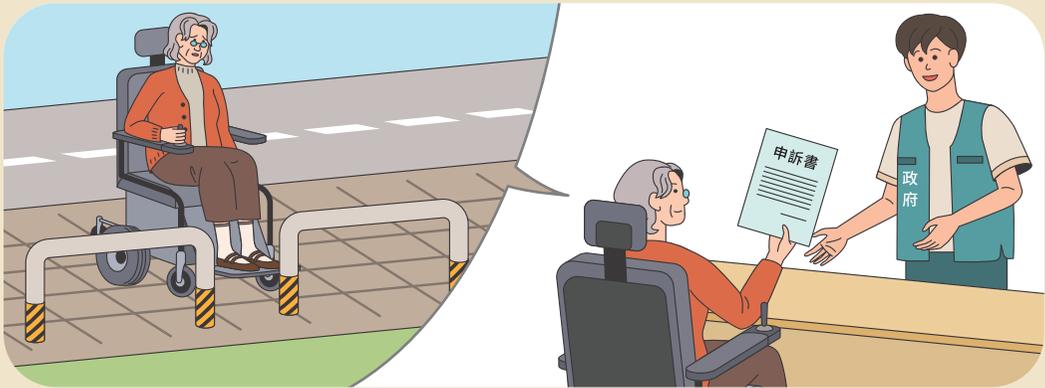


身心障礙者申訴管道手冊



申訴管道手冊

主辦單位

 中華民國身心障礙聯盟
THE LEAGUE FOR PERSONS WITH DISABILITIES, R.O.C. (TAIWAN)

合作單位

 財團法人 EDEN SOCIAL WELFARE FOUNDATION
伊甸社會福利基金會



身心障礙者申訴管道手冊

前 言

身心障礙者在生活當中，可能會遇到不同態樣的歧視、不友善的對待，倡權除了要了解法律的規範，也需要透過集體監督機制的協力，才能實踐身心障礙者在生活中的各種權利。

障盟曾在 2000 年出版「身心障礙者權益維護手冊」，《身心障礙者權利公約施行法》於 2014 年通過並施行，《身心障礙者權利公約》（CRPD）則在 2017 年由總統頒布並溯自 2014 年起生效。因為法律修訂、行政機關變動及身心障礙者自我倡權的興起，尚有許多申訴資訊待更新。

因此，障盟希望藉由本手冊的彙編，列出日常生活中較常遇到的問題，包含：身心障礙鑑定、就業、就學、金融保險、公園、人行道及建築物無障礙、交通無障礙、資訊無障礙等不同領域的申訴管道，希冀使用者能夠透過本手冊，在遇到類似的問題時，能夠找到適切的方法，並為自己的權利發聲。

目 錄

壹、	認識申訴管道	1
貳、	申訴的準備工作	3
參、	身心障礙福利服務申訴管道	7
肆、	就業與工作申訴管道	11
伍、	就學申訴管道	13
陸、	金融保險申訴管道	23
柒、	公園、人行道及建築物無障礙申訴管道	27
捌、	交通無障礙申訴管道	35
玖、	資訊無障礙申訴管道	43
壹拾、	媒體歧視申訴管道	45
壹拾壹、	其他申訴管道	49
附 錄	58

壹、認識申訴管道

在日常生活中障礙者可能會遇到許多不同的歧視，例如：肢體障礙學生因為教室缺乏無障礙設施而無法與其他同學一起上課；在職場中，視覺障礙者因為公司不允許攜帶導盲犬上班，因此無法順利抵達辦公室，這些都是涉及「平等不歧視」的議題。

為了落實保障障礙者的權利，各縣（市）政府或中央政府機關等不同的單位，都設有不同的申訴管道，當遇到涉及歧視的不平等待遇時，就能透過申訴管道請政府機關協助處理。而政府機關也各有主責的業務內容，如教育部管轄在學校裡發生的事情，交通部則主管大眾運輸的問題。假如今天在教育環境遭遇到歧視，而向勞動部提出申訴，會因為主管機關並非勞動部，提出的申訴就很容易被駁回。

申訴事件的類型多樣，申訴管道也非常多元，需要先釐清事件發生的場域以及性質，如高中以下學校的主管機關是各縣（市）政府教育局，大專院校則是可以直接向教育部提出申訴。大眾運輸交通工具的主管機關則是交通部或各縣（市）政府的交通局，如果肢體障礙者搭國道客運被司機拒載，可以向交通部公路局提起申訴。向正確的政府主管單位提出申訴，可以避免申訴被駁回，或是被轉移到其他單位，可節省申訴的時間。

本手冊提供多元的申訴管道資訊，但不包含涉及訴訟的權利救濟方式。透過本手冊，希望能讓障礙者知道自己的權益受損時，可以向誰提出申訴、如何提出申訴。需要留意的是，申訴是否成立需要由行政機關作出決定，提出申訴後，雖然結果不一定能符合期待，仍鼓勵障礙者能夠跨出第一步，為自己的權益發聲。

貳、申訴的準備工作

儘管申訴管道多元，且有些不同，但是在開始前有些必要的資料準備：

1. 蒐集證據

在進行申訴之前，需要盡可能蒐集相關的證據，以還原事實發生的經過。如果是涉及無障礙環境的問題，可以用拍照、錄影的方式記錄。透過網路通訊或是用電子信箱往來書信，可以用截圖或是列印的方式，盡可能的留存。如果歧視發生在對話或電話聯繫過程中，要採取錄音的方式記錄，必須要考慮錄音只能直接涉及在與自己相關的談話內容，要相當謹慎，如果談話內容跟自己無關，卻使用器材錄音，很有可能必須負起法律上的刑事責任。

2. 基本資料

填寫申訴資料時，需要真實的姓名、出生日期、身分證字號、戶籍地址、聯絡地址、聯絡電話等。若有必要時，也要準備身心障礙證明或相關診斷、證明文件。

3. 留意申訴時效性

申訴管道是有時間限制的，不同事件時效不同。當遇到權益被侵害時，盡量不要在事情發生許久之後才提出申訴，以免不被受理。

4. 找到適合的申訴管道

依想要申訴的事件，評估事件的性質，找尋適合的申訴管道。比如在求職的過程中，發現雇主在面試時的言論涉及歧視身心障礙者，建議可以向縣（市）的勞工局（或勞動局）進行申訴。又如在學校場域中遇到無障礙設施不足的狀況，此時雖然涉及建築物的問題，但因為發生在校園內，建議優先透過縣（市）的教育局提出申訴。

5. 說明事件的發生時間、地點以及經過

申訴時需要詳述想要申訴的事情過程，以及事實發生的時間。完整且清楚的事實陳述，輔以照片、錄影等證據，會更容易進入申訴處理。在送出申訴資料前，若是提供紙本的資料如表格、照片等，請留存備份的資料，以利未來追蹤申訴進度或是調查時有資料可以比對。

6. 聚焦敘明申訴事件並避免作人身攻擊

不論是要申訴何種案件，盡可能陳述權益受侵害的事實經過、要主張的權利、希望得到怎樣的結果。不要使用情緒字眼或是人身攻擊的言論，避免在申訴的過程離題。

7. 須注意主管機關權責

現有的申訴管道多元，受理申訴的主管機關可能為縣(市)政府或是中央政府，若跳過縣(市)的申訴管道，直接向中央的管道進行申訴，中央政府仍有可能轉移案件由縣(市)政府處理，這樣就會讓申訴的時程拖長。建議優先找居住地、或是事情發生地的縣(市)政府進行申訴，比較能解決所遭遇到的問題。

8. 申訴期間的預期心理準備

申訴的過程總是冗長，在申訴的過程中也容易遭遇不利的對待。申訴後往往不會立刻得到回覆，且在申訴期間，不利對待有可能會持續對生活產生影響，不論在精神、體力或時間上都需要有損耗的準備，若需要協助，可以求助當地的身心障礙團體、民意代表；若涉及法律相關的議題，可以尋求法律扶助基金會「身心障礙法律扶助專案」的協助。

參、身心障礙福利服務申訴管道

- 一、身心障礙鑑定申訴
- 二、身心障礙生活補助費申訴
- 三、輔具費用補助及服務申訴



一、身心障礙鑑定申訴

依據《身心障礙者權益保障法》身心障礙者可以向各縣(市)政府申請身心障礙鑑定，若對於身心障礙鑑定結果不服，或是對於評估需求的結果不服，可以依《身心障礙者權益保障法》第 13 條規定提出異議。若要提出異議，需要注意應於收到結果通知書的隔天起算 30 日內，以書面資料向所在地直轄市或縣(市)衛生局提出申請重新鑑定及需求評估，並需要留意提出異議以一次為限。

▶ 情境舉例

住在臺北市的美美因為身體狀況改變而申請身心障礙重新鑑定，但是鑑定後，障礙程度變為輕度，美美認為自己的障礙程度應是加重而不是變輕，所以在「臺北市政府衛生局」的網站下載「臺北市身心障礙證明申請表」，於申請項目中勾選「異議複檢」，填寫表格中的資料，向臺北市政府衛生局提出重新鑑定及需求評估。

臺北市身心障礙證明申請表			
一、個人基本資料		112.11修訂	
申請項目	身心障礙證明	<input type="checkbox"/> 1.初次申請 <input checked="" type="checkbox"/> 2.異議複檢(評) <input type="checkbox"/> 3.屆期重鑑 <input type="checkbox"/> 4.自行申請變更(須檢附3個月內診斷證明書) <input type="checkbox"/> 5.再次申請 <input type="checkbox"/> 6.無須重新鑑定換證 <input type="checkbox"/> 7.指定期日換證	
姓名		身分證字號	
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 其他	出生日期	年 月 日
戶籍地址	縣 鄉鎮 村 路 巷 號 市 市區 里 街 段 弄 樓		
居住地址	<input type="checkbox"/> 同戶籍地址 縣 鄉鎮 村 路 巷 號 市 市區 里 街 段 弄 樓		
公文送達地址	<input type="checkbox"/> 同戶籍地址 <input type="checkbox"/> 同居住地址 縣 鄉鎮 村 路 巷 號 市 市區 里 街 段 弄 樓		
連絡電話	(H) (O)	手機	
傳真		電子信箱	
教育程度	<input type="checkbox"/> 1.不識字 <input type="checkbox"/> 2.幼兒園 <input type="checkbox"/> 3.小學 <input type="checkbox"/> 4.國中 <input type="checkbox"/> 5.高中(職) <input type="checkbox"/> 6.專科 <input type="checkbox"/> 7.大學 <input type="checkbox"/> 8.碩士(含以上)		

資料來源：身心障礙證明申請表範本（僅以臺北市政府社會局身心障礙證明申請表為例，詳細申請表請至各縣(市)政府查詢）

二、身心障礙生活補助費申訴

依據《身心障礙者生活補助費發給辦法》第 2 條規定，依法領有身心障礙者手冊¹或身心障礙證明，且符合資格條件者，包含須實際住在戶籍所在地的直轄市或縣(市)、最近一年在國內居住超過 183 天、未經政府補助收容於機構夜間式或全日住宿式服務以及財產標準²，得請領身心障礙者生活補助費。

對於身心障礙者生活補助費審核結果或經費撥付有異議時，須於接獲書面通知後 15 日內，檢附相關證明文件以書面向所在地的直轄市、縣(市)社會局(處)提出申復，並以一次為限。

▶ 情境舉例

住在臺北市且戶籍在臺北市的恩恩符合身心障礙者生活補助費的請領資格，但是在申請後卻被臺北市社會局駁回並載明資格不符。恩恩可以重新檢附申請表、國民身分證等必要證明文件，在收到臺北市政府寄來的駁回通知後，於 15 日內再向臺北市社會局提出申復。

1 依據《身心障礙者權益保障法》規定，101 年 7 月 11 日起，原申請身心障礙鑑定核發身心障礙手冊之作業程序改為申請身心障礙證明，故現無身心障礙者手冊，惟《身心障礙者生活補助費發給辦法》於本手冊印製前尚未完成修法，故法規中尚使用身心障礙者手冊之用語。

2 《身心障礙者生活補助費發給辦法》關於身心障礙生活補助費資格規定
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050189>

三、輔具費用補助及服務申訴

(一) 輔具費用補助申訴

購買輔具時可以向縣(市)社會局(處)申請輔具費用的補助,依據《身心障礙者輔具費用補助辦法》第 6 條規定,補助對象為依法領有身心障礙證明,最近一年居住國內超過 183 日,且符合《身心障礙者輔具費用補助基準表》規定者。

對輔具補助的核定結果或經費撥付有異議時,可以在接獲書面通知之日起 15 日內,檢附相關證明文件、資料,以書面向所在地的直轄市、縣(市)社會局(處)提出申復,並以一次為限。

(二) 輔具服務申訴

在接受各縣(市)輔具中心的輔具諮詢、評估、維修、借用等服務時,對於服務人員的態度、行為、服務效率、專業度等項不滿意,則可向各直轄市、縣(市)的輔具中心進行申訴。

▶ 情境舉例

小華向○○輔具中心申請輔具評估,輔具中心派了一名治療師與小華約定時間到輔具中心進行評估,小華覺得治療師沒有說明清楚輔具補助的流程與金額,建議的輔具也與自己的需求不符合,可以直接向○○輔具中心申訴。

肆、就業與工作申訴管道



《就業服務法》第 5 條明示「為保障國民就業機會平等，雇主對求職人或所僱用員工，不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或以往工會會員身分為由，予以歧視。」身心障礙者在求職時、職場上遭遇歧視，如雇主說「因為你有障礙，我們不想錄用你。」或是「你因為有障礙，所以工作能力就比人差，只能領別人八成的薪水。」等類似的情形，可以向當地政府的勞動局（處）或勞工局（處）提出申訴。

《就業服務法》中對身心障礙者的定義，不以領有身心障礙證明為限，只要「因身心功能損傷或障礙情事與所受差別待遇之間有關聯性」就可以向各縣（市）的勞動（工）局及就業歧視評議委員會進行申訴。³但要提醒就業歧視的成立與否仍需要個案判斷，而不是僅以「取得身心障礙證明」或「具有身心障礙事實」就認定為就業歧視。

申訴案件牽涉勞工保險、職業災害等內容，比如因為在工作過程中意外受傷，卻沒有辦法請領職業災害補償；或是要申請退休時，才發現雇主沒有協助辦理勞工保險，若有類似的狀況則是向勞動部各地的勞工保險局進行申訴。

在政府機關服務的公務人員，或是在學校服務的教師，因為公務人員及老師的身分不同於勞工，對於學校或行政機關所為的措施或是行政處分，認為有違法或不當，導致工作權益受損，因為涉及的法律與救濟管道不同且多元，無法在本手冊中詳盡說明，建議如果有相關的申訴問題，可以查詢《公務人員保障法》或《教師法》相關規定，或是向原服務機關詢問救濟管道。

▶ 情境舉例

晴晴在臺中市求學期間，想要到補習班應徵改作業的老師，投了履歷之後到補習班，班主任看到晴晴使用輪椅，便以補習班家長不想要老師是身心障礙者為由，直接拒絕晴晴。晴晴覺得自己還沒面試就被拒絕，班主任的行為可能涉及就業歧視，於是在網路上搜尋「臺中市政府勞工局服務信箱」，在完成填寫姓名、電話、Email 信箱、住址及申訴內容後提出申訴，並等待臺中市政府勞工局的答覆。

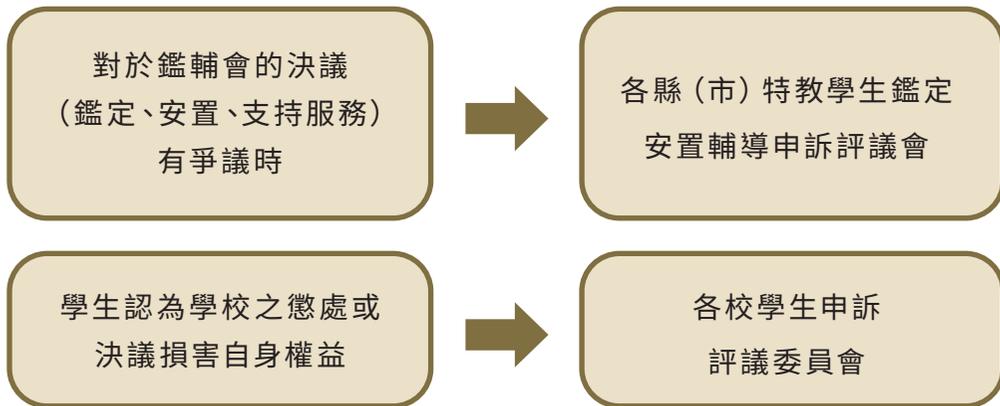
3 勞動部（2017 年 4 月 10 日）。《報載勞動部發布有關身心障礙就業歧視認定新函釋，該函釋之內容為何？是否雇主不僱用身心障礙者就會成立就業歧視？》。
<https://reurl.cc/GjzEZA>

伍、就學申訴管道

- 一、對於鑑定、安置、輔導及支持服務爭議之申訴
- 二、校內申訴
- 三、其他狀況



大多數的身心障礙者會在教育階段接受鑑定和特教服務，可能會對於鑑定、安置、輔導及支持服務感到有不足之處。教育申訴主管的機關多為學校及教育局，可以在主管機關的網頁上找到對應的申訴書表格，進行下載後填寫，並注意要在收到通知或是知道事情發生的 30 天內要提出。

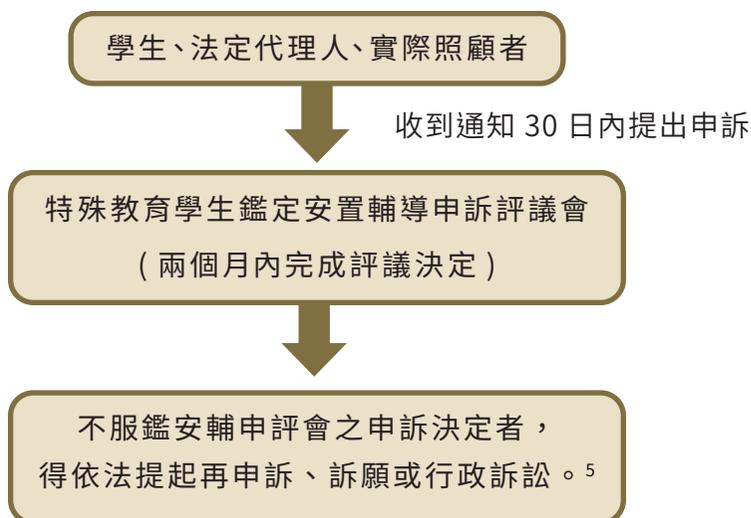


一、對於鑑定、安置、輔導及支持服務爭議之申訴

學生、法定代理人、實際照顧者申請鑑定、安置、輔導或支持服務，若對於通知結果有疑慮，可以在 30 天內以書面形式向各縣（市）教育局提出申訴，由各縣（市）特教學生鑑定安置輔導申訴評議會處理申訴。

若已提出鑑定、安置、輔導或支持服務的申請，但各縣（市）特教學生鑑定安置輔導申訴評議會在法定時間內沒有處理，導致權益受損；或對申訴結果不滿意，就可以依法提起訴願或行政訴訟。⁴

4 依《特殊教育學生及幼兒申訴服務辦法》第 5 條規定，須留意只有在鑑定、安置、輔導及支持服務措施性質屬行政處分時，並且不服「特殊教育學生鑑定安置輔導申訴評議會」作出的申訴決定，才能依法提起訴願或行政訴訟。



圖片來源：本手冊自行整理

相關資源：

1. 各級縣（市）政府主管特殊教育單位，輸入「所在縣市」、「教育局」以及「特殊教育」，可以找到特殊教育科（部分縣市名稱不同）的地址及電話。
2. 各縣（市）特殊教育資源中心，輸入「所在縣市」以及「特教資源中心」，可以查詢地址及電話。以臺北市為例，可以搜尋「臺北市特殊教育科 / 臺北市特教資源中心」。
3. 若是對教育申訴管道的申訴結果不服或是相隔時間過久，沒有得到回應。也可以在網路上搜尋「教育部部長民意信箱」，填寫資料後提出申訴。

5 若要提出再申訴，須留意該鑑定、安置、輔導及支持服務措施性質非屬行政處分，且依《特殊教育學生及幼兒申訴服務辦法》第 21 條第 3 項規定，須於評議決定書送達之次日起四十日內，以書面向再申訴機關提起。所謂再申訴機關，通常是來函單位的上級機關，若對再申訴機關有疑義，可以向發文單位洽詢。

▶ 案例改寫

阿比是智能障礙併有自閉症的學生，經醫師評估無法跟上學習及與同儕相處，有延緩入學的必要性，家人也認為要再訓練阿比的生活技能，因此申請延緩入學。家人為了參加暫緩入學鑑定安置會議於事前準備許多資料，但在會議上卻完全無發言機會，並被駁回申請。對此結果家人決定向特教學生鑑定安置輔導申訴評議會提出申訴。他們在高雄市教育局網站下載申訴評議會申請書，在收到駁回通知的 30 天內，將申請書連同原措施文書（含措施發文日期及文號）一起提出。⁶

6 翁唯真(2022年4月16日)。特教生家長控鑑輔會會議太草率 教育局：家長可申覆。聯合新聞網。<https://udn.com/news/story/6885/6244580>

申訴人姓名		身分證	
出生年月日		統一編號	
住(居)所		就讀學校	
<input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 法定代理人 <input type="checkbox"/> 實際照顧者	姓名	身分證	
住(居)所		電話	
本申訴案係依特殊教育學生申訴服務辦法第 2 條： 「特殊教育學生或其監護人、法定代理人對鑑定、安置及輔導有爭議時，得於收到通知書之次日起二十日內，向主管機關提起申訴。」 ⁷			
原措施發文日期及文號（或敘明原措施為何）：			
收受（或知悉）措施之年月日及收受（或知悉）方式：			
壹、申訴之事實及理由（請具體指陳其違法或不當之處）：			
貳、希望獲得之具體補救：			
參、提起申訴之年月日：			
肆、檢附相關文件及證據（列舉於下，並編號如附件）：			
一、原措施文書			
二、其他…（請自行列）			

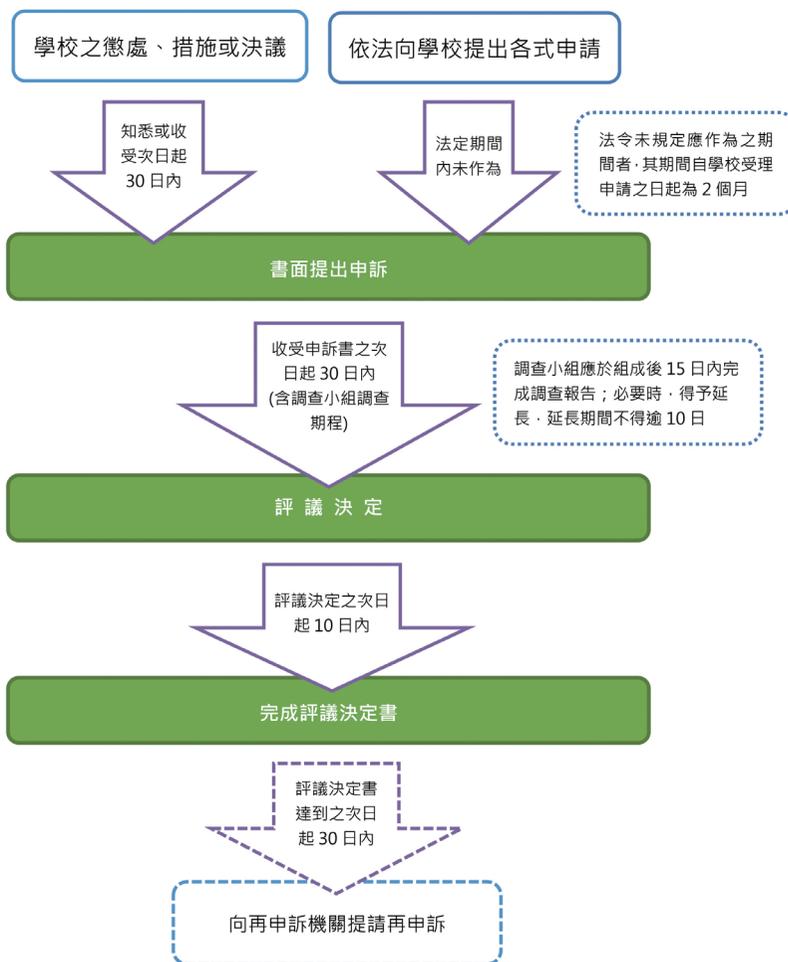
資料來源：申訴評議會申請書範例（僅以高雄市特教學生申訴評議會申請書為例，詳細申請表請至各特教學校查詢）

7 依 2024 年 1 月 31 日起開始施行之《特殊教育學生及幼兒申訴服務辦法》第 5 條第 1 項規定「特殊教育學生及幼兒之法定代理人、實際照顧者或高級中等以上教育階段特殊教育學生對主管機關鑑定、安置、輔導及支持服務措施有爭議時，應自通知送達之次日起三十日內，以書面向主管機關提起申訴。」惟部分縣（市）申訴評議會申請書表格未更新送達期限，應以最新公布法規為準。

二、校內申訴

學生本人或法定代理人需要在知道事情發生的 30 天內提出書面申訴。每個學校的申訴書和再申訴書由學校製作，申訴人需要簽名並附上相關資料。如果提出再申訴，還需要附上原申訴書和原評議書。申訴書需要填寫的資料包括申訴人資料、申訴事實及理由、請求事項、相關證據等，按照申訴書格式填寫。學生本人可以提出申訴，學生的法定代理人也可以代為提出。

學校應該在收到申訴後 30 天內召開學生申訴評議委員會，關於特教相關事件，委員會應增聘至少 2 人與特殊教育需求情況相關之校外特殊教育學者專家、特殊教育家長團體代表或其他特殊教育專業人員擔任委員。學生本人或法定代理人可以出席並陳述意見。學校需要在評議後 10 天內作成評議決定書。如果學生本人或法定代理人對評議決定不滿意，可以在收到評議決定書後 30 天內向學校所在地的直轄市或縣（市）教育局提出再申訴。



資料來源：教育部，113 學年高級中等以下學校學生申訴宣導手冊

相關資源：

1. 教育部國民及學前教育署學生申訴手冊
2. 教育部國民及學前教育署署長信箱



▶ 情境舉例

小明是就讀高中二年級的肢體障礙學生，在暑假結束後學校電梯尚未施工結束，學校老師要求他在音樂、體育等需要轉換教室的課程中，就待在原班教室自習，待施工結束後再加入課程，小明認為學校此舉影響其受教育的權益。因此在得知這個狀況的 30 天內填寫了申訴書，並在學生申訴評議委員會上表達自己的訴求。

申訴人資料	姓名		班級 (學號)		出生年月日	年 月 日
	身分證 文件號碼		聯絡電話			
	住所或 居所					
	申訴人 簽名					
本校學生申訴評議委員會進行評議時，依法得通知申訴人及其法定代理人到會陳述意見。						
申訴事實 及理由	申訴人收受或知悉原懲處、其他措施或決議之日期： 年 月 日					
	請求學校作為而提出申請日期： 年 月 日 (向學校提出申請之年月日及法規依據，並附原申請書之影本及受理申請學校之收受證明。)					
(申訴事實 - 應載明原措施之文別及事實大略；申訴理由 - 應載明原措施違法或不當致損害其權益之理由及證據)						
請求事項	(載明希望獲得之具體補救)					
相關證據	(請檢附原措施之文書、有關之文件及證據。列舉後請裝訂成冊，並於檢附相關文件證據上簽章；無則免填)					
日期： 年 月 日						
收件紀錄	收件人				收件日期： 年 月 日	
	補件日期	(需補件才填)			(收件單位戳章)	
備註	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高中學生本人可自行提出申訴；學生之法定代理人，亦得為未成年學生提起申訴。 2. 學生或學生自治組織提起申訴時，得選任代理人及輔佐人。學生 2 人以上對於同一原因事實之原措施，得選定其中 1 人至 3 人為代表人，共同提起申訴；選定代表人應於最初為申訴時，向學校提出文書證明。 3. 申訴人提起申訴後，於評議決定書送達前，得撤回申訴。申訴經撤回後，不得就同 1 案件再提起申訴。 4. 收件人應與申訴人確認相關資料及內容無誤後，影印 1 份予申訴人留存。 5. 本申訴書所載當事人相關資料，除有調查之必要或基於公共安全之考量者外，應予保密；負保密義務者洩密時，應依刑法或其他相關法規處罰。 					

圖片來源：申訴書範本 (113 學年高級中等以下學校學生申訴宣導手冊)

三、其他狀況

在學校裡，除了前面提到的問題，還有可能遇到性騷擾或霸凌等。

根據《性別平等教育法》，如果在校園裡遇到性騷擾、性侵害等問題，被害人或其法定代理人可以申請調查。學校在接獲疑似案件、申請調查或檢舉後，必須在 3 天內把案件移送給性別平等教育委員會。如果委員會受理，接下來就會進入調查程序，輔導室也會提供被害人輔導和關懷。

相關資源：
教育部性別平等教育全球資訊網



根據校園霸凌防制標準，如果遭到個人或集體用言語、文字、圖畫、符號、肢體動作、電子通訊或網際網路等方式，故意貶低、排擠、欺負、騷擾或戲弄他人，使他人處在一個充滿敵意或不友善的環境中，因此造成精神上、生理上或財產上的損害，或影響到正常學習活動，就是涉及校園霸凌的情況。

針對學生之間的霸凌事件，被霸凌的當事人或者是法定代理人，可以向行為人所屬的學校申請調查。學校在接到申請調查或檢舉後，應在 20 天內書面通知申請人或檢舉人是否受理；針對老師對學生的霸凌事件，調查、處理及審議則由學校校園事件處理會議負責。

疑似校園霸凌事件之被行為人、其法定代理人或實際照顧者，向學校進行檢舉時，需要填寫檢舉書，並提供以下資訊：

1. 檢舉人的姓名、聯絡電話和檢舉日期。
2. 被害人的學校和班級訊息，如果是法定代理人或實際照顧者檢舉，這些訊息也是必須的。
3. 檢舉的事實內容，如有相關證據，也應記載或附上。

如果被害人或其法定代理人是當面用言詞向學校檢舉，學校應協助填寫檢舉書。

相關資源：
教育部防制校園霸凌專區



陸、金融保險申訴管道



金融服務已是社會生活中不可缺少的功能，且金融層面的服務範疇廣泛，包含存錢、匯款或是購買保險、投資金融商品等，在銀行使用服務時可能遭遇歧視，例如：行員要求視覺障礙者不能帶導盲犬到室內，否則就拒絕協助辦理業務；又如已成年的智能障礙者且未受監護宣告或輔助宣告，卻被行員要求一定要有法定代理人才可以協助開戶。若有遭遇類似的事件，建議可以直接向往來銀行的管理層級申訴，或者撥打各銀行的消費者申訴專線進行反映。詳細的申訴專線可以在金管會銀行局網站「消費者園地 / 申訴及爭議處理 / 金融機構消費者申訴專線」查詢。

相關資源：
金融監督管理委員會銀行局「消費申訴及諮詢專區」



如果向銀行申訴後沒有獲得適當的回應，可以再向「財團法人金融消費評議中心」提出申訴，依《金融消費者保護法》第 13 條規定，如果遇到金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起 30 日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴者；若不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，可以在金融服務業收受處理結果或期限屆滿之日起 60 日內，向金融消費評議中心申請評議，金融消費評議中心就會將該申訴移交金融服務業處理。

相關資源：
財團法人金融消費評議中心評議流程



▶ 情境舉例

津津是一名聽覺障礙者，有次她向○○銀行申辦信用卡後，收到銀行寄來的新卡，但是寄來的信件中，只有寫「請撥打專線電話開卡服務」，但是津津因為聽覺障礙無法使用電話溝通，銀行也沒有提供其他的開卡服務，於是津津可以直接向○○銀行的管理層級提出申訴。但是津津在聯繫○○銀行後，收到的答覆卻是要求她只能電話開卡。津津為此感到不服氣，因此她在收到銀行的答覆後 60 日內向金融消費評議中心提出申訴，並提出相關文件說明○○銀行並沒有提供替代的開卡服務可能涉及歧視。

身心障礙者在購買保險商品時也可能遭遇歧視，比如只因為單純有障礙狀況，而未考量其身體健康狀況是否與保險內容有直接相關，就被保險業務員刁難或是被保險公司拒保。遇到類似的情況時，可以直接向欲購買保險的保險公司直接提出申訴，若對於申訴結果不服，則可以再向金融消費評議中心提出申訴。而除了向金融消費評議中心提出申訴，也可以撥打金管會提供的 1998 金融服務專線提出申訴。

相關資源：

金融監督管理委員會保險局「保險申訴及諮詢專區」



▶ 情境舉例

雅婷是一名精神障礙者，在看到○○保險公司有出一支醫療險的保障還不錯，想要找該保險公司的業務員購買保單。業務員一開始還跟雅婷聊的很開心，卻在雅婷說自己是精神障礙者後，開始推拖，並在雅婷完成填寫買保險的文件之後，久無下文。後來雅婷向○○保險公司申訴，隨後業務員打電話給雅婷，坦承公司在考慮到她是精神障礙者後便拒保。雅婷認為保險公司是只因為她的障礙狀況而拒保，而不是考量她整體的身體健康因素，直接拒保涉及歧視。雅婷可以在取得拒保說明書後，提供相關電話往來的紀錄及文件資料，於 60 天內向金融消費評議中心提出申訴。

柒、公園、人行道及建築物 無障礙申訴管道

- 一、公園無障礙申訴
- 二、人行道無障礙申訴
- 三、建築物無障礙申訴



一、公園無障礙申訴

若遇公園設有路阻，可直接向內政部國土管理署進行申訴。需要註記通報時間、所在地，如果可以盡量附上照片。

連絡電話：02-87712651

電子信箱：public13@nlma.gov.tw



The screenshot shows the official website of the National Land Management Agency (NLMA). The header includes the agency's name in Chinese and English, along with navigation links for 'Home', 'Site Map', and 'Long-term Mailbox'. A search bar is present with the placeholder text '檢索...'. Below the header, there is a 'Latest News' section with a 'Business News' sub-section. The main article is titled '都市公園綠地出入口路阻障礙通報列管窗口' (Urban Park Green Space Entrance/Exit Road Obstacle Reporting Management Window) and is dated July 10, 2024. The article lists four points: 1. To facilitate accessibility for people with physical disabilities, NLMA has established a single reporting window. 2. Citizens should report road obstacles at park entrances/exits using a form and photos. 3. Contact information for reporting: 陳琳淳, 02-87712651, public13@nlma.gov.tw. 4. Reporting forms are available as DOC attachments. A note at the bottom states that reports should be made at the entrance/exit location, with 1 report per location.

圖片來源：內政部國土管理署

相關資源：
內政部國土管理署
「都市公園綠地出入口路阻障礙通報列管窗口」



情境舉例請看下一頁

▶ 情境舉例

小明住家附近的公園出入口設置了車阻，讓使用輪椅的小明無法進入，小明可以向內政部國土管理署申訴，除了寫下個人的聯絡資料外，還要註明公園的出入口位置、說明出入口的阻礙情形，最好還可以附上公園出入口的照片。

填寫範例：

通報日期：113 年 6 月 3 日

通報人資料：李小明，電話 09*****、電子郵件 *****@gmail.com

公園綠地所在地：○○市○○區

出入口位置：○○路與○○路交叉口

出入口路阻障礙描述：○○公園出入口設置 5 個石造車阻，通行淨寬不足 90 公分，輪椅使用者難以進入。

公園出入口照片：



二、人行道無障礙申訴

若遇人行道鋪面破損，除新北市政府與花蓮市公所有設立專門的申訴管道外（新北市路平報馬仔、花蓮市報馬仔報修系統），其餘縣（市）政府則可透過各縣（市）政府的民意或首長信箱反映，於填寫民意或首長信箱時，可選擇「道路及人行道維護類」。

申訴時請註明時間、所在位置、人行道損壞狀況，並附上現況照片。

若遇人行道有汽機車違規停放，則直接撥打 110，清楚告知地點，請警察直接到場處理。

▶ 情境舉例

小華帶著坐輪椅的母親要到○○市拜訪親戚，當天下雨且人行道地磚破損，結果輪椅前方的小輪因為地面高低不平卡住，導致母親跌落到地面受傷，小華拍下人行道的照片，並說明發生時間、地點與人行道狀況，向○○市的民意信箱反映。

填寫範例：

通報日期：113 年 7 月 3 日

通報人資料：陳小華，電話 09*****、電子郵件 *****@gmail.com

反映地點：○○市○○區○○路二段路燈編號○○○○○旁

情形：人行道鋪面破損

現場照片：



三、建築物無障礙申訴

倘若遇到建築物欠缺無障礙設施，或無障礙設施使用上有疑慮或不符合規範，可以參考本手冊「其他申訴管道」，直接向縣（市）政府提出申訴。各縣（市）政府關於建築物設置無障礙設施的主管單位名稱不同，包含「工務局」、「建設處」或「建管處」等。

▶ 情境舉例

家豪與朋友相約去○○市看電影，散場後要使用無障礙廁所，發現無障礙廁所內馬桶兩旁裝設錯誤的固定扶手，讓家豪無法移位。且求助鈴及衛生紙捲位置過高，也導致家豪無法使用。家豪可以向○○市的建管處申訴，除了寫下個人的聯絡資料外，要寫下建築物的名稱、地址，以及無障設施設置不良的情形，也附上現場照片。

填寫範例：

日期：113 年 7 月 8 日

填表人資料：陳家豪，電話 09*****、電子郵件 *****@gmail.com

所在地：○○市○○區○○路二段 50 號

公共建築物名稱：○○電影院

無障礙設施未設置或設置不良狀況：

1. 馬桶兩旁扶手裝設錯誤
2. 求助鈴及衛生紙捲位置過高

現場照片：



捌、交通無障礙申訴管道

- 一、高鐵
- 二、臺鐵
- 三、縣(市)公車
- 四、公路客運
- 五、航空
- 六、船舶
- 七、通用計程車
- 八、復康巴士



障礙者若在搭乘大眾交通工具遇到駕駛態度不佳或是交通設施、場域欠缺無障礙時，可向各運具的主管機關提出申訴，雖單位有所不同，但提出申訴時，建議能記錄以下訊息：

1. 記錄搭乘的日期以及搭乘時間或車次、班次，以釐清準確的發生時間點。
2. 記錄下欲申訴人員或駕駛的名字，才可以快速找到要申訴的對象。
3. 用文字記錄或陳述事實的經過。
4. 若時間充裕，盡量以照片留存相關的資訊。

一、高鐵

若在搭乘高鐵時發生關於申訴的事件，高鐵的服務專線電話代表號為 4066-3000 (苗栗、台東、金門、馬祖以及行動電話需於代表號前加撥 02，即 02-4066-3000)，電話服務時間為早上 6 點到晚上 12 點 (以上皆為付費電話)；而數位客服服務時間也是於早上 6 點到晚上 12 點提供，又或者是可以透過官網即時填寫表單方式填寫意見，高鐵會以電子信箱回覆。

相關資源：
高鐵數位客服及電子信箱



▶ 案例改寫

歐陽先生坐電動輪椅搭乘高鐵，想上廁所時卻發現無障礙廁所外玄關擠滿自由座乘客，向高鐵申訴未保持無障礙玄關淨空，導致他只能從臺北到臺中一路忍耐無法上廁所。高鐵接獲申訴後表示，無障礙座位區旁都設有求助鈴，可尋求列車長提供協助，搭乘前也可先打客服專線預約無障礙服務。⁸

8 TVBS 新聞網 (2023 年 2 月 10 日)。內急！坐輪椅搭高鐵 身障廁所外擠滿站票客。
<https://ynews.page.link/rEbpS>

二、臺鐵

若在搭乘臺鐵時發生關於申訴的事件，可以用手機直接撥打 02-2191-0096 或是透過文字簡訊 0921-765-125 進行申訴，也可以透過旅客諮詢信箱反映，臺鐵會將意見或建議交付權責單位處理，並於分文後 5 天內回覆。

相關資源：
臺鐵旅客諮詢平台



▶ 案例改寫

陳先生帶高齡 92 歲坐輪椅的母親到追分車站搭火車，但在刷卡進站時卻被副站長攔下，表示輪椅不能進站，還跟陳先生說要自負安全、要他的母親從輪椅上站起來走看看，但最後副站長仍口氣強硬表示無障礙設施尚未改善完成而拒絕兩人搭乘。陳先生事後寫信向臺鐵申訴，說明搭乘時間、車次以及事發經過，要求臺鐵釐清相關規定，以及調查該名服務人員之服務態度。臺鐵接獲申訴後發出道歉聲明，要求該名主管應立即改善，且會再持續加強旅客服務訓練。⁹

9 吳泊萱 (2024 年 4 月 29 日)。台鐵歧視身障？92 歲嬭坐輪椅搭電梯遭拒 副站長還要求「站起來看看」。三立新聞網。<https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=1460872>

三、縣(市)公車

在搭乘縣(市)公車時發生申訴事件，可以優先透過「各公車業者客服專線 / 線上意見箱」進行申訴。如果對於申訴結果不服，或是申訴沒有下文，可以再撥打各縣(市)公共運輸處申訴服務專線或是各縣(市)1999專線，進行申訴。

相關資源：

1. 確認搭乘公車的客運公司，於網頁輸入「客運公司」、「服務專線」、「客服專線」進行搜尋，可以找到各公車業者客服專線 / 線上意見箱。
2. 輸入「所屬縣(市)」以及「公共運輸處申訴服務專線」進行搜尋，可以找到各縣(市)公共運輸處申訴服務專線。

▶ 案例改寫

一名使用電動輪椅的身障者於基隆醫院欲搭乘 202 公車，司機卻向乘客表示沒有陪伴者、車內客滿為由，未下車架設渡板，而直接開車離站，該名身障者向基隆市政府申訴，市政府公開道歉，並承諾會在一週內完成調查懲處作業，且未來會加強督導業者進行教育訓練。¹⁰

10 俞肇福 (2023 年 2 月 6 日)。基市公車拒載電動輪椅身障者 公車處長道歉：一週內調查懲處。自由時報。<https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/4203044>

四、公路客運

若在公路客運遇到申訴的事件，可以撥打交通部公路局申訴電話0800-231035。

▶ 情境舉例

美美是輪椅使用者，她與好友文文相約到南投縣一日遊，在準備搭乘客運時，向司機招手，司機卻沒有停車便將車駛離。美美記錄下客運的車牌號碼以及發生的地點、時間，並撥打交通部公路局的申訴電話，交通部公路局表示這名司機拒載，將開罰客運業者，同時要求業者加強教育訓練。

五、航空

在搭乘飛機或是在搭機現場遇到無障礙設施不足或是涉及歧視的申訴案件時，可以向各航空站服務臺反應。若是有其他搭機爭議，可以向交通部民用航空局局長民意信箱反映留言或撥打民航局諮詢專線0800-211798，由該局權責單位協助處理。

依《交通部民用航空局飛航服務總臺處理人民陳情案件作業規定》，提醒要提出申訴之前，須將具體的事實以及聯繫資料確實陳述或填寫，如果無具體之內容或未具真實姓名或住址者，主管機關有可能不會處理。

需要留意的是，如果是搭乘其他國家所屬航空公司或在他國搭機遭遇歧視情形，雖然還是可以向交通部民用航空局提出意見，但是因為不屬於我國政府管轄，民航局雖盡可能從中與他國的航空公司及國家協調，但無法要求他國直接改善。

相關資源：
交通部民用航空局「民意服務區」



▶ 情境舉例

美美跟文文原本搭客運準備去南投縣玩，卻因故沒成行。因此文文約美美要搭飛機到澎湖玩，乘坐電動輪椅的美美事前已經準備好電動輪椅的電池規格以及相關文件資訊，而且也符合航空公司的相關規定。但在準備搭機前，卻被航空公司人員說電動輪椅不在可以託運的名單內，拒絕美美搭機。美美決定提出申訴，除了將照片以及該地點一併提交至「交通部民用航空局飛航服務總臺」首長信箱，也提供正確的個人基本資料（包括姓名、電話、地址與電子信箱等），以利系統有效寄發確認信、案件編號與回復處理結果。透過案件編號的查詢，美美可以繼續的關注後續處理。

六、船舶

若在搭乘船舶時，身心障礙者遇到不合理的對待、遭遇歧視或是場域缺乏無障礙設施，第一時間可以向各業者客服專線 / 線上意見信箱反映。如果申訴結果不成立或是對於申訴結果不服，可以再透過各縣(市)交通局申訴服務專線或航港局局長信箱進行申訴。

相關資源：

1. 確認搭乘船隻的業者，於網頁輸入「業者」、「服務專線」、「客服專線」進行搜尋，可以找到各業者客服專線 / 線上意見箱
2. 搜尋「航港局局長信箱」



▶ 情境舉例

美美與小明相約要去綠島玩，兩人在臺東富岡漁港要搭乘○○船舶前往綠島時，明明有岸接設施（斜坡板加扶手與防護緣）可以順接船舶與碼頭讓輪椅使用者可以安全登船，但船公司卻說距離不遠，工作人員直接把輪椅扛上船就好，美美跟小明因此向航港局申訴。

七、通用計程車

搭乘通用計程車遇到申訴事件，可以先透過各計程車客服專線 / 申訴電話進行申訴，如果申訴不成立或是對於申訴結果不服，可以再向各縣(市)交通局或公共運輸處申訴服務專線或是各縣(市)1999專線申訴。

▶ 情境舉例

文文因為跟美美搭飛機時遭到拒載，怕美美心情不好，想要帶美美一起去山上的公園散心。文文叫了一台通用計程車，駕駛卻說要載一台電動輪椅，就要額外再加 500 元。文文將駕駛的姓名、事件描述及佐證資料(如：照片)都保存下來，也抄寫車隊名稱、搭乘車號、叫車時間及地點，向○○交通局申訴。

八、復康巴士

搭復康巴士時遇到申訴案件，因各縣(市)的主管機關有所不同，有的歸交通主管機關辦理，如：臺北市(公共運輸處)、新北市(交通局)、高雄市(交通局)，有的歸社會局(處)辦理。因此申訴窗口依各縣(市)主管機關而定。

▶ 情境舉例

美美為了履行跟文文去山上的約定，這次她先預約了復康巴士，當復康巴士抵達美美住家樓下，駕駛便催促美美上車，上車之後駕駛趕時間，也沒有將美美的電動輪椅用安全扣環扣緊，駕駛還超速，美美在車子過彎時摔出輪椅而受傷，美美因此向○○市交通局提出申訴。

玖、資訊無障礙申訴管道



使用政府機關（機構）、學校網站時，發生無法從網站內容獲取完整資訊或完成操作功能等與網站無障礙設計有關之問題，可提出具體事項，向數位發展部提出申訴。

受理人員檢視申訴內容是否符合申訴案件範圍：

1. 若符合則登記案件並於 3 個工作天內聯繫申訴者通知已受理申訴案。
2. 非屬本處理程序所定義之範圍者，將逕移該業管機關並副知申訴者。
3. 於 30 天內追蹤改善情形，並以書面或電子郵件回復申訴者。若未能於期限內辦理則回復告知展延理由及辦理期限。

相關資源：

無障礙網路空間服務網「無障礙申訴處理專區」



▶ 情境舉例

安安想要在○○市立圖書館的網站報名參加作家與讀者有約的講座活動，但是填寫完報名資料後，需要輸入圖形驗證碼，又沒有提供語音報讀功能，安安使用盲用電腦讀不到圖形驗證碼，可以向數位發展部的無障礙網路服務網申訴。

申訴對象單位名稱：○○市立圖書館

申訴對象網站名稱：○○市立圖書館全球資訊網

問題網頁完整網址：www.○○○○.edu.tw/event

申訴事由：○○市立圖書館的活動報名專區，填寫個人資料後，需輸入圖形驗證碼，而圖形驗證碼未提供語音播報功能，視覺障礙者無法辨識輸入。

申訴者姓名：林安安

電子郵件：*****@gmail.com

電話聯繫：[09*****](tel:09*****)

壹拾、媒體歧視申訴管道



在媒體傳播快速的現代社會，當身心障礙者遭到媒體歧視或是汙名，容易造成其身心及名譽上極大的傷害。如果身心障礙者遇到媒體報導涉及歧視，依《身心障礙者權益保障法》第 74 條第 1 項規定「傳播媒體報導身心障礙者或疑似身心障礙者，不得使用歧視性之稱呼或描述，並不得有與事實不符或誤導閱聽人對身心障礙者產生歧視或偏見之報導。」或是依《精神衛生法》第 38 條第 1 項規定「宣傳品、出版品、廣播、電視、網際網路或其他媒體之報導，不得使用與精神疾病有關之歧視性稱呼或描述；並不得有與事實不符，或誤導閱聽者對病人、保護人、家屬及服務病人之人員、機構、法人或團體產生歧視之報導。」保障自身的權益。不同的法律規範都有要求媒體不得有對於障礙者歧視的報導義務，主管機關也可以視情節嚴重狀況，可以裁罰相關的媒體。

如果遇到媒體歧視的狀況，可以先向新聞媒體的自律委員會或是廣播電臺的意見信箱提出申訴。同時也可以向中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會，針對新聞、節目及廣告內容，記錄媒體的名稱及撥出時間，並且可以側錄畫面留存證據，完成「新聞、節目及廣告相關意見反映表」的填寫，並寄到電子信箱 chao@stba.org.tw 反映。如果提出申訴後對於結果不服或是未有結果，可以透過「國家通訊傳播委員會」網路申訴管道進行申訴，在網站上點選有線電視或廣播電視的申訴管道，只要通過電子信箱驗證便可以開始填寫申訴內容。

相關資源：

中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會「新聞、節目及廣告相關意見反映」



國家通訊傳播委員會「寫信給我們」



如果沒辦法使用網路申訴，也可以透過國家通訊傳播委員會的免付費申訴電話 0800-201205 進行申訴（只能申訴有線電視）。而針對廣播電視則有不同的申訴電話，可以到國家通訊傳播委員會網站「申訴案件受理方式」查詢。

相關資源：

國家通訊傳播委員會「申訴案件受理方式」



需要注意的是不屬於新聞媒體產業經營的網路媒體，現有的法律無法規範，因此只能透過各該網路平台的檢舉機制進行申訴，且網路媒體涉及障礙歧視，目前沒有可以裁罰的法律依據，如果權益受侵犯，可以透過訴訟的方式進行救濟。

▶ 情境舉例

豪豪是一名長期在社區生活的精神障礙者，當他騎乘腳踏車要去菜市場買菜的路上，被後面來車追撞，導致他摔倒在地多處受傷。豪豪因為莫名其妙被撞又受傷而感到憤怒，於是在街上大聲喝斥駕駛怎麼都不注意看路。因為爭吵聲音太大，有人錄影將爭吵畫面上傳到網路上，○○媒體的記者看到網路上的影片便引述成當天的新聞，新聞標題寫成：「神經病在街頭上亂罵人，導致路人心慌慌。」其中新聞內容也沒有提到他是無故被車撞的經過。豪豪回家發現大家都在傳當天的新聞給他，他覺得這個新聞不但沒有釐清事實，更用涉及歧視的用詞說他。豪豪因此寫信到○○媒體的自律委員會申訴，但是過了一個月，新聞的標題跟內容都沒有修正，於是豪豪上網搜尋國家通訊傳播委員會的網站，選擇「有線電視申訴」的管道，填寫完信箱並驗證後，豪豪將自己遭遇的歧視內容向國家通訊播委員會申訴，由政府機關進行障礙歧視事件的處理。

▶ 案例改寫

陳俊翰先生是一名肢體障礙者，長期關注障礙者的人權議題，因為認同民進黨的政治理念，而受民進黨之邀納入不分區立委的名單之中。某天，在一檔網路脫口秀節目中，節目來賓除了評論臺灣的選舉政治以外，更進一步模仿陳先生不便的手勢，引起在場主持人跟來賓的哄堂大笑。陳先生雖然未提出申訴，但臺北市社會局因為社會高度關注此事件，因此召開會議討論網路脫口秀節目是否涉及歧視。經過開會討論後，會議結論認定該網路節目確實有歧視的情節，但《身心障礙者權益保障法》第 74 條規定的傳播媒體只針對新聞媒體產業作規範，而網路脫口秀節目因為不屬於新聞媒體產業，所以臺北市社會局沒辦法對其裁罰。^{11 12}

-
- 11 FTNN 新聞網娛樂中心 (2024 年 1 月 24 日)。嘲諷身障者還訕笑叫好！賀瓏遭網友圍剿 薩泰爾親上火線道歉。<https://reurl.cc/Dlqodj>
 - 12 臺北市政府社會局 (2024 年 3 月 19 日)。自律他律與法律並重，持續落實不歧視的社會共同價值。<https://reurl.cc/rvj510>

壹拾壹、其他申訴管道

- 一、各縣(市)政府身心障礙者權益保障推動小組
- 二、衛生福利部身心障礙者權益保障推動小組
- 三、行政院身心障礙者權益推動小組
- 四、國家人權委員會



手冊前面介紹許多不同領域的申訴管道，比如在就業、教育、無障礙等不同事件，需要進行申訴時可以優先找尋最相關的政府單位進行申訴，由最合適的單位處理，避免後續因為政府單位的職權及管轄業務不同，造成案件轉送，耗費更多的時間。如果不確定可以向哪個單位進行申訴，則可以向縣（市）政府的單一窗口進行申訴，如 1999 專線，或是到各縣（市）政府網站的首長信箱填寫內容進行申訴。

各縣（市）政府設有「身心障礙者權益保障推動小組」專門受理申訴，若縣（市）政府未有回應或協調不成，則可以進一步再向衛生福利部的身心障礙者權益保障推動小組進行申訴，若是未先向縣（市）政府提出申訴，直接向衛生福利部提出，很有可能會再轉回縣（市）政府處理，為避免時間冗長，建議先向各縣（市）政府優先提出申訴。同時也要留意，申請人就小組所為之協調結果不可以同一原因、事實再申請協調。申請人於縣（市）政府進行協調前，可以用書面撤回協調申請，但是撤回後，不可以同一原因、事實再申請協調。

除各縣（市）政府及衛生福利部皆設有身心障礙者權益保障推動小組，國家人權委員會也有設置陳情及申訴的管道，當遇到歧視要提出申訴時，可以選擇要向縣（市）政府提出申訴，或是向國家人權委員會提出，兩個申訴管道雖然是各自獨立的，但有時候政府會需要調查事件的發生經過，還是會將申訴案件轉給比較就近的縣（市）政府協助調查，在轉案的過程中也會導致申訴的時間延長，需要特別留意。

雖然身心障礙者權益（保障）推動小組能夠辦理歧視案件的申訴，但小組的委員是扮演協調者的角色，所提的意見或是要求，對政府機關或民眾沒有強制力，若有其他權益受損，如名譽權、身體權遭侵害，建議可以依相關法律規定直接向法院提起相關的訴訟，保障自己的權益。

一、各縣(市)政府身心障礙者權益保障推動小組申訴

身心障礙者於各縣(市)發生權益受損爭議事件時，可以向各縣(市)政府申請協調，協調申請書應載明下列事項，申請人的基本資料、申請事實及理由，還有申請的時間等。

申請人可以由法定代理人或委任相關人員代理或陪同申請，如果代理人是受申請人委任，就必須要另外檢附委任書及申請人的國民身分證影本。

「臺北市身心障礙者權益保障推動小組」受理身心障礙者權益受損協調申請書			
申請人資料			
姓名		出生年月日	年 月 日
身分證字號		服務單位	
障礙類別	(請檢附身心障礙證明或手冊影本)		
聯絡電話 (手機)	(日)	(夜)	
通訊地址			
代理人資料			
姓名		出生年月日	年 月 日
身分證字號			
聯絡電話			
通訊地址			
申請協調事項及案件事實			
基於身心障礙者權益保障法第_____條_____項_____款，本人法定權益已有受損，故申請權益受損協調。協調事項及案件事實說明如下：			
一、 二、 三、 四、			
為讓本案相對人能於會前知悉申請人陳述之案件事實及協調事項，並據以準備相關資料，以利會議運作，是否同意將申請書影本影送予相對人？ <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意			
申請人：		簽章	
代理人：		簽章 (協調當日如為代理人出席，應提具委任書)	
中華民國 年 月 日			
<small>申請書及佐證資料請「掛號」寄至：11008臺北市信義區市府路1號1樓東北區(臺北市府社會局身障科)，聯絡電話：1999(外縣市請撥02-27208889)轉分機2267、2268，傳真：02-27209229。請完整填寫申請書，如資料不完整，將退回請申請人於15日內補正，屆期未補正者不予受理。</small>			

資料來源：臺北市府社會局

▶ 案例改寫

瑋瑋是視覺障礙者，他平時都會帶導盲犬出門。某天他要去○○店家用餐時，卻遭到店家以「寵物不得入內」的理由，拒絕瑋瑋跟導盲犬入內用餐。瑋瑋解釋導盲犬是法律規範的工作犬，同時在《身心障礙者權益保障法》第 60 條規定營業場所不得拒絕導盲犬進出，但店家仍然拒絕。瑋瑋因此填寫協調申請書，並向○○店家所在地的市政府身心障礙者權益保障推動小組提出申訴。市政府接獲申訴後，確定瑋瑋遇到○○店家歧視無誤，便要求○○店家限期改善，市政府也持續加強宣導大眾認識導盲犬，避免被拒絕進入的案例再發生。^{13 14}

13 黃任強 (2024 年 5 月 8 日) 帶導盲犬用餐被拒噲「總店老闆說的」起家雞發聲明道歉社會局出手了。周刊王 CTWANT。 <https://ynews.page.link/RtBQE>

14 臺北市政府社會局 (2024 年 5 月 8 日) 導盲犬不是寵物拒絕進入將受罰。
<https://reurl.cc/E6Mopm>

二、衛生福利部身心障礙者權益保障推動小組

身心障礙者對於權益受損事項，經向爭議事件所在地之直轄市、縣（市）主管機關申請權益受損協調（以下簡稱協調案件）後，不服其協調結果者，得於接獲協調結果之翌日起 30 日內填具協調申請書，並檢附直轄市、縣（市）主管機關協調相關文件向衛生福利部申請協調，逾期不予受理。

要特別注意的是，若未於縣（市）政府先進行申訴，直接向衛生福利部提出申訴案件，會因為不符程序被退回。因此，建議在向衛生福利部提出申訴之前，先確認是否已經向縣（市）政府提出申訴並已有申訴結果，且對於申訴結果不服再向衛生福利部提出申訴，由衛生福利部身心障礙者權益保障推動小組受理案件。

三、行政院身心障礙者權益推動小組

不論是在各縣(市)政府或是衛生福利部身心障礙者權益保障推動小組，皆僅處理個案的申訴案件，如果對於現有法規、政策或制度涉及違反CRPD之通案性事項，可以向行政院身心障礙者權益推動小組提出申訴，申請人可以是個人也可以是代理人，需要注意該管道的申訴代理人不限於個人，機構或團體同樣可以是申訴代理人。

附件一、行政院身心障礙者權益推動小組處理涉及違反身心障礙者權利公約個人申訴書 (代理人為個人)				
一、申請日期： 年 月 日				
二、申請人				
姓名		出生日期		簽章 (印章、指印可)
身分證統一編號		聯絡電話	市話： 手機：	
戶籍地址				
住居所				
公文送達地址	<input type="checkbox"/> 同戶籍地 <input type="checkbox"/> 同住居所			
電子郵件 (非必填)				
三、申請人之法定代理人 (未成年者，應於本列以下提供法定代理人資訊。)				
請問您的法定代理人是否知悉並同意提出申訴？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (請於簽章欄位簽名以示同意)				
姓名		身分證統一編號		簽章 (印章、指印可)
聯絡電話及地址				
四、申請代理人(若無代理人請略過)				
姓名		出生日期		簽章 (印章、指印可)
身分證統一編號		聯絡電話	市話： 手機：	
與申請人關係				
戶籍地址				
住居所				
公文送達地址	<input type="checkbox"/> 同戶籍地 <input type="checkbox"/> 同住居所			
電子郵件 (非必填)				
一、請問申請人及其法定代理人是否知情且同意您代理提出申請？ <input type="checkbox"/> 是 (務必請申請人及其法定代理人於簽章欄位內簽名以示同意) <input type="checkbox"/> 否 (請說明您未取得同意，而仍代提申請的理由)：				
二、本案作成決定後，是否同意公開申請人姓名與申訴案件內容？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				

資料來源：行政院身心障礙者權益推動小組處理涉及違反身心障礙者權利公約申訴案件作業原則 (申訴書格式)

若要向行政院身心障礙者權益推動小組提出申訴，可以在網路上查詢衛生福利部社會及家庭署的「CRPD 身心障礙者權利公約資訊網」網站，點選「行政院身權推動小組」的資訊，可以找到相關申訴的作業規則以及申訴書的格式。需要留意完成申訴書填寫後，需要透過郵寄方式寄出，才能完成申訴的程序。申訴書郵寄地址：100009 臺北市中正區忠孝東路 1 段 1 號，行政院身心障礙者權益推動小組收。

相關資源：

衛生福利部社會及家庭署 CRPD 身心障礙者權利公約
資訊網「行政院身權推動小組」



四、國家人權委員會

只要有涉及歧視、違反致侵害人權之個案及通案性案件，不論是本國國民、立案機構、團體、法人或在臺外國人，都可以進行申訴。申訴人如果透過代理人提出申訴，需要另外出具委託書。

申訴案件在事實發生已經超過一年後，國家人權委員會就不會受理申訴，所以要留意當發生權益受侵害或是有遇到歧視的狀況時，能愈早提出申訴愈好，避免超過時間限制導致相關政府單位不受理。

如果要向國家人權委員會提出申訴，可以直接將申訴書紙本寄到國家人權委員會（地址：110216 臺北市忠孝東路 1 段 2 號），或可以親自到監察院 1 樓的「申訴受理中心」申訴，會有專人受理申訴，但是需要注意受理時間為每週一至週五，上午 8 點 30 分至 12 點 30 分以及下午 1 點 30 分至 5 點 30 分。

若無法透過以上的方式提出申訴，也可以透過網路搜尋「監察院的陳情信箱系統」，須註明「國家人權委員會收」並以網路方式陳情，或是可以直接用電子郵件方式申訴，可以將申訴書的資料寄至：nhrc@cy.gov.tw。

相關資源：
國家人權委員會「陳情申訴」



當遇到涉及歧視的案件時，建議先釐清遭遇的事件是屬於個案性質還是通案性質，再決定申訴的政府單位，以利申訴程序能夠順利進行。舉例而言，比如肢體障礙者乘坐電動輪椅，在進入遊客中心時遇到路阻障礙，導致無法順利進出，此時即為個案處理，可以向遊客中心所在地的縣（市）政府身心障礙者權益保障推動小組提出申訴，如果申訴沒有結果可以再向衛生福利部身心障礙者權益保障推動小組提出申訴。

如果是遇到制度上的問題，如國家考試簡章中載明體格限制，且該體格限制與工作屬性、業務內容並無關聯性，此時因為所有報考的身心障礙者都會因限制而影響考試權益，即為通案性的問題，可以向行政院身心障礙者權益推動小組針對考試簡章的限制提出申訴。

依案件類型、 政府單位區分	僅受理個案	僅受理現有的法規、政策或 制度涉及違反公約規範 之通案
可以接受申訴的 政府單位	各縣（市）政府 身心障礙者權益 保障推動小組	行政院身心障礙者 權益推動小組
	衛生福利部 身心障礙者權益 保障推動小組	
	國家人權委員會（個案或通案皆可以申訴）	

附 錄

各機關的申訴管道，可以掃描以下的 QR-Code 到障盟官網的申訴管道專區找到相對應的資源，或是可以直接在網路上搜尋「身心障礙聯盟」，找到相關申訴的資源。



身心障礙者申訴管道手冊

編 著：社團法人中華民國身心障礙聯盟

地 址：臺北市中山區南京西路9號6樓

主 編：洪心平

執行編輯：汪育儒、張哲誠

編輯委員：李秉宏、周宇修、林佳和、施逸翔、翁國彥、滕西華

美術設計編輯：卓宜儒

主辦單位：社團法人中華民國身心障礙聯盟

合作單位：財團法人伊甸社會福利基金會

發行印製：2024年12月





 中華民國身心障礙聯盟
THE LEAGUE FOR PERSONS WITH DISABILITIES, R.O.C. (TAIWAN)

 財團法人 EDEN SOCIAL WELFARE FOUNDATION
伊甸社會福利基金會

2024年12月出版