

## [問題]

通傳業者員工於電話中蒐集首次申辦服務的客戶之個人資料，是否應踐行《個資法》規定的告知義務，向該客戶揭露業者蒐集個資的目的、利用個資的方式、當事人權利及其他法定應告知資訊？如何執行？

Read

## [結論]

通傳業者員工於電話中蒐集客戶的個人資料，應依《個資法》第8條規定，向客戶揭露法定應告知資訊。實務上可考量以播放錄音搭配分層告知的方式執行。

# 109年度通訊傳播業務個資法律模擬問答

## [說明]



- 一. 依照《個資法》第8條規定，原則上通傳業者向客戶蒐集個人資料時，應明確告知下列資訊：「1.機關名稱。2.蒐集之目的。3.個人資料之類別。4.個人資料利用之期間、地區、對象及方式。5.當事人得行使之權利及方式。6.當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響」。此為《個資法》課予蒐集個資機關的法定告知義務。
- 二. 又依照《個資法施行細則》第16條規定，上述資訊的「告知方式」包含「言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件或其他足以使當事人知悉或可得知悉之方式」。
- 三. 由上規定可知，通傳業者履行告知義務的方式，只要足以使客戶知悉或可得而知應告知的內容，即未受限制。
- 四. 在電話中蒐集個人資料的情境，實務上可由接線員工以口語敘述方式，向客戶說明應告知資訊。不過，完整的應告知資訊內容恐較繁複，通傳業者應可考慮採用播放錄音搭配分層告知的方式履行告知義務，即以預先錄音提供應告知資訊的簡要內容，並向客戶說明可以何種方式取得完整資訊，例如官網上的特定網頁、以簡訊將官網上載有完整應告知資訊的網址發送給客戶，或以電子郵件方式寄予客戶詳閱等，應均符合《個資法施行細則》第16條規定。



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](mailto: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