

『0402 臺鐵 408 次列車事故家屬懇談會』會議紀錄
家屬意見、交通部、臺鐵局回覆及會議結論

第 1 場：110 年 5 月 8 日上午 10 時臺鐵局花蓮工務段會議室

主席：胡政務次長湘麟

項目	家屬意見	交通部、本局回覆/辦理情形	備註
一. 蘇 OO 家屬	1.臺鐵是否有工地限速的規範？	1.本案明隧道工程施工工區在西正線、發生事故的東正線在施工過程中並不會影響行車，故未規定慢行限制（速限維持 130），臺鐵會檢討類似上邊坡有工程時、下方的正線道是否須予以限速。 2.已於 110 年 5 月 7 日新定「臨軌工程施工安全管制規定」，要求施工單位每日進行施工檢查，就列車慢行區段確認是否按規定設立臨時慢行警告標誌，並依規定加裝臨時 ATP 系統。	
	2.協議簽訂時效問題說明？	有關求償部分因檢察官已起訴至刑事庭，而附帶民事訴訟須於辯論終結前起訴，故目標希望三個月為第一個階段，最後階段為半年內由臺鐵律師團協助起訴。	
	3.遺失物品是否後續仍會進行搜尋？	目前車廂內物品皆已移出放在花蓮站，仍有 177 件未認領(已認領物品可送至家屬指定地點)，能搜尋到的都已盡量取出，部分受損嚴重的真的很抱歉因已無法辨識原狀(僅餘殘骸)。財損部分含在補(賠)償金內。	

二. 黃 OO 家屬	1.車票非營造公司賣的不 懂什麼代位求償？ 2.感覺臺鐵仍在原地踱 步，賠償金額遲遲未公 布、也沒有聽到臺鐵出 來道歉，我相信家屬都 想回到原來的生活軌 道，營造公司是跟臺鐵 簽約就應該由臺鐵承擔 責任，改革本來就是臺 鐵應該做的，為什麼安 全、準確都沒辦法做 到。懇談會議存在的意 義是什麼？我們的訴求 就是交通甲地送到乙地 能安全到達。我們家希 望能快點回到正常生 活，後續的懇談也不考 慮參加，追究責任也無 法喚回家人，也不怪任 何人，但是補償金的價 碼不是我們開的也無法 不參與訴訟，感覺被臺 鐵捆包在一起。	1.身為鐵路運輸的經營業者我們一 定會負起責任，本次事故相關責 任的除了刑事部分也有民事。我 們提出代位求償的方式是參考高 雄氣爆案例，希望能減少對家屬 正常生活的影響、負擔，避免冗 長的求償訴訟程序造成家屬不 便，故由臺鐵先墊付賠償金額， 責任則由司法單位判決。 2.其次，代位求償並不是抹掉臺鐵 的責任，而是依法院判決書的內 容決定應負擔的責任，家屬的損 失由法院判決（不足由臺鐵補， 1,570 是政府保障最低的賠償標 準），家屬若選擇自己行使求償 權，臺鐵亦將充分予以尊重，但 依現行法令家屬若未同意債權讓 與，臺鐵將無法依法代位求償。	
---------------------------------	--	--	--

三. 黃 OO 家屬	(黃爸爸) 1. 臺鐵為什麼沒把我兒子平安送回家，到現在我都還無法入睡（每晚想到就哭），臺鐵工程監督安全的人在哪？防災的 S O P 在哪？為什麼沒有安全護網？ 2. 不要每次等事情發生就用錢打發我們，生命是無價的。我的三代同堂夢碎，我只有這個兒子，你們將心比心，火車應該是最安全的，但為什麼造成傷害的都是臺灣鐵路局，是不是應該全權負責？到現在已經一個多月心情仍無法平靜下來，這件意外不該發生的。	1. 針對 408 次事故對家屬的傷害致上最高歉意，本局亦已檢討加強落實安全管理，工程(地)管理及人員管理，防範事故發生。並針對臨軌工程臺鐵檢討相關安全防護措施如下 (1) 由臺鐵負責工地安全管理，並已新訂施工安全管制要點，要求臺鐵、監造、施工廠商負責事項。 (2) 施工影響軌道安全立即通報，施工人員已派發行車調度無線電，有事故立即通知列車；另於工地全面告示緊急專線 0800-800-333。 (3) 防堵廠商違約進場施工，由臺鐵路局雇用保全，加強工地進出管制，並於工地出入門設置監視器。 2. 工地緊鄰鐵道應該落實安全管理及相關規定，才能維護行車安全，未來臺鐵將要求工程單位確實辦理以確保旅客回家的路安全無虞。 3. 請家屬了解我們並非是用金錢在衡量，政府絕對沒有要讓媒體帶風向。	
	(黃妹妹) 1. 接下來要做的事，我沒	1. 為使家屬、受傷旅客及社會大眾能立即了解後續相關作業辦理情	

	看到會議紀錄參與的人有誰有哪些內容？希望到誰負責規劃這些事情？臺鐵都不是第一時間通知家屬都是透過媒體，感覺很不被尊重而且都被扭曲了，希望日後可以讓家屬先知道。 2.回花東唯一安全的路就是臺鐵，外包廠商該督導的臺鐵都沒確實做好，施工計畫本來就應該要做、不能便宜行事；新聞是不是有經過確認再發？廠商與臺鐵有承包關係、有沒有施工請空拍機看不就知道了。 3.政府本來就應該幫人民發聲，衛福部募款的名義及用途是什麼？	形，會將最新訊息透過 LINE 通訊軟體、臺鐵官網 0402 專區及關懷員轉達等方式周知大家。 2.本局有嚴謹的新聞發布制度，各項新聞稿的發布均由承辦單位陳核至主管副局長甚至局長核定始能發布。 3.本次事故現場是否施工正由運安會及鐵道局等單位調查中，臺鐵局全力配合調查並尊重調查結果。。 4.衛福部回應： (1)收受捐款名義為回應民眾愛心，協助罹難者家屬、受傷旅客及其家屬後續醫療、生活、社會重建及經濟支持，所以提供捐款管道，亦已在 4 月底關閉捐款。 (2)善款運用項目包含，罹難者家屬扶助金、傷者扶助金、乘客心理撫慰金、罹難者子女、重度以上傷者子女、在學重度以上傷者教育資助等項目。 (3)目前已開三次會議也有家屬參與，善款都會用在家屬及傷者上。	
	(黃爸爸) 希望能找回兒子的後背包。為什麼財損是放在賠償金裡面？裡面還有手機跟遊戲機。（有掛消防初衷的黑色牌子會提供照	有關遺留現場物品，目前車廂內物品皆已移出放在花蓮站，仍有 177 件未認領(已認領物品可送至家屬指定地點)，能搜尋到的都已盡量取出，部分受損嚴重的真的很抱歉，因已無法辨識原狀(僅餘殘骸)。另	

	片)	財物損失部分如無法提出證明者則納為補(賠)償金額內。	
	1.臺鐵從普悠瑪事故到現在都沒有作為，改革到底都做了什麼？ 2.工安及教育訓練都做了什麼？為何承包商第一時間不知如何通報台鐵？如果我們家屬關心改革的進度要怎麼瞭解？防災科都有按照 SOP 嗎？有無懲處？希望後續有任何規劃都能開放家屬參與。 3.衛福部協調善款的家屬代表是如何選出的？ 4.（現在詐騙太多）請以更正式的方式通知家屬，不是每個人都看得懂公文，相關資訊應更透明詳細。	1.有關改革部分簡報裡有提到目前 204 個工地均全面停工檢視，由鐵道局複驗改善後才能復工；另工地目前已配發行調電話(本局無線電)以讓現場施工人員第一時間發現緊急危險狀況時，可即時通報行控中心及列車司機，並加裝圍籬、告警設備、監視器及僱用保全，以確保工程安全。 2.這次會議作成紀錄，家屬提出的問題會彙整了解，行政懲處（鐵道局已送調查報告至交通部）由交通部來決議。對部分訊息在家屬群組內提問後臺鐵才回應感到抱歉，目前臺鐵官網已有 0402 事故專區可以瞭解，本局亦會持續更新，LINE 的家屬群組中也可提出問題我們會立即回應。 3.未來補(賠)償作業若有需要仍將召集家屬並由交通部主持，聽取大家的意見。 4.衛福部：是透過一戶一社工服務時，徵詢家屬意願。 5.有關公文用詞部分，臺鐵將檢討以免造成家屬困擾。	
四.	消保官轉達：日後臺鐵對事故的賠償或家屬有需要，縣府會盡力提供協助。		

結論：

會將三場的會議做成紀錄及新聞稿（明天下午前發新聞稿），讓家屬瞭解臺鐵對太魯閣事故的處理情形及進度，代位求償的同意書簽署與否的差別會用較易了解的方式讓家屬知悉。後續臺鐵發布通知的管道，包括家屬群組、官網專區及關懷員電話聯絡通知等。（希望不要再造成誤會）

第 2 場：110 年 5 月 8 日下午 16 時臺鐵局臺東站會議室

主席：祁常務次長文中

項目	家屬意見	交通部、本局回覆/辦理情形	備註
一. 莊 OO 家屬	我想請問一下，如果你所調的代位求償的部分是針對上面寫的起訴人這一些人嗎？像聯合大地、東新營造等等。	代位求償對象應該是指所有應負責任的人，未來會被追究責任而負有賠償責任的通通涵蓋在內。目前地檢署初步提出來的是剛剛簡報上列的這些，後續可能還會有其他相關的對象，要隨著讓地檢署偵辦再來檢視納入。	
	因為如果說你剛剛講的針對之前普悠瑪事件或是高雄氣爆事件，這些都是政府單位，那當然民間要對政府求償可能會得到應該的賠償，因為政府會負起責任，那如果你們是針對這些公司行號，它畢竟是私人企業那真的有辦法求償到我們家屬想要的東西或是他們還有能力做些什麼嗎？他可能可以脫產或是證明做了什麼事？也許他們是空殼公司什麼都沒有所以也根本不用在意這些訴訟，就用時間跟我們耗。	次長： 1.其實代位求償的意思就是這些全部由政府來承擔，我們講的若大家各自去求償，會求償到多少金額？要等到法律程序走完。 2.第 2 個法律要確定要他負擔多少錢，他會不會去處理、有沒有能力處理？這個都會有變數。所以我們現在就是說以普悠瑪事故來看臺鐵負完全責任案例，我們就概估出這樣的一個金額，並先行墊付。之後該臺鐵多少、該相關單位多少？我們去求償，我們求到了如果比臺鐵墊付的多，多出的部份我們還是會再給家屬。如果比臺鐵墊付的少，少的部分臺鐵就承受，也就是說您剛剛提到的，如果求償對象是民間廠商，若之	

		後他可能無法支付賠償；如果是用我們建議的方式就相對可以得到保障，就是政府要承擔。 3.所以這次因為這個法律的程序真的很冗長，不僅要多次的進出法院，而且對未來法院判決他要負擔的額度，會不會比我們之前所講的總共加起來少於普悠瑪的案例，這是一個變數。而且判了能不能拿的到，又是另外一個變數。所以為什麼說比照高雄氣爆，就是說乾脆就是所有受害的這些家戶或者是人，都全由政府來代位求償一樣政府來承擔。擔心大家冗長的法律程序，然後最後法律判決下來總共要賠償的金額，如果沒有高於上次普悠瑪的這個金額，這樣可能對大家是一種傷害。會這樣想其實是站在大家買鐵路局的票受到這樣的傷害應由鐵路局來做這樣的承擔。 副局長： 1.其實剛次長已經有講的很清楚了，我跟大家報告就是身為一個鐵路運輸業者對乘客的安全保障是我們的任務也是我們的使命。所以我們這次提出來這個代位求償的方式就是由臺鐵來承擔這個	
--	--	---	--

		後續訴訟作業冗長的負擔，避免影響所有家屬在正常生活上受到的干擾。 2.這樣的一個方式我們也是參考高雄氣爆案的一個處理模式。由我們來負責後面跟廠商的一個求償，大家可能會說臺鐵是不是沒有責任？事實上剛才我們局長或是次長也都講得很清楚。因為司法單位最後判決，它還是會把臺鐵的責任或是相關應負責任之人的責任都把它清楚的釐清出來。 3.故該臺鐵負擔的責任不會因為代位求償而抹滅掉，我們還是會擔負起臺鐵應負的責任。因此，代位求償主要是為了減輕家屬受到後續冗長訴訟的一個法律程序，由我們來出面來承擔這個程序。我舉一個假設的例子，如果最後法院判決總金額超過我們現在假設要墊付的 1,570 萬，這個部份我們還是會全部依相關規定，還是要給所有的家屬，如果低於這個部分就由臺鐵來吸收，也就是剛才莊大姐關切的原則問題。等於我們來承擔這樣的一個責任，也協助把這樣的一個冗長法律程序把它處理完。依照相關的一些法	
--	--	---	--

		條部分，我們已有委託律師，可不可以請律師說明一下比較細節的部份，讓大家比較清楚了解這一個過程。 劉律師: 1.我實際舉個例子好了，假設家屬同意將債權轉讓給臺鐵之後，第一種情形就是法院判決結果認為說家屬的損害賠償只有 1,000 萬，因為低於 1,570 萬的金額，所以這個部份我們也不會再跟您請求，就是 1,570 萬元了。 2.第二種情形，如果法院判決的結果是認為說，家屬的損害是 2,000 萬元，而且臺鐵沒有責任，臺鐵會幫您去跟相關人員求償，求償的結果拿到 2,000 萬元,就會補足 430 萬再給各位。 3.第三種情形就是說，法院認為說你們的損害金額是 2,000 萬元，但是臺鐵它佔有一半的過失，法院就會在判決書上面寫你們的總損害是 2,000 萬元，臺鐵負擔 50%、廠商負擔 50%，法院只會判賠 1,000 萬元，此時你會覺得我明明損害是 2,000 萬元，屆時臺鐵會拿出判決書來看，看的結果就是你們的損失是 2,000 萬元，而且臺鐵	
--	--	---	--

		是有責任，我們會自動補足 430 萬的差額給各位。 4.所以現在假設的 1,570 萬是最基本的這個金額，如果我們求償求償的到，其實不管臺鐵是否有責任，你們的損害金額的部分，我們會盡量去補足它。	
二. 林 00 法扶律師	法扶律師 各位與會人員及家屬你們好，我是法扶基金會的專職律師林 00，這邊可能有部分是有來申請法扶的，所以我就代替家屬來問一個問題，就是請問一下剛剛哪個 1,570 萬的方案，如果有少的不會跟家屬要，有多多的就會補給家屬，相關的整個方案文書部分什麼時候文件才會提供給我們家屬參考？	1.我們其實相關的文件都已經擬好了，今天開這個懇談會就是讓家屬也了解臺鐵有在自我檢討也在做改革，我們該擔的責任、我們要承擔的這個後續作業，我們相關文件都已經擬好了也請律師幫忙看過，後續就會跟家屬來逐一做細部的溝通，一定是充分尊重家屬，讓家屬完全了解我們的相關的文件資料，然後由家屬在自由意願的情況下去跟我們簽這樣的一個債權讓與的同意書，將充分尊重家屬的意願。 2.簽訂這個債權讓與同意書剛才才提到主要是依照民法 192 條及 194 條，我們必須要得到這樣的授權才能夠進行後續這個求償訴訟的作業。 3.這個是讓法扶及律師在場也很清楚這樣的一個程序，所以我們後	

		續也會透過這個詳細的說明讓大家了解。文件資料事實上我們律師也都有幫我們寫好，律師是本於中立的立場，他有法律的專業，雖然是受我們的委託，可是他是基於法律的專業及知識去研擬這份文件。	
三. 王 00 家屬	各位家屬辛苦了，我們昨天也讓我的老人家 8 旬老母非常的辛苦考驗到我們的這個法律的嚴峻，還得要老人家這樣子舟車往返，謝謝。我們所有的臺東罹難家屬 35 位不知道所謂的 250 萬的這個條款已經有定式的格式，諸位家屬都不知道。可以秀出那個 format(格式)嗎?那個格式給大家看啊!因為名目既然已經是不相同了，新的是更新 new 1 版，有沒有? 李小姐你有啊!(李小姐:你是說領據嗎?)是啊!大家都不知道，49 位罹難家屬其中有 3 位是外國人，那我們扣掉只有 46 位 46 去減 35 How much?(李小姐:11	各位家屬好，臺鐵先前為了減輕事故對家屬的生活產生很大急遽性的衝擊影響，所以有先依照部頒的規定先發了補償金 250 萬元，我們今天簡報也有提出來，250 萬元現在目前統計是有 35 位的罹難者家庭已經有領收了，另外了解一下，是不是領據上的用詞還是說明上面有一些疑義。	

	位)我們有 9 位，所以只有 2 位不是我們臺東人，其他都是我們臺東家屬，請讓我們臺東家屬知道你們現在已經定式的格式(format)是什麼?讓大家參考好嗎?		
	因為第一次開會的時候，是在臺東殯儀館的會議室，時候第一次好像是頭七的隔一天開會，有給我們看相關的領據和賠償辦法，就是 10 萬、250 萬或第三個是 140 萬或 280 萬的部分，那因為當初那個領據上有一些文字的部分我們家屬不是很清楚，那個時候跟我們開會的應該是站長吧!他有說文字部分他會在強調，就是回去再做一個變動或是看有沒有變更的一個空間，後續會再跟我們說，從那個時候到現在我不知道其他的家屬，那我個人是完全沒有接到任何聯絡，所以據我所知，我們也都還沒有領到這筆 250 萬。	1. 因為這段時間在臺東地區關懷組的負責主管是楊站長，他因為身體有一點微恙上禮拜開刀，今天現場我們就指定賴副段長在楊站長還沒有康復之前，協助處理相關事務。 2. 部頒規定之 250 萬補償金，無涉責任問題，可先依規定發給領取，目前給家屬簽收的領據，經律師當場確認文字內容，不涉及家屬可能拋棄任何權利。	

四. 林 OO 法 扶律師	還是針對剛剛所提出來的說，如果代位求償的話有多於假設的 1,570 的部分，目前是口頭承諾說多的部分會給家屬，那多的部分是執行到的錢呢？還是說判賠的錢？因為據我們所知，臺鐵可能依據你們自己的請求跟廠商請求，已經有假扣押對廠商有 8 億了，那這個 8 億的假扣押可能將來你們繼續在這個本案訴訟當中，也許那個 8 億就會優先被你們執行掉。那如果說多賠那個金額，如果後來假設你們代位我們家屬另外提起附帶民事訴訟，或者是民事的另外的起訴，但是因為可能不一定是假扣押的範圍內，那這部分如果是判賠金額的話，那不一定就會被執行到給家屬。反而是你們也許有假扣押的本案訴訟也許可以成功向廠商拿到 8 億多元，我想請問這部份是我們代位給家屬執行	劉律師回應：我在這裡再詳細說明一下，可能分 2 種情形： 1. 第一種情形就是說，如果我們臺鐵是有責任的，有責任就表示說這個總金額就是我們要負擔，所以不管我們有沒有執行到，我們就是會負擔你們法院判賠的這個金額。假設就我剛所舉例的，若法院判賠的金額如果 1,000 萬，當然會低於 1,570 萬，多的 570 萬就我們自己吸收。如果法院認為你們的金額是 2,000 萬，和解時臺鐵要負責，中間多的 430 萬我們就會給你們，不管我們有沒有執行到其他人的財產，因為這基於連帶債務我們就是要負責，所以我們就一定會負責。 2. 但如果今天是法院判決我們臺鐵沒有任何責任，我們是幫你們去做。雖然法院判賠了 2,000 萬，但是我們會先去強制執行對方的財產，會先以你們的債權優先，先去執行。執行的結果如果超過 1,570 多的部分會給付，所以如果我們沒有責任的情況之下，是以實際金額為主，但是如果有責任的話，就是不管實際金額是多	

	到的金額，還是判賠的金額？	少，我們就是一定給付到你們所有法院判賠的所有損害的部分，我們一定都給付到底。	
五. 林 00 縣 議員	我這邊提出一個方案，我希望在家屬的身上不要再有任何一個傷害。不要讓家屬覺得好像在施捨。劉權豪立委在臺東就是交通委員，他說過政府責無旁貸要保護人民安全、生命無價。我想劉委員他心中的臺鐵應該支付給全國有受害包括亡者的底價起跳應該是2,000萬以上，你不能說所謂的代位求償把它切割 2 個方式，簡單提出家屬的一個訴求。1,570 是臺鐵的基本態度，1,570 不是和解的態度，要和解2,000 萬，不和解 1,570 萬繼續談。	謝謝議員，您的意見會納入研議。	
結論： 一、有關 250 萬元補償金部分家屬針對領據尚有疑問未領取，請臺鐵局儘速個別說明協助家屬辦理完成領取作業。 二、如家屬同意採代位求償方式，未來求償所實際獲得之金額大於臺鐵局所支付之金額，則超出之金額部分，臺鐵局將再給付給家屬。但若求償實際獲得之金額少於臺鐵局所給付之金額，則家屬亦無須返還所取得之金額。			

第 3 場：110 年 5 月 9 日下午 13 時臺鐵局第 1 會議室

主席：王國材部長

項目	家屬意見	交通部、本局回覆/辦理情形	備註
一. 楊 OO 家屬	傷者說明會，因為還有一個孩子受傷	優先處理罹難者，傷者五月下旬會透過關懷員正式通知。（P.S.因防疫緣故傷者說明會可能會延期辦理，目前暫訂 6 月 9 日(臺北場)、10 日(花蓮場)、11 日(臺東場)，如疫情仍嚴峻，將改以視訊方式進行）	
二. 李 OO 家屬	1.追究真相 2.臺鐵管理有無分擔責任 (共同侵權責任)	1.針對事故臺鐵內部已有調查並深切檢討，另檢調、運安會、鐵道局也分別進行事故調查中，該承擔責任，臺鐵一定承擔不逃避。 2.參考高雄氣爆案例；損害賠償請求權讓與契約書、非財產上損害賠償請求權讓與契約書、和解協議書內容會再與家屬或委託律師協商。	
三. 蕭 OO 家屬	事發時家屬無法即時知道訊，臺鐵內部訊息無法傳遞，一直以來便宜行事導致事故不斷。事故後聯繫無窗口，北車服務中心要多點溫暖，工地問題為何沒有立即處理，公共安全交通安全務必擺第一	1. 本局已查明當日服務人員，將依規定懲處，並由運務處相關主管向蕭媽媽致歉、說明。 2. 臨近軌道之工程，已全面停工，由工程會、勞動部、交通部等檢視安全無虞後，始得復工。 施工中邊坡工程，為預防工程車再次發生墜落，增設 2 處護欄。防範工程車等異物侵入軌道，2 個月內完成路段盤點，並優先建置實體防護工程如護欄，無法建置者則建置異物入侵告警系統。	

四. 沈 OO 家屬	1.要求協尋遺失物。 2.建議隧道更名。 3.代位求償透過媒體才知道，未將平均餘命含括在內。	1.有關現場遺留物品均已處理完畢，共計 572 件皆已移出放在花蓮站，尚有 177 件未認領(已認領物品可送至家屬指定地點)，能搜尋到的都已盡量取出，部分受損嚴重的真的很抱歉，因已無法辨識原狀(僅餘殘骸)。 2.隧道更名涉及地方民意需再研議。 3.有關事故的理賠是依據大里事故賠償金 960 萬元往上增加，本事故比照普悠瑪事故為賠償基準。有關包商責任後續依判決釐清及負擔應負責任與賠償金。	
五. 陳 OO 家屬	1.中棧公司責任為何? 2.判決結果如何通知家屬? 3.立碑或紀念公園以紀念緬懷，以重視工安。 4.與法扶充分溝通。	1.中棧公司為本局專案管理廠商，起訴書沒提到，是否求償會與律師討論處理。 2.日後規劃以律師團一對一全力協助家屬，並即時通知，目前本局已辦理律師團招標作業中。 3.立碑或紀念公應徵求全體家屬的意見。 4.有關後續事宜均會與家屬充分溝通，包含法扶。	
六. 陳 OO 家屬	1.賠償再多都喚不回性命，臺鐵責任在哪? 2.政府採購發包以最低標最為詬病，14 位未發放 250 萬原因，主動了解	1.250 萬補償金會透過關懷員協助發放及說明，先前主要係因部分家屬對於領據尚有疑慮，目前已澄清不會影響家屬任何權益。 2.行政調查進行中，鐵道局已將報	

	家屬個別狀況。何時提供會議回復？	告報部，後續會進行懲處並公告。 3.會議內容 2 週內回應，和解書個別協助說明，以利了解。	
七. 黃 OO 家屬	1.行政疏失的調查單位第三方單位。 2.監督者。	1. 行政疏失由鐵道局調查中，目前調查報告已陳報交通部，後續會據以進行懲處及公告。 2. 行政院長指示各相關部會投入協助臺鐵進行安全提升及轉型改革。	
八. 吳 OO 家屬	1.改革中未提到緊急應變事發後的緊急專線、未有專人協助。 2.事故後平臺公告，再請關懷員通知 3.現金卡購票沒有理賠，建議臺鐵在車站比照機場設置旅平險櫃臺。 4.請查明有無網軍對付罹難者家屬。 5.至花蓮行李房領取行李時人員沒有同理心。	1.緊急事故應變處理會重新檢討改善，以能及時相關訊息提供家屬所需訊息及協助。 2.已立刻設置專線，包括應變中心及客服中心，惟當下以搶救為主，未來會再檢討資訊傳遞，透過 3 管道:官網專區、家屬群組、關懷員等。 3.現金卡未含旅平險係屬銀行業務，會研議增加旅客保險之措施。 4.本局澄清未成立網軍引導放風向。 5.有關車站行李的領取依 SOP 當下未依從速從簡的原則處理，對媽媽予以致歉。	
九. 曾 OO 家屬	1.針對後續包商李義祥，應加重刑法責任或訂定特別法嚴懲加害人？ 2.車票有內含公共意外險？	1.有關加重刑責部分，查行政院 4 月 22 日院會已通過加重過失致死罪刑責之提案，後續將送立法院審查。 2.車票票價裡並沒有內含所謂的意	

		外險。 3.假設的賠償金 1,570 萬不含慰問金 10 萬元，內含 250 萬元的補償金。臺鐵公共意外險係依照交通部頒訂之規定辦理。	
十. 蘇 O 家屬受託 人陳主任	1. 假設臺鐵在這次事故中有責任，則由一個可能有責任的人來幫家屬委任律師，是否沒有角色上的衝突？ 2. 民法上的非財產上損害可能具有一身專屬性而無法移轉，請問臺鐵要以怎樣的法律方式受讓家屬的請求權？ 3. 目前的和解條件僅是初步構想，但包含蘇芮爸媽在內，有許多家屬希望臺鐵做到的是全面改革，提昇安全性並承擔監督責任。因此，是否可以在和解條件中加入台鐵應作為而未作為的改革具體措施？ 4. 臺鐵過去一個月都沒有在第一時間將資訊傳達給家屬，家屬必須透過新聞媒體間接得知消息。建議臺鐵未來要建議一個制度性、正式的	1. 本局參考高雄氣爆案例，採取代位求償的處理方式，主要考量為減輕家屬可能因冗長的訴訟程序所造成正常的生活影響與負擔。如未來經司法單位判決所應負的責任，本局將勇於承擔不逃避。 2. 非財產請求權部分，依據高雄氣爆案例可在受害者起訴後移轉，故仍可以協議和解。 3. 至於是否可以在和解條件中加入臺鐵應作為而未作為的改革具體措施一節，目前行政院已專案列管臺鐵安全提升及轉型改革的工作，並定期追蹤檢討，後續將在行政院、交通部及相關單位的監督及指導下積極執行各項改革措施，以提供社會大眾安全的乘車環境。由於協議和解書係為家屬與臺鐵雙方(甲、乙)約定之和解事宜，經研議評估並不適宜加入國家政策及相關改革事項。 4. 為使家屬能即時掌握相關訊息，本局後續將透過官網 0402 事故專區、Line 群組及關懷員等三個管道，隨時傳遞更新消息。	

	方式將資訊公告周知給家屬。 5.兩年前的普悠瑪事件過後仍然發生這次的事，臺鐵應該真正做到痛定思痛，並明確告知未來實際上的改革方式。 6.臺鐵從事發後至今都沒有對家屬表達歉意或道歉。	5.在安全提升及改革方面，臺鐵局將從工程面及管理面著手： (1) 在工程面，將從加強落實督導，已新訂施工安全管制要點，要求臺鐵局、監造、施工廠商各負責事項，並切實辦理，同時各工地配發無線電，以利即時通報，另於工地雇用保全進行門禁管制，也建置監視系統，利於即時管控工地狀況。 (2) 在管理面，強化招商及履約管理，加重廠商罰則，涉及重大情節，終止契約，另擇定較優廠商，避免不良廠商進場施工。 (3) 在改革方面，推動執行安全管理系統及勞安衛管理系統，提升行車安全及相關作業安全。分區成立協調中心，加強橫向聯繫，使組織運作更具彈性，提升安全效能。配合新車到位，通盤考量逐步檢討取消傾斜式列車販售站票，以增加乘坐舒適並兼顧安全。 6.對於工地管理的瑕疵，本局深致歉忱，再次向家屬道歉，我們會加強改善工地管理。	
--	---	--	--

十一. 古 OO 家 屬受託人 陳律師	1.簡報資料有說明鑑於日後求償程序冗長，家屬 1570 萬領取是否債權讓與，金額計算、比例分攤、責任調查、代位求償的補償結果；真相結果家屬應第一時間知道，不希望透過媒體才知道，哪些金額、文件可以清楚明確告知。 2.有關家屬反映賠償金未領取卻先行簽署領據等相關文件，事實與程序不符。	1.假設本件事故比照 1021 事故以 1,570 萬元為補(賠)償標準。 2.後續依法院的判決，如高於 1,570 萬元本局返還給家屬，若低於 1,570 萬元，本局不會追回。 3.本局會擬定協議書，由關懷員逐一個別說明，並視需要由律師協助說明解釋。 4.已依家屬意見檢討，如以匯款方式，可填具申請書向本局請領補(賠)償金，免簽領據。	
十二. 李 OO 家 屬受託人 蔡律師	1. 非財產上的權利具有專屬性，既然是屬於個人專屬的權利，臺鐵是根據那一條法律可以將罹難者家屬非財產上的債權移轉給臺鐵，再由臺鐵代位向包商提起告訴。 2. 我們的親人搭乘火車，在火車上受到不當的傷害而往生，就消費者的立場，可否有適用的保護消費者的法律伸張我們消費者的權益？其權益是什麼？	1. 非財產請求權部分，依據高雄氣爆案例，可以在受害者起訴後移轉，故仍然可以協議和解。 2. 依據消保法第 7 條第 1 項「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。」 雖然消保法有前述規定，惟責任之認定，最後仍應由司法機關裁判確認。(消保官)	

十三. 林 00 家屬	1.改善計畫能讓家屬信服。 2.臺鐵內部何時可知道真相。	1.行政院已直接督導臺鐵安全提升作為，並專案列管至完成改善，此外，後續將邀請臺鐵依調查結果改善。 2.鐵道局的行政調查報告已送交通部，核定後會儘速公佈。	
十四. 陳 00 家屬	1.請臺鐵局尊重家屬、講實話並追求公道。 2.李義祥有無配發無線電。 3.補償金 250 萬元是否為保險公司給付。	1.本案李義祥無配發無線電，經本局檢討改善後，以後的工程進行會在施工前配發督管人員及瞭望員無線電，也會雇用保全做工地管理，以加強工地安全管理與緊急通報機制。 2.補償金 250 萬元為交通部頒訂之規定，為責任保險。	
十五. 黃 00 家屬	1.為什麼親弟弟無法得到賠償。 2.求償順位、車票為何未列賠償。	由於家屬身分不符合 194 條之規定，惟部頒規定補(賠)償金部分將專案研議理。	
十六. 法扶律師	1.一審法院判決結果超過 1570 萬，中間差額何時補助給家屬，一審判決還是案件確定。 2.判決金額高於 1570 萬元，未參與起訴家屬權利如何處置？請臺鐵局帶回研究。	1.原則依確定判決結果。 2.為減輕家屬因冗長的訴訟程序可能造成生活影響，希望家屬簽署債權讓與同意書，由臺鐵局代為行使，惟臺鐵充分尊重家屬自主意願，關懷協助也將持續。	
十七. 76 行者	1.積極溝通、告知進度。 2.找出北車服務中心服務蕭 00 之母的員工並致歉。	1.會比照普悠瑪事故將調查結果公告，家屬如還有疑問，召開之會議均由部長主持、爭取最大補償。	

		2.先向蕭 00 家屬致歉，因資訊不完善再次致歉，車站人員不當的應對會後絕對立即查明予以懲處及改善。	
結論： 1. 請臺鐵局於二週內完成三場次懇談會會議紀錄及回應說明。 2. 接下來會進行個別諮詢說明，讓家屬充分了解補(賠)償方案及代位求償處理方式。 3. 針對有關花蓮站行李房的處理程序未妥適及蕭 00 母親所提臺鐵服務人員態度不佳之情事予以致歉，其中 4 月 2 日臺北車站服務中心應對處理情形應查明，給家屬明確的交代；另黃 00 家屬有關 250 萬元補償費發放請求事項，請臺鐵局研議。 4. 請臺鐵局再與家屬討論後續協調會方式，並再次跟家屬致歉，請家屬節哀，期盼早日回歸正常生活。 5. 臺鐵關懷員擔任一對一窗口應多給家屬協助，群組也可以個別提出建議事項。 6. 承諾調查結果一定會儘速完成程序對外公布。			