



# 臺北市政府資訊局 新聞稿

發布機關：臺北市政府資訊局暨研究發展考核委員會

張貼日：2022/4/11

聯絡人：數位創新中心 向秀觀/研究發展考核委員會話務管理組 張堯雯

聯絡資訊：02-27208889 分機 51821（資訊局）58705（研究發展考核委員會）

## 澄清臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫之「1999 導入語音辨識評估專案」與「北市府 1999 心聲分析規劃專案」涉及個資疑慮

有關議員質詢臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫所推動之「1999 導入語音辨識評估專案」及「北市府 1999 心聲分析規劃專案」涉及濫用民眾個資疑慮，特此澄清：

有關 POC 項下 1999 兩項語音辨識合作案，主要依據本府研考會話務管理組之業務職掌，為督導管理及提升話務服務品質，尋求語音辨識技術合作，藉由該技術將民眾陳情內容轉化為文字及分析常見關鍵字，使陳情處理更具效率，且有利主政機關掌握施政痛點，符合個人資料保護法第 16 條第 2 款「基於公共利益所必要」之規定。另為確保民眾權益，兩案皆限制於話務中心內進行，並且請廠商簽署保密協議書及個資保護協議。本案將針對個資部份再行評估，亦將就 POC 機制及契約進行檢討改善，期完善行政服務並兼顧隱私保護。

另外，此專案均採去識別化，所使用之錄音檔案為隨機抽樣選取，且資料解析過程亦是將整組音檔對話所解析出來的文字內容交雜在一起後，再進行斷詞，然後擷取高頻關鍵詞，統計出民眾在眾多音檔內容中，最常出現的詞彙，以了解民眾所關切事項，並非針對個別的音檔去分析，最後結果亦無從識別個人資料。



在本府推動智慧城市的願景下，積極打造生活實驗場域，鼓勵產、學界帶著創新方案與本府共同實證，加上各機關業已依本府資料治理委員會訂定之範本及指引完成相關條款訂定，對民眾之個資保護及機關內部個資管理有正面影響，期望在二者加乘下，為本府政策制定提供更多資源並更加周延。