

食藥闢謠專區效益研析

郭慕蓉¹ 張靖詩¹ 郭旭棋¹ 江仟琦¹ 遲蘭慧² 許朝凱¹

¹食品藥物管理署企劃及科技管理組 ²食品藥物管理署品質監督管理組

摘要

社群網路、手機通訊軟體的興起，加上民眾普遍關注食品藥品的議題，使得食品、藥品、化粧品或醫療器材等似是而非的訊息到處流傳。衛生福利部食品藥物管理署(下稱食藥署)於104年4月24日在官網打造「食藥闢謠專區」平台，截至108年3月逐一破解並發布363則自Line、臉書、網路論壇等各類平台之不實謠言，以一則一回應的方式破解迷思。「食藥闢謠專區」廣受各界喜歡及引用，點閱率有1,648萬人次，共計2,400則以上的媒體報導，網路分享次數計5,325次，食藥署持續運用多元新興媒體通路，傳遞正確的食藥醫粧知識。

關鍵詞：闢謠、謠言、網路謠言、社群網路、迷思

前言

「假新聞」已成為現代社會最新議題，Line等訊息平台經常收到非常多跟醫療相關的假新聞或假訊息透過網路迅速傳播，部分似是而非的概念，不僅對健康無益，有時候還會因為不正確的觀念危害人體健康，真的令民眾不勝其擾。有鑑於網路流傳的偏方或是錯誤謠言影響民眾實際生活，食品藥物管理署(下稱食藥署)，非常正視這個問題，思考到如何打造一個平台，破解這些不實謠言。

目的

为了避免民眾被網路傳言誤導，造成錯誤認知，於食藥署官網成立「食藥闢謠專區」⁽¹⁾適時闢謠，提供民眾正確資訊，以利各界即時取得闢謠文章訊息。並運用多元新興媒體通路，強化宣導效果。

策略

於104年4月24日在官網打造「食藥闢謠專區」平台，藉由具公信力的科學資料及署內外專家來導正迷思，撰寫終結謠言的文章內容。闢謠訊息除食藥署同仁主動在網路、媒體上發掘外，也有民眾透過食藥署官網的「為民服務信箱」⁽²⁾或是食藥好文網的「徵求謠言」⁽³⁾提問，同時也與外部專業單位合作，如年輕藥師協會、泛科學等，第一線蒐集民眾或網路民眾對食藥的疑惑。蒐集謠言後，整理科學證據資料後撰稿，並經署內專業人員檢視，在闢謠平台解答民眾疑惑，若有較專業的問題則是諮詢外部專家。同時運用食藥署自營媒體(如食藥好文網、藥物食品安全週報、食用玩家臉書粉絲團等通路)，透過懶人包、影片和圖表等生動活潑的方式，傳遞正確的食藥醫粧知識，強化「食藥闢謠專區」宣導。

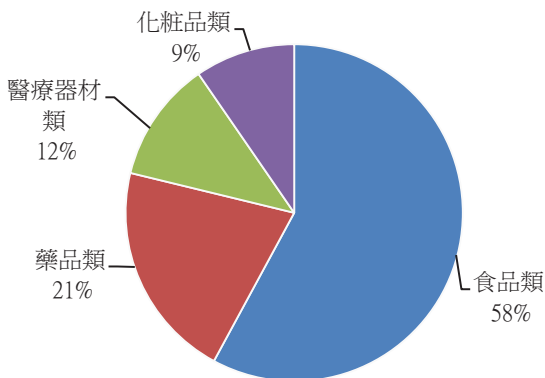
結果與討論

一、食藥闢謠專區發布數量及媒體引用情形

自平台成立以來，蒐集來自媒體、網路論壇、LINE或臉書等有關食藥醫粧的不實謠傳，針對不實謠言，依據食品、藥品、醫療器材及化粧品安全屬性分類。截至108年3月31日共計發布363則(表一、圖一)，以食品類的謠言210則(佔57.9%)最多，其次依序為藥品76則(20.9%)、醫療器材42則(11.6%)和化粧品35則(9.6%)，其中約有9成是食藥署自行蒐集，1成為民眾所提供的。官網已累計有1,648萬人次點閱，國內外平面、電子媒體引用報導共2,400則，並藉由官網、臉書「食用玩家」粉絲團、「食藥好文網」等各大媒體管道，透過

表一、食藥闢謠專區發布則數

年份	食品類	藥品類	醫療器材類	化粧品類	小計
108	3	0	4	3	10
107	28	14	6	3	51
106	38	14	10	6	68
105	53	20	11	12	96
104	88	28	11	11	138
總計	210	76	42	35	363



圖一、食藥闢謠專區發布則數分類

懶人包、影片和圖表等生動活潑的方式，傳遞正確的食藥醫粧知識，放大闢謠宣傳效果。

食藥闢謠專區廣受各界喜歡及引用，共計2,400則以上的媒體報導，正面宣傳效益佳，若每則新聞報導以1萬元計，共計獲得新臺幣2,400萬元宣導資源。

二、食藥闢謠專區網路傳播效益分析數

(一)網路點擊數

點擊數高代表使用者認為此項網路資訊實用又相關⁽⁴⁾，「食藥闢謠專區」網路點擊數最高前5名文章分別為「網路流傳用醋洗菜，可以清除所有農藥，這是真的嗎？」(食品類，101,405次)、「常常聽人說料理不要加味精，味精真的有毒嗎？」(食品類，82,608次)、「洗髮精含矽靈成份會傷頭髮或導致禿頭嗎？」(化粧品類，75,815次)、「網路流傳日本食品的安全日期後面有製造者代碼，K是指福島產地，這些食品早在台灣流通，這是真的嗎？」(食品類，69,920次)及「柿子和螃蟹一起吃會中毒，是真的嗎？」(食品類，66,271次)。點擊數前5名中有4則是食品類(表二)。

表二、「食藥闢謠專區」各類謠言解答於網路點擊數第1-5名

名次	點閱文章標題	點擊數
1	網路流傳用醋洗菜，可以清除所有農藥，這是真的嗎？ ⁽⁵⁾	101,405
2	常常聽人說料理不要加味精，味精真的有毒嗎？ ⁽⁶⁾	82,608
3	洗髮精含矽靈成份會傷頭髮或導致禿頭嗎？ ⁽⁷⁾	75,815
4	網路流傳日本食品的安全日期後面有製造者代碼，K是指福島產地，這些食品早在台灣流通，這是真的嗎？ ⁽⁸⁾	69,920
5	柿子和螃蟹一起吃會中毒，是真的嗎？ ⁽⁹⁾	66,271

(二)網路分享數

「食藥關謠專區」各類謠言解答於網路分享次數總計有5,325次(表三)，以LINE手機版(2,667次)及臉書(2,172次)2種新媒體為主，謠言解答分享次數最多者為「網路流傳用醋洗菜，可以清除所有農藥，這是真的嗎？」(食品類，611次)，分享次數第2-5名分別為「謠傳美國正式宣布基因改造食物含有嚴重的毒素，終於爆了。條形碼以“8”開頭的是基因改造食品，連甜玉米、紫地瓜都是基因改造食品，千萬別買別食用!這是真的嗎？」(食品類，288次)、「網路瘋傳『柿子和優酪乳(酸乳)一起吃會產生劇毒』，這是真的嗎？」(食品類，151次)、「什麼『泡麵含有重金屬』，這是真的嗎？」(食品類，142次)及「Line流傳『多數人吃的油是化學油!』，這是真的嗎？」(食品類，138次)。分享數前5名者，皆為食品類。

(三)常見食藥網路謠言分析

根據食藥署在食用玩家臉書粉絲團的調查，民眾收過的誇張網路謠言，以食品類(80%)居多，主要是各類的食品效果以及飲食禁忌，例如「地瓜葉能排毒」、「同

時食用維生素C及蝦子會產生砒霜」；其次是藥品類(1.5%)，以用藥錯誤資訊為大宗，例如「吃止痛藥會殘留在身體不會排出」等；其餘為化粧品類，以肌膚保養錯誤訊息為主，例如「洗髮精裡的矽靈會導致禿頭」。這些網路謠言正確解答，大都可以在食藥署官網的「食藥關謠專區」找到解答。

三、食藥關謠專區效益討論

分析食藥關謠專區點擊率及分享數，發現以網路上常見知食藥謠言為主，包括「用醋洗菜可以清洗所有農藥」、「味精有毒」、「柿子與優酪乳一起吃會產生劇毒」等，陳年謠言、迷思造成民眾困擾，食藥關謠專區提供民眾專業解答，並運用手機網路可即時散佈正確訊息與親朋好友，減少謠言擾民之情事。

結 論

依據分析「食藥關謠專區」效益，民眾分享食藥關謠專區內容以手機通訊軟體(LINE)為主要通路，其次以新媒體網路平台(臉書)分享。因此，食藥署已於105年結合行政院防範

表三、「食藥關謠專區」網路分享數最高前5名文章

名次	分享文章標題	各類分享小計				各類分享統計
		臉書	GOOGLE	LINE網頁版	LINE手機版	
1	網路流傳用醋洗菜，可以清除所有農藥，這是真的嗎？ ⁽⁵⁾	29	2	34	546	611
2	謠傳美國正式宣布基因改造食物含有嚴重的毒素，終於爆了。條形碼以“8”開頭的是基因改造食品，連甜玉米、紫地瓜都是基因改造食品，千萬別買別食用!這是真的嗎？ ⁽¹⁰⁾	46	1	36	205	288
3	網路瘋傳「柿子和優酪乳(酸乳)一起吃會產生劇毒」，這是真的嗎？ ⁽¹¹⁾	8	0	20	123	151
4	什麼「泡麵含有重金屬」，這是真的嗎？ ⁽¹²⁾	37	0	13	92	142
5	Line流傳「多數人吃的油是化學油!」，這是真的嗎？ ⁽¹³⁾	6	0	24	108	138

假新聞對公共利益造成危害之政策，與民間單位合作，運用食藥闢謠專區Open data，協作「Line真的假的bot」運作。並於108年3月成立「TFDA食藥LINE@」，透過新媒體快速傳遞正確訊息，強化即時闢謠之效益，透過食藥署自營媒體(例如「食用玩家」臉書粉絲團)加強宣導，運用新媒體通路擴散效益，推廣食藥闢謠專區，破解網路上食藥醫粧不實謠言，並提升民眾正確認知。

參考文獻

1. 食品藥物管理署。2019。食藥闢謠專區。[<http://www.fda.gov.tw/TC/news.aspx?cid=5049>]。
2. 食品藥物管理署。2019。為民服務信箱。[<http://faq.fda.gov.tw/Message/Default.aspx>]
3. 食品藥物管理署。2019。食藥好文網。[<http://fda-article.consumer.fda.gov.tw/ask.aspx>]。
4. Google。2019。Google Ads說明。[<https://support.google.com/google-ads/answer/2615875?hl=zh-Hant>]。
5. 食品藥物管理署。2016。食藥闢謠專區。網路流傳用醋洗菜，可以清除所有農藥，這是真的嗎？。[<http://www.fda.gov.tw/TC/newsContent.aspx?cid=5049&id=19672>]。
6. 食品藥物管理署。2016。食藥闢謠專區。常常聽人說料理不要加味精，味精真的有毒嗎？。[<http://www.fda.gov.tw/TC/newsContent.aspx?cid=5049&id=19450>]。
7. 食品藥物管理署。2015。食藥闢謠專區。洗髮精含矽靈成份會傷頭髮或導致禿頭嗎？。[<http://www.fda.gov.tw/TC/newsContent.aspx?cid=5049&id=13466>]。
8. 食品藥物管理署。2016。食藥闢謠專區。網路流傳日本食品的安全日期後面有製造者代碼，K是指福島產地，這些食品早在台灣流通，這是真的嗎？。[<http://www.fda.gov.tw/TC/newsContent.aspx?cid=5049&id=21506>]。
9. 食品藥物管理署。2018。食藥闢謠專區。柿子和螃蟹一起吃會中毒，是真的嗎？。[<http://www.fda.gov.tw/TC/newsContent.aspx?cid=5049&id=19281>]。
10. 食品藥物管理署。2018。食藥闢謠專區。謠傳美國正式宣布基因改造食物含有嚴重的毒素，終於爆了。條形碼以“8”開頭的是基因改造食品，連甜玉米、紫地瓜都是基因改造食品，千萬別買別食用!這是真的嗎？。[<http://www.fda.gov.tw/TC/newsContent.aspx?cid=5049&id=21826>]。
11. 食品藥物管理署。2016。食藥闢謠專區。網路瘋傳「柿子和優酪乳(酸奶)一起吃會產生劇毒」，這是真的嗎？。[<http://www.fda.gov.tw/TC/newsContent.aspx?cid=5049&id=21410>]。
12. 食品藥物管理署。2018。食藥闢謠專區。什麼「泡麵含有重金屬」，這是真的嗎？。[<http://www.fda.gov.tw/TC/newsContent.aspx?cid=5049&id=24064>]。
13. 食品藥物管理署。2017。食藥闢謠專區。Line流傳「多數人吃的油是化學油!」，這是真的嗎？。[<http://www.fda.gov.tw/TC/newsContent.aspx?cid=5049&id=21888>]。

Benefit Analysis of Rumor Buster Web Page

MU-JONG KUO¹, CHING-SHIN CHANG¹, SYU-CHI GUO¹,
CHIEN-CHI CHIANG¹, LAN-HUI CHIN² AND CHAO-KAI HSU¹

¹Division of Planning and Research Development, TFDA

²Division of Quality Compliance and Management, TFDA

ABSTRACT

Due to the rise of Social media and mobile communication apps, the rumors over food, drugs, cosmetics, and medical devices are widely spread. Since those rumors can influence the general public, TFDA establishes a “Rumor Buster” web page on the TFDA official website, on April 24, 2015. The goal of this web page was to stop rumors from spreading and provide people with accurate food and drug information. As of March 2019, 363 articles have been posted on the Rumor Buster’s web page in response to the rumors spread through Line app, Facebook, and internet forum. Articles on the “Rumor Buster” have been reported for more than 2,400 times on the media, and shared 5,325 times on the internet network. TFDA will continue to provide information via multiple new media channels, in order to disseminate the correct knowledge of food, medicine and cosmetics.

Key words: rumor buster, rumors, internet rumors, social network, myth