

# 無障礙通訊傳播近用環境行動方案

國家通訊傳播委員會





# 目錄

壹、前言.....	1
貳、現況與挑戰.....	5
一、身心障礙之近用因年齡、障別、資訊能力而有不同需求.....	5
二、社會認識不足，無形造成歧視.....	7
三、權責資源分散，有待統合彙整.....	7
四、數位匯流是危機也是轉機.....	8
參、國際發展情勢.....	11
一、瞭解身障者需求，鼓勵參與協商.....	11
二、法律明定業者具體義務.....	11
三、考量業者差異及推動成本，賦予不同義務，並給予補助.....	13
四、強調數位匯流環境之整合.....	14
肆、政策核心.....	15
一、溝通無障礙：促進資訊流通及通訊傳播之健全發展.....	15
二、機會均等：維護身心障礙者通訊傳播權利.....	15
三、尊重差異：從尊重理解到對話，消弭通訊傳播服務歧視.....	15
伍、推動主軸.....	16
一、需求/參與政策主軸：聆聽身障需求 尊重參與不歧視.....	16
二、整合/匯流政策主軸：整合資訊資源 發展多元服務.....	16
三、供給/鼓勵政策主軸：提升供給質量 消弭近用落差.....	17
四、協力/教育政策主軸：公私協力辦理 推動識讀教育.....	18
陸、具體措施.....	19
一、過去推動情形.....	20
(一)、通訊面之具體措施重點.....	20
(二)、傳播面之具體措施重點.....	22
(三)、資訊面之具體措施重點.....	25
(四)、行政面之具體措施重點.....	27
二、部會分工表.....	29
柒、管理與獎勵.....	19
一、經費需求.....	19
二、管考與獎勵：.....	19

## 圖目錄

圖一：相關規範之法令架構圖 .....	3
圖二：身心障礙者人數統計 .....	6
圖三：四方同心 保障身障權益 .....	18
圖四：本行動方案具體措施之架構 .....	19

## 表目錄

表一：身心障礙者人數統計-依年齡區分 .....	6
表二：視障者與聽障者資訊近用情形 .....	9
表三：常用應用程式(APP)及主要目的 .....	9
表四：公視口述影像節目製播情形 .....	22
表五：部會分工表 .....	1

## 附錄

附錄 1 美國、英國、日本、韓國政策比較.....	20
附錄 2 電信業者提供身心障礙者通訊資費優惠措施.....	28
一、固網業者提供身心障礙者通訊資費優惠措施.....	28
二、行動通訊業者提供身心障礙者通訊資費優惠措施.....	30



## 壹、前言

通訊傳播本質在訊息傳送，人類生活或文明發展皆高度倚賴此系統所提供之資訊流。在知識經濟時代，數位互動科技的發展一日千里，通訊傳播發展程度與國家競爭力息息相關，資訊普及近用亦被視為社會公平的指標。

聯合國於 2006 年 12 月 13 日公布「身心障礙者權利公約」(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 簡稱 CRPD)，並自 2008 年 5 月 3 日起正式生效，成為 21 世紀第一個人權公約。此公約是第一項保障全球身心障礙者權益的國際公約，其不再從過去社會福利角度出發，而是強調身心障礙者和一般人一樣，可以全面平等地享有所有人權，包括資訊和通訊無障礙，以及參與文化生活之權利。

此外，考量通訊傳播所傳遞的資訊，可能因個人條件差異造成「強者越強，弱者越弱」的資訊鴻溝，阻礙社會發展，因此歐盟提出數位包容 (digital inclusion) 理念，並以數位包容作為 2010 年重要政策，研擬推動適當政策、研究以及技術發展，建構一個人人皆可平等接取資訊的公平社會。

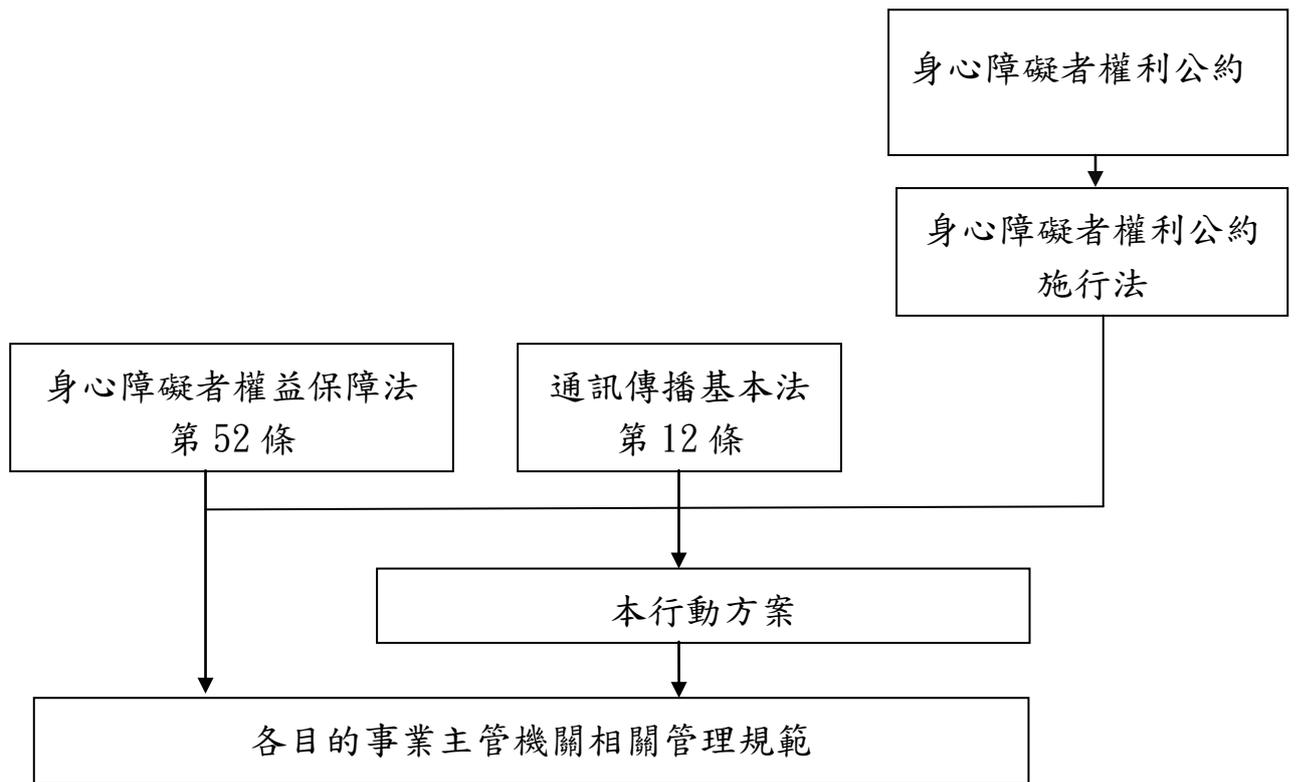
為維護身心障礙者之權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，我國也公布施行了「身心障礙者權利公約施行法」以及「身心障礙者權益保障法」，宣示我國落實身障者人權保障決心。其中「身心障礙者權益保障法」第 2 條第 3 項，除規定通訊傳播主管機關（即國家通訊傳播委員會，以下簡稱通傳會）主管身心障礙者無障礙資訊和通訊技術及系統、網路平台、通訊傳播傳輸內容無歧視等相關事宜之規劃、推動及監督等事項外，同法第 52 條復規定，各級及各目的事業主管機關應辦理「公共資訊無障礙」，以輔助身心障礙者參與社會。即對於公共資訊無障礙之事項，如補助經費、人力培訓、節目內容充實、輔助科技研發及標準訂定等，如涉及各目的事業主管機關職掌者，亦得由中央各目的事業主管機關分別辦理。此所稱「公

共資訊無障礙」，係指應對利用網路、電信、廣播、電視等設施者，提供視、聽、語等功能障礙國民無障礙閱讀、觀看、轉接或傳送等輔助、補助措施。前項輔助及補助措施之內容、實施方式及管理規範等事項，由各中央目的事業主管機關定之。

依據「通訊傳播基本法」第 12 條規定：「政府應配合通訊傳播委員會之規畫採必要措施，促進通訊傳播之接近使用及服務之普及。」觀其立法理由認為，資訊社會中，取得及交換資訊之能力，已成為現代國民必備之基本要件，且善用資訊將提升個人及國家整體競爭力，亦為國家知識經濟發展關鍵。惟在自由競爭環境中，成本與利潤是業者最關心及重視之經營要件；因此政府應採取必要措施，使全體民眾均能享有必要之通訊傳播服務，有效縮短數位落差，竭力創造「無障礙之通訊傳播近用環境」，讓所有國民，包括身心障礙者皆能平等近用其資訊，以符社會正義。

「通訊傳播基本法」第 12 條揭示「促進通訊傳播近用及服務普及」之精神，並交由通傳會規劃必要措施，本行動方案，即係就身障者通訊傳播近用環境，蒐集各目的事業主管機關、通訊傳播業者代表、及身障團體、民間福利組織之意見，擬定各項具體落實之輔助及措施。

另「身心障礙者權益保障法」第 52 條雖規範中央目的事業主管機關應針對「公共資訊無障礙」之輔助及補助措施，訂定相關內容、實施方式及管理規範等，但考量由中央各目的事業主管機關分別制定相關「公共資訊無障礙」之服務措施，缺乏政策核心與推動主軸，恐有工倍力分，難收成效之虞。且同條第 5 項亦未排除得針對公共資訊無障礙制定實施計畫，故依據通訊傳播基本法第 3 條「國家通訊傳播整體資源之規劃及產業之輔導、獎勵，由行政院所屬機關依法辦理之。」未來中央各目的事業主管機關，仍得依據本行動方案所規劃之輔助及補助措施內容、實施內容及管理規範，訂定具體法規命令及措施，如對手語或口述影像推動之具體規定，因此針對相關規範之法令架構如圖一。



資料來源：本行動方案整理

圖一：相關規範之法令架構圖

通傳會為維護身心障礙者之權益，便利其平等參與社會活動，促進其自立及發展，乃依據「通訊傳播基本法」第 12 條及「身心障礙者權益保障法」第 52 條規定，積極謀劃具體措施藍圖，對外邀集視聽障團體代表、通訊傳播業者、非營利組織，以及相關政府部門，召開 8 次諮詢協商會議<sup>1</sup>；對內則跨部門建立專案小組，召開 9 次工作會議。並經 105 年 1 月 20 日第 681 次委員會議討論後，復於 105 年

<sup>1</sup> 有關外部諮詢協商會議召開情形如下：

- (1) 103 年 01 月 02 日「研商促進身障人士收視新聞訊息權益會議」。
- (2) 103 年 03 月 17 日「研商訂定促進身障人士收視權益規範可行性」會議。
- (3) 104 年 05 月 18 日「通傳會推動無障礙通訊傳播近用環境行動方案（草案）-視障者場次」諮詢會議。
- (4) 104 年 06 月 12 日「通傳會推動無障礙通訊傳播近用環境行動方案（草案）-聽障者場次」諮詢會議。
- (5) 104 年 07 月 14 日「視聽障者電視近用權益研商會議」。
- (6) 104 年 07 月 24 日「通傳會推動無障礙通訊傳播近用環境行動方案（草案）-非營利組織場次」諮詢會議。
- (7) 104 年 08 月 12 日「通傳會推動無障礙通訊傳播近用環境行動方案（草案）-有線電視場次」諮詢會議。
- (8) 104 年 10 月 29 日「為建構身心障礙者資訊平權環境推動方案及人力經費需求」會議。

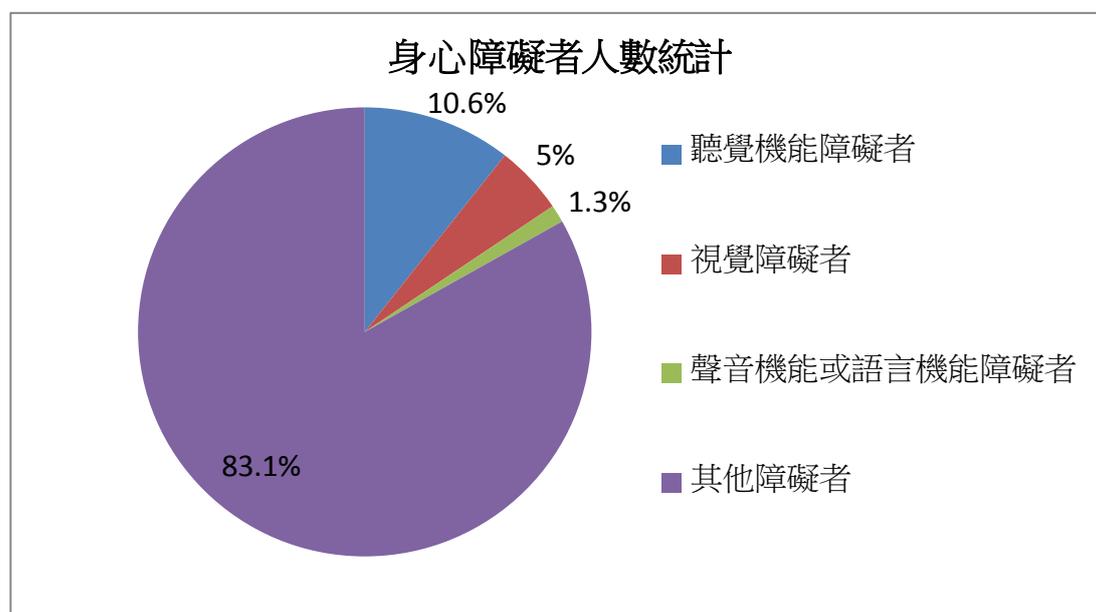
3月4日及4月12日舉行兩場諮詢會議，匯集外界意見，訂定本行動方案。希望透過政府各部門及民間組織的合作，建立無障礙之通訊傳播近用環境，以落實身心障礙者通訊傳播近用權。

## 貳、現況與挑戰

世界衛生組織將身心不便者區分為八大類，包含神經系統構造及精神、心智功能；眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛；涉及聲音語言與構造及其功能；循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能；消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能；泌尿與生殖系統相關構造及其功能；神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能；皮膚與相關構造及其功能。對通訊傳播近用環境需求較高者，主要為視覺障礙者、聽覺障礙者和語言障礙者。本行動方案即以此三者為規劃對象，以下剖析當前我國現況與挑戰：

### 一、身心障礙之近用因年齡、障別、資訊能力而有不同需求

截至 105 年第三季止，依「身心障礙者權益保障法」領有身心障礙手冊/證明者約有 116.2 萬人，其中視覺障礙者計有 57,085 人，約占所有身障者的 5%；聽覺機能障礙者 122,786 人，約占所有身障者的 10.6%；另聲音機能或語言機能障礙者 14,825 人，約占所有身障者的 1.3%，請參考圖二。



圖二：身心障礙者人數統計

再進一步分析障礙者之年齡(如表一)，各年齡層身心障礙者所占的比例，隨年齡層增長而增加，即身心障礙率(即每百人有多少障礙者)隨著年齡而增加。60歲以上的視障者占有所有視障者的63.98%；60歲以上的聽障者占有所有聽障者的75.93%，因此中高齡者成為視聽障者之大宗，究其原因在於許多視聽障者並非天生，而是功能衰退、老化而造成。

表一：身心障礙者人數統計-依年齡區分

按障礙類別/年齡區分	總計	0-2 歲	3-5 歲	6-11 歲	12-14 歲	15-17 歲	18-29 歲	30-44 歲	45-59 歲	60 歲以上
<b>總計</b>	<b>1,161,815</b>	<b>1,691</b>	<b>6,388</b>	<b>19,088</b>	<b>12,398</b>	<b>16,272</b>	<b>74,599</b>	<b>154,148</b>	<b>297,880</b>	<b>579,351</b>
視覺障礙者	57,085 (100%)	9 (0.02%)	44 (0.08%)	327 (0.57%)	272 (0.48%)	370 (0.65%)	2,460 (4.31%)	5,726 (10.03%)	11,356 (19.89%)	36,521 (63.98%)
聽覺機能障礙者	122,786 (100%)	364 (0.30%)	450 (0.37%)	940 (0.77%)	598 (0.49%)	748 (0.61%)	4,154 (3.38%)	6,697 (5.45%)	15,600 (12.71%)	93,235 (75.93%)
聲音機能或語言機能障礙者	14,825 (100%)	14 (0.09%)	275 (1.85%)	691 (4.66%)	221 (1.49%)	201 (1.36%)	700 (4.72%)	1,993 (13.44%)	4,867 (32.83%)	5,863 (39.55%)

資料來源：衛生福利部統計處 [http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f\\_list\\_no=312&fod\\_list\\_no=4198](http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4198)

此外，根據通傳會 98 年委託社團法人中華民國口述影像發展協會辦理「數位匯流下身心障礙者電視近用服務政策」委託研究調查中顯示，視聽障者在不同年齡階段，會在「電視收視行為、媒體近用服務期待」以及「資訊取得能力」等面向上呈現較大之差異。例如：國小階段之聽障兒童有極高的卡通收視行為，而高齡視障者則對戲劇的內容，期待更多細節的描繪。

從上可知，身心障礙者因障別、致障原因以及障礙期間，而造成其在傳播或社會參與上都呈現明顯區隔，故若要推動無障礙通訊傳播

近用環境，則需通盤依身心障礙者的不同特質，選擇適當的推動方式，因此政府的行政措施必須更為細緻，也提高了推動的難度。

## 二、社會認識不足，無形造成歧視

由於不瞭解身心障礙者之障礙特質，因此一般人容易對其存有刻板印象，甚至對身心障礙者產生歧視，形成差別待遇及不公平對待。現行影視節目的籌劃製播、主題選擇、時段分配、近用服務，未能積極處理來自身障族群的需求或避免刻板印象的形塑，有待補救措施。

檢視我國現行通訊或傳播普及服務，主要涵括之範圍為不經濟地區或偏遠地區，對於身心障礙者之著墨較少。依據通傳會 103 年「電視使用行為及滿意度調查」研究發現，56.34%的民眾也認為台灣節目對於輔助身心障礙者收視服務(如手語、字幕)太少。隨著世界先進國家普遍提升身心障礙者權益之維護，我國有必要針對身心障礙者在通訊傳播近用上提供更多的服務。

「機會均等」與「充分參與」是促使身心障礙者享有合理的生活權、教育權、工作權的基本前提，也是世界潮流所趨。事實上一個國家是否能夠服務少數弱勢族群，滿足其需求，是文明社會的重要指標，因此整體無障礙環境的內涵，除硬體方面的整合設計外，更重要的是軟體的無障礙，亦即不對身心障礙者存有刻板印象或心存排斥，並以資訊科技服務、輔助身心障礙者融入社會。因此建立無障礙通訊傳播環境之具體行動，需要各行政機關重視與決心，以及全民關懷與參與輔助下，才能真正落實「機會均等、全面參與」。

## 三、權責資源分散，有待統合彙整

從「身心障礙者權益保障法」之條文架構觀之，該法係依據促進身心障礙者平等參與社會、政治、經濟、文化等不同面向，交由不同機關依其權責辦理，而通傳會依據該法第 2 條第 3 項第 14 款，以及第 52 條規定，負責規劃推動身心障礙者通訊傳播無障礙環境，惟該

一工作推動內涵，卻也同時涉及傳播、文化、社福、教育等傳播效益之實現，因此僅由通傳會推動，亦力有未逮，而須依靠各部會共同努力始能達成。此外，政府所能提供之資源亦有其限度，並無法滿足全部身心障礙者的需要，因此能若引進民間充沛之資源與活水，透過公私協力辦理，才能讓身心障礙者之權益能夠持續維護與發展。

#### 四、數位匯流是危機也是轉機

現今數位匯流時代，資訊取得已成為人們適應現代社會生活的一項關鍵要素，一般民眾獲取資訊的管道已由傳統的媒介擴充到更多元與多樣之新媒介，然而視聽障者受限於聽覺及視覺感官的缺失，不僅無法完整地接收來自傳統媒體的視聽資訊，更遑論接觸日新月異的新媒體，無法近用通訊傳播工具，對身心障礙者最大的影響不只是無法聽到、看到，更是隨之造成的社會性孤立。尤其視聽障者難以與其他人溝通或接觸，常被一般人忽視或誤解，因此常使視聽障者在全面性的生活上遭遇困難，例如：教育、就業、社會參與及公民權。

數位匯流雖可能加深身心障礙者參與社會的鴻溝，卻也提供推動通訊傳播無障礙環境之機會，根據國家發展委員會調查資料<sup>2</sup>顯示，就「資訊近用」來看，身心障礙民眾中，有 38.8% 曾用過電腦，35.2% 曾使用網路，兩項比率落至少後全國平均值 40 個百分點以上；從家戶層次來看，有 69.3% 身心障礙者家中擁有電腦設備，66.0% 家戶可連網，也都落後全國 16 個百分點。然而比起 101 年，104 年視障者與聽障者在電腦使用、網路使用及家戶聯網的情形均有明顯增長，而此一情況無疑提供了透過網路進行媒體近用的基礎。

---

<sup>2</sup> 國家發展委員會辦理之 104 年身心障礙者數位機會與數位生活需求調查針對 14 類身心障礙民眾，調查以電話調查為主、通信為輔，於民國 104 年 9 月 7 日至 9 月 26 日進行訪問。其中，肢體障礙、聽覺機能障礙、多重障礙、視覺障礙、聲音或語言機能障礙、重要器官失去功能、輕度智能障礙者及輕度慢性精神病患者各回收至少 384 份有效樣本，抽樣誤差在±5 個百分點以內，至於平衡機能障礙、顏面損傷、頑性癲癇症、輕度自閉症、罕見疾病及其他障礙者等六類身心障礙民眾，則各至少回收 150 份有效樣本，抽樣誤差在±8.2 個百分點以內，合計完成 4,010 份有效樣本。

表二：視障者與聽障者資訊近用情形

	聽障者		視障者	
	101 年	104 年	101 年	104 年
電腦使用情形	21.1%	28.6%	28.8%	31.1%
網路使用情形	15.0%	23.4%	22.4%	26.4%
家戶聯網情形	60.4%	67.6%	50.7%	55.8%

資料來源：國家發展委員會「104 年身心障礙者數位機會與數位生活需求調查報告」委託研究

另外，依據通傳會調查發現，77%的身障人士會利用行動裝置上網，其中更有 82%在使用行動裝置時，會下載應用程式(APP)，其中最主要的應用程式為 Line 佔 25%，其主要的目的為與友人聯絡及聊天傳訊息最多，各佔 23%及 22%(詳如表三)。

表三：常用應用程式(APP)及主要目的

項目排名	常用網站	主要目的
1	LINE(25%)	與友人聯絡(23%)
2	Facebook(22%)	聊天傳訊息(22%)
3	Youtube(7%)	社群分享(12%)

資料來源：通傳會 104 年「身障者網站使用需求調查」委託研究

從以上調查可以知道，絕大多數的身障人士在生活上已有固定使用網路的習慣，部分身障人士覺得利用行動裝置操作上網較為容易，同時認為對生活有相當的幫助，像是查資料、和朋友聊天、與外界保持聯絡、獲取新知等，調查發現身障人士使用網路的目的，與社群連

結或生活休閒等用途最多，因此不論任何障別，在使用社群網站的比例最高佔有 82%。但調查中也發現，身障者尤其是使用輔助軟體的視障者，使用網路購物服務、各類線上服務的比率較低，主要原因在於網站提供的功能設計，因為不易辨識按鈕功能，且各網站的操作指令皆不相同，致使他們難以熟悉操作，因而無法提升各項線上服務的使用程度。不過對於行動不便的身障人士來說，網際網路提供遠距的線上服務與購物功能應是生活中的一大助益，因此如何消弭網路空間的功能障礙，讓身障者能更便利的使用網路，透過網路獲取更多元和細緻之服務，達到資訊無障礙之目的，將是未來可以努力的方向。

## 參、國際發展情勢

觀察國際推動無障礙通訊傳播近用環境之規定，並彙整美、英、日、韓等國推動經驗(附錄一)，可以發現以下趨勢：

### 一、瞭解身障者需求，鼓勵參與協商

依據 CRPD 第 4 條第 3 項規定，為執行 CRPD 以發展及實施立法及政策時，或是討論身心障礙者相關議題過程中，應邀請身心障礙者參與協商，使其觀點得以納入決策考量。

為調查身障者的媒體使用現況及需求，英國獨立通訊傳播產業監理機關 Ofcom(Office of Communications)設有「年長及身障者諮詢委員會」( Older Persons and Disabled Persons Advisory Committee)，定期會針對全英國各地聽障、視障對媒體的瞭解及使用(近用)狀況進行研究。此外，依據 Ofcom 所提出之媒體近用服務指標(Guidelines on the provision of television access service)中也規範，廣電業者應定期與使用近用服務之團體代表，針對如何提升近用服務品質等議題進行諮商。為能從近用服務使用者獲得回饋，廣電業者應在網站上提供包括 e-mail、電話和傳真號碼等相關資料，並應針對使用者所提之意見進行回應。

### 二、法律明定業者具體義務

在英國 2003 年通訊傳播法第 303 至 305 條明確規範，Ofcom 必須制定一個電視業者如何為聽障及視障者提供服務的規範，而此規範必須隨時檢視並加以更新，據此 2004 年 7 月 Ofcom 提出電視近用服務製播規範 ( the Code on Television Access Services 簡稱 CTAS)，而所謂電視近用服務係指電視節目提供字幕(Subtitling)、手語(Signing)及口述影像 (Audio Description，簡稱 AD) 服務。此一

規範對象主要針對依 2003 年通訊傳播法、1996 年電視與廣播法案或 1990 年電視與廣播法案核發執照的業者，就其提供字幕、手語及口述影像等服務時應符合的相關標準。這個規範除了用來提醒那些已經先行提供近用服務的業者之外，同時也希望尚未提供相關服務的業者能遵循。

美國主管媒體近用政策的機構主要為 FCC (Federal Communications Commission)，在 FCC 「消費者與政府事務局」下設有「身障權辦公室」(Disability Rights Office)，綜理與身障傳播有關的各項事務，包括研發提供身障者替代性的傳播通訊設備，以確保其在緊急時能獲得必要之訊息，以及提供聽障者字幕服務等。而依據美國 2010 年通過的「21 世紀傳播與影片可及性行動法」(Twenty-First Century Communications and Video Accessibility Act of 2010)，主要包含「溝通近用」(communication access) 以及「影像規劃方案」(video programming) 兩大部分。其中「溝通近用」法案內涵主要包含三項精神，其一主要為重新詮釋與界定障礙與可及性的內涵，其二則是更為精準的規範，在新傳播科技發展以及數位匯流的趨勢下，各種可被視障者與聽障者所應用的中繼服務或中介溝通工具，包含：可提供即時影像溝通的 VOIP 服務、電子訊息、視訊會議等。同時該法案也對通訊器材製造商所生產的器材，強制要求其執行提報生產細節的責任。最後的部分，則是規範近用服務的具體申訴管道，該法案要求 FCC 必須建立正式和非正式的執行程序，處理相關違規事件，製造商和供應商也有進行報告的義務。至於在「影像規劃方案」部分，則要求 FCC 必須針對字幕與口述影像在媒體近用上的角色與設計，提供更為精確的描述與執行規範。

日本在 1997 年放送法修正後，規定廣播電視業者應提供隱藏式字幕或口述影像，使聽障、視障者可近用廣播電視服務。韓國則在 2011 年修正之放送法以及障礙者差別禁止法，規定放送業者以及網路多媒體放送事業，應輔助視聽障礙者提供手語、隱藏式字幕以及口

述影像，稱為「障礙者放送」。此外，瑞典廣播電視法亦規定，廣電媒體服務業者應設計相關服務，透過提供文字、說明、口述影像或其他類似的技術，使身心障礙者能夠近用。

### 三、考量業者差異及推動成本，賦予不同義務，並給予補助

依據英國 Ofcom 制定之「電視近用服務製播規範(CTAS)」，其適用範圍包括公共服務頻道、數位電視節目、有線電視及衛星電視等的節目內容，截至 2014 年共有 76 個頻道必須提供電視近用服務。不過並非所有頻道都要遵守近用義務，包括電子節目表單、購物頻道排除適用；另音樂及新聞性節目也無須提供口述影像服務。此外，若 Ofcom 認為收視聽眾的效益有限、視聽眾數量不多、技術上有困難或成本太高時，也可以免除義務。而 Ofcom 分別針對字幕、手語及口述影像服務訂定 10 年計畫，並以達成 80%、5%及 10%為目標，至於頻道 3 及頻道 4 為負有公共服務義務之無線商業電視台，因此字幕必須達到 90%。

韓國通訊傳播委員會(KCC)依據 2011 年修正之放送法以及障礙者差別禁止法規定，依據不同業者訂定不同的「障礙者放送」比例，如中央的無線電視業者，2014 年字幕應達到 100%、手語應達到 5%、口述影像應達到 10%；一般頻道使用業者以及網路多媒體放送內容業者在 2016 年字幕應達到 70%、手語應達到 3%、口述影像應達到 5%。而韓國放送法雖明定業者應提供身障者近用服務，但也同時規範成立專門基金，提供業者相關補助，然後再課以業者推動期程。

此外，參考歐盟普及化服務指令(Universal Service Directive 2002/2009)、架構指令(Framework Directive 2002/2009)與視聽媒體服務指令(Audiovisual Media Services Directive 2010, AVMSD)規定，會員國得指定單一或多個承擔普及化義務的業者，使其負擔包括確保身心障礙者通傳近用之普及化義務，且該指定機制必須符合效率、客觀、透明與非歧視。但關於履行義務所生之淨成本(net cost)，

主管機關應透過透明的機制補償業者之損失，以避免對業者造成不公平的負擔（unfair burden）。

#### 四、強調數位匯流環境之整合

依據 CRPD 第 9 條規定，為保障身心障礙者表達和意見的自由，以及獲取資訊的機會，各締約國應當採取適當措施，讓身心障礙者有機會使用新的資訊與通信技術及系統，包含網際網路；同時也應促進早期階段設計、開發、生產、推行無障礙資訊與通信技術及系統，以便身心障礙者能以最低成本使該等技術及系統無障礙。

而在觀察各國推動近用經驗中，明顯可以發現美國在媒體近用政策上的精神，著力於在數位匯流的媒體環境下，如何整合網路、手機等新科技方案，提供視障者、聽障族群更為完整的媒體近用服務方案，同時也著重從法律層面降低人為疏失，或不當服務態度所導致之媒體近用服務的不確定性；而英國考量不同業者能力規模差異課予不同義務的作法，也值得參考。因此將通訊傳播近用放在數位匯流此一大的概念框架下加以檢視，將有助於整體方案的全盤思考。

## 肆、政策核心

為保障身心障礙者的通訊傳播近用權，使其平等參與社會活動，通傳會參酌 CRPD 揭示之重要原則包括：無障礙、機會均等以及尊重差異，研訂本行動方案之政策核心如下，作為政府機關及民間團體推動身心障礙者近用通訊傳播之參考：

### 一、溝通無障礙：促進資訊流通及通訊傳播之健全發展

建構我國無障礙環境，就是打造符合通用設計概念的環境，各項軟硬體設施盡可能讓所有人可以使用，無需作出調整或特別設計的產品、環境、方案和服務設計，然而，對於身心障礙者近用通訊傳播設備與服務時，應在需要輔助之處提供輔助用具，以確保身心障礙者能「無障礙 (Accessibility)」利用資訊與通訊技術和系統，享受「向大眾開放或提供」的服務及設施，以達成所有國民溝通無障礙之目標。

### 二、機會均等：維護身心障礙者通訊傳播權利

所謂機會均等係指身心障礙者與一般人相同，在使用通訊傳播媒體上有一樣的權益，以及享受因通訊傳播提供者競爭而帶來的許多選擇。為使身心障礙者有能力獨立生活和充分參與社會生活，擁有無障礙環境之權利，應督促向公眾提供服務（包括透過網路方式）的通訊傳播業者，以身心障礙者可使用之形式提供資訊及服務，並鼓勵大眾讓身障者可以和一般使用者有平等的機會近用通訊傳播服務。

### 三、尊重差異：從尊重理解到對話，消弭通訊傳播服務歧視

CRPD 揭示差異是人類多元面貌展現，而尊重差異也是現代文明的人權態度，因此通訊傳播業者若以尊重、理解與不歧視來同理身障者面臨之問題，提供友善服務，方能創造通訊傳播無障礙之環境。

## 伍、推動主軸

參酌國內推動現況及國際發展趨勢，在前述政策核心目標下，本方案將從需求/參與、整合/匯流、供給/鼓勵、協力/教育四個面向，作為推動主軸。

### 一、需求/參與政策主軸：聆聽身障需求 尊重參與不歧視

推動無障礙通訊傳播近用環境應以身障者需求為考量，促進身障者參與政策制訂與內容製播，並有充分之意見表達機會，本方案之擬定過程中，多次邀請身障者召開座談瞭解其需求，針對身障者通傳近用狀況進行研究，蒐集更新身障者意見，督促業者提供符合身障者所需之服務內容與優惠措施，另外，透過宣導教育等方式，推廣近用觀念，期以同理取代排斥，以消弭社會大眾對身心障礙者之刻板印象與歧視。本主軸核心內容為：

- (一)鼓勵身障者參與政策制訂與內容製播
- (二)尊重身障觀點與意見表達
- (三)排除歧視及刻板印象

### 二、整合/匯流政策主軸：整合資訊資源 發展多元服務

針對台灣地區民眾媒體使用行為進行之調查<sup>3</sup>發現，在媒體使用率上，仍以電視最高，其次為網路、報紙、廣播和雜誌，雖然電視目前仍然強勢，但網路使用率年年增加，且遠遠超過報紙及廣播。事實上，隨著網際網路的盛行，在加上聯網電視或手機平板等終端設備的發展，一般人能夠隨時隨地進行閱讀、收視、娛樂及學習，因此在新媒體時代，每個人獲取資訊的行為大幅改變。

隨著傳播匯流服務之發展日新月異，在推動近用服務過程中，也

---

<sup>3</sup> 依據世新大學「2015 媒體風雲排行榜」

應充分掌握數位匯流的特性與精神，整合各種資訊與資源，並建立與擴大民眾參與機制的可能，以發展多元之服務。過去在推動媒體近用的過程中，最大的挑戰在於，電視台製作視障者或聽障者近用服務的節目成本極高，因此，各國的媒體近用預算都無法完全滿足所有視障者或聽障者的需求，達到完全近用的標準。因此，如果能夠透過匯流的環境，啟動各種社會參與的機制，將可創造多元選擇媒體近用服務。本主軸核心內容為：

- (一) 資訊整合掌握不同資源
- (二) 匯流環境下發展多元通訊傳播設備及服務

### **三、供給/鼓勵政策主軸：提升供給質量 消弭近用落差**

根據內政部公布 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查結果顯示，身障者平常主要休閒活動為「看電視、錄影帶」；另外依據國家發展委員會辦理之「104 年身心障礙者數位機會與數位生活需求調查」也發現，身心障礙者透過即時通訊軟體或社群網站者達 79%，其次是透過網路搜尋生活或新聞資訊達 72%，而通傳會 104 年度「身障者網站使用需求調查」也有同樣發現，由此可見通訊傳播為身心障礙者獲取資訊，與社會接觸的重要管道，但觀察目前對身障提供近用服務內容比例偏低，因此應積極引導產業投入，提升供給質量。

為使弱勢族群能透過科技輔助，取得通訊傳播媒體近用機會，應促進通訊傳播服務近用及普及適用範疇，電信業者於公共空間提供公用電信服務設施，宜方便身障者使用；福祉公用電信服務設施所生虧損，得列入不經濟公用電話，申請普及服務補助。適時研究並更新提供身障者特別服務，透過補助寬頻網路服務月租費方式，鼓勵業者提供服務優惠方案，以減輕經濟弱勢族群負擔，讓弱勢族群得享有與一般消費者相當之電信及資訊服務。此外，在推動過程中也須注意降低媒體近用的二次障礙，以確保內容提供、中繼傳輸以及視聽障者終端接收或介面無障礙。本主軸核心內容為：

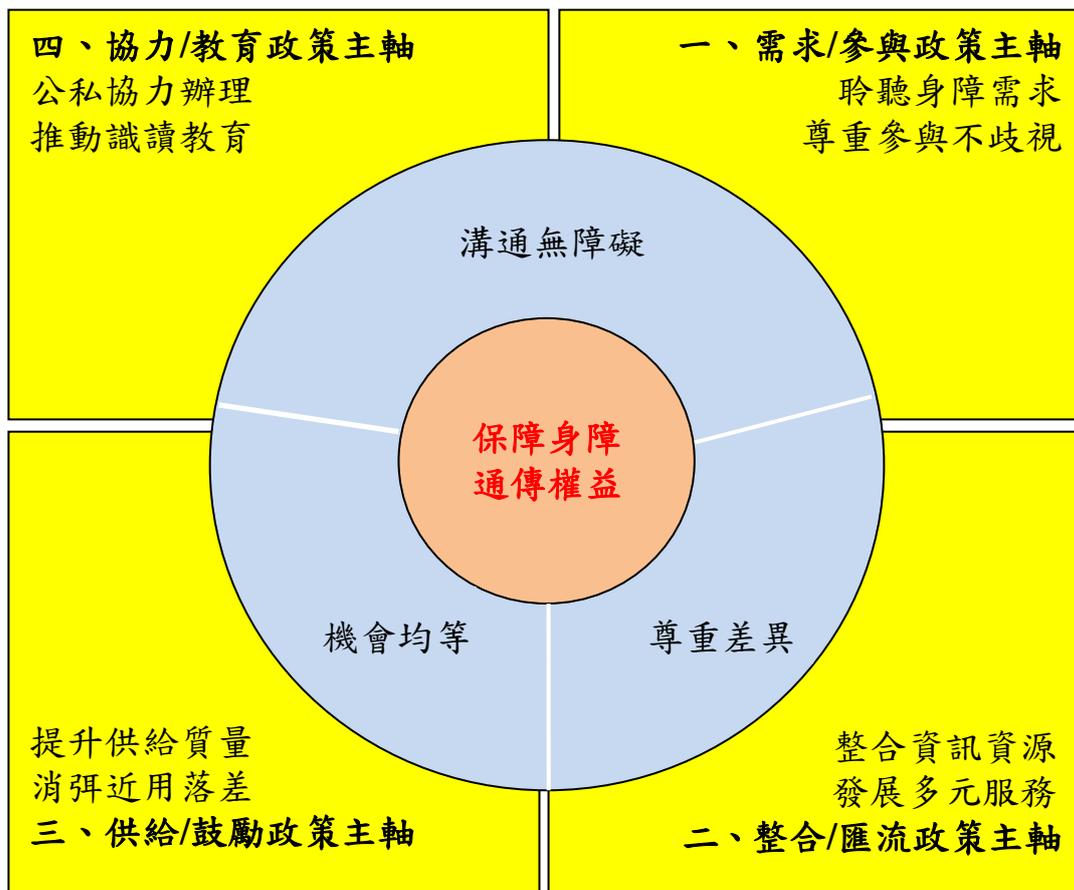
- (一)鼓勵製播具有近用服務之傳播內容
- (二)鼓勵提供輔助及優惠措施
- (三)排除二次近用障礙

**四、協力/教育政策主軸：公私協力辦理 推動識讀教育**

推動無障礙通訊傳播近用環境之工作龐雜，如法規修訂、經費編列及橫向協調等，而這些障礙可能有形或無形，需要各界在觀念上改變，包容並且接納身障者的差異，因此政府可扮演橋梁角色，引導民間力量，整合政府與民間的資源以發揮效果。本主軸核心內容為：

- (一)結合各界資源，建立整合平台，媒合身障者所需的通傳服務
- (二)強化專業人力培訓
- (三)推動通傳近用媒體識讀

有關本行動方案政策核心及推動主軸關係圖詳如圖三。



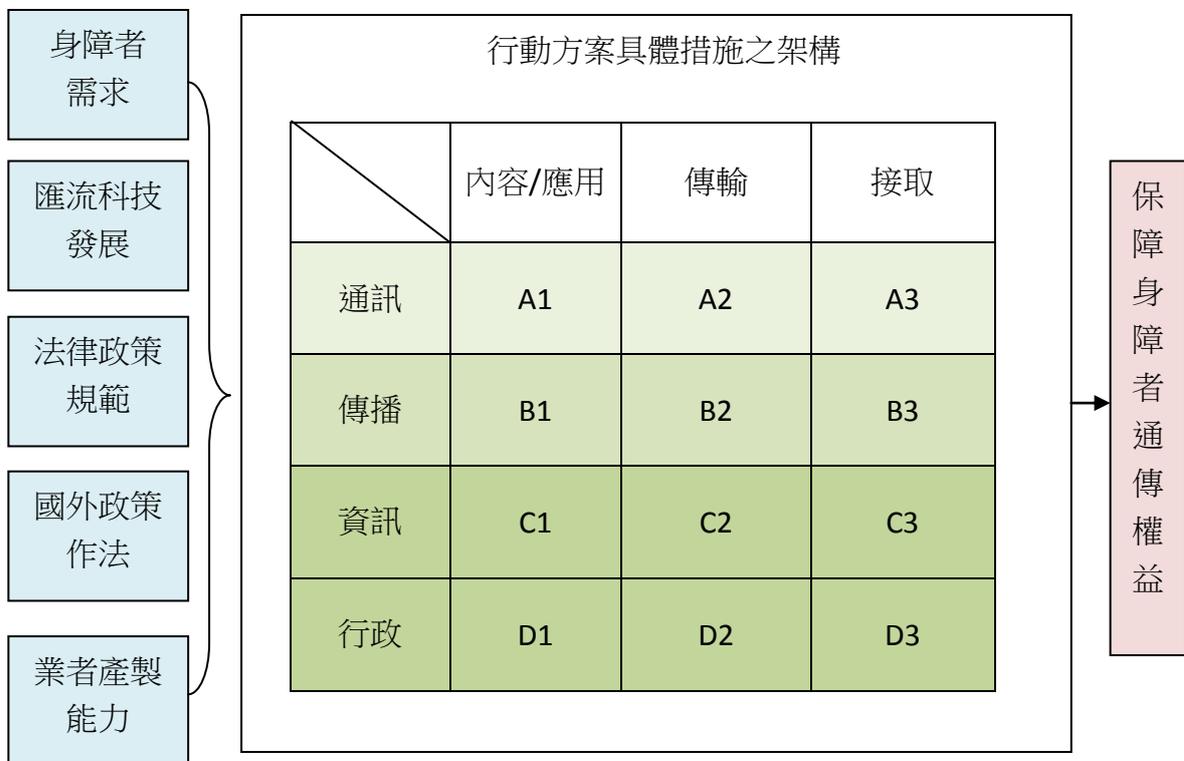
圖三：四方同心 保障身障權益

## 陸、具體措施

在近用理論中，學者曾以彩虹為隱喻提出近用彩虹模式 (access rainbow model)，將近用概念區別分層，並說明近用的面向、定義及政策方向，依序包含載具設備、軟體內容服務及管理。

因此本行動方案以身心障礙者為主體，考量其需求、匯流科技發展、法律政策規範、國外政策作法及業者產製能力等因素，研議讓身心障礙者能夠無障礙地接近利用通訊傳播環境，而依據近用彩虹模式，除了底層硬體機具設備之提供外，仍需提供軟體工具、內容服務，甚至提升大眾媒體素養，並輔以相關參與，才能真正符合無障礙。

有關本行動方案架構圖詳如下圖四，其中通傳會除彙整盤點過去各行政機關或通傳業者推動之情形外，同時研訂具體績效指標，希望以 2 年期程，透過試辦彙整辦理成效，以期建立長期推動形態，逐步達成政策目標。



圖四：本行動方案具體措施之架構

## 一、過去推動情形

登高必自卑，行遠必自邇，任何政策形成過程必先瞭解現況為何，為推動身心障礙者通訊傳播近用，通傳會盤點過去各中央行政機關及業者辦理之相關措施，其中具體措施分別從通訊、傳播、資訊與行政及綜合措施四面向說明如下：

### (一)、通訊面之具體措施重點

#### 1. 「災防告警細胞廣播服務」提供特殊振動、聲響警示功能，俾供身障人士識別

災防告警細胞廣播訊息指中央災害防救業務主管對於可能發生或已發生災害區域，提供相關訊息，並經由行動寬頻經營者之系統在相關區域內的基地臺，以廣播方式傳送之災害告警訊息。相較於以往的災害區域緊急簡訊，災防告警細胞廣播訊息不受網路壅塞影響，可在幾秒內同時傳送特定區域內數十萬至上百萬個手機，即時通知民眾，讓民眾能及早掌握離災、避災的訊息服務。為有效提醒民眾注意及身障人士識別，通傳會參考相關國際標準，分別於 104 年 12 月 22 日及 25 日發布修正 WCDMA、4G 終端設備技術規範，強制規範手機製造商產製具接取行動寬頻業務經營者語音服務功能之手機或終端設備，應提供災防告警細胞廣播訊息告警功能，即接獲災防告警細胞廣播訊息時，除顯示災害防救訊息外，同時須發出特殊告警聲響與振動，以提醒民眾注意。復為避免民眾誤觸設定，影響告警功能之運作，最為緊急之警報訊息，民眾將無法解除其接收設定。

#### 2. 鼓勵業者適時更新符合身障者通訊需求特別服務及優惠方案

為彌平數位匯流及新興科技快速發展下所產生之數位落差與近用障礙，避免弱勢族群於資通訊運用陷入不利處境，世界各先進國率皆要求於產業發展過程中，同步思考科技運用的普及與近用的可行

性，以促成公平與合理之資訊社會發展。

通傳會為因應數位匯流發展，將適時鼓勵並督促電信業者提供符合身障者所需之服務內容，依據電信事業提供身心障礙者特別服務應注意事項規定，鼓勵電信事業針對身心障礙者所提供之特別服務給與優惠，目前電信事業就身心障礙者提供特別服務包含：(1)視障專用電話機之供租或銷售(2)聽障專用電話機之供租或銷售(3)聽障者及語障者之電訊轉接服務(4)設置傳真專用號碼供聽語障者洽辦各項電信服務。

其中 104 年電信業者提供身心障礙優惠方案如鼓勵電信業者比照低收入戶提供身障者寬頻上網服務專案折扣，憑證辦理給予身障者月租費 5 折優惠服務，以減輕弱勢族群之負擔，使其得享有與一般消費者相當之電信及資訊服務（詳附錄二）。

### 3. 輔導產業發展無障礙智慧媒體終端

無障礙媒體設計透過調整過去的設計標準，不再以過去生理、心智能力最為強勢的單一族群需求為唯一的考量因素，而是將社會中各類族群的特殊需求，均納入為設計標準上應考量的因素。因此無障礙智慧媒體終端的提供，主要是為了讓社會上身心障礙者（也包括其他行動障礙者，如老人、孕婦、因疾病暫時不便者及意外傷害者等），都能與一般人一樣，安全而方便使用各種環境。

無障礙智慧媒體終端對於身心障礙朋友來說是極重要的，有規劃的無障礙智慧媒體終端可協助身心障礙者能夠比較獨立，而減少依附他人的機會。所以在規劃前當然必需先了解身心障礙者的屬性，才能使無障礙終端發揮功效。其中，經濟部工業局 104 年從視障者需求面向推動「視障者 4G 雲端志工導引」，進行智慧導引實驗設計及概念驗證（Proof of Concept）服務驗證，提供業者參考鼓勵投入相關研發。

104 年至 106 年經濟部工業局並輔導新創團隊，針對視障者、聽障者、語障者，進行 4G 視障行動學習、聽障手語輔助、語障行動圖示應用服務實證，協助強化身障相關應用服務與產品設計，以利未來

準確快速切入主要市場。

#### 4. 研訂「行動版無障礙網頁開發規範」及「自願性 App 無障礙技術規範」

無障礙生活除了智慧媒體終端外，行動瀏覽已是現代人接收資訊的重要管道，因此通傳會邀集無障礙網頁規範相關經驗之專家學者與團體代表，召開專家諮詢座談會，研討及審訂「行動版無障礙網頁開發規範(草案)」及「自願性 App 無障礙技術規範(草案)」，兩規範(草案)已陸續於 104 年 12 月及 105 年 12 月完成。

### (二)、傳播面之具體措施重點

#### 1. 推動公視與無線商業電視臺製播口述影像節目

由於公共電視最早被賦予推動與實踐媒體近用的責任，且已具備一定之基準，因此由公視優先推動製播口述影像節目，並協助其他無線商業電視台共同製播推動口述影像節目。此外，4 家無線商業電視台亦口頭允諾如有口述影像之專業人才，將配合製播口述影像節目。

有關目前公視製播口述影像節目之現況如表四。

表四：公視口述影像節目製播情形

年度	節目	製播時數	全年播出時數
103	公視人生劇展(共 8 部，每部 90 分鐘)	18 小時	40.5 小時
104	公視人生劇展(共 5 部，每部 90 分鐘)	12 小時	40.5 小時
105	公視人生劇展(共 10 部，每部 90 分鐘)	15 小時	100.5 小時

\* 播出頻道：公共電視台、公視高畫質(HD)頻道、公視 2 台 資料來源：公共電視台

#### 2. 協調政府機關與電視業者於重大活動或緊急訊息發布時，提供手語翻譯服務，並注意手譯人員畫面比例與位置

政府機關遇有重大活動或緊急訊息發布時，應提供手語翻譯服務；而廣電媒體在提供相關畫面與資訊時，亦應將手語翻譯人員同步拍攝入鏡，並擷取腰部以上(含臉部)畫面；如採雙機拍攝之分割畫面，則應注意手譯人員畫面比例與位置之妥適性，手語翻譯人員應擷取腰部以上(含臉部)之畫面；另考量目前收視接收載具多元，電視、手機或平板皆為聽障者可能收視的方式，因此參考英國 Ofcom 電視近用服務製播規範 (CTAS)，建議手語翻譯人員畫面不得小於螢幕六分之一，以利聽障者能夠清楚辨識。通傳會將持續與行政機關與電視業者溝通，提供相關近用服務，以保障身障者之資訊權益。

以各中央機關 104 年辦理情形觀察：

- (1) 行政院新聞傳播處於網路節目「內閣踴共」中，以後製方式規畫全程中文字幕，其中包含如「型男大主『鋤』！臺灣農業的下一步？」、「外交解密！臺灣如何走出去？」、「大政府天團！從人口老化談臺灣長照」、「『區域經濟整合』如何克服台灣不利條件」等 12 場皆上載字幕，供聽障人士收看。
- (2) 中選會辦理第 14 任總統、副總統選舉總統候選人電視政見發表會時，除置有 2 位手語翻譯人員於電視直播輪替同步翻譯外，手語翻譯畫面在 YouTube 官方頻道亦同步直播供民眾收視。
- (3) 勞動部辦理就業博覽會或大型徵才活動時，活動計有 50 場次現場提供走動手語翻譯服務，或配合舞臺節目提供即時手語翻譯；此外，辦理身障特考選填志願說明會時，北中南計有 3 場次提供同步手語翻譯及網路直播服務，以利錄取聽語障考生接受訊息。
- (4) 交通部氣象局於海上陸上颱風警報期間，每日提供兩場記者會之手語翻譯播報，104 年共計提供 11 場；此外，記者會亦提供即時網路直播服務，並在網路平台上提供以後

製加字幕之「手語版」記者會重播影片供聽障人士點播。

### **3. 結合評鑑換照及自律機制，檢視廣播電視事業對於身障族群之媒體再現與近用狀況**

媒體再現身障族群部份，依據身心障礙者權益保護法第 74 條規定，廣電媒體報導身心障礙者不得使用歧視性之稱呼或描述，且未經法院判決確定時，不得將事件發生原因歸咎於當事人之疾病或其身心障礙狀況。因此通傳會將據此督促業者自律，避免歧視。

在無線電視部分：通傳會已訂立「電視事業營運計畫執行情形評鑑作業要點」及「電視事業申請換發執照辦法」，將促進視聽障人士媒體近用之作為列為換照、評鑑審查事項之一。

另在衛星廣播電視事業部分，已在將「身心障礙者近用服務規劃」列為申設審查辦法之加分項目。

### **4. 補助製播符合身心障礙者需求之內容**

依據「文化部推廣文學閱讀及人文活動補助作業要點」補助影視業者或身心障礙者團體製作有關製播符合其需求之影視作品或藝文節目等。104 年共補助 2 案完成有聲書製作，共 12 種有聲書，並印製 CD 贈送相關單位使用或透過電台廣播、網路推廣，超過 3 萬人參與。

此外，電信公司如台灣大哥大亦透過「i 無限數位公益」計畫，發表相關作品，包含與唐氏症基金會、第一社會福利基金會等創作之影音內容，並以音樂創作鼓勵民眾拉近與身心障礙者距離。

### **5. 強化身障團體意見表達**

通傳會定期於廣播電視節目廣告諮詢會議邀請身障團體代表參與，以納入身障者觀點，104 年通傳會節目廣告諮詢會議第 6 屆委員即包含中華民國身心障礙聯盟代表。

此外，通傳會亦鼓勵透過身障代表納入業者自律組織之形式，促進身障團體與電視事業業者溝通，尊重身障者接收、近用與表達觀點與意見之權利，臺灣障礙者權益促進會代表即為 104 年中華民國衛星

廣播電視事業商業同業公會之新聞諮詢委員會委員。

### (三)、資訊面之具體措施重點

通傳會為推動資訊無障礙，於 102 年 8 月 15 日訂定「各級政府機關機構與學校網站無障礙化檢測及認證標章核發辦法」及「無障礙網頁開發規範」，並設置「無障礙網路空間服務網」，辦理無障礙網站檢測及諮詢、擴充無障礙網頁檢測軟體功能、增修訂相關技術文件，並進行推廣及培訓相關事宜；同時為符合國際網頁可及性規範發展，及檢測、稽核實務需要，於 106 年 2 月 15 日修正發布「各級政府機關機構與學校網站無障礙化檢測及認證標章核發辦法」，並訂定發布「網站無障礙規範 2.0 版」，相關具體措施重點包括：

#### 1. 建立身障近用之通訊傳播網路服務平臺

目前公視已為視聽障者製播許多電視近用服務之節目，包括《人生劇展》口述影像版、《聽聽看》、《手語新聞》等節目，但過去受限播出時段，許多視聽障者並無法收視聽，有鑑於此，公視已在 YOUTUBE 成立「公視點點愛」網路頻道，將相關近用服務之節目上傳，讓視聽障者能夠隨時收視聽，滿足其需求。另將鼓勵公視與其他身障團體合作，推廣「公視點點愛」網路頻道，以擴大收視範疇。

此外，教育部設置無障礙全球資訊網及華文視障電子圖書館，提供視障資訊諮詢與推廣，及辦理圖書借閱等服務。104 年擴充全文電子書籍 1,130 本，總量達 33,000 本；透過各種管道推廣，點閱率達 188 萬次。

#### 2. 推廣無障礙網頁

透過網頁檢索並瀏覽資訊為現代生活裡再自然不過的活動，但對身心障礙者而言，網頁是否符合無障礙規範卻對使用者能否順利接收資訊有重大影響，因此通傳會為推廣設計無障礙網頁，已開發無障礙網站設計之「網站無障礙規範 2.0 版」12 小時數位課程教材，並放置於「無障礙網路空間服務網」供全民下載使用觀看；截至 105 年

12月31日止，數位課程瀏覽次數總計為2,232次。

而經濟部商業司在資策會與台灣網路暨電子商務產業發展協會共同協助下，致力推動無障礙網頁設計，已獲得國內多數電子商務業者包括香港商雅虎(Yahoo 奇摩)、康迅(PayEasy)、博客來(Books)、網路家庭(PChome24h 購物)等大力支持，率先宣示將提供相關便利功能，如簡化會員登入和結帳流程、導入網頁定位點，加強網站語音導覽等，並將先針對民生消費商品之圖片，新增替代文字說明，以協助消費者快速了解商品內容。

至於教育部除規範校園官方網站需符合無障礙規範外，同時亦鼓勵校園內網等網頁達到無障礙網頁規範要求。

### **3. 推動公立機構網站無障礙標章申請登錄及檢測**

身心障礙者權益保障法第52條之2第1項僅規定「各級政府及其附屬機關(構)、學校所建置之網站，應通過第一優先等級以上之無障礙檢測，並取得認證標章」，但通傳會自102年9月30日起，支應相關費用，辦理非屬前揭各級政府機關機構與學校之公私立機構(含私人公司或民間團體等)無障礙標章申請登錄及檢測等作業，以擴大身心障礙者獲取公共資訊之權益。經統計截至105年12月31日止，經檢測並取得無障礙標章之各級政府機關機構與學校已達1,916個網站；另外取得無障礙標章之私立機構(含私人公司、學校或民間團體)也有144個網站，其中與身障者生活便利性及重要性息息相關之交通機構網站計有26個，金融機構網站則有49個，通傳會將持續擴大推動公私立機構網站無障礙標章申請登錄及檢測工作，以保障身障者資訊取得無障礙。

### **4. 身障者參與無障礙網頁評估與測試工作**

推動無障礙通訊傳播近用環境應以身障者需求為考量，因此在推動無障礙網頁工作時，將依身障團體之建議，列出與其生活便利及重要性高之網站作為優先檢測之對象，同時並邀請身障者實際參與檢測，以促使網站呈現無障礙，並符合身障者使用需求，105年完成250

件取得標章之網站並由身障人士進行之檢測作業。

#### **(四)、行政面之具體措施重點**

##### **1. 定期了解並蒐集身心障礙者生活樣貌**

對於身障者生活樣貌的了解是政策研擬的基礎，為此，本行動方案透過不同部會機關了解身障者生活不同樣貌，包含：

- (1) 通傳會自 97 年起，每 2 年辦理一次「電視使用行為及滿意度調查」，均會針對身心障礙者辦理焦點團體座談，以瞭解其對於電視及影音媒體使用行為滿意度及需求。
- (2) 衛生福利部依據身心障礙者權益保障法第 11 條及統計法第 3 條規定。各級政府至少每 5 年應辦理一次，蒐集我國身心障礙者不同面向生活處境，如起居生活狀況、休閒活動等，俾提供身心障礙者相關政策擬訂參考。
- (3) 國家發展委員會自 90 年起每年定期辦理數位機會調查，其中於民國 94、97、101 及 104 年規劃身心障礙民眾數位機會(落差)調查，深入探究身心障礙者的資訊近用情形與數位生活需求。

##### **2. 依據 CRPD 檢視通傳會主管之通訊傳播法規**

依據 CRPD 施行法第 10 條規定，各級政府機關應依公約規定之內容，就其所主管之法規或行政措施於本法施行後 2 年內提出優先檢視清單，有不符公約規定者，應於本法施行後 3 年完成法規之增修、廢止及行政措施之改進，其餘法規則應於 5 年內完成，通傳會將依據前揭規定檢視主管之通訊傳播法規。

##### **3. 鼓勵業者開發推廣應用軟體，並透過網路強化推動效果**

通傳會在推動近用服務過程中，將掌握數位匯流的特性與精神，整合各種資訊與資源，排除身障者近用障礙，目前我國多數電視節目均有提供字幕，至於新聞報導節目則因屬即時性質，尚無法全程提供字幕，但仍會有重要新聞標體及受訪者談話內容。由於聽障者反映新

聞報導未能提供即時字幕，難以掌握新聞內容，通傳會雖已召開多次會議進行協商，惟廣電業者均反映有執行困難，但願提供更完整之輔助性字幕，以利聽障者理解。鑑於目前電視新聞業者陸續開發即時新聞之應用軟體(APP)，提供電視新聞報導之文字及影像內容，因此通傳會將鼓勵電視新聞頻道業者開發相關 APP，瞭解新聞內容，或透過有線電視業者開發具聲控功能之應用軟體，以及具有語音功能之電子表單，以方便視障者透過語音進行開關機、轉台、調整音量及查詢節目等，確保相關資訊獲得。

此外，教育部亦開發建置手語辭典應用程式「常用手語辭典」APP，整合文字、圖片、照片、聲音、影像和動畫，提供多元、行動與即時互動的手語學習方式，建置完成後之 APP 將於 APP Store 和 Market Place 上架，將可提升手語學習之推廣效果。

#### **4. 辦理口述影像人才培訓**

影像的口語表達做為視障者基本人權之一，因此在口述影像人才培育部份，本行動方案透過跨部會合作，由文化部先行規劃人才培育相關需求規格，於 104 年 11 月 30 日完成「口述影像人才培育初探研究」，再由勞動部依文化部訓練需求規格，規劃辦理口述影像人才培育。

#### **5. 辦理身障近用媒體識讀及宣導活動**

依據 CRPD 第 8 條規定，為促進社會大眾及廣電業者對於身心障礙者之認識，促進對身心障礙者權利與尊嚴之尊重，通傳會將鼓勵及補助廣電事業、大專院校及相關機構，辦理身心障礙者傳播權益等議題之媒體識讀教育活動，逐年編列經費並訂定補助作業要點，共同強化社會大眾對於身心障礙者傳播權益等議題之認知，期望透過結合民間力量，發揮正面的傳播功效；另通傳會將定期針對廣電業者辦理座談會，藉由從業人員之參與及互動討論，深化其平權意識，避免製播內容涉有歧視內容，以提升社會各界對於身障者權益之認識。

## 二、部會分工表

透過盤點現行各行政機關及通傳業者推動身心障礙者通訊傳播近用相關業務進展後，本行動方案就通訊、傳播、資訊、行政及綜合措施四面向，規畫相關部會分工，共計有 50 項具體措施(表五)：

1. 通訊面向計有 10 項具體措施
2. 傳播面向計有 18 項具體措施
3. 資訊面向計有 12 項具體措施
4. 行政及綜合措施面向計有 10 項具體措施

表五：部會分工表

推動 面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體 措施	績效 指標	主/協辦
通訊	1-1	一、需求/參與	A1、A2、A3	定期調查身障者需求，與電信業者協商提供符合其需求之優惠方案	A. 邀請身障團體或代表召開座談會議。 B. 召開電信業者提供符合身障者所需之服務內容與優惠方案協調會議，並將於諮詢會意見提出討論。	通傳會
	1-2	三、供給/鼓勵	A3	鼓勵電信事業就身心障礙者提供特別服務	A. 第一年研究更新提供身障者特別服務評估。 B. 第二年召開電信業者提供身障者特別服務優惠方案協調會議。	通傳會
	1-3	三、供給/鼓勵	A3	在公共場所設置各類公用電話機，應注意身心障礙者便利使用	A. 第一年辦理福祉公用電信服務設施可行性評估。 B. 第二年將福祉公用電信服務設施納入普及服務適用範疇評估。	通傳會
	1-4	三、供給/鼓勵	A1、A2、A3	督促電信事業針對身心障礙者所提供之特別服務給與優惠，並公告周知	配合電信事業更新提供身障者特別服務與優惠方案通知身心障礙福利機構或團體。	通傳會
	1-5	三、供給/鼓勵	A3	定期更新具近用功能電話機之廠商資料	更新具近用功能電話機之廠商資料並函送身心障礙福利機構或團體參考	通傳會

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
	1-6	三、供給/鼓勵	A3	辦理身心障礙者溝通及資訊輔具費用補助	A. 第一年補助 450 人次 B. 第二年補助 500 人次	衛福部 社家署
	1-7	二、整合/匯流	A3	擬訂無障礙低功率射頻設備技術規範	A. 第一年研議我國開放無障礙低功率射頻設備使用頻段及設備型式認證之可行性 B. 第二年適時修正低功率射頻電機技術規範，增訂可供無障礙近用之規定。	通傳會
	1-8	二、整合/匯流	A3	推動自願性無障礙無線電信終端設備認證標章	A. 第一年邀請身心障礙福利團體、設備廠商及驗證機構研商自願性無障礙無線電信終端設備認證標章技術要求草案 B. 第二年邀請身心障礙福利團體、設備廠商及驗證機構辦理宣導自願性無障礙無線電信終端設備認證標章制度	通傳會
	1-9	三、供給/鼓勵	C1、C2、C3	研訂「行動版無障礙網頁開發規範(草案)」及「自願性 App 無障礙技術規範(草案)」	A. 第一年完成「自願性應用程式(APP)無障礙技術規範(草案)」 B. 第二年辦理 6 次推廣說明會	通傳會
	1-10	三、供給/鼓勵	A1、A2、A3	針對身障朋友提供災防告警細胞廣播服務，應提供特殊振動、聲響等警示	A. 第一年： 1. 規範手機製造商產製具接取行動	通傳會

推動 面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體 措施	績效 指標	主/協辦
					<p>通信業務經營者語音服務功能之 3G WCDMA 或 4G 手機或終端設備，應提供接收災防告警細胞廣播訊息告警功能。</p> <p>2. 完成官網「災防告警服務專區」建置，並洽 4G 業者比照辦理，加強宣導災防告警細胞廣播訊息服務。</p> <p>B. 第二年抽檢市售具接取行動通信業務經營者語音服務功能之 3G WCDMA 或 4G 手機是否具備提供接收災防告警細胞廣播訊息告警功能，經抽驗結果，不具該功能者，廢止其審驗證明。抽檢數量為當年度手機申請審驗數量之 5%。</p>	
傳播	2-1	一、需求/參與	B1、B2、B3	強化身障團體意見表達	<p>A. 邀請身障團體代表參與通傳會廣播電視節目廣告諮詢會議。</p> <p>B. 邀請身障團體代表於電視業者自律組織中表達意見。</p>	通傳會
	2-2	一、需求/參與	B1	電視業者製播新聞節目應符合法令及自	檢視業者自律執行狀況	通傳會

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
				律規範內容		
	2-3	三、供給/鼓勵	B1、B2、B3	結合評鑑換照，鼓勵電視事業推動無障礙傳播近用環境	檢視電視事業評鑑及換照時之媒體近用作為	通傳會
	2-4	二、整合/匯流	B3	推動電視智慧終端設備之無障礙標準及規範	<p>A. 第一年：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通傳會研訂「固定通信多媒體內容傳輸平臺機上盒技術規範」草案，並將隱藏式字幕、多重音軌輸出等功能納入草案範疇。</li> <li>2. 經濟部標檢局配合制定無障礙智慧媒體終端設備相關國家標準 4 種。</li> </ol> <p>B. 第二年：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通傳會發布「固定通信多媒體內容傳輸平臺機上盒技術規範」，並公告相關機上盒應經通傳會審驗合格始得販賣或提供用戶使用之期程。</li> <li>2. 經濟部標檢局配合制定無障礙智</li> </ol>	通傳會、經濟部標檢局

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
					慧媒體終端設備相關國家標準 4 種。	
	2-5	二、整合/匯流	B3	訂定自願性內建近用功能有線電視機上盒之認證標章制度	A. 第一年邀請身心障礙福利團體、有線電視業者、機上盒廠商及驗證機構研商自願性內建近用功能電視機上盒技術要求草案。 B. 第二年邀請身心障礙福利團體、有線電視業者、機上盒廠商及驗證機構辦理宣導自願性內建近用功能電視機上盒認證標章制度。	通傳會
	2-6	二、整合/匯流	B3	提供具有近用服務功能之電子表單	A. 第一年督促業者針對語音功能之電子表單進行開發評估。 B. 第二年督促業者開發具有語音功能之電子表單。	通傳會
	2-7	三、供給/鼓勵	B1	發生重大活動或緊急事件時，政府應致力提供手語翻譯服務	A. 第一年： 1. 行政院新聞傳播處：	行政院相關部會，包括

推動 面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體 措施	績效 指標	主/協辦
					<p>(1) 於每週四院會報告案新聞稿上載簡報檔供聽障人士閱讀，瞭解政府重大政策：每週至少 2 則，1 年至少 45 次院會，至少 90 則。</p> <p>(2) 於每週四院會後記者會網路直播服務中，提供手語翻譯服務，協助聽障人士接收最新政策資訊：每週 1 場，1 年至少 36 場。</p> <p>2. 中選會辦理電視政見發表會時置有手語人員同步翻譯</p> <p>3. 通傳會於委員會後記者會及重大記者會時致有手語人員同步翻譯，委員會後記者會內容並透過網路即時直播便利聽障者收視。</p> <p>4. 勞動部於大型就業博覽會提供手語翻譯服務。</p>	<p>中選會、通傳會、勞動部、財政部、原能會、交通部氣象局等</p>

推動 面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體 措施	績效 指標	主/協辦
					<p>5. 財政部擇 1 場與民眾關切議題相關之記者會提供同步手語翻譯服務，於會後將該記者會影片發布於財政部 youtube 頻道。</p> <p>6. 原能會建立重大意外事故之記者會提供手語翻譯服務制度。</p> <p>7. 於海上陸上颱風警報期間每日提供兩場颱風警報記者會手語翻譯服務。另，適時增加重大氣象消息發布記者會之手語翻譯服務場數。</p> <p>B. 第二年：</p> <p>1. 行政院新聞傳播處：</p> <p>(1) 於每週四院會報告案新聞稿上載簡報檔供聽障人士閱讀，瞭解政府重大政策：每週至少 2 則，1 年至少 45 次院會，至少 90 則。</p> <p>(2) 於每週四院會後記者會網路</p>	

推動 面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體 措施	績效 指標	主/協辦
					<p>直播服務中，提供手語翻譯服務，協助聽障人士接收最新政策資訊：每週1場，1年至少45場。</p> <p>2. 通傳會於委員會後記者會及重大記者會時致有手語人員同步翻譯，委員會後記者會內容並透過網路即時直播便利聽障者收視。</p> <p>3. 勞動部於大型就業博覽會提供手語翻譯服務。</p> <p>4. 財政部擇1場與民眾關切議題相關之記者會提供同步手語翻譯服務，於會後將該記者會影片發布於財政部 youtube 頻道。</p> <p>5. 原能會發生重大意外事故，召開記者會時，提供手語翻譯服務。</p> <p>6. 交通部氣象局於海上陸上颱風警報期間每日提供兩場颱風警報記</p>	

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
					者會手語翻譯服務。另，適時增加重大氣象消息發布記者會之手語翻譯服務場數。	
	2-8	三、供給/鼓勵	B1	電視事業製播手語翻譯內容時，應注意手語人員畫面比例與位置	調查業者執行情形	通傳會
	2-9	三、供給/鼓勵	B1	推廣辦理手語翻譯新聞節目或影片及口述影像	補助手語翻譯或口述影像之一般性活動至少 2 件(依受補助單位申請狀況而定)	衛福部 社家署
	2-10	三、供給/鼓勵	B1	透過獎補助、採購等措施，鼓勵製播口述影像節目	依據「文化部及所屬機關(構)辦理影視及流行音樂類補(捐)助業務作業要點」補助辦理電視口述影像製作。	文化部
	2-11	三、供給/鼓勵	B1	推動公視與無線商業電視台製播口述影像節目	A. 第一年： 1. 公視一年播出時數達 50 小時 2. 四家無線商業電視台共同製播，一年播出時數達 50 小時 B. 第二年：每年播出時數增加 10%	通傳會
	2-12	三、供給/鼓勵	B1	排除視障者收視障礙	通傳會定期於網站公布違反衛星廣播電視法第 34 條規定之核處案件	通傳會
	2-13	三、供給/鼓勵	B1	鼓勵業者提供輔助性字幕	宣導業者增加輔助性字幕	通傳會

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
	2-14	三、供給/鼓勵	B1	鼓勵表情字幕之研發	A. 第一年由閱聽人意見修訂字幕呈現，並修訂數位無線電視標準，納入字幕功能。 B. 第二年推動至其他主要節目，並配合公視研發表情字幕進程，適時修訂數位無線電視標準及「有線廣播電視終端設備技術規範」，將表情字幕功能納入自願性規範。	公視/ 經濟部標檢局、 通傳會
	2-15	三、供給/鼓勵	B1、B2、B3	緊急事件通知所為之必要措施	檢視業者執行狀況	通傳會
	2-16	三、供給/鼓勵	B1	補助製播符合身心障礙者需求之內容	每年辦理或補助相關團體製作出版品、影視作品、藝文節目、廣播或有聲書等。	文化部
	2-17	三、供給/鼓勵	B1、B2、B3	輔導獎勵創新投入近用服務之業者	每年依據「金視獎獎勵要點」分別辦理「創新服務獎」、「公用頻道經營獎」及「多元關懷節目獎」等獎項，按有線電視業者就自製節目報名參賽結果，給予獎勵。	文化部
	2-18	三、供給/鼓勵	B1	規劃特種基金挹注公視製播身障節目	督促公視製播相關身障節目。	通傳會
資訊	3-1	二、整合/匯流	B1、B2、B3	建立身障近用之通訊傳播網路服務平臺	A. 第一年：	通傳會、

推動 面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體 措施	績效 指標	主/協辦
					1. 公視新增 120 小時影音內容於網路影音平臺 2. 教育部預計擴充全文電子書籍當年度新增 1,000 本,總量達 34,500 本;當年度使用人次達 65 萬人次。 B. 第二年: 1. 公視新增 150 小時影音內容於網路影音平臺 2. 教育部預計擴充全文電子書籍當年度新增 1,000 本,總量達 35,500 本;當年度使用人次達 100 萬人次。	教育部
	3-2	一、需求/參與	C1、C3	身障團體或代表參與網頁無障礙評估與測試	A. 第一年身障人士參與檢測至少處理 250 件網站人工檢測作業 B. 第二年身障人士參與檢測至少處理 500 件網站人工檢測作業	通傳會
	3-3	一、需求/參與	C1、C3	辦理身障者無障礙網站檢測培訓課程	A. 第一年辦理 20 人次身障者無障礙網站檢測培訓課程	通傳會

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
					B. 第二年辦理 30 人次身障者無障礙網站檢測培訓課程	
	3-4	一、需求/參與	C1、C2、C3	辦理身障者網站使用需求調查	A. 第一年完成針對非視覺障礙者使用網站之問題，拍攝影片推廣無障礙網站應用 B. 第二年完成身障者推薦無障礙網站之調查	通傳會
	3-5	二、整合/匯流	C1、C2、C3	辦理無障礙網頁檢測諮詢作業	提供 3 線電話客服，1 線傳真服務及電子郵件服務，方便使用者進行無障礙網頁檢測諮詢	通傳會
	3-6	二、整合/匯流	C1	提供無障礙標章認證資訊	A. 第一年： 1. 維運無障網路空間服務網之各項功能正常運作 2. 完成更新無障礙網路空間服務網為「無障礙網頁開發規範 2.0 版」之網站範例 B. 第二年維運無障網路空間服務網之各項功能正常運作	通傳會
	3-7	三、供給/鼓勵	C1、C2	修訂無障礙網頁開發規範	辦理 6 場次推廣說明會予非資訊人員及 6 場	通傳會

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
					次培訓課程予資訊人員。	
	3-8	二、整合/匯流	C1、C2、C3	擴充「無障礙網頁檢測軟體」之功能	A. 第一年針對網頁技術PDF及Clint-Side Scripting完成檢測碼及稽核評量碼增修差異文件。 B. 第二年針對網頁技術SMIL及ARIA完成檢測碼及稽核評量碼增修差異文件。	通傳會
	3-9	三、供給/鼓勵	C1、C2、C3	推動無障礙網站認證作業	完成3000件人檢測作業	通傳會
	3-10	三、供給/鼓勵	C1、C2、C3	推廣無障礙網頁	A. 第一年： 1. 通傳會推廣線上學習至少2000次瀏覽次數 2. 經濟部商業司持續提供電子商務業者相關技術諮詢 3. 教育部鼓勵校園內網等網頁符合無障礙網頁規範 4. 金管會推動金融體系(銀行、證券商、產壽險業者)於官網設置「無障礙金融友善服務專區」及無障礙	通傳會、 經濟部 商業司、 教育部、 金管會、農委會 林務局

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
					<p>網頁，並向上市公司推廣提供無障礙網頁。</p> <p>B. 第二年：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通傳會推廣線上學習至少 3000 次瀏覽次數</li> <li>2. 經濟部商業司辦理推廣座談會，協助網路零售業建置無障礙網頁。</li> <li>3. 教育部鼓勵校園內網等網頁符合無障礙網頁規範</li> <li>4. 金管會推動銀行及其他一定規模以上金融業者完成「無障礙金融友善服務專區」設置及提供無障礙網頁服務，並鼓勵上市公司提供無障礙網頁服務。</li> <li>5. 農委會林務局台灣山林悠遊網完成無障礙網頁 2.0 改版</li> </ol>	
	3-11	三、供給/鼓勵	C1、C3	獎勵建置無障礙網頁機構	就 AAA 等級標章網站之機關（構）給予獎勵	通傳會

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
	3-12	三、供給/鼓勵	C1、C2、C3	補助無障礙網頁增修	補助無障礙網頁增修計畫至少 2 件(依受補助單位申請狀況而定)	衛福部 社家署
行政及綜合措施	4-1	一、需求/參與	D1、D2、D3	定期了解並蒐集身心障礙者生活樣貌	調查並公布資料庫及報告蒐集成果	衛福部、 國發會、 通傳會
	4-2	四、協力/教育	D1、D2、D3	依據 CRPD 檢視通傳會主管通傳法規	配合衛生福利部持續辦理法規檢視修訂相關事宜。	通傳會
	4-3	一、需求/參與	D1、D2、D3	受理通訊傳播涉及身障權益之申訴案件	統計分析傳播內容涉身障歧視案件申訴狀況	通傳會
	4-4	三、供給/鼓勵	C1、C2、C3	鼓勵業者開發並推廣身障近用之應用軟體 App	A. 教育部預期下載人次達 2000 人次 B. 通傳會： 1. 強化電信業者研發符合身障者需求之 APP 數量及推廣情形 2. 調查廣電新聞業者執行本策略實際情形	教育部、 通傳會
	4-5	四、協力/教育	D1	辦理手語翻譯及即時聽打人才培訓補助	辦理手語翻譯人才培訓補助至少 2 件(依受補助單位申請狀況而定)	衛福部 社家署
	4-6	四、協力/教育	D1	辦理口述影像人才培訓	1. 文化部規劃口述影像人才培育相	文化部、

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
					關需求規格 2. 勞動部辦理口述影像相關課程 1 班次 3. 文化部辦理口述影像相關課程 3 班次	勞動部
	4-7	四、協力/教育	D1、D2、D3	鼓勵通訊傳播事業及其關係企業聘僱身障人士	A. 第一年訂定「國家通訊傳播委員會輔導及獎勵主管事業機構成立關係企業僱用身心障礙者辦法」 B. 第二年： 1. 依據「國家通訊傳播委員會輔導及獎勵主管事業機構成立關係企業僱用身心障礙者辦法」，定期檢視事業機構及其關係企業聘僱身心障礙者情形並函復勞動部。 2. 依據「國家通訊傳播委員會輔導及獎勵主管事業機構成立關係企業僱用身心障礙者辦法」獎勵聘僱情形優良之企業。	通傳會

推動面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體措施	績效指標	主/協辦
	4-8	一、需求/參與	B2、B3	開發建置並推廣無障礙值機系統	調查無障礙電話客服系統執行現況並推廣	通傳會
	4-9	四、協力/教育	D1	辦理宣導座談提升身障權益意識	調查業者或相關公會辦理身障近用媒體識讀教育研習活動	通傳會
	4-10	四、協力/教育	D1	補助辦理識讀教育	<p>A. 第一年：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通傳會補助辦理媒體識讀教育，由受補助單位針對參加身心障礙相關媒體識讀課程的學員進行課後檢測，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率達 80%。</li> <li>2. 衛福部補助民間單位辦理身心障礙者資訊教育活動，至少三分之二以上學員於結業時能上網、建檔及運用網路資料。</li> </ol> <p>B. 第二年：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通傳會補助辦理媒體識讀教育，由受補助單位針對參加身心障礙相關媒體識讀課程的學員進行課後</li> </ol>	通傳會、衛福部

推動 面向	項次	推動主軸項目	近用層面	具體 措施	績效 指標	主/協辦
					<p>檢測，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率達 85%。</p> <p>2. 衛福部補助民間單位辦理身心障礙者資訊教育活動，至少三分之二以上學員於結業時能上網、建檔及運用網路資料。</p>	

## **柒、管理與獎勵**

為確實推動本行動方案擬定之項次內容，於行動方案完成後，由通傳會函送各部會，依據擬定之具體行動措施及關鍵績效指標，就其權責推動，其中，關於經費及相關管理及獎勵說明如下：

### **一、經費需求：**

本方案推動所需經費，應由各主(協)辦機關依權責編列預算或結合相關資源支應。

### **二、管理與獎勵：**

本方案請參與部會依據相關措施或計畫推動，本會將定期(每年)彙整並對外公布；對於推動無障礙近用環境有顯著績效之部會或個人，發給獎牌、獎狀或其他獎勵。

## 附錄 1 美國、英國、日本、韓國政策比較

國別	相關法源依據	政策議題	傳播相關措施	通訊相關措施	主管機關
美國	<p>1. 1990 年身心障礙國民法 (American with Disabilities Act of 1990)</p> <p>2. 美國通訊傳播法 (Communications Act)</p> <p>3. 1996 年電信法 (The Telecommunications Act of 1996)</p> <p>4. 1990 年電視解碼器電路法 (Television Decoder Circuitry Act)</p> <p>5. 2010 年 21 世紀通訊與視訊接收無障礙法</p>	<p><b>1. 促進視、聽障者接收資訊的權益。</b></p> <p><b>2. 提供聽、語障者近用電話和電視服務。</b></p> <p><b>3. 積極保障身障者使用新興通訊傳播服務的權益。</b></p>	<p><b><u>1. 提供字幕：</u></b></p> <p>(1) 身心障礙國民法：只要是聯邦政府或政府機關所製作或資助的內容，都應配上字幕。</p> <p>(2) 美國通訊傳播法以及電信法：要求無線電視業者及多頻道視訊服務提供者(包含有線電視、衛星電視等業者)提供字幕。</p> <p><b><u>2. 提供隱藏式字幕(closed captions)：</u></b></p> <p>(1) 1998 年：FCC 以規則方式訂定的播放比例、完成時間以及適用業者範圍等規定。</p>	<p><b><u>1. 提供全天候電信轉接服務：</u></b></p> <p>1990 年身心障礙國民法：任何利用有線或無線電從事跨州或州內的公共事業，必須設置全天候 24 小時的電信轉接服務 (telecommunications relay services, 簡稱 TRS )，聽語障者可利用聽障者專用的裝置，把溝通內容以圖象表現，並經第三方協助和一般人溝通，FCC 亦對 TRS 訂有最低標準。</p> <p><b><u>2. 提供身障者與時俱進的通訊傳播服務：</u></b></p> <p>2010 年 21 世紀通訊與視訊接收無障礙法：因應數位匯流環境而生，納入網</p>	<p>1. 聯邦通訊傳播委員會 (Federal communications commission, 簡稱 FCC)：</p> <p>主管媒體政策、定期檢討及監督產業政策和市場狀況。</p> <p>2. FCC 轄下之身心障礙權益辦公室 (Disability Rights Office)：</p> <p>綜理與身障傳播有關各項事務，包括研發提供身障者替代性的通訊傳</p>

	<p>(Twenty-First Century Communications and Video Accessibility Act of 2010, 簡稱 CCVA)</p>		<p>(2) 2006 年：所有英語和新播的視訊節目內容都應有字幕，而且<u>沒有可免除義務的例外</u>。</p> <p>(3) 2011 年：字幕的範圍擴大到以西班牙語播出的視訊節目。</p> <p><b><u>3. 播放裝置具隱藏字幕解碼功能：</u></b></p> <p>(1) 1993 年：13 吋以上的電視機必須能對應聽障者的需要，具備可解碼隱藏式字幕的功能。</p> <p>(2) 2002 年：FCC 要求數位電視機也應具備解碼隱藏式字幕之功能。</p> <p><b><u>4. 提供線上內容字幕：</u></b></p> <p>(1) 2014 年：FCC 通過要求線上短片需有隱藏式字幕的規定。</p> <p>(2) 2016 年：若來源內容在美國境內</p>	<p>路、手機等科技，提供身障者與時俱進的通訊傳播服務，如即時影像溝通的 VOIP 服務、電子訊息、視訊會議等。</p>	<p>播設備，以及確保身障者在緊急時候可獲得必要的訊息或與外界聯繫。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	----------------------------------------

		<p>的電視播出時有字幕，在線上播放也必須要有字幕(此規定適用視訊服務提供者在電視播送以及之後再把節目片段傳到自己的官網或行動 APP 上，但不適用第三人的網站或 APP)。</p> <p><b><u>5. 提供口述影像：</u></b></p> <p>(1) 2011 年：FCC 公布有關口述影像的適用業者範圍，包括美國無線電視前 25 大市場的 4 大電視網 ABC、CBS、FOX 及 NBC 旗下的無線電視台，以及前 5 大多頻道視訊服務提供者，於黃金時段播出的兒童節目，每季最少要有 50 個小時的口述影像。</p> <p>(2) 2015 年：適用範圍擴大到前 60 大市場，並且依多頻道視訊服務提供者的競爭情況更新適用對象。<b><u>可免除口述影像義務的例外情況包括：</u></b>現場直播或類似現場直播的節目，以及經 FCC 認定</p>		
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

			在經濟上有困難之業者。另外，美國沒有特別針對手語播出比例的規定。		
英國	<p>1. 2003 年通訊傳播法 (Communications Act 2003)</p> <p>2. 電視近用服務規範 (Code on Television Access Services, 簡稱 CTAS)</p>	<p>1. 促進視、聽障者接收資訊的權益。</p> <p>2. 提供聽、語障者近用電話和電視服務。</p> <p>3. 積極保障身障者使用新興通訊傳播服務的權益。</p>	<p><u>1. 提供「電視近用服務」(television access services):</u></p> <p>(1) 2003 年通訊傳播法：明確規定字幕、手語以及口述影像的提供。</p> <p>(2) 電視近用服務規範：包括公共服務頻道、數位電視節目、有線電視及衛星電視等節目內容，現在約有 70 個頻道提供字幕服務，不過並非所有頻道都要遵守近用義務，<u>可免除電視近用服務義務的內容包括</u>：電子節目表單、購物頻道或廣告內容以及境外頻道之內容，音樂及新聞性節目也不需遵守口述影像義務。</p> <p>此外，當 Ofcom 認為收視聽眾的效益有限、視聽眾數量不多、技術上有困難或成本太高時<u>亦可免除義務</u>。</p>	<p><u>1. 提供身障消費者下一代的簡訊轉接服務(Next Generation Text Relay):</u></p> <p>2003 年通訊傳播法：規範由通訊業者(包括固網和行動)提供轉接服務，由第 3 方居中協助將文字和語音互相轉換。由於聽語障使用者透過轉接服務可能要花費更多額外時間通訊，因此在費率上給予特別優惠。</p> <p><u>2. 提供身障者與時俱進的通訊傳播服務：</u></p> <p>(1) 下一代的文字轉接服務已擴大到可連上網際網路的設備如個人電腦、平板電腦、智慧型手機等裝置，並且在溝通速度上更為流暢和自然，具備中止對話和雙向對話功能。</p>	<p>Office of Communications (簡稱 Ofcom): 獨立的通訊傳播產業監理機關，定期檢討及監督產業政策和市場狀況。</p>

				<p>(2) 目前英國的下一代轉接服務 Ofcom 核准由 BT 提供，其他業者的聽語障消費者則提供連至 BT 的服務管道。</p> <p>(3) 為對應聽語障者緊急通話，英國緊急救難系統提供手機傳簡訊報案的服務，只要輸入 register 傳到 999 就可註冊。</p> <p>(4) 其他服務包括免費的查號服務和固網故障優先處理等。</p>	
日本	<p>1. 1993 年「增進身心障礙者使用電信、放送身心障礙者使用便利事業推動法」</p> <p>2. 1997 年修正日本放送法</p> <p>3. 2008 年至 2017 年的「視聽障者放送普及行政方針」</p>	<p><b>1. 促進視、聽障者接收資訊的權益。</b></p> <p><b>2. 提供聽、語障者近用電話和電視服務。</b></p> <p><b>3. 積極保障身障者使用新興</b></p>	<p><b><u>1. 提供隱藏式字幕(closed captions)或口述影像：</u></b></p> <p>(1) 1997 年日本放送法修正後：廣播電視業者應提供隱藏式字幕或口述影像。</p> <p>(2) 2008 年至 2017 年的「視聽障者放送普及行政方針」：包括 NHK(綜合)、NHK(教育)及 5 家民營無線電視(日本電視臺、朝日電視</p>	<p><b><u>1. 研發適合身障者使用的裝置和系統：</u></b></p> <p>(1) 政府研究機構投入開發，提供民間業者相關支援(因研發無障礙裝置或系統的收益較低，業者未必有誘因投入研發)。</p> <p>(2) 2006 年日本工業規格 JIS 制定完成專門針對高齡者和身障者的</p>	總務省

		<p><b>通訊傳播服務的權益。</b></p> <p>4. 促進身障者自由地活用各種資訊和發表意見，以構築資訊自由流通的社會。</p>	<p>臺、TBS 電視臺、東京電視臺及富士電視臺)須提供近用服務，至於<u>衛星及有線電視則沒有該類強制義務規定。</u></p> <p>在 2017 年以前，上午 7 點至 24 點的內容，除了技術上無法做到隱藏式字幕(如多人同時對話的直播)、外文、音樂性內容以及有版權問題者<u>可免除義務</u>，應 100%達到全字幕的目標；在口述影像部分，2017 年以前，NHK 和 5 家民營無線電視應達到 10%的目標；<u>手語部分由於沒有義務的規定，所以播放的比例較低。</u></p> <p><u>2. 政府提供節目製作費補助：</u></p> <p>為促進口述影像及隱藏式字幕的製作，由獨立行政法人情報通信研究機構辦理相關補助業務，補助提供隱藏字幕及口述影像等節目製作者製作費，補助</p>	<p>資通訊機器、軟體及服務的設計標準。</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	--

			<p>費用最高可達製作費的二分之一。</p> <p><b>3. 政府資訊提供：</b></p> <p>針對身障者設計不同服務，例如內閣對於政府的重要施政，提供音訊 CD 以及點字的宣傳品，刑事局也對於犯罪被害者的保護、支援，錄製說明的 DVD 及製作點字的手冊等。</p>		
韓國	1. 2011 年修正放送法以及障礙者差別禁止法	<p><b>1. 促進視、聽障者接收資訊的權益。</b></p> <p><b>2. 提供聽、語障者近用電視服務。</b></p>	<p><b>1. 提供「障礙者放送」：</b></p> <p>(1) 2011 年放送法以及障礙者差別禁止法修正後：</p> <p>放送業者以及網路多媒體放送事業，應協助視聽障礙者，提供手語、隱藏式字幕以及口述影像。</p> <p>適用障礙者放送的業者分為 2 種，一種是「指定事業」，包括無線電視業者、衛星電視業者以及進行報導或綜合節目編排的放送頻道使用業者。另一種稱為「告示義務事業者」，由 KCC 每年依照「障礙者放送」的績效、比重以及收</p>	暫無資料	韓國通訊傳播委員會 (Korea Communications Commission, 簡稱 KCC, 韓文名：通信放送委員會)：主管媒體政策、定期檢討及監督產業政策和市場狀況。

			<p>視聽率，從有線電視業者、一般頻道使用業者以及網路多媒體放送內容業者中指定及公布。KCC 就以上不同業者，訂定不同的「障礙者放送」比例。</p> <p><u><b>2. 政府提供節目製作費補助：</b></u></p> <p>業者製作「障礙者放送」的經費由 KCC 以「放送通信發展基金」補助大約 3 成左右。</p> <p><u><b>3. 政府提供近用輔具：</b></u></p> <p>KCC 依照障礙程度、低所得以及重症患者等條件，提供字幕放送解碼器、口述影像放送解碼器等輔具給視、聽障者。</p>		
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

\* 灰色底字表示「各國共同政策議題」。

\* 虛線底字表示「政府無強制規定或可免除義務之情形」。

## 附錄 2 電信業者提供身心障礙者通訊資費優惠措施

資料更新日期：106 年 4 月 27 日

### 一、固網業者提供身心障礙者通訊資費優惠措施

固網業者	優惠方案	優惠對象	優惠內容
中華電信	1. 視障戶公話卡補助	市內電話住宅用戶且為視障戶。	不論該年那一個月份申請領卡，均發給一年份、面額 100 元 IC 公話卡 2 張（共計 200 元/年）。
	2. ADSL 及光世代 HiNet	持身心障礙手冊之身心障礙者。	A: 每位身心障礙者 ADSL 及 HiNet 專用 5M/384K 電路月租費及上網通信費按訂價 8.5 折計收，優惠二年，期滿憑身心障礙證明，得續享優惠；其他速率無期限限制，提供 ADSL 電路月租費按訂價 9.5 折，如年資折扣優於優惠價格時，適用年資折扣。 B: 租用 HiNet 光世代 6M/2M、12M/3M、20M/5M、60M/20M、100M/40M，電路費及上網費按訂價 9.5 折計收，無期限限制。
	3. 福祉公用電話	方便身障者使用。	一、於公共場所，裝設距地面高度 110 公分之福祉公用電話，方便身障者使用。 二、所有公用電話機按鈕盤「5」字均有凸點設計，方便視障者使用。 三、所有公用電話機均有 3db~6db 音量放大按鈕設計，方便戴有助聽器聽障者使用。 四、IC 公用電話卡邊緣均有導盲凹槽設計，方便視障者使用。
	4. 聽語障者電訊轉接業務	方便聽語障者使用。	聽語障者，可將欲傳遞給受信者之訊息內容，傳真至聽語障服務台 0800-080885（諧音幫幫我），由服務台代為電話口述給受信者，並可將受信者之回話回傳給聽語障者（代傳字數限於 80 個字以內，回傳內容以 30 字為限）；另非聽語障者亦可撥打聽語障服務台（0800-080880），代為書面傳真訊息給聽語障者，服務時間每日 08:00~21:00，限中華電信市話。
	5. 文字線上客服	無資格限制，方便身障者使用。	一、提供客戶可至網路客服中心網站透過電腦與客服代表在網路上進行文字交談；亦可利用發送簡訊至 800 或手機進入 HAMI 網頁與客服代表聯

			<p>繫洽詢行動業務。目前文字線上客服開放「行動電話業務諮詢」、「HiNET 業務諮詢」、「寬頻障礙諮詢」、「固網業務諮詢」。</p> <p>二、文字線上客服服務範圍如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「中華電信網路客服中心」網頁功能使用解說。</li> <li>2. 行動文字線上客服：提供行動通信基本/加值業務諮詢、優惠方案解說「emome 網頁」、「手機設定網頁」導引操作。</li> <li>3. 固網文字線上客服：提供市話、ADSL、FTTB(光世代)、MOD 相關業務與優惠方案諮詢。</li> <li>4. 寬頻障礙文字線上客服：提供 ADSL、FTTB(光世代)、MOD 障礙諮詢。</li> <li>5. HiNet 寬頻網路文字線上客服：提供上網服務(ADSL、FTTB、撥接)、電子郵件、加值產品與優惠方案諮詢。</li> </ol>
台灣固網	1. 上網產品	低收入戶、身心障礙者。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2M/64K 牌價 299 元/月，身心障礙者 79 元/月，約 2.6 折。</li> <li>2. 5M/384K 牌價 440 元/月，身心障礙者 200 元/月，約 4.5 折。</li> <li>3. 16M/3M 牌價 499 元/月，身心障礙者 259 元/月，約 5.2 折。*</li> <li>4. 35M/6M 牌價 550 元/月，身心障礙者 279 元/月，約 5.1 折。</li> </ol>
	2. 高度不得超 115 公分之公用電話	方便身障者使用。	於高鐵站的無障礙電話中心設置距地高度為 110CM 的公共電話服務。
新世紀資	1. 上網產品	身心障礙者。	速率方案 5M/384K、8M/640K、6M/2M、20M/5M、60M/20M、100M/40M，享有 6~7 折之優惠折扣。
	2. 高度不得超 115 公分之公用電話	方便身障者使用。	於公共場所設置高度 115 公分之公共電話服務。
亞太電信	上網產品	包含低收入戶、原住民及身心障礙者。	速率方案 5M/384K、8M/640K、16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M，享有 4~7 折之優惠折扣。

## 二、行動通訊業者提供身心障礙者通訊資費優惠措施

### (一) 中華電信股份有限公司

優惠方案	優惠對象	優惠內容
關懷系列(一) 語音方案	2G、3G 客戶 持有身心障礙手冊 (限視障、聽障或聲語障)	1. 優惠內容：2G「88 型」或 3G「183 型」資費適用，加送一倍與月租相同之抵用金額。 2. 需確認身障手冊正面「重新鑑定日期」，若有記載日期，則優惠效期至該日期止；若無記載日期，則門號租用期間可永久享有「關懷系列(一)」優惠。
關懷系列(二) 語音方案	2G、3G 客戶 持有身心障礙手冊 (限聽障或聲語障)	1. 優惠內容：2G「188 型」或 3G「183 型」資費適用，提供免費發送網內簡訊 300 則及網外簡訊 100 則，及 3G「183 型」網內影像電話比照網內語音費率計收。 2. 需確認身障手冊正面「重新鑑定日期」，若有記載日期，則優惠效期至該日期止；若無記載日期，則門號租用期間可永久享有「關懷系列(二)」優惠。
身心障礙用戶行動上網關懷方案(一) 數據方案	3G 客戶 持有身心障礙手冊 (不限障礙類別)	1. 客戶申請 850 型行動上網資費可享連續 12 期月租費 7 折優惠。 2. 可享 CHT Wi-Fi 連續 12 期無限上網免費優惠。
身心障礙用戶 4G 行動上網關懷方案 語音+數據方案	4G 客戶 持有身心障礙手冊 (不限障礙類別)	1. 限定 4G 599 型(含)以上資費，於最短租期內享每月贈送月租費減收 200 元優惠。 2. 可享 CHT Wi-Fi 連續 12 期無限上網免費優惠。

(二) 台灣大哥大股份有限公司：

1. 第三代行動通信業務「身障用戶專屬電信服務」資費

方案	優惠內容	適用對象或搭配手機
<b>【方案 1】</b> 簡訊、上網優惠專案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 免費網內影像電話 30 分鐘</li> <li>2. 免費網內簡訊 300 則</li> <li>3. 免費網外簡訊 100 則</li> <li>4. 國內行動上網每月贈送 1GB 免費傳輸量</li> </ol>	台灣大哥大 3G 月租型用戶持有殘障手冊之身心障礙人士(無行為能力者不適用) 1、需選用 200 型以上語音資費者：免費享有優惠 1~3 項 2、需選用 200 型以上語音資費+行動上網 100 型以上數據資費者：免費享有優惠 1~4 項
<b>【方案 2】</b> 3G 上網 589 吃到飽優惠專案	<b>行動上網 589 吃到飽</b> (1) 每月行動上網月租費\$589(原為\$789) (2) 每月行動上網收費上限 \$589(原為\$800) (3) 國內上網免費傳輸量無上限(原為 5GB)	限新裝用戶申辦且持有身心障礙手冊之障礙類別為「聽覺機能障礙」或「聲音機能或語言機能障礙」者
<b>注意事項</b>	1. 「行動上網 589 吃到飽專案」限新申裝門號；「簡訊、上網優惠專案」限既有用戶申辦且一證限申辦一門。	

2. 行動寬頻業務「身障用戶專屬電信服務」資費

方案	優惠內容	適用對象或搭配手機
<b>【方案 1】</b> 簡訊、上網優惠專案	合約期間及合約期滿後享有： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 免費網內影像電話 30 分鐘</li> <li>2. 免費網內簡訊 300 則</li> <li>3. 免費網外簡訊 100 則</li> <li>4. 國內行動上網每月贈送 1GB 免費傳輸量</li> </ol>	台灣大哥大 4G 月租型用戶(4G 需選用 599 型以上資費)且持有殘障手冊之身心障礙人士(無行為能力者不適用)
<b>注意事項</b>	「簡訊、上網優惠專案」限既有用戶申辦且一證限申辦一門。	

(三) 遠傳電信股份有限公司：

方案名稱	適用用戶類型	月租費	優惠內容
2G/3G 溫暖 195	凡持有中華民國政府所製發之身心障礙手冊，其障礙類別為「聽覺機能障礙」或是「聲音或語言機能障礙」，即可申請	195 元	<ol style="list-style-type: none"> <li>不分網內外，簡訊每則 0.8708 元。</li> <li>網內通話享打二分鐘送二分鐘優惠。</li> <li>月租可抵 195 元通信費，可抵項目有： <ol style="list-style-type: none"> <li>國內語音通話</li> <li>國內簡訊</li> <li>國內 MMS(多媒體訊息)</li> <li>國內影像電話</li> <li>國內數據傳輸 (GPRS)</li> </ol> </li> <li>網內簡訊 300 則免費</li> </ol>
2G/3G 溫暖 365	凡持有中華民國政府所製發之身心障礙手冊，即可申請	搭配「大雙網 365」資費方案，則享月租費連續 5 年半價優惠	<p>「大雙網 365」資費方案連續 5 年月租半價優惠</p> <p>註：其他非「大雙網 365」資費不適用。</p>
4G 溫暖絕配	凡持有中華民國政府所製發之身心障礙手冊，即可申請	搭配「絕配」或「新絕配」系列資費，則享連續 3 年優惠	<p>自申請日起，享有以下優惠 3 年：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>網內簡訊 300 則</li> <li>網外簡訊 100 則</li> <li>4G 上網 1GB</li> </ol>
3G 無線飆網身心障礙人士優惠專案	凡持有中華民國政府所製發之身心障礙手冊，即可申請	575 元	<p>3G 上網吃到飽月租費 575 元。</p> <p>(一般客戶原月租 770 元，內含免費傳輸量 5GB，超過免費傳輸量後，以 0.0015 元/KB 計收，收費上限 880 元(含月租費)；本方案每月優惠減免月租 195 元，享每月最高收費為 575 元上網吃到飽)</p>

(四) 台灣之星電信股份有限公司：

## 身障用戶優惠資費

說明：

台灣之星電信身心障礙者資費優惠措施說明：

- 一、台灣之星電信針對弱勢團體如視障、聽障及聲語障之身心障礙人士提供加碼語音分鐘數、網內外網簡訊等優惠措施。
- 二、針對語障及聽障人士提供申辦 4G\_188 型可享每月行動上網 1GB 及 4G\_388 型、4G\_599 型可享行動上網吃到飽並搭配愛心簡訊每月可使用網內簡訊 300 則免費；網外簡訊 100 則免費之優惠。
- 三、針對視障人士提供申辦 4G\_188 型、4G\_388 型及 4G\_599 型可享網內語音免費及網外語音加碼之優惠；4G\_188 型、4G\_388 型可享網外及市話每分鐘 2 元之優惠。
- 四、領有低、中低收入戶證明或身心障礙殘障手冊之人士申辦 4G\_599 型皆可享有手機購機價格折扣並提供多款 0 元手機供選購。

優惠方案如下表：

優惠資費	優惠對象	優惠方案
愛心簡訊	聽障, 語障及多重障礙之身心障礙人士領有身心障礙手冊者	網內簡訊：每月 300 則(含)免費；超過部分 0.5 元/則 網外簡訊：每月 100 則(含)免費；超過部分 2 元/則 國際簡訊：5 元/則
4G_188 單門號關懷專案	檢附低、中低收入戶證明或身心障礙殘障手冊者	行動上網 1GB(當月未使用之上網傳輸量餘額，合約期間內皆可遞延至次期使用，遞延累積的傳輸量無上限限制)；網內語音免費；網外語音 30 分鐘免費；網外/市話語音費率優惠每分鐘 2 元，可搭配愛心簡訊優惠
4G_388 單門號關懷專案	檢附低、中低收入戶證明或身心障礙殘障手冊者	行動上網吃到飽；網內語音免費；網外語音 50 分鐘免費；網外/市話語音費率優惠每分鐘 2 元，網內簡訊 150 則免費
4G_599 關懷專案	檢附低、中低收入戶證明或身心障礙殘障手冊者	行動上網吃到飽；網內語音免費；網外語音 50 分鐘免費；網內簡訊 150 則免費

(五) 亞太電信股份有限公司：

方案名稱	優惠內容	適用對象
(3G)慈愛簡訊 30 型	1. 加值服務月費：30 元 2. 免費簡訊：網內 500 則、網外 100 則 3. 超量費用：網內每則 1.5 元、網外每則 2 元	1. 持有中華民國政府所製發之身心障礙手冊者(新申/攜碼/續約用戶皆適用) 2. 申辦限制： 下列身心障礙類別恕無法受理，智能障礙(極重度/重度/中度/輕度)、平衡機能障礙(重度)、軀幹障礙(重度)、四肢障礙(極重度)、呼吸器官障礙(極重度)、植物人、失智症(極重度/重度/中度/輕度)、自閉症(極重度/重度/中度)、慢性精神病(極重度/重度)、染色體異常(極重度/重度/中度/輕度)、先天代謝異常(極重度/重度/中度/輕度)、先天缺陷(極重度/重度/中度/輕度)。
(4G)慈愛 4G 優惠方案	4G 系列任一綁約方案，開通後次期起合計贈送 1200 元國內通話費(每期 100 元×12 個月)	