

八達通應用及私隱問題 意見調查報告

2010年6月28日

引言

新論壇在2010年6月5日至10日，用音頻電話隨機抽樣，成功完成了1004個訪問，了解受訪者對八達通私隱的意見，是次調查結果如下：

1. 受訪者普遍習慣使用八達通

- 調查發現，有68.4%受訪者表示「幾乎日日都用八達通」，「間中會用」的受訪者有26.5%。（見表一）。
- 在用途方面，最常用是用作通乘搭公共交通工具，（有69.5%表示幾乎日日都用），其次為光顧零售服務，（有24.2%表示幾乎日日都用）。（見表二及表三）
- 有30.8%的受訪者表示，申請了八達通的自動增值功能（見表五）。
- 有10.2%受訪者，表示有將八達通用作住戶出入證和職員證用途。（見表四）。

2. 對八達通理解不深

- 雖然八達通應用廣泛，但調查發現，只有32.7%受訪者答對八達通公司是「一間私人有限公司」；答錯為一間「公營公司」及「上市公司」，分別有18.1%和10.4%；答「唔清楚，唔知道」更有38.8%（見表十三）。
- 有57.6%受訪者不知道八達通卡內儲存了哪些個人資料，只有6.7%受訪者表示清楚知道，表示大概知道的只有33%（見表十）。
- 有56.2%受訪者表示不知道八達通報失後的失效時間。有28.7%的受訪者，錯誤認為失效時間是兩小時內。只有3%的受訪者，正確知道八達通報失後的失效時間是6小時。（見表六）。

3. 受訪者不能接受八達通公司處理個人資料的手法

- 在購買八達通時，表示沒有看過個人資料聲明的受訪者高達九成，只有不足一成受訪者（9.8%）會閱讀；（見表七）。
- 有75.4%的受訪者認為八達通個人聲明中有“持卡人既個人資料，可以用作推廣八達通卡公司，其附屬公司，聯屬公司或任何選定商業夥伴既貨品或服務”的條款是不合理（見表八）。

- 有 90.2%的受訪者覺得“係持咁人無表示反對既情況下，八達通咁公司，係可以將八達通收集既個人資料，用作直銷函件同市場推廣用途”的條款是不合理（見表九）。
- 調查發現，47.2%受訪者覺得八達通卡公司處理持咁人個人資料方面的透明度只屬一般；覺得「透明度好低」的受訪者有 32.3%；只有 7.2%的受訪者認為「透明度好高」（見表十二）。

4. 受訪者擔心個人資料被濫用或盜用

- 有 77.6%的受訪者擔心在「八達通上的個人資料同交易資料，會被八達通公司濫用」；表示不擔心的受訪者，只有 16.9%（見表十一）。
- 至於表示「擔心在八達通上的個人資料同交易資料，會被不法份子盜用」的受訪者有 76.1%；表示不擔心的受訪者，只有 15.8%（見表十四）。

總結

1. 不知情：持卡人對《個人資料聲明》不知情

八達通公司掌握了持卡人大量個人資料，但高達九成受訪者沒有看過八達通的《個人資料聲明》，近六成受訪者不知道八達通卡內儲存了哪些個人資料，有近八成受訪者，表示擔心卡內的個人資料會被濫用。故此，大部份的八達通使用者，不清楚八達通公司所掌握的個人資料，不知道個人資料的用途，更在不知情的情況下，擔心個人資料會被濫用。

2. 不合理：持卡人認為《個人資料聲明》條款不合理

另外，八達通卡的《個人資料聲明》中，未能保障持卡者的個人資料，並存在多條不合理的條款。例如第 7 條，授權公司將個人資料用作推廣八達通卡公司，其附屬公司，甚至商業夥伴的貨品或服務。又如第 15 條，授權公司在持卡人不反對的情況下，將個人資料用作直函的市場推廣用途。而在調查中，有八至九成的受訪者，認為這些條款不合理。

3. 不透明：公司運作欠透明度

在調查中，只有 7.2%的受訪者認為八達通公司的透明度很高，也只有三成多的市民，知道八達通公司是一間私人有限公司。我們擔心，八達通以私人有限公司模式運作，對外界的問責性極低，它如何處理客戶的個人資料，以及透過八達通交易而取得的商業統計和市場資料數據，外界難以知悉。事實上，公司曾以「基於商業理由」，拒絕向立法會透露有關八達通卡損壞的數字，而在八達通的網頁內，亦沒有公司的盈利資料，供外界參考，反映公司的透明度極低。

4. 不了解：八達通失效時間不了解

除了私隱問題外，調查亦發現，有一半市民不知道八達通報失後的失效時間，更令我們擔心的是，有近三成受訪者，誤以為失效時間是兩小時以內。事實上，參考其他電子貨幣的報失時間，八達通公司的效率偏低。如 Visa 推出的信用卡，失卡人士只要向機構報失，信用卡便可即時終止服務。反觀八達通要在報失後 6 小時後才能失效，增加了擁有自動增值功能的八達通事主承受的金錢損失。

建議

督促八達通公司加強透明度

八達通公司是一間私人有限公司，根據香港公司條例，有限公司並不需要向公眾披露資訊，問責性和透明度較低。但從公司的股東分佈來看，機構實質上是由公營機構持有。而單是港鐵，已佔了公司的 79.5% 股份。故此，不論作為港鐵，又或是作為港鐵大股東的特區政府，以及個人資料私隱專員公署，在督促八達通加強問責性，增加用戶的私隱保障，實是責無旁貸。針對是次調查結果，我們促請有關機構，督促八達通公司進行以下四方面改善：

- 刪除八達通卡《個人資料聲明》中的不合理條款，確保持卡人的任何個人資料，更不應用作其他與八達通核心業務無關的商業用途。並應加強宣傳，令持卡人更了解《個人資料聲明》中的條款。
- 八達通卡公司應加強透明度，讓公眾更了解對個人資訊的處理方式，以及商業統計數據之使用詳情。
- 加強對八達通持卡人的知情權，讓持卡人了解八達通卡內所存有的個人資訊，讓持卡人能評估風險。
- 加快持卡人報失後的處理時間，讓報失者能盡快將八達通的自動增值服務取消，減少持卡人的損失。

* 八達通個人資料聲明可於以下網址下載

http://www.octopus.com.hk/web09_include/_document/tc/personal_data_policy_octopus.pdf

表列數據

表一 係你日常生活中，你多唔多用八達通呢？		
	頻率	百分比
幾乎日日都用	696	68.4
間中會用	269	26.5
好少用	39	3.8
從來唔會用	13	1.3
總數	1017	100

表二 你多唔多用八達通黎乘搭公共交通工具呢？		
	頻率	百分比
幾乎日日都用	698	69.5
間中會用	267	26.6
好少會用	39	3.9
總數	1004	100

表三 你多唔多用八達通，光顧零售服務？		
	頻率	百分比
幾乎日日都用	243	24.2
間中會用	436	43.4
好少會用	325	32.4
總數	1004	100

表四 你有無係八達通，加入住戶證或職員證既功能，用黎出入住所或公司呢？		
	頻率	百分比
有	102	10.2
無	902	89.8
總數	1004	100

表五 你有沒有申請八達通既自動增值服務呢？		
	頻率	百分比
有	309	30.8
無	695	69.2
總數	1004	100

表六 如果你報失八達通，你知唔知道要等幾耐，張八達通先會失效呢？

	頻率	百分比
即刻失效	143	14.2
兩個鐘以內失效	146	14.5
2 至 5 個鐘失效	95	9.5
5 至 7 個鐘失效	30	3.0
7 至 10 個鐘	26	2.6
唔知道	564	56.2
總數	1004	100

表七 你有無睇過八達通卡既個人資料聲明呢？

	頻率	百分比
有睇過	98	9.8
無睇過	906	90.2
總數	1004	100

表八 係八達通卡既個人資料聲明中列明，“持咗人既個人資料，可以用作推廣八達通卡公司，其附屬公司，聯屬公司或任何選定商業夥伴既貨品或服務”，你認為呢個條款，合唔合理呢？

	頻率	百分比
合理	243	24.6
唔合理	757	75.4
總數	1004	100

表九 係八達通卡既個人資料聲明中列明，“係持咗人無表示反對既情況下，八達通咗公司，係可以將八達通收集既個人資料，用作直銷函件同市場推廣用途”你認為呢個條款，合唔合理呢？

	頻率	百分比
合理	98	9.8
唔合理	906	90.2
總數	1004	100

表十 你知唔知道，你張八達通卡，儲存左幾多你既個人資料呢？

	頻率	百分比
清楚知道	67	6.7
大概知道	331	33.0
唔知道	578	57.6
無意見	28	2.8
總數	1004	100

表十一 你擔唔擔心，你係八達通上既個人資料同交易資料，會俾八達通公司濫用呢？

	頻率	百分比
好擔心	273	27.2
有D擔心	506	50.4
唔擔心	170	16.9
無意見	55	5.5
總數	1004	100

表十二 係處理持咗人個人資料方面，你認為八達通卡公司既透明度高唔高呢？

	頻率	百分比
透明度都幾高	72	7.2
一般	474	47.2
透明度好低	324	32.3
唔清楚，無意見	134	13.3
總數	1004	100

表十三 你知唔知道，八達通公司，係一間私人有限公司、公營公司、定係一間上市公司呢？

	頻率	百分比
係一間私人有限公司	328	32.7
係一間公營公司	182	18.1
係一間上市公司	104	10.4
唔清楚，唔知道	390	38.8
總數	1004	100

表十四 你擔唔擔心，你係八達通上既個人資料，會俾不法份子盜用呢？

	頻率	百分比
好擔心	339	33.8
有D擔心	425	42.3
唔擔心	159	15.8
無意見	81	8.1
總數	1004	100

受訪者背景

教育程度			
	小學或以下	中學或預科	大專或以上
人數(%)	198 (19.7%)	585 (58.3%)	221 (22.0%)

性別		
	男	女
人數 (%)	414 (41.2%)	590 (58.8%)

年齡組別						
	15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80
人數 (%)	169 (16.6%)	93 (9.1%)	165 (16.2%)	205 (20.2%)	237 (23.3%)	148 (14.6%)