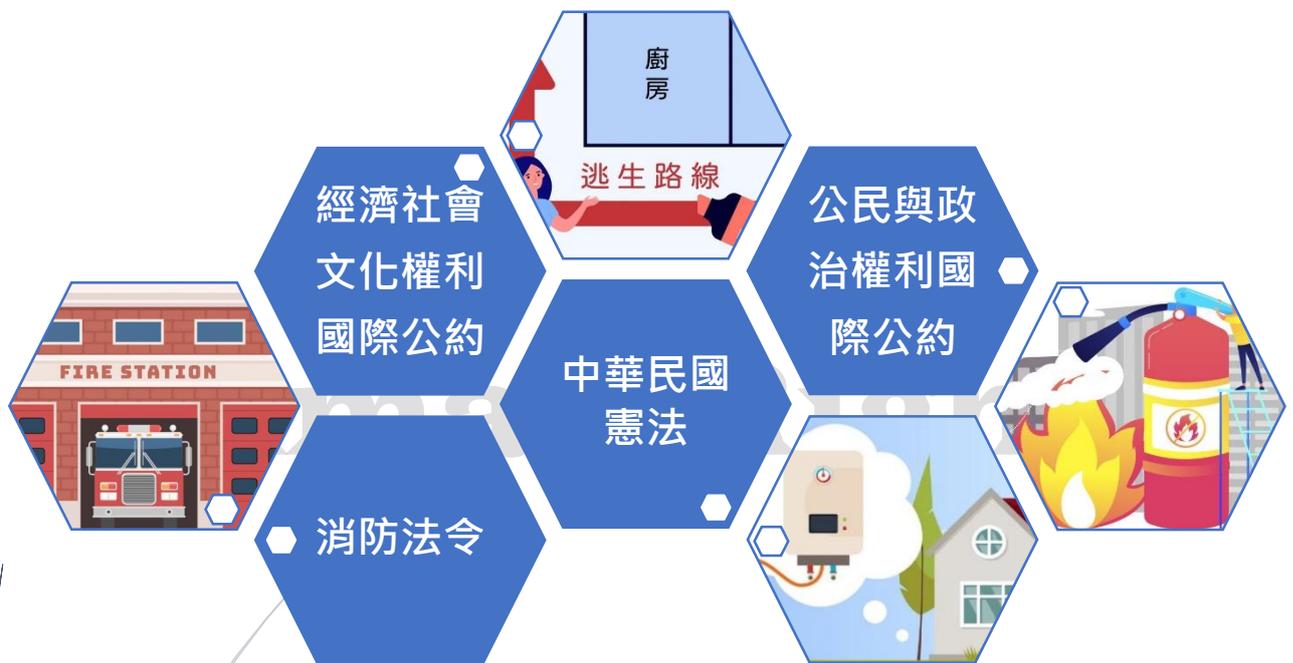


內政部消防署

110 年度人權教材



 內政部消防署

110 年 9 月

目 錄

第一篇	女性不適任防火管理人嗎?.....	P2
第二篇	居家燃氣熱水器使用安全.....	P6
第三篇	119 緊急報案別害怕，個資安全有保障	P11
第四篇	消防機關火災原因調查鑑定結果如何救濟?	P16
第五篇	消防人員災害心理健康及調適	P20

Human Rights

女性不適任防火管理人嗎？

案例故事

小芬是一位工作認真的公司職員，歷經 20 年的努力終於被提拔為公司營業部的課長，擔任課長的她對於下屬每項業務都能盡全力輔導，並讓所有業務步上軌道。

有一天，公司總務部課長小劉退休，小芬是他的職務代理人，也因此小芬代理了小劉全部的業務，其中小劉的一項業務是擔任公司的「防火管理人」，負責訂定公司消防防護計畫，並依該計畫執行有關防火管理上必要之業務，但小芬被提名為防火管理人去參加防火管理人初訓時，董事長否決了這個提名，董事長認為，公司防火管理人應該由男性職員才能擔任，因為防火管理人要教育員工如何使用滅火器及室內消防栓進行初期滅火，且要規劃火災發生時之初期滅火、通報及避難引導等應變行動，這是多麼重要的事情，女性是做不來的，因此不予提名。小芬心想，我只要不斷練習及學習滅火、通報及避難引導等各項火災初期應變作為，還是不能擔任防火管理人嗎？難道只有男性才能擔任防火管理人嗎？



爭點

男性才適合擔任防火管理人，負責教育員工如何使用滅火器及室內消防栓進行初期滅火；指揮初期滅火、通報及避難引導等應變行動嗎？

人權指標

《經濟社會文化權利國際公約》第 2 條第 2 款規定：「本公約締約國承允保證人行行使本公約所載之各種權利，不因種族、膚色、性別、語言、宗教、政見或其他主張、民族本源或社會階級、財產、出生或其他身分等等而受歧視。」；第 7 條規定：「本公約締約國確認人人有權享受公平與良好之工作條件。……」

國家義務

- 一、我國《憲法》第 7 條規定：「中華民國人民，無分男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等。」
- 二、我國《憲法增修條文》第 10 條第 6 項規定：「國家應維護婦女之人格尊嚴，保障婦女之人身安全，消除性別歧視，促進兩性地位之實質平等。」
- 三、《性別工作平等法》第 7 條規定：「雇主對求職者或受僱者之招募、甄試、進用、分發、配置、考績或陞遷等，不得因性別或性傾向而有差別待遇。但工作性質僅適合特定性別者，不在此限。」；第 8 條規定：「雇主為受僱者舉辦或提供教育、訓練或其他類似活動，不得因性別或性傾向而有差別待遇。」
- 四、《消防法》第 13 條第 1 項規定：「一定規模以上供公眾使用建築物，應由管理權人，遴用防火管理人，責其製定

消防防護計畫，報請消防機關核備，並依該計畫執行有關防火管理上必要之業務。」

- 五、《消防法施行細則》第 14 條規定：「本法第十三條所定防火管理人，應為管理或監督層次人員，並經中央消防機關認可之訓練機構或直轄市、縣（市）消防機關講習訓練合格領有證書始得充任。（第 1 項）前項講習訓練分為初訓及複訓。初訓合格後，每三年至少應接受複訓一次。（第 2 項）第一項講習訓練時數，初訓不得少於十二小時；複訓不得少於六小時。（第 3 項）」

Human Rights

解析與建議

- 一、依《經濟社會文化權利國際公約》第 2 條第 2 款及第 7 條規定，締約國應採取相關措施保障人民享有公平及良好的工作環境，不因性別受任何差別待遇。前述課予國家之義務，除國家本身不得因性別理由自為差別待遇外，並包括採取適當措施確保人民在私人契約關係中，保有公平的待遇。是以，國家有改變男女的社會和文化行為模式，以消除基



於性別而分尊卑觀念或於男女任務定型所產生的偏見、習俗和一切其他做法之義務。

二、關於防火管理人的資格，依《消防法施行細則》第 14 條第 1 項規定，防火管理人一職應由「管理或監督層次人員」擔任，其立法理由為，防火管理人屬推動防火管理訓練制度之核心人物，由管理權人遴派，必須為管理或監督層次的幹部（經理或機關學校一級主管以上職位者），以強化其領導能力。消防法規僅明定須由主管級人員擔任，並未定有性別規定。案例中的小芬為主管級人員，如接受本署認可之訓練機構或直轄市、縣（市）消防機關講習訓練合格並領有證書，即具備擔任防火管理人之資格。

三、各消防機關受理場所提報防火管理人時，只要被提報人符合《消防法施行細則》第 14 條所規定之管理或監督層次人員，且依規定取得講習合格證書，即符合遴用防火管理人之資格要件，消防機關不得以性別作為評斷適任與否之依據。對於人民就擔任防火管理人之資格如有性別上疑慮，消防機關應就前述法規及其立法意旨詳予說明，破除民眾對男女任務定型所產生的偏見。

居家燃氣熱水器使用安全

案例故事

就讀小學六年級的小明十分喜歡化學類的科普知識，所以平常喜歡瀏覽內政部消防署的網站，並注意防範一氧化碳中毒的影片及相關宣傳。

某日，家中用了 10 年的熱水器終於徹底壞掉，小明的媽媽到附近的廚具店選購了一台熱水器(該店營業項目並包括燃氣熱水器承裝)，並拜託老闆派人幫忙安裝，小明看到前來的安裝員便想起，消防署的影片有宣導，一定要請領有合格證照的技術士進行熱水器的安裝，才能維護熱水器的使用安全。於是，小明請安裝員出示相關證照，但一旁的媽媽馬上喝止，還不斷跟安裝員道歉，說：「小孩子不懂事，請不要在意。」被罵的小明沒有因此氣餒，反而使用手機上網搜尋相關法規，並告訴安裝員未領有技術士證的人執行安裝工作，可處新臺幣 1 萬元以上 5 萬元以下罰鍰。安裝員一聽到罰錢，便藉故離開。不久，老闆又派了一名安裝員前來安裝，小明查看了安裝員的技術證照，才放心讓該名安裝員進行熱水器安裝。晚間，小明的媽媽看到一則有關燃氣熱水器安裝不正確導致一家人一氧化碳中毒送醫的新聞，媽媽才驚覺安裝員須為合格技術士的重要性，從此對小明刮目相看。



爭點

- 一、 在日常生活裡，兒童的意見常常被大人忽視，甚至還會被責罵，是否兒童的意見都不值得參考？兒童的意見表達權是否應予保障？
- 二、 燃氣熱水器及其配管的安裝，一定要由合格證照的技術士安裝嗎？

人權指標

一、 表達意見自由：

(一) 《世界人權宣言》第 19 條規定：「人人有權享有主張和發表意見的自由；此項權利包括持有主張而不受干涉的自由，和透過任何媒介和不論國界以尋求、接受和傳遞消息及思想的自由。」

(二) 《公民與政治權利國際公約》第 19 條規定：「一、人人有保持意見不受干預之權利。二、人人有發表自由之權利；此種權利包括以語言、文字或出版物、藝術或自己選擇之其他方式，不分國界，尋求、接受及傳播各種消息及思想之自由。...」

(三) 《兒童權利公約》第 13 條規定：「1. 兒童應有自由表示意見之權利；此項權利應包括以言詞、書面或印刷、藝術形式或透過兒童所選擇之其他媒介，不受國境限制地尋求、接收與傳達各種資訊與思想之自由。...」

二、生存權保障：

《公民與政治權利國際公約》第6條：「一、人人皆有天賦之生存權。此種權利應受法律保障。任何人之生命不得無理剝奪。…」

國家義務

- 一、我國《憲法》第11條規定：「人民有言論、講學、著作及出版之自由。」；第15條規定：「人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。」
- 二、《消防法》第15條之1第1項規定：「使用燃氣之熱水器及配管之承裝業，應向直轄市、縣（市）政府申請營業登記後，始得營業。並自中華民國95年2月1日起使用燃氣熱水器之安裝，非經僱用領有合格證照者，不得為之。」
- 三、《消防法》第42條之1規定：「違反第15條之1，有下列情形之一者，處負責人及行為人新臺幣1萬元以上5萬元以下罰鍰，並得命其限期改善，屆期未改善者，得連續處罰或逕予停業處分：一、未僱用領有合格證照者從事熱水器及配管之安裝。二、違反第15條之1第3項熱水器及配管安裝標準從事安裝工作者。三、違反或逾越營業登記事項而營業者。」

解析與建議



一、有關兒童意見表達之自由：

(一) 鑑於言論自由有實現自我、溝通意見、追求真理、滿足人民知的權利，形成公意，促進各種合理的政治及社會活動之功能，為維持民主多元社會正常發展不可或缺的機制，國家應給予最大限度之保障。兒童身心狀態及意見形成雖屬發展階段，惟意見表達自由與人格健全發展、參與公共事務息息相關，應無關年齡，不受他人干涉，同樣受到國家保障。

(二) 案例中的小明雖然只有小學六年級，但對於前來家中裝設熱水器的安裝員，依其所學表達安裝員應有合格證照始能安裝熱水器，保障全家使用熱水器的安全，其意見應受到尊重。

二、燃氣熱水器及其配管承裝業一定要僱用領有合格證照的技術士，執行熱水器及其配管之安裝嗎？

(一) 生存權是《公民與政治權利國際公約》第 6 條保障之權利。依同公約第 2 條第 2 款規定：「本公約締約國承允遇現行立法或其他措施尚無規定時，各依本國憲法程序，並遵照本公約規定，採取必要步驟，制定必要之立法或其他措施，以實現本公約所確認之權利。」因此，國家在察覺有危害人民生存權之危險因子後，應採取

必要步驟，制定必要之立法或其他措施，以實踐公約所欲保障之人民生存權利。

- (二) 參照歷年數據分析，一入冬季，人民發生一氧化碳中毒案件便屢見不鮮，其緣由多是居家熱水器安裝於通風不良之場所，導致燃氣(如液化石油氣或天然氣)燃燒不完全，產生的一氧化碳和人體的血紅素結合，搶走原本氧氣的結合位置，最後組織細胞得不到氧氣供應，患者便逐漸走向衰亡。因此，國家為保障民眾生命安全，應教導民眾正確安裝並使用熱水器。故《消防法》於 94 年 2 月 2 日修正公布第 15 條之 1，明定自 95 年 2 月 1 日起，使用燃氣之熱水器及配管之承裝業，非經僱用領有合格證照者，不得為燃氣熱水器之安裝。如業主僱用未領有合格證照者從事安裝，依《消防法》第 42 條之 1 第 1 款，可處以 1 萬元以上 5 萬元以下罰鍰，經通知限期改善，屆期未改善，得連續處罰，甚至命其停業。
- (三) 綜上所述，我國消防法第 15 條之 1 及第 42 條之 1 是以立法實現保障《公民與政治權利國際公約》第 6 條的生命權規定。為確保居家燃氣熱水器使用安全，消費者應找有營業登記之燃氣熱水器及配管承裝業，且執行安裝工作者為領有合格證照之技術士，才能避免家中一氧化碳中毒。至於違反規定之業者，消防機關應視違規情節輕重予以適當裁罰，以加強業者專業服務及取得證照意識。

119 緊急報案別害怕，個資安全有保障

案例故事

小張熱愛戶外活動。某日，他出門到郊區登山健行，途中迷途，漸漸偏離既有登山路徑，小張不加思索，拿起手機立即撥打 119 報案並原地待援。消防機關請小張提供目前所在位置座標及個人資料，隨即派遣搜救人員至現場救援。搜救人員將小張平安護送至登山口後，評估其身體狀況不需送醫並做完登山宣導後隨即離去。回家途中，小張突然心想，我只是登山迷途，為什麼要留下各種個人資料？個人資料會不會被不當蒐集及利用？開始擔心起自己的隱私權會不會受到侵害。



爭點

隨著科技進步，民眾向主管機關報案愈趨多元化，如有火災、人命救助或緊急救護情事者，可透過撥打 119、傳送報案簡訊、119 報案 APP 或至消防隊現場報案等方式報案，但以上所有報案方式皆須提供個人相關資訊，如姓名、性別、出生日期、地址等資料；有時緊急狀況，為強化受困者定位，消防機關甚至必須向電信機構調閱受困者最後「通信紀錄」。究竟消防機關蒐集報案者個人資料的目的何在？蒐集的範圍如何？是否有侵害報案者隱私的疑慮？

人權指標

一、生存權保障：

《公民與政治權利國際公約》第 6 條第 1 項規定：「人人皆有天賦之生存權。此種權利應受法律保障。任何人之生命不得無理剝奪。」

二、隱私權保障：

《公民與政治權利國際公約》第 17 條第 1 項規定：「任何人之私生活、家庭、住宅或通信，不得無理或非法侵擾，其名譽及信用，亦不得非法破壞。」

Human Rights

國家義務

一、生存權保障：

我國《憲法》第 15 條規定：「人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。」

二、隱私權保障：

(一)《憲法》第 22 條規定：「凡人民之其他自由及權利，不妨害社會秩序公共利益者，均受憲法之保障。」

(二)《個人資料保護法》第 5 條規定：「個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目

的具有正當合理之關聯。」；第 15 條規定：「公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、執行法定職務必要範圍內。」；第 16 條規定：「公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於執行法定職務必要範圍內為之，並與蒐集之特定目的相符。」

解析與建議



- 一、國家負有保障人民生存權之義務，除人民的生命消極不得無理剝奪外，並包括對無力生活者或遭遇災害之人民，積極給予適當救助。依據《消防法》第 1 條規定，消防主管機關的業務為預防火災、搶救災害及緊急救護；另依據《災害防救法》第 7 條規定：「內政部消防署執行災害防救業務。中央災害防救業務主管機關執行災害資源統籌、資訊彙整與防救業務。」
- 二、民眾向主管機關報案留下個人資料，涉及民眾的隱私權，對應《公民與政治權利國際公約》規定，為公約第 17 條所保障的「私生活權利」。另消防機關蒐集待救者的通信紀錄、個人姓名、性別、出生日期、地址等資訊，其中「通信紀錄」係指電信管理法第 9 條第 2 項規定：「用戶或電信使用人使用電信服務後，公眾電信網路所產生之發

送方、接收方之電信號碼、通信時間、使用長度、位址、服務型態、信箱或位置資訊等紀錄，並以公眾電信網路性能可予提供者為限。」此資料類型屬數位個人資料，實務上將其整合為數位足跡，雖不涉及通訊內容，但因相當程度具有可辨識性，仍足以追蹤個人生活狀況，亦為前述「私生活權利」的範疇。

- 三、《公民與政治權利國際公約》第 17 條保障的隱私權，並非絕對不得限制，前提為「不得無理」及「必須依法」；《個人資料保護法》第 15 條固為蒐集報案者個人資料的法律依據，惟此條規定要件十分概括，為更清楚規範在何等要件下可以蒐集報案者個人資料(即前述公約第 17 條所謂的「有正當理由」)，在考量重大天然災害發生後須強化定位受困者最後位置，以利爭取救災黃金時間，以及天然與人為災害規模及持續時間具複合性及延續性，需具相對彈性資料追跡及分析時間，內政部已擬具《消防法》部分條文修正草案(可參照 110 年 1 月 22 日送請行政院審議之草案版本)，其中草案條文第 18 條，增訂第 3 項「主管機關為執行火警、災害搶救、人命救助或緊急救護任務，得向電信事業查詢或調取待救者通信紀錄及其個人相關資訊，電信事業不得拒絕。」賦予主管機關蒐集民眾個人資料權限之目的及範圍更為具體明確，如草案通過，將是《個人資料保護法》第 15 條的特別規定，應優先適用。

四、此外，《消防法》部分條文修正草案第 18 條第 4 項增訂「經辦前項資訊相關作業之主管機關及電信事業人員，對於作業之過程及所知悉資料之內容，應予保密，非有正當理由，不得洩漏。」即明定相關人員的保密義務；如有違法，依草案條文第 35 條之 2 規定，可處新臺幣 2 萬元以上 10 萬元以下罰鍰，以維護報案民眾的隱私權。

Human Rights

消防機關火災原因調查鑑定結果如何救濟？

案例故事

小王因為事業營運不佳積欠龐大債務，又和老婆離婚，再加上付不出銀行催討利息，經銀行向法院提起民事訴訟，取得勝訴確定判決後聲請強制執行；在面對人生、事業一連串的打擊之下，他的情緒終於在法院民事執行處點交他的房屋時爆發，他閉門躲入屋內，情緒失控號啕大哭，豈料屋漏偏逢連夜雨，此時電線忽然走火，火勢瞬間蔓延整棟房子。警員發現屋內有火光及濃煙，立即破門入內，將小王救出，並以縱火現行犯逮捕及移送，消防局也派人進行火災原因調查鑑定。

在收押期間，小王心情沈澱、平復下來，力圖重新振作，此時他發現消防局在法院作證時表示起火原因為縱火，顯然與事實不符，於是小王向總統府陳情火災發生是意外，並非縱火，消防局的火災調查結論是錯誤的，希望有關機關能夠重新調查、鑑定火災發生原因，還他清白。

爭點



縱火嫌疑犯質疑消防機關火災調查鑑定之結果與事實不符，是否能推翻消防機關火災調查鑑定之結果？又應循何種救濟途徑推翻火災調查鑑定之結果？

人權指標

- 一、《公民與政治權利公約》第 2 條第 3 項：「本公約締約國承允：(二)確保上項救濟聲請人之救濟權利，由主管司法、行政或立法當局裁定，或由該國法律制度規定之其他主管當局裁定，並推廣司法救濟之機會。」
- 二、《公民與政治權利公約》第 14 條第 1 款：「人人在法院或法庭之前，悉屬平等。任何人受刑事控告或因其權利義務涉訟須予判定時，應有權受獨立無私之法定管轄法庭公正公開審問。……。」

國家義務

- 一、我國《憲法》第 16 條規定：「人民有請願、訴願及訴訟之權。」
- 二、《消防法》第 26 條規定：「直轄市、縣（市）消防機關，為調查、鑑定火災原因，得派員進入有關場所勘查及採取、保存相關證物並向有關人員查詢。(第 1 項)火災現場在未調查鑑定前，應保持完整，必要時得予封鎖。(第 2 項)」；同法第 27 條規定：「直轄市、縣（市）政府，得聘請有關單位代表及學者專家，設火災鑑定會，調查、鑑定火災原因；其組織由直轄市、縣（市）政府定之。」
- 三、內政部消防署為提昇火災原因調查與鑑定之技術及品質，使火災原因調查鑑定更為公正及客觀，確保民眾權益，依

據《內政部消防署組織條例》第 15 條之規定，設置「內政部消防署火災鑑定會」，並訂定《內政部消防署火災鑑定會設置要點》。

- 四、《刑事訴訟法》第 163 條規定：「當事人、代理人、辯護人或輔佐人得聲請調查證據，並得於調查證據時詢問證人、鑑定人或被告。審判長除認為有不當者外，不得禁止之。(第 1 項)法院為發見真實，得依職權調查證據。但於公平正義之維護或對被告之利益有重大關係事項，法院應依職權調查之。(第 2 項)法院為前項調查證據前，應予當事人、代理人、辯護人或輔佐人陳述意見之機會。(第 3 項)…」

Human Rights

解析與建議

- 一、依《直轄市縣市政府火災鑑定會設置基準及指導要點》第 2 點規定：「火災鑑定會

(以下簡稱鑑定會)之任務如下：…(四)火災受害人或利害關係人不服消防機關調查鑑定結果之火災案件。但已進入司法機關訴訟程序中，且非經各該機關囑託者，不予受理。…」、第 12 點規定：「火災受害人或利害關係人收到鑑定會火災調查資料認定書仍不服時，得於收到日起 15 日內陳述理由向內政部消防署(火災鑑定會)申請再



認定。但已進入司法機關訴訟程序中，且非經各該機關囑託者，不予受理。」

二、承上，火災受害人或利害關係人對於消防機關火災調查鑑定結果不服時，得經由「認定」及「再認定」之機制尋求救濟。「認定」係指火災受害人或利害關係人(含屋主、承租戶、延燒戶等)對消防機關所為之鑑定結果不服時，向直轄市、縣(市)政府所屬之火災鑑定會申請認定；「再認定」則係火災受害人或利害關係人對直轄市、縣(市)政府火災鑑定會之決議質疑或不服時，可再向內政部消防署火災鑑定會申請再認定。惟已進入司法機關訴訟程序中之火災案件，原則上不予受理「認定」及「再認定」之申請，但司法機關認有重新鑑定之需要時，得由司法機關囑託鑑定機關重新鑑定火災發生原因。

三、據上論結，對於消防機關所為火災原因調查鑑定結果不服者，行政上人民得申請火災原因「認定」、「再認定」尋求救濟。本案之縱火嫌疑犯對原消防機關火災調查鑑定結果雖有不服，但因案件已進入司法訴訟程序，因此不符合申請「認定」及「再認定」救濟之要件。惟案件如經檢察官起訴，依刑事訴訟法第 163 條之規定，小王得聲請或法院依職權進行調查，由司法機關囑託鑑定機關進行火災原因鑑定，此規定確保小王在司法案件中得享有公平審判的權利。

消防人員災害心理健康及調適

案例故事

小陳是一名新進的外勤消防人員，負責救災工作總是盡心盡力。但在一場救火任務中，與他同進火場的隊友卻不幸罹難，面對隊友的離開，小陳的心情無比的沉重與不安，難以揮去……。

小陳僅是其一個個案，回顧台灣近年發生的幾起重大災難，103年7月高雄石化地下管線氣爆、104年1月桃園新屋保齡球館大火、104年2月臺北復興航空墜機、107年10月宜蘭普悠瑪號出軌、109年4月臺北林森錢櫃大火、110年4月花蓮太魯閣火車出軌及同年6月彰化喬友大樓大火等……，消防人員常須面對民眾生命財產損失及同仁殉職所帶來的不安與悲痛，如壓力未經釋放，將造成創傷後壓力、產生不安感，進而影響消防人員執行救災任務及生活作息。

參與救難工作的消防人員面對災難的複雜性和救災困難度不斷增加，第一線參與救災的軍、警、消等人員，也承受極大壓力，包括：面對災民們的殷切期待、爭取黃金時間以救活更多人命、體力上的透支、處理大量屍體等而深感負荷。事實上，他們的身心壓力不亞於災民，也屬於創傷壓力症的高危險群。消防人員處在意外環境中，典型的創傷壓力症狀是睡眠不深沉、睡眠早醒、會回想災害場景或演變成類似強迫症的狀態，一直覺得有腐敗味刷洗不掉；還有人救災後，對於肉類、肉味

感到噁心，甚至可能出現行為退化等行為。盡忠本職的使命感使救災人員身心疲累但仍須堅守崗位。



爭點

消防人員是保護民眾生命財產安全的英雄，面對救難所帶來的壓力與不安，是否應壓抑自己的情緒？國家有無介入之必要？

人權指標

《經濟社會文化權利國際公約》第 12 條第 1 項規定：「本締約國確認人人有權享受可能達到之最高標準之身體與精神健康。」公約締約國要求每個人不論男女老少都應享有足夠維持其尊嚴及(生理上、心理上)健康之生活條件，此乃政府最基本之道義責任。

國家義務

- 一、我國《憲法》第 15 條規定：「人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。」；第 22 條規定：「凡人民之其他自由及權利，不妨害社會秩序公共利益者，均受憲法之保障。」
- 二、《公務人員保障法》第 19 條規定略以，各機關對於公務人員之執行職務，應提供安全及衛生之防護措施。

解析與建議



- 一、《經濟社會文化權利國際公約》保障每個人的健康權，包括消防人員在內，我國大法官釋字第 785 號解釋亦已明白揭示公務人員(包括消防人員)的健康權亦為我國憲法所保障。消防人員為保護民眾生命財產安全，其自身須承受較一般工作更高的死傷風險；又災難的不確定性及面對受難者、同仁的傷亡，更是嚴重影響其身心健康。健康權透過憲法第 22 條解釋，已進入我國基本權保障體系，因此，國家有義務協助消防人員調解災後壓力，維護其身心健康。
- 二、依精神疾病診斷準則手冊衡鑑準則，當一個人親身經歷或目睹到一種極大的創傷，特別是威脅到生命或極重大的傷害時，往往會有極度害怕、恐懼或無助感，倘創傷後反應持續有診斷準則之症狀，且持續超過一個月以上，在精神醫學診斷上稱為「創傷後壓力症候群」。
- 三、過去消防機關忽略教導所屬人員如何去理解及對應心理壓力。為協助消防人員因應災後創傷壓力(PTSD)、增進心理健康，在 110 年花蓮發生的台鐵 408 次列車事故救援案後，各消防機關已主動辦理心理諮商、講座及自我檢測，協助同仁檢視自身狀態及早因應，已降低罹患創傷壓力症候群之風險。
- 四、內政部消防署並於 110 年 4 月 30 日函請各消防機關加強

宣導所屬單位主管及同仁多加運用心理健康輔導，包括：

- (一)利用常訓及各種訓練機會，針對內外勤消防同仁、義消及民間救難團體講授「心理健康及壓力調適」課程，以增強面對壓力情境之心理素質，並普及創傷壓力症候群之觀念。
- (二)於重大事故救災後，適時辦理心理諮商課程，使出勤救災同仁、義消及民間救難團體察覺自身身心適應狀況。並請消防機關各單位主管除率先參加團體心理課程外，加強關懷同仁，妥適規劃團體諮商、個人諮商及創傷症候群相關課程(含創傷後壓力症候群量表量測)。
- (三)針對特殊需求者，協助當事人使用員工協助方案進行諮商。如發現情緒失衡或行為出現異常徵候之同仁，主動實施個別訪談及輔導。
- (四)鼓勵救災同仁、義消及民間救難團體學習壓力調適技巧，進行團體互動分享。另透過實施正念呼吸及心理健康自我檢測量表，讓同仁察覺自身身心適應狀況，並提供心理師諮詢資源及員工協助方案參考運用。除內政部消防署提供相關諮詢服務外，另加強宣導衛生福利部 24 小時安心專線 1925、生命線 1995 及張老師 1980 等諮詢專線。
- (五)另請各消防機關填報「消防人員災後創傷壓力(PTSD)相關心理諮商及輔導情形調查表」，並於 110 年 6 月、9 月及 12 月底函報執行成果。

五、因此，當腦海中浮現「我需要諮商／心理治療嗎？」這個疑問的時後，其實就是一個重要的提醒，表示人意識到了生命中有一些自己無法立即處理的議題，或是難以消解的情緒，這些問題，往往也都不是一次的諮詢就會好的，而需要心理諮商師數次以上的共同合作。心理治療不只是醫療行為，更多時候更像是一種合作關係，心理師與眼前的你一起探索你想探索的議題，一同面對傷痛，在治療過程中給予安定包容的感受，有時也會真誠的反映心理的矛盾，當然也會有很多的時間傾聽感受與想法。

六、未來各消防機關將積極對救災人員辦理教育訓練及心理諮商服務，以降低消防人員罹患創傷後壓力症候群的風險，維護救災人員之身心健康。