

理及利用客戶姓名及地址以外之個人資料，應依個人資料保護法（以下稱個資法）規定辦理。換言之，修法後，金控公司之子公司交付客戶電話予同一金控其他公司行銷使用，須比照非金控集團之金融機構，依個資法規定取得客戶書面同意，已達尊重客戶意願之意旨。

(二)金控公司之子公司交互運用客戶資料，應依「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」辦理。如金控公司之子公司接獲客戶通知停止使用其資料，原則上應立即停止所有子公司交互使用其資料（第 11 條）；客戶終止與原始往來金控公司之子公司業務往來（如信用卡剪卡、結清存款帳戶等）時，收受資料之金控子公司亦不得繼續使用客戶資料進行行銷（第 12 條）。

二、為強化金融機構從事電話行銷業務管理，金管會已依各業別特性訂定「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」、「銀行業辦理信用卡及貸款業務電話行銷自律規範」、「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」等規定，以利金融機構遵循。另依「公平交易委員會對於電話行銷案件之處理原則」第 7 點規定，事業從事電話行銷行為時，不得於受話人表明不願意接受電話行銷後，再以煩擾之方式為商品或服務之推廣。

三、民眾如遇金融機構違反前揭規定不法使用其個人資料或不當電話行銷，可檢具相關事證向金管會檢舉；金管會亦將持續透過日常監理及實地檢查，瞭解金融機構法令遵循情形。如發現金融機構有違法情事，將依法處分。

四、至於一般信貸、車貸公司之電話行銷，因該等公司係依公司法規定設立，亦非金管會所轄之金融機構。其客戶資料之使用及電話行銷行為悉依「個人資料保護法」及「公平交易委員會對於電話行銷案件之處理原則」等相關規定辦理。

(一一四) 行政院函送羅委員淑蕾就郵局應積極開發郵局銀髮族商機問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 104 年 1 月 13 日院臺專字第 1040001804 號)

(立法院函 編號：8-6-16-549)

羅委員就郵局應積極開發郵局銀髮族商機問題所提質詢，經交據交通部查復如下：

一、日本郵政開辦「老人生活保障」服務，除對防備日本社會「孤獨死」善盡責任外，亦對日本高齡商機作出回應，目的在塑造該公司為「綜合生活支援企業」。

二、中華郵政公司為利規劃銀髮族相關業務，業於 102 年 12 月 12 日至 15 日由董事長率團前往日本深入瞭解日本郵政開辦「老人生活保障」服務之核心精神與辦理情況，並取得相關資料供參。據悉，日本郵政「老人生活保障」服務自 102 年 10 月 1 日開辦迄 102 年 12 月 20 日止，招攬件數僅 69 件，依每件基本服務費日幣 1,050 元計算，平均每月創造之收入僅約新臺幣 2 萬元，業績不如預期。嗣日本郵政另規劃於 103 年 4 月擴大開辦區域，惟迄今亦未擴大辦理，顯示效益有限，日郵亦表示本項服務並無利潤，轉而企求透過交叉行銷帶來獲利（如：相機招攬壽險）。

- 三、相對而言，中華郵政公司「關懷獨居老人活動」係自發性參與之公益服務，鼓勵全國 20 個責任中心局所轄各級郵局投遞人員於投遞時，順道關懷當地政府列冊之獨居老人，未收取任何服務費，主動、熱心之態度深獲民眾讚揚。經統計，103 年 1-11 月關懷獨居老人共 6 萬 3,240 人次，平均每月關懷逾 5,000 人次，相較於日本郵政商業性質之「老人生活保障」服務，該公司公益服務性質之「關懷獨居老人活動」無論在引起社會迴響及為公司乃至政府形象加分上表現均較佳。
- 四、鑑於我國在國情、文化、地理環境、城鄉距離上與日本不盡相同，且便利商店幾乎遍及各鄉鎮，密度居全世界之冠，生活便利性極高，在日郵「老人生活保障」服務商業模式尚未成熟下，中華郵政公司未來在提供銀髮族服務上，將以提供在地化、特色化服務為主，避免涉入商業行為，仍以配合政府關懷及維護獨居老人居家安全政策，在現有之人力及不增加額外成本下，賡續鼓勵投遞人員於投遞時，順道關懷當地政府列冊之獨居老人。除溫情關懷外，服務形式並將趨於多元化，如：會同慈善機構幫忙安床、帶領獨居老人觀賞明華園表演、招待風景名勝旅遊、年節慰問、致贈生活日常用品等，以善盡公司社會責任。

(一一五) 行政院函送陳委員其邁就警察人員組成工會問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 104 年 1 月 13 日院臺專字第 1040001820 號)
(立法院函 編號：8-6-16-565)

陳委員就警察人員組成工會問題所提質詢，經交據內政部查復如下：

- 一、全國警察機關 103 年預算員額為 7 萬 3,908 人，統計至 103 年 11 月 30 日止，現有員額為 6 萬 6,903 人，預算缺額為 7,005 人，整體缺額比率為 10.47%，扣除一般行政人員缺額 516 人，實際警察人員缺額 6,489 人，先予陳明。
- 二、警察人員依法得參加公務人員協會，行使自由結社之權利，說明如下：
- (一)相關法令規定
1. 公民與政治權利國際公約第 22 條規定略以，「人人有自由結社之權利，包括為保障其本身利益而組織及加入工會之權利」及「本條並不禁止對軍警人員行使此種權利，加以合法限制。」
 2. 經濟社會文化權利國際公約第 8 條規定略以，「人人有權為促進及保障其經濟及社會利益而組織工會及加入其自身選擇之工會」及「本條並不禁止對軍警或國家行政機關人員行使此種權利，加以合法限制。」
 3. 人民團體法第 1 條規定，「人民團體之組織與活動，依本法之規定；其他法律有特別規定者，依其他法律之規定。」又依工會法第 4 條第 1 項及同條第 4 項規定略以，「勞工均有組織及加入工會之權利」及「各級政府機關及公立學校公務人員之結社組織，依其他法律之規定」。其 99 年 6 月 1 日修法理由略以：公務人員之結社自由，亦應給予保障，惟基於司法院歷次解釋，公務人員與國家間為「公法上職務關係」，而勞