

#### 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

108年來電諮詢服務件數計3萬8,320件，諮詢項目以「停留/居留/定居」1萬3,980件占36.48%最多；同期服務語言以國語占74.27%最高；來電諮詢者性別，英語及日語之男性件數（5,554件）占全體總件數14.50%高於女性（1,940件）之5.06%；來電諮詢者身分則以代他人查詢件數占42.28%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) 108年來電諮詢服務件數計3萬8,320件，較107年服務件數4萬3,762件減少5,442件（-12.43%），其中以停留/居留/定居1萬3,980件為最多（占36.48%），其次為生活資訊1萬769件（占28.10%）。**

108年來電諮詢服務件數計3萬8,320件，較107年服務件數4萬3,762件減少5,442件(-12.43%)，係因現今網路發達，且本部移民署及各縣（市）政府皆設置專網，新住民或諮詢民眾可先利用網站查詢所需資料，如再進一步需要協助，才撥打專線諮詢所致。

108年整體來電諮詢項目以「停留/居留/定居<sup>1</sup>」、「生活資訊<sup>2</sup>」、

---

<sup>1</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>2</sup> 涵括生活所需一切資訊。

「大陸/港澳/無戶籍/役男<sup>3</sup>」及「通譯協助<sup>4</sup>」較多（詳圖3-8）。108年來電諮詢項目以「停留/居留/定居」1萬3,980件（占36.48%）最多、「生活資訊」1萬769件（占28.1%）次之、「大陸/港澳/無戶籍/役男」4,706件（占12.28%）居第3，其餘依序為「通譯協助」4,181件（占10.91%）、「入出境」2,186件（占5.70%）等。（詳表3-9）

**表3-9 108年外來人士在臺生活諮詢服務熱線使用語言統計表**

單位：件

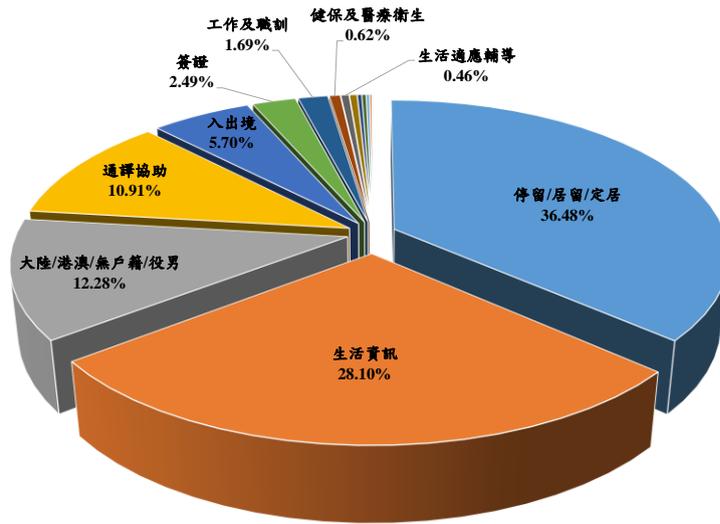
| 語言別及性別       | 總計     | 國語     |        | 英語    |       | 日語  |     | 越南語 |     | 印尼語 |     | 泰國語 |     | 柬埔寨語 |     |
|--------------|--------|--------|--------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
|              |        | 男      | 女      | 男     | 女     | 男   | 女   | 男   | 女   | 男   | 女   | 男   | 女   | 男    | 女   |
| 總計           | 38,320 | 12,693 | 15,768 | 4,736 | 1,595 | 818 | 345 | 226 | 890 | 124 | 744 | 66  | 194 | 8    | 113 |
| 簽證           | 953    | 289    | 460    | 91    | 63    | 8   | 9   | 2   | 3   | 11  | 16  | -   | -   | -    | 1   |
| 停留/居留/定居     | 13,980 | 4,209  | 7,845  | 889   | 603   | 115 | 114 | 8   | 56  | 27  | 59  | 9   | 41  | 2    | 3   |
| 入出境          | 2,186  | 782    | 1,061  | 105   | 80    | 8   | 11  | 27  | 38  | 19  | 39  | 8   | 8   | -    | -   |
| 工作及職訓        | 649    | 165    | 271    | 90    | 67    | 3   | 6   | 4   | 15  | 3   | 20  | 2   | 3   | -    | -   |
| 教育           | 162    | 57     | 77     | 6     | 4     | 2   | 2   | 2   | 5   | 1   | 4   | -   | 1   | 1    | -   |
| 稅務           | 91     | 19     | 43     | 16    | 7     | -   | 2   | -   | -   | -   | 2   | -   | 2   | -    | -   |
| 健保及醫療衛生      | 238    | 72     | 108    | 30    | 7     | 2   | 2   | -   | 3   | -   | 12  | 1   | 1   | -    | -   |
| 交通           | 90     | 31     | 36     | 17    | 2     | -   | -   | 2   | 1   | -   | 1   | -   | -   | -    | -   |
| 大陸/港澳/無戶籍/役男 | 4,706  | 1,955  | 2,714  | 18    | 18    | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | -    | -   |
| 通譯協助         | 4,181  | 102    | 51     | 2,734 | 357   | 564 | 137 | 33  | 97  | 16  | 54  | 14  | 12  | 2    | 8   |
| 生活資訊         | 10,769 | 4,985  | 3,013  | 734   | 381   | 116 | 59  | 146 | 655 | 44  | 375 | 32  | 125 | 3    | 101 |
| 人身安全         | 22     | 8      | 10     | -     | 2     | -   | 1   | -   | 1   | -   | -   | -   | -   | -    | -   |
| 社會福利         | 49     | 7      | 37     | -     | -     | -   | -   | -   | 2   | 1   | 2   | -   | -   | -    | -   |
| 生活適應輔導       | 174    | 3      | 10     | -     | -     | -   | -   | -   | 8   | -   | 153 | -   | -   | -    | -   |
| 其他           | 70     | 9      | 32     | 6     | 4     | -   | 2   | 2   | 6   | 2   | 7   | -   | -   | -    | -   |

資料來源：內政部移民署。

<sup>3</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。

<sup>4</sup> 為協助外國人及新住民多語通譯。

圖3-8 108年諮詢項目類別統計



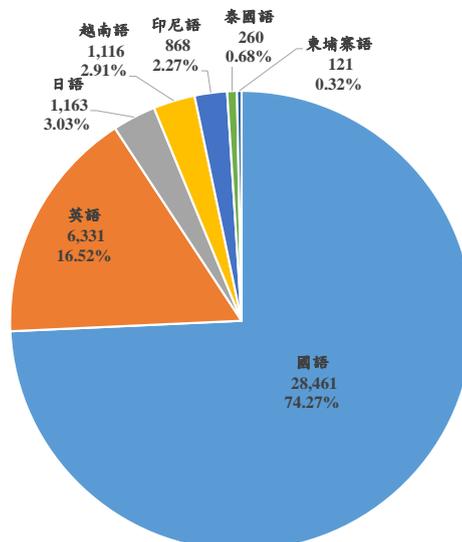
資料來源:內政部移民署。

(二) 108年服務語言以國語最高，占74.27%，其次為英語占16.52%。近3年東南亞語話務量分析，越南語平均每年為1,364件最多。

108年服務諮詢量總計3萬8,320件，國語服務件數2萬8,461件，（占74.27%）為最高，其餘依序為英語6,331件（占16.52%）、日語1,163件（占3.03%）、越南語1,116件（占2.91%）、印尼語868件（占2.27%）、泰國語260件（占0.68%）、柬埔寨語121件（占0.32%），顯示越、印、泰、柬語來電諮詢件數與目前在臺新住民人數之國籍別分布比例相類似（詳圖3-9）。

圖3-9 諮詢語言分析

民國108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1,364件最多，其次為印尼語平均為865件、柬埔寨語平均為354件、泰國語平均為222件，其中除108年泰國語話務量（260件）較107年（237件）增加9.7%外，其餘皆明顯減少，以柬埔寨語減少74.94%最高，其次為越南語減少20.96%，整體東南亞語話務量平均減少22.10%。（詳表3-10）

**表3-10 近3年熱線來電語言別一覽表**

單位：件

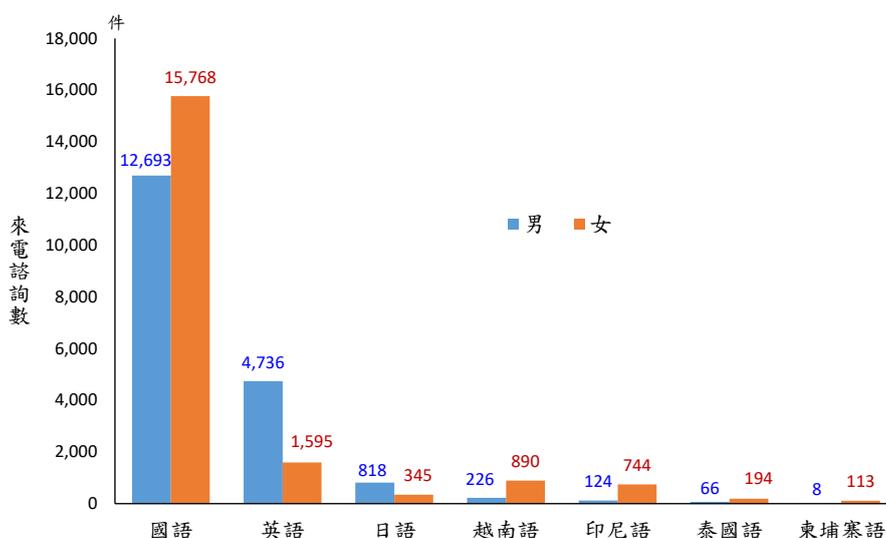
| 語言別  | 總計     | 國語     | 英語    | 日語    | 越南語   | 印尼語 | 泰國語 | 柬埔寨語 |
|------|--------|--------|-------|-------|-------|-----|-----|------|
| 106年 | 45,003 | 32,899 | 7,397 | 1,693 | 1,563 | 824 | 170 | 457  |
| 107年 | 43,762 | 32,354 | 6,911 | 1,461 | 1,412 | 904 | 237 | 483  |
| 108年 | 38,320 | 28,461 | 6,331 | 1,163 | 1,116 | 868 | 260 | 121  |

資料來源：內政部移民署。

(三)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5,554件（占14.5%）高於女性件數計1,940件（占5.06%）；依來電諮詢者身分分析，以代他人查詢件數最多1萬6,200件（占42.28%）。

108年服務諮詢量總計3萬8,320件，依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件數計5,554件（占14.5%）高於女性件數計1,940件（占5.06%）；國語、越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語來電諮詢者女性（計1萬7,709件、占46.21%）則高於男性（計1萬3,117件、占34.23%）。整體而言，來電諮詢女性共1萬9,649件（占51.28%），男性則為1萬8,671件（占48.72%）。（詳圖3-10）

圖3-10 諮詢語言性別分析  
民國108年



資料來源:內政部移民署。

依來電諮詢者身分分析，以代他人查詢件數最多1萬6,200件（占42.28%），其次為外國人查詢1萬5,293件（占39.91%）、計程車司機查詢3,766件（占9.83%）及新住民查詢3,061件（占7.99%）。進一步依性別分析，外國人查詢，男性8,763件（占57.3%）高於女性6,530件（占42.7%）；新住民查詢，女性2,676件（占87.42%）高於男性385件（占12.58%）；計程車司機查詢，男性3,423件（占90.89%）高於女性343件（占9.11%）；代他人查詢，女性1萬100件（占62.35%）高於男性6,100件（占37.65%）。另新住民本人來電查詢件數雖只有3,061件（占7.99%），其中以女性居多（2,676件、占87.42%），惟亦有不少新住民之家人或朋友代其來電查詢，故代他人查詢件數達1萬6,200件（占42.28%）。（詳表3-11）

表3-11 108年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

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 |     |    |
|--------|---------------|--------|--------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|----|
|        |               | 男      | 女      | 男     | 女     | 男     | 女   | 男   | 女   | 男   | 女   | 男   | 女   | 男    | 女   |    |
| 總計     | 38,320        | 12,693 | 15,768 | 4,736 | 1,595 | 818   | 345 | 226 | 890 | 124 | 744 | 66  | 194 | 8    | 113 |    |
| 查詢身分統計 | 本人查詢<br>(外國人) | 15,293 | 6,401  | 4,952 | 1,791 | 1,030 | 287 | 213 | 151 | 108 | 99  | 178 | 30  | 49   | 4   | 0  |
|        | 本人查詢<br>(新住民) | 3,061  | 261    | 1,218 | 57    | 40    | 7   | 19  | 34  | 673 | 7   | 513 | 18  | 129  | 1   | 84 |
|        | 代他人查詢         | 16,200 | 5,716  | 9,571 | 293   | 292   | 38  | 40  | 30  | 104 | 13  | 51  | 7   | 15   | 3   | 27 |
|        | 計程車司機         | 3,766  | 315    | 27    | 2,595 | 233   | 486 | 73  | 11  | 5   | 5   | 2   | 11  | 1    | 0   | 2  |

資料來源:內政部移民署。

#### (四) 結論

108年來電諮詢服務件數計3萬8,320件，較107年服務件數4萬3,762件減少5,442件(-12.43%)。本部移民署各服務站已針對初入境之新住民實施「初入境關懷訪談」，此外亦設置中、英、越、印、泰、緬、東7國語言之「新住民培力發展資訊網」，提供網路查詢生活所需之重要資訊，移民署網站線上申辦系統建置完備，使用線上申辦人數增加；各縣（市）政府社政、勞政及衛生等單位亦落實執行新住民照顧輔導業務，並設置多國語言網站，新住民或諮詢民眾可先利用網站查詢所需資訊，如再進一步需要協助，則再撥打專線諮詢，都可能是諮詢熱線服務量較去年下降之可能原因。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；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。