CHUNGHWA POST
中華郵政

中華郵政股份有限公司

防貪指引手冊

郵務｜儲匯｜壽險｜綜合行政

廉潔
誠信
專業
服務

中華民國 115 年 8 月

總經理的話

誠信是中華郵政立足社會、深獲全民信賴的根基；廉能治理則是公司穩健經營與永續發展不可或缺的一環。面對郵政業務日益多元、法令規範日趨複雜，以及外部環境快速變動，我們除應持續精進服務品質與營運效能，更須將誠信、法令遵循及風險管理落實於每一項決策與每一個業務環節。

本手冊彙整本公司各單位實務案例，將相關法令規範轉化為具體可行的風險辨識與應處原則，協助同仁掌握潛在風險、釐清責任界線，並在問題發生前採取適當的預防措施。其目的不僅在於防止違失，更在於建立主動辨識、即時反映及共同防範的組織文化，讓廉能觀念真正融入日常業務與管理決策。

本公司各級主管除應秉持一致標準、以身作則，也應重視第一線同仁的意見與警示，營造能夠坦誠溝通、安心反映問題的工作環境。對於制度缺口，應勇於檢討改進；對於善意提醒，應給予支持；對於違失情事，則應公平、明確處理。唯有健全制度與廉潔文化相互支撐，方能有效管控風險，厚植公司穩健經營與永續發展的基礎。

期盼本手冊成為郵政同仁執行業務的重要參考，協助大家在服務民眾及履行職責的過程中，兼顧專業、效率與廉潔。讓我們共同守護中華郵政百年信譽，持續以誠信贏得社會信賴，為公司的永續發展奠定更加堅實的基礎。

中華郵政公司 總經理

目 錄

01 郵務類案例解析

06 案例一 郵資侵占案

08 案例二 投標郵件洩密案

10 案例三 郵件隱匿案

02 儲匯類案例解析

13 案例一 利用職務便利侵占客戶定存案

16 案例二 利用系統權限侵占局內週轉金案

18 案例三 利用ATM 補鈔侵占庫存現金案

03 壽險類案例解析

21 案例一 違規招攬及挪用壽險資金案

24 案例二 冒貸及挪用壽險保單借款案

26 案例三 未依規查證及辦理壽險理賠案

04 綜合類案例解析

29 案例一 虛報及詐領逾時工作費案

32 案例二 違規查詢及蒐集個人資料案

34 案例三 違規留用及侵占公務財產案

05 總體風險評估及防制措施

37 總體風險評估

防制措施

結語

前 言

防貪工作的成功，不在於禁令的多寡，而在於同仁心中的廉潔尺度。郵政業務涵蓋郵務、儲匯、壽險等，經常接觸現金、郵件、保戶資金及客戶資料，若未能落實法令規範與內部控制，恐將衍生侵占、詐領、偽造文書、洩密、個資違規及公務資源不當使用等潛在風險。

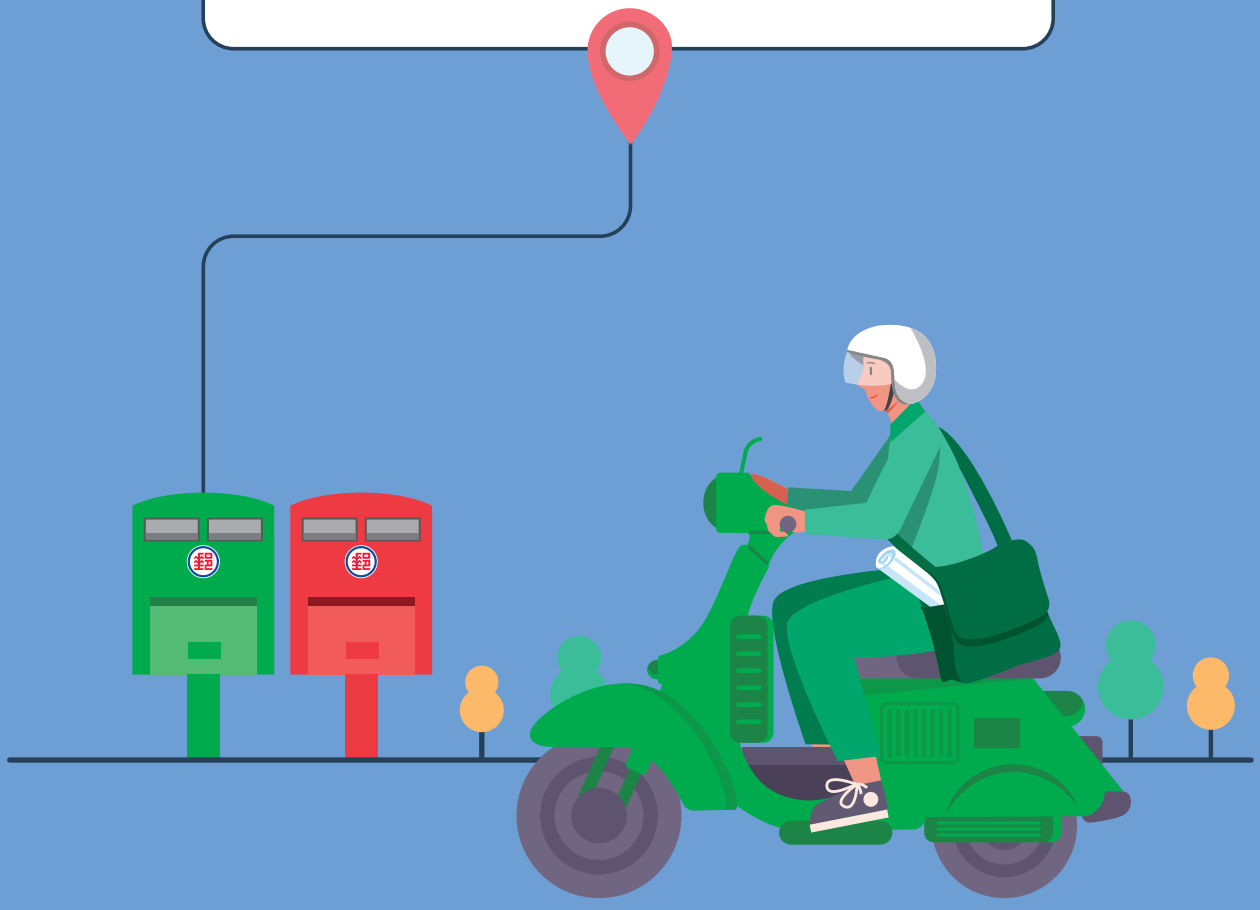
為協助同仁在競爭激烈且日趨複雜的業務環境中，能有效辨識法規風險、防範貪瀆於未然，本公司特別編撰《防貪指引手冊》。本手冊結合實務案例、風險辨識與具體防制措施，針對「郵務」、「儲匯」、「壽險」及「綜合行政」四大領域，提供明確的作業指引，旨在建立廉潔的企業文化，並落實公司「以客為尊、誠信效率」的核心價值。

廉潔誠信為中華郵政維繫民眾信賴及穩定提供普及服務之重要基礎。本公司各級主管應依所轄業務特性，主動檢視權責分工、複核機制、系統權限、現金票品管理、個資保護、職務輪調及人員關懷等事項，及早發現缺失並修正作業漏洞。

期許全體同仁能將本指引內化為日常工作，讓我們攜手打造一個透明、公正且受人尊敬的百年品牌，共同守護郵政服務的誠信形象。

01

郵務類案例解析



案例一

郵資侵占案

一 案情概述

甲員原任職〇〇郵局郵務營業單位，負責大宗函件收寄、郵資計費及帳務處理。其因貪圖不法利益，利用職務之便，於受理某大學交寄大宗郵件時，未依規定計算件數及開立「大宗函件彙計郵資單」，刻意以多報少低列郵資，並改開「購買票品證明單」交付客戶，藉此規避主管複核。此外，甲員更利用經辦郵件封發之際，將其他同仁經辦郵件上已使用之郵資票券取下，重複貼用於國際快捷郵件，並將客戶實際支付之現金郵資據為己有。

甲員以少報郵件數量、重複使用郵資票券及登載不實業務紀錄等手法，共侵占郵資新臺幣 3 萬 3,503 元。嗣因總公司稽核單位查核發現帳務異常，全案因而曝光，甲員於事後繳回相關款項，並移送司法機關偵辦。本案甲員行為不僅造成公司損失，亦嚴重損害郵政員工之廉潔形象。

二 風險評估

1. 郵資計費、單據開立與系統列帳未即時勾稽，恐生少報件數、短列郵資或票券重複使用風險。
2. 主管複核若僅檢視書面資料，未比對郵件件數、郵資單及收款紀錄，將無法及早發現異常。
3. 經辦人員長期掌握同一流程，且財務或生活異常未受注意，容易形成舞弊誘因。

三 責任訴追

1. **刑事責任：**
   甲員收取郵資後據為己有，涉犯《刑法》第 336 條第 2 項之業務侵占罪；其以少報件數、短列郵資等方式使公司短收郵資或誤認帳務正確，視情節可能涉犯《刑法》第 339 條之詐欺取財罪；至登載不實或行使不實單據之行為，則涉犯《刑法》第 215 條、第 216 條之業務登載不實文書及行使罪。

2. **行政責任：**
   涉案人員視情節輕重，依「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定議處；案關主管未落實複核、抽查或異常通報，併予檢討督導責任。

四 防制措施

1. 強化大宗郵件件數、郵資計算、單據開立及系統列帳之比對機制。
2. 大宗郵件及高額郵資案件採雙人會同、主管實質複核及不定期抽查。
3. 對少報件數、單據替代、延遲入帳及票券重複使用等異常態樣設定查核清單。
4. 落實職務輪調及高風險人員關懷。

五 參考法令

《刑法》第 215 條、第 216 條、第 336 條、第 339 條；《勞動基準法》第 12 條；《交通事業人員考成條例》；《大宗函件處理須知》；「交通事業郵政人員獎懲標準表」。

案例二

投標郵件洩密案

一 案情概述

甲員原任職〇〇郵局郵務士，負責外勤郵件投遞工作。其於執行政府機關投標專用郵件投遞勤務時，明知該類郵件於開標前涉及廠商名單及家數等應保密事項，竟利用接觸標封之機會私自窺視，掌握公共工程之投標廠商名稱、電話及投標家數等資料。甲員取得資訊後，未恪遵郵政人員保密義務，反將資訊洩漏予在地圍標集團，使該集團得以干預投標行為、破壞採購案之公平競爭。

該圍標集團利用甲員提供之資訊，不法介入多起政府採購案件，藉此牟取龐大利益；甲員則因提供標案資訊，收受不正利益新臺幣 1 萬 5,000 元。本案甲員行為不僅破壞政府採購公平性，亦嚴重損害公司執行機密郵件投遞之公信力。

二 風險評估

1. 投標郵件於開標前具機敏性，標封外觀、投標廠商及家數等資訊均可能影響採購公平。
2. 高風險郵件收、封、運、投交接紀錄不完整，將增加資訊被窺視、抄錄或外洩風險。
3. 外部人士利誘或探詢投標資訊時，如未建立通報機制，第一線人員易因小利而觸法。

三 責任訴追

1. **刑事責任：**
   甲員無故洩漏職務上知悉之應秘密事項，涉犯《刑法》第 132 條第 3 項之非公務員洩漏國防以外秘密罪；其提供資訊協助圍標或妨害投標，涉及《政府採購法》第 87 條第 4 項之意圖影響採購結果而容許投標罪；至收受不正利益或造成公司損害，視情節則另涉《刑法》第 342 條之背信等罪責。

2. **行政責任：**
   涉案人員違反保密義務、郵件處理規範與服務紀律，視情節輕重，依「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定議處；案關主管未落實高風險郵件管理，併予檢討管理責任。

四 防制措施

1. 投標郵件採逐件點收及登記（刷讀），以利責任釐清。
2. 投標郵件暫存、交接及投遞場所應限制接觸人員，必要時運用監視錄影或密封防窺措施。
3. 建立外部人士探詢投標郵件資訊之即時通報及保護機制。
4. 將投標郵件洩密、圍標及採購保密案例納入郵務人員教育訓練。

五 參考法令

《刑法》第 132 條、第 342 條；《政府採購法》第 34 條、第 87 條；《郵政法》第 38 條；《交通事業人員考成條例》；《投標郵件處理須知》；《郵件投遞須知》；「交通事業郵政人員獎懲標準表」。

案例三

郵件隱匿案

一 案情概述

甲員原任職〇〇郵局外勤約僱人員，負責郵件投遞工作。其於任職期間，因經濟壓力及工作負荷等因素，竟多次將應投遞之郵件私自攜回住處藏匿，未依規定完成投遞。其隱匿郵件種類包含中秋聯歡郵件、縣府文宣、就業快報、立法委員競選文宣及檢舉賄選專用信封等，數量累計逾 5,000 件。嗣經民眾檢舉，由政風單位訪談調查，甲員坦承犯行，全案移送司法機關偵辦。

甲員行為雖未獲取不法財物利益，然其將郵件長期藏匿未投遞，已嚴重侵害寄件人及收件人權益，亦影響民眾知情權與選舉公平，對郵政服務之公信力造成重大損害。

二 風險評估

1. 普通、大宗及文宣郵件追蹤密度較低，容易被誤認為不易查核。
2. 未投遞郵件如未於返局時點交、留存及追蹤，可能形成私自攜回或長期藏匿風險。
3. 投遞量、區段負荷及人員生活壓力若未被掌握，易使人員以隱匿方式逃避投遞責任。

三 責任訴追

1. **刑事責任：**
   甲員無故隱匿、開拆或不投遞郵件，涉犯《郵政法》第 38 條之無故隱匿開拆郵件罪；其為掩飾未投遞事實而於業務紀錄登載不實，涉犯《刑法》第 215 條、第 216 條之業務登載不實文書及行使罪；至有侵占郵件或內件之行為，則依《刑法》第 336 條第 2 項之業務侵占規定追究。

2. **行政責任：**
   涉案人員違反投遞紀律或郵件安全規定，視情節輕重，依「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定議處；其屬約僱或外包人員者，則依相關契約及管理規定處理。

四 防制措施

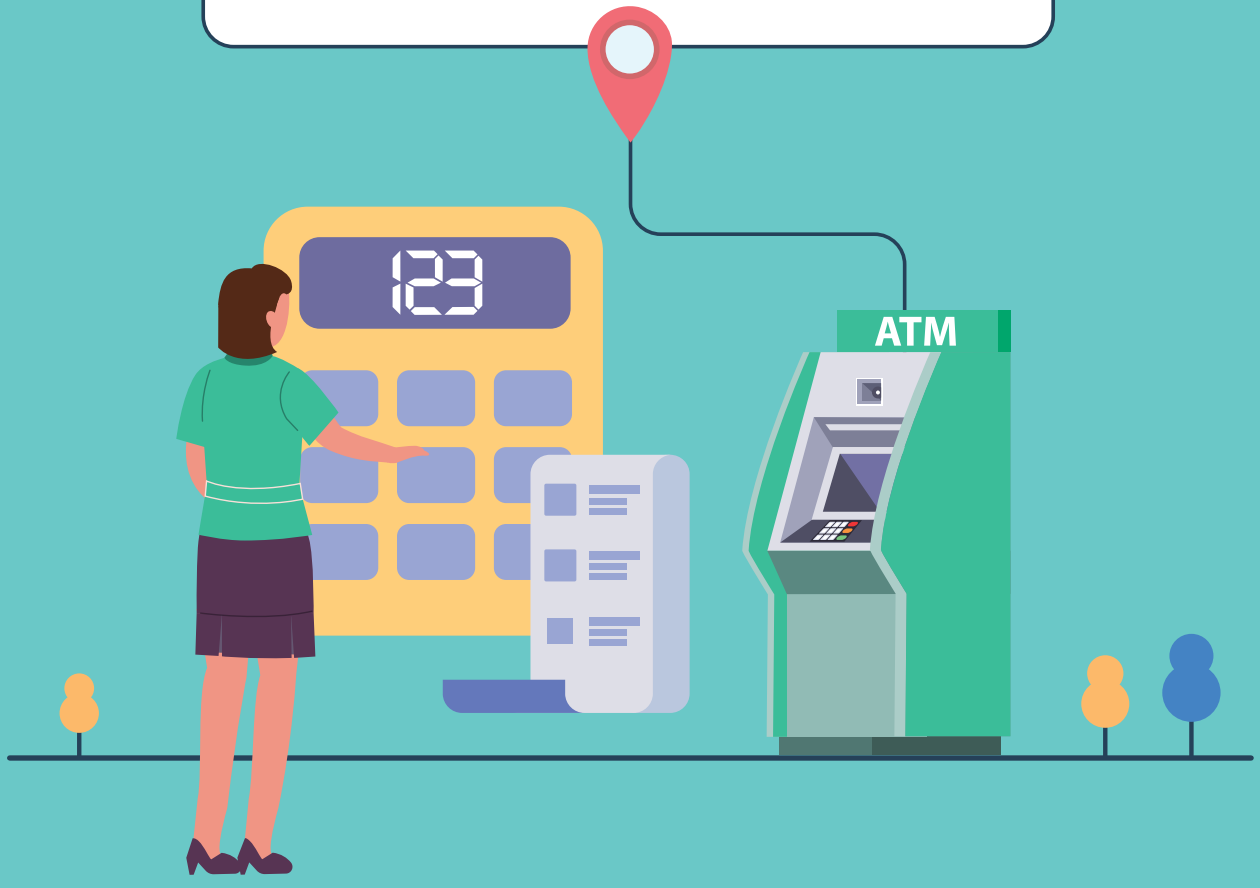
1. 投遞前後核對件數，返局時逐件點交未投遞郵件並記明原因。
2. 對大宗、選舉及宣導郵件辦理抽訪、跟班投遞或客戶回饋查核。
3. 定期檢視投遞區段負荷、投遞完成率及客訴紀錄，必要時調整人力。
4. 於勤前教育宣導隱匿郵件及不實投遞紀錄之法律責任。

五 參考法令

《刑法》第 215 條、第 216 條、第 336 條第 2 項；《郵政法》第 38 條；《勞動基準法》第 12 條；《交通事業人員考成條例》；《郵件處理規則》；《郵件投遞須知》；「交通事業郵政人員獎懲標準表」。

02

儲匯類案例解析



案例一

利用職務便利侵占客戶定存案

一 案情概述

○○郵局儲匯工作員甲員，負責儲匯櫃台業務。其意圖為自己不法所有，利用職務之便，先冒用不知情兒子之名義辦理小額定期存款，藉此留存逾 36 張空白定期存單。嗣後，甲員利用熟識儲戶辦理定存或續存之機會，將前開留存之空白存單套印內容，並盜蓋主管印章，偽造未經系統核准之定存單交付儲戶，藉此將儲戶實際交付之存款侵占入己。

甲員以此手法共侵占儲戶款項累計達新臺幣 922 萬 5,600 元。嗣因儲戶臨櫃辦理續存，經同仁查核系統發現帳務異常，深入追查得知該存單號碼竟登記於甲員之子名下，甲員自知犯行敗露，遂向地方檢察署投案自首。本案甲員行為不僅破壞郵政儲匯內控機制，亦打擊大眾對於金融交易安全的信心。

二 風險評估

1. 能長期截留空白定存單挪作私用，顯示主管對於重要空白單據之領用、清點及庫存盤點流於形式，未能發揮實質控管功能。
2. 得以獨自完成套印、盜蓋主管印章至私吞存款，顯示內部缺乏有效的異常查核機制，致單一人員即可繞過控制程序，大幅提高監守自盜之風險。
3. 利用與熟識儲戶之信任進行偽造與侵占，直接損害儲戶權益，更將引發公眾對儲匯業務安全性之疑慮，嚴重傷及郵譽。

三 責任訴追

1 **刑事責任：**
甲員私自留存空白存單並偽造交付予儲戶，涉犯《刑法》第 216 條、第 210 條之行使偽造私文書罪；其將儲戶交付之款項據為己有，涉犯《刑法》第 336 條第 2 項之業務侵占罪；至未扣案之犯罪所得應予沒收，全部或一部不能沒收或不宜執行沒收時，追徵其價額。

2 **行政責任：**
涉案人員侵占儲戶款項營私舞弊，情節重大，其屬具資位人員者，依《交通事業人員考成條例》規定予以專案考成，一次記兩大過免職；不具資位人員依《勞動基準法》第 12 條相關規定，予以終止勞動契約。

四 防制措施

1 營業中應由主管親自保管空白存單，經主管確認經辦員有領用空白存單需求後，由雙方共同於定期存單登記簿之「領用人簽章」及「主管發給」欄位蓋章，完成定期存款相關交易，且主管核對定期存款單、存單印錄號碼與領用號碼相符後，應於定期存單登記簿之「主管覆核」欄位蓋章。

2 主管每日日終應核計用出存單張數是否相符，並逐一挑對定期存單登記簿是否有已發給而未覆核之情事，以確認每張定期存單皆依規定使用。

3 相關交易新增主管確認機制，並控管各局（1、2 人郵局除外）員工不得辦理其本人之父母及子女各類儲匯業務相關交易。

4 嚴禁同仁私下代儲戶保管任何款項及單據，主管亦應留意儲戶辦理業務時是否臨櫃。同時，利用發送對帳單或臨櫃宣導，提醒儲戶辦理業務須親自臨櫃或依本公司委託代辦相關規定辦理，並確實覆核列印之各項單據，以防範同仁私下遂行犯罪。

5 主管對有經濟拮据、負債過重或生活狀況異常之同仁，應主動關懷並深入瞭解，同時加強日常及銀錢業務監督。必要時應適時調整職務，使其調離接觸現金之職位並嚴加督導，發揮預防之效。

五 參考法令

《刑法》第 210 條、第 216 條及第 336 條第 2 項；《勞動基準法》第 12 條；《交通事業人員考成條例》；《郵政定期儲金作業規章》；「交通事業郵政人員獎懲標準表」。

案例二

利用系統權限侵占局內週轉金案

一 案情概述

○○郵局支局經理甲員，負責綜理支局儲匯、現金、帳務及人員管理等業務，並負有督導窗口交易及控管庫存現金之責。其因個人投資失利急需資金，竟利用主管職務與接觸庫存週轉金之便，陸續侵占支局庫存現金；為掩飾現金短少，甲員更利用自身管理與複核權限，盜用同仁帳號以「無摺存款」手法虛列款項入其本人帳戶，再透過臨櫃提款匯出等方式製作不實帳務，於系統中營造帳面平衡之假象，使內部控制機制未能有效發揮牽制功能。

甲員以此手法共侵占庫存週轉金累計達新臺幣 690 萬元。嗣因稽核單位辦理查核時發現帳務異常，進一步交叉比對庫存現金、系統交易及帳號登入紀錄後，方查悉全案，並移送司法機關偵辦。本案甲員行為不僅嚴重背離主管人員應有的誠信與操守，亦對郵政基層單位的內部管理與勾稽紀律造成重大傷害。

二 風險評估

1. 支局主管同時掌握現金、帳務、系統及複核權限，內部牽制不足。
2. 帳號借用、密碼保管不當或離座未登出，將使不法操作難以追溯責任。
3. 週轉金及庫存現金若僅依日終報表確認，未於營業中辦理抽查盤點，容易被不實帳務掩飾。
4. 投資失利、債務及生活異常未及時介入，將提高經管現金人員違失風險。

三 責任訴追

1. **刑事責任：**
   甲員侵占庫存週轉金之行為，涉犯《刑法》第 336 條第 2 項之業務侵占罪；其盜用同事帳密開啟終端機並虛列存款、虛匯款項，涉犯《刑法》第 216 條、第 210 條之行使偽造私文書罪；至其輸入不實資訊至電腦系統取得財產，則涉犯《刑法》第 339 條之 3 之電腦詐欺罪。

2. **行政責任：**
   涉案人員利用職務之便營私舞弊，情節重大，其屬具資位人員者，依《交通事業人員考成條例》規定予以專案考成，一次記兩大過免職；不具資位人員依《勞動基準法》第 12 條相關規定，予以終止勞動契約。至主管及相關同仁未依規定會點庫存現金者，則依內控疏失併予檢討督導責任。

四 防制措施

1. 高風險現金調度、特殊交易及週轉金異動，採分層授權及上級複核。
2. 儲匯系統帳號本人專用，定期檢視登入紀錄、異常操作及非本人常用設備登入情形。
3. 責任中心局或稽核單位不定期盤點週轉金、庫存現金及交易報表。
4. 對投資失利、債務異常或生活違常人員即時關懷，必要時調整職務或限制權限。

五 參考法令

《刑法》第 210 條、第 215 條、第 216 條、第 336 條第 2 項、第 339 條；《郵政儲金匯兌法》；《勞動基準法》第 12 條；《交通事業人員考成條例》；《郵政儲匯業務相關作業規章》；《郵政財務手冊》。

案例三

利用 ATM 補鈔侵占庫存現金案

一 案情概述

○○郵局支局經理甲員，負責綜理局務，並掌管金庫、庫存現金、ATM 補鈔及帳務審核等業務。其利用身為主管且得獨自辦理 ATM 補鈔之機會，自金庫取出新臺幣 160 萬元，卻僅實際放入鈔箱匣 120 萬元，將差額據為己有；為掩飾犯行，不僅於補鈔登記簿與電腦系統虛偽登載數據，更利用經辦同仁之信任，誤導同仁代填錯誤的補鈔金額與張數，於帳務紀錄中營造帳面一致之假象。

甲員以此手法共侵占職務經管現金 40 萬元。翌日因民眾操作 ATM 提款未果引發注意，經同仁盤點提款箱並交叉比對系統帳務後，方查悉全案。案發後甲員雖自行籌款全額返還，全案仍移送司法機關偵辦。本案甲員行為不僅造成公司財產損失，亦破壞儲匯現金管理制度，損害民眾對 ATM 金融服務安全之信賴。

二 風險評估

1. 主管兼具金庫、ATM 補鈔及帳務審核權限，易形成單一人員全流程控制之漏洞，提高道德風險與監守自盜之機率。
2. ATM 補鈔若未落實雙人會同清點，恐導致補鈔紀錄、系統資料與鈔箱實存金額不一致，引發舞弊與作業疏失。
3. 提款失敗、現金短少或 ATM 補鈔後異常交易未即時查核，將延誤弊端發現之時機。

三 責任訴追

1. **刑事責任：**
   甲員侵占 ATM 款項之行為，涉犯《刑法》第 336 條第 2 項之業務侵占罪；其為掩飾現金短少而於使用自動櫃員機登記簿及系統登載不實，涉犯《刑法》第 216 條、第 215 條之業務登載不實文書及行使罪。

2. **行政責任：**
   涉案人員與未落實會同盤點、異常通報或複核之同仁，視情節輕重，依「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定議處。

四 防制措施

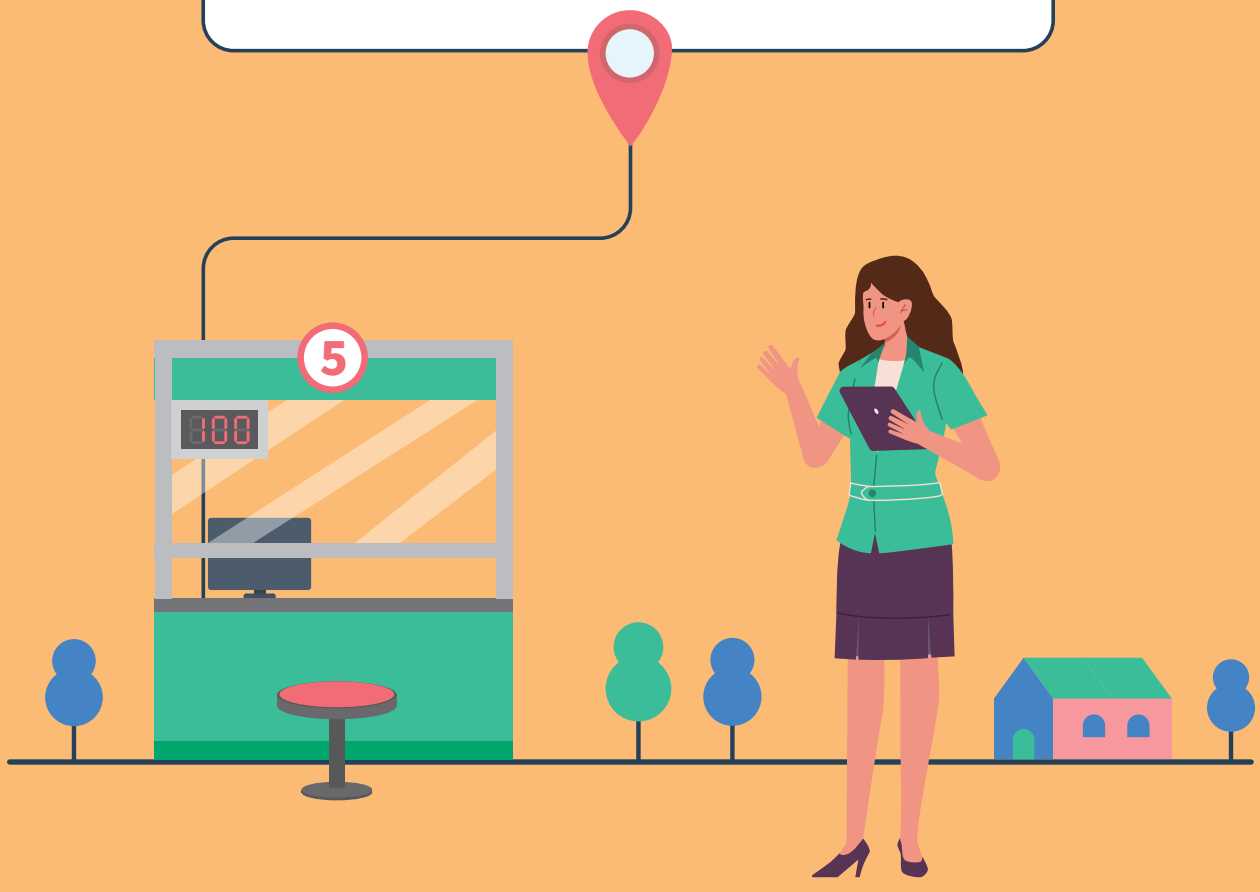
1. ATM 裝卸鈔作業應雙人會同辦理並簽章（1 人局除外）。
2. ATM 金庫鑰匙及密碼依分流保管原則辦理（1 人局除外，惟 2 人郵局如人力調度許可須採分流保管原則辦理）。
3. 不定期查核鈔箱匣實存現金，並抽查補鈔紀錄、系統帳務及監視影像。

五 參考法令

《刑法》第 215 條、第 216 條、第 336 條第 2 項；《郵政儲金匯兌法》；《交通事業人員考成條例》；《郵政財務手冊》；「儲匯窗口暨自動櫃員機現金短少時之檢查程序表」；「交通事業郵政人員獎懲標準表」。

03

壽險類案例解析



案例一

違規招攬及挪用壽險資金案

一 案情概述

○○郵局壽險業務員甲員，負責壽險招攬及保戶服務等業務。其因謀取私利及爭取競賽獎金，竟利用職務之便及保戶信賴，私下向保戶收取「躉繳」保費並承諾給予 4% 額外利息；經查，其於保單或收據上擅自塗改、加註內容以取信保戶，實則將收取之大額現金逕予私吞，或擅自冒用保戶名義辦理保單質借、終止契約套取資金，並投入各類投資，以支付保戶利息，挪用總額達 5,100 萬餘元。

嗣因投資失利且資金斷裂，甲員自知難逃法網，遂向司法機關自首，全案始遭揭發，並查得歷任主管涉有督導不周及縱容情事。本案甲員行為不僅嚴重違反壽險紀律與防制洗錢規範，衍生重大招攬爭議，亦嚴重損害民眾對郵政壽險穩健經營及誠信形象之信賴。

二 風險評估

1. 保戶大額款項由業務員私下收取或代為經手，將使金流歸屬難以確認，易流於資金挪用。
2. 主管疏於走動式管理與日常督導，未能即時察覺異常，足見內部管理監督敏感度嚴重不足。
3. 窗口同仁面對長期異常作業卻未見通報，顯見缺乏法規遵循意識，形成集體漠視之結構性風險。

三 責任訴追

1 **刑事責任：**

甲員違背公司簡易人壽保險業務規定，私自以躉繳方式向保戶收取保費，涉犯《簡易人壽保險法》第 35 條及《刑法》第 342 條背信罪；其承諾給予額外 4% 利息之行為，涉犯《銀行法》第 29 條、第 29-1 條及第 125 條之非法吸金罪；又於保險契約成立後，擅自塗改保單並加註「躉繳」字樣且持以行使，涉犯《刑法》第 216 條、第 210 條、第 215 條之行使偽造文書及業務登載不實罪，同時，意圖為自己不法之所有，施用詐術騙取資金，涉犯《刑法》第 339 條之詐欺取財罪。

2 **行政責任：**

涉案人員未依作業規範辦理壽險業務且情節重大，其屬具資位人員者，依《交通事業人員考成條例》規定予以專案考成，一次記兩大過免職；不具資位人員依《勞動基準法》第 12 條相關規定，予以終止勞動契約。案關主管未能及時督導及深入查處，致錯失導正時機，核屬怠忽職責，爰依「交通事業郵政人員獎懲標準表」相關規定，分別予以申誡至記一大過不等之處分。

四 防制措施

1. 落實職務輪調機制避免久任弊端，修正管理規範並加重懲處。
2. 主管應落實走動式管理，提升日常監督敏感度，杜絕縱容情事。
3. 新契約保單由總公司直接寄送保戶，杜絕業務員轉交。
4. 增設保戶與業務員聯絡資訊比對作業，保障保戶權益。
5. 強化廉潔宣導，積極建構內部風險通報與同儕監督文化。

五 參考法令

《刑法》第 210 條、第 215 條、第 216 條、第 339 條及第 342 條；《銀行法》第 29 條、第 29-1 條、第 125 條；《簡易人壽保險法》；《勞動基準法》第 12 條；《交通事業人員考成條例》；《壽險業務作業規章》；「交通事業郵政人員獎懲標準表」。

案例二

冒貸及挪用壽險保單借款案

一 案情概述

○○郵局儲匯壽險工作員甲員，負責儲匯帳務與壽險保單作業。其因個人財務壓力，利用職務之便竊取保戶身分資料、私刻印鑑冒開劃撥帳戶，再偽造壽險保單借款文件使貸款撥入其控制之帳戶提領。此外，甲員更誘騙保戶提供密碼、重印存摺掩蓋異常交易，並私自將保戶通訊地址變更為其住處攔截通知信件，藉此掩飾冒名借款犯行，共計冒名借款 23 次，挪用金額累計達 363 萬 7,000 元。

嗣因保戶發現異常，始揭發甲員之犯行。本案甲員行為不僅嚴重侵害保戶財產權益與個人資料安全，衍生重大金融與內控風險，亦嚴重破壞大眾對郵政儲匯與壽險業務誠信形象之信賴。

二 風險評估

1. 身分證影本、印鑑、密碼及保單資料管理不嚴，可能遭利用冒辦開戶、借款及提款。
2. 保單借款、帳戶開立、提款及地址變更等業務環節未有效勾稽，易被連續利用。
3. 通訊地址變更若缺乏警示，將使借款通知或交易資訊遭不法攔截。

三 責任訴追

1. **刑事責任：**
   甲員偽刻印章並冒名填寫開戶、借款及提款文件，涉犯《刑法》第 216 條、第 210 條之行使偽造私文書罪；其冒貸保單借款或提領款項，涉犯《刑法》

第 339 條第 1 項之詐欺取財罪；另挪用職務上持有或支配之款項，涉犯《刑法》第 336 條第 2 項之業務侵占罪。

2 **行政責任：**

涉案人員涉有違法冒貸行為，已違反勞動契約及工作規則且情節重大，其屬具資位人員者，依《交通事業人員考成條例》規定予以專案考成，一次記兩大過免職；不具資位人員依《勞動基準法》第 12 條相關規定，予以終止勞動契約。案關主管及複核人員因未善盡督導職責且複核流於形式，依「交通事業郵政人員獎懲標準表」相關規定，分別予以申誡一次至二次不等之處分。

四 防制措施

1. 辦理保單借款、開戶、提款及聯絡資料變更等作業，應強化身分驗證機制，非本人辦理須具授權文件及照會紀錄。
2. 臨櫃借款及撥款作業，改採分層授權機制，並建立異常交易控管條件。另對高齡保戶、年滿 18 至 19 歲之保戶及大額借款案件，於交易完成後進行電訪作業。
3. 對於不同保戶有聯絡資料過度集中，或聯絡資料變更後與郵局或任一員工資料相同等異常情形，進行監控作業。
4. 對於要保人委託他人代辦要保人、被保險人或身故受益人聯絡資料變更之案件，採行簡訊及電訪方式通知要保人。

五 參考法令

《刑法》第 210 條、第 216 條、第 336 條第 2 項、第 339 條第 1 項；《簡易人壽保險法》；《勞動基準法》第 12 條；《交通事業人員考成條例》；《壽險業務作業規章》保單借款、帳戶開立及地址異動相關規定；「交通事業郵政人員獎懲標準表」。

案例三

未依規查證及辦理壽險理賠案

一 案情概述

○○郵局儲匯壽險工作員甲員，負責受理契約異動與保險身故理賠給付案件。經查本案被保險人身故後，理賠受益人為法定繼承人，均未親自臨櫃申領理賠保險金，亦未依規定出具「郵政簡易壽險繼承聲明暨同意書」，僅由其中一名受益人之子持保險單、代理人本人及受益人之國民身分證與印章至窗口代辦。甲員受理該委託代辦業務時，未依規定辦理法定繼承人身分查核及理賠保險金給付審查作業，致理賠保險金未給付予全體法定繼承人，造成理賠作業程序產生重大瑕疵。

嗣因其他合法繼承人發現前述程序違失並提出檢舉，始查獲本案。甲員之行為不僅違反壽險業務作業規定，亦凸顯臨櫃審查機制之缺失，並損及民眾對郵政理賠作業嚴謹性及專業性之信賴。

二 風險評估

1. 未嚴格查驗委託文件並落實身分查證及批註，將導致防弊機制形同虛設，衍生冒領或財產權益爭議。
2. 主管於理賠作業未落實實質覆核與把關，致未能及時察覺第一線同仁受理程序違失並予以糾正。
3. 理賠受益人指定法定繼承人，經辦人員未依規定確認法定繼承人之人數及身分，並分別開立以各受益人為抬頭之禁止背書轉讓劃撥支票，致衍生理賠爭議。

三 責任訴追

1. **刑事責任：**
   無。

2. **行政責任：**
   涉案人員受理郵政壽險理賠案件，未確實查驗當事人身分及委託文件，亦未落實必要之查證程序，核有重大作業疏失，爰依「交通事業郵政人員獎懲標準表」相關規定予以申誡 1 次處分。案關主管因疏於實質覆核與臨櫃監督，核屬督導不周，亦依相關規定分別予以適度處分。

四 防制措施

1. 理賠受益人為法定繼承人且未全體親自臨櫃辦理時，應嚴格查驗委託書等相關文件，確實核對代理人與受益人身分，並輔以電話照會確認。
2. 臨櫃辦理理賠保險金給付作業時，應開立以各受益人為抬頭之禁止背書轉讓支票；主管並應依付款憑單逐筆詳實覆核，落實實質審查。
3. 定期辦理法紀講座與業務訓練，提升同仁法遵意識及依法行政理念，以內化法遵意識並防杜程序違失。

五 參考法令

《壽險業務作業規章》；《郵政簡易壽險理賠及調查作業處理手冊》；「交通事業郵政人員獎懲標準表」。

04

綜合類案例解析

案例一

虛報及詐領逾時工作費案

一 案情概述

○○郵局投遞股股長甲員，負有督導投遞業務及帶領同仁執行勤務之責。其明知該局於下班後辦理之「職業安全衛生在職教育訓練」課程，須實際參訓始得申報逾時工作費，竟利用人工簽到及審核機制漏洞，未實際參訓仍於簽到冊簽名並填具員工逾時工作登記單，意圖詐領 4 小時加班費。

嗣因遭人檢舉，經及時查核後發現異狀，致該筆加班費未及核發，惟仍將甲員函送地方檢察署偵辦。本案甲員行為不僅嚴重違反誠信原則與財務紀律，破壞同仁間之公平性，亦嚴重損害郵政公司之廉潔形象。

二 風險評估

1. 教育訓練簽到及加班申報若過度仰賴紙本自填，易衍生代簽、補簽或未到課仍虛報之弊端。
2. 審核人員若僅就簽到冊與加班單進行書面審查，未交叉核對實際出席狀況，恐使防弊機制失能。
3. 小額加班費易使同仁心存僥倖，誤認「未實際核發即無刑責」，致法紀觀念偏差。

三 責任訴追

1 **刑事責任：**
甲員明知未實際參訓，仍於課程簽到冊簽名並填具逾時工作登記單持以行使，涉犯《刑法》第 216 條、第 215 條之行使業務上登載不實文書罪；其意圖為自己不法之所有，企圖以詐術騙取加班費，惟因及時查獲而未得逞，涉犯《刑法》第 339 條第 3 項、第 1 項之詐欺取財未遂罪。

2 **行政責任：**
涉案人員違反出勤管理、加班申報及誠信原則，視情節輕重，依「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定議處；案關主管及審核人員因未落實實質查核，亦併同檢討督導不周與內部控制失職之責。

四 防制措施

1 可申報加班之教育訓練，應落實課前簽到制度，並視課程性質及管理需要，採適當方式辦理出席查核。

2 加班費請領須交叉核對簽到紀錄、課程名冊及監視影像等出席佐證，杜絕人工審核漏洞。

3 針對下班後課程、假日訓練及高頻率加班申報等特殊態樣，建立定期與不定期抽查機制。

4 積極宣導不實請領，不論金額多寡或是否核發，均可能涉犯刑事及行政責任，以昭炯戒。

五　參考法令

《刑法》第 215 條、第 216 條及第 339 條第 3 項；《中華郵政股份有限公司員工加班實施要點》；「交通事業郵政人員獎懲標準表」；出勤管理相關規定。

案例二

違規查詢及蒐集個人資料案

一 案情概述

○○郵局儲匯壽險工作員甲員，負責儲匯及壽險相關業務。其明知郵儲作業系統所保存之客戶資料，僅得於公務必要範圍內查詢及使用，竟利用職務權限登入系統，多次違法查詢親屬帳戶交易狀況與個人資料，意圖不法蒐集及利用個人資料。

嗣因相關人員反映並經查核發現異狀，全案移送司法機關偵辦並依法予以懲處。本案甲員行為不僅侵害民眾隱私權及個人資料安全，亦損害大眾對郵政金融誠信之信賴。

二 風險評估

1. 因公務需要開放個資相關系統權限予承辦人員，惟不得因私人目的任意查詢、閱覽、蒐集、處理、利用；系統權限如未依規妥適控管，易遭濫用。
2. 承辦人員因私人目的查詢、閱覽、蒐集、處理、利用他人個資，不一定立即將其洩漏或作為他用，若未分析日誌及審核相關查核報表，難及早發現。
3. 承辦人員因日常業務頻繁接觸個資，恐逐漸淡化風險意識，低估相關法律責任。

三 責任訴追

1. **刑事責任：**
甲員非因業務必要查詢、處理或利用客戶個資，涉犯《個人資料保護法》第 41 條、第 44 條之不法蒐集利用個人資料罪；若後續查證另有掩飾、

塗改資料或洩漏職務秘密等情事，則另涉犯《刑法》第 216 條及第 215 條之行使業務上登載不實文書罪。

2 **行政責任：**
涉案人員違反資訊安全管理、個人資料保護及員工服務紀律，視情節輕重，依「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定議處；案關主管因未落實日常監督，致資安防線失能，亦併同檢討督導不周與內部控制失職之責。

四 防制措施

1 依業務需要採取個資相關權限最小化管理，限制非承辦人員不得查詢、閱覽、蒐集、處理、利用個資，且於職務異動或離職時即時調整權限。

2 系統查詢應限於公務或業務必要，且合於法令及本公司各項作業規定，重要查詢須填具查詢事由。各局因公務或業務必要須以「姓名」查詢客戶基本資料，應填寫申請書傳真予所屬責任中心局營業管理（行銷）科審核，確認理由正當後，始得提供客戶相關資料。

3 定期分析查詢日誌及審核相關查核報表，檢視是否有異常查詢紀錄；各局應按月辦理個人資料查核作業，依查核結果留局備查，供相關業務管理單位日後稽查。

4 持續辦理個人資料保護、資訊安全及違規查詢案例之教育訓練與宣導。

五 參考法令

《刑法》第 132 條、第 215 條及第 216 條；《個人資料保護法》；《郵政法》；《郵政儲金匯兌法》；《郵政儲匯業務相關作業規章》；「交通事業郵政人員獎懲標準表」；資訊安全及作業系統權限管理相關規定。

案例三

違規留用及侵占公務財產案

一 案情概述

○○郵局勞安總務科技術股佐理員甲員，負責機械修護及公務設備保管等工作。其於辦理退休之際，明知職務上所保管之公務用筆記型電腦屬公司財產，無論使用年限或殘值高低均應依程序繳回，竟心存僥倖，利用離職交接未被即時察覺之漏洞，未依規定繳回，意圖將公務設備據為己有。

嗣因內部資產清查發現帳實不符，方查悉全案並移送司法機關偵辦。本案甲員行為不僅嚴重背離誠信原則與公私分際，破壞財產管理紀律，亦損害郵政同仁之操守形象。

二 風險評估

1. 公務設備即使折舊或價值不高，仍屬公司財產，未依程序繳回即有侵占風險。
2. 退休、離職或職務異動時，若僅形式交接，未逐項核對帳列財產與實物，易造成資產流失。
3. 資訊設備未繳回亦可能衍生資料、帳密及個資外洩風險。

三 責任訴追

1. **刑事責任：**
   甲員將職務上保管之公務設備據為己有，涉犯《刑法》第 336 條第 2 項之業務侵占罪；若後續查證涉及內部機敏資料外洩，則另涉犯《個人資料保護法》。

2. **行政責任：**
   涉案人員違反財產保管、資訊設備管理及離職交接規定，視情節輕重，依「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定議處；案關主管因未落實盤點交接，致內控防線失能，亦併同檢討督導不周與內部控制失職之責。

四 防制措施

1. 退休、離職、調職及職務異動時，逐項清點筆記型電腦、憑證、資料儲存設備及其他公務財物。
2. 財產交接清冊應由移交人、接收人及主管共同確認，未繳回設備即列管追查。
3. 資訊設備繳回時同步辦理資料清查、帳號停用、權限移除及資安檢核。
4. 定期宣導公物不因折舊、低價或個人長期使用而得私自留用。

五 參考法令

《刑法》第 336 條第 2 項；《個人資料保護法》；「交通事業郵政人員獎懲標準表」；財產管理、資訊設備管理及離職交接相關規定。

05

總體風險評估及防制措施

一 總體風險評估

1. 經管現金、郵件、保戶資金、票品、個資及公務財物之職務，均屬廉政高風險環節。
2. 常見成因包括權限集中、複核形式化、紙本或人工流程未留痕、久任未輪調及資訊系統查詢控管不足。
3. 人員財務壓力、績效壓力、便宜行事及「事後補正即可」之錯誤觀念，常為違失誘因。
4. 郵政公司員工原則上不適用《貪污治罪條例》；惟辦理政府採購等依法具有採購公務性質之事項時，仍應依個案身分、職務內容及法令規定審慎認定。

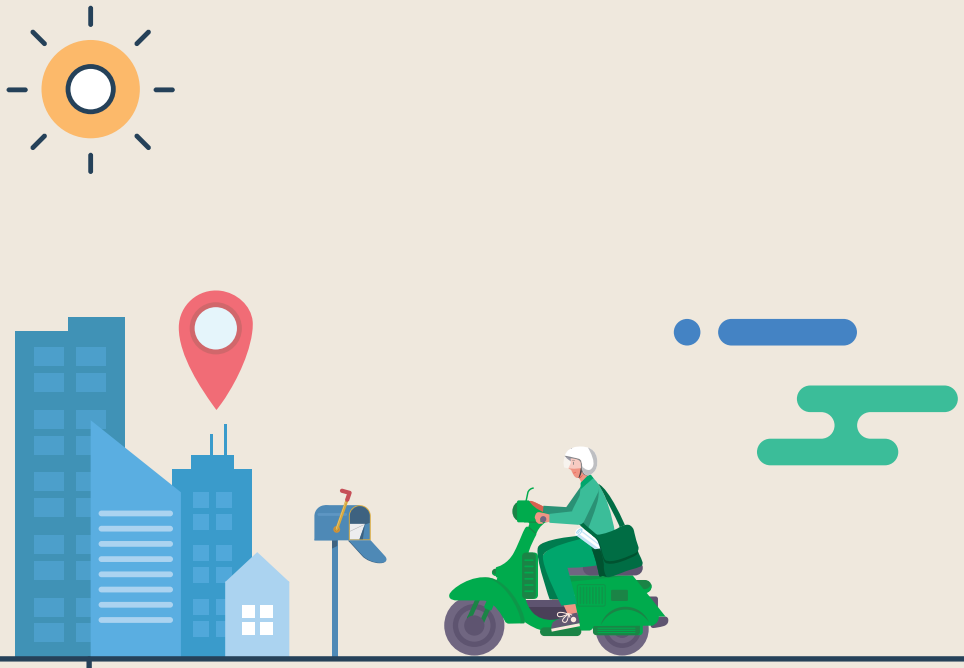
二 防制措施

1. 落實經辦、保管、登帳、核算、複核及核准之職能分立，避免單一人員掌握全流程。
2. 對現金、ATM 補鈔、劃撥款、投標郵件、保單借款、個資查詢及公務財物交接建立重點查核清單。
3. 運用系統日誌、交易資料、收據流水號、日戳、簽到紀錄及資產清冊辦理定期及不定期勾稽。
4. 推動職務輪調、強制休假、營業中抽查、異常通報及高風險人員關懷。
5. 將本指引案例納入局務會報、主管訓練及新進人員課程，強化誠信與法紀意識。

三 結語

防貪工作不僅在於事後查處，更重在事前預防。各單位應以案例為鑑，持續檢討流程、補強內控並落實主管責任，使廉潔誠信內化為日常作業習慣，維護中華郵政安全、可靠、值得信賴之形象。

MEMO



CHUNGHWA POST
中華郵政