



通訊軟體 用在公務上好不好

／蔡鎮戎

現在的人，幾乎沒有人生活中可以離開電腦、手機，而 Google 瀏覽器及其相關附屬軟體則是必須裝備；我們使用的通訊軟體也都需要 Google 的支援才能使用，而其曝露出來的隱私問題，政府應該以嚴謹的態度視之，以避免國家相關資料被竊取。

數年前，早在社交通訊網站剛盛行時，銓敘部就發文各機關學校，禁止公務員利用公務電腦連結臉書（Facebook）、噗浪（Plurk）、推特（Twitter）、Tumblr、Flickr 等社交通訊網站，擔心該等網站存在「不可預期的風險」：例如散播病毒以癱瘓政府機關網站的正常運作，或藉以竊取、竄改政府機關的重要文件。這與當前政府雷厲風行推動的嚴打假訊息、假新聞，似乎有著不謀而合的相同目標，目的都是在維護國家的資

訊安全、穩定國家安全的正常運作。然而，在大勢所趨下，我政府也不得不承認，雖然這些社交通訊網站有著「不可預期的風險」，但是在越來越多民眾倚賴從這些社交通訊網站來獲得資訊，政府為了符合時代潮流、接地氣、讓民眾獲得正確的訊息，也不得不有條件開放使用；而當大門一開，各機關學校即蜂擁而上，紛紛成立自己的社交通訊網站、提供資訊予民眾或民眾在互動平臺上提供基資，這讓資訊安全在此際更顯得格外重要！



為了順應時代潮流，讓民眾獲得正確訊息，公家單位紛紛成立官方社交通訊網站及帳號，即時提供資訊並透過平臺與民眾互動。圖為臺北市政府臉書粉絲專頁與 LINE 官方帳號。（圖片來源：臺北市政府，<https://www.facebook.com/humansoftaipei>；<https://line.me/R/ti/p/%40taipei>）

台灣用戶訊息聊天的兩三事

台灣用戶數 2100 萬

每日訊息總數超過 10 億

平均一個人一天發超過 60 則訊息

LINE 於 2019 年 10 月底公布使用數據，臺灣用戶數高達 2,100 萬，每日訊息總數超過 10 億。（圖片來源：LINE 台灣官方 BLOG，<http://official-blog.line.me/tw/archives/81291901.html>）

Line 可以說是近年來在臺灣最受歡迎的社交通訊軟體，用戶高達 2,100 萬戶，Line 所具備的功能也持續在增加中。各機關學校也都組成各式各樣的工作群組，以方便工作上的即時聯絡。然而，其負面效應正一一呈現出來，最值得注意的有兩方面：一、雖然它提供了工作上即時互通的便利性，但是它缺乏加密保護的功能，所以各機關學校在工作上的資料隨時可能外洩，目前政府的資安工作在這方面並無法防範，輕者僅為公事上的交流瑣事，重者一旦夾帶機密檔案，難保不會被有心人士藉機取走，對國安將是一大警訊；二、由於 Line 的便利性及免費性，許多主管便不

自覺地把它用來作為交付工作的工具，而且是無時無刻、不分平假日、想到什麼就 Line 一下，造成部屬極大的困擾與壓力、影響到員工的身心健康。

2016 年，美國總統大選前夕爆發「希拉蕊電子郵件事件」，美國對於資訊安全的防護工作，一直以來是極盡所能、做到滴水不漏，尚且出現如此重大外洩事件，可見只要是駭客有興趣的內容，不管什麼樣的電子通訊資料都有可能被駭。

網路巨擘 Google 於 2019 年 7 月 11 日坦承，其承包商可以定期聽取和檢查「Google 語音助理」（「Google



Google 的語音助理和 Amazon 的 Alexa 語音助理皆坦承聽取客戶資訊，目的在提升語音辨識能力，開發更多功能。

Assistant」，即「OK Google」功能）的使用者與該系統所講內容的錄音。該公司表示，此舉主要是在協助「Google 語言助理」可以更多瞭解不同國家的語言、口音，以開發「Google 語言助理」更多功能。無獨有偶的是，2019 年 4 月，亞馬遜（Amazon）也被爆出將民眾隱私外洩問題：Amazon 內部的 Alexa 團隊工作人員每天每人需收聽上千個語音片段。Amazon 發言人表示，此舉目的亦為了提升 Alexa 的語音辨識能力。此 2 個事件，足以證明人們在使用手機進行對話時，其內容均能被有心的手機開發商竊取及運用。

綜上所述，隨著越來越多、也越便捷的通訊軟體出現，我政府機關在資安工作上尚未能做到有效防範之前，宜謹慎並有限制範圍性地使用，才能避免國家重要資訊不會輕易外洩、也才能夠確保國家的安全。同時也要教育各機關學校人員（特別是主管），應避免在非上班時間發布工作訊息、造成部屬的心理壓力，如此，才能算是將社交通訊軟體物盡其用、公務機密維護妥當。