

調查發現網民重視自身權利和義務並力求捍衛言論自由 網上服務供應商組聯盟爭取健全清晰機制保障網上言論

(香港 - 2010 年 2 月 22 日) 互聯網使用日益深入本港各家庭和各行各業，在促進社會生產力、訊息傳遞、人際溝通和教育各方面影響深遠。為保障超過 430 萬名本港網民享有合法交流和自由資訊傳遞，提昇網上服務水平，帶動本港互聯網服務發展，互聯網專業協會和 10 個網上服務供應商今日宣布成立「網上服務供應商聯盟」(聯盟)。聯盟同時公布香港近年來首項關於網上言論權責的問卷調查結果。調查發現大部分網民重視自己的權利和義務，願意盡力捍衛網上言論自由。網上服務供應商也認同要尊重網民的言論自由，不應隨意禁制言論，但是認為現時欠缺健全清晰機制保障網民和業界。

商務及經濟發展局常任秘書長(工商及旅遊)蔡瑩璧應邀出席了聯盟的成立典禮。

互聯網專業協會會長鄧淑明博士在典禮上說：「鑑於互聯網使用日漸普及，影響力深遠，互聯網專業協會和多個網上服務供應商認為有必要組織聯盟，力求提高網上服務水平，並適當處理當中衍生的私隱、誹謗、歧視、侵權等問題，以保障網民享有合法交流和自由資訊傳遞，帶動本港互聯網服務發展。聯盟的創會成員主要是不同類型的本地網站，包括有香港高登、親子王國、Qooza、Sina.com.hk、香港屋網、香港先達、搵食易、旅遊人生和香港以物易物網。國際網站 eBay Hong Kong 也是我們的創會成員。為汲取網民和業界對於互聯網法規的意見，聯盟剛剛完成近年來全港首項網民與業界的意見調查，我們很高興得到超過 5 千網民回應。我們希望聯盟能夠成為一個平台，匯集不同網站的決策者、相關專業人員及社會有關人士，促進我們的社會發展更好的網上服務。」

聯盟執行委員會主席兼香港高登行政總裁林祖舜表示：「隨著互聯網的迅速發展，網上服務衍生的問題也日益嚴重及備受關注。例如網民的發言出現問題時(如侵權、歧視、誹謗、私隱等)，應由誰負責？由發文者、網站，還是雙方共同負責？不同的網站有甚麼看法，網民又有甚麼意見？面對這些涉及不同角色的問題，我們認為應該由一班網站的管理者和一群來自不同網站的網民一同提供意見，從而得出一個既能夠保障網民的言論自由又能夠平衡各方利益、責任和權利的解決方案。所以，聯盟聚集不同類別的本地網上服務供應商，網站類型包括有電腦、親子、潮流、飲食、旅遊、房屋、電話、易物，甚至得到國際網站 eBay 的支持。我們希望日後聯盟可以聚集更多網上服務供應商加盟。」

他說：「聯盟不單只代表網上服務供應商的意見，我們希望聯盟可以成為網民發表意見的渠道。我們會透過網上問卷調查就有關的網上言論問題或相關的網上法例諮詢網民，向業界及政府提供寶貴意見。聯盟成立目的正正是匯聚業界力量，建立平台與官員、相關專業人士和網友一起集思廣益，共同發展和推廣最佳的互聯網資源應用和技術。」

為汲取網民和業界對於網上言論權責的意見，用作聯盟日後推行有關工作的參考，聯盟在 2 月 12 至 17 日期間透過 5 個網站進行問卷調查，收回 5 千多份問卷。

聯盟執行委員會副主席兼 Baby-Kingdom.com Limited (親子王國) 營運總監薛嘉龍公布調查結果說：「我們在短短五日的農曆新年假期間得到網民熱烈回應，可見網民非常關注網上言論自由。調查顯示，網民都很理智，並非常珍惜網上自由發表意見的權利，超過八成半 (87.7%) 網民為了能暢通無阻交流資訊、抒發感受和看法而願意文責自負或由網站和發文者共同承擔責任。」

過半數 (57.4%) 網民認為，當用戶在網上討論區的留言出現如侵權、歧視、誹謗、私隱等問題時，應由發文者負責；三成 (30.3%) 網民則認為應由網站和發文者共同負責；只有一成 (11.5%) 網民認為應由網站獨力負責。

現時網上的問題言論多由網站獨力承擔風險。調查顯示，只有一成 (10.6%) 網民認為合理；超過六成 (61.4%) 網民認為合理與否要視乎情況而定；27.5% 網民則認為不合理；可見網民甚為理解自己的權利和義務。

調查又發現，當網站收到投訴指用戶的言論含侵權、歧視、誹謗、私隱等成分，三成半 (35.5%) 網民希望給予限期，讓用戶自行決定應否刪除；18.0% 網民希望讓用戶直接與投訴人調解；14.0% 網民希望無條件保留有關言論；8.4% 網民表示有理據要對簿公堂；只有 23.6% 網民希望網站自行刪文了事。換句話說，超過七成半網民希望有適當渠道處理被投訴的言論，不願意讓網站單方面刪除言論。

薛嘉龍說：「除了調查網民的意向，我們也詢問了業界的意見和現行做法。調查發現，所有網上服務供應商都認為必須尊重網民的言論自由，不應隨意禁制網民發表意見，供應商要盡可能合情、合理、合法地處理網上言論的投訴。」

關於業界處理網上言論投訴的實況，從收回的網上服務同業的問卷發現，大部分網上服務供應商在過去 12 個月都有收過有關投訴網民言論的信件，投訴內容主要涉及中傷、誹謗、失實、版權、歧視和私隱。網站大都刪文了事，也有交由律師處理，或與投訴人商討解決方案。

薛嘉龍說，回應調查的網站每日的留言量由 1 千到 10 萬項不等。每年網站一般需要 100-500 小時處理有關網民言論的投訴。據我們所知，目前有數以千計大大小小的網站在運作中，若要網站自行負責處理網上的問題言論並承擔法律責任，對於小型網站是極為沉重的負擔。

調查又顯示，大部分供應商認為網站應為網民的言論負起部份責任，其中不少已經進行自願性審查內容，確保網站運作符合法規。不過，六成網上服務供應商均認為現時的法律制度不能有效保障網上內容和服務供應商。

關於如何更佳處理網上發言衍生的問題，網上服務供應商認為，引入機制讓網主在接獲投訴後，於短時間內刪除留言，便能豁免法律責任，是其中一種合適做法。此外，為更進一步保障網民的發言權，網上服務供應商認為可以引入機制，當網主刪除留言後，網民如不服有關安排，可於自行承擔

法律風險的情況下要求網站重貼有關言論。

關於建議引入機制，讓網主接獲投訴後，只需將投訴內容通知相關用戶，讓用戶自行判斷刪文與否，網主便不用負上法律責任，調查發現大部分網上服務供應商認為這做法可行。

林祖舜說：「這次調查讓我們更了解網民的看法，也明白到網站面對的壓力，以便我們日後跟進如何保障網民的發言權和各方界別的權益。」

他說：「由於網絡無疆界，網民在供應商的服務平台進行的活動不論是故意違法或誤觸法例，都是不容易追查的，結果供應商很可能淪為代罪羔羊，要為第三者的行為承擔法律責任。我們期望與政府積極研究建立機制，釐訂各方應承擔的責任，避免網站接獲投訴就刪文了事，影響言論自由。我們並不是提倡立法監管網民的言論，反而是想給予網民選擇在承擔法律責任下堅持保留原文，並為商戶設立安全港；這樣既能保障言論自由又能打擊網上罪行。」

鄧淑明博士總結說：「互聯網是當今數碼世界甚具影響力的自由媒體，讓百家爭鳴，利於推動社會和經濟發展。我們希望凝聚同業、網民和有關專業的智慧，促請政府正視網上資訊流通的問題，盡快建立完善清晰法規，保障香港互聯網服務朝健康的方向發展。」

網上服務供應商聯盟創會成員：

- 互聯網專業協會
- 活現媒體傳播有限公司
- 親子王國有限公司
- eBay Hong Kong
- Sina.com.hk
- 酷客互動有限公司
- 28地產資訊有限公司
- 商佳有限公司
- 旅遊人生有限公司
- 香港以物易物網有限公司

參與網站：

- 香港高登
- 親子王國
- eBay Hong Kong
- Sina.com.hk
- 酷客
- 香港屋網
- 搵食易



- 香港先達
- 旅遊人生
- 香港以物易物網

網上服務供應商聯盟創會成員及參與網站成員大合照



網上服務供應商聯盟創會成員, 參與網站成員及嘉賓大合照

