

臺北市政府資料治理委員會個資保護組第 11 次會議紀錄

時間：112 年 9 月 6 日 10 時

地點：市政大樓 8 樓東北區審議室

主席：個資保護組連堂凱組長

紀錄：陳宜霞

出(列)席人員：詳簽到單

壹、主席致詞 (略)

貳、討論事項

一、觀光傳播局「觀巴餐車領航智慧交通，駛向元宇宙旅遊新紀元」

決議：本案非屬本府機關涉及個人資料疑義之案件，不予受理審議。委員建議意見供提案廠商酌參。

委員發言紀錄：

張陳弘委員

本案確實並未涉及市府機關對於個人資料之蒐用。建議提案廠商可研議採用以車輛定位資訊，取代使用者之個人定位資訊，更能減少爭議。至於可能運用手機鏡頭影像一節，因為鏡頭可能拍攝到的畫面及內容很廣，較會有個資的疑慮，提醒注意。

賴文智委員

本案廠商運用的技術，應該類似我們一般遊戲時，如果手機鏡頭對應到特定空間就會套疊出內建的虛擬畫面，這時比較不屬於個人資料的蒐集，因為該影像是即時的、變動的，鏡頭僅用作偵測場域資訊，且未被記錄。本案若是從下載開始即未蒐集個人資料，並未識別特定使用者，其後續在觀光巴士的運用，就是一種行銷，下載使用該程式未必一定要與觀光巴士結合，走到特定點就可以進行影像套疊，讀取建置之虛擬影像，無涉及個資蒐用疑義。

觀傳局說明

觀光巴士原本是一般的市區公車，由公車業者經營，管理機關為公共運輸處，110 年底改成餐車形式。觀傳局與觀光巴士或本案 APP 廠商均無契約關係，僅係因觀光巴士代表臺北市觀光形象，故觀傳局協助相關行銷工作。目前觀光巴士係由三重客運委外辦理。本案經確認係提案廠商與觀光巴士業者的合作案，觀傳局僅係協助媒合。

二、衛生局「最佳守門人羅伯特陪您-聆聽生命，希望相談-LINE Suicide Prevention Gatekeeper」

決議：(一)本案退回。因本案恐涉及個人之醫療或機敏性資料，請衛生局就委員所提疑慮審慎研議後，再送審議。

(二)有關本府各機關為業務需要建置官方 LINE@，請資訊局就通案研議得否與 LINE Corporation 研商調修其隱私權政策。

委員發言紀錄：

賴文智委員

請問廠商，本案所使用的 AI 機器人是屬於類似銀行業的線上客服，或是 ChatGPT 所使用的？前者的對話機器人，是比較低階的，也是在可控的範圍內。

廠商說明

因為要把接收及回覆內容限制在可控範圍，避免蒐集到個人資料，所以規劃過程並沒有要運用什麼大雲，只是去抓取關鍵字，屬於比較封閉的系統，類似委員舉例的銀行線上客服。

張陳弘委員

從計畫內容，無法明確得知會做到什麼程度，但因為可能涉及民眾的醫療或機敏性資料，會讓人有不安的感覺。就法令面來說，雖然有提到這是衛生局的法定職權，但我認為這無法滿足法律保留的要求。以健保資料庫案為例，當初衛生署或衛福部也是認為依照健保法，他們是有法定職權可以去利用健保資料，但在 111 年憲判字第 13 號判決中，被認定違反法律保留。另外，剛剛在說明中有強調 AI 的訓練是利用去識別化的資料，但其實 AI 技術的運用過程中，不大可能不與個人資料作連結，因為不連結幾乎就無法發揮運用 AI 技術的最大用處；而一旦做了連結，裡面的資料幾乎都是敏感性個資，應該要用更嚴謹的流程或是個資法上相關規定的論述去處理，而本計畫中就此部分卻未有進一步的說明，無從評論，亦無法讓人放心。

王琍瑩委員

- (一)我跟張委員有一樣的擔憂，本案中對於個資的定義存在著落差，所謂去識別化後的年紀、性別、對話的紀錄甚至是臨床心理師的診斷.....，皆屬越來越敏感且會被視為個資的資料，所以，對於是否被認定為個資及對之為蒐集、處理所涉及的問題，均應該要進一步釐清。
- (二)剛剛廠商有提到跟台智雲的合作，請釐清本案中，衛生局、提案廠商及台智雲間三者的關係為何？
- (三)有關衛生局使用 LINE@，則 LINE Corporation 也是第三方的廠商，是否研究或思考過與此第三方公司的關係？

衛生局說明

衛生局接獲個案通報後，一定會去進行關懷訪視，關懷訪視的過程會產生對話的內容及紀錄，我們再去整理出一般個案可能會有

的反應、問題及用語。衛生局提供給廠商的語料庫，主要是為了讓 AI 機器人可以就未來的個案成立後，使用者與其對話時，能做出即時且恰當的回應。例如，當使用者說出「我好累」、「我心情不好」、「我好想死」等負面的警訊用語時，AI 機器人可以回應並加以安撫，例如回應「如果您想找人談談，您可以撥打.....諮詢專線.....」、「如果你現在很難過，要不要到醫院求助.....」並帶出衛生局建置的臺北市心理衛生地圖，可以連結網站去尋求合適的心理醫療院所，都是由使用者自主選擇是否去接受相關諮詢或服務，語料庫的內容大致是這些，均為關懷性的對話，而非臨床心理師或諮商師會接觸到的機敏性資料。

賴文智委員

- (一)本案是否有可能從 AI 機器人的演算法到所有對話內容等相關資料都僅儲存在本府？如果這是衛生局的本職業務，即便委外請廠商處理，是否能將重要的資料都置放市府？是否有技術上的困難？
- (二)本案係用 LINE@這種民眾熟悉的方式去執行衛生局的職務，這是個貼近受眾的好方式。請問以此方式，LINE 公司是否會留存相關對話內容？相關的法律關係應更為明確，如果需要 AI 技術就循一般的採購管道，也不會致生公務機關的業務資料是否有供外部廠商使用甚至獲利等疑慮，目前 POC 提案模式把市府機關與委外廠商的法律關係複雜化，反而不利案件的推動。以本案而言，若是單純定調為係衛生局採購 AI 技術進行，則考量的問題點就可以簡化成：市府的服務是否適合以 LINE@進行？若答案為肯定，則進一步去思考的問題點則會是衛生局適宜以此方式提供之服務為何？這樣兩階段的問題思考會比較清楚。我很肯定衛生局嘗試用新的方式去處理所遭遇到的問題，畢竟近幾年自殺通報的案例確實有所增加，尤其是青少年，他們恐怕很難放下心防去跟訪視輔導員對談，透過網路介面，會是一個很好的嘗試。所

以，我認為本案有推動的價值，只要將有疑慮的部分釐清即可。

廠商說明

- (一)針對委員詢問得否將演算法放在市府一節，因為訓練 1 個演算法必須要有足夠的運算能力，要像台智雲這樣的雲端資料中心才有足夠的資源去處理，如果是放在市府，可能要耗費很多資源卻未必有成效。
- (二)使用 LINE@ 一定會有對話紀錄被 LINE 公司保存，這是無法避免的，LINE 是比較容易觸及人群的工具，所以當初才會選擇此一方式，並以取得當事人同意的方式來符合個資法的規定。

張陳弘委員

本案已經是屬於個人資料的二次利用，而非原始使用。如果是二次利用，則除了個資法的規定，應該要有特別授權使用的法令依據，以健保資料庫案為例，就是要求要有明確的法令依據。如果衛生局堅持本案是原始使用行為，則或許問題不會這麼大，但應該要說明的更完整，否則我會認為這比較傾向是二次利用。

王琍瑩委員

與本案很類似的案件是之前研考會提案的「1999 導入語音辨識評估專案」、「北市府 1999 心聲分析規劃專案」，該案中就所謂的「得當事人同意」的內涵為何？是有經過一番討論的，所以我認為，在獲得當事人同意的過程中，應該要有很細緻的處理，以避免後續的爭議。

賴文智委員

- (一)我認為本案與健保資料庫案不同，健保資料庫案最大的問題是，其後續的利用已經逸脫了原本取得健保資料的目的去做很廣泛

的使用，本案則是有自殺防治法作為依據，依照自殺防治法規定原本即得對通報個案進行關懷訪視，製作關懷訪視紀錄，從而就關懷訪視紀錄進行分析、做關聯性的處理，不論是不是以 AI 機器人的方式去執行，或是使用衛生局現行人力，去訓練關懷訪視員或諮商師，讓他們可以更精準的判斷在對話過程中出現什麼樣的關鍵字或反應時，代表對話方已經在情緒的臨界點，進而採取適當的對應以降低或防範自殺之發生，這些都是屬於自殺防治法規定的核心事項，以 LINE@來做，僅係擴展關懷對象可能接觸的管道。而健保資料庫案則是健保署對於所蒐集來的資料，除了自己的業務使用外，更要提供第三方使用，如此當然要有明確的法源依據，二者並不相同。

(二)在技術面上，當然可以引進外部的技術，公務機關循正規的採購程序付費取得相關技術是較不會有爭議的，以避免產生類似健保資料庫案中資料供第三方使用的疑義或誤解。如果市府本身雲的運算資源不足，可以採取租用的方式，本案所運用的技術應該不是即時的運算及調整，而是一段時間後再去整理訓練，可以以區分不同版本的方式來處理。

(三)本案是在自殺防治法所規定核心的工作範圍，也僅是在這個目的範圍內去利用，所以是可以的，相關作業應該盡量由衛生局來執行，並釐清與廠商之間的關係。

衛生局說明

依自殺防治法第 11 條及第 13 條規定，直轄市主管機關接獲自殺個案通報後，應立即處理，進行關懷訪視，並提供自殺行為人及其親友心理輔導、醫療、社會福利、就學或就業等資源轉介。

賴文智委員

(一)從自殺防治法第 6 條開始就有機關應採取相關措施之規定，建

議衛生局將本計畫的執行內容，對應法規的規定，就行使法定職權的部分具體敘明。

(二)市府的 LINE@官方帳號，是市府各機關嘗試以不同的管道去接觸民眾提供服務，很值得鼓勵的，若認此模式為可推廣的方向，通案上建議市府應與 LINE 公司針對此類帳號民眾資料與對話紀錄的儲存，商議能否有特別的處理方式，例如 LINE 公司不主動儲存資料或應定期刪除等，以減少使用民眾對於個資外洩之擔憂及相關疑慮。

三、文化局「街頭藝人智慧化場地報到管理系統」

決議：(一)本案並無個人資料保護法疑義，同意文化局續行辦理。

(二)與會委員相關建議請文化局酌參。

委員發言紀錄：

王琍瑩委員

本案亦有上一案中賴委員所提到市府使用 LINE@官方帳號的通案性問題。另外，廠商在本案流程中所扮演的角色應予明確說明，並妥善評估。

賴文智委員

關於本案有 2 點提醒，第一，相關資料應該要留存在文化局。第二，運用科技以數位系統管理確實有其便利性及效益，但不能強制所有的街頭藝人一定要採用，仍應該保留傳統的簽到退方式供其選擇。政府機關在數位化的過程中，可以鼓勵民眾使用科技的新方式，但不能逕行把傳統既有的服務提供模式取消。

文化局說明

本案的源起其實是為了解決人工簽到所產生時間差或是冒名簽

到認定的問題，經街頭藝人反映應建置線上簽到系統，才研議提出，委員的提醒我們會納入評估。

參、臨時動議

無

肆、散會(12 時 05 分)