

九龍城區議會會議

國泰航空公司外洩乘客個人資料事件及與保障個人資料相關的事宜

目的

就國泰航空有限公司 (國泰航空) 外洩乘客個人資料事件，因個人資料私隱專員公署 (公署) 現已就此事件進行調查，而《個人資料 (私隱) 條例》(《私隱條例》) 有保密規定，故此公署不能披露任何有關調查的內容和情況。但建基於國泰航空公開發表的公告及新聞稿，公署現概述就是次事件的跟進工作。

公署的跟進工作

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《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 16 日上午 9 時止，公署共收到 154 宗查詢和 123 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）	83
查詢作為國泰航空的客戶可以採取什麼措施以減低影響	78
查詢有關公署的跟進工作	19

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	123
要求國泰航空賠償	45
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	46
欲了解個人資料被外洩致何處及何人	8
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	8
不滿國泰航空保留乘客個人資料過久	6

向國泰航空查詢後仍未獲告知有關資料外洩事件的詳情	2
懷疑身份被盜用	2
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

6. 上述的 154 宗查詢當中，110 宗透過電話熱線查詢，43 宗為書面查詢，1 宗是親身查詢。所有查詢已獲公署回覆。至於收到的 123 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。

未來路向

7. 公署會盡快完成循規調查並作出報告。

8. 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。公署有責任不時檢討《私隱條例》，亦已開始聯同特區政府檢視《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。

香港個人資料私隱專員公署

2018 年 11 月