

債務處理與家計重建——社工對債務家庭的協助策略初探

吳宗昇

壹、前言

在接觸債務處理的十五年中，我碰過數十個各種領域的社工，希望可以協助個案的債務問題。或許是因為領域的不同，許多社工都覺得債務處理很陌生，但我認為「債務處理」的流程比社工要處理的問題單純許多。諸如藥酒癮、家庭暴力、貧窮、身心障礙、精神疾病，以及上述的混合事件，幾乎都沒有明確法律可解決的方式。但債務的處理，有一條較明確的邏輯線，只要有耐心幾乎都可以處理完成。

債務的問題，有許多個人化的差異。第一線的社工，常常會碰到個案「個人特殊」的情況，因此往往猶豫不定該採取什麼方法來處理。所以，這篇文章想做一個簡單的「工具包」，讓社工擁有關於債務處理的入門知識配備。

以下本文將分三個部分：（一）對錢、債、家計財務基本的理解；（二）瞭

解「消費者債務清理條例」（以下簡稱消債條例），以及這流程需要的專業術語；

（三）社工的協助策略，以及概略的計算方式。需要再強調的是，債務累積成為問題時，往往是長時間家庭生活處境的結果。所以，需要關注的不僅是社工領域的工作流程，也要考慮家庭成員的情境、家計財務以及新的法律知識。

貳、錢、債、資產、家計財務的基本概念

一、錢與債

錢是一個泛稱，指的是交換的貨幣，或是財產總和。在債務處理過程中，債的形式、資產或擔保品是影響決策的關鍵要素。

（一）無擔保／擔保債務：屬於金錢的債有很多種，一般分為有擔保品和沒有擔保品。如信用卡、現金卡等消費貸款

多數屬於無擔保品債務。因為無擔保品，所以「利息」也會比較高。就目前的法律規定，最高利率可以達16%。另外，有不少信用債務需要「保證人」，所以保人就必須償還對方的債務，這也是民間常說的「人呆為保」，將自己抵押出去的「連帶保證債務」。當然，對個案的情境來說，欠銀行與欠朋友的債務完全不同，因為後者不還的話還會破壞親友感情。另外，也有研究指出，「消費信用借貸」往往成為社會福利的替代品，當貧困者出現經濟困難時，就會以這類快速便利的債務取得現金，以填補解決眼前的資金缺口。

（二）有擔保品的債務：這種類型的債務更多是「投資性」的資產，方便讓每個月的現金流（cash flow）控制在能力範圍內，比如說學貸（爸媽擔保）、車貸、房貸等。這類的債務如果在家庭支出可控制範圍內，就會產生積極的作用，比如買房子背房貸，房價上漲後資產增加。像是買車子用來做生意，收入增加變得更有錢。但反之亦然，如果支出超過收入，最後還不起利息的話，這些資產也會被強制執行取走。但值得社工注意的是，這類債務在近年來產生激烈的變化，如車貸及商品貸等。許多融資公司會以「假買賣、真貸款」、「過度放貸」、「高利息高手續費」的手法來放款，如一臺20年破舊機車可以貸出5萬元的例子屢見不鮮，這樣就失去原有生產性目的，甚至會出現越借欠

越多的現象。

（三）對國家的債務：這類債務如繳稅欠款、政府罰鍰（交通罰單、健保費、罰金、勞工貸款等），債權人就是國家，並具有強制執行的能力，屬於不可免除的範圍。除非與稅務機關和解或特別法令赦免，否則無法免除。

（四）親友借貸與地下融資：親友借貸是最常見的借貸關係，多數不會收取利息，抵押的是「親友關係」，如果最後還不起，會破壞情感關係。地下融資的形式就千奇百變了，包括「當舖」的私放貸款、二胎借款、地下錢莊，以及網路上隨處可見的「應急貸款」，民間往往稱為「高利貸」。利率不一而定，包括用「日」、「週」計算的利率，比如說一週10%的利息，一年就要還520%的錢。高利貸因為是違法的貸款，通常也伴隨騷擾、恐嚇、暴力的討債手段。近年來，也可看到大量融資公司出現，形成龐大的灰色產業。網路上常見的「球版簽賭」、「詐騙出金」也會利用這種管道借貸給需求孔急的人。

綜上所述，我們可以較完整的理解債務面貌。在市場的運作中，「借債」是一種槓桿的金融工具。有穩定的收入、或是在金融市場中的投資方向正確，透過借債可以有更好的收益以及生活品質。但若是無法繳出利息，那就會變成「惡債」，反而破壞原來的生活。

接著，我們就能進一步解釋「貧窮債務」、「債務貧窮」兩個概念。前者，是貧窮者需要不斷的借錢來彌補生活所需。後者，是因為債務高額的利息使得經濟狀況更惡化。不過，這兩者更像是因果交纏，會互相影響。最後等到債務人會出現在自救會或社會福利機構時，通常具有價值的資產多數已經處分掉了。

二、家計財務與入不敷出

家計成本（house cost）指的是維持家庭所需的金額，也可稱之為家庭開支（expenses of family）。在臺灣社會福利的系統中，通常以「最低生活費」來理解家庭的經濟狀態，低於這個水平的就可以申請補助。這條最低生活費線對債務處理相當重要，因為在後續的處理中，就是以此基準乘以1.2倍，成為債務人申請可保留的生活費。

但實際每戶家庭的消費情況不盡相同，也就是家計成本都有不同。當收入低於消費成本時，就必須透過借債或由外部補充，才得以維持生活。這就是在處理債務過程中常見的「入不敷出」。

「入不敷出」（live beyond your means）並沒有特定的界線，更像是一種家庭財務上因為各種累積、突發事件所造成的情境。這對第一線的社工應該毫不陌生，諸如家中有身心障礙者、精神疾病者、藥酒癮、婚姻不合、小孩智能發展遲

緩/過動、車禍或各種意外傷害事件，都可以讓一個家庭的財務收支失衡，因此必須借債生活。

「入不敷出」也有很多面向，如債務處理中的「投機、奢侈、浪費」等行為，以往會以投資股票、珠寶店消費、買直銷商品、出國旅遊等事件來界定，因此駁回免責的申請。但近年來法律的修正，也會視債務人的這些行為是否構成過半債務，據此判斷是否真的投機/奢侈/浪費。但實際上，這也跟家計財務息息相關。若是該家計財務有能力承受，也就不會入不敷出，付得出來就不奢侈了。

如果繼續把「入不敷出」這個概念動態的延伸，就可以看到較多的「債務貧窮」的現象。如，藥酒癮、購物強迫症、賭博成癮、養育小孩借貸……，都可能被冠上「為什麼不好好去看醫生？」、「自己墮落也不要拖家人下水」、「養不起就不要生」、「好好做個人不會嗎？」……等等的道德指責。這些極端類型的「入不敷出」，往往是因為債務人形成債務困局後，家庭/族財務無法協助，因此，窮人被債務「約束」的機率就變高了。連帶的，也會指責他們的各種行為。

但這並不意味需要對債務人過多的「道德化」判斷，或是採取「同情」的高位角色。就我實際所接觸的個案中，的確有些許債務人可能「禮貌不好」、「視律師服務理所當然」、「不肯改掉自己的習

性」、「決定顛三倒四」、「收資料慢吞吞」……等諸種行為。但就跟所有人一樣，每個人會有自己的個性與習慣。我們也會告知，債務人必須認知律師、協助者有一定的工作流程，大家必須互相尊重。

重要的是，不管是什麼人，「生存權，都應該大過於債權」。讓債務人透過法律程序重新站起來，擁有與債權人同等的法律配備（消債條例或融資業法），才可能相對公平的處理債務。並不是不還，而是合理、可生存條件下的償還。

也因此，第一線的社工值得擁有這樣的知識配備，或者這本來應該就是基本的金融素養（financial literacy）。如果，借貸、保險、儲蓄是三項窮人基本的「家計財務組合」（戴芮·柯林斯，2009 / 2021）。那麼，抵禦極端情境的「債務處理策略」，也可視為在市場機制下，窮人一旦捲入債務困境時，保存生存權的有效方法。

參、法律策略：前置協商、調解、更生、清算^(註1)

無擔保債務的處理程序，目前以2008年施行的《消費者債務清理條例》為主。此法的目的在於兼顧債權人權益，以及債務人的生存權。經過一系列的修法，最後納入最低消費支出，讓債務人的最低生活費有保留依據（趙興偉等人，2022）。以

下扼要說明三種處理程序，方便讓第一線工作者理解其基本原則。

一、前置協商 / 調解

依消債條例規定，債務人在申請更生或清算前，必須先向最大債權金融機構提出協商還款方案，或向住所地之法院 / 調解委員會聲請調解。前置協商是指債務人直接以書面向欠款最多的債權銀行提出協商請求；只要最大債權銀行同意協商方案，其他銀行即受其約束，一同參與協議，達成一次性的債務解決。債務人也可直接向法院申請調解，債務人依調解協議按期償還，通常可將利率調降（最低可降為0%）並延長償還期至最長15年（180期）。在我們的經驗中，直接到地方法院申請調解是較有利的方式，既有公權力的保障，也可把其他民間債務納入，由律師代表，也間接平衡銀行或當舖的強勢角色。

二、更生程序

經過前置程序後（調解或協商），債務人需向法院聲請更生，提出一個在未來最長6年（有自用住宅者可延長至8年）內分期清償債務的計畫書，包括每月要償還的金額以及方式等，債權人可以對計畫提出意見，最終由法官審查認可方案。更生方案一旦裁定通過並確定，債權人的個別追償行為（如訴訟、扣薪、查封等）立

即停止。更簡單說的話，就是「收入減去支出」還有剩餘金錢的話，這個方式就很適合。如，每月收入3萬元，生活費用2萬元，那麼就可每個月償還1萬元，還六年就可解決債務。

三、清算程序

清算也可算是債務人向法院聲請宣告「破產」，將名下財產變現償債並可能獲得免責的程序。當債務人總負債遠高於資產、收入又不足以支應更生還款時，可考慮申請清算。法院受理清算後，會全面清點債務人的現有財產（不包含法律規定不得強制執行之必要生活財產），由受託管理人變賣並按比例分配給債權人。分配完畢後，債務人可同時聲請「免責」，請求法院免除剩餘未清償債務的償還責任。對於「收入小於支出」，顯然連生活都過不下去的人來說，可選擇清算的方式，一次性的整理債務，儘速的恢復生活狀態。如，一位單親媽媽，收入每月3萬元，但要扶養兩個國小的孩子，前夫已經失聯也不盡扶養義務，每月生活支出需要5萬元。而且名下只有一臺殘值很低的機車，沒有其他不動產或保單，生活已經很困難。原則上，這種情況使用清算程序，儘速免責，順利得到免責的話，就不用再被催債，可較快速重啟新的生活。

以上簡單敘述這三種處理方式，但在法律的處理過程中，有許多複雜的變

化，處處都需要律師的專業協助。如出庭陳述、收入／支出資料的校閱、適用法條確認、對銀行或債權人異議、撰寫收送書狀……等諸多流程，律師的幫助都會很大。

在面對律師時，建議社工盡量不要「自己當律師」，指導律師該如何如何辦，畢竟有許多法律上的判斷，律師的考慮會比較全面，也會爭取案主的權益。但如果遇到自己無法溝通，或是確實認為不適合的律師，在法律扶助基金會可有一次「不須理由」更換律師的機會。（註2）

肆、社工的協助策略

目前臺灣並沒有類似日本的「生活消費諮詢師」角色，可以對債務人的經濟、工作、債務等經濟面向做「整合重建」。臺灣或許有類似的「脫貧社工」，日後若能納入債務處理，以及經濟生活重建的考慮會更佳。針對債務部分，有以下策略的建議。（註3）

一、傾聽與資訊收集

（一）傾聽、關心生活情境

相較於律師專注於處理債務的法律程序處理，社工有更多的機會可以與債務人談話，收集到更多的資訊，這些資訊對債務的處理將會發揮很大的功用。

債務人的情境各式各樣，對於事件

的敘述順序也不一定會有邏輯線，可以先從關心開始，也就是「好好活下來，比還債重要」的原則。如「您的債務情況是什麼阿？」、「債務對生活造成什麼影響？」……。畢竟對社工而言，債務可能不是自己工作責任範圍，但偏偏債務又對個案造成生活影響，成為不得不處理的事。因此，先傾聽個案故事是重要的。

舉兩個例子和情境給各位參考（皆匿名改編部分情節）。

1. 因債務而使得工作領日薪、入不敷出

李小姐因為家暴事件受到社會局的協助，雖然還沒有離婚，但先生也不扶養子女。兩個小孩都是李小姐自己照顧，因為家用不斷以債養債，欠下多家銀行與車貸債務共300萬元，所有資產與保單也都被賣了。因為收入被強制執行，扣薪1/3，生活陷入困境。雖然有家扶的支持，但錢還是不夠用。不得以只得辭去原職，改在市場工作，沒有報勞健保，但收入至少都是自己的，把戶籍不斷的遷移，也避開被催債的痛苦。

2. 創業失敗、憂鬱症發作，負債且無收入

王先生做小生意，營收每個月曾經超過20萬元以上，疫情來的時候，餐飲業根本做不下去，累積了一大堆企業貸款、卡債、車貸，可以借的都借了，三年來債務加利息共1,200萬元，但房子被強制執

行還沒賣掉，價值1,000萬元，無法申請社會救助。夫妻兩個因為債務問題先後罹患憂鬱症，有很強意願謀生，但憂鬱症發作時也無法工作，做一陣子就會被辭退。房子被拍賣了，車子還在，但有車貸。還好小孩已經高中了，就叫他們獨立工作生活。

李小姐的案例，對債務處理來說反而「很單純」，可能走「清算」程序，或是「更生」繳可負擔的金額，生活就會完全改善。如果清算成功，而且「免責」的話，李小姐就可以「無債一身輕」，至少不需要被催繳債務、也不用再還債，可保障其基本生存權。（註4）

王先生的例子則完全不同，因為是公司負責人，營業額曾經超過20萬元，因此不適用消債條例，需要「避債」五年後再回來處理。所以重點就不是處理債務，而是如何讓他們在目前可「活下來」，因此心理健康的協助、急難救助金等安排甚至比處理債務更重要（註5）。

另外，債務人所處的情境，在以往的研究中認為會有三個階段（表1），這也可讓社工參考，決定自己可採取的角色：

由表1稍可得知，債務人在不同階段的需求並不盡然相同。在第一階段較難介入，主要是因為債務人還是希望「拼拼看」。第二階段可能以安置、身心狀態諮商／醫療轉介、急難救助為主。第三個階段則是較好處理的時機，多數債務人在這

表 1 債務的三個發展階段

	借貸混亂階段	無法償債階段	避債生活破壞階段
借貸情況	很努力想借貸還錢，各種管道都會借。甚至車貸、當舖等高利息、高手續費的也借。	完全還不起債務，甚至最低應繳金額也無能力繳納。	由家人幫忙償還，或開始避債、資產被拍賣、等到有好工作或轉機再出現處理
生活特點	入不敷出的初發階段生活混亂、意外事件、想努力挽回	被催債、焦慮、恐慌、憂鬱、躁鬱、成癮症、家庭衝突、換工作等	避債、身心狀況惡化、收入地下化、收入降低、藥酒癮
時間	一開始數月到一兩年	數月到一兩年	數月到十幾年
介入者	家人、銀行、融資業者	家人、催債者	社福單位、非營利組織、法律專業
專業介入	難	可以	容易

資料來源：吳宗昇（2011）。

個階段願意出面處理，動機與配合度較高。

如果以「混亂期→無法償還期→生活破壞期」三個階段來看，社工可能多數碰到的是第二階段、第三階段的個案，因為個案較願意接受建議，畢竟在第一個階段，要承認自己「似乎失敗了」的羞恥感、「連累家人」的罪惡感，並且接受外界協助的這個情緒關卡並不好過。

另一種極端的情況是「窮到連鬼都怕」的境地，債務在個案的生活處境並不是最重要的事。在2019年我們曾經針對臺北市某「無家者／遊民／街友」組織提供律師諮詢，協助六位有債務的住民處理，一年後僅有一人完成申請程序，但最後無人走完流程。遇到這種情況，我們還是要

尊重個案，盡力就好。

有了初步輪廓後，在同理的傾聽時，就可以歸納出一些之後所需要的資料。

二、資訊分析

社工所接觸到的債務人，可能多數都是第一次處理自己的債務（註6）。她／他們對於自己的債務、收入、扶養人、可保留生活費、保單、資產……等牽涉到的法律條件並不瞭解，因此在傾聽的過程中，可以試著收集一些資訊並做初步的分析。大致上需要的資訊如表2。

前面提到李小姐的這個例子，在新北地區以3.5萬元的薪資扶養一個小孩，勉強可以申請到中低收入戶補助。但實際的生活情況可能是找便宜的房子、親友的接

表 2 收支概況表

		舉例	概算
1、收入 (含補助款)	A	3.5 萬 (含補助)	每月剩餘金額 $A - (B \text{最低生活費} * 1.2) * (1 + C1) - D3$ $= 35000 - (16900 * 1.2) * 2 =$ -5560 情況：生活費不足5560元
2、居住地區	B	新北市	
3、需扶養人數	C1	6歲小孩1人	
4、支出	C2	大約3.6萬	
5、福利類別 (或特殊原因)	D1	小孩身心障礙	
6、婚姻	D2	離婚	
7、其他 (年齡或特殊原因)	D3		
8、五年內是否為公司負責人?	營業額是否超過20萬 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

註1：再次強調，這是一個很粗略的概算，主要的概念是「收入－支出」，是否還有剩餘生活費。在實際的情況中，有很多變數，還是要請律師協助看過相關資料後判斷。各種變數如夫妻有無共同扶養、兄弟姊妹扶養分攤、小孩是否成年、是否有資產、是否有保單、是否為營業額超過20萬之公司負責人。

資料來源：衛生福利布社會救助及社工司，114年低收入戶及中低收入戶資格審查限額、類別條件一覽表。

表 3 李小姐債務概況 (舉例)

債務種類	家數	金額 (萬)	備註
1、銀行債務	2	50	
2、資產管理公司	1	25	
3、融資公司	2	30	機車+商品貸
4、國家債務	2	2	不適用消債條例
5、其他	3	25	親友10、地下錢莊15
總額		132	(每月要繳2萬元債務)

資料來源：卡債受害人自救會案例。

表 4 李小姐資產情況表（舉例）

類別	價值（元）	備註：
1、不動產	無	
2、動產	5000	出廠10年 代步機車1台
3、保單	無	
4、其他	無	

資料來源：卡債受害人自救會案例。

濟、以債養債把小孩先養大……等等。如果每個月又要繳交各項債務，那就很難生活下去了。

接下來，如果要走消債條例的話，那就需要「債權人」、「債務總額」相關資訊了。

在債務總額這部分，個案常常會一團混亂，如果又是多年避債，甚至本金多少都忘了。因此可以在談話中多問幾句，如「什麼時候開始負債？」、「有沒有跟銀行協商過？毀諾與否？」、「有沒有辦過調解、更生、清算？」、「是否被扣薪？」。接下來，就要請個案到「聯合徵信中心」申請債權明細表，以及詳細回想有那些沒有被列進來的債務（註7）。

如果個案不斷陳述「被催債，很害怕」等各種情況時，可適度安慰個案，都可以報警處理。這個情況很多人都有誤解，以為「欠債還錢、天經地義」，所以也不敢說什麼。但如果是被威脅、恐嚇

等、對方在不同意的情況下進入民宅、或是用不當手段騷擾（如噴漆、貼紙條、穿黑衣拜訪等），都可記錄存證，報警處理。即便當面面對對方，也可誠實的說：「我現在沒有錢，實在還不起，接下來準備走消債程序，請留下資料，償還的時候會一起處理」類似的回應（註8）。

最後，要釐清一下個案是否具有資產（表4），這也是在處理時非常重要的資訊，律師之後也會仔細詢問。

資產的部分，常會被遺漏「保單」。債權人會對保單強制執行，但如果連保單都已經質借（用保單借錢），那就要跟保險公司查詢還剩下多少價值。目前「保單強制執行」引起許多爭議，特別是醫療險往往是弱勢者很需要的保險，一旦被強制執行又沒有錢可還時，這個醫療保障也會失去。但相關法令已在2025年6月修法，可與律師討論如何保障自己的權益。

三、轉介與陪伴（或後追）

與律師不同的是，社工可以整合各項資源協助案主。在此出發點上，法律體系、非營利組織也可以被視為一種資源管道。

（一）轉介

1. 法律扶助基金會

「法律扶助基金會」（以下簡稱法扶會）（註9）是根據《法律扶助法》由司

法院提供主要經費所設立。「消債」（俗稱卡債）不需資力審查，可免費提供律師諮詢與扶助。除法院文書傳遞費用外（視債權人家數不一而定），其他流程並不收費。法扶會也固定舉辦各項「債務人說明會」，對社工而言，是免費瞭解並帶個案前往的好機會。另外，法扶會同時提供各項弱勢者的法律諮詢與協助，是社會救助領域社工不可或缺的重要夥伴。社工可帶債務人至法扶會，申請律師協助，是進入法律程序最重要的管道。

2. 卡債受害人自救會

「卡債受害人自救會」（註10）成立於2010年，是由林永頌律師、簡錫堉前立委、趙興偉等義務律師，以及志工成立的組織。自救會每個月固定提供兩次債務諮詢。每月第二週星期三晚上（線上）、第四週星期六早上（實體）舉辦。諮詢第一階段通常是消債流程解說，第二階段為債務人個別諮詢。所有諮詢皆為免費，並有學長姐可提供後續問題解答和輔導。自救會同時也有倡議與修法的活動，如2012年修法、最低生活費的修法，以及2025年推動「融資業法」立法。該組織也與「東亞金融受害人」組織聯繫，交流日本、韓國的發展與立法，每年都會固定舉辦交流會，引進最新的債務知識與資源。

3. 靈糧堂社會服務處經濟服務組

台北靈糧堂「社會服務處經濟服務組」以「協助理債」為主，並在2020年時

成立「亞杜蘭支持團體」透過聚會與教友的幫忙，協助處理債務。該服務組採取多重協助機制，讓債務人在心理、債務知識、理財知識、就業等面向都可以得到支持。這個運作模式需要密集志工資源，目前運作成果相當不錯。該小組也發展出債務人基本情況調查表、陪同債務人到法扶、後追等服務。可說是國內第一個採取經濟、心理、法律等全面向協助/陪伴債務人的團體。

4. 其他注意事項

建議「不要」轉介到民間資產管理公司，或是私人的協會。有許多協會，標榜快速協助債務處理，但卻收取高額服務費，甚至簽下不合理的「債務整合」、「借貸代理」等合約，債務人最後往往得不償失。

（二）陪伴出席諮詢

對個案來說，面對陌生的「法律體系」往往充滿驚恐與抗拒，如果可能的話，能陪同到法扶會申請，或是陪同到自救會聽諮詢，幫助都會很大。

其次，在申請流程中有許多繁瑣的文件需要收集（如收入證明、聯徵資料……），多數的個案都為生活所奔波，需要一些鼓勵和指引。與律師面談時，債務人往往心理準備不足，造成很大的挫折感。建議事先下載懶人包，理解相關程序，會讓個案心理比較安定（註11）。

（三）陪伴出庭與後續追蹤

如果已經順利申請到法扶律師的協助，律師會陪同個案出庭，社工就可讓律師直接協助這個步驟。消債的申請程序、資料收集、前置調解、開庭、一直到更生方案通過（六年），或是清算免責，整個流程可能需要一年半到兩年的時間，甚至有時候更久。

通常我個人鼓勵債務人的「話術」是：「如果經過兩年，可以處理或免除2、3百萬的債務，可以找薪資條件更好，有勞健保的工作，那這樣好不好？」。或者說：「這個東西（債務）對妳造成這麼大的壓力，如果有法律制度的保障，我們也盡力償還了，生活可以重生，這樣如何？」。

當然，有許多債務人就失聯再也沒有出現過。可是，也有相當比例的人，堅持走下去。如果適當的後續追蹤，給予加油打氣，債務人情緒也會更穩定。

伍、結論

借債是否一定是壞事，恐怕見仁見智。金融的債務流動可以促成經濟加速發展，但也可以造成傷害（吳宗昇，2017）。那些借債卻無能力償還的人，需要一個法律上合理的「逃生門」，以解除債務的枷鎖。

針對債務的處理，這篇短文希望達到

三個目的：（一）理解債務的類型、許多人家計財務不足時（入不敷出），就會舉債或由社會救助來彌補生活所需；（二）目前已經有「消債條例」可以處理債務，方式包括協商、調解、更生、清算等方式；（三）面對有債務的個案，社工的處理策略可以有「傾聽與資訊收集」、「資訊分析」、「轉介與陪伴／後追」等步驟。

整體而言，我認為債務是社會福利、社會救助體系更上游的議題，就像一個事件鏈一般。如果能在問題的上游就積極處理，那麼下游的事件就會減少。

從卡債受害人自救會的經驗來看，在2012-2024年之間共有3,261人諮詢，其中有55人有低收入戶或中低收入戶身分、36人身心障礙、71人有精神上的疾病或困擾。就比例上來看，所占比例大約4%。但在這個數據中，隱藏大量的「入不敷出」人口，一旦弱勢者「避債」時間拉長，生活情境就可能逐漸惡化，後續就會形成其他的問題。

另外，債務形式最新的發展趨勢也變得複雜多變。如「詐騙出金」貸款、「出國可還清債務」（詐騙集團）、車貸、商品貸、貸款轉虛擬貨幣、P2P（Peer to Peer）貸款、BNPL（buy now pay later），都針對年輕人、受詐騙者、工作貧困者頻頻招手，形成法律的三不管地帶。相信不管是青少年議題、藥酒癮、

原住民的社會工作者對這些議題應該不陌生，但很可惜的是這些事件並沒有被列入政府處理清單中。

正面來看，對於過去發生的債務問題，目前已經有一套可運作的解決機制，社工同仁也可以依照這個機制理解並有效處理。至於正在發生的新形式債務，民間

團體也正在啟動一連串的立法倡議，希望能更有效的抑制惡性的貸款，緩解許多以後可能會出現的社會問題。

（本文作者為輔仁大學社會學系副教授）

關鍵詞：債務處理、家計重建、社工協助策略

註 釋

- 註1 目前已經有很多資訊可以參考，但須小心「假法扶」、「民間代辦公司」的問題。消債案件在法律扶助基金會不需「資力審查」，對經濟弱勢者有很大的幫助。社工可以協助案主，應避免被詐騙，或是被收取高額服務費。法律扶助基金會 / 消債：<https://www.laf.org.tw/service-project-detail/20>
- 註2 網路上有許多資訊可以參考，如卡債受害人自救會的YouTube，其中有數十支律師教育訓練的影片，主要是由債務人提出各種疑問，律師回應這些問題。較常見的問題約有60個，比較特殊的問題可能還是由律師個別諮詢時提出，並且有相關文件時或比較精確。卡債自救會<https://www.youtube.com/@debtors-9947>；法律扶助基金會的網頁 <https://www.laf.org.tw/edu-detail/52>
- 註3 我並不是社工、社福領域的工作者，談這一點實在班門弄斧。但在債務處理的領域中，分享一些過去的經驗，提供相關工作者參考。其次，在與日本的交流會中，她們提及「消費生活相談員」的資訊給我們參考。這類諮商主要是「經濟狀況」的「綜合性處理」，包括傾聽、處理債務、稅務、工作、消費糾紛、理財習慣等等。可見：<https://www.city.hiroshima.lg.jp/living/shouhi/1021187/1006607.html>
- 註4 實際的處理過程往往更複雜。比如，有無沒有呈報的資產、有無其他收入或補助、扶養人……等變數，此處是大略示意，實際處理還是以律師的專業判斷為主。
- 註5 同樣的，這個案例也很有多變數，因為消債條例目前仍無法處理小企業主營業額超過20萬的問題，所以王先生在短期內無法進入程序，也因此債務的對他的身心折磨短時間並無法解除。同上，實際情況都仍須由律師判斷，以提出適當的處理方案。
- 註6 有許多債務人在2006-2007年與銀行協商，簽下不合理的還款條件，因而無力繳交而毀諾（如月收入3萬，每月要還4萬7千元這樣的例子）。這個族群數量龐大，而且當時即便有

消債條例，通過率也不高，因此被迫「避債」，盡量去做日新的工作，使得工作和生活的條件變得更差。

- 註7 可在聯徵中心申請到「金融機構債權人清冊」，確定銀行的債務。包括擔保債務也可以同時申請到。請見 https://www.jcic.org.tw/main_ch/index.aspx
- 註8 如果實在無法處理，可轉給法扶或卡債受害人自救會。「追債電話響不停別慌！務必先冷靜 找法扶和卡債自救會問清楚」。 <https://rwnews.tw/article.php?news=8366>。這些行為對債務人來說，是強大的心理威脅。但作為傾聽者，千萬不要自亂陣腳，跟著害怕。
- 註9 詳情可以參考「消債清理」：<https://www.laf.org.tw/#gsc.tab=0&gsc.q=%E5%82%B5%E5%8B%99%E6%B8%85%E7%90%86&gsc.page=1>
- 註10 卡債受害人自救會 <https://debtorstw.org/>；https://www.facebook.com/debtors.org/?locale=zh_TW；目前累積上百部解說影片，可透過影片快速接收資訊<https://www.youtube.com/@debtors-9947>
- 註11 相關懶人包請見卡債受害人自救會，<https://debtorstw.org/%e6%b3%95%e5%be%8b%e5%b9%ab%e5%8a%a9/%e3%80%90%e6%b3%95%e5%be%8b%e6%87%b6%e4%ba%ba%e5%8c%85%e3%80%91%e5%82%b5%e5%8b%99%e6%b8%85%e7%90%86%e6%a-1%88%e4%bb%b6-%e7%ac%ac%e4%b8%80%e6%ac%a1%e8%a6%8b%e5%be%8b%e5%b8%ab%e5%89%8d%ef%bc%8c%e6%82%a8>

📖 參考文獻

- 吳宗昇（2011）。〈讓他們，重返社會：卡債族的研究進程與議案〉。《法律扶助》，32，1-12。
- 吳宗昇（2017）。〈惡債：卡債、債務人與社會傷害〉。載於黃應貴、鄭瑋寧（編），《金融秩序、主體性與新秩序的浮現》（頁117-183）。群學。
- 趙興偉、王蕙瑄、陳欣男（2022）。〈為弱勢債務人尋找生路！——消費者債務清理條例〉。《全國律師》，26（4），33-54。
- 戴芮·柯林斯、強納森·梅鐸、斯圖亞特·盧瑟福、奧蘭妲·魯斯芬（Collins, D., Morduch, J., Rutherford, S., & Ruthven, O.）（2021）。《走出貧窮：250個底層家庭日記揭示的解答與希望》（許恬寧，譯）。聯經。（原著出版年：2009）