

# 在海外遭遇急難的應對方式（如何處理旅外不便）

---

外交部領事事務局

- 提醒您出國前別忘了做好充分行前準備，以免旅途中發生突發狀況，如果真的遇到急難，請先參考以下列舉的應對方式排除，有困難時也可直接與我駐外館處聯絡。
- 此外，請理性運用外交部提供的旅外國人急難救助服務措施，如果是個人應負責任的事項，對外館提出不合理要求或有濫用的情形，駐外館處是可以拒絕提供協助的。

## 一、消費糾紛或其他法律糾紛：

---

- (一)海外旅遊期間可能會因為消費習慣不同或語言不通產生誤解，而與當地商家或有關單位產生消費糾紛或其他法律糾紛。
- (二)倘發生類似糾紛時，請即聯繫當地警方、消費者保護機構或律師等，並保存相關證據，以確保您的權益。

**注意事項：**各國駐外館處及其人員均須尊重駐在國法律及司法獨立，駐外館處人員無法介入或調解民事、商業或其他法律糾紛，但仍可提供您律師及翻譯人員名單。

## 二、在國外急需財務濟助：

---

- (一)可請銀行開通跨國提款功能，利用提款卡提領現金。
- (二)聯繫親友匯款或聯繫信用卡公司詢問如何預借現金。
- (三)若無法跨國匯款，可聯絡親友將所需費用轉帳至外交部或駐外館處指定之銀行帳戶，駐外館處可協助轉致等額款項。

**注意事項：**若已經試圖自行籌措或向親友求助，仍無法取得相關財務濟助，但有迫切返國需要且符合借款條件時，駐外館處可代購返國機票及提供候機期間基本生活費用之借款，但需在約定期限內還款，否則外交部將依法律程序進行追償。

## 三、旅行規劃、交通、住宿及工作等問題：

---

- (一)建議可上網查詢及前往鄰近警局、大型商家等詢問前述資訊。
- (二)洽詢當地各類專業公司行號，如：航空公司、旅行業者、工作、租屋等各類中介或代辦業者聯繫協助。

**注意事項：**駐外館處 24 小時急難救助專線，功能如同國內 110、119 專線，如果是一般查詢，請不要撥打佔線，倘有出國旅遊行程規劃及其他個人詢問事項，可以聯繫相關機構或上網查詢，倘真有查詢困難，建議可以在上班時間撥打外館的總機詢問。

#### 四、行李遺失或遭竊：

- (一)海外旅遊時請務必小心保管隨身財物，尤其是旅行文件－護照。
- (二)不慎遺失護照，請即向當地警察機關報案、掛失，並於取得報案證明後，與我駐外館處聯繫補發護照。
- (三)信用卡及財物遺失請儘速向發卡銀行掛失及聯絡所投保之保險公司確認理賠方式。

**注意事項：**各國法律規定原則要求當事人需本人親至警局報案，因此駐外館處無法代為報案，如果有溝通困難則可洽請外館人員協處或推薦翻譯人員協助。另外行李遺失事關個人財物所有權，外館人員無法代為尋找、領取或保管，提醒您出國務必保管好個人財物。

#### 五、意外受傷或生病就醫：

- (一)出國前務必要確認您的保險包含海外意外傷害、突發疾病或醫療轉送等內容。

---

(二)若意外受傷或生病時，請立即向領隊、旅館或駐外館處等詢問醫院資訊並儘速就醫。

(三)請聯絡您的親友及保險公司為您安排後續就醫及理賠等相關事宜。

(四)另外若不懂當地語言，可請醫院安排通曉中文之人員協助溝通。

**注意事項：**駐外館處可提供您醫院及專業翻譯人員名單，但無法為您代墊或代付入院保證金、醫療或住宿費用，更無法擔任您的醫療保證人，支付相關款項或代為簽署醫療決定等，但駐外館處可協助您與家人聯繫或通知保險公司。

#### 六、在國外涉案遭逮捕拘禁：

- (一)可向羈押單位要求與我駐外館處人員聯絡，申請我外館派員探視。

---

(二)駐外館處人員可以協助通知在台親友，並在洽獲駐在國政府同意後，安排前往探視慰問，瞭解國人是否受到合理對待，並提供人道協助。

**注意事項：**依據國際協定或慣例，駐外館處及其人員不得干涉外國司法、擔任保證人、代理人或代為出庭、翻譯等，且我駐外館處人員多不具有法律專業背景及執照，不宜提供涉及司法事件之參考意見，以免提供不完整之法律意見損及民眾權益。當事人應自行聘請律師，必要時駐外館處可提供律師參考名單。

---

## 七、入境他國時遭拒絕入境：

---

- (一)簽證便利待遇不等於可以無條件獲准入境，各國入境查驗官員對於外籍人士入境均有審查及准駁權。
- (二)面對境管官員提問應誠實、正面回應。
- (三)若遭拒絕入境要保持鎮定，避免與境管官員發生衝突，並可請當地境管官員聯絡我國駐外館處，協助溝通及釐清事實。

**注意事項：**入境許可涉及各國主權行使，我外館人員無法介入境管官員決定，協調放行，也無法協助索回違規品或幫忙關說免除刑罰，但是可協助溝通避免國人遭受不合理對待。

---

## 八、遭遇天災戰亂恐攻等不可抗力事件：

---

- (一)當身處不可抗力事件發生地時，應優先確保自身安全，避免陷入群眾恐慌狀態。
- (二)保持冷靜遵從當地政府的緊急措施。(三)立即與親友聯繫通報個人平安，趕緊前往安全地區或儘速返國。

**注意事項：**請主動與駐外館處聯繫，駐外人員會協助安排疏散至安全地區或回國。

---

## 九、下載在海外遭遇急難的應對方式檔案

[海外遭遇急難的應對方式一\(jpg 檔\)](#)

[海外遭遇急難的應對方式二\(jpg 檔\)](#)

---

## 1 消費糾紛或其他法律糾紛

- 海外旅遊期間可能會因為消費習慣不同或語言不通產生誤解，而與當地商家或有關單位產生消費糾紛或其他法律糾紛。
- 倘發生類似糾紛時，請即聯繫當地警方、消費者保護機構或律師等，並保存相關證據，以確保您的權益。

**注意!**

各國駐外館處及其人員均須尊重駐在國法律及司法獨立，駐外館處人員無法介入或調解民事、商業或其他法律糾紛，但仍可提供您律師及翻譯人員名單。

## 2 在國外急需財務補助

- 可請銀行開通跨國提款功能，利用提款卡提領現金。
- 聯繫親友匯款或聯繫信用卡公司詢問如何預領現金。
- 若無法跨國匯款，可聯絡親友將所需費用轉帳至外交部或駐外館處指定之銀行帳戶，駐外館處可協助轉致等類款項。

**注意!**

若已經試圖自行籌措或向親友求助，仍無法取得相關財務補助，但有迫切返國需要且符合借款條件時，駐外館處可代購返國機票及提供候機期間基本生活費用之借款，但需在約定期限內還款，否則外交部將依法程序進行追償。

## 3 旅行規劃、交通、住宿或工作等問題

- 建議可上網查詢及前往鄰近警局、大型商家等詢問前述資訊。
- 洽詢當地各類專業公司行號，如：航空公司、旅行社、工作、租屋等各類仲介或代辦業者聯繫協助。

**注意!**

駐外館處24小時急難救助專線，功能如同國內110-119專線，如果是一般查詢，波鴿請大家不要撥打佔線，倘有出國旅遊行程規劃及其他個人詢問事項，可以聯繫相關機構或上網查詢，倘真有查詢困難，波鴿建議大家可以在上班時間撥打外館的總機詢問。

## 4 行李遺失或遭竊

- 海外旅遊時請務必小心保管隨身財物，尤其是旅行文件一護照。
- 不慎遺失護照，請即向當地警察機關報案、掛失，並於取得報案證明後，與我駐外館處聯繫補發護照。
- 信用卡及財物遺失請儘速向發卡銀行掛失及聯絡所投保之保險公司確認理賠方式。

**注意!**

各國法律規定原則要求當事人需本人親至警局報案，因此駐外館處無法代為報案，如果有溝通困難則可洽請外館人員協助或推薦翻譯人員協助。另外行李遺失事關個人財物所有權，外館人員無法代為尋找、領取或保管，波鴿提醒大家要保管好個人財物。

## 5 意外受傷或生病就醫

- 出國前務必確認您的保險包含海外意外傷害、突發疾病或醫療轉送等內容。
- 若意外受傷或生病時，請立即向領隊、旅館或駐外館處等單位詢問醫院資訊並儘速就醫。
- 請聯絡您的親友及保險公司協助安排後續就醫及理賠等相關事宜。
- 另外若不懂當地語言，可請醫院安排通曉中文之人員協助溝通。

**注意!**

駐外館處可提供您醫院及專業翻譯人員名單，但無法為您代墊或代付入院保證金、醫療或住宿費用，更無法擔任您的醫療保證人，支付相關款項或代為簽署醫療決定等，但駐外館處可協助您聯繫家人或通知保險公司。

## 6 在國外涉案遭逮捕拘禁

- 可向羈押單位要求與我駐外館處人員聯絡，申請我外館派員探視。
- 駐外館處人員可以協助通知親友，並在洽獲駐在國政府同意後，安排前往探視慰問，瞭解國人是否受到合理對待，並提供人道協助。

**注意!**

依據國際協定或慣例，駐外館處及其人員不得干涉外國司法，擔任保證人、代理人或代為出庭、翻譯等，且我駐外館處人員多不具有法律專業背景及執照，不宜提供涉及司法事件之參考意見，以免提供不完整之法律意見損及民眾權益。當事人應自行聘請律師，必要時駐外館處可提供律師參考名單。

## 7 入境他國時遭拒絕入境

- 簽證便利待遇不等於可以無條件獲准入境，各國入境查驗官員對於外籍人士入境均有審查及裁量權。
- 面對境管官員提問應誠實、正面回應。
- 若遭拒絕入境要保持鎮定，避免與境管官員發生衝突，並可請當地境管官員聯絡我國駐外館處，協助溝通及釐清事實。

**注意!**

入境許可涉及各國主權行使，我外館人員無法介入境管官員決定，協調放行，也無法協助索回遭沒收或幫忙關說免除刑罰，但是可協助溝通避免國人遭受不合理對待。

## 8 遭遇天災戰亂恐攻等不可抗力事件

- 當身處不可抗力事件發生地時，應優先確保自身安全，避免陷入群眾恐慌狀態。
- 保持冷靜避從當地政府的緊急措施。
- 立即與親友聯繫通報個人平安，趕緊前往安全地區或儘速返國。

**注意!**

請主動與駐外館處聯繫，駐外人員將協助安排疏散至安全地區或回國。

況的處理方式，快跟波鴿一起共同守護自己的旅外安全!



外交部重視國人旅外安全，均督請全體同仁發揮同理心精神協助在國外遭遇急難的國人。波鴿提醒大家出國前別忘了做好充分行前準備，以免旅途中發生突發狀況，如果真的遇到急難，大家可以先參考波鴿所列舉的應對方式排除，有困難時也可直接與我駐外館處聯絡。

此外，波鴿請大家理性運用外交部提供的旅外國人急難救助服務措施，如果是個人應負責任的事項，對外館提出不合理要求或有濫用的情形，駐外館處是可以拒絕提供協助的。



☐ 辦妥前往國家之簽證及查詢出入境規定

☐ 參考  
出國旅行安全實用  
手冊電子書



☐ 查詢旅遊警訊及進行出國登錄

☐ 確認海外醫療險及旅平險內容

☐ 海外自駕遊交通安全要注意

☐ 下載  
旅外救助指南APP



☐ 記妥旅外國人急難救助  
服務專線：0800-085-095

☐ 加入領事事務局  
LINE官方帳號  
LINE ID: @boca.tw



波鴿教您 如何應對  
保障旅外安全 旅途平安又順利

## 如何處理 旅外不便

波鴿旅外安全武功祕笈

GET!

- 1 出國登錄 安全有保障
- 2 出國加好友 安全一起走
- 3 旅外救助指南APP 安全隨身行

平安  
錦囊



中華民國外交部  
關心您



外交部領事事務局  
祝您旅途平安

