

會員積分計劃條款私隱保障分析報告

2010年7月30日

1. 引言

新論壇在六月公佈一項調查，發現大部份市民對八達通卡的私隱保障認識不深，更不知道原來售卡的個人資料聲明，有多條授權公司轉讓客戶資料的不合理條款。

有鑑於市民的廣泛關注，新論壇於本月中，搜集了6間大型商業機構的會員獎賞計劃，從以下七方面分析不同計劃內的個人資料保障條款，了解他們對客戶的私隱保障是否足夠。另外，新論壇亦進行一項民意調查，了解市民參與會員積分計劃的情況，並了解他們對這些條款的意見。

2. 積分卡私隱保障評論

在是次分析中，我們挑選了6間市民較常接觸的零售和消費服務機構的會員計劃作分析，這6間機構是八達通日日賞、百佳易賞錢、萬寧 Mann Card、華潤萬家積 FUN Card、大家樂 Club100 及 U.A. Loyalty Club。報告以七項準則，評估會員計劃內容對個人資料的保障程度。這七項準則分別是：

1. 索取的個人資料是否多於合理範圍
2. 個人資料的應用範圍
3. 是否授權機構轉移個人資料
4. 是否提供「取消接收選項」或「接受接收選項」
5. 是否清晰列明查詢個人資料的途徑
6. 退會後刪除個人資料時間
7. 機構如何回應個人資料的查詢

3. 主要分析結果

3.1 索取個人資料多於合理範圍

作為會員，申請人必須提交若干個人資料，以便聯絡及核實申請人的身份。在我們分析的六間機構，所有均要求申請者提供多於聯絡用途的個人資料，當中有兩

間更要求申請者提供身份證號碼。有四間要求提供申請者的個人及家庭收入，這些資料與申請程序無關，令人懷疑資料會用作其他市場推廣用途。

3.2 個人資料的應用範圍

在 6 間會員積分卡的個人資料聲明中，除授權客戶的個人資料，用於與客戶聯絡和推廣，以及作市場統計分析之用外。亦授權機構，用作推廣機構認為合適，而未必屬於本身機構提供的服務。換句話說，個人資料聲明的授權，除了讓機構可以推廣本身的商品，亦可以為會員挑選其他機構的商品，當中，客戶是沒有任何選擇的權利。

3.3 授權可轉移個人資料

華潤是唯一沒有列出可轉移個人資料的機構，另其他五間機構的聲明，均授權機構可將申請人的個人資料，轉移給其他機構，如附屬或聯營公司。有兩間機構的條文，不單授權機構可將客戶的個人資料，轉移給香港的其他公司，如銀行、金融機構及任何電訊供應商，還可以將會員的資料輸出集團旗下的海外公司。

有兩間更表明，可將轉移的資料用作直銷用途。更有一間機構(萬寧)，授權公司可將個人資料，轉交任何“向公司負有保密責任的任何人士”。在轉移會員資料的過程中，全部機構都不須事前通知申請人，亦沒有列出任何規範。反映這些條款只是保障機構使用申請人個人的權利，沒有發揮保障申請者私隱的作用。

3.4 「取消接收選項」(opt out)或「接受接收選項」(opt in)選項

「接受或取消」選項是給會員選擇是否收取該機構發放市場推廣訊息。可是，在調查會員申請表格時，多是以「取消接收選項」(opt out)模式，而沒有提供「接受接收選項」(opt in)選項，供消費者選擇。

3.5 是否清晰列明查詢個人資料的途徑

六間機構的個人資料聲明，只是接受客戶以信件或電郵查詢，沒有提供直線電話，直接接觸保管資料的負責人。當調查員致電客戶服務員中心，查詢相關個人資料事宜，發現當中只有三間能很快接駁到服務員，有兩間要用很長時間才能接駁，更有一間是沒有人接聽。在查詢個人資料處理的途徑，六大機構均有相當的改善空間。

3.6 退會後刪除個人資料的時間

只有百佳易賞錢，在客戶取消會籍後，會立即刪除個人資料及交易紀錄。另外四間機構都不能即時刪除客戶資料，大部份會在三日至一個月後刪除資料。八達通表示會儲存客戶的資料達六年，而萬寧 Mann Card 則表示表明，在登記取消後，仍可繼續以市務推廣資料與會員聯絡。但這條款，在 7 月 29 日被萬寧刪取。

3.7 機構如何回應個人資料的查詢

新論壇分別派出三名調查員，在不同時段致電查詢六間機構有關個人資料問題，不同的服務員會有不同的回覆的情況普遍。例如，當調查員詢問大家樂 Club 100，如果會員取消會藉後，機構要多久才能在資料庫剔除其個人資料時，卻得到分個三個不同的答案，分別是“可能直到明年一月”、“二至三日”及“一至兩個月後”。機構的個人資料政策與客戶服務員的認知有一段距離，這可能令市民有所誤解。

4. 民意調查：市民對個人資料聲明條款之意見

4.1 消費者忽略個人資料聲明

- 有近四成的受訪者（38.9%），表示有參與不同私人機構提供的會員優惠計劃，但只有一成多（12.3%）的受訪者表示，有留意當中的個人資料聲明。（見表三及表五）

4.2 受訪者認為授權條款不合理

- 有一半（55.8%）的受訪者表示，入會計劃會要求申請者提交聯絡方法以外的個人資料。（見表四）
- 針對入會計劃內的個人資料聲明，會授權公司將客戶的個人資料，轉給第三者或屬下企業使用，甚至在退會後繼續保留。調查發現，只有 2.8% 的受訪者，認為將個人資料轉給第三者的授權是合理，認為不合理的有接近九成（89.4%）。（見表六）
- 只有 4.5% 的受訪者認為，將個人資料轉給集團所屬公司的授權是合理的，認為不合理的有八成多（86.7%）。（見表七）
- 對於有個別公司的聲明，授權公司可在退會後，保留客戶的資料。只有 2.3% 的受訪者認為合理，九成受訪者（91.6%）認為不合理。（見表八）

4.3 受訪者經常接到直銷電話

- 四成半的受訪者（45%），表示經常收到知道自己姓名的推銷電話，當中八成的受訪者（81%），均不知道推銷公司得到其個人資料的方法。（見表一及表二）反映個人資料被濫用的情況，相當嚴重。

5. 總結

是次分析發現，被調查的優惠計劃，只是保障機構使用申請人個人資料的權利，更將客戶的個人資料視為機構資產，讓機構能盡用客戶個人資料的商業價值，未

能發揮保障申請者個人私隱的作用。而在民意調查中，反映個人資料被濫用作推銷用途的情況相當普遍，受訪者亦認為轉移個人資料的授權極不合理，但只有小部份參加獎賞計劃的受訪者，有了解計劃內的個人資料聲明，針對個人資料被濫用的問題，新論壇提出以下意見：

5.1 消費者委員會及私隱專員公署應加強監察

現時，市面上充斥著各種各樣的會員積分計劃，收集不同程度的個人資料，為保障市民的個人資料不被外泄或不會在不知情的情況被轉賣，私隱專員公署應加強對這些會員積分計劃進行全面調查，加強監察。另外，消費者委員會也應從保障消費者權益的角度著手，保障消費者的個人資料。

5.2 設良好個人資料聲明的範本

市面上不同的會員積分計劃，其個人資料聲明的條款及樣式均不同，市民一不小心，可能隨時跌入私隱陷阱。因此，私隱專員公署應考慮編訂良好個人資料聲明範本，就個人資料聲明的樣式、搜集的資料應符合必須的原則；在轉移個人資料時須得到申請人的同意；為申請人提供「取消接收選項」或「接受接收選項」選項；擬定刪除個人資料的時間；更清楚列出查詢個人資料的方法；以及文字的大小作出範疇，以加強申請人的個人私隱保障。

5.3 加強私隱保障的宣傳

民意調查發現，七成受訪者在填寫入會申請表時，均沒有留意申請表的個人資料聲明。因此，私隱專員公署有必要加強宣傳，增強市民保障個人私隱的意識，聲明內容的字體不應過細，令市民在填寫個人資料時，要留意個人資料聲明內會是否存在不合理的條款，避免市民落入私隱陷阱。

5.4 研究立法禁止不知轉售個人資料

有四成市民經常收到掌握個人資料的直銷電話，反映轉移個人資料作商業用途的情況普遍，個人資料的保障嚴重不足。有鑑於公眾關注，政府應檢討法例，立例規定所有個人資料的轉移行為，必須以選項形式，讓客戶選擇，並在任何資料轉讓時，必須事先得到申請人的同意，保障市民的個人私隱。

數據列表

表一：你係咪經常收到，知道你自己姓名既推銷電話呢？

	頻數	百分比
經常收到	349	45.0
間中收到	260	33.5
好少收到	113	14.6
從來無收過	53	6.8
總數	775	100

表二：你知唔知道，呢 d 公司點解會有你既個人資料呢？（只供表示收到知道自己姓名推銷電話的受訪者作答）

	頻數	百分比
大概知道	137	19.0
唔知道	585	81.0
總數	722	100

表三：依家有好多公司，都有推出會員獎賞計畫，為消費者提供不同優惠，請問你有無參加過呢類計劃呢？

	頻數	百分比
有參加，仲參加左好多個	81	10.5
有參加，大概參左幾個	220	28.4
無參加過	411	53.0
唔記得	63	8.1
總數	775	100

表四：你係參加呢 d 計劃時，相關公司除左要求你提供聯絡方法外，仲有無要求你提供其他個人資料呢？（只供有參加會員獎賞計劃者回答）

	頻數	百分比
有	168	55.8
無	69	22.9
唔記得	64	21.3
總數	301	100

表五：你有無留意呢 d 入會申請表既個人資料聲明呢？（只供有參加會員獎賞計劃者回答）

	頻數	百分比
有留意	37	12.3
無留意	220	73.1
唔記得	44	14.6
總數	301	100

表六：有 d 公司既入會計劃，會授權公司將客戶既個人資料轉俾第三者及海外公司作推廣用途，你認為呢 d 條款合唔合理呢？

	頻數	百分比
合理	22	2.8
唔合理	693	89.4
無意見	60	7.7
總數	775	100

表七：有 d 公司既入會計劃，會授權公司將客戶既個人資料轉俾所屬企業既任何一間公司，推廣佢地既產品同服務，你又認為呢 d 條款合唔合理呢？

	頻數	百分比
合理	35	4.5
唔合理	672	86.7
無意見	68	8.8
總數	775	100

表八：有 d 公司，會列明係你退會之後，都可以保留你既資料作推廣用途，你認為呢 d 條款又合唔合理呢？

	頻數	百分比
合理	18	2.3
唔合理	710	91.6
無意見	47	6.1
總數	409	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 --