

遠雄人壽展業人員性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法

106.11 月制訂

- 一、遠雄人壽(以下簡稱本公司)為防治性騷擾及保護被害人之權益，依性騷擾防治法第七條第一項、第二項規定，訂定本辦法。
- 二、適用對象：
包含本公司展業人員與本公司簽訂承攬合約且合約有效者、與展業人員有業務往來之客戶及廠商、求職者等。
- 三、性騷擾行為說明：指有下列情形之一者
 - (一) 對於展業人員執行保險業務之場合，或與本公司間之契約有關者，有下列情形之一：
(適用性別工作平等法)
 1. 展業人員於執行保險業務時，任何人(含各級主管、展業人員、客戶....等)以性要求，具有性意味、性別歧視或性向歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現。
 2. 業務主管或展業主管對展業人員及求職者(增員對象)為明示或暗示之性要求、具性意味、性別歧視或性向歧視之言詞或行為，作為承攬合約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、續約評估、轉任、獎懲等之交換條件。
 - (二) 性侵害犯罪以外，展業人員對他人實施違反其意願而與性、性別或性向有關之行為，且有下列情形之一，但不包括前項所定義之性騷擾：(適用性騷擾防治法)
 1. 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、計劃、活動有關權益之條件。
 2. 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、計劃、活動或正常生活之進行。
 - (三) 性騷擾行為之態樣：
 1. 因性別差異所產生之侮辱、蔑視或歧視之態度及行為。
 2. 與性有關之不適當、不悅、冒犯性質之語言、身體碰觸或性要求。
 3. 以威脅或懲罰之手段要求性行為或與性有關之行為。
 4. 強制性交及性攻擊。
 5. 展示具性意涵或性誘惑之圖片和文字。
- 三、受理申訴／申覆管道：
受理性騷擾申訴及申覆之管道如下：
 - (一) 電話申訴：各區部主管、壽險部業務管理科(02)2758-3099 分機 1383。
 - (二) 傳真電話：(02)2345-2678
 - (二) 電子郵件申訴：sherry_hsu@fglife.com.tw。
 - (三) 遠雄人壽網站：留言板。

- (四) 書面申訴：填寫「展業人員性騷擾事件申訴單」(附表一)「展業人員性騷擾事件申覆單」(附表二) 寄送至壽險部業務管理科，將定專責處理人員協調辦理。

四、申訴／申覆處理程序：

(一)申訴／申覆理委員會

受理展業人員性騷擾申訴及調查案件，得設置展業人員性騷擾申訴處理委員會（以下簡稱申訴處理委員會），申訴處理委員會設置主任委員乙名，並為會議主席，主席因故無法主持會議時，得另指定其他委員代理之；設置委員 3-7 人，委員會成員之女性代表人數不得低於委員總數之二分之一。

受理展業人員性騷擾申覆及調查案件，另設置展業人員性騷擾申覆處理委員會（以下簡稱申覆處理委員會）。

前述委員會名額、選任及其他相關事，授權壽險部主管訂定之，各委員會之調查，得通知當事人及關係人到場說明以作成展業人員性騷擾申訴/申覆委員會會議記錄（附表四），並得邀請具相關學識豐富者協助。

(二)申訴處理程序

1. 性騷擾事件之申訴，由被害人或其代理人向本公司或直轄市、縣（市）主管機關提出。
2. 展業人員性騷擾事件之申訴，申訴人應擬具載明下列事項並簽名之申訴單（附表一）經所屬區部轉送壽險部，交由申訴處理委員會處理：
 - 2.1 申訴人之姓名、性別、年齡、身分證字號或護照號碼、服務或就學之單位及職稱、住所或居所、聯絡電話。
 - 2.2 有法定代理人，其姓名、性別、年齡、身分證字號或護照號碼、職業、住所或居所、聯絡電話。
 - 2.3 有委任代理人者，其姓名、性別、年齡、身分證字號或護照號碼、職業、住所或居所、聯絡電話，並檢附委任書(附表三)。
 - 2.4 申訴之事實、內容及相關證據。
 - 2.5 申訴之年月日。
 - 2.6 倘以言詞提出申請者，受理之人員應作成紀錄，經向申訴人朗讀或使閱讀，確認其內容無誤後，由申訴人簽名蓋章確認。
 - 2.7 性騷擾申訴紀錄文件及提供證明文件所載有關個人資料，僅限當次性騷擾申訴之用，不得作為其他目的之使用。
3. 申訴單之作成不合前項規定，而其情形可補正者，應通知申訴人於十四日內補正。適用性騷擾防治法事件之申訴逾期不補正者，申訴不予受理。
4. 前項不予受理之性騷擾事件，應於申訴或移送到達 20 日內以書面通知當事人，並副知台北市政府社會局。

(三)申覆處理程序

1. 性別工作平等法之申覆：
 - 1.1 當事人之性騷擾申訴案之決議有異議時，得由當事人或其代理人向本公司提出申覆，並應自展業人員性騷擾事件調查、處理結果書面通知到達次日起二十日內提出。但申覆之事由發生或知悉在後者，自知悉時起算。

1.2 展業人員性騷擾事件之申訴，申訴人應擬具載明下列事項並簽名之申覆單（附表二）經所屬區部轉送壽險部，由申覆處理委員會處理：

1.2.1 申訴人之姓名、性別、年齡、身分證字號或護照號碼、服務或就學之單位及職稱、住所或居所、聯絡電話。

1.2.2 有法定代理人，其姓名、性別、年齡、身分證字號或護照號碼、職業、住所或居所、聯絡電話。

1.2.3 有委任代理人者，其姓名、性別、年齡、身分證字號或護照號碼、職業、住所或居所、聯絡電話，並檢附委任書(附表三)。

1.2.4 申訴之事實、內容及相關證據。

1.2.5 申訴之年月日。

1.2.6 倘以言詞提出申請者，受理之人員應作成紀錄，經向申訴人朗讀或使閱讀，確認其內容無誤後，由申訴人簽名蓋章確認。

1.2.7 性騷擾申訴紀錄文件及提供證明文件所載有關個人資料，僅限當次性騷擾申訴之用，不得作為其他目的之使用。

2. 性騷擾防治法之申訴：於收受調查決議之次日起 30 日內向台北市政府社會局提出再申訴。

(四)申訴人、申覆人或其代理人於案件審理期間欲撤回申訴、申覆者，應由申訴人、申覆人或其代理人以書面為之，於該撤回書面送達公司後即予以結案，並不得就同一事由再行提出申訴或申覆。

(五)不受理情形

1.展業人員性騷擾事件之申訴、申覆案件有下列情形之一，得不予受理：

1.1 提出申訴或申覆而逾申訴或申覆期限者。

1.2 同一事件已調查完畢，並將調查結果函覆當事人者。

1.3 申訴或申覆不符規定程序而無法通知補正，或經通知補正逾期不補正者。

1.4 無具體之事實內容或未具真實姓名者。

1.5 對非屬本準則所稱性騷擾之事件，提出申訴者。

2.本公司不受理申訴案件時，應於申訴、申覆或移送到達二十日內以書面通知當事人，但申訴單之作成不合規定而經命其補正者，應於補正期限屆滿後二十日內通知。

(六)調查迴避

1.展業人員性騷擾事件之申訴、申覆調查，有下列情形之一，調查人員應自行迴避：

1.1 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。

1.2 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。

1.3 現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。

1.4 於該事件，曾為證人、鑑定人者。

2. 展業人員性騷擾事件申訴、申覆之調查人員有下列情形之一者，當事人得申請調查人員迴避：

2.1 有前項所定之情形而不自行迴避者。

2.2 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，向申訴、申覆處理委員會為之，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申訴、申覆處理委員會就該申請事件為準駁前，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，應由申訴、申覆處理委員會命其迴避。

(七) 調查時程

展業人員性騷擾申訴事件應自接獲申訴或移送申訴案件到達七日內開始調查，在二個月內調查完成並作成展業人員性騷擾申訴/申覆事件調查記錄（附表四），必要時得延長一個月，並應通知當事人。

展業人員性騷擾申覆事件，由申覆處理委員會視案件狀況於合理期限內開始調查，在二個月內調查完成並作成展業人員性騷擾申訴/申覆事件調查記錄（附表四），必要時得延長一個月，並應通知當事人。

五、 申訴處理原則及注意事項：

(一) 申訴處理原則

1. 受理申訴之主管於調查處理期間，應秉持公平、公正之態度，嚴守保密原則並維護當事人之隱私權。
2. 參與性騷擾事件之處理、調查及決議人員，對於知悉之申訴事件內容應予以保密；違反者，主任委員應終止其參與，公司並得視其情節輕重予以懲處及追究相關責任，並解除其選、聘任。
3. 調查性騷擾事件時，應依照下列調查原則：
 - 3.1 性騷擾事件之調查，應以不公開方式進行，並保護當事人隱私及人格法益。
 - 3.2 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。
 - 3.3 被害人之陳述明確，已無詢問之必要者，應避免重複詢問。
 - 3.4 性騷擾事件之調查，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀相關學識經驗豐富者協助。
 - 3.5 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。
 - 3.6 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。
 - 3.7 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。
 - 3.8 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。
 - 3.9 對於性騷擾事件申訴、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。

4. 本公司不因所屬展業人員提出申訴或協助他人申訴，而予以終止合約、變更單位或其他不利處分。
5. 性騷擾行為人如非本公司所屬展業人員，本公司應提供應有之保護。

(二)申訴處理過程注意事項

1. 被申訴人與申訴人，若有直接隸屬關係，其更上階主管於調查期間，得將被申訴人予以調動。
2. 對於申訴人若申訴事件屬實時，公司不得就此案對申訴人予以終止合約、變更單位或其他不利之處分。
3. 申訴人及被申訴人對申訴處理委員會之決議如有下列之情形者，可提出申覆：
 - 3.1 申訴決議與載明之理由顯有矛盾者。
 - 3.2 申訴處理委員會之組織不合法者。
 - 3.3 依性別工作平等法應迴避之委員參與決定者。
 - 3.4 參與決議之委員關於該申訴案件違背職務，犯刑事上之罪，經有罪判決確定者。
 - 3.5 證人、鑑定人就為決議基礎之證據、鑑定為虛偽陳述者。
 - 3.6 為決定基礎之證物，係偽造或變造者。
 - 3.7 為決定基礎之民事、刑事或行政訴訟判決或行政處分，依其後之確定裁判或行政處分已變更者。
 - 3.8 發現未經斟酌之證物或得使用該證物者。
 - 3.9 原決議就足以影響決議之重要證物遺漏未斟酌者。
4. 申訴處理委員會對已進入司法程序之性騷擾申訴，得決議暫緩調查及決議。
5. 工作場所性騷擾申訴所使用相關表單、附件及簽核文件，依公司「分層負責表」或本作業準則之流程核決後，應依規定保存並定時銷毀，未經遠雄人壽書面同意或正式授權，絕不以紙本、電子或其他任何方式（例如口頭告知）向第三人提供或揭露前述個人資料。
6. 前述有關個人資料之保存及銷毀，依檔案管理作業相關規定辦理。

六、懲處方式：

性騷擾行為經調查屬實，對於被申訴人依情節輕重依法令或合約為適當之處分或處理，並視實際情形採適當方式予以後續追蹤監督，避免再度發生或另生其他報復情事。如經證實有誣告之事實者，亦對申訴人為適當之懲戒或處理。

七、預防措施：

本公司應防治性侵害犯罪及性騷擾行為之發生，建立友善的工作環境，消除工作環境內源自於性或性別的敵意因素，俾求消除性侵犯犯罪及性騷擾之威脅。

(一)每年定期舉辦或協助或鼓勵展業人員參加防治工作場所性騷擾之教育訓練，或於在職訓練規劃性別平權及性騷擾防治相關課程，並將相關資訊於工作場所顯著之處公開揭示。

(二)得利用會議、廣播及公告等各種傳遞訊息方式，加強有關性騷擾防治措施及申訴管道之宣導。

(三)本公司就展業人員於非公司所能支配、管理之場所執行保險招攬或服務業務時，應就工作環境性騷擾風險類型辨識後，提供必要防護措施，並事前詳為告知（詳附件一）。

(四)本公司於知悉展業人員涉有性侵害犯罪或性騷擾之情形時，應採取立即且有效之糾正及補救措施，並注意下列事項：

- 1.保護被害人之權益及隱私。
- 2.對所屬場域空間安全之維護或改善。
- 3.其他防治及改善措施。

展業人員性騷擾防治作業注意事項

日期:106.10.25

- 一、 依「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」第四條之一及本公司「展業人員性騷擾防治作業準則」第四條第七項，訂定本作業注意事項。
- 二、 有鑑於展業人員執行保險業務之場所非為固定之場域，為保護展業人員在外招攬保險或服務保戶之同時，亦能兼顧人身安全，特提醒展業人員有所依循：
 - (一) 展業人員應儘量避免與客戶於行徑偏僻、少人通行或呼救不易之地點見面，如仍有必要，務必請其他熟識或可靠人員陪同。
 - (二) 展業人員應儘量避免於夜間單獨拜訪或招攬保險，如仍有必要，務必請其他熟識或可靠人員陪同。
 - (三) 展業人員如單獨拜訪客戶或招攬保險，而與客戶於非公開場所見面時，如私人住所，請由其他熟識或可靠人員陪同。
 - (四) 展業人員於實務作業上仍有單獨赴約之情形時，應審慎評估及提高警覺，並請將外出地點、訪視對象及聯絡方式告知家人或其他展業人員。
 - (五) 展業人員因招攬保險或服務客戶至陌生場所，請提高警覺及留意周遭環境，並與家人或其他展業人員保持聯繫。
 - (六) 展業人員於拜訪客戶時應避免過度暴露之穿著，並避免不必要的肢體接觸。
 - (七) 展業人員拜訪客戶或招攬保險，勿與飲用酒類過量之人獨處。
 - (八) 展業人員於招攬保險或服務客戶時，若發現有性騷擾之情事時，請採取以下措施：
 1. 禮貌性假藉理由離開，並注意自身安全。
 2. 就近尋求支持，例如：聯繫家人、其他展業人員或公司、報警、迅速進入人多的地方或公共場所。
 3. 如有必要，盡可能以錄音或任何方式紀錄加害者行為做為證據。
 4. 透過公司設置之申訴管理申訴或通報。
- 三、 本注意事項有關性騷擾之用詞定義，請依本公司展業人員性騷擾防治作業準則之規定。

展業人員性騷擾事件申訴單

附表一

申訴人		合約編號/ 身分證字號	
出生年月日		性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
營業處		職級	
通訊地址			
法定代理人 姓名		合約編號/ 身分證字號	
出生年月日		性別	
營業處		職級	
通訊地址/電話			
申訴對象 申訴事實 申訴內容 相關證據	1.被申訴人姓名：		單位：
	2.事件發生時間：		
	3.事件發生地點：		
	4.事件發生過程：		
本人及上列法定代理人明瞭並同意，於處理本申訴案之目的範圍內，貴公司處理期間內得就上開蒐集之個人資料於台灣地區為處理及利用。如不同意前述約定，貴公司將無法進行申訴程序。另本人及上列法定代理人於上開期間得依法請求貴公司查詢、閱覽、複製、補充、更正、停止蒐集、處理或利用、或刪除其個人資料。本人及法定代理人茲聲明下列之簽名無誤，倘有簽名不實，應自負相關法律責任。			
申訴人簽名：		申訴日期： 年 月 日	
法定代理人簽名：			

- 1.請如實描述申訴事由與相關說明。(如欄位不足時，以書面為附件另行說明)
- 2.展業人員性騷擾申訴事件有下列情形之一者，將不予受理：
 - (1)申訴人非性騷擾事件之被害人或其代理人或非屬準則定義之性騷擾事件。
 - (2)無具體之事實內容或未具真實姓名，匿名或冒用他人名義提出申訴者。
 - (3)申訴人應遵循「工作場所性騷擾防治作業準則」規定提出申訴，申訴內容不合規定而其情形可補正者，經通知申訴人後，應於14日內補正。逾期不補正者，申訴不予受理。
 - (4)申訴案件在做成決議前，申訴人或其代理人得撤回其申訴；申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。
 - (5)申訴人對申訴案之決議有異議者，得於收到書面通知次日起20日內提出申覆。
 - (6)本申覆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，應予以保密。

壽險部主管：_____ 壽險部業務管理科主管：_____ 區部主管：_____ 受理人：_____ 受理日期：_____

展業人員性騷擾事件申覆單

附表二

申覆人		合約編號/ 身分證字號	
出生年月日		性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
營業處		職級	
通訊地址			
法定代理人 姓名		合約編號/ 身分證字號	
出生年月日		性別	
營業處		職級	
通訊地址/電話			
申 覆 理 由	1.事件發生時間：		單位：
	2.事件發生地點：		
	本案前於 年 月 日完成性騷擾申訴調查，經：		
	<input type="checkbox"/> 處理結果為不受理。（檢附文件） <input type="checkbox"/> 處理結果為不成立。（檢附文件） <input type="checkbox"/> 處理結果為成立。（檢附文件） <input type="checkbox"/> 其他： 因不服原處理結果，爰向 貴單位提申覆，理由如下：		
本人及上列法定代理人明瞭並同意，於處理本申訴案之目的範圍內， 貴公司處理期間內得就上開蒐集之個人資料於台灣地區為處理及利用。如不同意前述約定， 貴公司將無法進行申訴程序。另本人及上列法定代理人於上開期間得依法請求 貴公司查詢、閱覽、複製、補充、更正、停止蒐集、處理或利用、或刪除其個人資料。 本人及法定代理人茲聲明下列之簽名無誤，倘有簽名不實，應自負相關法律責任。			
申覆人簽名：		申覆日期： 年 月 日	
法定代理人簽名：			

- 1.請如實描述申覆事由與相關說明。（如欄位不足時，以書面為附件另行說明）
- 2.申覆人應遵循「工作場所性騷擾防治作業準則」規定提出申覆，申覆內容不合規定而其情形可補正者，經通知申覆人後，應於14日內補正。逾期不補正者，申覆不予受理。
- 3.本申覆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，應予以保密。

壽險部主管：_____ 壽險部業務管理科主管：_____ 區部主管：_____ 受理人：_____ 受理日期：_____

展業人員性騷擾事件委任書

附表三

申訴 申覆

委任人姓名		合約編號/ 身分證字號	
受任人資料			
姓名		合約編號/ 身分證字號	
出生年月日		性別	
營業處		職級	
通訊地址/電話			
委任人與受任人 關係			

茲為 案件，委任人委任受任人為本件代理人，代委任人就本件提起
申訴 申覆
 程序，並為必要之說明、及行使一切進行本程序必要之代理權限」。

謹 致

遠雄人壽保險事業股份有限公司

本人及上列受任人明瞭並同意，於處理本件案件之目的範圍內，貴公司處理期間內得就上開蒐集之個人資料於台灣地區為處理及利用。如不同意前述約定，貴公司將無法進行申訴或申覆程序。另本人及上列受任人於上開期間得依法請求貴公司查詢、閱覽、複製、補充、更正、停止蒐集、處理或利用、或刪除其個人資料。本人及受任人茲聲明下列之簽名無誤，倘有簽名不實，應自負相關法律責任。

委任人：

受任人：

中華民國 年 月 日

展業人員性騷擾事件調查記錄

附表四

申訴 申覆

日期： 年 月 日

申訴人/ 申覆人		合約編號/ 身分證字號	
出生年月日		性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
營業處		職級	
通訊地址			
代理人		合約編號/ 身分證字號	
出生年月日		性別	
營業處		職級	
通訊地址			
申訴內容	詳請參閱附件「展業人員性騷擾事件申訴/申覆單」		
<p>調查結果與建議：</p> <p>(一)調查事實</p> <p>(二)調查結果</p> <p>※依調查結果建議本性騷擾申訴案 <input type="checkbox"/>成立 <input type="checkbox"/>不成立</p>			
調查過程	<p>一、 年 月 日，訪談 <input type="checkbox"/>申訴人 <input type="checkbox"/>被申訴人 <input type="checkbox"/>證人</p> <p>二、 年 月 日，訪談 <input type="checkbox"/>申訴人 <input type="checkbox"/>被申訴人 <input type="checkbox"/>證人</p> <p>三、 年 月 日，訪談 <input type="checkbox"/>申訴人 <input type="checkbox"/>被申訴人 <input type="checkbox"/>證人</p>		
相關證據			
調查人員			