

## 106年第4季 <壹電視綜合台 節目諮詢委員會>

一、開會地點：年代網際事業股份有限公司

台北市內湖區瑞湖街 39 號 8 樓

二、開會時間：107 年 1 月 09 日(星期二) PM 14:50

三、會議主席：節目部副總經理 常立欣

四、與會人員：

● 節目諮詢委員會 諮詢顧問委員三名

(一) 國立政治大學廣播電視學系 教授 王亞維

(二) 東吳大學企業管理系 助理教授 歐素華

(三) 台北市立大學副教授兼幼教系主任 林佩蓉

● 節目部 委員二名

(一) 節目部 副總經理 常立欣

(二) 壹綜合台 企劃 陳喬雅

五、列席：

(一) 法務室 專員 蔡巧倩

(二) 行銷公關部主任 陳宜潔

(三) 客服專員 曹巍馨

## 會議記錄表

會議日期	107 年 1 月 9 日 (二) PM 14 : 50		會議地點	八樓會議室
召集單位	節目部 副總經理 常立欣		會議紀錄	張寧殷
與會人員	諮詢委員： 1. 王亞維 2. 歐素華 3. 林佩蓉	節目部委員： 1. 常立欣 2. 張寧殷	節目部列席： 1. 呂國華 2. 陳宜潔 3. 曹巍馨	
<b>議題：106 年度 第 4 季「壹電視綜合台」節目諮詢委員會</b>				
發言人	發言內容			
主席：常立欣	歡迎各位諮詢委員蒞臨，承蒙各位委員多次指教，在節目製播方面獲益良多。另外在客服這個部份，其實也是電視台服務重要項目之一，但近來遇到些特殊個案問題，在今天提出來請教授們能給予指導與建議。			
<p>●<b>討論議題：</b> 台語國語等語言播出，目前有沒一定得配合播出多少比例？語言、集數、級別、播出時間等服務，是否達到告知觀眾應有的流程符合規定？</p> <p>●<b>討論案由：</b> 一位台中觀眾每個月多通客訴要求電視台必須依他要求提高台語播出比例，否則他就會一直打電話來，即使他自己也知道文化部長 fb 已提過：關於國內每個頻道台語播出比例會等語言法草案推動時將彙集各方意見；另一位觀眾也常打電話客訴，相反的，他說聽不懂國語，要求我們一定得要播國語播出的節目(但其實我們的節目多已都有上中文字幕)他還要求電視台字幕務必要上多高，集數需從頭到尾掛在節目畫面上，即使客服人員已多次予以觀眾說明解釋，這 2 位觀眾還是一直打來，且都以極強硬態度要求電視台，請教：目前有無以上相關節目法規限制？</p>				
<p>● <b>諮詢委員綜合意見：</b></p> <p>1. 目前有關語言, 配音, 字幕... 等, 並沒有特別強制規定。</p> <p>2. 電視台已多次說明仍遭申訴的話, 電視台可用”已經影響其他消費者的權益”這角度回覆 NCC 回函說明。</p> <p>3. 在過去自律委員會已討論過好幾次, 並已贊同電視台目前處理流程機制及方式, 因此如觀眾客訴, 除節目內容外, 還涉及到與客服人員聊私人不正式, 且可能有不良影響到客服人員心理話題時, 且有明顯言語上侵犯的具體事證(客服記錄), 或許可適時訴諸法律行為, 立場可強硬些表態沒關係, 委員會討論後認為處理沒有過當問題。</p>				
<b>結 語</b>				
謝謝各位委員重申立場並給予寶貴的具體建議作法，提供我們可以落實解決的方式。				