

討論文件

2018年11月14日

立法會政制事務委員會、
資訊科技及廣播事務委員會與保安事務委員會聯席會議

國泰航空公司外洩乘客個人資料事件
及與保障個人資料和網絡安全相關的事宜

目的

本文件旨在向委員匯報政府相關部門及個人資料私隱專員公署(公署)就國泰航空有限公司(國泰航空)外洩乘客個人資料事件的跟進工作。

個人資料保障方面的工作

2. 國泰航空於2018年10月24日晚上公布發生乘客個人資料外洩事故。公署於翌日(10月25日)發出新聞稿，表示非常關注事件，並會展開循規審查，公署同時建議國泰航空應盡快通知涉事客戶，及即時採取及闡釋有關的補救措施。公署於同日向國泰航空發出信件，要求在本年11月5日或之前就今次事件提供詳盡資料，並督促其加強資訊保安措施。公署亦於當日發放新聞稿，透過傳媒提醒市民若發現其個人的國泰航空帳戶或信用咭帳戶有不尋常的活動紀錄，應主

動聯絡國泰航空及相關財務機構以作跟進；以及應盡快更改帳戶密碼及啟動雙重認證功能，以保護自己的個人資料。公署回應公眾和傳媒查詢時，亦呼籲各界人士若能夠證明因此事故受到損害而希望索償，可聯絡公署申請法律協助。

3. 公署於 11 月 5 日收到國泰航空回覆，個人資料私隱專員認為有合理理由相信該公司有違反《個人資料(私隱)條例》(《私隱條例》)的規定。公署於同日發出新聞稿，表示決定根據《私隱條例》第 38(b)條對國泰航空及其全資子公司港龍航空有限公司展開循規調查。

4. 截至 11 月 8 日下午 5 時止，公署共收到 131 宗查詢和 101 宗投訴。個案的分類如下：

查詢

查詢性質	查詢宗數 (一宗查詢可能涵蓋多於一項性質)
對國泰航空個案表示關注(主要是保安措施不足)	72
查詢作為國泰航空的客戶可以採取什麼措施以減低影響	63
查詢有關公署的跟進工作	17

投訴

投訴性質	投訴宗數 (一宗投訴可能涵蓋多於一項性質)
不滿國泰航空外洩個人資料	101
要求國泰航空賠償	36
不滿國泰航空在發現客戶的個人資料被外洩七個月後，才向外公布	34
欲了解個人資料被外洩致何處及何人	8

投訴性質	投訴宗數 (一宗投訴可能涵蓋多於一項性質)
不滿國泰航空保留乘客個人資料過久	5
質疑國泰航空在何時及在甚麼情況下收集了客戶的香港身份證號碼	7
懷疑因個人資料外洩而收到網絡釣魚郵件	1
要求國泰航空根據歐盟的《通用數據保障條例》作出賠償	1

5. 上述的 131 宗查詢當中，93 宗透過電話熱線查詢，38 宗為書面查詢。所有查詢已獲公署回覆。至於收到的 101 宗投訴，公署已發信通知投訴人已就事件展開循規審查/調查。有投訴人希望國泰航空作出賠償，公署已向他們解釋申請及審批法律協助申請的詳情，並提供有關的參考資料。

資料外洩的調查進展

6. 警方於 2018 年 10 月 25 日接獲國泰航空報案，指該公司電腦系統內的部分乘客資料曾遭未獲授權取覽，案件由網絡安全及科技罪案調查科(網罪科)接手跟進，有關案件仍在調查中。

7. 網罪科在接獲有關報案當日，已與國泰航空代表會面及錄取口供，並於 2018 年 10 月 29 日在機場國泰城與國泰航空代表再次會面，了解事件發生經過。截至 2018 年 11 月 8 日，國泰航空已向警方提供了涉案電腦系統的部份資料作

調查及數碼法理鑑證。警方正繼續與國泰航空緊密聯繫，以獲取更多相關資料，並會透過不同途徑收集與案件相關的情報以作跟進調查。

8. 在一般個人資料被盜用的案件中，受害人可能透過偽冒網站、釣魚電郵、詐騙電話、惡意程式或黑客入侵等方式被盜取個人資料。警方會繼續密切留意有關個人資料懷疑被盜用的舉報，並調查當中有否個案可能與今次乘客個人資料外洩事件有關。

資訊網絡安全

9. 政府資訊科技總監辦公室(資科辦)一直通過多管齊下的策略應對網絡安全的事宜，包括：設立香港電腦保安事故協調中心(事故協調中心)發布網絡安全事件及保安建議、保障政府的資訊系統、培育網絡安全的專業人才，以及透過各種媒體和活動加強公眾教育和提高公私營機構對網絡安全的認知。

10. 在預防網絡安全事故方面，各公私營機構應採取有效的保安措施妥善保障客戶的個人資料，防止和檢測任何未經授權的存取以及防止數據外洩，以及為員工提供資訊保安培訓及相關個案分享。為更有效就網絡威脅和保安事故提出適切的建議，資科辦於 2018 年 9 月推出「網絡安全資訊共享協作平台」(協作平台)與各網絡保安專家交流意見，包括分析網絡威脅和保安事故的影響和分享跟進策略等，而事故協調中心亦會透過協作平台向公眾發布保安建議。協作平台推

出至今一個多月，已有近 100 間公私營機構參與。我們會繼續邀請更多不同界別的機構加入，以期更有效分享網絡安全資訊，提升各界防禦網絡攻擊的能力。

11. 就今次事故，事故協調中心已即時向公私營機構及公眾發布保安建議。資科辦及事故協調中心會繼續密切留意事態發展，並在適當時候發布新的消息和更新建議。

未來路向

12. 特區政府高度關注今次事件。公署會盡快完成循規調查並作出報告，以決定下一步行動。警方會全力調查事件，並亦會特別留意有可能與國泰乘客資料外洩有關並導致實際損失的案件。

13. 社會上有意見指今次事件反映《私隱條例》有修訂和改善的空間。特區政府已開始聯同公署檢視《私隱條例》的相關規定和罰則，並會認真考慮如何加強規管資料保護及通報安排等。

政制及內地事務局

保安局

創新及科技局

2018 年 11 月