



出版資訊
 出版日期：97年10月
 編印者：財團法人金融聯合徵信中心
 頁數：136

澳洲信用報告行為準則

賴敏慈 / 金融聯合徵信中心研究部法務小組

壹、澳洲信用報告行為準則之立法背景

澳洲隱私權法（Privacy Act 1988）第18A條明文規定，隱私權主委應頒布有關個人信用資料檔案、信用報告內所登載個人資料之儲存、安全、接觸、更正、使用或揭露、信用報告機關或授信機構處理涉及信用報告之爭議時所應採行之方式等事項之行為準則。為此，澳洲人權與平等機會委員會（the Human Rights and Equal Opportunity Commission）隱私權主委即依據該條之授權，訂頒信用報告行為準則（Credit reporting code of conduct）。

貳、規範重點

於個人資料的保護措施方面，澳洲之立法架構係以隱私權法案為主，加以由主管機關

訂立特殊應用準則，或參考性質之建議書，就特定領域訂定涵蓋隱私權保護規範架構之法律規範，澳洲信用報告行為準則即係為補充澳洲隱私權法未及就授信機構及信用報告機構規範之遵循事項，該法尤其要求授信機構（Credit providers）和信用報告機構（Credit reporting agencies）遵守下列事項：（一）遇個人前來請求接觸或修正其個人信用資料時，應予迅速處理、（二）應確保只有正確且受許可的資料得列入個人信用資料檔案、（三）對任何揭露個人信用資料之情事均應建立適當記錄、（四）應建立具體程序，以作為解決信用報告爭議之依循、（五）訓練所屬人員，以使其瞭解隱私權法之規定。

上述原則反應在隱私權法第三A部分（1991年立法通過，1992年2月正式實施）及行為準則（1991年由隱私權主委發布，1992年2月正

式實施)中。第三A部分及行為準則原則上僅適用於消費者信用事務，值得注意的是，行為準則與隱私權法第三A部分一樣具有法律拘束力。至於行為準則與隱私權法第三A部分之規定如何相互應用，則由行為準則及其解釋附註，依序就(1)信用報告機構、(2)授信機構、(3)信用報告之爭議解決程序，提供有系統的解說。其主要規範內容要述如次：

一、信用報告機構 (Credit reporting agencies)：

其規範內容分為「信用資料檔案」及「有關嚴重信用侵害之登錄應向隱私權主委報告」，惟就信用資料檔案之相關規範仍佔有絕大部分之篇幅。

(一) 信用資料檔案

包含允許之內容、資料之正確性、個人或其代理人之接觸資料、納入當事人之聲明、將修正情事告知第三人及揭露。

1. 允許之內容

列入信用資料檔案內之資料須依據隱私權法第18E條規定之資料項目，被允許記載於檔案內者，否則均不得記載於個人之信用資料檔案。隱私權法第18F條則就相關負面資料項目規定其揭露期限，謹分述如下：

- (1) 為識別該個人身分所合理必要者。
- (2) 查詢紀錄 (含個人申請授信及信用報告機構將個人信用資料檔案揭露予授信機構之紀錄) --自查詢之日起五年。

- (3) 個人現有授信機構之授信機構名稱。
- (4) 個人發生款項逾期未還達60天以上，且授信機構已採用相關措施以求追回全部或一部待償金額之授信記錄—自信用報告機構收到該逾期還款情事之通知之日起五年。
- (5) 個人所開立面額至少為\$100元，且經提示兩次均遭退票之票據記錄—自第二次退票之日起五年。
- (6) 與該個人有關的法院判決及破產裁定—法院判決自判決之日起五年，破產裁定自裁定之日起七年。
- (7) 授信機構在詳列有關情況下所作成該個人已陷入嚴重信用侵害之意見—自列入信用檔案之日起七年。
- (8) 個人希望在其信用資料檔案所載個人資料有所更正、刪除或增列之聲明書；及該個人已不再有欠款逾期不還狀況之附註，或該個人辯稱並未發生欠款逾期不還之附註。
- (9) 不屬於上述各種資料，但在1992年2月25日之前已列入信用資料檔案，且已由隱私權主委依據第18K(3)(b)款作成決定准予繼續揭露之資料。

2. 資料之正確性

- (1) 授信機構或信用報告機關應確保列入信用資料檔案及信用報告內之個人資料正確、最新、完整且不致令人誤解，如對

任何資料項目可能產生無法達成前述標準之情形，該資料項目即應自信用資料檔案中刪除（隱私權法第18G條）。

- (2) 當信用報告機構知悉授信機構所提供有關某筆逾期還款或嚴重信用侵害之資料可能並不正確，且有理由足信其他信用資料檔案亦含有類似不正確之登錄，該信用報告機構應儘速以書面通知相關授信機構，說明該機構可能已經登錄了不利於該個人但不正確之逾期還款或嚴重信用侵害資料；且要求該授信機構確認其他個人之信用資料檔案是否有受到類似之影響，並要求查明該等其他個人檔案內之逾期還款或嚴重信用侵害登錄是否準確；最後並須將以上作為以書面方式通知隱私權主委。
- (3) 資料不正確之情形，尚包括所揭露之個人身分產生錯誤，即信用報告機構所提供授信機構之當事人資料實際上並非與該授信機構所詢問或往來之當事人；當信用報告機構知悉前揭情事時，該信用報告機構應儘速通知授信機構，說明所提供之個人資料係誤提供了非屬於被詢問主體個人之另一個人之資料，並對被錯誤揭露之信用資料檔案進行必要的修正；同時以書面告知過去三個月內曾接受過該不正確個人資料之他人，信用報告機構內部並應檢討作業狀況，俾確保未來再犯之機率可減至最低。

3. 個人或其代理人之接觸資料

即信用報告機構應確保資料可自由讓個人取用。信用報告機構應採行合理步驟，如要求個人或其代理人出具合理之證明文件以確認該人之身分後，即應將其個人信用資料檔案送至個人或其代理人手中，並應備置適當之措施以回應當事人就信用資料檔案之相關請求。如信用報告機構無合理之理由卻任意拒絕個人或其代理人接觸信用資料檔案之請求，該個人或其代理人得向隱私權主委提出申訴，主委得命該信用報告機構讓該人得以接觸（甚至免費接觸）該資料。（信用報告行為準則第1.6條、第1.8條及第1.9條）

4. 納入聲明

信用報告機構如未依當事人之請求更改其個人信用資料檔案，應告知該個人其有權利要求將所希望的修正作成聲明後列入該檔案；若該個人要求將聲明納入該檔案中，信用報告機構應依隱私權法第18J條（二）項規定採行合理步驟，於受理該請求後的30天內將該項聲明納入檔案。（信用報告行為準則第1.13條）

5. 將修正情事告知第三人

當信用報告機構於個人信用資料檔案中有所修正或已納入某份聲明，如該項修正資料或該份聲明所牽涉者係屬隱私權法第18E條（1）（b）第（i）、（v）、（vi）、（vii）、（viii）、（ix）或（x）目所詳列種類之資料，信用報告機構應於修正該資料或納入該份聲明後的

14天內，提供一份修正後之信用資料檔案副本予該個人。較為特殊的是，信用報告機構應以書面告知該個人，說明該個人得列出一份名單，此名單應包含過去三個月內曾經收到過該檔案中之資料，且該個人希望能夠讓其知道檔案業經修正或聲明業經納入之人；信用報告機構並應於當事人通知該份名單後的30天內，通知名單內所有人士該檔案之修正或納入內容；並以書面告知該個人，說明其如對信用報告機構所作措施不滿意，有權向隱私權主委提出申訴。（信用報告行為準則第1.14條）

6. 揭露

信用報告機構非依隱私權法第18K條規定，不得將信用資料檔案所載個人資料揭露予他人；一般而言，信用報告機構得揭露信用資料檔案所載個人資料之對象僅限於授信機構；信用報告機構在揭露信用資料檔案內之個人資料前，應確保該資料之接收者已獲告知本法有關不得任意使用及揭露信用報告及信用資料檔案內所含個人資料之規定，此係為確保個人信用資料檔案被授信機構使用均需符合授信目的，授信機構如非基於授信目的者，則不得任意使用或揭露，亦為目的明確化原則之具體表現。（信用報告行為準則第1.15條、第1.16條及第1.17條）

（二）有關嚴重信用侵害之登錄應向隱私權主委報告：

本法第6（一）項所訂「嚴重信用侵害」，

係指某人涉及以詐欺取得授信或意圖以詐欺取得授信，或規避其授信義務，當授信機構有合理理由相信其所提供授信之個人有從事嚴重信用侵害行為時，得將該侵害行為通知信用報告機構、其他授信機構或執法機構。至於哪些情況可被合理認為該個人意圖所作之行為並不符合該人應盡之授信義務，例如該個人已停止給付授信契約之款項或以其他嚴重之方式違約，且該授信機構已在合理範圍內盡力以派人或書面聯繫該個人，惟卻無法成功取得聯繫，或該授信機構已聯繫到該個人，然當事人雖無合法依據卻拒絕繼續繳款，或該個人拒不遵守判決條款等，信用資訊機構應就此等個人嚴重信用侵害情事之發生備置年度紀錄，以供隱私權主委於需要時取用。（信用報告行為準則第1.18條）

二、授信機構（Credit providers）

即與當事人有授信案件往來之金融機構。本行為準則就當事人之信用資料揭露予信用報告機構、授信機構間之揭露、個人要求接觸或修正其信用報告時，應遵循之程序為何，均設有相關之規範。

（一）揭露予信用報告機構

當事人就向授信機構申請之授信案件包含金額等資訊，授信機構本須將該等資訊揭露予信用報告機構；惟就授信案件成立（契約簽訂）前、成立後產生逾期還款之情事或授信責任解除（相關帳戶已實際結清）等，授信機構

仍須將此等情事揭露予信用報告機構使其得納入紀錄。(信用報告行為準則第2.1條、第2.3條)

(二) 授信機構間之揭露

授信機構在其與個人所訂借貸契約存續期間，可能有些情況需要將個人資料揭露予信用報告機構，故授信機構應在該個人向該授信機構提出授信申請時即取得當事人之書面同意，同意將其個人信用資料揭露予信用報告機構，否則即不得揭露；而當事人此一同意之效力應及於授信契約之存續期間。至於取得當事人書面同意之內容應就所有資料項目均加以敘述，不得僅以概括式書面同意之方式為之。(信用報告行為準則第2.12條、第2.13條)

(三) 個人要求接觸或修正其信用報告

1. 個人要求接觸信用報告

授信機構應提供當事人瞭解依何種程序即得接觸該授信機構所持有之信用報告，並備置適當之設施，俾回應有關接觸其所握信用報告之請求。而當事人向授信機構提出接觸其個人信用資料檔案之書面請求時，授信機構於10個工作天內使其得收到個人信用報告。(信用報告行為準則第2.20條、第2.21條)

2. 個人要求修正信用報告

當授信機構收到個人請求對某信用報告機構所簽發之信用報告作出修正或列入某份聲明時，應在收到該請求後的10個工作天內：

(1) 將該請求移交相關信用報告機構處理，並

附上該授信機構針對該修正適切與否之意見；

(2) 將移交情事以書面告知該個人，包括該信用報告機構之名稱及地址；並

(3) 於該授信機構所揭露之該個人所有之信用報告上，以附註方式說明該個人對其資料已提出修正之請求。(信用報告行為準則第2.23條)

三、信用報告之爭議解決程序

分為一般規定、修正信用資料檔案或信用報告、納入聲明、告知爭議處理結果及隱私權主委對申訴案件之調查等，均設有規範。

(一) 一般規定

信用報告機構及授信機構對於信用報告之爭議應循公正、有效率且及時之方式處理。且信用報告機構及授信機構應制定一定之程序，用以處理個人以書面方式所提交有關解決信用報告爭議之請求。(信用報告行為準則第3.1條、第3.2條)

(二) 修正信用資料檔案或信用報告

當信用報告機構遇個人請求修正其個人信用資料檔案且經信用報告機構確定確有必要進行修正者，則應儘速於5個工作日修正該檔案或報告。(信用報告行為準則第3.8條)

(三) 納入聲明

當授信機構或信用報告機構未依當事人之請求修正某項有爭議之資料時，當事人依據

隱私權法18J(2)項之規定，本即享有得要求將載有其認為應予修正之細節之聲明納入其信用資料檔案或信用報告內之權利；信用報告機構如認為當事人之聲明字數過多，亦不得逕為刪減，須將當事人主張之聲明內容及信用報告機構建議之聲明內容簡化版本併呈予隱私權主委，由隱私權主委進行適度之刪減；當事人如不滿意信用報告機構所作處置，亦可向隱私權主委提出申訴。（信用報告行為準則第3.10條、第3.11條及第3.12條）

（四）告知爭議處理結果

當信用報告機構就某項爭議資料加以修正或納入當事人之聲明時，應於14天內提供當事人修正後之報告副本，並告知該當事人可列出過去三個月曾經收到過該信用資料檔案及當事人希望讓其知道檔案業經修正等人之名單，由信用報告機構於30天內通知前揭人等，該當事人信用資料之修正內容為何。（信用報告行為準則第3.14條、第3.15條）

（五）隱私權主委對申訴案件之調查

隱私權主委如認該項爭議應先交由信用報告機構或授信機構處理，或已知該項爭議已

由或正由該信用報告機構或授信機構作妥適之處理者，得決定對該申訴案件不予調查；而隱私權主委如決定對有關信用報告爭議之申訴案件不予調查，亦應將其決定對該件申訴不予調查之理由告知該個人。（信用報告行為準則第3.17條、第3.18條）

參、期許與展望

目前我國對於信用資料之建檔及利用主要係遵循電腦處理個人資料保護法，並未有如澳洲就信用資料相關行為訂定隱私權法及信用報告行為準則之特別法。惟我國之授信機構及信用報告機構於遵循個資法之相關規範時，如能學習信用資料保護先進國家之制度運作經驗，應能使我國金融機構間徵信資料交換制度獲得社會大眾之信賴，提升信用資料當事人對於金融機構及信用報告機構之信心。為借鑑澳洲隱私權保護與信用報告行為準則之制度經驗，並凝聚我國對於資料保護相關作業之共識，聯徵中心特委請萬國法律事務所譯介澳洲信用報告行為準則，以供我國推動信用資料保護及信用資訊機構相關制度之參考。