

質詢議員：黃議員文政

日期：114 年 11 月 13 日上午

紀錄：張馨云

黃議員文政：

謝謝主席陳啓源議員、秘書長、各位市府的局處首長、議會的同仁，以及電視機前的新竹市民好朋友們，大家早安，大家好。今天是本席第 11 屆第 6 次定期會單位業務質詢，我們也希望透過今天的質詢讓彼此的交流更好，讓新竹市能夠變得更好。

首先我要說的是，遍布全新竹市各里各個角落我們市民活動中心，一直是新竹市民長輩們最常出入的場所，幾乎等同於社區的客廳，我這麼解釋應該是大家都可以接受，老人家最喜歡的就是去社區的活動中心，然而我們長青族最愛的據點隱藏的隱憂，出入口設計藏了危機，為什麼我會這麼說呢？最近在我們公園里市民活動中心，長輩就因為出入口設計的高低差不明而重重的摔傷，甚至膝蓋的半月板也因為破裂而立即開刀住院，我相信處長這邊應該也有收到訊息才對，我想這個應該不能只是把它當作一個個案，而是應該要全盤的改善，去瞭解全新竹市的各活動中心的設計，免得這些潛藏在全新竹市活動中心的各個設計不良的，不知道什麼時候會再發生同樣的問題，這個公共安全的隱憂，希望市政府社會處能夠來重視。

另外我們看下一段影片。

（影片開始）

黃議員文政：

這個是當天的情形，你看老人家因為斜坡，紅色衣服這個你們看，她腳就去拐到。

（影片結束）

黃議員文政：

我們想這樣簡單的摔了一下，可是這老人家膝蓋半月板就破裂骨折開刀，所以我覺得大家不要把它想的很簡單，這個不知道什麼時候會發生在自己家裡面的長輩，所以我希望市政府能夠嚴格的重視這個問題。

長青課程的長輩在參加活動完以後，步出我們的活動中心卻因為視覺的落差沒有注意到坡面高低差，她一腳就踩空了往前重重的摔地。我們誰能夠想到上一秒大家還開開心心的在各個活動中心上課，可是下一秒下完課以後就受傷了，我想沒有一個家屬能夠去接受這事情，當天我接到消息以後，我

也到現場去勘察，發現它的地面落差其實是真的沒有很明顯，材質也都是那種打石子的，所以她遇到下雨天之後容易打滑，我們現場可以看得非常的清楚。我不知道當初的設計為什麼會是這樣子？但是我要肯定的是新竹市政府的效率真得很高，當天就去用黃線畫色特別做了標示，讓它比較明顯的讓老人家可以分辨出來，這一點要跟市政府這邊稍微稱讚一下。但是我認為這僅僅只是一個畫黃線，真的能夠改善嗎？我覺得這個不盡然，但是我們希望能夠在活動中心裡面再稍微做一個改善，改善什麼呢？能夠填平高低差，讓坡度 OK，重點是扶手，扶手是真的非常的重要，老人家年紀大了，他們會習慣手扶著東西可以上下坡，我希望市政府能夠重視這個問題。

讓我們的長者、輪椅者都能夠體會出市政府的友善，本席是建議我們在活動中心設計上能夠從根本上改善，填平高低差、設置扶手，全面提升新竹市每個里、每個活動中心的安全設施。今天我要談的是一件發生在我們市民活動中心的跌倒意外也就是剛剛講的，也許我們在場的聽起來這只是一件小事，但是對當事人來講就是一步之差、一命之危，市政府是不是應該好好的警醒一下。我要拜託市政府儘速的勘察全市的里集會所、活動中心，查看有無危險出入口。我們明年的經費會多，能夠儘速的來做改善，還給老人家一個安全的活動空間。

增設扶手防滑的措施、標線的輔助都是非常重要，我想老人家當天是非常開心、精神奕奕的準備去跳舞，跳完舞之後她出來就發生這個不小心的意外，她可能要修養好幾個月才有辦法跳舞，最愛的跳舞課也被迫的要休息。本席是希望透過這一次的事件，我有找時間到各個活動中心去看，發現還有很多的市民的活動中心也都是存在類似設計不良的狀況，有的坡面沒有明顯，有的角度太陡，遇到下雨天容易打滑，對年長者、行動不便的人真的是非常的危險。在這邊請問社會處長，目前對這位開刀後的長者社會處有派員表達關心嗎？後續市政府有沒有什麼積極的補償措施？現在這位長者的恢復狀況，社會處有掌握嗎？麻煩處長回答一下，謝謝。

社會處黃處長佳婷：

主席、秘書長、議員，謝謝黃文政議員對長青學苑這位長輩來上社區分班課程的後續關心。長輩當天發生這樣的一個事情以後，確實就是由班長趕快載長輩到醫院去做手術，我們也立即由社會處的同仁立刻到現場，因為那一天剛好是議會期間，所以我們同仁也立刻到現場去關心、慰問長輩，她的手術狀況，我們同時也有致贈慰問金，也持續關心長輩現在的恢復情形。

黃議員文政：

好，謝謝，您請坐。社會處對老人家的關心，市政府責無旁貸一定要積

極的有作為，讓市民朋友們能夠感受到新竹市政府的用心，對長者的期待，我想大家都知道新竹市是一個非常友善的城市，對長者是特別的照顧，所以千萬不要因為一個小事，讓新竹市民對我們新竹市政府失望。

接下來關於活動中心的出入口設計的改善，我想民政處這邊可以來協助改善跟溝通嗎？我們是不是請處長回答一下，謝謝。

民政處施處長淑婷：

主席陳議員、秘書長，感謝議員這邊對於活動中心的關心。目前我們也是知道有一些活動中心早期規劃沒有那麼的完善，所以在今年因為預算有增加，所以我們也編列了相關的預算來改善無障礙等等的相關設施。

黃議員文政：

好，謝謝，處長請坐，我想安全絕對不能只憑靠運氣的，我們希望的是新竹市的每一位長者走進我們活動中心的時候都是安心的，走出來都是安全的，這才是真正的友善城市。

新竹市最近這幾年也拜園區所賜，我們經濟發展蓬勃，商業的活動非常的熱絡，但同時我們的消費爭議案件也跟著暴增，據我瞭解現在整個消保官辦公室的人力嚴重的不足，也嚴重的影響到市民的權益，為什麼我會這麼說呢？每次有什麼消費爭議要去排隊都要排很久，因為人力不足所以他沒有辦法及時的幫消費者、新竹市民去改善，做溝通來解決。我們都知道新竹市這幾年在相較於全臺灣來講，經濟是非常的蓬勃，物價也高，什麼都高，科技業帶動整個人口的成長，但隨著消費市場的擴張，我們糾紛也就一件一件的多。隨著市場擴張，這些消費案件明顯的增加，市民的權益也就更加的受到損害。我們現有的機制在人力跟制度上難以應對，我們的制度和人力有跟上這個變化嗎？我想面對這麼多新形態的商業糾紛，消保官辦公室並沒有足夠的能量來應付廣大市民朋友。反之他們的權益就會受損，這麼多的糾紛對新竹市民來講絕對不是一個好事。近期我們也看到，這些 PPT 一些重大消費的爭議案件一直層出不窮，一直反映在全新竹市上面，當然新竹市民非常有水準也知道要找消保官來溝通，但是消保官的能量有限，他沒有辦法說一件件的都排，因為一排，據民眾跟我陳述，他們一等有時候要等兩個月、三個月，說實話想要去討回公道的心情都沒有了。我覺得這個不是一個好的現象。這些案例反映在現行消費者保護機制，在應對大量和突發消費糾紛時面臨人力與制度上嚴重的不足。我們就舉例幾個好了，以全聯來講，它的電動牙刷促銷活動履約的爭議引發大量消費者的投訴，第二個像地球村美語分店關閉引發課程退費的問題，學員權益也受到非常大的影響，全真瑜珈停業導致會員課程中斷退費困難，林林總總都是在損害著新竹市民的權益。

根據我們去跟消保官要資料，消保官提供的資料新竹市為非六都當中案件最多的城市，新竹市很多都是在非六都中排行第一名的，但是我發現這個第一名並不是好事，我們可以很多都是第一名，但是這個千萬不要第一名，這個第一名說出去有點漏氣了。大家都看得到在 111 年大概在 1,700 件左右，這都是有數據的，在 112 年將近 2,300 件，這個也是蓬勃的發展，真的不是好事，在 113 年也將近有 2,000 件，今年到目前為止 10 月份也將近有 1,800 多件，預計到年底應該是可以搭配著購物節，我覺得應該是可以破 2,000 件，應該是沒有問題的。當然這個數據顯示越高，對新竹市政府來講絕對不是好事。

我們看一下新竹市與新竹縣人力配置，以消保官辦公室的人力配置來講，新竹市每年的案件大概在 2,000 件，新竹縣大概在 1,600 件左右足足少了二成，在專責的人力新竹市僅僅只有 3 人，新竹縣有 4 個人，包括 2 位消保官加 2 位承辦人員，在人均案件裡面我們一個人平均一年要負責 700 件，新竹縣一個人平均要負責 400 件，在人力狀況方面我們是嚴重的不足，在新竹縣是相對的合理。對比顯示新竹市的案件量高於新竹縣約 25%，但人力配置卻也是少了 25%，人力與業務量嚴重的失衡，當然這些案件量我們目前是居非六都之首，消費爭議的案件持續維持在 2,000 件以上，處理的壓力遠超於同級的城市。

所以這對於我們同仁來講是非常的辛苦也不公平的，我們現有的人力僅僅 3 人，沒有辦法有效的應對逐年增加的案件，所以常常有民眾投訴，他們去排隊都要等很久。當然這個對於新竹市來講是有損形象的，每個人都希望消費爭議能少，但是因為新竹市的人口跟消費能力真的是太強了，所以常常會有一些這種案件出來，當它在組織定位不明確的時候，消費者服務中心只是一個業務單位，它欠缺組織方案、固定的預算編列，欠缺組織化與固定預算的編列，所以我們希望在市府這邊能有一個明確的定位，在大型商場與新興產業蓬勃發展開設，現有人力沒有辦法及時來處理，所以在這邊要拜託市政府相關單位能夠重視這個問題，讓人員可以補足、補齊，讓服務可以變得更好，我想請教一下這個單位應該是行政處來負責呢？它是在哪個單位下面？沒有嗎？好，謝謝。

行政處許處長智堡：

主席陳啓源議員、秘書長，謝謝黃文政議員對消保官業務的關心。目前消保官算是秘書長監督，所以他跟我們的秘書、參議是同一個層級。

黃議員文政：

是，我們要怎麼樣去提升跟改善這個問題？

行政處許處長智堡：

主席陳啓源議員、秘書長，謝謝黃文政議員持續對消保官業務的關心。也跟議座報告，其實市政府也非常重視消保官業務的能量，所以在 112 年高市長上任之後，當時的消保官只有 1 名，後來也增加了 1 名消保官，所以目前新竹市的編制設有 2 名消保官，除此之外從我們法制科這邊也支援了 1 名約聘僱人員過去支援，所以目前他們是 3 位人力，誠如議座這邊所說的。就我的瞭解，目前各縣市有兩名消保官的應該是新竹縣、市跟彰化縣，所以府內目前我們也非常重視消保官業務處理業務的能量，誠如議座所說的，當消費糾紛越來越多的時候，消保官業務當然會持續的增加，不過我們這邊都會一起來努力，希望可以把這個案件數下降，讓消保官在處理相關業務可以更有效率。

黃議員文政：

好，我想只是讓它下降，有沒有考慮到增加人力？

行政處許處長智堡：

這個部分我們也會跟府內相關人事單位一起來做研議。

黃議員文政：

是，好，謝謝您。會後能不能給我們一個比較詳細的資料，好不好？謝謝。我想具體改善，我是希望能否由臨時性的業務單位升格為正式編制在新竹市政府的體制內，確定整個行政的職能和它權責範圍建立穩定的運作機制，而不是讓它少了人力、少了服務。剛剛誠如處長說的，你們只是讓案件變少，但是我希望能夠增加人力，在新竹市現有的財力可以支撐的話，是不是能夠增加一些人手，讓整個體系能夠確實的服務整個新竹市民，可以嗎？處長，謝謝。

針對企業的倒閉、爭議性的促銷活動，建立預警與快速進入系統提升整個應變的效率，這沒有人也不行，有錢沒人也不行，我們加強消費者教育與企業輔導的機制，從源頭來降低糾紛發生率，這是處長剛才說的，所以我覺得每一樣都是非常重要的，新竹市作為非六都中經濟最活躍的城市，更應該積極提升消費者保護的能量，請新竹市政府正視消費爭議案件持續增加的現況，儘速推動整個消費者服務中心組織化並增列人力，讓新竹市民享有更完善的消費權益保障，落實新竹市政府友善消費城市的治理理念，打造新竹市成為消費者權益保障的友善城市。因為新竹市現在正在舉辦購物節，我相信購物節也會帶來大量的人潮與消費者，當然隨之這種糾紛也會慢慢的增加，我是希望在友善的城市裡面，這個問題能夠慢慢的減少，好不好？這一點還請處長多幫忙，謝謝。

每次看到騎樓禁止停車，我就頭很痛，我想這個我應該有給處長看過，這個是前一陣子整個學府路的居民、店家齊聚我們家，我們不是在聊天，他們是來罵人的，我那天也被唸得滿頭包，為什麼？大家都因為騎樓問題被開單，更好笑的是開到一半還有一個老婆跑來，「你不要再開會了，我們那邊正在開單」，你說我們真的是情何以堪？所以這個案件我不止一次跟處長您報告，也跟處長拜託，這個東西是不是新竹市要來做一個改善？讓新竹市民能夠安居樂業，回到家可以舒服的停車，我相信不止只有我，很多的民代、里長，包括議會的同仁都有接觸到這個問題，我們也不想讓警察太累，但警察總是接到檢舉電話，他們就要疲於奔命，他們也很辛苦，這一點我們可以深切的體諒，但是礙於法規，新竹市很多單位很多步驟都不能做，辛苦的是誰？辛苦的是這一些市府的同仁、警察局同仁，檢舉達人簡單一通電話就搞死大家，我覺得這絕對不是一個好事情，也不是一個好現象。我相信全新竹市這麼多台的摩托車，大家都希望回家有個停車位，騎摩托車的人都是一樣，我只想回家停在我家最近的距離，而不是我要停到幾百公尺慢慢走回家，我相信大家都騎過摩托車，都希望摩托車能夠停在自家的門口，這才叫做摩托車嘛！才會便利嘛！可是看起來這個問題並沒有獲得全面的改善。

我知道倪處長是非常有責任、有能力的，我相信你能夠在短時間內一定可以處理這個問題，讓大家都能夠安心的停車。全新竹市機車數量真的是很可怕，勇冠全臺第三名，我們每年以 5,000 輛的速度增加，因為新竹市小，大家覺得騎摩托車方便，再加上現在 YouBike、E-Bike 當然最方便的還是摩托車，摩托車只要去哪裡咻一下我就到了，但是相對的造成一些困擾，現在市政府交通處也很為難，我也都知道，我們也很體諒，但是說實話全新竹市摩托車大概有 29 萬，但停車格只有 2 萬，嚴重的不平衡，所以很多機車族沒有辦法在騎樓停，他只能往大街小巷裡面去鑽，只要有地方可以停，他就鑽進去停，但是這嚴重的影響到什麼？消防巷道。譬如這巷子已經夠小了，他要停進去根本沒有辦法，當哪一天救護車或者消防車要進入的時候，巷子裡面是擠滿了車子，根本沒有辦法，所以我希望處長這邊能夠嚴格正視這個問題，讓新竹市民能夠安居、安心的停車。

當然在實體政策上我們可利用空間也變少，像這些地貼，以前我記得這是可以停車，我請教過您，您告訴我這個是不行停車，可是那時候我記得我們去停車的時候，去貼這個的時候是可以，有警察局、交通處、居民跟很多的人、市府單位一起去貼的這一個，摩托車只要停在這個範圍內，這邊保留 1.5 公尺，就可以讓行人去走，這邊可以做停車，其實這樣子有一個好處是車子不會停到外面，當然我們前幾天去會勘，市政府同仁跟我們說現在不用

這個，改用畫框框的，我覺得畫框框也 OK，我們可以拜託里長，一戶一戶的去跟大家做溝通，這個我都沒有問題。只要停在框框內都很方便，但是相對的這個問題來了，這個騎樓停放機車申請，他多難申請，你知道嗎？厚厚的一疊，如果今天店家是用租的，他要找房東要同意，然後要什麼，過程中大概有這麼一疊吧！七、八張紙，我認為大概七、八張紙，你說這個大家有便民嗎？我今天要去申請，我一想到這個，假設他有五、六個房東或七、八個房東，他光是請房東蓋章就暈倒了，他怎麼做這個呢？還要畫圖、提供個資，有的房東以為你這個房客要騙我的個資，有的還不蓋章，所以林林總總的問題，我覺得新竹市政府真的是要來便民，而不是讓民眾感覺到，我遵照你的政策，可是你讓我非常的不方便、讓我覺得很困擾，我就不去做這一件事情了，相對的大家就亂停，這個亂象就持續的存在。我希望會後處長這邊能夠給我一個比較明確的報告，讓我們有能力去跟市民朋友解釋，為什麼市政府現在有這一個，相對的……