

## 討論事項

**案由：**智慧城市 POC 提案涉及使用機關個人資料之疑義探討——以「1999 導入語音辨識評估專案」、「北市府 1999 心聲分析規劃專案」為例

**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

民眾進線 1999 市民熱線尋求服務時，話務人員於對話過程中須將民眾所述內容聽打成文字，或須於結束通話後調閱錄音檔，反覆釐清及修改案件內容，除造成話務人員分心外，更耗費人力及時間。臺北市政府研究發展考核委員會(下稱研考會)依據其組織章程及業務職掌，為督導管理 1999 市民熱線及提升話務品質，希望透過導入語音辨識技術，輔助話務人員確認民眾訴說內容，除可使話務人員更專注於與民眾對話過程，亦可進一步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，並提高服務品質。

為評估話務中心導入語音辨識技術之可行性，及避免貿然採購造成行政資源的浪費，研考會於 110 年經臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫協助徵案，分別與台灣固網股份有限公司及中華電信股份有限公司電信研究院(下稱合作對象)合作「1999 導入語音辨識評估專案」及「北市府 1999 心聲分析規劃專案」，以公私協力方式，尋求合作對象提供語音辨識試用工具，經由測試分析，做為後續採購評估之參考。

嗣臺北市議會財建委員會部門質詢時，有議員質疑前開二專案涉有濫用陳情民眾個人資料(聲紋及陳情個案可能論及之其他資料)，研考會爰填列資料管理計畫書(附件 1 及附件 2)，經本組幕僚人員彙整後，謹提請討論。

## 貳、資訊局說明臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫徵案及審查機制

## 參、研考會說明以上二專案之執行內容

## 肆、本案法律疑義

### 一、有關本案陳情案件錄音檔之蒐用依據：

(一)本案使用資料為民眾進線 1999 市民熱線之錄音檔，其內容係以陳情民眾之正常聲紋所為陳情個案之具體陳述。1999 話務中心於民眾進線時即語音宣告會全程錄音，其原意係為保障通話雙方之權益並供補強錄案文字之正確性。本案據研考會表示，其係基於「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。」之業務職掌，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(錄音部分)、處理(轉譯為文字部分)民眾之陳情案件錄音檔，且因本案符合個資法第 8 條第 2 項規定，得免為個資蒐集之告知。惟臺北市議會質詢認為，上開抽象之職務事項描述，並未直接賦予研考會未經當事人同意即逕行採集其聲紋、用於機器分析及學習。

(二)有關研考會將相關陳情案件錄音檔提供合作對象之語音辨識工具判讀，以資評估話務中心是否為該項工具適用之場域及後續是否採購相關設備，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，除係為避免貿然採購造成行政預算之浪費，亦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、有關研考會提供資料予合作對象所為各項個資保護作為：
- (一) 研考會與合作對象簽訂專案合作契約時，均有簽署個人資料保護附加條款(附件 3)，合作對象執行之專人亦皆簽署保密同意書及保密切結書，相關條款對於合作對象進行個人資料蒐集、處理或利用時應遵守之約定，規範尚屬周延。
  - (二) 本案所涉二專案之執行係由合作對象指派專人至話務中心內部設置地端系統及工具，整體過程皆於話務中心內部操作，由研考會人員協助隨機抽樣錄音檔存入隨身碟(未直接介接話務中心之錄音系統)，交由合作對象專人進行辨識工具之語音轉文字測試，錄音檔及轉換後之文字檔，合作對象均不能攜出話務中心，僅能在話務中心進行分析、研究，辨識完之檔案由合作對象以隨身碟返還予研考會人員，並由研考會人員確認合作對象辨識工具無留存相關檔案。

#### 伍、綜合討論

#### 陸、決議