

出國報告（出國類別：會議）

出席 Facebook 於美國華府舉辦之 全球網路安全高峰會報告

服務機關：國家通訊傳播委員會

姓名職稱：陳憶寧 委員

派赴國家：美國華盛頓特區

出國期間：106 年 2 月 22 日至 2 月 26 日

報告日期：106 年 5 月 9 日

摘要

由於臉書在臺灣有一千八百萬用戶，對於臉書而言，這是一個重要的市場，而臉書也是台灣人社群網站使用的第一名，所以臉書的網路安全政策對於台灣的社群來說非常重要。國家通訊傳播委員會雖然不是網路的主管機關，但基於網路治理精神，也是重要的利益關係人，因此有必要對於臉書的安全政策有進一步的了解，另外，由於台灣的國情與全球畢竟有所差異，也希望藉此機會傳達台灣的需求。

在兩天華府行程中，第一天拜會 **Global public safety policy head Davis Antigone** 女士。在一個多小時的會面中，我具體傳達台灣的三項需求。第二天則是與各國 NGO 團體參與臉書主辦的網路安全高峰會，藉機了解社群網站使用所引發的各種社會與健康議題以及解決之道。

由於網路治理是一個重要的現代面對網路議題的新的管制思維，也就是從過去的由上而下，翻轉為由下而上。一向以傳統管制思維的管制者 **NCC** 有必要重新學起，最快的方法即是由與國際機構交流，藉由密集的工作坊形式，能快速掌握國際上面對層出不窮的網路安全議題的管理方法。

目錄

壹、 目的.....	4
貳、 過程.....	7
一、 與 Facebook 負責全球網路安全的高層人員交流意見.....	7
二、 全球網路安全高峰會.....	11
(一) FB 政策說明.....	11
(二) 座談一：如何在網路世代建立健康的親子關係.....	15
(三) 座談二：網路安全的推動進程-各國實務經驗分享.....	18
(四) 座談三：社群媒體建立青少年成長的韌性.....	21
(五) 座談四：批判性思考：從資訊分享到資訊吸收.....	24
參、 心得及建議.....	27

壹、目的

全球的社交網站 Facebook 在台灣約有 1,800 萬用戶，是台灣民眾社群網站使用的第一名，因此，Facebook 的網路安全政策對於台灣的社群來說非常重要。

Facebook 於 2017 年的 1 月邀請本人以國家通訊傳播委員會委員身分，參加 2017 年 2 月 24 在美國華盛頓特區舉辦的 Facebook 全球網路安全高峰會，台灣也有三個公益組織，包括 iWIN (TCA)、兒福聯盟(CWLF)，以及展翅協會(ECPAT)，也應邀參加會議。

本人認為代表 NCC，也代表台灣政策制定者，NCC 雖然不是網路的主管機關，但基於網路治理精神，也是重要的利益關係人，因此有必要和全球網路安全機構和業界交流，對於 Facebook 的安全政策有進一步的了解。也把 NCC 的經驗帶給全球同業者具有非常正面的意義。

另外，由於台灣的國情與全球畢竟有所差異，也希望藉此機會傳達台灣的需求。加上 Facebook 也安排在華府辦公室的 Facebook 負責網路安全的全球高層與我會面，就台灣的有關發展和意見直接向總部反映，因此本人在本會經費尚可支應的前提下，也欣然答應邀請。

以下是英文邀請信：

Facebook strongly believes that engaging with online safety experts is essential to our efforts to ensure we are creating a safe platform for people to share and connect. We also know how important it is for those working on these issues to have opportunities to share and connect with each other. To that end, we will be hosting our Global Online Safety Summit in Washington, DC on **February 24th**. The summit will include a day-long series of conversations around online safety.

We will share some of our recent work on these issues and we will hold a number of panel



discussions featuring various online safety experts from around the world, including well-respected experts from the Harvard Berkman Center, Family Online Safety Institute, and National Network to End Domestic Violence. It will be also a great networking opportunity for your organization to get to know other global safety experts and organizations so you can probably learn from each other.

We have found our relationship with your institution invaluable for the past year, and we believe you have a lot to contribute to this event and would like to invite you to attend. If you are interested and able to attend, please reply to this email to let me know ASAP, and I will send other information you need to make your participation. Should have any other questions, do feel free to let me.

We are still in the process of finalizing panelists so some of this might change, but here is a draft agenda we are working toward:

Feb 24, 2017, Washington DC

8:30 am: Registration and Continental Breakfast

9:30 am: Welcome and Opening Address

9:45 am: Facebook Safety 201 Presentation

10:30 am: Connecting for Good Presentation

- * Amber Alerts

- * Suicide Prevention

- * Safety Check/Crisis Hub

- * Data for Good

- * Parents Portal

- * InspirEd

11:30 am: Coffee Break

12:00 pm: Panel - The Parent-Child Online Relationship

1:00 pm Lunchtime

2:00 pm Keynote speaker

2:30 pm: Youth Panel - Building Online Critical Thinking (from sexting to fake news...)

3:15: Coffee Break

3:30 pm: Panel - Online Well-being and Resilience

4:30 pm: Addressing Online Safety at Scale

5:30 pm: Thank you, Closing, Networking reception

(There will be also a welcome reception on Feb 23 night; other 1:1 meetings with senior Facebook executives can be arranged upon request during your trip)

Best regards,

George 陳澍

由於 Facebook 不能資助政府機構的旅費，因此本人本次出國會議全程費用都是在本會經費支應下完成。

貳、過程

一、與 Facebook 負責全球網路安全的高層人員交流意見

本人於 2 月 22 日周三自台北啟程，經洛杉磯轉機至華盛頓，由華府的外館接機後抵達市區旅館，隔天下午即與 iWIN 代表見面，一同前往 Facebook 於 1299, Pennsylvania Avenue 的辦公室。出來接待的是 Michael Yoon，他帶我們參觀辦公室，並解說牆上圖像、海報以及空間的意義。Facebook 華府辦公室採開放式，有幾間只能做兩到三人的小型會議室，以及一間較大的會議室。



(Michael Yoon 為 NCC 陳憶寧委員解說 Facebook 華府辦公室規劃概念)

我們在較大的會議室中與 Global safety head Antigone Davis 女士進行會談。

會談重點如下

1. Facebook 是否可以幫助 Safety Center 更本地化。一些社交網絡和會嘗試滿足當地的需求。Facebook 會研究當地市場，讓 Safety Center 更加符合當地需求嗎？

2. 去年的活躍 Facebook 用戶數量在台灣已經達到 1800 萬，所以我認台灣對於 Facebook 是一個重要的市場。但據我所知，Facebook 台灣只負責廣告銷售。我想知道你是否計劃給予更多的資源給台灣的 Facebook 的公共服務？
3. 我們想知道 Facebook 的 Safety Center 已經有大量的用戶的數據。我們想知道您是否可以根據用戶的評價提供這些措施的整體評估（而不是原始數據）。他們的投訴和讚美是什麼？



(NCC 陳憶寧委員與 Facebook Global Safety Head Antigone Davis 交流意見)

Antigone 女士對以上問題的回應如下：

在 Facebook，我們制定了政策，工具和教育計劃，以幫助使用者的安全，使用者與朋友和家人聯繫。然而，我們知道，只有每個人、青少年、父母、教育者、專家、業者和政府，才能真正幫助人們保持安全在線。獲得來自世界各地安全專家的反饋，是繼續使 Facebook 成為每個人的安全社區的關鍵，能夠與更廣泛的社區分享見解和經驗，以便我們可以共同努力實施新計劃和新創新。

作為一家科技公司，我們總是渴望了解哪些科技可以幫助培養同情和公民在線關係。在 Facebook，我們很榮幸與一系列專家和合作夥伴合作，指導和建議我們開發新工具和資源。我們最近推出 Amber Alerts。在英國，我們與失蹤人員

合作啟動“兒童救援警報”，利用 Facebook 社區的力量獲取關於英國高調失蹤兒童案件的訊息。

欺凌預防：我們知道，由青少年驅動的同儕欺凌預防活動是在學校解決欺凌的一個非常有效的方法。在過去五年中，我們支持戴安娜獎來培訓年輕人成為反欺凌大使，僅在 2015 年培訓超過 2000 名新員工。我們還與耶魯情感智力中心合作，在歐洲各地的各種安全組織的幫助下，推出了我們的欺凌預防中心，為青少年、家長和教育工作者提供支持資源。

Suicide prevention：推出我們新的英國自殺預防工具，以幫助向正在努力應對的人和他們的朋友和家人提供支持和資源。我們知道科技可以在這個關鍵時刻將人們與他們的親人聯繫起來，並將繼續與自殺預防專家合作，改進我們的工具。我們還知道，如果年輕人看到他們可能在網上感到困擾，我們也希望支持他們的朋友，所以我們與一些歐洲非政府組織合作，幫助青少年接觸他們的朋友，如果他們需要支持。

Think After You Share：致力於幫助年輕人了解如何負責地分享內容，以及如何在網上尊重他人。在全球 20 多個國家推出了這項服務。

此外，根據有些國家(如印度)的反饋設計，女人擔心別人冒充他們在線或能夠看到他們的照片：因此在有些地區我們推出假冒提醒的功能，如果它通過使用您的姓名和個人資料照片檢測到其他用戶正在假冒你的帳戶，系統會自動提醒你。照片檢查：這個新的以照片為中心的功能類似於 Facebook 的隱私設定藍色小恐龍，可以幫助用戶檢查他們的隱私設置，並了解誰可以看到他們的照片。

我們希望本週的會議，我們的工具和我們的合作夥伴將有助於確保互聯網安全，歡迎每個人的空間，使每個人都可以完全參與在線。



二、全球網路安全高峰會

2017年2月24日 FACEBOOK 華盛頓 DC 全球網路安全高峰會

來自 18 個國家的 75 位專家，齊聚共同為青少年的網路安全環境而努力



(一) 【FB 政策說明】

1. 政策

(1) 確保使用安全的主要政策面向

- 1) 仇恨性言論。
- 2) 危險組織。
- 3) 可信的威脅。
- 4) 暴力畫面。
- 5) 虐待兒童。

- 6) 裸露。
- 7) 霸凌。
 - 所有的舉報內容都由人工審查且 24 小時全年無休，但並未建立一套審查標準供人員參照，而是透過開發不同的工具或規則來彌補沒有審查標準的不足。
 - 審查結果若 FB 認為有實際物理性傷害的風險，或對社會安全造成直接性的威脅時，FB 會關閉該帳號、移除內容，或是按照當地法令配合採取相關法律措施。

2. 工具

- (1) 安全設定：基本安全檢測設定。
- (2) 隱私設定：可自由選擇每篇文章的分享對象。
- (3) 封鎖功能：封鎖任何你不想有互動的人，但對方並不會知道自己被封鎖。
- (4) 檢舉功能：讓使用者可以向 fb 舉報任何不當內容，與 fb 共同維護良好的社群平台。

3. 支援服務

功能使用上的各種疑問及服務。

4. 合作夥伴

Safernet, Childnet International, CCRI, CSR, 兒盟, 台灣展翅, iWIN, FOSI, European Schoolnet, Yale Center for Emotional Intelligence, BORN THIS WAY FOUNDATION, ConnectSafely, NNEDV。

5. 回饋

- (1) FB 廣納世界各地的人才，或與當地機構合作、培養訓練，以便熟當地語言及文化，確保網路內容及使用環境可以符合當地法令(例如：年齡)、文化道德標準(例如：裸露的認定)、語言翻譯的準確性。
- (2) 配合回饋意見不斷修正改進各種工具功能，不論是安全性的或是友善使用者的功能，甚至透過全世界的 NGO 提供的建議，合力為 FB 的使用安全開發建置新工具。但對於使用者滿意度相關數據並未有明確提及是否有公開或提供予政府單位參考的可能性。

6. 重要功能與發展

(1) 身分驗證機制

當 FB 發現某人有多重帳號時，FB 會要求他們關閉那些多出來的帳號。另一方面，對於冒充他人的帳號，FB 在聯繫當事人並確認身分後也會移除那些冒充他人的帳號，並給予真正的使用者一個記號。

(2) 青少年保護機制

- 1) 創建帳號最低年齡為 13 歲；某些國家依當地法令要求可能更高。
- 2) 青少年的隱私設定及限制較一般成年人高。
- 3) 零兒少剝削的網路環境。

(3) 智慧財產權的保護

宣導尊重著作權、商標。

(4) 安珀警報

- 1) FB 和美國失蹤及受虐兒童中心（National Center for Missing & Exploited Children）合作建置之功能。
- 2) 若使用者位於安珀警報的目標搜尋區域，就可能會在動態消息頂部附近看到在 Fb 的社群中發佈的「安珀警報」。警報內容包括失蹤兒童的相片、有關失蹤案件的任何公開資訊，以及正在全力搜索中的指示。使用者可以分享警報內容，協助消息的傳播。

(5) 自殺防治

- 1) FB 和世界各地的醫療、輔導機構和自殺預防專家合作，在 FB 自殺防治專頁中，提供使用者本人、親友豐富的資源、減緩負面情緒的建議以及隨時可聯繫諮商的管道。
- 2) 除了提供一些給本人的意見之外，也提供親友可以提供幫助的方式，更包括可透過檢舉文章的方式讓 FB 與本人聯繫了解狀況並即時提供必要協助。

(6) 平安通報站

- 1) 2014 年啟動，當遇到天災人禍時 FB 會啟動平安通報功能，其運作方式如下：

- i. Fb 從信任的全球危機通報機構接收意外或災難訊息和位置。
- ii. FB 立即關注使用者對於意外或災難的發文狀況。
- iii. 當位於受災區發表意外或災難的文章到達一定數量時，FB 便會啟動平安通報站的功能。
- iv. 當使用者所處地點位於受災區，即可選擇「報平安」，FB 會讓該使用者的朋友們知道他的安全狀況。
- v. 每位使用者也同時可觀看到朋友們安全通報狀況，邀請其他可能有危險的朋友回報安全狀況，以便及時給予幫助。

(7) Zika/Data for Good

FB 作為當今最重要的社群平台，對於殘害婦女並影響世界重大的 Zika 病毒，盡力向全球用戶宣導重要觀念及相關資訊，特別是對於疫情嚴重的巴西助益良多。

(8) 家長專區

FB 提供了基本資訊和秘訣，讓家長透過親身的使用體驗去引導子女健康的使用 Facebook。

- 1) 讓子女瞭解在網路上和現實生活中的行事準則並無不同。
- 2) 以身作則。
- 3) 參與子女的網路社交生活。
- 4) 把握和子女對話的機會。
- 5) 向子女請益應用程式和網站，並利用對話交流的機會引導網路安全和個人隱私的重要性。

(9) inspirED

- 1) FB 參與了 inspirED program 團隊在世界各地高中推廣社交及情感上的學習，幫助青少年健全成長。團隊有非常多豐富的研究數據及經驗。
- 2) <https://inspired.fb.com/>。

(二) 【座談一：如何在網路世代建立健康的親子關係】



(自左向右為：Ee Jay-TOUCH Family Service、Stephen Balkam-FOSI、Dr. Ellen Wartella, PH.D.-Northwestern University、Dr. Michael Rich, M.D., MPH.-CMCH、主席 Simon Isaacs-Fatherly、Antigone Davis-Facebook)。

1. 身教重於言教-父母自身如何使用科技產品對子女的影響遠勝過父母的言語教育：

- (1) 討論到「網路安全」表示我們假定網路是不安全的環境。因為網路是人們生活的一部分，所以我們有必要重視它。網路可以帶來許多好處，同時也可能造成傷害。之所以會造成傷害，因為我們認定了「科技」是問題的根源，但事實上有問題的往往是「人」；是我們使用了這些科技所造成的問題，而不是「科技」本身。我們其實有很多的選擇來引導孩子，不是只能「教」孩子怎麼做，而是「做」給他們看，因為他們不會百分之百的聽進父母所「說」的，但可能百分之百看到父母所「做」的。
- (2) 父母在網路世代應多和孩子說話；在使用數位或電子產品時為孩子做最好的示範。別在餐桌上使用手機；當子女想和你說話或引起父母注意時，會因為父母使用手機而不失去溝通的機會，進而跟著父母這麼做。別使用手機設定鬧鐘；因為當手機作為你每天一睜開眼和睡前最後一個看見的東西，等同於告訴子女也可這麼做。
- (3) 許多研究結果指出父母過度使用科技產品而減少了對孩子的關注，而

孩子為了引起父母的注意可能做出危險的舉動。

2. 數位親子關係的重要性

- (1) 社群媒體所佔據孩子的生活比起其他的媒體所佔據更多，更可追溯到 19 世紀各種媒體興起時對人們的影響。根據調查人們普遍可從科技中找到舒適感，尤其是父親。而現今科技和社群媒體都是孩子生活的一部分，科技及社群媒體已經是非常正常且合理的事物，不能將它負面化，對網路安全的顧慮應該要合理化、引導子女正確的網路使用觀念也應該要合理化。
- (2) 重要命題：我們如何確保數位環境下的親子關係可以幫助到孩子？而這樣的關係以及科技扮演著什麼樣的角色？
- (3) 調查結果 70%父母認為他們使用網路的習慣很好，但同時當問這些父母對於子女使用網路最大的顧慮為何，56%認為是子女網路成癮。在研究調查的同時受測者實際上是如何使用網路也很重要。其他調查包含父母的受教育程度越高、使用科技的頻率越高，同時也對子女過度使用網路的擔憂也越高。

3. 健康的網路社群

在探討建立一個健康的社群空間最重要的一環，是如何和下一代溝通、如何引起他們的注意。只有當親子之間的對話可以保持開放的，才有機會讓親子之間分享使用網路的顧慮、掌握在網路活動中可能發生的危險、甚至讓子女能利用網路環境做更好的事情。

4. 網路安全的疑慮與父母的監視

- (1) 既然網路及數位產品只是一種「工具」，這代表著我們還有別種工具選擇；當 iPad 可以作為記事的工具時，紙筆也可以，甚至我們要讓自己有更多一點「在場(be present)」的機會，有時科技讓人與人之間的距離變得更遠。有時我們要提供孩子一個沒有螢幕的環境，不單只有營養品才健康。
- (2) 父母在減少監看和促使正值青少年的子女學習獨立自主之間取得平衡：

小孩會想模仿任何一切父母所做的事情，我們無法確切得知太早讓小孩接觸這些科技產品的長遠影響。因此父母或許有必要在子女非常早期使用這些科技產品時，能夠監視子女的使用，避免子女成長為網路上的掠食者或霸凌者。隨著小孩成長至青少年時間，透過科技作為學習的工具、建立社交圈佔據了更大的部分，父母仍然有更多的安全顧

慮以及子女隱私的考量，然而在這個階段又正是青少年學習獨立的時候，應給子女一些隱私及獨立的空間，但有時安全顧慮又比給子女隱私空間更重要。

- (3) 父母的害怕畏懼伴隨而來的是監視及過濾(fear & filtering)，所有專家學者、NGO、科技公司應該一起思考的是如何在「顧慮」和「同理心、彈性」之間取得平衡。
- (4) 除了EQ，DQ(Digital Quotient)也逐漸成為大家重視的研究面向；對情緒、情感的影響。
- (5) 安全顧慮不單只是網路上，它同時也存在實體生活中。隨著科技的進步，AI、VR、AR 都可能也是生活的一部分、帶來不一樣的安全顧慮，例如寶可夢引起的安全顧慮就可能帶到了戶外環境。

5. 正面的網路使用觀念

- (1) 網路「成癮」並非好的用語；成癮涉及醫學專業認定、成癮有汙名化的意味，使用網路習慣是可以調整的，可以幫助子女做到自律。
- (2) 網路及數位產品可以是好的東西、帶給親子之間正面的影響，甚至是隔代之間的關係。不論它可能造成的問題或科技本身的複雜程度，父母應該要試著去接觸它，讓它成為拉近親子間關係，且幫助小孩成長的跳板。
- (3) 科技公司或其他網路社群平台也可以做到幫助父母或幫助小孩監視自己的網路使用行為，集思廣益一些方式對小孩的生活及家庭生活產生助益。
- (4) 教育小孩以資訊技能與傳統面對面學習方式的併用。

(三) 【座談二：網路安全的推動進程-各國實務經驗分享】



(自左向右為：Anjan Bose-UNICEF、Kristof Claesen-IWF UK、Janice Richardson- European Schoolnet、Magdalena Aguilar-Child Helpline International、Michelle Collins DeLaune-National Center for Missing & Exploited Children、主席 Julie de Bailliencourt-FB Safety Policy Team)。

1. 來自世界各地的專家們願意共聚於此，一同面對並討論「網路安全」的議題時著實是一大進步了，期待透過幾個面向的分享，達到降低所面臨的風險，更往前邁進我們的目標：

- (1) 建立國際熱線(Hotline Meeting)，提供即時資訊

基於各國間的制度、法律或競爭利益等因素，要成功深入該國進行救援是非常困難的，這時藉由熱線進行資訊傳遞、或與當地 NGO 聯繫取得協助，這樣的跨國合作關係對於達成任務是非常有助益的。

- (2) 培訓相關任務人才

例如：將組織的平台網頁以各個國家的不同語言呈現，另外申訴專線的建立也有賴訓練有素的申訴專員(telephone operator)。雖然這是個困難的任務，但對的事情持續做總會尋得成功的一線機會。

2. 童年是人類生命中最珍貴的時刻，而暴力對未來的影響更具破壞性，但比起

全球變暖、瀕危物種等議題，它卻更少被引起關注。現今科技帶來了新的挑戰，例如將欺凌變成了更加有毒的網絡欺凌。它透過傳播的力量以許多新的方式使兒童與暴力面對面，例如透過一些嘲弄的意見、有害的內容和圖像跟隨一個孩子進入他或她家。1989 年“聯合國兒童權利公約”（UNCRC）成為第一個具有法律約束力的國際公約，確認了所有兒童的人權，所有兒童都有權免於一切形式的身體或精神暴力、傷害、剝削或虐待，以及被忽視或疏忽的待遇。我們很高興 ITU (International Telecommunication Union) 在 2016 年度高峰會中簽署了備忘錄，承諾一同為兒童的網路安全尋求不論是全球或區域性的數位解決方案。當我們相信這是對的事，就不要害怕去做到最好，並影響更多的人認同這個任務並一同加入。



(NCC 陳憶寧委員與 Facebook 全球網路安全高峰會與會人員交流意見)

3. 依據 2017 年二月的最新數據，我們很訝異在歐洲仍有 35% 的父母不知如何取得有關保護他們小孩網路安全的資訊。我們期待能有效保護兒童不受剝削與虐待、犯罪者應被調查逮捕受並依法律執行、兒童們能真正享受安全不危險的網路空間，各區域的受害兒童能獲取同等於國際標準的支持與幫助，兒童性剝削的相關圖文應被通報並移除，不論是孩童、家人、老師或其他照護者均應提升意識，採取保護措施以降低風險、保護兒童不被虐待與性剝削。

4. 政府、公民社會(Civil Society)、產業、國際 NGO 與聯合國夥伴們應致力於國家、區域甚至全球間的共同合作。我們期待藉由文獻研究與資訊傳遞交流提供政策擬定者建言、協調促成相應對策，建立有如 ITU-UNICEF Industry guidelines on COP 的依循方針。
5. 從地方取得當地資訊，再透過全球的國際組織合作，對於維護兒童的網路安全確實幫助很大，但關心兒童最簡單的概念仍來自於：父母如何改變自己與科技間的行為，孩子最終的連結仍是來自於家人。

(四) 【座談三：社群媒體建立青少年成長的韌性】



(自左向右為：Emily Frith-Director of Mental Health at Education Policy Institute、Rosie Thomas-co-CEO of PROJECT ROCKET、Rick Fernandes-Executive Director of Fred Rogers Center、Dr. Sameer Hinduja-Co-Director of Cyberbullying Research Center、主席 Caroline Millin-FB Safety Policy Programs Team)。

1. 我們相信這是個仁慈、尊重、欺凌、憎恨與偏見都蓬勃發展的空間，但也正因為科技，這也是年輕人可因而自由實現其潛力的數位世界，與其一味地抗拒、害怕，不如正面迎向並擁抱社群網絡所帶來的一切。如何幫助青少年可以更靈巧彈性地身置其中並營造健全的網路世界，是我們齊聚於此的重要任務，目的就是在於創造這樣的環境-「不論是上線或下線，青少年都能被尊重、被接受、表達其具創造性的見解並成為真實社群中的中堅分子」。
2. 與此相關的文獻論著並不缺乏，因此我們稍提幾個面向：
 - (1) 允許失敗，教育孩子學會保護自己並面對這樣的環境

不論是學校、新聞或社會都把這些亂象責任推向社交媒體，但其實責任是在我們每個人。Online 與 Offline 早已是同一個世界，網路世界雖不同於真實世界，但回歸最基本仍是如何關心照料孩童，孩子從出生就已經對生命保有彈性，大人也應提供相應的保護。小時候

我們一直被告知要好好念書要有傑出成就，但在面對社會眼光時又必須低調、不能異於他人，這樣的衝突會讓孩子很難調整成所謂該有的樣子。就像黃色小鴨放在水裡壓下去了終究會反彈回來，我們不該因為孩子無法分辨或抵抗網路上的訊息就抗拒網路科技，重點應該在於這些過程與經驗讓孩子學到了什麼。大部分的人做對的事一定比做錯的多，只專注在孩子錯的事情上並無法達到任何的實質幫助，容許他們作各種嘗試，失敗不失為一種學習的過程，從中認清自己的優勢與限制並汲取更強大的反彈力量。雖然世界充滿著恐懼與危險，但與其隔絕預防社群媒體，不如關注孩子的身心健康、教導孩子如何生活在數位世界中以保護自己。

(2) 同理心的重要性

- 1) 實務經驗讓我們知道，討論如何防止霸凌、標籤霸凌或被霸凌並沒有重大意義，最重要的是在教育我們的下一代要有同理心。每個人都想要自己的故事很美好，但人生其實是困難重重的，我們可以利用在看哈利波特或蜘蛛人的故事時，教導孩子要學到同理心與不畏艱難，這是可以引領他們走向將來成功的路上，藉由我們的教導幫助他們在未來寫出屬於自己的偉大故事。
- 2) 最近有個孩子因為張貼了種族歧視的文章，引發幾個孩子不滿而將她推下地鐵月台，調查雖然顯示美國孩子面對網路霸凌時都在平均值以上、懂得保護自己並沒有想像中脆弱，他們會以封鎖、回報、告知父母、通知警方等方法解決，但仍有少部分孩子在沉默痛苦中度過。十年前的今天，我們也很難想像社群媒體的一句批評都可以導致孩子自殺等，這都是網路世界所面對的潛在危險，當孩子們遇到網路霸凌時，我們要教導孩子學會應對得宜以及如何尋求解決與幫助。我們必須告訴孩子，在網路世界中你不可以犯錯，因為它是永遠無法抹滅的，任何的資訊張貼都不會因為刪除而消失不見。
- 3) 孩子們要面對的危險規模到底有多大，有效鎖住網路上不當內容的訊息傳播，除了消極的回報功能外，也可積極地直接透過軟體於偵測後移除，當然大人也應該學會像個避風港給予他們需要的幫助與支持，安定、撫慰他們的心情。

(3) 家庭教育決定了孩子如何面對網路環境

- 1) 我們觀察到小孩遇到網路霸凌會有不同反應，有些會消極悲觀地認為自己是魯蛇，有些選擇封鎖，有些則是覺得批評者是出於忌妒或家裡有問題才把別人當出氣筒，或許反而應該幫助批評你的

人，這要看家裡的信仰或人生原則態度是甚麼以及如何將孩子教育成人。我們應該藉由與孩子溝通覺得傷心或生氣的原因，進而成就屬於他們的偉大故事。

- 2) 父母其實也會沒有自信地一直反省自己，網路或政府網站上有很多幫助父母親的機構與網站都可以看看與教育有關的技巧，例如：限定上網時間、與孩子討論電視上任何時事包括霸凌、自殺，聽聽他們的想法。網路並沒有不好，社會需要借助科技來幫助像失能家庭孩子這樣的弱勢群族，一切都要從教育開始，這麼重要的功能是一個長遠的計畫。
3. 不論父母、學生或政府都應該學會健康正確地使用網路，任何人在面對這樣的網路環境時都應該要有療癒、撫慰自己的能力。立法其實是很重要的，因此許多很有想法的有志人士都願意幫助政府機構達成這樣的目標。最後，我們應該要想的是像 FB 這樣的全球跨國企業，該如何幫助我們這種地方性組織可以繼續任務並達成目標，在某一區域做得好的成功模式不見得就可以如法炮製到其他區域，因應不同的文化、人口、地區、宗教應有相應的不同做法，FB 應放大的是處理品質而非僅僅複製模式。

(五) 【座談四：批判性思考：從資訊分享到資訊吸收】



(自左向右為：Urs Glasser-Harvard University、Amitabh Kumar-#SocialSurfing、Rezha Bayu Oktavian Arief- YCAB、Alex Holmes-The Diana Award、Karuna Nain-Facebook、主席 Larry Magid-CBS News)。

1. 媒體資訊真實性的責任 (fake news)

(1) 媒體從業者的責任：

- 1) 從知名的媒體到個人，或者是一些大家沒聽過的媒體，應如何為這些正在學習判斷訊息真實與虛假的兒少盡到教育的責任？媒體業者注重收益，但有時訊息的真實性則是直接反應在媒體的信譽上。

(2) 任何人都對資訊的真實性負有責任：

- 1) 任何新聞媒體、記者、或資訊傳遞者傳遞的資訊都可能帶有錯誤認知或個人偏見，因此，除了媒體從業者之外，每一個個人其實也同樣負有確保資訊妥適性的責任。
- 2) 透過社群媒體，每個人看到資訊都會有分享出去的經驗，不論我們是認同或反對這則資訊；因此，透過社群媒體，每一個個人都是資訊的出版者，不是只有在紐約時報或華盛頓郵報工作才有機會拿著

麥克風把訊息傳遞出去，事實上每一個個人只要有 FB 帳號、Twitter 帳號或任何社群媒體帳號，FB 上也充斥著許多謠言資訊，我們發表在上面發表的文章、轉發的文章，都像拿著麥克風對著全世界講話，隨時都可以透過它把這則訊息廣泛的傳遞到世界上每個角落。所以在我們把資訊發表出去之前，是否都能思考過我們把這篇資訊發出去的理由是什麼？這些資訊的真實性如何？

2. 利用社群平台傳遞理念，建立在網路上發表資訊與在真實世界中的行為之間的關聯性

- (1) 在網路平台上發表的可以是任何事情、生活周遭的任何活動、任何想法、任何每個人想傳遞的資訊，如果一些理念是好的，就像拿著麥克風，樂見於利用這些社群媒體把好的理念傳遞出去。
- (2) 非常多國家兒少仍然缺乏這些技能或資訊，需要各國相互連結把這些理念傳遞給他們。

3. 建立年輕人在網路世界具有批判性思考的能力

(1) 傾聽兒少的想法：

兒少每一行為的背後都有一些故事，並透過一些活動把年輕人集結在一起分享他們的想法，促使同儕之間相互學習。同時也是讓成人向年輕人學習。

(2) 校園運動：

- 1) 致力於校園的活動、宣導、訓練年輕人對資訊有思辯的技能，透過校園的活動培養年輕人能夠利用同儕社群散播這樣的運動，相信年輕人有改變世界的能力。
- 2) 每個人對於訊息的認知和感受都不同(正面或負面)，在校園中建立一個環境讓學生可以聚在一起針對一些言論討論他們的感受有助於他們了解、判斷訊息可能帶給人們的感受及影響。

(3) 對訊息的反應與情緒學習勝過資訊真實性的重要性：

有時候重點不是在資訊的真實或虛假，而是在年輕人對這些資訊的反應、吸收這些資訊的效果。多數時候情緒反應才是引導一段對話走向何種結果的關鍵。

4. 訊息的質量：

- (1) 如何衡量假訊息、面對或糾正假消息。

(2) 發表訊息的本身也可能讓自己成為一個被霸凌的標的。

(3) 訓練自我判斷資訊的品質、用正確的方式分享資訊及消化資訊。

印尼在管理這些可能具有霸凌性訊息時，參考了當事人周遭的朋友、家人、同事他們的經驗以及看到這樣訊息可能有的感受為何。其他的判斷標準包含這則訊息是不是有益的、是否可以反映出自己、換位思考：這則訊息當我們站在當事人的角度上可能有的情緒反應是什麼？(要是我們是當事人，看到這則訊息的反應可能是受傷的或生氣的)。其次在得到這些資訊時研議要採取什麼樣的方案、主要爭議是什麼？最後是這個事件的重要性為何。

5. FB program : Think before you share

(1) 印尼參與了此一 FB 計畫，定期與各地方政府及相關機構觀察成效。

(2) 分享自己的東西

- 1) 有時自己分享出去的東西會演變成自己不希望看到的結果；且表現個人情緒的東西也通常並不適合放上網。
- 2) 分享出去之前先思考：發表出去的東西是我希望別人看待我的樣子嗎？是否這篇東西反而可能成為別人傷害我的工具？若別人把我的文章分享給別人看我是否會感到難受？我發表出去後最糟糕的情況是什麼？就算社群軟體說這個在一定時間會被刪除，發表出去的東西還是可以被別人截圖，而讓發出去的內容永遠無法被真正地刪除。
- 3) 對所謂摯友或男女朋友分享帳號密碼，可能會對自己造成永久傷害。

(3) 分享別人的東西

有時候發表的東西涉及他人，在發表之前應該確保他人願意被你用文章的方式發表出去。也許你發表出去的東西只是開玩笑，對他人來說可能是羞愧、難受。

(4) 修正錯誤或不好的東西

- 1) 在真實世界中和當事人溝通、請求移除。
- 2) 別在生氣的時候做任何事或用同樣方式報復別人。
- 3) FB 有移除標記的功能、隱私設定的功能，降低傷害。
- 4) FB 提供一些資源網站以處理意見或報警處理。

參、心得及建議

此次於華府臉書安全高峰會探討的重點為社群網路安全，是目前國際上重要的議題，峰會中討論均極為熱烈，藉由各國 NGO 及學術界代表分享經驗、剖析意見及相互辯論之過程，引發與會者更深度、廣泛的思考。

我做為現場唯一的政府代表，感受到網路安全議題的討論真正的主角是家長、NGO、使用者、公民團體與學術團體，政府的角色相對而言，相當有限。這也是網路治理政策制定上必須有的基本思考。我亦把握機會與臉書安全總部代表反映台灣需求，在高峰會上與各地區代表交換心得、汲取經驗，透過對談激盪出不同的可能，這一點我想對於提升我國的國際能見度有一定程度的助益。

面對目前瞬息萬變的社群網站的應用發展，本會應該要在未來透過持續的參與國際社群，以了解全球網路安全的發展與應對趨勢及治理概念之轉變，方能開拓創新，與國際接軌。

此次藉由香港與台灣公共政策總監陳澍先生的介紹，參與此次會議，希望本會持續聯繫之管道，迅速與世界各國齊頭並進，讓台灣的社群網站使用者彼此安全的連結在一起。