

# 2019 TWIGF 座談場次摘要報告

## 提高數位平臺業者信任度

特派員 葉威良

### ■ 座談重點內容

- 主持人引言報告：吳國維 / 臺灣網路治理論壇主席

大家近年都在討論假新聞議題，主席希望以數位平臺的角度做到 Trustworthy。

- 與談人：李劍非 / 理律法律事務所律師

一、小故事：花蓮地震散播別處照片

○ A女最早發布照片，說有地裂。向警方表示是從LINE群組看到的。

○ 群組內B男說發布的時候沒有想到會這麼快散播出去。

○ 警察向B男開罰3000元。

二、消息的傳布：消息製造者(B男)、消息傳播者(A女)、消息閱讀者、平臺業者、政府

○ 真正造成不實訊息的問題可能就是各位你我使用者去傳布訊息。

三、臺灣使用者對傳統媒體信賴度逐年下降

○ 使用者從每一次的假訊息事件中提高警戒心，也就是信賴度下降的時候。

- 與談人：周宇修 / 台灣人權促進會代表會長

一、小故事：臺灣常見很多流傳已久的假消息

○ 客戶詢問訴訟費都是敗訴方付費？

○ 律師：委託的一方出。

二、數位平臺在法律上、道義上的責任到底要負責到什麼樣的程度？

言論極化：閱聽人在做言論篩選的時候常常不自覺地只篩選自己喜歡的言論。

○ 以往言論篩選是自己進行，現在把責任都丟給演算法，演算法都幫你算好你喜歡什麼東西了。

○ 極化有時不是壞事，很多討論需要同類型想法才討論得出來。

○ 有沒有機會是讓大家把不同言論放在同平臺交流？

三、信任！=認同

● 與談人：徐彪豪 / LINE Taiwan 法規事務經理

一、信任如何構築？例如LINE推出訊息保護letter sealing(加密)功能。

二、業者聯合發表自律聲明，包含不實訊息防治，虛假帳號濫用活動傷害，政治性廣告透明，第三方政府合作。

三、杜絕、擴散、預防

○ 數位當責計畫，官方帳號連結事實查核組織進行訊息查證。

○ LINE today 有個謠言破解專區。

○ 提升媒體識讀能力，與教育部等機構合作，提升閱聽眾識別能力。

● 與談人：陳幼臻 / Google 台灣政府事務及公共政策資深協理

一、GOOGLE創立目的：彙整全世界資訊讓所有人受用

二、當使用者信任GOOGLE，在使用GOOGLE的產品並將其部分資料展示給GOOGLE的時候，GOOGLE希望使用者能夠安心自己的資料所做的用途為何。

三、GOOGLE讓使用者得到更個人化的服務，但絕對不會把個資當作產品販賣。

四、GOOGLE在五月開發者大會也發布新功能，可以在一個產品上一鍵管理所有GOOGLE產品的隱私設定。也可下載自己提供給GOOGLE的資料，甚至能夠設定期限，讓GOOGLE定期刪除個資。

五、網路的特性讓互相衝突的訊息在同一個環境裡面產生共存。

六、GOOGLE政策更新，讓有關政治、公共政策、社會相關議題的廣告不能在其所在地以外的國家投放，例如澳洲人不能投放此類廣告在紐西蘭。

七、推出事實查核標籤，第三方公正單位查核過後會給予標籤，導入此單位對此訊息的查核評論。

○ 平臺是提供大家自由提供意見的場域，並不適合做言論審查者。

○ 讓使用者自己思考判斷，希望使用者有自己判斷是非的能力。

● 與談人：陳奕儒 / Taiwan Facebook 公共政策經理

一、三大挑戰—不實資訊、選舉干預、使用者隱私

○ 如何減緩阻止不實資訊。

○ 如何預防不當使用平臺操縱干預選舉。

○ 如何讓大家相信平臺會保護使用者。

二、所謂自律不單單只是為了要做CSR(企業社會責任)，而是企業核心最重要的價值。

三、如何在言論自由前提下對抗選舉干預、不實資訊。

○ FB面對不實資訊做法：Remove、Reduce、Inform

○ 採取行動前提：違反社群守則，造成其他使用者安全上的挑戰。

○ 希望讓大家有足夠資訊進行價值判斷。

四、選舉廣告、政治廣告資訊透明化，廣告主主動揭露資訊。

● 與談人：陳憶寧 / 國立政治大學傳播學院教授

一、在傳播研究中有一個重要的題目是媒體信賴，談論對傳統電視、報紙、廣播等媒體以及有部分學者也會把網路傳播當媒體來做信賴度比較。結果通常為電視第一，報紙第二，網路以不小的差距落居第三。

二、過去幾年大家對數位平臺又愛又恨，在發展過程中不斷強調自己為了社會帶來了很大的價值，讓社會數位轉型。有些言論會挑戰當地國家法律，並表示是因為法律沒有跟上時代，也產生了不少爭議。

三、「信任對平臺來說是最重要的」。

四、使用者在面對假新聞的時候責任歸因會不一樣—接收者在收到假訊息的時候會認為是平臺沒有管理好；而分享者會認為平臺會管理好假訊息散播。

■ 座談結論

● 與談人：周宇修 / 台灣人權促進會代表會長

價值判斷存在的時候，使用者想得到的資訊是為何平臺會更改演算

法，為何揭露排序會是如此等等，交代背後成因。

● 與談人：陳奕儒 / Taiwan Facebook 公共政策經理

- 很多問題不是單單企業就能夠解決的，很多問題是需要跟政府、社會合作。
- 網路是個很特別的環境、產業，但是不代表能置於法律之外，希望能跟政府溝通，讓政府在制定法律的時候是可行的。
- 改變並非所有使用者都能夠馬上認知到，了解改變的。FB也一直在發展工具，讓使用者能夠對接收到的資訊做出最好判斷。

● 與談人：陳憶寧 / 國立政治大學傳播學院教授

- 信任是凝結社會的膠水，要想辦法重建信任。
- 三要素：讓人感覺到有能力、正直、表現出善意。

● 與談人：李劍非 / 理律法律事務所律師

青少年媒體識讀能力重要，但更重要的或許是目前已成年的青中壯老年人的媒體識讀提升。

■ 心得感想

其實就如同與談人所說，我們沒有必要將平臺業者的責任無限上綱化，畢竟平臺只是提供我們一個分享交流，一個交換意見的場域，而重點在於使用者自身的媒體識讀能力是否足以判斷訊息真偽，使用者是否願意在看到一項資訊的時候主動搜尋相關資訊並進行判斷。但可惜的是，臺灣現在似乎有很多人都不具成熟的媒體識讀能力，並將言論極化中言論篩選的責任怪罪於演算法上，千錯萬錯都不是自己的錯。平臺業者不僅對使用者建立自己的信任，自願把查核機制當作自己的企業社會責任也是值得肯定的，也希望平臺業者、政府、第三方機構、使用者自己共同努力，提升大家對於整個社會的信任與增加閱聽人的媒體識讀能力，不

再一昧相信自己所願意相信的消息。