

## 調 查 報 告

壹、案由：據悉，110年11月21日凌晨在桃園市龜山區7-11超商店員因勸導未配戴口罩之男子戴上口罩，引起該男子心生不滿，去而復返，持刀刺殺超商店員，經送醫不治。經查自110年5月間嚴重特殊傳染性肺炎疫情爆發以來，先後於5月17日在新北市超商、9月26日在屏東縣超商、10月13日在桃園市中壢區超商、10月15日在臺北市某處、10月23日在臺中市超商，多次發生因店員勸導未配戴口罩者戴上口罩，致遭毆傷、挖眼之情事，其中有部分行兇者疑有精神障礙之問題。上開6件危害社會治安之事件，涉及警政機關加強夜間巡邏及與超商或其他夜間營業之店家建立緊急聯絡網，衛生福利部對於超商等店家應如何執行勸導未戴口罩者進入之相關準則，勞動部就業者訂定執行職務遭受不法侵害預防指引，有無落實檢查督導之責？對於精神障礙者之列管機制及司法精神醫院之設置，均攸關社會安全網之補強及人民免於恐懼之自由，相關主管機關有無違失？有深入瞭解之必要案。

## 貳、調查意見：

我國是亞洲便利商店密集度第二高的國家，平均每1,851人就有一家，僅次於南韓。據統計，國內便利商店數量逐年成長攀升，以四大超商(指7-11、全家、萊爾富、OK)而言，民國(下同)100年底合計9,739家，104年底展店至10,187家，107年底為10,866家，至111年初全國門市家數已成長至12,630家。在臺灣，便利商店不僅遍布於街頭巷尾，所提供之服務也早已不再侷限於臨時性之便利小型購物，舉凡咖啡、熟食之購買；稅款、罰單、帳單等各類費用之繳納；影印、列印或傳真文件；寄收包裹；網購物品之領取等，無所不能的超商可以說已完全融入民眾的各項生活日常，而成為大家生活中的好鄰居、好幫手，夜間裡，便利商店的那一盞燈，也成為不少夜歸民眾安心的依靠。

然而，自110年5月新冠肺炎疫情嚴峻，雙北及全國分別自110年5月15日及19日起，經嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心(下稱疫情指揮中心)宣布進入第三級警戒<sup>1</sup>以來，卻陸續於110年5月17日在新北市土城區發生未戴口罩之賴姓男子，因不滿超商店員勸導其佩戴口罩，而持安全帽毆傷店員事件【第一案】；於110年9月26日在屏東縣高樹鄉發生未戴口罩之楊姓男子，經超商店員提醒後，竟毆傷店員並挖傷店員之雙眼案【第二案】；於同年10月13日在桃園市中壢區發生未戴口罩之黃姓男子，因不滿超商店員提醒應佩戴口罩而毆傷店員事件【第三案】；於同年10月15日在臺北市中山區某社區大樓發生住戶彼此間因規勸佩戴口罩，未戴口罩之陳女情

---

<sup>1</sup> 依據衛生福利部110年5月16日公告之嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)第三級疫情警戒標準及防疫措施裁罰規定，除重申該部前於109年12月1日會銜其他相關部會公告「防治嚴重特殊傳染性肺炎，進入本公告所示高感染傳播風險場域應佩戴口罩，並自中華民國109年12月1日生效」部分，仍繼續沿用辦理外，另公布之防疫措施包括「**外出時全程佩戴口罩**」。第三級警戒期間至110年7月26日止。

緒失控，持美工刀刺傷規勸者事件【第四案】；於同年10月23日在臺中市區發生未戴口罩之周姓男子，因不滿超商店員規勸其應遵守防疫規定，而持現場器物朝店員之頭部攻擊事件【第五案】；於同年11月21日清晨在桃園市龜山區更發生未戴口罩之蔣姓男子因不滿店員勸導其須戴口罩否則不予結帳，乃憤而持刀將店員刺殺身亡之事件【第六案】，引發輿論高度關注與撻伐。110年12月7日於新北市板橋區再發生馬姓男子疑似不滿超商店員勸阻其插隊，而毆傷店員之攻擊事件【第七案】。

上開7個月內頻繁發生之7件攻擊事件中，有6案之被攻擊者為便利商店店員，顯示便利商店員工疑似淪為遭受暴力攻擊的高風險者。案經本院向各有關機關調閱卷證資料，分別據臺灣臺北地方檢察署(下稱臺北地檢署)於110年12月27日函復、經濟部於111年1月3日函復、勞動部於111年1月6日函復、法務部於111年1月18日函復、衛生福利部(下稱衛福部)於111年1月21日函復、內政部警政署於111年1月26日函復，另於111年4月1日就本案所涉相關法制、政策及執行面之疑義，詢問相關權責主管機關，分別由經濟部商業司蘇司長文玲、內政部警政署鄭組長榮崑、衛福部疾病管制署周署長志浩、該部心理及口腔衛生司譙司長立中、勞動部職業安全衛生署朱副署長金龍率相關業管同仁到院說明，業已調查完竣，茲列述調查意見如下：

- 一、疫情指揮中心因應國內疫情發展情勢，自109年12月1日起規範民眾進入醫療照護機構等8大場域，一律須佩戴口罩，便利商店亦在上開受規範之8大場域之列。違反者，並得依傳染病防治法第70條第1項規定，處新臺幣3千元以上1萬5千元以下罰鍰。關於裁罰之對象，據衛福部表示，除未佩戴口罩之違規行為人外，倘業者未善盡場所管理人之勸導責任，亦有受裁

罰之虞。惟查國內零售超商業者大多規模不大，營業時間人力有限，且並不具任何公權力，上開規範在欠缺相關具體指引協助業者遵行善盡場所管理人責任之採擇措施之下，致超商員工因口頭提醒顧客佩戴口罩而竟遭受暴力攻擊之事件頻傳，相關政策與罰則容有檢討改進之必要。

- (一)109年初，有鑒於中國大陸新型冠狀病毒感染引發之肺炎疫情尚未平息，且泰國、日本、韓國等鄰近國家接連出現自武漢移入之確診個案，衛福部疾病管制署遂依據傳染病防治法第17條及中央流行疫情指揮中心實施辦法之規定，於109年1月20日宣布成立疫情指揮中心，期能統籌整合各部會資源與人力，全力守護國內防疫安全，確保國人健康。
- (二)至109年12月1日，衛福部依據傳染病防治法第37條第1項第6款規定以及109年11月17日疫情指揮中心第55次會議決議，與金融監督管理委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、交通部、經濟部、教育部、國防部、文化部、內政部會銜公告略以：**為防治嚴重特殊傳染性肺炎，進入本公告所示高感染傳播風險場域應佩戴口罩，並自109年12月1日生效。**該公告所稱「高感染傳播風險場域」，指不易保持社交距離，會近距離接觸不特定人，可能傳播嚴重特殊傳染性肺炎之室內場所。該公告附件則分別針對醫療照護、公共運輸、生活消費、教育學習、觀展觀賽、休閒娛樂、宗教祭祀及洽公機關(構)等8類別場域予以例示(如附件一)，其中「生活消費」類別例示如：觀光旅館、旅館、商場(購物中心)、百貨商場、室內零售市場、超級市場、展覽場、傢俱展示販售場、社區藥局、藥品零售藥商、零售醫療器材商、藥粧店、零售商店及其他類似場所。據衛

福部111年1月21日函復本院之查復書說明略以：由於各類場域包含場所繁多，無法逐一系列，僅例示相關場所，就便利商店營業形態，亦具有不易保持社交距離，會近距離接觸不特定人之特性，可歸類於該公告所列之生活消費類別場域。

- (三)上開進入8大類高感染傳播風險場域應佩戴口罩之規範，屬於傳染病防治法第37條第1項第6款所定「其他經各級政府機關公告之防疫措施」，爰若有違反者，主管機關得依據同法第70條第1項第3款處新臺幣(下同)3千元以上1萬5千元以下罰鍰。嗣因國內COVID-19疫情漸趨嚴峻，110年5月15日行政院與疫情指揮中心共同發布，自即日起，臺北都會區(含臺北市、新北市)提升疫情警戒至第三級。其後自同月19日起，將第三級防疫警戒範圍擴大至全國，原定至110年5月28日止，嗣依本土疫情發展趨勢逐次遞延至110年7月26日。自110年7月27日起降為二級警戒，而依衛福部110年7月29日衛授疾字第1100200687號公告修正之「嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)第二級疫情警戒標準及防疫措施裁罰規定」，便利商店等「生活消費」類別之營業場所自同年7月27日起仍應繼續落實並配合各項防疫措施，包括：實聯制、維持社交距離、全程戴口罩、體溫量測及加強環境清消、員工人員健康管理等。
- (四)自110年5月起，國內北、中、南各地陸續發生數起未遵守防疫規範佩戴口罩之民眾，經便利商店店員勸導提醒後，心生惱怒怨懟而動手攻擊店員之暴力事件如下：
- 1、【第一案】土城萊爾富超商攻擊事件：110年5月17日上午7時許，一名49歲賴姓男子至新北市土城區萊爾富便利超商童話店內購物，因未配戴口

罩及配合實名制登記，為卓姓超商男店員所勸導，賴男因而心生不滿對卓姓店員咆哮，並基於傷害、恐嚇、公然侮辱之接續犯意，先對卓姓店員恫稱：「你下次讓我看到，我一定打你」等語，復於卓姓店員走出櫃檯拿出手機報警，並持續提醒賴男應配合防疫措施時，再持自備之安全帽朝卓姓店員頭部揮擊，並以徒手揮拳毆打卓姓店員，且於毆打過程對卓姓店員辱稱：「幹你娘」、「幹你老師」等穢語。

- 2、【第二案】屏東和泰超商挖眼事件：110年9月26日上午9時許，一名50歲楊姓男犯嫌於屏東縣高樹鄉一處超商購物時，經潘姓女超商店員提醒應戴好口罩，楊嫌竟情緒失控闖入櫃台，以體型優勢將潘女壓制在地後實施暴力，甚至徒手猛挖其雙眼，造成潘女鼻樑骨折、視網膜剝離、眼窩內壁骨折等傷勢及心靈嚴重創傷。
- 3、【第三案】中壢萊爾富超商酒醉客攻擊事件：110年10月13日晚間11時許，一名33歲黃姓男子與曾姓友人到桃園市中壢區一間萊爾富超商購物沒有戴口罩，被一名顧客及超商店員提醒，不料黃男竟惱羞成怒，動手毆打顧客及店員。據媒體報導，當時有年輕人3男1女下車進超商，店內顧客和店員發現著黑衣的黃姓男子沒戴口罩，出言提醒，不料黃男竟惱羞成怒嗆聲：「我爽啦，怎麼樣，我認識你們店長，叫你們店長過來」。過了幾分鐘，黃男怒氣沖沖朝該顧客揮拳，把人打飛倒地，再走到櫃檯前，一把揪住嚇得蹲在櫃檯下方店員質問「你們店長來了嗎？」店員因害怕沒回應，黃男冷不防對店員揮了一拳，隨後與同行友人揚長而去。

4、【第五案】臺中統一超商酒醉客攻擊事件：110年10月23日凌晨2時許，一名22歲周姓男犯嫌酒後進入臺中市中區一間統一超商，經陳姓男超商店員提醒配戴口罩，周嫌竟激動咆哮，並隨手拿起店內物品丟擲，更闖進櫃台持玻璃瓶瘋狂毆打陳男，造成被害人頭部2處撕裂傷、眼窩碎裂、左側肋骨6根骨折斷裂、合併血胸與腦震盪等嚴重傷勢。

5、【第六案】桃園龜山統一超商刺殺事件：110年11月21日凌晨5時許，一名41歲蔣姓男犯嫌於清晨至桃園市龜山區一處超商購物，疑因沒戴口罩遭蔡姓男超商店員制止入內，蔣男憤而離去，不久又乖乖戴著口罩上門買完東西，結帳時故意把口罩往店員身上扔，雙方口角後蔣男離去；豈料之後又再度返回超商，一進店內就把蔡姓店員叫出櫃台，直接掏出預藏的短彎刀連連刺向蔡姓店員左胸。雙方從店內扭打至店外，後蔡男失血過多不支倒地，送醫後仍不幸死亡。

(五)上開【第六案】發生後之翌(22)日下午，疫情指揮中心發言人莊人祥在疫情記者會中始表示，建議超商、店家可透過「門口張貼戴口罩等訊息」、「錄音廣播取代面對面勸導」等方式，降低員工發生衝突風險等語。四大超商與全聯福利中心則於當(22)日宣布，將不再強制提醒戴口罩。超商業者多表示，係配合政府防疫政策，且為避免被裁罰，才由店員口頭提醒未佩戴口罩之顧客戴口罩，且經濟部於110年11月24日召開之「保障夜間工作者安全議題研商會議」結論亦提及：有關超商反映裁罰超商未勸導佩戴口罩，以及建議因疫情趨緩重新檢討佩戴口罩及實聯制政策等節，將於相關機制轉知地方政

府及中央疫情指揮中心各依權責處理等語。衛福部雖表示未曾要求超商店員須提醒佩戴口罩云云，並稱該部目前為止尚無收到地方政府副知有關便利商店因民眾檢舉營業場所內有人未依規定佩戴口罩致業者挨罰之案件等語。惟衛福部於函復本院之查復書說明略稱：依該部公告之「嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)第二級疫情警戒標準及防疫措施裁罰規定」，得開放之營業場所與公共場域及入場民眾，應落實並配合實聯制、佩戴口罩、體溫量測等防疫措施，**場所(域)業者未實施前述措施者，應依法裁罰之**，倘業者已實施實聯制及佩戴口罩，但民眾未配合遵守，則應裁罰民眾。另該部疾病管制署周志浩署長於本院詢問時則稱：「我們的理念是場所管理人還是有其責任，若你有勸導或告示(張貼在明顯的地方)的話，我們就不會處罰你。如果你一點管理人的責任都沒有盡的話，地方機關就會裁罰。」等語，且經該部函請各地方政府提供轄內各營業場所業者因未勸導進入店內之顧客佩戴口罩致遭裁罰之案例，據臺北市政府提供110年10月間轄內營業場所相關裁罰案例2則，受裁罰之對象分別為視聽歌唱業及餐飲場所之業者<sup>2</sup>。換言之，確實曾有營業場所業者因未勸導進入店內消費之顧客佩戴口罩而受裁罰，顯示依該部對於相關罰則規定之解釋，8大類高感染傳播風險場域之業者，倘未善盡場所管理人之責任，勸導或告示入內民眾應

---

<sup>2</sup> 此2則裁罰案例之裁處書雖尚分別援引臺北市政府110年10月5日府產業商字第1106035418號公告之「**臺北市視聽歌唱場所(自助式KTV、電話亭KTV)防疫營運指引**」及該府於110年8月31日府衛食藥字第11030428591號公告修正之「**臺北市餐飲業防疫管理措施**」作為裁處罰鍰之法令依據，對於業者須落實相關顧客管理責任，否則將受裁罰一節有較明確之規範，惟其中針對視聽歌唱業者之裁處函，亦一併引用衛福部公告修正之「嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)第二級疫情警戒標準及防疫措施裁罰規定」，及附件「因應COVID-19第二級疫情警戒相關措施及裁罰規定表」所定之防疫措施及罰則，作為裁處之法令依據。

配合戴口罩等防疫措施，確實亦有依傳染病防治法第37條第1項第6款、第70條第1項第3款規定受裁罰之虞。然而，國內便利商店門市普遍規模不大，營業時間人力有限，復不具任何公權力，且經濟部作為便利商店之目的事業主管機關，亦未針對業者應如何遵循防疫規範，提醒顧客佩戴口罩一節，訂定相關防疫作為指引，詢據該部表示：「因為超商其實就是屬於一般的零售業者，我們沒有另外訂定指引」等語，就此而言，相關政策與罰則使無權者承擔逾其能力所能負荷之責任，實有不當轉嫁落實執行防疫措施責任之嫌。

(六)綜上，疫情指揮中心因應國內疫情發展情勢，自109年12月1日起規範民眾進入醫療照護機構等8大場域，一律須佩戴口罩，便利商店亦在上開受規範之8大場域之列。違反者，並得依傳染病防治法第70條第1項規定，處新臺幣3千元以上1萬5千元以下罰鍰。關於裁罰之對象，據衛福部表示，除未佩戴口罩之違規行為人外，倘業者未善盡場所管理人之勸導責任，亦有受裁罰之虞。惟查國內零售超商業者大多規模不大，營業時間人力有限，且並不具任何公權力，上開規範在欠缺相關具體指引協助業者遵行善盡場所管理人責任之採擇措施之下，致超商員工因口頭提醒顧客佩戴口罩而竟遭受暴力攻擊之事件頻傳，相關政策與罰則容有檢討改進之必要。

二、案內7件暴力攻擊事件中，有3件之行為人係屬追蹤關懷中之精神病患，卻仍無法防範其等再有傷人之攻擊行為，顯示社會安全網仍有亟待修補之破洞；另有鑒於刑事監護處分新制上路以及新修正刑事訴訟法已增設暫行安置制度後，有關司法精神醫院之籌設已屬刻不容緩之要務，衛福部允應針對相關缺漏之處積極

加速修補，以強化社會安全網之建構，俾達成「接住每一個需要幫助的人」之政策目標。

(一)109年5月20日蔡英文總統在其第二任就職演說中特別強調，要把「社會安全網」的漏洞補起來，承諾政府有責任介入家庭無法照顧的思覺失調症或其他精神疾病患者，宣示強化社會照顧體系。蔡總統並承諾未來會提升第一線的社工能量，改善社工工作環境，讓社工能夠深入最基層，把過去社會安全網沒有接住的人找出來。另查，有鑒於臺灣社會自98年至105年間，曾發生多起隨機殺人事件，以及近年來越來越多的兒虐事件顯示，已無法單靠既有的高風險家庭服務計畫來落實對兒童安全的保護，為結合政府各部門的力量，建構一張綿密的安全防護網，扶持社會中的每一個個體，於其生活或所處環境出現危機時，仍能保有其生存所需的基本能力，進而抵抗並面對各種問題，衛福部自107年至110年間已執行「強化社會安全網計畫」(是為第一期計畫，並於110年至114年間賡續進行第二期計畫)，該計畫已於110年底執行完畢，並據該部表示，相關推動作為已達成：布建社會福利服務中心整合社會救助與福利服務、整合保護性服務與高風險家庭服務、整合加害人合併精神疾病與自殺防治服務、透過跨部會平台會議整合跨部會服務體系等初步成果。

(二)然經查，案內所列7件暴力攻擊事件中，其中第二案、第四案及第七案之行為人均係地方衛生主管機關追蹤關懷中之精神病患，政府相關之追蹤關懷作為卻仍無法對相關攻擊行為提供防範或預警，再度造成傷害與遺憾，顯示目前社會安全網仍有亟待修補之破洞：

1、第二案之楊姓男子：

楊男為屏東縣政府衛生局追蹤關懷之個案，然其於110年6月30日清晨曾在屏東縣高樹鄉某早餐店內，持菜刀砍傷一名婦人，經強制送醫，至同年8月12日完成階段性治療出院，出院後由屏安醫院收治為居家治療服務個案。詎竟於同年9月間又犯下本件對超商店員挖眼案，臺灣屏東地方檢察署(下稱屏東地檢署)檢察官嗣已於111年2月22日偵查終結，將楊男以殺人未遂及重傷未遂罪嫌，提起公訴。其服務摘要、案發後之處置及後續作為如下：

- (1) 服務摘要：個案自99年3月4日起由高樹鄉衛生所公衛護理師追蹤關懷訪視。106年12月至110年8月期間多次住院，出院後由屏安醫院收治為居家治療服務個案。110年8月出院計畫安排居家治療持續提供服務，因個案及家屬拒絕長效針劑使用，公衛護理師於8月19日面訪個案，其對於訪視人員態度冷漠、有敵意，雖有屏安醫院進行居家治療及給藥，但個案藥物順從性不佳。
- (2) 案發後處置及後續作為：
  - 〈1〉因楊男曾有傷害及送醫事實，員警於110年9月26日9時30分，依精神衛生管理法第32條第1項規定通報屏東縣24小時思覺失調症評估專線，由專人負責評估。經認定楊男應立即護送前往附近適當醫療處所機構就醫，屏東縣24小時評估專線指派救護車，將楊男送往屏安醫院，嗣經楊男同意自願住院治療。
  - 〈2〉嗣至110年11月4日楊男經醫院評估出院，隨即由屏東地檢署檢察官認為有逃亡及再犯之

虞，聲請羈押，並經屏東地院裁定准許。

〈3〉屏東地檢署承辦檢察官指示楊男於111年1月4日至1月18日，前往高雄市立凱旋醫院進行精神鑑定及治療，為防止楊男由凱旋醫院脫逃再度犯案，屏東縣政府警察局里港分局編排5名專責警力24小時全程戒護。

〈4〉衛生主管機關於110年10月1日、10月4日、11月8日及12月17日召開跨局處、跨網絡單位討論會議，加強落實分級照護、強化各網絡列管個案之督管合作及共訪機制及強化第一線即時通報。

(3) 另據衛福部於本院約詢時說明略以：

〈1〉本案楊男自110年8月12日出院，110年8月19日由屏東縣政府衛生局地段護士納入追蹤關懷訪視。110年9月17日案訪未遇，9月26日發生憾事。

〈2〉在行政院的指導下，該部積極推動強化社會安全網計畫第二期計畫，另，該局已加速布建心理衛生中心，充實進用人力，強化人員訓練，落實社區精神病人分流分級照護，並依據「精神疾病患者社區家訪要點」進行訪視，精進社區精神病人追蹤、保護與關懷，並持續監測其就醫情形及視需要協助危機處理，以減少因病情不穩造成疾病復發或暴力之風險。另持續加強與精神醫療體系、警政、消防、社政、民政、司法等單位，定期召開跨局處高風險個案會議，建立跨網絡合作模式及資源整合，以強化社區精神病人服務網絡之銜接。

2、第四案之陳姓女子：

陳女於110年10月15日所為之本件攻擊行為業經臺北地檢署檢察官於同年11月17日以其涉犯殺人未遂罪嫌起訴在案。另經查，陳女罹患急性精神病症，屬於臺北市政府衛生局追蹤關懷之個案，有關其服務摘要、案發後處置及後續作為略如下：

- (1) 服務摘要：個案104年4月至105年6月因使用毒品入獄，於108年12月強制住院，由衛福部臺北醫院收案。110年1月14日由臺北市政府毒品危害防制中心收案、追輔。於110年8月4日由臺北市政府衛生局大同區健康服務中心收案，並持續追蹤關懷。108年強制住院後至本案發生前之個案訪視紀錄列如下表：

表1 第四案陳姓女子之個案訪視紀錄(摘錄)

權責單位	日期	訪視紀錄簡述
新北市心衛社工	108/12/16	案主因有妄想症狀攻擊他人，經緊急護送就醫至衛福部臺北醫院，由主治醫師評估當日通報為嚴重病人並申請強制住院，後案主同意改為健保住院
	109/1/20	因症狀已改善辦理出院。
	109/5/14	案主再度緊急護送就醫至衛福部臺北醫院，並於翌(15)日派案予戶籍地三峽區衛生所進行關懷訪視。
	109/5/26	出院
	109/5~110/7	因個案未居住戶籍地，衛生所僅能以電訪方式關懷。 109/5~109/8因無個案聯繫資訊，衛生所僅能透過案前婆家與網絡單位詢問案主狀況，109/8/27案主主動聯繫衛生所表示願意接受訪視，惟109/9-110/7衛生所多次致電案主均無接聽，僅能再透過案前婆家與網絡單位詢問案主狀況。
臺北市心	110/8/4	個案因戶籍地變更轉由臺北市大同區健

衛社工		康服務中心追蹤。同日電訪個案追蹤關懷。
	110/9/28	電訪個案未遇。

(2) 案發後處置及後續作為：

〈1〉 110年10月15日事件發生後，轄區警方以殺人未遂罪嫌移送臺北地檢署，當天複訊後交保，並強制送醫至三軍總醫院北投分院，個案強制住院期間為110年10月18日至同年12月20日。出院後，由心衛社工持續進行社區關懷訪視。

〈2〉 110年10月26日、110年12月14日召開相關跨局處檢視會議及出院準備會議，邀集各網絡單位(警政、衛政、社政及勞政等)與會，針對本案網絡合作及個案後續處遇服務進行討論，俾利跨網絡提供社區照護。

(3) 據衛福部於本院約詢時就本案補充說明略以：

〈1〉 臺北市強化社會安全網係結合該府七大局處(社政、衛政、警政、消防、教育、勞政、民政)，共同建立跨領域合作模式處理個案多元議題透過整合個案資訊及風險狀況，協助一線人員及早預警，主動檢視及提供關懷服務。針對出現社區干擾議題者，若經評估合併精神症狀有就醫需要時，即會協助進行醫療處理。

〈2〉 陳女於110年12月20日結束強制住院，後續由臺北市心衛社工持續追蹤關懷提供服務。

〈3〉 個案於111年2月遷居新北市，已轉由該市心衛社工接續提供關訪服務。個案定期於三軍總醫院北投分院及衛福部臺北醫院回診，後

續新北市將持續追蹤關懷訪視。

3、第七案之馬姓男子：

馬男屬新北市政府衛生局追蹤關懷之個案，據衛福部提供個案相關資料略如下：

- (1) 服務摘要：個案自83年9月9日由中和區衛生所收案追蹤照護，102年2月至110年2月期間多次於新店耕莘醫院住院治療。於110年10月30日訪視，個案在超商咆哮、作勢攻擊之行為，警消逕送至新店耕莘醫院但未住院，公衛護理師聯繫個案未果，並與案弟討論照顧計畫。
  - (2) 案發後處置及後續作為：110年12月24日聯繫新北地檢署，本案尚在偵查中，將持續追蹤本案後續司法及就醫狀況。
  - (3) 個案主要照顧者為案弟；個案自110年10月30日至12月7日間，公衛護理師皆未能與個案取得聯繫，爰與案弟聯繫並討論照顧計畫。另依據新北市訪視個案未遇之流程作為，係透過家屬/鄰居/鄰、里長/公設保護人/區公所尋找個案，倘未能尋獲個案，則函請警政協尋。
- (三) 上開第二案之楊姓男子於110年8月12日出院後，經屏東縣高樹鄉衛生所公衛護理師於8月19日面訪個案，發現個案呈現「對於訪視人員態度冷漠、有敵意，雖有屏安醫院進行居家治療及給藥，但個案藥物順從性不佳」，嗣於同年9月17日案訪未遇，於9月26日即發生對超商店員暴力攻擊之憾事。第四案之陳姓女子係合併毒品議題之精神疾病患者，其前於108年12月及109年5月曾兩度經緊急護送就醫並住院治療，然個案於同年5月出院後，因個案未實際居住在戶籍地，新北市心衛社工僅能以電訪方式關懷，其後一年餘的時間，甚至只能透過其家屬詢

問個案狀況，嗣於110年8月4日個案因戶籍地變更而轉由臺北市心衛社工追蹤關懷，並於同日電訪，惟其後復呈現失聯狀態，直至110年10月15日再度對鄰居有攻擊滋擾行為。第七案之馬姓男子前於102年2月至110年2月間多次住院治療，案發前復曾於110年10月30日有在超商咆哮、作勢攻擊之行為，經警消護送就醫後並未住院，然至110年12月7日本次攻擊行為前，新北市公衛護理師始終聯繫個案未果，僅能與主要照顧者(案弟)討論照顧計畫。凡此案例均顯示，衛福部固已於107年至110年間執行強化社會安全網計畫，致力於整合加害人合併精神疾病與自殺防治服務，惟卻仍由於：1、以社區為基礎的前端預防機制仍顯不足；2、社區疑似精神疾病個案轉介服務之準確率偏低，且衛政受理轉介量能過低，而多採單次訪視評估即予以結案；3、社區精神病人關懷訪視人力尚待補充，以及4、精神病人社區生活支持服務資源不足等因素，使得整體社會安全網未能發揮預警機能。為能落實「精神疾病患者社區家訪要點」所定：訪視方式「應以實際家庭訪視為主」，關於社區精神病患之關懷訪視人力與訪視個案之人力比仍待提升，並須持續加強訪視人力之專業度與敏感度。

- (四)此外，刑事司法體系為完善社會安全網而由法務部推動刑法以及保安處分執行法部分條文之研修，新法除彈性延長監護期間並採法官保留原則外，對於精神障礙觸法者之監護處分已改採分級分流之多元處遇方式，並明定檢察官得指定「令入司法精神醫院、醫院或其他精神醫療機構接受治療」；司法院亦主動研提刑事訴訟法修正草案，增設暫行安置制度，針對精神障礙之被告，於刑事程序進行中得

經一定之程序，由法院裁定諭知6月以下期間，令入司法精神醫院、醫院、精神醫療機構或其他適當處所，施以暫行安置，以兼顧刑事被告醫療需求、程序權益保障及社會安全之防護。上開相關法律修正案均已於111年1月27日經立法院三讀通過。惟有關於司法精神醫院之籌設進度，據悉，衛福部有鑒於建置司法精神醫院茲事體大，且尚需耗費相當時日，乃於上(110)年底補助2家醫院設置精神病房，計約88床，預計可望於111年9月裝修相關環境設備完成後，開始收受監護處分的精神病人等情，顯示關於司法精神醫院之建置，亦出現實務跟不上法規之落差，允有積極加速辦理之必要。

(五)綜上，案內7件暴力攻擊事件中，有3件之行為人係屬追蹤關懷中之精神病患，卻仍無法防範其等再有傷人之攻擊行為，顯示社會安全網仍有亟待修補之破洞<sup>3</sup>；另有鑒於刑事監護處分新制上路以及新修正刑事訴訟法已增設暫行安置制度後，有關司法精神醫院之籌設已屬刻不容緩之要務，衛福部允應針對相關缺漏之處積極加速修補，以強化社會安全網之建構，俾達成「接住每一個需要幫助的人」之政策目標。

---

<sup>3</sup> 目前行政院函請立法院審議中之精神衛生法修正草案計有5大修正重點，包括：強調推動心理健康促進、積極布建社區心理衛生中心、多元化社區支持資源、強化病人通報、精進前端預防及危機處理、強制住院改採法官保留原則，以及強化病人權益保障。其中，關於「強化病人通報、精進前端預防及危機處理」部分，修正草案增訂特定職類人員於執行職務時，發現疑似第3條第1項第1款所定狀態之人，得通知地方主管機關提供協助；警察機關或消防機關於執行職務時，發現疑似第3條第1項第1款所定狀態之人，有傷害他人或自己之虞者，非管束不能救護其生命、身體之危險，或預防他人生命、身體之危險時，應通知地方主管機關即時查明回覆之機制(修正條文第49條)。地方政府應整合所屬衛生、警察、消防及其他相關機關，於轄區內建置24小時緊急精神醫療處置機制，並就緊急精神醫療處置機制授權中央主管機關訂定辦法規範(修正條文第50條)。增訂檢察機關辦理殺人或傷害案件，發現被告或犯罪嫌疑人为疑似個案時，相關法規處理外，於必要時得協助其就醫(修正條文第51條)。規範相關人員發現病人不遵醫囑、不規律服藥，應協助其接受社區治療，拒絕者，可申請強制社區治療；地方主管機關執行強制社區治療，必要時得請警察或消防機關協助(修正條文第55條、第58條)。

三、現行精神衛生法第32條未明確規範地方主管機關受警察機關或消防機關通知時之到場協處義務，致各地方政府作法各異，是否由主管機關指派人員到場協處亦迭生爭議，衛福部允宜督導各地方政府衛生主管機關與警、消機關協調建立妥適之派員協處標準，避免使護送精神病患就醫事宜成為警、消人員單獨面對之責任。另衛福部自109年7月間起已設立「精神醫療緊急處置諮詢專線」，透過24小時線上諮詢服務，提供第一線警消人員面對疑似精神病患時處置作為之諮詢參考，雖經宣導並辦理相關教育訓練暨說明會，惟第一線員警仍有不知曉或誤解致未能善加運用該諮詢專線之情事，內政部警政署允宜再進行相關之宣導，廣為周知該項資源。

(一)精神衛生法第32條第1項規定：「警察機關或消防機關於執行職務時，發現病人<sup>4</sup>或有第3條第1款所定狀態之人<sup>5</sup>有傷害他人或自己或有傷害之虞者，應通知當地主管機關<sup>6</sup>，並視需要要求協助處理或共同處理；除法律另有規定外，應即護送前往就近適當醫療機構就醫。」故警察機關或消防機關於執行職務時，遇有精神病患或疑似精神病患，有傷害他人或自己或有傷害之虞者，依法應通知當地主管機關，並應護送就醫。惟上開規範並未明確規定地方主管機關應到場協助處理，而據內政部警政署於本院詢問時提出書面答復資料指稱，地方主管機關常以人力不足或無24小時輪值單位為由未派員到場，導致

---

<sup>4</sup> 依同法第3條第3款規定，「病人」指罹患精神疾病之人。

<sup>5</sup> 依同法第3條第1款規定，指思考、情緒、知覺、認知、行為等精神狀態表現異常，致其適應生活之功能發生障礙，需給予醫療及照顧者。其範圍包括精神病、精神官能症、酒癮、藥癮及其他經中央主管機關認定之精神疾病，但不包括反社會人格違常者。

<sup>6</sup> 依同法第2條規定：「本法所稱主管機關：在中央為行政院衛生署；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」

各縣(市)目前作法均無統一模式，目前實務運作係由各縣(市)政府各相關單位間協調疑似病人送醫運作機制等語。

- (二)然警察機關迭有反映，判別個案是否屬於精神病患涉高度醫療專業，且主管機關為衛生單位，員警未具相關醫療專業云云，而有關將精神病患送往適當醫療機構進行診療之協調與安排，究屬各直轄市政府、縣(市)政府衛生主管機關之權責，精神病患經依規定送醫後，依精神衛生法第32條第4項，當地主管機關亦有義務立即通知其家屬，故地方衛生主管機關針對精神病患之護送就醫事宜，經警察或消防機關提出協處或共同處理之要求時，允宜儘量派員到場協處，並建立是否派員協處之合宜標準。
- (三)另查，為能及時協助警察、消防、警衛、社工、公共衛生等第一線人員執行職務面對疑似精神疾病個案緊急護送就醫之諮詢評估，衛福部自109年7月間委託草屯療養院辦理「精神醫療緊急處置線上諮詢服務與留觀服務試辦計畫」，提供24小時線上醫療專業諮詢服務，以協助評估疑似精神疾病個案或已確診精神病人是否需緊急護送就醫。
- (四)據衛福部表示，為宣導鼓勵警消人員運用諮詢專線，該部委託單位(該部草屯療養院)業於諮詢專線開辦前舉辦教育訓練暨說明會，邀請各縣市警察局及消防局參加，並每年辦理至少5場警察、消防等人員教育訓練，年底成果發表會亦邀請各縣市警察局及消防局參加。另寄發專線宣導海報及摺頁單張至相關單位，109年郵寄宣導海報至各縣市衛生所、消防分隊、警察分局、派出所、社福機構及民政計1,609個單位。110年郵寄宣導海報至鐵路警察局、航警局、警察局、消防局、社福單位計442個

單位等語。另據該部提供該諮詢專線自109年7月16日上線以來迄110年12月各月份之來電數統計資料如下表，其中來電前3名身分分別為親屬(28.2%)、警察(27.3%)及消防(11.4%)。

表2 109年7月至110年12月諮詢專線來電數統計表

單位：通

月份 \ 年度	109年	110年
1月	-	167
2月	-	160
3月	-	190
4月	-	186
5月	-	185
6月	-	173
7月	55	150
8月	103	169
9月	131	127
10月	97	168
11月	134	193
12月	158	243
總計	678	2,111

(五)另據衛福部心理及口腔健康司司長謹立中於本院詢問時略稱：其實本專線設置時主要目的是針對警、消人員，他們在第一線遇到個案時常會不知道精神病患要如何處置，我們一開始就是針對警、消，所以我們一開始有針對警、消辦了很多場的教育訓練，後來運作一段時間之後，我們之所以會開放給家屬，就是因為第一線警消人員的使用率其實並不高，而這個專線其實我們有安排了很多的專業人員在接聽等語。而內政部警政署於本院詢問時雖陳稱，關於此專線的相關資訊我們都有把資訊轉達下

去讓同仁知悉等語，並提供該署109年12月1日警署保字第1090160691號通函轉知衛福部草屯療養院109年11月30日函請各警察機關轉知所屬善加利用該諮詢專線之函文足憑。惟同時復表示：「不是每個案件都要撥打專線，要符合精神衛生法第32條規定時，才需要通知」、「我們都有轉知同仁知悉此專線，但我們認為這只是個輔助性質的資源，還是要由地方主管機關去協調通知聯繫的對口單位」等語。似有將該諮詢專線與精神衛生法第32條所定之通知當地主管機關混為一談之情事，事實上，於部分毋庸通知地方衛生主管機關之案件，或地方衛生主管機關囿於人力無法立即派員到場協處之案件，該諮詢專線均能為第一線員警輔助提供如何正確處置疑似精神病患之諮詢意見。而由於警察同仁工作性質係採輪班制，一般性之行政公文層轉未必所有警察同仁均能看到或注意，類此執行職務時之重要輔助資源，仍宜於適當場合加強宣導，以利遇案時實際運用。

- (六)綜上，現行精神衛生法第32條未明確規範地方主管機關受警察機關或消防機關通知時之到場協處義務，致各地方政府作法各異，是否由主管機關指派人員到場協處亦迭生爭議，衛福部允宜督導各地方政府衛生主管機關與警、消機關協調建立妥適之派員協處標準，避免使護送精神病患就醫事宜成為警、消人員單獨面對之責任。另衛福部自109年7月間起已設立「精神醫療緊急處置諮詢專線」，透過24小時線上諮詢服務，提供第一線警消人員面對疑似精神病患時處置作為之諮詢參考，雖經宣導並辦理相關教育訓練暨說明會，惟第一線員警仍有不知曉或誤解致未能善加運用該諮詢專線之情事，內政

部警政署允宜再進行相關之宣導，廣為周知該項資源。

四、110年5月以來，國內陸續發生多起未遵守防疫規範佩戴口罩之民眾，經便利商店店員勸導提醒後，心生惱怒怨懟而動手攻擊店員之暴力事件，顯示治安確實亮起紅燈。有鑒於目前便利商店門市家數眾多，且絕大多數並未使用保全系統強化店員人身安全之維護，內政部警政署允應督飭各地警察機關透過巡邏警力之妥適編排部署，以提高見警率之方式，強化治安之維護；經濟部允宜持續與超商聯繫討論，運用各項科技方式，採取效能較佳之警民通報機制。

(一)雖然依照內政部警政署之統計資料顯示，近5年來全般刑案之年發生數，從106年的29萬3,453件，逐步下降至110年的24萬3,082件；有關暴力犯罪之年發生件數，亦從106年的1,260件逐年遞減至110年的598件，整體治安狀況似呈現「變好」的趨勢。然而，自110年5月以來，國內北、中、南各地陸續發生數起未遵守防疫規範佩戴口罩之民眾，經便利商店店員勸導提醒後，心生惱怒怨懟而動手攻擊店員之暴力事件，如：第一案、第二案、第三案、第五案及第六案等5件。另有一件對便利商店店員之暴力攻擊事件則係因店員勸阻顧客插隊行為而起，即第七案。其中，第二案之行為人對超商女店員摳挖雙眼，致被害人險些失明的殘暴行為，以及第六案之行為人持刀將超商店員刺死之兇殘行徑，經媒體報導後，均引發輿論的高度關注與擔憂。此類發生在民眾日常生活周遭的暴力攻擊事件，無疑會使民眾對於治安的想像，產生強烈的負面觀感及印象。國立中正大學犯罪研究中心於111年2月14日發表的「110年全年度臺灣民眾對司法與犯罪防制滿意

度之調查研究」，其調查結果顯示，仍有82.5%民眾對「警察維護治安工作」持滿意態度，已連續3年滿意度維持8成以上。對於「住家與社區治安狀況的觀感」也仍有近9成(88.0%)民眾感到安全。不過，「整體治安滿意度」項目中，民眾滿意度卻較前期的61.6%下降10個百分點、來到51.6%，研判可能是受到屏東挖眼案等個別治安事件，讓民眾對治安產生不穩定感。

(二)近年來，便利商店之經營型態多元化，提供之各項消費服務亦日趨廣泛，已充分融入民眾之日常生活，而國內便利商店門市家數逐年成長，根據經濟部的統計資料，截至111年3月初，國內四大超商全國門市家數達12,630家，其中規模最大的統一超商股份有限公司(7-Eleven)擁有6,408間門市，占比50.74%，次大者為全家便利商店股份有限公司(Family Mart)，門市家數3,966間，占比31.40%，其次為萊爾富國際股份有限公司(Hi-Life)，門市家數1,500間，占比11.88%，再次為來來超商股份有限公司(OK mart)，756間門市，於四大超商中占比約5.99%。又四大超商中，除來來超商之24小時營業門市家數約占其門市數量的53.31%，較低外，其餘統一超商、全家便利商店及萊爾富國際之24小時營業門市家數均在9成以上，統計四大超商合計24小時營業門市家數為11,427家，占總門市數量的90.48%，詳如下表所示：

表3 四大超商全國門市24小時營業家數統計表

單位：家；%

企業名稱	全國門市家數	24小時營業	
		家數	比率
統一超商股份有限公司	6,408	5,940	92.70

企業名稱	全國門市家數	24小時營業	
		家數	比率
全家便利商店股份有限公司	3,966	3,644	91.88
萊爾富國際股份有限公司	1,500	1,440	96
來來超商股份有限公司	756	403	53.31
合計	12,630	11,427	90.48

(三)另據經濟部於本院詢問時表示，多數超商門市僅有監視系統，未配置保全亦無建立連線監控系統。另保全多為夜間打烊後巡邏（單店費用月需數千元，計價視巡邏區域、面積、時間不同訂定）防盜功能為主，無法維護店內財務及保護人身安全。如以統一超商全國6千餘間門市為例，單店每月約5,000元保全費計算，每月需支出約3,200萬元之保全費用，且未有人身安全保護功能。鑒於超商24小時經營成本及型態與金融機構夜間無人需加強防盜之保全需求不同，比照金融機構安全維護管理辦法之規定<sup>7</sup>，要求各便利商店業者裝置自動報案、警報系統、保全防護系統等設施或未必合宜。且該部前於110年11月24日召開「保障夜間工作者安全議題研商會議」，會後並經與超商後續聯繫，據超商業者表示，因店員勸導未佩戴口罩者戴上口罩，致遭毆傷、挖眼之情事，係屬個案且為治安問題。超商門市均有監視系統，未來並將加強要求員工及店員注意自身安全，至於需否再擴充保全系統設施，企業及門市均態度保留等語。

<sup>7</sup> 依銀行法第45條之2第1項及信用合作社法第21條之1規定訂定之「金融機構安全維護管理辦法」第5條規定：「金融機構執行一般安全維護措施，應依下列規定辦理：一、營業處所應裝置自動報案、警報系統、保全防護系統、監視錄影系統、消防安全設備及其他必要防護器材，指定專人負責操作、監控。二、營業處所應視需要增派（僱）警衛，加強巡邏查察，如有異常徵候，立即採取應變措施，嚴防有危害安全之事故發生。三、自動報案系統應直通警察機關或委託之保全業者，並定期查核測試。四、保全防護系統應設置多道防線，各防線應裝置妥適之警報感應器材。……」

(四)內政部警政署於本院詢問時亦表示，目前各便利商店門市並無如金融機構般設置警民連線系統，且傳統之警民連線系統因系統已老舊、故障率高又常誤觸，另亦涉及與民爭利等疑慮，該署自100年起即已不再推動，業者評估若有需要，可洽保全公司等語。故現行便利商店各門市雖普遍裝設有監視系統，然基於成本、經營型態性質與需求等考量，目前多未於營業時間內，另透過保全業者，執行維護店內財務及保護人身安全之功能。經濟部長王美花於110年11月25日接受記者聯訪時則表示，至於是否增設警報設備，應該要採取超商覺得合適的方式，並承諾經濟部願意作為平台，將再向超商了解，採用何種方式能有較好的效果。

(五)另查，內政部警政署於相關攻擊事件發生後，除已於110年11月25日召集全國各警察機關召開「**強化超商員工安全維護會議**」，請各警察機關進行相關強化超商員工安全維護工作。另為協助超商業者強化第一線店員之安全防護教育訓練，提升其防衛能力，於110年12月8日函發「**強化超商員工安全維護工作指引(參考範本)**」，請各警察機關依照轄區狀況，妥適調整或補充指引內容，以符轄區治安特性，並向相關業者宣導，以減少犯罪發生外，該署於110年11月23日行政院治安會報提報「**近期超商發生隨機攻擊事件專案報告**」，其中提及之策進作為包括：建立警民熱線報案機制以及提高見警快速反應。

1、**建立警民熱線報案機制**部分：通令各警察機關，加強與轄區內超商聯繫管道，建立警民熱線通報機制，並擴大宣導運用110視訊報案行動應用程式(mobile Application，簡稱App)，便利民眾

立即向警方報案，以即時應處暴力行為。

- (1) 臺北市政府警察局：各分局以派出所為聯繫窗口，清查聯繫轄內各大超商門市，計1,816家(含統一、全家、萊爾富、OK、全聯、美聯社、家樂福等)。緊急狀況迅速尋求警方協助方式包括110報案專線及110視訊報案App。
- (2) 新北市政府警察局：該局所屬各分局均已與轄區超商業者建立LINE群組，如業者遇有突發狀況，除可透過110報案專線和110視訊報案App外，亦可即時於LINE群組反映，請求協助。
- (3) 桃園市政府警察局：該局與超商除原本防詐聯防機制外，於案發後再次加強安全聯繫網，向各超商宣導「110視訊報案App」、將轄區派出所聯絡方式加入快捷鍵，利用網路科技爭取報案時間，警方亦能同步接收訊息立即反應處理，建構安全保護網。
- (4) 臺中市政府警察局：該局前於107年間曾函請各分局建立及強化超商防詐LINE群組、落實店員關懷提問，並以分駐（派出）所為單位，與超商業者建立LINE聯繫窗口及群組在案。於110年11月24日再函請各分局加強超商巡邏與強化警民熱線通報機制，其中強化警民熱線通報機制如下：
  - 〈1〉就轄內超商更新聯繫管道，並提供派出所電話及警勤區員警姓名，供店家日常警政問題諮詢。
  - 〈2〉如有緊急、重大事故，仍請店家撥打110報案專線，以利勤指系統調配優勢警力應處。
- (5) 屏東縣政府警察局：該局與超商除原本防詐聯防機制外，於案發後再次加強安全聯繫網，向

各超商宣導「110視訊報案App」，利用網路科技爭取報案時間，警方亦能同步接收訊息立即反應處理，建構安全保護網。為強化警民熱線通報機制，該局業於110年11月23日通報各分局即刻與超商加強聯繫，並成立分局與超商治安通報LINE群組，以利即使掌握執行情形。

2、**提高見警快速反應**部分：要求各警察機關分析轄區治安狀況，加強超商巡簽，適時提高見警率，一旦發生危害，必須快速反應，啟動快速打擊部隊到場應處，迅速逮捕不法分子。案內相關警察機關於案發後多已重新檢視巡邏勤務之安排，並提高超商門市之巡邏密度：

- (1) 臺北市政府警察局：為打擊暴力及不法，該局增加巡邏密度，巡邏勤務除值宿所外，24小時編排，警力配置原則每班2人，每3小時編排1班，於線上保持必要警力，必要時增加巡邏班次，並加強超商周邊路檢，每班次至少實施2階段路（攔）檢勤務，增加勤務密度，同時執行勤務一律開啟警示燈，提高見警率。
- (2) 新北市政府警察局：該局所屬各分局針對轄內金融商家易發生治安事件時段，妥適規劃巡邏、守望勤務或調整勤務部署，減少勤務交替間隙，每班巡邏勤務以2小時為原則，並依轄區治安特性，分析治安要點，設置巡邏箱巡簽，原則上每2小時巡簽1次，並依治安狀況彈性調整巡簽頻率。經分析檢視案發超商（萊爾富超商童話店）巡簽次數，發生前半年統計巡簽次數計110次，案發後半年巡簽次數122次，發生後有提高巡簽頻率。
- (3) 桃園市政府警察局：該局原針對各超商之ATM

提款機及易遭車手提領之超商列為金融巡守重點，或由各派出所規劃治安要點之超商巡守。案發後請各分局、保安警察大隊加強巡邏，並輔以分局警備隊、偵查隊及五層督導人員複式巡簽，增加巡邏密度及見警率，每日每超商均應巡簽1次以上，並辦理員警超商用餐兼守望執勤方式，結合防搶、防詐及超商安全巡守，確維轄區治安。

(4) 臺中市政府警察局：案發後，該局函請各分局加強超商巡邏，以不增加員警服勤時數為前提，調整增加攻勢勤務。分駐（派出）所轄內如有多家超商，得規劃1至數個超商巡邏線。深夜、清晨時段巡簽超商時，得主動向店員詢問有無異狀或需要幫助事宜，並擇適當地點守望3至5分鐘。各超商規劃巡簽次數，每週不得低於5次，並列為督導重點。

(5) 屏東縣政府警察局：該局原針對各超商之ATM提款機及易遭車手提領之超商列為金融巡守重點，或由各派出所規劃治安要點之超商巡守。案發後請各分局、直屬隊加強巡邏，增加巡邏密度及見警率，結合防搶、防詐及超商安全巡守，確實維護轄區治安。經該局里港分局於110年11月30日函知各派出所，於24小時營業之超商店內加設簽到簿，並要求員警主動進入店內巡簽並主動向店員詢問有無需要幫忙之處，以達強化安維工作，經統計案發後3個月內使用警力共5,672人次、巡簽超商共7,592間次，相較於案發前單月使用警力共約678人次；巡簽超商計約985間次，已有增加。

(六) 綜上，110年5月以來，國內陸續發生多起未遵守防

疫規範佩戴口罩之民眾，經便利商店店員勸導提醒後，心生惱怒怨懟而動手攻擊店員之暴力事件，顯示治安確實亮起紅燈。有鑒於目前便利商店門市家數眾多，且絕大多數並未使用保全系統強化店員人身安全之維護，內政部警政署允應督飭全國各地警察機關透過巡邏警力之妥適編排部署，以提高見警率之方式，強化治安之維護工作；經濟部允宜持續與超商聯繫討論，運用各項科技方式，採取效能較佳之警民通報機制。

五、內政部警政署於102年間，花費2千餘萬元開發建置110視訊報案App，其後於105、109及110年間，復投入相關經費以增強、優化該App，總建置費用計耗資3,273萬元，惟查，110視訊報案App建置完成後，歷年民眾之使用率偏低，近年民眾使用110視訊報案App報案之件數雖呈逐年成長，然110年度以110視訊報案App受理報案之件數，僅占全部受理報案數之0.37%，顯示該署仍應持續以110視訊報案App之優勢推廣行銷，並針對使用者所反映之意見強化App之效能與便利性。

(一)為提供多元報案管道，並服務瘖啞人士，內政部警政署於102年度建置「強化110勤務指揮管制系統計畫案」，內含110視訊報案App系統、瘖啞人士簡訊報案系統及大量話務溢流系統等，標案總經費合計3,100萬元，其中110視訊報案App部分初始建置費用為2,036萬9,000元。其後另於105年間以449萬5,000元經費增建110視訊報案「警語影片播放功能」案，109年間以199萬4,000元經費進行視訊報案服務系統優化案，110年度則再支出587萬2,000元辦理視訊報案服務系統受理座席擴充案，總建置經費合計達3,273萬元。此外，針對105年增加之「警

語影片播放功能」，於109至111年度分別花費36萬3,204元、43萬2,816元、43萬2,816元之維護費用。

(二)據內政部警政署表示，110視訊報案App係該署建置多元報案管道之一，其不同於110電話報案，相關特色與功能優勢如下：

- 1、報案人發話位置以Google Map自動定位。
- 2、可傳送報案現場影像，並全程錄影錄音存檔。
- 3、可播放警語影片，嚇阻歹徒。
- 4、可無聲報案：情況緊急，報案人無法發出聲音時，可以輸入文字或以靜音方式撥出，受理員警會即刻派人前往救援。例如發現可疑人物、夜歸遭人尾隨、家暴、受挾持無發講話、不宜驚動歹徒及迷路等狀況，以App報案最能符合民眾需求。

(三)然據該署查稱，110年5月起陸續發生之多起對超商店員之暴力攻擊事件，受害者或報案人因來不及、身邊無手機或習慣打110等，致均未使用110視訊報案App報案。該署雖另表示：依據內政部公開「內政部暨所屬機關行動應用軟體服務績效調查表」，本App下載量為內政部所屬機關第2名，僅次於該署警政服務App。在該署及各警察機關大力推廣下，本App下載數已逐年增加，截至111年2月止，民眾下載次數已逾115萬7,937次等語，惟查，App下載不等於使用，倘徒有下載而無實際使用，無從發揮開發建置該110視訊報案App之預期效益。以民眾實際使用情形觀之，108年110受理案件607萬4,341件，其中透過視訊報案者6,672件，占0.11%；109年110受理案件668萬2,843件，其中透過視訊報案者1萬6,942件，占0.25%；110年110受理案件693萬747件，其中透過視訊報案者2萬5,715件，占0.37%。近3年使用110視訊報案App報案之件數雖呈

逐年成長，但整體而言使用率仍然偏低，平均約每270件始有1件係採用110視訊報案App報案，未達普遍。

- (四) 綜上，內政部警政署於102年間，花費2千餘萬元開發建置110視訊報案App，其後於105、109及110年間，復投入相關經費以增強、優化該App，總建置費用計耗資3,273萬元，惟查，110視訊報案App建置完成後，歷年民眾之使用率偏低，近年民眾使用110視訊報案App報案之件數雖呈逐年成長，然110年度以110視訊報案App受理報案之件數，僅占全部受理報案數之0.37%，顯示該署仍應持續以110視訊報案App之優勢推廣行銷，並針對使用者所反映之意見強化App之效能與便利性。

六、據勞動部表示，國內四大超商皆已依法針對執行職務遭受職場不法侵害，訂有預防計畫與採行相關預防措施，惟根據該部查復，案內發生超商店員執行職務遭受暴力攻擊之各事業單位，於事發前3年內均查無相關勞動檢查之紀錄，且已發生之事件顯示相關預防計畫及擬採行之措施，尚無法成功阻絕暴力攻擊事件造成之傷亡結果，足徵相關辦理情形之確實性仍有待提高勞動檢查之實施頻次予以考核督導。另有鑒於相關暴力攻擊事件頻傳，勞動部職業安全衛生署已訂定「職場夜間工作安全衛生指引」，供事業單位依行業特性及實際需求參採，後續亦應廣為宣導督促落實執行，以守護夜間工作者之安全。

- (一) 職業安全衛生法第6條第2項及第3項規定：「(第2項) 雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：一、重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。二、輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病之預防。三、執行職務因他人行為遭

受身體或精神不法侵害之預防。四、避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。(第3項)前二項必要之安全衛生設備與措施之標準及規則，由中央主管機關定之。」勞動部據此訂定發布之「職業安全衛生設施規則」第324條之3規定：「(第1項)雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取下列暴力預防措施，作成執行紀錄並留存3年：一、辨識及評估危害。二、適當配置作業場所。三、依工作適性適當調整人力。四、建構行為規範。五、辦理危害預防及溝通技巧訓練。六、建立事件之處理程序。七、執行成效之評估及改善。八、其他有關安全衛生事項。(第2項)前項暴力預防措施，事業單位勞工人數達一百人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，參照中央主管機關公告之相關指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；於勞工人數未達一百人者，得以執行紀錄或文件代替。」

(二)據勞動部函復本院查稱，7-ELEVEN統一超商、全家便利商店、萊爾富及OK便利商店等國內四大超商之事業單位總公司皆設於臺北市，經請轄區勞動檢查機構(臺北市勞動檢查處)協助取得相關資料，該等事業單位針對執行職務遭受職場不法侵害預防，皆訂有預防計畫與採行相關預防措施。另該等事業單位為督促各分店落實職場不法侵害之預防及加強職業安全衛生管理，尚備有相關教育訓練教材內容及線上數位教材等語。

(三)然查，110年5月以來，國內北、中、南各地陸續發生6起民眾對便利商店員工實施暴力攻擊，致店員傷亡之事件，大部分的起因是店員提醒或規勸未佩戴口罩之顧客應配合防疫規範戴上口罩；另有一件

則是顧客不滿店員勸阻其插隊行為而毆打店員。相關之暴力攻擊除造成1名店員被刺身亡外，另有5名店員分別被毆傷、持器物敲擊、挖眼等，受有輕重不一之身體傷害。以案發之超商而言，有2案發生於萊爾富、有3案發生於7-ELEVEN，另有1案發生於和泰超商。經本院向勞動部調閱相關勞動檢查紀錄，據該部查復，案內發生超商店員執行職務遭受暴力攻擊之各事業單位，於事發前3年內均查無相關勞動檢查之紀錄。

- (四) 惟據勞動部表示，有關勞動檢查之執行係依據年度勞動檢查方針規定，由各勞動檢查機構按事業單位風險等級選列受檢事業單位。該部於身心健康保護、工讀生與部分工時勞動條件等專案檢查中，將包含便利商店在內之綜合商品零售業等列為重點檢查對象，並無將便利商店排除在檢查對象之外情事。經統計108至110年各檢查機構針對「連鎖便利商店業」實施之各項勞動檢查，共計執行3,381場次，其中違反法令事項經通知改善者，計有1,492場次。另為保護勞工職業安全衛生健康，該部於年度勞動檢查方針之職業安全衛生事項中特定項目檢查項下，將職場不法侵害列為監督檢查重點；且訂有勞工身心健康保護專案檢查，將職場不法侵害預防(職業安全衛生設施規則第324條之3)列為檢查項目，請各勞動檢查機構依計畫執行勞動檢查，督促事業單位落實勞工身心健康保護，近3年共計檢查1,837場次，其中有48場次受檢對象包含「連鎖便利商店業」。而依勞動部職業安全衛生署約詢後補充提供之連鎖便利商店業勞動檢查結果違反法令統計表顯示，108至110年受檢之連鎖便利商店業違反次數最多之規定依序為：勞工健康保護規則

第9條<sup>8</sup>(違反次數為311次，占9.4%)、職業安全衛生設施規則第268條<sup>9</sup>(違反次數為306次，占9.3%)及同規則第324條之3<sup>10</sup>(違反次數為233次，占7.0%)等規定。由此可見，依過往實施勞動檢查之經驗，仍有部分連鎖便利商店事業單位未能落實職業安全衛生設施規則第324條之3規定，針對勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，採取相關暴力預防措施，並作成執行紀錄並留存3年之情形。

- (五)另有鑒於110年5月以來便利商店店員遭受顧客暴力攻擊之事件頻傳，尤以若發生在深夜至凌晨時段，便利商店由單人值班之情形普遍，孤立無援之店員若遇上滋事民眾，危險性亦更高，為強化夜間工作職業安全衛生，確保夜間工作者身心健康及降低職場暴力之風險，勞動部職業安全衛生署已於110年11月30日訂定發布「職場夜間工作安全衛生指引」，供事業單位依行業特性及實際需求參採，經濟部並已於同年12月8日將該指引函送四大超商參考運用在案。該指引分別針對「工作環境與安全衛生設施」、「人身安全」、「身心健康」等3面向之重點項目進行夜間工作之風險評估。另該指引亦臚列有關夜間工作安全衛生之重點檢核事項，包括「工作環境與安全衛生設施」、「人身安全保護」、「身心健康管理」、「緊急應變機制」及「教育訓練」各面向之查核重點內容。其中關於「人身安全保護」部分，第6點特別提及：針對零售服務業、餐飲業等

---

<sup>8</sup> 現已移列為第15條。規範內容為：事業單位應參照工作場所大小、分布、危險狀況與勞工人數，備置足夠急救藥品及器材，並置急救人員辦理急救事宜。

<sup>9</sup> 規範內容為：雇主對於600伏特以下之電氣設備前方，至少應有80公分以上之水平工作空間。

<sup>10</sup> 規範內容略為：雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取所列8款暴力預防措施，作成執行紀錄並留存3年。

工作者 經常與民眾接觸之類型，應強化下列職場暴力之 風險管控措施：

- 1、明確宣示以員工安全為第一優先，並列入合(契)約或相關管理規章，使每位工作者周知。
  - 2、調查、蒐集或分析可能的暴力攻擊情境，檢討現有防護設施之有效性，運用現有科技能力、可用資源及結合多元策略或方法，盡可能降低或消除暴力事件之風險。
  - 3、安全設施應以硬體及工程改善為優先，如加裝物理屏障、場所設施配置、監視錄影與警報設備及強化內、外部照明，並減少櫃檯現金存放等。
  - 4、加強通報及警民連線，並確保通訊設施之有效運作。
  - 5、檢討人力配置、緊急處理程序及提供適當之個人防護或警報器具。
  - 6、萬一發生消費者暴力攻擊事件工作者可緊急迴避或採取必要之自衛手段，如因而造成財物之損失，工作者無須承擔賠償義務，且不會遭受不利之待遇。
  - 7、對於遭受暴力傷害之工作者，應確保其勞動權益，並視其需求提供必要之醫療照護、法律協助及心理諮商或其他支持性之保護措施。
- (六)綜上，勞動部雖表示，國內四大超商皆已依法針對執行職務遭受職場不法侵害，訂有預防計畫與採行相關預防措施，惟案內發生超商店員執行職務遭受暴力攻擊之各事業單位，於事發前3年內均查無相關勞動檢查之紀錄，而已發生之暴力攻擊事件造成1死5傷之傷亡結果，足徵相關辦理情形之確實性仍有待提高勞動檢查之實施頻次予以考核督導。另有鑒於相關暴力攻擊事件頻傳，勞動部職業安全衛生

署已訂定「職場夜間工作安全衛生指引」，供事業單位依行業特性及實際需求參採，後續亦應廣為宣導督促落實執行，以守護夜間工作者之安全。

七、

參、處理辦法：

- 一、調查意見一、二，函請衛生福利部檢討改進見復。
- 二、調查意見三，函請衛生福利部、內政部警政署參處見復。
- 三、調查意見四，函請經濟部、內政部警政署參處見復。
- 四、調查意見五，函請內政部警政署檢討改進見復。
- 五、調查意見六，函請勞動部參處見復。
- 六、檢附派查函及相關附件，送請社會福利及衛生環境委員會、內政及族群委員會、財政及經濟委員會聯席會議處理。

調查委員：林國明、王麗珍

中華民國 111 年 6 月 日



# 附件一、109年12月1日公告8大類高感染傳播風險場域例示

## 高感染傳播風險場域

場域類別	例示名稱
醫療照護	醫療機構（醫院、診所、捐血中心）、護理機構（一般護理之家、產後護理之家、精神護理之家）、老人福利機構（長期照顧機構、安養機構、其他老人福利機構）、長期照顧服務機構（居家式、社區式、機構住宿式、綜合式）、榮譽國民之家、兒童及少年福利機構（托嬰中心、早期療育機構及安置教養機構）、身心障礙福利機構及其他類似場所
公共運輸	高速鐵路、臺鐵、捷運、輕軌、國道及公路客運、市區公車、計程車之車廂及場站、海空運航班及航站
生活消費	觀光旅館、旅館、商場（購物中心）、百貨商場、室內零售市場、超級市場、展覽場、傢俱展示販售場、社區藥局、藥品零售藥商、零售醫療器材商、藥粧店、零售商店及其他類似場所
教育學習	社區大學、樂齡學習中心、訓練班、K書中心、社會教育機構（社會教育館、科學教育館、圖書館）及其他類似場所
觀展觀賞	電影片映演場所（戲院、電影院）、集會堂、體育館、活動中心、展演場所（音樂廳、表演廳、博物館、美術館、陳列館、史蹟資料館、紀念館）、室內溜冰場、室內游泳池、遊樂園、專營兒童遊戲場及其他類似場所
休閒娛樂	郵輪、歌廳、舞廳、夜總會、俱樂部、酒家、酒吧、酒店（廊）、錄影節目帶播映場所（MTV）、視聽歌唱場所（KTV）、理容院（觀光理髮、視聽理容）、指壓按摩場所、健身休閒中心（含提供指壓、三溫暖等設施之美容瘦身場所）、保齡球館、撞球場、健身房、健身中心（含國民運動中心）、室內壘幕式高爾夫練習場、遊藝場所、電子遊戲場、資訊休閒場所及其他類似場所
宗教祭祀	寺院、宮廟、教堂（教會）、殯儀館之禮廳、靈堂及火化場、骨灰（骸）存放設施及其他類似場所
洽公機關（構）	銀行、證券期貨商、保險公司、電信公司及有線電視公司等營業場所、信用合作社、郵局、農漁會信用部、各級政府機關與相關服務場所及其他類似場所