

犯罪被害人保護 之制度現況與實踐成效

洪文玲*、徐承蔭**

要 目

壹、前 言	三、我國保護機構運作情形
一、我國被害保護制度之 缺失	四、各國犯罪被害支援組織 運作情形
二、提升犯罪被害人權益之 保障	參、研究方法
貳、犯罪被害人權益之憲法基 礎及各國發展狀況	一、研究架構
一、犯罪被害人權益保障之 憲法基礎	二、研究設計
二、2023年《犯罪被害人 權益保障法》修法之部 分重點	三、樣本選取
	四、資料分析與整理
	五、研究倫理
	肆、研究資料分析
	一、政府單位在被害保護措 施的角色

DOI：10.6460/CPCP.202508_(41).0003

本篇文章業經雙向匿名審查通過。

* 銘傳大學犯罪防治學系助理教授，中央警察大學犯罪防治研究所博士，通訊e-mail: wenling@mail.mcu.edu.tw。

** 全國律師聯合會犯罪被害人權益保障委員會主任委員、律師，國立中正大學法律系博士生。

二、保護機構

三、跨單位合作與管理之
機制

四、總 結

伍、研究結論與建議

一、結 論

二、建 議

摘 要

司法為民的理念強調，司法系統應以民眾福祉為核心，尤其在保護犯罪被害人權益方面更顯重要。為此，建立一個有效的跨機構服務網絡至關重要，該網絡應整合司法機構、社會福利機構、醫療服務、心理諮詢及相關非政府組織，從多個層面提供被害人支持，確保其權益在法律程序和康復過程中獲得充分保障。隨著國際間對犯罪被害人保護與權益的日益重視，我國於2023年7月1日正式施行修訂後的《犯罪被害人權益保障法》，在犯罪被害人權益保障領域相關修法已進一步發展（洪文玲，2023a）。本研究旨在探討修法後，我國犯罪被害人保護機構在服務及跨機關合作網絡方面的現況與成效，採用文獻分析與半結構式深入訪談的研究方法，檢視該法修正條文第5、6、10、15及18條的主要規定，其涵蓋明確跨部會權責、建立服務網絡、調整補償審議時序、增設保護命令以及強化跨部會協作機制等內容。

本研究發現，儘管修法在加速補償金審議進程及擴大保護範圍方面取得顯著進展，實際在服務被害人及其家屬的過程中仍然面臨許多挑戰。例如，跨部門的協調機制尚未完全順暢，資源整合的難度依然存在。此外，修法後，犯罪被害人保護機構的組織架構亦面臨某些結構性調整問題，則進一步影響服務的連貫性和效率。

修法在提升被害人權益保障方面邁出重要里程碑，但要實現全面且有效的保護服務，仍須進一步加強部門間的協作與資源整合。本研究建議，政府應建立健全的跨部門合作機

制，優化保護機構的資源配置並提升其專業能力，以提高犯罪被害人服務的品質與效率。

關鍵詞：犯罪被害人、權益保障、保護服務機構、
跨域協作治理

Current Status and Practical Effectiveness of the Crime Victim Protection System

Wen-Ling Hung* & Cheng-Yin Hsu**

Abstract

The concept of “judiciary for the people” emphasizes that the judicial system should prioritize the well-being of the public, with particular attention to safeguarding the rights and interests of crime victims. To achieve this, establishing an effective interagency service network is essential. Such a network should integrate judicial institutions, social welfare agencies, healthcare services, psychological counseling, and relevant non-governmental organizations (NGOs) to provide comprehensive support for victims across multiple dimensions. This ensures that their rights are adequately protected throughout legal proceedings and the recovery process. Given the growing international emphasis on crime victim protection, Taiwan implemented the revised Crime

* Assistant Professor, Department of Criminal Justice, Ming Chuan University; Ph.D., Graduate School of Crime Prevention and Corrections, Central Police University. Correspondence e-mail: wenling@mail.mcu.edu.tw.

** Chairperson, Crime Victim Rights Protection Committee, National Bar Association; Attorney-at-law; Doctoral Student, Department of Law, National Chung Cheng University.

Victim Protection Act on July 1, 2023, marking a significant development in the legislative framework for victim rights. This study aims to examine the current state and effectiveness of victim protection agencies in Taiwan following the legal amendments, particularly in terms of service provision and interagency collaboration. Using a qualitative research approach that combines literature review and in-depth interviews, this study analyzes key provisions of the revised law, specifically Articles 5, 6, 10, 15, and 18. These amendments include the clarification of inter-ministerial responsibilities, the establishment of service networks, adjustments to the sequence of compensation reviews, the introduction of protection orders, and the enhancement of interagency coordination mechanisms.

The study finds that although the legal amendments have made significant progress in expediting the compensation review process and expanding the scope of protection, there are still many challenges in the practical service delivery to victims and their families. For instance, the interdepartmental coordination mechanism is not yet fully streamlined, and difficulties in resource integration persist. Additionally, after the amendment, crime victim protection agencies face certain structural adjustments, which further affect the consistency and efficiency of their services.

The legal amendments represent a significant milestone in enhancing the protection of crime victims' rights. However, achieving a comprehensive and effective victim protection service

still requires further strengthening of interdepartmental collaboration and resource integration. This study suggests that the government should establish a well-structured interagency cooperation mechanism, optimize the allocation of resources for victim protection agencies, and enhance their professional capabilities. These measures would improve both the quality and efficiency of services for crime victims.

Keywords: Crime Victims, Rights Protection, Association for Victims Support (AVS), Collaboration and Management

壹、前言

近年來，犯罪被害者的保護與相關研究逐漸受到重視。犯罪被害人保護的萌芽始於20世紀70年代的德國，當時刑事相關立法在保障犯罪被害人權益方面存在重大缺失，這促使私人組織發起犯罪被害人扶助及補償運動（朱朝亮，2016）。自1964年以來，許多國家陸續立法設立犯罪被害人支援與補償制度（黃富源等，2023），這也包括臺灣，皆設立政府資助的組織或被害人支持機構，以滿足被害者的治療需求，針對諸如遲發性悲傷、複雜性悲傷和創傷後精神病理學等問題提供幫助（Huang, 2018）。

一、我國被害保護制度之缺失

我國於1998年通過《犯罪被害人保護法》。1999年，根據該法設立專門服務犯罪被害人的財團法人保護機構，並在全國設立分會，就此正式展開犯罪被害人保護工作（洪文玲，2023a）。然而，《犯罪被害人保護法》初期僅有36個條文，儘管隨後歷經多次修法，社會仍批評該法因制度不完善及預算不足而導致諸多問題（盧映潔，2012a）。例如，保護對象範圍有限、補償金額過低、審查程序冗長（王寬弘，2011），以及在保護、服務和加害人處遇等方面成效不彰（法務部，2012）。此外，相關保護服務配套措施不足，政府相關部門未能提供充分支持（許福生，2010a），並且在司法訴訟過程中，被害人的角色常被忽視，缺乏有效的發聲管道及足夠的保護措施

（李佳玟，2020），再者其隱私權和資訊獲取權亦未得到充分保障（法務部，2012）。此外，學者指出，由政府成立的犯罪被害保護機構因制度和法律規範的限制，面臨資源短缺、人力不足、保護機構層級偏低、重視經濟補償而忽視尊嚴保障、組織定位模糊以及宣傳力度不足等問題，導致難以有效保障與落實犯罪被害人在司法過程中的權益（盧映潔，2012b）。

因此，在2017年司法改革國是會議第一分組「保護被害人與弱勢者的司法」以及之後的多場公聽會中，學者與民間團體針對犯罪被害人保護與服務提出多項建議（吳威志，2017）。這些建議包括：提升犯罪被害人保護機構的主管層級、修正犯罪行為與犯罪被害補償金的定義、增設行政院跨部會業務協調機制，從司法改革與基本人權（李念祖，2017），並型塑以人為本的司法改革，將保護服務對象擴大至家屬及其他涉及重大公益或社會矚目的案件，且經保護機構指定者、規定建立犯罪被害人服務網絡、增訂司法人員在偵查或審判過程中應向犯罪被害人及其家屬提供協助與保護措施（林天財，2017）、增設「犯罪被害人保護命令」及推動「修復式司法」、將犯罪被害補償金的性質調整為社會福利補助之行政給付，並修訂犯罪被害人保護的執行單位保護機構的組成與章程等，這些建議旨在完善犯罪被害人保護制度，提升司法過程中的保護效果（高榮志，2017）。

二、提升犯罪被害人權益之保障

行政院於2018年根據核定「加強犯罪被害人保護方案」，順應現代刑事思潮中對犯罪被害人保護的更高要求，對於我國自1998年制定《犯罪被害人保護法》進行修訂。該法旨在保障因犯罪行為而導致死亡的遺屬或重傷被害人的權益，促進社會安全（許福生，2010b）。修訂過程中，參考聯合國《犯罪與權力濫用被害人司法基本原則宣言》、歐盟《犯罪被害人權利、支援及保護最低標準指令》、紐西蘭《被害人權利法》（2002）、美國《犯罪被害人權利法》（2004）以及日本《犯罪被害者等基本法》的精神和經驗。此次修訂旨在強化保護機構的組織效能、完善法令規範、改善資源分配、促進跨部會合作以及加快犯罪被害補償金的審理速度。同時，將原《犯罪被害人保護法》更名為《犯罪被害人權益保障法》，修訂後法條內容共計7章，增修至103條（法務部，2021；林鈺琪，2022）。

修訂後的《犯罪被害人權益保障法》於2023年2月8日公布，同年7月1日正式施行（法務部，2023）。至今已滿一年，針對該法是否真正改善對犯罪被害人的支援與幫助，最關鍵的在於保護機構在新法執行中的落實情形。根據該法第3條第1項第2款規定，犯罪被害人係指因犯罪行為致生命、身體或性自主權受侵害之人，或依同法第13條規定的保護服務對象。由此可見，該法的適用範圍似乎僅涵蓋生命法益、身體法益及性自主決定權三者，此安排或

因國家資源有限而作，立意雖佳，但作為國內犯罪被害人權益保障的基本法，理應對所有犯罪被害人或各種犯罪態樣一體適用。只是，鑑於國家資源或立法政策等因素，所提供的權益保障可依情況分層次施行，以確保《犯罪被害人保護法》的性質及訴訟權完整無漏洞的救濟制度得以實現。

此外，修訂後的制度是否仍需進一步改進，是否真正符合犯罪被害人的實際需求，以及政府各機關與保護機構間的互動合作是否能完整串聯起整個社會安全網，均是社會大眾急切希望檢驗新法執行成效的重要議題。針對保護機關的落實情況，有必要深入分析其在新法實施後的功能執行情形，探討其在政策落實中的角色、資源與能力是否充足，同時進行被害人需求調查，以瞭解修法是否能真正滿足被害人在情緒支持、法律保障及社會重建等方面的需求。

貳、犯罪被害人權益之憲法基礎及各國發展狀況

犯罪被害人權益保障是國家的重要義務，這不僅是一項法律責任，更是一種體現憲法價值的指引。為有效實現這一目標，應透過專責機構、政府部門內的專業單位，或與民間組織的合作來遂行，以確保犯罪被害人在憲法保障下獲得迅速且有效的保護和支持。以下將分別說明立法的憲法基礎、我國保護機構與國外保護機構。

一、犯罪被害人權益保障之憲法基礎

關於犯罪被害人權益保障之憲法基礎，涵蓋面向：

(一)基本權保障

基於憲法保障人權的理念，人民的基本權無論是主觀權利或客觀規範，其功能（Funktionen der Grundrechte）包括：防禦功能、參與功能、分享功能、程序保障功能、制度性保障功能（institutionelle Garantie），以及正當性功能。因此，從基本權的個人保障、制度保障及其功能，可以推導出犯罪被害人得以基本權（包含但不限於生命權、身體權、健康權及財產權等）於受侵害或有受侵害之虞為由，請求國家提供制度保障。不僅如此，國家也應與時俱進，不僅滿足於現狀的保障，更應不斷改進，以達成憲法基本權的人權保障目標。

國家在保障犯罪被害人的基本權方面，承擔著重要的責任和義務。通過上述策略和措施，國家不僅能夠有效對抗現有的侵害行為，還能積極預防未來潛在的風險，從而達成憲法所賦予的人權保障目標。這些努力不僅能全面提升被害人的福祉，還能促進社會的安全與和諧。

因此，從基本權的個人保障與制度保障，乃至於功能，可導出犯罪被害人得以基本權（包含並不限於生命權、身體權、健康權及財產權等）於受侵害或受侵害之虞為由，請求國家給予保障，甚至制度保障，也就是不以現狀保障為足夠，更應予以與時俱進（陳新民，2022），以臻於憲法基本權的人權保障。

(二)國家保障義務

從國家的角度來看，國家負有保障義務，這是一體兩面的。國家保障義務（*Schutzpflicht der Grundrechte*）是指國家對於各種基本權（如生存權等）負有保障責任。學說上，國家保障義務可分為：1. 禁止義務（*Verbotspflicht*）、2. 安全義務及3. 風險義務（陳淳文、吳庚，2021）。因此，在憲法的價值指引下，國家保障義務，併為犯罪被害人之權益保障的憲法基礎。

公共安全，國家需要建立有效的執法機構和機制，例如警察和檢察機關，以確保公共安全。這包括預防犯罪、打擊犯罪行為，並為公眾提供安全的環境。這需要適當的資源和持續的培訓，以提高執法人員應對犯罪的能力。然而，被害者保護犯罪被害人需要特別的保護，建立專門的應對措施，例如保護令、緊急避難所和心理輔導，是至關重要的。這些措施旨在確保受害人在遭受侵害時能夠及時獲得支持，並減輕其身心的創傷。

因此，國家應該主動評估和預測社會中可能存在的犯罪風險。這包括分析犯罪的趨勢、潛在的危險因素以及可能的犯罪模式。透過社會治安政策和預防性措施，我們可以降低風險發生的機會，保護公眾的安全。

(三)幸福追求權

日本以刑事訴訟法犯罪被害人訴訟參與制度為例，係該國憲法第13條（E-Gov電子政府法令檢索）規定：「全體國民，作為獨一個體受到尊重。對於國民生命、自由，

以及追求幸福的權利，如未違反公共福祉、立法及其他國家行為，應予以最大限度之尊重。」〔幸福追求毋寧是全人類共通之基本欲求，犯罪更是否定人格存在或侵害人格尊嚴。因此，犯罪被害人獲得援助之權利，應理解為憲法上幸福追求權之一環（林裕順，2010）〕。

犯罪被害人的權利：犯罪被害人也應享有這些基本權利。他們的生命、身體和健康權利應受到保護，並且不應受到侵害。因此，犯罪被害人有權獲得援助，以確保他們的基本權利得到有效保障。這不僅僅是憲法上幸福追求權的一環，更是尊重人格存在和人格尊嚴的體現。

二、2023年《犯罪被害人權益保障法》修法之部分重點

法務部委託之《犯罪被害人保護政策體報告》中，曾指出我國犯罪被害人保護制度因受限於現行制度及預算問題，在補償、保護、服務及處遇等方面成效不彰。主要原因包括：資源與人力不足、補償金過低、保護對象擴大困難、保護組織層級偏低、偏重補償而忽視尊嚴、相關配套措施普遍不足，以及政府相關部門未能全力支持等；更不用說對犯罪被害人司法權益保障及執行落實方面亦存在現實問題，亟待解決（法務部，2012）。

2023年修法將以往強調「補償」與「保護」的模式，轉而提升為聚焦於「尊嚴」與「同理」的理念。同時，新法主張建立「以家庭為中心」的服務模式，不再僅僅關注被害人個體，而是著眼於被害人的社會連結網絡，將其家

屬、遺族等納入支持體系，從而擴大保護服務的對象範圍（法務部，2023）。過去的「家父主義」（Paternalism）現已刷新為「權益保障」（Rights Protection），此一轉變值得肯定。然而，新法中「第二章保護服務」全章均以「保護」命名，而非「保障」，在章節標題上，宜參考《兒童及少年福利與權益保障法》中的「第二章身分權益」，改稱為「被害人權益保障」或「權益保障」等，以更貼近現代保障理念。

此外，該法第15條第1項第5款中，保護機構辦理業務之一描述為「犯罪被害人『保護』之宣導、倡議及研究」，建議修正為「犯罪被害人『權益』之宣導、倡議及研究」，以更符合權益保障的觀念。從翻譯角度而言，「Protection」應譯為「保障」較為妥適，因為只有處於弱勢的人才需要被保護；而犯罪被害人不見得是弱者，而是國家應賦予制度性保障的對象。基於權利行使自由原則，應由人民及被害人自行決定是否需要權益行使與福利保障，唯有如此，才能由家父主義的威權體制轉型為真正的民主及福利國家。

（一）跨機構合作與整合服務

《犯罪被害權益保障法》第18條第2項的修訂尤為重要，明確規定：「保護機構及其分會應執行本法所規定之職責，各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府應提供必要的協助。」此次修訂強調地方政府在處理社會矚目或嚴重犯罪被害案件中的責任，要求直轄市及縣市政府積

極介入，並提供必要的支持，以確保犯罪被害人能夠獲得及時且有效的保護。

(二)個資保密及保全程序

關於取得犯罪被害人或其家屬聯絡資料的個資問題，《犯罪被害人權益保障法》第19條，保護機構及分會為執行本法所定保護服務，得請相關機關（構）、團體、法人提供犯罪被害人或其家屬之聯絡資料，及犯罪行為人或依法應負賠償責任之人之個人資料或財產資料；受請求者除法律另有規定者外，不得拒絕。該法第19條規定，保護機構得向相關機關、團體或法人請求提供犯罪被害人或其家屬的聯絡資料（如姓名、聯繫電話、居住地址等），以利進一步聯繫；或為保全程序、協助查調行為人財產時，需先確認行為人的基本資料，避免查調錯誤，故須向相關機關調閱行為人的姓名、生日及身分證字號等資訊。

(三)重傷扶助及長期照護

針對重傷犯罪被害人，由於其需長期照顧，保護機構分會在提供服務時，如遇服務需求上的問題，《犯罪被害人權益保障法》第29條「衛生福利主管機關應依長期照顧服務法及身心障礙者權益保障法相關規定，提供重傷犯罪被害人及其家屬相關服務。保護機構及分會應依重傷犯罪被害人及其家屬需求，規劃及執行銜接照顧服務措施，並對於無法自理生活者，經評估後提供必要之經費補助。前項補助對象、數額、審核程序、評估標準、核發期間及其

他相關事項，由保護機構擬訂，報請主管機關核定。」

依該法第29條規定，請地方政府衛政機關予以指導及協助。鑑於重傷或重大傷病犯罪被害人因犯罪行為導致終身傷害，需長期照顧，且經評估後符合失能等級或身障資格者才能完成認定；同時，為填補服務照顧空窗期並減輕無法自理生活之被害人及其家屬的負擔與壓力，對此類特殊需求應及早介入，提供貼近實際需求的照顧措施。

(四)就業支持及生活重建

《犯罪被害人權益保障法》第30條，對於具就業意願而就業能力不足之犯罪被害人及其家屬，勞動主管機關應提供預備性就業或支持性就業服務。針對犯罪被害死亡或重傷者，若其為家庭中的主要勞動人口，可能對家庭經濟造成重大衝擊，依該法第30條規定，考量犯罪被害人原可能為家庭主要經濟來源，因犯罪行為致死或致重傷而導致家中經濟陷入困境，無論是原未就業之家屬，或是犯罪被害人復原後重新進入就業市場，都應強化就業能力、提供職業訓練、就業媒合及關懷支持等預備性及支持性就業服務，此舉涉及勞工主管機關的業管範疇。

(五)重視人身安全保護

當保護機構發現犯罪被害人或其家屬存在人身安全顧慮，且認為有通知警察機關之必要時，《犯罪被害人權益保障法》第34條「檢察官或法院於偵查中或審判中，有具體事實足認有提供犯罪被害人或其家屬安全維護之必要

時，得請警察機關協助之。分會於執行保護服務過程，經評估認有維護犯罪被害人或其家屬人身安全之必要時，亦同。」

依該法第34條規定，根據內政部訂定之刑事案件處理程序，由警政機關作為被害人或其家屬第一接觸的單位。由於案發初期，被害人或其家屬往往處於慌亂、驚恐及悲傷狀態，實有給予初步關懷與協助的必要，並可依具體情況或需求通報或轉介至保障組織、直轄市或縣（市）政府相關單位等，以提供更進一步的服務與協助。

三、我國保護機構運作情形

我國犯罪被害人權益保障是屬於國家義務，是行政任務。參諸犯罪被害人權益保障法規定：第4條規定，行政院得召開跨部會聯繫會議推動；同法第5條則規定，主管機關為法務部；同法第6條規定，目的事業主管機關分別有衛生福利主管機關、警政主管機關、勞動主管機關、教育主管機關、移民主管機關、交通主管機關、外交主管機關、大陸事務主管機關、文化主管機關、通訊傳播主管機關及其他相關事業主管機關；同法第9條並規定，主管機關即法務部並得設犯罪被害人權益保障基金，以提供犯罪被害人之保護服務。

因此，關於犯罪被害人權益保障之行政任務，國家是以國家機關的組織型態為之，並為加強推動權益保障及保護服務，法律學觀點為：委託財團法人犯罪被害人保護協會行使之，併以私法的組織型態為之；政治學觀點則似

為：半官方機構（Quango）。質言之，犯罪被害人權益保障之行政任務，之所以由犯保協會為之，其制度目的在於一「去官僚化」（DeBureaucratization）與「彈性效率」（Flexibility and Efficiency）。

我國的保護機構針對被害人服務，依據《犯罪被害人權益保障法》第二章保護服務的第13條至第34條，提供包括生理、心理、醫療、經濟援助、申請犯罪被害補償金、訴訟程序、生活重建及安置等各項協助（洪文玲，2023b）。我國並設有補償機制及單一窗口，顯示出政府對犯罪被害人的重視，隨著《犯罪被害人權益保障法》施行，我國的保護機構將隨之增加更多跨單位網絡功能，其角色與定位亦將變得更加重要。

（一）保護機構架構

我國保護機構為政府捐助之財團法人組織，係公益團體，於1999年1月29日依據《犯罪被害人保護法》第29條（新修正之《犯罪被害人權益保障法》第75條）規定，由法務部捐助基金新臺幣4千萬元設立。同時，該法第5條規定，保護機構的主管機關仍為法務部，並受法務部之指揮監督（犯保協會，2023）。

新修正之該法「第二章保護服務」與「第六章保護機構」則針對保護機構之相關服務規範及組織架構一併增修，並增加正、副執行長一職。此外，依組織及捐助章程規定設立董事會，策劃、督導及審議會務運作，置董事15人；董事會設常務董事會，置常務董事5人；監察人3人，

查核財務運用管理情形。以往保護機構董事長法定為臺灣高檢署檢察長兼任，修法後則由全體董事互選產生。董事15席中除官方代表的5席，其他則包括全國律師公會、臨床心理師、諮商心理師、社工師等4大公會團體，還有被害人代表、家屬及社會公證人士。此外，保護機構的人力將擴大，從原先的70名專業人力增加到184名（張孝義，2024）。

這些改革不僅是對於保護機構的功能和結構的強化，更是對犯罪被害人權益保障制度的一項重要進步，體現對於人權的尊重和對社會正義的承諾。透過這些改變，期待能為更廣泛的被害人提供全面且專業的支持和保護。

（二）經費預算與經費來源

依原《犯罪被害人保護法》規定，財團法人犯罪被害人保護協會經費來源為法務部、內政部（後改為衛福部）編列預算以及私人或團體捐贈。經修法後，移至第76條：保護機構經費之來源包括：1.主管機關編列預算。2.緩刑處分金。3.緩起訴處分金。4.認罪協商金。5.團體或個人之捐贈。6.其他收入。

《犯罪被害人權益保障法》修法後，分三階段施行。為落實新法規定，法務部本於權責務實評估與前瞻性規劃，向行政院爭取後經同意2023年第二預備金動支新臺幣（下同）4,671萬元，2024年預算初步匡列共計12.1億元，包括犯罪被害補償金年度預算從約3億元（2023年）增加2.83倍為8.5億元（2024年）；財團法人犯罪被害人保護協

會年度政府補助款增為3.6億元，其中約1.8億元用以發放各項經費補助及提供保護服務措施，並自2023年9月1日啟用工作人員新制薪資表，除專業人員起薪提高4.3%至3萬7千元，全體同仁平均調薪4.1%（約1,690元），另預計在2024年前全國增補共114名人力，以利落實新法規定及提升服務品質（法務部，2023）。自修法後，2024年度犯罪被害保護服務之相關經費大幅成長的原因，是因應修法施行後所衍生的保護服務變革及深化、組織的改造，以及工作人員專業背景的訓練，專任人力補充、辦公空間調整及設備增設等經費均予以編列（犯保協會，2023）。

法務部得依修法之第9條設立犯罪被害人權益保障基金：主管機關為加強推動犯罪被害人權益保障及保護服務相關工作，得設犯罪被害人權益保障基金；而修法之第6條將各目的事業主管機關納入犯罪被害人保護服務體系後，關於經費的規定亦新增第8條為：主管機關及各目的事業主管機關應編列預算，辦理犯罪被害人權益保障及保護服務事項，並得以鼓勵、輔導或委託民間團體之方式為之。

除上述官方之經費來源外，新修正之《犯罪被害人權益保障法》第15條第1項第8款規定：保護機構及分會應辦理下列業務「經費之募集、管理及運用。」立法說明理由係為增加保護機構及分會之專業自主性，強化社會倡議及募款能力，並妥適規劃、運用相關經費資源。

政府機構制定法律、賠償計畫和其他支持措施，以更

好服務犯罪被害者的需求（De La Rue et al., 2023），為呼籲社會團體、公司企業響應犯罪被害人保護資源募集，第93條第1項規定有「為鼓勵民間參與犯罪被害人權益保障工作或捐贈財物予保護機構，保護機構應擬定辦法獎勵之。」因此，保護機構就保護服務對象之需求，須規劃設計各項服務內容，以尋求社會資源挹注之運用。Thunberg（2013）認為政府單位與民間團體合作的重要性，通過合作可以節省資源，並增加對被害者需求的瞭解和認知。資源整合的結果最終會使被害者得到更好的照顧，從而縮短因犯罪經歷而受傷的恢復時間。

四、各國犯罪被害支援組織運作情形

世界各國對於犯罪被害保護制度的發展趨勢，多數國家開始將犯罪被害人補償制度納入法制，例如：訂定被害人基本法或權利法；設立被害人支援組織或機構。隨後，關注的核心轉向被害人在司法訴訟中的角色，改善被害人影響陳述及訴訟參與等方面的權益，強調犯罪被害人損害回復之刑事司法改革及制定犯罪被害人基本法等（法務部，2012）。其中，被害人補償制度或保護服務的執行單位，各國發展各異。相關法令執行大多以司法部門為主要權責單位，有的國家則在司法部門下另設一個執行單位，並與其他相關部門合作。例如，瑞典設立的犯罪受害人管理局（Swedish Crime Victim Authority，原文為Brottsoffermyndigheten），主要負責為犯罪被害人提供服務與經濟協助，包括心理輔導、法律支持及經濟補償等

（Brottsoffermyndigheten, 2024）。

紐西蘭的犯罪被害人服務由司法部負責規劃與執行，並與其他合作機構連結，包括意外傷害賠償機構（Accident Compensation Corporation）、兒童少年與家庭部、警察單位、矯正部、健康部、地區健康局及法律服務專門機構等。其中，意外傷害賠償機構是依1974年的《意外事故補償法》（The Accident Compensation Act）所設立（該法最初為《犯罪傷害補償法》），負責相關的被害者賠償受理。雖然該機構由官方設立，但其運作以董事會形式進行。此外，紐西蘭政府亦資助由民間團體組成的支援團體，如受害人支持機構（Victim Support），被害人可以與之聯繫以獲得諮詢（外交部，2015）。

英國的「被害者支援」（Victim Support, VS）是一個著名的例子，展示民間組織與政府單位合作的成功模式。創立已有50年的VS，其提供保護服務的對象並不限定於須經過刑事報案的被害人。VS可以在不涉及刑事司法系統的情況下先為被害人提供支援，有支援需求的被害人可以透過熱線、網路，全天候24小時與VS聯繫。VS則可以協助被害人，提供法律諮詢或連結其他相關資源。除陪伴被害人瞭解司法訴訟的過程，VS亦針對犯罪被害相關議題的政策進行倡議或研究。VS官方網站上亦有向大眾進行教育宣導，提供相關犯罪議題的防範資訊，以及如何協助或陪伴身邊受害的親友復原的資源VS是一個獨立的慈善機構，專門為犯罪被害者提供支持和服務，並強化其服務覆蓋面及

質量。VS的運作模式強調跨部門合作，特別是與警察等官方機構的緊密聯繫，這不僅提升了被害者的保護與協助效率，還彰顯公共與民間部門合作的重要性（Victim Support, 2021）。

英國官方負責被害人司法事務的是由司法部設立的「被害人事務委員」，該委員會與多個相關組織共同運作，包含刑事案件審議委員會、刑事傷害補償局、刑事傷害補償審議會、檢察署、法院行政部門、警察檢察聯合證人保護組以及被害人聯繫服務等。其中，依據《刑事傷害補償法》設立的「刑事傷害補償局」（Criminal Injuries Compensation Authority, CICA）及「刑事傷害上訴委員會」（Criminal Injuries Compensation Appeal Panel, CICAP），分別負責補償決策及上訴審議。這兩個機構皆為公共組織，隸屬於司法部，但屬於非政府機構，並由內政部（Home Office）監督管理，負責處理與犯罪被害人相關的補償事務。這樣的運作模式確保被害人能在司法程序外獲得財務補償與法律救濟（Victim Support, 2021）。

德國於1976年開始實施《犯罪被害補償法》，政府依法對犯罪被害人提供經濟援助。隨著此法的實施，民間團體也積極投入，旨在解決長期以來犯罪被害人遭受忽視的問題。其中，最具代表性的團體是「白環」（Der Weiße Ring），這個組織成立於1964年（許福生，2018），是德國最大的犯罪被害人保護組織。「白環」在全國擁有400個分會和超過2,900名志工，該組織的主要資金並非來自政

府，而是通過自籌經費運作，資金來源包括會員費、捐款、法庭處罰中的罰款、遺贈捐款，以及歐盟的犯罪司法計畫資金（Der Weiße Ring, 2021）。「白環」不僅提供經濟和心理援助，還積極倡導被害人權利的法制化，並推動社會對犯罪被害人的關注與支持。該組織的服務已擴展到奧地利、盧森堡、瑞士、匈牙利和捷克等國，為當地的犯罪被害人提供支援（許福生，2018）。

在亞洲方面，日本自2004年制定《犯罪被害人等基本法》後，於2005年進一步推行《犯罪被害人等基本計畫》，以加強對犯罪被害人的保護。日本內閣府也設立「犯罪被害人等政策推進會議」作為特別機構，專門負責推動相關政策。2011年第二次《犯罪被害人等基本計畫》，並將責任歸屬於國家公安委員會。該委員會負責制定和推進犯罪被害人的基本計畫，並定期檢視各部門及機構推動的實際情況。此外，每年發布的《犯罪被害人白皮書》也提供相關政策推行的年度報告（法務省法務綜合研究所，2023）。

日本《犯罪被害者基本法》第20條旨在增進國民對犯罪被害者的理解與支持。因此，為透過教育宣傳來達到讓國民也能一同維護被害者的名譽，回歸平靜生活，日本特定每年11月25日至12月1日為犯罪被害者週（國家公安委員會・警察庁，2011）。日本此類提供犯罪被害者的法令已經可由地方政府等市級各自制定。截至2019年的統計，共有17個都道府縣、6個政府指定城市、272個市区町村

（47個都道府縣、20個政府指定城市和1,721個自治市）頒布支持被害者的法令（警察庁，2019）。

日本學者Ito與Ishii（2020）指出，2016年日本的《第三次犯罪被害人基本計畫》中，政府對犯罪被害者的政策措施的管轄權從內閣轉移到國家公共安全委員會辦公室（國家警察署）。該計畫旨在鼓勵各地政府和民間支持組織對犯罪被害人提供中期和長期支持，並減少由警方通過公共資金承擔的諮詢服務。此外，《第三次犯罪被害人基本計畫》內容包含培訓社會工作者、精神衛生工作者和臨床心理學家，讓這些專業人士也能具備犯罪被害者的專業認識和技能，以滿足地方縣市所需的專業人力。

香港方面對於犯罪被害人的服務與上述國家的方式不同。首先，香港並沒有設立專法，而只有《罪行受害者約章》（香港警務處，2024），該約章僅有12條，訂明罪行受害者的權利和責任。此外，被害人還可以援用其他香港現行之法例，例如，因犯罪被害人將會是案件的證人，因此在司法方面可援用《證人保護條例》提供相關保護及其他協助。由於香港沒有被害人保護專法，故並無「被害人扶助機制及被害人補償機制」等專責機構，被害者一般只能透過向犯罪者提出民事賠償之提告，或向慈善機構或民間團體尋求經濟上的援助（香港社會福利署，2024）。

透過上述國家的被害支援組織運作情形可以發現，設有專法的國家有獨立的官方單位負責審查被害賠償金，例如：紐西蘭、瑞典、英國、日本等，並在司法方面有不同

的單位協助司法程序。畢竟被害者的服務確實是社會安全網的一環，犯罪案件無一不牽動著司法、警政、社會福利、醫療、教育等，因此需要連結不同政府單位，才能確實架構起全面的服務。而較軟性的服務，如在復原及諮詢方面，多數國家則是用委託或資金補助的方式，讓民間團體來協助被害人提供法律諮詢、心理、資訊等協助（Singh et al., 2020）。例如，上述發展多年且完善的英國與德國的民間支援組織，都在陪伴被害人方面有傑出的表現。

不論被害人支援團體的組織性質為何，對於被害人服務與協助的功能都替社會帶來一定的正向，且具有重要性（Fukumoto, 2023），瑞典學者Hansen Löfstrand（2009）就指出當被害人支援團體或是組織在服務被害人的同時，也是替司法與正義為社會進行犯罪預防的工作，因為對被害人的支援行動，讓被害人得以有機會勇於對被害事件發聲，也讓年輕的被害人受傷的情緒有管道宣洩與平復受傷的心情（Thunberg et al., 2015）。

參、研究方法

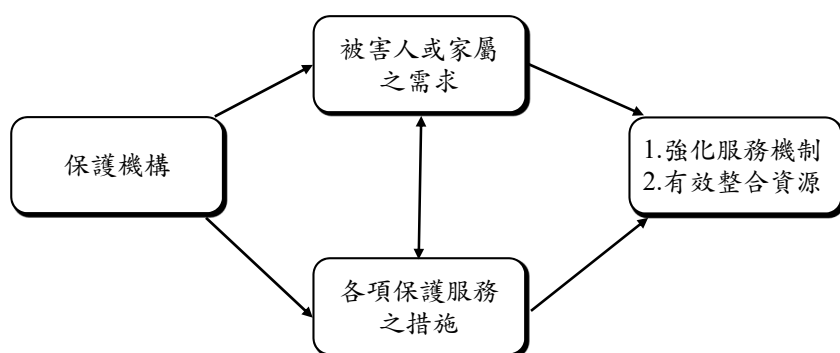
本研究的整體架構、研究設計、樣本選取、資料分析與整理及研究倫理，分述如下：

一、研究架構

參照前述國內外相關論文、期刊、資料等文獻回顧，

提出理論性的概念架構為「保護服務」。本研究探討犯罪被害保護機構之各項保護服務措施，是否能回應被害人或家屬之需求。根據本研究之主要目的，分別提出具體之研究問題。研究概念架構如下圖1所示。

圖1
研究概念架構圖



根據以上研究概念架構，探討修法執行後，保護機構各項保護服務之措施機制，重點如下：

- (一)保護機構組織之角色與定位。
- (二)宣導被害人各項服務之措施。
- (三)建立跨單位網絡資源之整合。

二、研究設計

本研究採用質性研究方法（Qualitative Research），透過半結構式深度訪談（Semi-structured In-depth Interviews），檢視《犯罪被害人權益保障法》施行後的

現況與成效。質性研究適用於探索性議題，特別是當研究問題涉及政策落實、機構運作、跨部門合作及受訪者的主觀經驗時，此方法可提供較為深入的洞察。

受訪者需簽署訪談同意書，並依照事先設計的訪談大綱進行對談。訪談內容圍繞以下核心主題：

(一)保護機構的角色與定位：探討犯罪被害人保護制度的執行現況。

(二)跨機構合作與政策落實：檢視不同機關之間的協作與挑戰。

(三)犯罪被害人權益保障的成效：分析補償制度、心理支持、法律援助等的效果。

(四)修法後的制度變革：評估新法對機構運作與服務提供的影響。

三、樣本選取

本研究採用立意取樣（Purposive Sampling），並輔以滾雪球取樣（Snowball Sampling），邀請與犯罪被害人保護相關的專業人士參與訪談。受訪對象須具備以下條件：

(一)具有犯罪被害人保護業務之實務經驗。

(二)曾參與《犯罪被害人權益保障法》的執行、規劃或政策制訂。

(三)服務年資超過10年，以確保受訪者具備豐富的專業背景與觀察。

最終選取9名受訪者，其背景涵蓋司法、警政、社福

機構及學術界。詳細資料如下：

表
訪談資料表

單 位	職 稱	年 資	編 碼
司法單位	法官	15	A
司法單位	檢察官	25	B
專家學者	教授	20	C
司法單位	律師	13	D
司法單位	警察	10	E
司法單位	警察	12	F
社福機構	工作人員	23	G
社福機構	工作人員	20	H
社福機構	工作人員	15	I

在訪談過程中，研究者將根據受訪者的回應適時調整問題順序，以便深入探討其專業經驗與觀點。透過對9位受訪者的系統性與脈絡性探索，本研究整理出相關結論與建議，這將有助於政府相關單位更有效地扶助犯罪受害者。研究運用紮根理論分析方法，提出三個主題：被害服務資源與支援、建立夥伴關係與社區支持，以及各單位的科層體制。為更好地支持受害者維權工作，系統應消除科層障礙，並提供具文化敏感度與同理心的服務與支持。

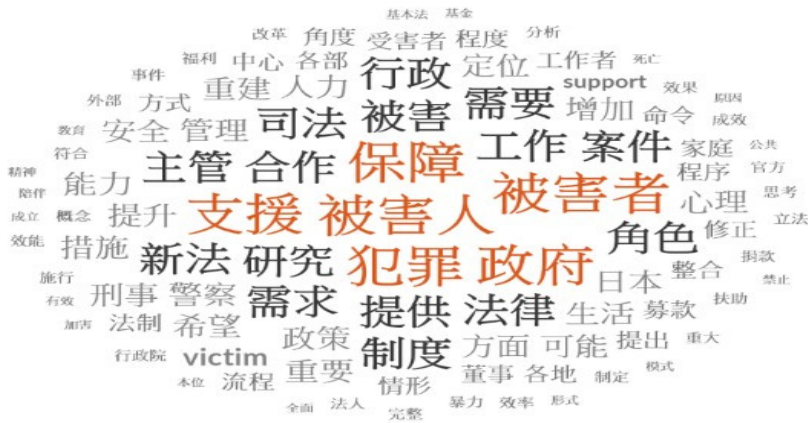
四、資料分析與整理

本研究運用紮根理論（Grounded Theory）進行資料分析，包含開放編碼（Open Coding）、主軸編碼（Axial

Coding) 及選擇編碼 (Selective Coding)，確保資料的系統性整理與分析。訪談資料以Nvivo 14軟體進行編碼，並透過詞頻分析與主題歸納確保研究結果的客觀性與可驗證性。

關於資料的分析與整理，研究者藉助Nvivo 14進行技術性編碼工作，同時並重歸納與演繹，並依循紮根理論的程序針對資料開放編碼 (open coding)、主軸編碼 (axial coding) 與選擇編碼 (selective coding) (胡幼慧，1996)，編碼核心類別詞頻雲圖，如圖2。

圖2
核心類別詞頻雲圖



註：研究者，2024。

五、研究倫理

本研究已通過國立中正大學人類研究倫理審查 (審查編號：CCUREC110121201)，並確保受訪者的隱私與資

料安全。所有訪談資料均已匿名化處理，以保護受訪者之個人隱私與機構機密。

肆、研究資料分析

一、政府單位在被害保護措施的角色

本（2023）次修法第6條明列11項各目的主管機關單位，並劃分其對犯罪被害人權益、保護服務措施，由相關目的事業主管機關依職權辦理。立法理由乃鑑於犯罪被害人的多元需求，涉及各部會職掌，亟需整合各部會資源，全力共同推動犯罪被害人保護工作。因此，犯罪被害人的服務角色亦包含各目的主管機關與各縣市政府。受訪者指出，各部會不應僅是協助的角色，還應針對犯罪保護的服務，各自擬定服務的工作流程、具體措施與負責人員，才能共同推動新法的保護服務。

「我覺得說應該是由各部會，你的具體措施是什麼，我覺得應該是各部會要擬定，他們具體的一個保護措施是什麼，對，這樣子才有辦法去做，或者是大家討論出一個SOP」（A-33）

「這個外國人在臺被害事情發生之後，各部會該怎麼去動員或者是該怎麼去協助啊，或者是專案來處理，對，不然很多，尤其是外交部更重要，因為他們來臺灣的就是家屬，在臺灣的時間很短，然後可能還有，就是他們可能要提供相關的翻譯人員」（B-45）

「政府必須要有一個具體的措施啊，各單位他們的具體服務措施出來之後，第一線的承辦人員才知道該怎麼做啊」（F-61）

「行政院還是要勤勞一點召開跨部會的會議，然後跨部會議的內容還要讓他延伸到地方政府的相關局、處這樣，來協助分會做處理這樣。否則應該是沒解了吧？我們分析半天，如果沒有人這樣做，一切都只是空談」（G-23）

「法務部要先跟各部會溝通協調，這些部會要下達給各縣市的，比如說衛生局、勞工局、社會局……等」（H-51）

「第18條第3項要先做得好，第4項才做得起來，要讓各部會知道如何協助被害人有點難度，可能只流於形式」（C-62）

「像是分會及直轄市開會也要順暢，其實跟第18條的第3項也有關係啦，法務部跟保護機構是總會的那個保護機構，還有跟各直轄市政府，他本身要召開協調，否則你光分會，直轄市政府可能不太會理你」（H-56）

· 小 結

由於修法涵蓋多個跨部會，甚至包含各縣市政府單位，這些單位過去可能對犯罪被害者的服務不熟悉，沒有相關的保護服務經驗。在初期合作時，可能也未曾接觸過犯保協會。因此，受訪者建議犯保協會的主管機關—法務部，可以經由實際案件中所面臨的問題，要求所涉及的各

部會從案件中規劃有關被害人保護服務措施，並轉知各縣市之局處單位，才能及時且實際與保護機構展開跨單位的合作機制，否則難以落實該法第18條之1「主管機關與各目的事業主管機關執行犯罪被害人權益保障業務，應將保護機構及分會納入服務網絡」。

修法實行後，發現各單位之合作模式尚未建立。由於第18條第2項規定「保護機構及分會辦理本法所定業務，各目的事業主管機關、各直轄市、縣（市）政府應予必要之協助」，使得各單位僅認為自己是協助角色，忽略各部會應有的積極作為。

此外，由於各分會的行政位階較低，不如各地方政府的局處機關，加上各、處持有「協助」角色態度，使得分會在實際召開聯繫會議時，遇到各局處對於《犯罪被害人權益保障法》的不理解，有時僅派約聘僱人員與會，導致會議未能達到即時的效率，更遑論能有效連結、統籌各單位的資源。

二、保護機構

依《犯罪被害人權益保障法》第六章「保護機構」第75條第1項為協助重建犯罪被害人及其家屬生活，主管機關應成立保護機構。雖然保護機構主要服務被害人，但受訪者認為，過去因機構之組織規範及組成背景因素，衍生一些執行層面的問題，使得其組織定位及角色需重新檢示或因應時代變遷而有所變革。

(一)保護機構因應修法變革

保護機構所面對的服務對象為受犯罪所害的被害人及其家屬，其保護服務的內涵，如《犯罪被害人權益保障法》第二章「保護服務」第15條所規定，包括：生理、心理、醫療、經濟、申請犯罪被害補償金及安置等協助。受訪者認為，過去的保護機構其服務操作模式較為僵化。隨著修法的推動，保護機構需要重新思考其角色，並以司法為民的角度作為服務之定位。

「這個機構算是成為一個殭屍機構，就是比官僚更官僚啊」(D-78)

「這個機構呢的變革其實是非常的嚴重，那這個變革的原因，我們可以從幾個面向，從這個機構本來是要服務的是誰？被害人，所以我們要用被害人的角度，他需要我們去提供什麼樣的服務為最基本」(E-82)

「徒法不足以自行，必須要從心態上面去改變，你必須要有以被害人為中心，你才能完整地去執行這一部犯罪被害人權益保障法」(H-93)

「我們希望重新可以定位犯保機構的一個功能」(I-101)

「我比較主張是脫離官方啦，檢察體系，或是這個關係層，我剛有跟你講了，就是說你說要倡議啊，真的，你至少董事長要是民間的，你才有辦法」(A-112)

「我們在檢察體系裡面，然後我們董事長還是高檢署檢察長，所以我們就推動上確實在地檢署的這邊喔，甚至

用地檢署的名義跟這個外界溝通的時候，也是有些比較有一些好處，比較容易，但是他同樣他也會有一些官僚或者是比較在政策面比較像，呃，就是說我們犯保比較變成說要配合政策啦」（B-132）

「如果以後董事長啊、執行長啊，全部都是民間人士啊，也許比較有可能倡議啦，對不對」（G-132）

・ 小 結

保護機構在修法後需重新思考其角色及定位之重要性，使其服務更貼近被害人及其家屬的需求，並強調以人為本的服務理念，以被害者為中心及家庭支援體系，強化保護機構的服務理念。因此，在修法推動的背景下，保護機構需從官方色彩濃厚逐漸轉變為更具靈活性和人性化的服務機構，才能更好地實現司法為民的宗旨，讓每位被害者及其家庭都能在法律框架下獲得應有的支持與保障。

(二)保護機構設置委員會之功能

修法新增第87條第1項規定，保護機構及其分會可依業務需要設立各種專門委員會；第88條第1項規定，分會應設立常設委員會，委員人數應為9至15人，且屬無給職。受訪者認為，常設委員會的成員應具備與被害人保護服務相關的專業背景，否則可能出現對犯罪被害人保護服務不理解、缺乏專業性卻干涉專業人員工作的情況。

「雖然是專業，可是你的專業又對犯保不是那麼瞭解，變成會以非專業去領導專業，對我覺得是，反而是因

為我們承辦人員或執行者比較瞭解整個業務嗎？」（H-112）

「心理師或者社工師，或許你在心理層面很瞭解，可是不代表你對犯保整個的屬性整個很瞭解，然後去指導業務，會不會造成困擾」（I-138）

「我覺得一點都不需要，而且這種委員會哦，說實在的不專業，我說的不專業，對啦，他們本身是專業的啦，比如說這個律師，但是問題是他們沒有做過犯罪被害人保護工作，他不曉得他們的專業怎麼運用在這個領域，連結不到，他們沒有這個經驗」（D-142）

「這些委員們要打高空，是因為他們真的沒有做過這個保護工作的基層工作，可能會跟實務上，可能會有落差，還有不符合實際情況」（F-151）

「如果你成立這個委員會的時候，那請問你專任同仁要怎麼做？你主任你要聽委員會的嘛，那你不聽那你工作還保得住嗎？」（G-168）

「分會就被這些委員們，他們提出的這些方案意見計畫什麼淹沒，懂嗎？你每天在處理他們，應付他們這個，這些想法就好了」（E-138）

「執行面的問題，你就是要執行，你溝通不了的時候，你要執行的時候，那你怎麼辦？所以我是覺得，不建議成立委員會，各種委員會，因為已經有一個常設委員會了，還要再弄一個特殊委員會，這樣不是頭重腳輕嗎？上面這麼多委員會，然後執行的人那麼少」（A）

・ 小 結

明確專門或常設委員角色與責任，在組織架構中，明確常設委員會的角色與職責，列出具體的工作範圍和預期成果，能夠避免不必要的業務執行干涉和組織架構重疊。界定保護議題的責任人，對於決策和行動的後果能夠進行追溯，確保各委員們在專業範疇內行使職責。建立一個具備專業背景、多樣化和高效能的專門或常設委員會，對於提升被害人保護服務質量至關重要。因此，透過推薦具備相應專業知識的委員、建立良好的溝通機制，將能夠有效避免服務過程中的專業干擾，進而提供創新及特色的服務方案。

(三)保護機構需加強宣導新法令

當被害人及其家屬遭遇犯罪案件的不幸事件後，在他們期望伸張正義並恢復正常生活時，保護機構作為被害保護服務的重要單位，應具備多項資源整合能力。此次修法新增的第三章「犯罪被害人保護命令」、第四章「修復式司法」及第五章「犯罪被害補償金」，顯示出保護機構需積極宣導新法令，確保需要服務的被害人或其家屬能夠及時獲得適切的協助。

「我覺得說政府應該多作宣導，讓家屬能夠瞭解到政府為什麼要做修復式司法，做這個修復式司法對家屬有什麼好處，我覺得沒有確實做好宣導計畫」（A-201）

「我覺得這整個宣導制度的建立很重要，應該要有一套相關配套機制，所以我覺得這個協會的業務宣導版本應

該要強化這部分」(B-242)

「保護命令很重要，尤其是性影像犯刑法第304、305、346修之罪的案件，我們從被害人的家屬的需求，不管是資訊權、同理心、創傷知情，然後是隱私權，尤其是安全保護這很重要」(C-251)

「每次會重大矚目案件發生時，我每次一直都會想，為什麼我們犯罪被害人保護協會不能跳出來幫被害人發聲？並且藉機宣導國家的保護政策，讓社會大眾瞭解保護命令、修復式司法及犯罪被害補償金……」(I-308)

「因為犯罪被害人保護協會的組織就在法務部底下，它層級也很低，這就是一個體制你把它放在那個位階，它就會有執行面的問題，無法大力推自己想作的方向」(H-308)

「這個機構對外，要為被害者發聲，要（成為）媒介者啊，要成為一個被害人人權的發言人，要倡導被害人的人權，並且重新定位機構自己的角色」(D-348)

· 小 結

犯罪被害人保護體系面臨一些挑戰和改進空間，其在組織架構上的局限性，依該法第75條第1項之規定，目前是由主管機構法務部成立保護機構，這樣的位階安排可能限制機構的行動力，無法在組織管理扮演更積極的角色，甚至無法在重大事件中為被害者發聲。因此，現有的宣導計畫顯然未達到他們的期望，這亦反映機構設計層面上的系統性問題，有必要重新檢視組織的職能與定位。

總之，受訪者的觀點強調保護機構應該有更明確的角色定位、具體的宣導計畫和完整的配套機制，在政策推廣和社會大眾教育方面需要更加積極、全面且具體的策略，才能實踐為被害人及其家屬提供有效且有意義的保護與支持。

三、跨單位合作與管理之機制

從社會安全網的系統檢視，修法啟動政府與民間團體各部門的合作。然而，研究中發現，政府部門與團體的合作機制網絡存在本位主義問題，這常常偏離修法的設計理念，成為執行過程中不得不面對的實際困境。

(一)案源轉介

當修法第6、8、10、11及12條涵蓋各目的事業主管機關時，雖然其目的是希望擴大保護服務及宣導措施，但這可能導致在犯罪事件發生時出現多頭馬車的情況。因此，受訪者認為，各單位需要因應修法，將犯罪被害人保護服務流程明確規範。

「被害人工作不是被害人保護機構的責任，我們應該建立被害服務網絡」（I-325）

「本次修法條文目的事業主管機關，然後，卻又透過這個細則的第4條去把這個目的事業主管機關用成縣市政府，這個規定那讓案件的轉介搞不清楚哪一單位負責」（A-351）

「各縣政府的警政、衛政、社政、勞政規定業務權責

必須規定明確，我們希望各單位針對其業管案件，有符合被權法規定之服務對象多引進」(F-366)

「母法第28條相對應的施行細則，參考細則第18條的部分，把案件類型的通報對象，或者是各單位如何通報的一個流程需寫得相對明確」(B-348)

「這個機構應該要幫被害人或被害人的家屬去做協助的，所以這個機構需整合其他外圍組織就變得非常非常的重要」(E-335)

· 小 結

對於修法中將目的事業主管機關設為縣市政府的做法提出質疑，認為這樣的規定使得案件的轉介單位不明確，容易導致混亂。這反映立法過程中在權責劃分上的模糊性，進而影響到政策的落實與執行。各縣市政府部門的警政、衛政、社政和勞政等業務權責需明確劃分，希望這些部門能針對各自所管轄的案件，提供符合被害人保護法規範的服務對象，這突顯職責分工的重要性，以確保各單位能有效協作，提升服務的精確度和效率。

(二)合作網絡間隱私權保護

修法第35條新增禁止對犯罪被害人或其家屬之身體或財產實施危害，及數位性影像等保護命令，並強調跨部會合作。然而，在資訊傳播上，受訪者認為修法執行後遇到的問題是如何保障被害者的隱私權。立法設計和實施之間的銜接點需要更精確和完善，才能真正落實法令的原意並提供有效的支持。

「（關於私密影片）希望增訂罰則來加以要求說媒體更進一步的一個配合」（C-326）

「現行有相關相當多的一個法律也有訂定相關的一個罰則，包括兒少權法第103條、性防第13條之1，或者是家暴法第61條等等的，當然是認為說犯保法如果不一定有所罰，對被害人的後勤服務、家屬的名譽跟隱私保障恐有不周」（A-401）

「禁止其他危害犯罪被害人之事項，所以我們認為這個威嚇力不夠，應該要跟前面禁止騷擾、禁止危害、禁止接近等等，一樣我們要把它明文列出來，也包括就是足以識別這個犯罪被害人或家屬的這個隱私權的這些資訊」（D-424）

「我們知道這個轉介的效率要快，但是這畢竟是一個作業的程序，在之後有一個明確的紀錄、那在資訊的傳遞上，傳播上也比較相對的完整，那其餘的部分我們再用書面的方式讓去做研議跟修訂」（E-431）

「警察機關要於知悉案件發生後24小時內要通報或轉介相關機關或分會，那這個部分我們其實因為我們知道性侵被害人、家暴被害人、兒少性剝削的被害人都是一個涉及高度隱私的這樣的一個案件」（F-431）

「事實上，很多的被害人都不希望被太多的打擾，或者是太多人知悉，那對於這樣一個多方通報的一個狀態是不是妥當」（I-393）

· 小 結

在立法和執法過程中，隱私權保護的重要性以及法律的細緻度與執行力度的平衡是至關重要。被害人及其家屬在案件發生後，面臨的不僅是法律和制度的保護，還有媒體曝光、社會干擾等多重挑戰。因此，現行法規需要在細則與罰則上更加完善，以確保被害人在獲得有效保護的同時，其隱私和尊嚴也能夠得到充分保障。

(三)社會安全網絡合作

提高修法的效能，政府各部會都有應盡的重要角色。就像社會安全網絡一樣，只有共同通力合作，才能滿足被害人及其家庭生活重建的需求。各部會間合作概念，當多個部會共同參與時，是否會出現資源競爭或整合問題，這些都需要法務部與各部會在修法推動後，進行深入檢視。

「透過公私協力，才真正有辦法去深化被害人的權益保障，所以我們倒反而不希望說，因為只強調一個專業，而忽略多元的元素」(E-402)

「然後在機構內，因為跨部會嘛，所以呢，必須要協商，而且我們的機構人員也要針對服務對象，跨單位整合資源的能力」(F-441)

「社政的系統，已經有一個保護網絡系統已經發展20多年，那事實上，是一個非常完整的一套的，包括警政，包括司法、醫療等所有的這樣的一個配套措施

那我們現在是在思考就是說當犯權法這樣的一個保護機制在加入，怎麼樣發揮他加乘的效果，而不是競合的狀

況」(I-455)

「縣市政府這邊的法律諮詢、協助的資源不夠的話，會轉介由分會來尋找他們的合作律師，那如果需要諮商輔導他們縣政府補助的額度不夠，也會透過分會這邊來加強這個心理輔導這方面的協助」(C-418)

「我們的司法訴訟程序是非常漫長的，不曉得說，那如果說這個案件可能是兩三年、三四年之後，是不是社政還是可以有這樣的一個所謂的個案的一個主責權？還是說他可能已經移轉到保護協會」(A-468)

「我認為政府部門，就是政府部門以法務部為主的，這個在議題上面的網絡至比如說網絡合作的概念，所以法務部這一次的修法裡面，它是很重要的網絡合作概念。」(D-344)

「犯罪被害人保障、權益保障法的本法裡面啊，其實就是有規範第4條的跨部會的、行政院跨部會的會議，以及本法、第5條有規範說司法院召開聯席會議的部分，本法的規定就已經足夠還是說，施行細則要做更完善的規範，或者是說有另外的規定」(B-421)

四、總 結

保護機構在面對政府單位時，明顯感受到各單位的本位主義。這種本位主義體現在各部門的執行人力、管理文化和決策思維上，主要原因是對犯罪被害人保護服務業務與責任的不瞭解。因此，各單位若能跳脫框架中的本位窠臼，以司法為民的視角彼此跨單位的連結，可能比完美的

法律更有效率。

儘管法令政策無法完美無缺，但若各單位通過服務核心概念的執行，將法律精神融入執行過程，並確保被害人保護政策能夠得到有效實施，從而發揮其目標和效果。在這過程中需注重執行層面的細節、配套措施和監督機制，以確保政策能夠在實際操作中發揮最大的作用。

此外，因應修法新增的保護服務，急需培育專業人力資源。對於中高階的管理人員和決策人員來說，重要的是擁有跨部門和整體政府行政主體的思維，能夠從不同部門的角度出發，考慮多元面向的合作與管理機制。改變本位思維能夠更全面地評估政策的效果和影響，並在執行過程中注重落實法律精神。

本研究顯示，保護機構與政府各單位間未能盤整跨單位合作與管理，尤其是案件轉介的效率，強調需要迅速及時處理，但亦要確保有明確的紀錄，並完善資訊傳遞，另目前的法律禁止騷擾、危害和接近犯罪被害人的規定威懾力不足，建議進一步明文列出保護被害人隱私權的規範，包括禁止公開足以識別被害人或家屬身分的資訊，以加強隱私保護。

故在提高保護政策的執行力和效果，使其更貼近被害人及其家屬的實際需求並符合整體社會的利益。同時，亦能顯示政策設計與執行之間的緊密關聯性，需要充分考慮執行面的實際情況，並進行相應的調整和改進。

伍、研究結論與建議

一、結 論

《犯罪被害人權益保障法》透過多次與各政府單位及民間團體溝通，讓臺灣在犯罪被害人權益保障方面又邁進一步。政府亦採納部分民間團體的建議，這表明其願意聆聽民間意見並作出相應的調整。然而，代表國家遂行犯罪被害人權益保障的機關團體，如何實踐國家保障義務，提供犯罪被害人制度性保障，始終值得深入探討。

(一)組織專業與訓練仍略不足

雖然專業人力一直在補充當中，但專業人員的相關知能與訓練，是否有因應修法而增加犯罪被害人保護命令及修復式司法等相關知能與訓練，或是如何推動各服務的策略，建立培訓成效評估機制，定期檢測專業人員在實務中的應用情況，並根據反饋進行課程內容調整。修法後，透過有效的專業訓練與持續的知識更新，能夠幫助犯罪被害人保護機構的專業人員在新環境下更好地服務受害者。此舉不僅能提升專業能力，還能增強整體服務質量，最終更好地實現對犯罪被害人的保護與支持。

(二)發言人制度與議題倡議

聘請具有法律背景、優秀溝通能力，並對被害人權益有深入理解的專業人士作為發言人，以便有效傳達被害人的需求並提出政策建議。並且界定明確角色與職責，定義發言人的角色，包括代表機構舉辦新聞發布會、接受媒體

訪問、參與公共論壇等，倡議被害相關保護議題，以提升機構的能見度。

(三)保護機構定位與統籌資源

依《犯罪被害人權益保障法》第75條，法務部是保護機構的主管機關，而保護機構的預算部分來自官方編列，這使得保護機構雖然以董事會形式運作改革，但仍然保有官方色彩。然而，不論其性質如何，保護機構應以專業的角度進行自我定位，並提升專業人員的服務效能。法務部作為監督角色，而實際執行單位仍是保護機構，因此，保護機構需定位自身角色，並統籌整合各部門資源，擬定更具體的犯罪被害人權益保障策略。

(四)合作機制與資源整合

面對新型犯罪，如數位性暴力，如何整合多部法律的規範以簡化處理流程，是未來相關單位可能面臨的難題。因此，相關單位應該先就相關條文的執行問題，進行合作機制的整合，以便未來能更精進地保護犯罪被害人的權益，並強化各部門單位能更瞭解自身在推動與執行犯罪被害人保護服務方面的責任。

二、建 議

(一)跨部會合作增加機構財源

政府在犯罪防治和被害人保護方面有著重要的職責，保護機構應與政府各部門合作，爭取更多的資金補助與行政協助。若各單位較為被動，保護機構應將自己的專業定

位突出，轉化為主動角色，運用修法意旨，積極統籌各界資源，並努力將被害人保護服務議題廣為宣導。

此外，保護機構可以提出具體的計畫和方案，與企業、非政府組織（NGO）等合作，尋求贊助與協力夥伴。透過與各方的合作，保護機構可以獲得更多的資源支持，不僅僅是財政上的支援，還包括專業技術、人力資源等方面的支援。如此，才能真正將被害人保護編織在社會安全網上，形成更完整的體系跨部會合作增加機構財源。

（二）提升行政層級掌握服務成效

將被害人保護議題提升至行政院層級，並設立「行政院犯罪被害人權益保障委員會」。鑑於犯罪被害人權益保障屬於跨部會的行政任務，為統一事權並提升行政效能，未來應將該委員會提升為獨立機構。此舉有助於整合公私部門資源，更貼切符合被害者及其家屬的需求，並提供更全面的支持和保護。政府各部會負責制定相關政策和法規，而與政府合作的第三部門團體則提供實際的保護服務和專業支持，雙方共同為被害者提供綜合性的保護服務。

（三）建立跨單位及時通報機制

主管機關法務部應協調衛福、警政、勞動、教育及各直轄市縣市政府等單位，將保護服務延伸至更多被害者群體，不僅限於特定的死亡、重傷、性侵、家暴、人口販運等犯罪類型或特定被害者。建立跨單位轉介機制，可確保更多被害者及其家屬獲得適當的保護和支持。此外，跨單

位通報機制的設立應充分考量被害人的隱私權和安全，確保保護服務的完整性與有效性。2023年修法雖強調跨部會協作，但實務上，各部會（法務部、內政部、衛福部）之間仍存有職權不明、協作困難的問題，導致政策執行成效不佳。

建議成立中央與地方聯絡機制，讓地方政府能直接參與決策，避免中央機關決策與地方執行脫節。建立定期協調機制，確保各部會能即時溝通政策落實狀況，減少行政推諉問題。

（四）建構服務網絡及擴大保護服務

保護服務的概念應隨著被害人的需求變化而調整，以確保其持續有效。本次修法擴大保護服務的範疇，應將其運用於實務中的被害人保護工作。建構服務網絡意味著保護機構應考量各種層面的保護需求，不僅關注物質支持，還包括心理健康、法律協助及生活重建等方面。擴大保護的範疇可以提供更全面的服務，確保被害人及其家屬在各部門層面都能獲得所需的扶助。

單一窗口（One-Stop Service）的落實修法後雖提出單一窗口概念，但部分地方政府尚未建立完整服務體系，導致被害人仍需多次往返不同機關才能獲得協助。建議提供專職社工一站式服務，讓被害人在單一機構內即可獲得法律、心理、社會資源援助。透過數位化平台簡化流程，減少被害人奔波的負擔，提高行政效率。

參考文獻

一、中文文獻

- 王寬弘（2011）。我國犯罪被害人保護執行成效之研究—以犯罪被害人保護法保護對象為例。《中央警察大學警學叢刊》，41（4），57-98。
- 外交部（2015）。紐西蘭對犯罪被害人保護資訊。<https://www.roc-taiwan.org/nz/post/105.html>
- 犯保協會（2023）。112年工作成果報告。https://www.avs.org.tw/wp-content/uploads/2024/05/112年度工作成果_1130514法務部准予備查版.pdf
- 朱朝亮（2016）。淺談有關犯罪被害人保護之司改方向。《人權會訊》，122，20-23。
- 吳威志（2017）。司改國是會議問題多 改革如何落實？。《人權會訊》，124，36-37。
- 李佳玟（2020）。刑事訴訟程序中的犯罪被害人保護。《檢察新論》，28，201-230。
- 李念祖（2017）。司法改革與基本人權。《台灣人權學刊》，4（1），127-133。
- 林天財（2017）。型塑以人為本的司法改革。《人權會訊》，125，20-22。
- 林裕順（2010）。《基本人權與司法改革》。新學林。
- 林鈺琪（2022）。犯罪被害人保護法修正草案評估報告。立法院法制局法案評估報告。383-348。
- 法務部（2012）。犯罪被害人保護政策體檢報告（法務部100年度委託研究計畫）。258-268。
- 法務部（2021）。犯罪被害人保護法修正草案總說明。

<https://join.gov.tw/policies/detail/2af1ba0a-afd9-4e25-88c6-5280dcc62228>

- 法務部（2023）。犯罪被害人權益保障新制有感 人力擴充、經費倍增、服務升級、守護加倍。<https://www.moj.gov.tw/2204/2795/2796/179559/post>
- 洪文玲（2023a）。從《犯罪被害人權益保障法》談臺灣犯罪被害人保護機構與外部組織之合作與管理。2023全國大選後府際治理國際學術研討會發表。
- 洪文玲（2023b）。從司法為民的角度探討犯罪被害人權益保障之修法。科技部111-2140-H-130-005核准執行研究計畫，部分資料來源整理。
- 胡幼慧（1996）。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。巨流。
- 香港社會福利署（2024）。支援受害人服務。https://www.swd.gov.hk/vs/index_c.html#s4
- 香港警務處（2024）。罪行受害者約章。香港警務處。https://www.police.gov.hk/ppp_tc/04_crime_matters/vic_charter.html
- 高榮志（2017）。「司法改革國是會議」的成敗指標—與民間司改會「2016年全民司法改革運動」之對照比較。《台灣人權學刊》，4（1），99-111。
- 張孝義（2024）。鄭銘謙談新政 先認識更保、犯保、榮觀3大支柱。匯流新聞網。<https://cnews.com.tw/224240730a01/>
- 許福生（2010a）。犯罪被害人保護政策之回顧與展望。《月旦法學雜誌》，178，5-21。
- 許福生（2010b）。台灣犯罪被害人保護法之回顧與展望—以2009年擴大保護性侵害被害人為例。《亞洲家庭暴力與性侵害期刊》，6（1），163-186。<https://doi.org/10.29804/ajdvso.201007.0008>
- 許福生（2018）。犯罪學與犯罪預防。元照。

- 陳淳文、吳庚（2021）。*憲法理論與政府體制*（七版）。元照。
- 陳新民（2022）。國家保障原住民的義務—評司法院釋字第803號解釋。*軍法專刊*，68（1），1-19。
- 黃富源、張平吾、洪文玲（2023）。*被害者學導讀*。三民。
- 盧映潔（2012a）。犯罪被害補償制度之比較研究—兼及我國問題之分析與改革建議。*高大法學論叢*，8（1），57-132。
<https://doi.org/10.29887/nuklj.201209.0002>
- 盧映潔（2012b）。我國犯罪被害人保護法之法制發展與實務運作檢討。*新社會政策*，24，14-18。
<https://doi.org/10.29752/nst.201210.0005>

二、日文文獻

- Ito Fujie, & Ishii Ryoko. (2020). The Current Status and Issues in Crime Victim Support in Japan (2). *上智大学社会福祉研究*，44（3），41-52。
- 法務省法務総合研究所（2023）。*犯罪被害者白書*。警察庁。
<https://www.npa.go.jp/hanzaihigai/whitepaper/2023/zenbun.html>
- 國家公安委員會・警察庁（2011）。*第2次犯罪被害者等基本計画（平成23年3月25日閣議決定）*。警察庁。
https://www.npa.go.jp/hanzaihigai/whitepaper/w-2011/pdf/zenbun/pdf_honpen/1s3s.pdf
- 警察庁（2019）。*地方公共団体における条例の制定及び計画等の策定状況*。警察庁。
<https://www.npa.go.jp/hanzaihigai/local/jourei.html>

三、外文文獻

- Brottsoffermyndigheten (2024). *If you have been a victim of crime*.
<https://www.brottsoffermyndigheten.se/other-languages/english/>
- De La Rue, L., Ortega, L., & Rodriguez, G. C. (2023). System-based

- victim advocates identify resources and barriers to supporting crime victims. *Int Rev Vict*, 29(1), 16-26. <https://doi.org/10.1177/02697580221088340>
- Der weiße Ring (2021). *HOW WE ARE ORGANISED*. <https://weisser-ring.de/english>
- Fukumoto, T. (2023). Nursing care provided at medical institutions to female victims immediately after a sexual assault incident: A qualitative descriptive study. *Nurs Open*, 10(4), 2118-2131. <https://doi.org/10.1002/nop2.1459>
- Hansen Löfstrand, C. (2009). Understanding victim support as crime prevention work: The construction of young victims and villains in the dominant crime victim discourse in Sweden. *Journal of Scandinavian studies in criminology and crime prevention*, 10(2), 120-143. <https://doi.org/10.1080/14043850903316220>
- Huang, L. (2018). Unmet needs and service satisfaction of victim support for the direct and indirect victims of serious violence: Results from a cross-sectional survey in Taiwan. *PLOS ONE*, 13(2), e0192905. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0192905>
- Singh, C. D., Andrews, N. C. Z., Motz, M., Pepler, D. J., Leslie, M., & Zuberi, S. (2020). Trauma-informed and relational approaches to service provision: Building community-based project capacity to respond to interpersonal violence through a national initiative. *BMC Public Health*, 20(1), Article 1833. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09960-3>
- Thunberg, S. (2013). *Who Cares? : A Study of the Social Services' Responsibility for Crime Victims (Dissertation)*. <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:oru:diva-2961>
- Thunberg, S., Ahonen, L., & Degner, J. (2015). Crime victims in

limbo: The importance of collaboration between the municipal social services and victim support organisations. *Nordic Social Work Research*, 6(1), 53-68. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2015.1087418>

- Victim Support (2021). *2019-20 ANNUAL REPORT & ACCOUNTS. Annual reports*. https://www.victimsupport.org.uk/wp-content/uploads/2021/04/VS_Annual_Report_2019-20.pdf