

## 犯罪被害人家屬服務需求之研究

國立中正大學犯罪防治研究所副教授 鄭瑞隆  
苗栗縣後龍國小教師兼訓導主任 王世文

### 摘 要

除了少數所謂的「無被害者犯罪」(victimless crimes)之外，絕大多數的犯罪事件都有特定的被害人(victims)。傳統的犯罪學與刑事司法研究對於犯罪現象、犯罪人、犯罪之矯正研究較多，對於犯罪被害人之瞭解較少，這是一個很奇特的現象。站在社會正義與人權保障的立場觀之，其實犯罪被害人之研究與對於犯罪被害人之保護或復健服務，反而是講究人權與社會正義的現代化國家應該付出更多關懷的部分。

本研究旨在瞭解犯罪被害人家屬受助需求與受助滿意度，家屬對於犯罪被害人保護協會之觀感，據以提出對於推動保護被害人制度改革之參考意見。研究透過對保護協會專任幹事、被害人家屬訪談，以及問卷調查蒐集資料，經過量化分析與質性分析獲得結果。

本研究發現，被害人家屬對於保護協會的服務項目，多抱持肯定的態度。保護協會確實能援助許多被害人家庭，使其能在遭受親屬悲離、生活遽變或頓失依靠後，重新面對另一個狀況的人生，也避免衍生另一社會問題。法律與司法問題的解決及經濟支援是被害人家屬表示最需要被協助的項目，不過經濟支援項目的受助滿意度排序較低。研究中亦發現保護犯罪被害人之協助網絡

出現部分仍待改進的地方，主要有扶助項目宣導不周全、與檢警之連結網絡不彰容易錯失先機、專任幹事人力嚴重缺乏、助人專業仍待提升、生活重建及轉介資源缺乏、安全保護與專業心理輔導流於空泛等。本文亦針對研究發現提出多項建議，作為改進犯罪被害人保護制度之參考。

### 壹、前言 ( 研究背景與緣起 )

除了少數所謂的「無受害者犯罪」(victimless crimes)之外，絕大多數的犯罪事件都有特定的被害人(victims)。傳統的犯罪學與刑事司法研究對於犯罪現象、犯罪人、犯罪之矯正研究較多，對於犯罪被害人之瞭解較少，這是一個很奇特的現象。站在社會正義與人權保障的立場觀之，其實犯罪被害人之研究與對於犯罪被害人之保護或復健服務，反而是講究人權與社會正義的現代化國家應該付出更多關懷的部分。

犯罪被害人的種類很多，損失的標的有生命、身體、精神、人格、社會價值、財產、物品...等，有部分的犯罪被害人本身需要被幫助，但是有部分犯罪被害人已經不在人世，反而是他(她)們的家屬有需要國家社會去幫助他們面對生活與往後日子的需要。本研究聚焦於探索犯罪被害人家屬需要被服務的需求及滿意度，從而釐清其優先順序，並對於國家社會對犯罪被害人家屬之服務內涵提出具體的建言。

研究顯示，犯罪被害人遭遇犯罪行為後，除身體立即性的受損、財產損失、精神創傷外，更需面臨未來司法調查、訴訟程序、醫療復健、人身安全等困境(張平吾, 1996)。因犯罪而受害之人，除犯罪之直接被害人(即刑事訴訟法所稱之被害人)外，尚有因

該犯罪行為而間接受損害之人，如直接被害人之配偶、父母及子女等，雖未因該犯罪行為而直接受生命、身體、自由或財產之侵害，但仍因犯罪行為而產生間接的損害。倘若加害者不明或因負賠償責任之人無資力賠償損害等因素，被害人及其家屬無法迅速獲得應有之賠償，不但會對政府司法救濟制度產生誤解，甚至因生活陷於困境，無法負擔醫藥費、殯葬費或生活費等，此則容易造成另一社會及家庭的問題。對於犯罪行為人，自偵查、審判以迄執行，現行法律均規定其權益之保障，甚至於出獄後，國家亦投入大量財力以謀求其更生保護，反觀對於保護犯罪被害人之法律規定若欠缺周全，如此衡量司法制度對於被告及受刑人權益重視與保護之情形，顯然有失平衡，違背司法追求公平正義之原則（法務部，1988）。

人民盡國家公民之義務，理應受到政府保護其生命財產，如果因犯罪結果遭致被害受損時，政府應給予適當救援與協助，若能透過立法、司法與社會福利改革，重視被害人及其家屬之權利，則更能爭取百姓對政府之認同與實現社會正義之原則，因此保護犯罪被害人是政府責無旁貸之工作。

紐西蘭於一九六三年通過了世界第一部被害人補償法，其他各法治福利國家亦陸續頒布相關法令，藉此保護及協助犯罪被害人及其家庭。近年來由於台灣福利國家（welfare state）之思想發達與刑事政策觀念的改變下，對於被害人之權利，亦採取諸多的保護措施。一九九三年法務部推動「犯罪被害人補償法」之立法工作，有鑒於各類型犯罪被害人狀況相異，需受保護性質亦不同，歷經多次研議，擴大保護範圍而不侷限金錢之補償。一九九八年五月五日立法院三讀通過「犯罪被害人保護法」，同年的十月一日

施行，保護範圍從補償被害損失擴及到救援協助、安全保護、協助訴訟、教育宣導等等。一九九九年一月由法務部依法督導成立全國性之「財團法人犯罪被害人保護協會」（以下稱保護協會），辦理犯罪被害人保護業務，藉以落實犯罪被害人保護工作，保障人民權益、促進社會安定（法務部 2000b；張平吾，1999；法務部，1998b）。

根據法務部統計處之資料顯示，民國九十一年暴力犯罪案起訴人數達五千九百人，相對所產生的犯罪被害人亦應多於此數。被害人本身及其家屬在精神上、生理上、經濟上及家庭生活所遭受的損害，如未能獲得妥善的照顧和周全的保護，很可能陷於生活困境或不滿情緒的宣泄，而衍生為另一社會問題，此則非常值得社會大眾的重視，尤其加害人不明或應負賠償責任之人無力賠償時，犯罪被害人及其家屬尤顯無助（蘇南恆，1998）。由法務部督導成立的保護協會，設立以來辦理了犯罪被害人補償申請，提供安置收容、醫療服務、法律諮詢、心理輔導、訪視慰問等多元化之服務，整合並充分利用社會資源，鼓勵民間熱心公益人士，參與犯罪被害人保護行列，協助犯罪被害人或其遺屬就業、就學、就醫、就養等重建其生活（許啟義，1999a）。保護犯罪被害人是國家推行社會福利制度之表徵，更是實現司法公平正義之指標，台灣政府推動犯罪被害人保護法以來，受保護協會照護之人數多達 57,625 人次（人次統計自民國八十八年四月至九十二年九月），由此可知其在社會及司法層面的影響與重要性。

## 貳、研究目的

為了探討犯罪被害人家屬受助需求與對保護協會提供協助滿意度之間的關係，同時希望從研究中瞭解犯罪被害人家屬在現階段法律規範的保護措施範圍內，是否另有其他重要之受助需求，是為當時制定保護法令時所未考量，或者因社會環境的變遷而另有其他需求；因此，本研究在於瞭解當前我國政府推動保護犯罪被害人政策，探討保護協會所提供之各項服務與犯罪被害人期待協助之相關性，並提供研究建議，讓我國政府單位對於保護犯罪被害人相關議題上，有更深入之透析與瞭解，希冀能適時修訂相關法令，以符合現今社會大眾之需求。

具體而言，本研究的目的為：

- 一、瞭解犯罪被害人家屬受助需求與受助滿意度。
- 二、深究保護協助制度的實務工作與被害人家屬認知之關聯性。
- 三、根據研究結果提出推動保護被害人制度改革之參考意見。

## 參、名詞解釋

### 一、犯罪被害人

本研究所言之犯罪被害人是指依據犯罪被害人保護法規所做成之解釋。我國犯罪被害人保護法第一條即開宗明義指出：「因犯罪行為被害而死亡者之遺屬或受重傷者」。犯罪被害人保護法施行細則第二條明示：重傷的定義，依刑法第十條第四項之規定「指視能、聽能、語能、味能、嗅能、或四肢、生殖器官之機能，以及其他於身體或健康有重大不治或難治之傷害。」

### 二、犯罪被害人家屬

依據犯罪被害人保護法第六、七條解釋：被害人死亡或因重

傷無法申請補償金時，其遺屬或親屬可申請補償金者順序為：一、父母、配偶及子女。二、祖父母。三、孫子女。四、兄弟姊妹。本研究所抽取樣本之犯罪被害人家屬是先考量上述四項人員中，最常與保護協會聯絡互動之家屬代表。

本研究對象之所以選擇被害人家屬，乃考慮到保護協會提供協助之被害個案之當事者，皆因犯罪結果而導致死亡或重傷，故處理相關保護扶助事務時，多由被害人家屬代表與保護協會接洽。

### 三、財團法人犯罪被害人保護協會

犯罪被害人保護法第二十九條規定：為協助重建被害人或其遺屬生活，成立財團法人犯罪被害人保護機構，受法務部之指揮監督。故保護協會總會於八十八年一月二十九日成立，而全國各縣市於四月一日設置分會辦事處，辦理中華民國台灣省、福建金門等地因犯罪行為被害而死亡者之遺屬或重傷者本人之保護工作。台灣地區各縣市之保護協會辦事處有二十一個執行單位，另外在台北市所設立之總會，亦屬執行保護被害人業務單位之一，因此共有 22 個保護協會之執行單位。各地分會根據同法第三十條規定：犯罪被害人保護機構應視人力、物力及實際需要辦理下列業務：一、緊急之生理、心理醫療及安置之協助。二、偵查、審判中及審判後之協助。三、申請補償、社會救助及民事求償等之協助。四、調查犯罪行為人或依法應負賠償責任人財產之協助。五、安全保護之協助。六、生理、心理治療及生活重建之協助。七、被害人保護之宣導。八、其他之協助。

### 四、受助需求與受助滿意度

本研究以保護協會之服務項目，採取問卷調查之方式，並輔以質性訪談，深入探討被害人家屬之受助需求，除了保護協會服

務項目之外，另予瞭解被害人家屬的其他協助之需求；同時在問卷編排中，對於被害人家屬曾接受過保護協會所提供之服務項目，瞭解其在接受協助後之滿意程度。

#### 肆、研究方法

本研究使用多元的資料蒐集方法，分別為文獻檔案法、問卷調查法及訪談，目的在探討犯罪被害人家屬對於保護協會受助需求與受助滿意度。研究者以自編的問卷進行抽樣調查，再將所獲得的資料予以統計分析；其次，為了能深入瞭解被害案件對受害家屬的影響，本研究亦採用半結構式的訪談法，對被害人家屬與保護協會專任幹事進行訪談，期能與問卷調查所得結果互相比對、印證或能對統計結果提供解釋。此處說明研究的步驟，包括研究架構與流程、研究對象、研究工具、蒐集資料的方法與過程、資料處理與分析。

綜合相關研究文獻，並依據研究之目的，研擬出本研究之架構圖（如下圖）。



圖 1 研究架構圖

### 一、研究對象

本研究以調查被害人家屬為主，至於訪談保護協會專任幹事，則是為期待能其提供補充意見或印證事實。主要研究對象之受害家屬分為兩類：一為問卷受測者、二為訪談受訪者，兩者均以為犯罪被害人家屬為主，其資格需符合以下條件：

(一)年滿十八歲。

(二)被害人家屬成員中最常和保護協會聯絡者。

上述條件之設立目的有二：提高年齡門檻，設定年滿十八歲，藉此提昇答題的準確度。其次，是認為最常和保護協會聯絡者，較知道保護協會曾提供過哪些協助，而此類成員大多為犯罪被害人家庭中之重要經濟或精神支柱者，或比較能處理事務者。這些作法都可以提升資料蒐集之信度與效度。

### 二、抽樣與施測

本研究以台灣地區各縣市曾接受保護協會提供協助之被害人家屬為母群體，由於被害人及其家屬之檔案紀錄屬保密資料，故實施問卷調查前，已經徵得協會及其督導單位---法務部之同意。為了不增加保護協會各辦事處專任幹事的工作負擔，採便利性抽樣，由專任幹事挑選符合條件之被害人家屬一人，但研究者仍商請以最近六個月內受理之個案為優先，儘量減少因被害事件已發生多時，產生記憶遺忘、混淆或感受有所偏誤。

研究者在徵詢法務部許可後，由法務部函文保護協會總會，總會再發文至各管轄區之辦事處，由專任幹事依本研究之抽測對象及建議，協助問卷的發放。本研究所發放的問卷數量，依據研究地區之 19 個辦事處，總抽測樣本數為 600 人，均採郵寄問卷發放與回收。為能提昇問卷回收速度及數量，亦請各辦事處於寄發

三日後，以電話聯絡受測之被害人家屬，增強家屬填答問卷之意願。保護協會各縣市辦事處之問卷分配數量如下：

**表 1 發至保護協會辦事處之問卷數量表**

縣 市	問 卷 數 量	縣 市	問 卷 數 量
基 隆	30	雲 林	30
台 北	35	嘉 義	35
板 橋	35	台 南	35
士 林	35	高 雄	35
桃 園	35	屏 東	30
新 竹	30	台 東	30
苗 栗	30	花 蓮	30
台 中	35	宜 蘭	30
南 投	30	澎 湖	20
彰 化	30	總 數 量	600 份

問卷數量分配：

1. 台北、板橋、士林、桃園、台中、嘉義、台南、高雄等人口較多之縣市為 35 份。
2. 澎湖人口較少則分配 20 份，其餘縣市各 30 份。
3. 金門和馬祖辦事處管轄範圍因個案數量少，故不列入研究地區。

本研究問卷採無記名之填答方式，回收樣本有效率接近 25%，有效問卷共 144 份。此回收比率在郵寄問卷研究中不算過低 (Babbie, 2004)。

### 三、訪談被害人家屬

為了能獲得充分的資訊，保護協會專任幹事建議研究者特別選擇某些較能順暢表達想法的被害人家屬，此也符合質性訪談通

常抽取資訊豐富的個案 (information-rich cases) 之習慣。故採取立意抽樣中的「典型個案」(typical cases) 抽樣法，由專任幹事選擇符合條件之被害人家屬，徵詢其參與訪談之意願，在被害人家屬尚未同意接受訪談之前，研究者不主動探詢有關家屬之身份資料。總計成功訪談五名受訪者，均在其同意 (簽署同意書) 後實施。

訪談開始前研究者表述本研究之目的，並明白說明訪談同意書上所列之規範，以減低受訪者的疑慮和緊張。受訪者簽署訪談同意書後，研究者依據訪談綱要開始進行訪談。訪談時間約 30 分鐘至一個小時。個案訪談結束後，當日即進行逐字稿及實地札記的撰寫。

#### 四、研究工具

##### (一)問卷編製與發送過程

本問卷主要根據法務部印製之犯罪被害人保護手冊，內載關於保護協會所能提供之服務項目編製量表。為審慎編製問卷之題目能涵蓋被害人家屬之需求，故編製問卷時，同時設計半結構式的問卷初稿，訪談中部五縣市 (苗栗縣、台中縣市、南投縣、彰化縣、雲林縣) 保護協會專任幹事人員，了解在保護被害人實務工作的現狀。初步擬出問卷後，分別請教相關專家學者進行修飾問卷之內容、文意措辭，最後編製成正式問卷。正式問卷函送法務部保護司第五科被害人保護業務單位審核通過後，由法務部正式發文，函請保護協會協助問卷施測，保護協會總會依核准文函，通知各縣市辦事處辦理。

##### (二)問卷內容及測量項次

本研究將問卷分為三部份：1.個人基本資料調查；2.被害人被害事

件概述；3.受助需求與受助滿意度調查。最後則是設計開放給被害人家屬填答其他意見之陳述。

1.個人基本資料調查表：

包括性別、年齡、教育程度、收入等。

2.被害人被害事件概述

- (1) 調查被害人發生被害事件的時間，分別為未滿一個月、一到二個月、三到四個月、五到六個月、六個月以上等五個選項。
- (2) 分析被害事件的種類，分成八個選項：車禍重傷、車禍死亡、暴力重傷、暴力死亡、工作意外重傷、工作意外死亡、其他事件重傷、其他事件死亡。
- (3) 瞭解是否有申請犯罪被害補償金，有無獲得補償；是否有獲得加害人的民事賠償金；是否有領到保險理賠（含公、勞、農、漁、學生等保險、人壽保險）。其中對於有獲得補償金或民事賠償金者，徵詢其滿意度。
- (4) 除了保護協會外，是否尚有接受其他單位的協助。研究者歸納出六個選項：生命線、家扶中心、社會局、民間社會福利機構、慈善團體、其他。

3.受助需求與滿意度量表：

本研究採用研究者自行編擬的「犯罪被害人家屬受助需求與滿意度量表」為測量工具，量表題目所代表的向度，主要是依據犯罪被害人保護法之相關規定，同時參考 2002 年法務部編製的「民眾對於犯罪被害人保護業務滿意度意見調查表」和研究者與保護協會專任幹事討論之心得。編撰量表題目時，均以簡單明瞭為原則，以適應各種不同教育層級

之受測者；規劃量表題數時，考量題數之多寡，以不費時間、容易完成為設計方向。

本問卷包括十二個面向：1.安置收容 2.醫療服務 3.法律協助 4.申請補償 5.社會救助 6.調查協助 7.安全保護 8.心理輔導 9.生活重建 10.緊急資助 11.出具保證書 12.訪視慰問。在被害人保護業務中，規定提供未成年之受保護人補償金信託管理部份，係地檢署補償審議委員會依職權委託保護協會辦理，家屬無從選擇是否需要，故信託管理之協助項目不列入量表內，最後確立 25 個題目。

## 伍、訪談綱要

### 一、訪談綱要編製過程

本研究輔以質性研究之訪談，以獲取更多深度資料，輔助研究問卷調查的結論。為了能使訪談工作順利進行，事先製定了訪談綱要，讓訪談重點擺在於先設計好的議題上面，同時維持對話式的自然模式，而且可以很自由的觀察週遭環境和受訪者的反應（趙碧華、朱美珍 編譯，2001）。因此研究者依據研究之目的，先行擬定訪談初稿，參考保護協會苗栗辦事處專任幹事提供修改之建議，經與學者教授討論訪談內容的可行性後，修正訪談初稿成為正式的訪談綱要。

### 二、訪談綱要內容

本研究依據研究目的設計出訪談綱要，其主要分為四大項：第一大項為被害人與保護協會的互動與認知；第二大項為被害人家屬受助需求；第三大項為被害人家屬受助原因與期待；第四大項為被害事件的發生對受害家庭的影響。這四大項中，再細分為

數個較深入的問題，四大項的設計順序乃依研究者預期在訪談中，能開始於較輕鬆的話題後，再切入主要研究目的之範圍，最後在了解受訪者感受並藉以輔慰其心境，以溫和平靜的語氣結束訪談工作。

### 三、資料蒐集的方法與過程

#### (一)資料蒐集的方法

本研究蒐集資料時間從民國九十一年九月至九十二年三月，研究期間研究者積極與保護協會專任幹事建立良好的互動關係，研讀相關法規及從保護協會提供被害人家屬的服務項目中，研擬出一份半結構式的問卷和訪談初稿，透過和保護協會專任幹事討論後，經學者專家研討可行性，最後編製成調查問卷和訪談綱要，依預定計劃實施問卷發放與訪談工作。

#### (二)資料蒐集的過程

##### 1.與保護協會建立良好的互動關係

本文作者之一曾於民國九十年加入保護協會苗栗分會之志工團隊，經由保護協會專任幹事、協會志工及專業人員提供書籍、實務經驗、意見等，彙整成相關資料。

##### 2.透過訪視和團體輔導的觀察

研究者多次參與訪視犯罪被害人家屬和被害人家屬團體輔導的活動，與被害人家屬進行非正式的交談，以了解被害人家屬所面臨的困境及期待協助的需求。

##### 3.訪談保護協會辦事處專任幹事

研究者希望能透過採訪保護協會專任幹事，以找出相關的議題，進一步與本研究之主題作連結，以獲取更

多資訊加強問卷內容的廣泛度。首先以整理或觀察之資料，擬定初步的問卷內容，研究者商請苗栗辦事處專任幹事以電話知會其他縣市辦事處後，再以電腦網路郵寄問卷初稿，因時間及人力的限制，受訪之辦事處僅限於中部五縣市（苗栗縣、台中縣市、南投縣、彰化縣、雲林縣）。採訪方式有實地訪談、電話訪談、網路電子郵件等方式，在每一次採訪結束後，分析相關資料。訪談被害人之訪談綱要僅委由苗栗辦事處專任幹事協助修訂。

#### 4. 編製正式問卷和訪談綱要

綜合文獻探討、法令規章、觀察等資料，彙編成問卷量表與訪談綱要，研究過程中，資料的蒐集和分析是同步進行，將內容歸納、統整，發現有缺失之處，立即檢討並修改下次編訂的方向與重點，最後經嚴謹研討論問卷與訪談綱要之可行性。正式問卷經法務部審核通過，開始寄發問卷資料，訪談工作經由被害人家屬簽署訪談同意書之後實施。

### 四、資料整理與分析

本研究係屬於探索性之研究，在資料的分析上分為問卷調查與實地訪談，探究被害人對受助需求的層次與感受，了解受助的事實及其陳述之意見。

#### (一) 問卷資料

本研究經問卷回收後，針對各項填答狀況加以整理紀錄，所得之數據採用 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows10.0 中文版套裝程式進行統

計分析，分析重點分成以下四部份：一、受試者之基本資料與被害事件概述。二、受試者受助需求之情況。三、受助需求與獲得協助之情況。四、受試者受助滿意度之情況。採用的統計方法如下：

1.次數分配及百分比：

首先瞭解問卷中各題目之答題人數、百分比等次數分佈情形，作為分析說明之依據。

2.卡方檢測 (Kai-Square)：

瞭解受測者有表示受助需求與保護協會是否提供其協助之情況。

(二)訪談資料分析

本研究之訪談資料因訪談對象的不同，分為兩類：一為訪談被害人家屬之資料；一為訪談保護協會專任幹事（台中、台北、苗栗之資料。資料的獲得是從深度的、開放性的半結構式訪談中蒐集描述性的資料，資料的整理與分析，參考Hycner (1985)「現象學內容分析法」(phenomenological content analysis)所提出的方式，將不同的受訪者對同一問題所做的回答，依本研究的需要加以修正，綜合歸納並探討其意義，其分析步驟如下（轉引自張智賢，2003）：

- 1.謄寫文字紀錄。
- 2.以受訪者的角度來詮釋其所談話之意義。
- 3.聆聽訪談內容以掌握整體感。
- 4.描述一般性的意義單元。
- 5.省視與研究問題有關的意義單元。

6. 淘汰多於不必要的資料。
7. 群聚相關的意義單元。
8. 從意義的群聚中決定主題項。
9. 根據分析實際需要修正主題項。
10. 確認整個訪談之一般性和獨特性的主題項。
11. 主題項的脈絡關係闡述。

研究者訪談五位被害人家屬，屬於面對面實地訪談者，皆有實地札記之紀錄，並將錄音帶的訪談內容逐字謄寫。其次是編碼(coding)的工作，研究者根據訪談大綱和訪談內容製成編碼表，將訪談所得資料加以編碼，由於被害人家屬談話的主題時常受情緒及身旁親戚所影響，以致於研究者編碼過程中，須適時調整編碼表的內容。至於訪談保護協會專任幹事時，受訪者大致都能依照訪談綱要的主題而詳述內容。

本研究在分析與討論時，重視受訪者之間的共通性，並尊重每個不同個案的獨特性，因此在資料分析的過程中，詳細檢視所有受訪者的資料，將訪談內容還原其真實意義，聚集相關之主題，瞭解其核心意義並依據受訪者本身對事件主觀、客觀的陳述，以及研究者詮釋受訪者的談話內容，以此來判斷被害人家屬對受助需求的歷程與專任幹事提供協助之見解。

## 陸、研究結果

### 一、被害人家屬的個人社經背景與被害事件概述

#### (一)個人社經背景特徵

##### 1. 被害人家屬性別與年齡

本研究回收之有效問卷數量共 144 件，其中受測之

被害者家屬以女性較多，計 77 人，佔總受測人數之 53.5 %，男性則有 67 人，佔總受測人數之 34.8%。觀察受測者的年齡分布，可以發現 40-49 歲之年齡組者最多，計 49 人，佔全部受測人數之 34.0%，30-39 歲之年齡組次之，佔 27.1%，18-29 歲者為答題人數較少之年齡組，佔 11.1%。

### 2. 被害人家屬教育程度、收入與家庭人口結構

受測被害人家屬之教育程度，以受過高中程度之教育者所佔比例較多，為總受測人數之 33.3%，國小以下程度者佔全部受測被害人家屬之 20.8%，而大學大專以上（含研究所）之教育程度者有 27 人，為總受測人數之 18.8%。

有填答家庭每月平均收入之受測者為 104 人，遺漏值為 40 人。有填寫此項之受測者每月平均收入以 2 萬-未滿 4 萬之收入組距為最多，計 47 人，佔全部受測者之 32.6%，每月平均收入未滿 2 萬者次之，計 24 人，佔全部受測者之 16.7%，兩者在本研究之組距屬於收入較低之組別，共計 71 人，佔全部受測者之 49.5%。收入組距調查中也發現月收入有八萬元以上之高收入家庭者，計 7 人，佔全部受測者之 4.9%

被害人家屬的家庭總人口數以 3~4 人之人口組為最多，計 60 人，佔全部受測被害人家屬之 51.9%，其次為 5~6 人之人口組，有 37 人，佔總受測被害人家屬之 27.4%，兩者共 97 人，佔全部受測者之 79.3%

### 3. 被害人家屬為低收入戶比例、與被害人關係

受測被害人家屬中，扣除未回答此題之遺漏值後，有 22 位個案是為低收入戶，佔全部受測被害人家屬之 17%。

調查受測被害人家屬與被害人關係中，其親屬關係以配偶者最多，計 51 人，佔全部受測被害人家屬之 35.7%，親屬關係為子女者亦高達 45 人，佔全部受測被害人家屬之 31.5%。家屬與被害人關係組別中，填寫「其他」之選項者有 10 人，佔全部受測被害人家屬之 7.0%，包括有姑姑、舅舅等

(二)被害事件分類

被害事件調查中顯示，被害人發生案件為死亡事件者有 113 人，佔全部受測被害人家屬之 79.1%。各被害事件中，以車禍死亡案件最多，計 57 人，佔全部被害事件中之 39.9%，遭受暴力致死之個案亦有 45 人，佔全部被害事件中之 31.5%。重傷事件以車禍重傷居多，計 19 人，佔全部被害事件中之 13.3% (表 2)。

表2 被害事件分類

	被 害 事 件 分 類							
	車禍 重傷	車禍 死亡	暴力 重傷	暴力 死亡	職災 重傷	職災 死亡	其他 重傷	其他 死亡
人數	19	57	8	45	0	4	3	7
有效 百分比	13.3	39.9	5.6	31.5	0	2.8	2.1	4.9
總計	143							

\*該項統計之遺漏值為1，遺漏值不列入計算。

(三)被害人申請補償金及其滿意度

1.被害人申請補償金之情況

補償金種類分為遺屬補償金(即被害人死亡)與重傷補償金。本研究之受測被害人家屬有 55 人申請遺屬補償金，佔全部受測被害人家屬之 45.0%，申請重傷補償金人數，計 23 人，佔 18.9%，至於填答沒有申請之被害人家屬，可能因申請資格不符或已與加害者調解後不需申請，此類人數有 44 人，佔 36.1% (表 3)。

表3 被害人家屬申請補償金的情況

	申請補償金種類		
	遺屬補償金	重傷補償金	沒有申請
人數	55	23	44
有效百分比	45.0	18.9	36.1
總計		122	

\*該項統計之遺漏值為22，遺漏值不列入計算。

根據本研究顯示，受測被害人家屬有申請補償金之人數有78人，除1人未表示申請結果之外，申請人數中，41人有得補償金，佔全部申請補償金人數之53.2%，沒有獲得補償金者有10人，佔全部申請補償金人數之13.0%，至於補償金申請尚在審理中之人數，計26人，佔全部申請補償金人數之33.8% (表4)。

**表4 被害人家屬補償金之申請結果**

	是否獲得補償金		
	有獲得補償金	沒有獲得補償金	申請中
人數	41	10	26
有效百分比	53.2	13.0	33.8
總計	77		

\*有申請補償金人數為78人，該項統計之遺漏值為1，遺漏值不列入計算。

#### 2.獲得補償金之滿意情況

有獲得補償金之被害人家屬，是否滿意政府所核撥之補償金？覺得滿意之被害人家屬有 17 人，佔有獲得補償金的被害人家屬之 48.6%，認為不滿意之被害人家屬有 18 人，佔有獲得補償金的被害人家屬之 54.1%。兩者差距並不明顯，人數僅相差一人（表 5）。

**表5 被害人家屬獲得補償金的滿意度**

	獲得補償金是否滿意	
	滿意	不滿意
人數	17	18
有效百分比	48.6	51.4
總計	35	

\*有獲得補償人數為41人，故該項統計之遺漏值為6，遺漏值不列入計算。

(四)是否獲得加害人的賠償與滿意度之關係

有獲得加害人賠償之受測被害人家屬的比例相當低，計 32 人，僅佔受測被害人家屬 24.1%；沒有獲得加害人賠償者，計 101 人，佔受測被害人家屬 75.9%（表 6）。

**表6 被害人家屬是否獲得加害人的賠償**

	是否獲得加害人的賠償	
	有獲得	沒有獲得
人 數	32	101
有效百分比	24.1	75.9
總 計	133	

\*該項統計之遺漏值為11，遺漏值不列入計算。

獲得加害人賠償金的被害人家屬有 32 人，其中滿意加害人的賠償金之人數僅有 4 人，佔有獲得加害人賠償金的被害人家屬之 16.7%，不滿意加害人賠償金之人數有 20 人，所佔比例高達 83.3 人（表 7）。

**表7 被害人家屬是否滿意加害人的賠償金額**

	是否滿意加害人的賠償金額	
	滿 意	不滿意
人 數	4	20
有效百分比	16.7	83.3
總 計	24	

\*有獲得加害人賠償的人數為32人，故該項統計之遺漏值為8，遺漏值不列入計算。

(五)被害人家屬領取保險金的情況

保險金包括汽機車強制險、農、勞保之類及商業保險，受測之被害人家屬已領取保險金者有 84 人，佔受測被害人家屬之 62.7%，沒有領到保險金之人數有 44 人，佔受測被害人家屬之 32.8%。汽機車強制險僅有發生車禍時，始可獲得理賠，至於未領取保險金者，研究者認為應是被害人未參加職業保險，以及未有投保任何之商業保險（表 8）。

表8 被害人家屬領取保險金的情況

	是否有領到保險金		
	有領到	沒有領到	申請中
人 數	84	44	6
有效百分比	62.7	32.8	4.5
總 計	134		

\*該項統計之遺漏值為10，遺漏值不列入計算。

(六)其他協助單位

除了保護協會提供協助犯罪被害人救援之外，本研究亦瞭解到被害人家屬尚接受其他協助單位的援助，其中以明確告知研究者協助單位之受測被害人家屬中，有接受社會局協助的被害人家屬居多，計 24 人，佔總受測被害人家屬之 27.3%；其次是民間福利機構，計 11 人，佔總受測被害人家屬之 12.5%。研究者認為社會局較能獲得被害人個案資料，又因社工人員的主動關切，所以被害人家屬容易與社會局社工人員有所接觸。至於填選「其他」之選

項者有 34 人，佔總受測被害人家屬之 38.6% ，協助單位包括村里長、鄉鎮公所。（表 9）

**表9 被害人家屬接受其他協助單位的情況**

	協 助 單 位					
	生命線	家扶中心	社會局	民間福利 機構	慈善團體	其他
人 數	1	8	24	11	10	34
有 效 百分比	1.1	9.1	27.3	12.5	11.4	38.6
總計	88					

\*該項統計之遺漏值為56，遺漏值不列入計算。

## 二、家屬受助需求與滿意度

對於被害人家屬受助需求與受助滿意度之相關問題，研究者考量被害人家屬對保護制度及保護機構的認知屬主觀意見之表達，故佐以訪談保護協會專任幹事之資料，以求客觀事實之呈現。

### (一)家屬獲知保護協會之訊息與滿意度

#### 1.家屬獲知保護協會之訊息

保護協會性質為財團法人之民間團體，因此並非每一位犯罪被害人都能順利被轉介至保護協會，由於國家律法並未強制規範檢警單位在偵辦犯罪案件時，需告知被害人可請求保護協會協助，因此，部分被害人家屬是從其他管道獲知得以尋求協助之救援團體。本研究發現 136 位受測被害人家屬中，是保護協會主動聯絡者有 39 人，佔全部受測被害人家屬之 28.7% ，其次是從地檢署

獲知有保護協會的機構者有 37 人，佔全部受測被害人家屬之 27.2%。此外，也有部分被害人家屬的訊息來源，是從親戚朋友、法律事務所、警察機關、民間團體、調解委員會等途徑，至於從報章雜誌獲得訊息者僅有 1 人。同時調查也發現並沒有受測被害者的訊息來源，是從電視媒體所獲取的，顯然在被害人保護制度的宣導業務並未擴及至大眾傳播媒體，然而傳播媒體卻是現在社會大眾獲取知識訊息最為廣泛普及的方式之一(表 10)。

以目前獲取案源的方式與管道，讓保護協會失去很多需要協助的被害個案，而保護政策宣導不週，亦無法讓社會大眾獲知有保護協會的機構設置。

表10 被害人家屬從何處得知保護協會的訊息

		從何處得知有保護協會的機構								
	保護協會主動聯絡	警察機關	地檢署	調解委員會	親戚朋友	民間機構團體	法律事務所	電視媒體	報章雜誌	其他
人數	39	7	37	2	21	7	8	0	1	14
有效百分比	28.7	5.1	27.2	1.5	15.4	5.1	5.9	0	.7	10.3
總計	136									

\*該項統計之遺漏值為8，遺漏值不列入計算。

## 2.家屬與保護協會第一次接觸之滿意度

倘若犯罪被害事件發生之訊息，未能主動告知保護

協會，保護協會亦無法在被害案發後，給予被害者及其家屬立即的援助。表 11 顯示，有 64 位的受測被害人家屬，是在被害事件發生三十天以上，才與保護協會有第一次的接觸，計 64 人，佔受測被害人家屬之 49.2%，其中被害人家屬感到不滿意以上者有 14 人（含不滿意與非常不滿意）。然而在十天內就與保護協會有第一次接觸者有 29 位，佔總受測被害人家屬之 22.3%，其中並無被害者家屬有不滿意之表示。整體而言，被害人家屬對於能在其接受的時間內，與保護協會聯絡而表示滿意以上者有 90 人，佔全部受測被害人家屬之 69.2%。以上關係，有得到統計上之顯著水準（ $X=24.470$ ， $DF=12$ ， $P<.05$ ），被害者家屬與保護協會第一次接觸的時間差距愈短，滿意度愈高；反之，被害人家屬在事件發生後越久才獲得與保護協會接觸之機會，則其對被害者保護協會之服務滿意度就愈低。

保護協會考量被害人家屬因案發後可能忙於處理家務，故先以郵件寄發資料為聯絡方式，而家屬若對保護協會認識不夠，或質疑其主動協助之動機，往往造成彼此互動時機的延誤。此點也是宣導與接觸方式需要改進的要點之一。

表11 被害人家屬和保護協會第一次接觸時間間距與滿意度

被害事件後與保護協會第一次接觸的時間		非常滿意	滿意度			總計	
			滿意	普通	不滿意		非常不滿意
10天內	人數	14	13	2	0	0	29
	百分比	10.8	10.0	1.5	0	0	22.3
10~20天內	人數	8	10	2	1	1	22
	百分比	6.2	7.7	1.5	.8	.8	16.9
20~30天內	人數	2	8	3	2	0	15
	百分比	1.5	6.2	2.3	1.5	0	11.5
30天以上	人數	11	24	15	5	9	64
	百分比	8.5	18.5	11.5	3.8	6.9	49.2
總計	人數	35	55	22	8	10	130
	百分比	26.9	42.3	16.9	6.2	7.7	100.0
			Chi-Square	DF	Significance		
			24.470	12	.018		

\*該項統計之遺漏值為14，遺漏值不列入計算。

### 3. 安排寄養住宿的需求

對於遭受侵害或發生重大變故，致無家可歸而需緊急安置收容者，保護協會協助安排轉介安置於政府、社會福利機構等設置的收容場所，或其他適當場所。本研究發現受測被害人家屬中，有5人表示其需要安排寄養住宿的協助，佔總受測被害人家屬之4.2%。

然而統計上卻也顯示出有五位需要安排寄養住宿之被害人家屬，並沒有獲得保護協會提供協助，反倒是由其他需求程度者獲得此項協助，受助者中有2人表示

其滿意度，皆以滿意以上示之。以上關係，沒有得到統計上之顯著水準（ $X=2.539$ ， $DF=4$ ， $P>.05$ ）。

保護協會運用社會資源，轉介個案到安置機構，但仍會考量支付安置機構的費用與安置機構品質的問題。

#### 4.申請被害人醫療補助的需求與滿意度

受測被害人家屬對於申請醫療補助之需求，是為當被害人因犯罪事件，導致身體重傷或被害人身亡前所花費之醫療費用。就本項研究結果顯示，受測被害人家屬表示非常需要及需要者各為 24 人和 17 人，共計 41 人，佔全部受測被害人家屬之 35.0%。表示不需要者有 30.8%。研究者推論應該是有部分被害人因犯罪案件產生而發生死亡事件，故不需且不符合申請醫療補助。

有填答是否接受該項協助者，計 38 人，其中卻有 16 人並沒有接獲保護協會的援助。研究者認為除了保護協會可能沒有主動告知被害人家屬之外，需另外考量申請醫療補助之資格限制，而無法依法提供被害人家屬的受助需求。此外，補償金亦有包含醫療給付，可不在此項提出申請。以上關係，有得到統計上之顯著水準（ $X=12.742$ ， $DF=4$ ， $P<.05$ ），填答需要此項協助之被害人家屬的比例較高。

有接受保護協會申請被害人醫療補助之受測被害人家屬共 32 人，認為該項協助表示其滿意以上者有 19 人，佔有接受申請被害人醫療補助的受測被害人家屬之 59.4%。

申請被害人醫療補助的協助項目是有限制，且補助

金額有上限規定，故家屬的不滿意可能來自於其期待與實際獲得醫療補助項目的落差。

表12 被害人家屬對於申請被害人醫療補助的受助滿意度

申請被害人醫療補助的滿意度					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
人 數	5	14	12	0	1
有效百分比	15.6	43.8	37.5	0	3.1
總 計	32				

#### 5.法律問題諮詢的需求與滿意度

保護協會提供應受保護人因犯罪被害案件之民事求償及刑事偵查、審判中、審判後等相關法律問題諮詢與協助事項，法律問題多半是被害人家屬所迫切解決之需求。本研究發現，對於有法律問題諮詢需求的受測被害人家屬，表示非常需要者有 77 人，表示需要者有 35 人，兩者共計 112 人，佔總受測被害人家屬之 82.9%（表 13）。

有填答是否有接受保護協會提供法律問題諮詢者，計 119 人，其中有需要且有接受協助者 86 人，佔此項統計的 72.3%，然而也有 19 人（16.0%）表示受助需求卻沒有接獲協助（表 14）。以上關係，有得到統計上之顯著水準（ $X=28.729$ ， $DF=4$ ， $P<.05$ ）。

有接獲法律問題諮詢協助的被害人家屬 89 人，其中表示其滿意與否，感受滿意以上的家屬有 76 人，佔

此項統計的 84.3% (表 15)。

研究發現被害人家屬在受害事件發生後，相當急需處理法律問題，然而協助者的談話態度，也成為被害人家屬心情感受的重要關鍵。

**表13 被害人家屬對於法律問題諮詢的需求**

法律問題諮詢的需求					
	非常需要	需要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務
人數	77	35	3	5	15
有效百分比	57.0	25.9	2.2	3.7	11.1
總計	135				

\*該項統計之遺漏值為9，遺漏值不列入計算。

**表14 被害人家屬在法律問題諮詢的需求與受助情形**

法律問題諮詢的需求						
保護協會 有無提供	非常需要	需要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務	總計
有	人數 54	32	1	1	1	89
	百分比 45.4	26.9	.8	.8	.8	74.8
無	人數 17	2	2	2	7	30
	百分比 14.3	1.7	1.7	1.7	5.9	25.2
總計	人數 71	34	3	3	8	119
	百分比 59.7	28.6	2.5	2.5	6.7	100.0
	Chi-Square	DF	Significance			
	28.729	4	.000			

\*該項統計之遺漏值為25，遺漏值不列入計算。

表15 被害人家屬對於法律問題諮詢的受助滿意度

	法律問題諮詢的滿意度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
人 數	37	39	8	4	2
有效百分比	41.6	42.7	9.0	4.5	2.2
總 計	89				

(二)律師諮詢之相關訊息的需求與滿意度

被害人家屬困擾於法律問題的認知，其中又以法律訴訟為最重要之議題，倘若法律諮詢範圍已超過保護協會能力所及之處，則被害人家屬需尋求能徵詢法律問題的人。本研究調查被害人家屬對於律師諮詢之相關訊息的需求，大部分表示需要之意，人數高達 101 人，佔受測被害人家屬之 74.8%（表 16）。

有填答是否有接受保護協會提供律師諮詢之相關訊息者，計 114 人，其中表示需要且有接受協助者有 66 人，佔此項統計的 57.9%，然而也有 29 人（25.4%）表示有受助需求卻沒有接獲協助（表 4-2.13）。以上關係，有得到統計上之顯著水準（ $X=23.461$ ， $DF=4$ ， $P<.05$ ），填答需要此項協助之被害人家屬的比例較高（表 17）。

有接獲律師諮詢之相關訊息的被害人家屬 69 人，其中有 67 人表示其滿意與否，感受滿意以上的家屬有 55 人，佔此項統計的 82.1%（表 18）。

保護協會對於此項的服務是趨向於謹慎且保守，避免造成家屬和律師的誤解。

**表16 被害人家屬對於律師諮詢之相關訊息的需求**

	律師諮詢相關的需求				
	非常需要	需要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務
人 數	61	40	7	10	17
有效百分比	45.2	29.6	5.2	7.4	12.6
總 計	135				

\*該項統計之遺漏值為9，遺漏值不列入計算。

**表17 被害人家屬在律師諮詢之相關訊息的需求與受助情形**

		律 師 諮 詢 相 關 的 需 求					總計
		非常需要	需要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務	
有	人 數	39	27	3	0	0	69
	百分比	34.2	23.7	2.6	0	0	60.5
無	人 數	18	11	3	7	6	45
	百分比	15.8	9.6	2.6	6.1	5.3	39.5
總	人 數	57	38	6	7	6	114
計	百分比	50.0	33.3	5.3	6.1	5.3	100.0
		Chi-Square	DF		Significance		
		23.461	4		.000		

\*該項統計之遺漏值為30，遺漏值不列入計算。

**表18 被害人家屬對於律師諮詢之相關訊息的受助滿意度**

	律師諮詢相關的滿意度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
人 數	26	29	8	3	1
有效百分比	38.8	43.3	11.9	4.5	1.5
總 計	67				

\*受助者為69人，故該項統計之遺漏值為2，遺漏值不列入計算。

(三)申請犯罪被害人補償金的需求與滿意度

保護協會協助應受保護人依法向地方法院及檢察署申請犯罪被害補償。本研究調查被害人家屬對於申請犯罪被害人補償金的需求，大部分表示需要之意，人數高達107人，佔受測被害人家屬之78.1%（表19）。

有填答是否有接受保護協會提供申請犯罪被害人補償金之協者，計122人，其中表示需要且有接受協助者有92人，佔此項統計的71.3%，然而也有16人（13.1%）表示受助需求卻沒有接獲協助（表20）。以上關係，有得到統計上之顯著水準（ $X=33.274$ ， $DF=4$ ， $P<.05$ ），填答需要此項協助之被害人家屬的比例較高。至於30位沒有填答被提供申請犯罪被害人補償金的受測被害人家屬，其中有19位表示原因，包含不符合申請規定（52.6%）、家屬放棄（21.1%）及其他原因（26.3%）（表21）。

有接獲提供申請犯罪被害人補償金之協助的被害人家屬共92人，其中有84人回答其滿意與否之問項，感受滿意以上的家屬有58人，佔此項統計的69.1%（表22）。

補償金的審核單位是各地檢署「犯罪被害人補償金審議委員會」，保護協會僅能提供代為繕寫申請書之服務，此為家屬在求償無門之際，向國家申請給付補償金。補償金的額度有上限規定，補償金額亦需扣除社會保險給付額度，倘若因審核時間延宕，致使家屬產生不滿之情緒，此可能使被害人家屬歸責於保護協會。

**表19 被害人家屬對於申請犯罪被害人補償金的需求**

申請犯罪被害人補償金的需求					
	非常需要	需要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務
人 數	68	39	4	9	17
有效百分比	49.6	28.5	2.9	6.6	12.4
總 計	137				

\*該項統計之遺漏值為7，遺漏值不列入計算。

**表20 被害人家屬在申請犯罪被害人補償金的需求與受助情形**

申請犯罪被害人補償金的需求						
保護協會 有無提供	非常需要	需 要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務	總 計
有	人數 54	33	1	0	4	92
	百分比 44.3	27.0	.8	0	3.3	75.4
無	人數 11	5	3	6	5	30
	百分比 9.0	4.1	2.5	4.9	4.1	24.6
總 計	人數 65	38	4	6	9	122
	百分比 53.3	31.1	3.3	4.9	7.4	100.0
	Chi-Square		DF		Significance	
	33.274		4		.000	

\*該項統計之遺漏值為22，遺漏值不列入計算。

**表21 被害人家屬沒有被提供申請犯罪被害人補償金的原因**

	沒有被提供申請犯罪被害人補償金的原因		
	不符合規定	家屬放棄	其他
人 數	10	4	5
有效百分比	52.6	21.1	26.3
總 計	19		

\* 沒有被提供援助者有30人，故該項統計之遺漏值為11，遺漏值不列入計算。

**表22 被害人家屬對於申請犯罪被害人補償金的受助滿意度**

	申請犯罪被害人補償金的滿意度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
人 數	32	26	15	7	4
有效百分比	38.1	31.0	17.9	8.3	4.8
總 計	84				

\* 受助者為92人，故該項統計之遺漏值為8，遺漏值不列入計算。

#### (四)申請社會救(補)助相關訊息的需求與滿意度

保護協會對於受保護人因家境貧困致無法生活者，協助其向社政機關或社會福利機構申請急難救助事宜。本研究調查被害人家屬對於申請社會救(補)助相關訊息的需求，大部分表示需要之意，人數達84人，佔受測被害人家屬之62.2% (表23)。

有填答是否有接受保護協會申請社會救(補)助相關訊息之協助者，計100人，其中表示需要且有接受協助者有66人，佔此項統計的54%，然而也有21人(21.0%)

表示受助需求卻沒有接獲協助（表 4-2.20）。以上關係，並沒有得統計上之顯著水準（ $X=5.080, DF=4, P>.05$ ）。

有接獲提供申請犯罪被害人補償金之協助的被害人家屬共 66 人，皆有表示其滿意與否，感受滿意以上的家屬有 45 人，佔此項統計的 68.2%（表 24）。

此項服務提供相關訊息或轉介到社福單位，可節省家屬申請社會救（補）助之時效，但是申請條件限制嚴苛，往往無法如家屬之所願。

**表23 被害人家屬對於申請社會救（補）助相關訊息的需求**

申請社會救（補）助相關訊息的需求					
	非常需要	需要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務
人數	50	34	11	21	19
有效百分比	37.0	25.2	8.1	15.6	14.1
總計	135				

\*該項統計之遺漏值為9，遺漏值不列入計算。

**表24 被害人家屬對於申請社會救（補）助相關訊息的受助滿意度**

申請社會救（補）助相關訊息的滿意度					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
人數	19	26	18	1	2
有效百分比	28.8	39.4	27.3	1.5	3.0
總計	66				

(五)調查加害人財產狀況的需求與滿意度

保護協會為確保受保護人受償權益，協助洽請相關機關調查犯罪行為人或依法應負賠償責任人之財產狀況。本研究調查被害人家屬對於調查加害人財產狀況的需求，大部分表示需要之意，人數高達 102 人，佔受測被害人家屬之 75.5% (表 25)。

有填答是否有接受保護協會提供調查加害人財產狀況之協助者，計 115 人，其中表示需要且有接受協助者有 73 人，佔此項統計的 63.5%，然而也有 24 人 (20.9%) 表示受助需求卻沒有接獲協助 (表 26)。以上關係，有達到統計上之顯著水準 ( $X=33.748$ ,  $DF=4$ ,  $P<.05$ )，填答需要此項協助之被害人家屬的比例較高。

有接受調查加害人財產狀況之協助的被害人家屬有 75 人，感受滿意以上的家屬有 60 人，佔此項統計的 80.0% (表 27)。

由保護協會協助調查加害人財產狀況，可免除家屬到國稅局、稅捐處等舟車勞頓之苦，並節省調查之費用，但法律仍需保障人民財產的隱私，並無法立即給於加害者的財產明細，而且公文往返仍容易延宕時效。

**表25 被害人家屬對於調查加害人財產狀況的需求**

調查加害人財產狀況的需求					
	非常需要	需要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務
人數	64	38	3	3	27
有效百分比	47.4	28.1	2.2	2.2	20.0
總計	135				

\*該項統計之遺漏值為9，遺漏值不列入計算。

**表26 被害人家屬在調查加害人財產狀況的需求與受助情形**

調查加害人財產狀況的需求						
保護協會 有無提供	非常需要	需要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務	總計
有	41	32	1	0	1	75
百分比	35.7	27.8	.9	0	.9	65.2
無	20	4	1	1	14	40
百分比	17.4	3.5	.9	.9	12.2	34.8
總計	61	36	2	1	15	115
百分比	53.0	31.3	1.7	.9	13.0	100.0
	Chi-Square		DF		Significance	
	33.748		4		.000	

\*該項統計之遺漏值為29，遺漏值不列入計算。

表27 被害人家屬對於調查加害人財產狀況的受助滿意度

調查加害人財產狀況的滿意度					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
人 數	25	35	11	3	1
有效百分比	33.3	46.7	14.7	4.0	1.3
總 計	75				

(六)人身安全保護的需求與滿意度

保護協會認為受保護人有更受迫害之虞者，協助協調警察機關等單位實施適當保護措施。本研究調查被害人家屬對於人身安全保護的需求，大部分表示不需要之意，計 52 人，佔受測被害人家屬之 41.6% ，然而表示當時不知有此項服務者亦有 35 人，佔受測被害人家屬之 28.0% (表 28)。

有填答是否有接受保護協會提供人身安全保護之協助者，計 72 人，其中表示需要且有接受協助者有 13 人，佔此項統計的 18.0% ，然而也有 11 人 (15.2% ) 表示受助需求卻沒有接獲協助 (表 29)。以上關係，有得到統計上之顯著水準 ( $X=26.695$ ， $DF=4$ ， $P<.05$ )，填答不需要此項協助之被害人家屬的比例較高。

有接獲人身安全保護之協助的被害人家屬有 15 人，其中 14 人有表示其滿意與否，感受滿意以上的家屬有 7 人，佔此項統計之 50.0% ，另外 3 人有不滿意的表達，佔此項統計的 21.4% (表 30)。

所謂人身安全的保護，是保護協會行文至警察機關，

請求協助安全保護。然而未有立即之犯罪事實發生，並考量警力配置問題，因此警察僅能以加強巡邏的方式處理。

**表28 被害人家屬對於人身安全保護的需求**

人身安全保護的需求					
	非常需要	需要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務
人數	15	14	9	52	35
有效百分比	12.0	11.2	7.2	41.6	28.0
總計	125				

\*該項統計之遺漏值為19，遺漏值不列入計算。

**表29 被害人家屬在人身安全保護的需求與受助情形**

人身安全保護的需求						
保護協會 有無提供	非常需要	需要	都可以	不需要	當時不知 有此項服務	總計
有	人數 6	7	2	0	0	15
	百分比 8.3	9.7	2.8	0	0	20.8
無	人數 6	5	7	24	15	57
	百分比 8.3	6.9	9.7	33.3	20.8	79.2
總計	人數 12	12	9	24	15	72
	百分比 16.7	16.7	12.5	33.3	20.8	100.0
	Chi-Square	DF	Significance			
	26.695	4	.000			

\*該項統計之遺漏值為72，遺漏值不列入計算。

**表30 被害人家屬對於人身安全保護的受助滿意度**

人身安全保護的滿意度					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
人數	0	7	4	2	1
有效百分比	0	50.0	28.6	14.3	7.1
總計	14				

\*受助者為15人，故該項統計之遺漏值為1，遺漏值不列入計算。

本研究還調查犯罪被害者家屬許多其他受助的需求，限於本文之篇幅，不克一一詳列，茲將其他項目列於以下之總表，如表31所示。

**表31 被害人家屬受助需求及受助滿意度之百分比排序**

被害人受助需求項目百分比					被害人受助滿意項目百分比				
項次	項目	需求人數	此項答題人數	需求百分比	項次	項目	滿意人數	此項答題人數	滿意百分比
1	法律問題諮詢	112	135	82.9%	1	陪同出庭	8	8	100%
2	申請補償金	107	137	78.1%	2	安排寄養住宿	2	2	100%
3	調查加害人的財產	102	135	75.5%	3	陪同調解問題	11	12	91.7%
4	律師諮詢相關訊息	101	135	74.8%	4	生涯規劃	9	10	90.0%

犯罪被害人家屬服務需求之研究

5	社會救助 相關訊息	84	135	62.2%	5	保密 身分隱私	28	32	87.5%
6	派人瞭解 家庭狀況	83	136	61.0%	6	協調保險 理賠事宜	11	13	84.7%
7	申請 獎助學金	74	126	58.7%	7	法律 問題諮詢	76	89	84.3%
8	派人安撫 家人情緒	64	129	49.7%	8	律師諮詢 相關訊息	55	67	82.1%
9	陪同 調解問題	63	129	48.8%	9	派人瞭解 家庭狀況	63	77	81.9%
10	緊急 金錢資助	66	136	48.5%	10	輔導 心理調適	44	54	81.5%
11	陪同出庭	53	128	41.4%	11	申請 獎助學金	53	66	80.3%
12	保密 身分隱私	46	112	41.1%	12	調查加害 人的財產	60	75	80.0%
13	輔導 心理調適	51	127	40.2%	13	派人安撫 家人情緒	46	61	73.0%
14	出具 保證書	51	125	40.0%	14	工作技能 訓練訊息	8	11	72.7%
15	申請 醫療補助	41	117	35.0%	15	出具 保證書	20	28	71.4%
16	就業輔導 相關訊息	41	128	32.0%	16	申請 補償金	58	84	69.1%
17	生涯規劃	34	125	27.2%	17	社會救助 相關訊息	45	66	68.2%
18	協調保險 理賠事宜	30	119	25.2%	18	緊急 金錢資助	21	33	63.6%
19	人身 安全保護	29	125	23.2%	19	申請 醫療補助	19	32	59.4%

20	工作技能 訓練訊息	29	127	22.8%	20	就業輔導 相關訊息	13	22	52.0%
21	安排 寄養住宿	5	121	4.2%	21	人身 安全保護	7	14	50.0%
<p>* 慰問金滿意度為59.8%；被害人家屬對<u>保護協會</u>整體滿意度為68.2%。                  * 滿意度項目:被害人家屬需有接受<u>保護協會</u>之協助，方可填答受助是否滿意，因此統計上之滿意度人數與同服務項目之需求人數會有相異之處。</p>									

## 柒、結論與建議

### 一、結 論

美國社會工作專業人員協會指出，「社會工作的基本宗旨在促進人類的幸福，並協助人們滿足其基本生活需要，特別是滿足弱勢、受壓迫和窮人的需要」(Farley, Smith, & Boyle, 2003)。犯罪被害人保護協會的服務性質，如同是從事專業綜融社會工作，協助被害人及其家庭回復社會生活的正常軌道，提供其基本的生活需求，減低因被害事件所帶來的痛苦與困境。

本研究發現，被害人家屬對於保護協會的服務項目，多抱持肯定的態度。的確，保護協會援助許多被害人家庭，使其能在遭受親屬悲離、生活遽變或頓失依靠後，重新面對另一個狀況的人生，也避免衍生另一社會問題。但是，研究中亦發現保護犯罪被害人之協助網絡 (helping network)，出現部分仍待改進的地方。以下精簡提出，分為五個部分：

(一)受理被害案件容易錯失機先

根據本研究發現，最早接觸犯罪被害事件之檢調單位，並沒有法定責任或義務要將被害人保護或求助需求主動通報保護協會，以致於保護協會採取被動的受案方式，遺漏了許多應即時介入保護措施的先機，以及應保護而未給於協助的被害人家屬。即使保護協會的專任幹事會從報章雜誌等媒體得知被害案件的訊息，卻仍得花費時間透過管道，查詢被害人家屬的資料後，才能主動與其家屬聯繫。再者，政府單位疏於宣導保護犯罪被害人及其家屬的服務措施，以致於一般民眾大多不知有保護協會的協助機構存在。因此在保護制度網絡的缺失因素之下，保護協會無法立即接獲被害個案，因而無法迅速地援助被害人家屬。有部分被害人家屬接獲研究者的問卷資料後，才得知保護協會有多管道的協助項目，顯然家屬與保護協會聯繫時，並沒有完全瞭解保護協會的服務項目。

此外，保護協會各辦事處專任人員不分區域的業務量，皆由一位幹事負責處理業務，雖可運用志工人力的協助，然而部份保護工作的專業項目，畢竟需由專任人員來處理，因此在人力極為缺乏的狀況下，受保護者所能獲得之協助亦受人力資源限制的影響，顯得不足。

#### (二)轉介專業單位經常無實際效益

保護協會提供「安置收容」、「社會救助」以及「就業輔導」等服務，是屬於轉介給專業單位的協助性質。

- 1.安置收容：保護協會的組織架構並沒有設置緊急收容所，而是運用縣市政府社會局列冊的收容機構之資源，申請安置住所的協助，然而保

護協會也必需顧慮到安置機構的品質良窳及安置費用給付的問題。由於保護協會未有自有的保護收容機構，故此項服務受限甚大。

2.社會救助：對於受保護人因家境貧困致無法生活者，協助其向社政機關或社會福利機構申請救助。但是社會救助的審核標準相當嚴苛，即使被害家庭顯以生計困苦，卻有超過審核標準的動產或不動產資力的存在，便無法申請相關補助，使受保護人得不到實質需要之協助。

3.就業輔導：保護協會並無就業供需資料的建檔，僅能告知被害人家屬前往當地就業輔導站尋求協助，既然國家設有專職機構辦理就業輔導及技職訓練之相關措施，保護協會便無需另設相同的就業輔導機制，以避免人力資源的重複。研究也發現有些保護協會的志工會主動協助被害人家屬解決就業問題，但是仍須更為積極。

### (三)提供法律服務

由於一般民眾鮮少接觸法律及司法問題，當被害人家屬因被害事件所牽涉之民、刑事的訴訟過程，往往讓家屬不知所措而惶恐不安。保護協會若能擴大對於被害人家屬提供相關「法律協助」、「律師諮詢」、「協助調查」、「出具保證書」等服務，則家屬的需求滿足及受助滿意度當會提

升。

- 1.法律協助：一般民眾對於司法程序較為陌生，保護協會可以從旁協助被家屬人屬處理法律問題，例如解釋法規、陪同出庭、協助調解、查詢審案進度等。被害人家屬對此項服務給予相當的認同與肯定。
- 2.律師諮詢：被害人家屬待解決之法律問題，若逾越保護協會專任幹事之職權與專業能力範圍，會建議家屬尋求律師協助處理。由於部分保護協會已與當地律師協調溝通，對於保護協會轉介之個案家屬，給於較優惠之收費，研究發現家屬對於此項的滿意度是相當肯定的，但是保護協會為了避免受人質疑成為律師仲介機構，在處理轉介律師諮詢的工作上，仍應特別謹慎處理。
- 3.協助調查：被害人家屬請求損害賠償過程中，需要得知加害人的財產狀況，除了家屬可自行向法院申請許可之外，亦可透過保護協會的協助，向相關政府機構提出調查加害人財產。然而往往因公文的往返造成時效的延誤，是被害人家屬較為憂慮的障礙。這一點宜從行政效能改善著手。
- 4.出具保證書：受保護人向加害人請求損害賠償時，無資力支出假扣押擔保金且非顯無勝訴之望者，得依申請出具保證書代之。此項申請

資格亦相當嚴苛，家屬若無符合無資力等相關的條件，往往無法申請到此項的協助，因此欲對加害人之資產進行假扣押申請時，僅能自行籌措經費行之。對於家屬無力負擔的協助項目，應考慮以國家資源加以協助。

#### (四)協助生活重建

如何扶助家屬重返生活與社會運作的正常軌道，是國家保護被害人制度上所致力追求的目標。無論是「醫療補助」、「申請補償」、「安全保護」、「心理輔導」、「緊急資助」、「訪視慰問」、「就學獎助金」等，目的皆在於協助被害人家庭的經濟、心理、建康、就學等生活所需。

- 1.醫療補助：健康保險制度澤披社會百姓，但是被害人醫療項目若超過健保給付規定，被害人家屬則可向保護協會提出申請醫療補助，相關的補助款項，亦可在補償金中提出申請。
- 2.申請補償：補償金是被害人家屬和加害人無法達成和解，且難以藉由民事求償的管道獲得賠償金時，保護協會可代為向地檢署被害人補償金審議委員會申請遺屬、重傷補償金，然而審查過程嚴謹慎重，需扣除國家或社會保險已補助之款項，而審查所費時間甚長，大多案件都會超過受件三個月內審理結束之規定，因此常引起部分家屬的不解與不滿。

- 3.安全保護：被害人家屬有人身安全之顧慮時，保護協會可行文至當地警察單位，由於保護協會為民間機構，對於警察機關實施安全保護的措施，僅能以協調方式請求協助保護，另因於地方警察人力調配之因素，對於安全保護多以加強巡邏方式為之，能否達成實質的保護效果，不無疑問。
- 4.心理輔導：被害人家屬歷經家庭及親人的變故情境，除了需要保護協會給於立即性的安撫慰問之外，對於有需要心理諮商或調適的被害人家屬，會定期舉辦輔導課程。但是根據本研究發現，辦理戶外的輔導（康樂）活動，較能吸引家屬的參與。
- 5.緊急資助：受保護人因犯罪案件影響導致生活頓陷困境、情況緊急迫者，保護協會會提供急難金錢資助，以解決燃眉之急與短期經濟困難。緊急資助的給付，以三個月為限，期待被害人家屬能回復到就業崗位，或補償金的申請能儘快獲准核撥。然而這部分也常無法完全符合受保護者的需求。
- 6.訪視慰問：以主動訪視慰問等方式，關懷瞭解應受保護人之困境，提供必要協助及安撫心靈。有部份家屬誤以為保護協會是為詐騙集團，故此項服務仍需加強保護制度的宣導，避免社會民眾對於保護協會主動訪視

慰問的服務產生誤解。

7.就學獎助金：被害人本身或遺屬之子女申請就學獎助金，雖然金額有限，但是對於遭受家庭變故的家屬而言，亦不無小補。然而重傷被害事件僅限本人得以申請，卻沒有考量到重傷被害人可能是家庭重要經濟支柱者，經濟收入的短缺，甚至完全失去收入，以及往後的醫療支出，更會影響其子女就學的學費問題。這些規定應該因實際情況加以調整，以符協助其子女就學之實需。

#### (五)受助需求與受助滿意度

在本研究列舉之二十一個受助需求項目中，依需求之排序百分比較高者，多以法律相關之議題為主，其中包括法律問題諮詢(82.9%，排序1)、調查加害人的財產(75.5%，排序3)，以及律師諮詢相關訊息(74.8%，排序4)、陪同調解問題(48.8%，排序9)、陪同出庭(41.4%，排序11)等，顯示被害人家屬對於解決法律問題之迫切需求性。至於經濟支援之問題，亦在研究數據中顯現其重要性，例如申請補償金(78.1%，排序2)、社會救助相關訊息(62.2%，排序5)、派人瞭解家庭狀況(61.0%，排序6)、申請獎助學金(58.7%，排序7)、緊急金錢資助(48.5%，排序10)等。

二十一個受助滿意度百分比排序較高之服務項目為：陪同出庭(100%，排序1)、安排寄養住宿(100%，

排序 2)、陪同調解問題(91.7% , 排序 3)、生涯規劃(90.0% , 排序 4), 其受助之家屬人數雖然較少, 卻意含著保護協會在此項協助服務已是獲得正面的肯定。然而同時也發現, 受助滿意度百分比排序較低者, 多半為經濟支援問題, 其中包括出具保證書(71.4% , 排序 15)、申請補償金(69.1% , 排序 16)、社會救助相關訊息(68.2% , 排序 17)、緊急金錢資助(63.6% , 排序 18)、申請醫療補助(59.4% , 排序 19)、就業輔導相關訊息(52.0% , 排序 20)。本研究發現這些與經濟支援項目的受助滿意度排序較低, 可是其在需求百分比排序卻是較高, 此現象值得保護協會在執行保護協助制度時多加留意, 以免需求殷切之項目反而讓被害人家屬得不到奧援或感到不滿意。

## 二、建議

### (一)加強宣導犯罪被害人保護制度

因著犯罪被害人及其家屬之受助需求, 台灣的犯罪被害人保護制度是多元化且全方位的扶助機制, 然而一般民眾之所以對於保護協會如此陌生, 顯然是政策宣導得不夠落實。目前法務部每年皆有辦理犯罪被害人保護週, 以及行文教育部建請各級學校辦理宣導保護犯罪被害人, 但是宣導對象有限, 宣導成效當然不彰。現代社會民眾的知識來源, 大多源自於大眾傳播媒體, 因此可以利用報章雜誌、電子媒體、電腦網際網路等相關傳播管道, 加強犯罪被害人保護制度的宣導, 讓社會大眾在遭遇被害事件時, 能有相關的認識與資訊, 可以主動地與保護機構取得聯繫, 獲得協助。

(二)強化保護協會與警察、檢察機關之聯結機制

保護協會的受案來源分為三部份：被害人「自請協助」、相關單位「通知辦理」、保護協會「查訪發現」，因受限於現有的人力資源與通報管道不足，保護機構會遺漏了許多應保護而未給予協助的被害人個案。由於符合受保護之被害案件，均會涉及刑事調查的處理，顯然警察單位和檢察機關會先接觸到被害人家屬，故可透過立法或修法，或暫以行政命令敦促其必須主動向保護協會通知或告知家屬尋求相關之協助單位，以避免延宕扶助時機。

(三)調整保護協會人員編制

保護協會現有人員的建制，除了總會有專任人員三位外，各地二十一個辦事處均僅設置專任人員一位。由於被害案件日趨增多，需受助之個案與家庭亦隨之增加，各辦事處的人力顯然不足。研究者建議兩項增置人力資源方案：一為針對人口較多之縣市辦事處，增聘助理幹事；二為向內政部申請具備相關專長的替代役男，協助處理輔助性質之相關業務。

(四)向被害人家屬說明各項服務內容

因為被害案件的性質或內涵不同，加上被害人家庭背景的差異甚大，所以需要被協助的項目因被害人家屬而各有所需，但是為了避免遺漏相關的扶助項目，應該清處明確地向被害人家屬說明保護協會現有的援助方式與項目，或者主動分發給予被害者保護手冊，使其對所需求之協助能確知，並能自行提出申請。然而保護協會接受申請各項服務之前，應先說明相關的申請資格條件，或者詳述

法律所規範之特別限制，以減少被害人家屬白費心力與時間，產生心中的期待落差，如此也能避免造成家屬情緒上的二度傷害。

(五)加強保護協會與專責機構之轉介機制

「安置收容」、「社會救助」以及「就業輔導」等服務，我國已有相關之公私機構正在扶助弱勢人口，保護協會可多加運用現有的專業機構，蒐集這些機構之資料並造冊存檔，適時轉介給被害人家屬前往尋求援助，如此可避免機構的疊床架屋以及人力資源的浪費，並可給予被害人家屬較完整的服務。

民、刑事的訴訟過程往往讓家屬不知所措而惶恐不安，此乃一般民眾疏

(六)提供更充足的法律專業協助或成立義務律師團或律師志工團

於法律常識的認知所致。保護協會可以運用其辦事處位於各地檢署的地利之便，獲取相關的法律常識，甚至招募具有法律專長之志工（包括義務律師團），協助被害人家屬面對司法問題，更可節省其聘僱律師的費用。此項是所有被害人家屬感到最迫切需要受助的項目之一。

(七)適時協助生活重建

協助被害人家庭的經濟、心理、建康、就學等生活所需，扶助家屬重返社會運作與生活的正常軌道，無論是「醫療補助」、「申請補償」、「安全保護」、「心理輔導」、「緊急資助」、「訪視慰問」、「就學獎助金」等，應在被害人家屬立即所需之時，給予即刻且適時的援助，加強敦促檢警人

員主動告知被害人家屬這些協助的訊息，以避免時效逾期，造成事倍功半之結果。

(八)運用志願服務人力、強化志工組訓計劃

保護協會業務繁雜，各地方僅由專任幹事一人處理，人力顯然不足，因此應充分利用社會資源，鼓勵社會熱心公益人士參與犯罪被害保護工作。為能提昇志工專業素養，應定期針對志工的任務性質，實施教育訓練。

## 參考資料

### 中文部份：

- 法務部（1998a）。犯罪被害人保護研究彙編。台北：法務部。
- （1998b）。犯罪被害人保護手冊〈救援篇〉。台北：法務部。
- 法務部（1999a）。第一屆犯罪被害人保護週活動實錄。台北：法務部。
- （1999b）。犯罪被害事件分類保護照護。台北：法務部。
- 法務部（2000a）。第二屆犯罪被害人保護週活動實錄。台北：法務部。
- （2000b）。犯罪被害人保護法令規章彙編。台北：法務部。
- 林輝煌（1995）。美國犯罪被害人保護制度之研究—法務部犯罪被害人保護研討會實錄。台北：法務部。
- 張平吾（1996）。被害者學。桃園：中央警察大學出版社。
- 張平吾（1999）。被害者學概論。桃園：中央警察大學出版社。
- 張智賢（2003）。強制性交罪犯犯罪人成長歷程之研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 許啟義（1999a）。我國犯罪被害補償制度之重點及特色（上）。法務通訊，第 1915 期，第五、六版。
- 許啟義（1999b）。我國犯罪被害補償制度之重點及特色（下）。法務通訊，第 1916 期，第三、四版。
- 趙碧華、朱美珍編譯（2001）。研究方法—社會工作暨人文領域的運用。

刑事政策與犯罪研究論文集(七)

台北：學富文化。

蘇南桓 (1999)。解析犯罪被害人保護法及犯罪被害補償制度。法律與你，  
第 61 期，頁 19~27。

### 英文部份

Babbie, E. (2004). *The basics of social research (3<sup>rd</sup> ed.)*. US: Thomson & Wadsworth.

Farley, O. W., Smith, L. L., & Boyle, S. (2003). *Introduction to social work (9<sup>th</sup> ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.