



資策會科法所與台灣旅遊交流協會、台灣商業聯合總會特於今(20)日假集思交通部國際會議中心聯合舉辦「觀光業個資保護管理及加值運用服務論壇」。圖／資策會提供

因應網際網路與數位化時代來襲，各行各業紛紛轉型經營模式，觀光旅遊業當然也不例外。從傳統紙本人工收單，到透過網路或行動裝置等數位下單方式，不僅為消費者帶來便利的生活，藉由數位足跡資訊的分析與利用，亦同時優化與精進業者服務。

為強化觀光旅遊業對消費者大數據應用及個資保護管理概念，財團法人資訊工業策進會科技法律研究所（資策會科法所）與台灣旅遊交流協會、台灣商業聯合總會特於本(6)月20日假集思交通部國際會議中心聯合舉辦「觀光業個資保護管理及加值運用服務論壇」，吸引來自於觀光、旅遊業先進約150位貴賓參與。

水能載舟亦能覆舟 個資運用及保護並重

資策會科法所所長張瑞星表示，在數位經濟時代下，改變消費者對於觀光旅遊進行模式，紙本資料已逐漸被電子取代，資料運用及分析可以為業者進行更精準的行銷與服務，已成為企業重要決勝關鍵。資策會科法所維運臺灣個人資料保護與管理制度(TPIPAS)即將邁向第10年，藉由制度建置，不但可協助國內各產業建構安全交易環境，提升消費者信心，還可掌握如何善用資料進行精準行銷等加值運用之方法，在法規規定下優化企業服務，打造三贏局面。

台灣旅遊交流協會副理事長張金明亦表示，個資保護在觀光旅遊業有相當大的轉變。旅行業因行業特性，一般從業人員不僅可接觸個人資料，還可直接取得證件正本，因此，如何建立一線人員正確個資保護觀念，做好事前妥善的規劃與輔導，是相當重要的工作。張副理事長期盼今(20)日與資策會科法所專家透過論壇交流，了解旅遊業需求，並協助業者做好把關工作守護顧客資料，進而創造口碑商機。

科技創新資料運用 跨境傳輸保護成首要重點

資策會科法所研究員王德瀛分享，觀光旅遊業經營過程中，會持有許多駭客眼中感興趣且具相當價值的資料，如消費者信用卡、身份證與護照、會員資料等，已成為新的資料攻擊焦點。而在平台經濟時代，資料應用影響不同層面，觀光旅遊業如何在整合資料提供新服務的發展下，同時兼顧個人資料風險管理，將是重要關鍵。

資策會科法所研究員簡奕寬提到，觀光旅遊業因業態特殊性，有相當高的機會蒐集及處理歐洲居民資料。面對GDPR嚴峻的規範，建議業者應仔細盤點現存檔案，評估及刪除不必要的個資，減少資料儲存的風險後，再進一步檢視資料來源與每一項個資流程是否符合法規規定，並訂定適當措施與程序因應事故發生，藉以降低對當事人造成之損害。此外，業者應設置客服中心或聯繫窗口，確保當事人權益與問題反映有一良好溝通管道。

隱私法遵日趨嚴峻 善用TPIPAS接軌國際

國際隱私保護趨勢隨著歐盟GDPR的施行，個資及隱私保護議題逐漸受到重視。於去年12月正式躋身APEC跨境隱私保護規則體系（CBPRs）成員的我國，更應明白如何善用個資管理制度完善各業務流程中個資生命週期之法遵管理。透過導入TPIPAS可協助企業建置符合法規的個人資料管理流程、降低個資外洩等事故風險、提升法遵，並增進民眾、消費者對交易安全之信賴，促進產業發展。企業通過驗證及「資料隱私保護標章（dp.mark）」的使用，可藉此表彰內部個資保護和管理完備程度，增進商譽與強化客戶之信賴。

資策會科法所長期以來擔綱TPIPAS維運、驗證機構兩角色，未來在國際隱私法遵的衝擊與挑戰下，將持續配合政府個資及隱私保護推動的重要角色，並結合相關資源，精進優化服務，協助國內企業健全個資保護與管理工作！



上稿時間：2019年06月20日

新聞來源：<https://udn.com/news/story/7238/3883487>

文章標籤