

[問題]

客戶向電信公司網路門市申請攜碼後又取消，電信公司應如何處理該客戶之個人資料始符合《個資法》規範？

Read

[結論]

客戶於電信公司網路門市辦理攜碼後又申請取消，此時電信公司未能與客戶成立電信服務契約，該客戶所留存之個人資料，除有《個資法》第11條第3項但書規定之情形外，電信公司應主動或依當事人之請求刪除、停止處理或利用該等個人資料。

109年度通訊傳播業務個資法律模擬問答

[說明]



- 一. 按《個資法》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」。當客戶於網路門市辦理攜碼（NP）時，電信公司原依「經營電信業務與電信增值網路業務」等特定目的，基於「與當事人有契約或類似契約之關係」向客戶蒐集、處理其個人資料（《個資法》第19條第1項第2款規定參照）。
- 二. 惟若客戶又因故向電信公司取消辦理攜碼，導致該電信服務契約未成立，此時，電信公司為履行契約而蒐集個人資料之特定目的已不存在。
- 三. 雖然過去並無函釋直接說明電信公司應如何處理未成立契約之客戶個人資料，但仍可參照法務部104年9月7日法律字第10403509510號及金融監督管理委員會105年2月2日金管保壽字第10410938020號等函釋意旨：「有關保險業因保險契約未成立或有其他未完成保險交易之因素，其所留存未承保保戶之個人資料，除有個人資料保護法第11條第3項但書規定之情形外，應主動或依當事人之請求刪除、停止處理或利用該等個人資料。」
- 四. 由前開函釋意旨可知，若客戶因故取消辦理攜碼，導致該契約未成立時，電信公司因履行契約而蒐集個人資料之特定目的已不存在，準此，除有《個資法》第11條第3項但書規定（因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者）之情形外，電信公司應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該等個人資料。



歡迎通傳業朋友來信諮詢與《個資法》相關之議題！

信箱：davinci-qa@davinci.idv.tw

服務團隊



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