

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景緣起

研究刑事政策最主要之目的，乃在於防制犯罪，以維持社會秩序。防制犯罪，最主要是透過「犯罪之預防」與「犯罪之壓制」來達成(許福生，2007)。「犯罪之壓制」則是針對已發生的犯罪，採取事後壓制手段，然而實施至今其防制犯罪的效果並不理想，特別是我國目前全國矯正機構之監禁人數在 96 年 6 月份已達 65108 人，創歷史新高，雖經 96 年之減刑措施，監禁人犯擁擠稍有疏緩。惟至 97 年 11 月底之新收入監累再犯比例已到達 67.2%，在監受刑人之累再犯比例更高達 76.3%，由此比例可見出獄後受刑人再犯罪之情形已相當嚴重。此外根據法務部統計資料顯示，以近 10 年之各地檢署新收結總案件數從 86 年之 1095748 件，以逐年增加到 1930326 件，十年間案件數增加一倍，在新收偵字案件數部分，也有相同之狀況，即從 86 年 246399 件，亦逐年增加至 96 年的 404283 件，從這二項重要治安指標，可得知犯罪者處遇並無法發揮預期的效果。面對此情況，除了繼續謀求刑事司法的改革，如強化逮捕、偵查、審判、執行、更生保護等功能以防止再犯之外，更重要的是如何有效的預先防止犯罪的發生，才是根本的防制犯罪對策。換言之，防制犯罪對策的根本，乃是犯罪預防。

犯罪預防，係指設計那些可預防、控制、排除及降低實際發生犯罪數量與犯罪恐懼感的所有活動。這些活動不僅可著重於個人情況的改善，同時亦涵蓋其社會與物理環境的整頓，並可在犯罪發生之事前、事中及事後進行。至於犯罪預防的模式，依據蔡德輝教授及楊士隆教授的歸納整理，包含(1)技術取向之犯罪預防模式(包括懲罰預防模式、矯治改善預防模式、機械預防模式)；(2)目標導向之公共衛生犯罪預防模式(包括第一層次犯罪預防、第二層次犯罪預防、第三層次犯罪預防)；(3)犯罪過程之犯罪預防模式(包括犯罪決意階段之預防、犯罪搜尋階段之預防、實際犯罪行為階段之預防)；(4)Podolefsky 犯罪預防策略分類之模式(其係從預防及控制二層面提出社會問題策略與被害預防策略)；(5)意識型態之犯罪預防模式(包括保守派預防模式、自由派預防模式、激進派預防模式)；(6)Naud'e 犯罪預防之分類模式(包括生物心理模式、社會學模式、機械物理環境模式、法律制裁懲處模式)；(7)克拉克犯罪之分類預防模式(包括肅清社會病源犯罪預防模式、嚇阻犯罪預防模式、矯治犯罪預防模式、情境犯罪預防模式)(蔡德輝、楊士隆，2006)。

惟在上述各種犯罪防治策略之下，肅清社會病源犯罪預防模式雖是正本清源之道，但陳意過高不易達成；至於嚇阻犯罪預防模式與矯治犯罪預防模式，從前述所言可發現向來刑事司法制度對於犯罪之防制功能相當有限，況且犯罪發生

後，不管是對於犯罪者之處遇或犯罪被害人之救濟，均是屬於事後的補救措施，往往傷害已經造成，亦很難回復到原來地步，因而現行犯罪預防策略，則有朝向情境犯罪預防模式而為發展。情境犯罪預防著重於阻止犯罪者發展犯罪及減少犯罪機會，因為人之行為不斷地與周遭人、物互動，只需製造不適合犯罪的情境，犯罪自然會在互動的過程中減少，因而強調「增加犯罪阻力、增加犯罪風險、減少犯罪誘因、減少犯罪刺激或移除犯罪藉口」等策略（許春金，2006）。目前我國各縣市所推動的社區警政、守望相助組織、輔導裝設保全系統（如「家戶聯防」、「警民連線」、「錄影監視」等安全設施系統）、治安風水師方案、金融機構安全檢測、防範犯罪環境評估檢測專案、「辨識累犯，預防犯罪」系統，以達到化暗為明，使累犯產生（草木皆兵）心理壓力、實施鷹眼計畫，掌握重點目標，以提升犯罪預防和虞犯監控等，均是情境犯罪預防模式的具體運用（謝秀能，2006）。

惟我國實務上針對減少犯罪刺激方面，如減緩挫折與壓力、避免爭執、減少情緒挑逗、減少同儕壓力及避免模仿上，沒有像目前政府機關所設立之各種諮詢專線，如為防治憂鬱症及自殺事件之專線或為保護全國婦幼安全之婦幼專線 113、避免民眾被騙之反詐騙專線 165、男性關懷專線 0800-013999、毒品戒成專線 0800-024-099 等，或是民間亦有生命線 1995 及張老師 1980 等專線一樣提供諮詢以紓解壓力或強化危機處理能力。故在犯罪預防策略上，是否有設立犯罪預防專線，來協助覺察自身已有犯罪傾向或犯罪動機者紓解壓力或強化危機處理，進而預防犯罪於未然，便有研究之必要。

## 第二節 研究目的

由於新入監人數的不斷上升以及在監受刑人之累再犯比例高居不下，顯現社會治安仍未能有效改善，因而為有效解決犯罪案件與再犯罪率逐年升高之問題，除持續強化刑事司法體系之逮捕、偵查、審判、執行、更生保護等功能外，如何強化犯罪預防策略，以預防犯罪於未然便很重要。特別是針對情境犯罪預防策略所強調的「減少犯罪刺激」方面，或是協助他人犯罪終止之情境改變，如減緩挫折與壓力、避免爭執、減少情緒挑逗、減少同儕壓力及避免模仿上，是否有設立犯罪預防專線，來協助覺察自身已有犯罪傾向或犯罪動機者紓解壓力或強化危機處理，進而預防犯罪於未然，便有研究之必要。

因此，希望藉此研究，以探求瞭解在國外是否有此針對覺察自身已有犯罪傾向或犯罪動機者設置專線之情形，及如設置此一專線，其設置之方式、運作方式、所需經費與人力評估等各該為何？以台灣現況，是否有其設置之必要性與效益加

以評估。在必要性方面，因在犯罪預防專線之設置有已行之有年，人人皆知之檢舉犯罪的 110 專線電話，而對於心理問題則有生命線、張老師或防治自殺等專業訓練之專線，故如將此專線性質定位在針對協助覺察自身已有犯罪傾向或衝動者，紓解壓力或強化危機處理，進而可避免其犯罪之念頭，此類人員會有人想利用此一專線去向輔導人員訴說其有犯案之傾向或衝動之念頭嗎？因此以現有之專線狀況，有無再設立犯罪預防專線之必要性加以評估。在效益評估方面，因每一個專線設置，必需要有專職之專業接線人員與 24 小時的輪值的設置，本犯罪預防專線之設置，其接線人員本身當然亦必須具備有諮商輔導、社工、法律及犯罪防治等之專業知能，才能具有其輔導效果，達到預防再犯之目的。當然每年均需編列相當大之人事、設備及辦公之費用。然而是否有犯罪傾向或動機之人，會願意將其內心想犯罪之想法，利用此一專線，紓解壓力，告知專業輔導人員，而又有多少人會願意利用此一專線，這也涉及此一專線是否有其設立之實際效益，即預估會有多少人利用，可達到多少預防犯罪之效果，是需要加以進一步評估，以免浪費資源。故基於以上二個主要評估理由，有必要調查瞭解犯罪人本身（在監執行之犯罪人）及一般社會大眾之想法，針對犯罪人或欲犯罪之人設立之專線，其是否有其必要性與實際效益，以提供法務部未來是否設置「犯罪預防專線電話」之參考。

透過本研究，以瞭解在國外是否有此針對覺察自身已有犯罪傾向或犯罪動機者設置專線之情形為何？國內犯罪人、觀護人、犯罪預防領域之學者專家及一般社會大眾對設置此一犯罪預防專線電話其需求與看法為何？倘若須設置此一犯罪預防專線，其設置之方式（如應結合民間辦理或委由民間團體辦理）、運作方式、所需經費與人力評估等各該為何？再者，國家如推動設置此一專線電話，其對犯罪預防可達到之實際成本效益為何？是否符合政府經費的支出與民眾的期待？最後將此研究之評估結果，做為未來法務部在規劃犯罪預防工作時，是否有需設立此一專線之參酌，以妥善利用國家每項經費在犯罪預防工作上。

本研究預期達成下列目標：

（一）藉由蒐集國外對犯罪預防之相關作法中，瞭解有無針對有犯罪傾向或動機之人，設置類似此一轉化或輔導其犯罪動機之電話專線。倘若有設置此一犯罪預防專線，其設置方式、運作方式、人力與經費需求以及有無達到預防犯罪之目的。

（二）透過質化與量化之調查研究，分析執行中之犯罪人、觀護人、犯罪預防領域之學者專家及一般社會大眾對設置此一犯罪預防專線電話其需求與看法。

（三）瞭解如設置此一犯罪預防專線，其設置之方式（如應結合民間辦理或委由民間團體辦理）、運作方式、所需經費與人力評估等事項。

（四）了解國家如推動設置此一專線電話，其對犯罪預防可達到之實際成本效益以及政府經費的支出與民眾的期待是否符合。

（五）將此研究之評估結果，做為未來法務部在規劃犯罪預防工作時，是否有需設立此一專線之參酌，以妥善利用國家每項經費在犯罪預防工作上。

## 第二章 相關研究文獻回顧

### 第一節 犯罪預防理論之回顧

犯罪預防從字面上來看，乃指防止犯罪的發生或再發生。至於犯罪學上對於犯罪發生的原因，可從犯罪原因論及環境犯罪學兩方面來思考（村井敏邦，2008）。

#### 一、犯罪原因論

犯罪原因論，主要是探討「人為什麼會犯罪」。從遠古時期，藉由宗教思想或超自然力的魔鬼說；到十八世紀中葉古典學派(classical school)，提出人基於自由意志(free will)，而理性選擇了犯罪行為。古典犯罪學派認為假若不受懲罰恐懼的制衡，則人均有犯罪的可能性與潛能，人若有犯罪的可能性與潛能，則立即犯罪的動機並無須解釋，而犯罪事件則是對當事人最迅速、最有效的理性選擇，故古典犯罪學派，又有稱為理性選擇理論(rational choice theory)，因而社會的反應及懲罰愈迅速、確定、嚴厲，愈可控制犯罪行為，亦即最有效的犯罪預防方式，是足夠的懲罰而不使犯罪成為吸引人的選擇。

到了十九世紀初葉，由於自然科學的進步，導致十九世紀末實證學派(positivist school)的產生，認為人類的行為主要受到個人所能控制以外的因素，如生理、心理或社會因素所決定，而否定個人自由意志的存在，分別提出了犯罪生物學理論、犯罪心理學理論、及犯罪社會學理論。犯罪生物學派乃基於「結構決定功能」的假設，亦即身體如何結構，就應有如何的功能和行為表現。至於犯罪心理學家所追求最基本問題，乃是為何人會從事暴力與攻擊行為？是否有所謂的犯罪人格？幼時的經驗是否會影響成年時期的犯罪行為？因而有些心理學家從心理分析觀點來看犯罪行為，認為幼兒早期的生活經驗影響其犯罪行為及人格；認知理論來解釋犯罪，認為人的認知與道德發展層次是了解其犯罪行為的重要關鍵；社會學習或行為模仿，解釋犯罪行為是觀察學習的結果；而生理心理學家則探討生理活動、人格與犯罪之間的關係。另外，犯罪社會學主要以巨觀角度，從社會制度、結構、過程、互動的觀點，來解釋犯罪行為發生的原因。然而，一九六〇年代末期至一九八〇年代初期，批判思潮一時蔚為時尚，而有所謂批判學派(critical school)，以反對傳統實證研究的思考路線，認為犯罪是衝突的結果。

然而一個人為什麼會犯罪，其犯罪原因往往是多樣的，並非單純一種理論可以解釋，因此，一九八〇年代以後，許多犯罪學家都發現，一元性層面的理論很難將複雜的犯罪現象解釋清楚。因此，有不少的犯罪學家嘗試將不同層面犯罪理論加以「整合理論」(intergrated theory)的工作，以便更能完整的解釋犯罪原因，以期待複雜的犯罪現象有更周詳的解釋能力，以及取代理論間的相互競爭。

然而，反對犯罪學理論整合的聲浪卻也一直不斷，特別是犯罪理論整合面臨到解釋能力的差異、命題代表性的選擇、統計技術的瓶頸、理論涵蓋性的不足以及命題相容性的衝突等五個問題(許春金，2003；許福生，2007)。

## 二、環境犯罪學

一九九〇年代以後，犯罪學研究的角度，漸從「原因論的理解轉移至情境的理解」，而將犯罪當作是社會的事件，因而提出藉由環境的設計管理，以達到減少犯罪機會的目的，導致近年來「環境犯罪學」(Environmental Criminology)的興起<sup>1</sup>。

「環境犯罪學」的策略，其最關鍵的觀點，仍是參考理性選擇的犯罪學。理性選擇理論強調犯罪是一種利益與損害之衡量，人可以理性選擇而理解刑罰的抑止效果。因此，依據理性選擇的途徑，違法行為的發生，乃是犯罪者在考量個人因素(如需要用錢、報復或娛樂)及情境因素(如目標物受保護程度及當地警察執法效率等)後，決定冒險而從事違法行為。亦即在選擇犯罪之前，理性犯罪者會評估犯罪風險高低、處罰的嚴厲性、犯罪的利益及其想從犯罪之中獲得的立即利益等，倘若其評估結果犯罪利益大於其風險，便會去從事犯罪，反之則放棄。

此外，理性選擇涉及犯罪(Crime)與犯罪性(Criminality)的兩種不同概念，犯罪為一事件，犯罪性則為個人的特質。至於在何種情況構成「犯罪性」之衍生及促成「犯罪」？美國犯罪學者Larry J. Siegel教授則認為犯罪性之構成(Structuring criminality)乃是許多個人因素制約著人們選擇犯罪，在這些因素中，以經濟機會(Economic Opportunity)、學習與經驗(Learning and Experience)以及犯罪技術的知識(Knowledge of Crime Techniques)最為重要。至於進行犯罪行為之考量因素，則係針對犯罪型態的選擇(Choosing the Type of Crime)、犯罪時間與地點的選擇(Choosing the Time and Place of Crime)以及犯罪標的物的選擇(Choosing the Target of Crime)等進行評估分析的結果(Siegel，2007)。

另外，日本學者瀨川晃教授指出，理性選擇理論乃是行為人以自己的學習經驗及知識為基礎去選擇犯罪。至於犯罪的選擇可劃分為下列三階段(瀨川晃，1998)：(1)第一階段為犯罪行動的選擇；(2)第二階段為罪種的選擇；(3)第三階段為犯罪目標的選擇。

研究者參考Larry J. Siegel教授及瀨川晃教授之看法，認為理性選擇理論乃是行為人以經濟機會、自己的學習經驗及知識為基礎去選擇犯罪。至於犯罪的

---

<sup>1</sup> 環境犯罪學思潮於一九八〇年代後期逐漸受到重視，究其原因，乃是(1)對於刑事司法之失望轉而重視犯罪被害化之預防理論；(2)對於犯罪原因論之失望轉移至「環境」與「場所」之分析；(3)理性選擇理論之抬頭促成犯罪預防論之重視。參照瀨川晃，1998年11月1日初版第一刷發行，成文堂，頁128-9。

選擇可劃分為下列四階段（許福生，2008）：

1、第一階段為犯罪行動的選擇：行為人會考量比較(1)從犯罪所獲得的利益特別是想從犯罪之中獲得的立即利益、(2)逮捕的危險性、(3)刑罰的輕重，以決定是否選擇犯罪；亦即「犯罪之利益 $>$ 逮捕之危險性 $\times$ 刑度」，便會去實行犯罪，反之則不會去犯罪。

2、第二階段為罪種的選擇：行為人會分析手中所獲得的資料，以決定採取何種犯罪。如部分吸毒者毒癮來時，即可能犯下竊盜、搶劫等罪行，以獲得現金購買毒品解癮。

3、第三階段為犯罪時間與地點的選擇：犯罪者在從事犯罪行為時，常會針對時間與地點加以分析評估。如侵入住宅竊盜者會選擇在早上九時至十一時，此乃犯罪者認為此時主人不是去上班便是出去買菜或送小孩去上課。

4、第四階段為犯罪目標的選擇：行為人並非隨機地選擇被害人，而是基於合理計算地去選擇標的物。例如倘目標物建築保全防護措施嚴密，長年有人居住管理，並有警察人員經常性巡邏，且社區居民互動良好，則較不為竊盜犯所青睞。

至於理性選擇理論對刑事政策之影響，則分別提倡強硬的犯罪鎮壓模式（如強調威嚇效果、主張隔離政策、提高逮捕率及實施強迫量刑政策）及提倡環境設計的犯罪預防模式。由於刑罰鎮壓的效果很難證明，且易招致死刑及長期拘禁刑的負面效果，導致對於犯罪預防政策的重視，亦促成環境犯罪學的抬頭。亦即藉由環境設計來預防犯罪之環境犯罪學，乃為探求犯罪預防對策之一種犯罪學觀點，研究觀察身邊環境的狀況，對犯罪者選擇犯罪行為的影響（西村春夫，1999）。

對於環境犯罪學，具體而言應以何種理論為基礎，並不容易界定。惟仍可以下列的理論簡略說明如下（許福生，2007；楊士隆，1996）：(1)防衛空間(Defensible Space)理論，認為可以藉由特殊的建築設計來降低犯罪的機會，如領域感(territory)的設定、自然監控(natural surveillance)的確保、居住地意象(image)的形成及環境(milieu)的整頓，以達到犯罪預防的效果。(2)防衛環境設計論：強調事前藉由環境設計的直接犯罪預防控制的重要性。(3)情境犯罪預防論：強調「增加犯罪所需的工夫、增加犯罪的風險、降低犯罪的報酬、促使產生犯罪的罪惡感或羞恥心增加困難」等措施，以阻止犯罪者發展犯罪及減少犯罪機會。(4)日常活動理論：認為合適標的物(suitable target)、有能力之監控者(capable guardian)及有動機之犯罪者(motivated offender)，三者如能在時空聚合，犯罪即很有可能發生。因而犯罪預防對策，須以改善市民的日常生活型態以減少犯罪機會。(5)破窗理論：指出社區之頹廢、破爛，較會引發犯罪的動機，若社區經過一番整修，則較不會遭受犯罪者覬覦，因而重建社區的祥和氣氛，較易預防犯罪。

從而可知，藉由環境設計來預防犯罪是基於理性選擇理論，目的在於營造不適合犯罪之情境，亦即假設犯罪者是理性的，他們在犯案時若遇到高風險及少報酬時，犯罪的可能性便會降低。所以，Clark 及 Homel 於 1997 年便建議了四類情景 16 項犯罪預防的基本主張，以(1)增加犯罪之困難 (Increasing the efforts)、(2)提昇犯罪之風險 (Increasing the risks)、(3)降低犯罪之報酬 (Reducing the reward)、(4)削弱犯罪動機 (Removing Excuses) 作為犯罪預防策略。

其後，於 2003 年 Clark 及 Cornish 依據之前的概念，再建議在五類情景之下 25 項犯罪預防策略，其中大部分提出之策略跟 Clark 及 Homel 之前所提出的差不多，只是當中多了強調針對刺激物的控制，而應用除了針對財產犯罪外，還包括一些暴力犯罪，更兼顧到如何協助犯罪者面對同儕之壓力（如下表 2-1-1）（李紫媚，2008 年）。

表 2-1-1 25 項情境犯罪預防技術

| 一、增加犯罪困難     | 二、提昇犯罪風險   | 三、降低犯罪報酬   | 四、減少犯罪刺激   | 五、除去犯罪藉口    |
|--------------|------------|------------|------------|-------------|
| 1. 目標物的強化    | 6. 擴展監控力   | 11. 隱藏目標物  | 16 減少挫折及壓力 | 21. 設置規則    |
| 2. 通道控制      | 6. 自然監控    | 12. 移開目標物  | 17. 避免爭執   | 22. 張貼指示    |
| 3. 出入口檢查     | 7. 減少匿名    | 13. 財產標識   | 18. 減少刺激情緒 | 23. 喚醒良知    |
| 4. 轉移潛在犯罪人   | 8. 善用地方管理  | 14. 打壓地下市場 | 19. 中和同儕壓力 | 24. 協助遵守規則  |
| 5. 控制犯罪工具或武器 | 10. 加強正式監控 | 15. 否定犯罪利益 | 20. 壓制模仿   | 25. 毒品及酒精控制 |

此外，藉由環境設計來預防犯罪一直尋找經濟適宜的手段減少犯罪，如(1)設計安全的場所 (Design safe settings)，透過環境預防犯罪 (CPTED) 的方式建構一個安全的環境；(2)安排有效的程序 (Organize effective procedure)，這包括計畫與實踐最好的管理原則；(3)研發安全產品 (Develop secure products)，亦即目標物強化(Marcus Felson and Ronald Clarke, 1998)。截至今日，藉由環境設計來預防犯罪基於上述基本主張，拓展成許多項預防技術範疇與個案例研究。惟從一九八〇年代後期至今，環境犯罪學亦遭受下列嚴厲的批評：(1)從衝突犯罪學派觀之，其只不過是表面在改善環境，並無解決因社會不公平所導致的犯罪成因。(2)從標籤理論觀之，倘若太過重視環境犯罪學，可能會侵害到人民的自由權及隱私權。(3)從傳統犯罪學的立場觀之，其成效尚未獲

得明確的證實，是否有效仍有待觀察（瀨川晃，1998）。

縱使對於環境犯罪學有如此嚴厲的批評，惟仍不可否認環境犯罪學在犯罪預防上的功能，特別是環境犯罪學並非能解決所有犯罪預防上的萬靈藥，其不過是犯罪預防論中的一個學派罷了。目前在我國依據環境犯罪學理念，實務上所推動的社區警政(community policing)；推行守望相助組織；輔導裝設保全系統（如「家戶聯防」、「警民連線」、「錄影監視」等安全設施系統）；治安風水師方案；金融機構安全檢測；防範犯罪環境評估檢測專案；「辨識累犯，預防犯罪」系統（以達到化暗為明使累犯產生草木皆兵心理壓力）；實施鷹眼計畫（掌握重點目標以提升犯罪預防和虞犯監控）等，均是環境犯罪學上的具體運用，並獲得一定的成效。惟我國實務上針對減少犯罪刺激方面，如減緩挫折與壓力、避免爭執、減少情緒挑逗、減少同儕壓力及避免模仿上，較少提供充足的諮詢轉介管道，仍須強化。

### 三、犯罪預防模式

犯罪預防，係指設計那些可預防、控制、排除及降低實際發生犯罪數量與犯罪恐懼感的所有活動。這些活動不僅可著重於個人情況的改善，同時亦涵蓋其社會與物理環境的整頓，並可在犯罪發生之事前、事中及事後進行。至於犯罪預防的模式，依據蔡德輝教授及楊士隆教授的歸納整理，包含(1)技術取向之犯罪預防模式（包括懲罰預防模式、矯治改善預防模式、機械預防模式）；(2)目標導向之公共衛生犯罪預防模式（包括第一層次犯罪預防、第二層次犯罪預防、第三層次犯罪預防）；(3)犯罪過程之犯罪預防模式（包括犯罪決意階段之預防、犯罪搜尋階段之預防、實際犯罪行為階段之預防）(4)Podolefsky 犯罪預防策略分類之模式（其係從預防及控制二層面提出社會問題策略與被害預防策略）；(5)意識型態之犯罪預防模式（包括保守派預防模式、自由派預防模式、激進派預防模式）；(6)Naud'e 犯罪預防之分類模式（包括生物心理模式、社會學模式、機械物理環境模式、法律制裁懲處模式）；(7)克拉克犯罪之分類預防模式（包括肅清社會病源犯罪預防模式、嚇阻犯罪預防模式、矯治犯罪預防模式、情境犯罪預防模式）（蔡德輝、楊士隆，2006）。

惟在上述各種犯罪防治策略之下，肅清社會病源犯罪預防模式雖是正本清源之道，但陳意過高不易達成；至於嚇阻犯罪預防模式與矯治犯罪預防模式，從前述所言可發現向來刑事司法制度對於犯罪之防制功能相當有限，況且犯罪發生後，不管是對於犯罪者之處遇或犯罪被害人之救濟，均是屬於事後的補救措施，往往傷害已經造成，亦很難回復到原來地步，因而現行犯罪預防策略，則有朝向情境犯罪預防模式而為發展。情境犯罪預防著重於阻止犯罪者發展犯罪及減少犯罪機會，因為人之行為不斷地與周遭人、物互動，只需製造不適合犯罪的情境，

犯罪自然會在互動的過程中減少，因而強調「增加犯罪阻力、增加犯罪風險、減少犯罪誘因、減少犯罪刺激或移除犯罪藉口」等策略。

縱使現行犯罪預防策略，有朝向情境犯罪預防模式而為發展，惟從基本解決犯罪問題預防犯罪，上述這些犯罪預防策略仍須我們重視。

## 第二節 發展性犯罪理論之回顧

早期犯罪學領域中，學者認為「反社會行為」(antisocial behavior)是起源於個人的特質，如智商過低、衝動性格等，這些特質被解釋為是與生俱來的，或是後天環境的立即培養。然而，這樣的觀點，同時也引發了不少疑問，此乃因個人犯罪的起源，可以用智商過低、人格不健全來解解的話，為何有些人成年後就不再參與犯罪？為何有些人在犯罪的歷程當中，一開始只是順手牽羊，之後則進入搶奪、強盜等嚴重犯罪？因而便有發展性犯罪理論的提出(Developmental Theory)。發展性犯罪理論主張，反社會及犯罪行為是逐步發展而成，並非某種最初始或穩定特性的外在表現，而且個人的生活經驗能影響其生命趨向或轉折。因此生活中的某種經驗有可能會增加或減少其未來犯罪的可能性。犯罪就是在這樣的生命事件中不斷地發展、變化，犯罪者亦無固定特性可言。但發展犯罪理論亦認為，早期家庭生活的品質對於一個人反社會行為的發展是很重要的。他們亦主張，早期家庭的缺陷教養或忽略是犯罪的主要因素。而過去幾十年來的研究也指出，家庭社會化功能不彰是慢性犯罪者形成的主要影響因素。家庭的大小、對小孩的監督和情愛、父母的情緒控制及是否犯罪或偏差或精神疾病等家庭風險因素，均是孩子未來嚴重犯行的重要指標因素（許春金，2008）。

發展性犯罪理論乃是一種全面性的考量，最早可以溯及 Glueck 夫婦在 1930 年的實證研究，Glueck 夫婦認為「早期幼年越有不正當的行為，長大成年後越難矯正」，換句話說，小孩子越早有不正當行為，長大成年後持續犯罪的機率大大提高，同時也注意到，在許多與持續犯罪有關的因素中，「家庭」因素是最重要的，很多有問題的青年，往往來自單親、不健全的家庭；夫婦倆的分析研究也不再只限於社會變項，更加入了生理、心理的特徵，例如，智商、身體結構、人格特質等，認為這些因素也決定一個人的犯罪行為；之後 Wolfgang 的研究主題則是在犯罪歷程上聚焦，Wolfgang 發現到，很多犯罪行為人一開始會固定從事某種犯罪行為，不過經歷一段時間後，他們卻也能控制自己不再犯罪；相反的，少數犯罪行為人卻在他們生涯中，不斷、持續、重複的參與犯罪；明顯的，Wolfgang 的研究主題乃是在「犯罪歷程」上聚焦，也因此在當時，犯罪學者會提出一些基本的問題：「什麼原因促會使他人持續犯罪？又為何有人會改過向上，過著正常生活？」等等；而 Loeber 建議應該多花點時間瞭解犯罪歷程的演進，例如，為什麼有人會開始參與反社會行為？別人繼續犯罪時，為什麼有人會停止？為什麼有人會一直提高、累積犯罪，有些人卻降低犯罪頻率？為什麼有人固定某種犯罪行為，有人卻沒有？這些問題無非是要使大家清楚，犯罪歷程是如何開始、是如何構成、是如何結束的，均值得探討(Siegel, 2007)。

### 一、人格與犯罪

### （一）犯罪人格

人格乃指穩定的行為型態，一個人的人格反映了他適應生活要求和問題的特殊方式。至於犯罪的原因與人格是否有關？一九五〇年葛魯克夫婦(Glueck and Glueck)之研究發現，犯罪少年具有自我主張、違抗、外向、矛盾、衝動，自我崇拜、猜疑心、破壞、虐待狂、對他人缺乏關心、不會感激他人、對權威不信任、人際關係不佳、敵意、仇恨等特質。其他的研究亦發現犯罪人具有獨特之人格特質(Personality Trait)，包括不成熟、缺乏自制、過於侵略攻擊性、低學業成就、外向、逸樂取向、叛逆、敵對、退縮、逃避現實等特性。一九七七年 Yochelson 與 Samenow 宣稱發現所謂的「犯罪人格」，認為犯罪人格在生出即幾乎已烙印上，而不受父母的影響，有犯罪意念的人，經常尋找違反法律的興奮，依自己的方式與犯罪團體交朋友、利用機會自我獲利。Yochelson 與 Samenow 的研究，引起相當大的爭論，因為犯罪人格不僅是其他犯罪心理學和社會學理論的根基，也說明了犯罪人與非犯罪人在本質上有所不同(許春金，2006)。然而目前所顯現犯罪者與非犯罪者人格測驗上的差異，並不具有任何理論上的關聯性足以說明了解犯罪行為的原因。

### （二）反社會人格與犯罪

儘管有些學者不同意用人格特質來區分犯罪人與非犯罪人，但具有「反社會人格」(Antisocial Personality) (又稱精神病態人格 (Psychopathic Personality)) 特質與犯罪行為有密切關聯，已為學者所共認(蔡德輝、楊士隆，2001)。反社會人格之特質則包含如下：(1)沒有道德良心；(2)沒有罪惡感；(3)高度的攻擊性、衝動性與爆發性；(4)挫折容忍力低下；(5)無法愛別人，也無法接受(感受)別人的愛；(6)個性外向，善於偽裝；但是無法長期維持良好的人際關係。而其成因，可由體質、心理、家庭及社會等方面加以觀察，由於少部分的犯罪，均由大部分是此類反社會人格者所犯(即所稱之慢性犯罪者)，因而矯治非常不易，一般而言須至四十歲以後，生理機能衰退燃燒殆盡(burn out)之後，犯罪率才有可能下降，甚至有學者認為毫無矯治的可能，是以一些精神醫學家建議對反社會人格者施以長期監禁。

然而，Kozol 之研究指出，並未證實前科累犯從監獄出獄後，其未來有較高的再犯率。因而 Morris 指出，以未來的犯罪危險性為處罰標準，而非以過去的犯行為處罰標準，可能會侵害到人權，所以 Monahan 使用下列的程序，來評估其再犯的可能性：(1)比較最近未來犯人所遭受的情況及過去從事暴力犯罪的情況。(2)過去犯行的嚴厲性及頻率。(3)針對個人基本背景及社經地位統計其從事暴力的可能性。導致近年來心理學家已漸放棄預測特定犯罪人未來犯罪的可能性，而從事確認犯人未來可能會增加或降低犯罪的因子研究，以及集中於早期的預測研究。

### （三）衝動性與犯罪

近來研究指出，衝動性是與反社會人格相聯結的主要人格特徵，衝動性是一

顯著高層次的行為，易於變成焦慮而尋求立即的快樂，屬於一種典型心理學的犯罪解釋。並且假設此特質乃是與生俱來，其缺乏內在限制，任何人均會觸犯，而此內在限制乃是一般所言的「良知」，此良知發展於兒童早期，犯罪行為乃是未能有效學習此內在限制。因而 Wilson and Herrnstein 指出易於從事犯罪行為者，與下列五種因素相關聯：(1)家庭生活、(2)次文化、(3)大眾傳媒、(4)經濟制度、(5)學校教育。至於 Walters 把衝動性當作是一種持久性人格，而指出犯罪者有下列八種特定想法：避重就輕(mollification)、走捷徑(cutoff)、附與合理化(entitlement)、權力取向(power)、多愁善感(sentimentality)、過度樂觀(superoptimism)、漫不專心(cognitive indolence)、缺乏連續性(discontinuity)。另外，Moffitt 指出衝動性是一種「生命過程的持久性」，在生命的每個階段，一小部分的人，均會有一種反社會行為類型，其可能是導源於早期神經心理問題(Vold, 1998)。

一般人均認為某些人易於犯罪乃是因其具有某種人格特質，惟研究者在此遭遇到方法論上的問題，導致其研究出來的東西是無價值的，此乃因研究者常指出犯罪者與非犯罪者最主要不同乃是其攻擊特質。換言之，目前的研究，尚不知人格在犯罪的解釋上占在多重要的角色。

## 二、生命週期論與犯罪傾向論

慢性習慣犯之研究顯示，一個人愈早顯現出嚴重的反社會行為，其愈有可能成為嚴重的慢性犯罪者；此外這些人在早期即開始各種不同的偏差行為或犯罪，且延續至成年時期，而其犯罪行為仍是多樣化而非專精化，因而便有了犯罪傾向(Criminal Propensity)之穩定性概念。犯罪學上犯罪傾向理論認為，慢性犯罪者乃自幼即有某種的缺陷或不良特性，不斷出現的犯罪與問題行為，是個人內在一種病態特徵的外在表現。如同赫胥(Travis Hirschi)和蓋佛森(Michael Gottfredson)於1990年出版之「一般化犯罪理論」(A General Theory of Crime)所言，「犯罪性」的最大不良特徵在於「低自我控制」(Low Self-Control)，倘若在兒童時期若未受到良好的社會化(socialization)，則易產生「低自我控制」，況且其特質會維持一生不變(Travis Hirschi and Michael Gottfredson, 1990)。

相對地，慢性習慣犯之研究亦顯示，在孩童及少年時期亦有其變化的可能性。因此，犯罪學上發展性理論認為生命是發展的、變化的，他們並未忽略個人特性或犯罪傾向的差異，但是他們卻認為，行為是可變的，也會受當時環境脈絡所影響，如同桑普森(Robert Sampson)和勞伯(John Laub)的逐級年齡非正式社會控制理論(Age-graded Theory of Informal Social Control)所言，犯罪係一發展的過程，在整個生命歷程中，均可能轉變發展之方向，既使是最活躍的犯罪

者，也會隨著生命過程而逐漸停止犯罪；縱使兒童早期的生活經驗和個人在自我控制上的差異，固可解釋偏差行為的變化，但日後的人生經驗對個人自我控制的影響仍是很大的（Robert Sampson and John Laub, 1993）。

基本上，Robert Sampson 和 John Laub 同意其他犯罪學者的意見：「正式或非正式的社會控制會限制犯行」、「越早犯罪，犯罪行為會一直持續」等，不過對於「沒有事情可以改變犯罪行為人的生命歷程」，提出不同意的看法。桑普森和勞伯認為人成熟時，影響到他去犯罪的傾向會改變。孩童時期，家庭因素具有關鍵性的影響；少年時期，偏差友伴因素具有關鍵性的影響；成年時期，婚姻與職業因素成為主要變項（如圖 2-1-1）。如果有好工作或者事業成功，通常會使人回歸正常生活；結婚後，會得到另一半的支持、相助，常常花時間在家庭上，可以減少和其他犯罪行為人的相處時間。以經濟學的角度而言，有自己的財物資本，可以有助於個人成功的機會，相同的，累積「社會資本」一樣可以有助於正常的行為，不誤入歧途；很明顯的，一段成功的婚姻可以累積社會資本，不但改善一個人的特質，而且會產生自我價值感，開始信任別人；另外，擁有成功的事業，不禁令人自問，有良好的工作表現，為什麼還要去從事犯罪行為？

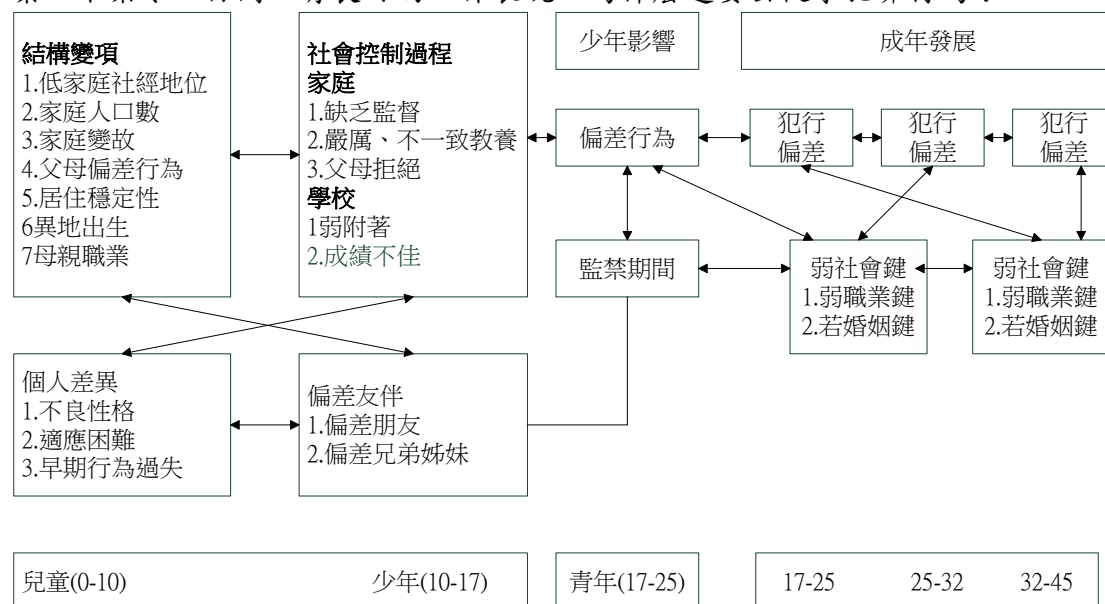


圖 2-2-1 Sampson 和 Laub 的逐級年齡非正式社會控制理論

誠如許春金教授引用 Julien Morizot and Marc Le Blanc(2003) 追蹤犯罪者與非犯罪者 25 年，評估其人格發展軌跡，發現了支持發展理論與傾向理論的證據：「『穩定和改變』或『不可塑和可塑』的對立觀點似乎並不合適。我們可以觀察到『穩定和改變』並存。一方面，個人人格至成年時期的差異性是相當穩定的，說明人格有其穩定性，支持特徵理論。另一方面，從少年至中年，個人的心理調適卻有不可忽略的成熟，且朝較好的方向發展。因此，個人特徵亦非穩定不變的。」（許春金，2008）從而，兩個理論在描述人格或慢性犯罪者時，或許均有其貢獻，均值得未來我們預防犯罪的參考。

### 三、犯罪斷念

### (一) 研究犯罪斷念 (desistance of crime) 之重要性

年齡與犯罪之關連性已被犯罪學者所證實，一般皆同意，青春晚期及進入成年初期的犯罪率是比其他年齡層為高，之後，隨年齡增加，逐年遞減，但尚未有一致的論述與研究，為何會造成如此犯罪率逐年遞減的重要原因(Hirschi & Gottfredson, 1995; Maruna, 2001; Moffitt, 1993a; Rhodes, 1989)，而有學者認為，犯罪斷念之研究可能可以提供解釋此一現象的重要原因。Hirschi and Gottfredson (1983 and 1990)等學者發現預測非行少年之行為特質參數變項，與斷念研究之參數變項相當接近類似，Akers (1985)亦證實此項研究；相反的，由Farrington(1990)等人所提之論點，認為兩者之間並無絕對之相關性，Uggen and Piliavin (1998)等人亦證實此論點。其他研究學者認為其間之差異性，主要在於犯罪行為動機之時間早晚，犯罪者早期斷念(early desistance)與晚期斷念(late desistance)所達成之成效是有明顯的差異效果，犯罪者之年齡愈輕，或無犯罪經驗者，其執行斷念之成效將有明顯的效益(Weitekamp & Kerner, 1994)。

從理論角度，研究預測潛在犯罪特性因子對犯罪者之生命歷程有絕對的重要性，研究顯示，潛在犯罪特性因子與斷念因子無絕對關連性，則將可完全推翻犯罪基本理論之支持，從政策角度，若潛在犯罪特性因子與斷念因子有絕對關連性，則對於斷念因子之了解，將可提供重要及正確的長期導入斷念於犯罪者(或潛在可能犯罪者)，而在犯罪防治的執行政策上形成建議與作法。

此外，犯罪學研究的發展常常傾向犯罪人持續犯罪的取向，但另一方面「年齡與犯罪」的關係，讓犯罪學開始注意到犯罪人有終止犯罪的現象，而逐漸地發展出「終止犯罪」的概念。許多研究指出，大部份犯罪比例，只出現在一小部份的犯罪人，稱之積習成癖之累犯(chronic offenders)或持續犯罪者(persistent offenders)，這方面研究，試圖找出早期偵查及介入防止累犯或持續犯罪者的可能性，但如何因應防止個別早期犯罪動機形成前(無犯罪事證)之偵查及加以阻止，策略面及執行面應如何訂定與操作，實有很大討論空間。研究學者指出，一旦初期犯罪者進入所謂累犯(或持續犯罪者)的行列，矯正的努力將是橫跨整個犯罪的生命週期(criminal careers)，需要付出非常大的努力，耗用非常多的人力、物力與經費，但其矯正成效有可能是毫無起色，這也是犯罪斷念研究之重要性，為了讓可能成為初期犯罪者，或進入累犯的可能性之前，在導入犯罪斷念執行，便可大幅降低持續犯罪者之產生。國外學者也認為不同年齡的犯罪歷程，亦會有不同的改變，因此犯罪斷念導入程序(desistance process)亦應有所不同(Ezell & Cohen, 2005; Farrington & West, 1995; Sampson & Laub, 1993, 1995)。

### (二) 犯罪斷念之意義

國內犯罪學者將「desistance」一詞釋譯為「終止」(許春金, 2006)，定義「終止犯罪」意指為「犯罪人遠離持續性犯罪活動的生活模式」，惟本文在此仍以犯罪斷念稱之。目前雖有大量文獻提及斷念研究，但Laub and Sampson (2001)等所言，尚無一致性的操作性定義(operational definition)，此乃因「是因有犯罪行為發生後，才有犯罪斷念的產生嗎？」(為雞生蛋、蛋生雞的因果導論)，或是其他學者所言：「要多少頻率的犯罪或多嚴重的犯罪之下降，才能找出斷念程序之特徵因子？」(Bushway, Piquero, Broidy, Cauffman, & Mazerolle, 2001)、「要多少年的非犯罪行為，才能證實斷念導入具有可靠性？」(Bushway et al., 2001; Laub & Sampson, 2001, 2003; Maruna, 2001; Piquero et al., 2003)，這是存在學術界不停爭辯的論點。

Meisenhelder (1977) 定義「斷念」為：「主觀性地認定犯罪行為模式，已成功地脫離之前的(犯罪)發展」。Loeber and Le Blanc (1990)則提出四個面向的「斷念」定義，包含：(1)規定斷念犯罪的約定；(2)犯罪現象有些微的減少；(3)犯罪者有明顯變為較輕微的犯罪行為；(4)達到絕佳點的成就。Uggen and Kruttschnitt's (1998)定義「斷念」為：「從某一犯罪行為狀態轉為非犯罪行為狀態，並且持續加以維持。」Maruna (2001)強調「斷念」是一種持續的維持，而不是一種終止。Bushway (2001)等人認為「斷念」為：「一種降低犯罪率的程序(概念性地了解犯罪的估算)，從非零程度(犯罪率)進入到實質經驗感受出穩定且無法分辨的近零程度之狀態。」Laub 和 Sampson (2003)則認為斷念是一個潛在的動態過程，是一種逐漸的轉變，而不是突然的變化，應該被視為一個過程。

綜合上述大部份的學者主張，可發現犯罪斷念乃是一個過程，是一個犯罪及偏差行為頻率與嚴重度遞減的歷程，最後將導致真正終止的結果，並且能長期地避免回到過去從事持續性犯罪的生活模式。

### (三)犯罪斷念之基本論點

Thomas P. LeBel, Ros Burnett, Shadd Maruna and Shawn Bushway (2008) 等人提出犯罪斷念之基本論點如下：

1. 從持續犯罪到犯罪斷念，是主觀個人因素和社會環境因素互動的結果。
2. 主觀改變包括動機或自我概念，社會改變包括婚姻和工作狀態，兩者對於犯罪斷念的研究同樣重要。
3. 縱貫性的研究可以瞭解不同個體間有關犯罪斷念的差異，但無法瞭解個體層次的因素，例如個人目標與動機均未列入考量(Uggen and Piliavin 1998)。
4. Laub and Sampson (2001)認為有關犯罪斷念原因的主客觀改變不應該分開探討，並且建議整合質化與量化研究方法，以便更加瞭解犯罪斷念。
5. 有關犯罪斷念的因素包含靜態與動態兩方面，靜態預測因素包括年齡、性別、犯罪歷史、家庭背景等(Gendreau et al. 1996)。
6. 動態改變因素則區分為社會變數和主觀變數，社會變數係指一些可以衡量的制度、發展事件和過程如婚姻、就業、為人父母。
7. 主觀變數用認知的、內在的及認同等字彙來描述個人如何經驗、瞭解、詮釋和理解他們周遭的世界。用主觀來表示個人的改變，如選擇、價值、目標、動機。
8. Sampson and Laub (1993)認為人生的轉折點，例如婚姻與就業，可以作為支持長期行為改變的催化劑，藉由例行性生活結構的提供，以及社會支持和社會附屬的提供，可以使人與過去徹底斷絕。
9. 關於犯罪斷念的主觀因素，有下列四個領域的研究：
  - (1)希望與自我效用：Maruna (2001)指出，犯罪繼續者常會感覺自己是天生注定就是偏差者(deviance)，犯罪斷念者則較為樂觀，認為自己可以掌握未來，且相信自己的自我價值和個人認同。
  - (2)羞恥感與悔悟：Leibrich (1996)指出，羞恥感是緩刑中的犯人放棄犯罪最主要的原因。
  - (3)恥辱內在化：Braithwaite (1989)提出兩種羞恥感：復原的羞恥感(對犯行後悔，但行為人內在價值還保留著)，恥辱的羞恥感(犯行和行為人都被認為是可恥的)，前者會鼓勵犯罪斷念，後者則會認為自己既然已經不被社會接納，反而會抗拒，導致成為累犯。

(4) 其他形式的認同：恥辱可以經由發展出新的認同感而被移除，例如「好爸媽」、「供應者」、「顧家的男人」。

#### (四) 犯罪斷念研究的典範

Bottoms and McWilliams (1979)認為實施緩刑的目的為：(1)提供犯罪者適當的幫助；(2)以法令監督犯罪者；(3)使一些監禁的犯罪者轉向；(4)降低犯罪。Bottoms(1979)等提出「非治療性典範」，表示對犯罪者的尊重：

- 把「治療」改成「幫助」
- 把「診斷」改成「評估分享」
- 把「顧客（犯罪者）依賴性的需要是社會工作行動的基礎」改成「共同定義任務是社會工作行動的基礎」

Raynor and Vanstone (1994)指出，尊重人應該包括對實際或潛在犯罪受害者的尊重，此舉引含了犯罪者的選擇應該有一些限制，緩刑者必須接受一些責任以減低犯罪造成的傷害，所以Raynor and Vanstone (1994)修正了Bottoms and McWilliams (1979)的典範(revised paradigm)如下：

- 把「幫助」改為「幫助應與承諾減低傷害一致」
- 把「評估分享」改為「應該藉由明確的對話和談判提供機會，讓犯罪者同意參與改變的過程」
- 把「共同定義任務」改為「共同定義與犯罪遺傳因子有關的任務」

McNeill (2001, 2004a)則提出修正版，稱之為(what works initiative)，重點如下：

- 將「幫助應與承諾減低傷害一致」修正為「干預對於降低再犯與保護公眾是必要的」
- 將「應該藉由明確的對話和談判提供機會，讓犯罪者同意參與改變的過程」，修正為「需要運用結構性的評估工具進行專業的風險評估」
- 將「共同定義與犯罪遺傳因子有關的任務」，修正為「強制性參與結構性計畫與個案管理過程，用以指出犯罪遺傳因子，此為法律強加的要件」

Maruna (2001)另外提出三種犯罪斷念的文獻：

- 成熟改變理論：年齡與某些犯罪行為有關，特別是街頭犯罪。
- 社會連結理論：早期成年期的家庭、就業、教育計畫可以改變犯罪行為。
- 敘述理論：是一種質化研究，強調個人的自我認同感，反應在動機的改變、對別人的顧慮、對未來的考量。

Farrall (2002)強調「客觀環境」與「犯罪者主觀的價值觀」兩者間的關連性，認為犯罪斷念本身不是一個事件（類似醫治疾病一樣），而是一個過程。

#### (五) 有關支持犯罪斷念的文獻

(1)強調緩刑對於犯罪斷念的支持角色，Rex (1999)指出，官員的責任、公平、鼓勵都可引起緩刑者對斷念的承諾。

(2)Hill (1999)認為官員與緩刑者的工作關係並非促進斷念唯一或最重要的因素，緩刑者的本身資源與社會網路，比專業人員更能有效解決他們本身的問題。

(3)Schoon and Bynner (2003)用適應力觀點取代風險、犯罪遺傳因子等字眼，強調認知、利用與發展緩刑者的長處、資源、技藝、資產。

(4)Maruna and LeBel (2003)也提出要發展出以優點為基礎的方法，Bazemore (1999)認為如此才能增加緩刑者的服從性，並鼓勵犯罪者贏得救贖。

(5)Farrall (2002)認為斷念與緩刑者的內心動機、社會環境、個人環境較為

相關，社會資本對於鼓勵斷念是必須的，緩刑者若缺乏機會，就不會有能力去改變。

#### （六）犯罪與年齡

早期大部分的犯罪學理論多著重於犯罪原因的探討，而鮮少對於犯罪的終止感興趣。多數的學派提出造成個人犯罪的原因，但卻很少關注到犯罪人成年之後是否出現犯罪終止的情形。

就像性別、社經地位、族群一樣，人之年齡與犯罪率及犯罪型態應有明顯地關聯性。因為，時間會改變一切。犯罪與偏差行為亦應會隨年齡之變化而有所變遷。事實上，在犯罪統計被制度化與精確化後，年齡被認為是研究犯罪的一項最簡易而重要的事實。因為，一方面官方統計均登錄記載犯罪者的年齡並說明各類型犯罪者年齡的分佈狀況，而成為犯罪學研究最容易收集到的一個變項；另一方面，任何一種犯罪理論也均要以犯罪者的實際年齡分佈狀況為理論的前提要件。年齡可說是犯罪現象中相當顯著而突出的變項。

一般犯罪統計（調查）均會顯示，犯罪（偏差）行為在少年中期達到最高峰，然後急劇下降。無論高、低犯罪率團體均有相似的高峰年齡，但彼此之間犯罪率的差異並不因年齡而有所改變。年齡與犯罪的關係就是這樣。而且，犯罪（偏差行為）與年齡之關係並不因性別、族群及犯罪類型（包括白領犯罪）等干擾因素而改變。即使在監獄中，當能控制住其他各種干擾因素時，此種關係亦不變。

Hirschi 和 Gottfredson 亦發展出「年齡與犯罪的曲線」。他們匯集 Nelson (1857) 對 1842~1844 年英格蘭和威爾斯地區的研究，Goring (1913) 對 1908 年英格蘭地區的研究，以及美國法務部 (1979) 全美地區的統計，他們發現不同時空，但犯罪者的年齡曲線竟然相當一致。後來 Nagin 和 Land 於 1993 年，根據犯行的傾向將犯罪人分為幾群，發展出不同犯罪人群體之「犯罪與年齡關係的曲線」(Laub & Sampson, 2003)，是繼 Hirschi 和 Gottfredson 之後的另一項發展。而 Laub 和 Sampson 在 2003 年的研究，追蹤格魯克夫婦 1939~1948 年研究的 500 位青少年犯，分析他們從青少年到老年生命歷程的改變。他們發現整體而言，年齡與犯罪的關係曲線和 Hirschi 和 Gottfredson 所提出的是一致的。他們另外還嘗試用不同的犯罪類型、幼年風險因子、犯行嚴重性等來分析犯罪人的長期犯罪軌跡，這項研究可以說是 Hirschi 和 Gottfredson 所提出的「犯罪與年齡關係」的進一步修正，其仍舊證實了犯罪與年齡的關係。

雖然犯罪與年齡的關係目前為止是相當確定的，但犯罪的終止仍常被質疑，犯罪人不一定都出於自願性終止，反而可能因為死亡、監禁而產生非自願性的終止，故仍然呈現犯罪隨年齡而下降的假象。但 Laub 和 Sampson 2003 年的研究，在排除了死亡與監禁的犯罪人後，仍然於統計數據上呈現了犯罪隨年齡下降的現象，證明了犯罪終止的現象存在，並不是因為死亡、監禁的因素的介入。另外，監禁引起的非自願性終止犯罪，Piquero 和他的同事在 2001 年的研究發現：百分之九十二的犯罪人在死前的二十年是沒有犯罪的，因此亦可推翻犯罪人監禁造成犯罪下降的假設 (Laub & Sampson, 2003)。

以上所述是國外學者對於「年齡與犯罪關係」的發現與闡述。相對而言，國內對這方面的研究相當地少，其中學者許春金曾經對 2000 年台閩刑案統計進行分析，探討性別、年齡、與殺人犯罪、強盜、竊盜犯罪的關係，發現各類型犯罪人的尖峰之年齡略有差異（竊盜十四歲最多、強盜十七歲最多、殺人犯罪十八歲最多），但均在少年中晚期，且之後急速下降。這項國內的研究驗證了外國學者所提出之「年齡與犯罪的關係」，可見犯罪的終止現象不因地區、種族及犯罪類

型而有所差異（黃曉芬，2006）。

#### （七）終止犯罪影響因素

黃曉芬（2006）研究「終止犯罪」的現象。該研究談兩位終止犯罪者與3位持續犯罪者，發現兩組人有許多相似之處：他們都明顯地呈現出早期父子依附關係的缺乏；其中4位是早發犯，一位是晚發犯（該研究定義15歲為早發犯與晚發犯之分界點），而皆有幫派或角頭背景，且皆從犯罪活動中獲得相當多的利益與肯定。終止犯罪者與持續犯罪者的犯罪思維極為雷同：合理化自己的犯罪行為、認知犯罪的代價，並對司法抱持負面觀感。

然而，研究發現終止犯罪者與持續犯罪者明顯的差異在於：社會連結方面，終止犯罪者有新的正向社會連結，並某種程度地切斷犯罪關係的連結；而持續犯罪者則是某種程度地切斷正向社會連結，持續地和犯罪同儕保持聯繫。另外，在生活型態方面，終止犯罪者有較正向的轉變，持續犯罪者則仍維持原遊樂型生活型態之樣貌。

該研究從兩位終止犯罪者身上發現：終止犯罪是一個歷程，而不是一個截然的劃分點；終止犯罪者在無官方犯罪紀錄的情形下，仍會出現犯罪的影子：犯罪意圖或犯罪行為。研究從他們陳述中的主觀修辭，如：「慢慢地」、「漸漸的」，及他們具體的生命事件於犯罪嚴重性與犯罪頻率的遞減，都印證了「終止犯罪」是一個過程。

從該研究中兩位終止犯罪者「終止犯罪」的歷程中發現，犯罪終止的機制與個人積極決定的能力、情境轉變有關。終止犯罪者有些決定並非因為個人想要遠離犯罪，而是出自於他們想要過更好的生活：為了生存、為了賺錢；他們也會評估犯罪所造成的損害，或者也會因為對其自身的反省，而做出終止犯罪的決定。這些積極的決定顯示出終止犯罪者如同理性選擇理論對犯罪人的理解：犯罪人是在有限的理性之下蒐集資訊，選擇、滿足當下對自己的利益，而終止犯就是在個人利益與犯罪代價的權衡之下逐步「走向正途」的。因此，人是具有改善自我環境的渴望。

除了個人積極的決定發揮了作用，更不可缺少的是情境轉變，個人需要一個有利的外在環境協助他們積極地改變生命、遠離犯罪。有利的外在環境，所指的是正當、合法的環境，它所能提供的包括：時間、空間所帶來對犯罪活動的阻隔，環境裡接觸的人所帶來的資源，在環境努力、投入所帶來的成就感與價值感。終止犯罪者皆出於某種程度的無意：無意遠離犯罪（為了賺錢、為了戒毒再回去混黑社會），但卻接觸了這個有利的環境。投入新環境後，環境本身為他們帶來遠離犯罪的效果，而他們也在這個有利的環境中，做出更有益於他們的選擇，因而終止犯罪。

#### （八）終止犯罪之共同特徵

大多數終止犯罪共有的特徵如家庭型態、學校生活型態、交友、工作以及犯罪的歷程等型。

家庭型態方面可分為：1)家庭結構；2)家庭成員互動；3)家庭成員是否有犯罪記錄；4)家庭成員的經濟穩定性

學校生活方面型態可分為：1)學歷與學業表現；2)同儕與老師關係

交友型態方面可分為：1)交友生活模式；2)交友工作穩定性；3)交友是否有犯罪記錄。

工作型態方面可分為：1)工作穩定性；2)工作場所與態樣（是否為易犯罪場所）

犯罪歷程與型態方面可分為：1)犯罪類型；2)犯罪次數

導入犯罪預防專線，由助於犯罪斷念之理論實踐，對於犯罪預防及降低有正面的幫助，另結合自願及慈善民間團體投入犯罪預防專線人力，亦可節省政府之預算並增加民間機構自行籌措財源之可能性。

Lila Kazemian (2007)則認為，有關犯罪斷念的研究不應只有著重個體之間的比較，而應強調個人內在的改變，因為如此才能監督犯罪斷念的進展情形。犯罪斷念應該被視為一種過程，而非突然發生的事件。換言之，與其完全關注在終止的那一點，更值得吾人努力去解釋犯罪人在犯罪斷念止過程中何種機制扮演了重要角色。測量犯罪斷念（如頻率、認真程度）必須整合各種不同的犯罪生命歷程因子。Lila 建議以下論述：

1. 有必要比較靜態的與動態的犯罪斷念測量結果，因為僅僅關注「終止」，無法捕捉到犯罪斷念過程中犯罪模式的改變情形。
2. 重複不同犯罪斷念個案之間的比較研究是必要的。過去犯罪歷程研究主要是依靠官方資料(Le Blanc & Loeber, 1998)，而 Uggen and Piliavin (1998)則將犯罪斷念的解釋擴展到自陳報告之侵害，而晚近的研究則傾向整合以上兩種方法(Laub & Sampson, 2001; Nagin et al., 1995)。
3. 犯罪學研究的主流可以獲益自整合認知傾向的測量，包括性犯罪與認知與行為計畫。
4. 研究犯罪斷念過程時，不應再把認知傾向和社會連結分開來看。
5. 不宜把犯罪斷念者和繼續犯罪者分成兩個群體來做研究，應該比較兩者之間的異同。
6. 犯罪機會、社會背景、認知傾向之間的互動有助於研究犯罪斷念。
7. 過去，人類生活的主觀面向，包含情緒、思想、動機、目標等，在研究犯罪時往往被忽略，近年來，學者(Laub & Sampson, 2001, 2003; Piquero et al., 2003)已採用質化與量化並重研究方法，如此對犯罪可以獲得更全面性的認識，也有助於瞭解犯罪斷念的過程。

### 第三節 國外相關犯罪預防專線之回顧

在國外，一般「求助專線」(Helpline)，或通稱為「熱線」(Hotline)，大部份由政府公部門設立，但也有熱心公益團體或私人單位所設立，「專線」及「熱線」的設立則是因應通報的需要，以 24 小時及全年無休且設有專人接聽服務模式，是國內外最普遍及常見的運作方式。熱線最初的設計是提供危機介入和轉介服務，且發展成多元性質的熱線服務，來解決問題例如騷擾和性侵害、老人需求、藥酒癮、自殺意圖、兒童虐待等等。運用電話方式來滿足人們的需求不斷地增加，反映出「電話」成為人群服務網絡的重要媒介的一種文化現象(游美貴、鄭麗珍，2007)。

「通報熱線」(Hotline)與「求助專線」(Helpline)之差異在於：「通報熱線」(Hotline)單指熱線的通報服務，例如報案、通報等功能，例如國內常見之 110 警政報案專線、119 消防報案專線等，此一運作的模式，較類似所謂的熱線中心或通報中心(Call Center)的方式，該專線並不提供任何服務轉介或諮詢等服務。而「求助專線」(Helpline)則是包涵通報、諮詢、線上諮商、醫療

心理諮詢諮商、及庇護轉介等服務，其顯然範圍較廣，如英國的兒童保護專線和家庭暴力求助專線，或類似國內 113 婦幼保護專線等。相關研究顯示，無論是熱線或是專線，都明顯具有社會緊急救助支持的功能，一般而言，專業人員應具備積極傾聽、專業判斷、資訊提供、轉介及諮商等能力(Lazar and Erera, 1998)。從國外研究顯示(Kinzel and Nanson, 2000)，危機熱線是一種提供個人在危機中的重要服務，使缺乏其他支持網絡的個人可以致電尋求協助。而電話志工的主要角色為聆聽、支持來電者、提供資訊以及轉介機構。機構依賴這些志工完成大量案件，但卻也面臨不斷地招募新人以及訓練的工作。志工通常會面對人們的痛苦、可怕經驗，也可能影響自己的想法與感受。多項研究中亦顯示，男性求助之比例少於女性，因此性別差異對於求助行為亦引發多項學術探討，性別及其他差異，對於青少年求助專線的影響亦為重要課題。

有關專線評估的面向，游美貴與鄭麗珍等人整理文獻指出(游美貴、鄭麗珍, 2007)，如 Wasco 等人(2004)針對美國伊利諾州性侵害專線進行成效評估，評估三大服務有緊急專線、倡導及諮商服務；其中緊急專線及宣導服務的面向包含資訊提供、情緒支持、宣導以及協助決策。再者，服務使用經驗之評估分為傾聽技巧、接聽電話者之敏感度、需求滿意度、談話步調、提供之建議、結束談話的技巧(Boddy, et al., 2005)等等。從美國案例看來，在專線的設置上，多以不同個案類型有其「單一專線」；或是因著服務項目不同而設置「不同的專線服務」。職司專線服務的機構可以是公部門，亦可为私部門；所提供的服務較多元，除通報外，尚有提供諮商、危機處遇、線上轉介及資料提供服務等等；亦因應多元族群的需求，除提供多國語言服務，也納入身心障礙人士的特殊需求考量。

以下針對不同國家，對相關熱線(Hotline)及求助專線(Helpline)作回顧。

## 一、美國案例

### (一)「9-1-1」系統

「9-1-1」系統是美國非常重要之緊急救難專線，由 1999 年 10 月首次提出無線與公共安全 9-1-1 法案(the Wireless Communications and Public Safety Act of 1999 (9-1-1 Act))之後，在美國經歷 911 恐怖事件之後，由美國國土安全部(Department of Homeland Security, DHS)及聯邦通訊委員會(Federal Communications Commission, FCC)重新規劃全美公共安全緊急救難專線系統回應要點(Public Safety Answering Points, PSAPs)<sup>2</sup>，加強成為跨美國全國(nationwide)的整合型系統，目前 FCC 透過 9-1-1 法案已強化「9-1-1」專線系統成為無漏洞之犯罪預防專線(包含反恐之功能)，其整合內容包含以下幾點：

- (1)、PSAP 設備及程序可完全標準化，將區域性、州域性、跨州域性及全國性等不同層度之需求作標準化分類，加強公共安全及緊急救難之協調性。
- (2)、「9-1-1」系統應可應付所有大型規模之災難需求(large-scale disasters)，因此，DHS 及 FCC 正擴充所有設備能量，以備將來可完全滿足公共安全及緊急救難之需求。
- (3)、「9-1-1」系統應整合其他相關系統資訊，包括犯罪人資料系統、諮商團體顧問系統、法院資料庫、監所資訊系統，並可完全轉置各項需求至不同團體組織。

---

<sup>2</sup> <http://www.fcc.gov/pshs/services/911-services/Welcome.html>

- (4)、「9-1-1」系統非常重視校園安全(Campus Safety)，針對各地區性學校設至校園緊急應變溝通資訊管道(Campus Emergency Information)，並依學生人數多寡擬定緊急應變管理計畫(Campus Emergency Management Plan)，藉由 9-1-1 系統整合當地校園各項緊急應變資源，包含第一時間回應處理、9-1-1 勤指中心、醫院、及其他相關安全組織與機關。

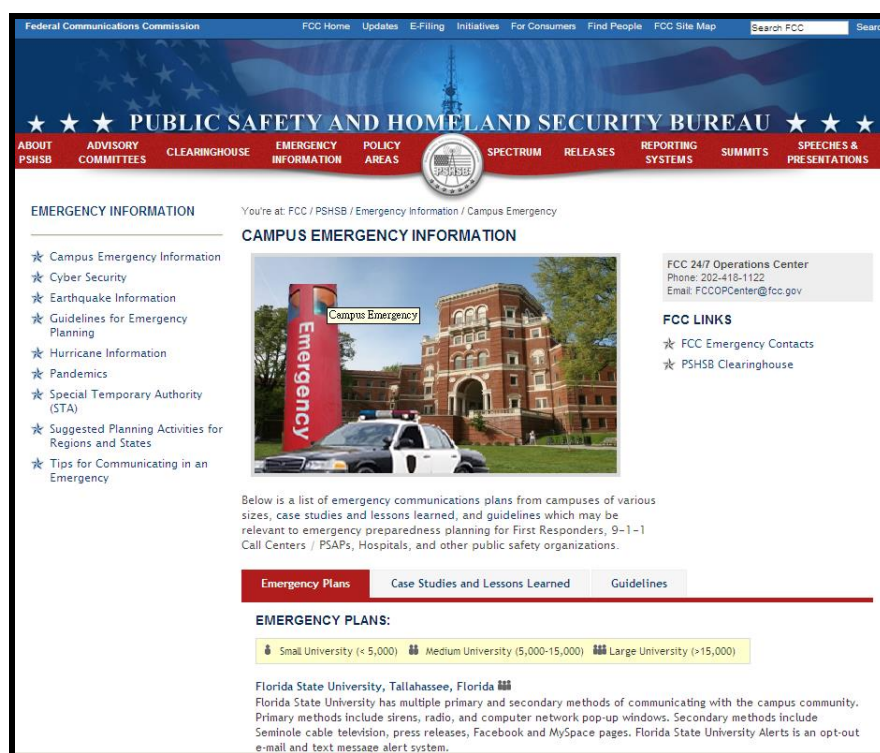


圖 2-3-1 美國 9-1-1 系統校園安全網站

## (二)國家家庭暴力熱線

美國國家家庭暴力熱線<sup>3</sup>(The National Domestic Violence Hotline)設立於1996年，是由美國國會通過婦女反對暴力法案(Violence Against Women Act)目前設置在美國德州的Austin 市非營利組織，除服務全國本土以外，尚有波多黎各及維爾京群島等美國屬地，一天24 小時、一星期7天開放免費call in電話，目前統計每月約有21,000通救助電話。該單位目前提供170種語言之線上翻譯，也提供給殘障人士使用，包含聾啞人士等，專線的服務內容如下(游美貴、鄭麗珍，2007)：

- (1)、危機處遇 (crisis intervention)：協助來電者確認通報問題和商討可能解決之道，包括在危機時訂出安全計畫。
- (2)、資訊 (information)：提供來電者或其親友有關家庭暴力、兒童虐待、性侵害等事件或施虐者干預計畫的資訊，並協助與法院系統連線。
- (3)、轉介服務 (referral)：協助轉介到受暴婦女庇護所、社會福利機構、法律諮詢單位、其他相關機構。

<sup>3</sup> <http://www.ndvh.org/>

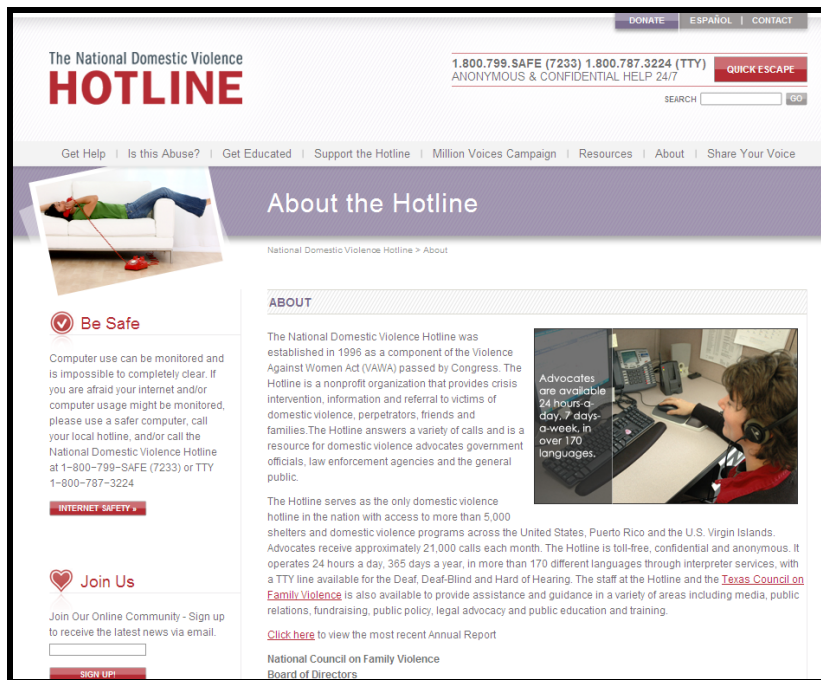


圖 2-3-2 美國國家家庭暴力熱線網站

### (三) 俄亥俄州托利多市警察局防治犯罪諮詢專線

俄亥俄州托利多市警察局<sup>4</sup>，已成為全美第一個使用防治犯罪諮詢專線的警察機構，只要從按鍵式電話撥出，系統整天都能提供服務。系統提供表列式選項給諮詢者，例如安全小秘訣、本週犯罪防制者榜首、犯罪注意要項、即將到的社區安全互助會議資訊和防治犯罪的小故事等，後者乃專為兒童所設計的，經由許多的故事及歌曲，提供許多預防犯罪和保障安全的訊息給兒童。經由系統的自動編排效果，信息內容可以每幾天更換一次，系統管理者可以一次輸入許多組重要的資訊，然後在特定的日期以程式令其自動更換。資料顯示，每一年約有 40 萬通 9-1-1 緊急通報的電話，約有 11 萬通非緊急需求之通報電話，第一緊急處理電話時間平均每通約為 6.37 分鐘(Priority 1)，而非緊急需求之通報電話時間約為 67 分鐘<sup>5</sup>。

<sup>4</sup> <http://www.toledopolice.com/>

<sup>5</sup> <http://www.toledopolice.com/Annual%20Report%202007/2007%20Annual%20Report.pdf>

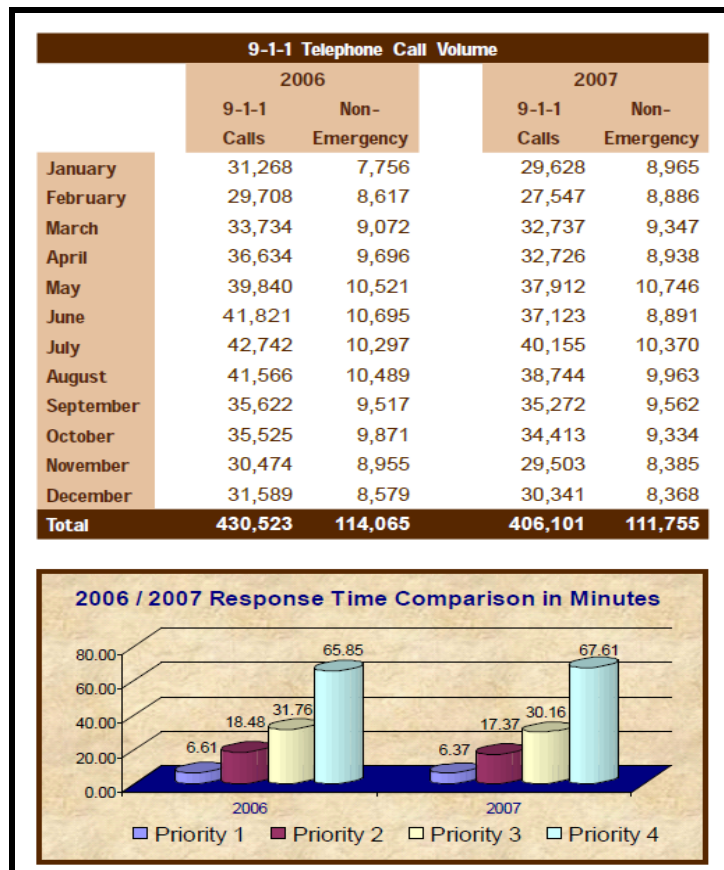


圖 2-3-3 俄亥俄州托利多市警察局 9-1-1 專熱統計資料

#### (四)芝加哥伊利諾州老媽媽關懷熱線

芝加哥伊利諾州老媽媽關懷熱線(Grandma Please)，是由老人志工擔任電話諮商者，提供貧民區孩童的服務方案。從統計資料顯示，一年中共計有 4,678 通電話記錄，並且訪談 108 位孩童（包括來電者與非來電者）以及 37 位老年接聽電話志工。該專線發現（1）貧民區內的孩童，年紀越大的女孩越容易使用該熱線，內容以人際關係和學校問題為主，喜歡接受「Grandma」（老媽媽）的建議；（2）電話記錄分析發現來電者的內容，以提及正向事件和成就為主，以獲得成年人的稱讚與認同；（3）訪談未曾來電者的原因為，沒有獲得相關資訊以及不覺得來電後可以獲得幫助；（4）老年志工給予該方案很高的滿意度，以及喜歡與孩童間的互動。該研究也指出，此種跨代間、跨種族的電話接觸，可以同時提供支持給兩種危機族群：貧民區的孩童以及老年人（整理自：113 婦幼保護專線運作模式成效評估研究報告）。

#### (六)美國加州「青少年熱線」

美國加州青少年熱線(teenlineonline)<sup>6</sup>成立1980年，經由一群專為青少年服務的專業人士所設立的非營利組織，並且體會到經由年青人與年青人的熱線對話(a teen-to-teen hotline)，將有助於吸引年青人及解決年青人的問題。該熱線創始人認為青少年遭遇問題時，第一時間通常是找其可信任的同伴諮商，大部分年青人認為父母不可能了解他們的生活及朋友會嘲笑或離棄他們，而此熱線提供一安全及可信賴的隱密專線，傾聽(listening)、不論斷(non-judgment)並了解認同青少年的處境是該熱線主要宗旨，傾聽心聲將帶給青少年極大的改變，甚

<sup>6</sup> <http://teenlineonline.org/teens/call-teenline>

至可以救回一條性命(This simple act of listening can make a huge difference - sometimes a life-saving one.)，每一年約有9,000位青少年使用該專線，更有約30,000位青少年參加該專線之相關活動，該熱線亦獲得加州及全國多項優良社會服務獎項。該熱線主要預算來源是由熱心人士捐款，服務人員主要是志願義工。

加州青少年熱線提供開放免費call in電話，為經過訓練的高中生負責接線，不提供諮商服務，而給與來電者積極傾聽、問題解決、或轉介資源之服務，並由專業社工進行督導及協助。該專線檢視來電青少年熱線的少年個案所關注的議題，以同理心來認同其他少年(一般國高中生)所關注的事項，如同儕關係、家庭問題自尊及酒藥之使用狀況、及學校情形，故可表示少年熱線之個案所關注事項可代表一般少年的狀況。青少年的來電內容與一般成人不同，大部分是談人際與家庭問題，與成人相比，青少年來電者大多是提供資訊，較少去要求資源。該熱線提供相關青少年教材及CD影片資料供有需要者使用，熱線網站亦設立相關討論議題之題材(如毒品、同性戀、家暴、同儕壓力、交友感情、學校課業、父母相處問題等)，供青少年上網討論並參考其他青少年及社會義工所給建議。

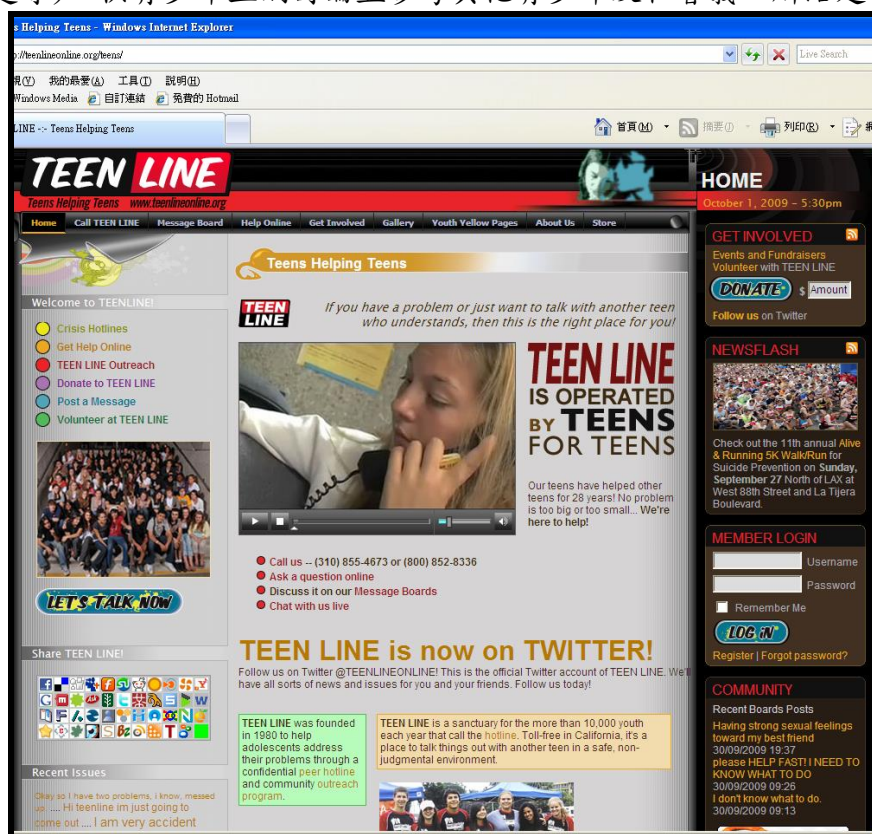


圖 2-3-4 加州青少年熱線網站

該網站提供使用者回應之簡易問項，了解該熱線是否對使用者有幫助(DID TEENLINE HELP YOU?)，從該網站使用者青少年的回應投票看出，從2008年8月13日至2009年10月1日統計，共有707位使用過該求助熱線(或投票)，有249位(35.2%)認為該求助熱線毫無幫助(Not at all)，有181位(25.6%)認為完全有幫助解決其個人問題(Completely)，有112位(15.8%)認為很有幫助(A lot)，有101位(14.3%)認為有一些幫助(A little)，而有78位(11%)認為或多或少有幫助(More or Less)。

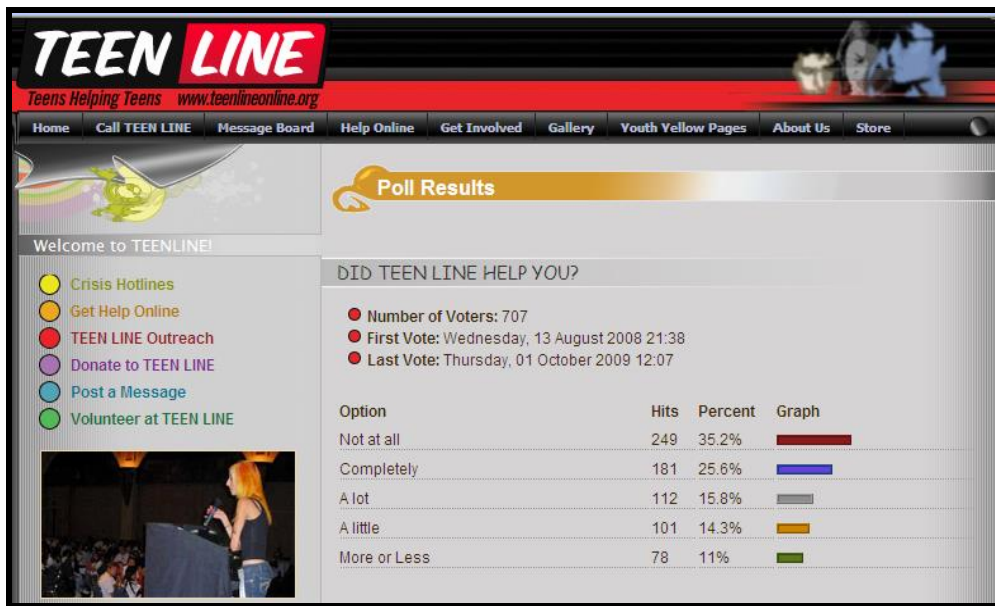


圖 2-3-5 加州青少年熱線網站使用者問項統計

## 二、英國案例

### (一)倫敦大都會警察局「999」專線

英國倫敦大都會警察局(London Metropolitan Police)提供緊急與非緊急兩種報案專線，「999」專線<sup>7</sup>是提供給倫敦居民報案熱線專線使用，若是非緊急電話則有另一專線服務(Call the Met Police on 0300 123 1212 for non-emergency crime)，「999」專線是因應緊急事故，例如犯人就在附近，或是有受傷需立即送醫急救等，若非緊急事故，則可撥打非緊急專線，非緊急專線將報案類別分為以下幾種：兒童虐待(Child abuse)、家庭暴力(Domestic violence)、憎惡犯罪(Hate crime)、強暴與性侵害(Rape and sexual assault)、電腦與網路犯罪(Computer and Internet-related crime)、偽造與詐騙(Frauds, con tricks and scams)、偷竊(Theft)、恐怖主義(Terrorism)等，由警方資料及英國犯罪調查統計，就2007年統計資料顯示，平均每月各類型犯罪之總計約高達14,000多件，而當中以暴力型犯罪(Violence)及偷竊(Theft)占最大宗，其比例如下之圓餅圖所示。並且該專線亦可透過網路報案方式，檢舉可疑嫌犯，除了警方提供專線預防犯罪之外，民間團體亦提供「犯罪禁止終結者」等服務專線(Crimestoppers)<sup>8</sup>，讓民眾可借由民間自助管道達成預防犯罪之效果，其中在「環境預防犯罪」部份有多項不同之作法，例如防治家庭暴力(Domestic violence)產生、住宅竊盜(Stop burglars)及反社會行為偏差者(Anti-social behavior)，皆提供專線諮詢之協助<sup>9</sup>。

<sup>7</sup> [http://www.met.police.uk/reporting\\_crime/specific\\_crimes.htm#Chil](http://www.met.police.uk/reporting_crime/specific_crimes.htm#Chil)

<sup>8</sup> <http://www.crimestoppers-uk.org/>

<sup>9</sup> <http://www.crimestoppers-uk.org/crime-prevention>

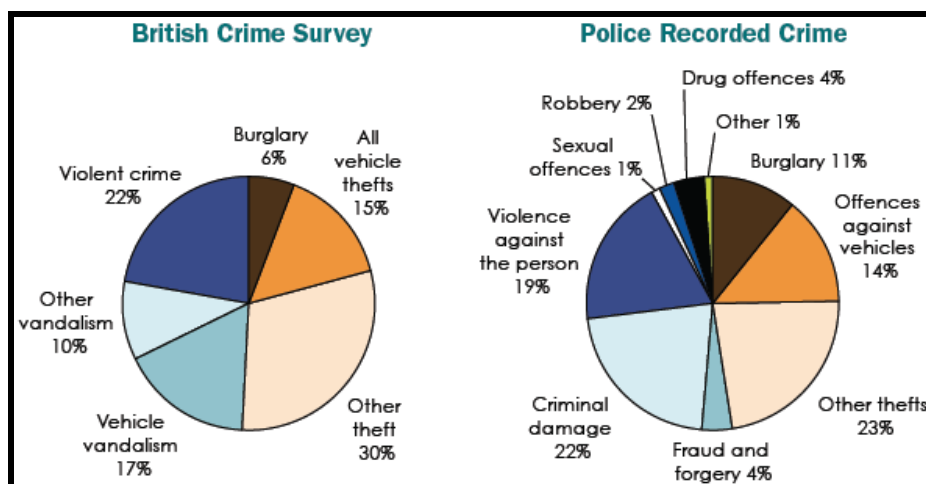


圖 2-3-6 英國倫敦大都會警察局犯罪統計比例圖示

另倫敦大都會警察局提供各犯罪預防作法，並與社區居民合作一起共同打擊犯罪，其中包含藝術品古物、古董(art and antiques)之保護作法；企業防損安全規劃；監視錄影設備(CCTV)之設置；孩童照顧安全(Child Care)；電腦失竊安全(Computer Safety)；交通安全(Driving Safety)；住家失竊安全(Home Safety)；手機失竊(Mobil Phone)；鄰居照護(Neighborhood Watch)；個人安全(Personal Safety)；財產損失(Property Marking)；公共看護計畫(PUBWATCH)<sup>10</sup>；汽車失竊(Vehicle crime)等。

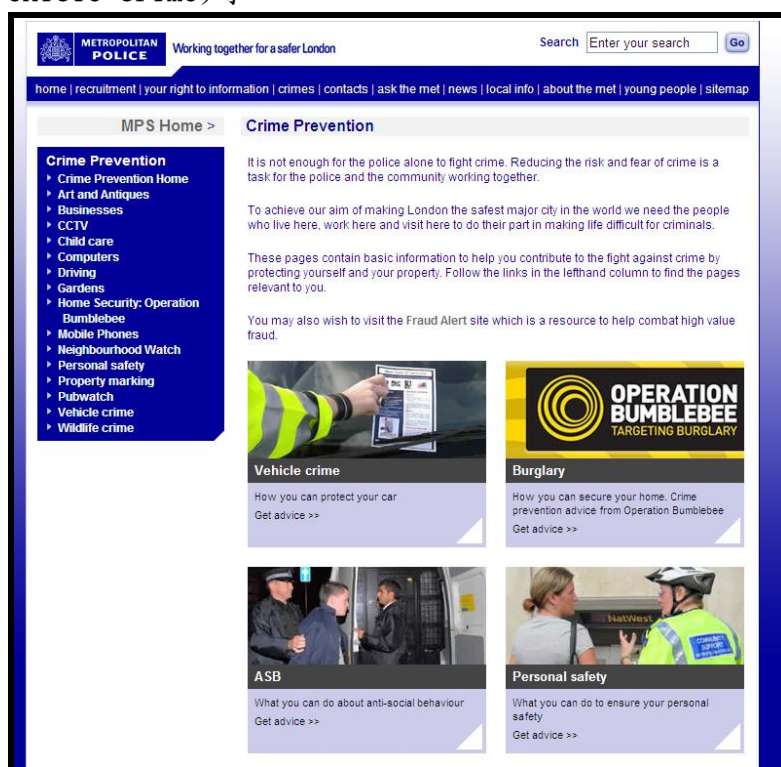


圖 2-3-7 英國倫敦大都會警察局犯罪統計比例圖示

## (二)英國「兒童保護」專線

<sup>10</sup> 此項措施是倫敦大都會警察局利用領有警察認可之公共安全看護執照人員(Licensees)，協助警察作犯罪防治之資訊通報者或協助者，從統計資料顯示，此項作法，確實讓有心製造社會問題之社區頭痛人物可減少事端發生機率。

英國「兒童保護」專線為全國性服務專線，主要是「兒童保護專線（Child Protection Helpline）」<sup>11</sup>及「家庭暴力求助專線」兩求助專線為主，此二專線皆由民間的非營利組織運作；前者由NSPCC(The National Society for the Prevention of Cruelty to Children)負責，後者由Women's Aid經營。兒童保護求助專線為24 小時運作，提供資訊、建議與諮商服務給任何關心兒童安危的人。此NSPCC兒保專線同時也運作有威爾斯語及五種亞洲主要語言的功能，也接受專為聽障人士特有的電話(textphone)。統計資料顯示，每年約可協助25萬位婦女及兒童免於暴力的恐懼。

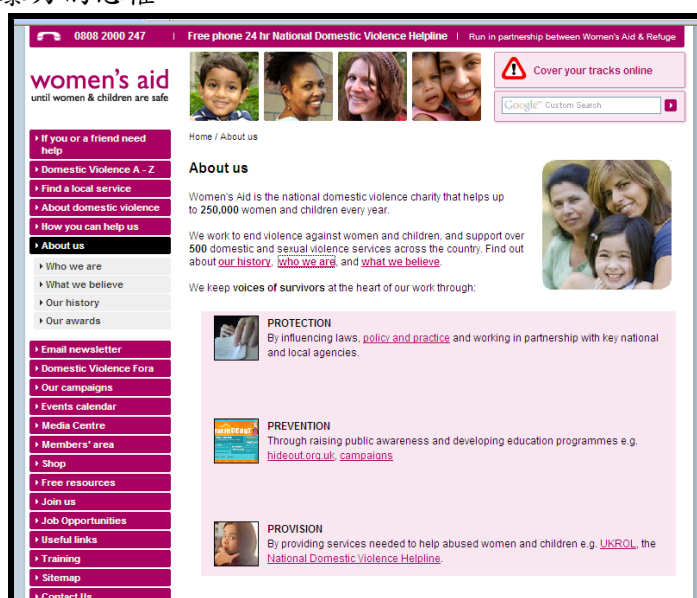


圖 2-3-8 英國 Women's Aid 反家庭暴力求助專線

該專線在忙線時，總機會提醒求助者稍後再撥，但若為緊急個案，則總機會即刻建議改打英國緊急報案「999」報案電話。現有兒童保護專線的工作人員，皆為訓練有素的兒童保護工作者，這些工作者不僅提供專線服務，也協助解決任何有關兒童照顧的問題，其中會視需要直接轉介相關的服務機構，甚至建議有關的資訊提供給求助者(游美貴、鄭麗珍，2007)。在英國，全國性的家庭暴力防治二十四小時求助專線，由Women's Aid 及與其聯盟所屬的庇護所共同經營。專線有多種不同的語言型態，除可以提供不是以英語為母語的人士使用，同時專線也接受由英國電信(British Telecom)所提供為聽障人士專屬使用的電話系統。這個求助專線提供婦女或相關人員，有關的資訊及諮詢的服務。專線的工作人員，會與求助者討論有效的選擇，如果適當的話，也會轉介求助者至庇護所和其他協助的機構及資訊。專線主要的目的，在於能夠與受虐婦女討論相關的選擇，並且為這些婦女充權，使其能將這些選擇轉換成行動，進而改變她自己及其子女的生活(Women's Aid, 2005)。家暴專線若於忙線中，會自動轉語音信箱，工作人員會隨時查詢語音信箱，並盡快的回應。以2003至2004 年為例，計有250,000 通電話進入求助專線，約有74,000 由專人接聽到。以2005 年而言，專線目前主要的求助者，有非常高的比例為受虐婦女本身，或是代表婦女的家人、朋友、同事及其專業的工作人員。專線的工作人員則是訓練有素的工作人員及志工，全部工作人員皆為女性。工作人員的角色及提供的服務如下(游美貴、鄭麗珍，2007)：

(1) 提供支持性的傾聽和適切的諮商服務。

<sup>11</sup> <http://www.womensaid.org.uk/>

- (2) 提供婦女在其居住的地區以家庭法專長的律師資訊。
- (3) 連結婦女與在地的Women's Aid 機構，以提供面訪或外展的服務。
- (4) 轉介婦女及其子女至緊急的庇護處所。
- (5) 郵寄Women's Aid 的資料或相關訊息（含居住、法律、暴力迷思、健康等等）的單張給需要的求助者。
- (6) 專線也會個別回覆電子郵件或信件等等。

### 三、南非案例-開普敦市 Cape Town「107」專線

南非是世界上犯罪率最高的國家之一，開普敦市亦是知名治安勤務相當繁重的大城市之一，從統計資料顯示，2003 年至 2004 年，在身體傷害部份(Assault with the intent to inflict grievous bodily harm)，就高達 260,082 件，兇殺案(Murder)部分，就高達 19,824 件，可見開普敦市的犯罪情況之嚴重<sup>12</sup>。而開普敦市的警察專線並無統一，若是位於開普敦市區內，則可直接撥打「107」專線<sup>13</sup>，若是緊急救助回覆專線，則必需撥打「10111」專線，不同需求有不同之專線，這也形成開普敦市治安專線多頭馬車無法整合的情況(例如手機無法撥打「107」專線請求協助)。目前開普敦市為了整合此問題，也成立一公共緊急連絡中心(City of Cape Town Public Emergency Communication Centre)，期望整合不同需求之專線。

| Crime Statistics for South Africa (1994/1995 to 2003/2004)                                                     |                |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Crime Information Analysis Centre - South African Police Service                                               |                |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Crime in the RSA for the period April to March 1994/1995 to 2003/2004 Crime Information Analysis Centre (CIAC) |                |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| RSA Total                                                                                                      |                |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Crime Category                                                                                                 | April to March |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
|                                                                                                                | 1994/1995      | 1995/1996 | 1996/1997 | 1997/1998 | 1998/1999 | 1999/2000 | 2000/2001 | 2001/2002 | 2002/2003 | 2003/2004 |
| Murder                                                                                                         | 25,965         | 26,877    | 25,470    | 24,486    | 25,127    | 22,604    | 21,758    | 21,405    | 21,553    | 19,824    |
| Rape                                                                                                           | 44,751         | 49,813    | 51,435    | 51,959    | 49,679    | 52,891    | 52,872    | 54,293    | 52,425    | 52,733    |
| Attempted murder                                                                                               | 26,806         | 26,876    | 26,576    | 28,145    | 29,545    | 28,179    | 28,128    | 31,293    | 35,861    | 30,076    |
| Assault with the intent to inflict grievous bodily harm                                                        | 215,671        | 223,097   | 231,497   | 234,819   | 237,818   | 261,804   | 275,289   | 264,012   | 266,321   | 260,082   |
| Common assault                                                                                                 | 200,248        | 206,006   | 203,023   | 201,317   | 203,678   | 232,024   | 248,862   | 261,886   | 282,526   | 280,942   |
| Robbery with aggravating circumstances                                                                         | 84,785         | 77,167    | 66,163    | 73,053    | 92,630    | 98,813    | 113,716   | 116,736   | 126,905   | 133,658   |
| Common robbery                                                                                                 | 32,659         | 45,683    | 50,676    | 54,932    | 64,978    | 74,711    | 90,215    | 90,205    | 101,537   | 95,551    |
| Indecent assault                                                                                               | 4,009          | 5,127     | 5,224     | 4,920     | 4,968     | 6,106     | 6,652     | 7,683     | 8,815     | 9,302     |
| Kidnapping                                                                                                     | 4,101          | 4,174     | 4,091     | 4,036     | 4,267     | 4,902     | 4,916     | 4,433     | 3,071     | 3,004     |
| Abduction                                                                                                      | 2,802          | 2,175     | 2,057     | 2,951     | 3,147     | 3,372     | 3,302     | 3,132     | 4,210     | 4,044     |
| Neglect and ill-treatment of children                                                                          | 3,070          | 2,634     | 2,264     | 2,297     | 2,173     | 2,497     | 2,487     | 2,648     | 4,798     | 6,504     |
| Culpable homicide                                                                                              | 12,560         | 13,885    | 13,679    | 13,492    | 13,004    | 11,706    | 10,635    | 10,944    | 11,202    | 11,096    |
| Public violence                                                                                                | 917            | 993       | 891       | 1,102     | 1,107     | 1,195     | 1,038     | 907       | 1,049     | 979       |
| Carjacking (Sub Category of Robbery Aggravating)                                                               | -              | -         | 12,912    | 13,052    | 15,773    | 15,172    | 14,930    | 15,846    | 14,691    | 13,793    |
| Truck hijacking (Sub Category of Robbery Aggravating)                                                          | -              | -         | 3,732     | 4,657     | 6,134     | 5,088     | 4,548     | 3,333     | 986       | 901       |
| Bank robbery (Sub Category of Robbery Aggravating)                                                             | -              | -         | 561       | 463       | 493       | 450       | 469       | 356       | 127       | 54        |
| Robbery of cash in transit (Sub Category of Robbery Aggravating)                                               | -              | -         | 359       | 236       | 223       | 226       | 196       | 238       | 374       | 192       |
| House robbery (Sub Category of Robbery Aggravating)                                                            | -              | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | 9,063     | 9,351     |
| Business robbery (Sub Category of Robbery Aggravating)                                                         | -              | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | 5,498     | 3,677     |

圖 2-3-9 南非開普敦市犯罪統計(1994~2004 年)

### 四、加拿大案例-加拿大 London 市「9-1-1」系統

加拿大 London(倫敦市)「9-1-1」系統<sup>14</sup>提供犯罪預防及緊急救難之服務，從 1999 年至 2007 年平均每年皆高達約 390,000 多通電話(如下表所示)，其中有關犯罪預防部份亦高達約 130,000 通，在 2006 年更高達 401,555 通。該市亦在

<sup>12</sup> [http://www.capecgateway.gov.za/eng/pubs/public\\_info/C/86878/1](http://www.capecgateway.gov.za/eng/pubs/public_info/C/86878/1)

<sup>13</sup> <http://www.capecgateway.gov.za/eng/directories/services/11460/9509>

<sup>14</sup> [http://www.police.london.ca/About\\_Us/PDFs/CallsForService.pdf](http://www.police.london.ca/About_Us/PDFs/CallsForService.pdf)

2003 年成立犯罪預防專門計畫(Crime Prevention Program)，並獲得多倫多市人權與種族關係中心(The Human Rights and Race Relations Centre (Toronto)) 給予最佳打擊犯罪服務獎(Police Service Hate Crime Unit)<sup>15</sup>。

表 2-3-1 加拿大倫敦市「911」受理歷年統計表

### Calls for Service Statistics

|                  | 1999    | 2000    | 2001    | 2002    | 2003    | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    |
|------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Telephone Calls  | 318,286 | 355,143 | 348,825 | 360,393 | 387,243 | 399,689 | 399,954 | 401,555 | 399,153 |
| <b>911 Calls</b> |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Police           | 102,961 | 113,589 | 114,637 | 127,281 | 140,679 | 138,683 | 132,204 | 130,081 | N/A     |
| Ambulance        | 15,245  | 16,726  | 17,822  | 19,027  | 19,742  | 20,092  | 22,913  | 23,297  | N/A     |
| Fire             | 3,647   | 3,247   | 3,367   | 3,306   | 3,476   | 3,368   | 3,545   | 3,557   | N/A     |
| <b>Total</b>     | 121,853 | 133,562 | 135,826 | 149,614 | 163,897 | 162,143 | 158,662 | 156,935 | 156,516 |

Note: Breakdown of 911 calls not available for 2007.

## 五、澳洲案例-墨爾本危機熱線

澳洲墨爾本提供三個主要危機熱線機構，該機構有40位（25 位女性、15 位男性）電話諮商師，Omodei和Wearing等人(Omodei, Wearing 1995)以問卷為基礎來評估研究對象的電話諮商內容，其中包含六大面向：動機、意圖、專注度、厭倦度、涉入程度、焦慮，研究結果顯示，來電者對諮商效用的評分與諮商師對自我的動機認知努力程度、對來電者的情緒涉入（指與任務取向適切的情緒涉入）、焦慮、自我的表現評分以及諮商經驗的多寡和多元性是相關的。將諮商訪談視為一種複雜的、動力的以及決策的過程，可以促使更進一步的知道有關諮商效用的決定性因素的理論性知識，以及促進諮商師的訓練與督導(整理自：113 婦幼保護專線運作模式成效評估研究報告)。

## 六、有關國外相關熱線(Hotline)、求助專線(Helpline) 之比較

有關國外相關熱線、求助專線之綜合比較，茲列表如表2-3-2

<sup>15</sup> [http://www.police.london.ca/d.aspx?s=/About\\_Us/Our\\_History/2004-1992.htm](http://www.police.london.ca/d.aspx?s=/About_Us/Our_History/2004-1992.htm)

表 2-3-2 國外相關熱線、求助專線比較

| 國家 | 專線                  | 服務內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 使用者         | 公/私營  | 通報式/服務式 |
|----|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|---------|
| 美國 | 「9-1-1」系統           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 強化「9-1-1」專線系統成為無漏洞之犯罪預防專線(包含反恐之功能)。</li> <li>● 程序完全標準化，將區域性、州域性、跨州域性及全國性等不同層度之需求作標準化分類，加強公共安全及緊急救難之協調性。</li> <li>● 大型規模之災難需求。</li> <li>● 整合其他相關系統資訊，包括犯罪人資料系統、諮商團體顧問系統、法院資料庫、監所資訊系統，並可完全轉置各項需求至不同團體組織。</li> </ul>                                                                                                                                             | 一般民眾        | 公營    | 通報式     |
|    | 國家家庭暴力熱線            | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 美國國家家庭暴力熱線(The National Domestic Violence Hotline)設置在美國德州的 Austin 市，一天 24 小時、一星期 7 天開放免費 call in。</li> <li>● 多語言服務，目前有 139 種語言。</li> <li>● 危機處遇(crisis intervention)：協助來電者確認通報問題和商討可能解決之道，包括在危機時訂出安全計畫。</li> <li>● 資訊(information)：提供來電者或其親友有關家庭暴力、兒童虐待、性侵害等事件或施虐者干預計畫的資訊，並協助與法院系統連線。</li> <li>● 轉介服務(referral)：協助轉介到受暴婦女庇護所、社會福利機構、法律諮詢單位、其他相關機構。</li> </ul> | 受暴婦女兒童受性侵害者 | 非營利組織 | 服務式     |
|    | 俄亥俄州托利多市警察局防治犯罪諮詢專線 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為全美第一個使用防治犯罪諮詢專線的警察機構，只要從按鍵式電話撥出，系統整天都能提供服務。</li> <li>● 系統提供表列式選項給諮詢者，例如安全小秘訣、本週犯罪防制者榜首、犯罪注意要項、即將到的社區安全互助會議資訊和防治犯罪的小故事等。</li> <li>● 有專為兒童所設計之小故事，經由許多的故事及歌曲，提供許多預防犯罪和保障安全的訊息給兒童。</li> </ul>                                                                                                                                                                   | 一般民眾兒童、學生   | 公營    | 服務式     |
|    | 亞特蘭大「Time-Limit」    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設有三種時效性熱線方案：「12 月憂慮熱線」、「青少年懷孕熱線」、「民</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 一般民眾        | 公營    | 服務式     |

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |       |     |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|-----|
|    | ed Hot Line」<br>(時效性熱線)        | <p>主國家會議熱線」。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 熱線強調的功能有大量媒體的立即性介入，短時間提供社區(群)有效的建議。</li> <li>● 成功因素有三：1) 主辦者(贊助)提供立即性的公共宣傳及持續性的媒體報導；2) 電話系統、人力、專業訓練、轉介資訊熟悉及接案模式建立等等行政設備流程完善；3) 運用小冊子、海報、傳單等方式讓大眾知悉，運用媒體增加能見度等等公共關係的營造。</li> </ul>                                                         | 青少年      |       |     |
|    | 芝加哥「Grandma Please」(拜託老媽媽關懷熱線) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 由老人志工擔任電話諮商者，提供貧民區孩童的服務方案。</li> <li>● 貧民區內的孩童，年紀越大的女孩越容易使用該熱線，內容以人際關係和學校問題為主，喜歡接受「Grandma」(老媽媽)的建議。</li> <li>● 電話記錄分析發現來電者的內容，以提及正向事件和成就為主，以獲得成年人的稱讚與認同。</li> <li>● 訪談未曾來電者的原因為，沒有獲得相關資訊以及不覺得來電後可以獲得幫助。</li> <li>● 老年志工給予該方案很高的滿意度，以及喜歡與孩童間的互動。</li> </ul> | 貧民區孩童青少年 | 私營    | 服務式 |
|    | 加州「青少年熱線」(Teen Line)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 由訓練的高中生負責接線，不提供諮商服務。</li> <li>● 給與來電者積極傾聽、問題解決、或轉介資源之服務，再由專業社工進行督導及協助。</li> <li>● 該專線檢視來電青少年熱線的少年個案所關注的議題，以同理心來代表其他少年(一般國高中生)所關注的事項。</li> <li>● 關注的議題：同儕關係、家庭問題自尊及酒藥之使用狀況、及學校情形，故可表示少年熱線之個案所關注事項可代表一般少年的狀況。</li> </ul>                                     | 青少年      | 非營利組織 | 服務式 |
| 英國 | 倫敦大都會 London「999」專線            | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 專線將報案類別分為以下幾種：兒童虐待(Child abuse)、家庭暴力(Domestic violence)、憎惡犯罪(Hate crime)、強暴與性侵害(Rape and sexual assault)、電腦與網路犯罪(Computer and Internet-related crime)、偽造與詐騙(Frauds, con tricks and scams)、偷竊(Theft)、恐怖主義</li> </ul>                                        | 一般民眾     | 公營    | 通報式 |

|  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |    |     |
|--|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|-----|
|  |            | <p>(Terrorism)。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2007 年統計資料顯示，犯罪之總計約高達 14,000 多件，而當中以暴力型犯罪(Violence)及偷竊(Theft)占最大宗。</li> <li>● 該專線亦可透過網路報案方式，檢舉可疑嫌犯，除了警方提供專線預防犯罪之外，民間團體亦提供「犯罪禁止終結者」等服務專線。</li> <li>● 民眾可借由民間自助管道達成預防犯罪之效果，其中在「環境預防犯罪」部份有多項不同之作法，例如防治家庭暴力(Domestic violence)產生、住宅竊盜(Stop burglars)及反社會行為偏差者(Anti-social behavior)，皆提供專線諮詢。</li> </ul>                                                                                                               |              |    |     |
|  | 「兒童保護」專線   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全國性服務專線以求助專線(helpline)。</li> <li>● 兒童保護求助專線為 24 小時運作，提供資訊、建議與諮商服務給任何關心兒童安危的人。</li> <li>● 不僅提供專線服務，也協助解決任何有關兒童照顧的問題，其中會視需要直接轉介相關的服務機構，甚至建議有關的資訊提供給求助者。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      | 兒童(關心兒童安危的人) | 私營 | 服務式 |
|  | 「家庭暴力」求助專線 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全國性的家庭暴力防治二十四小時求助專線(Helpline)。</li> <li>● 提供不是以英語為母語的人士使用，同時專線也接受由英國電信(British Telecom)所提供為聽障人士專屬使用的電話系統。</li> <li>● 專線的工作人員，會與求助者討論有效的選擇，如果適當的話，也會轉介求助者至庇護所和其他協助的機構及資訊。</li> <li>● 家暴專線若於忙線中，會自動轉語音信箱，工作人員會隨時查詢語音信箱，並盡快的回應。</li> <li>● 提供支持性的傾聽和適切的諮商服務。</li> <li>● 提供婦女在其居住的地區以家庭法專長的律師資訊。</li> <li>● 連結婦女與在地的 Women's Aid 機構，以提供面訪或外展的服務。</li> <li>● 轉介婦女及其子女至緊急的庇護處所。</li> <li>● 郵寄 Women's Aid 的資料或相關訊息(含居住、法律、暴力迷思、健</li> </ul> | 受暴力家庭受虐婦女    | 私營 |     |

|     |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |    |     |
|-----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|-----|
|     |                       | <p>康等等)的單張給需要的求助者。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 專線也會個別回覆電子郵件或信件。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |      |    |     |
| 南非  | 開普敦市 Cape Town「107」專線 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 南非是世界上犯罪率最高的國家之一，首都開普敦亦是知名治安勤務相當繁重的大城市之一。</li> <li>● 開普敦市的警察專線並無統一，若是位於開普敦市區內，則可直接撥打「107」專線，若是緊急救助回覆專線，則必需撥打「10111」專線，不同需求有不同之專線。</li> <li>● 形成開普敦市治安專線多頭馬車無法整合的情況(例如手機無法撥打「107」專線請求協助)。</li> </ul>                                                                                                                            | 一般民眾 | 公營 | 通報式 |
| 加拿大 | London 倫敦市「9-1-1」系統   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 加拿大倫敦市「9-1-1」系統提供犯罪預防及緊急救難之服務，從1999年至2007年平均每年皆高達約390,000多通電話(如表所示)。</li> <li>● 其中有關犯罪預防部份亦高達約130,000通，在2006年更高達401,555通。</li> <li>● 該市亦在2003年成立犯罪預防專門計畫(Crime Prevention Program)。</li> <li>● 專線並獲得多倫多市人權與種族關係中心(The Human Rights and Race Relations Centre (Toronto))給予最佳打擊犯罪服務獎(Police Service Hate Crime Unit)。</li> </ul> | 一般民眾 | 公營 | 通報式 |
| 澳洲  | 墨爾本危機熱線               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供三個主要危機熱線機構，該機構有40位(25位女性、15位男性)電話諮商師。</li> <li>● 對來電者的情緒涉入(指與任務取向適切的情緒涉入)、焦慮、自我的表現評分以及諮商經驗的多寡和多元性是相關的。</li> <li>● 將諮商訪談視為一種複雜的、動力的以及決策的過程，可以促使更進一步的知道有關諮商效用的決定性因素的理論性知識，以及促進諮商師的訓練與督導。</li> </ul>                                                                                                                            | 一般民眾 | 公營 | 服務式 |

## 第四節 國內相關犯罪預防專線之回顧

有關國內相關犯罪預防專線，目前有內政部警政署辦理的 165 反詐欺犯罪預防專線、內政部委外單位辦理的 113 全國婦幼保護專線、男性關懷專線、民間團體辦理的 1995 生命線自殺防治專線等，限於篇幅之故，茲依政府機關主辦、政府機關委外辦理、民間團體辦理等三類專線，擇要說明。

### 一、全民防騙超連結-警政署165 反詐騙諮詢專線

#### (一)專案總說明<sup>16</sup>

##### 1、個案背景與問題描述

針對民眾深受詐騙犯罪之害，警政署以服務規劃機關立場，建立全民防騙超連結專案並逐步改造警政署 165 反詐騙諮詢專線，期以優質便捷的服務，創造政府新價值，「165」已成為全國民眾熟知的防騙象徵。近年來 165 的角色演進成為引導民眾獲得政府跨機關便利服務的起點，省卻了繁雜的路徑。本專案係為因應近年來電信詐欺犯罪興起，其利用國內通信與金融開放及網際網路發達的成果，擴大侵害民眾財產權益，破壞社會互信基礎，更蔓延成為具有跨境犯罪性質的亞太地區治安問題。

#### (1)電信詐騙犯罪演進與發展

##### A、歪風初起：

民國 89 年以前，臺灣地區廣為盛行的詐欺案件不外乎是金光黨詐騙、虛設公司行號或老鼠會形式直銷與非法吸金等。而自民國 90 年開始，臺灣治安史上颳起一股中獎詐騙風潮，家家戶戶都會收到刮刮樂中獎通知，許多民眾誤以為天上掉下來的禮物，當刮開覆蓋字膜出現鉅額獎金，興高采烈與歹徒電話聯絡時，殊不知災難即將開始！此種書面通知中獎犯罪手法持續了 2 年，後因受害情形擴大，引起各級警察機關重視，加強查緝之外，輔以媒體大力宣導，漸漸無法得逞，遂改為主動大量隨機撥打電話告知民眾必須先匯出稅金及費用等，此為電信詐欺濫觴時期，至今未完全消弭。

##### B、手法轉型：

民國 92 年以後，有組織的跨境詐騙集團逐漸成型，大量蒐購人頭電話及帳戶，並觀察社會脈動及最新時事，編造誘騙劇本與教戰守則，結合電子金融服務轉帳匯款功能，詐騙得手後的金錢經由多國或多人帳戶洗錢，隱匿犯罪所得，逃避追緝。此時各類犯罪手法推陳出新，早期以刮刮樂中獎及假稱民眾銀行信用卡遭盜刷為主，逐漸演變以中獎通知及假冒公務機關或知名企業行號等為主，如假冒法院通知出庭、中華電信催繳電話費用等犯罪手法，演變迄今以網路拍賣購物詐財為主，再配合各流年之時事或例年退稅旺季等，不斷演變犯罪手法，使民眾無所辨識。加上通訊市場快速開放，門號核發屬形式審查，並無具體實質管理機制，門號容易取得及變換，申裝者與使用者身分難辨，通訊監察速度趕不上門號變換，頻頻造成偵查障礙；另外，政府縱有多方宣導防範，也難面面俱到，受害人數及金額逐漸擴大中。

<sup>16</sup> 參閱內政部警政署「第一屆政府服務品質獎參獎申請書」，2008 年 11 月。

#### C、犯罪蔓延：

民國 93 年後，網際網路的應用快速，使用網路人口激增，個人連網普及率大幅提高，資訊與通訊合流應用成為趨勢，通訊節費市場更是各家電信業者必爭之地，紛紛推出多種網內互打及國際節費通訊產品，迎合消費者需求。而網路追蹤及監聽本來就非常困難，透過境外網路進入國內之通訊更牽涉龐大設備投資，難以立即從交換機篩選控制。詐騙集團更利用資訊科技成果與電信技術漏洞，自境外非法竄改發話原始號碼，在受話端顯示來電號碼為政府機關或企業代表號，引發另一新興詐騙潮流。民國 90 年代前期，臺灣地區電信詐欺案件忽然飆升 10 餘倍，已到「有騙無類、人人自危」的地步。

#### D、情勢堪慮：

電信詐騙是一件高報酬、低風險的犯罪，現行法制視之為僅涉財產法益的普通犯罪，刑罰不足以讓犯罪者警惕止步。況且依據法務部統計資料顯示，90 至 97 年每年全般詐欺犯罪平均羈押率僅有 4.4%、定罪率 68.4%，外圍嫌犯一再被交保，釋放後極可能立即醞釀組成新集團，再度投入犯罪。警察機關偵查資源尚須應付多種犯罪狀況，偵查電信詐騙案件曠日費時，僅僅偵辦初期，調閱通聯紀錄的費用已是昂貴，實無法針對每一件檢舉或受害案件進行密集調查；單就被害人的片面陳述，尚無法說服法庭核發監聽票令；即使修訂績效規定、提升破獲獎勵，以期動員警力，提高破案率來壓制犯罪，也只能收到短期成效。事態發展顯示政府亟需採取精進創新對策，為民眾規劃建立有效的服務機制，防止民眾受害，鞏固民眾對於政府的信心。

#### (2)電信詐騙犯罪遽增所引發的問題

電信詐欺犯罪從興起到猖獗，利用電信服務不受空間限制的特性及資訊快速發達的現象，增加隱匿身分與藏匿遠方的可能性。其所引發的主要問題如下：

##### A、民眾受害情況嚴重，求助無門：

統計 165 專線自 95 年至 97 年 10 月 31 日止計受理電話 246 萬 9,830 通，以 165 專線受理報案數約占整體電信詐欺案件十分之一推估，期間平均每日各警察機灣接獲報案或檢舉的詐騙電話約 2 萬 3,856 通(246 萬 9,830 通\*10 倍/1035 天)，而未向警察機關報案或檢舉的電話遠超過此數據尚難估計；面對排山倒海而來的惡質犯罪，頓時讓民眾人心浮動並失去足夠的抵抗力，造成社會大眾受到普遍騷擾，其中受害人數眾多，金額龐大。

##### B、諮詢服務專業不足：

民眾遇到詐騙問題，認為可到任何一個警察單位找到答案。事實上不然，因為各地方警察局 110、各分局偵查隊、派出所等無法全面掌握快速變化的詐騙犯罪樣貌，導致提供諮詢版本不一，各自勉強發揮，似是而非的回答造成民眾無法獲得滿意的諮詢服務，全民困惑加深。

##### C、電信詐騙案件容易隱匿：

由於詐騙案件尚非重大刑案，且需長期蒐證及追查，亦無法保證偵破，不易彰顯績效困難，基層警察機關傾向消極處理，甚至可能發生推諉或應付情事。而民眾一旦受騙匯出金錢，如欠缺適當聯繫處理窗口與機制，勢難順利追回被騙

款項，故警察機關常被質疑處理詐騙案件不夠積極，致生民怨累聚。

#### D、大量情資處理困難：

每日詐騙電話四處大量發送，民眾即使願意提供詐騙訊息，警方也無足夠資源偵辦所有案件。面對眾多檢舉與受害事實，逐案調閱電話通聯紀錄所耗經費與人力非常龐大，同時所需偵處人力與時間也相當長，加以人頭電話與帳戶無法阻斷，持續騷擾危害民眾，引發社會普遍不安情緒。即使警察破案緝獲嫌犯，民眾錢財亦可能遭多重轉帳洗錢流出，復以市場推出便利型金融產品服務，攔阻不法所得更形困難，民眾仍會認為警察破案作為缺乏實益。

#### E、停話或移除盜轉接人工作業耗費時間：

礙於處理詐騙電話停話協調作業流程規定，警察機關與各電信業者聯繫必須以書面傳真進行，各相關單位收到傳真之後，仍需由人工進行處理。更有甚者，停話的傳真公文尚待進一步轉發至各地分公司派工作業，不僅耗費時日，難以提升行政效率，更遭民眾質疑警察查辦不力。

#### F、不易調查涉嫌詐騙帳戶使用人資料：

警察機關偵查電信詐騙案件，必須正式行文金融機構調閱涉案帳戶個人資料及交易明細，其過程十分冗長。如遇警察人員於受理調查該帳戶時發生人為錯誤，除因資料不正確而徒勞無功外，亦可能影響無辜第三者的權益，造成民眾損失及抱怨。但是全國警察基層單位受理民眾報案，必須展開調查，因此形成龐大的行政負擔，員警工作士氣受到負面影響。

#### G、發送手機簡訊成為詐騙管道：

由於以電話進行詐騙成本相對較高，犯罪集團選擇成本較低的手機簡訊做為詐騙管道，大量進行發送，以致絕大部分使用手機的民眾都會收到詐騙訊息。雖然只有少數人實際受害，但是民眾不斷收到騷擾，必須查證真偽，耗費社會成本，亦對犯罪猖獗產生恐懼。

#### H、電話及金融人頭戶增加：

由於人頭電話與帳戶是電信詐騙不可少的避罪工具，所以詐騙集團四處蒐購。多數人都是自願性提供戶頭與電話圖利，另外也有犯嫌使用偽冒證件申辦。惟其中何者為販賣人頭戶，何者係遭盜用，難以有效分辨，造成不知情受害民眾無法申訴冤屈，轉而抱怨政府施政有違公義；另由於對於外勞申請電話或帳戶並無特別的限制，離境外勞所遺留之電話或帳戶可任意賣給歹徒圖利，因此有一部分外勞便成為詐騙集團人頭戶的新來源。

此外，電信金融自由化，企業追求市場占有率及擴張利潤，帳戶申辦過程寬鬆加上衍生產品多元化，造成人頭戶成長快速，使得犯罪主嫌輕易逃避制裁，民眾不再信賴法律公正性。

#### I、個人資料外洩情況加劇：

個資外洩管道眾多，已達嚴重地步。以往經由市場調查或勾結特定機關員工盜取，現在則是駭客入侵各大入口網站或網購及郵購資料庫即可竊取客戶資料，甚至連帶金融、電信、戶籍、車籍、學籍等也可一併取得。民眾身分及隱私

暴露，如遭詐騙集團運用再配合時下情境，製造緊張或假以恫嚇威脅，民眾受騙機率大為提高。

#### J、電信及金融業者參與合作的機制不足：

相關產業的經營利益與防制詐騙的公共利益並非全然契合，相關電信監理與金融管理措施，常會阻礙企業經營效率。事實上，電信詐騙犯罪氾濫，電信與金融業者並非從中毫無獲益。自保護消費客戶及承擔企業社會責任的角度來看，業者必須採取積極作為，參與共同防制詐騙犯罪，然因電信詐騙犯罪快速興起，相關政府與民間合作機制尚待實驗遂行。

### (二)採用解決方法

從「民眾即是顧客」出發，讓為民服務成為警察工作的核心價值，使服務與偵防相輔相成，兼容並蓄。透過警察服務的「人性化、標準化、科技化」的設計，不斷與民眾互動中，得到廣泛事實資料，建立數位資料庫，善用統計分析工具，經由資料觀測、回饋及尋找癥結等步驟，規劃有效因應策略，解決民眾與警察機關所共同面臨的問題。

警政署「全民防騙超連結」專案基於民眾需求、行政效率、犯罪發展，依照上述原則，擬定「1234」策略方案，有系統解開詐欺密碼，並以整合手段彌補以往金融及電信政策所衍生的法令及控管機制漏洞，深入分析詐騙成因，掌握犯罪新趨勢，藉以消除障礙因素，減少運作成本，達到創造服務價值及價值極大化的目標，爰規劃全方位反詐欺作為。

#### 1、1 個簡碼：全國一致、全民使用的反詐騙「超連結」服務簡碼

成立 3 字簡碼的「165 反詐騙諮詢專線」，建立了反詐騙單一服務窗口，並因應社會各界需求，持續擴充 165 應用系統，協調連結金融、電信與各警察機關，並建立案件處理機制，民眾只要撥打 165，可透過與各系統交換，將訊息傳達各業者或警察機關予以處理與回覆，進行詐騙電話查證與停話、警示帳戶設定與解除、被騙贓款圈存、止扣或返還，快速解決民眾遭詐騙的相關問題，並提供警察機關或法院、檢察署案件資料，俾利於後續偵審工作。

#### 2、2 個核心：使服務與偵防獲得串連，增強防制詐欺能量

165 專線兼具有提供服務及協助偵防的功能。為能雙核心齊頭並進，相互運用，遂規劃資通訊導入作業流程，縮短線上服務人員作業時間，增加服務民眾案件數，並減少人為作業錯誤，使受案資料完整且正確，據而建立各項資料庫。再利用分析工具將資料變成有用資訊，輔助偵查之進行，並作為宣導重要參考資料，降低民眾被害機率。

#### 3、3 個特質：提供快速便捷、完整精準、雙向互動的服務

本專案由顧客關係管理（CRM）理念出發，因應客製化需求，架構服務資訊網絡，建立雙向互動模式，不僅要講究品質，更講究效率及融洽的民眾關係，藉以提高民眾對於 165 專線的滿意度，增加回客率，讓曾撥打 165 專線的民眾願意再回撥，或影響其親友也願意撥打 165 尋求服務。165 專線具有以下特質：

#### A、快速便捷：

民眾可隨時隨地以市話、公話、行動或網路撥打 165 時，便利而快速接通。

#### B、完整精準：

登打資料建檔時力求完整，避免發生錯誤而侵害第三人權益，並且依據標準作業流程服務民眾，設定零錯誤、零衝突及零投訴的要求，提供民眾完整周全的服務。

#### C、雙向互動：

回應與解決一次完成，達到即時雙向互動，將處理結果以簡訊、電話或網路主動回應民眾，每案均有單一案號予以控管，增加案件透明度，同時提升警察內部作業及對外民眾服務效能。

#### 4、4 大策略：建立服務、情報、資通、資金管理機制

整合政府與民間犯罪防治資源，建構資訊服務網、數位資料庫、資通訊分析、監看不法帳戶等四大聯防面向，透過流程標準化與程序整合、單一窗口自動化、資訊化管理，增加流程透明度，並運用線上統計分析工具及系統架構，處理民眾舉報詐騙的所有情資，支援偵防所需資源，提升防制詐騙犯罪的能量。

#### A、策略一：建構優質服務網絡，有效預防被害

##### a、接受民眾諮詢：

- (a) 建立單一窗口：以優質服務為導向，成為詐欺犯罪諮詢單一窗口，做為警察機關專責客服中心，解決服務版本不一致的問題。
- (b) 標準作業流程：受理類型分為三種，當民眾被害時，依單一窗口標準流程將案件輔介至所轄警察機關，完成報案程序；民眾未被害時，依標準流程提供諮詢或登打民眾所檢舉之不法電話及帳戶於系統內，繼續追查；協調各轄警察機關、金融機構或電信業者協助處理民眾問題。

##### b、被害輔介報案：

- (a) 關懷被害人：給予被害民眾適度關心及建議，同時填具被害訪談表，詳實紀錄被害歷程，方便分析被害，必要時發布新聞稿，實施預防犯罪宣導。
- (b) 防止案件隱匿：勸說不願出面報案之受騙民眾配合檢舉不法，另外每一案件均依初報、續報及結報程序全程控管，避免發生匿報情事。
- (c) 縮短作業時間：先將報案民眾身分資料及案情登打至反詐騙諮詢記錄表上，並將該記錄表傳真通報至民眾所在地警察機關，以縮短報案時程，給予民眾方便。
- (d) 避免錯誤：透過資訊系統將民眾舉報之帳戶與金融聯合徵信中心交互比對，稽核修正填寫錯誤之帳號，避免警示錯誤。

##### c、詐騙情報分析運用與宣導：

- (a) 定期統計分析：定期彙整分析相關詐騙數據及案類，針對特殊重大個案進行研究，並製作 165 日報、週報、撰寫各類專報及發布新興犯罪手法，公布最新犯罪訊息及趨勢。
- (b) 陳報決策單位：觀察詐騙發展，並分析癥結及研擬相關防制對策，陳報行政院治安會報及反詐騙跨部會聯防會議討論，形成例如限

制預付卡門號張數、限縮 ATM 非約定轉帳 3 萬元、兩岸合作打擊詐騙等政策。

- (c) 個案交辦移查：接獲民眾提供犯罪情報，轉由權責單位偵辦，提高破案效率及民眾滿意度。
- (d) 犯罪預防宣導：根據情報分析，於各大媒體或實地宣導反詐騙，協請金管會要求各金融機構第一線行員實施客戶關懷提問。
- (e) 學術研究：配合學術機構分析詐騙情勢，韓國、日本等國媒體曾派員採訪，近期對岸已邀請相關人員至大陸進行意見交流。

#### d、詐騙犯罪防制網絡

透過「反詐騙聯防平台會議」、「電信技術諮詢小組會議」，結合法務部、交通部、財政部、農委會、金管會、行政院金融監督委員會、金融聯合徵信中心、財金資訊公司、各金融機構、國家通訊傳播委員會、各電信業者及警政署科技、研發、通訊監察、電信警察隊與各外勤單位等跨部會組織，形成一防制犯罪網絡，並制定決策實施「警示帳戶聯防機制」、邀請 7 大電信業者加入「電信聯合服務平台」，共同執行反詐騙工作。

#### B、策略二：建置數位資料庫，提升服務效能

建置人頭資料庫、被害筆錄資料庫、受案資料庫、停話資料庫、聲紋資料庫、警示帳戶個資交換資料庫、簡訊關鍵字模組資料庫、外籍人士離境資料庫、犯罪情資資料庫、集團分析資料庫，有效處理每日民眾檢舉的大量資訊，並予以數位化紀錄與歸類，分析發話源頭、帳戶關聯性及犯罪態樣，充分提供一線服務人員所需資訊。

#### C、策略三：協調電信監理單位，有效阻斷非法話務

##### a、不法門號實施停話：

- (a) 快速停話作業：停話作業全面採電子化作業方式，透過「快速停話作業系統」，使停話速度由公文函請停話，提升至立即停話，縮短作業時間並減少公文數量。
- (b) 增加犯罪成本：針對詐騙電話實施停話且限制預付卡門號申請及販售數量，使歹徒須提高成本將始能購得人頭電話卡。
- (c) 規劃實施專案：規劃實施靖頻專案及斷源專案，以有效掃蕩非法機房及擴大不法門號停話範圍。
- (d) 外籍人士離境停話：針對外籍人士來台工作期滿離境後，對其使用行動電話門號予以停話，以防止利用做為犯罪工具。

##### b、簡訊關鍵字攔截：

規劃啟用簡訊特碼檢舉專線「0911-511111」，使其具備訊息拆解功能，自動分析詐騙簡訊內容、詐騙號碼，關鍵字彙整，於檢舉數量達設定門檻時，送由各電信公司加以攔截，還給民眾免於恐懼的自由。

#### D、策略四：警示不法帳戶，阻斷非法資金流通

##### a、監控不法帳戶：

- (a) 建立「異常帳戶預警機制」，與金融機構合作，針對不法及異常帳

戶監控資金流向，機先反應，尋找潛在被害人，以關懷詢問方式了解案情，給予適當協助，攔阻被騙款項，進一步確保被害人權益。並依據「銀行對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法」，協請金融機構應確實監控異常帳戶，必要時提高管制等級為一類或二類帳戶，預防民眾受害。

- (b)然為使異常帳戶提前受到全面監控，及早主動發現被害民眾，本「異常帳戶預警機制」，由 165 專線每日彙集民眾檢舉情資，針對檢舉內容及次數研判是否已達可疑程度，並依據「針對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法」，將該可疑帳戶傳送金融機構進行過濾及監控。當有款項匯（轉）入時，立即通知匯入金融機構與 165 專線共同聯繫被害人，如查證屬實即協助民眾完成報案程序及圈存該筆款項。此一措施兼具有預警及攔阻之功能，運用前置性行政作為彌補司法程序緩不濟急的缺點，有效保障民眾權益。

b、攔阻不法資金匯出：

規劃建立「警示帳戶聯防機制」，以 165 為聯絡中心，通報相繼匯入之金融機構，透過圈存止扣方式，即時追回民眾被騙款項。並使相關匯（轉）入之帳戶實施警示，阻斷被騙款項流出，同時促使其他被害人無法匯入，減少民眾被害。此外，亦可依據金融機構之通報，協助第一線服務機關逮捕領款嫌犯。

(三)實際效益

本專案兼採技術與經驗導向，形塑一個新的警察服務平台，透過洞察顧客需求與犯罪趨勢，創造服務新樣貌，並運用科技，提升為民服務與偵防犯罪新價值。

1、優質服務網絡

建立單一服務窗口及訂定標準作業流程讓資訊服務變得簡單確實，並由資訊服務系統輔助解決作業效率問題，也讓各方匯入情資進行系統分析，掌握犯罪最新情勢，同時管控被害輔介報案雙向處置及回報，並防止匿報，提高民眾滿意度。

2、數位資料庫

規劃建立服務、情報、運用等十項數位資料庫，目的在於透過豐富的資料來源，分析人頭帳戶、犯罪情資與手法、集團性活動，達到遏止與發現犯罪的目的，並提供為民服務所需資料，兼以提升偵查效率。

3、阻斷非法話務

協調電信主管機關加強監理，並主動彙整民眾檢舉情資及蒐購電話與帳戶廣告等訊息，並對於容易成為人頭電話的通訊產品，如預付卡、二類電信（含 MVNO）、電話秘書等，經由嚴謹查證程序確定為不法電話，透過停話交換平台連結電信業者系統，以電子化方式進行停話作業。此外，對於靜態且較低成本的不法簡訊發送，則運用關鍵字模組加以攔截，成功阻斷訊號源。

4、阻斷非法資金流通

帳戶為詐騙犯罪最為常用的洗錢工具，被害民眾匯入所指定的帳戶時，過去由於欠缺相關攔阻機制，勢難追回被騙款項。事實上，仍有許多案件正在無聲無息中發生，潛在被害人渾然不知自己已受害，往往要警察機關通知後才發現。為解決上述問題，規劃與各金融機構建立「警示帳戶聯防機制」，以求迅速通報、攔阻，截斷不法資金流動，並推動「異常帳戶預警機制」與金融機構即時交流檢舉及不法情資，積極發掘不知情的被害人，並關懷催促完成報案程序，以防止下一個被害人再匯款，或通知其他關聯性帳戶所屬金融機構加強監控不法帳戶，避免更多民眾受害。

## 5、未來新價值

做為全民反詐騙的「超連結」，165 專線已然承擔了眾多為民服務的功能，也達成了可觀的外部及內部效益，但是政府施政貴在精進與創新，應該與時俱進，立即因應社會環境的變遷，以及回應人民當下的最新需要。警政署的政策規劃，以提出創新價值的方式，為 165 專線尋找定位，帶動其進步與發展，走向優質服務新境界，最終目的在於為全國民眾提供更有效率、更具效能的專業服務超連結。

A、推動 165 專線成為跨境合作打擊詐騙犯罪的新平台，讓社會找回正義：

兩岸犯罪情資交流是合作打擊跨境詐欺犯罪的重要關鍵。未來 165 專線存有的情資，特別是被害資料庫將成為提供跨國及兩岸偵查線索的重要來源。刻正規劃詐欺案件全面納入 165 專線被害資料庫，並彙集境外電話來源，以 165 專線為交換平台，迅速傳遞多方所需資料，協助彼此警方為民眾找回正義。

B、推動 165 專線成為網路詐欺情資交換的新平台，減少廣大網路族群受害：

近來網路交易熱絡，躍居零售市場重要地位，營業額已超過百億。惟因駭客入侵入口網站或網路購物網站，竊取帳戶與密碼，造成網路用戶頻頻受害，詐欺案件數量成長快速，自 97 年初迄今，上升快速，比例已達 69%。警政署已向行政院提案，建請儘速訂網路主管機關，期能加諸網路平台業者責任，建立良善管理機制，並比照第一類電信，建立客戶申辦驗證規定。另 165 專線將建立與各入口網站間之「可疑網路帳戶查詢交換平台」，針對涉及不法之帳號、IP、信用卡等進行停權，有效過濾及封鎖境外非法 IP 進入國內，減少廣大網路族群受害。

C、推動 165 專線成為追查資通流及金流的新平台，協助民眾有效追回財產：

詐騙集團以不顯示來電或竄改發話原始電話號碼進入民眾電話，目前尚無法以電信技術克服。另外，共犯提領現金後即進行洗錢，隱匿犯罪所得，造成警方查緝障礙，無法協助民眾追回贓款。故規劃利用 165 專線既有基礎，建立新平台，連結電信、金融業者系統，追查比對犯罪集團成員之間的資訊流路、通訊流路與金錢流路及三者交互關係，讓金錢最終流向現形，協助民眾有效追回財產。

D、推動 165 專線成為詐騙案件協助司法調查的新平台，幫助民眾提早取回遭凍結的款項：

由於詐騙案件數量龐大，被害人常分散全國各地，檢察署、法院偵審詐欺案件時，常無法集中連結案情與證據。另外，遭警示凍結的款項均須待判決確定始能返還，無辜受害民眾常求助警察單位或法院與檢察署，卻無法知道明確返還

時間。

近來多有檢察官及法官致電或行文 165 專線要求調閱被害筆錄、檢舉情資或查證錄音檔，協助司法調查。為讓詐欺被害案件能順利連結，擴大資料庫加值功能，設計以報案三聯單、帳號、門號、加害人等資料交叉比對被害人關聯性，將所涉案件完整移送，提高偵審機關效率。將來 165 專線更可經與法院資料庫連結，交換已遭凍結之被騙款項資料，協助加速返還民眾被騙款項，解決民眾四處求助無著的窘境。

#### （四）現行 165 犯罪預防專線設置方式、運作方式、人力與經費需求

現行 165 犯罪預防專線，其設置方式、運作方式、人力與一年經費需求分述如下：

##### 1、165 犯罪預防專線，其設置方式：

目前 165 專線系統自 94-96 年間分三梯次建置，皆於 96 年 12 月 31 日保固（或維護合約）到期，建置總經費共 1569 萬元，維護費以建置經費 8% 計算，需 125 萬 5200 元，為確保 165 專線系統正常運作，應編列該筆預算支應。

##### 2、運作方式、人力：

目前 165 專線現有專責警力 48 人（保一總隊支援）全年無休 24 小時勤務運作，現行作業系統採自動化電腦管控受話系統，可以同時容納民眾撥進線路 60 條，作業機台 24 席，如遇有忙線民眾等待時間過長而掛斷時，系統將自動紀錄來話號碼，並由專人回撥進行諮詢服務。

##### 3、一年經費需求：

目前民眾以市話撥打 165 不收費，165 專線自 93 年 4 月 26 日開線成立後，截至 98 年 1 月 31 日止，共計已進線 315 萬 3,923 通電話，平均每月（共歷經 57 個月）約 55,332 通，每通來電民眾提供資料及諮詢服務通話時間較長，目前每月電話費用平均約需 25 萬元，年度經費需 300 萬。

## 二、113 全國婦幼保護專線：內政部委外單位辦理

### （一）113 全國婦幼保護專線說明<sup>17</sup>

90 年 1 月 13 日內政部整合原婦女及兒童、少年保護熱線建置，更改為簡便好記憶的「113」婦幼保護專線。無論是一般家用電話、行動電話或公用電話等各式通訊系統均可撥接，沒有區域及時間限制，希望能在最短的時間內，對於遭受性侵害、家庭暴力及需要保護之兒童、少年提供 24 小時緊急救援通報及專業諮詢服務。強調「1 個號碼、1 個窗口、3 種服務」。「1 個號碼」指整合家庭暴力防治專線、性侵害防治專線、兒少保護專線、各縣市政府兒少保護及防治中心服務專線為單一專線「113」；「1 個窗口」指民眾只要有婦幼安全方面的問題，無論何時、何地，都可以用一般家用電話、行動電話或公用電話等各式通訊系統撥接 113，而專線上隨時都會有專業的社工人員接聽服務，並依問題的需要結合警

<sup>17</sup> 請參閱 <http://social.tncg.gov.tw/actmore.jsp?sub2=14>，2009 年 2 月 24 日造訪。

政、醫療、檢察、社政等專業人士來協助解決，民眾不必自己區分釐清問題的種類，再向不同單位求助；「3種服務」則是指無論是家庭暴力、兒童青少年保護或性侵害及性騷擾等相關問題，都可以透過此專線得到適當的協助。

此外「113 婦幼保護專線」並不侷限於婦女或兒童少年的保護，老人或任何人遭受到家庭暴力或性侵害等人身安全的威脅，都可以向「113」求助。並自 96 年 9 月 1 日起【113 婦幼保護專線】將全日由內政部委託單位接聽，更加強化其一線到底的服務。

#### （二）113 全國婦幼保護專線特色

- 1、113 為免付費電話，二十四小時全年無休，並由專業社工員接線服務。
- 2、對通報者與個案資料絕對保密。
- 3、資訊建置與管理皆採電腦系統化。
- 4、強調「1 個號碼、1 個窗口、3 種服務」（家庭暴力、兒童保護、性侵害及性騷擾）。

#### （三）113 全國婦幼保護專線服務對象

- 1、受虐待兒童少年。
- 2、家庭暴力受害者。
- 3、性侵害被害人。
- 4、一般民眾。

#### （四）113 全國婦幼保護專線服務流程

1、社工員接獲民眾諮詢福利或法律諮詢，將線上提供問題答詢，或轉介適當相關機構協助。

2、如受理保護型一般案件，二十四小時內通報案發地家庭暴力防治中心處理。

如屬保護型緊急案件，將立刻通報案發地警政系統或家庭暴力防治中心社工人員即時處理。

3、有關一一三婦幼保護專線接線工作流程圖如下(資料來源：內政部一一三婦幼保護專線 98 年 1 月至 12 月工作計畫書)。

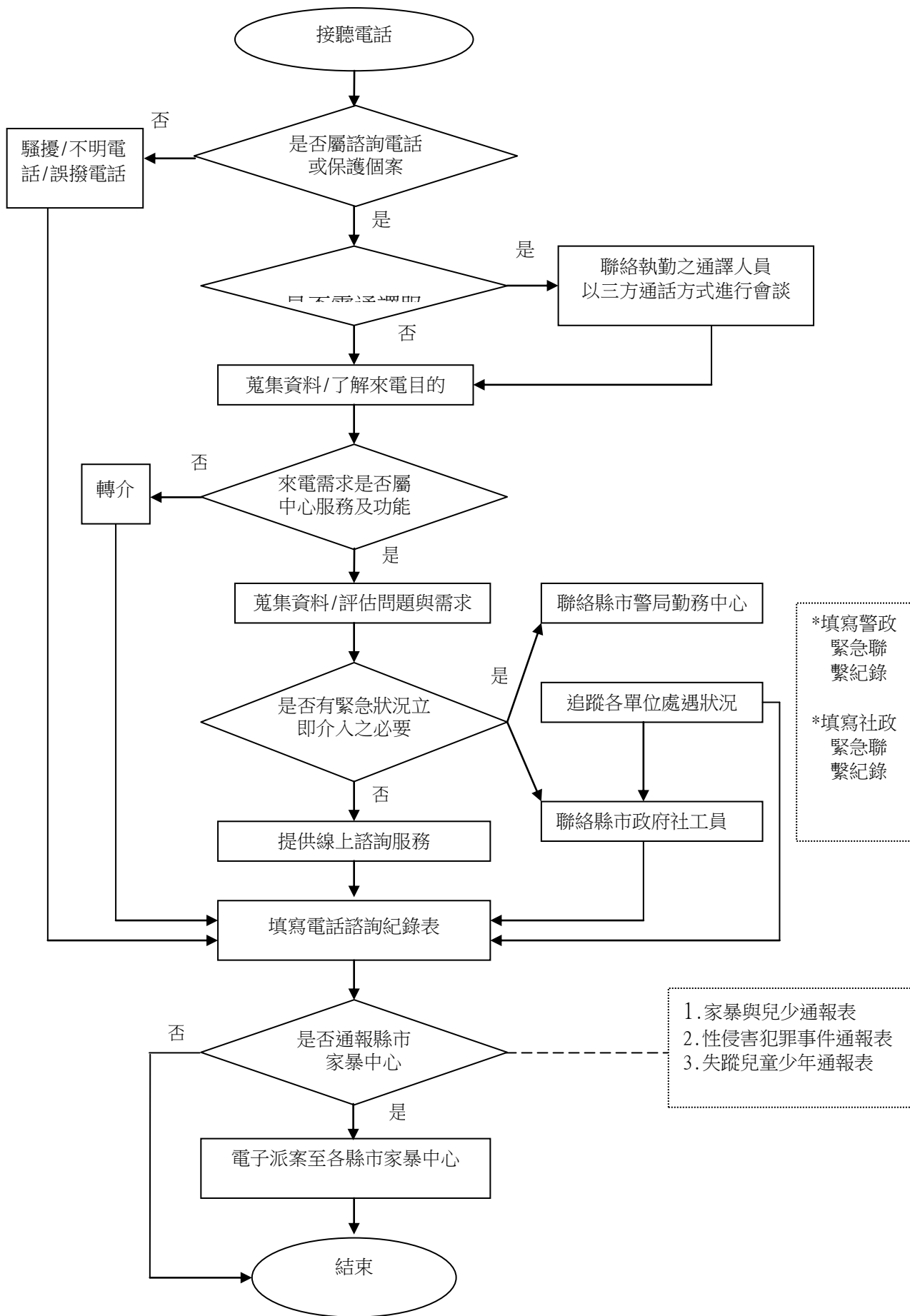


圖2-4-1 113婦幼保護專線接線工作流程圖

(五)113 婦幼保護專線集中接線作業要點<sup>18</sup>

為使 113 婦幼保護專線接線作業有具體完整之瞭解，茲摘錄 113 婦幼保護專線集中接線作業要點如下。

一、 為成立一一三婦幼保護專線（以下簡稱一一三）集中接線中心，以協助直轄市、縣（市）政府提供家庭暴力、兒童少年保護、性侵害及性騷擾等二十四小時電話專線及網路服務，建立中央與地方合作機制，提高一一三來話通報案件處理效率，以保護被害人權益，特訂定本要點。

二、 直轄市、縣（市）政府進入一一三集中接線作業者，其集中接線作業每三年一期，應於期限屆滿前一年一月十日前函知內政部，並由內政部於相關年度編列預算支應。未進入集中接線作業之直轄市、縣（市）政府，應自行負責一一三專線二十四小時電話接線服務及受理臺設備維護及汰換。

三、 一一三集中接線中心功能如下：

（一） 家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年福利法、兒童及少年性交易防制條例、失蹤兒童少年協尋等有關事件之通報、救援及諮詢。

（二） 性騷擾防治法有關諮詢及再申訴轉介。

四、 各單位處理一一三集中接線作業應辦理下列事項：

（一） 內政部

1. 提供一一三集中接線中心營運空間及軟、硬體設備。
2. 編列一一三集中接線中心人事、營運、訓練及研究發展等經費。
3. 按時完成一一三集中接線中心業務委託作業。
4. 建立案件通報、分派及受案回復資訊系統。
5. 建立案件處理溝通協調平臺。
6. 輔導、監督及考核受委託人一一三集中接線營運及接線品質。
7. 擇定三個地方政府建立一一三集中接線中心危機備援機制。

（二） 直轄市、縣（市）政府

1. 設置一般通報不分案件類型之單一值勤窗口，於一一三集中接線中心派案後上班日二十四小時內接收案件，並依法定期限處理。
2. 設置緊急通報聯繫窗口，提供二十四小時值勤號碼，並建立三個順位備援手機號碼，第三個順位應為主任或課長層級以上人員。
3. 接獲一一三集中接線中心緊急通報案件後，應立即派遣社工員處理；如有爭議，應先予尊重一一三集中接線中心之判斷，事後再提報內政部或一一三相關檢討會議。
4. 受理一一三集中接線中心緊急通報案件後，應就需緊急協助事項回報處理結果。
5. 積極與一一三集中接線中心溝通協調案件處理作業。
6. 隨時更新一一三集中接線資訊系統轄區防治網絡及相關服務資源。
7. 接獲一一三集中接線中心派案後，負責與相關單位協調聯繫，並及時提供被害人相關保護扶助措施。

<sup>18</sup> 請參閱 [http://social.tncg.gov.tw/injury\\_t.jsp?id=1197275864921](http://social.tncg.gov.tw/injury_t.jsp?id=1197275864921)，2009 年 2 月 24 日造訪。

8. 對於聯絡方式不完整之通報案件，應積極連結相關單位，查詢個案行蹤，以及時處理案件。
9. 配合建立一一三集中接線中心危機備援機制。

(三) 受委託人

1. 依契約營運一一三集中接線中心及執行受委託事項。
2. 積極與直轄市、縣（市）政府溝通協調案件處理作業。
3. 每日按時將一般通報案件派案至直轄市、縣（市）政府。
4. 於接獲緊急通報案件後，立即派案至相關警政及社政單位。同一案件如值勤社工員未即時出勤需再次聯繫，一一三接線人員並得將值勤社工員聯繫電話號碼提供相關網絡人員直接聯絡。如地方政府值勤社工員有分工不清無法出勤之情形，則聯絡第三順位之主管人員處理。
5. 對於來話通報案件，查詢內政部婦幼安全聯合防護網絡資料庫，經查有歷史紀錄者，並載於通報單中，一併派案至直轄市、縣（市）政府。
6. 對於來話通報案件，蒐集個案相關資訊，惟聯絡方式不完整但案情符合通報原則者，仍應派案予直轄市、縣（市）政府。

五、本要點所稱緊急通報案件為須個案所在地之社工員立即出勤處理，或雖無須社工員即刻出勤，但須社工員立即評估後續處理之案件。

緊急通報案件派案指標如下：

(一) 成人保護案件

1. 被害人有受暴事實，經確認無其他支持網絡可協助，需社工員立即協助處理。（依被害人所在地）
2. 十八歲以上性侵害被害人要求陪同偵訊。（依被害人所在地）
3. 被害人堅持立即聯絡防治中心主責社工員，且個案之緊急情況於線上無法處理。（依被害人所在地）
4. 被害人被安置，相對人或家屬以孩子生命安危威脅一一三接線人員。（依被害人所在地）
5. 其他經評估需要社工員出勤協助或評估後續處理方式之案件。

(二) 兒童及少年保護案件

1. 兒童、少年受不當照顧或遭受嚴重疏忽、虐待，需社工員協助處理。（依兒童、少年所在地）
2. 兒童、少年遭受監護權人疏忽或虐待，對無監護權之父母或其他親戚願出面協助照顧者，需社工員評估是否適合託付照顧。（依兒童、少年所在地）
3. 兒童、少年遭受嚴重身體虐待甚已致死，須社工員評估家中是否有其他兒童少年可能受虐。（依兒童、少年所在地）
4. 兒童、少年遭受性侵害，須陪同偵訊。（依兒童、少年所在地）
5. 兒童、少年從事性交易或有從事之虞，須陪同偵訊。（依查獲機關所在地）
6. 兒童、少年因家庭暴力或與父母發生口角、爭執等，不敢回家，無其他支持網絡可立即協助，需社工員協助處理。（依兒童、少年所在地）
7. 接獲三歲以下或無法明確表意之無依兒童通報，立即派案社工員評估處理，並請員警協尋；其餘無依兒童經員警協尋無人出面指認，需社工員協助處理。（依無依兒童所在地）
8. 兒童、少年夜間在外遊蕩，無法聯絡到家屬或聯絡後家屬不願領回，需社工員協助處理。（依兒童、少年所在地）
9. 兒童、少年於街頭行乞，需社工員協助處理。（依兒童、少年所在地）

10. 兒童、少年之父母或照顧者表示有照顧困難，需社工員協助安置。

11. 其他經評估需要社工員出勤協助或評估後續處理方式之案件。

六、直轄市、縣（市）政府應確實遵守本要點相關規定，並接受內政部之督導考核。

七、部分時段委由內政部集中接線之直轄市、縣（市）政府，準用本要點規定辦理。但有關其所轄之一一三受理臺設備，應自行編列預算維護及汰換。

八、一一三來話錄音保存年限為十年。

#### （六）113 婦幼保護專線諮詢成果<sup>19</sup>

113 開線至今，總計接獲近 300 萬通來電，每年平均話務量約 30 萬通，顯見 113 的認知率已經和 110、119 一般，成為眾所皆知攸關民眾人身安全保護的重要專線。

有關 113 婦幼保護專線諮詢成果，茲以 2008 年台灣地區為例，檢附諮詢成果統計表如下。

---

<sup>19</sup> 請參閱 <http://dspc.moi.gov.tw/public/Attachment/841594802.xls>，2009 年 2 月 24 日造訪。

表 2-4-1 113 婦幼保護專線諮詢成果統計表—2008 年台灣地區為例

| 縣市別 | 各類案件小計  | 無效案件/人次 | 全部人次合計  |
|-----|---------|---------|---------|
| 台北市 | 20,931  | 20      | 20,951  |
| 台北縣 | 27,283  | 27      | 27,310  |
| 基隆市 | 2,030   | —       | 2,030   |
| 桃園縣 | 11,910  | 17      | 11,927  |
| 新竹縣 | 3,658   | 5       | 3,663   |
| 新竹市 | 3,075   | 1       | 3,076   |
| 苗栗縣 | 3,215   | 4       | 3,219   |
| 台中縣 | 12,075  | 12      | 12,087  |
| 台中市 | 7,505   | 9       | 7,514   |
| 彰化縣 | 5,058   | 9       | 5,067   |
| 南投縣 | 2,447   | 5       | 2,452   |
| 雲林縣 | 3,744   | 10      | 3,754   |
| 嘉義縣 | 2,060   | 2       | 2,062   |
| 嘉義市 | 1,306   | —       | 1,306   |
| 台南縣 | 5,726   | 5       | 5,731   |
| 台南市 | 3,574   | 6       | 3,580   |
| 高雄市 | 12,574  | 15      | 12,589  |
| 高雄縣 | 5,861   | 13      | 5,874   |
| 屏東縣 | 4,518   | 6       | 4,524   |
| 宜蘭縣 | 2,200   | 1       | 2,201   |
| 花蓮縣 | 2,862   | 1       | 2,863   |
| 台東縣 | 1,072   | 4       | 1,076   |
| 澎湖縣 | 302     | —       | 302     |
| 金門縣 | 215     | —       | 215     |
| 連江縣 | 69      | —       | 69      |
| 不詳  | 42,680  | 96,519  | 139,199 |
| 合計  | 187,950 | 96,691  | 284,641 |

### 三、男性關懷專線:0800-013-999：內政部家庭暴力防治委員會委外辦理

#### (一) 男性關懷專線說明<sup>20</sup>

家庭暴力防治法的成立，正是為了有效處理家庭暴力問題，確保家庭的和諧與安全。自法令公布施行至今十年，自施行以來每年度通報人數不斷增加，不論是在加害者或被害者、男性或女性方面皆是如此。此現象一方面顯示出家

<sup>20</sup> 參閱 98 年男性關懷專線服務該畫計畫(工作說明書)，社團法人中華溝通分析協會，98 年 3 月 30 日。

庭暴力防治法的成效，讓家暴受害者可以善用此法律來保護自己，但另一方面顯示許多家庭面臨家庭暴力的困境，此問題確實不容忽視。根據歷年統計，家庭暴力案件加害人九成以男性居多，在實務協助過程中，卻發現加害者往往也是受害者，為打破家暴中心為保護女人中心的迷思，內政部家庭暴力防治委員會（簡稱家暴委員會）在 93 年 6 月 23 日家暴法施行五週年當天，開辦官方首個男性關懷專線：0800-013-999，由長期協助家暴加害者處遇與心理治療的中華溝通分析協會承辦。

## （二）男性關懷專線特色

『男性關懷專線』成立的目的，就是為了讓家庭暴力網絡更能發揮其功能，也期望能補足社會資源對男性提供協助的部份。專線成立至今，從實際服務的過程中讓大家省思現代社會中的家庭組織所面臨的轉變，以及轉變所帶來的危機，並找出實際可行的因應方式，讓男性在面對家庭議題時，能夠突破傳統性別角色的框架與限制，並勇於表達自身的感受。同時讓他們也能將所背負的壓力與困境透過專線的諮詢、協談以及資源提供的服務，把家庭危機化為轉機，防止家庭暴力對家庭造成更嚴重的傷害。

## （三）男性關懷專線服務對象

- 1、有家庭問題、家庭衝突或家庭困境之全國男性。
- 2、面對家庭暴力議題或已在家庭暴力處遇服務系統中的全國男性。
- 3、由相關單位或團體轉介，有家庭暴力危機之相關議題的男性個案。

## （四）男性關懷專線服務內容

- 1、提供夫妻問題與溝通障礙的諮詢與輔導：

協助男性處理婚姻或兩性之間互動過程中所遇到的困難，並學習良好的溝通方法及理性的處理方式。

- 2、化解親子教養或其他親屬間互動與相處的困境：

協助男性面對子女教養、其他親屬間的衝突，並能培養良好親子與親屬關係。

- 3、提供情緒抒發的管道及提昇問題解決的能力：

協助男性處理在家庭中所面臨的壓力、挫折感或因家庭衝突與家暴事件所產生的負面情緒，引導來電個案探討自己真實的感受並提升自我覺察的能力，同時鼓勵來電者運用正向的情緒表達方式，進而穩定情緒並解決問題。

- 4、協助家庭與性別觀念的澄清：

澄清不合理的性別刻板印象與傳統家庭觀念，引導來電個案能更有彈性

面對家庭中的性別角色，以減少家庭內的衝突。

5、引發個案改變動力：

家庭中的衝突事件會不斷發生，往往是因為家庭成員採取無效且固著的行為模式在因應衝突而不知道改變。因此針對來電者的正向行為或想法，給予正向回饋與鼓勵，並藉由賦能歷程來增加來電個案改變動機。

6、提供相關社會資源、法律諮詢與轉介服務：

評估來電者家庭狀況與個人需求，提供持續性的深談服務、法律諮詢或是適切的社會資源，另針對狀況特殊者，給予必要的轉介服務。

7、家庭暴力相關法律說明

清楚告知來電者目前家庭暴力防治法的相關規定，並針對已在家暴處遇系統中之加害人說明處遇的內容，增加個案對保護令的瞭解以降低其抗拒。

(五) 男性關懷專線服務時段與席次

每週一至週日，上午九時至下午九時，每日 12 小時的專線服務；上午九時至下午六時至少提供三席，下午六時至下午九時至少提供四席，為農曆春節期間或因颱風停止上班，得減為全日二席。

(六) 男性關懷專線服務人力

1、專線督導 1 名：

負責專線規劃、管理執行及協同帶領其他接線人員有關接線服務工作。

2、專線接線員 5 名：

(1)負責接聽服務專線，提供諮詢及轉介等相關服務。

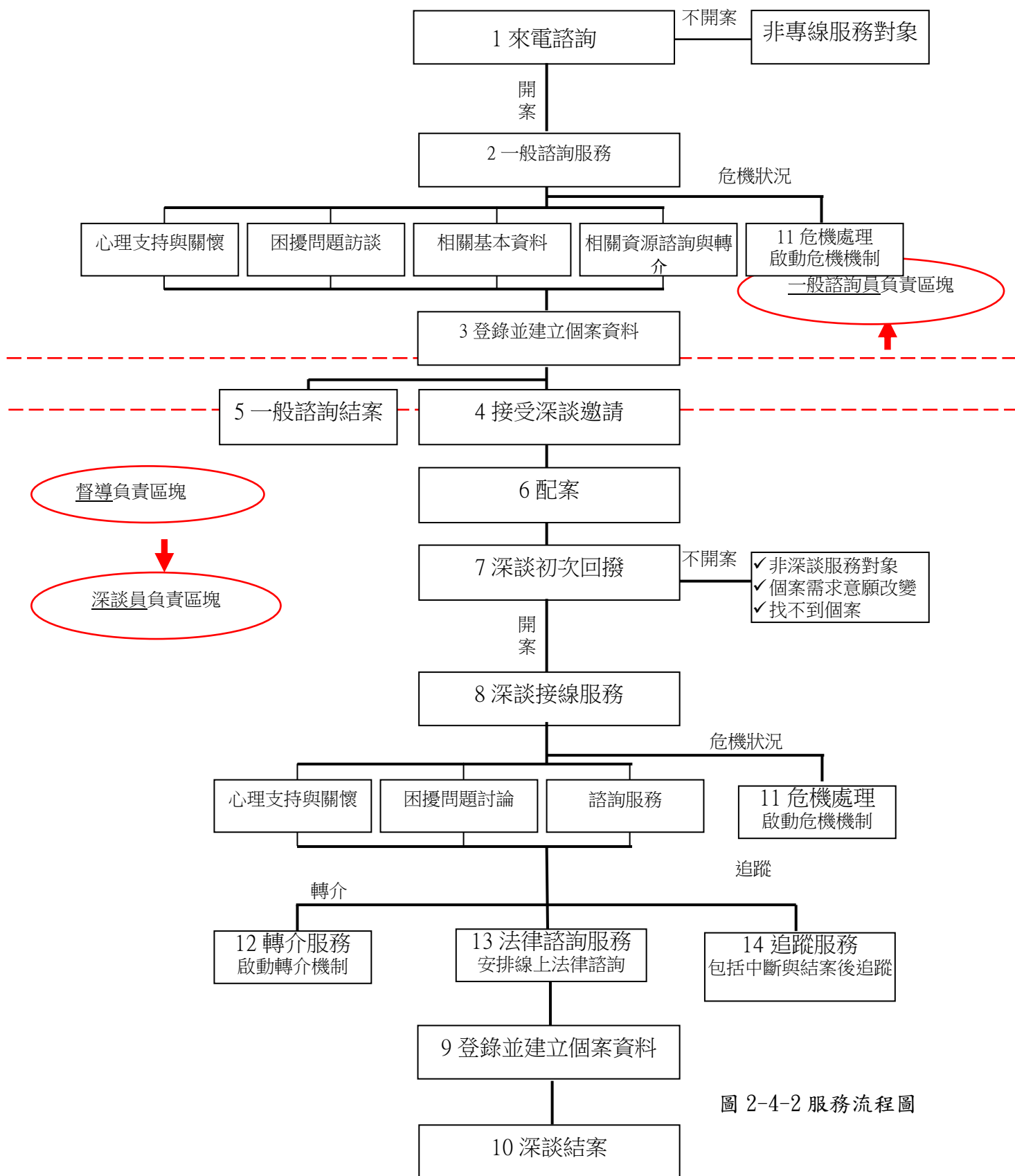
(2)執行專線服務之相關工作。

3、接線志工：

接受完整培訓及審核通過者，協助接聽服務專線，提供諮詢及轉介等相關服務。

(七) 男性關懷專線服務流程

專線服務線數於尖峰時間開四線，離峰時間開三線，所開線數至少有二線是由專職工作人員接聽。專線服務方式因應不同任務與階段而擔任不同角色：一般諮詢員、追蹤員、深談員及輔導員。每種角色有其不同之任務。為了符合來電者的需求及有效利用專線資源，專線服務方式分為一般諮詢服務及深談服務。相關流程圖如下。



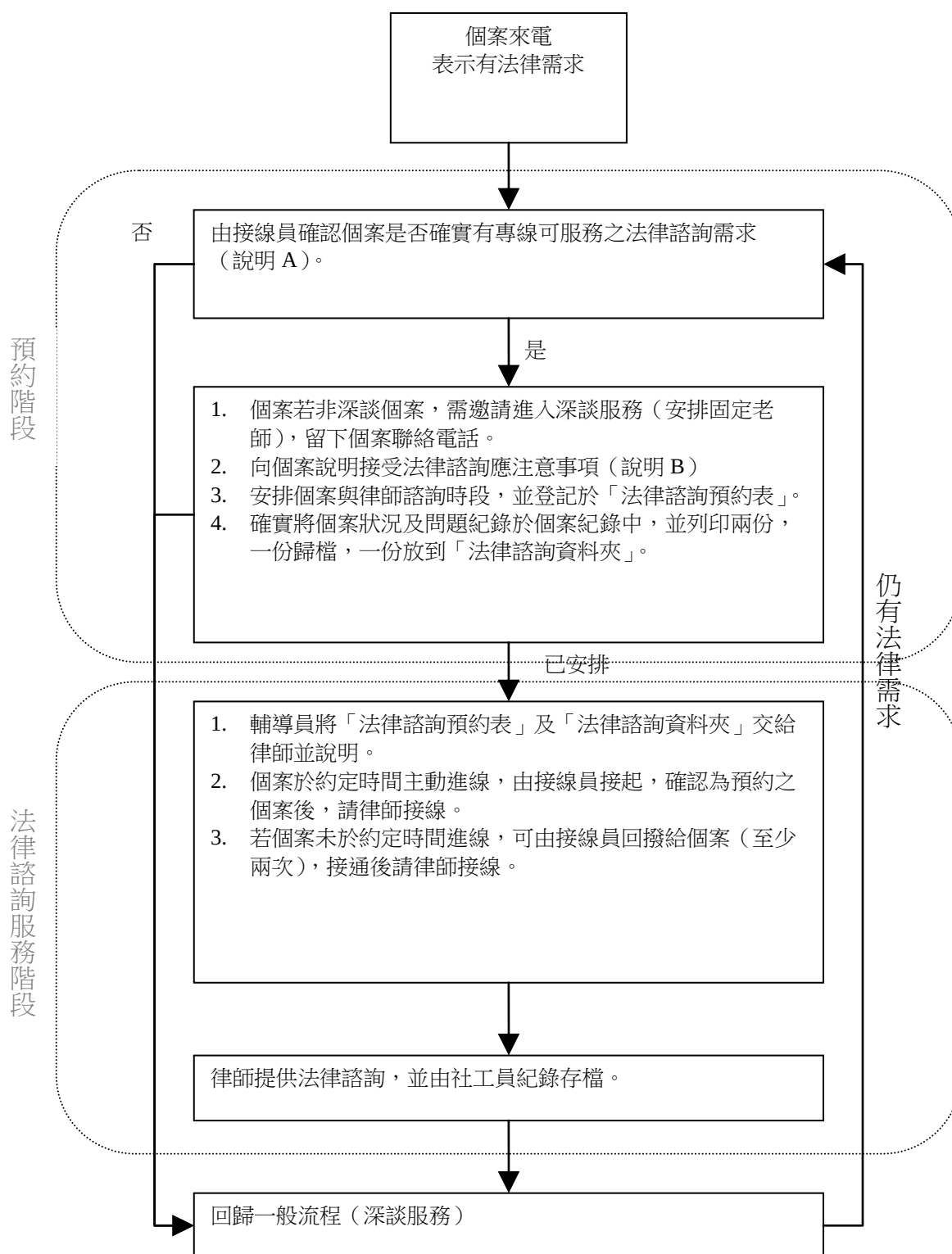


圖 2-4-3 法律諮詢流程圖

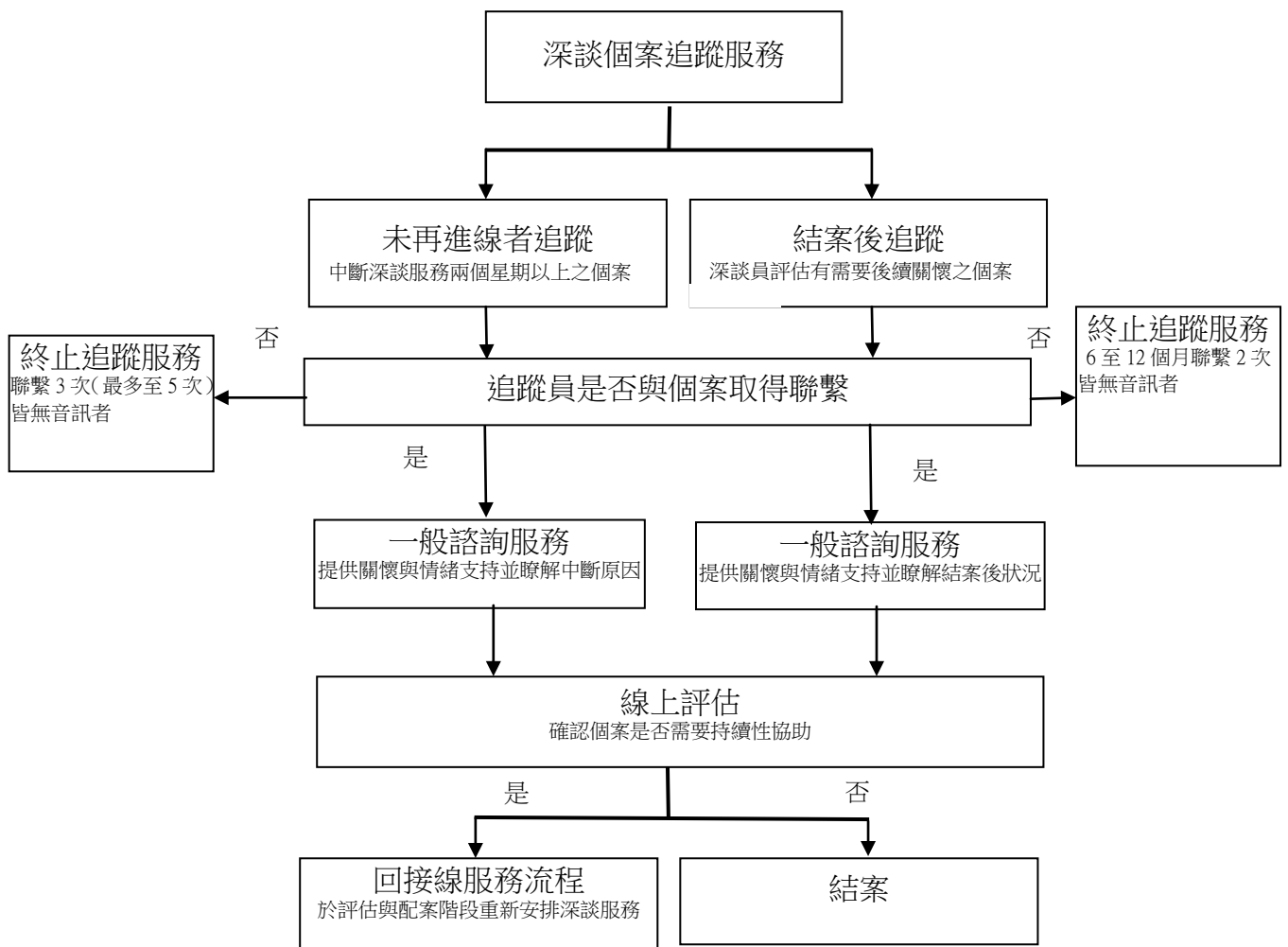


圖 2-4-4 追蹤服務流程圖

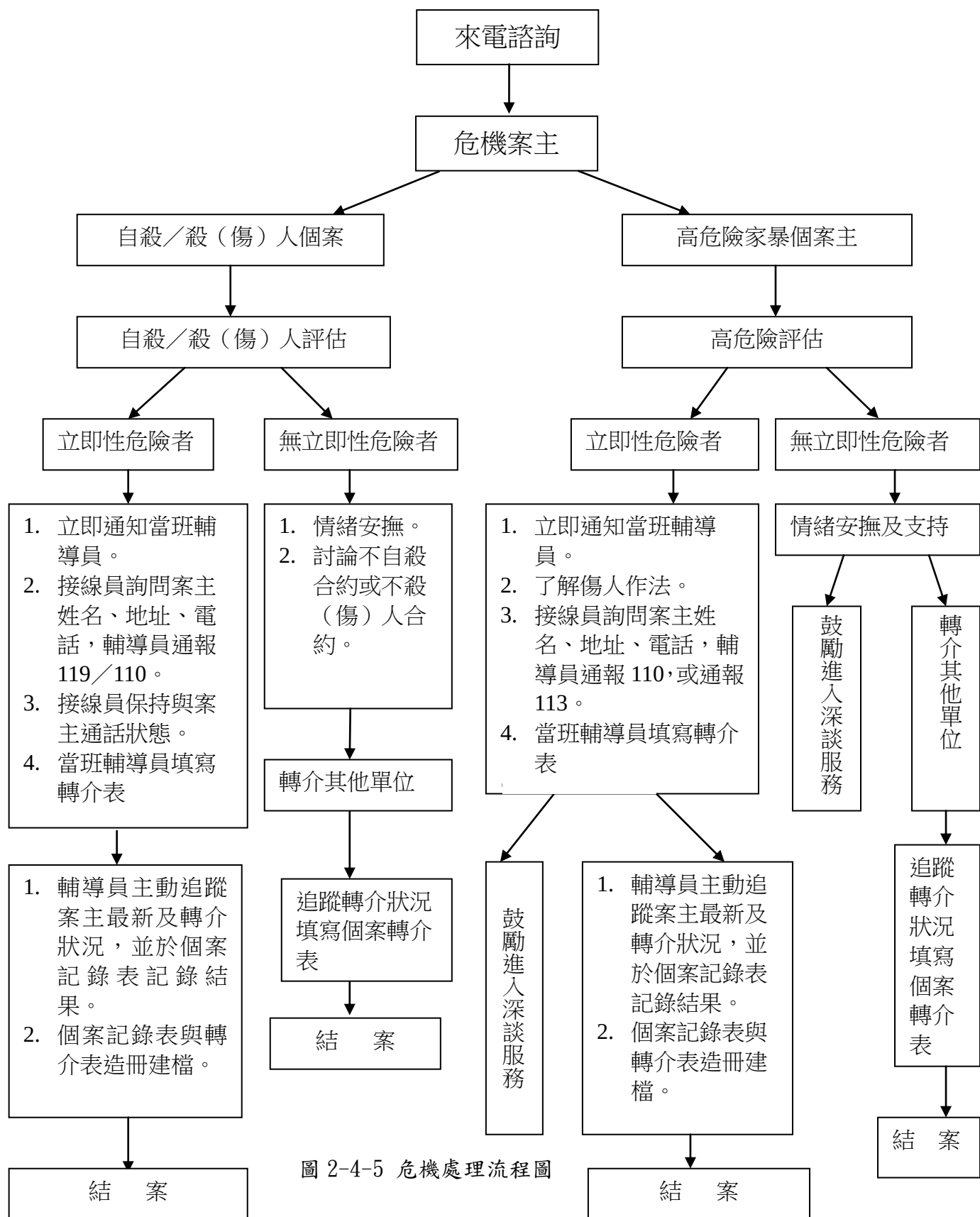


圖 2-4-5 危機處理流程圖

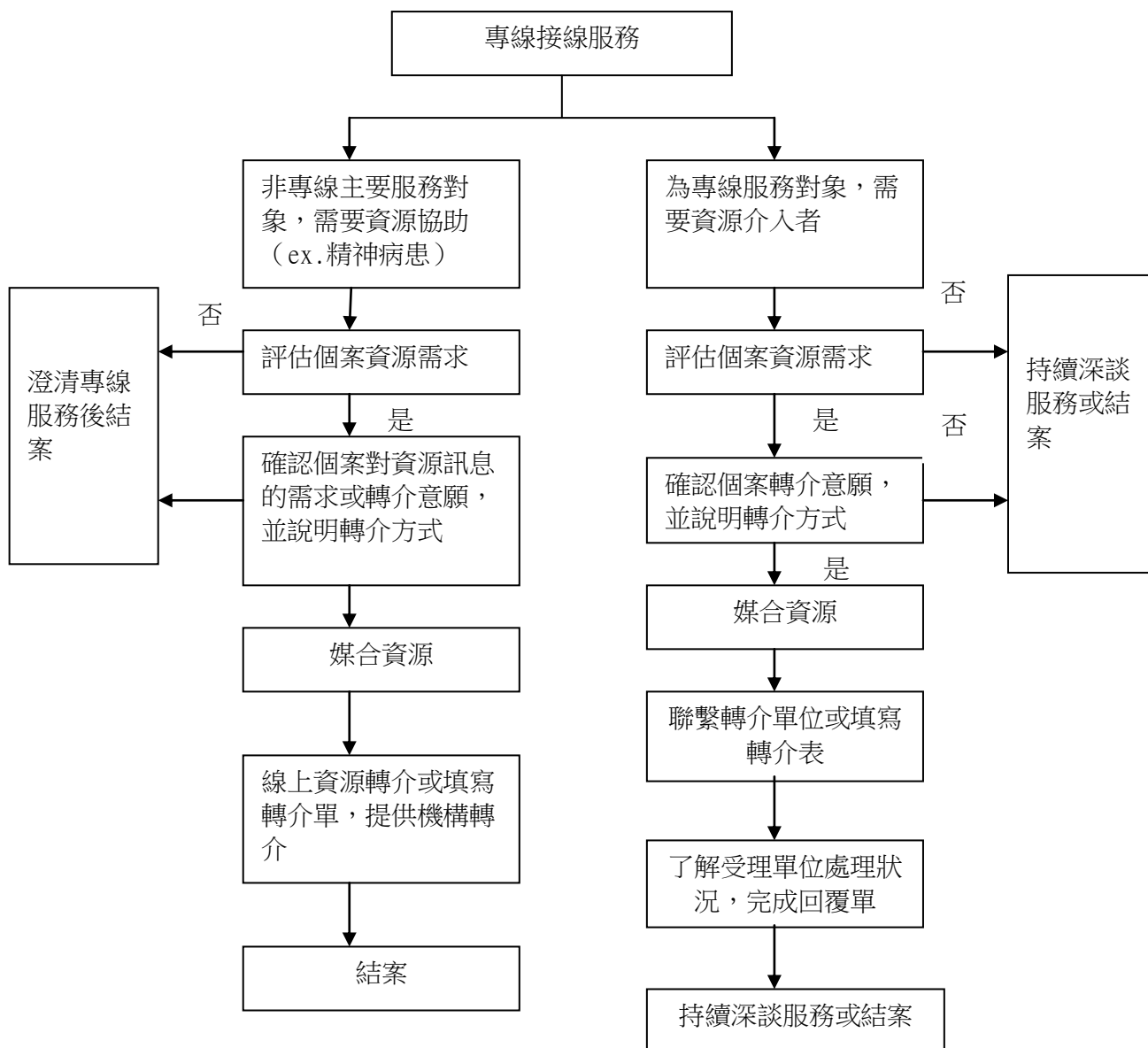


圖 2-4-6 轉介流程

## 1、一般諮詢服務

### (1)服務對象

以男性為主，排除騷擾及無法理性談話之來電者，包含第一次來電者、非深談時段進線之深談個案、常客或特殊個案(例如女性)等。

### (2)服務重點

a. 主要澄清並確認來電者的進線議題與核心問題，提供情

緒支持與關懷、相關資源以及簡易法律說明。

b. 評估為專線主要服務對象者則邀入深談服務中。一般諮詢接線者若具有深談員資格，則可直接將來電者安排進入自己的深談服務。

c. 對於非專線服務對象，則依據專線行政會議或個案研討所決議之一致性的處遇方式。

d. 每通電話服務時間約為 20 分鐘。

## 2、配案階段

### (1)服務對象

經由一般諮詢談話評估屬於專線目標服務對象。

### (2)服務重點

a. 由督導執行。

b. 若為第一次來電即直接邀入該接線員之深談個案，則經配案程序做確認。

(3)若第一次來電因某些因素（例如時間無法配合）而無直接邀入該接線員之深談服務者，則在配案階段由督導依據深談接線員之專長、服務風格類型、案量與服務時間等多方考量與評估，指派給適當的接線人員。

## 3、深談服務

### (1)服務對象

經由一般諮詢談話，評估屬於專線目標服務對象且經配案程序者（請參考上述服務對象說明）。

### (2)服務重點

a. 來電者經配案之深談個案由所安排之深談員進行首次配案回撥，提供個案固定且持續之服務。

b. 若是在一般諮詢談話中直接邀入該接線員深談服務之個案，則不需要配案回撥，個案可在深談員服務時間直接進線。

c. 詳細瞭解個案所面對的問題，運用助人工作技巧激發個案改變的動機、提昇個案自我覺察及解決問題的能力，達到改善個案困境的目的。

d. 提供簡易法律及親職教育等方面的諮詢，若有深度法律需求之個案則安排律師線上法律諮詢。

e. 評估個案是否有其他資源介入的需求，若有必要則會進入轉介服務流

程中。

f. 每通電話服務時間約為 40 分鐘。

#### 4、法律諮詢服務

##### (1)服務對象

有家庭暴力或是家庭衝突相關議題且在專線深談服務中之個案，有深度法律問題需求並需要法律從業人員的專業解答之個案。

##### (2)服務重點

- a. 先由專線接線員評估法律需求、安排諮詢時段並瞭解個案欲諮詢之問題重點。
- b. 於預約時段由律師直接提供法律諮詢服務，解答個案法律問題，每通諮詢服務至多 20 分鐘。

#### 5、追蹤階段

##### (1)服務對象

- a. 失聯追蹤：在深談服務中之個案，但超過一個月未進線者。
- b. 結案後追蹤：深談服務結案之個案，由深談員評估有需要做後續關懷的來電者。

##### (2)服務重點

- a. 關懷個案近況或了解未再進線原因，適時給予情緒支持或做問題討論。
- b. 評估個案狀況是否需專線再提供服務。

#### 6、危機處理

##### (1)服務對象

有自殺（傷）或殺（傷）人意念、意圖、計畫或是行為之個案。

##### (2)服務重點

- a. 危險等級評估並依據不同等級做處理。
- b. 告知當班輔導員危機狀況並啟動危機處理機制。
- c. 危機處理流程見圖 2-4-5。

#### 7、轉介服務

##### (1)服務對象

個案問題除了專線服務之外，尚需要結合其他相關單位或在地資源給予協助才能解決者。

## (2)服務重點

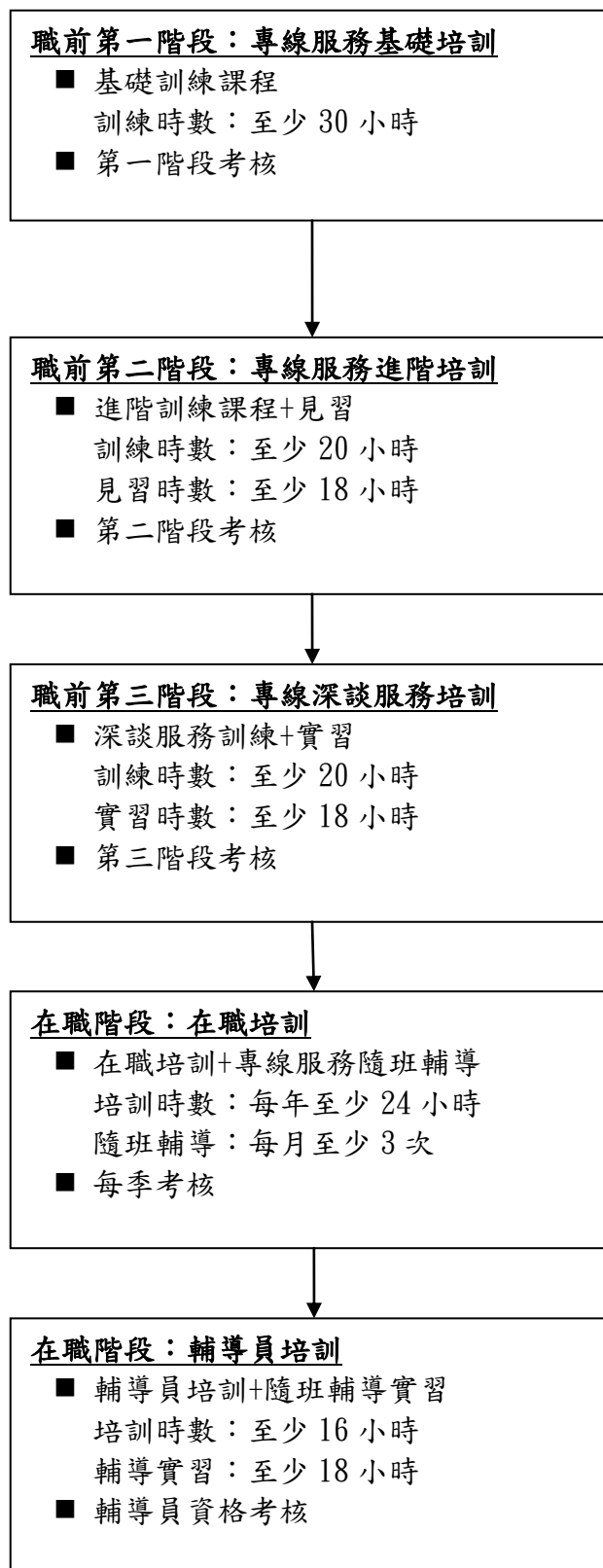
- a. 線上資源提供：評估個案狀況以及對資源需求的程度，若功能良好且能主動使用資源或非必要使用此資源，則於線上提供個案適切的資源訊息，讓個案自行與資源聯繫。
- b. 線上轉介服務：評估個案狀況以及對資源需求的程度，若個案功能不彰無法主動使用資源或個案所面臨的困境必要使用此資源，則由專線專職人員主動與資源單位聯繫接洽，並瞭解後續狀況。

## (八) 男性關懷專線專業培訓與督導

### 1、專業培訓

#### (1)專線培訓課程

專線服務之主要人力以專線督導與社工人員為主，但基於專線為長時間之服務，特另設立專線志工協助順利執行專線服務。站在專業考量與維護服務品質的立場上，特別辦理完整的教育訓練(包含職前訓練與在職訓練)，長期培訓接線人員，使所有接線人員能有效率且穩定性地投入專線服務。除了培訓課程之外，也設立旁聽、見習、實習、專業督導制度及考核辦法，維持並提昇專線人員的專業知能。職前培訓至少進行 70 小時，在職培訓至少進行 40 小時。培訓架構與訓練主題見圖 2-4-7。



| 階段                      | 培訓主題                                                                                                                                                                                                                                   | 培訓方式             | 時數             |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|
| 職前第一階段：<br>專線服務基礎<br>培訓 | <b>■ 基礎訓練課程</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識男性關懷專線</li> <li>2. 個人發展與家庭發展及其危機</li> <li>3. 淺談家庭暴力文化及家庭系統對兩性角色的影響（含外籍婚姻、親職關係）</li> <li>4. 男性心理學</li> <li>5. 暴力家庭的暴力循環與加害人特質</li> <li>6. TA 理論在家庭暴力上的應用</li> </ol>         | 專講、團體、<br>座談     | 至少<br>30<br>小時 |
|                         | <b>■ 第一階段考核</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 基礎訓練考核</li> </ol>                                                                                                                                                            | 作業＋出席率<br>＋筆試    |                |
| 職前第二階段：<br>專線服務進階<br>培訓 | <b>■ 進階訓練課程</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 家庭暴力的社工處遇流程</li> <li>2. 家暴相關法令介紹（家暴、監護權、離婚訴訟等）</li> <li>3. 電話協談的助人倫理</li> <li>4. 助人技巧/小組演練</li> <li>5. 一般諮詢會談結構/個案評估</li> <li>6. 案例分析、討論與演練</li> <li>7. 上線實務與行政流程</li> </ol> | 專講、團體、<br>座談     | 至少<br>38<br>小時 |
|                         | <b>■ 見習</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上線操作/接線見習（至少 18 小時）</li> </ol>                                                                                                                                                   | 接線見習             |                |
|                         | <b>■ 第二階段考核</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進階訓練考核</li> </ol>                                                                                                                                                            | 作業＋出席率<br>＋筆試＋口試 |                |
| 職前第三階段：<br>專線深談服務<br>培訓 | <b>■ 深談服務培訓課程</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 會談歷程：合約、澄清</li> <li>2. 從系統觀點看家庭</li> <li>3. 男性的親密關係諮商</li> <li>4. 性自我的認識/面對性騷擾</li> </ol>                                                                                  | 專講、團體、<br>座談     | 至少<br>38<br>小時 |

|               | 5. 深談上線實務與行政流程<br>6. 助人者自我覺察                                                                              |                        |                |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
|               | ■ 實習<br>1. 上線實習（至少 18 小時）                                                                                 | 接線實習                   |                |
|               | ■ 第三階段考核<br>1. 深談培訓考核                                                                                     | 作業＋出席率<br>＋筆試＋實習考<br>核 |                |
| 階段            | 培訓主題                                                                                                      | 培訓方式                   | 時數             |
| 在職階段：<br>在職培訓 | ■ 在職培訓課程<br>1. 依法律、婚姻與家庭、藥酒癮、就業、經濟、危機與自殺防治等議題提供專業文章閱讀並檢核。<br>2. 每季辦理以上相關主題之季專題講座。<br>3. 每月深談團督、定期個案研討、讀書會 | 文章閱讀、專講、讀書會            | 至少<br>24<br>小時 |
|               | ■ 專線服務隨班輔導<br>1. 接受隨班輔導與旁聽                                                                                | 隨班輔導                   |                |
|               | ■ 每季考核<br>1. 值班狀況、參與在職培訓狀況                                                                                | 季考核                    |                |

圖 2-4-7 培訓架構與訓練主題

## (2)人員外訓

除了專線의 完整訓練外，為不斷提昇接線人員專業能力之廣度與深度，依據人員之專長與興趣安排參與相關議題（法律、婚姻家庭、經濟、就業或藥酒癮等）之外部訓練課程。參與外訓所得之知識，可作為內部在職訓練的內容參考。

## 2、督導制度

督導人員角色分為內聘督導與外聘督導，前者為與機構相關之專家或資深人員擔任，優點在於清楚瞭解機構與專線之性質與運作方式，可以給予專業上與行政方面的監督與指導；後者為機構外相關領域之專家擔任，例如心理諮商與輔導、社工或精神醫療、性別文化等，給予專業上與個案處遇上的指導。另一方面，藉由與外聘督導的連結，有助於專線拓展資源與轉介的服務。為了讓督導制度發揮成效，因此採用團體督導、個別督導及隨班督導之方式進行。

### (1)團體督導與個案研討

每月至少進行一次團體督導、每季至少進行一次個案研討，提報人員需提出要討論之個案並填寫「督導/個案研討提報表」，作為提報討論之依據，每次督導或個案研討後將紀錄造冊存檔。

### (2)個別督導

以一對一的方式進行，能更深入的探討接線個案與接線員的議題。專線督導每月至少進行一次個別督導，深談員及輔導每兩個月至少進行一次。

### (3)隨班督導

#### a. 個別輔導

於當班時間內，由當班輔導員與接線人員進行個案討論，並給予接線員回饋。接線員需完整填寫個案紀錄並列印後繳交給輔導員，輔導員審閱無誤後簽名存檔。

#### b. 旁聽督導

可利用電腦接線系統於通話時間內同步旁聽談話內容，協助接線員正確評估個案問題並做適當的回應。此外，也可於通話完畢後與輔導員一同聽取談話錄音並即時做討論。

## (九)男性關懷專線資源手冊

由於該協會接受委託辦理男性關懷專線已滿四年，從實務經驗中發覺案主主述問題逐漸多元化，非單一服務或個別機構就能解決或滿足。要協助來電個案解決問題以及提供符合其需求的服務，除了現有的線上諮詢服務外，更需要幫助

個案拓展生活周遭的資源。

統整來電個案問題的資源需求，得知以家暴、探視、婚姻相關的法律問題為大宗，其次為外配的生活相處、子女的教養及互動等家庭相關議題。除此之外，尚有危機個案的處遇、就業問題、心理諮商、精神疾患協助等。依據個案問題需求分類來建立資源資料，目前專線已建立的資源單位包括：各鄉鎮公所法律諮詢、社會局處、各地家庭教育中心、心理衛生中心、心理諮商資源、身障福利單位、戒癮單位、各地新住民服務中心、單親家庭資源、精神疾患相關服務單位等。資源手冊的建制會以直接與資源單位電話聯繫的方式進行，一方面讓資源單位更瞭解專線服務內容與功能，以助於對方能將專線資訊提供給需要的民眾，另一方面專線也能更清楚他們所提供的服務，讓專線在回應個案需求時更能精確說明與提供個案所需資源。有鑑於個案問題類型的多元性，建立資源及拓展資源勢必是需持續努力的發展方向。專線接線人員在實務工作中，藉由資源手冊同時運用自己專業訓練的判斷、覺察，提供個案適切資源並與受轉介單位形成合作機制，使專線服務的個案透過資源的介入，得以獨立自主並改善或提昇解決問題之能力。

#### (十)檔案管理制度

專線接線電腦系統已提供方便建檔的操作方式，藉由接線系統建立完整接線紀錄及網絡資源資料。除此之外，專線服務業務相關資料皆會建立完整書面檔案，包含所有接線人員之人事資料、內外訓練課程資料、個案研討與督導資料、轉介資料及專線服務統計資料等。

##### 1、人事資料管理

本專線所有接線人員（包含督導、社工及志工）之基本資料、服務狀況、考核狀況（書面考核、接線員自評、督導考核及錄音抽聽考核）等資料皆造冊建檔與建立電子檔案。

##### 2、個案資料管理

所有開案（有效電話）之個案，接線員皆需依照接線系統檔案格式完整填寫電話諮詢紀錄表，且依照不同的個案服務模式（一般諮詢、深談服務、轉介服務等）造冊建檔。

##### 3、訓練課程管理

專線接線人員所參與之內訓或外訓課程，皆會完整紀錄課程時間、主題、講師、參與人員及課程內容等，依照不同的課程類別將課程相關資訊造冊建檔與建立電子檔案。

##### 4、個案研討、督導資料管理

進行個案研討、個別督導或是團體督導必須填寫「督導/個案研討提報表」

或「個案督導紀錄表」，依照進行的時間以及類別將紀錄造冊建檔與建立電子檔案。

#### 5、服務資料管理

利用接線電腦系統的報表分析功能，定期（每月、每半年及每年）輸出電話諮詢紀錄表中各項目（例如服務類型、個案類型、案主基本資料、得知求助管道等）之統計資料，並加以文字說明與分析。

#### 6、相關行政資料管理

每月召開兩次專線會議之紀錄、輔導員每日交班表等與本方案相關之行政書面與電子檔資料均完整建檔。

### （十一）男性關懷專線方案成效評估

- 1、每月成果評估：每月十日前將來電資料數據做統計分析後繳交完整報告。
- 2、期中績效評估：每半年提出上半年的服務成果及成效評估報告。
- 3、期末績效評估：年度結束後每半年提出下半年的服務成果及成效評估報告及全年度服務成果。

有關年度方案成效評估方式，可分為輸出績效評量及品質績效評量二大類分述如下：

- 1、輸出績效評量：又分為期中與期末輸出評量，其評量方式有三種，包含接線服務、培訓與督導、資源轉介。
- 2、品質績效評量：又分為品質輸出評量及服務對象滿意度二種，其評量方式也有三種，包含接線服務、培訓與督導、資源轉介。

有關評量類別及評量方式之詳情內容，如表 2-4-2

表 2-4-2 男性關懷專線年度方案成效評估方式

| 類別             |                           | 評量方式                                                                                                   |                                                                                                                                |                                                                                                  |
|----------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |                           | 接線服務                                                                                                   | 培訓與督導                                                                                                                          | 資源轉介                                                                                             |
| 輸出<br>績效<br>評量 | 期中<br>與<br>期末<br>輸出<br>評量 | <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 期中與年度來電之個案服務人次與深談服務人數。</li><li>◆ 期中與年度線上法律諮詢服務人次與人數。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 職前與在職培訓執行次數、時數與人數統計。</li><li>◆ 個別督導執行次數、時數與人數統計。</li><li>◆ 團體督導執行次數、時數與人數統計。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 期中與年度相關資源使用狀況統計。</li><li>◆ 期中與年度資源手冊增編與更新項目統計。</li></ul> |

|                |                     |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                  |                                                                                                                     |
|----------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |                     |                                                                                                                                                         | ◆ 個案研討執行執行次數、時數與人數統計。                                                                                                            |                                                                                                                     |
| 品質<br>績效<br>評量 | 品質<br>輸出<br>評量      | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 個案結案原因分析</li> <li>◆ 特殊個案處遇追蹤分析。</li> <li>◆ 資料蒐集之完整性。</li> <li>◆ 各項表格使用與完整性評估。</li> <li>◆ 處遇方式合宜度評量。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 志工背景分析。</li> <li>◆ 訓練講師、主題、講義資料。</li> <li>◆ 作業及考核成績。</li> <li>◆ 督導定期批閱及檢核結果。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 轉介單位回覆狀況評量。</li> <li>◆ 接線員線上使用狀況評量。</li> <li>◆ 各項表格使用及填寫及完整性評估。</li> </ul> |
|                | 服務<br>對象<br>滿意<br>度 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 個案持續談話之意願。</li> <li>◆ 法律諮詢效益評估。</li> </ul>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 工作人員及志工人員培訓執行狀況做為課程設計之參考。</li> <li>◆ 藉由課程回饋單瞭解學員的學習狀況。</li> </ul>                       | ◆ 追蹤個案轉介後接受服務狀況。                                                                                                    |

## （十二）男性關懷專線諮詢成果

男性關懷專線諮詢成果，為節約篇幅，茲以 2008 年全國各縣市地區與服務類型作一簡要分析如表。從本表中得知，會利用本專線者仍集中於大都會人口集中之處，而金門縣及連江縣均掛零，顯見本專線仍需加強宣導，以使大家都能知此專線，進而有需要時能多利用此專線進行諮詢。

表 2-4-3 男性關懷專線 2008 年地區與服務類型分析

| 地區與服務類型人次 |     |       |       |      |       |
|-----------|-----|-------|-------|------|-------|
| 地區        |     | 一般諮詢  | 深談個案  | 緊急個案 | 合計    |
|           | 台北市 | 65    | 174   | 0    | 239   |
|           | 高雄市 | 40    | 185   | 0    | 225   |
| 台灣省各縣市    | 台北縣 | 88    | 242   | 0    | 330   |
|           | 宜蘭縣 | 20    | 60    | 0    | 80    |
|           | 桃園縣 | 294   | 54    | 0    | 348   |
|           | 新竹縣 | 73    | 31    | 0    | 104   |
|           | 苗栗縣 | 9     | 34    | 0    | 43    |
|           | 台中縣 | 43    | 153   | 1    | 197   |
|           | 彰化縣 | 48    | 50    | 0    | 98    |
|           | 南投縣 | 7     | 30    | 0    | 37    |
|           | 雲林縣 | 9     | 30    | 0    | 39    |
|           | 嘉義縣 | 6     | 22    | 0    | 28    |
|           | 台南縣 | 40    | 29    | 0    | 69    |
|           | 高雄縣 | 39    | 91    | 0    | 130   |
|           | 屏東縣 | 102   | 62    | 0    | 164   |
|           | 台東縣 | 4     | 11    | 0    | 15    |
|           | 花蓮縣 | 4     | 11    | 0    | 15    |
|           | 澎湖縣 | 2     | 2     | 0    | 4     |
|           | 基隆市 | 12    | 13    | 0    | 25    |
|           | 新竹市 | 32    | 15    | 0    | 47    |
|           | 台中市 | 25    | 101   | 0    | 126   |
|           | 嘉義市 | 5     | 12    | 0    | 17    |
|           | 台南市 | 85    | 84    | 0    | 169   |
|           | 小計  | 947   | 1,137 | 1    | 2,085 |
| 福建省       | 金門縣 | 0     | 0     | 0    | 0     |
|           | 連江縣 | 0     | 0     | 0    | 0     |
|           | 小計  | 0     | 0     | 0    | 0     |
| 不詳        |     | 308   | 193   | 0    | 501   |
| 合計        |     | 1,360 | 1,689 | 1    | 3,050 |

#### 四、1995 自殺防治生命線：民間團體辦理<sup>21</sup>

##### (一)生命線總會的宗旨

生命線總會基於博愛精神，以服務社會、造福人群、輔導及協助區域性生命線協會成立及發展，促進國際生命線組織之聯繫與合作為宗旨。

##### (二)國際生命線之起源

『生命線』是一個國際性的電話心理輔導機構，藉著全日 24 小時的電話守候，致力於自殺防治。

1963 年，距撒瑪利亞電話開線十年後，澳洲雪梨一位傳教士 (Rev. Alan Walker) 創設了世界第一個生命線服務中心，其計劃籌設電話服務的工作，對孤單、失望、煩惱和痛苦的人，提供最有效的服務，經過兩年多的籌備與訓練，『雪梨生命線』正式誕生。後來澳洲各地及美國等國家紛紛設立生命線中心，目前全世界已有二百多個生命線中心，數十年來幫助過數百萬求助者。

##### (三)生命線在台灣之起源、發展與組織現況

###### 1、生命線在台灣之起源與發展

台灣生命線的服務始於民國 58 年馬偕醫院的引進。馬偕醫院於民國 58 年春設立『自殺防治中心』，以輔導自殺急診之病患，於同年 7 月 1 日擴充為『生命線』，正式對外開線輔導協談，肇始我國電話輔導及自殺防治的服務工作。與世界其他生命線中心不同的是：台灣的生命線並非全由基督教會來支持，相反的，在台灣各個宗教信仰和各個慈善團體，只要認同生命線的服務宗旨，均可支持我們，顯出台灣生命線的包容性。三十多年來，各縣市陸續設立生命線，目前台灣 23 個縣市都有生命線協會為民眾提供服務。

###### 2、生命線在台灣之組織現況

為建立長期發展及共同服務準則的需要，亦為了加強國際生命線組織的聯繫合作，『國際生命線台灣總會』於民國 66 年 4 月 15 日成立，開始帶領全國各縣市生命線協會會務及業務的推展。總會以會員代表大會為最高權力機構，會員代表由各個協會選派，大會選出理監事會，目前基本會員為 23 個協會，理事 25 人，監事 7 人。理事會下設法制、專業發展、財務發展、國際事務及志工策進五個委員會，並另設秘書處，執行日常會務及業務。

而生命線協會目前有台北市、台北縣、桃園縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣、台中市、台中縣、南投縣、彰化縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣、台南市、台南縣、高雄市、高雄縣、屏東縣、台東縣、花蓮縣、宜蘭縣、基隆市及澎湖縣計 23 個協會；全國生命線會員約 6,000 名，志工約 4,000 多名，組織相當龐大，每年的服務數更多達 100,000 人次之多，宣導推廣人數達百萬人次，足見生命線在一般民眾心中，已是心理輔導的代名詞，並深受信賴。

##### (四)生命線求助個案統計分析—以九十六年度為例<sup>22</sup>

因現今社會節奏的快速變化以及人們在高度經濟環境下所承受的壓力，衍

<sup>21</sup> 相關資料請參閱 <http://www.life1995.org.tw/aboutus/aboutus.php>，2009 年 2 月 24 日造訪。

<sup>22</sup> 請參閱 <http://www.life1995.org.tw/statistics/upload/11.html>，2009 年 2 月 24 日造訪。

生出各種與人類身、心、靈相關之問題，各類型的社會服務單位皆為因應各類型個案之需求紛紛成立。而全國 23 縣市生命線在過往幾十年間一向強調諮商之專業與責任感，無疑對受協談服務者的權益亦是一種保障；為不斷提昇協談輔導內涵，提供更適切於案主需求的協助，每年均會以全國 23 縣市生命線年度個案統計做為一系列性之分析與檢討。

### 1、個案總數

根據全國 23 縣市生命線提供電話協談與輔導服務求助的個案累積結果統計，於 96 年 1 月 1 日至 12 月 31 日接獲來自全國個案 121,742 人次求助，而從近五年的求助個案數圖表來看，求助個案總數年年攀升，至今已高達十二萬人次左右。

而都會區的個案量始終高於鄉村型城市，因城鄉差距使得都會區人口之於鄉村人口較眾、亦較懂得善用社會資源外，都會區的環境急速變遷、經濟結構的改變、生活步調加快，以及人際關係較為疏離薄弱，使得都會區人口面臨更多變的生活壓力與挫折，皆是都會區個案量偏高的原因。

### 2、個案特質

#### (1)性別：

個案男女比例約為 4：6，以女性居多，因男女的文化教育與觀念，使得女性較容易向外尋求資源以解決問題。（其它：為非以電話方式進行輔導又未能辨別其性別者，如信件、傳真、E-mail）

#### (2)年齡：

在求助的個案中，以 30-39 歲的年齡層比率最高占 28.09%，而其次追上族群則是 40 - 49 歲占 24.07%，第三為 20 - 29 歲占 15.08%，顯示 96 年全國 23 縣市生命線的主要服務年齡層多集中在 30~49 歲，從圖表中顯示台灣青壯年人口正承受許多來自於四面八方之壓力。

#### (3)教育程度：

由於教育水準的不斷提升，求助個案學歷亦明顯的集中於高中與大學以上區塊，顯示出高教育者較能察覺自己的情緒與困擾，並能利用各種管道尋找所需之社會資源，且較懂得善加利用。

### 3、問題與求助

#### (1)接觸方式：

生命線服務方式多以專線電話協談、面談、信件輔導為主，從統計表中可見，以電話求助（包括自打電話與代打電話）比例為最高達 99.28%，由於電話具有隱密性、即時性、方便性，應是大多數求助者選擇電話協談的原因。這也符合「千里一線牽，幫助在耳邊」，運用電話的便捷性，對許多急需幫助的生命，做出第一時間的救援工作。

#### (2)談話時間：

生命線志工與個案輔導時間多以 6~30 分此區塊最多，這也是最理想而較有效的談話時間，因為過於冗長的談話過程對於個案並無太大幫助，反而容易失掉其他可能極需幫助之個案，而本會輔導志工除為特定緊急性個案延長談話時間外，其均能掌握此一專業原則。

#### (3)主要問題：

個案求助的主要問題類型中，以精神心理問題最多占 30.08%，其次是感情問題、婚姻問題、家庭問題，三者比例相當接近各約占 11%。精神心理問題一直都是生命線歷年來求助問題中比例占得最高的一項，充份顯示現今多變的生活環境，對人容易形成許多心理與情緒的困擾。

#### (4)自殺意念：

在全國生命線統計之求助個案中，有 46.63%被評估為沒有自殺意念；有 47.92%在求助當下有情緒上的困擾，透過求助的過程以求紓解；1.42%過去曾因該困擾的問題而有過具體自殺行動；0.97%求助者表示當下有自殺意念者，有想自殺的念頭產生；協談過程中進行自殺行動者占 0.06%。

#### (五)生命線成效分析

從 96 年 1~12 月全國生命線求助個案統計的結果來看，求助個案總數已高達 12 萬人次以上，未來更可能在兩年內破 15 萬人次；而女性多於男性外，年齡多集中於 30 至 49 歲，教育程度在高中、大專以上，未婚者占多數，求助的問題則以精神心理為主，其次為感情問題、婚姻問題、家庭問題等，談話時間比例在 6 至 30 分鐘，準備自殺與已經有具體自殺行動者則占求助個案量的少數。

從以上數據顯示，現代婦女的教育水平提高，使其向外尋求服務資源的知能亦提高，而傳統的「男兒有淚不輕彈」的觀念，使得大多數的男性族群對於向外尋求協助觀念，還未比女性族群來得高。而這也顯示出台灣社會中，青壯族群在近五年中所承受的社會壓力節節偏高，這與大環境的變遷與教育水平的提高而導致的社會競爭更有許多關係。

近幾年來持續 10 萬多人次的求助個案量來看，可顯見協談輔導的服務還是有其存在之必要需求性，因此生命線未來應增進志工的專業範疇與協談輔導知能，以提供求助個案者更好的服務。

## 五、戒毒成功專線（0800-770-885 請請你-幫幫我，簡稱：戒成專線）

### （一）戒毒成功專線建置說明<sup>23</sup>

近年來毒品危害的趨勢日益嚴重，而反毒已成為治安上的重點工作之一。反毒工作首重三級預防觀念，一級預防向社會大眾宣導毒品之可怕；二級預防向高危險之特定人員宣導（例如高關懷學生、高風險家庭、特種及其他高危險場所之工作人員）；三級預防則向戒毒者宣導戒毒資源及愛滋病的危害，藉此三級預防之觀點，針對不同類型民眾，全面宣揚反毒觀念。此三種類型中，尤其以三級預防之戒毒者最需要社會大眾的接納及幫助。

故法務部將三級預防之對象（戒毒者）列為關懷重點，以解決戒毒者之問題為目標導向，提出「（0800-770-885 請請你-幫幫我）戒毒成功專線」（簡稱：戒成專線）及「求助網頁」計畫。其目的之一乃在提供戒毒者（包含已出監所者）隨時主動求助；目的之二在於提供戒毒者家人暢通的諮詢管道，健全戒毒者之家庭支持系統；目的之三在呼籲社會大眾支持戒毒者；目的之四在使社會大眾隨時隨地取得戒毒資訊。希望「0800 戒毒成功專線及求助網頁」之設置，能使戒毒者、家屬及一般民眾的諮詢及求助，不受時間及空間的限制，隨時隨地想撥就撥、想上網就上網。

而法務部已建置「毒品成癮者單一窗口服務」資訊平台，並於 98 年 5 月開始辦理全面推廣作業，本系統整合檢、警、矯正、觀護、醫療院所、毒品危害防制中心（下稱毒危中心）、職業訓練之資訊交換網絡，提供各相關部會及各縣市毒危中心充分掌握戒毒者之各項資訊，並整合應用民間反毒資源，給予願意重新做人之戒毒者在離開監獄後，可以透過警察、衛生、社政、職訓、毒危中心等輔導機關之追蹤輔導與協助，澈底斷絕毒癮，遠離毒害。反毒工作推動有賴各縣市毒危中心努力，目前毒危中心專責辦理戒毒者戒癮治療、心理諮商及就業輔導等轉介服務，並負責地方上之毒品危害宣導、防制等工作。法務部逐年（民國 95 年起至 97 年止）補助經費計新臺幣（下同）172,414,000 元，各地毒危中心近 3 年來已成為戒毒者尋求協助的直接管道，為擴大對戒毒者的服務，法務部爰規劃 24 小時服務網絡，藉由 24 小時不打烊之《戒成專線》及《求助網頁》，推展資源的便利性，使戒毒者隨時隨地皆有求助管道，立即接受服務，進而成功戒除毒癮，復歸社會。

### （二）依據

1、行政院秘書處 97 年 12 月 24 日研商「行政院各機關規劃推動重大興利政策」會議結論辦理。

2、行政院各機關規劃推動重大興利政策第 1 期第 4 案「毒癮戒治-為戒毒者點亮一盞燈」。

### （三）目標

- 1、整合各地方政府毒危中心電話專線及戒毒者求助網頁。
- 2、增加戒毒者戒癮服務及求助管道之便利性。
- 3、提供 24 小時不打烊的專線及網頁服務。

### （四）服務對象

- 1、戒毒者
- 2、戒毒者家屬
- 3、其他對於藥物濫用相關諮詢者

<sup>23</sup> 有關戒成專線的詳細內容，請參考「法務部戒毒成功計畫」，法務部 97 年 12 月 25 日。

(五)服務項目

- 1、電話專線諮詢
- 2、心理輔導
- 3、危機處理
- 4、家屬支持
- 5、轉介就業、職業訓練及創業貸款（結合勞委會《更生受保護人就業服務與職業訓練轉介輔導機制、創業鳳凰－婦女小額貸款計畫、微型企業創業貸款》、行政院青年輔導委員會之《青年創業貸款》及臺灣更生保護會《更生事業甘霖專案》）。
- 6、轉介社會救助（結合內政部《弱勢家庭脫困計畫》、《馬上關懷專案》、《高風險家庭》、臺灣更生保護會《急難救助措施》中華民國紅十字會總會及財團法人臺北行天宮）。
- 7、轉介戒癮治療（結合衛生署《毒品病患替代療法》）。
- 8、轉介中途之家。
- 9、轉介愛滋病篩檢及治療。

(六)24 小時免付費專線電話服務及免付費網路服務內容及優、缺點說明

1、24 小時免付費專線電話服務服務內容及優、缺點說明詳如表 2-4-4。

表 2-4-4 24 小時免付費專線電話服務服務內容及優、缺點說明

| 內容                                                | 優點                                                                                                                        | 缺點                                          |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 本電話專線提供 24 小時專人服務，撥話者由 0800 免付費電話自動轉接所在地毒危中心專人服務。 | 服務迅速。<br>各縣市資源不同，毒危中心利用補助經費自聘專人受理<br>專線，可掌握當地社會資源，儘<br>速滿足戒毒者、家屬及一般民眾<br>之需求。<br>整合現行各地方政府毒危中心之電話。<br>增加戒毒者戒癮服務及求助管道之便利性。 | 22 縣市設置專人夜間輪班，所需經費甚鉅。<br>各地服務量不同，均配置人力浪費資源。 |

2、24 小時免付費網路服務內容及優、缺點說明詳如表 2-4-5。

表 2-4-5 24 小時免付費網路服務內容及優、缺點

| 內容                                                                                                                    | 優點                                                                                          | 缺點                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>在本部全球資訊網首頁設置戒毒者求助信箱(以動態按鈕方式呈現,搭配圖像及文字顯現),透過 24 小時網路服務,戒毒者有需求時可透過本部全球資訊網提出諮詢及申請,直接發信至各地毒危中心尋求協助,並達到匿名不會洩漏身分之需求。</p> | <p>網路世界無遠弗屆,目前青少年使用網路之情形相當普及,增加網路服務,可擴大戒毒者之服務層面,並符合電子化政府之施政目標。</p> <p>在語音服務外,提供多元的服務管道。</p> | <p>網路服務對象僅限使用網路者,需經濟能力相當之戒毒者,家中方有資訊設備;且戒毒者之教育程度以國、高中為主</p> <p>(以本部 97 年 11 月監獄在監受刑人教育程度統計,國中及高中學歷共佔 85%),渠等使用網路情形尚不清楚,故仍以電話服務為主要方式,網路服務輔之。</p> |

(七)服務流程

1、0800 戒毒成功專線服務流程圖

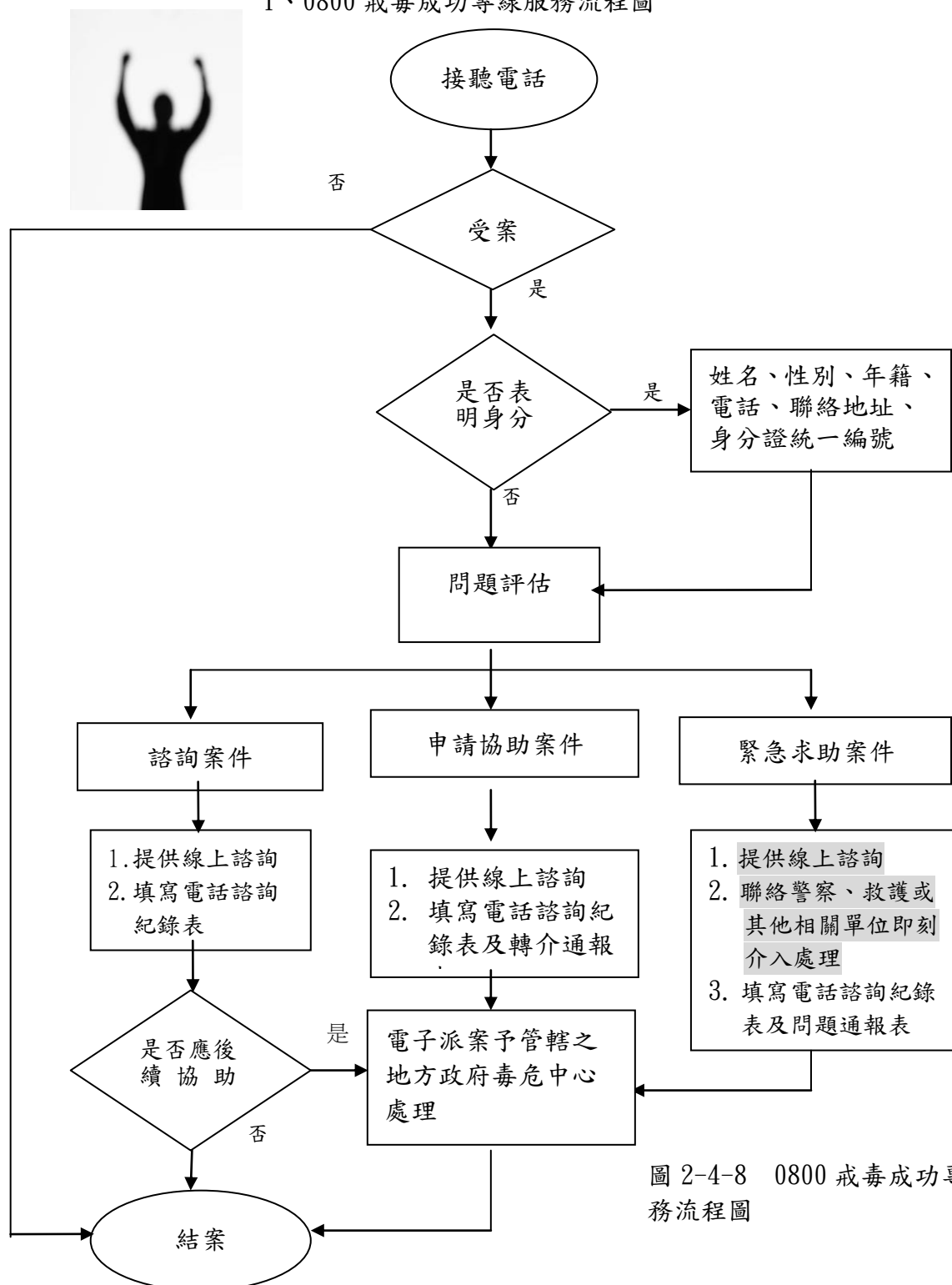


圖 2-4-8 0800 戒毒成功專線服務流程圖

## 2、戒毒者求助網頁服務流程圖

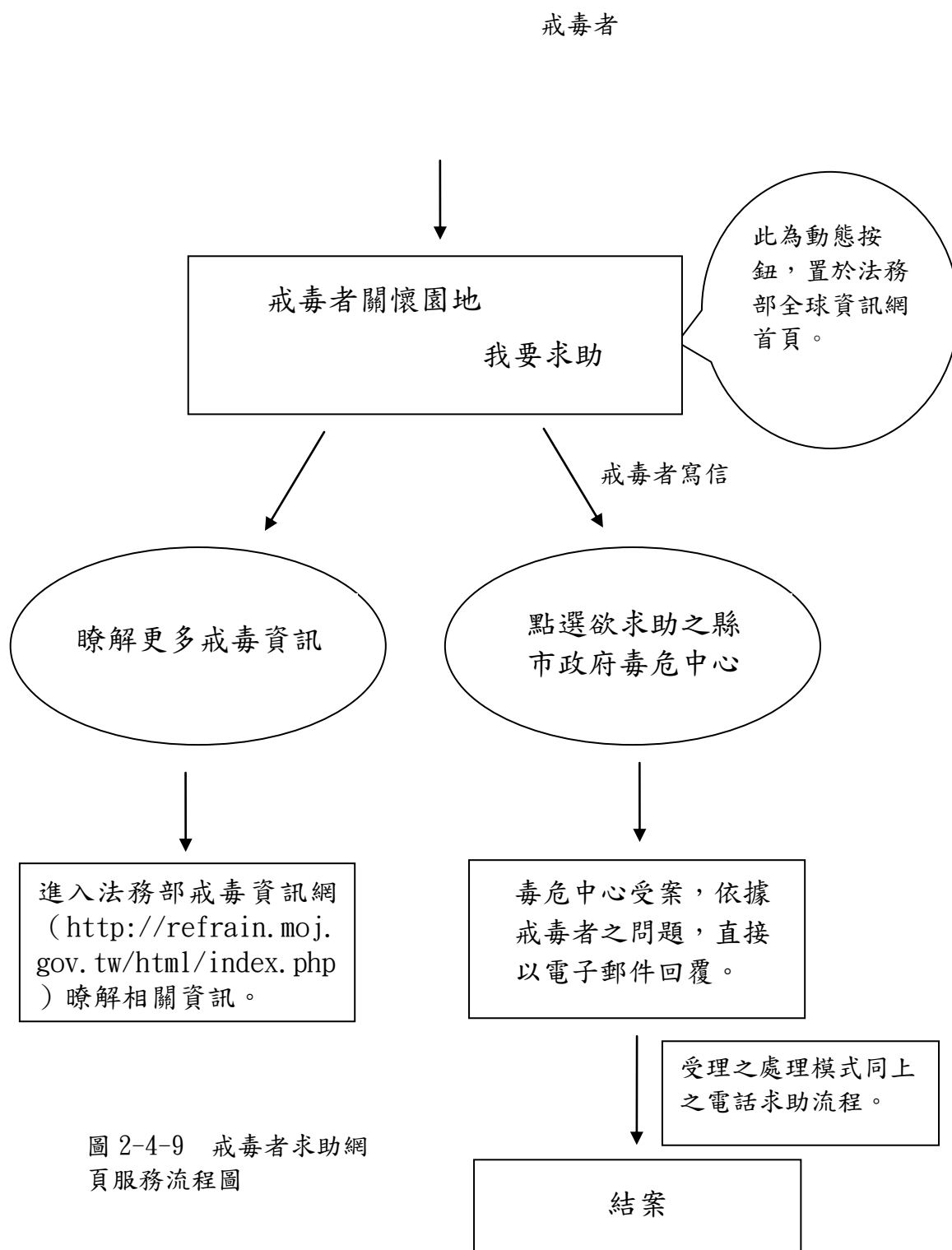


圖 2-4-9 戒毒者求助網頁服務流程圖

## (八)管考

建立標準作業程序「SOP」

### 1、毒危中心個案通報及收案標準

#### (1) 個案來源

- A、個人（案主或家人）請求（親臨毒危中心、來電或電子郵件）
- B、引介機關
  - (A) 矯正機關（監獄、看守所）
  - (B) 地方法院檢察署（觀護人室）
  - (C) 更生保護會（各地分會）
  - (D) 司法警察機關（警察機關、調查局、海巡署、憲兵司令部）
  - (E) 其他（社會、衛生醫療等機構團體或其他毒危中心）

#### (2) 收案流程

- A、收案後先行填寫「案主基本資料及追蹤輔導紀錄表」編號列冊，3 日內完成電腦建檔。
- B、訪視（親訪或電訪）：以瞭解案主需求及意願，訪視應於收案後 3 日內完成。
- C、轉介評估：由個案管理員或其他專職人員，就案主需求及意願進行轉介妥適性衡量，評估應於收案後 3 日完成。
- D、轉介回覆：填載轉介追蹤輔導回覆單回復案主與引介機關。
  - (A) 個人請求：緊急事故(例如：急性戒毒治療、安置、社會扶助等)應立刻處理、即時回應，受轉介單位處理結果應於收案後 5 日內回覆毒危中心。
  - (B) 引介機關：緊急事故應立刻處理、即時回應，處理結果應於收案後 7 日內回覆。

#### (3) 案主與引介機關配合事項：

- A、案主
  - (A) 案主應詳實填載基本資料表。
  - (B) 基本資料經確認後，就需求、意願詳實告知毒危中心個案管理員、其他專職人員或經授權之人員。
- B、矯正機關（監獄、看守所）：依據監獄毒品犯輔導計畫流程辦理。
- C、地檢署（觀護人室）
  - (A) 觀護人引介案主應填載通報轉介追蹤輔導單。
  - (B) 引介同時已進行篩選，確認案主基本資料後，就案主需求、意願詳實告知毒危中心個案管理員、其他專職人員或經授權之人員。
  - (C) 引介當日將案主資料轉入案主戶籍地毒危中心。
- D、更生保護會（各地分會）
  - (A) 更生保護會引介案主應填載通報轉介追蹤輔導單。
  - (B) 引介同時已進行篩選，確認案主基本資料後，就案主需求、意願詳實告知毒危中心個案管理員、其他專職人員或經授權之人員。
  - (C) 引介當日將案主資料轉入案主戶籍地毒危中心。
- E、司法警察
  - (A) 司法警察引介案主應填載通報轉介追蹤輔導單。
  - (B) 引介同時已進行篩選，確認案主基本資料後，就案主需求、意願詳實告知毒危中心個案管理員、其他專職人員或經授權之人員。

- (C) 引介當日將案主資料轉入案主戶籍地毒危中心。
- (D) 司法警察不得運用引介追蹤輔導單供作犯罪追緝資料來源。
- F、其他（社會、衛生醫療等機構團體或其他毒危中心）
  - (A) 引介案主應填載通報轉介追蹤輔導單。
  - (B) 引介同時已進行篩選，確認案主基本資料後，就案主需求、意願詳實告知毒危中心個案管理員、其他專職人員或經授權之人員。
  - (C) 引介當日將案主資料轉入案主戶籍地毒危中心。

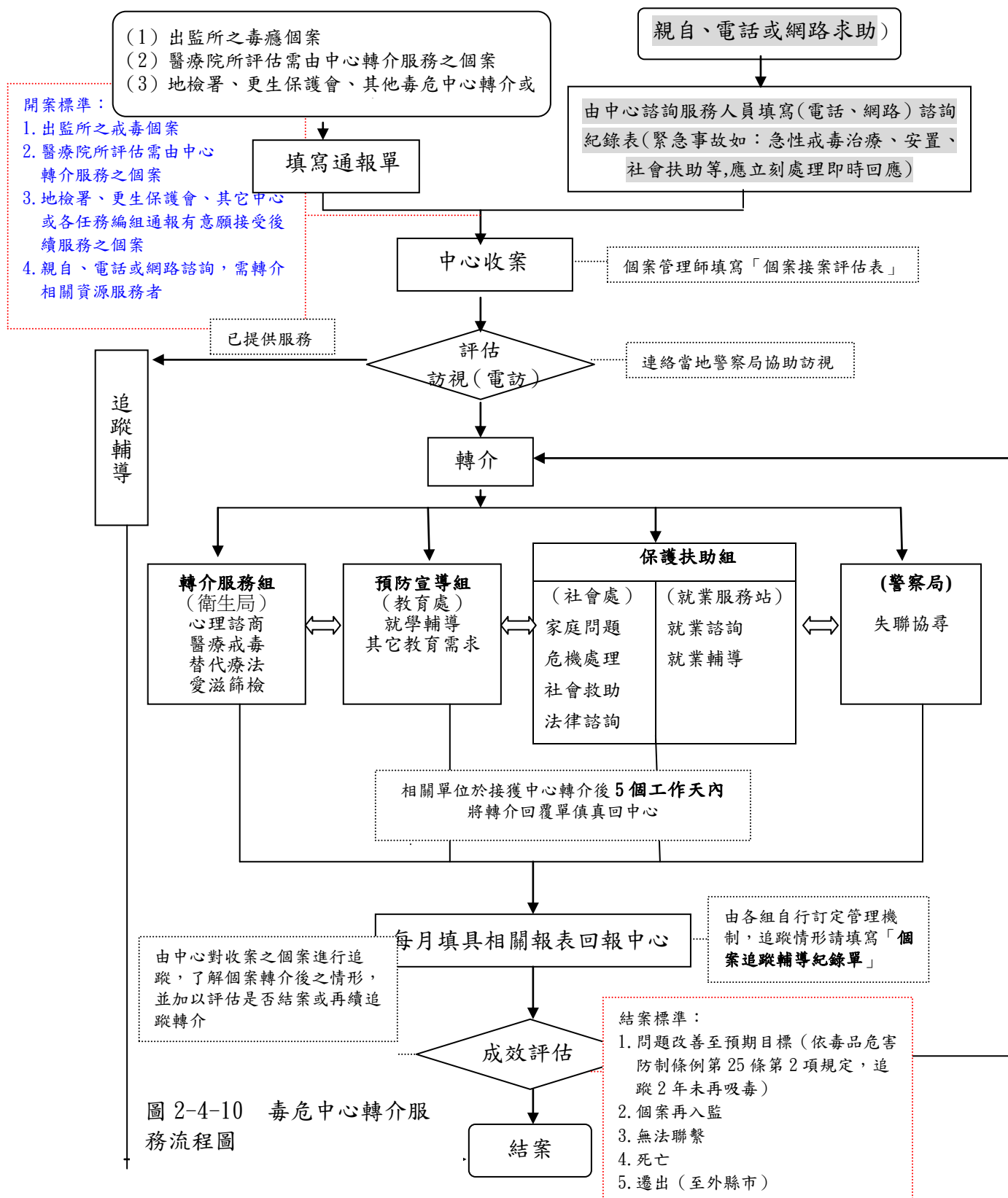


圖 2-4-10 毒危中心轉介服務流程圖

按月執行，其餘屬一次性支出之費用，自本計畫核定後開始執行。相關戒毒成功專線及求助網頁服務費用明細如下：

表 2-4-6 「0800 戒毒成功專線」費用明細（單位：千元）

| 科目     | 明細                                                                                                                             | 金額     | 備註                                                                                                                                                             | 經費來源      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 人事費    | 36(千元)*13.5(月)*22(本島 22 縣市)*4(人)=42,768                                                                                        | 42,768 | 此部分人事費為本島現有毒品中心既有人力外，另行再增聘之工作人員人事費。專線人力運作方式為白天以毒品中心現有人力接聽，晚間時段由本次增設之人力接聽。各毒品中心增設之 4 名人力執勤時間為下午 6 時至隔日上午 8 時，採 2 班制，每班 2 人（1 人受理電話服務、1 人辦理外展服務）。因離島地區案件較少，不予補助。 | 申請動支第二預備金 |
| 專線申辦費  | 免付費專線申辦費 10(千元)                                                                                                                | 10     | 0800 戒成專線申辦費用，屬一次性支出費用，用於專線建置完成時。                                                                                                                              | 法務部自籌     |
| 業務費    | 1、縣市所需業務費用（每年）30(千元)*12(月)*6(一類縣市)=2,160<br>2、20(千元)*12(月)*11(二類縣市)=2,640<br>3、10(千元)*12(月)*5(三類縣市)=600<br>4、全國每月平均業務費為 450 千元 | 5,400  | 1、依各縣市業務量分三類。各毒品中心辦理專線服務所需之電話、文書、通信費用，本項費用為全年度支出。<br>2、自 99 年度起依據中央對直轄市及縣（市）政府補助辦法規定，由直轄市及縣（市）政府編列地方配合款（依財政分級辦理）。                                              | 申請動支第二預備金 |
| 設備費    | 7(千元)*22(縣市)=154                                                                                                               | 154    | 電話專線所需相關設備費用（電話、答錄機等），本項費用屬一次性支出，用於專線設置時。                                                                                                                      | 本部自籌      |
| 行銷宣導費用 | 1、電視廣告費 1,575(千元)：含電視廣告*3、報導片*3、廣播*2<br>2、美術設計費 300(千元)                                                                        | 2,175  | 行銷本專線電話及求助網路服務之費用。                                                                                                                                             | 法務部自籌     |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |                                                                                |           |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|       | 元)：含海報、平面稿、網路素材、手冊等<br>3、文宣印製費 300(千元)：手冊兩款                                                                                                                                                                                                                      |       |                                                                                |           |
| 教育訓練費 | 1、茶水及誤餐費每人每日 200 元，每梯次計 75 人參加(分初階及進階訓練，依路途分北、南二區辦理，合計舉辦 4 場次 )，<br>$200*75*4=60,000$<br>2、講師費， $1600*6*4=38,000$<br>3、講義編製費，<br>$100*75*4=30,000$<br>4、交通補助費，<br>$2100*75*4=630,000$<br>5、南區場地費，每場次 20,000，<br>$20,000*2=40,000$                                | 798   | 預計辦理專線服務人員之專業訓練，預計分初階訓練及進階訓練二梯次進行。每一梯次 75 人，進行為期一天之訓練。本項費用用於專線開辦後召集全國毒危中心人員參與。 | 申請動支第二預備金 |
| 電話費   | 1、市話撥打 20,000 通，每 180 秒 1.5 元，初估每通 720 秒，電信業者打 85 折，<br>$20000*6*0.85=102,000$ 元<br>2、長話撥打 10,000 通，每秒 0.035 元，初估每通 600 秒，電信業者打 85 折，<br>$10000*0.035*600*0.85=179,000$ 元<br>3、行動電話撥打 30,000 通，每秒 0.06 元，初估每通 480 秒，電話業者打 9 折，<br>$30000*0.06*480*0.9=778,000$ 元 | 1,059 | 1. 此為預估電話諮詢一年受理 60,000 通，本部將額外增加之電話費，本項費用為全年度支出。<br>2. 此以中華電信優惠後之價格計算。         | 申請動支第二預備金 |

|  |                           |        |                                   |  |
|--|---------------------------|--------|-----------------------------------|--|
|  | 4、法務部每月平均增加之電話費為88.25 千元。 |        |                                   |  |
|  | 合計                        | 52,364 | 申請動支第二預備金計50,025 千元，法務部自籌2,339 千元 |  |

備註：電話諮詢協談項目含毒危中心主動去電追蹤及戒毒者及其家屬來電求助數量。

表 2-4-7 求助網頁服務費用明細及說明（單位：千元）

|      |         |    |                                                       |       |
|------|---------|----|-------------------------------------------------------|-------|
| 網路服務 | 求助網頁建置費 | 28 | 法務部建置網路服務，並電子派案至申請人所在地之毒危中心辦理後續服務，本項費用屬一次性支出，用於專線設置時。 | 法務部自籌 |
|------|---------|----|-------------------------------------------------------|-------|

拾壹、預期效益

建置專線及網路服務後，由於求助的便利性及普及性增加，預期可大幅提升服務量能：

一、諮詢服務：預估電話諮詢一年達到 60,000 通（依據出監所通報各縣市毒危中心戒毒者人數統計約 22,000 人【含觀察勒戒及強制戒治人數】，預估每一出監所之戒毒者及其家屬至少各撥打 1 次專線電話，約 45,000 通；一般民眾【含尚未被發覺之戒毒者】撥打約 15,000 通，合計 60,000 通），網路諮詢 2,000 件。

二、申請案件：預估一年受理戒癮、保護扶助、就業服務等申請案件 24,000 件（依據 96 年 12 月起至 97 年 11 月止全國監所通報各縣市毒危中心出監所之戒毒者為 22,877 人【含觀察勒戒及強制戒治人數】，以此為標準推估），由各地毒危中心提供後續服務。

## 六、各種專線之綜合比較分析

以上所介紹之各種專線，茲列表作一綜合比較分析如表 2-4-8。

表 2-4-8 各種專線之綜合比較分析

| 項目<br>單位 | 165 反詐騙諮詢專線                                                       | 113 婦幼保護專線                                                        | 男性關懷專線                                                         | 戒毒成功專線                                                                                 |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 設立(委託)單位 | 內政部警政署辦理                                                          | 內政部委外辦理                                                           | 內政部委外辦理                                                        | 法務部辦理                                                                                  |
| 服務項目與內容  | 1、對於詐欺案件提供民眾線上即時諮詢。<br>2、被害輔介報案。<br>3、詐騙情報分析運用與宣導。<br>4、詐騙犯罪防制網絡。 | 1、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年福利法等有關事件之通報、救援及諮詢。<br>2、性騷擾防治法有關諮詢及再申訴轉介。 | 提供全國男性面對伴侶相處、親子管教互動、親屬與家屬溝通發生障礙，透過電話諮詢及資源轉介，紓解緊張情緒及提升危機處理能力。   | 將三級預防之對象(戒毒者)列為關懷重點，以解決戒毒者之問題為目標導向。提供戒毒者(包含已出監所者)隨時主動求助，以及提供戒毒者家人暢通的諮詢管道，健全戒毒者之家庭支持系統。 |
| 組織編制     | 現有專責警力 48 人(保一總隊支援)全年無休 24 小時勤務運作                                 | 全部工作人員合計 70 人。                                                    | 全部工作人員合計 57 人，包括專線督導 2 名、專線接線員 5 名、兼職接線員 4 名及接受專業訓練之接線志工 46 名。 | 各直轄市、縣市毒品危害防制中心配置 4 名接線人員，二十五縣市(不含外島)共 88 人，與直轄市、縣市毒品危害防制中心共同擔服勤務。                     |

|        |                                                                                            |                                                                                                                           |                                                                                                                    |                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 運作方式   | 現行作業系統採自動化電腦管控受話系統，可以同時容納民眾撥進線路 60 條，作業機台 24 席，如遇有忙線民眾等待時間過長而掛斷時，系統將自動紀錄來話號碼，並由專人回撥進行諮詢服務。 | 本專線為提供家庭暴力、性侵害、兒少保護案件單一求助窗口，民眾以各式通訊系統撥接 113，線上社工人員提供接聽服務，當評估線上民眾有人身安全之虞時，即時緊急動員警力及社工資源予以協助，倘評估案件有後續服務需求，則派案予地方政府提供後續相關服務。 | 每週一至週日，上午九時至下午九時，每日 12 小時的專線服務。專線服務線數於尖峰時間開四線，離峰時間開三線，民眾可以各式通訊系統撥接，均由專業工作人員接聽服務，其中經電話諮詢認有必要持續輔導服務者，將由接線人員回撥提供深談服務。 | 24 小時不打烊的專線及網頁服務，安排日、夜間共三班制之接線人員，於各直轄市、縣市之毒品危害防制中心受話。結合各地之醫療、教育、社會福利、勞工、警政等單位之資源，可提供後續追蹤輔導、資源轉介及法律、心理、醫療等諮詢服務。 |
| 一年所需經費 | 建置總經費共 1569 萬元，維護費以建置經費 8% 計算，需 125 萬 5200 元，另電話費年度經費需 300 萬。                              | 約 3,900 萬                                                                                                                 | 每年總經費共 5,000 千元，包括專線服務計畫費、通話費、系統維護費及設施設備費。                                                                         | 法務部自行支應人事費用，每人每月薪資計 36,000 元(共 88 人)，共 316 萬 8 千元。除此之外，電話費與教育訓練費亦由法務部支應。                                       |
| 處理流程   | 165 專線作業採自動化電腦管控受話系統，同時可容納民眾同時進線 60 線，電話受理作業機台 22 席(包括 2 管理席位)，並設有忙線時自動記錄來話號碼功能，再由專人進行回撥。  | 1、社工員接獲民眾諮詢福利或法律諮詢，將線上提供問題答詢，或轉介適當相關機構協助。<br>2、如受理保護型一般案件，二十四小時內派案予案發地家庭暴力暨(及)性侵害防治中心處理。如屬保護型緊                            | 1. 專線服務方式分為一般諮詢服務及深談服務。<br>2. 工作人員接獲民眾諮詢電話，提供相關法律說明、情緒抒發與支持，或轉介適合資源協助。<br>3. 經電話諮詢認有必要持續輔導                         | 1. 區分諮詢案件、申請協助案件與緊急求助案件。<br>2. 提供線上諮詢服務。<br>3. 願意成為各地方毒品危害防制中心追蹤之個案，則依其需                                       |

|      |                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |                                                                                                                                 |                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                  | 急案件，將立刻聯繫案發地警政系統或家庭暴力防治中心社工人員即時處理。 | 服務者，提供深談服務。<br>4. 電話服務過程中，察覺來電者有危機狀況，隨即啟動危機機制。<br>5. 針對有家庭暴力或家庭衝突相關議題，且接受專線深談服務之個案，提供法律諮詢服務。<br>6. 對於深談服務之個案，但超過1個月未進線者，提供追蹤服務。 | 求給予後續之就學、就業、職訓、就醫、社會救助、安置輔導等服務。        |
| 統計資料 | 165專線自93年4月26日成立迄98年4月底止，共接獲民眾進線328萬5,819通電話，受理被害報案數34,038件，執行詐騙電話停話數19萬3,924通，移除盜轉接電話數2萬6,868通，另因提供諮詢而有效預防民眾被騙金額也高達70億1萬7,307元。而迄98年4月底止已成功攔截匯款款項3,096件、攔阻被害金額5億0,639萬餘元，其中超過100萬元者高達106件，攔阻單件最高金額為1,065萬元，因案線上逮捕領款車手共計34件、44人。 | 113開線至今，總計接獲近300萬通來電，每年平均話務量約30萬通。 | 自93年6月23日開線至98年6月底止，累計話務量達6萬7,764通。經電話諮詢認有必要持續追蹤輔導服務而開案之比率，94年至97年分別為38.4%、39.5%、41.5%及43.8%，逐年微幅成長。                            | 今(民98)年3月1日起開始上線，至同年6月30日止，接話數共1萬967通。 |
| 效益分析 | 有達到預防詐騙之                                                                                                                                                                                                                         | 1、每年預計可提供                          | 每年透過專線可                                                                                                                         | 質的部份以                                  |

|            |                                                           |                                                                                                                            |                                                                 |                                                                  |
|------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|            | 目標，惟效益不夠明顯。                                               | 18 萬件次有關家庭暴力、性侵害、兒童少年保護事件相關諮詢服務，完成 1 萬 6,000 件保護案件通報服務。<br>2、113 透過教育宣導，鼓勵民眾主動通報家庭暴力及性侵害事件，已有效提升有效電話來電率及通報率，達到維護民眾人身安全之效益。 | 過濾出 5 千餘名潛在的男性家庭暴力加害人，及早對他們提供諮詢服務與輔導，對化解家庭暴力衝突並預防暴力事件發生具有相當的貢獻。 | 實地視導的方式，抽查各地方毒品危害防制中心處理案件的情況。量的部份，以電腦處理統計報表（開發戒成專線管理系統），以數字呈現績效。 |
| 有無作服務滿意度分析 | 有進行來電民眾服務滿意度分析                                            | 有進行來電民眾服務滿意度調查。                                                                                                            | 無                                                               | 匿名性質，且使用者並不普遍（限於吸毒者及其家人朋友），受話結束後，後續連絡不易，難以做服務滿意度分析。              |
| 有無提供後續服務   | 有提供後續服務，例如轉介至當地派出所處理。                                     | 專線本身無提供後續服務，後續服務由當地警察局勤指中心、縣市政府社工員提供。                                                                                      | 有提供後續服務，例如安排線上法律諮詢、追蹤服務、轉介服務。                                   | 成為各地方毒品危害防制中心追蹤之個案，則依其需求給予後續之就學、就業、職訓、就醫、社會救助、安置輔導等服務。           |
| 遭遇困境       | 1、詐騙數量龐大。法連結案情與證據。<br>2、詐騙集團竄改來電號碼，無法克服。<br>3、網路購物受害成長迅速。 | 電話量比例增高，服務時間比預期長。<br>因好記易撥，容易成為其他新興業務欲併入作為民眾服務之求助窗口，模糊其保護專線成立宗旨。                                                           | 知名度不足，利用者比 165、113 少很多。                                         | 人力不足，人員休假、接受教育訓練的時間均被壓縮。                                         |

|      |                                   |                                                                                                         |                                                                                    |                                                                                           |
|------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 未來展望 | 推動 165 專線成為<br>跨境合作打擊詐騙<br>犯罪的平台。 | 藉由資源整合平台<br>設計，強化中央與<br>地方社會安全網絡<br>縱向、橫向的整合<br>與協調機制，俾以<br>達到訊息交換、資<br>源共享，創造服務<br>邊際效益，提供民<br>眾整合性服務。 | 強化該專線與家<br>庭暴力加害人處<br>遇機構、家庭暴<br>力相對人預防性<br>方案執行團體及<br>各地家防中心之<br>連結，以提供整<br>合性服務。 | 成為政府與<br>毒癮者之溝<br>通橋樑，盡量<br>將成癮者納<br>入追蹤輔<br>導，提供其所<br>需之服務，協<br>助其恢復家<br>庭功能，順利<br>復歸社會。 |
|------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|



## 第三章 研究方法與研究設計

### 第一節 研究資料蒐集與分析方法

#### 一、資料蒐集方法

本研究擬以下列方法蒐集所需資料：

##### (一) 文獻探討法

本研究擬透過文獻探討法，蒐集二部份資料進行內容分析。

##### 1. 國外文獻蒐集與回顧

首先，針對國外相關「犯罪預防專線」進行瞭解與整理分析，並針對近年在犯罪學理論與犯罪預防專線之間關連性作一系統性整理與分析。

在「犯罪預防專線」(call center) 蒐集方面，本研究將以國外英、美、澳、加拿大及南非等幾個犯罪率較為嚴重之主要城市及其經驗，作為犯罪預防專線資料蒐集對象。

##### 2. 國內文獻蒐集與回顧

其次，是針對我國實務上已有之各種專線進行資訊蒐集及相關文獻回顧，整理其各種諮詢專線之作法、運作方式、經驗等，蒐集專線如下：

- (1) 婦幼專線(113)：保護全國婦幼安全(政府委辦)。
- (2) 反詐騙專線(165)：避免民眾各種財務被騙(政府主辦)。
- (3) 生命線(1995)：紓解壓力或強化危機處理能力，珍惜自我生命與防治憂鬱症及自殺事件(民間主辦)。
- (4) 男性關懷專線(0800013999)：提供全國男性面對伴侶相處、親子管教互動、親屬與家屬溝通發生障礙，透過電話諮詢及資源轉介，紓解緊張情緒及提升危機處理能力等。(政府委辦)。
- (5) 戒毒成功專線(0800-024-099)：防治毒品流通與使用(政府主辦)。
- (6) 國內文獻回顧，亦將配合問卷調查與訪談作業(現場了解)各項專線之現有操作與運作方式，分析整理公、私營之優缺點，回饋本研究在犯罪預防專線設立策略上，是否有達到設立犯罪預防專線之必要，亦或有協助覺察自身已有犯罪傾向或犯罪動機者紓解壓力或強化危機處理，進而預防犯罪於未然。

##### (二) 問卷調查法

究竟我國有無設置犯罪預防專線電話之必要，以及設置專線之實際效能與

成本效益為何？執行中之犯罪人，以及與是類人員有所接觸之觀護人應是非常好的資訊來源。本研究有關受刑人意向調查之實施與資料分析如第五章所示；有關觀護人意向調查之實施與資料分析如第六章所示。

最後，一般社會大眾對設置此一犯罪預防專線之需求與看法亦應有了解。本研究在民眾部份，將針對台灣地區所有縣（市）的民眾進行問卷調查工作，問卷施測方式將採用電話訪問調查法進行。有關民意調查之實施與資料分析將於第四章呈現。

### （三）深度訪談法

雖然國內有關犯罪預防之相關研究已相當多，但有關犯罪預防專線電話設置之相關研究卻付諸闕如。為了解我國有無設置犯罪預防專線電話之必要，以及設置專線之相關運作與實際成本效益等問題，藉以評估其設置之必要性與效能。有必要針對設置專線之必要性及其效能等問題，對國內犯罪預防領域學者專家進行深度訪談，以了解其對於此類議題之意見。此外，為了解犯罪預防專線之利用率，讓有潛在動機之犯罪人於犯罪前利用此一專線，以達犯罪預防之效果，執行中之犯罪人應是很好的資訊來源。

最後，有關專線之設置方式、運作方式，以及所需經費與人力評估等相關問題則需訪談有實際經驗之實務人員，而 113 婦幼專線、165 反詐騙專線、1995 生命線以及 1980 張老師專線等單位之實務人員應是非常好的資訊來源。因此，本研究亦將針對這些單位之相關人員進行深度訪談工作。有關專線工作人員訪談大綱如附錄 5。本研究預定將針對上述人員預計 15 名，進行一至三次的深度訪談。本研究有關深度訪談之實施與資料分析列於第七章。

## 第二節 研究工具說明

由於本研究兼採質、量並重的資料蒐集方法。故在研究工具之制訂上，乃包括深度訪談表與問卷量表二大類：

### 一、深度訪談表

為期深度訪談盡可能一致，以避免訪談過程中所造成的差異，本研究擬預先編訂受訪樣本的半結構式訪談表。將分就不同訪談對象所關注之焦點編擬訪談綱要，在針對國內犯罪預防領域學者專家進行深度訪談所編訂的訪談表擬包括：個人背景資料、設置犯罪預防電話專線之必要性及其效能等議題。至於有實際經驗之實務人員的訪談部份，所編訂的訪談表擬包括：個人背景資料、專線之設置方

式、運作方式，以及所需經費與人力評估等相關問題。本研究有關犯罪人訪談大綱如附錄 6；有關專家、學者訪談大綱如附錄 7。

## 二、問卷量表

本研究所進行的問卷調查，旨在了解執行中之犯罪人、觀護人及一般社會大眾對設置此一犯罪預防專線電話其需求與看法為何。因此，在問卷量表之編訂上將會依照研究關注議題與對象之差異，而設計四份量表。除藉以了解我國有無設置犯罪預防專線電話之必要，並期進一步了解設置專線之實際效能與成本效益為何。至於「犯罪預防專線設置評估」民意調查問卷如附錄 1；在監執行受刑人對犯罪預防專線設置意向調查表如附錄 2；關院生對犯罪預防專線設置意向調查表如附錄 3；有關觀護人對犯罪預防專線設置意向調查表如附錄 4 所示。

## 第三節 資料分析方法

由於本研究在設計上兼採質化與量化的研究途徑，故在資料的分析上亦將分就質的資料與量的資料進行分析工作。二種資料分析途徑說明如下：

### 一、質的資料分析

就質的資料而言，本研究所蒐集的主要是次級資料與深度訪談資料。在資料分析上，本研究除在研究過程中持續蒐集資料，另一方面則將所得資料歸類並將之排序與分組，同時運用比較及交叉比對的方式來評估資料的可信度，俾便於改進研究人員對資料組型的理解，以及撰寫抽象的綜合性論題或概念。資料分析較傾向採用歸納方式，但本研究在適當時機，同時亦採用演繹思考的方式。換言之，研究人員在撰寫抽象的綜合性論題或概念時，思路在分析原始資料以及改寫暫時性分析之間來回檢視。以期綜合各種研究法所蒐集之資料，並參考國、內外研究文獻，作為釐清我國設置犯罪預防電話專線之必要性，以及評估設置專線之實際效能與成本效益。

### 二、量的資料分析

本研究所編訂之問卷依受訪者之不同，共計編製有四份問卷，其中受刑人依其身份別有少年犯與成年犯二份問卷，但內容大致相同，故合併成同一部份予以分析，因此本研究的問卷調查資料分析，分散於三章（即第四章至第六章）分別進行分析。由於問卷內容不同，故而使用之統計分析方法亦有所不同，整體而言，本研究採取如下的統計分析方式：

1. 信、效度考驗：以 Cronbach' s  $\alpha$  係數及因素分析法分別考驗問卷的信度與效

度。

2. **次數分配與百分比**：以次數分配法、平均數及百分比瞭解樣本特性，以及各調查變項之分配情形。
3. **卡方檢定**：使用卡方檢定法了解二個類別變項之關聯情形。
4. **t 檢定**：使用 t 檢定法來檢定受試樣本對於本研究各變項之差異情形。
5. **變異數分析**：使用變異數分析法來檢定受試樣本對於本研究各變項之差異情形。
6. **複迴歸分析**：以複迴歸分析方法來分析本研究之自變項與依變項之間的關係。

## 第四章 民意調查問卷分析

本研究在民意調查方面，旨在透過電話訪問調查之方式，了解民眾對於政府設置犯罪預防之意向，以作為政策評估之依據。

### 第一節 民眾問卷調查之實施過程

茲將本次調查之地區、對象、抽樣方法與設計、調查方法與抽樣誤差分述如下：

#### 一、調查之範圍與方法

本研究係以台閩地區為調查範圍，包括台灣省、台北市、高雄市、及福建省金門縣、連江縣等地區。在調查對象方面，本研究係以台閩地區住戶為調查對象，且年齡為滿十八歲以上的民眾，一戶以訪問一人為限。

在抽樣之方法與設計方面，本研究抽樣方法係採分層隨機抽樣法，以台閩地區各縣市為分層單位，各層依照層內年滿十八歲以上人口占台閩地區年滿十八歲以上人口的比例分配樣本數。在抽樣母體方面，各縣市皆以住宅電話號碼簿為抽樣母體清冊，對各縣市採簡單隨機抽樣法，抽出樣本電話號碼，為了使未登錄在電話號碼簿上的電話號碼也有機會被抽為樣本，因此將樣本電話號碼末三位數以隨機號碼取代。

第三，本研究在調查方式上，係採用電腦輔助電話訪問(Computer Assisted Telephone Interview, CATI)。設有監看系統，品質控制十分嚴格。期望透過嚴謹的調查過程俾以獲取具有代表性的樣本資料，降低樣本偏差並提高統計估計值的可信度。而在進行調查之訪員來源方面，皆係聘請警察大學行政警察研究所之研究生以及大學部與二技班學生擔任訪員工作，他們除均接受過研究方法課程之訓練外，同時在本次調查實施前，亦施以訪員之訓練。除讓其瞭解系統之操作外，亦逐一檢討、說明問卷之內容，以提升調查之信度。此外，本份調查問卷選項原則上係以五分法表示(如：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意)，訪問時以二段式進行，訪員先詢問受訪者「滿意還是不滿意」，滿意者再追問「非常滿意還是滿意」，不滿意者則追問「不滿意還是非常不滿意」。期望經由此種訪問方式之使用，儘量避免受訪者回答「普通」的答案。

最後，在調查之期程上，民眾之問卷調查期間為民國 98 年 5 月 18 日至 5 月 27 日，週一至週五晚上六點半之九點半進行施測工作。

#### 二、訪問結果與抽樣誤差

本次調查共抽取 3415 個電話號碼，成功樣本為 636 份，在 95%的信賴水準下，抽樣誤差大約在正負 3.97%之間。

訪問結果共分為四大類，詳細接觸情形，如表 4-1-1 所示。至於成功有效樣本在各縣市實際有效樣本分配情形，如表 4-1-2 所示。

(一) 成功訪問：636 位受訪者。

(二) 拒答：包括受訪者一接觸時即拒答者 268 位、中途拒答者 53 位，共計 321 位。

(三) 未完成訪問：經電話追蹤仍無法完成訪問者(含沒有已滿十八歲之成人在

家，不方便接聽)，共計 39 份。

(四) 不能訪問：包括空號、無人接聽、傳真機、工廠、商店或要求輸入分機號碼等非住宅用戶，共計 2419 個電話號碼。

表 4-1-1 訪問接觸情形整理

| 撥號結果                                                               | 次數   | 百分比(%) |
|--------------------------------------------------------------------|------|--------|
| 完成訪問數                                                              | 636  | 18.62  |
| 一接觸時受訪者即拒訪(含「正在忙，無暇接受訪問」、「正要出去，無法接受訪問」、「心情不好，不想接受訪問」，……等。)         | 268  | 7.85   |
| 受訪者訪談至一半時拒訪(含「正在煮菜，無暇繼續接受訪問」、「要出去了，無法繼續接受訪問」、「心情不好，不想繼續接受訪問」，……等。) | 53   | 1.55   |
| 未完成訪問：經電話追蹤仍無法完成訪問者(含沒有已滿十八歲之成人在家，不方便接聽)                           | 39   | 1.14   |
| 空號                                                                 | 2055 | 60.18  |
| 鈴響八次，無人接聽                                                          | 239  | 7.00   |
| 傳真機                                                                | 28   | 0.82   |
| 非住宅(如工廠、商店或要求輸入分機號碼等)                                              | 97   | 2.84   |
| 合計                                                                 | 3415 | 100.00 |

表 4-1-2 各縣市預計有效樣本分配數與實際有效樣本分配數

| 縣 市 | 戶數百分比(%) | 預定樣本數 | 實際樣本數 |
|-----|----------|-------|-------|
| 臺北縣 | 17.53    | 110   | 110   |
| 宜蘭縣 | 1.95     | 12    | 12    |
| 桃園縣 | 8.33     | 52    | 52    |
| 新竹縣 | 2.00     | 13    | 13    |
| 苗栗縣 | 2.18     | 14    | 14    |
| 臺中縣 | 5.90     | 37    | 37    |
| 彰化縣 | 4.62     | 29    | 29    |
| 南投縣 | 2.18     | 14    | 14    |
| 雲林縣 | 2.92     | 18    | 18    |
| 嘉義縣 | 2.24     | 14    | 14    |
| 臺南縣 | 4.69     | 29    | 29    |
| 高雄縣 | 5.49     | 34    | 34    |
| 屏東縣 | 3.52     | 22    | 22    |
| 臺東縣 | 1.03     | 6     | 6     |
| 花蓮縣 | 1.55     | 10    | 10    |
| 澎湖縣 | 0.42     | 5     | 5     |
| 基隆市 | 1.88     | 12    | 12    |
| 新竹市 | 1.76     | 11    | 11    |
| 臺中市 | 4.83     | 30    | 30    |
| 嘉義市 | 1.22     | 8     | 8     |
| 臺南市 | 3.42     | 21    | 21    |
| 臺北市 | 12.49    | 78    | 78    |
| 高雄市 | 7.46     | 47    | 47    |
| 金門縣 | 0.40     | 5     | 5     |
| 連江縣 | 0.03     | 5     | 5     |
| 合 計 | 100      | 636   | 636   |

※ ※本部分係依民國九十八年三月月台灣地區人口資料為準。

## 第二節 各題項之次數分配情形

在本節中，將分別針對受訪者對設立與使用犯罪預防專線之意向、受訪者過去使用各類專線的經驗、與治安或犯罪有關之因素以及受訪者基本資料之分配情形，進行次數分析。

### 一、設立與使用犯罪預防專線之意向

為了解民眾對於政府設立犯罪預防專線之意向及其必要性，本研究乃詢問受訪者，以了解其對於政府是否有必要設立專線，讓想要犯罪的人撥打來消除其犯罪動機之意向。調查結果如表 4-2-1 所示。

從本表可以發現，以認為有必要者所占比率最高，占 47.75%，其次依序為認為沒必要設立（占 22.17%）、沒有意見（16.51%）、非常有必要者（占 10.85%）、非常沒有必要（占 1.57%）。其次，從本表亦可發現，認為非常有必要與有必要設立二者意見累積百分比為 56.60%，顯示民眾傾向於支持政府應設立犯罪預防專線。

表 4-2-1 政府是否有必要設立犯罪預防專線

|       | 次數  | 百分比（%） | 累積百分比（%） |
|-------|-----|--------|----------|
| 非常有必要 | 69  | 10.85  | 10.85    |
| 有必要   | 291 | 47.75  | 56.60    |
| 沒有意見  | 105 | 16.51  | 73.11    |
| 沒必要   | 141 | 22.17  | 95.28    |
| 非常沒必要 | 10  | 1.57   | 96.86    |
| 不知道   | 20  | 3.14   | 100.00   |
| 總和    | 636 | 100.00 |          |

若是政府設立犯罪預防專線，則民眾使用此專線的意向為何？本研究首先詢問受訪者當其發現家人或親友想要犯罪時，是否會建議他們使用此專線以消除犯罪動機？調查結果如表 4-2-2 所示。

從本表可以發現，以會建議親友使用專線者所占比率最高，占 65.57%，而不會建議使用者占 22.01%。顯示，當民眾發現親友有犯罪動機而政府又有設置犯罪預防專線時，則可能會建議親友使用此專線的民眾比率，高於不會建議親友使用此專線的民眾。

表 4-2-2 發現家人或親友想要犯罪時是否會建議親友使用專線

|         | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|---------|-----|---------|-----------|
| 會建議使用   | 417 | 65.57   | 65.57     |
| 不會建議使用  | 140 | 22.01   | 87.58     |
| 沒意見/不知道 | 79  | 12.42   | 100.00    |
| 總和      | 636 | 100.00  |           |

至於當受訪者想要犯罪時，是否會使用政府所設立的犯罪預防專線？結果如表 4-2-3 所示。從本表可以發現，不會使用者所占比率為 47.64%，而會使用者所占比率則為 38.84%。顯示當民眾想要犯罪時，傾向於不會使用政府所設置的犯罪預防專線。

表 4-2-3 當本身想犯罪時是否會使用政府所設置的犯罪預防專線

|         | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|---------|-----|---------|-----------|
| 會使用     | 247 | 38.84   | 38.84     |
| 不會使用    | 303 | 47.64   | 86.48     |
| 沒意見/不知道 | 86  | 13.52   | 100.00    |
| 總和      | 636 | 100.00  |           |

為進一步了解民眾對於政府是否應該為民眾提供預防犯罪諮詢的管道，本研究乃詢問受訪者對於政府是否應該為想要犯罪的民眾提供犯罪諮詢的管道，以避免其犯罪的意向。結果如表 4-2-4 所示。

從本表可以發現，認為應該設立諮詢管道的受訪者占 71.23%，認為不應該設立者占 16.35%。顯示民眾傾向於認為政府應該為民眾提供犯罪諮詢的管道。

表 4-2-4 政府是否應該為民眾提供犯罪諮詢的管道

|         | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|---------|-----|---------|-----------|
| 應該      | 453 | 71.23   | 71.23     |
| 不應該     | 104 | 16.35   | 87.58     |
| 沒意見/不知道 | 79  | 12.42   | 100.00    |
| 總和      | 636 | 100.00  |           |

## 二、曾經使用各類專線的經驗

設若政府欲設置犯罪預防專線，則民眾曾經使用各類專線的經驗，亦應加以了解。因此本研究乃詢問受訪者過去是否有使用過政府或民間所設立的專線尋求協助的經驗？結果如表 4-2-5 所示。

從本表可以發現，有使用過專線經驗的受訪者占 25.94%，沒有使用過的民眾占 72.48%。顯示未曾使用過各類專線的民眾比率高於曾經使用專線尋求協助民眾的比率。

表 4-2-5 受訪者使用專線尋求協助的經驗

|         | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|---------|-----|---------|-----------|
| 有使用過    | 165 | 25.94   | 25.94     |
| 沒有使用過   | 461 | 72.48   | 98.43     |
| 沒意見/不知道 | 10  | 1.57    | 100.00    |
| 總和      | 636 | 100.00  |           |

至於曾經使用過專線的民眾其所曾經使用的專線種類為何？結果如表 4-2-6 所示。

從本表可以發現，受訪者以曾經使用「110 報案系統」所占比率最高，占 43.81%。其次依序為，「165 反詐騙專線」(占 29.52%)、「其他專線」(占 17.62%)、「113 婦幼保護專線」(占 4.29%)、以及「1995 生命線」與「1980 張老師專線」(各占 1.90%)。

表 4-2-6 曾經使用專線的種類

|            | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|------------|-----|---------|-----------|
| 113 婦幼保護專線 | 9   | 4.29    |           |
| 165 反詐騙專線  | 62  | 29.52   |           |
| 1995 生命線   | 4   | 1.90    |           |
| 1980 張老師專線 | 4   | 1.90    |           |
| 110 報案系統   | 92  | 43.81   |           |
| 其他專線       | 37  | 17.62   |           |
| 忘記了/拒答     | 2   | 0.95    |           |
| 總和         | 210 | 100.00  |           |

註：本題可複選，作答人數為 165 人。

至於受訪者使用這些專線的滿意程度為何？結果如表 4-2-7 所示。

從本表可以發現，受訪者以感到滿意者所占比率最高，占 35.76%。其次依序為感覺普通者(占 30.91%)、感到非常滿意者(占 21.82%)、感到不滿意者(占 6.06%)，以及感到非常不滿意者(占 3.03%)。整體而言，感到非常滿意與滿意者合計為 57.58%，感到不滿意與非常不滿意者合計為 9.09%。因此，受訪者對使用專線的經驗普遍感到滿意者居多。

表 4-2-7 對使用專線的滿意程度

|       | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|-------|-----|---------|-----------|
| 非常滿意  | 36  | 21.82   | 21.82     |
| 滿意    | 59  | 35.76   | 57.58     |
| 普通    | 51  | 30.91   | 88.48     |
| 不滿意   | 10  | 6.06    | 94.55     |
| 非常不滿意 | 5   | 3.03    | 97.58     |
| 不知道   | 4   | 2.42    | 100.00    |
| 總和    | 165 | 100.00  |           |

使用這些專線是否對受訪者問題的解決有幫助？結果如表 4-2-8 所示。

從本表可以發現，受訪者以感到有幫助者所占比率最高，占 64.42%。其次依序為非常有幫助（占 18.18%）、沒有幫助（占 8.48%）、還好（占 6.67%），以及非常沒有幫助（占 2.42%）。整體而言，對問題解決非常有幫助以及有幫助者合計 80.61%，而認為對問題解決沒有幫助以及非常沒有幫助者合計 10.90%。因此，受訪者對使用專線的經驗普遍感到滿意者居多。

表 4-2-8 專線對使用者問題解決程度

|       | 次數  | 百分比（%） | 累積百分比（%） |
|-------|-----|--------|----------|
| 非常有幫助 | 30  | 18.18  | 18.18    |
| 有幫助   | 103 | 62.42  | 80.61    |
| 還好    | 11  | 6.67   | 87.27    |
| 沒幫助   | 14  | 8.48   | 95.76    |
| 非常沒幫助 | 4   | 2.42   | 98.18    |
| 不知道   | 3   | 1.82   | 100.00   |
| 總和    | 165 | 100.00 |          |

至於受訪者未曾使用專線的理由為何？結果如表 4-2-9 所示。

從本表可以發現，受訪者以沒有需求者所占比率最高，占 84.62%。其次依序為不知道有協助管道（占 8.33%）、其他原因（占 4.27%），以及不願意向外尋求協助（占 1.07%）。

表 4-2-9 未曾使用專線的理由

|           | 次數  | 百分比（%） | 累積百分比（%） |
|-----------|-----|--------|----------|
| 沒有需求      | 396 | 84.62  | 84.62    |
| 不知道有協助管道  | 39  | 8.33   | 92.95    |
| 不願意向外尋求協助 | 5   | 1.07   | 94.02    |
| 其他原因      | 20  | 4.27   | 98.29    |
| 沒意見/拒答    | 8   | 1.71   | 100.00   |
| 總和        | 468 | 100.00 |          |

### 三、與犯罪有關之因素

受訪者與犯罪有關之意向與經驗，可能影響其對專線設置與使用之意向，故而有必要對此進行了解。首先，對所居住地區的治安狀況意向為何？結果如表 4-2-10 所示。

從本表可以發現，受訪者以感到普通者所占比率最高，占 40.72%。其次依序為感到滿意者（占 33.65%）、感到不滿意者（占 15.72%）、感到非常滿意者（占 6.92%），以及感到非常不滿意者（占 1.73%）。整體而言，受訪者對於居住地區治安的滿意度以感到滿意與非常滿意者合計 40.57%，高於感到不滿意與非常不滿意者（二者合計 17.45%）。

表 4-2-10 對所居住地區的治安滿意度

|       | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|-------|-----|---------|-----------|
| 非常滿意  | 44  | 6.92    | 6.92      |
| 滿意    | 214 | 33.65   | 40.57     |
| 普通    | 259 | 40.72   | 81.29     |
| 不滿意   | 100 | 15.72   | 97.01     |
| 非常不滿意 | 11  | 1.73    | 98.74     |
| 不知道   | 8   | 1.26    | 100.00    |
| 總和    | 636 | 100.00  |           |

其次，受訪者親友中是否有人有犯罪經驗？結果如表 4-2-11 所示。

從本表可以發現，受訪者以沒有親友有犯罪經驗者所占比率最高，占 81.60%。其次回答不知道或拒答者（占 9.12%）、有一人（占 5.82%）、有二人（占 1.89%）、有四人以上（占 0.94%），以及有三人（占 0.63%）。整體而言，受訪者親友中有人有犯罪經驗者僅占 9.28%。

表 4-2-11 親友有無犯罪經驗

|         | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|---------|-----|---------|-----------|
| 有 1 人   | 37  | 5.82    | 5.82      |
| 有 2 人   | 12  | 1.89    | 7.70      |
| 有 3 人   | 4   | 0.63    | 8.33      |
| 有 4 人以上 | 6   | 0.94    | 9.28      |
| 沒有人     | 519 | 81.60   | 90.88     |
| 不知道/拒答  | 58  | 9.12    | 100.00    |
| 總和      | 636 | 100.00  |           |

第三，受訪者本身的犯罪經驗又為何？結果如表 4-2-12 所示。

從本表可以發現，受訪者以沒有犯罪經驗者所占比率最高，占 94.81%。其次依序為回答不知道或拒答者（占 3.46%），以及有犯罪經驗者（占 1.73%）。

5. 請問您本身是否有犯罪經驗：

表 4-2-12 本身有無犯罪經驗

|        | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|--------|-----|---------|-----------|
| 有      | 11  | 1.73    | 1.73      |
| 沒有     | 603 | 94.81   | 96.54     |
| 不知道/拒答 | 22  | 3.46    | 100.00    |
| 總和     | 636 | 100.00  |           |

#### 四、受訪者之基本資料

有關受訪者的年齡結構如表 4-2-13 所示。從本表可以發現，除有一人拒答本身年齡之外，受訪者的年齡以 40~49 歲及 50~59 歲以上者所占比率最高，分別占 22.17%，其次依序為 60 歲以上（占 20.28%）、30~39 歲（占 16.82%）、20~29 歲（占 13.36%），最後則是 18~20 歲未滿者，占 5.03%。

表 4-2-13 受訪者年齡結構

|         | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|---------|-----|---------|-----------|
| 未滿 20 歲 | 32  | 5.03    | 5.03      |
| 20~29 歲 | 85  | 13.36   | 18.40     |
| 30~39 歲 | 107 | 16.82   | 35.22     |
| 40~49 歲 | 141 | 22.17   | 57.39     |
| 50~59 歲 | 141 | 22.17   | 79.56     |
| 60 歲以上  | 129 | 20.28   | 99.84     |
| 拒答      | 1   | 0.16    | 100.00    |
| 總和      | 636 | 100.00  |           |

有關受訪者的職業結構如表 4-2-14 所示。從本表可以發現，除有 6 人（占 0.94%）拒答本身職業之外，受訪者的職業以無業/退休者所占比率最高，占 20.60%。其餘依序為服務業（占 16.98%）、家管（占 16.35%）、工（占 14.31%）、商（占 11.01%）、學生（占 7.08%）、公（占 6.92%）、其他（占 2.99%），最後則是農業，占 2.83%。

表 4-2-14 受訪者職業結構

|       | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|-------|-----|---------|-----------|
| 工     | 91  | 14.31   | 14.31     |
| 商     | 70  | 11.01   | 25.31     |
| 農     | 18  | 2.83    | 28.14     |
| 公     | 44  | 6.92    | 35.06     |
| 服務業   | 108 | 16.98   | 52.04     |
| 家管    | 104 | 16.35   | 68.40     |
| 無業/退休 | 131 | 20.60   | 88.99     |
| 學生    | 45  | 7.08    | 96.07     |
| 其他    | 19  | 2.99    | 99.06     |
| 拒答    | 6   | 0.94    | 100.00    |
| 總和    | 636 | 100.00  |           |

有關受訪者的教育程度結構如表 4-2-15 所示。從本表可以發現，除有 8 人（占 1.26%）拒答本身教育程度之外，受訪者的教育程度以專科/大學畢肄業者所占比率最高，為 36.48%。其餘依序為高中(職)畢肄業（占 32.39%）、國中以下（占 26.26%），最後則是研究所以上，占 3.62%。

表 4-2-15 受訪者教育程度結構

|           | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|-----------|-----|---------|-----------|
| 國中以下      | 167 | 26.26   | 26.26     |
| 高中(職)畢業肄業 | 206 | 32.39   | 58.65     |
| 專科/大學畢業肄業 | 232 | 36.48   | 95.13     |
| 研究所比上     | 23  | 3.62    | 98.74     |
| 拒答        | 8   | 1.26    | 100.00    |
| 總和        | 636 | 100.00  |           |

有關受訪者的性別結構如表 4-2-16 所示。從本表可以發現，受訪者的性別為女性者，占 53.93%；為男性者的比率為 46.07%。

表 4-2-16 受訪者性別結構

|    | 次數  | 百分比 (%) | 累積百分比 (%) |
|----|-----|---------|-----------|
| 男  | 293 | 46.07   | 46.07     |
| 女  | 343 | 53.93   | 100.00    |
| 總和 | 636 | 100.00  |           |

### 第三節 專線設置必要性意向與各題項之關聯分析

本部份之分析旨在了解受訪者對專線設置必要性的意向與其他題項之間是否有相關性存在。在分析時，將排出拒絕陳述本身意向的樣本。

#### 一、與使用犯罪預防專線意向之關聯分析

從表 4-3-1 可以發現，受訪者是否會建議親友使用專線與專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 232.02 ( $p < 0.001$ )。當進一步觀察方格內數值之分配情形時可以發現，若是受訪者會建議親友使用專線時，則傾向於認為政府有設置專線之必要。

表 4-3-1 是否會建議親友使用專線與政府是否有必要設立專線之交叉表

|                                 |            |     | 政府是否有必要設立專線                   |             |                  |             |                       |        |
|---------------------------------|------------|-----|-------------------------------|-------------|------------------|-------------|-----------------------|--------|
|                                 |            |     | 非<br>常<br>有<br>必<br>要         | 有<br>必<br>要 | 沒<br>有<br>意<br>見 | 沒<br>必<br>要 | 非<br>常<br>沒<br>必<br>要 | 總<br>和 |
| 是否<br>會建<br>議親<br>友使<br>用專<br>線 | 會建議<br>使用  | 個數  | 62                            | 258         | 57               | 32          | 2                     | 411    |
|                                 |            | 百分比 | 93.9%                         | 94.5%       | 72.2%            | 26.2%       | 28.6%                 | 75.1%  |
|                                 | 不會建<br>議使用 | 個數  | 4                             | 15          | 22               | 90          | 5                     | 136    |
|                                 |            | 百分比 | 6.1%                          | 5.5%        | 27.8%            | 73.8%       | 71.4%                 | 24.9%  |
|                                 | 總和         | 個數  | 66                            | 273         | 79               | 122         | 7                     | 547    |
|                                 |            | 百分比 | 100.0%                        | 100.0%      | 100.0%           | 100.0%      | 100.0%                | 100.0% |
| 卡方考驗結果                          |            |     | $\chi^2=232.02$ ；p<0.001；df=4 |             |                  |             |                       |        |

從表 4-3-2 可以發現，受訪者本身想犯罪時是否會使用專線與專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 118.16 ( $p < 0.001$ )。當進一步觀察方格內數值之分配情形時可以發現，若是受訪者表示可能會使用專線時，則傾向於認為政府有設置專線之必要。

表 4-3-2 本身想犯罪時是否會使用專線與政府是否有必要設立專線之交叉表

|                               |          |     | 政府是否有必要設立專線                          |             |                  |             |                       |        |
|-------------------------------|----------|-----|--------------------------------------|-------------|------------------|-------------|-----------------------|--------|
|                               |          |     | 非<br>常<br>有<br>必<br>要                | 有<br>必<br>要 | 沒<br>有<br>意<br>見 | 沒<br>必<br>要 | 非<br>常<br>沒<br>必<br>要 | 總和     |
| 本身想<br>犯罪時<br>是否會<br>使用專<br>線 | 會使用      | 個數  | 40                                   | 161         | 23               | 17          | 2                     | 243    |
|                               |          | 百分比 | 67.8%                                | 63.6%       | 27.1%            | 12.6%       | 22.2%                 | 44.9%  |
|                               | 不會使<br>用 | 個數  | 19                                   | 92          | 62               | 118         | 7                     | 298    |
|                               |          | 百分比 | 32.2%                                | 36.4%       | 72.9%            | 87.4%       | 77.8%                 | 55.1%  |
|                               | 總和       | 個數  | 59                                   | 253         | 85               | 135         | 9                     | 541    |
|                               |          | 百分比 | 100.0%                               | 100.0%      | 100.0%           | 100.0%      | 100.0%                | 100.0% |
| 卡方考驗結果                        |          |     | $\chi^2=118.16$ ； $p<0.001$ ； $df=4$ |             |                  |             |                       |        |

從表 4-3-3 可以發現，政府是否應該為民眾提供犯罪諮詢的管道意向與專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 180.67 ( $p < 0.001$ )。當進一步觀察方格內數值之分配情形時可以發現，若是受訪者認為政府是否應該為民眾提供犯罪諮詢的管道時，則傾向於認為政府有設置專線之必要。

表 4-3-3 政府是否應該為民眾提供犯罪諮詢的管道與政府是否有必要設立專線之交叉表

|                                        |     |     | 政府是否有必要設立專線                   |             |                  |             |                           |        |
|----------------------------------------|-----|-----|-------------------------------|-------------|------------------|-------------|---------------------------|--------|
|                                        |     |     | 非<br>有<br>要<br><br>常<br>必     | 有<br>必<br>要 | 沒<br>有<br>意<br>見 | 沒<br>必<br>要 | 非<br>沒<br>要<br><br>常<br>必 | 總<br>和 |
| 政府是<br>否應該<br>為民眾<br>提供犯<br>罪諮詢<br>的管道 | 應該  | 個數  | 62                            | 264         | 56               | 63          | 2                         | 447    |
|                                        |     | 百分比 | 92.5%                         | 95.7%       | 73.7%            | 51.2%       | 33.3%                     | 81.6%  |
|                                        | 不應該 | 個數  | 5                             | 12          | 20               | 60          | 4                         | 101    |
|                                        |     | 百分比 | 7.5%                          | 4.3%        | 26.3%            | 48.8%       | 66.7%                     | 18.4%  |
|                                        | 總和  | 個數  | 67                            | 276         | 76               | 123         | 6                         | 548    |
|                                        |     | 百分比 | 100.0%                        | 100.0%      | 100.0%           | 100.0%      | 100.0%                    | 100.0% |
| 卡方考驗結果                                 |     |     | $\chi^2=180.67$ ；p<0.001；df=8 |             |                  |             |                           |        |

## 二、與曾經使用專線經驗之關聯分析

從表 4-3-4 可以發現，受訪者有無使用專線尋求協助經驗與專線設置必要性意向之間不具有關聯性存在，其卡方值為 5.98 ( $p > 0.05$ )。

表 4-3-4 有無使用專線尋求協助經驗與政府是否有必要設立專線之交叉表

|                          |           |     | 政府是否有必要設立專線                |        |             |                  |             |             |
|--------------------------|-----------|-----|----------------------------|--------|-------------|------------------|-------------|-------------|
|                          |           |     | 非<br>有<br>要                | 常<br>必 | 有<br>必<br>要 | 沒<br>有<br>意<br>見 | 沒<br>必<br>要 | 非<br>沒<br>要 |
| 有無使<br>用專線<br>尋求協<br>助經驗 | 有使用<br>經驗 | 個數  | 22                         | 79     | 22          | 36               | 0           | 159         |
|                          |           | 百分比 | 32.4%                      | 27.2%  | 22.0%       | 25.7%            | .0%         | 26.2%       |
|                          | 無使用<br>經驗 | 個數  | 46                         | 211    | 78          | 104              | 10          | 449         |
|                          |           | 百分比 | 67.6%                      | 72.8%  | 78.0%       | 74.3%            | 100.0%      | 73.8%       |
|                          | 總和        | 個數  | 68                         | 290    | 100         | 140              | 10          | 608         |
|                          |           | 百分比 | 100.0%                     | 100.0% | 100.0%      | 100.0%           | 100.0%      | 100.0%      |
| 卡方考驗結果                   |           |     | $\chi^2=5.98$ ；p>0.05；df=4 |        |             |                  |             |             |

從表 4-3-5 可以發現，當進一步詢問有使用專線經驗的受訪者，使用這些專線的滿意程度與專線設置必要性意向之間不具有關聯性存在，其卡方值為 2.69 ( $p>0.05$ )。

表 4-3-5 使用這些專線的滿意程度與政府是否有必要設立專線之交叉表

|             |         |     | 政府是否有必要設立專線                |        |             |                  |             |                  |
|-------------|---------|-----|----------------------------|--------|-------------|------------------|-------------|------------------|
|             |         |     | 非<br>有<br>要                | 常<br>必 | 有<br>必<br>要 | 沒<br>有<br>意<br>見 | 沒<br>必<br>要 | 非<br>沒<br>必<br>要 |
| 使用這些專線的滿意程度 | 滿意      | 個數  | 14                         | 42     | 14          | 22               | 92          | 14               |
|             |         | 百分比 | 66.7%                      | 53.8%  | 63.6%       | 62.9%            | 59.0%       | 66.7%            |
|             | 普通      | 個數  | 6                          | 29     | 6           | 9                | 50          | 6                |
|             |         | 百分比 | 28.6%                      | 37.2%  | 27.3%       | 25.7%            | 32.1%       | 28.6%            |
|             | 不滿<br>意 |     | 1                          | 7      | 2           | 4                | 14          | 1                |
|             |         |     | 4.8%                       | 9.0%   | 9.1%        | 11.4%            | 9.0%        | 4.8%             |
|             | 總和      | 個數  | 21                         | 78     | 22          | 35               | 156         | 21               |
|             |         | 百分比 | 100.0%                     | 100.0% | 100.0%      | 100.0%           | 100.0%      | 100.0%           |
| 卡方考驗結果      |         |     | $\chi^2=2.69$ ；p>0.05；df=6 |        |             |                  |             |                  |

從表 4-3-6 可以發現，當進一步詢問有使用專線經驗的受訪者，專線對其所欲尋求協助的問題解決程度和專線設置必要性意向之間不具有關聯性存在，其卡方值為 6.67 ( $p>0.05$ )。

表 4-3-6 專線對問題解決程度與政府是否有必要設立專線之交叉表

|                   |         |     | 政府是否有必要設立專線                       |        |             |                  |             |                  |
|-------------------|---------|-----|-----------------------------------|--------|-------------|------------------|-------------|------------------|
|                   |         |     | 非<br>有<br>要                       | 常<br>必 | 有<br>必<br>要 | 沒<br>有<br>意<br>見 | 沒<br>必<br>要 | 非<br>沒<br>必<br>要 |
| 專線對<br>問題解<br>決程度 | 有幫助     | 個數  | 16                                | 68     | 17          | 29               | 130         | 16               |
|                   |         | 百分比 | 76.2%                             | 87.2%  | 77.3%       | 80.6%            | 82.8%       | 76.2%            |
|                   | 還好      | 個數  | 3                                 | 4      | 3           | 1                | 11          | 3                |
|                   |         | 百分比 | 14.3%                             | 5.1%   | 13.6%       | 2.8%             | 7.0%        | 14.3%            |
|                   | 沒幫<br>助 | 個數  | 2                                 | 6      | 2           | 6                | 16          | 2                |
|                   |         | 百分比 | 9.5%                              | 7.7%   | 9.1%        | 16.7%            | 10.2%       | 9.5%             |
|                   | 總和      | 個數  | 21                                | 78     | 22          | 36               | 157         | 21               |
|                   |         | 百分比 | 100.0%                            | 100.0% | 100.0%      | 100.0%           | 100.0%      | 100.0%           |
| 卡方考驗結果            |         |     | $\chi^2=6.67$ ； $p>0.05$ ； $df=6$ |        |             |                  |             |                  |

從表 4-3-7 可以發現，當詢問沒有使用專線經驗的受訪者，其未曾使用專線的理由和專線設置必要性意向之間不具有關聯性存在，其卡方值為 6.43 ( $p>0.05$ )。

表 4-3-7 未曾使用專線的理由與政府是否有必要設立專線之交叉表

|               |          |     | 政府是否有必要設立專線                       |             |                  |             |                       |        |
|---------------|----------|-----|-----------------------------------|-------------|------------------|-------------|-----------------------|--------|
|               |          |     | 非<br>常<br>有<br>必<br>要             | 有<br>必<br>要 | 沒<br>有<br>意<br>見 | 沒<br>必<br>要 | 非<br>常<br>沒<br>必<br>要 | 總<br>和 |
| 未曾使用專線的<br>理由 | 沒有需求     | 個數  | 42                                | 180         | 68               | 90          | 7                     | 387    |
|               |          | 百分比 | 89.4%                             | 87.4%       | 85.0%            | 86.5%       | 70.0%                 | 86.6%  |
|               | 不知道有協助管道 | 個數  | 3                                 | 18          | 6                | 8           | 1                     | 36     |
|               |          | 百分比 | 6.4%                              | 8.7%        | 7.5%             | 7.7%        | 10.0%                 | 8.1%   |
|               | 其他原因     | 個數  | 2                                 | 8           | 6                | 6           | 2                     | 24     |
|               |          | 百分比 | 4.3%                              | 3.9%        | 7.5%             | 5.8%        | 20.0%                 | 5.4%   |
|               | 總和       | 個數  | 47                                | 206         | 80               | 104         | 10                    | 447    |
|               |          | 百分比 | 100.0%                            | 100.0%      | 100.0%           | 100.0%      | 100.0%                | 100.0% |
| 卡方考驗結果        |          |     | $\chi^2=6.43$ ； $p>0.05$ ； $df=6$ |             |                  |             |                       |        |

### 三、與犯罪有關因素之關聯分析

從表 4-3-8 可以發現，受訪者對所居住地區的治安滿意度和專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 34.46 ( $p<0.05$ )。當進一步觀察方格內數值之分配情形時可以發現，若是受訪者認為非常有必要設置時，其對治安的滿

意度以認為普通者所占比率最高；若是受訪者認為有必要設置時，其對治安的滿意度以認為滿意者所占比率最高；若是受訪者對於是否設置沒有意見時，其對治安的滿意度以認為普通者所占比率最高；若是受訪者認為沒有必要設置時，其對治安的滿意度以認為普通者所占比率最高；若是受訪者認為非常沒有必要設置時，其對治安的滿意度以滿意者所占比率最高。整體而言，受訪者對所居住地區的治安滿意度和專線設置必要性意向之間的關聯性雖已達到統計上的顯著水準，但其方向並不是很一致。

表 4-3-8 對所居住地區的治安滿意度與政府是否有必要設立專線之交叉表

|                          |               |        | 政府是否有必要設立專線                         |             |             |                  |             |                       |
|--------------------------|---------------|--------|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-----------------------|
|                          |               |        | 非<br>有<br>要                         | 常<br>必<br>要 | 有<br>必<br>要 | 沒<br>有<br>意<br>見 | 沒<br>必<br>要 | 非<br>常<br>沒<br>必<br>要 |
| 對所居<br>住地區<br>的治安<br>滿意度 | 非常滿<br>意      | 個數     | 11                                  | 16          | 8           | 5                | 2           | 42                    |
|                          |               | 百分比    | 15.9%                               | 5.5%        | 7.8%        | 3.6%             | 22.2%       | 6.9%                  |
|                          | 滿意            | 個數     | 15                                  | 115         | 35          | 43               | 3           | 211                   |
|                          |               | 百分比    | 21.7%                               | 39.7%       | 34.3%       | 30.9%            | 33.3%       | 34.6%                 |
|                          | 普通            | 個數     | 28                                  | 110         | 37          | 69               | 2           | 246                   |
|                          |               | 百分比    | 40.6%                               | 37.9%       | 36.3%       | 49.6%            | 22.2%       | 40.4%                 |
|                          | 不滿<br>意       | 個數     | 13                                  | 46          | 21          | 18               | 1           | 99                    |
|                          |               | 百分比    | 18.8%                               | 15.9%       | 20.6%       | 12.9%            | 11.1%       | 16.3%                 |
|                          | 非常<br>不滿<br>意 | 個數     | 2                                   | 3           | 1           | 4                | 1           | 11                    |
|                          |               | 百分比    | 2.9%                                | 1.0%        | 1.0%        | 2.9%             | 11.1%       | 1.8%                  |
| 總和                       | 個數            | 69     | 290                                 | 102         | 139         | 9                | 609         |                       |
|                          | 百分比           | 100.0% | 100.0%                              | 100.0%      | 100.0%      | 100.0%           | 100.0%      |                       |
| 卡方考驗結果                   |               |        | $\chi^2=34.46$ ； $p<0.05$ ； $df=16$ |             |             |                  |             |                       |

從表 4-3-9 可以發現，受訪者親友有無犯罪經驗與專線設置必要性意向之間不具有關聯性存在，其卡方值為 2.62 ( $p>0.05$ )。

表 4-3-9 親友有無犯罪經驗與政府是否有必要設立專線之交叉表

|              |    |     | 政府是否有必要設立專線意向                     |        |        |        |
|--------------|----|-----|-----------------------------------|--------|--------|--------|
|              |    |     | 有必要                               | 沒有意見   | 沒必要    | 總和     |
| 親友有無<br>犯罪經驗 | 有  | 個數  | 33                                | 13     | 12     | 58     |
|              |    | 百分比 | 9.9%                              | 15.3%  | 8.8%   | 10.5%  |
|              | 沒有 | 個數  | 300                               | 72     | 124    | 496    |
|              |    | 百分比 | 90.1%                             | 84.7%  | 91.2%  | 89.5%  |
|              | 總和 | 個數  | 333                               | 85     | 136    | 554    |
|              |    | 百分比 | 100.0%                            | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 卡方考驗結果       |    |     | $\chi^2=2.62$ ; $p>0.05$ ; $df=2$ |        |        |        |

從表 4-3-10 可以發現，受訪者本身有無犯罪經驗與其專線設置必要性意向之間不具有關聯性存在，其卡方值為 0.37 ( $p>0.05$ )。

表 4-3-10 本身有無犯罪經驗與政府是否有必要設立專線之交叉表

|              |    |     | 政府是否有必要設立專線意向              |        |        |        |
|--------------|----|-----|----------------------------|--------|--------|--------|
|              |    |     | 有必要                        | 沒有意見   | 沒必要    | 總和     |
| 本身有無<br>犯罪經驗 | 有  | 個數  | 5                          | 2      | 3      | 10     |
|              |    | 百分比 | 1.4%                       | 2.1%   | 2.1%   | 1.7%   |
|              | 沒有 | 個數  | 348                        | 95     | 142    | 585    |
|              |    | 百分比 | 98.6%                      | 97.9%  | 97.9%  | 98.3%  |
|              | 總和 | 個數  | 353                        | 97     | 145    | 595    |
|              |    | 百分比 | 100.0%                     | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 卡方考驗結果       |    |     | $\chi^2=0.37$ ；p>0.05；df=2 |        |        |        |

#### 四、與受訪者基本資料之關聯分析

從表 4-3-11 可以發現，受訪者年齡與其專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 20.07 ( $p<0.05$ )。當進一步觀察方格內數值之分配情形時可以發現，若是受訪者認為有必要設置時，則其年齡層以 40~49 歲者所占比率最高；若是受訪者對於是否設置沒有意見時，則其年齡層以 60 歲以上者所占比率最高；若是受訪者認為沒有必要設置時，則其年齡層以 50~59 歲者所占比率最高。整體而言，受訪者年齡和專線設置必要性意向之間的關聯性雖已達到統計上的顯著水準，但其方向並不是很一致。

表 4-3-11 受訪者年齡與政府是否有必要設立專線意向之交叉表

|        |         |        | 政府是否有必要設立專線意向                    |        |        |       |
|--------|---------|--------|----------------------------------|--------|--------|-------|
|        |         |        | 有必要                              | 沒有意見   | 沒必要    | 總和    |
| 受訪者年齡  | 未滿 20 歲 | 個數     | 24                               | 4      | 3      | 31    |
|        |         | 百分比    | 6.7%                             | 3.8%   | 2.0%   | 5.0%  |
|        | 20~29 歲 | 個數     | 46                               | 19     | 18     | 83    |
|        |         | 百分比    | 12.8%                            | 18.3%  | 11.9%  | 13.5% |
|        | 30~39 歲 | 個數     | 65                               | 10     | 30     | 105   |
|        |         | 百分比    | 18.1%                            | 9.6%   | 19.9%  | 17.1% |
|        | 40~49 歲 | 個數     | 87                               | 18     | 33     | 138   |
|        |         | 百分比    | 24.2%                            | 17.3%  | 21.9%  | 22.4% |
|        | 50~59 歲 | 個數     | 77                               | 23     | 39     | 139   |
|        |         | 百分比    | 21.4%                            | 22.1%  | 25.8%  | 22.6% |
|        | 60 歲以上  | 個數     | 61                               | 30     | 28     | 119   |
|        |         | 百分比    | 16.9%                            | 28.8%  | 18.5%  | 19.3% |
| 總和     | 個數      | 360    | 104                              | 151    | 615    |       |
|        | 百分比     | 100.0% | 100.0%                           | 100.0% | 100.0% |       |
| 卡方考驗結果 |         |        | $\chi^2=20.07$ ; p< 0.05 ; df=10 |        |        |       |

從表 4-3-12 可以發現，受訪者職業與其專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 27.11 ( $p<0.05$ )。當進一步觀察方格內數值之分配情形時可以發現，若是受訪者認為有必要設置時，則其職業以從事服務業者所占比率最高；若是受訪者對於是否設置沒有意見時，則其職業以無業或退休者所占比率最

高；若是受訪者認為沒有必要設置時，則其職業以從事「工」者所占比率最高。

表 4-3-12 受訪者職業與政府是否有必要設立專線意向之交叉表

|        |       |        | 政府是否有必要設立專線意向                |        |        |       |
|--------|-------|--------|------------------------------|--------|--------|-------|
|        |       |        | 有必要                          | 沒有意見   | 沒必要    | 總和    |
| 受訪者職業  | 工     | 個數     | 41                           | 17     | 32     | 90    |
|        |       | 百分比    | 11.5%                        | 16.5%  | 21.2%  | 14.7% |
|        | 商     | 個數     | 40                           | 11     | 18     | 69    |
|        |       | 百分比    | 11.2%                        | 10.7%  | 11.9%  | 11.3% |
|        | 農     | 個數     | 6                            | 2      | 9      | 17    |
|        |       | 百分比    | 1.7%                         | 1.9%   | 6.0%   | 2.8%  |
|        | 公     | 個數     | 26                           | 7      | 11     | 44    |
|        |       | 百分比    | 7.3%                         | 6.8%   | 7.3%   | 7.2%  |
|        | 服務業   | 個數     | 73                           | 14     | 19     | 106   |
|        |       | 百分比    | 20.4%                        | 13.6%  | 12.6%  | 17.3% |
|        | 家管    | 個數     | 61                           | 16     | 21     | 98    |
|        |       | 百分比    | 17.1%                        | 15.5%  | 13.9%  | 16.0% |
|        | 無業/退休 | 個數     | 69                           | 27     | 28     | 124   |
|        |       | 百分比    | 19.3%                        | 26.2%  | 18.5%  | 20.3% |
|        | 學生    | 個數     | 31                           | 7      | 6      | 44    |
|        |       | 百分比    | 8.7%                         | 6.8%   | 4.0%   | 7.2%  |
|        | 其他    | 個數     | 10                           | 2      | 7      | 19    |
|        |       | 百分比    | 2.8%                         | 1.9%   | 4.6%   | 3.1%  |
| 總和     | 個數    | 357    | 103                          | 151    | 611    |       |
|        | 百分比   | 100.0% | 100.0%                       | 100.0% | 100.0% |       |
| 卡方考驗結果 |       |        | $\chi^2=27.11$ ；p<0.05；df=16 |        |        |       |

從表 4-3-13 可以發現，受訪者教育程度與專線設置必要性意向之間不具有關聯性存在，其卡方值為 11.67 ( $p>0.05$ )。

表 4-3-13 受訪者教育程度與政府是否有必要設立專線意向之交叉表

|         |         |        | 政府是否有必要設立專線意向                  |        |        |       |
|---------|---------|--------|--------------------------------|--------|--------|-------|
|         |         |        | 有必要                            | 沒有意見   | 沒必要    | 總和    |
| 受訪者教育程度 | 國中以下    | 個數     | 90                             | 32     | 35     | 157   |
|         |         | 百分比    | 25.2%                          | 30.5%  | 23.6%  | 25.7% |
|         | 高中(職)畢業 | 個數     | 127                            | 29     | 44     | 200   |
|         |         | 百分比    | 35.6%                          | 27.6%  | 29.7%  | 32.8% |
|         | 專科/大學畢業 | 個數     | 131                            | 42     | 58     | 231   |
|         |         | 百分比    | 36.7%                          | 40.0%  | 39.2%  | 37.9% |
|         | 研究所以上   | 個數     | 9                              | 2      | 11     | 22    |
|         |         | 百分比    | 2.5%                           | 1.9%   | 7.4%   | 3.6%  |
|         | 總和      | 個數     | 357                            | 105    | 148    | 610   |
| 百分比     |         | 100.0% | 100.0%                         | 100.0% | 100.0% |       |
| 卡方考驗結果  |         |        | $\chi^2=11.67$ ; p>0.05 ; df=6 |        |        |       |

從表 4-3-14 可以發現，受訪者性別與專線設置必要性意向之間不具有關聯性存在，其卡方值為 2.23 ( $p>0.05$ )。

表 4-3-14 受訪者性別與政府是否有必要設立專線意向之交叉表

|        |    |     | 政府是否有必要設立專線意向                     |        |        |        |
|--------|----|-----|-----------------------------------|--------|--------|--------|
|        |    |     | 有必要                               | 沒有意見   | 沒必要    | 總和     |
| 受訪者性別  | 男性 | 個數  | 164                               | 44     | 77     | 285    |
|        |    | 百分比 | 45.6%                             | 41.9%  | 51.0%  | 46.3%  |
|        | 女性 | 個數  | 196                               | 61     | 74     | 331    |
|        |    | 百分比 | 54.4%                             | 58.1%  | 49.0%  | 53.7%  |
|        | 總和 | 個數  | 360                               | 105    | 151    | 616    |
|        |    | 百分比 | 100.0%                            | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 卡方考驗結果 |    |     | $\chi^2=2.23$ ; $p>0.05$ ; $df=2$ |        |        |        |

## 第四節 小結

從次數分析可以獲致以下研究發現：

- 一、**設立與使用犯罪預防專線之意向：**受訪者對於政府是否有必要設立專線，讓想要犯罪的人撥打來消除其犯罪動機之意向方面，認為非常有必要與有必要設立二者意見累積百分比為 56.60%，顯示民眾傾向於支持政府應設立犯罪預防專線。若是詢問受訪者當其發現家人或親友想要犯罪時，是否會建議他們使用此專線以消除犯罪動機方面，以會建議親友使用專線者所比率（占 65.57%），高於不會建議使用者（占 22.01%）。當詢問受訪者若是其本身想要犯罪時，是否會使用政府所設立的犯罪預防專線？以表示不會使用者所占比率（為 47.64%）高於會使用者所占比率（為 38.84%）。在受訪者對於政府是否應該為想要犯罪的民眾提供犯罪諮詢的管道，以避免其犯罪的意向方面，以認為應該設立諮詢管道的受訪者（占 71.23%）高於認為不應該設立者（占 16.35%）。
- 二、**曾經使用專線的經驗：**受訪者過去未曾使用過各類專線的比率（占 25.94%）高於曾經使用專線尋求協助的比率（占 72.48%）。在受訪者曾經使用過專線的專線種類方面，以「110 報案系統」所占比率最高，其次依序為「165 反詐騙專線」、「其他專線」、「113 婦幼保護專線」、以及「1995 生命線」與「1980 張老師專線」。曾經使用專線的受訪者對於使用專線的滿意程度方面，受訪者對使用專線的經驗普遍感到滿意，感到非常滿意與滿意者合計為 57.58%，感到不滿意與非常不滿意者合計僅為 9.09%。使用專線對受訪者問題的解決是否有幫助方面，對問題解決非常有幫助以及有幫助者合計 80.61%，而認為對問題解決沒有幫助以及非常沒有幫助者合計 10.90%。在受訪者未曾使用專線的理由中，以沒有需求者所占比率最高（占 84.62%），其次依序為不知道有協助管道、其他原因，以及不願向外尋求協助。
- 三、**與犯罪有關之因素：**在受訪者對所居住地區的治安狀況意向方面，受訪者以感到滿意與非常滿意者合計 40.57%，高於感到不滿意與非常不滿意者（二者合計 17.45%）。在受訪者親友中是否有人有犯罪經驗方面，受訪者親友中有人有犯罪經驗者僅占 9.28%，而沒有犯罪經驗者則為 81.60%。在受訪者本

身是否有犯罪經驗方面，有犯罪經驗者僅占 1.73%，而沒有犯罪經驗者則為 94.81%；值得一提的是，由於犯罪經驗對大多數人而言，是急欲否認的經驗，因此拒答者的比率在本題項的比率頗高，為 3.46%。

- 四、受訪者基本資料：**在受訪者的年齡方面，以 40~49 歲及 50~59 歲以上者所占比率最高（皆為 22.17%），其次依序為 60 歲以上、30~39 歲、20~29 歲、18~20 歲未滿者。在受訪者的職業方面，以無業/退休者所占比率最高（占 20.60%），其次依序為服務業、家管、工、商、學生、公、其他，以及農業。在受訪者的教育程度方面，以專科/大學畢肄業者所占比率最高（為 36.48%），其次依序為高中(職)畢肄業、國中以下，最後則是研究所以上。在受訪者的性別方面，以女性所占比率（53.93）多於男性。

其次，在受訪者對專線設置必要性的意向與其他題項之關聯性分析方面，以下題項與受訪者對專線設置必要性的意向，具有統計上的顯著差異存在：

- 一、與使用犯罪預防專線意向之關聯分析：**受訪者是否會建議親友使用專線與專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 232.02 ( $p < 0.001$ )，若是受訪者會建議親友使用專線時，則傾向於認為政府有設置專線之必要。受訪者本身想犯罪時是否會使用專線與專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 118.16 ( $p < 0.001$ )，而且若是受訪者表示可能會使用專線時，則傾向於認為政府有設置專線之必要。政府是否應該為民眾提供犯罪諮詢的管道意向與專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 180.67 ( $p < 0.001$ )，而且若是受訪者認為政府是否應該為民眾提供犯罪諮詢的管道時，則傾向於認為政府有設置專線之必要。
- 二、與曾經使用專線經驗之關聯分析：**在本部份每一題項與專線設置必要性意向之間的關聯性，皆未達到統計上的顯著水準。
- 三、與犯罪有關因素之關聯分析：**僅有受訪者對所居住地區的治安滿意度和專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 34.46 ( $p < 0.05$ )，但是整體而言，受訪者對所居住地區的治安滿意度和專線設置必要性意向之間的關聯性雖然達到統計上的顯著水準，但其方向並不是很一致。
- 四、與受訪者基本資料之關聯分析：**受訪者年齡與其專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 20.07 ( $p < 0.05$ )，整體而言，受訪者年齡和專線設置必要性意向之間的關聯性雖已達到統計上的顯著水準，但其方向並不是很一致。受訪者職業與其專線設置必要性意向之間具有關聯性存在，其卡方值為 27.11 ( $p < 0.05$ )。

## 第五章 受刑人意向調查之實施與資料分析

### 第一節 受刑人意向調查之實施

為了解在監執行受刑人對於犯罪預防專線設置之意向及其影響因素，本研究於民國 98 年 7 月底至 8 月止，分別對澎湖監獄、桃園監獄、宜蘭監獄、台中女子監獄、桃園少年輔育院、明陽中學在監執刑之成年犯與少年犯實問卷調查。調查之實施方式，係由研究人員事先與施測監所連繫後，親至監所對受刑人實問卷調查。總計發出 728 份，扣除作答不完整之問卷後，有效樣本數為 719 份。有關本研究受刑人樣本之基本資料分布情形如表 5-1-1 所示。

表 5-1-1 本研究受刑人樣本之基本資料分布情形

| 題目          | 選項     | 次數   | 有效百分比(%) | 累積百分比(%) |
|-------------|--------|------|----------|----------|
| 樣本性別        | 男      | 690  | 95.97    | 95.97    |
|             | 女      | 29   | 4.03     | 100.00   |
|             | 總和     | 719  | 100.00   |          |
| 組別          | 少年犯    | 234  | 32.55    | 32.55    |
|             | 成年犯    | 485  | 67.45    | 100.00   |
|             | 總和     | 719  | 100.00   |          |
| 樣本本次入監的主要罪名 | 暴力犯罪   | 189  | 26.29    | 26.29    |
|             | 財產犯罪   | 161  | 22.39    | 48.68    |
|             | 毒品犯罪   | 193  | 26.84    | 75.52    |
|             | 其他案類   | 176  | 24.48    | 100.00   |
|             | 總和     | 719  | 100.00   |          |
| 樣本的前科紀錄     | 竊盜     | 79   | 6.57     | 6.57     |
|             | 詐欺或侵占  | 109  | 9.07     | 15.64    |
|             | 強盜或恐嚇  | 30   | 2.50     | 18.14    |
|             | 強制性交   | 90   | 7.49     | 25.62    |
|             | 殺人或重傷  | 305  | 25.37    | 51.00    |
|             | 毒品     | 48   | 3.99     | 54.99    |
|             | 賭博     | 63   | 5.24     | 60.23    |
|             | 公共危險   | 137  | 11.40    | 71.63    |
|             | 僅有本次犯罪 | 85   | 7.07     | 78.70    |
|             | 其他罪名   | 256  | 21.30    | 100.00   |
|             | 總和     | 1202 | 100.00   |          |

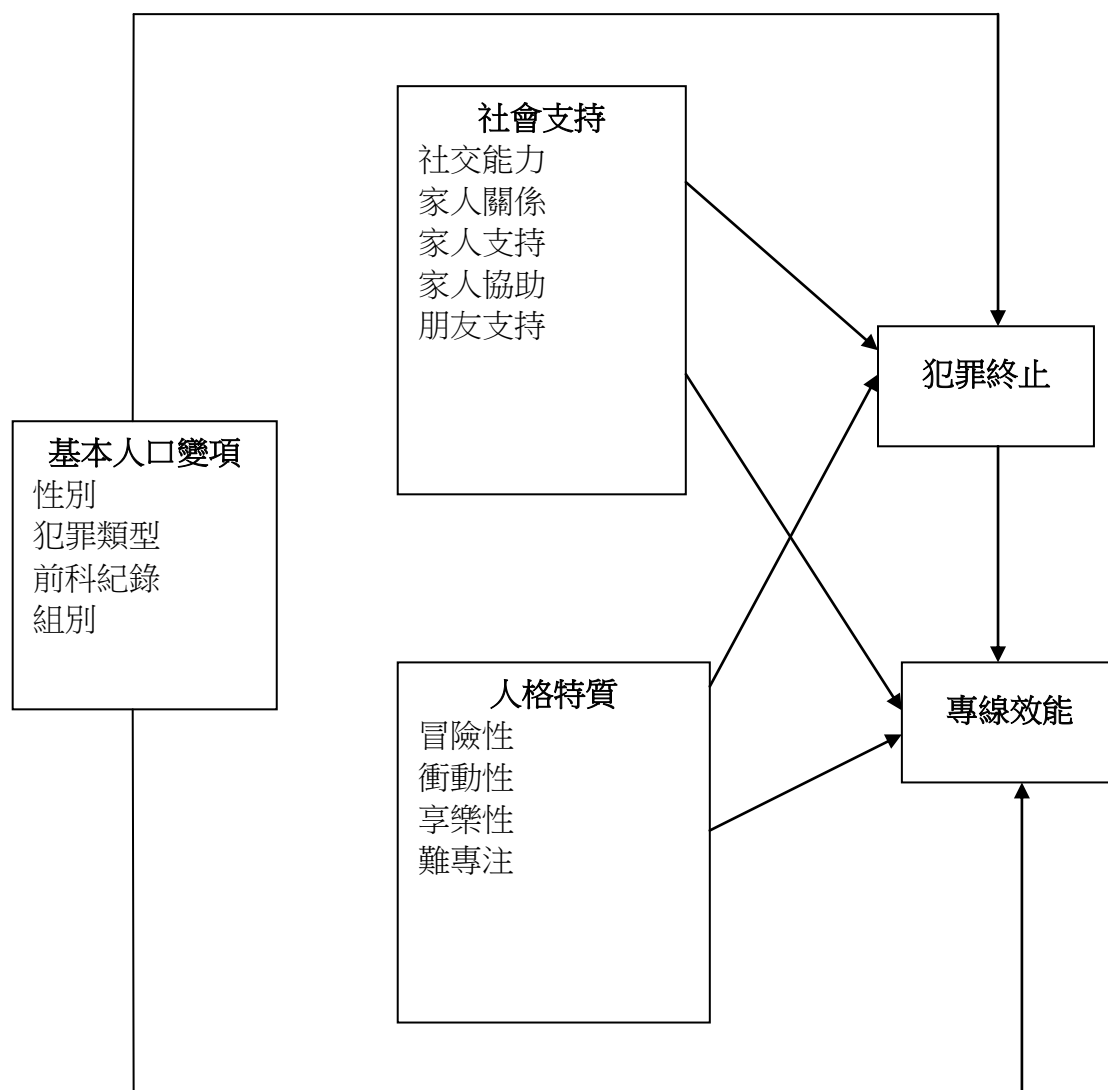


圖 5-1-1 受刑人對犯罪預防專線效能認知之影響因素關係圖

其次，為了解受刑人對犯罪預防專線效能之認知情形，以及其基本人口變項、社會支持與人格特質對犯罪預防專線效能之影響程度，以作為未來政府若是要設置犯罪預防專線之參考依據，本研究乃根據過去有關犯罪影響因素之相關研究，試擬其因果關係圖。每一指標皆以李克特四點量表型式編製，在進行資料分析之前，先以主成份分析進行每一構面之構面效度考驗，再確定每一指標之具體內容。其中，社會支持此一構面，經進行主成份分析後，共計抽取出：社交能力、家人關係、家人支持、家人協助、朋友支持等五個因素；而在人格特質此一構面，經進行主成份分析後，共計抽取出：冒險性、衝動性、享樂性、難專注等四個因素。有關指標之信、效度如表 5-1-2 至 5-1-5 所示，每一題項之因素負荷量皆在 0.6 以上，而每一分量表之 Cronbach' s Alpha 係數皆在 0.7 以上，顯示指標之信、效度良好。

表 5-1-2 「社會支持」構面之信、效度分析

| 因素   | 題項                         | 因素負荷量   |
|------|----------------------------|---------|
| 社交能力 | 我很容易就可以交到朋友                | .834    |
|      | 我對自己的社交能力感到滿意              | .873    |
|      | 我覺得我很值得別人信任                | .706    |
|      | 解釋變異量                      | 65.163% |
|      | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數 | 0.731   |
| 家人關係 | 我很樂意為我的家人做任何事              | .788    |
|      | 我很樂意為我的父母做任何事              | .808    |
|      | 我和我的家人關係融洽                 | .820    |
|      | 我和我的父母親關係融洽                | .852    |
|      | 我的家人很值得我信賴                 | .842    |
|      | 我的父母親很值得我信賴                | .870    |
|      | 解釋變異量                      | 68.969% |
|      | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數 | 0.910   |
| 家人支持 | 當有心裡困擾時，我會向我的家人訴說心裡感覺      | .857    |
|      | 當有心裡困擾時，我會向我的父母訴說心裡感覺      | .886    |
|      | 我會將我的感覺和想法，跟我的家人分享         | .902    |
|      | 我會將我的感覺和想法，跟我的父母分享         | .905    |
|      | 解釋變異量                      | 78.760% |
|      | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數 | 0.908   |
| 家人協助 | 當碰到困難時，我會尋求家人的協助           | .875    |
|      | 當碰到困難時，我會尋求父母的協助           | .882    |
|      | 當我碰到困難時，我的家人會和我一起想辦法解決     | .855    |
|      | 當我碰到困難時，我的父母會和我一起想辦法解決     | .870    |
|      | 解釋變異量                      | 75.782% |
|      | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數 | 0.893   |
| 朋友支持 | 當有心裡困擾時，我會向我的朋友訴說心裡感覺      | .833    |
|      | 我會將我的感覺和想法，跟我的朋友分享         | .843    |
|      | 當碰到困難時，我會尋求朋友的協助           | .833    |
|      | 當我碰到困難時，我的朋友會和我一起想辦法解決     | .723    |
|      | 解釋變異量                      | 65.549% |
|      | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數 | 0.820   |

表 5-1-3 「人格特質」構面之信、效度分析

| 因素  | 題項                         | 因素負荷量   |
|-----|----------------------------|---------|
| 冒險性 | 只要能逃避法律的制裁，偶爾違法也無所謂        | .887    |
|     | 我有時會為了有趣而冒險，即使犯法也無所謂       | .889    |
|     | 我不會花太多心思或努力，去為未來做準備        | .707    |
|     | 解釋變異量                      | 69.195% |
|     | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數 | 0.774   |
| 衝動性 | 我認為自己是一個脾氣暴躁的人             | .872    |
|     | 我認為自己是一個很容易激動的人            | .868    |
|     | 我覺得自己很容易就和別人發生爭吵           | .840    |
|     | 我喜歡做些有刺激的事情                | .614    |
|     | 不高興時，我會亂摔東西                | .688    |
|     | 解釋變異量                      | 61.386% |
|     | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數 | 0.838   |
| 享樂性 | 我會覺得只要自己快樂就好，不用太去在乎別人的感覺   | .735    |
|     | 我覺得人生很苦，應該要及時行樂            | .516    |
|     | 我會因為一時高興，而不會對自己做的事情多加考慮    | .817    |
|     | 我會為了眼前的快樂，不惜為它犧牲未來的幸福      | .782    |
|     | 我覺得做任何事情，只要自己快樂就好          | .768    |
|     | 解釋變異量                      | 53.513% |
|     | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數 | 0.774   |
| 難專注 | 我覺得作息定時的規律生活並不適合自己         | .666    |
|     | 我做事情很容易就會馬馬虎虎              | .809    |
|     | 我很難專心做一件事情                 | .809    |
|     | 做一件事情時，只要碰到困難，我很容易就會放棄不做   | .771    |
|     | 解釋變異量                      | 58.718% |
|     | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數 | 0.763   |

表 5-1-4 「犯罪中止」構面之信、效度分析

| 因素   | 題項                                          | 因素負荷量   |
|------|---------------------------------------------|---------|
| 犯罪終止 | 在剛開始有犯罪念頭時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，我會撥打此專線而停止我的犯罪念頭 | .802    |
|      | 在剛開始有犯罪念頭時，如果知道有可以協助我解決問題的管道，我會向外求助而停止犯罪行為  | .738    |
|      | 在確定要著手犯罪時，若有諮商管道可以提供協助，我會停止犯罪行為             | .793    |
|      | 在確定要著手犯罪時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，我會撥打此專線而停止犯罪行為    | .807    |
|      | 在確定要著手犯罪時，如果知道有可以協助我解決問題的管道，我會向外求助而停止犯罪行為   | .800    |
|      | 出獄後如果我有犯罪動機時，會向外求助而停止犯罪的念頭                  | .719    |
|      | 出獄後當我產生犯罪念頭時，要是知道有諮商管道可以提供協助，我會向其求助而停止犯罪行為  | .762    |
|      | 解釋變異量                                       | 60.074% |
|      | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數                  | 0.889   |

表 5-1-5 「專線效能」構面之信、效度分析

| 因素   | 題項                                       | 因素負荷量   |
|------|------------------------------------------|---------|
| 專線效能 | 如果政府有設置犯罪預防專線，那些想要犯罪的人撥打此專線後，就會停止他們的犯罪行為 | .862    |
|      | 如果政府有設置犯罪預防專線，將可以達到防止民眾想要犯罪的目的           | .874    |
|      | 如果政府有設置犯罪預防專線，將可以有效降低社會上的犯罪率             | .846    |
|      | 在確定要著手犯罪時，如果政府有設置犯罪預防專線，我會撥打此專線而停止犯罪行為   | .836    |
|      | 解釋變異量                                    | 72.998% |
|      | 內在一致性 Cronbach' s Alpha 係數               | 0.876   |

## 第二節 受刑人意向調查資料分析

### 一、描述性統計分析

表 5-2-1 受刑人對政府設置犯罪預防專線及其效能之意向

| 題目                         | 選項      | 次數  | 有效百分比(%) | 累積百分比(%) |
|----------------------------|---------|-----|----------|----------|
| 政府應該設置犯罪預防專線提供民眾諮詢服務       | 非常不同意   | 19  | 2.65     | 2.65     |
|                            | 不同意     | 68  | 9.47     | 12.12    |
|                            | 同意      | 374 | 52.09    | 64.21    |
|                            | 非常同意    | 257 | 35.79    | 100.00   |
|                            | 總和      | 718 | 100.00   |          |
| 政府設立的專線若僅提供諮詢服務是否會使用專線     | 會使用     | 300 | 41.72    | 41.72    |
|                            | 不會使用    | 419 | 58.28    | 100.00   |
|                            | 總和      | 719 | 100.00   |          |
| 犯罪預防專線對何種犯罪類型最為有效          | 竊盜犯     | 77  | 10.71    | 10.71    |
|                            | 詐欺或侵占犯  | 27  | 3.76     | 14.46    |
|                            | 強盜或恐嚇犯  | 27  | 3.76     | 18.22    |
|                            | 強制性交犯   | 30  | 4.17     | 22.39    |
|                            | 殺人或重傷害犯 | 29  | 4.03     | 26.43    |
|                            | 毒品犯     | 80  | 11.13    | 37.55    |
|                            | 賭博犯     | 1   | 0.14     | 37.69    |
|                            | 公共危險犯   | 12  | 1.67     | 39.36    |
|                            | 家庭暴力犯   | 189 | 26.29    | 65.65    |
|                            | 都沒有效果   | 29  | 4.03     | 69.68    |
|                            | 視當事人而異  | 218 | 30.32    | 100.00   |
|                            | 總和      | 719 | 100.00   |          |
| 應該由何單位辦理犯罪預防專線較為合適         | 警政單位    | 138 | 19.19    | 19.19    |
|                            | 法務單位    | 76  | 10.57    | 29.76    |
|                            | 社政單位    | 301 | 41.86    | 71.63    |
|                            | 教育單位    | 122 | 16.97    | 88.60    |
|                            | 醫療單位    | 72  | 10.01    | 98.61    |
|                            | 其他      | 10  | 1.39     | 100.00   |
|                            | 總和      | 719 | 100.00   |          |
| 犯罪預防專線對何種年齡層的人最有可能產生預防犯罪效果 | 少年犯     | 230 | 31.99    | 31.99    |
|                            | 成年犯     | 101 | 14.05    | 46.04    |
|                            | 都沒有效果   | 47  | 6.54     | 52.57    |
|                            | 視當事人而異  | 341 | 47.43    | 100.00   |
|                            | 總和      | 719 | 100.00   |          |
| 若能有效整合現有資源是否有必要再增設另一專線     | 非常沒有必要  | 108 | 15.02    | 15.02    |
|                            | 沒有必要    | 184 | 25.59    | 40.61    |
|                            | 有必要     | 317 | 44.09    | 84.70    |
|                            | 非常有必要   | 110 | 15.30    | 100.00   |
|                            | 總和      | 719 | 100.00   |          |

|                           |      |     |        |        |
|---------------------------|------|-----|--------|--------|
| 對政府是否能有效整合現有犯罪預防資源專線功能的看法 | 非常悲觀 | 93  | 12.93  | 12.93  |
|                           | 悲觀   | 173 | 24.06  | 37.00  |
|                           | 樂觀   | 379 | 52.71  | 89.71  |
|                           | 非常樂觀 | 74  | 10.29  | 100.00 |
|                           | 總和   | 719 | 100.00 |        |

從上表可以發現，樣本在「政府應該設置犯罪預防專線提供民眾諮詢服務」此一問項之意向，傾向於支持政府應該設置犯罪預防專線，同意與非常同意者累計之比率為 87.88%。但當問及「政府設立的專線若僅提供 5~10 分鐘的諮詢服務，而無其他協助是否會使用專線」時，則不會使用者占 58.28%，而會使用者則占 41.72%，顯示若是僅提供 5~10 分鐘的諮詢服務而無其他協助時，將降低民眾的使用意願。當問及「犯罪預防專線對何種犯罪類型最為有效」時，以視當事人而異所占比率最高，有 30.32%，其次依序為：家庭暴力罪（占 26.29%）、毒品犯（占 11.13%）、竊盜犯（占 10.71%）強制性交犯（占 4.17%）、殺人或重傷害犯都（占 4.03%）、沒有效果者（占 4.03%）、詐欺或侵占犯（占 3.76%）、強盜或恐嚇犯（占 3.76%）、公共危險犯（占 1.67%），而以賭博犯所占比率最低，僅有 0.14%，從本問項顯示：有三成的人認為應視當事人而異以及有超過二成五的人認為對家庭暴力罪有效外，其餘受訪者在此一問項之意向相當分歧。在「應該由何單位辦理犯罪預防專線較為合適」此一問項上，以社政單位所占比率最高，為 41.86%，其次依序為：警政單位（占 19.19%）、教育單位（占 16.97%）、法務單位（占 10.57%）、醫療單位（占 10.01%）。在「犯罪預防專線對何種年齡層的人最有可能產生預防犯罪效果」此一問項上，以視當事人而異所占比率最高，為 47.43%；其次依序為：少年犯（占 31.99%）、成年犯（占 14.05%），而都沒有效果者，僅占 6.54%。而在「若能有效整合現有資源是否有必要再增設另一專線」此一問項上，認為沒有必要再增設者占 40.61%，而認為需要增設者則占 49.39%。最後，在「對政府是否能有效整合現有犯罪預防資源專線功能的看法」此一問項上，則持悲觀意見者占 37.0%，而持樂觀意見者則占 63.0%。

表 5-2-2 受刑人向外求助及使用犯罪預防專線意向

| 題目                            | 選項      | 次數   | 有效百分比(%) | 累積百分比(%) |
|-------------------------------|---------|------|----------|----------|
| 有犯罪念頭時受訪者是否會向外求助              | 不會      | 250  | 34.77    | 34.77    |
|                               | 會       | 170  | 23.64    | 58.41    |
|                               | 不一定     | 299  | 41.59    | 100.00   |
|                               | 總和      | 719  | 100.00   |          |
| 有犯罪念頭時若要向外求助，第一時間會向甚麼人或單位尋求協助 | 家人親戚    | 268  | 37.27    | 37.33    |
|                               | 朋友同事    | 191  | 26.56    | 63.93    |
|                               | 警察      | 23   | 3.20     | 67.13    |
|                               | 專線      | 28   | 3.89     | 71.03    |
|                               | 社工員或輔導員 | 54   | 7.51     | 78.55    |
|                               | 學校師長    | 9    | 1.25     | 79.81    |
|                               | 醫療人員    | 6    | 0.83     | 80.64    |
|                               | 社會公正人士  | 10   | 1.39     | 82.03    |
|                               | 不會求助    | 129  | 17.94    | 100.00   |
|                               | 總和      | 718  | 99.86    |          |
| 若有犯罪預防專線會撥打此專線的理理由（本題為複選題）    | 能協助解決問題 | 542  | 42.21    | 42.21    |
|                               | 降低犯罪動機  | 247  | 19.24    | 61.45    |
|                               | 尋求諮商力量  | 252  | 19.63    | 81.08    |
|                               | 化解衝突    | 225  | 17.52    | 98.60    |
|                               | 其他      | 18   | 1.40     | 100.00   |
|                               | 總和      | 1284 | 100.00   |          |
| 若有犯罪預防專線不會撥打此的理由（本題為複選題）      | 害怕被檢舉   | 214  | 17.76    | 17.76    |
|                               | 打了也沒用   | 271  | 22.49    | 40.25    |
|                               | 根本就沒考慮  | 178  | 14.77    | 55.02    |
|                               | 來不及打    | 318  | 26.39    | 81.41    |
|                               | 打了很麻煩   | 204  | 16.93    | 98.34    |
|                               | 其他      | 20   | 1.66     | 100.00   |
|                               | 總和      | 1205 | 100.00   |          |

從上表可以發現，在「有犯罪念頭時受訪者是否會向外求助」此一問項上，以不一定者所占比率最高，為 41.59%；其次，則是表示不會向外求助者所占比率為 34.77%，高於會向外求助者比率（占 23.64%）。而在「有犯罪念頭時受訪者第一時間會向甚麼人或單位尋求協助」此一問項上，以向家人親戚求助所占比率最高，占 37.27%；其次依序為：朋友同事（占 26.56%）、不會求助（占 17.94%）、社工員或輔導員（占 7.51%）、專線（占 3.89%）、警察（占 3.20%）、社會公正人士（占 1.39%）、學校師長（占 1.25%），最後則是醫療人員（占 0.83%）。在「若有犯罪預防專線會撥打此專線的理理由」此一問項上，以能協助解決問題所占比率最高，占 42.21%；其次依序為：尋求諮商力量（占 19.63%）、降低犯罪動機（占 19.24%）、化解衝突（占 17.52%）。在「若有犯罪預防專線不會撥打此的理由」此一問項上，以來不及打所占比率最高，占 26.39%；其次依序為：打了也沒用（占 22.49%）、害怕被檢舉（占 17.76%）、打了很麻煩（占 16.93%）、根本就沒考慮（占 14.77%）。

## 二、基本人口變項與各主要變項之差異分析

表 5-2-3 政府是否設置犯罪預防專線提供民眾諮詢服務與基本人口變項之交差分析

| 變項        |      |                                | 政府是否設置犯罪預防專線提供民眾諮詢服務 |       |       |        |        |
|-----------|------|--------------------------------|----------------------|-------|-------|--------|--------|
|           |      |                                | 非常不同意                | 不同意   | 同意    | 非常同意   | 總和     |
| 性別        | 男    | 個數                             | 19                   | 68    | 355   | 247    | 689    |
|           |      | 百分比(%)                         | 2.76                 | 9.87  | 51.52 | 35.85  | 100.00 |
|           | 女    | 個數                             | 0                    | 0     | 19    | 10     | 29     |
|           |      | 百分比(%)                         | 0.00                 | 0.00  | 65.52 | 34.48  | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                             | 19                   | 68    | 374   | 257    | 718    |
|           |      | 百分比(%)                         | 2.65                 | 9.47  | 52.09 | 35.79  | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2=4.72$ ； df=3 ； p>0.05  |                      |       |       |        |        |
| 本次入監的主要罪名 | 暴力犯罪 | 個數                             | 4                    | 19    | 89    | 77     | 189    |
|           |      | 百分比(%)                         | 2.12                 | 10.05 | 47.09 | 40.74  | 100.00 |
|           | 財產犯罪 | 個數                             | 7                    | 8     | 96    | 49     | 160    |
|           |      | 百分比(%)                         | 4.38                 | 5.00  | 60.00 | 30.63  | 100.00 |
|           | 毒品犯罪 | 個數                             | 2                    | 26    | 100   | 65     | 193    |
|           |      | 百分比(%)                         | 1.04                 | 13.47 | 51.81 | 33.68  | 100.00 |
|           | 其他案類 | 個數                             | 6                    | 15    | 89    | 66     | 176    |
|           |      | 百分比(%)                         | 3.41                 | 8.52  | 50.57 | 37.50  | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                             | 19                   | 68    | 374   | 257    | 718    |
| 百分比(%)    |      | 2.65                           | 9.47                 | 52.09 | 35.79 | 100.00 |        |
|           | 檢定值  | $\chi^2=16.94$ ； df=9 ； p<0.05 |                      |       |       |        |        |
| 組別        | 少年犯  | 個數                             | 7                    | 34    | 111   | 81     | 233    |
|           |      | 百分比(%)                         | 3.00                 | 14.59 | 47.64 | 34.76  | 100.00 |
|           | 成年犯  | 個數                             | 12                   | 34    | 263   | 176    | 485    |
|           |      | 百分比(%)                         | 2.47                 | 7.01  | 54.23 | 36.29  | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                             | 19                   | 68    | 374   | 257    | 718    |
|           |      | 百分比(%)                         | 2.65                 | 9.47  | 52.09 | 35.79  | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2=11.13$ ； df=3 ； p<0.05 |                      |       |       |        |        |

從上表可以發現，在「政府應該設置犯罪預防專線，為那些想要犯罪的人提供心理諮商，以終止他們的犯罪念頭」此一問項與基本人口變項進行交叉分析的結果，在本次入監的主要罪名（卡方值為 16.94，p<0.05）及組別（卡方值為 11.13，p<0.05）二個變項上，皆達到統計上的顯著水準。其次，在本次入監的主要罪名此一變項上，雖然所有案類受訪者的意向皆以回答同意者所占比率最高，但若綜合非常不同意與不同意二個問項，則可發現以毒品犯罪所占比率最高。而在組別此一變項上，則可發現少年犯回答非常不同意與不同意的比率高於成年犯。

表5-2-4 政府設立的專線若僅提供諮詢服務是否會使用專線與基本人口變項之交差分析

| 變項        |      |                                       | 政府設立的專線若僅提供諮詢服務是否會使用專線 |       |        |
|-----------|------|---------------------------------------|------------------------|-------|--------|
|           |      |                                       | 會使用                    | 不會使用  | 總和     |
| 性別        | 男    | 個數                                    | 282                    | 408   | 690    |
|           |      | 百分比(%)                                | 40.87                  | 59.13 | 100.00 |
|           | 女    | 個數                                    | 18                     | 11    | 29     |
|           |      | 百分比(%)                                | 62.07                  | 37.93 | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                                    | 300                    | 419   | 719    |
|           |      | 百分比(%)                                | 41.72                  | 58.28 | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 5.14$ ; df = 1 ; p < 0.05   |                        |       |        |
| 本次入監的主要罪名 | 暴力犯罪 | 個數                                    | 73                     | 116   | 189    |
|           |      | 百分比(%)                                | 38.62                  | 61.38 | 100.00 |
|           | 財產犯罪 | 個數                                    | 70                     | 91    | 161    |
|           |      | 百分比(%)                                | 43.48                  | 56.52 | 100.00 |
|           | 毒品犯罪 | 個數                                    | 76                     | 117   | 193    |
|           |      | 百分比(%)                                | 39.38                  | 60.62 | 100.00 |
|           | 其他案類 | 個數                                    | 81                     | 95    | 176    |
|           |      | 百分比(%)                                | 46.02                  | 53.98 | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                                    | 300                    | 419   | 719    |
|           |      | 百分比(%)                                | 41.72                  | 58.28 | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 2.73$ ; df = 3 ; p > 0.05   |                        |       |        |
| 組別        | 少年犯  | 個數                                    | 74                     | 160   | 234    |
|           |      | 百分比(%)                                | 31.62                  | 68.38 | 100.00 |
|           | 成年犯  | 個數                                    | 226                    | 259   | 485    |
|           |      | 百分比(%)                                | 46.60                  | 53.40 | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                                    | 300                    | 419   | 719    |
|           |      | 百分比(%)                                | 41.72                  | 58.28 | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 14.56$ ; df = 1 ; p < 0.001 |                        |       |        |

從上表可以發現，在「若是政府未來所設立的犯罪預防專線，僅提供 5~10 分鐘的諮詢服務而無其他協助，當您想犯罪時是否會使用此專線」此一問項與基本人口變項進行交叉分析的結果，在性別（卡方值為 5.14，p<0.05）及組別（卡方值為 14.56，p<0.001）二個變項上，皆達到統計上的顯著水準。其次，在性別此一變項上，女性表示會使用的比率為 62.07%，高於男性的 40.87%；而在組別此一變項上，則成年犯表示會使用的比率為 46.60%，高於少年犯的 31.62%。

表5-2-5 犯罪預防專線對何種年齡層最可能產生預防犯罪效果與基本人口變項之交差分析

| 變項        |      |                                  | 犯罪預防專線對何年齡層人最能產生預防犯罪效果 |       |       |        |        |
|-----------|------|----------------------------------|------------------------|-------|-------|--------|--------|
|           |      |                                  | 少年犯                    | 成年犯   | 都沒有效果 | 視當事人而異 | 總和     |
| 性別        | 男    | 個數                               | 228                    | 96    | 47    | 319    | 690    |
|           |      | 百分比(%)                           | 33.04                  | 13.91 | 6.81  | 46.23  | 100.00 |
|           | 女    | 個數                               | 2                      | 5     | 0     | 22     | 29     |
|           |      | 百分比(%)                           | 6.90                   | 17.24 | 0.00  | 75.86  | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                               | 230                    | 101   | 47    | 341    | 719    |
|           |      | 百分比(%)                           | 31.99                  | 14.05 | 6.54  | 47.43  | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 13.30$ ; df=3 ; p<0.01 |                        |       |       |        |        |
| 本次入院的主要罪名 | 暴力犯罪 | 個數                               | 61                     | 27    | 12    | 89     | 189    |
|           |      | 百分比(%)                           | 32.28                  | 14.29 | 6.35  | 47.09  | 100.00 |
|           | 財產犯罪 | 個數                               | 48                     | 24    | 11    | 78     | 161    |
|           |      | 百分比(%)                           | 29.81                  | 14.91 | 6.83  | 48.45  | 100.00 |
|           | 毒品犯罪 | 個數                               | 55                     | 25    | 10    | 103    | 193    |
|           |      | 百分比(%)                           | 28.50                  | 12.95 | 5.18  | 53.37  | 100.00 |
|           | 其他案類 | 個數                               | 66                     | 25    | 14    | 71     | 176    |
|           |      | 百分比(%)                           | 37.50                  | 14.20 | 7.95  | 40.34  | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                               | 230                    | 101   | 47    | 341    | 719    |
|           |      | 百分比(%)                           | 31.99                  | 14.05 | 6.54  | 47.43  | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 7.36$ ; df=9 ; p>0.05  |                        |       |       |        |        |
| 組別        | 少年犯  | 個數                               | 92                     | 28    | 15    | 99     | 234    |
|           |      | 百分比(%)                           | 39.32                  | 11.97 | 6.41  | 42.31  | 100.00 |
|           | 成年犯  | 個數                               | 138                    | 73    | 32    | 242    | 485    |
|           |      | 百分比(%)                           | 28.45                  | 15.05 | 6.60  | 49.90  | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                               | 230                    | 101   | 47    | 341    | 719    |
|           |      | 百分比(%)                           | 31.99                  | 14.05 | 6.54  | 47.43  | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 8.82$ ; df=3 ; p<0.05  |                        |       |       |        |        |

從上表可以發現，在「若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種年齡層的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果」此一問項與基本人口變項進行交叉分析的結果，在性別(卡方值為 13.30, p<0.01)及組別(卡方值為 8.82, p<0.05) 二個變項上，皆達到統計上的顯著水準。其次，在性別此一變項上，雖然不同別的受訪者皆傾向於認為應視當事人而異，但若進一步只分析其對不同年齡層使用者的看法時，則女性傾向於成年較為有效，而男性受訪者則傾向於認為少年使用較為有效；而在組別此一變項上，雖然亦以「應視當事人而異」此一選項之比率最高，而進一步只分析其對不同年齡層使用者的看法時，則二者皆以認為少年使用效果高於成年，只是少年犯認為對少年有效的比率高於成年犯。

表 5-2-6 若能有效整合現有資源是否有必要再增設另一專線與基本變項之差異分析

| 變項        |      |                                      | 若能有效整合現有資源是否有必要再增設另一專線 |       |       |       |        |
|-----------|------|--------------------------------------|------------------------|-------|-------|-------|--------|
|           |      |                                      | 非常沒必要                  | 沒必要   | 有必要   | 非常有必要 | 總和     |
| 性別        | 男    | 個數                                   | 108                    | 178   | 300   | 104   | 690    |
|           |      | 百分比(%)                               | 15.65                  | 25.80 | 43.48 | 15.07 | 100.00 |
|           | 女    | 個數                                   | 0                      | 6     | 17    | 6     | 29     |
|           |      | 百分比(%)                               | 0.00                   | 20.69 | 58.62 | 20.69 | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                                   | 108                    | 184   | 317   | 110   | 719    |
|           |      | 百分比(%)                               | 15.02                  | 25.59 | 44.09 | 15.30 | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 6.84$ ; df = 3 ; p > 0.05  |                        |       |       |       |        |
| 本次入院的主要罪名 | 暴力犯罪 | 個數                                   | 32                     | 51    | 81    | 25    | 189    |
|           |      | 百分比(%)                               | 16.93                  | 26.98 | 42.86 | 13.23 | 100.00 |
|           | 財產犯罪 | 個數                                   | 22                     | 42    | 69    | 28    | 161    |
|           |      | 百分比(%)                               | 13.66                  | 26.09 | 42.86 | 17.39 | 100.00 |
|           | 毒品犯罪 | 個數                                   | 26                     | 48    | 85    | 34    | 193    |
|           |      | 百分比(%)                               | 13.47                  | 24.87 | 44.04 | 17.62 | 100.00 |
|           | 其他案類 | 個數                                   | 28                     | 43    | 82    | 23    | 176    |
|           |      | 百分比(%)                               | 15.91                  | 24.43 | 46.59 | 13.07 | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                                   | 108                    | 184   | 317   | 110   | 719    |
|           |      | 百分比(%)                               | 15.02                  | 25.59 | 44.09 | 15.30 | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 3.96$ ; df = 9 ; p > 0.05  |                        |       |       |       |        |
| 組別        | 少年犯  | 個數                                   | 42                     | 85    | 89    | 18    | 234    |
|           |      | 百分比(%)                               | 17.95                  | 36.32 | 38.03 | 7.69  | 100.00 |
|           | 成年犯  | 個數                                   | 66                     | 99    | 228   | 92    | 485    |
|           |      | 百分比(%)                               | 13.61                  | 20.41 | 47.01 | 18.97 | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                                   | 108                    | 184   | 317   | 110   | 719    |
|           |      | 百分比(%)                               | 15.02                  | 25.59 | 44.09 | 15.30 | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 11.13$ ; df = 3 ; p < 0.05 |                        |       |       |       |        |

從上表可以發現，在「若能有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線，您認為政府有沒有必要再增設另一犯罪預防專線提供民眾撥打」此一問項與基本人口變項進行交叉分析的結果，在組別（卡方值為 11.13，p<0.05）此一變項上，達到統計上的顯著水準。其次，在此變項上，少年犯的意見傾向於認為沒有必要再增設，非常沒必要與沒必要二者合計 54.27%，而成年犯的意見則傾向於認為有必要再增設，非常必要與必要二者合計 65.98%。

表 5-2-7 對政府是否能有效整合現有犯罪預防資源專線功能的看法與基本變項之差異分析

| 變項        |      |                                     | 政府能否有效整合現有犯罪預防資源專線功能看法 |       |       |       |        |
|-----------|------|-------------------------------------|------------------------|-------|-------|-------|--------|
|           |      |                                     | 非常悲觀                   | 悲觀    | 樂觀    | 非常樂觀  | 總和     |
| 性別        | 男    | 個數                                  | 93                     | 167   | 360   | 70    | 690    |
|           |      | 百分比(%)                              | 13.48                  | 24.20 | 52.17 | 10.14 | 100.00 |
|           | 女    | 個數                                  | 0                      | 6     | 19    | 4     | 29     |
|           |      | 百分比(%)                              | 0.00                   | 20.69 | 65.52 | 13.79 | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                                  | 93                     | 173   | 379   | 74    | 719    |
|           |      | 百分比(%)                              | 12.93                  | 24.06 | 52.71 | 10.29 | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 5.35$ ; df = 3 ; p > 0.05 |                        |       |       |       |        |
| 本次入院的主要罪名 | 暴力犯罪 | 個數                                  | 27                     | 48    | 93    | 21    | 189    |
|           |      | 百分比(%)                              | 14.29                  | 25.40 | 49.21 | 11.11 | 100.00 |
|           | 財產犯罪 | 個數                                  | 20                     | 43    | 79    | 19    | 161    |
|           |      | 百分比(%)                              | 12.42                  | 26.71 | 49.07 | 11.80 | 100.00 |
|           | 毒品犯罪 | 個數                                  | 24                     | 46    | 108   | 15    | 193    |
|           |      | 百分比(%)                              | 12.44                  | 23.83 | 55.96 | 7.77  | 100.00 |
|           | 其他案類 | 個數                                  | 22                     | 36    | 99    | 19    | 176    |
|           |      | 百分比(%)                              | 12.50                  | 20.45 | 56.25 | 10.80 | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                                  | 93                     | 173   | 379   | 74    | 719    |
|           |      | 百分比(%)                              | 12.93                  | 24.06 | 52.71 | 10.29 | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 5.29$ ; df = 9 ; p > 0.05 |                        |       |       |       |        |
| 組別        | 少年犯  | 個數                                  | 32                     | 60    | 129   | 13    | 234    |
|           |      | 百分比(%)                              | 13.68                  | 25.64 | 55.13 | 5.56  | 100.00 |
|           | 成年犯  | 個數                                  | 61                     | 113   | 250   | 61    | 485    |
|           |      | 百分比(%)                              | 12.58                  | 23.30 | 51.55 | 12.58 | 100.00 |
|           | 總和   | 個數                                  | 93                     | 173   | 379   | 74    | 719    |
|           |      | 百分比(%)                              | 12.93                  | 24.06 | 52.71 | 10.29 | 100.00 |
|           | 檢定值  | $\chi^2 = 8.45$ ; df = 3 ; p < 0.05 |                        |       |       |       |        |

從上表可以發現，在「對政府是否能夠有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能的看法」此一問項與基本人口變項進行交叉分析的結果，在組別（卡方值為 8.45，p<0.05）此一變項上，達到統計上的顯著水準。其次，在此變項上，雖然二組的意見皆對政府整合現有資源的能力傾向於表示樂觀，但成年犯認為樂觀的比率高於少年犯，成年犯表示非常樂觀與樂觀二者的比率合計 64.13%，而少年犯則是 60.69%。

表 5-2-8 應由何單位辦理犯罪預防專線較為合適與基本變項之交差分析

| 變項        |          |                                       | 應由何單位辦理犯罪預防專線較為合適 |           |           |           |           |      |        |
|-----------|----------|---------------------------------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|--------|
|           |          |                                       | 警政<br>單位          | 法務<br>單位  | 社政<br>單位  | 教育<br>單位  | 醫療<br>單位  | 其他   | 總和     |
| 性別        | 男        | 個數                                    | 137               | 75        | 285       | 118       | 65        | 10   | 690    |
|           |          | 百分比(%)                                | 19.8<br>6         | 10.8<br>7 | 41.3<br>0 | 17.1<br>0 | 9.42      | 1.45 | 100.00 |
|           | 女        | 個數                                    | 1                 | 1         | 16        | 4         | 7         | 0    | 29     |
|           |          | 百分比(%)                                | 3.45              | 3.45      | 55.1<br>7 | 13.7<br>9 | 24.1<br>4 | 0.00 | 100.00 |
|           | 總和       | 個數                                    | 138               | 76        | 301       | 122       | 72        | 10   | 719    |
|           |          | 百分比(%)                                | 19.1<br>9         | 10.5<br>7 | 41.8<br>6 | 16.9<br>7 | 10.0<br>1 | 1.39 | 100.00 |
|           | 檢定值      | $\chi^2 = 13.25 ; df = 5 ; p < 0.05$  |                   |           |           |           |           |      |        |
| 本次入院的主要罪名 | 暴力<br>犯罪 | 個數                                    | 35                | 22        | 75        | 40        | 13        | 4    | 189    |
|           |          | 百分比(%)                                | 18.5<br>2         | 11.6<br>4 | 39.6<br>8 | 21.1<br>6 | 6.88      | 2.12 | 100.00 |
|           | 財產<br>犯罪 | 個數                                    | 27                | 19        | 71        | 27        | 16        | 1    | 161    |
|           |          | 百分比(%)                                | 16.7<br>7         | 11.8<br>0 | 44.1<br>0 | 16.7<br>7 | 9.94      | 0.62 | 100.00 |
|           | 毒品<br>犯罪 | 個數                                    | 32                | 21        | 87        | 26        | 26        | 1    | 193    |
|           |          | 百分比(%)                                | 16.5<br>8         | 10.8<br>8 | 45.0<br>8 | 13.4<br>7 | 13.4<br>7 | 0.52 | 100.00 |
|           | 其他<br>案類 | 個數                                    | 44                | 14        | 68        | 29        | 17        | 4    | 176    |
|           |          | 百分比(%)                                | 25.0<br>0         | 7.95      | 38.6<br>4 | 16.4<br>8 | 9.66      | 2.27 | 100.00 |
|           | 總和       | 個數                                    | 138               | 76        | 301       | 122       | 72        | 10   | 719    |
|           |          | 百分比(%)                                | 19.1<br>9         | 10.5<br>7 | 41.8<br>6 | 16.9<br>7 | 10.0<br>1 | 1.39 | 100.00 |
|           | 檢定值      | $\chi^2 = 18.24 ; df = 15 ; p > 0.05$ |                   |           |           |           |           |      |        |
| 組別        | 少年<br>犯  | 個數                                    | 71                | 25        | 53        | 61        | 22        | 2    | 234    |
|           |          | 百分比(%)                                | 30.3<br>4         | 10.6<br>8 | 22.6<br>5 | 26.0<br>7 | 9.40      | 0.85 | 100.00 |
|           | 成年<br>犯  | 個數                                    | 67                | 51        | 248       | 61        | 50        | 8    | 485    |
|           |          | 百分比(%)                                | 13.8<br>1         | 10.5<br>2 | 51.1<br>3 | 12.5<br>8 | 10.3<br>1 | 1.65 | 100.00 |
|           | 總和       | 個數                                    | 138               | 76        | 301       | 122       | 72        | 10   | 719    |
|           |          | 百分比(%)                                | 19.1<br>9         | 10.5<br>7 | 41.8<br>6 | 16.9<br>7 | 10.0<br>1 | 1.39 | 100.00 |
|           | 檢定值      | $\chi^2 = 70.84 ; df = 5 ; p < 0.001$ |                   |           |           |           |           |      |        |

從上表可以發現，在「政府若要自行建置犯罪預防專線，應該由下列何單位

辦理較為合適」此一問項與基本人口變項進行交叉分析的結果，在性別（卡方值為 13.25， $p < 0.05$ ）及組別（卡方值為 70.84， $p < 0.001$ ）二個變項上，皆達到統計上的顯著水準。其次，在性別此一變項上，雖然不同別的受訪者皆傾向於以認為由社政單位承接所占比率最高，但在其他順位的承接單位則相當分歧，男性認為適合的承接單位依序為社政單位、警政單位、教育單位、法務單位、醫療單位，而女性認為適合的單位依序為社政單位、醫療單位、教育單位，第四則是警政單位與法務單位；而在組別此一變項上，則分歧更大，少年犯認為適合的承接單位依序為警政單位、教育單位、社政單位、法務單位、醫療單位，成年犯認為適合承接的單位依序為社政單位、警政單位、教育單位、法務單位、醫療單位。

表 5-2-9 性別與依變項之差異分析

| 分量表  | 組別 | 樣本數 | 平均數   | 標準差  | t 值     | P 值    |
|------|----|-----|-------|------|---------|--------|
| 犯罪終止 | 男  | 690 | 20.78 | 4.07 | t=-2.54 | P<0.05 |
|      | 女  | 29  | 22.72 | 2.91 |         |        |
| 專線效能 | 男  | 690 | 11.11 | 2.82 | t=-4.24 | P<0.05 |
|      | 女  | 29  | 12.66 | 1.88 |         |        |

從上表可以發現，在性別與二個依變項之差異分析方面，與二個變項的差異分析皆達到統計上的顯著水準。其中，與犯罪終止的平均數差異檢定 t 值為-2.54 ( $p<0.05$ )，且女性的平均數大於男性，顯示若能適時介入則女性終止犯罪的可能性大於男性。而與專線效能的平均數差異檢定 t 值為-4.24 ( $p<0.05$ )，且女性的平均數大於男性，顯示女性比男性受刑人較能肯定犯罪預防專線的效能。

表 5-2-10 組別與依變項之差異分析

| 分量表  | 組別  | 樣本數 | 平均數   | 標準差  | t 值     | P 值     |
|------|-----|-----|-------|------|---------|---------|
| 犯罪終止 | 少年犯 | 234 | 19.41 | 4.46 | t=-6.42 | P<0.001 |
|      | 成年犯 | 485 | 21.56 | 3.63 |         |         |
| 專線效能 | 少年犯 | 234 | 10.15 | 2.85 | t=-6.98 | P<0.001 |
|      | 成年犯 | 485 | 11.66 | 2.65 |         |         |

從上表可以發現，在組別與二個依變項之差異分析方面，與二個變項的差異分析皆達到統計上的顯著水準。其中，與犯罪終止的平均數差異檢定 t 值為-6.42 ( $p<0.001$ )，且成年犯的平均數大於少年犯，顯示成年犯於犯罪前若能適時地介入，則終止的可能性大於少年犯。而與專線效能的平均數差異檢定 t 值為-6.98 ( $p<0.001$ )，且成年犯的平均數大於少年犯，顯示成年犯比少年犯較能肯定犯罪預防專線的效能。

表 5-2-11 樣本主要犯罪類型與依變項之差異分析

| 分量表  | 組別   | 樣本數 | 平均數   | 標準差  | F 值    | P 值    |
|------|------|-----|-------|------|--------|--------|
| 犯罪終止 | 暴力犯罪 | 189 | 20.96 | 4.58 | F=1.06 | P>0.05 |
|      | 財產犯罪 | 161 | 20.98 | 3.87 |        |        |
|      | 毒品犯罪 | 193 | 20.43 | 3.79 |        |        |
|      | 其他案類 | 176 | 21.12 | 3.84 |        |        |
|      | 總和   | 719 | 20.86 | 4.04 |        |        |
| 專線效能 | 暴力犯罪 | 189 | 11.16 | 2.96 | F=0.45 | P>0.05 |
|      | 財產犯罪 | 161 | 11.15 | 2.82 |        |        |
|      | 毒品犯罪 | 193 | 11.03 | 2.60 |        |        |
|      | 其他案類 | 176 | 11.36 | 2.86 |        |        |
|      | 總和   | 719 | 11.17 | 2.81 |        |        |

從上表可以發現，樣本主要犯罪類型與二個依變項之差異分析皆未達到統計上的顯著水準，顯示不因犯罪類型之不同，而有認知上的明顯差異存在。

### 三、自變項與依變項之相關與迴歸分析

表 5-2-12 犯罪終止認知與各自變項之相關分析

|     | 犯罪<br>終止 | 社交<br>能力 | 家人<br>關係 | 家人<br>支持 | 朋友<br>支持 | 家人<br>協助 | 冒險<br>性    | 衝動<br>性    | 享樂<br>性    | 難專<br>注    |
|-----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|
| 相關值 | 1.000    | 0.091    | 0.229    | 0.339    | 0.165    | 0.318    | -0.23<br>0 | -0.15<br>9 | -0.17<br>1 | -0.11<br>4 |
| 顯著係 |          | 0.015    | 0.000    | 0.000    | 0.000    | 0.000    | 0.000      | 0.000      | 0.000      | 0.002      |
| 樣本數 | 719      | 719      | 718      | 718      | 719      | 718      | 719        | 717        | 719        | 719        |

從上表可以發現，樣本的犯罪終止認知與九個自變項之相關分析皆達到統計上的顯著水準。但各自變項對於樣本是否會終止犯罪行為之預測情形如何，則將進一步進行逐步迴歸。

表 5-2-13 專線效能認知與各自變項之相關分析

|     | 專線<br>效能 | 社交<br>能力 | 家人<br>關係 | 家人<br>支持 | 朋友<br>支持 | 家人<br>協助 | 冒險<br>性    | 衝動<br>性    | 享樂<br>性    | 難專<br>注    |
|-----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|
| 相關值 | 1.000    | 0.106    | 0.201    | 0.362    | 0.123    | 0.291    | -0.21<br>5 | -0.18<br>9 | -0.11<br>0 | -0.11<br>2 |
| 顯著係 |          | 0.004    | 0.000    | 0.000    | 0.001    | 0.000    | 0.000      | 0.000      | 0.003      | 0.003      |
| 樣本數 | 719      | 719      | 718      | 718      | 719      | 718      | 719        | 717        | 719        | 719        |

從上表可以發現，樣本對於犯罪預防專線效能之認知與九個自變項之相關分析皆達到統計上的顯著水準。但各自變項對於樣本在預防專線效能之預測情形如何，則將進一步進行逐步迴歸。

表 5-2-14 犯罪終止認知迴歸模式摘要表

| 模式 | R     | R 平方  | 調過後的<br>R 平方 | 估計的<br>標準誤 | 變更統計量       |        |           |           |             |
|----|-------|-------|--------------|------------|-------------|--------|-----------|-----------|-------------|
|    |       |       |              |            | R 平方<br>改變量 | F 改變   | 分子<br>自由度 | 分母<br>自由度 | 顯著性<br>F 改變 |
| 1  | 0.337 | 0.114 | 0.113        | 3.798      | 0.114       | 91.404 | 1.000     | 712.000   | 0.000       |
| 2  | 0.368 | 0.135 | 0.133        | 3.754      | 0.022       | 17.706 | 1.000     | 711.000   | 0.000       |
| 3  | 0.383 | 0.147 | 0.143        | 3.731      | 0.012       | 9.771  | 1.000     | 710.000   | 0.002       |

註：a. 預測變數：(常數)，家人支持

b. 預測變數：(常數)，家人支持、冒險性

c. 預測變數：(常數)，家人支持、冒險性、家人協助

表 5-2-15 犯罪終止認知逐步迴歸模式係數估計分析表

| 模式   | 未標準化係數 |       | 標準化係數   | t 值    | 顯著性   | 共線性統計量 |       |
|------|--------|-------|---------|--------|-------|--------|-------|
|      | B 之估計值 | 標準誤   | Beta 分配 |        |       | 允差     | VIF   |
| (常數) | 16.998 | 0.917 |         | 18.543 | 0.000 |        |       |
| 家人支持 | 0.273  | 0.069 | 0.194   | 3.988  | 0.000 | 0.506  | 1.977 |
| 冒險性  | -0.302 | 0.073 | -0.150  | -4.171 | 0.000 | 0.931  | 1.075 |
| 家人協助 | 0.231  | 0.074 | 0.150   | 3.126  | 0.002 | 0.523  | 1.914 |

表 5-2-16 犯罪終止認知之整體迴歸模式共線性診斷分析表

| 維度 | 特徵值   | 條件指標 (CI) | 變異比例  |       |       |       |
|----|-------|-----------|-------|-------|-------|-------|
|    |       |           | (常數)  | 家人支持  | 冒險性   | 家人協助  |
| 1  | 3.857 | 1.000     | 0.002 | 0.002 | 0.005 | 0.002 |
| 2  | 0.110 | 5.922     | 0.000 | 0.064 | 0.478 | 0.026 |
| 3  | 0.018 | 14.483    | 0.654 | 0.589 | 0.444 | 0.039 |
| 4  | 0.015 | 15.978    | 0.344 | 0.344 | 0.073 | 0.933 |

從表 5-2-14 至表 5-2-16 可以發現，在投入九個變項中，共有家人支持、冒險性及家人協助等三個變項進入迴歸模型，其多元相關係數 R 為 0.383，決定係數 R 平方為 0.147，表示上述三個變項可以解釋受試樣本對犯罪終止之認知有共 14.7% 的變異量。進入迴歸模式的三個預測變項中以家人支持變項對犯罪終止認知的個別解釋變異量最大，達 11.4%，其次依序為冒險性，其單獨解釋變異量的改變量為 2.2%；家人協助，其單獨解釋變異量的改變量為 1.2%。其次，從整體迴歸模式的共線性診斷觀之（表 5-2-16），整體模式之條件指標（CI 值）為 15.978，顯示共線性現象不明顯。最後，從標準化迴歸係數來看，三個變項的 Beta 值在家人支持及家人協助為正值，表示與犯罪終止認知具有正相關；冒險性為負值，表示與犯罪終止認知具有負相關。茲分述如下：

（一）「家人支持」（Beta=0.194，t=3.988，p<0.001）對於犯罪終止認知具有正面的效果。亦即，家人支持每增加一個標準差的單位，即導致 0.194 標準差單位之犯罪終止認知增加，對於犯罪終止認知的預測力有 11.4%。同時，亦可據此推論：當受刑人的家人支持程度愈高時，於犯罪前若能適時介入，則其終止犯罪的可能性就愈高。

（二）「冒險性」（Beta=-0.150，t=-4.171，p<0.001）對於犯罪終止認知具有負面的效果。亦即，冒險性每增加一個標準差的單位，即導致 0.150 標準差單位之犯罪終止認知減少，對於犯罪終止認知的預測力有 2.2%。同時，

亦可據此推論：當受刑人的冒險性增加時，則即使在其犯罪前對其採取干預措施，終止犯罪的可能性將減少。

(三)「家人協助」(Beta=0.150,  $t=3.126$ ,  $p<0.01$ )對於犯罪終止認知具有正面的效果。亦即，家人協助每增加一個標準差的單位，即導致0.150個標準差單位之犯罪終止認知增加，對於犯罪終止認知的預測力有1.2%。同時，亦可據此推論：當受刑人的家人協助程度愈高時，於犯罪前若能適時介入，則其終止犯罪的可能性就愈高。

表 5-2-17 預防專線效能認知迴歸模式摘要表

| 模式 | R     | R 平方  | 調過後的<br>R 平方 | 估計的<br>標準誤 | 變更統計量       |         |           |           |             |
|----|-------|-------|--------------|------------|-------------|---------|-----------|-----------|-------------|
|    |       |       |              |            | R 平方<br>改變量 | F 改變    | 分子<br>自由度 | 分母<br>自由度 | 顯著性<br>F 改變 |
| 1  | 0.701 | 0.492 | 0.491        | 1.999      | 0.492       | 689.640 | 1.000     | 712.000   | 0.000       |
| 2  | 0.713 | 0.509 | 0.507        | 1.967      | 0.017       | 24.274  | 1.000     | 711.000   | 0.000       |
| 3  | 0.716 | 0.512 | 0.510        | 1.962      | 0.003       | 4.858   | 1.000     | 710.000   | 0.028       |
| 4  | 0.718 | 0.515 | 0.513        | 1.956      | 0.003       | 4.900   | 1.000     | 709.000   | 0.027       |

- 註：a. 預測變數:(常數), 犯罪終止  
b. 預測變數:(常數), 犯罪終止、家人支持  
c. 預測變數:(常數), 犯罪終止、家人支持、衝動性  
d. 預測變數:(常數), 犯罪終止、家人支持、衝動性、享樂性

表 5-2-18 預防專線效能認知逐步迴歸模式係數估計分析表

| 模式   | 未標準化係數     |         | 標準化<br>係數  | t 值    | 顯著<br>性 | 共線性統計量 |       |
|------|------------|---------|------------|--------|---------|--------|-------|
|      | B 之估<br>計值 | 標準<br>誤 | Beta<br>分配 |        |         | 允差     | VIF   |
| (常數) | 0.416      | 0.617   |            | 0.674  | 0.501   |        |       |
| 犯罪終止 | 0.455      | 0.019   | 0.655      | 23.415 | 0.000   | 0.873  | 1.145 |
| 家人支持 | 0.126      | 0.028   | 0.129      | 4.545  | 0.000   | 0.849  | 1.178 |
| 衝動性  | -0.076     | 0.026   | -0.088     | -2.949 | 0.003   | 0.762  | 1.312 |
| 享樂性  | 0.064      | 0.029   | 0.066      | 2.214  | 0.027   | 0.775  | 1.290 |

表 5-2-19 預防專線效能認知之整體迴歸模式共線性診斷分析表

| 維度 | 特徵值   | 條件指標<br>(CI) | 變異比例  |       |       |       |       |
|----|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    |       |              | (常數)  | 犯罪終止  | 家人支持  | 衝動性   | 享樂性   |
| 1  | 4.821 | 1.000        | 0.001 | 0.001 | 0.002 | 0.002 | 0.002 |
| 2  | 0.103 | 6.831        | 0.001 | 0.037 | 0.179 | 0.165 | 0.086 |
| 3  | 0.034 | 11.835       | 0.000 | 0.043 | 0.014 | 0.593 | 0.739 |
| 4  | 0.031 | 12.508       | 0.012 | 0.489 | 0.694 | 0.134 | 0.005 |
| 5  | 0.011 | 21.024       | 0.987 | 0.431 | 0.110 | 0.106 | 0.168 |

從表 5-2-17 至表 5-2-19 可以發現，在投入十個變項中，共有犯罪終止、家人支持、衝動性、享樂性等四個變項進入迴歸模型，其多元相關係數  $R$  為 0.718，決定係數  $R$  平方為 0.515，表示上述四個變項可以解釋受試樣本對犯罪預防專線效能之認知有共 51.5% 的變異量。進入迴歸模式的四個預測變項中以犯罪終止變項對犯罪預防專線效能認知的個別解釋變異量最大，達 42.9%，其次依序為家人支持，其單獨解釋變異量的改變量為 1.7%；衝動性，其單獨解釋變異量的改變量為 0.3%；享樂性，其單獨解釋變異量的改變量為 0.3%。其次，從整體迴歸模式的共線性診斷觀之（表 5-2-19），整體模式之條件指標（CI 值）為 21.024，顯示共線性現象不明顯。最後，從標準化迴歸係數來看，四個變項的 Beta 值在犯罪終止、家人支持及享樂性等三個變項為正值，表示與犯罪預防專線效能認知具有正相關；衝動性為負值，表示與犯罪預防專線效能認知具有負相關。茲分述如下：

- （一）「犯罪終止」（Beta=0.655， $t=23.415$ ， $p<0.001$ ）對於犯罪預防專線效能認知具有正面的效果。亦即，犯罪終止每增加一個標準差的單位，即導致 0.655 標準差單位之犯罪預防專線效能認知增加，對於犯罪預防專線效能認知的預測力有 42.9%。同時，亦可據此推論：當受刑人的犯罪終止可能性愈高時，則其對犯罪預防專線效能的認知就愈高。
- （二）「家人支持」（Beta=0.129， $t=4.545$ ， $p<0.001$ ）對於犯罪預防專線效能認知具有正面的效果。亦即，家人支持每增加一個標準差的單位，即導致 0.129 標準差單位之犯罪預防專線效能認知增加，對於犯罪預防專線效能認知的預測力有 1.7%。同時，亦可據此推論：當受刑人的家人支持程度愈高時，其對於犯罪預防專線效能的認知就愈高。
- （三）「衝動性」（Beta=-0.088， $t=-2.949$ ， $p<0.01$ ）對於犯罪預防專線效能認知具有負面的效果。亦即，衝動性每增加一個標準差的單位，即導致 0.088 標準差單位之犯罪預防專線效能認知減少，對於犯罪預防專線效能

認知的預測力有 0.3%。同時，亦可據此推論：當受刑人的衝動性增加時，則其對於犯罪預防專線效能的認知將減少。

(四)「享樂性」(Beta=0.066, t=2.214, p<0.05)對於犯罪預防專線效能認知具有正面的效果。亦即，享樂性每增加一個標準差的單位，即導致 0.066 標準差單位之犯罪預防專線效能認知增加，對於犯罪預防專線效能認知的預測力有 0.3%。同時，亦可據此推論：當受刑人的享樂性傾向愈高時，其對於犯罪預防專線效能的認知就愈高。

### 第三節 小結

#### 一、有關描述性統計分析之研究發現

綜合受訪者對政府設置犯罪預防專線及其效能的意向傾向於認為政府應該設置犯罪預防專線，提供想要犯罪的人撥打。其次，是否需要另外建置，或是整合現有犯罪預防資源專線的功能，則看法較為分歧，但整體而言，若是政府可以整合現有資源，則未必一定要另外增置預防專線。第三，犯罪預防專線對何種犯罪類型或年齡層的人較為有效，則受訪者的意向相當分歧，但普遍而言，比較傾向於「應視當事人之狀況而異」此一問項。第四，若是政府要另外增置犯罪預防專線，則最適合承接此項業務的單位為社政單位。

綜合受刑人向外求助及使用犯罪預防專線意向可以發現，大多數受訪者在有犯罪念頭時大多不會向外求助；而若是向外求助，則以向家人及朋友求助者所占比率最高，二者合計占 63.93%。至於政府若有設置犯罪預防專線，則受訪者會撥打此專線的主要理由，是希望能夠有人可以協助其解決問題或是尋求諮詢，二者合計的比率為 61.84%；至於不願意撥打此專線的主要理由，則是因為來不及撥打或是打了也沒用；其次則是因為害怕被檢舉或是怕麻煩。

#### 二、基本人口變項與各主要變項之差異分析

從交叉分析可以發現：(一)樣本性別與以下幾個問項的差異分析達到統計上的顯著水準：1.「若是政府未來所設立的犯罪預防專線，僅提供 5~10 分鐘的諮詢服務而無其他協助，當您想犯罪時是否會使用此專線」，女性表示會使用的比率為 62.07%，高於男性的 40.87%；2.「若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種年齡層的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果」，雖然不同別的受訪者皆傾向於認為應視當事人而異，但若進一步只分析其對不同年齡層使用者的看法時，則女性傾向於成年較為有效，而男性受訪者則傾向於認為少年使用較為有效；3.「政府若要自行建置犯罪預防專線，應該由下列何單位辦理較為合適」，雖然不同別的受訪者皆傾向於以認為由社政單位承接所占比率最高，但在其他順位的承接單位則相當分歧，男性認為適合的承接單位依序為社政單位、警政單位、教育單位、法務單位、醫療單位，而女性認為適合的單位依序為社政單位、醫療單位、教育單位，第四則是警政單位與法務單位；(二)樣本入監時的主要罪名與「政府應該設置犯罪預防專線，為那些想要犯罪的人提供心理諮商，以終止他們的犯罪念頭」此一問項的差異，達到統計上的顯著水準，而且

雖然所有案類受訪者的意向皆以回答同意者所占比率最高，但若綜合非常不同意與不同意二個問項，則可發現以毒品犯罪所占比率最高。(三)樣本組別與以下幾個問項的差異分析達到統計上的顯著水準：1.「政府應該設置犯罪預防專線，為那些想要犯罪的人提供心理諮商，以終止他們的犯罪念頭」，雖然少年犯與成年犯的意向皆以回答同意者所占比率最高，但少年犯回答非常不同意與不同意的比率高於成年犯；2.「若是政府未來所設立的犯罪預防專線，僅提供 5~10 分鐘的諮詢服務而無其他協助，當您想犯罪時是否會使用此專線」，成年犯表示會使用的比率為 46.60%，高於少年犯的 31.62%；3.「若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種年齡層的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果」，雖然以「應視當事人而異」此一選項之比率最高，而進一步只分析其對不同年齡層使用者的看法時，則二者皆以認為少年使用效果高於成年，只是少年犯認為對少年有效的比率高於成年犯；4.「若能有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線，您認為政府有沒有必要再增設另一犯罪預防專線提供民眾撥打」，少年犯的意見傾向於認為沒有必要再增設，非常沒必要與沒必要二者合計 54.27%，而成年犯的意見則傾向於認為有必要再增設，非常必要與必要二者合計 65.98%；5.「對政府是否能夠有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能的看法」，雖然二組的意見皆對政府整合現有資源的能力傾向於表示樂觀，但成年犯認為樂觀的比率高於少年犯，成年犯表示非常樂觀與樂觀二者的比率合計 64.13%，而少年犯則是 60.69%；6.「政府若要自行建置犯罪預防專線，應該由下列何單位辦理較為合適」，少年犯認為適合的承接單位依序為警政單位、教育單位、社政單位、法務單位、醫療單位，成年犯認為適合承接的單位依序為社政單位、警政單位、教育單位、法務單位、醫療單位。

至於從基本人口變項與二個依變項之差異分析可以發現：(一)性別與二個依變項之差異分析皆達到統計上的顯著水準，且女性的平均數皆大於男性，顯示若能適時介入則女性終止犯罪的可能性大於男性，而且女性亦比男性受刑人較能肯定犯罪預防專線的效能。(二)組別與二個依變項之差異分析皆達到統計上的顯著水準，且成年犯的平均數皆大於少年犯，顯示若能適時介入則成年犯終止犯罪的可能性大於少年犯，而且成年犯亦比少年犯較能肯定犯罪預防專線的效能。(三)樣本主要犯罪類型與二個依變項之差異分析未達到統計上的顯著水準，顯示不因犯罪類型之不同，而有認知上的顯著差異存在。

### 三、自變項與依變項之相關與迴歸分析

在相關分析部份，不論是就犯罪終止認知或是犯罪預防專線效能認知，皆與九個自變項具有高度相關性。

而就犯罪終止認知預測模式而言，在投入九個變項中，共有家人支持、冒險性及家人協助等三個變項進入迴歸模型，其多元相關係數  $R$  為 0.383，決定係數  $R^2$  為 0.147，表示上述三個變項可以解釋受試樣本對犯罪終止之認知有共 14.7% 的變異量。進入迴歸模式的三個預測變項中以家人支持變項對犯罪終止認知的個別解釋變異量最大，達 11.4%，其次依序為冒險性，其單獨解釋變異量的改變量為 2.2%；家人協助，其單獨解釋變異量的改變量為 1.2%。

最後，就犯罪預防專線預測模式而言，在投入十個變項中，共有犯罪終止、家人支持、衝動性、享樂性等四個變項進入迴歸模型，其多元相關係數  $R$  為 0.718，決定係數  $R^2$  為 0.515，表示上述四個變項可以解釋受試樣本對犯罪

預防專線效能之認知有共 51.5%的變異量。進入迴歸模式的四個預測變項中以犯罪終止變項對犯罪預防專線效能認知的個別解釋變異量最大，達 42.9%，其次依序為家人支持，其單獨解釋變異量的改變量為 1.7%；衝動性，其單獨解釋變異量的改變量為 0.3%；享樂性，其單獨解釋變異量的改變量為 0.3%。



## 第六章 觀護人意向調查之實施與資料分析

### 第一節 觀護人意向調查之實施

為了解觀護人對犯罪預防專線設置之意向，本研究於民國 98 年 7 月底至 8 月止，針對高檢署及各地檢署所有觀護人，以郵寄問卷之方式實施問卷普查工作。為提高問卷回收率及提升問卷調查之信度，於問卷寄出前，先以電話逐一連絡受測單位，請其協助發送問卷並寄回問卷。總計發出 203 份問卷，回收 157 份，回收率為 77.34%；扣除作答不完整之問卷後，有效樣本數為 154 份，回收樣本有效率為 98.09%。有關本研究觀護人樣本問卷回收情形如表 6-1-1 所示。

表 6-1-1 本研究觀護人樣本問卷回收情形

| 檢察署名稱 | 發出份數 | 回收份數 | 回收率     | 有效份數 | 回收樣本有效率 | 廢卷數 |
|-------|------|------|---------|------|---------|-----|
| 基隆地檢署 | 5    | 3    | 60.00%  | 3    | 100.00% | 0   |
| 士林地檢署 | 9    | 9    | 100.00% | 9    | 100.00% | 0   |
| 台北地檢署 | 14   | 12   | 85.71%  | 10   | 83.33%  | 2   |
| 新竹地檢署 | 10   | 9    | 90.00%  | 9    | 100.00% | 0   |
| 苗栗地檢署 | 5    | 5    | 100.00% | 5    | 100.00% | 0   |
| 台中地檢署 | 20   | 16   | 80.00%  | 16   | 100.00% | 0   |
| 彰化地檢署 | 12   | 12   | 100.00% | 12   | 100.00% | 0   |
| 南投地檢署 | 6    | 6    | 100.00% | 6    | 100.00% | 0   |
| 嘉義地檢署 | 10   | 8    | 80.00%  | 8    | 100.00% | 0   |
| 台南地檢署 | 19   | 10   | 52.63%  | 10   | 100.00% | 0   |
| 高雄地檢署 | 26   | 21   | 80.77%  | 20   | 95.24%  | 1   |
| 屏東地檢署 | 10   | 9    | 90.00%  | 9    | 100.00% | 0   |
| 宜蘭地檢署 | 4    | 4    | 100.00% | 4    | 100.00% | 0   |
| 花蓮地檢署 | 5    | 5    | 100.00% | 5    | 100.00% | 0   |
| 台東地檢署 | 4    | 4    | 100.00% | 4    | 100.00% | 0   |
| 澎湖地檢署 | 1    | 1    | 100.00% | 1    | 100.00% | 0   |
| 金門地檢署 | 1    | 1    | 100.00% | 1    | 100.00% | 0   |
| 板橋地檢署 | 20   | 1    | 5.00%   | 1    | 100.00% | 0   |
| 桃園地檢署 | 15   | 14   | 93.33%  | 14   | 100.00% | 0   |
| 雲林地檢署 | 6    | 6    | 100.00% | 6    | 100.00% | 0   |
| 高檢署   | 1    | 1    | 100.00% | 1    | 100.00% | 0   |
| 合計    | 203  | 157  | 77.34%  | 154  | 98.09%  | 3   |

表 6-1-2 受測樣本基本人口變項分析

| 變項                     | 選項         | 次數  | 有效百分比(%) | 累積百分比(%) |
|------------------------|------------|-----|----------|----------|
| 性別                     | 男          | 56  | 36.36    | 36.36    |
|                        | 女          | 98  | 63.64    | 100.00   |
|                        | 總和         | 154 | 100.00   |          |
| 婚姻狀況                   | 未婚         | 47  | 30.52    | 30.52    |
|                        | 已婚         | 103 | 66.88    | 97.40    |
|                        | 其他         | 4   | 2.60     | 100.00   |
|                        | 總和         | 154 | 100.00   |          |
| 觀護人服務年資                | 五年以下       | 37  | 24.03    | 24.03    |
|                        | 五年以上十年未滿   | 28  | 18.18    | 42.21    |
|                        | 十年以上十五年未滿  | 51  | 33.12    | 75.32    |
|                        | 十五年以上二十年未滿 | 19  | 12.34    | 87.66    |
|                        | 二十年以上      | 19  | 12.34    | 100.00   |
|                        | 總和         | 154 | 100.00   |          |
| 主要宗教信仰<br>(有 6 人未作答)   | 佛教         | 60  | 40.54    | 40.54    |
|                        | 道教         | 21  | 14.19    | 54.73    |
|                        | 基督教        | 12  | 8.11     | 62.84    |
|                        | 民間信仰       | 22  | 14.86    | 77.70    |
|                        | 其他         | 33  | 22.30    | 100.00   |
|                        | 總和         | 148 | 100.00   |          |
| 最高學歷所主修的學術領域(有 1 人未作答) | 心理或諮商      | 36  | 23.53    | 23.53    |
|                        | 法律         | 41  | 26.80    | 50.33    |
|                        | 社會工作或社會福利  | 32  | 20.92    | 71.24    |
|                        | 犯罪防治       | 21  | 13.73    | 84.97    |
|                        | 教育         | 4   | 2.61     | 87.58    |
|                        | 警政         | 3   | 1.96     | 89.54    |
|                        | 其他         | 16  | 10.46    | 100.00   |
|                        | 總和         | 153 | 100.00   |          |

表 6-1-2 為受測樣本基本人口變項分析，從本表可以發現，受測樣本基本人口變項之分配情形。在性別部份，男性占 36.36%，女性占 63.64%，因此現有觀護人女性多於男性。在婚姻部份，未婚者占 30.52%，已婚者占 66.88%。在觀護人服務年資部份，以服務十年以上十五年未滿者所占比率最高，為 33.12%；其次依序為：5 年以下（占 24.03%）、五年以上十年未滿（占 18.18%），以及十五年以上二十年未滿與二十以上，分別各占 12.34%。在主要宗教信仰部份，以信仰佛教者所占比率最高，為 40.54%；其次依序為：其他信仰（占 22.30%）、民間信仰（占 14.86%）、道教（占 14.19%）、基督教（占 8.11%）。在最高學歷所主修的學術領域部份，以法律所占比率最高，占 26.80%；其次依序為：心理或諮商（占

23.53%)、社會工作或社會福利 (占 20.92%)、犯罪防治 (占 13.73%)、其他 (占 10.46%)、教育 (占 2.61%)、警政 (占 1.96%)。

## 第二節 觀護人意向調查資料分析

### 一、描述性統計分析

表 6-2-1 觀護人對政府設置犯罪預防專線及其效能之意向

| 題目                                       | 選項    | 次數  | 有效百分比(%) | 累積百分比(%) |
|------------------------------------------|-------|-----|----------|----------|
| 政府為遏制有犯罪動機者實施犯罪，應該設置犯罪預防專線               | 非常不同意 | 22  | 14.29    | 14.29    |
|                                          | 不同意   | 52  | 33.77    | 48.05    |
|                                          | 同意    | 67  | 43.51    | 91.56    |
|                                          | 非常同意  | 13  | 8.44     | 100.00   |
|                                          | 總和    | 154 | 100.00   |          |
| 政府為遏制有犯罪動機者實施犯罪，應設置犯罪預防專線提供諮商            | 非常不同意 | 23  | 14.94    | 14.94    |
|                                          | 不同意   | 52  | 33.77    | 48.70    |
|                                          | 同意    | 71  | 46.10    | 94.81    |
|                                          | 非常同意  | 8   | 5.19     | 100.00   |
|                                          | 總和    | 154 | 100.00   |          |
| 整體而言，您是否支持政府設置犯罪預防專線，協助那些想犯罪者終止犯罪行為      | 非常不支持 | 29  | 18.83    | 18.83    |
|                                          | 不支持   | 55  | 35.71    | 54.55    |
|                                          | 支持    | 67  | 43.51    | 98.05    |
|                                          | 非常支持  | 3   | 1.95     | 100.00   |
|                                          | 總和    | 154 | 100.00   |          |
| 若政府未來所設立專線僅提供5~10分鐘諮詢服務而無其他協助，您是否支持設立此專線 | 非常不支持 | 55  | 35.71    | 35.71    |
|                                          | 不支持   | 72  | 46.75    | 82.47    |
|                                          | 支持    | 27  | 17.53    | 100.00   |
|                                          | 總和    | 154 | 100.00   |          |
| 政府若不設置犯罪預防專線，也可透過其他方式達到相同的犯罪預防成效         | 非常不同意 | 5   | 3.25     | 3.25     |
|                                          | 不同意   | 20  | 12.99    | 16.23    |
|                                          | 同意    | 114 | 74.03    | 90.26    |
|                                          | 非常同意  | 15  | 9.74     | 100.00   |
|                                          | 總和    | 154 | 100.00   |          |
| 政府若設置犯罪預防專線，想要犯罪者撥打就會停止犯罪行為              | 非常不同意 | 49  | 31.82    | 31.82    |
|                                          | 不同意   | 78  | 50.65    | 82.47    |
|                                          | 同意    | 25  | 16.23    | 98.70    |
|                                          | 非常同意  | 2   | 1.30     | 100.00   |
|                                          | 總和    | 154 | 100.00   |          |
| 政府若有設置犯罪預防專線，將可達到防止民眾想要犯罪的目的             | 非常不同意 | 45  | 29.22    | 29.22    |
|                                          | 不同意   | 67  | 43.51    | 72.73    |
|                                          | 同意    | 41  | 26.62    | 99.35    |
|                                          | 非常同意  | 1   | 0.65     | 100.00   |
|                                          | 總和    | 154 | 100.00   |          |
| 政府若有設置犯罪預防專線，將                           | 非常不同意 | 32  | 20.78    | 20.78    |
|                                          | 不同意   | 68  | 44.16    | 64.94    |

|                                                 |         |     |        |        |
|-------------------------------------------------|---------|-----|--------|--------|
| 可有效降低社會犯罪率                                      | 同意      | 53  | 34.42  | 99.35  |
|                                                 | 非常同意    | 1   | 0.65   | 100.00 |
|                                                 | 總和      | 154 | 100.00 |        |
| 若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種犯罪類型的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果 | 竊盜犯     | 5   | 3.25   | 3.25   |
|                                                 | 詐欺或侵占犯  | 6   | 3.90   | 7.14   |
|                                                 | 強盜或恐嚇犯  | 7   | 4.55   | 11.69  |
|                                                 | 強制性交犯   | 1   | 0.65   | 12.34  |
|                                                 | 殺人或重傷害犯 | 9   | 5.84   | 18.18  |
|                                                 | 毒品犯     | 8   | 5.19   | 23.38  |
|                                                 | 公共危險犯   | 2   | 1.30   | 24.68  |
|                                                 | 家庭暴力犯   | 23  | 14.94  | 39.61  |
|                                                 | 都沒有效果   | 26  | 16.88  | 56.49  |
|                                                 | 視當事人而異  | 67  | 43.51  | 100.00 |
|                                                 | 總和      | 154 | 100.00 |        |
| 若政府未來有設立犯罪預防專線，下列何年齡層者使用，最可能產生預防犯罪效果            | 少年犯     | 33  | 21.43  | 21.43  |
|                                                 | 成年犯     | 12  | 7.79   | 29.22  |
|                                                 | 都沒有效果   | 26  | 16.88  | 46.10  |
|                                                 | 視當事人而異  | 83  | 53.90  | 100.00 |
|                                                 | 總和      | 154 | 100.00 |        |

從上表可以發現：

- (一) 當問及受訪者「政府為遏制那些有犯罪動機的人實施犯罪，應該設置犯罪預防專線提供民眾撥打」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 48.05%，而表示非常同意與同意二者合計占 51.95%，因此為遏制那些有犯罪動機的人實施犯罪，表示贊成設置犯罪預防專線及不贊成設置者約各占一半。
- (二) 當問及受訪者「政府為遏制那些有犯罪動機的人實施犯罪，應該設置犯罪預防專線提供心理諮商，以終止犯罪的念頭」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 48.70%，而表示非常同意與同意二者合計占 51.30%，因此表示贊成設置犯罪預防專線及不贊成設置者約各占一半。
- (三) 當問及受訪者「整體而言，您是否支持政府設置犯罪預防專線，協助那些想犯罪者終止犯罪行為」時，表示非常不支持與不支持二者合計占 54.55%，而表示非常支持與支持二者合計占 45.45%，因此表示贊成設置犯罪預防專線及不贊成設置者約各占一半。
- (四) 但是當進一步詢問受訪者「若政府未來所設立專線僅提供 5~10 分鐘諮詢服務而無其他協助，您是否支持設立此專線」時，表示非常不支持與不支持二者合計占 82.47%，而表示非常支持與支持二者合計僅占 17.53%，因此若是政府未來所設立專線僅提供 5~10 分鐘諮詢服務而無其他協助，則有超過八成的受訪者主張不要設置此專線。
- (五) 此外，當進一步詢問受訪者「政府若不設置犯罪預防專線，也可透過其他方式達到相同的犯罪預防成效」，表示非常不同意與不同意二者合計占 16.23%，而表示非常同意與同意二者合計占 83.77%，因此有超過八成的人認為犯罪預防專線只是政府預防犯罪的措施之一，若不設置，亦可透過其他達成防治犯罪之效果。
- (六) 當問及受訪者「如果政府有設置犯罪預防專線，那些想要犯罪的人撥打此

專線，就會停止他們的犯罪行為」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 82.47%，而表示非常同意與同意二者合計占 17.53%，因此有超過八成的受訪者認為即使有犯罪預防專線，但對於終止潛在犯罪者的犯罪動機效果亦相當有限。

- (七) 當問及受訪者「如果政府有設置犯罪預防專線，將可以達到防止民眾想要犯罪的目的」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 72.73%，而表示非常同意與同意二者合計占 27.27%，因此有超過七成的受訪者認為即使有犯罪預防專線，亦無法達到防止民眾想要犯罪的目的。
- (八) 當問及受訪者「如果政府有設置犯罪預防專線，將可以有效降低社會上的犯罪率」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 64.94%，而表示非常同意與同意二者合計占 35.06%，因此有超過六成的受訪者認為即使有犯罪預防專線，亦無法達到有效降低社會上的犯罪率的目的。
- (九) 當問及受訪者「若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種犯罪類型的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果」時，以表示「視當事人而異」所占比率最高，占 43.51；第二則是「都沒有效果」，占 16.88%；第三為「家庭暴力犯」，占 14.94%；其他案類所占比率則相當低。整體而言，若設置專線其效果除對家庭暴力犯較為有效外，其餘恐怕是要視個人狀況而異。
- (十) 當問及受訪者「若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為何種年齡層的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果」時，以表示「視當事人而異」所占比率最高，占 53.90；第二則是「少年犯」，占 21.43%；第三為「都沒有效果」，占 16.88%。整體而言，若設置專線其效果恐怕是要視個人狀況而異；而若就犯罪年齡加以比較，則對少年犯的效果會比成年犯的效果佳。

表 6-2-2 觀護人對犯罪者終止犯罪可能性之意向

| 題目                                     | 選項      | 次數  | 有效百分比(%) | 累積百分比(%) |
|----------------------------------------|---------|-----|----------|----------|
| 在剛開始有犯罪念頭時，若有人阻止想要犯罪的人，就有可能停止他們的犯罪行為   | 非常不同意   | 7   | 4.55     | 4.55     |
|                                        | 不同意     | 21  | 13.64    | 18.18    |
|                                        | 同意      | 65  | 42.21    | 60.39    |
|                                        | 非常同意    | 5   | 3.25     | 63.64    |
|                                        | 視犯罪類型而異 | 56  | 36.36    | 100.00   |
|                                        | 總和      | 154 | 100.00   |          |
| 剛開始有犯罪念頭時，若有諮商管道可以提供協助，想要犯罪的人就有可能停止犯罪  | 非常不同意   | 15  | 9.74     | 9.74     |
|                                        | 不同意     | 24  | 15.58    | 25.32    |
|                                        | 同意      | 61  | 39.61    | 64.94    |
|                                        | 非常同意    | 6   | 3.90     | 68.83    |
|                                        | 視犯罪類型而異 | 48  | 31.17    | 100.00   |
|                                        | 總和      | 154 | 100.00   |          |
| 剛開始有犯罪念頭時，若知道政府有設置犯罪預防專線並撥打，就有可能停止犯罪念頭 | 非常不同意   | 26  | 16.88    | 16.88    |
|                                        | 不同意     | 46  | 29.87    | 46.75    |
|                                        | 同意      | 42  | 27.27    | 74.03    |
|                                        | 非常同意    | 2   | 1.30     | 75.32    |
|                                        | 視犯罪類型而異 | 38  | 24.68    | 100.00   |
|                                        | 總和      | 154 | 100.00   |          |

|                                           |         |     |        |        |
|-------------------------------------------|---------|-----|--------|--------|
| 剛開始有犯罪念頭若想要犯罪者知道有可以協助解決問題的專線，就有可能停止犯罪行為   | 非常不同意   | 22  | 14.29  | 14.29  |
|                                           | 不同意     | 40  | 25.97  | 40.26  |
|                                           | 同意      | 51  | 33.12  | 73.38  |
|                                           | 非常同意    | 3   | 1.95   | 75.32  |
|                                           | 視犯罪類型而異 | 38  | 24.68  | 100.00 |
|                                           | 總和      | 154 | 100.00 |        |
| 確定要著手犯罪時如果有人阻止那些想要犯罪者，就有可能停止他們的犯罪行為       | 非常不同意   | 12  | 7.79   | 7.79   |
|                                           | 不同意     | 34  | 22.08  | 29.87  |
|                                           | 同意      | 59  | 38.31  | 68.18  |
|                                           | 非常同意    | 3   | 1.95   | 70.13  |
|                                           | 視犯罪類型而異 | 46  | 29.87  | 100.00 |
|                                           | 總和      | 154 | 100.00 |        |
| 確定要著手犯罪時，若有諮商管道可以提供協助，想要犯罪者就有可能停止犯罪行為     | 非常不同意   | 16  | 10.39  | 10.39  |
|                                           | 不同意     | 44  | 28.57  | 38.96  |
|                                           | 同意      | 46  | 29.87  | 68.83  |
|                                           | 非常同意    | 2   | 1.30   | 70.13  |
|                                           | 視犯罪類型而異 | 46  | 29.87  | 100.00 |
|                                           | 總和      | 154 | 100.00 |        |
| 確定要著手犯罪時，若知道政府有設置犯罪預防專線並撥打該專線，有可能停止犯罪念頭   | 非常不同意   | 22  | 14.29  | 14.29  |
|                                           | 不同意     | 61  | 39.61  | 53.90  |
|                                           | 同意      | 32  | 20.78  | 74.68  |
|                                           | 非常同意    | 1   | 0.65   | 75.32  |
|                                           | 視犯罪類型而異 | 38  | 24.68  | 100.00 |
|                                           | 總和      | 154 | 100.00 |        |
| 想要犯罪者確定著手犯罪時，若知有可協助解決問題的專線，有可能停止犯罪        | 非常不同意   | 22  | 14.29  | 14.29  |
|                                           | 不同意     | 43  | 27.92  | 42.21  |
|                                           | 同意      | 52  | 33.77  | 75.97  |
|                                           | 視犯罪類型而異 | 37  | 24.03  | 100.00 |
|                                           | 總和      | 154 | 100.00 |        |
| 當受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，如果有人阻止，就有可能停止他們的犯罪的念頭    | 非常不同意   | 9   | 5.84   | 5.84   |
|                                           | 不同意     | 22  | 14.29  | 20.13  |
|                                           | 同意      | 70  | 45.45  | 65.58  |
|                                           | 非常同意    | 7   | 4.55   | 70.13  |
|                                           | 視犯罪類型而異 | 46  | 29.87  | 100.00 |
|                                           | 總和      | 154 | 100.00 |        |
| 受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，若外界有合適的協助管道，就有可能停止他們犯罪的念頭 | 非常不同意   | 10  | 6.49   | 6.49   |
|                                           | 不同意     | 22  | 14.29  | 20.78  |
|                                           | 同意      | 72  | 46.75  | 67.53  |
|                                           | 非常同意    | 4   | 2.60   | 70.13  |
|                                           | 視犯罪類型而異 | 46  | 29.87  | 100.00 |
|                                           | 總和      | 154 | 100.00 |        |
| 受刑人出獄後再次產生犯罪動機                            | 非常不同意   | 13  | 8.44   | 8.44   |
|                                           | 不同意     | 28  | 18.18  | 26.62  |

|                                            |         |     |        |        |
|--------------------------------------------|---------|-----|--------|--------|
| 時，若有諮商管道可以提供他們協助，就可能停止他們犯罪念頭               | 同意      | 61  | 39.61  | 66.23  |
|                                            | 非常同意    | 7   | 4.55   | 70.78  |
|                                            | 視犯罪類型而異 | 45  | 29.22  | 100.00 |
|                                            | 總和      | 154 | 100.00 |        |
| 受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，若政府有設犯罪預防專線可提供諮商，他們就可能停止犯罪 | 非常不同意   | 21  | 13.64  | 13.64  |
|                                            | 不同意     | 43  | 27.92  | 41.56  |
|                                            | 同意      | 44  | 28.57  | 70.13  |
|                                            | 非常同意    | 2   | 1.30   | 71.43  |
|                                            | 視犯罪類型而異 | 44  | 28.57  | 100.00 |
|                                            | 總和      | 154 | 100.00 |        |

從上表可以發現：

- (一) 當問及受訪者「在剛開始有犯罪念頭時，如果有人阻止那些想要犯罪的人，就有可能停止他們的犯罪行為」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 18.18%，而表示非常同意與同意二者合計占 81.82%，因此有超過八成的受訪者認為：若能有人可以即時阻止那些剛產生犯罪動機的人，將有可能停止其犯罪行為。
- (二) 當問及受訪者「在剛開始有犯罪念頭時，若有諮商管道可以提供協助，那些想要犯罪的人就有可能停止犯罪行為」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 25.32%，而表示非常同意與同意二者合計占 74.68%，因此有超過七成的受訪者認為：若能適時提供諮商管道予以那些剛產生犯罪動機的人協助，將有可能停止其犯罪行為。
- (三) 當問及受訪者「在剛開始有犯罪念頭時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，也撥打了該專線，就有可能停止他們的犯罪念頭」時，表示非常不支持與不支持二者合計占 46.75%，而表示非常支持與支持二者合計占 53.25%，因此認同與不認同犯罪預防專線效能的受訪者約各占一半。
- (四) 當問及受訪者「在剛開始有犯罪念頭時，如果那些想要犯罪的人知道有可以協助他們解決問題的犯罪預防專線，就有可能停止他們的犯罪行為」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 40.26%，而表示非常同意與同意二者合計占 59.74%，因此有近六成的受訪者認為：若是犯罪預防專線可以協助想要犯罪者解決他們的問題，就有可能停止其犯罪行為。
- (五) 當問及受訪者「在確定要著手犯罪時如果有人阻止那些想要犯罪的人，就有可能停止他們的犯罪行為」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 29.87%，而表示非常同意與同意二者合計占 70.13%，因此有超過七成的受訪者認為：若能有人可以即時阻止那些剛要著手犯罪的人，將有可能停止其犯罪行為。
- (六) 當問及受訪者「在確定要著手犯罪時，若有諮商管道可以提供協助，那些想要犯罪的人就有可能停止犯罪行為」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 38.96%，而表示非常同意與同意二者合計占 61.04%，因此有六成的受訪者認為：若能適時提供諮商管道予以那些剛要著手犯罪的人協助，將有可能停止其犯罪行為。
- (七) 當問及受訪者「在確定要著手犯罪時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，也撥打了該專線，就有可能停止他們的犯罪念頭」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 53.90%，而表示非常同意與同意二者合計占 46.10%，因此有超過半數的受訪者認為：即使撥打了犯罪預防專線，其對於阻止那些想要

犯罪的人犯罪行為，效果仍然相當有限。

- (八) 當問及受訪者「在確定要著手犯罪時，如果那些想要犯罪的人知道有可以協助他們解決問題的犯罪預防專線，就有可能停止他們的犯罪行為」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 42.21%，而表示非常同意與同意二者合計占 57.79%，因此有近六成的受訪者認為：若是犯罪預防專線可以協助那些想要犯罪的人解決問題，將有可能阻止其犯罪行為。
- (九) 當問及受訪者「當受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，如果有人阻止，就有可能停止他們犯罪的念頭」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 20.13%，而表示非常同意與同意二者合計占 79.87%，因此有近八成的受訪者認為：若能有人可以即時阻止那些剛產生犯罪動機的出獄受刑人，將有可能停止其犯罪行為。
- (十) 當問及受訪者「當受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，如果外界有合適的協助管道，就有可能停止他們犯罪的念頭」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 20.78%，而表示非常同意與同意二者合計占 79.22%，因此近八成的受訪者認為：若有合適的管道可以協助那些剛產生犯罪動機的出獄受刑人解決問題，將有可能停止其犯罪行為。
- (十一) 當問及受訪者「當受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，若有諮商管道可以提供他們協助，就有可能停止他們的犯罪念頭」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 26.62%，而表示非常同意與同意二者合計占 73.38%，因此有超過七成的受訪者認為：若有諮商管道可以協助那些剛產生犯罪動機的出獄受刑人，將有可能停止其犯罪行為。
- (十二) 當問及受訪者「當受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，如果政府有設置犯罪預防專線可以提供他們諮商，就有可能停止他們的犯罪行為」時，表示非常不同意與不同意二者合計占 41.56%，而表示非常同意與同意二者合計占 58.44%，因此有近六成的受訪者認為：若有犯罪預防專線可以提供那些剛產生犯罪動機的出獄受刑人諮商，將有可能阻止其犯罪行為。

表 6-2-3 觀護人對犯罪預防專線建置相關議題之意向

| 題目                              | 選項     | 次數  | 有效百分比(%) | 累積百分比(%) |
|---------------------------------|--------|-----|----------|----------|
| 政府若設置犯罪預防專線，其最主要功能為何            | 諮詢     | 23  | 14.94    | 14.94    |
|                                 | 諮商     | 34  | 22.08    | 37.01    |
|                                 | 協談     | 20  | 12.99    | 50.00    |
|                                 | 通報     | 40  | 25.97    | 75.97    |
|                                 | 轉介     | 17  | 11.04    | 87.01    |
|                                 | 其他     | 20  | 12.99    | 100.00   |
|                                 | 總和     | 154 | 100.00   |          |
| 政府若要設置犯罪預防專線，應自行建置或委外建置較能達到預期效果 | 自行建置   | 20  | 12.99    | 12.99    |
|                                 | 委外建置   | 65  | 42.21    | 55.19    |
|                                 | 無意見    | 69  | 44.81    | 100.00   |
|                                 | 總和     | 154 | 100.00   |          |
| 政府若要委外建置犯罪預防專線，應該委託何種類型單位辦理較為合適 | 民間公益團體 | 64  | 41.56    | 41.56    |
|                                 | 宗教團體   | 23  | 14.94    | 56.49    |
|                                 | 醫療院所   | 20  | 12.99    | 69.48    |
|                                 | 大專院校   | 4   | 2.60     | 72.08    |

|                                        |        |     |        |        |
|----------------------------------------|--------|-----|--------|--------|
|                                        | 學術研究機構 | 21  | 13.64  | 85.71  |
|                                        | 其他     | 22  | 14.29  | 100.00 |
|                                        | 總和     | 154 | 100.00 |        |
| 政府若要自行建置犯罪預防專線，應該由何單位辦理較為合適            | 警政單位   | 54  | 35.06  | 35.06  |
|                                        | 法務單位   | 7   | 4.55   | 39.61  |
|                                        | 社政單位   | 49  | 31.82  | 71.43  |
|                                        | 教育單位   | 17  | 11.04  | 82.47  |
|                                        | 醫療單位   | 15  | 9.74   | 92.21  |
|                                        | 其他     | 12  | 7.79   | 100.00 |
|                                        | 總和     | 154 | 100.00 |        |
| 若政府未來要設立犯罪預防專線且由觀護人來承接此項工作，以現有觀護人力是否足夠 | 非常不足   | 117 | 75.97  | 75.97  |
|                                        | 不足     | 32  | 20.78  | 96.75  |
|                                        | 勉強足夠   | 3   | 1.95   | 98.70  |
|                                        | 非常足夠   | 2   | 1.30   | 100.00 |
|                                        | 總和     | 154 | 100.00 |        |
| 若能整合現有犯罪預防資源或專線功能，政府有無必要再增設專線          | 非常沒有必要 | 59  | 38.31  | 38.31  |
|                                        | 沒有必要   | 66  | 42.86  | 81.17  |
|                                        | 有必要    | 29  | 18.83  | 100.00 |
|                                        | 總和     | 154 | 100.00 |        |
| 對政府能否整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能的看法        | 非常悲觀   | 37  | 24.03  | 24.03  |
|                                        | 悲觀     | 71  | 46.10  | 70.13  |
|                                        | 樂觀     | 45  | 29.22  | 99.35  |
|                                        | 非常樂觀   | 1   | 0.65   | 100.00 |
|                                        | 總和     | 154 | 100.00 |        |

從上表可以獲致以下七項研究發現：

- (一) 當問及受訪者「政府若設置犯罪預防專線，其最主要功能為何」時，以表示用來通報者所占比率最高，占 25.97%；其次，依序為：諮商（占 22.08%）、諮詢（占 14.94%）、協談（占 12.99%）、轉介（占 11.04%）。
- (二) 當問及受訪者「政府若要設置犯罪預防專線，應自行建置或委外建置較能達到預期效果」時，以表示無意見者所占比率最高，占 44.81%，第二為委外建置，占 42.21%，僅有 12.99% 的受訪者表示自行建置。
- (三) 當問及受訪者「政府若要委外建置犯罪預防專線，應該委託何種類型的單位辦理較為合適」時，以表示由民間公益團體辦理者所占比率最高，占 41.56%；其次，依序為：宗教團體（占 14.94%）、其他（占 14.29%）、學術研究機構（占 13.64%）、醫療院所（占 12.99%）、大專院校（占 2.60%）。
- (四) 當問及受訪者「政府若要自行建置犯罪預防專線，應該由下列何單位辦理較為合適」時，以表示由警政單位辦理者所占比率最高，占 35.06%，其次依序為社政單位（占 31.82%）、教育單位（占 11.04%）、醫療單位（占 9.74%）；最後則是法務單位，占 4.55%。
- (五) 當問及受訪者「若是政府未來要設立犯罪預防專線且由觀護人來承接此項工作，以現有觀護人力是否足夠」時，表示非常不足與不足者合計高達 96.75%。
- (六) 當問及受訪者「若能有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線

功能，您認為政府有沒有必要再增設另一犯罪預防專線提供民眾撥打」時，表示非常沒有必要與沒有必要二者合計高達 81.17%，而僅有 18.83% 的人認為有必要另外增設。

- (七) 當問及受訪者「對政府是否能夠整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能的看法」時，表示非常悲觀與悲觀二者合計高達 70.13%，僅有 29.87% 的受訪者表示樂觀或非常樂觀。

## 二、基本人口變項與各變項之交叉分析

為了解受訪者是否會因其基本人口變項而在犯罪預防專線設置的認知上有所不同，本研究乃進行交叉分析予以檢定。經統計分析結果，在婚姻狀況、宗教信仰及最高學歷所主修之學術領域等變項上皆無顯著差異存在，至於性別與觀護人服務年資則有少數問項有達到統計上的顯著差異。茲將有達到顯著差異的問項列如表 6-2-4 及表 6-2-5。

### (一) 性別與各變項之交叉分析

表 6-2-4 性別與各問項之交叉分析

|                                                    |         |     | 性別                           |         |         |
|----------------------------------------------------|---------|-----|------------------------------|---------|---------|
|                                                    |         |     | 男                            | 女       | 總和      |
| 剛開始有犯罪念頭時，想要犯罪的人知道有可以協助他們解決問題的犯罪預防專線，就有可能停止他們的犯罪行為 | 非常不同意   | 樣本數 | 6                            | 16      | 22      |
|                                                    |         | 百分比 | 10.71%                       | 16.33%  | 14.29%  |
|                                                    | 不同意     | 樣本數 | 14                           | 26      | 40      |
|                                                    |         | 百分比 | 25.00%                       | 26.53%  | 25.97%  |
|                                                    | 同意      | 樣本數 | 26                           | 25      | 51      |
|                                                    |         | 百分比 | 46.43%                       | 25.51%  | 33.12%  |
|                                                    | 非常同意    | 樣本數 | 2                            | 1       | 3       |
|                                                    |         | 百分比 | 3.57%                        | 1.02%   | 1.95%   |
|                                                    | 視犯罪類型而異 | 樣本數 | 8                            | 30      | 38      |
|                                                    |         | 百分比 | 14.29%                       | 30.61%  | 24.68%  |
|                                                    | 總和      | 樣本數 | 56                           | 98      | 154     |
|                                                    |         | 百分比 | 100.00%                      | 100.00% | 100.00% |
|                                                    | 檢定值     |     | $\chi^2=10.567$ ；df=4；p<0.05 |         |         |
| 確定要著手犯罪時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，也撥打了該專線，就有可能停止他們的犯罪念頭     | 非常不同意   | 樣本數 | 4                            | 18      | 22      |
|                                                    |         | 百分比 | 7.14%                        | 18.37%  | 14.29%  |
|                                                    | 不同意     | 樣本數 | 27                           | 34      | 61      |
|                                                    |         | 百分比 | 48.21%                       | 34.69%  | 39.61%  |
|                                                    | 同意      | 樣本數 | 16                           | 16      | 32      |
|                                                    |         | 百分比 | 28.57%                       | 16.33%  | 20.78%  |
|                                                    | 非常同意    | 樣本數 | 0                            | 1       | 1       |
|                                                    |         | 百分比 | 0.00%                        | 1.02%   | 0.65%   |
|                                                    | 視犯罪類型而異 | 樣本數 | 9                            | 29      | 38      |
|                                                    |         | 百分比 | 16.07%                       | 29.59%  | 24.68%  |
|                                                    | 總和      | 樣本數 | 56                           | 98      | 154     |
|                                                    |         | 百分比 | 100.00%                      | 100.00% | 100.00% |
|                                                    | 檢定值     |     | $\chi^2=10.570$ ；df=4；p<0.05 |         |         |

|                                                                                   |             |                              |         |         |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------|---------|---------|---------|
| 確定著手<br>犯罪時，想<br>要犯罪的人知道有<br>可協助解<br>決問題的<br>犯罪預防<br>專線，就有<br>可能停止<br>他們的犯<br>罪行為 | 非常不同<br>意   | 樣本數                          | 4       | 18      | 22      |
|                                                                                   |             | 百分比                          | 7.14%   | 18.37%  | 14.29%  |
|                                                                                   | 不同意         | 樣本數                          | 21      | 22      | 43      |
|                                                                                   |             | 百分比                          | 37.50%  | 22.45%  | 27.92%  |
|                                                                                   | 同意          | 樣本數                          | 23      | 29      | 52      |
|                                                                                   |             | 百分比                          | 41.07%  | 29.59%  | 33.77%  |
|                                                                                   | 視犯罪類<br>型而異 | 樣本數                          | 8       | 29      | 37      |
|                                                                                   |             | 百分比                          | 14.29%  | 29.59%  | 24.03%  |
|                                                                                   | 總和          | 樣本數                          | 56      | 98      | 154     |
|                                                                                   |             | 百分比                          | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 檢定值                                                                               |             | $\chi^2=10.900$ ；df=3；p<0.05 |         |         |         |
| 您是否支持<br>政府設置<br>犯罪預防<br>專線，以<br>協助那些<br>想犯罪的人，終止他<br>們的犯罪<br>行為                  | 非常不支<br>持   | 樣本數                          | 9       | 20      | 29      |
|                                                                                   |             | 百分比                          | 16.07%  | 20.41%  | 18.83%  |
|                                                                                   | 不支持         | 樣本數                          | 13      | 42      | 55      |
|                                                                                   |             | 百分比                          | 23.21%  | 42.86%  | 35.71%  |
|                                                                                   | 支持          | 樣本數                          | 33      | 34      | 67      |
|                                                                                   |             | 百分比                          | 58.93%  | 34.69%  | 43.51%  |
|                                                                                   | 非常支持        | 樣本數                          | 1       | 2       | 3       |
|                                                                                   |             | 百分比                          | 1.79%   | 2.04%   | 1.95%   |
|                                                                                   | 總和          | 樣本數                          | 56      | 98      | 154     |
|                                                                                   |             | 百分比                          | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 檢定值                                                                               |             | $\chi^2=9.029$ ；df=3；p<0.05  |         |         |         |

從上表可以發現，性別與「剛開始有犯罪念頭時，想要犯罪的人知道有可以協助他們解決問題的犯罪預防專線，就有可能停止他們的犯罪行為」( $\chi^2=10.567$ ； $p<0.05$ )、「確定要著手犯罪時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，也撥打了該專線，就有可能停止他們的犯罪念頭」( $\chi^2=10.570$ ； $p<0.05$ )、「確定著手犯罪時，想要犯罪的人知道有可協助解決問題的犯罪預防專線，就有可能停止他們的犯罪行為」( $\chi^2=10.900$ ； $p<0.05$ )、「您是否支持政府設置犯罪預防專線，以協助那些想犯罪的人，終止他們的犯罪行為」( $\chi^2=9.029$ ； $p<0.05$ )等四個問項的交叉分析已達到統計上的顯著水準，顯示會因性別之不同而在這些問項的認知上有顯著差異存在。這四題有三題是屬於犯罪終止可能性之意向，從其分配比率可以發現，相較於男性觀護人，女性較不認同犯罪終止之可能性，因此女性對於政府設置犯罪預防專線之支持意願比率亦較低。

表 6-2-5 從事觀護人服務年資與各問項之交叉分析

| 問項       |      |     | 從事觀護人服務年資 |          |           |            |        |        |
|----------|------|-----|-----------|----------|-----------|------------|--------|--------|
|          |      |     | 五年以下      | 五年以上十年未滿 | 十年以上十五年未滿 | 十五年以上二十年未滿 | 二十年以上  | 總和     |
| 政府設置犯罪預防 | 暴力犯罪 | 樣本數 | 8         | 3        | 6         | 7          | 2      | 26     |
|          |      | 百分比 | 21.62%    | 10.71%   | 11.76%    | 36.84%     | 10.53% | 16.88% |
|          | 財產犯罪 | 樣本數 | 14        | 4        | 6         | 2          | 6      | 32     |
|          |      | 百分比 | 37.84%    | 14.29%   | 11.76%    | 10.53%     | 31.58% | 20.78% |

|                          |       |                                      |                                     |         |         |         |         |         |  |
|--------------------------|-------|--------------------------------------|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--|
| 專線對何種犯罪類型的犯罪嫌疑人的較有預防犯罪效果 | 毒品犯罪  | 樣本數                                  | 3                                   | 3       | 13      | 2       | 1       | 22      |  |
|                          |       | 百分比                                  | 8.11%                               | 10.71%  | 25.49%  | 10.53%  | 5.26%   | 14.29%  |  |
|                          | 其他案累  | 樣本數                                  | 3                                   | 4       | 6       | 3       | 4       | 20      |  |
|                          |       | 百分比                                  | 8.11%                               | 14.29%  | 11.76%  | 15.79%  | 21.05%  | 12.99%  |  |
|                          | 都沒有效果 | 樣本數                                  | 9                                   | 14      | 20      | 5       | 6       | 54      |  |
|                          |       | 百分比                                  | 24.32%                              | 50.00%  | 39.22%  | 26.32%  | 31.58%  | 35.06%  |  |
|                          | 暴力犯罪  | 樣本數                                  | 37                                  | 28      | 51      | 19      | 19      | 154     |  |
|                          |       | 百分比                                  | 100.00%                             | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |  |
|                          | 總和    | 樣本數                                  | 8                                   | 3       | 6       | 7       | 2       | 26      |  |
|                          |       | 百分比                                  | 21.62%                              | 10.71%  | 11.76%  | 36.84%  | 10.53%  | 16.88%  |  |
| 檢定值                      |       | $\chi^2=29.185$ ; $df=16$ ; $p<0.05$ |                                     |         |         |         |         |         |  |
| 若能整合現有資源政府有無必要再增設專線      | 非常沒必要 | 樣本數                                  | 8                                   | 16      | 19      | 8       | 8       | 59      |  |
|                          |       | 百分比                                  | 21.62%                              | 57.14%  | 37.25%  | 42.11%  | 42.11%  | 38.31%  |  |
|                          | 沒必要   | 樣本數                                  | 25                                  | 4       | 23      | 5       | 9       | 66      |  |
|                          |       | 百分比                                  | 67.57%                              | 14.29%  | 45.10%  | 26.32%  | 47.37%  | 42.86%  |  |
|                          | 有必要   | 樣本數                                  | 4                                   | 8       | 9       | 6       | 2       | 29      |  |
|                          |       | 百分比                                  | 10.81%                              | 28.57%  | 17.65%  | 31.58%  | 10.53%  | 18.83%  |  |
|                          | 總和    | 樣本數                                  | 37                                  | 28      | 51      | 19      | 19      | 154     |  |
|                          |       | 百分比                                  | 100.00%                             | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |  |
|                          | 檢定值   |                                      | $\chi^2=22.455$ ; $df=8$ ; $p<0.01$ |         |         |         |         |         |  |

從上表可以發現，觀護人服務年資與「如果政府設置犯罪預防專線，將對何種犯罪類型的犯罪嫌疑人較有預防犯罪的效果」( $\chi^2=29.185$  ;  $p<0.05$ )、「若能有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能，您認為政府有沒有必要再增設另一犯罪預防專線提供民眾撥打」( $\chi^2=22.455$  ;  $p<0.01$ )二個問項的交叉分析已達到統計上的顯著水準，顯示會因觀護人服務年資之不同而在這些問項的認知上有顯著差異存在。其次，從其分配比率可以發現，就犯罪案類而言，服務五年以下者對於專線效能，以對財產犯罪者較為有效者所占比率最高；服務五年以上十年未滿者對於專線效能，以對任何人都沒有效果所占比率最高；服務十年以上十五年未滿者對於專線效能，以對任何人都沒有效果所占比率最高；服務十五年以上二十年未滿者對於專線效能，以對暴力犯罪者較為有效所占比率最高；服務二十年以上者對於專線效能，則是財產犯罪者及對任何人都沒有效果二者所占比率最高，皆占 31.58%。就是否需另設犯罪預防專線而言，服務五年以下者，以認為沒有必要再增設所占比率最高；服務五年以上十年未滿者，以認為非常沒必要再增設所占比率最高；服務十年以上十五年未滿者，以認為沒必要再增設所占比率最高；服務十五年以上二十年未滿者，以認為非常沒必要再增設所占比率最高；服務二十年以上者，以認為沒必要再增設所占比率最高。

### 第三節 小結

綜合本章之分析，本研究可獲致以下初步研究發現：

- 一、就觀護人對政府設置犯罪預防專線及其效能之意向調查結果而言，可獲致以下三項結論：（一）為遏止那些有犯罪動機的人實施犯罪，或是為協助那些想犯罪者終止犯罪行為，約有一半的受訪者表示支持政府設置犯罪預防專線。但是當進一步詢問受訪者，若是政府未來所設立專線僅提供 5~10 分鐘諮詢服務而無其他協助；或是詢問受訪者，「政府若不設置犯罪預防專線，也可透過其他方式達到相同的犯罪預防成效」，則皆有超過八成的受訪者主張不要設置此專線。整體而言：約有半數的受訪者認同犯罪預防專線之設置是政府預防犯罪措施之一，但是如果此專線僅是提供諮詢而無其他協助，則有超過八成的受訪者認為其預防犯罪之效果將相當有限，便不贊同設置此專線，而且亦有超過八成的人認為犯罪預防專線只是政府預防犯罪的措施之一，若不設置，亦可透過其他達成防治犯罪之效果。（二）在犯罪預防專線之預防犯罪效能方面，有超過八成的受訪者認為即使有犯罪預防專線，但對於終止潛在犯罪者的犯罪動機效果亦相當有限；有超過七成的受訪者認為即使有犯罪預防專線，亦無法達到防止民眾想要犯罪的目的；以及，有超過六成的受訪者認為即使有犯罪預防專線，亦無法達到有效降低社會上的犯罪率的目的。整體而言，有高達六成以上的受訪者認為犯罪預防專線之預防犯罪效果相當有限。（三）犯罪預防專線對何種類型之犯罪者較有預防效果方面，不論是就犯罪類型或犯罪者年齡層而言，皆是因人而異。但若進一步就比率而言，則是對家庭暴力犯可能最有效果；而就年齡層部份，則是少年犯的效果會較成年犯的效果為佳。
- 二、針對犯罪者終止犯罪之可能性而言，可以獲致以下幾點結論：（一）針對剛開始產生犯罪動機者而言，有超過八成的受訪者認為，若能有人可以即時阻止，將可防止其犯罪行為；有超過七成的受訪者認為若能適時提供諮商管道，將可防止其犯罪行為；認同與不認同犯罪預防專線對於防止那些剛產生犯罪動機者的犯罪行為效能者約各占一半；有近六成的受訪者認為：若是犯罪預防專線可以協助想要犯罪者解決他們的問題，就有可能停止其犯罪行為。因此，整體而言，約有半數受訪者能夠認同：在剛開始有犯罪念頭時，犯罪人如果知道政府有設置犯罪預防專線，也撥打了該專線，就有可能停止他們的犯罪念頭；但是另一方面，犯罪預防專線的效能相當有限，其效果不及有人在場當面阻止，亦不及對這些人提供諮商的效果。（二）針對確定要著手犯罪者而言，有超過七成的受訪者認為，若能有人可以即時阻止，將可防止其犯罪行為；有超過六成的受訪者認為：若能適時提供諮商管道，將可防止其犯罪行為；有超過半數的受訪者認為，即使撥打了犯罪預防專線，其對於阻止那些想要犯罪的人犯罪行為，效果仍然相當有限；但有近六成的受訪者認為：若是犯罪預防專線可以協助想要犯罪者解決他們的問題，就有可能停止其犯罪行為。因此，整體而言，針對確定要著手犯罪者而言，若是有人可以適時出面阻止，或是提供諮商管道，則仍可防止犯罪行為之發生，只是其效果不及剛開始產生犯罪動機之時。其次，犯罪預防專線的效能相當有限，其效果不及有人在場當面阻止，亦不及對這些人提供諮商的效果。若要真正發揮專線效果，則必須要這些想要犯罪者能夠撥打此專線，而且亦要能真正幫他們解決問題。亦即，專線僅是一個觸媒，是啟動外界資源來協助這

些想要犯罪者的媒介而已，若不能為其解決問題，則其效果將相當有限。(三) 針對已出獄受刑人再次產生犯罪動機犯罪者而言，有接近八成的受訪者認為，若能有人可以即時阻止其犯罪動機，或是協助其解決問題，將可防止其犯罪行為；有超過七成的受訪者認為若能適時提供諮商管道，將可防止其犯罪行為；有近六成的受訪者認為，若是有犯罪預防專線可以提供給那些剛產生犯罪動機的出獄受刑人諮商，將有可能阻止其犯罪行為。因此，整體而言，針對已出獄受刑人再次產生犯罪動機犯罪者而言，若是能有適當管道阻止其犯罪行為，則預防犯罪之效果並不會比剛產生犯罪動機者或是確定要著手犯罪者差。

三、綜合觀護人對犯罪預防專線建置相關議題之意向，可以獲致以下研究發現：

(一) 未來政府所設置的犯罪預防專線其最主要功能，除了通報之外，應該要能夠提供當事人諮商、諮詢或協談服務等功能，才能發揮其預防犯罪的效果。(二) 在政府未來設置犯罪預防專線方式方面，以委外建置優於政府自行建置，且若要委外辦理，應委由民間公益團體或是宗教團體辦理較為理想。而若是要由政府自行建置，則以優先由警政單位辦理，社政單位次之，而法務單位最後；但警政單位所占比率與社政單位接近，加上考量專線之功能為提供當事人諮商、諮詢或協談等服務，故應以社政單位優先更為合適。最後，若是政府未來要設立犯罪預防專線且由觀護人來承接此項工作，則有高達 96.75% 的受訪者表示現有人力不足。(三) 若是政府能有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能，則有高達 81.17% 認為沒有必要另外增設專線，但亦有高達 70.13% 的受訪者對政府是否能夠整合現有犯罪預防資源的效能抱持懷疑的態度。亦即：有超過八成的觀護人認為：如果政府能夠有效整合現有資源，便不需要另外增設犯罪預防專線；但另一方面，有高達七成的觀護人對於政府整合現有犯罪預防資源的能力抱持悲觀的態度。

四、從交叉分析可以獲致以下研究結論：(一) 觀護人基本人口變項與其對於犯罪預防專線設置意向的關聯性不大，在婚姻狀況、宗教信仰及最高學歷所主修之學術領域等變項上，皆無顯著差異存在；至於性別與觀護人服務年資則有少數問項有達到統計上的顯著差異。(二) 在性別此一變項上，有四個問項的交叉分析已達到統計上的顯著水準，顯示會因性別之不同而在這些問項的認知上有顯著差異存在。而從其題意進一步分析則可以發現，相較於男性觀護人，女性較不認同犯罪終止之可能性，而且女性對於政府設置犯罪預防專線之支持意願比率亦較低。(三) 在觀護人服務年資此一變項與「如果政府設置犯罪預防專線，將對何種犯罪類型的犯罪嫌疑人較有預防犯罪的效果」、「若能有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能，您認為政府有沒有必要再增設另一犯罪預防專線提供民眾撥打」二個問項的交叉分析達到統計上的顯著水準，顯示會因服務年資之不同而在這些問項的認知上有顯著差異存在。



## 第七章 深度訪談之實施與資料分析

### 第一節 深度訪談之實施過程

#### 一、研究對象之選擇

本研究對象之選擇以立意取樣方式選擇，主要係針對研究主題選定特定條件接受訪談。研究者為達全面性乃將研究對象取樣條件分為專家學者及專線工作者以及受刑人，其詳細基本資料如表 7-1-1 及表 7-1-2。

表 7-1-1 專家學者及專線工作者基本資料

| 類別   | 代號 | 職稱     | 服務年資       |
|------|----|--------|------------|
| 專家   | A1 | 副教授    | 大學任教 20 年  |
|      | A2 | 觀護人    | 觀護人任職 12 年 |
|      | A3 | 教授     | 大學任教 13 年  |
|      | A4 | 副教授    | 大學任教 25 年  |
|      | A5 | 教授     | 大學任教 20 年  |
|      | A6 | 觀護人    | 觀護人任職 23 年 |
| 專線人員 | B1 | 專線督導   | 專線督導 6 年   |
|      | B2 | 專線督導   | 專線主任 3 年半  |
|      | B3 | 專線規劃人員 | 觀護人任職 10 年 |
|      | B4 | 專線人員   | 專線人員 5 年   |

表 7-1-2 受刑人基本資料

| 代號 | 年齡 | 教育程度 | 職業       | 犯罪紀錄        | 入監原因         |
|----|----|------|----------|-------------|--------------|
| C1 | 42 | 大學   | 軍官退伍投資生意 | 初犯          | 業務侵占、詐欺      |
| C2 | 30 | 高中   | 吊車工      | 初犯          | 傷害致死         |
| C3 | 29 | 國中   | 送貨員      | 肇事逃逸罪、恐嚇取財罪 | 竊盜           |
| C4 | 31 | 國中   | 無        | 吸食毒品罪       | 販賣三級毒品       |
| C5 | 50 | 國小   | 服裝師傅     | 吸食毒品罪       | 使用毒品、傷害、寄藏槍枝 |

## 二、訪談大綱

研究者針對專家學者、專線工作者以及受刑人，依不同主旨分別擬定不同的訪談大綱，訪談過程中研究者以既有的大綱，對每一類受訪者問相同的問題，使訪談更有系統，有助於收集開放式的資訊，並易於歸納資料和分析整理，其專家學者、專線工作者以及受刑人訪談大綱如表 7-1-3、表 7-1-4 及表 7-1-5。

7-1-3 學者專家訪談大綱

| 問題分類           | 訪 談 問 題                                                                                                                                                    |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目前犯罪預防策略之認知    | 對於現行政府整體的犯罪預防策略有何看法？<br>政府對潛在犯罪者的防治策略為何？是否需要更積極的防治作為？                                                                                                      |
| 設置犯罪預防專線之需求與看法 | 就您所知國內有關犯罪預防專線有那些？對這些跟犯罪預防有關的專線之看法為何？<br>請問國外是否有設立有關犯罪預防的專線？其專線之設置方式為何？<br>您對於預防犯罪人犯罪之預防專線看法為何？有無設置必要性？理由為何？設與不設之利弊得失為何？<br>您認為犯罪預防專線之角色定位與功能為何？服務項目與內容為何？ |
| 犯罪預防專線設置方式之看法  | 假如政府要設置的話應如何設置？如自行建置或委外，其理由為何？設置時須考量那些因素？如服務時間？地點？對象？範圍？內容？接線席次？人力配置？設備？所需經費？<br>假如政府要設置的話應如何運作？處理流程為何？如何轉介？                                               |
| 犯罪預防專線成效評估之看法  | 如何評估能否達到犯罪預防之設置目的？                                                                                                                                         |
| 犯罪預防專線替代方案之看法  | 假如政府決定不設時怎麼做才能達到相同的犯罪預防效果？                                                                                                                                 |

表 7-1-4 專線人員訪談大綱

| 問題分類           | 訪 談 問 題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 該單位專線之運作狀況     | <p>請問貴單位專線之設置方式為何？</p> <p>請問貴單位專線之服務項目與內容？</p> <p>請問貴單位專線之組織編制為何？如編制內容，組織內部層級編配，工作人數多少？</p> <p>請問貴單位專線之運作方式為何？如如何排班？每人工作時間多長？</p> <p>請問貴單位專線之一年經費預算有多少？花費多少？</p> <p>請問貴單位專線當時建置設置花費用多少？設施有哪些？目前每年設置維護費用需多少？</p> <p>請問貴單位專線接獲民眾查詢或報案如何處理？其流程如何？有否通報或轉介至警察機關或其他機關接手處理？</p> <p>請問貴單位專線成立至今，每年統計資料為何？</p> <p>請問貴單位專線能否有效發揮其功能？請說明之？</p> <p>請問貴單位專線之成效評估，請問有否內部自行評估結果？如何評估？</p> <p>請問民眾對貴單位專線的感受如何？是否有對民眾做過服務滿意度？又如何進行了解？</p> <p>請問打來對象為何？需求為何？</p> <p>請問貴單位專線有否提供來電民眾後續服務(如追蹤結果等)？</p> <p>請問是否同意貴單位專線成為常設之犯罪預防專線？若同意成為常設之犯罪預防專線，是否同意委託外包運作？還是仍維持由警察機關自行運作？</p> <p>請問貴單位專線目前運作上有何困境？應如何解決改進？是否需其他單位配合？</p> <p>請問貴單位專線未來之有何展望？</p> |
| 設置犯罪預防專線之需求與看法 | <p>您對於預防犯罪人犯罪之預防專線看法為何？有無設置必要性？理由為何？設與不設之利弊得失為何？</p> <p>您認為犯罪預防專線之角色定位與功能為何？服務項目與內容為何？</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 犯罪預防專線設置方式之看法  | <p>假如政府要設置的話應如何設置？如自行建置或委外，其理由為何？設置時須考量那些因素？如服務時間？地點？對象？範圍？內容？接線席次？人力配置？設備？所需經費？</p> <p>假如政府要設置的話應如何運作？處理流程為何？如何轉介？</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| 犯罪預防專線成效評估之看法 | 如何評估能否達到犯罪預防之設置目的？         |
| 犯罪預防專線替代方案之看法 | 假如政府決定不設時怎麼做才能達到相同的犯罪預防效果？ |

表 7-1-5 受刑人訪談大綱

| 問題分類           | 訪 談 問 題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 入監原因           | 入監原因                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 犯罪過程           | <p>在剛開始起動(Desire)要犯罪時是否已有犯罪動機？</p> <p>確定要從事犯罪行為時會考量何時進行？何地進行？何人參與？目標物為何？如何逃走？</p> <p>在著手時會考量選擇哪些物品？何時是最合適的下手時刻？那裡是最合適的下手位置？同謀的角色和分工是甚麼？怎樣下手？</p> <p>事後是否有思考怎樣逃走？如何思考？怎樣處理犯罪所得？如何思考？應否拒捕？如何思考？</p>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 設置及使用犯罪預防專線之看法 | <p>在剛開始起動(Desire)要犯罪時若暫時擱置、停止或放棄時會思考什麼？會不會向外求助？如何求助？求助管道為何？倘若有犯罪預防專線的設置是否會使用？會或不會使用的理由為何？如果有這一專線讓您使用會不會幫助您停止犯罪？</p> <p>在確定要從事犯罪行為階段若暫時擱置、停止或放棄時會思考什麼？會不會向外求助？如何求助？求助管道為何？倘若有犯罪預防專線的設置是否會使用？會或不會使用的理由為何？如果有這一專線讓您使用會不會幫助您停止犯罪？</p> <p>在著手時若暫時擱置、停止或放棄時會思考什麼？會不會向外求助？如何求助？求助管道為何？倘若有犯罪預防專線的設置是否會使用？會或不會使用的理由為何？如果有這一專線讓您使用會不會幫助您停止犯罪？</p> <p>在停止(Desistance)階段後是否會再繼續犯罪行為？會不會向外求助？如何求助？求助管道為何？倘若有犯罪預防專線的設置是否會使用？會或不會使用的理由為何？如果有這一專線讓您使用會不會幫助您停止犯罪？</p> |

|  |                                                                                                                                        |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>您認為犯罪預防專線有無必要設置？如果有設置的話那些人會用？那些人不會用？</p> <p>當您出獄後有犯罪動機時會不會向外求助？如何求助？求助管道為何？倘若有犯罪預防專線的設置是否會使用？會或不會使用的理由為何？如果有這一專線讓您使用會不會幫助您停止犯罪？</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 第二節 專家學者及專線工作者資料分析

### 一、目前犯罪預防策略之認知

有關目前犯罪預防策略的認知，訪談的六位專家學者大多將焦點放於「三級預防」的作法與面對此策略所引申的問題，並依據其個別相關經驗，繼而提出其解決方式的建議。

#### （一）目前犯罪預防之策略

##### 1、三級預防模式

目前犯罪預防之策略，有四位專家學者提到政府是依照三級預防的模式來建構犯罪預防策略，首先就是使一般人不要去犯罪的初級預防，還有就是有犯罪邊緣的人不要進一步犯罪，還有就是矯正犯罪者使其出來以後不要再犯。

目前政府都有按照三級預防的架構去做，這是很好的（A1）。

目前政府所做之整體預防為三級預防（A2）。

我想就是可以從三級預防的概念來談（A3）。

從三級預防犯罪的面向來看（A5）。

##### 2、教化、威嚇及情境控制策略

另有提出教化策略、威嚇策略及「機會控制」或「情境控制」策略，以防治潛在犯罪者。特別是現行犯罪學的典範已逐漸轉移至藉由情境的設計來預防犯罪，以減少犯罪的機會。

最傳統的就是教化策略，其次是威嚇策略，另外我認為還可以納入的是近幾年來的「機會控制」、「情境控制」策略，這是我認為可以提出來講的三個策略。這也是政府近幾年來在做的，只是沒有用那麼專業的術語而已（A4）。

所謂的情境控制，首先看到的是犯罪偵查的警察，他們對於情境預防的了解程度有多少，這部分要看他們對於犯罪分析的認識有多深？以及認知到自己有多少資源？哪邊有多的可以補到哪邊比較少的地方？監控的機器只是方式之一，那是否還有其他部分可以加強？這些都是可以去努力的（A4）。

但是從一些相反的角度來看，其實不是每個犯罪類型的潛在犯罪者，都可以透過專線的方式去預防，反而是要透過犯罪偵查的方式去嚇阻。如果案件可以被迅速偵破，有罪必罰，那我想反而更有效（A5）。

#### （二）目前犯罪預防策略之問題

##### 1、疊床架屋、資源分散

目前犯罪預防所遭遇的問題是疊床架屋、資源分散，以至於無法有效統合落實執行。

目前最大的缺點是疊床架屋，公私立相關團體的資源分散的問題（A1）。

幾個犯罪預防或矯正的面向，分屬在內政、法務、教育及衛生體系，當然也有司法部門，那這些體系都想做事，不見得能夠統合，另外就是法令也不一定一致，呈現「多頭馬車」的狀況，整體力量無法發揮（A3）。

其實也可以看到我們的策略是有針對性的，比較沒有整體性的犯罪預防策略，比較像是哪一類犯罪比較嚴重，立刻讓百姓看到我們的作為，例如向毒品宣戰、因應女權的家暴防治等。整體上比較模糊，找不到相關法規，而都是比較細節性的處理。所以我想這也是政府未來在策略上應該可以改進的部分（A4）。

## 2、再犯預防成效不彰

三級預防資源最少，更生保護體系也不足，以至於在再犯預防這部份成效不彰。

目前三級預防的經費最少（A2）。

除了策略以外就是要落實，但是目前的專業人力，以及經費、專款的部份，我想仍然不足，那以犯罪偵查與審判這部份而言，我想目前是比較多的，但犯罪的矯正與社區防衛體系，也就是次級預防部份，仍然不夠。所以我想最前端和最末端的部份要加強（A3）。

三級的部分我是比較悲觀，一方面監所矯治的場所就那麼多人了，管理人員光是維持秩序就勉強了，還要去教育他們的話我想是有點陳義過高。少數的人會因為家庭因素或者社會給予機會而拉回來，但很少看到是因為監獄的教化而回來，所以我是比較悲觀的態度（A5）。

性犯罪看來是很明顯的潛在犯罪，如果是用電子監控的方式，好像也很難去預防（A6）。

## （三）改進策略

### 1、強化統合力量

為有效統合各界力量及強化連結，可從更高層級的政府部門來啟動犯罪預防機制，例如行政院設立「犯罪預防會報」，或者成立跨部會的犯罪預防單位。

那我想如果要發揮統合力量的話，就要在行政院裡面有個「犯罪預防會報」，或者有個跨部會的單位來整合所有力量，這樣才有辦法動起來（A3）。

對於這類已經再犯罪的人，如同我剛剛所講的，如果有社會的支持系統的話，拉回來的機率會比較大，所以如何去結合家庭力量、宗教力量的話會是個不錯的方向（A5）。

## 2、修改政策

依據各專家學者的看法，指出目前的犯罪預防政策仍須調整，強化潛在犯罪人的心裡支持，強化對家庭的支援體系，教育方面須強化人本、道德、生命等教育及國中小老師犯罪預防方面的專業能力，更生保護事業的經營及廣納民間人士加入，以及強化非監禁性處遇措施如緩起訴制度。

大部分犯罪產生的最主要因素還是在「家庭」。政府如果漠視這部份的原因，那犯罪還是會增加（A1）。

我認為可以從國中小的老師開始強化其專業能力，從學校中就觀察出可能的犯罪者，透過保密的輔導矯正程序去把這類人導正過來（A1）。

有意識想犯罪，卻又能打這通電話，表示他能平靜、理性思考，因此最需要的其實是心裡支持，但可以給予心裡支持的人應該是由身邊最近的人來做，效果應該最大（A2）。

每個人都是潛在犯罪者，重要的是如何把這些犯罪的因素做控管與消除。例如台灣的經濟、失業問題，犯罪率也提升了不少。所以要如何去消除這些可能犯罪因素，就包含了環境、經濟、社區等層面去做，以及個人的情緒、家庭等部分去做（A3）。

所以傳統上太強調智育，忽略了人本、道德、生命等教育，這個政策就該檢討，是怎麼去看待人性尊嚴的（A4）？

有需要重新做些檢討，對於這些出獄的人，很重要的是幫助他們回到社區，就能安定百分之八十以上！但這部分是很困難的，首先是政府就要把這個當事業去經營，第二是有沒有辦法找到民間企業願意接受這些人，第三是對這些人的幫助是否有效？有些人拿到更生協助的款項，立刻就拿去買毒品，這些都是問題（A4）。

目前毒品犯沒有看到預期效果，不過一般犯罪的數字是在下降的。緩起訴的數字在增加，但效果並沒有比較不好。總的從數字來看的話，還算 ok（A6）。

## 二、設置犯罪預防專線之需求與看法

### （一）國外設置狀況

#### 1、沒聽說過

有關國外針對犯罪人設置犯罪預防專線的了解，訪談的六位專家學者大多表示「沒聽說過」，因這種專線的想法立意雖甚佳，但實際上效果則有限，特別是像打此電話的人多半就不會去犯罪了。

就我知道我在國外聽都沒聽過（A1）。

並沒有針對犯罪人設置預防的專線（A3）。

對於國外的我就比較沒有認識了（A4）。

這部分我的認識就比較沒那麼多（A5）。

至於給加害人的專線我沒看過（A6）。

#### 2、以檢舉別人為主

國外犯罪預防專線，多以檢舉別人為主，可提供發覺他人有犯罪時，針對有犯罪徵候時可進行通報如 911，類似我國 110 的報案專線。

像國外的專線我知道的多是以別人檢舉為主，其他人認為有犯罪可能時就打去告發，像這類專線例如 crime stopper（A1）。

英國有個英屬哥倫比亞社區安全犯罪預防專線，是針對反暴力的。另外美國加州也有的大學院校有類似法律服務的網站，密西根州也有冰山專線是屬於警察部門管轄的，可能就類似 110 的專線，簡稱 TIP（A2）。

911 是整合性質的專線，整合消防、意外事件的通報與處理專線（A3）。

國外有所謂的街頭看守人 street watcher，由社區志工來監督，有犯罪徵候時就可以通報警方。那我想這個專線也不一定要定位給加害人來打，也可以像上述的專線給社區的人來打，提供一個發現犯罪徵候的管道（A6）。

### （二）設置此專線之看法

針對國內設置犯罪人犯罪預防專線的看，訪談的六位專家學者及四位專線工作者意見相當紛歧，有認為樂觀其成，政府有心要做這個總是一件好事，如 A3、A4、A5。有認為須便民、好記不要太多，否則如果民眾打電話前還需要思考該打哪支電話，那就失去意義了，如 A2、A3、A4。有認為須限制犯罪類型、議題聚焦，不能將所有的犯罪都放進來否則將失焦，如 B1、B4。有認為沒必要，因沒有迫切性、不信任政府、還有其他更重要替代措施，如 A1、A3、A4、B3。

#### 1、樂觀其成

民眾當然是樂見其成（A3）。

政府有心要做這個，我想我是樂見其成的（A4）。

我想對於某些邊緣人，能夠及時地拉他一把，這是有作用的（A5）。

## 2、須便民、好記不要太多

以現在的專線設置來看，防治的專線太多，很容易讓民眾混淆，如果民眾打電話前還需要思考該打哪支電話，那就失去意義了，應該可以改為單一窗口。而且電話要簡單，像反毒專線就太長了記不住（A2）。

但民眾在緊急時是否能記住這個專線電話號碼？如果是設置一個整合性質的專線，反而比較有需要（A3）。

如果真的要有一個專線，那我想首先就是要便民，方便好記，讓民眾清楚這個專線的功能並且知道怎麼去用，才有意義（A4）。

## 3、須限制犯罪類型、議題聚焦

所以我也是建議要有聚焦，不要有太大的議題（B1）。

所以如果要做這個專線的話，不能所有的犯罪都放進來，應該是有限制某些犯罪類型才可以進來（B4）。

## 4、沒必要

我們應該給國中小老師適度訓練，讓他們找出可能犯罪者，可能比起設置專線給可能犯罪者尋求解套，還要來得有效（A1）。

如果是頭痛醫頭，腳痛醫腳的話，我想就沒有必要設置（A3）。

但是問我是否有這個迫切性？我想我是不認為的（A4）。

只是我想先了解，因為你我從小都未曾犯案過，未曾經過刑事司法系統的處遇，我會覺得這個專線沒有必要，因為我第一個想法就是，我如果想犯罪，我就直接去做就好，幹麻還打電話跟別人說？另外我也會想，有這麼好康嗎？我想犯罪的時候打過去，你不會罵我抓我，反而還幫我？也就是不信任這個專線（B3）。

### （三）設置此專線之角色功能與定位

#### 1、具完整求助專線功能

針對國內設置犯罪人犯罪預防專線的看法，訪談的十位專家學者及專線工作者大致上意見相當一致，認為此犯罪預防專線的功能要具有通報、諮詢、諮商、轉介等功能，且轉介後的資源要能協助其解決犯罪背景等問題，因而背後的資源整合相當重要，甚且可發揮全民倡導犯罪預防的功能。

諮商的功能，以及提供資訊，求助社區其他資源的功能，另外就是像張老師那種諮商輔導的功能，法律諮詢的功能，就業資訊的管道，毒癮戒治的管道。所以接線的人員就必須熟知相關的社區資源，並轉介到適當單位（A1）。

接線人員應該要有專業的諮商輔導，後續問題的處置，資源分配的能力，以及如果有糾紛的話後續調解的能力。我想就是後續問題的處置的能力，知道資源在哪裡，這個專線才有存在價值。所以不能只是單純的心裡諮商的人員，要有專案管理的能力，進行後續資源的給予和問題解決以及評估。那這個專線的功能與定位會更廣泛，更實質地去解決犯罪背後的問題（A3）。

第一個是諮詢指導的功能，在民眾有問題的時候指導民眾去找方法解決，第二個是幫民眾解決問題，第三個是資源提供。那專線如果能提供到這個程度，我覺得就很不錯了（A4）。

我想過程之中也可以加入一些諮商輔導的功能，不一定是針對犯罪預防，也可以是工作的介紹或者教育等（A5）。

我覺得諮詢的部分應該還是要有，那如果設立的目的在預防犯罪，那通報的那個部

份也要有。如果是當事人的部份，那也應該要有輔導的功能(B2)。

我認為它的角色定位可能不是在真正的犯罪矯治，或者說是預防了什麼，因為我覺得透過電話線去做可能有點困難。但是如果要設專線的話，我認為它是一個「全民倡導」的部份，就是對於犯罪預防這部份，好像一個全民的運動，一個概念的倡導，讓大家知道犯罪是怎麼形成的(B2)。

那如果你這個專線是要解決背後更廣泛的問題，就業啊家庭啊之類的，那麼資源的整合就更重要(B3)。

犯罪者在實施犯罪之前，如果有個管道可以去喚醒他的道德良知，或者提醒他的法律責任，那麼也許他就不會犯罪，那這個專線的功能就在這邊(B4)。

## 2、通報兩難問題

設置此犯罪預防專線的基本功能仍應具有通報功能，惟一通報馬上牽涉到倫理問題，不通報可能面臨不符合專線的需求，通報後可能造成來電意願下降及後續法律問題，真是一個兩難問題。

對於犯罪預防專線的定位，我想就是通報這部分是否要放進去，是不是要成為主軸？這個牽涉到倫理的問題，可是如果不列入其實也就不符合專線可能的需求，所以是一個兩難，不列入就不符合犯罪防治的需求，列了卻又造成來電意願下降，真的很兩難(B1)。

如果我是計畫要犯罪的人，打這個專線第一個問題應該是：「我會被關多久？」可能都是法律問題(B3)。

### (四) 設置此專線的正面功能

針對國內設置此專線的正面功能，訪談的十位專家學者及專線工作者大致上意見可分為三點：有認為表示政府重視，向民眾宣告政府反犯罪的決心及重視犯罪問題，如 A1、A3、A4。有認為多一求助管道，讓犯罪人有一抒發情緒的管道並表示對其的關懷，如 A2、A4、A6、B4。有認為能降低犯罪，可以去預防某些犯罪的出現，讓案件減少，如 A3、A5、A6、B1。

#### 1、表示政府重視

設的話就可以展現政府打擊犯罪的決心(A1)。

利的話我想就是向民眾宣告政府反犯罪的決心(A3)。

設置的話我想就是代表政府重視這個問題(A4)。

#### 2、多一求助管道

優點是對於有心從善者，可以提高他的自我控制、自我約制能力(A2)。

再來就是抒發情緒的功用，這些大概是有利的部分(A4)。

設的話就是讓犯罪人多一個管道(A6)。

設置的話，其實從加害者的角度去看，他們也是需要被關懷的(B4)。

#### 3、能降低犯罪

也可能降低犯罪率(A3)。

設置的利益的我想就是可以去預防某些犯罪的出現(A5)。

也讓案件減少(A6)。

設立的話我想最大的好處就是降低犯罪(B1)。

### (五) 設置此專線的負面功能

針對國內設置此專線的正面功能，訪談的十位專家學者及專線工作者大致上意見可分為三點：有認為表示浪費資源，如果真的設置的話，量多寡雖很難說，也很難評估優劣，但覺得量不會太多，剛開始可能會很熱門，但久了之後如

果沒辦法有相對應的效果，就可能浪費公帑，如 A1、A4、A5、B2。有認為可能造成行為人的自我標籤化，如 A2、B1、B2。有認為作為日後犯罪人減刑依據因，專線沒辦法幫我解決問題我才犯案，如 A3、B3。

### 1、浪費資源

如果真的設置的話，剛開始可能會很熱門，但久了之後如果沒辦法有相對應的效果，就可能浪費公帑(A1)。

弊的部分我想就是有可能與其他專線等產生疊床架屋的情形，再來就是有可能產生資源浪費，如果這個專線投入了大量人力物力而成效甚微時，政府的這個投資等於是浪費了。當然這很難講，以後的量多寡很難說，也很難評估優劣，但以我的想法，我覺得量不會太多(A4)。

不設的話我想也不會有什麼不好，應該就是成本的浪費而以吧(A5)。

那如果要這個專線去背負犯罪率的下降，那我覺得裡面的工作人員可能會受不了(B2)。

### 2、被標籤化

可能易造成行為人的自我標籤，想撥打的人久而久之就會自我標籤自己是犯罪者(A2)。

像打來的可能就會擔心如果我打了說不定就被抓走了(B1)。

因為想打進來的人，也會擔心「被標籤化」，我會擔心我會被怎麼紀錄？我會被怎麼對待？我想這都是想打進來的人會擔心的，怕被標籤成犯罪人，那這些都可能阻礙他們去打這通電話(B2)。

### 3、作為減刑依據

那其實這個專線反而是法院以後減刑的依據，犯罪人可能就會說，我有打過這個專線了，是專線沒辦法幫我解決問題，我才犯案，所以其情可憫，就會變這樣子。反而凸顯了這個專線的失敗(A3)。

那另外我想如果某個人所有的犯罪因素都想好了而打給這個專線，那是否有什麼減免徒刑的配套(B3)？

## (六) 那些犯罪類型的人較會使用此專線

針對那些犯罪類型的人較會使用此專線，訪談的十位專家學者及專線工作者表示基於理性選擇的財產犯以及情緒一來就直接犯罪的暴力犯罪比較不會打了。會打的如毒品犯及其家屬、家暴、有情緒困擾及經濟因素等，需要支持的力量及提供管道來戒治毒癮或解決其情緒困擾及經濟因素，較會使用此專線。但亦有表示被害恐懼感高的人，亦會使用此專線可能性很高。

### 1、毒品犯及其家屬

犯罪區分為財產、暴力與煙毒犯罪等。像專線對於財產性犯罪可能比較難預防，那對重大暴力犯罪可能比較有幫助，對於有想要戒除毒癮的人也是比較有幫助(A1)。

坦白說，應該都是吸毒者的家屬(A2)。

犯罪者本身的話我想毒品犯是最高的，因為他本身並沒有所謂的犯罪感(A4)。

毒品、家暴等犯罪，我想是有用的(A5)。

像毒品犯會打(A6)。

再犯率比較高的，像是毒品犯罪，需要的是支持的力量，需要的是提供管道來戒治毒癮。那竊盜的應該就不太可能會打，那些都是個案情況(B2)。

### 2、家暴

那像家暴來講，是衝動下所犯的，有個管道也許就會去利用，但如果是以經預謀好的犯罪，那就不會去使用專線(A5)。

通常會打來的，都已經有過家暴施暴經驗了，已經不是第一次了(B2)。

再犯率比較高的，像是家暴的。那家暴也是可以從加害者的角度去看(B4)。

### 3、有情緒困擾及經濟因素

犯罪預防專線應該先去處理個人的心裡情緒、經濟等問題，如果是已經快要犯罪的人，我想是不會去打這個電話的，例如基於義憤而殺人，我想就不會打這個專線(A3)。

欠缺社福資源的，例如因經濟因素的財產犯罪，就比較會打。那我覺得暴力犯罪就比較不會打，情緒一來，就直接犯罪了，也就不會打了(B3)。

### 4、被害恐懼感高的人

第一個我想是被害人，被害恐懼感高的，會想「我家哪裡不安全？」的人是最高的(A4)。

## 三、犯罪預防專線設置方式之看法

### (一) 如何設置

有關針對政府若要設置犯罪預防專線應該委外或者自行建置的看法各半，主張自行建置者認為畢竟處理加害者是比較敏感的議題，應該由政府來做較妥當。另外主張委外者認為不管是成本或教育訓練均較經濟方便，且打進來的人戒心也會較小，事實上現行許多民間專業團體均有能力處理此委外事項，政府只需要監督。再者委由實務單位較學術單位為佳，因實務單位較符合實際需求。

#### 1、自行設置

我認為還是要由警察的 110 專線去做，如果是法務部的話，不一定要由他們去執行，我不贊成，我覺得他們沒那麼多的人力，像法務部的觀護人就沒有符合當初設置的功能，變成檢察官宣導的工具。如果是委外的話，台灣雖小，但仍有地域性的差異，如果打進來的某個案件，你不了解當地的社區特性和資源，那怎麼做後續處置？不如交給各地 110 專線去處理會比較好(A1)。

如果是自行建置的話，應該要以各地方政府設立中心的模式(A2)。

我想除了是設備委外的話，其他還是要給政府自己來做(A4)。

如果政府的人力足夠，則可自行建置，但如果性質是需要其他專業的話，也可以考慮其他單位，最主要還是要看專業人員的人數以及能力去評估(B1)。

我覺得喔…，應該要由法務部自己設置啦，但其實應該說不管是自己設置或者委外，法務部應該要對這個專線訂出規格，那可以透過一些專家的諮詢，去設計出這個專線的規格(B2)。

我覺得應該要自行建置，委外的話，因為是處理加害者，這是比較敏感的議題，應該給政府去做。如果說要委外，那應該要有類似觀護人的訓練才對，而 113 專線雖然是委外，其實也遇到了問題。就人力許可方面還是以自行建置比較妥當 (B4)。

#### 2、委外辦理

委外的話，則由大專院校去做會比較合適，因為學校裡面有適合的科系跟人才，在專業性上會比較足夠，但是要考慮配套措施，例如法政跟警察的配合(A2)。

如果是公部門自行辦理，那就是由公務人員或者有同等權力的人員來做，那可能會耗去許多人事費用。那像現在委外的話許多民間專業團體其實有能力，政府只需要監督。而學術單位比較弱勢，理論和理想性的東西太多，可能無法跟實質需求結合(A3)。

那像 113 交給世界展望會去做，由家防會監督的模式，則也是可以考慮的，也就是監督的部分由政府來做(A4)。

我想是民間的力量比較強，可以借助民間來做，首要考量就是成本問題，給民間做比較省成本(A5)。

比較建議委外，我想不管是成本比較經濟或者教育訓練比較方便，都是以委外比較妥當(B3)。

不過，委外也是有個好處，就是打進來的戒心會比較小一點(B4)。

## (二) 考量因素

### 1、時間與地點

針對政府若要設置犯罪預防專線有關時間與地點的考量因素，訪談的十位專家學者及專線工作者大致上對時間與地點的看法相當一致，認為應提供全天候 24 小時的服務，設置地點則非常彈性只要具隱密性即可。

既然要設還是要全天候，但不同類型犯罪有不同的熱點，所以還是要評估一下。像許多財產型犯罪就不太可能會去尋求援助，實施前通常已經經過縝密思考了，從事犯罪的時間多半也和一般人一樣。暴力或成癮性犯罪就可能是夜晚比較多，暴力犯罪又有季節性之分(A1)。

時間上應該要 24 小時為宜，因為犯罪的發生是沒有時間限制的。地區的話就不用限制，放在哪個單位都可以(A2)。

時間就是二十四小時全天候(A3)。

時間一定要二十四小時，民眾隨時都有可能遇到問題，就有必要提供全天候的服務時間(A4)。

整體上而言還是二十四小時沒錯。設置地點方面我覺得彈性很大(A5)。  
那服務時間應該要全天候(A6)。

犯罪專線的定位如果是通報為主軸，那就有必要 24 小時，如果不是的話就沒有必要。地點可以設立在政府單位內部，像我們這個專線對外是保密的，並不透漏設置地點(B1)。

服務的時間我覺得不用 24 小時，通報可能需要 24 小時啦，但諮商輔導可能不用。地點我覺得可能需要比較隱密的地點(B2)。

我想現在民眾都期待政府越有作為越好，那當然是希望服務時間像便利商店一樣二十四小時啦(B3)。

服務時間還是以二十四小時連續不停比較妥適(B4)。

### 2、對象與範圍

針對政府若要設置犯罪預防專線有關對象與範圍的考量因素，訪談的十位專家學者及專線工作者大致上分為兩種看法，其一為對象不能設限且範圍須及於全省，如 A3、A4、A5、B1；另則主張以有犯罪意圖的人為主惟可擴大將家屬納入，如 A2、B2、B3、B4。

重點是電話服務對象的部分，除了有犯罪意圖的人之外，應該也將家屬納進來(A2)。

對象不能設限，給全民使用。人員的專業能力要很強調，不能只懂諮商輔導，還要懂法律、犯罪學等其他相關能力，我想犯罪防治系的學生是最適合的，要有個整合的學問(A3)。

對象不能去限定是誰打來，一定是所有的人都可以打進來(A4)。  
我想範圍是沒有限制的(A5)。

服務對象也不可能設限，你只有設定目標的能力，沒辦法設定誰來打這個電話(A6)。  
範圍是全省性的(B1)。

如果專線設置的目的在預防犯罪，那對象就要以那些犯罪者為主。那範圍是全省對呀(B2)。

服務對象我想應該是以真正有犯罪傾向的人，一般老百姓我想不太會打(B3)。  
對象的部分我想就是剛剛提到的，該放在哪些犯罪類型上面的問題，看哪些犯罪可以做輔導之類的，不應該是所有犯罪都可以打進來(B4)。

### 3、服務方式與名稱

服務方式除可透過電話外，A3 亦建議可以用網路服務或網路監看的方式去做；至於名稱則以簡化的數字代號就好，但仍須有表明犯罪預防專線的副標題為宜。

我想可以像 110 一樣只是一個代號就好，是個很簡化的數字，讓民眾比較能夠記住與使用(A3)。

那內容部分其實不一定要是透過電話，現在青少年使用網路十分普及，所以也可以用網路服務或網路監看的方式去做(A5)。

我想名稱就用犯罪預防專線就可以了(A5)。

那就算只是給它個數字，例如 113 的專線，我想也是有個副標題，所以怎樣都有個服務內涵在內(B3)。

### 4、席次、人力、設備與經費

對於接線的席次、人力之配置，應視服務量而定，可從目前已有的犯罪人數及預測可能的初犯數去推估，如此才能知道需要多少經費。至於人力配置上以正職人員為主配合志工的協助，設備則含硬體和軟體兩部份，硬體如場地、電腦電話設備等，軟體就是接線的系統部分。

另外接線生的席次，可以參考各縣市政府的可能的犯罪量去計算(A2)。

設備最好要有自動錄音，追蹤發話等設備，以及與其他單位聯結的設備，例如警政部門。以專線的軟硬體來看，第一年可能需要比較高的，大概要好幾百萬元，之後就是人事費用等開銷，會比較低一些(A3)。

人力的話我想可以結合志工，那設備部分就是可以結合網路(A5)。

主要是看話量，像我們是定位為諮詢協談，一通深談約 40 分鐘，一般諮詢則是 20 分鐘，那席次就必須要先評估話量才能決定。人力配置上以正職人員為主，配合志工的協助。設備的話當然是硬體和軟體的部份，硬體當然就是場地、電腦電話設備等，軟體部分就是接線的系統部分(B1)。

對於接線的席次、人力配置之類，那我覺得要看服務量(B2)。

我想這跟對象很有關係，要先確認了對象，之後才知道設備、席次等的需求量。也就是知道了對象，從全國人口裡去預估，從目前已有的犯罪人資料去評估，以及預測可能的初犯數目，我想才能知道需要多少經費等(B4)。

### (三) 如何運作

#### 1、運作模式

運作模式以中央統一集中接線模式，再轉介至各地方後續處理為宜，目前戒成專線的模式，將專線分別置於各縣市，有點浪費人力及財力且造成業務量不均之不公平現象。

中央是接線的，那地方是後續處理的單位，也就是有個統合的功能(A3)。

我不贊成戒成專線的模式，既然是專線一個地方就可以，何必拆成二十幾個縣市的單位？只要一個地方，系統上可以做得分案到全國，又節省人力財力物力，何樂不為(A4)？

就是要像集中式的模式，效果不會比較差，又更省人力財力。像戒成專線一個接線的人員，一個月三萬來講，一個縣市就四個，有二十幾個縣市中心…，而且大縣市業務量必定比較大，這些都是不公平的(A4)。

我想還是以聯合接線中心為運作方式，甚至可以開發統計報表的軟體以方便統計數據(B3)。

## 2、主軸單位

主軸單位雖有少數專定建議置於警政單位如 A1 及 A4，惟表示意見者仍以主張以社政為主軸較宜，因打進來便表明自己有犯罪意圖，那與警察的角色定位有所衝突。

不如交給各地 110 專線去處理會比較好(A1)。

以社政為主軸，為 line 1，警察法政為 line 2。需要警察立即到場處理時，最好電話功能要能偵測發話來源(A2)。

我想不只是現在 110 的功能，不可以放在警察單位裡面，警察是犯罪偵查的功能，那這個專線的功能與定位會更廣泛，更實質地去解決犯罪背後的問題(A3)。

我覺得也可以放在警政體系，因為一般而言我想還是以警察為處理犯罪的首選。教育體系就比較不是傳統觀念上處理這個區塊的單位，那社政部分我想是根被害者比較有相關(A4)。

那麼 110 的專線我想恐怕不適合長時間占線來給與諮商輔導，110 還是強調快速處理。那設置的單位絕對不能在警政，因為打進來的就是要陳述自己可能要犯罪，那與警察的角色就完全衝突。應該還是要放在社福單位，甚至法務部自己本身也可以，或者就交給民間團體去做，都會比較妥當 (A5)。

如果是掛著「犯罪預防」的名稱，我想法務部就跑不掉。如果是設在警政單位，我相信沒有人會打(B3)！

我想應該還是由社政體系社福體系來做，會比較好。因為警政與法務體系的話，犯罪者可能會比較反感(B4)。

## 3、建立一套接線處理流程

必須建立一套接線處理流程，一開始就要去評估來電的需求是什麼，我們能提供什麼樣的服務，什麼樣的案件需要繼續追蹤等。另外亦須建置後續的法律諮詢流程、危機處理流程、轉介處理流程等細部流程。

我覺得就是要集中在一個中心統一接線，再來建立起受案、通報轉介等流程，第三是比較困難的，也就是後續處理的流程，以及相互配合的單位，要納入同一個體系之下。也就是要有辦法解決來電者的問題，那這些專線人員的知識技能也就很重要，他不是自己一定能解決所有問題，但他一定要有辦法提供資源，知道資源在哪裡，這時後就是協助有需要的人得到相關資源(A4)。

我想第一個就是要積極在線上就馬上進行輔導的功能，然後後續有需要的就要有轉介的功能，但第一個還是要線上馬上處理，因為機會可能稍縱即逝(A5)。

我想可以學習台北的 1999 專線，在來電的時後就先做案件的分類與轉介，再做後續處理(A6)。

運作流程一開始就要去評估來電的需求是什麼，我們能提供什麼樣的服務，什麼樣的案件需要繼續追蹤等。另外後續的法律諮詢流程、危機處理流程、轉介處理流程等細部流程都需要建置(B1)。

那也是一個電話中心吧，那一定要先評估，先清楚來電者的身分，然後一定有來電的需求，有主要陳述的問題。然後要評估我這個專線所能提供的功能是什麼，針對它的需求去做一些診斷評估，然後給他一些後面的處理的方法，然後再評估我這通電話怎樣結束，然後做一些紀錄。如果是 call out 的部份的話，我就要評估我要怎麼去把犯罪者的資料做一些篩選，哪一些可能是高再犯率的，那我要怎樣去追蹤這些人，那我要追蹤多久，之後我可能要做一些評估，如果評估之後有再犯的危險，那我要怎樣通知一些相關的單位去做一些預防。因為不可能都是在線上處理完所有事情嘛，那我可能要連結到的相關單位會有哪些，那我可能需要跟這些單位做一些共識跟協議，我在工作流程上怎樣把這些單位設計進來，整個角色怎樣做分工(B2)。

這個專線的一個特色還是在於處理加害人，那他們也是司法系統所要訴追處罰的對象，所以這類人在使用專線時一定會有所疑慮。所以處理的流程應該是要有關社會援助的部分，而且不要轉介到警察機關這部分，比較妥當(B4)。

#### 四、犯罪預防專線成效評估之看法

有關針對設置犯罪預防專線的成效評估看法，訪談的十位專家學者及專線工作者大多表示「很難評估」。因為既言預防，則表示犯罪早已消弭於無形，才算是預防成功，但相對地也無法評估，而若犯罪仍然出現，則表示專線的功能失敗。至於成本方面還好計算如投入多少設置費、辦公費、維護費及人事費用，但效益方面確實很難評估。當然，政府可以宣傳把它當作「反犯罪」的功效，就有其公開的意義，但犯罪率的下降是很多複雜因素的影響所造成，是否可以因為這個專線的設置之後就認為所有犯罪率下降都跟專線有關？況且犯罪被防止了就看不到犯罪，你又如何能去評估是因為打了專線的緣故？若真要評估，可從量的評估質的評估兩方面來思考，量的評估可統計接線的數量及犯罪率的變化，惟會面臨有無效電話的問題，以及無法以犯罪率變化的高低直接與專線的功能相連結且須長期追蹤。質的評估可調查主觀感受及發覺成功案例的狀況及宣導，惟會面臨有多少人知道這個專線且如何調查等問題。

##### (一) 效益很難評估

那評估機制也是很困難，例如以設立的點來看，從那個點之後如果犯罪率有下降，那也許就是這個專線的功勞，但實際上犯罪預防本來就最難評估，所以怎麼去建立這個機制就是一個問題(A1)。

我想很難評估，犯罪率的下降是很多複雜因素的影響所造成，是否可以因為這個專線的設置之後就認為所有犯罪率下降都跟專線有關？我想是很困難的。

如果說要評估這個專線的話，一開始就先評估設置這個專线的成本有多少？人事費用與辦公室設置費用等？那之後會有多少人打進來(A3)？

第一個想到的字就是「難」！首先就是很難從量化的數字去評估成效，再來以現在政府急切想看到結果的特色，想要做到真正的成效評估也是很困難的(A4)。

我想這就是犯罪預防的困難之處，究竟有多少是因為犯罪預防專線的功能而預防了犯罪，這是很難評估的(A5)。

不過成本部分其實可以透過委外的方式去降低成本，難的還是在於效益部分，犯罪被防止了就看不到犯罪，你又如何能去評估是因為打了專線的緣故(A5)？

我想難度很高。成本投入就有產出，這才有辦法評估。你只能估算那個數值，但沒辦法將之全部歸因在你這個專線上面(A6)。

我覺得這個很難(B1)。

但是這個成效要怎樣去評估，我是覺得很難啦(B2)。

我覺得很難耶，你要評估一個未曾發生的事情…。我想這些打電話的人是否真的願意告訴你，他是因為這個專線而沒有犯罪？對照組又怎麼去找？我想真的不容易(B3)。

##### (二) 量的評估

###### 1、接線的數量

前階段可以接話的數量(有效的接話數量)來評估(A2)。

從通話量來評估的話，我想也有無效電話的問題，像現在 113 也有這樣的困擾，所以是否適合做為評估績效的指標我想也是有疑問(A3)。

那評估的指標很重要，第一個客觀的量在哪裡？像是犯罪數字的高低，再來是電話處理的量，這些都是量方面的評估指標(A4)。

不過我想可以從「接線的數量」來看效果，以及從來電者的年齡層等資料去統計專線的功能是否發揮。雖然也可以從來電數量來看，不過真正的效益仍然很難評估(A5)。

可能可以參考我們男關專線所做的質跟量的評估，也就是結案數量以及來電量等(B1)。

## 2、犯罪率的變化

可以從客觀的犯罪數據(A1)。

可以設置的前後階段的犯罪率去比較(A2)。

至於犯罪率的下降與專線的關係，我想要長期觀察，十年二十年來看才比較有意義(A3)。  
那評估的指標很重要，第一個客觀的量在哪裡？像是犯罪數字的高低，再來是電話處理的量，這些都是量方面的評估指標(A4)。

再犯率的高低(B4)。

### (三) 質的評估

#### 1、主觀感受

主觀的民眾對於犯罪的恐懼感來看(A1)。

第二個就是主觀感受，有多少人知道這個專線？那他是否願意來用？使用的滿意度高不高？是否有感受到安全？居民是否更具社區意識？是否更能整合社區資源？如果因為這個專線的設置而讓資源使用運做得更良好，那這個專線就有設置的意義。我想這些都是評估項目(A4)。

#### 2、成功案例的發覺

比較有效果的我想是要看有沒有實際案例願意現身說法，說當初原本要去偷去搶了，卻因為打了這通電話而沒這麼做，我想這是比較可行的(A3)。

我想就是宣導，有幾個成功案例，就趕快去宣導，讓潛在犯罪者也知道這個管道(A6)。  
可能可以參考我們男關專線所做的質跟量的評估，也就是結案數量以及來電量等(B1)。  
經過專線服務的，整個犯罪發生數字是否有下降。不過這個評估不可能是短期的，一定要長期追蹤，才比較能了解整體面向(B4)。

## 五、犯罪預防專線替代方案之看法

有關針對假如政府決定不設置這個專線時怎麼做才能達到相同的犯罪預防效果？訪談的十位專家學者及專線工作者大多表示「強化現有機制」，特別是應該努力於一級犯罪預防，透過小時候的社會法紀教育去做，才可以達到效果。再者，更生保護的機制是最需要強化的，應給予更多的資源從事教化改善工作。另有學者 A3 及 A4 表示可強化各部門之間協調聯繫的功能，將既有的專線統合起來，給予他們資訊與資源，讓這些專線裡面的人員也懂得犯罪預防，協助處理有犯罪徵候的犯罪人，成為法務部的盟友，協助通報可能的犯罪問題。

### (一) 強化現有機制

從政府目前既有的三級預防工作來看，如果能確實落實的話，我想就足夠去預防犯罪，重點仍在於不要疊床架屋，不要又多設立專線，仍然要在既有的狀態下去交給警察做(A1)。

不設的話，應該努力於一級犯罪預防，才可以達到效果。一級的預防是廣眾的，多做一級的預防就能強化大眾的觀念，也就能夠影響二級預防的效果。但犯罪是難免的，各種因素造成犯罪不可避免，每個人都有可能犯罪，那麼多做一級預防，也就能夠降低人民採取犯罪行為的意願(A2)。

所以現有的各種機能可以強化的話，那麼這個專線就不需要設立了。以我的想法，更生保護的機制是最需要強化的，以及青少年的保護管束這部分，家庭、經濟就業、就學的問題去解決，是最好的(A3)。

強化現有的機制，廣納民間的各種資源，讓老百姓一起加入犯罪防治工作，這部分政府要告訴老百姓該做什麼，這就是犯罪預防宣導該做的事，例如改善社區比較可能犯罪之處，就算只是一點點的小事，只要有幫助，就會有效果(A4)。

還是要從教育去做，慢慢地潛移默化，比舉辦大型犯罪預防宣導都還要有效(A5)。

強化既有的機制，哪個單位處理加害人？就給那個單位更多的資源(A6)。

我想到的是初次犯罪預防這部份是要透過小時候的社會法紀教育去做，那再犯預防的部份就是去預防已經有犯罪的人如何不再犯？這也是要透過再教化的機構去做。或是開設一些課程，像違反兒少性交易條例的犯人必須要上一些課程，我覺得就可以預防這類人再犯(B1)。

我覺得最好的社會福利政策，就是最好的刑事政策，你把資源投入社會福利，投入犯罪預防宣導，投入更生保護，我想都比設一個專線來處理要更強一點(B3)。

我想就是要從犯罪人的假釋這部分去做，給予確實的更生輔導，這方面就是要靠觀護人，但是目前的觀護人太少了，這部分都是個問題(B4)。

## (二) 強化各部門協調聯繫

把現在既有的專線統合起來，給予他們資訊與資源，讓這些專線裡面的人員也懂得犯罪預防，告訴他們怎樣的徵候如果沒有處置，後面就會衍生犯罪問題，讓這些人成為法務部的盟友，協助通報可能的犯罪問題(A3)。

強化各部門之間協調聯繫的功能。這幾年政府部門算進步很多，之前真是各自為政慘不忍睹(A4)。

# 第三節 受刑人資料分析

## 一、設置犯罪預防專線之看法

### (一) 設置必要性

針對有無設置犯罪人犯罪預防專線的必要性，訪談的五位受刑人，有二人明確表明當然要呀，如此可提供那些猶豫不決想要犯罪的人一種諮詢管道，縱使不見得有許多人會去打，但能救一人是一人，如 C1、C2。另外三位沒有表示意見的受刑人，仍有一位表明戒成專線的設置可提供諮詢管道，仍有必要。

當然，我是覺得能救一人是一人(C1)。

要呀！可以諮詢，對那種猶豫不決、想要犯罪的人就可以問(C2)。

因為現在愛滋病很多，會怕，應該(C5)。

### (二) 設置方式

有關針對政府若要設置犯罪預防專線應該委外或者自行建置的看法各半，主張應由政府自行建置較為妥當，因為政府自行辦理比較有影響力，如 C3、C4、C5。另外主張委外者認為委外較有充足人力，較能確保服務品質，且較能保密身分，較易獲得受刑人的信任感也較願意接受輔導，如 C1、C2。

政府自己設就好(C3)。

政府自己設置，然後打去最好可以不會被送去勒戒(C4)。

政府自己主辦，比較有影響力(C5)。

應該不要設立在法務部，委外可能比較好，不然怕會打去就可能有入獄的危機。這樣人員才會有服務的精神，也才会有充足的人力，這樣才能確保他們的服務態度跟品質。還有要保密他的身分，這樣才會產生信任感，也願意接受輔導(C1)。

委外吧！然後政府就監督，那個服務人員態度很重要，因為可能久了會覺得很煩(C2)。

### (三) 設置功能

針對國內設置犯罪人犯罪預防專線的看法，訪談的五位受刑人大致上意見相當一致，認為此犯罪預防專線要具有能幫忙其解決問題癥結的功能，才可能有效，否則如只是情緒紓解那沒什麼用的。

專線可以結盟其他不同的輔導，可以提供管道讓對方得到轉介的功能 (C1)。

溝通、緩和心情，可能就分析，然後勸導說不要犯罪(C2)。

嗯，工作吧！就可以解決我錢的問題，不然也沒什麼幫助(C3)。

要針對問題癥結吧！才可能有效(C5)。

嗯，我是覺得沒多大作用，它能給我什麼，如果說只是情緒紓解那沒什麼用(C4)。

## 二、使用犯罪預防專線之看法

### (一) 使用情形

針對使用犯罪人犯罪預防專線的看法，訪談的五位受刑人中，除了 C5 表示如果不想再犯應該會打外，其餘四位看法大致上意見相當一致，大致上表示不太可能會打，因可能沒有幫助或怕被抓，惟事後若求助無門可能會打。

那依我個人的感覺，我覺得這支專線，通常一般人害怕說講出來之後，會要去坐牢，所以應該都不太可能會打，不過如果說事後求助無門，那有可能就會打(C1)。

臨時起意要打人，應該不太可能吧！事情發生後，可能吧(C2)！

不會，因為沒有幫助，除非他會給我錢。頂多試一次啦！沒幫助就不會打了。事後，看情形，會試看看啦(C3)！

應該不會，怕被抓，會覺得打去那他會不會跟警察講，因為怕又被抓去關。出獄後也不會吧！因為覺得沒有用(C4)。

如果不想再犯，應該會打(C5)。

### (二) 那些犯罪類型的人較會使用此專線

針對那些犯罪類型的人較會使用此專線，訪談的五位受刑人大致上表示，竊盜、詐欺經濟犯罪以及情緒一來就直接犯罪的暴力犯罪比較不會打了，會打的如初犯、家暴，至於毒品犯則看法較紛歧。

我想初犯應該會打。那像毒品或是竊盜犯就不會打，經濟犯罪可能是事後打吧！暴力犯罪的话，可能說為了抒解他的情緒可能會打，但是如果說是本能反映的话，應該就沒時間會去打，但是家暴犯罪的累犯可能會打(C1)。

吸毒的如果想要改掉就會打吧！那想竊盜犯他是因為缺錢，所以應該不一定會打。初犯的應該也會打，那些還沒決定要不要犯罪的，應該也會打(C2)。

嗯，初犯吧！毒品犯可能會打，竊盜不會打，因為犯案很快，銷贓也很快。傷害應該也不會打，因為不能出氣。暴力犯罪應該不會打(C3)。

對家暴吧！那我覺得竊盜、毒品，就沒用，不會打，那個暴力犯也不會打，因為來不及打(C4)。

竊盜、毒品應該不會打，詐欺經濟犯罪那都很聰明，不可能會打，家暴可能會打，暴力犯罪不會打(C5)。

### (三) 效能部分

有關針對犯罪預防專線的效能看法，訪談的五位受刑人看法相當不一致。C3 表示沒有接觸過不知道，C5 表示跟個人意志力有關，C4 表示打了有用便會廣泛傳播至他人而使此專線發揮效能，同樣地 C1 表示若可持續輔導應可減低犯罪機率，可見此專線的效能取決於其功能能否有效發揮。

應該是可以減低犯罪的機率吧！但那要可以保密地輔導以及提供更生，而且後續可能要定期輔導，不是只有一次就好(C1)。

當有猶豫的話，就會試試看，就可去了解想要犯罪的人的心情，然後幫他解決問題(C2)。

沒有接觸過，不知道(C3)。

嗯，如果身邊有人打過，說有用，可能就會打。就譬如有想吸毒的之前有打過有用，跟其他人說，那可能大家就會試(C4)。

跟個人有關，就個人意志力(C5)。

## 第四節 小結

針對專家及專線的工作人員的訪談資料得知，目前政府的犯罪預防策略乃以三級預防的模式為主，惟此預防模式遭遇疊床架屋、資源分散的問題，以至於再犯預防成效不彰，因而強化統合力量及修改政策如強化人本教育、潛在犯罪人的心裡支持及更生保護便相當重要。另國外較無針對犯罪人設置犯罪預防專線，反而是以檢舉別人為主。至於對於政府有無必要針對犯罪人設置犯罪預防專線，看法較紛歧，有表示樂觀其成，此可表現政府對犯罪預防的重視、讓犯罪者有多一求助管道及可能降低犯罪。有認為沒必要，因沒有迫切性、不信任政府、還有其他更重要替代措施，且會產生浪費資源、造成行為人的自我標籤化及作為日後犯罪人減刑藉口等負面功能。再者，犯罪預防專線的功能要具有通報、諮詢、諮商、轉介等功能，且轉介後的資源要能協助其解決犯罪背後的問題。此外，會使用此專線的犯罪人，以毒品犯及其家屬、家暴、有情緒困擾及經濟因素等較有可能，對於理性選擇的財產犯以及突發情緒性的暴力犯比較不會打。

倘若政府要設置犯罪預防專線，應委外或者自行建置，專家及專線的工作人員對其看法不一，半數主張自行建置者認為畢竟處理加害者是比較敏感的議題，應該由政府來做較妥當，半數主張委外者認為較符合成本效益、犯罪人較會使用及可引入民間專業團體的協調，政府只需要監督即可。至於其考量因素方面，時間應提供全天候 24 小時的服務，地點只要具隱密性即可；對象及範圍看法不一，有認為不能設限且範圍須及於全省，另主張以有犯罪意圖的人為主惟可擴大將家屬納入；席次、人力、設備與經費，應視服務量而定，可從已有犯罪人數及預測可能的初犯數去推估；運作模式以中央統一集中接線模式，再轉介至各地方後續處理為宜，且須建立一套明確接線處理流程；主軸單位仍以社政為宜，如此較不會引起犯罪人戒心。此外，對於設置犯罪預防專線的成效評估大多表示「很難評估」，若真要評估，可從量的評估統計接線的數量及犯罪率的變化，以及質的評估調查主觀感受及發覺成功案例的狀況來著手。再者，針對犯罪預防專線替代方案的看法，大多表示強化現有機制及各部門之間協調聯繫，特別是應該努力於一級犯罪預防及更生保護，如此縱使不設置這個專線也能達到相同的犯罪預防效果。

針對受刑人的訪談資料得知，受刑人大致還是肯定有設置的必要性，如此可提供那些猶豫不決想要犯罪的人一種諮詢管道，但是訪談至其可能使用情形，

大致上表示不太可能會打，因認為可能沒有幫助或怕被抓，惟事後若求助無門才可能會打，因而其功能須能幫忙其解決背後的問題癥結，才可能有效，否則如只是情緒紓解那沒什麼用的。此外，會使用此專線的犯罪人，以初犯、家暴較有可能會使用，竊盜、詐欺經濟犯罪以及情緒一來就直接犯罪的暴力犯罪比較不會打了，對於毒品犯看法則較紛歧。

倘若政府決定要設置犯罪預防專線，應委外或者自行建置，受刑人對其看法不一，有主張應由政府自行建置較為妥當，因為政府自行辦理比較有影響力，有主張委外者較妥，因為委外較有充足人力，較能確保服務品質，且較能保密身分，較易獲得受刑人的信任感也較願意接受輔導。至於對於犯罪預防專線能否發揮效能，看法相當不一致，取決於其功能能否有效發揮。

## 第八章 結論與建議

在從事本研究期間，我們不斷詢問自己：在國外是否有此針對覺察自身已有犯罪傾向或犯罪動機者設置專線之情形為何？國內受刑人、觀護人、犯罪預防領域之學者專家及一般社會大眾對設置此一犯罪預防專線電話其需求與看法為何？倘若須設置此一犯罪預防專線，其設置之方式、運作方式、所需經費與人力評估等各該為何？再者，國家如推動設置此一專線電話，其對犯罪預防可達到之實際成本效益為何？是否符合政府經費的支出與民眾的期待？這些都是我們在從事本研究的過程中希望獲得解答的問題。

因此，在本研究在結論中，針對文獻探討及量化與質化分析結果，說明主要研究發現，最後則根據此研究發現，具體提出未來政府在規劃犯罪預防工作時，是否有需設立此一犯罪預防專線之建議，以妥善利用國家每項經費在犯罪預防工作上。

### 第一節 研究發現

#### 一、國外設置犯罪預防專線狀況之發現

在國外，「專線」及「熱線」的設立則是因應通報的需要，以 24 小時及全年無休且設有專人接聽服務模式，是國外最普遍及常見的運作方式。「通報熱線」(Hotline)單指熱線的通報服務，以提供報案、危機介入和緊急轉介，而不提供任何服務轉介或諮詢等服務，如美國 911 專線、倫敦大都會 999 專線、南非開普敦市 107 專線等。相對於「通報熱線」則有「求助專線」(Helpline)，而「求助專線」則是包涵通報、諮詢、線上諮商、醫療心理諮詢諮商、及庇護轉介等服務，其顯然範圍較廣，如英國的兒童保護專線和家庭暴力求助專線、美國國家家庭暴力熱線及加州「青少年熱線」等。從國外案例看來，在專線的設置上，多以不同個案類型而設「單一專線」；或是因著服務項目不同而設置「不同的專線服務」。職司專線服務的機構可以是公部門，亦可為私部門；所提供的服務較多元，除通報外，尚有提供諮商、危機處遇、線上轉介及資料提供服務等等；亦因應多元族群的需求，除提供多國語言服務，也納入身心障礙人士的特殊需求考量。另外對其成效評估方式，以美國伊利諾州性侵害專線為例，評估三大服務有緊急專線、倡導及諮商服務；其中緊急專線及宣導服務的面向包含資訊提供、情緒支持、宣導以及協助決策。再者，服務使用經驗之評估分為傾聽技巧、接聽電話者之敏感度、需求滿意度、談話步調、提供之建議、結束談話的技巧等。

至於提供給欲犯罪者之諮詢服務的「犯罪預防專線」，就本研究目前所搜集及訪談的資料，並未發現有所謂「犯罪預防專線」，此構想在國際上實屬首創。由於國外並無此類專線可尋，因此對於設置方式、運作方式、人力與經費需求以及有無達到預防犯罪之目的，本研究亦無法提供相關資訊與資料可以參考，但對於各國所設置的「求助專線」，可分享一些心得如下。

國外最普遍及常見的運作方式，則是針對不同族群而設立「單一專線」之「求助專線」。從國外經驗看來，其成功運作模式，皆是以不同族群加以分類，取得受服務者之認同，並進行專業諮詢服務，來解決問題。再者，此專線須具有結合社會資源之必要性，而能結合社會各項資源，例如社會服務團體、宗教機構、

慈善團體、戒毒中心、中途之家、工作轉介等。另外，求助者願意撥打專線，隱密性也是成功要件之一，如何提供一安全及可信賴的隱密專線，傾聽、並了解認同求助者的處境，是專線存在持續營運的重要要件，如美國加州青少年熱線(每一年約有 9,000 位青少年使用)，利用傾聽、認同、了解等作法，帶給有問題或瀕臨犯罪的青少年有極大的改變，甚至救回不少誤入歧途青少年一條性命。然而，如何保持撥打專線者之隱密性，又需顧及緊急危難時之通報(如通報警方處理)是兩難的議題。換言之，國外「求助專線」其成功運作模式須包含(1) 族群認同感及專業服務之必要性、(2) 結合社會資源之必要性及(3) 信賴的隱密專線之必要性。

## 二、設置犯罪預防專線之需求與看法之發現

### (一) 民意調查的意向分析

有關民眾對於政府是否有必要設置犯罪預防專線，有 56.60%的受訪者認為政府有必要設立專線讓想要犯罪的人撥打，來消除其犯罪動機。而若是進一步詢問民眾：當其發現家人或親友想要犯罪，是否會建議他們使用此專線以消除犯罪動機時，有 65.57%的受訪者會建議親友使用專線，而不會建議使用者則為 22.01%；但當詢問受訪者若是其本身想要犯罪時，是否會使用政府所設立的犯罪預防專線時，有 47.64%受訪者表示不會使用，而會使用者所占比率則為 38.84%。當詢問受訪者對於政府是否應該為想要犯罪的民眾提供犯罪諮詢的管道以避免其犯罪的意向時，有 71.23%受訪者表示應該設立諮詢管道，而認為不應該設立者則占 16.35%。再者，若是受訪者會建議親友使用專線時，則傾向於認為政府有設置專線之必要；同樣地，若是受訪者表示可能會使用專線時，則傾向於認為政府有設置專線之必要。如此結果，顯示民眾傾向於支持政府應設立犯罪預防專線，提供想要犯罪的民眾一犯罪諮詢的管道，且會建議親友或表示可能會使用專線時，則傾向於認為政府有設置專線之必要，至於自身想要犯罪時，則不會使用的比率高於會使用。

### (二) 受刑人的量化資料分析

對於受刑人的量化資料分析，亦顯示傾向於認為政府應該設置犯罪預防專線，提供想要犯罪的人撥打。然而，是否需要另外建置，或是整合現有犯罪預防資源專線的功能，則看法較為分歧，但整體而言，若是政府可以整合現有資源，則未必一定要另外增置預防專線。另外，此專線對何種犯罪類型或年齡層的人較為有效，看法相當分歧，但普遍而言，比較傾向於「應視當事人之狀況而異」。在犯罪終止之預測因素方面，以家人支持此一變項最具有預測效果，對於犯罪終止認知的預測力有 11.4%，Beta 為 0.194，顯示：當受刑人的家人支持程度愈高時，於犯罪前若能適時介入，則其終止犯罪的可能性就愈高；第二則是冒險性，對於犯罪終止認知的預測力有 2.2%，Beta 為 -0.150，顯示：當受刑人的冒險性特質增加時，則即使在其犯罪前對其採取干預措施，終止犯罪的可能性將減少；第三則是家人協助此一變項，對於犯罪終止認知的預測力有 1.2%，Beta 為 0.150，顯示：當受刑人的家人協助程度愈高時，於犯罪前若能適時介入，則其終止犯罪的可能性就愈高。在犯罪預防專線之預測因素方面，以犯罪終止最具有預測效果，對於犯罪預防專線效能認知的預測力有 42.9%，Beta 為 0.655，顯示：當受刑人的犯罪終止可能性愈高時，則其對犯罪預防專線效能的認知就愈高。其次依序為家人支持，對於犯罪預防專線效能認知的預測力有 1.7%，Beta 為 0.129，顯示：當受刑人的家人支持程度愈高時，其對於犯罪預防專線效能的認

知就愈高；衝動性，對於犯罪預防專線效能認知的預測力有 0.3%，Beta 為 -0.088，顯示：受刑人的衝動性特質增加時，則其對於犯罪預防專線效能的認知將減少；享樂性，對於犯罪預防專線效能認知的預測力有 0.3%，Beta 為 0.066，顯示：當受刑人的享樂性傾向愈高時，其對於犯罪預防專線效能的認知就愈高。

### （三）觀護人的量化資料分析

對於觀護人的量化資料分析，亦顯示約有半數的受訪者支持設置犯罪預防專線，協助那些想犯罪者終止犯罪行為，但是如果此專線僅是提供諮詢而無其他協助，則有超過八成的受訪者認為其預防犯罪之效果將相當有限，便不贊同設置此專線；亦即未來政府所設置的犯罪預防專線其最主要功能，除了通報之外，應該要能夠提供當事人諮商、諮詢或協談服務等功能，才能發揮其預防犯罪的效果。亦有超過八成的人認為犯罪預防專線只是政府預防犯罪的措施之一，若不設置亦可透過其他達成防治犯罪之效果。特別是有超過八成的觀護人認為，如果政府能夠有效整合現有資源，便不需要另外增設犯罪預防專線，但另一方面卻有高達七成的觀護人對於政府整合現有犯罪預防資源的能力抱持悲觀的態度；且亦有大多數的受訪者認為即使有犯罪預防專線，但對於終止潛在犯罪者的犯罪動機效果亦相當有限，亦無法達到防止民眾想要犯罪的目的及有效降低犯罪率。另外，此專線對何種犯罪類型或年齡層的人較為有效，表示皆是因人而異，但若進一步就比率而言，則是對家庭暴力犯可能最有效果，此外少年犯的效果會較成年犯的效果為佳。

### （四）專家及專線工作人員的訪談資料分析

針對專家及專線的工作人員的訪談資料得知，對於政府有無必要針對犯罪人設置犯罪預防專線，看法較紛歧，有表示樂觀其成，此可表現政府對犯罪預防的重視、讓犯罪者有多一求助管道及可能降低犯罪。有認為沒必要，因沒有迫切性、不信任政府、還有其他更重要替代措施，且會產生浪費資源、造成行為人的自我標籤化及作為日後犯罪人減刑藉口等負面功能。至於犯罪預防專線的功能，要具有通報、諮詢、諮商、轉介等功能，且轉介後的資源要能協助其解決犯罪背後的問題。再者，會使用此專線的犯罪人，以毒品犯及其家屬、家暴、有情緒困擾及經濟因素等較有可能，對於理性選擇的財產犯以及突發情緒性的暴力犯比較不會打。

### （五）受刑人的訪談資料分析

針對受刑人的訪談資料得知，受刑人大致還是肯定有設置的必要性，如此可提供那些猶豫不決想要犯罪的人一種諮詢管道，但是訪談至其可能使用情形，大致上表示不太可能會打，因認為可能沒有幫助或怕被抓，惟事後若求助無門才可能會打，因而其功能須能幫忙其解決背後的問題癥結，才可能有效，否則如只是情緒紓解那沒什麼用的。此外，會使用此專線的犯罪人，以初犯、家暴較有可能會使用，竊盜、詐欺經濟犯罪以及情緒一來就直接犯罪的暴力犯罪比較不會打了，對於毒品犯看法則較紛歧。

### （六）小結

總括本研究量化與質化資料分析的結果發現，政府有必要設置一犯罪預防專線，提供想要犯罪的人多一求助管道，並也表現政府對犯罪預防的重視，且政府確實有必要重視犯罪預防，畢竟預防絕對重於治療。除非政府能夠有效整合現有資源提供潛在犯罪者多管道協助，如此不增設此犯罪預防專線亦可，惟多數觀護人對於政府整合現有犯罪預防資源的能力抱持悲觀的態度。此外，即使有此犯罪預防專線，但對於終止潛在犯罪者的犯罪動機效果亦相當有限，潛在犯罪者不見

得會去使用，因大多數受刑人在有犯罪念頭時大多不會向外求助，若是向外求助則以向家人及朋友求助者所占比率最高，如此仍無法有效降低犯罪率。倘若此犯罪預防專線要能有效發揮功能，除了要具有通報功能外，更重要是要有諮詢、諮商、轉介等功能，且轉介後的資源要能協助其解決犯罪背後的問題，才可能有效，否則若只是僅提供短暫的諮詢服務而無其他協助時，其預防犯罪之效果將相當有限。因此，政府應該設置有關之犯罪預防專線，且應該擴充專線之功能，不能僅止於提供諮詢服務，而應該能夠針對求助者之問題提供必要之協助，方能進一步終止其犯罪動機。至於會使用此專線的犯罪類型或年齡層，「應視當事人之狀況而異」，惟一般仍以毒品犯及其家屬、家暴、有情緒困擾及經濟因素等較有可能，對於理性選擇的財產犯以及突發情緒性的暴力犯比較不會打；而就年齡層部份，則是少年犯的效果會較成年犯的效果為佳。

### 三、設置犯罪預防專線方式之發現

#### （一）受刑人的量化資料分析

針對受刑人的量化資料分析結果顯示，倘若政府若要自行建置犯罪預防專線，應該由何單位辦理較為合適，受訪受刑人傾向於以認為由社政單位承接所占比率最高，但不同性別的受訪者，在其他順位的承接單位則相當分歧，男性認為適合的承接單位依序為社政單位、警政單位、教育單位、法務單位、醫療單位，而女性認為適合的單位依序為社政單位、醫療單位、教育單位、警政單位與法務單位。受刑人選擇以社政單位最適合承接此項業務，與其回答會撥打此專線的主要理由，是希望能夠有人可以協助其解決問題或是尋求諮詢；至於不願意撥打此專線的主要理由，則是因為來不及撥打或是打了也沒用，其次則是因為害怕被檢舉或是怕麻煩有關。

#### （二）觀護人的量化資料分析

對於觀護人的量化資料分析結果顯示，在政府未來設置犯罪預防專線方式方面，以委外建置優於政府自行建置，且若要委外辦理，應委由民間公益團體或是宗教團體辦理較為理想。若是要由政府自行建置，則以優先由警政單位辦理，社政單位次之，而法務單位最後；但警政單位所占比率與社政單位接近，加上考量專線之功能為提供當事人諮商、諮詢或協談等服務，故應以社政單位優先更為合適。最後，若是政府未來要設立犯罪預防專線且由觀護人來承接此項工作，則有高達 96.75%的受訪者表示現有人力不足。

#### （三）專家及專線工作人員的訪談資料分析

針對專家及專線工作人員的訪談資料分析結果顯示，倘若政府要設置犯罪預防專線，應委外或者自行建置，專家及專線的工作人員對其看法不一，半數主張自行建置者認為畢竟處理加害者是比較敏感的議題，應該由政府來做較妥當，半數主張委外者認為較符合成本效益、犯罪人較會使用及可引入民間專業團體的協調，政府只需要監督即可。至於其考量因素方面，時間應提供全天候 24 小時的服務，地點只要具隱密性即可；對象及範圍看法不一，有認為不能設限且範圍須及於全省，另主張以有犯罪意圖的人為主惟可擴大將家屬納入，且議題須集中；席次、人力、設備與經費，應視服務量而定，可從已有犯罪人數及預測可能的初犯數去推估；運作模式以中央統一集中接線模式，再轉介至各地方後續處理為宜，且須建立一套明確接線處理流程；主軸單位仍以社政為宜，如此較不會引起犯罪人戒心。

#### （四）受刑人的訪談資料分析

針對受刑人的訪談資料分析結果顯示，倘若政府決定要設置犯罪預防專線，應委外或者自行建置，受刑人對其看法不一，有主張應由政府自行建置較為妥當，因為政府自行辦理比較有影響力，有主張委外者較妥，因為委外較有充足人力，較能確保服務品質，且較能保密身分，較易獲得受刑人的信任感也較願意接受輔導。

#### （五）小結

總括本研究量化與質化資料分析的結果發現，倘若政府要設置犯罪預防專線，委外較自行建置為宜，委由民間公益團體或是宗教團體辦理較為理想，因為委外較有充足人力，較能確保服務品質，且較能保密身分，較易獲得受刑人的信任感也較願意接受輔導，如此亦較符合成本效益，而政府只需監督即可。若是政府要自行建置，則以社政單位優先辦理較宜，如此較不會引起來電者戒心。至於其考量因素方面，時間應提供全天候 24 小時的服務，地點只要具隱密性即可；對象及範圍有認為不能設限且範圍須及於全省，有認為以有犯罪意圖的人為主惟可擴大將家屬納入；席次、人力、設備與經費，應視服務量而定；運作模式以中央統一集中接線模式，再轉介至各地方後續處理為宜，且須建立一套明確接線處理流程。

### 四、設置犯罪預防專線成本效益分析之發現

#### （一）受刑人的量化資料分析

針對受刑人的量化資料分析結果顯示，若能適時介入，則女性終止犯罪的可能性大於男性，而且女性亦比男性受刑人較能肯定犯罪預防專線的效能。此外，若能適時介入則成年犯終止犯罪的可能性大於少年犯，而且成年犯亦比少年犯較能肯定犯罪預防專線的效能。至於不因犯罪類型之不同，而對終止犯罪及肯定犯罪預防專線的效能有認知上的顯著差異存在。

#### （二）觀護人的量化資料分析

對於觀護人的量化資料分析結果顯示，約有半數受訪者能夠認同，在剛開始有犯罪念頭時，犯罪人如果知道政府有設置犯罪預防專線，也撥打了該專線，就有可能停止他們的犯罪念頭，但犯罪預防專線的效能仍相當有限，其效果不及有人在場當面阻止，亦不及對這些人提供諮商的效果。同樣地，針對確定要著手犯罪者而言，若是有人可以適時出面阻止，或是提供諮商管道，則仍可防止犯罪行為之發生，只是其效果不及剛開始產生犯罪動機之時。其次，犯罪預防專線的效能相當有限，其效果不及有人在場當面阻止，亦不及對這些人提供諮商的效果。再者，針對已出獄受刑人再次產生犯罪動機犯罪者而言，若是能有適當管道阻止其犯罪行為，則預防犯罪之效果並不會比剛產生犯罪動機者或是確定要著手犯罪者差。總之，專線僅是一個觸媒，是啟動外界資源來協助這些想要犯罪者的媒介而已，若不能為其解決問題，則其效果將相當有限。

#### （三）專家及專線工作人員的訪談資料分析

針對專家及專線工作人員的訪談資料分析結果顯示，對於設置犯罪預防專線的成效評估大多表示「很難評估」，成本方面還好計算如投入多少設置費、辦公費、維護費及人事費用，但效益方面確實很難評估。因即言預防，則表示犯罪早已消弭於無形，若犯罪被防止了就看不到犯罪，你又如何能去評估是因為打了專線的緣故？況且犯罪率的下降是很多複雜因素的影響所造成，是否可以因為這個專線的設置之後就認為犯罪率的下降跟專線有關？倘若真要評估，可從量的評估統計接線的數量及犯罪率的變化，以及質的評估調查主觀感受及發覺成功案例的

狀況來著手。但有四位訪員表示量多寡雖很難說，也很難評估優劣，但覺得量不會太多，剛開始可能會很熱門，但久了之後如果沒辦法有相對應的效果，就可能浪費公帑。

#### （四）受刑人的訪談資料分析

針對受刑人的訪談資料分析結果顯示，對於犯罪預防專線能否發揮效能，看法相當不一致，取決於其功能能否有效發揮。

#### （五）小結

總括本研究量化與質化資料分析的結果發現，專線僅是一個觸媒，是啟動外界資源來協助這些想要犯罪者的媒介而已，若不能為其解決問題，則其效果將相當有限。至於對於設置犯罪預防專線的成效評估確實「很難評估」，概成本方面還好計算，但效益方面則較難計算，如男性關懷專線除第一年建置費外，目前每年總經費共 5 百萬元，包括專線服務計畫費、通話費、系統維護費及設施設備費，每年亦可透過專線過濾出 5 千餘名潛在的男性家庭暴力加害人，及早對他們提供諮詢服務與輔導，如此成本達到此數目（每位潛在的男性家庭暴力加害人只花費 1 千元）似乎很合乎成本效益，只是此數目的背後真能實際化解多少家庭暴力衝突，而預防家庭暴力事件的發生仍不知。有必要不斷的從接線的數量及犯罪率的變化，以及調查主觀感受及發覺成功案例的狀況來加以評估，才能斷定是否達到實際成本效益。

## 第二節 建議事項

### 一、近期建議

#### （一）優先改善及強化現有犯罪預防專線功能較增設新的專線重要

犯罪預防，係指設計那些可預防、控制、排除及降低實際發生犯罪數量與犯罪恐懼感的所有活動。這些活動不僅可著重於個人情況的改善，同時亦涵蓋其社會與物理環境的整頓，並可在犯罪發生之事前、事中及事後進行。目前政府是依照三級預防的模式來建構犯罪預防策略，設置犯罪預防專線，確實可提供想要犯罪的人多一求助管道，以預防犯罪。政府及相關民間單位確實有必要設置犯罪預防專線，提供想要犯罪的人多一求助管道，如此並也表現政府對犯罪預防的重視，況且政府確實也有必要重視犯罪預防，畢竟預防絕對重於治療。事實上，由政府及相關民間單位目前已有建置相關之類似犯罪預防專線，提供想要犯罪的人多一求助管道。如目前國內已有針對毒品犯及其家屬成立戒毒成功專線，針對男性面對伴侶相處、親子管教互動、親屬與家屬溝通發生障礙者成立男性關懷專線，民間亦有針對情緒困擾者提供生命線、張老師或防治自殺等專業訓練之專線，至於對於有經濟困擾者亦有提供就業輔導專線。

然而，專線僅是一個觸媒，是啟動外界資源來協助這些想要犯罪者的媒介而已，若不能為其解決問題，則其效果將相當有限。況且，即使有此犯罪預防專線，但對於終止潛在犯罪者的犯罪動機效果亦相當有限，潛在犯罪者不見得會去使用，因大多數受刑人在有犯罪念頭時大多不會向外求助，若是向外求助則以向家人及朋友求助者所占比率最高，如此仍無法有效降低犯罪率。倘若此犯罪預防專線要能有效發揮功能，除了要具有通報功能外，更重要是要有諮詢、諮商、轉介等功能，且轉介後的資源要能協助其解決犯罪背後的問題，才可能有效，否則若只是僅提供短暫的諮詢服務而無其他協助時，其預防犯罪之效果將相當有限。

本此研究發現，本研究建議近期目標應優先改善及強化現有犯罪預防專線功能並強化其相關資源連結，使其能協助潛在犯罪者解決其想要犯罪背後的問題，較增設新的犯罪預防專線以協助有犯罪傾向或動機的人來的重要。因此，目前政府針對潛在犯罪者提供專線的協助管道，主要為戒毒成功專線以及男性關懷專線，基本上這兩條專線服務對象及範圍相當聚焦明確，如此確實較易與相關資源連結。但現成的這兩條專線，從相關文獻與訪談資料皆發現，目前專線之功能相當有限，存在諸多問題，因此應該針對現有問題加以解決，並可嘗試擴充其現有功能。

#### 1、戒毒成功專線部分

主辦機關：法務部

協辦機關：各級地方政府毒品危害防制中心

就目前戒毒成功專線運用模式而言，將專線分別置於各縣市，似乎有點浪費人力及財力且造成業務量不均之不公平現象，須適時加以檢討改進，而以改採中央統一集中接線模式較宜。況且近來戒毒成功專線的來電量有明顯下降趨勢，可能與專線無法提供來電者的需求有關，有必要重新檢視戒毒成功專線現行連結資源狀況及不足之處，而加以有效克服並強化其功能，否則當來電者普遍認為求助

亦沒什麼用時，經由毒品犯彼此的口語傳播，此條專線可能很難在繼續維持下去，如此也喪失政府想替毒品犯多一求助管道的美意。此外，亦應適時地對戒毒成功專線做成效評估，以作為改進之參考。

## 2、男性關懷專線部分

主辦機關：內政部

協辦機關：各級地方政府家庭暴力防治中心

男性關懷專線目前服務時間為每週一至週日，上午九時至下午九時，每日12小時的專線服務，尚未能提供全天候24小時的服務，須適時加以檢討改進，擴大服務時間。此外，此專線以男性關懷為名，事實上現行女性施暴者亦有之，亦應將女性加入；再者，以男性關懷專線為名，可能無法讓人一看便知其服務內涵，因而建議名稱可更改為「家暴關懷專線」。另外，有必要月強化該專線與家庭暴力加害人處遇機構、家庭暴力相對人預防性方案執行團體及各地家防中心之連結，以提供整合性服務而強化其功能。

### （二）持續評估現有犯罪預防專線之功能

主辦機關：內政部、法務部

協辦機關：各級地方政府

為了確保專線之服務品質，發揮其功能，有必要不斷對現有犯罪預防專線運作成效進行評估，以作為改進及強化功能之參考。其成效評估可分為輸出績效評量及品質績效評量二大類，(1)輸出績效評量：又分為期中與期末輸出評量，其評量方式有三種，包含接線服務、培訓與督導、資源轉介。(2)品質績效評量：又分為品質輸出評量及服務對象滿意度二種，其評量方式也有三種，包含接線服務、培訓與督導、資源轉介。

## 二、中長期建議

### （一）未來應不斷評估檢視其他犯罪類型的需求而適時增設新專線

主辦機關：內政部、法務部、教育部衛生署及青輔會

協辦機關：各級地方政府

縱使本研究發現政府有必要設置犯罪預防專線，提供想要犯罪的人多一求助管道，但是潛在犯罪者不見得會去使用，惟一般仍以毒品犯及其家屬、家暴、有情緒困擾及經濟因素等較有可能會去使用，再加上從國外的文獻發覺，「單一專線」的模式似乎比較常見。目前國內已有針對毒品犯及其家屬成立戒毒成功專線，針對男性面對伴侶相處、親子管教互動、親屬與家屬溝通發生障礙者成立男性關懷專線，民間亦有針對情緒困擾者提供生命線、張老師或防治自殺等專業訓練之專線，至於對於有經濟困擾者亦有提供就業輔導專線。因此，就以近期而言，優先改善現有犯罪預防專線運作模式，以及強化其相關資源連結，較增設新的犯罪預防專線以協助有犯罪傾向或動機的人來的重要，但中長期而言，並不表示無增設此新的犯罪預防專線以協助有犯罪傾向者的必要性，因而應不斷評估檢視其他犯罪類型的需求，而適時增設新的犯罪類型預防專線。增設時仍須注意下列事項：

### 1、犯罪預防專線須具有連結相關資源功能

縱使政府設置此犯罪預防專線，但是潛在犯罪者不見得會去使用，況且專線僅是啟動外界資源來協助這些想要犯罪者的媒介而已，倘若犯罪預防專線要能有效發揮功能，除了要具有通報功能外，更重要是要有諮詢、諮商、轉介等功能，且轉介後的資源要能協助其解決犯罪背後的問題，才可能有效，否則若只是僅提供短暫的諮詢服務而無其他協助時，將會降低其使用意願，而無法發揮其功效。犯罪預防專線應定位為求助專線，而非只是緊急救援及通報轉介功能而已，須能針對求助者之問題，提供必要協助。

### 2、服務對象及範圍聚焦較宜

縱使本研究的量化資料發現會使用此專線的犯罪類型或年齡層，「應視當事人之狀況而異」，惟一般仍以毒品犯及其家屬、家暴、有情緒困擾及經濟因素等較有可能，對於理性選擇的財產犯以及突發情緒性的暴力犯比較不會打。因此，服務對象及範圍則以限制犯罪類型、議題聚焦較宜，如此專線較易連結相關資源功能，有效發揮專線功能。況且從國外的文獻發覺，「單一專線」的模式似乎比較常見。服務對象及範圍確認之後，席次、人力、設備與經費，應視服務量而定。

### 3、政府以委外設置較自行建置為宜

倘若政府要設置犯罪預防專線，委外較自行建置為宜，委由民間公益團體或是宗教團體辦理較為理想，因為委外較有充足人力，較能確保服務品質，且較能保密身分，較易獲得受刑人的信任感也較願意接受輔導，如此亦較符合成本效益，而政府只需監督即可。

### 4、運作模式以中央統一集中接線模式較宜

專線設置應提供全天候 24 小時的服務，地點只要具隱密性即可。至於運作模式以中央統一集中接線模式，再轉介至各地方後續處理為宜，且須建立一套明確接線處理流程。

## （二）未來若須再建置可優先考慮設置「青少年求助專線」

主辦機關：內政部、法務部、教育部衛生署及青輔會

協辦機關：各級地方政府

倘若未來須再建置其他專線，可優先考慮設置「青少年求助專線」，此乃因犯罪者早期斷念與晚期斷念所達成之成效是有明顯的差異，犯罪者之年齡愈輕之青少年、無犯罪經驗之初犯者、對相關法律規定不熟而誤觸法令等，其執行斷念之成效將有明顯的效益，也是利用「犯罪預防專線」即時導入或介入斷掉犯罪者之犯罪念頭的最佳對象。一旦初期犯罪者進入所謂累犯(或持續犯罪者)的行列，矯正的努力將是橫跨整個犯罪的生命週期，需要付出非常大的努力，耗用非常多的人力、物力與經費，但其矯正成效亦非常有限。

至於設置的方式，以委外設置較自行建置為宜。運作模式以中央統一集中接線模式，再轉介至各地方後續處理為宜，且須建立一套明確接線處理流程。此外專線設置應提供全天候 24 小時的服務，地點只要具隱密性即可。另外此專線除了要具有通報功能外，更重要是要有諮詢、諮商、轉介等功能。再者服務對象及範圍以具有情緒困擾而有犯罪傾向的青少年為主，透過電話諮詢及資源轉介，以紓解其緊張情緒及提升危機處理能力。對於人力配置初期參照男性關懷專線的配置以包括專線督導 2 名、專線接線員 5 名、兼職接線員 4 名及接受專業訓練之接

線志工 60 名為主，總經費每年約 5 百萬元，包括專線服務計畫費、通話費、系統維護費及設施設備費等。至於後續的席次、人力、設備與經費的配置，應再視服務量的改變而定。

## 參考書目

### 中文部份：

- 李紫媚，盜與罪－青少年犯罪預防理論與對策，香港城市大學出版社，2008 年。
- 許春金，犯罪學，三民書局，2006 年修訂五版。
- 許春金，「論慢性犯罪者」，收錄於警政・法治與高教－梅校長可望博士九秩華誕祝壽論文集，梅校長可望博士九秩華誕祝壽論文集編輯委員會，幼獅 2008 年 02 月。
- 許福生，「刑事政策發展趨勢之探討」，軍法專刊第五十二卷第二期，2006 年 4 月。
- 許福生，刑事政策學，元照出版，2007 年 8 月修訂二版。
- 許福生，論理性選擇理論對刑事政策之影響與評析，日新司法第 8 期，2008 年 7 月。
- 楊士隆，竊盜犯與犯罪預防之研究，五南圖書出版公司印行，1996 初版。
- 蔡德輝、楊士隆，犯罪學，五南圖書出版公司印行，2006 修訂四版。
- 謝秀能，「情境犯罪預防策略在警察實務上的運用——以『全民拼治安行動方案』內涵為例」，警察叢刊第三十六卷第四期，2006 年 1 月。
- 內政部警政署「第一屆政府服務品質獎參獎申請書」，2007 年 11 月。
- 黃曉芬，終止犯罪之研究，國立台北大學犯罪學研究所碩士論文，2006，。
- 游美貴、鄭麗珍，113 婦幼保護專線運作模式成效評估研究，內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會委託研究，臺灣社會工作人員專業協會執行，2007。
- 社團法人中華溝通分析協會，98 年男性關懷專線服務該畫計畫(工作說明書)，2009 年 3 月 30 日

### 外文部份：

- 西村春夫，「環境犯罪學－原因理解から狀況理解への思考轉換」，刑法雜誌第三十八卷第三號，1999 年 4 月。
- 守山正，「犯罪預防の現代的意義－環境犯罪學の展開－」，犯罪と非行第 135 號，2003 年 2 月。
- 村井敏邦，犯罪前歴者の再犯防止の課題の展望，犯罪と非行第 157 號，2008 年 8 月。
- 瀨川晃，犯罪學，成文堂，1998 年 11 月 1 日初版第一刷發行。
- Ajzen, I. (1988). Attitudes, personality and behavior. Chicago: Dorsey.
- Burnett, R. and S. Maruna (2004) 'So "Prison Works" Does It? The Criminal Careers of 130 Men Released from Prison under Home Secretary, Michael Howard', Howard Journal 43(4): 390 - 404.
- Glueck, S., & Glueck, E. (1930). Five hundred criminal careers. New York:

- Knopf.
- Glueck, S., & Glueck, E. (1934). One thousand juvenile delinquents. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Laub, J.H. and R.H. Sampson (1993) 'Life Course Desisters? Trajectories of Crime among Delinquent Boys Followed to Age 70' , *Criminology* 41(3).
- Larry J. Siegel (2007). *Criminology : Theories, Patterns, Typologies*. Thomson Wadsworth.
- Marcus Felson and Ronald Clarke(1998). *Opportunity Makes the Thief : Practical Theory for Crime Prevention*.
- Mills J.F, Kroner D. G, and Hemmati T (2004) "The Measures of Criminal Attitudes and Associates (MCAA): The Prediction of General and Violent Recidivism" , *Criminal Justice and Behavior* 2004; 31; 717.
- Mylonas, A. D., & Reckless, W. C. (1963). Prisoners' attitudes toward law and legal institutions. *Journal of Criminal Law, Criminology, and Police Science*, 54, 479-484.
- Rowbotham J (2009). "Turning away from criminal intent: Reflecting on Victorian and Edwardian strategies for promoting desistance amongst petty offenders" , *Theoretical Criminology* 2009; 13; 105.
- Samuel Walker(2006). *Sense and nonsense about crime and drugs*. Thomson Wadsworth.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality and behavior*. Chicago: Dorsey.
- Akers, R. (1985). *Deviant behavior: A social learning approach* (3rd ed. ). Belmont, CA: Wadsworth.
- Bobevski, I. and McLennan, J. (1998). The telephone counseling interview as a complex, dynamic, decision process: A self-regulation model of counselor effectiveness. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 132(1), 47-60.
- Boddy, J., Smith, M. and Simon, A. (2005). Telephone support for parenting: an evaluation of Parentline Plus. *Children and Society*, 19(4), 278-291.
- Boehm, K. E. (1998). Calls to teen line: Representative concerns of adolescents. *Adolescence*, 33(132), 797-803.
- Burnett, R. and S. Maruna (2004) 'So "Prison Works" Does It? The Criminal Careers of 130 Men Released from Prison under Home Secretary, Michael Howard' , *Howard Journal* 43(4): 390 - 404.
- Bushway, S. D., Thornberry, T. P., & Krohn, M. D. (2003). Desistance as a developmental process: A comparison of static and dynamic approaches. *Journal of Quantitative Criminology*, 19, 129-153.
- Bushway, S. D., Piquero, A. R., Broidy, L. M., Cauffman, E., & Mazerolle, P. (2001). An empirical framework for studying desistance as a process. *Criminology*, 39, 491-515.

- Ezell, M. E., & Cohen, L. E. (2005). *Desisting from crime: Continuity and change in long-term crime patterns of serious chronic offenders*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Farrall, S., & Bowling, B. (1999). Structuration, human development and desistance from crime. *British Journal of Criminology*, 39, 253-268.
- Farrington, D. P. (2003). Key results from the first forty years of the Cambridge study in delinquent development. In T. P. Thornberry & M. D. Krohn (Eds.), *Taking stock of delinquency: An overview of findings from contemporary longitudinal studies* (pp. 137-183). New York: Kluwer Academic/Plenum.
- Farrington, D. P., & West, D. J. (1995). Effects of marriage, separation, and children on offending by adults males. In Z. S. Blau & J. Hagan (Eds.), *Current perspectives on aging and the life cycle* (Vol. 4, pp. 249-281). Greenwich, CT: JAI.
- Farrington, D. P., Loeber, R., Elliott, D. S., Hawkins, J. D., Kandel, D. B., Klein, M. W., et al. (1990). Advancing knowledge about the onset of delinquency and crime. In B. B. Lahey & A. E. Kazdin (Eds.), *Advances in clinical and child psychology* (Vol. 13, pp. 283-342). New York: Plenum.
- Gold, M. and Reimer, D. J. (1975). Changing patterns of delinquent behavior among Americans 13 through 16 years old: 1967-1972. *Crime and Delinquency Literature* 7, 4: 483-517.
- Gottfredson, M. R., & Hirschi, T. (1990). *A general theory of crime*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Glueck, S., & Glueck, E. (1930). *Five hundred criminal careers*. New York: Knopf.
- Glueck, S., & Glueck, E. (1934). *One thousand juvenile delinquents*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hall, J. (1960). *General Principles of Criminal Law*. Indianapolis: Bobbs-Merrill.
- Heller, N. and McEwan, J. T. (1973). Applications of crime seriousness information in police department. *Journal of Criminal Justice* 1: 241-253.
- Heller, N. B. (1977). Applications of crime seriousness rating information in police departments. in H. Herold et al. *Offence Classification and Rating*. Wiesbaden: Bundeskriminalamt.
- Hirschi, T., & Gottfredson, M. R. (1983). Age and explanation of crime. *American Journal of Sociology*, 89, 552-584.
- Hirschi, T., & Gottfredson, M. R. (1995). Control theory and the life-course perspective. *Studies on Crime and Crime Prevention*, 4, 131-142.
- Kinzel, A. and Nanson, J. (2000). Education and debriefing: Strategies for preventing crises in crisis-line volunteers. *Crisis: The Journal of Crisis Intervention and Suicide Prevention*, 21(3), 126-134.

- Laub, J. H., Nagin, D. S., & Sampson, R. J. (1998). Trajectories of change in criminal offending: Good marriages and the desistance process. *American Sociological Review*, 63, 225-238.
- Lazar, A. and Erera, P. (1998). The telephone helpline as social support. *International Social Work*, 41(1), 89-101.
- Laub, J.H. and Sampson R. H. (1993) "Life Course Desisters? Trajectories of Crime among Delinquent Boys Followed to Age 70" , *Criminology* 41(3).
- Laub, J.H. & Sampson, R. H. (2003). "Shared Beginnings, Divergent Lives: Delinquent Boys to Age 70" , Massachusetts: Harvard University Press.
- Laub, J. H., & Sampson, R. J. (2001). Understanding desistance from crime. In M. Tonry (Ed.), *Crime and justice* (Vol. 28, pp. 1-69). Chicago: University of Chicago Press.
- Le Blanc, M., & Loeber, R. (1998). Developmental criminology updated. In M. Tonry (Ed.), *Crime and justice* (Vol. 23, pp. 115-198). Chicago: University of Chicago Press.
- Loeber, R., & Le Blanc, M. (1990). Toward a developmental criminology. In M. Tonry & N. Morris (Eds.), *Crime and justice* (Vol. 12, pp. 375-473). Chicago: University of Chicago Press.
- Loring, M. T. and Wimberley, E. T. (1993). The Time-Limited Hot Line. *National Association of Social Workers*, 344-346.
- Maruna, S. (2001). *Making good: How ex-convicts reform and rebuild their lives*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Meisenhelder, T. (1977). An explanatory study of exiting from criminal careers. *Criminology*, 15, 319-334.
- Mills J.F, Kroner D. G, and Hemmati T (2004) "The Measures of Criminal Attitudes and Associates (MCAA): The Prediction of General and Violent Recidivism" , *Criminal Justice and Behavior* 2004; 31; 717.
- Moffitt, T. E. (1993a). Life-course persistent and adolescence-limited antisocial behavior: A developmental taxonomy. *Psychological Review*, 100, 674-701.
- Mylonas, A. D., & Reckless, W. C. (1963). "Prisoners' attitudes toward law and legal institutions" , *Journal of Criminal Law, Criminology, and Police Science*, 54, 479-484.
- Nagin, D. S., Farrington, D. P., & Moffitt, T. E. (1995). Life-course trajectories of different types of offenders. *Criminology*, 33, 111-139.
- Piquero, A., Farrington, D. P., & Blumstein, A. (2003). The criminal career paradigm. In M. Tonry (Ed.), *Crime and justice: A review of research* (Vol. 30, pp. 359-506). Chicago: University of Chicago Press.
- Rhodes, W. M. (1989). The criminal career: Estimates of the duration and frequency of crime commission. *Journal of Quantitative Criminology*, 5, 3-32.
- Roth, J.A. (1978). Prosecutor perceptions of crime seriousness. *Journal*

- of Criminal Law & Criminology 69, 2: 232-242.
- Rowbotham J (2009). "Turning away from criminal intent: Reflecting on Victorian and Edwardian strategies for promoting desistance amongst petty offenders" , Theoretical Criminology 2009; 13; 105.
- Sampson, R. J., & Laub, J. H. (1993). Crime in the making: Pathways and turning points through life. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Sampson, R. J., & Laub, J. H. (1995). Understanding variability in lives through time. Studies on Crime and Crime Prevention, 4, 143-158.
- Siegel ,Larry J. (2007) Ninth Edition.Criminology: Theories, Patterns, Typologies, Thomson Wadsworth.
- Sellin, T. and M. E. Wolfgang (1964), The Measurement of Delinquency. New York: John Wiley. Ch2.
- Szendre, E. N. and Jose, P. E. (1996). Telephone support by Elderly Volunteers to Inner-city children. Journal of Community Psychology, 24, 87-96.
- Uggen, C., & Kruttschnitt, C. (1998). Crime in the breaking: Gender differences in desistance. Law and Society Review, 32, 339-366.
- Uggen, C., & Piliavin, I. (1998). Assymetrical causation and criminal desistance. Journal of Criminal Law and Criminology, 88, 1399-1422.
- Wasco, S. M., Campbell, R., Howard, A., Mason, G. E., Staggs, S. L., Schewe, P. A., and Riger, S. (2004). A Statewide Evaluation of Services Provided to Rape Survivors. Journal of Interpersonal Violence, 19(2), 252-263.
- Weitekamp, E. G. M., & Kerner, H.-J. (1994). Cross-national longitudinal research on human development and criminal behavior. Dordrecht, the Netherlands: Kluwer Academic.
- Wolfgang, M. E. (1976). International criminal statistics: a proposal. Journal of Criminal Law & Criminology 58, 1:65-69.
- Wolfgang, M. E. (1976). Current trends in penal philosophy. Israel Law Rev. 14, 4: 427-443.
- <http://www.fcc.gov/pshs/services/911-services/Welcome.html>
- <http://www.cqinc.com.tw/grandsoft/cm/014/ap114.htm> °
- [http://www.met.police.uk/reporting\\_crime/specific\\_crimes.htm#Chil](http://www.met.police.uk/reporting_crime/specific_crimes.htm#Chil)
- <http://www.crimestoppers-uk.org/>
- <http://www.crimestoppers-uk.org/crime-prevention>
- [http://www.capecgateway.gov.za/eng/pubs/public\\_info/C/86878/1](http://www.capecgateway.gov.za/eng/pubs/public_info/C/86878/1)
- <http://www.capecgateway.gov.za/eng/directories/services/11460/9509>
- [http://www.police.london.ca/About\\_Us/PDFs/CallsForService.pdf](http://www.police.london.ca/About_Us/PDFs/CallsForService.pdf)
- [http://www.police.london.ca/d.aspx?s=/About\\_Us/Our\\_History/2004-1992.](http://www.police.london.ca/d.aspx?s=/About_Us/Our_History/2004-1992)

htm

<http://social.tncg.gov.tw/actmore.jsp?sub2=14>

[http://social.tncg.gov.tw/injury\\_t.jsp?id=1197275864921](http://social.tncg.gov.tw/injury_t.jsp?id=1197275864921)

<http://dspc.moi.gov.tw/public/Attachment/841594802.xls>

<http://www.lifel995.org.tw/aboutus/aboutus.php>

<http://www.lifel995.org.tw/statistics/upload/11.html>

## 附錄 1

### 「犯罪預防專線設置評估」民意調查問卷

訪問主題：台灣地區民眾對犯罪預防專線設置意向調查

訪問地區：台灣地區

訪問對象：年滿 18 歲之民眾

施測單位：中央警察大學警政民意調查中心

抽樣方式：分層比例抽樣

抽樣架構：台灣地區住宅電話

您好！我是中央警察大學民意調查中心的訪員，我們接受法務部委託，進行一項有關台灣地區民眾對「政府設置犯罪預防專線意向」的調查，想對您進行電話訪問，耽誤幾分鐘時間，請教您幾個問題。

首先，請問您年滿 18 歲了嗎？

答「是」者，繼續訪問。

答「不是」者，請家中年滿 18 歲的家人接聽電話。

您好！我是中央警察大學的學生，現正進行一項有關台灣地區民眾對「政府設置犯罪預防專線意向」的調查，想對您進行電話訪問，耽誤幾分鐘時間，請教您幾個問題。

**第一部分：有關政府是否要設立犯罪預防專線，以協助想要犯罪的人消除他的犯罪動機，各界有不同的看法。底下有幾個問題想請教您，請根據自己的感覺來回答，謝謝！**

1. 您認為政府是否有必要設立專線，讓想要犯罪的人撥打，來消除其犯罪動機？

- ① ☐ 非常有必要 ② ☐ 有必要 ③ ☐ 沒有意見 ④ ☐ 沒必要 ⑤ ☐ 非常沒必要  
⑥ ☐ 沒有想過/拒答

2. 當您發現家人或親友想要犯罪時，您是否會建議他們使用此專線？

- ① ☐ 會建議使用 ② ☐ 不會建議使用 ③ ☐ 沒意見/不知道

3. 如果有這個專線，當您想犯罪時是否會使用？

- ① ☐ 會使用 ② ☐ 不會使用 ③ ☐ 沒意見/不知道

4. 您認為政府是否應該為想要犯罪的民眾提供犯罪諮詢的管道，以避免其犯罪？

- ① ☐ 應該 ② ☐ 不應該 ③ ☐ 沒意見/不知道

5. 您過去是否有使用過政府或民間所設立的專線尋求協助？（有請續答第 6 題，沒有者續答第 9 題） ① ☐ 有使用過 ② ☐ 沒有使用過 ③ ☐ 沒意見/不知道

6. 您所使用的專線是（可複選）？

- ① ☐ 113 婦幼保護專線 ② ☐ 165 反詐騙專線 ③ ☐ 1995 生命線  
④ ☐ 1980 張老師專線 ⑤ ☐ 110 報案系統 ⑥ ☐ 男性諮詢專線  
⑦ ☐ 毒品戒治成功專線 ⑧ ☐ 其他專線 ⑨ ☐ 忘記了/拒答

7. 您使用這些專線的滿意程度為何？

- ① ☐ 非常滿意 ② ☐ 滿意 ③ ☐ 普通 ④ ☐ 不滿意 ⑤ ☐ 非常不滿意  
⑥ ☐ 沒意見/拒答

8. 使用這些專線是否對您問題的解決有幫助？  
①☐非常有幫助 ②☐有幫助 ③☐還好 ④☐沒幫助 ⑤☐非常沒幫助  
⑥☐沒意見/拒答
9. 請問您未曾使用專線的理由是什麼？  
①☐沒有需求 ②☐不知道有協助管道 ③☐不願意向外尋求協助 ④☐其他原因 ⑤☐沒意見/拒訪
10. 整體而言，您對所居住地區的治安狀況是否感到滿意？  
①☐非常滿意 ②☐滿意 ③☐沒意見 ④☐不滿意 ⑤☐非常不滿意  
⑥☐沒意見/拒答

## 第二部分：受訪者的背景資料

1. 請問您的年齡是：  
①☐未滿20歲 ②☐20~29歲 ③☐30~39歲 ④☐40~49歲 ⑤☐50~59歲  
⑥☐60歲以上
2. 請問您的職業是：  
①☐工 ②☐商 ③☐農 ④☐公 ⑤☐服務業 ⑥☐家管  
⑦☐無業或退休 ⑧☐學生 ⑨☐其他，請說明\_\_\_\_\_
3. 請問您的教育程度是：  
①☐國中畢（肄）業或以下 ②☐高中、職畢（肄）業  
③☐專科、大學畢（肄）業 ④☐研究所畢（肄）業或以上
4. 請問您親友中有沒有人有犯罪經驗：  
①☐有1人 ②☐有2人 ③☐有3人 ④☐有4人或以上 ⑤☐沒有  
⑥☐不知道/拒答
5. 請問您本身是否有犯罪經驗：  
①☐有 ②☐沒有 ③☐不知道/拒答
6. 請問您目前居住的縣市是？☐ (1)基隆市 ☐ (2)台北市 ☐ (3)台北縣 ☐ (4)桃園縣  
☐ (5)新竹縣 ☐ (6)新竹市 ☐ (7)苗栗縣 ☐ (8)台中縣 ☐ (9)台中市 ☐ (10)南投縣  
☐ (11)彰化縣 ☐ (12)雲林縣 ☐ (13)嘉義縣 ☐ (14)嘉義市 ☐ (15)台南縣  
☐ (16)台南市 ☐ (17)高雄市 ☐ (18)高雄縣 ☐ (19)屏東縣 ☐ (20)宜蘭縣  
☐ (21)花蓮縣 ☐ (22)台東縣 ☐ (23)澎湖縣 ☐ (24)金門縣 ☐ (25)連江縣
7. 請問您的性別是？①☐男 ②☐女

訪問到此結束，謝謝您的幫忙，再見！

附錄 2

## 在監執行受刑人對犯罪預防專線設置意向調查表

親愛的先生（小姐）您好：

這一項調查的目的，是要了解台灣地區民眾對「政府設置犯罪預防專線」的意向，以作為評估政府是否要設置預防專線之依據。本份問卷所得內容僅作整體性分析，並供政策評估之用。您所提供意見將作為判斷政府是否設置犯罪預防專線之依據，有關您所提供的問卷內容一律保密，請您依據自己的實際狀況，安心作答。

法務部 敬啟

一、 下列問題是有關您對於政府是否設置犯罪預防專線的看  
法，請依照您個人的感覺選擇適當的答案。請用「✓」表示  
出來。

1. 在剛開始有犯罪念頭時，如果有人阻止，我會停止犯罪行為.....
2. 在剛開始有犯罪念頭時，若有諮商管道可以提供協助，我會停止犯罪行為.....
3. 在剛開始有犯罪念頭時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，我會撥打此專線而停止我的犯罪念頭.....
4. 在剛開始有犯罪念頭時，如果知道有可以協助我解決問題的管道，我會向外求助而停止犯罪行為.....
5. 在確定要著手犯罪時，如果有人阻止，我會停止犯罪行為.....
6. 在確定要著手犯罪時，若有諮商管道可以提供協助，我會停止犯罪行為.....
7. 在確定要著手犯罪時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，我會撥打此專線而停止犯罪行為.....
8. 在確定要著手犯罪時，如果知道有可以協助我解決問題的管道，我會向外求助而停止犯罪行為.....
9. 出獄後如果我有犯罪動機時，會向外求助而停止犯罪的念頭.....
10. 出獄後當我產生犯罪念頭時，要是知道有諮商管道可以提供協助，我會向其求助而停止犯罪行為.....
11. 政府應該設置犯罪預防專線，為那些想要犯罪的人提供心理諮商，以終止他們的犯罪念頭.....
12. 如果政府有設置犯罪預防專線，那些想要犯罪的人撥打此專線後，就會停止他們的犯罪行為.....
13. 如果政府有設置犯罪預防專線，將可以達到防止民眾想要犯

| 非常不同意 | 不同意 | 同意 | 非常同意 |
|-------|-----|----|------|
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |

- 罪的目的.....
14. 如果政府有設置犯罪預防專線，將可以有效降低社會上的犯罪率.....
15. 在確定要著手犯罪時，如果政府有設置犯罪預防專線，我會撥打此專線而停止犯罪行為.....
16. 我會撥打此專線的理由為何？（**本題可複選**）☐①能協助我解決問題 ☐②降低犯罪動機 ☐③尋求諮商力量 ☐④化解衝突 ☐⑤其他（請說明）\_\_\_\_\_
17. 我不會撥打此專線的理由為何？（**本題可複選**）☐①害怕被檢舉 ☐②打了也沒用 ☐③根本就沒考慮過 ☐④這是偶發事件來不及打 ☐⑤打了很麻煩 ☐⑥其他（請說明）\_\_\_\_\_
18. 若是政府未來所設立的犯罪預防專線，僅提供 5~10 分鐘的諮詢服務而無其他協助，當您想犯罪時是否會使用此專線？☐①會使用 ☐②不會使用
19. 若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種犯罪類型的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果？☐①竊盜犯 ☐②詐欺或侵占犯 ☐③強盜或恐嚇犯 ☐④強制性交犯 ☐⑤殺人或重傷害犯 ☐⑥毒品犯 ☐⑦賭博犯 ☐⑧公共危險犯 ☐⑨家庭暴力犯 ☐⑩都沒有效果 ☐⑪視當事人而異
20. 政府若要自行建置犯罪預防專線，應該由下列何單位辦理較為合適？☐①警政單位 ☐②法務單位 ☐③社政單位 ☐④教育單位 ☐⑤醫療單位 ☐⑥其他（請說明）\_\_\_\_\_
21. 若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種年齡層的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果？☐①少年犯 ☐②成年犯 ☐③都沒有效果 ☐④視當事人而異
22. 從您過去經驗，在有犯罪念頭時您是否會向外求助？☐①不會 ☐②會 ☐③不一定
23. 若有犯罪念頭時，請問您第一時間會向甚麼人或單位尋求協助？☐①家人親戚 ☐②朋友同事 ☐③警察 ☐④專線 ☐⑤社工員或輔導員 ☐⑥學校師長 ☐⑦醫療人員 ☐⑧社會公正人士 ☐⑨不會求助
24. 若能有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能，您認為政府有沒有必要再增設另一犯罪預防專線提供民眾撥打？☐①非常沒有必要 ☐②沒有必要 ☐③有必要 ☐④非常有必要
25. 您對政府是否能夠有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能的看法？☐①非常悲觀 ☐②悲觀 ☐③樂觀 ☐④非常樂觀

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

二、對於下列說法您是否同意，請用「✓」表示出來。

1. 我很容易就可以交到朋友.....
2. 我對自己的社交能力感到滿意.....
3. 我覺得我很值得別人信任.....
4. 我對自己的道德行為感到滿意.....
5. 我覺得我的行為符合我的良心.....

| 非常不同意 | 不同意 | 同意 | 非常同意 |
|-------|-----|----|------|
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |

|                                  |                                                |                        |                 |           |                  |
|----------------------------------|------------------------------------------------|------------------------|-----------------|-----------|------------------|
| 6.                               | 我很樂意為我的家人做任何事.....                             |                        |                 |           |                  |
| 7.                               | 我很樂意為我的父母做任何事.....                             |                        |                 |           |                  |
| 8.                               | 我和我的家人關係融.....                                 |                        |                 |           |                  |
| 9.                               | 我和我的父母親關係融洽.....                               |                        |                 |           |                  |
| 10.                              | 我的家人很值得我信賴.....                                |                        |                 |           |                  |
| 11.                              | 我的父母親很值得我信賴.....                               |                        |                 |           |                  |
| 12.                              | 當有心裡困擾時,我會向我的家人訴說心裡感覺.....                     |                        |                 |           |                  |
| <b>二、 對於下列說法您是否同意,請用「✓」表示出來。</b> |                                                | <b>非常<br/>不同<br/>意</b> | <b>不同<br/>意</b> | <b>同意</b> | <b>非常<br/>同意</b> |
| 13.                              | 當有心裡困擾時,我會向我的父母訴說心裡感覺.....                     |                        |                 |           |                  |
| 14.                              | 當有心裡困擾時,我會向我的朋友訴說心裡感覺.....                     |                        |                 |           |                  |
| 15.                              | 我會將我的感覺和想法,跟我的家人分享.....                        |                        |                 |           |                  |
| 16.                              | 我會將我的感覺和想法,跟我的父母分享.....                        |                        |                 |           |                  |
| 17.                              | 我會將我的感覺和想法,跟我的朋友分享.....                        |                        |                 |           |                  |
| 18.                              | 當碰到困難時,我會尋求家人的協助.....                          |                        |                 |           |                  |
| 19.                              | 當碰到困難時,我會尋求父母的協助.....                          |                        |                 |           |                  |
| 20.                              | 當碰到困難時,我會尋求朋友的協助.....                          |                        |                 |           |                  |
| 21.                              | 當我碰到困難時,我的家人會和我一起想辦法解決.....                    |                        |                 |           |                  |
| 22.                              | 當我碰到困難時,我的父母會和我一起想辦法解決.....                    |                        |                 |           |                  |
| 23.                              | 當我碰到困難時,我的朋友會和我一起想辦法解決.....                    |                        |                 |           |                  |
| 24.                              | 對於我想要的東西我都會想辦法弄到手,即使這樣會造成<br>別 人 的 困<br>擾..... |                        |                 |           |                  |
| 25.                              | 我對於自己所討厭的人或事物,往往會懷恨很久.....                     |                        |                 |           |                  |
| 26.                              | 我很少會花時間,去憂慮自己所做錯的事情.....                       |                        |                 |           |                  |
| 27.                              | 只要能逃避法律的制裁,偶爾違法也無所謂.....                       |                        |                 |           |                  |
| 28.                              | 我有時會為了有趣而冒險,即使犯法也無所謂.....                      |                        |                 |           |                  |
| 29.                              | 我不會花太多心思或努力,去為未來做準備.....                       |                        |                 |           |                  |
| 30.                              | 我認為自己是一個脾氣爆燥的人.....                            |                        |                 |           |                  |
| 31.                              | 我認為自己是一個很容易激動的人.....                           |                        |                 |           |                  |
| 32.                              | 我覺得自己很容易就和別人發生爭吵.....                          |                        |                 |           |                  |
| 33.                              | 我喜歡做些有刺激的事情.....                               |                        |                 |           |                  |
| 34.                              | 不高興時,我會亂摔東西.....                               |                        |                 |           |                  |

35. 我會覺得只要自己快樂就好，不用太去在乎別人的感覺..
36. 我覺得人生很苦，應該要及時行樂.....
37. 我會因為一時高興，而不會對自己所做的事情多加考慮..
38. 我會為了眼前的快樂，不惜為它犧牲未來的幸福.....
39. 我覺得做任何事情，只要自己快樂就好.....
40. 我覺得作息定時的規律生活並不適合自己.....
41. 我做事情很容易就會馬馬虎虎.....
42. 我很難專心做一件事情.....
43. 做一件事情時，只要碰到困難，我很容易就會放棄不做..

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### 三、基本資料

- (一) 您的性別為：☐①男 ☐②女
- (二) 您的出生年是：民國\_\_\_\_\_年
- (三) 您的婚姻狀況為：☐①未婚 ☐②已婚 ☐③其他\_\_\_\_\_
- (四) 您有幾個子女：☐①沒有子女 ☐②1個子女 ☐③2個子女 ☐④3個以上子女
- (五) 您的教育程度為：☐①國中以下 ☐②高中職肄業 ☐③高中職畢業 ☐④專科肄業  
☐⑤專科畢業 ☐⑥大學肄業 ☐⑦大學畢業 ☐⑧研究所以以上
- (六) 您本次入監前的職業為：☐①商 ☐②農 ☐③工 ☐④軍公教 ☐⑤自由業  
☐⑥無業 ☐⑦其他\_\_\_\_\_
- (七) 您主要的宗教信仰為：☐①佛教 ☐②道教 ☐③天主教  
☐④基督教 ☐⑤民間信仰 ☐⑥其他\_\_\_\_\_
- (八) 您本次入監的主要罪名是何種犯罪類型：☐①暴力犯罪 ☐②財產犯罪  
☐③毒品犯罪 ☐④其他案類
- (九) 您過去曾有哪些犯罪類型的前科紀錄(可複選)：☐①竊盜 ☐②詐欺或侵占  
☐③強盜或恐嚇罪 ☐④強制性交 ☐⑤殺人或重傷害 ☐⑥毒品 ☐⑦賭博  
☐⑧公共危險 ☐⑨僅有本次犯罪紀錄 ☐⑩其他罪\_\_\_\_\_

~~作答完畢，感謝您的協助~~

## 院生對犯罪預防專線設置意向調查表

親愛的先生（小姐）您好：

這一項調查的目的，是要了解台灣地區民眾對「政府設置犯罪預防專線」的意向，以作為評估政府是否要設置預防專線之依據。本份問卷所得內容僅作整體性分析，並供政策評估之用。您所提供意見將作為判斷政府是否設置犯罪預防專線之依據，有關您所提供的問卷內容一律保密，請您依據自己的實際狀況，安心作答。

法務部 敬啟

一、 下列問題是有關您對於政府是否設置犯罪預防專線的看  
法，請依照您個人的感覺選擇適當的答案。請用「✓」表示  
出來。

1. 在剛開始有犯罪念頭時，如果有人阻止，我會停止犯罪行為.....
2. 在剛開始有犯罪念頭時，若有諮商管道可以提供協助，我會停止犯罪行為.....
3. 在剛開始有犯罪念頭時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，我會撥打此專線而停止我的犯罪念頭.....
4. 在剛開始有犯罪念頭時，如果知道有可以協助我解決問題的管道，我會向外求助而停止犯罪行為.....
5. 在確定要著手犯罪時，如果有人阻止，我會停止犯罪行為.....
6. 在確定要著手犯罪時，若有諮商管道可以提供協助，我會停止犯罪行為.....
7. 在確定要著手犯罪時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，我會撥打此專線而停止犯罪行為.....
8. 在確定要著手犯罪時，如果知道有可以協助我解決問題的管道，我會向外求助而停止犯罪行為.....
9. 出院後如果我有犯罪動機時，會向外求助而停止犯罪的念頭.....
10. 出院後當我產生犯罪念頭時，要是知道有諮商管道可以提供協助，我會向其求助而停止犯罪行為.....
11. 政府應該設置犯罪預防專線，為那些想要犯罪的人提供心理諮商，以終止他們的犯罪念頭.....
12. 如果政府有設置犯罪預防專線，那些想要犯罪的人撥打此專線後，就會停止他們的犯罪行為.....
13. 如果政府有設置犯罪預防專線，將可以達到防止民眾想要犯罪的目的.....
14. 如果政府有設置犯罪預防專線，將可以有效降低社會上的犯罪率.....

| 非常不同意 | 不同意 | 同意 | 非常同意 |
|-------|-----|----|------|
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |

15. 在確定要著手犯罪時，如果政府有設置犯罪預防專線，我會撥打此專線而停止犯罪行為…………….
- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
16. 我會撥打此專線的理由為何？（**本題可複選**）☐①能協助我解決問題 ☐②降低犯罪動機 ☐③尋求諮商力量 ☐④化解衝突 ☐⑤其他（請說明）\_\_\_\_\_
17. 我不會撥打此專線的理由為何？（**本題可複選**）☐①害怕被檢舉 ☐②打了也沒用 ☐③根本就沒考慮過 ☐④這是偶發事件來不及打 ☐⑤打了很麻煩 ☐⑥其他（請說明）
18. 若是政府未來所設立的犯罪預防專線，僅提供 5~10 分鐘的諮詢服務而無其他協助，當您想犯罪時是否會使用此專線？☐①會使用 ☐②不會使用
19. 若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種犯罪類型的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果？☐①竊盜犯 ☐②詐欺或侵占犯 ☐③強盜或恐嚇犯 ☐④強制性交犯 ☐⑤殺人或重傷害犯 ☐⑥毒品犯 ☐⑦賭博犯 ☐⑧公共危險犯 ☐⑨家庭暴力犯 ☐⑩都沒有效果 ☐⑪視當事人而異
20. 政府若要自行建置犯罪預防專線，應該由下列何單位辦理較為合適？☐①警政單位 ☐②法務單位 ☐③社政單位 ☐④教育單位 ☐⑤醫療單位 ☐⑥其他（請說明）\_\_\_\_\_
21. 若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種年齡層的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果？☐①少年犯 ☐②成年犯 ☐③都沒有效果 ☐④視當事人而異
22. 從您過去經驗，在有犯罪念頭時您是否會向外求助？☐①不會 ☐②會 ☐③不一定
23. 若有犯罪念頭時，請問您第一時間會向甚麼人或單位尋求協助？☐①家人親戚 ☐②朋友同事 ☐③警察 ☐④專線 ☐⑤社工員或輔導員 ☐⑥學校師長 ☐⑦醫療人員 ☐⑧社會公正人士 ☐⑨不會求助
24. 若能有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能，您認為政府有沒有必要再增設另一犯罪預防專線提供民眾撥打？☐①非常沒有必要 ☐②沒有必要 ☐③有必要 ☐④非常有必要
25. 您對政府是否能夠有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能的看法？  
☐①非常悲觀 ☐②悲觀 ☐③ 樂觀 ☐④非常樂觀

二、 對於下列說法您是否同意，請用「✓」表示出來。

1. 我很容易就可以交到朋友…………….
2. 我對自己的社交能力感到滿意…………….
3. 我覺得我很值得別人信任…………….
4. 我對自己的道德行為感到滿意…………….
5. 我覺得我的行為符合我的良心…………….
6. 我很樂意為我的家人做任何事…………….
7. 我很樂意為我的父母做任何事…………….
8. 我和我的家人關係融洽…………….
9. 我和我的父母親關係融洽…………….
10. 我的家人很值得我信賴…………….

| 非常不同意 | 不同意 | 同意 | 非常同意 |
|-------|-----|----|------|
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |
|       |     |    |      |

|                                  |                                     |                        |                 |           |                  |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------|-----------|------------------|
| 11.                              | 我的父母親很值得我信賴.....                    |                        |                 |           |                  |
| 12.                              | 當有心裡困擾時,我會向我的家人訴說心裡感覺.....          |                        |                 |           |                  |
| <b>二、 對於下列說法您是否同意,請用「✓」表示出來。</b> |                                     | <b>非常<br/>不同<br/>意</b> | <b>不同<br/>意</b> | <b>同意</b> | <b>非常<br/>同意</b> |
| 13.                              | 當有心裡困擾時,我會向我的父母訴說心裡感覺.....          |                        |                 |           |                  |
| 14.                              | 當有心裡困擾時,我會向我的朋友訴說心裡感覺.....          |                        |                 |           |                  |
| 15.                              | 我會將我的感覺和想法,跟我的家人分享.....             |                        |                 |           |                  |
| 16.                              | 我會將我的感覺和想法,跟我的父母分享.....             |                        |                 |           |                  |
| 17.                              | 我會將我的感覺和想法,跟我的朋友分享.....             |                        |                 |           |                  |
| 18.                              | 當碰到困難時,我會尋求家人的協助.....               |                        |                 |           |                  |
| 19.                              | 當碰到困難時,我會尋求父母的協助.....               |                        |                 |           |                  |
| 20.                              | 當碰到困難時,我會尋求朋友的協助.....               |                        |                 |           |                  |
| 21.                              | 當我碰到困難時,我的家人會和我一起想辦法解決.....         |                        |                 |           |                  |
| 22.                              | 當我碰到困難時,我的父母會和我一起想辦法解決.....         |                        |                 |           |                  |
| 23.                              | 當我碰到困難時,我的朋友會和我一起想辦法解決.....         |                        |                 |           |                  |
| 24.                              | 對於我想要的東西我都會想辦法弄到手,即使這樣會造成別人的困擾..... |                        |                 |           |                  |
| 25.                              | 我對於自己所討厭的人或事物,往往會懷恨很久.....          |                        |                 |           |                  |
| 26.                              | 我很少會花時間,去憂慮自己所做錯的事情.....            |                        |                 |           |                  |
| 27.                              | 只要能逃避法律的制裁,偶爾違法也無所謂.....            |                        |                 |           |                  |
| 28.                              | 我有時會為了有趣而冒險,即使犯法也無所謂.....           |                        |                 |           |                  |
| 29.                              | 我不會花太多心思或努力,去為未來做準備.....            |                        |                 |           |                  |
| 30.                              | 我認為自己是一個脾氣暴躁的人.....                 |                        |                 |           |                  |
| 31.                              | 我認為自己是一個很容易激動的人.....                |                        |                 |           |                  |
| 32.                              | 我覺得自己很容易就和別人發生爭吵.....               |                        |                 |           |                  |
| 33.                              | 我喜歡做些有刺激的事情.....                    |                        |                 |           |                  |
| 34.                              | 不高興時,我會亂摔東西.....                    |                        |                 |           |                  |
| 35.                              | 我會覺得只要自己快樂就好,不用太去在乎別人的感覺..          |                        |                 |           |                  |
| 36.                              | 我覺得人生很苦,應該要及時行樂.....                |                        |                 |           |                  |
| 37.                              | 我會因為一時高興,而不會對自己所做的事情多加考慮..          |                        |                 |           |                  |
| 38.                              | 我會為了眼前的快樂,不惜為它犧牲未來的幸福.....          |                        |                 |           |                  |
| 39.                              | 我覺得做任何事情,只要自己快樂就好.....              |                        |                 |           |                  |
| 40.                              | 我覺得作息定時的規律生活並不適合自己.....             |                        |                 |           |                  |
| 41.                              | 我做事情很容易就會馬馬虎虎.....                  |                        |                 |           |                  |
| 42.                              | 我很難專心做一件事情.....                     |                        |                 |           |                  |
| 43.                              | 做一件事情時,只要碰到困難,我很容易就會放棄不做..          |                        |                 |           |                  |

### 三、基本資料

- (一) 您的性別為：☐①男 ☐②女
- (二) 您的出生年是：民國\_\_\_\_\_年
- (三) 您的教育程度為：☐①國中以下 ☐②高中職肄業 ☐③高中職畢業☐④專科肄業 ☐⑤專科畢業 ☐⑥其他(請說明)\_\_\_\_\_
- (四) 您父親的職業為：☐①商 ☐②農 ☐③工 ☐④軍公教 ☐⑤自由業  
☐⑥無業 ☐⑦其他\_\_\_\_\_
- (五) 您母親的職業為：☐①商 ☐②農 ☐③工 ☐④軍公教 ☐⑤自由業  
☐⑥家庭主婦 ☐⑦其他\_\_\_\_\_
- (六) 您主要的宗教信仰為：☐①佛教 ☐②道教 ☐③天主教 ☐④基督教  
☐⑤民間信仰 ☐⑥無固定宗教信仰 ☐⑦其他\_\_\_\_\_
- (七) 您本次入院的主要罪名是何種犯罪類型：☐①暴力犯罪 ☐②財產犯罪  
☐③毒品犯罪 ☐④其他案類
- (八) 您過去曾有哪些犯罪類型的前科紀錄(可複選)：☐①竊盜 ☐②詐欺或侵占  
☐③強盜或恐嚇罪 ☐④強制性交 ☐⑤殺人或重傷害 ☐⑥毒品 ☐⑦賭博  
☐⑧公共危險 ☐⑨僅有本次犯罪紀錄 ☐⑩其他罪\_\_\_\_\_

~~作答完畢，感謝您的協助~~

附錄 4

觀護人對犯罪預防專線設置意向調查表

親愛的先生（小姐）您好：

這一項調查的目的，是要了解觀護人對「政府設置犯罪預防專線」的意向，以作為評估政府是否要設置預防專線之依據。本份問卷所得內容僅作整體性分析，並供政策評估之用。您所提供意見將作為判斷政府是否設置犯罪預防專線之依據，有關您所提供的問卷內容一律保密，請您依據自己的實際狀況，安心作答。

法務部 敬啟

一、下列問題是有關您對於政府是否設置犯罪預防專線的看，請依照您個人的感覺選擇適當的答案。請用「✓」表示出來。

1. 政府為遏制那些有犯罪動機的人實施犯罪，應該設置犯罪預防專線提供民眾撥打？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意
2. 政府為遏制那些有犯罪動機的人實施犯罪，應該設置犯罪預防專線提供心理諮商，以終止犯罪的念頭？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意
3. 如果政府有設置犯罪預防專線，那些想要犯罪的人撥打此專線，就會停止他們的犯罪行為？ ☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意
4. 如果政府有設置犯罪預防專線，將可以達到防止民眾想要犯罪的目的？  
☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意
5. 如果政府有設置犯罪預防專線，將可以有效降低社會上的犯罪率？  
☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意
6. 在剛開始有犯罪念頭時，如果有人阻止那些想要犯罪的人，就有可能停止他們的犯罪行為？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
7. 在剛開始有犯罪念頭時，若有諮商管道可以提供協助，那些想要犯罪的人就有可能停止犯罪行為？ ☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
8. 在剛開始有犯罪念頭時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，也撥打了該專線，就有可能停止他們的犯罪念頭？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異

9. 在剛開始有犯罪念頭時，如果那些想要犯罪的人知道有可以協助他們解決問題的犯罪預防專線，就有可能停止他們的犯罪行為？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
10. 在確定要著手犯罪時如果有人阻止那些想要犯罪的人，就有可能停止他們的犯罪行為？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
11. 在確定要著手犯罪時，若有諮商管道可以提供協助，那些想要犯罪的人就有可能停止犯罪行為？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
12. 在確定要著手犯罪時，如果知道政府有設置犯罪預防專線，也撥打了該專線，就有可能停止他們的犯罪念頭？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
13. 在確定要著手犯罪時，如果那些想要犯罪的人知道有可以協助他們解決問題的犯罪預防專線，就有可能停止他們的犯罪行為？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
14. 當受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，如果有人阻止，就有可能停止他們犯罪的念頭？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
15. 當受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，如果外界有合適的協助管道，就有可能停止他們犯罪的念頭？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
16. 當受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，若有諮商管道可以提供他們協助，就有可能停止他們的犯罪念頭？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
17. 當受刑人出獄後再次產生犯罪動機時，如果政府有設置犯罪預防專線可以提供他們諮商，就有可能停止他們的犯罪行為？☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意 ☐⑤視犯罪類型而異
18. 如果政府設置犯罪預防專線，將對何種犯罪類型的犯罪嫌疑人較有預防犯罪的效果？☐①暴力犯罪 ☐②財產犯罪 ☐③毒品犯罪 ☐④其他案類 ☐⑤都沒有效果
19. 整體而言，您是否支持政府設置犯罪預防專線，以協助那些想犯罪的人，終止他們的犯罪行為？☐①非常不支持 ☐②不支持 ☐③支持 ☐④非常支持
20. 若是政府未來所設立的犯罪預防專線，僅提供 5~10 分鐘的諮詢服務而無其他

- 協助，您是否支持此專線之設立？☐①非常不支持 ☐②不支持 ☐③支持  
☐④非常支持
21. 政府若不設置犯罪預防專線，也可透過其他方式達到相同的犯罪預防成效？  
☐①非常不同意 ☐②不同意 ☐③同意 ☐④非常同意
22. 政府若設置犯罪預防專線，其最主要功能為何？☐①諮詢 ☐②諮商 ☐③協談  
☐④通報 ☐⑤轉介 ☐⑥其他（請說明）\_\_\_\_\_
23. 政府若要設置犯罪預防專線，應自行建置或委外建置較能達到預期效果？☐  
☐①自行建置 ☐②委外建置 ☐③無意見
24. 政府若要委外建置犯罪預防專線，應該委託何種類型的單位辦理較為合適？  
☐①民間公益團體 ☐②宗教團體 ☐③醫療院所 ☐④大專院校 ☐⑤學術研究機構  
☐⑥其他（請說明）\_\_\_\_\_
25. 政府若要自行建置犯罪預防專線，應該由下列何單位辦理較為合適？☐①警政單位  
☐②法務單位 ☐③社政單位 ☐④教育單位 ☐⑤醫療單位 ☐⑥其他  
（請說明）\_\_\_\_\_
26. 若是政府未來要設立犯罪預防專線且由觀護人來承接此項工作，以現有觀護人力是否足夠？☐①非常不足 ☐②不足 ☐③勉強足夠 ☐④足夠 ☐⑤非常足夠
27. 若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種犯罪類型的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果？☐①竊盜犯 ☐②詐欺或侵占犯 ☐③強盜或恐嚇犯  
☐④強制性交犯 ☐⑤殺人或重傷害犯 ☐⑥毒品犯 ☐⑦賭博犯 ☐⑧公共危險犯  
☐⑨家庭暴力犯 ☐⑩都沒有效果 ☐⑪視當事人而異
28. 若是政府未來有設立犯罪預防專線，您認為下列何種年齡層的人使用，最有可能對其產生預防犯罪的效果？☐①少年犯 ☐②成年犯 ☐③都沒有效果  
☐④視當事人而異
29. 若能有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能，您認為政府有沒有必要再增設另一犯罪預防專線提供民眾撥打？☐①非常沒有必要  
☐②沒有必要 ☐③有必要 ☐④非常有必要
30. 您對政府是否能夠有效整合現有犯罪預防資源或加強現有犯罪預防專線功能的看法？☐①非常悲觀 ☐②悲觀 ☐③樂觀 ☐④非常樂觀

## 二、基本資料

1. 您的性別為：☐①男 ☐②女

2. 您的出生年是：民國\_\_\_\_\_年
3. 您的婚姻狀況為：☐①未婚      ☐②已婚      ☐③其他\_\_\_\_\_
4. 您從事觀護人的服務年資有幾年：☐①五年以下      ☐②五年以上十年未滿      ☐  
③十年以上十五年未滿      ☐④十五年以上二十年未滿      ☐⑤二十年以上
5. 您主要的宗教信仰為：☐①佛教      ☐②道教      ☐③天主教  
☐④基督教      ☐⑤民間信仰      ☐⑥其他\_\_\_\_\_
6. 您最高學歷所主修的學術領域為：☐①心理或諮商      ☐②法律      ☐③社會工作或  
社會福利      ☐④犯罪防治      ☐⑤教育      ☐⑥警政      ☐⑦其他（請說明）\_\_

~~作答完畢，感謝您的協助~~

附錄 5、

## 專線工作人員訪談大綱

### 壹、請問貴單位所設專線相關問題

- 一、請問貴單位專線之設置方式為何？
- 二、請問貴單位專線之服務項目與內容？
- 三、請問貴單位專線之組織編制為何？如編制內容，組織內部層級編配，工作人員數多少？
- 四、請問貴單位專線之運作方式為何？如如何排班？每人工作時間多長？
- 五、請問貴單位專線之一年經費預算有多少？花費多少？
- 六、請問貴單位專線當時建置設置花費用多少？設施有哪些？目前每年設置維護費用需多少？
- 七、請問貴單位專線接獲民眾查詢或報案如何處理？其流程如何？有否通報或轉介至警察機關或其他機關接手處理？
- 八、請問貴單位專線成立至今，每年統計資料為何？
- 九、請問貴單位專線能否有效發揮其功能？請說明之？
- 十、請問貴單位專線之成效評估，請問有否內部自行評估結果？如何評估？
- 十一、 請問民眾對貴單位專線的感受如何？是否有對民眾做過服務滿意度？又如何進行了解？
- 十二、 請問打來對象為何？需求為何？
- 十三、 請問貴單位專線有否提供來電民眾後續服務(如追蹤結果等)？
- 十四、 請問是否同意貴單位專線成為常設之犯罪預防專線？若同意成為常設之犯罪預防專線，是否同意委託外包運作？還是仍維持由警察機關自行運作？
- 十五、 請問貴單位專線目前運作上有何困境？應如何解決改進？是否需其他單位配合？
- 十六、 請問貴單位專線未來之有何展望？

### 貳、倘若法務部要設立相關犯罪人犯罪預防專線之看法

- 一、您對於預防犯罪人犯罪之預防專線看法為何？有無設置必要性？理由為

何？設與不設之利弊得失為何？

二、您認為犯罪預防專線之角色定位與功能為何？服務項目與內容為何？

三、假如政府要設置的話應如何設置？如自行建置或委外，其理由為何？設置時須考量那些因素？如服務時間？地點？對象？範圍？內容？接線席次？人力配置？設備？所需經費？

四、假如政府要設置的話應如何運作？處理流程為何？如何轉介？

五、如何評估能否達到犯罪預防之設置目的？

六、假如政府決定不設時怎麼做才能達到相同的犯罪預防效果？

### **參、受訪者基本資料**

## 附錄 6、

### 犯罪人訪談大綱

#### 壹、犯罪過程的抉擇與停止

- 一、在剛開始起動(Desire)要犯罪時是否已有犯罪動機？
- 二、在剛開始起動(Desire)要犯罪時若暫時擱置、停止或放棄時會思考什麼？  
會不會向外求助？如何求助？求助管道為何？倘若有犯罪預防專線的设置是否會使用？會或不會使用的理由為何？如果有這一專線讓您使用會不會幫助您停止犯罪？
- 三、確定要從事犯罪行為時會考量何時進行？何地進行？何人參與？目標物為何？如何逃走？
- 四、在確定要從事犯罪行為階段若暫時擱置、停止或放棄時會思考什麼？會不會向外求助？如何求助？求助管道為何？倘若有犯罪預防專線的设置是否會使用？會或不會使用的理由為何？如果有這一專線讓您使用會不會幫助您停止犯罪？
- 五、在著手時會考量選擇哪些物品？何時是最合適的下手時刻？那裡是最合適的下手位置？同謀的角色和分工是甚麼？怎樣下手？
- 六、在著手時若暫時擱置、停止或放棄時會思考什麼？會不會向外求助？如何求助？求助管道為何？倘若有犯罪預防專線的设置是否會使用？會或不會使用的理由為何？如果有這一專線讓您使用會不會幫助您停止犯罪？
- 七、在停止(Desistance)階段後是否會再繼續犯罪行為？會不會向外求助？如何求助？求助管道為何？倘若有犯罪預防專線的设置是否會使用？會或不會使用的理由為何？如果有這一專線讓您使用會不會幫助您停止犯罪？
- 八、事後是否有思考怎樣逃走？如何思考？怎樣處理犯罪所得？如何思考？應否拒捕？如何思考？
- 九、您認為犯罪預防專線有無必要設置？如果有設置的話那些人會用？那些人不會用？
- 十、當您出獄後有犯罪動機時會不會向外求助？如何求助？求助管道為何？倘若有犯罪預防專線的设置是否會使用？會或不會使用的理由為何？如果有這一專線讓您使用會不會幫助您停止犯罪？

#### 貳、受訪者基本資料：年齡、犯罪類型、前科素行

## 附錄 7

### 專家、學者訪談大綱

#### 壹、倘若法務部要設立相關犯罪人犯罪預防專線之看法

- 一、對於現行政府整體的犯罪預防策略有何看法？
- 二、政府對潛在犯罪者的防治策略為何？是否需要更積極的防治作為？
- 三、就您所知國內有關犯罪預防專線有那些？對這些跟犯罪預防有關的專線之看法為何？
- 四、請問國外是否有設立有關犯罪預防的專線？其專線之設置方式為何？
- 五、您對於預防犯罪人犯罪之預防專線看法為何？有無設置必要性？理由為何？  
設與不設之利弊得失為何？
- 六、您認為犯罪預防專線之角色定位與功能為何？服務項目與內容為何？
- 七、假如政府要設置的話應如何設置？如自行建置或委外，其理由為何？設置時  
須考量那些因素？如服務時間？地點？對象？範圍？內容？接線席次？人  
力配置？設備？所需經費？
- 八、假如政府要設置的話應如何運作？處理流程為何？如何轉介？
- 九、如何評估能否達到犯罪預防之設置目的？
- 十、假如政府決定不設時怎麼做才能達到相同的犯罪預防效果？

#### 貳、受訪者基本資料