

四、外來人士相關諮詢服務

111年「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」來電諮詢服務件數為3萬5,937件，就諮詢性別觀察，男性1萬9,068人（占53.06%），女性1萬6,869人（占46.94%）；諮詢項目中，以「生活資訊」1萬2,731件占35.43%最多；同期服務語言以國語占76.61%最高，其中國語及英語之來電諮詢者性別，男性多於女性，男性件數分別為1萬4,562件及3,269件，女性件數為1萬2,970件及2,147件；來電諮詢者身分則以本人（國人或外國人）查詢件數2萬3,108件，占64.30%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。

- (一) 111年來電諮詢服務件數為3萬5,937件，以「生活資訊」1萬2,731件（占35.43%）為最多，其次為「停留/居留/定居」1萬2,588件（占35.03%）。

111年來電諮詢服務件數為3萬5,937件，來電諮詢項目以「生活資訊

²」1萬2,731件（占35.43%）最多、「停留/居留/定居³」1萬2,588件（占35.03%）次之、「入出境⁴」4,589件（占12.77%）居第3、其餘依序為「大陸/港澳/無戶籍/役男⁵」2,467件（占6.86%）、「通譯協助」1,729件（占4.81%）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」及「交通」來電諮詢性別以男性較女性多外，其餘諮詢項目來電諮詢性別以女性居多（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111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	35,937	19,068	16,869	14,562	12,970	3,269	2,147	308	406	688	749	126	323	113	164	2	110
簽證	449	168	281	108	226	53	39	5	8	1	5	-	2	-	-	1	1
停留/居留/定居	12,588	5,702	6,886	3,669	5,386	1,836	1,197	120	164	13	21	41	62	22	55	1	1
入出境	4,589	1,806	2,783	1,549	2,591	203	137	43	43	10	9	-	-	1	3	-	-
工作及職訓	498	235	263	124	196	97	48	3	12	5	4	-	1	6	2	-	-
教育	94	37	57	30	48	5	6	1	-	-	1	1	-	-	1	-	1
稅務	1,234	60	64	25	41	28	13	1	5	6	5	-	-	-	-	-	-
健保及醫療衛生	259	119	140	68	109	38	15	9	13	4	3	-	-	-	-	-	-
交通	57	33	24	19	19	13	5	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
大陸/港澳/無戶籍/役男	2,467	1,059	1,408	1,041	1,392	14	14	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-
通譯協助	1,729	829	900	42	44	443	362	61	84	247	306	29	76	7	18	-	10
生活資訊	12,731	8,882	3,849	7,769	2,730	525	305	61	66	397	387	55	182	75	84	-	95
人身安全	12	4	8	3	5	1	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-
社會福利	294	115	179	105	165	9	5	-	4	1	3	-	-	-	-	-	2
生活適應輔導	3	-	3	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	43	19	24	10	16	4	1	-	1	3	5	-	-	2	1	-	-

資料來源：內政部移民署

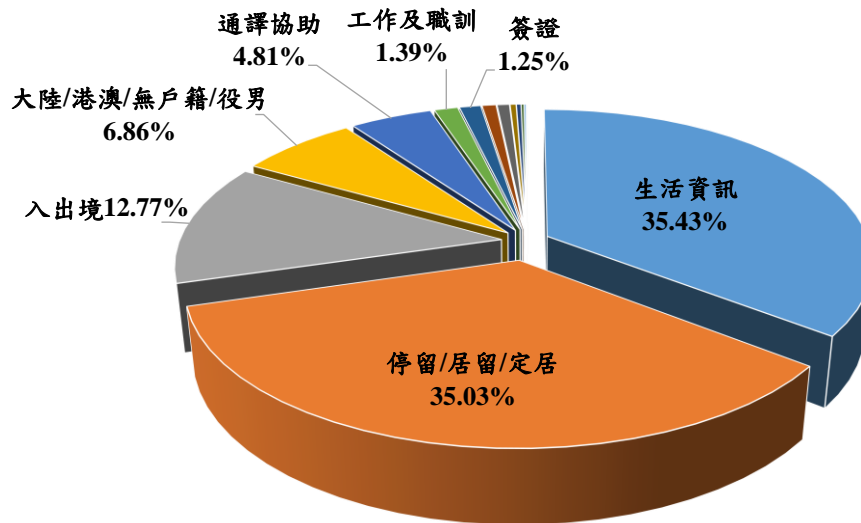
2 涵括生活所需一切資訊。

3 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。

4 包含入出境身分、逾期離境、入出境其他事項等。

5 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。

圖 3-7 諮詢項目類別比率
民國111年

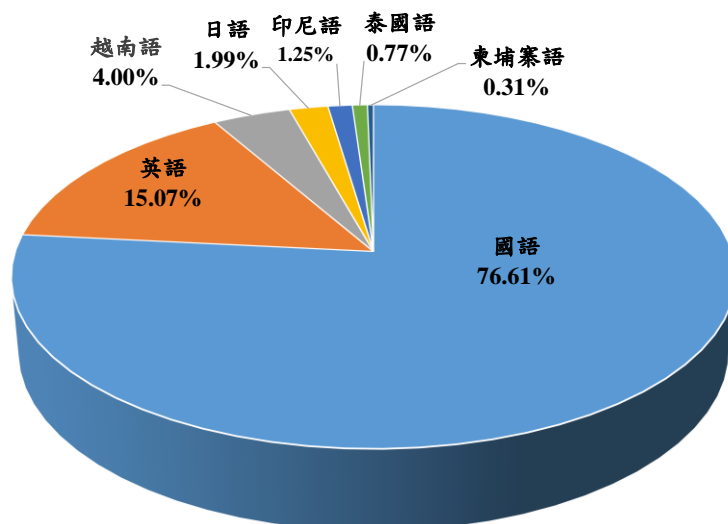


資料來源：內政部移民署。

(二) 111年服務語言以國語占76.61%最高，其次為英語占15.07%。各語言來電諮詢者性別，國語及英語之來電諮詢者性別以男性件數高於女性件數，分別為1萬4,562件（占該語言別52.89%）及3,269件（占該語言別60.36%），多於女性之1萬2,970件（占47.11%）及2,147件（占39.64%）。

111年服務諮詢量總計3萬5,937件，國語服務件數2萬7,532件（占76.61%）為最多，其餘依序為英語5,416件（占15.07%）、越南語1,437件（占4.00%）、日語714件（占1.99%）、印尼語449件（占1.25%）、泰國語277件（占0.77%）、柬埔寨語112件（占0.31%），越、印尼、泰、柬語來電諮詢件數與目前在臺新住民人數之越、印尼、泰、柬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111年



資料來源：內政部移民署。

本熱線111年度話務量較110年度減少3,910件（-9.81%），進一步分析111年度國語話務量較110年度減少4,378件（-13.72%），可能係因111年度下半年COVID-19疫情舒緩，相關入出境防疫措施逐步解封及放寬，整體就防疫相關諮詢需求降低，致話務量降低；外來人士雖受COVID-19疫情影響入境人數不若以往，惟對於在臺生活相關資訊仍有諮詢需求，且本部移民署於111年度推動及加強多元管道宣導本熱線0800改碼1990作業，致111年度整體外語（英、日語及東南亞語）諮詢話務量較110年度增加468件（+5.90%）。

以近3年東南亞語平均話務量分析，以越南語平均每年為1,248件最多，其次為印尼語為467件、泰國語為245件、柬埔寨語為91件。111年度整體東南亞語話務量較110年度增加375件（+19.74%）（詳表3-10）。

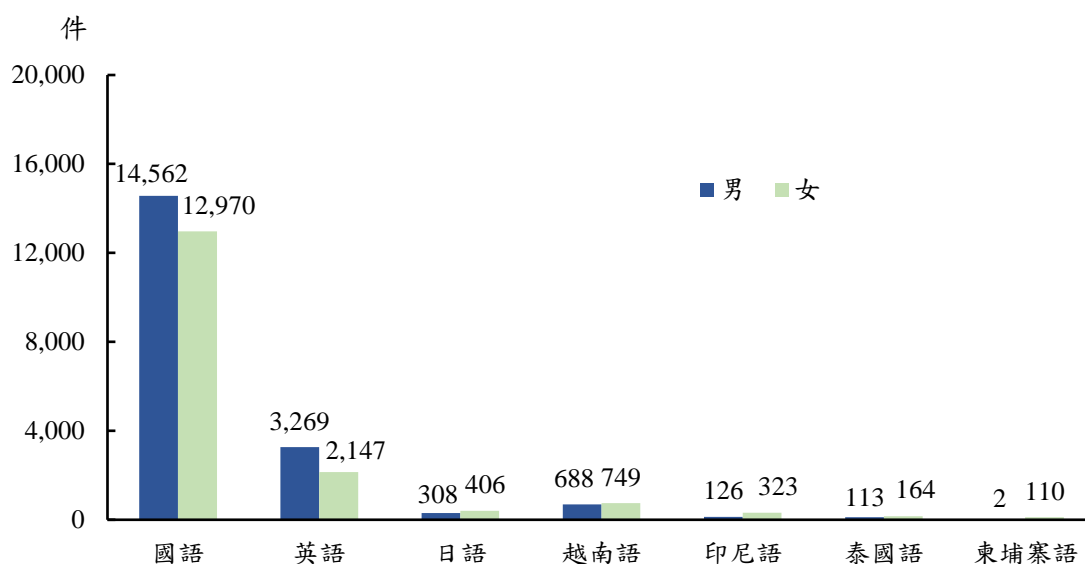
表3-10 近3年熱線來電語言別

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
民國109年	50,653	42,186	5,607	880	1,121	581	202	76
民國110年	39,847	31,910	5,476	561	1,187	372	256	85
民國111年	35,937	27,532	5,416	714	1,437	449	277	112
平均	42,146	33,876	5,500	718	1,248	467	245	91

資料來源：內政部移民署。

依各語言來電諮詢者性別分析，國語及英語之來電諮詢者男性分別為1萬4,562件（占該語言別52.89%）及3,269件（占該語言別60.36%），多於女性之1萬2,970件（占47.11%）及2,147件（占39.64%）；日語、越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語來電諮詢者則分別以女性406件（占56.86%）、749件（占52.12%）、323件（占71.94%）、164件（占59.21%）及110件（占98.21%），多於男性308件（占43.14%）、688件（占47.88%）、126件（占28.06%）、113件（占40.79%）及2件（占1.79%）（詳圖3-9）。

圖 3-9 來電諮詢語言按性別分
民國111年



資料來源：內政部移民署。

依來電諮詢者身分分析，以國人或外國人本人查詢2萬3,108件（占64.30%）最多，其次為代他人查詢1萬1,407件（占31.74%）、新住民本人查詢1,202件（占3.34%）及計程車司機查詢220件（占0.61%）。依性別分析，國人或外國人本人查詢以男性之1萬4,122件（占61.11%）多於女性之8,986件（占38.89%）；新住民本人查詢則以女性988件（占82.20%）多於男性之214件（占17.80%）；代他人查詢亦以女性6,884件（占60.35%）多於男性之4,523件（占39.65%）；計程車司機查詢以男性209件（占95.00%）多於女性之11件（占5%）（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111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		
	合計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	
總計	35,937	19,068	16,869	14,562	12,970	3,269	2,147	308	406	688	749	126	323	113	164	2	110	
查詢身分統計	本人查詢 (國人/外國人)	23,108	14,122	8,986	10,169	5,964	2,820	1,871	264	331	646	468	121	238	101	99	1	15
	本人查詢 (新住民)	1,202	214	988	123	449	47	19	7	35	22	253	2	77	12	61	1	94
	代他人查詢	11,407	4,523	6,884	4,236	6,553	238	251	31	40	16	27	2	8	-	4	-	1
	計程車司機	220	209	11	34	4	164	6	6	-	4	1	1	-	-	-	-	-

資料來源：內政部移民署。

(三) 結論

111年「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」來電諮詢服務件數計3萬5,937件，較110年服務件數3萬9,847件減少3,910件（-9.81%）。

111年熱線總話務量減少，除可能係入境人數減少外，亦因111年度下半年COVID-19疫情舒緩，相關入出境防疫措施逐步解封及放寬，整體就防疫相關諮詢需求降低，致話務量降低，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（line ID：@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，並可運用各直轄市、縣（市）政府新住民家庭服務中心提供相關協助，如有其他需要，則再撥打專線諮詢。111年整體來電諮詢項目以「生活資訊」1萬2,731件、「停留/居留/定居」1萬2,588件、「入出境」4,589件、「大陸/港澳/無戶籍/役男」2,467件及「通譯協助」1,729件較多；111年下半年因應疫情趨緩政府鬆綁各項邊境管制措施，但入境來臺之外籍人士仍未恢復以往水準，致使111年度來電諮詢「停留/居留/定居」項目較110年度1萬5,454件減少2,866件（-18.55%）、「入出境」項目較110年度5,258件減少669件（-12.72%），外來人士對於

在臺生活相關資訊仍有諮詢需求，「生活資訊」項目較110年度1萬1,532件增加1,199件（+10.40%）（詳表3-12）。

表3-12 外來人士在臺生活諮詢服務熱線案件

單位：件；%

語言別及性別		民國110年度	民國111年度	較110年度增減	
					百分比
總計		39,847	35,937	-3,910	-9.81
諮詢類別	簽證	583	449	-134	-22.98
	停留/居留/定居	15,454	12,588	-2,866	-18.55
	入出境	5,258	4,589	-669	-12.72
	工作及職訓	475	498	23	4.84
	教育	76	94	18	23.68
	稅務	87	124	37	42.53
	健保及醫療衛生	292	259	-33	-11.30
	交通	62	57	-5	-8.06
	大陸/港澳/無戶籍/役男	2,677	2,467	-210	-7.84
	通譯協助	1,559	1,729	170	10.90
	生活資訊	11,532	12,731	1,199	10.40
	人身安全	15	12	-3	-20.00
	社會福利	1,707	294	-1,413	-82.78
	生活適應輔導	10	3	-7	-70.00
	其他	60	43	-17	-28.33

資料來源：內政部移民署。

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。