

消防機關因應山域事故浮濫求援現象處理措施

1、前言：

行政院自 108 年 10 月 21 日宣示山林開放政策及相關便民措施後，受到「嚴重特殊傳染性肺炎」限制出國影響，自 109 年 3 月份起，大量民眾轉進山林活動，形成「登山旅遊化」，更衍生民眾浮濫求援案件頻生，消防機關亦疲於奔命。

為因應山林開放後相關議題，行政院業於 109 年 8 月陸續召開山林開放政策檢討會議，對於山域事故激增現象，指示相關部會辦理提升安全對策事項；惟經統計，民眾浮濫求援情節仍持續不斷發生，顯見端賴教育引導民眾自律恐緩不濟急。

地方政府為達遏阻濫用救援資源目的，訂有自治條例規範民眾登山應遵守及救援費用支付事項；惟現有自治條例及管制山域範圍，未能適用可究責民眾輕忽或浮濫求援情節，其餘地方政府亦未有相關規範或措施足以降低是類情節發生。在尊重地方政府自治精神，兼顧消防機關救援量能及保障自律登山民眾生命權益前題下，訂定本措施供各直轄市、縣(市)消防機關因應，併同行政院安全對策雙管齊下，期提升登山民眾整體自律精神及嚇阻浮濫求援亂象。

2、因應措施：

(1) 措施一：公開山域事故資訊

1. 統計分析山域事故態樣：

- (1) 歷史山域事故態樣，如活動目的、事故原因、身分類別、通訊攜帶情形、傷亡情形及年齡層等類別。
- (2) 易發事故熱點山域，如事發座標、時間及圖資。
- (3) 救援上具困難及耗時之山域。
- (4) 因輕忽或浮濫求援案件，如未攜帶必要設備、未穿著適當服裝及是類案件發生之山域。
- (5) 因網路揪團或商業行為所生案件。
- (6) 民眾受相關自治條例處分案件態樣。

2. 結合各項平臺進行宣導：

- (1) 相關統計分析資料公布於所屬官網並適時更新。
- (2) 為改善民眾求援自律及提升事故發生時應變能力，製作降低事故發生及應變資料(如附件 1)，結合有線電視、電子傳媒等平臺宣導。
- (3) 針對民眾輕忽或浮濫求援案件及違反相關自治條例規範裁罰態樣，並持續製作珍惜緊急救援資源宣導資料，結合媒體及網紅力量，透過網路、警廣及消防機關，加強對民眾宣導正確求援之觀念，並向不同族群教育正確使用觀念，以引起廣大民眾重視救護資源的風潮，有效降低山域救援資源濫（誤）用情形。
- (4) 適時於官網張貼民眾消費糾紛資訊(如附件 2)，提醒民眾檢視山域活動契約內容，以降低因網路揪團或商業行為，避免遭惡意丟包情節發生或報案後逕行離去，導致當事人二次遇險等情事。

3. 促請相關機關配合辦理：

- (1) 相關分析資料，函請各縣(市)教育單位及轄內山域管理(制)機關（國家公園管理處、林區管理處、警察機關），就登山安全、山域設施、救援工作等面向所需，檢討策進並副知本署。
- (2) 如有必要，提報縣(市)務會議，促請有關單位配合辦理。

(2) 措施二：研訂浮濫求援處罰規定

地方政府基於自治精神，為避免民眾濫用救援資源所定自治條例，對於規範民眾應遵守事項、裁罰及救援費用支付等事項修正與否，本署予以尊重；惟相關自治條例之主管機關，仍應審酌避免民眾因輕忽或浮濫求援情節，導致合法自律之民眾求援權益受損，爰請就執行面可能遇到困難及挑戰，審慎思考對策，滾動式檢討修正，以兼顧政府執行量能及人民生命安全之維護。已訂定或研訂相關自治條例之消防機關，除參考本署 108 年 12 月 27 日消署救字第 1080600515 號函頒「直轄市、縣政府修正登山活動或山域事故救援管理自治條例建議事項」修正外，建議參考以下事項研訂浮濫求援處罰規定：

1. 適時調整管制山域範圍：

已訂定並實施自治條例之臺中市、高雄市、南投縣、花蓮縣、苗栗縣及屏東縣政府消防機關，請重新盤點轄內山域事故熱點及頻度，建議考量救援上具困難度、耗時、事故易發頻率及民眾輕忽或浮濫求援熱點等因子，適時調整自治條例適用之山域範圍，並進行裁罰，以達遏止濫用救援資源之立法初衷。

2. 增訂輕忽或浮濫求援裁罰要件：

基於人民與行政機關間相對權利義務之衡平性，人民從事登山或山域活動遇難時，如有危及生命之虞，各級政府本應就既有救援能量，提供人民必要協助；惟因可究責民眾輕忽，未善盡事前準備或浮濫求援態樣案件，衍生影響善盡自我責任之登山者求援權益，同時造成救援資源浪費情事，消防機關仍應有所因應。建議臺中市、南投縣、花蓮縣、苗栗縣及屏東縣政府等消防機關參考以下裁罰要件修正；高雄市政府消防機關參考以下裁罰要件增訂；至其他直轄市、縣(市)政府消防機關，如有研訂自治條例需求，亦請參考以下裁罰要件研訂：

- (1) 未攜帶必要設備(如具有定位功能之通信器材、份量足供該次登山活動所需之糧食及飲水)或未穿著適當服裝(足以禦寒保暖之衣物、穿著具包覆性之鞋具)致生事故求援者。
- (2) 非至急救責任醫院之急診就醫者，或送達急救責任醫院後，逕至門診就診或自行離開。
- (3) 經主管機關公告非登山路徑或危險區域致生事故者。但為避免緊急危難者，不在此限。
- (4) 有明顯事實足認濫用人命救助資源，危及執行單位執勤。

3. 設置審核小組：

針對民眾因輕忽或浮濫求援情節，仍應考量當事人有無故意或顯有社會大眾所無法認同而可究責之實，如貪圖免費救助(護)後送、謊報捉弄或誇大傷勢嚴重性等，為使裁量允當，建議成立審核小組審認，其組成及作業方式，由自治條例之主管機關另定。

附件 1

登山應注意事項(示例)

1. 穿著合適衣服和裝備進行登山：

- (1) 參照裝備表檢查衣物是否備齊。
- (2) 掌握使用地圖與指北針技巧。

登山裝備表(當日來回為例)

服 裝 鞋 子	品名	檢查	品名	檢查	品名	檢查	品名	檢查
	長袖、長褲		帽子		登山靴		防寒外套	
	速乾內衣		手套		厚襪		軟殼衣	
一 般 攜 帶 裝 備	登山背包		手錶 (防水)		緊急糧食		水壺 保溫壺	
	緊急救生毯 (鋁箔)		指北針		收音機		刀具	
	雨具		紙本地圖		健保卡		垃圾袋	
	燈具、電池		筆記用品		救急包、 常備藥品		衛生紙	
	毛巾		打火機 火柴		無線電 or 行動電話		登山計畫 (已記錄)	

2. 擬定適合自己體力和技能的登山計畫：

- (1) 對自己體力和技術過度自信是造成事件的原因之一。
- (2) 寧願花費大量時間擬定一個適合自己的登山計畫，並嚴謹看待是否合適。

3. 留下登山計畫：

- (1) 向山域管理機關提交登山計畫並留下副本發送給您的家人。
- (2) 山域救援隊將根據登山計畫內容進行搜尋。

4. 有勇氣回頭：

- (1) 如果您感任何不舒適，請有勇氣當場回家。
- (2) 留意目的地天候及山區訊息，並在情況惡劣前取消行程。

5. 提早出發，提早下降：

- (1) 摸黑下山充滿危機，是事故最主要因素之一。
- (2) 即使經驗豐富登山者，也有相當多致命事故發生。

6. 經常檢查當前所在位置：

- (1) 始終使用地圖和指北針檢查您現在位置。
- (2) 透過檢查您當前位置，還可檢查您是否以適當速度攀登。

7. 善用手机：

- (1) 緊急情況下的有效聯絡方式，但在服務範圍外，禁止過度自信。
- (2) 電池在山中迅速流失，除非有必要，否則請關閉電源。

爬山前注意事項

登山活動前，相關安全注意事項，建議可參考相關網頁資訊：

1、 台灣山林悠遊網：<https://recreation.forest.gov.tw/>

2、 內政部營建署：<https://bit.ly/2N08f0u>

3、 臺灣登山申請整合資訊

網：<https://mountain.cpami.gov.tw/ParkInfo.aspx> 4、 教育部體育署 i 運動資訊平

台：http://163.28.52.116/apps/VideoList.aspx?SYS=TIS&MENU_CD=M15&ITEM_CD=T01&MENU_PRG_CD=6&ITEM_PRG_CD=1&SUB_ITEM_PRG_CD=1

發生山域事故時如何提高獲救機率



1. 登山前備妥衛星定位儀(GPS)或衛星電話(手機)並熟悉操作，隨身藥品、反光板、口哨及備用電池別忘記。
2. 迷路受困保持鎮靜，逕向 110、112、119、當地國家公園、林區管理處或管理單位報案並提供座標，切勿慌張亂闖，減少體力消耗及意外發生。

3. 脫隊迷路時折回原路，或尋找避難處所靜待救援，或空曠處、樹幹標示明顯記號，或反光板折射、吹哨子，以引起救援人員之注意。

如果發生失聯、迷途等緊急事件時，有哪些自救方法

發出連絡信號

當發覺所行進方向路線非預定路線時，應停止行進，發出連絡信號（手機、無線電或衛星電話），冷靜的思考和觀察，研判所處位置是否與預定計畫吻合，如屬錯誤應循原路返回，切忌盲目亂闖。並切記應在天黑之前尋覓避風遮雨場所，實施緊急紮營，或構築避難庇護處所，完成保溫措施，先求渡過暗夜，待天明後再找尋出路。如係失聯受困，更要加強庇護處所設施，管制糧食、飲水、燃料，並利用聲、光發出求救信號，若聽見直升機之聲音，應即前往空曠處所，揮舞顏色鮮豔之衣物或施放煙霧棒吸引搜救人員之注意。

隊友失散

若發現隊友失散，應立即停止行進，發出連絡信號，以引導迷途隊友接近，並冷靜思考，判斷可能失散地區，派遣經驗較豐富人員，以 2 人以上為 1 組分別前往尋找，同時通報當地警察或消防相關單位，如時間已接近暗夜，必須作渡夜之準備，夜營中仍須時常用聲光發出連絡信號。如發現友人受困，應在自身確保安全下，儘量接近受困者，了解受困原因及狀況，運用各種方式協助脫困，如非己力所能處理時，應立即請求支援。

保持冷靜

萬一發生意外事故時，一定要保持冷靜，並立即利用手機撥打 119 或 112 請求協助，或以衛星電話向外界求援，若行動電話電力不足或無法撥通時，應先派人輕裝下山報案，以爭取搶救時效。

人員受傷或生病

發現人員受傷或生病時，應先對傷者進行簡易包紮、固定及止血等處置，若發生高山症，應立即將患者帶往較低海拔處，並給予醣分高的食物（如糖果、巧克力等），隨時注意保暖，避免失溫。

天氣突然遽變時

登山活動在行程中發生意外迷途或天氣突然遽變時，應尋找安全避難處所妥善保護自己，並於行進路途上建立適當的標誌，讓救援人員迅速發現自己受困位置，不要再盲目亂闖浪費體力，如果接近傍晚，應開始準備野地露宿，以免偏離正確的途徑。

延長等待救援時間

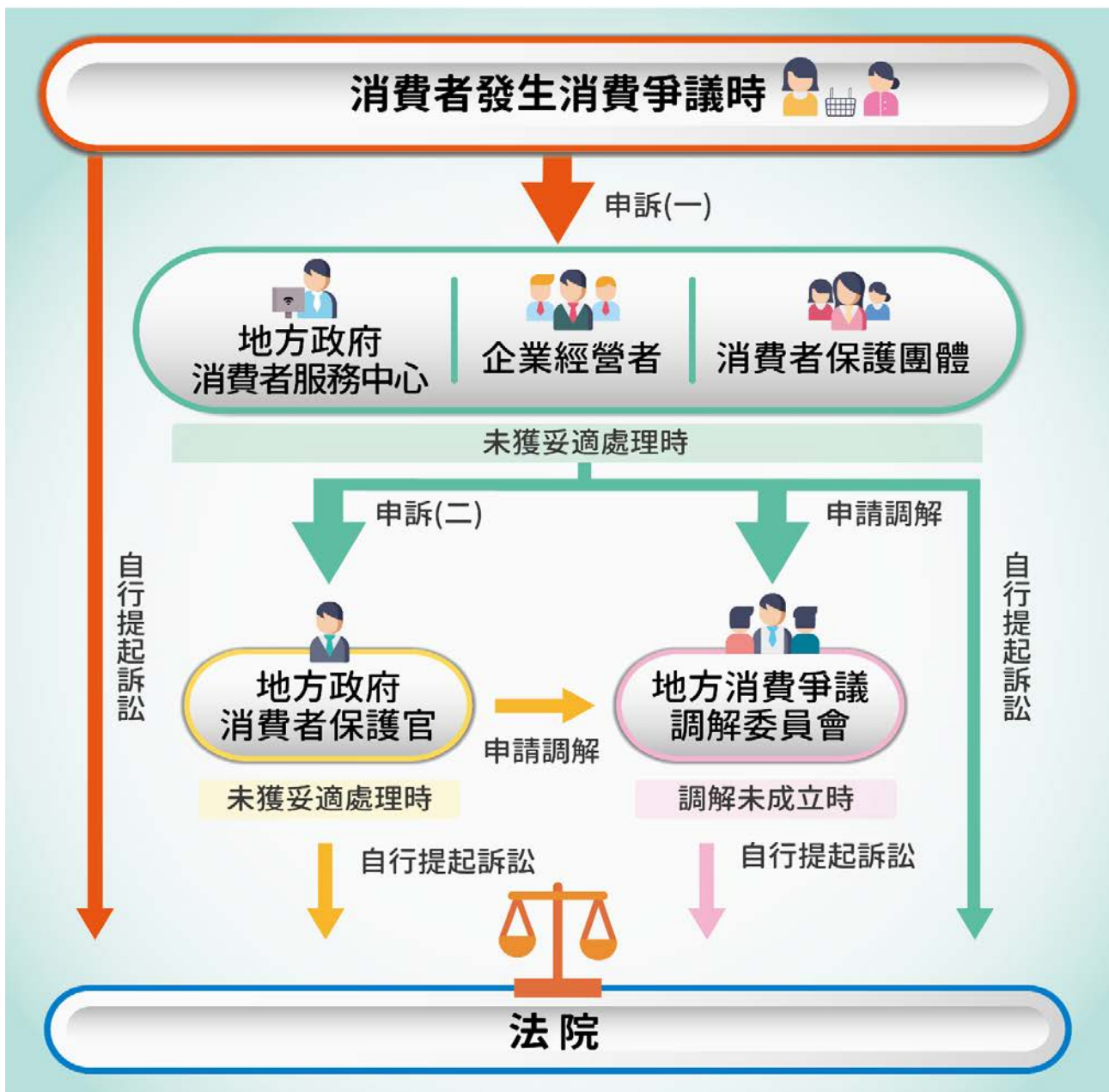
與外界失去聯繫時，領隊應適時安撫隊員情緒，並將僅有食物飲水集中管制分配，並即時補充水源，俾能延長等待救援時間。

告知搜救人員受困座標方位

最好的方法是利用衛星定位儀（GPS）及手機（衛星電話）或地圖告知搜救人員受困座標方位，若無攜帶上述設備，可俟搜救直昇機或人員接近時，於明顯空曠處揮舞顯著衣物或施放煙霧棒，並以哨子發出求救聲響（或呼應回覆搜救人員），引起搜救人員注意。



消費爭議處理程序



△消費者提起訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要；縱於申訴及調解程序進行中，也可提起訴訟。

△消費者發生消費爭議時，可上行政院消費者保護會網站<https://www.cpc.ey.gov.tw>，或行政院全球資訊網<https://www.ey.gov.tw> 資訊與服務項下之「消費者保護」，點選「申訴調解」，就可以進行線上申訴。

△消費團體訴訟需由優良消費者保護團體依消費者保護法第50條或53條提起。



行政院消費者保護處
全國消費者服務專線1950

資料來源：消費者保護處，消費者爭議處理程序請參閱行政院消費者保護會 <https://cpc.ey.gov.tw/Page/71E988F034956960>