

行政上訴委員會
行政上訴第 11/2019 號

有關

詹豐

上訴人

與

個人資料私隱專員

答辯人

之間

在行政上訴委員會席前的上訴個案

- 張金良先生(副主席)
- 陳溢謙先生(委員)
- 葉迪斌先生(委員)

聆訊日期：2019 年 9 月 26 日

書面裁決理由頒布日期：2020 年 6 月 30 日

裁決理由書

1. 上訴人詹豐女士就個人資料私隱專員(“答辯人”)於 2019 年 3 月 12 日根據《個人資料(私隱)條例》(“條例”) (第 486 章) 第 39(2)(d)條對上訴人針對竹林禪院管理人曼華堂及香港電訊有限公司(“HKT”)的投訴不作進一步調查

的決定提出上訴。

背景

2. 上訴人自 1991 年起居於荃灣芙蓉山竹林禪院的融秋老和尚紀念堂（“紀念堂”），並使用登記於該處的固網電話號碼 2417****（“該電話號碼”）作個人電話使用。一直以來，該電話號碼的固網電話服務提供者 HKT 的電話帳單均是寄往紀念堂，經禪院寫字樓轉交給上訴人，由上訴人自行繳費。於 2018 年 2 月，上訴人聲稱該電話號碼在未得到她的同意及她不知情的情況下被曼華堂（即受到遭上訴所反對的決定所約束的人）取消。

3. 經向 HKT 查詢後，上訴人得悉 HKT 接獲一名報稱為禪院之代表（即“陳小姐”）的來電，要求終止該電話號碼的服務，當時 HKT 職員與陳小姐已核實上訴人的資料，包括姓名、身分證號碼及帳戶號碼。惟因禪院代表並非有關服務的登記人，因此 HKT 要求陳小姐遞交禪院的證明信件及以書面要求終止上述電話號碼的服務。HKT 在收到禪院遞交有關的書面申請及證明信件後，於 2018 年 2 月 17 日終止該電話號碼的服務。

4. 上訴人於 2018 年 3 月 8 日向答辯人作出投訴，她認為：

- (i) 曼華堂盜取上訴人的 1 月份帳單；

- (ii) 曼華堂在未得上訴人同意下使用上訴人的個人資料作該電話號碼合約的轉名或終止服務申請之用；及
- (iii) HKT 未有採取切實可行的措施核實來電者的身份，以致該固網電話服務在未得上訴人同意下被第三者終止，以及披露該固網電話服務合約內容（即該合約涉及\$200 超市禮券）予第三者。

5. 經調查後，答辯人於 2019 年 3 月 14 日分別向曼華堂及 HKT 發出警告信函。另外，答辯人根據條例第 39(2)(d)條及其《處理投訴政策》第 8(h)段，決定不進一步調查上訴人的投訴，並於 2019 年 3 月 12 日發出其決定書。條例第 39(2)(d)條賦予答辯人權力，「因為任何其他理由，調查或進一步調查是不必要的」而拒絕進行或終止由投訴引發的調查。《處理投訴政策》第 8(h)段進一步解釋答辯人已就有關個案進行調停，或被投訴者已採取糾正措施，或基於其他實際情況的考慮，致令答辯人認為就個案繼續進行調查，亦不能合理地預計可帶來更滿意的結果，因此繼續進行調查是不必要的。答辯人認為，上訴人的投訴中涉及上訴人個人資料的部份，經答辯人介入後已得到解決。

上訴理由

6. 上訴人的上訴理由詳見 2019 年 3 月 23 日的上訴通知書及 2019 年 6 月 25 日就答辯書的回應陳詞。總括而言，曼

華堂的員工陳小姐在未得到上訴人同意的情況下，擅自拆閱上訴人的私人信件屬以不公平的方法收集個人資料。其次，曼華堂在未得到上訴人的同意下，以上訴人的電話帳單及個人資料，包括姓名、身份證號碼及帳戶號碼，向 HKT 終止上訴人的固網電話服務。曼華堂此舉違反保障資料第 3 原則；就 HKT 而言，上訴人指 HKT 不應未經她同意而取消其電話服務，亦不應向第三者透露合約中有關超市禮卷的具體內容。上訴人亦指答辯人未能滿足其合理期望，違反《香港人權法案》第十四條，未有對其合法權利加以保護。

上訴人傳召證人的申請

7. 在進一步處理本上訴前，現先處理上訴人傳召證人的申請。上訴人於 2019 年 7 月 8 日透過來信申請傳召陳偉文先生(下稱「陳先生」)及歐陽順美女士(下稱「歐陽女士」)作證。上訴人認為陳先生一直代表曼華堂回覆答辯人的詢問，而傳召陳先生作為證人對解決答辯人應否發出執行通知相當重要。另外，上訴人認為歐陽女士作為曼華堂的司理，負責管理曼華堂的人事紀錄，她應該清楚事件的來龍去脈。

8. 上訴委員會認為傳召這兩位證人於聆訊中作證對委員會處理本上訴並無幫助。首先，陳先生是曼華堂的員工，在事件中的角色是以員工身份回答答辯人的詢問，而其答覆的內容為已知的資料，相關紀錄已包括在上訴文件札內，即使傳召陳先生作為證人也不會取得任何未知的必要資訊。至於

上訴人聲稱陳先生的答覆存有矛盾，上訴委員會認為當中所謂的矛盾對處理本上訴並不重要，在毋須向陳先生取得進一步的資料及證據的情況下，傳召陳先生作證是沒有必要的。

9. 上訴委員會亦不認為有需要傳召歐陽女士作供，因為案件的關鍵事實已相當清晰及沒有具爭議的事項需要透過盤問歐陽女士來釐清。上訴人聲稱希望盤問歐陽女士以清楚了解事件的來龍去脈。就本上訴而言，上訴人的資料被不公平使用的事實並無爭議。而事實上，答辯人亦同意曼華堂違反了保障資料原則，這方面不存任何爭議事項需要透過歐陽女士的證供解決。故傳召歐陽女士作證也是沒有必要的。

10. 基於以上原因，上訴人傳召證人的申請予以駁回。

就上訴理由的討論與分析

11. 首先須指出的是，答辯人從沒有對曼華堂或 HKT 的行為予以肯定。事實上，答辯人同意 HKT 未有盡所有合理而切實可行的步驟來核實來電者的身份，其兩名員工亦在本案中未有跟足指引來處理由非登記人提出的終止服務申請，包括以各種可行方式聯絡登記人。由於 HKT 兩名員工均出現疏忽，故 HKT 在確保其持有的個人資料受保障而不受未獲准許的或意外的查閱、處理所影響而採取的措施不足，違反了保障資料第 4 原則的規定。答辯人已向 HKT 發出警告信。答辯人未有發出執行通知的原因是由於 HKT 已採取相關跟進行動及補救措施（包括向涉事員工發出警告信，加強培訓及

向上訴人提供一個新號碼使用)。至於上訴人指 HKT 向曼華堂員工披露合約內容，由於該部份合約內容不涉及上訴人的個人資料，故從保護個人資料私隱的角度未有違規之處。

12. 上訴人指答辯人沒有要求曼華堂就其答覆中存在矛盾之處作出解釋，故未能公平有效地處理其投訴。上訴委員會不同意有關指控。首先，上訴人與曼華堂間之糾紛及訴訟已持續多年及頗為複雜，當中涉及的大部份事宜亦與上訴人的投訴無關。上訴委員會看不到答辯人曾武斷地排除某些有關連的資料。答辯人在考慮本案件所有相關的資料及因素後，已經具備足夠資料處理上訴人的投訴。而事實上，答辯人同意曼華堂違反了保障資料原則。上訴人對答辯人處理調查有欠公允的指控並沒有實質根據。

13. 上訴人亦指 HKT 向答辯人隱瞞事實。從雙方披露的文件所見，HKT 已向答辯人提供足夠的文件及資料。再者，上訴人亦提供了所有其認為相關的資料，例如與 HKT 對話的錄音供答辯人參考。上訴委員會認為，上訴人指出的細節於本案並不關鍵，不會對答辯人的調查結果造成任何影響。

14. 上訴人又指答辯人不向曼華堂及 HKT 發出執行通知，令其失去對其個人資料得到有效保障的合理期望。首先須指出，合理期望不包括上訴人一切個人期望。就本案而言，答辯人已向曼華堂及 HKT 發出警告信，而相關人士亦已作出補救措施。至於答辯人應否發出執行通知，這涉及條例第

39(2)(d)條及《處理投訴政策》的(B)項第 8(h)段，而不以上訴人個人期望為準。就如以上所言，答辯人經調查後，已向曼華堂及 HKT 就其違反條例的事項分別發出警告信，並要求其針對事件採取改善措施。曼華堂及 HKT 均已向答辯人承諾及落實一系列的改善措施，例如加強員工培訓等。故此，答辯人認為沒有發出執行通知的需要，而發出通知亦未能達致任何比現時更加滿意的結果。同樣地，答辯人認為上訴人要求答辯人再次調查 HKT 亦沒有必要，再次調查本案件亦不會達至一個不同或對上訴人來說更理想的結論。上訴委員會同意答辯人以上觀點。根據行政上訴第 52/2004 號個案，答辯人在顧及所有情況後，可拒絕進行或繼續進行由投訴引發的調查，而發出執行通知在實際上來說也不大可能比被投訴人自願所做的帶來更進一步的補救措施。

15. 另外，上訴人指稱答辯人需要發出執行通知的另一原因為曼華堂沒有遵從其索取個人資料的要求。上訴委員會認為，上訴人提出的索取個人資料的要求是屬於另一個投訴案件，與本案件的議題沒有直接關係，不應混為一談，更不應以此作為於本案中向曼華堂發出執行通知的理據。

16. 在本上訴中，雙方亦就條例第 64 條是否適用進行辯論。條例第 64 條訂明，任何人在未經資料使用者同意，披露從該資料使用者取得的某人的個人資料以獲益，或導致當事人蒙受損失或心理傷害，即屬犯罪。在本案中，曼華堂是在未得到上訴人（即資料當事人）的同意下取得上訴人的信件，而

不是從 HKT（即資料使用者）取得該封帳單信件。該封帳單信件是由 HKT 發送給上訴人。在 HKT 將該封帳單信件寄予上訴人後，HKT 已不再控制該份帳單信件的收集、持有、處理或使用，即該封載有上訴人的個人資料的帳單信件應已屬於上訴人，而 HKT 不是控制該封帳單信件的收集、持有、處理或使用的資料使用者。沒有爭議的是曼華堂是以不公平的方法（未經上訴人的同意及知悉下拆閱信件）以取得上訴人（資料當事人）的個人資料，惟上述原因不干涉條例第 64 條。至於有關人士有否觸犯任何刑事法律，這不涉本上訴。

17. 基於上述各項理由，上訴委員會認為答辯人不進一步調查上訴人的投訴的決定是合理、合法和根據既定程序作出的。上訴委員會撤銷本上訴。就訟費方面，委員會不作任何命令。

（簽署）

行政上訴委員會副主席張金良