

通傳事業資料加值案例研析

科技法律研究所





- 前言
- 通傳事業所蒐集之資料態樣
 - 電信資料
 - 傳播資料
- 加值案例類型
 - 本身資料加值
 - 異業合作之資料加值
- 通傳事業資料加值法遵介紹





前言





資料驅動經濟之發展與潮流





資料驅動經濟之發展與潮流

資料經濟規模：**1083億歐元**

工作機會：**195萬個**

資料經濟規模：**733億歐元**

工作機會：**165萬個**

資料經濟規模：**246億歐元**

工作機會：**37萬9千個**

資料經濟規模：**100億歐元**

工作機會：**8萬4千個**



歐盟預估，到了2020年，資料經濟會佔歐洲整體GDP的4%。

資料來源：DigitaReality 2018 Data Economy報告



通傳事業所蒐集之資料態樣



通傳事業所蒐集之資料態樣--電信

簽訂電信契約

- 姓名
- 身分證字號
- 雙證件資料
- 地址
- 電話
- 自動扣款資訊
- 法定代理人姓名
- 法定代理人身分證字號

提供電信服務

- 通信資料 (包括來電號碼、時間、接通與否等)
- 電信帳務資料與繳納狀況
- 通話位置
- 增值服務資料 (例如來電黑名單、來電答鈴等)
- 代扣交易 (例如app訂閱)

終止電信服務

- 終止服務時間
- 終止原因



通傳事業所蒐集之資料態樣—傳播

簽訂傳播契約

- 姓名
- 身分證字號
- 地址
- 電話
- 自動扣款資訊
- 法定代理人姓名
- 法定代理人身分證字號

提供傳播服務

- 收視資料（數位機上盒之資訊，包括收視廣告、節目、頻道及收視時間等資料）
- 收視帳務資料與繳納狀況
- 通話位置
- 收視增值服務資料（例如預錄功能、線上購物等）
- 代扣交易（例如app訂閱）

終止傳播服務

- 終止服務時間
- 終止原因



加值案例分析





加值案例類型—本身資料加值

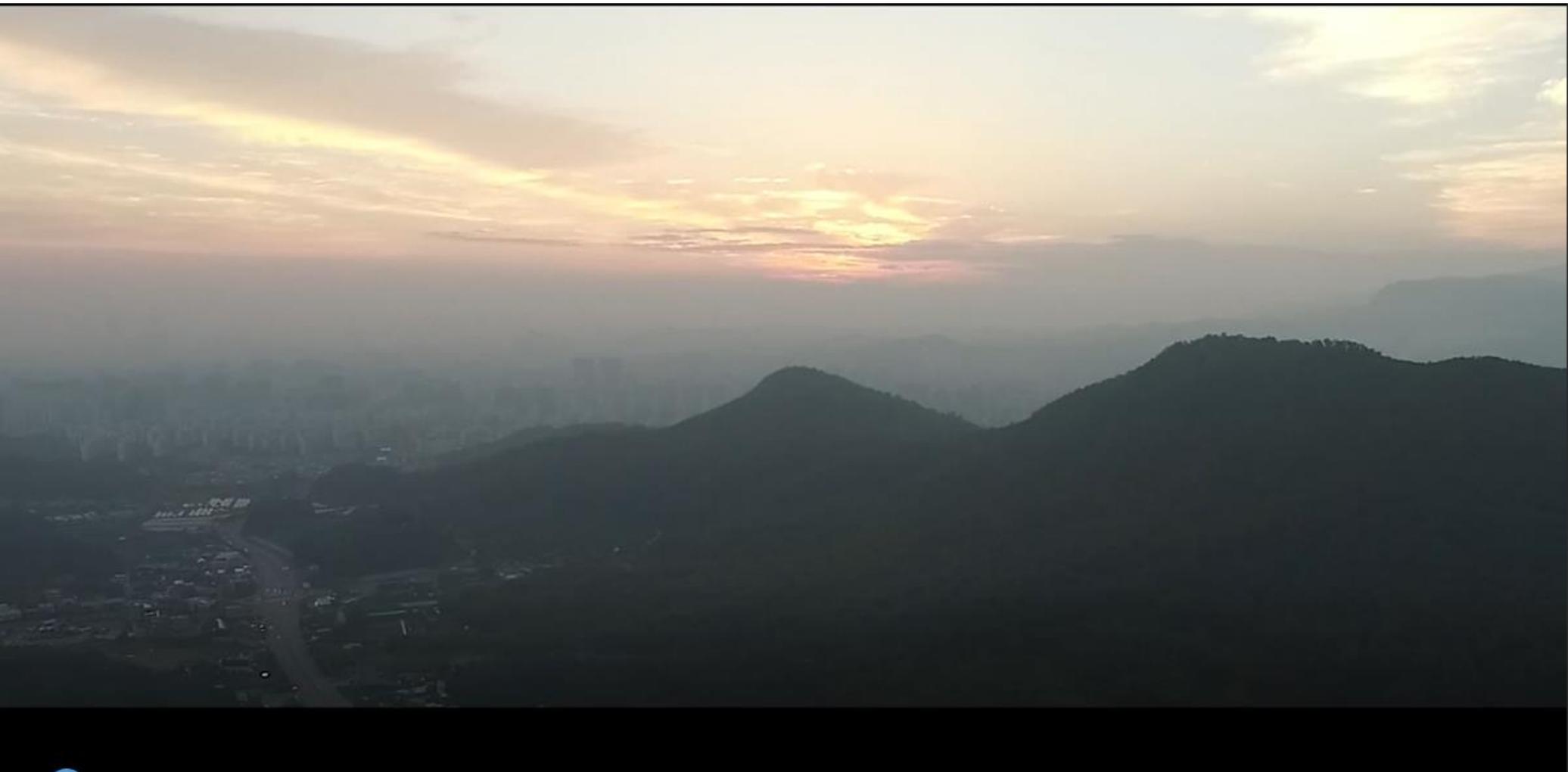


行銷

策略擬定

服務加值

加值案例類型一異業合作之資料加值





通傳事業資料加值法遵介紹



通傳事業個資法規範

個人資料保護法

為規範個人資料之蒐集、處理及利用，
以避免人格權受侵害，並促進個人資
料之合理利用。

個人資料保護法施行細則

依個人資料保護法第五十五條規定訂
定之。

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

依個人資料保護法第二十七條第三項
規定訂定之。





個資法之架構

1 總則

2 公務機關之資料處理對個人資料之蒐集、處理及利用

3 非公務機關之資料處理對個人資料之蒐集、處理及利用

4 損害賠償與團體訴訟

5 罰則

6 附則



個資法之重要概念

01 以「風險管理」為核心

02 促進資料合理利用

03 舉證責任反置





案例



- A電信公司平時即有依法「善盡」管理客戶個資的工作，但是在駭客惡意發動攻擊後，導致客戶個資外洩10萬筆，A電信公司是否有違反個資法而有相關賠償之適用？
- B公司經營有線數位電視事業多年，擁有數十萬筆客戶個人資料，為了維護客戶個人資料的法遵，因此完全內部禁止相關資料的加值利用，是否符合個資法之規範？
- C公司經營電視購物頻道，一日在進行客戶行銷時，遭客戶反應並未「同意」C公司使用其個資，C公司因而要求該客戶提出未同意之證據，是否符合個資法之規定？



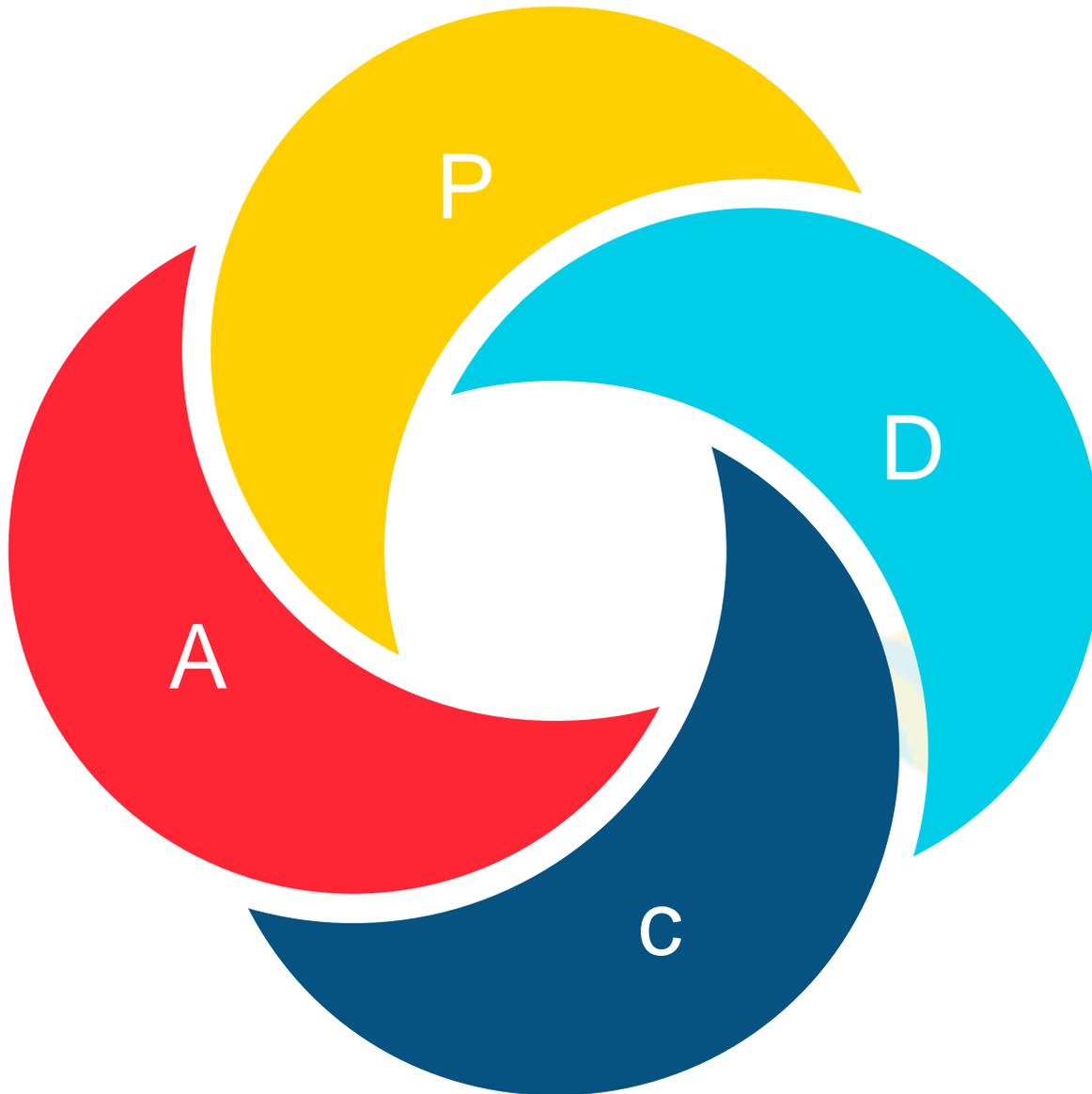
建立適當安全維護措施





以PDCA為基礎

PLAN
計畫



DO
執行

ACT
改進

CHECK
查核





PLAN:配置管理之人員及相當資源



組織內部應透過專任或兼任方式指派專責人員承擔內部個人資料保護的責任，且所負責的專案計畫範圍內個人資料安全維護事項屬於經常性工作。



組織提供維護及管理個人資料檔案所需必要的資源



以建立「個人資料檔案安全維護管理組織」方式進行，並配合適當之認知宣導與教育訓練，方能有效落實適當安全維護措施



案例



- A為有線電視經營業者，擁有用戶資料高達上萬筆，因意識到近年來個資外洩事件頻繁與消費者意識抬頭，為了使公司用戶個資有完善之保障，避免產生個資外洩事故，破壞公司聲譽，決定導入個人資料保護與管理制度來改善公司現況，同時又能符合主管機關之要求，正所謂一兼二顧。於是次日則叫來公司唯一之法務人員B，請B於一個月內建立個人資料安全維護事項，並要完成全公司之個資盤點與風險分估。B原本於公司就身兼數職，任何與法律相關之案件皆會落到他頭上，現在又多了個資管理制度導入，讓其困擾不已，找其他單位來開會，大家都用公務忙碌推拖。最後，B因為無法承受過多業務量而選擇離職。





PLAN: 界定個人資料檔案盤點的範圍



個資盤點範圍：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。



蒐集、處理及利用個人資料之特定目的：在所指定的特定目的必要範圍內，為相關個資蒐集、處理及利用行為。



個資盤點方法：

- 清點整理所有文件（包含各類檔案、文件、簿冊）
- 建立個資盤點清冊
- 檢視盤點清冊
- 盤點過程中檢視相關適法性。



案例



- 某 C 電視購物頻道，於消費者進線時並未有相關個人資料告知聲明，僅有當消費者成立訂單後始提供告知聲明給消費者，並表示訂單成立之前不會儲存任何消費者個人資料，故無需先提供告知聲明。
- D 電信公司企業文化相當重視個人資料保護，法務人員為了避免掛一漏萬有疏漏之處，於撰寫公司隱私權政策說明特定目的處，直接將法務部列表可能用到之目的皆先放上官網，例如○四○行銷、○六九契約、類似契約或其他法律關係事務、○七二政令宣導、○八一個人資料之合法交易業務、○八五旅外國人急難救助、○九○消費者、客戶管理與服務等。
- 某 E 電信業者將客戶網路申裝與滿意度調查統一委外給 F 廠商進行一併作業，廠商針對客戶需求裝機完成後，將會請客戶簽名確認申裝服務已順利完成，並且同步給客戶填寫滿意度調查表。滿意度調查表上有該客戶申裝案號、姓名、年齡及產品訊息。惟該公司於年度個資盤點時卻將委外申裝與滿意度調查作業忽略，未於個資盤點清冊中呈現，直至外部單位來查核時才發現缺失。



PLAN: 建立個人資料風險評估及管理機制



風險識別：CNS 27005
「資訊技術—安全技術—
資訊安全風險管理」與
CNS31000「風險管理—
原則與指導綱要」等國家
標準

風險管理：

- 風險修改
- 風險保留
- 風險避免
- 風險分擔：但組織所管理風險的賠償責任，無法透過分包方式轉由第三方承擔。



案例



- 某 C 電視購物頻道，於消費者進線時並未有相關個人資料告知聲明，僅有當消費者成立訂單後始提供告知聲明給消費者，並表示訂單成立之前不會儲存任何消費者個人資料，故無需先提供告知聲明。
- D 電信公司企業文化相當重視個人資料保護，法務人員為了避免掛一漏萬有疏漏之處，於撰寫公司隱私權政策說明特定目的處，直接將法務部列表可能用到之目的皆先放上官網，例如○四○行銷、○六九契約、類似契約或其他法律關係事務、○七二政令宣導、○八一個人資料之合法交易業務、○八五旅外國人急難救助、○九○消費者、客戶管理與服務等。
- 某 E 電信業者將客戶網路申裝與滿意度調查統一委外給 F 廠商進行一併作業，廠商針對客戶需求裝機完成後，將會請客戶簽名確認申裝服務已順利完成，並且同步給客戶填寫滿意度調查表。滿意度調查表上有該客戶申裝案號、姓名、年齡及產品訊息。惟該公司於年度個資盤點時卻將委外申裝與滿意度調查作業忽略，未於個資盤點清冊中呈現，直至外部單位來查核時才發現缺失。



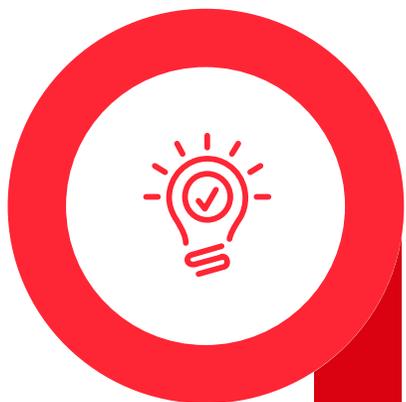
PLAN:訂定個人資料安全維護規定

個人資料侵害事故預防、通報及應變作業程序 (參附錄1)

符合個資法相關法令規定之內部管理程序

個人資料安全管理程序

- 資料安全管理
- 人員安全管理
- 設備安全管理



國際傳輸：
通傳通訊字第
10141050780
號令



使用記錄、軌跡資料及證據保存：

- 有線廣播電視法§50
- 電信管理法§9
- 行動寬頻業務管理規則§ 83之2
- 固定通訊業務管理規則§ 74之6與行動寬頻業務管理規則§ 83之5規定





案例



- G為H電信業者之個資管理人員，負責個資管理制度相關程序書之撰寫與維護更新。鑑於近來同業發生重大個資外洩，造成當事人損害之案例，引起該公司商譽嚴重受影響。所以G打算針對個資事故緊急應變程序再多加著重，特別是個資事故發生當事人通知之部分，但卻發現公司相關程序規範為「對於個人資料遭竊取之當事人，以書面通知……」，將通知當事人之事故限縮於「個人資料遭竊取」。
- I電視購物業者為了增加公司營收，讓業績達新高峰，開發一款新APP讓消費者能快速於手機完成單手下單消費，不用再一直等待進線，增加多元消費管道。但同樣為加入會員之流程，公司官網與APP所蒐集之個人資料目的與種類並無不同，且最終皆匯入同一資料庫做會員管理，惟官網與APP隱私權聲明卻有出入不一致之情況，實際加入會員流程中有蒐集消費者生日，卻在APP版隱私聲明中無提及，個資蒐集目的二者也有差異，明明有行銷事實，該公司APP上亦無告知消費者。



案例



- J 電信公司為了方便用戶續約，直接將特惠續約方案以簡訊方式發送給用戶，簡訊內容含有網頁連結，網址為該公司網頁與消費者手機號碼組成，點進連結則可直接看到該用戶之會員資料並可選擇直接續約，但由於該公司發送之簡訊網址連結為公司網頁與用戶手機號碼明碼組成，網址末端即為用戶之手機號碼，點進去即可看到其個人資料，造成有心人士只要變更網址手機號碼連結，則可清楚獲得他人個資，造成重大資安漏洞，該公司用戶個資亦因此被他人不當存取。

DO:確保個人資料管理制度得以有效執行



技術上之措施：

個資法施行細則第12條第2項第8款，針對組織內之設備採取安全管理措施。



組織上之措施：

個資法施行細則第12條第2項第7款規定，組織需對其成員提供個人資料保護相關之認知宣導及教育訓練。



CHECK&ACT:進行查核與持續改善



個人資料安全查核：
採取「資料安全稽核機制」，以確認及防止個人資料遭受被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等侵害。

個人資料安全維護之
整體持續改善：

組織透過個人資料安全稽核機制所發現之缺失，並評估採取何種矯正或預防措施後，除應確實執行外，也應持續追蹤矯正或預防措施之實行狀況。



End：計畫中止後的個資處理



組織若因業務終止導致特定目的消失，進而著手刪除、停止處理或利用特定個人資料時，須記錄其刪除、停止處理或利用的方法、時間及地點。



如果是因組織再造，而產生移轉特定個人資料的狀況時，除須確認是否有移轉該個人資料之合法依據外，須確認接受該個人資料移轉之對象也具備相關合法依據。



確認具備合法依據後移轉個人資料時，應記錄移轉之原因，接受此個人資料移轉之對象、方法、時間、地點等資訊及接收者持有個資的合法依據。



附錄1:個資事故通知範本

- A公司

親愛的使用者您好：

本公司近日接獲消費者告知有關詐騙集團以本公司網站名義及消費者相關個資進行詐騙。經本公司調查，該等疑似個資外洩事故可能來自於本公司系統的瑕疵，本公司在疑似個資外洩事故發生後，已先行修補，並確保系統已無相關瑕疵。此外，本公司也委託專業資訊廠商進行新版系統開發，確保個資保護機制能有效落實。

本公司致力於確保各位消費者使用本公司服務之良好體驗。若您有相關的建議與疑問，歡迎採以下聯絡管道與我們聯繫。

客服聯絡：0800-000-000 服務時間：平日與假日24小時

- B公司

親愛的會員您好

非常抱歉，由於您在今年的03月在本公司B網站購物消費，B網站近日因遭駭客入侵發生個人資料外洩事故，且已有消費者接獲詐騙集團電話。提醒您，如有接獲疑似詐騙電話，請不要聽從指示操作ATM或提供任何個人資料，請立即通報165警政署反詐騙專線，本公司已針對該個資事故進行系統升級與資訊安全加密保護，未來也會持續加強個人資料保護與資訊安全管理，以降低消費者個資被侵害的風險。如您有訂單問題或與本次事故之疑問，請於平日上班時間與本公司客服人員聯繫（02-0000-0000）。



Thank you