

## 討論事項

**案由：智慧城市 POC 提案涉及個人資料使用之檢視—  
「最佳守門人羅伯特陪您-聆聽生命，希望相談-  
LINE Suicide Prevention Gatekeeper」**

**提案機關：臺北市政府衛生局**

**說明：**

### 壹、本案緣起

為因應本市自殺企圖通報案件量逐年上升、自殺關懷訪視人力不足及民眾求助管道之多元需求，衛生局擬建置官方 LINE@，透過使用者表述的自殺意念、原因或情境，以 AI 人工智慧提供 24 小時不間斷的文字關懷、心理健康衛生教育知識或緊急求助資源，並可能延伸透過後台統計資料分析使用者樣態與可能風險情境預測，提供本府擬定自殺防治策略之重要參考依據。

衛生局於 112 年經臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫協助徵案，由易晨智能股份有限公司(下稱易晨智能)提出「最佳守門人羅伯特陪您『聆聽生命，希望相談』-LINE Suicide Prevention Gatekeeper 提案計畫書」。易晨智能於本計畫內先運用衛生局提供之相關 FAQ 語料、必要問項以及非開放式問項蒐集關鍵字，作為使用者提問意圖訓練資料，進而評估 AI 機器人答覆正確率。於 AI 機器人通過衛生局測試後，進行本案實證。實證過程中，衛生局將個案資料去識別化，僅提供個案與 AI 互動之諮詢問題刪除可能涉及個人資料之部分資料予易晨智能。

本案經個資使用預判預審作業後，認涉及個資蒐集、處理、利用，且有疑慮，故請衛生局提案至臺北市政府資料治理委員會，嗣分派由本工作組進行審查，爰由該局填列資料管理計畫書(附件 1)，經本組幕僚人員彙整後，謹提請討論。

## 貳、衛生局說明

### 參、整理與分析

#### 一、有關本案衛生局建置官方 LINE@ 蒐用民眾個資之依據：

本案衛生局擬建置官方 LINE@，針對本府自殺防治中心受理「衛生福利部自殺防治系統」之自殺企圖通報個案，以簡訊方式提供通報個案本案官方 LINE@連結，並於關懷訪視員初次訪視時鼓勵個案加入前述社群連結，以利即時提供關懷及求助管道；本案係結合 AI 心理檢測機器人 API 大腦演算法，使 LINE 成為與有需求民眾的互動入口之一，以 AI 機器人 24 小時陪伴個案、關懷問候、減緩壓力、衛生教育，降低個案自殺的念頭以及時間，進而降低人力依賴。依自殺防治法及臺北市政府衛生局組織規程第 3 條第 7 款規定：「本局設下列各科、室，分別掌理各有關事項：……七、心理衛生科：心理健康促進與輔導、精神疾病防治、性侵家暴處遇、自殺防制等業務之規劃、推展、監督及考核等事項。」，衛生局為本府自殺防治之主管機關，係基於自殺防治、關懷問候及降低諮商心理師工作負擔之特定目的，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、處理(接收訊息通報，採取因應措施)民眾之對話訊息，且衛生局係以提供 LINE@連結之方式供個案加入，並未主動蒐集加入個案之 LINE 好友個人資料，亦未進行好友之身分識別，尚無個資法疑義。

#### 二、有關衛生局提供資料予易晨智能部分：

- (一) 本案若經審核通過，衛生局與易晨智能援例簽訂專案合作契約，依個資法第 4 條規定，易晨智能係受衛生局委託蒐集、處理或利用個人資料，於個資法適用範圍內，視同衛生局，先予敘明。
- (二) 第一階段，衛生局提供相關 FAQ 語料、必要問項以及非開放式問項蒐集關鍵字，作為易晨智能使用者提問意圖訓練資料，進而評估 AI 機器人答覆正確率，本階段衛生局所提供之資料並未含有個人資料。

- (三)第二階段，進行本案實證，實證過程中衛生局係將個案與 AI 互動之諮詢問題等對話內容，刪除可能涉及個人資料之部分後轉換成語料，運用於 AI 機器人之分析及學習，以促使該演算法升級，使 AI 機器人於抓取到對話中某些特定字串而研判對話方有自殺傾向，得為更精準之判斷，進而陪伴、安撫並關懷對話方，此 AI 機器人之學習成果會持續運用於本案。此一階段，如上所述，業刪除有關個人資料之對話訊息始轉換為 AI 機器人學習之語料，應認未涉及個人資料之處理及利用；退步言，縱認該作為語料之對話訊息仍有包含個人資料之可能，因該 AI 機器人之學習成果係為運用於本案以精進自殺防治之對應作為，應認仍屬特定目地內之利用。
- (四)衛生局後續與易晨智能援例簽訂專案合作契約，亦會簽署個人資料保護附加條款，易晨智能之執行專人皆簽署保密同意書及保密切結書，對於易晨智能進行個人資料蒐集、處理或利用時應遵守之約定，俱有規範。另據易晨智能之說明，目前 AI 演算法伺服器存放之機房業者，有認證 ISO27001/27011 及 CSA STAR Level 2，無資安疑慮。

#### **肆、綜合討論**

#### **伍、決議**