

根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）第 48（2）條
發表

調查報告：

縱橫旅遊有限公司及翱翔旅遊有限公司

透過流動應用程式「縱橫遊」及

會員計劃「翱翔天地」

收集超乎適度的個人資料

（中文譯本）

（本報告以英文編寫，如此中文譯本與英文版報告有歧異或矛盾，
概以英文為準）

報告編號： R14 – 9945

發表日期：2014 年 12 月 15 日



香港個人資料私隱專員公署
Office of the Privacy Commissioner
for Personal Data, Hong Kong

縱橫旅遊有限公司及翱翔旅遊有限公司
透過流動應用程式「縱橫遊」及
會員計劃「翱翔天地」收集超乎適度的個人資料

個人資料私隱專員（下稱「專員」）根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）（下稱「條例」）第 38(b)條對縱橫旅遊有限公司及翱翔旅遊有限公司進行調查，並根據條例第 VII 部行使賦權發表本報告。條例第 48(2)條列明，「專員在完成一項調查後，如認為如此行事是符合公眾利益的，可－

(a) 發表列明以下事項的報告－

(i) 該項調查的結果；

(ii) 由該項調查引致的、專員認為是適合作出的關乎促進有關資料使用者所屬的某類別的資料使用者遵守本條例條文（尤其是各保障資料原則）的任何建議；及

(iii) 由該項調查引致的、專員認為適合作出的任何其他評論；及

(b) 以他認為合適的方式發表該報告。」

蔣任宏
個人資料私隱專員

調查報告：縱橫旅遊有限公司及翱翔旅遊有限公司
透過流動應用程式「縱橫遊」及
會員計劃「翱翔天地」收集超乎適度的個人資料

在公署主動作出的調查過程中，發現縱橫旅遊有限公司及其指定代理翱翔旅遊有限公司透過流動應用程式「縱橫遊」及客戶獎賞計劃「翱翔天地」，收集客戶的完整出生日期及身份證號碼，違反了條例的保障資料第 1 原則。此外，它們亦沒有告知客戶收集個人資料的目的。公署指令該兩間公司作出補救及防止事件重演。

背景

由於流動應用程式行業急速發展，因此專員對本地開發的部分流動應用程式¹收集個人資料的情況進行了一次審視，以監察遵從條例規定的情況。由縱橫旅遊有限公司（以「縱橫遊」為名經營）開發的流動應用程式「縱橫遊」（「該程式」）是調查目標之一。縱橫遊是一所本地提供旅遊產品批發的旅行社。

2. 該程式促銷縱橫遊的旅遊產品及向流動裝置用戶提供線上服務，包括(i)搜尋其旅遊產品的資訊，(ii)線上購買其旅遊產品，及(iii)在翱翔旅遊有限公司（以「翱翔遊」為名經營）營運的客戶獎賞計劃「翱翔天地」（「該計劃」）²中查詢會員的積分餘額及交易記錄。該程式的主要功能及特點載於附件 1 的圖表。

3. 翱翔遊自稱為「縱橫遊指定代理」。在該計劃中，會員每次透過翱翔遊購買旅遊產品後均可賺取積分。要登記成為會員，申請人必須在書面申請表（「該申請表」）提供其姓名、性別、完整出生日期（「出生日期」）、完整身份證號碼³（「身份證號碼」）、住址、電郵地址、流動電話號碼、住宅電話號碼及簽署。該程式其中一項功能是容許會員輸入英文姓名、出生日期及身份證號碼查閱積分餘額。

4. 專員在收集初步資料後，懷疑有違反條例規定的情況，因而依據條例第 38(b)條，分別於 2014 年 7 月及 11 月對縱橫遊及

¹ 是次審視共包括 14 個流動應用程式。

² 該計劃的名稱其後於 2014 年 7 月 11 日更改為「縱橫遊會員」。

³ 翱翔遊接受的身份證包括香港身份證、中國內地及澳門身份證。這規定已於 2013 年 5 月修訂該計劃的申請表時取消。

翱翔遊透過該程式及在該計劃中收集個人資料的情況展開調查。

條例的相關規定

5. 與本調查相關的是條例附表 1 的保障資料第 1 原則。保障資料第 1 原則訂明：

「(1) 除非—

- (a) 個人資料是為了直接與將會使用該資料的資料使用者的職能或活動有關的合法目的而收集；
- (b) 在符合(c)段的規定下，資料的收集對該目的是必需的或直接與該目的有關的；及
- (c) 就該目的而言，資料屬足夠但不超乎適度，否則不得收集資料。

...

(3) 凡從或將會從某人收集個人資料，而該人是資料當事人，須採取所有切實可行的步驟，以確保—

(a) 他在收集該資料之時或之前，以明確或暗喻方式而獲告知—

- (i) 他有責任提供該資料抑或是可自願提供該資料；及
- (ii) (如他有責任提供該資料) 他若不提供該資料便會承受的後果；及

(b) 他—

- (i) 在該資料被收集之時或之前，獲明確告知—
 - (A) 該資料將會用於甚麼目的 (須一般地或具體地說明該等目的)；及
 - (B) 該資料可能移轉予甚麼類別的人；及
- (ii) 在該資料首次用於它們被收集的目的之時或之前，獲明確告知—
 - (A) 他要求查閱該資料及要求改正該資料的權利；
 - (B) 處理向有關資料使用者提出的該等要求的個人的姓名 (或職銜) 及其地址，

但在以下情況屬例外：該資料是為了在本條例第 VIII 部中指明為個人資料就其而獲豁免而不受第 6 保障資料原則的條文所管限的目的而收集，而遵守本款條文相當可能會損害該目的。」

6. 根據條例第 2 條：

「資料使用者」，就個人資料而言，指獨自或聯同其他人或與其他人共同控制該資料的收集、持有、處理或使用的人。

「切實可行」指合理地切實可行。

調查所得的資料

7. 在調查過程中，本署向縱橫遊及翱翔遊作出查詢，並審視它們提供的文件證據。本署亦傳召了縱橫遊一名董事作供。以下為本署所得的相關資料。

A. 縱橫遊與翱翔遊的關係

8. 縱橫遊成立於 1979 年，主要提供旅遊產品批發。翱翔遊成立於 1985 年，自 1997 年起為縱橫遊的境外旅行團擔任其指定銷售代理。這兩間公司是兩個獨立的法律實體，由同一家族的三名人士控制。

B. 向參加該計劃的客戶收集的個人資料種類

9. 2010 年 1 月，翱翔遊為提升客戶的忠誠度及鼓勵重複消費的目的推出該計劃。目前，該計劃約有三萬名登記會員。

10. 客戶在翱翔遊購買旅遊產品（包括旅行團、旅行套票、機票、預訂酒店等）後，可填寫及簽署該申請表（在購買旅遊產品後立即給予客戶本人）參加該計劃。

11. 下表列出該表格所要求的各項個人資料的收集目的：

表 1- 收集該計劃申請人的個人資料的目的

	個人資料種類	翱翔遊聲稱的收集目的
(i)	英文姓名*（與護照或身份證的姓名相同）	識別會員及與會員通訊
(ii)	性別*	
(iii)	中文姓名*（與護照	

	或身份證的姓名相同)	
(iv)	出生日期* (申請人須年滿兩歲)	當會員查詢其會員帳戶資料及查詢／換取積分時，核實會員身份
(v)	身份證號碼* ⁴	
(vi)	住址* ⁵	與會員通訊及送遞該計劃的會員證
(vii)	電郵地址*	當會員查詢其會員帳戶資料及查詢／換取積分時，核實會員身份，以及與會員通訊
(viii)	流動電話號碼*	
(ix)	住宅電話號碼 ⁶	與會員通訊
(x)	簽署*	確定申請人已閱讀並同意該計劃的條款及細則

* 必須填寫

12. 申請人須在該表格提供所有註有星號的項目。完成登記後，會員將獲編配會員編號及一張會員證。會員在翱翔遊每消費港幣一元可以賺取一積分，而所賺取的每 100 分，在日後消費時可換取港幣一元折扣優惠。

13. 2013 年 5 月，翱翔遊修訂該申請表，取消收集申請人的身份證號碼、住址及住宅電話號碼。會員申請人的最低年齡限制亦由兩歲改為 18 歲。然而，翱翔遊沒有指明已修訂的該申請表的生效日期，而其分行可繼續使用舊表格，直至存貨用完為止。

14. 在處理該計劃的申請中，翱翔遊收集及保留了約二萬八千名會員的出生日期及二萬七千名會員的身份證號碼。在三萬名登記會員中，約有二千人沒有提供出生日期，三千人沒有提供身份證號碼，但職員仍然接受申請。

15. 翱翔遊會輸入及儲存申請人的個人資料於該計劃電腦系統的指定資料庫。該電腦系統只由翱翔遊操作。

C. 查詢會員積分餘額

16. 已登記的會員可親身前往翱翔遊分行、透過客戶服務熱線或在流動裝置使用該程式，以查詢會員帳戶資料及積分餘額。

⁴ 這項目已從 2013 年版本的申請表中刪除。

⁵ 同上

⁶ 同上

C1. 親身或熱線查詢

17. 在親身或熱線查詢時，翱翔遊的職員會先要求會員提供其會員編號。如會員未能提供，則可提供其姓名、流動電話號碼及／或電郵地址，以作身份核實。

C2. 透過該程式查詢

18. 該程式首次於 2010 年 10 月 2 日在蘋果公司的 iOS 平台推出。該程式為會員提供另一快捷查詢的途徑。會員可透過「積分查詢」功能（見圖 1），輸入英文姓名、出生日期及身份證號碼（統稱「**該些資料**」），查詢該計劃下的累計積分及過往賺取和換領積分的記錄。會員須提供各項個人資料，如欠缺任何一項或資料不正確，查詢便不能繼續（見附件 1 的圖表）。

19. 在按下「查詢」鍵後，系統會將該些資料傳送至翱翔遊的網絡伺服器，與該計劃的資料庫核對。如在資料庫中找到相配資料，系統會把該會員的積分及交易記錄傳送並顯示於流動裝置上；如未能找到相符資料，查詢便不能繼續，而該程式會顯示錯誤訊息（見圖 2）（亦見附件 1 的圖表）。

圖 1：積分查詢的界面

圖 2：未能提供所有或準確資料的界面

D. 透過該程式在網上訂購旅遊產品（「網上訂購」）

20. 該程式的用戶如要透過「網上訂購」功能訂購旅遊產品，必須輸入其英文姓名、聯絡電話號碼、電郵地址、會員編號（如有）及信用卡資料⁷。翱翔遊的職員會在 24 小時內與客戶確認訂購。縱橫遊會使用所收集得的個人資料以發出機票及購買團體旅遊保險等事宜（見附件 1 的圖表）。

專員的調查結果

21. 本個案關乎兩間關係密切的公司—縱橫遊及翱翔遊在該計劃的申請過程及該程式的運作中收集個人資料的情況。雖然兩間公司聲稱是各自獨立，而翱翔遊只屬縱橫遊的指定銷售代理，但兩間公司共用同一辦公地址及電腦網絡。要決定這兩間公司是否已遵從條例的規定，必需審視它們在營運過程中收集相關個人資料的角色。

該計劃的個人資料收集

誰是資料使用者？

22. 根據該申請表的條款及細則，以及縱橫遊和翱翔遊的陳述，該計劃僅由翱翔遊管理及營運。此外，該計劃下的個人資料庫，亦由翱翔遊單獨操作。雖然縱橫遊與翱翔遊共用同一電腦網絡，但縱橫遊無權查閱該資料庫及有關電腦系統。因此，專員認為翱翔遊是該計劃下控制會員個人資料的收集、持有、處理及使用的唯一資料使用者。

不必要及超乎適度地向參加該計劃的客戶收集出生日期及身份證號碼

23. 根據保障資料第 1(1)原則，除非個人資料是為了直接與翱翔遊的職能或活動有關的合法目的而收集，否則翱翔遊不得收集個人資料。此外，資料的收集對該目的而言是必需的或直接與該目的有關的，及就該目的而言，資料屬足夠但不超乎適度。

⁷ 包括持卡人姓名、信用卡類別、信用卡號碼、信用卡核實數值及信用卡到期日。

24. 在這方面，翱翔遊的業務是銷售旅行團，而營運該計劃的目的是為了提升客戶的忠誠度及鼓勵重複消費。專員認為翱翔遊收集個人資料是為了與其職能或活動直接有關的合法目的，符合保障資料第 1(1)(a)原則。

25. 然而，在考慮所得證據後，專員並不認為翱翔遊所收集得的每項個人資料對營運該計劃而言屬符合保障資料第 1(1)(b)及(c)原則所規定的必需、足夠但不超乎適度的要求。以下是專員的分析。

26. 專員接納為表 1 所列各項目的而收集下述個人資料屬必需、足夠、但不超乎適度：

- (a) 中英文姓名及性別（表 1 第(i) 至 (iii)項）；
- (b) 電郵地址及流動電話號碼（表 1 第(vii) 及(viii)項）；及
- (c) 簽署（表 1 第(x)項）。

27. 翱翔遊收集上述第 26 段(a) 及 (b)項個人資料，是為了在提供服務（包括回答會員查詢其帳戶資料、查詢／換取積分）時識辨及／或核實申請人／會員的身份及與會員通訊。至於(c) 項資料，專員信納該資料可達致證明申請人與翱翔遊已訂立會員合約，而申請人已閱讀條款及細則。

28. 由於申請人現已毋須提供住址及住宅電話號碼⁸，專員認為不需要在本報告處理這些資料。要指出的是，收集住址及住宅電話號碼所達致的通訊目的與收集電郵地址及流動電話號碼（上述(b)項）相似。

29. 關於收集出生日期及身份證號碼（表 1 第(iv)及(v)項），專員不接受翱翔遊解釋收集這些資料是為了提供服務（包括會員查詢其帳戶資料、查詢／換取積分）時核實會員身份。如上文第 14 段所述，即使申請人在該申請表拒絕或沒有提供出生日期或身份證號碼，分行職員仍然接受其申請。

30. 此外，在親身及熱線查詢時，是毋須使用出生日期及身份證號碼以識辨會員及檢索會員資料的。再者，翱翔遊確認，如會員在查詢過程中不能提供會員編號，提供其姓名、電郵地址及／或流動電話號碼亦足以辨識其身份。事實上，出生日期及身份證

⁸ 因該申請表已於 2013 年 5 月修訂。

號碼在該計劃的電腦系統中並非搜尋會員資料的搜尋準則。

31. 根據以上所述，專員認為翱翔遊在有關情況下為所述目的收集出生日期及身份證號碼屬不必要及超乎適度。

32. 雖然翱翔遊於 2013 年 5 月修訂該申請表，取消收集申請人的身份證號碼的要求，但卻沒有清楚指明新表格的確實生效日期，並容許其分行繼續使用舊表格，直至存貨用完為止。由於翱翔遊沒有給予職員清晰的指示，以致延誤落實轉用新表格，並可能繼續超乎適度地收集身份證號碼。

透過該程式收集個人資料－「積分查詢」功能

誰是資料使用者？

33. 縱橫遊及翱翔遊均聲稱該程式是由縱橫遊開發，而翱翔遊則負責該程式的日常運作。翱翔遊是負責處理透過該程式收集的個人資料，而該程式是在由翱翔遊操作的電腦系統及伺服器中運作。因此，雖然縱橫遊的商標出現在該程式中，但翱翔遊顯然是該程式的資料使用者。

向會員收集超乎適度的個人資料

34. 如會員要在該程式進行積分查詢時，「積分查詢」界面的資料欄要求會員提供該些資料(英文姓名、出生日期及身份證號碼)，以與該計劃的資料庫作配對。此程序是為了識辨某特定會員的身份，從而檢索其會員帳戶內的有關資料。這做法亦構成收集會員的個人資料。

35. 此情況與親身及熱線查詢相似，但翱翔遊在運作上只需使用私隱敏感度較低的個人資料（例如姓名及聯絡資料）便能可靠地核實會員身份。不合理的是，儘管會員可以會員編號（在登記該計劃後提供予會員）親身或透過熱線查詢其會員帳戶資料，但該程式的用戶界面中卻沒有任何資料欄讓會員輸入其會員編號。

36. 相比於姓名、聯絡資料及會員編號，出生日期及身份證號碼應該是更為敏感的資料。考慮到查詢積分餘額是一種相對無關重要的事，專員認為翱翔遊透過該程式的「積分查詢」功能收集會員的出生日期及身份證號碼以核實會員身份的做法，屬不必要

及超乎適度，違反了保障資料第 1(1)原則。

透過該程式收集個人資料－「網上訂購」功能

誰是資料使用者？

37. 透過該程式的「網上訂購」功能所收集的個人資料（如第 20 段所述）是由一獨立電腦系統及資料庫處理。該電腦系統及資料庫是專門為管理旅遊產品的銷售而開發的（這跟該計劃的資料庫及電腦系統截然不同）。翱翔遊及縱橫遊均可使用這電腦系統及資料庫。翱翔遊作為縱橫遊的指定銷售代理，負責處理接收和確認網上訂購的訂單。縱橫遊作為產品提供者，則會使用翱翔遊所收集得的個人資料，以向航空公司購買機票及購買團體旅遊保險等事宜。因此，縱橫遊及翱翔遊均透過該程式的「網上訂購」功能控制會員個人資料的收集、持有、處理及使用，在這情況下被視為聯合資料使用者。

沒有向程式用戶提供通知

38. 依據保障資料第 1(3)(b)原則，如從個人直接收集個人資料，資料使用者須採取所有切實可行的步驟，以確保在收集個人資料之時或之前，資料當事人獲明確告知該資料會用於甚麼目的及該資料可能轉移予甚麼類別的人。此外，在首次使用資料前，資料當事人應獲告知他有權要求查閱及改正資料，及處理這些要求的人士的姓名或職銜及地址。

39. 我們留意到在該程式的「網上訂購」功能沒有提供這些資訊或超連結。因此，專員認為縱橫遊及翱翔遊作為此功能的聯合資料使用者，違反了資料保障第 1(3)(b)原則。

40. 同樣地，專員發現在該程式中的「積分查詢」功能亦沒有提供相關資訊或超連結。因此，翱翔遊作為此功能的獨立資料使用者，違反了保障資料第 1(3)(b)原則。

結論

41. 在完成調查後，專員總結認為縱橫遊及翱翔遊違反了下表 2 所列的條例規定：

表 2 - 縱橫遊及翱翔遊的違規情況

違反相關的保障資料原則及說明		縱橫遊	翱翔遊
保障資料 第 1(1)原則	在該計劃的申請過程及透過該程式的「積分查詢」收集出生日期及身份證號碼以核實會員身份，屬超乎適度。	不適用	✓
保障資料 第 1(3)(b) 原則	沒有告知該程式的用戶 (i) 收集個人資料的目的；(ii) 資料承轉人的類別；(iii) 用戶有權要求查閱及改正資料；及 (iv) 處理這些要求的人士的姓名或職銜，及地址。	✓	✓

執行通知

42. 根據條例第 50(1)條，專員在完成一項調查後，認為有關的資料使用者現正違反或已經違反條例的規定，他可向該資料使用者送達書面通知，指示該資料使用者糾正該項違反，以及（如適當的話）防止該項違反再發生。

43. 在本調查後，專員分別向縱橫遊及翱翔遊送達執行通知，指令：

- (i) 翱翔遊停止向該計劃的申請人收集出生日期及身份證號碼；
- (ii) 翱翔遊停止使用該計劃於 2013 年 5 月之前採納的申請表，以及進一步修訂新的表格，刪除提供出生日期的要求，並即時落實使用修訂表格；
- (iii) 翱翔遊停止透過該程式的「積分查詢」功能收集出生日期及身份證號碼，（如繼續「積分查詢」的運作，除了以姓名、流動電話號碼及/或電郵地址核實身份外，翱翔遊只可在專員批准後收集其他個人資料）；
- (iv) 翱翔遊完全刪除在該計劃（包括該計劃的資料庫）所收集的出生日期及身份證號碼；及
- (v) 縱橫遊及翱翔遊在該程式根據保障資料第 1(3)(b) 原則所規定的方式提供《收集個人資料聲明》。

44. 縱橫遊及翱翔遊須在收到執行通知後 21 日內完成上述指令。根據條例第 50A 條，違反執行通知即屬犯罪，一經定罪，可處罰款 \$50,000 及監禁 2 年，如罪行在定罪後持續，可處每日罰款 \$1000。資料使用者若故意重複違反保障資料原則即屬犯罪，在不需要再次發出執行通知的情況下，可處相同刑罰。

其他評論

45. 機構利用互聯網、社交媒體及流動通訊，可加強客戶關係、提高利潤、精簡運作，以及創造具競爭性的解決方案和業務模式。

46. 應用程式的普及化就是最好的例子。幾乎每個機構都希望擁有自己的流動應用程式，以吸引更多客戶。即使技術不太成熟的機構也知道流動應用程式的價值，包括提高它們在市場的知名度以至收集大量個人資料。在倉猝推出這些程式的過程中，機構未必充分了解私隱風險或管理，及投放足夠資源以識辨或解決有關問題。因此，我們看到初涉足數碼世界的機構所犯的新手錯誤越來越多。

47. 本報告揭示縱橫遊及翱翔遊的不當行為，可能只是冰山一角。這與專員於 2013 年及 2014 年進行的應用程式抽查行動結果一致，清楚顯示本地流動應用程式的私隱政策透明度有下述不足之處：—

- (a) 很多程式在下載前沒有提供任何形式的私隱政策，以清楚述明會如何收集、使用及披露個人資料。即使有提供這些資訊，但在相關性、可讀性及是否易於查閱這幾方面仍然不足。用戶在沒有獲充分告知這些資訊的情況下，難以決定是否下載程式。
- (b) 大部分程式要求讀取資料的權限似乎超越用戶對該程式功能所預計的範圍。它們傾向於過度收集資料，而忽略評估收集每項資料的真正需要。

48. 無可否認，要有效地向客戶傳遞私隱資訊，對於螢幕細小、用戶專注不集中的程式世界是一項獨特的挑戰。然而，遵從條例的法律責任是必須的。無論如何，以客為本的機構會視程式為與數以百萬計的潛在客戶及用戶接觸的橋樑。有效的私隱溝通可贏

得客戶的信任及忠誠度，這是業務成功的基石。

49. 公署極力建議開發程式的機構及把這項工作委託給承辦商的機構參加公署舉辦的專業講座，並參考專員發出的《開發流動應用程式最佳行事方式指引》，以跟貼保障私隱的最新法律規定。