

外來人士相關諮詢服務

112年「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」來電諮詢服務件數為2萬9,191件，就諮詢性別觀察，男性1萬4,458人（占49.53%），女性1萬4,733人（占50.47%）；諮詢項目中，以「停留/居留/定居」1萬1,646件占39.90%最多；同期服務語言以國語占72.09%最高，其中國語及英語之來電諮詢者性別，國語部分女性件數1萬1,092件多於男性9,953件，英語部分則男性件數2,986件多於女性1,729件；來電諮詢者身分則以本人（國人或外國人）查詢件數1萬6,618件，占56.93%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，其餘語言服務為每週一至每週五（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），自103年1月1日起越語諮詢服務時段延長為上午9時至下午5時（8小時服務），107年5月1日起印、泰、柬語諮詢服務時段亦延長為上午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、112年來電諮詢服務件數為2萬9,191件，以「停留/居留/定居」1萬1,646件（占39.90%）為最多，其次為「生活資訊」8,520件（占29.19%）。

112年來電諮詢服務件數為2萬9,191件，來電諮詢項目以「停留/居留/

定居¹」1萬1,646件（占39.90%）最多、「生活資訊²」8,520件（占29.19%）次之、「大陸/港澳/無戶籍/役男³」2,968件（占10.17%）居第3、其餘依序為「入出境⁴」2,257件（占7.73%）、「通譯協助」1,458件（占4.99%）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」、「通譯協助」及「交通」來電諮詢性別以男性較女性多、「生活適應輔導」男女相等外，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112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	29,191	14,458	14,733	9,953	11,092	2,986	1,729	467	505	689	696	123	352	227	240	13	119
簽證	393	172	221	104	172	53	29	8	11	4	3	3	4	-	1	-	1
停留/居留/定居	11,646	5,227	6,419	3,461	5,081	1,527	996	167	229	15	18	33	43	24	50	-	2
入出境	2,257	1,068	1,189	817	1,019	129	85	23	17	21	10	5	7	73	51	-	-
工作及職訓	417	180	237	94	172	67	51	11	10	5	4	-	-	3	-	-	-
教育	81	36	45	32	41	-	1	2	1	1	1	1	-	-	-	-	1
稅務	96	45	51	22	31	20	12	1	3	1	5	-	-	1	-	-	-
健保及醫療衛生	223	105	118	70	85	29	14	6	10	-	1	-	2	-	4	-	2
交通	54	29	25	17	18	11	5	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-
大陸/港澳/無戶籍/役男	2,968	1,329	1,639	1,317	1,625	6	13	6	1	-	-	-	-	-	-	-	-
通譯協助	1,458	836	622	59	75	465	229	101	66	163	169	22	58	24	15	2	10
生活資訊	8,520	4,968	3,552	3,567	2,229	615	243	138	149	478	474	59	236	100	118	11	103
人身安全	13	4	9	3	7	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
社會福利	1,007	434	573	371	517	58	44	4	6	-	4	-	2	1	-	-	-
生活適應輔導	12	6	6	5	3	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-
其他	46	19	27	14	17	5	5	-	-	-	4	-	-	-	1	-	-

資料來源：內政部移民署

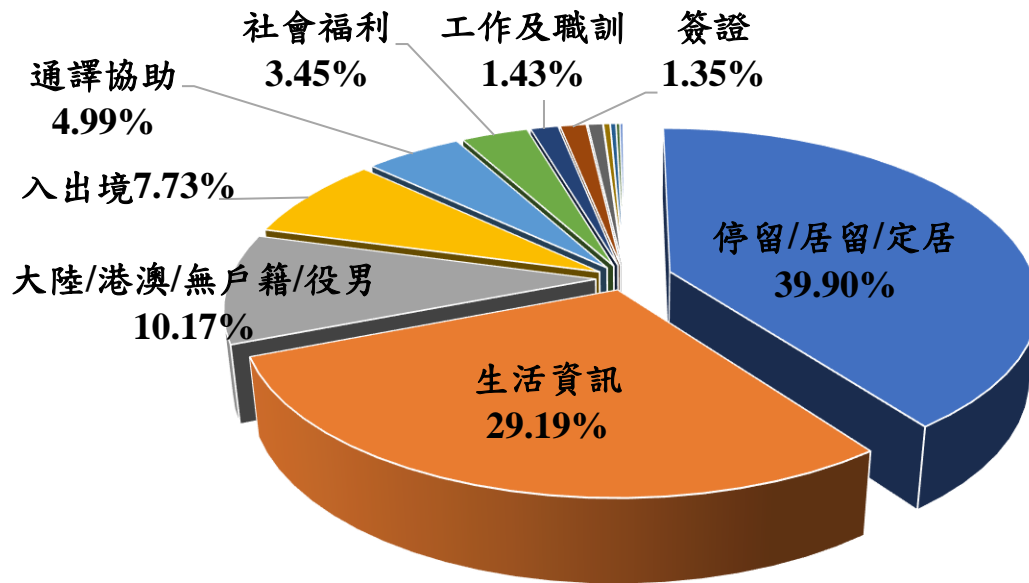
¹包含外僑、永久居留、停留延期、護照遺失、重入國許可、國籍歸化、統一證號及團聚、依親、長期居留、定居等。

²涵括生活所需一切資訊。

³包含大陸及港澳配偶來電詢問停居留、定居等相關法令規定。

⁴包含入出境身分、逾期離境、入出境其他事項等。

圖 3-7 諮詢項目類別比率
民國112年

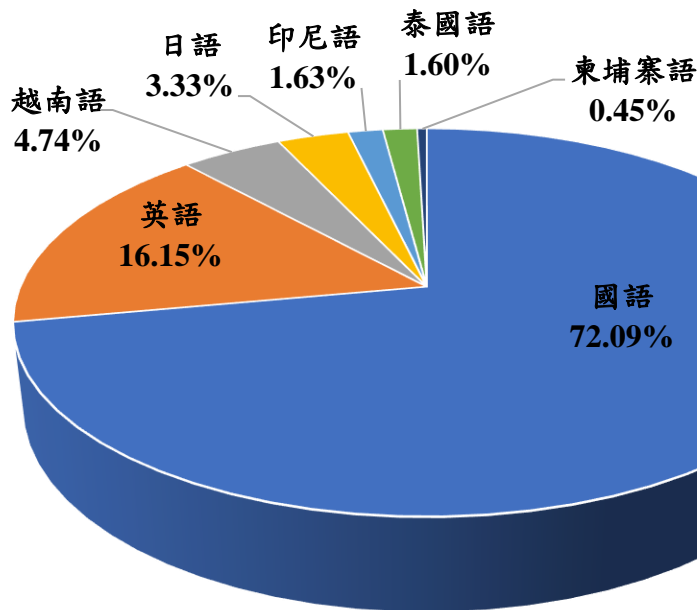


資料來源：內政部移民署。

二、112年服務語言以國語占72.09%最高，其次為英語占16.15%。各語言來電諮詢者性別，國語來電諮詢者性別以女性件數高於男性，分別為女性1萬1,092件（占該語言別52.71%）及男性9,953件（占該語言別47.29%），英語來電諮詢者性別以男性件數多於女性，男性2,986件（占63.33%）及女性1,729件（占36.67%）。

112年服務諮詢量總計2萬9,191件，國語服務件數2萬1,045件（占72.09%）為最多，其餘依序為英語4,715件（占16.15%）、越南語1,385件（占4.74%）、日語972件（占3.33%）、印尼語475件（占1.63%）、泰國語467件（占1.60%）、柬埔寨語132件（占0.45%），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112年



資料來源：內政部移民署。

本熱線112年度話務量2萬9,191件，較111年度3萬5,937件減少6,746件（-18.77%），其中國語話務量2萬1,045件，較111年度2萬7,532件減少6,487件（-23.56%），可能因中央流行疫情指揮中心於112年5月1日宣布解編，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112年度推動及加強多元管道宣導本熱線，致112年度除英語之外語（日語、越南語、印尼語、泰國語及柬埔寨語）3,431件諮詢話務量較111年度2,989件增加442件（+14.79%）。

以近3年東南亞語平均話務量分析，以越南語平均每年為1,336件最多，其次為印尼語為432件、泰國語為333件、柬埔寨語為110件。112年度東南亞語話務量2,459件，較111年度2,275件增加184件（+8.08%）（詳表3-10）。

表3-10 近3年熱線來電語言別

單位：件

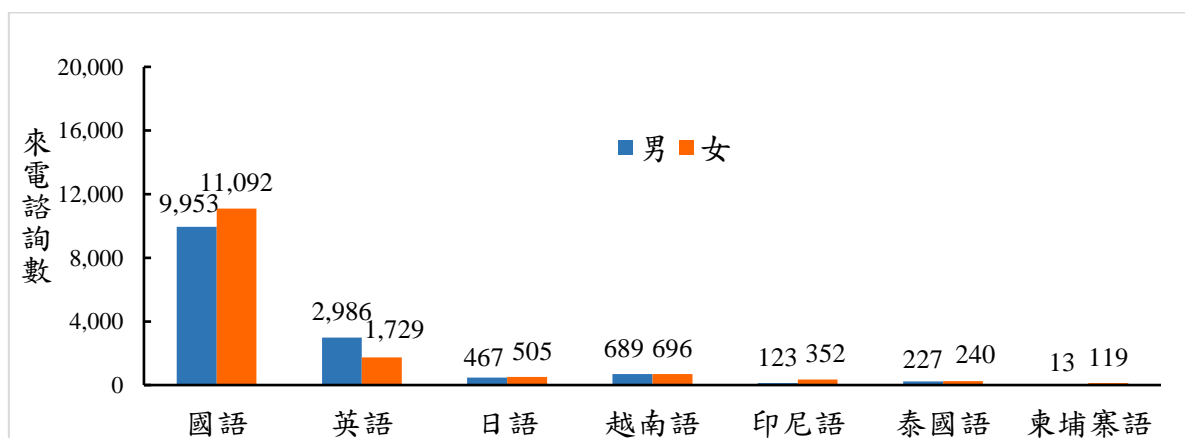
語言別	總計	國語	英語	日語	越南語	印尼語	泰國語	柬埔寨語
108年	38,320	28,461	6,331	1,163	1,116	868	260	121
109年	50,653	42,186	5,607	880	1,121	581	202	76
110年	39,847	31,910	5,476	561	1,187	372	256	85
111年	35,937	27,532	5,416	714	1,437	449	277	112
112年	29,191	21,045	4,715	972	1,385	475	467	132
平均	34,992	26,829	5,202	749	1,336	432	333	110

資料來源：內政部移民署。

依各語言來電諮詢者性別分析，英語之來電諮詢者男性為2,986件（占英語63.33%），多於女性為1,729件（占英語36.67%）；國語、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1萬1,092件（占52.71%）、505件（占51.95%）、696件（占50.25%）、352件（占74.11%）、240件（占51.39%）及119件（占90.15%），多於男性9,953件（占47.29%）、467件（占48.05%）、689件（占49.75%）、123件（占25.89%）、227件（占48.61%）及13件（占9.85%）（詳圖3-9）。

圖 3-9 來電諮詢語言按性別分
民國112年

單位：件



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1萬6,618件（占56.93%）最多，其次為代他人查詢1萬832件（占37.11%）、新住民本人查

詢1,423件（占4.87%）及計程車司機查詢318件（占1.09%）。依性別分析，國人或外國人本人查詢以男性之9,226件（占55.52%）多於女性之7,392件（占44.48%）；新住民本人查詢則以女性1,117件（占78.50%）多於男性之306件（占21.50%）；代他人查詢亦以女性6,217件（占57.39%）多於男性之4,615件（占42.61%）；計程車司機查詢以男性311件（占97.80%）多於女性之7件（占2.20%）（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112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	29,191	14,458	14,733	9,953	11,092	2,986	1,729	467	505	689	696	123	352	227	240	13	119	
查詢身分統計	本人查詢 (國人/外國人)	16,618	9,226	7,392	5,490	4,577	2,481	1,538	319	359	626	461	98	243	202	182	10	32
	本人查詢 (新住民)	1,423	306	1,117	173	669	70	18	11	22	33	187	7	83	11	52	1	86
	代他人查詢	10,832	4,615	6,217	4,250	5,845	203	167	103	124	26	48	17	26	14	6	2	1
	計程車司機	318	311	7	40	1	232	6	34	0	4	-	1	-	-	-	-	-

資料來源：內政部移民署。

三、結論

依本熱線112年來電諮詢身分分析，本人（國人或外來人士）來電諮詢1萬6,618件（占56.93%）為最多，其次為代他人來電諮詢1萬832件（占37.11%）、新住民來電諮詢1,423件（占4.87%），顯示本熱線提供外來人士及新住民家庭可近性服務。

依性別分析，女性來電諮詢1萬4,733件（占50.47%），男性來電諮詢1萬4,458件（占49.53%），與目前在臺新住民以女性為主相符。諮詢項目之性別分析，生活資訊、交通及通譯協助以男性高於女性，其餘項目（如：停留/居留/定居、入出境、社會福利、健保及醫療衛生）則以女性高於男性。

112年熱線總話務量減少，除中央流行疫請指揮中心於112年5月1日宣布解編，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。

四、應用深化

（一）規劃相關服務措施，增進新住民在臺生活適應

1. 強化新住民關懷網絡連結，完善居(停)留法令

本熱線來電諮詢項目以「停留/居留/定居」、「生活資訊」及「大陸/港澳/無戶籍/役男」等居多，三者合計占比高達79.25%，東南亞語來電諮詢更以「生活資訊」居冠，顯見婚姻移民對於居留、定居之身分轉換之移民法規，以及在臺生活資訊之諮詢需求較高，爰規劃相關服務措施，增進新住民在臺之生活適應，本署各直轄市、縣(市)服務站(下稱服務站)與地方政府及民間建立網絡合作關係，透過新住民關懷網絡會議等機制，加強宣導與切身權益相關之重要法令；另因應慎防詐騙及衛教知能等重要資訊，製作多語版圖卡，置放於新住民培力發展資訊網「生活輔導」及「醫療福利」專區，便利外來人士查詢。

2. 運用新住民在臺生活資訊簡冊，宣導相關常見問題

112年編修外籍、大陸配偶在臺生活資訊簡冊，將婚姻移民相關常見生活問題納入簡冊內容，新增防疫措施、設籍前新住民健康權益保障、遭逢特殊境遇扶助計畫及新住民子女跨國銜轉資源等，並摘錄重要資訊印製摺頁及製作電子書，便利攜帶閱讀及適時參考。

3. 鼓勵家人參與初次入境關懷訪談及家庭教育課程

本熱線諮詢身分類別以「本人(國人/外國人)」及「本人(新住民)」合計高達61.80%，顯示外來人士之家庭成員如配偶、公婆、家族親戚等，亦相當關心其在臺生活適應情形。爰本署對於初次入境之婚姻移民及其家屬，由服務站結合受理居留案件進行關懷訪談，除提醒在臺

居留法令及生活資訊外，並瞭解生活狀況及輔導需求；另服務站每月辦理新住民家庭教育課程，積極倡導跨國婚姻經營互動、尊重多元文化及性別平等觀念外，亦彼此分享多元文化經驗及增進家庭互動關係。

4. 加強宣導本熱線

為使民眾知曉及運用本熱線，未來將持續透過多元管道，加強宣導本熱線。另外，為維持本熱線服務品質，將持續加強本熱線之撥通率、精進客服諮詢人員之服務態度、專業度及處理效率，以營造國際化親善環境。

(二)滾動檢討調整本熱線之服務語言種類

「新住民基本法」業經總統於113年8月12日制定公布，擴大新住民定義並納入適用對象，目前在臺外籍人士國籍別(不含大陸地區及港澳)前10名為印尼、越南、菲律賓、泰國、馬來西亞、日本、美國、印度、韓國及緬甸，對於本熱線目前提供之中、英、日、越、印、泰及東7國語，將評估是否增加韓語，以滿足實際需求。