

新聞聯絡人 吳沛真

TEL: (02)25289696 ext. 701

## 財團法人台灣網路資訊中心公布 2024 年《台灣網路報告》

### 建立數位信任：應對不實資訊與 AI 內容挑戰

(11 月 27 日台北訊) 財團法人台灣網路資訊中心 (TWNIC) 今日公布 2024 年度《台灣網路報告》調查結果。這項委由台灣資訊社會研究學會進行調查的研究結果顯示，台灣民眾對數位環境的信任度面臨嚴峻挑戰。調查顯示，高達 78.82% 的社群媒體使用者認為平台充斥假新聞及不實資訊，63.25% 即時通訊軟體使用者也遇到類似問題，甚至 59.81% 民眾認為傳統媒體也存在不實資訊，反映數位信任危機已出現於各類資訊平台。同時，64.80% 台灣民眾在過去三個月曾接觸到詐騙訊息，其中更有 3.56% 民眾受騙造成損失，凸顯建立可信數位環境的迫切性。

台灣網路資訊中心執行長余若凡於活動開場時表示：「台灣的網路使用率，不論是固網或行動網路都高達八成五以上，但我們也面臨著數位信任的重大挑戰。假訊息及詐騙案件的增加，已造成數位信任的危機，這並非台灣獨有的現象，而是全球共同面對的議題。在 AI 發展方面，台灣民眾展現高度期待但同時也相當謹慎，這需要完善的治理架構來平衡創新與風險。另外，台灣已是全球遭受網路攻擊最多的國家之一，在地緣政治的特殊環境下，我們必須提升民眾對資安的認知與防護能力。這些挑戰都不是單一機構或個人能夠解決的，TWNIC 期許自己能作為政府、民間社會及企業間的橋樑，透過跨界協力，共同打造更安全、更值得信賴的數位環境。」

會中同時以《建立數位信任：應對不實資訊與 AI 內容挑戰》為主題，邀請學研界專家齊聚，共同探討台灣數位社會三大挑戰，包含：資訊信任、網路安全，以及 AI 科技的問責性。余若凡執行長主持論壇，與會者包含：中央研究院社會學研究所研究員吳齊殷、財團法人人工智慧科技基金會董事長詹婷怡、數位時代總編輯王志仁、長庚大學智慧運算學院特聘教授/院長許永真以及國立陽明交通大學傳播與科技學系教授陶振超。

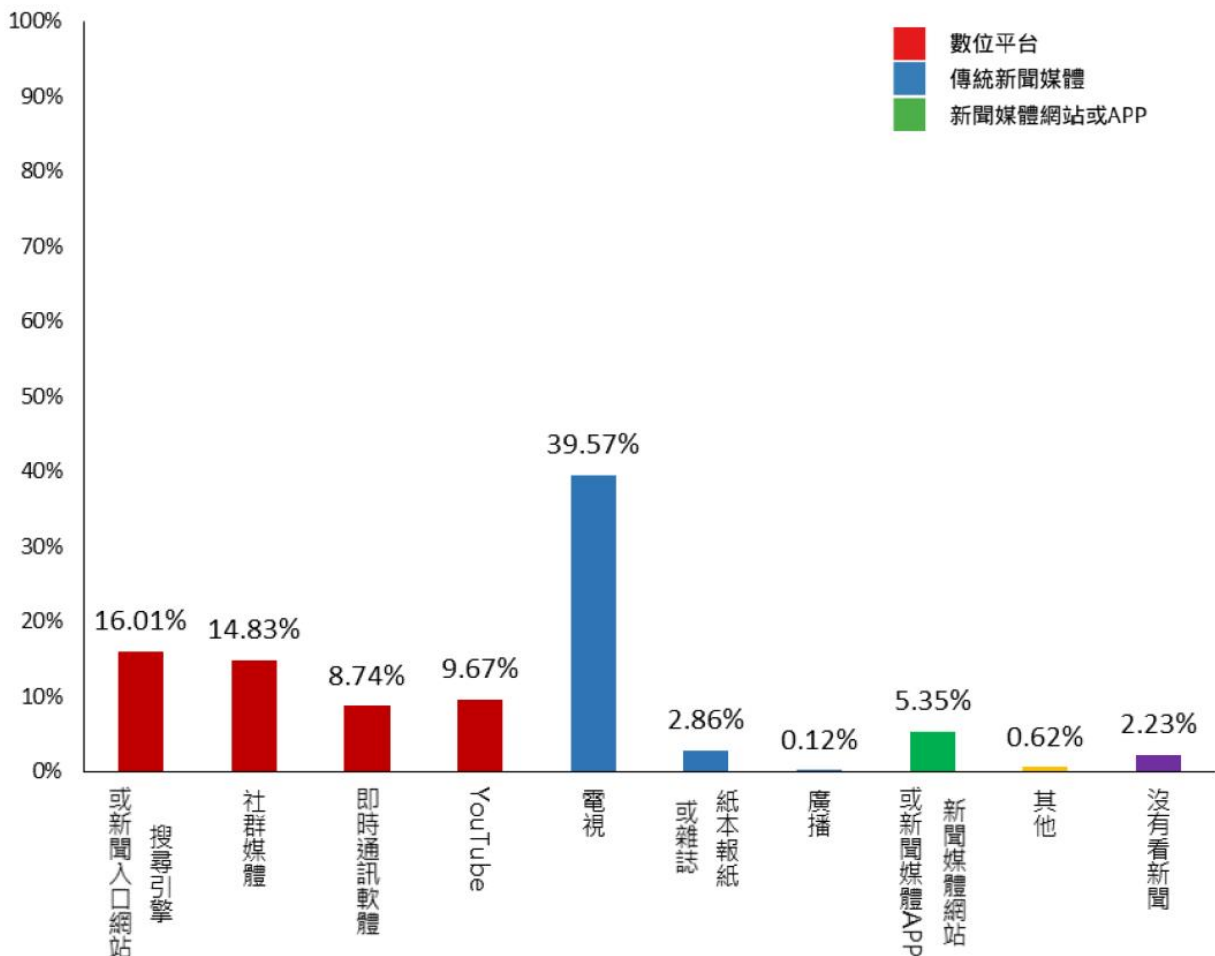


▲圖 1：(由左至右) 國立陽明交通大學傳播與科技學系教授陶振超、長庚大學智慧運算學院特聘教授

/院長許永真、數位時代總編輯王志仁、台灣網路資訊中心執行長余若凡、財團法人人工智慧科技基金會董事長詹婷怡、中央研究院社會學研究所研究員吳齊殷。

## 數位信任危機擴大 跨平台皆面臨挑戰

整體來說，四分之三的民眾認為觀看新聞是有用的，顯示新聞在台灣民主社會扮演重要角色。今年度調查顯示，數位平台包含搜尋引擎或新聞入口網站、社群媒體、YouTube 及即時通訊軟體已成為台灣民眾獲取新聞的主要管道，總佔比 49.25%，超越傳統媒體的 42.55%。傳統媒體的整體佔比從 2023 年的 45.96% 下滑至 42.55%，顯示民眾新聞資訊來源持續朝向數位化發展。然而，伴隨數位工具使用率提升的是信任度的普遍下滑。除了社群媒體和即時通訊平台，民眾對各類資訊平台的信任程度普遍偏低。

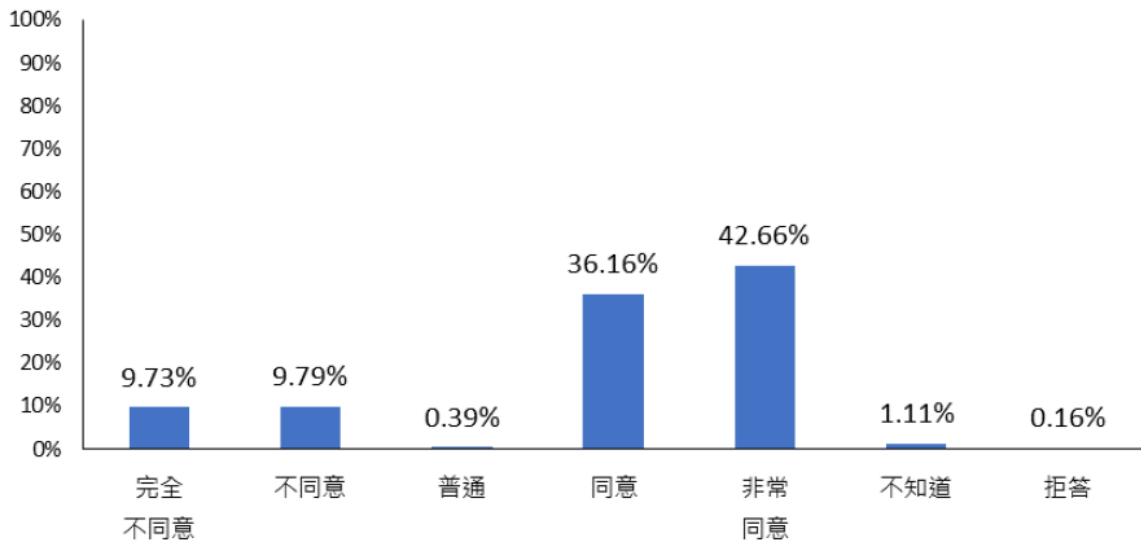


資料來源：2024 台灣網路報告，執行時間2024 年6 月19 日至6 月29 日，加權後數值。

樣本數：2,147 (雙底冊，全部樣本)

### ▲圖2: 台灣民眾最常獲得新聞的管道

78.82%的社群媒體使用者認同社群媒體平台有很多假新聞或不實資訊，並對於各平台的資訊信任程度偏低。同時 63.25%的通訊平台使用者也同意常使用的通訊軟體上有很多假消息。即便是傳統媒體，也有 59.81%的民眾認同有不實訊息存在。且有 64.80%台灣民眾在過去三個月曾透過各式管道接觸到詐騙訊息，其中更有 3.56%民眾受騙造成損失。



資料來源：2024 台灣網路報告，執行時間 2024年6月19日至6月29日，加權後數值。

樣本數：863 (市話樣本，排除未上網及未使用社群媒體者)

▲圖 3: 台灣使用者認同社群媒體有很多假新聞與不實資訊的程度

在個人資料與隱私保護方面，有 50.32% 社群媒體使用者不認同平台會妥善保護個人資料及隱私。值得注意的是，網路言論的影響力已大幅擴散，77.89% 民眾認為新聞媒體也受網路言論影響，使得不實資訊的影響範圍已擴及非網路使用者群體。

今年調查與去年 2023 年相較，52.17% 民眾對自己查證新聞真假的能力信心度提升，超越沒有信心者的 42.01%。顯示台灣民眾已意識到假新聞的普遍與嚴重，閱讀新聞時留意正確性，能有效降低假新聞的影響。

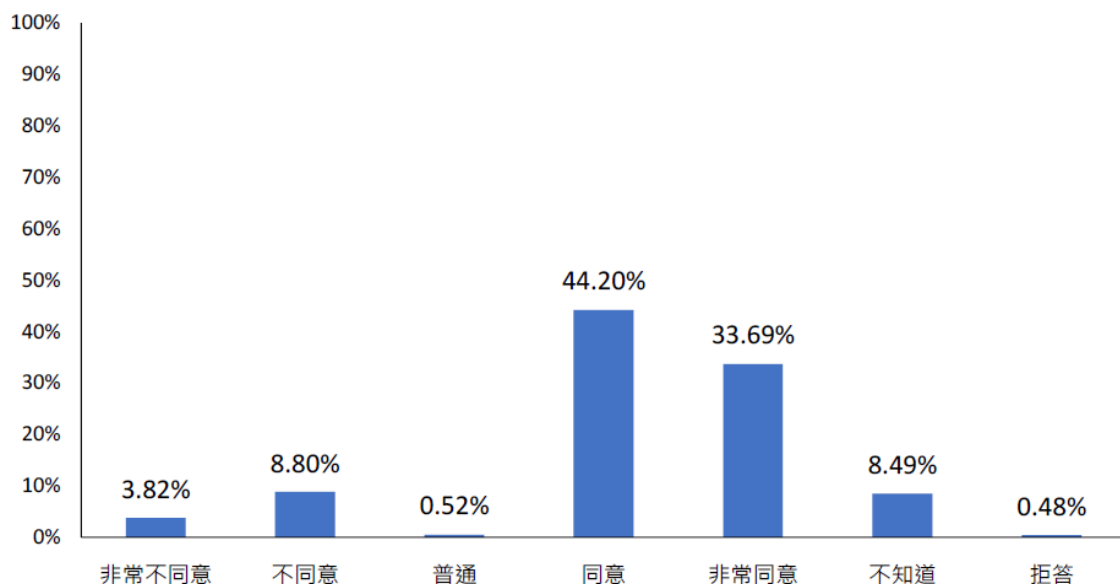
在資訊信任議題上，王志仁總編輯指出：「在當前網路時代，假資訊的傳播已不再是單純的加害者與受害者關係，用戶可能也會參與到假資訊的創作和傳播過程中。以近日台灣在世界棒球冠軍賽的新聞為例，我們看到大量未經證實的『棒球作文』在社群平台上流傳。面對這個挑戰，媒體在把關資訊正確性上扮演重要角色。專業媒體需要透過嚴謹的查證流程，確保資訊的正確性。同時，我們也要提醒所有網路使用者，在接收資訊時應該留意來源是否具有公信力。值得注意的是，當使用者在網路上接收免費資訊時，往往不再是單純的消費者，而可能成為商業模式中的一環，這也是造成假資訊氾濫的結構性問題之一。」

詹婷怡董事長表示：「我們面臨的假訊息問題需要從根本面來解決。使用者既是內容的消費者，同時也可能是內容的生產者和傳播者，這使得平台責任的界定變得更加複雜。要有效因應這個挑戰，首要之務是提升全民的資訊素養和媒體識讀能力，讓每個人都具備辨識和阻斷不實訊息傳播的能力。其次，我們必須支持優質媒體的發展，這也是全球的趨勢。在台灣，我們看到傳統媒體和新媒體都在進行數位轉型，透過各種工作坊、國際交流等方式，提升內容品質和使用者體驗。唯有打造一個良好的媒體環境，並且讓優質內容更容易被看見，才能從根本上降低假訊息的影響。」

許永真院長認為：「網路上的信任建立需要多方利害關係人共同參與，不能單純歸咎於平台或政府的責任。以目前的法律框架來看，平台雖然應該承擔更大的責任，但實際約束力仍然有限。就像 Twitter 改名為 X 後，雖然宣稱是為了言論自由，但研究顯示平台上的言論傾向有明顯改變。這凸顯了平台背後的運作機制往往難以被完全掌握。在建立可信賴的第三方機構之前，提升每個人的資訊素養，讓大家都能具備判斷資訊真偽的能力，是當務之急。」

陶振超教授點出：「面對這個趨勢，平台應該發展專業守則，而不是採取完全免責的態度。值得注意的是，只要簡單提醒使用者注意資訊正確性，就能有效降低個人的政治立場偏見，提高對資訊真實性的判斷。但在當今『絕對真相』越來越模糊的環境下，如何培養每個人的資訊責任感，特別是在教育現場，將是我們最需要著力的方向。」

對此，吳齊殷研究員表示：「在當前社會氛圍下，要建立一個公正的第三方機構相對困難，但平台和媒體可以做到的是建立提醒機制。長遠來看，最終責任仍需回歸到使用者身上，而數位素養的養成必須從小扎根。從社會學的角度來看，行為規範的建立比正式法律更為重要，因為當一個人從小就被教導在網路上該如何正確行動，這種行為習慣會自然形成。政府的角色則應該著重在提供鼓勵措施，支持個人和民間組織朝理想方向發展。」



資料來源：2024 台灣網路報告，執行時間 2024 年 6 月 19 日至 6 月 29 日，加權後數值。

樣本數：2,147 (雙底冊，全部樣本)

▲圖4: 台灣民眾認為新聞媒體會受到政治與公眾事務網路言論影響的程度

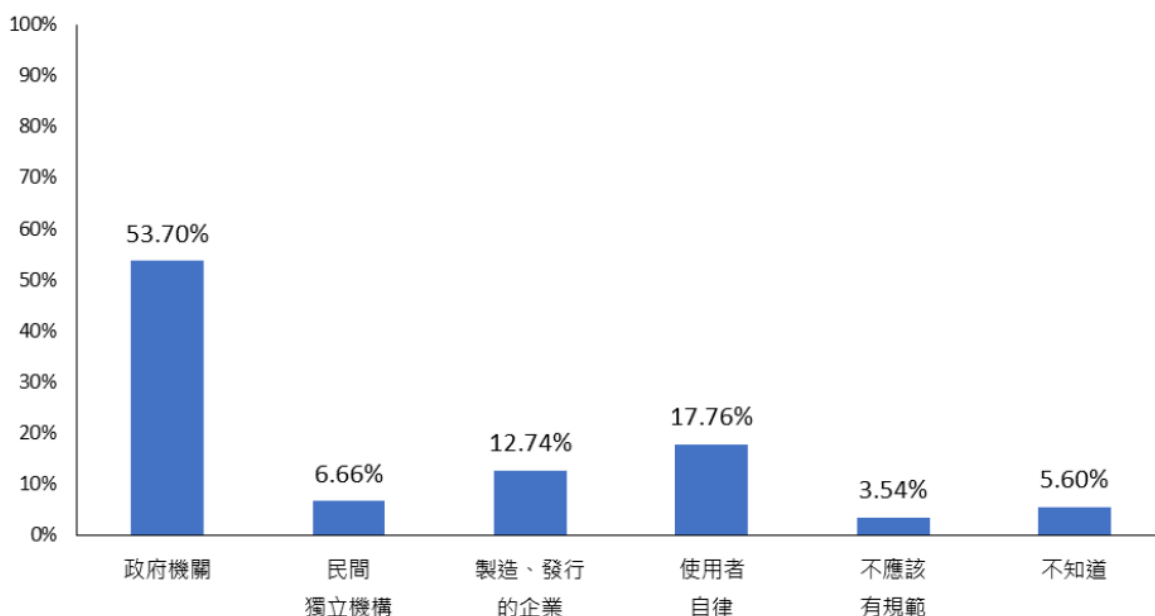
## AI 發展帶來新挑戰 素養待提升

隨著 AI 技術快速發展，數位信任面臨新的挑戰。調查顯示，69.47% 民眾表示能夠辨識 AI 與非 AI 的差別，72.51% 能評估 AI 服務的優劣，但僅有 58.38% 認為能有效運用 AI 完成任務。進一步分析發現，AI 素養呈現明顯的數位落差：年齡和教育程度是影響 AI 素養的主要因素，青壯年族群的 AI 素養普遍較佳，這些差異顯示，在推動 AI 應用普及的同時，如何縮減不同族群的 AI 素養差距，將是建立全民數位信任的重要課題。

特別值得關注的是，在 AI 風險認知上出現明顯落差：74.75% 民眾認為 AI 對自身風險較小，但 62.10% 認為 AI 會對他人造成風險。這種認知差異可能影響社會對 AI 發展的共識。對此，73.10% 的受訪者支持由政府制定規範引導 AI 技術應用，反映民眾期待建立可信賴的 AI 發展環境。

詹婷怡董事長表示：「AI 已成為重要的跨國議題，雖然沒有一個最終或最正確的解決方案。但我們清楚認識到：AI 技術固然重要，但 AI 治理更為關鍵。沒有良好的治理環境，AI 技術就無法獲得信任，反而可能造成社會衝擊。面對科技快速演進，傳統的立法方式已經不足以因應，我們需要更靈活的監管框架，包括行業規範、自律機制等多層次的配套措施。透過多方利害關係人共同參與治理過程，形成階段性的解決方案，並持續推進。」

許永真院長認為：「AI 技術發展快速且複雜，本質上是一個分散式的系統，需要各方共同參與才能確保安全。因此，我們推動的 AI 基本法是一個高層次的框架，目的是在管控與自由之間取得平衡。這部法律並非要完全定義 AI 的所有規範，而是確立 AI 必須被治理的基本原則，同時也要確保台灣在 AI 領域的國際競爭力不會因此受到過度限制。」



資料來源：2024 台灣網路報告，執行時間 2024 年 6 月 19 日至 6 月 29 日，加權後數值。

樣本數：1,888 (雙底冊，排除拒答及未上網者)

▲圖 5：台灣民眾對 AI 科技受規範的支持意向

吳齊殷研究員則提醒：「民眾傾向將 AI 治理的責任全部推給政府，這反映出『大政府』的思維模式，對社會發展其實是不利的。在當今多元文化的社會中，我們必須承認並尊重不同的社會價值觀。AI 治理不能單靠政府，所有利害關係人都應該扮演其應有的角色，履行相應的責任。我們必須從自律、規範與問責三個核心原則出發，在保護多元社會價值的同時，避免過度依賴政府導致社會價值單一化的風險。」

王志仁總編輯認為：「我們應該將 AI 治理與 AI 監管區分開來。AI 治理涉及所有使用 AI 工具的個人、團隊和組織，例如媒體在使用 AI 生成內容時就需要清楚聲明來源，這屬於行業自律範疇。至於政府監管方面，雖然通常認為監管與創新是互相矛盾的，但適度的監管反而有利於創新發展。過度監管會阻礙創新，但完全缺乏監管框架也會讓業者投資卻步。關鍵在於找到合適的監管範圍，建立框架性的規範，讓產業在明確的軌道上發展。」

## 網路安全威脅加劇 信任基礎需強化

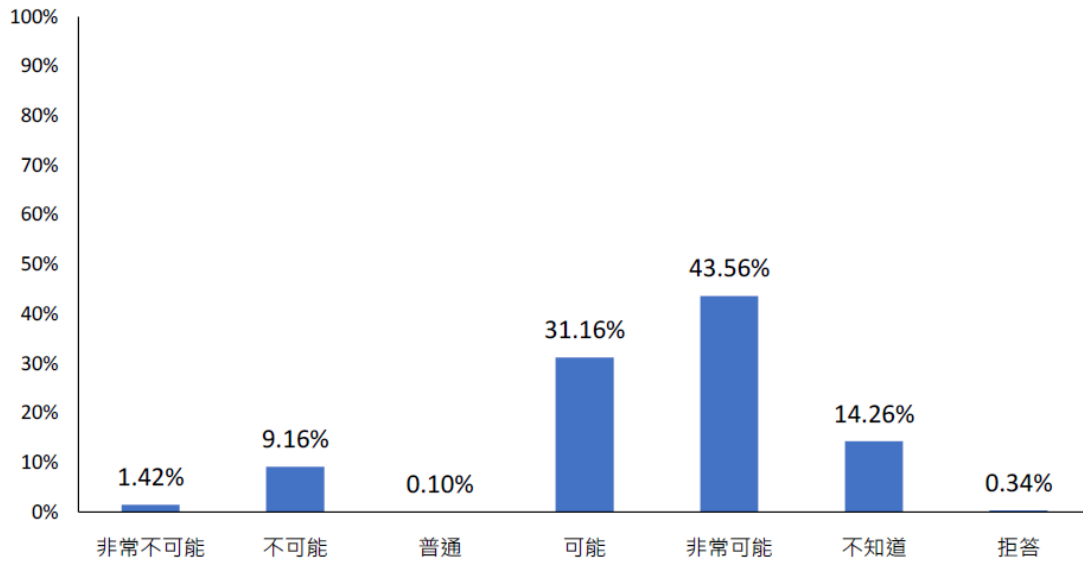
今年度調查顯示，74.72%的受訪者預期台灣在未來一年內可能面臨境外網路攻擊風險，反映民眾對網路安全的高度警覺。然而，實際的資安意識仍有提升空間：63.08%民眾表示對 2022 年裴洛西訪台期間的網路攻擊事件不熟悉，71.98%民眾對國內航空公司遭勒索攻擊事件了解程度不足，顯示民眾對具體資安事件的認知有待加強。

在政府應對網路攻擊的能力方面，51.22%受訪者表示不信任，且高達 28.3%的民眾不知道政府已有專門的資通訊安全法案。這反映出政府在資安溝通與法規宣導上仍有加強空間。值得注意的是，68.87%民眾認為政府不應為防止網路攻擊而監控民眾私人通訊，顯示在強化網路安全的同時，也要重視民眾隱私權的保護。

許永真院長分析：「網路安全不是單點可以解決的問題，需要國內政府、民間、個人的合作，更要與全球資安社群攜手。目前台灣在資安相關資訊的透明度仍然不足，許多企業因擔心股價影響而不敢揭露遭受攻擊的訊息。我們可以借鏡澳洲的經驗，建立更完善的資安通報及處理 SOP，讓企業信任通報機制，資訊能在合適範圍內分享，使相關單位能及時採取防禦措施。同時，在發布資安警示時，我們需要在提醒民眾與避免引發恐慌之間取得平衡，這對維護國家安定至關重要。在這方面，台灣仍有很大的進步空間。」

詹婷怡董事長強調：「數位安全必須從不同層次來審視。在基礎建設層面的網路安全 ( Cyber Security )，重點在於防止系統被中斷、攻擊和侵害，這需要建立即時通報體系、防護備援措施以及定期演練。而在上層的網路安全 ( Online Safety ) 則涉及內容安全，包括資訊污染、仇恨言論和錯誤資訊等議題。值得注意的是，現今的資訊問題已經不單純是真假的判斷，更多時候是透過不同的詮釋方式形成立場對立。我們可以參考 AI 發展的經驗，強調資訊來源的標示和提醒機制的重要性。這些警示也許能在關鍵時刻幫助人們做出更好的判斷，降低對立。」





資料來源：2024 台灣網路報告，執行時間 2024 年6月19日至6月29日，加權後數值。

樣本數：2,147 (雙底冊，全部樣本)

▲圖 6：民眾對台灣政府或基礎設施面臨境外網路攻擊的風險感知

## 建立數位信任 多方要協力

今年調查揭示了幾個關鍵挑戰：包括跨平台的不實資訊擴散、新興 AI 應用帶來的數位落差、以及網路安全意識有待提升等。這些發現指出，建立數位信任不能僅依靠單一面向的努力。展望未來，台灣需要政府、平台業者、公民社會的創新協力：政府強化數位治理框架，完善從資安、AI 到個資保護的法規體系；平台業者提升內容治理的透明度，強化用戶隱私保護；而公民社會則要持續提升數位素養，培養理性參與的公民文化。唯有透過多方協力，才能在數位創新與社會信任之間取得平衡，建立更具韌性的數位社會。

如需閱讀完整報告，請至 <https://report.twNIC.tw>。

## 研究方法

此次調查主要結合市話與手機雙底冊的全國代表性樣本進行問卷調查，加上深度訪談、質化分析，及歷年台灣調查相關資料，調查範圍包含6都和16個縣市，年滿18歲以上的民眾為調查對象。本研究正式調查時間為民國113年6月19日至6月29日，共執行11日，完成2,147份成功樣本。在95%的信心水準下，抽樣誤差約為正負2.99個百分點。

###

---

## 財團法人台灣網路資訊中心 簡介

財團法人台灣網路資訊中心為一中立之非營利性法人機構，負責頂級國碼網域名稱 (country code Top Level Domain Name, ccTLD) 「.tw及.台灣」註冊管理、IP位址發放之維運及管理。該中心除了提供全面的網路服務之外，也積極參加各種不同國際網路治理組織，使台灣的網路社群與全球網路趨勢接軌。TWNIC並與不同之網路社群合作，俾能藉由公開與通透的參與以持續促進我國網路的使用與發展。如需更多資訊，請至[www.twNIC.tw](http://www.twNIC.tw)。

---