



NCC 傳播內容申訴分析報告—104 年第 4 季(10~12 月)

本會為廣電媒體主管機關，鑑於傳播內容與營運事項向為視聽眾關切之重點，本報告除分析民眾申訴廣電內容案件，以及本會核處廣電事業違反廣電法規之紀錄，並將民眾申訴廣電營運事項案件納入分析，期能讓各界瞭解本會近期處理民眾申訴傳播內容與營運事項的作為。

對於電視、廣播節目之管理，本會主要依據廣播電視法及衛星廣播電視法等相關規定辦理。至於網路內容部分，我國目前並無單一網際網路主管機關，因此，本會依兒童及少年福利與權益保障法第 46 條規定，已召集各目的事業主管機關，委託民間團體於 102 年 8 月 1 日成立「iWIN 網路內容防護機構」(<https://www.win.org.tw>)。民眾如果發現有害兒少身心健康之網路內容，可以向「iWIN 網路內容防護機構」網站通報，亦可至該網站查詢每月成果報告，以了解申訴網路內容案件的處理情形，本報告不再納入網路內容統計資料。

本報告僅反映視聽眾申訴廣電事業案件的統計情形，不代表遭申訴的廣電事業必有違反相關法規之實。以下分別就 104 年第 4 季 (10~12 月) 視聽眾申訴的整體概況、電視申訴、電視違規核處、廣播申訴，以及廣播核處等部分，依序分析報告。

◆ 視聽眾申訴-整體

依據本會於 104 年第 4 季 (10~12 月) 視聽眾對電視、廣播申訴統計資料，陳情件數共 514 件¹；其中申訴電視的案件有 476 件 (92.6%)，廣播的案件則有 38 件 (7.4%)，詳見圖 1：

¹ 已扣除 57 件非關廣電申訴案件。

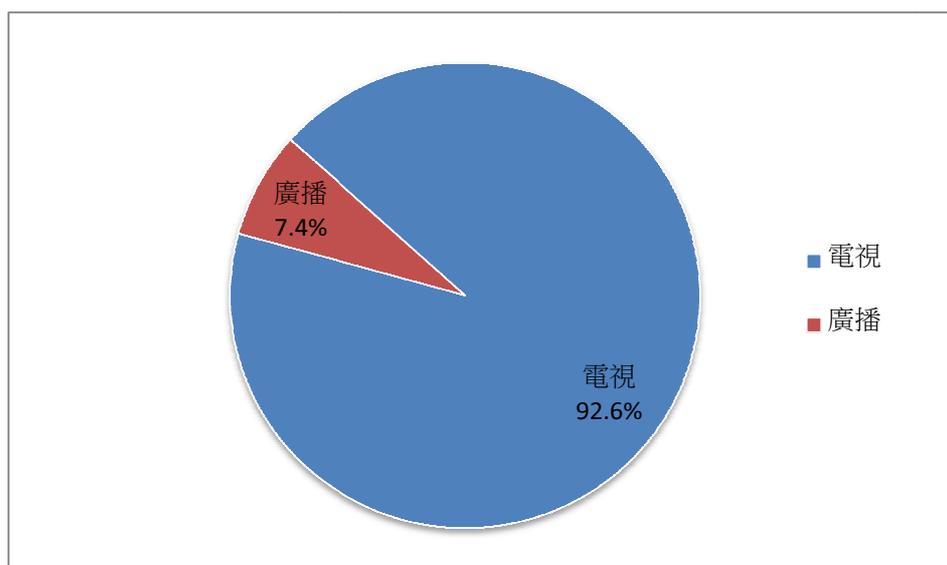


圖 1：104 年第 4 季民眾申訴意見：依媒體類型分

在申訴民眾的性別方面，由表 1 可以得知：在所有 514 件申訴案中，依據民眾自行填寫的性別資料顯示，有 232 件（45.7%）申訴人次為男性，186 件（35.7%）為女性，另有 96 件（18.6%）未填寫性別。

	男	女	未填寫
電視	217	176	83
廣播	15	10	13
合計	232	186	96
百分比	45.1%	36.2%	18.7%

在申訴管道方面，民眾透過本會傳播內容申訴網的陳情案件，共計 253 件（49.2%）；利用其他申訴管道，包括本會電話、民意信箱（電子郵件）、其他機關函轉本會等案件，則共有 261 件（50.8%），詳見圖 2：

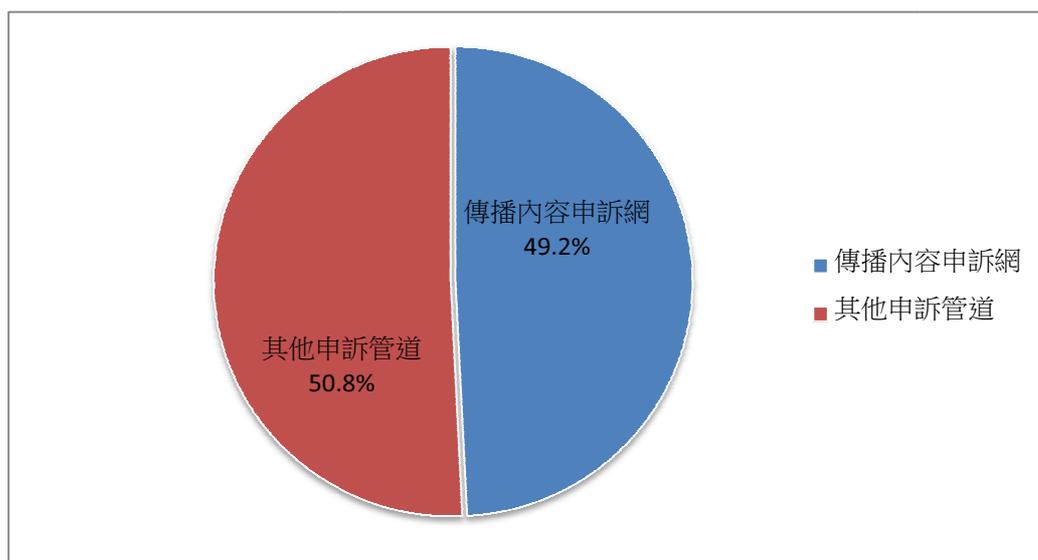


圖 2：104 年第 4 季民眾申訴案件：依陳情管道分

在 514 件申訴廣播電視不妥案件中，由表 2 可以得知：民眾申訴不妥類型以「針對特定頻道(電臺)/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法」107 件 (20.8%) 最多，其次依序為「內容不實、不公」83 件 (16.1%)、「針對整體傳播環境、監理政策/法規或本會施政提供個人想法」60 件 (11.7%)、「節目與廣告未區分」52 件 (10.1%) 及「妨害公序良俗」44 件 (8.6%)，前開五大類型共計 346 件，占總申訴件數的 67.3%，其他各項目之件數與所占百分比，詳見表 2：

表 2：104 年第 4 季民眾申訴案件：依不妥類型區分

項目		件數	百分比
內容	針對特定頻道（電臺）/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法 ²	107	20.8%
	內容不實、不公	83	16.1%
	針對整體傳播環境、監理政策/法規或本會施政提供個人想法 ³	60	11.7%
	節目與廣告未區分	52	10.1%
	妨害公序良俗	44	8.6%
	違反新聞製播倫理	33	6.4%
	廣告內容或排播不妥	32	6.2%
	妨害兒少身心	28	5.4%

²主持人或來賓言論不妥、新聞播報內容不當、財經股市節目影響市場、節目內容涉及靈異或怪力亂神等。

³增播台語節目、災難新聞報導方式、暴力犯罪新聞過多、無線電視增加頻道、遊戲廣告管理等。

	廣告超秒	11	2.1%
	廣電收訊、畫質或音量等技術性問題	11	2.1%
	節目分級不妥	5	1.0%
	違規使用插播式字幕	5	1.0%
	異動未事先告知	5	1.0%
	法規/資訊查詢	4	0.8%
	重播次數過於頻繁	4	0.8%
營運	節目規劃/製作/排播等問題	14	2.7%
	客戶服務態度欠妥	5	1.0%
	針對特定頻道(電臺)/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法	4	0.8%
	產權、代理權或轉播權等問題	3	0.6%
	針對整體傳播環境、監理政策/法規或本會施政提供個人想法	3	0.6%
	執照條件相關問題	1	0.2%
合計		514	100.0%

◆ 視聽眾申訴-電視

就 476 件民眾申訴電視類型方面而言，「一般節目」173 件 (36.3%) 最多，其次為「新聞報導」170 件 (35.7%)、「廣告」56 件 (11.8%)、「業者營運管理問題」37 件 (7.8%)、「一般性談話節目」27 件 (5.7%)、「政論性談話節目」13 件 (2.7%)，詳見圖 3：

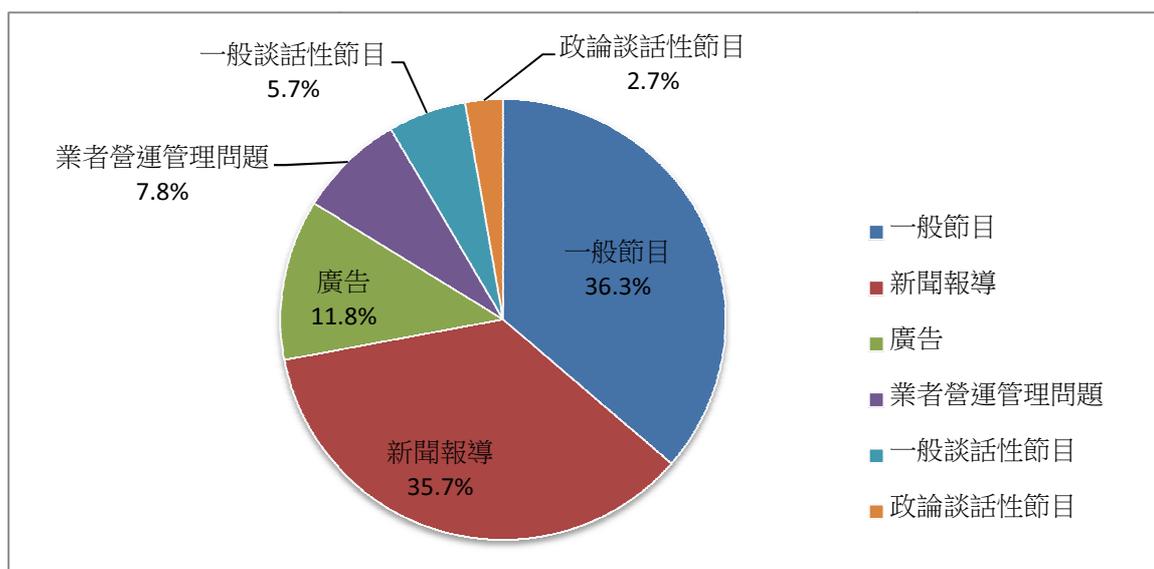


圖 3：針對電視之申訴意見：依節目類型區分。

於民眾申訴電視一般節目的 173 件案件中，以「影劇類」的申訴件數最多，共 91 件 (52.6%)，其次為「綜合娛樂類」25 件 (14.5%)、「非指涉特定類型」25 件 (14.5%)、「消費資訊類」21 件 (12.1%)、「民俗宗教類」4 件 (2.3%)、「兒童類」3 件 (1.7%)、「財經股市類」3 件 (1.7%)、「教育文化類」1 件 (0.6%)，詳見圖 4：

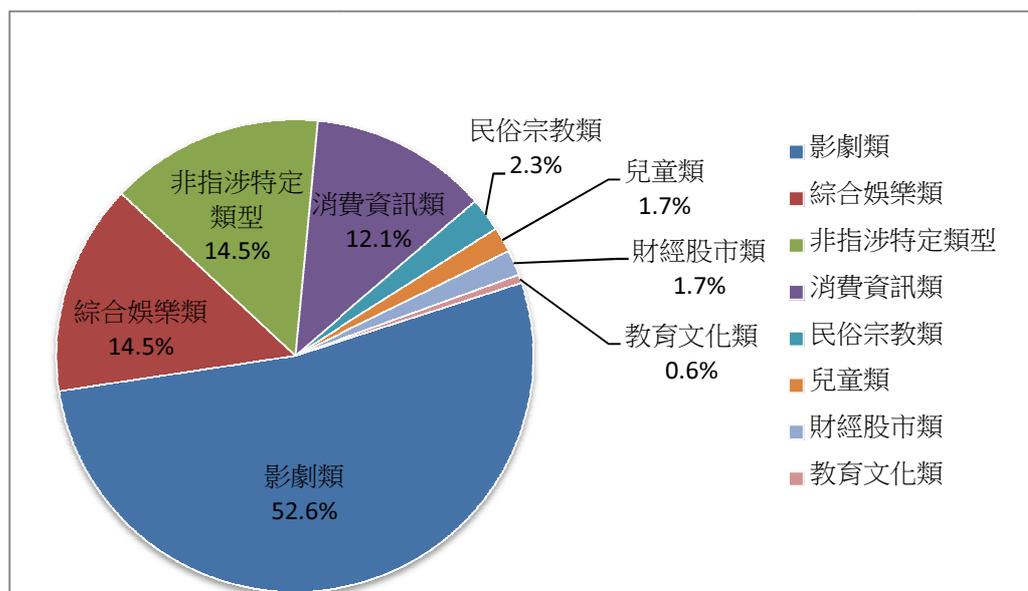


圖 4：104 年第 4 季民眾針對電視內容之申訴意見：一般節目類型

再進一步分析申訴一般節目不妥內容項目，民眾申訴一般節目內容以「針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法」為最多，共 47 件 (27.2%)，其次為「節目與廣告未區分」32 件 (18.5%)、「妨害公序良俗」27 件 (15.6%)，為民眾申訴一般節目前三大類內容項目，共有 106 件，詳見表 3：

電視節目類型	不妥內容項目	件數	百分比
一般節目	針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法	47	27.2%
	節目與廣告未區分	32	18.5%
	妨害公序良俗	27	15.6%
	針對整體傳播環境、監理政策/法規或本會施政提供個人想法	19	11.0%
	妨害兒少身心	15	8.7%
	內容不實、不公	7	4.0%

廣告超秒	6	3.5%
廣電收訊、畫質或音量等技術性問題	6	3.5%
法規/資訊查詢	4	2.3%
節目分級不妥	4	2.3%
違規使用插播式字幕	3	1.7%
重播次數過於頻繁	1	0.6%
異動未事先告知	1	0.6%
違反新聞製播倫理	1	0.6%
合計	173	100.0%

在 170 件民眾申訴電視新聞報導的案件中，以「內容不實、不公」最多，共計 57 件（33.5%），其次為「針對整體傳播環境、監理政策/法規或本會施政提供個人想法」28 件（16.5%）、「針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法」27 件（15.9%）及「違反新聞製播倫理」27 件（15.9%），前述 4 大項申訴電視新聞不妥內容共 139 件，詳見表 4：

表 4：104 年第 4 季民眾針對電視新聞報導之申訴案件：依不妥內容類型區分

電視節目類型	不妥內容項目	件數	百分比
新聞報導	內容不實、不公	57	33.5%
	針對整體傳播環境、監理政策/法規或本會施政提供個人想法	28	16.5%
	針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法	27	15.9%
	違反新聞製播倫理	27	15.9%
	節目與廣告未區分	15	8.8%
	妨害兒少身心	5	2.9%
	妨害公序良俗	4	2.4%
	重播次數過於頻繁	2	1.2%
	違規使用插播式字幕	2	1.2%
	異動未事先告知	1	0.6%
	節目分級不妥	1	0.6%
	廣電收訊、畫質或音量等技術性問題	1	0.6%
合計	170	100.0%	

在 56 件民眾申訴電視廣告的案件中，以「廣告內容或排播不妥」32 件（57.1%）居首，其次為「妨害兒少身心」7 件（12.5%）及「針對整體傳播環境、監理政策/法規或本會施政提供個人想法」7 件（12.5%），此三項共有 46 件，詳見表 5：

電視節目類型	不妥內容項目	件數	百分比
電視廣告	廣告內容或排播不妥	32	57.1%
	妨害兒少身心	7	12.5%
	針對整體傳播環境、監理政策/法規或本會施政提供個人想法	7	12.5%
	針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法	5	8.9%
	內容不實、不公	2	3.6%
	廣告超秒	2	3.6%
	妨害公序良俗	1	1.8%
合計		56	100.0%

而民眾申訴電視談話性節目⁴的 40 件案件中，以「內容不實、不公」最多，共有 12 件（30.0%），其次則為「針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法」9 件（22.5%），前述二大項申訴電視談話性節目不妥內容共 21 件，詳見表 6：

電視節目類型	不妥內容項目	件數	百分比
談話性節目	內容不實、不公	12	30.0%
	針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法	9	22.5%
	妨害公序良俗	8	20.0%
	違反新聞製播倫理	5	12.5%
	針對整體傳播環境、監理政策/法規或本會施政提供個人想法	4	10.0%
	節目規劃/製作/排播等問題	1	2.5%
	節目與廣告未區分	1	2.5%
合計		40	100.0%

⁴ 包含一般談話性節目與政論談話性節目。

104 年第 4 季（10~12 月）被申訴 10 件以上之節目及廣告，分別為三立台灣台「甘味人生」影劇節目、民視無線台「嫁妝」影劇節目、華視「生活大驚喜」消費資訊型節目、TVBS 新聞台「煞不住！貨車國道飆破百公里」新聞報導（詳見表 7）：

節目名稱/報導主題	頻道名稱	節目類型	件數
甘味人生	三立台灣台	影劇節目	54
嫁妝	民視無線台	影劇節目	11
生活大驚喜	華視	消費資訊型節目	11
煞不住！貨車國道飆破百公里	TVBS 新聞台	新聞報導	10

1. 三立台灣台「甘味人生」節目計有 54 件

民眾申訴意見：節目播出時間超時，劇情出現外遇及鴛鴦戲水之內容，易對兒少造成不當影響。另播出貓被雨淋之內容涉有虐貓及違反動物保護法等情節。

本會處理情形：本會原則尊重媒體專業自主及編輯自由，其節目內容如有明確違法構成要件，將依法處理，有關民眾檢舉播出時間超時部分，因現行衛星廣播電視法並無相關規範，故已將民眾意見適時轉予三立電視公司參考。至節目出現外遇及鴛鴦戲水之內容，經檢視該節目劇情及畫面之處理，雖尚未構成明顯違法要件，且屬劇情鋪陳範疇，惟恐戲劇節目所呈現出之意涵，對社會帶來的不良效應，除將民眾反映意見函轉該公司參考外，並請其嚴加編審，注意改進，以免違規受罰；另有關 104 年 12 月 14 日節目播出貓被雨淋之劇情涉有虐貓及違反動物保護法等情節，本會除將申訴民眾（共 46 位）之意見轉請該公司參考外，另於 104 年 12 月 25 日函轉行政院農委會依法查處，業經臺北市動物保護處 105 年 1 月 8 日回復略以：電視劇騷擾動物一案，經聯繫該劇組相關人員說明，已構成騷擾動物之事實，依據動物保護法第 33-1 條第 3 項規定，將行文該劇組人員參加生命教育講習課程。

2. 民視無線台「嫁妝」節目計有 11 件

民眾申訴意見：置入性行銷、劇情誇張不合理、劇情太亂造成社會動盪不安、影響兒少身心。

本會處理情形：有關置入性行銷部分，依行政程序分別發函業者陳述意見、核處。至於劇情誇張或編排不合理處，則依情節不同函轉業者參考或予以行政指導。

3. 華視「生活大驚喜」消費資訊型節目計有 11 件

民眾陳情意見：節目與廣告未區分、置入情形嚴重等。

本會處理情形：依行政程序分別發函業者陳述意見、核處。

4. TVBS 新聞台「煞不住！貨車國道飆破百公里」新聞報導計有 10 件

民眾陳情意見：TVBS 新聞台 104 年 12 月 9 日「煞不住！貨車國道飆破百公里 警搏命開道」新聞報導記者誤將斜坡坡度描述為 30 度，過於誇張與事實不符，缺乏專業素養與查證精神。

本會處理情形：經調閱側錄資料，該新聞內容呈現並無違反本會法規之處，爰將民眾意見轉予業者妥處逕覆；另新修正之衛星廣播電視法已納入事實查證及公平原則，而業者自律規範可參考中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會「新聞自律執行綱要」之相關製播處理原則。

◆ 違規核處紀錄-電視

104 年度第 4 季(10~12月)核處電視事業 10 件，核處內容含罰鍰 6 件，警告 4 件；其中違規事實為「違反兒童及少年福利與權益保障法」4 件、「節目與廣告未區分」4 件、「違反節目分級處理辦法」2 件。核處金額共計新臺幣 40 萬 5 仟元，詳見表 8：

表 8：104 年第 4 季電視頻道違規核處情形

無線電視頻道			
頻道名稱	違規事實	核處件數	核處金額
華視	違反兒童及少年福利與權益保障法	3 件	90,000 元 (各 30,000 元)
民視無線台	節目與廣告未區分	2 件	285,000 元 (分別為 210,000 及 75,000)
衛星電視頻道			
頻道名稱	違規事實	核處件數	核處金額
三立新聞台	違反兒童及少年福利與權益保障法	1 件	30,000 元
霹靂台灣台	節目與廣告未區分	1 件	警告
FOX SPORTS	節目與廣告未區分	1 件	警告
冠軍電視台	違反節目分級處理辦法	1 件	警告
壹電視資訊綜合台	違反節目分級處理辦法	1 件	警告

◆ 視聽眾申訴-廣播

在 38 件民眾申訴廣播的案件中，以「音樂性節目」12 件（31.6%）為最多，次為「其他類型節目」有 11 件（28.9%），其他則為「新聞報導及政論節目」8 件（21.1%）、「綜合性節目⁵」有 7 件（18.4%），詳見圖 5：

⁵綜合性節目係指節目內容多樣，或民眾並未針對特定節目進行申訴。

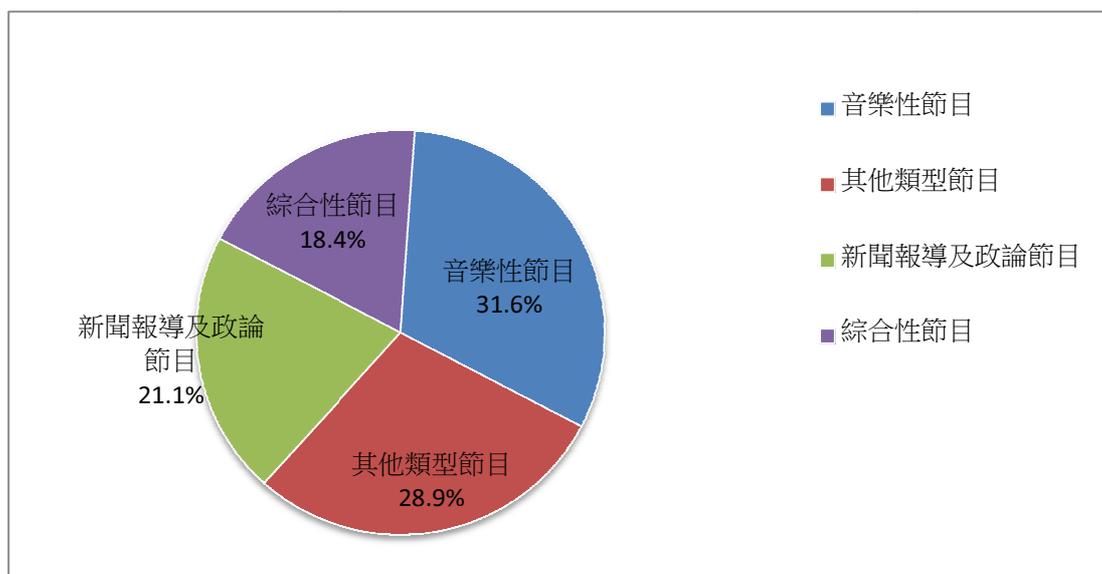


圖 5：104 年第 4 季民眾針對廣播之申訴意見：依節目類型區分

在民眾申訴之不妥類型中，以「針對特定電臺/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法」19 件(50.0%)居首，其次為「內容不實、不公」5 件(13.2%)、「妨害公序良俗」4 件(10.5%)及「節目與廣告未區分」4 件(10.5%)，此 4 項共有 32 件，占申訴廣播節目/廣告之不妥類型總件數的 84.2%，詳見表 9：

民眾申訴類別	不妥項目	件數	百分比
內容	針對特定電臺/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法	19	50.0%
	內容不實、不公	5	13.2%
	妨害公序良俗	4	10.5%
	節目與廣告未區分	4	10.5%
	廣告超秒	3	7.9%
	針對整體傳播環境、監理政策/法規或本會施政提供個人想法	2	5.3%
	妨害兒少身心	1	2.6%
合計		38	100.0%

◆違規核處紀錄-廣播

104 年第 4 季(10~12 月)共核處廣播電臺 14 件，核處內容含罰鍰 9 件，警告 5 件；其中違規類型屬於「廣告超秒」2 件、「節目與廣告未明顯分開」10 件及「違背政府法令(化粧品衛生管理條例第 24 條第 1 項及第 2 項各 1 件) 2 件。核處金額共計新臺幣 28 萬 2 仟元。詳見表 10：

表 10：104 年第 4 季廣播電臺違規核處情形

電臺名稱	電臺頻率	違規事實	核處件數	核處金額
關懷	FM91.1	節目與廣告未明顯分開	1	12,000
華聲	AM1152	節目與廣告未明顯分開	1	12,000
國聲	AM1179	節目與廣告未明顯分開	1	12,000
寶島新聲	F98.5	節目與廣告未明顯分開	1	12,000
中廣 臺北臺	AM963	節目與廣告未明顯分開	1	15,000
成功	AM936	節目與廣告未明顯分開	1	90,000
大寶桑	FM92.5	廣告超秒	1	30,000
歡喜之聲	FM105.5	違背政府法令 (化粧品衛生管理條例第 24 條第 1 項)	1	90,000
鄉土之聲	FM91.7	違背政府法令 (化粧品衛生管理條例第 24 條第 2 項)	1	9,000
噶瑪蘭	FM97.9	廣告超秒	1	警告
天聲	AM1026	節目與廣告未明顯分開	1	警告
正聲 臺北臺	AM819	節目與廣告未明顯分開	1	警告
綠色和平	FM97.3	節目與廣告未明顯分開	1	警告
台灣聲音	FM97.7	節目與廣告未明顯分開	1	警告