

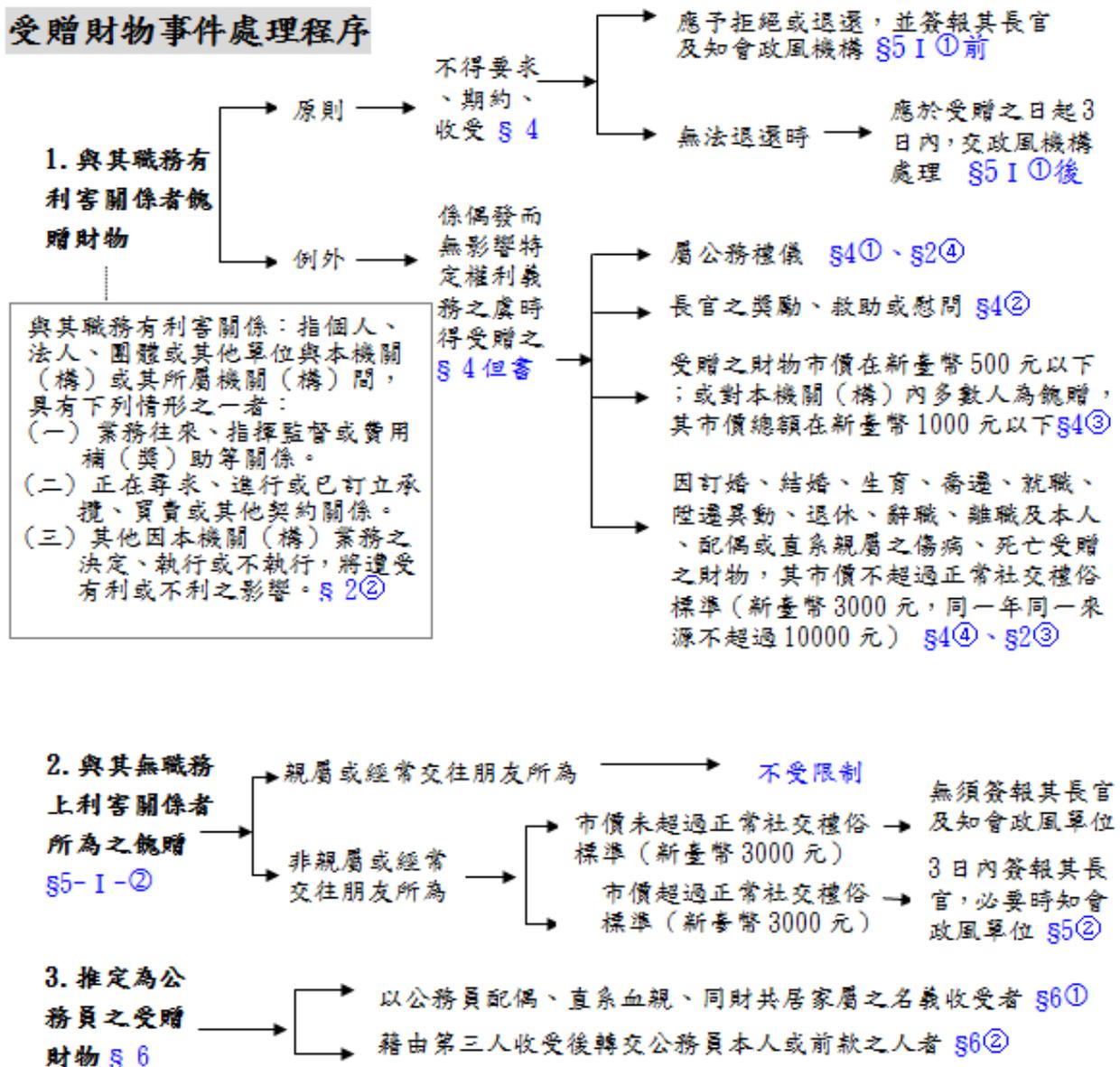
臺灣澎湖地方法院廉政暨維護簡訊

106年10月

廉能是政府的核心價值
貪腐足以摧毀政府的形象
公務員應堅持廉潔，拒絕貪腐
廉政檢舉專線：0800-286-586

中秋節將屆，請確實遵守公務員廉政倫理規範！

受贈財物事件處理程序





公務機密



預防駭客寄含木馬程式電子郵件之方法

- 一、不隨意開啟郵件(注意陌生之寄件者)。
- 二、不定期修改電子郵件密碼。
- 三、取消郵件預覽。
- 四、不隨意下載附件。
- 五、確認寄件人與主旨的關係。
- 六、謹慎點選郵件中的超連結。
- 七、善用密件收件人。
- 八、不隨意留下郵件地址予他人。
- 九、定期自我執行病毒與後門程式掃瞄。
- 十、盡量使用純文字模式開啟信件。

安全維護

如何維護機關安全設施及同仁之人身安全

一、注意可疑之人、事、物

多數行政機關為開放式服務機關，民眾進出洽公頻繁，要實施門禁管制實屬不易，惟可請服務臺或保全人員加強辨識可疑人物（例如：疑似攜帶危險物品、特別注意攝影機位置、穿著不合時宜、詢問特定人員位置、嘗試進入非洽公區或其他形跡詭異行為），並適時詢問洽公事由，藉由交談過程中初步判別是否有不

良意圖。

二、充實監視設備系統

在發生糾紛時，往往各說各話，惟有證據能還原事實，監視設備除了監看洽公民眾有無異常舉動以作為預警資料外，更是發生糾紛時重要的佐證資料，過去有案例於法院審理時，即因調閱監視錄影畫面，發現民眾確實有對承辦人員狀似怒罵舉動，再輔以在場人員作證怒罵內容後，使法院得以認定該民眾確有侮辱公務員之行為。

三、訂定標準處理程序

對於洽公民眾可能發生之各種偶突發狀況，政風單位應協助機關訂定一套標準處理程序，從洽公動線、狀況發生、支援人力、協助單位等均應有明確的依據，其處理原則如下：

（一）先要引領民眾離開第一現場（窗口、櫃臺），倒杯水紓緩其憤怒之情緒，俟其心平氣和，再予以解釋。

（二）由後線或資深熟悉業務人員即時出面瞭解、避免衝突升高，並隔離不相干人員。

（三）誠懇、耐心、傾聽、婉轉解決對立、緩和情緒。

（四）不卑不亢、不使用刺激言語或誇張、過度肢體動作。

（五）察言觀色注意任何可能突發狀況。

（六）妥善因應衝突事件階段：潛伏、爆發、延續、善後期（可能發生不良副作用）之處理步驟。

（七）由主管、首長（副首長）最後出面斡旋緩頰，或以書面申訴等方式結束爭執。

四、加強員工危機意識

基層公務機關之業務與業者、民眾接觸頻繁，且與其權益息息相關，常遇有「爭執衝突」事件發生，公務員必須本諸職權依法行政，以「同理心」爭取與民眾「良性互動」，講求技巧，必能減少不必要之紛爭和困擾，另應教育宣導員工狀況處理程序，定期演練以使員工熟悉應變程序及提升危機意識。

【消費者保護宣導】

詐騙集團慣用手法排行榜

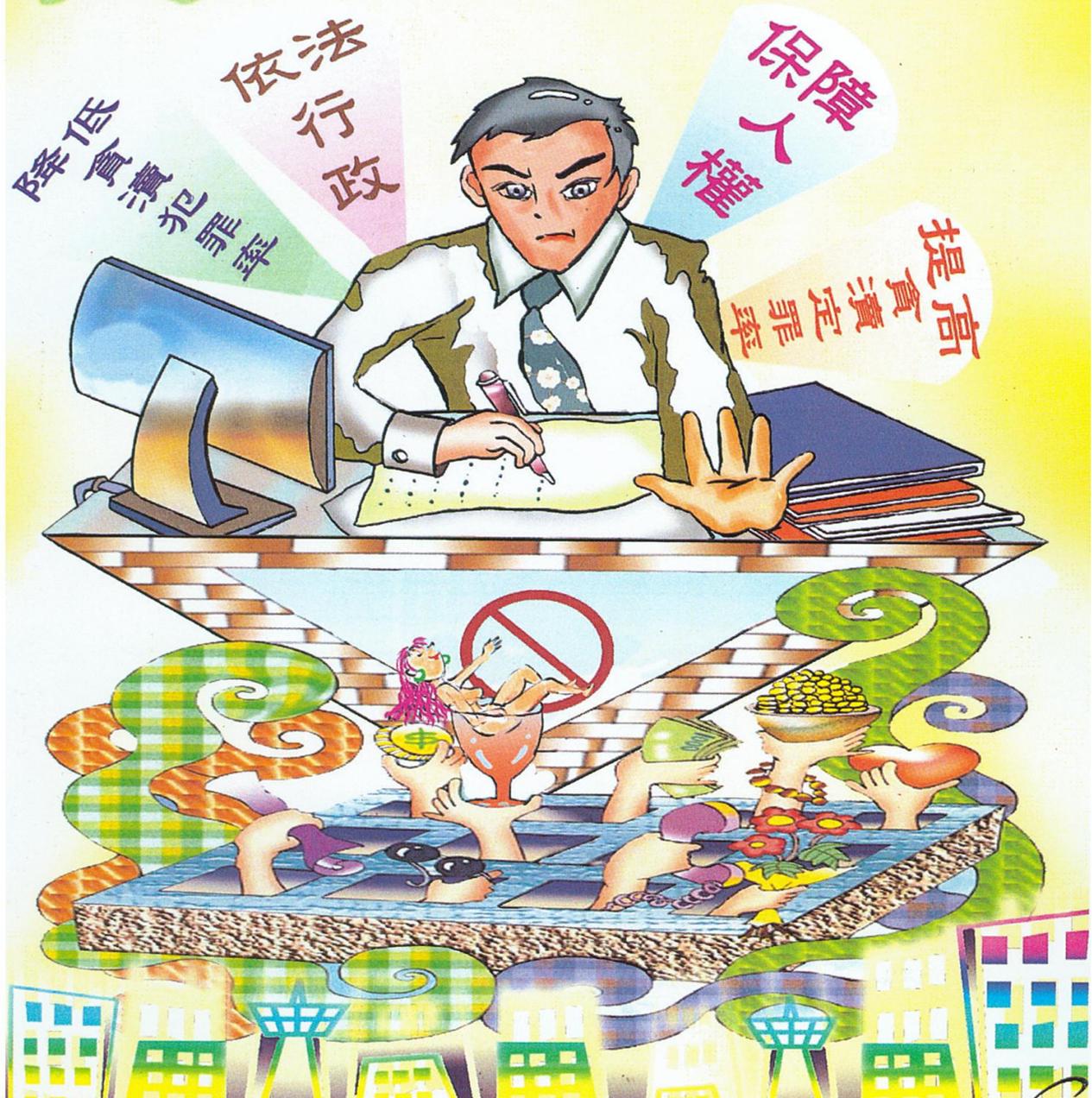
詐騙百百種，哪種騙最多？依統計去(105)年詐騙案件發生情形，發現民眾最常遭受詐騙手法依序為：「假冒親友名義、ATM解除分期付款設定及假網拍」。

「假冒親友名義」是詐騙集團慣用手法，歹徒盜用民眾LINE、臉書等帳號後，冒充本人向好友名單發送訊息，要求親友匯款救急；或以亂槍打鳥方式隨機打電話，要對方「猜猜我是誰？」，等被害人說出1個名字後就順勢假冒其人，再向被害人借錢。在此特別提醒，接到親友傳訊息借錢時，一定要當面或電話確認身分，如果接到親友用陌生號碼來電借錢，也要用舊有的聯絡方式再次確認，以免上當，另外務必妥善保護自己的LINE、電郵信箱、臉書等帳號資料，以免帳號被盜用，害親友陷入詐騙圈套。

「ATM解除分期付款設定」排名第二，民眾上網購物、訂票後，因部分網站防護措施不足，遭駭客入侵竊取民眾個資與交易資料，再竄改來電號碼，冒充客服及銀行人員謊稱該筆交易被誤設為連續多次扣款，要求民眾操作ATM「解除分期付款設定」，藉機詐財得逞，但其實ATM只能「提款」跟「匯款」，不具有解除設定、身分驗證等功能。

「假網拍」排名第三，歹徒看準民眾想撿便宜心態，在拍賣網站或臉書社團推出低於市價的商品，等買家下訂匯款後就斷絕聯絡。建議民眾應選擇具有安全交易機制的網拍平臺，避免私下交易，並保留所有交易、對談資料，以防有糾紛。

提升單位廉能品質 首要強化個人廉政法治觀念



法務部廉政署檢舉專線：「0800-286-586」（0800-你爆料-我爆料）。

臺灣澎湖地方法院廉政專線：06-9215222

E-mail：phdged@judicial.gov.tw

檢舉貪瀆專用信箱：馬公郵政 107 號信箱