

警察在案件處理流程中對犯罪被害人 保護作為之實證研究

作者：陳昭佑[※]
指導教授：許福生[§]

目 次

壹、前言	肆、實務訪談結論
貳、日本警察被害人保護流程	一、抵達現場與受理報案階段
參、研究設計與實施	二、調查階段
一、研究對象	三、逮捕嫌犯、移送與後續階段
二、研究工具	伍、建議

摘 要

本研究經文獻資料歸納出警察在案件處理流程上，可區分成抵達現場與受理報案、調查階段、逮捕嫌犯、移送與後續三大階段，各階段又可區分為各種細項作為。為了解各階段、作為警察之現況、困境，本研究深入訪談 4 位派出所員警與 4 位偵查隊偵查佐。研究發現，警察對犯罪被害人需求之定位上，被害人之需求確實有個異性、警察僅從互動中揣摩被害人需求；抵達現場與受理報案階段上，警力無法 24 小時或跨轄保護被害人、案數壓力導致吃案、全程錄音錄影不一定落實、受理報案環境冷漠且無隱私、員警欠缺轉介概念等；調查階段上，警察可能情緒失控、慰問制度各地不一等；逮捕嫌犯、移送與後續階段上，逮捕犯嫌時通知被害人恐妨害偵查秘密、移送時通常不主動告知被害人、被害人滿意度對員警影響不大等。

本研究提出之建議，整體政策面有建立以敬意與理解為核心之主流政策、研擬以被害人回中心之刑案處理 SOP、先整全婦幼保護組織再轉化為被害人支援要員等。流

※ 中央警察大學警察政策研究所碩士、現任職於內政部警政署臺灣警察專科學校。

§ 現任職中央警察大學行政警察學系教授。

程面有設計電子化調查表定位被害人需求並透過現有平台轉介、參考日本禁止令之使用並跨轄共同保護被害人、破除案數迷失並引入其他客觀數據、受理報案區增設隔板並做簡易溫馨布置、社工進駐繁重派出所、耐心引導被害人並給予最後補充被害陳述、加強被害人滿意度對警察之回饋等，期望能對實務有所助益。

關鍵詞：被害人、被害人保護、案件處理流程

Abstract

This study divided criminal case process into four stages including arriving at the scene and report acceptance, investigation, and arrest and bringing to justice. After interviewing four policemen and detectives, this study found that each victim's need is different, policemen only figure out victims' need roughly; Excessive cases caused police indolence, recording don't always be carried out, condition is not human-based and private, lack of the concept of referral in the stage of report acceptance; policemen maybe impatient, the policies of condolence are different regionally in the stage of investigation; informing victims when arresting suspects may violate secret investigation, policemen tend not to inform victims when bringing suspects to justice, surveys of satisfaction of victims affect policemen rarely in the stage of arrest and bringing to justice.

This study suggests promoting the concepts of respect and understanding, establishing The SOP of criminal case process based on victims' protection, Strengthening the organization of women and children's protection then establishing victims' protectors in integral policy. In the aspect of process, this study suggests establishing the electronic survey to find victims' needs then transfer to relative institutions, adopting injunction system of Japan and protecting victims across the area, adopting more meaningful data instead of only trusting clear-up of criminal cases, establishing more friendly environment of report acceptance, arranging social workers in main police substation, guiding victims patiently and giving them the final opportunity to make a statement about falling victim, and prompting policemen to regard victims' satisfaction as important feedback.

Keywords : Victim, Victim Protection, Criminal Case Process

壹、前言

在臺灣地區，被害人對警察處理整個被害案件的滿意度，根據許春金、孟維德、陳玉書（2010；轉引自黃翠紋、孟維德，

2012：355）的研究發現，儘管滿意度還算滿意以上的比例有逾半數，但表示不太滿意與非常不滿意的，仍佔 28.95%，將近三成，如下表所示。

表 1 被害人對警察處理案件滿意度之分布

	樣本數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
	1,800	100.00	---
非常滿意	282	15.67	15.67
還算滿意	914	50.78	66.44
不太滿意	336	18.67	85.11
非常不滿意	185	10.28	95.39
沒意見很難說	73	4.06	99.44
不知道拒答	10	0.56	100.00

資料來源：警察與犯罪預防（355 頁），黃翠紋、孟維德，2012，臺北市：五南。

雖調查統計呈現被害人對警察處理整個被害案件的滿意度仍有三成表達不太滿意和非常不滿意，但若依此片面評論警察在犯罪被害人保護之作為不夠積極，似乎有失公允，應更進一步探討實務上警察在犯罪被害人保護所面臨問題與困境為何？是否警察作為已屬積極，但仍有難以克服之處？此乃本研究動機之一。

學者許春金、黃翠紋、謝文彥指出，警察站在刑事司法體系的最前線，與全體人民有密切的連繫，其處理犯罪案件的品質，攸關被害人能否成功弭平被害創傷（內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，2011：i-4）。而警政在犯罪被害人保護之發展，也正介於啟蒙狀態，在推動過程中必然產生與傳統工作模式、組織、文化等方面的衝突，如何改進警察在犯罪被害人保護之問題與困境？此乃本研究動機之二。

基於以上兩大動機，本研究欲從警察在刑案處理流程之面向，參考日本警察被害人保護流程，並透過對實務第一線處理刑案警察之訪談，檢視警察對犯罪被害人可提供之保護、服務，期望能形成適合我國之警察以犯罪被害人為中心之刑案處理程序，供實務警察依循、參考。

貳、日本警察被害人保護流程

日本警察對犯罪被害人之保護，已有流程化之概念，在處理刑案的過程中，能清楚列出每個階段、該階段與犯罪被害人之關係與警察採取對犯罪被害人保護之作為。流程化保護的優點，能提醒警察留意被害人保護之整體觀念，使每個處理段落都能無縫接軌，服務一案到底，直到延續至由檢察署接手為止，在此以表格呈現整體流程。

表 2 日本警察之犯罪被害人保護流程圖

流 程		與犯罪被害人的關係	警察對犯罪被害人之保護
案件的發生			
(一)	受理報案	◎ 聯絡警察 ◎ 為了要處罰犯人，被害人必須進一步提出告訴	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以同理心誠意受理報案，減少潛在犯罪被害人 2. 說明告訴乃論之條件與時效。 3. 確保犯罪被害人之安全，防止再度被害。 4. 指定「犯罪被害人支援要員」進行危機介入、自我介紹、安排醫師、照護、前往住家拜訪、預防再犯指導、提供商談、交付指導手冊等。 5. 針對殺人、傷害、性侵害等身體犯和交通事故被害人、家屬為對象，製發「犯罪被害人指導手冊」，另特別製作少年、外文手冊。 6. 於警察本部設置「商談窗口」，提供犯罪被害人商談資源，並設置全國統一之商談電話，部分亦採用報案處結合商談所。 7. 啟動「犯罪被害人聯絡制度」，包含犯罪被害人支援要員與勤區員警訪問。
(二)	抵達現場與勘查	◎ 警察出動至案件現場 ◎ 犯罪被害人表明身份，說明大致情況	<ol style="list-style-type: none"> 1. 識別犯罪被害人等關係人 2. 出示證件，表明身份 3. 確認犯罪被害人安危 4. 救助醫療 5. 維護犯罪被害人隱私 6. 若為性犯罪被害，警察著便服並搭乘不顯眼車輛前往。
(三)	通知被害人到場	◎ 通知到場 為了聽取整體事件經過，犯罪被害人有被警察局通知到場的情況。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 考量對犯罪被害人有利之聯絡地點、方法 2. 通知到場書須確實傳達偵查人員的姓名、傳喚時間、地點及目的 3. 在刑案處理時效內，盡可能選擇犯罪被害人方便之時間（夜間、星期六、日），並事先通知，以獲得其充足協力 4. 若犯罪被害人因傷住院，警察須前往其住處或警察署以外之場所詢問。
(四)	事件聽取（製作筆錄）	◎ 事件聽取	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應充分說明詳細聽取事件之必要性，減少犯罪被害人抗拒。 2. 若犯罪被害人不願回想，應尊重其意願。 3. 若事件過程太複雜，經過長時間之聽取，應盡量照顧犯罪被害人關於飲食、休憩等之需要。 4. 若詢問負傷之犯罪被害人，應先詢問醫生與其本人是否可行，採取影響病情之最小限度作法。 5. 犯罪被害人支援要員協助調查書做成、陪同事件聽取（輔助偵查）。 6. 營造溫馨之環境設施。

(五)	探聽（詢問他人、犯罪被害人親友、鄰居）	◎對犯罪被害人周邊關係人的偵查	1. 詢問被害人、加害人以外之關係人，僅能透露必要事件之最少部分。 2. 關於性犯罪，詢問關係人時，運用繞道問法、偽裝成別種事件、或無法辨別犯罪被害人之說法，避免他人將案件與犯罪被害人串連，以維護其名譽、隱私。
(六)	證據收集、財物返還與處分	◎犯罪被害人協力維持現場原狀 ◎提出證據	1. 請犯罪被害人維持現場原狀，若發生於自宅，而有限制進出必要，則應安排等待場所。 2. 保管之證據，若為犯罪被害人之財產，無保管必要時，應儘速歸還。若犯罪被害人請求一時歸還，在不破壞證據的狀況下，可一時歸還，此稱為假歸還。若犯罪被害人不希望歸還，警察可做廢棄處分。
(七)	分辨真相（犯罪被害人到現場陪同說明）	◎犯罪被害人須到場陪同說明	1. 警察應對被害人充分說明其重要性和必要性，努力得到其理解和協力。 2. 以盡可能尊重犯罪被害人之情況設定日程和時間。 3. 在現場時，為了守護犯罪被害人之隱私權，即使在建築物外頭，也應做成周圍無法看見之措施。 4. 犯罪被害人支援要員陪同到場聽取。
(八)	犯人之逮捕與指認	◎犯罪被害人知悉有嫌犯被逮捕。 ◎指認犯人。	1. 逮捕犯人時，應通知犯罪被害人。 2. 指認時，為了避免犯罪被害人與犯人直接面對面，應採用照片確認，或在單面可視玻璃的房間進行確認。
(九)	案件移送與起訴		對於重大身體犯、交通死亡事故、肇事逃逸等之案件，警察須提供犯人移送至那個檢察廳、那個法院起訴之情報。
(十)	以保障隱私方式回應媒體		為了減輕被害人的負擔，警察要謹慎考量向媒體建議的取材形式、偵查概要之說明、關於被害人報導應有的態度、所需要的社會支援，並盡力維護被害人之隱私。

資料來源：警察的犯罪被害者對策（43-48頁），警察廳犯罪被害者對策室，2004，東京：立花書房。

瞭解了日本警察對犯罪被害人保護之流程，將各階段日本警察作為，於後續訪談中提出，供受訪者參考，對照我國現有作法，並討論出值得我國借鏡、調整之被害人保護流程，形成本研究之結論與建議。

參、研究設計

一、研究對象

本研究研究對象母群體，為「直接在案件處理流程上接觸犯罪被害人之警察」，對象可分為兩大類，一是派出所資深員警、正副主管，二是偵查隊資深刑警。因本研究對象沒有清楚的母群體，故採用立意抽樣方式，基於以下「立意」考量（挑選對象標準），先初步立意抽樣，建立基本名單，再採滾雪球抽樣方式，由學者、專家共同推薦，進一步建立完整名單：

（一）處理犯罪案件經驗

挑選曾處理之案件數、案類種類數較多之人選。

（二）處理犯罪案件年資

挑選在案件處理流程中，因受理、處理

刑案而直接接觸犯罪被害人年資達5年以上之資深警察。

本研究預計訪談派出所資深員警4位，偵查隊資深刑警4位，並視所得資料豐富程度、飽和程度，酌加調整，平均訪談時間為一個半小時。總計共8位受訪者，受訪者之背景資料如下表：

表3 本研究選取對象表

項目	編號	職稱	服務地區	接觸犯罪被害人之年資
派出所資深員警	P1	警員	新北市	6
	P2	警員	新北市	8
	P3	警員	臺北市	11
	P4	警員	新竹市	5
偵查隊資深刑警	I1	偵查佐	臺中市	7
	I2	偵查佐	臺北市	9
	I3	偵查佐	新北市	6
	I4	偵查佐	宜蘭市	6

資料來源：本研究自行整理

二、研究工具

為使深度訪談的過程，同時兼具一致性與開放性，本研究預先擬定受訪樣本的半結構式訪談表。本研究之訪談問卷設計如下：

- ◆ 警察在案件處理流程上有關犯罪被害人保護之檢討（包含現況、問題與困境、建議）
- 1. 在抵達現場與受理報案階段，警察有那些犯罪被害人保護作為（如快速反應、安全維護、受理案件態度、報案多元與確實性、全程錄音錄影、提升受理案件效率、建立安全接納環境、提供權益須知、指導預防再度被害、隱私與身份保密、資源轉介等）？其中又有何問題或困境？若有，您有何建議？

- 2. 在調查階段，警察有那些犯罪被害人保護作為（如詢問案情並給予充分陳述意見、尊重陪同之家屬、社工並給予陳述意見機會、提高偵查效率、適當告知案件進度、慰問等）？其中又有何問題或困境？若有，您有何建議？
- 3. 在逮捕犯嫌與移送階段，警察有那些犯罪被害人保護作為（如逮捕嫌犯時通知被害人、指認時維護其安全與保密、移送時告知所屬地檢署、被害人滿意度調查回饋等）？其中又有何問題或困境？若有，您有何建議？

◆ 個人經歷

- 4. 請問您的年資、職務、參與訓練為何？曾經受理過那幾種案件的犯罪被害人？

肆、實務訪談結論

一、刑案處理流程中警察被害人保護作為之檢討

(一) 抵達現場與受理報案階段

1. 快速反應與安全維護

- (1) 現況：安全維護以加強巡邏為主，輔以約制加害人

我國警察目前對犯罪被害人採取之安全維護措施，是以加強其住居所巡邏為主。此外，若能掌握加害人身份，則可能採取約制措施如勸告、警告、給予告誡書、通知到案、訪查等。

基層員警唯一能做的就是加強巡邏，若已經知道對象，會通報偵查隊、專案人員加強查緝，增加見警率。…，就會在那裡加設巡邏表，監控這個地點。
(P1-1-2)

放個巡邏表，在巡邏線上增設一個點去巡簽。…，先掌握加害人對象是誰，通知到案。採用約制加害人的做法，…。
(P3-1-2)

- (2) 困境：警力無法 24 小時維護安全

礙於現實案件量繁多，警力有限，且非私人保鏢，無法 24 小時如影隨形守護在犯罪被害人身邊。

派出所不可能 24 小時派巡邏網顧在你家，而且你說不知道什麼時候會去。

(I1-1-2)

警察畢竟警力有限，不可能時時刻刻 24 小時保護他人身安全，因我們不是貼身保鏢。(I4-1-2)

- (3) 改善措施：參考日本纏擾防治法禁止令之使用

建議可參考日本纏擾防治法禁止令之使用，並設計明確清楚之要件，對他人生命、身體恐有危害者，將相關證據呈交法院，可裁定對特定加害人施以禁制令，以給予警察執法、維護被害人安全之依據。

除非是被害人生命、身體安全明顯有危險，才會使用這種保護令，要件要很清楚。用刑法去介入民法的事情，還是要有點區分。(P3-1-2)

日本禁止令的做法，我覺得在台灣當然適合，因台灣法律規定困難重重，警察尊嚴很低，執法過程很難，所以應該有這種制度，可以給警察一個武器、權力去執法，否則現在警方真的是相對弱勢。但可能要件要很清楚，真的對他人生命、身體有危害，才可以用，而且因為要將證據呈給法院核可，所以我覺得不會有濫用問題。(P4-1-2)

2. 改善受理案件態度

- (1) 困境：勤務繁重

案件量太多、勤務繁忙的狀況下，警察承擔著身、心理上的壓力，無處抒發，便轉嫁到報案的被害人身上。

說真的，在派出所非常累、非常繁忙，有時可能因為壓力太大，口氣不是很好，這是最主要問題所在。（P4-1-3）

(2) 改善措施：受理報案區掛上所長申訴電話

在受理報案區明顯處掛上所長申訴電話字牌，上頭標明「如您報案有遇到任何狀況，請聯繫所長電話…」，對派出所員警可產生某種程度之監督作用，是較具即時性的派出所處理案件內部反省機制。

前2、3年就有，在派出所掛牌子，上面寫所長電話，「如您報案有遇到任何狀況要投訴」，掛在明顯處。避免民眾要檢舉，直接跑到督察組，會先跟所長反應，算是第一層的內部管理。（I2-1-3）

在受理報案區牆壁上掛上所長電話，這個做法不錯。這應該是某個派出所所長自己的做法而已，還不是共同的函示、作業規定。應該推廣使用。（P3-1-3）

3. 報案確實性

(1) 困境：案數壓力導致吃案

現今仍存在有吃案的問題，主因是上級對案件數制」。字的壓力。對基層員警來說，反而比較傾向不吃案，因吃案會有遭到申訴、承擔法律責任的風險。局長、分局長可能會一層層施壓、檢討派出所所長，導致所長有對基層員警施壓，明示暗示要對案件量有所「控制」。

考量到上級長官對刑案發生數的要求，到一定數量時，會給所長造成壓力。…。有些所長可能會要求同仁控制一下這週的發生數，但所謂控制不代表要吃案，而是委婉跟被害人解釋。（I2-1-5）

最常發生的，例如機車失竊，把它弄成機牌遺失。…。會耗費這麼多心力去吃案，講白的，就是長官壓力。…。我們反而比較想要好好受理，無後顧之憂。…。現在都是為了評比，看數字，反而矯枉過正。（I3-1-5）

(2) 改善措施：宣導破除案數迷失，納入其他評比數據

應對民眾、民意代表、警察上級、同仁進行觀念宣導，為了確實受理報案、降低犯罪黑數，應對案件數的提升有正確觀念，避免極端壓力下導致吃案手段出現。此外，對警察績效的評比，除了以案件數評估，應納入其他更實質、客觀的數據，例如滿意度調查，並不斷檢視調查工具的客觀性。

若要改進，全國不管軍公教、老百姓，包括民代都要調整觀念，案件數多不代表整體治安不好，這是社會民情的關係，不要被表面數字誤導，我們治安已經比美國好多了。（P1-1-5）

警察機關本來就是績效掛帥，績效就是以數字來呈現，除非長官沒有再重視這種東西，而是重視實質，像是民眾滿意度。可能要一直去思考，有沒有另外的

制度可以更完備。(I4-1-5)

(二) 調查階段

1. 詢問案情並給予充分陳述意見

(1) 困境：答非所問時警察情緒可能失控

犯罪被害人在到場說明案情時，而可能會有答非所問或大量抱怨、傾吐之狀況發生，又因警察本身勤務繁重、或缺乏耐心，而情緒失控，可能展現不耐煩態度、或直接打斷犯罪被害人說話。

若要讓他充分講，他會講5個小時……，有些法律上要件被害人可能不是很了解，我們會打斷他，他可能就會有不舒服的感覺。我們是想要引導，可是不是每個人都喜歡被引導。(P2-2-1)

有些被害人，講白了，是想找個心理抒發的慰藉。今天家暴案件，搞不好他從50年前結婚時開始講，你會有耐心嗎？……，我們也沒那個時間讓他宣洩心理的不滿。(I3-2-1)

因為偵查隊案件很多，比較忙碌，不可能讓你暢所欲言。警察必須引導重點，會說「停！這個跳過，講這個」。(I4-2-1)

(2) 改善措施：充分前置溝通，耐心引導，最後給予補充被害陳述

警察應在進行詢問、製作筆錄前，應先與犯罪被害人充分溝通，說明為了釐清案情、記錄重點，請犯罪被害人盡量配合依照警察之問話回答。若犯罪被

害人有額外之意見想補充，則留待筆錄最後一次補充。

所以警員就要去引導他，委婉去打岔，跟他講可能要說什麼。主要主導者還是警察比較適當。(P3-2-1)

只是被害人陳述的內容，若跟報案內容無相關性，譬如一直講心理多痛苦，可是對案件沒幫助，我們會提醒他。我可以讓他補充這部份心裡的壓力。……，讓警察委婉提醒筆錄的重點為何，若有其他意見最後一起補充。我會請他理性、冷靜一點，同理他的痛苦，我可以接受他現在很難過，可是若我要幫你的話，我問什麼，你就要回答什麼，去引導他講出我們想要的東西。(I1-2-1)

若被害人講到不相關的東西，就讓他講，可能他有自己本身的壓力，再慢慢把他引導回來我們要詢問的問題。(I2-2-1)

2. 適當告知案件進度

(1) 困境：案件量太多，人力不足

案件量太多，人力、時間都不足，無法每個案件都去告知，做到面面俱到。而且若案件沒進度，主動告知也難以啟齒。

以現在的案件量，要每一個都做到面面俱到，是不可能的。(I2-2-5)

人力不足是一定的。打去講，反而會有更多要求。案子沒破，也難以啟齒。(I3-2-5)

因為我們處理這麼多案件，沒辦法每件都去告知。（I4-2-5）

（2）改善措施：應主動電話告知被害人進度，除非被害人事先表明不用

應主動電話告知被害人進度，除非犯罪被害人事前已表明不需要警方告知，以使服務能更精緻化、避免多餘的服務反而變成二度傷害。各地方實際偵辦案件者，有的是派出所僅受理，由偵查隊偵辦；有的是派出所要先偵辦，若不足再由偵查隊續辦，為了統一規定，案件由誰偵辦中，就由誰告知進度。

我覺得有必要的是，案件受理完後，可以定期跟他講處理的進度是怎麼樣。…，負責告知的人，一開始由派出所受理員警，後續由偵查隊來做，案子在誰手上，就由誰來告知，才不會傳話過程出現資訊的遺漏。…，在一開始的需求調查表，就問清楚要不要告知。…，被害人不會影響到偵查不公開，因為他本身是當事人。（P1-2-5）

比較好的設計是，誰偵辦就誰告知，那麼簡單的事情，只是打個電話。（P4-2-5）

有時也要看被害人有無意願，所以一開始的調查表一樣要問清楚。…，案件轉送至其他單位，應向被害人告知。…，讓被害人知道，要去那裡詢問進度。（I4-2-5）

（三）逮捕嫌犯、移送與後續階段

1. 逮捕嫌犯時通知被害人

（1）現況：除非需要被害人指認，否則不通知

當警方逮捕嫌犯，除非需要犯罪被害人前來協助指認、做指證筆錄、或有贓物要發還被害人，則不通知。除非是敏感性、重大犯罪，才可能為了讓犯罪被害人安心而通知，但無統一、強制規定。

通常不用再通知被害人，除非是有東西要發還。（P1-3-1）

要指認的時候才會通知，沒有指認就不會通知。（P3-3-1）

通知他是為了做指證筆錄，或補強證據，同時也可以讓他心安。一般是不會，除非是比較敏感、重大性的。（P4-3-1）

（2）困境：透露嫌犯姓名恐妨礙偵查秘密

若貿然將嫌犯姓名告知犯罪被害人，被害人可能又說出去，便可能產生一些反效果，而妨害到偵查秘密。包括：仍有共犯在逃時可能會打草驚蛇、嫌犯被抓導致親友湮滅證據、或十分不確定是否為真實嫌犯，恐造成冤枉。

要看案件的狀況，若被害人又講給別人聽，會不會有其他反效果，例如仍有共犯在逃等。（P2-3-1）

有些被害人會想急於了解現況，知道後會陸陸續續有親朋好友打電話來問那個

人是誰，也許會造成反效果。因為我們案件還在偵辦中，他們會打來問他怎麼講，但是不可能跟你講。(I1-3-1)

(3) 改善措施：若無共犯在逃且犯嫌已證據確鑿，應通知

為了使犯罪被害人安心、放下心中之大石，有必要在逮捕嫌犯時通知犯罪被害人，但前提但書是「無共犯在逃、且犯嫌已證據確鑿」，才可通知，否則以暫時不通知為宜。

如果是為了讓他心安，一律告知，好啊！為民服務其實我覺得滿好的，但是不要無限上綱就好。但若還有共犯，暫時不要告知好。(P4-3-1)

若沒有法律問題，我覺得可以告知，讓他安心一點，會覺得至少心裡的石頭放下來。但若有偵查秘密的考量、有共犯在逃、或仍難以確定是否為真實嫌犯，可能暫時不告知。(I4-3-1)

2. 移送時告知已移送及所屬地檢署

(1) 困境：案件量太多，人力不足

移送時告知犯罪被害人之困境，與告知被害人案件進度一樣，都是案件量太多，人力、時間不足。

沒有必要把時間浪費在這種事情上面吧。(P1-2-5)

在時間、人力上考量，應該是不會(告知)。而且因案件太多了。(P2-2-5)

主動告知，可能讓自己更忙碌。(P4-2-5)

(2) 改善措施：移送時應一律告知已移送及所屬地檢署，除非事前被害人表明不需

為使犯罪被害人掌握案件狀況，並可向正確之單位詢問案件進度，可以統一律定移送時一律告知已移送及所屬地檢署，然而也要注意應在受理報案給被害人填寫需求調查表時，詢問是否需要告知，讓部分不願再受打擾之被害人可保持內心平靜。

若在需求表有填，就知道要告知，需求表可以是警察判斷是否要去做依據。

(P1-3-3)

移送應該要由偵查隊通知，我建議啊，但案件一樣要有限定，不是說每一個都要通知。(P3-3-3)

3. 被害人滿意度調查回饋

(1) 現況：勤指中心抽訪滿意三度+

現行警察有類似抽訪調查犯罪被害人警察受理報案「三度」的制度。三度指的是速度、程度(法律素養)、態度，警察局勤指中心人員負責抽訪單號(三聯單號碼)，分局勤指中心人員負責抽訪雙號，抽訪人員在新北市是由派出所女警每週輪值，抽訪時點大約是受理報案後一週詢問。

是用電話打電話給報案人，詢問於警處理「三度」(速度、程度、態度)好不好，程度就是法律素養。抽訪是派出所派人去，電話回訪在萬華都是女警，每個派出所通常會有1~2位女警，

去勤指中心輪值，一個禮拜輪一次，一個禮拜只有一次。問這個月、這禮拜萬華區所有報案狀況，不只是問自己派出所。抽訪的時點，是過一個禮拜才問。
(P1-3-4)

說到滿意度，治安風水師就有這個設計。我知道勤指中心經常做這種事。
(P4-3-4)

(2) 困境：抽訪結果對警察影響不大

抽訪結果對警察影響不大。抽的目的，只是維持警察受理報案的水準，並非為了鼓勵、嘉勉警察，無法成為促使警察願意投入犯罪被害人保護工作之誘因。

得出的結果對員警不太有影響，除非是非常滿意或非常不滿意，若不滿意會問為什麼，然後再教育，非常不滿意就會處分，就申誡。非常滿意，可能就會嘉獎。目前電話抽訪目的不是為了嘉勉警察，而是維持警察受理報案的水準。受理態度差就處分，受理態度好，不給你嘉獎也是應該的。(P1-3-4)

(3) 改善措施：抽訪之滿意度與意見回饋給警察，以供獎懲與改進

應強化抽訪出犯罪被害人滿意度與意見對警察之回饋，包括對警察之鼓勵、獎懲，以及不滿意意見之改進，才能充分發揮調查的功能，並成為鼓勵警察投入犯罪被害人保護工作之誘因。

使抽訪率更普遍，並適時給予獎勵（民眾滿意度與警察考核做連結），對員

警整體處理態度、專業性會有幫助。
(P1-3-4)

態度很好記嘉獎，態度很差就來調查。若要給鼓勵，站在員警的立場，當然會非常開心。給警察一個誘因，或許會讓我們比較願意去做這些事。(P2-3-4)

調查出來的結果，還可以做進一步的統計分析，例如說發現那裡有問題，就可以去改進。不要在增加人力的情況下，機關之間自己制訂協調方式（統計分析），不一定要統一，譬如民眾申訴電話變少，這就是成效。…，若今天調查出來結果不滿意，會給警察辯駁機會，就申訴，打職務報告，目前有。(P3-3-4)

調查結果公布，也可以做表揚。大家都要面子，都會在意。…，也一定會影響到考績，獎金是其次。(I2-3-4)

二、研擬以犯罪被害人為中心之刑案處理程序必要性

經訪談警察代表，受訪者表示，雖我國現有一套警察機關分駐（派出）所常用勤務執行程序彙編，裡面有受理刑案報案處理程序，但內容未提及被害人保護。至於特殊案類雖有受理性侵害案件作業程序、受理家庭暴力案件作業程序等，但內容多是交代警察如何完成受理工作，而無站在被害人保護立場設計之作為。為使實務警察能有所依循，建議研擬以犯罪被害人為中心之刑案處理程序。

可以讓警察有個示範性做法，知道每個階段，可對被害人做那些事情。現在是為民服務掛帥的時代，應該是可以這樣做。若有建立另外一套以被害人為中心的 SOP，也許對警察會有教育作用。(P1-5-4)

那種東西應該是內化，從養成教育就開始教導。教育訓練是可以加進去啦！可

以給你心理有個底，但實際上還是要累積經驗。(I1-5-4)

這個做法當然好，來報案時也可給他一張單子讓他知道一下，警察自己也可以依循。那只是一個額外提高民眾對警察滿意度的方式，…，我相信有幫助。(I2-5-4)

表 4 質化資料分析結果一覽表

階段	作為	現況	困境	改善措施
抵達現場與受理報案階段	快速反應與安全維護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 快速反應多能於 5 分鐘內抵達 2. 安全維護以加強巡邏為主，輔以約制加害人 3. 長期安置需仰賴社福單位 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 警力無法 24 小時維護安全 2. 被害人居住地可能於轄區外 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參考日本禁制令之使用 2. 指導犯罪被害人如何自保
	改善受理案件態度	受理態度越加好轉	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人修養問題 2. 勤務繁重 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受理報案區掛上所長申訴電話 2. 減少非警察核心業務
	報案多元與確實性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 現今報案方式多元便捷 2. 吃案逐漸減少，但仍存在 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部分創新報案方式配套不足 2. 案數壓力導致吃案 3. 員警個人勤惰問題 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創新報案方式應有前置試驗 2. 宣導破除案數迷失，納入其他評比數據 3. 加強監督考核
	全程錄音錄影	受理報案區有駐地監視器錄影，輔以員警自行錄音	員警自行錄音不一定落實	受理報案電腦裝設 webcam 統一錄影錄音
	提升受理案件效率	現行受理案件速度已算快速	<ol style="list-style-type: none"> 1. 表單太多，問項部分重複 2. 部分年長員警打字較慢 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化、整合各表單之重複問項 2. 專業分工，由新任員警打字
	建立安全接納環境	受理報案環境冷漠、排外、無隱私	廳舍本身老舊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受理報案區規劃隔板，並做簡單溫馨擺設 2. 涉及隱私被害，可使用偵訊室 3. 人員訓練優先於硬體改善

階段	作為	現況	困境	改善措施
抵達現場與受理報案階段	提供權益須知	員警被動回應	紙本耗費經費	製發簡易 A4 權益告知單，搭配教育訓練
	指導預防再度被害	以治安風水師為主，其他無強制規定	治安風水師流於形式化	依案件類型編擬被害預防手冊
	維護隱私與身份保密	以發言人制度避免透露被害人身份資訊	部分不肖員警與媒體互利難以防範	敏感案件期間事中管制、事後嚴查
	資源轉介	轉介對象主要是家暴、性侵、高風險、兒少	警察對轉介資源概念欠缺	1. 宣導可轉介利用之資源 2. 社工進駐案件繁重派出所
調查階段	詢問案情並給予充分陳述意見	1. 通知方式相當尊重被害人 2. 詢問過程由警察主導	答非所問時警察情緒可能失控	充分前置溝通，耐心引導，最後給予補充被害陳述
	通知、尊重陪同之家屬、社工並給予陳述意見機會	警察會尊重陪伴之家屬與社工，特殊案件會主動通知陪同	偶有家屬對問案過度干擾	與家屬前置溝通，答話以直接被害人為主
	提高偵查效率	偵查效率還算高	1. 部分地區監視器不完備 2. 案件量太多，人力不足且偵辦耗時	1. 整全監視器 2. 提高功獎
	適當告知案件進度	被動回應案件進度	案件量太多，人力不足	應主動電話告知被害人進度，除非被害人事先表明不用
	慰問	慰問制度各地方做法不一	被害人不一定想被慰問	持續推動，並於事前需求調查表註明是否需慰問
逮捕嫌犯、移送與後續階段	逮捕嫌犯時通知被害人	除非需要被害人指認，否則不通知	透露嫌犯姓名恐妨礙偵查秘密	若無共犯在逃且犯嫌已證據確鑿，應通知
	指認時維護其安全與保密	現行照片指認已充分保護犯罪被害人之身分及隱私		
	移送時告知已移送及所屬地檢署	移送時通常不會主動告知被害人	案件量太多，人力不足	移送時應一律告知已移送及所屬地檢署，除非事前被害人表明不需

階段	作為	現況	困境	改善措施
逮捕嫌犯、移送與後續階段	被害人滿意度調查回饋	勤指中心抽詢滿意三度	1. 抽訪率不高，且對象只限 110 報案者 2. 抽訪結果對警察影響不大	1. 應由分局人員電話抽詢 2. 提高抽訪率，納入非 110 報案者 3. 抽訪之滿意度與意見回饋給警察，以供獎懲與改進

資料來源：本研究自行整理

伍、建議

延續學者黃翠紋（2012：360）所建議警察機關應對案件處理過程進行全面品質管制之概念，應研擬適合我國，且以犯罪被害人為中心之刑案處理程序 SOP，並加以明文化。好處之一，是可以提供基層警察、新進警察一套清楚、明瞭的依循流程，即使欲徹底貫徹仍須一段過度期間，但至少有個示範性做法；好處之二，對警察有個教育作用，了解到被害人保護之議題，以及受理案件各階段，可以顧慮到有

那些對犯罪被害人有幫助之作為；好處之三，是能解決文獻探討法制面所提規定繁複，警察無所適從之問題。然而，配套之一是必須要簡化，讓警察可以容易上手；配套之二是應從養成教育就開始宣導，才能有先行的認識，而加以內化。

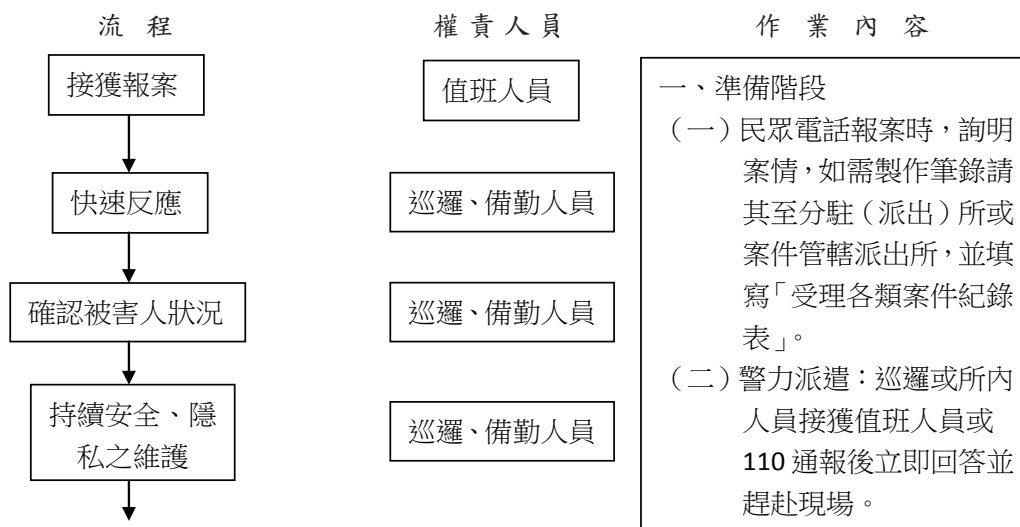
參考日本警察犯罪被害人保護 SOP，檢討我國各規範相關做法，並與受訪者訪談、檢討、調整各階段警察做法後，本研究設計適合我國之犯罪被害人保護 SOP 示例，供實務參考。

「以犯罪被害人為中心之刑案處理程序」示例

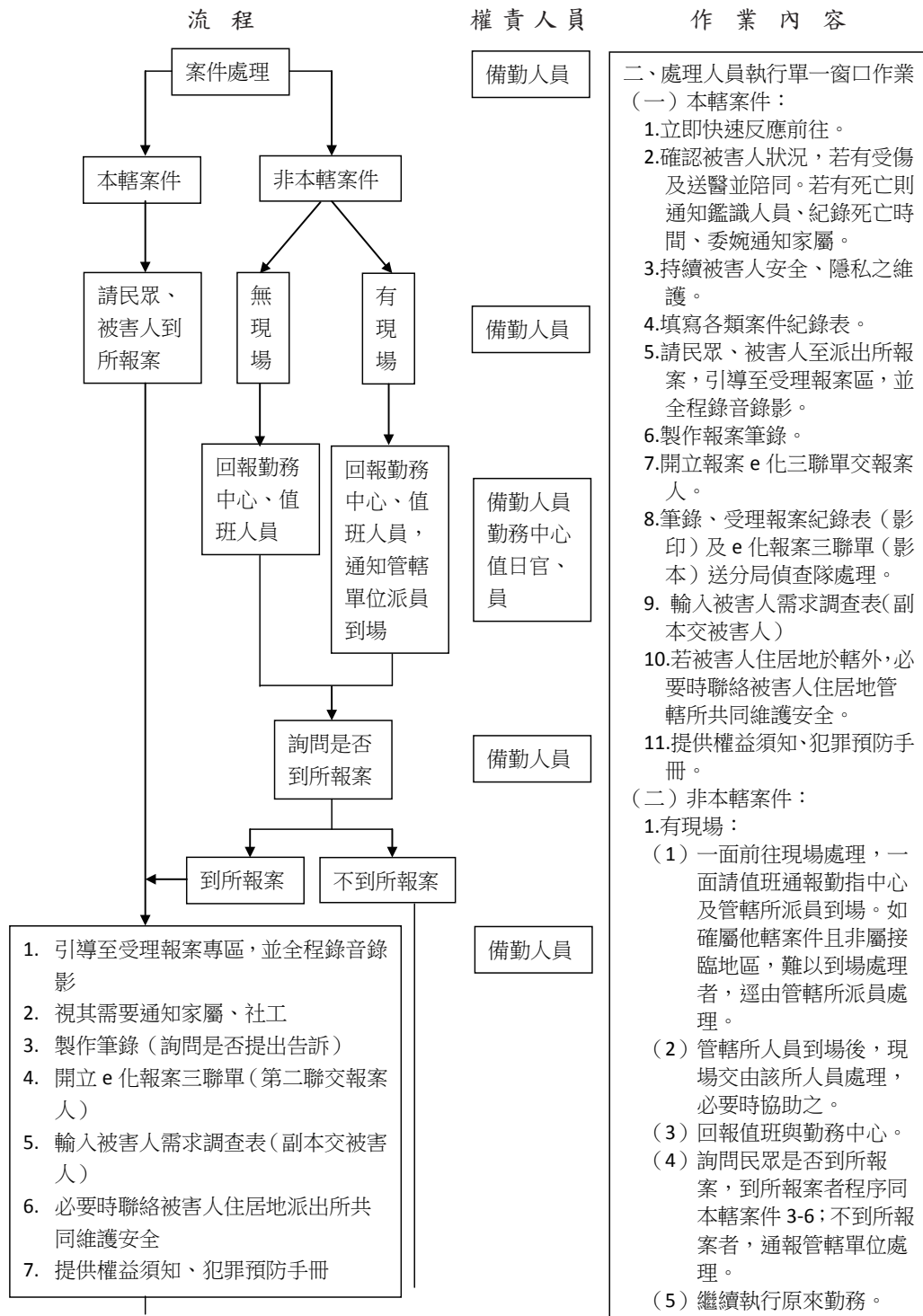
一、依據：

- (一) 警察勤務條例第 11 條。
- (二) 刑事訴訟法（第 245 條）。
- (三) 行政院 2011 年 2 月修訂「加強犯罪被害人保護方案」。
- (四) 警察機關受理民眾刑案報案作業要點。
- (五) 檢察、警察暨調查機關偵查刑事案件新聞處理注意要點。
- (六) 警察偵查犯罪手冊（第 5 點、第 10 點、第 21 點、第 31 點、第 51 點、第 57 點、第 62 點、第 91 點、第 105 點、第 109 點、第 185 點、第 198 點、第 199 至 200 點、第 220 點、第 221 點、第 239 點、第 246 點）。
- (七) 內政部警政署 2009 年 1 月 7 日警署刑偵字第 0980010009 號函修正「警察機關受理刑事案件報案單一窗口實施要點」。
- (八) 內政部警政署 2010 年 7 月 1 日警署秘字第 0990104438 號函頒「警察受理刑事報案精進作為」。
- (九) 內政部警政署 2005 年 1 月 22 日修正警署刑偵字第 7144 號函「未破獲案件向被害人及家屬慰問規定」。

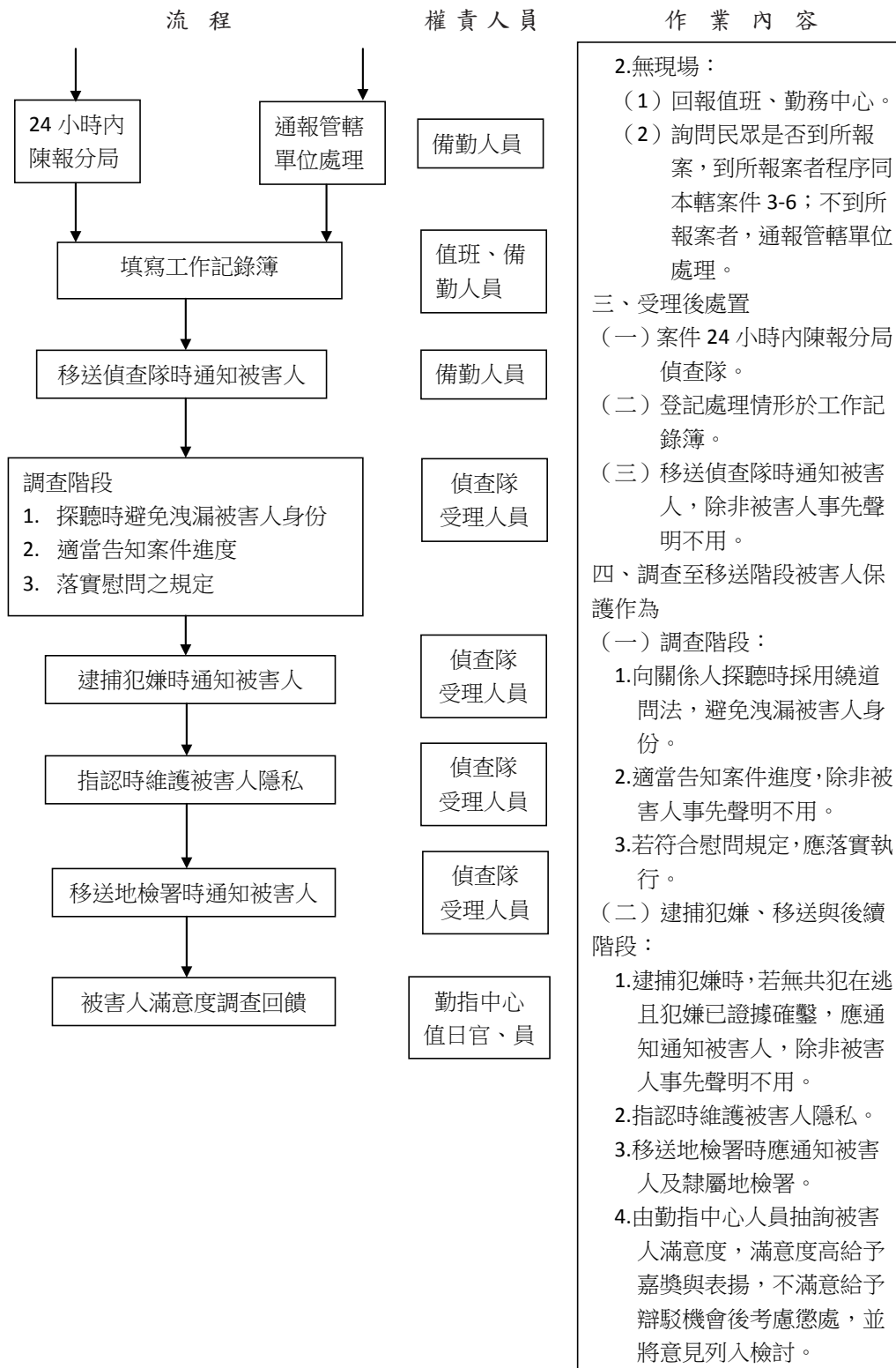
二、分駐（派出）所、偵查隊流程：



(續) 以犯罪被害人為中心之刑案處理程序 (第2頁, 共3頁)



(續) 以犯罪被害人為中心之刑案處理程序 (第3頁, 共3頁)



參考文獻

- 內政部 (2011)。臺灣地區犯罪被害調查報告及策進作為。
- 李偉譯 (2010)。犯罪被害人學導論。Andrew Karmen 原著。北京：北京大學。
- 許春金、黃翠紋、謝文彥 (2011)。警政婦幼安全工作手冊與案例彙編。臺北：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會。
- 許福生 (2010)。犯罪與刑事政策學。臺北市：元照。
- 許福生 (2010)。風險社會與犯罪治理。台北：元照。
- 黃富源 (2000)。警察與女性被害人 - 警察系統回應的被害者學觀察。台北：新迪文化。
- 黃翠紋 (2004)。警察與婚姻暴力防治 - 現象與對策之實證分析。桃園：中央警察大學。
- 黃翠紋、孟維德 (2012)。警察與犯罪預防。台北：五南。
- 葉毓蘭 (2011)。以被害人為中心的刑事偵訊：以性侵害與人口販運為例。刑事政策與犯罪研究論文集 (14) (頁 149-177)。臺北：法務部。
- 劉嘉發 (1999)。警察法：警察人員法律須知 2。台北：永然文化出版公司。
- 瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞 (2012)。社會及行為科學研究法質性研究法二。臺北市：東華書局。
- 內閣府 (2009)。犯罪被害者白書 (平成 21 年版)。東京：內閣府。
- 警察厅犯罪被害者対策室 (2004)。警察の犯罪被害者對策。東京：立花書房。

附錄一 訪談大綱

◆警察對犯罪被害人需求之定位

1. 犯罪被害人需求是否有個別差異？在案件處理流程各階段，警察是否會考慮到犯罪被害人需求？警察目前如何定位犯罪被害人的需求？若欲精確定位犯罪被害人需求，您有何建議？定位以後，應如何轉介其他單位？

◆警察在案件處理流程上有關犯罪被害人保護之檢討（包含現況、問題與困境、建議）

2. 在抵達現場與受理報案階段，警察有那些犯罪被害人保護作為（如快速反應、安全維護、受理案件態度、報案多元與確實性、全程錄音錄影、提升受理案件效率、建立安全接納環境、提供權益須知、指導預防再度被害、隱私與身份保密、資源轉介等）？其中又有何問題或困境？若有，您有何建議？
3. 在調查階段，警察有那些犯罪被害人保護作為（如詢問案情並給予充分陳述意見、尊重陪同之家屬、社工並給予陳述意見機會、提高偵查效率、適當告知案件進度、慰問等）？其中又有何問題或困境？若有，您有何建議？
4. 在逮捕犯嫌與移送階段，警察有那些犯罪被害人保護作為（如逮捕嫌犯時通知被害人、指認時維護其安全與保密、移送時告知所屬地檢署、被害人滿意度調查回饋等）？其中又有何問題或困境？若有，您有何建議？

◆個人經歷

5. 請問您的年資、職務、參與訓練為何？曾經受理過那幾種案件的犯罪被害人？

附錄二 「犯罪被害人需求調查表」示例

犯罪被害人需求調查表

敬愛的 _____ 先生 / 小姐您好，我們對於您遭遇到 _____ 犯罪感到同情，為了能結合政府和民間各單位資源，以盡力照顧、保護您或您的家屬，請於下列選項勾選您需要政府提供的需求，我們會將這份調查表轉介給各相關單位，盡可能符合您的需求。

1. 您是否希望警察將後續案件處理情形告知您？ 是 否
2. 您是否希望警察加強您住家、工作地點周遭安全維護？ 是 否
3. 您是否希望警察提供犯罪預防指導？ 是 否
4. 您是否希望警察勤區查察時到您的住處問候、拜訪？ 是 否

以下需求會替您轉知犯罪被害人保護協會或其他單位：

5. 您是否需要申請補償金？ 是 否
6. 您是否需要尋求法律諮詢、扶助？ 是 否
7. 您是否需要心理諮詢或輔導？ 是 否
8. 您是否需要安置處所？ 是 否
9. 您是否需要就業輔導？ 是 否
10. 您若有其他需求想補充，請註記於下：

若您後續想修改或補充您的需求，或欲尋求諮詢，請聯絡○○派出所警員○○○。

被害人 / 家屬： _____ 受理員警： _____

聯絡電話： _____

Email： _____

住家地址： _____

工作地址： _____

中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

