

四、性別平等相關申訴、通報及諮詢機制性別統計及質性分析

109年熱線來電諮詢服務件數為5萬653件，就諮詢性別觀察，男性2萬2,030人（占43.49%），女性2萬8,623人（占56.51%）；諮詢項目中，以「入出境」1萬4,911件占29.44%最多；同期服務語言以國語占83.28%最高；來電諮詢者性別，英語及日語之男性件數（4,164件）占全體總件數8.22%高於女性（2,323件）之4.59%；來電諮詢者身分則以代他人查詢件數占50.94%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，自107年5月1日起延長熱線印、泰、柬語諮詢服務時段由每週一至每週五（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），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。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。因個人資料保護法之規定，本部移民署無法準確篩選來電諮詢者國籍及身分，僅能就來電諮詢使用語言、案件量及諮詢項目等進行統計。

（一）109年來電諮詢服務件數為5萬653件，較108年服務件數3萬8,320件增加1萬2,333件（+32.18%），其中以入出境1萬4,911件為最多（占29.44%），其次為停留/居留/定居1萬4,807件（占29.23%）。

109年來電諮詢服務件數為5萬653件，來電諮詢項目以「入出境⁴」1萬4,911件（占29.44%）最多、「停留/居留/定居⁵」1萬4,807件（占29.23%）次之、「生活資訊⁶」9,820件（占19.39%）居第3，其餘依序為「大陸/港澳/無戶籍/役男⁷」3,942件（占7.78%）、「社會福利」2,964件（占5.85%）等。（詳表3-9、圖3-7）

依性別觀察，來電諮詢項目除「通譯協助⁸」及「生活資訊」男性較

⁴ 含入出境身分、逾期離境、入出境其他事項等。

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留居留、定居等相關法令規定。

⁸ 協助外國人及新住民多語通譯。

女性多外，其餘諮詢項目以女性居多（詳表3-9）。

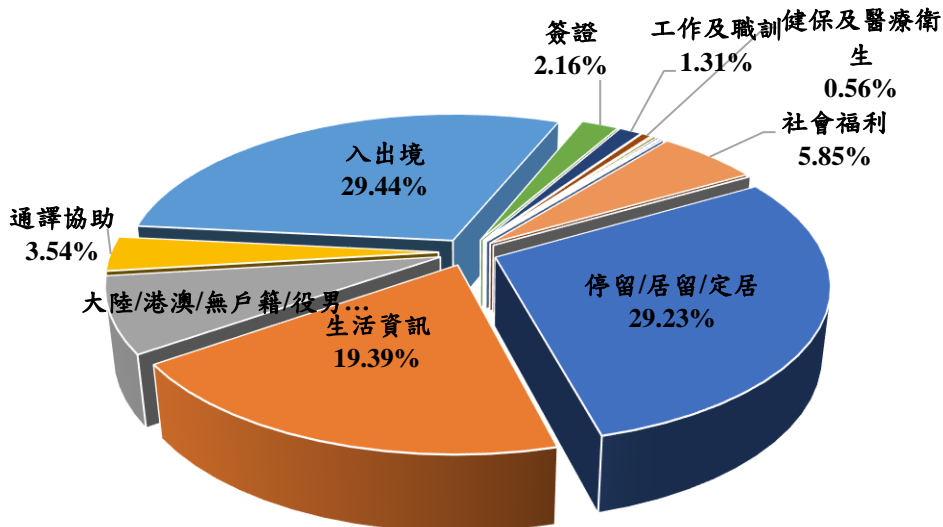
表3-9 外來人士在臺生活諮詢服務熱線使用語言統計表
民國109年

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	50,653	22,030	28,623	17,404	24,782	3,704	1,903	460	420	303	818	102	479	51	151	6	70
簽證	1,092	442	650	290	576	143	54	6	8	1	2	2	8	-	1	-	1
停留/居留/定居	14,807	5,858	8,949	4,448	7,946	1,237	716	125	164	13	42	23	55	12	26	-	-
入出境	14,911	6,057	8,854	5,363	8,444	573	266	81	69	36	56	2	16	-	1	2	2
工作及職訓	662	292	370	173	281	109	57	3	5	3	15	1	10	3	2	-	-
教育	102	45	57	36	50	6	1	2	2	1	4	-	-	-	-	-	-
稅務	77	32	45	17	34	14	7	1	2	-	-	-	-	-	2	-	-
健保及醫療衛生	283	122	161	76	139	39	9	6	1	1	9	-	1	-	2	-	-
交通	54	23	31	12	28	10	2	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
大陸/港澳/無戶籍/役男	3,942	1,646	2,296	1,633	2,279	12	16	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
通譯協助	1,793	1,084	709	75	92	798	396	140	64	55	119	11	25	4	8	1	5
生活資訊	9,820	5,288	4,532	4,231	3,089	688	330	89	92	186	549	59	303	32	107	3	62
人身安全	12	2	10	2	8	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
社會福利	2,964	1,114	1,850	1,040	1,784	68	46	6	13	-	5	-	1	-	1	-	-
生活適應輔導	62	4	58	1	4	1	-	-	-	-	-	2	54	-	-	-	-
其他	72	21	51	7	28	6	2	-	-	6	16	2	5	-	-	-	-

資料來源：內政部移民署。

圖 3-7 諮詢項目類別統計
民國109年



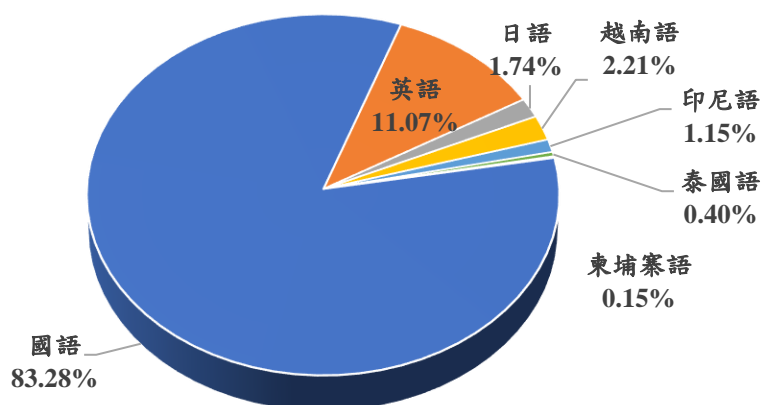
資料來源：內政部移民署。

(二) 109年服務語言以國語占83.28%最高，其次為英語占11.07%。各語言來電諮詢者性別，英語及日語之來電諮詢者男性件數計4,164件（占8.22%）多於女性之2,323件（占4.59%）。

109年服務諮詢量總計5萬653件，國語服務件數4萬2,186件（占83.28%）為最多，其餘依序為英語5,607件（占11.07%）、越南語1,121件（占2.21%）、日語880件（占1.74%）、印尼語581件（占1.15%）、泰國語202件（占0.4%）、柬埔寨語76件（占0.15%），顯示越、印、泰、東語來電諮詢件數與目前在臺新住民人數之越、印、泰、東國籍別分布比例相類似（詳圖3-8）。

近3年東南亞語話務量分析，越南語平均每年為1,216件最多，其次為印尼語平均為784件、泰國語平均為233件、柬埔寨語平均為227件，其中除109年越南語話務量1,121件較108年1,116件略增0.45%外，其餘皆明顯減少，以柬埔寨語減少37.19%最高，其次為印尼語減少33.06%，整體東南亞語話務量減少16.28%（詳表3-10）。

圖 3-8 諮詢服務語言別比率
民國109年



資料來源：內政部移民署。

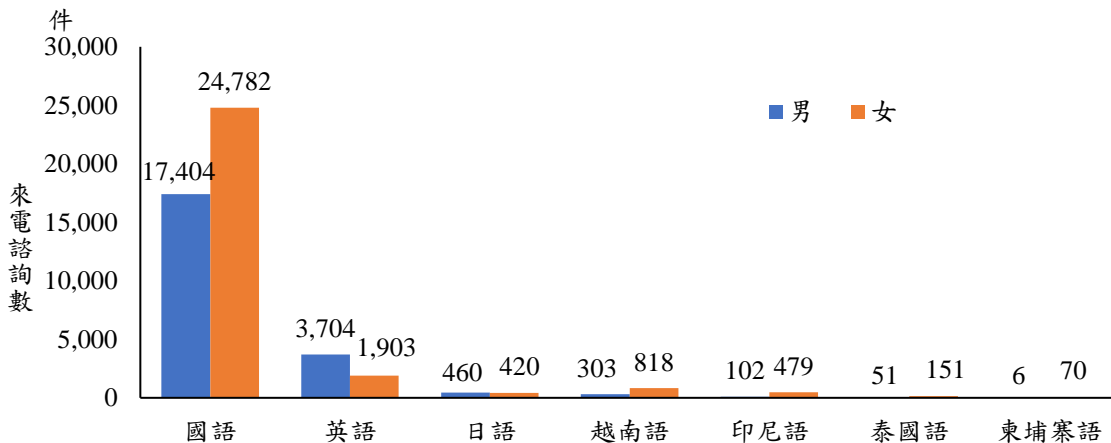
表3-10 近3年熱線來電語言別件數表

語言別	總計	國語	英語	日語	越南語	印尼語	泰國語	單位：件
								柬埔寨語
107年	43,762	32,354	6,911	1,461	1,412	904	237	483
108年	38,320	28,461	6,331	1,163	1,116	868	260	121
109年	50,653	42,186	5,607	880	1,121	581	202	76

資料來源：內政部移民署。

各語言來電諮詢者性別分析，英語及日語之來電諮詢者男性共4,164件（占8.22%），多於女性之2,323件（占4.59%）；國語、越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語來電諮詢者則以女性計2萬6,300件（占51.92%），多於男性之1萬7,866件（35.27%）（詳圖3-9）。

圖 3-9 諮詢語言性別分析
民國109年



資料來源：內政部移民署。

依來電諮詢者身分分析，以代他人查詢2萬5,801件（占50.94%）件數最多，其次為外國人查詢2萬1,559件（占42.56%）、新住民查詢2,556件（占5.05%）及計程車司機查詢737件（占1.45%）。進一步依性別分析，外國人查詢以男性之1萬1,428件（占53.01%）多於女性之1萬131件（占46.99%）；新住民查詢則以女性2,127件（占83.22%）多於男性之429件（占16.78%）；計程車司機查詢以男性648件（占87.92%）多於女性之89件（占12.08%）；代他人查詢則以女性1萬6,276件（占63.08%）多於男性之9,525件（占36.92%），其中，又以女性使用國語1萬5,964件最高（占61.87%）（詳表3-11）。

表3-11 外來人士在臺生活諮詢服務熱線案件來電諮詢身分統計表
民國109年

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		
總計		50,653	22,030	28,623	17,404	24,782	3,704	1,903	460	420	303	818	102	479	51	151	6	70
查詢身分統計	本人查詢(外國人)	21,559	11,428	10,131	7,874	7,654	2,854	1,607	353	352	246	271	68	195	31	46	2	6
	本人查詢(新住民)	2,556	429	2,127	263	1,146	81	34	11	29	30	496	26	266	16	99	2	57
	代他人查詢	25,801	9,525	16,276	9,155	15,964	301	204	32	33	26	48	8	18	1	5	2	4
	計程車司機	737	648	89	112	18	468	58	64	6	1	3	-	-	3	1	-	3

資料來源：內政部移民署。

(三) 結論

109年來電諮詢服務件數計5萬653件，較108年服務件數3萬8,320件增加1萬2,333件（+32.18%）。

熱線來電近3年整體東南亞語話務量減少，除可能係入境人數減少外，另因本部移民署於105年設置「新住民培力發展資訊網」多語網站，提供即將來臺或已在臺之外國人及新住民中、英、越、印、泰、緬、東語關於簽證、居留、工作、教育、健保、稅務等及其他日常生活所需之各類重要資訊。該網站更設置line群組（lineID：@ifitw），以利接收最新訊息。外國人及新住民可透過此等多語網站獲得即時生活所需資訊及培力發展資訊。

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所需資訊，如進一步需要協助，則再撥打專線諮詢。近3年整體來電諮詢項目以「停留/居留/定居」、「生活資訊」、「通譯協助」及「大陸/港澳/無戶籍/役男」較多；109年為防堵疫情擴散及減少人流移動，政府實施各項邊境管制措施，致使來電諮詢「入出境」項目件數增加，另因應新住民領取振興三倍券資格，「社會福利」項目諮詢件數亦增加。

電話諮詢是提供外來人士來臺最方便且便捷的方式，未來將再持續透過多元管道宣導新住民輔導服務，透過本部移民署辦理之各項活動加強宣導，以提高熱線知曉率及使用率，並鼓勵新住民參與公共事務、增進數位資訊運用能力，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。