

駐外館處無法提供之洽助事項

發布單位：外交部領事事務局

壹、法規依據及現況

一、旅外國人急難救助係本部及駐外館處重點工作，為落實救助政策，提升為民服務品質，茲參考「維也納領事關係公約」相關規定以及符合國際慣例並配合外館實務運作需要，特訂定「旅外國人急難救助實施要點」，明確規範駐外館處提供旅外國人遭遇緊急困難之協助範圍，並於該要點第七點規定：駐外館處處理急難事件時，不提供下列協助：

- (一) 金錢或財務方面之濟助。
- (二) 干涉外國司法或行政決定。
- (三) 提供涉及司法事件之法律意見、擔任代理人或代為出庭。
- (四) 代為起訴或上訴;擔任民、刑事案件之傳譯或保證人。
- (五) 為旅外國人住院作保。但情況危急亟需住院治療否則有生命危險，且確實無法及時聯繫其親友或保險公司處理者不在此限。
- (六) 代墊或代繳醫療、住院、旅費、罰金、罰鍰、保釋金及律師費等款項。
- (七) 無關急難與人身安全協助之翻譯、轉信及保管或協尋、代收、轉寄個人物品等。
- (八) 介入或調解民事、刑事、商業或勞資糾紛。

二、多年來外交部為維護國人旅外安全，持續精進提升急難救助措施，在有限人力與資源，全力辦理急難救助案件，駐外人員均能發揮同理心精神協助在國外遭遇急難的國人。但由於部分國人不諳外國國情，對政府及外交部常有過高期望及依賴，以致常有超出一般急難救助範疇之過度要求，即使外館同仁委婉解釋礙難配合的理由，部分民眾仍不願接受，甚至發生不理性之言行，造成駐外人員行政效率受影響且心理備感壓力。

三、特別呼籲民眾應理性使用政府提供之旅外國人急難救助服務措施，勿濫用全民資源，倘屬個人應負責任之事項，對外館提出不合理要求，本部將依法不予受理。

貳、彙整我外館經常面臨無法提供洽助事項之案例及處理原則

一、撥打外館緊急聯絡電話詢問一般查詢事項

說明：由於我駐外各館處急難救助專線，係 24 小時專人值機，其功能等同於國內 110、119 專線，不宜作為一般查詢之服務電話，更不宜遭到濫打占線，以免需要協助之國人無法及時向駐外館處洽助。

建議：國人倘欲向外館瞭解當地觀光景點開放時間、問路或申辦他國簽證資訊等問題，應於上班時間撥打外館辦公室服務電話以作查詢。

二、入境遭拒，要求外館介入協調放行

說明：入境許可涉及各國主權行使，各國政府基於國境管理及安全考量，對於外籍人士入境均有審查及准駁權，他國不得加以干預。（倘我國人在他國遭入境被拒等情形時，可請境管官員聯絡我駐外館處，我外館人員將視實際情形需要，以電話或赴現場探視，在不牴觸當地法令規章範圍內提供必要協助，以避免國人遭受不合理對待。

建議：出國務必參考擬前往國家之簽證及入境須知，備妥符合入境目的之有效簽證、旅遊計畫，來回機票、行程表、住宿（如旅館訂房紀錄等）、付款能力（如現金、旅行支票、信用卡）、旅遊保險證明等以供查驗需要，確實填寫入出境申請表，遵守通關規定，對於境管官員之提問應誠實回答，如遭拒絕入境，應保持鎮定，避免發生言語或肢體衝突，可請當地境管官員聯絡我國駐外機構，提供翻譯或行政協助。

三、要求外館提供接送機、代訂旅館、代尋當地打工機會、租屋、代辦他國簽證等

說明：我駐外館處負有保僑、護僑之重大責任，而駐外館處人力有限需集中資源為遭逢真正急難之旅外國人提供必要協助，但民眾出國期間屬個人旅遊或商務行程等個人因素需求非屬急難救助之範疇。

建議：倘為出國旅遊行程細瑣事項或個人規劃需要，民眾應自行洽詢當地各類專業機構，例如：旅行業者、工作、租屋等各類仲介或代辦業者，以便取得所需服務。

四、夾帶過量菸酒、現金或違禁物品遭外國政府海關查扣，要求外館協助索回違規品及關說免除刑罰

說明：部分民眾忽視外國政府海關有關違禁品之規定，夾帶過量菸酒、現金，或將具攻擊性物品（例如電擊棒、警棍、防身噴霧、伸縮棒等）放置於行李，遭海關查扣，輕則遭沒收及罰款，重則遭拘捕等候聽審，由於該等行為已明確違反當地國法規，駐外館處無法干預或影響改變處分。

建議：出國前應確實查明前往國家（包括轉機國家）之入境通關規定，勿存僥倖心態，攜帶違禁品，並應依規定確實申報應稅物品、現金，以免遭受刑罰。

五、盤纏用盡不願聯繫家屬匯款，要求外館借款以便繼續旅行

說明：依據「旅外國人急難救助實施要點」第七點規定「駐外館處不提供金錢或財務方面之濟助」；第八點規定「外館可協助當事人洽請親友匯款」、第九點規定「經確認當事人無法立即於短時間內依第八點方式獲得財務濟助，且有迫切返國需要者，得代購返國機票及提供候機期間基本生活費用之借款」。

建議：旅外國人倘因遭偷竊、搶劫、詐騙或是盤纏用盡，以致需要借款，可透過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，再由外館將等額款項轉致當事人。倘當事人確實符合上揭要點第九點規定，則可向外館簽立「急難救助款借貸契約書」以便支付返國所需費用，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。

六、遺失行李或財物，不願犧牲個人旅行時間，要求外館代為報案或取回行李，甚至要求外館負責保管行李

說明：有關遺失、竊盜等案件之報案程序，各國法律規定大致相同，均要求當事人需本人親至警局製作筆錄、配合調查並確認簽名。駐外人員於國際法許可之限度內，

在接受國內保護派遣國及其國民之個人利益，但不得牴觸駐在國法律規定。據上，駐外人員無法代替民眾代為報案。此外，常有民眾為了不犧牲自己的旅行時間，要求外館協助領回失物並作保管之責，這些都是屬於個人疏失應負之責任，不應推諉給外館人員承擔。

建議：出國旅遊難免存在潛在的風險，國人應隨時提高警覺，妥善保管隨身財物，勿將其輕易離開視線或交由他人保管，以免淪為歹徒覬覦之對象。遇有行李或財物遺失時，需由當事人親自向警察機關報案，倘有溝通困難則可洽請外館人員協助。

七、在國外涉案遭拘禁，要求外館擔任保證人以便申請保釋，或提供法律意見，甚至要求代為出庭

說明：依據維也納領事關係公約及國際慣例，我駐外館處不得干涉外國司法、無法擔任民、刑事事件之保證人。另由於我駐外館處人員多不具有法律專業背景及執照，為免提供不完整之法律意見損及民眾權益，本部要求外館人員不得提供涉及司法事件之法律意見、擔任代理人或代為出庭。

建議：呼籲國人在國外應遵守當地國政府法令，切勿貪圖一時利益而誤蹈法網。倘因案遭逮捕拘禁，可向羈押單位申請我外館派員探視，我外館人員探監時將協助瞭解當事人是否受到合理對待，提供人道協助。有關民事訴訟案件亦應自行聘請律師，駐外館處必要時可代為介紹律師參考名單，以維護當事人權益。