



通傳事業個資案例參考手冊

國家通訊傳播委員會
109年12月



目錄

第 1 篇.....	1
個人資料定義	1
A. 相關法規	2
B. 案例解析	3
1. 各電信業者將使用 VoLTE 服務之客戶電信號碼，提供予第三方設 置之資料庫，於《個資法》之相關規定為何？	3
2. 電信業者所有之用戶 IMEI 或 IMSI 是否為個人資料？	5
3. 電信業者寄發電信帳單時，是否應將客戶個人資料去識別化？ ...	7
4. 在防疫期間，電信門市是否可量測來客之體溫？	9
第 2 篇.....	11
必要範圍	11
A. 相關法規	12
B. 案例解析	13
1. 為了防疫目的，傳播事業是否可調查員工之旅遊史、接觸史？ ..	13
2. 中央流行疫情指揮中心以「類細胞簡訊」技術發送簡訊至特定手機 （例如磐石艦確診案例足跡提醒簡訊），是否符合《個資法》規 範？	15
3. 消費者於申辦電信門號前，想要知道未來提前解約時應返還之補貼 款數額，電信業者便要求消費者先提供姓名、生日、身分證字號及 雙證件影本等個人資料才能查詢，是否符合《個資法》規範？ ..	17
4. 電信業者主張「○六七信用卡、現金卡、轉帳卡或電子票證業 務」、「一〇七採購與供應管理」、「○八五旅外國人急難救 助」、「一二七募款」為特定目的而蒐集電信服務客戶之個人資 料，是否符合《個資法》規範？	19
第 3 篇.....	21
特定目的外利用	21

A. 相關法規	22
B. 案例解析	23
1. 電信業者可否將國防部提供之應受教育召集人員身分證字號，與客戶的個人資料進行比對後代為發送教召之相關簡訊？	23
2. 電信公司能否為協助自殺個案處置（安心專案）提供衛生福利部來電自動顯示號碼呢？	25
3. 財政部為辦理電子發票中獎事宜，函請電信業者查詢並提供使用者資料，是否符合《個資法》？	27
4. 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？	29
5. 電信公司受保險公司委託，發送生日優惠權益簡訊予行動電話用戶，並將回傳簡訊之行動電話號碼提供給保險公司，請問電信公司有無違反《個資法》？	32
6. 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》？	34
第 4 篇	36
委外監督	36
A. 相關法規	37
B. 案例解析	38
1. 有線電視業者將其申裝契約置於通路商門市供訂戶簽約，並蒐集個人資料，於《個資法》上之適用為何？	38
2. 傳播事業可否將客戶個人資料提供給印刷廠印製帳單？如何辦理委外監督？	40
3. 電信業者將客戶個人資料提供予資產管理公司催收欠費，是否違反《個資法》？	42

第 5 篇.....	44
告知義務.....	44
A. 相關法規.....	45
B. 案例解析.....	46
1. 通傳業者於向當事人蒐集個人資料時應如何向其履行告知義務呢？	46
2. A 有線電視業者在官方網站提供「留言版」功能，並將「姓名」、「電話」、「地址」等欄位加註*號，為留言者必填欄位。A 業者應如何確保「蒐集」個資行為符合《個資法》規範？.....	47
3. 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？.....	49
第 6 篇.....	51
當事人權利.....	51
A. 相關法規.....	52
B. 案例解析.....	53
1. 電信業者未經客戶同意將電話內容錄音，有無違反《個資法》？客戶得否請求刪除之？.....	53
2. 通傳業者將與當事人之對話錄音，當事人得否請求閱覽或複製該錄音？.....	55
第 7 篇.....	56
安全維護.....	56
A. 相關法規.....	57
B. 案例解析.....	58
1. 防疫期間，傳播事業如何確保遠距工作之資訊安全？.....	58

2. 電信業者員工違反公司資安規定，以未經公司核准之隨身碟存取公司電腦中的客戶個人資料，若因此發生個資侵害事故（例如使電腦中毒致客戶資料遭駭，或隨身碟遺失致客戶資料遭竊取），該電信業者是否違反《個資法》？	60
3. 電信業者員工違反公司規定，於公司電腦安裝即時通訊軟體，傳送客戶雙證件影本等個人資料，致個資侵害事故發生（如不慎誤傳予友人導致客戶個資外洩），該電信業者是否違反《個資法》？ ..	61
第 8 篇.....	62
事故通報.....	62
A. 相關法規.....	63
B. 案例解析.....	64
1. 傳播事業如遇個人資料外洩等個資事故，是否應通報個資當事人或主管機關？	64
第 9 篇.....	66
屆期刪除.....	66
A. 相關法規.....	67
B. 案例解析.....	68
1. 客戶於電信公司網路門市申請攜碼後又取消，電信公司應如何處理該客戶之個人資料始符合《個資法》規範？	68
2. 電信公司未將已離職員工之個人資料（聯絡方式）自工作群組移除，仍繼續寄送工作訊息給已離職員工，有無違反《個資法》？	69
3. 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》？	69



第 1 篇

個人資料定義



A. 相關法規

◆ 個人資料保護法

第 2 條第 1 項：「本法用詞，定義如下：

- 一、個人資料：指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。
- 二、個人資料檔案：指依系統建立而得以自動化機器或其他非自動化方式檢索、整理之個人資料之集合。
- 三、蒐集：指以任何方式取得個人資料。
- 四、處理：指為建立或利用個人資料檔案所為資料之記錄、輸入、儲存、編輯、更正、複製、檢索、刪除、輸出、連結或內部傳送。
- 五、利用：指將蒐集之個人資料為處理以外之使用。
- 六、國際傳輸：指將個人資料作跨國（境）之處理或利用。
- 七、公務機關：指依法行使公權力之中央或地方機關或行政法人。
- 八、非公務機關：指前款以外之自然人、法人或其他團體。
- 九、當事人：指個人資料之本人。」

◆ 個人資料保護法施行細則

第 3 條：「本法第二條第一款所稱得以間接方式識別，指保有該資料之公務或非公務機關僅以該資料不能直接識別，須與其他資料對照、組合、連結等，始能識別該特定之個人。」

B. 案例解析

— 案例 1 —

問題

各電信業者將使用 VoLTE 服務之客戶電信號碼，提供予第三方設置之資料庫，於《個資法》之相關規定為何？

解答

- 一、電信業者將使用 VoLTE 服務之手機號碼提供予第三方設置資料庫，依照《個資法》第 2 條第 1 款規定，雖然該手機號碼乍看之下只是一連串數字，但與其他資料互相比對後，仍然能連結識別出特定個人，因此手機號碼屬於個人資料。
- 二、設置第三方資料庫，是為了因應電信業者提供客戶 VoLTE 語音直連服務的需要，而由電信業者提供手機號碼給第三方成立資料庫，由此可知，電信業者提供前述資料之目的應該與當初蒐集個資之特定目的相符，不屬於特定目的外之利用，因此電信業者無需再另外取得當事人同意。
- 三、倘若未來主管機關直接明訂電信業者應設置集中式查詢資料庫之相關規定時，則電信業者可依據相關規定提供上述資料予第三方。

說明

- 一、電信業者將使用 VoLTE 服務之手機號碼提供予第三方設置資料庫，依照《個資法》第 2 條第 1 款規定，雖然該手機號碼乍看之下只是一連串的數字，但與電信業者所持有的其他資料互相勾稽比對後，即可連結識別出特定個人，此人自得藉由行動電話號碼由群體中予以區別，因此該資料在群體中顯然對於某特定人具有專屬性、獨特性，可以直接或間接識別特定人，應屬個人資料（參照臺灣高等法院臺南分院 105 年度上易字第 393 號刑事判決意旨，但也有法院採不同見解）。
- 二、前述第三方資料庫的設置，是為了因應電信業者提供 VoLTE 語音直連服務的需要，因此由電信業者提供手機號碼給第三方成立資料庫，由此可知，電信

業者提供前述資料之目的應與當初蒐集個人資料之特定目的（代號一三三，經營電信業務與電信增值網路業務）相符，不屬於特定目的外之利用，故無需再依照《個資法》第 20 條第 1 項但書第 6 款規定取得當事人同意。

三、如前所述，由電信業者提供手機號碼予第三方成立資料庫，符合蒐集個資之特定目的，倘若未來主管機關所掌法規，直接明訂電信業者應設置集中式查詢資料庫之相關規定時，電信業者便可依照相關規定提供前述資料予第三方。

個資法 §2

個資法 §20

— 案例 2 —

問題

電信業者所有之用戶 IMEI 或 IMSI 是否為個人資料？

解答

我國《個資法》就 IMEI 或 IMSI 等資料是否屬於個人資料，至今尚無明確規範，實務上亦無相關函釋或法院判決就此表達明確見解，如參考英國 ICO 的意見（詳如說明），因 IMEI 及 IMSI 等網路上識別碼再結合其他資料，即有可能可識別出特定人，故 IMEI、IMSI 等資料可能被認定為個資，不過，IMEI 及 IMSI 等資料於我國是否屬個人資料而適用《個資法》，仍應該以我國主管機關意見為準。

說明

- 一、按《個資法》第 2 條第 1 款規定：「個人資料指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料」。另外，《個資法施行細則》第 3 條規定：「本法第 2 條第 1 款所稱得以間接方式識別，指保有該資料之公務或非公務機關僅以該資料不能直接識別，須與其他資料對照、組合、連結等，始能識別該特定之個人。」。
- 二、由此可知，《個資法》所稱個人資料，包括得以直接或間接方式識別該特定個人之資料。至於所保有之資料，是否可以直接或間接方式識別特定個人，須從蒐集者本身綜合各種情況與事證判斷，沒有一致的標準，因此應依不同個案分別審查、認定，不能僅依單一資料的類型判斷是否為《個資法》所稱之個人資料（參照法務部 103 年 6 月 17 日法律決字第 10303506500 號函釋意旨）。
- 三、如所保有之資料與其他資料對照、組合、連結而得以識別特定個人，仍屬《個資法》所稱得以間接方式識別個人資料；而該資料經如加工處理後，已

無從直接或間接識別此人，自然不屬於《個資法》適用範圍（參照法務部 107 年 04 月 26 日法律字第 10703505830 號函釋意旨）。

- 四、電信業者所有之用戶 IMEI (International Mobile Equipment Identity) 及 IMSI (International Mobile Subscriber Identity) 等資料，依前述法律規定及函釋見解，如與電信業者所保有之其他資料對照、組合、連結，而進一步得以識別特定個人，即屬《個資法》所稱得以間接方式識別之個人資料；但該等資料若經加工處理，已經無從直接或間接識別此人，則不屬於個人資料，不適用《個資法》。不過，因為我國《個資法》目前針對 IMEI 或 IMSI 等資料是否屬個人資料一事，尚未有明確規範，實務上主管機關也沒有發布相關函釋，法院亦未就此議題表達見解，因此本議題須參考國外相關見解。
- 五、英國資訊委員會辦公室 (ICO) 曾於「給應用程式開發者的行動裝置應用程式指引」 (Privacy in mobile apps Guidance for app developers) 第 3 頁中指出，個資的定義並不僅侷限於傳統的識別方式 (例如：人名或人臉照片等)，最好的例子就是獨特的裝置識別碼 (如 IMEI)，即便 IMEI 並未顯示出個人名稱，但以此序號仍然可比對出不同的個人資料，因此當事人使用之行動裝置資訊 (如 IMEI) 等網路上識別碼，應屬於個人資料的範圍，故 IMEI 及 IMIS 於歐盟應已被認定屬於個人資料¹。
- 六、綜合以上所述，雖然我國《個資法》、法院判決、函釋等目前沒有就 IMEI 及 IMSI 等資料是否屬於個人資料一事表示明確見解，但參照前述 ICO 之意見，因 IMEI 及 IMSI 等網路上識別碼再結合其他資料，即有可能可識別出特定人，故 IMEI、IMSI 等資料可能被認定為個資。不過，IMEI 及 IMSI 等資料在我國是否屬個人資料而適用《個資法》，仍應該以我國主管機關之意見為準。

個資法 §2

個資法施行細則 §3

¹參考網址：<https://ico.org.uk/media/for-organisations/documents/1596/privacy-in-mobile-apps-dp-guidance.pdf>。

— 案例 3 —

問題

電信業者寄發電信帳單時，是否應將客戶個人資料去識別化？

解答

- 一、電信帳單包含用戶之姓名、地址、號碼、費用（可供評估財務狀況），如含通話明細時，亦包含受話號碼（可能識別受話對象）、通話時間等，與用戶的社會活動相關。按《個資法》第 2 條定義如下：「自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務狀況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料」，可見姓名及聯絡方式皆屬個資之範圍。
- 二、主管機關目前尚未要求電信業者應將電信帳單內的用戶個人資料去識別化，不過，雖然將用戶自己的個人資料提供給用戶本人並無違反《個資法》，但若電信帳單遺失或不慎寄錯時，對用戶（當事人）仍然存在有個資外洩甚至遭濫用的風險。如屬電信業者過失，即可能需依《個資法》第 29 條規定負損害賠償責任。因此，為確保客戶個人資料安全並降低業者自身風險，電信業者可參考金融業的作法，若電信帳單由系統自動帶入客戶個人資料時，可考慮將個人資料顯示欄位以去識別化處理。

說明

- 一、電信帳單包含用戶之姓名、地址、號碼、費用（可供評估財務狀況），如含通話明細，則亦包含受話號碼（可能識別受話對象）、通話時間等，與用戶的社會活動相關。按《個資法》第 2 條規定：「自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務狀況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料」，可見姓名及聯絡方式皆屬個資之範圍。

- 二、又《個資法施行細則》第 17 條，就「無從識別特定當事人」的作法，提出進一步說明：「個人資料以代碼、匿名、隱藏部分資料或其他方式，無從辨識該特定個人」。
- 三、至於電信業者是否應該將電信帳單中將客戶個資去識別化，主管機關目前尚無明確規範，實務上也沒有相關函釋或法院判決就此表達明確見解。但若電信帳單遺失或不慎錯寄時，對用戶（當事人）仍存有個資外洩甚至遭濫用的風險。依照《個資法》第 29 條規定，若電信公司違反《個資法》規定，導致他人個資外洩，須負損害賠償責任。
- 四、實務上，金融業者提供客戶線上服務時，如果是以系統自動帶入既有客戶個人資料時，則規定其個資顯示欄位應以隱碼處理（參考金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法第 10 條第 1 項第 2 款、金融監督管理委員會 104 年 7 月 22 日金管銀合字第 10400156260 號書函）。因此，電信業者於寄發帳單時未將用戶個資去識別化，不會違反《個資法》，但是，為了降低業者自身法律風險及用戶個資外洩風險，仍建議電信業者可以參考金融業的實務做法，當電信帳單是由系統自動帶入客戶個人資料時，可考慮將其個人資料顯示欄位以去識別化處理。

個資法 §2

個資法 §29

個資法施行細則 §17

金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案
安全維護辦法 §10

— 案例 4 —

問題

在防疫期間，電信門市是否可量測來客之體溫？

解答

電信門市在防疫期間量測體溫為蒐集一般個人資料之行為，為維護員工及其他來客之健康安全，符合《個資法》第 19 條第 1 項第 5 款「經當事人同意」或第 6 款「為增進公共利益所必要」等要件，故電信門市可量測來客體溫。

說明

一、體溫是一般個人資料，非特種個資

電信門市量測來客體溫所蒐集的資料，並非依照《個資法施行細則》第 4 條第 5 項規定由醫事人員「以醫療行為施以檢查所產生之資料」，由此可知體溫不屬於《個資法》第 6 條規定之「特種個資」，而是一般個人資料。

二、量測體溫屬蒐集個人資料之行為

量測體溫但不做成紀錄，是否屬於《個資法》第 2 條第 3 款規定「以任何方式取得個人資料」之「蒐集」行為，或有爭議。其他國家之個資保護主管機關如英國 ICO、瑞士 FDPIC、法國 CNIL、比利時 DPA 等，於討論防疫措施之個資保護事宜時，均認定「量測體溫或詢問身體症狀」是蒐集個人資料，故本文亦認為量測體溫是屬於蒐集個人資料之行為。

三、量測來客體溫可能「經當事人同意」或屬「為增進公共利益所必要」，符合《個資法》規範

在防疫的迫切需求下，由於發燒為罹患新冠肺炎的症狀之一，而新冠病毒又具有極強大的傳染力，因此，為維護員工或是其他來客的健康安全，電信門市可能會先詢問來客意願再測量體溫，此為《個資法》第 19 條第 1 項第 5 款規定「經當事人同意」；若電信門市採用紅外線自動體溫量測儀，雖未經當事人同意，但可認為電信門市是以《個資法》第 19 條第 1 項第 6 款規定「為增進公共利益所必要」作為蒐集體溫資料的法律依據。

四、此外，中央流行疫情指揮中心於 109 年 5 月發布「實聯制措施指引」，為兼顧個資保護與疫調需求，電信門市如基於防疫目的蒐集民眾個人資料，應明確告知當事人包含蒐集機關、目的、個人資料項目、利用期間、利用對象及方式、當事人依《個資法》可請求的權益，及不同意提供時的影響，並應指定專人辦理、善盡資料保護責任，資料最多存放 28 天，之後必須刪除或銷毀等。詳情請參閱衛生福利部疾病管制署網址：<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/h4JHDHTxkceidB1NzV9EKA?typeid=9>。

個資法 §2

個資法 §6

個資法施行細則 §4

第 2 篇

必要範圍



A. 相關法規

◆ 個人資料保護法

第 5 條：「個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。」

第 15 條：「公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、執行法定職務必要範圍內。二、經當事人同意。三、對當事人權益無侵害。」

B. 案例解析

— 案例 1 —

問題

為了防疫目的，傳播事業是否可調查員工之旅遊史、接觸史？

解答

為了防疫目的，傳播事業調查員工之旅遊史、接觸史等個人資料，符合《個資法》第 19 條第 1 項第 1 款或第 6 款之要件，且該調查仍應受《個資法》第 5 條必要範圍原則之限制。

說明

一、旅遊史或接觸史是個人資料

依照《個資法》第 2 條第 1 項規定，旅遊史或接觸史涉及員工的社會活動與家庭、社會關係，屬於員工的個人資料。傳播事業調查員工的旅遊史、接觸史，即是蒐集、處理個人資料的行為。

二、調查員工之旅遊史、接觸史，符合《個資法》第 19 條第 1 項第 1 款或第 6 款之要件

(一) 傳播事業調查員工之旅遊史、接觸史，其法律依據為勞動部職業安全衛生署按《職業安全衛生法》第 6 條第 3 項授權之《職業安全衛生設施規則》所發布的「因應嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）職場安全衛生防護措施指引」第四點規定：「二、勞工應做好自我管理，保持手部清潔消毒，落實使用肥皂勤洗手、呼吸道衛生與咳嗽禮節、遵守社交禮節及保持社交距離，避免前往列為國際旅遊疫情建議等級第三級之地區旅遊、避免接觸野生動物。」

(二) 若出現發燒、咳嗽等身體不適，請速就醫，告知醫師旅遊史、職業史、接觸史及是否群聚，並主動告知雇主及配合各項防疫管制措施。」由此可知，傳播事業調查員工的旅遊史或接觸史，可能符合《個資法》第 19 條第 1 項第 1 款「法律明文規定」之要件。

(三) 不過，有論者認為，勞動部職業安全衛生署所發布的「因應嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）職場安全衛生防護措施指引」是行政指導，不是法律授權之法規命令，並不符合《個資法》第 19 條第 1 項第 1 款「法律明文規定」之要件，但調查員工的旅遊史或接觸史，可幫助傳播事業掌握工作場所的潛在病毒傳染風險，亦可據以判斷該員工是否違反居家隔離或居家檢疫的規定，對所有員工甚至是訪客的健康安全均有所助益，亦符合《個資法》第 19 條第 1 項第 6 款「為增進公共利益所必要」之要件。

三、調查員工之旅遊史、接觸史應受《個資法》第 5 條「必要範圍」的限制

此外，傳播事業調查員工的旅遊史或接觸史，仍應受《個資法》第 5 條「必要範圍」的限制，例如：中央流行疫情指揮中心曾於 4 月時公告建議「清明連假期間曾前往特定 11 處人潮擁擠景點旅遊之民眾」應進行 14 天的自主健康管理，傳播事業欲調查員工旅遊史時，僅需確認員工「有無」前往經指揮中心公告之特定景點旅遊，即可安排員工遠距工作，而無須再進一步詢問其同行旅客的年籍等個人資料，如此便能符合《個資法》第 5 條「必要範圍」之規定。

個資法 §2

個資法 §5

個資法 §19

職業安全衛生設施規則 §4

— 案例 2 —

問題

中央流行疫情指揮中心以「類細胞簡訊」技術發送簡訊至特定手機（例如磐石艦確診案例足跡提醒簡訊），是否符合《個資法》規範？

解答

衛福部成立的中央流行疫情指揮中心以「類細胞簡訊」技術發送確診案例足跡提醒簡訊，是以「確診者停留點的周遭基地台」為基礎，請電信業者提供曾在同一時間和該基地台交換過訊號的手機號碼，以一般簡訊方式傳送警示訊息，此為執行衛福部的法定職務「預防或控制傳染病疫情的發生或蔓延」所須，沒有逾越必要範圍。因此，中央流行疫情指揮中心蒐集、處理個資的行為符合《個資法》第 15 條第 1 款「執行法定職務必要範圍內」規定，利用個資的行為亦符合同法第 16 條本文「於執行法定職務必要範圍內為之並與蒐集之特定目的相符」規定。

說明

一、行動電話號碼及位置資訊為個人資料。

(一) 行動電話號碼本身雖僅是一串數字組合，並無特定識別性，但與其他個人資料如姓名、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，即得以間接方式識別特定個人（臺灣臺北地方法院 103 年度北小字第 1360 號民事判決意旨參照），因此依照《個資法》第 2 條及《個資法之特定目的及個人資料之類別》規定，行動電話號碼為 C001 識別類之個人資料²。

(二) 雖然「位置資訊」未明列於我國《個資法》第 2 條或法務部公告的《個資法之特定目的及個人資料之類別》之類別內，法院在實務上亦尚未對此表示意見，但若藉由「位置資訊」（足跡）與其他資料進行連結、交叉、對比，而可能得以間接識別特定人，再參照歐盟 GDPR 第 4 條第 1 款規定，亦明訂位

² 詳可參照國家發展委員會網站：https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=F98A8C27A0F54C30。

置資訊 (location data) 是個人資料，故本文認為位置資訊屬於《個資法》第 2 條規定之個人資料。

二、中央流行疫情指揮中心蒐集、處理及利用民眾行動電話號碼及位置資訊為執行法定職務之必要行為。

(一) 中央流行疫情指揮中心由衛生福利部成立，無論依《傳染病防治法》或為本次新冠肺炎制定的《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》規定，「預防或控制傳染病疫情的發生或蔓延」都當然屬於衛福部的法定職務³。

(二) 在題示情形中，衛福部中央流行疫情指揮中心取得民眾的行動電話號碼及位置資訊以發送足跡通知簡訊，提醒民眾留意自身健康狀況，此手段有助於達成防疫目的 (適當性) ；而發送簡訊是目前最快速、有效的提醒方式，僅取得行動電話號碼 (不包含民眾其他個資如姓名、通訊地址等) 與位置資訊 (辨別需否發送提醒簡訊) ，是對民眾侵害程度最小之手段 (必要性) ，且所追求防疫控制的重要性與發送簡訊之手段間也符合比例原則 (衡平性) 。

(三) 因此，衛福部中央流行疫情指揮中心採用「類細胞簡訊」技術，向特定時間經過特定區域的民眾發送足跡提醒簡訊，其蒐集、處理個資的行為符合《個資法》第 15 條第 1 款「執行法定職務必要範圍內」，利用個資的行為符合同法第 16 條本文「於執行法定職務必要範圍內為之，並與蒐集之特定目的相符」等規定。

個資法 §5

個資法 §15

個資法 §16

個資法 §19

³ 例如《傳染病防治法》第 7 條「主管機關應實施各項調查及有效預防措施，以防止傳染病發生；傳染病已發生或流行時，應儘速控制，防止其蔓延」，或《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》第 7 條「中央流行疫情指揮中心指揮官為防治控制疫情需要，得實施必要之應變處置或措施」。

— 案例 3 —

問題

消費者於申辦電信門號前，想要知道未來提前解約時應返還之補貼款數額，電信業者便要求消費者先提供姓名、生日、身分證字號及雙證件影本等個人資料才能查詢，是否符合《個資法》規範？

解答

消費者於申辦電信門號前，想要知道未來提前解約時應返還業者之補貼款金額，但電信業者要求先提供姓名、生日、身分證字號及雙證件影本等個人資料才能查詢，顯然已逾越提供查詢所需之必要範圍，與《個資法》第 5 條規定之比例原則不符。

說明

- 一、《個資法》第 19 條第 1 項規定，非公務機關對個人資料之蒐集或處理應有特定目的，應符合「與當事人有契約或類似契約之關係，且已採取適當之安全措施」等情形⁴。
- 二、消費者與電信業者間申辦電信門號程序尚未完成時，雙方顯然未成立契約關係，但兩者間是否成立前述「類似契約關係」，應依照《個資法施行細則》第 27 條規定來判斷是否符合「契約成立前，為準備或商議訂立契約或為交易之目的，所進行之接觸或磋商行為」或「契約因無效、撤銷、解除、終止而消滅或履行完成時，為行使權利、履行義務，或確保個人資料完整性之目的所為之連繫行為」等情形⁵，而使業者得以蒐集、處理消費者之個資。

⁴ 《個資法》第 19 條第 1 項：「非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、法律明文規定。二、與當事人有契約或類似契約之關係，且已採取適當之安全措施。三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、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。五、經當事人同意。六、為增進公共利益所必要。七、個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。八、對當事人權益無侵害。」

⁵ 《個資法施行細則》第 27 條：「本法第十九條第一項第二款所定契約關係，包括本約，及非公務機關與當事人間為履行該契約，所涉及必要第三人之接觸、磋商或聯繫行為及給付或向其為給付之行為。本法第十九條第一項第

三、另依照《個資法》第 5 條規定，個資之蒐集、處理或利用，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯⁶。故電信業者蒐集、處理或利用個資之行為，即使符合《個資法》規定，仍應留意「比例原則」之要求，不得逾越特定目的之必要範圍。

四、題示情形中，如消費者想要知道未來提前解約時應返還業者之補貼款金額，電信業者即要求消費者先提供姓名、生日、身分證字號及雙證件影本等詳細個資，才協助查詢，而未提供前述個人資料，就無從得知應返還之金額，此時業者蒐集消費者個資之範圍，顯然已逾越提供查詢所需之必要範圍，與《個資法》第 5 條規定之比例原則不符⁷。

個資法 §5

個資法 §19

個資法施行細則 §27

二款所稱類似契約之關係，指下列情形之一者：一、非公務機關與當事人間於契約成立前，為準備或商議訂立契約或為交易之目的，所進行之接觸或磋商行為。二、契約因無效、撤銷、解除、終止而消滅或履行完成時，非公務機關與當事人為行使權利、履行義務，或確保個人資料完整性之目的所為之連繫行為。」

⁶ 《個資法》第 5 條：「個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。」

⁷ 法務部 106 年 08 月 24 日法律字第 10603511520 號函釋參照。

— 案例 4 —

問題

電信業者主張「○六七信用卡、現金卡、轉帳卡或電子票證業務」、「一〇七採購與供應管理」、「○八五旅外國人急難救助」、「一二七募款」為特定目的而蒐集電信服務客戶之個人資料，是否符合《個資法》規範？

解答

題旨所示「○六七信用卡、現金卡、轉帳卡或電子票證業務」、「一〇七採購與供應管理」、「○八五旅外國人急難救助」、「一二七募款」等目的似與電信業者提供客戶電信服務之契約無關，可能構成過度蒐集個人資料違反《個資法》第 5 條規定。

說明

- 一、依《個資法》第 5 條規定：「個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。」
- 二、電信業者為了提供客戶電信服務，與客戶成立電信服務契約，以《個資法》第 19 條第 1 項第 2 款的「與當事人有契約或類似契約之關係，且已採取適當之安全措施」作為蒐集個資的法律依據，依此契約關係作為蒐集客戶個人資料之特定目的，所蒐集之個資即不應逾越電信業者履行電信服務契約之範圍。
- 三、但題旨所述的「○六七信用卡、現金卡、轉帳卡或電子票證業務」、「一〇七採購與供應管理」、「○八五旅外國人急難救助」、「一二七募款」等，雖然屬於法務部訂定《個資法之特定目的及個人資料之類別》之特定目的，實務上常見記載於電信業者的隱私權政策中，但這些特定目的均與電信業者履行電信服務契約無正當合理之關聯。

四、因此，電信業者主張上述特定目的而蒐集客戶之個人資料，因與履行電信服務契約無關，電信業者可能會因此過度蒐集個資，不符合比例原則，違反《個資法》第 5 條規定。

個資法 §5

個資法 §19

第 3 篇

特定目的外利用



A. 相關法規

◆ 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是別特定之當事人。
- 六、經當事人同意。
- 七、有利於當事人權益。」

B. 案例解析

— 案例 1 —

問題

電信業者可否將國防部提供之應受教育召集人員身分證字號，與客戶的個人資料進行比對後代為發送教召之相關簡訊？

解答

- 一、教育召集是國防部所職掌的法定職務之一，因此國防部利用應受教召人員的身分證字號之行為是屬於特定目的內的利用，並沒有違反《個資法》。
- 二、各電信業者為了輔助國防部快速傳遞教育召集報到訊息，符合《個資法》第 20 條第 1 項第 2 款「為增進公共利益所必要」，因此，電信業者利用應受召集人個資之行為並無違法。
- 三、雖國防部及各電信業者之行為皆無違法，但國防部在提供個資予各電信業者時仍應特別注意比例原則之規定。

說明

- 一、本件參照法務部 106 年 7 月 24 日法律字第 10603510040 號函釋。
- 二、教育召集是國防部所職掌的法定職務之一，因此，依照《個資法》第 15 條規定第 1 款規定，基於「兵役行政」之特定目的，國防部為了通知應受教召人員教召訊息，可以將合法蒐集而來的應受召集人員之身分證字號，委由各電信業者與用戶資料比對，確認應受召集人員是否為自家用戶後（委外監督參考《個資法》第 4 條、《個資法施行細則》第 8 條規定），再請各電信業者協助利用用戶的行動電話號碼，發送教召簡訊通知應受召集人員；因此國防部將合法蒐集的身分證字號提供給各電信業者，屬於特定目的內利用。
- 三、各電信業者確認應受召集人員是自家電信公司的用戶後，利用用戶的電話號碼發送教召簡訊，是為了輔助國防部快速傳遞教育召集報到訊息，提醒應受召集人員教召事項，因此應符合《個資法》第 20 條第 1 項第 2 款「為增進公共利益所必要」。

四、雖國防部及各電信業者之行為皆無違法，但國防部應考量其提供應受教召人員的身分證字號提供給電信業者比對、利用，是否已經是為達成前述目的，對人民採取侵害程度最小的手段，或有其他對人民之權利侵害程度更小之替代方式，以符合比例原則。

個資法 §4

個資法 §8

個資法 §15

個資法 §20

個資法施行細則 §8

— 案例 2 —

問題

電信公司能否為協助自殺個案處置（安心專案）提供衛生福利部來電自動顯示號碼呢？

解答

- 一、依《精神衛生法》第 33 條第 1 項及第 2 項規定，衛生福利部得要求電信公司提供來電自動顯示號碼及其所在地，以協助自殺個案處置，電信公司不得拒絕。
- 二、依《個資法》第 15 條規定第 1 款規定，衛生福利部為了執行《精神衛生法》所定的法定職務，在執行法定職務之必要範圍內蒐集來電者的顯示號碼屬於合法行為。
- 三、電信公司提供上述資料，符合《個資法》第 20 條第 1 項但書第 1 款「法律明文規定」、第 2 款「為增進公共利益所必要」、第 3 款「為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險」或第 4 款「為防止他人權益之重大危害」，故屬特定目的外合法利用個資之行為。

說明

- 一、本件參照法務部 100 年 6 月 15 日法律字第 1000012630 號函釋。
- 二、按照《精神衛生法》第 33 條第 1 項的規定，為利於提供緊急處置，以維護民眾生命、財產安全，相關機關所設置特定的對外服務專線（例如：110、119 等），可以要求各電信業者配合提供來電自動顯示號碼及來電所在地；同條第 2 項規定，電信業者就此類情形，不可以拒絕提供來電顯示號碼、所在地址及相關救護資料給衛生福利部。
- 三、因此，依《個資法》第 15 條規定第 1 款規定，衛生福利部是為了執行《精神衛生法》所定的法定職務所必要，而合法蒐集來電者的顯示號碼，以維護

可能受有傷害之民眾（自己或他人）之生命、財產安全，故衛生福利部蒐集來電者的顯示號碼屬於合法行為。

四、而電信業者提供來電顯示號碼，雖然與當初蒐集客戶個資的特定目的不同，但是為了協助自殺個案的危機處置，因此符合《個資法》第 20 條第 1 項但書規定的下列情形，可以為特定目的外之利用：

- (一) 法律明文規定（《精神衛生法》第 33 條）
- (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

個資法 §15

個資法 §20

精神衛生法 §33

— 案例 3 —

問題

財政部為辦理電子發票中獎事宜，函請電信業者查詢並提供使用者資料，是否符合《個資法》？

解答

- 一、財政部在民眾使用電子發票相關系統前（蒐集民眾手機號碼時），技術上應可依《個資法》有關目的外利用個人資料之規定，先徵詢當事人是否同意於中獎時，由電信業者提供必要之個人資料予財政部，並由民眾自行評估選擇是否使用該項服務功能。
- 二、若民眾已同意於中獎時由電信業者提供相關個資，即等同於電信事業已經過當事人之同意而得在目的外利用當事人個資。
- 三、綜合以上所述，如以此方式為之，電信業者提供使用者之個資予財政部做為辦理電子發票中獎等事宜之使用，並無違反《個資法》。

說明

- 一、本件參照法務部民國 106 年 06 月 12 日法律字第 10603504480 號函釋。
- 二、財政部為發給統一發票中獎獎金，於必要範圍內蒐集中獎人之個資，屬於執行統一發票給獎辦法所定法定職務，並基於稅務行政（代號 120）之特定目的的蒐集行為，應可認定符合《個資法》第 15 條第 1 款規定「執行法定職務必要範圍內」。
- 三、依《所得稅法》第 88 條、第 92 條及其施行細則第 85 條之 1 等相關規定，統一發票中獎人須詳填姓名、住址等個資，以完成扣繳稅款及核銷作業，因此財政部為提供民眾更便利之領獎方式，規劃以手機號碼作為電子票證載具歸戶之方式，並由電信事業提供手機號碼用戶（中獎人）之個資。而電信業者雖然是為協助財政部執行其法定職務，並便利中獎人領取獎金而提供用戶個資，但此是否為《個資法》第 20 條第 1 項但書第 2 款「增進公共利益」，仍應符合比例原則；另外是否符合《個資法》第 20 條第 1 項但書第 7 款「有

利於當事人權益」，也不宜過於寬鬆解釋，故本件是否能符合前述二款規定而為特定目的外之利用，必須仔細討論。

四、民眾既然須先提供手機號碼作為電子票證載具歸戶，則可以於蒐集民眾手機號碼時，一併徵詢其是否同意於中獎時，由電信事業提供其必要之個資予財政部，並明確告知利用該個資之目的、範圍、及同意與否對其權益之影響（參考《個資法》第 7 條第 2 項規定），由民眾自行評估、選擇是否使用該項服務功能，使電信事業得依《個資法》第 20 條第 1 項但書第 6 款「經當事人同意」而在目的外利用個資，確保民眾（中獎人）之「隱私合理期待」，因此，如電信業者以此方式將前述個資提供予財政部使用，並無違反《個資法》。

個資法 §7

個資法 §15

個資法 §20

所得稅法 §88、92 細則 §85

— 案例 4 —

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？

解答

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 項規定之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。

(一) 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。

(二) 但曾有法院實務認為，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，即可與該人連結而識別出特定個人⁸。

(三) 另外也有法院見解認為，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，即可以間接方式識別特定自然人。⁹

(四) 此外，我國《個資法》主要是參考歐盟 1995 年《個人資料保護指令》（下稱《95 指令》）制定的，其中個人資料之定義，也和《95 指令》相似。歐盟法院（CJEU）2016 年判決（Case C-582/14）亦明確指出，所有足以使特定資料主體被識別之資料不一定都必須全部由同一人掌握，此資料才屬於

⁸ 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。

⁹ 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。

「個人資料」，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¹⁰。

(五) 因此，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《個資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)

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。

(一) 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¹¹，客服人員只能在該特定目的之必要範圍內利用個人資料。

(二) 但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然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，且應不符合任一項前述之例外情形。

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。

(一) 於題示情形中，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¹²，應由雇主對客戶承擔損害賠償責任。

(二) 但如雇主能證明無故意或過失，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 條規定中，配置管理之人員及相

¹⁰ 參照國家發展委員會 109 年 7 月 24 日發法字第 1090015912 號函釋。

¹¹ 《個資法》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。」

¹² 《個資法》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。」

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，則或許可依《個資法》第 29 條第 1 項但書之規定而免責。

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¹³。

個資法 §20

個資法 §29

統計法 §2

個資法 §27

個資法 §48

個資法施行細則 §12

¹³ 國家通訊傳播委員會 109 年 8 月 26 日第 924 次會議紀錄。

— 案例 5 —

問題

電信公司受保險公司委託，發送生日優惠權益簡訊予行動電話用戶，並將回傳簡訊之行動電話號碼提供給保險公司，請問電信公司有無違反《個資法》？

解答

電信公司受保險公司委託，發送生日優惠權益簡訊給行動電話用戶，並將回傳簡訊之行動電話號碼提供給保險公司，已逾越當初簽訂電信服務契約所載明之特定目的，違反《個資法》第 20 條第 1 項規定，構成目的外利用個人資料之行為。

說明

- 一、電信公司與行動電話用戶簽訂電信服務契約時，其蒐集、處理個人資料之特定目的為「經營電信業務與電信增值網路業務」，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¹⁴，電信公司僅可在該特定目的之必要範圍內利用行動電話用戶之個人資料。
- 二、若電信公司受保險公司委託，發送生日優惠權益簡訊予行動電話用戶，並將回傳簡訊之行動電話號碼提供給保險公司，此利用個人資料之行為顯然已經逾越上述特定目的，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，且應不符合該項規定但書的任一例外情形。
- 三、實務上，曾發生電信公司於電信服務契約所載之特定目的外，利用行動電話用戶之個人資料，且未經當事人同意，發送某保險公司之行銷簡訊，並將回傳簡訊之行動電話號碼提供給保險公司，此舉被國家通訊傳播委員會認定違

¹⁴ 《個資法》第 20 條第 1 項但書情形：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。

反《個資法》第 20 條第 1 項規定，並依同法第 47 條第 3 款及行政罰法第 25 條規定，分別核處罰鍰新臺幣 30 萬元、5 萬元，合計新臺幣 35 萬元¹⁵。

個資法 §20

個資法 §47

行政罰法 §25

¹⁵ 詳參 104 年 9 月 23 日國家通訊傳播委員會第 662 次委員會議紀錄。

— 案例 6 —

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》？

解答

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。

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」，除非有符合該條項但書之例外情形¹⁶，否則電信業者只可以在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負責

¹⁶ 《個資法》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。」

處理申訴業務之人員，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¹⁷。

個資法 §20

個資法 §47

¹⁷ 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。

第 4 篇

委外監督



A. 相關法規

◆ 個人資料保護法

第 4 條：「受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。」

◆ 個人資料保護法施行細則

第 8 條：「委託他人蒐集、處理或利用個人資料時，委託機關應對受託者為適當之監督。前項監督至少應包含下列事項：一、預定蒐集、處理或利用個人資料之範圍、類別、特定目的及其期間。二、受託者就第十二條第二項採取之措施。三、有複委託者，其約定之受託者。四、受託者或其受僱人違反本法、其他個人資料保護法律或其法規命令時，應向委託機關通知之事項及採行之補救措施。五、委託機關如對受託者有保留指示者，其保留指示之事項。六、委託關係終止或解除時，個人資料載體之返還，及受託者履行委託契約以儲存方式而持有之個人資料之刪除。第一項之監督，委託機關應定期確認受託者執行之狀況，並將確認結果記錄之。受託者僅得於委託機關指示之範圍內，蒐集、處理或利用個人資料。受託者認委託機關之指示有違反本法、其他個人資料保護法律或其法規命令者，應立即通知委託機關。」

B. 案例解析

— 案例 1 —

問題

有線電視業者將其申裝契約置於通路商門市供訂戶簽約，並蒐集個人資料，於《個資法》上之適用為何？

解答

- 一、若通路商僅是受有線電視業者委託，並以有線電視業者名義進行用戶個資之蒐集、處理或利用，應適用《個資法》第 4 條：「受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。」之規定蒐集訂戶之個人資料。有線電視業者應依照《個資法施行細則》第 8 條規定，對受託者（通路商）進行適當之監督。
- 二、若有線電視業者及通路商是各自（或共同）蒐集訂戶之個資時，則雙方應各自適用《個資法》規定，承擔法律義務，即有線電視業者與通路商均需有蒐集個資的法律依據（《個資法》第 19 條），且均需踐行告知義務（《個資法》第 8 條），並對保有之個人資料採取適當安全維護（《個資法》第 27 條）。

說明

- 一、若通路商僅是受有線電視業者委託，並以有線電視業者名義進行個資之蒐集、處理或利用，則此時有線電視業者即具有決定個資蒐集目的的權力，而應適用《個資法》第 4 條：「受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。」之規定。
- 二、有線電視業者將蒐集個資之業務委託通路商，應依照《個資法施行細則》第 8 條規定，對受託者（通路商）進行適當之監督。
- 三、個資委外監督內容應包含：「一、預定蒐集、處理或利用個人資料之範圍、類別、特定目的及其期間。二、受託者就第十二條第二項採取之措施。三、有複委託者，其約定之受託者。四、受託者或其受僱人違反本法、其他個人

資料保護法律或其法規命令時，應向委託機關通知之事項及採行之補救措施。

五、委託機關如對受託者有保留指示者，其保留指示之事項。六、委託關係終止或解除時，個人資料載體之返還，及受託者履行委託契約以儲存方式而持有之個人資料之刪除。」此外，依照《個資法施行細則》第 8 條第 3 項規定，委託機關（有線電視業者）應定期確認受託者（通路商）執行之狀況，並將確認結果留下紀錄。

四、故若受託者（通路商）於受託範圍內違反《個資法》之規定時，有線電視業者應按《個資法》第 29 條規定，負損害賠償責任。

五、另若有線電視業者與通路商各自（或共同）蒐集、處理、利用客戶之個資時，則有線電視業者與通路商於此情形下，皆應符合《個資法》第 8 條踐行告知聲明義務，及同法第 19 條非公務機關對個資應於特定目的內蒐集或處理之規定，並應採取《個資法》第 27 條規定之安全維護措施：「非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。前項計畫及處理方法之標準等相關事項之辦法，由中央目的事業主管機關定之。」。

六、依照《個資法》第 29 條規定，若非公務機關違反《個資法》規定，致他人之個資外洩者，須負損害賠償責任，故於此情形下，有線電視業者及通路商若違反此規定，即應分別負損害賠償責任。

個資法 §4

個資法 §8

個資法 §19

個資法 §27

個資法 §29

— 案例 2 —

問題

傳播事業可否將客戶個人資料提供給印刷廠印製帳單？如何辦理委外監督？

解答

傳播業者委託印刷廠印製客戶帳單此時印刷廠蒐集、處理及利用個資之行為，適用《個資法》第 4 條之規定，視同委託機關（即傳播業者）所為，傳播業者則應依《個資法施行細則》第 8 條規定，對印刷廠進行適當的委外監督。

說明

- 一、傳播業者委託印刷廠印製客戶帳單，將客戶個資提供予印刷廠，而印刷廠收受個人資料後加以處理、利用，依照《個資法》第 4 條規定¹⁸，視同委託機關（傳播業者）所為。
- 二、傳播業者應依《個資法施行細則》第 8 條第 1 項及第 2 項規定，對受託者（即印刷廠）進行適當之委外監督，監督內容應至少包含下列事項：
 - (一) 預定蒐集、處理或利用個人資料之範圍、類別、特定目的及其期間。
 - (二) 受託者就第十二條第二項採取之措施（亦即適當安全維護措施）。
 - (三) 有複委託者，其約定之受託者。
 - (四) 受託者或其受僱人違反本法、其他個人資料保護法律或其法規命令時，應向委託機關通知之事項及採行之補救措施。
 - (五) 委託機關如對受託者有保留指示者，其保留指示之事項。
 - (六) 委託關係終止或解除時，個人資料載體之返還，及受託者履行委託契約以儲存方式而持有之個人資料之刪除。
- 三、個資保護實務上的「委外監督」，分為事前、事中及事後監督作業，分述如下：

¹⁸ 《個資法》第 4 條規定：「受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。」

-
- (一) 事前監督：傳播業者與印刷廠簽訂委託契約時，應於委託契約中將「個資保護及委外監督條款」寫入合約，以要求印刷廠配合辦理，此為委外監督之前作業。
- (二) 事中監督：傳播業者應依照《個資法施行細則》第 8 條第 3 項規定，定期依照前述監督內容確認印刷廠的執行情形，並將確認結果留下紀錄，此為委外監督之事中（稽核）作業。
- (三) 事後監督：當委託關係中止或解除時，傳播業者應確認印刷廠已將相關個人資料刪除、銷毀，或是已全數返還給傳播業者，避免個資外洩風險，此為委外監督之事後作業。
- 四、另依《個資法施行細則》第 8 條第 4 項規定，印刷廠僅得於傳播業者指示之範圍內，蒐集、處理或利用個人資料，印刷廠若認傳播業者之指示有違反《個資法》等相關規定，應立即通知傳播業者。
- 五、此外，倘印刷廠於受託範圍內違反《個資法》規定，導致個資當事人權益受損，若個資當事人向傳播業者求償，此時依照《個資法》第 4 條規定，受委託機關（印刷廠）之權利義務視同委託機關（傳播業者），故傳播業者須按《個資法》第 29 條第 1 項規定對個資當事人負損害賠償責任¹⁹。

個資法 §4

個資法 §29

個資法施行細則 §8

¹⁹ 《個資法》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。」

— 案例 3 —

問題

電信業者將客戶個人資料提供予資產管理公司催收欠費，是否違反《個資法》？

解答

電信業者委託資產管理公司對客戶催收欠費，將客戶個人資料（姓名、電話、欠費金額等）提供予資產管理公司進行催收，依《個資法》第 4 條規定，資產管理公司處理、利用個人資料之行為，均視同電信業者所為；且電信業者仍然是基於客戶管理、催繳欠費等特定目的之必要範圍內，將客戶個人資料提供給資產管理公司，符合《個資法》規範；電信業者亦應依《個資法施行細則》第 8 條規定對資產管理公司進行適當的委外監督及稽核。

說明

- 一、按《個資法》第 4 條規定：「受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。」因此，電信業者委託資產管理公司辦理催繳費用等，該資產管理公司即適用《個資法》規定，並視同委託機關（即電信業者）。
- 二、電信業者委託資產管理公司之行為，仍然是基於客戶管理、催繳費用之特定目的而提供欠費客戶個人資料予資產管理公司，由資產管理公司向客戶催繳欠費，應仍屬特定目的內利用個資行為，符合《個資法》第 20 條第 1 項本文規定。
- 三、電信業者亦應依照《個資法施行細則》第 8 條規定，對資產管理公司進行適當的委外監督，至少應於事前約定下列事項：
 - (一) 預定蒐集、處理或利用個人資料之範圍、類別、特定目的及其期間。
 - (二) 受託者就第十二條第二項採取之措施。
 - (三) 有複委託者，其約定之受託者。

(四) 受託者或其受僱人違反本法、其他個人資料保護法律或其法規命令時，應向委託機關通知之事項及採行之補救措施。

(五) 委託機關如對受託者有保留指示者，其保留指示之事項。

(六) 委託關係終止或解除時，個人資料載體之返還，及受託者履行委託契約以儲存方式而持有之個人資料之刪除。

四、此外，依《個資法施行細則》第 8 條第 3 項規定，電信業者應於委託期間定期確認資產管理公司執行之狀況，並將確認結果留下記錄，以此落實委外監督責任。

個資法 §4

個資法 §20

個資法施行細則 §8

第 5 篇

告知義務



A. 相關法規

◆ 個人資料保護法

第 8 條 (直接蒐集) : 「 I 公務機關或非公務機關依第十五條或第十九條規定向當事人蒐集個人資料時，應明確告知當事人下列事項：一、公務機關或非公務機關名稱。二、蒐集之目的。三、個人資料之類別。四、個人資料利用之期間、地區、對象及方式。五、當事人依第三條規定得行使之權利及方式。六、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。 II 有下列情形之一者，得免為前項之告知：一、依法律規定得免告知。二、個人資料之蒐集係公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務所必要。三、告知將妨害公務機關執行法定職務。四、告知將妨害公共利益。五、當事人明知應告知之內容。六、個人資料之蒐集非基於營利之目的，且對當事人顯無不利之影響。」

第 9 條 (間接蒐集) : 「 I 公務機關或非公務機關依第十五條或第十九條規定蒐集非由當事人提供之個人資料，應於處理或利用前，向當事人告知個人資料來源及前條第一項第一款至第五款所列事項。 II 有下列情形之一者，得免為前項之告知：一、有前條第二項所列各款情形之一。二、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。三、不能向當事人或其法定代理人為告知。四、基於公共利益為統計或學術研究之目的而有必要，且該資料須經提供者處理後或蒐集者依其揭露方式，無從識別特定當事人者為限。五、大眾傳播業者基於新聞報導之公益目的而蒐集個人資料。第一項之告知，得於首次對當事人為利用時併同為之。」

B. 案例解析

— 案例 1 —

問題

通傳業者於向當事人蒐集個人資料時應如何向其履行告知義務呢？

解答

- 一、《個資法》為了要保障當事人知的權利，以供其決定是否要提供個資，明確要求企業於蒐集個人資料時，除非有法定的免告知事由，否則都應該要依照《個資法》第 8 條（直接蒐集）或第 9 條（間接蒐集）之規定進行告知。
- 二、一般而言，目前最常見的告知方式為通傳業者提供書面或電子文件以供當事人詳閱後提供個資，但其實告知的方式，只要足以使當事人知悉或可得知悉即可，並不以言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件等方式為限。
- 三、至於告知的時間點，如是直接蒐集，應於向當事人蒐集個資時，明確告知依法應告知之項目，方可取得個資，例如：某電信公司於世貿辦理促銷活動，便應先以適當之方式告知當事人《個資法》第 8 條規定之應告知內容，當事人如同意提供個資，方為適當之作法；至於間接蒐集，因個資並非直接向當事人取得，故難以在蒐集前履行告知義務，故依法應於處理、利用前，或首次利用當事人個資時一併告知，例：某 A 公司透過與其他公司合作之行銷方案，取得一批消費者的個資作為行銷之用，A 公司便應於第一次寄發行銷訊息時，向當事人踐行告知義務，方為合法。

— 案例 2 —

問題

A 有線電視業者在官方網站提供「留言版」功能，並將「姓名」、「電話」、「地址」等欄位加註*號，為留言者必填欄位。A 業者應如何確保「蒐集」個資行為符合《個資法》規範？

解答

- 一、A 業者應在網站留言版區塊的醒目位置揭露法定的必要資訊（《個資法》第 8 條的應告知事項），或記載要旨並提供完整內容的網頁連結，以盡到業者的告知義務，並取得留言者的知情同意。
- 二、此外，業者也應檢視其所要求提供的資料，有無超過蒐集目的之必要範圍，若業者列為必填欄位的資料對達成蒐集目的沒有幫助，即可能構成逾越必要範圍的違法蒐集行為。

說明

- 一、業者蒐集留言者個資的法律依據應為「經當事人同意」
 - (一) 業者在官方網站留言版蒐集留言者的個人資料，首先須依《個資法》第 19 條第 1 項檢視蒐集個資的法律依據。
 - (二) 由於「單純留言」與「線上申辦」不同，如是後者，申辦人與業者間是「在契約成立前，為商議訂立契約之目的，所進行之接觸行為」，依照《個資法施行細則》第 27 條第 2 項第 1 款規定，雙方存有「類似契約之關係」，因此符合《個資法》第 19 條第 1 項第 2 款的要求，業者可主張「與當事人有類似契約之關係，且已採取適當之安全維護」作為蒐集個資的法律依據。
 - (三) 然而「單純留言」的留言者，因不是客戶，與業者間可能不存在這樣的契約或類似契約關係。因此，業者較保險的作法應是在網站留言版區塊，利用適當的文字揭露設計「知情同意」機制，以《個資法》第 19 條第 1 項第 5 款「經當事人同意」作為合法蒐集個資的依據。
- 二、合法的同意以揭露法定資訊為前提

- (一) 依《個資法》第 7 條第 1 項規定，合法的同意是指「當事人經蒐集者告知個資法所定應告知事項後，所為允許的意思表示」。因此，業者要以「經當事人同意」作為蒐集留言者個資的法律依據，就必須在網站留言版區塊的醒目位置，以適當方式揭露《個資法》第 8 條第 1 項規定的「應告知事項」，包含：A 業者名稱；蒐集之目的；個人資料之類別；個人資料利用之期間、地區、對象及方式；當事人依第三條規定得行使之權利及方式；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。
- (二) 雖然應告知事項項目繁多，但在「留言版」的背景之下，由於蒐集目的理論上僅為「答覆留言事項」，利用個資的方式亦不複雜，因此以文字撰寫應不至於冗長而干擾使用者體驗。
- (三) 如果業者以一份涵蓋所有業務（包含網站留言版）的「隱私權政策（或類似名稱文件）」記載應告知事項，內容較為繁複，不便將其全文與留言板置於同一頁面，則依照《個資法施行細則》第 16 條規定，「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」都是合法的告知方式，業者亦可選擇在留言板醒目位置記載應告知事項的要旨，並附上完整隱私權政策（或類似名稱文件）的連結，供留言者點選閱讀。

三、若業者蒐集的資料超過必要範圍，仍然違法

- (一) 依《個資法》第 5 條規定，個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。
- (二) 因此，縱使業者經留言者同意而可合法蒐集個人資料，但若所蒐集的資料超過留言者同意目的之必要範圍，仍然是違法蒐集個資的行為。
- (三) 如果 A 業者蒐集留言者資料的目的是為「答覆留言事項」時，似乎只要蒐集留言者的姓名及電話即可達到目的，此時 A 業者將「地址」欄位加上*號列為必填欄位，恐怕已經超過必要範圍。

個資法 §5

個資法 §7

個資法 §8

個資法 §19

個資法施行細則 §16、27

— 案例 3 —

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？

解答

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。

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、由上述規定可知，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可，並沒有其他限制。
- 四、通傳業者透過電話蒐集個人資料時，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。

個資法 §8

個資法施行細則 §16

第 6 篇

當事人權利



A. 相關法規

◆ 個人資料保護法

第 3 條：「當事人就其個人資料依本法規定行使之下列權利，不得預先拋棄或以特約限制之：

- 一、查詢或請求閱覽。
- 二、請求製給複製本。
- 三、請求補充或更正。
- 四、請求停止蒐集、處理或利用。
- 五、請求刪除。」

B. 案例解析

— 案例 1 —

問題

電信業者未經客戶同意將電話內容錄音，有無違反《個資法》？客戶得否請求刪除之？

解答

- 一、電信業者若是於履行契約必要範圍內，將與客戶間之通話內容錄音，且當時雙方仍存在契約關係，則此為「依契約關係」而合法蒐集，應無須經客戶同意。
- 二、但電信業者於錄音時未告知客戶，有違反《個資法》第 8 條之虞，行政機關得命業者限期改正之；法院另有見解認為：業務錄音，通常僅是留存供自保之用，而並非基於營利之目的，且電信業者對客戶也無其他不利之影響，應符合免為告知之情形。

說明

- 一、個資當事人之聲音或影像，如經蒐集建檔且足以直接或間接識別特定人，即屬《個資法》第 2 條第 1 款所定義之個人資料。
- 二、電信業者若是於履行契約的必要範圍內，將與客戶間之通話內容錄音，且當時雙方仍存在契約關係，符合《個資法》第 19 條第 1 項第 2 款，應無須取得當事人之同意。
- 三、電信業者於錄音時未告知客戶，有違反《個資法》第 8 條之虞，故得由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府依《個資法》第 48 條命業者限期改正；但法院似有不同見解，臺灣士林地方法院 107 年度訴字第 1824 號判決認為，業務電話進行錄音僅是為避免另生糾紛、留存供自保之用，而非基於營利之目的；電信業者就業務電話之錄音檔若於通話後沒有其他處理、散布或利用之行為，則該錄音行為對客戶顯無不利之影響，故應認定為符合《個資法》第 8 條第 2 項第 6 款「免為告知之情形」。

四、前述業務錄音內容，是為解決契約相關之紛爭，故合法蒐集客戶個資之特定目的尚未消失，若客戶依《個資法》第 11 條第 3 項要求業者予以刪除，並不合理。

個資法 §2

個資法 §5

個資法 §11

個資法 §19

— 案例 2 —

問題

通傳業者將與當事人之對話錄音，當事人得否請求閱覽或複製該錄音？

解答

通傳業者依《個資法》之規定所蒐集、留存之錄音錄影資料檔，客戶既為資料之當事人，自然可請求業者答覆查詢、提供閱覽或製作、提供複本，除非有下列情形，業者不得拒絕當事人之請求：

- 一、妨害國家安全、外交及軍事機密、整體經濟利益或其他國家重大利益。
- 二、妨害公務機關執行法定職務。
- 三、妨害該蒐集機關或第三人之重大利益。

說明

- 一、個資當事人之聲音或影像，如經蒐集建檔且足以直接或間接識別特定人，即屬《個資法》第 2 條第 1 款所定義之個人資料。
- 二、另依《個資法》第 3 條及第 10 條等規定，請求查詢、閱覽及製給複製本為個資當事人之法定權利，不得要求當事人預先拋棄；除非有妨害重大公共利益等例外情形，亦不得以特約限制當事人請求複製、刪除等權利。
- 三、綜合以上所述，業者依《個資法》規定所蒐集、留存之錄音錄影資料，客戶既為該等資料之當事人，自然可請求業者製作及提供複製本，除非有《個資法》第 10 條但書所定情形，業者不得拒絕（參考金融監督管理委員會保險局保局（綜）字第 10410912710 號書函意旨）。

個資法 §2

個資法 §3

個資法 §10

第 7 篇

安全維護



A. 相關法規

◆ 個人資料保護法

第 4 條：「受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。」

◆ 個人資料保護法施行細則

第 8 條：「委託他人蒐集、處理或利用個人資料時，委託機關應對受託者為適當之監督。前項監督至少應包含下列事項：一、預定蒐集、處理或利用個人資料之範圍、類別、特定目的及其期間。二、受託者就第十二條第二項採取之措施。三、有複委託者，其約定之受託者。四、受託者或其受僱人違反本法、其他個人資料保護法律或其法規命令時，應向委託機關通知之事項及採行之補救措施。五、委託機關如對受託者有保留指示者，其保留指示之事項。六、委託關係終止或解除時，個人資料載體之返還，及受託者履行委託契約以儲存方式而持有之個人資料之刪除。第一項之監督，委託機關應定期確認受託者執行之狀況，並將確認結果記錄之。受託者僅得於委託機關指示之範圍內，蒐集、處理或利用個人資料。受託者認委託機關之指示有違反本法、其他個人資料保護法律或其法規命令者，應立即通知委託機關。」

B. 案例解析

— 案例 1 —

問題

防疫期間，傳播事業如何確保遠距工作之資訊安全？

解答

建議傳播事業檢視現有資訊安全政策有無包含「遠距工作」項目，並可參照《個資法施行細則》第 12 條第 2 項規定及下述說明調整或訂定之。

說明

- 一、依照《個資法》第 27 條規定，維護個人資料的安全，是傳播事業的法定義務。進行遠距工作時的個資或資安保護，對大部分傳播事業來說可能都是一項新挑戰，建議傳播事業可先檢視既有的資訊安全政策有無包含「遠距工作」項目，再視情形調整或訂定。
- 二、依《個資法施行細則》第 12 條第 2 項規定，傳播事業可採取 11 項適當安全維護措施，本文參考澳洲資訊委員辦公室（Office of the Australian Information Commissioner, OAIC）「評估已改變的工作環境下的隱私風險：隱私衝擊評估（Assessing privacy risk in changed working environments: Privacy Impact Assessments）」之意見，提供數點關於遠距工作的評估（完整建議內容請詳參網址 <https://www.davinci.idv.tw/news/769>），建議如下：
 - (一) 組織治理：組織有無建立包含員工遠距工作的資安政策？（細則§12Ⅱ（6）資安管理及人員管理）
 - (二) 資通訊安全：員工能夠使用私人裝置遠端存取系統嗎？組織針對這些私人裝置採取哪些技術上與程序上控管措施，以降低安全風險？（細則§12Ⅱ（6）資安管理及人員管理）
 - (三) 存取安全：組織有無考量在員工的終端裝置內安裝遠端刪除程式，以便在裝置遺失或遭竊時刪除個人資料？（細則§12Ⅱ（8）設備事故管理）

-
- (四) 安全管理：因應遠距工作的安排，現有計畫中有關通知事故或可疑事故的方式需要調整嗎？（細則§12Ⅱ（11）個人資料安全維護之整體持續改善）
- (五) 實體安全：組織是否考慮主動採取措施以確保員工家中有適當的實體安全維護（例如考慮以現場或遠端方式持續抽查員工家中環境，檢視員工的遠距工作環境安全）？（細則§12Ⅱ（9）資料安全稽核機制）

個資法 §27

個資法施行細則 §12

— 案例 2 —

問題

電信業者員工違反公司資安規定，以未經公司核准之隨身碟存取公司電腦中的客戶個人資料，若因此發生個資侵害事故（例如使電腦中毒致客戶資料遭駭，或隨身碟遺失致客戶資料遭竊取），該電信業者是否違反《個資法》？

解答

電信業者員工以非公司核准之隨身碟存取公司電腦中之客戶個人資料，導致個資侵害事故發生，即便業者已制定資安規範禁止該行為，但未採取其他實務上合理可行的措施避免該行為的發生，則仍有遭認定違反《個資法》第 27 條第 1 項規定，未對客戶個人資料採行適當之安全措施。

說明

- 一、依《個資法》第 27 條第 1 項規定：「非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。」因此，電信業者對其員工存取客戶個資之行為，應採行適當之安全措施，例如參考《個資法施行細則》第 12 條第 6 款「資料安全管理及人員管理」之措施，訂定使用公司之電腦設備所應遵循的資安相關規定。
- 二、然而，即便電信業者已制定資安規範，倘員工仍違反規定，使用未經核准之隨身碟儲存客戶個人資料，並因此造成個資侵害事故，此時無法直接認定業者是否已採行適當之安全措施。
- 三、如實務上存有其他合理可行措施，可在實作上避免此事故發生（例如業者封鎖員工電腦使用 USB、系統設定無法匯出客戶之個人資料、或在員工匯出客戶個資時，在系統出現提醒文字，告知員工務必循公司程序申請使用經核准的無惡意程式、加密隨身碟等），則業者不一定能以「已制定資安規範」來證明其已善盡適當安全維護的責任。

— 案例 3 —

問題

電信業者員工違反公司規定，於公司電腦安裝即時通訊軟體，傳送客戶雙證件影本等個人資料，導致個資侵害事故發生（如不慎誤傳予友人導致客戶個資外洩），該電信業者是否違反《個資法》？

解答

電信業者員工未經許可，於公司電腦自行安裝即時通訊軟體，並用以傳送客戶雙證件影本等個人資料，導致個資侵害事故發生，即使業者已制定資安規範禁止該等行為，但未採取其他實務上合理可行之措施避免該等行為發生，則仍可能違反《個資法》第 27 條第 1 項規定，未對客戶資料採行適當安全措施。

說明

- 一、依照《個資法》第 27 條第 1 項規定，電信業者保有個人資料檔案，「應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏」。
《個資法施行細則》第 12 條第 2 項並提出 11 項安全措施，供業者參照執行。
- 二、因此，電信業者蒐集客戶雙證件影本等個人資料，即應採行適當之安全措施，例如參考《個資法施行細則》第 12 條第 2 項第 5 款規定，訂定個人資料蒐集、處理及利用的內部管理制度，或是依照第 6 款規定，訂定資料安全管理及人員管理程序，甚至依照第 8 款規定，訂定設備安全管理政策。
- 三、然而，即便電信業者已制定相關規範，若其員工仍違反規定，自行於電腦安裝即時通訊軟體，用以傳送客戶證件資料，並因此造成個資侵害，此時無法直接認定業者是否已採行適當之安全措施。如果實務上有其他合理可行措施可避免此事故發生（例如以系統設定限制電腦裝置使用者安裝軟體時，要求管理員權限，而一般員工無法自行安裝通訊軟體等），則業者不一定能以「已制定相關規範」主證明其已善盡適當安全維護之責。

第 8 篇

事故通報



A. 相關法規

◆ 個人資料保護法

第 12 條：「公務機關或非公務機關違反本法規定，致個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害者，應查明後以適當方式通知當事人。」

◆ 個人資料保護法施行細則

第 22 條：「公務機關或非公務機關違反本法規定，致個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害者，應查明後以適當方式通知當事人。」

◆ 國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法

第 4 條：「非公務機關為因應個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故（以下簡稱事故），應訂定下列應變、通報及改善機制：一、事故發生後應採取之應變措施，包括控制當事人損害之方式、查明事故後通知當事人之適當方式及內容。二、事故發生後應受通報之對象及其通報方式。三、事故發生後，其改善措施之研議機制。非公務機關遇有重大個人資料事故者，應即通報國家通訊傳播委員會（以下簡稱本會）。前項所稱重大個人資料事故，係指個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，將危及非公務機關正常營運或大量當事人權益之情形。」

B. 案例解析

— 案例 1 —

問題

傳播事業如遇個人資料外洩等個資事故，是否應通報個資當事人或主管機關？

解答

傳播事業如遭遇個人資料外洩等個資事故，應依照《個資法》第 12 條、《個資法施行細則》第 22 條及《國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法》第 4 條等規定，以適當方式即時通知個資當事人，通知之內容應包括「個人資料被侵害之事實」及「已採取之因應措施」；如個資事故情節重大，將危及傳播事業正常營運或大量當事人權益，應立即通報國家通訊傳播委員會。

說明

- 一、傳播事業如遭遇個人資料外洩等個資事故，應依照《個資法》第 12 條、《個資法施行細則》第 22 條及《國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法》第 4 條等規定履行法定義務。
- 二、依《個資法》第 12 條及《個資法施行細則》第 22 條規定，當傳播事業違法導致個人資料外洩等事故發生時，應在查明後以適當方式即時通知個資當事人，所謂「適當方式」包含以言詞、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為之。通知的「內容」則應包含「個人資料被侵害之事實」及「已採取之因應措施」。
- 三、原則上，傳播事業應該「主動」、「個別」通知個資受侵害的當事人，避免個資當事人的損害發生或擴大（例如即時變更密碼、留意詐騙電話等）。但若主動個別通知將花費過鉅（例如個資被侵害者的人數甚多），傳播事業才可考量技術上的可行性及對當事人隱私之保護，以網際網路、新聞媒體或其他適當公開方式進行通知。

四、此外，如個資事故情節重大，將危及傳播事業正常營運或大量當事人權益之時，依照《國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法》第 4 條第 2 項及第 3 項規定，傳播事業應立即通報國家通訊傳播委員會。

個資法 §12

個資法施行細則 §22

國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法 §4

第 9 篇

屆期刪除



A. 相關法規

- ◆ 個人資料保護法
- ◆ 第 11 條第 3 項：「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。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限。」

B. 案例解析

— 案例 1 —

問題

客戶於電信公司網路門市申請攜碼後又取消，電信公司應如何處理該客戶之個人資料始符合《個資法》規範？

解答

客戶於電信公司網路門市辦理攜碼後又申請取消，此時電信公司未能與客戶成立電信服務契約，該客戶所留存之個人資料除非有《個資法》第 11 條第 3 項但書規定之情形，電信公司應主動或依當事人之請求刪除、停止處理或利用該等個人資料。

說明

- 一、依《個資法》第 11 條第 3 項規定：「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。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限。」當客戶於網路門市辦理攜碼（NP）時，電信公司原依「經營電信業務與電信增值網路業務」等特定目的，基於「與當事人有契約或類似契約之關係」，向客戶蒐集、處理其個人資料（參考《個資法》第 19 條第 1 項第 2 款規定）。
- 二、但若客戶又因故向電信公司取消辦理攜碼，導致該電信服務契約未成立，此時，電信公司因履行契約而蒐集個人資料之特定目的已不存在。
- 三、雖然過去沒有函釋直接說明電信公司應如何處理未成立契約之客戶個人資料，但仍可參考法務部 104 年 9 月 7 日法律字第 10403509510 號及金融監督管理委員會 105 年 2 月 2 日金管保壽字第 10410938020 號等函釋意旨：「有關保險業因保險契約未成立或有其他未完成保險交易之因素，其所留存未承保保戶之個人資料，除有《個資法》第 11 條第 3 項但書規定之情形外，應主動或依當事人之請求刪除、停止處理或利用該等個人資料。」

四、由前述函釋意旨可知，若客戶因故取消辦理攜碼，導致該契約未成立，電信公司因履行契約而蒐集個人資料之特定目的已不存在，因此除非有《個資法》第11條第3項但書規定（因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者）之情形，電信公司應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該等個人資料。

個資法 §11

個資法 §19

— 案例 2 —

問題

電信公司未將已離職員工之個人資料（聯絡方式）自工作群組移除，仍繼續寄送工作訊息給已離職員工，有無違反《個資法》？

解答

電信公司於員工離職後應主動刪除或停止處理或利用其個人資料，如電信公司繼續利用其個人資料寄送工作訊息，將違反《個資法》第 11 條第 3 項有關停止利用個資之規定，構成違法利用個人資料之行為。

說明

- 一、依《個資法》第 11 條第 3 項規定：「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。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限」²⁰。
- 二、因此，當員工離職時，電信公司除非有《個資法》第 11 條第 3 項但書規定之情形外，應主動或依當事人之請求刪除、停止處理或利用其個人資料。
- 三、若電信公司於員工離職後，未將已離職員工之個人資料（例如：電話、E-mail 等）自工作群組移除，仍繼續寄送工作訊息給已離職員工，此時電信公司並不符合任何《個資法》第 11 條第 3 項但書所列之情形，顯已違反該規定。

²⁰ 並參《個資法施行細則》第 20 條：「本法第 11 條第 3 項所稱特定目的消失，指下列各款情形之一：一、公務機關經裁撤或改組而無承受業務機關。二、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。三、特定目的已達成而無繼續處理或利用之必要。四、其他事由足認該特定目的已無法達成或不存在」；第 21 條：「有下列各款情形之一者，屬於本法第 11 條第 3 項但書所定因執行職務或業務所必須：一、有法令規定或契約約定之保存期限。二、有理由足認刪除將侵害當事人值得保護之利益。三、其他不能刪除之正當事由」。

四、實務上曾發生電信公司不慎利用已離職員工個人資料分派工作之事件，國家通訊傳播委員會即認定違反《個資法》第 11 條第 3 項規定，並依照同法第 48 條第 2 項限期於 1 個月內改正並提報改善計畫²¹。

個資法 §11

個資法施行細則 §20

個資法施行細則 §21

²¹ 詳參 107 年 8 月 15 日國家通訊傳播委員會第 817 次委員會議紀錄。

— 案例 3 —

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》？

解答

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，即應主動或依客戶之請求，刪除、停止處理或利用該客戶的個人資料。

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已不存在（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需或經當事人書面同意」的情形，否則通傳業者即必須履行前述刪除個資的義務。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不同，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自紀錄發生時起保存至

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，必須嚴格檢視是否有上述《個資法》第 11 條第 3 項但書和《個資法施行細則》第 21 條規定的例外情形。

五、然而，如果通傳業者考量系統內資料無法單筆刪除，或是需要分析客戶曾經留下的資料（紀錄）也可考慮以適當匿名技術對個人資料加工，讓保存的資料無法再用以識別特定客戶身分（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。

個資法 §11

個資法施行細則 §20

個資法施行細則 §21