

# 拒收名單與刪除個資帳號辦法

---

本辦法為「名單系統」的處置辦法，若非使用「名單系統」，可能不適用此工作流程。

## 工作流程

### 拒收 EDM

- 客服 > 個資保管單位
- 客服 > 名單系統管理員
- 系統管理員進入系統設定「拒收」
- 客服回覆客戶「處理完成」

### 要求刪除個資帳號

- 客服 > 個資保管單位
- 個資保管單位進入系統「刪除個資帳號」
- 客服回覆客戶「處理完成」

# 拒收 EDM

---

## 拒收 EDM 設定

### 自動拒收 EDM 設定

自動拒收 EDM 是

# 刪除個資帳號

---

## 判斷客戶的意圖(客服)

很多人對於個資的使用、EDM 和帳戶權益這三者，並無法分辨之間的不同，如果客戶在來電(郵件)中提到要刪除帳戶，應再三確認其意圖，不應該丟給

## 個資法相關規定

### 第 2 條第 1 款

所謂個人資料係指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。是以，非公務機關如將保有之個人資料，運用各種技術予以去識別化，而依其呈現方式已無從直接或間接識別該特定個人者，即非屬個人資料，自非個資法之適用範圍。業者透過車聯網裝置合法蒐集使用者之個人資料，倘業將該資料經系統處理、分析後所產生之大數據統計資訊，已無從直接或間接識別各該特定個人者，即非屬個人資料。

### 第 11 條第 3 項

「個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限。」

準此，倘業者基於當事人同意合法蒐集、處理之個人資料(個資法第 19 條第 1 項第 5 款參照)，而當事人事後撤回其同意，則自其撤回時起，如蒐集個人資料之特定目的或要件已不存在，除有上開個資法第 11 條第 3 項但書規定之情形(個資法施行細則第 21 條規定參照)外，業者應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該等個人資料。