



Chrome 版 LINE 服務結束影響視障者權益案

一、事實摘要

陳情申訴人表示 LINE 公司於 114 年 8 月 12 日公告，「基於經營資源分配考量，將於 114 年 9 月 22 日結束 Chrome 版 LINE 服務」。視障使用者必須使用 LINE 的 Chrome 瀏覽器版本，透過螢幕報讀軟體 NVDA 進行最基本的溝通，電腦桌面版 LINE 對視障使用者而言幾乎完全無法操作，而當 LINE 公司停止 Chrome 版服務時，將使視障使用者徹底失去在電腦上快速、有效使用 LINE 的任何途徑。現今臺灣社會 LINE 用戶數達 2,200 萬，每日通話數達 1 億次，電腦版用戶數超過 500 萬，是臺灣市場中使用率最高的通訊軟體，當視障使用者無法有效使用 LINE，將造成工作、求學、生活中遭受極大的阻礙。

二、案件類型

不受歧視與平等權(無障礙資/通訊)、意見自由與言論自由權。

三、涉及人權公約

- (一) 《身心障礙者權利公約》第 9 條無障礙，為使身心障礙者能夠獨立生活及充分參與生活各個方面，締約國應採取適當措施，確保身心障礙者在其他人平等基礎上，無障礙地進出物理環境，使用交通工具，利用資訊及通信，包括資訊與通信技術及系統，及享有於都市與鄉村地區向公眾開放或提供之其他設施及服務。
- (二) 《身心障礙者權利公約》第 21 條表達與意見之自由及近用資訊，締約國應採取所有適當措施，確保身

心障礙者能夠行使自由表達及意見自由之權利，包括在與其他人平等基礎上，通過自行選擇《身心障礙者權利公約》第 2 條所界定之所有傳播方式，尋求、接收、傳遞資訊與思想之自由。

四、機關回應改善情形

人權會函請數位發展部協助瞭解LINE 公司推動無障礙設計之時程規劃：

- (一) LINE 公司回復，刻開發 LINE 電腦版視障輔助功能，作為 Chrome 版 LINE 結束服務之銜接，LINE 電腦版之視障輔助功能未正式服務前，Chrome 版 LINE 不會結束服務。
- (二) 上述 LINE 電腦版視障輔助功能之無障礙產品開發及調整過程中，LINE 公司將進一步了解相關使用需求，以確保開發結果。