

# 《鏡新聞》特別申訴案紀錄表

整理／羅君涵（鏡電視外部公評人辦公室主任）

《鏡新聞》於2023年1月1日至2023年4月30日，共收到兩件特別申訴案。鏡電視外部公評人辦公室針對每一個申訴案均詳加處理，底下針對申訴日期、申訴內容、處理過程，和處理結果，列表如下。

## 1. 申訴案：202301310006號

|            |   |
|------------|---|
| 申訴日期       | 2023/1/31   |
| 申訴內容       | 申訴人聲稱「貴台拍○○○記者○先生採訪時，身上疑似有酒味，感覺不受尊重。」   |
| 調查過程(公評人室) | 本件申訴案經2023年1月31日公評人辦公室工作會議討論後，認申訴信所指之內容涉記者行為，非屬公評人特別申訴案著眼新聞內容處理適切與否之範疇，決議將本案轉交予客服中心，公評人另加註建議由權責單位新聞自律倫理委員會處理。 |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <p>調查過程處理結果( 客服及相關單位)</p> | <p>客服中心就申訴人所撰內容詢問主管處理原則後，先轉知被投訴單位，該單位主管分就兩方面進行查核：</p> <p>(1) 就確認申訴者實際投訴對象，以及(2) 面談申訴函中可能遭申訴指涉之記者，並向同組成員調查其工作習慣。</p> <p>調查結果如下：(1) 申訴信中未提供申訴人認行為不端之記者全名，所稱該記者執行之採訪內容亦過於籠統，以致單位主管其實無法確認應受調查之人員及事項，為確認上述資訊，該主管依申訴函所列電話號碼前後去電兩次，確認查無此申訴人外，對方亦表示該電話號碼現由營業場所使用。</p> <p>調查方向(2) 被申訴之單位主管面談可能遭指涉有不良行為之記者兩人，確認兩人均未赴申訴信所稱地點採訪外，尚詢問同組成員以了解平日工作狀態與習慣，確認兩人品行端正工作負責，並無申訴函所述情事。客服中心接獲單位調查結果後，依循申訴表單所留Email回復申訴人，至今未再收到回應。</p> |
| <p>備註</p>                 | <p>※ 相關單位調查報告另指出，申訴人提供之 Email「似乎是一種只有十分鐘有效臨時性的電子信箱」。</p> <p>※ 公評人認為此案雖非公評人特別申訴案處理範圍，然對於鏡新聞台及公評人深刻思考閱聽人申訴處理及《鏡新聞》自律機制，仍頗具意義，特別詳加記錄。</p>   |



## 2. 申訴案：202303310007號

|                   |   |
|-------------------|---|
| 申訴日期              | 2023/3/31   |
| 申訴內容              | 申訴人自稱為被報導之脫逃受刑人A <sup>1</sup> 家屬，其申訴內容檢附《鏡新聞》3月28日特定單則新聞之鏈結 <sup>2</sup> ，抗議該則新聞未經家屬同意擅自取景其住處，且《鏡新聞》為所有電視台中唯一有此情形者。申訴人要求盡速撤除該則報導。   |
| 調查過程(公評人室)        | 2023年4月11日公評人辦公室工作會議分別檢視《鏡新聞》及友台處理方式後，於隔日(4月12日)邀請總編審、採訪中心總監及兩位副總監(主管社會地方新聞及攝影各一)前來辦公室，以瞭解本件新聞製播流程及新聞部撤除該報導之決策過程。   |
| 調查過程處理結果(客服及相關單位) | 本則報導由《鏡新聞》社會地方組製作，關於遭投訴「侵害家屬隱私」，新聞部表示該則新聞處理係經過編採會議討論，本於專業所為之判斷。報導播出時，受刑人尚在逃，《鏡新聞》本於公共安全考量及提醒民眾避免受害之媒體天職，恪遵製播規定，在未刻意強調何處為受刑人A過往住處下陳述事實，準此，認為該則新聞處理無不當之處。至若公評人要求說明新聞部於11日撤除該報導的決策過程，新聞部表示由於受刑人A已經落網，加上家屬擔心「有辨識可能」之疑慮，因此決議將該則新聞下架。本起公評人特別申訴案實為《鏡新聞》精進報導脫逃受刑人之契機，會後，採訪及編播中心總監共同擬定「處理犯人逃亡期間及落網後之相關報導的 SOP」，相關自律規範亦納入《鏡新聞》製播準則中。下為新聞部回復0007案申訴人之信件： |

「首先強調，當天3月28日的時空背景是脫逃受刑人A脫逃的第二天，警方已經發布查緝專刊在全台尋找他的下落，地方特約記者得知一個消息，脫逃受刑人A在脫逃後搶劫果農的轎車後，因為身無分文，竟然把車開回老家住處，潛入隔壁鄰居住家行竊，偷取財物。特約記者前往該地查證，找到遭竊鄰居，他對記者說明，確實有看到脫逃受刑人A的身影。

因此基於危險人物，於逃脫時使用暴力，並沿路偷竊逃避警方追緝，恐有害「公眾財產及人身安全」，本組製作標題名為「起底受刑人A偷竊慣犯脫逃後返老家翻牆行竊」新聞，在畫面中有放入受刑人A老家之外觀，目的是提醒民眾，已經有鄰居受害了，請提高警覺，並非該投訴人指控「隨意帶出受刑人家屬可供辨識之資料」，特此澄清。

其次，由於受刑人A在脫逃的第一時間，先攻擊果園管理員，再搶走他的轎車，加上警方發布查緝專刊，足以證明他已經是名「危險份子」，在3月29日落網時，更被發現他偷走一台機車企圖托運到台中繼續逃亡，本公司基於「媒體天職」對於涉及公共利益的消息進行充分傳播，報導脫逃犯的相關新聞，並非投訴人所形容「內部稽核失靈」，反而是經過編採會議討論，做出決議後才播出該則新聞。

第三，投訴人指稱，其他媒體同業謹遵新聞第四權倫理規範，無揭露受刑人家屬相關資訊。但經過「新聞監看」程序後，我們發現並非事實，因為TVBS採訪到受刑人A家屬（是否更侵害隱私權），三立新聞拍攝老家外觀，還強調這裡就是受刑人A住家，另外民視和台視也跟進報導，惟本台遵守製播規定，並未刻意強調整排農舍就是住家所在地，僅強調鄰居遭竊事實。



|    |   |
|----|---|
|    | <p>綜合以上所述，足以證明本組在製作該則新聞，已遵守符合「社會公義」原則，但由於受刑人A已經落網，加上家屬擔心「有辨識可能」之能，因此已經將該則新聞下架處理，特此說明。」</p> <p>公評人就本申訴案調查處理過程撰寫專文〈新聞媒體應如何處理犯人逃亡期間及落網後之相關報導〉請參考：<a href="https://mnews.tw/story/20230419ombuds001">https://mnews.tw/story/20230419ombuds001</a>。</p>  |
| 備註 | <p>※ 原本，鏡電視公評人處理閱聽人申訴標準作業流程就申訴案的形式要件，僅要求申訴人確實實名填寫表單之姓名、聯絡電話及Email電子郵件信箱帳號，換言之，只要形式上申訴表單欄位填有上述資訊，且申訴主旨在《鏡新聞》製播內容具體提出批評建議者，即通過實質要件審查。也就是說，公評人辦公室於接獲特別申訴案後，不會以聯絡電話及Email電子郵件聯繫申訴人。</p> <p>然而，第0006號申訴案涉及要求檢討本台同仁採訪過程服裝儀容等事宜，經《鏡新聞》各級主管調查了解，發現撥打申訴人於申訴表格填寫之聯絡電話並無表格填寫姓名之人，而Email電子郵件信箱帳號疑為俗稱免洗帳號的短時效非永久帳號。公評人認為在目前申訴制度甫上路，案件數量尚處在辦公室可處理的範圍內，遂於第0007號申訴案起，於形式審查階段，增加由公評人辦公室主任撥打表單所留聯絡電話確認的流程，旨在排除冒名申訴及匿名黑函的狀況。於實務處理上，透過雙向對話，亦有助了解申訴者的主張。</p> |