

本報告僅供委員參考

詐欺案件中被害人保護制度之研究
—以心理支持方案為中心

法制局 陳秋芬 撰
中華民國 114 年 10 月

詐欺案件中被害人保護制度之研究

-以心理支持方案為中心

目 次

摘要

壹、前言.....	1
貳、我國近期打詐行政實務重要政策.....	3
一、「打詐新四法」及「打詐綱領 2.0」	3
二、「打詐新四法」及「打詐綱領 2.0」被害人保護事項說明4	
參、外國被害人保護規定簡介.....	9
一、歐盟.....	10
二、英國.....	12
三、日本.....	15
肆、問題研析與建議.....	17
一、允宜將詐欺被害人心理支持納入打詐重要項目	18
二、允宜升級為「打詐綱領 2.5」，新增「詐欺被害人心理支持 方案」.....	19
三、依機關功能最適理論，若升級為「打詐綱領 2.5」，允宜將 衛福部做為「詐欺被害人心理支持方案」主責機關	21
四、建議配合修正《衛生福利部組織法》及《詐欺犯罪危害防 制條例》，明定衛福部關於詐欺被害人保護之職掌事項 .	22
五、建議 165 專線分流機制及增訂《詐欺犯罪危害防制條例》 第 51 條之 1 之規定.....	24

六、建議提高心理健康與自殺防治預算，並對詐欺被害人設計 專門心理重建與諮商計畫.....	25
七、強化承接與擁抱詐欺被害人之宣導與社會教育，降低詐欺 被害人羞恥感並減少報案阻力.....	25
八、建議併同檢討《犯保法》犯罪被害人定義以接軌國際..	27
九、建立犯罪被害人保護制度之定期檢討機制.....	27
伍、結論.....	28
陸、條文對照表.....	29
參考文獻.....	34
附錄：「詐欺案件中被害人保護制度之研究」專題研究報告(初 稿)座談會紀錄及參採情形.....	40

摘 要

詐欺犯罪近年來手法日趨多元精緻，被害人數量與損失金額持續攀升，相關防制措施與被害人保護制度面臨重大挑戰。為回應此一現象，本報告首先檢視我國近期打詐政策，包括「打詐新四法」與「打詐綱領 2.0」等重要措施，分析現行被害人保護機制之不足之處。接著透過比較歐盟、英國、日本等國多元的被害人保護模式，說明國際上不同的制度設計。最後，針對詐欺被害人面臨之心理創傷及社會排擠等多重困境，提出我國詐欺被害人保護制度建議，期能完善相關法律規範，強化詐欺被害人權益保障，並推動建立符合實際需求與國際標準的被害人保護法制環境，俾供本院委員問政參考。

詐欺案件中被害人保護制度之研究

-以心理支持方案為中心

壹、前言

隨著金融科技發展與社會變遷，詐欺手法愈加複雜隱蔽，受害人數攀升。政府於2024年¹推動「打詐新四法」（包含制定《詐欺犯罪危害防制條例》，並修正《通訊保障及監察法》、《刑事訴訟法》、《洗錢防制法》），於同年7月已三讀通過；並於同年11月28日通過「新世代打擊詐欺策略行動綱領2.0版」（以下簡稱「打詐綱領2.0」）強化策略部署。然而，無論「打詐新四法」或「打詐綱領2.0」均仍偏重偵查、裁罰與預防，對被害人身心復原與社會支持等保障相對不足。

近來媒體屢屢揭露多起因投資詐騙而導致無法挽回憾事的案例，實令人痛心。例如，臺南一對中年情侶因男方誤信虛假投資平台而損失逾700萬元，最終選擇聯袂輕生²；臺北一名婦女因遭詐騙1200萬元，與女兒一同走上絕路³；臺中北屯區則有獨子疑遭詐騙集團榨乾積蓄，又需照顧年邁父母並承擔房貸壓力，三口之家最後輕生⁴；臺中豐原甚至發生一家五口因高額詐騙債務及暴力討債，不堪重負而結束生命⁵；新北市汐止亦

¹ 本報告有關年分之使用，除涉及我國函釋與判決仍以民國紀年表示外，因本報告內容多涉及外國法制介紹，為利閱讀與比較，其餘均統一以西元紀年表示，俾利索引。

² 王俊忠，慘遭假投資詐騙團騙走700多萬 台南情侶含恨共赴黃泉，自由時報，2024年11月10日，網址：<https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/4858302>，最後瀏覽日期：2025年7月22日。

³ 陳弘逸，壓垮母女最後稻草？絕望求助時序曝…被騙1200萬還遭「毒舌警」二度打擊，三立新聞網，2024年12月10日，網址：<https://tw.news.yahoo.com/%E5%A3%93%E5%9E%AE%E6%AF%8D%E5%A5%B3%E6%9C%80%E5%BE%8C%E7%A8%BB%E8%8D%89-%E7%B5%95%E6%9C%9B%E6%B1%82%E5%8A%A9%E6%99%82%E5%BA%8F%E6%9B%9D-%E8%A2%AB%E9%A8%99%1200%E8%90%AC%E9%82%84%E9%81%AD-%E6%AF%92%E8%88%8C%E8%AD%A6-%E4%BA%8C%E5%BA%A6%E6%89%93%E6%93%8A-222200112.html>，最後瀏覽日期：2025年7月22日。

⁴ 蔡敦盈、林世歆，獨子顧雙親！疑遭詐光積蓄想不開釀3死悲劇，鏡新聞，2025年5月1日，網址：<https://www.mnews.tw/story/20250501sot18010>，最後瀏覽日期：2025年7月22日。

⁵ 林書弘、吳祥三、王英章，詐騙害命！豐原一家五口輕生 最後身影曝光，台視新聞網，2025年7月3日，網址：<https://news.ttv.com.tw/news/11407030027400N>，最後瀏覽日期：2025年7月22日。

傳出老夫妻不堪投資詐騙打擊，憾然離世⁶。



詐騙案件造成被害人深層心理創傷與家庭破裂，成為難癒的社會傷痕。我國反詐政策雖積極強化預防、偵查與追訴，但對被害人事後關懷明顯不足，在身心復與社會支持等資源皆有缺口，亟需政府與社會共同強化相關輔導協助，完善「事後關懷」以使反詐體系周全⁷。

然現行《犯罪被害人權益保障法》（以下簡稱《犯保法》）第3條第2款將「犯罪被害人」限於生命、身體或性自主權受侵害者，詐欺被害人未被完整納入保障⁸，對其心理創傷、債務壓力與社會排擠等困境，現行制度與協助與實際需求顯不明符。

爰此，本報告將先介紹我國「打詐新四法」與「打詐綱領2.0」等防詐政策，特別說明詐欺被害人保護措施；再彙整歐盟、英國及日本相關規定作為借鏡；最後提出強化我國詐欺被害人保護法制之建議，以促使制度與國際接軌，並提升被害人權益保障。

⁶ 莊淇鈞，獨家／積蓄全沒了！疑陷投資詐騙陷阱損失250萬 汐止老夫妻輕生亡，三立新聞網，2025年7月23日，網址：https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=1691812&from=line_setn_msg&utm_source=line_news，最後瀏覽日期：2025年7月23日。

⁷ 范振家，自由開講《打詐兼顧防傷亡 正視社會心輔機制》，自由時報，2025年7月8日，網址：<https://talk.ltn.com.tw/article/breakingnews/5096892>，最後瀏覽日期：2025年7月22日。

⁸ 吳佳臻，廢死相關配套措施：被害人保護機制，法律白話文運動，2018年6月24日發布（2023年3月15日更新），網址：<https://plainlaw.me/posts/%E8%A2%AB%E5%AE%B3%E4%BA%BA%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E6%A9%9F%E5%88%B6>，最後瀏覽日期：2025年7月22日。

貳、我國近期打詐行政實務重要政策

一、「打詐新四法」及「打詐綱領 2.0」

(一)「打詐新四法」簡介^{9、10}

隨著新興科技、金融工具與社群平台快速發展，詐欺手法日益多元且複雜，對社會與經濟秩序的危害不斷升高。近年網路詐騙、電話詐騙與投資詐欺呈上升趨勢，受害人數與財損金額屢創新高，已成為重大治安與金融監理課題。

為回應跨境詐團與犯罪態樣的變化，政府於 2024 年推出「打詐新四法」，全面修補既有制度，建構現代化、全方位的防詐法律體系。此次修法加重詐欺與洗錢刑罰，並將科技偵查手段入法，使偵查在合法程序與人權保障前提下更有效率，同時擴大通訊監查與查緝權限，強化洗錢防制，避免不法金流難以追蹤。

面對金融科技發展，新法將虛擬資產與第三方支付納入管理，並明確規定可全數沒收犯罪所得，以阻斷黑市與再犯資金來源。另就刑罰執行面，對加害人假釋加以限制；在被害保護面，則進一步強化法律保障與救濟，回應社會對受害者權益的期待。

2024年5月，行政院將修法草案送交立法院審議，於同年7月順利完成三讀，並由總統正式公布施行。整體修法重點在於強化跨部門協作，整合法務、警政、金融監理與通訊管理等資源，建立協同運作機制。總結而言，「打詐新四法」不僅提升了對詐欺犯罪的懲治與預防能力，亦展現政府強化公共安全的決心，為我國防制詐欺奠立新的法治里程碑。

⁹ 行政院網站，打詐新四法之新作為，2024 年 8 月 8 日，網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/30bb6fa8-e885-4d17-8404-4dff64e3d9fe>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 23 日。

¹⁰ 法務部網站，打詐新四法專區，2024 年 9 月 18 日，網址：<https://www.moj.gov.tw/2204/2645/181663/181665/218067/post>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 23 日。

(二)「打詐綱領2.0」簡介^{11、12}

因應詐欺犯罪手法持續翻新，並配合「打詐新四法」施行，行政院亦於2024年11月28日推動修正「打詐綱領2.0」，全面檢討先前之策略、行動方案及具體措施，並調整整體架構。行政院打擊詐欺辦公室亦同步轉型為「打擊詐欺指揮中心」，負責統籌政府高層間之通報、跨部會協調及與社會之溝通聯繫。此外，新增「防詐」面向，並由數位發展部擔任統籌機關，以強化數位經濟產業之治理與管理。

「打詐綱領 2.0」延續跨部會合作，重點包括運用人工智慧防制詐欺、強化跨境合作、加強關鍵產業監管與被害人保護，並以強化全民防詐意識、減少案件數、降低財損為三大目標。依「識詐、堵詐、防詐、阻詐、懲詐」五大面向推動，落實電信、網路、金融等源頭管理與溯源查緝，並與金融機構、虛擬資產服務業、電信、網路廣告平台、第三方支付、電商及線上遊戲等七大關鍵產業公私協力，以抑制詐欺危害、保障民眾財產安全。

二、「打詐新四法」及「打詐綱領2.0」被害人保護事項說明

然無論是「打詐新四法」還是「打詐綱領2.0」，其主要重點大多放在詐欺防制與犯罪偵查部分。雖然政府標榜已加強對被害人的保護措施，但這些保護是否足夠，實際上仍有值得進一步討論的空間，關於被害人保護事項為進一步分析說明。

(一)「打詐新四法」關於被害人保護事項

「打詐新四法」中有關被害人保護的規範，主要集中於《詐欺犯罪危害防制條例》第4章「詐欺犯罪被害人保護」，涵蓋第51條至第55條。

¹¹ 行政院網站，推動新世代打擊詐欺策略行動綱領2.0版，2024年11月28日，網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/ed20e7dc-7437-4649-9b51-4ede649465bf>，最後瀏覽日期：2025年7月24日。

¹² 行政院網站，新世代打擊詐欺策略行動綱領2.0版，2024年12月6日，網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/5A8A0CB5B41DA11E/c93637bd-ddc2-4447-8829-246a5ca0befc>，最後瀏覽日期：2025年7月24日。

從本章內容可見，政府希冀藉由立法建立完整的被害人支援體系，相關條文重點彙整如表1。

表1：「打詐新四法」與被害人保護之條文彙整表

法	章	條號	條文重點摘要
詐欺犯罪危害防制條例	第4章詐欺犯罪被害人保護	第51條	（被害人服務平台） 設置24小時檢舉通報窗口、線上檢舉平臺或報案專線，提供諮詢、通報及跨機構轉介服務，使被害人獲得心理諮商與社會救助。
		第52條	（法扶權利告知義務） 司法人員發現被害人符合法律扶助資格時，負有主動告知及給予必要協助之法定義務。
		第53條	（賠償促進機制） 1. 偵審程序中得運用調解、和解促使被告賠償；未賠償者，檢察官得促請法院於量刑時審酌。 2. 緩起訴處分時，優先命被告向被害人支付損害賠償。
		第54條	（訴訟程序保障） 1. 被害人民事求償訴訟及強制執行暫免繳納費用 2. 假扣押/假處分擔保金上限為標的金額十分之一 3. 假執行擔保金準用上述限制
		第55條	（集體訴訟機制） 同類型被害人得選定代表當事人共同提起訴訟，集中行使訴訟權利，適用民事訴訟法選定當事人規定。

資料來源：作者彙整自製

另法務部表示¹³，《詐欺犯罪危害防制條例》關於被害人保護措施之設計，包括強化「165反詐騙諮詢專線」的功能、提供詐欺被害人諮詢及轉介服務、加強法律協助、放寬民事訴訟選定當事人之限制、減輕相關民事訴訟費用負擔，以及明定偵查或審判程序中可運用調解或和解程序，以處理被害人損害賠償事宜。

準此，《詐欺犯罪危害防制條例》中所稱檢舉通報窗口、線上檢舉平臺或報案專線，即為「165反詐騙諮詢專線」。惟檢視「165打詐儀錶版」¹⁴網頁，關於轉介服務實際運作方式，資訊尚不明確，如何轉介等相關實務操作方式亦有進一步討論之空間。

（二）「打詐綱領2.0」關於被害人保護事項^{15、16}

「打詐綱領2.0」中關於被害人保護，則屬於五大面向中的「懲詐」部分，以「偵查打擊面」為重點，並將「落實及強化詐欺犯罪被害人之保護」作為主要執行策略。進一步檢視，「打詐綱領2.0」，在該執行策略下，又可細分為兩項行動方案，分別為「落實罪贓返還，有效填補被害人損害」以及「加強執法人員及社會大眾對詐欺犯罪被害人保護專法規範之認識與理解，以落實被害人保護工作」，且每項行動方案下皆規劃多項具體措施。至於此部分執行策略在執行分工上，法務部為主責機關，內政部為協辦機關。為便於閱讀，重點彙整如表2。

表2：「打詐綱領2.0」與被害人保護之重點彙整表

¹³ 法務部網站，打詐四法三讀，展開打詐新篇章 全面查緝詐欺犯罪，落實罪贓返還，完善被害保護，2024年7月17日，網址：<https://www.moj.gov.tw/2204/2795/2796/210451/post>，最後瀏覽日期：2025年7月28日。

¹⁴ 內政部警政署網站，165打詐儀錶板，網址：<https://165dashboard.tw/>，最後瀏覽日期：2025年7月28日。

¹⁵ 國軍退除役官兵輔導委員會網站，內政部「新世代打擊詐欺策略行動綱領」2.0（核定本）（宣導），2025年3月20日，網址：<https://www.vac.gov.tw/fp-1590-177836-114.html>，最後瀏覽日期：2025年7月24日。

¹⁶ 「新世代打擊詐欺策略行動綱領」2.0（核定本），網址：<https://www.vac.gov.tw/dl-87415-cf3e7454-24b9-418e-bf0f-7df36899189a.html?openExternalBrowser=1>，最後瀏覽日期：2025年7月25日。

面 向	重 點	策 略	行 動 方 案	行 動 方 案 及 項 下 之 具 體 措 施 之 重 點 摘 要
懲 詐	偵 查 打 擊 面	落 實 及 強 化 詐 欺 犯 罪 被 害 人 之 保 護	落 實 罪 贓 返 還，有 效 填 補 被 害 人 損 害	1. 一般電信網路詐騙被害人保護
				(1)積極查扣犯罪不法所得，維護被害人權益。 (2)建立補償機制： ● 強化「全國反電信詐騙資料庫」的功能。 ● 督導不法所得查扣、自動繳回及變價效能。 ● 改善查扣效率、降低查扣風險。 ● 運用調解、認罪協商機制，促使犯罪者對被害人道歉賠償及歸還罪贓。
				2. 電信網路詐欺涉及境外人口販運案件被害人保護
				(1)打擊網路誘騙、販賣帳戶與招攬車手的不法廣告，加強巡邏、偵辦與刪除。 (2)建立跨機關統一作業流程： ● 出境時加強關懷提問、勸阻及通報。 ● 入境時發現疑似被害人，由司法警察就近報請轄區檢察官指揮偵辦。 ● 經鑑別符合人口販運被害人，由犯罪被害人保護協會(以下簡稱犯保協會)提供協助。 (3)案件偵辦時，檢察官或司法警察對經鑑別之被害人依法給予協助，並由協會適時介入關懷。
				3. 電信網路詐欺涉及境內私行拘禁案件被害人保護
				犯保協會依法對符合《犯保法》之被害人，提供關懷及協助。
				4. 落實罪贓返還制度

			在偵查或審判中運用調解／和解程序，促使被告賠償被害人，以作為量刑與上訴之考量，有效填補損害。
			5. 優化「扣案虛擬資產監管系統平臺」 司法警察機關查扣虛擬貨幣時，直接轉入公鏈監管系統平台，提升安全、降低遺失風險，確保扣案資產管理。
			6. 提供法律協助 為詐騙被害人提供諮詢、轉介服務，主動告知法律扶助規定，強化法律協助。
			7. 放寬民事訴訟限制 放寬民事訴訟選定當事人限制，減輕相關訴訟費用負擔。
		加強執法人員及社會大眾對詐欺犯罪被害人保護專法規範之認識與理解，以落實被害人保護工作	1. 執法人員教育訓練 辦理新法說明會、各類教育訓練，增進司法人員、司法警察（官）對專法規範的認識，落實新法規定。
			2. 社會宣導 製作文宣、圖卡等宣傳素材，結合反詐騙宣導活動，加強民眾及被害人對詐欺犯罪被害人保護規範與權益的認識。
			3. 被害人後續關懷 若詐欺被害人符合《犯保法》保護對象，由犯保協會提供後續關懷及協助。

資料來源：作者彙整自製

（三）小結

綜觀「打詐綱領 2.0」之被害人保護，主要納入「懲詐」面向，並以「偵查打擊」為核心，行動策略亦集中於對加害人的查緝與懲處；相較之下，被害人所需的心理輔導與情感復原等支持機制著墨不足。

詐騙除造成巨額財損，亦帶來嚴重心理創傷。衛生福利部（以下簡稱衛福部）2024年十大死因統計顯示，蓄意自我傷害在中斷 14 年後重返前十，釋出值得正視的社會警訊，且與當前詐騙問題可能存在關聯¹⁷。

雖「打詐新四法」與「打詐綱領 2.0」設有轉介諮詢等作法，但是否足以落實心理保護仍待檢驗；且「被害人後續關懷」係以符合《犯保法》對象為前提，而該法第 3 條第 2 款僅及於生命、身體或性自主權受侵害者，多數財損型詐欺被害人仍被排除在外。

整體而言，現行體系已強化對加害人之懲處、金流追討與法律協助，但在被害人心理支持與復原的制度設計、以及將被害人保護置於「懲詐／偵查打擊」架構下的政策定位，仍有檢討空間。同時，《犯保法》未完整涵蓋詐欺被害人，形成制度缺口。未來應如何著重並強化心理支持與復原、檢討《犯保法》適用範圍、建構多元復原機制並整合社會資源，以兼顧司法正義與人民權益、推動更周延的被害人保護，皆為亟需面對的課題。

參、外國被害人保護規定簡介

面對詐欺案件型態日益複雜，各國在被害人保護的相關立法亦持續精進。我國雖已制定《打詐新四法》及《打詐綱領 2.0》，供實務參酌與運作，惟在詐欺被害人心理支持與情感復原等面向規劃，仍有待加強。因此，借鏡國外經驗，對於健全我國被害人保護體系，具有相當重要的參考意義。尤其歐美、英國與日本等國，對於被害人設有心理協助等專門措施，顯示其立法已不僅止於懲處加害人，更強調以被害人保護為核心的制度設計。本文即藉由介紹歐盟、英國及日本關於被害人保護之相

¹⁷ 范振家，同註 7。

關規範，一方面觀察其立法理念，另一方面亦作為我國未來檢討與修法時的參考。以下即針對各國對詐欺被害人保護的立法措施進行介紹。

一、 歐盟

(一) 歐盟關於被害人保護相關規定簡介

自 20 世紀末以來，隨著各國對人權保障及刑事司法制度現代化的重視提升，歐盟逐步建構起犯罪被害人權益保障的法律體系。2001 年，歐盟通過《刑事程序中被害人地位之理事會框架決定，Framework Decision 2001/220/JHA，以下簡稱《2001/220/JHA 決定¹⁸》》，首次系統性要求成員國於刑事訴訟程序中，保障被害人的法律地位、資訊獲取、參與程序、補償申請及獲得協助的權利，並針對弱勢被害人給予特殊保護。然由於該框架決定規範不夠具體，造成各國落實情況不一。

為擴大被害人權益保障範疇，歐盟再於 2012 年制定並通過《Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012，以下簡稱《2012/29/EU 指令¹⁹》》藉以取代《2001/220/JHA 決定》，該指令要求成員國具體規範被害人獲得適當的資訊、支持和保護，並能夠參與刑事訴訟的權利。此指令除擴大被害人定義範圍，亦要求成員國從被害人報案開始，就必須即時提供完整權利資訊與協助資源，並設立個別需求評估機制，確保特別弱勢族群獲得量身訂製的支援與保護。同時，該指令亦明確要求有關辦案與支援人員接受專業訓練，以預防二次傷害或歧視。自 2015 年 11 月起，這項指令已於大多數成員國實施，成為歐盟犯罪被害人權益保障的最低共同基準。

¹⁸ EU Monitor 網站，Framework decision 2001/220/JHA: Council Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings，網址：https://www.eumonitor.eu/u/9353000/1/j4nvk6yhcbpeywk_j9vvik7mlc3gyxp/vitgbgi8vbys，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 28 日。

¹⁹ Eur-Lex 網站，Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA，網址：<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2012/29/oj/eng>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 28 日。

值得特別關注的是，歐盟執行委員會於 2023 年 7 月提出修正《2012/29/EU 指令》的立法提案 (COM(2023) 424 final²⁰)，希望進一步補強現行法制中仍有不足之處，落實「歐盟被害人權利策略 (2020-2025²¹)」的政策目標，該修正案目前仍處於法案提案階段，值得未來持續關注。

(二) 歐盟《2012/29/EU 指令》重點條文介紹

根據《2012/29/EU 指令》第 2 條第 1 項第 1 款，所謂「被害人」，係指因犯罪行為直接遭受身體、心理、情感或經濟損害之自然人，以及因犯罪行為致親人死亡而蒙受損害之家庭成員，故詐欺被害人當然屬於本指令保護之對象。為保障被害人權益，該指令進一步建立統一的最低標準，要求各會員國確保被害人均能獲得平等的資訊取得、支援與保護，並得充分參與刑事程序。此外，指令亦將尊重、平等對待及預防二次傷害作為核心原則，並要求提供專業支援服務以及加強第一線人員專業訓練，以切實提升被害人在刑事訴訟程序中的權益。

再參酌第 8 條及第 9 條規定，指令要求會員國應確保犯罪被害人及其家屬，依實際需求，得以免費且保密方式獲得支援服務，且無須以報案作為前提。上述服務涵蓋案發前、中、後各階段，內容包括心理及情感支持、資訊諮詢、經濟與實務問題之協助等，以及預防再度被害的建議。會員國須設立專業或一般支援機構，可由公部門或非政府組織運作；並針對有特殊需求或嚴重傷害之被害人，提供如庇護所或更進一步之專業諮詢等，以確保所有被害人均能獲得適當保護與支援。

²⁰ Eur-Lex 網站，Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL amending Directive 2012/29/EU establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA- COM/2023/424 final，網址：<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52023PC0424>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 28 日。

²¹ European Commission 網站，EU Strategy on victims' rights (2020-2025)，網址：https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/protecting-victims-rights/eu-strategy-victims-rights-2020-2025_en，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 28 日。

為利參考並有助於我國汲取歐盟經驗，除前述特別說明之第 2 條、第 8 條及第 9 條外，關於《2012/29/EU 指令》重點條文，彙整如表 3。

表 3：歐盟《2012/29/EU 指令》重點條文彙整表

條號	意旨	條文重點摘要
第 1 條	目的	確保犯罪被害人獲得適當的資訊、支持和保護，能參與刑事訴訟。要求以尊重、敏感、專業和非歧視方式對待受害者。
第 2 條	定義	明確界定「被害人」、「家庭成員」、「兒童」和「恢復性司法」等關鍵概念。
第 4 條	從首次接觸獲取資訊的權利	確保被害人從首次接觸主管機關起獲得所有必要資訊，包括支援服務、保護措施等。
第 8 條	獲取受害者支援服務的權利	確保被害人及其家屬獲得免費、保密的支援服務，且不以正式提出報案為條件。
第 9 條	受害者支援服務提供的支援	規定支援服務的最低標準，包括資訊、建議、轉介、心理支援等，以及針對特殊需求被害人的專門服務。
第 12 條	恢復性司法服務中保障措施	確保參與恢復性司法過程的受害者安全，避免二次傷害。
第 18 條	受保護權	確保有措施保護被害人及其家人免受二次和重複傷害、恐嚇和報復。
第 22 條	個別評估以確認特殊保護需求	針對每位被害人進行個別評估，確認其特殊保護需求，特別關注易受傷害群體。
第 25 條	從業人員培訓	要求與被害人接觸的官員接受適當培訓，包括警察、法院人員、法官、檢察官、律師等。強調需以尊重、專業和非歧視方式對待受害者。

資料來源：作者彙整自製

二、英國

(一)英國關於被害人保護相關規定簡介

英國政府於 2005 年 10 月 1 日依據《2004 年家庭暴力、犯罪與被害

人法案，Domestic Violence, Crime and Victims Act 2004²²，以下簡稱《2004 年家庭暴力、犯罪與被害人法案》第 32 條訂定「犯罪受被害人行為守則，Code of Practice for Victims of Crime，以下簡稱『Victims' Code』²³」，於 2006 年生效²⁴，後續並於 2013 年、2015 年及 2021 年歷經多次修正²⁵。

『Victims' Code』在英國司法系統中關於犯罪被害人保護扮演著至關重要的指導性角色，其核心旨趣在於為犯罪被害人提供全方位的權益保護與支持。這份指導性文件不僅是一份簡單的技術性指南，更詳盡闡述了受害者在刑事司法程序中的具體權利與服務標準，從初始報案、法庭審理，直至案件最終判決，為受害者提供一條清晰明確的權利路徑。透過『Victims' Code』，受害者能夠充分了解案件進展，並獲得必要的支持與資訊。

為了進一步完善對受害者的保護，英國政府更於 2024 年通過《2024 年被害人與囚犯法案，Victims and Prisoners Act 2024，以下簡稱《2024 年被害人與囚犯法案²⁶》》，旨在全面升級對受害者的法律保護。該法案不僅是『Victims' Code』的延續，更是對原有法律框架的重大突破，它將原本僅作為指導文件的『Victims' Code』提升到法律位階，使受害者權利獲得更加堅實的法律保障。

²² Domestic Violence, Crime and Victims Act 2004，網址：<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2004/28/contents>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 30 日。

²³ GOV.UK 網站，Statutory guidance-Code of Practice for Victims of Crime in England and Wales (Victims' Code)，2025 年 1 月 29 日，網址：<https://www.gov.uk/government/publications/the-code-of-practice-for-victims-of-crime/code-of-practice-for-victims-of-crime-in-england-and-wales-victims-code#enhanced-rights>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 31 日。

²⁴ VICTIM SUPPORT 網站，Victims' Code，網址：<https://www.victimsupport.org.uk/help-and-support/your-rights/victims-code/>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 30 日。

²⁵ GOV.UK 網站，Statutory guidance-The Code of Practice for Victims of Crime in England and Wales and supporting public information materials，網址：<https://www.gov.uk/government/publications/the-code-of-practice-for-victims-of-crime#full-publication-update-history>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 30 日。

²⁶ Victims and Prisoners Act 2024，網址：<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2024/21>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 31 日。

（二）《2024 年被害人與囚犯法案》與『Victims' Code』適用說明

《2024 年被害人與囚犯法案》與『Victims' Code』間存在緊密關聯。《2024 年被害人與囚犯法案》進一步加強了對受害人的法律保障和支持，將原本作為指導文件的『Victims' Code』提升至法律層級，成為必須遵守的正式規範，且明定『Victims' Code』訂定與修正程序。

根據該法案第 2 條，《Victims' Code》由內閣部門發布，不僅體現對被害人的尊重，還保障其在司法程序中的基本權利，包括獲取信息、接受支持服務及在法律程序中表達意見的機會。此外，法案對「被害人」定義更加廣泛，涵蓋因犯罪行為直接或間接受害的個人，這包括目睹犯罪的人、因犯罪而出生的被害人、失去近親的個人，以及受到家庭暴力影響的兒童。法案對「傷害」的範疇也進行了明確定義，涵蓋**生理、心理、情感上的損害**以及經濟上損失。此外，條文規定被害人身分不會因為是否報告犯罪或提起訴訟而受到影響。準此可知，法案目標是為被害人提供全面保護。

另根據第 2 條第 13 項規定，依該法第 2 條第 1 項所發布之『Victims' Code』未生效前，《2024 年被害人與囚犯法案》第 5 條至第 12 條和第 32 條中所提到的『Victims' Code』，係指依《2004 年家庭暴力、犯罪與被害人法案》第 32 條所發布的『Victims' Code』意味著在新的『Victims' Code』開始運作前，相關條款仍然沿用舊有的『Victims' Code』，可確保在法律上對被害人的保障不會因為等待新的『Victims' Code』實施而中斷。此種過渡性規定，確保法律連貫性和實效性，以保護被害人權益。

《2024 年被害人與囚犯法案》的推動，反映英國政府對於被害人權益保護的重視和承諾，確保不同背景與需求的受害者都能獲得相應的支持與服務，以及在法律程序中享有更強的發聲權和保障，最終促進社會公正與和諧。

（三）現行有效『Victims' Code』重點說明

自《2024 年被害人與囚犯法案》通過以來，英國政府尚未根據該法案第 2 條發布最新的《Victims' Code》。準此英國仍係依據《2004 年家庭暴力、犯罪與被害人法案》第 32 條所發布的舊版《Victims' Code》進行適用。然考量現行《Victims' Code》明確列出被害人 12 項權利，這對我國被害人保護法制之規範仍具重要參考價值，爰將與本報告有關之被害人權利²⁷重點摘要彙整如表 4。

表 4：現行《Victims' Code》被害人權利重點摘要彙整表

權利序號	權利內容	權利摘要
1.	能夠理解與被理解	被害人有權以易於理解的方式獲得資訊並獲得理解方面的幫助，包括在必要時獲得口譯和翻譯服務。
4.	被轉介至支援被害人的服務，並獲得符合個人需求的服務和支持	被害人有權被轉介至提供支持給被害人的服務，包括直接聯繫這些服務的權利，以及對被害人的需求進行評估，以便根據被害人的需求提供量身定制的服務和支持。如果符合資格，被害人亦有權獲得轉介至專業支持服務的機會，並獲得有關法庭上可用的額外支持的信息，例如特殊措施。
備註	有關權利 1、4 和 12 適用於所有被害人，其餘的權利則僅適用於已報告給警方的犯罪。	

資料來源：作者彙整自製

三、日本

(一)日本被害人保護主要規定簡介

2004 年，日本為實現全國民共同追求的安全與安心社會的願望而制定《犯罪被害者等基本法²⁸》。日本政府指出儘管不斷努力抑制犯罪，但各類犯罪依然層出不窮，許多被害人權利仍未能受到應有的尊重，且因缺乏足夠支持而感到孤立。此外，被害人不僅面臨直接傷害，還常常遭

²⁷ GOV. UK 網站，同註 23。

²⁸ E-GOV 法令檢索網站，犯罪被害者等基本法，網址：<https://laws.e-gov.go.jp/law/416AC1000000161/>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 31 日。

受後續的二次傷害。

雖然犯罪造成的損害主要由加害者負責，但國家也肩負著抑制犯罪和保障社會安全的責任，必須傾聽被害人聲音。考量到每個人都有可能成為被害人，國家亟需制定以被害人為中心的政策，切實保護被害人權益。為此，國家明確了犯罪被害人政策的基本理念，並在各級政府及相關機構與民間團體的合作下，積極推動針對犯罪被害人的政策。

整體而言，日本所制定的《犯罪被害者等基本法》，其法案核心不僅在於彌補被害人創傷，更在於重建社會對被害人的尊重與關懷，彰顯了現代法治社會的人文關懷精神。

（二）日本《犯罪被害者等基本法》重點條文介紹

根據《犯罪被害者等基本法》第1章「總則」規定，這部法律的核心目標是保護被害人權益，同時清楚界定國家、地方政府以及國民在保障犯罪被害人方面的責任。在此法律中，犯罪被明確界定為對個人身心造成傷害的行為及相關類似行為，而被害人則指因犯罪遭受損失的個人及其家屬或遺族。值得注意的是，法律特別強調所有犯罪被害人都應享有尊嚴，並必須獲得與其尊嚴相稱的保障待遇。此外，還要求應根據被害人之具體情況為其提供適當之支援，確保他們在受害後能持續獲得必要幫助，直到生活恢復平靜。

另再參照《犯罪被害者等基本法》第2章「基本措施」中第14條，該條文明確規定「提供健康醫療服務及福利服務」，要求國家及地方公共團體必須採取必要措施，以提供符合犯罪被害人等身心狀況的醫療保健及福利服務，幫助他們從因犯罪等所帶來的心理創傷及其他身心影響中恢復。這項規定清晰地指出政府機關有責任協助被害人走出犯罪所造成的心理創傷及身心影響，促進其回復健康。

為了便於參考並幫助我國吸取日本經驗，除了前述的特別說明條文外，考慮到《犯罪被害者等基本法》中與被害人密切相關的條文主要集中在第2章「基本措施」，即第11條至第23條，特將重點條文彙整如下

表 5。

表 5：《犯罪被害人等基本法》重點條文彙整表

條號	意旨	條文重點摘要
第 2 條	定義	「犯罪等」及「犯罪被害人等」之定義
第 3 條	基本理念	所有犯罪被害人有權獲得尊重，並在受到影響時獲得適當的支持以恢復生活。
第 11 條	諮詢及資訊提供	協助犯罪被害人等順利進行日常或社會生活，包括提供諮詢、資訊、建議及介紹熟悉支援的專業人士。
第 14 條	提供醫療與社會服務	提供符合犯罪被害人身心狀況的健康醫療及福利服務，以協助他們從心理創傷和其他犯罪影響中恢復。
第 19 條	在保護、調查、公訴等過程中的考量	確保在犯罪被害人等的保護及相關刑事調查或公訴過程中，充分考量其名譽、生活平穩及其他人權，減輕其負擔，包括加強對其身心狀況及環境的理解訓練、配置專業職員，及整備必要設施。
第 20 條	增進國民的理解	應透過教育活動、宣傳活動等，採取必要措施，加深國民對犯罪被害人等所處情況及對其名譽或生活平穩的關注重要性的理解。
第 21 條	促進調查研究等	推進對犯罪被害人等的調查研究，以提供專業知識基礎的適當支援，涵蓋心理創傷及其他因犯罪對身心健康的影響、恢復方法，並收集、整理及活用相關資訊，培養及提升支援此類被害人的人才。

資料來源：作者彙整自製

肆、問題研析與建議

隨著詐欺犯罪手法日趨複雜多元，各國對被害人保護相關立法亦持續精進。我國雖已制定「打詐新四法」與「打詐綱領 2.0」作為實務運作指引，然在詐欺被害人心理支持與情感復原面向的制度規劃仍有顯著不足。現行機制中，如「打詐綱領 2.0」將被害人保護機制納入「懲詐」範

疇，並以「偵查打擊」為主要政策導向，忽視被害人復原需求獨立性，容有再討論空間；此外關於「打詐綱領 2.0」中被害人關懷部分，係以被害人符合《犯保法》保護對象，由犯保協會提供後續關懷及協助。然《犯保法》適用範圍未能完整涵蓋詐欺被害人，形成法制保障的系統性缺口。

為健全詐欺被害人保護體系，本報告透過比較法研究，借鏡國外針對被害人保護立法例，並提出具體政策建議，作為未來法律制定及政策擬訂之參考，爰提出以下建議供政策制定參考。

一、允宜將詐欺被害人心理支持納入打詐重要項目

政府長期以「預防勝於治療」為反詐核心，強調事前識別與攔阻較事後救濟更具效益。然而，一旦預防網絡失靈，落入陷阱的被害人常陷入無助與孤立²⁹。儘管去年 7 月與 11 月已相繼推出「打詐新四法」與「打詐綱領 2.0」，媒體仍屢見因詐騙輕生的憾事，凸顯現行制度在事後心理與社會支持上存在明顯缺口，亟需全面檢視與深化。

依衛福部 113 年死因統計³⁰，「蓄意自我傷害（自殺）」在中斷 14 年後重返十大、位列第 10，警示意義重大³¹。專家^{32、33}與輿論^{34、35}均指出，此變化可能與日益嚴峻的詐騙態勢相關。詐騙除帶來巨額財損，亦造成深層心理創傷，如羞恥、內疚、自責與汙名，進而提高情緒崩潰與絕望風

²⁹ 王琮儀，【詐欺專題】告別「詐騙之島」，我們還需要什麼？專欄／《被害支持篇》：隧道盡頭的微光——詐欺被害人的處境與對策，法律百科網站，2024 年 11 月 19 日，網址：<https://www.legis-pedia.com/columns/5/articles/1294>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。

³⁰ 衛福部網站，113 年國人死因統計結果，2025 年 6 月 16 日，網址：<https://www.mohw.gov.tw/cp-16-82775-1.html>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。

³¹ 衛福部網站，113 年死因統計結果分析，2025 年 6 月 16 日，網址：<https://www.mohw.gov.tw/dl-95385-03c74965-e98f-482a-a39f-2a422e38ba13.html>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。

³² 沈能元，自殺重回十大死因 專家：與詐騙有關 人生無望選擇輕生，聯合新聞網，2025 年 6 月 16 日，網址：<https://udn.com/news/story/7266/8810913>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。

³³ 陳鈞凱，自殺重回十大死因 專家曝「通膨、詐騙」經濟因素重！，匯流新聞網，2025 年 6 月 16 日，網址：<https://cnews.com.tw/003250616a07/>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。

³⁴ 范振家，觀點投書：詐騙背後的沉默悲劇——誰來填補社會安全網的裂縫？風傳媒，2025 年 6 月 20 日，網址：<https://www.storm.mg/article/11046125>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。

³⁵ 范振家，同註 7。

險。

論者進一步指出，現行反詐策略對已深陷泥沼的被害人，缺乏具溫度的心理重建與社會支持；尤以孤老、弱勢或獨居者，因羞恥而不敢求助，甚至不願向警政或親友傾訴，最終可能走向不可挽回。實際因詐騙輕生的人數恐高於官方統計。若政府無法在第一時間提供理解、陪伴與專業協助，將讓更多家庭在無聲中破碎。

整體觀之，詐騙對生命與財產造成雙重且毀滅性衝擊，也揭示我國在「事後關懷與復原支持」的結構性缺口。政策資源長期偏重偵查與打擊，「打詐綱領 2.0」將被害人保護納入「懲詐」並以「偵查打擊」為主軸即為明證；相對地，心理支持、社福連結與長期復原機制明顯不足，接連的輕生案例更是直接警訊。

基此，建議主管機關在偵查導向之外，以「公共衛生」與「社會安全網」雙視角，將「事後關懷與復原支持」提升為打詐政策要項，納入整體防制策略。唯有建立完善且系統性的被害人支持機制，提升服務可近性、整合跨部門資源，方能有效降低次生傷害，回應被害者在心理重建與生活復原的迫切需求。在制裁加害者的同時，亦須看見每一位被害人，給予扶持、傾聽與看見，使其在傷痛中重獲力量。

二、允宜升級為「打詐綱領 2.5」，新增「詐欺被害人心理支持方案」

當前「打詐綱領 2.0」將被害人保護納入「懲詐」範疇，而未作為獨立的政策主軸，導致制度設計在導向上偏向偵查與打擊，其核心邏輯仍以犯罪抑制為優先，對被害人身心支持等權益保障著墨相對有限。雖「打詐新四法」與「打詐綱領 2.0」均提及轉介與諮詢等配套，惟依法務部對修法重點之說明，完善被害人保護的主要作法在於強化「165 反詐騙諮詢專線」（下稱 165 專線）功能，提供諮詢與轉介服務。又再參酌內政部警政署所提供之說明³⁶，所稱「多元轉介機制」，係為落實《詐欺犯罪

³⁶ 內政部警政署，立法院第 11 屆第 3 會期司法及法制委員會第 23 次全體委員會議「犯罪被害人權益保障法修正施行迄今兩年，相關制度之檢討與策進；詐欺犯罪危害防制條例就被害人保護之成效

危害防制條例》第 51 條、第 52 條之被害人保護工作：由刑事警察局透過 165 專線提供 24 小時詐騙諮詢、檢舉與報案；如報案人另有心理諮商、社會救助或法律扶助需求，則視情形提供 1925 安心專線、1957 福利諮詢專線等機構聯繫資訊，由具專業能力之機構續行服務。然而，這樣的設計雖名為單一窗口，實際運作卻暴露出量能與功能面向的結構性侷限。

審計部 113 年度中央政府總決算審核報告顯示³⁷，165 專線每年漏接逾五萬通，話務量超載與人力不足的現實，直接侵蝕阻詐「黃金時間」³⁸內的即時回應，不僅不利於及時阻斷金流與止損，也削弱被害人在第一時間獲得支持的可能性。除量能問題外，現行制度多停留在資訊提供與轉介的層次，即便強化了轉介流程，仍可能迫使被害人在不同機構間反覆敘述受害經過與身心狀態，延宕接觸專業支持的時間。當心理支持僅止於提供聯繫資訊，而非即時展開具「創傷知情」³⁹取向的關懷與陪伴，被害人在情緒崩解、經濟壓力與法律程序的疊加處境中，常難以獲得實質且持續的協助。更

進一步而言，「打詐網領 2.0」將後續關懷工作交由犯保協會承擔，雖可與現有資源接軌，然其服務範圍侷限於《犯保法》所認定之保護對象，使



與精進；如何強化刑事訴訟法、國民法官法、少年事件處理法、法律扶助法相關法制，以完整保障被害人訴訟權益。並提供相關統計數據」專題報告，2025 年 7 月 30 日，網址：<https://lis.ly.gov.tw/lydbmeet/uploadn/114/1140730/705.pdf>。

³⁷ 審計部，《中央政府總決算審核報告-各公務機關重要審核意見-第 2 冊》，2024 年，頁丙-179。

³⁸ 新北市政府警察局板橋分局網站，把握黃金時間撥打 165 增加攔阻詐騙款項機會，2021 年 6 月 29 日，網址：<https://www.banqiao.police.ntpc.gov.tw/cp-73-82195-11.html>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 26 日。

³⁹ 邵于軒，創傷知情是什麼？關鍵四要素與五個復原階段，2024 年 10 月 25 日，網址：<https://www.bloomingcenter.tw/1/%E5%89%B5%E5%82%B7%E7%9F%A5%E6%83%85%E6%98%AF%E4%BB%80%E9%BA%BC-%E9%97%9C%E9%8D%B5%E5%9B%9B%E8%A6%81%E7%B4%A0%E8%88%87%E4%BA%94%E5%80%8B%E5%BE%A9%E5%8E%9F%E9%9A%8E%E6%AE%B5/>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 26 日。

大量未達該法門檻的詐欺被害人被排除於正式保護網絡之外。此一資格門檻形塑出制度性缺口，亦使被害人保護呈現選擇性與不均等，與詐欺犯罪受害者群體高度多元、需求交錯的現實不相吻合。

基於上述制度缺口與實務困境，建議主管機關應超越「打詐綱領 2.0」之既有框架，推動升級為「打詐綱領 2.5」，將被害人保護重新定位



為獨立政策軸線。具體而言，應將心理支持功能自「懲詐」面向中系統性抽離，轉而設立專責之詐欺被害人心理支持方案，且該支持方案不應受限於《犯保法》之保護資格門檻，而應以「實際受害情形與需求」為核心判準，擴大納入現行制度未能涵蓋之受害者群體。

透過推動升級為「打詐綱領 2.5」，建構連續性且穩固之支援網絡。將促使整體詐欺被害人保護制度從「偵查導向」逐步過渡至「被害人中心」與「創傷知情」模式，不僅可強化即時阻詐與金融止損之成效，更能在被害人最迫切需要協助之時刻，提供情緒支持、程序導引與實質協助，從而周全回應詐欺被害人所面臨之情緒、經濟與法律多重困境，有效補足現行體系之關鍵缺口。

三、依機關功能最適理論⁴⁰，若升級為「打詐綱領 2.5」，允宜將衛福部做

⁴⁰ 詹益龍，中央行政機關組織設計策略之探討—以組織與業務契合為中心，國會月刊，第 44 卷第 5 期，2016 年 5 月，頁 52-53。機關功能最適原則，係指行政組織的功能應配置於功能上最適當、追求效能之機關擔當，即應由那個機關處理所能發揮的功能最大化或最適化，而可達到功能最適的程度。依德國行政組織之「功能最適原則」作為組織型態的選擇，應由國家任務之功能出發，進而判

為「詐欺被害人心理支持方案」主責機關

現行「打詐綱領 2.0」中詐欺被害人保護由法務部主辦、內政部協辦，反映政策以刑事偵查與犯罪抑制為核心，忽略被害人需求與創傷。然而詐騙發生後，社會輿論常檢討被害人，使其在承受財損外更陷入羞愧自責，心理壓力導致不敢求助，成為犯罪黑數。一線法官觀察，許多被害人（特別是高齡者）失去畢生積蓄，創傷不僅是財產損失，更是「三魂七魄」被剝奪的沉重打擊。「自殺」重回國人十大死因之警示，如何接住因詐騙心碎的被害人已刻不容緩。

對照《衛生福利部組織法》與《犯保法》可知，衛福部核心職掌在營造身心健康支持環境，統籌全國心理健康、精神疾病防治與自殺防治網絡，在家暴、性侵等被害人保護上建立從通報、醫療、心理治療到社工個案管理的完整服務鏈，擁有完備的心理衛生專業資源與被害人服務經驗。

然而，在「打詐綱領 2.0」的架構中，衛福部卻未被列入詐欺被害人保護事項之主辦或協辦機關，此安排顯然未能符合「機關功能最適」原則。詐欺被害人最迫切需求之一，正是系統性的心理支持與創傷復原。

爰此建議，行政院重新審視權責分工，將詐欺被害人心理支持功能自「懲詐」面向系統性抽離，新增「詐欺被害人心理支持方案」，由衛福部擔任主責機關，善用既有專業與服務體系，並將法務部及內政部並列為主協辦機關，共同建構以被害人為中心的完整保護網。

四、建議配合修正《衛生福利部組織法》及《詐欺犯罪危害防制條例》，

明定衛福部關於詐欺被害人保護之職掌事項

依據現行法制架構，衛福部原即為多項保護服務與心理健康業務之中央主管機關。根據《衛生福利部組織法》第2條第5款，衛福部掌管家

斷何種機關之內部組織結構、運作方式，最能確保國家任務之履行，且能夠正當而有效率執行公共任務。即行政組織之效率及效能，可達到最大化或最適化的組織功能。

庭暴力、性侵害、性騷擾防治等保護服務業務；另依《自殺防治法》第 2 條，其亦為自殺防治之主管機關。鑒於近年詐欺犯罪案件數量持續攀升，且因詐騙而引發的家庭悲劇事件屢見不鮮，將衛福部既有之自殺防治與心理健康核心職能，如同家庭暴力、性侵害、性騷擾防治等類型，一併擴及詐欺被害人保護領域，並無違反現行法制體例之虞。

準此，為落實並賦予衛福部職掌事項有明確法源依據，建議參酌《衛生福利部組織法》第 2 條第 5 款規定：「家庭暴力、性侵害、性騷擾防治與其他保護服務業務之政策規劃、管理及監督。」增列第 6 款：「詐欺被害人之心理支持與重建之政策規劃、管理及監督。」其餘款次遞移。另關於「詐欺被害人」適用範圍之界定，建議可參考英國現行《被害人守則》(Victims' Code) 中被害人十二項權利之「權利四」所規範之適用對象，不以已向相關機關報案者為限，俾避免將實際有協助需求之受害人排除於保護體系之外。

另參酌《詐欺犯罪危害防制條例》第 1 條、第 3 條第 2 項及第 4 章「詐欺犯罪被害人保護」章節等相關規定可知，《詐欺犯罪危害防制條例》試圖架構出《犯保法》以外專屬詐欺犯罪被害人保護體系，僅於詐欺被害人符合《犯保法》保護對象，方回歸《犯保法》規範，由犯保協會提供後續關懷及協助。

然而，《犯保法》就保護對象設有限制，致大部分詐欺被害人被排除於保障之外；反觀歐盟、英國及日本，對被害人保護並不依保護對象類型區分，尤其在心理諮商與支持服務上，採取一致適用的做法。再檢視《詐欺犯罪危害防制條例》現行條文，除第 51 條後段有規定得轉介相關機關（構）或團體提供「心理諮商」等必要協助外，對於心理諮商主管機關權責劃分，均無其餘規範，更易形成法律空缺。

為補實此一缺口，並明確衛福部於詐欺被害人保護體系中的定位，建議參酌《跟蹤騷擾防制法》第 2 條第 2 項第 3 款規定，於《詐欺犯罪危害防制條例》第 3 條第 2 項增訂第 6 款如下：「六、衛生主管機關：詐欺

犯罪被害人身心治療、諮商及其他被害人保護相關事宜。」其餘款次並依序遞移，以彌補《犯保法》在被害人規定保護不足之處，並完善《詐欺犯罪危害防制條例》關於被害人心理支持體系之權責分工。

五、建議 165 專線分流機制及增訂《詐欺犯罪危害防制條例》第 51 條之 1 之規定

現行「打詐綱領 2.0」將被害人保護納入「懲詐」範疇，致使制度設計過度傾向偵查與打擊，對被害人身心的整體支持著墨不足。審計部 113 年度中央政府總決算審核報告指出，165 專線每年漏接逾五萬通，顯示「單一窗口」模式已趨飽和；話務過載不僅削弱「阻詐黃金時間」內的即時回應，也延宕被害人取得心理支持的時效。

建議主管機關考量建立「165 專線分流機制」，將現行多重職能區分為兩大核心服務系統，一方面，由 165 專線專責即時通報、金流阻斷、偵查資訊蒐集與法律諮詢等急迫性事務，集中人力與技術資源，以確保「阻詐黃金時間」的反應與處置效能；另一方面，另設詐欺被害人專責心理支持專線，配置受過專業訓練之心理人員，提供即時情緒穩定與創傷知情取向的關懷與評估，並採行「即時介入、一次說明」原則，避免被害人在不同機關間反覆陳述而延誤支持時程。該通道並應建置跨領域協作網絡，整合社會福利、醫療與心理衛生資源，形成一站式心理支持與社福連結服務，兼顧阻詐效能與被害人權益保障。

法制面則建議主管機關增訂《詐欺犯罪危害防制條例》第 51 條之 1 規定：「衛生主管機關應設置二十四小時線上諮詢平臺或諮詢專線，並得結合社會福利、醫療及心理衛生資源，提供詐欺犯罪被害人及其家屬心理支持、心理諮商與追蹤關懷等必要之協助。」

透過此一功能分流設計，可使 165 專線專注於「阻詐黃金時間」之緊急回應與處置，並同步建構整合式心理支持與社福服務網絡，減輕被害人在情緒創傷、財務損失與司法程序交織下的多重壓力。此機制將政策

思維由單一「犯罪打擊」轉型為「被害人全方位保護」的積極治理模式，真正落實以被害人權益為核心的詐欺防制體系。

六、建議提高心理健康與自殺防治預算，並對詐欺被害人設計專門心理重建與諮商計畫

有論者^{41、42}指出，目前關於促進心理健康與自殺防治的相關預算偏低，無法因應快速變化的社會風險型態，為有效回應詐騙事件引發的嚴重心理創傷，建議設置專門針對詐欺被害人之心​​理重建與諮商計畫，並強化基層心理衛生中心之應變量能，特別聚焦高風險之老年族群，避免「沉默的受害者」因未報案或求助無門，而成為統計數據之外的隱形悲劇。鑒於新聞屢見因詐騙而輕生的案例，此等建議極具參考價值。

據此，建議衛福部及各級政府參酌專家學者意見，適度提高心理健康與自殺防治相關預算與經費之編列，以強化整體支持體系與服務量能。同時，可參考日本《犯罪被害人等基本法》第 21 條規定，推動針對犯罪被害人之調查與研究，作為提供專業知識基礎之適當支援。其重點應涵蓋犯罪所致之心理創傷與其他對身心健康的影響、可行之恢復方法，並完善相關資訊的蒐集、整理與運用，進一步培育並提升支援此類被害人的專業人才。

此外，建議政府宜依不同族群的特性與需要（包括高齡者、重複受騙風險者、弱勢或高危機個案等），設計多元且具體的健康促進與自殺防治計畫；並以更積極的態度推動專為詐欺被害人量身打造的心理重建與諮商服務，同步訂製相應的自殺防治方案，以期更為完整地承接與支持詐欺被害人的復原與重建需求。

七、強化承接與擁抱詐欺被害人​​之宣導與社會教育，降低詐欺被害人羞

⁴¹ 范振家，同註 7。

⁴² 李亨山，自殺重回 10 大死因 專家促重視防治預算，中央社，2025 年 6 月 16 日，網址：<https://www.cna.com.tw/news/ahel/202506160247.aspx>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 27 日。

恥感並減少報案阻力

現行防詐宣導及教育多著重於前端預防，透過執法人員訓練與文宣素材強化民眾對手法與法規的認知。然而，一旦詐騙發生，被害人往往不只承受經濟損失，還背負社會眼光與自我責備所帶來的羞恥與壓力，因而選擇隱忍不報，錯失及時救濟，甚至讓情緒與生活困境惡化。

有鑒於此，政策重點應由「單向預防」轉為「預防」加上「承接」的雙軌策略，在維持既有預防效能的同時，系統性推動「擁抱被害人」的社會教育，傳達「受騙非罪、報案有理、求助無恥」的核心理念，去除將被害人貼上貪婪或愚蠢標籤的汙名，並翻轉「受騙是笨、求助是羞」的錯誤印象，為不幸受害者建立可及、可近且可感的支持網絡⁴³。

在執法端，除既有法規與執法技能外，建議參酌歐盟《2012/29/EU 指令》第 25 條規定，要求與被害人接觸的官員接受適當培訓，包括警察、法院人員、法官、檢察官、律師等。強調需以尊重、專業和非歧視方式對待被害人，強化同理心與溝通訓練，採取溫暖而不評判的接待方式，避免因同理心不足而導致之二次傷害⁴⁴。同時，建立標準化受理流程與專業對話指引，以確保被害人在接觸司法體系時能獲得一致且尊重的對待。

在社會端，宣導需更為多元與深入。政府可透過媒體與社區推廣「任何人都可能成為被害人」的訊息，邀請康復者分享經驗，並結合里鄰與社團完善社區關懷網絡，培訓志工具備識別與陪伴能力。進一步整合民間團體資源，提供心理諮商與法律協助；教育體系與企業同步納入反詐與被害人保護觀念，形成跨部門、跨場域的支持體系。

有學者指出，及早發掘潛在被害人，並促使被害人願意訴說經歷，

⁴³ 范振家，同註 34。

⁴⁴ 陳怡穎，嘲諷「妳還活著喔」害母女崩潰輕生！毒舌警自請從重處分，太報，2025 年 4 月 29 日，網址：<https://today.line.me/tw/v3/article/vX90YxK>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 28 日。

以阻止更多人受騙，至為關鍵⁴⁵。透過前述雙軌並行的宣導與承接機制，不僅可減輕被害人的心理負擔，亦有助於辨識潛在被害人，並提高其求助與報案意願，從而有效抑止詐騙事件擴大。此舉並能使案件更早浮現，使不法手法與金流得以及時切斷，從源頭降低再受害風險，進而形塑兼顧個體保護與社會防治的良性循環。是以，此一機制建議應納入主管機關之政策規劃。

八、建議併同檢討《犯保法》犯罪被害人定義以接軌國際

鑒於歐盟與英國等國際立法趨勢已將「經濟損害」納入犯罪被害人保護範疇，我國《犯保法》第3條第2款的定義顯得過於狹隘，未能涵蓋因詐欺等財產犯罪而遭受經濟損失之被害人。

再者，現行《詐欺犯罪危害防制條例》第51條規定，對詐欺被害人的保護亦僅為「得」轉介協助的非強制性規定，支持力道顯有不足。為使我國《犯保法》與國際接軌並填補制度缺口，建議併同檢討是否修正《犯保法》第3條，擴大被害人定義，將因犯罪行為導致經濟損失被害人併同納入保護，以落實全面性的被害人權益保障。

九、建立犯罪被害人保護制度之定期檢討機制

承上，除建議併同檢討修正《犯保法》第3條，擴大被害人定義外，建議更應建立長效的「定期檢討機制」，以應對層出不窮的新型態犯罪。詐欺等犯罪手法不斷演變，其造成的損害模式亦隨之複雜化，僵化的法律定義將難以涵蓋所有應受保護的被害人。

建議由主管機關邀集跨部會代表、學者專家及民間團體，建立常態

⁴⁵ 中華警政研究學會警政與警察相關圓桌論壇（第 68 場）【打詐專法立法分析】紀錄，2024 年 8 月 9 日，網址：http://www.acpr.org.tw/PDF/Panel_20240809_the%20legal%20evaluation%20of%20new%20anti-fraud%20relative%20acts.pdf，最後瀏覽日期：2025 年 9 月 1 日。

性的檢討平台，定期（例如每二年）評估被害人定義與保護措施是否符合社會現況與被害人真實需求。透過此動態調整機制，確保我國的被害人保護法制能持續回應社會變遷，避免因立法滯後而產生新的制度缺口，真正落實對所有被害人的全面保障。

伍、結論

詐欺犯罪手法日新月異，使我國被害人保護制度面臨嚴峻挑戰。本報告經檢視我國「打詐新四法」及「打詐綱領2.0」，並與歐盟、英、日等國制度比較後，發現我國現行機制在被害人心理支持方面仍有不足。基此，爰提出以下建議，俾供本院委員問政參考：

- 一、允宜將詐欺被害人心理支持納入打詐重要項目。
- 二、允宜升級為「打詐綱領 2.5」，新增「詐欺被害人心理支持方案」。
- 三、依機關功能最適理論，若升級為「打詐綱領 2.5」，允宜將衛福部做為「詐欺被害人心理支持方案」主責機關。
- 四、建議配合修正《衛生福利部組織法》及《詐欺犯罪危害防制條例》，明定衛福部關於詐欺被害人保護之職掌事項。
- 五、建議 165 專線分流機制及增訂《詐欺犯罪危害防制條例》第 51 條之 1 之規定。
- 六、建議提高心理健康與自殺防治預算，並對詐欺被害人設計專門心理重建與諮商計畫。
- 七、強化承接與擁抱詐欺被害人之宣導與社會教育，降低詐欺被害人羞恥感並減少報案阻力。
- 八、建議併同檢討《犯保法》犯罪被害人定義以接軌國際。
- 九、建立犯罪被害人保護制度之定期檢討機制。

陸、條文對照表

衛生福利部組織法第二條建議修正條文對照表

本報告建議條文	現行條文	說明
第二條 本部掌理下列事項： 一、衛生福利政策、法令、資源之規劃、管理、監督與相關事務之調查研究、管制考核、政策宣導、科技發展及國際合作。 二、全民健康保險、國民年金、長期照顧（護）財務之政策規劃、管理及監督。 三、生育及托育照護政策規劃、管理及監督。 四、社會救助、社會工作、社會資源運用與社區發展之政策規劃、管理及監督。 五、家庭暴力、性侵害、性騷擾防治與其他保護服務業務之政策規劃、管理及監督。 六、<u>詐欺被害人之心理支持與重建之政策規劃、管理及監督。</u> 七、醫事人員、醫事機構、醫事團體與全國醫療網、緊急醫療業務之政策規劃、管理及督導。 八、護理及長期照顧	第二條 本部掌理下列事項： 一、衛生福利政策、法令、資源之規劃、管理、監督與相關事務之調查研究、管制考核、政策宣導、科技發展及國際合作。 二、全民健康保險、國民年金、長期照顧（護）財務之政策規劃、管理及監督。 三、生育及托育照護政策規劃、管理及監督。 四、社會救助、社會工作、社會資源運用與社區發展之政策規劃、管理及監督。 五、家庭暴力、性侵害、性騷擾防治與其他保護服務業務之政策規劃、管理及監督。 六、醫事人員、醫事機構、醫事團體與全國醫療網、緊急醫療業務之政策規劃、管理及督導。 七、護理及長期照顧（護）服務、早期療育之政策規劃、管理及監督。 八、原住民族及離島居	一、查現行法制架構，衛生福利部（以下簡稱衛福部）原即為多項保護服務與心理健康業務之中央主管機關。依第二條第五款規定，衛福部掌管家庭暴力、性侵害、性騷擾防治等保護服務業務；另依自殺防治法第二條規定，其亦為自殺防治之主管機關，先予敘明。 二、有鑒於近年詐欺犯罪案件數量持續攀升，且因詐騙而引發的家庭悲劇事件屢見不鮮，將衛福部既有之自殺防治與心理健康核心職能，如同家庭暴力、性侵害、性騷擾防治等類型，一併擴及詐欺被害人保護領域，並無違反現行法制體例之虞。 三、準此，為落實並賦予衛福部職掌事項有明確法源依據，爰增列第六款規定，其餘款次遞移。

(護)服務、早期療育之政策規劃、管理及監督。 九、原住民族及離島居民醫療、健康照顧(護)、醫護人力培育、疾病防治之政策與法令規劃、管理、監督及研究。 十、心理健康及精神疾病防治相關政策與物質成癮防治之政策規劃、管理及監督。 十一、中醫藥發展、民俗調理之政策規劃、管理、監督及研究。 十二、所屬中醫藥研究、醫療機構與社會福利機構之督導、協調及推動。 十三、口腔健康及醫療照護之政策規劃、管理、監督及研究。 十四、其他有關衛生福利事項。	民醫療、健康照顧(護)、醫護人力培育、疾病防治之政策與法令規劃、管理、監督及研究。 九、心理健康及精神疾病防治相關政策與物質成癮防治之政策規劃、管理及監督。 十、中醫藥發展、民俗調理之政策規劃、管理、監督及研究。 十一、所屬中醫藥研究、醫療機構與社會福利機構之督導、協調及推動。 十二、口腔健康及醫療照護之政策規劃、管理、監督及研究。 十三、其他有關衛生福利事項。	
---	--	--

詐欺犯罪危害防制條例第三條及第五十一條之一

建議修正條文對照表

本報告建議條文	現行條文	說明
第三條 本條例所稱主管機關：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。 主管機關與目的事業主管機關應就本條例規定事項及防制詐欺犯罪之需要，主動規劃所需之預防及宣導措施，對涉及相關機關之防制業務，並應全力配合；另辦理下列事項： 一、中央主管機關：防制詐欺犯罪政策、法規與方案之研究、規劃、訂定及解釋；其他統籌及督導防制詐欺犯罪業務等相關事宜。 二、金融主管機關：防制詐欺犯罪相關金融管理措施之規劃、推動、執行及監督。 三、電信主管機關：防制詐欺犯罪相關電信管理措施之規劃、推動、執行及監督。 四、數位經濟相關產業主管機關：防制詐欺犯罪相關之網路廣告平臺、第三方支付服務、電商、網路連線遊戲管理措施之規劃、推	第三條 本條例所稱主管機關：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。 主管機關與目的事業主管機關應就本條例規定事項及防制詐欺犯罪之需要，主動規劃所需之預防及宣導措施，對涉及相關機關之防制業務，並應全力配合；另辦理下列事項： 一、中央主管機關：防制詐欺犯罪政策、法規與方案之研究、規劃、訂定及解釋；其他統籌及督導防制詐欺犯罪業務等相關事宜。 二、金融主管機關：防制詐欺犯罪相關金融管理措施之規劃、推動、執行及監督。 三、電信主管機關：防制詐欺犯罪相關電信管理措施之規劃、推動、執行及監督。 四、數位經濟相關產業主管機關：防制詐欺犯罪相關之網路廣告平臺、第三方支付服務、電商、網路連線遊戲管理措施之規劃、推	一、第一項及第三項未修正。 二、為彌補犯罪被害人權益保障法在被害人規定保護不足之處，並完善本法關於被害人心理支持體系之權責分工。明確定義衛生主管機關於詐欺被害人保護體系之權責定位，爰參酌跟蹤騷擾防制法第二條第二項第三款規定，於第二項增訂第六款規定，其餘款次遞移。

動、執行及監督。 五、法務主管機關：詐欺犯罪之偵查、執行、再犯抑制及被害人保護等刑事司法相關事宜。 六、衛生主管機關：<u>詐欺犯罪被害人身心治療、諮商及其他被害人保護相關事宜</u>。 七、其他防制詐欺犯罪工作，由相關目的事業主管機關依職權辦理。 前項各款事項，涉及各機關（構）之職掌或業務時，各級政府機關（構）應配合辦理。	動、執行及監督。 五、法務主管機關：詐欺犯罪之偵查、執行、再犯抑制及被害人保護等刑事司法相關事宜。 六、其他防制詐欺犯罪工作，由相關目的事業主管機關依職權辦理。 前項各款事項，涉及各機關（構）之職掌或業務時，各級政府機關（構）應配合辦理。	
第五十一條之一 衛生主管機關應設置二十四小時線上諮詢平臺或諮詢專線，並得結合社會福利、醫療及心理衛生資源，提供詐欺犯罪被害人及其家屬心理支持、心理諮商與追蹤關懷等必要之協助。		一、<u>本條新增。</u> 二、現行打詐綱領2.0將被害人保護納入「懲詐」範疇，制度設計過度偏重偵查打擊面向，對被害人身心支持機制不足。審計部一一三年度報告指出一六五專線年漏接逾五萬通，話務過載影響阻詐效能及被害人即時支持需求。 三、為建構完整被害人保護體系，爰明定衛生主管機關應設置二十四小時心理支持專線，整合跨領域資源提供詐欺被害人及其家屬必要協助。透過功能分流設計，使一六五專線專注緊急阻詐處置，同步建構專業心理支持網絡，落實以被害人權益為核心之詐欺防制體系，兼顧犯罪

		防制效能與被害人全方位保護需求。
--	--	------------------

參考文獻

一、政府出版品

1. 審計部，《中央政府總決算審核報告-各公務機關重要審核意見-第 2 冊》，2024 年。

二、期刊論文

1. 詹益龍，〈中央行政機關組織設計策略之探討—以組織與業務契合為中心〉，《國會月刊》，第 44 卷，第 5 期，2016 年 5 月，頁 52-53。

三、網路資源

1. EU Monitor 網站，Framework decision 2001/220/JHA: Council Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings，網址：https://www.eumonitor.eu/9353000/1/j4nvk6yhcbpeywk_j9vvik7mlc3gyxp/vitgbgi8vbys，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 28 日。
2. Eur-Lex 網站，Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA，網址：<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2012/29/oj/eng>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 28 日。
3. Eur-Lex 網站，Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL amending Directive 2012/29/EU establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decisio

n 2001/220/JHA- COM/2023/424 final，網址：<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52023PC0424>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 28 日。

4. European Commission 網站，EU Strategy on victims' rights (2020-2025)，網址：https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/protecting-victims-rights/eu-strategy-victims-rights-2020-2025_en，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 28 日。
5. GOV.UK 網站，Guidance Information about the Victim Contact Scheme，2022 年 2 月 21 日，網址：<https://www.gov.uk/government/publications/get-support-as-a-victim-of-crime/information-about-the-victim-contact-scheme>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 31 日。
6. GOV.UK 網站，Statutory guidance-Code of Practice for Victims of Crime in England and Wales (Victims' Code)，2025 年 1 月 29 日，網址：<https://www.gov.uk/government/publications/the-code-of-practice-for-victims-of-crime/code-of-practice-for-victims-of-crime-in-england-and-wales-victims-code#enhanced-rights>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 31 日。
7. GOV.UK 網站，Statutory guidance-The Code of Practice for Victims of Crime in England and Wales and supporting public information materials，網址：<https://www.gov.uk/government/publications/the-code-of-practice-for-victims-of-crime#full-publication-update-history>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 30 日。
8. 中華警政研究學會警政與警察相關圓桌論壇（第 68 場）【打詐專法立法分析】紀錄，2024 年 8 月 9 日，網址：<http://www.acpr.org.tw/P>

DF/Panel_20240809_the%20legal%20evaluation%20of%20new%20anti-fraud%20relative%20acts.pdf，最後瀏覽日期：2025 年 9 月 1 日。

9. 內政部警政署，立法院第 11 屆第 3 會期司法及法制委員會第 23 次全體委員會議「犯罪被害人權益保障法修正施行迄今兩年，相關制度之檢討與策進；詐欺犯罪危害防制條例就被害人保護之成效與精進；如何強化刑事訴訟法、國民法官法、少年事件處理法、法律扶助法相關法制，以完整保障被害人訴訟權益。並提供相關統計數據」專題報告，2025 年 7 月 30 日，網址：<https://lis.ly.gov.tw/lydbmeettr/uploadn/114/1140730/705.pdf>。
10. 內政部警政署網站，165 打詐儀錶板，網址：<https://165dashboard.tw/>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 28 日。
11. 王俊忠，慘遭假投資詐團騙走 700 多萬 台南情侶含恨共赴黃泉，自由時報，2024 年 11 月 10 日，網址：<https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/4858302>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 22 日。
12. 王琮儀，【詐欺專題】告別「詐騙之島」，我們還需要什麼？專欄／《被害支持篇》：隧道盡頭的微光——詐欺被害人的處境與對策，法律百科網站，2024 年 11 月 19 日，網址：<https://www.legis-pedia.com/columns/5/articles/1294>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。
13. 行政院網站，打詐新四法之新作為，2024 年 8 月 8 日，網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/30bb6fa8-e885-4d17-8404-4dff64e3d9fe>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 23 日。
14. 行政院網站，推動新世代打擊詐欺策略行動綱領 2.0 版，2024 年 11 月 28 日，網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/ed20e7dc-7437-4649-9b51-4ede649465bf>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 24 日。

- 15.行政院網站，新世代打擊詐欺策略行動綱領 2.0 版，2024 年 12 月 6 日，網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/5A8A0CB5B41DA11E/c93637bd-ddc2-4447-8829-246a5ca0befc>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 24 日。
- 16.吳佳臻，廢死相關配套措施：被害人保護機制，法律白話文運動，2018 年 6 月 24 日發布，2023 年 3 月 15 日更新，網址：<https://plainlaw.me/posts/%E8%A2%AB%E5%AE%B3%E4%BA%BA%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E6%A9%9F%E5%88%B6>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 22 日。
- 17.李亨山，自殺重回 10 大死因 專家促重視防治預算，中央社，2025 年 6 月 16 日，網址：<https://www.cna.com.tw/news/ahel/202506160247.aspx>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 27 日。
- 18.沈能元，自殺重回十大死因 專家：與詐騙有關 人生無望選擇輕生，聯合新聞網，2025 年 6 月 16 日，網址：<https://udn.com/news/story/7266/8810913>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。
- 19.林書弘、吳祥三、王英章，詐騙害命！豐原一家五口輕生 最後身影曝光，台視新聞網，2025 年 7 月 3 日，網址：<https://news.ttv.com.tw/news/11407030027400N>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 22 日。
- 20.法務部網站，打詐四法三讀，展開打詐新篇章 全面查緝詐欺犯罪，落實罪贓返還，完善被害保護，2024 年 7 月 17 日，網址：<https://www.moj.gov.tw/2204/2795/2796/210451/post>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 28 日。
- 21.法務部網站，打詐新四法專區，2024 年 9 月 18 日，網址：<https://www.moj.gov.tw/2204/2645/181663/181665/218067/post>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 23 日。
- 22.邵于軒，創傷知情是什麼？關鍵四要素與五個復原階段，2024 年 10 月

25 日，網址：<https://www.bloomingcenter.tw/1/%E5%89%B5%E5%82%B7%E7%9F%A5%E6%83%85%E6%98%AF%E4%BB%80%E9%BA%BC-%E9%97%9C%E9%8D%B5%E5%9B%9B%E8%A6%81%E7%B4%A0%E8%88%87%E4%BA%94%E5%80%8B%E5%BE%A9%E5%8E%9F%E9%9A%8E%E6%AE%B5/>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 26 日。

23. 范振家，自由開講《打詐兼顧防傷亡 正視社會心輔機制》，自由時報，2025 年 7 月 8 日，網址：<https://talk.ltn.com.tw/article/breakingnews/5096892>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 22 日。

24. 范振家，觀點投書：詐騙背後的沉默悲劇—誰來填補社會安全網的裂縫？風傳媒，2025 年 6 月 20 日，網址：<https://www.storm.mg/article/11046125>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。

25. 國軍退除役官兵輔導委員會網站，內政部「新世代打擊詐欺策略行動綱領」2.0（核定本）（宣導），2025 年 3 月 20 日，網址：<https://www.vac.gov.tw/fp-1590-177836-114.html>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 24 日。

26. 陳弘逸，壓垮母女最後稻草？絕望求助時序曝…被騙 1200 萬還遭「毒舌警」二度打擊，三立新聞網，2024 年 12 月 10 日，網址：<https://tw.news.yahoo.com/%E5%A3%93%E5%9E%AE%E6%AF%8D%E5%A5%B3%E6%9C%80%E5%BE%8C%E7%A8%BB%E8%8D%89-%E7%B5%95%E6%9C%9B%E6%B1%82%E5%8A%A9%E6%99%82%E5%BA%8F%E6%9B%9D-%E8%A2%AB%E9%A8%991200%E8%90%AC%E9%82%84%E9%81%AD-%E6%AF%92%E8%88%8C%E8%AD%A6-%E4%BA%8C%E5%BA%A6%E6%89%93%E6%93%8A-222200112.html>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 22 日。

27. 陳怡穎，嘲諷「妳還活著喔」害母女崩潰輕生！毒舌警自請從重處分，太報，2025 年 4 月 29 日，網址：<https://today.line.me/tw/v3>

/article/vX90YxK，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 28 日。

- 28.陳鈞凱，自殺重返十大死因 專家曝「通膨、詐騙」經濟因素重！匯流新聞網，2025 年 6 月 16 日，網址：<https://cnews.com.tw/003250616a07/>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。
- 29.新世代打擊詐欺策略行動綱領 2.0（核定本），網址：<https://www.vac.gov.tw/dl-87415-cf3e7454-24b9-418e-bf0f-7df36899189a.html?openExternalBrowser=1>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 25 日。
- 30.新北市政府警察局板橋分局網站，把握黃金時間撥打 165 增加攔阻詐騙款項機會，2021 年 6 月 29 日，網址：<https://www.banqiao.police.ntpc.gov.tw/cp-73-82195-11.html>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 26 日。
- 31.蔡敦盈、林世歆，獨子顧雙親！ 疑遭詐光積蓄想不開釀 3 死悲劇，鏡新聞，2025 年 5 月 1 日，網址：<https://www.mnews.tw/story/20250501sot18010>，最後瀏覽日期：2025 年 7 月 22 日。
- 32.衛福部網站，113 年死因統計結果分析，2025 年 6 月 16 日，網址：<https://www.mohw.gov.tw/dl-95385-03c74965-e98f-482a-a39f-2a422e38ba13.html>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日
- 33.衛福部網站，113 年國人死因統計結果，2025 年 6 月 16 日，網址：<https://www.mohw.gov.tw/cp-16-82775-1.html>，最後瀏覽日期：2025 年 8 月 22 日。

附錄：「詐欺案件中被害人保護制度之研究」專題研究報告(初稿)座談會紀錄及參採情形

時間：114 年 9 月 23 日(星期二)下午 3 時

地點：立法院法制局 304 會議室

主席：方組長華香

紀錄：陳秋芬

參加人員：

一、學者專家

中央警察大學 許主任福生

二、行政院

執行秘書 王琮聖

諮議 林芳怡

三、本局出席人員：

吳副研究員欣宜

尤助理研究員月亭

高助理研究員念祖

發言要點：

中央警察大學許主任福生：

- 一、詐騙已演變成規模龐大的產業，能精準鎖定目標，甚至成為黑幫的重要金流，對全球財產安全造成嚴重威脅。美國財經主流雜誌《富比士》(Forbes)早在 2022 年 5 月便以新創詞彙「Scamdemic」(詐騙疫情)形容此現象，指出詐欺的嚴重程度堪比重大疫情。在臺灣，這場「詐騙疫情」同樣無孔不入，從交友、購物到投資，都可能成為詐騙集團(下稱詐團)設下的陷阱。

二、成功騙局的核心元素，一是以詐術贏得被害人的「信任」(Confidence)，讓對方自願交付金錢或資訊；二是「成為社區的一部分」(Being Part of the Community)，營造「自己人」的假象，降低被害人防備心。當代詐騙者透過智慧科技突破物理界限，只要說辭聽來可信，就能贏得信任。常見手法包括「快速致富」的誘惑 (Get-Rich-Quick Schemes) 與「假冒官署」的權威壓力 (Authority Imposter Schemes)。這些套路並不新奇，但卻因科技的推波助瀾而更具欺騙力。然而，即使遭遇投資詐騙，六成潛在被害人仍選擇不報案，其中四成「明知遭詐卻不願報」，另有兩成甚至堅決否認。進一步分析不報案的原因，約有三類：其一，不願被貼上「傻」、「貪心」的標籤，寧可隱忍；其二，假投資常摻雜曖昧情愫，導致難以向家人啟齒；其三，則是至始至終仍深陷幻想，拒絕承認自己受騙。這些心態，正是詐團能持續得逞的溫床。

三、若真的不幸被騙，親友首要之務應是給予關心，而非指責。被害人更應在第一時間報案，而不是妄想單靠一己之力扳倒詐團。必須理解，詐騙已企業化、科技化、國際化，真正的壞人是詐團，而不是被害人自己。鼓勵被害人說出來，不僅能紓解心理壓力，更能阻止更多人被害。因為即使你沒有上當，你的親友也可能是下一個目標；若被害經驗不被揭露，社會將無法累積防詐知識，反而讓更多人掉入相同陷阱。社會必須營造「友善被害人」的氛圍。唯有讓被害人敢於說出來，社會才可能累積防詐知識，形成集體免疫力。

四、目前政策法制針對詐欺犯罪被害人保護部分，完善被害人保護措施，強化現行「165 反詐騙諮詢專線」之功能，提供詐欺被害人諮詢轉介服務、加強法律協助、放寬民事訴訟選定當事人限制，並減輕相關民事訴訟費用負擔、明定偵查或審判中運用調和解程序，促使

被告向被害人賠償，積極填補被害人損害。

五、就詐欺案件中被害人保護制度方面，可再強化以下作為：宜升級為「打詐綱領 2.5」，新增「扶助」面向，由衛福部主責，成為打詐六大面向。並在詐防條例中，將衛福部納入目的事業主管機關，從事詐欺被害人心理支持與扶助。另將財損達一定金額之加重詐欺罪被害人，或是類似「臺版東埔寨」求職者淪為詐騙集團人頭帳戶及行騙工具而不符人口販運規定，納入《犯保法》第 13 條規定之保護服務對象。

參採情形：

- 一、第一點至第四點意見，屬現行實務狀況與社會應營造「友善被害人」的氛圍之說明，尚與本報告方向相符，錄供參考。
- 二、第五點意見，除贊同本報告外，另建議將特定詐欺被害人納入《犯保法》保障範圍，亦與本報告建議併同檢討《犯保法》犯罪被害人定義有異曲同工之妙，爰錄供主管機關作為檢討犯罪被害人定義時之立法政策評估參考。

行政院打擊詐欺指揮中心王琮聖執行秘書：

- 一、報告建議修正《衛生福利部組織法》及《詐欺犯罪危害防制條例》，明定衛福部關於詐欺被害人保護之職掌事項，並升級為「新世代打擊詐欺策略行動綱領 2.5」，由衛福部作為「詐欺被害人心理支持方案」主責機關部分，本中心敬表同意：

本中心將於適當時機報請行政院召開修法會議，請衛福部、法務部及內政部等部會就相關政策計畫、預算及人力等提供專業評估意見及配套措施建議，並審慎研議以下事項—

- (一) 一併修正《精神衛生法》第 9 條前段：「法務主管機關應規劃、推動、監督犯罪被害人之心理健康促進、就醫協助與轉介服務」。

(二) 報告建議增訂《詐欺犯罪危害防制條例》第 51 條之 1：「衛生主管機關應設置二十四小時線上諮詢平臺或諮詢專線，並得結合社會福利、醫療及心理衛生資源，提供詐欺犯罪被害人及其家屬心理支持、心理諮商與追蹤關懷等必要之協助。」，目前衛福部設有 (1) 1957 社會福利諮詢專線，提供急難救助、社會救助、老人福利、身心障礙福利、兒少福利、特殊境遇家庭、國民年金保險等各項社會福利諮詢與通報轉介服務（服務時間為每日上午 8 點至晚上 10 點，全年無休）；(2) 1925 安心專線（依舊愛我），提供有心理壓力或情緒困擾之民眾 24 小時免付費心理諮詢服務，將請衛福部妥善優化 1957、1925 專線，俾符合前述增訂條文之規定。

二、報告建議修正《犯保法》第 3 條，將詐欺被害人併同納入保護部分，本中心不克同意：

(一) 本院於 114 年 4 月 29 日舉辦打擊詐欺決策會議（第 3 次），由林政務委員明昕擔任主席，會議決議請法務部研議犯罪被害人權益保護法是否有財產犯罪被害人適用之可行性。

(二) 法務部於 114 年 6 月 30 日函復本院，表示 (1) 為避免犯保法保護法益失衡，且鑒於國家資源有限性與犯罪被害人保護協會設立宗旨、服務量能、服務對象之專業及經驗等問題，並從比較法觀點衡諸世界各國犯保法之法制亦僅以生命、身體法益受侵害者為主，爰評估認為不宜貿然將「詐欺犯罪被害人」等財產犯罪類型納入犯保法之保護服務或犯罪被害補償金之範圍。(2) 另考量民眾確實因遭詐騙致生活頓失所依，現行仍有衛生福利部之相關社會福利制度支持（如社會救助法、低收入戶之急難救助、心理諮詢或就業促進等措施）；至於財產損失回復部分，應以協助與加害人進行調（和）解或採民事途徑進行求償為原則，俾符體制與部會權限分工，並避

免徒增人力或不必要之行政成本。

參採情形：

- 一、第一點意見，贊同本報告建議。主管機關後續研議事項，錄供參考。
- 二、第二點意見，係主管機關先前於打擊詐欺決策會議（第3次）所為說明。依該意見觀之，行政院先前會議立場與本報告方向一致，均認為《犯保法》有擴及財產犯罪被害人適用之可能性。

然而，法務部在函復中表示「從比較法觀點衡諸世界各國犯保法之法制亦僅以生命、身體法益受侵害者為主」，此一見解實與本報告所引介之外國立法例存有差異。以日本為例，其規範被害人保護之根本法《犯罪被害者等基本法》，已明確將因犯罪行為蒙受經濟損失之被害人納入保護範疇。縱使日本另訂有《犯罪被害者等給付金支給法》⁴⁶，針對特定犯罪被害人提供金錢補償，但此種「補償之特別規定」與「保護之基本資格」本屬二事。

被害人保護體系所提供服務範圍甚廣，除金錢補償外，尚包括法律諮詢、心理輔導等多元化支持措施。因此，不應僅以補償制度是否設有特別規定，即推論經濟損失被害人應完全排除於犯罪被害人保護體系之外。準此而論，從比較法觀點出發，法務部所提「世界各國犯保法之法制亦僅以生命、身體法益受侵害者為主」的結論，似乎有待商榷。

據此，若僅因詐欺犯罪屬財產損害，便將被害人自始排除於《犯保法》保護對象之外，進而否定其接受《犯保法》心理輔導等支持服務之權利，此舉顯然與被害人權益保障之立法精神相悖，亦違背了國際間擴大被害人保護之潮流。至於特定被害人得否申請補

⁴⁶ E-GOV 法令檢索網站，犯罪被害者等給付金の支給等による犯罪被害者等の支援に関する法律，網址：<https://laws.e-gov.go.jp/law/355AC0000000036>，最後瀏覽日期：2025年9月24日。

償，乃屬特定被害人服務項目選擇層次問題，實不應本末倒置，將詐欺被害人直接摒除於《犯保法》的整體保護框架之外。

吳副研究員欣宜：

本報告旨在探討詐欺案件中之被害人保護制度，問題意識掌握清楚，但在法制面仍有進一步深化與補充空間。

首先，本報告在制度設計上多以被害人心理層面之受害經驗為出發點，因此集中於心理支持與輔導措施。然而，詐欺犯罪與暴力犯罪不同，其主要損害並非身體或精神創傷，而是財產喪失。若僅將保護焦點置於心理支持，將偏離被害人最迫切之需求。實務上，被害人更在意能否透過財產保全、追贓、返還或補償機制挽回損失，而非僅止於情緒撫慰。因此，制度設計應以「有效追回損失」為核心，再輔以心理支持，方能契合詐欺被害人之特質。

其次，本報告總計提出 9 項建議，但前 4 點皆環繞「將心理支持納入打詐策略，並由衛福部主責」之構想，僅是同一思維之不同層次表述，重複性偏高。第 6 點與第 7 點則是此核心思維之延伸，分別著重於資源分配與社會氛圍營造。換言之，9 項建議中超過三分之二重點仍聚焦於「心理支持」，而對於被害人最急迫之財產救濟機制，仍著墨不足。

再者，第 8 點建議修正犯罪被害人保護法之犯罪被害人定義，以利納入詐欺被害人。本報告雖明確指出現行犯罪被害人保護法對財產型犯罪保障不足，但未進一步交代該法立法目的偏重「暴力犯罪被害人」之歷史脈絡。若僅建議擴張適用範圍，而未釐清財產犯罪補償與人身犯罪補償在法理上是否可類比，恐有違背原始制度設計之疑慮，並可能模糊補償體系之正當性。

最後，第 9 點建議建立定期檢討機制，雖有助於確保制度韌性與持續改善，但主要屬於監督與評估面向，對法制創新或補正之實質貢獻有

限。

總體而言，本報告點出詐欺被害人保護之必要性，但過度偏重心理支持，未能回應財產救濟才是被害人核心需求之現實，且部分建議重複或缺乏法理支撐。若能將「有效追回損失」置於制度核心，並在修法論證上補足法理基礎，方能建構更符合需求、且具正當性的被害人保護體系。

參採情形：

- 一、首先，須說明的是本報告確實以被害人心理支持為主要論述重點，但並非因此忽略「有效追回損失」的重要性，而是希冀在現有機制基礎上，進一步建構更為周延的「雙軌保護體系」。為使讀者能更明確掌握本報告的研究聚焦，將題目修正為「詐欺案件下被害人保護制度之研究-以心理支持方案為中心」。
- 二、再者，本報告亦充分認同「有效追回損失」是詐欺被害人最核心的需求，並未否定現行制度對於財產損失追回的重視與合理性。事實上，現行制度中，不論「打詐新四法」及「打詐綱領 2.0」均已針對財產保全、追贓及返還等機制作出大幅強化與完善。然而，現行制度自 2024 年方才實施，其實際成效仍有待時間驗證，現階段尚難輕率斷言相關新制成效有限或不足。

因此，本報告構想，係以「有效追回損失」為目標的現行制度作為核心基礎，進一步檢視是否仍有不足之處。隨著近年因詐騙而輕生的案例屢見不鮮，已充分顯現詐欺犯罪所造成的心理創傷，其嚴重性與急迫性不容忽視。為此，如何補足現行心理支持與創傷復原資源之不足，正是本報告所著重討論的核心重點。

犯罪事件所造成影響層面極為廣泛，若立法研究者僅將焦點放在財產損失，難免視野過於侷限與狹隘，易忽略被害人在心理層面

的真實需求。尤其近來屢次發生詐騙被害人因心理壓力而輕生案例，更可看出建立完善心理支持機制之必要性。本報告所提建議，不僅回應此一社會現實，亦獲與會學者及行政院之肯定，顯示本報告論述具有充足正當性。

三、另本報告為回應被害人心理支持的制度缺口，多項建議均圍繞此核心問題，自屬理所當然。然此非重複論述，而是有其清晰邏輯與層次的系統建構。一個有效的心理支持體系，必須從宏觀政策定位、具體法律執行、到全面資源整合與社會溝通，進行全方位規劃，任何環節缺失都將導致制度推動時出現斷點。本報告認為，完善心理支持網絡能穩定被害人情緒，進而增強其面對法律程序、追討經濟損失的韌性。因此，心理支持與「有效追回損失」相輔相成，缺一不可，共同構成「雙軌並進」完整保護策略。

四、至於建議將詐欺被害人納入《犯保法》適用範圍，主要係參照歐盟、英國、日本等國家之立法趨勢。這些國家普遍已不再侷限於傳統暴力犯罪，對被害人保護亦涵蓋財產損失等不同類型之被害人。詐欺案件所造成的精神痛苦與財產損失，其創傷程度未必低於人身傷害案件。國家如能從「被害人的實際需求」出發，而非僵化的僅以「犯罪類型」為劃分基準，較能體現對被害人全面、周延保護之責任與正當性，亦較符合國際保護被害人之發展趨勢。至於詐欺被害人能否申請特定補償，則屬納入《犯保法》保護後，立法政策所涉特定被害人服務項目選擇層次問題，實不應本末倒置，將詐欺被害人自始排除於《犯保法》保護體系之外。

五、最後，建立定期檢討機制，其核心目的不僅是消極監督評估，更是積極法制創新動力。面對日新月異詐欺手法，唯有透過定期檢視，才能動態地發現制度漏洞、促進法規補正，確保保護措施能與時俱

進，而非僵化落後。這不僅能強化對被害人財產與心理的實質保障，更是維持保護體系韌性與前瞻性的關鍵，對法制完善具有直接貢獻。

尤助理研究員月亭：

- 一、本報告觀察到國內詐騙案件猖獗且導致自殺率升高之情形，因此主張應重視財損型詐欺被害人之心態，建議修法給予支持，實值贊同。
- 二、本報告初稿第 20 頁提到「創傷知情」¹ 詞，想藉此表明被害人在情緒崩解、經濟壓力與法律程序的疊加處境中，應給予及時且持續的協助。此似乎屬於特殊之專有名詞，註釋 39 並引註其有 4 要素與 5 個復原階段，建議本報告簡單敘明此名詞之意思，讓讀者更加明白本報告引用此名詞之目的。
- 三、本報告初稿第 20 頁表示 165 專線每年漏接逾五萬通，顯示「單一窗口」模式已趨飽和；話務過載不僅削弱「阻詐黃金時間」內的即時回應，也延宕被害人取得心理支持的時效。因此本報告初稿第 24 頁建議主管機關建立「165 專線分流機制」，然此專線分流方式為何？建議本報告可再予說明。目前實務作法是僅有一個 165 專線，並視報案人需求，如係討論詐騙案件，由刑事警察局提供詐騙諮詢、檢舉與報案；如報案人另有心理諮商、社會救助或法律扶助需求，會另行提供 1925 安心專線、1957 福利諮詢專線等機構聯繫資訊。如本報告認 165 專線飽和，若採取「單一入口、智能分流」方式：打 165 專線，語音就會詢問，如是刑事警察局提供詐騙諮詢、檢舉與報案，請按 9，會有專人為您服務；如為心理諮商，請撥 1925 安心專線；如為社會救助或法律扶助需求，請撥 1957 福利諮詢專線，是否即可達成此目的？

- 四、本報告初稿第 24 頁建議另設專責心理支持通道，配置受過專業訓練之心理人員，提供即時情緒穩定與創傷知情取向的關懷與評估，請問此人員配置所指為何？如是配置於警政署，在編制與預算上(165 是警政單位，要增派心理師、社工，需跨部會預算編列或修法授權)、專業文化差異上(警政強調效率、蒐證，心理/社工強調陪伴、隱私，雙方需建立協作 SOP)、人力供給上(全台詐騙案件龐大，若要求「專責進駐」恐需大量心理/社工人力)，均是重大改變，建議相關機關必須配合商討配置的可能性。
- 五、又本報告初稿第 24 頁「即時介入、一次說明」原則，避免被害人在不同機關間反覆陳述而延誤支持時程，該通道並應建置跨領域協作網絡，整合社會福利、醫療與心理衛生資源，形成一站式心理支持與社福連結服務，兼顧阻詐效能與被害人權益保障。此目的實值贊同，然如果採取分流制度(即心理諮商與社福機關不用進駐警政)，仍可以採取線上社福連結服務，是否亦可達成此目的，而不用耗費如此大的成本？亦即採取「單一入口、智能分流」加上「跨線共享」，此亦為另一種方式，提供給有關機關參考。
- 六、本報告初稿第 27 頁第 8 點關於犯保法之犯罪被害人範圍擴張，建議加入財損被害人，當時修法僅限於生命、身體、性自主被害，因其損害屬「不可回復、無法以金錢彌補」，因此國家有特別照顧義務。而犯罪被害人有補償金制度，若所有財損型詐欺都納入補償，國家補償基金恐無法負荷，且尚需避免「假被詐騙」之情形，且財產損害已有民事救濟途徑。因此，建議如要加財損被害人，建議僅針對「經濟弱勢被害人」或「重大金額詐欺」納入補償，並由主管機關審核是否有其必要性。

參採情形：

- 一、第一點意見，贊同本報告意見，錄供參考。
- 二、第二點意見，考量報告篇幅及註 39 已有引註說明，爰維持本報告。
- 三、第三點至第五點意見，有關本報告所稱「專線分流」，係指於 165 專線外，由衛福部另設專責處理詐欺被害人心理支持專線，藉此分流以紓解 165 話務飽和問題。至於意見所建議「單一入口、智能分流」模式，如能有效避免漏接及飽和情形，亦屬可資參考方向。惟具體方式宜由主管機關整體評估，選擇最適合現行實務處理機制，爰錄供主管機關參考。
- 四、第六點意見，同許主任福生第五點意見之參採情形，錄供主管機關參考。

高助理研究員念祖：

- 一、報告結合「打詐新四法」與「打詐綱領 2.0」等我國近期打詐政策加以分析，並整理比較歐盟、英國、日本等國的被害人保護模式，再提出高達 9 項建議，將打詐重心推進至被害人身心復原與社會支持，力透紙背，字字珠璣，值得肯認。
- 二、關於報告建議第 2、3 點，將「打詐綱領 2.0」升級，新增「被害人心理支持方案」，並將衛生福利部作為主責機關，立意極為良善。且於配合修正《衛生福利部組織法》及提高心理健康與自殺防治預算等法制與預算兩面均有所考量，相當周全，然衛生福利部業務已然繁雜，新增詐欺被害人保護職掌，理應增加相對應之人力，但行政院人事行政總處於《中央政府機關總員額法》施行後，政府員額管制嚴苛，宜一併就中央政府機關總員額控管與衛福部機關職掌增加加以衡量，請行政院增加衛福部相應員額，以利新增業務推動與施行，深化被害人保護。
- 三、報告同時對詐欺被害人的社會教育與承接均有所著墨，然就詐欺被

害人的復原而言，近年政府積極推動的「修復式司法」亦有機會發揮功效，可整合進詐欺被害人保護。透過雙方自願對話，一方面除可讓詐欺加害人認知其行為造成的傷害，有機會向被害人真誠道歉及承擔責任，以改善自己與被害人之關係，最後助其復歸社會，自源頭降低詐欺案件再犯率，更保護潛在可能的詐欺被害人；另一方面也讓詐欺被害人有機會描述其所經驗的犯罪過程、自身被害感受或親人被害之痛苦，並可直接詢問詐欺加害人關於犯罪事件的真相，減少因被害產生的恐懼與負面情緒，重新感受自己仍有掌握自己生活的能力，繼續相信正義必然實現，藉此療傷止痛，讓詐欺被害人保護制度更臻完善。

參採情形：

第一點至第三點意見，均無反對本報告意見，爰錄供主管機關參考。

散會：下午 4 時 00 分