

理律盃公民行動方案

隊伍編號：1601

研究主題：TRÜStatement 網路霸凌澄清平台的設立

目錄

內容摘要	3
議題設定	3
現有政策	3
我方政策	3
行動計畫	3
第一步驟	4
第二步驟	6
第三步驟	8
第一部份：TRÜSTATEMENT 之使用流程	8
一、 通報	8
二、 第一階段審核	8
三、 第二階段審核	8
四、 完成聲明稿及發出	9
五、 受害者之後續處理	9
第二部分：執行 TRÜSTATEMENT 之單位及其權力責任配置	9
第三部分：TRÜSTATEMENT 之優缺點	9
第四步驟	10
一、 議題倡議	10
二、 遊說據相關專業之立法委員	10
三、 他方意見彙集與方案修改	10
四、 尋找網路平台之合作與支持	11
五、 合法化與實施	11
六、 未來發展與監督	11
七、 推廣	11
附件一	12
附件二、臺灣網路霸凌之實證研究	13
附件三、iWIN 受理申訴統計(一般民眾) 2016 年 2 月統計報告	14
附件四、兒童福利聯盟研究訪談申請書	21
附件五	22
附件六	23
附件七	24
附件八	25
附件九、通報流程	26
附件十、審查小組之組成及審查流程	29
附件十一、聲明稿格式	30
附件十二、大眾對於聲明稿之偏好格式	31
附件十三	32
附件十四、中央及地方負責機構	33
附件十五、TRÜSTATEMENT 之優缺點	34
附件十六	35
附件十七、他方意見彙集與方案修改	36
附件十八、各國反網路霸凌立法案例	39
附件十九	40
憲法意見表	41

內容摘要

議題設定：

1. 普遍性：使用網路的年齡層廣泛，參與網路霸凌不再只限制於特定族群，網路霸凌所造成的傷害因此具有普遍性。
2. 嚴重性：網路霸凌導致的傷害極具嚴重性，包含憂鬱症、自殘，最終更可能發生自殺行為。
3. 現今處理霸凌之相關機構：族群、年齡限制；心輔方面僅能協助撫平創傷，但對霸凌的遏止無解決方法。
4. 現今相關法律：主要處罰加害者；唯訴訟時間使被害人傷害持續加劇，且訴訟費用非人人能負擔。

現有政策：

- 制度層面：由網路內容安全分組，負責各單位協調工作，透過各部會專業分工，處理問題。
- 教育層面：
 1. 友善校園之推行。
 2. 各級學校學生安全健康上網實施計畫。
 3. 將「反霸凌」列入「九年一貫資訊教育」之核心議題
- 處理機制：
 1. 藉 iWIN 之申訴管道移除網站中不符兒少法之內容
 2. 刑事警察大隊的科技犯罪偵查專責組及刑事警察局等偵查第九大隊負責處理網路霸凌的報案。
- 法規層面：
 1. 現今立法院欲訂立專法，但因受 NCC 反對而尚未通過。
 2. 法務部進行商討是否放寬通訊保障及監察法之規定。
 3. NCC 擬制定電子傳播通訊法。

我方政策：

建立一網路平台 TRÜStatement，以收受各方申請（申訴）。經過兩階段之審查，第一階段審核該案件是否符合處理範圍；第二階段經由我方進行審查申報者提供之證據。通過上述兩階段後即協助受害者擬定聲明並為其刊登於指定網頁或網站，提供受害者相對快速且具信度的澄清管道。

行動計畫：

1. 構想平台，嘗試架設網站，並搜集資訊加以分析，調查我方方案支持度。
2. 宣傳想法，尋找願意支持之民意代表。
3. 持續收集各方意見使平台更完備。
4. 找尋有意合作的網路平台（FB、Ptt…）。
5. 開始實施

第一步驟

網路霸凌已成為這個世代不可忽略之重要議題，然此問題的解決方法始終沒有最佳解答。網路霸凌和一般傳統霸凌不同，它同時融合了網路的快速流通性和匿名性，種種特徵使網路成為霸凌他人的最佳利器。網路霸凌所包含的範圍廣泛，網路上的騷擾、張貼他人不雅照片，或是散播不實言論等，其問題之不同面向皆隱含著廣大受害群眾，然而倘欲以單一方法解決所有面向之問題實屬困難。

首先，因網路不實謠言而遭受霸凌之受害者遍佈各年齡層，網路雖然是近幾年興起的科技，然而其最重要的特性之一便是容易習得並使用；因此，網路使用者的年齡層不再侷限於青少年和青壯年人，而是更為廣泛普及。年齡分布遍及從小學至 5、60 歲，甚至是 80 歲以上的人口。在此情況下，人人都可能是加害人也都可能是受害者。因此，網路霸凌不該再被認為只是學校或特定族群才須面對的問題，而應該受到全民所重視與關注。

再者，根據兒童福利聯盟文教基金會所提供的文本資料指出，加害者所生之不實謠言及其衍生出的謾罵為現今網路霸凌中最急需被解決的類型。往下調查，更發現有高達 53.5% 的加害人竟為受害者的朋友¹，由上述之數據更可得——存於網路上之霸凌有絕大多數源自於真實世界的延伸。而近年來，因網路謠言而自殺的例子更遍佈全球，不論是美國青少年 Amanda Todd 於 2012 年自殺一事或甚至是我國「楊又穎自殺事件」都再再顯示網路謠言的可怕和其嚴重性。除了自殺，多數受害者更因此罹患憂鬱症，導致焦慮、失眠、自責、無助、自殘，甚至產生自殺意念，種種症狀都將摧毀不僅僅係受害者本身的生活，更間接撕裂了一個個家庭。

網路謠言的殺傷力之大，其原因不外乎是上述所談到的三個特點，一、散播謠言者可以匿名，二、訊息流通快速，三、傳播範圍廣泛。以網路霸凌為主題的研究資料顯示：有 64.5% 的受害者不知道霸凌者是誰²，由此可知，匿名攻擊便是網路霸凌的主流。眾多案例表示，受害者因無法得知攻擊來源，致其相信人人都為霸凌的參與人，使其感到隻身無助更無力抵抗，最後造成不只是心靈上，更是身體上永久的創傷。然而網路的匿名性卻成為了謠言散播者強大的保護傘，一般大眾更可藉由匿名對受害者落井下石，在此情況下受害者勢單力薄，無強而有力的管道為自己平反，使其所闡述之事實極有可能被忽略或質疑，而導致另一波衝突。上述所產生之主因，係因人們皆爭論著何謂「真相」。受害者闡述之自白事實可輕易的被其他謠言推翻，其發表之澄清無法有效被證明屬實，進而為大眾所信。故網路謠言不只謀殺了真相，更將受害者試圖傳遞真相之努力一同抹煞。

雖現今「因網路謠言而生之霸凌」具其嚴重性和普遍性，然我國政府於此並無特定解決管道。如由政府跨部門成立之 iWIN 網路內容防護機構，其受理內容卻以違反兒少法之網站為主，即使亦接受網路霸凌之申訴，iWIN 於 2016 年 2 月所受理之申訴案件中，以網站涉及色情猥褻內容占 91.83%，網站涉及賭博、毒品及藥物

¹ 台灣兒童少年網路霸凌經驗調查報告 p.3 (附件一)

² 臺灣網路霸凌之實證研究 p.12 (附件二)

濫用、暴力血腥及自殺則各佔 2.16%、2.16%、3.85%³，當中更無網路謠言所致的霸凌申訴案件。除了 iWIN 之外，雖有其他主要申訴網路霸凌的管道，不過其不足處如下述：

1. 教育部防治霸凌專區：只針對校園霸凌案件。
2. 兒福聯盟：其有「哎呦喂呀兒童專線服務」及「踹共專線」，但只提供 18 歲以下孩童諮詢。
3. 台灣展翅協會、「心地好一點，霸凌少一點」諮詢網：只提供事後的心理諮詢和輔導。

上述五者（iWIN、教育部兒童防治霸凌專區、兒福聯盟、台灣展翅會、「心地好一點，霸凌少一點」諮詢網），部分有年齡、族群限制，又部分只能消極地提供受害者事後幫助，尚未有機構能針對網路謠言所生霸凌一事有具體的解決方法，並提供協助予所有年齡層之受害者。故可知，網路霸凌問題雖日益嚴重，然政府處理效率及範圍卻仍顯不足。

再者，現今看似有眾多法律規範以處理傳播不實謠言者（可見附件），卻仍未深入考慮對受害人實質之幫助，其原因如下：首先，謠言難以馬上制止，傷害則隨時間而擴大，受害者將不僅是名譽受損，更承受了網路上持續性的撻伐及謾罵；再者，雖可提告散播謠言者，並在審判後要求其於報紙上澄清謠言，然刑訴案件所包含的成本極高，耗費時間冗長，使多數人對此途徑望之卻步，而無法受到適當協助，更因而造就許多因高成本而選擇默默承受霸凌的受害者們，他們委屈隱忍自身痛苦，而使霸凌者更為猖狂。綜上述，法律的立法保護，更像是形式上的救援，難謂其具實質效用與成果。

為了更深入了解網路霸凌案件，我方於 4 月 13 日參訪兒童福利聯盟⁴，並發現兒福然雖係以積極之態度試圖幫助遭霸凌之孩童，最終卻只能以消極之方式將其轉介心理輔導，採取事後受害者安撫的辦法，無法從霸凌事件上解決問題並有效制止霸凌者。於訪談中我們對於其專線之低通報率亦產生疑問，兒福之專線因缺乏宣傳而使其存在對於需求者如隱形一般。故由此可見，受害者求救管道之宣傳極為重要，而宣傳之可行則需大量資金，因此「因謠言而生霸凌」應視為需由公權力處理之重要課題，由國家介入並投入資金，將其解決方法成為政策，制定法律並嚴格執行之。

³ iWIN 受理申訴統計(一般民眾) 2016 年 2 月統計報告 (附件三)

⁴ 兒童福利聯盟研究訪談申請書 (附件四)

第二步驟

解決問題的政策 ⁵	政策的利與弊	可能支持或反對的個人或團體
成立專責單位、建立分工準則： 由行政院「資通安全會報組織」架構下之「資通訊環境安全組」其下的「網路內容安全分組」，擔負政府相關單位協調機制	利： 各部會之專業化可使其發揮所長，使分工更細緻	贊成： * 政府各部門。藉由各部會專家合作，使公共政策更加成熟。 * 民眾。可回應民眾需求
	弊： 工作溝通與協調上的困難，權責難分	反對： 部分立法委員。導致效率不彰、責任歸屬困難
友善校園的執行： 推動「友善校園週」、「友善校園」	利： 以觀念著手，從小教育學童正確價值觀與良善之人格發展，達治本之效。	可能贊成： * 各級學校。可使學生了解反網路霸凌之重要性，屬必要的教育 * 兒少社福團體。教育部政策以及校園宣導可以彌補兒少社福團體宣傳效率不彰的問題。
	弊： 易流於形式，短期難以看出實質效益，無法及時且確實阻遏解決霸凌事件	
教育部 104 年 5 月 20 日臺教資(三)字 1040062584 號函的教育政策： * 「各級學校學生安全健康上網實施計畫」跨司處推動兒童安全上網 * 反網路霸凌加入九年一貫資訊教育之核心議題	利： 於網路霸凌防治方面，其給予各級學校明確之行政模式及可供參考的方法。	贊成： 多數家長。多數家長尚不甚熟悉網路使用並對此抱持擔心的態度，而此政策可幫助學童瞭解資訊倫理及網路正確使用之方法。
iWIN 平台之成立： iWIN 係根據「兒童及少年福利與權益保障法」第 46 條成立，iWIN 成立申訴專區，提供民眾報案及心理諮商轉介管道，並於社群網站設立申訴管道。	利： 提供民眾報案及心理諮商轉介管道，並於社群網站建申訴管道，方便使用。	贊成： 社福團體、民眾、學生。經大眾申訴後，證明此政策可有效移除相關不當的內容。
	弊： iWIN 主要負責受理網路之不當內容(如色情、暴力)，然其受理內容與網路霸凌不具高度相關。	

⁵ 現行政策參考資料(附件五～附件八)

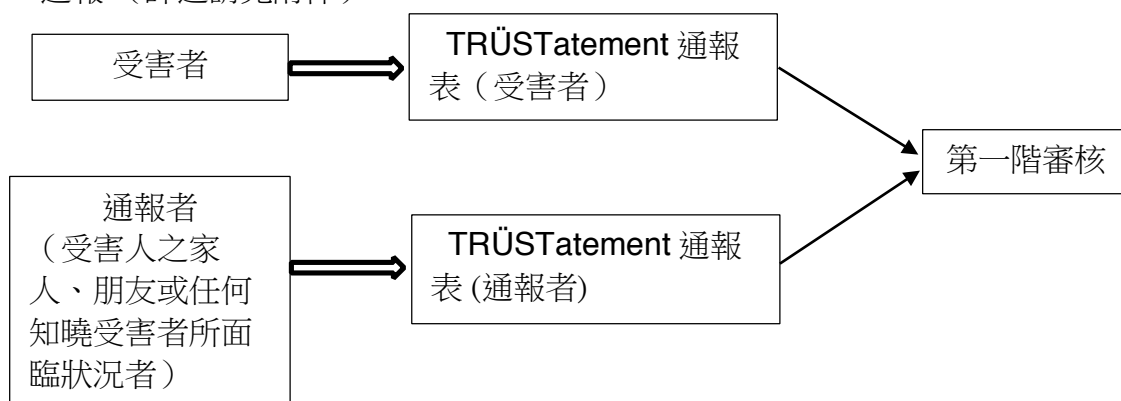
警察局具刑事警察大隊的科技犯罪偵查專責組及刑事警察局等偵查第九大隊負責處理網路霸凌之案件	利： 處理過程及結果較為社會大眾所信服。	贊成： 多數民眾。多數民眾認為警方擁有較多資源可進行調查，故受害者向警察求助之意願亦將為之提升。
	弊： 部分民眾視其屬警察資源之浪費	反對： 部份民眾。網路霸凌之案件為數眾多，應有輕重之分，若皆交付警方處理，將有浪費資源之虞。
現今政府認為定義「網路霸凌」一詞實屬困難，故無法另立處理「網路霸凌」之專法。	利： 判斷是否網路霸凌的準則與定義尚不夠明確完善。因此不設專法可避免網路霸凌認定過於主觀之爭議	支持： NCC。因定義網路霸凌實屬不易，NCC 於人民言論自由之權利極為關注，且訂立專法有侵犯言論自由之疑慮。
	弊： 「未特別立法」可導致民眾將輕易忽略其違法性及嚴重性	反對： 立法委員。我國立委已對於此議題進行長期討論，亦認為網路霸凌問題需由法律層面解決。
現行通保法對於通訊紀錄的調閱規定甚嚴，法務部因而開始商討是否應放寬調取通信紀錄的規定。	利： 人民言論之匿名性遭削弱，可有效防堵不當謠言	支持： 警方和相關調查單位。可使調查程序較為便利
	弊： 侵害網路使用者言論自由及隱私權。更因其匿名性功能之減弱，將減低人們使用網路之頻率，影響諸多社群網站之營運。	反對： NCC。其認為不可藉法規行有侵犯人民言論自由疑慮之行為。
國家通訊傳播委員會擬制定「電子傳播通訊法」：為防止發生重大損害或急迫危險，電子通訊傳播服務者或使用人得向法院聲請定暫時狀態之處分，以遏止損害不斷擴大。	利： 可有效解決因網路訊息流通快速所產生之問題。	贊成： 網路使用者。此草案可使其在網路上更具保障，亦減少可能之傷害。
	弊： 約束範圍及強度將產生爭議。	反對： 電子通訊傳播服務供應商。因難以界定「重大損害或急迫危險」而將使其無所適從。

第三步驟

面對因網路謠言所生之霸凌，經評估現今並無任何政策可有效解決此問題。故我方決定立一新政策，其主旨為「幫助受害者澄清他人網路上不實之詆毀」，並秉持上述理念建立一網路平台，以此作為受害者發出澄清聲明之媒介，有效終結不實流言。平台之名稱係：「TRÜStatement：終結留言，聲明真相」（簡稱TRÜStatement），而我方將分三部分詳述之。

第一部份：TRÜStatement 之使用流程：

一、通報:（詳述請見附件）⁶



二、第一階段審核（於二十四小時內回覆）：

TRÜStatement 於接獲通報並確認受害者身份後，將行第一階段審核。審核之標準分為二部分：一、加害者之行為是否可歸類於「散佈網路不實謠言」之類型（我方平台只審理「由網路散布不實謠言之霸凌案件」）；二、加害者之行為是否構成霸凌。於第一項審查標準中，主要是為排除不需澄清聲明之案件，第二項審查標準則是審查加害者之行為是否為攻擊、具故意傷害意圖且為重複持續之模式。且受害者於填寫前項「TRÜStatement 通報表（受害者）」時，亦需附上加害者在網路上散播謠言之證明（見附件），其證明可藉由截圖、提供網址等方式，使平台方便瞭解並更能準確判定是否通過第一階段審核。

三、第二階段審核（於五個工作天內完成）：

受害者經第一階段之審核後，需為澄清謠言而進行舉證，澄清謠言之證據並無特定類型，舉凡照片、對話記錄、錄音等，而平台亦會於受害者提供證據前告知並保證其所提供之舉證資料並不會用於營利、販賣、散佈等用途，藉此確保受害者隱私權之保障；另一方面，也需獲得被害者對此證據之真實性保證，以確保本平台之運作無虞。爾後，審查小組將會依被害人所提供之證據進行審查。（審查小組之組成及審查流程於附件詳述。）⁷

⁶ 通報流程 (附件九)

⁷ 審查小組之組成及審查流程 (附件十)

四、完成聲明稿及發出：

受害人於通過第二階段之審查後始可填寫其澄清謠言之聲明稿。平台所提供之聲明稿⁸具固定格式，以提供受害人研擬聲明稿之可行方向，用語亦淺顯易懂，因此，受害人可用個人言語闡述事實，使我方平台能確實成為當事人澄清事實之媒介。此受害人自述內容則將在完成後交付 TRÜStatement，由其進行檢視、修改及核可，最終經受害人確認後，聲明稿便可正式發出。而聲明稿所發佈之方式⁹與位置則將由受害者決定，如社群網站、部落格等。

五、受害者之後續處理：

受害者發出澄清聲明後，我方將提供當事人填寫 TRÜStatement 滿意度問卷¹⁰，藉此做出檢討與修正，以促進聲明處理器之進步與改善。至於受害人於此霸凌案件中，心靈上所造成之傷害，平台將視其需求將受害人轉介至與 TRÜStatement 合作之心輔機構，如 iWIN、台灣展翅協會及兒童福利聯盟等。上述機構為現今對於霸凌事件已有關注且有行動之民間團體，其主要功能是為遭霸凌之受害者進行心理輔導，並有一完善之心輔系統，而本平台將藉由與其合作，使處理流程更為完善且有效。

綜上所述，我方創立之 TRÜStatement 為受害者建立一清晰明瞭之通報流程，由向平台通報起，至審核、再至完成聲明表並發送，最後是可供受害者選擇的後續心理輔導，TRÜStatement 完整地建構出一個涵蓋澄清事實及受害者心理輔導之系統。

第二部分：執行 TRÜStatement 之單位及其權力責任配置 (詳述於附件)¹¹：

我方之平台將由中央政府負責建立，而實際執行 TRÜStatement 者，則向外委託合適之民間機構。而更進一步 TRÜStatement 之權責分配及其原因和目的，請參閱附件。

第三部分：TRÜStatement 之優缺點 (詳述見附件)¹²：

一、優點：

1. 釐清事實，杜絕謠言，實踐媒體接近使用權：
2. 公平公正，誠信公開：
3. 解決問題與心理輔導並重：

二、缺點：

1. 證據審查過程效率不彰：
2. 浮濫使用的問題：
3. 無法處理之案件可能對當事人造成二度傷害

⁸ 聲明稿格式 (附件十一)

⁹ 附件十二

¹⁰ TRÜStatement 滿意度問卷 (附件十三)

¹¹ 中央及地方負責機構 (附件十四)

¹² TRÜStatement 之優缺點 (附件十五)

第四步驟

為影響政府施政和政策落實之核心目的，我方將藉實際行動使 TRÜStatement 成為政府執行之政策。TRÜStatement 的初步籌畫及實行計畫已由我方完成。以下將詳述使我方平台合法化之行動計畫及方式：

一. 議題倡議：

我們初步將以宣傳之方式，使我方政策獲得社會大眾的重視，再使其建立一定之民意基礎，並進入立法程序。首先，我們將藉由校園演講，宣導關於網路霸凌相關之問題以及處理方式，並在演講過程中宣傳網路平台，使其存在更被大眾所認識，更能因而激起大眾對於 TRÜStatement 存在之必要性的認可。再者，對於 TRÜStatement 的宣傳更將擴展至職場及社群網站，藉此引發討論度，並增加大眾對於平台之需求，使 TRÜStatement 之成立成為公共議題。最後，我方更將結合其他共同理念之人，一同以此方案遊說立法部門。

二. 遊說據相關專業之立法委員：¹³

我方於說服立法委員之時，將以大量民意作為遊說基礎，並盼其透過職權之協助完善我方方案。以下為我方對社福、衛環部會之立法委員楊曜、王育敏的訪談摘要。而此訪談目的為達成此步驟前之成功可能性的評估。

訪問過程中，兩位均對於 TRÜStatement 這項行動方案表露出強烈興趣，並對於 網路霸凌之我方解決方案表示贊同。同時他們認為陳起行教授針對性騷擾所設立的試驗性網站和本方案有相似之處。該方案為，認為自身受性騷擾之當事人可向該網站申訴，當該網站認為性騷擾事件時，即協助轉介相關單位。而該方案達到了一定通報率及廣大支持度的顯益成果。故委員們普遍對我方的方案抱持樂觀的期待。

而立委亦提及 NCC 及法務部將有可能對於平台調解之結果效力有所疑慮；又因我方資金來源將由政府協助，故提供資金之部門必會產生浪費國家資源的質疑。對此，平台應加強審查小組之專業性及審查效率和嚴謹度，以強化平台之公信力。

三. 他方意見彙集與方案修改 (各方意見內容詳述於附件)¹⁴：

公共政策制定，為不斷改正之歷程。於推動本方案時，我方將於過程中吸納各方意見，適度修改本方案之內容及 TRÜStatement 之運作機制，期能符合大眾之需求，並切合當今審議式民主之精神。過程中也期待能夠吸引志同道合者或各界專家的加入以促成組織的壯大並利於事務的推展，並且我方預計將來以舉辦公聽會作為匯集之手段。

在意見彙集的過程中，我方與專家學者及民間相關團體進行了深度的訪談，其中包括具有處理兒少霸凌事件多年經驗的兒童福利聯盟，以及長期關心霸凌事件的○○大學心輔中心及○○大學法律系教授。此外，為了確切得知我方平台在社會上的整體執行可能性，我們也進行了問卷調查來了解一般大眾對我方平台的看法。綜合以上各方的意見，我方的平台實際推動上也獲得高度的評價。

¹³ 附件十六

¹⁴ 他方意見彙集與方案修改 (附件十七)

四. 尋找網路平台之合作與支持：

由於 TRUSTatement 之運作，大量仰賴現今流行之網路媒介（如社群網站、PTT）作為澄清管道，是以眾家平台對於本議題之重視為不可或缺之要素。在後續行動中，我方首要目標即取得社群網站對於 TRUSTatement 之認同及技術上支持，以增進法案及政策獲通過之可能，並能使其幫忙推廣本平台。由於網路霸凌好發（百分之九至百分之五十四）之青少年族群中，即有百分之二十八每天使用 Facebook，並且其連續數年佔據台灣最熱門網站第一名，具有極高之公眾接觸率，故目前我方將會以 Facebook 公司為首要遊說目標對象。

五. 合法化與實施

我方在經前述意見彙整等若干步驟後，擬訂出更完善且符合比例原則之計畫後。並再度請益前述第二步驟諮詢過之相關立法委員，並且聽從委員建議參考國外對於反網路霸凌之立法¹⁵與其配合向立法院提出此方案。欲使我方方案合法化實施，可參考之法律如下：

- (一)NCC 的成立法源，通訊傳播基本法第 3 條：「為有效辦理通訊傳播之管理事項，政府應設通訊傳播委員會，依法獨立行使職權。」，或可使我方平台機構之設立合法化。
- (二)財團法人海峽交流基金會捐助暨組織章程第 5 條。其中指出該基金會之經費來源為：一、基金運用之孳息。二、委託收益。三、政府或民間捐贈。四、提供服務之收入。五、其他收入。上述為我方資金來源由政府補助之參考。

在我方政策合法化後，便應著手進行機構的設置。按原計畫設立一由政府補助資金之民間機構，自各方機關招聘合適之專家人物，經過適當培訓後為平台工作人員。在加強宣傳和推廣後，平台即可按規劃正式運作，解決網路不實謠言之問題。

六. 未來發展與監督：

上述階段順利達成後，TRUSTatement 將由公民行動方案蛻變為具備解決網路霸凌問題能力之政策，並能在已具備問題意識的社會中，與民間監督力量一同長期發展。故其未來之走向將逐漸擺脫政府之補助，並隨公信力之增加，成為一獨立之機構，以超然之立場替受害者發聲。

七. 推廣：

待 TRUSTatement 確認成立後，其推廣之方法為我方首要課題。據我方事前所發放之問卷調查結果¹⁶，各年齡層普遍認為校園宣導、媒體報導以及在社群網站創建粉絲專頁為較有效之宣傳方式。今台灣地區之社群網站又以 Facebook 最為普及，因此推廣 TRUSTatement 之第一步驟將為建立其專屬之粉絲專頁。並藉由名人試用我方平台而提高曝光率及知名度，公眾人物之使用，亦可增加 TRUSTatement 之公信力和影響力。第二步驟為平面及媒體廣告，將對於平台的宣傳擴及不只是頻於使用 facebook 之青壯年人口，更使年齡層較高之民眾對於 TRUSTatement 有一定的瞭解，可藉此幫助受害者通報我方平台，擴大平台救助受害者之範圍。

¹⁵ 附件十八

¹⁶ 附件十九



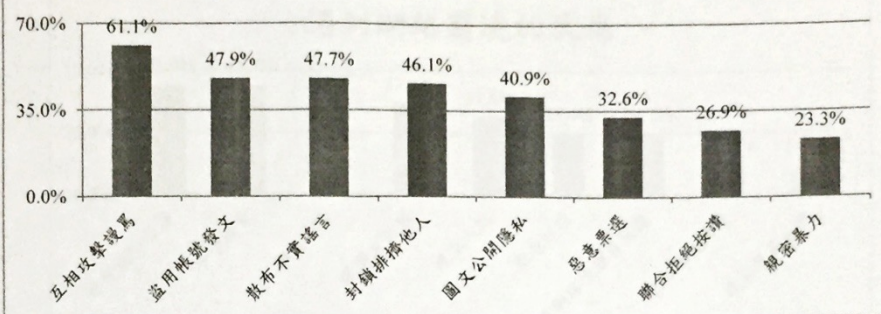
www.children.org.tw

兒童福利聯盟文教基金會

地址：台北市大同區長安西路 43 號六樓

電話：(02)2550-5959 傳真：(02)2550-0505

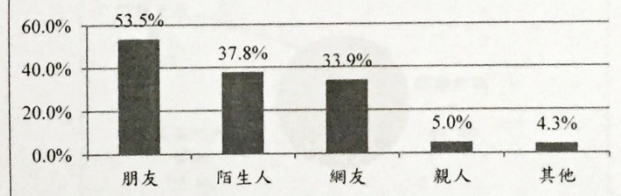
曾經看過或遇過的網路霸凌狀況



四、最常被誰霸凌--有五成以上是被朋友霸凌

進一步詢問有親身遭遇霸凌經驗的兒少，通常是被誰網路霸凌，我們驚訝的發現，有超過一半兒少網路霸凌受害者竟是被朋友欺負(53.5%)，其次則是陌生人(37.8%)。顯示多數的孩子雖然是在網路上遭受到霸凌，但是這些欺負行為可能是來自於真實世界的延伸，對孩子來說並不是關掉網路就可以解決的。

通常被誰網路霸凌



五、孩子面對霸凌的處理對策

● 43.9%選擇替自己辯解澄清

詢問兒少假若面對網路霸凌時，他們的反應以及解決策略為何，其中有43.9%兒少會替自己辯白，有43.7%選擇不予理會。值得注意的是，不少選擇回嗆、相互重傷也有42.4%。僅有三成的孩子會向自己比較信賴的人尋求慰藉，例如跟朋友吐苦水(37.3%)或跟家人傾訴(31.8%)。

比起前面提及的解決策略，僅有四成三(43.3%)的孩子會向外尋求積極正確的處理方式，像是跟網路管理員反應的有24.7%；跟老師說的僅兩成五(25.4%)，

附件二、臺灣網路霸凌之實證研究

在網路霸凌者對誰網路霸凌分析如表 15。64.5%的網路霸凌者不知道網路霸凌誰，32.3%的網路霸凌者網路霸凌對象有同學、朋友與校外人士，9.7%網路霸凌者網路霸凌對象是同事。網路霸凌者也和網路霸凌受害者一樣，不知道是誰最多，高於 60%，可見網路讓人能更隨意的霸凌自己不認識的人，他們可能認為對方根本不認識他，所以不能拿他怎麼樣。在同學、朋友、達到 32.3%機率是網路霸凌者的對象，即使是同學跟朋友，也是會爭吵，而這些人是網路霸凌者平常就認識的人，所以當他們想在網路上霸凌他們時，更能說出對方的痛處與 尬的事情。校外人士對於網路霸凌者來說也只是一位不是很熟的人，所以網路霸凌校外人士就像在網路上霸凌不認識的人感覺是一樣的。同事間的爭吵，對網路霸凌者來說，也許只是為了抒發工作時的不滿而已，所以他們自己也很難界定到底有沒有網路霸凌。

表 15：網路霸凌者網路霸凌對象

	次數	百分比(%)
同學	10	32.3
朋友	10	32.3
校外人士	10	32.3
同事	3	9.7
不知道是誰	20	64.5

附件三、iWIN 受理申訴統計(一般民眾) 2016 年 2 月統計報告：

表 1：涉及兒少身心健康之案件類型與 IP 位置案件類型對 IP 位置統計表
2016 年 2 月

案件總數共 442 件，其中涉及兒少相關法規申訴案件共 416 件：					
案件類型對 IP 位置	境內 IP	境外 IP	無法判別	總計	比例 (%)
色情猥褻	197	185	0	382	91.83%
賭博	5	4	0	9	2.16%
毒品及藥物濫用	9	0	0	9	2.16%
暴力血腥及自殺	7	9	0	16	3.85%
不當揭露兒少個資	0	0	0	0	0.00%
總案件數	218	198	0	416	100.00 %
註， 1.IP 位址無法判別(包括申訴內容非網路內容、申訴網址 IP 無法查得等)。 2. 違反兒少法條之新聞類別直接歸屬各案件類型中。					

圖 1-1：iWIN 網路內容防護機構 105 年 2 月涉及兒少身心健康之案件類型對 IP 位置

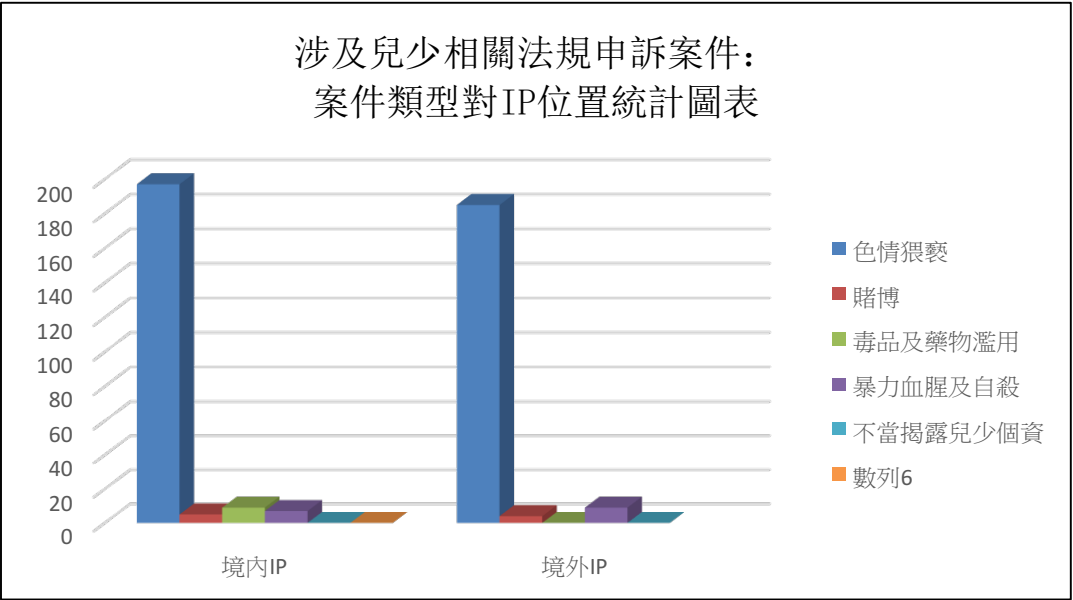


圖 1-2：iWIN 網路內容防護機構 105 年 2 月涉及兒少身心健康之案件類型統計

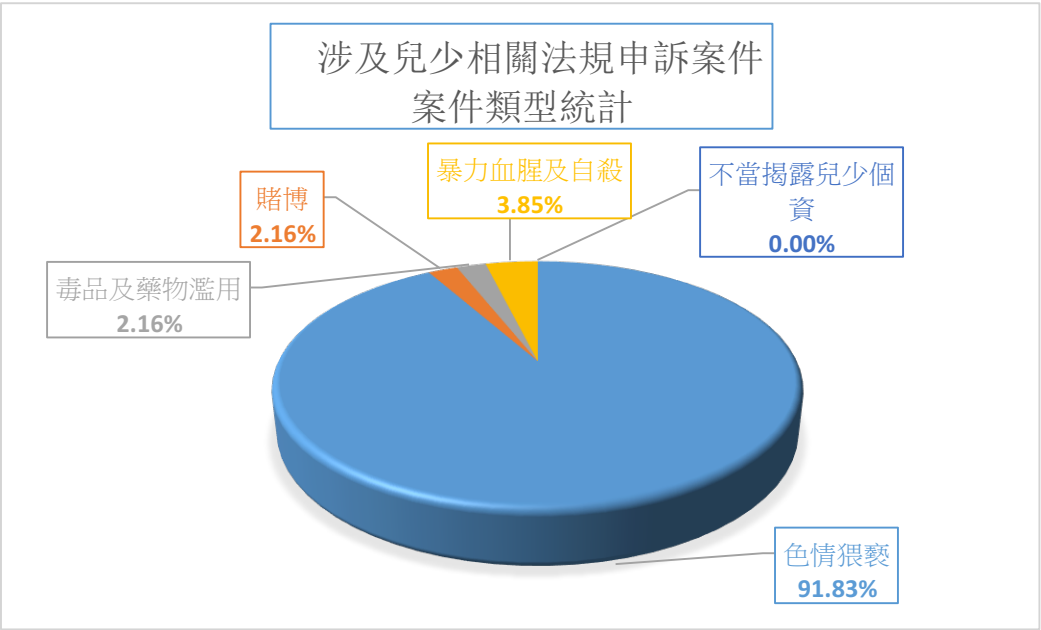


表 2：非兒少相關法規案件類型與 IP 位置對應表案件類型對 IP 位置統計報表
2016 年 2 月

案件總數共 442 件，其中非兒少相關法規申訴案件共 26 件：					
案件類型對 IP 位置	境內 IP	境外 IP	無法 判別	總計	比例 (%)
網路不當訊息(新聞類)	8	0	0	8	30.77%
網路不當訊息(其它類)	3	13	0	16	61.54%
網路詐欺	2	0	0	2	7.69%
網路侵權	0	0	0	0	0.00%
濫發垃圾郵件	0	0	0	0	0.00%
電信相關問題	0	0	0	0	0.00%
恐嚇行為	0	0	0	0	0.00%
犯罪事件處理	0	0	0	0	0.00%
其他	0	0	0	0	0.00%
總案件數	13	13	0	26	100.00 %
註， 1.網路不當訊息(新聞類)：未違反兒少法條新聞申訴案件。 2.案件類型之「網路侵權」「電信相關問題」「犯罪事件處理」「恐嚇行為」及「濫發垃圾郵件」分項為零值，分項未列表。 3. 無法判別原因為無網址。					

圖 2：非兒少相關法規申訴案件：案件類型對 IP 位置統計圖表

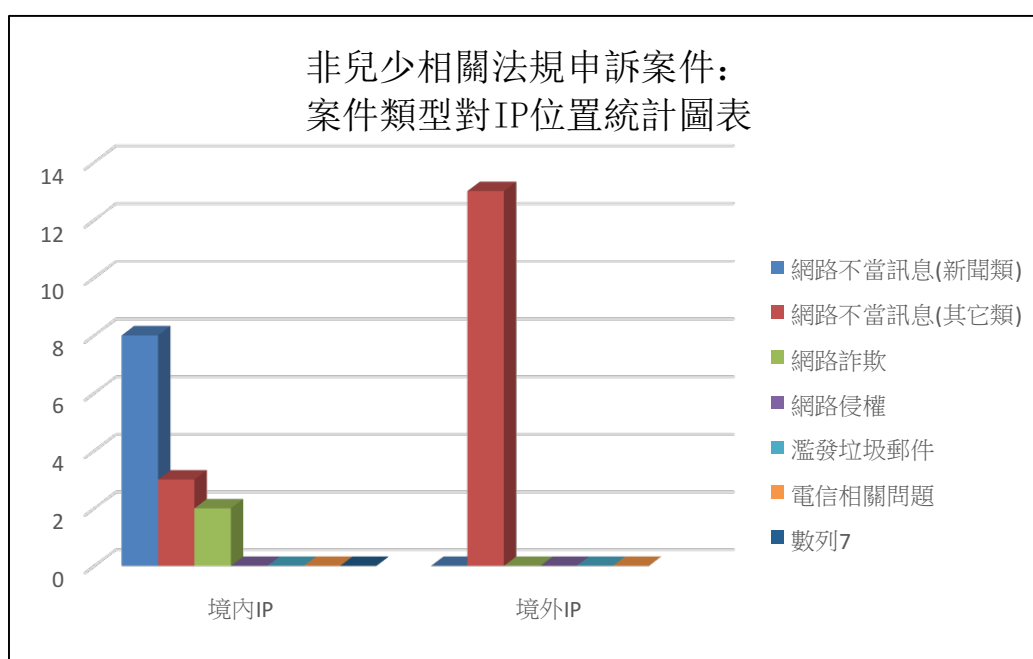


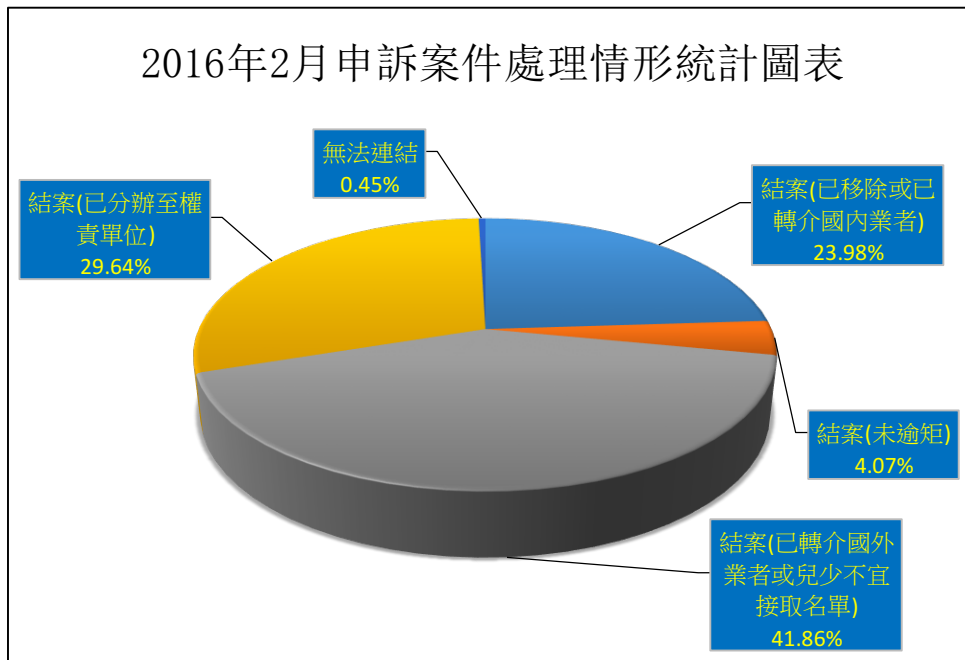
表 3：案件處理方式統計表

案件轉介及處理：案件處理方式統計表

案件處理方式統計表 2016 年 2 月

申訴案件總數共 442 件，其中屬境內 IP 案件共 231 件，其中屬境外 IP 案件共 211 件：		
結案(已移除或已轉介國內業者)	106	23.98%
結案(未逾矩)	18	4.07%
結案(已轉介國外業者或兒少不宜接取名單)	185	41.86%
結案(已分辦至權責單位)	131	29.64%
無法連結	2	0.45%
尚未處理	0	0.00%
總處理案件數	442	100.00%
已結案案件數	442	100.00%

圖 3 案件處理方式統計圖表



註：

結案(已移除或已函轉國內業者)

- 接獲申訴案件時，網頁或投訴之不當訊息已被移除；或境內案件未達違法，無需函轉權責機關，但已將申訴人意見轉知國內業者。

結案(已轉介國外業者或電信黑名單)

- 境外案件函轉業者或境外權責機關勸導改進；或加入教育部和中華電信過濾軟體兒少不宜接取名單。

結案(已分辦至權責機關)

- 內容涉及違法之申訴案件，已函轉國內權責機關處理者，同時通知業者。

結案(未逾矩)

-境內兒少不宜內容網站已依據自律公約設有明確防護措施，且內容無涉違法；或其他非涉兒少內容類型無涉違法者。

無法連結(查無網站)

- 根據申訴人所提供之網址及說明不當原因，網頁或網站不存在；或與申訴說明之內容不符。

表 4: 霸凌申訴案件統計

案件類型	霸凌案件類型			申訴來源		下架數及比例		
	新聞霸凌	社群網站 (FB)	其他社群或平台	網路申訴案件數	熱線申訴案件數	內容下架件數	內容未下架件數	下架比例
二月	5	12	7	19	4	8	7	53.33 %

註：

- 1.霸凌案件申訴來源分「網路申訴」和「熱線申訴」，其中有同時熱線諮詢和網路開案申訴重複統計案量
- 2.案件類型以網路申訴案件數做統計，分為「新聞霸凌」、「社群網站(FB)」、「其他社群或平台」3類
- 3.「新聞霸凌」包含兒少不當洩露個資、違反成人個資法、報導不實、及誹謗，公然侮辱等，由當事人或親友或他人檢舉之非名人之言語霸凌案件
- 4.霸凌網頁、帳戶或內容下架數和未下架數是以申訴網址或訊息逐筆統計；案件分類亦是以個別網址計數
- 5.資訊不足案件未列入下架或未下架計數
- 6.未下架原因通常為平台業者審查後判定未達違反該網站服務條款霸凌規範程度，或業者未回應處理。

圖 4-1: 霸凌申訴案件統計圖表

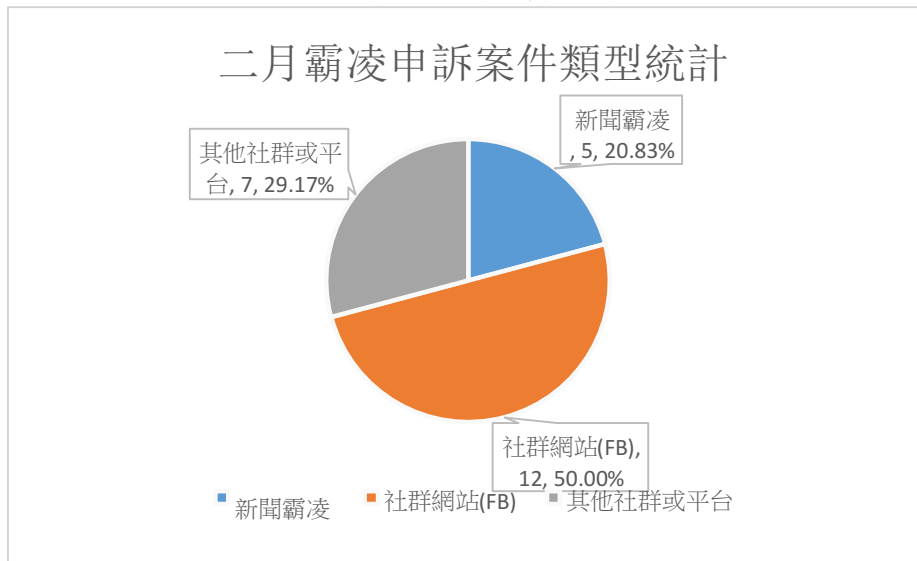
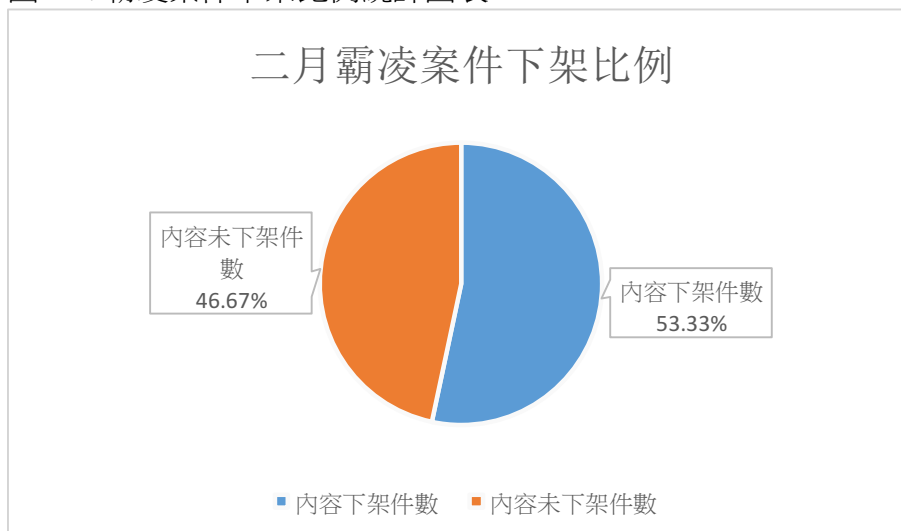


圖 4-2: 霸凌案件下架比例統計圖表



附件四、兒童福利聯盟研究訪談申請書

研究題目	網路霸凌解決平台
研究目的	財團法人理律文教基金會公民行動方案競賽
研究方法	☐ 深度訪談 ☐ 焦點團體 ☐ 問卷調查
訪談大綱或期待協助內容	在這次的公民行動方案中，我們的主題是「網路霸凌」，我們發現到在現今網路上有許多不實的言論，而這些言論的當事人卻沒有管道提出自己的聲明，而讓這些不實的謠言一直在網路上廣泛的流傳，因此我們想要做出一個網路平台幫這些受害者做出具公正力的聲明，並幫助他們將這些聲明發布到流傳這些謠言的社群網站，提供當事人一個澄清留言的機會。 除此之外，這些流言當事人的心裡也受到極大的傷害，但卻找不到一個管道去尋求心理上的輔導，因此我們的平台也提供轉介心輔機構的服務，讓這些受害者得到完整的心理輔導，並讓他們在同一個平台得到所有的服務，以避免社會上更多因為網路霸凌而自殺的事件再次發生，造成更多家庭的悲劇。 1. 網路霸凌個案例子 2. 要如何將這個平台與地方政府或教育機構合作 3. 有哪些專門處理網路霸凌的心輔機構 4. 在聲明中證據的部分，要如何去查證其真實性 5. 整個平台推行的可能性 6. 在霸凌個案接受輔導後的情形 7. 要如何將整個平台推廣出去

申請日期 105 年 03 月 28 日

附件五

毛揆：加強防杜網路霸凌 落實網路人權保障

日期：104-10-29 資料來源：新聞傳播處

行政院長毛治國今(29)日在行政院會聽取國家通訊傳播委員會「政府防杜網路霸凌因應措施及執行情形」報告後表示，為加強防杜網路霸凌，在張副院長協助、蔡玉玲政委協調及相關部會共同努力之下，已擴大 iWIN 網路內容防護機構功能，並促成國內外主要社群媒體業者，提供網路霸凌申訴管道，其中臉書(FB)甚至為臺灣打造專屬「網路霸凌防制中心」，相關部會同仁的努力成果，值得肯定。

毛院長進一步表示，「通訊保障及監察法」部分條文修正案已於去(103)年 10 月函送立法院審議，請法務部積極與立法院溝通。至於網路霸凌相關政策性議題，納入行政院資通安全小組網路內容安全分組討論，也請通傳會及有關部會積極辦理，加強落實網路人權保障。

通傳會指出，防杜網路霸凌，需要跨部會通力合作，行政院副院長張善政於今年 4 月 27 日召開跨部會「研商防杜網路霸凌事件因應措施會議」，曾指示就「提供民眾協助」、「強化民眾教育宣導」及「強化網站管理者與業者自律」等方式，與民間共同合作，整合既有機制與資源，改善網路霸凌現象。另蔡玉玲政委也邀集相關部會召開會議，針對各部會權責分工，辦理相關防杜網路霸凌措施，分別是內政部強化民眾檢舉告發網路霸凌的管道；衛生福利部辦理兒少保護，擴大連結自殺防治與心理衛生系統；教育部辦理教育與宣導；法務部主責法令彙整及檢視；通傳會則強化 iWIN 功能及業者自律。

通傳會表示，民眾除可透過 iWIN 網路內容防護機構網站專區 (<http://www.win.org.tw>) 反映網路霸凌案件，並獲取相關諮詢管道資訊，另亦可撥打 iWIN 熱線(02)3393-1885、內政部警政署 110 報案專線、教育部反霸凌投訴專線 0800-200855 或衛福部安心專線 0800-788995 申訴網路霸凌。此外，如民眾受到網路言論中傷，導致心理產生負面想法或情緒困擾時，則可撥打衛福部安心專線 0800-788995，提供 24 小時免付費心理諮詢服務。另蔡玉玲政委督導相關部會，促成雅虎(Yahoo)、臉書(FB)及 UDN 等 8 家國內外主要社群網站業者介接 iWIN 申訴管道，協助民眾快速找到求助資源，政府相關單位也持續宣導反網路霸凌、法律知識及網路倫理等觀念，以落實營造友善安全的網際網路環境。

附件六

- 一、依據教育部 104 年 5 月 20 日臺教資(三)字第 1040062584 號函辦理。
- 二、教育部為積極防制校園霸凌事件的發生，透過教育宣導、發現處置及輔導介入等三級預防措施，積極預防及處理校園霸凌事件，並且在每學期開學第 1 週推動「友善校園活動」，由各級學校積極向學生宣導「防制校園霸凌」及「校園正義」的觀念，以正向推動防制校園霸凌。
- 三、為了避免學生使用網路產生的負面影響，教育部函頒「各級學校學生安全健康上網實施計畫」，跨司處共同動兒少安全上網，以強化資訊倫理教育及網路禮儀宣導，加強學生法治及對於霸凌行為法律責任認知，鼓勵家長關心學生網路使用情形等，並在教育人員教導下，讓學生能正確使用網路、辨識網路的訊息種類及養成良好的網路使用習慣，持續推動防制網路霸凌事件發生。
- 四、將「資訊教育」納入國民中小學九年一貫課程綱要資訊教育重大議題之核心能力「資訊科技與人類社會」，其學習內涵包括資訊倫理、資訊相關法律、正確使用網路及善用網路科技擴大人文關懷等內容，並以 104 年 5 月 6 日臺教國署學字第 1040050178 號函請各直轄市及縣(市)政府與學校積極將學生正確使用網路相關議題(含家長如何教導子女安全上網、防制不當使用網路、資訊倫理、資訊教育、網路霸凌及網路成癮等)知能納入課程規劃及教育宣導，以協助家長了解並規範孩子正確使用電腦與網路。
- 五、於 104 年 4 月 24 日「呼籲大家一起來拒絕校園霸凌」及 4 月 28 日「拒絕『無形的拳頭 網路霸凌』」為題發布新聞訊息，期以共同營造安全、溫馨、適性的友善校園環境，並建構健康、和諧的校園風氣，積極預防校園霸凌事件發生，並呼籲民眾在網路使用時應遵守的網路禮儀及遇到網路霸凌時可採取以下措施：
 - (一)保留證據：將霸凌的圖文影像等內容，進行保留存證(可利用鍵盤右上角「Print Screen」按鍵儲存畫面)，做為後續措施的佐證。
 - (二)阻斷霸凌管道：透過社群網站的「解除朋友關係」或「封鎖」功能，阻斷霸凌者與當事人的聯繫管道，避免他們持續和當事人對話，或看到當事人所更新的訊息。
 - (三)向網管部門檢舉：利用社群網站「檢舉」功能或透過影音網站的「安全中心」向網站管理部門舉報；他們會根據網站使用規則決定是否移除霸凌內容，或停用霸凌者的帳號。
 - (四)尋求專業協助：如果需要進一步協助，可以諮詢學校的導師或輔導老師、醫療院所的心理師或精神科醫師，或向教育部防制校園霸凌專線 0800-200-885 反應(或教育部防制校園霸凌專區留言版留言)，以及「iWIN 網路內容防護機構(<http://www.win.org.tw/>)」申訴。
- 六、於 104 年 4 月 30 日函請各直轄市、縣(市)教育主管機關督導轄屬學校加強宣導防制校園霸凌多元反映管道，並重申學校應強化各類別校園霸凌通報、處置及輔導作為。
- 七、針對不同學習階段的學生及家長製作「防制網路霸凌」4 張宣導單，以強化學生、家長及社會大眾對網路倫理及素養之正確認知。
- 八、國家通訊傳播委員會已依法成立網路內容防護機構 iWIN，於網路平臺新增受理網路霸凌申訴及個案轉介，亦增加網路霸凌通報服務(02-33931885)，民眾可及時通報，降低可能的傷害。

附件七

言論自由還是網路霸凌？

藝人楊又穎日前在台中住家結束 24 歲生命，留給親友和粉絲無限遺憾。哥哥召開記者會，公開她生前遺留下要給粉絲的話以及公開聲明，希望藉由她的離開喚醒更多人正視、抵制匿名抹黑的歪風。（東森新聞）

對於網路霸凌，NCC 表示，由於網際網路具有跨國性開放的特性，且內容異動頻繁及機動性高，民主先進國家對於網際網路內容普遍以「業者自律」為基礎，法律則作為規範言論的最後一道防線。（東森新聞）

到底網路言論需不需要受到規範？還是應該要保障表達不同意見的權利？未來又該如何避免網路霸凌的再次發生？！

（圖片來源：Analysis of Policy Regarding Cyberbullying。）

正方論述：言論自由不能無限上綱？

一、許多遭受網友輿論壓力的藝人紛紛表態，台語天后江蕙認為，謾罵的人看台灣言論太自由這點，所以才為所欲為，造成這場悲劇。（自由時報）

二、立法委員王育敏和民間團體宣布成立「反網路霸凌修法行動聯盟」，將參照各國立法例，研議訂定「反網路霸凌」專法的可行性。（兒少尖兵-立法委員王育敏臉書）

三、新北市長朱立倫表示，媒體與網路以霸凌的手段，是違反道德與法律的基本原則，希望未來政府能夠立法、執法保障民眾。（中央社）

反方論述：是要白色恐怖嗎？

一、台語天后江蕙認為台灣言論太自由，不過這樣的言論卻讓網友反彈，網友還反問江蕙：「難道妳想回到以前講台語要罰 5 塊、掛狗牌的時代嗎？」（自由時報）

二、網友表示，他不想再聽到「台灣就是太自由這種理論」，若不想被當人看、過著沒人權的日子，「附近的中國和北韓歡迎你！」（自由時報）

三、PTT 網友認為：「自己享受到自由的時候怎不說太自由？」（引自 PTT）

四、PTT 網友認為：「彼此都可表達意見，這不就是言論自由嗎，難不成只要相反意見就可以扣上霸凌的大帽子」（引自 PTT）

五、蔡英文認為，網路一些惡意的攻擊，如果想要用立法來規範它，擔心過度的立法會造成對言論自由的傷害。畢竟在民主社會裡，大家都很珍惜言論自由，尤其台灣已從戒嚴時代走出來，對於言論自由抱很大的期待。（中央社）

附件八

國家通訊傳播委員會（NCC）於 10 月 21 日第 666 次委員會議審查「電子通訊傳播法」草案，決議先對外公布此版本草案條文，歡迎各界提供意見，俟彙整檢討後，再對草案內容進行審查定案。

在通訊與傳播高度匯流後，網際網路已成為極為重要的溝通媒介，其使用者也可能利用網路經營電子商務或提供應用軟體等服務，因此常與服務提供者等各類參與者間身分彼此交換，處於一種持續流動狀態，且存有多種樣態的互動關係(如電子商務、金融、遠距醫療照護等)，尤其網際網路無遠弗屆、跨國境，早已跨越行政管制所及之國界，為維護電子通訊傳播環境的秩序，並保障國民權益，同時亦兼顧網際網路服務提供者之公平競爭與產業發展，經參酌各先進國家作法，訂定本草案。

NCC 表示，面對以多元、自由、平等為其基本價值之網路環境，對應網際網路服務模式，行政管制應自我節制，不得恣意介入干預，否則可能扼殺創新、妨害網路產業發展。而在傳統分流之電信、廣播電視與電腦網路已藉由網際網路高度匯流的環境下，使用人與網路服務提供者已居於對等之地位，因此電子通訊傳播法草案的規範主體為利用電子通訊傳播之自然人或法人，民事權利義務關係為主軸，對電子通訊傳播行為為一般性規範，且除該草案規定外，使用人與網路服務提供者之行為仍應遵守民刑事等一般法律規範。

NCC 強調，該草案為跨業別的網路服務提供者與使用人建構彈性自由之使用環境，且為維護彈性自由的使用環境，參與者亦負有資訊透明，例如揭露營業公開資訊、服務使用條款等附隨義務。同時為避免所謂「網路霸凌」等不法行為，該草案規定使用人於使用電子通訊傳播服務時，因使用行為與提供電子通訊傳播服務者發生爭執，為防止發生重大損害或避免急迫危險，提供電子通訊傳播服務者或使用人得向法院聲請定暫時狀態之處分，以遏止損害不斷擴大。

附件九、通報流程

TRUSTatement 之主要通報方式為至其網頁填寫表單進行通報，但亦可於其負責機構領取實體表單填寫。首先，於網頁可見「我要申訴」一欄，點擊後可見表格有兩種版本，分別為「TRUSTatement 通報表(通報者)」和「TRUSTatement 通報表(受害者)」。填寫通報者版本則可由受害者之家人、朋友或任何知曉受害者所面臨之狀況者所填寫，並對於受害者之處境、與受害者之關係及受害者之聯絡方式進行敘述，而填寫受害者版本者，則需為受網路謠言而遭霸凌的受害者本人。我方平台於接獲「TRUSTatement 通報表」之後，將以其所提供之被害人聯絡方式主動聯繫被害人，此舉是因多數受害者於面臨霸凌之際，可能因不知求救管道又或是害怕求救，而錯失救援機會，因此我方願提供更為主動積極之協助，以幫助更多受害者，並於聯繫受害者後，依其意願填寫「澄清網路謠言申請表」，若今受害者所受不實詆毀之案件，屬「經司法相關程序且已有結果者」亦可向我方通報，我方將樂意為其發表聲明澄清。

TRUSTatement 申請表(通報者)

通報者姓名		年 齡		性 別	
聯絡電話					
通訊地址					
職業與工作場所					
與受害者關係(如朋友等)					
受害者姓名		年 齡		性 別	
聯絡方式					
事件概述					
事件持續時間	☐ 一週至一個月 ☐ 一個月至三個月 ☐ 三個月以上				
事件發生頻率 (每週)	☐ 一至二次 ☐ 三至五次 ☐ 五次以上				

本人已閱畢此系統相關規定，並保證所提供資訊及內容均屬實，如有造假，本人願意承擔一切相關法律責任。

TRUSTatement 申請表(受害者)

受害者基本資料:

姓名		性別		年齡						
聯絡電話	(H):									
	(M):									
通訊地址										
職業										
工作場所與職稱 (若學生則填就讀學校與系級)										
是否已經過法律程序	☐ 是 ☐ 否									
事件概述										
謠言發布網站										
事件持續時間	☐ 一週至一個月 ☐ 一個月至三個月 ☐ 三個月以上									
事件發生頻率 (每週)	☐ 一至二次 ☐ 三至五次 ☐ 五次以上									

本人已閱畢此系統相關規定，並保證所提供資訊及內容均屬實，如有造假，本人願意承擔一切相關法律責任。

附件十、審查小組之組成及審查流程

其基本配置為四人一組，由一位受任審理員和三位陪席審理員所構成。受任審理員需先全盤了解委託人之案件後，向組員報告並主導該會議的討論。小組成員內必須含有具法律(認定案件有無涉及法律層面之問題)、網路資訊(判斷提出證據之可信度、是否為偽造...等)專業領域知識的專家至少各一名，四人小組經會議討論時，需盡力於追求平台效率和公信力的間維持平衡。為避免聲明平台遭濫用，審查時將從嚴認定，且於討論後須以公開公正的方式做出決議，並投票表決 TRÚStatement 是否應為委託人發送此聲明，審查小組採自由心證原則，於事後不論其表決結果為何，受任審理員皆須簡單扼要說明決議之原因並交與受害人。

● 特殊情形：

當審查小組之意見因分歧而僵持不下，投票結果為平手時，需再加入審判長一名做最後判決，此審判長應具處理霸凌相關案件五年以上之經驗，且應具備法律或資訊專業擇一(兩者皆具備為佳)，審判長之判斷將直接決定平台是否接受此案件之委託。

● 提出再議：

當委託人對審查小組做出不予受理之結果不服時，得於收到結果通知後十日內提出再議，此時，須由與先前審查小組完全不同之受任、陪席審理員審理，此審理結果將被視為此受託案件之最終結果，若受害人還是不服，便不得就同一案件再提出再議。

● 審查通過：

於審查之通過後，平台將以電子郵件通知受害人，受害人即可開始研擬聲明稿。

聲明稿格式

本人○○○針對於民國○○年○○月○○日
有關○○○○○○○○(請簡短述明事件)的
不實指控，在此澄清聲明。

「○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○
○○」對於上述不實指控，本人的回應為
「○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○」（此為不實
原文擷取陳述，建議字數 150 字左右）。

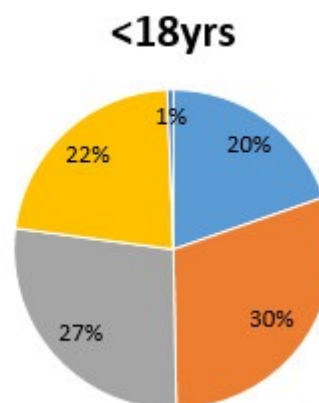
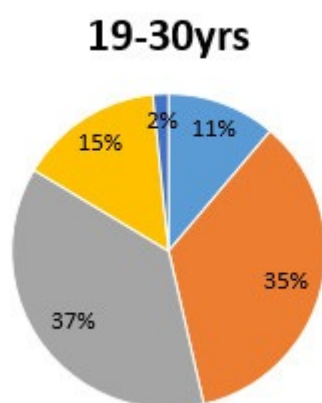
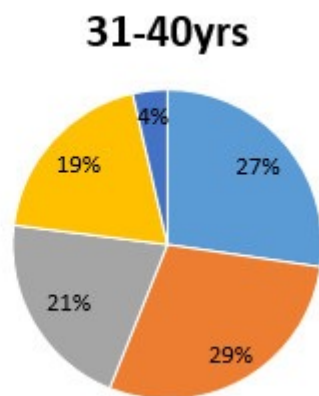
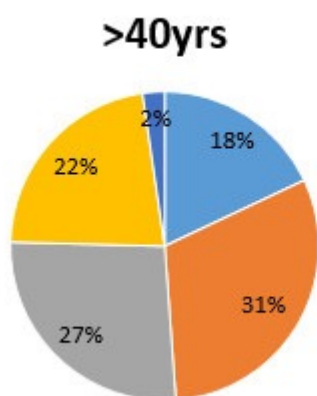
本人對此非真實之內容深感難過與遺憾，並將對發文者保留法律上之追溯權利。
也祈請以閱畢此聲明的您將不實的造謠止於此，不再進行散播，本人於此致上最深謝意。再三感謝。

○○於民國○○年○○月○○日 筆

Via TRUSTatement

附件十二、大眾對於聲明稿之偏好格式

■ 留言 ■ 文章 ■ 條列式說明 ■ 表格 ■ 其他



附件十三

事後追蹤與滿意度問卷調查

在聲明程序完成後，我們將會提供當事人一份事後滿意度的問卷調查（附圖），對於當事人的回饋，我們將針對我們的處理方式及程序做出檢討與修正，同時也列入我們這此次聲明行動有效度的評量，促使我們的聲明處理器不斷修正與改善，方能與時俱進，促成良善網路環境。

此外，我們已與*****等以上機構合作，若事後當事人需要，我們將樂意提供轉介上述心輔機構的服務，提供專業心理諮商，解決網路霸凌所造成的的心理傷害，促進健全身心發展。

TRUSTatement 使用滿意度問卷調查

您好！非常感謝您使用 TRUSTatement，希望有確實解決您的需要。

以下這份問卷是對於這次使用 TRUSTatement 的意見調查，我們將會針對您的回饋做出改善與修正，使服務趨於完善。

	低	-----	高		
	1	2	3	4	5
1. 使用操作之容易程度	☐	☐	☐	☐	☐
2. 回覆通報訊息之效率程度	☐	☐	☐	☐	☐
3. 發出聲明之效率程度	☐	☐	☐	☐	☐
4. 整體使用滿意程度	☐	☐	☐	☐	☐
5. 日後若有需要是否願意再次使用			☐ 是		☐ 否
6. 是否願意介紹他人使用		☐ 是		☐ 否	
7. 其他意見與建議					

謝謝您的填寫！

附件十四、中央及地方負責機構

由我方設定此平台之隸屬機構，因為以下三個原因，而決定以內政部為首，並由其負責建立。首先，內政部之職責係指示和監督各地方最高行政長官，故其與協助平台之推動有高度相關，其可將 TRÚStatement 從中央政策廣泛推廣至全台，再者，內政部下設有資訊中心，目的為管理和維護國家網路系統，因此我方政策之平台可由資訊中心創立和維護，最後，內政部可向下整合教育部資源及向外與通訊傳播委員會合作，前者「整合教育部之資源」是為了將平台推廣至校園，而後者「與通訊傳播委員會合作」則係為了結合 TRÚStatement 和社群網站，使社群網站的申訴網頁可附上平台網址之連結。上述此舉可推廣我方平台，且更有效幫助因謠言而遭霸凌之受害者，使其能藉由平台發聲並澄清他人之不實言論，惟此舉仍須由通訊傳播委員會強制要求網路業者施行，故最後部分之實際執行還須經立法步驟方得可行。

一、民間專責機構

(一)權力來源及細項：

於我方政策中，向下執行細節將由一專責民間機構負責，包括前項「TRÚStatement 之使用流程」所提及之通報、申請、一二階審查及發布聲明等一切流程，皆由其負責，然民間的專職機構係為了此平台而生，故機構之成立和委任需有因應之法律，方可使其作為政府之代表（因應之法律將於第四步驟詳述之）。機構之營運將由政府補助固定金額，其補助條款亦須立法訂定，然專責機構雖為政府向外之代表，然其所招聘之成員非屬公務人員，專責執行 TRÚStatement 之機構，其聘請人員分為兩部分，一為不具法律或資訊專業之人員，二為具法律或資訊專業之人員，全部人員皆需參加機構所提供之研習營，並累積至固定時數，參與鑑定考試且取得執照後方可於機構內任職，唯兩者不同之處為其於機構中任職之角色，前者將負責協助一案件中之審查和行政業務，後者將則負責一案件中審查及專業認定，此機構之初想為先創立總部，由其處理全國之霸凌事務，依機構公信力之成長和知名度之增加而可能增設分部。

(二)由民間機構執行 TRÚStatement 之原因：

TRÚStatement 之設立及維護隸屬於內政部，然今實際運作選擇另成立民間機構而執行之，其原因有二。第一，TRÚStatement 之一階審查將對於受害者之申請進行篩選，此處為不使人民產生政府箝制言論、擴張其權力界限之疑慮，憂其聲明因關係政治利益而遭排除，故將權力下放至民間機構，由其執行之，方得避免此一情形。第二，公務員之流動率亦較一般民間機構低，今由民間機構執行 TRÚStatement，故可以企業營運之方式管理之，於效率和效用方面將大勝於政府機關。

附件十五、TRÜStatement 之優缺點：

一、優點：

(一) 釐清事實，杜絕謠言，實踐媒體接近使用權：

TRÜStatement 的存在可提供一般民眾公開的網路平台，對於網路上不實之言論，並給予公開聲明與反駁謠言的管道以維護自身之權利，而我方政策於此亦同時實踐了大法官釋字第 364 號中所承諾之媒體接近使用權中「答覆權」與「更正權」。

(二) 公平公正，誠信公開：

TRÜStatement 提供一個絕對公信力的網路平台，秉持誠信原則，透過公平公正的實質審查，最終發表對網路不實謠言的澄清聲明，並向大眾公開透明，甚至對於已經過法律相關程序之不實詆毀案件，我們亦樂意為當事人發表公開聲明。

(三) 解決問題與心理輔導並重：

目前政府與民間機構因應網路霸凌問題所採取之措施多著重於試著撫平網路霸凌發生後所造成當事人傷害，然此並沒有確實解決網路霸凌的問題。一反以往做法，我方政策不僅會在事發後對被害人做出心靈上的撫慰與彌補，TRÜStatement 的存在，以澄清不實謠言與心理輔導兩者並重的方式，正視並解決當下之問題。

一. 缺點：

(一) 證據審查過程效率不彰：

由於 TRÜStatement 之成立宗旨係公開發表經證實之聲明言論，因此在審查證據環節上需經過相當謹慎縝密之審理過程，因此日後難免衍生出效率不彰之問題。倘若之後我方有效率不彰之疑慮，可能將會採取增加審查人員的配置之因應方式，以增進其執行效率。

(二) 浮濫使用的問題：

為避免可能某些使用者濫用導致其他通報審理延宕，我方採取方式會是建立更有系統及嚴格之審查標準，以利排除某些不當使用聲明之個案，避免他人濫用此平台，以維持 TRÜStatement 之使用品質，達成永續經營之目標。

(三) 無法處理之案件可能對當事人造成二度傷害：

由於我方平台對於發布聲明稿之審查有一定標準與流程，且對於是否為網路霸凌的認定實有難度，故並非所有申請的案件皆能為我方平台處理並發布聲明，然對於我方無法處理之案件，則可能使被害人受到二度傷害。因此我方對此之因應為對於不合平台標準之案件，其流程仍需視其狀況轉介適當心輔機構，降低對被害者的二度傷害。

附件十六

訪談對象：立法委員楊曜.立法委員王育敏.法案助理張喻閔

1.Q:現在正在討論的法規？

A:上屆（第8屆）對反網路霸凌的法案有非常熱烈的討論，但這屆剛開始不久，還沒討論到。NCC主任委員石世豪對推行專法持反對主張。*立法院第8屆第7會期交通委員會第9次全體委員會議記錄

2.Q:我們所提出方案之可行性？

A:之前政大法律系的教授陳起行教授曾為解決性騷擾問題而架設一個試驗性網路平台（已關閉），與你們的性質有點類似，當時有申請國科會計畫。得到的結論是只要有宣傳都能得到不錯的回應，總體而言算成功。你們這個想法確實能夠解決問題，其他立法委員應該也會支持。

3.Q:有什麼需要改進或注意的地方？

A:與性騷擾事件相同，很難判定到底怎樣才算網路霸凌，目前各方的討論都是無法客觀認定。因此你們的方案對實際發生的問題解決有效，但對抽象問題無效，但你們網站的宗旨在於提供協助，所以不用去擔心認定問題。比較需要注意的是審查委員的代表性，舉剛剛提到的陳起行教授為例，那時他們也有審查是否屬於性騷擾案件的委員會，由律師.學者與政府官員組成；再來比較需要擔心的就是會不會你們所提供協助的這個管道變成反向霸凌的工具。

*賴怡君 防制網路霸凌法律近期發展

4.Q:假設我們的方案可行，要如何將其推至法案？

A:又回到客觀認定的問題，要用法律定義規範網路霸凌難上加難，倒不如推行一條法規內容是說今後以你們這個網站為標準判定網路霸凌，若你們覺得此事件屬之，那在法律上這件事就是網路霸凌，然後再回到現有法律作規範，如此一來能夠使你們更具公信力。

5.Q:對我們還有沒有什麼建議？

A:對於網站架構因陳起行教授的網站已關，現在還有一個叫「病後人生」的網站能參考。再來審查過後若你們不認為屬於網路霸凌，還是需要作後續心輔，因為如果他真的覺得被網路霸凌，但你們卻說不是，恐怕會對他造成二次傷害，還有就是聲明稿發出後會不會反而對受害者有更多的負面言論？這都建立在公信力的上。而在你們審查的過程中，不免有時會牽扯到各資的問題，可以試著推行前台匿名，後台實名制，但這已經吵了很久，短時間內應該很難有結果。最後就是可以多多參考國外的法規及措施作為之後推行法規的依據。

*許育典 當網路霸凌遇到言論自由

*鍾安 美國法對網路匿名表意者的身分揭露程序

附件十七、他方意見彙集與方案修改

(一) 專家學者及民間相關團體意見：兒童福利聯盟、○○大學心輔中心及○○大學法律系教授。以下分列之：

A. 兒童福利聯盟：

我方於 4 月 13 日親訪兒童福利聯盟後取得多項回饋，其對於 TRÚStatement 亦有極高期許。兒福研究發展處黃琪雅研究員亦提及我方平台為現今獨創構想，因其屬創世之舉，故執行 TRÚStatement 可遇之困難較難以預見，更建議我方，凡新創之政策必應多加宣導，如是，TRÚStatement 才能成為受害者會實際使用之求救管道。

B. ○○大學心輔中心：

我方於 4 月 25 日以電子郵件方式詢問○○大學心輔中心，其提供我方之建議將於下論述之。心輔中心指出，我方於審核案件時，對於案件是否屬於「網路流言所產生的霸凌」之審查感到擔憂，憂其審查將耗費大量人力成本；又平台是否可達到「勿枉勿縱」實為另一疑慮。然雖如此，心輔中心仍表示，我方所提出之 TRÚStatement 可能是現今眾多因網路謠言而遭霸凌之受害者所渴求之協助方式。

C. ○○大學法律系教授：

我方於 4 月 29 日訪問○○大學法律系教授，其建議於下詳述之。首先，今法界學者對於推動妨害名譽除罪化正予與推動，因此我方計畫若發展完備，也可望成為刑事案件之轉型方式。教授亦提及以目前台灣之普遍立場，絕大部分民眾仍認為政府機構較民間機構更具公信力，且今 TRÚStatement 實屬事務型機構，對於公正性之影響將不如政務型機構一般敏感，因此認為我方之設定——平台隸屬於內政部，實屬正確之決定。

(二) 一般民眾意見：我方以問卷方式調查一般大眾 500 名。以下分為四個年齡層（18 歲 以下、19~30 歲、31~40 歲、41 歲以上）

- A. 於「大眾興趣程度」統計中，四個年齡層皆展現出高於百分之六十之高度關注。
- B. 於「澄清謠言有效程度」統計中，四個年齡層皆高於百分之六十之高度信心。
- C. 於「使用意願程度」統計中，具使用意願與年齡成反比之趨勢（目前推測與網路使用頻繁程度相關），然而即便為四十歲以上之年齡層，亦有超過百分之五十之民眾有意願使用 TRÚStatement，十八歲以下之年齡層則高逾百分之七十。
- D. 於「介紹供他人使用意願程度」統計中，所有年齡層皆超過百分之七十。

上述之統計樣本雖無法如大型統計機關之調查具備極高樣本數，然由於我方之問卷調查地區廣（台北、台中、屏東、離島地區等）、年齡層多樣（橫跨老中青族群），並且皆得出高度相似的結論表示樂觀。故此，我們認為 TRÚStatement 目前在一般大眾中有其可行性。

詢問對象: ○○○教授

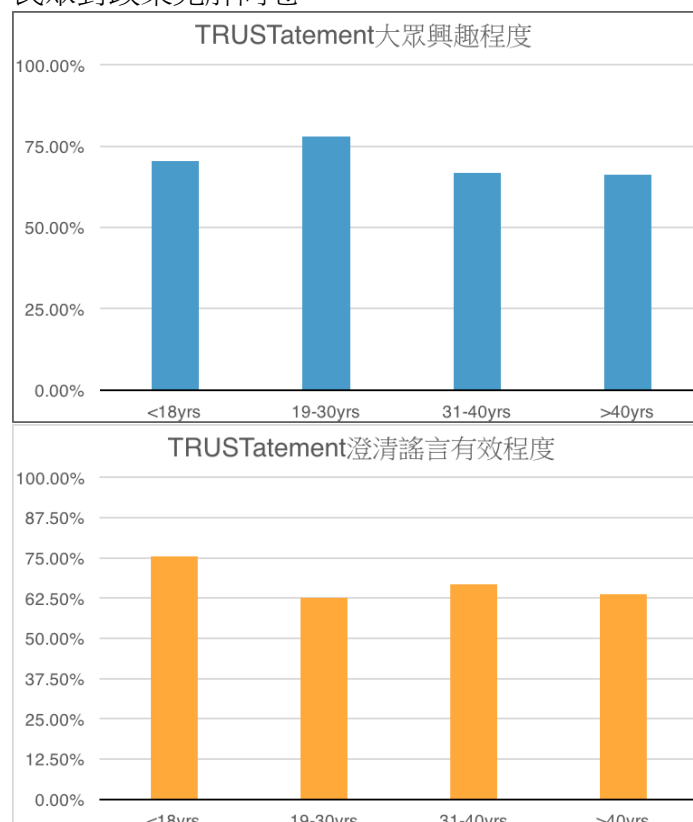
一、

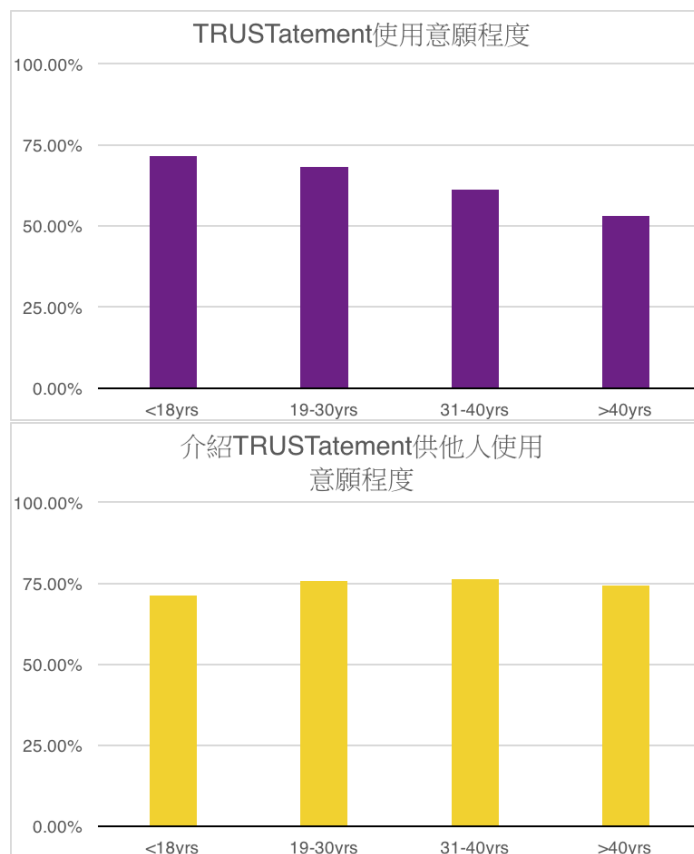
政策流程大致看來無問題，內容也滿縝密。誹謗罪的案件其實並不多，多數人會因覺得訴訟程序過於複雜，僅想要一個道歉或事實的澄清，此計畫符合其意旨。且目前法界學者想推動妨害名譽除罪化，讓案件不再有刑事責任，此計畫若妥善規畫也可作為一轉型方法。

二、政府或民間管理？

人民一般會選擇相信政府還是民間機構會因社會風氣、執政黨而有不同意見，但以現今台灣的普遍立場來看，大眾還是認為政府機構較民間機構有公信力。個人傾向政府，因設在政府部門可少去許多問題，包括公信力和資源。關於公正和妨害言論自由部分的疑慮，因機構性質為事務型機構，又是由專家學者來作討論、評斷，並不若政務型機構般敏感，公正性也不會受太大影響。至於妨害言論自由，因機構處理的皆為個人言論之個人法益，不像公共法益(媒體等)，故控制言論自由的機率和可能性並不大。

民眾對政策見解問卷：





2016/04/01~2016/4/30；統計基數總計 500 份

附件十八、各國反網路霸凌立法案例：

由於日益猖獗的網路霸凌，造成一個又一個的受害者輕生悲劇，各國政府開始正視此一嚴重問題，甚至通過法案，使網路霸凌有法可管，而各個國家之實例詳列如下：

一、美國

1. 梅爾(Megan Meier)案→成立梅爾基金會→密蘇里州反網路霸凌法(梅爾法)
2. 克里蒙提(Tyler Clementi) 案→新澤西州的反霸凌法案通過
3. 加州 AB86 法案之通過

小結：雖各州立法內容不一 但普遍法規較台灣嚴厲

二、英國

1. 梅德蕾(Chloe Madeley)案 →修正刑事司法與法庭法案，提高網路霸凌刑責，最高刑責由六個月提升至兩年。
2. 為因應網路霸凌之匿名性，研擬立法社交網站實名制

三、歐盟「網路安全日」(Safer Internet Day)

和社群網站簽訂協議，保護青少年隱私，確保青少年網路安全

四、Twitter：「促進使用者安全對話措施」：

「暴力內容」定義從寬解釋&採取更多附加強制選項對付網路霸凌者

五、加拿大: 通過立法→Bill C-13 法案

六、法國: 修法使網路霸凌之法律責任同一般霸凌，可處以徒刑與罰鍰

參考資料:

<http://www.thenewslens.com/post/155050/>

<http://www.thenewslens.com/post/154968/>

<http://www.justlaw.com.tw/LawReport.php?id=146>

<http://www.npf.org.tw/2/8602>

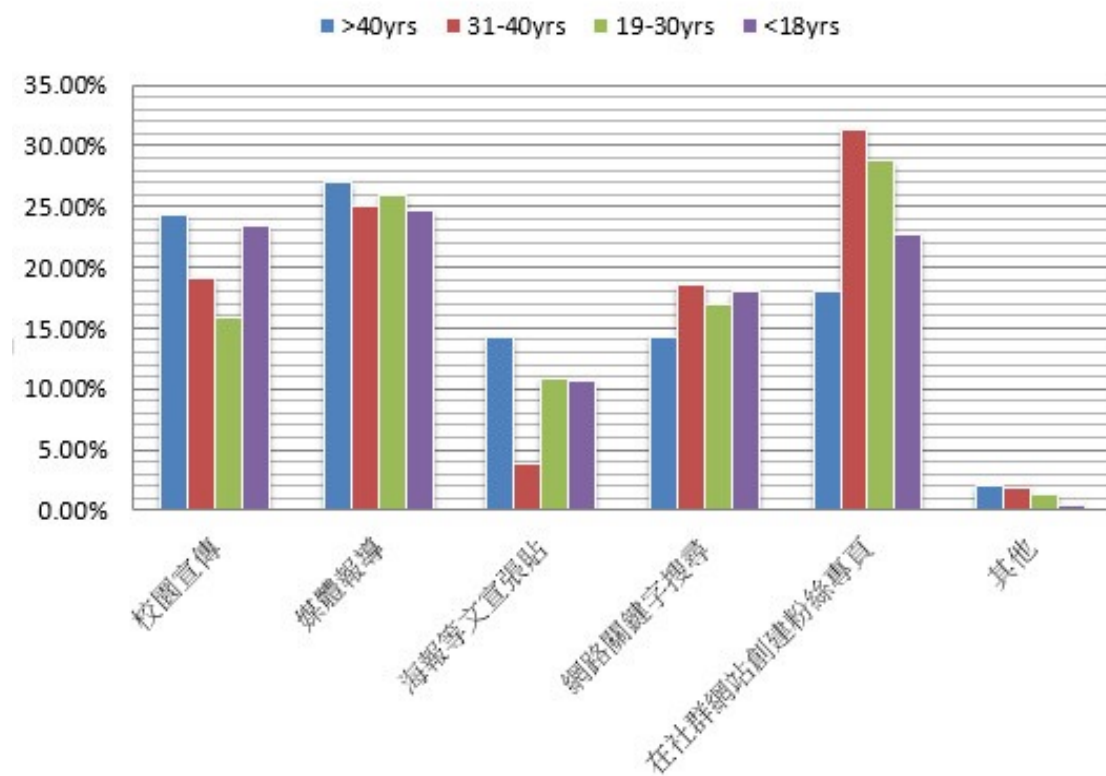
<http://hermes.webster.edu/brownTim/Cyberbullying%20Project/cyberlaws.html>

<http://mt.sohu.com/20150720/n417092907.shtml>

<http://www.chinatimes.com/newspapers/20150427001227-260109>

<https://nobullying.com/cyberbullying-laws-canada/>

TRUSTatement 推廣方式意見調查



1. 校園宣傳.媒體宣傳.粉絲專業
2. 其他：fb 廣告.介紹名人使用

憲法意見表

1. 政府無權干涉宗教信仰的自由。我方政策有/無牴觸這點，理由如下： 我方政策並沒有涉及宗教信仰自由方面，故無牴觸憲法中關於宗教信仰自由的保障。
2. 政府無權對人民以言論、書寫或以其他方式表達意見之自由加諸不合理或不公平的限制。我方政策有/無牴觸這點，理由如下： 我方政策未試圖限制人民之言論自由，故無牴觸憲法。詳述如下：我方政策並非消極地對網路謠言進行刪除或禁止其發布，因為此作法可能牽扯到需辯證此謠言虛實以及相關的言論自由侵害等問題，而我方政策為替受害者發表澄清聲明，並無此牴觸憲法之問題。
3. 政府無權在沒有依法組成法庭或者主管機關，進行正當法定程序前，即剝奪生命、自由或財產，我方政策有/無牴觸這點，理由如下： 首先，我方政策僅提供具公信力的平台為網路霸凌受害者發表澄清聲明，並無涉及任何相關法律程序；再者，我方政策主要在幫忙受害者做出事實上的澄清，故無以公權或是私權的手段去剝奪生命、自由或財產之虞。
4. 政府無權在沒有正當理由的情況下，即侵犯人民隱私。我方政策有/無牴觸這點，理由如下： 我方政策執行時由於驗證事實之必要，會要求受害者提供相關證據以舉證，此涉及要求受害者提供照片或與他人之私下對話內容等資訊。然我方會具備完善配套措施以防止其隱私受侵害，於受害者交付舉證資料前告知並確保其提供之證據並不會用於營利、販賣、播送或散佈，且此保證條款亦會包含於申請表格中，再於表格中說明並使申請人保證所提供的資訊為實，故我方此舉並無侵犯人民隱私之虞，亦無牴觸憲法。
5. 政府無權依據人種、宗教、年齡、國籍或性別等因素，制訂對人民有不合理或不公平差別待遇之法律。我方政策有/無牴觸這點，理由如下： 我方政策並未對申請者加以限制，凡網路霸凌之受害者並希望藉我方平台為媒介且助其發出事實聲明者皆可申請並使用之，故無牴觸憲法中關於平等權的規定。
6. 我方政策有/無牴觸其他憲法規定，理由如下： 我方政策於要求受害人舉證之階段，將要求其提供與加害人之通聯或聊天紀錄，然此證據之提供為調查網路謠言真實性之必要，且此提供行為須為受害人主動，故其舉證資料皆會經當事人授權且同意，故無侵害秘密通訊自由之虞，亦無牴觸憲法。