

## 調 查 意 見

壹、案由：據報載，衛生福利部 113 婦幼保護專線，於 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。

貳、調查意見：

「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，臺北市政府 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，茲將調查結果臚列如次：

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<sup>1</sup>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

---

<sup>1</sup>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。

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

處理方式 加害人	緊急、重大危機案件		一般案件
	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<sup>2</sup>，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

---

<sup>2</sup>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。

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。

## 二、臺北市政府警察局員警於 102 年 8 月 22 日接獲該市里長通報兒童受虐案件，僅以電話通報該市家防中心，未依規定完成通報程序，實有疏失

- (一)按兒少權法第 53 條第 1 項規定，警察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；兒少保護通報辦法第 2 條第 2 項規定：「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。」因此，員警通報兒童保護案件時得先以言詞、電話通訊方式通報，並應填具書面通報表件。
- (二)查臺北市政府 102 年 11 月 15 日資料指出：警員向 113 保護專線人員表示，臺北市家防中心接線人員稱案主非遭家屬施暴，不算是家暴，故警員於 102 年 8 月 22 日未通報；於同年 8 月 22 日約詢時稱：處理員警當時以里長辦公室內電話通報家防中心，即認定已完成通報程序，故本案當時無填具通報表云云，對於 102 年 8 月 22 日員警是否已通報乙節，說詞前後不一，惟均未見該府警察局 102 年 8 月 22 日之通報表單，詢據該府警察局陳稱：本案通報程序並不完整等語。
- (三)衛生福利部並稱：本案員警於 8 月 22 日僅以里長辦公室電話方式聯繫臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心即認定已完成通報程序，然未於 24 小時內填具通報表，應再檢討改進。是以，臺北市政府警察局員警於 102 年 8 月 22 日接獲該市里長通報兒童受虐案

件，僅以電話通報該市家防中心，核有未依規定完成通報程序之疏失。

### 三、臺北市政府警察局員警於 102 年 8 月 26 日接獲該市里長通報兒童受虐案件逕行通報 113 保護專線，通報方式錯誤，且處理本案過程敏感度不足，允應檢討改進

- (一) 依據兒少權法第 53 條第 1 項規定，警察屬兒童保護案件責任通報人員，已如前述，前內政部(家庭暴力防治委員會)以 99 年 5 月 7 日台內防字第 0990095905 號函知各直轄市、縣(市)家防中心略以：「基於責任通報人員為保護性工作網絡成員之一，為能提供被害人及時服務，建請加強宣導渠等應直接向當地社政單位指定窗口連絡，避免再撥打 113 延遲救援時機或影響民眾進線權益，請貴府(中心)確實依據本部前於 98 年 11 月 27 日以台內防字第 09802221112 號函就責任通報人員與一般民眾通報途徑應予分流乙節廣為周知。」衛生福利部並說明：各責任通報人員(包括醫療院所、警察、學校老師都是責任通報人員等)，多已知悉法定通報責任，而應直接通報至當地主管機關，不需再通報 113 保護專線，佔用民眾進線機會。
- (二) 查警察屬兒童保護案件之責任通報人員，依規定發生兒童保護案件應逕行通報縣市主管機關，惟臺北市政府警察局處理本案員警於 102 年 8 月 26 日逕行撥打 113 保護專線，通報方式明顯錯誤。
- (三) 次查，本案處理員警於 102 年 8 月 22 日即知兒童少虐案件，遂獨自前往兒童寄居處該址查訪，員警請該屋主開門讓警方入屋內查看是否有小孩在屋內，但該屋主以小孩已由母親帶回為由，不願警方進入屋內查看，故員警當時只能從門外向內查看，未發



現有兒童行蹤，且經兒童母親與該員警連繫時，亦表示不清楚目前兒童去向，而該員警訪查追蹤遂因此作罷。然本案事發後經里長通報及調閱監視器甫知悉屋主及兒童母親說謊，屋主將兒童帶出，發現本案兒童身上有多處明顯外傷。足徵，員警僅片面相信屋主及兒童母親片面說詞，於處理類此案件時敏感度顯有不足。

- (四)且處理員警於102年8月22日與家防中心專線社工對話，提及：「因為他（意指兒童）之前就有受傷，然後……後來放在朋友那邊又有被打。」102年8月26日19時41分專線社工聯繫派出所與警員及兒童通話，該次通話內容警察提及：「之前揍很嚴重，因為我們有相片啊，是里長給我們的。」均見兒童於8月22日之前即曾有受虐致傷情形，卻未見員警積極處理，益見員警於處理兒童保護案件之敏感度不足。

#### 四、臺北市家防中心社工人員於處理本案核有未受案處理，以及後續未追蹤處理等誤判案情、傾聽不足之缺失，顯見欠缺專業知能；且該中心未及時提供督導，允應深切檢討改進

- (一)兒童保護案件與人身安全息息相關，對案件之研判具高度專業判斷能力，為確保保護專線服務品質，以及確保接線人員針對來電者提供妥適之評估及處遇，其督導機制實屬必要且及時，俾利確認接線人員對於通報案件評估之適切性，避免誤判案情，以防範於未然。
- (二)查臺北市家防中心於處理本案以里長為責任通報人，欠缺兒童名字等資料、非遭家人責打案件非該中心業務等為由，將該次通報電話視為諮詢案件而未錄案，且後續未處理追蹤之缺失，詳如前述，均足

徵接線社工人員欠缺專業知能。且該府於事後查復坦承因接線社工傾聽不足，對於相關訊息未仔細留意，造成線上判斷與員警之落差，並將加強傾聽與同理心訓練，提升對來話者之情緒支持與回應能力。及對專線組社工進行電話會談技巧訓練，加強敏感度訓練，以提升個案判斷之專業度。復於本院約詢時亦陳稱：經檢視 8 月 22 日當天的所有通話紀錄，在整個問答的過程中，有幾個地方不夠周延，後續有要求家防中心專線組，要求接聽電話要有深入、專業的訓練。

- (三)次查臺北市家防中心對專線接線社工人員之督導機制有：1. 即時督導：社工員於接線及處遇過程若有疑義或問題，隨時與督導人員進行討論。2. 定期個別督導：調聽社工案件處遇的電話錄音進行案件分析與問題討論，原則上每人每年進行 4 次個別督導，以及個案報告檢視：核閱社工員個案處遇服務報告，若有處遇疑義立即進行討論。惟該中心針對 8 月 22 日通話案情之督導，遲至案經媒體批露及本院調查後，始於 102 年 11 月 4 日對接線社工進行個別督導，於 11 月 7 日邀請外聘專家學者對專線組社工進行團體督導；而 8 月 26 日之接線社工於 10 月因考試分發離職，故未有督導資料，足見未及時提供督導，允應深切檢討改進。

#### **五、本案因案件發生致暴露通報人身分，臺北市家防中心、衛生福利部允應善盡對通報人之身分保密事宜**

- (一)兒少權法第 53 條規定，執行兒童及少年福利業務之人，於執行業務時知悉兒童及少年有兒童遭受不當對待情形，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過 24 小時；其他任何人知悉該情形者，得通報直轄市、縣（市）主管機關。同法第 5

項規定，通報人之身分資料，應予保密。

(二)查臺北市某里長積極熱心通報本件兒童保護案件，衛生福利部查復表示該里長因本案近期生活已受干擾，且經本院與其聯繫，渠因本案經媒體批露及相關單位介入瞭解後，造成其許多困擾及身心俱疲(如：因媒體揭露及家防中心未善盡保密之責，已有記者、議員、家防中心、衛生福利部等多人詢問案情，且部分里民因此知悉該案件係其通報，對其通報行為多所指責，且遭部分里民指責渠刺探別人隱私等情)，其提出對本案之建議為：除請臺北市家防中心及衛生福利部 113 保護專線人員提升專業度並積極處理兒童救援，並請求落實對通報人保密等語。

(三)綜上，本案縱因議員質詢及媒體批露，通報人身分仍應依規定予以保密，惟案件發生後致暴露通報人身分，臺北市家防中心、衛生福利部允應善盡對通報人之身分保密事宜。

調查委員：黃武次

中 華 民 國 1 0 2 年 1 2 月 2 4 日