



## 負評刷起來！網友跟風跟誰瘋

呂奕廷 林函諭 文

2019/05/05

「跟風」一詞在廣義的解釋下為跟隨風潮，但是狹義的解釋卻為盲目的追隨潮流，且不去管此行為的適切性。在日本爆紅的日劇《3年A班 - 從此刻起，大家都是我的人質 - 》中，女主角的好友就是因為被人陷害，在網路上流出關於她的假影片，眾網友便因此跟風在社群媒體上咒罵她，使她因此承受不住此壓力自殺。其實這種事件在現實生活中並不少見，舉凡台灣類似的新聞也不在少數。

網路為一個自由展現與發表演論的世界，在這資訊充斥的場所，只要動動手指即可獲取各式各樣不同地區的內容，但是那些內容是值得相信，哪些內容可以跟風學習，這至今還是一個難解的問題。

### 網友跟風好爽 誰在乎負面影響？

以台灣近期相關跟風事件為例子。前陣子相當紅的「米粉湯一星負評事件」，其緣由為一名網友在google的餐廳評論裡給某米粉湯店一星的負評，理由竟為隔壁的自助餐太難吃。或許是因為有趣，有人將此則留言截圖傳到社群媒體上，引起多名網友也紛紛效仿在米粉湯店刷起一星的負評，造成此店家的困擾。

上述例子為網友跟風較為「輕鬆」的例子，雖然造成了一點麻煩與紛爭，但是還不至於到攸關人身攻擊等影響，而在最近關於YouTube網紅所引發的「艾瑞絲事件」則就引起了不小的攻擊風波。其緣由為YouTuber團體反骨男孩WACKYBOYS的旗下一員艾瑞絲，於自己的私人Instagram（以下簡稱IG）帳號上發佈了幾則限時動態，其內容讓網友覺得她發言不當，於是到Dcard上發表了一篇文章。此後許多網友對此事件發表意見，其中有一人發起去檢舉艾瑞絲IG帳號的行為，讓許多不滿或是不了解整件事情來龍去脈的網友一同跟風響應，最終導致艾瑞絲的IG帳號被關閉。

在台灣知名且導致發生致命的跟風事件，其中一件即為去年所發生的「關西機場事件」。當時燕子颱風襲日造成關西機場損壞，遊客皆被滯留。但某位網友轉發一則中國網友在微博上，發表中國方有派專車到關西機場進行接送的貼文到批踢踢版上。此話題引發不小的討論，台灣的媒體便在未經查證的情況下進行報導，致使網路上罵聲一片，最終駐大阪辦事處長蘇啟誠因承受不了此輿論壓力而輕生。

## ★ 米粉湯一星負評事件 ★



採訪民眾

25 則評論 · 7 張相片

★ ★ ★ ★ ★ 2 個月前

隔壁的北新自助餐又貴又難吃，說話口氣又很差，賣自助餐又不是監獄發飯的。

👍 169

業主回應 2 個月前

ㄟ……那可以去隔壁的自助餐留一星評價嗎？

## ★ ★ 艾瑞絲事件 ★ ★



國立臺灣海洋大學

正文如下：

只要簡單的六個步驟  
協助艾瑞絲免於遭受粉絲騷擾

艾瑞絲說不需要粉絲關心她，那麼就代表著協助關閉帳號是對的

對的事情我們要先做一千次、一萬次，這沒毛病吧，以下奉上協助教學

## ★ ★ ★ 關西機場事件 ★ ★ ★

批踢踢實業坊 > 看板 Gossiping

大家都知道大阪關西機場被水淹了  
很多國家的旅客都在焦急等待不知道什麼時候才能離開  
忽然中國又調集了15輛大巴把所有中國人先撤走了  
竟然有臺灣人問能不能和中國人一起上車  
不知道這幾個臺灣人最后有沒有跟中國的車一起走  
有沒有中國人先上車的卦？

網友跟風事件發言來源整理。( 圖片來源 / 林函諭製 ) 資料來源：截圖自Google商家評論、Dcard、批踢踢

### 社群行為觀點：是什麼讓我們想跟風

國立交通大學傳播研究所助理教授吳泰毅認為，「匿名性」與「團體決策」是造成網友跟風現象的兩大原因。在網路上諸如性別、職業等社會線索具有隱蔽性，

國立交通大學機構典藏系統版權所有 Produced by IR@NCTU

尤其是在一些允許提供極少個人資訊的社群媒體中，會產生如歐登伯格1999年於著作《好地方》中提出的「第三場所」效果。對於個人來說，第三場所提供家與工作地點外的休閒、社交場合，在這個場合中有關社會地位的個人訊息較為隱蔽，使大家具有暫時的平等性。平時人際互動會因為有其他社會線索，造成差異、權威感，相形之下人與人之間有程度落差，相處比較壓抑，不敢「以小搏大」；而社群媒體諸如Dcard、批踢踢等匿名性論壇，提供網友在使用這些社群媒體時的高度匿名性，因而使人較不在乎行動的後果，也不認為自己需要負責任，因此容易產生跟風現象。

```
推 kuoying      : 無解 換一個
推 altarage     : 性事不合遲早會分開，建議直接放生
推 somethingels : 認真回 分手
推 s3030oioi   : 換一個吧
→ a8938        : 動物？
推 kuoying      : 這強求不來 何苦兩相為難 看開點趁早換一個能契合
→ kuoying      : 的
→ joe9211      : 確定是男友嗎 感覺男生是把你當砲友耶!!
推 hungryUFO   : 性事不合 趁早分了吧
推 sodahaini   : 完全不懂脫光躺一起那一段...
推 kenou        : 分手或是找人替代！
推 zergrh      : 我前女友也不喜歡愛愛，性方面合不來真的很痛苦，
→ zergrh      : 撐五年也是分了
→ bfslei       : 我知道一開始放棄很困難 但能找個能餵飽妳又一切
→ bfslei       : 很合的下一個其實不難
推 BOBOCHACHA  : 勾引他讓他想主動...然後自己要多忍點
→ opaque       : 低性慾或甚至asexual
```

批踢踢具有匿名的特性，使用者僅會顯示帳號名稱，沒有其它個人資訊，因此發言會較大膽、較不顧慮後果。（圖片來源 / 截圖自批踢踢）

而團體決策行為中的風險轉移現象，也能解釋網友一窩蜂刷負評的行為。因為許多人一起做，會使網友在進行跟風行為時認為「反正又不是只有我一個人做」、「要抓也不會只抓我一個」、「這麼多人應該不會抓到我吧」，如此認為做錯事的風險平均分攤到每一個人身上，獨自一人承受的風險就相對減低。另外，網友在使用社群媒體時，會因「去個體化 (Deindividuation)」現象，將自己視為正在跟風留言的網友團體中的一份子，使自我意識降低，不認為自己正在做的事是代表個人，而是代表團體。而且去個體化現象會配合「團體極化 (Group Polarization)」，每個人為了在團體中表現出自己的與眾不同，形成言論越來越激進、越來越極端，導致最初的小團體跟風事件，演變成一大群網友的集體不良行為。

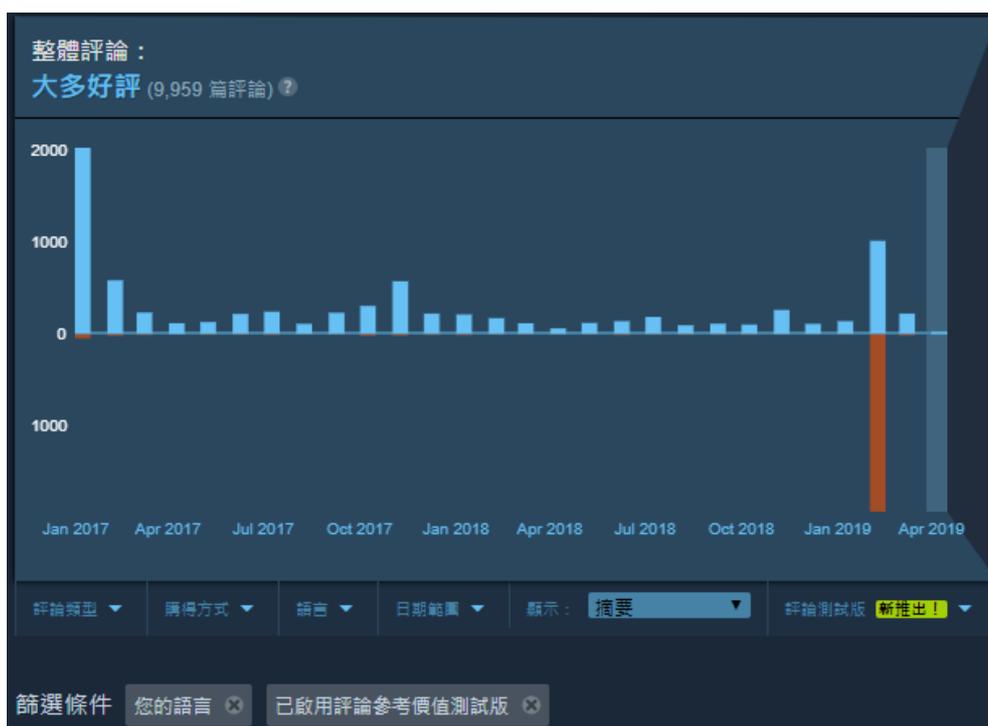
## 惡評過後 誰來保護受害者

對於危害到當事人權益的網友跟風行為，有些受害商家揚言提告，企圖採取法律途徑打擊跟風網友。然而吳泰毅認為，雖然此舉能達成嚇阻效用，卻不一定能實際執行。首先，訴訟所需的金錢與時間成本太大，商家不一定有足夠的錢聘請律師，也不一定願意犧牲營業時間進行訴訟；再者，能提告網友惡意負評的法源不足，根據《中華民國刑法》第310條誹謗罪定義：「意圖散佈於眾，而指摘或傳述足以毀損他人名譽之事者，為誹謗罪，處一年以下有期徒刑、拘役或五百元以

下罰金。」以及第311條免責條件第三項：「對於可受公評之事，而為適當之評論者。」所述，在法律上很難判定網友的留言是否超過「言論自由」的保護範疇，即使根據《民法》第195條：「其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。」訴諸民事賠償，也回到前面提到訴訟成本過大的問題。

除了法律上的規範，提供網友評論的平台也應當設計相應此種狀況的防衛機制，像是Google就提供了「檢舉不當評論」的功能來保護商家。當商家遭受到類似網友跟風刷惡意負評的狀況時，可以對Google提出檢舉，在經過審查評估後會移除不適當內容。在其《Google地圖使用者提供內容政策》中即提及：「您的內容應如實反映您在該地點的體驗，不得只是為了左右地點評分而發佈。」以及「請只根據您在該特定地點的體驗或相關疑問發佈內容，不是用來抒發個人不滿的地方。」等，如查證確實有跟風的惡意留言，能將其評論刪除，降低對商家的傷害。

此外，由於某些跟風現象，如米粉湯事件，就是一瞬間發布與實質內容無關評論的風潮，破壞原有的評論價值。對此，社群評論平台也可以提供系統自動過濾可疑留言的功能。像是前一陣子因為赤燭遊戲工作室推出的遊戲《還願》涉及兩岸政治議題，引起中國網友不滿，導致其在遊戲平台Steam的頁面一夕之間被中國網友灌入大量負評，發表與遊戲內容無關、只是純粹抵制的留言，也連帶使其前作《返校》受到不少影響。對此，Steam推出了「評論參考價值測試功能」，表示能夠「將行為模式遠遠偏離常軌的使用者給出的參考價值評價分開計算」，並提供評論狀況的歷史紀錄，讓其他玩家自行參考，也不失為一種應對網友跟風惡意負評的補救措施。



遊戲《返校》受到中國網友惡評波及，於今年（2019）二月底瞬間遭受大量負評，Steam平台提供此圖表，讓其他網友能作為評論價值參考。（圖片來源 / 截圖自Steam）

在使用評論功能時，我們應該客觀地發表自己的意見，而非將其視為一種樂趣，造成他人的困擾及損失；也應該要對接收到的網路訊息善盡查證再分享的義務，如此才能將傷害降到最低，發揮網路帶給我們的便利。

縮圖來源：呂奕廷製

□ 回到【媒體診療室：猝不及防的媒體病】專題



記者 呂奕廷



編輯 李庭安