

## 觀眾聽眾對電視電臺播放內容投訴指南

[www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz)

**如果您對電視或電臺的節目內容感到擔憂,法律賦予您投訴的權利,並保證您的投訴會得到認真的受理。觀眾聽眾通過正式投訴,協助保持了廣播的標準。**

本指南說明了正式投訴的程序,以及播放標準管理局(簡稱 BSA)在調查與審理對播放單位的投訴中的職能。

### 我可以針對什麼進行投訴?

對任何您認為違反了播放標準法規的節目您都可以提出正式的投訴。節目指電視或電臺播放的任何內容,其中包括節目的宣傳短片。您也可以對大選前播出的政治廣告提出投訴。

請注意,對商業廣告的投訴應呈遞給廣告標準管理局。地址:Advertising Standards Authority, PO Box 10 675, Wellington. E-mail:[asa@asa.co.nz](mailto:asa@asa.co.nz) 網站:[www.asa.co.nz](http://www.asa.co.nz)

### 何為“播放標準”?

廣播電視節目播放標準涵蓋以下議題:

- 高尚的趣味與得體性
- 法律與秩序
- 平衡性
- 公平性
- 歧視
- 準確性
- 個人隱私權
- 保護兒童
- 暴力
- 酒類促銷
- 節目分級
- 節目資訊

《廣播行業守則》中對播放標準有具體詳細的說明。該守則可從 [www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz) 網站上獲得。您也可以通過給 BSA 打電話或寫信索取該行業守則。

## 如何提出正式的投訴

如果您想對違反播放標準的節目提出正式的投訴,您必須首先寫信給播放節目的單位,收信人應該為首席執行官。唯一例外是如果投訴內容事關違反隱私權,這時您可以直接向BSA法律部負責人投訴。進行書面投訴可以使用[www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz)網站上提供的表格,也可以給廣播單位發電子郵件或寫信。

## 正式投訴須具備如下條件:

- 必須以書面形式(投訴書裡必須包括Formal Complaint字樣);
- 必須在所投訴的節目播出後二十個工作日之內(“工作日”不包括週末、公共節假日,以及每年的聖誕節到次年一月十五日之間的日子)送達播放單位或BSA(如果是關於隱私權的投訴);
- 列有節目的名稱,播放的頻道或電臺,以及播放的日期及時間;
- 說明您認為有關節目違反了哪一條或哪幾條法規標準;
- 列出您認為節目違反法規標準的理由。

在列出理由時最好能舉具體的例子說明。例如,引用節目中您認為是粗言穢語的話語,敘述您認為屬於低級趣味的行為,或詳細列出您認為有偏差或不公正的言辭。

## 投訴案何時可以轉給BSA?

《1989年廣播法》規定,廣播單位必須在收到投訴後二十個工作日之內予以回覆。

如果您對廣播單位的回覆不滿意,您有二十個工作日的時間將投訴轉呈給BSA,由他們進行獨立的調查與處理。

如果廣播單位未在二十個工作日內予以回覆,您可以有從該節目播出後最多六十個工作日的時間將投訴轉呈給BSA。

### **在我將投訴轉呈給BSA之後會發生什麼事?**

BSA將通知播放單位投訴案已轉往該局,並附上相關轉案文件,同時請他們對此事做出回應。

BSA會將播放單位的回信寄送給投訴者。如果播放單位向BSA做出任何進一步陳述,投訴者會受邀做最後的陳述。

BSA的四人委員會將開會審理有關投訴。他們會對所有的證據做分析研究,對投訴的內容進行討論,然後決定是否支持該項投訴。

BSA審理投訴的通常作法是根據投訴者和廣播單位的書面陳述進行判斷,但如果有必要,BSA也可以召開聽證會。

BSA的書面決定會送交投訴者與廣播單位,以及新聞媒體和訂戶,BSA的網站上也會貼出公告。

對有關侵犯隱私權的投訴,BSA可以同意隱去姓名的請求。

如果BSA認為投訴合理,則可以:

- 命令播放單位發表一份聲明,例如發表更正聲明或公佈管理局的審理決定;
- 命令播放單位支付最高五千紐幣的費用;
- 命令播放單位支付最高五千紐幣的賠償金給隱私權受到侵犯者。

在極端嚴重的個案中,BSA可命令播放單位停播節目或停播廣告,停播時間最長為二十四小時。

對BSA的決定可以向高等法院上訴。如果播放單位就有關決定向高等法院上訴,投訴者在上訴程序中會被指明為對方,但可以選擇不參加訴訟。

## 注意

正式的投訴書必須以英文或另一種紐西蘭官方語言寫成,但所投訴的節目所使用的語言不限。投訴書可以由一位代理人代表某位個人或某個組織提交,代理人可以是一名協會成員、律師或代言人。

## 地址

投訴書應呈交給有關的播放單位的首席執行官(Chief Executive)收。

## 電視臺

TVNZ  
PO Box 3819  
AUCKLAND 1141  
電話: (09) 916 7000  
傳真: (09) 916 6864  
網址: [www.tvnz.co.nz](http://www.tvnz.co.nz)

TV3 and C4  
TVWorks  
Private Bag 92 624  
AUCKLAND 1150  
電話: (09) 377 9730  
傳真: (09) 366 5999  
免費電話: 0800 888 4733  
網址: [www.tv3.co.nz](http://www.tv3.co.nz)  
[standardscommittee@mediaworks.co.nz](mailto:standardscommittee@mediaworks.co.nz)

Māori Television  
PO Box 113-017  
Newmarket  
AUCKLAND 1149  
電話 (09) 539 7000  
傳真 (09) 539 7199  
網址: [www.maoritelevision.com](http://www.maoritelevision.com)

Prime Television  
PO Box 9059  
Newmarket  
AUCKLAND 1149  
電話: (09) 579 9999  
傳真: (09) 579 8355  
免費電話: 0800 759 759  
網址 [www.primetv.co.nz](http://www.primetv.co.nz)

Sky Television  
PO Box 9059  
Newmarket  
AUCKLAND 1149  
電話: (09) 579 9999  
傳真: (09) 579 8355

免費電話: 0800 759 759

網址: [www.skytv.co.nz](http://www.skytv.co.nz)

## 廣播電臺

對紐西蘭國家廣播電臺  
或 Radio New Zealand Concert  
所播出節目的投訴應送交:

Radio New Zealand  
PO Box 123  
WELLINGTON 6140  
電話: (04) 474 1999  
傳真: (04) 474 1459  
網址: [www.radionz.co.nz](http://www.radionz.co.nz)

商業廣播電臺的地址可以  
向電臺或以下單位直接索取:

Radio Broadcasters Assn  
PO Box 3762  
AUCKLAND 1140  
電話: (09) 378 0788  
傳真: (09) 378 8180  
網址: [www.rba.co.nz](http://www.rba.co.nz)

網址 [www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz) 上列有與其它各媒體機構的鏈接。

## 投訴備忘清單

- 投訴書是寫給播放單位的首席執行官嗎?
- 播放單位能在節目播出後二十個工作日之內收到您的投訴嗎?
- 您的投訴書是否包括以下內容:
  - 所投訴的節目的名稱?
  - 節目播出的頻道或電臺?
  - 節目播出的日期和時間?
- 投訴書中是否說明了您認為節目違反了哪一條或幾條法規標準? 以及是否闡明了理由?
- 如果投訴內容事關侵犯隱私權, 您是否是在節目播出後二十個工作日之內向 BSA 提交的投訴?

- 您如果對播放單位的回覆不滿意,您是否是在收到播放單位的回覆之後二十個工作日之內將投訴轉呈給 BSA 做調查與審理?
  
- 如果播放單位沒有在二十個工作日之內對您的投訴做出回應,您是否是在節目播出後六十個工作日之內將投訴轉呈給 BSA 做調查與審理?



紐西蘭播放標準管理局聯繫地址:

Broadcasting Standards Authority  
Level 2, NZ Lotteries Commission Building  
54-56 Cambridge Terrace  
PO Box 9213, Wellington 6141  
電話: (04) 382 9508  
傳真: (04) 382 9543  
免費電話: 0800 366 996  
電子郵件: [info@bsa.govt.nz](mailto:info@bsa.govt.nz)