



# TBC導入個資保護制度 之問題與挑戰

林志峰法務長  
2019.11.26

# 大綱

1. 導入個資保護制度的緣由
2. TBC個資保護制度介紹
3. 實務上面臨相關之問題與挑戰
4. 解決方式
5. 執行成效與結語

# 導入個資保護制度的緣由

- 善盡企業社會責任，保護消費者個資安全。
- 維護公司商譽，避免公司訟爭。
- 符合主管機關相關法規。
- 提升同仁個資保護與管理專業能力。

# TBC個資保護制度介紹 ( 1/3 )

- 本公司參考「個資法施行細則第12條」之11款個資檔案安全維護措施，於2015年對應訂定本公司之個人資料檔案安全維護計畫管理制度。

施行細則11款個資檔案安全維護措施	TBC個人資料檔案安全維護計畫管理制度
1.配置管理之人員及相當資源	個人資料管理目標與政策 個人資料管理權限與責任管理規範 個人資料保護管理手冊
2.界定個人資料之範圍 ( 個資盤點 )	個人資料盤點程序書
3.個人資料之風險評估及管理機制 ( 風險評鑑 )	風險評估程序書
4.事故之預防、通報及應變機制	個人資料侵害事件管理規範 事件鑑識調查程序
5.個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序	個人資料檔案蒐集、處理與利用作業規範 個人資料檔案管理監督規範 違反內部管理規則之懲處規範 當事人權利行使作業規範 當事人申訴及諮詢作業規範

# TBC個資保護制度介紹 ( 2/3 )

- 本公司參考「個資法施行細則第12條」之11款個資檔案安全維護措施，於2015年對應訂定本公司之個人資料檔案安全維護計畫管理制度。

施行細則11款個資檔案安全維護措施	TBC個人資料檔案安全維護計畫管理制度
6.資料安全管理及人員管理	帳號權限管理辦法 實體安全管理程序書 個人資料保護法管理政策-員工遵守規範
7.認知宣導及教育訓練	個人資料管理教育訓練規範 個人資料保護法令遵循規範 第三方委外管理程序書
8.設備安全管理	機房安全管理辦法
9.資料安全稽核機制	個人資料管理內部稽核作業規範
10.使用紀錄、軌跡資料及證據保存	個資文件保存期限管理辦法
11.個人資料安全維護之整體持續改善	個人資料管理有效性指標管理規範 個人資料管理矯正及預防措施作業規範 個人資料管理制度管理審查作業規範

# TBC個資保護制度介紹 ( 3/3 )

- 本公司就個人資料檔案安全維護計畫管理制度之重點項目，分述如下：
  - 就內部以及委外蒐集、處理、利用之個人資料，每年進行盤點一次，並依照「個人資料盤點程序書」保留盤點紀錄，如：個人資料流程分析紀錄(BIF圖)、個人資料盤點清冊、應用系統個人資料盤點清冊等相關記錄。
  - 完成個人資料盤點作業後，即依據個人資料風險評估標準進行風險評估作業。藉由辨識個人資料項目可能出現之威脅與弱點，並據以進行風險評估與管理，以促進個人資料之合理利用，降低個人資料外洩風險。
  - 一年數次針對內部員工進行個資保護與管理相關認知宣導與教育訓練，並透過影音教材，提供給無法參與實體課程或是需要再次複習課程的同仁補訓之機會，且於每次課程結束後需要通過課後測驗，才算完成該次課程。
  - 依照個人資料稽核機制，訂有「個人資料管理內部稽核作業規範」，每年會進行一次個資稽核，並提出稽核後各單位改正事項，限期改善。
  - 針對個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故，已訂定應變、通報及改善機制，公司內部組成「個資緊急事件應變處理小組」，每年會定期進行「個人資料侵害事故演練」，以加強小組成員對個資侵害之應變能力。

# 實務上面臨相關之問題與挑戰

- 員工不熟悉個資保護的精神及目的，認為落實個資法是推動人員的責任。
- 增加公司成本。
  - 個人資料過於分散，盤點不易；執行相關流程與表單填寫亦增加人力及時間成本。
- 個資保護作業增加相關流程人員的工作量。
  - 例如工程部每天必須清點未完成工單，整理好後存放至安全地點，並且需定期或不定期稽核所屬包商，增加工作量。
- 受單位場地限制，各部門欠缺個資文件專屬存放空間。
- 個資法第2條之「間接方式識別該個人之資料」之判別不易。
  - 如本公司部份文件僅有客戶編號，而客戶編號必須透過帳務系統才能查詢個人資料，而帳務系統的輸入、輸出及處理受到嚴密保護，那該文件是否屬需受保護的個資文件？

# 解決方式

- 高階主管的支持及跨部門的專案組織有助於制度的落實。
- 持續進行教育訓練，提升員工個資保護意識。
  - 當員工都意識到個資保護是和個人權益息息相關時，才會願意花較多的時間投入在個資保護的相關任務。
- 個資盤點的流程管理優化將能降低行政成本。
  - 從管理面著手設計流程，才能有效的從源頭控管個資文件。
- 諮詢專家學者意見，改善個資保護制度，掌握個資新知。
  - 主管機關可舉辦說明會宣導法規及實際案例研討。
- 藉由PDCA循環，持續改善個資保護措施。



# 執行成效與結語

- 本公司自建置個人資料檔案安全維護計畫管理制度以來，執行具體成效如下：
  - 截至目前並未發生任何個人資料檔案侵害或外洩事件。
  - 截至目前並無任何個人資料相關之客訴案件。
  - 已建置個資法專案小組，跨部門合作以提升全體員工個資保護意識。
  - 配合主管機關個資行政檢查，獲得主管機關肯定，並依照訪查結果進行個資制度持續改善。
- 妥善規劃現有個資的處理利用、快速反應個資安全事件、將個資保護建置成企業文化的一環。

**END**

© 2013 TBC All Rights Reserved