

檔 號：

保存年限：

交通部觀光局 函

地址：10694臺北市忠孝東路4段290號9樓

聯絡人：李先生

聯絡電話：(02)23491500#8212

傳真：(02)27739298

電子信箱：guanweili@mail.tbroc.gov.tw



受文者：中華民國旅行商業同業公會全國聯合會

發文日期：中華民國104年5月22日

發文字號：觀業字第1040909259號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨，請至本機關附件下載區以發文字號前10碼下載。網址<http://infoadmin.tbroc.gov.tw/>，網頁左方公文附件下載區，識別碼：TTL2QY26

主旨：「旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」，業經交通部於104年5月5日以交路（一）字第10482001664號令訂定發布，並自即日施行，檢送發布令影本（含法規條文）及「旅行社個人資料檔案安全維護計畫範本」，請轉知所屬會員知照，請查照。

說明：

- 一、依據交通部104年5月5日交路（一）字第10482001661號、10482001662號、10482001663號函(副本)辦理。
- 二、本局訂定之「旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」共21條，業經交通部104年5月5日以交路（一）字第10482001664號令訂定發布施行在案，其重點如下：
 - (一)本辦法依個人資料保護法第27條第3項訂定、適用對象為旅行業，綜合、甲種旅行業並應訂定個人資料檔案安全維護計畫，及該計畫所應包含之必要事項內容要項。
(第1條至第3條)
 - (二)個人資料妥適性之確保：旅行業進行安全維護之前，應



確認個人資料蒐集之特定目的、蒐集處理個人資料時應行告知義務、進行個人資料蒐集、處理及利用之限制，個人資料正確性之確保程序、旅行業委託他人進行蒐集、處理及利用時，應依相關規定辦理、利用個人資料行銷之注意事項、個人資料進行國際傳輸前應遵循事項、當事人行使權利之方式。（第4條至第11條）

(三)安全管理措施：旅行業指定專人或專責組織負責安全維護管理工作，並明定人員管理、資料安全管理、環境管理等措施。倘仍發生竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等事故，應採取之機制（包括通報本局、以簡訊或書面等適當方式通知當事人，通知內容包括個人資料外洩事實、已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊）。（第12條至第16條）

(四)安全稽核、紀錄保存及改善機制：有關旅行業個人資料之安全稽核機制、個人資料使用記錄保存及改善個人資料保護計畫等事項。（第17條至第19條）

(五)業務終止後之措施：旅行業業務終止後對個人資料檔案應採取之措施，併與留存相關紀錄。（第20條）

三、按本辦法第2條第2項規定，綜合、甲種旅行業者應於本辦法施行後6個月內訂定維護計畫，請貴會一併宣導所屬會員應於104年11月4日前填寫旨揭範本，旨揭範本已置於本局行政資訊網（消保事項專區→旅行業→其他宣導事項），並參考該範本訂定維護計畫執行；本局未來前往旅行業進行業務檢查時將一併檢查是否訂定旨揭維護計畫。若未於上開期限內訂定維護計畫，將依個人資料保護法第48條

規定，經限期改正，屆期未改正者，按次處新臺幣2萬元以上20萬元以下罰鍰。

正本：各旅行商業同業公會

副本：中華民國旅行業品質保障協會、未設公會地區之綜合、甲種旅行社、甲種旅行業
聯誼會（均含附件）

2015/05/22
15:49:56
電子交換章



裝

訂

線



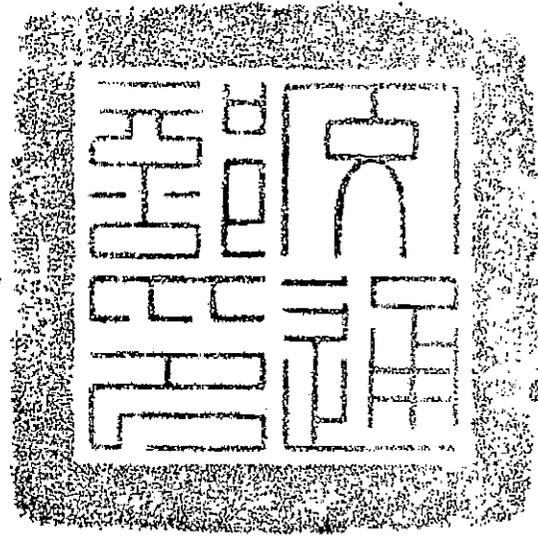
65

正本

檔 號：
保存年限：

交通部 令

發文日期：中華民國104年5月5日
發文字號：交路（一）字第10482001664號



訂定發布「旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」，並
定自即日施行。

附「旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」

部長 陳建宇

裝
線



旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法

第一條 本辦法依個人資料保護法(以下簡稱本法)第二十七條第三項規定訂定之。

第二條 旅行業保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏；其為綜合旅行業及甲種旅行業者，並應訂定個人資料檔案安全維護計畫(以下簡稱維護計畫)。

前項維護計畫之訂定，綜合旅行業及甲種旅行業應於取得旅行業執照前完成；其於本辦法施行前已取得旅行業執照者，應於本辦法施行之日起六個月內完成。

第三條 旅行業保有個人資料檔案者，得參酌第四條至第二十條規定，訂定適當之安全維護管理措施。

綜合旅行業及甲種旅行業訂定之維護計畫內容，應包括下列項目，下列項目必要時得予整併：

- 一、配置管理人員及相當資源。
- 二、界定個人資料之範圍並定期清查。
- 三、個人資料之風險評估及管理機制。
- 四、事故之預防、通報及應變機制。
- 五、個人資料蒐集、處理、利用之內部管理程序。
- 六、設備安全管理、資料安全管理及人員管理措施。
- 七、資料安全稽核機制。
- 八、使用紀錄、軌跡資料及證據保存。
- 九、辦理個人資料認知宣導及教育訓練。
- 十、個人資料安全維護之整體持續改善。
- 十一、業務終止後之個人資料處理方法。

第四條 旅行業應確認蒐集個人資料之特定目的，依特定目的之必要性，界定所蒐集、處理及利用個人資料之類別或範圍，並定期清查所保有之個人資料現況。

前項清查發現有下列情形者，旅行業應主動或依當事人之請求，刪除、停止蒐集、處理或利用該個人資料：

- 一、非屬特定目的必要範圍內之個人資料。
- 二、特定目的消失或期限屆滿而無本法第十一條第三項但書之情形。

第五條 旅行業為遵守本法第八條及第九條關於告知義務之規定，應採取下列方式：

- 一、檢視蒐集、處理個人資料之特定目的。
- 二、檢視蒐集、處理之個人資料，是否符合免告知之事由；其不符者，依據資料蒐集之情形，採取適當之告知方式。

第六條 旅行業應檢視蒐集、處理個人資料是否符合本法第十九條規定，具有特定目的及法定要件，並檢視利用個人資料是否符合本法第二十條第一項特定目的必要範圍內利用之規定；於特定目的外利用個人資料時，應檢視是否具備法定特定目的外利用要件。

第七條 旅行業於首次利用個人資料為行銷時，應提供當事人免費表示拒絕接受行銷之方式；當事人表示拒絕行銷後，應立即停止利用其個人資料行銷，並週知所屬人員。

第八條 旅行業為維護其所保有個人資料之正確性，應採取下列方式為之：

- 一、檢視個人資料於蒐集、處理或利用過程，是否正確。
 - 二、當發現個人資料不正確時，適時更正或補充。
 - 三、個人資料正確性有爭議者，應依本法第十一條第二項規定處理。
- 因可歸責於旅行業之事由，未為更正或補充之個人資料，應於更正或補充後，通知曾提供利用之對象。

第九條 旅行業委託他人蒐集、處理或利用個人資料之全部或一部時，應對受託人依本法施行細則第八條規定為適當之監督，並明確約定相關監督事項與方式。

第十條 旅行業進行個人資料國際傳輸前，應檢視有無交通部依本法第二十一條規定為限制國際傳輸之命令或處分，並應遵循之。

第十一條 旅行業為提供資料當事人行使本法第三條所定權利，應採取下列方式為之：

- 一、確認是否為個人資料之本人，或經其委託授權者。
- 二、提供當事人行使權利之方式，並遵守本法第十三條有關處理期限之規定。
- 三、告知是否酌收必要成本費用。
- 四、有本法第十條但書、第十一條第二項但書或第三項但書得拒絕當事人行使權利之事由者，應附理由通知當事人。

第十二條 旅行業就個人資料檔案安全維護管理，應指定專人或建立專責組織，並配置相當資源。

前項專人或專責組織之任務如下：

- 一、規劃、訂定、修正與執行維護計畫及業務終止後個人資料處理方法等相關事項，並定期向旅行業負責人報告。
- 二、訂定個人資料保護管理政策，將其所蒐集、處理及利用個人資料之依據、特定目的及其他相關保護事項，公告使其所屬人員均明確瞭解。
- 三、定期對所屬人員施以基礎認知宣導或專業教育訓練，使其明瞭個人資料保護相關法令之規定、所屬人員之責任範圍及各種個人資料保護事項之方法或管理措施。

第十三條 旅行業應採取下列人員管理措施：

- 一、依據蒐集、處理及利用個人資料個別作業之需要，適度設定所屬人員不同之權限並控管其接觸個人資料。

- 二、檢視各相關業務流程涉及蒐集、處理及利用個人資料之負責人員。
- 三、要求所屬人員負有保密義務。
- 四、所屬人員離職或完成受指派工作後，應將其執行業務所持有之個人資料辦理交接，亦不得私自持有複製物而繼續使用該個人資料。

第十四條 旅行業應採取下列資料安全管理措施：

- 一、運用電腦或自動化機器相關設備蒐集、處理或利用個人資料時，應訂定使用可攜式設備或儲存媒體之規範。
- 二、針對所保有之個人資料內容，如有加密之需要，於蒐集、處理或利用時，應採取適當之加密機制。
- 三、作業過程有備份個人資料之需要時，應比照原件，依本法規定予以保護。
- 四、存有個人資料之紙本、磁碟、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片等媒介物於報廢或轉作其他用途時，應採適當防範措施以避免洩漏個人資料；其委託他人執行者，準用第九條規定辦理。

第十五條 旅行業針對保存個人資料之紙本、磁碟、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片、電腦或自動化機器設備等媒介物之環境，應採取下列環境管理措施：

- 一、依據作業內容之不同，實施適宜之進出管制方式。
- 二、所屬人員應妥善保管個人資料之媒介物。
- 三、針對不同媒介物存在之環境，適度建置空調、消防、防鼠除蟲等保護設備或技術。

第十六條 旅行業為因應所保有之個人資料發生被竊取、竄改、損毀、滅失或洩漏等事故，應採取下列機制：

- 一、採取適當之應變措施，以控制並降低事故對當事人之損害，並通報交通部觀光局。
- 二、查明事故之狀況並依本法第十二條規定以適當方式通知當事人，並告知已採取之因應措施。
- 三、檢討缺失並研擬預防機制，避免類似事故再次發生。

第十七條 旅行業應訂定個人資料安全稽核機制，定期或不定期查察第十二條所定專人或專責組織是否落實執行所定計畫等相關事項，並列入專人或專責組織成員之考績。

第十八條 旅行業應採行適當措施，採取個人資料使用紀錄、留存自動化機器設備之軌跡資料或其他相關證據保存機制，以供必要時說明其所定維護計畫之執行情況；其相關紀錄之保存期限，至少為五年。

第十九條 旅行業宜參酌執行業務現況、社會輿情、技術發展、法令變化等因素，檢視所定維護計畫是否合宜，必要時予以修正。

第二十條 旅行業業務終止後，其保有之個人資料應依下列方式處理及記錄；其紀錄並應至少保存五年：

- 一、銷毀者，記錄其方法、時間、地點及證明銷毀之方式。

二、移轉者，記錄其原因、對象、方法、時間、地點及受移轉對象得保有該項個人資料之合法依據。

三、其他刪除、停止處理或利用個人資料者，記錄其方法、時間或地點。

第二十一條 本辦法施行日期，由交通部定之。

○○旅行社(股份)有限公司個人資料檔案安全維護計畫範本

壹、旅行業之組織及規模

- 一、組織型態：股份有限公司、有限公司
- 二、代表人(負責人)：○○○
- 三、資本額：新臺幣○○○萬元整
- 四、公司編號：○○○
- 五、公司類別：(綜合、甲種)
- 六、公司地址：○○市○○區○○路(街)○段○號○○樓
- 七、員工人數：○○人

貳、個人資料檔案之安全維護管理措施(計畫內容)

一、管理人員及資源

(一)管理人員：

- 1、配置人數：○人。(建議至少配置1名管理人員)
- 2、職責：負責規劃、訂定、修正與執行計畫或業務終止後個人資料處理方法等相關事項，並向負責人提出報告。

(二)預算：每一年新台幣○○萬元。(包含管理人員薪資、設備費用等，依實際狀況填寫)

(三)個人資料保護管理政策：遵循個人資料保護法關於蒐集、處理及利用個人資料之規定，並確實維護與管理所保有個人資料檔案安全，以防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。

二、個人資料之範圍

(一)特定目的：旅行業服務、接受旅客委託代辦入、出國境及簽證手續、履行旅遊契約或類似契約或其他法律關係事務、消費者旅客管理與服務、辦理責任保險、人事管理、承攬執行接待或引導旅客觀光旅遊業務而收取報酬之導遊、領隊。(類別：識別類、社會情況類)

(二)個人資料：本計畫所稱自然人之個人資料，除係指旅客姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、聯絡方式、信用卡

號外及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。

三、風險評估及管理機制

(一) 風險評估

- 1、經由本公司電腦下載或外部網路入侵而外洩。
- 2、經由接觸書面契約書類而外洩。
- 3、員工及第三人竊取、毀損或洩漏。
- 4、旅行社間互為傳輸時之外洩（包括分公司間傳輸、同業旅行社間傳輸）。

(二) 管理機制

- 1、藉由使用者代碼、識別密碼設定及文件妥適保管。
- 2、定期進行網路資訊安全維護及控管。
- 3、電磁資料視實際需要以加密方式傳輸。
- 4、加強對員工之管制及設備之強化管理。

四、個人資料蒐集、處理及利用管理措施

(一) 直接向當事人蒐集個人資料時，應明確告知以下事項：

- 1、 公司名稱。
- 2、 蒐集目的。
- 3、 個人資料之類別。
- 4、 個人資料利用之期間、地區、對象及方式。
- 5、 當事人得請求閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集、處理、利用或刪除其個人資料。
- 6、 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。

(二) 所蒐集非由當事人（或旅客）提供之個人資料，應於處理或利用前向當事人告知個人資料來源及前項應告知之事項。

(三) 旅行社得為辦理本計畫之特定目的內，進行個人資料蒐集、處理、利用，於委託期限屆滿時應主動刪除或銷毀。但因法令規定（旅行業管理規則第 25 條第 3 項：「旅行業辦理旅遊業務，應製作旅客交付文件與繳費收據，分由雙方收執，並連同與旅客簽定之旅遊契約

書，設置專櫃保管一年，備供查核。」)、執行業務所必須或經書面同意者，不在此限。

- (四) 利用個人資料為行銷時，當事人（或旅客）表示拒絕行銷後，應立即停止利用其個人資料行銷。
- (五) 旅客表示拒絕行銷或請求閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集、處理、利用或刪除其個人資料時，連絡窗口為：○○○；電話為：○○○○○○○。並將聯絡窗口及電話等資料，揭示於本公司營業處所或公司網頁。如認有拒絕當事人行使上述權利之事由，應附理由通知當事人。
- (六) 負責保管及處理個人資料檔案之員工，其職務有異動時，應將所保管之儲存媒體及有關資料檔案移交，以利管理。
- (七) 本公司員工如因其工作執掌相關而須輸出、輸入個人資料時，均須鍵入其個人之使用者代碼及識別密碼，同時在使用範圍及使用權限內為之，其中識別密碼並應保密，不得洩漏或與他人共用。
- (八) 由指定之管理員工定期清查所保有之個人資料是否符合蒐集特定目的，若有非屬特定目的必要範圍之資料，或特定目的消失、期限屆滿而無保存必要者，即予刪除、銷毀或其他適當處置。
- (九) 本公司如有委託他人（或他公司）蒐集、處理或利用個人資料時，當對受託者為適當之監督並與其明確約定相關監督事項。
(如未委託他人則可以選擇加以刪除)
- (十) 所蒐集之個人資料如需作特定目的外利用，必須先行檢視是否符合規定。
- (十一) 本公司因故終止業務時，原保有之個人資料，即依規定不再使用，並採銷毀、移轉或其他妥適方式處理。

五、事故之預防、通報及應變機制

(一) 預防：

- 1、本公司員工如因其工作執掌而須輸出、輸入個人資料時，均須鍵入其個人之使用者代碼及識別密碼，同時在使用範圍及使用權限內為之。

2、本公司對內或對外從事個人資料傳輸時，加強管控避免外洩。

3、加強員工教育宣導，並嚴加管制。

(二) 通報及應變：

1、發現個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏即向交通部觀光局及公司負責人通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，及依實際狀況採取必要措施。

2、對於個人資料遭竊取之旅客，應以適當方式通知使其知悉及本公司個人資料外洩事實、已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。

3、針對事故發生原因研議改進措施。

六、資料安全管理、員工管理及設備安全管理

(一) 資料安全管理

1、電腦存取個人資料之管控：

(1) 個人資料檔案儲存在電腦硬式磁碟機上者，應在電腦設置識別密碼、保護程式密碼及相關安全措施。

(2) 本公司員工如因其工作執掌相關而須輸出、輸入個人資料時，均須鍵入其個人之使用者代碼及識別密碼，同時在使用範圍及使用權限內為之，其中識別密碼並應保密，不得洩漏或與他人共用。

(3) 個人資料檔案使用完畢應即退出，不得任其停留於電腦終端機上。

(4) 定期進行電腦系統防毒、掃毒之必要措施。

(5) 重要個人資料（如護照號碼、國民身分證統一編號）應另加設管控密碼，非經陳報公司主管核可，並取得密碼者，不得存取。

2、紙本資料之保管：

(1) 對於各類委託書、契約書件（含個人資料表）應存放於公文櫃內並上鎖，員工非經公司負責人或營業處所主管同意不得任意複製或影印。

(2) 對於記載個人資料之紙本丟棄時，應先以碎紙設備進行處理。

(二) 員工管理

- 1、本公司依業務需求，得適度設定所屬員工(例如主管、非主管員工)不同之權限，以控管其個人資料之情形。
- 2、本公司員工每○天(週、月)應變更識別密碼1次，並於變更識別密碼後始可繼續使用電腦。
- 3、員工或承攬執行接待或引導旅客觀光旅遊業務而收取報酬之導遊、領隊。與公司終止僱傭、委任、承攬等契約時，將立即取消其使用者代碼(帳號)及識別密碼。其所持有之個人資料應辦理交接，不得在外繼續使用，並簽訂保密切結書(如在任職時之相關勞務契約已有所約定時，亦屬之)。
- 4、本公司員工應妥善保管個人資料之儲存媒介物，執行業務時依個人資料保護法規定蒐集、處理及利用個人資料。
- 5、本公司與員工所簽訂之相關勞務契約或承攬契約均列入保密條款及相關之違約罰則，以確保其遵守對於個人資料內容之保密義務(含契約終止後)。

(三) 設備安全管理

- 1、建置個人資料之有關電腦設備，資料保有單位應定期保養維護，於保養維護或更新設備時，並應注意資料之備份及相關安全措施。
- 2、建置個人資料之個人電腦，不得直接作為公眾查詢之前端工具。
- 3、公司應指派專人管理儲存個人資料之相關電磁紀錄物或相關媒體資料，非經單位主管同意並作成紀錄不得攜帶外出或拷貝複製。
- 4、本公司之旅客個人資料檔案應定期(例如：每二週)備份。
- 5、重要個人資料備份應異地存放，並應建置防止個人資料遭竊取、竄改、損毀、滅失或洩漏等事故之機制。
- 6、電腦、自動化機器或其他存放媒介物需報廢汰換或轉作其他用途時，本公司負責人或營業處所主管應檢視該設備所儲存之個人資料是否確實刪除。

七、資料安全稽核機制

- (一) 本公司定期(每年至少1次)辦理個人資料檔案安全維護稽核，查察本公司是否落實本計畫規範事項，針對查察結果不符合事項及潛在不符合之風險，應規劃改善措施，並確保相關措施之執行。執行改善與預防措施時，應依下項事項辦理：

- 1、確認不符合事項之內容及發生原因。
- 2、提出改善及預防措施方案。
- 3、紀錄查察情形及結果。

(二) 前項查察情形及結果應載入稽核報告中，由公司負責人簽名確認。

八、使用記錄、軌跡資料及證據保存

本公司建置個人資料之電腦，其個人資料使用查詢紀錄，每年需將該紀錄檔備份並設定密碼，另亦將儲存該紀錄之儲存媒介物保存於適當處所以供備查。

(註：本項請依實際情形說明公司如何保存，例如：個人資料使用查詢紀錄、自動化機器設備之軌跡資料(電腦設備或其他相關之證據資料須加以保存並製作備份保存於適當處所，以供必要時說明其所訂計畫之執行情況。)

九、認知宣導及教育訓練

- (一) 本公司每年派遣員工○人參與交通部觀光局辦理進行個人資料保護法基礎教育宣導及數位學習教育訓練至少○小時，使員工知悉應遵守之規定。前述教育宣導及訓練應留存紀錄(例如：簽名冊等文件)
- (二) 對於新進員工應特別給予指導，務使其明瞭個人資料保護相關法令規定、責任範圍及應遵守之相關管理措施。

十、個人資料安全維護之整體持續改善

- (一) 本公司將隨時依據計畫執行狀況，注意相關技術發展及法令修正等事項，檢討本計畫是否合宜，並予必要之修正。
- (二) 針對個資安全稽核結果不合法令之虞者，規劃改善與預防措施。

十一、業務終止後之個人資料處理方法

本公司結束營業後，所保有之個人資料不得繼續使用，並依實際情形採下列方式處理，並留存相關紀錄至少五年(請勾選或填寫下列事項)：

- (一) 銷毀：銷毀之方法、時間、地點及證明銷毀之方式。
 - 書面個人資料已送碎紙機絞碎。
 - 儲存於電腦磁碟、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片等媒介物之個人資料已格式化刪除資料或以物理方式破壞其功能，如折斷光碟片，擊毀硬碟等。
 - 其他：(請自行填寫)

以上行為請拍照存證（照片需印日期並揭露地點）或錄影存證（影片需有日期並揭露地點）。

(二) 移轉：移轉之原因、對象、方法、時間、地點及受移轉對象得保有該項個人資料之合法依據。

移轉之原因：

業務需求

其他（請自行填寫）：

移轉之對象：○○旅行社股份有限公司

移轉之方法：

紙本傳遞。

以電腦磁碟、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片等媒介物傳遞。

其他（請自行填寫）：

移轉之時間（請自行填寫）：中華民國○○○年○○月○○日

移轉之地點（請自行填寫）：

受移轉對象得保有該項個人資料之合法依據：依據個人資料保護法第○○條規定…。

(三) 其他刪除、停止處理或利用個人資料：刪除、停止處理或利用之方法、時間或地點。

其他刪除、停止處理或利用之方法（請自行填寫）：

其他刪除、停止處理或利用之時間（請自行填寫）：

其他刪除、停止處理或利用之地點（請自行填寫）：