

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機與目的

### 一、研究動機

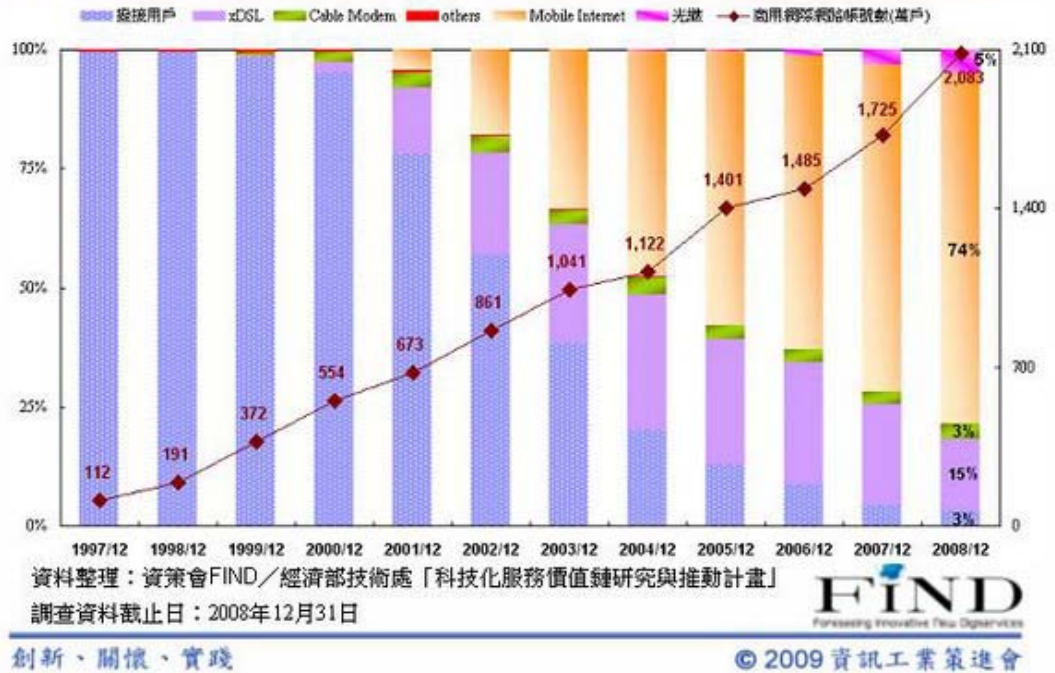
網際網路環境的出現與蓬勃發展，使得許多企業經營與管理產生了很大變化。以我國網際網路環境而論，根據 2008 年經濟部技術處委託資策會所進行的「我國網際網路用戶數調查」<sup>1</sup>，我國商用網際網路帳號總數於 2008 年 12 月底達 2,083 萬戶，較上一季大幅增加 114 萬戶，成長率 6%，較 2007 年底增加 358 萬戶，年成長率高達 21%（參見下圖一）。因此，許多網際網路上的企業網站與相關應用不斷出現，絕大多數員工的工作，已經經常需要在網際網路上工作與使用電子郵件。

---

<sup>1</sup> 資料來源：資策會 FIND/經濟部技術處「科技化服務價值鏈研究與推動計畫」，2008 年 1 月。



## 商用網際網路帳號數分布情況



圖一 2008年我國網際網路帳號數分布 資料來源為資策會FIND/經濟部技術處「科技化服務價值鏈研究與推動計畫」，2008年1月。

美國管理協會(AMA: American Management Association)與e化政策學會(ePolicy Institute)從西元2001年開始，每兩年進行一次「電子監看與監控調查」。目前最新發表是在2007年<sup>2</sup>。用2007年的調查報告比較2005年之後<sup>3</sup>，可以發現：雇主曾經解僱不當使用電子郵件的員工，從2005年調查時的25%，增加至28%。而雇主曾解僱不當使用電腦網路資源的員工，也從2005年調查的26%，增加至30%。解僱員工的比例，增加超過一成。這隱約透露出，員工上班時使用網路與電子郵件需要更小心翼翼。隨雇主的監看權力逐漸增長而員工隱私

<sup>2</sup> AMA/ePolicy Institute Research, "2007 ELECTRONIC MONITORING & SURVEILLANCE SURVEY".in <http://www.plattgroupllc.com/jun08/2007ElectronicMonitoringSurveillanceSurvey.pdf>

<sup>3</sup> AMA/ePolicy Institute Research, "2005 ELECTRONIC MONITORING & SURVEILLANCE SURVEY". in [http://www.amanet.org/research/pdfs/EMS\\_summary05.pdf](http://www.amanet.org/research/pdfs/EMS_summary05.pdf)

權的空間，已日漸限縮。這樣所形成的衝突也就更為激烈，為避免勞資權利的對立尖銳化，兩者之權利應如何協調？

從員工的立場而論，基於憲法保障人格權，即使在工作場合，也有基本隱私的需求，不容任意侵犯，以保有基本上人的尊嚴。然而雇主監看權與員工隱私權的界限應如何劃分，對於企業的永續經營與共創勞資雙方價值而言，實有加以研究之必要。究竟如何確定與區分雇主監看權與員工隱私權，有助於勞資雙方的和諧，促進企業的競爭力，本研究嘗試著進行探索式之研究。

## 二、研究目的

誠如上述，網際網路時代，大多數企業，皆提供員工電腦設備與電子郵件帳號。雇主監看員工是否進行電子郵件與電腦網路資源的不當使用，致造成員工因不當使用電子郵件與網路資源被雇主查獲以致員工遭到解僱。而近年來雇主監看員工使用電子郵件與電腦網路資源的情況愈來愈普及。雇主如何監看員工才不致於對員工的職場隱私權造成侵害？雇主監督與員工的職場隱私能否取得平衡？是否在企業管理中有最佳實務(best practices)，使得雇主監看與員工隱私都獲得合理的保障？即使員工簽下「雇主監看同意書」，是否監看員工的電子郵件即不侵害員工隱私權？

易言之，本研究探討企業在尊重員工隱私權與行使監看權之間，如何在維護權利與尊重員工隱私權的情況下，執行管理上的最佳實務，使得雇主監看權與員工職場隱私都能兼顧？本研究嘗試初步探討以上的問題，並且對於雇主與員工兩方均提出建議。

## 第二節 研究方法與範圍

### 一、研究方法

本研究探討如何調和企業的監看權與員工的隱私權，除了包含法律隱私權方面的探討外，還牽涉了人力資源管理上的實務問題。因此本研究的研究方法是兼採取法律學理與案件的文獻探討以及實務上對於企業的員工，包括主管與非主管的人員，進行深入訪談。文獻探討中將結合法學中隱私權的學說以及管理學中相關理論試著加以整合，探討企業員工的隱私權與雇主所有監看權的衡平關係，如何調和與兼顧員工的隱私權與雇主的監看權。藉由文獻資料庫資料收集，整理與個案研究之方式，進行分析研究，特別針對發生企業員工因為公司隱私權政策下，權益受到損失的個案，加以探討與分析。本研究為求實地分析企業在電腦應用上如何保障資訊安全以及監看員工之情況與員工對於電腦資訊隱私權的態度，期待能了解目前企業中如何進行監看員工的電腦行為與電子郵件的，因而進行田野調查，對於個別產業的員工與管理階層，進行訪談與分析，以了解企業應如何在盡到保護員工隱私權責任之下進行員工的監看與管理之工作。

### 二、研究範圍

企業員工其隱私權範圍，包括電腦系統上的使用網路與電子郵件方面的隱私，員工行動隱私，工作環境的隱私，醫療紀錄隱私，個人資料隱私等等。由於網際網路環境對於企業之營運方式，與員工的工作與生活均影響既深且廣，再者本研究之人力物力與財力有限，僅將研究範圍侷限於員工在電子郵件以及在電腦上網的瀏覽行為所引發

的隱私權與雇主監看權的問題。

本研究將整理相關的法律訴訟案例以及訪談個別產業的員工與管理階層，以便進行相關與隱私權與監看權的初步了解與探討。從企業員工的親身經驗，加以分析，期待找出較為具體的建議，提供企業作為參考。除期待以免日後產生不必要的訴訟，糾紛與損失之外，本研究期待藉著與各主要產業的主管與員工進行深入的焦點訪談，了解主管與非主管員工的聲音，加以分析整理與思考，期能探索雇主監看權與員工隱私權的較佳的調和方式，也能找出能讓雇主與員工共創雙贏的管理運作方式的一些建議，提供雇主與員工參考。

### 三、研究限制

本研究所採用深度訪談法，有其限制，雖然是儘量透過親自面對面或是電話訪談的方式，比較能採集到具有深度的一手資料，並且事後整理資料時，若是有不明確的部份，還可以事後以電話確認。但是如果採訪的對象對於實際的情況有其主觀上的認知，或是對於企業整體情況沒有深入了解則，研究可能會有所偏誤，另外訪問人與受訪者在訪談的過程偶爾會有干擾的出現，或是訪員也有可能是在訪談過程中發生選擇式的理解，雖然訪問人員已盡力注意，但是還是很難完全避免。此外，由於問題的內容，一些是有關於機構本身的規範事項，受訪者的答案有些是基於記憶，與機構真正的規定或許會有一些差異，雖然本文作者會事後推敲受訪者前後問題的回答的一致性，但是這些還是本研究中有可能會出現的誤差。