

從個資保護，探討郵件歸檔調閱的重要性

資深行銷產品經理 張世鋒

當事人：「我要申訴 A 單位沒有善盡保護責任，透過郵件洩漏我的個人資料！」

受理單位：「請問 A 單位是否可以提出相關說明？」

A 單位：「從系統調閱與當事人個資相關的郵件收發記錄，皆是授權合法使用」

受理單位：「請問單位是否有針對郵件進行個資保護政策？」

A 單位：「單位所有內外部郵件，統一進行歸檔保存，如需調閱郵件，必須通過認證始可授權使用。」

受理單位：「會參考提供的證明資料，請後續配合提供郵件通聯記錄報告。」

根據個人資料保護法修正條文第 29 條「非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。」

從個資法的定義來看，只要能直接或間接方式識別該個人之資料，皆屬於保護範圍。加上條文說明不論是個資持有者或者蒐集者，均需要跟當事人進行通知聲明，取得授權。基於不同行業各有其使用資料的特性，各行業的個資保護規範，將交由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府協助訂立政策。

除此之外，存在於實體紙本的個資內容需要保護外，還包含散落在各空間的電子檔案。依照規範內容說明，不論是公務或非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。

即使單位落實個資保護，當發生個資外洩事件進行查證時，會先請單位提供相關個資保護的說明，釐清與降低責任，否則就要面臨可能的罰則。因此不論是公務或是非公務機關，當前需面臨問題有：

1. 盤點已持有的個人資料，制定保存時間、使用範圍與政策設定。
2. 針對已持有的個人資料，對當事人進行通知取得相關使用授權。
3. 管理單位可調閱隱含個資的檔案記錄，以提供責任釐清與舉證。

要保存多元的電子檔案，以現在的資訊技術而言，不會太困難的事情，反而是要重視保存的成本，由於電子檔案存在多種型態，包含結構化、半結構化、非結構化的檔案分類，同時又有保存年限的長短，要在茫茫檔案裡找到需要的資料，是需要有足夠時間與資源成本，如果面臨個資法需要立即提供相關舉證資料的話，系統的反應速度與搜尋的正確性，就會是電子檔案保存的評估指標。

相較於電子檔案保存的複雜度而言，先從郵件歸檔進行個資保護，較容易規劃與導入，由於郵件採用標準資料格式（例如 RFC 822 & MIME）提供明確基本欄位屬性，例如寄（收）件人、郵件主旨等，很清楚辨識郵件溝通的歷程，可以從時間，關鍵字詞、副本等檢索條件，快速利用搜尋引擎（Search）找到相關隱含個資的郵件獲得所需要的內容或做保護的舉證。

郵件歸檔搜尋與個人資料保護法相關性說明如下：

條文	個人資料保護法修正草案（摘錄）	郵件歸檔與搜尋功能
10	公務機關或非公務機關應依當事人之請求，就其蒐集之個人資料，答覆查詢、提供閱覽或製給複製本。但有下列情形之一者，不在此限： 一、妨害國家安全、外交及軍事機密、整體經濟利益或其他國家重大利益。 二、妨害公務機關執行法定職務。 三、妨害該蒐集機關或第三人之重大利益。	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供多欄位、寄收件人、內文與附檔檢索。 ● 可依照郵件類別，例如加密信件查詢。 ● 可依照郵件流向、保存日期進行檢索。 ● 提供郵件調閱轉寄、指定轉寄。 ● 提供郵件整批匯出或下載的服務。
18	公務機關保有個人資料檔案者，應指定專人辦理安全維護事項，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援系統安全與調閱安全設定 ● 可依照身份賦予查詢權限 ● 支援雙重認證，合法調閱 ● 提供系統操作記錄與報表 ● 郵件庫加密封存，無法被盜用。 ● 郵件庫無法直接被刪除與修改。 ● 系統操作留有設定與使用記錄，可進行追蹤。
27	非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。 中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。	
29	非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援依帳號或依事件主題查詢，彙整記錄，例如徵信資料。 ● 支援密件副本查詢，查詢可疑郵件。 ● 支援附檔檢索，並標示符合個資的關鍵字位置。 ● 支援附檔辨識，修改副檔名，可蒐集是否有個資交換或洩漏風險。

個資法的精神在於落實保護政策，郵件歸檔對公務機關而言，除了保護民眾資料外，更重要的是建立內部郵件政策，即便業務範圍改變或職務交接，皆可以透過郵件釐清業務責任與範圍。對非公務機關而言，可以保存組織內重要的智慧資產，並能隨時稽核有無非法郵件的使用，提出必要的舉證。面對個資法，郵件的妥善保護與管理勢必成為資安人員首要評估的重要工作。

參考資料

個人資料保護法，法務部全國法規資料庫，網址：
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?Pcode=I0050021>