

[問題]

電信業者致電予已表明拒絕行銷之客戶，推廣新電信資費方案，是否違反個資法？

Read

[結論]

電信業者之客戶倘已明確表示拒絕電信業者電話行銷，電信業者應立即停止對其行銷，否則即違反《個資法》第20條第2項規定。

109年度通訊傳播業務個資法律模擬問答

[說明]



- 一. 依據《個資法》第19條、第20條規定，電信業者於「經營電信業務與電信增值網路業務」或「行銷」等特定目的之必要範圍內，得蒐集、處理或利用客戶個人資料。題旨所述業者致電客戶，是為推廣新的電信資費方案，此利用個資之行為符合「行銷」之特定目的。
- 二. 惟按《個資法》第20條第2項規定：「非公務機關依前項規定利用個人資料行銷者，當事人表示拒絕接受行銷時，應即停止利用其個人資料行銷。」倘客戶前已明確向電信業者表示拒絕其利用個人資料行銷，此時電信業者則應立即停止利用其個人資料行銷，如業者仍致電該客戶推廣其新的電信資費方案，則違反前述規定。
- 三. 此外，《個資法》第20條第3項亦規定：「非公務機關於首次行銷時，應提供當事人表示拒絕接受行銷之方式，並支付所需費用。」因此，當電信業者第一次以電話方式向客戶推廣其產品或服務時，也應告知客戶其有拒絕行銷的權利及行使方式，並且代客戶支付行使權利的費用（例如提供免付費電話或提供回郵信封等），併此敘明。



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



達文西 個資暨高科技法律事務所
Personal Data and High-Tech Law Firm