

附件 2

第 924 次委員會議

台灣大哥大股份有限公司客服員工洩漏申訴電話號碼裁處續行討論案之不同

意見書

針對第 924 次委員會議第九案「台灣大哥大股份有限公司客服員工洩漏申訴電話號碼裁處續行討論案」決議，本席提出不同意見如下：

一、前言

1、本案案情：

根據會議資料，「陳情人蘇君於108年8月間進線台灣大哥大股份有限公司（下稱台灣大哥大）客服，惟因認客服人員態度不佳，要求其留下員工編號，該名客服人員不滿，遂利用進線電話顯示發話者電話號碼之功能，暗自記下蘇君之手機門號，將其貼載於免費優惠體驗之商家網頁，致使蘇君接獲多通行銷電話，蘇君爰向本會陳情台灣大哥大外洩其個人資料之情事。」另根據行政檢查訪談紀錄，蘇君並非台灣大哥大之用戶，疑似為通訊行員工，因幫用戶申請變更帳單寄送方式，是故致電台灣大哥大客服。台灣大哥大在行政訪談等過程表示，「本案在8/12發生，該同仁在8/13和主管面談後否認有此事，當天下午請假，8/15傳訊息給其主管坦承過錯，一直到8/20進公司辦離職。故本公司對該員並未進行懲處，也未勸退。」、「該同仁年資為12年，該員表示因家中狀況（父親病危）近期情緒不穩定，接獲通訊行員工進線卻客訴且要其員工編號，當下情緒無法消彌……其任職期間均有簽署公司保密條款，並參加本公司辦理個資及隱私保護相關訓練及宣導活動。」及「8/19本公司客服致電蘇小姐表達前情，蘇小姐理解

此為員工個人行為，且僅提供門號不算個資外洩，但因不堪其擾而保留向本公司追究之權利。本公司當時向蘇小姐表達歉意，並願提供禮品希望不再追究。8/23蘇小姐向NCC提出申訴」。

2、本案議決前過程及決議內容，根據會議資料略載如下：

民眾蘇君於108年8月23日向本會陳情，本會108年9月5日辦理相關行政訪查，並依行政程序法及行政罰法規定於12月13日函請台灣大哥大陳述意見到會，復於109年1月10日請其補充資料到會。本案初步認定涉違反個人資料保護法（下稱個資法）第27條第1項規定，經109年3月3日第732次分組委員會討論，決議改提委員會議審議，並於109年6月24日第915次委員會議討論，為釐清本案是否適用個資法第27條第1項規定，函詢國家發展委員會（下稱國發會）釋疑，以利續行審議。

最終於109年8月26日第924次委員會議決議，認定台灣大哥大違反個資法第27條第1項，依同法第48條第4款規定，限期於1個月內改正，並提交改正報告，屆期未改正者，按次處予罰鍰。其改正報告應敘明下列事項：

- (1) 本案發生緣由分析，並就個人資料保護法施行細則（下稱施行細則）第12條第2項規定之各款措施說明改正方式。
- (2) 因應本案修正之個人資料保護管理政策、受理申訴標準作業流程及避免再次發生之稽核機制內容，並附修正前後對照。
- (3) 行政主管之責任分析及事後處理。
- (4) 後續對員工（尤針對客服人員）於個人資料及隱私保護之教育訓練及相關管理制度規劃。

二、陳情人蘇君就本案的損害賠償

蘇君因台灣大哥大員工洩漏其號碼於特定網站，致其無端接受多通行銷電話困擾，其隱私權及生活可能遭受影響，依據民法第188條第1項規定：「受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為人連帶負損害賠償責任。但選任受僱人及監督其職務之執行，已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，僱用人不負賠償責任。」復依民法第195條第1項前段規定：「不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。」另按個資法第29條第1項規定：「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。」蘇君因此可透過民事法庭提出救濟，要求台灣大哥大及所屬前客服員工賠償損害。

三、台灣大哥大就本案的過失分析

1、個資洩漏：

本案陳情人蘇君使用的手機門號未經同意被貼載於免費優惠體驗之商家網頁，而根據國發會函釋，按個資法第2條第1項及同法施行細則第3條之間接識別規定，陳情人固非台灣大哥大之用戶，惟陳情人之電話號碼得透過其所屬電信公司所保有之資料對照、組合、連結，而得以識別該陳情人，即屬上開個資法及其施行細則所稱間接識別之個人資料。因此電話號碼屬於個資法第2條定義之個人資料，殆無疑義。本案也因此確實有個資洩漏之情形。

2、對個人資料檔案採行適當之安全措施：

本案之決議認定台灣大哥大違反個資法第27條第1項「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」。本項所指之個人資料檔案，根據國發會函釋，按個資法第2條第2款規定，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，陳情人進線台灣大哥大，而台灣大哥大倘就進線之電話號碼以系統自動化機器予以留存，即屬上開個資法第2條第2款規定之個人資料檔案；台灣大哥大即應依個資法第27條規定，就該個人資料檔案採行相關安全措施，以防止個資侵害事故之發生。惟本案之客服可透過來電顯示功能取得蘇君之電話號碼，則即便台灣大哥大之客服電腦系統並未登錄來電號碼，亦有可能透過人工方式紀錄，讓進線號碼成為個人資料檔案之一部分。惟按台灣大哥大之說明，「用戶進線本公司客服時，系統會區分為本網及他網來電，如屬本網即為本公司門號客戶，本公司於履行合約目的之合理範圍內，會留存用戶來電號碼。如屬他網（即非本公司門號客戶），將依來電者是否隱碼區分為二：（1）來電號碼隱碼（來電者不願接聽者透過來電顯示功能知悉其號碼），本公司無從得知來電號碼；（2）來電號碼未隱碼（來電者同意接聽者透過來電顯示功能知悉其號碼），客服人員在與其通話過程中，如取得當事人同意會留存用戶來電號碼。」

綜合言之，本案依本會行政訪談紀錄及台灣大哥大函復舉證資料可知，只有在客服人員取得蘇君同意後，客服系統方會留存蘇君之電話號碼。因此蘇君之電話號碼是否包含於台灣大哥大的個人資料檔案，不無疑義。

至於適當之安全措施，根據個資法施行細則第12條第2項規定，第27條第1項所稱適當之安全措施，得包括下列事項，並以與所欲達成之個人資料保護目的間，具有適當比例為原則：一、配置管理之人員及相當資源；二、界定個人資料之範圍；三、個人資料之風險評估及管理機制；四、事故之預防、通報及應變機制；五、個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序；六、資料安全管理及人員管理；七、認知宣導及教育訓練；八、設備安全管理；九、資料安全稽核機制；十、使用紀錄、軌跡資料及證據保存；十一、個人資料安全維護之整體持續改善。

本案為客服人員將非該公司用戶之蘇君來電號碼背誦後洩漏至免費優惠體驗之商家網頁，蓄意造成蘇君困擾。該員已明確違反個資法及客服人員職業倫理，然而考量雇用人台灣大哥大的過失，本席認為可以從人員教育訓練、個資管理機制、事故預防措施等三個面向來檢視：

- (1) 人員教育訓練：該員為任職12年之資深員工，事發後即開始請假，經過數日後主動離職，顯見該員亦理解自身行為不見容於公司規定。因此，難謂台灣大哥大平時對於員工的要求不足，或是事前沒有對員工進行足夠教育訓練。
- (2) 個資管理機制：對於個人資料檔案進行適當的安全措施，可以確保公司所保有的個人資料不易輕易被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。在內部的安全措施則講究不過度授權與確實執行規定。本案為客服人員將其所服務民眾之電話號碼背誦後外洩，然而在客服運作的實務上，為服務有往返來電或二次來電可能的客戶，客服人員本就有取得來電號碼的必要性，主管也不可能逐筆批准。因此就本案而言，難以想像

還能如何改進公司的個資管理機制，以確保來電號碼不會被失職的客服人員不當利用。

- (3) 事故預防措施：本案為已工作12年的資深員工所為，一般而言，資深員工會發生如此明確違反規定的機率應極低，否則該員也無法於該單位長久任職。本案狀況之發生，一是家庭因素已導致個人情緒不穩定，另一是碰巧服務的來電民眾要舉發該員態度不佳。本席認為本案可歸責為員工個人行為。在事故預防方面，台灣大哥大除定期輔以個資與隱私保護的教育訓練及宣導活動外，亦可商請心理諮商專家對客服人員定期與不定期進行心理狀態評估與輔導。

綜上所述，台灣大哥大容或有人員管理上未盡之處，然而就如同世上沒有無法破解的防護措施一樣，世上亦沒有可以保證組織內員工絕對不會失職的管理方法，如何在成本與效益中取捨，在獲利與風險中抉擇，則應如施行細則中所述「具有適當比例為原則」。若捨去這個原則，以理想狀態當作監理門檻，則不唯增加不合理之營運成本予業者，更無法求得可維持之改正。

四、對決議的不同意見

- 1、針對本案決議認定台灣大哥大違反個資法第27條第1項規定乙節，本席認為無論是洩露的個資係屬於個人資料檔案或是未採行適當之安全措施此兩項要件，均缺少足夠的資訊來論證台灣大哥大確有違法。本案應改以違反個資法第5條為由，對台灣大哥大進行行政指導，指導內容則如前揭三、本案過失分析段落。
- 2、決議要求台灣大哥大於1個月內改正部分：本案若屬員工個人突發行為，

則公司並未有保證其不再發生的方法。本席不知道1個月後，本會業管同仁將如何判斷台灣大哥大是否已經改正，只能祈禱至少在近期內，台灣大哥大不會再次出現單一民眾的個資洩漏事件（2017，2018各有一件報載），否則屆時主管機關不知該如何自圓其說，解釋當初為何通過台灣大哥大的改正報告。

- 3、有關本會決議要求其改正報告應敘明四點事項，其中第一點的內容「本案發生緣由分析，並就個人資料保護法施行細則第12條第2項規定之各款措施說明改正方式」則是決議中最有趣的地方，面對主張自身沒有過失的台灣大哥大，本會主張認定其有過失，並要求其從11個面向舉出自身錯在何處？本席期待台灣大哥大提出的改正報告可以說服本席，本席對於本案的認事用法有誤。

委員簽名： 詹文峰
提出日期： 109年9月16日