

討論事項三

案由：113 年度預定委託研究計畫涉及個人資料使用之
檢視—「113 年滿意度問卷調查計畫」

提案機關：臺北市稅捐稽徵處(下稱稅捐處)

說明：

壹、本案緣起

稅捐處為瞭解民眾對所屬單位及分處服務品質的意見，並確實掌握民意與輿情，委託廠商辦理「滿意度問卷調查」(下稱本案)，蒐集民眾具體建議，該問卷調查之主要內容為對稅捐處人員的服務態度、服務效率、專業知識、洽公環境及各項便民措施之滿意度，所得結果供該處各單位訂定各項稅務服務策略、精進為民服務參考，並據以改善便民服務措施，以提升服務品質。

本案分為電話、租稅宣導及租稅教育 3 項，電話問卷調查係稅捐處委由民意調查機構以電話訪查方式辦理，由該處挑錄當年度啟動問卷調查前半年內，親至該處或以公文、電話洽辦業務之民眾電話，提供予得標廠商透過電話方式向受訪者提問。租稅宣導及租稅教育問卷調查，係由稅捐處針對參與該處線上或實體活動、課程之民眾，於活動結束時，由民眾自行以行動裝置掃描 QR-Code 或由該處同仁協助民眾至建置之問卷網頁填答。以上問卷詢問受訪者基本資料含性別、年齡、教育程度、職業，以供與調查題目進行交叉分析。

本案經臺北市政府研究發展考核委員會於 112 年 5 月 17 日辦理 113 年度預定委託研究計畫研究倫理及個資使用預審預判審查會議，結果認應送個資使用審查，故稅捐處提案至臺北市政府資料治理委員會，嗣分派由本工作組進行審查，爰由該處填列資料管理計畫書(附件 1)，經本組幕僚人員彙整後，謹提請討論。

貳、稅捐處說明

參、整理與分析

- 一、經檢閱本案資料管理計畫書及問卷內容，本案係稅捐處就至該處(分處或各單位)申辦業務或參與租稅宣導、教育之民眾，依其經驗所為滿意度調查，相關資料之蒐集、處理及利用係基於將該調查結果分析後作為訂定各項稅務服務策略、精進為民服務參考之特定目的，且屬該處之法定職權(委外廠商視同該處)；依本案之問卷調查內容觀之，所蒐集之受訪者基本資料為：性別、年齡(採 10 歲為一區間之選項供選擇)、教育程度及職業(區分 9 個類別供選擇)，此等資料尚非用於識別特定人，而無個資法疑義。
- 二、惟就電訪案件觀之，有關受訪電話號碼之取得係由稅捐處挑錄當年度啟動問卷調查前半年內，親至該處或以公文、電話洽辦業務之民眾電話，提供予辦理電話訪問之得標廠商。查該等民眾提供電話號碼等資訊予稅捐處及稅捐處蒐集該等資料，均係基於稅捐業務申辦之特定目的，並不及於供稅捐處作本案之滿意度問卷調查，故本案申辦稅捐業務民眾之電話號碼供作滿意度調查使用，係屬特定目的外之利用。因本案民眾滿意度調查所得結果係供稅捐處訂定各項稅務服務推廣策略、精進為民服務參考，似得符合個資法第 16 條第 2 款規定為增進公共利益所必要。惟為避免民眾質疑，建議稅捐處於相關申請表單中或申辦業務服務過程中，對民眾為蒐集資料可能作為滿意度調查之告知；並於電話訪問開始時先為妥適說明，取得受訪者同意。
- 三、有關本案之資料保存、責任與資源、資料管理與安全於資料管理計畫書中俱有說明，初步審查應無疑慮。

肆、綜合討論

伍、決議