

第五章 個案訪談與分析

本研究藉由與各個產業的員工進行深入的訪談，以期了解目前我國產業對於員工隱私權與企業本身監督權的界限在實務上是如何界定的之外，也希望藉此項訪談員工，能更有助益尋求中企業中監督權與員工隱私權之間的界定之產生。

第一節 問卷設計

本研究的少部份參考王郁琦博士在進行「我國工作場合電子郵件隱私權之研究」時所設計的問卷部份題目¹，還增加了有關於企業電腦監控的部份，此外，還有對於訪談對象進行基本資料的了解，擬定了以下的問卷設計。在訪談的對象，包括了員工的主管階層與非主管階層，藉此可同時了解企業管理階層與非管理階層員工的態度與立場，期望這樣的訪談對象安排有助於分析監督權與員工隱私權的兼顧與協調。問卷設計內容請參閱附錄一。

¹參考王郁琦，工作場合中電子郵件隱私權之研究，資訊、電信與法律，2004年5月，第76頁

第二節 人員訪談進行

本研究主要是對於不同產業中工作的員工進行深入的訪談，包括：主管階層、非主管階層以及企業內部的資訊中心人員。希望能更廣泛與實際地去了解目前一些企業對於監督員工與員工隱私權保障的情況。受訪的人數共有十四人。

訪談個案 A 朱女士：

受訪人：朱女士，是在國內的著名外商保險公司工作，擔任公司的採購部門的經理級的主管，管理約二十多人的員工。目前年資已經超過二十年。該公司在台灣經營，深耕基層，已經四十多年，可算是很有制度與規模的大型保險公司。公司對於內部員工應使用公司電腦，在工作規則的文件中，均作出了明確的文字規定，包括上網以及使用電子郵件，一直都有成文與詳盡而具體的規範。從 A 主管所描述的操作者使用規範當中，規範的內容從電腦軟硬體採購流程、安裝、資訊儲存與處理，保密規定，文件的安全規範，電子郵件的處理規定到網際網路的使用規定，皆規範得相當具體與詳盡。綜合其公司文件之規定，整理之後有以下之重點：

1. 對於網際網路使用必需是為公務使用，為了個人使用而上網是不容許的。
2. 不許可透過無線撥接方式透過其他非公司的網路服務提供，例如中華電信，威寶電信的寬頻上網以逃避公司電腦中心的監控也是不被許可。
3. 明確規定不可安裝與使用網際網路即時通訊軟體，例如 ICQ, MSN, QQ, Skype, Yahoo 即時通之類的通訊軟體。若是員工有

公務上需使用這類的即時通訊時，應依規定使用公司內部自行研發的即時通訊軟體。

4. 公司保留權利監看在網際網路或是電子郵件系統中所產生、儲存與傳輸寄送與接收的所有文件訊息。
5. 為防止電腦病毒的侵入與破壞公司內部之電腦系統，每台電腦皆需安裝防毒軟體，並且每位使用者應確定電腦上已啟動自動防毒掃描功能。
6. 禁止員工使用其私人購買的電腦裝置連上公司內部網域，包含筆記型電腦與 USB 隨身碟等。重要機密資料，不應儲存於個人電腦，而要存放在公司安全的網路伺服器。
7. 罰則：若是發現員工使用電腦設備有違反企業之規定時，所發生的問題應立即向當事者提出警告，若是事態嚴重或員工累犯者將視狀況加以懲處。

這位女性主管用明確而堅定的口氣指出：「在公司的上班時間之內，使用公司的電腦，本來就應該用來處理公司的公務」。她本身若是在公司使用電子郵件也都是只會運用在公司的公務上面。

目前為止，公司並沒有因員工使用電腦不合乎規定而藉此懲處員工，只有在電腦中心發現員工電腦安全上出現異常時，立即發出公文通知單位主管與當事人，並要求當事人提出說明。據 A 君表示，目前也還沒有聽說有員工抱怨在使用電腦或電子郵件上員工的隱私權受到侵犯。

公司已經對於員工使用的隨身碟採取規範措施。員工不允許使用個人的隨身碟，並且員工自備的隨身碟在插入公司的電腦之

後，也不能起到作用。員工若業務需要使用隨身碟，需提出申請，並且是使用公司內部的加密隨身碟，所有的隨身碟之用途，都需要填寫記錄單，並且隨身碟的使用均需要使用者輸入密碼，而這個密碼在每次向資訊部門領取時都會改變，可確保不致於有資料外洩以及附在隨身碟上的病毒與木馬程式的入侵至公司的內部電腦網路系統。

受訪個案 B 林先生

受訪人：林先生，男性，約六十歲，是台北縣內某國立大學擔任資深的助教，平日負責處理系上的一些行政事務。學校成立至今已二十三年，機構可算是一個很有制度與規模的大學。林助教是在學校草創的時候就進入該校，他的年資也已達二十三年。正如在一般大學中，學校配給他專用電腦與電子郵件信箱。學校對於教職員之電腦安全方面，也依據教育部公文而有詳細的規範。並且公告在學校電算中心中的各項管理辦法的欄目項下面。林助教說學校對於職員已禁止其安裝與使用即時通之類的線上通訊工具。對於職員上班時間上網也規定不得處理私人事務。林助教是一個平日和藹可親的人，與同事之間和睦相處，與人為善。既然學校有公告不使用即時通，電子郵件之運用限於公務，雖然不了解學校會不會對於同仁的電腦與電子郵件的使用有無監看，但是目前為止，沒有聽說有同仁因為使用電腦或電子郵件不當而被處分的事情發生。林助教對於學校的規定也都會遵守與尊重。

林助教指出：「身為公務員，辦理系內的行政事宜，就照著公家規定的方式處理。」。問及到若是學校裡有單位可以監看你

的電腦與電子郵件的使用情況時，自身的感覺如何？林助教眉頭輕輕一皺說道：「自然會感到會有被侵犯的感覺啊」。他說學校的同仁彼此之互相尊重。校內對於隨身碟的使用採取一種自由的態度，他認為目前所處理的公務之中也沒有什麼機密資料值得對於隨身碟進行管制。

受訪個案 C 張業務工程師

受訪人：張業務工程師，男性，一家電腦網路公司上班，擔任業務工程師，負責電腦網路線路工程的架設，公司員工大約三十名，屬於中小企業。公司內部的機密主要是其他公司委託規劃與施工的設計藍圖，皆是委託公司之間簽定有保密協定。張先生，這種保密協定簽下來，一旦公司洩密後，違約的金額都大到足以使得公司破產。因此公司特別注意資訊安全的問題，是用安全等級很高的伺服器專門貯存客戶的機密資料，只讓有業務上需要的員工接觸，並且伺服器 24 小時都有對於什麼人在什麼地方接觸到什麼公司的機密資料都有詳盡的紀錄。

由於業務工程師本身的工作關係，需要時時與客戶進行聯繫，並且建立良好的人際關係，不免會談到一些私人情誼，以鞏固與維繫與顧客之間的良好關係。因此公司一般都會容許業務工程師在上班時，使用線上通訊軟體與客戶進行溝通，即使處理私人事務也無妨，對於電子郵件是否是用在公務或是私人事務也沒有特別的規範。但是張工程師認為公司的電子郵件系統的資料，公司在有必要的時候，是可以進行內容的監看的。問及若是公司真的是有監看其電子郵件與上網瀏覽網頁的內容的話，他說這樣子真的是會覺得很不受到尊重。到目前為止，這家網路公司也還

沒有開始出現有員工因為使用電腦瀏覽不當網頁或電子郵件內容不當而造成損失或是員工被處分的情況。他個人還不會覺得公司有什麼地方嚴重的侵犯到他工作上隱私權的問題。問及有關隨身碟公司是否有所管制？目前是採取一項信賴的立場，因為縱然是有設計圖與客戶的資料在公司的電腦系統之內，但是若是對於隨身碟進行管制，那會對於工作上造成很大的不便利。

受訪個案 D 林先生

受訪人，林先生，某國立大學電算中心主任。年紀約為五十八歲。擔任國立大學的電算中心主任已經十多年。林主任對於維護學校資訊系統的安全建立了相當完整的制度。他主導學校內的資訊環境規劃委員會中通過的「學校資訊安全作業要點」

包括以下重要規定：

1. 被授權的網路使用者，只可於授權範圍內存取網路資源。
2. 使用者應遵守相關安全規定，如有違反，應撤消其網路資源使用權利，並依相關法規處理。
3. 網路使用者不得將自己的登入身份識別帳號與登入網路的密碼交付他人使用。
4. 禁止網路使用者以任何方法竊取他人的登入身份與登入網路通行碼。
5. 禁止及防範網路使用者以任何儀器設備或軟體工具竊聽網路上之通訊等等。

在電算中心的內規中，嚴格禁止電算中心同仁在未獲其同意下，監看其他同仁的上網情況與監看電子郵件的內容。這可說在維護工作

單位的資訊安全的前提之下，已相當的尊重員工的隱私權。他說：「十幾年下來，全校所作的安全設定，只有固定一兩台的伺服器上有能力監看同仁電腦使用情況，但是若沒有經過同意，誰也不能去看，包括電算中心主任本人也是一樣不能監看，只有業務上同仁有監看的權限，但是沒有經過同意，都不允許監看，誰上去監看，電腦伺服器上有log檔，都記下來，作成紀錄」。

校園內的電腦，也會封鎖包括色情網站、賭博網站，上網買賣等等違反善良風俗或是不適合員工上班時瀏覽的網站。隨身碟目前學校內都可以自由使用不受限制。

受訪個案 E 某女士(由於該位受訪者要求隱私權，本研究予之尊重，不署明其姓)

E 女士是在大型國營企業單位內任職非主管性質的行政工作。由於是行政文書的性質，因此一天之中的工作都是單位配屬給個人的電腦下完成工作。E 女士有擁有的公務用電子郵件帳號，並且企業內部也公布有電子郵件與電腦安全的使用規定。兩項規定中有明確的指出電子郵件與企業內部電腦的使用皆僅限於使用公務用途。單位裡也沒有人使用即時通訊軟體來互相交流，主要是單位裡的同事，年資都達到二十年以上，年齡也大多在五十歲以上，因此對於彼此的聯繫覺得還是使用電話溝通比較習慣。一般而言，對於國營單位對於電子郵件與電腦使用皆有明確的規定，也不會主動去監看員工的電腦與電子郵件，主要是靠員工的自律，目前也沒有聽說過有哪位同仁曾因為不遵守電腦與電子郵件使用規定而受到處分。目前機構上下並沒有對於員工的隨身碟使用進行任何的規範，E 女士認為，她所接觸到的業務只

是簡單的文書工作，機密性不高，而且機構內部的機密資料，都有加上密碼保護，一般無關的員工也是無法加以存取的。

由於 E 女士一直都是奉公守法，遵守單位的各項規定，她還會請自己的朋友們若要寄 email 給她的話，不要寄到她的公務電子郵件信箱上去，而是寄到其他外界的電子郵件信箱。因此即使單位一旦可能隨時監看同仁的電腦與電子郵件的使用情況，她個人是覺得還好，因為她覺得沒有做到什麼虧心事，坦坦蕩蕩的，不怕別人監看，而且也不會覺得被侵犯到隱私。不過這個僅代表她個人意見。談到公司如何保護公司的機密與維護員工的隱私之間取得平衡的問題，她提出可以經由雙方的會議討論，以取得共識。

受訪個案 F 陳先生

陳先生，任職於民間製造業企業的稽核部門的主管。企業屬於大型機電製造業，個人皆有專屬電腦，絕大部分的工作是在電腦上完成的。公司對於電腦安全與電子郵件都有清楚的規範與說明，並且也明文規定公司的電腦與電子郵件不應使用在私人的事務。畢竟是屬於傳統型的製作業，員工作法相對保守，對於即使通訊軟體在公司之中目前沒有人在使用。公司對於電腦與電子郵件的安全與規定是滿落實在執行的。雖然公司一般情況下不會主動的檢查員工的電腦使用與電子郵件使用情形，但是曾有同事就因沒有遵守這些安全規定而受到處罰。陳先生認為要在保護公司的權益與維護員工的隱私之間取得平衡，單只依賴員工與公司商量討論，力量有限。最後是能透過工會的組織來與公司取得共識。機構內部目前對於員工使用隨身碟，是沒有限制的，因為傳統的製造業對於員工還是滿信任的，陳先生說其實他

即使是稽核主管的業務中也沒有什麼機密可藉由隨身碟而外洩出去。

受訪個案 G 李小姐

李小姐，任職於國內大型金融產業控股公司之企劃部門，擔任專案經理，平常負責公司內部專案之企劃以及各部門之間協調。由於業務上的需要，常常接觸到有融資需求的其他公司與廠商資料，因此客戶的資料屬於公司的資產。資訊部門對於資訊安全有相當嚴格的規定與要求，公司稽核部門定期會派人到各部門進行檢查，依公司規定每台電腦都需要設定帳號與密碼，而且密碼需要定期更新，職員暫時離開座位時必需打開銀幕保護程式，以防止無關人等的窺視。稽核會統計各部門的違規人數或次數，進行各部門之間的評比與公告成績，對於新人也會實施有關於資訊安全的講習訓練。公司內部的電子郵件伺服器也採用有較嚴格安全等級的 Lotus Notes 程式，對於安全有嚴密的控管。對於職員進行不進行的訓練與講習。不過到目前為止，公司對於員工隨身碟的使用還沒有明文的規定，她認為也許資訊部門已有對於隨身碟的使用有作監控吧。

公司配給李小姐專用的電腦與專用電子郵件信箱，由於常與客戶與業務上的來往而且也需要與客戶建立平常的情誼，因此有時候，同事之間，或是同事與客戶之間，都有傳一些沒有非常具有業務性質的信件與附檔，建立人際關係。公司員工若需要使用 MSN 或 Skype 等的即時互動通訊軟體，則需要專案提出申請才可以安裝。並且只能有傳送文字的功能而不能互相進行語音與影音的互動。

受訪個案 H 劉先生

劉先生也是任職於國內大型金融產業控股公司，職務是資深專案

經理。他與個案 G 李小姐原來同屬一家企業，也曾經是李小姐的上司。劉先生主要是在投資部門，負責稽核企業客戶的財務結構。在訪談中印證李小姐所提供的所有訊息為正確之外，另外有關於公司的即時通訊軟體的安裝，均需經過報備說明使用原因取得許可之外，還只能使用「即時通」功能僅限於文字上雙方的互動，而禁止語音與影音的交流。主要原因是影音與語音所占的頻寬太大，造成其他員工上網的效率受到了阻礙，另外目前的技術似乎對於語音與影音會監控有相當大的難度。對於各部門資訊安全的評比，單位主管大多數都相當注重，資訊部門會提供給部門主管一份其部門的每一成員一段時間內經常使用電腦的時段與瀏覽的內容。若是發現員工的上網行為有所異常時，員工大都會遭到主管的關切。不過各部門的業務不同造成各單位上網時間差異很大，例如：投資研究部門經常比其他部門會占用更多的上班時間上網收集資料。因此，需要多關切，不能說員工上網時間長就一定是到網上不務正業。有關於公司應如何在保護公司的機密與維護員工的隱私取得平衡的議題，他覺得公司還是應該多聽聽員工的意見，以增進彼此的了解。

受訪個案 I 朱先生

在資訊半導體產業任職，擔任技術支援部門的主管。具有專用電腦與專用電子郵件信箱。由於是在知識密集度高的產業中工作，公司對於技術保密的要求相當嚴密。公司除明確有電腦，電子郵件與即時通訊軟體的使用規定外，並且明文指出以上使用皆限於公務用途之使用。公司的資訊部門雖然沒有主動的監看員工的電子郵件與電腦使用的情況與內容，但是在過程會在伺服器記錄。資訊單位也會隨時監看網路流量，是否出現流量上與安全上的異常情況。雖然公司對於安全

控管嚴密，但目前也還沒有人真正因為不遵守電腦與電子郵件使用規定而受罰，至多也只有口頭警告而已。

關於問及「如果公司隨時都在監看你電腦的使用情況以及電子郵件與即時通訊軟體的內容，是否會覺得個人的人格權受到侵犯？」時，他覺得是不會，因為公司的網路是公司的資源，本來就不能用作私人用途。談到關於公司應如何保護公司的權益與維護員工的隱私之間取得平衡時，回答是：應該大家彼此互相敬重。表示希望能在互信互重的情況下取得平衡。也期待公司的規定能夠常常明確化，避免員工無知而犯錯。

最後還問及公司對於隨身碟的問題，目前來說是沒有什麼管制措施，而是採取一種信任員工的態度。

受訪個案 J 洪女士

洪女士，任職於國內製紙工業大廠，產業別屬於傳統的製造業，擔任業務主管的工作。公司配屬有專用電腦與專屬電子郵件信箱。由於是從事製造業的業務工作性質，因此向公司申請使用即時通訊 MSN，以便於與顧客聯繫並且也為公司建立良好的顧客關係。公司雖有針對電腦與電子郵件與即時通訊軟體都有規定。但是對於業務部的同仁，倒是沒有硬性規定電腦與電子郵件僅限於公務用途。目前為止，公司中並沒有聽說有在監控員工的電腦與電子郵件使用情況，也還沒有人因為違反公司的使用規定而遭受到懲處。她覺得公司若要維護好公司的權益與員工的隱私，最重要的是要明確告知員工所有的相關規定的內容，並且向員工取得共識。公司關於員工隨身碟的進出公司，目前沒有任何的規定。

受訪個案 K 黃小姐

黃小姐，任職於網路行銷廣告公司，擔任中階主管職務，工作性質是專案管理，負責規劃與監督行銷廣告企劃案。身為中階主管，公司配有專用的電腦與電子郵件信箱。公司內部也常用 MSN 之類的即時通訊軟體來聯絡事情。可能是因為公司文化講究廣告創意的原因，在公司的內部，就黃小姐的記憶所及，公司雖有公告 email 與電腦安全的使用規定，但是規定中並無明文規定電腦不應使用於私人用途。對於隨身碟的使用安全，也沒有規定。據她的了解，公司還不曾查看員工的電子郵件與電腦的使用情況，更沒有人因為違反電腦使用規定受罰。問到若公司監看你電腦使用情況與電子郵件內容或即時通訊內容時，她說若如此會感受到侵犯隱私權。她希望若是公司開始監看員工的電腦使用情況時，應該要明文事先告知。

受訪個案 L 吳女士

吳女士，任職於電信業者，擔任非主管職務，主要是設計網頁與平面媒體廣告有關於吃、喝、玩、樂的黃頁訊息，提供消費者消費的指引。因此公司配屬專用電腦，並且絕大多數工作借助電腦與電子郵件進行與客戶之間的溝通。公司裡沒有使用即時通軟體的情況，也沒有使用規定。電腦的使用規範中，只限定不能上色情等非法的網站，並沒有限定員工只能使用於公務。由於是業務單位，公司給予員工很大的彈性與信任，從未有人因為觸犯電腦使用規範受到處罰。問及若是公司會監看你電腦與電子郵件的使用情況，是否會感受到人格的隱私權受到侵犯呢？答案是非常堅定而肯定的「是的」。對於公司應如何保護公司的利益與個人隱私權的問題。她提出，公司若要監看員工的電腦情況，應規範清楚，並且將公司內部資訊區分為機密與非機密的等

級，以提醒員工的警覺性。

受訪個案 M 黃先生

黃先生，任職於國內大半導體大廠的生產線之主管。公司對於不論是電腦的使用以及電子郵件的使用，皆有嚴格與明確的規範。他聽聞過有同事就是因為上網瀏覽色情網頁而遭到公司革職的嚴格處份。因為電腦使用規定中非常明確：不得使用私人用途，亦不得瀏覽包括色情在內的非法網站內容。執行上相當落實。這些規定不僅在開始的聘僱合約之中，而且也寫在工作規範。此外，公司對於病毒與木馬的防範措施也非常嚴謹，從員工的電腦開機的一開始，就會從伺服器抓取最新的病毒碼，並且重新掃描電腦的整個系統。但是對於隨身碟的使用，目前倒是還沒有明確的規範。問及若是公司已隨時監看你電腦與電子郵件的情況，你會作何感想？他說不會受到影響，不會感受到侵犯，因為在契約中已明確規定公司電腦的使用與自己私人電腦的使用應予區分，也明確規定公司監看的範圍。

受訪個案 N 林先生

林先生，任職於某國立大學推廣教育中心，主要負責非學分班的業務推廣，有時候會需要帶著學校配給他的筆記型電腦到外縣市地區推廣課程業務。大多數的工作是在電腦中完成。機構也有非常詳細的電腦安全使用規定，其中並未規範員工只能用於公務。對於電子郵件的限制也很有彈性。目前機構中並沒有對於即時通訊軟體與隨身碟的使用有所規範。機構中就林先生所知，沒有人因為違反機構的電腦安全規定而受罰。若是機構中有人監看他的電腦使用情況，他說會感覺不舒服與受到侵犯。他覺得機構中應禁止 P2P 之類的軟體使用，以避免造成公家系統中毒與中木馬，避免個人與機構的資訊受到傷害。

第三節 受訪者訪談分析與觀察

一、訪談的各項情況的考量

本次訪談大多數是採取人與人之間親自面對面的訪談，對於資料為作更多的確認，有必要時也會事後再以電話確認。也有少數受訪對象，因為時間與空間的不便利之因素，採用在上班時間之後的電話訪談(5人採用電話訪談，9人面對面訪談)。共有十四人，產業別是分布在教育業3人，資訊業3人，廣告行銷傳播業2人，金融界3人，國營事業1人，製造業2人。由於考量受訪對象個人資料的隱私性，以及為了更要受訪者能暢所欲言，因此採用對於所屬的組織機構以及個人的姓名，皆採取匿名的方式進行處理。為了降低問題的敏感性，訪談前皆已告知受訪者，此次訪談是為了學術用途，並且一律採取匿名方式進行，並且若是不方便回答的地方，可以拒絕作答，不過還好實際情況並未發生拒絕作答的情況。還有訪談的地點都是選擇在遠離公司之外的環境，並且是在上班以外時間進行深入的訪問，一則是避免影響上班時擔誤公事，另一方面也能使受訪者在不受拘束的情況下接受訪談。

二、訪談資料綜合分析

受訪者在工作場所，企業均配給專屬的電腦設備以及電子郵件信箱，顯見目前台灣的各個產業均大量依賴電腦來完成大部份的工作。而對於所觀察到的每間機構也對於電腦設備以及電子郵件信箱的使用，明確的予以規定並且公布。顯示我國產業在邁向知識與資訊密集與高附加價值的產業中，對於電腦使用與管理，均予以高度的重視。在所有的受訪者的認知當中，機構都有對於電腦使用與電子郵件的使用都有規定，雖然公司會監看網路使用的流量，但不會主動的監

看個別員工的使用情況。目前訪談對象都表示在工作場合的隱私權尚可以接受。但是一旦公司若是隨時的全面性的監控員工電腦的使用情況，十三位受訪者之中有十位表示「會」覺得個人的人格權受到侵犯，只有三位表示說不會。所有的受訪者的機構對於 MSN, Skype, Yahoo 即時通等電腦通訊軟體大多數都有列管，即若是員工在業務上有所需要時，要先報備才可以安裝，不過也有的企業注意的是員工的行銷創意與對外的人際溝通，對於即時通訊軟體的使用，採取了開放的態度。此外即時通也由於多限制在只能文字的互動。對於電腦上語音及影音的互動，各機構的資訊部門若要監控，目前似乎有一定的難度，此外若是容許使用影音或是語音，機構內部的頻寬是否能承載也可能是機構考量的因素。

本研究透過與不同企業內部的員工訪談發現每個人對於隱私權的概念也有著不盡相同的地方。員工隱私權的範圍大小，在不同產業的個人感受都有所不同。可以從受訪者從事的產業別作為初步的歸納：資訊工業、金融保險業、傳統製造業與文教機構，本研究認為可以用資訊機密性的高低作個初步分類：高資訊機密性產業：資訊工業與金融保險業。而低資訊機密性產業：傳統製造業與文教機構。高資訊機密性產業的機構對於公司資訊安全的需求高，因此對於員工的隱私權限制就比較嚴格規範。低資訊機密產業的機構對於資訊安全的需求低，因此對於員工的隱私權限制與落實度就比較寬鬆，例如受訪者 A 朱女士於內部採購部門，內部資料包括有統一採購的最低標底價等等重要機密，因此資訊安全控管也最為嚴格，上班時間員工其實都非常忙碌，也幾乎沒有什麼空閒的時間作個人的事情，對於員工的隱私期待性也很低，而在國立大學擔任助教的受訪者 B 林先生的話，中午吃飯休息時間時，還是可以上網看看新聞，聽聽網路音樂，此時，

他認為既然是中午休息時間從十二點到一點半，是可以有自己個人的隱私權空間的。此外員工的隱私權範圍，也隨員工的工作性質而受到影響。若員工的工作性質是屬於接觸內部重要機密事項，則員工的隱私權的限制較嚴格。若是從事於業務工作，需要與公司外部的客戶建立與維繫良好的關係，那麼對於員工隱私的管制也就比較寬鬆。

第四節 綜合整理

從本研究之個案專訪之內容分析顯示，受訪者的行業分布於製造業、金融業與文教業者，在這些行業中所有的受訪者在企業機構均有配屬個人專屬電腦，以及絕大多數的工作均是在電腦系統完成。雖然隨著工作與職務性質的差異不同，使用電腦的時間也有所不同，但是工作上離不開電腦是共同的趨勢。目前企業資訊安全在面對電腦商業間諜的威脅，駭客侵入的可能大增，電腦病毒與木馬的大量出現之下日益重要。許多具有規模與上軌道的企業，隨著電腦資訊安全的威脅日益擴大與對於公司與個人資訊的日益重視，均訂定類似電腦安全使用規定與電子郵件使用規定等等的工作守則，以確定勞資雙方的權利與義務關係。

從本研究的法律個案中，只要公司內部有電腦工作規範中有明確的規定，電腦以及電子郵件的使用規定，員工即不具有對於工作時隱私權之合理期待性，而且目前現行的法律條文並未明文禁止機構合理地監控員工在電腦上以及電子郵件上的使用情況，就目前法律訴訟結果而言，法律上均認為公司作必要性的監控員工是不涉及侵犯到員工的工作隱私權。

時代在不斷地改變，隨著科技的進步，機構上對於員工的資訊隱私權也愈來愈加以重視。王郁琦在民國 93 年所作的研究調查所顯示

之現象²：「隱私權相關問題，過去相對而言較為國人所忽視...，研究顯示國內雇主目前多數仍尚未意識到此一問題之潛在衝突。」，而在本研究調查之初步結果，結果似乎已經稍微有所變化。就如受訪個案B林助教，認為在中午休息時間的員工隱私權應受到尊重。還有受訪個案D電算中心的林主任，嚴格規範電腦中心的資訊工作的同仁一定要充分尊重員工在電腦上之隱私權，沒有正當理由是不可以監看員工在電腦網路上的活動以及電子郵件的內容。

企業與員工間，對於電腦系統與電子郵件內容監看的尺度，如何調和企業高層的監控權與員工的隱私權之間取得平衡？從本研究中進行的訪談之中，同時包括主管層級與非主管層級的大多數的受訪者普遍認為，應該坐下來共同協商，形成一項公開的對話機制，共同根據企業的情況，訂定出明確的工作規範，讓員工能夠理解到在職場之中自己可以有多少的合理隱私權期待，以及在電腦面前可以有多少員工的隱私權。隨著各個企業對於員工的信賴程度與員工對於隱私權的認知的不同，企業在訂定員工的工作規範時，可以藉著與員工的公開對話，參考員工的意見與企業內部的需要合併考量，以訂立出明確有效的工作規範。而絕大多數的受訪者，都提出若要在機構或企業的監控權與員工的隱私權取得平衡，應該雙方能夠進行公開的對話。有的受訪者認為員工可以透過工會的力量，與機構進行公開對話討論，有的認為可以藉由內部的開會來取得隱私權界限的共識。不論是透過機構內部的正式開會與非正式的協商討論，還是外部的公會進行協商，都是在公開對話討論的意涵之內。重要的是機構與員工雙方都能更理性的重視工作隱私權的課題，使得員工感受到充份的尊重，也更能提振工作的情緒，更有效率的完成機構所託負的工作任務。

² 王郁琦，資訊、電信與法律，元照出版公司，民93年。第75-76頁。

受訪者對於員工隱私權的認知均不盡相同，有的覺得工作之餘應該還是有員工的隱私權，有的覺得既然是在公司內部使用公司的電腦設備，處理公務，公司的監控是理所當然，並不覺得個人的人格隱私權受到侵犯，因此員工隱私權的認知似乎隨著個別的員工還是有相當的差異。本研究從訪談受訪者以及參考機構資訊安全的文獻中發現，企業為有效的保障公司機密與員工資訊隱私權，資訊安全是非常重要的。若是機構沒有嚴密的資訊安全控管，一旦遭受到電腦駭客木馬程式的入侵，系統管理者與員工的電腦帳號被竊用。那麼不論是機構的機密還是員工的資訊隱私，都會遭受到無情與嚴重的侵犯。所謂「覆巢之下無完卵」，只要電腦系統一不小心被駭客攻破，那麼電腦內部不論是機構的機密或是員工或客戶個人的隱私資訊皆因此遭到破壞，因此目前企業對於電腦系統防護也愈來愈重視，並且將員工隱私權的明確的界定也放在對於員工之資訊安全教育訓練的內容之中。讓員工可以理解，遵守機構的電腦與電子郵件的使用規定，不僅是保障機構的資訊，也就是保護自己的資料不致外洩。例如：機構的資訊部門應明確教育員工，不要打開來路不明的電子郵件之附檔，不可點擊與公務無關的網頁，不在機構的電腦上下載來路不明的程式，等等都是保護公司資訊與員工個人資訊的重要使用習慣，員工每一位都需要注意資訊安全才可以真正是公司的機密與個人的資訊獲得真正的保障。因此，要保障企業機密與員工的隱私權，除了平時企業內部應有對於員工的明確工作規範之外，企業還需要定時或不定時的對於員工進行「資訊安全」的教育訓練，加強員工對於資訊安全的知識與能力，這樣才會使得企業的機密與員工隱私權獲得更多的保障。