

調 查 報 告

壹、案由：據報載，前中央信託局（已併入臺灣銀行）日前將登載客戶個人資料之文件，散落於台北縣八里鄉台 15 線西濱快速道路上，造成個人資料外洩事件；究上開個人資料棄置路邊之實情為何？銀行對個人資料保護之機制有無不周？復主管機關行政院金融監督管理委員會是否善盡監督管理之責？均有深入瞭解之必要乙案。

貳、調查意見：

據報載，前中央信託局（已併入臺灣銀行）日前將登載客戶個人資料之文件，散落於台北縣八里鄉台 15 線西濱快速道路上，造成個資外洩事件；究上開個資棄置路邊之實情為何？銀行對個人資料保護之機制有無不周？復主管機關行政院金融監督管理委員會（下稱金管會）是否善盡監督管理之責？均有深入瞭解之必要乙案。經函請臺灣銀行股份有限公司（下稱臺銀）及行政院消費者保護委員會（下稱消保會）說明，並詢問臺銀、金管會、消保會相關人員，業經調查竣事，茲臚陳調查意見如次：

- 一、隱私權為受憲法保障之基本權利，臺銀此次將載有客戶個人資料之文件散落於道路上，不僅洩漏客戶隱私，亦可能使歹徒有可乘之機；民眾因個人資料外洩遭歹徒詐騙之消息時有所聞，保有個資之機關實有積極防範的責任，以確保民眾權益：

按司法院釋字第 603 號解釋謂：「維護人性尊嚴與尊重人格自由發展，乃自由民主憲政秩序之核心價值。隱私權雖非憲法明文列舉之權利，惟基於人性尊嚴與個人主體性之維護及人格發展之完整，並為保障個人生活私密領域免於他人侵擾及個人資料之自主控制，隱私權乃為不可或缺之基本權利，而受憲法第 22 條所保障。其中就個人自主控制個人資料之資訊隱私權而言，乃保障人民決定是否揭露其個人資料、及在何種範圍內、於何時、以何種方式、向何人揭露之決定權，並保障人民對其個人資料之使用有知悉與控制權……。」行政院研考會為瞭解當前民眾認為應優先處理之施政項目，於 98 年 11 月間規劃辦理「十大民怨」民意調查與網路票選活動。經網路票選結果，「電話及網路詐騙泛濫」高居十大民怨的第 2 名。另依據

內政部警政署 99 年 8 月 11 日公布之 99 年第 32 號警政統計通報，99 年 1 至 6 月電話詐欺(含手機簡訊)案件發生數 4,899 件，占詐欺案總數 31.11%；該署統計總詐騙金額高達新臺幣 927,710,384 元。臺銀此次將載有客戶個人資料之文件散落於道路上，不僅洩漏客戶隱私，亦可能使歹徒有可乘之機。民眾因個人資料外洩遭歹徒詐騙之消息時有所聞，保有個資之機關實有積極防範的責任，以確保民眾權益。

二、臺銀本次銷毀文件縱不屬檔案法所規定之檔案，其對於文件之管理亦有未盡確實之情形，應予檢討改進：

(一)按檔案法第 12 條第 1、2 項規定：「定期保存之檔案未逾法定保存年限或未依法定程序，不得銷毀。各機關銷毀檔案，應先制定銷毀計畫及銷毀之檔案目錄，送交檔案中央主管機關審核。」又公營事業機構準用檔案法之規定，同法第 28 條前段亦訂有明文。另「機關檔案保存年限及銷毀辦法」第 12 條規定：「經核准銷毀之檔案於銷毀前，應妥善集中放置於安全場所，並應注意其運送過程之安全。檔案之銷毀，應由檔案管理單位會同相關單位派員全程監控，並應注意環境保護事宜。」

(二)查前中央信託局於 96 年 7 月 1 日併入臺灣銀行，臺銀臺北分行係前中央信託局轄下分行。臺銀稱：該分行為整理行舍環境，於 99 年 6 月 18 日指派工友押車，將 10 箱廢棄文件運往士林紙廠，士林紙廠再交貨運公司運往桃園縣永安紙廠溶毀，惟於運往永安紙廠途中發生文件散落之情事；送出的銷毀資料是前中信局及臺銀逾保存年限且無保存必要之文件，不是會計憑證、機密文件及機敏資料等重要資料，亦非檔案，故未造冊，但有一堆從 76 年堆到現在的資料未詳加檢查等語。按臺銀對於擬銷毀文件既

未詳加清點及檢查，則其中是否有應編為檔案，卻未編為檔案之文件，而有漏未適用檔案法相關規定之情事？又此一堆資料何以從 76 年堆到現在？中信局與臺銀合併時是否未確實移交，以致於該堆資料內容為何，均不知悉？臺銀本次銷毀文件縱不屬檔案法所規定之檔案，其對於文件之管理亦有未盡確實之情形，應予檢討改進。

三、臺銀未依規定辦理文件銷毀作業，導致客戶個人資料外洩，又對於客戶個人資料及權益，未予積極保護，洵有怠失：

(一)按「臺灣銀行各種表冊保存年限表編製說明」第 6 點規定：「注意事項：已屆滿保存年限表冊，每年應定期辦理銷毀 1 次，由各單位總務填寫『臺灣銀行銷毀屆滿保存年限表冊申請書』，經單位主管核准並派員監毀，銷毀記錄自行留存備查。」查臺銀臺北分行擬銷毀之文件中，中信局支票存款往來約定書、匯兌 SWIFT 基碼表、支票領取證、退票通知書及臺銀電匯金額碼表均為「臺灣銀行各種表冊保存年限表」所列之表冊，其銷毀應依上揭編製說明第 6 點規定辦理，除須屆滿保存年限、填寫銷毀申請書經單位主管核准外，並應派員監毀。惟該分行僅指派一名工友將擬銷毀文件隨車押運至士林紙廠，取回廢紙過磅單即返回該分行，並未全程監毀，核與上開規定不符，且因運送疏失，導致客戶個人資料外洩。臺銀雖已議處臺北分行 3 位人員，然仍應記取教訓，積極對員工進行教育訓練，避免類似事件再度發生。

(二)次按電腦處理個人資料保護法（下稱個資法）第 3 條第 1 款規定：「個人資料：指自然人之姓名、出生年月日、身分證統一編號、特徵、指紋、婚姻、

家庭、教育、職業、健康、病歷、財務情況、社會活動及其他足資識別該個人之資料。」同法第 17 條規定：「公務機關保有個人資料檔案者，應指定專人依相關法令辦理安全維護事項，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。」查本次臺銀人員至西濱快速道路現場拾回之前中信局及臺銀文件共 300 張（全部拾回文件 371 張減去慶豐商銀文件 71 張），中信局文件中含有個人資料的有：支票存款往來約定書、開立帳戶申請書、晶片金融卡申請暨異動約定書、支票領取證、退票通知書等。其中之個資包括：自然人姓名、身分證統一編號、職業、財務情況、印鑑、電話號碼、帳號等。臺銀將客戶個資散落於道路上，違反個資法第 17 條之規定。又據某媒體 99 年 6 月 20 日報導：此次散落的文件中，有民眾的戶口名簿影本，記者檢獲後循址按門鈴找到當事人，告知資料被外洩後，當事人才知道等情。本院於同年 8 月 17 日詢問時，臺銀臺北分行仍不知有其他文件被記者檢走，允諾會再瞭解。嗣臺銀於 8 月 24 日再拜訪現場商家及媒體記者，擬取回該等人員留存之資料，經告以均已毀棄或並未留存。臺銀對於擬銷毀文件並未造冊，以致除檢回之文件外，對於尚有何種文件散失在外，無法掌握，且事發後未主動發布新聞或聯繫客戶，提醒其個資外洩可能產生之風險，其對於客戶個人資料及權益，未予積極保護，洵有怠失。

四、金管會就銀行銷毀作業，除加強宣導外，並應提醒其他金融機構以此案為鑑，對於被合併金融機構資料之整理及銷毀作業，應審慎將事，促使各金融機構注意客戶個人資料保護，以維護消費者之權益：

按銀行法第 19 條規定：「本法之主管機關為行政

院金融監督管理委員會。」同法第 61 條之 1 規定：銀行違反法令時，主管機關得予以糾正。金管會於 99 年 6 月 23 日函請臺銀查明事件發生原因及經過，並回報相關處理情形。另請臺銀稽核處調查結果表示，所有營業單位銷毀作業均有按相關內部規定申請辦理，本案係臺銀最近 3 年內之一次例外未符作業規定；又請臺銀全面清查 96 年 7 月正式合併中央信託局後，前中央信託局轄下分行之文件銷毀作業，經回覆：前中央信託局轄下分行共 22 家，經查其文件銷毀作業，除臺北分行本次銷毀作業外，餘均符合相關作業規定。金管會並於 99 年 8 月 13 日函中華民國銀行商業同業公會全國聯合會，請其轉知會員銀行依相關規定辦理銷毀作業。另於同年 9 月 9 日依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，糾正臺銀。次按消費者保護法第 6 條規定：本法所稱主管機關，在中央為目的事業主管機關。金管會組織法第 4 條第 8 款規定：本會掌理金融消費者保護事項。個人資料係客戶向銀行申辦其所提供之商品或服務業務時，附隨檢附者，就維護客戶人身或財產上之利益而言，銀行對客戶資料之保護，負有「契約上之附隨義務」，與消保法第 7 條所規定，企業經營者應防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產之內涵，有相類之處。主管機關金管會就銀行銷毀作業，除加強宣導外，並應提醒其他金融機構以此案為鑑，對於被合併金融機構資料之整理及銷毀作業，應審慎將事，促使各金融機構注意客戶個人資料保護，以維護消費者之權益。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一至三，函請臺灣銀行股份有限公司確實檢討改進見復。
- 二、調查意見四，函請行政院金融監督管理委員會研處見復。
- 三、檢附派查函及相關附件，送請財政及經濟委員會處理。