

1. 發生了什麼問題？

2012 年 5 月 9 日，加州社會服務部 (CDSS) 被告知可能發生未經授權披露家中支援服務計劃 (IHSS) 服務提供者和參加者個人資訊的事件。個人資訊裝在一個在惠普公司處理中心與加州賠償保險基金之間傳送的包裹內，包裹被損壞。包裹送達時，發現包裹已經損壞，其中的一些資訊丟失。丟失的資訊包括 IHSS 服務提供者的姓名、社會安全號碼以及參加者的雇主身份號碼。已經向美國郵政服務部 (USPS)、加州高速公路巡邏隊、資訊安全辦公室和加州資訊官送交報告。

2. 事件是什麼時間發生的？

包裹於 4 月 26 日寄出，2012 年 5 月 1 日送達。2012 年 5 月 9 日 (星期三)，加州社會安全部 (CDSS) 接到可能出現未經授權披露您的個人資訊的通知。

3. 為什麼 CDSS 會有我的個人資訊？

為了處理和發放 IHSS 參加者的工作薪水支票，要求提供個人資訊，包括姓名和社會安全號碼。

4. 哪些個人資訊被披露？

丟失的文件包括以下資訊：

如果您是 IHSS 服務提供者

- 您的姓名
- 您的社會安全號碼
- 您的 IHSS 服務提供者號碼
- 您的 IHSS 個案號碼

如果您是 IHSS 參加者

- 您的雇主身份號碼

5. 我是否應當關閉我的銀行帳戶、直接存款或信用卡帳戶？

不應當，因為您的銀行和信用卡帳號並未包括在違規行為中丟失的個人資訊中。(作為一般隱私權保護措施，您應當始終密切注意您的信用和帳單，查看是否有任何自己沒有購買的物品或服務帳單。如果有，請立即與信用卡公司聯絡。)

6. 該事件是否會影響處理我的 IHSS 工時表或延遲發放我的 IHSS 薪水支票？

不會，該事件不會影響處理 IHSS 工時表或發放薪水支票。

7. CDSS 會如何預防今後再發生這種事件？

CDSS 成人計劃分部 (APD) 正在與其承包商合作，實施傳輸保密資訊的附加保安措施。APD 還在建立新的系統和程序，以便取消今後傳送此類資訊的需求。

8. 這是否意味著我是身份盜竊的受害者？

不是。有人可能獲取您的個人資訊並不表示您是身份盜竊的受害者或您的資訊將被用於欺詐行為。目前，CDSS 沒有理由相信資料已經被人獲取或以任何方式濫用。CDSS 希望將

該事件通知您，以便您能夠採取適當的措施保護您的身份和信用。保護您的身份和信用的方法是要求在您的信用檔案中設立欺詐警戒，索取一份您的信用報告，並查閱報告，核實報告的正確性。

9. 我應當採取哪些措施保護我的個人資料？

我們正在寄給您一封有關該事件的信函，該信函包括附加資訊，告訴您採取哪些措施要求在您的信用檔案中設立欺詐警戒。我們還建議您定期查閱您的信用卡帳戶中的活動，並向您的信用卡公司報告任何錯誤、不正確的資訊或未獲授權的活動。

10. 如果找到丟失的資訊，CDSS 將如何通知我？

CDSS 將在以下網站中提供最新資訊，包括任何出現的新資訊：
<http://www.CDSS.ca.gov>。

11. 我怎樣才能瞭解到我的任何個人資料是否被他人使用？

發現您的個人資料是否未經授權被使用的最佳方法是從以下三家信用局索取一份您的信用報告：Equifax、Experian 和 Trans Union。如果您發現您的信用報告中有您沒有開設的帳戶或您沒有提交的信用申請（「查詢」），這些可能是除您本人外的其他人未經您的許可在使用您的個人資料的跡象。

12. 我是否需要為索取信用報告付費？

不需要。您可以每年一次免費從所有三家信用局索取一份信用報告。您可以從網站 <http://www.annualcreditreport.com/> 上索取，或打電話索取，電話號碼 1-877-322-8228。

13. 我還可以採取哪些其他措施保護我的個人資料和身份？

您可以要求在您的信用檔案中設立欺詐警示。這是一項免費服務。只需要按照以下電話號碼打電話給三家信用局中的一家信用局，並按照「欺詐受害者」中的說明做即可。收到您的電話通知的信用局會通知其他信用局，在您的信用檔案中設立欺詐警示。當您打電話給信用局反欺詐專線時，會要求您提供識別您的身份的資訊，並會要求您輸入一個電話號碼，以便貸款公司的人打電話給您。您最好輸入您的手機號碼，以確保他們在必要時可與您聯絡。

- **Trans Union - 1-800-680-7289**
- **Experian - 1-888-397-3742**
- **Equifax - 1-800-525-6285**

您還可以查閱網站 <http://www.privacy.ca.gov>，瞭解有關保護隱私權的其他資訊。

14. 我撥打了信用局的反欺詐專線號碼，但他們要求我提供我的社會安全號碼。是否可以將社會安全號碼告訴他們？

信用局詢問您的社會安全號碼和其他資訊，以便確認您的身份，並核實沒有將您的信用報告送給其他人。可以將此類資訊告訴信用局，但必須是您按照上述免費電話號碼之一主動打電話給他們。

15. 我是否需要打電話給所有三家信用局？

不需要。如果您只打電話給一家信用局，他們會通知其他兩家信用局。每一家信用局都會在您的信用報告檔案中設立欺詐警示，您會收到每一家信用局的確認函。

16. 我為什麼不能與信用局的人直接通話？

您必須首先從信用局索取信用報告，確定是否已經有可能的未經授權使用您的帳戶的情形。當您收到報告後，報告中會有一個電話號碼，允許您打電話與信用局反欺詐部的工作人員通話。如果您發現您的任何信用報告中有任何異常情況或者有任何不理解的問題，請立即撥打信用報告中的電話號碼。

17. 什麼是欺詐警示？

欺詐警示是在有人以您的名義申請新的信用時信用卡公司收到的一條訊息。該訊息通知貸款公司可能存在與該帳戶相關的欺詐行為。他們必須採取措施核實申請人的身份。例如，他們可能撥打您在設立欺詐警示時提供的電話號碼，與您聯絡。

18. 欺詐警示是否會不讓我使用信用卡？

不會。欺詐警示不會阻止您使用現有的信用卡或其他帳戶。但可能會延緩您獲得新信用。目的是防止未經授權的人用您的名義開設信用帳戶。信用卡公司會收到一條特殊的訊息，提醒他們注意可能存在未經授權使用帳戶的情況。貸款公司知道他們應當重新核實信用申請人的身份。

19. 欺詐警示會延續多長時間？

首次欺詐警示會延續 90 天。如果您希望在 90 天後會延續欺詐警示，您必須打電話給信用局，並要求延續欺詐警示。不會收費。您也可以撥打您的信用報告中的電話號碼，取消欺詐警示。

20. 如果我設立了欺詐警示，但我希望申請信用，會怎樣？

您應當仍然能夠獲得信用。儘管欺詐警示可能會延緩申請程序，您可以透過提供身份資訊向可能的貸款公司證明您的身份。

21. 需要等候多長時間才能收到我的信用報告？

如果您在網站 <http://www.annualcreditreport.com/> 上索取信用報告，您可以在網上查閱您的報告。如果您打電話索取信用報告，您應當在五至十天內收到信用報告。

22. 我是否應當與社會安全局聯絡更改我的社會安全號碼？

社會安全局很少會更改社會安全號碼。如果是僅僅因為可能存在欺詐性使用您的社會安全號碼的可能性，可能不會被視為更換新的社會安全號碼的充足理由。此外，這樣做也有不利之處。因使用新的社會安全號碼而造成任何信用史缺乏會使申請信用、繼續上大學、租房、開設銀行帳戶、獲得健康保險等變得很困難。在大多數情況下不應當考慮更換新的社會安全號碼。

23. 我應當在我的信用報告中查看哪些資訊？

查找任何您不知道的帳戶，尤其是近期開設的帳戶。查看查詢或申請欄中您沒有申請信用的貸款公司名稱。請注意，有些帶有「促銷查詢」之類標誌的查詢是主動提供的信用，大多數來自與您有業務交往的公司。不要將這些查詢視為欺詐的跡象。（當您在您的帳戶中設立欺詐警示後，則會自動將您從接收主動提供預批准信用的名單中清除。您還可以撥打電話號碼 888-50PTOUT，終止此類主動提供的信用。）

查看個人資訊欄是否有您從未居住過的地址。任何此類情形均可能是未經授權使用您的個人資訊的跡象。另外還需要注意其他可能的身份盜竊跡象，例如貸款公司或討債公司打來的有關您不知情帳單的電話或您的信用卡帳單出現異常變化。

- 24. 如果我發現自己是身份盜竊受害者，該怎麼辦？**
您應當立即通知您所在地的執法機構，與任何相關貸款公司聯絡，並通知信用局。有關採取措施的進一步詳情，請查閱加州隱私權保護辦公室網站 (<http://www.privacy.ca.gov>) 「身份盜竊」(Identity Theft) 網頁中的「身份盜竊受害者核查單」(Identity Theft Victim Checklist)。您還可以打電話給隱私權保護辦公室，電話號碼 866-785-9663。
- 25. 我應當每隔多久索取一份新信用報告？我應當在多長時間內索取信用報告？**
應當在一段時間內每隔三個月索取一份信用報告。在多長時間內繼續索取信用報告由您自己決定。未經授權使用信用通常（並非總是）發生在個人資訊剛剛被披露後。我們建議至少每年兩次檢查您的信用報告，作為一般隱私權保護措施。
- 26. 如果我需要瞭解有關本次事件的進一步詳情，是否有可以撥打的電話號碼？**
如果您未在我們寄給您的信函或在本常見問題提供的資訊中找到您需要的資訊，您可以撥打電話號碼 (888) 362-8947。
- 27. 爲什麼過了這麼長時間才將這個事件通知我？**
CDSS 必須首先核實個人資訊未經授權被披露，並採取適當的措施通知所有的個人。