



ANDMEKAITSE INSPEKTSIOON

Lp pöörduja

Teie 16.10.2026

Meie 16.10.2026 nr 2.2-9/26/4209-2

Vastus selgitustaotlusele infoliini salvestamise õigusliku aluse kohta

Andmekaitse Inspeksioon (AKI) sai Teie pöördumise, milles küsitakse, kas avaliku sektori asutus võib kontaktkeskusesse saabuvate telefonikõnede salvestamisel tugineda IKÜM artikli 6 lõike 1 punktis f sätestatud õigustatud huvile olukorras, kus kõnede salvestamine ei tulene õigusaktist ega ole asutuse põhiülesande täitmiseks vajalik, vaid selle eesmärk on töötajate koolitamine, juhendamine ning asutuse ja töötajate turvalisuse tagamine.

Esmalt selgitan, et AKI ei saa selgitustaotlusele vastates anda konkreetsele andmetöötlusprotsessile siduvat õiguslikku hinnangut, see on võimalik ainult järelevalvemenetluses. [Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seaduse](#) §-st 3 tulenevalt on AKI-l kohustus anda õiguslaseid selgitusi asutuse tegevuse aluseks olevate õigusaktide ning asutuse pädevuse kohta. Seetõttu on alljärgnev käsitus üldine ega kujuta endast hinnangut konkreetse andmetöötlustoimingu või konkreetse olukorra õiguspärasusele.

Isikuandmete töötlemise nõuded tulenevad eelkõige [isikuandmete kaitse üldmäärusest](#) (IKÜM), mille kohaselt peab igasuguseks isikuandmete töötlemiseks (kogumiseks, säilitamiseks, registrisse päringute tegemiseks jne) esinema IKÜM artiklis 6 nimetatud õiguslik alus (nõusolek, lepingu täitmine, juriidiline kohustus, avalik ülesanne, õigustatud huvi). Töötlemise õiguslikest alustest saate lugeda AKI kodulehelt rubriigist [Töötlemise õiguslikud alused](#). Samuti tuleb igasugusel andmetöötlusel järgida kõiki IKÜM artiklis 5 sätestatud põhimõtteid. Põhimõtteid on samuti AKI kodulehel avatud [Andmetöötluse põhimõtted](#).

Seda, millisel õiguslikul alusel ja eesmärgil isikuandmeid töödeldakse, peab selgitama ja vajaduse korral tõendama vastutav töötleja. Vastutava töötleja kohustuste kohta saab täpsemalt lugeda [siit](#).

Telefonikõnede salvestamise puhul tuleb arvestada, et töödeldakse samaaegselt nii helistaja kui ka kõnet vastu võtva töötaja või ametniku isikuandmeid. Töötlemise eesmärk, õiguslik alus, andmete koosseis, ligipääsupiirangud ja säilitamistähtajad peavad olema määratletud enne salvestamise alustamist ning olema kooskõlas IKÜM põhimõtetega, sealhulgas eesmärgipärasuse, minimaalsuse ja läbipaistvuse põhimõttega. Andmesubjekte tuleb teavitada nende isikuandmete töötlemisest kooskõlas IKÜM läbipaistvuse nõuetega¹. Töösuhetes isikuandmete töötlemise kohta leiab täpsemat teavet AKI [kodulehelt](#).

¹ Andmetöötleja peab andmesubjektile (kliendile, töötajale) andma selget ja ammendavat teavet selle kohta, kes, miks, mille alusel isikuandmeid töötleb ja millised on inimese õigused. Tavaliselt esitatakse see teave [andmekaitsetingimustes](#).

Teie küsimuses viidatud [õigustatud huvi](#) õigusliku aluse kasutamise võimalikkuse hindamisel tuleb arvesse võtta, et IKÜM artikli 6 lõike 1 punkti f ei kohaldata isikuandmete töötlemisele, mida avaliku sektori asutused teevad oma ülesannete täitmisel. Samale põhimõttele viitab ka IKÜM põhjenduspunkt 47².

Inspeksioon on varasemalt selgitanud, et õigustatud huvi võib teatud juhtudel olla asjakohane selliste tegevuste puhul, mis ei kujuta endast asutuse avaliku ülesande täitmist, vaid on seotud näiteks asutuse haldamise, vara kaitse või turvalisuse tagamisega.

Õigusliku aluse hinnang ei sõltu üksnes salvestise kavandatavast kasutusotstarbest (näiteks töötajate koolitamine või turvalisuse tagamine), vaid hinnata tuleb andmetöötlust tervikuna, sealhulgas seda, millises kontekstis andmeid kogutakse, millisel eesmärgil isikud asutusega suhtlevad ning kui tihedalt on töötlemine seotud asutusele pandud avaliku ülesande täitmisega.

Seejuures tuleb arvestada ka eesmärgipiirangu põhimõttega. IKÜM kohaselt tuleb isikuandmeid koguda täpselt ja selgelt kindlaksmääratud eesmärkidel ning nende hilisem töötlemine peab olema nende eesmärkidega kooskõlas. Isikuandmete kasutamisel esialgsest eesmärgist erineval eesmärgil tuleb muu hulgas hinnata seost algse ja edasise töötlemise eesmärgi vahel, andmete kogumise konteksti, andmesubjekti mõistlikke ootusi ning kavandatava edasise töötlemise mõju andmesubjektile³.

Seetõttu ei saa ainuüksi asjaolust, et telefonikõnede salvestisi soovitakse hiljem kasutada töötajate koolitamiseks, juhendamiseks või muul organisatsioonilisel eesmärgil, järeldada, et selline kasutus on automaatselt kooskõlas eesmärgiga, milleks andmed kõne käigus algselt koguti. Eelkõige tuleb hinnata, kas isik võib asjaolusid arvestades mõistlikult eeldada, et tema pöördumist kasutatakse lisaks teenuse või menetluse läbiviimisele ka nimetatud eesmärkidel.

Pelgalt asjaolu, et salvestisi soovitakse kasutada töötajate koolitamiseks või juhendamiseks, ei tähenda automaatselt, et tegemist on avaliku ülesande täitmisest eraldiseisva tegevusega. Kui salvestiste kasutamine või hindamine on seotud seadusliku, korrektse ja ühetaolise menetluse või avaliku teenuse osutamise tagamisega, võib sellisel töötlemisel olla tihe seos asutuse ülesannete täitmisega.

Mis puudutab kõnede salvestamist töötajate ja asutuse turvalisuse tagamise eesmärgil, siis pean vajalikuks rõhutada, et kõnede salvestamine ei taga iseenesest töötajate ega asutuse turvalisust. Salvestamine kujutab endast pigem vahendit võimalike intsidentide dokumenteerimiseks ning tõendite kogumiseks juhtudel, kui kõne sisaldab ähvardusi, solvanguid või muud sobimatut käitumist. Ehk salvestamise vajadus nimetatud eesmärgil võiks teatud eelduste täitmise korral olla põhjendatud eelkõige konkreetsete intsidentide puhul. Seejuures küsitav on, kas eesmärgi saavutamiseks on vajalik kõigi kõnede salvestamine või on võimalik kasutada vähem riivavaid meetmeid. Töötlemise vajalikkuse hindamisel tuleks seetõttu eristada turvalisuse tagamise meetmeid ning turvalisust puudutavate juhtumite hilisema tõendamise eesmärgil tehtavat andmetöötlust.

Samuti tuleb arvestada andmete minimaalsuse ja eesmärgipärasuse põhimõtetega. Iga andmetöötluse eesmärgi puhul tuleb hinnata, kas isikuandmete kogumine sellisel eesmärgil on vajalik ning proportsionaalne. Asjaolu, et andmeid võib olla võimalik hiljem koolitamisel või intsidenti menetlemisel kasutada, ei tähenda iseenesest, et kõikide telefonikõnede salvestamine

² Arvestades, et avaliku sektori asutuste jaoks peab isikuandmete töötlemise õigusliku aluse kehtestama seadusandja õigusaktiga, ei tohiks töötlemise puhul kohaldada sellist õiguslikku alust, mida avaliku sektori asutused teostavad oma ülesannete täitmiseks.

³ Vt IKÜM põhjenduspunkti 50.

oleks põhjendatud. Hinnata tuleb, kas konkreetset eesmärki on võimalik saavutada viisil, mis ei eelda kõigi helistajate isikuandmete süstemaatilist kogumist ja säilitamist.

Kokkuvõttes sõltub küsimus, kas õigustatud huvi võib olla konkreetse töötlemise õiguslikuks aluseks, töötlemise tegelikust eesmärgist, kontekstist ja seosest asutusele pandud avalike ülesannete täitmisega. Sellist hinnangut ei ole võimalik anda üksnes töötlemise eesmärgi üldise kirjelduse põhjal, vaid hinnata tuleb konkreetse töötlemise asjaolusid tervikuna.

Loodame, et meie selgitustest on abi.

Lugupidamisega

Irina Meldjuk
jurist
peadirektori volitusel