

四、外來人士相關諮詢服務

113年「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」來電諮詢服務件數為2萬7,591件，就諮詢性別觀察，男性1萬3,805人（占50.03%），女性1萬3,786人（占49.97%）；諮詢項目中，以「停留/居留/定居」1萬549件占38.23%最多；同期服務語言以國語占70.75%最高，其中國語之來電諮詢者，女性件數1萬39件多於男性之9,482件，英語部分則男性件數2,892件多於女性之1,813件；來電諮詢者身分則以本人（國人或外國人）查詢件數1萬6,226件，占58.81%最多。

本部移民署設置「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」，提供外國人及新住民中、英、日、越、印、泰、柬7種語言服務，中、英、日語為24小時全年無休服務，其餘語言服務為每週一至每週五（不含國定例假日及其他休息日）下午1時至5時（4小時服務），自103年1月1日起越語諮詢服務時段延長為上午9時至下午5時（8小時服務），107年5月1日起印、泰、柬語諮詢服務時段亦延長為上午9時至下午5時（8小時服務），有關其在臺生活需求、生活適應及照顧輔導等方面之需求，皆可撥打諮詢。

為方便民眾記憶及運用，自111年3月1日起簡化本熱線號碼，改為簡單好記的1990，並以「1990馬上幫您」（英文：1990 Help All）加深印象。1990專線開通後，新舊號碼仍併行至111年6月30日止，期間藉由多元管道如電話語音、廣播公益託播、LED跑馬燈、機場燈箱及宣導影片於無線電視臺託播等加強宣導，俾利民眾知曉及運用。自111年7月1日起，統一由「1990馬上幫您」熱線接續提供多語諮詢服務。

由於本熱線所提供之越、印、泰、柬等4種語言服務，主要來電諮詢對象為新住民；另中、英、日等3種語言之來電諮詢對象則包括國人、外國人及大陸配偶。

- （一）113年來電諮詢服務件數為2萬7,591件，以「停留/居留/定居」1萬549件（占38.23%）為最多，其次為「生活資訊」1萬470件（占37.95%）。

113年來電諮詢服務件數為2萬7,591件，來電諮詢項目以「停留/居留/

定居⁵」1萬549件（占38.23%）最多、「生活資訊⁶」1萬470件（占37.95%）次之、「大陸/港澳/無戶籍/役男⁷」2,804件（占10.16%）居第3、其餘依序為「入出境⁸」1,620件（占5.87%）、「通譯協助」1,011件（占3.66%）等（詳表3-9及圖3-7）。

依性別觀察，來電諮詢項目除「生活資訊」、「入出境」、「通譯協助」及「稅務」來電諮詢性別以男性較女性多、「生活適應輔導」男女相等外，其餘諮詢項目來電諮詢（如：停留/居留/定居、簽證、健保及醫療衛生等）性別以女性居多（詳表3-9）。

表3-9 外來人士在臺生活諮詢服務熱線按使用語言分
民國113年

單位：件

語言別及性別		總 計			國語		英語		日語		越南語		印尼語		泰國語		柬埔寨語	
		計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
總計		27,591	13,805	13,786	9,482	10,039	2,892	1,813	614	604	515	670	117	282	154	238	31	140
諮詢類別	簽證	255	119	136	81	106	29	21	6	5	-	-	2	2	-	2	1	-
	停留/居留/定居	10,549	4,580	5,969	3,232	4,787	1,201	932	99	116	5	11	34	78	9	43	-	2
	入出境	1,620	828	792	651	652	127	106	35	17	1	-	-	-	14	17	-	-
	工作及職訓	351	161	190	91	151	64	28	4	9	-	2	1	-	1	-	-	-
	教育	74	31	43	27	34	3	5	1	2	-	2	-	-	-	-	-	-
	稅務	81	42	39	23	23	18	11	1	4	-	-	-	1	-	-	-	-
	健保及醫療衛生	237	105	132	70	99	31	22	4	8	-	-	-	-	-	2	-	1
	交通	45	22	23	13	16	6	6	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	大陸/港澳/無戶籍/役男	2,804	1,269	1,535	1,255	1,502	13	29	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-
	通譯協助	1,011	694	317	41	28	492	206	113	45	23	19	11	13	11	4	3	2
	生活資訊	10,470	5,915	4,555	3,980	2,615	893	431	346	389	485	636	66	183	118	169	27	132
	人身安全	7	-	7	-	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	社會福利	50	22	28	12	19	8	5	1	4	-	-	1	-	-	-	-	-
	生活適應輔導	8	4	4	2	-	-	-	-	-	-	-	2	4	-	-	-	-
	其他	29	13	16	4	5	7	7	-	-	1	-	-	1	1	-	-	3

資料來源：內政部移民署

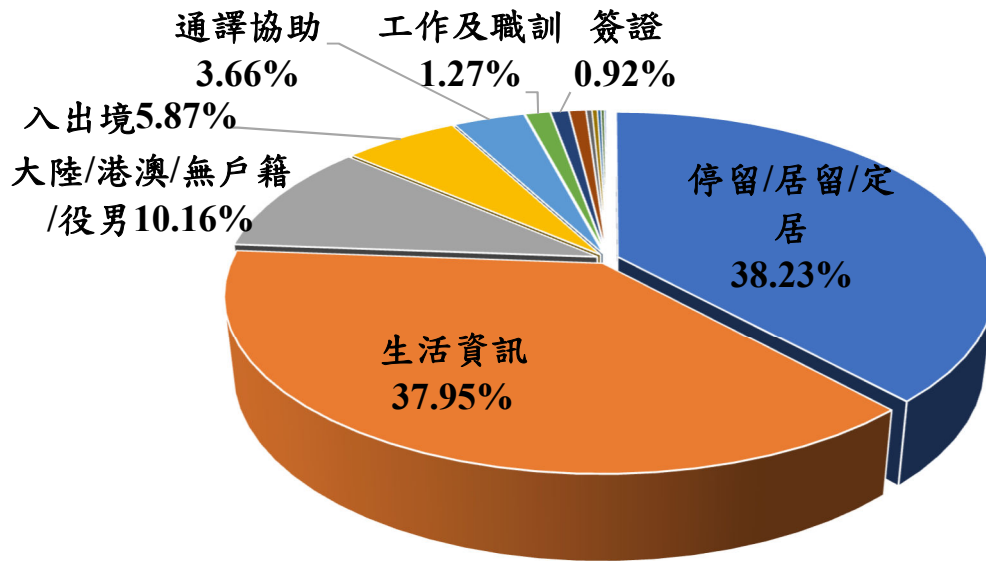
⁵包含外僑、永久居留、停留延期、護照遺失、重入國許可、國籍歸化、統一證號及團聚、依親、長期居留、定居等。

⁶涵括生活所需一切資訊。

⁷包含大陸及港澳配偶來電詢問停居留、定居等相關法令規定。

⁸包含入出境身分、逾期離境、入出境其他事項等。

圖 3-7 諮詢項目類別比率
民國112年

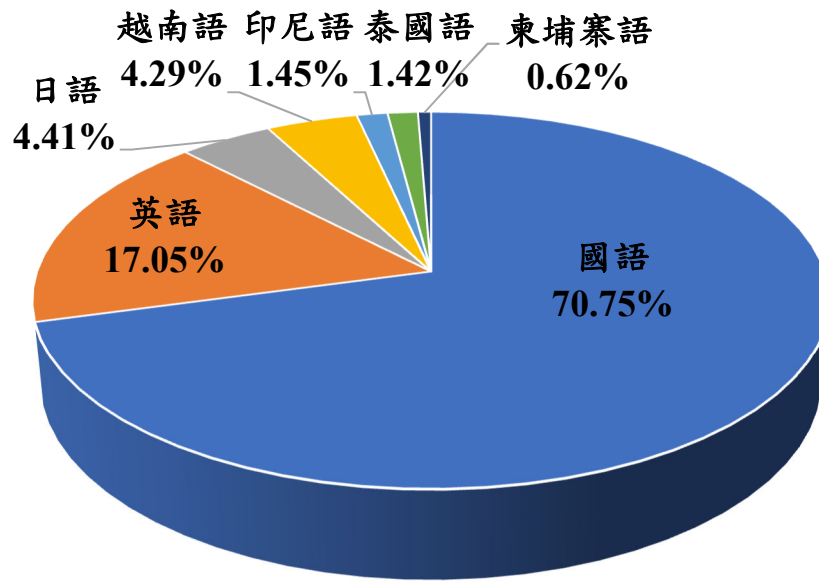


資料來源：內政部移民署。

(二) 113年服務語言以國語占70.75%最高，其次為英語占17.05%。各語言來電諮詢者性別，國語來電諮詢者性別以女性件數高於男性，分別為女性1萬39件（占該語言別51.43%）及男性9,482件（占該語言別48.57%），英語來電諮詢者性別以男性件數多於女性，男性2,892件（占61.47%）及女性1,813件（占38.53%）。

113年服務諮詢量總計2萬7,591件，國語服務件數1萬9,521件（占70.75%）為最多，其餘依序為英語4,705件（占17.05%）、日語1,218件（占4.41%）、越南語1,185件（占4.29%）、印尼語399件（占1.45%）、泰國語392件（占1.42%）、柬埔寨語171件（占0.62%），越、印尼、泰、東語來電諮詢件數與目前在臺新住民人數之越、印尼、泰、東國籍別分布情形相類似（詳圖3-8）。

圖 3-8 諮詢服務語言別比率
民國113年



資料來源：內政部移民署。

本熱線113年度話務量2萬7,591件，較112年度2萬9,191件減少1,600件（-5.48%），其中國語話務量1萬9,521件，較112年度2萬1,045件減少1,524件（-7.24%）。另本部移民署於113年推動及加強多元管道宣導本熱線，致113年度日語及柬埔寨語計1,389件諮詢話務量較112年度1,104件增加285件(+25.82%)，外來人士則對於生活資訊及來臺相關諮詢仍存在需求（詳表3-10）。

以近3年東南亞語平均話務量分析，以越南語平均每年為1,336件最多，其次為印尼語為441件、泰國語為379件、柬埔寨語為138件。113年度東南亞語話務量2,147件，較112年度2,459件減少312件（-12.69%）。本部移民署設置「新住民培力發展資訊網」，提供中、英、越、印、泰、柬、緬語關於簽證、居留、工作及教育等日常生活所需各種重要資訊，目前總瀏覽人次已高達1,324萬人次，且可以手機連結，提供十分近便性的使用。另外，各直轄市、縣(市)政府亦設置多國語言網站，新住民或諮詢民眾可先利用網站，查詢生活所需相關資訊，如有其他需求，則再撥打專線諮詢。

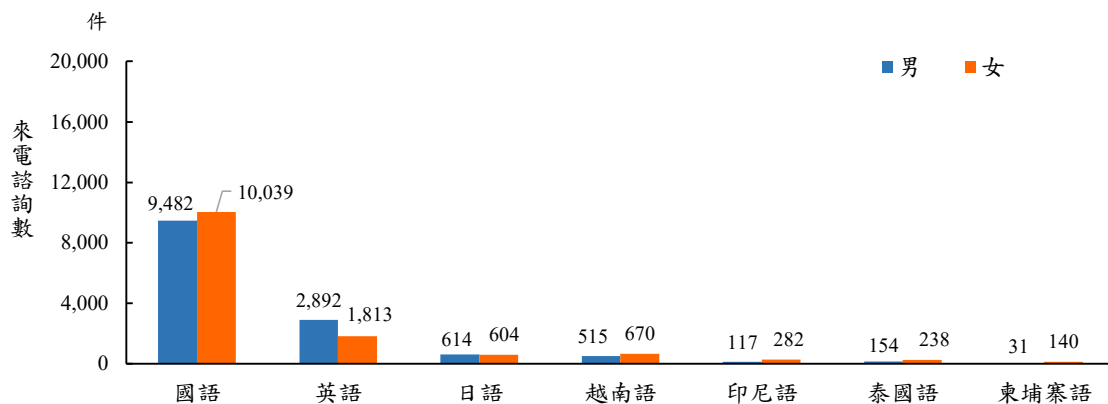
表3-10 近3年熱線來電語言別

單位：件

語言別	總計	國語	英語	日語	越南語	印尼語	泰國語	柬埔寨語
民國111年	35,937	27,532	5,416	714	1,437	449	277	112
民國112年	29,191	21,045	4,715	972	1,385	475	467	132
民國113年	27,591	19,521	4,705	1,218	1,185	399	392	171
近3年平均	30,906	22,699	4,945	968	1,336	441	379	138

資料來源：內政部移民署。

依各語言來電諮詢者性別分析，英語、日語之來電諮詢者男性為2,892件（占61.47%）、614件（占50.41%），多於女性為1,813件（占英語38.53%）、604件（占49.59%）；國語、越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語來電諮詢者則分別以女性1萬39件（占51.43%）、670件（占56.54%）、282件（占70.68%）、238件（占60.71%）及140件（占81.87%），多於男性9,482件（占48.57%）、515件（占43.46%）、117件（占29.32%）、154件（占39.29%）及31件（占18.13%）（詳圖3-9）。

圖 3-9 來電諮詢語言按性別分
民國113年

資料來源：內政部移民署。

依來電諮詢者身分分析，以本人(國人或外國人)查詢1萬6,226件（占58.81%）最多，其次為代他人查詢1萬149件（占36.78%）、新住民本人查詢956件（占3.47%）及計程車司機查詢260件（占0.94%）。依性別分析，本人(國人或外國人)查詢以男性9,024件（占55.61%）多於女性之7,202件（占44.39%）；新住民本人查詢則以女性729件（占76.26%）多於男性之227件（占23.74%）；代他人查詢亦以女性5,845件（占57.59%）多於男性之4,304件（占42.41%）；計程車司機查詢以男性250件（占96.15%）多於女性之10件（占3.85%）（詳表3-11）。

表3-11 外來人士在臺生活諮詢服務熱線案件按來電諮詢身分
民國112年

單位：件

身分別及性別		總計			國語		英語		日語		越南語		印尼語		泰國語		柬埔寨語	
		合計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
總計		27,591	13,805	13,786	9,482	10,039	2,892	1,813	614	604	515	670	117	282	154	238	31	140
查詢身分統計	本人查詢 (國人/外國人)	16,226	9,024	7,202	5,620	4,448	2,458	1,600	248	232	469	463	104	216	123	164	2	79
	本人查詢 (新住民)	956	227	729	126	380	53	44	4	15	29	172	1	40	4	42	10	36
	代他人查詢	10,149	4,304	5,845	3,699	5,210	208	163	326	354	17	35	12	26	23	32	19	25
	計程車司機	260	250	10	37	1	173	6	36	3	-	-	-	-	4	-	-	-

資料來源：內政部移民署。

(三) 結論

113年度來電諮詢「生活資訊」項目1萬470件較112年度8,520件增加1,950件(+22.89%)，增幅最大(詳表3-12)。另諮詢項目中以「停留/居留/定居」(1萬549件)、「生活資訊」(1萬470件)、「大陸/港澳/無戶籍/役男」(2,804件)居前3大，3者合計占比86.34%，東南亞語來電諮詢更以「生活資訊」居冠，顯見外來人士相當比例之婚姻移民，對於居留、定居之身分轉換相關移民法規，以及在臺生活資訊之諮詢需求較高，爰規劃相關服務措施，增進新住民在臺之生活適應，本部移民署各縣(市)服務站與地方政府及民間建立網絡合作關係，透過新住民關懷網絡會議等機制，加強宣導與切身權益相關之重要法令；另因應慎防詐騙及衛教知能等重要資訊，製作多語版圖卡，置放於新住民培力發展資訊網「生活輔導」及「醫療福利」專區，便利外來人士查詢。

本熱線諮詢身分類別以「本人(國人/外來人士)查詢」為最多，「代他人查詢」次之，兩者合計高達95.59%，顯示外來人士之家庭成員如配偶、公婆、家族親戚等，亦相當關心其在臺生活適應情形，爰對於初次入境之婚姻移民及其家屬，本部移民署各縣(市)服務站結合受理居留案件進行關懷訪談，除提醒在臺居留法令及生活資訊外，並瞭解生活狀況及輔導需求；另每月辦理新住民家庭教育課程，積極倡導跨國婚姻經營互動，彼此分享多元文化經驗，以增進家庭和諧關係。

表3-12 外來人士在臺生活諮詢服務熱線案件

單位：件；%

諮詢類別及性別		民國 112年	民國 113年	較112年增減	
					百分比
總計		29,191	27,591	-1,600	-5.48
諮詢類別	簽證	393	255	-138	-35.11
	停留/居留/定居	11,646	10,549	-1,097	-9.42
	入出境	2,257	1,620	-637	-28.22
	工作及職訓	417	351	-66	-15.83
	教育	81	74	-7	-8.64
	稅務	96	81	-15	-15.63
	健保及醫療衛生	223	237	14	6.28
	交通	54	45	-9	-16.67
	大陸/港澳/無戶籍/役男	2,968	2,804	-164	-5.53
	通譯協助	1,458	1,011	-447	-30.66
	生活資訊	8,520	10,470	1,950	22.89
	人身安全	13	7	-6	-46.15
	法律	36	20	-16	-44.44
	社會福利	1,007	50	-957	-95.03
	生活適應輔導	12	8	-4	-33.33
	其他	10	9	-1	-10.00

未來將持續透過多元管道及本部移民署辦理之各項活動加強宣導新住民輔導服務，以提高熱線知曉率及使用率，並鼓勵新住民參與公共事務，同時培養國人尊重多元文化、性別平等觀念，共創多元共榮社會。