

討論事項

案 由：1999 臺北市民當家熱線蒐集、處理、利用個人資料告知
聲明

提案機關：臺北市政府研究發展考核委員會

說 明：

壹、本案緣起

臺北市政府研究發展考核委員會(下稱研考會)依據其組織規程，掌理 1999 市民熱線督導管理及提升話務服務品質等工作事項，今研考會為提升 1999 話務服務品質，持續推動 1999 數位轉型政策，114 年預計先導入語音轉文字技術，就 1999 五大服務之電話語音檔案即時轉換為正確的文字資料，並以話務人員確認民眾訴說內容，使話務人員可更專注於與民眾對話過程，提升話務人員登錄民眾所陳內容之正確率，增進話務人員服務效能，提供更貼近民眾需求之優質服務。

前揭語音檔案轉文字資料，係將電話語音檔案運用 AI 技術，將所蒐集之電話語音檔案即時轉換為正確的文字資料，另再提供 AI 模型應用及訓練，以提升轉換文字資料之正確性；查研考會前於 111 年 4 月 20 日曾就前揭電話語音檔案之蒐集、轉換為文字資料之處理及提供語音辨識工具判讀等作為，提報本府資料治理委員會(下稱資委會)審查，經資委會個資保護組 111 年 5 月 12 日第 8 次會議討論決議：「(一) 本案並無明顯違反個人資料保護法。……。」先予陳明。

惟 113 年 12 月 16 日臺北市議會第 14 屆第 4 次定期大會民政委員會談話會之會議事項：「請研考會研議提供民眾授權 1999 個資同意之相關措施，於 2 個月內提出報告」，為此研考會研議「1999 臺北市民當家熱線取得民眾授權個資配套措施報告」，擬增加電話授權語音及網站宣告揭露，告知民眾個人資料保護法所定應告知事項，於民眾於知悉之情形下辦理蒐集、處理及利用民眾個人資料，以保障民

眾知情權及資料自主權。又為使前揭宣告內容即 1999 個人資料告知聲明得以更全面且周延，研考會填具資料管理計畫書(附件 1)，經法務局彙整分析後，謹提請討論。

貳、研考會說明

參、整理與分析

一、有關 1999 臺北市民當家熱線蒐集、處理、利用個人資料行為，前經資委會個資保護組 111 年 5 月 12 日第 8 次會議討論決議：「(一) 本案並無明顯違反個人資料保護法.....。」該次會議討論重點摘錄如下：

(一)有關 1999 臺北市民當家熱線之語音錄音檔案之蒐集、處理乙節，依「臺北市政府研究發展考核委員會組織規程」第 3 條第 6 款所定：「話務管理組：1999 市民熱線督導管理及提升話務服務品質等工作。」之掌理事項，為督導管理及提升話務服務品質之特定目的，依個人資料保護法(下稱個資法) 第 15 條第 1 款規定執行法定職務必要範圍內蒐集(錄音)、處理(轉為文字) 民眾之致電 1999 臺北市民當家熱線之語音檔案。依個資法第 8 條第 2 項規定，個人資料之蒐集係公務機關執行法定職務所必要，得免為第 8 條第 1 項規定蒐集個人資料之告知。

(二)復有關 1999 臺北市民當家熱線之語音錄音檔案提供 AI 模型應用及訓練之利用行為乙節，如採嚴格限縮解釋，似非屬前開「督導管理及提升話務服務品質」法定職務之蒐集目的範圍，而可能構成特定目的外利用。惟此利用行為，可望促成該語音辨識工具之採用，協助登錄陳情及派工內容，改善話務服務流程，增加服務效能，並作為後續各項市政服務檢討及精進之依據，該利用行為似堪認符合個資法第 16 條第 2 款「增進公共利益所必要」。

二、本案研考會擬具個人資料告知聲明，該聲明有無符合個資法第 8 條第 1 項規定，分析如下：

(一)依個資法第 8 條第 1 項規定：「公務機關或非公務機關依第十五條或第十九條規定向當事人蒐集個人資料時，應明確告知當事人下列事項：一、公務機關或非公務機關名稱。二、蒐集之目的。三、個人資料之類別。四、個人資料利用之期間、地區、對象及方式。五、當事人依第三條規定得行使之權利及方式。六、當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響。」

(二)網站告知內容擬稿部分：

1. 經洽詢研考會確認，本告知聲明之重點係告知民眾，通話之語音檔案運用 AI 技術即時轉換為正確的文字資料，並提供做為 AI 模型應用及訓練使用，因此項次主文建議修正為「.....並存取相關通話之電信及網路資訊，提供作為機器訓練使用。由於涉及.....」以資明確。
2. 項次二蒐集之個人資料類別，建議修正為「.....電子郵件、地址、聲紋.....。」俾符合本案蒐集目的及個資類別。
3. 查項次六當事人權益及不提供資料之影響，係敘明「您可選擇是否提供相關個人資料，若您不同意提供，並不影響使用 1999 市民熱線服務之權益。」惟查 1999 市民熱線服務之陳情服務需登錄陳情系統、派工服務需登錄派工系統，則若當事人不同意提供相關個人資料時，前揭服務如何進行？資料如何登錄？是否仍不影響其使用 1999 市民熱線服務之權益？應由研考會釐清補充說明。
4. 其餘部分經檢視，清楚敘明公務機關名稱、蒐集之目的、個人資料利用之期間、地區、對象及方式、當事人依第 3 條規定得行使之權利及方式、當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響等內容等；與個資法第

8 條第 1 項之規定相符。

(三)有關電話語音告知內容部分：查第 3 層語音文字擬稿內容：

「.....，為維護雙方權益及提升服務效率，服務過程將錄音並轉文字。為維護雙方權益及提升服務效率，服務過程將錄音並轉文字。您的進線語音可能提供做為機器訓練使用，如繼續本通話，表示同意 1999 個人資料告知聲明，詳見本府研考會網站。.....。」似有內容重複之處，建請研考會釐清修正；再查揭資料管理計畫書一、(一)3(2)電話語音告知之擬稿內容：「.....，如您繼續本通話，表示您已同意 1999 個人資料告知聲明之內容，詳情請見本府網站，如不同意請掛斷。」是民眾如不同意前揭電話語音與網站告知聲明之內容時，則需掛斷通話，則其使用 1999 市民熱線服務之權益是否仍不受影響？與網站告知項次六之聲明是否相符？不無疑義，建請研考會釐清說明。

三、有關語音轉文字技術導入，若後續係以委外採購方式辦理，建議契約約款應明確約定該技術成果由機關取得，且委外廠商不得運用。

肆、綜合討論

伍、決議