

新論壇

個人資料私隱條例檢討調查結果

銷售電話滋擾大 強化監管保私隱

2010年12月29日

新聞稿

新論壇於本月17-27日，利用音頻電話隨機抽樣訪問了1044名市民，了解他們對《個人資料（私隱）條例》修訂的意見。鑑於今年七月發生的八達通轉售客戶個人資料事件，沙田區議員兼新論壇理事龐愛蘭認為，條例修訂能否避免商業機構濫用客戶個人資料，加強對客戶私隱的保障，應是條例修訂的重點。

現行拒收直銷電話機制成效不彰

目前，直銷電話泛濫，經常造成滋擾。根據調查顯示，八成的受訪者表示經常收到或間中收到知道受訪者姓名的推銷電話；而在表示曾收過推銷電話的受訪者中，六成人更感到很大滋擾。然而，受訪者要知道直銷公司從何得知其個人資料並不容易。龐愛蘭議員指，部份受訪者曾問過銷售人員怎樣取得他們的資料，但當中八成銷售人員都沒有解釋或即時收線。她說：「我自己都曾有多次經驗，試過有健身公司打來，我一問，他們即時收線了。」

雖然，現時有機制可讓市民向銷售人員提出取消接收的要求，但龐愛蘭認為，機制成效不彰，「只有約四成市民知道有這個機制，反映這個機制宣傳不足。而且，市面直銷公司眾多，市民拒絕了一間公司，還有其他公司可打來。」她建議，政府應考慮仿效現時「拒收訊息登記冊」，設立拒收直銷電話中央登記冊，讓不願意接收直銷電話的市民登記，此後商業機構便不可再致電推銷，減低對市民的滋擾，此建議也得到超過七成人的支持。

消費者傾向用嚴厲方式 加強對消費者保障

新論壇過去曾就七個會員獎賞計劃和十間銀行信用卡的申請表進行分析，發現現時服務合約和個人資料聲明均是字體細小，字與字之間距極為緊密，令人難以閱讀。蘇俊文律師認為，政府今次修訂條例中，雖規定個人資料聲明內資料的描述和展示，應可讓公眾理解和合理地細讀，但條例過於含糊。因此，政府應制訂標準合約的格式，明確規定個人資料聲明字體的大小，以及其設計編排，令消



費者容易理解合約內容。

另外，現時服務合約內的服務條款與有關個人資料私隱條款網綁一起，市民要是想取得服務，即使條款並不公平，客戶也只得迫於無奈接受，消費者與服務供應商關係完全不對等。蘇俊文律師建議，針對網綁同意的問題，政府可考慮規定商業機構提供的服務合約與有關個人資料私隱條款的合約分開獨立簽署，即使客戶不同意合約內有關私隱的條款，也有機會表示反對。

事實上，根據新論壇早前的分析，絕大部份的申請表都有授權機構可「轉移」客戶個人資料的條款，反映這些授權機構濫用客戶私隱的不合理條款在各個服務供應商中普遍存在，消費者在市場上根本無議價能力。故此，蘇俊文律師認為，政府長遠應加強監管不公平條款，增加對消費者的保障，才是減低私隱風險之本。

尊重消費者選擇權 採用「主動接受」(opt-in)

另一方面，當中只有少部份機構設「主動拒絕」(opt-out)選項，對客戶私隱可謂完全無保障，八達通事件絕對有機會重覆發生。針對這個問題，政府建議規定機構在收集客戶個人資料時，必須採用「主動拒絕」的方式，讓客戶可拒絕機構將其資料轉移或作直銷用途。

不過，龐愛蘭議員認為，採用「主動拒絕」的方式，客戶的位置變得相當被動，商業機構只是假定客戶同意，這未必是客戶的真正選擇。她指，政府應規定採用「主動接受」(opt-in)的方式，商業機構要明確取得客戶同意，方可將資料用於直銷或轉移。這才是真正反映客戶意願，保障市民私隱的做法。事實上根據調查，較多受訪者傾向商業機構採用「主動接受」的方式去取得客戶同意。

總結

八達通轉售客戶個人資料事件，已喚起市民對保障個人資料私隱的關注，調查也顯示消費者傾向用較嚴厲的方法去保障個人私隱。但蘇俊文強調，保障客戶私隱，與直銷業界的利益並非不能共存，也不是妄顧直銷業界的利益，設立拒收中央登記冊等建議，除了對加強市民私隱的保障外，同時也可提升業界的效率，減省推銷人員打電話的時間，也可提升業界的形象，是共贏的方案。

主要調查結果

推銷電話頻繁 市民深感滋擾

- 超過四成受訪者(42.9%)表示經常收到知道受訪者姓名的推銷電話，間中收到的也有 37.9%，很少收到或從來未收過的，分別只有 14.4%及 4.8%。(見表 1)
- 在曾收過推銷電話的受訪者中，六成人感到幾大滋擾，33.8%也表示覺得有些滋擾。(見表 2)

現行拒收直銷電話機制成效不彰

- 在曾收過推銷電話的受訪者中，五成人(50.4%)沒有問過銷售人員如何取得他們的資料，只有 46.5%曾問過。然而，近八成(78.1%)表示有問過的受訪者表示，銷售人員都沒有解釋或即時掛線。(見表 3)
- 現時，市民若不希望再接收到直銷電話，可向銷售人員提出取消接收的要求，銷售公司便不可再打電話向他們推銷產品，不過，調查顯示，只有 39%受訪者知道這個機制。(見表 4)

受訪者認同加強對消費者保障的建議

- 根據政府修訂《個人資料(私隱)條例》的建議，未經授權出售個人資料將列為罪行，最高刑罰係罰款 100 萬同監禁 5 年，六成的受訪者(61.8%)認為，有關刑罰適中。(見表 5)
- 七成多受訪者(77.9%)贊成，設立拒收直銷電話中央登記冊，讓不想收到人對人直銷電話的人登記，反對的只有 5.4%。(見表 7)
- 對於有建議指，政府應該立法規管個人資料聲明的字體大小和設計，贊成者有 80.4%，反對的只有 3.4%。(見表 8)
- 另有建議指，政府應立法規定，客戶跟服務供應商簽署的合約和有關個人資料私隱條款和合約，應分開獨立簽署，贊成者有 70.3%，反對的只有 4.4%。(見表 9)
- 現時，政府建議在收集個人資料的時候，服務供應商要採用「主動拒絕」(Opt-out)的方法，讓消費者可選擇拒絕服務供應商將他們的資料用於特定用途。不過，調查發現，較多受訪者(46%)認為，服務供應商應採用「主動接受」(Opt-in)的方法，要得到消費者明確同意，才可以使用他們的個人資料；只有 35.7%受訪者表示應採用「主動拒絕」(Opt-out)的方法，另有 2.5%受訪者認為不應規管。(見表 6)



調查數據列表

	頻數	百分比
經常收到	448	42.9%
間中收到	396	37.9%
好少收到	150	14.4%
從來都無收過	50	4.8%
總數	1044	100%

	頻數	百分比
都幾大滋擾	596	60.0%
都有 d 滋擾	336	33.8%
無乜滋擾	48	4.8%
唔清楚，無意見	14	1.4%
總數	994	100%

	頻數	百分比
有問，對方有清楚解釋	101	10.2%
有問，對方無解釋或者即刻 cut 線	361	36.3%
無問過	501	50.4%
唔記得	31	3.1%
總數	994	100%

	頻數	百分比
知道	388	39.0%
唔知道	606	61.0%
總數	994	100%

表 5 為左加強對個人資料私隱的保障，政府建議修訂個人資料私隱條例，將未經授權出售個人資料列為罪行，最高刑罰係罰款 100 萬同監禁 5 年。你認為呢個刑罰係：

	頻數	百分比
過輕	162	15.5%
適中	645	61.8%
過重	124	11.9%
無意見	113	10.8%
總數	1044	100%

表 6 咁你認為，政府係立法時，應該要求供應商用「主動接受」Opt-in，定係「主動拒絕」Opt-out，定係唔應該規管呢？

	頻數	百分比
應該用「主動接受」Opt-in 既方式	480	46.0%
應該用「主動拒絕」Opt-out 既方式	373	35.7%
政府唔應該監管	26	2.5%
唔清楚，無意見	165	15.8%
總數	1044	100%

表 7 有人建議，政府應該設立拒收直銷電話中央登記冊，俾唔想收到人對人直銷電話既人登記，直銷公司就唔可以打俾佢地，你贊唔贊成呢個建議呢？

	頻數	百分比
贊成	813	77.9%
唔贊成	56	5.4%
好難講，視乎情況而定	128	12.3%
無意見	47	4.5%
總數	1044	100%

表 8 有意見認為，政府應該立法規管個人資料聲明既字體，同埋佢既設計，等一般擁有正常視力既人都可以容易睇到，你贊唔贊成呢個建議呢？

	頻數	百分比
贊成	839	80.4%
唔贊成	35	3.4%
好難講，視乎情況而定	118	11.3%
無意見	52	5.0%
總數	1044	100%

表 9 有意見認為，政府應立法規定，客戶同服務供應商簽署既合約同有關個人資料私隱條款既合約，應該分開獨立簽署，你贊唔贊成呢個建議呢？

	頻數	百分比
贊成	734	70.3%
唔贊成	46	4.4%
好難講，視乎情況而定	172	16.5%
無意見	92	8.8%
總數	1044	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 (%)	222 (21.3%)	567 (54.3%)	255 (24.4%)

性別		
	男	女
人數 (%)	507 (48.6%)	537 (51.4%)

年齡組別						
	15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80
人數 (%)	150 (14.4%)	89 (8.5%)	116 (11.1%)	200 (19.2%)	293 (28.1%)	196 (18.8%)