

行政上訴委員會
行政上訴案件 2011 年第 51 號

有關

林漢良

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

聆訊日期：2012 年 1 月 18 日

書面裁決理由頒布日期：2012 年 6 月 5 日

裁決理由書

投訴個人資料外洩

1. 上訴人曾是一電訊公司（下稱「甲電訊」）的客戶，因不滿收費與合約不符，拒絕交費，其後更遭「甲電訊」終止提供服務和追討欠款。數月後，2011 年 2 月至 4 月間多次收到一間公司（下稱

「乙公司」) 來信，告知是受托於「甲電訊」催收欠款，就此，2011年5月10日向答辯人投訴「甲電訊」在未取得他的同意前，將他的個人資料披露予「收數公司」。

處理投訴

2. 收到投訴後，答辯人便展開初步調查，向上訴人和「甲電訊」索取相關文件及證據。「甲電訊」方面證實曾委托「乙公司」向上訴人催收欠款，並把他的個人資料給予該公司，以作此用途。

3. 上訴人在2010年6月6日向「甲電訊」申請有關服務時所簽的合約內的「客戶聲明」，列明客戶同意「甲電訊」為收回欠款，可把客戶個人資料披露及轉移予「甲電訊」的代理。就欠款事宜，「甲電訊」曾去信通知上訴人。因此「甲電訊」辯說，上訴人應該合理地得知「甲電訊」會把他的個人資料給予追收欠款公司，以便催收欠款。

4. 2011年初「甲電訊」已改進了收集客戶個人資料的程序，包括在服務銷售合約的「客戶聲明」內寫清楚可把客戶的個人資料轉移給追收欠款一類的公司，以作催繳款項之用，也讓客戶選擇是否同意該聲明。再者，收到上訴人對有關「乙公司」收數手法不滿的投訴後，「甲電訊」已指示「乙公司」停止向上訴人催收欠款行動，並得到「乙公司」確認已刪除有關個人資料。

不立案調查的決定

5. 「甲電訊」當初收集上訴人的個人資料是爲了處理賬戶有關事宜，包括追收款項。「甲電訊」向「乙公司」提供上訴人的個人資料，以便追收上訴人所欠的款項。答辯人認爲這個目的與收集個人資料時的目的是不一樣，又或是直接有關的，所以不構成違反「保障資料第3原則」的規定。

6. 答辯人注意到，當初的合約內的「客戶聲明」就有關個人資料處理方面，雖然說到可以轉移予代理作追收欠款用途，但沒有註明這些所謂‘代理’會是何種類型的公司。但鑒於2011年初「甲電訊」已作出上文第4段補救措施，答辯人認爲繼續立案調查，也不能合理地預計可帶來更滿意的結果。這是因爲立案調查後，真的裁定「甲電訊」違反了保障資料第3原則的規定，爲免持續或重複再犯，也只可向「甲電訊」發出執行通知要求採取糾正措施，而這些糾正措施已獲「甲電訊」採用。此情況下，答辯人行使「個人資料（私隱）條例」第39（2）（d）條賦予的酌情權，決定不立案正式調查。

上訴理由

7. 理由（一）：當「甲電訊」轉移個人資料給「乙公司」時，沒有獲得上訴人的同意。答辯人說沒有違反法例規定，是維護「甲電訊」。

8. 理由（二）：上訴人沒有收到「甲電訊」送遞給他的新版「客戶聲明」，質問答辯人「甲電訊」是何時給他的。再者，「乙公

司」亂追數時給他本人和家人很大的困擾，在不合理的情況下終止提供網絡和家居電話服務，使他損失慘重，要求還他一個公道。

裁決

9. 上訴人在上訴聆訊過程，表現出對「甲電訊」的經營手法極之不滿，向答辯人投訴，是爲了能取回公道，今次上訴也是出於同一目的。投訴「甲電訊」對待他不當之處，主要是兩方面。第一，銷售手法不良以致胡亂收費。第二，在不合理的情況下，終止提供服務，使他蒙受損失。第三，「乙公司」用不良手法催收款項，使他和家人精神受到困擾。

10. 「乙公司」究竟有沒有用了所指的催收方法，又這些方法是否公道和合理，而在催收過程中，是否使上訴人或其家人受傷害，這等等問題，無論是涉及法律或是事實方面，都不歸答辯人管轄。在這次投訴，答辯人的職能是檢視有沒有人違反各保障資料原則。這些原則在收集、保存、使用個人資料等方面都有規定。「乙公司」所以牽涉入今次投訴，是向「甲電訊」收集了上訴人的個人資料。無可爭議，「乙公司」使用這些資料來代「甲電訊」催收款項，這個目的與收集資料的目的相符。催收時所用方法若然不當，或造成他人精神困擾，可能須負上刑責或民事責任，但從使用個人資料目的來看，其目的都是催收款項，沒有違反規定。「乙公司」也應要求刪除了上訴人的個人資料。從上訴人的個案情況來考慮，也看不出「乙公司」有違反保障個人資料原則的其他規定。再者，「乙公司」也不是被投訴人，答辯人沒有甚麼理由向「乙公司」調查，在處理上訴人的個人資料方面有甚麼違反規定之處。

11. 上訴人因為與「甲電訊」在服務收費問題上有爭議，最後導致被終止有關服務。誰對誰錯，與處理個人資料扯不上任何關係，不屬於答辯人管轄範疇，答辯人也沒有職權就賠償責任和金額作出調查或評定。

12. 上訴人稱沒有收過新版的「客戶聲明」，但「甲電訊」向答辯人確認在 2011 年 7 月 29 日委托派遞公司放進上訴人的信箱。這份文件存檔在上訴文件冊，雖然上訴人表示已看過，但仍然堅持上訴，究其原因不外是上文第 9 段所提到的事項。他有沒有收過新版的「客戶聲明」不會影響答辯人的決定。「甲電訊」轉移個人資料的理據是基於舊的「客戶聲明」。

13. 基於以上理由，沒有理據支持上訴理由（二）。

14. 經過初步調查，上訴人所指的轉移個人資料行為已獲得證實。只不過根據文件證據和個案情況，答辯人認為「甲電訊」沒有違反保障資料原則的規定。這是有理據支持的。當初收集個人資料的目的是包括處理欠款事宜，而可以轉移個人資料給代理的條款也是明列在「客戶聲明」內。轉移個人資料的目的正是追收欠款，與收集個人資料目的相符，沒有違反保障個人資料原則的規定。

15. 雖然「甲電訊」沒有違反法例規定，但法例規定對提供個人資料保障有些時候是不足的。就這個案而言，大眾對收數公司的印象不甚好是可以理解，能夠在「客戶聲明」清楚指明這些代理包括這一類收數公司，又讓客戶可選擇同意或不同意，不但是正確待客之道，更能提高對個人資料的保障。這一點答辯人也察覺到，但在處理投訴期間，得悉「甲電訊」已採取這個糾正措施，所以不立案正式調查。

16. 若然繼續調查，看不出有甚麼進一步資料可以證明「甲電訊」違反保障資料原則的任何規定。到時，答辯人沒有任何法定權利，指令「甲電訊」作任何改進處理個人資料的措施。就算能證明有違規情況，答辯人要在違規情況可能持續或重複，才能發出執行通知，而執行通知內的糾正措施，也不外是「甲電訊」已經採取了的糾正措施。答辯人的結論是必然的，繼續立案正式調查，也不能合理地預計可帶來更滿意的結果。答辯人基於這個理由所作的決定，是行使「個人資料（私隱）條例」賦予的酌情權，行使時也符合公開的「處理投訴政策」第（B）8段的指引。

17. 本委員會審議答辯人的決定時，受「行政上訴委員會條例」約束。該條例第 21（2）條規定本委員會更改或推翻答辯人的決定時，雖考慮當時依據的政策，意旨沒有特別情況，不能要求答辯人有所偏離。上訴人不滿的是催收欠款方法使他和家人受到傷害，和無理終止合約，這不構成特別理由，以要求答辯人偏離既定政策。況且，如上文所說，答辯人對追討賠償方面，因職權所限，破例調查也再幫不上忙。

18. 基於以上理由，駁回上訴。

(簽署)

行政上訴委員會副主席容耀榮