

English → Cantonese ▾



i

技術

🕒 呢篇文章已經過咗1個月

幾百個澳洲人投訴錯誤嘅社交媒體帳戶被關閉，但係監察員幫唔到手

越嚟越多人要求幫手重新存取帳戶，而 **Google** 喺數碼平台相關嘅投訴中排名第一

- [追蹤我哋嘅澳洲新聞直播網誌](#)，睇下最新消息
- 攞我哋嘅[突發新聞電郵](#)、[免費應用程式](#)或者[每日新聞播客](#)

喬什·泰勒 科技記者

2025 年 12 月 3 號星期三美國東部時間18點

上次修改日期係2025年12月3號星期三，美國東部時間19.10

過去兩年半，超過1,500個澳洲人向電訊業監察官投訴過數碼平台，而第三個澳洲人投訴過錯誤嘅帳戶終止。

但係負責投訴手機服務、固網同互聯網服務嘅 TIO 就有權力去處理呢件事。

TIO 嘅報告喺星期三發佈，係喺澳洲禁止社交媒體之前出現，由12月10日起，16歲以下嘅青少年將會被禁止喺大約12個社交媒體平台上面使用。聯邦政府已經規定咗呢啲平台必須有快速嘅上訴程序，等被錯誤評估為未滿 16 歲嘅人先可以重新存取佢哋嘅帳戶。

喺報告入面，TIO 提到咗 Karen —— 唔係佢嘅真名 —— 佢係社交媒體上嘅商業專頁同佢嘅個人帳戶連結咗。佢用嚟管理廣告同埋同客戶溝通。

登記：澳洲突發新聞電郵 →

佢嘅個人帳戶喺有警告嘅情況下被停用，所以佢有辦法透過商業頁面聯絡客戶。佢有辦法同平台溝通，要求撤銷禁令，因為個回應去咗佢個殘疾帳戶。

報告指出：「佢搵唔到其他地方去向佢哋尋求幫助。Karen 擔心佢嘅生意會受到財務同名譽嘅損害，所以佢聯絡咗 TIO。」

Karen 係越嚟越多去 TIO 報告社交媒體問題嘅客戶之一。TIO 表示，喺2023年1月1日至2025年8月31日期間，消費者提出咗1,537個數碼平台相關投訴。TIO 亦發現，喺2023至2024年期間，呢類投訴增加咗28.6%。

澳洲守護者報導過去幾個月喺 Meta 平台上發生過類似嘅帳戶終止事件。帳戶存取問題 - 包括平台封鎖或禁止用戶 - 佔報告嘅投訴嘅36%。

TIO 表示：「我哋聽到有個人同小型企業因為涉嫌違反社區標準而被鎖定，而冇任何警告或解釋，有個人同財務損失嘅風險。」

Google 喺向 TIO 投訴嘅數碼平台相關投訴中，以 18% 排名第一，其次係 Kayo/Binge/Foxtel 串流公司 Hubble，佔 15%，蘋果同微軟各佔 14%，Meta (11%)。

TIO 發現佢哋提出呢啲投訴係因為佢哋經常同電訊問題相交 —— 客戶可能好難知道某個服務嘅問題係因為平台本身，定係互聯網或者連線問題。

監察員建議將佢嘅職權範圍擴大到包括數碼平台，等佢哋可以回應消費者嘅投訴。

監察員 Cynthia Gebert 話：「我哋呼籲澳洲政府擴大 TIO，成為通訊監察員。」

「為咗支持政府改革，例如16歲以下嘅社交媒體禁令同數碼照顧義務，當數碼平台出錯嗰陣，人哋有上訴權比以往任何時候都重要。」

佢話同人講佢哋同 TIO 解決唔到佢哋嘅問題真係令人心碎。

「當有人失去電訊服務嘅使用權，我哋會同消費者同公司合作解決問題，」佢話。「但係當有人唔小心被鎖定喺佢哋嘅社交媒體或者雲端儲存帳戶，而個平台冇回應，佢哋冇得去邊。」