

行政上訴委員會
行政上訴案件第8/2014號

有關

黎仲廉
梁秀筠
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

- 吳敏生先生(副主席)
- 何錦榮先生(委員)
- 梁素雲女士(委員)

聆訊日期：2014年7月28日

書面裁決理由頒布日期：2015年3月12日

裁決理由書

1. 上訴人(個別下稱「黎先生」及「梁女士」)因不服個人資料私隱專員(本上訴案件的答辯人)於2014年2月25日決定不繼續進一步處理他們的投訴，於2014年3月13日根據《行政上訴委員會條例》(第

442章)第9條向行政上訴委員會(下稱「**上訴委員會**」)提出上訴。

2. 因為美聯集團有限公司(下稱「**美聯集團**」)、美聯物業代理有限公司(下稱「**美聯物業**」)及黃建業先生(下稱「**黃先生**」)是受到遭本上訴所反對的決定所約束的人,所以上訴委員會秘書根據《行政上訴委員會條例》(第442章)第10(b)條於2014年3月26日向美聯集團、美聯物業及黃先生發出上訴人提交的上訴通知書副本。¹美聯集團及美聯物業於2014年4月23日向上訴委員會提交書面陳述²,並委派張志華律師(下稱「**張律師**」)出席本上訴聆訊及作出陳詞。

背景

3. 上訴人是一對夫婦,是藍田匯景花園一單位(下稱「**該單位**」)的業主。於2011年4月,上訴人透過美聯物業的麗港城分行的一名林姓經紀出租該單位予周少華女士(下稱「**周女士**」),月租為HK\$13,000。³周女士入住該單位後,提出很多無理及不必要的維修工程,並擅自維修該單位的設施,並藉此為由拖欠租金,最後須透過土地審裁處追討租金和收回該單位。上訴人稱周女士不但沒有支付欠租、訟費及維修該單位費用外,更在遷出該單位前惡意破壞該單位內設施。

4. 由於周女士本身亦為美聯物業的經紀,上訴人曾就此事4次親身前往美聯集團的總部投訴,並7次去信其主席黃先生作出投訴。涉及

¹請參閱上訴文件夾93-95頁

²請參閱上訴文件夾96-97頁

³上訴人與周女士於2011年4月5日簽訂臨時租約,及後,雙方同意該單位的租約生效日期改為2011年5月7日,請參閱上訴文件夾123頁

本上訴案是 3 封日期分別為 2012 年 3 月 13 日、4 月 12 及 16 日由上訴人致美聯集團主席黃先生的投訴信⁴（下稱「**該等信件**」及個別下稱「**13/3/12 信件**」、「**12/4/12 信件**」、「**16/4/12 信件**」），該等信件的標題是針對周女士的滋擾上訴人及刻意使美聯物業的聲譽受損的行為。

5. 美聯物業是美聯集團的附屬公司，主要經營地產代理業務。由於該等信件之投訴涉及美聯物業，故該等信件被分發予美聯物業，並交予周女士之主管（下稱「**該主管**」）了解事件的細節及作出跟進。在了解及跟進的過程中，美聯物業 / 該主管向周女士披露該等信件及提醒周女士不可在未得公司授權下將該等信件用作處理上訴人向公司投訴以外的其他目的。

6. 經了解及跟進上訴人的投訴後，美聯集團及主席黃先生均以此事屬私人租務糾紛為由，沒有處理上訴人的投訴。

7. 上訴人稱周女士於 2012 年 4 月 5 日向土地審裁處提交了該等信件的其中 1 封信件（即是 13/3/12 信件）副本⁵作為證物，並於 2012 年 4 月 17 日將該等信件副本⁶投入上訴人住所單位的信箱內。該等信件副本內寫上了「挑釁的說話」。

8. 上訴人表示他們所有寄予美聯集團主席黃先生的投訴信均以掛號形式寄出，並在信封上標示“Private or Personal”及「私人信件」的

⁴請參閱上訴文件夾151-152，125及127 頁

⁵請參閱上訴文件夾151-152頁

⁶請參閱上訴文件夾124-127頁

字樣。⁷他們認為黃先生未經他們的同意下，向周女士披露載有他們個人資料的該等信件是違反了《個人資料（私隱）條例》（下稱「**私隱條例**」）的規定，遂向答辯人投訴黃先生、美聯集團及美聯物業。⁸上訴人投訴黃先生、美聯集團及美聯物業以租務糾紛為由推搪他們的投訴，並沒有正視及避免其職員的租霸行為，影响全行的聲譽。上訴人續指控黃先生、美聯集團及美聯物業對他們的投訴沒有回應⁹及容許僱員作出不當行為，更甚的是，黃先生在未得他們的同意下將該等信件副本交給周女士，從而「刺激及鼓勵周女士的惡行」。最後，上訴人稱黃先生在事件中處理失當，他將該等信件副本交與周女士非法使用是等同沒有他們的授權下濫用他們的個人資料，干犯了私隱條例的規定。¹⁰

9. 當收到上訴人的投訴後，答辯人曾分別接觸上訴人、美聯集團及美聯物業，取得相關資料及文件作考慮。經考慮本案所獲得的一切有關資料後，答辯人根據私隱條例第 39(2)(d)條，決定不繼續處理上訴人的投訴，並於 2014 年 2 月 25 日把一份名為「決定不繼續處理本案的原因」的文件（下稱「**決定書**」）寄予上訴人。上訴人卻不滿答辯人的決定，遂向上訴委員會提出上訴。

⁷請參閱上訴文件夾164頁

⁸上訴人給答辯人2013年8月22日的投訴信只投訴美聯上市公司主席黃先生，請參閱上訴文件夾123頁。及後，黎先生澄清及確認上訴人投訴的對象是美聯集團、美聯物業及黃先生，請參閱上訴文件夾163-164頁

⁹上訴人於2013年9月17日的澄清投訴信中，指出黃先生及其他美聯的職員從來沒有回信或知會他們的投訴如何處理，及沒有告知所有的投訴是應交與或轉介給美聯物業跟進，請參閱上訴文件夾164頁

¹⁰請參閱上訴文件夾123頁

答辯人決定不繼續進一步處理投訴的原因

10. 決定書所載的原因如下:-

- “12. 根據[答辯人]所得資料，黃先生是以集團公司主席身份收悉該等信件。就此，根據[私隱]條例第2(12)條的釋義，除非有證據顯示黃先生為其本身目的而持有、處理或使用該等信件中的個人資料，否則集團公司才是本案中的「資料使用者」，而非黃先生。
13. [答辯人]注意到該等信件均是寄往集團公司的註冊地址，而收件人是集團主席黃先生。雖然你在該等信件的信封上標示了“Private or Personal”及「私人信件」，但明顯地該等信件的收件人是集團公司主席而非個人身份的黃先生，而信中的內容與美聯物業而非黃先生的私人事務有關。因此，黃先生授權其職員及美聯物業分別將寄給他的信件分類並處理信中事宜，並無不合理之處，亦不涉及違反保障資料第3原則的規定。
14. [答辯人]認為，本案源於[上訴人]與周女士之間就該單位的租務糾紛，明顯地屬私人性質，與美聯物業的業務無關。周女士是以其本人身分租住該單位，與她是美聯經紀的身分並無關係。因此，該主管獲美聯物業授權就該等信件向周女士查問事情的始末後，將該等信件披露予周女士，著其自行處理其私人事務及解決有關該單位的糾紛，這與集團公司當初收集[上訴人]在該等信件中的個人資料的目的（即為處理[上訴人]的投訴）直接有關，故不涉及違反保障資料第3原則的規定。[答辯人]注意到該主管已提醒周女士不可在未得美聯物業的授權下將該等信件用作處理投訴以外的其他目的。
15. [答辯人]明白[上訴人]作為投訴人，希望黃先生/集團公司就該等投訴信向[上訴人]作出回覆及說明會如何處理[上訴人]的投訴，屬合乎情理。然而，當集團公司/黃先生在收到有人舉報或投訴其職員一些非在執業時所作出但有可能損害公司聲譽的作為時，其處理方式為何，到底由集團主席親自處理或授權他人處理，是否展開調查或交由有關職員自行處理，以及向[上訴人]回應與否，均屬集團公司的內部行政，而並非[答辯人]或[私隱]條例所管轄的範圍。有關地產代理操守方面的投訴，[上訴人]可

考慮向地產代理監管局查詢。

...

16. 基於上述情況，並經審慎考慮過所獲得的一切有關資料，[答辯人]根據[私隱]條例第39(2)(d)條及《處理投訴政策》第8(h)段，決定不繼續進一步處理本投訴。¹¹

11. 於 2013 年 8 月 26 日，答辯人已將上文節錄決定書第 16 段所述的《處理投訴政策》提供給上訴人作參考。¹² 依《行政上訴委員會條例》第 21(1)和(2)條的規定，本委員會須考慮答辯人的《處理投訴政策》。

上訴理由

12. 在2014年3月13日的上訴通知書，上訴人提出2項上訴理由¹³:-

- (a) 答辯人沒有探討及提及美聯物業與美聯集團有沒有內部員工指引守則，指令員工如何避免觸犯私隱條例。（“上訴理由(1)”）
- (b) 答辯人沒有探討（或忽略）為何該主管將該等信件副本交予周女士時，沒有把上訴人在該等信件副本上的個人資料（包括其地址及電話）剔除或適當地遮蓋。（“上訴理由(2)”）

13. 上訴人在2014年6月15日進一步書面陳詞中，亦提到答辯人沒有

¹¹請參閱上訴文件夾81-82頁

¹²請參閱上訴文件夾128-129，144-145頁

¹³請參閱上訴文件夾77頁

在上訴人的投訴獲接納為私隱條例第37條下的「投訴」（即2013年9月4日）起計的45日內以書面通知他們決定不就他們的投訴進行調查。¹⁴

14. 上訴人¹⁵、答辯人¹⁶及張律師在聆訊時就本上訴案作出扼要的陳詞，並接受本委員會的詢問。聆訊後，答辯人應本委員會的指令向本委員會呈交有關資料使用者披露資料當事人的投訴予第三者的案例。上訴人及張律師亦有就答辯人呈交的案例向本委員會呈交書面回應陳詞。

15. 本委員會首先處理上訴理由(2)。¹⁷

上訴理由(2)

相關私隱條例

16. 相關私隱條例附表1的保障資料第3原則訂明，如無有關的資料當事人的訂明同意，個人資料不得用於下列目的以外的目的-

- (a) 在收集該等資料時會將其使用於的目的；或
- (b) 直接與(a)段所提述的目的有關的目的。

17. 根據相關私隱條例第2(12)條，如某人純粹代另一人持有、處理或使用的任何個人資料，而該首述的人並非為其任何本身目的而持有、處理或使用（視屬何情況而定）該等資料，則（但亦只有在此情況下）

¹⁴請參閱上訴文件夾192，153頁

¹⁵上訴人在聆訊時並沒有律師代表

¹⁶ 答辯人在聆訊時由吳穎儀律師代表

¹⁷ 上訴人在聆訊時確認放棄上訴理由(1)，請參閱上訴文件夾191頁，第1(e)段

該首述的人就該等個人資料而言不算是資料使用者。

18. 相關私隱條例第39(2)(d)條訂明，如答辯人在顧及有關個案的所有情況後，信納因為任何理由，調查或進一步調查是不必要的，他可拒絕進行或決定終止由投訴引發的調查。

相關《處理投訴政策》

19. 根據《行政上訴委員會條例》第21(1)和(2)條，答辯人的「處理投訴政策」的(B)項第8段(e)及(h)是本土上訴案有關的考慮情況。

20. 答辯人的「處理投訴政策」的(B)項述明答辯人就私隱條例第39(2)條的政策，及答辯人在甚麼情況下可認為毋須進行調查或繼續進行調查。

- (a) 答辯人進行初步查詢後發現無違反條例任何規定的表面證據。(「處理投訴政策」第8段(e))
- (b) 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。(「處理投訴政策」第8段(h))

收集該等信件副本時會將其使用於的目的

21. 該等信件全部均以電腦打字及致「美聯物業集團主席黃建業先

生」。其中兩封信件¹⁸的標題是「投訴美聯九龍灣分行〔僱〕員周少華經常對我〔造〕成滋擾」，另一封信件¹⁹的標題則是「美聯九龍灣（德福花園）物業代理周少華行為刻意使美聯物業的聲譽受損」。

22. 該等信件的内容均與上訴人和周女士就該單位的租務事宜（包括維修和欠租方面）及在土地審裁處的訴訟有關。上訴人在該等信件，盡訴他們對周女士不滿之情，不厭其煩地詳列周女士的不當及「無賴」行為，指摘周女士不斷滋擾上訴人，使他們被騙及受辱。更甚的是，上訴人在該等信件指控周女士與美聯物業麗港城分行的林姓經紀打「龍通」，及黃先生的公司為甚麼可容許一個損壞公司聲譽的「無賴」。在12/4/12信件中，上訴人更指摘黃先生及其公司沒有就他們的投訴作出適當的回應，反而將13/3/12信件交給周女士「通水」，令人覺得美聯的管理層馬虎了事，對顧客消費者的利益置諸不理。上訴人懷疑周女士非法取得13/3/12信件。在16/4/12信件中，上訴人查問黃先生的調查結果如何，指出周女士的不當行為不能以租務糾紛推搪，因為周女士身為美聯物業的僱用物業代理不可以不遵守美聯物業草擬的租約，並指出黃先生的公司有責任及有權知道周女士牽涉入一些刑事案的情況。

23. 本案源於上訴人與周女士之間的私人租務糾紛。不容置疑，當上訴人致美聯集團主席黃先生該等信件時，主要是希望黃先生跟進及調查他們對周女士的投訴，透過美聯集團主席黃先生的身份²⁰，向周女士施壓，從而逼使周女士停止一切滋擾、不當及「無賴」行為。雖然該等信件的内容亦有牽涉美聯物業的林姓經紀及美聯的管理層，但是該等信件

¹⁸ 13/3/12 信件及12/4/12 信件，請參閱上訴文件夾151-152，125頁

¹⁹ 16/4/12 信件，請參閱上訴文件夾127頁；本委員會相信該信件副本末有「隨便吧！」三個手寫字是稍後周女士將該等信件副本投入上訴人住所單位的信箱內時才寫上的

²⁰ 美聯物業是周女士的僱主，而美聯集團主席黃先生間接是周女士的僱主

的投訴主題明顯不過是針對周女士的。

24. 因此，美聯集團主席黃先生在收集該等信件時的目的是跟進、調查及處理上訴人對周女士的投訴。

分析

25. 雖然上訴人是透過美聯物業把該單位出租給周女士，但在法律上，美聯物業作為物業代理並沒有責任跟進欠租或維修單位等事宜。可是，上訴人錯誤地認為，因為周女士是美聯物業的僱員並與他們簽訂美聯物業草擬的租約，所以美聯物業有責任解決他們與周女士的私人租務糾紛。

26. 正如上文提到，該等信件的内容不乏指摘周女士嚴重失當及「無賴」行為。美聯物業表示，為確定該等信件內的投訴人（即上訴人）及被投訴人（即周女士）的身份及相關交易，美聯物業將該等信件交予周女士的主管（即該主管），目的是就上訴人的投訴事項作出跟進。該主管在收到該等信件後，曾向周女士了解事件的詳情，包括糾紛起因、經過及始末等等，在過程中必須向周女士披露該等信件的内容，才能作出有效跟進。周女士表示此事屬私人糾紛，希望在不影響公司的情況下自行處理。該主管當時建議周女士應盡快處理此事，並提醒周女士不可在未得美聯物業的授權下將該等信件用作處理投訴以外的其他目的。此外，美聯物業表示從沒有授權或准許周女士作出上文第7段的行為。

27. 本委員會認為該等信件的收件人是集團公司主席而非個人身份的黃先生，而信中的内容與美聯物業而非黃先生的私人事務有關。因此，

黃先生授權其職員及美聯物業分別將寄給他的信件分類並處理信中事宜，並無不合理之處，亦不涉及違反相關私隱條例附表1的保障資料第3原則的規定。

28. 今次上訴個案涉及的個人資料，是上訴人的姓名、地址和電話號碼。這些個人資料是上訴人在投訴周女士期間自願地提供給美聯集團主席黃先生的。上訴人的論點，是黃先生、美聯集團及美聯物業在跟進、調查及處理上訴人對周女士的投訴時，透露他們的地址及電話號碼是不必要的。

29. 在跟進、調查及處理上訴人對周女士的投訴過程中，該主管向周女士披露了該等信件，同時亦提醒周女士在未得美聯物業的同意下不可把該等信件用作處理投訴以外的其他用途。答辯人認為美聯物業在本案的做法並無不合理之處，而其向周女士披露該等信件亦與美聯集團當初收集上訴人在該等信件中的個人資料的目的（即為跟進、調查及處理其投訴）直接有關，故沒有違反私隱條例的規定。本委員會認同答辯人在此點的陳詞。再者，上訴人在該等信件內並沒有明確表示不可將信件交給周女士或任何第三者，反而字裏行間，上訴人是希望黃先生將信件內有關的訊息向周女士表達²¹。

30. 在跟進、調查及處理上訴人對周女士的投訴時，透露上訴人的地址及電話號碼是必要或不必要的問題，是見仁見智，答案是取決於投訴信對被投訴者控訴的嚴重性及跟進、調查及處理投訴時的情況。事實上，上訴人的投訴涉及對周女士極嚴重的控訴，在跟進、調查及處理此

²¹ 16/4/12 信件，請參閱上訴文件夾127頁

等極嚴重的投訴，本委員會認為黃先生、美聯集團及美聯物業有必要將投訴者(即上訴人)的身份，及投訴信(包括該等信件)的內容完全披露給被投訴者(即周女士)，從而使周女士可以作出全面的回應，協助黃先生、美聯集團及美聯物業更加有效及公平地處理上訴人的投訴。本委員會更觀察到該主管向周女士了解事件的詳情時，周女士表示此事屬私人糾紛，希望在不影響公司的情況下自行處理。在此等情況下，該主管向周女士提供上訴人的個人資料(包括上訴人的地址和電話號碼)並無不合理之處。再者，在該等信件的字裏行間，上訴人是希望黃先生將信件內有關的訊息向周女士表達。

31. 基於上述原因，本委員會駁回上訴理由(2)。

上訴理由(1)

32. 雖然上訴人在聆訊時確認放棄上訴理由(1)，但是本委員會在此裁決理由書都會處理該上訴理由。

33. 上訴理由(1)是關於答辯人沒有探討及提及美聯物業與美聯集團有沒有內部員工指引守則，指令員工如何避免觸犯私隱條例。

34. 上文提到²²，答辯人認為美聯物業在本上訴案向周女士披露該等信件與美聯集團當初收集上訴人在該等信件中的個人資料的目的(即為跟進、調查及處理其投訴)直接有關，故沒有違反私隱條例的規定。因此，答辯人認為毋須進一步探討美聯物業或美聯集團的內部員工指引守則是正確的決定。無論如何，美聯物業在其網址亦有刊登兩份名為「私

²²上文第29段

隱政策聲明」²³ 和「收集個人資料聲明」²⁴，這顯示美聯物業有遵守條例規定對個人資料私隱作出保障，雖然該兩份聲明並沒有就此上訴案的相關情況述說美聯集團及美聯物業如何保障投訴者的個人私隱。

35. 基於上述原因，即使上訴人在聆訊時沒有放棄上訴理由(1)，本委員會都會駁回該上訴理由。

總結及裁決

36. 最後，不能不提，上訴人在2014年6月15日進一步書面陳詞中提到答辯人沒有在上訴人的投訴獲接納為私隱條例第37條下的「投訴」(即2013年9月4日)起計的45日內，以書面通知他們決定不就他們的投訴進行調查。²⁵ 上訴人並指出，45日是法律上的限期，答辯人沒有提供任何原因在174天後才以書面通知上訴人決定不繼續處理他們的投訴。答辯人並不爭議他沒有在45日內以書面通知上訴人決定不繼續進一步處理他們的投訴。答辯人亦沒有解釋為何延遲129日才以書面通知上訴人決定不繼續處理他們的投訴。故勿論答辯人有否解釋他的延誤，本委員會認為不遵從私隱條例第39(3)條的規定不在本委員會的管轄範圍內，亦不會致使答辯人的決定無效²⁶，因此駁回上訴人此項陳詞。

37. 綜觀本宗上訴案，本委員會認為答辯人於2014年2月25日決定不繼續進一步處理上訴人的投訴是合情合理的。基於上述理由及分析，本

²³請參閱上訴文件夾184-188頁

²⁴請參閱上訴文件夾189-190頁

²⁵請參閱上訴文件夾192，153頁

²⁶請參閱 *Yuen Man Tak v Privacy Commissioner for Personal Data*, AAB No. 35 of 2003, 第32段，文件夾210-211，213頁；*Doris Yiu v Privacy Commissioner for Personal Data*, AAB No. 22 of 2007, 第48段，文件夾230-231，232頁

委員會一致裁定上訴理據不成立，就此駁回上訴。

38. 由於答辯人表示不就本宗上訴案件申請訟費，本委員會不作任何訟費命令。

(簽署)

行政上訴委員會副主席吳敏生