

網絡欺凌你要知！

引言

通訊科技的急速發展改變了我們的生活，各種電子媒介及裝置日益普及，我們因此可時刻與他人保持聯繫。透過即時通訊服務及社交網絡帳戶，我們便可隨時隨地跟家人及朋友分享生活點滴、交流想法、建立關係及共享樂趣。在網絡世界中，我們可以輕而易舉地甚至不受限制地查閱他人分享的資訊。

革新的科技無疑令人際交流變得更快捷、更具創意。但倘若陌生人、批評者、旁觀者甚或朋友在交流時都輕佻相待，對他人的私隱權缺乏應有的尊重，則會好事變壞事，嚴重影響我們離線後的生活，後果可以是不堪設想，網絡欺凌就是一個值得注意的例子。

不同形式的網絡欺凌

網絡欺凌一般指涉及利用電郵、網頁上的圖像或文字訊息、透過網誌、聊天室、討論區、在線遊戲網絡、流動電話或其他通訊科技平台而對他人作出的欺凌行為。網絡欺凌包括騷擾、抹黑、披露他在現實世界的身份、誣陷、假冒他人、欺詐及排斥他人的行為。無論是兒童或是成年人，都可能會成為網絡欺凌的受害者。各種形式的網絡欺凌都可能會對受害者造成極大困擾，而在極端情況下，更可能會最終導致自殺的悲劇。

像現實世界中的欺凌者一樣，網絡欺凌者有時會嘗試游說或威迫其他人參與欺凌。不同的是，網絡欺凌者可在網上隱藏他們的身份，而不需如傳統欺凌者般親身運用武力或社交本領來達到目的。網絡欺凌者更可利用即時通訊科技對受害者作出持續而不受地域限制的攻擊。因此，我們通常難以有效地遏止網絡欺凌的發生。

網上分享資訊的風險

不幸的現實是，人們往往誤以為當離開網上世界的時候便可置身事外，而在網上留下太多有關自己的資料。以下的風險是人們不易察覺的。

- 你並不能透過簡單的「刪除」鍵徹底刪除你在網上披露的資訊。即使你後悔在網上發出一篇即興的評論，並在張貼後一小時內把它刪除，但已經為時已晚，這篇評論可能已被大量傳閱。

例子1：

一名準新娘在社交網站發表對結婚賀禮不滿的言論。不久之後，大批網民批評她的態度，並公開她的婚禮日期及地點。她因此承受極大壓力並為自己的言論公開作出道歉。

- 你或會在網上張貼訊息、資料或相片前三思，並只限「朋友」查閱，但你卻不能控制他人在網上分享該資訊。你的朋友在其帳戶或網站轉貼你的訊息前未必會徵求你的同意或通知你。

例子2：

一名女子在網上向朋友發訊息，抱怨遭男友拋棄。她指控前男友曾把她推落樓梯，引致她受傷。結果，她在網絡世界上的所謂「朋友」為表示支持她，在網站展示她前男友的個人資料，包括姓名、相片及住址。該名「被指責者」為逃避指責因而缺課數天，及後在電台節目澄清有關指控是沒有事實根據的。部分網民其後在網上張貼該名女子的個人資料，聲稱為她前男友報復。

- 現時，一般消費者均可負擔購買具上網功能和高質素攝錄鏡頭的智能電話。智能電話用戶時常可拍攝公眾地方的所見所聞並上載至網上。不論你是否情願，你偶爾的失禮行為都可能會被拍攝，不斷被取笑或挖苦，你也可能因此成為「網絡紅人」。眾所周知，有些網上論壇的成員擅於為片段中人物「起底」。即使你或你的朋友只是在不同網站留下零碎資料，別人亦可在你不知情下，從各種途徑匯集所有關於你的資料。

例子3：

兩名巴士乘客因座位問題而發生爭執。爭執的過程被另一名乘客以智能電話拍下，並在網上分享有關片段。其後網民揭露該兩名乘客的身份，公開他們的姓名及電話號碼，結果令該兩名乘客面對巨大的壓力。大多數的網上論壇充斥對該兩名乘客的批評。

- 你在網上所說的話或分享的資訊可受到關注及批判，程度遠超你的想像。網絡欺凌者或會以網絡公義為名，將你分享的資訊作出點名批評。他們會對你的網上言論或行為進行審判，並作出裁決。但常見的是「攻擊者」最後亦可能會變成受害者。

例子4：

一名憤怒的顧客張貼一段短片，以號召網民杯葛某商店。她以粗言穢語表達對該店的客戶服務的不滿。但令她驚訝的是，網民認為她的行為不合理，她反而成為被攻擊的對象。她的相片、住址及辦公地址在網上被公開。一個社交網絡群組亦因此成立，目的為要求她作出道歉。

- 網絡欺凌者亦可能會假冒受害者，並盜用受害者的社交網絡帳戶，向受害者「朋友」名單上的朋友及家人發出冒犯、騷擾、不恰當的訊息或「恐嚇侮辱」電郵。

例子5：

一對情侶交往不久，共用男方的社交網站帳戶的密碼。結果，該女子從男友的社交網絡活動紀錄中發現他有其他感情關係，而她事前並不知道。該女子感到失望，於是假冒男友向他的前女友發出騷擾訊息。

- 網絡欺凌者或會蓄意觸怒受害者，令他們以激進或冒犯性的言論回應。當受害者如此回應時，網絡欺凌者會在其社交網絡或聊天螢幕按鍵通知網絡服務供應商，舉報受害者的帳戶有令人反感的內容。

例子6：

一對夫婦離異。雙方在一個網上論壇互相洩憤。雙方均有其支持者。他們具攻擊性的言論遭對方向網絡服務供應商舉報為不恰當，雙方的帳戶因而被網絡服務供應商終止。

- 你可能以為既然自己從沒有在網上披露個人資料，又沒有在網上與他人溝通，就以為自己不會受到網絡欺凌。然而，互聯網的連繫是如此緊密，任何人(不論是否網民)都會很容易被不負責任的網上行為傷害。

例子7：

一個沒有社交網站帳戶的女孩被同學誣蔑牽涉援交。這謠言在某網上論壇流傳，該女孩的一些朋友還張貼她的相片及電話號碼，以作「調查」。結果，該女孩收到數以千計要求性服務的滋擾電話。

法律保障

香港並未有規管網絡欺凌的法例。有見及此，加上考慮到網絡欺凌活動涉及的範疇廣闊，當中包括誹謗、刑事恐嚇及侵犯知識產權等等，所以各個執法部門需要共同參與，從而援引不同的法例以規管相關活動。

當網絡欺凌涉及收集及使用個人資料，資料使用者便須遵從個人資料(私隱)條例(下稱「條例」)內保障資料原則的要求，當中保障資料第1及第3原則尤其重要：

- 保障資料第1原則－此原則規定個人資料的收集必須與資料使用者的職能和活動有關，收集的資料屬必須及不超乎適度，收集的手法須合法及公平。

舉例說，收集個人資料以用於刑事恐嚇並不屬於合法目的，此行為因而被保障資料第1原則禁制。

- 保障資料第3原則－此原則限制個人資料使用於當初收集的目的或直接有關的用途上，否則必須先獲得資料當事人明確和自願的同意。

從諸如公共登記冊、搜尋器及公共名冊之類的公共領域取得的個人資料並不獲豁免遵守保障資料第3原則。換言之，從此類公共來源取得目標人物的個人資料，並將其用於網絡欺凌，很可能違反保障資料第3原則。

即使可從公共領域取得個別人士的個人資料，這並不代表有關人士已同意其個人資料可以被毫無限制地使用於任何目的。我們必須慎重考慮(a)個人資料被存放於公共領域的原本目的，(b)個人資料被再次使用的限制(如有)，及(c)當事人對個人資料私隱的合理期望。要確定私隱期望是否符合法理，我們應設想一名合理人士若身處資料當事人的情況，在考慮有關情況各項因素後，會否因為其個人資料被再次使用而感到意外、不恰當，甚或是反感。網絡欺凌的受害者應該不會認同其存放於公共領域的個人資料可被用於對他不利的目的。

更多有關對保障資料第3原則如何監管使用從公共領域取得的個人資料的解說，可參閱私隱專員發出的《使用從公共領域取得的個人資料指引》¹。

若是由個人持有的個人資料，並且(a)只會用於處理其私人事務、家庭事務或家居事務，或(b)只是為消閒目的而持有，可能獲條例第52條豁免而不受保障資料第1及第3原則所管限。

違反保障資料原則本身並不是犯罪。在此情況下，私隱專員可向有關資料使用者送達執行通知，指示資料使用者糾正該項違反。違反執行通知即屬犯罪，違例者一經定罪，可處罰款五萬元(HK\$50,000)及監禁兩年；如罪行持續，可處每日罰款一千元(HK\$1,000)。

保障個人資料

要遏止網絡欺凌，我們強烈建議社交媒體網絡使用者採取自我保護措施。使用者應特別注意以下事項：

- 發佈到網上的訊息會一直在網上存在，因此不要在網上張貼任何你在離線後也不會與他人分享的訊息。你要保持警覺，經常假設你的「私人」對話有日會因某些失誤或經你的「朋友」而被洩露及公開。
- 因憤怒而一時衝動張貼或發佈的訊息，往往使人悔不當初。
- 加入熾熱的討論前要三思。己所不欲，勿施於人。你可能會成為下一個受害者！
- 兒童可能難以明白張貼愚蠢或冒犯性語言或圖片會帶來深遠影響。他們或未必理解網上騷擾別人、散播謠言，或作出刻薄或輕蔑的評論，是不為別人所接受的。家長需要教育子女作為數碼公民的權利和責任。
- 家長亦應教導子女，如受到網絡欺凌攻擊，應向父母、教師和可信任的成年人求助。

關於使用社交網絡時如何保護私隱的要訣，請參閱私隱專員有關《在網絡世界保障私隱－精明使用社交網》的單張²。

¹ www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/GN_public_domain_c.pdf

² www.pcpd.org.hk/chinese/publications/files/SN_c.pdf

應付網絡欺凌

如你認為因某人的侮辱性或惡意的網上活動而受到傷害，可以考慮採取下列的行動：

- 對兒童而言，他們應向家長、教師或可信任的成年人尋求協助。他們收到任何帶有恐嚇性或騷擾性的訊息，應該勇敢地告知可信任的成年人。
- 對於較輕微的網絡欺凌事件，例如刻薄或下流的言論，最佳的回應可以是不作回應。
- 如欺凌訊息持續而你認為最佳的應對策略是與有關訊息隔離，你可以利用社交網站的攔阻功能來停止接收欺凌訊息。大多數社交網站及即時通訊程式都有容許用戶攔阻他人聯絡他們或在其帳戶張貼評論的設定。（註：這方法通常不能阻止欺凌訊息繼續發佈，及其他人仍會看到該些訊息。）
- 直接向社交網絡營運商投訴，因為侮辱性的內容可能違反其可接受的使用政策，須被移除。很多社交網絡的網站都有連繫其客戶服務部的連結，讓用戶舉報冒犯的訊息、資料或相片，以供社交網絡營運商採取行動並將之從網站移除。
- 如張貼的訊息含有刑事成分例如刑事恐嚇，或涉及民事過失例如誹謗或可導致傷害的造假消息，你可以考慮報警或徵詢法律意見。如發放訊息的人士身份不明，你應儲存有關訊息。這或許有助提供線索追查犯事者。
- 如網絡欺凌活動涉及不當收集及使用個人資料，可向個人資料私隱專員公署作出投訴。投訴人必須是受網絡欺凌影響的當事人，或受網絡欺凌影響的兒童其父母或監護人。投訴人必須具體指明網絡欺凌者的身份，提供欺凌者的姓名及聯絡資料，以使調查得以順利展開。

香港個人資料私隱專員公署

查詢熱線：(852) 2827 2827
傳真：(852) 2877 7026
地址：香港灣仔皇后大道東248號12樓
網址：www.pcpd.org.hk
電郵：enquiry@pcpd.org.hk

版權

如用作非牟利用途，本單張可部分或全部翻印，但須在翻印本上適當註明出處。

免責聲明

本單張所載的資料只作一般參考用途，並非為《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)的應用提供詳盡指引。有關法例的詳細及明確內容，請直接參閱條例的條文。專員並沒有就上述資料的準確性或個別目的或使用的適用性作出明示或隱含保證。上述建議不會影響專員在條例下獲賦予的職能及權力。

© 香港個人資料私隱專員公署
二零一四年十月