

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。



達文西個資暨高科技法律事務所

Personal Data and High-Tech Law Firm

TEL : 02-3365-3437

EMAIL : davinci-qa@davinci.idv.tw

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。