



聯意製作股份有限公司

新聞倫理委員會會議記錄

日期：民國 104 年 10 月 12 日星期一

時間：下午 2 時

地點：台北市內湖區瑞光路 451 號 11 樓董事會

主席：董事長 張孝威

出席委員：商業周刊創辦人 金惟純

政治大學廣播電視學系教授 劉幼琄

秋雨文化董事長 張水江

政治大學科技管理與智慧財產研究所教授 蕭瑞麟

執行副總經理 廖福順

列席人員：新聞部總監 詹怡宜

新聞部副總監 沈文慈

法律事務部主任 顏聖茹

董事會行政秘書(會議記錄) 謝季安

附件：TVBS 新聞倫理委員會組織章程(104.10 月版)

◆ 會議紀錄

一、 TVBS 新聞倫理委員會組織章程與未來運作方式確認

結論（修改後組織章程如附件 1）

1. 決議委員會議自每月召開，改為：原則「每季」召開一次，但得視個別狀況異動或召開臨時會議。
2. 確認本委員會結論，除作為員工教育精進依據之外，並於 TVBS 新聞網站公布會議紀錄「結論」。章程增列「結論」二字，確定公佈之內容為條列之會議結論，非逐字紀錄。

二、 觀眾申訴處理報告

（一）新聞部總監詹怡宜報告

1. 八、九月 TVBS 觀眾服務新聞部相關案件統計：
8 月份共 117 次(建議 39 次 申訴 27 次 服務 51 次)
9 月份共 130 次(建議 28 次 申訴 36 次 服務 66 次)
2. 列舉 7 個案並說明處理方式(報告內容如附件 2)
近來許多緊急申訴案件也來自網路、臉書等管道，利用 LINE 成立客訴緊急通報群組，快速處理新聞當事人申訴訊息。

（二）委員意見

1. 以上三類觀眾服務案件中，如「服務」類並非倫理委員會需要知道的内容，最關切的應是申訴案件，未來提列報告的申訴個案應有更明確標準。
2. 部分「建議」類案件，也可納入委員會參考討論，讓委員會功能不只是處理申訴，也提供給 TVBS 新聞方向上的發展建議。例如對於新聞走向過度碎片化、重要資訊不足等攸關新聞品質提升的建議。
3. 新聞部對於加註「獨家」字樣的選擇應有明確標準，即使認為

「獨家」有助收視提升，但在瑣碎無謂新聞上標註獨家也可能引起觀眾反感。應賦予「獨家」更重要價值，請新聞內部明定具體明確標準。

三、 NCC 函送討論案兩則(如附件 3)

- 民眾反映 104/8/17 播出「“要走中山北路就請下車”，小黃運將罰 9 千元」新聞之意見

(一) 討論結果

1. 雖然這則新聞焦點在計程車乘客與駕駛路線糾紛時得享之權益，雖未揭露駕駛身份，也無法判定是否如其向 NCC 投訴指稱，因此報導失去工作。但報導中乘客搭乘路線與計算的里程數與駕駛當事人申訴說法確實不一致，新聞內容的確不夠嚴謹。
2. 記者根據投訴內容訪問路人反應，簡化事實提問，獲致的意見易導致偏頗，對被報導的計程車駕駛當事人並不公平。
3. 雖然沒有露出當事人與計程車車號，但反而露出街上其他計程車畫面，剛好網路新聞截取的定格畫面露出其他計程車號，可能再造成無辜第三者遭誤會，應馬賽克處理。
4. 根據當事人向 NCC 投訴內容，新聞部未給當事人即時回應。

(二) 建議可回覆 NCC 以下五點

1. 本則新聞報導主旨在彰顯公共利益的訴求，提醒計程車司機與乘客雙方的權利義務關係。
2. 新聞呈現上應確實進行平衡報導：須顧及司機、警方、乘客三方的資訊及意見。
3. 資料完整性應再加強：導航里程數計算的問題、僅納入乘客單方說法、未報導司機減收費用的部分等。
4. 除了報導警方開罰事實外，媒體角色甚至可進一步針對法律與

公平性進行追蹤報導：例如，此案因路線意見不同，若事後駕駛申訴屬實，乘客並未提早下車，甚至到達目的地後減收費用，但警方開罰九千元是否適宜？於警方辦案的公平性可著墨更多，警方是否嚴謹地處理該事件，法條本身是否過時等疑慮。

5. 新聞部對當事人申訴的回應品質應再加強。

- 104年9月1日新聞報導「叛逆難管教？暑假偷車遭逮2次 家人頭痛」涉及違反兒童及少年福利與權益保障法第69條規定

(一) 新聞部說明檢討

第一次報導版本對於少年當事人的馬賽克不足，仍可辨識，畫面處理上確有疏失。之後雖修改並加強馬賽克處理，但主播框版旁的畫面與其中一段電腦繪圖文字敘述旁的照片並未一併修改。導致如觀眾投訴NCC說法「僅薄碼」輪廓仍清楚辨識度高。新聞部自認有失誤。

(二) 委員會結論

以此案為例，新聞部應改進，以符合兒童少年福利與權益保障法相關規定。

四、 委員建議與臨時動議

- (一) 追求收視率的同時，亦必須重視倫理價值的落實，以塑造良好的品牌形象及深耕品牌價值。
- (二) 認真檢討新聞品質，目前電視新聞缺乏議題研發，需要更高層次、更有深度的思考訓練，並勇於大改變，短期雖無法顯著的提升水平，但長期必能發揮正向的影響。

附件一、TVBS 新聞倫理委員會組織章程

TVBS(聯意製作股份有限公司)

新聞倫理委員會組織章程

104. 10 月版

一、緣 TVBS(即聯意製作股份有限公司)，為維護新聞倫理，善盡媒體社會責任，進而掌握社會趨勢引領方向，特設立新聞倫理委員會（下稱「本委員會」），並立本新聞倫理委員會組織章程以資精進並規範之。

二、本委員會設委員三至六名，外部委員人數需逾本委員會人數二分之一。本委員會內部委員二名，由本公司董事長及新聞部最高督導擔任，外部委員由本公司邀請外部人士擔任之，任期兩年。

三、本委員會召集人由委員互推一人擔任之，原則每季召開一次，但得視個別狀況異動或召開臨時會議。本委員會應有外部委員二分之一以上出席，始得開會。遇有重大事件或認有必要時，得由外部委員通知召集人召開會議，對於外部委員要求召開之會議，召集人非有正當理由，不得拒絕。本委員會議召開時，並得邀請下列人士與會：執行副總經理、新聞部主管及其相關業務同仁以及法務主管。

四、本委員會之任務如下：

（一）增進本公司了解外界對 TVBS 新聞兩頻道內容之看法，包括監督處理觀眾申訴意見及觀眾權利遭受侵害時之保護及救濟狀況。聽取專家建議，作為督導改善的指導。

（二）新聞部報告每季自律檢討內容，並提出改進建議。包括新聞部固定提出平日編採會議倫理自律檢討之內容，於本會議中報告討論，或由委員主動提案檢討。委員提案權不受限於經營層設定之議題。

（三）針對製播內容違反倫理自律之情事，委員有權瞭解調查該新聞

處理流程，並提出改善建議，進而修改TVBS新聞道德與採訪守則相關條文。

（四） 提升TVBS新聞品質與人員素質。新聞部制定教育訓練相關規劃，並向委員會提出報告。

（五） 對內公告本委員會結論，作為員工教育精進依據，並於TVBS新聞網站公布會議紀錄**結論**。

五、本章程經本公司董事長核定後施行，修正時亦同。

附件二、觀眾申訴處理報告(7 個案例)

觀眾服務新聞部案件統計

8 月份共 117 次紀錄

建議 - 39 次

申訴 - 27 次

服務 - 51 次

9 月份共 130 次紀錄

建議 - 28 次

申訴 - 36 次

服務 - 66 次

說明：建議：新聞內容與品質(例如：多報些國際新聞)

申訴：新聞當事人投訴或新聞錯誤

服務：業者資訊, 主播服裝, 播出時段等

申訴處理案例

1. 2015.08.18 星期二

申訴時間：104/8/18 13:03

申訴人：李先生

聯絡方式：電話:0937-595-020

申訴內容：

反映8/16報導"搶客踩地盤日月潭單車出租業者大打出手"內容有不實報導

店家表示有提供打人畫面,新聞中並沒有播出

只播店家喊價畫面,要求新聞做修正

已於 104/8/18 13:07 轉達至新聞部

新聞部中部中心平衡處理

2. 2015.08.24 星期一

申訴時間：104/8/24 09:13

申訴人：蔡先生

聯絡方式：0922-743-714

申訴內容：

反映 8/23"兒子呢？粗心爸下車 8 歲童睡過站沒跟上"報導未經他同意使用他的畫面，請新聞部盡快跟他聯繫並請將新聞撤除

新聞部已聯繫處理

3. From: out outout

email: outoutout@hotmail.com.tw

Sent: Tuesday, August 25, 2015 3:13 PM

反映 104/08/18 賣場試吃不買新聞內容不實 請立即更正

申訴內容：

104/08/18 賣場試吃不買新聞內容不實 請立即更正

賣場推出給客人試吃 不就是希望客人試吃嗎？tvbs 新聞憑什麼未經我們消費者同意就偷拍還恣意的批評我們光吃不買！

試吃本來就無罪？試吃後不消費也無罪！請 tvbs 不要擅自偷拍還批評！現在新聞台都變成賣場的打手嗎？消費者在賣場試吃不消費沒有錯!!!tvbs 完全站在賣場立場報導！無平衡報導！

已於 104/8/25 16:01 轉達至新聞部

4. 申訴時間:104/8/25 16:17

申訴人:陳先生

聯絡方式:電話:0927-882-563

申訴內容:

反映 8/25"獨家/「要走中山北就請下車」小黃運將罰 9 千元"新聞報導不實，
表示為計程車駕駛當事人，反映內文說走新生高架，距離 9.7 公里是錯誤
的，他實際上當天走的路線只有 8.1 公里，也比女乘客要求的公里數短，
計程車駕駛認為新聞報導不實，請新聞部與他聯繫。

5. 2015 年 8 月 25 日 17:58

可以不要亂找路人假扮家屬嗎？ 真的很想罵髒話
可以報警嗎？

隨便找個路人假扮我姨丈跟姨媽。

給我說話。 我現在很火

快點給我回答。 不要裝啞

<https://www.youtube.com/watch?v=1BxI2rxpJ6U&feature=youtu.be&app=desktop>

投訴新聞內容

投訴人：張偉山

2015 年 8 月 25 日 18:07

隨便找個路人假扮我姨丈跟姨媽。

18:14 鍾妮靜 <https://www.facebook.com/zhangshan.zhang>

此為該位粉絲的臉書，我請他提供聯絡方式，但回：『請你們直接從新報導
而且道歉』

申訴時間：104/8/25 18:35

申訴人：張先生

聯絡方式：0951-513-236

申訴內容：

反映 8/24"疑過勞引發腦溢血！蘭嶼護理師昏倒送醫"報導內容有誤

申訴人為護理師表弟, 反映新聞接受採訪的並不是護理師父母 要求儘速
撤除及回覆

新聞部主管回覆處理：已經請小夜班主管去查，發現記者真的用錯檔案，
搞錯畫面，所以我請網路組先把影音拿掉，並請小夜班主管有容盡速跟對
方聯繫致歉，取得對方諒解

6. Odie Chan

這一周主播跟記者已經連續 67 次把植被(音：劈)念成植「背」了

新聞部主管回覆 教育部國語辭典總編輯解答

植被

念ㄅㄟ、或ㄆㄟ 都可以

不過ㄅㄟ、覆蓋的意思

會比較適當

7. From: 陳小紳

email:imleotw@gmail.com

Sent:Thursday, September 03, 2015 10:35 PM

反映 9/3 新聞內容申訴 ~~~~"警察變惡房客！員警租屋冰箱電視全搬光"

申訴內容：

新聞部長官 您好

本人是新北市樹林區北美館社區委員, 有關今日

這則新聞"警察變惡房客！員警租屋 冰箱電視全搬光"

<http://news.tvbs.com.tw/local/news-615526>

這則新聞的重點在於租屋糾紛, 但畫面拍到社區大門上的名稱, 及建物主體

此則新聞無關公眾利益或為大規模災難, 新聞首播未對社區及建物主體作

後製實有不妥,且採訪在未經管委會同意下於社區公共區域內採訪(大廳),社區住戶已強烈抗議,已造成住戶的困擾,雖今日致電貴公司窗口 修正其畫面,但貴公司網頁及 youtube 社群媒體上的資料尚未更正,煩請盡速更正。

Regards,

北美館社區委員

陳睿紳

0930481071

新聞部主管回覆 已經處理修改

附件三、NCC 函送討論案兩則

1. 「“要走中山北路就請下車”，小黃運將罰9千元」

正本

檔 號：
保存年限：

國家通訊傳播委員會 函

30104092401

機關地址：10052臺北市中正區仁愛路1段50號
傳 真：02-33432642
聯 絡 人：02-33438529
電子郵件：pablopan@ncc.gov.tw

114

臺北市內湖區瑞光路451號11樓

受文者：聯意製作股份有限公司

發文日期：中華民國104年9月22日

發文字號：通傳內容決字第10400479970號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：民眾意見.docx（請至附件下載區下載附件，附件下載網址：<http://opweb.ncc.gov.tw/>【登入序號：C11586】本附件下載區僅提供六個月內之公文附件下載）

主旨：檢送民眾反映貴公司TVBS新聞台104年8月17日播出「“要走中山北就請下車”小黃運將罰9千元」新聞之意見（如附件），請查照並復。

說明：

- 一、依本會104年8月18日及9月10日受理民眾陳情意見辦理（民眾個人基本資料已依法保密）。
- 二、本案經民眾反映旨揭新聞內容不實、不公，認影響該民眾（利害關係人）權益，請貴公司將民眾反映意見、該時段節目帶併送貴公司自律委員會議討論，並將會議紀錄函送本會。

正本：聯意製作股份有限公司

副本：中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會

主任委員 石世豪

依分層負責規定授權單位主管決行

請新聞部處理

國家通訊傳播委員會受理陳情案件移案表(臨櫃)

現行 來源 管道	臨櫃案件登錄		
問題 分類	陳情電視>內容不實、不公		
頻道 類別	新聞頻道		
頻道 名稱	TVBS 新聞台		
是否 為當 事人	是	來電/親臨本會	來電
申訴 主旨	獨家／「要走中山北就請下車」 小黃運將罰9千元 內容不實		
申訴 內容	https://www.youtube.com/watch?v=UQ2Vu-LjWwE 陳情人表示自己是利害關係人，他並沒有拒載此乘客，而且自己是建議非強迫，不懂為何此女不向計程車目的主管機關交通大隊做反映，反而向媒體投訴，造成陳情人之困擾		
申訴 時間	104/08/18 14:35		

國家通訊傳播委員會受理陳情案件意見表(內容申訴網)

現行來 源管道	陳情網-傳播內容-電視
案件編 號	20150818T00004
頻道類 別	新聞頻道
頻道名 稱	TVBS 新聞台
節目(廣 告)名稱	獨家 / 「要走走中山北路就請下車」 小
播出日 期	104/08/17
播出時 段	00:00~23:50

內容類型	新聞報導
申訴人認為不妥類別	內容不實、不公
申訴主旨	https://m.youtube.com/watch?v=UQ2Vu-LjWwE&feature=youtu.be 報導不符事實
申訴內容	指控我繞道行駛和拒載，畫面中誤導民眾毀謗我繞道長安東路下，明明當天我下的是長春路是 7.9 公里內容大罐水 9.7 公里，實在是太誇張。
申訴時間	104/08/18 15:41

關於貴公司 <http://news.tvbs.com.tw/local/news-612934/>

<<https://plus.google.com/u/0/?focus/photos/public/AlbEiAIAABECJDxy72mvLXD9QEiC3ZjYXJkX3Bob3RvKigyYjkzNzc3NGZmMDdmYTdhZDc5NmI5NjNhMWExYWZzThkNGI1OTJjMAHhaORw8EPD CG5qA45EwBSs8V5RBw?sz=32>>

中原歐介 <a0927882563@gmail.com>

8 月 21 日

<<https://mail.google.com/mail/ca/u/0/images/cleardot.gif>>

<<https://mail.google.com/mail/ca/u/0/images/cleardot.gif>>

<<https://mail.google.com/mail/ca/u/0/images/cleardot.gif>>

寄給 service

<<https://mail.google.com/mail/ca/u/0/images/cleardot.gif>>

內容：對於貴公司的不實獨家報導，個人感到厭惡

影片說不走中山北路就請下車，我承認當時口氣上是不悅，我只是沒有按照客人指定路線走，但是重點「我沒多收金額」原本應該是跳 215 元但是我只有跟她收 205 元（這部分為何不敢播出來）。

影片 1 分 43 秒開始，貴公司不實報導指控繞道行為，影片中文字內容說我下長安 9.7 公里，但是實際上我是過圓山涵洞上新生高架下長春開道右轉長春路，直行長春左轉中山北路，放下那位女客人時，我的計費器顯示的是 8.1 公里，明明就比貴公司報導的 8.4 公里還少。這位女乘客不實指控加上貴公司不實報導，已經影響本人權益，被你們害到丟了飯碗，希望貴公司作出合理解釋說明。

=====

=====

=====

求助：

本人已於 8/21 回傳此信 給 TVBS 公司 可是至今 沒有任何回覆信給我 也曾有致電到該公司 但是完全不理會此事 請問我該怎麼辦

2. 「叛逆難管教？暑假偷車遭逮2次 家人頭痛」

正本

檔 號：
保存年限：

國家通訊傳播委員會 函

機關地址：10052臺北市中正區仁愛路1段50號
傳 真：02-33432642
聯 絡 人：02-33438529
電子郵件：pablopan@ncc.gov.tw

11492

台北市內湖區瑞光路455號9樓

受文者：中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會

發文日期：中華民國104年10月5日

發文字號：通傳內容決字第10400463770號

速別：速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：附件1-衛福部函.tif、附件2-民眾意見.docx（請至附件下載區下載附件，
附件下載網址：<http://opweb.ncc.gov.tw/>【登入序號：C11464】本附件下
載區僅提供六個月內之公文附件下載）

主旨：有關新聞報導涉有兒童及少年福利與權益保障法第69條規定保護對象之身分資訊等案（如附件），請邀專業講座及所屬會員研討改進，並將辦理情形函復本會，請查照。

說明：

- 一、依本會實施廣播電視內容監理行政指導應注意事項第4點第1項規定辦理。
- 二、查兒童及少年福利與權益保障法（下稱兒少權法）：
 - （一）第69條第1項規定：「宣傳品、出版品、廣播、電視、網際網路或其他媒體對下列兒童及少年不得報導或記載其姓名或其他足以識別身分之資訊：一、遭受第四十九條或第五十六條第一項各款行為。二、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。三、為否認子女之訴、收養事件、親權行使、負擔事件或監護權之選定、酌定、改定事件之當事人或關係人。四、為刑事案件、少年保護事件之當事人或被害人。」
 - （二）施行細則第21條規定：「本法第六十九條第一項至第三項所定其他足以識別身分之資訊，包括兒童及少年照片或影像、聲音、住所、親屬姓名或其關係、就讀學校或其班級等個人基本資料。」
 - （三）第103條第1項規定：「廣播、電視事業違反第六十九條第一項規定，由目的事業主管機關處新臺幣三

萬元以上十五萬元以下罰鍰，並命其限期改正；屆期未改正者，得按次處罰。」

三、旨揭案件分述如次：

(一)衛生福利部移請本會處理104年6月3、4日「電視新聞報導知名女童星遭父親揭露曾受虐及父母爭奪監護權案」是否有違兒少權法第69條之相關規定(如附件1)。

(二)民眾向本會申訴TVBS新聞台104年9月1日播出「叛逆難管教？暑假偷車遭逮2次 家人頭痛」新聞內容涉違兒少權法第69條規定(如附件2)。

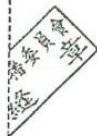
四、請邀集專業講座及所屬會員，就上開案件及相關實務案例，研析討論改進新聞製播之作業流程，並將辦理情形函復本會。

正本：中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會

副本：聯意製作股份有限公司、中天電視股份有限公司

主任委員 **石世豪**

依分層負責規定授權單位主管決行



國家通訊傳播委員會受理陳情案件意見表(內容申訴網)	
現行來源 管道	陳情網-傳播內容-電視
案件編號	20150902T00003
頻道類別	新聞頻道
頻道名稱	TVBS 新聞台
節目(廣告)名稱	Focus 全球新聞
播出日期	104/09/01
播出時段	19:00~19:10
內容類型	新聞報導
申訴人認為不妥類別	違反新聞製播倫理
可否願意由業者或相關單位逕行回覆	不同意
申訴主旨	新聞報導未成年案件，畫面人物辨識度太高
申訴內容	叛逆難管教？暑假偷車遭逮 2 次 家人頭痛此新聞的學生皆為未成年者，但新聞詳細揭露家庭背景（父母的工作及去向、家庭結構..皆詳細的描述），學校輔導主任姓氏、學校地區、參與事件的未成年學生打薄碼（輪廓非常清楚，辨識度極高）這樣的新聞處理，完全違反「兒童及少年福利與權益保障法」第六十九條。讓未成年的孩子遭受班上同學及其他人的異樣眼光，這符合新聞報導的道德嗎？
申訴時間	104/09/02 12:47