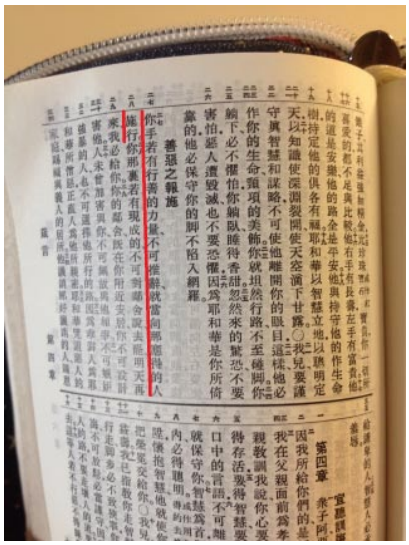
傾 聽

◆ 法務部行政執行署嘉義分署書記官 王慧鈴

一、故事摘要

拜通訊科技之發達進步，民眾有更多元的管道瞭解行政執行署的存在及法律上賦予他的權力，及其應盡之社會義務。對於惡意脫免其公法上金錢給付義務之人，本於維護國家債權及彰顯執行公權力之決心，行政執行署一向不吝惜展現打擊的力道，相反地一般人民常會誤解本機關是打著「依法行政」大旗，行「有牌討債」之實的執行機關。事實上，並非如此。在民眾刻板地認為我們執法不近人情時，不應忘記提醒民眾執行署三大準則中還有「親切」這一項。「親切」是採取較柔軟的方式執行，所以當我們遭遇到經濟上困難或相對專業知識上弱勢者，在不逾越法之界線，應行諸「人飢己飢，人溺己溺」之精神，服務民眾。

有人說：「不要用自己的角度去理解別人，也許別人的背後是你的有所不知。」以下這則故事，是我在公務上偶然遇到的事件，「他」提醒了我，看的見的不一定是真實，看不見的不一定不存在。聖經上有句話「你手若有行善的力量，不可推辭，就當向那應得的人施行。」故事中的「黃先生」，雖然不善言語，還習慣性以誇張動作表達其強烈的訴求，但只需靜心觀察，不難發現那只是請求協助的意思。既然行有餘能以棉薄之力幫助他，就更不應讓自己的「自以為是」和「想像」蒙蔽雙眼。最後，以「道雖近，不行不至；事雖小，不為不成」共勉之。



▲箴言3：27

二、故事開展

回到記憶裡的某天早上，照例又到了我輪值斗六上班的日子，匆匆地搭上接近7點的一班區間小火車，向斗六悠悠晃去。

出了車站大門，炎熱的天氣，讓人誤以為進入了盛夏，我低頭不語趕緊背著包包快步跑向公務機車。騎著車到達辦公室時，搭檔的執行員及志工陳媽媽也都到了。各自道了早安，8點沒多久，有位義務人來了。一進門便抱怨這麼熱的天氣公務機關竟沒有冷氣，耐心的解釋響應保護地球政策後，這位先生才嘟噥個幾句罷休。當處理完畢這位義務人的問題，又陸續進來了一對母女檔、一位詢問公司如何辦理分期的小姐及一位趕著回金門駐防的軍人。這時大窗外的

▲雲林行政執行官辦公室

天空沒有一朵雲、也沒有一絲涼風，設定在27度的兩台冷氣，即便嗡嗡作響盡責的運作，還是被進來的義務人嫌棄。忙翻的我們三人，一人開電視幫忙安撫小女孩的情緒，一人幫忙解釋公司分期情形，另一人遞早報給等待的義務人時，一股塑膠被燒著的臭味襲來，前方的電視黑著臉以這樣無聲抗議的姿態告訴我們他熱到罷工了。在場每個人的心喀噔一下，立刻安靜下來，我暗道聲「糟糕」，急忙打電話給秘書室搬救兵，志工媽媽這才說起幾天前好像也有這樣，只是這次壞的更徹底，連臭味都出來了。按著指示，志工媽媽搬來梯子爬上去一把將插頭拔掉，但也不敢試著重插上開啟，下來收拾好梯子便回到這團亂中。很快的現場又開始熱鬧進行，我們努力集中注意力，迅速解決所有後，走進來一位膚色黑、個子不高，但精瘦的先生。他一進門便對著裡面扯著嗓門嚷嚷道：「我不要扣薪，我有帶錢，車牌想廢掉。」看他樣子雖然有點兇，不過卻注意到他右手卻緊抱斜背方包，左手捏著一團被揉爛的紙，我判斷他其實是有點緊張。進門馬上他注意力就轉移到我們櫃台，志工媽媽反應也很快，立刻向前就問：「先生請問您有什麼問題？」他沒理她，還是用台語一直反覆嚷著「我被公司扣薪，現在郵局錢又不能領，我想了幾天，覺得很麻煩，借了筆錢想把它繳清。」由於他講的概略，我向辦理分期的軍人說「麻煩你和志工媽媽先去稅務局繳款，影本收據交給她帶回來就行了。」請他離開隨即站起來請這位先生坐下，問了問名字後說：「黃先生你今天有沒有帶執行命令？」他搖了搖頭，遞出左手揉成一團的紙說：「這是剛剛雲林監理站的人給我的。」攤開了那團紙，看到第一張紙上有身分證號碼，便查詢發現他是我股上的案件；再進一步詳問，他說公司已經扣過他4次薪水，每次3千元，可是我怎麼查檔上就只有轉檔6千元。票據系統也沒有收票紀錄，打電話回去向駐分署監理站查詢，才發現有一筆3千元還沒有檢送銷案單過來，另一筆3千元才剛收到還未兌現。掛上電話後，他馬上說：「我郵局戶頭的錢不能領，怎麼辦？」正好助理回撥電話說：

「書記官。黃先生新移送的後案，卷內財產有存款，所以有發文扣存款。上個禮拜做的，已經寄出去了。」我點頭說知道了，掛上電話後，緊接著繼續打詢問監理站人員這輛車要怎麼註銷牌照。經過重重確認，我整理了所獲得的資訊，將黃先生的移送、未移送所有案件分門別類寫了張清單，並放在他面前說：「黃先生，你的案件很多，有汽車有機車，而且大都移送過來了。你如果想領郵局戶頭的錢和不扣薪，就是把你現在看到的金額繳清。但是你又要註銷牌照，所以等一下去監理站還有其他錢要繳，可以嗎？」他低頭看了看說：「我一大早在監理站就花了一個多小時查這查那，這些紙我也看不太懂，然後他們叫我過來這邊。」聽懂他的話，覺得可能是他因為年紀大、識字不多需要我們協助。反正這件本來就是我們股案件，再次放慢速度，重新把他的狀況和實際欠款及案件進行情形，一一羅列重複說明了好幾次，看他好像有點清楚明白，便將我做好的明細表再次交給他，並幫他撥了通電話給今天在監理站罰鍰窗口承辦的小姐，請他注意一下，才麻煩志工媽媽先把黃先生送去稅務局繳清牌照稅，回頭再囑咐他繳完後前往監理站向14窗口的小姐報到，以及結束後記得把收據帶回來辦公室傳真並撤銷扣押。總之這般來來回回說明了40分鐘，黃先生的臉終於從原本的煩躁不安，露出了放鬆的表情。我心想應該沒問題了，目送他離開後，除了不時接到從嘉義那頭來的電話外，還有位義務人進來洽公。但是左等右等，就是等不到黃先生拿著收據回來。約莫過了一個小時，真的覺得很不對勁時，黃先生才氣呼呼的出現在辦公室的門口，一臉氣壞了的表情，進門就嚷嚷著說：「雲林監理站態度不佳，明明我都拿著這張紙要繳，還有問題。他們還讓我在裡面等很久，又轉了很多櫃台，我肚子一把火，不繳了！」一陣疑惑襲來，心想怎麼可能，會不會是他搞錯了？都已經打電話確認過這麼多次，怎麼可能會變成這樣。怒氣騰騰的黃先生，像上了發條一樣，隔著一個櫃台，口沫橫飛揮舞著雙手表達他的不滿。因為充分感受到他的怒氣，反而靜了下來靜靜的觀察他，心想：「沒有處理不來的問題，只有沒有找到對的辦法。這麼一件3萬多元的案子，處理的方法已很明確，沒有道理就這樣被搞砸。再加上黃先生人都準備好錢，甚至願意花2個小時耐心兜轉，應不可能冤枉雲林監理站讓自己遭這些罪。」再次仔細打量他的衣著外表，整體上很整潔，雖然穿了件使用很久且普通不過的白色短衫，但很乾淨；腳上踏的那雙工作鞋稍微沾上了一點土，賺的應該是勞動身體的辛苦錢。還有他向老闆告了假，早上沒上工，分明有心處理。反正現在沒其他義務人，暫時外出處理他的事也是為公務，而且執行員和志工媽媽都還在這，監理站又在騎車不用1分鐘的近處。立決，二話不說便打斷了他兀自高亢重複的旋律，對他說：「黃先生請不要生氣，你如果還想註銷牌照及撤銷扣押，我現在就陪你去監理站，好嗎？」他聽了我的話發愣，幾秒後像個打足氣的皮球突然消了風，慢半拍的微微點了點頭。見他露出了平靜，再提：「你是開車還是騎車，車子停哪裡？」他說：「我騎機車，就停在稅務局大門口。」我說：「麻煩你現在就去牽車，我和你約在監理站門口，資料東西記得要帶。」話說完便拿起車鑰匙各自離開。很快，我到了監理站門口，機車停好走向辦公室旁的出入口等待。可是從我連辦公室內部櫃台的位置都確認好，15分鐘過去很久，就是等不到黃先生。我因為沒帶手機，不好走開，有點生氣，覺得這麼短的距離，為什麼要這麼久，會不會義務人騙我？壓下

心中的不快，再多等了5分鐘，終於盼到黃先生遠遠地從大門右側往裡閃進來。頓時，我發現他沒騎機車，大步向我跑來，想來有可能出了點狀況。待他和我會合，已是滿頭大汗，整件衣服都被汗水浸濕，作氣喘吁吁狀。我看他這般樣子，還氣喘呼呼向我連聲道歉說：「書記官，我那台破機車剛剛壞了，怎麼踩就是發不動。我怕你久等，又跑去你們辦公室，你的同事都說你沒帶手機出去，也還沒有回來。我很緊張趕忙再跑回去門口，試著發動機車，還是不行，只好用跑的過來。」聽完，臉紅並感到抱歉，反而很不好意思。心想：「才20分鐘，人沒有到，肯定是出了事情。」再抬頭看看他被大暑逼出的熱汗，像雨一樣，止不住時，慶幸自己還好沒有進去吹冷氣，不然可能更覺尷尬。

沒時間顧慮收拾自己的心情，趕緊帶他進了門，向前抽了張號碼牌，再往右手邊走去。很快14號窗口上的燈亮了我們的號碼，走到櫃台前表明自己的身份、來意及義務人的問題。坐在椅子上的小姐好像還像沒聽清楚，略過我向後面的黃先生說：「你不是剛剛已經來過了？」我再接話表明身份，她才愣了一下問我：「是那邊辦公室來的書記官嗎？」說完又自言：「很難得，每次都是用電話，幾乎沒看過你們有人主動來過。」攤開了我手上「黃先生」在我們分署所有移送案件的綜合作業清單，以及我另外準備的明細。我問：「早上我已經和你通過電話，也確認黃先生的案件，為什麼他又跑回來對我說，沒辦法繳納？」她聽完連忙說：「我們14、15櫃台只處理罰單案件，他來後我也印了明細交給他。」我順著她的手勢向後看「黃先生」，他說「哪裡？」櫃台小姐轉強說：「有，就是你一早來我印給你的那張小張的紙。」聽完她的話，我請「黃先生」從他的方包裡掏出那揉成一團的紙，理了理、順了順，把那張紙找出。視線再轉向她說：「這張內容剛才不都在電話核對過了？而且，我也有強調過「黃先生」他今天是需要撤銷扣押和註銷牌照，所以除了移送執行的這幾筆罰單，以及未移送的公路罰款一定要繳納之外，是不是剩下這5筆罰單不用先繳，還能銷牌嗎？」她楞了一下，連忙說：「我只是負責處理罰鍰案件的繳納，其他我不清楚。我請配合執行的那位陳小姐幫你處理。」頓時，我心裡也升起一絲不滿了，心想這些和車輛有關的監理業務你們應該比我們還了解，怎會這樣處置！難怪義務人花了這麼多的時間，還回來對我說你們態度不佳，鬧騰不繳了。看著她回頭對後面辦公的陳小姐喚聲到櫃前協助，我就想這位陳小姐平時和我們分署配合的不錯，等他過來，就趕快把手上資料交她看，簡單的敘述說明一下。見她向14櫃台的小姐借了電腦畫面看了看，我便和她在13號櫃台討論了起來。我告訴她：「黃先生有被扣薪，我們系統上的金額還少6千元，雖然你們也還沒將這筆款項作銷案，是否能先算在這2筆案件？還有他想要銷牌，等所有移送案件繳清後，麻煩你再查一查還有什麼不足的。」她查了又說：「只有收到一筆3千元，不是6千元。」我說：「另外一筆已經向你們駐嘉義的人員查到25日才剛收到，是你們收到還沒有兌現。」另外提醒她：「為了撤銷扣薪和扣存款，一定要繳清所有移送的金額。」她又問：「黃先生有沒有先繳清牌照稅？」我說：「剛繳清，這是收據你核對一下。」她坐了下來，拿著筆和計算機開始計算每筆案件要繳納的金額，然後用手比了比6號櫃台前面的服務台說：「註銷牌照，還必須向

服務台拿了申請書和抽號碼牌，你先去拿。」我馬上轉向交待「黃先生」說：「等陳小姐算好要繳數額後，你就按照金額繳納。我先去拿申請書和抽號碼牌。」小跑步到服務台拿了申請書和號碼牌後，回頭義務人已經在14號櫃台繳錢。回來櫃台小姐開始說：「你們單位的人幾乎沒有人陪義務人來過。」我心下不以為然回到：「辦公室也有其他要來洽公的義務人，即使你們離我們這麼近，都不能用電話確認解決，民眾只會抱怨不方便。」當我以為繳清款項，道謝要離開時，陳小姐突然說：「還沒結束，你們還要到4號櫃台再抽號碼牌，那邊是汽燃費的繳納櫃台。」我心想怎麼這麼不便民，我都已經抽了2張不同的號碼牌，還要再抽！雖然覺得多有不便，還是帶著黃先生向4號櫃台走去。因為4號櫃台洽公民眾很多，我們抽了牌繼續等，承辦的小姐突然望過來說：「先生你剛才有來過，東西我交給你了，你繳了沒？麻煩先到6號櫃台小姐那再確認一次。」默默的我們轉向了6號櫃台又在服務台抽了張牌，因為人少立刻就輪到，剛好陳小姐看我們這邊處理不好，也走過來幫忙，待6號櫃台小姐核對了我給她的所有資料說：「還有汽燃費沒繳。」只好又轉戰回到4號櫃台，剛好4號櫃台還在忙，陳小姐趕緊湊上去，低頭和她交談了一下，她才又對我們說：「早上給的單據，你繳了嗎？」我也搞不清楚她說的是哪張，轉過頭問黃先生：「是哪張紙？快把東西掏出來看看。」在4號櫃台小姐的協助之下，發現了列印好的繳款單。這時她發話：「黃先生，麻煩請你走到左手邊的農會駐站櫃台繳錢後再來找我。」看著「黃先生」又掏出一筆錢，咧開嘴巴笑著對我說：「雖然我只有在你們執行分署欠3萬多元，但不知道為什麼已經繳了5萬多，還好有多帶，不過現在全都花光了。」真不知道該如何接話，只能傻笑拿著收據和他一起回4號櫃台，最後再向6號櫃台小姐辦理車牌註銷。終於這場仗落幕了，「黃先生」滿意的收下蓋上大大「註銷」藍印的薄薄收據，我則是低看了看手錶，發現自己已經出來了一個小時。趕忙向陳小姐道謝，她順道又說：「黃先生，你還有5筆約2萬元個人未移送的罰單。」黃先生聽到說：「怎麼還欠這麼多？」我回過頭和他商量：「黃

先生，雖然你的車牌註銷了，但這些案子是你個人的紅單，和車子無關。接下來看你自己的經濟能力，拿著這張單子儘快到監理站繳清，不然很快我們又要相見。既然事情處理告一段落，我先騎車回去，整理好收據馬上幫你傳真，你慢慢來，不用急。」他回了聲：「好。」我就離開了。回到辦公室，志工媽媽一看到我就說：「剛剛那位黃先生，機車壞掉又回來找你，我告訴他你已經去監理站，他又急忙趕去。」我對他們說：「嗯。反正事情也辦好了。而且終於明白「黃先生」為什麼這麼生氣，窗口太多業務又各自獨立，很不便民，大概只有監理站有效整合窗口業務後，像「黃先生」這樣的義務人才不會誤會他們態度不佳。」

10分鐘過去，收據都已傳真回去發文撤銷，他還沒回來，想來應該在修車。過沒多久他真的回來了，雖然仍是滿頭大汗，但不一樣的是，這次他手上提著一個透明塑膠袋，裡頭裝著7罐透涼的伯朗罐裝咖啡。不發一發，很慎重的將袋子放在櫃檯上，我們三個反而嚇到站起來齊說：「黃先生，這樣不行啦！」我接著又說：「帶你過去問清楚，是我們本該做的事。你身上不是沒有錢？還要修機車，讓你這樣破費，不好。」「這是你的收據，都已經傳真回去，今天會幫你發文撤銷，你快收好。」藉著把整疊的收據塞到他的手裡，我順勢拿起塑膠袋交給他說：「黃先生，心意我收下了，但麻煩請你帶走飲料。」隔壁的執行員也說：「對啊，我們有規定不能收。」黃先生依舊靜默不語，轉頭說走就走。志工媽媽機伶的立刻抄起塑膠袋子推向他說：「黃先生，這袋飲料請你帶走，我們真的不能收！」我看他態度真的很堅決，只好說：「這樣好了，黃先生，天氣這麼熱，你也拿個兩罐去喝，其他我幫你冰到冰箱，以後有其他義務人需要，我就幫你分給他們，好嗎？」黃先生黑瘦的臉上露出一抹滿意的微笑，沒有點頭，也沒說再見，隨手拿了罐咖啡就離開了。看著他離去的背影，其實我也很感謝他，他讓我瞭解到我們都太習慣用自己的立場去思考，常懷疑他人是否欺騙我們。但是事實證明，看到的並不一定是真實，而看不見的，卻也不一定代表不存在。只有親身去經歷，始能悟其大纛。

今天我又到了斗六，聽陳媽媽說咖啡已經分完，但只覺咖啡的餘香仍淡淡的在原地繞著、在心底轉著，久久不散。