

發文字號：法務部 101.11.22 法律字第 10103104550 號書函

發文日期：民國 101 年 11 月 22 日

要 旨：參照個人資料保護法第 2 條規定，公司客服人員與客戶間於專線核對用戶基本資料等通話內容，進行全程錄音存檔，如聲音資料未經識別為特定自然人前，尚無該法適用問題；如內容得直接或間接識別特定個人者，涉屬「足資識別該個人之資料」蒐集、處理或利用，除法律另有規定外，即受該法規範

主 旨：有關貴公司如就客戶撥打貴公司客服專線，與貴公司客服人員通話之內容進行全程錄音，是否應受個人資料保護法規範乙案，復如說明二、三。請查照。

說 明：一、復貴公司 101 年 4 月 2 日信法二字第 1010000050 號函。

二、按個人資料保護法（下稱個資法）第 2 條第 1 款規定所稱「個人資料」，指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。以錄音裝置蒐集個人資料者，必先係為建立得以自動化機器或其他非自動化方式檢索、整理之個人聲音資料集合，而後取得足資直接或間接識別該個人之影音資料時，方屬個資法之蒐集行為；換言之，取得之個人資料須足資識別該個人者，始適用個資法。準此，錄存不特定自然人聲音而未識別該個人前，並非個資法所稱「蒐集個人資料」行為，尚無個資法之適用。錄音設置僅是個人資料蒐集前之手段或媒介物，其性質如同使用網站、電信設施而蒐集個人資料，故在尚未蒐集個人資料前，得否設置或使用相關手段或媒介物，並非個資法規範之對象；若錄存不特定自然人聲音及其他個人資料，而得識別為特定自然人者，則屬該個人之個人資料，始符合個資法所定「蒐集個人資料」行為（本部 98 年 7 月 20 日法律字第 0980022221 號函參照）。本件貴公司客服人員與客戶間於客服專線有關核對用戶基本資料等通話內容，進行全程錄音存檔乙節，如其聲音資料未經識別為特定自然人前，尚無個資法之適用問題。若電話錄音內容得直接或間接識別特定個人者，涉屬「足資識別該個人之資料」，其蒐集、處理或利用，除法律另有規定外，即受個人資料保護法之規範（本部 100 年 6 月 2 日法律字第 1000013303 號函參照）。

三、次按個資法第 19 條第 1 項規定：「非公務機關對個人資料之蒐集

或處理，除第 6 條第 1 項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、法律明文規定。二、與當事人有契約或類似契約之關係。……」第 8 條第 1 項規定：「公務機關或非公務機關依第 15 條或第 19 條規定向當事人蒐集個人資料時，應明確告知當事人下列事項：一、公務機關或非公務機關名稱。二、蒐集之目的。……六、當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響。」貴公司蒐集或處理上述個人資料，如符合個資法第 19 條規定之要件（如與當事人有契約或類似契約關係等），即得蒐集之。另除認屬符合個資法第 8 條第 2 項免為告知（如第 5 款當事人明知應告知之內容等）情事外，仍應於蒐集時向當事人告知個資法第 8 條第 1 項規定之相關事項，併此敘明。

正 本：○○電信股份有限公司

副 本：本部資訊處（第 1 類）、本部法律事務司（4 份）