

收文編號：1050005260

議案編號：1050804071001600

立法院議案關係文書 (中華民國41年9月起編號)  
中華民國105年10月5日印發

院總第 887 號 政府提案第 15350 號之 1470

案由：國家通訊傳播委員會函，為 105 年度中央政府總預算決議，檢送針對傳播內容申訴案件激增，辦理內容問責及業者自律未收實效之檢討報告，請查照案。

國家通訊傳播委員會函

受文者：立法院

發文日期：中華民國 105 年 7 月 25 日

發文字號：通傳內容字第 10548021630 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：書面報告

主旨：有關中華民國 105 年度中央政府總預算案審查總報告（修正本），本會歲出部分(十五)針對傳播內容申訴案件激增，顯示辦理內容問責及業者自律未收實效之決議，檢送書面報告如附件，敬請鑒察。

說明：依據中華民國 105 年度中央政府總預算案審查總報告（修正本）之會議決議辦理。

正本：立法院

副本：立法院交通委員會（含附件）

## 本會針對大院決議「傳播內容申訴案件之激增，顯示辦理強化傳播內容問責及業者自律之做法未收實效」之具體檢討報告

### 壹、前言

民眾近年媒體素養普遍提升，對大眾媒體往往有更殷切之期待，尤其當重大社會案件發生時，因事涉廣泛，更易引發輿論關注與討論。本會為通訊傳播事業監理機關，於尊重新聞自由之同時，亦期盼媒體事業加強自律、善盡社會責任，以增進視聽眾傳播權益。有鑑於此，本會除透過定期評鑑換照機制，積極督促新聞頻道檢討新聞產製之內控管理、落實自訂之編審與採訪標準作業流程，加強從業人員職前與在職教育訓練，本（105）年 1 月 6 日修正施行之衛星廣播電視法第 22 條規定：「製播新聞或其他經主管機關指定之衛星頻道節目應事業，應建立自律規範機制，獨立受理視聽眾有關播送內容正確、平衡及品味之申訴。……」及同法第 43 條第 3 項規定：「衛星廣播電視事業及境外衛星廣播電視事業之分公司或代理商對訂戶或視聽眾申訴案件應即時處理，並建檔保存三個月；主管機關得要求衛星廣播電視事業及境外衛星廣播電視事業之分公司或代理商，以書面或於節目中答覆訂戶或視聽眾。」，皆係營造媒體積極自律並對公眾負責之政策規管環境。

### 貳、內容問責及媒體自律之辦理情形

有關民眾申訴傳播內容案件數激增乙事，經查自 98 年至 102 年本會每年平均受理民眾申訴約 3200 件，103 年度雖共受理 9 千餘件之民眾申訴案件，惟其中有逾 6 千件係針對新聞媒體報導或政論節目討論「太陽花學運」議題所提出之陳情，若扣除該特定個案性質之事件，103 年所受理之申訴約 3 千餘件，與往年平均受理件數並無太大差異。

另查 104 年度共受理民眾申訴 2243 件，並無激增之情形。

就電視內容監理部分，本會 100 年至 104 年之裁處件數及金額統計詳如下表：

#### 100 年至 104 年無線及衛星電視裁處件數及金額統計

單位：新臺幣/元

年度	裁處件數	裁處金額
100 年	196 件	62,125,000
101 年	127 件	29,406,000
102 年	70 件	9,140,000
103 年	78 件	9,700,000
104 年	100 件	10,405,000

查 104 年度相較於 103 年雖增加 22 件，主要係推薦特定「英語教材」之消費資訊型節目於多家電視頻道密集播出，但經本會依相關法令予以裁處及行政指導後，業於 104 年 5 月停

播。若扣除該消費資訊型節目相同內容、分案裁處及同一頻道之相關核處案（計 42 件，裁處金額計新臺幣 540 萬元），其核處件數並未較先前各年度有明顯增加。

若以 100 年度至 104 年度之案件統計趨勢而論，本會針對電視內容之核處件數及金額，皆呈持平甚或下滑趨勢（扣除特殊性個案後），故單就民眾申訴案件統計數量之多寡，不必然反映受申訴之標的或傳播事業之整體表現，亦非即表示傳播事業必有違反相關法令之情事。

有關媒體自律之推動與督導，本會辦理情形分述如下：

- (一)若遇特殊重大社會安全事件，本會將迅速聯繫中華民國電視學會（下稱電視學會）及中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會（下稱衛星公會）啟動自律機制，同時呼籲電視頻道業者應謹守新聞專業及相關規範，理性客觀、審慎處理節目內容及畫面。
- (二)如 104 年 2 月 4 日 12 時 40 分中天新聞台報導「復興航空南港空難事件」誤植去年「復興航空馬公空難事件」傷亡名單，本會發現後立即電請中天電視台儘速更正，經查該公司於當日 13 時 5 分播出更正道歉；本會同時全面提醒其他新聞台應注意報導資料之正確性，並將民眾申訴意見函轉業者；104 年 6 月 27 日「八仙樂園粉塵暴燃事件」事件發生後，衛星公會「新聞自律委員會」立即啟動產業自律機制，提醒各電視媒體配合恪守自律規定，注意切實遵循新聞專業倫理規範，審慎處理相關訊息，避免過度操作，並應注意電視節目分級相關規定。
- (三)本（105）年 2 月 6 日台南永康震災事件發生後，本會亦迅速要求衛星公會通知所屬新聞頻道啟動自律機制，提醒各電視媒體配合恪守衛星公會之自律規定，遵循新聞專業倫理規範，審慎處理相關訊息。
- (四)本（105）年 3 月 28 日「內湖女童遭砍殺事件」發生後，本會除轉知衛星公會及電視學會啟動自律機制外，為符合社會大眾對媒體公器之期待，並請相關公會儘快召集會員，共同檢討引起民眾反感之電視新聞報導方式應如何改善，以及促請電視頻道業者確實建立內部問責機制，避免電視頻道業者一再炒作、重複報導重大負面新聞，並藉此獲取高收視率。同時呼籲電視頻道業者應謹守新聞專業，理性客觀、審慎處理新聞內容及畫面，避免強調恐怖凶殘、暴力血腥畫面與犯罪細節，或過度重複單一性資訊，而造成模仿效應，引發社會焦慮與不安。

參、本會之策進作為

為促使廣電媒體尊重社會價值及加強專業精神與倫理，使電視事業於製播新聞或評論時，能秉持及貫徹客觀、公正、確實等精神，本會自 104 年以來分別於同年 4 月 20 日召開「探討媒體製播新聞內容座談會」、同年 9 月 3 日至 4 日舉辦「104 年電視內容規範暨營運管理交

流研討會」，本（105）年並訂於 9 月 1 日至 2 日舉辦「105 年電視內容規範暨營運管理交流研討會」，邀請學者專家、機關代表、產業協會與媒體業者，共同探討新聞及各類節目製播規範，並針對案例內容呈現相互交流，籲請各媒體事業加強自律，並提升從業人員之專業素養，以善盡媒體社會責任。

為強化媒體事業內控機制及提升其自律成效，本會自年初即開始規劃內容規範暨營運管理交流研討會之議程，並視媒體播出情形與社會重大案件蒐集內容案例，每年多於 9 月至 11 月間召開，係因當年度案例蒐集及檢討所需。惟本會仍透過日常監理、定期評鑑、換照機制等行政措施，積極督促新聞頻道檢討新聞產製之內控管理、落實自訂之編審與採訪標準作業流程，加強從業人員職前與在職教育訓練，期許媒體內容品質提升，製播新聞或評論時，能秉持及貫徹客觀、公正、確實等精神，以維護視聽眾權益。

#### 肆、結語

以 100 年至 104 年度之案件統計趨勢觀之，本會針對電視內容之核處件數及金額皆呈下滑，此可推知，僅就單一年度、特殊性個案之民眾申訴案件統計數量，不必然反映本會施政或傳播事業之整體表現，亦非即表示傳播事業必有違反相關法令之情事。整體而言，本會現行監理措施及製播規範、案例交流研討會之辦理，對於傳播事業服務品質之管理與傳播內容自律之推動，有一定程度之施政成效。