NCC 傳播內容申訴分析報告－105 年第 2 季（4~6 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 105 年第 2 季（4~6 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 105 年第 2 季（4~6 月）視聽眾對電視、廣播申訴統計資料，陳情件數共 441 件[1]；其中申訴電視的案件有 410 件（93.0%），廣播的案件則有 31 件（7.0%），詳見圖 1：

[1] 已扣除 50 件非關廣電申訴案件。

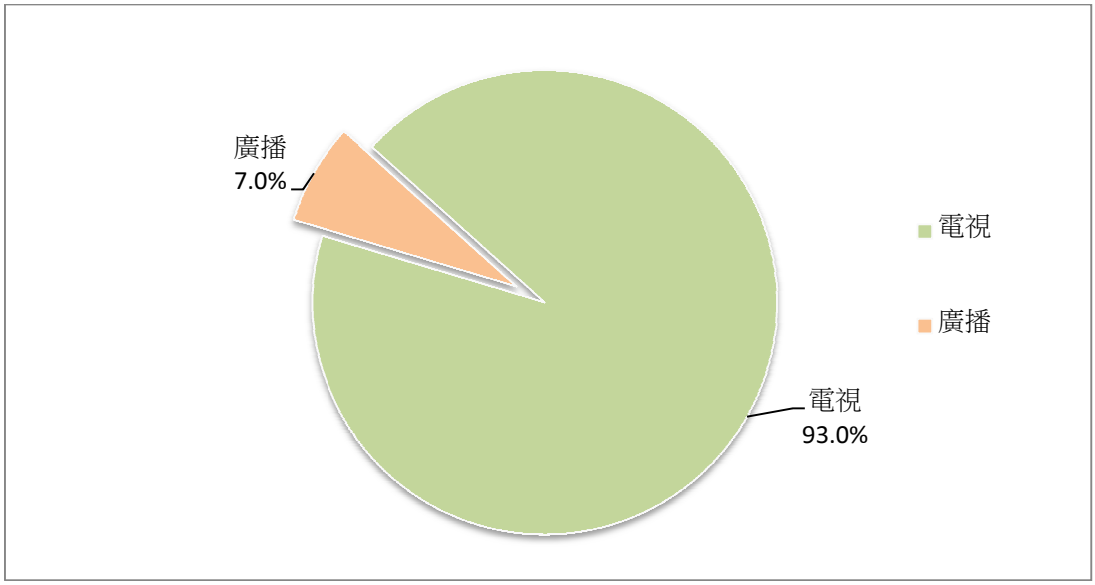

圖 1：105 年第 2 季民眾申訴意見：依媒體類型分

在申訴民眾的性別方面，由表 1 可以得知：在所有 441 件申訴案中，依據民眾自行填寫的性別資料顯示，有 227 件（51.5%）申訴人次為男性，130 件（29.5%）為女性，另有 84 件（19.0%）未填寫或不願透露性別。

表 1：105 年第 2 季民眾申訴案件：以申訴民眾性別區分

	男	女	未填寫	合計
電視	209	122	79	410
廣播	18	8	5	31
合計	227	130	84	441
百分比	51.5%	29.5%	19.0%	100.0%

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 215 件（48.8%）；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 226 件（51.2%），詳見圖 2：

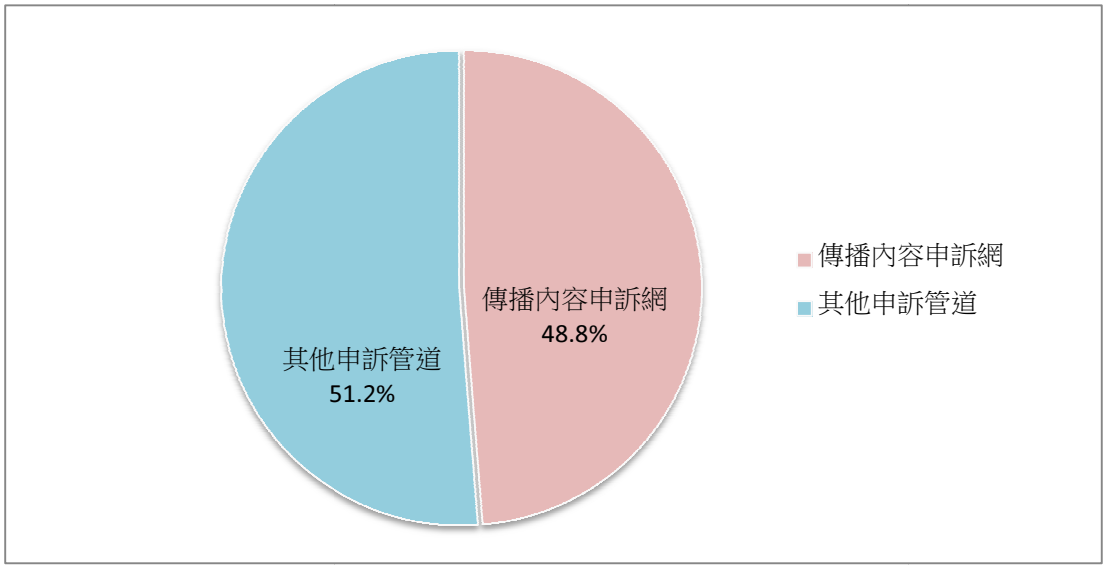

圖 2：105 年第 2 季民眾申訴案件：依陳情管道區分

在 441 件申訴廣播電視不妥案件中，由表 2 可以得知：針對內容不妥部分總計有 390 件（88.4%），針對營運部分總計有 32 件（7.3%），針對其他項目總計有 19 件(4.3%)。其中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」100 件（22.7%）最多，其次依序為「節目與廣告未區分」65 件(14.7%)、「內容不實、不公」54 件(12.2%)、「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」42 件（9.5%）、及「廣告內容或排播不妥」29 件（6.6%），前開五大類型共計 290 件，占總申訴件數的 65.8%，其他各項目之件數與所占百分比，詳見表 2：

表 2：105 年第 2 季民眾申訴案件：依內容不妥類型及營運項目區分

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]	100	22.7%
	節目與廣告未區分	65	14.7%
	內容不實、不公	54	12.2%
	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]	42	9.5%
	廣告內容或排播不妥	29	6.6%

[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。

	違反新聞製播倫理	24	5.4%
	妨害公序良俗	19	4.3%
	妨害兒少身心	18	4.1%
	法規/資訊查詢	10	2.3%
	重播次數過於頻繁	8	1.8%
	廣告超秒	7	1.6%
	涉及性別歧視	5	1.1%
	異動未事先告知	5	1.1%
	廣電收訊、畫質或音量等技術性問題	2	0.5%
	節目分級不妥	1	0.2%
	違規使用插播式字幕	1	0.2%
	小計	**390**	**88.4%**
營運	節目規劃/製作/排播等問題	15	3.4%
	客戶服務態度欠妥	7	1.6%
	廣電收訊、畫質或音量等技術性問題	3	0.7%
	其他	3	0.7%
	產權、代理權或轉播權等問題	2	0.5%
	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	1	0.2%
	執照條件相關問題	1	0.2%
	小計	**32**	**7.3%**
其他		19	4.3%
合計		441	100.0%

◆ 視聽眾申訴-電視

就 410 件民眾申訴電視節目類型方面，「新聞報導」177 件（43.2%）為最多，其次為「一般節目[4]」91 件（22.2%）、「廣告」44 件（10.7%）、「非指涉特定類型節目」31 件（7.6%）、「業者營運管理問題」29 件（7.1%）、「政論談話性節目」26 件（6.3%）及「一般談話性節目」12 件（2.9%），詳見圖 3：

[4] 一般節目類型包含影劇、綜合娛樂、兒童、教育文化、消費資訊、民俗宗教、財經股市及體育等類型節目。

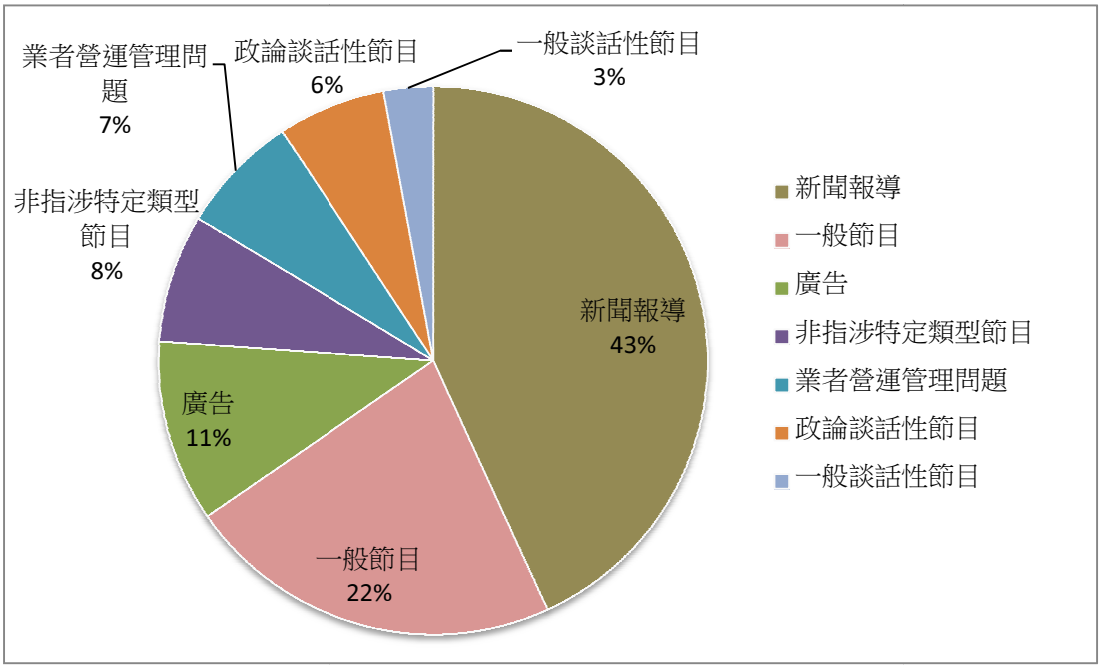

圖 3：針對電視之申訴意見：依節目類型區分。

分析 177 件民眾申訴電視新聞報導的案件中，以「針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法」最多，共計 51 件(28.8%)，其次為「節目與廣告未區分」37 件（20.9%）、「內容不實、不公」31 件（17.5%）及「違反新聞製播倫理」21 件（11.9%），前述四大項申訴電視新聞不妥內容共 140 件，佔申訴新聞報導件數比例共 79.1%，詳見表 3：

表 3：105 年第 2 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	針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法	**51**	**28.8%**
	節目與廣告未區分	**37**	**20.9%**
	內容不實、不公	**31**	**17.5%**
	違反新聞製播倫理	**21**	**11.9%**
	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	19	10.7%
	妨害公序良俗	6	3.4%
	妨害兒少身心	5	2.8%
	重播次數過於頻繁	3	1.7%
	法規/資訊查詢	2	1.1%
	其他	2	1.1%
合計		177	100.0%

於民眾申訴電視一般節目的 91 件案件中，以「影劇類」的申訴件數最多，共 43 件（47.3%），其次為「綜合娛樂類」28 件（30.8%）、「兒童類」6 件（6.6%）、「體育類」6 件（6.6%）、「消費資訊類」4 件（4.4%）、「財經股市類」2 件（2.2%）、「教育文化類」1 件（1.1%）、「民俗宗教類」1 件（1.1%）詳見圖 4：

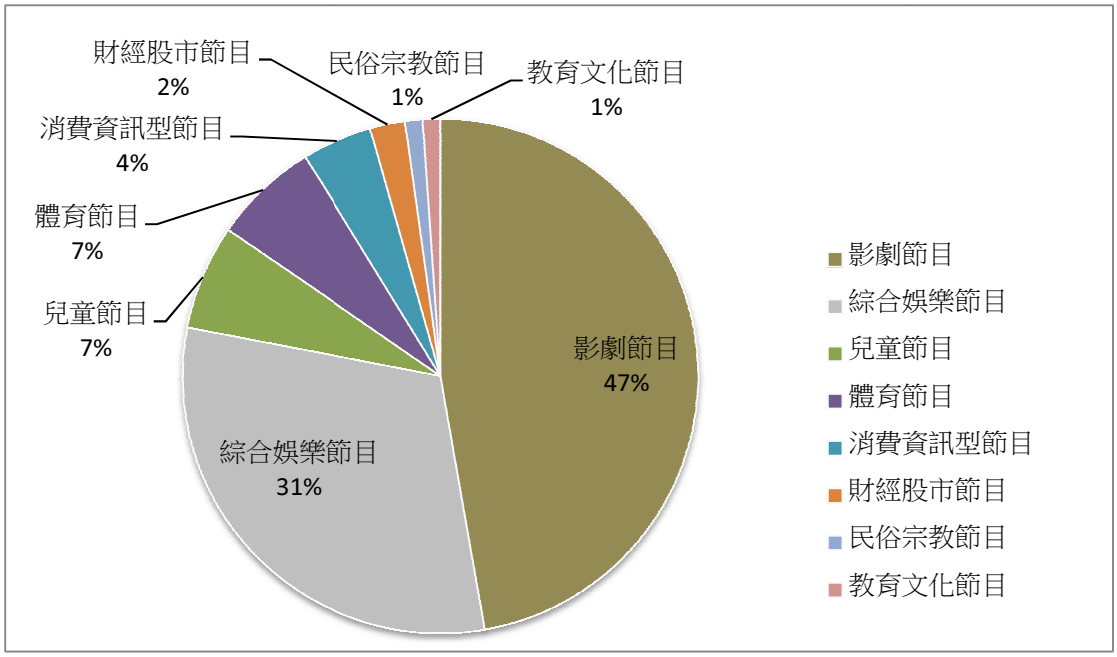

圖 4：105 年第 2 季民眾針對電視內容之申訴意見：一般節目類型

再進一步分析申訴一般節目不妥內容類型項目，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 25 件（27.5%），其次為「節目與廣告未區分」16 件（17.6%）、「內容不實、不公」7 件（7.7%），為民眾申訴一般節目前三大類內容項目，共有 48 件，佔申訴電視一般節目件數比例共 52.7%，詳見表 4：

表 4：105 年第 2 季民眾針對電視一般節目之申訴案件：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
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	**25**	**27.5%**
	節目與廣告未區分	**16**	**17.6%**
	內容不實、不公	**7**	**7.7%**
	妨害公序良俗	6	6.6%
	妨害兒少身心	5	5.5%
	其他	5	5.5%

	涉及性別歧視	5	5.5%
	異動未事先告知	5	5.5%
	重播次數過於頻繁	4	4.4%
	廣告超秒	4	4.4%
	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	3.3%
	違反新聞製播倫理	2	2.2%
	法規/資訊查詢	1	1.1%
	節目分級不妥	1	1.1%
	違規使用插播式字幕	1	1.1%
	廣告內容或排播不妥	1	1.1%
合計		91	100.0%

在 44 件民眾申訴電視廣告的案件中，以「廣告內容或排播不妥」22 件（50.0%）居首，其次為「妨害兒少身心」7 件（15.9%）及「針對特定廣告內容表達個人想法」5 件（11.4%），此三項共有 34 件，佔申訴廣告總件數 77.3%，詳見表 5：

表 5：105 年第 2 季民眾針對電視廣告之申訴案件：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
電視廣告	廣告內容或排播不妥	**22**	**50.0%**
	妨害兒少身心	**7**	**15.9%**
	針對廣告內容表達個人想法	**5**	**11.4%**
	妨害公序良俗	2	4.5%
	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	2	4.5%
	節目與廣告未區分	2	4.5%
	廣告超秒	2	4.5%
	內容不實、不公	1	2.3%
	法規/資訊查詢	1	2.3%
合計		44	100.0%

而民眾申訴電視談話性節目[5]的 38 件案件中，以「針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法」12 件(31.6%)為最多，其次為「內容不實、不公」11 件（28.9%），前述二大項申訴電視談話性節目不妥內容共 23 件，佔申訴電視談話性節目總件數 60.5%，詳見表 6：

表 6：105 年第 2 季民眾針對電視談話性節目之申訴案件：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
談話性節目	針對特定頻道/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法	**12**	**31.6%**
	內容不實、不公	**11**	**28.9%**
	妨害公序良俗	4	10.5%
	法規/資訊查詢	4	10.5%
	節目與廣告未區分	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%
	違反新聞製播倫理	1	2.6%
	廣告超秒	1	2.6%
合計		38	100.0%

[5] 包含一般談話性節目與政論談話性節目。

105 年第 2 季(4～6 月)本會接獲民眾申訴 10 件以上之節目及廣告，為三立台灣台「甘味人生」影劇節目（詳見表 7)：

表 7：105 年第 2 季民眾主要申訴節目：電視			
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	16

1.三立台灣台「甘味人生」節目計有 16 件

民眾申訴意見：節目劇情荒腔走板，出現議會議長做壞事、產檢造假、爭權奪利等，不夠正向，不適合於闔家觀賞時段播出，對兒少造成不當影響，違反社會善良風俗。另置入性行銷太明顯出現啤酒畫面及時間過長等。

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，有關民眾檢舉節目劇情荒腔走板，出現議會議長做壞事、產檢造假、爭權奪利等內容，經檢視該節目劇情及畫面之處理，因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，已將民眾反映意見分別函轉(計有 7 次)該公司參考；至於置入性行銷太明顯出現啤酒畫面及時間過長等意見，經查雖未違反相關規定，惟部分畫面呈現容有改進之處，故已將民眾意見轉予該公司，並請嚴加編審，注意改進，以免違規受罰。

◆ 違規核處紀錄-電視

105 年度第 2 季(4~6 月)核處電視事業 1 件，核處內容為罰鍰 1 件，違規事實為「違反兒童及少年福利與權益保障法」，核處金額共計新臺幣 4 萬 3 千元，詳見表 8：

表 8：105 年第 2 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**
中華電視台	兒童及少年福利與權益保障法	1	43,000 元

◆ 視聽眾申訴-廣播

在 31 件民眾申訴廣播的案件中，以「綜合性節目[6]」19 件（61.3%）為最多，次為「新聞報導及政論節目」有 8 件（25.8%），其他則為「業者營運管理問題」3 件（9.7%）及「其他類型節目」有 1 件（3.2%），詳見圖 5：

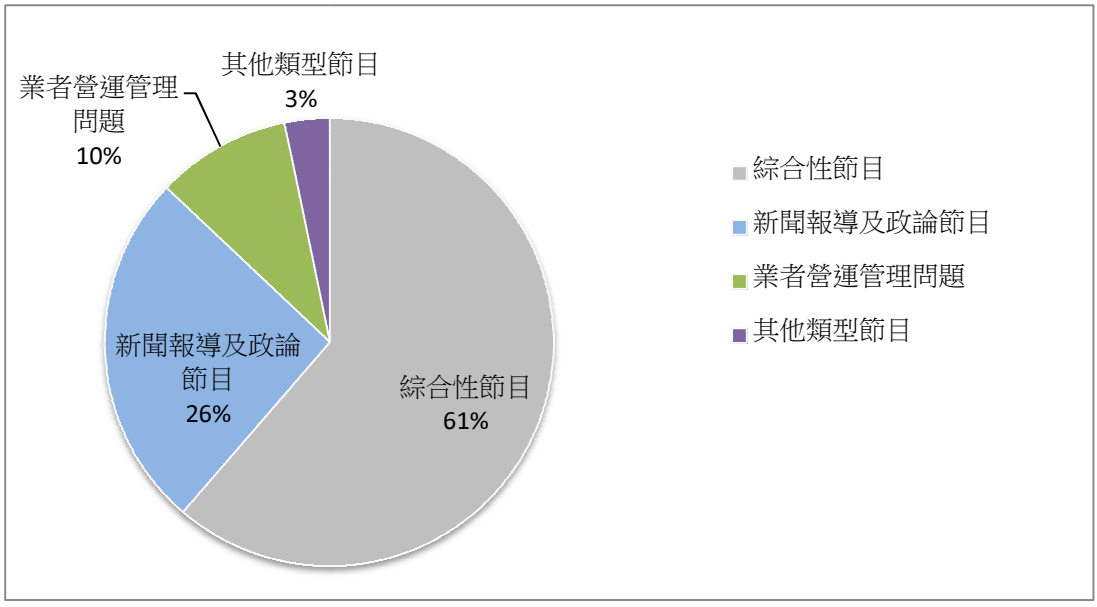

圖 5：105 年第 2 季民眾針對廣播之申訴意見：依節目類型區分

於民眾申訴不妥類型中，由表 9 可以得知：民眾申訴內容不妥類型以「針對特定電臺/節目/廣告內容、語言用字表達個人想法」、「節目與廣告未明顯分開」及「廣告內容或排播不妥」居首，均為 6 件（19.4%），此三大項類型共有 18 件，占申訴廣播節目之不妥類型總件數的 58.1%，其他申訴項目則詳見表 9：

[6]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。

表 9：105 年第 2 季民眾針對廣播之申訴案件：依內容不妥類型及營運項目區分			
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	**6**	**19.4%**
	節目與廣告未明顯分開	**6**	**19.4%**
	廣告內容或排播不妥	**6**	**19.4%**
	內容不實(包含食品、藥品、化粧品等廣告誇大)	3	9.7%
	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	9.7%
	其他	2	6.5%
	妨害公序良俗	1	3.2%
	妨害兒少身心	1	3.2%
營運	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	1	3.2%
	執照條件相關問題	1	3.2%
	廣電收訊、畫質或音量等技術性問題	1	3.2%
合計		31	100.0%

◆違規核處紀錄-廣播

105 年第 2 季(4~6 月)共核處廣播電臺 9 件，核處內容均為警告，違規類型則均為「廣告超秒」，詳見表 10：

表 10：105 年第 2 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
濁水溪	FM90.1	廣告超秒	1	警告
大樹下	FM90.5	廣告超秒	1	警告
美聲	FM91.5	廣告超秒	1	警告
澎湖風聲	FM91.3	廣告超秒	1	警告
全景社區	FM89.3	廣告超秒	1	警告
快樂	FM97.5	廣告超秒	1	警告
望春風	FM89.5	廣告超秒	1	警告
嘉樂	FM92.3	廣告超秒	1	警告