



政風月刊 105年3月

法律時事漫談	蠻幹手段逼房客搬遷，房東招來刑責！	P2
	程序瑕疵，有罪成無罪？	P5
廉政法令宣導	公務倫理的法治趨勢	P8
反詐騙宣導	租屋族小心！國際租屋詐騙入侵臺灣	P11
公務機密及安全維護宣導	我的電腦被綁架了	P13
消費資訊 即時通	廉航消費爭議：退票或改票、重複扣款或訂票、臨時取消或變更航班佔八成	P15
衛生健康	傾訴的力量	P17
抒情小品	羔羊的說服力	P20

蠻幹手段逼房客搬遷，房東招來刑責！

摘錄自法務部全球資訊網/法治視窗

(作者葉雪鵬，曾任最高法院檢察署主任檢察官)

今年初有新聞報導：基隆市一位藍姓男子，前年與謝姓女子簽訂租約，將位於暖暖區一幢公寓的一樓和地下室，以每月租金新臺幣一萬二千元出租給謝女居住，租期一年。謝女與家人一共六口遷入後，發現房屋破損，不堪居住。要求房東藍男修繕，藍男卻不理會。謝女便以拒繳租金為手段，想逼迫房東修理房屋，藍男要求謝女遷出，謝女也相應不理。雙方都不按照民法債編所訂的有關房屋租賃契約的法律規定行事，各自憑著個人的意思蠻幹。房東對付房客不照約定繳納房租所使出的手段，是不管出租給謝女的房屋內有沒有人在使用，去年的一月三十一日招來鎖匠在出租房屋的大門和地下室出入的門，裝上四組鎖扣，然後將這些門鎖住，使房客和家人無法進出。謝女與家人被困在承租的屋內達十六小時之久，經過報警，請來鎖匠開鎖後才恢復出入。不料兩天後藍姓房東又重使故技，換了新鎖再度將門鎖上，並將屋內電源切斷。謝女又再報警，經鎖匠開鎖後才脫困。謝女因房東一而再的鎖門並斷電，她的家人中有人患有氣喘病。必須插電用霧化器幫助呼吸。斷電致使患病的家人生命陷入危險。因此出面控訴房東「妨害自由」與「殺人未遂」。案件經過檢察官偵查後，認為藍男鎖門，只是想阻止房客繼續居住，並無「殺人」的故意！因而就「殺人未遂」部分，對藍男為不起訴處分，只對他鎖門的行為，以「妨害自由」的罪名提起公訴。

房屋所有人對於自己的房屋，依《民法》物權編的規定，本來就有使用收益的權利，想怎麼使用就怎麼使用，不想使用「鐵將軍」，任門把閒置，也是他的權利，他人不能橫加干涉。因為這都屬於房屋所有權人權利範圍的事，但一將房屋出租他人，承租人依據與房東簽訂的「租賃契約」，就有使用承租範圍內房屋的權利。就算是

房東，沒有正當理由也不可擅自踏入一步。

什麼是《民法》所稱的「租賃」呢？依這法債編第二章「各種之債」的第五節「租賃」中的第四百二十一條賦予的立法定義：是指：「當事人約定，一方以物租與他方使用收益，他方支付租金之契約。」法條中所稱的「物」，依總則編的第六十六條規定，指的是「土地與定著物」的不動產，以及不動產的出產物，尚未與土地分離者，屬於不動產的部分，與第六十七條所定，除不動產以外的物，都為「動產」。房屋便是定著在土地上的「不動產」，可以作為出租標的物，房屋一旦與人簽訂了租賃契約以後，俗稱為房東的「出租人」，以及俗稱為房客的「承租人」，在租賃契約所定的有效期限中，雙方都要受到契約的拘束，除契約有特別約定以外，必須遵照法律所定的契約效力行事，不容許任何一方用橫蠻的手段脅迫他方行無義務的事。

房東依《民法》第四百二十三條的規定：「應以合於所約定使用收益的租賃物，交付承租人，並應於租賃關係存續中，保持其合於約定使用、收益之狀態。」這是法律所定出租人應有的義務。同法第四百二十四條又規定：「租賃物如果是房屋或其他供居住之處所者，如有瑕疵，危及承租人或其同居人之安全或健康時，承租人雖於訂約時已知其瑕疵，或已拋棄其終止契約之權利，仍得終止契約。」房客在終止租賃契約後，因與房東已無租賃關係，就得自行搬家。租賃的房屋發生的瑕疵，如果未達到上述法條所定的程度，房東依同法第四百二十九條的規定，除契約另有訂定或另有習慣外，負有修繕的義務，租賃關係存續中，租賃物如有修繕的必要，應由房東負擔者，房客依第四百三十條規定：得定相當期限，催告房東修繕，房東未在期限內修繕時，房客得終止契約或自行修繕而請求房東償還支出的修繕費用或於租金中逕行扣除。

房客與房東訂了租賃契約以後，支付約定的租金是房客的主要義務，應付的租金如有遲延，依第四百四十條第一項、第二項的規定，房東得定相當期限，催告房客給付租金，房客不在房東所定催告期限內給付積欠的租金，如果欠租金額達到二個月以上，房東這時可以終止契約。租賃契約終止後，房東就沒有義務讓房客繼續使

用房屋，馬上可以向法院起訴請求房客遷讓房屋與給付積欠的租金，以及終止租賃契約後繼續使用房屋到交還房屋為止，相當於租金數額的損害金。房客如果不自動遷出及交付所欠的租金與損害金，房東可以憑著法院的勝訴判決作為執行名義，先行墊繳一筆該由債務人負擔繳歸法院的「執行費」，向當地的地方法院民事執行處聲請「強制執行」，強制賴著不搬的房客搬離與給付判決書上記載准許執行的租金與損害金。照著法律規定的步驟來走，不論是房東不修房屋，或者是房客欠租不付，都可一步一步地把問題解決！犯不著憋住一肚火氣去蠻幹。結果不但問題無法解決，反要負起刑事責任。新聞報導中沒有指出觸犯的刑事法條，只提到「妨害自由」的罪名，就房東鎖門使人無法出入的行為來看，已構成刑法第三百零二條第一項「以非法方法剝奪人之行動自由」的犯罪，這罪最重的法定本刑是五年以下有期徒刑，並不算輕！放著可以合法解決的途徑不走，用「蠻幹」手段換來刑責，真是何苦呢！

（本文登載日期為105年2月1日，文中所援引之相關法規如有變動，仍請注意依最新之法規為準）

程序瑕疵，有罪成無罪？

摘錄自法務部全球資訊網/法治視窗

(作者葉雪鵬，曾任最高法院檢察署主任檢察官)

最近的新聞報導：轟動一時涉嫌八里雙屍命案女主角謝依涵，在第一審與第二審法院都被判處死刑，但在上訴最高法院以後，事實審的二審法院死刑判決，已被判決撤銷發回更審。未來還有可能在二、三審法院遊走幾次？而報上所登載的這件新聞，則無關女主角的「殺人」案件，只是她所涉及的另件被士林地檢署檢察官提起公訴的「偽證」案件。

原來，謝依涵「殺人」案件案發之初，在檢察官偵查中曾經以「證人」身分具結指證她服務的「媽媽嘴咖啡店」老闆呂炳宏以及歐石城、鍾典峰等三人是共犯；她之所以會殺害陳進福、張翠萍夫婦，是受到這三人的唆使。後來經過檢察官多方調查，證明這三人並未涉案，只是謝依涵的一派胡言，便以「偽證」的罪名對謝依涵提起公訴。

謝依涵的具結中指證歷歷的事項，事後卻被查明證言純屬虛構，將之以偽證的罪名提起公訴，照理說應該是罪證明確，非受到處罰不可！新聞報導卻說這案件起訴後已被士林地方法院在一零四年的十一月底判決無罪。理由倒不是起訴的事實出現問題，只是檢察官在偵查過程中有了小小的疏忽，未依《刑事訴訟法》所定誦讀證人結文，被法院認為嚴重違反訴訟程序，而不能以證人具結後，滿口謊言加罪於證人，因此毅然判決被告無罪。

謝依涵被檢察官提起公訴的偽證罪名，規定在《刑法》分則第一百六十八條，法條內容是這樣規定的：「於執行審判職務之公署審判時或於檢察官偵查時，證人、鑑定人、通譯於案情有重要關係之事項，供前或供後具結，而為虛偽陳述者，處七年以下有期徒刑。」偽證罪的犯罪成立要件，就這法條內容細加分析，可得到下列四點的結論：

第一、偽證罪的犯罪主體，限於具有證人、鑑定人與通譯三種身分的人。

證人是指對於他人的訴訟到案陳述自己親身經歷的所見所聞，

或者是事實經過的第三人；鑑定人是指具有專門學術經驗或特別技能，經辦理案件的機關選任或指定，對案件中某些證據進行鑑定的第三人；通譯是指對外國言語進行翻譯的人，實務上還包括對瘖啞人用手語傳達意思者，以及罕有的方言進行翻譯者在內。

第二、須在執行審判職務的公署審判時或在檢察官偵查時，到場作虛偽陳述：「審判」，指的是執行審判職務的公署，包括各級民事、刑事以及行政法院或特種法院依各種訴訟法進行的審判。「檢察官偵查時」，指的是檢察官親自依法開始偵查程序之時，不包括其他有權偵查的司法警察機關。

第三、須在供前或供後具結作虛偽的陳述：「具結」的方式共有兩種：「供前具結」是指證人、鑑定人或通譯，在開始陳述以前，依法定程序先行「具結」；「供後具結」，是指審理案件的法官、偵查中的檢察官，在證人陳述完畢以後，根據案情認為陳述有「具結」的必要，才要證人「具結」。不問「供前具結」或「供後具結」，只要具結的程序合於法律的規定，都有相同的效力。

第四、須對於案情有重要關係事項，作不真實的陳述：證人、鑑定人或通譯，都有到庭為真實陳述的義務，在「具結」以後，仍作出不實的陳述，誤導國家司法權的行使，即有可罰性。但必限於虛偽陳述的內容，屬於案情有重要關係事項，如果虛偽的陳述，內容與案情關係甚淺或者無關重要，則不足成立偽證罪。

謝依涵是在殺人的案件中，受到檢察官的訊問有無共犯時，誣指她的老板呂炳宏以及另二人是她的共犯，顯然有誣賴他人犯罪的意思，但因為她沒有提出書狀或用口頭申告要告訴他人犯罪，不合《刑法》第一百六十九條第一項所定誣告罪的犯罪要件。所以檢察官沒有理會誣告罪，只對她以證人身分具結作證作不實的證言，用偽證罪提起公訴。

任何人對於他人的刑事案件，在審判案件的法庭或檢察官的偵查庭中有作證與具結的義務，除非有《刑事訴訟法》第一百八十六條所定「未滿十六歲者」或「因精神障礙，不解具結意義及效果者」的情形，才「不得令其具結」。無正當理由拒絕「作證」或者「具結」者，依同法第一百九十三條第一項規定，得處以新臺幣三萬元

以下罰鍰的處罰。新聞報導指出謝依涵這件偽證案件雖然有具結，說的也是假話，只是檢察官要她具結的過程中，漏了要她誦讀結文內容、或者由書記官誦讀結文的程序，直接由法警將印妥內容的結文交給她簽名，所以不生具結的效力，無法依偽證罪給予處罰。

《刑事訴訟法》對於證人具結的程序規定得非常清楚，具結以前除了要調查證人與所證明的人關係以及有無「不得命具結」的情形外，法官或檢察官依該法第一百八十九條第二項規定：「應命證人朗讀結文；證人不能朗讀者，應命書記官朗讀，於必要時並說明其意義。」有關結文的內容則載明在第一項，供前具結的結文應記載「當據實陳述，決無匿、飾、增、減等語」；訊問後具結者結文應記載「係據實陳述，並無匿、飾、增、減等語。」這些文字都預先印好在空白結文上，由證人在上面簽名，就完成具結的程序。至於鑑定人，依同法第二百零二條規定，也有具結的義務，且須在鑑定前具結，結文內應記載：「必為公正誠實之鑑定等語。」訊問依特別知識得知已往事實的人，同法第二百十條規定，適用關於「人證」的規定。又通譯的具結，依第二百十一條準用鑑定人的規定，但結文內文字必須將「鑑定」二字改為「通譯」，才符實際。

法律對於具結作如此詳細的規定，無非是要得到確實的證據，使執法者放心作為判斷的依據。這件無罪的判決，無異是提醒執法人員，凡是法律明文規定的事項，必須循著法律規定，一步一步進行，才不致有所疏忽，引發重大爭議！

（本文登載日期為 105 年 1 月 13 日，文中所援引之相關法規如有變動，仍請注意依最新之法規為準）

公務倫理的法治趨勢

摘錄自法務部調查局清流月刊 104 年 6 月號

(作者劉昊洲，為考試院保訓委員)

公務倫理法制是個新的概念，也是新的領域，知道的人自然不多。目前較常聽到的是公務倫理或行政倫理，由於公務人員保障暨培訓委員會及其他政府機關的積極宣導，全體公務員對於公務倫理或行政倫理漸漸有一定程度的認識與了解，縱使談不上十分熟稔，也絕對不會陌生。然而公務倫理法制是什麼？是否就是公務倫理？兩者是否相同？卻總是讓公務員困惑不已。

基本上，公務倫理法制並非公務倫理，但兩者卻有密切的關係。公務倫理發展在先，公務倫理法制在後；公務倫理範圍較廣，公務倫理法制較狹；公務倫理屬於倫理道德層次，公務倫理法制屬於法令規定層次；公務倫理的憑藉只有個人良心與社會清議，公務倫理法制則有國家力量的介入，如有違反者，必受懲罰。從嚴格意義言，兩者究有不同，卻也十分近似，難怪大家經常混淆不分。

從公務倫理到公務倫理法制，並不是一條平順的道路。在法制化的過程中，有順境也有逆境；經歷一番波折後，最終得能呈現公務倫理法制的結果。回顧來時路，放眼前景，不難歸納此發展趨勢如下述六點：

一、由籠統概括到具體明確：公務倫理的德目僅有原則與方向，相關論述十分籠統概括，各人解讀隨之而異。一旦轉化為公務倫理法制，以條文呈現出來，即必須以更多、更精確的文字描述，因而變得較為具體明確，不再模糊不清。

二、由抽象訓示到客觀務實：昔日公務倫理總是充斥著道德宣示與抽象訓示，處處顯露領導者或立法者的意圖，所以「應」與「不

得」的規定特別多。但在法治勃興後，即不能停留在理念層次或口號標語的階段，必須回到現實面，以客觀標準強化其操作性與可行性。

三、由一般普遍到個別事項：公務倫理原是全面性的、普遍性的，不只其範圍廣泛，也對所有公務員具有規範性，最早的《公務員服務法》即有此一特性。不過在不同的時空環境下，主流民意關注的重要事項不一，且就立法體例而言，也不可能鉅細靡遺地規範許多事項，所以每一法規只針對某一事項個別規定，乃屬當然。

四、由不得作為到積極應為：公務倫理法制為齊一標準，原以限制不得作為之義務為主，例如《公務員服務法》大多數條文均屬絕對不得作為或相對不得作為之規定，公務員如「消極不為」即屬合法。晚近為達一定之政策目的，已改此一方式，要求公務員必須積極作為，始為適法；例如申報及信託財產、迴避等規定，均屬積極應為的思維產物。

五、由行政規定而法律規定：公務倫理法制化的過程亦如同自然法的演進一般，最早可能只是主管機關的函釋規定，經過數年的實踐經驗，其後即以職權命令或行政規則出現；如有必要，最後再送請立法機關完成立法程序而成為法律。如行政中立，早先只是在歷次公職人員選舉之前，由銓敘部與人事行政總處通函規定，嗣經立法院三讀通過法案後，始成為法律規範。儘管由行政規定提升為法律規定的案例不多，但確實是值得關注的發展趨勢。

六、由最低標準到調整提高：為能在多元分歧的眾多意見中取得共識，儘快付諸施行，由倫理道德轉化為法規的第一步，都是採最低標準，只要及格就好；嗣後修正時，再視大家的接受度與遵守度，考量是否逐步調整提高。例如刑法關於酒醉駕車的處罰，《菸害防制法》關於吸菸的空間範圍等，均是如此；公務倫理法制化的作法亦不例外。

總之，當前嚴格意義的公務倫理法制數量儘管不是很多，然而在「依法而治」的社會氛圍以及一些有權者「迷思法律權威」的心態之下，未來勢必會不斷增加；就其實質而言，也一定會有一些改變。如上所述，未來可能的發展趨勢將不難理解。

反詐騙宣導

租屋族小心！國際租屋詐騙入侵臺灣

摘錄自內政部警政署刑事警察局、165 反詐騙網站

租房子遇到假房東很嘔，遇到外國假房東用英文騙錢更嘔！國內某知名租屋網站近期傳出多起租屋客遭假冒房東之外籍人士詐騙案件，歹徒清一色自稱是英國人，刊登訊息表示要將渠駐臺工作期間所買的房屋出租，並提供電子郵件帳號做為聯絡管道，由於資料上看起來屋況好、地段佳，租金又遠低於行情，吸引許多租屋客寫信詢問，歹徒再以人不在臺灣，已委託國際物業公司協助帶看及簽約為由，指示被害人先透過「西聯匯款」匯出 1 筆擔保金到英國，被害人匯款後苦等不到回音才發現遭到詐騙。

28 歲的林姓粉領族日前在國內某知名租屋網站上看到 1 間位於臺北市大安區精華地段的套房要出租，由於房屋照片看起來時尚新穎，租金又比行情便宜好幾千元，便依對方所留的電子郵件帳號聯絡，對方用英文回信自稱是英國工程師，過去外派臺灣工作期間買下這間套房，由於短期內不會再回臺灣工作，想找個好房客幫忙看顧房子，願意用便宜價格出租，並表示已委託國際知名物流公司 UPS 的不動產部門協助處理看屋、簽約事宜，林姓女子隨即接到署名「UPS Lettings Property」的電子郵件，要求先繳交一筆 800 美元的擔保金才能辦理租屋手續，林姓女子以為撿到好康，又擔心房子被其他租屋客捷足先登，便依照指示用西聯匯款將 800 美元匯到英國，不料對方收款後卻人間蒸發，林姓女子打電話到 UPS 臺灣分公司詢問，發現該公司根本沒有不動產部門，這才知道自己上了外國騙子的當。

刑事警察局指出，此類國際租屋詐騙手法常見於歐美地區，歹徒慣用手法是盜用飯店或出租公寓的照片，再以低於行情的價格刊登租屋訊息，甚至會提供假房契、假護照來取信被害人，等被害人上鉤後就表示自己人在別的國家，需委託國際物業公司處理租屋事宜，要求被害人以西聯匯款(Western Union)或速匯金(Money Gram)等跨國匯款管道交付 1 筆擔保金，藉此騙取財物，以往偶有臺灣民眾因為出國留學或打工渡假而在國外租屋網站遭騙，但國內租屋網站出現中文化的詐騙訊息卻是近年來首見，刑事警察局提醒有租屋需求的民眾務必小心，看到「房東不在臺灣」、「西聯匯款(Western Union)」、「速匯金(Money Gram)」等詐騙關鍵字就要提高警覺，建議民眾租屋時務必親自到現場看屋，並要求對方出示房屋所有權狀及屋主身分證明文件，再利用權狀上的建號、地號向地政事務所查證屋主姓名是否正確，以免遭騙，有任何疑問歡迎撥打 165 反詐騙諮詢專線詢問。

我的電腦被綁架了

摘錄自法務部調查局清流月刊 105 年 1 月號
(作者魯明德，為科技大學資訊管理系講師)

初為人父的小潘打算帶著剛加入家庭的新成員，去參加 2016 年的跨年活動及迎日出，正利用晚上小孩睡著安排行程之際，突然看到電腦螢幕上出現一個對話框，告訴他中獎了，可以獲得跨年免費住宿券，正在規劃跨年行程的小潘，心想剛好用得上，於是就點進去看看。

點進網頁之後，不幸的事情發生了，系統告訴他電腦已經被綁架，要付 500 美元的贖金才能獲釋，小潘不信邪地試著重開機，發現這一切都是無謂地掙扎，原來整個硬碟都已被加密鎖死了，必須要付贖金才能拿得到解密金鑰。本來他還慶幸有在網路空間備份資料，沒想到連網路空間的資料也都一起被加密綁架了，事情演變至此，小潘頓時像是被五雷轟頂一般，完全不知所措！

在這個月的師生下午茶約會中，小潘就以自己的慘痛的經驗向與會者分享，這時才發現很多人也有類似的經驗；根據媒體報導，從 2015 年 9 月以來，全臺已有上萬臺電腦受害，歹徒利用 2048 位元的 RSA 加密技術，將目標電腦的硬碟加密，如果沒有金鑰就無法破解。

司馬特老師並補充說明，趨勢科技公司的 2016 年資安預測報告中指出：2016 年的網路勒索事件將更加頻繁，流動惡意程式的數量到 2016 年底將成長至 2 萬個，隨著行動裝置的普及、物聯網應用的成熟，行動支付可能成為下一個被攻擊的目標。

一聽到行動裝置，小潘隨即想到目前公司有很多人都用手機或平板上網，公司好像也不反對員工用自己的筆記型電腦或行動裝置連網，當個人的電腦或行動裝置萬一被綁架，不就連累到公司的網路嗎？

司馬特老師接著說，由於行動通訊及行動裝置的普及，現在幾乎人人手上都有智慧型手機或平板電腦，很多公司也都讓員工自己

的設備連上公司的網路，這雖然可以提升員工的工作效率，但也增加資訊安全上的風險。

趨勢科技在 2015 年第二季的資安威脅報告中提到：在 Android 平臺上的惡意程式和高風險應用程式，到 2015 年 6 月已有 700 萬個，當公司只看到讓員工用自己的設備上班的便利性，以及可以減少公司採購設備的成本時，無形的資安風險也就隨之而起。另有專家指出，企業資訊的數位化引起駭客的興趣，尤其是雲端、行動運算，甚至於物聯網的興起後，資訊系統面臨的挑戰更加嚴峻，可以預期的是未來這類的網路犯罪行為，將更層出不窮。

小潘聽到這裡又提出疑問，雲端運算、物聯網等都是不可阻擋的趨勢，未來我們應該要如何防止？

司馬特老師指出，當企業選擇雲端方案後，無可避免就會面臨到資訊安全的問題，未來資訊安全面對的可能不再是單一駭客的侵犯，而是一波波不同駭客團隊的攻擊，而且可能是一年 365 天，每天都會面臨被攻擊的威脅。

企業在面對外部攻擊時，除了靠防毒軟體、防火牆這類軟體的防護外，其實內部的教育訓練及管理作為也是很重要的；在教育訓練上，要時時教育員工，不要隨便開啟來路不明的信件，也不要輕易相信網站給的訊息而開啟不明網站，以減少電腦被綁架的機會；其次，在企業內部資訊安全管理上，應該利用流量監控、大數據分析等方法，找出異常行為，提早發現可能的被攻擊點，及早做好防護，預防風險發生。系統中的資料除了每日備份外，最好還要做到異地備援，以防萬一本本地機房淪陷時，還有另外的機房可以讓系統正常運作。

經過這一次的事件，讓小潘深刻了解到資訊安全的重要，也相信天下沒有白吃的午餐，網路跳出的網頁在不確定安全的狀況下，不要輕易點選，以免電腦再次遭到綁架；這次的師生下午茶約會，就在華燈初上，伴隨著咖啡香中進入尾聲。

廉航消費爭議：退票或改票、重複扣款或訂票、臨時取消或變更航班佔八成

摘錄自行政院消費者保護會全球資訊網 105 年 3 月 4 日新聞稿

近年隨著搭乘低成本航空公司（俗稱廉航）的人數增加，相關的消費爭議案件也隨之攀升，其中以退票及改票糾紛佔最大宗。行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）已促請主管機關交通部民用航空局（下稱民航局）督導業者強化各項服務內容及限制的資訊揭露，並且研訂退票管理機制或配套措施之可行性，俾減少消費爭議。

行政院消保處表示，由於廉航採取「使用者付費」的經營模式，因此機票的銷售模式及使用限制與一般傳統航空公司有相當的不同。簡單的說，就是機票價格低，服務項目較為精省，要求額外提供服務，就必須支付費用；訂票後，消費者通常不能退票或改票，即便允許退票或改票，亦須支付高額手續費。由於廉航行銷方式不同，各項服務內容及限制的資訊又未必充分揭露，經統計近 3 年全國各直轄市及縣市政府受理的消費爭議案件逐年增加：102 年計 47 件；103 年計 101 件；104 年則激增至 332 件。在消費爭議類型部分，以 104 年而言，以退票或改票(含延誤退費)計 164 件最多(佔 49%)，其次為訂票系統異常造成重複扣款或重複訂票 62 件(佔 19%)，以及臨時取消或變更航班 45 件(佔 14%)，三者合計所佔比例逾八成。

針對消費爭議的增加及爭議的態樣，行政院消保處近年來已多次召開會議，請民航局督促業者加強對消費者的資訊揭露及對民眾的教育宣導；民航局亦於去(104)年 12 月召開會議，請廉航針對網

路異常重複扣款等情況，應研議相關應變處理機制（如預防性檢核及退款方式等），另航班停飛時，亦應同步訂定退改票之配套方案等相關精進措施。

另為進一步維護國人搭乘廉航的權益，行政院消保處已請民航局瞭解日、韓等亞鄰國家對於廉航的退票管理機制，必要時召開會議研議參酌訂定規範。

最後，再次提醒消費者，在訂購機票時，務必睜大眼睛，注意業者網頁公告的相關規定與限制，才能有一個既省荷包又愉快的旅程。

傾訴的力量

摘錄自法務部調查局清流月刊 105 年 1 月號

(作者鍾永和)

某一天，我的弟兄祐維突然跟我說今天是他倒楣的一天，相信大家或許都有跟他類似的經驗，從早上一睜開眼睛就諸事不順，整個人彷彿浸泡在厄運當中被不斷消磨體力精神，直到晚上精疲力竭地上床為止，腦中除了「倒楣的一天」以外完全想不到有其他詞彙可以描述自己今天的遭遇。

聽祐維敘述剛下部隊沒多久，就正好遇上這樣他認為「倒楣的一天」，到了下午已經整個人疲憊不堪，此時另一名平日甚少與其交流的弟兄突然開口詢問：「怎麼啦？看你一臉不高興的樣子。」祐維當下愣住了，因為嚴格來說，祐維與那位弟兄根本沒有正式講過話，接下來發生的事讓祐維之後回想起來仍感到意外，在他當下理智反應過來之前，已經劈哩啪啦地將一整天下來發生的鬱悶遭遇傾洩而出，那位弟兄也展現出十足的耐心，聽完抱怨後笑笑地拍著祐維肩膀說：「嗯，我懂我懂。」雖然只是說給一位幾乎完全陌生的弟兄聽，卻馬上感覺心情輕鬆不少，即便「倒楣的一天」之後仍在繼續，但想到那句「嗯，我懂我懂。」就覺得不管發生了什麼事情都不再那麼難以忍受了。

心理學上曾有做過這樣一項實驗：以 63 名剛遭到解僱沒多久的受試者為對象，請他們 1 天花 20 分鐘來隨意傾吐自己內心的不滿與憤怒，結果才過一個禮拜，研究人員就發現相較於沒有特別做什麼的控制組，該批受試者的情緒明顯開朗許多，甚至實驗進行到數個月以後，什麼也沒做的控制組二度就業率為 16%，而每日宣洩心中不滿的實驗對象二度就業率竟然高達 53%。在另外一項類似的心理學實驗中，則以 74% 因壓力過大而導致失眠的大學生為受試對象，請他們每天寫日記抒發自己的情緒，結果比較他們較未寫日記習慣的控制組在學期成績方面有顯著提升。

心理學家們觀測後發現了被命名為「情緒揭露」(Emotional Disclosure) 這樣的現象，也就是不論利用口述或筆寫的方式，只要明確表達並認識到心中的負面情感，即可大程度地疏緩自己的情緒。反之，「不要再去想這種事了」、「只要忘掉就好」、「現在不是消沉的時候」、「我必須快點振作起來」等等的壓抑或逃避想法會使人無法自負面情緒中跳脫，造成無從宣洩的壓力不斷循環累積，最後可能會被壓垮產生心理上的疾病。

因此，養成每天花點時間「面對負面情緒」的習慣對於心理上的健康具有非常大的正面意義，除了找人訴苦，訴諸於文字，甚或只是耗費幾分鐘在腦海中反覆，不管內容為何，就算是充滿情緒性用詞的咒罵或不理性發洩也無所謂，都有助於使心中的負面情緒找到宣洩出口。

如上所述，即便是透過單純書寫或在內心思考都能達到「情緒揭露」的效果，不過對許多人而言，與他人進行面對面的溝通會讓他們比較自在習慣，在分享自己的感受並獲得反饋的過程中，他們也能更有條理地整理好思緒想法。在軍中的弟兄們每日朝夕相處的生活，彼此培養出在同一戰壕中共患難的革命情感，理所當然會有很多機會碰上同袍們滿懷不吐不快的煩悶，想要分享自己「倒楣的一天」，這時通常與對方輕鬆閒聊就能減輕他內心的負擔，但偶爾會遇上更加沉重的傾訴對象：生活上的劇變、再也無法忍受的壓力、到達臨界點的悲痛……等必須更審慎待之；面對此種情境時，心理學上建議的技巧在於「不要為做決定」，當一個人處於精神上的煩惱時，若給予對方「不要這麼想」或「你應該要……」的指示，即使是基於善意的出發點，但對於受到負面情緒所困之人而言只會造成更大的壓力。

因此，單純傾聽對方表達負面情緒，並表示自己能感同身受時，及以鼓勵的方式引導談話對象自己做出決定，也就是以「你自己覺得怎樣呢？」代替「你應該要……」會是更適合的作法。當然這並不代表完全的順應，若對方在談話中拋出「我想逃兵」、「我想自殺 / 自傷」之類會造成嚴重後果的念頭時，就不能回應「交給你自已判斷吧」，也許就因為如此而鑄下了不可挽回的遺憾，故最好還

是回答「我明白你的意思了，但是再考慮一段時間你覺得如何？」亦即尊重對方的判斷，同時再加上時間性的建議，要知道人們在情緒低落時所下的衝動判斷通常只是一時的，若真付諸實行往往會悔恨不已，所以在尊重對方感受的同時，委婉勸阻不要現在立刻做出決定，請他再多花點時間思考一下吧。

現實社會中的環境特殊，工作、訓練、人際相處等各方面都容易累積壓力，因此學習如何面對自我及他人的壓力，對每人而言都是重要的課題，並必須要理解負面情緒只是人類大腦對特定事物做出的直覺反應，並不意味著個人性格上的缺陷，而是代表自己心理上的警訊，如同著涼感冒就要注意保暖多休息，此時只要勇於面對並予以正確的應對就能解除不適，然若觀察自己或其他親友的症狀進一步惡化，也請各位尋找專業人士予以協助。發揮友愛互助精神，一句微不足道的關心，極可能就能挽回一件發生在即的悲劇。

抒情小品

羔羊的說服力

摘錄自網路文章

一個牧場主養了許多羊。他的鄰居是個獵戶，院子裏養了一群兇猛的獵狗。

這些獵狗經常跳過柵欄，襲擊牧場裏的小羊羔。

牧場主幾次請獵戶把狗關好，但獵戶不以為然，口頭上答應，可沒過幾天，他家的獵狗又跳進牧場橫衝直闖，咬傷了好幾隻小羊。

忍無可忍的牧場主找鎮上的法官評理。

聽了他的控訴，明理的法官說：「我可以處罰那個獵戶，也可以發布法令讓他把狗鎖起來。但這樣一來你就失去了一個朋友，多了一個敵人。你是願意和敵人作鄰居呢？還是和朋友作鄰居？」

「當然是和朋友作鄰居。」牧場主說。

「那好，我給你出個主意，按我說的去做。不但可以保證你的羊群不再受騷擾，還會為你贏得一個友好的鄰居。」法官如此這般交代一番。牧場主連連稱是。

一到家，牧場主就按法官說的挑選了 3 隻最可愛的小羊羔，送給獵戶的 3 個兒子。

看到潔白溫順的小羊，孩子們如獲至寶，每天放學都要在院子裏和小羊羔玩耍嬉戲。

因為怕獵狗傷害到兒子們的小羊，獵戶做了個大鐵籠，把狗結結實實的鎖了起來。

從此，牧場主的羊群再也沒有受到騷擾。

為了答謝牧場主的好意，獵戶開始送各種野味給他，牧場主也不時用羊肉和奶酪回贈獵戶。漸漸地兩人成了好朋友。

要說服一個人，最好的辦法是為他著想，讓他也能從中受益。

「好的，陛下！」司機詼諧的回答惹得車內一陣歡笑。汽車載著歡樂的人們繼續前行……

廉政建設 人人有責

檢舉貪污，經法院判決有罪，獎金最高新台幣 1,000 萬元

「法務部廉政署」受理檢舉方式—多元管道 熱忱服務

- 一、「親身舉報」方式：署本部成立 24 小時檢舉中心(臺北市中山區松江路 318 號 5 樓)，由輪值人員負責受理民眾檢舉事項。
- 二、「電話舉報」方式：設置「0800」檢舉專線，電話為「0800-286-586」(0800-你爆料-我爆料)。
- 三、「投函舉報」方式：郵政檢舉專用信箱為「台北郵政 14-153 號信箱」。
- 四、「其他」方式：
 - (一)傳真檢舉專線為「02-2562-1156」。
 - (二)電子郵件檢舉信箱為「gechief-p@mail.moj.gov.tw」

高雄市政府政風處檢舉專線：0800-025025

高雄市政府勞工局勞動檢查處政風室廉政服務專線：07-7354964