

[問題]

客服人員因與來電客戶發生爭執，竟將客戶的行動電話號碼於比價優惠網站上公開，請問該客服人員之行為有無違反個資法？雇主於個資法上有何責任？

Read

[結論]

客服人員將來電客戶的行動電話號碼於網路上公開，可能違反《個資法》第20條第1項規定，構成目的外利用個人資料的違法行為。該客服人員的雇主為客戶個人資料的蒐集者，依《個資法》第29條第1項規定，將承擔損害賠償責任。

[說明]



一. 行動電話號碼為個人資料。

1. 有論者主張，行動電話號碼本身僅係一串數字組合，並無特定識別性，不是個人資料。
2. 惟曾有法院實務認為，行動電話號碼雖然乍看之下僅為一連串之數字，但該號碼之持有人於當時僅有1人，對某特定人具有專屬性、獨特性，以其為憑據直接即可與該人連結而識別出特定個人。（註1）
3. 法院見解亦有認為，如將行動電話號碼與其他個人資料（例如：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特定自然人。（註2）
4. 又我國個資法主要係參考歐盟1995年個人資料保護指令（下稱95指令）制定，關於個人資料之定義亦與95指令相仿。參考歐盟法院（CJEU）2016年判決（Case C-582/14）亦明確指出，所稱「個人資料」，並未要求所有足使特定資料主體被識別之資料都必須由同一人掌握，例如保有動態IP位址（dynamic IP address）資料之服務提供者得以可能、合理之方式，透過其他網路服務提供者取得對照、組合之資料識別特定資料主體，即可認定動態IP位址屬於個人資料。（註3）
5. 準此，行動電話號碼應得以直接或間接方式識別該號碼使用人，符合《個資法》第2條第1款對於個人資料之定義。（法務部公告之《個人資料保護法之特定目的及個人資料之類別》也將行動電話列為C001識別類之個人資料）

[說明]



二. 客服人員因與來電客戶發生爭執，將客戶的行動電話號碼於網路上公開，違反《個資法》第20條第1項「目的內利用個資」之規定。

1. 客服人員蒐集來電客戶之行動電話號碼的特定目的應為「消費者、客戶管理與服務」，依《個資法》第20條第1項規定，除非符合該項但書的例外情形（註4），客服人員僅可在該特定目的之必要範圍內利用個人資料。
2. 惟若客服人員因與來電客戶發生爭執，將客戶的行動電話號碼於網路上公開，此利用個資之行為顯已逾越上述蒐集客戶行動電話號碼的特定目的，違反《個資法》第20條第1項規定，構成目的外利用個資之行為，且應不符合任一例外情形。

三. 客服人員的雇主為客戶個人資料的蒐集者，須承擔受雇人違法的民事損害賠償責任。

1. 於題示情形，客服人員的雇主始為客戶個人資料的蒐集者，依《個資法》第29條第1項規定（註5），應由雇主對客戶承擔損害賠償責任。
2. 惟如雇主能證明無故意或過失者，例如雇主已按《個資法》第27條規定採行「適當安全措施」，即同法施行細則第12條所規定，包括配置管理之人員及相當資源、資料安全管理及人員管理、認知宣導及教育訓練、設備安全管理、資料安全稽核機制等，則或可依《個資法》第29條第1項但書之規定而免責。

109年度通訊傳播業務個資法律模擬問答

[說明]



四、實務上曾發生類似題示情形之案例，電信業者客服人員受理民眾申訴電話，將民眾行動電話號碼洩漏至其他網站，曾被國家通訊傳播委員會認定違反《個資法》第27條第1項規定，並依同法第48條第4款規定要求限期改正（註6），併予敘明。

參考資料：

註1：參照臺灣高等法院臺南分院105年上易字第393號刑事判決意旨。

註2：參照臺灣臺北地方法院103年度北小字第1360號民事判決意旨。

註3：參照國家發展委員會109年7月24日發法字第1090015912號函釋。

註4：個人資料保護法第20條第1項：「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。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：一、法律明文規定。二、為增進公共利益所必要。三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。四、為防止他人權益之重大危害。五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。六、經當事人同意。七、有利於當事人權益。」

註5：個人資料保護法第29條第1項：「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。」

註6：國家通訊傳播委員會109年8月26日第924次會議紀錄。



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