

市民對八達通轉售個人資料意見調查

2010年7月30日

1. 引言

新論壇在6月進行了「八達通應用及私隱問題調查」，了解受訪者對八達通及私隱問題的意見。由於八達通公司轉售個人資料的事件引起廣泛關注，新論壇再於7月27日至29日，用音頻電話隨機抽樣，成功訪問了775名市民，繼續跟進市民對八達通事件的意見。

2. 主要調查結果

- 有八成市民（81.3%），表示有留意八達通轉售個人資料的事件。（見表一）
- 有五成市民（50.7%）表示對事件感到“非常憤怒”。“有些憤怒”的也有三成半（35.5%），表示“沒有特別感覺”的，只有一成多（11.4%）。（見表二）
- 有六成多受訪者（65.7%）認為，八達通公司在轉售資料的事件中，只是“公開左好少，仲有好多野隱瞞”。認為“已公開晒”的只有2.7%，認為“已經公開大部份”有31.6%。（見表三）
- 有七成受訪者（74.3%），支持立法會引用權力及特權法，全面調查事件，不支持的只有4.6%。另約兩成受訪者表示視乎情況而定。（見表四）
- 有六成受訪者（60.1%）認為，八達通的行政總裁在事件中“講大話”，應該辭職，認為不應該辭職的只有6.1%，另有約三成人認為“好難講”。（見表五）
- 有一半受訪者（49.5%），認為政府在監督八達通公司，有直接責任，另也有四成人（41%）認為有間接責任，只有3.7%的受訪者，認為特區政府在事件中沒有責任。（見表六）

3. 總結及建議

3.1 八達通誠信破產 政府應介入重整管理層

民意調查發現，受訪者對八達通公司的表現極度不滿，認為機構仍然隱瞞事件，行政總裁應該辭職，更支持立法會引用權力及特權法調查事件。民意一面倒對八達通公司不滿和不信任，反映機構誠信破產。作為一間特區政府間接擁有的機

構，特區政府應承擔一定責任，督促港鐵及八達通公司，向公眾清楚交代事件的詳情，並運用影響力檢討公司的管治架構，重整八達通公司的管理層，重建公眾對八達通公司的信心。

3.2 八達通應立即修改不合理私隱條款

八達通公司雖然已承認有轉售用戶的個人資料，並就此事向公眾道歉，但八達通公司所採取的補救行動，只是提供途徑讓客戶選擇不接收推廣訊息，個人八達通和八達通日日賞計劃的《個人資料聲明》內的不合理條款仍然繼續保留，繼續授權八達通公司使用客戶的個人資料作各種商業用途，漠視消費者的權益。新論壇要求八達通公司立即刪除《個人資料聲明》中的不合理條款，確保用戶的任何個人資料，不能用作其他與八達通核心業務無關的商業用途，同時應加強宣傳，令用戶更了解《個人資料聲明》中的條款。

3.3 增加八達通公司的透明度

現時，由於八達通公司以私人有限公司的模式經營，公司的運作極不透明，網頁內既沒有公司年報，也沒有董事成員名單。過去，公司也曾以「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。由欠缺問責度及透明度的私人有限公司坐擁大量的個人資料，私隱風險可謂極高。因此，港鐵（八達通公司最大股東）及特區政府（港鐵的大股東）應充分運用其影響力，加強八達通公司的透明度及公眾的知情權，讓公眾更了解公司對個人資訊的處理方式，以及商業統計數據之使用詳情。

3.4 監察電子貨幣市場

目前，八達通是香港最流通的電子貨幣，乘搭交通工具及各項飲食、購物消費，只要「嘟一嘟」便能輕易付款。然而，八達通之所以能領先易辦事、信用咭等其他電子貨幣，壟斷市場，完全是源於多間公共交通機構龐大客戶的需求。特區政府站在重大公眾利益的前提下，應增加對電子貨幣市場的監察，加強對市民的保障。

數據列表

表一：你有無留意八達通公司將客戶個資料轉售既事件呢？		
	頻數	百分比
有留意	630	81.3
無留意	145	18.7
總數	775	100

表二：對於八達通公司轉售八達通客戶個人資料一事，你既感覺係？		
	頻數	百分比
好憤怒	393	50.7
有 d 憤怒	275	35.5
無乜特別感覺	88	11.4
無意見	19	2.5
總數	775	100

表三：直到今天，你認為八達通公司有無將事實既全部公開呢？		
	頻數	百分比
已經公開晒	21	2.7
已經公開左大部份	245	31.6
公開左好少，仲有好多野隱瞞	509	65.7
總數	775	100

表四：你支唔支持，立法會引用權力及特權法，全面調查事件呢？		
	頻數	百分比
支持	576	74.3
唔支持	36	4.6
視乎情況而定	136	17.5
無意見	27	3.5
總數	775	100

表五：有人認為，八達通公司既行政總辭，係事件中講大話，應該引咎辭職，咁你認為佢應唔應該辭職呢？

	頻數	百分比
應該辭職	466	60.1
唔應該辭職	47	6.1
好難講	220	28.4
無意見	42	5.4
總數	775	100

表六：港鐵佔有八達通公司近八成股份，而政府又係港鐵既大股東，你應為政府係監督八達通公司上，應負上幾大責任呢？

	頻數	百分比
有直接責任	384	49.5
有間接責任	318	41.0
應該無乜責任	29	3.7
好難講	31	4.0
無意見	13	1.7
總數	775	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 (%)	125 (16.1%)	447 (57.7%)	203 (26.2%)

性別		
	男	女
人數 (%)	310 (40%)	465 (60%)

年齡組別						
	15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80
人數 (%)	132 (17.0%)	101 (13.0%)	109 (14.1%)	190 (24.5%)	148 (19.1%)	95 (12.3%)

-- 完 --