

行政上訴委員會
行政上訴案件第 22/2016 號

有關

吳炳坤

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

- 廖文健先生(副主席)
- 鄭偉能先生(委員)
- 司徒世華先生(委員)

聆訊日期：2016 年 10 月 18 日

書面裁決理由頒布日期：2016 年 11 月 24 日

裁決理由書

引言

1. 上訴人是一名以「殘疾人士身份」使用特惠個人八達通的

人士。上訴人向個人資料私隱專員(「**答辯人**」或「**公署**」)投訴香港鐵路有限公司(「**港鐵**」)在近年檢查其車票的過程中，違反《個人資料(私隱)條例》(「**條例**」)的規定。

2. 上訴人向公署作出以下的投訴：

投訴事項 1

上訴人指港鐵的職員在近年向他查票時，往往在人流密集的車站閘口處，要求他即場出示不同的證明文件，以查證上訴人是否符合使用「殘疾人士身份」特惠個人八達通的資格。須出示的證明文件包括該八達通、殘疾人士登記證及身份證等。上訴人指該八達通具有獨特票面樣式(即載有上訴人的姓名及相片)，故他人可單憑票面樣式而知悉上訴人的「殘疾人士身份」。上訴人又指港鐵的查票程序令上訴人的同行友人可看到有關文件從而知悉上訴人的姓名、出生日期及殘疾人士身份等個人資料。

投訴事項 2

上訴人指在約兩年前某個晚上約九時(確實事發日期未能提供)，上訴人與一位姓蔣的女友人同行從落馬洲站拍卡進入閘口處的大堂時，上訴人按港鐵一名男職員(姓名不詳)的指示出示他的特惠個人八達通作查票用途。上訴人要求該男職員就延誤他的行程時間一事向他道歉，惟該男職員欲將上訴人的殘疾人士身份告知他的同行女友人，並

指上訴人可嘗試投訴他令他失去工作。就此，上訴人不滿港鐵未有保障他的個人資料私隱。答辯人其後接獲該名女友人簽署的書面陳述。上訴人指他在事發後曾即時致電港鐵的熱線經理 Maggie Cheng 作出投訴。就上訴人記憶所及，Maggie Cheng 應曾向上訴人作口頭或書面道歉。

投訴事項 3

上訴人指在 2015 年某天早上約八時在某鐵路車站(確實事發日期及地點未能提供)，港鐵的外判保安公司(即泛亞警衛有限公司，下稱「泛亞」)的職員李見女士截停他，並要求他出示他的特惠個人八達通作查票。由於當時李見女士未有配備手提查票機，遂帶同上訴人的特惠個人八達通到客戶服務中心列印一張英文字條收據，當中印有上訴人的八達通編號及殘疾人士身份。上訴人質疑李見女士可能因未能理解有關字條收據的英文內容而向其他同事求助，因而不必要地披露上訴人的殘疾人士身份。就此，上訴人表示他在當初申請特惠個人八達通時沒有同意港鐵可向泛亞披露他的個人資料作查票用途。上訴人亦關注港鐵有否確保泛亞在查票過程中將持票人(包括上訴人)的個人資料保密。

投訴事項 4

上訴人表示在 2015 年 11 月 18 日下午約五時於太和站拍卡入閘時，遇到港鐵一名女職員要求查票。上訴人向該女

職員表示她很面善後，該女職員憶起過往曾在大埔墟站向上訴人查票，她便向上訴人表示他不用再出示相關證明文件。惟另一位看來是該女職員的上司的男職員仍堅持要求上訴人出示特惠個人八達通作查票，上訴人即場以他的手機致電港鐵電話熱線經理 Maggie Cheng 表達不滿，並要求她聯絡該男職員的上司以處理事件。在 Maggie Cheng 聯絡該男職員的上司期間，該男職員再次要求上訴人出示相關證明文件，並在遭上訴人拒絕後致電警方要求他們到場協助解決事件。其後，有兩名警員到場，要求上訴人出示身份證、特惠個人八達通、殘疾人士登記證，以及提供上訴人的電話號碼及地址。

由於上訴人認為上述事件不涉任何刑事成份，而上訴人當時已經與港鐵的職員充分合作並等候 Maggie Cheng 聯絡該男職員的上司到場解決事件，故上訴人認為該男職員毋須致電警方要求他們到場解決事件。就此，上訴人認為港鐵迫使他將個人資料披露予不適當的人士(即該兩名警員)。

3. 公署在收到上訴人的投訴後，分別接觸上訴人及港鐵以了解有關上述投訴的資料及文件，經考慮後，答辯人根據條例第 39(2)(d)條以及「處理投訴政策」第 8(e)段，決定不繼續處理上訴人的投訴(「該決定」)，並於 2016 年 4 月 7 日書面通知上訴人該決定及該決定的原因(「該決定書」)。上訴人就該決定向行政上訴委員會(「本委員會」)提出上訴。

4. 本委員會指示了各方就上訴聆訊提交書面陳詞，在各方按本委員會指示提交了書面陳詞後，上訴人於 2016 年 8 月 22 日來信本委員會，申請在上訴聆訊中提出以下的新證據和新論點(「有關申請」)：

- (a) 上訴人某天在大埔墟站 (但日期不詳)被港鐵職員要求出示車票後，他要求港鐵職員帶他到一個保密並沒有第三者的地方進行查票，但遭到拒絕，港鐵職員反而向上訴人指出，如他不立即出示車票將會被票控，而最後導致其同行及新相識的陳姓友人得知上訴人為殘疾人士；
- (b) 上訴人指稱港鐵沒有遵守保障資料第 5 原則，即港鐵必須公開其處理個人資料的政策和行事方式；
- (c) 上訴人指在港鐵的收集個人資料聲明中，港鐵承諾只會將上訴人的個人資料提供予社會福利署及八達通公司外，並不會將之轉移予其他人士，除非該等人士獲法例授權。因此，港鐵在沒有上訴人的同意下轉移上訴人的個人資料予其外判的保安公司涉及違反上述收集個人資料聲明中的內容及違反合約；
- (d) 有關投訴事項 2，蔣念恩女士的書面陳述中提到的事情，上訴人現在指出事發日期為 2014 年 4 月 1 日；及

(e) 在大約 2015 年 9 月 25 日之後，上訴人獲得港鐵附例執行組經理黃成根先生接見(但該會面日期不詳)，黃成根先生向上訴人承認港鐵在查票時，被查票乘客當時是否有陪同人士或其他圍觀人士並不是港鐵考慮的因素，為求效率及查票地方所限，查票人員會要求乘客即時即地出示其八達通、身分證、長者咭及殘疾人士登記證。

5. 公署和港鐵均反對有關申請。

上訴人選擇在他缺席下進行聆訊

6. 上訴人於 2016 年 10 月 17 日以電話告知本委員會秘書他因為身體不適，不能出席於 2016 年 10 月 18 日舉行的聆訊，但希望本委員會在他缺席下就他提出的上訴和有關申請進行聆訊。上訴人其後於 2016 年 10 月 18 日來信本委員會確認上述的請求。

7. 於聆訊開始時，本委員會告知公署和港鐵上述情況，公署和港鐵均不反對本委員會依從上訴人的意願在上訴人缺席下進行聆訊。

8. 本委員會決定根據《行政上訴委員會條例》第 20(1)(b)條，在上訴人缺席下進行聆訊。

本上訴

投訴事項 1

9. 有關投訴事項 1，本委員會根據席前的文件與及各方的陳述，裁定相關事實如下：

- (a) 符合相關條件的人士，可以申請擁有一張特惠個人八達通。
- (b) 普通的個人八達通和特惠個人八達通外觀上並沒有分別，兩者在背面同樣有卡主的相片和中英文姓名(除此以外，並無有關卡主的其他資料)，該相片和中英文姓名字樣並不算大，要近距離才可看清楚。
- (c) 港鐵職員或港鐵外判保安公司的職員會利用手提查票機進行查票工作，驗證使用該八達通的人士是否已取得有關車程的有效確認。該手提查票機不會顯示八達通內的個人資料，只會顯示八達通的所屬類別（例如成人、小童、特惠-成人等，但不會顯示「殘疾人士」類別）。該手提查票機也不會記錄八達通內的個人資料。
- (d) 倘若持票人士是使用一張特惠個人八達通，港鐵的查票職員會看看該八達通背面的相片是否與持票人相

符。若然憑藉該相片不足以辨識持票人是否這張特惠個人八達通的卡主，港鐵職員才會要求持票人出示文件證明其身分 — 不一定要身份證或殘疾人士登記證，任何能證明持票人身份的文件也可以。

- (e) 特惠個人八達通不僅是殘疾人士可以申請擁有，其他合資格人士也可申請，包括港鐵員工、員工家屬、機場員工等等。換言之，使用特惠個人八達通乘搭港鐵的人士，不一定是傷殘人士。

10. 根據《香港鐵路附例》第 16(4)條：

「任何持特惠車票的乘客，在人員要求下，須出示可接受的證據，以證明他有權使用特惠車票。」

據此，港鐵是有權要求使用特惠個人八達通的人士出示文件證明其為該八達通的擁有人。

11. 上訴人認為港鐵的查票安排違反了「保障資料原則」的第 1 原則和第 4 原則，本委員會不同意。

12. 本委員會認為，上述的港鐵查票安排，並不涉及「收集」個人資料。

- (a) 根據條例第 2 條中的釋義，條例當中指的「個人資料」必須是「該資料的存在形式令予以查閱及處理均是切實可行的」。

- (b) 據此，「收集」個人資料則必須是把資料變為上述的存在形式。
- (c) 當港鐵職員用手提查票機檢查持票人所使用的八達通的時候，查票機只是顯示該八達通的類別及該八達通是否已取得有關車程的有效認證。本委員會認為，使用查票機檢查持票人所使用的八達通不涉及「收集」個人資料。
- (d) 港鐵職員觀看八達通背面的相片藉以辨識持有人是否該張八達通的卡主，此過程不涉及把任何資料轉變為條例所定的存在形式，故此亦不涉及「收集」個人資料。
- (e) 港鐵職員要求持票人出示文件，藉以證明持票人乃該八達通的卡主，此過程也不涉及把任何資料轉變為條例所定的存在形式，不涉及「收集」個人資料。
- (f) 保障資料第 1 原則是關於「收集個人資料的目的及方式」，但港鐵的查票過程不涉及「收集」個人資料，第 1 原則顯然不適用。

13. 本委員會亦認為，上訴人的特惠個人八達通上面的資料，以及上訴人身份證明文件(身份證、殘疾人士登記證等)上的資料，乃上訴人所持有的個人資料，並非港鐵所持有的個人資料。

料。保障資料第 4 原則是關於「個人資料的保安」，當中的「個人資料」是「由資料使用者持有的個人資料」而非其他的個人資料。上訴人是資料當事人而非資料使用者，他自己持有的個人資料，並非保障資料第 4 原則提述的「由資料使用者持有的個人資料」。

14. 本委員會不認為港鐵的查票安排有違反保障資料第 1 或第 4 原則，或其他的保障資料原則，或條例中任何其他的規定。

投訴事項 2

15. 有關投訴事項 2，公署曾向港鐵查詢，港鐵表示：他們每隔大約兩年便會銷毀其熱線系統內的紀錄，以符合條例下有關保留個人資料的規定。港鐵曾根據上訴人的手提電話號碼嘗試從其熱線系統中查找有關上訴人投訴在落馬洲車站有一男職員公開披露上訴人屬殘疾人士身份一事的紀錄，但未能查找到有關紀錄，故港鐵相信有關紀錄因已超越了他們的保留期限而被銷毀，而 Maggie Cheng 就上述事件的跟進資料(如有的話)亦屬於該已被銷毀的紀錄。港鐵亦就事件向 Maggie Cheng 作出查詢，Maggie Cheng 表示她無法就事件提供任何資料。

16. 公署在該決定書中表示：

「25. 本公署注意到雖然你向本公署提供了你的朋友蔣女士作為你的證人以支持你的說法，但考慮到你未能提供該男職員的身份及事發確實日期，而港鐵已

銷毀有關紀錄，以及 Maggie Cheng 無法就事件提供任何資料的情況下，本公署沒有足夠資料判斷該男職員是否曾公開披露你的個人資料以致涉及違反條例的規定。

26. 就你建議本公署安排你及你的證人蔣女士進行認人手續以供你們辨認涉案的男職員，繼而與他對質一事，本公署認為在你未能提供事發確實日期的情況下，港鐵須安排所有曾在事發日期(即三年前某月某日)於落馬洲車站當值的男職員列隊以供你及你的證人進行多次認人手續，此方式看來並不切實可行；況且，即使你們能辨認出涉案的男職員，這亦不代表他能證明你的指稱屬實或就你的指稱作出回應，特別是考慮到事件距今已有大約三年時間。」

17. 本委員會同意公署的見解。

18. 本委員會認為上訴人未能證明他所投訴的事情屬實。

投訴事項 3

19. 有關投訴事項 3，公署曾向港鐵查詢，港鐵表示由於上訴人未有提供確實的事發日期及地點，港鐵未能就此投訴的特定情況作出回應。港鐵表示，他們在外判查票工作予泛亞時，有明確要求他們必須遵守港鐵的指引及條例的規定。他們亦有為

泛亞的職員安排職前訓練，以確保他們嚴格遵守港鐵的查票程序及指引。

20. 本委員會認為，上訴人對此事的說法模糊，既不能提供事發日期，也不能提供事發的地點。本委員會不能依賴上訴人的說法從而裁定確曾有這樣的事情發生。本委員會亦看不到有任何證據顯示港鐵曾把上訴人的個人資料披露或轉移予泛亞。

投訴事項 4

21. 有關投訴事項 4，公署在該決定書中告訴了上訴人港鐵有這樣的回覆：

「14. 據港鐵了解，在 2015 年 11 月 18 日事發當日，他們的查票組職員在太和站當值及執行職務。期間你於太和站入閘時，入閘機的特惠燈亮起及發出持票人使用特惠車票入閘的聲響。當時查票組的女職員張小姐在向你出示港鐵的授權證後，要求你出示車票以供檢查，你即時向張小姐表示：「仲要睇？你唔認得我咩？」而張小姐在猶豫片刻後，其上司李先生便向張小姐詢問她是否已完成查票程序，張小姐回答說：「未」。李先生於是上前向你表明身份及要求你出示車票以供檢查，但你拒絕並揚言要報警，李先生遂通知車站控制室報警處理事件。經到場警員協助下，你向李先生出示車票以供檢查，惟由於車票上的相片模糊以致李先生未能辨認卡

主，故李先生要求你進一步出示身份證明文件以供檢查。

15. 港鐵澄清，查票組的職員並無要求你出示殘疾人士登記證及提供你的聯絡電話號碼及地址，而該兩名奉召到場的警員為執行職務收集你的個人資料，故他們並無將你的個人資料披露予不適當人士。

16. 港鐵亦就事件向 Maggie Cheng 作出查詢。港鐵確認，Maggie Cheng 在當日收到你的投訴後，已立即轉介你的投訴至查票組主管作跟進。他們表示，當日查票組的職員只是按既定程序而執行職務，並無意為難你。無論如何，港鐵已提醒有關查票組職員，日後在進行查票工作時，必須加強留意與乘客溝通的技巧，及主動向乘客講解查票工作的需要及程序，以避免誤會發生。港鐵並會密切監察有關查票組的職員的工作表現，以確保他們達致該公司的嚴格要求。」

22. 公署對投訴事項 4 的看法載於該決定書的第 31 段：

「本公署注意到你與港鐵就該名涉案男職員在甚麼情況下報警的說法存在爭議，無論如何，你的不滿看來是源於你認為該男職員在事發時自行決定報警求助而引起的，惟此事關乎該男職員在執行職務時所作出的個人判斷及決定，與港鐵的職員執行職務時的處理方法及其內

部行政事宜有關，而非屬本公署賦權範圍內可處理的問題。」

23. 本委員會同意公署的見解。

其他事宜

24. 上訴人提出，港鐵的查票機制及政策違反了他們的服務承諾，《殘疾人權利公約》、《基本法》與及《中華人民共和國憲法》；這些指稱皆不是公署職權範圍內可以處理的事情，亦不是本委員會上訴管轄權範圍內的事情。

25. 上訴人指稱公署內負責處理他的投訴的個案主任曾在電話中表示認同上訴人的說法，但公署卻在他未及提供進一步理據前作出該決定，違反承諾及程序公義。本委員會認為上訴人此說不成立。

(a) 上訴人的這項指稱十分模糊 — 在哪一次的電話談話中，個案主任認同了上訴人的甚麼說法，公署作了甚麼承諾，上訴人皆語焉不詳。

(b) 在作出該決定前，公署的職員就上訴人的投訴與上訴人進行了不下三十次的會面及電話會談，上訴人有充分機會向公署提供證據及作出申述。

(c) 上訴人未能說明他未有機會說明甚麼進一步的理據，

而該些理據足以顯示該決定是不正確的。即使到了上訴聆訊的時間，上訴人亦未能說明他有甚麼進一步的理據。

該決定正確

26. 綜上所述，本委員會認為該決定是正確的，本上訴須被駁回。

有關申請

27. 上訴人在有關申請中提述的新證據及新論點已在上文第 4 段中交代。本委員會不批准有關申請，理由如下：

- (a) 有關上述第 4(a)段，這是一項全新的指稱，並且上訴人沒有提供事發的日期。他在本案的最後階段提出一項全新的指稱，公署及港鐵皆欠缺時間查證；再者，上訴人沒有提供事發日期，公署及港鐵也無從查證。在此情況下，倘若容許上訴人在本上訴中提出這項指稱，對公署和港鐵並不公平。
- (b) 有關上述第 4(b)段，這是一項全新的投訴，上訴人之前從未向公署指稱港鐵違反了保障資料第 5 原則，公署亦從未在這點上作過決定。本委員會是處理針對公署就上訴人的投訴所作決定而提出的上訴。未曾向公

署作過投訴，公署也未就此有過決定的事情，本委員會沒有上訴管轄權去處理。

- (c) 有關上述第 4(c)段，上訴人從未在他向公署投訴期間指稱港鐵違反收集個人資料聲明，此乃是新的投訴，基於上述(b)項的理由，本委員會對此沒有上訴管轄權。至於上訴人聲稱港鐵把他的個人資料轉移予泛亞的指稱，本委員會已在上文有關投訴事項 3 的段落中處理。
- (d) 有關上述第 4(d)段，在公署就投訴事項 2 進行調查期間，上訴人從未提過確實的事發日期是 2014 年 4 月 1 日，他在本案的最後階段才提出這個日期，公署和港鐵皆缺乏時間查證，對他們不公平。
- (e) 有關上述第 4(e)段，這亦是一項全新的指稱，亦是沒有確實的事發日期，基於上述(a)段的理由，倘若容許上訴人現在提出這項指稱，對公署及港鐵不公平。

28. 本委員會進一步認為，即使本委員會批准有關申請並容許上訴人提出該些新證據及新論點，本委員會仍然認為該決定正確並會駁回上訴。

- (a) 即使上訴人可提出上述第 4(a)段所述的指稱，本委員會認為上訴人未能提供事發日期，顯然對事件記憶模糊，本委員會不能信納上訴人所言屬實。

- (b) 即使上訴人現在可作出上述第 4(b)段的投訴，上訴人並無提出有關投訴是建基於甚麼事實。
- (c) 即使上訴人現在可作出上述第 4(c)段中有關港鐵違反收集個人資料聲明的投訴，上訴人並沒有提出令本委員會信納的證據以支持該投訴。
- (d) 即使上訴人可以提出上述第 4(d)段的新證據，本委員會拒絕信納。有關投訴事項 2，上訴人一直的說事件發生在大約兩年之前，並沒有確實日期，卻在臨近上訴聆訊的時候，上訴人忽然提出事發日期為 2014 年 4 月 1 日，但從沒有解釋為何他現在才提出這個說法；在這情況下，本委員會認為這個新的說法並不穩妥，拒絕信納這項新證據。
- (e) 即使上訴人可以提出上述第 4(e)段的新證據，上訴人不能提供事發的日期，本委員會對上訴人所指稱的事情是否屬實有保留；即使屬實，黃成根先生的說話也不能證明港鐵有哪些地方違反了條例的規定。

結論

29. 本委員會確認該決定，駁回上訴。

30. 各方皆沒有提出有關訟費的申請，本委員會不作訟費命令。

(簽署)

行政上訴委員會副主席廖文健