Marcus Herreman。

主持人 Laura Brodahl 首先介紹 GDPR 關於兒童個資保護的具體規範，強調 GDPR 的管制重點在於針對直接對兒童提供之服務下的行銷與使用者人格剖析等行為，同時為聽眾提出下列建議：

- (1) 先確認處理兒童個資的適當法律依據。
- (2) 導入必要的年齡驗證工具。
- (3) 在隱私權聲明中使用易於理解的文字語言。
- (4) 針對兒童採取隱私保護設計（by-design）及預設（by-default）。
- (5) 針對兒童資料採取額外的安全維護措施。

Jianyuan Yang 接著介紹中國在 2019 年 5 月 31 日提出的兒童線上隱私保護法草案，該特別法強調家長的明示同意、鼓勵產業採取自律規範、強化透明性、要求嚴格的保護措施、提

升兒童的資料權利，並課予營運者較重的內部控管義務。

Jianyuan Yang 並分享中國識別兒童身分的幾種方式，包含臉部辨識、實名認證，以及利用政府資料。

來自樂高的 Patrica Lee 則分享實務經驗，表示由於樂高為跨國企業，適用包含美國兒童線上隱私保護法（COPPA）及歐盟 GDPR 在內的各國法規，因此樂高集團於政策上即特重並內化對於兒童的個人資料及隱私保護，例如嚴格遵守資料最少蒐集原則（data minimization）、於各項服務中規劃隱私與安全設計，並控管在其網站、行動裝置應用程式及其他數位服務中均能有效揭露其隱私權政策。

Patrica Lee 強調，樂高的宗旨是一切以兒童權利優先，該公司甚至將網站及應用程式入口區分為家長版及兒童版，進入兒童版瀏覽商品或使用各項功能時，將完全不會收到任何形式的廣告追蹤或投遞（Advert Free）。

最後，TotallyAwesome 的營運長 Marcus Herreman 說明根據調查，每天有 17 萬名兒童第一次進入網路世界、有 79% 的兒童喜歡網路勝過電視、有 77% 的兒童偏好使用網路的裝置為手機。

而該公司為亞太區第一的兒童安全數位媒體公司，非常重

視兒童的隱私保護，特別在廣告方面，TotallyAwesome 提供了即時廣告過濾機制，可在廣告追蹤或投遞過程中移除未滿 13 歲兒童的個人識別資訊，並可阻擋對於兒童裝置的不當廣告追蹤，且所有廣告均需通過該公司的技術審查以百分百確保兒童的安全。

9、從理論到實踐—雲端資料治理

本場次由亞洲雲端運算協會執行長 May-Ann Lim 主持，邀請 Google 亞太區負責雲端公共政策的 Yam Ki Chan 及新加坡星展銀行的 Joey Pang 分別從雲端服務提供者及使用者的角度分享經驗。

講者認為，資料類型及來源的多元化將促使企業更加重視資料存取、安全、治理及法規遵循，且如要打造資料驅動（data-driven）的企業文化，就更需要雲端運算的協助。在此同時，企業除應慎選雲端服務提供者之外，也應就雲端資料治理建立一套可有效執行的策略與操作模式。

更重要的是，雲端運算將無可避免涉及資料在地化的法規議題，企業在使用雲端服務時務必瞭解所應適用的管轄法律關於資料在地化的具體規範。

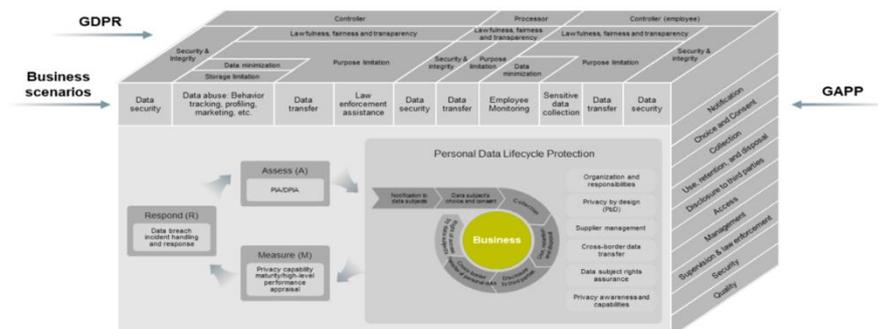
10、當 GDPR 與中國資料保護法規遵循相遇

本場主持人為 EY 會計師事務所合夥人 Fabrice Naftalski，講者包含 EY 法律事務所合夥人 Zhong Lin、華為全球資安與個資法副總裁 Kevin Wangke，以及萊雅中國個資保護長 Shawn Li。

Zhong Li 先簡短介紹 GDPR 之規定與架構，然後特別提醒聽眾：要研究中國之個資保護，僅瞭解中國網安法是不夠的，還要注意中國一般法律（如刑法、民法）、各產業之特別法規、與資料相關之法規、各種官方制定之標準和指引等。

華為代表接下來分享華為公司為符合 GDPR 所做之努力，他領導之團隊共有 400 人，其中 200 人為工程師。他的團隊依據 GDPR 建置了一套個資生命週期管理與運作機制之方法論，其立體之思考框架相當值得台灣企業參考。

Huawei Methodology: Full-Lifecycle Management and Operation Mechanism Based on the GDPR and GAPP



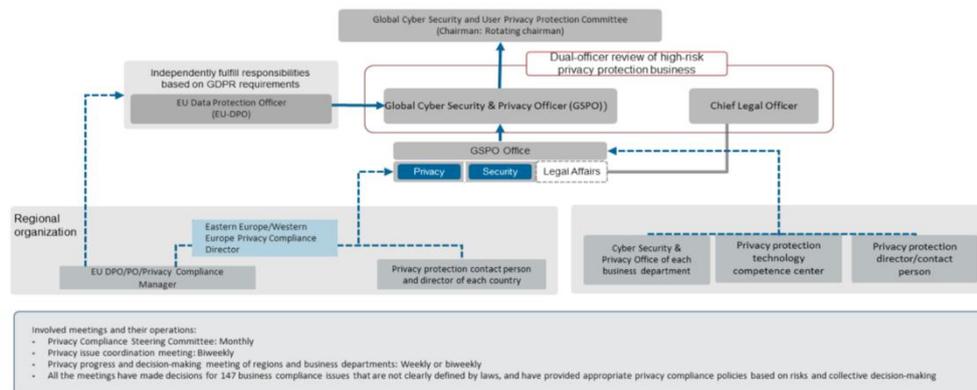
IAPP ASIA PRIVACY FORUM 2019

#APF19 

（資料來源：講者簡報）

華為代表也分享該公司為確保個資保護之合規性，各部門如何從上到下且平行之協調合作分工，以及整個華為產品隱私預設設計（Privacy by Design）之流程。華為代表也特別提到他們採用第三方之個資評估工具（PIA tools，例如在會場設攤位展示之 OneTrust 產品）輔助達成 GDPR 合規之目標，此亦值得台灣有符合 GDPR 需求之企業參考。

Huawei Governance: Top-Down Governance Architecture, Ensuring Effective Execution and Supervision of Activities



IAPP ASIA PRIVACY FORUM 2019

#APF19

（資料來源：講者簡報）

最後是萊雅代表簡述該公司如何將中國網安法之法規要求融入該公司之資料隱私計畫（特別是跨境資料傳輸），並在各國設置個資保護長及個資管理委員會，但執行細節之分享則不如華為公司細膩。

11、亞太區的隱私規範因應

本場議程由 Sony 亞太區隱私長蔡麗卿（Joyce Chua）分享

Sony 如何因應亞洲各國不同之隱私保護法律要求，以下為其
分享重點，內容相當精彩，值得台灣政府與企業參考。

GDPR 實施一年後，開罰金額已高達 5600 萬歐元，新增
了 50 萬名個資保護長，主關機關接獲案件超過 20 萬件，民眾
超過 94000 次之申訴，以及超過 64000 次個資外洩通知。其中
Google 在 2019 年 1 月被法國開罰 5000 萬歐元，新加坡個資
主管機關 PDPC 也因駭客攻擊導致資料外洩而開罰 IHiS 和
SingHealth 二家公司共 100 萬新加坡幣，因此企業應該要特別
重視個資之法規遵循。

Sony 認為，「不計劃」就等於「在計畫失敗」。Sony 先研
究世界各國個資法，例如：敏感資料、個人資料和機密資料之
區別、管轄權、控管者與受託運用者之角色等，然後將外部法
律要求轉成內部法遵要求，並制定出「公司隱私管理計畫」
（Corporate Privacy Management Program）。

Sony 之「公司隱私管理計畫」是以風險為基礎之動態資料
安全管理系統，重點分為九大區塊，其中與人有關的區塊包含
領導力、教育訓練與溝通、課責性等三面向，而與技術和程序
相關的區塊則包含風險評估、隱私預設設計、政策與程序、透
明性、監督與驗證、反應與執行等六大面向。

Corporate Privacy Management Program



IAPP ASIA PRIVACY FORUM 2019



（資料來源：講者簡報）

Sony 並盤點出目前亞洲已有之個人資料保護法，包含澳洲、韓國、香港、馬來西亞、紐西蘭、菲律賓、新加坡、台灣等，以及正準備立法或修法之國家，例如：印尼、印度、新加坡（資料可攜、強制資料外洩通知）、泰國、越南、南非等。Sony 也仔細比對了 OECD 隱私原則和 GDPR，認為二者之原則與架構相當。

講者並以電子商場 E-MALL 為例，從「蒐集、利用、分享、刪除」之資料生命週期，分析企業最常碰到的挑戰，包含：

- (1) 未經授權之蒐集
- (2) 不安全之資料傳輸
- (3) 稽核紀錄不足
- (4) 過度信任第三方夥伴

- (5) 永久保存個資
- (6) 未及時刪除
- (7) 未完整刪除
- (8) 未提供清楚的當事人申訴管道
- (9) 當事人拒絕行銷後仍寄送行銷 email
- (10) 不合理的申訴收費

至於公司實施個資保護之方法，Sony 建議依序執行「評估、設計、發現、執行、監督與改進」的步驟，分別檢視「建立、儲存、利用、分享、歸檔、刪除、當事人申訴管理」等七大個資生命週期階段，每階段均有許多執行細節，以「建立」階段為例，至少要做到蒐集前之內部核准、制定標準隱私和安全條款、蒐集同意之管理、蒐集前之風險評估等工作，若以「利用」階段為例，則至少要做到委外監督、客戶資料之匿名化或假名化、貫徹特定目的內利用等細節。

最後，講者強調公司內部跨部門共同合作之重要性，「如果要走得快，那就一個人走，如果要走得遠，就大家一起走」（If you want to go fast, go alone. If you want to go far, go together.）。Sony 成立隱私監督管理委員會，成員包含執行高層、隱私長、安全長、法務長、各事業單位隱私代表等，由隱

私長直接與執行高層溝通，並和法務部門一起完成隱私政策及告知聲明、Cookies 蒐集聲明等工作，如此才能因應全球各地個資保護之挑戰。

12、隱私保護下的資料治理

本場次由 Informatica 的 Russell Feldman 及 Deloitte 的 Chris Lewin 對聽眾介紹以隱私保護為目標的資料治理（Data Governance）方式。

講者指出，資料治理架構應包含：

- (1) 最高位階的指導性原則（Guiding Principles）
- (2) 第二位階的管理領導與課責（Leadership & Accountability）、技術與工具（Technology & Tools）、標準與架構（Standards & Architecture）及政策與程序（Policies & Processes）
- (3) 第三位階的遵循查核與持續改進（Compliance & Continuous Improvement）

講者亦指出，適當的資料隱私設計（Data Privacy by Design）可促成有效的資料治理，內涵包括：

- (1) 定義並管理資料治理政策

識別企業營運流程及相關系統，定義所蒐集之個人資料與其目的，並清查與第三方分享之資料，所著重關鍵在

於建立組織內可執行的隱私政策。

(2) 清查、分類個人資料

對個人資料進行盤點，確認保存位置及權責人員。

(3) 識別身分

以技術方式自動識別個人資料當事人身分（不同國籍可能需遵循不同的法律要件，例如歐盟 GDPR 及美國加州消費者隱私法（CCPA）。

(4) 分析資料風險、建置保護計畫

評估個人資料可能遭到的濫用或未獲授權存取之風險，並預先規劃因應措施及安全維護措施。

(5) 保護資料安全、管理當事人權利及同意

在業務執行過程中保護個人資料，並持續研發、測試並評估安全措施的有效性；同時應尊重當事人權利的行使。

(6) 評估、溝通並稽核成熟度

追蹤各項政策計畫的進行，並與相關角色人員持續溝通，且應有效稽核政策的遵循程度。

13、課責性之實踐：隱私治理的現在與未來

本場次由 Access 美國及亞洲負責人 Christopher Martin 主持，與談人則包含 SAS 歐洲與亞洲隱私策略長 Kalliopi

Spyridaki、Google 亞太區隱私長 Angela Xu 以及 Hunton Andrews Kurth 資訊政策領導力中心總裁 Bojana Bellamy 等三位女士與談。

Bellamy 首先介紹課責性在個資保護上實扮演核心角色，她認為課責性由「領導力、風險評估、政策與程序、透明性、認知訓練、監督與驗證、反應與執行」等七大部分構成。她認為：公司的價值觀和道德觀能使課責性更健全，課責性並非靜態的觀念，而是動態反覆循環的過程，課責性將法律要求轉化成以風險為基礎、可驗證和可執行之公司實務作法，而組織必須要有能力對內（例如：執行高層、董事、股東等）和對外（例如：商業夥伴、立法者、社會、當事人等）證明課責性。

最後，另外二位與談人則分別口頭簡述 Google 和 SAS 如何透過取得 ISO 等標章或認證、制定公司隱私保護計畫、有拘束力之企業規則（BCR）、企業守則（Code of Conduct）以及加入 APEC CBPR 等方式，來執行並驗證公司已實質遵循隱私規範，並有能力證明課責性。

14、以新 ISO27701 管理與驗證隱私保護運作

本場次由 EY 的合夥人 Alec Christie、北京大學的 Hong Yan Qing 教授及微軟的驗證政策負責人 Alex Li 分享於 2019

年 8 月發布的 ISO27701 個資管理系統（PIMS），並與中國近年的個人資料保護規範互為比較。

ISO27701 將歐盟 GDPR 及美國加州消費者隱私法（CCPA）的法規要件內化於驗證標準中，成為符合前述法規的個人資料管理標準；同時建立於 ISO27001 資訊安全管理系統（ISMS）的架構之上，要導入 ISO27701 的組織需先建置 ISO27001 的 ISM 系統。

講者指出，ISO27701 的發展仍有待觀察，但組織可透過遵循 ISO27701 的個資管理系統，讓組織營運與隱私法規遵循一同發展，更重要的是，如組織有意在歐盟營運，導入 ISO27701 應更有助降低法規遵循的障礙。

15、歐盟與日本的自由資料流動：在相互適足認定之後

本場次由 Bird & Bird 法律事務所（比利時）的合夥人 Takeshige Sugimoto 擔任主持人，與亞洲商務法律研究所（The Asian Business Law Institute）的資深研究員 Clarisse Girot、Mori Hamada & Matsumoto 律師事務所的合夥人 Atsushi Okada、日本個人情報保護委員會的 Junichi Ishii 三位講者介紹日本與歐盟間的個人資料流動框架。

由於歐盟 GDPR 及日本個人情報保護法對於跨境傳輸個

人資料均有類似「有主管機關」決定或指定可接受傳輸之國家白名單的規定，雙邊自 2017 年起開始就相互認可個人資料流動之法律框架展開對談，終於在 2019 年 1 月 23 日，由日本個人情報保護委員會指定歐盟為可跨境傳輸個人資料之接受國，由歐盟執委會作出承認日本的個資保護法規體系具備歐盟認可的適足性決定（即可由歐盟將個人資料跨境傳輸至日本），自此建構雙方互相傳輸個人資料的法律體系。

講者認為，在日本取得歐盟的適足性認定之後，雖然個人資料可由歐洲經濟區自由傳輸至日本，但受 GDPR 域外效力拘束的日本企業仍有諸多法規義務有待遵循。

此外，日本為爭取歐盟的適足性決定，以補充法規架接歐盟 GDPR 與日本個人情報保護法的落差，例如敏感個資的範圍、當事人權利的內容，以及將來自歐盟的個資再由日本傳輸至第三國的高保護義務等，凡此均是日本企業仍需留意之處。

最後，日本個人情報保護委員會的 Junichi Ishii 亦站在資料自由流動的立場，強調日本個人情報保護委員會推廣 APEC 跨境隱私規則（CBPR）體系的態度，認為 CBPR 可作為亞太地區各國自由傳輸個人資料的安全保護框架。

16、企業法務團隊如何處理全球隱私議題

本場是最後一場分享，講者有三位，分別是 Airbnb 全球副法務長、全球隱私法務長及亞太區副法務長。三位講者分享 Airbnb 法務人員如何與工程部門、業務部門溝通，總公司如何與各地區分公司一起因應世界各國不同之個資法遵要求，以及法務人員在公司個資保護所扮演之角色等。分享方式是以漫談之方式進行，而非系統性之介紹，而其分享重點則不脫上述華為及 Sony 講者分享內容之範圍。

（四）小結

綜合本次 2019 年 IAPP 亞洲隱私論壇各主題講者分享內容可知，各國隱私及個人資料保護的實務工作者目前關注焦點在於：

1、全球趨勢（歐盟、亞太地區的個資保護）

(1) 歐盟 GDPR 提升公民隱私意識，但規範不明確將造成業者的法規遵循負擔。

(2) 亞太國家的個人資料保護法規迅速成熟，且與網路安全法規緊密相關。

(3) 歐盟與亞太地區間的跨境資料流通機制仍為關鍵。

2、資料治理（個資管理系統與制度）

(1) 個人資料管理制度需具備可執行性。

- (2) 企業應識別個資當事人身分（國籍），可能需要因應不同法規而有不同遵循機制，例如歐盟 GDPR、美國加州 CCPA。
- (3) 良好的個資管理系統應兼顧「領導力」、「風險評估」、「政策與程序」、「透明性」、「認知訓練」、「監督與驗」、「反應與執行」等要素。

3、資料在地化（亞洲國家的資料在地化法規）

- (1) 越南、印度、印尼、中國等國家均有關於資料在地化的法律規範。
- (2) 中國《網絡安全法》第 37 條「關鍵資訊基礎設施的運營者在中華人民共和國境內運營中收集和產生的個人資訊和重要資料應當在境內存儲。」可作為參考。

4、供應商管理（第三方風險管理 6 步驟）

- (1) 取得供應商資訊。
- (2) 盡職調查。
- (3) 以技術方式自動評估供應商的安全風險。
- (4) 透過契約、文件、報告等方式約束及記錄供應商行為，並作為舉證依據。
- (5) 由第四方監督，或以技術方式執行自動化隱私檢視。
- (6) 關係終結時應制定檢核清單。

5、人工智慧與隱私（人工智慧對隱私保護的挑戰）

- (1) 如何避免不知情或未經同意的蒐集資料，例如：有人臉辨識功能的閉路電視、智慧門鎖、智慧電視等。
- (2) 人工智慧決策過程如同黑箱，如何有意義的描述及解釋演算法，將是一大挑戰。
- (3) 大數據分析的資料利用可能與蒐集目的不符，如何獲得當事人的明確同意至為關鍵。

6、兒童隱私（兒童個資保護的重要措施）

- (1) 應確認蒐集、處理、利用兒童個人資料的法律依據。
- (2) 應導入必要的年齡驗證工具。
- (3) 在隱私聲明中應使用兒童可理解的文字。
- (4) 適當採取個資保護設計與預設（Data Protection by Design and by Default）機制。
- (5) 針對兒童的個人資料採取額外的安全維護措施。

玖、執行與研究發現

一、教育訓練與實務專題講座

本案執行工作項目一「教育訓練與實務專題講座」，歸納得出下列現象：

（一）通傳事業對個資保護法規意識不一

例如電信業者多有較嚴謹的法規意識，關注重點在於如何在法規限制內活用個人資料；但地方廣播電台或因保有之個人資料與利用個人資料之行為均相對單純，因此對是否受到個人資料保護法拘束仍有存疑。

（二）通傳事業對個人資料的法遵需求不一

例如掌握大量、多元個人資料之業者所關心議題為如何合法加值運用個人資料；但無加值運用個人資料之需求的業者注重的是如何透過管理制度保護個人資料的安全。

（三）通傳事業對個資管理的落實程度不一

由於不同通傳事業對個資管理制度的導入程度仍有落差，已有完善制度的業者更有需求瞭解如何確實執行各項管理行為，例如委外監督；但尚未採取適當管理制度的業者仍致力於如何建置有效的個資管理制度。

二、法律諮詢與問答模擬題庫

本案執行工作項目二「法律諮詢與問答模擬題庫」，於執行過程有下列發現：

- （一）在現行機制下，相關函釋均由個資法主管機關針對個案被動回覆，業者認為較缺少主動的系統性法規解釋或法規遵循實務因應建議。
- （二）又因各產業領域特性有別，針對個案回覆的不同函釋是否能夠通案適用於各類產業之行為，仍有疑問。

三、輔導訪談與訪查

本案執行工作項目三「通傳事業輔導訪查與訪談」，於執行過程有下列發現：

- （一）不同類型業者的個資保護遵循程度不一

1、MSO 與所屬有線電視業者

本此訪查的 MSO 業者的個資保護管理制度適當程度及落實程度不一（詳見訪查報告），其所屬之有線電視業者亦有相同情形，未來訪查時應可按本次訪查報告區分輔導重點。

2、獨立有線電視業者

本次訪查之獨立有線電視業者在個資保護管理制度上尚有加強空間，惟因不同地方業者之規模、資源不一，未來訪查時除檢視

其導入之個資保護管理制度外，亦可適度調整輔導密度。

3、電視購物業者

本次訪查的大型電視購物業者在個資保護的管理制度建置上均已足夠完整，將來訪查重點應注重業者是否確實按其管理制度執行個資保護措施；相較之下，新設開台的電視購物業者在個資保護的能量上仍待加強，未來訪查重點仍應先確認業者是否已建置足夠完善的個資管理制度。

（二）隱私聲明或個人資料告知聲明

本案針對業者的個資蒐集告知聲明執行訪談，發現業者多以單張書面文件或同列於契約文件之方式向消費者揭露個資告知聲明，如以歐盟建議作為參考，應可考量不同與消費者溝通之管道，活用各種友善、有效的呈現方式（例如網址連結、QR code）。

另在聲明內容方面，業者使用之詞句與文字多偏向法律用語，是否能讓不同身分、背景的消費者均能瞭解其內容，不無疑問，如以歐盟建議作為參考，應可再以「簡白、清晰」等原則檢視聲明內容的適當性。

（三）個資管理制度

本案針對電信業、有線電視業、頻道業的個資管理制度執行訪查，計有如下發現：

- 1、業者雖導入個資管理制度，但各單位執行業務過程卻未按制度規範執行。
- 2、各單位人員不知應該適用或如何適用內部建置的個資管理規範。
- 3、個資管理制度規範文字不具可操作性、可執行性及可稽核性。
- 4、個資管理制度規範涉及法律判斷時，仍需尋求外部協助。
- 5、已導入的個資管理制度難以因應法規變動或法規趨勢。

（四）MSO 與有線電視業者（關係企業）間

本案訪查對象包含 MSO 與有線電視業者，當兩者同屬一集團而有關係企業關係時，易有「資源共用（例如帳務、客服）造成個人資料共管」、「個人資料管理權責劃分不夠明確」、「MSO 對有線電視業者該執行內部稽核或委外監督區分不清」等管理風險情形。

四、研討會

由本次研討會內容可知，個人資料加值運用的合法對策目前仍多仰賴「去識別化」及「當事人同意」，此兩種合法事由於實務應用上的具體操作應是未來業者關注重點。

其中在「去識別化」方面，法務部（個人資料保護法主管解釋機關，現以國家發展委員會為主管解釋機關）103 年 11 月 17 日法律字第 10303513040 號函釋即表示，如將公務機關保有的個人資料運用技術去識別化而呈現方式已無從直接或間接識別特定個人，即非屬個人

資料，自非《個人資料保護法》之適用範圍。

法務部亦於 105 年 1 月 22 日發布《公務機關利用去識別化資料之合理風險控制及法律責任》研析報告，認為將個人資料去識別化之行為應定性為《個人資料保護法》第 2 條第 4 款的「處理」行為，又因去識別化資料須達到無從直接或間接識別特定人之程度，因此去識別化之加工處理並未增加對當事人權益之額外損害，可認為去識別化之處理未逾越原先蒐集之特定目的（並非與原特定目的不相容），而得依據原先蒐集時之同一合法事由為之。

法務部據此整理國際實務見解，將個人資料的去識別化依其加工程度不同，區分為「匿名化資料」與「假名化（擬匿名化）資料」，前者必須對任何人（包含對原資料保有者）而言，均無法採取任何合理可能之方法識別特定個人，亦即資料經加工後，毫無保留連結之可能性；至於判斷資料是否已達匿名化之程度，仍須評估各種情況而視個案而定，例如：即使在呈現聚集化統計或彙總資料時，樣本數是否超過足以識別特定個人之門檻；後者則是以編碼或別名取代識別符號（例如姓名、身分證號等），使研究或統計人員得以針對個體資訊進行分析而無須識別個體身分，包含不可逆之假名化（使重新識別不具有可能性，以非專屬代碼、單向加密或其他技術處理後，使任何人（包含原資料保有者）均無法透過資料比對或其他方式再直接或間接辨識

出特定個人)及可逆之假名化(指以專屬代碼、雙向加密或其他技術處理後,編碼資料雖無從識別特定個人,惟原資料保有者仍得透過代碼與原始識別資料對照表或解密工具還原為識別資料)。

法務部指出,個人資料加工後無從識別的判斷標準以「一般人基準」作為檢視依據,即參考英國實務的「有心侵入者測試(the motivated intruder test)」,檢視一個沒有先前知識、沒有專業的電腦知識或技術、也不以犯罪方式獲得保密資料,但具有合理能力,能夠使用網際網路、圖書館以及所有公開資料進行對照、組合、連結,而想從去識別化資料找出特定個人之人,是否能成功再識別特定個人為標準。

此外,經濟部標準檢驗局於 2015 年制訂 CNS29191「資訊技術—安全技術—部分匿名及部分去連結鑑別之要求事項」國家標準,供組織透過要求事項的遵循,可於應用系統將個人識別資訊(PII)予以部分匿名、去連結化,達到大數據加值應用的目標,並在具有正當理由時可重啟識別,此亦應可作為我國目前實務因應的參考依據。

五、法規研究與趨勢研究

(一) 法規研究發現

1、個資保護長

歐盟 GDPR 對於個資保護長(DPO)之規範甚為詳盡,於法規中賦予個資保護長特定之任務、能力要求、地位與獨立性,以確保個資

保護長能於機關中確實發揮公正、客觀的法規遵循功能。

然而，即便如此嚴謹規範的 GDPR 亦適度放寬標準以降低機關的法遵成本，除規定機關可委任外部專家出任個資保護長職位外，亦規定僅在符合特定條件下（核心業務包含大規模且經常性處理個人資料）之非公務機關始有設置個資保護長職位之義務。

相較之下，目前我國《個人資料保護法》並無如 GDPR 須指派個資保護長之要求，僅有公務機關應指定專人（第 18 條、施行細則第 25 條）與非公務機關應配置管理人員等（第 27 條第 1 項、施行細則第 12 條第 2 項第 1 款）規定，惟非公務機關目前配置「管理人員」與 GDPR 所要求之個資保護長實有相當大的差異，且目前管理人員多由公司各部門指派一名個資事宜負責人員，其層級、職位、可及性、獨立性、專業能力均遠遠不及個資保護長。

2、個資保護影響評估

歐盟 GDPR 將本為個資管理工具的個資保護影響評估（DPIA）納入法律成為受規範機關之義務，要求受規範機關於處理個人資料前充分檢視該業務、功能、產品、服務、流程對於當事人可能造成的潛在侵害，並事先決定採取避免、降低風險之措施。

然而，如同 GDPR 對機關設置個資保護長的義務彈性，GDPR 亦未要求機關對所有處理個人資料之行為均須在事前執行個資保護影

響評估，僅在利用新科技（包含對當事人執行評估或評分、做出具有法律效果或類似重大影響的自動化決策、系統性監控、大規模處理資料、配對或組合不同資料集、創新應用資料等）處理個人資料時，機關始負該法規義務。

相較之下，我國《個人資料保護法》中並無類似個資保護影響評估之概念，即便於《施行細則》第 12 條第 2 項第 3 款提出「風險評估」作為安全維護措施之一環，亦未對風險評估之內容再有定義。因此目前實務上對於風險評估多以資訊安全之角度，將個人資料(檔案)視為靜態資產，以風險發生之機率及造成侵害的嚴重性等構面加乘得出風險值，再採取對應措施。此與 GDPR 對個資保護影響評估要求檢視動態個人資料流程中涉及的違法與安全等風險仍有差異。

3、資料可攜權

歐盟 GDPR 賦予當事人得要求以結構性、一般性及機器可讀性之格式，接收其曾提供之個人資料，並將此等資料傳輸至第三人之權利，以此更大程度保障當事人的資訊自主權、控制權，促進當事人自由利用其個人資料，打造蒐集者與當事人共享個人資料的法規環境。

我國現行《個人資料保護法》尚無類似權利，雖於第 3 條賦予當事人要求「製給複製本」之權，惟此係為保障當事人近取個人資料之權利，在數位時代恐無法促成個人資料的有效利用。

然而雖然法尚無明文，我國實務上已有數例與此權利之行使情境類似，例如金管會推動的 Open Banking 政策，開放第三方服務提供者在當事人授權下，線上串接該當事人於個別金融機構留存之資料即為一例；國發會建置的 My Data 平台供使用者串接政府資訊或個人資料亦同。

由此觀察，無論是否以法律賦予當事人攜取資料之權利，「與當事人共享資料」應將成為數位經濟下的新興趨勢。

4、目的限制與增值利用

目的限制原則可謂全球先進國家個人資料與隱私保護法規的共通重要原則，透過蒐集目的的事前劃清，作為蒐集者利用個人資料的合法界線。

然而，蒐集目的之範圍大小、內涵如何、利用行為是否與蒐集目的相符，係屬法律上的不確定概念，必然存有模糊空間。據此，歐盟嘗提出 4 項標準作為目的相容性的判斷基準，分別為「蒐集目的與利用目的之間的關係」、「蒐集資料的背景及當事人對於資料利用的合理期待」、「資料的性質及利用行為對當事人的影響」、「控管者為確保公平利用並防止對當事人造成不適當影響所採取的安全措施」。

本研究認為，上述前 3 項基準可供我國主管機關作為判斷受監理事業利用個人資料有無逾越蒐集目的之參考；第 4 項基準本質上仍可

能構成目的外利用個人資料之行為（但已降低對當事人造成損害之風險），應可作為判斷受監理事業應負責任的輔助要素。

5、 歐盟行政罰鍰指引

歐盟認為，行政處罰須具備有效性、適當性及勸阻性，無論主管機關對違法者採取告誡、警告、禁止及（或）行政罰鍰，均應以該行政處罰具備上述特性為前提。

據此，GDPR 對主管機關針對違法者是否應處以罰鍰及罰鍰金額的決定提出 11 項評估基準，本研究亦臚列於報告中供參，並與通傳會 104 年 6 月 2 日「國家通訊傳播委員會裁處通訊傳播事業違反個人資料保護法罰鍰案件處理要點」相較（詳見期末報告下冊，附件 3，參、法規判斷基準，二、歐盟「行政罰鍰」指引）。

6、 機上盒與收視行為

透過機上盒傳輸取得的收視行為紀錄是否為個人資料，國際實務上有正反不同意見，否定者認為機上盒通常以「家戶」作為申裝單位，所蒐集之收視行為紀錄僅可知悉「家戶」偏好收視之類型、節目，而無法識別實際收視者之身分；肯定者則認為個人資料應包含「已識別」與「可識別」當事人有關之資料，一項資料是否得視為個人資料，不必然以該資料本身可與特定當事人連結，或導致特定當事人被識別為限，應將其他可能合理使用的方法皆納入考量。

本研究認為，個人資料係指該資料能與某特定個人連結即為已足，至於是否能正確識別個別資料主體乃另一問題，並不影響該資料為個人資料之認定。因此，即使不清楚收視行為紀錄之真正收視主體為何人，當該收視行為紀錄儲存於特定用戶（訂戶）的資料檔案中，從而對該特定用戶（訂戶）進行收視行為紀錄之處理、利用時，收視行為紀錄即應等同於個人資料予以保障。目前國際主流趨勢亦同此見解。

在此前提下，有線電視業者利用機上盒取得收視行為紀錄，即應遵循《個人資料保護法》相關規定（例如事前告知蒐集目的、利用方式等法定資訊、僅在蒐集目的內利用收視行為紀錄、符合一定條件始可在蒐集目的外利用收視行為紀錄、對收視行為紀錄採取適當安全維護、接受當事人針對收視行為紀錄行使權利等）。

7、智慧家庭物聯網裝置

在物聯網技術的發展下，藉由網際網路（連線設備包含乙太網路、光纖、數據機和 Wi-Fi 路由器）作為媒介，將家庭內部的各物體串聯，形成一個「IoT 自動化平台」，使用者可以輕易地透過科技掌控生活空間，打造智慧家庭環境。

然而，裝置本身的安全防護，以及透過裝置所傳輸家庭成員生活習性等個人資料帶來的潛在隱私爭議，近年成為各國個人資料與隱私保護法規關注之焦點。

本研究分析國際上對於智慧家庭中的物聯網裝置的監理法規方向發現，目前各國對此多聚焦於裝置本身的資訊安全機制，以及透過裝置蒐集資料時，對家庭成員的透明性與同意權的保障。此應可供通傳會作為監理政策的發展參考。

8、 歐盟 e-Privacy Regulation 草案

隨著網際網路技術處理方式日漸多元，網路服務之商業模式產生巨大變革，許多新型態的網路服務已逐步侵入過往受政府高度監管之產業，例如電信、電視、電台等特許產業，歐盟多數會員國認識到有必要將通訊隱私保護單獨立法規範，因此，歐盟在 GDPR 之後亦隨即提出《歐盟隱私與電子通訊條例草案（Proposal for a Regulation on Privacy and Electronic Communications, 簡稱 e-Privacy Regulation）》，以便規範新型態的網路服務業者，此外該草案也對境外電子商務業者提出相對應的規範，具體實踐個人隱私權和個人資料的保護。

該草案仿效 GDPR 擴大適用範圍，並特別訂定包含「秘密通訊保障」、「限制加密」、「使用者行為習慣與設備秘密性保障」、「預設隱私保護」、「中繼資料處理」、「屏蔽來電功能」、「行銷」、「風險揭露」等數項電子通訊過程中的關鍵規範。

相較之下，我國《個人資料保護法》作為基本法律，並未針對電子通訊（或 OTT 服務）的產業特性訂定特別的個人資料保護規範，

是否將在數位網路時代產生管制上的漏洞或有規範密度不足之處，值得密切留意。

9、美國寬頻客戶隱私保護法草案

美國聯邦通訊委員會曾於 2016 年發布《寬頻客戶隱私保護法草案》，雖然該案於川普政府上任後遭否決，但內容仍具有參考價值。

該草案除定義寬頻網路接取服務之範圍及所欲保護的客戶專屬線路資訊與個人可識別資訊外，更針對寬頻網路接取服務業者應負之行為義務訂定數項要求，例如「事前揭露隱私權政策」、「隱私權政策重大變更之通知」、「利用客戶專屬資訊的合法要件（依不同利用行為區分視為同意、無須同意或需要客戶選擇加入或選擇退出同意等不同情境）」、「同意之紀錄」、「安全維護責任」、「事故通報」等，對我國法規調適具有參考價值。

（二）趨勢研究發現

由本案成員參與的兩場「國際會議」可知（詳見前章），資料運用與隱私及個人資料保護的國際關注焦點為：

- 1、資料驅動（Data Driven）為企業營運發展的趨勢。
- 2、人工智慧與機器學習在未來 5 至 10 年內將成為企業營運成敗的關鍵。
- 3、隱私保護將成為企業不可避免的重大挑戰。

- 4、資料自由流動與資料在地化的平衡取決於該國政府的監理態度。
- 5、資料治理措施(DPO, DPIA, DPbDD)納入法律可能為解決對策。
- 6、企業全球化下的供應商(鏈)管理將更趨重要。
- 7、兒童隱私保護將成為各國政府關注的新焦點。

通傳會於我國現行《個人資料保護法》為通訊傳播事業於該法的主管機關，在此前提下，上述國際焦點應可供通傳會作為將來政策、法規研究或調適的參考方向，以期與國際監理趨勢有效接軌。

壹拾、結論與建議

綜合本案整體執行與研究發現，本研究提出以下「立即可行建議」

與「中長期建議」供委託機關卓參：

一、立即可行建議

（一）舉辦認知教育訓練

為利通傳是業自主掌握法遵方向，建議 貴會未來持續通傳事業舉辦認知教育訓練或舉辦實務專題講座，並可區分對象或主題，供不同需求的業者挑選合適或關注議題選擇參加，應更能切合業者自身不足之處，提供最符合需要的內容素材。

（二）充實問答題庫

為利規模、能量大小不一之通傳事業於個資保護的法規遵循便於搜尋法律見解，建議 貴會於網路專區按法律條文或行為類型（蒐集與處理、利用、告知義務、當事人權利、安全措施、委外監督、事故通知等）區分題庫類型，將主管機關（貴會或個資法主管機關）曾發布之函釋及司法實務曾出現之判決先例彙整提供業者參考。

（三）執行輔導訪查

- 1、建議 貴會持續輔導通傳事業以簡白、清晰文字撰寫個資蒐集告知聲明，並以友善、有效方式對消費者呈現。
- 2、未來可以服務、產品流程（例如：申裝服務、客群貼標/人潮動向

分析、收視偏好廣告、app) 或特定管理程序 (例如：委外監督、當事人權利行使、行銷) 作為訪查範圍。

3、貴會 亦可適時透過行政指導等行政手段，輔導業者採取適當的「去識別化」或「取得當事人同意」方式以合法在蒐集目的外利用個人資料，並對「行銷範圍」提供法規界線供業者有所遵循。

4、同時建議 貴會輔導通訊傳播事業以具備專業資格、能力之人擔任個資保護人員，並安排該人員定期參與國內外個資相關法律遵循教育訓練、講座與研討會。

(四) 蒐集國內外法規與實務趨勢

建議 貴會未來仍持續參與國際上與個人資料及隱私保護相關之研討會、論壇等大型活動，俾利掌握各國對相關議題的法規發展或實務關注焦點，確保 貴會之監理措施的適當性及完整性與全球脈動相稱。

同時亦建議 貴會定期於國內對監理之通傳事業舉辦大型會議，邀請產、官、學代表交流需求與新訊，以消弭各方對監理法規環境的認知落差。

(五) 修正罰鍰額度參考表

建議 貴會適度參考本研究提出的歐盟 GDPR 裁罰基準，修正「國家通訊傳播委員會裁處通訊傳播事業違反個人資料保護法罰鍰

案件額度參考表」，供 貴會對通傳事業執行行政裁罰時能有更細緻的評估要素可供操作。

二、中長期建議

（一）制定產業指引

建議 貴會考量是否仿先進國家的個資監理措施，針對通傳事業的產業特性主動調查、撰寫並發布於個人資料法規適用的產業指引（例如切合通傳事業特性的個資保護影響評估指引、資料可攜權因應指引）。

（二）提供仲介平臺機制

建議 貴會參考《數位通訊傳播法》草案中的網路治理與公眾參與之精神，提供適當的仲介平臺機制，供通傳事業、民眾及政府代表作為監理法規釋疑與調整需求溝通的交流管道，彙整三方對於相關資料保護與增值利用的法規理解爭議，並對資料利用情境多方討論，以利 貴會或個資法主管機關參考。

（三）法律調適

法律調適涉及主管機關之權責，本案雖於法規研究章節提出數項參考修法方向，惟我國《個人資料保護法》之主管機關為國家發展委員會，是關於該法的通則性修正仍建議 貴會彙整需求與建議後提供國家發展委員會參考。在此同時，貴會亦可視近期《個人資料保護法》

的修法進度或修法結果，評估是否就關鍵議題於 貴會主管之特別法中訂定相關規範。

1、增訂個資保護長及個資保護影響評估之規範

貴會應可建議國家發展委員會於《個人資料保護法》中參考歐盟 GDPR 納入個資保護長及個資保護影響評估等資料治理規範。考量成本資源之比例原則，此資料治理措施應非絕對，可按 GDPR 中的要件考量業者行為對當事人產生的風險高低訂定門檻。

以通訊傳播事業為例，握有大量個人資料且經營多元服務之電信事業及 MSO 業者即應設置個資保護長一職，並針對各項新興服務執行個資保護影響評估。相較之下，業務單純的地方有線電視業者即可適當排除設置個資保護長及執行個資保護影響評估之義務。

2、提高行政罰鍰額度

鑒於行政罰鍰之目的在於有效嚇阻不法，雖然實務上各主管機關為增加裁罰件數，或刻意評估受處分人可接受之金額以決定罰鍰額度，避免受處分人救濟推翻該行政處分，惟若法律規定之罰鍰上限本身已無嚇阻效果，規管成效即大受折扣。

據此，貴會應可建議國家發展委員會適度提高《個人資料保護法》的行政罰鍰額度上限，供各主管機關有充分裁量權可評估行政處分之功效。

壹拾壹、參考資源

中文參考資源

- 1、經濟部(2019),個人資料保護作業手冊 107 年 3 月版(10802 更新)。
- 2、吳芳銘(2019),智慧科技列車開進長照,《科學發展期刊》第 554 期。
- 3、楊玉奇(2019),智慧家庭導入人工智慧強化個資隱私保護之發展現況,行政院「第 5 期發展方案與產業行動計畫(106 年至 109 年)」。
- 4、葉志良(2018),因應物聯網發展資料保護法制的革新—歐盟法制的發展與啟示,《中原財經法學》,第 40 期。
- 5、周碩彥(2015),國立科學工藝博物館「物聯網發展趨勢展示內容」委託研究報告。
- 6、郭戎晉(2013),隱私法制新趨勢—從設計著手保護隱私(Privacy by Design),《科技法律透析》,第 25 卷第 8 期。
- 7、劉定基(2009),欺罔與不公平資訊行為之規範—以美國聯邦交易委員會的管制案例為中心,《公平交易季刊》,第 17 卷第 4 期。

外文參考資源

- 1、European Union(2018), General Data Protection Regulation.
- 2、Article 29 Data Protection Working Party(2017), Guidelines on Data Protection Officers.
- 3、Article 29 Data Protection Working Party(2017), Guidelines on the right to data portability.
- 4、Article 29 Data Protection Working Party(2017), Guidelines on the Application and Setting of Administrative Fines for the Purposes of the Regulation 2016/679.

附件 1：通訊傳播事業個人資料保護與管理 自我評核表

通訊傳播事業個人資料保護與管理 自我評核表

個人資料保護與管理 自我評核表				
評核項目	評核內容	評核結果	佐證資料	條文依據
個人資料 範圍界定	是否識別個人資料蒐集、處理與利用之流程與系統？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 2 款
	是否執行個人資料盤點，清查個資來源、種類、保存方式、保存期間、利用方式、提供對象等？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 2 款
	是否蒐集特種個人資料(病歷、醫療、健康檢查、基因、犯罪前科、性生活)？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		個資法第 6 條 安全維護辦法第 5 條第 1 項第 1 款
適法性識別	是否針對個人資料蒐集、處理與利用之流程執行合法性評估？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 5 款
隱私保護	是否依照「國家通訊傳播委員會指定	<input type="checkbox"/> 是		安全維護辦法第 5

個人資料保護與管理 自我評核表				
評核項目	評核內容	評核結果	佐證資料	條文依據
組織與政策	非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」，訂定對應的個資管理程序？	<input type="checkbox"/> 否		條第 1 項
	承上，若否，是否另行制訂個人資料保護政策或導入相關個人資料管理制度或資訊安全管理制度？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 6 款
	是否建立個人資料保護與管理之組織架構？包括指配人員負責個資保護管理與法律遵循，以及該組職成員之角色、責任、權限等	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 1 款 安全維護辦法第 3 條
風險評估與管理	是否針對各流程與系統進行個資之風險評估？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 3 款
	是否根據風險評估結果制定因應規劃與目標？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 3 款
	是否建立資料安全管理及人員管理	<input type="checkbox"/> 是		施行細則第 12 條第

個人資料保護與管理 自我評核表				
評核項目	評核內容	評核結果	佐證資料	條文依據
	機制？	<input type="checkbox"/> 否		2 項第 6 款
	是否就各類涉及個資蒐集、處理、利用之設備執行安全管理	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 8 款
支援體系	是否於個資保護與管理組織中配置必要人力？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 1 款 安全維護辦法第 3 條
	個資保護與管理組織中人員是否具備必要能力與資格？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 1 款 安全維護辦法第 3 條
	是否定期舉辦內部個資保護認知宣導或教育訓練？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 7 款
	是否配置必要設備與資源？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 1 款
運作 (Operation)	是否建立個人資料蒐集、處理與利用	<input type="checkbox"/> 是		施行細則第 12 條第 2 項第 5 款

個人資料保護與管理 自我評核表				
評核項目	評核內容	評核結果	佐證資料	條文依據
	之管理程序？	<input type="checkbox"/> 否		
	是否針對個人資料（檔案）訂定保存期限？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		個資法第 11 條第 3 項 安全維護辦法第 5 條第 1 項第 10 款
	是否就特定目的消失、期限屆滿個人資料進行刪除、停止利用之處置？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		安全維護辦法第 6 條第 2 項
	是否訂有符合個資法行銷之相關規定？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		安全維護辦法第 5 條第 1 項第 5 款
	是否將個人資料進行國際傳輸？是否符合相關規定？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		個資法第 21 條 安全維護辦法第 5 條第 1 項第 7 款
	是否針對個人資料業務委外進行管理、監督與稽核？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		個資法第 4 條 施行細則第 8 條 安全維護辦法第 5 條第 1 項第 6 款
	是否建立當事人權利行使管道與程	<input type="checkbox"/> 是		個資法第 3、13、14 條

個人資料保護與管理 自我評核表				
評核項目	評核內容	評核結果	佐證資料	條文依據
	序？	<input type="checkbox"/> 否		安全維護辦法第 5 條第 1 項第 8 款、第 11 款
	是否建立事故內部通報應變機制？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		個資法第 12 條 施行細則第 12 條第 2 項第 4 款
	是否建立事故外部通知（對當事人）機制？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		安全維護辦法第 4 條
	是否保存各項個資使用紀錄、軌跡資料及其他證據	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 10 款 安全維護辦法第 6 條第 1 項
績效評估	是否針對各流程建立執行績效分析與評估之機制？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		施行細則第 12 條第 2 項第 9 款
	是否建立內部稽核機制？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
改善	針對不符合項目是否建立矯正機	<input type="checkbox"/> 是		施行細則第 12 條第

個人資料保護與管理 自我評核表				
評核項目	評核內容	評核結果	佐證資料	條文依據
	制？	<input type="checkbox"/> 否		2 項第 11 款
	是否建立持續改善機制？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

附件 2：個人資料蒐集告知聲明（範本）

OO 電信股份有限公司個人資料蒐集告知聲明（範本）

使用說明

範本目的

本範本旨在協助業者履行我國《個人資料保護法》（以下稱個資法）第 8 條的告知義務，於範本中提供框架與示例供電信業者參考使用，各業者仍應依具體情形檢視並調整範本內容，使與實際情形相符。

告知內容

考量告知聲明的揭露對象為一般消費者，雖然個資法並未明文要求，本範本仍參考歐盟 GDPR 及相關透明化指引之精神，於文字與格式上力求簡白、易懂、清晰，盡可能避免使用模糊用語或艱澀法律語言，以在最大範圍內使受告知的消費者足以明白聲明內容。

無論是否參考本範本，業者於撰寫告知聲明時，應特別留意下列曾經主管機關表示意見之注意事項：

- 1、告知之內容如過於概括，未依實際執行情形告知蒐集之目的，恐未符合「明確告知」之要件¹。

¹ 見法務部，102 年 6 月 11 日，法律字第 10203503280 號函，針對銀行商業同業公會全國聯合會撰擬的「履行個人資料保護法第 8 條第 1 項告知義務內容參考範本」提出意見。「……本參考範本所列特定目的及個人資料類別是否符合銀行實際執行業務情形，且屬該特定目的之必要範圍？依來函附件之附表所示，似過於籠統，例如：存匯、授信業務是否涵蓋信用卡、現金卡之特定目的？外匯業務是否涵蓋核貸與授信業務之特定目的？授信業務是否涵蓋外匯業務之特定目的？存匯、授信、信用卡、外匯及有價證券業務是否涵蓋行銷或商業與技術資訊之特定目的？……」。

- 2、類似「符合個人資料相關法令以自動化機器或其他非自動化之利用方式」之文字過於模糊、概括²。
- 3、業者於各種類型業務中蒐集個人資料所為之告知，宜依各類型申辦之業務而予以調整因應³。
- 4、法務部會同各中央目的事業主管機關於 101 年 10 月 1 日修正發佈的「個人資料保護法之特定目的及個人資料之類別」僅為參考之用，業者撰寫告知聲明時不應侷限於此⁴。

告知方式

依個資法施行細則第 16 條規定，個資法第 8 條所定告知之方式，「得以言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件或其他足以使當事人知悉或可得知悉之方式為之」。

主管機關曾表示⁵，「此一告知並未要求當事人須簽署相關文件，

² 同前註，「……本參考範本所列『符合個人資料相關法令以自動化機器或其他非自動化之利用方式』之個人資料利用之方式，其內容過於模糊、概括，應予修正，俾使當事人明確知悉其利用方式為何。……」。

³ 同前註，「……各非公務機關於各種類型業務中蒐集個人資料所為之告知，是否符合本法第 8 條、第 9 條告知義務之規定？仍須依具體事實認定，無法僅以個案之告知內容符合本參考範本所列之參考文字，遽認蒐集者已使當事人明瞭本法第 8 條、第 9 條所列應告知事項，亦即應視具體個案所欲進行之蒐集、處理及利用行為而為告知。是以，本件參考範本內容仍宜依各類型申辦之業務而予以調整因應，以符本法第 8 條第 1 項所定『應明確告知當事人』之意旨。……」。

⁴ 見法務部，102 年 1 月 21 日，法律字第 10103111060 號書函，「……本部乃參酌歐盟、英國、比例時、西班牙等外國立法例，採取例示兼概括並得自由敘述補充之立法方式，經會商各中央目的事業主管機關之意見（包含貴部）明定 182 種特定目的、85 種個人資料類別，並於 101 年 10 月 1 日會同各中央目的事業主管機關修正發佈在案。該等例示或概括之特定目的及個人資料類別，並非可包含所有可能之活動，公務機關或非公務機關於參考本規定，選擇特定目的及個人資料類別時，仍宜提出詳盡之業務活動說明，列入證據文件或個人資料檔案公開事項作業內，以補充澄清特定目的及個人資料類別實質內涵（參電腦處理個人資料保護法之特定目的及個人資料之類別修正總說明）……」；並參《個人資料保護法》第 53 條：「法務部應會同中央目的事業主管機關訂定特定目的及個人資料類別，提供公務機關及非公務機關參考使用。」。

⁵ 見法務部，102 年 10 月 17 日，法律字第 10203511430 號書函。

亦未限制不得與其他文件（例如契約）併同為之。惟為達到『明確告知』之目的，蒐集者仍應以個別通知之方式使當事人知悉，不得以單純擺設（張貼）公告或上網公告之概括方式為之，而需足以使當事人知悉或可得知悉該公告內容之方式（例如：須直接向當事人提示公告內容所在位置，並請其閱讀瞭解）始屬之」。由此可知，告知方式具有一定彈性，只要業者以積極、明確行為向消費者提示告知聲明所在位置並促請閱讀瞭解，即已滿足法律要求。

據此，本範本依上述見解，並參考歐盟 GDPR 及相關透明化指引之精神，建議以「分層告知」方式履行告知義務，以降低消費者申辦業務流程的繁瑣。在此前提下，第一層告知應至少包含蒐集機關之名稱、蒐集個人資料之目的、當事人之權利，以及其他可能對消費者有重大影響或可能使消費者感到意外的資訊，並以足使消費者注意內容的適當方式呈現，同時應明確呈現取得第二層完整告知內容的管道（例如網頁連結、QR code 等），或以其他適當方式提供完整告知內容（例如以電子郵件寄送告知聲明，或以簡訊寄送網頁連結）。

備註

本範本適用於消費者向業者申辦各項服務之情形，不包含消費者加入業者會員，或瀏覽業者網站或使用業者 app 的情況。如業者有意利用 cookie 或類似技術追蹤使用者的線上行為，應另以適當告知/同

意機制以符法制。

第一層告知內容（如有其他蒐集目的須取得同意者，可於此處置入取得同意之文字）

個人資料蒐集告知聲明

OO 電信股份有限公司基於「契約履行」、「消費者/客戶/會員管理與服務」、「經營電信業務/電信增值網路業務」、「電子商務服務」、「行銷」、「調查、統計與研究分析」、「資通訊服務」等目的，須蒐集您的個人資料。您可依法向我們行使「查詢/閱覽/補充/更正個人資料」、「提供個人資料複本」、「要求停止蒐集/處理/利用個人資料」、「要求刪除個人資料」等權利。**更多關於我們如何蒐集/處理/利用您的個人資料，以及您的權利行使等資訊，請見 OO 電信股份有限公司個人資料蒐集告知聲明（註：此處置入網頁連結或另放置 QR code；或依該消費者之特性，也可寄送電子郵件或直接交付紙本）。**

您是否同意（未勾選者視為不同意，若不同意並不影響使用我們的服務）：

- 我們向您寄送第三人（關係企業或企業客戶）的商品／服務資訊。 同意 不同意
-（註：請補充其他須取得同意之目的外利用情形）

第二層告知內容

OO 電信股份有限公司個人資料蒐集告知聲明

感謝您成為本公司的客戶，本公司重視您的隱私與個人資料保護，並尊重您的個人資料控制權。以下將說明本公司如何蒐集、處理、利用您的個人資料，以及您有哪些權利可以行使。請留意，如您不是申辦本服務之人（非契約當事人）但使用本服務時（由他人申辦但供您使用），以下內容也對您適用。申辦本服務之人有義務讓實際使用本服務之人詳閱以下內容。

1. 誰在蒐集您的個人資料

OO 電信股份有限公司（以下稱為「我們」）。

2. 我們為什麼蒐集您的個人資料（蒐集目的）（註：請再依實際情形補充或調整）

• 履行契約義務及行使契約權利	• 履行法定義務
• 消費者／客戶／會員管理與服務	• 電子商務服務
• 電信業務／電信增值網路業務	• 行銷
• 調查、統計與研究分析	• 資（通）訊服務／資料庫管理／安全管理

3. 我們蒐集您的哪些個人資料（註：請再依實際情形補充或調整下列內容）

- 帳戶資訊
 - 包含您的姓名、電話、地址、電子郵件信箱等在申請服務時提供的識別類及特徵

類個人資料（須依法提供身分證明文件）。

- 其他與您申辦的服務有關，或您在使用過程產生的資訊，例如我們指配給您的號碼、通信紀錄、帳單紀錄、消費及繳費方式、服務歷程紀錄、服務或設備之識別代碼，以及其他與您的帳戶相關的個人資料。
- 服務使用與效能資訊
包含可揭露您如何使用我們的服務，以及我們的服務效能之資訊。
- 網路使用資訊
如果您使用我們的網路服務，我們將取得您的網路使用情形資訊，例如：
 - 您的 ip 位址
 - 您造訪的網頁之資訊（例如瀏覽網址、造訪及停留時間等）。
 - 您的行動裝置應用程式使用資訊（例如應用程式名稱、使用情形等）
- 位置資訊
如您使用我們的電話或網路服務，我們將取得您的地理位置資訊。
- 其他服務資料
如您已經或在將來成為我們其他服務的客戶／會員，我們可能會將您的個人資料與其他服務之資料串接整併。

4. 我們如何利用您的個人資料（註：請再依實際情形補充或調整下列內容）

4.1 期間及地區

我們會在您使用本服務（保有帳戶）的期間與地區內利用您的個人資料。當本契約終止或解除（您不再使用本服務）後，我們會在法令要求或許可的範圍與期限內保留及利用您的個人資料，並在該期限後，以無法識別您的身分之形式保存您使用本服務期間所提供或產生的資料。

4.2 利用個人資料之方式與對象

我們會以必要的方式利用您的個人資料以達成蒐集目的，例如：

- 為您建立客戶／會員檔案以便我們管理帳戶。
- 為提供客戶服務而以您的各項聯繫方式與您為業務聯繫（包含寄送商品）、向您通知與您申辦之服務有關的資訊，或回覆您的提問、申訴。
- 寄送帳單／催繳訊息至您的地址或電子郵件信箱；藉由電話聯繫或簡訊通知您有關繳費／催繳之資訊。
- 以您的各項聯繫方式向您提供行銷資訊，例如優惠方案、促銷活動、我們的其他服務，以及其他更適合您的服務方案等。
- 分析您的個人資料以維持、保護、開發及增進我們的服務。
- 分析您的個人資料以依分析結果向您推薦我們提供的其他您可能有興趣或適合您的商品／服務。
- 分析您的個人資料，並以統計數據、趨勢或其他無法識別您的身分之形式產出結果，對外提供給我們的企業客戶（例如讓企業客戶瞭解他們的門市熱點、消費者年齡／性別分布、消費者停駐時間等）。

- 將您的個人資料提供給受我們委託的第三人（例如行銷／分析／調查／廣告／公關業者、物流業者、金流業者、資訊服務業者等），在受委託的範圍內協助我們達成蒐集目的。我們會對受委託的第三人執行必要的監督，以確保您的個人資料安全
- 違約行為的預防、調查與權利行使。

4.3 蒐集目的以外的利用（註：非我國個資法要求應告知之內容，但適當揭露有助於提升透明度）

我們只會在蒐集目的之必要範圍內，依前述說明利用您的個人資料，除非：

- 法律明文規定。例如受司法機關或主管機關依法要求提供個人資料。
- 為增進公共利益所必要或為防止他人權益之重大危害。例如為維護網路完整性、確保網路與裝置安全、偵測／預防詐欺或網路犯罪等違法行為。
- 為免除您的生命、身體、自由或財產上之危險。例如當您行蹤不明時，將您的位置資訊提供給有權得知之第三人。
- 受公務機關或學術研究機構請託，基於公共利益為統計或學術研究而有必要，以無法識別您的身分之形式，提供資料給該公務機關或學術研究機構；或以可識別您的身分之形式提供資料，但該公務機關或學術研究機構保證所產出並對外揭露之結果無法識別您的身分。
- 依法得到您的同意。
- 有利於您的權益。

5. 您有哪些權利可以行使

- 您有權請求查詢、閱覽我們保有您的個人資料，或請求我們提供複製本。但我們依法得酌收必要的成本費用。
- 您有權向我們補充或更正您的個人資料
- 當本契約終止或解除後，或您認為我們不再需要您的個人資料時，您有權請求我們刪除、停止處理或利用您的個人資料。但我們因執行業務所必須（例如法令已規定保存期限），或另外取得您的書面同意時，仍得保存或繼續處理、利用您的個人資料。
- 如您認為我們違法蒐集、處理或利用您的個人資料時，您有權請求我們刪除、停止蒐集、處理或利用您的個人資料。但我們會檢視是否有違法情形，並回覆您結果。
- 如您不願再收到我們的行銷資訊，您有權通知我們拒絕接受行銷。
- 如您要行使上述各項權利，請洽……（註：請補充客戶行使權利之方式、管道）。

6. 您若不提供個人資料的影響

- 如您未正確、完整填寫或提供申辦服務所需資料，可能無法申辦本服務，或將無法即時收到與本服務相關的必要資訊。
- 其他個人資料是您在使用本服務的過程中（自動）產生並記錄，若您不願意我們處理或利用，請依上述權利行使方式辦理。