


# 鏡新聞特別申訴案紀錄表

文 / 羅君涵（鏡電視外部公評人辦公室主任）  
孫溫柔（鏡電視外部公評人辦公室資深專員）

鏡新聞自2022年5月8日正式開台迄今，共收到9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。列表順序從最新收到的申訴案依次排列。

申訴案：202307260009號

申訴日期	2023年7月26日
申訴內容	申訴者附上標題為「杜蘇芮暴風圈將觸陸！恆春強風豪雨 連線站不穩」之新聞，認為鏡電視不該和傳統商業台一樣，為博取觀眾眼球而將記者置於暴雨狂風中連線，望鏡電視自詡為民間版的公共電視，能更為自律。申訴者直指，本則新聞有違反《鏡電視新聞台節目製播準則》第參章第九條第1項：「現場連線首重同仁人身安全，應避免有害同仁人身安全之虞的現場連線，例如：颱風外景風雨觀測」之虞，因此提出申訴。



調查過程	<p>本案申訴人未提供全名及電話，不符合形式要件，按照《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》公評人得逕不予受理。又，辦公室自0007案起，為避免黑函及冒名申訴並進一步釐清投訴者欲表達之內容，新增由辦公室主任去電查核並確認申訴事由的處理流程。本件觀眾未留聯絡電話，公評人辦公室無法踐行此步驟。惟公評人仍於接到申訴案的第一時間，提醒新聞部副總、採訪中心總監及編播中心總監，颱風期間鏡新聞現場連線首重同仁人身安全，應避免有害同仁人身安全之虞的現場連線，例如：颱風外景風雨觀測等。</p>
處理結果	<p>本件指摘具體且申訴主張明確，公評人認為，若申訴者願提供全名及連絡電話，使得形式要件完備，不失為鏡新聞以至於台灣各新聞台重新思考播報颱風新聞的契機，是以，辦公室就申訴人所留Email去信詢問申訴者補全形式要件之意願，然未接獲回覆，遂依規定轉往相關單位進行後續處理。</p>
鏡新聞報導網址	<p>杜蘇芮暴風圈將觸陸！ 恆春強風豪雨 連線站不穩 (見右方QR Code)</p> 

申訴案：202305210008號

申訴日期	2023年5月21日
申訴內容	<p>申訴人來信鏡電視客服信箱及鏡電視公評人信箱，認為當日午間新聞於報導浩克新聞事件後，就警察是否執法過當所為延伸報導，引述日前遭警方執法過當之非洲舞老師說法不恰當。申訴者認為兩案時空背景不同，並就此闡述其法律意見，認警方可能主張防衛適當而減刑，並建議新聞台研討「延展性防衛過當」之法律學說理論。</p>



<p>調查過程</p>	<p>本案未通過形式要件審查（申訴人未提供全名及電話），且同時寄予鏡電視客服信箱，未指名要求公評人處理，形式要件不符，按照《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》公評人得逕不予受理。又，辦公室自0007案起，為避免黑函及冒名申訴並進一步釐清投訴者欲表達之內容，新增由辦公室主任去電查核並確認申訴事由的處理流程。本件觀眾未留聯絡電話，公評人辦公室無法踐行此步驟。</p>
<p>處理結果</p>	<p>本申訴案即便暫時忽略未能通過形式要件審查，而就申訴內容所主張者進行討論，亦有以下不足處。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本件申訴人○○○信中所提新聞為鏡新聞官網上已上架，標題為「台版浩克」新影片曝！警棍連打12下涉執法過當」、「執法過當又是中壢分局 大外割女師轟『拿人民洩憤』」之兩則套稿。誠如申訴人於信尾所述，本信僅為觀眾（申訴人）之建議及看法，提供新聞部參考，至於正確度及專業判斷則可再斟酌。因此，在申訴人進一步來函要求公評人審查前，本件先予存查。</li> <li>2. 申訴人於文中之事實描述及法律概念運用皆不精準。首先論事實描述，本件警察體系內部已判斷是執法過當，就失控警員及其長官為行政懲處，非申訴者所稱「事情尚未明確」。又，申訴者引用「無罪推定」及「延展型防衛過當」亦皆非此案情形相符之法律概念。</li> <li>3. 本件新聞部就行政體系已做出懲處之事件，訪問前些時日同為警察執法過當之指標性司法判決當事人，就警員教育中是否宜加強執法中手段必要性及適當性為延伸探討，將單一新聞拉高至制度面及警察養成教育面討論，為鏡新聞適宜且有深度的新聞處理。</li> </ol>

鏡新聞報導網址	<p>2023/5/21「台版浩克」新影片 曝！警棍連打12下涉執法過當 (見右方QR Code)</p> <p>「執法過當又是中壢分局 大外 割女師轟『拿人民洩憤』」 (見右方QR Code)</p>	  
---------	---	--


申訴案：202303310007號

申訴日期	2023年3月31日
申訴內容	<p>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<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。</p>
調查過程	<p>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。</p>

1. 基於新聞當事人已落網且其家屬擔心有辨識可能性，本表以「受刑人A」取代通緝期間公布其姓名之新聞標題，以及本台新聞部回覆申訴者信件時提及新聞當事人之文字。
2. 該則新聞標題為：「起底脫逃受刑人A偷竊慣犯 脫逃後還返住家翻牆」，原影片網址為：<https://youtu.be/N2iE1fzbkA4>。本則新聞經新聞部內部決策後於4月11日下午下架。



處理結果	<p>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：</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>
------	--

	<p>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，更被發現他偷走一輛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。</p> <p>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，並未刻意強調排農舍就是住家所在地，僅強調鄰居遭竊事實。</p> <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〉請參考右方QR Code。</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，僅要求申訴人確實以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，因第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>
--	--

#### 申訴案：202301310006號

申訴日期	2023年1月31日
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	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。
處理結果	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：（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>調查結果如下：（1）申訴信中未提供申訴人認定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。</p> <p>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>
備註	<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10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>

申訴案：202212230005號

申訴日期	2022年12月23日
申訴內容	申訴人認為民眾應知悉的是小攤販的販售價格，而非進貨價格，望鏡新聞慎選採訪對象





調查過程	本件經公評人與新聞部採訪中心於2023/1/11進行第一階段面談後，新聞部採訪中心總監表示報導中詢問該市場攤販所談及價格皆為該市場攤販零售價並非為進貨價。
處理結果	新聞部採訪中心總監在與公評人面談後即回復信件予申訴人，說明該則新聞的處理背景（包括選擇採訪對象和後置圖卡的呈現邏輯），並簡述鏡新聞報導農產物價新聞時之採訪原則，與閱聽人溝通鏡新聞處理新聞的理念。20日再申訴期間到期未收到申訴人提請再申訴，此件結案。
鏡新聞報導網址	<p>2022/12/23 茼蒿一台斤零售飆破90元 菜販：貴到不敢賣（國語版），見右方QR Code </p> <p>2022/12/23 茼蒿一台斤零售飆破90元 菜販：貴到不敢賣（台語版）見右方QR Code </p> <p>茼蒿一台斤零售飆破90元 菜販：貴到不敢賣（官網報導）見右方QR Code </p>

申訴案：202210310004號

申訴日期	2022年10月31日
申訴內容	本件來信者表示自第一天試播即欣賞鏡新聞的新聞編排、鏡面及主播群，但對近日的編排有意見，因此來信提醒期望新聞部注意，公評人室將其申訴意見歸納如下：

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申訴人認為鏡新聞應增加軟性新聞的比例、體育新聞（特別提到中職、關懷弱勢之相關新聞）</li> <li>2. 政治新聞應盡量維持中立（有時藍多於綠，有時綠較多）</li> <li>3. 調查報告受訪者宜注意政黨比例</li> </ol>
調查過程	<p>本案未通過形式要件審查（申訴人未提供全名及電話），按照《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》公評人得逕不予受理。然，基於申訴人為鏡新聞忠實觀眾，提出之意見或可對新聞製播有參考價值，公評人盼能針對來函內容進一步了解相關製播過程，故仍於11月16日約訪新聞部採訪中心兩位總監進行面談。</p>
處理結果	<p>公評人面談結束後即回信予申訴人告知溝通結果，結束本案。公評人回復內容簡單摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鏡新聞新聞部處理新聞的原則，並不會依據新聞類型（例如是否為硬新聞或軟新聞，是否為消費新聞或體育新聞），主要是看新聞的重要性。</li> <li>2. 有關政治新聞藍綠比例的問題，鏡新聞新聞部處理政治新聞的原則是「議題導向」，而非政治人物或政黨取向。</li> <li>3. 調查報告受訪者的安排，負責的主管都會注意到各黨政治人物約訪的比例，惟最後是否能邀訪成功，則不取決於鏡新聞新聞部，而是取決於邀訪對象的意願。</li> </ol> <p>申訴者接獲公評人回信後，來信致謝，表示人在國外故不方便補全形式要件（亦即不便提供聯絡電話），未來將繼續支持鏡新聞。</p>

申訴案：202210090003號



申訴日期	2022年10月9日
申訴內容	此案來信者反映其Yahoo帳號被停用，導致無法收到驗證碼
調查過程	本件非屬公評人處理特別申訴案之業務範圍
處理結果	轉予客服中心處理

申訴案：202208300002號

申訴日期	2022年8月30日
申訴內容	申訴人質疑針對一起事態嚴重的校園權勢性侵案，鏡新聞為何毫無報導？
調查過程	<p>由於本起申訴案並非批評鏡新聞報導內容不公，而是對報導與否、呈現的秒數不滿。因此，公評人辦公室就該起校園權勢性侵案發展重大時點（也就是事件本身），以及其他電子、平面、網路媒體的報導概況進行前導調查。此份調查亦有作為公評人辦公室與新聞部間前置面談溝通文件的功能。</p> <p>公評人與新聞部主管於9月8日進行第一階段面談，採訪中心總監於面談過程中表示，性侵新聞涉當事人名譽及必須考量是否因媒體報導而造成二度傷害等問題，尤須謹慎，因此鏡新聞不搶快，秉持查證優先原則，且經新聞部討論後，決定等待行政機關初步調查結果出爐後再報導。簡言之，此為鏡新聞遵行其性侵新聞製播原則有意為之，而非避而不談。</p> <p>其間，鏡新聞的確於8月31日、9月3日、9月5日及9月8日，在案件發展符合其製播原則之下，依照事件明朗程度及可查證進度陸續報導。</p>
處理結果	新聞部與公評人面談後，由採訪中心總監於承諾回復申訴時限內（9月27日）回復申訴人，說明鏡新聞處理新聞的信念，並附知公評人。20日再申訴期間到期未收到申訴人提請再申訴，此件結案。

	<p>依據《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》，公評人僅於案件進入第二階段始會發表調查報告，然本於制度建立者之使命與分享精神，公評人仍於10月18日在鏡新聞官網發佈〈鏡電視外部公評人申訴調查報告NO.1〉一文，係為台灣公評人受理閱聽人申訴案的第一篇調查報告</p> <p>見右方QR Code</p>	
鏡新聞報導網址	<p>2022/8/31 房思琪翻版在台中 明星國中校長遭控性侵</p> <p>見右方QR Code</p>	
	<p>2022/8/31 防「房思琪」悲劇再現 行政院修法揪狼師</p> <p>見右方QR Code</p>	
	<p>2022/9/3 盧稱對狼師「祭重罰」 人本主任怒嗆:騙人不懂</p> <p>見右方QR Code</p>	
	<p>2022/9/5 狼師任教達38年恐有黑數 綠營轟中市府失能</p> <p>見右方QR Code</p>	
	<p>2022/9/8 沒退休金！性平會重懲 台中狼師永不錄用</p> <p>見右方QR Code</p>	



	2022/9/12 首發千字聲明「無愧」 遭控校長：獵巫虛構 見右方QR Code	
	2022/9/12 綠轟狼師案有人要負責 議會上「包圍」盧秀燕 見右方QR Code	
	2022/9/20 狼師案擴大！收600份 問卷 出現「第4受害者」 見右方QR Code	
	2022/9/20 狼師案出現新受害者 盧秀燕：勿當連續劇 見右方QR Code	

申訴案：202208160001號



申訴日期	2022年8月16日
申訴內容	此案來信者欲於鏡新聞網頁刊登廣告



調查過程	本件非屬公評人處理特別申訴案之業務範圍
處理結果	轉予客服中心分派予權責單位

