

## 嚴謹隱私保護

### 個人資訊之蒐集

中華電信非常重視隱私權保護，除了在搜集前會取得顧客同意外，我們亦於官網公布《隱私權政策》與《告知條款》，讓使用者可透過多元管道，取得及了解中華電信蒐集、處理、利用及第三方揭露類別與方法，以及客戶得行使之權利。

### 個人資訊之處理

蒐集、處理或利用個人資料之網路、系統、程式、終端及人員均已納入中華電信資通安全管理實施作業範圍，落實各項安全管控。

委外業務涉及個資時（第三方蒐集、處理或利用），受託機構均須簽訂保密條款，依契約進行監督。

### 個人資訊之使用及提供第三方蒐集、處理或利用之狀況

所有的顧客在申辦服務時，本公司皆在合約書、個人資料蒐集告知條款中載明顧客個人資料之使用目的與方式，包含增值服務、各項優惠措施等推介商品與服務訊息，顧客如不接受商品與服務推介訊息，可向受理人員提出拒絕推介。在合約中針對其他次要目的的資訊/數據，顧客得自由選擇是否同意接受其他次要目的服務推介訊息。2018年，在合約中具有同意選項的顧客中，且選擇同意次要目的服務推介訊息加入的顧客比為 85.3%。以上數據分析的提供，本公司使用系統化管理，主要用於管理客戶資料，以及個人化服務資訊查詢。

中華電信不會任意向任何組織或第三方出售、交換或分享顧客之個人資料，除非以下兩種狀況：

#### 狀況一

為提供顧客其他額外服務或福利，必須向第三方提供顧客資料，在此情況下，中華電信將告知顧客並取得顧客同意。

#### 狀況二

為協助政府機關維護公共安全及打擊犯罪，若政府機關向本公司發函(文)調閱或查詢客戶資訊，本公司將依主管機關訂定之「電信事業處理有關機關（構）查詢電信使用者資料實施辦法」及「電信事業處理有關機關查詢電信通信紀錄實施辦法」等相關規定，嚴格審查申請流程後，依相關法令提供；若不符合法定規範者，一律予以拒絕，以確保客戶隱私及資訊安全。如上說明，2018年本公司提供政府機關顧客資訊之比例為 98.61%。

## 避免顧客個資之洩露

針對顧客隱私保護，除了事先取得顧客同意後，方能蒐集個人資料外，內部也建立《顧客資料再利用之保密安全原則》，相關人員須正式提出申請、經主管核可後，方能取得符合職位之權限，進入資安特級系統，此外，系統不僅會監控、記錄人員操作，也僅會顯示某條件下的客戶總量，而無法觸及個別客戶之詳細資料，相關資訊亦遵循「名單不落地」原則，禁止人員擷取或下載，以避免任何外傳或洩漏之風險。

2018 年受理客戶透過客服專線投訴「疑似洩密申訴案件」共計 12 件，較 2017 年減少 2 件，佔全年客服專線服務量 0.00003%，經調查後皆無洩漏個資之事實。我們皆於官網、公司年報以及企業社會責任年報，向利害關係人揭露相關資訊，若有重大個案發生，也將於年報中一併揭露。