

#### 四、外來人士相關申訴、通報及諮詢服務分析

110年「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」來電諮詢服務件數為3萬9,847件，就諮詢性別觀察，男性1萬9,040人（占47.78%），女性2萬807人（占52.22%）；諮詢項目中，以「停留/居留/定居」1萬5,454件占38.78%最多；同期服務語言以國語占80.08%最高，其中英語及日語之來電諮詢者性別，男性均多於女性，男性件數分別為3,271件及282件，女性件數為2,205件及279件；來電諮詢者身分則以外國人查詢件數2萬3,074件，占57.91%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。

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。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）110年來電諮詢服務件數為3萬9,847件，較109年服務件數5萬653件減少1萬806件（-21.33%），其中以停留/居留/定居1萬5,454件為最多（占38.78%），其次為生活資訊1萬1,532件（占28.94%）。**

110年來電諮詢服務件數為3萬9,847件，來電諮詢項目以「停留/居留/

定居<sup>4</sup>」1萬5,454件（占38.78%）最多、「生活資訊<sup>5</sup>」1萬1,532件（占28.94%）次之、「入出境<sup>6</sup>」5,258件（占13.20%）居第3、其餘依序為「大陸/港澳/無戶籍/役男<sup>7</sup>」2,677件（占6.72%）、「社會福利」1,707件（占4.28%）等（詳表3-9、圖3-7）。

依性別觀察，來電諮詢項目除「生活資訊」、「人身安全」及「生活適應輔導」男性較女性多外，「交通」男女諮詢數相當，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110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	39,847	19,040	20,807	14,917	16,993	3,271	2,205	282	279	419	768	90	282	56	200	5	80
簽證	583	225	358	172	320	43	36	10	2	-	-	-	-	-	-	-	-
停留/居留/定居	15,454	6,536	8,918	4,652	7,574	1,681	1,076	146	133	21	33	25	54	10	45	1	3
入出境	5,258	1,994	3,264	1,718	3,096	241	131	19	23	15	12	-	-	1	2	-	-
工作及職訓	475	211	264	114	205	86	45	5	4	6	8	-	-	-	2	-	-
教育	76	29	47	25	39	3	3	-	2	-	2	1	1	-	-	-	-
稅務	87	41	46	16	30	24	14	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-
健保及醫療衛生	292	115	177	87	152	27	17	1	4	-	3	-	-	-	1	-	-
交通	62	31	31	16	24	10	4	5	3	-	-	-	-	-	-	-	-
大陸/港澳/無戶籍/役男	2,677	1,202	1,475	1,186	1,452	14	22	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-
通譯協助	1,559	700	859	59	74	439	427	42	53	140	243	11	29	7	14	2	19
生活資訊	11,532	7,250	4,282	6,216	3,004	670	401	45	48	229	441	53	196	35	134	2	58
人身安全	15	8	7	7	4	1	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
社會福利	1,707	670	1,037	627	997	28	23	7	4	6	11	-	-	2	2	-	-
生活適應輔導	10	7	3	6	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	60	21	39	16	20	3	3	-	-	2	15	-	1	-	-	-	-

資料來源：內政部移民署。

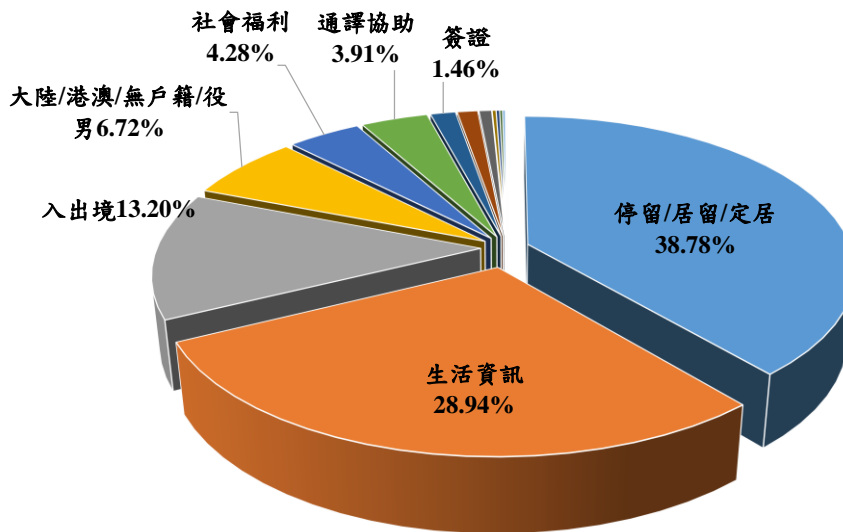
<sup>4</sup>包含外僑、永久居留、停留延期、護照遺失、重入國許可、國籍歸化、統一證號及團聚、依親、長期居留、定居等。

<sup>5</sup>涵括生活所需一切資訊。

<sup>6</sup>含入出境身分、逾期離境、入出境其他事項等。

<sup>7</sup>包含大陸及港澳配偶來電詢問停留、定居等相關法令規定。

圖 3-7 諮詢項目類別統計  
民國110年

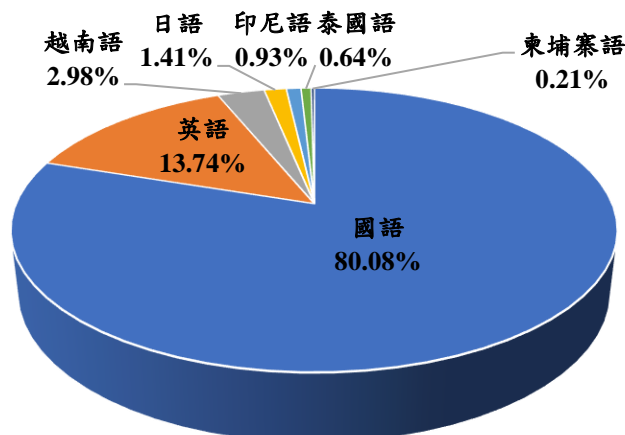


資料來源：內政部移民署。

(二) 110年服務語言以國語占80.08%最高，其次為英語占13.74%。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3,553件（占8.92%）多於女性之2,484件（占6.23%）。

110年服務諮詢量總計3萬9,847件，國語服務件數3萬1,910件（占80.08%）為最多，其餘依序為英語5,476件（占13.74%）、越南語1,187件（占2.98%）、日語561件（占1.41%）、印尼語372件（占0.93%）、泰國語256件（占0.64%）、柬埔寨語85件（占0.21%），顯示越、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110年



資料來源：內政部移民署。

近3年東南亞語話務量分析，越南語平均每年為1,141件最多，其次為印尼語平均為607件、泰國語平均為239件、柬埔寨語平均為94件，其中除110年印尼語372件較109年581件減少35.97%外，其餘皆增加，以泰國語增加26.73%最高，其次為柬埔寨語增加11.84%，越南語增加5.89%，整體東南亞語話務量減少4.04%（詳表3-10）。

表3-10 近3年熱線來電語言別件數表

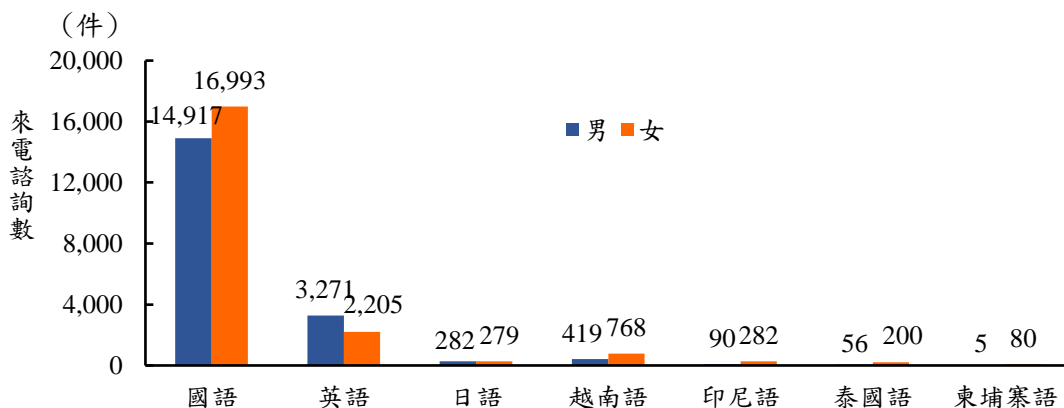
單位：件

年別/ 語言別	總計	國語	英語	日語	越南語	印尼語	泰國語	柬埔寨語
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
110年	39,847	31,910	5,476	561	1,187	372	256	85
3年平均	42,940	34,186	5,805	868	1,141	607	239	94

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分別為3,271件（占17.18%）及282件（占1.48%），多於女性之2,205件（占10.60%）及279件（1.34%）；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1萬6,993件（占81.67%）、768件（占3.69%）、282件（占1.36%）、200件（占0.96%）及80件（占0.38%），多於男性14,917件（占78.35%）、419件（占2.20%）、90件（占0.47%）、56件（占0.29%）及5件（占0.03%）（詳圖3-9）。

圖 3-9 諮詢語言性別分析  
民國110年



資料來源：內政部移民署。

依來電諮詢者身分分析，以外國人查詢2萬3,074件（占57.91%）最多，其次為代他人查詢1萬4,635件（占36.73%）、新住民查詢1,876件（占4.71%）及計程車司機查詢262件（占0.66%）。依性別分析，外國人查詢以男性之1萬3,132件（占56.91%）多於女性之9,942件（占43.09%）；新住民查詢則以女性1,575件（占83.96%）多於男性之301件（占16.04%）；計程車司機查詢以男性238件（占90.84%）多於女性之24件（占9.16%）；代他人查詢則以女性9,266件（占63.31%）多於男性之5,369件（占36.69%）（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110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	39,847	19,040	20,807	14,917	16,993	3,271	2,205	282	279	419	768	90	282	56	200	5	80	
查詢身分別	本人查詢(外國人)	23,074	13,132	9,942	9,550	7,237	2,841	1,903	251	231	369	296	81	186	35	78	5	11
	本人查詢(新住民)	1,876	301	1,575	198	794	48	32	6	31	27	436	5	96	17	119	0	67
	代他人查詢	14,635	5,369	9,266	5,121	8,957	214	252	20	17	10	36	3	0	1	3	0	1
	計程車司機	262	238	24	48	5	168	18	5	0	13	0	1	0	3	0	-	1

資料來源：內政部移民署。

### （三）結論

110年「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」來電諮詢服務件數計3萬9,847件，較109年服務件數5萬653件減少1萬806件（-21.33%）。

110年熱線總話務量減少，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、印尼、泰、緬、柬語關於簽證、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，如需要進一步協助，則再撥打專線諮詢。110年整體來電諮詢項目以「停留/居留/定居」1萬5,454件、「生活資訊」1

萬1,532件、「入出境」5,258件、「大陸/港澳/無戶籍/役男」2,677件及「社會福利」1,707件較多；110年下半年因疫情趨緩及疫苗覆蓋率增加等因素，政府逐漸鬆綁各項邊境管制措施，致使來電諮詢「入出境」項目較109年1萬4,911件大幅減少64.74%，另因應新住民領取振興五倍券資格，110年社會福利諮詢計1,707件（其中提供振興五倍券諮詢計1,605件），相較109年社會福利諮詢2,964件（其中提供振興三倍券諮詢計2,278件）大幅減少42.41%，可能係因領取資格未變，且民眾已有領取經驗，致諮詢話務量減少。

電話諮詢是提供外來人士來臺最方便且便捷的方式，本熱線號碼自111年3月1日起改為方便好記的「1990馬上幫您」熱線，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、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。