

## 香港電話營銷從業員協會

### 檢討《個人資料（私隱）條例》的意見書

#### 引言

本文件向議員、政府及公眾就檢討《個人資料（私隱）條例》的公眾諮詢結果，代表直銷業界，反映意見。

#### 背景

首先，我們充份理解「八達通事件」中市民對個人私隱被出售的憤怒與焦慮，亦認同八達通公司管理層於此事之處理可以更恰當。

身為一個專業的電話推廣員，我們一直恪守《私隱條例》，保護客人私隱，從沒違規。此行業十多年行之有效，未受質疑；八達通管理層之失職只是一次獨立事件。從正面角度看，這行業製造了很多就業機會，不只前線的推銷員，還有很多後勤員工，估計有十多萬人從事與此行業相關之工作，養活了不少殷實生活的家庭。另外，直銷行業佔本港GDP 1.5%，相等於三百一十億港元，所以希望政府於立法時考慮業界對本港所作出的經濟貢獻。

#### 就擬推行的建議發表意見

##### 1. 直銷活動的接受程度

綜觀政府就個人資料（私隱）條例的公眾諮詢報告裏，有些民意想藉著修改條例而減少電話滋擾的數量。根據電訊管理局在 2008 及 2009 年進行的“人與人直接促銷”兩個調查中，約 50%電話促銷不涉及個人資料轉移（業界將這類電話稱之為 cold call）。

而電話直銷業報告指出（2007 年-2010 年），涉及以資料轉移形式之電話銷售有 40%-50%的資料當時人願意聆聽產品的介紹內容，遠高於 cold call 4-5 倍，這數據合理地反映出資料當時人對於資料使用者推行的直銷活動接受程度較高，因為普遍市民都會擔心不法之徒透過直銷活動進行詐騙，但資料使用者推行直銷活動就可免卻這方面的風險，因雙方都可憑資料核實對方身份。

但現商討修訂法例監管模式方向，反而只針對於認受性、可信性較高的直銷活動，這恐怕只會加重營運者的負擔，損害業界利益之餘亦未能解決電話滋擾問題，這豈不是造成雙輸局面？

## 2. 個人資料分級制

為了使廣大市民及企業同時取得雙贏局面，政府可考慮將個人資料統一化分級制，這可改善公眾及市民對個人私隱達致一定程度的共識。

第一級：聯絡性/流動性較強的個人資料（姓名、電話、地址）這類資料流通性較強，可在廣泛渠道如人際網絡、名片、互聯網或透過電話公司查詢電話服務熱線 1083 等……都有機會隨意取得，而且這類個人資料基本上只能作聯絡用途，較難用作違法行為，故這級別不應納入規管範圍

第二級：客戶戶口號碼、信用卡號碼、身份證號碼（需要得到資料當事人明確同意）

第三級：客戶戶口結餘、信貸評級、交易記錄（在任何情況下都不得轉移）

## 3. 反對收集資料時須具體說明擬進行的促銷活動

相信大家同意本港是一資訊發達之都市，業務發展及市場狀況時時刻刻都在轉變，所以在收集個人資料時，很難明確說明使用於哪項類別，與此同時，這項法則若成立，亦會阻礙新興行業的發展。

（舉例）相信十年前大家都未必猜想到十年後纖體行業會發展得如此迅速，試問十年前我們在收集資料時，如何向客戶說明會將其資料用於纖體行業？

## 4. 反對加重刑罰至監禁

即使處理不當，但對資料當事人的實質損害有限，就有關行為施以監禁懲處未免過份嚴苛。

（舉例）前線員工文書上錯誤輸入，導致以上行為發生，該職員或公司是否就需要負上刑事責任？相信大家認同普遍商業社會模式只會懲之紀律處分。

## 總結

電話直銷行業在香港經已發展成一個非常穩定成熟的行業，各大企業所投資的時間金錢和人力資源與社會早已達成一線，畢竟這並不是發展中的行業，所以希望各位於立法規管時要同步慎重考慮對業界所帶來的後遺症。同時，本協會希望是次事件盡快結束，因為你們的調查、諮詢、立法，時間越久，我們的生計也越艱難。

二〇一〇年十一月二十日