

2019 TWIGF 座談場次摘要報告

提高數位平臺業者信任度

特派員 蔡宜軒

■ 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

數位平臺充斥著我們的生活，但是近年來『假新聞』、隱私議題的氾濫，讓使用者開始反思是否繼續“信任”數位平臺。

數位平臺的內容審查，是帶給使用者信任的關鍵因素。從 1998 年著重於色情圖片審查，到現在已經今非習往，而作為幾個臺灣的主流平臺業者，將如何進行內容審查？如果消費者不願意相信平臺，那必將不會繼續使用，而平臺則會消失。

- 與談人：陳憶寧 / 國立政治大學傳播學院教授

長期研究媒體信任度的陳教授，提到要從三個面向來看為何媒體信賴度當中，主流媒體(電視、報紙)的信賴度遠遠高於網路平臺。

從歷史角度來看，從主流美國數位媒體平臺開始促使媒體產業發生轉型後，平臺業者不斷得再強調數位平臺創造了多少社會價值，為世界各國的社會、民主、自由創造良好的發聲平臺，但是卻不會正視在這個雙面刃下產生的假消息 (disinformation)、個人隱私權、不當政治影響…等等，更甚至到 2016 年社群網路影響美國總統大選事件的發生，導致民眾對於數位平臺開始產生疑慮，當人民開始產生這些疑慮的情況下，開始思考到底要如何管理監督數位平臺。

從政府與法律的角度來看待平臺信任的問題，人民希望政府可以擔任管理者的角色 (從陳教授的研究看，高達 85% 的人民希望政府應

當要管理監督數位平臺），但事實上發現數位平臺是現行法律的灰色地帶，難以確認責任歸屬問題，是不良訊息(或是不實訊息)的製造者還是傳遞者，又或者是數位平臺的管理者應該要負責任。那到底數位平臺是否為“媒體”又該不該受到媒體相關法律的管理呢？

從行為學的角度來看待為何數位平臺會充斥著這些假消息

(disinformation)，而SNS (Social networking service) 使用者又為何想要傳遞這些假消息呢？傳遞者通常會傳遞(1)聳動的八卦新聞，藉由開啟與他人的話題(2)有趣的內容(3)容易吸引他人注目的社會新聞。錯失恐懼 (Fear of missing out, FOMO) 的心理狀態使得這些社群媒體使用者需要不斷地分享最新奇的事物，來滿足內心不安的狀態，這也是假新聞氾濫的原因之一。

- 與談人：陳奕儒 / Taiwan Facebook 公共政策經理

SNS使用者賦權給數位平臺有更多的影響力，但是這幾年Facebook平臺充斥著“不當的擴散”、“政治的操作”、“隱私的考量”的情況下，提出了幾項措施，以自律的方式，維護平臺的信任度。

- 在言論自由的情況下，應遵守臉書的社群守則 (<https://zh-tw.facebook.com/communitystandards>)。而違反法律或是社群規則的內容，將會被下架。若對於下架內容不符，臉書將會有一個由四十位法律專家主組成的臉書最高法院。
- 針對GDPR隱私條款，Facebook使用者可以更明確地做隱私權的功能調整，並移除自身的個人資料。
- 避免同溫層的氾濫，民眾可以更有效地調整自身希望看見的內容。
- 政治廣告必須透明化，可以在臉書的廣告資料庫中看到廣告範疇。

(https://www.facebook.com/ads/library/?active_status=all&ad_type=political_and_issue_ads&country=TW)

針對使用者的個人資料保護，會依照美國法律來進行適度性的揭露。

- 與談人：陳幼臻 / Google 台灣政府事務及公共政策資深協理

Google是一個全世界的搜尋引擎，希望全世界的使用者可以在安心、信任的情況下，去使用google的產品。針對隱私、廣告、假消息、社會責任去做討論。

- 在使用者的隱私部分，關於個人資料再利用的規範當中，會做到三件事(1)去識別化(2)使用範圍告知(3)不販賣個人資料。另外在功能方面，使用者可以針對隱私權去做進階設定、定期刪除個人資料、下載已提供的個人資料。
- 在廣告方面為了防止政策與公共政策操弄的情況，廣告投放商不能夠跨區域的做政治廣告的投放。
- 在假新聞部分，Google是一個公開開放的搜尋平臺，故平臺不會去刪除不實廣告，但是會由公正的第三方做事實查核，並在搜尋時找到查核標籤，讓判斷能力回到使用者。
- 善盡社會責任，開放式媒體識讀課程，以提供中小學生培養判斷的能力。

- 與談人：徐彪豪 / LINE Taiwan 法規事務經理

Line在6/28提出了與臺灣的社會平臺自律聲明書(<https://taronews.tw/2019/06/21/378839/>)，在當中針對不實訊息作出了「杜絕、擴散、預防」的防治三部奏，以善盡企業社會責任。

- 成立事實查核中心，以防止假新聞的擴散。

- 提升民眾媒體識讀，以杜絕假新聞的產生。
- 當有帳號短時間傳遞大量訊息時，會用科技的方式，來防止假訊息的快速擴散。

- 與談人：李劍非 / 理律法律事務所律師

法律是安定社會秩序的最後手段，而探討到法律，就會討論到責任的歸屬問題，當一則假訊息發生時，到底是最初提供訊息者，還是在過程中的轉發者，又或者是最後導致事情嚴重化的肇事者，這過程涉及太多交換的過程，導致我們難以去定義咎責的問題。

- 與談人：周宇修 / 台灣人權促進會代表會長

今日的討論，數位平臺信任度主要有兩個影響因素，第一個不實訊息的擴散，另外一個是個人隱私的疑慮。

有三個方向是數位平臺可以改善的，第一個是平臺的責任範圍，需要做出更明確的定義，不管是法律上還是道義上。第二個信賴是否等於認同數位平臺的資訊，了解資訊來源的篩選過程。第三個數位平臺決策的過程是否公開透明。

■ 座談結論

- 共識

當今數位平臺面臨的信任問題，從使用者的隱私、不實的假消息傳遞、不當的政治宣導，都需要進行改進，而現今社會演變相當快速，唯有不斷地提出新的正面解決問題，才是有效解決民眾對於平臺不信任的問題改善。解決問題的方式，也從制定法律、教育 SNS 使用者正確知識，自我的自律守則…等等，但是目前的情況來看，依然缺乏有效的方法來抑制不當消息的傳遞，且針對各年齡層制定不同的知識內容。

- 歧見

平臺業者了解到，言論自由與資料內容的審查本來就是互相衝突的，面對這些問題，數位平臺要如何取得審查平衡？是否可以一種更加公開透明的方式來進行？而各家媒體都提出了要提升媒體識讀的課程，但是成效有多少？實際作為又是什麼？只針對學齡群眾，還是也有針對中老年人？

學者對於數位平臺面對政府官員的打壓時，是否能保持公正且獨立的立場，表示懷疑。

人權組織也提出平臺的責任到哪裡？對於使用者能看到的內容是平臺做的選擇，還是使用者在下意識做出的選擇？

- 建議

數位平臺業者針對民眾對於數位平臺的不信任，提出針對隱私問題制定了 GDPR 的規則與功能；針對政治操作問題，提出了公開透明的廣告資料庫；針對假消息，設立不實消息審查，民眾媒體識讀的教育課程。

人權組織建議數位平臺在制定這些規則時，應該要更明確的告知使用者，制定規則的依據為何。

- 心得感想

網路是現實社會的延伸，所有在現實世界會產生的問題，都有可能在網路世界發生，包括：暴力、詐騙、恐嚇。而在現實生活中我們有公民教育，網路世界中大家也在研擬著各種教育方式，包括哈佛大學網路與社會研究中心所製作的網路素養課程。但是這些課程真的能夠改變網路社會的狀況嗎？我個人保持相當大程度的懷疑。很多時候人們直覺性的分享這些訊息，是 FOMO 的心理狀態所倒致，並非單純的知識不足。

而法律的約束始終產生著漏洞，網路應該是一個開放、信任的空間，過多的法律約束會改變它的本質。乍看之下，網路健全且穩定發展，但是實際上他需要大家用良知與行動去保護這個得來不易且脆弱的開放空間。

數位平臺的信任是架構在使用者是否可以從中得到想要且正確的消息，且受到一定程度的保護（隱私與法律）。而從目前情況來看，雖然有高達 80% 的民眾在網路的世界中有收到不實消息，但只有不到 10% 的民眾會因此不使用數位平臺，故大部分民眾相信在數位平臺中，可以得到他們想要的，也相信數位平臺的未來是美好的。