

根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）第 48（2）條  
發表的報告

**報告編號：R13 -1138**

**發表日期：2013 年 4 月 9 日**



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

香港預防協會有限公司以不公平的方式收集市民個人資料  
及將所收集的資料提供予翔滙保險策劃有限公司  
作直接促銷之用

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(a)條對香港預防協會有限公司及翔滙保險策劃有限公司進行調查，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

## 背景

### **「香港預防協會」以送出免費身體檢查為名收集市民個人資料**

2011年4月至2012年3月期間，多名市民向本公署作出投訴<sup>1</sup>，指「香港預防協會」以「響應全民醫療體檢計劃」而送出免費身體檢查為名，通過電話收集他們的個人資料，實情是將他們的個人資料提供予「翔滙保險策劃有限公司」（下稱「翔滙策劃」）作直接促銷之用。

2. 「香港預防協會」並非政府資助機構或慈善團體，其公司註冊名稱為「HK Preventive Association Limited<sup>2</sup>」（下稱「預防協會」）。根據預防協會網站<sup>3</sup>所載資料，預防協會是一間提供醫學化驗及身體檢查服務的公司，藉着與私營化驗所合作，向客戶提供一站式的體檢服務。另根據預防協會的陳述，其業務包括營運電話促銷中心，為其他商業機構進行推廣。

### **翔滙策劃使用由預防協會提供的個人資料作直接促銷**

3. 翔滙策劃是荷蘭全球人壽保險集團旗下於香港運作的保險經紀<sup>4</sup>。為收集目標客戶的個人資料作直接促銷用途及與客戶建立持續關係，翔滙策劃營運「AEGON Direct Club」（下稱「該獎賞計劃」），作為向目標客戶及現有會員推廣其保險中介服務的平台，並以提供多元化的購物優惠、保費折扣及理財資訊作招徠。

4. 根據翔滙策劃網站<sup>5</sup>所載資料，持有有效香港身分證並年滿18歲的香港居民可免費登記成為該獎賞計劃的會員，而翔滙策劃會使用會員所提供的個人資料作提供會員優惠及直接促銷之用，包括但不限於促銷保險產品或服務。

5. 多名投訴人向本公署表示，他們被預防協會來電所介紹的免費身體檢查吸引，遂向預防協會提供了他們的姓名、性別、流

---

<sup>1</sup> 共5名市民向本公署作出投訴，另有11名市民通過查詢反映他們對有關事件的關注。

<sup>2</sup> 香港預防協會有限公司

<sup>3</sup> <http://www.88hkpa.com>

<sup>4</sup> 翔滙策劃為香港保險顧問聯會會員。

<sup>5</sup> <http://www.aegondirect.com.hk>

動電話號碼、住址及部分身分證號碼<sup>6</sup>(下稱「**該些資料**」)，以作登記免費身體檢查。

6. 投訴人其後於他們的住址收到翔滙策劃的促銷信件(下稱「**迎新信件**」)，表示他們已登記成為該獎賞計劃的會員，並列出多項由翔滙策劃送出的迎新禮品，包括一張免費驗身券(下稱「**該驗身券**」)、免費大抽獎及一項免費意外保障計劃的參加表格。此外，如投訴人透過翔滙策劃購買其他保險產品，亦可享有保費折扣優惠。

7. 投訴人收到迎新信件後，才發現預防協會致電他們的背後目的是為了取得他們的個人資料以供翔滙策劃在直接促銷中使用。投訴人不滿預防協會的推廣員沒有在電話中明確告知他們預防協會會將他們的個人資料提供予翔滙策劃作直接促銷用途。投訴人亦不滿翔滙策劃在未得他們的同意下，使用他們的個人資料作直接促銷，遂向本公署作出投訴。

8. 專員就其中 3 宗投訴<sup>7</sup> 對預防協會及翔滙策劃展開正式調查，以確定他們在本個案中收集及使用有關投訴人的個人資料的做法有否違反《個人資料(私隱)條例》<sup>8</sup> (下稱「**條例**」)的相關規定。由於有關推廣活動涉及大量個人資料，專員亦同時審視預防協會及翔滙策劃收集及使用其他資料當事人的個人資料的做法。

## 條例的相關規定

9. 與本個案直接有關的是條例附表 1 的保障資料第 1 原則(下稱「**第 1 原則**」)及保障資料第 3 原則(下稱「**第 3 原則**」)。

### 第 1(1)原則

「除非—

(a) 個人資料是為了直接與將會使用該等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

<sup>6</sup> 身分證號碼的英文字母及首 4 個數字。

<sup>7</sup> 該 5 名向本公署作出投訴的市民其中 2 人其後撤銷他們的投訴。

<sup>8</sup> 《個人資料(私隱)條例》的某些條文已於 2012 年 10 月 1 日大幅修訂。然而，本調查關鍵時間適用的《個人資料(私隱)條例》是 2012 年 10 月 1 日前的條文。

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。」

### 第 1(2)原則

「個人資料須以—  
(a) 合法；及  
(b) 在有關個案的所有情況下屬公平，  
的方法收集。」

### 第 1(3)原則

「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—

...

(b) 他—

(i) 在該等資料被收集之時或之前，獲明確告知—

(A) 該等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) 該等資料可能移轉予甚麼類別的人；及

...」

### 第 3 原則

「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。」

10. 根據條例第 2(1)條，就個人資料而言，「使用」包括「披露」或「移轉」該等資料。

11. 條例第 65 條的規定如下：—

「(1) 任何人在其受僱用中所作出的任何作為或所從事的任何行為，就本條例而言須視為亦是由其僱主所

作出或從事的，不論其僱主是否知悉或批准他作出該作為或從事該行為。

...

- (3) 在根據本條例對任何人就其僱員被指稱作出的作為或從事的行為（視屬何情況而定）而提出的法律程序中，該人如證明他已採取切實可行的步驟，以防止該僱員作出該作為或從事該行為或在其受僱用過程中作出該類作為或從事該類行為，即為免責辯護。

...」

## 調查所得的資料

12. 在本個案的調查過程中，本公署除了向投訴人收集證據，亦取得預防協會及翔滙策劃的書面回覆，並面見預防協會的負責人。此外，本公署亦審視了預防協會與翔滙策劃就有關推廣活動所簽訂的合作協議。由於預防協會的電話推廣員被指使用誤導方式收集個人資料，本公署職員亦聽取了有關推廣員與投訴人的電話對話記錄。以下為本公署所得與本個案有關的資料。

### *預防協會與翔滙策劃的合作關係*

13. 預防協會為翔滙策劃的合作伙伴，而非翔滙策劃的附屬公司或相連機構。預防協會與翔滙策劃於 2011 年 1 月就一項聯合推廣計劃（下稱「**該推廣計劃**」）簽訂一份合作協議（下稱「**該協議**」）。該推廣計劃於 2010 年 12 月開始，為期一年，期間預防協會負責致電目標客戶，介紹由翔滙策劃提供的免費保障計劃及/或抽獎（下稱「**免費禮品**」），並在取得目標客戶的同意後，將目標客戶提供的該些資料轉交翔滙策劃，以作登記領取免費禮品。根據該協議，翔滙策劃會就每名同意提供其個人資料的目標客戶向預防協會繳付固定金額的「行政費用」。另外，翔滙策劃亦會承擔免費禮品的成本。

14. 2011 年 12 月，預防協會與翔滙策劃雙方同意將該推廣計劃延續，至 2013 年 3 月為止。

15. 該協議訂明，預防協會在該推廣計劃下並非作為翔滙策劃的代理。

### 預防協會在該推廣計劃下使用的推廣稿範本

16. 根據該協議，預防協會的推廣員所使用的推廣稿必須經翔滙策劃批准。翔滙策劃向本公署提供了於涉事時適用的推廣稿範本（下稱「**該範本**」）。該範本的內容順序節錄如下：—

#### 開場白部分

「您好!我姓 X，係代表香港預防協會打嚟，為響應全民醫療體檢計劃，我地會送出由翔滙策劃贊助的 18 項腎功能檢查俾你，保證費用全免。」

#### 詢問個人資料部分

「首先同你確認番參與資格先，請問年齡係咪 25-55 歲之間呢?我地會直接用番你手提 XXXXXX 進行登記。你身分證上面嘅英文全名係?稍後我地會將驗身券以郵寄形式寄到你府上，請問你[家居地址]?

...

由於每位客戶只可以享受一次免費身體檢查，到時去到化驗所必須提供收到驗身券和身分證。所以，我地會同你做唯一登記，請問身分證英文字母加頭 4 位數字係咩呢?」

#### 提及向翔滙策劃轉移個人資料部分

「多謝你已成功登記成為翔滙策劃嘅會員，稍後我地會將登記嘅資料交番俾送出呢個活動嘅翔滙策劃去處理番，先生/小姐都清楚係咪?」

#### 提及其他禮品部分

「連同我地送呢個驗身計劃，你仲可以自動免費得到兩項翔滙策劃嘅迎新禮品，第一項係一個保額高達\$100 萬嘅環球意外保障，第二項係\$100 嘅保費折扣優惠，俾你喺 AEGON Direct 投保其他

保障嘅時候，當作現金使用嘅。第三項係一個幸運大抽獎，頭獎係\$8,000 [某超市]現金券，二獎係\$4,000[某零售店]現金券，三獎係\$2,000[某百貨公司]現金券。」

### 最後交代翔滙策劃作為贊助商部分

「AEGON Direct 會有封會員迎新信件寄俾你，另外，一個月內翔滙策劃都會有專人聯絡 X 生／小姐去確認番你嘅資料，而由於呢個服務嘅行政費用及營運費係由翔滙策劃贊助嘅，所以我地會直接向佢地嗰邊收取番有關費用，喺度再提一提 X 生／小姐，你登記成為會員同參加大抽獎都係完全免費嘅，X 生／小姐呢方面都清楚呀呵？」

### 預防協會收集個人資料的情況

17. 預防協會承認他們僱用的電話推廣員曾在該推廣計劃下致電投訴人，並收集了他們的該些資料。

18. 預防協會表示，他們是以香港約 500 萬個有效流動電話號碼的使用者作為目標客戶，因此在致電目標客戶前並不知悉他們的身分。

19. 預防協會表示，他們在收集目標客戶的個人資料後，會即日將資料儲存在加密的光碟內及將光碟交予翔滙策劃。預防協會確認他們不會保留目標客戶的個人資料。

20. 預防協會承認他們並不是與香港政府合作向市民提供免費身體檢查。預防協會表示，他們知悉有部分推廣員為增加成功取得目標客戶的個人資料的機會，沒有按照該範本行事，意圖令市民誤以為預防協會是代表香港政府或獲香港政府允許而送出免費身體檢查。另外，預防協會亦知悉有部分推廣員當說到有關向翔滙策劃轉移個人資料的內容時，故意加快語速及發音不清，令有關內容不清晰。

### 涉案的電話對話記錄

21. 為了解預防協會的電話推廣員向投訴人介紹該推廣計劃及套取個人資料的實際情況，本公署職員聽取了有關的電話對話



記錄，部分內容如下：—

### 投訴人甲的個案

推廣員： 「你好，我地呢邊係香港預防協會打過嚟㗎，  
請問係咪（投訴人甲的手機號碼）嘅用戶？」

...

「今次係為咗響應番政府推廣嘅全民驗身運動，  
有個免費嘅身體檢查帶番俾香港居民...」

...

投訴人甲： 「政府㗎... 呢個？」

推廣員： 「係，我地係。我地係提倡政府推廣嘅全民  
驗身運動先打番比本港居民嘅，我地係香港  
預防協會...」

### 投訴人乙的個案

推廣員： 「你好，我地香港預防協會為咗響應政府推  
廣全民驗身運動，連同翔滙策劃有個免費嘅  
身體檢查俾番先生你㗎，整個身體檢查係唔  
需要你俾任何費用嘅...」

...

投訴人乙： 「你地係咪政府機構先？」

推廣員： 「係。我地係香港政府驗證專業醫療保健機  
構。」

投訴人乙： 「香港驗證啫，但係你唔係政府機構㗎。」

推廣員： 「但係我地都唔係 sell 嘢，都唔需要先生你  
買乜嘢㗎，只係俾番個身體檢查你...」

投訴人乙： 「哦，即係唔係 sell 嘢嘅。」

推廣員： 「係呀，我地唔係 sell 嘢㗎...」

...

投訴人乙： 「但我唔知你果邊係...即係...係電話度...我唔知你地係電話度擺的資料去邊㗎？」

推廣員： 「...你可以放心番㗎先生，到時你去做完個驗身之後，我地寄番 coupon 俾你之後囉，到時我地會幫你所有資料 delete 晒嘅，我地到時俾番個驗身結果你囉...我地今次嘅活動係正規㗎，而且我地搞得今次活動都需要政府岌頭先得㗎...呢啲嘢我地係唔會亂講㗎。」

### 投訴人丙的個案

推廣員： 「小姐你好啊，我地呢邊係代表香港預防協會打過嚟㗎。我本人姓 X 嘅，為咗確保番每位市民都有一次免費身體檢查，所以翔滙策劃送出一套身體檢查俾你嘅，保證係完全免費㗎，只要年齡係 21 至 55 歲之間嘅香港居民就可以參加番，請問小姐你嘅年齡係唔係 21 至 55 歲之間呢？」

22. 另一方面，本公署職員注意到有關推廣員是在投訴人已經為登記免費身體檢查而提供了個人資料後，才在通話的末段匆匆說出翔滙策劃是贊助商及投訴人已登記為該獎賞計劃的會員，有關內容如下：—

### 投訴人甲的個案

推廣員： 「最後尾同 X(投訴人甲的姓氏)生你講番就可以啦，20 秒鐘時間，今次嘅活動呢係由 AEGON Direct sponsor 㗎，係一個月內，AEGON Direct 會有專人聯絡返你，而 X 生你呢個預約登記都會係 AEGON Direct 入面，X 生你可以完完全全免費參加今次呢個活動㗎，並成為 AEGON Direct 嘅 member，有\$100

萬嘅環球意外保障，同\$100 嘅保費折扣優惠，仲有一個附帶嘅抽獎㗎，有機會贏取頭獎\$8,000 嘅[某超市]券...」

### 投訴人乙的個案

推廣員： 「我而家幫你做個翔滙策劃會員登記。我地會將你預約嘅資料寄返我地協會及翔滙策劃。仲有提一提你嚟緊嗰一個月內，翔滙策劃嗰邊就會有專人聯絡你，confirm 今次個活動嘅。由於呢個活動嘅行政費、營運費都係由翔滙策劃贊助，所以你係完全免費參加今次的活動㗎。連同呢個驗身優惠，你仲可以自動獲得一個高達\$100 萬嘅環球意外保障同埋\$100 嘅保費折扣優惠，仲可以額外獲得一個抽獎機會，幸運兒有機會獲得高達\$8,000 嘅禮品添㗎，呢方面都清楚㗎啦，係咪？」

### 投訴人丙的個案

推廣員： 「...多謝你已經成功登記為翔滙策劃嘅會員，聯同呢個驗身計劃呢，你仲可以參加埋額外嘅幸運大抽獎，頭獎係\$8,000 嘅[某超市]現金券，另外係呢度都要預祝返你抽番個大獎先嘅。翔滙策劃呢度會有封會員迎新信件寄番俾你嘅，一個月內翔滙策劃都會有專人聯繫番小姐你，另外會送埋一個免費嘅\$100 萬意外保障同埋 \$100 嘅保費折扣優惠比番你嘅，由於呢個活動嘅行政費、營運費都係由翔滙策劃贊助嘅，我地呢邊呢係會向佢地收取番相關嘅費用嘅。係度提一提小姐，你登記成為會員同埋參加大抽獎，都係完全免費㗎，小姐呢方面清唔清楚呢？」

### **翔滙策劃使用投訴人的個人資料作直接促銷的情況**

23. 翔滙策劃承認在該推廣計劃下從預防協會取得投訴人的個人資料，並使用他們的個人資料向他們發出迎新信件，包括該

驗身券、免費「心意保意外保障計劃」參加表格及該獎賞計劃之條款及細則。

24. 因應本公署的調查，翔滙策劃表示曾聽取有關預防協會的推廣員與投訴人的電話對話記錄。翔滙策劃承認，有關推廣員沒有清晰地向投訴人提及他們的個人資料將會轉交翔滙策劃作登記該獎賞計劃之用。

25. 經本公署介入後，翔滙策劃已停止使用投訴人的個人資料作直接促銷，並已向投訴人發信確認已銷毀他們的個人資料。

26. 另一方面，翔滙策劃表示他們已於 2012 年 3 月起停止向目標客戶送出該驗身券。翔滙策劃亦對該範本作出了相關修訂。除了取消以「響應全民醫療體檢計劃」作為介紹外，經修訂的範本指示推廣員在要求目標客戶提供其個人資料前，需要說出目標客戶要先登記成為該獎賞計劃的會員才可享免費保障計劃及抽獎。

27. 翔滙策劃表示，截至 2013 年 2 月 6 日，他們在該推廣計劃下從預防協會收集到共 363,830 名目標客戶的個人資料。

### **有關該驗身券**

28. 本公署曾審閱翔滙策劃寄給投訴人的該驗身券。根據該驗身券，投訴人需致電「The Spa House Ltd」的熱線預約免費身體檢查。本公署經公司查冊發現「The Spa House Ltd」的註冊地址及股東與預防協會相同。在此方面，預防協會回覆本公署的查詢時表示，「The Spa House Ltd」並沒有實質業務。另外，預防協會承認本身並沒有化驗業務，而是與其他化驗所合作。因此，預防協會實際上只是驗身服務的中介公司。

29. 預防協會表示，翔滙策劃在該推廣計劃下已送出約 256,000 張驗身券，其中 168,000 人已到預防協會安排的指定化驗中心進行身體檢查，使用率約為 65%。

## 私隱專員的調查結果

### *預防協會不公平收集投訴人的個人資料*

30. 根據第 1(2)原則的規定，預防協會必須是以合法及在本個案的所有情況下屬公平的方法收集投訴人的個人資料。預防協會不可使用誤導方式收集投訴人的個人資料。

31. 在該推廣計劃下，預防協會致電投訴人的目的是為了取得他們的個人資料以供翔滙策劃作直接促銷用途，但預防協會的推廣員不但沒有在收集個人資料前，明確告知投訴人該目的，更甚至提供失實或具誤導性的資料，令投訴人在不知情下提供了他們的個人資料供翔滙策劃作直接促銷用途。專員發現預防協會試圖混淆視聽的做法包括以下各項：一

- (a) 預防協會的推廣員向投訴人作出介紹時，並沒有說出預防協會的公司全名，即略去「有限公司」而只是說出「香港預防協會」。專員注意到「香港預防協會」此名稱與本地非牟利團體「香港防癆心臟及胸病協會」、「香港防癌會」及「香港青年協會」等相近，而「協會」此字眼亦容易令人誤會預防協會是非牟利團體甚至是政府資助機構。雖然有關推廣員說出「香港預防協會」作為公司名稱並不算是失實陳述，但有關推廣員以「響應政府的全民醫療體檢計劃」的名義向「香港市民」贈送免費身體檢查的做法容易令人誤以為預防協會是非牟利團體甚至是與政府有關，而基於這錯誤的信賴在電話中提供了他的個人資料。
- (b) 投訴人甲及投訴人乙詢問預防協會的推廣員他們是否政府機構時，有關推廣員並沒有直接澄清預防協會不是政府機構，反而承認預防協會與香港政府有關，而有關推廣活動已獲政府批准。此舉顯示其意圖隱瞞預防協會是商業機構及致電投訴人以套取個人資料作直接促銷的目的。

- (c) 個別推廣員甚至表示投訴人為登記以享用該免費身體檢查而提供的個人資料會在活動完結後全部被銷毀，但事實上有關資料會被轉交予翔滙策劃作直接促銷之用。有關推廣員的陳述明顯與事實不符。
- (d) 專員亦注意到，雖然立法會曾於 2009 年 3 月 11 日就有關「推動全民驗身」的議案進行辯論，但政府當局至今未有計劃為香港居民提供免費或資助的定期基本身體檢查服務，以預防疾病。事實上，「全民醫療體檢計劃」並不存在。因此，預防協會以「響應全民醫療體檢計劃」為名送出免費身體檢查，屬向投訴人提供了失實的資訊。
- (e) 從該範本的內容及有關推廣員與投訴人的電話對話可見，預防協會刻意將推廣重點放在該免費身體檢查上，雖然有提及該免費身體檢查是由翔滙策劃送出，但並無介紹翔滙策劃的業務或該獎賞計劃的內容。因此，投訴人並沒有獲明確告知如他們接受該免費身體檢查，他們就會被登記成為該獎賞計劃的會員，以供翔滙策劃使用他們的個人資料向他們發出迎新信件，以及不時促銷保險產品。有關推廣手法令投訴人不能適時拒絕預防協會將他們的個人資料提供予翔滙策劃。

32. 考慮到上述情況，專員認為預防協會僱用的推廣員通過具誤導性的推廣手法收集投訴人的個人資料在有關情況下屬不公平，而基於條例第65(1)條，有關作為被視為由預防協會作出。再者，預防協會在知悉有推廣員使用誤導方式收集個人資料的情況下，亦未能採取有效的糾正措施。因此，預防協會違反了第1(2)原則的規定。

### **投訴人未獲告知個人資料的使用目的及承轉人的類別**

33. 根據第1(3)(b)(i)原則的規定，預防協會須採取所有切實可行的步驟，在收集投訴人的個人資料之時或之前，明確告知他們該等資料將會用於甚麼目的，以及該等資料可能移轉予甚麼類別的人。此原則的用意是要求資料使用者提供充分的資料，讓資料當事人知道其個人資料可被使用的情況，以及誰可使用其個人資料，以便決定是否向資料使用者提供其個人資料。

34. 從該範本的內容及有關推廣員與投訴人的對話可見，預防協會以「擠牙膏式」的手法向投訴人介紹該推廣計劃。推廣員首先藉詞為向投訴人提供免費身體檢查而要求投訴人提供其姓名及住址，以便「將驗身券以郵寄形式寄到投訴人府上」，但直至在收集到有關資料後，才提及有關資料會被轉交予翔滙策劃。此後，推廣員提及其他禮品，但未有說出該驗身券會由翔滙策劃寄給投訴人。最後，推廣員才提及翔滙策劃會向投訴人發出迎新信件，但又沒有介紹該獎賞計劃的內容。值得注意的是，推廣員在通話結束前只是向投訴人詢問是否清楚登記成為該獎賞計劃的會員是完全免費，而不是詢問投訴人是否清楚有關個人資料的使用目的。專員認為此舉無助投訴人了解預防協會收集資料作直接促銷的目的。

35. 預防協會及翔滙策劃均承認有關推廣員沒有明確地向投訴人提及他們的個人資料會被轉交予翔滙策劃作登記該獎賞計劃之用。另外，專員亦注意到雖然有關推廣員曾提及該免費身體檢查是由翔滙策劃送出的，但卻沒有交代翔滙策劃是甚麼公司及與預防協會的關係。因此，投訴人無法合理地確定他們的個人資料會被保險顧問公司用作直接促銷用途。預防協會的做法違反了第1(3)(b)(i)原則的規定。

### ***預防協會及翔滙策劃使用投訴人的個人資料作直接促銷超越了投訴人當初提供其個人資料時的合理預期***

36. 在本個案中，預防協會與翔滙策劃合作進行該推廣計劃，以免費禮品作招徠，背後目的是為了收集目標客戶的個人資料供翔滙策劃作直接促銷用途。如上文所述，預防協會以送出免費身體檢查為名收集個人資料，但沒有明確告知投訴人有關資料會被轉交予翔滙策劃作登記該獎賞計劃之用。因此，預防協會如此使用個人資料的目的明顯並非是在收集投訴人的個人資料時告知他們是為提供免費身體檢查而收集資料的目的（下稱「該收集目的」）。

37. 在決定預防協會在該推廣計劃下向翔滙策劃提供投訴人的個人資料是否違反第3原則的規定時，專員仍要考慮預防協會使用個人資料的目的是否與該收集目的直接有關。在這方面，投訴人對預防協會會如何使用他們提供的個人資料的合理預期乃

關鍵因素。

38. 根據該協議，預防協會需要在其「客戶」的同意下，將他們的個人資料轉交予翔滙策劃，供翔滙策劃向有關客戶促銷合適的保險產品，而翔滙策劃須負責免費禮品的成本及向預防協會繳付「行政費用」。專員注意到，在該推廣計劃下，預防協會需要每月向翔滙策劃提供至少 2,000 名目標客戶的個人資料，及保證會盡力增加至每月提供 5,000 名目標客戶的個人資料。預防協會就每名目標客戶的個人資料向翔滙策劃收取可觀的金額，而不是按發出推廣電話的數量向翔滙策劃收回成本費用。從上述的安排可見，雖然預防協會向翔滙策劃收取的金額名義上是「行政費用」，但有關費用實際上是翔滙策劃就收取個人資料而向預防協會提供的金錢回報。預防協會在商言商，參與該推廣計劃應是有利可圖的。

39. 另一方面，預防協會的推廣員亦沒有向投訴人交代翔滙策劃的業務或該獎賞計劃的詳情。專員認為，預防協會的做法實質上是以該免費身體檢查吸引市民提供其個人資料，再將收集到的大批資料轉交翔滙策劃，以謀取金錢收益。預防協會如此使用個人資料牟利的手段，明顯超越了投訴人為登記該免費身體檢查而提供其個人資料的合理預期，因此並不與該收集目的直接有關。

40. 同樣地，由於預防協會的推廣員只是簡單提及該免費身體檢查是由翔滙策劃送出的，但沒有明確告知投訴人他們的個人資料會被轉交予翔滙策劃作登記該獎賞計劃之用，也沒有解釋翔滙策劃是甚麼類別的公司，翔滙策劃其後使用投訴人的個人資料作直接促銷也超越了投訴人當初向預防協會提供其個人資料時的合理預期。這從三名投訴人收到翔滙策劃發出的迎新信件後大感不滿，並要求翔滙策劃取消他們的會籍顯而易見。

41. 值得注意的是，投訴人並非享用該免費身體檢查後才後悔向預防協會提供其個人資料。事實上，當投訴人收到翔滙策劃發出的迎新信件，從而知道該免費身體檢查的詳情<sup>9</sup>，以及翔滙策劃會在該獎賞計劃下不時使用他們的個人資料促銷保險產品，他們寧可放棄享用該免費身體檢查，也不願接受翔滙策劃將其個人資料用於直接促銷。換言之，若投訴人一早知悉預防協會會將

---

<sup>9</sup> 18 項腎功能檢查



他們的個人資料提供予翔滙策劃，他們未必會向預防協會提供他們的個人資料。

42. 綜上所述，專員認為預防協會在該推廣計劃下向翔滙策劃提供投訴人的個人資料以及翔滙策劃其後使用有關資料作直接促銷，均不符合該收集目的，亦超越了投訴人的合理預期。另外，由於預防協會及翔滙策劃如此使用有關資料前未有取得投訴人的訂明同意，預防協會及翔滙策劃因此違反了第 3 原則的規定。

### **翔滙策劃收集超乎適度的個人資料作直接促銷**

43. 第 1(1)原則規定，資料使用者只可為直接與其職能或活動有關的合法目的而收集必需、足夠但不超乎適度的個人資料。

44. 預防協會及翔滙策劃最初指收集投訴人的部分身分證號碼是用作防止目標客戶登記會籍多於一次而重複享有會籍優惠及該免費身體檢查。

45. 關於收集部分證件號碼作為識別身分用途，專員在八達通報告<sup>10</sup> 第3.10段指出：「[資料使用者]使用會員的姓名及聯絡資料（即第6項（聯絡電話號碼）及第7項（住宅地址））應已能夠確信地認證會員的身分」。基於同樣理由，翔滙策劃在本個案中收集投訴人的部分身分證號碼作為識別身分用途是超乎適度。在這方面，翔滙策劃最終同意收集目標客戶的姓名、聯絡電話及地址已足夠辨識有關客戶的身分以防止他們領取重複優惠，故翔滙策劃已在本公署調查期間取消有關收集部分身分證號碼的做法。

46. 專員認為，為了進行直接促銷，翔滙策劃收集目標客戶的姓名、電話號碼及地址已經足夠作為聯絡之用。翔滙策劃可在直接促銷活動中，待客戶同意購買有關保險產品後，才在有實際需要的情況下向客戶收集身分證號碼。因此，翔滙策劃在該推廣計劃下收集投訴人的部分身分證號碼是超乎適度，違反了第 1(1)(c)原則的規定。

---

<sup>10</sup> [http://www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/R10\\_9866\\_c.pdf](http://www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/R10_9866_c.pdf)

## 結論

47. 據前所述，專員認為預防協會及翔滙策劃分別違反了條例的下述規定：

### 預防協會

- (1) 第 1(2)原則 – 以不公平的方式收集投訴人的個人資料；
- (2) 第 1(3)原則 – 沒有採取所有合理地切實可行的步驟，以確保投訴人獲明確告知他們的個人資料將會轉移予翔滙策劃作直接促銷用途；及
- (3) 第 3 原則 – 將投訴人的個人資料提供予翔滙策劃作直接促銷用途並不符合原本收集資料的目的或與該收集目的直接有關，而事前亦未有取得他們的訂明同意。

### 翔滙策劃

- (1) 第 1(1)原則 – 為識別投訴人而收集他們的部分身分證號碼是超乎適度；及
- (2) 第 3 原則 – 使用投訴人的個人資料作直接促銷用途並不符合原本收集資料的目的或與該收集目的直接有關，而事前亦未有取得他們的訂明同意。

## 執行通知

48. 根據現行的《個人資料(私隱)條例》(下稱「私隱條例」)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私隱條例的規定，專員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。

49. 鑑於上述預防協會及翔滙策劃的違反行為可能對資料當事人造成的損害及困擾，以及考慮到預防協會及翔滙策劃日後有可能與對方或其他商業伙伴進行涉及收集及使用個人資料的推廣活動，專員已根據私隱條例第 50 條分別向預防協會及翔滙策劃送達執行通知。

50. 專員指令預防協會：

- (i) 制定相關的政策、工作指引及/或程序，以防止日後在收集及使用個人資料作推廣活動時(包括將個人資料交給他人作直接促銷之用)違反私隱條例第 VIA 部有關直接促銷的規定；及
- (ii) 將上述第(i)項提及的政策、工作指引及/或程序通知負責收集及處理個人資料的職員及其主管，並採取適當措施(例如通過培訓、不時提醒及有效的監察)以確保他們遵守該等政策、工作指引及/或程序等規定。

51. 專員指令翔滙策劃：

- (i) 在 2013 年 9 月 30 日或之前銷毀所有在該推廣計劃下從香港預防協會有限公司取得的個人資料(已獲香港預防協會有限公司轉介並透過翔滙策劃購買保險產品的資料當事人的個人資料除外)，除非翔滙策劃將會在上述日期前在遵守私隱條例第 VIA 部的條文下而使用有關資料作直接促銷；
- (ii) 制定相關的政策、工作指引及/或程序，以防止日後在收集及使用個人資料作推廣活動時(包括將個人資料交給他人作直接促銷之用)違反私隱條例第 VIA 部有關直接促銷的規定；及
- (iii) 將上述第(ii)項提及的政策、工作指引及/或程序通知負責收集及處理個人資料的職員及其主管，並採取適當措施(例如通過培訓、不時提醒及有效的監察)以確保他們遵守該等政策、工作指引及/或程

序等規定。

52. 另外，雖然專員認為翔滙策劃收集目標客戶的部分身分證號碼的做法違反了第1(1)原則的規定，但由於翔滙策劃在本公署解釋有關收集身分證號碼的規定後，已從2012年5月起停止收集目標客戶的部分身分證號碼，以及銷毀所有未有透過翔滙策劃購買保險產品的會員的部分身分證號碼，故專員認為翔滙策劃已採取適當步驟以糾正該項違反。因此，專員沒有在執行通知中作出相關指示。

### **建議及其他評論**

53. 商業機構向目標客戶提供贈品或獎賞，除了為宣傳以提升公司形象及增加公司知名度外，或會透過有關推廣活動收集客戶的個人資料作日後直接促銷用途，為客戶帶來最新的產品資訊及優惠。無可否認，直接促銷活動能創造經濟及社會價值，既可增加商機，又可提供就業機會。不過，商業機構必須以合法的方式及負責任的態度進行直接促銷活動，不能對個人資料私隱造成侵犯。

54. 2010年的八達通事件可謂香港保障個人資料私隱的分水嶺。八達通公司轉售透過八達通日日賞計劃收集的個人資料圖利一事東窗事發後，普羅大眾對保障私隱的意識有了大幅度的提升。專員期望，本公署就該事件所發出的調查報告可警醒資料使用者在收集及使用個人資料作直接促銷時必須尊重資料當事人的私隱。遺憾的是，專員從近日的調查個案中發現不少企業對保障個人資料仍然抱殘守缺，態度輕忽，根本未能符合客戶的期望及條例的要求。

55. 以2012年10月公布的「屈臣氏集團（香港）有限公司透過百佳及屈臣氏營運的易賞錢計劃收集及使用會員的個人資料」的報告為例，專員指出屈臣氏公司在兩方面重蹈八達通公司的覆轍。首先，雖然顧客的其他聯絡資料已足以驗證身分，但屈臣氏公司仍然收集部分身分證號碼作驗證之用。第二，屈臣氏公司並沒有在收集個人資料聲明中清楚交代收集個人資料的用途以及資料承轉人的類別，聲明中夾雜大量定義不明確的用語－「附屬公司」、「聯營公司」、「第三方」及「向我們負有保密責任的任何其他人士」，客戶無從得知這些承轉人的業務性質，便不能合理

地確定他們的個人資料會被何人使用及怎樣使用。

56. 在本個案中，預防協會及翔滙策劃同樣地未有汲取八達通事件的教訓，收集過多的個人資料－收集部分身分證號碼作驗證之用。更甚的是，在收集個人資料的過程中，如八達通案件中採取了誤導市民，甚至儼如欺詐的手法。預防協會顯然是有計劃地將目標客戶的個人資料轉售予翔滙策劃作促銷之用，藉此圖利，但沒有明確告知當事人，令他們在不知情的情況下提供了個人資料。如斯不負責任且罔顧法紀的行為該受公開譴責。

57. 在這背景下，於本年4月1日生效有關規管直銷的《2012年個人資料(私隱)(修訂)條例》條文可謂應時而生。觸犯新條文的後果十分嚴重。例如，在未獲資料當事人同意的情況下將個人資料提供予第三者作促銷之用的最高刑罰是罰款50萬元及監禁3年(如該移轉是為得益，最高刑罰是罰款100萬元及監禁5年)。相信新條文的刑罰可對資料使用者起阻嚇作用。

58. 專員殷切期望資料使用者應該自發地做好保障個人資料私隱的工作以符合客戶的期望，視尊重個人資料私隱為良好公司管治不可或缺的一環，而毋須專員運用權力制裁違規的資料使用者。「千里之行，始於足下」，企業最基本應立即檢討其企業的私隱政策及守則，以確保符合條例要求。進而求上，企業應建立尊重個人資料私隱的公司文化，從而贏得顧客的信任並提昇其營運競爭力。