

109年度通訊傳播業務個資法律模擬問答

[問題]

電信業者接獲客戶對某通訊行之申訴後，將載有客戶個資之申訴單轉傳給與執行申訴業務無關之通訊行人員，是否違反個資法？

[Read](#)

[結論]

電信業者將載有客戶個資之申訴單，傳送給與執行申訴業務無關之通訊行人員，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。

109年度通訊傳播業務個資法律模擬問答

[說明]



- 一. 依《個資法》第20條第1項規定，電信業者於客訴流程中蒐集、處理客戶個人資料之特定目的為「消費者、客戶管理與服務」，除有符合該條項但書之例外情形外（註1），電信業者僅可於特定目的之必要範圍內利用客戶之個人資料。
- 二. 題示情形中，電信業者收到客戶對某通訊行之客訴資料，應交由其負責客訴之承辦人員處理，相關個人資料不應提供給非負責處理申訴業務之人員。電信業者卻將客訴資料（包含客戶個人資料）轉傳給與執行申訴業務無關之通訊行人員，即已逾越上述特定目的，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，且不符合該條項但書任一例外情形。
- 三. 實務上，類似題示情形之案例，電信業者將載有客戶個資之申訴單，未經去識別化即傳送予被申訴之通訊行人員，因該通訊行人員並非該電信業者處理申訴業務之負責人員，曾被國家通訊傳播委員會認定違反《個資法》第20條第1項規定，並依同法第47條第3款核處罰鍰新臺幣10萬元（註2），併予敘明。

參考資料：

註1：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2：詳參106年1月4日國家通訊傳播委員會第730次委員會議紀錄。



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