

# 調 查 報 告

壹、案由：《身心障礙者權利公約》(以下簡稱CRPD)第2條將「合理調整」(reasonable accommodation)定義為「根據具體需要，於不造成過度或不當負擔之情況下，進行必要及適當之修改與調整，以確保身心障礙者在與其他人平等基礎上享有或行使所有人權及基本自由」。然而107年公務人員特種考試身心障礙人員考試，卻發生視覺障礙應考人事先提出需要試題放大至20號字體的請求，而考選部卻只願提供「固定規格之放大試題」，致影響其平等應考之權利。考選部之行為是否違反CRPD第2條第2項拒絕提供合理調整，而構成對於身心障礙的歧視？是否違反CRPD第29條第1項第2款及《公民與政治權利國際公約》第25條第3款服公職的權利？有深入調查之必要案。

貳、調查事實：

案經調閱考選部民國(下同)107年9月21日選特一字第1070102926號函、同年12月20日選特一字第1071501534號函等卷證資料，復於107年10月8日請本案視覺障礙應考人到院說明案情，嗣分別於同年11月8日及12月27日舉辦諮詢會議，邀請臺北大學社會學系張恒豪教授、人權公約施行監督聯盟黃嵩立召集人、口述影像發展協會楊聖弘秘書長、全國教師工會總聯合會「視覺障礙者整體重建服務計畫」謝曼莉主持人及財團法人大學入學基金會大學入學考試中心2位代表等共6位學者專家與會提供專業諮詢意見。另於同年12月27日詢問考選部相關業務主管人員，茲綜整調查事實如下：

## 一、考選部辦理身心障礙者應國家考試申請各類應考權益維護措施之作業流程

(一)考選部於98年2月13日訂定發布國家考試身心障礙應考人權益維護措施要點，將國家考試提供身心障礙應考人之各項應試協助措施予以法制化，並成立身心障礙應考人權益維護措施審議小組，審議身心障礙應考人權益維護措施之疑義案件。身心障礙應考人申請之權益維護措施，由考試承辦單位審查，經審查有疑義者，再提該審議小組審議。

(二)嗣為兼顧應考人身心障礙狀況之特殊需求及維護考試公平性，考試院配合典試法修正，完善法制作業，於106年12月11日訂定發布「身心障礙者應國家考試權益維護辦法」(下稱權益維護辦法)，身心障礙者應國家考試，得依權益維護辦法規定申請各類應考權益維護措施，並自107年舉行之國家考試開始適用。該部依權益維護辦法第14條規定，遴聘相關專家學者及身心障礙團體代表組成身心障礙者應國家考試權益維護審議委員會(下稱權益維護審議委員會)，就各類申請案件提供專業審議意見，俾在維護考試公平性之前提下，合理提供各類權益維護措施。

(三)應考人申請各項考試權益維護措施之程序

1、應考人須於各類考試報名期間至國家考試網路報名系統(下稱網報系統)登錄權益維護辦法所定措施項下勾選考選部提供之各項應考權益維護措施，隨同各項國家考試報名程序為之，並應於指定日前檢具身心障礙證明文件影本送交考選部。

2、申請延長考試時間、以點字機、電腦、盲用電腦應試或口述應試者，應另檢具各該考試報名首日

前1年內，由中央衛生主管機關評鑑合格之地區級以上醫院相關醫療科別專科醫師所出具之診斷證明書，併同報名表件於指定期限前掛號郵寄至考選部，供該部決定提供與否之參據。

(四)考選部於收受應考人申請後之處理流程

- 1、考選部審核申請案應檢附之文件、資料等是否齊全、是否合於規定？資料不全或不合規定，但得補正時並通知限期補正。
- 2、申請案合於申請資格與相關要件者，提交由專家學者組成之權益維護審議委員會審議，審議時應審酌國家考試公平、公正性之維護與申請人應國家考試權益之維護與合理調整，就各類申請案件提供專業的審議意見，決定准予或否准提供之具體措施。
- 3、考選部經參酌審議結果，核定准予或否准提供應考權益維護措施，並依規定於網報系統申請人個人報名網頁上公布核定結果。
- 4、該部為服務應考人，於預定公布核定結果前一日，以電子郵件及簡訊通知應考人屆時自行登入網報系統查看申請結果。
- 5、應考人如對核定結果有所疑義或提出新事證後，再度申請者，該部原則上均再依其申請提會審議，並將核定結果依前揭程序，公布於網報系統。另應考人如不服該部核定之處理結果，得自公布日次日起30日內，依訴願法第56條規定，繕具訴願書送該部函轉考試院提起訴願。
- 6、申請案應檢附之文件、資料不全或不合規定，不得補正或逾期未補正者，不予受理，並依規定公布於網報系統申請人個人報名網頁。

二、權益維護審議委員會成立依據、委員之組成、運作方

## 式及審查基準

- (一)依權益維護辦法第14條規定，委員會置主任委員1人，由考選部常務次長兼任；委員17人，遴聘相關專家學者及身心障礙團體代表組成。委員會就身心障礙應考人申請各類權益維護措施案件提供專業的審議意見，俾在維護考試公平性之前提下，合理提供各類權益維護措施。
- (二)權益維護審議委員會依權益維護辦法第15條規定，就合於申請資格與相關要件之申請案進行審議，審議時審酌國家考試公平、公正性之維護與申請人應國家考試權益之維護與合理調整，依申請人所附身心障礙證明、醫院診斷證明及申請人提供之補充資料等，綜合考量申請人障礙程度、報考之考試等別、科目題型（測驗式試題、申論式試題或混合式試題等）、考試時間等因素，逐案審議是否已達權益維護辦法規定之閱讀試題、書寫試卷困難情形，決定准予提供之具體措施。

### 三、近3年（104年至107年）身心障礙者應國家考試申請各類權益維護措施案件相關統計

- (一)104年至107年9月各項國家考試<sup>1</sup>報考人數共計177萬8,336人，身心障礙者依維護措施要點或權益維護辦法申請之各類應考權益維護措施計2萬8,042人，其中除628人(申請延長考試時間568人、口述代筆應試3人、電腦作答50人、測驗式試卡書寫作答1人、測驗式試卡勾選作答6人)因審酌其應試科目題型、身心障礙證明或醫院診斷證明書內容，未致閱讀試題、書寫試卷困難，未獲准予提供外，其餘均予提供。

---

<sup>1</sup> 統計至107年9月8日至10日舉行之107年公務人員特種考試外交領事人員及外交行政人員、國際經濟商務人員、民航人員及原住民族考試。

(二)上開未予提供之原因概略如下：

- 1、非屬功能性障礙：如精神疾患不致影響閱讀或書寫功能。
- 2、損傷部位不致造成閱讀或書寫困難：如障礙情形影響下肢肢體，尚不致造成書寫困難情形。
- 3、損傷部位非慣用手或已相當時日代償情形甚佳，並不影響書寫功能。
- 4、障礙經矯正後，閱讀或書寫功能已不影響其應試作答。

(三)申請延長考試時間及調整考試作答方式之申請人數，詳如表1。

表1 申請延長考試時間及調整考試作答方式人數統計

申請項目	延長考試時間	口述代筆應試	語音試題盲用電腦	電腦作答	點字試題及點字機	測驗式書寫卡作答	測驗式勾選卡作答	小計
申請人數	3,927	20	237	851	27	86	401	5,549
提供人數	3,359	17	237	801	27	85	395	4,921
不提供人數	568	3	0	50	0	1	6	628
提供人數占比	85.54%	85.00%	100.00%	94.12%	100.00%	98.84%	98.50%	88.68%
不提供人數占比	14.46%	15.00%	0.00%	5.88%	0.00%	1.16%	1.50%	11.32%

資料來源：考選部。

(四)申請提供放大試題及放大鏡燈具等其他輔具相關人數詳如表2。

表2 申請提供放大試題(卡)及輔具等協助措施人數統計：(皆予提供)

申請項目	放大鏡燈具	擴視機	有聲電子計算器	放大試題	放大試卡	警燈字示大報	使用助聽器	合適桌椅	提供輪椅	自備輪椅	一樓或梯場有之	小計
人數	1,229	111	22	2,417	3,186	1,495	1,836	3,481	112	907	7,697	22,493

資料來源：考選部。

(五)104年至107年9月申請提供「放大試題」人數為2,417人，占前揭報考人數之0.14%，占申請權益維護措施人數之8.62%。申請提供放大試題同時申請放大鏡燈具者906人，同時申請擴視機者27人，同時申請放大鏡燈具及擴視機者50人，相關統計如表3。

表3 申請放大試題同時申請放大鏡燈具、擴視機人數

申請項目	放大試題	放大試題及放大鏡燈具	放大試題及擴視機	放大試題、放大鏡燈具及擴視機	小計
人數	1,434	906	27	50	2,417
占比	59.55%	37.62%	1.12%	2.08%	100%

資料來源：考選部。

(六)104年至107年9月計2位應考人向考選部申請放大特定字體之試題，彙整如表4。

表4 申請放大特定字體試題之人數統計

考試名稱	等別	類科	人數	測驗方式	申請項目	說明
104年第2次專門職業及技術人員高等考試助產師考試	高等考試	助產師	1	電腦化測驗	試題字體72號	本考試係採電腦化測驗，試題均為電子試題，應考人應試時即可自行調整試題字體大小，不需另行製作不同規格試題。
107年公務人員特種考試身心障礙人員考試	五等考試	錄事	1	紙筆測驗	試卷字體20號	1. 權益措施並無放大試卷字體之申請項目，又應考人已申請放大試題，茲因該部各項考試放大試題係放大至固定規格(A3版面)，並於考試前向應考人說明未能依其需求放大試題字體至20號字，又為利應考人了解，擬寄送考畢放大試題樣張供其參考，惟應考人表示不需要。 2. 考試時該部依其申請並經核定項目，提供放大試題、放大鏡燈具、放大測驗式試卡、平面桌及延長每科考試時間20分鐘。

資料來源：考選部。

#### 四、考選部製備放大試題之流程與試題字體大小規格

(一)因考試舉行前尚無法知悉試題原卷版面採用A4或B4

版面，須至題務組入闈製備試題，依照試題題數、文字多寡，始能決定原卷版面採用A4或B4版面。製備放大試題，須待原卷試題經工作人員核校內容、版面編排等正確無誤後始能定稿，再將定稿之原卷影印放大至A3版面。

- (二)如原卷採B4版面放大至A3版面，放大倍率約為115%；如原卷採A4版面放大至A3版面，放大倍率約為141%，因放大試題是採固定規格版面影印放大，入闈製版前，各科目試題字體大小實難以確定。陳訴人所報考類科應試科目第1節之原卷試題採用A4版面，經放大至A3版面，字體大小約與17號字相當。
- (三)考選部舉辦之各項考試，均於考試前入闈製作試題，入闈天數依考試規模及需製作之試題科目數而定，一般約10日至16日不等，入闈期間需進行試題審查、打字排版、校對校樣、油印裝封，並配合考前一天押運試題至各考區等作業，工作時程相當緊迫。以107年公務人員特種考試身心障礙人員考試(下稱該考試)而言，入闈天數11天(4月11日至21日)，為配合花蓮及臺東考區於考試前一日(4月19日)一早即由考選部派工作人員領取試題，故於取題(4月18日)，所有試題均須印製完成。另入闈第1天(4月11日)須進行試題拆封及相似題比對作業，第2、3天(4月12日至13日)典試委員陸續進入闈場決定試題，第4天(4月14日)起始得進行實際試題之校對、印製、裝封作業，實際工作天數僅5天。以該考試應試科目多達168科，需放大之試題計85科，合計253科，工作量甚為龐大，題務組在極為有限的工作時間內須加大每日工作負荷才能勉力完成。
- (四)另該考試視覺障礙應考人除申請紙本之放大試題

外，並有申請盲用電腦使用之語音試題、點字試題、電子試題等不同型式之試題，此等試題涉及發音清晰之判辨、文字轉換成語音後語意是否清楚、表格及圖形等轉換為語音後之內容是否完整呈現等，所耗時間人力數倍於紙本試題之製作。

五、考選部對於視覺障礙應考人申請之應考權益維護措施項目審查情形及該部同意提供放大至18號字體，卻於應考當日僅提供14號字體等爭議之說明

(一)依權益維護辦法第3條規定，視覺障礙者如有閱讀試題、書寫試卷困難，得申請延長每科考試時間、放大鏡燈具、擴視機、放大試題、放大測驗式試卷(卡)、點字機作答、盲用電腦作答、改以書寫或勾選方式作答等權益維護措施。查107年公務人員特種考試身心障礙人員考試(下稱該考試)總計4,368人報考，應考人報名時於網報系統勾選申請權益維護措施者計1,130人，申請提供「放大試題」者計252位。

(二)本案應考人報考該考試，於網報系統勾選申請延長每科考試時間、放大試題、測驗式試卷(卡)、放大鏡燈具(視障燈，具放大鏡功能)、適合之桌椅(平面桌)，另於應考輔助措施自行填寫「試卷字體20號字」。依權益維護辦法第12條第2項規定，申請延長考試時間者，應另檢具符合規定之醫院診斷證明書，惟其以身心障礙狀況固定，並未依規定繳交醫院診斷證明書。該部為維護其權益，仍依其申請提交委員會審議，並核定准予延長每節考試時間20分鐘(即其每節考試時間由原60分鐘延長為80分鐘，較一般應考人多約1/3時間)、放大試題與測驗式試卷(卡)、視障燈、平面桌，並於107年3月8日於網報系統該應考人個人報名網頁上公布上述核定結

果。

(三)至本案應考人另申請之「試卷字體20號字」，非屬依規定得申請提供之項目，且「試卷」係應考人作答用紙，均採單一規格尺寸，並無字體可供放大，且其係報考五等考試，均採測驗式試題，僅須於試卡上劃記，毋需於「試卷」上書寫作答，考量其或可能將「試題」誤繕為「試卷」，考選部基於善意，即以電話向其說明可提供依固定規格製作之放大試題，無法提供20號字之放大試題，亦無允諾考試當日可提供放大至18號字體試題之情事。又為利陳訴人瞭解，該部表示可提供過去放大試題樣本供其參考，惟其婉拒並表示無需寄送樣本供參，諒已充分知悉相關應考資訊。

(四)又本案應考人所報考之五等考試錄事類科需用名額27名，計有459人報考，在身心障礙人員特種考試中屬於競爭相當激烈之類科。該類科申請各類權益維護措施者計96人，與該名應考人申請相同權益維護措施，包括放大試題、測驗式試卷(卡)、放大鏡燈具、延長每科考試時間、平面桌者計有5人(含該名考生)，該部均提供相同規格之放大試題。

(五)本案應考人曾應考106年身心障礙人員特考、106年地方特考，並申請放大試題、視障燈及延長每科考試時間，該部均依其申請准予延長每科考試時間，並提供視障燈及固定規格之放大試題，其於該二項考試均全程應試；又該二項考試期間該部均未接獲有任何應考人反映無法閱讀試題之情事。

六、本案應考人於考試當日反映未正確提供其依維護辦法申請之措施，考選部考試承辦單位之處理情形

(一)考選部提供應考人當日所使用之放大試題，其規格為A3版面，字型為新細明體、字體大小約為17號。

(二)國家考試提供之放大試題均係A3版面，相較於一般試題採A4或B4版面，其紙張規格差距有相當辨識性，試題封袋載有放大試題之份數及監場資料載有使用放大試題應考人之入場證編號，查該名應考人所在之試場僅有9名應考人(五等財稅行政類科1人、錄事類科7人、庭務員類科1人)，使用放大試題者7人(五等錄事類科6人、庭務員類科1人)，依其所屬試場試題封袋所載類科、數量與監場資料所載相符。

(三)查107年4月21日第1節考試開始後，接獲監場人員反映應考人稱放大試題字體大小與申請字體大小不符，考試承辦單位即以應考人報名所附資料查核，應考人依權益維護辦法所申請之放大試題、放大鏡燈具、延長每科考試時間20分鐘、放大測驗式試卡及平面桌，均經考選部核准予以提供；渠另申請提供之「試卷字體20號字」亦經該部同仁以電話向其說明無法提供，茲以輔具輔助應考人放大試題字體之放大鏡燈具及調節應考人因閱讀困難影響作答速度之延長每科目考試時間20分鐘，均已提供，爰請監場人員轉知應考人依試場所提供之放大試題及放大鏡燈具等輔具應試。

#### 七、考選部對於本案應考人向該部部長信箱之處理情形

本案應考人於107年4月26日於考選部部長信箱反映未予提供試卷字體18號字之服務，考選部為進一步了解反映意見，爰由該部考試承辦單位先行電洽應考人了解所述情形，並於同年5月3日以電子郵件回覆。該名考生至考選部部長信箱陳情事項及該部答復說明如下：

(一)本案應考人至考選部部長信箱陳情事項：「關於107年4月21日所舉辦之『身心障礙特考』於考試前已

於報名系統提出『特殊照護措施』中註明『試卷字體放大至20號字』等語，復經該部來電確認並反映於製作考卷之單位後來電告知『技術尚無法提供20號之字體，然得提供18號字體，是否可行』後，本人當場回覆『無20號字而以18號字取代亦屬可行』。於日後收到簡訊告知『特殊照護措施已審核完畢，請至報名系統查詢』且經確認後為『同意放大試卷』但並無任何其他說明與補充，惟於應考當天，卻發現試卷僅『放大至A3』且『無任何字體放大』（事後測量僅有14號字大小），故考生無法作答。經考生立即反應監考人員，查證後之答覆為『試卷放大僅得以原試卷放大至A3，並無法提供其他需求』就『特殊照護措施之審核不僅以電話承諾18號字之服務，然實際上無法提供，且並未加以告知考生』一事，煩請解釋並妥善處理，否則將直接循法律途徑處理。」

- (二)考選部答復說明：「按本部製備之放大試題，囿於紙張規格，放大試題皆以A3規格紙張印製，其版面、字體及字型經放大後，僅能放大至約14號字體。您報考107年公務人員特種考試身心障礙人員五等考試錄事類科考試，申請試題字體放大至20號字體，經本部承辦人員於2月23日電話向您說明，考試試題僅可放大至A3版面，約為14號字體，併同申請之視障燈，惟仍不便您作答，至為抱歉，茲因放大試題之製作受限於紙張規格、版面等，實難以因應個別需要作不同的處理，請見諒。為期順利參加國家考試，建請您下次報考各項考試時，除申請放大試題及視障燈外，如有需求可另申請擴視機輔助作答；又如有使用語音試題、盲用電腦作答之需求，得檢具各該考試報名首日前1年內，由中央衛生主

管機關評鑑合格之地區級以上醫院相關醫療科別專科醫生所出具之診斷證明書，向本部提出申請。」

#### 八、考選部對於可否按個別應考人需求製作不同字體大小試題之說明

- (一)為維護考試之公平性，該部例來於國家考試所提供之各類權益維護措施均一致化。其中放大試題部分，係採固定規格，統一由A4或B4原卷版面放大為A3版面。以本案應考人應試之測驗式試題為例，係由A4原卷版面放大為A3版面，放大比例約為141%，約為新細明體17號字型。
- (二)查該考試設54類科、應試科目達168科、設391試場，申請放大試題者計252人，分布於23類科，需製作之放大試題計85科目，如按個別應考人需求製作不同字體大小之試題，闈場製作試題因版面調整須全部重新核校完整內容，將大幅增加試務作業複雜度及作業時間，實際的國考闈務作業有重大困難，且各應考人應試之公平性亦滋生疑慮。
- (三)此外，為便利視覺障礙應考人應試，該部例來對放大試題申請案均寬容認定，甚至及於未持有身心障礙證明之閱讀困難應考人。爾後如依應考人要求之字體大小而放大試題者，究如何認定閱讀障礙程度與其相應合宜之字體大小，對審查基準將產生鉅大困難，甚而影響相關權益維護措施之審查基準，如延長考試時間等。又該部委員會之專家皆認同放大試題不宜作分殊化處理，俾維護考試公平性。
- (四)另須強調放大試題非視覺障礙應考人可享有之唯一權益維護措施，應考人如因視覺障礙致閱讀試題困難者，可一併申請提供放大鏡燈具、擴視機、語音試題、電子試題或自備輔具等輔助措施，並得檢附地區級以上醫院出具之診斷證明書申請延長考試

時間，亦即經由上開措施之搭配提供，適度調節其閱讀困難之狀況。

- (五)如應考人於考試時反映該部未正確提供渠依權益維護辦法申請之措施，考試承辦單位均即查證，如係核定准予提供之項目因試場布置闕漏或未臻完善，則當場予以補足或協洽應考人提供必要之替代協助。另應考人如於考試時，始臨時提出申請，則視申請項目之性質及試場相關輔具備品之情形，妥為處理。
- (六)維護考試公平、公正性係該部辦理各項考試及提供相關維護措施之基本前提，該部所提供之應考權益維護措施均以同一標準、規格方式提供，如放大試題、放大試卡以固定規格印製，其版面、字體、頁數均相同，以避免報考者質疑相同科目是否採行不同試題之爭議。另查視覺障礙學生升學大專校院甄試之放大試題，亦採固定規格放大方式製作，將一般試題依等比例放大至B4或A3版面。
- (七)該部提供視覺障礙者多種輔助措施，自放大試題、放大鏡燈具、擴視機、語音試題、盲用電腦與點字試題及點字機等，各項措施按其輔助程度具有層次性，應考人得按其需要自行擇定輔具，維護其考試權益，且並不以一項為限，符合身心障礙者權益保障法（下稱身權法）第16條規定，依身心障礙應考人個別障礙需求，在考試公平原則下，提供多元化適性協助，以保障身心障礙者公平應考機會。

#### 九、考選部就未提供放大至20號字體之試題有無違反CRPD規定之說明

- (一)按《身心障礙者權利公約》(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD)第2條將「合理調整」定義為「根據具體需要，於

不造成過度或不當負擔之情況下，進行必要及適當之修改與調整，以確保身心障礙者在與其他人平等基礎上享有或行使所有人權及基本自由」，以107年該考試為例，製作一般試題及放大試題，考選部部關務工作量已大幅增加，如再依應考人個別之字體需求製作不同放大字體之試題，關務工作將增加至原流程之1.44倍，以有限的工作時間而言，將對國家考試關務工作造成鉅大負擔。

(二)按CRPD第5條平等與不歧視第3項規定：「為促進平等與消除歧視，締約國應承諾採取一切適當步驟，確保提供合理調整。」考選部提供視覺障礙者應國家考試之輔助措施，除放大試題外，應考人如認其障礙狀況使用放大試題仍無法獲得調節，尚有其他輔助措施可供申請，包括(1)應試相關設備：如放大鏡燈具、擴視機、放大測驗式試卡、有聲電子計算器（但以各該應試科目得使用電子計算器者為限）；(2)調整考試時間：如延長每科考試時間；(3)調整作答方式：如測驗式試題改以書寫或勾選方式作答、點字機作答、盲用電腦作答。

(三)上開各種適當措施皆是應考人視其障礙程度得申請之權益維護措施，考選部在審酌考試公平原則下，依個案檢附之身心障礙證明、醫院診斷證明及個人提供之補充資料，視應考人障礙程度、報考之考試等別、考試時間、科目題型等，審慎考量提供應考人協助。

(四)視覺障礙應考人除申請放大試題、放大鏡燈具、延長每科考試時間外，如不能滿足其需求，可視個人需要再申請擴視機、語音試題、電子試題、使用盲用電腦、點字試題等多種方式應試。

十、考選部因應本案調整權益維護措施及關務工作流程

## 作法

- (一)為利應考人明確知悉權益維護措施具體內涵，考選部業規劃於該部全球資訊網及網報系統提供放大試題相關資訊及試題態樣，方便應考人決定是否申請其他輔助措施應試。另該部並積極檢討，研議調整現行放大試題規格及相關搭配輔助措施之可行性。
- (二)該部對於此次爭議事件，業進行內部檢討，已調整權益維護措施及闡務工作流程相關作業
  - 1、放大試題之製備，**試題原卷版面統一以一般試題A4版面，以原卷試題內容放大至A3版面**，避免過去因原卷試題規格不同，致放大後效果有異之情形；考量試務作業負荷，調整放大試題之製作及規格，試題均採A4直式格式製版，一般試題以A4直式2頁左右雙併為A3橫式1頁或裝訂成冊方式印製，放大試題則將A4直式放大影印為A3直式方式印製，以求放大至A3版面後其最佳放大效果，**並自107年7月28日至30日舉行之107年第2次專門職業及技術人員高等考試中醫師考試分階段考試等考試開始實施。**
  - 2、規劃於網報系統增加身心障礙者應國家考試權益維護措施說明，及各項協助措施圖示，俾利民眾了解相關權益維護措施內容。為利應考人充分知悉所申請之權益維護措施形式及規格，於107年10月9日將身心障礙者應國家考試權益維護措施所提供之各項目詳加敘明規格、樣式等之內涵，置於該部網站「應考人專區」所設之「身心障礙者應國家考試權益維護措施」項下，公告周知。另於網報系統申請權益措施各項目下，應考人可自行查閱該項目之規格、樣式等內容，使應

考人申請前即可得知所申請之輔具及規格、樣式、功能等，供其判斷並選擇申請輔具需求，亦可減少該部與應考人溝通時所可能產生之認知落差或誤解情形。

3、針對應考人申請權益維護措施，如有不予提供之項目，將更為明確敘明該部不予提供之理由，俾使應考人知悉。

(三)該部對於身心障礙應考人申請權益維護措施，將以本次事件為鑑，並於維護考試公平性之原則下，持續精進各項國家考試服務措施，提供應考人多元輔具選擇，以及標準穩定一致的輔具，藉輔助項目多元化、同一措施內涵均質化的適性協助，以充分落實身心障礙者權益保障及維護其應考權利。

(四)至於現行一般試題及固定規格之放大試題其字體大小能否再行放大，考選部將再檢討評估，惟基於維護考試公平性，及避免影響闈務工作之運作，尚難依應考人個別需求製作不同之放大試題。

#### 十一、本案視覺障礙應考人說明案情摘要

本院於107年10月8日請本案視覺障礙應考人到院說明案情，經摘要如下：

(一)有關其報名考試申請維護措施之詳情經過

「我於網路上填表，放大試題僅供勾選，但因之前的經驗之放大字體我無法接受，所以在其他地方註明放大到20號字體，還有放大鏡、大桌子。申請後第1次考選部打來僅向我確認是否要放大到20號字？第2次打來問：他們沒有放到20號字，18號字可以嗎？我勉強接受，但考試當天發現沒有18號字體，當場我有向監試人員反應，經試務人員說明，考選部僅是將考題放大至A3紙張。」

(二)考選部表示放大到20號字體有困難，該部亦提供其他的輔具可以協助，其對輔具協助程度說明

「因為一隻眼睛幾乎全盲，用擴視機怕會影響視力，且容易疲累，另外用放大鏡時，必須手持近距離看試題，這樣導致我的手臂必須懸空，長時間下來非常疲勞。」、「視障燈、放大鏡等輔具對其只是最低限度地在讓他勉強能夠閱讀，但他卻又要付出更多其他身體與精神上的負擔與成本。」

(三)對於考選部無法理解其狀況特殊，可能彼此需要再溝通等情之說明

陳訴考生表示：「考選部沒有做電話紀錄，該次對話形成各說各話，我也沒錄音，是不是有可能，可以在技術上予以紀錄，讓事後可以提供檢視，且該次溝通我接收到的是可以提供18號字體，所以才去考試，且當時同學亦問我申請結果，我告知其考選部同意提供18號字體。」

(四)經接獲考選部部長信箱來信說明之後，是否尚有其他主張之說明

「是沒有，因為考選部一直否認。我認為合理調整機制及後續協調必須有透明之機制。」

## 十二、本院諮詢專家學者之意見摘要

本院分別於107年11月8日、12月27日舉辦諮詢會議，邀請臺北大學社會學系張恒豪教授、人權公約施行監督聯盟黃嵩立召集人、口述影像發展協會楊聖弘秘書長、全國教師工會總聯合會「視覺障礙者整體重建服務計畫」謝曼莉主持人及財團法人大學入學基金會大學入學考試中心2位代表等共6位學者專家與會提供專業諮詢意見，茲將專家學者諮詢意見摘要彙整如下：

(一)本案視覺障礙應考人事先提出需要試題放大至20號字體的請求，而考選部卻只願提供「固定規格之放大試題」，「合理調整」之定義及判斷行政作為已符合「合理調整」之要件。

- 1、CRPD制訂合理調整的責任，並且將此概念擴展超越勞雇（傳統上在國內法的法律次序），納入了包含教育、就業、個人的自由和安全、取得正義。拒絕合理調整被強調為歧視，對立於人權責任。每個責任承擔者的特性都必須依每個案例而考量。很重要的考量很可能是，去決定調整是否對於責任承擔者是合理的。合理調整本身已經納入了「資源限制的敏感性」的要素，合理性的概念及過度困難，透過經濟、社會權利逐步實現的語言，加乘了這種限制，目前已經弱化了這個概念。
- 2、合理調整背後的精神在看客觀的條件是否會影響到當事人的表現，客觀條件的意思是對於大考中心及國家考試所提供服務，能否符合當事人，當事人會表達需求，一定是覺得此係其最能合理表現之需要狀態，而考選部要不要同意當事人之要求，從合理調整的主責來看，考選部認為已經做很多，已經是過度負擔的要求，如果這些要求大到超越考選部的負擔，資源上達不到當事人的期待，就屬過度要求。
- 3、「合理調整」通常是指不會造成雇主的「過度負擔」所需做的調整。然而在此案例中，考選部本身並非「雇主」，而是替未來雇主篩選人才的機構，因此否適用在此案例較難判斷。考選部做為人才篩選機構，應該考慮的是考生通過考試錄取，未來雇用單位提供「合理調整」後能否達到工作要求，而非考慮自身作業之複雜度或困難

度。這種判斷應就具體個案來討論，而非以「爾後如依應考人要求之字體大小而放大試題者，究如何認定閱讀障礙程度與其相應合宜之字體大小」之假設性問題來否定本案。且不同考試目的不同，調整方式與幅度應該也有所不同。

(二)考選部只願提供「固定規格之放大試題」之作為是否違反CRPD第2條第2項拒絕提供合理調整，而構成對於身心障礙的歧視違反CRPD第5條第2項、CRPD第29條第1項第2款及《公民與政治權利國際公約》第25條第3款服公職的權利？

- 1、本案考選部認為闡務工作將增加至原流程之1.44倍，應該要說明其計算之基礎值，如何量度，以過往經驗來看，一開始反對意見一定會把問題想得很嚴重，過往要求捷運公司同意視覺障礙者搭捷運時所面臨的反彈也很大，但後來看起來他們也做的不錯，另以本案來說，提出之要求會大到考選部無法負擔嗎？又會不會只是考選部想像出來的負擔，非真實負擔。
- 2、視覺障礙者應考服務我們全國教師工會總聯合會過往跟大考中心、教育部國民教育署等單位有過許多溝通互動經驗。視覺障礙生應考方式非常個別化，跟視力現況、慣用方式和考試科目特性等有關，所以提供應考服務的方式要非常多元。考試就是評量，要能讓考生看清楚題目上的文字，足夠的時間看完題目到思索反應出答案，如果沒有辦法看比較清楚題目上的文字、充足的時間看完題目和作答，就稱不上有完成考試，因此要調整到可以看到題目上的文字、足夠的時間看完題目和作答，這樣才能測出考生的真程度。今年大考中心被說服108學年度學測，每科考試可

以選2種以上之試題，因為語音報讀會有同音異字的字義差異，需搭配放大紙本試題來看字形而得出字義，方能作答。但就到底要放大到幾號字，這會有個別差異。目前全教總已知的兩位分別會在明年和大後年考試的低視力考生，需要閱讀標楷體48號字體，跟大考中心溝通，他們表示這等同多1個試題本要經過4次校對。現在教育部可以補助因此而增加人力的經費，但問題是闈場沒地方增加床鋪。擴視機並不是每個人都能用或慣用，擴視機在大量閱讀文字上速度變慢，甚至有些視覺障礙者的視覺也無法承受這大量長時間持續閱讀。考選部必須再多瞭解視覺障礙者於考試書寫、閱讀上之多元需求，方能提供視覺障礙考生所需多元的應考服務。

- 3、按身權法第16條第3項規定：「公、私立機關（構）、團體、學校與企業公開辦理各類考試，應依身心障礙應考人個別障礙需求，在考試公平原則下，提供多元化適性協助，以保障身心障礙者公平應考機會。」所以考選部以考慮個別需求就會不公平之說法，這說詞就違反身權法，且違反CRPD施行法第2、3、10條第1項、第10條第2項，在考慮合理調整是合適有效前，先不要考慮過度負擔，以本案來說字體夠大就是合理，過度負擔要去看是否加重財務及行政負擔，這部分舉證責任是考選部，合理調整必須基於雙方協商，由義務承擔人分析、溝通必須在有效時間內達成，考題印出來先給考生看是否可以接受而非應考當天突襲。過度負擔是考選部自己說的，顯見高估且可以透過工作方法調整予以解決。
- 4、考選部拒絕提供放大字體試題，的確可能涉及

「歧視」，然而如何定義「合理」？在不同場域由誰承擔？國內還沒有明確的定義，有待相關單位儘速訂立臺灣的合理調整規範公職人員考試的權責必定是在考選部，如果考選部拒絕提供應該明確的說明提供個別化的合理調整如何「造成不合比例或過度負擔」，以「大幅增加試務作業複雜度及作業時間，實際的國考闡務作業有重大困難」推託，顯然缺乏說服力。

- 5、必須考慮CRPD的第6號歧視的4種狀況，考選部顧慮公平性時就是執著於直接歧視，提供相同的對待就是公平，但此種考慮忽略了身心障礙者遭受間接歧視，對身心障礙者不同對待就是合理調整，拒絕合理調整就是間接歧視。考選部看到的只是直接歧視沒有看到間接歧視。因為目前無反歧視法，故沒有救濟跟補償，因為提告必須主張有損害，對於本案來說損害可能只有報名費及交通費，所以確實從此角度來看，更需要有反歧視法，反歧視法應該是要針對歧視行為本身予以裁罰，而不是就歧視造成的後果，只要有歧視行為就構成違法必須裁罰，且對於被歧視者造成精神、心理之損害應予補償。另也違反CRPD第27條、29條及公民與政治權利國際公約第25條，一般性意見書第25號第24段國家應該要確保對服公職（取得公職）提供公平之處境。
- 6、對辦理考試的單位來說，除了制式提供的需求項目外，應列明有無其他需求，讓身心障礙者主動提出之機會，以往作法很多是當事人必須透過很多舉證來證明自己的需求，且要經過很多評估證明需求之真偽，現階段雖可透過專家評估確認視覺的功能，但對我來說這是制度上對於障礙者的

懷疑，當事人提出的需求一定是經過自我評估認為此方式與作法對我來說是最能夠有好的表現，但接收端不能去質疑我的需求，是應該去看這個調整會不會造成過度負擔及公平性問題。雖然辦理考試的單位也會擔憂當事人無限上綱亂提需求，但我不認為這種人會很多，不要去想像假設性問題。視覺障礙朋友提給我的需求經我歸納，純文字版本及字體放大就可以解決很多問題。我理解現行制度要求視覺障礙者提出需求時必須一併提供醫院診斷證明，但這會造成障礙者之麻煩與負擔，且對於視覺障礙者是一種懷疑，官方說法是基於公平，但這點無法說服我。

(三)有關合理調整措施，僅身權法第16條第3項有關於舉辦考試應提供適性協助之規定，然而違反該項規定並無法律效果，而違反身權法其他歧視禁止之規定，其法律效果僅為行政罰，對此身權法是否有修正之必要？

- 1、身權法的修正應將合理調整納入歧視的定義；國際審查委員會建議國家依CRPD第2條規定，將合理調整原則納入各項國家法規，並確保法律規定拒絕合理調整即構成歧視，且公私部門均一致適用。行政院應該依公約審查建議，儘快建構臺灣的合理調整。
- 2、準則與依據應該訂定，在無規定之前，合理調整不是例外條款就是圖利他人條款，因為為了他人之需求去調整，公務人員沒有依據就去做恐有違法，雖然在調整的內容上無法鉅細靡遺，但在程序上可以去規定事前通知、溝通等。

(四)合理調整和可及性的關係

拒絕提供合理調整通成都構成歧視，但沒有做

到無障礙（可及性）則不一定。提供合理調整的義務要符合「合理」這個條件。但是無障礙沒有這個條件。提供合理調整的義務是「從現在起」的，實現無障礙（可及性）則還需要考慮和消除「事前的，已經存在的」有障礙環境、設施和服務。越是缺乏無障礙（可及性）的環境，則提供合理調整就越重要，合理調整是針對個人，無障礙（可及性）是針對群體。

#### （五）CRPD第27條工作與就業

締約國承認身心障礙者享有與其他人平等之工作權利；此包括於一個開放、融合與無障礙之勞動市場及工作環境中，身心障礙者有自由選擇與接受謀生工作機會之權利。締約國應採取適當步驟，防護及促進工作權之實現，包括於就業期間發生障礙事實者，其中包括，透過法律：(a)禁止基於身心障礙者就各種就業形式有關之所有事項上之歧視，包括於招募、僱用與就業條件、持續就業、職涯提升及安全與衛生之工作條件方面；……(g)於公部門僱用身心障礙者；……(i)確保於工作場所為身心障礙者提供合理之空間(合理調整)安排。

#### （六）考試機構目前辦理放大字體試題經驗及面臨挑戰

- 1、我們在簡章裡面有一些開放申請的部分，有A3紙本放大試題、點字試題、盲用電子試題，語音試題、電子試題備上NVDA<sup>2</sup>語音報讀，另外在作答方式我們有錄音跟電腦，我們最近提供放大字體案例有2例，一個是去年音聽考試放大30號字體及今年學測審查通過申請的數學科放大到48號字體，我們也是用去年的試題先試作一份考題，試

---

<sup>2</sup> NVDA (NonVisual Desktop Access)，是完全免費且開放源碼的一款報讀軟體，可以讓視覺障礙者無需任何費用即可擁有優良的電腦操作輔具。

作時遇到一些困難，考題部分牽涉到闈務作業，我們盡可能我們會請排版人員試排一次，預估人力大概花費1個人天，做完放大1科試題。放大試題在排版上面會遇到困難，放大到48號字體時會遇到有些特別狀況，如數學公式、圖形跟表格需要特別處理，所以我們會事先溝通出一個編輯原則，闈內才有辦法處理，我們中心服務這案例，會請同仁試著跟考生溝通我們會這樣做，看他可否接受。

- 2、我們是一個大型考試，學測13萬人中，有400多位身心障礙考生申請，大部分考生都依簡章所列一般考試單位提供之放大A3的需求，特別需求的部分，我們就會有審查的機制，也考量闈務作業的負擔，如果有考生提出需求對我們的作業就會有影響，我們就必須先行評估作業的銜接，我們平均一名考生報名收費1,500元，對於身心障礙方面作業成本就需花費5,000元到12,000元，所以透過教育部補助我們才有經費去額外找人力。
- 3、我們可以感受到考選部的困難，我們最大資源限制是入闈是封閉空間，放大1個版次是1個人天，我們也非常擔心處理案例的原則，一開始考生也希望各科放大處理，我們在簡章內提供的一定會提供，我們提供額外的服務前提是已完成所有作業且有剩餘的作業時間可以處理，且大概只有剩下一天，且如面臨天氣狀況，這一天就不會剩下，即便教育部願意補人給我們，我們的闈場也沒辦法容納，闈場已經完全滿載，我們是從現有人力挪出來應對，其實如果將來假設有額外的需求，我們會很有可能沒辦法做到，我們會非常抱歉因為超過我們作業的時間，與考選部面臨的狀

況一樣。

十三、本院於107年12月27日詢問考選部相關業務主管人員，重點摘要如下：

(一)據本案陳訴考生表示：「其因為一隻眼睛幾乎全盲，用擴視機怕會影響視力，且容易疲累，另外用放大鏡時，其必須手持近距離看試題，這樣導致其的手臂必須懸空，長時間下來非常疲勞。」且其表示：「視障燈放大鏡等輔具對其只是最低限度地在讓他勉強能夠閱讀，但他卻又要付出更多其他身體與精神上的負擔與成本。」又本院諮詢專家指出：「擴視機並不是每個人都能用或慣用，擴視機在大量閱讀文字上速度變慢，甚至有些視覺障礙者的視覺也無法承受這大量長時間持續閱讀。」由上可見，考選部提供之輔具顯無法真正協助且符合該考生之需求，無法維護其應考權益，該部對於該考生提出之考試服務措施申請放大試題至20號字體之需求，有無確實瞭解該名考生之特殊狀況？又在該名考生無法利用該部提供之輔具應考前提下，為維護並合理調整其公平參與國家考試之機會，有無可調整之作法？考選部說明如下：

1、陳訴人之前曾報考106年身心障礙人員特考及106年地方特考，該部亦均依其申請准予延長每科考試時間，並提供視障燈及固定規格之放大試題（與本考試相同），陳訴人均全程完成考試；又該2項考試該部均未接獲有任何應考人反映無法閱讀試題之情事。綜上，本考試陳訴人以其身心障礙狀況固定未繳交醫院診斷證明，其視覺障礙情形似未有重大變化，陳訴人亦未表明其困難之處及向本院陳述應本考試之相關情事，該部已就陳訴人提供之有限訊息，經權益維護審議委員

會充分考量其狀況提供其所需之措施。

2、該部秉持一貫兼顧考試公平性與提供合理調節之權益維護措施原則，積極檢討相關作業，包括：

(1) 考量試務作業負荷，調整放大試題之製作及規格，試題均採A4直式格式製版，一般試題以A4直式2頁左右雙併為A3橫式1頁或裝訂成冊方式印製，放大試題則將A4直式放大影印為A3直式方式印製，以求放大至A3版面後其最佳放大效果，並自107年7月28日至30日舉行之107年第2次專門職業及技術人員高等考試中醫師考試分階段考試等考試開始實施。

(2) 為利應考人充分知悉所申請之權益維護措施形式及規格，於107年10月9日將身心障礙者應國家考試權益維護措施所提供之各項目詳加敘明規格、樣式等之內涵，置於考選部網站「應考人專區」所設之「身心障礙者應國家考試權益維護措施」項下，公告周知。另於網報系統申請權益措施各項目下，應考人可自行查閱該項目之規格、樣式等內容，使應考人申請前即可得知所申請之輔具及規格、樣式、功能等，供其判斷並選擇申請輔具需求，亦可減少該部與應考人溝通時所可能產生之認知落差或誤解情形。

(二)據考選部表示：「以107年該考試為例，製作一般試題及放大試題，本部闡務工作量已大幅增加，如再依應考人個別之字體需求製作不同放大字體之試題，闡務工作將增加至原流程之1.44倍，以有限的工作時間而言，將對國家考試闡務工作造成鉅大負擔。」有關闡務工作將增加至原流程之1.44倍之計算基礎及量度，該部說明如下：

- 1、為維護考試公平性，各項試務工作須力求正確，試題若因字型改變，必須重新排版及逐一完整核校各種字型之放大試題，正確無誤後始得印製試題及點封，非僅係單純的透過電腦調整字型自動排版、列印即可，此等作業均會大幅增加闡務複雜度及時間。
- 2、考選部舉辦之各項考試，均於考試前入闡製作試題，入闡天數依考試規模及需製作之試題數約10至16日不等，以公務人員高普考試為例，需製作之試題將近700科，實際工作天數僅約10日，工作時程已相當緊迫，如須再按個別應考人需求製作不同字型大小之試題，勢必造成闡務作業之重大困難。
- 3、如前所述，放大試題如依應考人個別需求製作，其字體、版面須重新調整，則試題製作所有流程均須重新進行，等同增加應試科目，107年身心障礙人員特考應試科目計168科，需放大之試題計85科，約占考試科目之50%，估計題務組工作約增加為原本之1.44倍。

(三)本院前請考選部彙整列表提供近3年(104至107年)身心障礙者應國家考試向該部申請應考權益維護措施，提出特定放大試題字體需求，超過該部規定固定規格之申請人數及該部審查准予或否准之人數，經該部統計提供104年至107年9月應考人向該部申請放大特定字體之試題僅2位，該部均予否准，其中1位係報考104年第2次專門職業及技術人員高等考試助產師考試，因該考試為電子化試題，應考人可自行調整字體大小，故實際上向該部申請放大特定字體之考生僅1位，以此申請案數來看，似非該部所言將造成闡務如此鉅大之負擔。如僅辦

理1名考生申請放大試題字體至20號字體，考選部增加之闡務工作量為何？除增加工作量外，該部對於放大試題會影響考試公平性之判斷理由為何？該部說明如下：

放大試題規格，如依應考人要求之字體大小製作，究如何認定閱讀障礙程度與其相應合宜之字型大小，將產生判斷上之重大困難；又如依個別需求提供不同字體之放大試題，如何決定是否給予延長考試時間等，凡此均會影響相關權益維護措施之審查基準。又該部亦徵詢權益維護審議委員會專家之意見，多認為在有其他多項相關輔助措施可供應考人自行依其需求提出下，放大試題不宜作分殊化處理，俾維護考試公平性。查身心障礙學生升學大專校院甄試之放大試題，亦採固定規格放大方式製作，將一般試題依等比例放大至B4或A3版面。

(四)104年至107年9月申請提供「放大試題」之考生人數為2,417人，申請提供放大試題同時申請放大鏡燈具者906人，同時申請擴視機者27人，同時申請放大鏡燈具及擴視機者50人。經統計申請放大試題同時申請其他輔具者高達983人，考選部現行放大試題之字體大小是否已無法滿足視覺障礙考生之需求，故4成多考生尚須申請其他輔具協助應考？考選部有無調查瞭解目前辦理考試所提供放大試題字體大小是否符合視覺障礙考生之需求，有無考量修改現行採固定規格版面影印放大之作法，該部說明如下

- 1、該部提供之各項輔助措施本各有其特定功能，亦有其互補作用，應考人符合權益維護辦法所規定障礙情形者，均得視其需求，依法申請相關權益維護措施，部分申請提供放大試題之應考人同時

申請放大鏡燈具或擴視機，恐難謂與試題字型大小有必然關係。又除本案陳訴人外，該部從未接獲有應考人對放大試題之使用上有不同意見。

- 2、該部製作放大試題之方式，與現行身心障礙學生升學大專校院甄試之放大試題製作方式相同，其亦採固定規格放大方式製作，將一般試題A4版面依等比例放大至B4或A3版面。

(五)國際審查委員會建議國家依CRPD第2條規定，將「合理調整」原則納入各項國家法規，並確保法律規定拒絕「合理調整」即構成歧視，且公私部門均一致適用。該部針對「合理調整」有無修正相關主管法規？

- 1、就國家考試而言，無論是具競爭性之公務人員任用考試或是錄取後須獨立執業之專技人員考試，提供身心障礙應考人各項應考權益維護措施與就學機會保障之升學考試本質即有所不同，該部向來基於公平、合理之前提下，盡力提供應考人必要之協助，亦即經由上開各種措施可適度調節身心障礙者應試困難。
- 2、為期各項權益維護措施之設計及提供，更能符合身心障礙者之需要，落實CRPD之精神，該部將繼續蒐集、參考各界意見及實際執行情形，持續檢討改進，與時俱進。

#### 十四、相關法令規定

##### (一)CRPD

- 1、第2條第2項：「基於身心障礙之歧視」是指基於身心障礙而作出之任何區別、排斥或限制，其目的或效果損害或廢除在與其他人平等基礎上於政治、經濟、社會、文化、公民或任何其他領域，所有人權及基本自由之認可、享有或行使。基於

身心障礙之歧視包括所有形式之歧視，包括拒絕提供合理調整。

- 2、第2條第4項：「合理調整」是指根據具體需要，於不造成過度或不當負擔之情況下，進行必要及適當之修改與調整，以確保身心障礙者在與其他入平等基礎上享有或行使所有人權及基本自由；
- 3、第5條第2項：「締約國應禁止所有基於身心障礙之歧視，保障身心障礙者獲得平等與有效之法律保護，使其不受基於任何原因之歧視。」
- 4、第5條第3項：「為促進平等與消除歧視，締約國應採取一切適當步驟，以確保提供合理調整。」
- 5、第29條：參與政治與公共生活

締約國應保障身心障礙者享有政治權利，及有機會在與其他人平等基礎上享有該等權利，並應承諾：(a) ……；(b) 積極促進環境，使身心障礙者得於不受歧視及與其他人平等基礎上有效與充分地參與公共事務之處理，並鼓勵其參與公共事務，包括：(i) 參與關於本國公共與政治生活之非政府組織及團體，及參加政黨之活動與行政事務；(ii) 成立及加入身心障礙者組織，於國際性、全國性、區域性及地方性各層級代表身心障礙者。

## (二)CRPD施行法

- 1、第2條：公約所揭示保障身心障礙者人權之規定，具有國內法律之效力。
- 2、第4條：各級政府機關行使職權，應符合公約有關身心障礙者權利保障之規定，避免侵害身心障礙者權利，保護身心障礙者不受他人侵害，並應積極促進各項身心障礙者權利之實現。
- 3、第8條第1項：身心障礙者受公約及其有關法規保

障之權益遭受侵害、無法或難以實施者，得依法提起訴願、訴訟或其他救濟管道主張權利；侵害之權益係屬其他我國已批准或加入之國際公約及其有關法規保障者，亦同。

(三)公民與政治權利國際公約第25條：凡屬公民，無分第2條所列之任何區別，不受無理限制，均應有權利及機會：(1) ……；(2) ……；(3) 以一般平等之條件，服本國公職。

(四)身權法

- 1、第16條第1項：身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重及保障，對其接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視之對待。
- 2、第16條第3項：公、私立機關（構）、團體、學校與企業公開辦理各類考試，應依身心障礙應考人個別障礙需求，在考試公平原則下，提供多元化適性協助，以保障身心障礙者公平應考機會。
- 3、第19條：各級主管機關及目的事業主管機關應依服務需求之評估結果，提供個別化、多元化之服務。
- 4、第33條第1項：各級勞工主管機關應參考身心障礙者之就業意願，由職業重建個案管理員評估其能力與需求，訂定適切之個別化職業重建服務計畫，並結合相關資源，提供職業重建服務，必要時得委託民間團體辦理。

參、調查意見：

《身心障礙者權利公約》(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD) 第2條定義「合理調整」為「根據具體需要，於不造成過度或不當負擔之情況下，進行必要及適當之修改與調整，以確保身心障礙者在與其他人平等基礎上享有或行使所有人權及基本自由」。然民國(下同)107年公務人員特種考試身心障礙人員考試，竟發生視覺障礙應考人事先提出需要試題放大至20號字體之請求，而考選部卻只願提供「固定規格之放大試題」，致影響其平等應考之權利。本院就考選部之行為是否違反CRPD第2條第2項拒絕提供合理調整，而構成對於身心障礙的歧視、是否違反CRPD第29條第1項第2款及《公民與政治權利國際公約》第25條第3款服公職的權利？爰進行調查，案經調閱考選部相關卷證資料，請本案視覺障礙應考人到院說明案情，嗣分別於辦理2場諮詢會議，邀請臺北大學社會學系張恒豪教授、人權公約施行監督聯盟黃嵩立召集人、口述影像發展協會楊聖弘秘書長、全國教師工會總聯合會「視覺障礙者整體重建服務計畫」謝曼莉主持人及財團法人大學入學基金會大學入學考試中心2位代表等6位學者專家與會提供專業諮詢意見。另詢問考選部相關業務主管人員，並經補充資料後，業已調查竣事，茲臚列調查意見如下：

- 一、CRPD關於合理調整措施係由身心障礙者依其需求向調整義務人提出，本案視覺障礙應考人報考107年公務人員特種考試身心障礙人員考試向考選部申請放大試題字體至20號字體，該部以放大試題字體將造成闡務工作增加1.44倍及為求考試公平無法將試題字體分殊化放大為由，僅同意提供固定規格之放大試題，然考選部負責國家考試，理當提供公平無歧視的

應考協助措施，因應身心障礙者的多元需求，實應窮盡方法維護身心障礙者應考權益。該部允應加強公約教育訓練，強化工作人員對於公約規範內容的掌握，重新檢視現有應考人權益維護的機制，建立合理調整的操作流程，避免陷於對身心障礙者歧視的爭訟。

(一)按身心障礙者權利保護法(下稱身權法)、CRPD、CRPD施行法及公民與政治權利國際公約提到「提供多元化適性協助身心障礙者公平應考機會」、「合理調整是指根據具體需要，於不造成過度或不當負擔之情況下，進行必要及適當之修改與調整」、「不受歧視、平等基礎，有效充分參與公共事務」、「歧視包括拒絕提供合理調整」及「身心障礙者權益受侵害時依法提起救濟管道主張權利」。

1、身權法第16條第1項及第3項規定：「身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重及保障，對其接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視之對待。」、「公、私立機關(構)、團體、學校與企業公開辦理各類考試，應依身心障礙應考人個別障礙需求，在考試公平原則下，提供多元化適性協助，以保障身心障礙者公平應考機會。」

2、且CRPD第29條第1項第2款亦闡明：「參與政治與公共生活締約國應保障身心障礙者享有政治權利，及有機會在與其他人平等基礎上享有該等權利，並應承諾：……(b)積極促進環境，使身心障礙者得於不受歧視及與其他人平等基礎上有效與充分地參與公共事務之處理，並鼓勵其參與公共事務……。」另公民與政治權利國際公約第25條第3款規定：「凡屬公民，無分第2條所列之任何區別，不受無理限制，均應有權利及機

會：……(3)以一般平等之條件，服本國公職。」準此，考選部對於身心障礙者應考權益不得有歧視之對待且應保障其公平應考、參與公共事務及服公職之機會。

- 3、又CRPD第1條即開宗明義指出公約宗旨係促進、保障與確保所有身心障礙者充分及平等享有所有人權及基本自由，並促進對身心障礙者固有尊嚴之尊重。CRPD第2條第4項規定：「合理調整是指根據具體需要，於不造成過度或不當負擔之情況下，進行必要及適當之修改與調整，以確保身心障礙者在與其他人平等基礎上享有或行使所有人權及基本自由」；而同條第3項有關「基於身心障礙之歧視」之定義後段明文：「基於身心障礙之歧視包括所有形式之歧視，包括拒絕提供合理調整。」依據上述規定，身心障礙者之對造如於具體個案中，拒絕針對其需求進行必要及適合之調整或修改，即構成歧視行為，相對地身心障礙者則享有不受歧視之合理調整請求權。<sup>3</sup>
- 4、另我國於103年8月30日公布CRPD施行法，該法第1條開宗明義揭櫫為實施聯合國2006年「身心障礙者權利公約」，維護身心障礙者權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展，特制定該法。同法第2條規定：「公約所揭示保障身心障礙者人權之規定，具有國內法律之效力。且第4條規定，各級政府機關行使職權，應符合公約有關身心障礙者權利保障之規定，避免侵害身心障礙者權利，保護身心障礙者不受他人侵害，並應積極促進各項身心障礙

---

<sup>3</sup>引自廖福特、「身心障礙者權利公約」關於合理調整之主要內涵，監察院107年身心障礙者權利研討會手冊，頁6-7。

者權利之實現。復於第8條賦予身心障礙者受公約及其有關法規保障之權益遭受侵害、無法或難以實施者，得依法提起訴願、訴訟或其他救濟管道主張權利。又於第10條規範各級政府機關應依公約規定之內容，檢視所主管之法規及行政措施有不符公約規定者，應於期限內完成法規之增修、廢止及行政措施之改進。未依前項規定完成法規之制（訂）定、修正或廢止及行政措施之改進前，應優先適用公約之規定。

**(二) 本案視覺障礙應考人理性評估及綜整過往自身經驗，提出合理調整具體可行的需求**

**1、視覺障礙應考人有考試書寫、閱讀之多元需求**

**(1) 考選部說明<sup>4</sup>**

〈1〉維護考試公平、公正性係該部辦理各項考試及提供相關維護措施之基本前提，該部所提供之應考權益維護措施均以同一標準、規格方式提供，如放大試題、放大試卡以固定規格印製，其版面、字體、頁數均相同，以避免報考者質疑相同科目是否採行不同試題之爭議。該部提供視覺障礙者多種輔助措施，自放大試題、放大鏡燈具、擴視機、語音試題、盲用電腦與點字試題及點字機等，各項措施按其輔助程度具有層次性，應考人得按其需要自行擇定輔具，維護其考試權益，且並不以一項為限，符合身權法第16條規定，依身心障礙應考人個別障礙需求，在考試公平原則下，提供多元化適性協助，以保障身心障礙者公平應考機會。

---

<sup>4</sup> 考選部 107 年 9 月 21 日選特一字第 1070102926 號函。

- 〈2〉放大試題非視覺障礙應考人可享有之唯一權益維護措施，應考人如因視覺障礙致閱讀試題困難者，可一併申請提供放大鏡燈具、擴視機、語音試題、電子試題或自備輔具等輔助措施，並得檢附地區級以上醫院出具之診斷證明書申請延長考試時間，亦即經由上開措施之搭配提供，適度調節其閱讀困難之狀況。
- 〈3〉上開各種適當措施皆是應考人視其障礙程度得申請之權益維護措施，考選部在審酌考試公平原則下，依個案檢附之身心障礙證明、醫院診斷證明及個人提供之補充資料，視應考人障礙程度、報考之考試等別、考試時間、科目題型等，審慎考量提供應考人協助。
- (2) 本院於107年10月8日請本案視覺障礙應考人到院說明案情，茲摘要如下：
- 〈1〉「我於網路上填表，放大試題僅供勾選，但因之前的經驗之放大字體我無法接受，所以在其他地方註明放大到20號字體，還有放大鏡、大桌子。申請後第1次考選部打來僅向我確認是否要放大到20號字？第2次打來問：他們沒有放到20號字，18號字可以嗎？我勉強接受，但考試當天發現沒有18號字體，當場我有向監試人員反應，經試務人員說明，考選部僅是將考題放大至A3紙張。」
- 〈2〉「因為我一隻眼睛幾乎全盲，用擴視機怕會影響視力，且容易疲累，另外用放大鏡時，我必須手持近距離看試題，這樣導致我的手臂必須懸空，長時間下來非常疲勞。視障燈、

放大鏡等輔具對其只是最低限度地在讓他勉強能夠閱讀，但他卻又要付出更多其他身體與精神上的負擔與成本。」

〈3〉「考選部沒有做電話紀錄，該次對話形成各說各話，我也沒錄音，是不是有可能，可以在技術上予以紀錄，讓事後可以提供檢視，且該次溝通我接收到的是可以提供18號字體，所以我才去考試，且當時同學亦問我申請結果，我告知其考選部同意提供18號字體。」

(3) 本院諮詢學者表示

〈1〉「依據視覺障礙者應考服務我們全國教師工會總聯合會過往跟大考中心、教育部國民教育署等單位有過許多溝通互動經驗。視覺障礙生應考方式非常個別化，跟視力現況、慣用方式和考試科目特性等有關，所以提供應考服務的方式要非常多元。考試就是評量，要能讓考生看清楚題目上的文字，足夠的時間看完題目到思索反應出答案，如果沒有辦法看比較清楚題目上的文字、充足的時間看完題目和作答，就稱不上有完成考試，因此要調整到可以看到題目上的文字、足夠的時間看完題目和作答，這樣才能測出考生的真程度。」

〈2〉「擴視機並不是每個人都能用或慣用，擴視機在大量閱讀文字上速度變慢，甚至有些視覺障礙者的視覺也無法承受這大量長時間持續閱讀。考選部必須再多瞭解視覺障礙者於考試書寫、閱讀上之多元需求，方能提供視覺障礙考生所需多元的應考服務。」

〈3〉「對辦理考試的單位來說，除了制式提供的需求項目外，應列明有無其他需求，讓身心障礙者主動提出之機會，以往作法很多是當事人必須透過很多舉證來證明自己的需求，且要經過很多評估證明需求之真偽，現階段雖可透過專家評估確認視覺的功能，但對我來說這是制度上對於障礙者的懷疑，當事人提出的需求一定是經過自我評估認為此方式與作法對我來說是最能夠有好的表現。」

(4) 足見，本案視覺障礙應考人係經理性評估及綜整過往自身經驗，始向考選部提出考試書寫、閱讀具體可行的需求。

2、CRPD第2條第4項合理調整是根據需求適當修改及調整，而拒絕提供合理調整構成歧視。考選部以維護考試公平，強調影響審查基準及不宜分殊化處理作為拒絕理由，顯然對CRPD的合理調整的內涵認知不足。

(1) 據考選部表示，維護考試公平、公正性係該部辦理各項考試及提供相關維護措施之基本前提，該部所提供之應考權益維護措施均以同一標準、規格方式提供，如放大試題、放大試卡以固定規格印製，其版面、字體、頁數均相同，以避免報考者質疑相同科目是否採行不同試題之爭議。另查視覺障礙學生升學大專校院甄試之放大試題，亦採固定規格放大方式製作，將一般試題依等比例放大至B4或A3版面。

(2) 該部又稱，為便利視覺障礙應考人應試，該部例來對放大試題申請案均寬容認定，甚至及於未持有身心障礙證明之閱讀困難應考人。爾後如依應考人要求之字體大小而放大試題者，究

如何認定閱讀障礙程度與其相應合宜之字體大小，對審查基準將產生鉅大困難，甚而影響相關權益維護措施之審查基準，如延長考試時間等。又該部委員會之專家皆認同放大試題不宜作分殊化處理，俾維護考試公平性。

(3) 然本院諮詢專家表示：「考選部以考慮個別需求就會不公平之說法，這說詞就違反身權法，且違反CRPD施行法第2、3、10條第1項、第10條第2項」；「必須考慮CRPD第6號歧視的4種狀況，考選部顧慮公平性時就是執著於直接歧視，提供相同的對待就是公平，但此種考慮忽略了身心障礙者遭受間接歧視，對身心障礙者不同對待就是合理調整，拒絕合理調整就是間接歧視。考選部看到的只是直接歧視沒有看到間接歧視。」

(4) 「合理調整」是指根據具體需要，於不造成過度或不當負擔之情況下，進行必要及適當之修改與調整，以確保身心障礙者在與其他人平等基礎上享有或行使所有人權及基本自由，是以，CRPD第2條第4項合理調整是根據需求適當修改及調整，而拒絕提供合理調整構成歧視，考選部一直以維護考試公平，強調影響審查基準及不宜分殊化處理作為拒絕理由，顯然對CRPD的合理調整的內涵認知不足。

(三) 考選部以放大試題字體將造成闡務工作增加1.44倍及為求考試公平無法將試題字體分殊化放大為由，僅同意提供固定規格之放大試題，惟是否構成CRPD第2條第4項所稱：「過度或不當負擔」，需負舉證責任。

1、據本院詢據考選部代表說明如下：

- (1) 107年公務人員特種考試身心障礙人員考試設54類科、應試科目達168科、設391試場，申請放大試題者計252人，分布於23類科，需製作之放大試題計85科目，如按個別應考人需求製作不同字體大小之試題，闈場製作試題因版面調整須全部重新核校完整內容，將大幅增加試務作業複雜度及作業時間，實際的國考闈務作業有重大困難，且各應考人應試之公平性亦滋生疑慮。
- (2) 放大試題如依應考人個別需求製作，其字體、版面須重新調整，則試題製作所有流程均須重新進行，等同增加應試科目，107年身心障礙人員特考應試科目計168科，需放大之試題計85科，約占考試科目之50%，估計題務組工作約增加為原本之1.44倍，將大幅增加試務作業複雜度及作業時間，實際的國考闈務作業有重大困難，各應考人應試之公平性亦滋生疑慮。在有其他多項相關輔助措施可供應考人自行依其需求提出下，放大試題不宜作分殊化處理，俾維護考試公平性。

## 2、過去統計指出

- (1) 107年公務人員特種考試身心障礙人員考試總計4,368人報考，應考人報名時於網報系統勾選申請權益維護措施者計1,130人，申請提供「放大試題」者計252位。
- (2) 本院前請考選部彙整列表提供近3年（104至107年）身心障礙者應國家考試向該部申請應考權益維護措施，提出特定放大試題字體需求，超過該部規定固定規格之申請人數及該部審查准予或否准之人數，經該部統計提供104年至

107年9月應考人向該部申請放大特定字體之試題僅2位，該部均予否准，其中1位係報考104年第2次專門職業及技術人員高等考試助產師考試，因該考試為電子化試題，應考人可自行調整字體大小，故實際上向該部申請放大特定字體之考生僅1位。

3、且據本案視覺障礙應考人向本院說明其報考經濟部辦理之新進人員考試，提出申請放大試題字體至20號字體，經濟部亦協助調整至28號字體以上。加上，本院諮詢大考中心代表指出：「該中心過往辦理放大試題字體共有2例，考生原欲申請各科放大試題，然經溝通後僅放大數學科。」

4、又本院諮詢專家學者表示

(1) 不同考試目的不同，調整方式與幅度應該也有所不同。以過往經驗來看，一開始反對意見一定會把問題想得很嚴重，過往要求捷運公司同意視覺障礙者搭捷運時所面臨的反彈也很大，但後來看起來他們也做的不錯，另以本案來說，提出之要求會大到考選部無法負擔嗎？又會不會只是考選部想像出來的負擔，非真實負擔。」

(2) 「考選部拒絕提供應該明確的說明提供個別化的合理調整如何『造成不合比例或過度負擔』，以『大幅增加試務作業複雜度及作業時間，實際的國考闡務作業有重大困難』推託，顯然缺乏說服力」、「在考慮合理調整是合適有效前，先不要考慮過度負擔，以本案來說字體夠大就是合理，過度負擔要去看是否加重財務及行政負擔，這部分舉證責任是考選部，合理調整必須基於雙方協商，由義務承擔人分析、

溝通必須在有效時間內達成，考題印出來先給考生看是否可以接受而非應考當天突襲。過度負擔是考選部自己說的，顯見高估且可以透過工作方法調整予以解決。」

- 5、足見考選部對於視覺障礙應考人所提出之申請，僅由承辦人以電話向其說明無法提供之處理作法，顯欠妥適。且以放大試題字體將造成闡務工作增加1.44倍及為求考試公平無法將試題字體分殊化放大為由，僅同意提供固定規格之放大試題，是否構成CRPD第2條第4項所稱：「過度或不當負擔」需負舉證責任。

(四)考選部允應針對CRPD的合理調整規定，根據聯合國的準則，重新檢視現有應考人權益維護的機制，以建立操作流程。

#### 1、建立申請的流程

依據聯合國人權高級專員辦公室為CRPD設計之訓練教材第5單元「基於身心障礙之歧視」及其「CRPD第5條平等及不歧視」報告，合理調整措施包含幾項要素：於具體個案中，由身心障礙者依其需求向調整義務人提出請求，所請求之調整措施是可立即實現，並須透過客觀合理性之審查，而身心障礙者提出之請求是否具備客觀合理性，可透過以下幾個步驟審查：(1)由於調整措施需由身心障礙者向適當的調整義務人提出，因此締約國必須於法律或命令中明確規範「誰」負有調整義務，而非由身心障礙者自行尋找，以避免被請求人輕易規避構成歧視行為之法律責任。(2)調整義務人收到身心障礙者之請求後，必須與身心障礙者進行討論，以確定可以採取哪些必要的調整措施。如於討論過程中雙方達成調

整措施之共識，身心障礙者即可透過調整措施真正享有與其他人相同之人權與自由權利。(3) 如雙方無法達成共識，調整義務人必須提出客觀正當之理由，始能避免其拒絕提供被認定為基於身心障礙之歧視。<sup>5</sup>

## 2、建立客觀審查機制

是否具備客觀正當理由之審查包括：(1) 調整方法在法律上與實質上是否實存可行：調整方法不能違背法令。(2) 調整措施是否與其目的相關：身心障礙者所要求之合理調整措施，須為其行使特定權利所需，就此應由身心障礙者證明之。(3) 調整措施是否合於比例：調整措施是否造成義務方不符比例之負擔，參酌不同國家立法例，有考量調整措施花費之成本，亦有將所需時間、調整措施之期間與造成之影響一併納入考量，反之如果只就調整措施所需之費用以及雇主或其他受僱者可能之獲益二者之間進行成本效益分析，即可能造成歧視身心障礙者。經濟上是否可行則是作總體評估，如果提供調整措施造成義務方難以存續下去，義務方即有正當理由拒絕提供，不構成歧視。<sup>6</sup>

3、是以，考選部應針對CRPD的合理調整規定，建立客觀審查機制，避免陷於對身心障礙者歧視的爭訟。

## (五)加強人員教育訓練

為避免此無法提供被認定為基於身心障礙之歧

---

<sup>5</sup>引自孫迺翊，身心障礙者權利公約第2章概念定義、一般原則與無障礙/可及性之保障，頁32，2017。

<sup>6</sup>引自孫迺翊，「身心障礙者權利公約」第2章概念定義、一般原則與無障礙/可及性之保障，頁33-35。

視，加以，身心障礙者倘認受公約及其有關法規保障之權益遭受侵害、無法或難以實施者，得依法提起訴願、訴訟或其他救濟管道主張權利，故為避免爭訟，考選部允宜審慎研議評估建立機制且應加強公約教育訓練，強化同仁瞭解公約條文與所負責業務之關聯性，學習將公約運用於業務工作中加強對於公約規範精神之掌握，以維身心障礙者公平應考權益，避免造成人權侵害。

(六)綜上，CRPD關於合理調整措施係由身心障礙者依其需求向調整義務人提出，本案視覺障礙應考人報考107年公務人員特種考試身心障礙人員考試向考選部申請放大試題字體至20號字體，該部以放大試題字體將造成闡務工作增加1.44倍及為求考試公平無法將試題字體分殊化放大為由，僅同意提供固定規格之放大試題，然考選部負責國家考試，理當提供公平無歧視的應考協助措施，因應身心障礙者的多元需求，實應窮盡方法維護身心障礙者應考權益。該部允應加強公約教育訓練，強化工作人員對於公約規範內容的掌握，重新檢視現有應考人權益維護的機制，建立合理調整的操作流程，避免陷於對身心障礙者歧視的爭訟。

二、合理調整需要身心障礙者向調整義務人提出申請，調整義務人於收到身心障礙者之請求後，必須與身心障礙者進行討論，以確定可以採取哪些必要之調整措施。本案視覺障礙應考人提出需求後與考選部間之溝通不足，致考選部未能充分理解其特殊狀況；故對於身心障礙應考人提出之特殊需求，考選部允應確實瞭解其障礙狀況，完備資訊以供審議委員充分考量判斷，且應確實讓身心障礙應考人充分瞭解所申請之應

考權益維護措施內容，並應充分溝通，避免類此爭議案件再生。

- (一) 依據聯合國人權高級專員辦公室為CRPD設計之訓練教材第5單元「基於身心障礙之歧視」及其「CRPD第5條平等及不歧視」報告中關於合理調整措施包含之要素已於調查意見一敘明，其中身心障礙者依其需求向調整義務人提出請求，調整義務人收到身心障礙者之請求後，必須與身心障礙者進行討論，以確定可以採取哪些必要的調整措施。如於討論過程中雙方達成調整措施之共識，身心障礙者即可透過調整措施真正享有與其他人相同之人權與自由權利。如雙方無法達成共識，調整義務人必須提出客觀正當之理由，始能避免其拒絕提供被認定為基於身心障礙之歧視。透過雙方充分討論溝通，期能達調整措施之共識。
- (二) 經查本案視覺障礙應考人向考選部部長信箱陳情：其於網報系統特殊照護措施中提出「試卷字體放大至20號字」之需求，經考選部承諾提供18號字體，且於數日後收到簡訊告知特殊照護措施已審核完畢，請至報名系統查詢，經確認為「同意放大試卷」但並無任何其他說明與補充，惟於應考當天，卻發現試卷僅放大至A3，且無任何字體放大（事後測量僅有14號字大小），故其無法作答。經立即反應監考人員，經其查證後答復：「試卷放大僅得以原試卷放大至A3，並無法提供其他需求」，該部就特殊照護措施之審核不僅以電話承諾18號字之服務，然實際上無法提供，且並未加以告知考生等情。本院詢據考選部表示：「該部收到應考人提出之申請，基於善意，即以電話向其說明可提供依固定規格製作之放大試題，無法提供20號字之放大試題；亦無

允諾考試當日可提供放大至18號字體試題之情事。且考試承辦單位取得106年專門職業及技術人員普通考試導遊人員及領隊人員考試(均採測驗式試題)之放大試題後，再次聯繫應考人，說明放大試題受限於紙張規格及相關作業，均以A3規格放大印製，其字體約為14號字。又為利應考人了解放大試題之實際規格，考試承辦單位表示可寄送放大試題之樣張供其試閱，惟應考人表示無需提供樣張。該部絕無允諾提供放大至18號字體試題之情事。該部提供應考人考試當日所使用之放大試題，其規格為A3版面，字型為新細明體、字體大小約為17號。該部提供視覺障礙者多種輔助措施，自放大試題、放大鏡燈具、擴視機、語音試題、盲用電腦與點字試題及點字機等，各項措施按其輔助程度具有層次性，應考人得按其需要自行擇定輔具，維護其考試權益，且並不以一項為限，符合身權法第16條規定等語。」

- (三)又據視覺障礙應考人至考選部部長信箱陳情事項，略以：「其報考107年4月21日身心障礙特種考試於考試前已於報名系統提出特殊照護措施中註明『試卷字體放大至20號字』等語，復經該部來電確認並反應於製作考卷之單位後來電告知：技術上無法提供20號之字體，然得提供18號字體，是否可行後，其當場回復：無20號字而以18號字取代亦屬可行。於日後收到簡訊告知特殊照護措施已審核完畢，請至報名系統查詢，且經確認後為：『同意放大試卷』但並無任何其他說明與補充，惟於應考當天，卻發現試卷僅『放大至A3』且『無任何字體放大』(事後測量僅有14號字大小)，故其無法作答。經其立即反應監考人員，查證後之答復為：試卷放大僅得

以原試卷放大至A3，並無法提供其他需求，該部就特殊照護措施之審核不僅以電話承諾18號字之服務，然實際上無法提供，且並未加以告知等情。」、「其因為一隻眼睛幾乎全盲，用擴視機怕會影響視力，且容易疲累，另外用放大鏡時，其必須手持近距離看試題，這樣導致其的手臂必須懸空，長時間下來非常疲勞。」且其表示：「視障燈、放大鏡等輔具對其只是最低限度地在讓他勉強能夠閱讀，但他卻又要付出更多其他身體與精神上的負擔與成本。」又本院諮詢專家指出：「擴視機並不是每個人都能用或慣用，擴視機在大量閱讀文字上速度變慢，甚至有些視覺障礙者的視覺也無法承受這大量長時間持續閱讀。」

(四)本院就考選部對於本案身心障礙應考人提出之考試服務措施申請放大試題至20號字體之需求，有無確實瞭解該名考生之特殊狀況，經該部查復說明表示：「陳訴人之前曾報考106年身心障礙人員特種考試及106年地方特種考試，考選部亦均依其申請准予延長每科考試時間，並提供視障燈及固定規格之放大試題，陳訴人均全程完成考試；又該2項考試該部均未接獲有任何應考人反映無法閱讀試題之情事。因陳訴人以其身心障礙狀況固定未繳交醫院診斷證明，其視覺障礙情形似未有重大變化，陳訴人亦未表明其困難之處，該部已就陳訴人提供之有限訊息，經權益維護審議委員會充分考量其狀況提供其所需之措施……。」等語，然該部以應考人過往應考經驗進行判斷其目前之身體障礙狀況，恐與現況未盡相符。

(五)由上可見，考選部提供之輔具顯無法真正協助且符合本案視覺障礙應考人之需求，無法維護其應考權

益，該部對於本案視覺障礙應考人提出「放大試題字體至20號字體之需求事項」逕以電話聯繫方式與身障應考人討論溝通，雙方溝通不足，致考選部未能充分理解其身體特殊狀況，加上視覺障礙應考人之認知與該部之說明存有認知誤差，雙方顯未達溝通之效，該應考人認為考選部對特殊照護措施之審核以電話承諾18號字之服務，然實際上無法提供，且並未加以告知，而該部卻表示並無允諾考試當日可提供放大至18號字體試題之情事，然因無電話紀錄，且考選部於網報系統上回復本案視覺障礙應考人之說明為「同意放大試卷」但未於網報系統上明確告知其申請「放大試題字體至20號字體之需求事項」之審核結果，逕以電話聯繫應考人，又未能留下公務電話紀錄以供檢視，造成本案雙方溝通認知上存有差異或者產生誤解時，形成各說各話無法釐清事實真相之窘境。

(六)綜上，對於身心障礙應考人提出之特殊需求，考選部允應確實瞭解其障礙狀況，完備資訊以供審議委員充分考量判斷，且應確實讓身心障礙應考人充分瞭解所申請之應考權益維護措施內容，並應充分溝通，避免類此爭議案件再生。

三、CRPD規範締約國有提供合理調整的義務，亦給予身心障礙者對合理調整的提供，享有相對應的法律上請求權，本案視覺障礙應考人向考選部申請放大試題至特定大小字體之請求涉及合理調整，其落實上則需要立法明文規範，然目前我國對於合理調整原則及審查程序闕如，允宜由行政院督同所屬研議訂定具體規範，以利遵循。

(一)按CRPD最重要之內容是權利保障，其中合理調整為

實現實質平等，且使身心障礙者與非身心障礙者同樣享有充分人權與基本自由的最重要措施之一。且依據CRPD第2條第4項規定：「合理調整是指根據具體需要，於不造成過度或不當負擔之情況下，進行必要及適當之修改與調整，以確保身心障礙者在與其他平等基礎上享有或行使所有人權及基本自由」；而同條第3項有關「基於身心障礙之歧視」之定義後段明文：「基於身心障礙之歧視包括所有形式之歧視，包括拒絕提供合理調整」依據上述規定，身心障礙者之對造，如於具體個案中，拒絕針對其需求進行必要及適合之調整或修改，即構成歧視行為，相對地身心障礙者則享有不受歧視之合理調整請求權。是以，CRPD已將「基於身心障礙之歧視」擴張到「拒絕提供合理調整」意即拒絕提供「合理調整」係構成基於身心障礙之歧視，進而違反CRPD。且按CRPD施行法第2條規定：「公約所揭示保障身心障礙者人權之規定，具有國內法律之效力。」同法第10條第1項及第2項規定：「各級政府機關應依公約規定之內容，就其所主管之法規及行政措施於本法施行後2年內提出優先檢視清單，有不符公約規定者，應於本法施行後3年內完成法規之增修、廢止及行政措施之改進，並應於本法施行後5年內，完成其餘法規之制（訂）定、修正或廢止及行政措施之改進。」、「未依前項規定完成法規之制（訂）定、修正或廢止及行政措施之改進前，應優先適用公約之規定。」

- (二)經查本案視覺障礙應考人報考107年公務人員特種考試身心障礙人員考試，向考選部申請放大試題字體至20號字，考選部以倘依應考人個別之字體需求製作不同放大字體之試題，闡務工作將增加至原流

程之1.44倍，以有限的工作時間而言，將對國家考試闡務工作造成鉅大負擔及為求考試公平無法將試題字體分殊化放大為由，僅同意提供固定規格之放大試題。本案視覺障礙應考人向考選部申請放大試題至特定大小字體之請求涉及合理調整，然調整措施是否合理、是否造成考選部不符比例之負擔等，目前我國尚乏客觀審查機制。因合理調整措施涉及身心障礙者權利及其相對人之義務，故其落實上大多需要立法明文規範，至於因此所生之費用由誰負擔，亦有待法律予以妥適安排。<sup>7</sup>且根據美國障礙者法案（Americans with Disabilities Act，ADA）的規定，所謂的過度或不當負擔，是指考慮所有相關因素包括當事人的利益、雇主的負擔、調整需要的費用及同事或顧客的反應等來決定是否造成過大困難或負擔。如何判定調整是否合理以及是否過當負擔，將是臺灣在未來實施合理調整的配套措施上必須考量的重要問題。<sup>8</sup>又CRPD中的合理調整措施，著重於身心障礙者於個案中，請求對造針對其需求進行必要及適當調整之權利，國內身心障礙者相關立法上並未完全符合此一核心概念，例如身權法第19條、第33條第1項<sup>9</sup>規定要求主管機關應依照身心障礙者的「意願」與「需求」，訂定「個別化」服務計畫、提供「個別化」服務，但法律並未明確賦予身心障礙者有向他方提出合理調整之

---

<sup>7</sup> 引自孫迺翊，無障礙／可及性、合理調整與平等不歧視原則：從「身心障礙者權利公約」檢視我國憲法及身心障礙者權益保障法之平等原則內涵，臺大法學論叢，第45卷特刊，頁1163-1228，2016。

<sup>8</sup> 引自邱大昕，CRPD與「合理調整」，社區發展季刊，第157期，頁236-240，2017。

<sup>9</sup> 身權法第19條：各級主管機關及目的事業主管機關應依服務需求之評估結果，提供個別化、多元化之服務。第33條第1項：各級勞工主管機關應參考身心障礙者之就業意願，由職業重建個案管理員評估其能力與需求，訂定適切之個別化職業重建服務計畫，並結合相關資源，提供職業重建服務，必要時得委託民間團體辦理。

請求權，無論是公法還是私法領域，尚無身心障礙者得請求對方依其具體需求提供合理調整之立法例<sup>10</sup>。是以，合理調整落實上需要立法明文規範，而目前我國對於合理調整原則及審查程序闕如，亟待訂定以落實公約精神。

(三)另本院就政府部門落實CRPD合理調整之精神之具體建議及現行措施有何應檢討改善之處，經諮詢專家學者亦指出：「目前最大困難應該是無法判斷調整是否『合理』，以及是否對職場工作造成『過度負擔』。不僅雇主缺乏配合調查意願，也缺乏具有公信力的第三方做為仲裁者。」、「考選部拒絕提供的確可能涉及歧視，然而合理調整，合理之定義為何，在不同場域由誰承擔，國內還沒有明確的定義，有待相關單位儘速訂立臺灣的合理調整規範。亦證訂定相關具體規範之必要。」、「身權法的修正應將合理調整納入歧視的定義；國際審查委員會建議國家依CRPD第2條規定，將合理調整原則納入各項國家法規，並確保法律規定拒絕合理調整即構成歧視，且公私部門均一致適用。行政院應該依公約審查建議，儘快建構臺灣的合理調整。」等建議意見。

(四)綜上，CRPD規範締約國有提供合理調整的義務，亦給予身心障礙者對合理調整的提供，享有相對應的法律上請求權，本案視覺障礙應考人向考選部申請放大試題至特定大小字體之請求涉及合理調整，其落實上則需要立法明文規範，然目前我國對於合理調整原則及審查程序闕如，允宜由行政院督同所屬研議訂定具體規範，以利遵循。

---

<sup>10</sup> 引自孫迺翊，「身心障礙者權利公約」第2章概念定義、一般原則與無障礙/可及性之保障，頁49。

肆、處理辦法：

- 一、調查意見一至二，函請考選部確實檢討改進見復。
- 二、調查意見三，函請行政院督同所屬研議見復。
- 三、本案因涉及身心障礙者應考權，調查意見移請本院人權保障委員會參處。

調查委員：王幼玲

中 華 民 國 108 年 3 月 14 日