

二零零一年意見調查

主要調查結果

公眾對《個人資料(私隱)條例》的態度 及 條例的實施情況

I 向市民(資料當事人)進行的意見調查

1 引言

個人資料私隱專員公署(下稱「公署」)在二零零一年委託香港大學社會科學研究中心進行意見調查，其設計與往年的調查相似。

意見調查的第一部分用以調查資料當事人對香港的個人資料私隱的理解、態度及經驗。調查目的包括兩方面。

- v 調查市民大眾在個人資料私隱及私隱受到侵犯方面的態度及經驗。關於私隱受到侵犯方面，重點集中在遭受濫用的資料類別、工作間的監視監聽活動，以及互聯網和電子商貿私隱。這樣做的目的是要衡量市民大眾對《個人資料(私隱)條例》的理解程度，以及市民得知公署的運作情況、所擔當的角色及職能的途徑。
- v 其次，在適當情況下，將本年的調查結果與二零零零年的結果作出比較，以得知介於當中的 12 個月的轉變。

調查在二零零一年三月底至四月中進行，成功利用問卷透過電話向 1,706 名受訪者進行訪問。這部分調查涉及以下問題。

- ~ 對工作間的監察活動的敏感程度
- ~ 私隱作為一項社會政策的重要性
- ~ 公共登記冊內的個人資料
- ~ 個人資料被濫用
- ~ 認識私隱專員公署的處理投訴職能
- ~ 認識私隱專員公署及其效用的途徑
- ~ 使用互聯網作個人用途
- ~ 對網上購物私隱/保安的關注
- ~ 對涉及個人資料的網上活動的敏感程度

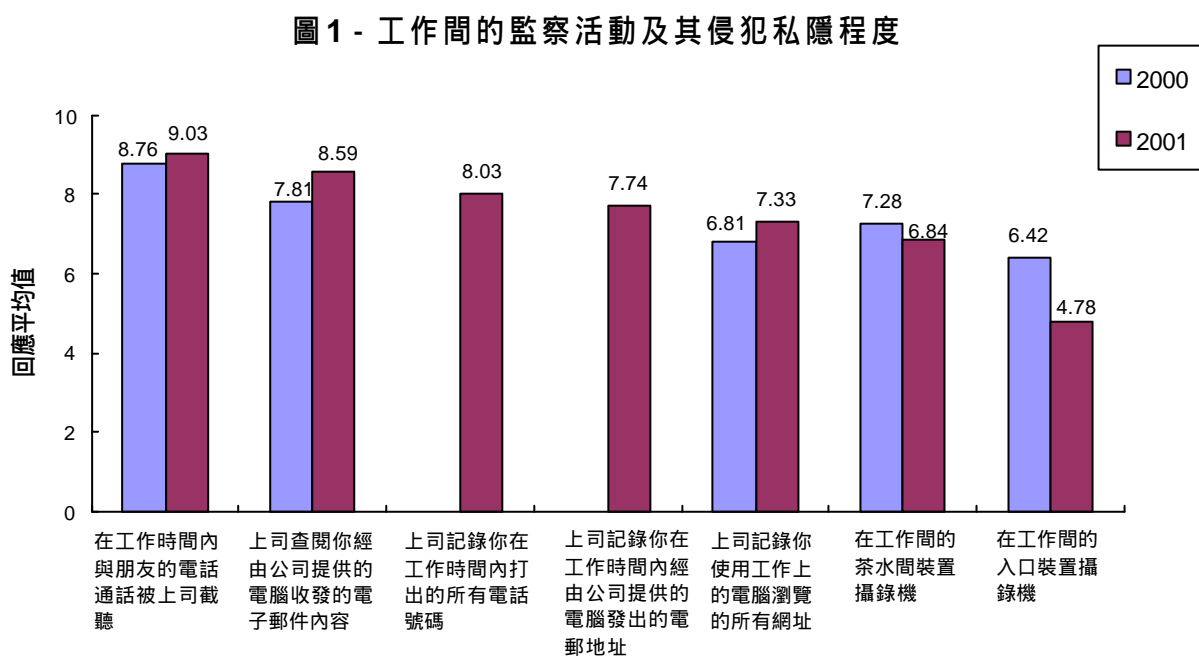
下文撮述資料當事人意見調查的主要調查結果。

2 對工作間的監察活動的敏感程度

二零零一年的調查結果與去年的調查結果相符，顯示受訪者對工作間的監察活動的意見一致。

二零零一年調查的受訪者表示對多項工作間的監察活動敏感。一般來說，市民認為所列出的監察活動的侵犯性頗強。

受訪者被要求以 0 至 10 的評分來釐定各項工作間監察活動的侵犯私隱程度(圖 1)。

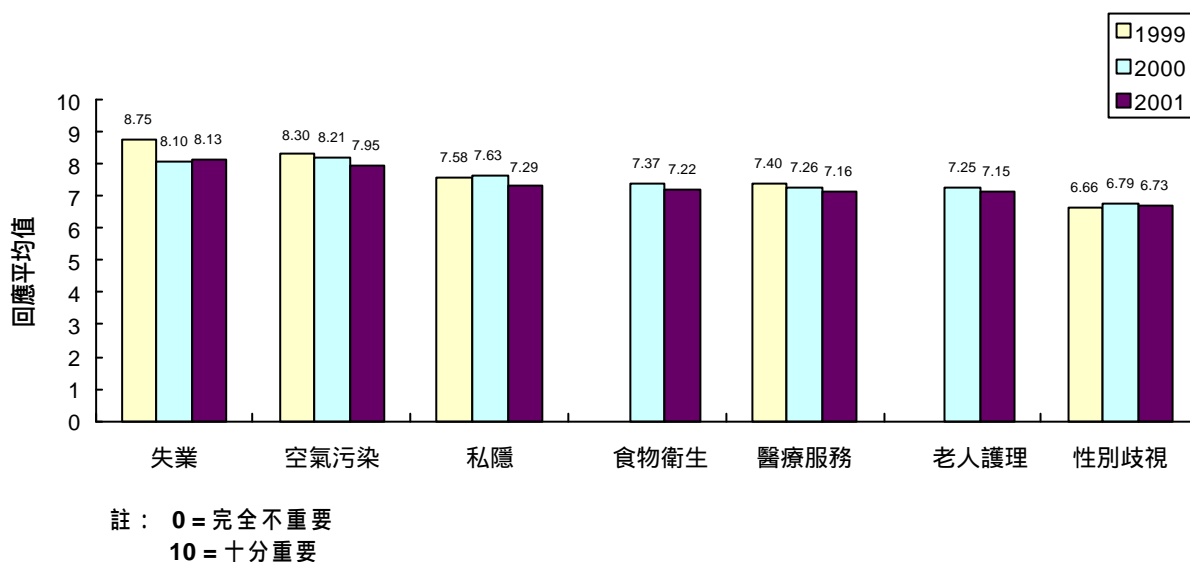


註：0 = 全完不侵犯私隱
10 = 極之侵犯私隱

3 私隱作為一項社會政策的重要性

與去年的調查結果相符，受訪者認為私隱的重要性遜於失業及空氣污染，大約與食物衛生、醫療服務及老人護理同樣重要，但卻較性別歧視重要(圖2)。

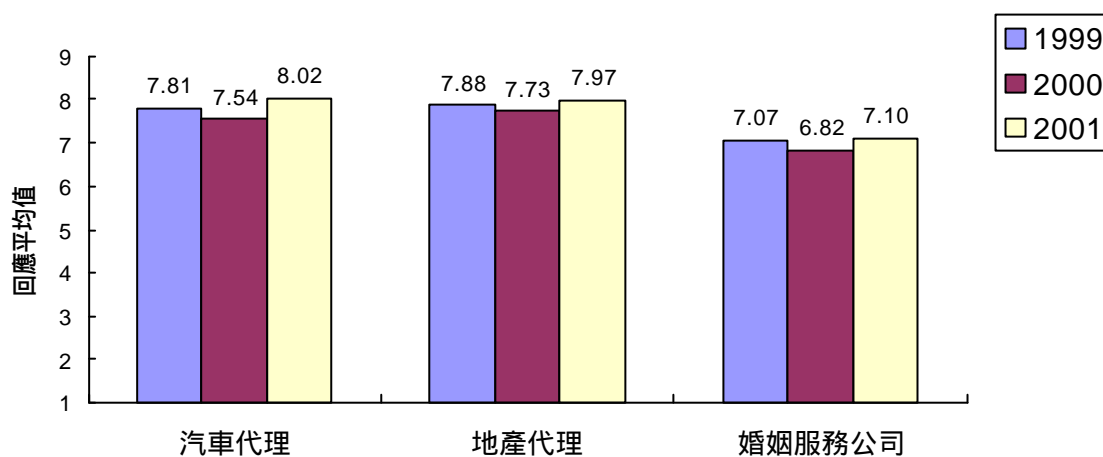
圖2 — 私隱與其他社會政策問題的重要性



4 公共登記冊內的個人資料

調查結果顯示市民一般對三種處理公共登記冊內的個人資料的手法表示關注。與二零零零年的調查結果比較，認為可能出現問題的三項平均值輕微有所上升。受訪者對汽車代理、地產代理及婚姻服務公司可查閱的三項公共登記冊表示關注，認為有可能出現個人資料私隱問題(圖 3)。

圖3 - 公共登記冊：現行做法引致個人資料私隱問題的可能性

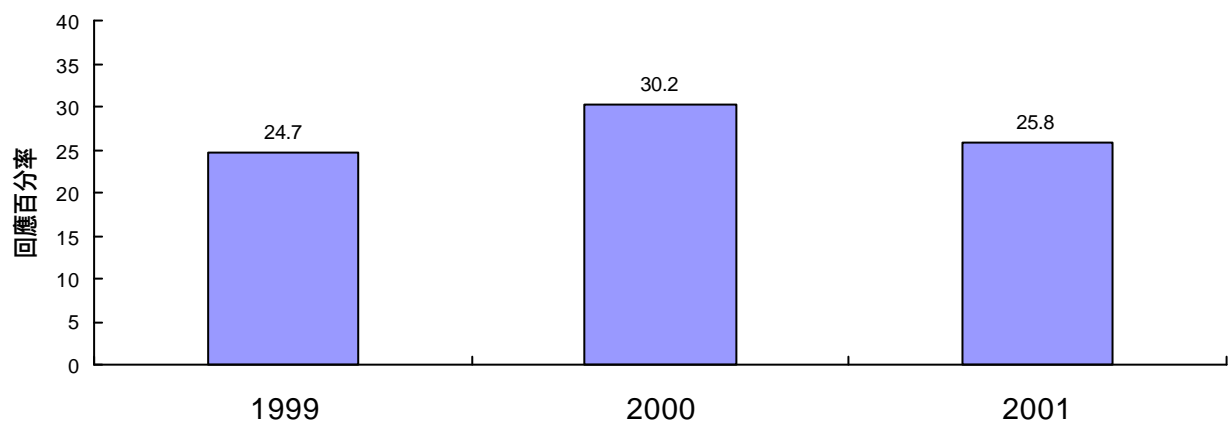


註：0 = 不會出現任何問題
10 = 出現十分嚴重問題

5 個人資料被濫用

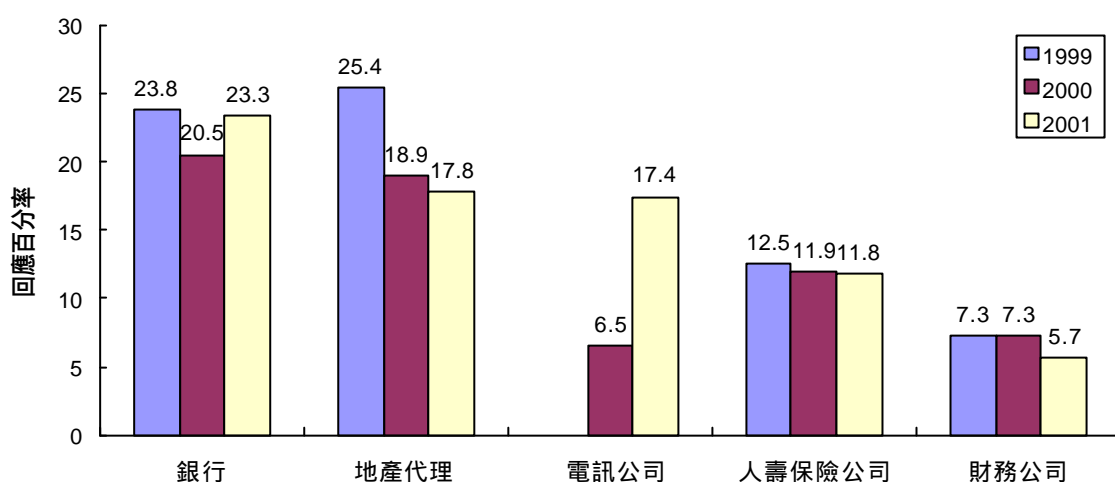
與二零零零年的調查比較，聲稱他們的個人資料在受訪前 12 個月內有被他人濫用的受訪者的百分率有所下降(由 30%下降至 26%)(圖 4)。

圖 4 - 個人資料被濫用的經驗



受訪者指稱最經常濫用個人資料者包括銀行、地產代理及電訊公司。將二零零一年的調查與二零零零年的調查比較，涉嫌濫用者的排列等級亦大致相似，但電訊公司濫用個人資料的指稱卻有所上升，以致電訊公司的等級由二零零零年的第五位置，上升至二零零一年的第三位置(圖 5)。

圖 5 - 按行業劃分的涉嫌濫用個人資料者



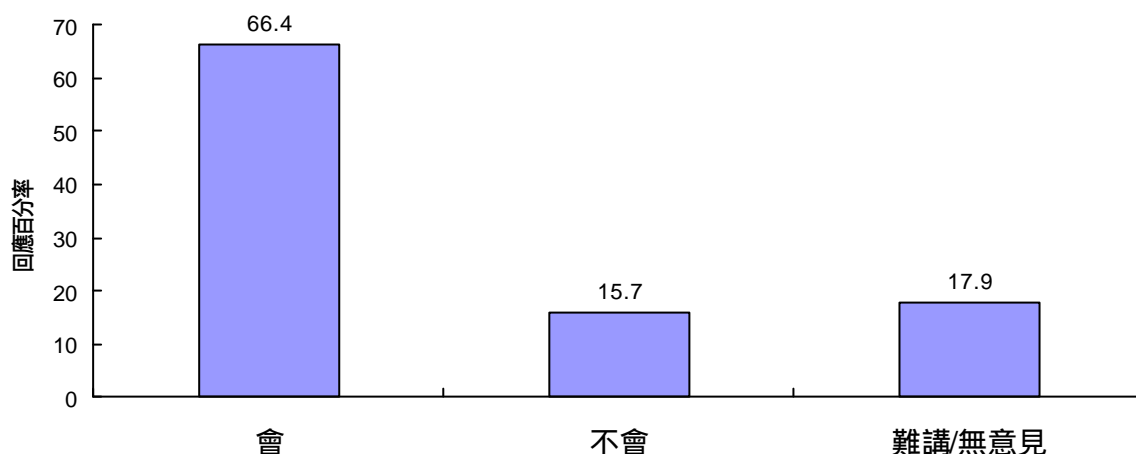
銀行、財務公司及電訊公司涉嫌濫用的個人資料類別計有：

- ~ 未經資料當事人同意而寄發直接促銷郵件。
- ~ 未經資料當事人同意而將個人資料移轉予第三者。
- ~ 寄給資料當事人的直接促銷郵件中並無載有「拒絕服務選擇」條文。
- ~ 資料當事人收到太多促銷電話。
- ~ 向資料當事人追收欠債。

6 會否就涉嫌濫用個人資料提出投訴

在二零零一年的調查中，66%的受訪者表示如他們認為個人資料被濫用，他們肯定會提出投訴(圖 6)。

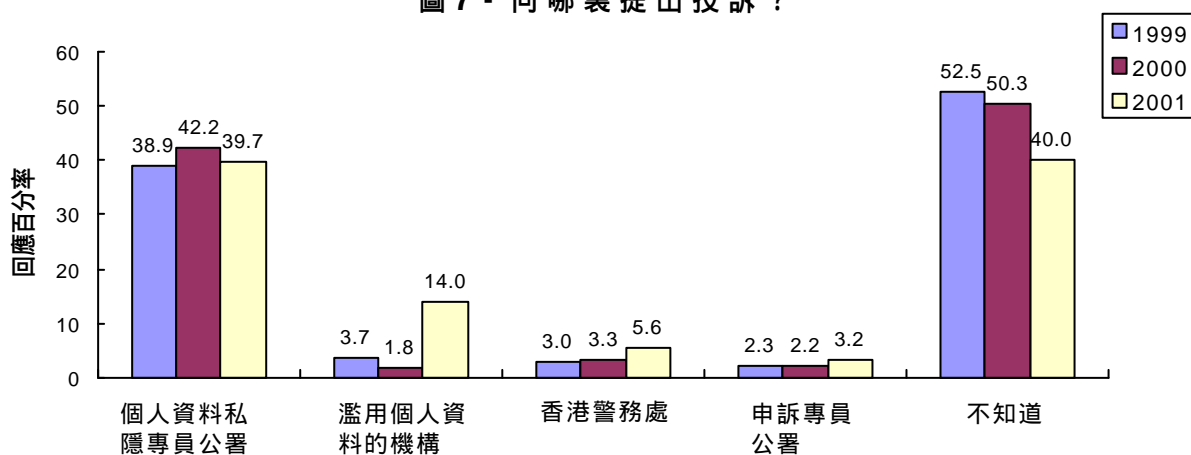
圖 6 - 如你認為個人資料被濫用，你會否投訴？



在二零零一年的調查中，40%的受訪者認識到公署是提出個人資料私隱方面的投訴的正確地方。至於會向涉嫌濫用他們個人資料的機構提出投訴的受訪者百分率，則由二零零零年的 2%上升至二零零一年的 14%。

至於不知道應向哪處提出投訴的受訪者百分率，在過去兩年由 50%下降至 40%(圖 7)。

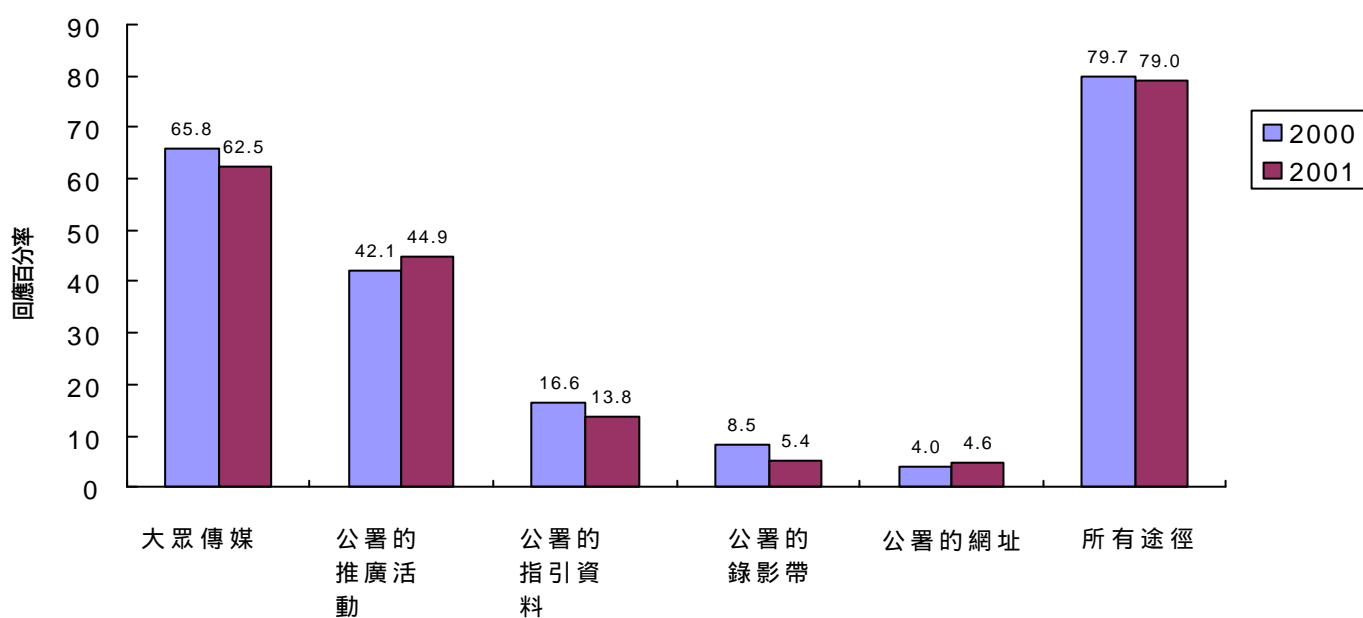
圖 7 - 向哪裏提出投訴？



7 認識個人資料私隱專員公署及其效用的途徑

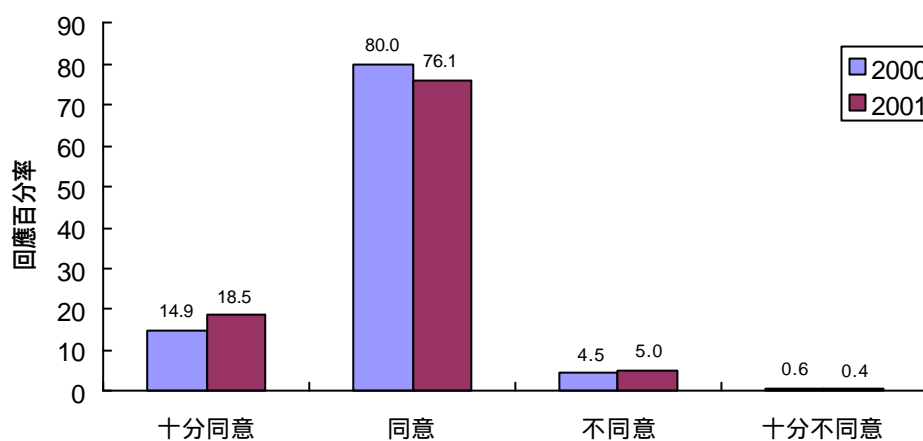
在市民如何得知公署的工作情況及效用方面，二零零一年的調查結果與二零零零年的調查結果大致相似。市民最有可能透過大眾傳媒認識到公署的工作情況。其次是透過公署的推廣活動、指引資料、錄影帶及網址(圖 8)。

圖 8 - 認識公署及其工作的途徑



95%的受訪者同意或十分同意公署的工作加強了社會人士對個人資料私隱問題的認識(圖 9)。

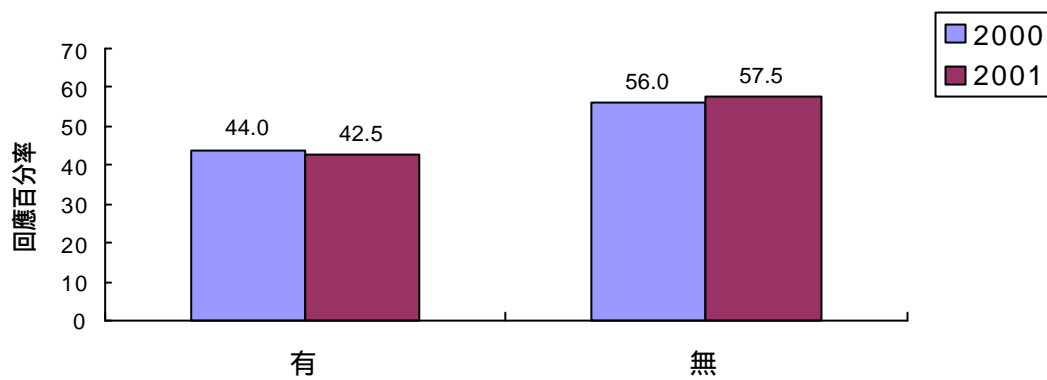
圖9 - 公署的工作加強了社會人士對個人資料私隱問題的認識的回應



8 使用互聯網作個人用途

與二零零零年的調查結果相似，約有 43%的受訪者表示有在家及/或工作間使用互聯網作個人用途(圖 10)。

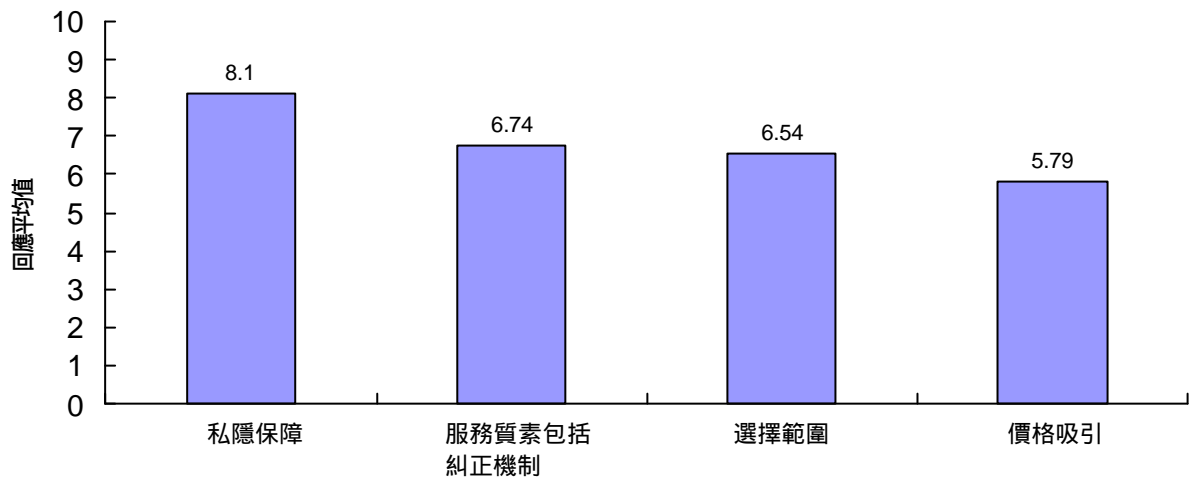
圖 10 - 使用互聯網作個人用途



9 對網上購物私隱及保安的關注

有使用互聯網的受訪者對網上購物的私隱保障問題相當關注(圖 11)。

圖 11 - 決定是否在網上購物的重要考慮因素

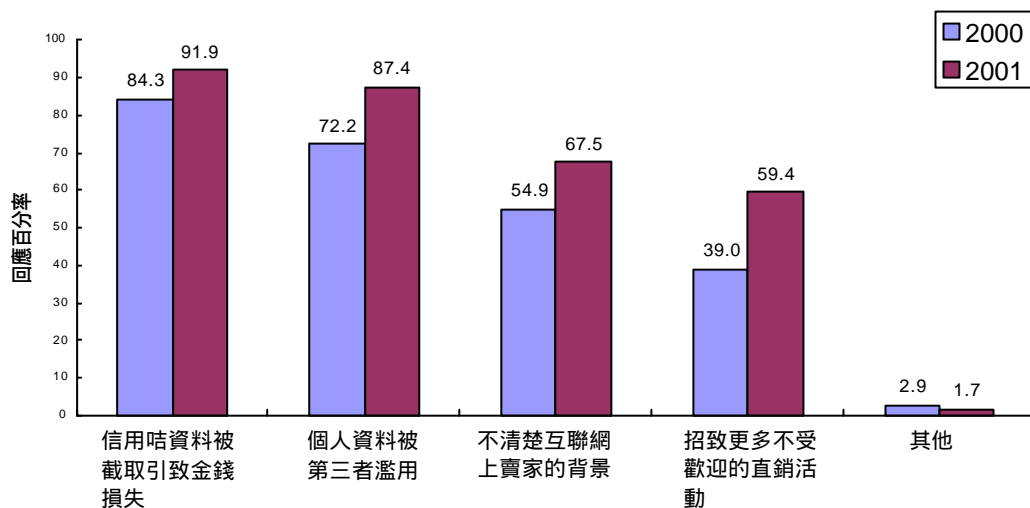


註：0 = 完全不重要
10 = 十分重要

最受關注的問題包括(圖 12)：

- ~ 信用卡被截取引致金錢損失
- ~ 個人資料被第三者濫用
- ~ 不清楚互聯網上賣家的背景

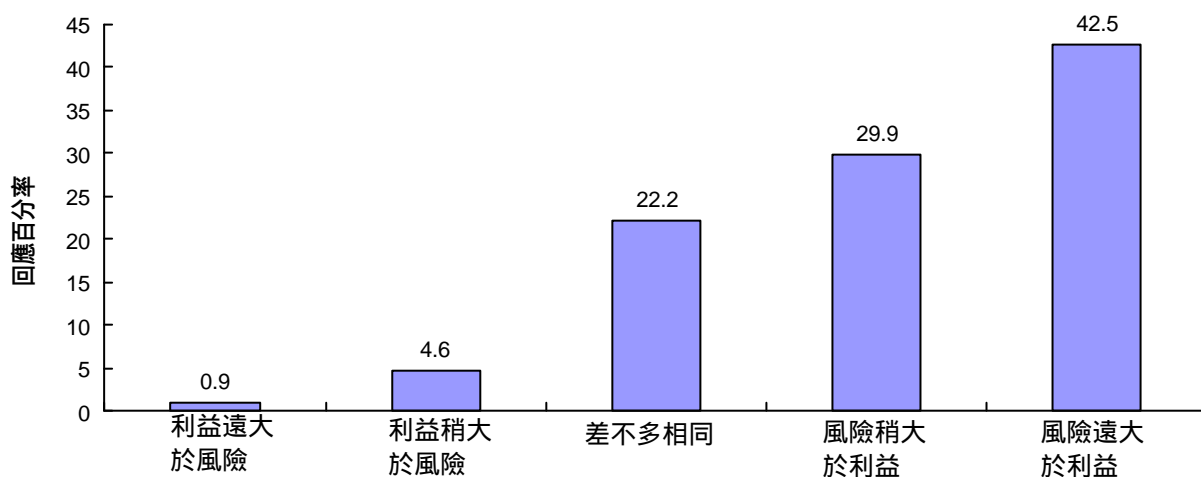
圖 12 - 網上購物時關注的私隱問題



10 對涉及個人資料的網上活動的敏感程度

72%的受訪者同意刊登廣告者如記錄他們所瀏覽的網址，例如使用曲奇檔案，則當中涉及的風險會較所得利益為大。只有 6%的受訪者認為此舉所帶來的利益會大於風險(圖 13)。

圖 13 - 如刊登廣告者記錄你所瀏覽的網址，此舉所涉及的風險大於利益，還是利益大於風險？



II 向資料使用者(機構)進行的意見調查

1 引言

二零零一年的資料使用者意見調查內容與二零零零年調查的內容大致相同。但是，抽樣的範圍已作出了顯著的改變，藉以對六個指定經濟行業/機構，即醫療業，銀行及金融業，保險業、地產代理業、電訊業及政府部門進行意見調查。樣本中這項改變的其中一個後果，是如要將調查結果與早年的調查結果作出任何比較，則必須顧及各樣本在本質上的差異。

資料使用者意見調查的主要目標如下：

- v 集中調查五個指定非政府行業及政府機構對私隱保障事宜的態度及經驗。
- v 其次，調查資料使用者在實施《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)方面所採取的態度及措施、它們在遵守條例規定方面的協助來源(包括來自公署的協助)，以及它們處理與僱傭有關的個人資料私隱的手法。
- v 最後，研究非政府機構在處理與個人資料有關的共同問題的一般手法，例如追收欠帳及直接促銷手法等。

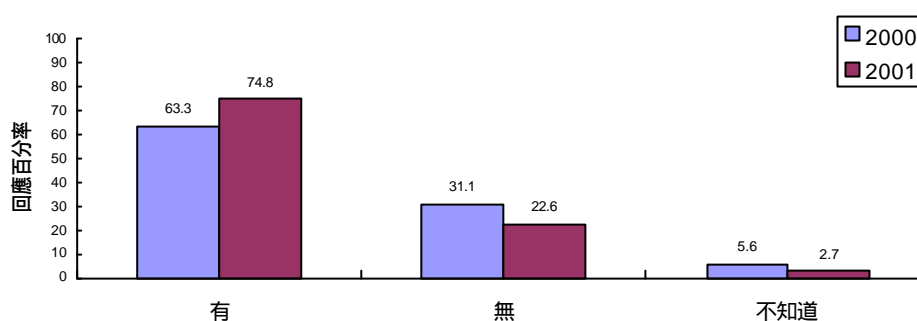
在進行調查前，負責此次調查的人員先與公署執行部兩名高級主任及五個非政府行業的五名資料保障主任會面，以方便設計資料使用者意見調查的問卷。訪問由二零零一年八月中至九月底，以郵寄問卷的方式進行。公署共收回 228 份可用問卷，回應率達 58.5%。

2 機構為遵守條例規定所作出的安排

遵守條例的規定

聲稱管理層有正式採用書面政策，以遵守條例規定的受訪機構，由二零零零年的 63.3% 上升至二零零一年的 74.8% (圖 1)。

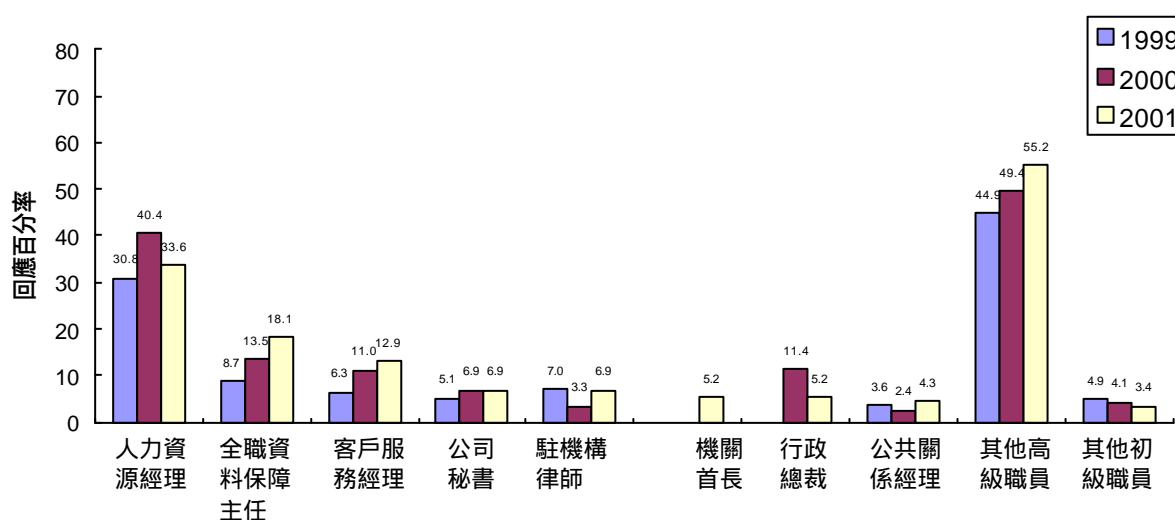
圖 1 - 有正式採用書面政策以遵守條例規定的機構



機構為遵守條例規定在人手調配方面所作出的安排

在二零零一年的調查中，69.9% 的非政府受訪機構有指定人員負責個人資料私隱職務。在這些機構中，33.6% 指派人力資源經理負責有關職務，18.1% 開設資料保障主任職位，專責處理個人資料私隱問題 (圖 2)。

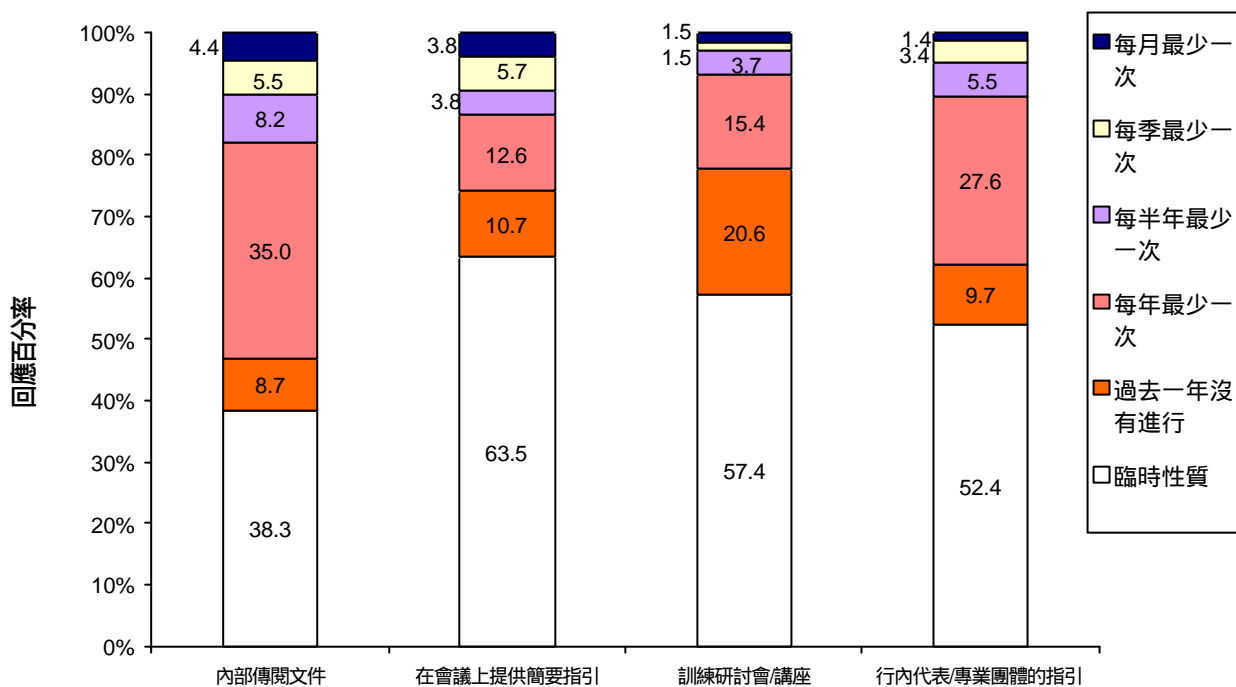
圖 2 - 機構中負責個人資料私隱職務的主要人員



為機構員工提供的正式協助

受訪機構大多以臨時性質的方式協助員工遵守條例的規定。較常用以協助員工的方法是利用「內部傳閱文件」及「在會議上提供簡要指引」(圖 3)。

圖3 - 為機構員工提供協助的頻密程度

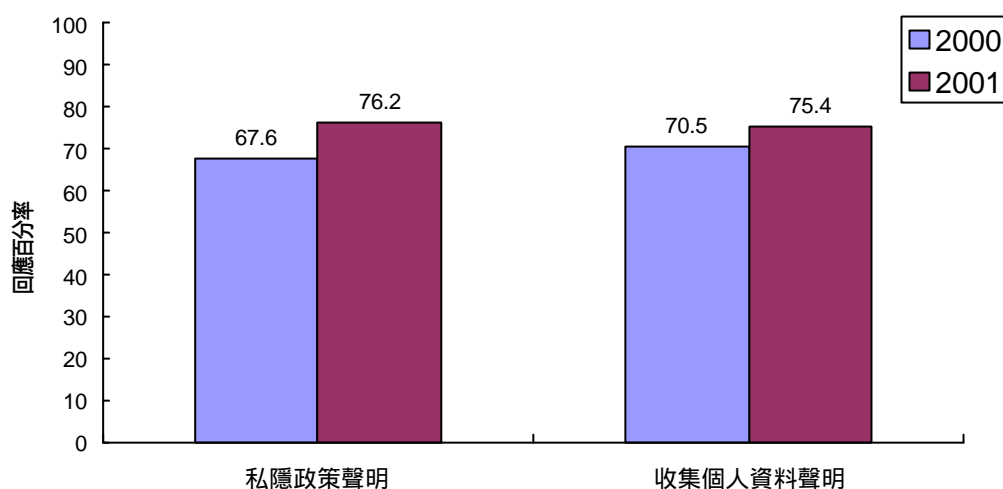


3 遵守條例規定的情況

私隱政策聲明及收集個人資料聲明

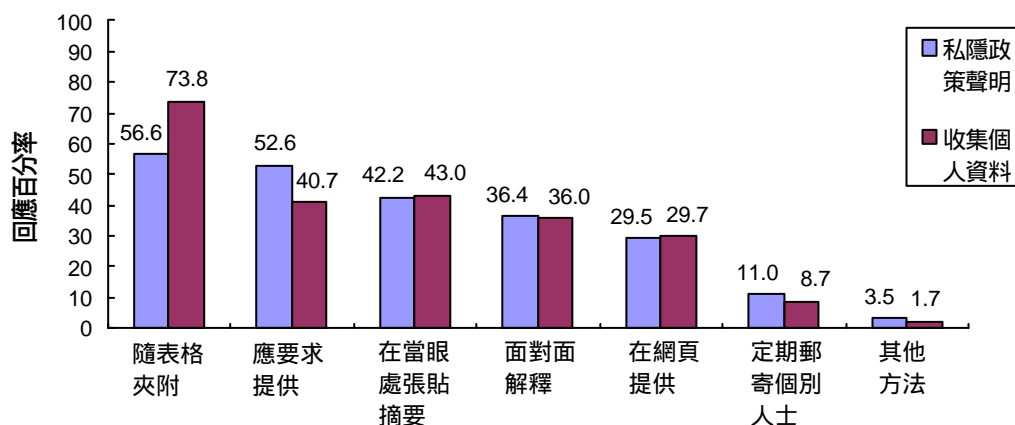
76.2%的受訪機構有制訂私隱政策聲明，以及 75.4%有制訂收集個人資料聲明(圖 4)。

圖 4 - 已制訂私隱政策聲明及收集個人資料聲明的機構



各機構用以告知市民大眾其私隱政策聲明及收集個人資料聲明的方法大致相同(圖 5)。其中最常用的方法是「隨表格夾附」(私隱政策聲明為 56.6%及收集個人資料聲明為 73.8%)，以及「應要求提供」(私隱政策聲明及收集個人資料聲明分別為 52.6%及 40.7%)。

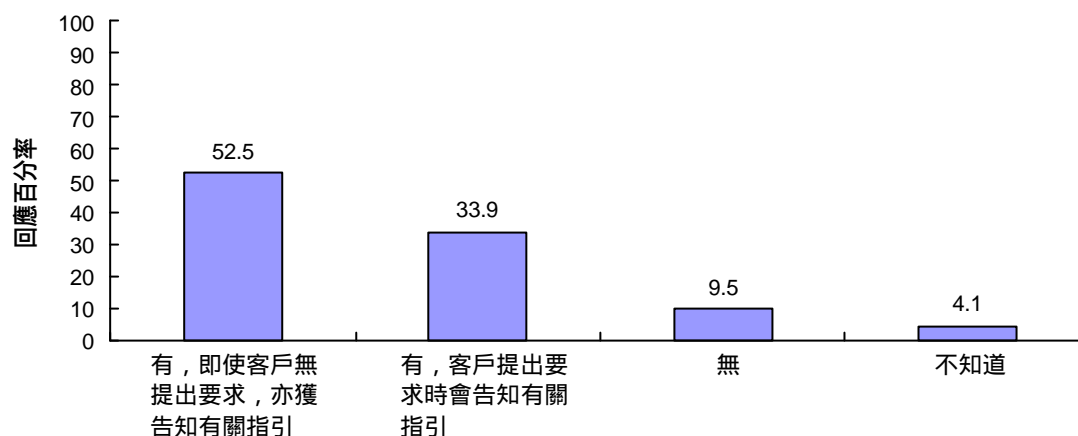
圖 5 - 如何將機構的私隱政策聲明及收集個人資料聲明通知資料當事人？



查閱資料要求

圖 6 顯示 86.4%的受訪機構有通知客戶他們有查閱及改正個人資料的權利。52.5%聲稱即使客戶並無提出查閱資料要求，它們亦會積極主動地將有關指引通知客戶。相反來說，33.9%則採取較被動的手法，只會在客戶提出要求時才提供查閱資料要求方面的指引。

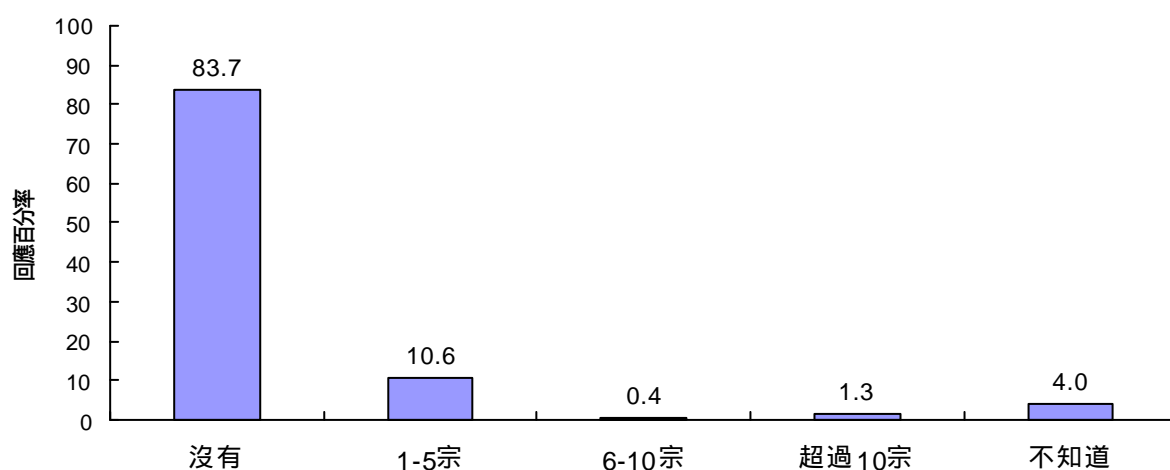
圖 6 - 有否將查閱資料及改正資料權利告知客戶？



投訴

圖 7 顯示 83.7%的受訪機構聲稱它們在二零零零年一月一日至十二月三十一日期間，並無收到任何條例下的投訴。10.6%收到一至五宗投訴，0.4%收到六至十宗，以及 1.3%收到超過十宗。

圖 7 - 在二零零零年一月一日至十二月三十一日期間收到與條例有關的投訴

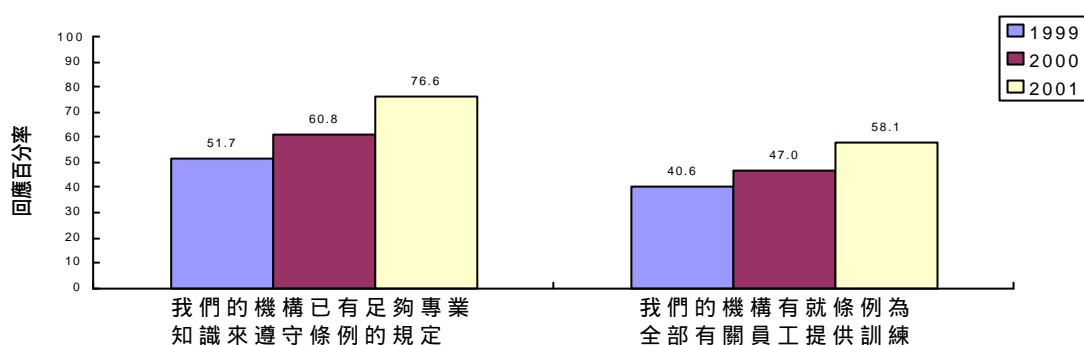


4 關於條例方面的專業知識、訓練及態度

專業知識及訓練

與二零零零年的調查結果比較，表示有信心遵守條例規定的受訪機構，即具備足夠的專業知識的機構，由 60.8% 上升至 76.6%。至於在員工訓練方面的信心亦由 47% 上升至 58.1% (圖 8)。

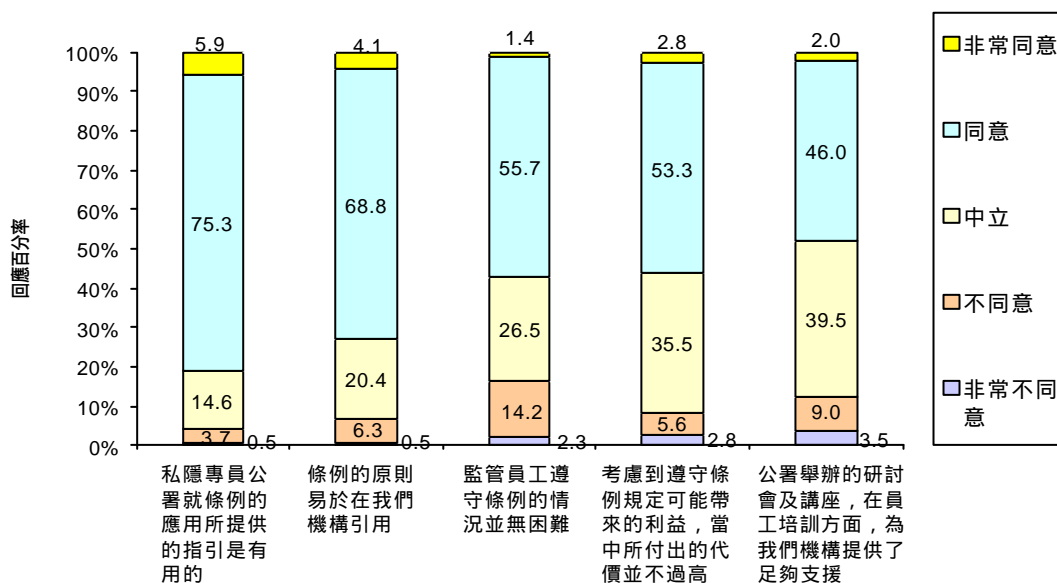
圖 8 - 已為遵守條例作出準備：非常同意 / 同意



對遵守條例規定的態度

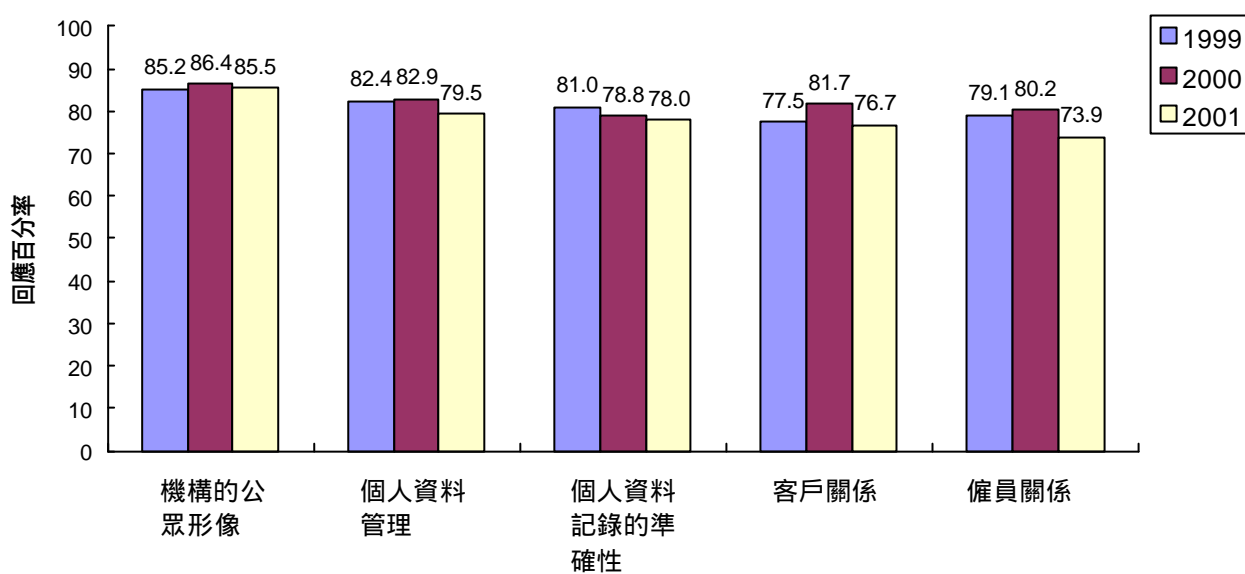
總的來說，受訪者對遵守條例規定採取積極的態度。對「私隱專員公署就條例的應用所提供的指引是有用的」說法有積極反應的受訪者高達 81.2% (圖 9)。

圖 9 - 對遵守條例規定的態度



一般來說，在過去三年，認同遵守條例規定會為機構帶來長遠利益的比例持續高企(圖 10)。

圖 10 - 條例可帶來長遠利益：非常同意/同意

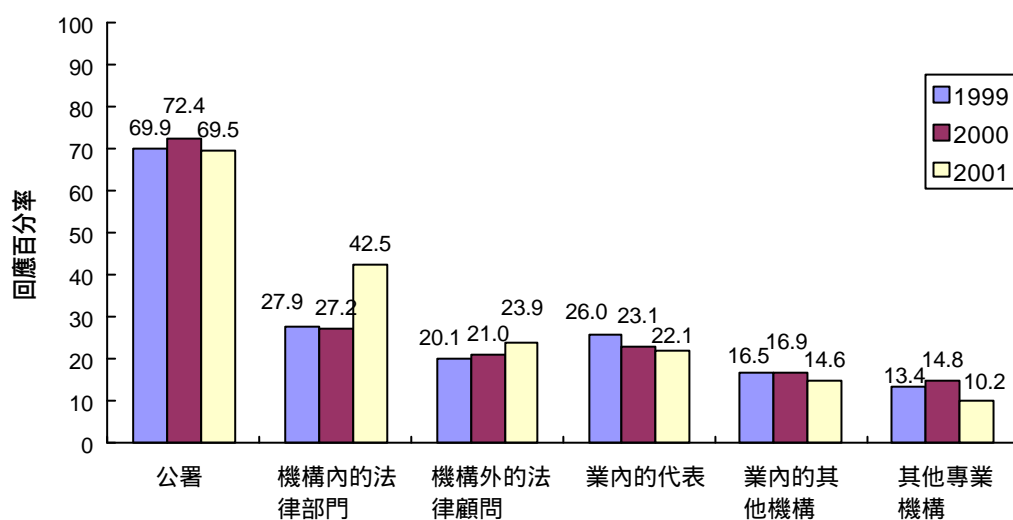


5 協助來源

機構的協助來源

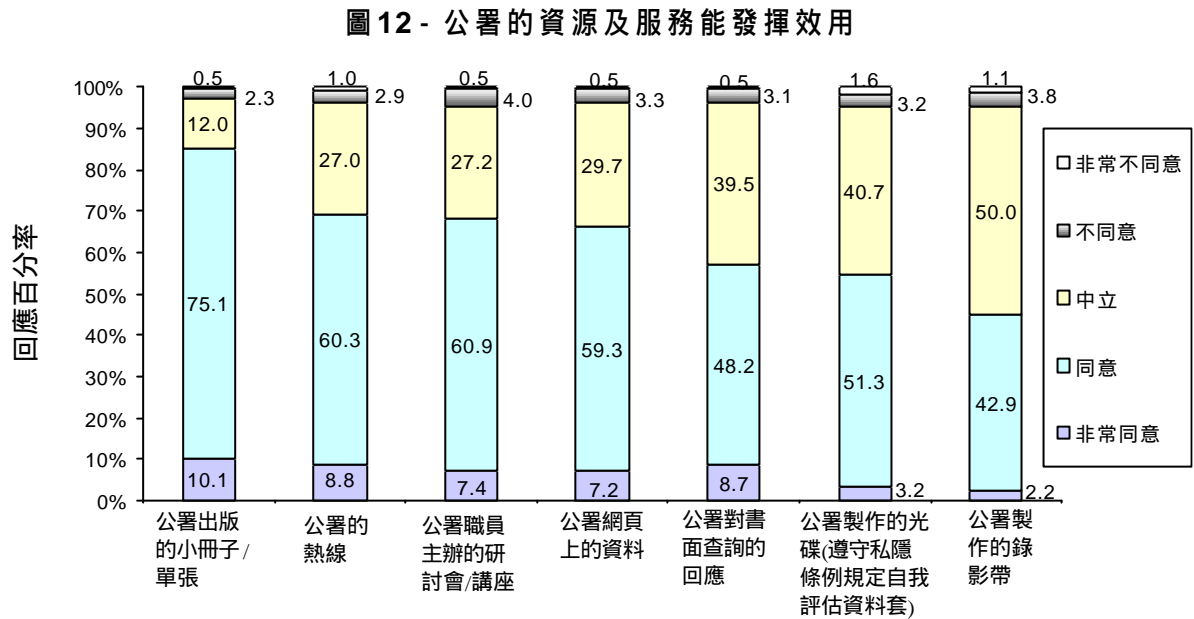
與二零零零年調查的排列次序相符，二零零一年的調查結果顯示公署排行第一，是機構最常尋求協助的來源(69.5%)，其次則是機構內的法律部門(圖11)。

圖11 - 機構向誰尋求協助？



對公署提供的協助的態度

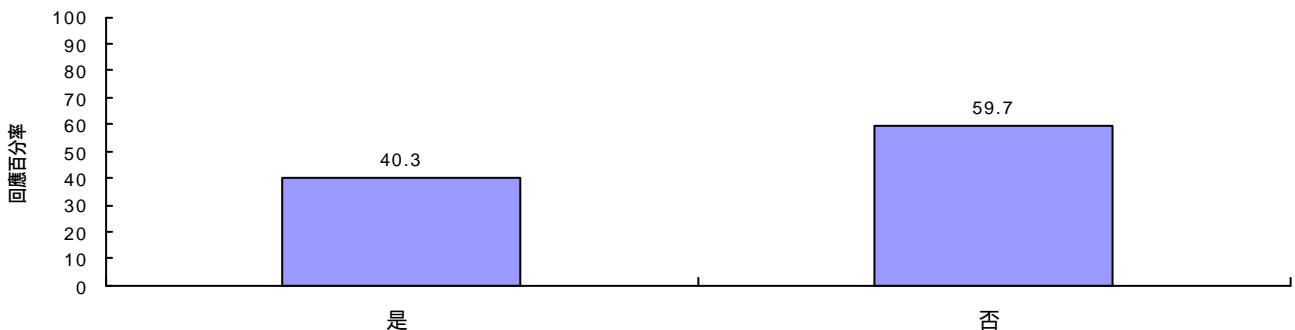
圖 12 顯示各受訪機構對公署提供的資源及服務所發揮效用，整體來說均抱有積極的態度。同意「小冊子及單張」最能發揮效用的百分率最高。至於「熱線」、「研討會/講座」及「網頁的資料」的同意百分率亦超過 67%。



保障資料主任聯會

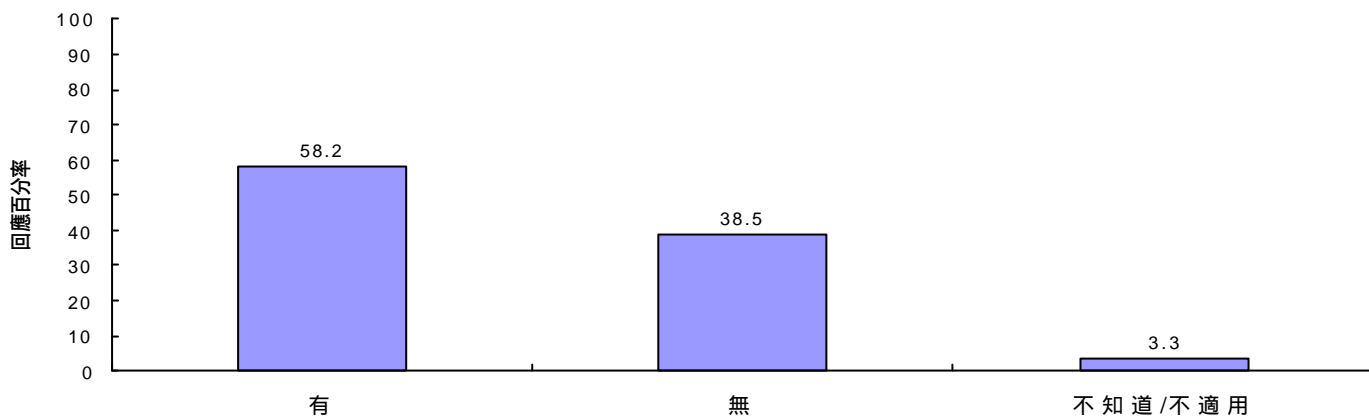
40.3%的受訪機構得知公署已成立了保障資料主任聯會(圖 13)。

圖 13 - 你是否知道公署已成立了保障資料主任聯會？



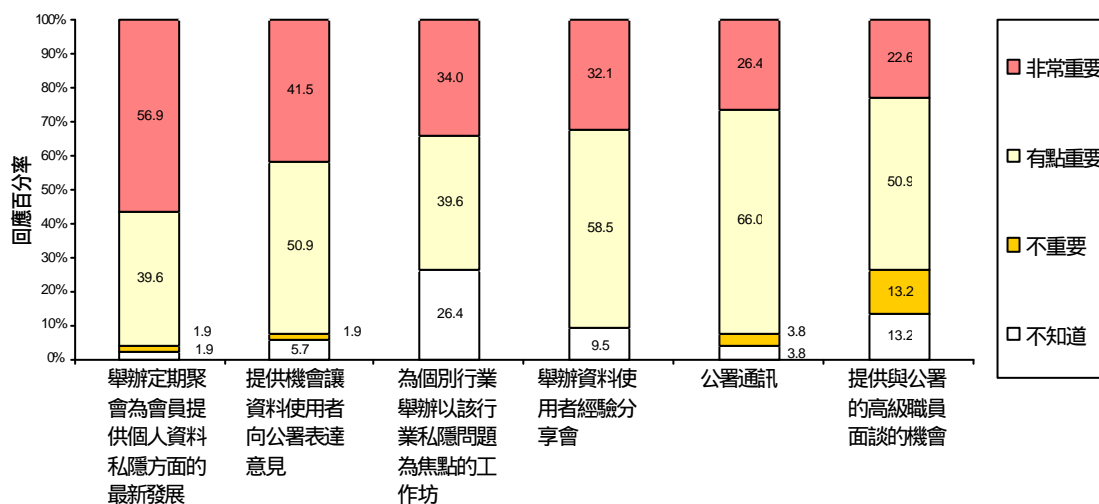
在得知聯會經已成立的受訪機構中，58.2%表示有派代表參加聯會(圖 14)。

圖 14 - 貴機構有否派代表參加保障資料主任聯會



一般來說，圖 15 顯示受訪機構大多對公署舉辦的活動的重要性抱有積極態度。在有派代表出席聯會的受訪機構中，認為「定期聚會」「非常重要」者的百分率最高，達 56.9%。最少 90%的受訪機構認為「定期聚會提供最新發展資料」、「提供向公署表達意見的機會」、「資料使用者分享會」及「公署通訊」等活動均具重要性。

圖15 - 保障資料主任聯會活動的重要性

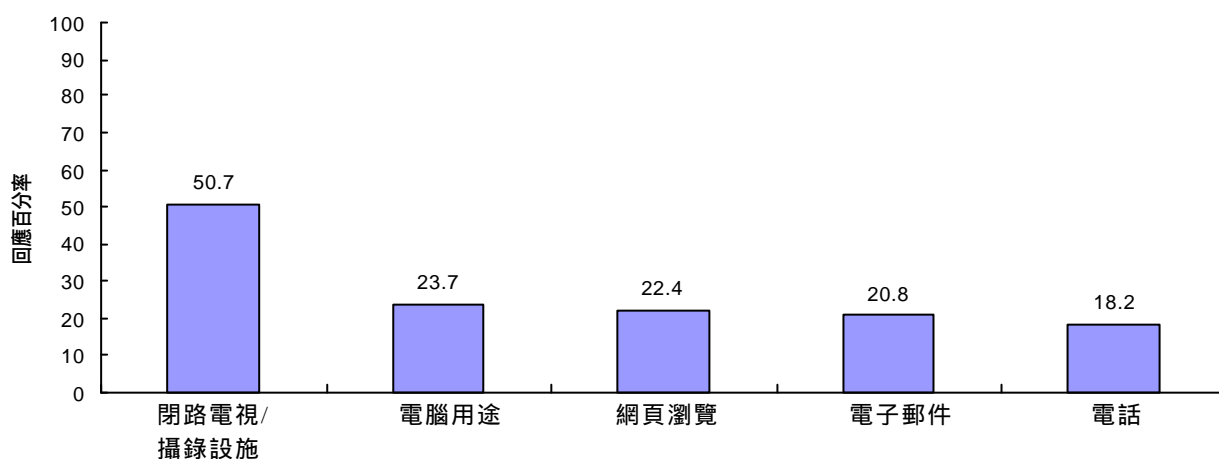


6 僱傭方面的個人資料私隱

工作地點監察設施的種類

二零零一年的調查結果顯示 63.6%的受訪機構在工作地點最少安裝了五類監察設施的其中一類。安裝閉路電視/攝錄設施的比率最高，達 50.7%，而進行電話監察的比率則最低，只為 18.2%(圖 16)。

圖 16 - 在工作地點安裝的監察設施

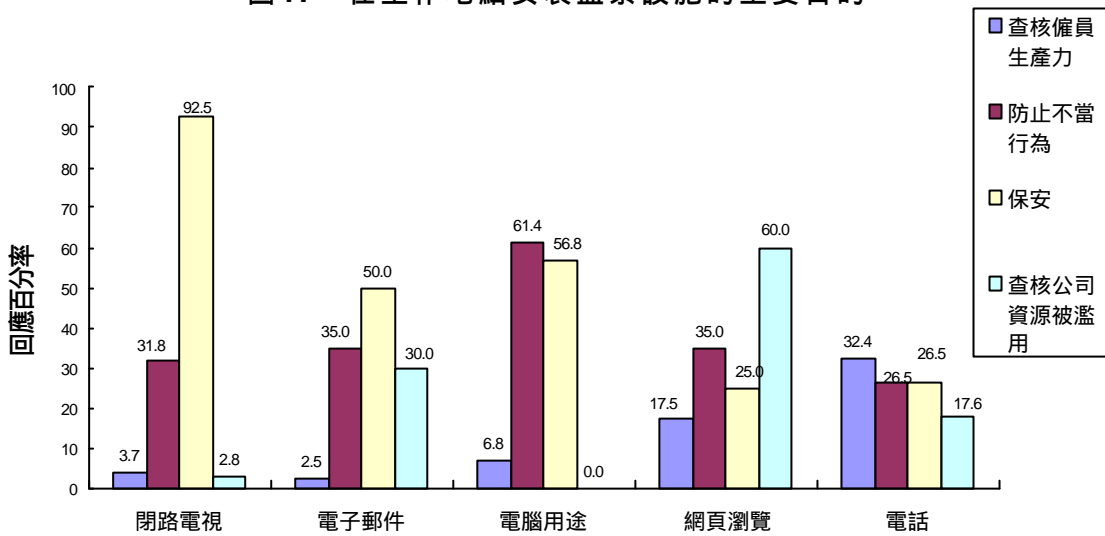


閉路電視/攝錄設施最常安裝於工作地點的主要出入口(37.3%)。電話監察設施最常用以記錄通話內容(10.1%)。電子郵件監察設施主要用以記錄電郵的來源及目的地(17.3%)。對網頁瀏覽活動作出監察，主要是記錄曾到訪的網址(17.2%)。至於電腦用途監察設施則是用以記錄曾查閱的檔案資料(14.9%)。

在工作地點安裝監察設施的主要目的

進行閉路電視/攝錄監察、電子郵件及電腦用途監察的主要目的是基於保安理由及用以預防不當行為。另一方面，進行網頁瀏覽監察主要是防止公司的資源被濫用。至於電話監察則主要用來查核僱員的生產力(圖 17)。

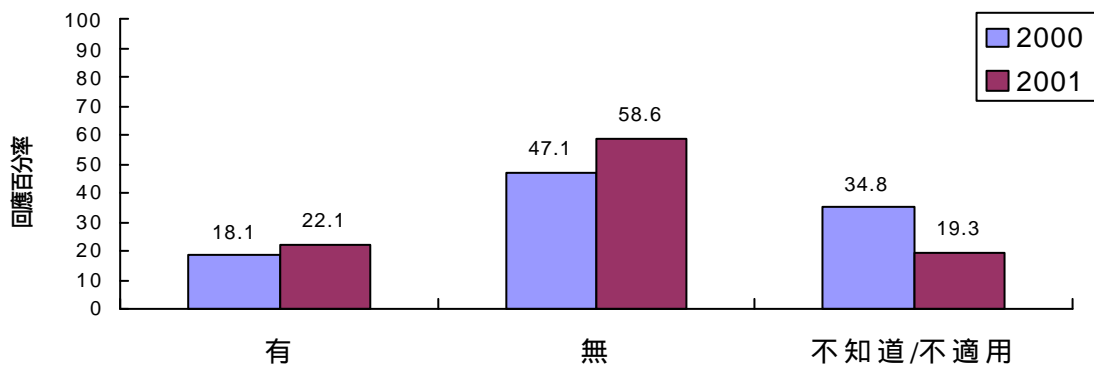
圖 17 - 在工作地點安裝監察設施的主要目的



工作地點監察活動的書面政策及實務守則

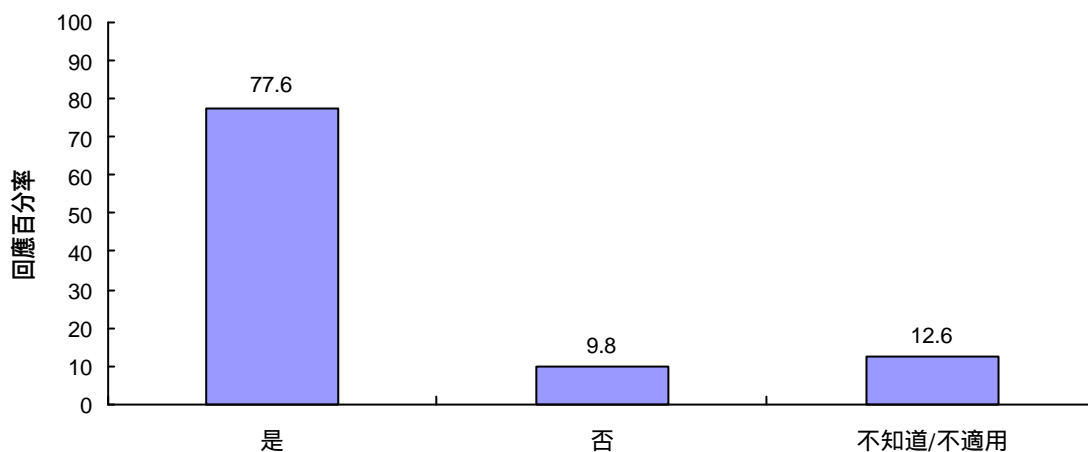
22.1%的受訪機構有就工作地點監察活動制訂書面政策。58.6%並無制訂有關書面政策，比二零零零年的調查結果上升 11.5%(圖 18)。

圖 18 - 有否就工作地點的監察活動制訂書面政策？



不論受訪機構有否就工作地點的監察活動制訂書面政策，77.6%表示支持公署制訂一套工作地點監察活動的實務守則(圖 19)。

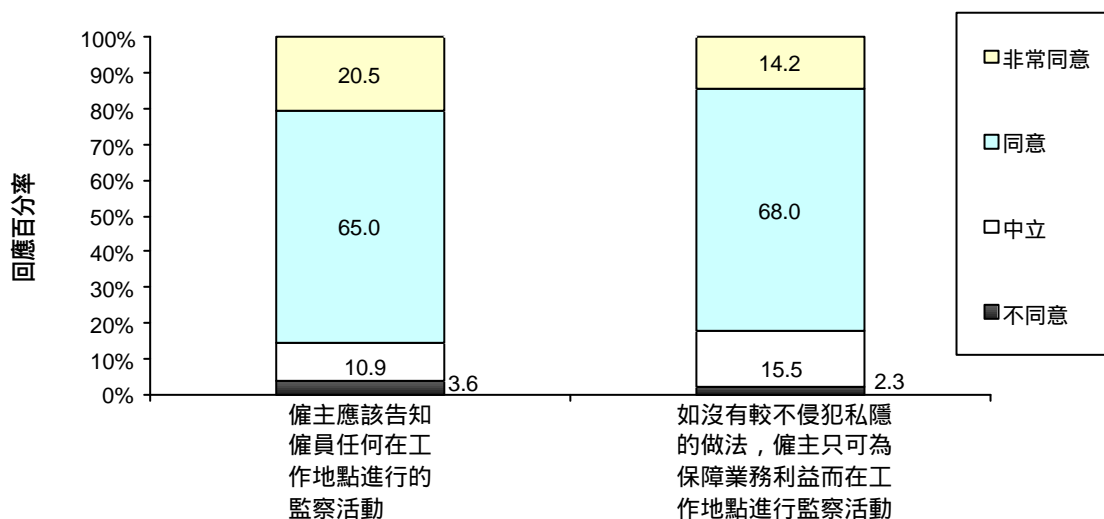
圖 19 - 你是否支持公署制訂一套工作地點監察活動的實務守則？



對工作地點監察活動的態度

85.5%的受訪機構同意「僱主應該告知僱員任何在工作地點進行的監察活動」，以及 82.2%同意「如沒有較不侵犯私隱的做法，僱主只可為保障業務利益而在工作地點進行監察活動」(圖 20)。

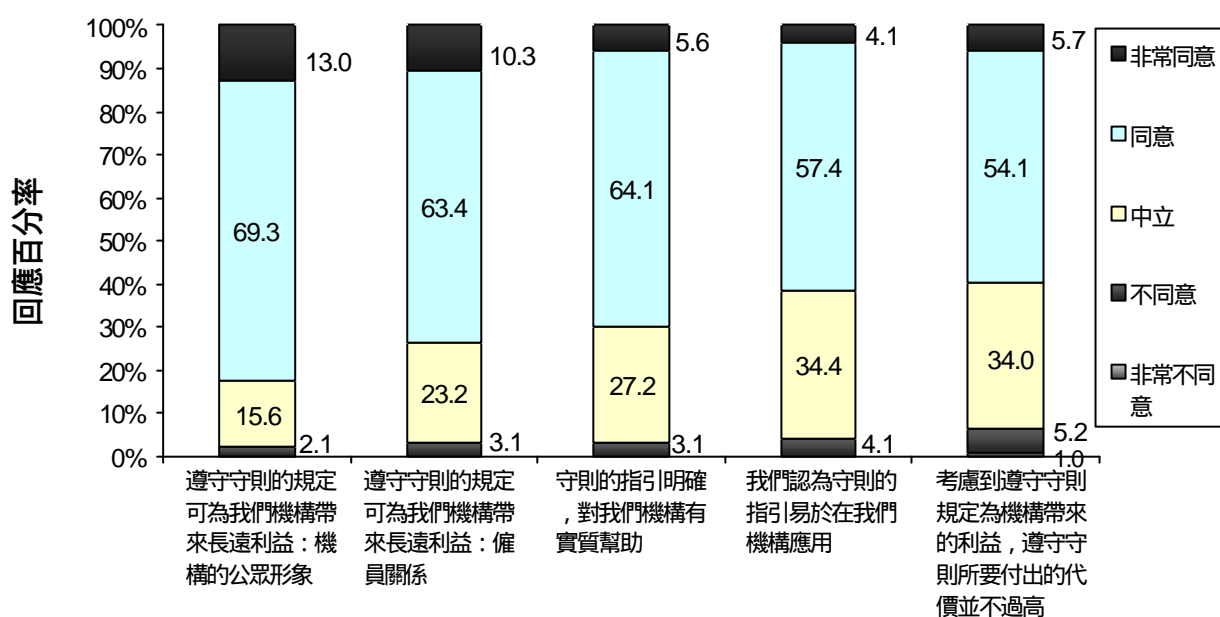
圖 20 - 對工作地點監察活動的態度



對《人力資源管理實務守則》的態度

一般來說，受訪者對公署編寫及出版的《人力資源管理實務守則》(下稱守則)抱有積極的態度。認為守則可帶來「長遠利益」的百分率最高，其中 82.3% 同意當中的利益包括提升「機構的公眾形象」，以及 73.7% 同意對「僱員關係」有裨益(圖 21)。

圖21 - 對《人力資源管理實務守則》的態度



III 向資料使用者進行的意見調查(按行業分類)

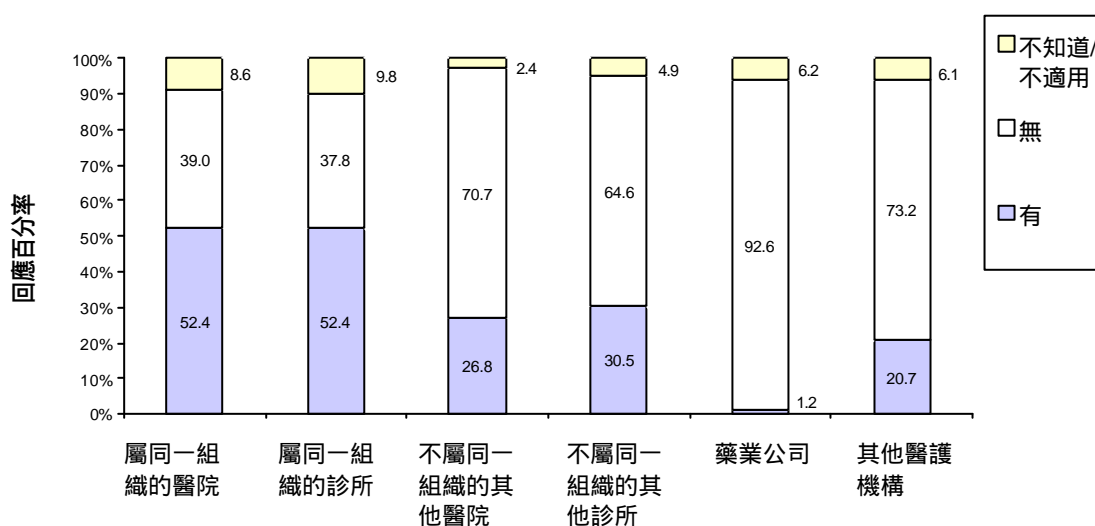
醫療界的個人資料私隱事宜

1 有關移轉或共用個人資料的事宜

本年共從醫療界抽樣 147 間機構進行調查，其中 86 間機構交回可用的問卷，回應率達 58.5%。

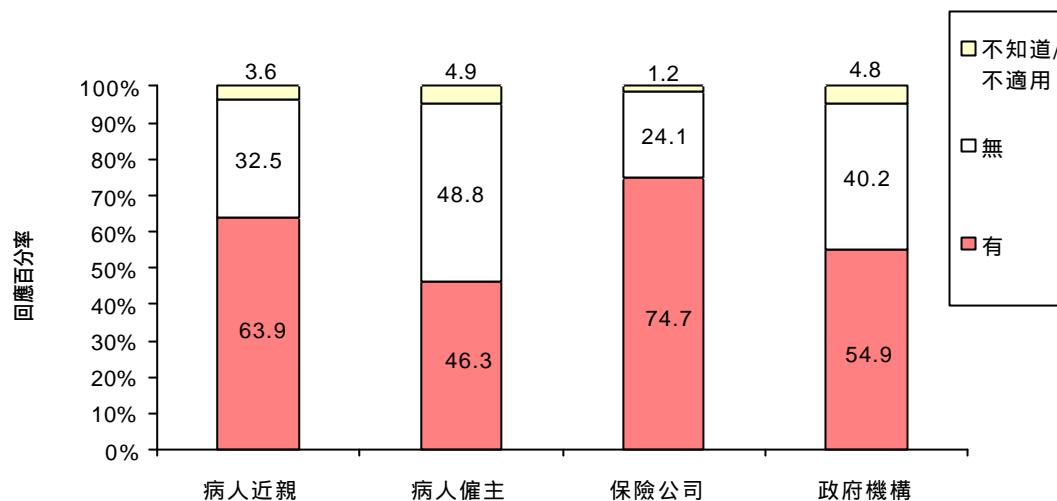
在受訪的醫護機構中，指出曾將病人的個人資料移轉予屬同一組織的醫院或診所的百分率(52.4%)，顯著高於移轉予非同一組織的機構，例如「其他診所」(30.5%)及其他醫院(26.8%) (圖 1)。

圖 1 - 將病人的個人資料移轉予醫護機構的情況



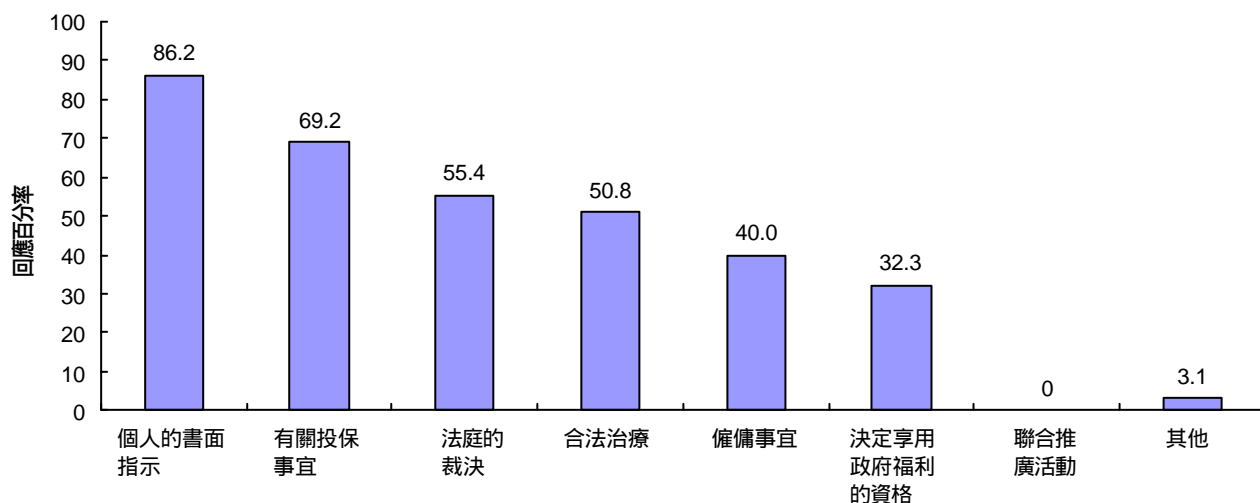
相對將資料移轉予醫護機構的情況，醫護機構較常將病人的個人資料移轉予非醫護機構(圖 2)。接受資料者最多為保險公司(74.7%)，而最少者則是病人的僱主(46.3%)。

圖 2 - 將病人的個人資料移轉予非醫護機構的情況



將資料移轉予非醫護機構的最常用的兩項理由是根據「個人的書面指示」(86.2%)及「有關投保事宜」(69.2%)(圖 3)。

圖 3 - 將病人的個人資料移轉予非醫護機構的理由



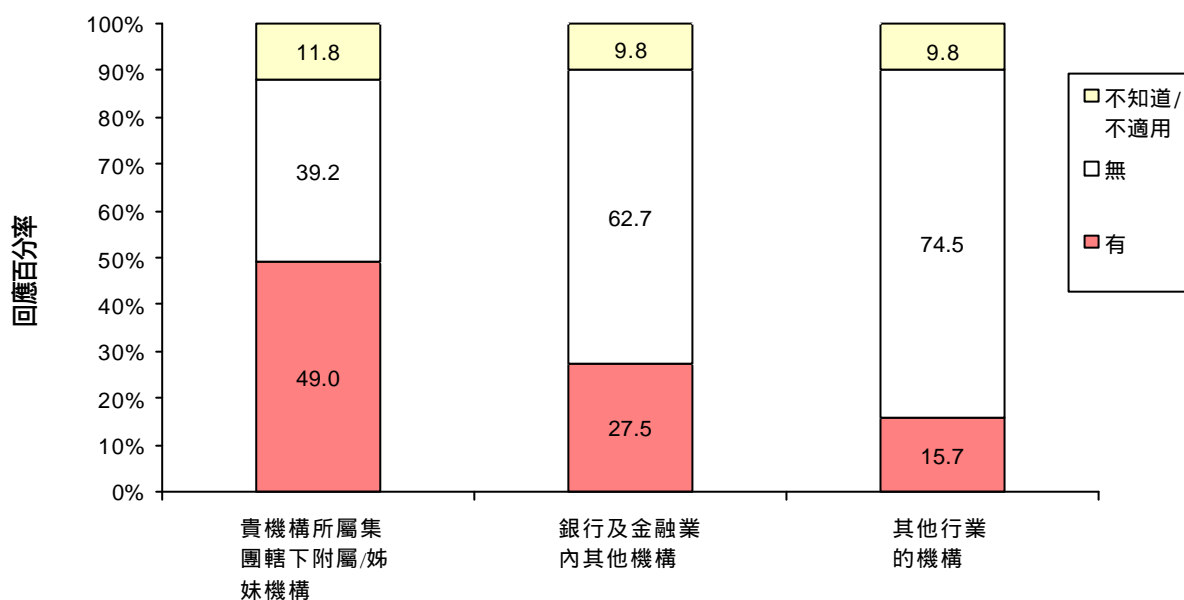
銀行及金融業的個人資料私隱事宜

1 有關移轉個人資料的事宜

總共從銀行及金融業抽樣 100 間機構進行調查，其中 51 間交回可用的問卷，回應率達 51%。

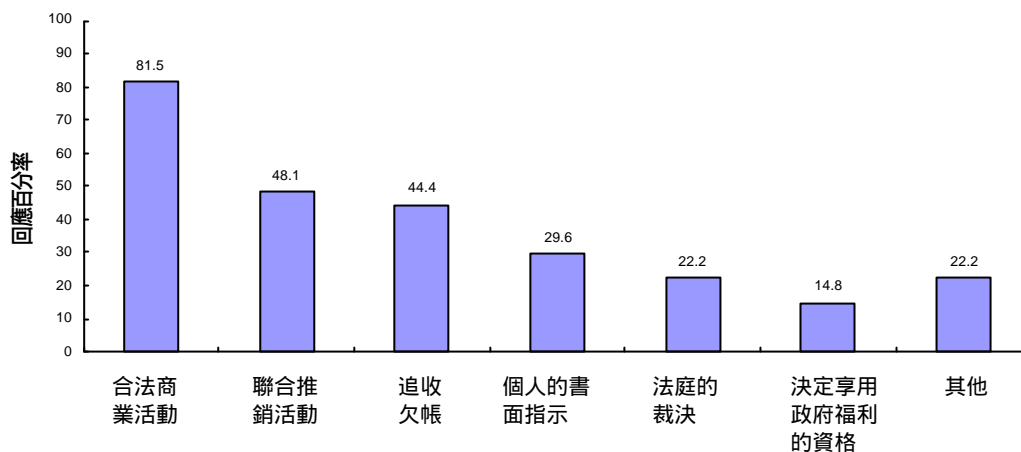
在受訪的銀行及金融機構中，49%有將客戶的個人資料移轉予附屬/姊妹公司。至於將個人資料移轉予業內或業外其他機構的百分率則低許多(圖 4)。

圖 4 - 客戶個人資料的移轉



「合法商業活動」據稱是移轉客戶個人資料的最重要因素(81.5%)。少於半數的受訪機構表示「聯合推銷活動」及「追收欠帳」是將個人資料移轉的原因(圖 5)。

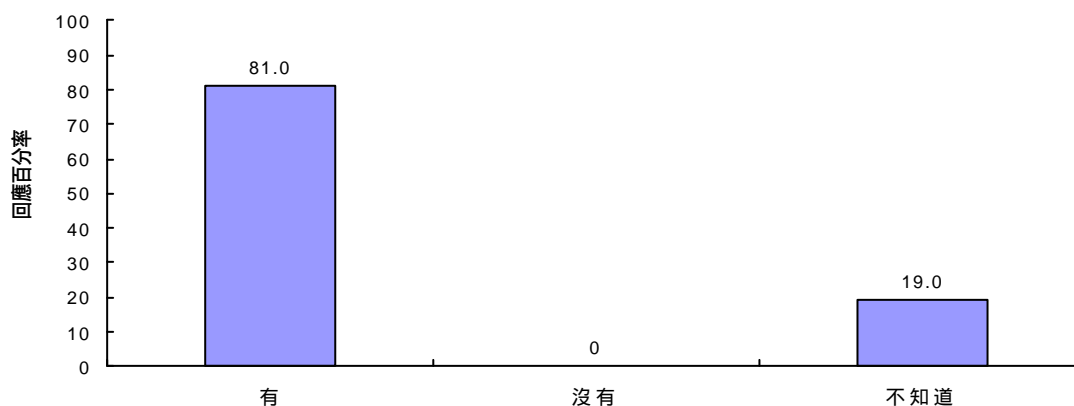
圖 5 - 移轉客戶個人資料的原因



2 有關追收欠帳的事宜

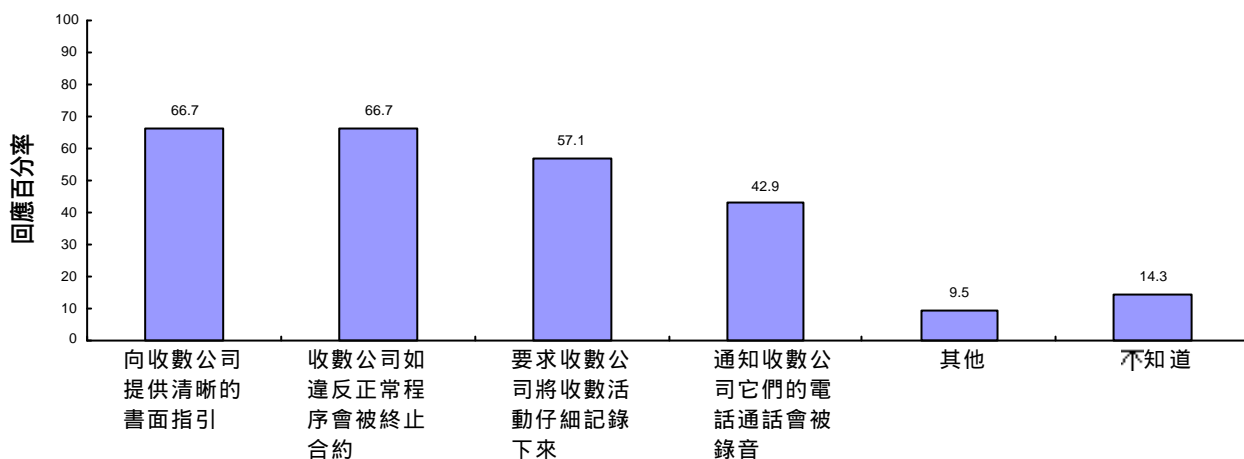
在受訪的銀行及金融機構中，58.8%並無聘用收數公司。在有聘用收數公司的機構中，81%有告知個別人士可能會將他們的個人資料移轉予收數公司(圖 6)。

圖 6 - 個別人士獲告知他們的個人資料可能移轉予收數公司作追收欠帳用途



受訪機構最常用以確保收數者依從正確使用客戶資料的方法是「提供清晰的書面指引」(66.7%)及「終止合約」(66.7%)，57.1%規定收數公司必須保存收數記錄(圖 7)。

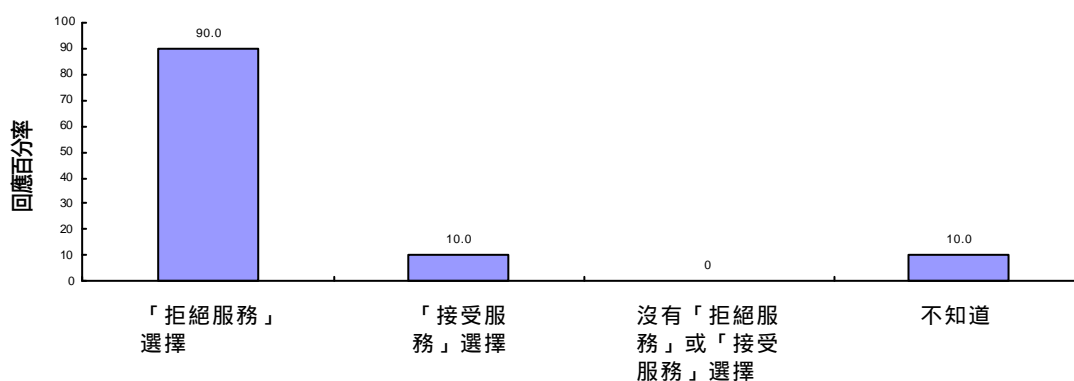
圖 7 - 你如何確保收數公司依從正確使用客戶個人資料的指示？



3 有關直銷活動的事宜

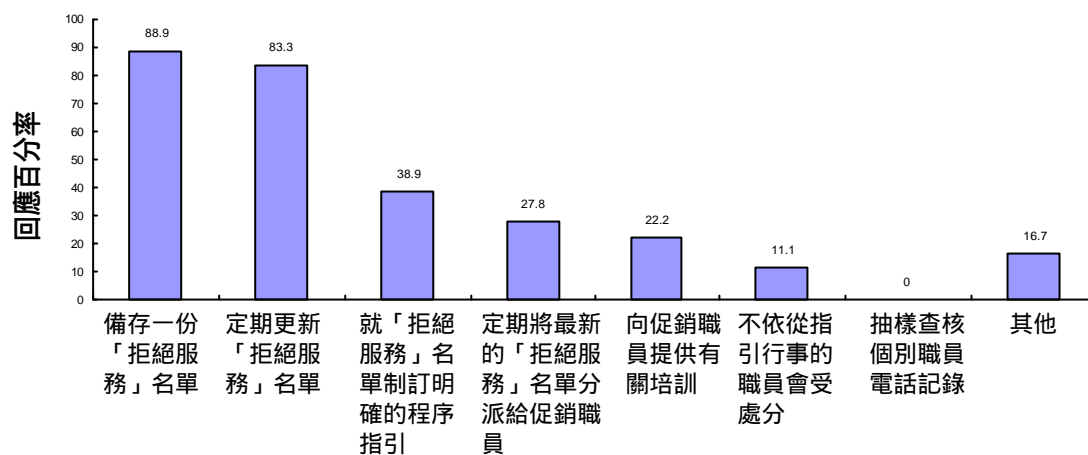
在受訪的銀行及金融機構中，51%無從事直接促銷業務，以及 9.8%無利用個人資料作直銷用途。90%進行直接促銷活動的機構有提供「拒絕服務」選擇，而提供「接受服務」選擇的則只有 10%(圖 8)。

圖 8 - 在直接促銷活動中提供的選擇



所有提供「拒絕服務」選擇的公司均表示已有制度確保職員得知客戶是否已拒絕接收直銷物料。正如圖 9 所顯示，88.9%聲稱已制訂有關制度的機構已備存一份「拒絕服務」名單，83%表示會定期更新「拒絕服務」名單。

圖 9 - 確保拒絕接受服務的意願受到尊重的機制

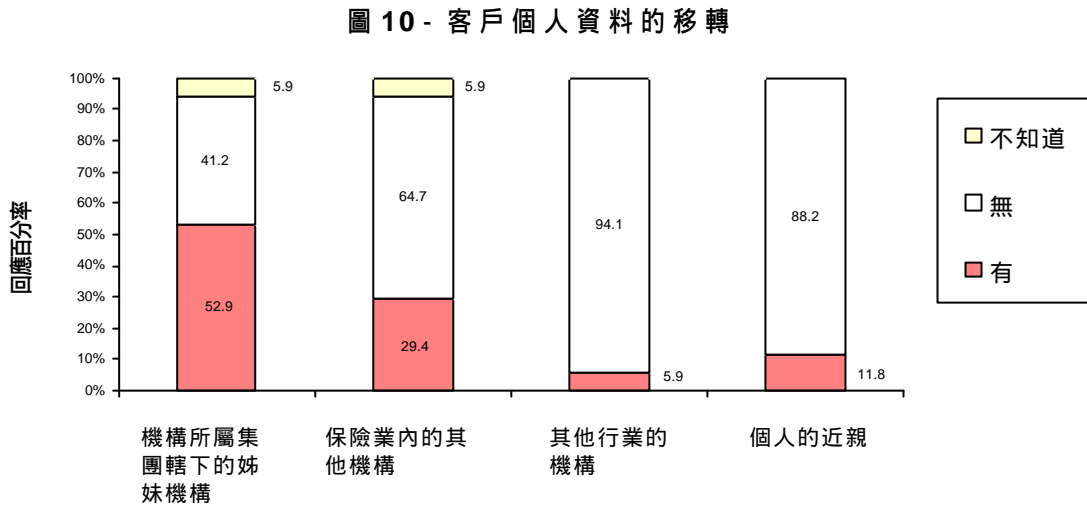


保險業的個人資料事宜

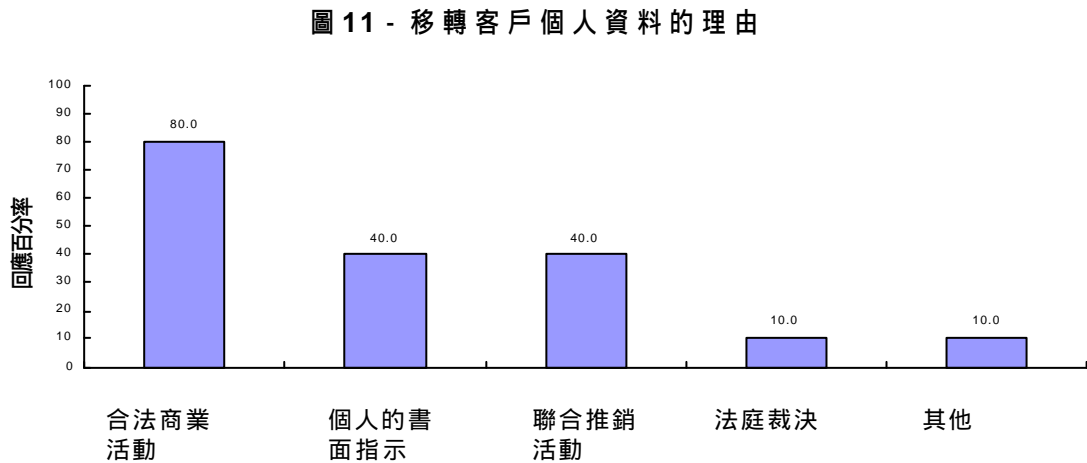
1 有關移轉個人資料的事宜

本年共從保險業抽樣 41 間機構進行調查，其中 17 間機構交回可用問卷，回應率達 41.4%。

在受訪的保險機構中，約一半有將客戶的個人資料移轉予姊妹機構。至於將個人資料移轉予其他人士/機構的百分率則低許多(圖 10)。



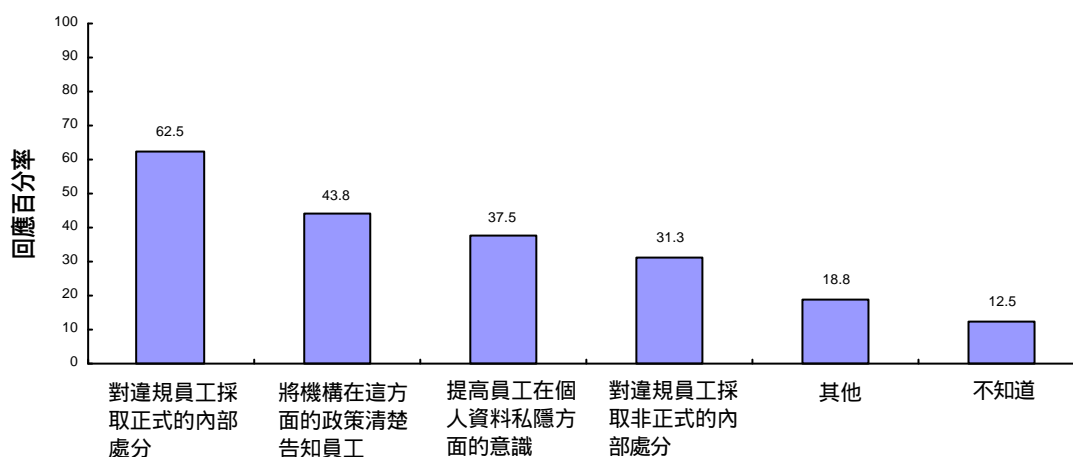
很多受訪機構(80%)表示「合法商業活動」是移轉個人資料的理由，但卻少提及其他理由(圖 11)。



2 有關保單的事宜

曾經有保險經紀為達到保額，在未經客戶同意的情況下，為客戶訂下保單並繳交保單初期的費用。在這種情況下，62.5%的受訪機構表示如發生此事，它們會採取制裁措施(圖 12)。

圖12 - 預防不當手法的程序



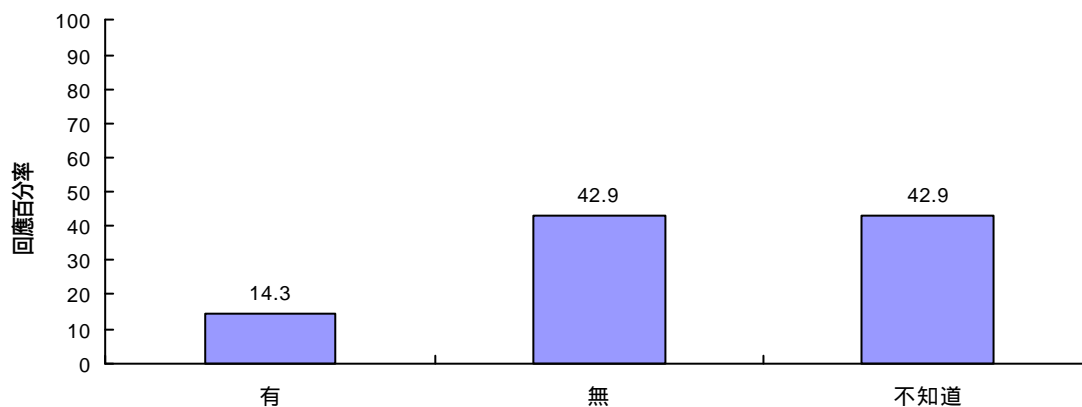
地產代理業的個人資料私隱事宜

1 有關追收欠帳的事宜

本年共從地產代理業抽樣 31 間機構進行調查，其中 12 間交回可用問卷，回應率達 38.7%。

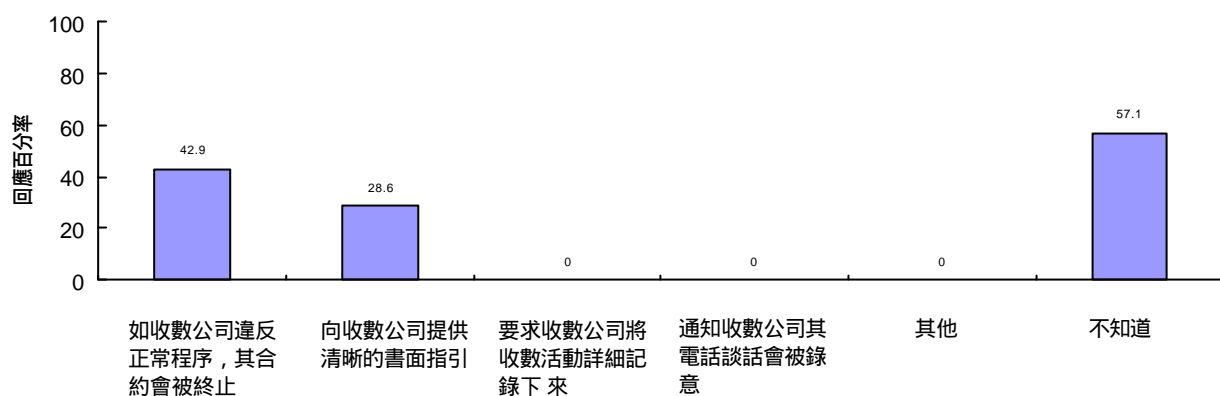
在受訪的地產代理機構中，41.7%無聘用收數公司。在有聘用收數公司的機構中，42.9%明確表示並無知會個人他們的個人資料有可能被移轉予收數公司(圖 13)。

圖 13 - 個人有否獲告知他們的個人資料有可能被轉交收數公司作追收欠帳用途？



超過一半的受訪機構(57.1%)表示不知道應採取何種方法，以確保收數公司遵守適當地使用個人資料的指令(圖 14)。「終止合約」是最常提及的方法(42.9%)。

圖 14 - 貴機構如何確保收數公司會遵守適當地使用個人資料的指令？



2 有關直接促銷活動的事宜

只有一間受訪機構有使用個人資料進行直接促銷，並向有關人士提供「拒絕服務」或「接受服務」選擇。該機構已引進制度，確保屬下職員得悉客人是否已拒絕接收直銷物料。有關機制包括備存一份「拒絕服務名單」，並且定期更新該名單，以及為職員制訂依從「拒絕服務名單」的「明確程序」。

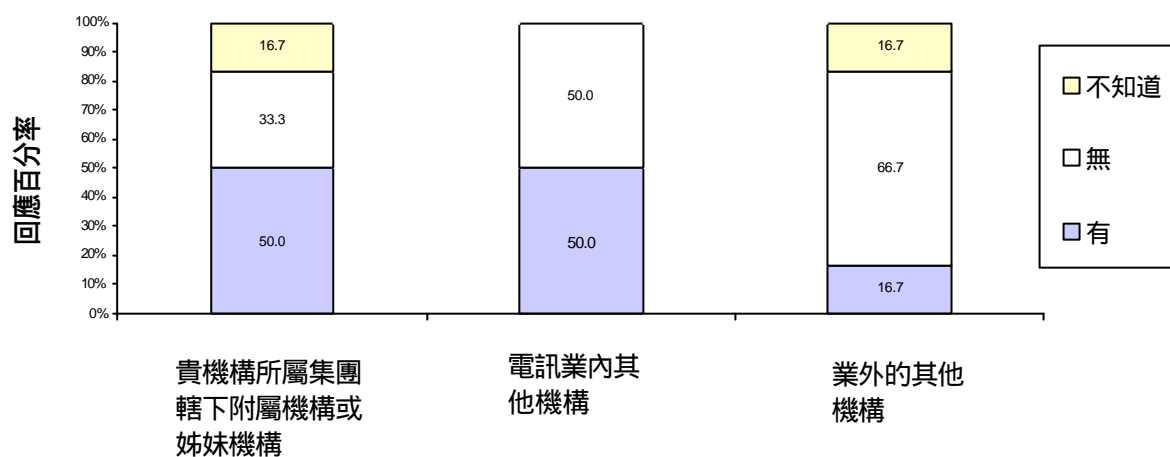
電訊業的個人資料私隱事宜

1 有關移轉個人資料的事宜

總共從電訊業抽樣 10 間機構進行調查，其中 6 間交回可用問卷，回應率達 60%。

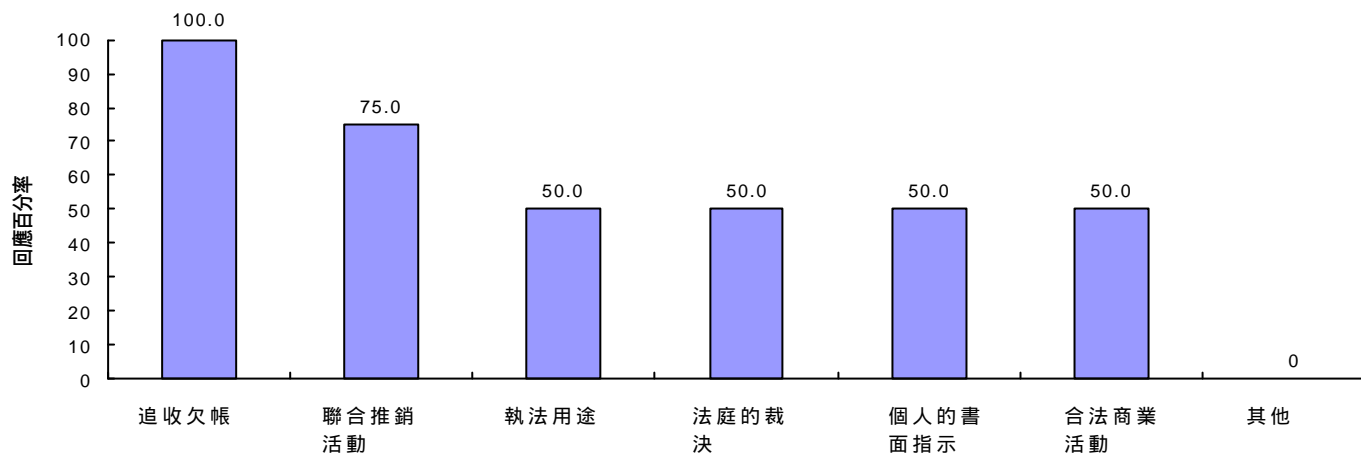
問卷顯示有將客戶的個人資料移轉予附屬機構或姊妹機構，以及電訊業內其他機構的百分率同為 50%(圖 15)。

圖 15 - 客戶個人資料的移轉



所有受訪的電訊機構認為「追收欠帳」是移轉資料的原因。75%提及「聯合推銷活動」(圖 16)。

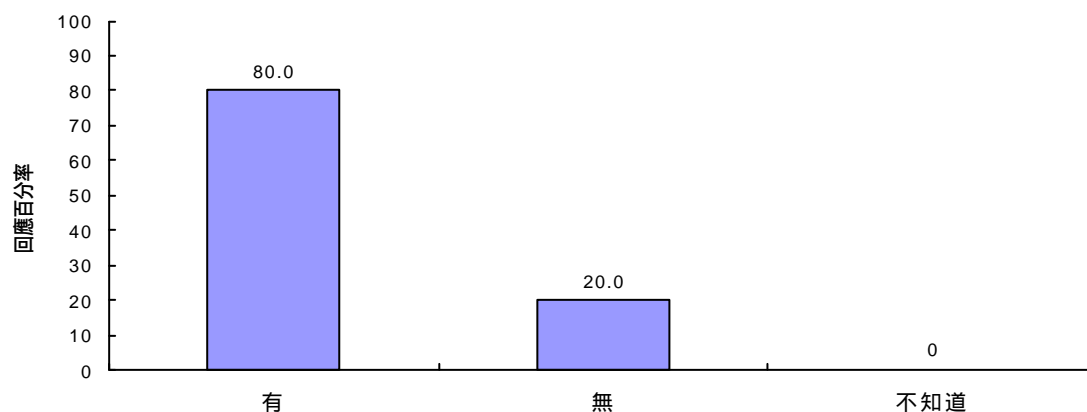
圖 16 - 移轉個人資料的原因



2 有關追收欠帳的事宜

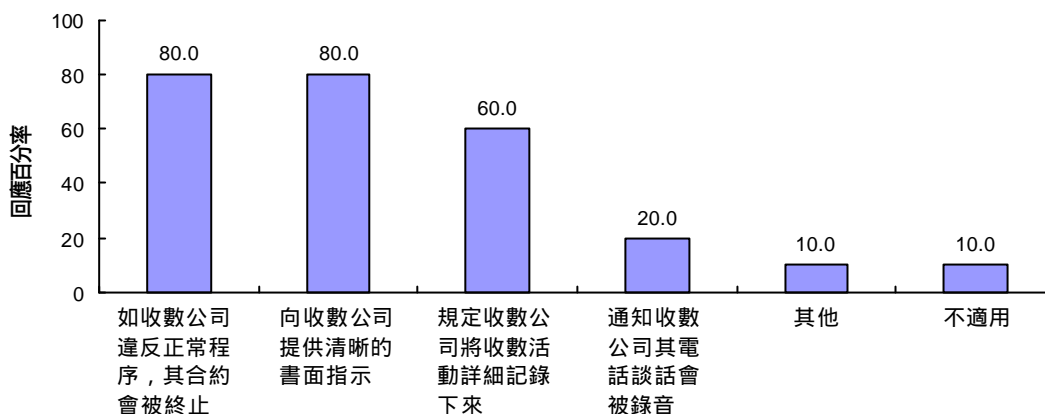
只有 16.7%的受訪機構沒有聘用收數公司。在有聘用收數公司的公司中，80%有告知個別人士可能會將他們的個人資料轉交收數公司(圖 17)。

圖 17 - 有否告知個別人士可能會將他們的個人資料轉交收數公司作追收欠帳之用？



「終止合約」及「清晰的書面指示」是最常用的方法，藉以確保收數公司會遵守適當地使用客戶個人資料的指引(圖 18)。

圖 18 - 貴機構如何確保收數公司遵守適當地使用客戶個人資料的指引？



3 有關監管代理的事宜

66.7%的受訪機構有聘用代理代為招攬客戶。全部表示如代理違反正常程序，其合約會被終止。75%聲稱「所有客戶的申請表」均須交回公司總部 (圖 19)。

圖 19 - 貴機構如何確保所聘用的代理適當地處理客戶的個人資料？

