



# 5167 防治垃圾郵件宣導

## 調查報告

### (2)

主辦單位：台灣網路資訊中心 (TWNIC)

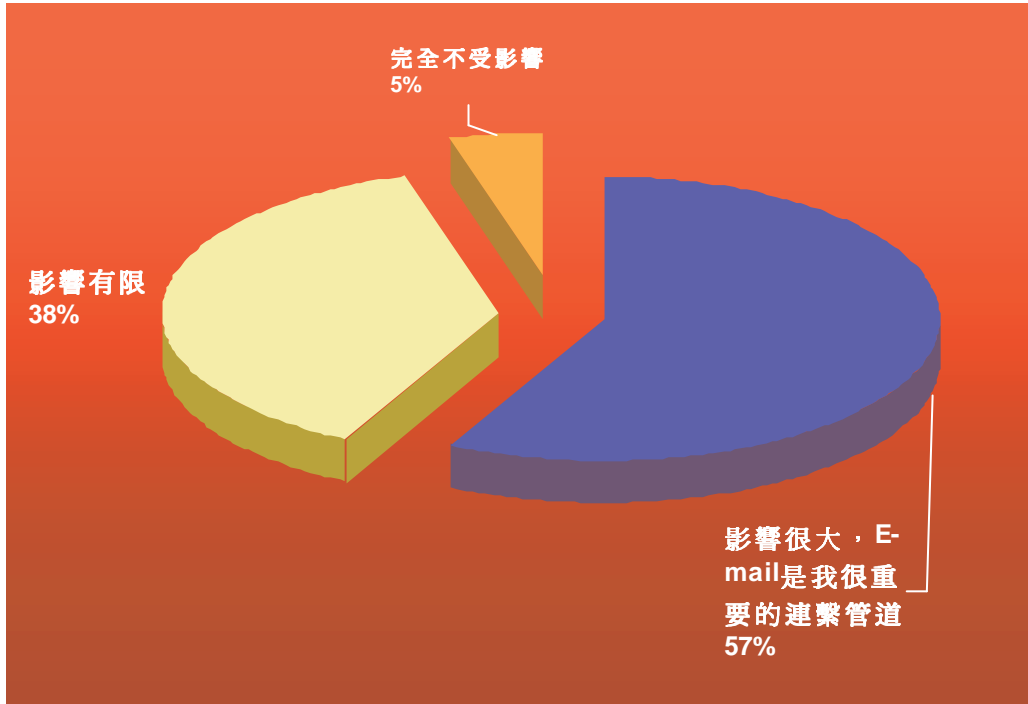
台灣網際網路協會 (TWIA)

調查機構：PC office

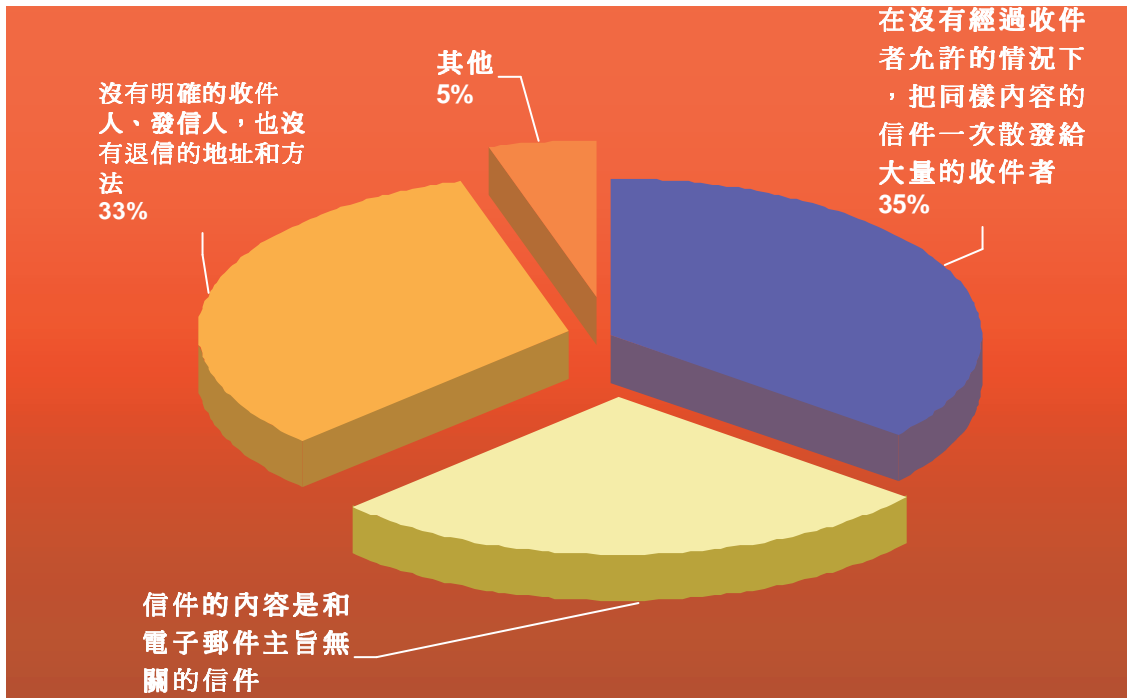


- 時間：2004/11/1—2004/11/8
- 由Hinet建置調查網站，請ISP及ICP的會員到網站上填寫調查問卷
- 回收有效問卷：10672份
- 在95%的信心水準下，誤差正負3%

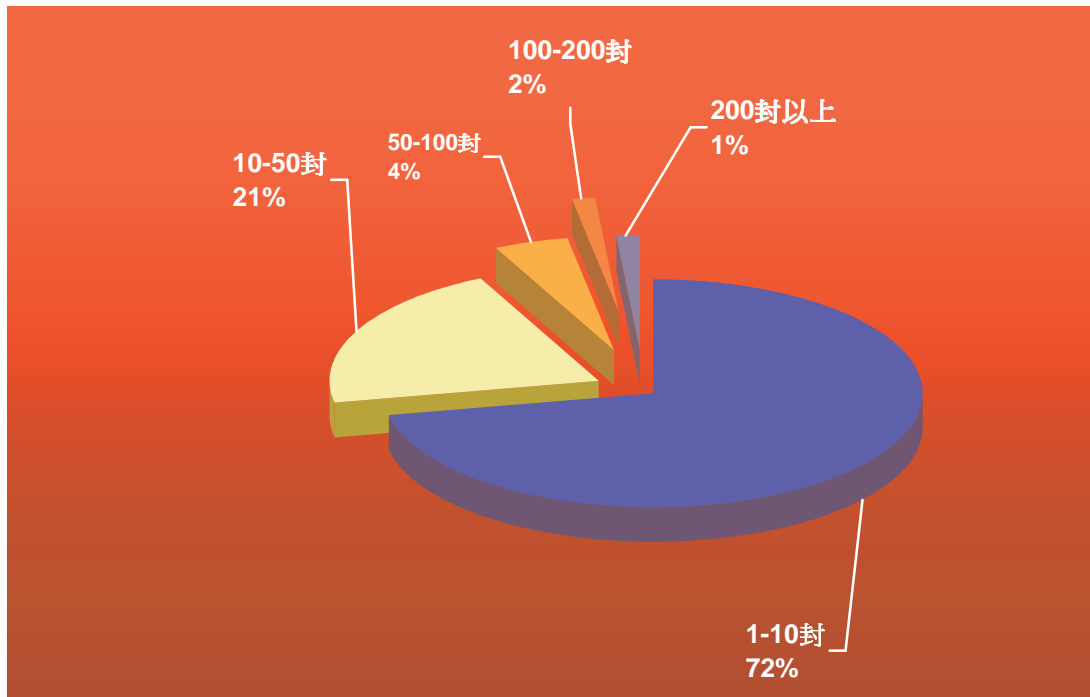
問題 1：如果沒有電子郵件，是否會影響您平常對外的連繫？



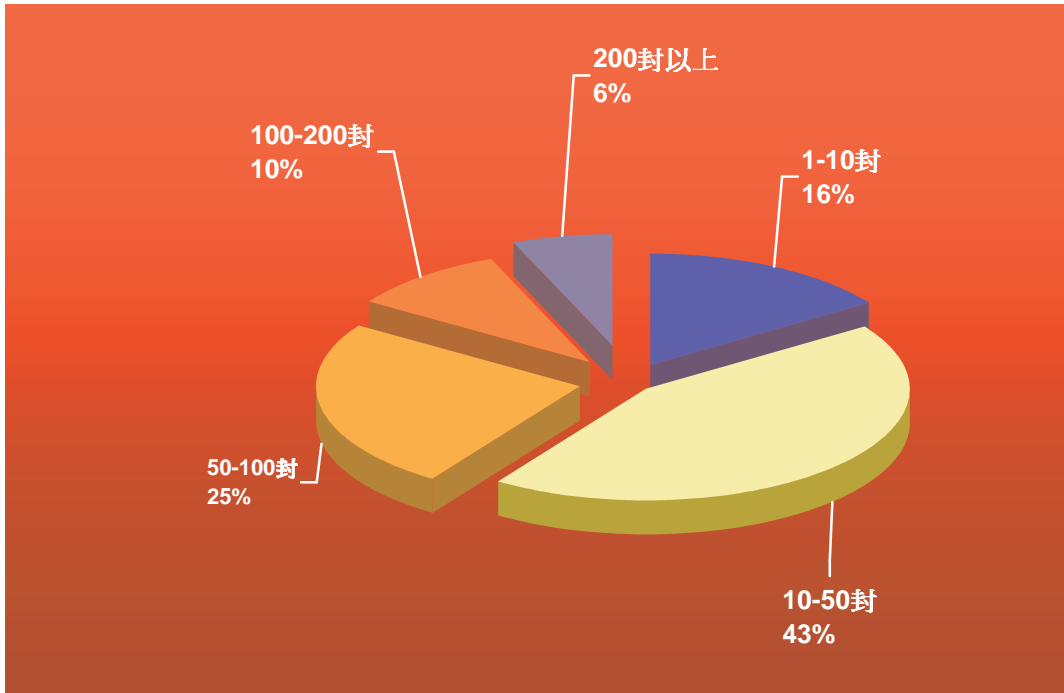
問題 2：您覺得什麼樣的信件符合垃圾郵件的定義？



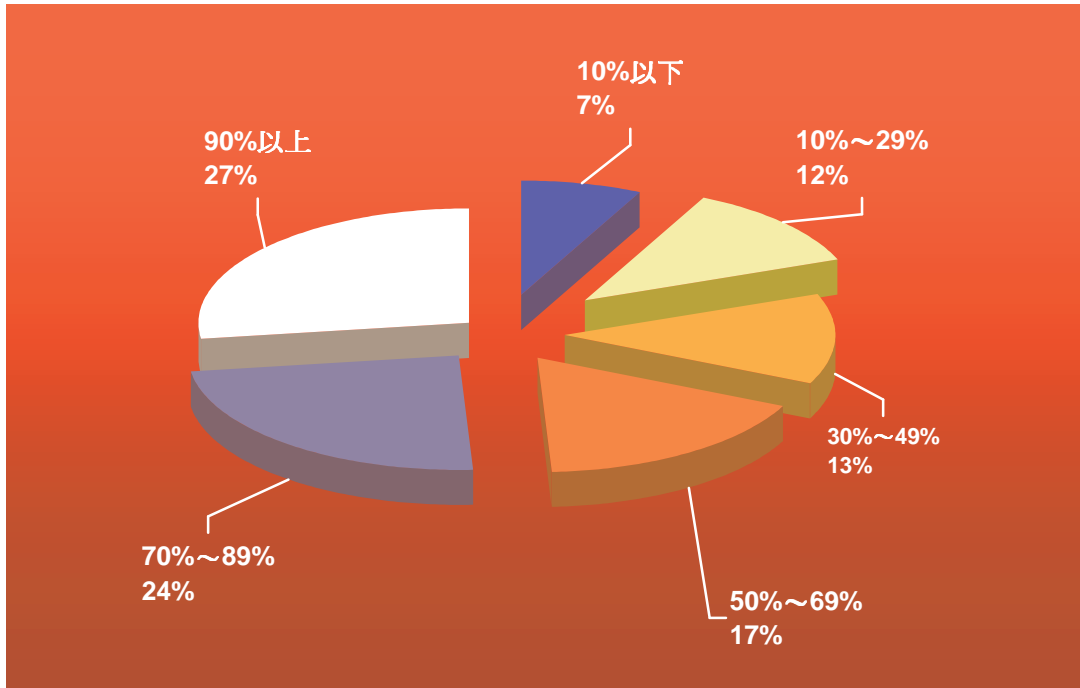
問題 3：您個人平均每天大約寄送多少封電子郵件？



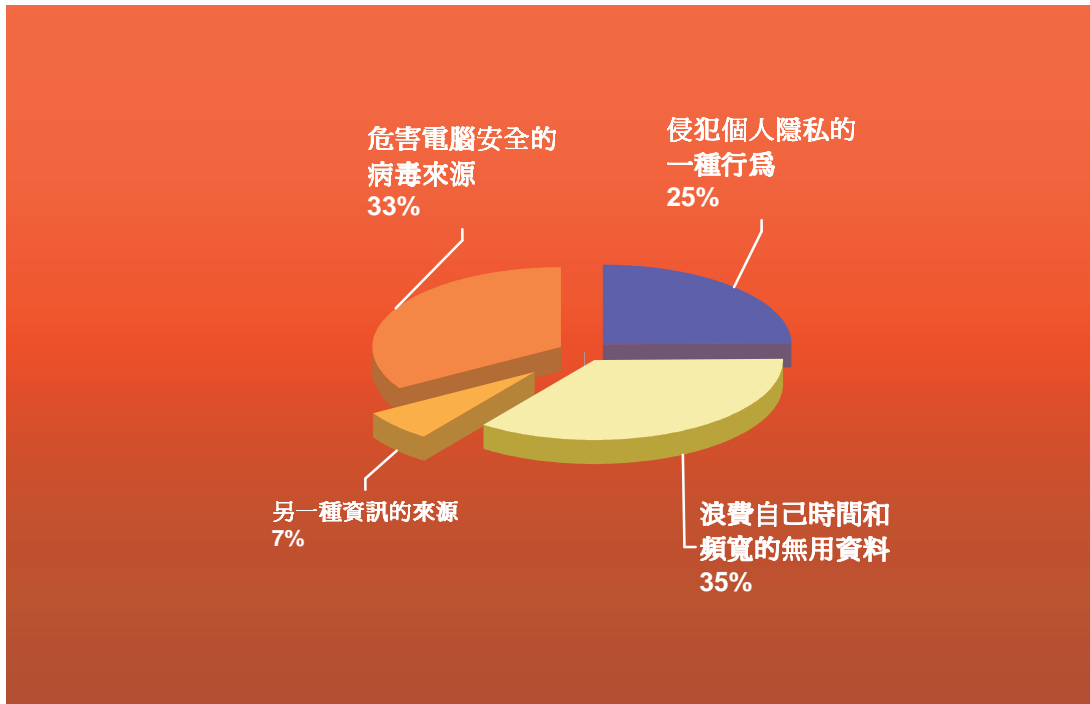
問題 4：您個人正常在使用的電子郵件信箱，每天大約收到多少封垃圾電子郵件？



問題 5：垃圾郵件佔您所有電子郵件的比例是多少？

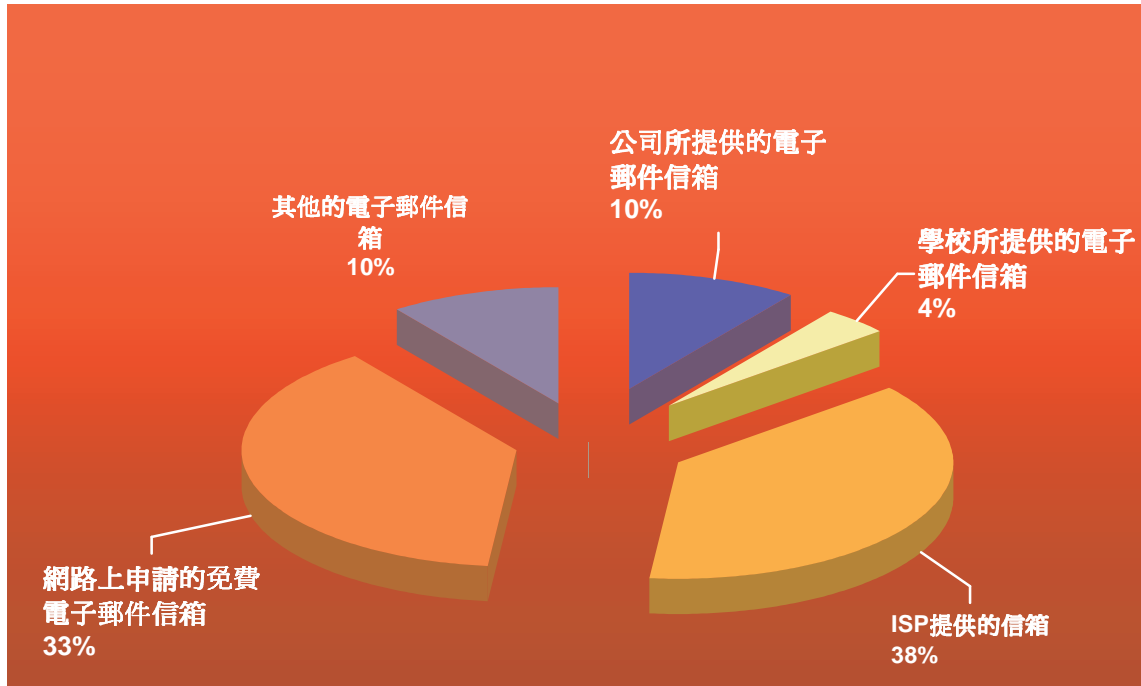


問題 6：您覺得垃圾郵件是？

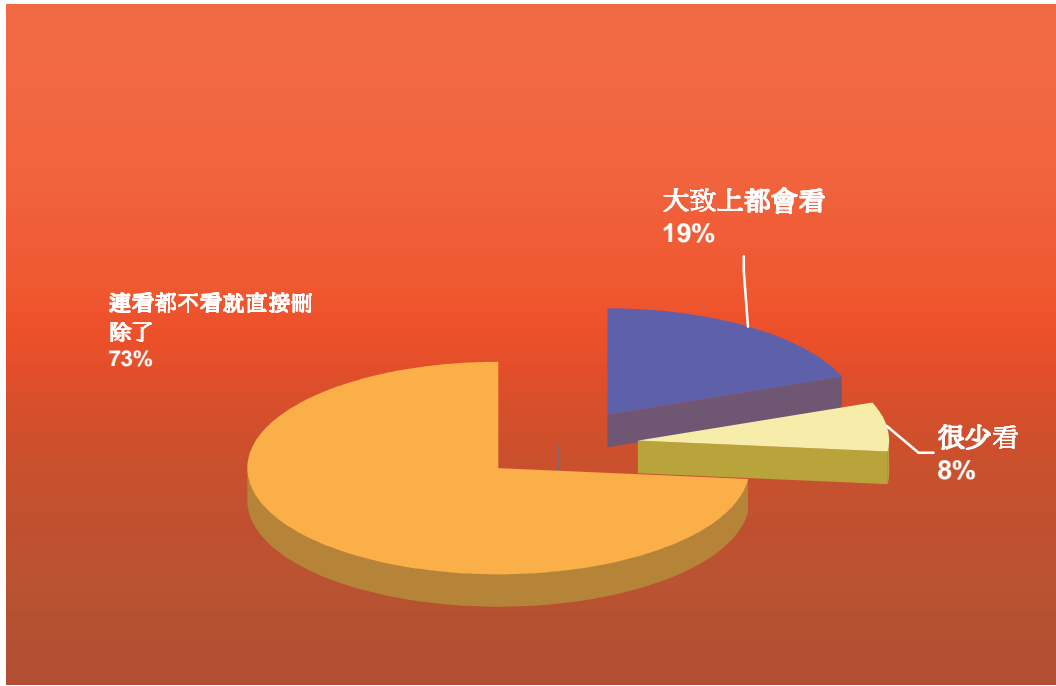




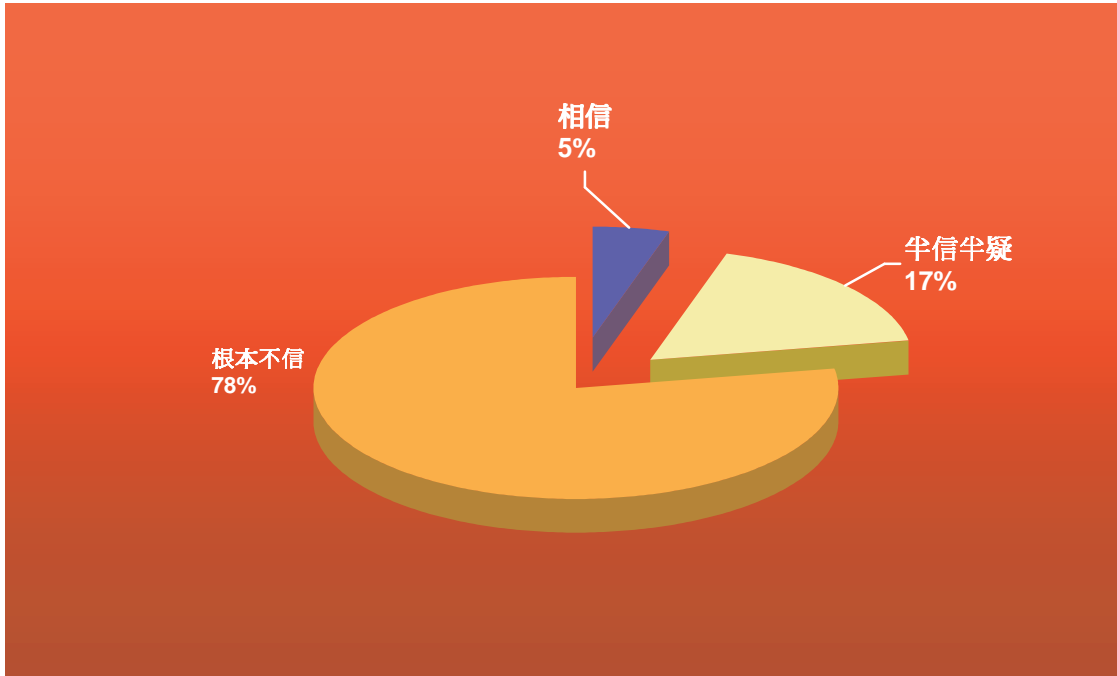
問題 7：在您所使用的各種電子郵件信箱中，哪一種信箱的垃圾郵件較多？



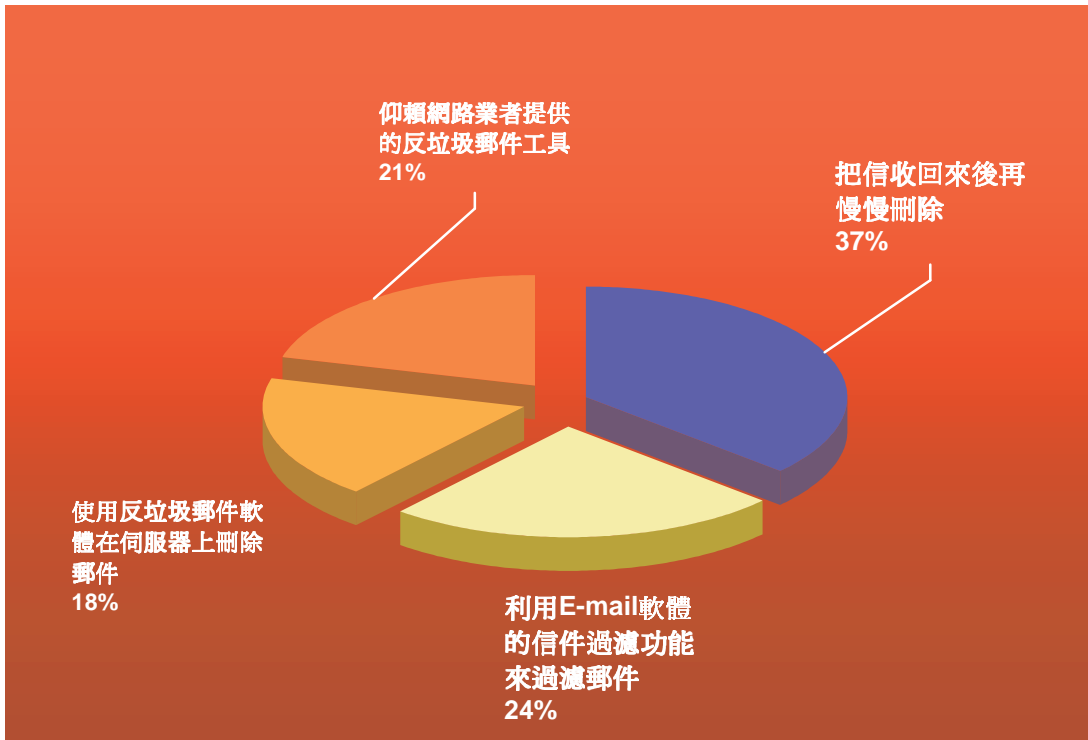
問題 8：您會閱讀垃圾郵件的內容嗎（單選題）？



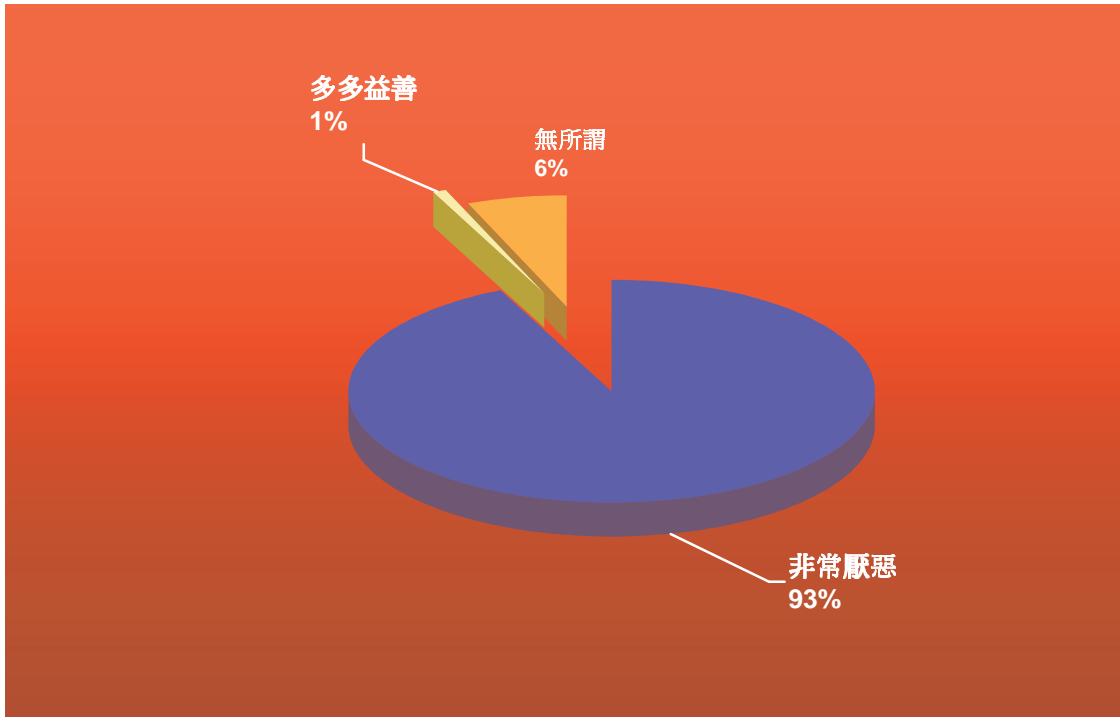
問題 9：您會相信垃圾郵件中的廣告內容嗎？



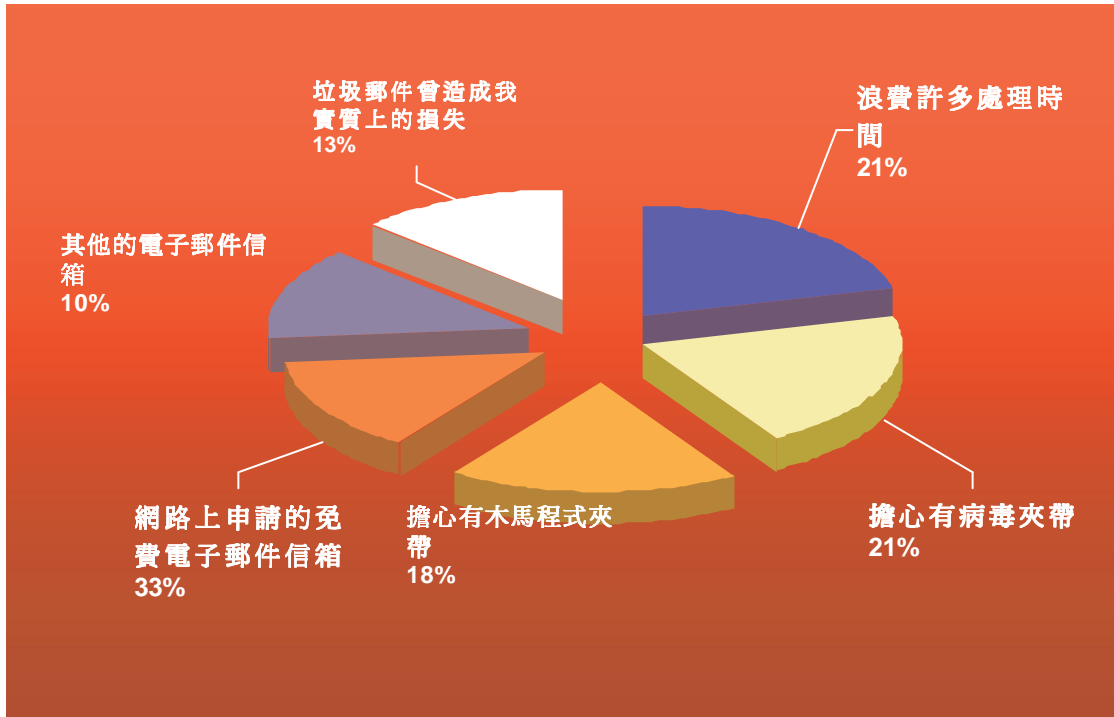
問題 10：您通常用什麼方法處理垃圾郵件？



問題 11：您對於收到垃圾郵件的感覺是？



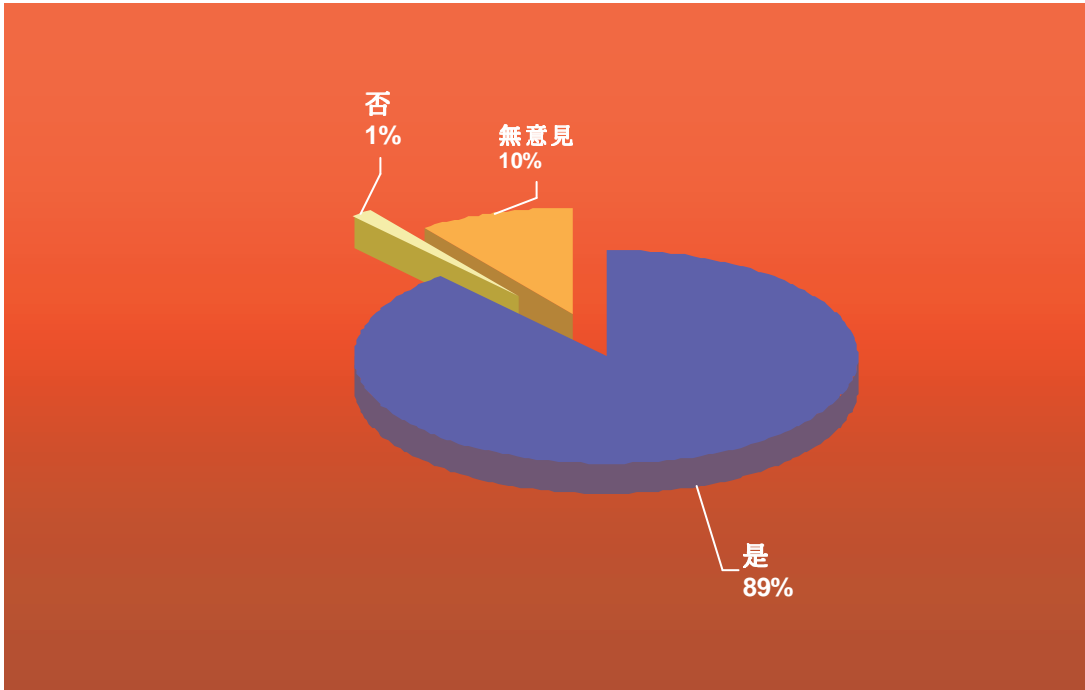
問題 12：垃圾郵件給您帶來什麼困擾？



垃圾郵件造成的使用者個人實質損失

- 因為病毒造成電腦當機，系統重做，以致資料遺失
- 垃圾郵件佔去了大量的信箱空間，導致正常信件無法進入，延誤商機
- 在處理垃圾郵件中，誤刪正常信件
- 購買信件中的商品被詐欺
- 被安裝木馬程式，導致網路遊戲帳號被竊取
- 時間就是金錢，浪費時間，就浪費了大量的金錢

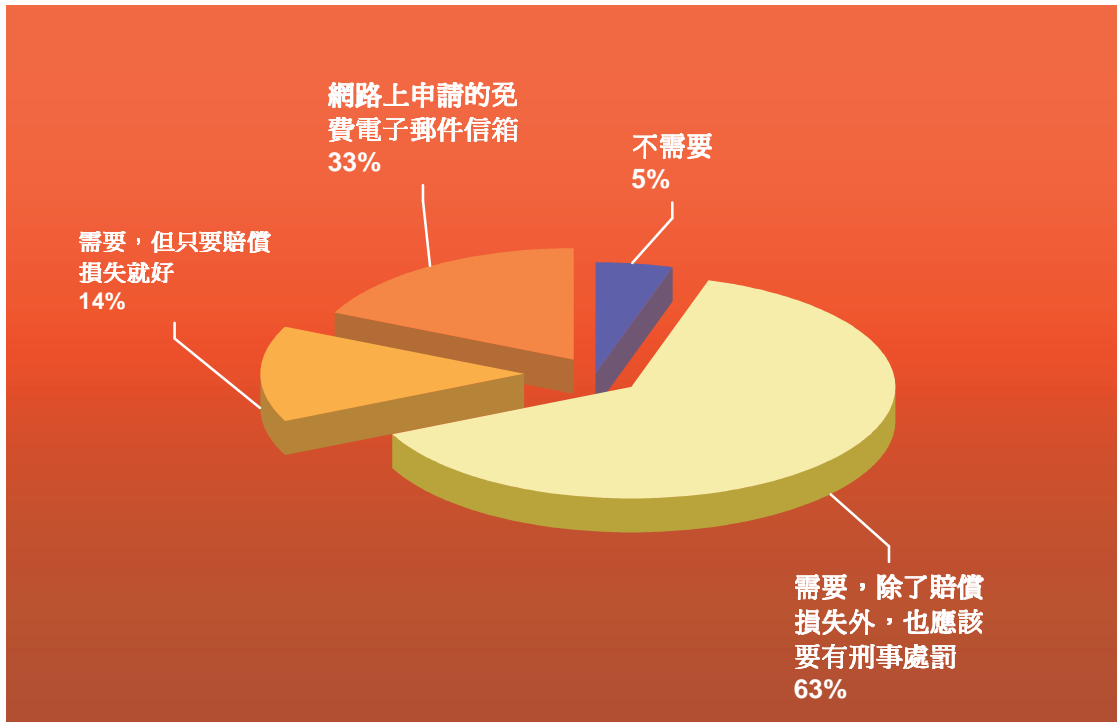
問題 13：您同意用立法來規範垃圾郵件的問題嗎？



#### 不贊成立法規範的理由

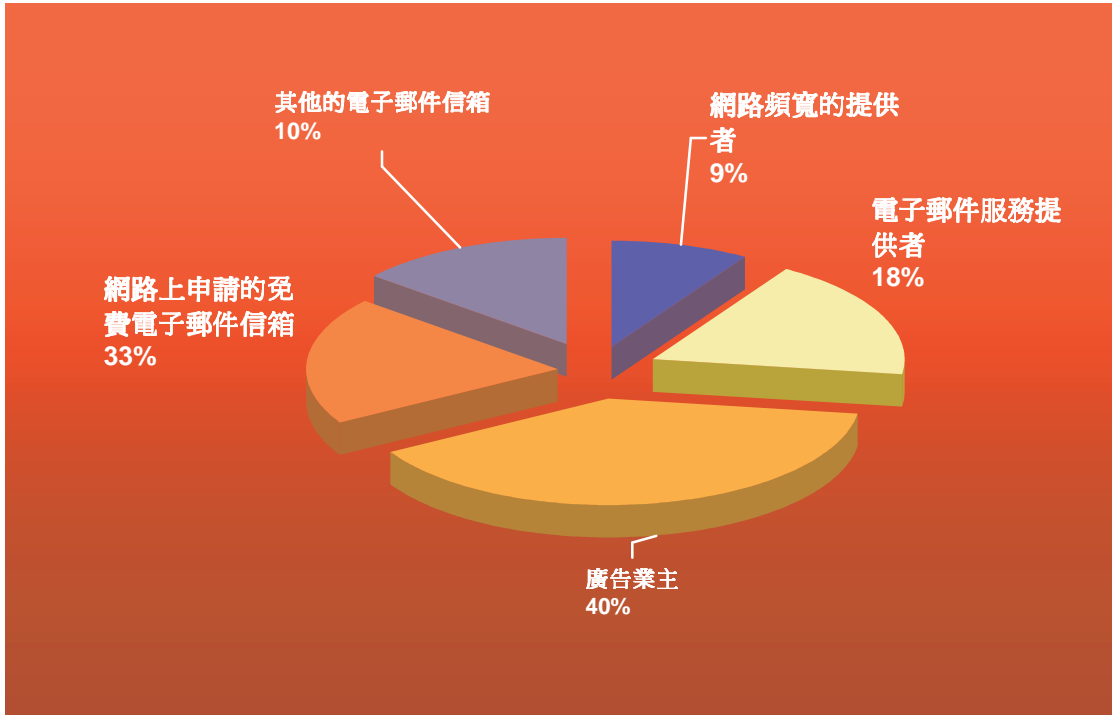
- 擔心立法執法品質低落
- 商業行為無可厚非
- 由ISP阻擋即可
- 每個人對垃圾的定義不同
- 技術的問題由技術來解決

問題 14：您覺得應該要嚴懲濫發垃圾郵件的業者嗎？

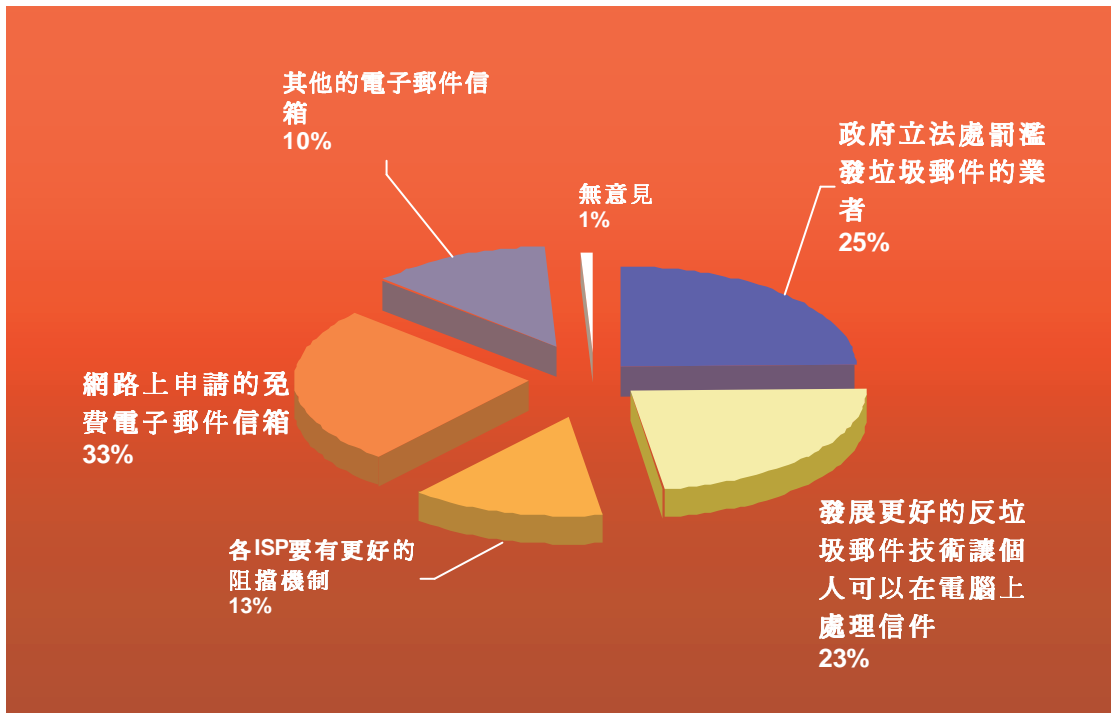




問題 15：您認為垃圾郵件的氾濫主因是由何者造成的？



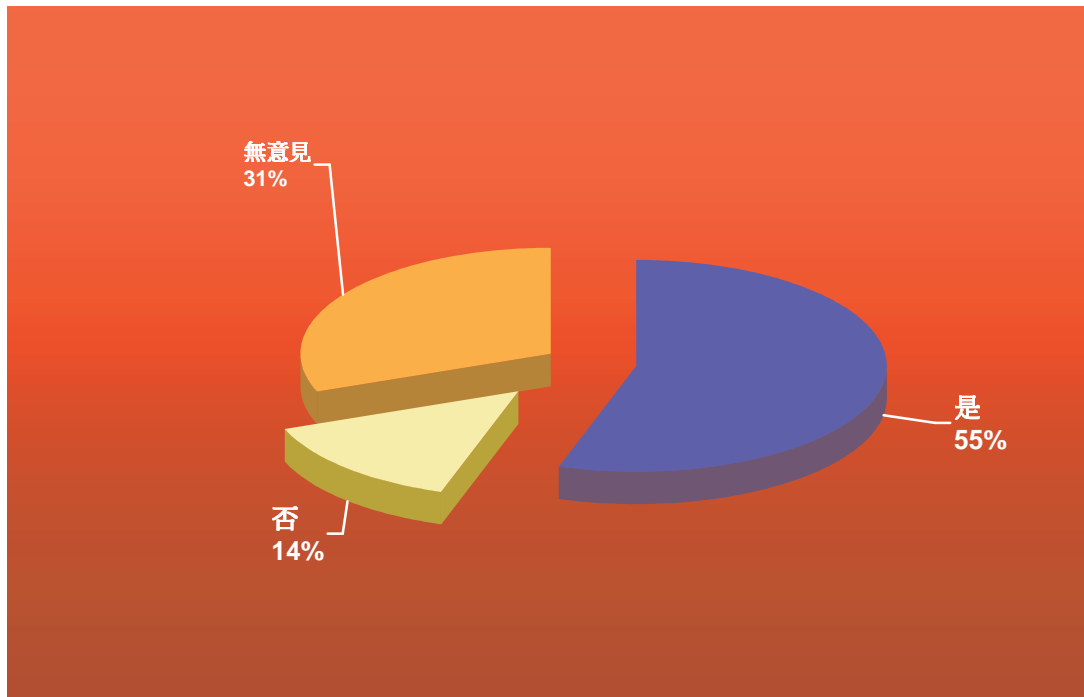
問題 16：您認為減少垃圾郵件的關鍵在於？



您認為減少垃圾郵件的關鍵在於？

- 各ISP要有更好的阻擋機制76.7%
- 政府立法處罰濫發垃圾郵件的業者74.3%
- 發展更好的反垃圾郵件技術讓個人可以在電腦上處理信件69.1%
- 用戶具備相關的知識36.9%
- 國際間的合作31.0%
- 無意見2.9%

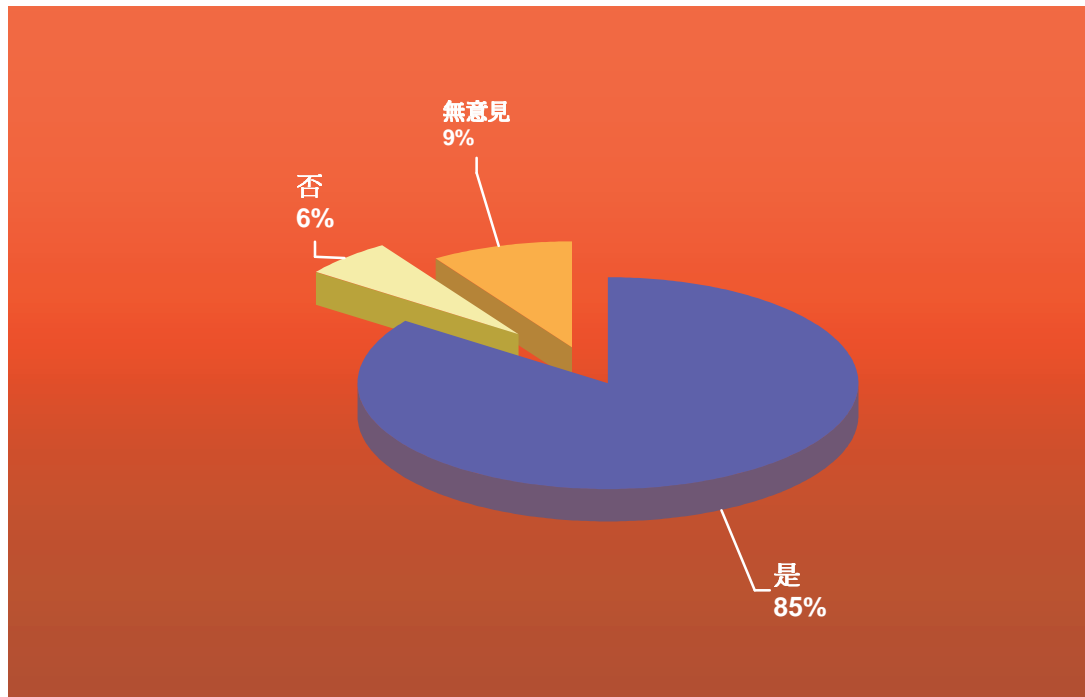
問題 17：您認為 ISP 業者需要對垃圾郵件的氾濫負責嗎？



#### 認為 ISP 應該負責的理由

- 消費者付費使用ISP的服務，ISP有義務給一個乾淨的空間
- ISP比消費者擁有更大的財力和技術能力，應該在第一線阻擋這些垃圾郵件
- ISP本身利用會員名單濫發郵件
- 懷疑ISP販售用戶名單

問題 18：您是否認同 ISP 業者可以阻止垃圾郵件進入使用者信箱？



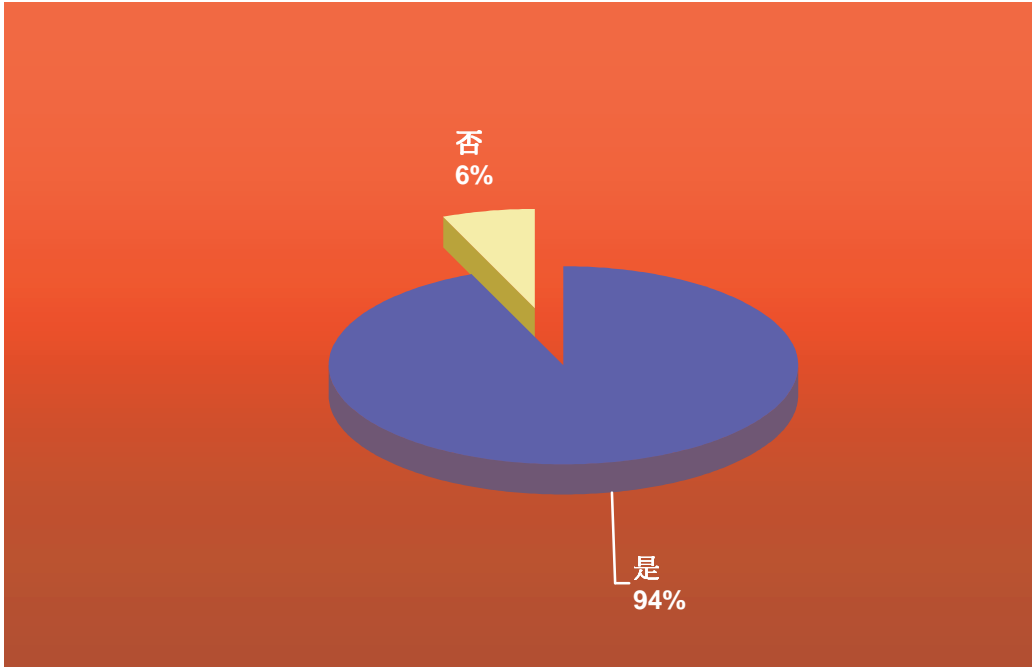
#### 不贊成 ISP 阻擋垃圾郵件的理由

- ISP無權過濾信件，可能濫權而侵害通信保密人權
- ISP需有預防與管理機制，但不能代替我決定要不要收信。
- 不易對垃圾郵件定義，可能會誤判影響到正常的郵件

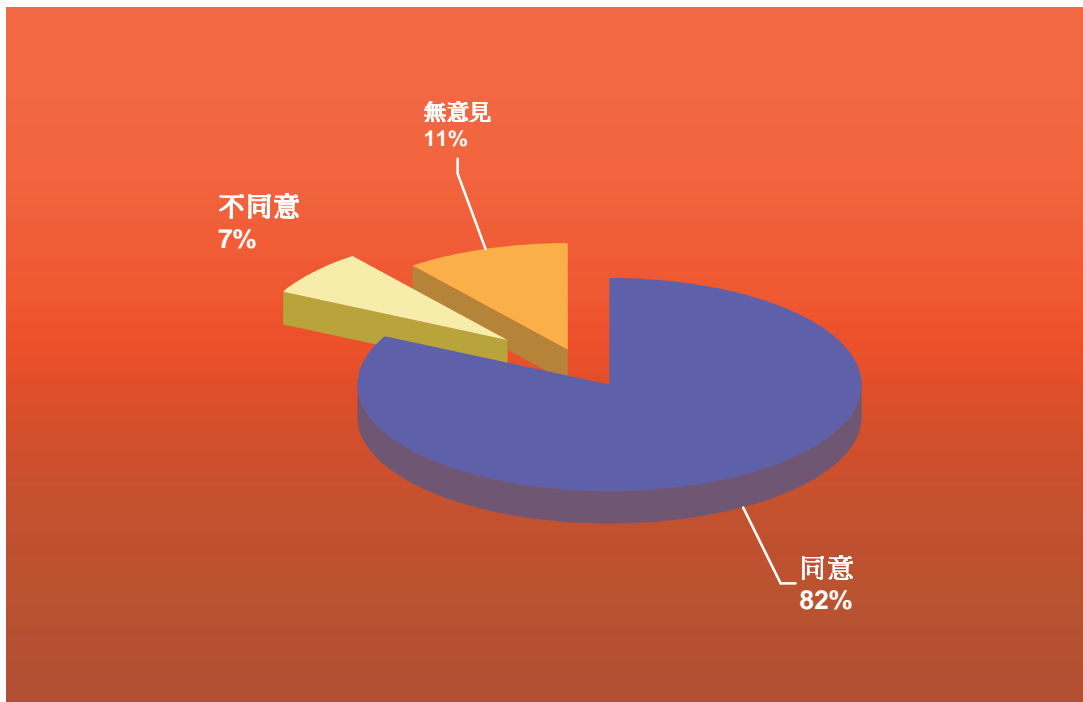
#### 其他關於 ISP 處理垃圾信的調查

- 您同意立法賦予ISP業者管理垃圾郵件嗎？ 93.6%
- 您是否同意ISP針對每次發信量過高之不正常用戶進行停權之動作？ 82.5%
- 您同意ISP業者先行判斷電子郵件類別，並在可疑郵件上加註「垃圾郵件」之類的標示嗎？ 96.3%

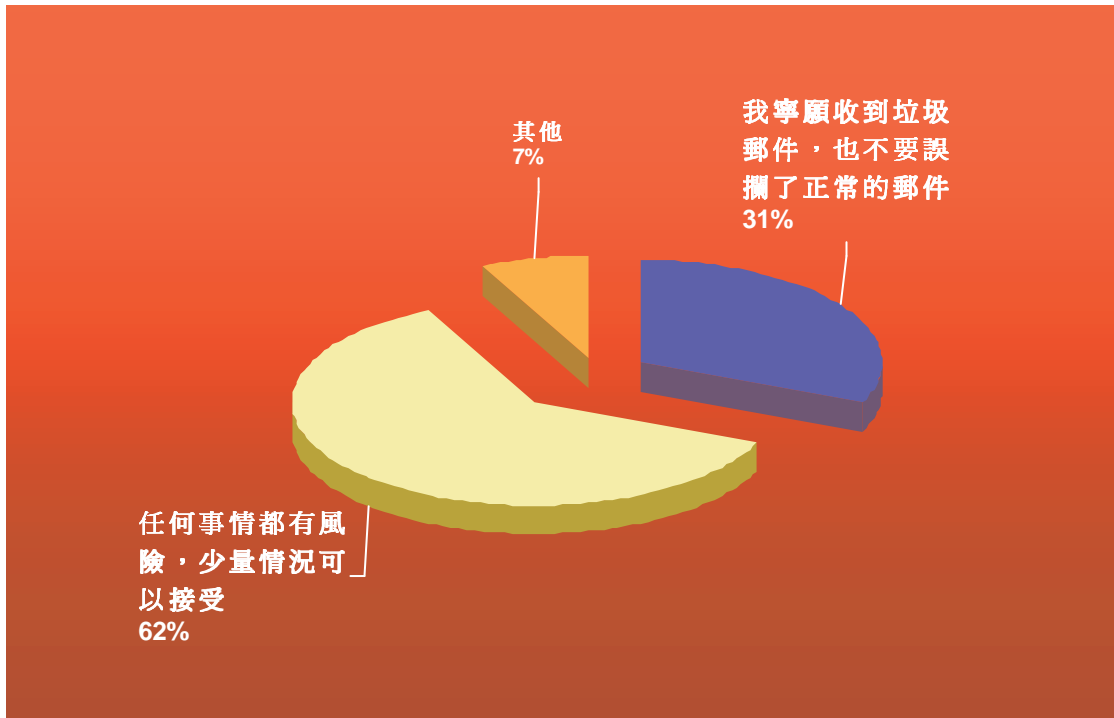
問題 19：您同意立法賦予 ISP 業者管理垃圾郵件嗎？



問題 20：您是否同意 ISP 針對每次發信量過高之不正常用戶進行停權之動作，以維護其他網路使用者的權益？



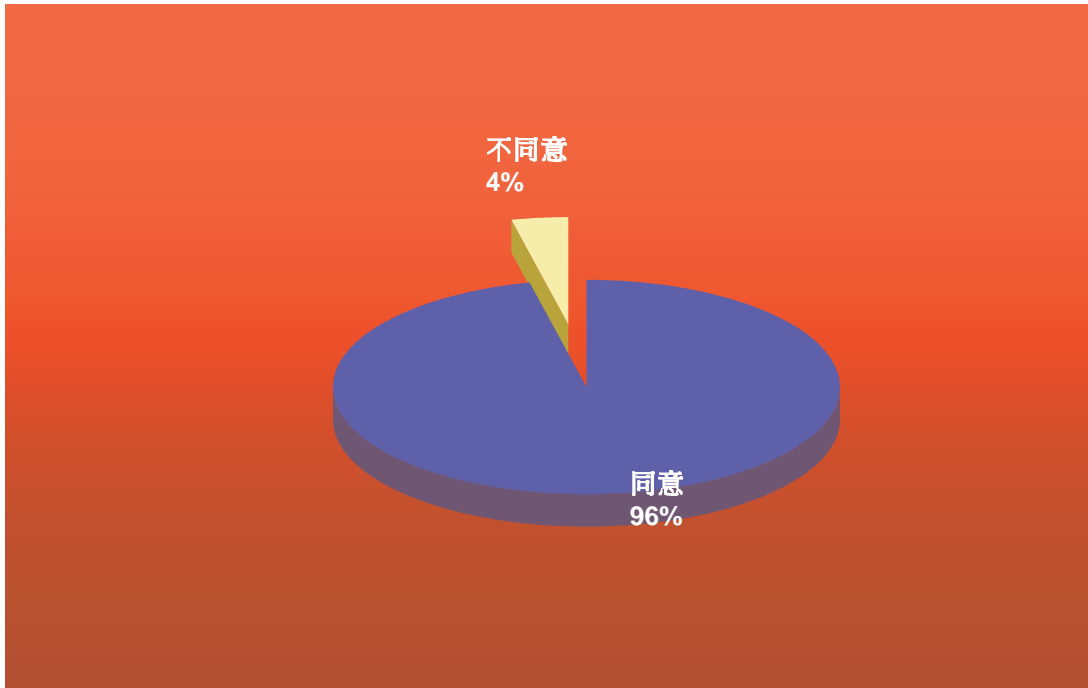
問題 21：如果 ISP 在刪除垃圾郵件中過程中，誤刪了正常的信件，您的反應是？



### ISP 誤刪信件時的反應

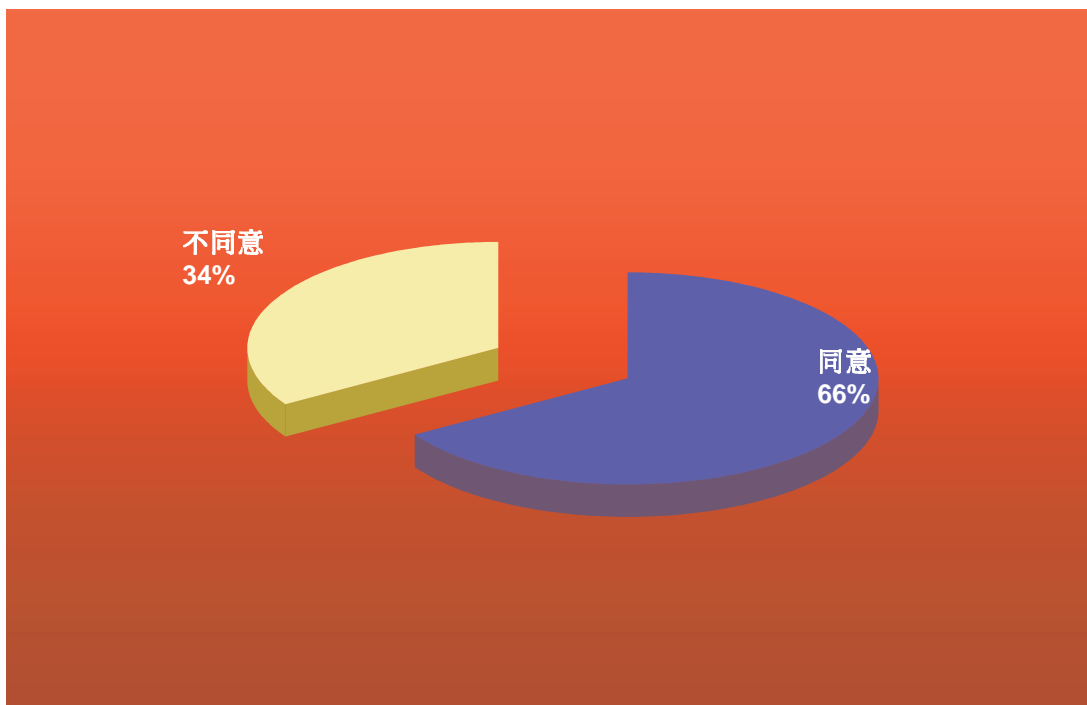
- @ # \$ % % 各種不爽的言詞
- 不想收到垃圾郵件，也不要誤攔了正常的郵件，尤其是重要的信件
- 不應刪除，只能過濾
- 少量可接受，但應有管道可以申訴或依紀錄尋找重要之信件
- 依誤刪程度打官司

問題 22：您同意 ISP 業者先行判斷電子郵件類別，並在可疑郵件上加註「垃圾郵件」之類的標示嗎？





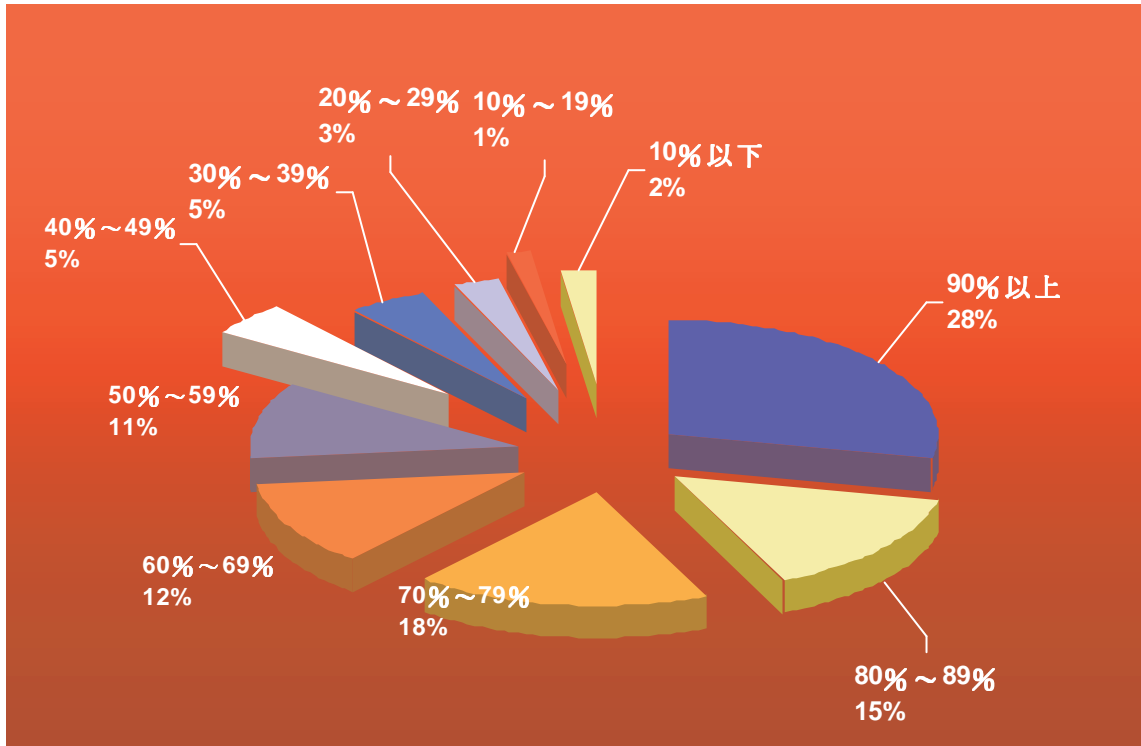
問題 23：為減少垃圾郵件數量，您是否贊成 ISP、ICP 等郵件服務提供者，限制使用者每日合理的發信數量？



#### 不贊成限制發信數量的理由

- ISP無權對付費的使用者做出違背契約的管理行為
- 合理的概念很模糊
- 可能會影響正當的需求
- 不能一概而論，商業上的客戶服務管理很難用一般人的通信量標準

問題 24：整體來說，若以 100 分為最痛苦指數，那麼垃圾郵件對您所造成的困擾和痛苦，您覺得是？



## 垃圾郵件痛苦指數

71.76

## 使用者 V.S.垃圾郵件

- E-mail已經是一個主流的溝通管道，如果E-mail受到干擾，對於使用者的影響也很大。
- 超過90%網路使用者對於垃圾郵件非常厭惡。
- 有68.2%的使用者信箱中，50%以上都是垃圾郵件。更有27.2%的人，90%以上都是垃圾郵件。
- 垃圾郵件浪費了使用者的時間，也增加了電腦故障的風險。
- 絕大多數的人根本不看垃圾郵件的內容，也沒有人相信；業者應該正視收信者的感受，與實際效益。

## 使用者 V.S.立法

- 絕大多數的使用者希望能夠用法律做為武器，立法處罰濫發垃圾郵件的業者。
- 網路者對於濫發垃圾郵件者，不論賠償與否，都希望能有刑事處罰。
- 政府立法被視為管理垃圾郵件極為重要的一環。

## 使用者 V.S. ISP 業者

- 超過6成的人認為ISP應該要為垃圾郵件的氾濫負責。
- 大多數的人認為ISP身處第一線，阻止垃圾郵件是理所當然的工作
- 大多數人給予ISP的授權相當高，這也反應了網路使用者對於垃圾郵件的厭惡，大於個人使用E-mail的自由
- 雖然多數的網路使用者希望ISP能夠處理垃圾郵件的問題，但是也希望個人能夠有更多對於自己信箱的決定權。
- 對於ISP限制發信量，或是刪除垃圾郵件的作為，有3成的使用者仍有相當的疑慮。