

個案研討：公共場所樓梯防滑



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 曾姓男子到基隆火車站搭車往台北，在月台間下樓時連跨兩階樓梯，卻因下雨天地板濕滑，不小心向前滑倒受傷，當場痛到無法站立行走，緊急叫救護車送醫，醫師診斷為左腳脛骨與腓骨下端閉鎖性骨折。男子指控台鐵，現場沒有任何防滑保護或提醒措施，下雨天地面潮濕，也沒有設置警告標語，因此提出國賠 162 萬。

台鐵回應，當天樓梯並沒有「積水、嚴重濕滑」的情況，車站自 104 年啟用以來，樓梯防滑設施都沒有缺失，也沒有違反法令，認為曾姓男子跨兩階時摔倒，是自身行走不慎。但法官認為，當日累積雨量達 39.5 毫米，接近大雨標準 50 毫米，旅客通行確實存在滑倒的高度風險，判決台鐵應負責 30% 責任，需賠 22 萬餘元。不過曾男自己走路步伐太大導致摔倒，自己也應負 70% 的責任。（2025/11/14 台視新聞網）

傳統觀點

- 這不是自己走太快才會跌倒嗎？原來這樣也可以索賠。

人性化設計觀點

本案例的判決符合人性化設計的觀念，因為業者有義務提供安全的消費環境。雖然該旅客一次跨越兩階梯，也沒扶扶手，因雨天太滑跌倒受傷，但法官仍判決認為大雨情況下，當事人自己應負 70%責任，台鐵仍應負 30%的責任。

由本案例，我們可以得到以下教訓：

- 在台灣人性化設計觀念已獲法官在判決時採認。

雖然消費者有明顯不當使用設備的情況，但業者有責任預先想辦法防範，例如防滑設計、設置視覺或聽覺警示…等。因此，在自負 70%的責任情況下，業者仍有 30%的責任。

- 為了顧客也為了自己，業者在營業場所要注意以下事項，並納入員工訓練內容及自我安檢項目：

1. 在營業大廳及走道要採用防滑設計。尤其是樓梯要設計扶手、梯緣要明顯易辨且防滑，尤其是老舊樓梯要特別定期安檢和維護。
2. 電動扶梯要注意扶手與樓梯梯階的連動功能保養，一定要保證同步行動，絕對防止出現單獨停機現象。移動速度則要配合使用者的狀況，如醫院速度要設定慢一些。電扶梯要設置正確使用安全的告示牌及(或)語音提醒。
3. 尤其是在雨天或清潔拖地板後，一定要適當設置提醒或警告標示，切勿疏忽。

同學們，關於本議題你還有沒有補充？請提出分享討論。