



通訊軟體 用在公務上好不好

／ 蔡鎮戎

現在的人，幾乎沒有人生活中可以離開電腦、手機，而 Google 瀏覽器及其相關附屬軟體則是必須裝備；我們使用的通訊軟體也都需要 Google 的支援才能使用，而其曝露出來的隱私問題，政府應該以嚴謹的態度視之，以避免國家相關資料被竊取。

數年前，早在社交通訊網站剛盛行時，銓敘部就發文各機關學校，禁止公務員利用公務電腦連結臉書（Facebook）、噗浪（Plurk）、推特（Twitter）、Tumblr、Flickr 等社交通訊網站，擔心該等網站存在「不可預期的風險」：例如散播病毒以癱瘓政府機關網站的正常運作，或藉以竊取、竄改政府機關的重要文件。這與當前政府雷厲風行推動的嚴打假訊息、假新聞，似乎有著不謀而合的相同目標，目的都是在維護國家的資

訊安全、穩定國家安全的正常運作。然而，在大勢所趨下，我政府也不得不承認，雖然這些社交通訊網站有著「不可預期的風險」，但是在越來越多民眾倚賴從這些社交通訊網站來獲得資訊，政府為了符合時代潮流、接地氣、讓民眾獲得正確的訊息，也不得不有條件開放使用；而當大門一開，各機關學校即蜂擁而上，紛紛成立自己的社交通訊網站、提供資訊予民眾或民眾在互動平臺上提供基資，這讓資訊安全在此際更顯得格外重要！



為了順應時代潮流，讓民眾獲得正確訊息，公家單位紛紛成立官方社交通訊網站及帳號，即時提供資訊並透過平臺與民眾互動。圖為臺北市政府臉書粉絲專頁與 LINE 官方帳號。（圖片來源：臺北市政府，<https://www.facebook.com/humansoftaipei>；<https://line.me/R/ti/p/%40taipei>）

台灣用戶訊息聊天的兩三事

台灣用戶數 2100 萬

每日訊息總數超過 10 億

平均一個人一天發超過 60 則訊息

本公司將僅使用用戶於「關於台端資訊的使用」中授予同意的資訊。

LINE 於 2019 年 10 月底公布使用數據，臺灣用戶數高達 2,100 萬，每日訊息總數超過 10 億。（圖片來源：LINE 台灣官方 BLOG，<http://official-blog.line.me/tw/archives/81291901.html>）

Line 可以說是近年來在臺灣最受歡迎的社交通訊軟體，用戶高達 2,100 萬戶，Line 所具備的功能也持續在增加中。各機關學校也都組成各式各樣的工作群組，以方便工作上的即時聯絡。然而，其負面效應正一一呈現出來，最值得注意的有兩方面：一、雖然它提供了工作上即時互通的便利性，但是它缺乏加密保護的功能，所以各機關學校在工作上的資料隨時可能外洩，目前政府的資安工作在這方面並無法防範，輕者僅為公事上的交流瑣事，重者一旦夾帶機密檔案，難保不會被有心人士藉機取走，對國安將是一大警訊；二、由於 Line 的便利性及免費性，許多主管便不

自覺地把它用來作為交付工作的工具，而且是無時無刻、不分平假日、想到什麼就 Line 一下，造成部屬極大的困擾與壓力、影響到員工的身心健康。

2016 年，美國總統大選前夕爆發「希拉蕊電子郵件事件」，美國對於資訊安全的防護工作，一直以來是極盡所能、做到滴水不漏，尚且出現如此重大外洩事件，可見只要是駭客有興趣的內容，不管什麼樣的電子通訊資料都有可能被駭。

網路巨擘 Google 於 2019 年 7 月 11 日坦承，其承包商可以定期聽取和檢查「Google 語言助理」（「Google



Google 的語音助理和 Amazon 的 Alexa 語音助理皆坦承聽取客戶資訊，目的在提升語音辨識能力，開發更多功能。

Assistant」，即「OK Google」功能）的使用者與該系統所講內容的錄音。該公司表示，此舉主要是在協助「Google 語言助理」可以更多瞭解不同國家的語言、口音，以開發「Google 語言助理」更多功能。無獨有偶的是，2019 年 4 月，亞馬遜（Amazon）也被爆出將民眾隱私外洩問題：Amazon 內部的 Alexa 團隊工作人員每天每人需收聽上千個語音片段。Amazon 發言人表示，此舉目的亦為了提升 Alexa 的語音辨識能力。此 2 個事件，足以證明人們在使用手機進行對話時，其內容均能被有心的手機開發商竊取及運用。

綜上所述，隨著越來越多、也越便捷的通訊軟體出現，我政府機關在資安工作上尚未能做到有效防範之前，宜謹慎並有限制範圍性地使用，才能避免國家重要資訊不會輕易外洩、也才能夠確保國家的安全。同時也要教育各機關學校人員（特別是主管），應避免在非上班時間發布工作訊息、造成部屬的心理壓力，如此，才能算是將社交通訊軟體物盡其用、公務機密維護妥當。

鍵盤

真的會殺人

／ 陳孟君

韓國知名女團成員具荷拉以及她的好友雪莉於 2019 年底相繼結束生命，在最美好的年華。那麼漂亮、那麼有錢，就算此生不工作應該也不必為錢發愁，為何想不開呢？她們的痛苦我們無法理解，我們只知道她們飽受網路霸凌，人紅是非多，總是有躲在鍵盤後面的酸民。這言語的殺傷力，並不亞於真槍實彈啊！



Cindy 遭網路霸凌輕生事件

入圍「2014 新宅男女神」的臺灣網模 Cindy 於 2015 年 4 月時輕生，享年 24 歲。其父親曾擔任行政院二級機關主委、母親為大學教授，還有個大她 12 歲的哥哥，從小備受父母兄長的疼愛。其選擇在主演的首部電影上映前 10 天，以氮氣在家自殺。為何長相甜美、出身名門、個性率真的她，

會在花樣年華結束自己生命？在 Cindy 遺書中及經警方調查後發現，其竟是因遭受網路霸凌及匿名誹謗所致。

Cindy 過世後，哥哥將 Cindy 粉絲專頁更名為「心地好一點，霸凌少一點」的公益頁面，希望完成妹妹遺願「讓更多人正視網路霸凌的問題」，以幫助更多需要幫助的人。



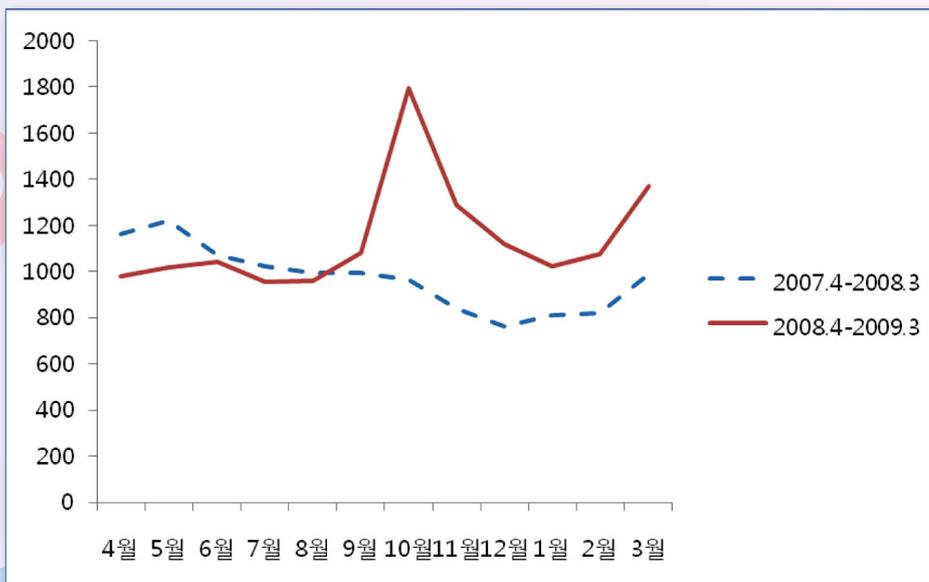
臺灣網模 Cindy 因不堪網路霸凌自殺過世，哥哥將其粉絲專頁更名為「心地好一點，霸凌少一點」，轉型為網路霸凌防治的公益頁面，期望讓更多人正視網路霸凌的問題。（圖片來源：心地好一點，霸凌少一點粉絲專頁，<https://zh-tw.facebook.com/cindyfromtw>）

媒體報導引發自殺率驟升

根據統計，南韓藝人自殺已超過 40 人，而在 2019 年底，南韓連續三起藝人自殺，頻密程度更打破以往記錄。據悉，2008 年韓國娛樂圈也曾發生著名演員安在煥、崔真實、朴容河、鄭多彬先後自殺事件，在「國民天后」崔真實自殺後第 2 天，韓國就有 78 人自殺。根據研究¹，媒體廣泛報導除增加人們自殺意圖外，也讓民眾會模仿名人，採用相同的方式自殺。

被「假訊息」逼上絕路的「國民天后」

崔真實會輕生，與另名男星安在煥因深陷高利貸無力償還而自殺有關。安死後，做為好友的崔曾為他守靈，但這一舉動卻被韓國網民認為她在贖罪，並且質疑她才是給安在煥高利貸，把他逼上絕路的罪魁禍首。縱使當時警方已找到造謠者，且造謠者亦將被起訴，然部分網友對她仍惡言相向，後來崔選擇在家上吊身亡。



2007 年 4 月至 2009 年 3 月期間韓國每月自殺死亡人數趨勢圖，尤其在 2008 年 10 月崔真實自殺離世後達到高峰。(Source: The comparative study of change in characteristics of suicidal attempts before and after the celebrity suicide, <https://ir.ymlib.yonsei.ac.kr/handle/22282913/134003>)

當真相還在穿鞋，謊言已跑遍全世界

2014 年，轟動全球的韓國三母子性侵詐騙案，當時三母子出面控訴被丈夫家族強迫長期進行性交易，她們長期活在非人道的煉獄內，並指控警方偏向有錢有權的夫家，讓三母子只能透過網路求救。大量網友信以為真，並將該視頻翻譯成各國語言在

¹ Ji, Nam Ju, Weon Young Lee, Maeng Seok Noh, and Paul S.f. Yip. "The Impact of Indiscriminate Media Coverage of a Celebrity Suicide on a Society with a High Suicide Rate: Epidemiological Findings on Copycat Suicides from South Korea." *Journal of Affective Disorders* 156 (2014): 56-61.

網路瘋傳，三母子立即得到全球前所未有之迴響及援助力量。

直到韓媒意外錄到兄弟對話「麥克風就在前面，你不要做一些可疑動作，要是他們覺得我們在說謊怎麼辦？」，所有人才知道這些事情都是三母子捏造出來的。韓國專家分析，那些謊言之所以能夠快速地在網路散播，係基於韓國人普遍對政府的信心不足，再加上大眾被對弱勢者的同情心蒙蔽，導致其未妥善瞭解事情真相，而成為製造及傳播「假訊息」之元兇。

旁觀者正義

網路霸凌包括攻擊謾罵、盜用帳號亂發訊息及散布不實訊息等。臺灣是一個自

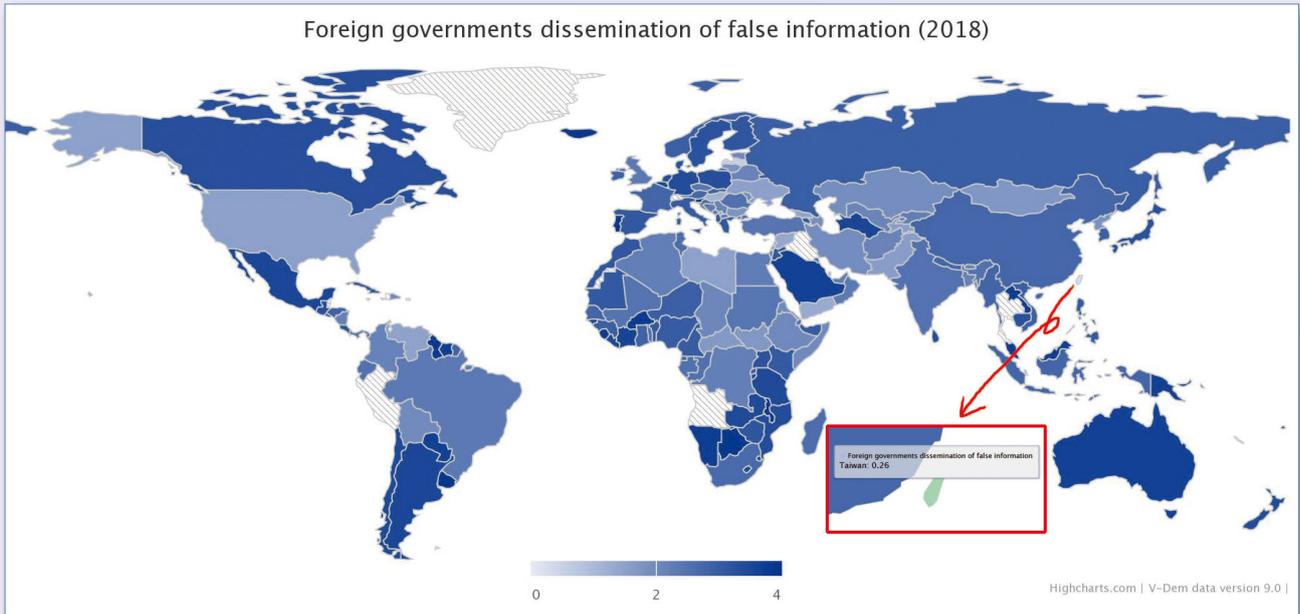
由、民主的環境，許多酸民卻肆無忌憚地濫用臺灣珍貴的「言論自由」資產，反行霸凌、煽動之實。

我們大都輕視了言論在網路上無遠弗屆的影響力，自以為是的「幽默玩笑」、未經查證的「同仇敵愾」、或「坐視」網路霸凌時「不置可否」的態度，都可能奪走一條性命。或許當大家開始正視網路的影響力，對被批評的當事人增加同理心及未把開玩笑當成言論免責的理由時，才能挽救更多寶貴的生命。

用生命為網路霸凌做出抗議的犧牲者，從來無法阻止下位酸民繼續留下負評。看到網路或通訊群組所傳來消息，我們能否保持中立不被煽動？或許在網路世界裡



2014年韓國三母子透過網路向外界求助，其悲慘遭遇經網路傳送引起全球關注，然而後續韓媒針對三母子性侵案進行專題研究報導，卻在採訪過程中意外錄到可疑對話。(Source: SBS, <https://www.youtube.com/watch?v=G-ccDKToUsw>; <https://programs.sbs.co.kr/culture/unansweredquestions/vod/55075/22000137133>)



V-Dem 調查資料顯示，臺灣在「遭到境外假訊息攻擊程度」指標中得到 0.26 分，此指標分數範圍在 0 到 4 之間，分數越低越嚴重，臺灣是統計中最嚴重的國家。（Source: V-Dem Institute, University of Gothenburg, <https://www.v-dem.net/en/analysis/MapGraph>）

保持客觀、查明真相、謹慎發言，才可能不成為被操控的棋子或是壓垮駱駝的最後一根稻草。

別小看一人一句惡評，透過網路被放大的負面力量，極可能會滲透至人人心中，成為埋藏怨恨而造成社會動盪不安的危險因子。

2018 年臺灣遭假訊息攻擊程度為世界第一

依據瑞典哥德堡大學於 2019 年主持的 V-Dem (Varieties of Democracy) 跨國調查計畫顯示，臺灣在被調查的 179 個國家當中，遭到境外假訊息攻擊程度為 2018 年世界第一。這項調查中，臺灣分數遠勝於第 2 名的拉脫維亞，第 3 至第 10 名國家

依序是巴林、卡達、匈牙利、葉門、科索沃、敘利亞、喬治亞及委內瑞拉，至於證實遭受俄國假訊息影響甚多的美國與烏克蘭，在此次調查中，排名為第 13 與第 14 名。顯示臺灣網路訊息被惡意操縱之程度甚高。

每個人都是自己鍵盤的主人

透過網路，幾個酸民就可以左右一個人的生命；幾個有心人士的操作就可以煽動人民暴動，甚至左右一個國家的未來。猶如虛擬之網路世界，已真實地影響我們日常；我們在鍵盤上的行為，正觸發了潘朵拉盒子的開關，要社會動盪不安？還是要臺灣更良善更美好？完全取決於你，你絕對擁有能左右我們未來的力量。