



2012 年兒少網路行為調查報告

2012 年 7 月 3 日

暑假來臨，許多孩子歡欣鼓舞可以從沉重的課業壓力中解放，甚至有孩子的暑假心願是可以從早上一直上網直到晚上睡覺，如今上網儼然已成為孩子主要的休閒活動，而線上遊戲、社群網站又是每個孩子都離不開的上網活動，在這漫長的暑假中，家長該如何安排孩子的生活，且留意孩子上網可能帶來的危險，需要家長的關注。

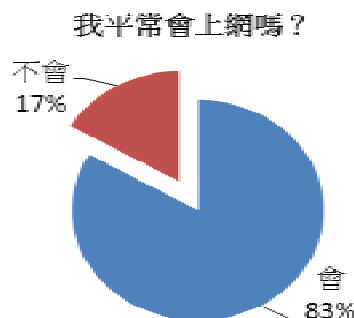
兒童福利聯盟文教基金會（以下簡稱「兒盟」）長期關懷兒少網路安全議題，為瞭解孩子上網習慣和使用網路的情形，特別是孩子上網可能衍生的相關危機，兒盟從都會地區（包含台北市、新北市、台中市、高雄市、台南市等五個直轄市），隨機抽樣 19 所國民小學，針對國小五、六年級的學童進行問卷調查，於今年 3 月 22 日至 4 月 6 日期間施測。本調查總計發出 1,281 份問卷，回收有效問卷 1,144 份，回收率達 89.3%；在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差不超過正負 3 個百分點。本次調查是以平常有上網的孩子為分析對象，佔八成三。

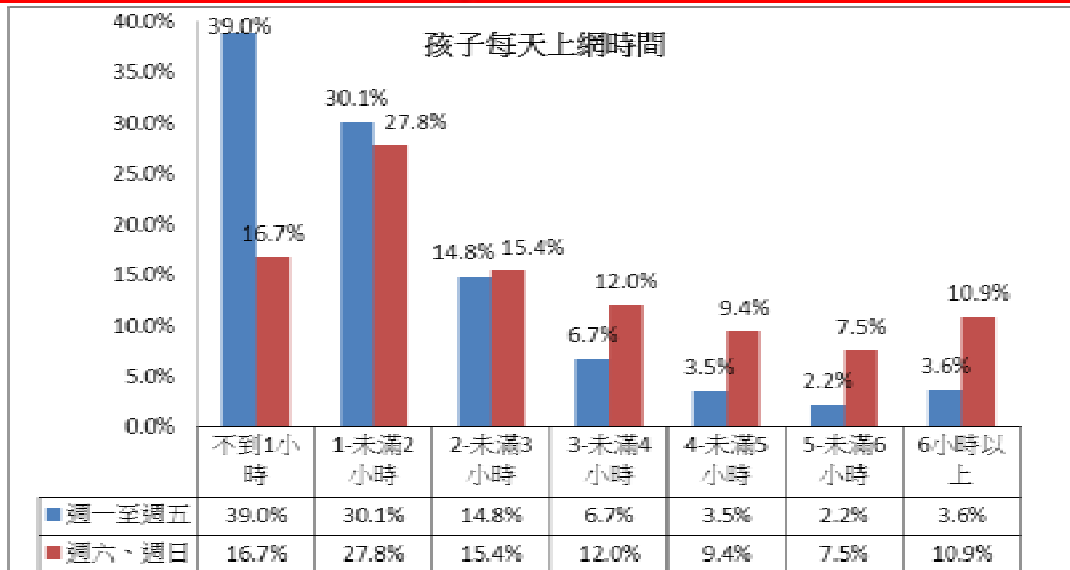
孩子上網現況

- 兒盟調查—八成三的孩子平常會上網
- 週一至週五平日，16% 孩子上網超過 3 小時
- 週六及週日假日，近四成孩子上網超過 3 小時，一成超過 6 小時
- 孩子一週平均上網 4.24 天，兩成一天天上網

兒盟針對國小五、六年級都會地區學童調查發現，八成三(83.4%)的孩子平常會上網。進一步分析這些平常會上網的孩子，週一至週五，16% 孩子平日每天上網超過 3 小時；放假時，孩子上網的時間更長了，近四成(39.9%)孩子週末每天上網超過 3 小時，一成(10.9%)孩子上網超過 6 小時。

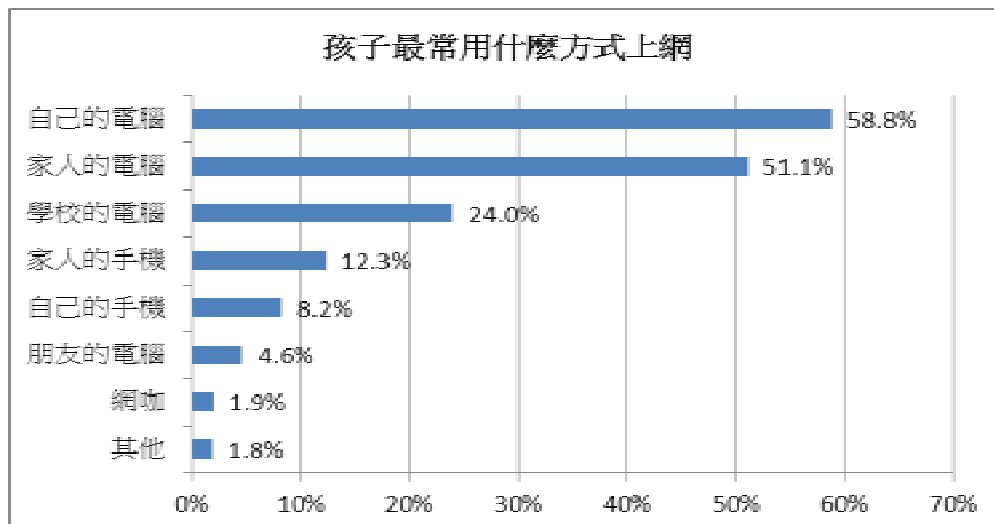
整體而言，孩子一週平均上網 4.24 天，其中兩成一(21.4%)天天上網，兩成三(23.2%)孩子平日會上網，高達七成一(71%)週末兩天都會上網。調查亦發現甚至有 3.6% 孩子玩超過 40 小時，根據國外學者 Young 判定網路成癮現象的條件，若每週上網時間超過 40 小時，更符合診斷的確定性。這些孩子們上網時間偏長，恐影響其生活。





- 孩子最常用什麼方式上網—五成八自己的電腦、五成一家人的電腦、兩成四學校的電腦、一成二家人的手機
- 孩子上網最常做的事情—第一名：五成七聽音樂或看影片、第二名：五成二經營 Facebook、Plurk 或 Blog、第三名：五成一玩線上遊戲
- 經營臉書、部落格增加比例最快，35.3%上升至 52%，增加 17%

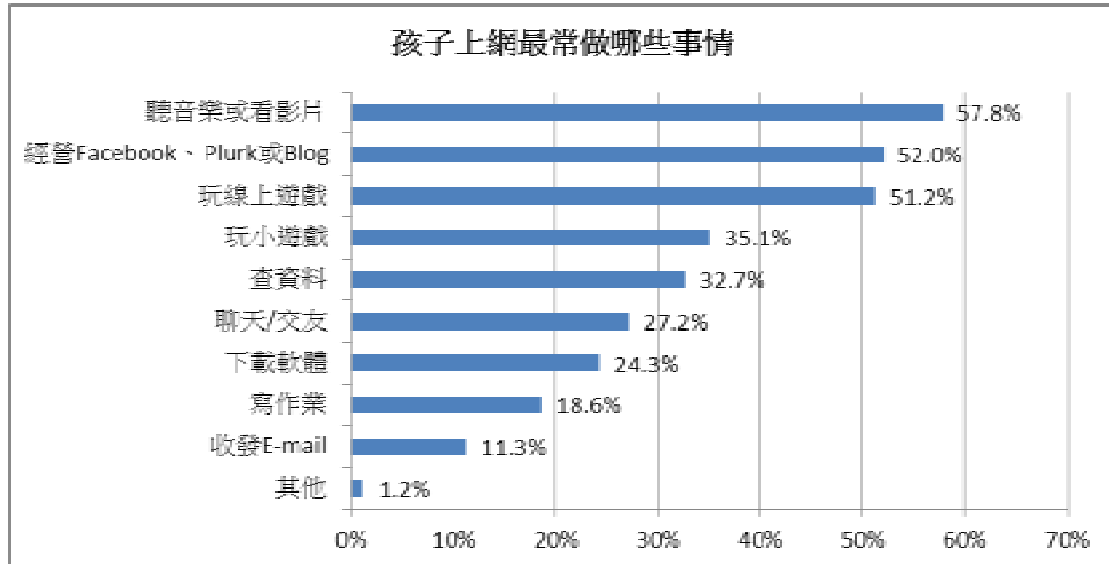
孩子最常用什麼方式上網呢？五成八(58.8%)孩子是用自己的電腦、五成一(51.1%)是用家人的電腦、二成四(24%)用學校的電腦、4.6%用朋友的電腦，此外，手機上網功能越來越普遍，孩子也會透過手機上網，有 12.3%孩子是用家人的手機上網、8.2%用自己的手機上網。



調查孩子上網最常做的事情前三名，第一名：五成七(57.8%)聽音樂或看影片，第二名：五成二(52%)經營 Facebook、Plurk 或 Blog，第三名：五成一(51.2%)玩線上遊戲。相較之下，僅三成二(32.7%)上網查資料、一成八(18.6%)寫作業，可見孩子上網常常是從事休閒娛樂的活動。



值得注意的是，對照 2011 年調查放學後有上網習慣的孩子中，三成五(35.3%)孩子上網最常做的事情是經營 Facebook、Plurk 或 Blog，今年經營臉書或部落格的孩子比例上升至 52%，增加 17%，上升速度非常驚人。

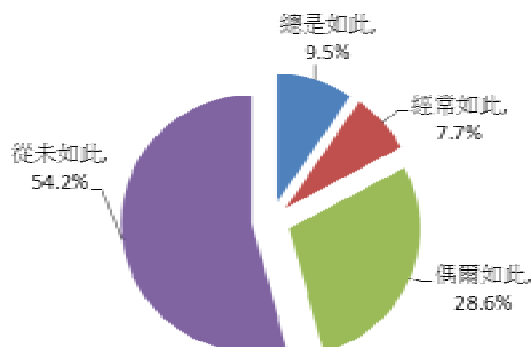


不遵守法律規定的下載行為

四成五孩子曾在網路上大量下載電影或音樂

孩子上網最常做的事情是聽音樂或看影片，但孩子是如何獲取這些資料呢？兒盟調查發現，四成五(45.8%)孩子曾在網路上大量下載電影或音樂，然而，根據著作權法規定，未經授權而在網路上大量下載電影或音樂，會侵害著作權。即使沒有販售或營利意圖，恐仍需擔負民事責任。網路相關的法律常識也是網路素養的一環，顯見孩子的網路法律常識有待加強。

孩子曾在網路上大量下載電影或音樂



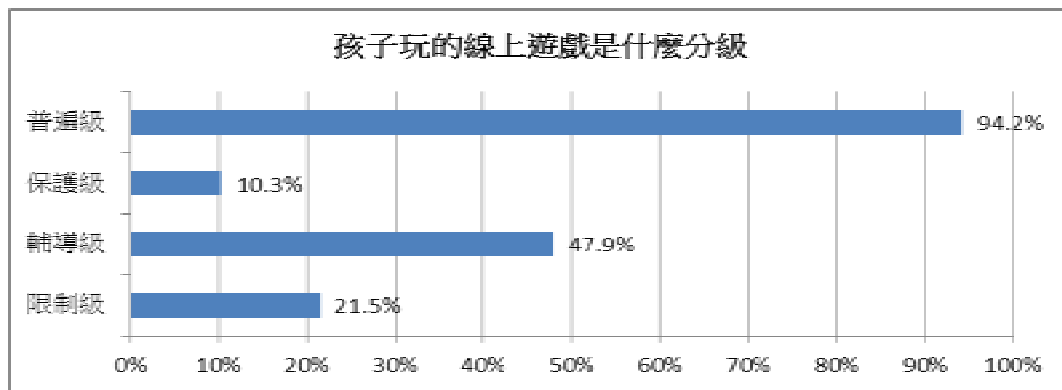
孩子玩線上遊戲問題多

八成六孩子有玩線上遊戲，但逾半數未遵守分級規定(51.7%)，其中二成孩子玩限制級遊戲、四成七玩輔導級遊戲



玩線上遊戲位居孩子上網最常做之第三名，兒盟調查發現，八成六(86.8%)孩子有玩線上遊戲，但逾半數未遵守分級規定(51.7%)，其中每五個孩子就有一個(21.5%)會玩限制級遊戲(如：暗黑破壞神、俠盜獵車手)，將近半數(47.9%)的孩子會玩輔導級遊戲(如：CS 絕對武力、魔獸世界、SF、赤壁、魔獸爭霸、星海爭霸等)。顯示目前的分級制度仍未落實，無法阻止孩子接觸不適齡的遊戲。

以限制級遊戲「俠盜獵車手」為例，玩家扮演的主角運用最原始的暴力、脅迫、欺騙...等手段來進行非法勾當，遊戲任務通常為槍戰、搶銀行、行刺、嫖妓、偷車、賄絡警察、恐怖攻擊或黑道之間的火拚等大量犯罪反社會性行為，年僅11、12歲的孩子就接觸這類遊戲，明顯不妥。



考量遊戲發展並兼顧兒少保護，經濟部工業局於2012年5月29日發佈修訂之「遊戲軟體分級管理辦法」¹，未來分級四級調整為五級，在12到18歲間增列15歲級，讓不同階段兒少有更適齡的遊戲選擇。重要的是，未來遊戲軟體不分載具一律納入規範，並強制分級及情節標示，描述內容情節如性、暴力、菸酒、棋牌娛樂等，作為家長及大眾選購遊戲時的參照。此外，強化通路下架、移除義務，希望藉此減少兒少接觸有害內容。期望未來相關主管機關能有效落實分級管理，避免孩子接觸這些暴力或色情的線上遊戲。

- 四成二孩子會拿零用錢買線上遊戲點數或寶物
- 7.6%孩子曾用別人的帳號偷拿別人的錢幣、寶物或裝備
- 玩線上遊戲時狀況多：逾半數孩子被別人欺負或辱罵、四成一孩子的虛擬寶物、裝備或虛擬金幣被偷、二成五孩子線上交易時被騙

虛擬世界的線上遊戲，仍需透過實際現金購買遊戲點數才能玩，其他像是線上遊戲中所需的寶物、裝備都可以在交易平台上用現金購買，調查發現，四成二(42.3%)孩子會拿零用錢買線上遊戲點數或寶物，7.1%孩子會拿大部分零用錢買線上遊戲點數或寶物，有孩子便表示曾拿好幾千塊錢購買遊戲點數與寶物。此外，更有7.6%孩子曾用別人的帳號偷拿別人的錢幣、寶物或裝備。之前曾報載

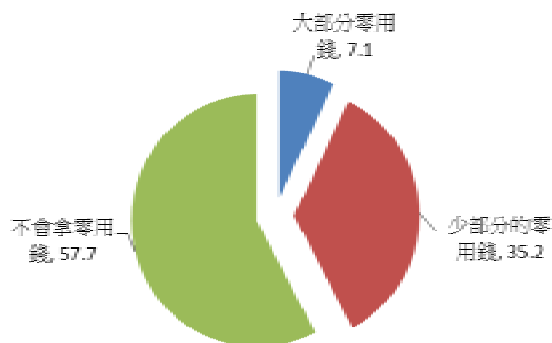
¹ 引自經濟部工業局

http://www.moea.gov.tw/Mns/populace/news/News.aspx?kind=1&menu_id=40&news_id=25865

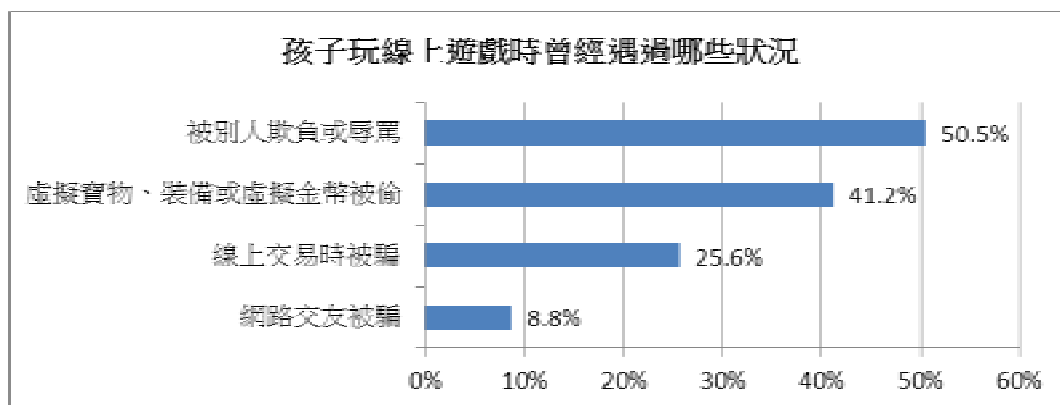


一名小六男童上網玩遊戲時，刷媽媽的信用卡買點數與寶物，短短七天就花了三十萬元，直到媽媽收到帳單才發現。況且，若是用他人帳號竊取線上遊戲的錢幣、寶物或裝備，也都有違法之虞。

孩子會拿多少零用錢買線上遊戲點數或寶物



孩子在玩線上遊戲時，也遇到各種不愉快的經驗，逾半數(50.5%)孩子在玩線上遊戲時被別人欺負或辱罵，四成一(41.2%)孩子的虛擬寶物、裝備或虛擬金幣被偷，每四個就有一個(25.6%)孩子在線上交易時被騙。虛擬世界的網路陷阱多，家長也要提醒孩子提高警覺。



孩子使用社群網站現況

- 九成五孩子有臉書帳號、四成七有部落格帳號
- 使用社群網站的原因：近六成和朋友保持聯繫、五成八可以分享心情或資訊、五成七有小遊戲可以玩

今年調查發現經營 Facebook、Plurk 或 Blog 是孩子上網最常做的事情第二名，成長速度最快，玩臉書不僅大人風靡，連小孩也愛玩。兒盟特別針對孩子使用社群網站，包括最熱門的臉書之使用情形，進一步深入分析。

首先，分析孩子使用社群網站²的情形，發現高達九成五(95.3%)孩子有臉書

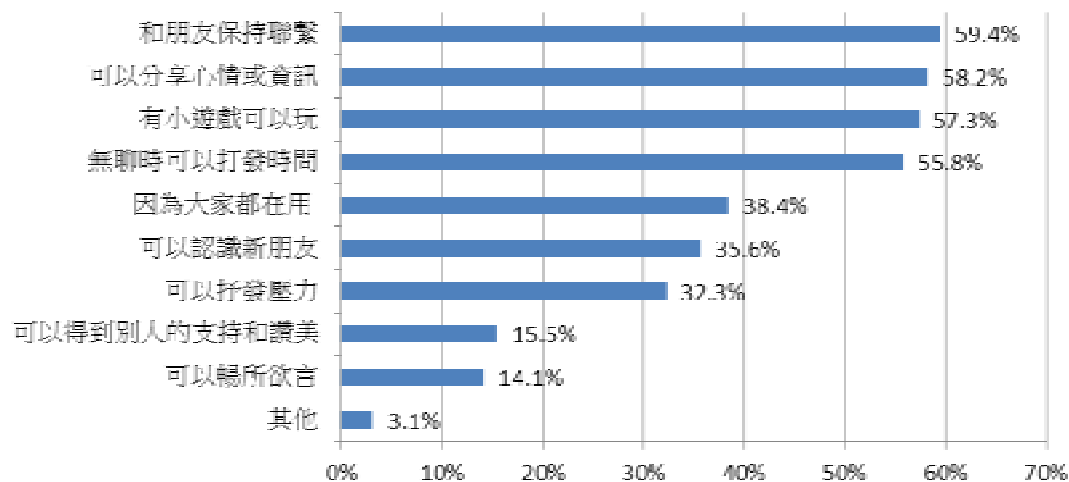
² 所指之社群網站包含：facebook(臉書)、部落格(如 Yahoo 奇摩部落格、無名小站)、Twitter(推特)、Plurk(噗浪)、新浪微博、BBS



帳號、四成七(47%)有部落格帳號，另外，5.3%孩子有 Plurk 帳號、4.5%孩子有新浪微博帳號、4.2%孩子有 BBS 帳號、3.2%孩子有 Twitter 帳號。

進一步了解孩子使用社群網站的原因，超過半數是為了和朋友保持聯繫(59.4%)，還有孩子認為可以分享心情或資訊(58.2%)、因為有小遊戲可以玩(57.3%)，可見社群網站的社交和娛樂功能是孩子最喜愛的原因。此外，有三成五(35.6%)孩子認為可以認識新朋友、三成二(32.3%)孩子認為可以抒發壓力。有趣的是，有五成五(55.8%)孩子認為用社群網站是因為無聊時可以打發時間，顯示孩子較少有其他休閒娛樂活動的安排，家長若能在孩子的課餘時間，安排適當的休閒娛樂，可避免孩子時常掛在網路世界中消磨時間。

孩子使用社群網站的原因



社群網站，危機四伏

◆ 危機一：沉迷不自知，不能沒有社群網站

- ✚ 週一至週五：二成一孩子平日上社群網站超過 2 小時
- ✚ 週六至週日：三成孩子週末上社群網站超過 3 小時
- ✚ 二成三孩子認為沒有透過社群網站瀏覽朋友的訊息，無法了解朋友
- ✚ 近三成孩子認為自己在網路世界的人際關係比現實世界還要好
- ✚ 近三成孩子出現依賴社群網站症狀，逾一成已重度依賴

孩子上網最常做的事情第二名是上社群網站，調查孩子平日與假日使用社群網站(如：在臉書看文章、傳訊息、玩遊戲)的時間，其中有兩成一(21.1%)孩子週一至週五每天平均上社群網站超過 2 小時，三成(30.2%)孩子週末平均每天上社群網站超過 3 小時。

根據兒盟 2011 年家庭溫暖指數調查報告，近半數(49.6%)的孩子每天和爸媽聊天的時間不到半小時，逾二成(22.4%)的孩子每天和爸媽聊天的時間不到 10 分



鐘。相較之下，這群孩子花在社群網站的時間遠比和父母相處聊天的時間還要來得多，親子互動有待加強。

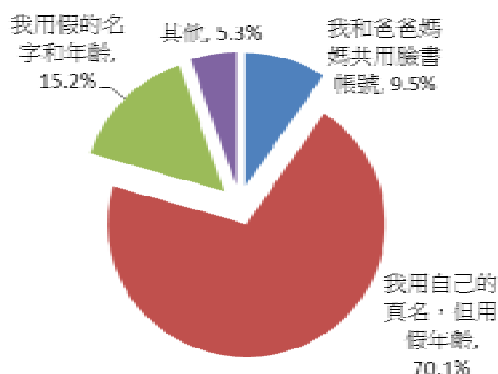
統計孩子一週平均上社群網站 10.2 小時，而孩子一週平均上網 12.5 小時，可見孩子上網時，逾八成(81.6%)的時間都是花在社群網站上。此外，二成三(23%)孩子認為沒有透過社群網站瀏覽朋友的訊息，無法了解自己朋友。近三成(29.1%)孩子認為自己在網路世界的人際關係比現實世界還要好。統計發現³，近三成(29.5%)孩子對社群網站出現依賴的情形，更有超過一成(11.5%)孩子恐出現重度依賴社群網站的問題，這些孩子不僅上社群網站的時間長，可能沉迷不自知，又過度依賴網路世界來發展人際關係，實在需要家長多多關注。

◆ 危機二：資訊不分級，色情恐怖通通來

- 申請臉書帳號的方式：七成孩子用自己的真名，但用假年齡、一成五孩子用假的名字和年齡、9.5%孩子和爸爸媽媽共用臉書帳號
- 近半數孩子曾在臉書上看過色情廣告，其中 11.7%點過色情曖昧廣告連結

現行的社群網站中，臉書(facebook)是目前全世界最熱門的社群網站，也是孩子最常使用的一種，惟臉書目前的服務條款規定⁴，未滿十三歲的兒童不得使用該網站，那麼國小五、六年級的孩子是如何申請到臉書帳號呢？兒盟調查發現，高達七成(70.1%)孩子是用自己的真名，但用假年齡註冊帳號，一成五(15.2%)孩子索性用假的名字和年齡，只有近一成(9.5%)孩子是和爸爸媽媽共用臉書帳號，表示近九成孩子使用臉書都是用謊報年齡或身份的方式。

孩子如何申請自己的臉書帳號



臉書成為最普遍的社群網站，卻也成為散播色情的媒介。臉書頁面上推薦的

³ 統計方式根據以下四個指標，(1)孩子平日每天上社群網站超過 2 小時，(2)孩子週末每天上社群網站超過 3 小時，(3)孩子認為沒有透過社群網站瀏覽朋友的訊息，無法了解自己的朋友，(4)孩子認為自己在網路世界的人際關係比現實世界的人際關係還要好，若四個指標中有符合兩項，視為對社群網站出現依賴的情形，若四個指標中符合三項以上，則恐有重度依賴的情形。

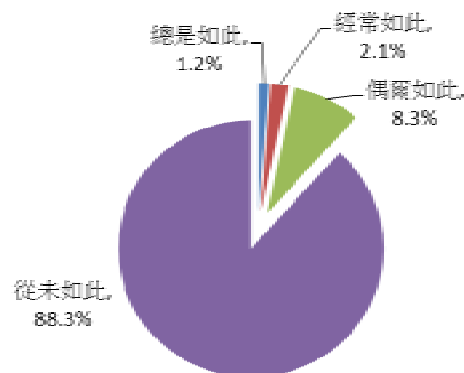
⁴ 根據美國《兒童網絡隱私權保護法》規定，涉及獲取電子郵件、年齡、住址等個資的網站不允許 13 歲以下的兒童註冊，除非取得父母的同意。



小遊戲，不時出現情色遊戲引誘玩家。調查發現，近半數(48.4%)孩子曾在臉書上看過色情廣告，其中超過一成(11.7%)孩子點過臉書上的色情、曖昧廣告連結。

根據美國《消費者報導》調查指出，目前臉書用戶有多達七百五十萬不到十三歲，其中三分之二年紀更在十歲以下，表示臉書用戶中低於十歲的孩子有高達五百萬人暴露在情色的不當資訊中。為了改善此問題，臉書目前也正研擬將兒童帳戶與父母帳戶連結，讓父母監督管理孩子在臉書上的活動，決定孩子玩的遊戲與應用程式。另外，限制只有朋友能進入兒童的帳戶，讓陌生人無法看到他們的文章，然這些保護措施都是未來規劃的方向，現階段仍要靠父母多加留意。

在臉書看過色情廣告的孩子中，有點過臉書上色情、曖昧廣告連結



孩子在社群網站上遇過的恐怖經驗：被恐怖片嚇到、別人發恐嚇信、有人傳血腥照片…

國外社群網站上並沒有依照我國現行規定提供分級資訊，使得孩子在這些社群網站上曾接觸許多不當資訊，例如遇到恐怖的經驗，有孩子表示被恐怖片嚇到，有孩子接收別人傳來的好笑照片，但打開後卻發現是鬼的照片或血腥照片而受到驚嚇，這些恐怖的經驗都讓孩子感到非常不舒服。

◆ 危機三：隱私不設定，個資全都露

- 孩子在玩臉書上的應用程式或網路遊戲時，當程式詢問要取得基本資料，才能繼續玩時，五成七會按同意
- 近半數孩子不會在臉書上對個人資料或文章內容做隱私設定，其中三成五孩子不知道臉書有隱私設定的功能
- 逾四成孩子會在網路上放自己的個人資料

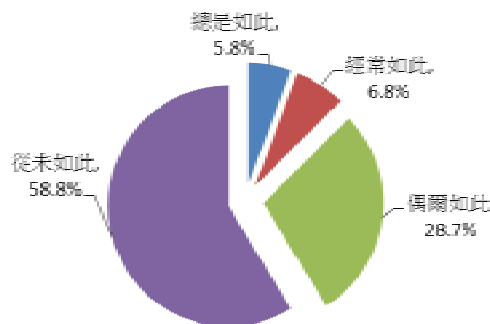
社群網站常常會放上個人資料和分享個人心情，以孩子最常使用的臉書為例，臉書最為人詬病的便是個人隱私暴露的問題，那麼孩子使用臉書時知道如何保護自己的隱私嗎？兒盟調查發現，玩臉書上的應用程式或網路遊戲時，程式會提醒使用者要自動取得其基本資料(如：姓名、個人資料、好友清單等)，才能繼續玩時，有五成七(57.2%)孩子會按同意。



另外，八成四(84.1%)孩子朋友的朋友可以在自己的臉書上按「讚」，孩子臉書上的私密文章和心情分享都可以被別人瀏覽。近半數(49.2%)孩子不會在臉書上對個人資料或文章內容做隱私設定，其中三成五(35.1%)根本不知道臉書有隱私設定的功能。

逾四成(41.2%)孩子會在網路上放自己的個人資料(如：姓名、電話、照片)，可以想見，當孩子的個人資料和在社群網站上分享的生活狀況都一覽無遺時，很容易成為不肖人士下手的目標。

孩子會在網路上放自己的個人資料



◆ 危機四：交友不設限，網路陌生人不陌生

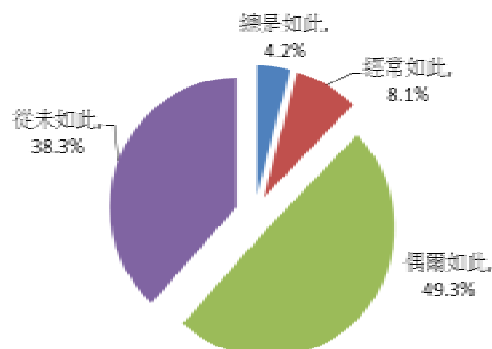
逾六成孩子會在社群網站上將不認識的人加為朋友，其中三成一孩子在社群網站上加入不認識的朋友超過 10 個

孩子在社群網站上寧願讓陌生人按讚，卻有半數不願和父母互動

逾六成(61.7%)孩子會在社群網站上將不認識的人加為朋友，其中三成一(31.2%)孩子在社群網站上加入不認識的朋友甚至超過 10 位。相較於孩子與父母互動的狀況，調查發現孩子寧願讓陌生人按讚卻不願與父母互動，七成三(73.9%)孩子雖然會在社群網站上將爸媽加為朋友，但過半數(50.3%)孩子卻不會和爸媽互動(如：聊天、回應文章)。

父母若能在社群網站上將孩子加為朋友，可了解孩子的動態與生活狀況，但若與孩子建立互動和溝通的橋樑，則應回到現實生活中，才能適時地給予協助。

孩子曾在社群網站上將不認識的人加為朋友





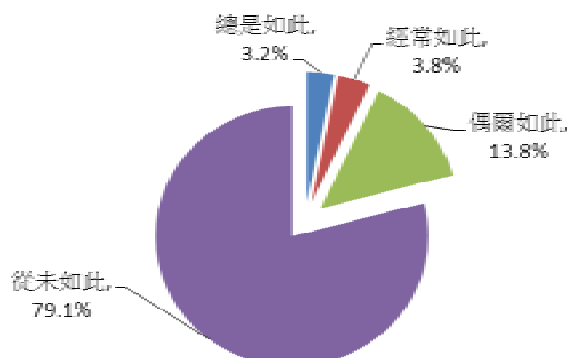
- 二成孩子認為在網路上和一個人聊上三次，就不認為他是陌生人
- 8.3%孩子會把自己的姓名、電話號碼或帳號密碼給網友，15.8%孩子會把自己的照片寄給網友

面對網路上的陌生人，孩子經常缺乏警戒心。兒盟調查發現，二成(20.9%)孩子認為在網路上和一個人聊上三次，就不認為他是陌生人。另外，8.3%孩子會把自己的姓名、電話號碼或帳號密碼給網友，15.8%孩子會把自己的照片寄給網友。若比較 2010 年調查結果，發現孩子把自己的個人資料給網友比例有逐年上升的趨勢，由 2010 年的 3%，成長至 2012 年的 8.3%，孩子的網路安全觀念仍有待加強。

幾個月前在新竹縣曾發生一男子在網路上假裝是女高中生⁵，在網路認識 12 歲的女童，他要求女童自拍裸照給「她」看，否則絕交，女童害怕失去朋友照做，沒想到該名男子卻將女童裸照上傳到色情網站供人瀏覽。兒盟調查發現，不少孩子表示在網路上遇到被騙錢、被別人盜取帳密、收到恐嚇信等負面經驗。網路世界中很難知道對方的身分，年幼的孩子較沒有足夠的判斷能力，往往更容易誤入網路陷阱中。

題目	2010 年	2012 年
在網路上和一個人聊上三次，我就不認為她是陌生人	17%	20.9%
我會留自己的姓名、電話號碼或帳號密碼給網友	3%	8.3%

在網路上和一個人聊上三次，孩子
就不認為他是陌生人



- 一成三孩子會和網友見面，其中四成三找同學或朋友一起去，一成二找兄弟姊妹一起去，一成單獨與網友見面

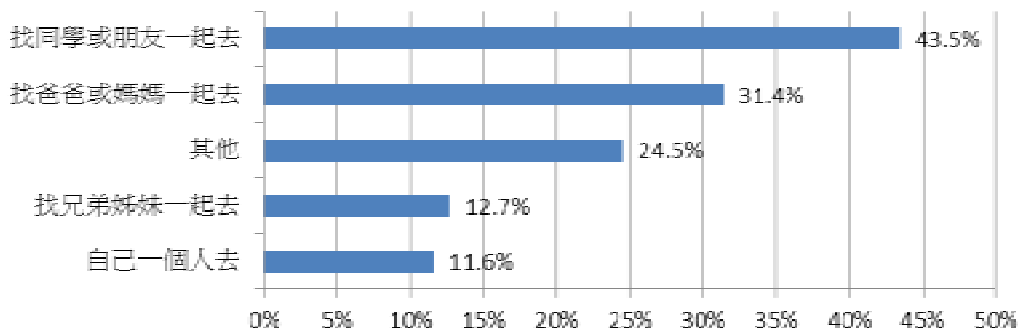
調查發現，一成三(13%)孩子會和網友見面，其中四成三(43.5%)孩子會找同學或朋友一起去，一成二(12.7%)找兄弟姊妹一起去，一成(11.6%)自己一個人去，單獨與網友見面，孩子的安全實在令人憂心。比較 2010 年調查結果，孩子會和網友見面的比例由 2010 年的 10%，到 2012 年成長到 13%。而孩子單獨與

⁵ 引自聯合報「上網裝女高中生 男騙小六女裸照記」，記者蔡育如報導，2012 年 3 月 18 日。



網友見面的比例則大幅下降，由2010年的34.1%，到2012年大幅降至11.6%，雖然孩子已逐漸知道不要單獨見網友，但仍有許多孩子是找同學或朋友一起去見網友，小手拉小手結伴見網友卻不見得比較安全，唯有成人或父母的陪同，才不會讓未成年的孩子陷入危險。

孩子怎樣去見網友



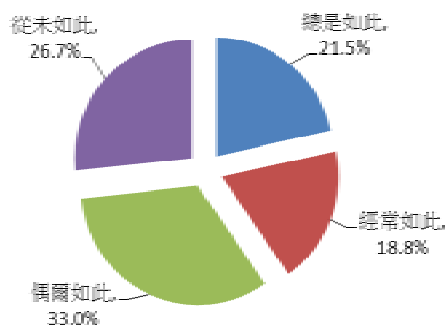
缺席的家長管理角色

- 逾四分之一孩子表示爸爸或媽媽會從未和他們討論上網安全的問題
- 在網路上遇到問題時，僅三成五孩子總是或經常和爸爸或媽媽討論
- 二成三孩子表示學校老師偶爾或從未宣導正確的網路使用規範

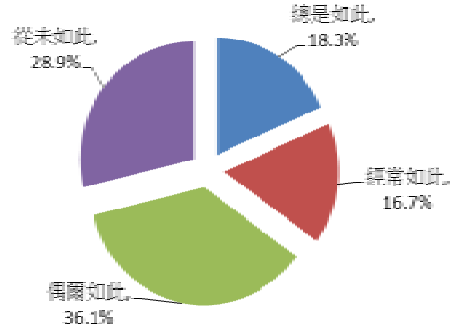
對於網路安全，家長是否有教育孩子或與孩子討論呢？逾四分之一(26.7%)孩子表示，爸媽會從未和他們討論上網安全的問題（如：不要在網路上公佈自己的姓名、電話、照片...等），而有三分之一(33%)孩子表示，家長僅「偶爾」會和他們討論上網安全。另外，在網路上遇到問題時，僅三成五(35%)孩子表示總是或經常和爸媽討論。

對照2010年的調查結果，則發現爸媽從未和孩子討論上網安全的問題並未獲得改善，2010年為25%，到2012年的26.7%，顯示在網路安全的議題上，即使這幾年傳出許多孩子受害的案件，但家長在教育與管理的角色上仍未進步。

爸爸或媽媽會和我討論上網安全的問題



在網路上遇到問題時，孩子會和爸爸或媽媽討論



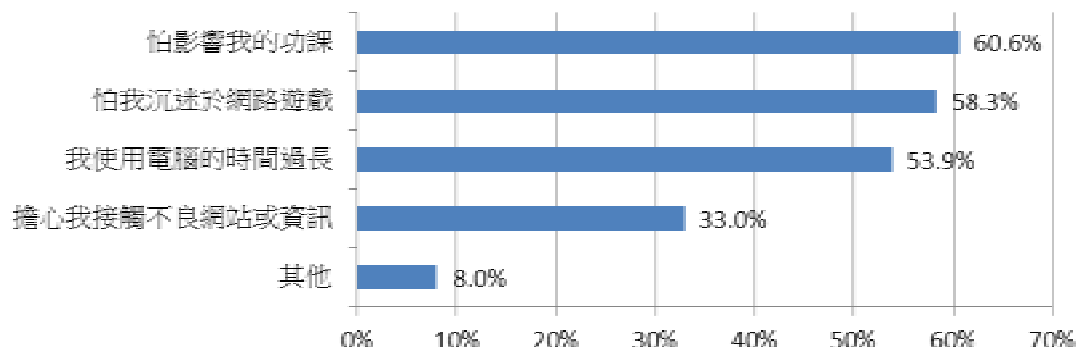


不僅家長需加強對孩子的網路使用管理，學校老師也需擔負起教育的責任。二成三(23%)孩子表示學校老師偶爾或從未宣導正確的網路使用規範，這也顯示了學校在教育孩子上網安全與相關法律知識的部分，還有許多努力的空間。

✚ 父母限制孩子使用網路的原因：六成怕影響孩子功課、五成八怕孩子沉迷於網路遊戲、五成三因孩子使用電腦的時間過長、三成三擔心孩子接觸不良網站或資訊

孩子表示，爸媽會限制孩子或不讓孩子使用網路的原因，六成(60.6%)怕影響功課、五成八(58.3%)怕孩子沉迷網路遊戲、五成三(53.9%)因為孩子使用電腦的時間過長、三成三(33%)擔心接觸不良網站或資訊，其他原因主要是擔心會影響孩子的視力。由此可知，家長管教孩子使用網路，主要仍是擔心孩子過長時間上網而沉迷、接觸不良資訊，進而影響課業。因此，家長更需要長期陪同並適時教育孩子正確使用，才能避免與減少這些負面的影響。

孩子表示，爸爸或媽媽曾限制我或不讓我使用網路的原因





《上網要安全 大家「讚」出來》

☺ 網路隱私要設定(分享)

網路使用已經成為孩子日常生活不可或缺的一部分，家長應適時教導孩子正確使用網路的知識，提醒孩子留意網路陷阱。特別是孩子經常使用的社群網站，常常不小心洩漏個人資訊，例如在熱門的臉書上，應教導孩子做好隱私設定的功能，讓網路上分享的生活、照片等個人資料只有認識的好友才能瀏覽，提醒孩子不要在網路上張貼私密的個人資料，避免成為不良人士鎖定的目標。

👍 上網時間要管理(讚)

家長應多多陪伴孩子上網，與孩子訂定合理的上網時間，上網的時間不宜影響孩子的讀書時間與正常作息。此外，加強家庭教育與親子溝通，協助孩子提升自我管理能力，並提供孩子更多元的休閒娛樂活動，培養孩子不同的興趣或安排戶外活動，如此才能避免孩子過度沉迷於網路世界中。

👍 網路交友要小心(讚)

網路交友陷阱多，家長與老師應教育孩子網路交友會產生的危險，提醒孩子在網路世界中學習保護自己。家長要多瞭解孩子平常使用哪些社群網站，透過網路關心孩子的狀況，在孩子需要時給予建議，如果可以，家長也可以在網路上和孩子互動，建立共同語言，更能進一步過濾與瞭解孩子網路交友狀況。

👍 網路分級要落實(讚)

根據兒童及少年福利與權益保障法第46條規定，網際網路平台業者須提供明確可行之防護措施來防止兒少接觸有害其身心發展的網路內容，否則會有罰則。而未來遊戲軟體則不分載具也全部納入規範，熱門的 App 手機遊戲，也將納入分級管理。

此外，內容分級須有管理措施的配合，才能確實落實，惟通傳會與經濟部工業局皆為相關之主管機關，管理窗口與資源能否進一步整合，落實網路上不適當內容之移除，特別是社群網站中色情、暴力、恐怖等不適當內容，有賴政府相關單位進一步協調。

此外，有鑑於兒少上網問題日益嚴重，兒盟與內政部兒童局合作設置的失蹤兒童少年資料管理中心，今年特別出版《e時代囧父母》手冊，這是一本因著網路科技來勢洶洶的親職教養手冊。內容主要是因著e時代的來臨，在面對孩子上網習慣、網路交友、網路霸凌、手機沈迷等相關議題時，父母可以如何管教孩子、陪伴孩子，並且共同面對網路所帶來的危機與風險。欲索取手冊者，請電洽04-222659055 轉37 謝社工。