

行政上訴委員會
行政上訴第 21/2018 號

有關

陳小姐
與
個人資料私隱專員

上訴人
答辯人

之間

在行政上訴委員會席前的上訴個案

- 羅沛然博士 (副主席)
- 陳浩升先生 (委員)
- 麥燕薇女士 (委員)

聆訊日期：2019 年 7 月 23 日

書面裁決理由頒布日期：2020 年 3 月 18 日

裁決理由書

引言

1. 上訴人陳小姐就個人資料私隱專員（“答辯人”或“專

員”) 於 2018 年 11 月 28 日作出“未能對陳小姐提出對將軍澳醫院的投訴作進一步調查”的決定，向行政上訴委員會提出本行政上訴。

2. 從上訴人的上訴通知書夾附的文件和本行政上訴的卷宗可得知本行政上訴中涉及投訴個案的背景，現簡述如下：

- (1) 上訴人在 2016 年 10 月 15 日陪同她的母親到將軍澳醫院，一間隸屬受到遭本上訴所反對的決定約束的人士，即醫院管理局（“醫管局”）的醫院。上訴人指稱當日將軍澳醫院的人員在上訴人母親接受 X 光檢查時要求她扶助母親，而她是在不情願的情況下在 X 光檢查室裡扶助母親接受 X 光照射，直至 X 光檢查完畢。
- (2) 上訴人在 2016 年 10 月 17 日就 2016 年 10 月 15 日在上訴人母親接受 X 光檢查時所發生的事情向將軍澳醫院提出投訴。
- (3) 將軍澳醫院在 2016 年 11 月 30 日回覆上訴人，指院方認為該醫院的放射診斷部人員已給予她及她的母親合適的建議和安排，而該醫院對於上訴人的不快表示抱歉，說會加強前線人員的溝通技巧，並提醒人員向病人及家屬提供清晰的指示，以避免產生誤會及憂慮。

- (4) 上訴人在 2017 年 2 月 21 日向醫管局公眾投訴委員會投訴將軍澳醫院。公眾投訴委員會於 2017 年 10 月 12 日書面通知上訴人，說明其對投訴的看法及結論。公眾投訴委員會表示「相信事件主要因溝通不足引起，但認為並無充分證據顯示涉事職員提供虛假資料，或/及院方事後捏造事件的細節」，也表示將軍澳醫院已知悉上訴人提出的要求，「除加強前線職員的溝通技巧外，亦已訓示及指導職員在進行檢查前，向病人及其家屬提供清晰的指示和資料，在有需要時徵求病人及其家屬就檢查/協助檢查的知情同意」。公眾投訴委員會亦指將軍澳醫院於 2016 年 11 月 30 日已就有關事件所引起的不快向上訴人致歉，而「根據醫管局現行的做法，院方若認為涉事員工有不當之處，一般會由院方代表致歉。故此，委員會認為，院方已根據現行做法就事件向你致歉」。最後，公眾投訴委員會通知上訴人該委員會認為個案應告終結。
- (5) 上訴人在 2017 年 11 月 26 日以上訴人母親的女兒的身分名義向將軍澳醫院提交查閱資料要求表格。她要求索取 23 項資料。
- (6) 將軍澳醫院在 2018 年 1 月 4 日向上訴人發出書面通知，指由於上訴人沒有繳交資料複本要求初步處理費港幣 76 元，因此該醫院未能於收到上訴人的查閱

資料要求後 40 日內依從她的要求。該醫院也表示沒有足夠時間整理上訴人要求的個人資料，會盡快依從她的資料複本要求，並告知有關情況。該醫院再要求她簽署。

- (7) 上訴人於 2018 年 1 月 7 日向個人資料私隱專員公署（“公署”）提出投訴，其日期標示為 2017 年 1 月 7 日的投訴表格指將軍澳醫院 2018 年 1 月 4 日的回覆提出的理由並不充分和不合理地支持該醫院不在 40 天內依從她的查閱資料要求。
- (8) 公署人員接獲投訴後，開立檔號，向上訴人作進一步查詢，然後於 2018 年 1 月 22 日正式接納其投訴為《個人資料（私隱）條例》第 37 條定義的「投訴」。
- (9) 將軍澳醫院於 2018 年 1 月 18 日發出書面回覆，向上訴人提供共 6 頁的文件，內容包括：
 - (a) 醫院內的臨床範圍（包括 X 光檢查室）並無安裝閉路電視系統。醫院處理投訴時一般都不翻查閉路電視影像。醫院沒有保留上訴人在有關日期於 X 光部等候範圍的閉路電視影像檔案。醫院的病人聯絡主任辦公室的電話系統沒有錄音功能，所以醫院未能提供上訴人所要求的電話錄音紀錄。

- (b) 醫院告知有關員工於 2016 年 10 月 15 日為上訴人母親進行 X 光檢查的具體時間。
 - (c) 醫院提供上訴人母親 2016 年 10 月 15 日的病歷紀錄。
 - (d) 醫院提供就 2016 年 10 月 15 日 X 光檢查所引發的投訴的「公眾投訴報告」副本（而醫院從報告刪去不屬於上訴人的個人資料或屬第三者的個人資料）。
- (10) 將軍澳醫院於 2018 年 2 月 15 日發出書面回覆，向公署提供投訴個案事件時序表、查閱資料要求的各項回應，與及上訴人與該醫院由 2017 年 11 月 26 日至 2018 年 1 月 10 日之間的若干電郵紀錄。
- (11) 公署人員於 2018 年 3 月 1 日把將軍澳醫院就上訴人提出的 23 項查閱資料要求作出的回應送交上訴人。
- (12) 公署於 2018 年 3 月 20 日發信將軍澳醫院，表示按照《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）第 41 條的規定，通知該醫院，專員決定根據該條例第 38(a) 條向該醫院進行調查。公署人員後來在 2018 年 4 月 9 日到訪該醫院。
- (13) 將軍澳醫院其後於 2018 年 4 月 17 日發信給公署，提供與上訴人的投訴個案有關的文件。後來，經公署考慮文件內容後的建議，將軍澳醫院同意公署可

在刪去第三者的個人資料後向上訴人轉交上述文件，而上訴人於 2018 年 9 月 18 日到公署辦公室領取上述文件。

- (14) 上訴人於 2018 年 9 月 14 日向公署說明，她是需要將軍澳醫院提供給公署的文件，而她同時反對公署停止調查她的投訴。
- (15) 上訴人於 2018 年 9 月 17 日電郵公署，提出公署應跟進的事項。
- (16) 公署於 2018 年 10 月 10 日電郵上訴人，提出公署認為上訴人的投訴個案在她收到將軍澳醫院提供的文件後，可以結案。
- (17) 上訴人於 2018 年 10 月 19 日來到公署的辦公室與公署的助理個人資料私隱專員見面，討論投訴個案。
- (18) 公署的助理個人資料私隱專員於 2018 年 11 月 28 日發信給上訴人，提出公署對其投訴事項的觀察和分析，內容可簡述如下：

- (a) 就將軍澳醫院應盡早回覆上訴人的查閱資料要求一項，公署認為：

- (i) 即使該醫院未能在收到上訴人的查閱資料要求後的 40 日內確定是否持有她要求的所有資料，亦應先將部分已找出的資料交給她。

- (ii) 該醫院在收到上訴人的查閱資料要求後，最低限度應知悉她查閱的資料包括將軍澳醫院及醫管局公眾投訴委員會對上訴人投訴的意見及回應紀錄，以及上訴人與該醫院的電郵紀錄，也應知悉上訴人所要求的若干資料（例如閉路電視錄影紀錄及電話錄音）並不存在，可是該醫院延至收到查閱資料要求後的第 39 日才通知上訴人未能在 40 日內依從上訴人的查閱資料要求，又沒有向上訴人提供一些應早已辨識的資料，及向上訴人解釋無法提供閉路電視錄影紀錄及電話錄音的原因。公署認為這等做法有欠妥善。
- (iii) 將軍澳醫院在收到上訴人的查閱資料要求後沒有要求上訴人繳付初步處理費，但直至收到查閱資料要求後 39 日才告知上訴人她未有繳付初步處理費是該醫院未能在 40 日內依從她的查閱資料要求的原因，歸咎上訴人未有繳付初步處理費。公署認為這做法有推卸責任之嫌，明顯有失市民期望。

- (iv) 將軍澳醫院沒有盡早回覆上訴人的查閱資料要求，而是到了 2018 年 1 月 18 日（即是該醫院收到查閱資料要求後第 53 日）才回覆。公署認為，這是該醫院沒有盡早將上訴人的查閱資料要求交予該醫院的醫療資訊及病歷檔案部處理，導致花了較長時間回覆及提供資料，做法實屬不當。
 - (v) 自公署介入，向將軍澳醫院反映上訴人的關注後，該醫院已表示會採取改善措施。公署也會再向該醫院發信，強烈要求該醫院必須確保職員在處理查閱資料要求時緊遵《個人資料(私隱)條例》的規定。
- (b) 就將軍澳醫院有否隱瞞資料一項，公署認為：
- (i) 將軍澳醫院使用閉路電視監察的目的只是作一般保安用途，並非針對上訴人而進行拍攝，所以該醫院沒有使用閉路電視去收集上訴人的個人資料。於是，上訴人無權透過向該醫院作出查閱資料要求而取得有關閉路電視紀錄。該醫院也不會因為沒有保存上訴人要求的閉路電

視紀錄而違反《個人資料(私隱)條例》。

(ii) 將軍澳醫院的職員對於上訴人的指控的回應和該職員解釋其工作程序的文件屬該職員的個人資料。即使該職員在解釋時曾提及上訴人，《個人資料(私隱)條例》並不賦予上訴人索取有關資料的權利，和上訴人在不同意職員的回應下更改該職員的回應的權利。

(iii) 資料當事人根據《個人資料(私隱)條例》賦予可獲得其個人資料複本的權利不是查看每一份提及該資料當事人的文件的權利。條例不是旨在補充法律程序中的文件透露權利。

(19) 公署的助理個人資料私隱專員於 2018 年 11 月 28 日所發信件認為，基於上文(18)段的觀察和分析，將軍澳醫院已依從上訴人的查閱資料要求，繼續從「查閱資料要求」這角度追究事情難以有上訴人期望的結果，而且公署的機制不應被用於解決上訴人和該醫院或醫管局之間關於提供失實或不詳細資料的糾紛或補充法律程序中文件透露權利的工具，公署也沒有權限處理與個人資料私隱無關的專業操守

或判斷問題。公署也認為，因就上訴人投訴的調查，已促進將軍澳醫院負責處理查閱資料要求的人員對《個人資料(私隱)條例》的認識，令該醫院理解到妥善處理查閱資料要求的機構可展現其尊重市民的個人資料私隱，從而獲得市民信任。公署於是認為「事件應告一段落」。是故，助理個人資料私隱專員通知上訴人，公署決定根據《個人資料(私隱)條例》第 39(2)(d)條，與及《處理投訴政策》第 8(d)及第 8(h)段，「未能對你的投訴作進一步調查」。

(20) 公署於 2018 年 11 月 29 日去信將軍澳醫院，通知公署已決定不就上訴人的投訴個案繼續進行調查。

3. 上訴人在其書面上訴理由指她「就 8(h)上訴，相關的段落為第 26 及 34 段，我覺得有研究空間」。上訴人指她的個案是拖延回覆，整個查閱資料的過程，用了 291 天（即是從將軍澳醫院收到上訴人的查閱資料要求起計至公署人員將資料交給上訴人為止）。上訴人認為，公署花費比平均個案長的時間，到頭來拿某些爆發點當成根本原因，然後結案。上訴人提出其「上訴理由一」說：「糾正措施不到位。無法避免再有申請人，要等近 300 日才可知道『答案』的困擾」。上訴人接著指用近 300 日處理一個查閱資料個案不是適切可行的合理時限，理應拒絕的就應合法有理的拒絕，而不是拖延。對申請人來說，拖延比拒絕更差，因為連被拒絕的

理由也不知，反對權亦被剝奪了，不符合《個人資料(私隱)條例》第 18(1)條的精神。上訴人認為，公署在查問問題的一個很小部分，拖延了 251 日，但是只調查最先的 53 日（即是從將軍澳醫院收到上訴人的查閱資料要求起計至將軍澳醫院於 2018 年 1 月 18 日發出書面回覆為止），卻沒有調查之後第 54 至第 251 日，報告只提及最先的 53 日。上訴人提問，如果第 54 至第 251 日期間沒有個人資料私隱問題，為何公署可以與將軍澳醫院拉鋸這麼久。上訴人認為拉鋸的地方就是根本問題，這是由於將軍澳醫院在其 2018 年 1 月 18 日的信件已交出三份文件並斷言所有資料已交出。所以，上訴人認為最可以幫助不同持份者的方法是找出第 54 至第 251 日期間的糾結，總結經驗，然後才可移除根本問題。上訴人提出其「上訴理由二」說：「逾時補交，交出更多資料，不能對沖先前偏離現有私隱條例限制的責任」。上訴人認為，若將軍澳醫院 2018 年 1 月 18 日書面回覆聲稱已交出所有資料，為何該醫院在 28 日後可以有 100 多頁的資料送交公署，在 217 日後可披露 157 頁資料。上訴人認為她是同一的要求，為何第一次遲，第二次再遲多 100 多日。於是，上訴人要知道為何將軍澳醫院在公署介入後可以有資料提供，也要知道如果公署在她不知情下為她做主，那有關的條件是甚麼。上訴人解釋說，調停不取代調查，兩者可同時進行，而公署是以調停完全取代調查，讓她得到額外及多於法例要求的資料，這令她很矛盾，拿走資料都覺得道德上不安。

4. 答辯人在日期為 2019 年 3 月 8 日的答辯書採納和重申其決

定書所載的決定理由。答辯人也對上訴人的上訴理由作下述回應：

- (1) 答辯人沒有完成其根據《個人資料(私隱)條例》第38(a)條開展的調查，沒有作出條例第47條述及的調查結果，裁定將軍澳醫院有否違反條例的規定；
- (2) 答辯人是在顧及個案的所有情況後，行使條例第39(2)(ca)和(d)條所賦予的酌情權，決定終止由上訴人投訴引發的調查，以便答辯人更有效地運用其有限的資源；
- (3) 答辯人就上訴人的個案進行了《處理投訴政策》第8(h)段所指的調停。雖然於2018年9月18日向上訴人提供的文件不盡屬上訴人的個人資料，但為了釋除上訴人的疑慮，仍建議將軍澳醫院在刪去第三者的個人資料後，同意將該等文件全數提供給上訴人，以完滿解決上訴人的投訴；
- (4) 個案的調停過程歷時較長，答辯人了解到將軍澳醫院的病人聯絡辦公室較為理解上訴人的個案，故沒有按慣常程序交給醫療資訊及病歷檔案部處理。然而，答辯人沒有深究這是否造成該醫院未能於40日內或於2018年1月18日便交出載有上訴人個人資料的所有文件，或是實在有其他原因；
- (5) 答辯人決定終止由上訴人投訴所引發的調查時，無須裁定將軍澳醫院有否違反條例的規定，無須找出

根本原因。這決定不同根據條例第 50 條所發出指明資料使用者須採取的糾正步驟的執行通知；

- (6) 此外，答辯人是根據條例第 39(2)(ca)條和《處理投訴政策》第 8(d)段終止調查。答辯人認為上訴人查閱資料只是一種手段，無非是為了收集證據佐證當日發生的情況，投訴的主要標的並不是保障其個人資料私隱。

5. 醫管局於 2019 年 2 月 22 日發信行政上訴委員會秘書，表示對本行政上訴沒有回應。

行政上訴聆訊

6. 上訴人親自出席在本聆訊委員會席前的聆訊。答辯人委派公署的律師吳鎧楓先生代表發言。受到遭本上訴所反對的決定約束的人醫管局則沒有委派代表出席。

7. 本聆訊委員會進行聆訊前，上訴人向本聆訊委員會提交了共 37 頁的書面陳述回應答辯人日期為 2019 年 3 月 8 日的答辯書。上訴人也向本聆訊委員會提交了她概括地稱為「聆訊當天的材料」的 16 份共約 100 頁的文件。其中——

- (1) 上訴人指出了將軍澳醫院在處理她的查閱資料要求

的頭 53 天疑似偏離《個人資料（私隱）條例》規定的行為，並提出，答辯人是不能曖昧地以將軍澳醫院已改善為由（但她認為實際上沒有真正改善）而停止調查。這是因為公署曾要求將軍澳醫院改善處理與市民投訴有關的查閱資料要求的工作程序及相關發給員工的工作指引，將軍澳醫院回覆時沒有回答公署的提問，而是把重點轉為該醫院做了甚麼以便日後可適時處理類似的查閱資料要求。上訴人認為這並不是真正的改善，而是變相拒絕合理改變，也解釋不了為何在她的個案，當公署介入調查後，即使將軍澳醫院於 2018 年 1 月 18 日經一定級別的行政人員批核聲稱已交出所有資料，然而 300 多日後該醫院再披露和交出 100 多頁文件給她。

- (2) 上訴人認為將軍澳醫院在第 39 日才告知她需要繳付初步處理費有違行政上訴委員會在 Wu Kit Ping 案（行政上訴第 17/2004 號）第 21 段就規定在 40 天內依從查閱個人資料要求的目的所說明的原則，而該醫院不在 40 天內依從，並以《個人資料（私隱）條例》第 28(5)條拒絕她的查閱個人資料要求屬於不合理使用該條文。上訴人認為將軍澳醫院給予公署的辯解存在矛盾和欠缺解釋的地方。她於 2018 年 1 月 7 日向公署投訴將軍澳醫院就是因為上述的真假難辨，看來偏離常規的事情。

- (3) 上訴人認為公署對將軍澳醫院 2018 年 1 月至 2018 年 9 月之間在處理同一個案的回答的自相矛盾及可信性成疑視若無睹，低估了將軍澳醫院處理上訴人查閱資料要求所出現的問題的嚴重性，沒有深究該醫院「先漏後遲」的矛盾、回答的反覆與及「寫就有，查就有」的事件就行使酌情權，並說有足夠理據支持其合理決定。
- (4) 上訴人認為，從將軍澳醫院在調停階段的回應來看，該醫院的管理層再犯同樣錯誤的機會很大，因為只要回覆不提、知道而不提，或有懷疑而不提，其他作出查閱資料要求的人士都會不知道，所以該醫院應對事情有明確判定，把發現的不妥之處透過納入查閱資料要求指引和設計具有自我提醒功能的制度來修復因本事件出現的問題。
- (5) 上訴人認為，將軍澳醫院處理她的個案的手法是一個不能開的先例，因為該醫院在公署調查後以交出更多資料去對沖先前偏離《個人資料（私隱）條例》的責任或是公署就著投訴為了減少投訴人的疑慮可以要資料使用人交出很多資料（還要是多於法例要求的資料，有偏離常規之虞），而她覺得兩者都不可取。
- (6) 上訴人認為她的個案成了公署各種個案中結案最慢的百分之一，自她收到將軍澳醫院日期為 2018 年 1

月 18 日的書面回覆後，她掌握不到公署與該醫院間發生了甚麼事情，個案第 176 日後公署失聯，但第 291 日突然告知她可再披露 157 頁資料給她（即是以比 40 天長 6.4 倍的時間依從查閱資料要求），令她認為「案中有案」。

- (7) 上訴人表示她上訴不是要行政上訴委員會對付任何持份者，只是公署把所有溝通的大門關上，她在上訴理由點出公署處理其個案的方法沒有解決問題。
- (8) 上訴人認為，公署既然進行調查，就該在收到來自將軍澳醫院的文件後，循是否有違反《個人資料（私隱）條例》的規定的方向調查，可是上訴人指公署不似有開展過這樣的調查。上訴人說，公署應該在 2018 年 4 月 9 日確定以交出個人資料給上訴人為結案方法。上訴人指出，對「寫就有，查就有」的事件，公署應該繼續調查，因為公署蒐證後該判定是否有個人資料，然後查明事件成因及背後細節才達到條例的要求，條例第 39 條要求評估「有關個案的所有情況」而不是如公署般只看到一件事項就直接跳到移交資料，並沒有深究其他可能，個案的這般先例不能開，與及如個案繼續完成調查會帶來更滿意的結果。
- (9) 上訴人解釋了她為何不提出關於答辯人用《處理投訴政策》第 8(d)段為終止調查的理由的事項。上訴

人表示她作出查閱資料要求是不會改動醫管局兩層投訴機制的決定，她也沒有進行法律程序，她去公署投訴是因為將軍澳醫院在第 39 天傍晚才叫她交初步處理費，令她覺得得不到該醫院對其他人的同等對待，懷疑被人拖延處理。上訴人強調她並沒有提出過要求，而是公署在無要求下送上文件，向上訴人送上文件是公署和將軍澳醫院兩方的決定。可是，答辯人的決定書則指上訴人的企圖有問題，想利用公署的投訴機制使資料得到披露。然而，公署覺得解決個案的完美方法就是要求將軍澳醫院把所有資料給予上訴人。上訴人說這是自相矛盾。

- (10) 上訴人表示，上訴是希望透過君子跟君子的討論，讓答辯人做回其法定角色應做的事，她要求本聆訊委員會要求答辯人調查「寫就有，查就有」的事件，判定她拿走的文件有沒有她的個人資料讓她心安，與及要求將軍澳醫院改善處理與市民投訴有關的查閱資料要求的工作程序及相關發給員工的工作指引。

8. 本聆訊委員會邀請上訴人就其行政上訴開始口頭陳述。上訴人確認她採用其上訴理由。上訴人指她想澄清事情，她從公署人員得到將軍澳醫院的文件後，知道一些真相，有些是她想知道的真相，但是公署應繼續調查而得到對醫院和公眾都更好的效

果，而不是含混結案而沒有累積經驗，所以她要求本聆訊委員會推翻答辯人的決定。上訴人不同意她是為了答辯人所想的目的而投訴。上訴人反對答辯人指滿意結案是因為她得到要求的文件的說法。她指這不是私人關係，關乎的是法定的要求，要有客觀的標準，而不是公署介入才得到資料。這令她感覺有道德上的問題，因為她不是為了拿文件才投訴。她指出將軍澳醫院應在 40 日內提交其要求索閱的個人資料，而不是 30 多日不理會後，到了第 39 日才提出要繳交費用。她對醫院在 2018 年 1 月 18 日只提供給她 6 頁資料，而之後在同年 9 月又可再提供給她 100 多頁資料，有很多問題及不解，感覺有可能得到一些她本無法得到的資料，自己感到辛苦。上訴人認為公署沒有處理她在 2018 年 1 月 7 日的投訴，卻拖延個案 300 多日，公署具有法定責任，有能力處理得更好，不該選擇性地不去調查醫院有否違反條例規定（例如剝奪上訴人可要求醫院履行條例第 19(1)條下的責任的權利）和要求醫院適當地回答她的問題和作出到位的糾正，只是透過給她文件的所謂「對沖」，蓋過問題，態度息事寧人，希望以此解決她的個案。上訴人認為答辯人無法自圓其說，其立場和重點一直在轉變，一直不做其應該就醫院是否有違反條例規定的判定。上訴人質疑醫院是否有拖延或推遲回應她的查閱資料要求，以致醫院可以利用條例第 28(5)條，說沒有存有閉路電視影像紀錄，以及作出其他惡劣行為。上訴人強調她是想要個人健康資料幫助其知道事實，而不是去重組案情來「攪」醫院，答辯人應是誤會了。

9. 答辯人的代表吳先生的陳述採用答辯人的答辯書及答辯人2019年7月10日送交的書面陳詞大綱。吳先生指出，《個人資料（私隱）條例》第39(2)(ca)條和《處理投訴政策》第8(d)段是一致的，條例第39(2)(ca)條的內容也包含在第39(2)(d)條裏面。吳先生再指出，上訴人提出的查閱資料要求所要求的是「所有文件」，可見她是以蒐證的方式收集她認為不當的事項的資料。吳先生亦指出，將軍澳醫院沒有違反《個人資料（私隱）條例》第19(2)(a)條，所以上訴人的投訴從一開始就不能成立。答辯人其後與將軍澳醫院達成安排（就是醫院方面同意提供文件給上訴人，即使當中有部份不屬於個人資料）是出於協助上訴人的心態，現在看來可能是「好心做壞事」。吳先生重申答辯人的立場是經過公署人員調停後，醫院願意給予上訴人文件，完成她的查閱資料要求，故此再繼續調查不會帶來更滿意的結果，適用《個人資料（私隱）條例》第39(2)(d)條和《處理投訴政策》第8(h)段。

相關法律和政策

10. 本委員會有權依據《行政上訴委員會條例》（第442章）聆訊就個人資料私隱專員依據《個人資料（私隱）條例》第39(3)或第39(3A)條拒絕進行或終止由投訴引發的調查的決定的上訴。見《行政上訴委員會條例》第3條及附表第29項。

11. 《個人資料（私隱）條例》第18條就查閱資料要求訂明以

下相關內容：

- (1) 任何個人或代表一名個人的有關人士可提出內容如下
的要求—
 - (a) 要求資料使用者告知他該使用者是否持有該名個人
屬其資料當事人的個人資料；
 - (b) 如該資料使用者持有該資料，要求該使用者提供一
份該資料的複本。
- (2) 在第(1)款(a)及(b)段下的查閱資料要求，須視為單一
項要求，而本條例的條文須據此解釋。
- (3) 在沒有相反證據的情況下，第(1)款(a)段下的查閱資料
要求須視為該款(a)及(b)段下的查閱資料要求，而本條
例的條文（包括第(2)款）須據此解釋。
- (4) 就個人資料而言，如某資料使用者——
 - (a) 不是持有該資料的；但
 - (b) 控制該資料的使用，而控制的方式禁止實際持有
該資料的另一資料使用者依從（不論是完全依從
或部分依從）關乎該資料的查閱資料要求，
則他須當作持有該資料，而本條例的條文（包括本
條）須據此解釋。

.....

12. 《個人資料（私隱）條例》第 19 條就依從查閱資料要求訂明以下相關內容：

(1) 在符合第(2)款及第 20 及 28(5)條的規定下，資料使用者須在收到由某人提出的查閱資料要求後的 40 日內，以下列方式，依從該項要求——

(a) 如該資料使用者持有屬該項要求的標的之個人資料——

(i) 以書面告知提出要求者該資料使用者持有該資料；及

(ii) 提供一份該資料的複本；或

(b) 如該資料使用者並無持有屬該項要求的標的之個人資料，以書面告知提出要求者該資料使用者並無持有該資料。

.....

(2) 凡資料使用者不能在第(1)或(1A)款指明的期間內依從查閱資料要求，他——

(a) 須在該期間屆滿前——

(i) 藉書面通知告知提出要求者他不能如此依從該項要求，以及其理由；及

(ii) 在他能依從該項要求的範圍(如有的話)內，
依從該項要求；及

(b) 須在該期間屆滿後，在切實可行的範圍內盡快依
從或盡快完全依從（視屬何情況而定）該項要
求。

.....

13. 《個人資料（私隱）條例》第 28 條就資料使用者徵收費用
有以下相關規定：

- (1) 除獲本條明文准許外，資料使用者不得為依從或拒絕
依從查閱資料要求或改正資料要求而徵收費用。
- (2) 在符合第(3)及(4)款的規定下，資料使用者可為依從查
閱資料要求而徵收費用。
- (3) 為依從查閱資料要求而徵收的費用不得超乎適度。
- (4)
- (5) 資料使用者可拒絕依從該項要求，除非及直至資料使
用者為依從要求而徵收的費用已獲繳付。
- (6)

14. 《個人資料（私隱）條例》附表 1 的保障資料原則的第 6 原
則訂明：

第 6 原則——查閱個人資料

資料當事人有權 ——

- (a) 確定資料使用者是否持有他屬其資料當事人的個人資料；
- (b) 要求 ——
 - (i) 在合理時間內查閱；
 - (ii) 在支付並非超乎適度的費用（如有的話）下查閱；
 - (iii) 以合理方式查閱；及
 - (iv) 查閱採用清楚易明的形式的，個人資料；
- (c) 在(b)段所提述的要求被拒絕時獲提供理由；
- (d) 反對(c)段所提述的拒絕；
-

15. 《個人資料（私隱）條例》第 4 條規定如下：

資料使用者不得作出違反任何保障資料原則的作為或從事違反任何該等原則的行為，但如該作為或行為（視屬何情況而定）是根據本條例規定須作出或進行或准許作出或進行的，則屬例外。

16. 《個人資料（私隱）條例》第 39 條賦與個人資料私隱專員

拒絕進行由投訴引發的調查的權力，相關內容如下：

(2) 如專員在顧及有關個案的所有情況後，信納有以下情況，他可拒絕進行或決定終止由投訴引發的調查—

(a) 該項投訴或一項在性質上大體與其相似的投訴已在先前引發一項調查，而專員在進行該項先前的調查後信納沒有違反本條例下的規定的情況；

(b) 在該項投訴中指明的作為或行為微不足道；

(c) 該項投訴屬瑣屑無聊或無理取鬧，或不是真誠作出的；

(ca) 該項投訴所指明的作為或行為顯示，該項投訴的主要標的事宜，與關乎個人資料的個人私隱無關；或

(d) 因為任何其他理由，調查或進一步調查是不必要的。

(3) 凡專員根據本條拒絕進行一項由投訴引發的調查，他須於收到該項投訴後的 45 日內，在切實可行範圍內，盡快藉向投訴人送達一份附同第(4)款的文本的書面通知，告知該投訴人—

(a) 該項拒絕一事；及

(b) 拒絕的理由。

(3A) 如在一項由投訴引發的調查完成之前，專員決定終止

該項調查，專員須在切實可行範圍內，盡快向有關投訴人送達附有第(4)款的文本的書面通知，將以下事宜告知該投訴人—

- (a) 該項決定；及
- (b) 該項決定的理由。

(4) 反對—

- (a) 第(3)款下的通知所指明的拒絕或第(3A)款下的通知所指明的終止而提出的上訴，可向行政上訴委員會提出；及
- (b) 上述拒絕或終止而提出的上訴，可由獲送達該項通知的投訴人提出；如投訴人是就某名個人而屬有關人士的有關人士，則可由該投訴人或該名個人提出。

17. 公署也就進行和拒絕進行由投訴引發的調查制訂《處理投訴政策》，其相關內容如下：

政策

(B) 根據第 39(2)條而拒絕進行或決定終止調查的酌情權

8. 條例第 39(1)及(2)條述明專員可酌情拒絕進行或決

定終止調查的各種理由。在引用這些理由時，公署的政策如下：

- a. 認為投訴所涉及的作為或行為是微不足道的，如該作為或行為只對投訴人造成輕微的損害(如有的話)或不便；
- b. 認為投訴屬無理取鬧，如投訴人慣常地及不斷地向公署提出針對同一方或不同各方的其他投訴，除非似屬有合理理由作出所有或大部分投訴；
- c. 認為投訴屬不是真誠作出的，如投訴似屬因私人夙怨或其他與私隱無關的因素所引起，或投訴人提供誤導或虛假證據；
- d. 不認為投訴的主要事項與個人資料私隱有關，例如投訴實質上是源於有關消費、僱傭、或合約糾紛。

此外，公署可認為毋須進行調查或繼續進行調查，如：

- e. 公署進行初步查詢後發現無違反條例任何規定的表面證據；
- f. 有關情況顯示完全沒有涉及任何保障資料原

則，因並無收集個人資料。在此方面請注意，根據判例，除非涉案一方藉此匯集已識辨其身份的人士或設法或欲識辨其身份的人士的資料，否則不屬收集個人資料；

- g. 投訴人及被投訴者可以或應該可以自行解決彼此之間的爭端而毋須公署作出干預；
 - h. 公署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，致令公署認為就個案進行調查或繼續進行調查，亦不能合理地預計可帶來更滿意的結果；
 - i. 有關投訴或直接有關的爭端目前或快將由其他規管或執法機構進行調查；或
 - j. 投訴人別有用心，他投訴的動機與私隱及資料的保障無關。
9. 如屬上文(a)至(j)段所述的任何理由，專員在考慮個案的所有情況後，可根據條例第 39(2)條行使酌情權，拒絕進行或決定終止調查。專員須在收到投訴後 45 日內以書面通知投訴人該項拒絕進行調查一事及拒絕的理由。為免生疑問，在計算 45 日的期限方面，以公署從投訴人收到足夠資料，符合根據第 37 條作出投訴的準則的日期為開始，公署會在通知投訴人接納其投訴的信件中指明該日

期。如專員在完成調查前決定終止有關調查，專員須盡快以書面通知投訴人該項決定及其理由。

討論

18. 行政上訴委員會的法定職能是重新聆訊遭行政上訴決定事宜的是非曲直。它判決行政上訴時行使的是作出遭行政上訴決定的政府部門被法律賦予的法定權力。見 *Li Wai Hung Cesario v Administrative Appeals Board* (未經報導，2016年6月15日，民事上訴2015年第250號) (上訴法庭) 第6.1段。

19. 本聆訊委員會考慮了上訴卷宗的文件及上訴人和答辯人代表的陳述和陳詞，認為本行政上訴需要處理的事項為2018年11月28日公署的助理專員「未能對【上訴人】的投訴作進一步調查」的決定是否正確。這是被行政上訴的決定。

20. 公署在發信確認收到上訴人的投訴時，和在其後就投訴個案的決定書面通知上訴人時，都隨信附有《處理投訴政策》，故此根據《行政上訴委員會條例》第21(2)條，本聆訊委員會在決定本行政上訴時，須考慮到答辯人的《處理投訴政策》。

21. 本聆訊委員會重申，行政上訴委員會的法定職能是決定其管轄權下涉及的答辯人的決定的行政上訴，並不是就答辯人或是

公署人員的行為進行研訊。

22. 本聆訊委員會要考慮的是公署於 2018 年 11 月 28 日「未能對【上訴人】的投訴作進一步調查」的決定。答辯人在答辯書說明該決定引用《個人資料(私隱)條例》第 39(2)(ca)及(d)條，與及《處理投訴政策》第 8(d)段及第 8(h)段為依據。

23. 本聆訊委員會首先指出在日期為 2018 年 11 月 28 日的信件中，公署的助理專員所說的「未能對【上訴人】的投訴作進一步調查」的決定，沒有符合擬引用的《個人資料(私隱)條例》第 39(2)(d)條及《處理投訴政策》第 8(d)段及第 8(h)段的決定依據的規格。這是因為不論上列的條例條文還是上列政策段落，都不共同構成一個「未能對【上訴人】的投訴作進一步調查」的決定。公署其後在答辯書第 10 段指答辯人根據上列的條例條文和政策段落，以及條例第 39(2)(ca)條，「決定不繼續處理【上訴人】的投訴」。公署在日期為 2019 年 7 月 10 日的書面陳詞大綱第 3 段同樣地說答辯人決定「不繼續處理上訴人的投訴」。如此，本聆訊委員會理解公署被上訴的決定為「不繼續處理上訴人的投訴」，而決定的理據是：

- (1) 按條例第 39(2)(ca)條及《處理投訴政策》第 8(d)段，「該項投訴所指明的作為或行為顯示，該項投訴的主要標的事宜，與關乎個人資料的個人私隱無關」；及

- (2) 按《處理投訴政策》第 8(h)段，「公署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，致令公署認為就個案進行調查或繼續進行調查，亦不能合理地預計可帶來更滿意的結果」。

24. 本聆訊委員會認為，在本行政上訴的背景及公署已進行的調查和已採取的行動之下，以「該項投訴所指明的作為或行為顯示，該項投訴的主要標的事宜，與關乎個人資料的個人私隱無關」為理由而不繼續處理上訴人的投訴並不妥當。本聆訊委員會不支持這一個不繼續處理上訴人的投訴的理據。原因是上訴人的投訴電郵與投訴表格，以及其後公署人員和上訴人的電話聯絡紀錄均顯示，她是投訴將軍澳醫院未能在 40 天內依從她的查閱資料要求，其中一個特點是醫院在她提出查閱資料要求後第 39 天才通知她要支付初步處理費，並以這一事項為其中一個未能在 40 天內依從她的查閱資料要求的原因。本聆訊委員會認為，將軍澳醫院未能在 40 天內依從上訴人的查閱資料要求是上訴人的投訴所指名的作為，而主要標的事宜顯然包括醫院在她提出查閱資料要求後第 39 天才通知她要支付初步處理費並以這一事項為其中一個未能在 40 天內依從她的查閱資料要求的原因。如此看來，答辯人指上訴人的投訴的主要標的事宜「與關乎個人資料的個人私隱無關」並無任何實質理據。

25. 本聆訊委員會認為，在本行政上訴的背景及公署已進行的調查和已採取的行動下，以「公署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，致令公署認為就個案進行調查或繼續進行調查，亦不能合理地預計可帶來更滿意的結果」為理由而不繼續對上訴人的投訴進行調查是妥當的。本聆訊委員會支持這一個不繼續處理上訴人的投訴的理據是：

- (1) 公署確實進行了調停或是等同調停的行動，將軍澳醫院因為公署的調停或建議同意提供刪去第三者的個人資料的有關文件給上訴人。
- (2) 公署確實對將軍澳醫院回應上訴人的查閱資料要求的方式提出批評，指該醫院本可及本應於較早的時間作出實質的回應（包括提供當時已經找出的個人資料和通知上訴人是否管有其某項個人資料）。該醫院已表示會採取改善措施。公署也會再向該醫院發信，強烈要求該醫院必須確保職員處理查閱資料要求時緊遵《個人資料（私隱）條例》的規定。
- (3) 本聆訊委員會認同答辯人的陳述，將軍澳醫院於2018年1月4日的書面通知本身並不違反《個人資料（私隱）條例》第19(1)及(2)條的規定，可是該醫院

這樣做在保障資料原則第 6 原則中資料當事人有權在合理時間內查閱個人資料的前提下確有商榷之處，有關問題公署已經提出批評。

(4) 本聆訊委員會認同答辯人的陳述，《個人資料（私隱）條例》規定資料當事人查閱其個人資料的權利是讓有關的資料當事人知悉資料使用者是否持有其個人資料及索取一份該資料的複本。如資料當事人發現資料使用者持有的關於她的個人資料不準確，她有權向資料使用者提出改正資料要求。答辯人的法定職能是確保這等權利得以在符合保障資料原則和條例規定下有效地行使。

(5) 經考慮上述各點及上訴人個案的所有情況後，本聆訊委員會裁斷公署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的結論是合理及合法地引用《個人資料（私隱）條例》規定、合理地按照《處理投訴政策》行事及合理地考慮個案的所有情況下可作出的決定。本聆訊委員會不干預並支持答辯人這一個不繼續處理上訴人的投訴的理據。

26. 基於上述裁斷，本聆訊委員會裁定上訴人的行政上訴不成立，現命令撤銷本行政上訴，根據《行政上訴委員會條例》第

21(1)(j)條確認在本行政上訴遭上訴反對的決定。

(簽署)

行政上訴委員會副主席羅沛然