

糾 正 案 文

壹、被糾正機關：臺北市政府

貳、案由：臺北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心於102年8月22日接獲該市員警及里長通報兒童受虐情事，通報內容已明確表達涉及兒童人身安全，該中心卻以里長為責任通報人，欠缺兒童名字等資料、且非遭家人責打之案件，不屬該中心業務等由，將該次通報視為諮詢電話而未受案，且後續未處理追蹤，錯失救援契機，肇致同年8月26日該名兒童因傷重，再度被通報而緊急保護安置，核有嚴重違失，爰依法提案糾正。

參、事實與理由：

「兒童及少年福利與權益保障法」(以下簡稱：兒少權法)第5條揭示：「政府及公私立機構、團體處理兒童及少年相關事務時，應以兒童及少年之最佳利益為優先考量，並依其心智成熟程度權衡其意見；有關其保護及救助，並應優先處理(第1項)。兒童及少年之權益受到不法侵害時，政府應予適當之協助及保護(第2項)。」兒童保護案件攸關其生命安全，政府提供及時救援，責無旁貸。據報載，衛生福利部113婦幼保護專線，於民國(下同)102年8月間接獲某里長有關幼童受虐之電話後，竟要求其改打1999市民熱線，通報機制顯有問題。究實情為何？認有調查之必要乙案，爰立案調查。

本案原調查衛生福利部113保護專線有無缺失，案經向衛生福利部及臺北市政府調閱相關卷證資料並詳予審閱，衛生福利部查無本案113專線通報紀錄，復經比

對臺北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心（以下簡稱：臺北市家防中心）曾接獲有里長通報之媒體所載案情，遂於102年11月27日約詢臺北市政府社會局黃清高副局長、家防中心張美美主任、臺北市政府警察局周壽松副局長、信義分局黃啟澤分局長等相關主管及人員，再參酌衛生福利部及臺北市政府所補充之書面說明及卷證資料，業已調查竣事，認有下列違失應予糾正：

- 一、臺北市家防中心於102年8月22日接獲該市員警及里長通報兒童受虐情事，通報內容已明確表達涉及兒童人身安全，該家防中心卻以里長為責任通報人，欠缺兒童名字等資料、且非遭家人責打之案件，不屬該中心業務等由，將該次通報視為諮詢電話而未受案，且後續未處理追蹤，錯失救援契機，肇致同年8月26日該名兒童因傷重，再度被通報而緊急保護安置，核有嚴重違失

(一)兒少權法第6條規定：「本法所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」同法第53條第3項規定：「直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲通報前二項案件時，應立即處理，至遲不得超過24小時，其承辦人員並應於受理案件後4日內提出調查報告。」、「兒童及少年保護通報及處理辦法」（以下簡稱：兒少保護通報辦法）第4條第1項規定：「直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲前二條通報時，應視需要立即指派社政、衛政、教育或警政單位等處理，至遲不得超過24小時。」兒少保護案件攸關其生命安全，直轄市、縣（市）主管機關應於知悉或接獲兒少保護案件時立即處理，至遲不得超過24小時。

(二)里長非為兒童保護案件責任通報人員，然依法接線

社工仍應受理通報，不得以欠缺兒童名字等資料、且非遭家人責打之案件，不屬該中心業務等由回應處理：

- 1、依家庭暴力防治法第 50 條第 1 項規定，醫事人員、社會工作人員、臨床心理人員、教育人員、保育人員、警察人員、移民業務人員及其他執行家庭暴力防治人員，在執行職務時知有疑似家庭暴力情事者，應立即通報當地主管機關，至遲不得逾 24 小時。
- 2、兒少權法第 53 條第 1 項規定：醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察、司法人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過 24 小時。
- 3、兒少保護通報辦法第 2 條之規定：「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察、司法人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉有應保護之兒童及少年時，應立即填具通報表以網際網路、電信傳真或其他科技設備傳送等方式通報直轄市、縣（市）主管機關，至遲不得逾 24 小時；情況緊急時，得先以言詞、電話通訊方式通報，並於知悉起 24 小時內填具通報表，送直轄市、縣（市）主管機關（第 1 項）。前項通報人員通報內容應包含通報事由、違反本法第 53 條第 1 項各款情形、兒童及少年基本資料及其他相關資訊（第 2 項）。」
- 4、是以，責任通報人之立法理由係將有公權力或較易接觸兒少之人員列為責任通報人員，希冀能及

早發現受虐兒童少年遭受不當對待時並加以通報，俾啟動兒童保護救援機制，而里長非兒童保護案件之責任通報人。

(三)查 102 年 8 月 22 日 15 時 28 分¹臺北市政府警察局員警接獲該市某里里長通報，經員警與里長研討本案後，認有立即前往處置之必要，該 2 人並於里長辦公室以電話通報臺北市家防中心有關兒童受虐情事。當日通報時警員向接聽專線社工人員表示：「一個小朋友大概 4 至 5 歲，...兒童有受傷還蠻嚴重、家長把他放在朋友家，那是朋友打他的，不是家人打他的。...之前就有受傷，然後...後來放在朋友那邊又有被打」，嗣後員警將電話轉給里長，里長向接聽專線社工表示：這個孩子本來不是這戶人家的孩子，那他是他媽媽讓他寄住在這邊，...警察關心...走了後，然後他們明天就把他藏起來不見了等語，警員並表達已請示家防官，家防官建議聯繫家防中心請社工到場。該 2 人於該通報電話已提及兒童年齡約 4 至 5 歲、寄住母親友人處、有受虐致傷情形嚴重並曾有過受虐情形，且擔心警察去關心後，就會被藏起來等情，通報內容已明確表達涉及兒童人身安全。

(四)次查警察依法為兒童保護案件之責任通報人員，里長則否。衛生福利部並表示，里長非兒童保護案件之責任通報人，無兒少保護通報辦法第 2 條第 2 項規定之適用，且里長雖非屬前開所訂責任通報人員，無責任通報之責，但若知其轄內有保護性案件發生時，則依兒少權法第 53 條第 2 項規定，其他任何人知悉兒童及少年有前項各款之情形者，里長可主

¹據臺北市政府查復逐字稿資料載明之通話時間則為 15 時 34 分，前後查復資料時間不一。

動通報主管機關，另里長如仍期待進行責任通報，亦可請村里幹事（責任通報人）進行通報等語。然前開102年8月22日處理員警為責任通報人員，臺北市家防中心接線社工請處理員警提供兒童姓名及案情相關資料，尚屬合法，而里長非屬法定兒童保護案件責任通報人員，於8月22日之通報電話中對於通報兒童保護案件需知兒童姓名向接線社工提出質疑，並表示：「那個要報兒保，兒童家暴的話，還要一定要知道孩子的名字？」該接聽專線社工稱：「對啊，不然他到底什麼樣的狀況，或者我們是不是有社工在案，如果我們就算要派勤，要派誰？」足見臺北市家防中心容有誤解。

- (五)再查，兒少權法第6條規定兒童保護業務之執行屬直轄市、縣（市）政府法定職掌業務，臺北市政府社會局就兒少保護案件處理之分工，加害人若為家內成員為家防中心，加害人若為家外成員則為主管科室（詳見下表）。衛生福利部並指出：「不論來電者身分係民眾或責任通報人員，皆應先受理來電內容，再依其來電需求提供通報、轉介或後續服務。」惟102年8月22日接線社工竟向員警表示：「確認一下，家長把他放在朋友家。那是朋友打他的，不是家人打他的。嗯，這樣不是家暴，因為是朋友打他的，不是家人打他的。」、「因為現在沒有相關的資訊，我們不知道到底發生甚麼事。而且家外確實比較不是我們這邊的保護性業務。」、「家外的應該是家長自己要不要去提告或者是相關的，不會是…」，故員警於通話中詢問：「還是有其他的單位可以幫忙？」該接線社工卻僅告知員警非遭家人責打之案件，不屬該中心業務等語，而未受理該通報。

表：臺北市政府社會局有關兒少保護案件處理分工表

加害人	處理方式		一般案件
	緊急、重大危機案件		
	緊急派員	後續處理	
加害人為家內成員	家暴中心	家暴中心	家暴中心
加害人為家外成員	家暴中心	主管科室	主管科室

資料來源：臺北市政府提供。

按專線社工人員應留意及審慎評估每一通報電話，本案員警已傳達案主 4、5 歲、被打受傷滿嚴重、寄住朋友家、家防官請社工支援、有無其他單位可以幫忙？等訊息，該接線社工卻未仔細留意，竟冷漠以對，自有違失。且該府接受本院約詢時陳稱：詢問承辦社工，因為當時還有其他案件在處理，所以沒辦法很細膩、靜下心來處理等語，尤足見該接線社工於第一時間未能以同理心傾聽員警及里長之通報需求。

(六)直轄市、縣(市)主管機關知悉兒少保護案件時應立即處理，以確保兒少安全。惟 102 年 8 月 22 日里長及警察局員警通報本案兒童受虐情形，而臺北市政府查復資料指出：「警察與里長於 8 月 22 日來電家防中心時，…。專線社工評估該次通話屬諮詢電話，故未再追蹤處理。本次諮詢於通話結束後，接線社工立即於電話系統頁面點選(諮詢)紀錄，並未撰寫接案表、後續處理之調查報告或工作紀錄。」卻將該次通報電話視為諮詢案件而未錄案，且後續未處理追蹤。

(七)嗣後，本案兒童於 102 年 8 月 26 日臺北市政府警察局警員再次接到鄰居通報兒童實際仍在母親友人處，並因背部及臀部多處擦挫傷、雙大腿後側擦挫傷

等新舊傷嚴重²，臺北市家防中心始予以緊急保護安置。

(八)綜上，臺北市家防中心於102年8月22日接獲該市員警及里長通報兒童受虐情事，通報內容已明確表達涉及兒童人身安全，該家防中心卻以里長為責任通報人，欠缺兒童名字等資料、且非遭家人責打之案件，不屬該中心業務等由，將該次通報視為諮詢電話，而未受案，且後續未處理追蹤，錯失救援契機，肇致同年8月26日該名兒童因傷重，再度被通報而緊急保護安置，核有嚴重違失。

綜上所述，臺北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心於102年8月22日接獲該市員警及里長通報兒童受虐情事，通報內容已明確表達涉及兒童人身安全，該中心卻以里長為責任通報人，欠缺兒童名字等資料、且非遭家人責打之案件，不屬該中心業務等由，將該次通報視為諮詢電話而未受案，且後續未處理追蹤，錯失救援契機，肇致同年8月26日該名兒童因傷重，再度被通報而緊急保護安置，核有嚴重違失，爰依監察法第24條提案糾正，移送行政院轉飭所屬確實檢討改善見復。

提案委員：黃武次

中 華 民 國 102 年 12 月 24 日

²據該名兒童個案彙總報告載明：案主身上有多處擦、挫傷(至少25個條狀傷痕，遍布於背部、臀部及大腿後側，雙臂有舊傷，頭頂接近額頭處有一面積約10元硬幣大小疑似結痂脫落傷口，左臉頰有2*3公分瘀傷，手腳亦有些淡淡消退瘀青舊傷。

