

大愛電視第五屆第七次頻道倫理委員會	
會議日期與時間	2024年09月27日(五) 下午二時三十分
會議主席	劉蕙苓主委
與會人員	(一)委員:高惠宇、奚聖林、陳定邦、楊憲宏(視訊)、劉新白 (二)執行秘書:何建明主責長 (三)列席單位/主管: 同心圓辦公室行政室 人才培育中心:王嘉筠 同心圓辦公室募心募愛室總機客服:黃柏維 同心圓辦公室法務組副總監:余宜玲
議程	(一) 2024年Q3教育訓練項目與時數概況 (人才培育中心) (二)2024年Q3客服統計概況 (同心圓辦公室募心募愛室總機客服) (三)大愛電視遭詐騙冒用說明處理 SOP (同心圓辦公室法務組)
會議紀錄	(一) 2024年第三季教育訓練項目與時數概況 報告人：人才培育中心:王嘉筠 (1) 報告內容 1、課程統計：包含四大類專業類、共識類、傳承類跟新員類。第三季主要以專業類跟共識類的課程居多。 2、新聞的課程比較少，主要是因為剛好遇到颱風，有些人員調度的問題，本來有幾堂共修的課程被取消。 3、第四類的部分，再次邀請范希平老師分享服務的課程，針對客服的內容上課。 4、共識的課程除了邀約同仁到各社區分享以外，也把內容錄影起來，當作台內同仁的共識課程。 5、每一季開始會跟同仁分享一本新書，讓同仁一起養成閱讀的習慣。

(2)委員意見：

1、陳定邦委員：就統計上來看，第三季課程安排較之前少，教育訓練是以年度制訂計劃，所以應該盡可能讓各季課程數量一致。若有特殊原因，可以備註解釋。

2、劉新白委員：因為慈濟有很多海外志工，可以善用真善美志工的報導，讓大愛台與世界局勢與時事互相相接軌。

3、高惠宇委員：可以多一點解釋性的新聞及議題，也可以考慮做個民意調查看大愛台的觀眾喜歡看哪類新聞。

4、楊憲宏委員：應該可以創設一些 AI 倫理的課，不一定要請國內的專家來分享，也可以考慮看一些國外的線上課程，直接看 YT 上面這些的討論，應該也會有幫助。

5、劉蕙苓主委：

(a)人資課程多寡可能跟各部門忙錄的情況有關，現在看起來，共識類的課程會比較多，人資可以針對各訓練課程的比例拿捏，讓各種課程的參與人數不要懸殊太大。

(b)今年是 AI 非常熱門的一年，在商業媒體裡包含公視，也開始使用 AI，不過在新聞界跟學術界一直在討論 AI 使用的倫理問題，有一些新聞單位也制訂 AI 的使用守則，這個議題可能可以列入教育訓練的參考。建議新聞部也可以關注這個議題。

(二)2024 年第三季客服統計概況 報告人：同心圓辦公室募心募愛室總機客服:黃柏維

(1)報告內容

1、2024 年第三季期間，事件總計 270 件，總事件與上一季相比，增加 117 件。主要因為通報大愛台發生冒用詐騙事件共 64 件、及新聞稿信件增加 47 件，故事件總數增加較多。

2、本季客服並無接獲申訴事件，唯新聞有製作上傳後，第三方希望重製(因新聞示意畫面拍到廠商名稱，廠商來信要求下架、醫院診間待檢民眾在未被告知情況下入鏡等)。新聞、節目、戲劇有查詢相關資訊、觀眾反應個人心得

和建議，另有觀眾透過國家通訊傳播委員會通訊傳播業務陳情網平台，建議大愛台發展、增加台語使用等。

3、關於新聞類的部份有兩件，第一件是食安相關的報導，內容提到有一些盒裝的微波食品，因為冷凍食品封膜上有塑膠，微波後會有濃縮塑化劑的疑慮，不過因為記者在說明的時候，他拿的是某廠商的食品，廠商便打電話來反應說，這樣有誤導觀眾的疑慮。第二件則是因為報導大愛劇「你好，我是誰 2」本尊曹汶龍醫師的門診，拍到診間候診民眾的畫面，經客服與該名民眾溝通並向新聞部反應後，新聞部同仁便將該段畫面刪除。

4、節目類的部分，有觀眾表示 6 月 19 日播出的「現代心素派」節目中，提到油品香料有關的內容，該名觀眾對節目中來賓的解說持不同意見，建議日後節目邀請的專家學者，應具備相關證照，才不會傳達錯誤訊息。

(2)委員意見：

1、奚聖林委員：如果只把中間畫面打馬賽克，表示其他兩邊的產品卻是 ok 的畫面，這樣容易造成誤解。因此我覺得跟新聞製作的分工有關，因為台灣新聞製作習慣由文字記者負責撰寫文字，攝影師負責拍攝畫面，畫面經剪輯刪減後，就很容易出現這種狀況，所以不得不特別注意。



2、高惠宇委員：這其實一個很好的新聞議題，下次有這種議題時，建議可以請新聞部派員與會。另增加台語節目的部分，應按照節目或戲劇需求，來決定以何種語言呈現。

3、劉新白委員：有時候專家也可能會發生口誤，為求縝密起見，建議製作單位在訪問節目來賓後，再針對來賓回應的內容進行查證。

4、劉蕙苓主委：

(a)由於新聞，特別是偏負面的新聞，容易牽涉到個人的隱私或廠商的商譽，在處理這類新聞時，要特別注意。

(b)同時影片還會在 YT 上播出，對於肖像權的問題要特別謹慎。新聞部同仁可以考慮邀請律師來分享關於這方面的法規。



(c)台語的部分，則應該尊重製作單位的創意與想法，以最自然的語言呈現。

(三) 大愛台遇詐騙情事之處理 報告人同心圓辦公室法務組副總監：余宜玲

(1)報告內容

1、客服於 113 年 7 月 5 日上午陸續接到各公司、FB 粉專來電告知，收到以大愛電視臺法律代表名義寄發之侵權通知信，內含惡意連結。收件者若不小心點選信件中之連結並輸入其提供之密碼，恐有個資外洩疑慮。

2、7 月 5 日當日處理情形

(a)請客服人員先向來信者澄清：大愛電視台並未發出此封信件，請民眾切勿點選任何來路不明之連結或檔案。

(b)向內政部警政署 165 全民防騙網檢舉。

(c)撰寫澄清聲明，放置於官網、FB。

3、7 月 5 日至 7 月 9 日 客服處理件數：電話通報 40 件、電郵通報 24 件、總計 64 件。

(2) 委員意見

1、陳定邦委員：資訊部門同仁應調查是否有同仁受害。

2、奚聖林委員：其實這不算詐騙，而是公司資安系統被破壞，這是很大的破口，讓有心人士對公司電腦植入木馬程式，可能會造成很嚴重的損害。

3、何建明主責長：公司在資安課程的時候，都會向同仁加強教育，凡是在郵件裡面不明的連結禁止點，點開前必須要先確認那裡面是什麼。

4、劉新白委員：建議公司應該有兩套系統，一套為正常播出，另一套做為備份，以免造成重大損失。

5、劉蕙苓主委：總結以上委員意見，面對這類問題，有兩點可以加強，一是資安系統以及同仁的資訊安全教育，二是資料的備份，即使在駭客入侵後，公司還是可以維持正常運作。

(四) 臨時動議：下次開會時間 2024 年 12 月 20 日下午 3 點