

# 全家便利商店股份有限公司性騷擾防治申訴及調查處理要點

- 第一條 本公司為防治性騷擾及保護被害人之權益，依性騷擾防治法第 7 條第 1 項、第 2 項規定，訂定性騷擾防治申訴及調查處理要點（以下簡稱本要點）。
- 第二條 本要點所稱從業人員，係指依法受本公司僱用從事工作獲致工資者。
- 第三條 本要點適用於本公司所屬從業人員或受服務人員應適用性騷擾防治法之性騷擾行為，但性騷擾行為應適用性別工作平等法或性別平等教育法處理者，不適用本辦法。
- 第四條 本要點所稱性侵害，係指性侵害犯罪防治法第二條所定之犯罪。  
所稱性騷擾，係指性侵害犯罪以外，對他人實施違反其意願而與性或性別有關之行為，且有下列情形之一者：  
(一)以該他人順服或拒絕該行為，作為其獲得、喪失或減損與工作、教育、訓練、服務、計畫、活動有關權益之條件。  
(二)以展示或播送文字、圖畫、聲音、影像或其他物品之方式，或以歧視、侮辱之言行，或以他法，而有損害他人人格尊嚴，或造成使人心生畏怖、感受敵意或冒犯之情境，或不當影響其工作、教育、訓練、服務、計畫、活動或正常生活之進行。
- 第五條 本公司應防治性騷擾行為之發生，建立友善的工作或營業環境，消除工作或營業環境內源自於性或性別的敵意因素，以保護員工或受服務人員不受性騷擾之威脅。
- 第六條 本公司鼓勵人員參與性騷擾防治相關教育訓練，並於員工在職訓練中，規劃性騷擾防治相關課程。
- 第七條 本公司受理性騷擾申訴之管道如下：  
申訴專線：02-25239588 分機 6885(幫幫我)  
申訴信箱：[equal@family.com.tw](mailto:equal@family.com.tw) (性騷擾申訴信箱)  
[complain@family.com.tw](mailto:complain@family.com.tw) (員工申訴信箱)  
受理性騷擾申訴後，將指定專責處理人員或單位協調處理。
- 第八條 本公司於知悉有性騷擾之情形時，應採取立即且有效之糾正及補救措施，並注意下列事項：  
(一)保護被害人之權益及隱私。  
(二)對所屬場域空間安全之維護或改善。  
(三)對行為人之懲處。  
(四)其他防治及改善措施。
- 第九條 本公司為處理性騷擾申訴案件，組成「性騷擾申訴處理委員會」進行調查及審議。  
設主任委員一人、副主任委員一人、委員若干人，並由人力資源部擔任幹事單位，負責相關行政事務處理及會同稽核室進行申訴案件調查，但情況緊急者，得由所屬單位主管進行申訴案件調查。  
(一)主任委員：由總經理擔任之。  
(二)副主任委員：由執行副總經理擔任之。  
(三)委員：由副總經理、幹事單位本部長及性騷擾事件單位本部長擔任之。

本委員會之調查，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀請具相關學識經驗豐富者協助。

第十條 性騷擾之申訴，得以書面或言詞提出。其以言詞為之者，受理之人員或單位應作成紀錄，經向申訴人朗讀或使其閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。

申訴書或言詞作成之紀錄，應載明下列事項：

(一)申訴人之姓名、性別、年齡、身分證統一編號或護照號碼、服務或就學之單位及職稱、住所或居所、聯絡電話。

(二)有法定代理人者，其姓名、性別、年齡、身分證統一編號或護照號碼、職業、住所或居所、聯絡電話。

(三)有委任代理人者，其姓名、性別、年齡、身分證統一編號或護照號碼、職業、住所或居所、聯絡電話，並檢附委任書。

(四)申訴之事實內容及相關證據。

(五)申訴之年月日。

申訴書或言詞作成之紀錄不合前項規定，而其情形可補正者，應通知申訴人於14日內補正。

依行政程序法第22條規定，未成年者之性騷擾申訴，應由其法定代理人代理。

第十一條 性騷擾之申訴有下列情形之一，應不予受理：

(一)申訴書或言詞作成之紀錄，未於前條第3項所定期限內補正者。

(二)同一事件已調查完畢，並將調查結果函復當事人者。

本公司不受理性騷擾申訴時，應於申訴或移送到達20日內以書面通知當事人，並應副知所轄縣市政府社會局。

第十二條 性騷擾事件之申訴調查，有下列情形之一，調查人員應自行迴避：

(一)本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人時。

(二)本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係者。

(三)現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。

(四)於該事件，曾為證人、鑑定人者。

性騷擾事件申訴之調查人員有下列情形之一者，當事人得申請迴避：

(一)有前項所定之情形而不自行迴避者。

(二)有具體事實，足認其執行調查有偏頗之虞者。

前項申請，應舉其原因及事實，向性騷擾申訴處理委員會為之，並應為適當之釋明；被申請迴避之調查人員，對於該申請得提出意見書。

被申請迴避之調查人員在性騷擾申訴處理委員會就該申請事件為准駁前，應停止調查工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。

調查人員有第一項所定情形不自行迴避，而未經當事人申請迴避者，應由該性騷擾申訴處理委員會命其迴避。

第十三條 性騷擾申訴事件應自接獲申訴或移送申訴案件到達7日內開始調查，並於2個月內調查完成，必要時得延長1個月。

第十四條 調查結果函復當事人前，得由申訴人或其授權代理人以書面撤回其申訴。性騷擾案件經縣(市)主管機關調解成立且撤回申訴者，不得就同一事由再行申訴。

第十五條 本公司處理性騷擾申訴事件之所有人員，對於當事人之姓名或其他足以辨識身分之資料，除有調查之必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。違反者，主任

委員應終止其參與，並得視其情節依相關規定予以懲處及追究相關責任，並解除其選、聘任。

第十六條 性騷擾申訴處理委員會應有委員過半數以上出席始得開會，並應有半數以上出席委員之同意始得作成決議，可否同數時取決於主席。

第十七條 本公司調查性騷擾事件時，應依照下列調查原則為之：

- (一)性騷擾事件之調查，應以不公開之方式為之，並保護當事人之隱私及人格法益。
- (二)性騷擾事件之調查應秉持客觀、公正、專業原則，給予當事人充分陳述意見及答辯之機會。
- (三)被害人之陳述明確，已無詢問必要者，應避免重複詢問。
- (四)性騷擾事件之調查，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀請相關學識經驗者協助。
- (五)性騷擾事件之當事人或證人有權力不對等之情形時，應避免其對質。
- (六)調查人員因調查之必要，得於不違反保密義務範圍內另作成書面資料，交由當事人閱覽或告以要旨。
- (七)處理性騷擾事件之所有人員，對於當事人之姓名或其他足以辨識身分之資料，除有調查必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。
- (八)性騷擾事件調查過程中，得視當事人之身心狀況，主動轉介或提供心理輔導及法律協助。
- (九)對於在性騷擾事件申訴、調查、偵察或審理程序中，為申訴、告訴、告發、提起訴訟、作證、提供協助或其他參與行為之人，不得為不當之差別待遇。

第十八條 本公司就性騷擾事件調查及處理結果應以書面通知當事人及所轄縣市政府社會局。

書面通知當事人內容應包括調查結果(性騷擾成立或不成立)及理由、再申訴之期限為調查通知到達次日起 30 日內，及再申訴機關為所轄縣市政府社會局。

書面通知所轄縣市政府社會局內容應包括申訴書、訪談紀錄、相關會議紀錄、相關證物、性騷擾事件申訴調查紀錄、通知當事人調查結果函及送達證書或雙掛號單。

第十九條 性騷擾行為經調查屬實，本公司應視情節輕重，對加害人為適當之懲處，如申誡、記過、調職、降職、減薪...等，並予以追蹤、考核及監督，避免再度性騷擾或報復情事發生。

第二十條 本公司之受僱人、負責人，利用執行職務之便，對他人為性騷擾，被害人若依性騷擾防治法第 9 條第 2 項後段請求回復名譽之適當處分，受僱人、機構負責人對被害人為回復名譽之適當處分時，應提供適當之協助。

第二十一條 本要點對於在接受服務之人員間發生之性騷擾事件，亦適用之。本公司雖非加害人所屬單位，於接獲性騷擾申訴時，仍應採取適當之緊急處理，並應於 7 日內將申訴書及相關資料移送所轄縣市政府社會局。

第二十二條 本要點經呈 總經理核准後實施，修正時亦同。