

# 個人資料事故處理演練

德諾科技服務

# Agenda

- ❑ 個人事件管理程序說明
- ❑ 事件分析架構
- ❑ 事件處理階段因應策略
- ❑ 模擬事件演練

# 事件/故判定方式

- ❶ 發現事件之人員應儘速將事件內容依據 ISMS 資訊安全管理系統之通報流程通報資訊安全執行秘書及個人資料保護執行管理委員會之執行秘書，依ISMS資安事故程序進行判定後決定是否為資安事件，如判定結果為
  - 資訊安全事故
    - 交由本校資訊安全管理系統之OO小組依據 ISMS 之異常事件處理作業說明書進行處理，並於事故處理完畢後呈報執行秘書
  - 非與資訊系統相關之個資事故
    - 依據本章之事故應變機制進行應變

# 疑似期

- ❑ 與此階段查證引起個人資料事件之原因並做成相關報告
  - 本校各業務單位應由個資管理專人查證引起個人資料事件之原因並做成相關報告，呈報權責主管及副知委員會
  - 若為資訊系統面之事件由本校之資訊安全管理系統資安事故流程辦理

# 處理黃金期

- 本校各業務單位協同資訊保護小組分析案由提交權責主管及執行秘書，並呈報召集人
- 由資訊保護小組蒐集相關證據並與本校秘書室及本校委外律師討論可能之法律責任。
- 由資訊保護小組及發生事故單位個資管理專人就事故之範圍擬定事故通知之當事人及相關單位。
- 如事故涉及跨一個單位以上時，應由資訊保護小組為單一聯絡窗口，整合各單位之個資管理專人進行後續之事故處理及通知當事人。
- 由本委員會召集本校相關單位及本校委外律師與當事人召開事故協調會避免事件擴大。

# 事故擴大期

- ❶ 由本校個人資料保護管理委員會及本校委外律師組成事故說明小組向外說明，其對外發言部分得由召集人指定，並應同時要求本校相關同仁不得自行針對此事故進行發言
- ❷ 由本校資訊保護小組、秘書室及本校委外律師共同擬定訴訟策略

# 司法訴訟

- ❶ 由本校資訊保護小組、秘書室及本校委外律師共同擬定訴訟策略
- ❷ 本校資訊保護小組、秘書室及本校委外律師就訴訟策略進行訴訟
- ❸ 本校資訊保護小組、秘書室及本校委外律師尋求事故和解之可能性

# 個人資料事故通報管理

## ❶ 內部通報

- 本校所有人員發現疑似資安或個資事故現象，應立即通報各單位之個資管理專人或資訊保護小組人員

## ❷ 外部通報

- 當事人如果透過申訴管道向申訴諮詢小組通報相關疑似資安或個資事故，申訴諮詢小組於判定為疑似事故時應立即通知資訊保護小組

## ❸ 事故之記錄與處理

- 資訊保護小組接收到相關通報，應記錄事故通報內容，並依本章之事故處理程序進行處理



# 個資事故演練紀錄表

個資事故演練紀錄表 · 演練日期：103年11月25日 · 演練角色：..... · 單位：..... · 姓名：.....

## 接獲事故確認

接獲狀況簡述：(人事時地物)

1. → 通報管道：
2. → 人：
3. → 事：
4. → 時：
5. → 地：
6. → 物：

詢問確認事項(查證步驟)：

當下或預計回覆方式：(請填寫當下想對當事人或處理承辦人的回覆步驟或說明)

## 事故應變

請填寫處理應變措施或步驟

## 事故通報

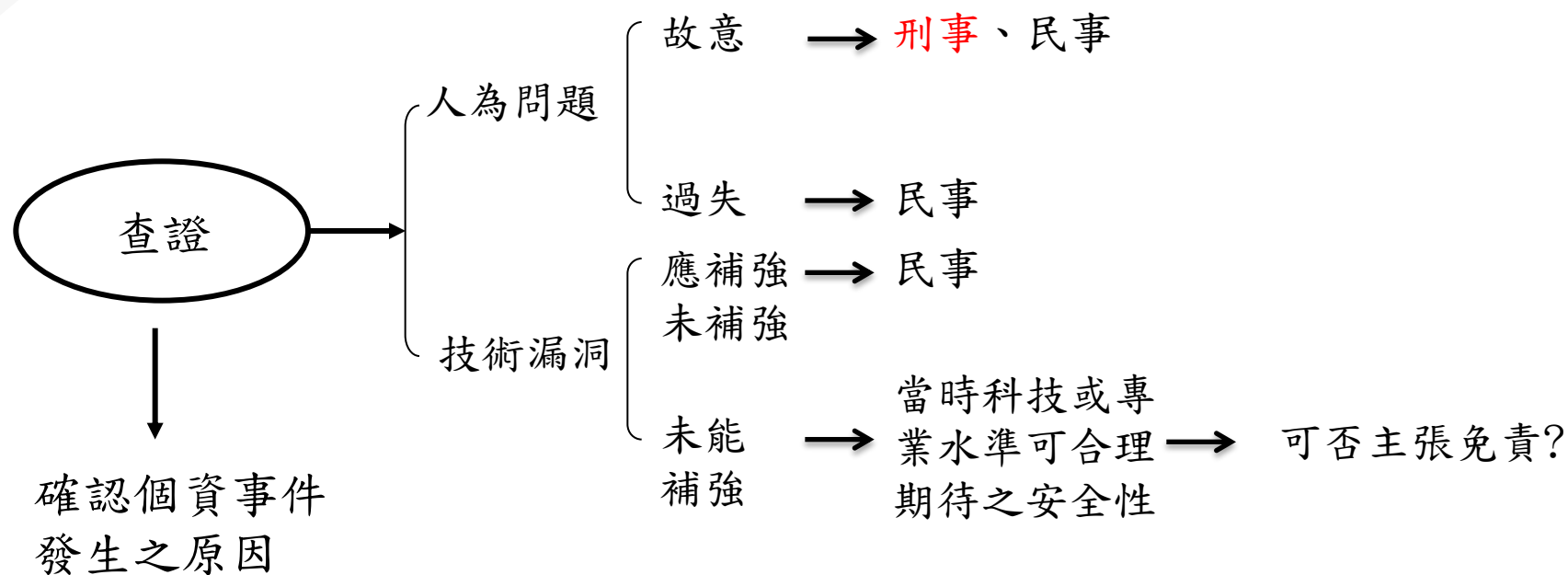
請填寫預計通報之層級、方式、管道

## 檢討

# 事件分析架構說明

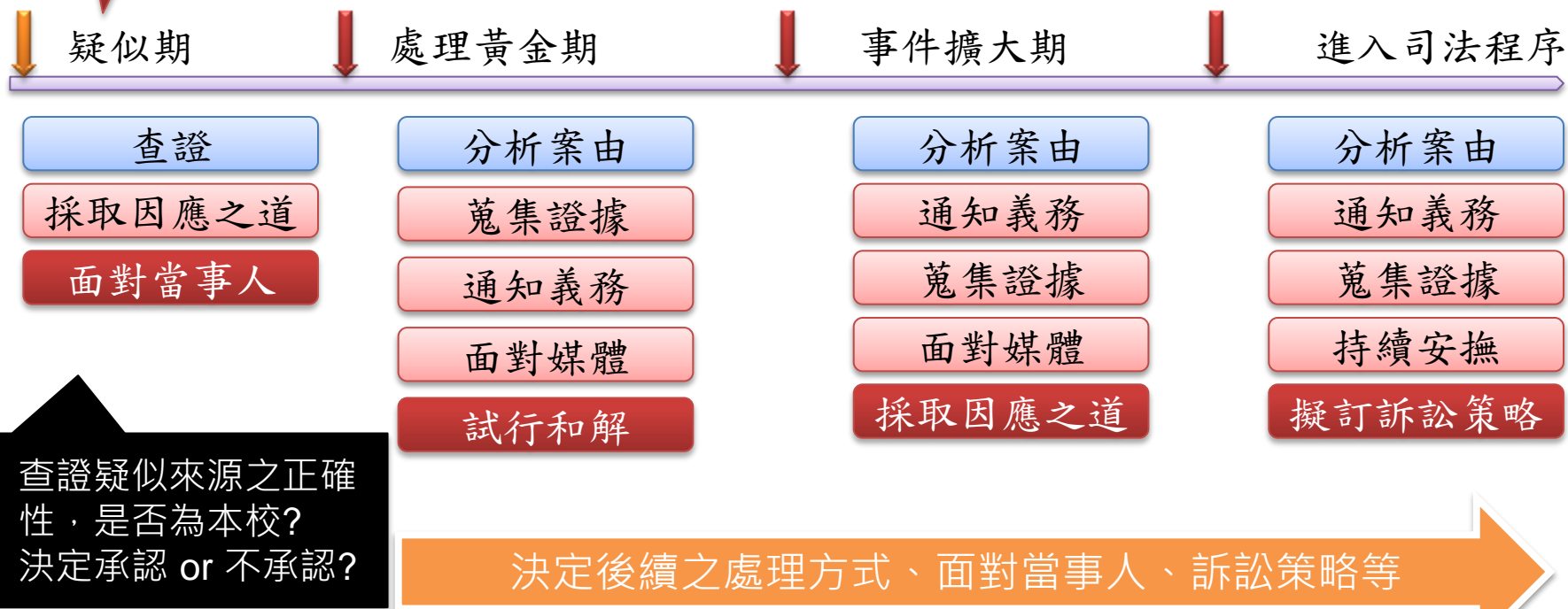
- 成因分析
- 進程分析

# 個資違法事件思考步驟



# 個資事件發展4階段

## 個資外洩



1. 查證疑似來源之正確性，是否為本校？
2. 決定承認 or 不承認？

# 事件處理階段因應策略

# 查證步驟

- ❶ 確認通報來源、內容之真實性及正確性
  - 通報者
  - 通報時間
  - 通報事件內容，模糊 or 準確 or 握有證據
  - 如何爭取時間進行事件、證據之取得
- ❷ 確認是個資外洩事件之證據
  - 需要取得那些證據？
  - 證據如何取得？
  - 需要技術、法律、專家等角色協助
  - 如何比對事件、內容之洩漏權責

# 個資違法事件說明

## 個資外洩

疑似期

查證

採取因應之道

面對當事人

通報來源

內部

總機

校內電話

外部

電話

公文來函

警政機關

電話

公文來函

通報處理

電話如何轉接

電話如何轉接

公文如何處理

如何找尋對應窗口

公文如何處理

當下因應方式

詢問哪些細節?是否當下回覆?

是否當下回覆?如何安撫?

如何釐清問題?如何回覆

是否當下回覆?如何安撫?

如何釐清問題?如何回覆

# 查證步驟

- ❶ 確認通報來源、內容之真實性及正確性
  - 通報者
  - 通報時間
  - 通報事件內容，模糊 or 準確 or 握有證據
  - 如何爭取時間進行事件、證據之取得
- ❷ 確認是個資外洩事件之證據
  - 需要取得那些證據？
  - 證據如何取得？
  - 需要技術、法律、專家等角色協助
  - 如何比對事件、內容之洩漏權責



# 查證步驟

- ❑ 確認是否為本校
  - 確認是
    - 承認，道歉函
    - 不承認.....
  - 確認不是
    - 是否要有回應?

# 面對當事人

## 📍 通報時

- 通報者為當事人 or 非當事人
  - 該詢問那些細節?
  - 如何爭取時間?
  - 設定第一次查證回覆時間?
  - 安撫之話術?

## 📍 查證後

- 拒絕或承認之話術?

# 疑似期階段所應判斷之要項

一

查證：違法樣態？

二

因應之道

三

面對當事人

# 處理黃金期

個資外洩



分析案由

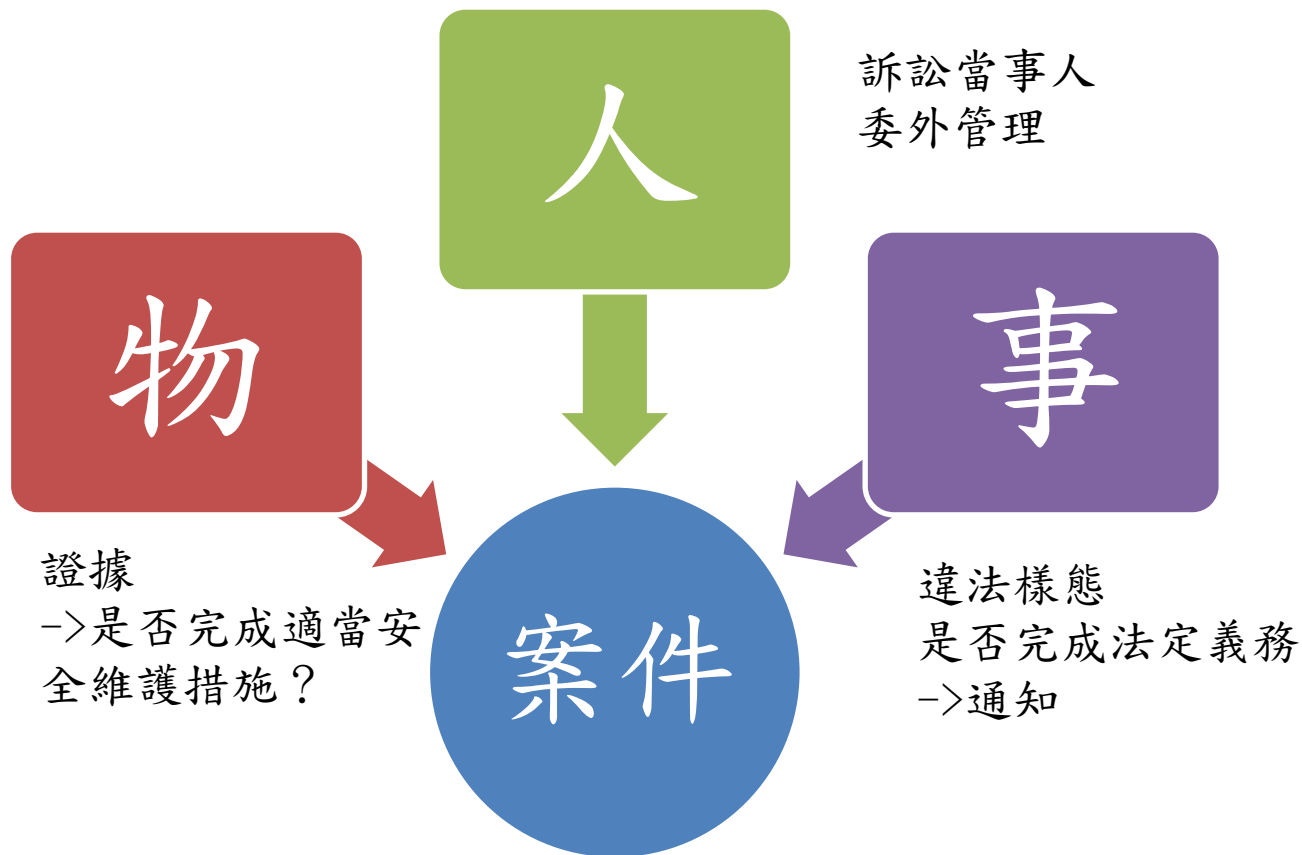
蒐集證據

通知義務

面對媒體

試行和解

# 如何分析案件



# 處理黃金期: 通知義務

- 通知義務
  - 通知時點
  - 通知方式
  - 通知當事人之內容應包括？(施§18)
    - 個人資料被侵害之事實
    - 已採取之因應措施

# 處理黃金期: 道歉函

- 道歉函應注意？
  - 道歉函的意義在於
    - 平息當事人抱怨
    - 調整法官自由心證
    - 量刑依據
  - 若未查證清楚，不應貿然道歉
  - 留意用語，避免自陷陷阱
    - 避免成為民事自認
    - 避免成為刑事自白

# 和解策略

		賠償金額						賠償票價	E-coupon	
477	告訴人數	500	3,100	5,000	11,235	20,000		2,600	500	
	17	8,500	52,700	85,000	190,995	340,000		1,196,000	230,000	1,616,995
10%	48	23,850	147,870	238,500	535,910	954,000		1,116,180	214,650	
20%	95	47,700	295,740	477,000	1,071,819	1,908,000		992,160	190,800	
30%	143	71,550	443,610	715,500	1,607,729	2,862,000		868,140	166,950	
40%	191	95,400	591,480	954,000	2,143,638	3,816,000		744,120	143,100	
50%	239	119,250	739,350	1,192,500	2,679,548	4,770,000		620,100	119,250	
60%	286	143,100	887,220	1,431,000	3,215,457	5,724,000		496,080	95,400	
70%	334	166,950	1,035,090	1,669,500	3,751,367	6,678,000		372,060	71,550	
80%	382	190,800	1,182,960	1,908,000	4,287,276	7,632,000		248,040	47,700	
90%	429	214,650	1,330,830	2,146,500	4,823,186	8,586,000		124,020	23,850	
100%	477	238,500	1,478,700	2,385,000	5,359,095	9,540,000		-	-	



# 事件擴大期

個資外洩



分析案由

通知義務

蒐集證據

面對媒體

採取因應之道

# 進入司法程序因應

# 進入司法程序

個資外洩



分析案由

通知義務

蒐集證據

持續安撫

擬訂訴訟策略

# 進入司法程序

賠錢

民事責任：28-40

500-20,000元  
二億上限

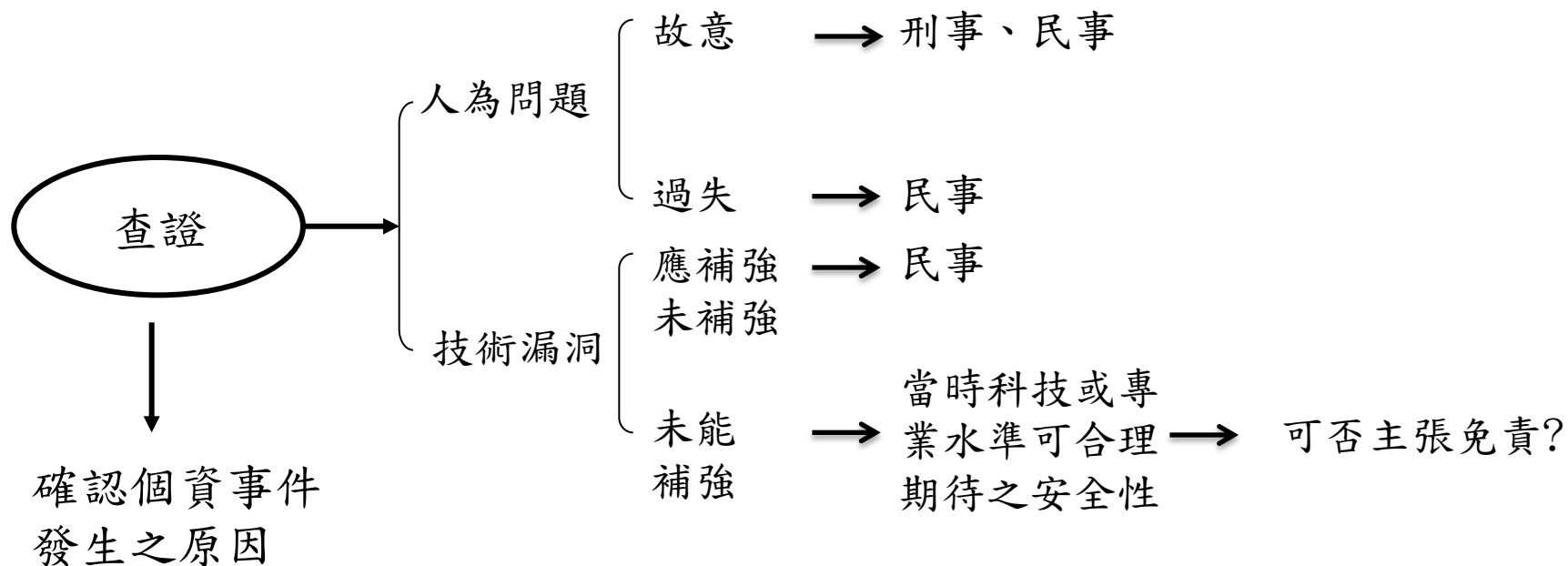
關起來

刑事責任：41-46

罰鍰

行政責任：25、47-50

# 個資違法事件思考步驟



# 總結

## 個資外洩

疑似期

處理黃金期

事件擴大期

進入司法程序

分析案由

通知義務

蒐集證據

持續安撫

擬訂訴訟策略

# Q & A