

# 「衛」為奇觀—衛生紙假新聞如何運作？

嘉義大學附設實驗國民小學/大海撈「出ㄣ」/洪翊鈞、陳富璿、許芷璇、涂禕宸

## 壹、探究動機

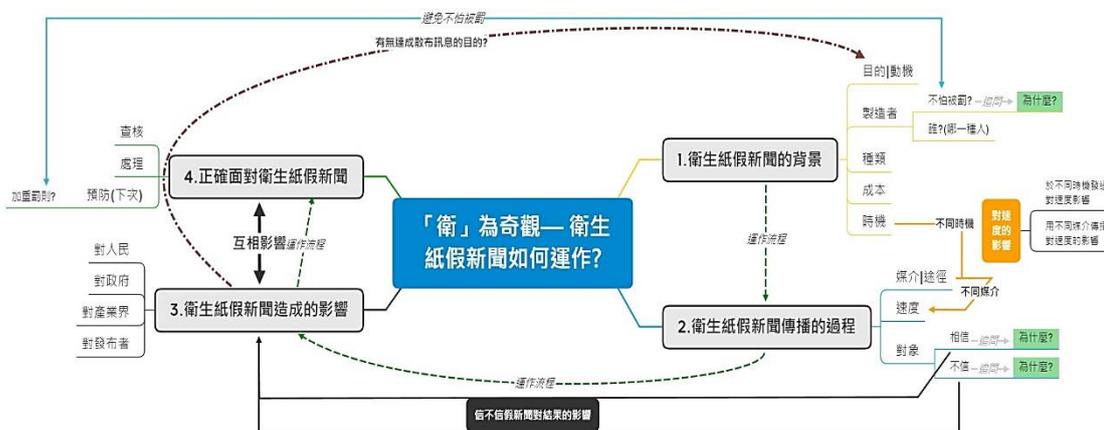
在淘選和濃縮多個探究題目之後，我們發現假新聞很貼近日常生活，尤其是和民生物資短缺中「衛生紙」有關的假新聞很值得研究，因為它讓人們十分緊張，對社會造成很大的影響。此外，我們也發現衛生紙假新聞是一個「發展性」的問題，而非「封閉性」的問題，也就是說，我們除了可以查找各類資訊，更可以加入組員的討論結果或自己的經驗，所以探究空間自然比其他題目來得大。如果研究得好，不僅可以了解衛生紙假新聞的運作，甚至改善許多「眼見不能為憑」的問題。

## 貳、探究架構

### 一、探究子題

- (一) 衛生紙假新聞的背景
- (二) 衛生紙假新聞傳播的過程
- (三) 衛生紙假新聞造成的影響
- (四) 正確面對衛生紙假新聞

### 二、探究架構圖



## 參、資料重點整理

我們針對每個子題蒐集資料，各筆重點摘要如下：

### 一、衛生紙假新聞的背景

#### (一) 目的與製造者

1. 發布衛生紙假新聞的人通常是為了造成消費者恐慌搶購的心理，進而追求所屬公司的衛生紙產品銷售業績，賺取利潤。(資料來源：自由時報/引發衛生紙之亂 直銷女判罰1萬 <https://reurl.cc/L35mre>)

2. 發布假新聞目的為誤導大眾，帶來經濟、市場、政治利益、心理得到成就感等。(資料來源：維基百科/假新聞 <https://w.wiki/NUg>)
3. 新冠肺炎疫情蔓延全球，來自各國對搶買各種物資的謠言被照單全收，根本起於有人刻意「製造並散佈」不實謠言。(資料來源：圖擊隊(2020.3.16)。疫情中的謠言。聯合報，第14版。)
4. 三名涉嫌轉貼假訊息到臉書及 LINE 群組的網友其中一名的身分為「衛生用品承銷商」。(資料來源：Line Today/亂傳假消息釀「衛生紙之亂」！元凶身分被抓出：太壞了 <https://reurl.cc/kdMjqG>)
5. 衛生紙既不會過期，價格又低，且無論囤多久，總是需要用到它，因此衛生紙假新聞容易使人們相信後去行動。(資料來源：天下雜誌/衛生紙之亂蔓延全球：又不能防疫，為什麼各國民眾都搶購衛生紙？  
<https://reurl.cc/oLV2Y3>)

## (二) 成本

1. 假新聞的成本低，但查核證實新聞真假的成本相對高。(資料來源：獨立評論/為什麼明明是假新聞，還是有這麼多人深信不疑？  
<https://reurl.cc/rxLY0x>)
2. 衛生紙沒有現成的替代品，對現代人來說，它是基本必備商品，因此衛生紙容易成為搶購商品。而且衛生紙容易儲存，不會變質，買衛生紙是一種相對低成本、低風險的投資。(資料來源：〈鉅亨看世界〉為何到處是衛生紙之亂？<https://reurl.cc/yZDjyq>)

## (三) 種類與時機

1. 2018年2月底至3月初之間，因國際紙價可能上漲，廠商以不當行銷手法和媒體報導造謠漲價，導致民眾瘋狂搶購衛生紙，稱衛生紙之亂。(資料來源：維基百科/2018年台灣衛生紙搶購現象  
<https://w.wiki/PWp>)
2. 新冠肺炎疫情自2020年1月爆發，有關疫情的假訊息便開始在網上流竄。(資料來源：風傳媒/疫情假訊息麥來亂！衛生紙之亂才平息，現在網路最熱的假訊息竟是這件事 <https://reurl.cc/1xe5Np/>)
3. 武漢肺炎爆發，網上謠傳「衛生紙與口罩原料相同」，導致「衛生紙之亂」。(資料來源：Line Today/亂傳假消息釀「衛生紙之亂」！元凶身分被抓出：太壞了 <https://reurl.cc/kdMjqG>)
4. 某位陳姓女子用臉書「M寶貝生活時尚美學」群組，發表衛生紙類產品將在疫情期間短缺，因為原料製成口罩了，建議大家可以先買一些。(資料來源：關鍵評論/被假新聞包圍怎麼辦？5個步驟教你提升「媒體素養」<https://reurl.cc/3D4Lg9>)

## 二、衛生紙假新聞傳播的過程

### (一) 傳播的媒介

1. 假新聞要傳播出去，最重要的三要素就是媒介、社群、網路(資料來

源：資安趨勢部落格/假新聞與網路宣傳如何運用及操弄社群媒體？

<https://reurl.cc/Qd5Laq> )

2. 假訊息主要在 FB、LINE 等社群媒體上傳播，若只接收片斷資訊而沒有思考，容易成為被操控的傀儡。(資料來源：連韻文 (2019)。思考不是本能，辨別假新聞要刻意訓練。親子天下，p76。)
3. 民國 107 年 2 月 23 日，某知名量販店為促銷自家衛生紙，以電子郵件和即時通訊軟體向媒體發送「衛生紙確定大漲 30% 賣場業績值飆 5 倍」的訊息，讓各媒體推論多數衛生紙品牌將要調漲。(資料來源：「衛生紙之亂」假新聞事件 <https://reurl.cc/nzmoOd> )
4. 假訊息的形式不斷改變，即使已經被證實是假的訊息，還是有可能用不同的語言、管道、時間點在不同地區被傳播。(資料來源：提摩·法康哈尼 (2019)。就算是值得信賴的媒體也可能犯錯。親子天下，p77。)

## (二) 影響傳播的原因

1. 根據 Quickseek 文字雲分析，衛生紙、原料，及謠傳偏方的薑水、氯化物皆上榜，特別是衛生紙熱度遠高於其它民生用品，怕擴散後民生物資短缺，再起衛生紙之亂。(資料來源：風傳媒/疫情假訊息麥來亂！衛生紙之亂才平息，現在網路最熱的假訊息竟是這件事 <https://reurl.cc/1xe5Np/> )
2. 民眾對主流媒體信任度下降，有助於增加假新聞影響力，進而導致假新聞廣泛傳播。網路媒體的發展降低了進入媒體產業的門檻與成本，每個人都可以架設新聞網站，所以假新聞的傳播愈來愈容易。(資料來源：公民學院/為何人們喜歡傳假新聞？假新聞的傳播與心理學 <https://reurl.cc/GV5xyv> )
3. 超市空空如也的衛生紙架，易使不清楚衛生紙供應情況的人民，有衛生紙短缺的假想，這種預期心理將催化民眾囤貨的行為。為了保險起見，當許多人都在囤衛生紙時，明知衛生紙無助於防疫，人依然會出現模仿的行為。為了解決恐慌的心，人們會想「做點甚麼」因此買衛生紙之便成了方法之一。(資料來源：天下雜誌/衛生紙之亂蔓延全球：又不能防疫，為什麼各國民眾都搶購衛生紙？ <https://reurl.cc/oLV2Y3> )
4. 社群媒體的流行使人們的恐懼更加劇烈，而這種恐懼某種程度上似乎傳播得比病毒快，恐懼的心使人們開始（以為）覺得自己該買、卻沒有及時購買，這種自覺就成為相信假消息的強大動力。(資料來源：〈鉅亨看世界〉為何到處是衛生紙之亂？ <https://reurl.cc/yZDjqy> )
5. 虛假新聞大多會引發如恐懼、厭惡和驚奇的情緒反應，而真實新聞更容易讓人產生如悲傷、歡樂和信任一類的感受。而似乎正是因為這些情緒元素，導致了更多的轉發。(資料來源：每日頭條/為什麼謠言的傳播速度比真相更快？ <https://reurl.cc/D9KQoQ> )

### (三) 假新聞傳播速度比較快

1. 假新聞的傳播速度比真消息快 6-10 倍。各類假新聞的傳播速度都比真新聞快，其中以政治類假新聞最突出。(資料來源：MIT 研究：假新聞比真相傳播快 <https://reurl.cc/L3a3dx>)
2. 衛生紙假新聞在封閉式社群中擴散不到 3 天的時間，網路聲量從 30 筆左右竄升到 1500 筆的高峰，影響網友在現實中的決策行為。(資料來源網路溫度計/衛生紙之亂 2.0 源頭抓到了！一張圖看謠言散佈有多快 <https://reurl.cc/GVGkNZ>)
3. 因為假新聞留言內容較多驚訝厭惡情緒字眼，而人類決策時將新穎的資訊看得較為重要，在傳遞速度上虛假資訊只要花費錯誤流言 1/6 倍時間，就能觸及到一千五百位讀者。研究也分析出假新聞比較容易給讀者新鮮的感覺，這可能和假新聞傳遞的快速有廣泛有相關性。(資料來源：為何人們喜歡傳假新聞？假新聞的傳播與心理學。  
<https://reurl.cc/GV5xyv>)

### 三、衛生紙假新聞造成的影響

#### (一) 對人民的影響

1. 相信衛生紙假新聞的民眾搶購後，經由媒體拍攝、採訪，使更多人相信以致搶購大亂。(資料來源：潘乃欣 (2020/5/3)。杜奕瑾：假訊息攻擊 台灣受當其衝。聯合報，A4。)
2. 造成全國民心動盪，陷入不理性搶購潮。(資料來源：黃佳琳 (2020.4.1)。引發衛生紙之亂直銷女判罰一萬。自由時報，第 12 版。)
3. 因武漢肺炎口罩短缺，市場傳出衛生紙原料紙漿將被轉去製作口罩的假新聞，因擔心衛生紙短缺，造成民眾搶購，致使超市衛生紙貨架幾乎被一掃而空，破壞了社會秩序安寧。(資料來源：內政部警政署刑事警察局/偵破民眾散播衛生紙為口罩原料假訊息案  
<https://reurl.cc/j7QZWq>)
4. 雖然衛生紙假新聞已經被證明是不實的，但透過臉書、LINE 等普遍通訊社群媒體的大量傳播，多人瘋傳之後，還是會形成一股難以控制的衛生紙搶購風潮。(資料來源：分享前想一想，勿淪為假消息的散佈者 <https://reurl.cc/WdAZmL>)
5. 為了省錢而一窩蜂去衛生紙的民眾可能一串 (12 包) 頂多省一個便當錢，卻要特別費心去搶購並找空間存放，因小失大。(資料來源：衛生紙之亂。<https://reurl.cc/0oWgpM>)
6. 需要的人買不到。(資料來源：財團法人中華民國消費者文教基金會/新春第一驚悚片 衛生紙恐慌大搶購?! 消基會呼籲政府應協調業者宣示凍漲衛生紙價 以消弭短期恐慌亂象  
<https://www.consumers.org.tw/product-detail-2509341.html>)

## (二) 對政府的影響

1. 行政院消保處特別舉辦記者會，呼籲民眾不要搶購，反而引來更多消費者搶購，以致賣場貨架全空，連網購平臺都出現大缺貨。(資料來源:台灣讀報教育指南/搶購衛生紙 有沒有必要?  
<https://reurl.cc/E7Vq30>)
2. 新聞媒體持續報導衛生紙搶購事件，有些政治人物開始跟上新聞浪潮，持續批評政府，造成政府困擾。(資料來源:「衛生紙之亂」假新聞事件 <https://reurl.cc/Njbm45>)
3. 公共秩序和國家安全被破壞(資料來源:《破解假訊息的數位素養》假訊息正在破壞我們的良善生活 <https://reurl.cc/1VZzgl/>)
4. 衛生紙之亂的假新聞源自於台灣，再經由傳播影響他國。(資料來源:潘乃欣(2020/5/3)。杜奕瑾:假訊息攻擊 台灣受當其衝。聯合報，A4。)
5. 衛生紙搶購事件成為國際媒體關注的焦點，加拿大多倫多星報將「台灣衛生紙危機」列為「本週全球趣聞」；英國廣播公司新聞網(BBC)則認為臺灣面對問題時反應快速，但將「衛生紙將漲價」作為熱門報導者全球少見。(資料來源:財團法人中華民國消費者文教基金會/2018年十大消費新聞 衛生紙之亂奪第一  
<https://www.consumers.org.tw/product-detail-2507074.html>)
6. 疫情期間，同樣發生「衛生紙之亂」的日本朝日電視臺主播以「咱只有一粒卡臣」貼圖推文為例，介紹臺灣如何以幽默的手法教導民眾判別不實謠言，呼籲日本應向臺灣學習。(資料來源:聯合新聞網/蘇貞昌一粒卡臣貼圖爆紅 發想自我們只有一個地球 <https://reurl.cc/d086bV>)

## (三) 對產業界的影響

1. 大潤發為了推銷自家2月23日至2月27日的衛生紙促銷檔期，於是在2月23日上午主動向媒體發出「衛生紙確定大漲30%，賣場業績急飆5倍」等訊息，使得民眾聞訊後趕緊趁漲價前搶購囤貨，形成搶購亂潮。(資料來源:財團法人中華民國消費者文教基金會/2018年十大消費新聞 衛生紙之亂奪第一 <https://www.consumers.org.tw/product-detail-2507074.html>)
2. 衛生紙漲價意外掀起免治馬桶買氣。(資料來源:News/衛生紙之亂  
<https://reurl.cc/Njx1ax>)

## (四) 對製造衛生紙之亂的人的影響

1. 大潤發因不當行銷，違反《公平交易法》第二十五條，受罰350萬元新台幣。(資料來源:維基百科/2018年台灣衛生紙搶購現象  
<https://w.wiki/PWp>)
2. 衛生紙之亂造成不理性搶購潮，鳳山簡易庭依違反社維法，判引發事件的直銷女罰款新台幣一萬元。(資料來源:黃佳琳(2020.4.1)。引發衛生紙之亂直銷女判罰一萬。自由時報，第12版。)

#### 四、正確面對衛生紙假新聞

(一) 民眾可提升自我資訊素養(資料來源：數位時代/連你媽都在傳假消息！打假靠政府不如靠自己，3種查核管道供自救

<https://reurl.cc/yZAWl2>；關鍵評論/被假新聞包圍怎麼辦？5個步驟教你提升「媒體素養」<https://reurl.cc/3D4Lg9>)

1. 被聳動標題與影音吸引前，先停一秒，區辨訊息合理性。
2. 瞭解訊息中的元素，對訊息內容組成元素保持質疑態度。
3. 想一想該衛生紙新聞的來源及出處，了解網站的動機和內容。
4. 一般民眾可以透過三個管道來查核新聞真假：賣擱騙 MyGoPen、LINE 官方帳號及台灣事實查核中心。

(二) 政府可有效防治假新聞擴散(資料來源：風傳媒/疫情假訊息麥來亂！衛生紙之亂才平息，現在網路最熱的假訊息竟是這件事

<https://reurl.cc/1xe5Np>)

1. 政府官員使用「臉書」，即時澄清不實謠言，能有效防治衛生紙等假新聞擴散。
2. 針對「衛生紙假訊息」製作網路文宣，溝通方法親民又有效，成功防堵民眾搶購衛生紙。

(三) 相關法律究責(資料來源：維基百科/2018年台灣衛生紙搶購現象

<https://w.wiki/PWp>；衛福部國健署/網路散布假新聞、假消息之法制研析 <https://reurl.cc/kdqMRd>)

1. 大潤發因不當行銷，違反《公平交易法》第二十五條，受罰 350 萬元新台幣。
2. 假新聞涉及選罷法、證券交易法、傳染病防治法等。
3. 涉及刑事、民事責任。

(四) 事實查核機構的運作與地位(資料來源：iThome/【打擊假新聞】臺灣第一個事實查核中心網站 7 月上線 <https://reurl.cc/1xXaGp>)

1. 資訊生態的健全，是民主政治的重要基礎，當不實資訊氾濫時，事實查核機制扮演著重要的角色。
2. 查核假新聞的來源有三個，一是來自網路平臺檢舉或申訴，會根據提報的頻率、重要性來決定查核順序。二是合作的平台或媒體，三則是查核中心會主動查找網路或媒體上的疑似假新聞，以供查核。

(五) 社群平台的處理(資料來源：分享前想一想，勿淪為假消息的散佈者 <https://reurl.cc/WdAZmL>)

1. 臉書會針對用戶舉報的不實報導進行查證，進而對這些「查證不實」的報導進行標示，讓用戶在閱覽這些假新聞時，能接觸「真實的訊息」，並在轉發時予以警示，進而達到遏止假新聞擴散的效果。
2. 如何正確地判斷所吸收的資訊來源正確無虞，在這個社群軟體盛行的時期變得相當重要。

## 肆、結論與發現

### 一、各子題小結

#### (一) 衛生紙假新聞的背景

綜合分析之後，假新聞的背景可以從目的與製造者、成本、種類與時機三個方面來了解。

##### 1. 目的與製造者

(1) 假新聞的目的是誤導大眾，帶來經濟、市場、政治利益，或心理上得到成就感等，其中目的性發布衛生紙假新聞的人一般是為了造成消費者恐慌搶購的心理，以追求所屬公司的產品銷售業績，並賺取利潤。

(2) 發布衛生紙假新聞者林林總總，有公司、員工，且多與衛生紙方面相關，其中就有負責承銷衛生紙的人以及販賣衛生紙的量販店。

##### 2. 成本

(1) 發布假新聞的成本低，但查核的成本高。

(2) 衛生紙沒有現成的替代品，因此相關的假新聞較容易引發擔心而使人相信，換言之，使人相信此假新聞的成本也較低。

##### 3. 種類與時機

臺灣主要發生過兩次較重大的衛生紙假新聞事件，分析如下：

(1) 2018年，配合國際紙價上漲的訊息，便有人(公司)「宣稱」衛生紙價格將大幅上漲，進而引發「衛生紙之亂」。

(2) 2020年，配合疫情期間實施的口罩實名制，便有人謠傳口罩原料與衛生紙相同，原料被製成口罩，衛生紙將缺貨，進而引發「衛生紙之亂 2.0」。

表 4-1 2018、2020 衛生紙假新聞比較表

事件	2018年--衛生紙之亂	2020年--衛生紙之亂 2.0
製造者	某知名量販店	某衛生紙承銷人員
起因	配合國際紙價上漲的訊息	配合口罩實名制
種類	價格上發揮	產量上的發揮

由此可知，隨著不同事件與時機，就有不同種類的衛生紙假新聞甚囂塵上。

#### (二) 衛生紙假新聞傳播的過程

透過媒介及途徑、速度、對象等三方面的分析，我們發現了衛生紙假新聞的傳播路徑，如圖 4-1。

##### 1. 媒介及途徑

(1) 一般而言，假新聞最大宗的來源是內容農場，其次是直接引用或再製其它內容的媒體或網站。內容農場 (content farm) 是以各種合法或非法手段，試圖取得網路流量以獲取網路廣告等商業利益的網站

或企業，因此容易大量、快速的產生品質不穩定的網路文章。

- (2) 臺灣目前最主要的假新聞傳播方式是使用臉書 (Facebook)、Line 和 YouTube，傳播途徑會逐漸從封閉性社群轉向開放式社群擴散。衛生紙的假新聞就是量販店業者利用電子郵件與即時通訊軟體向媒體發送衛生紙大漲的訊息，或個人利用臉書群組發文表示衛生紙原料拿去做口罩。
- (3) 虛假的新聞大多會引發恐懼、厭惡和驚奇等情緒反應，似乎就是因為這些情緒元素，導致更多的轉發。因為怕買不到或買到比較貴的衛生紙，就覺得親朋好友都該買，也就成為傳遞假消息的強大動力。
- (4) 假訊息的形式會不斷改變，即使已經被證實是假的訊息，還是有可能用不同的語言，從不同的管道，在不同的時間或不同地區被傳播。衛生紙的假新聞源自臺灣，再經由傳播影響其他國家，就是最佳例證。

## 2. 傳播速度

- (1) 衛生紙假新聞在封閉式社群中擴散不到 3 天的時間，網路留言量便從每日平均約 30 筆竄升到超過 1500 筆的高峰。推估是與民生物資相關的新聞特別受到關注，由於衛生紙是日常生活的必需品，因此相關的假新聞被複製、轉傳的機會比較高。
- (2) 真相無論如何都敵不過假新聞，假新聞的傳播速度不僅比真消息快 6 倍，還可以觸及到更多人、更深入的滲透到社交網絡，並且有更高的機率被轉傳分享。

## 3. 對象

- (1) 沒時間求證的民眾在分不清楚真假的情況下，看到驚悚的新聞「衛生紙確定大漲 30%，賣場業績急飆五倍」、「因應原料都拿去做口罩，衛生紙估計會短缺」等訊息便複製轉傳，導致你我都是假新聞傳播的幫兇。
- (2) 當人們點擊衛生紙假新聞時，網路會根據演算法把相關新聞和資訊主動顯示在頁面，使不斷接觸到相同論點的刻板印象就形成了。人類對最先看到的消息印象最深刻也最信任，就容易忽略或不願意在認知上接受澄清的資訊。

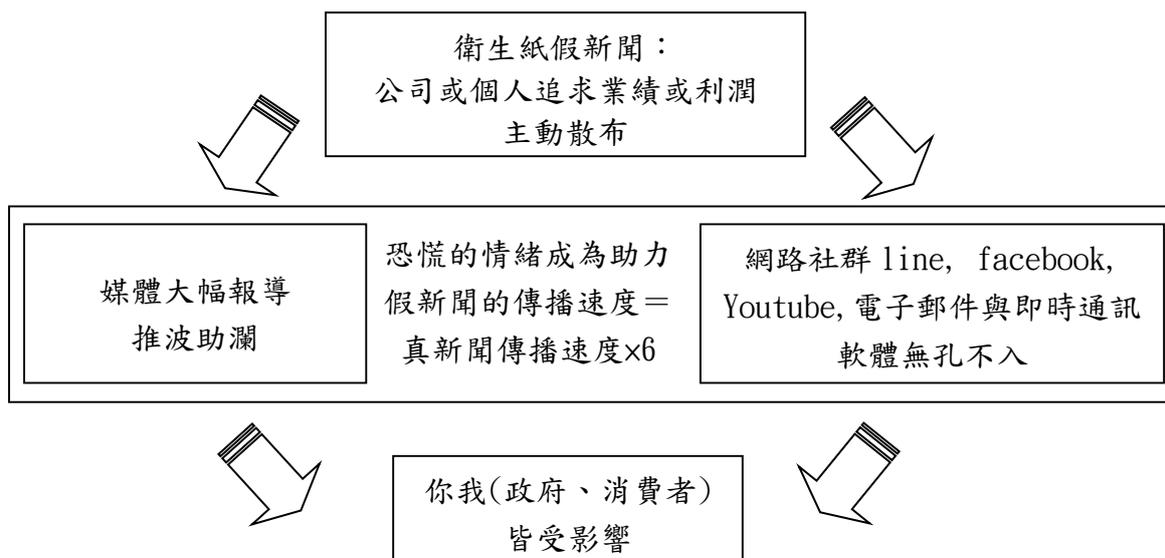


圖 4-1 衛生紙假新聞的傳播路徑

就我們自己的經驗而言，組員都聽過衛生紙假新聞事件，但只有一人曾經在媽媽的手機上看到假訊息，其他三人是從電視新聞得知，了解這是一樁假新聞事件。

### (三) 衛生紙假新聞造成的影響

探究後發現，衛生紙假新聞不只是讓誰受益、讓誰虧損，也不只有單方面的影響，而是會引發複雜的連動關係。

#### 1. 對人民的影響

- (1) 假新聞會造成民眾心理上的恐慌，便不停的搶購、囤積衛生紙，以致需要的人因此買不到。此外，為了節省價差而大量購買衛生紙的民眾，除了需要找空間儲存之外，也忽略所耗費的時間成本，非但沒省到多少錢，反而可能吃虧。
- (2) 2018 年衛生紙搶購潮時，有組員的媽媽一接到紙漿價格要上漲的消息，就馬上去買家裡需要的衛生紙；也有組員在逛 7-11、好市多等賣場時，看到衛生紙的貨架上空空如也，而且家人盲從搶購，還一再提醒全家人要節省使用衛生紙。然而 2020 年時，因為有過往的經驗，也因為家人知道口罩和衛生紙的原物料不同，所以不再被假新聞矇騙，沒有特別理會。

#### 2. 對政府的影響：資料重點整理如表 4-2

表 4-2 假新聞對政府的影響

事件	衛生紙之亂	衛生紙之亂 2.0
政府處理方法與民眾反應	行政院消保處保證在三月中前不會漲，導致消費者為了在漲價之前購買所以搶購，結果衛生紙大缺貨。	政府官員利用臉書、媒體或網路文宣等方式，在第一時間澄清，也針對「衛生紙假訊息」製作幽默有趣的宣傳，成功反制搶購衛生紙的情況。

事件	衛生紙之亂	衛生紙之亂 2.0
人民對政府的觀感	政府處理後，民眾更相信衛生紙會漲價，新聞媒體持續報導，有些政治人物也持續批評政府，造成負面影響。	民眾認為政府此舉親民又有效。
國際間對臺灣的觀感	衛生紙搶購事件成為國際媒體關注的焦點，加拿大多倫多星報列為「本週全球趣聞」，英國廣播公司新聞網（BBC）則認為臺灣面對問題時雖然反應快速，但「衛生紙將漲價」的報導全球十分少見。	疫情期間，同樣發生「衛生紙之亂」的日本朝日電視臺主播以「咱只有一粒卡臣」貼圖推文為例，介紹臺灣如何以幽默的手法教導民眾判別不實謠言，呼籲日本應向臺灣學習。

### 3. 對產業界的影響

雖然衛生紙銷售量突然暴增，但因為主管機關看得很緊，沒有大幅漲價，所以衛生紙業者的獲利並沒有因為假新聞而暴衝。然而，由於使用免治馬桶可以將一個人每天的用紙量降低至 1~2 張，平均節省五至八成，因此衛浴設備業者藉機推銷免治馬桶，反而大賺一筆。

### 4. 對製造「衛生紙之亂」的人的影響

製造衛生紙之亂的人或許想哄抬價錢，便使用多數民眾不清楚的理由引發恐慌，讓人們瘋狂搶購衛生紙，也讓搞不懂狀況（以為訊息正確）的人傳播轉發，企圖提昇業績。然而，始作俑者最後並未達成目的，反而以違反《公平交易法》第 25 條，罰款新臺幣 350 萬元；而衛生紙之亂 2.0 的元兇也在第一時間依《社會秩序維護法》第 63 條「散佈謠言，足以影響公共之安寧者。」報請法院裁處。

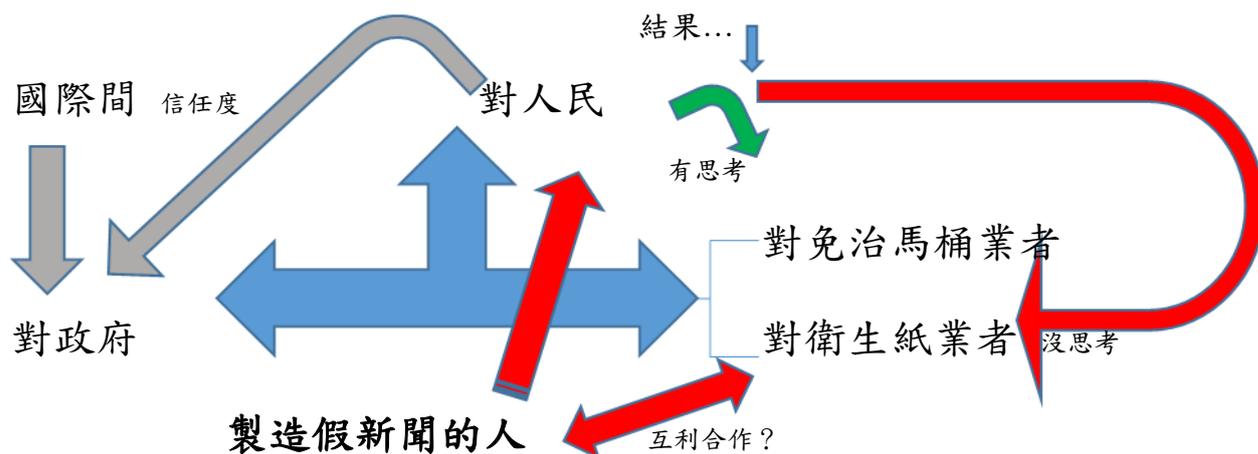


圖 4-2 衛生紙假新聞造成的影響

#### (四) 正確面對衛生紙假新聞

現代社會充斥著假新聞，其中與衛生紙相關的假新聞更是普遍，我們要如何判斷真假，正確處理，並預防衛生紙假新聞繼續傳播下去？

1. 思考並查核：分成閱讀資訊時的思考、閱讀資訊後的查核來說明。

閱讀資訊時的思考

- (1) 先思考後接收：在閱讀新聞時，應該要先停一秒，仔細思考，並判斷內容是否合理，會不會過於誇張。
- (2) 瞭解訊息元素：面對衛生紙相關新聞時，知道內容中的元素，對內容組成元素保持質疑態度。
- (3) 思考發布動機：想一想該衛生紙新聞的來源及出處，了解網站的動機和內容。

閱讀資訊後的查核：

- (1) 善用資訊科技：多加利用現有的查核管道，像是網站、軟體等。  
Eg：臺灣事實查核中心、MyGoPen、LINE 官方帳號等。
  - (2) 請教身邊的專家學者們。
2. 合宜的處理：經過查證後，如果確定該則訊息是假新聞，我們可以採取積極的因應方法。
- (1) 民眾：利用有提供查核訊息的機構、軟體或者其他管道來投訴。
  - (2) 政府：相關單位可以針對假新聞製作各種文宣，提醒大家不要受騙，以防堵或紓解亂象，例如：政府團隊針對衛生紙假訊息製作「咱只有一粒卡臣」、「盡量買 貨很多」等既親民又有效的網路文宣，讓假新聞無法發揮負面影響。



圖 4-3 政府針對衛生紙假新聞製作幽默風趣的文宣

3. 防範未然：雖然有不少方法可以避免更多人相信衛生紙假新聞，但是如果也可以避免人們去捏造或傳播假新聞，也就是預防假新聞發生，後續的問題也會隨之減少。我們可以如何有效預防？

- (1) 避免以訛傳訛：要杜絕謠言、避免製造更大的恐慌，最重要的，是有能力找到正確的資訊，不確定的訊息就不要轉傳，即便只是「好意提醒」也不宜。
- (2) 擴增查核方式：可以增設更多免費查核訊息的機構、組織、網站或 APP，提高大家主動查核各類訊息或新聞的意願。
- (3) 設立專職機構：需要時（如：疫情期間），政府單位可以增加專門查核衛生紙假新聞的機構，這樣只要訊息一發布出來，不用多久就會被查出來，大家可能就不會隨便編造衛生紙假新聞了。此外，對於

「已查證不實」的報導可以主動進行標示，讓大眾在閱覽時能接觸「真實的訊息」，若有人想轉發就會收到警告，便可達到遏止假新聞再次擴散的效果。

- (4) 制定相關法律：衛生紙假新聞涉及刑事、民事責任等，我們可以制定法律，專門處置那些發布不實新聞的人，確保他們必須負起一定的法律責任，或者也可以加重罰則，像是提高罰鍰。例如：某知名量販店因不當行銷，違反《公平交易法》第二十五條，受罰 350 萬元新臺幣之後就沒有再傳播衛生紙假新聞，表示重罰有效。

我們小學生比較少直接看到衛生紙假新聞，通常是在資訊已經被證實是假的之後，才從電視新聞或報紙上得知，可見得「已查證不實」的報導對於沒有接觸過假新聞的人有「預防針」的效果。

## 二、結論與發現

假訊息在現代社會無所不在，而衛生紙這種民生物資的假新聞對社會的影響更是重大，如何在社會各個有如大海般的訊息中，大海撈「真」，以及預防更多假訊息的創造與傳播擴散，便成了重點。

- (一) 我們研究衛生紙假新聞的背景時，發現：為了獲利或知識不足，便有個人或公司配合不同時事，發布各式各樣低成本的衛生紙假新聞。如 2018 年的「衛生紙之亂」，便是有公司為了獲利引發；2020 年的「衛生紙之亂 2.0」則是因有人知識不足。
- (二) 我們研究衛生紙假新聞傳播的過程時，了解到：
1. 透過內容農場和其它媒體或網站，假新聞會從封閉社群轉向開放社群並擴散(就臺灣而言，以"FB、Line、YouTube"為主要社群平台)，並引起接收者的各種負面情緒反應，沒求證者便可能轉發，途中訊息形式會被改變並傳播，因此不易有效阻擋擴散，傳播速度也比真新聞更快至少 6 倍。
  2. 瀏覽衛生紙假新聞時，網路顯示相關資訊，使接觸者得到雷同論點，刻板印象也就導致接觸者容易忽略或不願接受真實資訊。
- (三) 我們研究衛生紙假新聞造成的影響時，發現了：
1. 衛生紙假新聞勢必造成社會負擔，並引發複雜的關係，對人民、政府等面向造成影響。
  2. 其中政府扮演重要角色，政府處理得好便能壓低負面的影響，甚至借力使力讓相關產業受益；但若處理不佳，便有可能雪上加霜，使得社會大亂。
- (四) 我們研究如何正確面對衛生紙假新聞時，得出：
1. 衛生紙假新聞雖強，但若在接收訊息時我們先思考，有疑問時查證，社會上增設查核平台，就有辦法控制衛生紙假新聞，甚至其他種假新聞。
  2. 若我們能在假新聞發生前有效預防、發生假新聞時處理合宜，不只能減少假新聞的創造，還能在其爆發時有效抑制擴散。

我們的研究歸納出了識破假新聞的方法，不僅能夠搞定衛生紙假新聞，同時也能運用相同的原理，透過方法找出事實以便面對、處理其他的假新聞，改

善「眼見不能為憑」的問題。現在我們每天接收到的資訊都數以萬計，如果能妥善利用它，就能適切的辨識、過濾、查核訊息，大海撈「珍」，在大量訊息中找到如珍珠般珍貴的資訊，助我們一臂之力。

### 三、本結論可能的限制

- (一) 由於臺灣僅有兩次衛生紙假新聞事件，因此資料總數不足，我們即使蒐集完整資訊也很難研究得精準、透澈。
- (二) 由於研究時間較短，因此無法更深入分析，有些預測的結果未找到資料，故得出結論相對有限。例如：目前未蒐尋到接收假新聞者相信假新聞的人數及比率統計資料，以及其相關背景（知識背景、社經地位等）可作為日後研究的方向。

## 伍、研究省思與學習心得

這次的探究過程讓我學到豐富的事，其中包括假新聞的相關主題以及其他活用的生活知識。首先，我原來對假新聞的認識就只有它的冰山一角而已，後來不只學到它傳播的速度比事實快了六倍以上，還知道它能引發社會極大的動蕩。其次，我還學到原來衛生紙這種民生用品的假新聞比起其它種類假新聞更是防不勝防，因為「怕買不到」的心理會增強以訛傳訛的速度。除了這類事實性的知識外，我也學到團隊合作的方法、查找及歸納整理資料的方式等活用的知識，例如：組員交互檢核、筆記方格表、APA 格式及換句話說的能力。回想探究過程，最令我印象深刻的經驗便是「用關鍵字找到的資料來找關鍵字」，使用初步找到的資料裡重複出現且被強調的字詞作為新的關鍵字，就可以找到更多品質優良的資料。就如同人生一般，資訊世界充滿著無窮變化，只要用對方法就可以讓逆流成為助力，挑戰化為勇氣。我們的社會愈來愈多變，當我能學以致用，把這次學到的事化為工具，必定有助於日後發展。（洪翊鈞）

之前在媒體上看到衛生紙搶購的新聞，就覺得那些衛生紙業者肯定大賺一筆，但研究過後，我才發現衛生紙之亂不一定是衛生紙業者受益，反而是衛浴設備業者得利。這次專題研究讓我學到：找到的資料可以從網站出處、作者、更新日期等線索來辨別可信度，而我也能使用圖像、表格、文字清楚的表達意思，更能說出合理的理由證明我們的想法。其實這些知識或技巧學一下就會了，但對我最挑戰的是：做事要負責任，自己的事要趕快做，功課要準時交。我常常忘記交功課，但探究的過程中只要一個人沒做好，其他人也很難接下去，組員們就因為缺少我這個部分而沒辦法往下。我其實非常感謝也非常對不起組員們和老師，他們一直在包容我事情沒有準時做完，這是我做不好的地方，也是我的壞習慣。專題探究讓我知道自己的壞習慣，有時我因為任務感覺很難就想放棄，但最後卻在所有人三催四請和陪伴之下努力做完了，同學們的支持是我努力的動力。因此，我深刻體會分工和合作的重要，如果團隊裡每個

人同時都做同一件事，沒有分工，不只沒有效率，也不容易有共識，有可能會「更下一層樓」；然而只有分工，但所有資料都串不起來也不行，必需先討論好再分配工作。雖然「分工」和「合作」要兩個一起做到很困難，但是很重要。（陳富璿）

自從三個月前，進入了這個團體就開始學習針對一個主題進行深度的瞭解和探究，經過和組員篩選題目取得共識後，決定以衛生紙假新聞為探究題目。在查詢資料和閱讀資料的過程中，我學到假新聞傳播速度之快是真新聞六倍，這在「滑」世代可能引起很可怕的連鎖反應，因為假新聞會引發誤導，造成民眾的恐懼心理，進而產生不理性的民生搶購潮。令我大開眼界的是假新聞形式多變，即使已被證實是假新聞，還可能在不同語言、管道、時間、地區傳播，所以轉傳資訊時務必小心，不僅可能造成訊息的混亂錯誤，更可能因此觸犯法律，不可不慎。除了以上學到的知識，我也學到以便利貼分類資料的方法，在不遺漏任何人的概念和解決方法的情況下，將每位組員提出的意見做有系統的分類，彙整成研究架構。此外，也學到若有多項資料，可以使用范氏圖做比較，彼此重疊的地方，即是共同點。最讓我感到收穫滿滿的是，學到一種彙整不同來源資料的方法—筆記方格表，它使我有效率的歸納並統整多元資訊。在整個探究過程中，我們除了每個禮拜一次的共學以外，如果發現進度落後，就會自行安排課餘時間彌補進度，讓我們的學習始終維持在軌道上。（許芷嫻）

在研究過程中，我學到許多關於衛生紙假新聞的知識。例如在第四子題正確面對衛生紙假新聞中，我學到當我們閱讀一則新聞時，不能馬上被聳動標題所誤導，而是要停下來思考，並判斷合理性。如果想要查核該則新聞，可以利用 MyGoPen、臺灣事實查核中心等管道，正確面對就可以預防假新聞繼續傳播下去。除了學到許多與探究題目相關的知識之外，我還學會不少技巧，並體認學習態度的重要。當我們在整理不同的資料時，老師教導我們筆記方格表的繪製方式及功能，我們善用它，就能輕鬆彙整不同來源的資料。除此之外，我們還在過程中學習如何以「自身經驗」為出發點做探究，像是經過調查後我們發現：四位組員都曾透過媒體看過反假新聞的報導，與資料相互比對，就學到可以透過親民的新聞報導作為反假新聞的媒介之一。另外，我還學到了分工與合作兩者兼具的重要性，因為我往往只有把自己分配到的任務做好，卻忽略了合作，但在這次學習過程中，我們除了做好個人負責的任務，還閱讀其他組員撰寫的內容，並交叉檢核、討論，增加了效率，也達成既分工又合作的目的。透過這次的專題探究，我充實了關於衛生紙假新聞的知識，也了解到做事的態度會影響最後的成果。我要感謝陪伴我的組員和辛苦指導的老師，讓我藉由這個競賽充實自己，並更上一層樓。（涂禕宸）

## 陸、參考資料

### 一、書籍雜誌

1. 林偉妃、伍芬婕 (2019)。假新聞生態鏈你我都是一份子。天下雜誌，671，80-83。
2. 連韻文 (2019)。思考不是本能，辨別假新聞要刻意訓練。親子天下，109，76。
3. 提摩·法康哈尼 (2019)。就算是值得信賴的媒體也可能犯錯。親子天下，109，77。
4. 黃佳琳 (2020，4月1日)。引發衛生紙之亂直銷女判罰一萬。自由時報，第12版。
5. 圖擊隊 (2020，3月16日)。疫情中的謠言。聯合報，第14版。
6. 潘乃欣 (2020，5月3日)。杜奕瑾：假訊息攻擊 台灣受當其衝。聯合報，A4。

### 二、網路資料

1. Anue 鉅亨新聞。〈鉅亨看世界〉。為何到處是衛生紙之亂？  
<https://reurl.cc/yZDjqy>
2. Hi-On 鯨魚網站—財團法人彭明敏文教基金會。分享前想一想，勿淪為假消息的散佈者。<https://reurl.cc/WdAZmL>
3. iThome。【打擊假新聞】臺灣第一個事實查核中心網站7月上線。  
<https://reurl.cc/1xXaGp>
4. Line Today。亂傳假消息釀「衛生紙之亂」！元凶身分被抓出：太壞了。  
<https://reurl.cc/kdMjqG>
5. 內政部警政署刑事警察局。偵破民眾散播衛生紙為口罩原料假訊息案。  
<https://reurl.cc/j7QZWq>
6. 天下雜誌。衛生紙之亂蔓延全球：又不能防疫，為什麼各國民眾都搶購衛生紙？  
<https://reurl.cc/oLV2Y3>
7. 台灣事實查核中心。《破解假訊息的數位素養》假訊息正在破壞我們的良善生活。  
<https://reurl.cc/1VZzgl/>
8. 全華·公民與社會。News 新知報。衛生紙之亂。<https://reurl.cc/Njx1ax>
9. 地球圖輯隊。MIT 研究：假新聞比真相傳播快。<https://reurl.cc/L3a3dx>
10. 自由時報。引發衛生紙之亂 直銷女判罰1萬。  
<https://reurl.cc/L35mre>
11. 自由時報。財經觀測站》衛生紙之亂。<https://reurl.cc/0oWgpM>

12. 自由時報。網站分析「衛生紙之亂」假消息聲量一夜暴增數十倍。  
<https://reurl.cc/R4LILz>
13. 每日頭條。為什麼謠言的傳播速度比真相更快？<https://reurl.cc/D9KQoQ>
14. 沃草公民學院。為何人們喜歡傳假新聞？假新聞的傳播與心理學。  
<https://reurl.cc/GV5xyv>
15. 風傳媒。疫情假訊息麥來亂！衛生紙之亂才平息，現在網路最熱的假訊息竟是這件事。<https://reurl.cc/1xe5Np/>
16. 財團法人中華民國消費者文教基金會。新春第一驚悚片 衛生紙恐慌大搶購？！消基會呼籲政府應協調業者宣示凍漲衛生紙價 以消弭短期恐慌亂象。<https://www.consumers.org.tw/product-detail2509341.html>
17. 財團法人國語日報社。臺灣讀報教育指南/搶購衛生紙 有沒有必要？  
<https://reurl.cc/E7Vq30>
18. 假新聞的大攻略。「衛生紙之亂」假新聞事件。<https://reurl.cc/Njbm45>
19. 資安趨勢部落格。假新聞與網路宣傳如何運用及操弄社群媒體？  
<https://reurl.cc/Qd5Laq>
20. 維基百科。2018 年台灣衛生紙搶購現象。<https://w.wiki/PWp>
21. 維基百科。假新聞。<https://w.wiki/NUg>
22. 網路溫度計。衛生紙之亂 2.0 源頭抓到了！一張圖看謠言散佈有多快。  
<https://reurl.cc/GVGkNZ>
23. 數位時代。連你媽都在傳假消息！打假靠政府不如靠自己，3 種查核管道供自救。<https://reurl.cc/yZAWI2>
24. 衛生福利部國民健康署。網路散布假新聞、假消息之法制研析。  
<https://reurl.cc/kdqMRd>
25. 獨立評論。為什麼明明是假新聞，還是有這麼多人深信不疑？  
<https://reurl.cc/rxLY0x>
26. 聯合新聞網。蘇貞昌一粒卡臣貼圖爆紅 發想自我們只有一個地球。  
<https://reurl.cc/d086bV>
27. 關鍵評論。被假新聞包圍怎麼辦？5 個步驟教你提升「媒體素養」。  
<https://reurl.cc/3D4Lg9>
28. 關鍵評論。警查獲 3 人散播「衛生紙短缺」假消息，其中 1 人為衛生用品承銷商。<https://reurl.cc/1VNjyl>