

通訊事務管理局處理的投訴(於二零二一年一月二十八日公布)

通訊事務管理局(「通訊局」)審理了以下經廣播投訴委員會討論的個案：

投訴個案

1. [電視廣播有限公司\(「無綫」\)播放的電視節目「東張西望」](#)
2. [香港電台\(「港台」\)的電視節目「頭條新聞」](#)

通訊局考慮了廣播投訴委員會的建議，決定：

1. 就有關電視節目「東張西望」的投訴向無綫發出**強烈勸諭**；以及
2. 就有關電視節目「頭條新聞」的投訴向港台發出**強烈勸諭**。

二零二一年一月二十八日

個案一：二零二零年五月二十一日晚上七時三十分至八時在電視廣播有限公司（無綫）翡翠台播放的電視節目《東張西望》

通訊事務管理局（通訊局）接獲一宗關於上述節目的投訴。投訴主要指在該節目內一個有關收費電視服務的環節（該環節）中：

- (a) 一般觀眾從帳單上影像模糊的標識和摘錄自訂購詳情的列印文本上的節目組合名稱和介紹中，可輕易識別出該環節所描述的收費電視服務供應商；
- (b) 該環節針對有關收費電視服務供應商的客戶服務及銷售手法作出多項沒有事實根據和具誤導成分的指稱，包括令人認為有關收費電視服務供應商的客戶服務欠佳，在處理顧客查詢時推卸責任，以及銷售手法不當；以及
- (c) 該環節使用會損害有關收費電視服務供應商聲譽的錯誤資料和歪曲事實，對該供應商不公平，但無綫卻沒有給予該收費電視服務供應商適當和及時的機會作出回應。

通訊局的調查結果

通訊局按照既定程序，詳細審視了投訴個案的細節及無綫的陳述。通訊局考慮了個案的相關資料，包括以下各點：

個案的細節

- (a) 有關節目屬資訊娛樂節目。該環節講述一名受訪者（該受訪者）不滿由同一公司提供的收費電視服務和寬頻上網服務。該環節的上半部分集中講述該受訪者代表一名作為訂購有關收費電視服務的登記用戶的年長家庭成員處理訂購事宜的經歷。該環節餘下部分則圍繞該受訪者另一名家庭成員的寬頻上網服務合約；以及
- (b) 當該受訪者談及所訂購收費電視服務組合的詳情時，螢幕上顯示一份寬頻電視申請表格的部分內容，包括標題、服務計劃、承諾期的選項及訂購月費，當中部分資料以電腦效果作模糊化處理。另外，有不同片段顯示一張帳單，當中有一個被標示為「**Total Bill Amount**」（帳單總金額）的項目（包括收費金額），該項目是「**Previous Charges**」（上期費用）和「**Current Charges**」（本期費用）兩個項目下金額的總和；以及該帳單上的其他資料，包括帳單右上角一個以電腦效果作模糊化處理的圖像。此外，有數段關於一份確認文件的片段，顯示服務計劃下已訂購節目組合的清單，當中一些組合的名稱以電腦效果作局部模糊化的處理。

《電視通用業務守則 — 節目標準》（《電視節目守則》）中的相關條文

- (a) 第 9 章第 9 段 — 持牌人有責任避免在真實題材節目中對個別人士或團體不公平，尤其不可使用謬誤資料或歪曲事實。持牌人亦不應錯誤引導觀眾，以致對節目提及的人士或團體不公平；
- (b) 第 9 章第 15 段 — 節目如會影響個別人士、公司或其他機構的聲譽，持牌人應特別小心處理，並應採取一切合理措施，確保本身已盡量公正和準確地報道所有重要事實；以及
- (c) 第 9 章第 16 段 — 當真實題材節目揭示有不公或不稱職的事件，或帶有損害個別人士或機構的批評，受批評的一方應有適當機會及時作出回應。

通訊局的審議

通訊局考慮了個案的相關資料，包括無綫的陳述，認為：

- (a) 該環節提及該受訪者的家庭成員使用由同一公司提供的收費電視服務及寬頻上網服務。儘管在該環節中顯示的標識以電腦效果作模糊化處理，以及一些列印文件所載的節目組合名稱可被視作一般的名稱，但一般觀眾可從整體播出的材料，合理推斷該環節中所指的是哪間收費電視服務供應商；
- (b) 旁白所述和該受訪者在該環節中對有關收費電視服務供應商的指稱，反映該受訪者對有關收費電視服務供應商的客戶服務及銷售手法的個人意見。有關事宜本質上屬該受訪者與有關收費電視服務供應商之間的銷售爭議。在此情況下，通訊局難以（或根本無法）查明有關投訴的各項細節，並就相關資料的真確性下定論；
- (c) 儘管如此，該環節中有關月費及所指的累繳金額不獲退回的旁白有誤導觀眾的效果，以致對有關收費電視服務供應商不公平。從帳單的內容可見，所收取的金額被列為「**Total Bill Amount**」（帳單總金額）（包括「**Previous Charges**」（上期費用）和「**Current Charges**」（今期費用）），故不能將之理解為該環節中所指的「月費」。因此，有關的累繳金額亦不能視作在相關期間內的累計月費。此外，該環節指有關收費電視服務供應商從該受訪者家庭成員的信用卡帳戶中扣除其收費電視服務的相關月費；此一指稱可影響有關收費電視服務供應商的聲譽，但無綫未能提供任何證據以作支持。因此，有合理理由認為無綫沒有盡應盡的努力，以避免對該環節中所指的收費電視服務供應商造成不公，亦沒有採取一切合理措施，以確保本身已盡量公正地報道所有重要事實，違反了《電視節目守則》第 9 章第 9 段及第 15 段的規定；以及

- (d) 該環節（包括以旁白形式讀出或該受訪者作出的相關言論）可被視為帶有損害有關收費電視服務供應商的客戶服務及銷售手法的批評。然而，根據無綫提供的資料，無綫未有給予該收費電視服務供應商適當機會或向其提供足夠資料，讓其就該等具損害性的批評作出回應，違反了《電視節目守則》第 9 章第 16 段的規定。

裁決

鑑於上述情況，通訊局認為投訴成立，無綫違反了《電視節目守則》第 9 章第 9、15 及 16 段的規定。經考慮個案的具體事實和情況，以及其他相關因素，通訊局決定向無綫發出**強烈勸諭**，敦促它嚴格遵守《電視節目守則》中的相關條文。

個案二：二零二零年二月二十八日晚上八時至八時三十分及同日晚上六時至六時三十分分別在香港電台（港台）港台電視 31 台及無綫翡翠台，以及二零二零年三月十三日及二零二零年四月十日晚上八時至八時三十分在港台電視 31 台播放的電視節目《頭條新聞》

通訊局共接獲 44 宗關於三集上述節目的投訴：34 宗投訴二零二零年二月二十八日播出的一集（二月二十八日的一集）；六宗投訴二零二零年三月十三日播出的一集（三月十三日的一集）；以及四宗投訴二零二零年四月十日播出的一集（四月十日的一集）（統稱「該三集」）。投訴主要指：

- (a) 該三集中名為「警方訊息」／「驚訊」的環節（該環節）污衊警務人員；
- (b) 在三月十三日的一集，該環節錯誤引述一名警務人員的發言並扭曲其意思，影響該警務人員的聲譽，但沒有提供機會讓他作出回應；
- (c) 三月十三日的一集採用的諷刺表達手法令觀眾（尤其是兒童）感到混淆，不適宜在合家欣賞時間播出；
- (d) 在二月二十八日的一集，該環節表達死亡個案的手法誤導觀眾，令他們相信有關內容是真實的新聞報道，因而認為警方在處理該等死亡個案時沒有認真進行調查，以及有關主持在該環節內的提述令人不安和品味低劣；
- (e) 四月十日的一集播出的片段美化犯罪活動，違反規管報道法庭個案的相關條文；以及

- (f) 該三集針對政府及污衊警方。二月二十八日的一集和三月十三日的一集並非基於事實。

通訊局的調查結果

通訊局按既定程序，詳細審視了投訴個案的細節及港台提交的陳述。通訊局考慮了個案相關的資料，包括以下各點：

個案的細節

- (a) 該三集每集均被識別為個人意見節目，在合家欣賞時間內播放，透過趣劇及節目主持之間的諷刺對話，討論當時備受香港公眾關注的新聞議題及社會事件；
- (b) 該三集每集均包含該環節，該環節開始時，主持穿着酷似警務人員的裝扮，並以廢物膠袋裹着頸項和雙手，從大型垃圾桶冒出，該環節完結時返回垃圾桶內；
- (c) 在二月二十八日的一集，該環節的內容圍繞主持就其隊伍調查近日發生的多宗死亡個案作出的言論。在三月十三日的一集，該環節的內容包括在社會發布假新聞／消息的情況，其間播出一名警務人員在一個區議會會議發言的片段，並在他發表相關言論時在畫面上加上「FAKE NEWS／謊言」的標題。在四月十日的一集，該環節的內容包括播出一名政治人物在抗議活動中使用揚聲器的檔案片段，以及以電腦效果顯示主持站在法庭前手持揚聲器，並作出一些諷刺性的言論；以及
- (d) 該三集亦包含由節目主持扮演不同角色演出的古裝趣劇，該等趣劇取材自多個新聞議題，包括二零二零至二零二一財政年度政府財政預算案和 2019 冠狀病毒病等。在其他環節中，政府就 2019 冠狀病毒病採取的防疫措施、政府官員和立法會議員就二零二零至二零二一財政年度政府財政預算案、警方在社會事件中的執法行動，及世界衛生組織的工作等事宜的片段和傳媒報道夾於流行曲中一起播放。

《電視節目守則》中的相關條文

- (a) 第 2 章第 2 段 — 合家欣賞時間定為每日下午四時至晚上八時三十分，在這段期間，任何不適宜兒童觀看材料，一律不准播映；
- (b) 第 3 章第 1 段 — 持牌人應確保以負責任的手法播放節目，並應避免在沒有需要的情況下，引起觀眾反感；
- (c) 第 3 章第 2(a)、(b)及(c)段 — 持牌人不得在節目內加入：(a)以有關節目播出的情況而言，觀眾一般不會接受的不雅、淫褻或低劣品

味的材料；(b)可能導致任何人士或羣體基於社會地位等原因，而遭人憎恨或畏懼或受到污衊或侮辱的材料；或(c)任何違法的事物；

- (d) 第 3 章第 5 段 — 描寫犯罪活動必須配合劇情及劇中人物發展的合理需要。不得以嘉許手法描繪罪行，也不得把犯罪描繪為可以接受的行為，又或把罪犯美化；並應避免把犯罪人物的生活方式英雄化。同時，應避免以教導或引人模仿的手法播映犯罪技巧或警方的防止罪案及偵察方法。節目內容不得就使用違禁藥物、傷害性用品或武器作仔細及詳盡描述；
- (e) 第 9 章第 1A 段 — 持牌人必須盡一切合理努力，確保個人意見節目內的真實資料準確無誤；
- (f) 第 9 章第 9 段 — 持牌人有責任避免在真實題材節目中對個別人士或團體不公平，尤其不可使用謬誤資料或歪曲事實。持牌人亦不應錯誤引導觀眾，以致對節目提及的人士或團體不公平；
- (g) 第 9 章第 10(a)、(b)及(d)段 — 報道摘錄自法庭審訊程序或是其他公共紀錄的內容，必須公正而且真確，尤其是報道已經展開審訊程序的刑事案件，處理手法不得有可能妨礙法庭進行公平審訊，而且應避免對涉案事件預下判斷，尤其是對於被告是否有罪加以推斷；議論案件的是非曲直或實情，以致可能妨礙有關司法程序；以及播出可能有礙司法公正的評論或報道；
- (h) 第 9 章第 15 段 — 節目如會影響個別人士、公司或其他機構的聲譽，持牌人應特別小心處理；應採取一切合理措施，確保本身已盡量公正和準確地報道所有重要事實；以及
- (i) 第 9 章第 17(b)及(c)段 — 所有有關香港公共政策或備受香港公眾關注而又具爭議的個人意見節目，必須尊重事實，任何個人意見不應以虛假證據為依據；以及應在同一節目、同一系列節目，或於合理時間內在目標觀眾相近的同類型節目中提供適當機會，以便其他人可以回應。

通訊局的審議

通訊局考慮了個案的相關資料，包括港台提交的陳述，認為：

污衊及侮辱

- (a) 該三集的該環節開始時，主持均裝扮成警務人員並以廢物膠袋裹着頸項和雙手，開場時從大型垃圾桶冒出，該環節完結時又返回大型垃圾桶。一般觀眾能明顯察覺到這是惡意的描繪，以侮辱警務人員及傳達偏見，暗示警務人員均被視為廢物，遭人厭惡唾棄。這與在

同一節目系列於二零二零年二月十四日播放的另外一集（二月十四日的一集）所包含的描繪類似。通訊局在審議關於二月十四日的一集的投訴時，認為有關描繪具有污衊或侮辱警務人員作為一個社會羣體的效果。有足夠理據認為，該三集中類似的描繪亦具有污衊或侮辱警務人員作為一個社會羣體的效果。因此，港台違反了《電視節目守則》第 3 章第 2(b)段的規定；

提供適當機會回應

- (b) 三月十三日的一集在播放一名警務人員在一個區議會會議發言的片段時，在畫面加上含意負面的相關標題。這種表達形式令人覺得該警務人員說謊和製造假新聞，導致他聲譽受損。然而，該集中並沒有包含該警務人員的回應。此外，港台亦沒有提供任何資料，解釋曾否向該警務人員提供適當機會，讓他在同一系列節目，或於合理時間內在目標觀眾相近的同類型節目中作出回應。因此，通訊局有合理理由認為三月十三日的一集違反了《電視節目守則》第 9 章第 15 及第 17(c)段的規定；

令人反感、不安及品味低劣

- (c) 二月二十八日的一集在表達有關死亡個案時，沒有披露真正的個人資料。整體表達手法應不會令人覺得對死者不尊重、品味低劣、過分令人不安或不可接受在編定時間內播出；

合家欣賞時間

- (d) 三月十三日的一集內採用戲劇化的諷刺表達手法，例如帶有諷刺對話的趣劇。整體而言，沒有令人覺得不適宜在合家欣賞時間內播放的內容；

美化罪行和報道法庭案件

- (e) 四月十日的一集內主持的諷刺言論沒有提及任何法庭審訊程序。主持所作出的諷刺言論應不會違反有關規管報道法庭案件的條文，或被認為美化罪行；

準確及有誤導成分的材料

- (f) 關於二月二十八日的一集內表達死亡個案的手法，該環節藉戲劇化的描繪，營造諷刺的效果。一般觀眾應不會被誤導，以致相信該環節是新聞報道，或主持的意見真實地反映警方的工作；
- (g) 有關二月二十八日的一集及三月十三日的一集並非基於事實的指稱，由於投訴人未有確切指出該兩集有何失實內容，因此，通訊局不可能確定是否有違反任何相關條文的情況；以及

在個人意見節目中表達意見

- (h) 整體而言，該三集透過主持扮演虛構角色演出趣劇和他們之間的諷刺對話，以及以各式各樣的片段和傳媒報道夾於流行曲一起播放的方式，揶揄政府官員、警務人員和政治人物。由於該三集節目已被識別為個人意見節目，以嬉笑怒罵的方式就各項議題表達的不同意見已清楚標示為個人意見，而且該三集節目播放的片段均為真實片段，有關廣播材料應不會被視為不可接受在個人意見節目中播出。

裁決

鑑於上述情況，通訊局認為有關該三集污衊和侮辱警務人員和三月十三日的一集有關未有提供適當回應機會的投訴成立。就播放該三集，港台違反了《電視節目守則》第 3 章第 2(b)段的規定；就播放三月十三日的一集，港台違反了《電視節目守則》第 9 章第 15 及 17(c)段的規定。經考慮本個案的情況，通訊局決定向港台發出**強烈勸諭**，敦促它嚴格遵守《電視節目守則》的相關條文。
