

# 109年度通訊傳播業務個資法律模擬問答

## [問題]

**通傳業者若將已終止服務契約之客戶資料永久保存，是否違反個資法？**

Read

## [結論]

**客戶終止服務契約，依照《個資法》第11條第3項規定，如通傳業者蒐集該客戶個人資料的特定目的已消失，即應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該客戶的個人資料。**

# 109年度通訊傳播業務個資法律模擬問答

## [說明]



- 一.《個資法》第11條第3項本文規定：「個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料」。所謂「特定目的消失」，依照《個資法施行細則》第20條規定是指下列情形之一：「1.公務機關經裁撤或改組而無承受業務機關。2.非公務機關歇業、解散而無承受機關，或所營事業營業項目變更而與原蒐集目的不符。3.特定目的已達成而無繼續處理或利用之必要。4.其他事由足認該特定目的已無法達成或不存在」。
- 二.通傳業者為「履行服務契約」或「履行法定義務」等特定目的而蒐集客戶的個人資料，當客戶終止服務契約後，該特定目的可能已達成或不存在(但若因客戶尚欠費未繳，應視為履行服務契約的特定目的仍存在)，此時，除非有《個資法》第11條第3項但書「因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意」的情形，否則通傳業者即受前述刪除個資義務拘束。此處所謂「因執行職務或業務所必須」，依照《個資法施行細則》第21條規定是指下列情形之一：「1.有法令規定或契約約定之保存期限。2.有理由足認刪除將侵害當事人值得保護之利益。3.其他不能刪除之正當事由」。
- 三.實務上，通傳業者可能依照適用的法規而對不同的個人資料負有保存一定期限的義務(例如依照《電信事業用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄作業辦法》第4條規定，電信事業應將通信紀錄及帳務紀錄保存自紀錄發生時起至少一年，供用戶查詢)，不過，法規通常僅要求業者保存資料的最低期限，並未明定最長期限，以保留一定彈性。
- 四.因此，通傳業者在客戶終止服務契約後，若要繼續甚至永久保存客戶的個人資料，必須嚴格檢視有沒有存在上述《個資法》第11條第3項但書和《個資法施行細則》第21條規定的例外事由。
- 五.然而，如果考量系統內資料無法單筆刪除，或是對於客戶曾經留下的資料(紀錄)有分析需求，通傳業者也可考慮以適當匿名技術對個人資料加工，讓保存的資料不再能夠識別特定客戶身分(包含業者自己也無法還原、識別)，以此達到去識別化的效果，該資料即不受《個資法》規範。



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