



廣播事務管理局
Broadcasting Authority

中文譯本

傳真 (2869 6794)

Our Reference 發文編號 : TELA/BR 1/4 Pt.4
Your Reference 收文編號 :
Telephone 電話 : 2594 5881
Fax 傳真 : 2598 5509

香港中環
昃臣道八號
立法會大樓
資訊科技及廣播事務委員會秘書
余天寶女士

余女士：

廣播服務意見調查及投訴個案補充資料

在二〇〇七年十二月十日舉行的立法會資訊科技及廣播事務委員會會議上，湯家驊議員要求廣播事務管理局(廣管局)提交 2007 年度廣播服務意見調查中有關廣管局被受訪者認為是有效、公平、獨立及可靠的投訴渠道的統計資料，劉慧卿議員則要求廣管局提交立法會 CB(1)383/07-08(05)號文件中有關廣播機構違反《業務守則》規定而施加懲處的投訴個案的資料。

現隨函附上有關統計及投訴個案的資料於附件 A 及 B。

本人亦藉此機會，就上述會議的草擬紀要中第 35 段提及的統計資料，作出澄清。黃冠文先生引述的統計資料是所有會選擇作出廣播內容投訴的受訪者的回應數字，而並非受訪者為何選擇優先向廣管局作出投訴的數據。事實上，在選擇優先向廣管局作出投訴的受訪者中，69.7%認為廣管局是有效的，26%則認為廣管局公平、獨立及可靠。有關詳情載列於附件 A。就上述情況引致的任何誤會，本人謹此致歉。

廣管局亦得悉劉慧卿議員於會議上要求廣管局考慮諮詢廣播業界以減少懶音的情況，以及考慮在2009年度的廣播服務意見調查中，調查受訪者在2004年及之前的收聽習慣，並會作出適當的跟進。

廣播事務管理局秘書蒲沛亮

二〇〇八年一月二十三日

連附件

副本送：商務及經濟發展局局長
(經辦人：蔡傑銘先生) (傳真：2511 1458)

節錄自 2007 年度廣播服務意見調查報告摘要

28. 作為一個優先的投訴途徑必須具備以下條件：

- (a) 被視為有效的途徑（62.4%）；
- (b) 能對投訴人提供快捷和有效率的服務（22.4%）；
- (c) 被認為是公正、獨立及可信的機構（18.6%）；
- (d) 要具備知名度，即被投訴人所認識（16.6%）。
 - i 較多人會優先選擇廣管局，因為他們認為向廣管局投訴會更有效（廣管局負責監管廣播內容，69.7%），或認為它是一個公正、獨立及可信的機構（26.0%）。除此以外，有兩成人是因為他們只知道這途徑（20.7%）。
 - ii 優先選擇電子媒體作為投訴途徑的人認為這樣能直接向節目提供者投訴或反映意見（54.5%）。此外，較多投訴人認為電子媒體快捷和有效率（39.2%）。

廣播事務管理局(廣管局)於 2006 年 9 月 1 日至 2007 年 8 月 31 日
處理違反《守則》規定的投訴/上訴個案

嚴重警告 (1)

1. 有關二零零六年七月香港有線電視有限公司(有線電視)的成人頻道不設鎖碼限制的投訴
(有線電視, 二零零六年七月)

投訴內容

有線電視一名訂戶投訴, 雖然她並非收看有線電視成人頻道的登記用戶, 但她在輸入預設密碼後, 能夠收看 CAT Preview Channel 屬成人題材的宣傳資料。

相關守則

《電視通用業務守則-節目標準》

- 第 3 章第 17 段訂明本地收費電視節目服務持牌人必須採取足夠措施, 以防止兒童收看成人節目。

調查結果

廣管局得悉, 有線電視已承認有關失誤是人為疏忽所致。不過, 廣管局質疑有線電視有否妥當落實防止兒童收看成人頻道的安全措施, 以確保除非使用者已經登記收看, 否則不會向他/她提供成人頻道; 成人頻道一直保持鎖定狀態; 以及在沒有使用正確「個人密碼」的情況下, 無人能夠收看被鎖定的成人頻道。

廣管局得悉, 有線電視只是將事件告知屬下的負責職員, 但並無採取任何實質補救措施。廣管局認為, 由於有線電視並無以負責任的態度處理此投訴個案, 嚴重違反了《電視節目守則》有關條文的規定。

決定

廣管局裁定投訴成立, 並向有線電視發出嚴重警告, 促請嚴格遵守相關守則的規定。

強烈勸諭 (4)

1. 電視廣告「SmarTone Vodafone 博彩王

(有線電視球彩台，二零零六年六月十日晚上九時五十六分；有線電視新聞台，二零零六年六月十六日晚上八時四十四分)

投訴內容

兩名公眾人士投訴，指該廣告宣傳使用流動電話取得足球博彩勝負預測及落注，並在旁白聲稱「跟足落飛，唔掂就唔收錢」，是鼓吹賭博。

《電視通用業務守則－廣告標準》

- 第 5 章第 1(e)段有關禁止宣傳可以提供博彩勝負預測消息的機構、公司或人士的規定
- 第 5 章第 1(f)段有關藉著或根據《博彩稅條例》(第 108 章)獲得批核的足球博彩廣告，如有鼓吹博彩或提及任何博彩勝負預測消息的內容，是不可在電視播放的規定

調查結果

廣管局得悉，廣告中出現「博彩王獨家提供球賽攻略，場場發放」的旁白，緊接的聲稱清楚聲明「跟足落飛，唔掂就唔收錢」。而該等聲稱，連同熒幕上的字幕如「即場陣容」、「教你橫掃世杯」及「唔掂唔收錢」，等同為提供博彩勝負預測消息的服務做宣傳，有鼓吹足球博彩的效應。

決定

廣管局裁定投訴成立，並向有線電視發出強烈勸諭，促請嚴格遵守相關守則的規定。

2. 電視節目「活得很滋味」

(有線電視娛樂台，二零零六年六月十一日下午三時至四時)

投訴內容

一名公眾人士就影視處處長對上述節目的投訴決定提出上訴。該宗投訴個案指上述烹飪節目的女主持人利用絲瓜講解男人如何進行變性手術變成女人。投訴人指，女主持人所作出關於變性手術的言論，屬成人內容，而有關言論會令一般觀眾震驚。

相關守則

《電視通用業務守則－節目標準》

- 第 2 章第 8 段規定，本地收費電視節目服務持牌人及其他須領牌電視節目服務持牌人，應確保所播出的節目適合可能會收看該等節目的觀眾，以及只適合成年觀眾收看的節目，應清楚標明，以資識別。

調查結果

廣管局得悉，有線電視娛樂台屬有線電視基本節目服務其中一條大眾收看的頻道，與成人頻道或其他額外收費頻道有別，觀眾無須登記或使用個人密碼便可收看，因此兒童及青少年亦能隨意收看該頻道。廣管局亦得悉，該烹飪節目的內容廣泛，而且都是觀眾感興趣的題材，廣受一般觀眾歡迎，其中包括兒童及青少年。

廣管局認為(i) 雖然本地收費電視節目服務，並無指定合家欣賞時間或兒童時段，但持牌人有責任確保所播出的節目適合可能會收看該等節目的觀眾；(ii) 有關變性手術屬成人內容；(iii) 女節目主持人已在節目中承認，有關變性手術的內容屬成人題材；(iv) 在節目中以絲瓜解說變性手術，十分露骨；及(v) 有關變性手術的內容與烹飪節目完全無關。

廣管局認為，在反複重播的大眾收看節目內即興式加插變性手術的話題，並不恰當，特別是在下午時間，兒童觀眾可能會收看該節目。此外，對不預期在烹飪節目內會收看到有關成人題材的一般觀眾來說，這些內容亦可能令人反感。

決定

廣管局裁定上訴成立，並決定向有線電視發出強烈勸諭，促請嚴格遵守相關守則的規定。

3. 電視節目「鏗鏘集」 (香港電台(無綫電視翡翠台)，二零零六年七月九日晚上七時三十五分至八時)

投訴內容

一名公眾人士對影視處處長就有關上述在無綫電視翡翠台播出的香港電台電視節目"鏗鏘集" 的 22 宗投訴所作裁決提出上訴。投訴內容包括：

- a. 該節目偏袒同性戀、宣揚同性戀及含有歧視成份；
- b. 該節目不適宜在被編排的時間播放，且對兒童和青少年產生壞影響；

- c. 由於節目提到一名基督徒反對同性戀的意見，令觀眾誤以為所有基督徒都是缺乏理性的，對所有基督徒不公平；
- d. 節目沒有提及同性戀的不良方面，例如愛滋病；及
- e. 節目沒有包含警告字幕。

相關守則

《電視通用業務守則—節目標準》

- 第 2 章第 2 段有關合家欣賞時間政策的規定
- 第 3 章第 4 段有關描繪人倫關係的規定
- 第 7 章第 1 段有關所有在電視播出的材料可能對兒童產生的影響的規定
- 第 8 章第 1 和第 2 段有關為觀眾提供的資料的規定；及
- 第 9 章第 2 和第 3 段有關持平的規定

調查結果

廣管局知悉，該節目的標題是“同志·戀人”，講述一對女同性戀人和一名男同性戀人的個人經歷，由港台製作，於晚上 7 時 35 分至 8 時的合家欣賞時間在無綫電視翡翠台播出，而在節目播出前有以下勸諭字幕：“本節目涉及同性戀題材，敬請留意。”

廣管局認為指控(c)至(e)，即該節目對基督徒不公平、沒有提及同性戀的不良方面(例如愛滋病)，以及沒有包含警告字幕等指控理據不足，因此維持影視處處長先前就上述各點指控的決定，即投訴不成立，理由如下：

- i. 該節目不含任何誤導觀眾或對基督徒不公平的內容。節目內有一個基督徒提出反對意見，不等於概括說所有基督徒及他們是缺乏理性的；
- ii. 愛滋病的主因，是沒有做足安全措施進行性行為，而非同性性行為；及
- iii. 節目開始時已播出警告字幕。

不過，廣管局認為該節目以紀錄片形式播放，而有關同性戀和同性婚姻合法化的內容，在許多社會(包括香港)均被視為極具爭議性。因此該節目屬於有關香港公共政策或備受香港公眾關注而又具爭議的真實題材節目，必須遵守有關守則的持平要求。然而，該節目只提出同性婚姻的好處，並只講述三位同性戀者對同性婚姻立法的意見，致使報道內容不公、偏頗和偏袒同性戀，並產生鼓吹接受同性婚姻的效果。

廣管局亦認為，該節目不適宜在合家欣賞時間內播出，因為兒童和年輕觀眾可能不理解同性戀；假如沒有家長指引，可能會受節目偏頗的內容影響。

決定

廣管局認為上訴理由充分，決定向港台發出強烈勸諭，促請嚴格遵守《電視通用業務守則-節目標準》第2章第2段(合家欣賞時間的政策)、第7章第1段(所有在電視播出的材料可能對兒童產生的影響)，以及第9章第2和第3段(持平)的規定。

4. 「酒筲箕」電視廣告 (有線電視英超台，二零零六年十二月十七日凌晨十二時零二分)

投訴內容

一名公眾人士投訴，指廣告聲稱「純天然酒筲箕經科學驗證，專吸酒精，安全有效。酒筲箕有助酒精係胃內迅速地吸收，減少酒精進入血管，舒解酒醉嘅煩惱。不易醉，有根據，全靠酒筲箕」有誤導成分，因為該產品的功效存疑。

相關守則

《電視通用業務守則-廣告標準》

- 第3章第9段有關真確表達的規定
- 第4章第1段有關事實根據的聲稱的規定

調查結果

廣管局得悉:-

- i. 有關聲稱是根據一項在老鼠身上進行的研究而作出的*；
- ii. 該項研究並無證據顯示廣告的聲稱，即該產品可舒緩短期及長期的酒精中毒徵狀；
- iii. 該項研究並非在人類身上進行，而是以哺乳動物模擬進行，因此未知該產品在人類身上使用時，能否預防酒精中毒。
- iv. 廣管局亦得悉，廣告中宣傳的產品是以膠囊形式製成，看似藥品多於食品。

廣管局認為，廣告中有關在胃部及血液吸收乙醇，以及紓解受酒精影響引致不適的聲稱屬特定聲稱，須有事實根據。此外，有線電視所提交的研究，只在老鼠身上進行，而並無強而有力的證據證明廣告宣傳的產品在用於人類時，亦能產生用於老鼠的同樣功效，故此該產品在用於人類時，能否預防乙醇中毒存有疑問，及難以證明廣告內有關聲稱屬實。廣管局亦認為有線電視並未作出應盡的努力，確保有關聲稱的真確性。

決定

廣管局裁定投訴成立，並向有線電視發出強烈勸諭，促請嚴格遵守有關規定。

* 研究指出，產品的成分葡甘露聚糖可減低老鼠吸收乙醇。動物在口服酒精前後給予葡甘露聚糖，牠們血液中的乙醇含量，較對照組的動物為低。

勸諭 (8) (廣管局就 6 個投訴個案共發出 8 次勸諭，其中個案 4 涉及 3 間廣播機構)

1. 電視節目「丙戌年龍舟競渡」
(無綫電視翡翠台，二零零六年五月三十一日上午十時三十分至中午十二時四十五分)

投訴內容

三名公眾人士投訴：

- a. 節目經常提及無綫收費電視的無綫生活台，相當於間接宣傳，而且宣傳資料與節目內容混合不清；及
- b. 電視廣播有限公司(無綫電視)宣傳無綫生活台，乃違反其本地免費電視節目服務牌照(無綫牌照)訂明的防火牆條文。

相關守則

《電視通用業務守則-節目標準》

- 第 11 章第 1 段有關節目內容與廣告材料的分野的規定
- 第 11 章第 3 段有關過分突出商品的規定

無綫電視的本地免費電視節目服務牌照第三附表

- 第 3.6 條有關不當優惠的條件

調查結果

關於間接宣傳和過分突出商品的指稱，廣管局認為：

- i. 有關片段明顯是無綫生活台及其節目的宣傳材料，而片段中的宣傳評述似乎亦非以順帶形式出現；
- ii. 無綫電視在節目中撥出很多時間宣傳無綫生活台及其節目，並非內容需要；
- iii. 與其他參賽隊伍獲得的待遇比較，節目過分突出無綫生活台的龍舟隊伍；及

- iv. 節目中提及無綫生活台及其節目，相當於間接宣傳，過分突出無綫生活台及其節目。

對於無綫電視可能違反涉及不當優惠的防火牆條文的指稱，廣管局認為，頻道或節目的製作人或擁有人去宣傳自己的頻道或節目是很平常的。廣管局知悉，無綫電視作為無綫生活台的內容供應商，有實際利益上的理由去盡量宣傳該頻道及其節目。因此，廣管局認為沒有證據證明無綫收費電視曾獲得不當優惠。

決定

關於間接宣傳及過分突出商品的指稱，廣管局裁定投訴成立，並向無綫電視發出勸諭，促請嚴格遵守相關守則，以防類似失誤日後重現。

2. 電視節目「IQ 雙拼之 06 細界杯狂熱」 (有線兒童台，二零零六年六月三十日上午九時至十時)

投訴內容

一名公眾人士投訴，主持人在節目內的言論，即巴西足球員李華度不應公開承認他做出「插水」的動作，而應將他的假裝行為保守秘密，對兒童造成不良影響。

相關守則

《電視通用業務守則－節目標準》

- 第 7 章第 1 段有關播出的材料可能對兒童產生影響的規定
- 第 7 章第 11 段有關在兒童節目內絕不應播映不尊重良好道德觀念的情節的規定

調查結果

廣管局認為，主持人在節目內評論巴西足球員李華度不應公開承認他做出「插水」的動作，而應該把他的假裝行為永久保密是不恰當的。鑑於他們當時正與一名小童在電話對話，他們的評論會對兒童造成不良影響。

決定

廣管局裁定投訴成立，並向有線電視發出勸諭，促請嚴格遵守相關守則的規定。

3. 電台節目「自己人」
(香港電台第二台，二零零六年七月二十九日、八月五及十二日凌晨零時至二時)

投訴內容

一名公眾人士投訴節目偏袒同性戀，因為該節目只反映同性戀者的意見，但沒有反映其他人如天主教徒和教師的意見。而節目亦應預先播出警告，因為同性戀題材可能使很多香港市民感到不安或不快。

相關守則

《電台業務守則－節目標準》

- 第 20 段有關提出警告的規定

調查結果

廣管局認為，有關節目是一個小眾節目，描繪另類生活方式，並以少數聽眾為對象。廣管局在考慮節目的性質和表達方法後，認為並不屬於有關香港公共政策或備受公眾關注而又富爭議的真實題材節目。由於有關持平的規定不適用於並非涉及公共政策或具爭議的真實題材節目，因此有關節目並無違反持平規定。然而，廣管局認為節目性質敏感，有理由加上勸諭字句。廣管局認為，根據《電台業務守則－節目標準》第 20 段，有關節目的開場白「走出衣櫃..... 學家路窄」，並不能視為已就節目內容對聽眾作出充份警告。

決定

廣管局向香港電台發出勸諭，促請嚴格遵守《電台業務守則－節目標準》第 20 段有關提出警告的規定。

4. 電視廣告「Friso - Play & Learn 美素高」(亞洲電視本港台，二零零六年九月十二日晚上七時四十五分；無綫電視翡翠台，二零零六年九月三日下午四時四十五分；有線電視兒童台，二零零六年九月五日晚上九時四十五分)

投訴內容

五名公眾人士投訴，廣告中描述兒童拉下枱布的鏡頭屬危險動作，會引起其他兒童模仿，令他們受傷。

相關守則

《電視通用業務守則－廣告標準》

- 第 3 章第 2 段有關必須遵守《電視通用業務守則-節目標準》的規定

《電視通用業務守則-節目標準》

- 第 2 章第 2 段有關合家欣賞時間的政策之規定(只適用於本地免費電視)
- 第 7 章第 1 段有關播出的材料對兒童可能產生的影響之規定
- 第 7 章第 6 段有關危險動作容易被兒童模仿之規定
- 第 7 章第 14 段有關本地收費電視節目服務以兒童為對象之頻道，必須採取保護兒童措施之規定(只適用於本地收費電視)

調查結果

廣管局得悉，在廣告中出現的兒童是一名高度比餐枱稍低的幼童。幼童通常對事物充滿好奇，並不知道拉下枱布的動作有潛在危險。

廣管局認為 -

- i. 兒童拉下枱布的動作非常危險；
- ii. 廣告吸引幼童，而他們則愛模仿所看見的動作；
- iii. 廣告描繪幼兒的母親對兒子的趣怪動作表示讚許，此舉可能令幼童不了解該動作潛在的危險；及
- iv. 在審議此投訴個案時，大前提是兒童家居安全，即使廣告的主題與兒童冒險精神有關，描繪兒童拉下枱布的動作對兒童來說仍有潛在危險；如果兒童加以模仿，可能會為他們帶來無可補救的傷害。該廣告不適宜在本地收費電視節目服務的兒童頻道播出，也不適宜於任何時間在本地免費電視節目服務播出，即使是在合家欣賞時間以外的時段播出亦不適宜。

決定

廣管局裁定投訴成立，並向亞洲電視、無綫電視及有線電視發出勸諭，促請嚴格遵守相關守則的規定。

5. 電視節目「秋天的童話」
(無綫電視翡翠台，二零零六年十月一日下午一時十八分至三時十九分)

投訴內容

一名公眾人士投訴，該節目含有粗話，對兒童產生不良影響，不適宜在被編排

的時間播出。

相關守則

《電視通用業務守則-節目標準》

- 第 4 章第 6 段有關禁止使用極度惹人反感用語的規定

調查結果

廣管局得悉，該節目含有一些粗俗及極度惹人反感的用語。廣管局認為：

- i. 節目中的極度惹人反感用語，在任何時候均不應在電視播放；及
- ii. 雖然是為了塑造人物的性格，但那些粗俗用語不應在有關節目內經常及毫無節制地出現。即使該節目屬「家長指引」類別和在合家欣賞時間以外的時段播出也不能接受，因為該節目是在星期日的日間播出，當時可能有很多兒童在觀看電視。

廣管局認為，即使節目被編排在非合家欣賞時間播出，持牌人亦應小心謹慎。不適合兒童或年輕觀眾的素材，不應在預期有大量兒童或年輕觀眾觀看電視的時間，特別是學校假期的日子播出。廣管局並認為，即使節目在播出前已用旁白及字幕提出警告，不等於持牌人已履行遵守業務守則的責任。

決定

廣管局裁定投訴成立，向無綫發出勸諭，促請嚴格遵守相關守則的決定。

6. 電視節目「超級大細路」 (有線電視娛樂台，二零零六年十一月四日晚上八時至九時)

投訴內容

三名公眾人士投訴，該節目女主持人在遊戲環節中，指一名拒絕透露「破壞者」名字的兒童有義氣，是不負責任的言論，並會令兒童誤以為不誠實地替「破壞者」保守秘密屬恰當行為。

相關守則

《電視通用業務守則-節目標準》

- 第 2 章第 1 段有關應就可能有意收看節目的觀眾作出相應的節目編排的規定
- 第 2 章第 8 段有關播出的節目適合有可能收看該等節目的觀眾的規定
- 第 3 章第 1 段有關以負責任的手法處理播放的節目的規定

- 第 7 章第 1 段有關播出的材料可能對兒童產生的影響的規定

調查結果

被投訴的一集涉及一個遊戲環節，分別有三名兒童參加。每名兒童在錄影廠內會與主持人、女主持人或嘉賓單獨在一起，並無家長在場。主持人／女主持人／嘉賓便故意在兒童面前，將放在桌上的其中一件道具弄毀，然後要求該名兒童不要將此事告訴他人。其後，其他成年人逐一要求這些兒童說出誰破壞了道具。三名兒童當中，兩名指出誰是「破壞者」，另一名則說不知道，並聲稱她看見的道具早已損毀，女主持人便稱讚拒絕透露真相的兒童有義氣。

廣管局得悉，被投訴的節目是在有線電視娛樂台播出的一個清談節目，對象並非兒童；該節目在播出前已經以字幕提出勸諭；該節目首先在星期六晚上 8 時至 9 時播出，然後在星期日下午 12 時至 1 時及 3 時至 4 時，以及在隨後一星期的其他時段重播，而兒童很可能會在這些時段收看電視；以及在節目主持人懇求說出事實時，該名兒童選擇說謊，並非保持緘默。

廣管局認為：

- i. 朋輩認同對兒童及青少年很重要，而節目女主持人的「義氣」言論，可能誤導兒童觀眾相信替朋友掩飾可以贏取友誼，是適當和值得嘉許的行為；
- ii. 雖然節目在播出前以字幕及旁白提出警告，但在本地收費電視節目服務一條供大眾收看的頻道播放該女主持人的言論，是不可接受的，因為該條頻道一般不會上鎖，兒童觀眾可能在沒有成年人陪伴下觀看節目，尤其是該節目在星期六晚上播出及在星期日下午重播時，可能有很多兒童在觀看電視；及
- iii. 雖然合家欣賞時間政策並不適用於本地收費電視節目服務，但持牌人應確保其播出的節目適合可能收看的觀眾，就播出上述節目的情況來說，即包括兒童觀眾。

決定

廣管局裁定投訴成立，向有線電視發出勸諭，促請嚴格遵守相關守則的規定。