

# 臺灣個人資料保護與管理制度 紛爭解決機制運作要點

修正與公告日期：2021 年 12 月 30 日

## 0. 根據

本要點係根據「臺灣個人資料保護與管理制度維運規章」所訂定。

## 1. 目的

為確保「臺灣個人資料保護與管理制度」（以下稱本制度）的有效落實及企業導入本制度之正確性，特訂定本要點以資遵循。

## 2. 用詞定義

除另有訂定外，本要點之用詞均依「臺灣個人資料保護與管理制度維運規章」、「臺灣個人資料保護與管理制度規範（以下稱「本制度規範」）」用詞定義為準：

- (1) 標章組織：指組織通過驗證及授證審查後，由維運機構同意使用資料隱私保護標章之組織。
- (2) 官方網站：係指用以公告本制度相關文件及資訊之網站；首頁網址為：[www.tpipas.org.tw](http://www.tpipas.org.tw)。

## 3. 紛爭解決程序

### 3.1. 紛爭受理與通知

- 3.1.1. 任何人認為標章組織違反本制度規範時，得以電話、電子郵件、官方網站諮詢服務表單等方式，向維運機構提出申訴。
- 3.1.2. 維運機構應於收到申訴後七個工作日內，初步調查該申訴是否屬於本制度規範範圍。若屬於本制度規範範圍內之爭議，維運機構應即時書面通知申訴人及受投訴之標章組織。

### 3.2. 紛爭調查

- 3.2.1. 維運機構應於通知申訴人及標章組織後一個月內完成紛爭之調查；但紛爭性質複雜而有必要時，得延長一次，延長時應以書面敘明理由通知申訴人及標章組織。
- 3.2.2. 為進行調查，維運機構得以下列方式進行調查：
  - (1) 要求標章組織或申請人說明紛爭細節。
  - (2) 諮詢標章組織個人資料保護法目的事業主管機關及個人資料保護法法律解釋機關之意見。
  - (3) 請求亞太經濟合作（Asia-Pacific Economic Cooperation, 以下稱「APEC」）之跨境隱私規則（Cross-Border Privacy Rules, 以下稱「CBPR」）體系其他當責機構之協助。
  - (4) 其他有助於調查目的達成之作為。

### 3.3. 紛爭解決

- 3.3.1. 紛爭調查之結果，應以書面通知申訴人及標章組織。

3.3.2. 若紛爭調查發現標章組織有不合本制度規範之內容，應依下列程序處理：

- (1) 要求標章組織限期改善不合之內容，改善期間應暫停組織對資料隱私保護標章之使用；其期限不得逾三個月或標章效期。
- (2) 標章組織完成改善後，維運機構應親自或委託驗證機構進行審查，確認其改善後是否符合本制度規範要求。
- (3) 維運機構應將改善結果以書面通知申訴人及標章組織。
- (4) 若於限期內，標章組織未能完成改善，應終止其資料隱私保護標章之使用。

#### **4. 紀錄、統計及公告**

4.1. 維運機構應保存紛爭處理之資料，其內容應至少包含申訴人、申訴時間、紛爭調查及解決之情形等內容。

4.2. 維運機構應按年度統計紛爭數量、類型、涉及之本制度規範條文、處理之情形等，公告於官方網站並通知個人資料保護法法律解釋機關及 APEC CBPR 體系聯合監督小組（Joint Oversight Panel）。

4.3. 維運機構應將具代表性申訴案件之處理情形，包含對本制度規範之解釋、實務運作情形之建議等，以匿名方式公告於官方網站。

#### **5. 申訴人權利維護**

5.1. 申訴人不得因提出申訴而受到歧視性之對待。

5.2. 維運機構因紛爭調查所需，於必要範圍內得於事前取得申訴人同意後，將申訴人資料提供予標章組織。

#### **6. 附則**

本要點於公告實施。修改時，亦同。