

目 次

壹、調查緣起	1
貳、調查對象	1
參、案 由	1
肆、調查依據	1
伍、調查重點	1
陸、調查事實	2
一、大事記	6
二、燕子颱風侵襲關西地區情形及其影響	29
三、大阪處對於滯留在關西機場之我國自由行旅客有無 需啟動緊急應變機制	43
四、中國駐阪總領館是否派「專車」至關西機場接送中 國籍旅客及我國32位旅客搭乘該專車是否需承認是 「中國人」之爭議	47
五、大阪處於燕子颱風期間是否有GuRuGuRu推文所稱服 務態度不佳及曾對國人旅客提供之協助事項	78
六、駐日處與大阪處之關係及權責劃分	98
七、大阪處107年9月10日以OSA0160電報陳報外交部「處 理強颱燕子疏失檢討報告」	116
八、長官同事對蘇處長為人之評價	141
九、蘇處長於107年9月13日晚間輕生前有無異狀及隔天 早上發現後之處置過程	144
十、媒體報導外交部擬將蘇處長調職、懲處及大阪處全 館同仁年度考績丙等是否確有其事	155
十一、謝代表檢舉GuRuGuRu疑似散布謠言案經南投地院 裁定不罰後衍生議題	158
十二、媒體報導蘇處長於輕生前夕曾接獲一通對其責難 之20分鐘電話及外交部查證過程	175
十三、107年9月15日駐日六處工作會報	189

十四、蘇處長撫卹事宜 -----	191
柒、調查意見： -----	192

- 一、燕子強颱侵襲關西機場期間，大阪處陸續面臨107年9月4日下午臨時停班公告、9月5日中國駐阪總領館是否派車進入機場接送中國籍旅客及我國旅客隨同上車者是否要承認是中國人、9月6日凌晨0時32分許國人旅客撥打大阪處急難救助專線卻於PTT發文表示態度冷漠及訕笑是否屬實等外界質疑，經本院查證(一)除幾位住遠處雇員因電車停駛無法上班或提早下班，其餘人員皆正常上班接聽電話提供相關服務，且停班公告係為避免民眾前往大阪處可能有危險；(二)在現場之幾位我國旅客陳述其經歷或認知之事實，表示中國駐阪總領館雖未直接派車進入關西機場，但確有與日方協調將會說中文的旅客分流以機場安排的大巴載運至中轉站，再由中方租用之15輛巴士送到大阪及新大阪等地，上車並無人問是哪裡人及查看護照；(三)GuRuGuRu以Skype網路電話撥打大阪處之急難救助專線，通聯紀錄上撥打時間為107年9月5日下午11:34，換成日本時間為9月6日凌晨00:34，經接聽電話雇員證實確有該筆通話，至於有無態度冷漠及訕笑部分，因無錄音，無從判斷，外交部以一通無法認定之通話內容即認定大阪處服務態度不好，而對外表示要求大阪處應嚴肅檢討改進，事實基礎甚為薄弱。外交部未積極多方查證並釐清相關疑點，僅跟隨媒體報導及網路流言風向，核有違失。 ----- 196
- 二、大阪處107年9月10日以OSA0160號電報將「處理強颱燕子疏失檢討報告」陳報外交部，調查委員親赴日本大阪處詢問相關人員，經檢視「檢討報告」蘇處長於9月8日手寫初稿與陳報外交部之版本，發現有

修改過，內容前後相去甚遠，經詢問何人下令提出檢討報告並要求修改，大阪處經辦人員表示不知，詢問吳部長，則表示從頭到尾只有收到9月10日電報送回來的一個版本，外交部另於108年3月6日函復表示檢討報告未事先看過更遑論命修正後重呈。又該份電報於9月10日陳報外交部之同時亦有分電駐日處，惟謝代表於9月19日記者詢問時卻表示並未看到該份電報及檢討報告，經本院查證結果確因電報系統異常所致，且如係謝代表要求大阪處撰寫檢討報告，其理當會積極確認是否已傳送至駐日處，而無延宕9天之可能。然而修改後之檢討報告中有「虛心接受鈞部懲處」、「難辭其咎」、「本處蘇啟誠處長……深感有愧職守願坦然受處」等語，如蘇處長內心真接受上開自我扛責用語，應不至於在3日後(9月13日晚間)回到官邸自盡，顯可能承受外人所不知之上級壓力，且外交部於事實未釐清前，未要求蘇處長先交「事件經過報告」即要求提出疏失檢討報告，似已意謂將對其究責，蘇處長夫人於107年12月20日接受媒體訪問時表示蘇處長遺書「並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報告後，開會之前一天，表明『不想受到羞辱』之遺言，以死明志」，即並非無所本。但外交部迄今仍認為是假新聞壓力造成蘇處長輕生，卻仍未查明係何人強令蘇處長提出檢討報告並對其加諸羞辱性之言行，亦無任何人為此負責，核有違失。----- 254

三、駐日代表謝長廷以駐日六處各有轄區及東京與大阪相距572公里為由未前往大阪，卻於107年9月7日至1千多公里外亦非其轄區之北海道協助地震救災，顯然對大阪處之協助非不能也，是不為也。謝代表當日接受媒體專訪時表示「大阪不歸我管」、「如果有

錯，大阪辦事處應該道歉」等語，將源自媒體輿論之責難壓力全面引導轉至大阪處，核與〈駐外機構組織通則〉第6條第1項第2款所定代表處館長對辦事處館長有指揮監督權不符，且對其指揮監督權之運用顯有偏頗，又其動輒未經外交部授權或同意，逕以個人身分經由臉書或接受媒體訪問對外公開發表有關職務之言論，顯違公務員服務法第4條第2項之規定。再者，在PTT上有位使用者「idcc」於107年9月6日傍晚發文辱罵大阪處人員，並表示謝代表真的管不到大阪處等語，部分內容竟與謝代表隔(7)日在北海道接受專訪回應近似，經查「idcc」幾次發文所用IP竟包括東京及政府機關專用網址，基於時間緊接及IP具有地域關係、政府專用等特徵觀之，究謝代表與「idcc」間有無關聯，因北市警刑大未提供本院「idcc」真實身分，本院另向中華電信函詢亦以逾保存期間而拒絕提供，故難以確認。對此，外交部吳部長表示雖多次提醒謝代表並要求謹言慎行，惟仍未見改善，外交部為駐日代表之上級卻放任其言行，未依法處置，核有違失。-----300

- 四、燕子風災發生後數日內，大阪處已對國人旅客提供諸多服務，其中尚有表達謝意或歉意者，對此外交部清楚知悉卻未予蘇處長及其率領團隊嘉勉慰問，仍聚焦於大阪處值機人員接聽服務態度不佳一事，該通電話因無錄音佐證，難以認定屬實，相較於大阪處短時間內密集提供風災之服務，過度聚焦該通電話顯有失衡，對大阪處第一線同仁未盡公平。尤其蘇處長輕生後，大阪處同仁對蘇處長家屬抵日處理後事等事宜提供甚多協助，家屬亦表謝意，部分同仁在調查委員詢問時憶及蘇處長生前所受莫名沉重壓力及輕生現場之情境，甚至情緒久久不能平復

，誠如蘇處長家屬所言「燕子風災國人無一傷亡，卻只有蘇處長一人失去生命」般的無奈，人死無法復生，冀能藉由本調查報告還蘇處長及大阪處同仁一個公道及洗刷外界強加之污名。----- 321

五、對於媒體傳出外交部要對大阪處蘇處長予以調職及記過懲處，並預告全館人員年終考績丙等，以及蘇處長在輕生前接獲一通約20分鐘之羞辱性電話，另擬於9月15日駐日六處工作會報中對其究責等事，其中調職一事蘇處長確曾向大阪處秘書謝○○及蘇夫人表達過，本院諮詢專家亦提及相關訊息，惟外交部否認上開傳言，本院亦查無相關公文及該20分鐘通聯紀錄等直接證據，且縱有該通聯紀錄，因無錄音足以佐證對話內容，爰無從證明確有媒體報導之上開情事。----- 335

六、謝代表認為GuRuGuRu在PTT的推文疑似散布謠言有違反社會秩序維護法第63條第1項第5款規定之嫌，經謝代表於107年10月間向刑事局檢舉後，刑事局將該檢舉案移由轄區埔里分局續辦，嗣於107年11月3日移送南投地院審理，於同年11月26日作成107年度埔秩字第4號裁定不罰游姓男大生，經媒體於同年12月15日報導後，透過網路肉搜游男個人資料及校園活動，再經媒體擴大渲染，將游男形塑成造謠者，對其造成莫大壓力。蘇處長夫人對於某些政治人物及媒體將其先生輕生原因歸咎於一位大學生無法忍受，遂於同年12月20日公開接受媒體專訪。隨後有位潘姓女子再次以GuRuGuRu名義在PTT發文表示同年9月6日之推文是她發的，經本院查證結果GuRuGuRu帳號之使用者確有可能是潘姓女子，且其推文內容確屬其親身經歷，並非虛構，故不論當時撥打大阪處急難救助電話之人為游男或潘女，既非

造謠，即不符合社會秩序維護法第63條第1項第5款前段「散佈謠言」之要件，然游男卻受到各方強烈指責「造謠者竟不罰」、「輿論殺人」等，冀望經由本調查報告能澄清行為人及是否造謠之事實真相而回復游男受損之聲譽。-----356

七、蘇處長於107年9月14日被發現於官邸輕生後，外交部函請銓敘部從優以「因公撫卹」辦理，惟受限於公務人員退休資遣撫卹法第52條第2項明定「自殺死亡比照病故或意外死亡認定」辦理撫卹，迄今仍無法認定為因公死亡而予以「因公撫卹」。惟同法第53條第1項及第2項第5款明定公務員「戮力職務，積勞過度」，以致死亡，且其死亡與該情事具有「相當因果關係」者，應辦理因公撫卹。本院於調查意見第四點已敘明蘇處長督導大阪處同仁對因燕子風災滯留日本之國人提供諸多服務，實屬「戮力職務」，卻仍受到外界許多批評和責難；調查意見第二點已敘明蘇處長遺書「並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報告後，開會之前一天，表明『不想受到羞辱』之遺言，以死明志」，顯係承受外人所不知之上級壓力。自燕子風災起(4日)至蘇處長輕生(13日晚)止，10天內在上級要求檢討及輿論大肆抨擊之「內外交迫」情境下身心俱疲而選擇自盡，似可從寬認定為「積勞過度」，且其死亡與上開情事間有相當因果關係。本調查報告僅將查證之結果供主管機關銓敘部參酌，仍尊重主管機關之權責及專業判斷。-----375

八、目前外交部及各駐外館處所使用之電報傳遞系統，因系統穩定度不足，時有發生傳接電異常之情事，各駐外館處間互相傳送之電報，復因無連續編號之電號可供勾稽追蹤，致易發生情傳疏漏而無法及時

察覺；又該部目前所使用之「跨國骨幹網路(MPLS)」通話系統，僅能記錄發話及受話方語音閘道器之代碼，而無法進一步查悉確認發話者與受話者之身分，外交部允宜一併檢討改進。-----	383
捌、處理辦法-----	388

調查報告

壹、調查緣起：委員自動調查。

貳、調查對象：外交部、駐日本代表處、駐大阪辦事處。

參、案由：據悉，107年9月燕子颱風侵襲日本關西地區，我國民眾因關西機場封閉受困當地，並責難外交部駐大阪辦事處官員接聽急難救助電話之態度不佳、未如中國大陸大使館派車接人等處置，肇致駐大阪辦事處之應變處置措施飽受批評；嗣經外交部證實，該辦事處處長蘇啟誠於同月14日清晨在大阪官邸輕生。究外交部及其駐外單位針對緊急救災資源人力整體調度情形如何？有無相關標準作業流程及有效整合機制？為避免我國駐外單位因類此緊急事件，卻無完善之危機處理流程可供依循，有無不公平對待或權責失衡等之問題？均有深入瞭解之必要案。

肆、調查依據：本院107年9月20日院台調壹字第1070800392號函。

伍、調查重點：

- 一、有關媒體及網路報導燕子颱風侵襲日本關西地區事件之內容。
- 二、燕子颱風侵襲日本關西地區期間，我國外交部駐日本代表處及駐大阪辦事處之因應作為。
- 三、當時駐大阪辦事處蘇啟誠處長於官邸自殺之經過及其可能原因究係假新聞或上級之壓力。
- 四、外交部對本案對外說明內容及內部調查作為。
- 五、駐日代表擅自經由個人臉書或接受媒體專訪對外表達個人意見而未循發言人系統是否妥當適法。

陸、調查事實：

民國(下同)107年9月4日第21號颱風「燕子」於日本時間中午左右登陸日本德島縣南部，颱風為「非常強烈」等級，日本關西國際機場(下稱關西機場)因受到颱風侵襲致停機坪、滑行道及跑道均被淹成一片汪洋，從當日下午3時起封閉。由於當日下午1時30分許，一艘油輪「寶運丸」撞上關西機場連接大阪府泉佐野市唯一的聯絡橋樑而無法正常通行，在機場內約有3千名旅客暫時處於受困狀態，其中包括我國自由行旅客約70位。隔天9月5日清晨6時許開始，關西機場公司安排高速船將部分受困旅客載到鄰近的神戶港，又因被油輪撞壞的聯絡橋另一側道路已確認安全無虞，所以上午9時許，關西機場公司亦用巴士將滯留在機場的旅客載到機場島對岸的南海電鐵路線之泉佐野車站。

另由於中國籍旅客多達7百餘位，經中國駐大阪總領事館(下稱中國駐阪總領館)與日方協調後，將中國籍旅客集中排隊搭乘機場安排巴士至中轉站(日根野一家購物中心停車場)，再換乘中方安排的15輛巴士進入大阪及新大阪等地。惟據中國駐阪總領館網站公告有32位我國旅客在關西機場亦隨同中國籍旅客排隊並搭上巴士，當時在網路留言及媒體報導針對「中國是否派專車進入關西機場」及「我國旅客上車是否要承認是中國人」等議題有各種說法，引發輿論關注，當時有些網路留言及媒體報導強烈指責外交部駐日本代表處(下稱駐日處)駐日代表謝長廷(下稱謝代表)未善盡救災之責。謝代表於9月6日20時43分在個人臉書表示「中國大阪領事館網站登出他們派巴士車去機場載受困中國旅客，而我們沒有，更傳言有國人偷偷去搭他們的車，還要表明自己是中國人，消息傳出，網民羞憤，有人趁此宣傳感覺持有中華人民共和國護照是驕傲的事情，我的網站因此被灌爆，

我現在無暇仔細說明許多查明的細節，承受大家憤怒的出口，也沒有關係」等語，當晚即有位稱Eva Hsu的女性在謝代表臉書留言表示是當天滯留關西機場的我國旅客，想陳述現場發生的事實：「大陸大使館並未派車到關西機場，但是有要求日本官方南海電車的通車協助派車將中國人載出機場，到泉佐野市由大陸安排的通車送到大阪或新大阪轉車，過程當中並沒有任何人問我們是哪裡人」等語，其亦有接受媒體訪問。

另在批踢踢實業坊(下稱PTT)日旅(Japan Travel)看板，有一名自稱是GuRuGuRu於107年9月6日10:41:22針對一篇zoosleep(王者)之銘言「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車(建立時間：2018/9/6 08:53¹)」加以推文，表示在整段過程當中完全沒有任何人要我們自稱中國人，但這篇推文中同時亦留言其於關西機場脫困後在9月6日約凌晨12點打電話到駐大阪辦事處(下稱大阪處)詢問大阪哪裡可以提供住宿，由於留言描述到「電話撥通後首先是不耐煩的態度問有什麼事情嗎？」及「對面呿的一聲訕笑一下，你要住哪裡是你們的選擇」等對話，隨後在國內輿論引發軒然大波及是否有該通電話等「假新聞」爭議。

謝代表另於9月7日至北海道協助地震救災時接受媒體專訪表示「大阪不歸我管」、「如果有錯，大阪辦事處應該道歉」等言語，隨之引發輿論強烈責難大阪處官員接聽急難救助電話之態度不佳，該處之應變處置措施亦飽受批評。由於外界輿論怒火持續延燒，加上外交部要求提出檢討報告甚至傳出要將甫到任大阪處2個多月的

¹ 此篇銘言係 zoosleep 於 107 年 9 月 6 日 10:04:53 在 PTT 日旅看板之推文，標題係蘋果日報 107 年 9 月 6 日 08:53 網路電子報標題，連結網址 <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20180906/1424775/>，惟目前點選該網址，該篇報導標題於 9 月 17 日已更新為「陸媒稱中使館派車接陸客 風災爭議報導始末」，該篇報導末端記載出版時間：2018/09/06 08:53，更新時間：9/17 新增相關新聞始末。

蘇啟誠處長調職及懲處，蘇處長在「內外交迫」下，於9月13日晚間下班後回到官邸輕生，翌日(14日)早上8時許其司機開車去載蘇處長，卻未見蘇處長於約定時間出現，司機透過大門玻璃往內查看發現蘇處長遺體，遂緊急通報大阪處同仁，隨後由大阪府豐中警察署進行死因調查認定為「自殺」，經日本媒體報導後引發我國各界震驚。究燕子颱風侵襲日本關西地區期間，當時媒體報導之真實性、我國駐日處及大阪處之因應作為、蘇處長自殺可能原因究係假新聞或上級之壓力，皆有深入查證之必要，爰立案調查。

於本案調查期間，謝代表曾於107年10月間向內政部警政署刑事警察局(下稱刑事局)檢舉GuRuGuRu疑有散布謠言之嫌，嗣移請轄區南投縣政府警察局埔里分局(下稱埔里分局)調查後，移送臺灣南投地方法院(下稱南投地院)審理認定行為人為游姓男大學生(下稱游男)，但於107年11月26日作成107年度埔秩字第4號裁定認為與社會秩序維護法第63條第1項第5款規定「足以影響公共之安寧者」之要件不符而不罰游男²，引起外交部、謝代表及部分輿論媒體撻伐，甚至網路肉搜游男個人資料及校園活動，造成游男莫大壓力。蘇處長遺孀於107年12月20日公開接受電視臺獨家專訪³，認為在南投地院作出裁定後，部分政治人物、媒體有不當批評和誤導，將蘇處長輕生原因誤導為假消息，但其先生留下遺言和遺書，是可能被調回，「不想受到羞辱」，才會以死明志等語。

案經外交部⁴、交通部⁵、駐日處⁶、大阪處⁷、國家安

² <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201812150054.aspx>(中央社)。

³ <https://news.ebc.net.tw>(東森新聞-東森電視)。

⁴ 外交部 107 年 10 月 31 日外亞太三字第 10713565050 號函、107 年 11 月 12 日外亞太三字第 10713568740 號函、107 年 11 月 26 日外亞太三字第 10700427390 號函、108 年 1 月 22 日外國會二字第 10851500710 號函、108 年 2 月 26 日外國會二字第 10851501590 號函、108 年 3 月 6 日外國會二字第 10851501630 號函、108 年 3 月 20 日外國會二字第 10851502120 號函。

⁵ 交通部 107 年 10 月 24 日交路(一)字第 1078200478 號函。

全局(下稱國安局)⁸、臺北市政府警察局刑事警察大隊(下稱北市警刑大)⁹、財團法人台灣網路資訊中心(下稱網資中心)¹⁰、中華電信股份有限公司國際電信分公司(下稱中華電信)¹¹提供相關資料及說明；於107年11月5日由外交部政務次長徐斯儉率臺日關係協會(下稱臺日協)秘書長張淑玲等人員至本院進行案情簡報；嗣於107年11月12日諮詢前外交部長程建人、前駐日本代表馮寄台、前駐紐西蘭代表介文汲、五福旅行社負責日本線副理蔡○○等；另於108年1月9日訪談蘇處長家屬、1月14日訪談前外交部長歐鴻鍊、1月15日訪談前駐史瓦帝尼特任公使蔡明耀；復於1月10日詢問外交部政務次長徐斯儉、交通部民用航空局副局長方志文、觀光局副局長陳淑慧等相關主管人員；1月23日個別詢問外交部政務次長謝武樵、主任秘書李光章、公眾外交協調會(下稱公眾會)執行長李憲章、資訊及電務處(下稱資電處)處長林○○、亞太司副司長兼臺日協副秘書長謝柏輝；2月19日詢問臺日協資料組助理專員邱○○、資電處科長張○○、技正林○○、政風處長丁○○；2月22日詢問駐日代表謝長廷；3月6日詢問外交部長吳釗燮；3月14日詢問外交部人事處長林○○。又為瞭解大阪處人員於風災期間第一線之因應情形及有無察覺蘇處長於自殺前之不尋常跡象，調查委員特別於108年1月25日至26日親自前往大阪處，費時近20小時逐一詢問時任代理副處長之一等秘書黃○益等22名職(雇)員，另於1月25日晚間詢問從東京赴大阪之駐日處副參事張○○。茲綜整調查事實如下：

⁶ 駐日處 107 年 11 月 22 日行字第 10710111390 號函。

⁷ 大阪處 107 年 11 月 26 日大阪字第 10710341640 號函。

⁸ 國安局 108 年 3 月 14 日平易字第 1080002349 號書函。

⁹ 北市警刑大 108 年 3 月 22 日北市警刑大科字第 1083037218 號函。

¹⁰ 網資中心 108 年 3 月 22 日(108)台網址字第 108008 號函。

¹¹ 中華電信 108 年 4 月 16 日際技二字第 1080000039 號函。

一、大事記

時 間	事 件
107.09.03	大阪處OSAX011號電報向駐日處陳報該處107年度「駐日六處工作會報」議案資料。(包括議案一至三之案由及大阪處報告內容)。
107.09.04 中午	第21號颱風「燕子」於日本時間中午左右登陸日本德島縣南部，颱風為「非常強烈」等級。大阪處網頁公告當日下午臨時停止辦公。
107.09.04 13時許	一艘油輪「寶運丸」撞上關西機場連接大阪府泉佐野市唯一的聯絡橋樑而無法正常通行。
107.09.04 15時	日本關西機場因受到颱風侵襲淹成一片汪洋，從日本時間下午3時起封閉。
107.09.04 晚間	由於關西機場對外聯絡橋樑無法正常通行，約有3千名旅客被困於機場內。
107.09.04	大阪處當日處務日誌記載「因強烈颱風燕子侵襲大阪，該處17樓領務組下午臨時停止對外辦公」。
107.09.04	大阪處OSA0151號電報向外交部陳報第21號(燕子)颱風登陸近畿地區事，電文提及：颱風4日中午自四國德島縣登陸，下午2時自神戶市再登陸，強風造成大阪等地區車輛翻倒及路樹倒塌、關西機場聯外橋樑遭油輪撞擊，機場跑道關閉。本日上午10時起轄內新幹線及各級電車因強風及暴雨整日停駛。另洽轄區內各僑團及留學生團體獲告均無傳出災情及傷亡事件。(已分電駐日處)
107.09.05 6時許	關西機場公司安排高速船將部分受困旅客載到鄰近的神戶港。
107.09.05 9時許	關西機場公司用巴士將滯留在機場的旅客載到機場島對岸的南海電鐵路線之泉佐野車站。
107.09.05	中國駐阪總領館與日方協調後，將中國籍旅

時 間	事 件
11時許	客集中排隊搭乘機場安排巴士至中轉站(日根野一家購物中心停車場)，再換乘中方安排的15輛巴士進入大阪及新大阪等地。
107.09.05 15:27:36	《觀察者網》(中國新聞網)報導：「750名中國人滯留日本機場 強大的祖國來接人了」，內文有段與臺灣有關：「有人發朋友圈稱，滯留旅客中還有一些臺灣同胞，詢問能不能一起上車，得到的答案是-覺得自己是中國人就能上車」。臺灣遊客詢問後，便也和大陸遊客一樣，開始去大巴隊伍排隊。
107.09.05	駐日處當日處務日誌記載「關西機場開始以高速艇和巴士疏散旅客，早上6:30第一班高速艇開到神戶港，有臺灣自由行旅客在網路分享，第一班巴士在9:00開到泉佐野站，晚上11:00前全部運送完畢(23:00公告)」、「下午2:40接大阪辦事處給外交部的電報副本(OSA0152)，報告颱風動態，表示受困國人約70人，多為自由行旅客，並無團客受困」。
107.09.05	大阪處當日處務日誌記載「關西機場受損嚴重，暫停所有班機起降」、「謝○○秘書聯絡長榮航空及中華航空大阪支店有關協助我受困關西機場旅客返國事宜」。
107.09.05	大阪處OSA0152號電報向外交部續報第21號(燕子)颱風登陸近畿地區後續情形，電文提及：超過3千名旅客受困於機場，5日上午起已用巴士接駁送出或快速船陸續載送至神戶港。受困於關西機場的國人約70人(含中華民國身障棒壘球協會6人)，多數為個人自由行旅客。除適時提供本日上午機場巴士及船舶接駁資訊外，亦洽請長榮航空大阪支店協助我國旅客搭接駁船前往神戶後再轉搭其他機

時間	事件
	場班機返國。(已分電駐日處)
107.09.06	中國駐阪總領館網頁公告新聞動態「駐大阪總領館協助因颱風滯留中國旅客安全撤離」，內文：截至日本當地時間9月6日凌晨，駐大阪總領館協助因颱風滯留中國旅客1044人(包括香港同胞117人、澳門同胞5人和臺灣同胞32人)分六批安全撤離關西國際機場。
107.09.06	Youtube有一視頻是中國駐阪總領館工作人員於中轉站的接駁大巴士上告訴車上脫困的旅客：我們從昨天夜裡1點一直等在這裡，也是經過我們領館的協調，然後日方用大巴把我們分流出來，目前租了15輛巴士，接大家到大阪站和新大阪站。大阪站主要是可以去大阪市內各個地方，新大阪站可以去名古屋、東京各地方。
107.09.06 0時30分許	GuRuGuRu於關西機場脫困後打電話到大阪處詢問大阪哪裡可以提供住宿，表示值機人員不耐煩的態度及訕笑(在PTT 日旅看板留言)，隨後在國內輿論引發軒然大波及是否有該通電話之假新聞爭議。
107.09.06 3時許	駐日處當日處務日誌記載「日本北海道發生膽振東部地震，造成大規模停電，導致新千歲機場關閉」、「謝代表下午電大阪辦事處，求證有無臺灣旅客打電話到大阪辦事處求助，遭受冷漠訕笑之情事」。
107.09.06 08:53	《蘋果日報》電子報標題「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車」。
107.09.06 09:54:00	《三立新聞網》綜合報導標題「風災還吃臺灣人夠夠！中大使館：自認中國人可上車」。內文：日本關西國際機場因受到燕子颱風侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待

時間	事件
	<p>運送。中國駐當地使館在昨(5)日派出專車接出受困中國旅客，結果竟要同樣受困的臺灣旅客自稱中國人，就可搭乘專車離開！大陸媒體「觀察者網」報導，中國駐大阪總領事館5日派車輸運750名受困中國旅客；報導提到，中國遊客說，平常在國內感受不到的，這次親親切切的體會到了，在這個時候國家對你的重要性有多大。報導還提到，這次撤離過程中還有一個插曲。「有人發朋友圈稱，滯留旅客中也有一些臺灣同胞，詢問能不能一起上車，得到的答案是--覺得自己是中國人就能上車」，中國網友還說，這就是強大的中國力量，明顯吃臺灣人夠夠！</p>
<p>107.09.06 10:00:00</p>	<p>Yahoo奇摩新聞轉貼上開《三立新聞網》報導，新聞標題：「硬欺臺灣！中使館：自認中國人可上車」，內文同107年9月6日09:54《三立新聞網》綜合報導。</p>
<p>107.09.06 10:04:53</p>	<p>zoosleep在PTT 日旅看板推文：「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車」(標題係蘋果日報107年9月6日08:53網路電子報標題)。</p>
<p>107.09.06 10:41:22</p>	<p>GuRuGuRu在PTT 日旅看板針對zoosleep(王者)之銘言「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車(建立時間：2018/9/6 08:53)」加以推文，強調「我是針對這篇文章，而非任何機關，事情發生當下真的很慌並且身心俱疲，我其實是希望辦事處能給一點方向，我當然清楚找住宿交通是自己的事情 但我第一次來日本自助就遇到這種事，理所當然是想徵詢駐日辦事處的建議……雖然是垃圾新聞，但我還是想回覆」，</p>

時間	事件
	並表示回歸主題，在整段過程當中完全沒有任何人要我們自稱中國人。
107.09.06 10:52:43	GuRuGuRu在PTT 日旅看板針對zoosleep(王者)之銘言第1次推文後，有34筆留言，第2次強調「其實我這篇文並沒有想要責怪辦事處的意思，我只是把我經歷的一五一十『真實』的上傳，請大家不要被報導所影響，我這篇文是針對這篇報導，而非任何機關，昨天我12:00才從機場出來，我人已經搭上車了 我只想著後續的事情 而且當時質問為何沒提供撤離機場已經來不及了，我再重申一次，我是針對這篇報導 而非任何機關」。
107.09.06 11:09:42	GuRuGuRu在PTT 日旅看板針對zoosleep(王者)之銘言第2次回應後，又有120筆留言，第3次強調「最後一次回覆這篇文章，我前面有提到我是針對這篇文章，而非任何機關，在事情發生當下真的很慌並且身心俱疲，我其實是希望辦事處能給一點方向，我當然清楚找住宿交通是自己的事情，但我第一次來日本自助就遇到這種事，理所當然是想徵詢駐日辦事處的建議，後續我也是靠自己找到住宿及交通，單純只是希望在這種時候，與其發垃圾文，不如真正做些有實質幫助的事情，這篇文也提供給日後要出國旅遊的國人一個方向和經驗分享」。之後至9月6日19時已多達千篇留言，其中不乏對駐日處及謝代表攻訐及輕蔑的用語。
107.09.06 11:13:19	chen22在PTT Gossipin看板貼上〔新聞〕1. 媒體來源：《三立新聞網》setn.com。2. 完整新聞標題：「硬欺臺灣！中使館：自認中國人可上車」。3. 完整新聞內文：同107年9月6日

時間	事件
	上午10點Yahoo奇摩新聞。
107.09.06 12:53	《自由時報》報導標題「上中使館專車要當『中國人』？臺旅客出面還原現場」。內文：中國駐當地使館昨派專車救援中國旅客，傳出有臺灣旅客求上車，中客回應只要覺得自己是中國人就能上車，有搭乘中國使館專車的臺灣旅客現身說法，稱沒有被這樣要求。有網友在PTT日旅看板PO文還原現場狀況，稱自己昨天就是搭乘中使館的巴士回到大阪市區的臺灣人，他本來正排往神戶港的快速船隊伍中，但是人龍超長，根本看不到盡頭，有好心人士跟他說中使館有派車來載僅限中國以及港澳臺的人，他立刻跑去排隊，「雖然還是等了十個小時才搭到車，但至少離開了關西機場。」在運輸過程中，有中使館的工作人員上車調查，車內共有多少位臺港澳旅客，「完全沒有任何人要我們自稱中國人」。
107.09.06 14:24	《聯合報》記者詢問關西機場公司表示，為了管控現場狀況，昨(5)日全天進行管制，只有關西機場調度的車輛可以進入，沒有讓外車進入。
107.09.06 17:57:39	idcc在PTT Gossiping看板〔爆卦〕「大阪空港疏散事件相關資訊」，內容有對大阪處謾罵(例如大阪處的態度的確很惡劣、大阪處這些人講難聽一點叫作黨國餘孽等語)及表示謝代表完全管不到大阪處(例如大阪處是直屬於外交部，和謝代表所管的駐日處並不互相隸屬，大阪處沒有一個人是謝代表管的、派的，沒有一個人的考績是謝代表打的等語)的言論。【IP：223.140.31.175】
107.09.06	《聯合報》報導標題「這叫效率？國人困日

時間	事件
18:32	陸派員協助、我還在發停班公告」，內文指出，網友指大陸的駐日領事處官網都是如何提供滯留旅客協助，反觀臺灣在颱風來襲後卻只有兩則消息，除了今日公告的匯款流程與聯絡資訊，甚至在旅客最需要協助時，還於官網上公布停止辦公消息。臺灣駐日官員態度相對被動，還在國人最需要協助時放颱風假等語。
107.09.06 19:36	《中央社》報導「臺灣民眾在日遇災指駐處辦事不力 謝長廷說明」，謝代表說，至於關西機場滯留的國人打電話到大阪處遭受冷言冷語一事，這點真的不應該，外交部已表示要查處。外交部發言人李憲章表示，災害發生至今，大阪處將急難救助手機24小時保持暢通，已接獲高達65通救助電話或相關郵件。駐處除即時向國人提供來自關西機場株式會社的最新資訊外，也告知如何離開機場、飛機停飛狀況，以及轉至鄰近機場的建議等。另外，根據駐處回報，關西機場已無滯留的臺灣旅客，都已搭乘日方準備船舶等交通工具轉運至神戶等地。至於有傳聞駐處人員接聽電話態度不佳，外交部經查證後，駐處人員確實於深夜接獲臺灣民眾電話，盼駐處能協助代訂附近城市的旅館。外交部認為，第一線同仁應更有同理心來協助遇緊急狀況的國人，已要求駐處嚴肅檢討。
107.09.06 20:43	謝代表在個人臉書表示「……至於關西機場滯留的國人打電話到大阪辦事處遭受冷言冷語事，這點真的不應該，外交部已表示要查處。……如果9月5日私人巴士或汽車可以到機場接人，那麼機場一定大亂，寸步難行，

時間	事件
	反而不能有效率地疏散。所以日本做法是只准出不准進，所有人都是坐機場的巴士或高速船離開機場到泉佐野站（電車有通）或神戶港。……可見大家都是搭乘機場安排的交通工具離開機場」等語。
107.09.06 晚間	Eva Hsu的女性在謝代表臉書留言表示是當天滯留關西機場的我國旅客，想陳述現場發生的事實：「大陸大使館並未派車到關西機場，但是有要求日本官方南海電車的通車協助派車將中國人載出機場，到泉佐野市由大陸安排的通車送到大阪或新大阪轉車，過程當中並沒有任何人問我們是哪裡人」等語。
107.09.06	大阪處當日處務日誌記載「謝○○秘書聯絡關西空港株式會社人員確認有關機場接駁巴士等事宜」、「協助國人更改班機、更改還車地點及日期、簽證到期諮詢等」、「謝○○秘書聯繫桔梗民宿有關提供滯留國人住宿事宜」。
107.09.06	外交部T1191號電報特急電駐日處、大阪處及駐札幌辦事處，電文提及：奉行政院賴院長指示，即向日方轉達我政府對於關西颱風及北海道地震災情表達慰問之意，並續就近提供轄內僑民及旅日國人即時且必要之協助。辦理情形請速電部。
107.09.06	大阪處OSA0153號電報向外交部陳報該處因應強烈颱風燕子事，鈞部T1191號電奉悉。電文提及：有關國人投訴本處急難救助值機人員態度不佳乙節，經查國人於9月6日凌晨0點32分撥打本處急難救助電話，本處值機人員接通後詢問國人需要何種協助，獲覆甫自關西機場離開抵達神戶，盼本處協助代訂當地

時間	事件
	<p>住宿飯店，本處值機同仁婉請國人自行預訂，國人表示了解後結束對話。因神戶距大阪尚有距離，較無平日合作的飯店，爰本處人員一時之間無法提供適時適切協助，令國人有冷漠之感，本處同仁嗣後深切反省。今後本處自當教育同仁更以同理心應對，提供國人必要協助。自颱風發生後至6日15時止，本處收到相關求助電郵36封、電話約45通，來處洽詢15件45人，內容多為如何離開關西機場、如何返臺等。</p>
107.09.06	<p>大阪處韓○○雇員所述接聽電話經過：於9月6日凌晨0點32分左右，接獲國人來電，急難救助值機人員接起電話後說：「您好，大阪辦事處。」來電國人似乎聽不清楚，皆無回應，重複兩、三次後，值機人員又說：「請問您有什麼事情嗎？」來電國人聽到後說「我們是滯留關西機場的旅客，剛剛從接駁船下船抵達神戶，請問辦事處可以幫我們代訂旅館(住宿)嗎？」本處人員獲悉後回應：「不好意思，本處無法幫忙國人代訂旅館，因為每個人需求不一樣，要訂哪間旅館，是個別的選擇，需要請您們自行上網尋找及訂購。」國人聽到後回覆：「了解，謝謝」，值機人員亦回覆：「謝謝。」並聽到來電國人與旁友人的笑聲，並掛斷電話，兩人談話約1分鐘。</p>
107.09.07 12:14	<p>《ETtoday新聞雲》標題「說中文就能上車！她搭陸專車終於回家」，一名女網友H說自己滯留在關西機場時，準備排隊去搭機場安排的交通工具，那邊提供船到神戶，或是搭車到泉佐野市。不過，就在準備去排隊的時候，她突然被在機場認識的大陸人「揪去搭專</p>

時間	事件
	<p>車」。一開始她想說那是專門載大陸旅客的車，但對方卻友善表示，「只要是說中文的都行！」H說，她在上車及乘坐的過程中，並沒有被要求出示任何證件或是被問政治立場。關於「專車」一事，是陸使館要求日本官方南海電車協助派出的車，幫忙把大陸旅客載出機場，在泉佐野站下車，所以不是大陸直接開車進去機場，大陸派車是指在泉佐野站協助旅客轉乘的交通車。</p>
<p>107.09.07 14:53</p>	<p>《中央社》報導標題「民眾赴日遇災求助受氣 外交部要求駐處檢討」，中國國民黨立法院黨團當天上午在立法院召開記者會，與會的臺日協秘書長張淑玲表示，外交部跟謝代表在災害發生第一時間就立即訓令相關館處要妥善處理，並且持續在督導，外交部會繼續檢討精進，由於急難救助數量龐大，造成民眾觀感不佳的部分，已要求駐處徹底反省檢討改進。</p>
<p>107.09.07 20:11</p>	<p>《中央社》報導標題「為了一家四口，她硬著頭皮問陸方：臺灣人可以上車嗎？」住在宜蘭的許姓女子表示，日方當晚開放第二航廈一家機場旅館宴會廳，讓滯留旅客打地鋪過夜。她的丈夫與來自中國大陸的旅客聊天時，得知陸方將派巴士接中國籍旅客。中國官方人員5日到旅館詢問「誰是中國同胞」，打算查看護照、過濾身分後，安排搭車離開。他們硬著頭皮去問「臺灣人可以嗎？」中方人員委婉說「謝謝」，未正面回覆便離開，讓許女一行碰個軟釘子。後來一名中國旅客邀他們「一起上車」，他們就跟著排隊等車。中方工作人員未刁難、未查看護照，就讓他們</p>

時間	事件
	上車，還說「行李我來拿，您顧好小孩」，讓她覺得很感動。
107.09.07	謝代表接受TVBS電視訪問時表示：說我不適當，要舉出具體事實，我哪一點沒有爭取到臺灣的利益，網路影片都罵我三字經，有的我看年紀輕輕，也不講理，罵我祖宗八代，那我在做什麼，因為我在東京啊，也不是在關西啊，有很多罵我的人也不知道關西跟東京差多遠，我在的地方跟關西是差572公里啊。日本的縣長、知事，他也不一定說要巡視啊，或是首相要來看才表示關心，日本也是信賴他們的分工，那我來這裡，當然我也有日本的想法，但是我現在自己來這裡。
107.09.07	謝代表接受台視(TTV)訪問時表示：如果說要道歉，要看在哪一點嘛，我剛才講，大阪辦事處如果是錯，那大阪就應該道歉嘛，但是外交部在查嘛，那大阪是屬於外交部任命的，那他要去處理，札幌也是另外一個辦事處，但是我們基於都是外交系統來支援，(記者問：但現在其實比較多的批評都是在大阪這邊)沒有，大家都搞不清楚，其實他們都是說打電話到駐日代表處很冷漠，其實沒有啊，我們沒有接到這個電話，是「大阪辦事處」，那中國是「大阪領事館」，所以他沒有很清楚。我查了一下，世界沒有一個國家說大使館要派車去接，其實也沒有，那中國這次是集合啦，就是說把旅行社通通集合，因為過去他們發生很多這種抗爭，就是說乘客不走，留在機場抗爭，唱國歌之類的，也鬧了很大的事情，像今年1月24日就是這樣嘛，所以他們需要集合起來叫大家趕快走，我們

時 間	事 件
	其實沒有這個需要。
107.09.07	駐日處當日處務日誌記載「關西機場仍然關閉，電車有一段未通，而且受困旅客均已經脫困」、「謝代表下午赴北海道我駐札幌辦事處，慰問因北海道震災受困之我國旅客，並協調華航、長榮增開班機等急難救助事宜」。
107.09.07	大阪處當日處務日誌記載「協助受困大阪國人楊先生前往兆豐銀行領取國內親友匯款、協助國人何先生等9人更改機票、向國人周小姐等2人說明如何從大阪前往成田機場等」。
107.09.07	大阪處OSA0156號電報向外交部續報該處處理燕子強颱後續情形，鈞部T1191號電奉悉。電文提及：根據觀光局統計，至7日上午10時止，滯留關西區域無法如期返國旅行團計21團982人，另自由行旅客約50人。7日本處陸續接獲國人以電郵14封、電話15通及來處2件9人請求協助，內容包括改訂機位、洽詢住宿及醫療資訊等，均即提供必要協助。(已分電駐日處)
107.09.08	大阪處當日處務日誌記載「洽請僑務促進委員何女士協助在大阪受傷國人蕭小姐前往東京(蕭小姐於臉書發文感謝)、經領務局轉告後聯繫國人蕭小姐說服其改搭新幹線、協助因廉航捷星班機起飛日期不定而滯留大阪國人彭小姐等3人獲僑領陳先生提供免費住宿數日說明如何從大阪前往成田機場、協助國人楊先生等2人向華航大阪支店聯繫訂位(獲稱謝)等」。
107.09.08	大阪處OSA0158號電報向外交部陳報關西機場第一航廈將於9月14日部分重啟營運事，附陳相關報導1頁。(已分電駐日處)

時 間	事 件
107.09.08	謝代表於107年9月8日接受中天新聞電話訪問表示：我們的大阪不是我啦，坦白講我又離大阪5百公里，所以不想說推責任，大阪是屬於大阪日本的領事館管轄的，我坦白講，我不好意思講，因為大阪處他們的人令不是我任命的，也不是我請的，我也沒有考績的權力，不是，大阪不屬於我管嘛。
107.09.10	駐日處當日處務日誌記載「謝代表上午主持臨時處務會議，除說明赴北海道協助急難救助經過外，並指示策進作為」。
107.09.10	大阪處當日處務日誌記載「謝○○秘書陳報關西機場第一航廈將於9月14日部分重啟營運事」、「陳報該處處理強颱風燕子疏失檢討報告」。
107.09.10	外交部0203號電報要求駐日六處工作會報新增急難救助SOP議題事。電文提及：奉部長指示，107年駐日六處工作會報新增議案四「切實將各處急難救助SOP流程及對外應對態度徹底檢討演練」。(已分電駐大阪、福岡、橫濱、那霸、札幌辦事處)
107.09.10	駐日處JPNX052號電報致大阪處等5個辦事處，說明該處謝代表特於10日上午就近日日本接連發生風災及地震事召開處務會議，並作出4項裁示，要求各辦事處參考並審慎因應處理。(已分電陳外交部)
107.09.10	大阪處OSA0160號電報向外交部陳報有關該處處理強颱風燕子疏失檢討報告。電文提及：因強颱風燕子造成國人受困關西機場及滯留關西地區，本處未能及時提供滿意協助，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，深刻反省。檢陳本處疏失檢討報告4頁。(已分電駐日處)

時 間	事 件
107.09.11	<p>駐日處當日處務日誌記載「謝代表上午主持駐日記者會」。據《中央社》報導標題「被罵神隱老男救災不力 謝長廷澄清」，其強調並沒神隱，但也沒告知記者行蹤。昨天駐日處召開臨時處務會議，針對關西風災與北海道震災的應變進行檢討。近年來自由行旅客多，過去沒有想過，包括自由行的人數、去向都無法掌握，這給了駐日處新的經驗，將來災害應變作業手冊可能需修改。</p>
107.09.11	<p>大阪處OSA0163號電報向外交部陳報有關國人感謝該處在強颱風過後協助返國等事。電文提及：頃接獲國人房先生感謝本處貼心協助得以在強颱風過後順利返國的LINE感謝訊息。另國人黃小姐在臉書上貼文肯定本處於伊9月初遺失護照時提供親切協助。可為本處對國人前來求助時並非皆冷漠對待的佐證。(已分電駐日處)</p>
107.09.12	<p>駐日處JPN1027號電報陳報有關日本「產經新聞」報導中國於日本風災製造假新聞影響臺灣輿論事。電文提及：日本「產經新聞」於9月12日報導指中國藉假新聞宣傳中國駐日單位派出遊覽車進入關西機場優先救出中國人；但經向關西機場查證，並非事實，該機場為避免混亂，當日拒絕所有國家類似的請求。</p>
107.09.12	<p>駐日處JPNX053號電報致大阪處等5辦事處處長，關於舉行107年度駐日六處工作會報事。電文提及：請即奉外交部指示，新增議案四，並於9月13日下班前惠復。(已分電陳外交部)</p>
107.09.13	<p>大阪處OSAX014號電報向駐日處陳報該處107年度駐日六處工作會報急難救助議案資料。</p>

時間	事件
107.09.14 13:47:25	蘇處長於當日上午被發現自縊後，idcc再度 在PTT Gossiping看板發文，表示其不認識蘇 處長也不知道蘇處長只上任幾個月，雖然當 天(指9月6日)發文已經被噓了，但如果任何 鄉民覺得我應該道歉，我就是道歉，也希 望當初造謠中國有派巴士進機場和當天打去 大阪處的那個人更應該出來面對。【來自： 223.136.197.144】
107.09.14	駐日處當日處務日誌記載「大阪辦事處蘇啟 誠處長早晨輕生逝世，謝代表下午赴大阪， 晚間前往關西機場接機，並慰問蘇故處長家 屬」。
107.09.14	大阪處當日處務日誌記載「處理蘇處長過世 相關事宜」、「黃○燕秘書至京都接謝代表至 關西機場，慰問蘇故處長遺孀」、「黃○益組 長及黃○燕秘書在臨空城會合，並與謝代表 等一同搭乘接駁巴士前往關西機場接機，謝 代表特地向蘇故處長遺孀及親族等人慰問致 意」。
107.09.14	臺灣事實查核中心聯繫日本事實查核推廣協 會(FIJ)和日本關西機場求證，並於14日得到 關西機場公關河井勇樹的正式回覆。
107.09.15	駐日處原訂於當日召開「駐日六處工作會 報」，嗣因蘇處長輕生而未召開，另擇期辦 理。
107.09.15 09:55	《中央社》報導：外交部長吳釗燮昨天親自 寫了一封公開信給外交部人員，外交部今天 向媒體公開這封信。吳部長在信中表示，蘇 啟誠是一位正直、謙和、誠懇的優秀外交人 員；「蘇處長走了，留下他的太太及子女」， 這個消息讓他感到心痛。這個家庭，因為工

時 間	事 件
	作的關係，以及來自內外的壓力破碎了，我很自責。
107.09.15	駐日處當日處務日誌記載「謝代表全日於大阪泉佐野車站實地勘察，了解9月5日機場巴士接駁地點與臺灣自由行旅客搭乘中國旅行社巴士的接駁地點多遠，並察看關西機場對外聯絡交通恢復情形」、「謝代表訪問京都華僑王○○醫師了解蘇故處長生前與其聯絡之情形」。
107.09.15	大阪處當日處務日誌記載「黃○益組長偕黃○燕秘書、李○璵秘書上午接蘇故處長遺孀及親族前往處長職務宿舍整理遺物」。
107.09.17 14:00	2位議員參選人至北市警刑大報案並舉行記者會，其聲稱蘇處長自殺一事令人感到遺憾，但在此事件中最早散布假新聞者，是一名叫做「idcc」的網友。「idcc」在PTT上發文指稱，大阪辦事處不歸謝長廷所管，還說大阪辦事處的人員「爛到不行」，甚至是「黨國餘孽」。其認為「idcc」在幫謝長廷護航，要求警方查出「idcc」身分。
107.09.17	大阪處當日處務日誌記載「協助家屬舉辦蘇故處長告別式，並送家屬至關西機場搭機返國」。
107.09.18 11:34	《中央社》報導：「名嘴爆大阪辦事處考績傳言 外交部駁斥非事實」。有名嘴在政論節目爆料，傳出有人放話大阪處人員今年考績都被列丙等，外交部發言人李憲章在外交部例行新聞說明會回應媒體詢問時表示，外交部對部內人員的考績評定完全依照公務人員考績法相關規定，由單位主管依據年度工作表現，進行評比，還須經過考績委員會充分討

時間	事件
	論，不可能有所謂「未評先定」的情況；相關報導內容並非事實。
107.09.18	大阪處當日處務日誌記載「謝代表等人上午蒞臨該處與同仁們勉勵、打氣」、「協助蘇故處長夫人辦理相關行政手續，並送至關西機場搭機返國」。
107.09.19 17:23	《中國時報》報導：「外交部內爆料 蘇啟誠生前檢討報告曝光」。外交部內部有人向該報爆料，我大阪處10日向外交部電報的檢討報告，經向2名政府知情人士求證，並獲得證實的確有這份電報，內容確實無誤，且外交部並未直接否認。這份電報中，詳細描述關西颱風後，陸方派員及派車的說明，並坦承「由於大陸籍旅客眾多，大陸駐阪人員確有派員前往泉佐野車站關切。本處未派員前往車站或港口關心國人，讓國人有感，難辭其咎。」電報結語明確寫道，「本處因未能及時提供滿意協助，指責本處同仁服務態度不佳，輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，本處蘇啟誠處長未能採取適時、適切對應措施，深感有愧職守，願坦然受處。」
107.09.19	大阪處OSA0160號電報向外交部陳報有關該處處理強颱風燕子疏失檢討報告時已分電駐日處。惟駐日處表示因發送電報系統異常，遲至9月19日下午查明後請大阪處重傳該分電。
107.09.20 13:16	《中央社》報導：「疑大阪辦事處檢討報告曝光 外交部籲停止操作」。外交部發言人李憲章上午在外交部例行新聞說明會回應媒體詢問外傳的檢討報告時僅說，「沒有評論」。日本警方或蘇啟誠友人近來陸續揭示的資訊，都看到一個具有高度責任心與榮譽感的外交

時 間	事 件
	人員身影，因為假訊息及輿論的一再撻伐，而選擇以這種悲痛的方式離開。他呼籲社會各界適可而止，立即停止這些操作。
107.09.20	駐日處 JPN1061 號電報向外交部陳報駐日六處工作會報書面資料。電文提及：旨揭會報本處將另擇期辦理，謹先檢陳駐日六處書面報告。(已分電5個辦事處)
107.09.26 12:02	《蘋果日報》報導：「駁斥關西機場『假新聞』國台辦：確實協商派車從機場接人」。國台辦發言人安峰山今日在記者會表示，中國駐阪總領館當時確實通過和關西機場方面協商，「協調機場派6批巴士車輛，把中國旅客從機場給接到外面的集結地，然後我們領館再派接駁巴士把旅客運到大阪市區」、「有1044名中國旅客在我們駐大阪總領事館幫助下迅速、安全、順利地轉移了，其中包括32名臺灣同胞」。安峰山還批評臺灣把此事當作「假新聞」根本是「歪曲事實，轉移焦點」。
107.11.03	游男因違反社會秩序維護法案件經埔里分局移送至南投地院審理。移送要旨略以：被移送人於107年9月6日10時41分許在日本國大阪關西機場，透過網際網路連結至PTT網站，以帳號「GuRuGuRu」在Japan Travel看板上，散佈內容「其於燕子颱風肆虐關西機場時，搭乘中國提供之專車前往大阪，嗣並聯絡大阪處，詢問是否可提供住宿及交通之協助，卻得到不耐煩之回應」之謠言，足以影響公共之安寧，認被移送人涉有違反社會秩序維護法第63條第1項第5款之規定。
107.11.16 21:38	《風傳媒》報導：「已向散播關西機場假消息者提告 謝長廷籲：制裁假新聞、網路霸凌，

時間	事件
	<p>大家團結站出來」。謝代表接受《風傳媒》專訪表示有一個人叫做GuRuGuRu在PTT上面帶風向，稱自己搭乘中國巴士，其實那就錯了，沒有中國巴士載出去，都是機場的，車都是紫色的。我們在網路上請他出來說明，他都不出來，蘇處長輕生一個月不出來，我就代表提告。警政署刑事警察局查IP(網路位置)把他移送(轄區埔里分局)。</p>
107.11.26	<p>謝代表向刑事局檢舉GuRuGuRu疑似造謠案，經南投地院於107年11月26日作成107年度埔秩字第4號裁定認為與「足以影響公共之安寧者」之要件不符而不罰。警方查出戶籍在南投縣埔里鎮的游姓大學生今年9月6日在日本大阪關西機場透過網路連接PTT，以帳號GuRuGuRu在日旅看板發文，散布燕子颱風肆虐關西機場時，搭乘中國提供的專車前往大阪，並聯絡大阪處，詢問是否可提供住宿及交通協助，卻得到代表處不耐煩回應的謠言。裁定書指出，先不論社會秩序維護法「射程」是否及於在日本旅行者，縱然身處大阪的臺灣民眾，以當時客觀情況，就算未獲大阪處協助，至多等待時間拉長或需自行找尋飯店住宿的不便而已，非生命已遭急迫威脅，難認定聽聞者會心生畏懼或產生恐慌。</p>
107.12.15	<p>南投地院107年11月26日107年度埔秩字第4號裁定不罰游男經媒體揭露後，外交部發布新聞稿指出此一裁定結果形同承認發布假訊息導致受傷害，卻不必負擔任何責任，該部對此感到遺憾與悲憤，也難以接受，將研議相關可行做法，對加害者課以法律責任，以確保受害者的尊嚴與權利。</p>

時間	事件
107.12.15	<p>南投地院107年11月26日107年度埔秩字第4號裁定不罰游男經媒體揭露後，謝代表在日本接受媒體採訪呼籲記取教訓。其表示，上個月即蘇處長過世兩個月時，他向司法機關提出檢舉，要找一個比較重的法條是很簡單的，但最後是以社會秩序維護法，以最輕的罪嫌控告造謠者，只是希望知道造謠者是誰，經過法院調查，確定是名男大生。男大生也否認打那通說遭大阪辦事處人員冷漠對待的電話，現在總算還給蘇處長一個清白，因為根本沒這通電話。</p>
107.12.20	<p>蘇處長過世將滿百日，其遺孀接受東森新聞獨家專訪，認為在南投地院對日本燕子颱風時的假新聞作出裁定後，部分政治人物、媒體有不當批評和誤導，將蘇處長輕生原因誤導為假消息，3點聲明強調，蘇處長沒有憂鬱症，留給家屬的遺書完全沒有提到假新聞，在完成上級交代的檢討報告，不想受到羞辱決定以死明志。先生輕生前2天和她通過話，簡短談話提到可能要被調回，對他來說是莫大羞辱。</p>
107.12.21 08:00	<p>外交部今日上午8時發出編號第006號聲明。對於蘇處長家屬的心情及表達，外交部充分理解並表示尊重，呼籲外界停止炒作或對相關訊息進行臆測，希望社會各界還給家屬一個平靜的空間。有關媒體報導外交部原定對蘇處長進行懲處、調職，甚至評定駐處同仁考績丙等各節，外交部鄭重聲明絕非事實。</p>
107.12.21 20:11	<p>《中央社》報導：「蘇啟誠生前20分鐘關鍵電話 張淑玲：沒有打過」。有媒體報導臺日協秘書長張淑玲在蘇處長輕生前，打過一通20</p>

時間	事件
	<p>分鐘的關鍵電話，張淑玲今天出面駁斥，「沒有打過這通電話，既然沒打過，就沒有媒體報導所稱相關的電話內容(指長官來電要他扛責，別害死大家與選舉)」。在關西機場事件發生後，各界有很多指責，外交部當然希望趕快釐清，但在未釐清事實前，不可能對相關人員做懲處和調職。尤其蘇處長7月才剛就任，即使最後真的有疏失，也會依照比例原則，怎麼可能調職才剛去的同仁，就她所知，外交部調職的程序也沒有啟動。她並未向外交部爭取外放，也沒有聽說外交部長官有這樣的安排。</p>
107.12.22	<p>《自由時報》報導「臺日關係協會秘書長張淑玲澄清：沒打過這通電話 也沒討論懲處」。蘇處長家屬發表聲明後，對於造成他選擇「以死明志」的主要原因也逐漸明朗，所有的箭頭都指向9月13日晚間蘇啟誠與一名涉日外交長官的關鍵通話；消息人士指出，通話時間於當晚8點左右，長度達24分鐘，由於是以「LINE」通話，所以留有大家都看得懂的紀錄。外傳這名長官就是臺日關係協會秘書長張淑玲。張淑玲昨出面澄清表示，事件發生最後兩天，自己因為公務不在臺北，未與蘇處長有包含電話、LINE在內任何形式的直接聯繫，「我沒有打過這通電話」，部長也未授權她與處長聯繫。</p>
107.12.23	<p>《東森新聞》報導前外交部長歐鴻鍊爆「輕生當晚通話謝長廷」，蘇處長輕生那一天傍晚，曾經主動打電話給謝長廷的秘書，要求通話，根據歐鴻鍊的了解，之後是謝長廷回撥給蘇啟誠，兩人電話中談了什麼沒人知</p>

時 間	事 件
	道，但之後蘇啟誠離世，歐鴻鍊就認為，從之前謝長廷及外交部的言論判斷，蘇啟誠可能又被羞辱，可能就是這通電話逼死他。
107.12.24	外交部吳部長在立法院外交及國防委員會向媒體表示，上週在外交部主管會報中做出要求，所有駐外館處的館長對外代表國家，要謹言慎行並嚴守中立。他沒有授權任何人打電話給蘇啟誠，且大阪處全館考績丙等，也非張淑玲的權責。
107.12.24	張淑玲今日中午在立法院外交及國防委員會，主動召開記者會出面說明，她願將自己的所有通聯(不管是家用的、公用的、私用的所有電話，所有的email、所有的社群軟體)與通訊紀錄交給外交部進行必要調查。
107.12.26	外交部吳部長批示設立「臺日協正副主管與駐大阪辦事處蘇前處長間通訊情形行政調查專案小組」。
107.12.27 14:41	《中時電子報》報導，PTT帳號idcc說大阪處是「黨國餘孽」、「該死」、「老油條」，所以2位議員參選人在9月17日向北市警刑大報案。警方偵辦結果指稱：礙於idcc本人已刪除原文，加上PTT不願提供相關原始資料與歷次登入紀錄，以「證據能力有疑慮」為由結案。
107.12.29 13:49:03	GuRuGuRu在PTT〔爆卦〕聲明稿：一位潘姓女子自稱是「GuRuGuRu」帳號的擁有者，關西機場文是她發的「卻造成同行友人游先生的名譽受損、生活受干擾」，因此才決定發文澄清。潘女附上多張照片截圖，證明當時的確在日本，也於9/4受困於關西機場。此外，當初PO文還提及曾打電話請大阪處提供住宿、

時間	事件
	交通等協助，卻被拒絕，冷眼相待。潘女也附上Skype通話紀錄截圖證實有打電話去大阪處等語。
107.12.30 13:46	《蘋果日報》報導「被控發關西機場造謠文！游姓男大生3點聲明：帳號非我持有」。被指名造謠的游姓男大生在臉書發3點聲明，第一，當時他確實受困關西機場，有照片以及機場發放的礦泉水可證明；第二，他本人並沒有打電話去大阪處，是同行的友人所撥打；第三，他「從未說過自己被盜帳號」，該發文帳號是他同行友人所持有。
108.01.17	外交部「臺日協正副主管與駐大阪辦事處蘇前處長間通訊情形行政調查專案小組」完成初步調查報告。
108.03.04 22:00 日本時間	日本放送協會(NHK)「close-up現代」專題節目，以《「假新聞」奪走了外交官的生命》為題的半小時新聞特集，採訪東京、大阪、沖繩、臺灣等地相關人士追查蘇處長輕生原因，探討假新聞害死蘇處長，以蘇處長之死為鑑對假消息的肆虐提出警訊。NHK並取得蘇處長家屬的最新聲明表示，對網路上假消息的流竄，在制度面或法律面上能慎重思考如何妥當應對。
108.03.22	北市警刑大函復本院表示：經檢視舉報人所附網頁內容，並參照南投地院107年度埔秩字第4號裁定意旨，認尚難構成社會秩序維護法第63條第1項第5款「足以影響公共之安寧者」之要件，惟該文章論及大阪處部分，涉嫌刑法第140條第2項侮辱公署罪，該大隊於108年1月3日報請臺灣臺北地方檢察署(下稱臺北地檢署)指揮偵辦(108年度他字第529號

時	間	事	件
		案)。該大隊已就相關證據進行調查，並依法通知相關人到案說明。	

二、燕子颱風侵襲關西地區情形及其影響

(一) 燕子颱風侵襲關西地區情形：

- 1、第21號颱風燕子於日本時間107年9月4日中午左右登陸德島縣南部，颱風以「非常強烈」等級的狀態登陸，首當其衝的四國及近畿地區地方政府都發布避難指示或避難勸告，籲民眾盡速避難。燕子颱風肆虐造成災情慘重，由以下幾張媒體拍攝照片即可知¹²：



大阪市北區中之島(即大阪處所在地)的辦公大樓街區，許多路樹被連根拔起，連救災之警務人員都被強風吹得站不住。

¹² 關鍵評論網 107 年 9 月 4 日報導「25 年來最強颱風燕子登陸日本：關西機場封閉、油輪撞上路橋」，<https://hk.thenewslens.com/article/103433>。

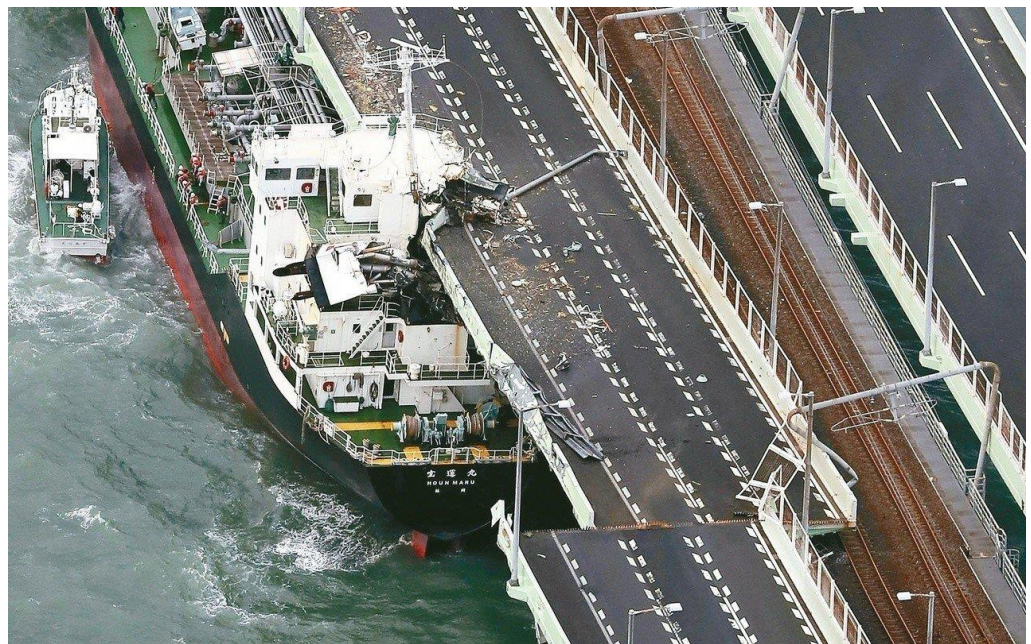


小貨車不敵強風，90°橫倒在路上，還有小客車被吹得翻轉180°。



海邊掀起數米高的滔天巨浪。

- 2、在日本時間107年9月4日下午1點半左右，一艘原本停靠在附近海上的油輪「寶運丸」，因颱風的強勁風勢推移而撞上關西機場連接大阪府泉佐野市唯一的聯絡橋樑，造成機場對外交通暫時中斷。



資料來源：擷取媒體報導照片。

3、關西機場位於大阪府南部海面上，由填海造陸所蓋成。關西機場因停機坪、跑道及建築物淹水，已無法提供機場服務，從日本時間107年9月4日下午3時起封閉機場¹³。



(二)燕子颱風造成3千名旅客困於機場內、電車停駛及大阪處於9月4日公告下午臨時停止上班等影響：

1、3千名旅客困於機場：關西機場4日受燕子颱風影響淹水成一片汪洋，聯外橋樑也被撞得無法通行，約3千名旅客被困在航站內。負責機場營運

¹³ 《民報》107年9月5日16:04報導「颱風燕子重創日本關西 已釀11死、關西機場關閉」，
<http://www.peoplenews.tw/news/dbe5cdb0-f558-45ad-9dd0-a357076697f4>。

的關西機場公司5日清晨6時許利用連接關西和神戶港的海上高速船「Bay Shuttle」來接駁、救助受困旅客¹⁴。另因被油輪撞斷的聯絡橋相反方向的道路已確認安全無虞，所以上午9時許，關西機場公司已用巴士將滯留在機場的旅客載到機場島對岸的南海電鐵路線的泉佐野站¹⁵。由於想脫困的旅客太多，即使到5日晚上，要搭交通工具離開的旅客仍然大排長龍。因聯外橋樑一側被油輪撞壞造成影響，通行量有限，加上對岸道路嚴重塞車，所以旅客要離開機場島，需要較多的時間¹⁶。



關西機場與大阪市、泉佐野市、神戶市地理位置關係圖。

¹⁴ 《中國時報》107年9月5日 08:34 報導「關西機場派高速船救助3千受困旅客」，<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20180905001093-260408>。

¹⁵ 《民報》107年9月5日 16:04 報導「颱風燕子重創日本關西 已釀11死、關西機場關閉」，<http://www.peoplenews.tw/news/dbe5cdb0-f558-45ad-9dd0-a357076697f4>。

¹⁶ 《中央社》107年9月5日 22:23 報導「日本關西機場水患成孤島 許多旅客尚未脫困」，<https://www.cna.com.tw/news/aopl/201809050370.aspx>。



關西機場停電，工作人員發放水、乾糧給受困旅客。(資料來源：ETtoday107年9月6日20:26報導)



關西機場受困旅客排隊等待巴士。(資料來源：中央社107年9月7日14:53報導)



大批旅客在關西機場排隊等候上車脫困。(資料來源：自由時報
107年9月6日12:53報導)

2、電車停駛致大阪處部分雇員未上班或提早下班：

(1) 107年9月3日中午以前JR(Japan Railways，日本旅客鐵道)公告隔日10點以後將全線停開。

【京阪神地区】 台風 お知らせ (9月4日)

11時15分更新 → [当事象の履歴](#)

台風21号の接近に伴い、明日(9月4日)、京阪神エリアにおいては、早朝から一部列車の運転を取り止め、各線区で概ね午前10時までには全ての列車の運転を取り止める予定です。

また、台風の影響によって、以降の運転を終日見合わせる可能性があります。
詳しい運転計画については、分かり次第お知らせいたします。

※台風の進路、規模により運転計画を変更する場合があります。

(2) 本案調查委員至大阪處詢問幾位搭乘電車之當地雇員，綜合各位雇員供述可知，呂○○、王○○及丸尾○○3位於9月4日早上因國鐵停開故無法上班；林○○、許○○和康○○3位於9月4日9點上班，因國鐵或私鐵將停開提早於11點離開；於9月4日上全天班的有蔣○○、陳○青、陳○西3人：

〈1〉雇員許○○供述：9月4日颱風那天中午，因電車停駛，處長同意我於下午先返家。我是坐京阪線來上班，因中午前要停開，下午就沒有車可回去，我就趕最後一班回家。

〈2〉雇員林○○供述：9月4日中午因電車將停駛，我、許○○和康○○在中午之前向蘇處長確認在這種狀態下可否提前回家，處長口頭同意我們3人中午先離開，讓住比較遠的同仁能順利返家。我是坐私鐵阪急線來上班，他們公告11點左右就要停駛，我剛好趕上最後一班回去，所以我是9點到11點間上班。

〈3〉雇員蔣○○供述：林○○、許○○和康○○3位先離開是經過處長同意的，像我兒子念高中，學校會用短訊通知今天停止上班上課，一般日本公司如果是坐電車的人，當電車宣布停駛時，那就可以不用上班，但我們大阪處的情形較特別，我們都是配合處長的指示來上下班。呂○○、王○○及丸尾○○9月4日當天早上因日本國鐵停開，所以沒有來上班，像我騎腳踏車來上班的就沒關係，9點上班，下午6點才下班。當時國鐵、私鐵陸續停開，最晚一班大概是上午11點多。另外JR系統當天全線停開，像康○○坐的是國鐵奈良

線也停開，這些訊息上網可查到。

- 〈4〉 雇員王○○供述：我搭國鐵JR，住在神戶，當天我沒來上班，早上7點鐘左右接到代理副處長黃○益的通知搭乘神戶線的同仁，請自行判斷居住地的風雨能不能出門上班，因為在前一天(9月3日)中午以前JR就公布9月4日10點以後全線停開。有3位(我、丸尾○○、呂○○)坐JR神戶線，至於搭乘其他線的同仁還沒有通知，因為那時還沒有很明確公布停駛時間。所以基本上除非來不了的，都是要來上班的，這是代理副處長的黃○益組長當時訂的標準。
- 〈5〉 雇員丸尾○○供述：我也是坐JR神戶線。
- 〈6〉 雇員康○○供述：我住比較遠，住在大阪市，沒有住在大阪府，我是搭JR通勤的，107年9月4日前一天就公告4日10點以後JR就會全面停駛，但因沒有接到處裡通知要停止上班，我就照平常作息去上班，在路上我接到同事傳來訊息說代理副處長黃○益指示：如果JR停駛，上班有困難的同事可以不要出門較安全，但我想我都已經出門了，也沒有職務代理人，而且有事要忙，我就進辦公室上班。我和林○○中午一起先下班，到了大阪車站後發現JR電車已經完全停駛，因為地下鐵還有開，我就去換地下鐵看看，等了半個多小時，好不容易搭上地鐵到離我家比較近的車站，然後是請我先生開車來接我回家。
- 〈7〉 雇員陳○青供述：我是走路通勤的，所以我是9點上班，下午6點才下班。
- 〈8〉 雇員陳○西供述：我騎腳踏車通勤的，所以

也是9點上班，下午6點下班。

3、大阪處於9月4日公告下午臨時停止上班：

- (1) 公告內容：因颱風21號直擊關西地區，本(107)年9月4日(星期二)下午本處臨時停止辦公，造成諸位不便，深感抱歉。

公告

瀏覽路徑：回首頁 > 公告 > 公告

- 1 2018-09-06
協助受燕子強颶影響而滯留本處轄內國人公告
- 2 2018-09-04
因颱風21號直擊關西地區,本(107)年9月4日(星期二)下午本處臨時停止辦公,造成諸位不便,深感抱歉.

- (2) 臨時停止辦公之公告經媒體披露後引發爭議，例如《聯合報》107年9月6日報導引述「網友指大陸的駐日領事館官網都是如何提供滯留旅客協助，反觀臺灣在颱風來襲後卻只有兩則消息，除了今日公告的匯款流程與聯絡資訊，甚至在旅客最需要協助時，還於官網上公布停止辦公消息；臺灣駐日官員態度卻相對被動，還在國人最需要協助時放颱風假」等語¹⁷。另《上報》107年9月6日報導「據了解，駐大阪辦事處從4日開始休館，直到6日因為災情愈加嚴重，才又重新開張」，大阪處也在網站刊登「協助受燕子強颶影響而滯留本處轄內國人」公告，內容提及需要協助的國人可以用電

¹⁷ 《聯合報》107年9月6日 18:32 報導「這叫效率？國人困日陸派員協助、我還在發停班公告」，<https://udn.com/news/story/12468/3352789>。

子郵件跟辦事處聯繫，並且詳細說明如何透過兆豐國際商業銀行，從臺灣匯款到日本等語¹⁸。

協助受燕子強颶影響而滯留本處轄內國人公告

張貼日期：2018-09-06



協助受燕子強颶影響而滯留本處轄內國人公告

受燕子（21號）強颶影響滯留本處轄內國人，倘有需要協助者，請以電郵：teco-osa@mofa.gov.tw (急難救助電話:+81-90-8794-4568/090-8794-4568)與本處聯繫，並請載明：1.姓名；2.護照號碼；3.需要協助事項；4.聯絡電話；5.原定搭乘日期及班機。本處將儘快協助處理。

至於旅費不足問題，建議透過兆豐國際商業銀行處理，流程說明如下：

由國內匯款到大阪的便捷方法(應急需款)

一、從國內兆豐國際商業銀行任何分行可直接匯到兆豐國際商業銀行大阪支店(MEGA INTERNATIONAL COMMERCIAL BANK CO.,LTD. OSAKA BRANCH)

二、SWIFT CODE:ICBCJPJTOSA

三、兆豐國際商業銀行大阪支店電話:+81-6-6202-8575;地址：大阪市中央区道修町3-4-11（地下鐵御堂筋線淀屋橋站11號出口）

四、在台辦理匯款時匯款單請註明：

(3) 由於上開臨時停止辦公之公告引發質疑，大阪處於107年9月10日電送外交部之「駐大阪辦事處處理強颶燕子疏失檢討報告」中第三段「國人質疑部分之說明」(一)敘明：「4日下午領務櫃檯停止收件事：4日上午阪神地區部分私鐵及JR即宣布停駛，本處所在37層辦公大樓，平日早上上班時間人潮洶湧，當日因多數公司顧及員工安全而停班，致1樓大廳即為冷清。本處同仁除3人住遠處且因私鐵停駛而無法上班外，其餘同仁均正常上班。接近中午時，多數私鐵因颶風逼近陸續宣布即將停駛，本處基於女性同仁人身安全及來處洽公人數不多，乃在本處官網張貼本處下午暫時停止辦公公告，惟仍有同仁留在館內接聽電話，繼續服務。至於不受交通影響同仁均仍堅守崗位。至於上報報

¹⁸ 《上報》107年9月6日 18:58 報導「燕子颶風侵日我駐大阪辦事處休館 因災情嚴重恢復辦公協助國人」，https://www.upmedia.mg/news_info.php?SerialNo=47627。

導及網路PTT留言板¹⁹流傳本處休館至6日，絕非事實。」

批踢踢實業坊 > 看板 Gossiping

作者 tarcy2767 (小紅帽找大野狼)
標題 [新聞] 滯留關西機場 陸使館派車救援！心胸狹隘
時間 Fri Sep 7 17:49:23 2018

特別是事發後，除了證實駐外值班人員接聽電話態度不佳，且正當大陸外事人員幫助國人脫困時，我駐大阪辦事處從4日就因颱風休館，直到6日才重新開放，尸位素餐莫此為甚。外交

(4) 本案調查委員至大阪處詢問相關同仁表示9月4日下午雖有停班公告，但除幾位住遠處雇員因電車停駛無法上班或經蘇處長同意提早下班，其餘人員皆在處內接聽電話提供相關服務，且說明停班之考量因素：

〈1〉雇員蔣○○供述：9月4日當天有2組國人遺失護照，有一組順利發了入國證明書，另一組因為沒有報案，請他們去報案後再來辦入國證明書，但後來並沒有來。另外有接到詢問如何訂機票的電話，就把訊息提供給他，還有詢問如何離開關西機場返國的電話。9月4日來電詢問的比較多，來辦事的幾乎沒有，因為知道電車要停駛了。

〈2〉雇員王○○供述：雖然當時有公告下午休館，可是大部分的同仁都在館內照常接電話及回覆電話，所以業務是正常進行的。因當時黃副處長指令是除非來不了，否則還是要照常上班。因為外面很危險，所以到現場的民眾幾乎沒有。9月4日當時下午停班是考量到民眾在到大阪處的路上可能有危險而做的

¹⁹ <https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536313774.A.F64.html>。

- 決定，基本上以我們來看是很正常的處理。
- 〈3〉 雇員康○○供述：我中午先下班那時商店街幾乎處於休息狀態，後來因為外面風雨變很大，在外反而可能是危險的。因為颱風，很少人到現場，但是打電話進來的人多。
- 〈4〉 雇員韓○○供述：因為燕子颱風來的9月我值急難救助電話，接到很多國人表示錢不夠、要代訂更改機票、代訂飯店等電話。深夜的值機電話一定是我接，燕子颱風之後，辦事處的電話一直響，希望我們協助換票，當時航空公司的電話很難撥進去，後來我們請國人直接到航空公司的辦公室去，在現場幫他處理比較快，可是還是有國人會說為何他要跑這一趟。
- 〈5〉 秘書韋○○供述：颱風那天風真的很大，我們並不是無作為，那天有個打工學生打電話說他的簽證有問題，我就協助與日本入國管理局討論給予國人延長簽證，我打電話告訴蘇處長，他說可以放在網站讓外界了解我們對國人的協助情形。
- 〈6〉 秘書謝○○供述：9月4日當天早上大阪沒有風雨，到了下午外面風雨很大，甚至連汽車都被吹倒，蘇處長指示秘書以上必須留守在辦事處內。9月5日那天早上約8點32分蘇處長打通電話給我（蘇處長的公務手機通聯紀錄上可看到），要我查一下國人留在關西機場的人數及留意颱風的災情，我9點進辦公室後陸續向我國航空公司了解，華航回覆說沒有團客，長榮回覆說他們的櫃台前約有30-40人的散客，沒有團客，後來我在電報中寫約75人，

算法是長榮回覆人數加上打電話給大阪辦事處告知人數加起來的，9月5日早上有位潘姓年輕女子打電話來說他們受困於關西機場，韓○○雇員接到該通電話後轉交給我跟她對話，我問她有幾人，她說約有15位國人，她來電是問要怎麼離開機場，我告訴她日方已安排巴士及高速船疏散滯留機場人員。當時韓雇員接到約6、7通求助電話，我看到韓雇員早上急難救助手機響不停，有的人是沒有旅館住，有的人是不知如何移動，可能只是旅行不便，但那個時間點就大量湧入，我只能請韓雇員慢慢回覆。停班公告我事後問人事雇員有簽准公文嗎，他說沒有，我事後了解是經過人事秘書黃○燕口頭向蘇處長請示獲准的，可是當天事實上我們有來上班，因為名嘴說4、5號兩天我們沒上班，臺日協副秘書長謝柏輝就來電要我們提供證明。

- 〈7〉一等秘書黃○益供述：9月4日印象中是鄭○○向黃○燕及處長報告有3位女性雇員因電車停駛要提早離開，經處長同意就對外公告。其實是用語不精確，事實上其他同仁還是續留守辦公室。
- 〈8〉秘書黃○燕供述：9月4日下午因颱風停班有上網公告，我記得應該是有向處長報告經過核可。以前臨時有事情(例如國慶放假)，我們都會提前公告以免民眾不知道白跑。事實上正職人員仍有上班，可能放假用字不精確。
- (5) 據外交部107年10月31日函復資料表示：9月4日上午大阪市天氣晴朗，無風亦無雨，除現地雇員3人因住外縣市，且JR及地鐵自當日上班

時間前均已停駛，故無法出勤外，餘22位職雇員(全員為26位，其中1位雇員請產假)均正常上班。當日中午12點過後風雨逐漸增強，最高峰在15時至17時之間，辦公室所在高樓建築亦因強風而搖晃。駐處基於女性雇員之人身安全且幾乎無人來處申辦領務相關文件，爰在駐處網站上公告當日下午臨時停止受理領務案件，讓3位居住較遠之女性雇員先行下班，至處長及國內各單位派駐之秘書級以上同仁均依照平日上班時間規定，無人提早離開。

- (6) 據外交部提供本院108年1月10日詢問書面資料表示，大阪處函復說明該處公告係因9月4日中午過後燕子強颶逐漸帶來強風豪雨，且JR及私鐵宣布自當日12時起將停駛，倘未及時公告，無法排除或有民眾前來申辦手續而發生危險；另該處領務部門5位同仁中有2位同仁住處稍遠，為顧慮渠等人身安全，允予提前下班，並在該處網站上公告停止辦公。另該項公告僅止於領務櫃檯停止收件，惟仍有領務同仁留守接聽民眾來電，其餘部門同仁均正常上班。

三、大阪處對於滯留在關西機場之我國自由行旅客有無需啟動緊急應變機制

- (一) 據外交部106年5月8日修正訂頒之「旅外國人急難救助實施要點」：

- 1、第3點第6款規定：「本要點所稱急難，係指旅外國人遭遇下列情況：……(六)遭遇『天災』、事變、戰爭、內亂等不可抗力之事件。」燕子強颶屬於天災，旅外國人因颶風侵襲關西機場而滯留，自屬該實施要點所稱之急難。
- 2、第6點規定：「駐外機構於不抵觸當地國法令規章

之範圍內，得視實際情況需要，提供遭遇急難之旅外國人下列協助：(一)儘速補發護照或核發入國證明書。(二)代為聯繫通知親友或雇主。(三)通知家屬聯繫保險公司安排醫療、提供理賠等相關事宜。(四)協助犯罪案件受害者向當地警察機關報案。(五)提供當地醫師、醫院、葬儀社、律師、公證人或專業翻譯人員之參考名單。(六)其他必要之協助。」據該點規定，駐外機構應協助事項並未包括派車接送、代訂旅館及洽商當地住宿業者提供免費住宿等服務。

- 3、第8點規定：「駐外機構可透過下列方式，協助遭遇急難之旅外國人，獲得財務方面之濟助：(一)請當事人之親友、雇主或保險公司轉帳至駐外館處所指定之銀行帳戶後，再由駐外機構轉致當事人。(二)請當事人之親友、雇主或保險公司先向外交部繳付款項，經外交部轉請駐外機構將等額款項轉致當事人。」大阪處9月6日於網站公告如何透過兆豐國際商業銀行，從臺灣匯款到日本，符合該點規定。

(二)外交部及駐外機構函復說明：

1、外交部107年10月31日函復：

- (1) 有關大阪處說明部分：9月4日晚上受困於關西機場之3,000餘位旅客中，我國人佔約70位。關西機場公司照料妥當，隔日上午即分成海路(高速船)及陸路(接駁巴士)分別疏散至神戶港及泉佐野(可各自轉搭電車至神戶市及大阪市中心)，旅客並無人身傷亡或財產損失，該處未向外交部或駐日處請求人力或物力之相關支援。
- (2) 有關駐日處說明部分：燕子颱風發生後，大阪

處並未向該處請求人力物力之相關支援。謝代表於當(4)日電大阪處瞭解颱風動態，嗣於同日下午接獲大阪處電報(OSA0151)副本報告颱風動態，並表示留學生及僑民均無災情及傷亡事故。該處於9月5日下午2時40分接獲大阪處電報(OSA0152)副本報告颱風動態，表示受困國人約70人多為自由行旅客，並無團客受困。因受困旅客已由關西機場公司協助於5日晚上11時以前全部脫困，故未再派員前往支援。

- 2、外交部107年11月12日函復：大阪處認為係依照外交部所訂頒之「旅外國人急難救助實施要點」及該處所制訂之「緊急應變計畫」採取相應行政作為，設法有效協助滯留關西地區附近所有國人返臺，該處認為相關行政應變作為與上揭規範「並無落差」，惟結果仍引起國內輿論不滿。

(三)本院詢問外交部相關人員：

- 1、本院於108年1月10日詢問外交部時，據臺日協秘書長張淑玲表示：大阪處當時沒有啟動急難救助的機制，是由駐在地的館長依當時的狀況評估，像上週熊本也有發生地震，於慣例上初步是由我們的駐處視當地情形來研判有無啟動之必要。
- 2、謝代表於本院詢問時表示：第一時間我們也是稍微有去向大阪瞭解一下狀況，4日下午橋被撞斷無法通行，車子進出是受管制的，飛機何時可起飛也不知道。我們國內沒有旅行團受困其中，大阪處當天的電報就是估計約有自由行70名我國旅客在關西那邊，中國大陸方面的旅行人員仍不斷進入關西機場，旅客累計到750人。因此大阪處的處理也沒有問題，因為自由行的部分我們真的只能被動聯繫，真正有「被困」現象是只有4

日下午橋被撞斷之後。照我的解讀，關西機場那邊，民眾只要離開機場，應該就算脫困了(雖然可能還有一些不便的狀況)，不算被困住。

3、本院詢問大阪處同仁：

- (1) 雇員王○○表示：雖然這個颱風那麼大，其實大阪整個城市是安全的，在隔天下午後都市機能就恢復正常運作，國人也還安全可正常行動，當然有些人有機場關閉的問題。後來網路輿論沸騰以後，大阪處確實接到很多不合理的要求，例如有從福岡打電話來的學生就表示要住大阪的免費民宿。依照外交部規定，有些情況我們不須協助，但民眾會認為我們不幫他，誰能幫他，所以我們有處理的情形都會向蘇處長說明，像我接到大學生不理性的電話我有向處長報告。
- (2) 秘書何○○表示：近年來觀光客大增，尋求急難救助的國人日多，但有些事情並不屬於急難救助的範圍，希望能向國人多宣達，能夠理性。
- (3) 秘書謝○○表示：當時蘇處長匆忙回辦公室問我可否提供本處有對外提供服務的事證，我處理的部分是提供免費民宿。當時情況已超越急難救助的規定，而是旅客不便。

(四)本院諮詢專家提供意見：

- 1、前駐紐西蘭代表介文汲表示：駐外館處不是一個救難機構，其最大責任應該是平時要與駐在國的主政單位(警察局、消防局、機場、海關、旅行社、航空公司等)保持良好的溝通管道，遇到狀況時能夠盡快獲得我國人受災受難的具體資訊。外交部應告訴駐外館處應該照著什麼標準、做到什麼事情，若是都做到了而事情仍無法圓滿

處理，那也是情有可原，不能任由不知情的民眾不切實際的期望或責難。

2、前駐日代表馮寄台表示：本次關西機場的風災事件幾乎24小時內都解決了，沒有人受傷、死亡甚至捱餓，所以不值得民眾對駐處及蘇處長那麼多的責難。

3、前駐史瓦帝尼特任公使蔡明耀表示：部分國人對於急難救助也是有點濫用，很多不該是駐外館處處理的事情也都要求駐處提供協助，如遺失物品、向廉航公司討回多付的費用等。

四、中國駐阪總領館是否派「專車」至關西機場接送中國籍旅客及我國32位旅客搭乘該專車是否需承認是「中國人」之爭議

(一)107年9月6日當時部分媒體報導及在PTT上有人陳述中國駐阪總領館5日派「專車」至關西機場接出中國籍旅客及搭乘該專車的我國32位旅客需承認是「中國人」引發議論：

1、《蘋果日報》107年9月6日08:53網路電子報報導標題「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車)」，內文：日本關西國際機場因受到強颱「燕子」侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待運送。中國駐當地使館昨日派出專車接出受困中國旅客，並要同樣受困的臺灣旅客自稱中國人，就可搭乘專車離開。大陸媒體「觀察者網」報導，中國駐大阪總領事館昨日中午派15輛遊覽車前往關西機場，將750名受困中國旅客運出。有陸客發推文說，當時有臺灣旅客詢問是否能跟著搭車，獲得的答案是：「只要你覺得自己是中國人就可以上車跟祖國走。」報導指出，詢問的臺灣遊客得知答案後便和其他陸客一

起，排隊要上中國領事館派來的遊覽車²⁰。

- 2、107年9月6日10:04:53有位zoosleep在PTT日旅看板貼文：「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車」，該標題係蘋果日報107年9月6日08:53網路電子報標題。貼文截圖如下：

[新聞] 中使館派車接關西機場陸客，要台灣人自稱

作者 zoosleep
看板 Japan_Travel
時間 2018/09/06 10:04:53
留言 39 則留言, 29 人參與討論
推噓 11 推 21 噓 7→

蘋果日報
<https://tw.appledaily.com/new/realtime/20180906/1424775/>
中使館派車接關西機場陸客 要台灣人自稱中國人可上車
建立時間：2018/09/06 08:53
日本關西國際機場因受到強颱「燕子」侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待運送。中國駐當地使館昨日派出專車接出受困中國旅客，並要同樣受困的台灣旅客自稱中國人，就可搭乘專車離開。大陸媒體「觀察者網」報導，中國駐大阪總領事館昨日中午派 15 輛遊覽車前往關西機場，將 750 名受困中國旅客運出。有陸客發推文說，當時有台灣旅客詢問是否能跟著搭車，獲得的答案是：「只要你覺得自己是中國人就可以上車跟祖國走。」報導指出，詢問的台灣遊客得知答案後便和其他陸客一起，排隊要上中國領事館派來的遊覽車。（大陸中心／綜合外電報導）
心得 這時候不要分國種了 快快離開災區吧 災區真的很容易生病 現在在日本看到新聞台都在開記者會 這時候很慶幸自己來的不是災區 沒有碰到什麼問題 下個月要去關西不知道是否能成行 真的很擔心 日本加油吧，有錢出錢有力出力 快點回到災前的美景吧
※ 發信站：批踢踢實業坊(ptt.cc)，來自：126.185.57.228
※ 文章網址：
https://www.ptt.cc/bbs/Japan_Travel/M.1536199496.A.41D.html

- 3、《三立新聞網》107年9月6日09:54報導標題「風災還吃臺灣人夠夠！中大使館：自認中國人可上車」，內文：日本關西國際機場因受到燕子颱風侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待運送。中國駐當地使館在昨（5）日派出專車接出受困中國旅客，結果竟要同樣受困的臺灣旅客自稱中國人，就可搭乘專車離開！大陸媒體「觀察

²⁰ <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20180906/1424775/>，惟目前點選該網址，該篇報導標題於9月17日已更新為「陸媒稱中使館派車接陸客 風災爭議報導始末」，該篇報導末端記載出版時間：2018/09/06 08:53，更新時間：9/17 新增相關新聞始末。

者網」報導，中國駐大阪總領事館5日派車輸運750名受困中國旅客；報導提到，中國遊客說，平常在國內感受不到的，這次親親切切的體會到了，在這個時候國家對你的重要性有多大。報導還提到，這次撤離過程中還有一個插曲。「有人發朋友圈稱，滯留旅客中也有一些臺灣同胞，詢問能不能一起上車，得到的答案是--覺得自己是中國人就能上車」，中國網友還說，這就是強大的中國力量，明顯吃臺灣人夠夠！²¹

- 4、《Yahoo奇摩新聞》107年9月6日10:00轉載上開《三立新聞網》報導，將標題修改為「硬欺臺灣！中使館：自認中國人可上車」，內文相同²²。
- 5、107年9月6日11:13:19有位chen22(chen)在PTT Gossipin看板貼上〔新聞〕「硬欺臺灣！中使館：自認中國人可上車」，內容同上開Yahoo奇摩新聞。

²¹ <https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=426132>。

²² <https://tw.news.yahoo.com/%E7%A1%AC%E6%AC%BA%E5%8F%B0%E7%81%A3-%E4%B8%AD%E4%BD%BF%E9%A4%A8-%E8%87%AA%E8%AA%8D%E4%B8%AD%E5%9C%8B%E4%BA%BA%E5%8F%AF%E4%B8%8A%E8%BB%8A-020014395.html>。

看板 Gossiping
 作者 chen22 (chen)
 標題 [新聞] 硬欺台灣！中使館：自認中國人可上車
 時間 Thu Sep 6 11:13:19 2018

1. 媒體來源:
 三立新聞網 setn.com

2. 完整新聞標題:
 硬欺台灣！中使館：自認中國人可上車

3. 完整新聞內文:
 日本關西國際機場因受到燕子颱風侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待運送。中國駐當地使館在昨（5）日派出專車接出受困中國旅客，結果竟要同樣受困的台灣旅客自稱中國人，就可搭乘專車離開！
 大陸媒體「觀察者網」報導，中國駐大阪總領事館 5 日派車輸運 750 名受困中國旅客；報導提到，中國遊客說，平常在國內感受不到的，這次親親切切的體會到了，在這個時候國家對你的重要性有多大。
 報導還提到，這次撤離過程中還有一個插曲。「有人發朋友圈稱，滯留旅客中也有一些台灣同胞，詢問能不能一起上車，得到的答案是——覺得自己是中國人就能上車」，中國網友還說，這就是強大的中國力量，明顯吃台灣人夠夠！
 (記者李鴻典／綜合報導)

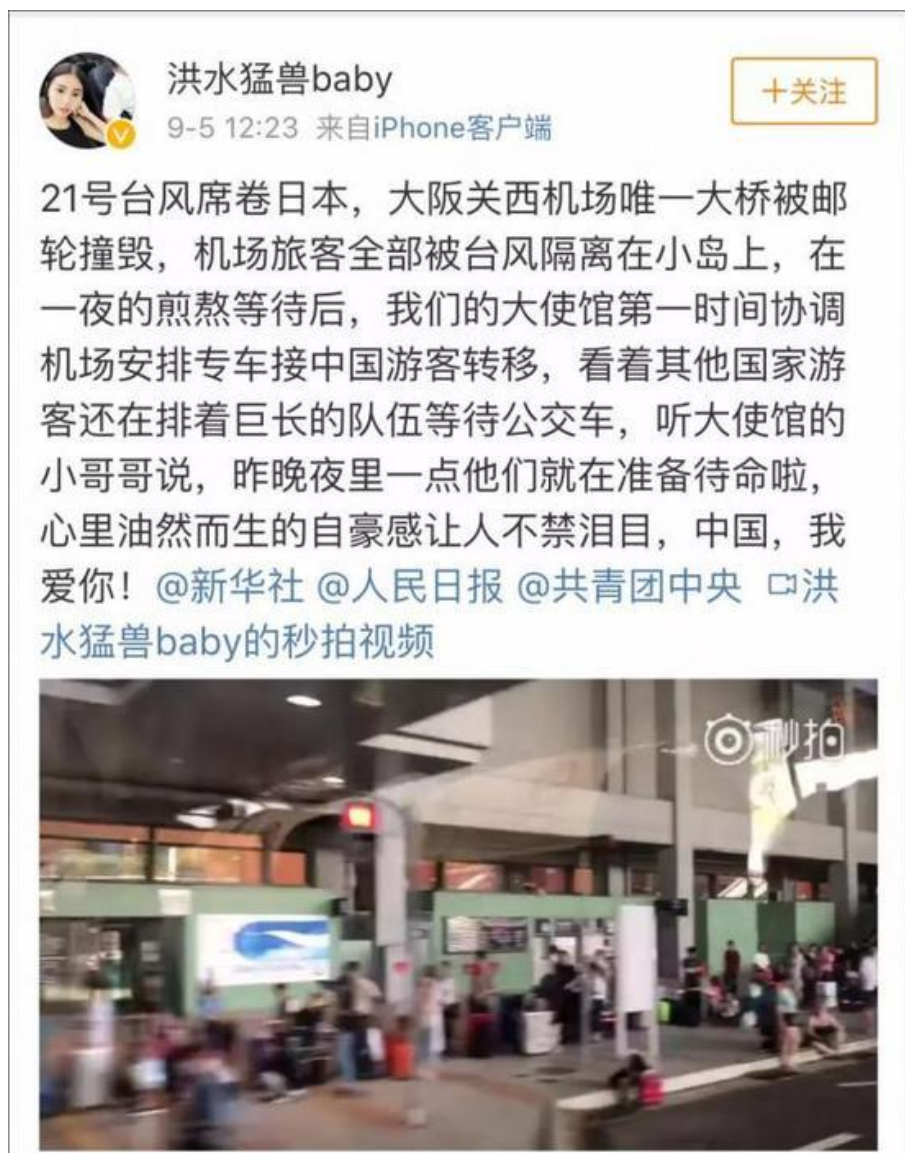
4. 完整新聞連結 (或短網址):
<http://0rz.tw/ncU4A>

Y 硬欺台灣！中使館：自認中國人可上車 - Yahoo 奇摩新聞
 ※ 發信站: 批踢踢實業坊(ptt.cc), 來自: 59.124.126.157
 ※ 文章網址: <https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536203602.A.A30.html>

- 6、上開蘋果日報或三立新聞網及PTT貼文皆提及中國媒體《觀察者網》，以下將107年9月5日15:27:36的報導「750名中国人滯留日本机场 强大的祖国来接人了」原文摘要引述(以下保留簡體字)²³：
- (1) 受台风“飞燕”影响，日本大阪关西国际机场自昨天（9月4日）下午3时起关闭，近3000名

²³ <https://news.toutiaoabc.com/newspark/view.php?app=news&act=view&nid=316148>。

旅客被困，其中中国旅客750余人。日方派出渡轮和巴士运送旅客，但运力有限，机场仍有大批旅客滞留。一位被困游客告诉观察者网，昨夜机场大面积停电，少数地方有一点点灯光。机场发放了基本的矿泉水、饼干、可以铺在地上的纸箱。但就在5日下午，微博朋友圈陆续传来消息：中国领事馆来接人了！



- (2) 据中国驻大阪总领事馆消息，关西机场旅客滞留事件发生后，领事馆迅速启动应急机制，今天(5日)凌晨派出第一批工作组赶赴「机场周边」，了解被困中国旅客情况，并与日方「协

调」对策方案。在中国领事馆的积极协调下，今天上午11:30，集中转运中国旅客工作开始！

- (3) 被困游客当时并未想到领事馆会来接人。导游称如果按排队，需要排3-5天，但一早又传来消息——领事馆已经和日方对接过，“今天一定派车接我们过去！”这名游客也坦言，平常在国内感受不到的，这次亲亲切切的体会到了，在这个时候国家对你的重要性有多大。
- (4) 另外，这次撤离过程中还有一个插曲。有人发朋友圈称，滞留旅客中也有一些台湾同胞，询问能不能一起上车，得到的答案是——觉得自己是中国人就能上车。在现场的游客告诉观察者网，台湾游客询问后，便也和大陆游客一样，开始去大巴队伍排队。

🌈🌈中国人先上车🌈🌈

昨天3千人滞留大阪关西机场，中国驻大阪总领事馆准备了15辆大巴，优先安排中国公民撤离关西机场，给大家发了吃的喝的。离开机场的时候，日本人和其它国家地区的群众还在排队，一眼望不到头。

为强大的祖国点赞👍

ps 遇到几个台湾同胞问。我们能上这辆车吗？

统一回答可以呀。只要你觉得自己是中国人就可以上车跟祖国走。

🇨🇳强大的中国力量👍👊

- (5) 今天一大早大概5点左右，留在现场的南航的工作人员告诉大家，说领馆已经协调机场方面安排好了大巴车，将接中国旅客撤离机场，并让大家准备好护照。之后，大家便陆续登上了大巴车。不过王先生说，上车时倒并没人检查护照，只要一听是说中文的就都让上车了。他们走的就是被油轮撞坏的那个桥。因为油轮只撞坏了桥的一侧，另外一侧并未受损，所以还能通车，但通行能力已经大大减弱。
- (6) 而在过桥后，王先生看到了在那里等候的中国领馆工作人员，并拍摄了下面这段现在已经火爆网络的视频。在这段视频中，领馆的一位工作人员表示，他们凌晨1点就已在桥的这一侧等候大家了，而目前领馆已经租了15辆大巴，将会在这里把大家分流到大阪的两个主要车站，以便大家重新安排行程。



7、從上開中國《觀察者網》原始報導可知：

- (1) 中國駐阪總領館與日方協調後，請關西機場將中國籍旅客分流排隊，搭乘南海電車協助派出之車輛至聯絡橋另一端的中轉站，再轉乘中方租用之15輛巴士至大阪及新大阪等地，並未說

派15輛巴士進入機場。


(2) 雖有大陸人士發朋友圈表示臺灣同胞覺得自己是中國人就能上車，但亦只是個人意見，可是上開《蘋果日報》及《三立新聞網》將主詞竄改成「中使館」，還擅自加上「吃臺灣人夠夠」、「硬欺臺灣」字眼，顯變更其所引用中國《觀察者網》報導之原意。

8、《新頭殼》107年9月6日17:59報導標題「傳自認中國人才可上車撤離關西機場 陸委會：若屬實，中國冷血作為將傷害兩岸」，內文：強颱「燕子」襲擊日本關西國際機場，傳出中國使館派車營救中國旅客，要臺灣人自稱是中國人才能上車。陸委會副主委邱垂正今天說，若媒體報導中國於危難之際，仍然操作兩岸議題，待查證後若真的屬實，對於中國駐外人員藉天災霸凌臺灣旅客的冷血作為，彷彿趁火打劫、政治檢查凌駕人性關懷的做法，不僅無法獲得臺灣民眾的認同，也對兩岸關係帶來負面影響²⁴。

9、謝代表於107年9月6日20:43在個人臉書留言：「中國大阪領事館網站登出他們派巴士車去機場載受困中國旅客，而我們沒有，更傳言有國人偷偷去搭他們的車，還要表明自己是中國人，消息傳出，網民羞憤，有人趁此宣傳感覺持有中華人民共和國護照是驕傲的事情，我的網站因此被灌爆，我現在無暇仔細說明許多查明的細節，承受大家憤怒的出口，也沒有關係。但請大家冷靜想想，如果9月5日私人巴士或汽車可以到機場接人，那麼機場一定大亂，寸步難行，反而不能有

²⁴ <https://newtalk.tw/news/view/2018-09-06/138394>。

效率地疏散。所以日本做法是只准出不准進，所有人都是坐機場的巴士或高速船離開機場到泉佐野站(電車有通)或神戶港。……可見大家都是搭乘機場安排的交通工具離開機場。」



謝長廷
18分前 · 🌐

日本關西燕子颱風、北海道6.6級地震，均造成巨大災害，駐大阪和北海道兩辦事處為此忙的暈頭轉向，尤其北海道對外交通中斷，加上大停電，有六七百位台灣旅客仍然滯留，身上沒錢、沒水，手機沒電，各種狀況都有，外交部派駐北海道人員僅兩名，據報窮於應付。今天一直想辦法派人突破困境去支援，也是焦頭爛額。至於關西機場滯留的國人打電話到大阪辦事處遭受冷言冷語事，這點真的不應該，外交部已表示要查處。但中國大阪領事館網站登出他們派巴士去機場載受困中國旅客，而我們沒有，更傳言有國人偷偷去搭他們的車，還要表明自己是中國人，消息傳出，網民羞憤，有人趁此宣傳感覺持有中華人民共和國護照是驕傲的事情，我的網站因此被灌爆，我現在無暇仔細說明許多查明的細節，承受大家憤怒的出口，也沒有關係。但請大家冷靜想想，如果9/5日私人巴士或汽車可以到機場接人，那麼機場一定大亂，寸步難行，反而不能有效率地疏散。所以日本做法是只准出不准進，所有人都是坐機場的巴士或高速船離開機場到泉佐野站(電車有通)或神戶港。依關西機場今天的書面報告，9/5早上高速船6:00、巴士9:00開始載，至晚上11:00通通載完，共載7800人。這個人數幾乎超過滯留人數，應該包括中國旅客900人，可見大家都是搭乘機場安排的交通工具離開機場。

- 10、《中央社》107年9月6日19:36報導標題「臺灣民眾在日遇災指駐處辦事不力 謝長廷說明」，內文：謝長廷臉書表示，可見大家都是搭乘機場安排的交通工具離開機場。記者查詢中國駐阪總領館的網頁記載，截至5日凌晨，關西機場內約有2,650名旅客滯留，其中中國旅客750多人。但後來網頁又寫，中國駐阪總領館協助因颱風滯留的中國旅客1,044人(包括香港同胞117人、澳門同胞5人和臺灣同胞32人)分6批安全撤離關西機場。從這網頁的說明可知，是中國駐阪總領館的人員與日方協調後，由日本方面從上午11時30分啟動集中轉運中國旅客工作，並非中國駐阪總領

館派車運載。對此，駐日代表處有官員很氣憤地說：「老共又在統戰。」²⁵

- 11、《中央社》107年9月8日10:55報導標題「日本救災爆假消息 黨政人士：中國占臺灣便宜」，內文：網傳中國使館派車進入關西機場接運受困旅客，使得駐日代表謝長廷被轟「辦事不力」，接近總統府的消息人士說，這次關西機場事件是中方利用假消息，試圖在海外占臺灣的便宜。之所以引發網路熱議，主要是有網友指稱，臺灣人要承認自己是中國人，才准搭上巴士。針對「稱中國人才能上車」網友意見明顯兩極化，一是批評中國趁著災難大搞意識型態，一是歌頌中國果然強大；這位消息人士說，事實上，關西機場當時進行交通管制，不可能有個別遊覽車進到機場接人，所以「中國使館派車接人」根本是假新聞假消息等語²⁶。
- 12、據外交部107年11月26日函復表示：107年9月6日上午10時許，蘇處長曾指示大阪處同仁就國內媒體報導有關中國駐阪總領館派車至關西機場接出大陸、港澳及32名我國籍旅客事進行查證。該處承辦同仁電洽關西機場公司後獲告，9月5日當天僅限機場巴士進出。
- 13、謝代表於本院詢問時表示：關西機場於5日清晨6點就開始以高速船和巴士接駁旅客至神戶港和南海電車泉佐野站，至5日晚上關西機場有一個公告說明全部撤退完畢。因為這當中大陸旅客特別多，所以聽說有召集說中文的旅客都集中排在一起坐同一巴士，其實也是坐日本機場的車子，

²⁵ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809065006.aspx>。

²⁶ <https://www.cna.com.tw/news/aip1/201809070315.aspx>。

而其中也有我國的旅客排在那一區上了同一台車，因此就有人將相關的訊息PO出來，說臺灣旅客坐了中國大陸領事館的車子。但其實根本不是中國領事館的車，因領事館的車子不可能進去，後來他們也承認了，且車子的顏色也不對。主要是《觀察者網》有報導相關的新聞「還是祖國夠力」，就有很多謠言傳出，例如要承認是中國人才能上車。這個就讓臺灣人民很受傷。依我們救災SOP，在日本救災時第一優先應該都是聽從他們官方的指揮、安排。

(二)上開中國派專車及我國人上車要承認是中國人之報導及論述隨即有當時在現場之幾位我國旅客陳述其經歷或認知之事實：

1、107年9月6日10:41:22有位GuRuGuRu在PTT日旅看板針對zoosleep(王者)之銘言「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車(建立時間：2018/9/6 08:53)」加以推文，內容如下²⁷：

(1) 我推文有提到，我是針對這篇文章，而非任何機關，在事情發生當下真的很慌並且身心俱疲，我其實是希望辦事處能給一點方向，我當然清楚找住宿交通是自己的事情 但我第一次來日本自助就遇到這種事，理所當然是想徵詢駐日辦事處的建議，後續我也是靠自己找到住宿及交通，單純只是希望在這種時候，與其發垃圾文，不如真正做些有實質幫助的事情，這篇文也提供給日後要出國旅遊的國人一個方向和經驗分享。雖然是垃圾新聞，但我還是想

²⁷ https://www.ptt.cc/bbs/Japan_Travel/M.1536201685.A.93A.html。

回覆。我是昨天搭乘中使館的巴士回到大阪市區的臺灣人，從一開始在機場時，完全沒有任何人告知我們有分所謂中國人的車或是外國人的車什麼，我們也就傻傻的看到公告說第一航廈一樓有車會接駁我們搭高速船到神戶，我們也就收拾行李到一樓去排隊，當時的人龍用兩張照片描述，應該很明顯兩邊都是無止境的人潮，跟著人潮我們排到往神戶港的隊。中間去上廁所時遇到好心的臺灣辣媽告訴我們，中使館有派車來載僅限中國以及港澳臺的人，速度應該會比跟其他國家的人一起排隊還快，一聽到消息馬上投奔另一條排隊的隊伍，雖然還是等了十個小時才搭到車，但至少離開了關西機場，之後還有轉車送到神戶、新大阪、心齋橋三處。這邊特別提到一件事，在上了轉車之後，有一位中使館的工作人員上我們這台車調查港澳臺的人有多少人，最後問「剛剛香港辦事處的人打來關心想詢問在場的香港人有多少人？」講完就下車了，從事發到現在，我們完全沒有收到臺灣政府的任何協助。接著我就想說打電話到駐日辦事處詢問是否可以給予任何協助，電話撥通後，對面首先是不耐煩的態度問「有什麼事情嗎？」……所以我就掛了電話，事情發生到這邊我真的心冷了一半。

回歸主題，在整段過程當中完全沒有任何人要我們自稱中國人。而這次能受到中使館的幫助真的非常感恩，如果當時一起受困在關空的朋友們應該能感同身受，關空這兩天的情況就是限電，只有少數幾處有電，通訊時有時無，在機場內能溝通的對象全都是講日文，很慶幸人

平安，並且已離開關空，現在正在處理回臺的事宜。我想，與其去寫這種垃圾新聞，還不如去盯一下駐日辦事處到底在搞什麼東西吧。

批踢踢實業坊 > 精華區 Japan_Travel

作者 GuRuGuRu (GuRuGuRu)

標題 Re: [新聞] 中使館派車接關西機場陸客，要台灣人自稱

時間 Thu Sep 6 10:41:22 2018

我推文有提到
我是針對這篇文章 而非任何機關
在事情發生當下真的很慌並且身心俱疲
我其實是希望辦事處能給一點方向
我當然清楚找住宿交通是自己的事情
但我第一次來日本自助就遇到這種事
理所當然是想徵詢駐日辦事處的建議
後續我也是靠自己找到住宿及交通
單純只是希望在這種時候 與其發垃圾文
不如真正做些有實質幫助的事情
這篇文也提供給日後要出國旅遊的國人
一個...方向和經驗分享

雖然是垃圾新聞，但我還是想回覆。
手機回文版面會很亂請別介意
我是昨天搭乘中使館的巴士回到大阪市區的台灣人
從一開始在機場時
完全沒有任何人告知我們有分所謂中國人的車
或是外國人的車什麼
我們也就傻傻的看到公告說第一航廈一樓有車會接駁我們搭高速船到神戶
我們也就收拾行李到一樓去排隊
當時的人龍用兩張照片描述



這是我站在門口分別從左右各拍一張照片
應該很明顯兩邊都是無止境的人潮
跟著人潮我們排到往神戶港的隊
中間去上廁所時遇到好心的台灣辣媽告訴我們
中使館有派車來載僅限中國以及港澳台的人
速度應該會比跟其他國家的人一起排隊還快
一聽到消息馬上投奔另一條排隊的隊伍
雖然還是等了十個小時才搭到車
但至少離開了關西機場
之後還有轉車送到神戶 新大阪 心齋橋 三處
這邊特別提到一件事
在上轉車之後 有一位中使館的工作人員上我們這台車調查港澳台的人有多少人
最後問「剛剛 香港辦事處的人打來關心想詢問在場的香港人有多少人？」
講完就下車了
從事發到現在 我們完全沒有收到台灣政府的任何協助
接著我就想說打電話到駐日辦事處詢問是否可以給予任何協助
電話撥通後 對面首先是不耐煩的態度問
「有什麼事情嗎？」
我是剛從關西機場脫困的台灣人 我想請問駐日代表處是否有提供任何協助
「嗯你需要什麼協助？」
現在已經凌晨十二點了我想請問大阪哪裡可以提供住宿
「請問這個我能幫你什麼？」
我想知道辦事處這邊有沒有提供協助之類的 像住宿 或交通
(對面呿的一聲訕笑一下)
「請問我能幫你什麼？你要住哪裡是你們的選擇，我要怎麼幫你找住宿？」
我自己解讀是「自立自強吧孩子」
所以我就掛了電話
事情發生到這邊我真的心冷了一半
回歸主題 在整段過程當中
完全沒有任何人要我們自稱中國人
而這次能受到中使館的幫助真的非常感恩
如果當時一起受困在關空的朋友們應該能感同身受
關空這兩天的情況就是限電 只有少數幾處有電
通訊時有時無
在機場內能溝通的對象全都是講日文
很慶幸人平安 並且已離開關空
現在正在處理回台的事宜
我想 與其去寫這種垃圾新聞 還不如去盯一下
駐日辦事處到底在搞什麼東西吧
謝謝大家

※ 引述《zoosleep (王者)》之銘言：
 : 中使館派車接關西機場陸客 要台灣人自稱中國人可上車
 : 24773
 : 建立時間：2018/09/06 08:53
 : 日本關西國際機場因受到強颱「燕子」侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待運
 送
 : 。中國駐當地使館昨日派出專車接出受困中國旅客，並要同樣受困的台灣旅客自稱中國
 人
 : ，就可搭乘專車離開。
 : 大陸媒體「觀察者網」報導，中國駐大阪總領事館昨日中午派15輛遊覽車前往關西機場
 : ，
 : 將750名受困中國旅客運出。有陸客發推文說，當時有台灣旅客詢問是否能跟著搭車，
 獲
 : 得的答案是：「只到你覺得自己是中國人就可以上車跟祖國走。」報導指出，詢問的台
 灣
 : 遊客得知答案後便和其他陸客一起，排隊要上中國領事館派來的遊覽車。（大陸中心／
 綜
 : 合外電報導
 : 心得
 : 這時候不要分國種了
 : 快快離開災區吧
 : 災區真的很容易生病
 : 現在在日本看到新聞台都在開記者會
 : 這時候很慶幸自己來的不是災區
 : 沒有碰到什麼問題
 : 下個月要去關西不知道是否能成行
 : 真的很擔心
 : 日本加油吧，有錢出錢有力出力
 : 快點回到災前的美景吧
 --
 ※ 發信站: 批踢踢實業坊(ptt.cc), 來自: 163.49.209.55
 ※ 文章網址: https://www.ptt.cc/bbs/Japan_Travel/M.1536201685.A.93A.html
 ※ 編輯: GuRuGuRu (163.49.209.55), 09/06/2018 10:43:34

(2) 在上開貼文後隨即有34筆留言，其中有些留言較不友善，例如：「駐日處好扯」、「小夫不知去那了」、「你該質問的是怎麼沒提供撤離機場的幫助」、「跟辦事處接觸過，只能說原PO獲得的待遇不意外」等，GuRuGuRu於107年9月6日10:52:43第二次回應表示「其實我這篇文並沒有想要責怪辦事處的意思，我只是把我經歷的一五一十『真實』的上傳，請大家不要被報導所影響，我這篇文是針對這篇報導，而非任何機關，昨天我12:00才從機場出來，我人已經搭上車了，我只想著後續的事情，而且當時質問為何沒提供撤離機場已經來不及了。我再重申一次，我是針對這篇報導，而非任何機關。」

其實我這篇文並沒有想要責怪辦事處的意思
我只是把我經歷的一五一十「真實」的上傳
請大家不要被報導所影響
我這篇文是針對這篇報導 而非任何機關
昨天我12:00才從機場出來 我人已經搭上車了
我只想著後續的事情 而且當時質問為何沒提供撤離機場已經來不及了
我再重申一次 我是針對這篇報導 而非任何機關
※ 編輯: GuRuGuRu (163.49.209.55), 09/06/2018 10:52:43

- (3) 在上開第二次回應後隨即有120筆留言，其中有些留言對駐日處或謝代表甚不友善，例如：「駐日代表處？別指望他們了」、「臺灣的駐日代表處從以前好像就是這樣的態度了，不意外」、「看是小夫要出來負責還是怎樣」、「我駐日代表在打選戰」等，GuRuGuRu於107年9月6日11:09:42第三次回應表示「最後一次回覆這篇文章，我前面有提到我是針對這篇文章，而非任何機關……。」

最後一次回覆這篇文章
我前面有提到我是針對這篇文章 而非任何機關
在事情發生當下真的很慌並且身心俱疲
我其實是希望辦事處能給一點方向
我當然清楚找住宿交通是自己的事情
但我第一次來日本自助就遇到這種事
理所當然是想徵詢駐日辦事處的建議
後續我也是靠自己找到住宿及交通
單純只是希望在這種時候 與其發垃圾文
不如真正做些有實質幫助的事情
這篇文也提供給日後要出國旅遊的國人
一個...方向和經驗分享
※ 編輯: GuRuGuRu (163.49.209.55), 09/06/2018 11:09:42

- (4) 在GuRuGuRu第三次回應之後至9月6日19時已多達千篇留言，其中不乏對駐日處及謝代表攻訐及輕蔑的用語。例如「駐日代表處毫無作為還不能嘴喔」、「駐日代表謝長廷忙著發臉書沒空」、「看來我們的駐日代表謝長廷駐外當渡假，都沒在做事」、「小夫出來講啊！XX娘(三字經)」、「小夫在日本混吃喔」、「一臉漢奸相

的人駐日是能幹什麼事」等。這些謾罵謝代表的留言，謝代表在107年9月7日接受媒體訪問時亦提及，詳後述。

2、107年9月6日晚間有位Eva Hsu的女性國人旅客在謝代表臉書留言表示是當天滯留關西機場的我國旅客，只是想陳述現場發生的「事實」：

- (1) 大陸大使館並未派車到關西機場，但是有要求日本官方南海電車的交通車協助派車將中國人載出機場，到泉佐野市由大陸安排的交通車送到大阪或新大阪轉車，過程當中並沒有任何人問我們是哪裡人。當時大陸大使館的人對待旅客都想在第一時間將旅客安排出機場，而我本身有帶小孩，對方還說您顧小孩行李我幫你搬。到了泉佐野官方工作人員就是先安撫大家的情緒並說明目前處理情形，中國大使館在9/5凌晨1:00就到泉佐野市，想要安排中國人出機場。試問事發當天(9/4)您本人在哪裡？9/5當天早上就聽到許多大陸人在講說打電話給大使館，而反觀臺灣人卻自立自強、自己想辦法要如何出機場和買到機票，卻從未聽到有人說要打給辦事處？！請問這是臺灣人的堅強還是悲哀？您在9/6留言處理辦法要發MAIL？！請問您在現場嗎？您知道現在整個機場幾乎都沒有信號，你能了解對外求救無援的失落感與驚慌嗎？我很感謝這次對岸的協助，我們一家人才可以比別人更早更順利的回到臺灣。



Eva Hsu 謝代表 您好，我是當天滯留在關西機場的台灣旅客，今天晚上好不容易回到台灣，卻看到您發表此片的言論，我只是想陳述現場發生的“事實”，1.大陸大使館並未派車到關西機場，但是有要求日本官方南海電車的通車協助派車將中國人載出機場，到泉佐野市由大陸安排的通車送到大阪或新大阪轉車，過程當中並沒有任何人問我們是哪裡人。

當時大陸大使館的人對待旅客都想在第一時間將旅客安排出機場，而我本身有帶小孩，對方還說您顧小孩行李我幫你搬。到了泉佐野官方工作人員就是先安撫大家的情緒並說明目前處理情形，中國大使館在9/5凌晨1:00就到泉佐野市，想要安排中國人出機場。

試問事發當天（9/4）您本人在哪裡？

2.9/5當天早上就聽到許多大陸人在講說打電話給大使館，而反觀台灣人卻自立自強、自己想辦法要如何出機場和買到機票，卻從未聽到有人說要打給辦事處？！請問這是台灣人的堅強還是悲哀？

3.您在9/6留言處理辦法要發MAIL？！請問您在現場嗎？您知道現在整個機場幾乎都沒有信號，你能了解對外求救無援的失落感與驚慌嗎？

最後，我想說的是，我相信無關哪個黨派執政，今天台灣官方的處理態度還是一樣，但親身經歷現場後，才發現一個國家給人民多大的依靠，才會贏得民心，才會讓人民感到驕傲！

我很感謝這次對岸的協助，我們一家人才可以比別人更早更順利的回到台灣，請不要再把時間花在政治口水，多想想人民的需要，台灣的人民才會更團結更有向心力，加油！

請想想要如何幫助目前還滯留在日本的台灣人安全到家才是最重要的吧！

讚 · 回覆 · 15小時



(2) 對於Eva Hsu的留言，據駐日處107年11月22日函復表示：關西機場已公開聲明所有受困者7千多人都是由機場以高速船和巴士載送離開，關西機場派的巴士是紫色，而中國駐阪總領館刊登於網頁之照片中的巴士是白色或綠色。至於Eva Hsu的留言，指中國大使館有要求日本官方南海電車的通車協助派車云云，應係誤導。因為滯留機場7,800人，其中坐巴士離開者，皆係關西機場委託南海交通支援巴士，非只載中國人。

- 3、《自由時報》107年9月6日12:53報導標題「上中使館專車要當中國人？臺旅客出面還原現場」，內文：有網友在PTT日本旅遊板PO文還原現場狀況，稱自己昨天就是搭乘中使館的巴士回到大阪市區的臺灣人，他本來正排往神戶港的快速船隊伍中，但是人龍超長，根本看不到盡頭，有好心人士跟他說中使館有派車來載僅限中國以及港澳臺的人，他立刻跑去排隊，「雖然還是等了十個小時才搭到車，但至少離開了關西機場。」這名網友強調，在運輸過程中，有中使館的工作人員上車調查，車內共有多少位臺港澳旅客，「完全沒有任何人要我們自稱中國人」。《蘋果》報導，也有一名臺灣旅客指出，一對中國夫妻，見她獨自一人排隊等候，便邀她一起去搭中使館巴士，她原本擔心上車後會檢查護照或要喊口號，結果什麼事都沒發生，巴士載一行人到大阪市區大車站，放乘客下車，全程約花4小時²⁸。
- 4、《中時電子報》107年9月7日09:49報導標題「打臉謝長廷 大陸派車關西機場接人地點曝光」，內文：駐日代表謝長廷遭指責神隱不作為，他昨日表示承受大家的憤怒，卻又辯駁所有人都是搭乘機場巴士離開機場。但從陸媒揭露的訊息來看，他們的確有派車接人，謝長廷說法似經不起考驗。有網友指出，中方車子的確未進入關西機場內，而是等在橋頭接人，難道在橋頭接人就不算數嗎？有媒體查證，關西機場營運公司說前天並沒讓外車進入，謝長廷的「只准出不准進」說法並不算錯，但中方派車前去接人也是事實。《北

²⁸ <https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2542845>。自由時報此篇報導所稱之網友應是指GuRuGuRu。

京時間》報導，中國使館向日方協商，讓機場派大巴將持有中國護照的公民送上車，過橋後再由使館人員接待安排上使館大巴，當日使館派出15輛車來接人²⁹。

- 5、《上報》107年9月7日10:09報導標題「中日協商『過橋後使館接應』 協助32臺客脫困」，內文：據《觀察者網》5日報導，中國駐阪總領館5日凌晨與關西機場協調，日方同意中國派出15輛遊覽車，將中國旅客分流出來。據報導，中國領事館人員5日凌晨1點，便派車守候在機場外，後於上午11點30分，將受困旅客疏散到大阪站和新大阪站。據《北京時間》報導，中國使館與日方協商，讓機場將持有中國護照旅客送過橋，再由使館人員接待安排上大巴疏散至他處。因此中國旅客仍是坐機場車輛離開，過橋後才由使館接應送往大阪站或新大阪站³⁰。



此為關西機場脫困旅客至中轉站(泉佐野市日根野購物中心停車場)後依中國駐阪總領館工作人員指示轉乘接駁車。

²⁹ <https://www.chinatimes.com/realtimenews/20180907001609-260405>。

³⁰ https://www.upmedia.mg/news_info.php?SerialNo=47643。

6、《ETtoday新聞雲》107年9月7日12:14報導標題「說中文就能上車！她搭陸專車終於回家：大陸有動作，臺灣找理由」，內文：一名滯留機場的女網友H準備排隊去搭機場安排的交通工具，那邊提供船到神戶，或是搭車到泉佐野市。不過，就在準備去排隊的時候，她突然被在機場認識的大陸人「揪去搭專車」。一開始她想說那是專門載大陸旅客的車，但對方卻友善表示，「只要是說中文的都行！」並叫她去排那條「人比較少的」專車隊伍。H說，她在上車及乘坐的過程中，並沒有被要求出示任何證件或是被問政治立場。她在5日下午1點上車，大概晚上8、9點才到泉佐野，晚上11點才到新大阪。關於「專車」一事，那是陸使館要求日本官方南海電車協助派出的車，幫忙把大陸旅客載出機場，在泉佐野下車，所以不是大陸直接開車進去機場，大陸派車是指在泉佐野協助旅客轉乘的交通車。她回憶當時還待在機場裡面的時候說，「我是睡在機場旅館的大廳，那時候看到大陸人在機場一直問『有沒有中國人？有沒有中國人？』，並宣傳有大陸專車的事情，當時有問到我，我說我是臺灣人，他們就『哦、哦』的走掉了」，但後來還是有搭到便車，且比別人更早離開機場、順利返臺。搭上專車之後，她指出，車上有工作人員在說明情況，「他說我們是15輛車中的第12輛」，並不斷安撫及關心，告訴大家「你們困在裡面辛苦了！」到達泉佐野下車後，工作人員還一一跟他們說明每個地方的轉乘路線³¹。

³¹ <https://www.ettoday.net/news/20180907/1253448.htm>。這位女網友H應該就是在謝代表臉書留



女網友H拍攝中國駐阪總領館所安排接駁巴士之車內情形。



女網友H拍攝中國駐阪總領館所安排接駁巴士現場。

- 7、《蘋果日報》107年9月7日14:51報導標題「還原現場！困日機場的臺客要謝長廷看：這才是事實」，內文：謝長廷昨在臉書寫下「日本做法是只准出不准進，所有人都是坐機場的巴士或高速船離開機場到泉佐野站(電車有通)或神戶港。」該名女網友在該文章下留言，表示自己是當天滯留在關西機場的臺灣旅客，昨天晚上好不容易回到臺灣，「我只是想陳述現場發生的“事實”。」中國大使館的確並未派車到關西機場，「但是有要求日本官方南海電車的交通車協助派車將中國人載出機場，到泉佐野市由大陸安排的交通車送到大阪或新大阪轉車，過程當中並沒有任何人問我們是哪裡人。」³²
- 8、《中央社》107年9月7日20:11報導標題「為了一家4口 她硬著頭皮問陸方：臺灣人可以上車嗎？」，內文：住在宜蘭的許姓女子與丈夫、2名小孩、一名女性友人和另一名小孩8月31日前往日本大阪自由行，原定4日返臺，卻因颱風打亂行程，當晚受困關西機場。機場附近旅館客滿，加上機場大廳到處是旅客，日方當晚開放第二航廈一家機場旅館宴會廳，讓滯留旅客打地鋪過夜。她的丈夫與來自中國大陸的旅客聊天時，得知陸方將派巴士接中國籍旅客。中國官方人員5日到旅館詢問「誰是中國同胞」，打算查看護照、過濾身分後，安排搭車離開。他們硬著頭皮去問「臺灣人可以嗎？」中方人員委婉說「謝謝」，未正面回覆便離開，讓許女一行碰個軟釘子。後來一名中國旅客邀他們「一起上車」，他們就跟

³² <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20180907/1425698/>。這位女網友應該就是在謝代表臉書留言之 Eva Hsu。

著排隊等車。後來其實中方人員也發現他們口音不同，「可能是那種情形下不忍心，就放水通融」，中方工作人員未刁難、未查看護照，就讓他們上車，還說「行李我來拿，您顧好小孩」，讓她覺得很感動。他們一行5日上午11時開始等車，下午1時坐上車、2時發車離開後，雖鬆一口氣，但機場聯外高架道路受損，日方每半小時開放一批車輛通行，原本到泉佐野只要30分鐘車程，結果巴士行駛5、6小時才抵達，再搭車到新大阪車站已是晚間9時。中方除協調日方安排巴士在關西機場接旅客到泉佐野，還安排15輛大型巴士在泉佐野等候，供旅客轉乘到神戶、京都、大阪與新大阪等地，「真的做得很足夠」³³。

- 9、《ETtoday新聞雲》107年9月8日01:12報導標題「關西受困28hrs『陸領事館的人來了』！臺遊客還原真相：駐日在幹嘛」，內文：一名滯留機場的賴姓民眾表示，由於受到颱風影響，關西機場4日下午3時便宣布關閉，下午16時左右，機場開始廣播呼籲民眾往4樓集中，當時電力幾乎已全停，通訊也斷斷續續，即使連上網也一下就沒有訊號，不少人連忙聯絡航空公司更改航班、搶訂旅館。他早上5時醒來時看到告示牌提到有高速船能接送民眾至神戶，便與朋友趕緊拎著行李去排隊，下午1時許才搭上巴士。排到一半時聽到機場大廳內有一群人衝了出來，直喊「領事館的人來接我們了」，民眾便排成一行等待巴士到來；他詢問地勤人員後，得知是大陸大使館協調日本關西機場調度車輛，負責輸運大陸旅客。對

³³ <https://udn.com/news/story/12468/3355071>。

於網傳巴士要求受困的臺灣旅客只要自稱「中國人」就可以跟著搭車離開，賴男表示，現場並沒有聽到如此言語，且候車民眾沒有持中國大陸護照便能上車；由於他要經由神戶轉搭新幹線至東京，沒有搭上大陸大使館調度過來的巴士³⁴。

- 10、《東森新聞》107年9月8日08:56報導標題「受困關西！網傳想搭巴士要自認大陸人 臺遊客痛訴真相」，內文：一名網友在PTT日本旅遊版發文，稱自己是搭乘中使館巴士回到大阪市區的臺灣人，他原本在排往神戶港的快速船隊伍中，但排隊隊伍超長，有好心人士告訴他大陸使館有派車，來載僅限大陸以及港澳臺的人，於是他便跑去排隊，等了10個小時才終於搭到車，「但至少離開了關西機場」。過程中有大陸使館的工作人員上車，調查車內旅客有多少人，「完全沒有人要他自稱大陸人」。根據《ETtoday新聞雲》報導，一名賴姓民眾透露與朋友受困及返國過程，他們花了一個上午排隊候車，排到一半有人表示「領事館的人來接我們了」，民眾便排成一列後等巴士到來，詢問地勤人員後，得知是大陸大使館協調日本關西機場調度車輛，負責載送大陸旅客。至於網傳巴士要求受困的臺灣旅客，只要自稱「大陸人」就可以搭車離開，賴男澄清，現場並沒有聽到如此言語，且候車民眾沒有持中國大陸護照就能上車，由於他要經由神戶轉搭新幹線至東京，沒有搭上大陸大使館的巴士³⁵。

- 11、依外交部提供本院108年1月10日詢問書面資料表示：

³⁴ <https://discovery.ettoday.net/news/1254109>。

³⁵ <https://news.ebc.net.tw/News/Article/129819>。

- (1) 據大阪處向關西機場株式會社確認獲告，9月5日機場聯絡橋僅開放單向通車，除該公司調度之巴士外，並無其他巴士能進入機場；另為儘速疏散滯留關西機場旅客，該公司以高速船及接駁巴士自機場搭載旅客離開。大阪處另透過華航及長榮航空瞭解當時機場內引導接駁之情形，外交部答覆內容係依據大阪處查告之資訊。
- (2) 臺日協秘書長張淑玲於9月7日上午受邀出席立法院國民黨黨團記者會時，曾公開對外澄清如次：經向關西機場株式會社海外事業開發室確認獲告，除該公司調度的巴士外，應無旅行社的巴士能於昨日進入機場，研判中國領事館的巴士應是在機場島以外的地方接送旅客。另據瞭解，機場滯留旅客多數為中國旅客，致中國領事館派車前往，駐處囿於人力、物力，提供相同的服務實有困難。
- 12、大阪處秘書謝○○於本院詢問時表示：當時我確定中國並不可能派車進入關西機場航廈，我有向機場求證，他們基於管理需要，會說中文的集中搭車較方便，當時中方要求將旅客送到日根野購物中心停車場再搭乘中方安排的接駁車輛，而中國駐阪總領事李天然在第一批車輛抵達後到停車場，造成外界誤以為是中方安排專車進機場接人。
- 13、臺灣事實查核中心(TFC)於107年9月15日在網站表示經聯繫日本事實查核推廣協會(FIJ)和日本關西機場求證：
- (1) 關西機場的正式回覆(受訪者：河井勇樹-日本

關西機場公關)如下³⁶：

- 〈1〉(問：當時關西機場總共派了多少輛車或車次載送旅客到中轉站?)我沒有掌握到巴士的車輛和車次。
- 〈2〉(問：當時關西機場派車是機場自己原本就有的安排?或是中國官方要求?)是關西機場自己決定要派車的。不過，當時中國駐阪總領館確實向關西機場提出想要派巴士這一件事，但我們拒絕，並說明了關西機場會安排巴士送旅客到中轉站。
- 〈3〉(問：當時所有的旅客都可以搭車到中轉站?或是只有特定國籍?)我們不分國籍、讓所有旅客坐關西機場安排的巴士，並送到中轉站。不過，當時中國的旅客確實聚集在同一輛車。但這並不是關西機場讓中國旅客聚集起來搭同一輛，而是我們聽說，中國的航空公司(南方航空)讓中國旅客聚集。
- 〈4〉(問：當時中轉站地點?)原則上，中轉站是泉佐野車站。但中國旅客人數非常多(1千人以上)，所以我們將載中國旅客巴士的中轉站指定為泉佐野市內購物中心的停車場，並告訴中國駐阪總領館。
- 〈5〉(問：臺灣方面是否曾經跟關西機場交涉旅客滯留的處理問題?)有中國駐阪總領館的聯絡，但我沒有聽說臺灣向關西機場有任何連絡或交涉。
- 〈6〉(問：到達中轉站之後，是否中國官方有派車接中國人?臺灣人可否搭乘中國派來的車?)

³⁶ <https://tfc-taiwan.org.tw/articles/150>。

是否還有其他國籍人士搭順風車？)中國駐阪總領館在中轉站(泉佐野市內購物中心的停車場)準備巴士。聽說，中國人搭的巴士(關西機場安排、送旅客到中轉站的巴士)上，有幾名臺灣人。

〈7〉(問：其他國籍旅客到了中轉站之後如何安置？除了中國，是否有其他國家派車？)不知道。(註：關西機場到中轉站的所有巴士都是關西機場自己安排的)。

🔍 提問者：黃兆徽 / 黃泓瑜 (臺灣事實查核中心總編審 / 查核記者) ↓
📌 採訪者：楊井人文 (FactCheck Initiative Japan, FIJ 事務局長) ↓
➡ 受訪者：河井勇樹 (日本關西機場公關) ↓
📄 翻譯：木下翠

Q1. 関空側は、合計何台バスを出したか？または何回バスを出したか？

A1: バスの台数・本数は把握していません。

Q2. 関空側がバスを手配したのは、関空自身が決めたのか？中国側の要請なのか？

A2. 関空自身が決めたことです。ただ、中国の大阪領事館から当初、関空にバスを派遣したいと要望があったが、お断りしました。関空が用意したバスにお客さんを乗せて目的地まで運ぶことを説明しました。

Q3. すべて旅客が国籍関係なく、バスに乗れたのか？それとも、特定の国籍しか乗れないのか？

A3. すべてのお客さんを国籍関係なく関空のバスで目的地に運びました。ただ、中国のお客さんはまとめてバスに乗りました。関空側が中国のお客さんを集めたのではなく、中国の航空会社(南方航空)が中国人のお客さんを集めて誘導したと聞いています。

Q4. バスの目的地の駅名は？

A4. 原則として泉佐野駅が目的地でした。ただ、中国のお客さんは 1000 人以上と非常に多いので、中国のお客さんを乗せたバスだけ泉佐野市内のショッピングモールの駐車場を目的地に指定し、中国の大阪領事館に伝えました。

Q5. 台湾側から、関空に対して、台湾籍の旅客について交渉したのか。していないのか。

A5. 中国大阪領事館からの連絡はありましたが、台湾側の機関から関空に連絡や交渉があったという話は聞いておりません。

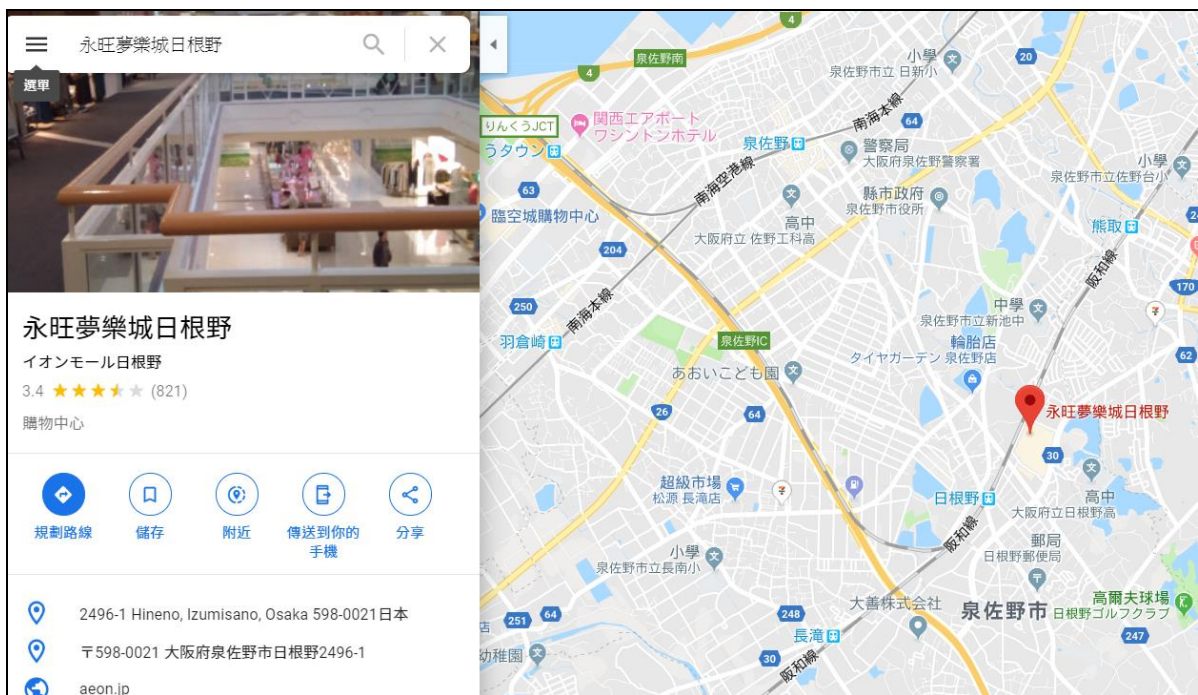
Q6. 目的地の駅に到着した後、中国側がバスを出して中国人を迎えたのは事実かどうか？台湾人が中国側のバスに搭乗できたか？その他の国籍の人たち、例えばシンガポールなど、の旅客も、中国側のバスに乗車できたか？

A6. 中国大阪領事館側が目的地(泉佐野のショッピングモール駐車場)でバスを用意していました。中国人が乗っていたバス(関空が用意したバス)に台湾人も数名だけ乗っていたと聞いています。

Q7. その他の国籍の旅客が、目的地の駅に到着した後、どんな対応されたか？中国以外、どこかほかの外国もバスを出した国があったのか？

A7. わかりません。(注：関空から目的地に向かうバスは、全て関空側が用意したバスです)

(2) 外交部提供本院108年1月10日詢問書面資料表示：據大阪處函復稱，以上查核內容與該處所認知之事實經過並無二致，另「泉佐野市內購物中心的停車場」更精確地說，應是JR阪和線日根野站車站附近之購物中心「AEON MALL」的停車場，與南海電車關西機場線之「泉佐野車站」距離約2.8公里等語。外交部認為，當時關西機場聯外道路片面封閉，只能出不能進，故駐處確實難以派車進去接人，僅能透過我國籍航空公司在關西機場的執勤人員協助引導疏離。



(3) 據駐日處107年11月22日函復表示：經謝代表親自前往泉佐野市附近實地現場調查及比對照片，中國駐阪總領館派車接駁地點並非離機場11.6公里的泉佐野車站或車站附件廣場，而是距離泉佐野車站有5分鐘車程的日根野購物中心，當天泉佐野站的電車正常行駛，而日根野站當天因事故電車停駛，如果臺灣自由行旅

客跟一般受困旅客搭乘巴士到達泉佐野車站算是脫困，可以坐電車前往自己要去的地方。但被載到日根野站並無電車可以搭乘，只好搭上中國準備的接駁車，而且也容易相信巴士是中國的領事館派的。

14、中國官方說詞：

(1) 中國駐阪總領館網頁公告新聞動態：

- 〈1〉「駐大阪總領館積極協助我受困旅客撤離關西國際機場」，內文：「……9月5日凌晨派出第一批工作組趕赴關西國際機場『周邊』，了解被困中國旅客情況，並與日方『協調』對策方案……」。
- 〈2〉「駐大阪總領館協助我受困旅客撤離關西國際機場」，內文：「截至日本當地時間晚9點，駐大阪總領館已協助轉運3批關西機場滯留中國旅客前往大阪市內……」。
- 〈3〉「駐大阪總領館協助因颱風滯留中國旅客安全撤離」，內文：「截至日本當地時間9月6日凌晨，駐大阪總領館協助因颱風滯留中國旅客1,044人(包括香港同胞117人、澳門同胞5人和臺灣同胞32人)分6批安全撤離關西國際機場。」
- 〈4〉從上開3份公告內容觀之，中國駐阪總領館僅提及趕赴關西國際機場「周邊」、與日方「協調」對策方案、「協助」撤離中國籍旅客，其中亦有臺灣旅客，並未強調其有派專車直接進入關西機場載人。

 中文
  日本語



中华人民共和国驻大阪总领事馆

CONSULATE-GENERAL OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA IN OSAKA



[首页](#) [总领事](#) [领馆介绍](#) [领区情况](#) [友好交流](#) [华侨华人](#) [领事保护](#) [证件办理](#) [经济商务](#) [教育交流](#)

[首页](#) > [新闻动态](#)

驻大阪总领馆积极协助我受困旅客撤离关西国际机场

9月4日, 21号台风“飞燕”过境大阪, 对大阪及其周边地区造成严重影响。关西国际机场联络桥因油轮撞击造成部分损坏, 无法通行, 机场跑道及相关设施被潮水淹没, 机场部分区域出现停水停电、通信中止, 机场因大面积浸水已于4日下午3时关闭。

截至今晨, 关西国际机场内约有2650名旅客滞留, 其中中国旅客750余人。为满足滞留旅客基本需要, 机场和各航空公司均向旅客发放应急食品和饮用水, 有效安抚旅客情绪。

我馆高度重视此次旅客滞留事件的应对, 迅速启动应急机制, 9月5日凌晨派出第一批工作组赶赴关西国际机场周边, 了解被困中国旅客情况, 并与日方协调对策方案。



经我馆积极协调, 日方于9月5日上午11时30分(原计划8时开始, 因故推迟)启动集中转运中国旅客工作。截至目前, 已将第一批146人, 第二批214人, 合计360名滞留旅客安全转移至大阪市内, 正在准备转移第三批、第四批旅客。

同时, 我馆积极协调南方航空、天津航空、四川航空等航空公司, 敦促其通过免费改签机票、增加航班的措施, 妥善解决滞留旅客回国需求。

 中文
  日本語



中华人民共和国驻大阪总领事馆

CONSULATE-GENERAL OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA IN OSAKA



[首页](#) [总领事](#) [领馆介绍](#) [领区情况](#) [友好交流](#) [华侨华人](#) [领事保护](#) [证件办理](#) [经济商务](#) [教育交流](#)

[首页](#) > [新闻动态](#)

驻大阪总领馆协助我受困旅客撤离关西国际机场

驻大阪总领馆最新发布, 截至日本当地时间晚九点, 驻大阪总领馆已协助转运三批关西机场滞留中国旅客前往大阪市内, 其中第三批被转运旅客191人, 目前共转运滞留关西国际机场中国旅客合计551人。

 **中华人民共和国驻大阪总领事馆**
CONSULATE-GENERAL OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA IN OSAKA

首页 总领事 领馆介绍 领馆情况 友好交流 华侨华人 领事保护 证件办理 经济商务 教育交流

首页 > 新闻动态

驻大阪总领事馆协助因台风滞留中国旅客安全撤离

截至日本当地时间9月6日凌晨，驻大阪总领事馆协助因台风滞留中国旅客1044人（包括香港同胞117人，澳门同胞5人和台湾同胞32人）分六批安全撤离关西国际机场。

(2) 《蘋果日報》107年9月26日12:02報導標題「駁斥關西機場『假新聞』 國台辦：確實協商派車從機場接人」，內文：國台辦發言人安峰山今日在記者會表示，中國駐阪總領館當時確實通過和關西機場方面協商，「協調機場派6批巴士車輛，把中國旅客從機場給接到外面的集結地，然後我們領館再派接駁巴士把旅客運到大阪市區」、「有1,044名中國旅客在我們駐大阪總領事館幫助下迅速、安全、順利地轉移了，其中包括32名臺灣同胞」。安峰山還批評臺灣把此事當作「假新聞」根本是「歪曲事實，轉移焦點」。《產經新聞》稍早也整理報導指出，當時關西機場派出的接送巴士，將一般受困旅客從機場載到對岸的南海電鐵泉佐野站，但是中國遊客為了避免混亂，則是讓關西巴士載到泉佐野市內的購物中心停車場下車，隨後再由中國使館派出的巴士轉乘，接送到大阪市內³⁷。

五、大阪處於燕子颱風期間是否有GuRuGuRu推文所稱服務態度不佳及曾對國人旅客提供之協助事項

(一)大阪處於燕子颱風期間是否有GuRuGuRu推文所稱

³⁷ <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20180926/1436546/>。

值機人員於電話中服務態度不佳之情事：

- 1、GuRuGuRu於上開107年9月6日推文中提到：其打電話到大阪處詢問是否可以給予任何協助，電話撥通後，對面首先是不耐煩的態度問「有什麼事情嗎？」我是剛從關西機場脫困的臺灣人，現在已經凌晨12點了，我想請問大阪哪裡可以提供住宿，「請問這個我能幫你什麼？」我想知道辦事處這邊有沒有提供協助之類的，像住宿或交通（對面吐的一聲訕笑一下），「請問我能幫你什麼？你要住哪裡是你們的選擇，我要怎麼幫你找住宿？」所以我就掛了電話等語。從這段推文衍生幾個問題，第一，GuRuGuRu當時是否人真的滯留在關西機場；第二，其是否真有撥打該通電話；第三，如有該通電話，大阪處值機人員之說法如何；第四，GuRuGuRu的推文是否確為其親身經歷或是在網路上製造謠言。
- 2、謝代表於107年9月6日在臉書表示：至於關西機場滯留的國人打電話到大阪辦事處遭受冷言冷語事，這點真的不應該，外交部已表示要查處。
- 3、外交部於媒體上說明已證實大阪處人員在深夜確有接獲民眾希望能協助代訂旅館的電話，且對於民眾觀感不佳部分已要求駐處徹底反省檢討改進：
 - (1) 《中廣新聞網》107年9月6日17:39報導標題「外交部：已無國人滯留關西機場」，內文：對於有媒體報導有我方駐外人員接聽電話的態度不佳，外交部查證的確有駐處人員在深夜接獲民眾的電話，希望能協助代訂附近城市的旅館。外交部表示，站在第一線的駐外人員應該更有同理心，已經要求辦事處嚴肅檢討，也要

求各駐外館處，往後務必要以更積極主動的態度和同理心服務國人，提供必要的協助³⁸。

(2) 《中央社》107年9月6日19:36報導標題「臺灣民眾在日遇災指駐處辦事不力 謝長廷說明」，內文：外交部發言人李憲章表示，至於有傳聞駐處人員接聽電話態度不佳，外交部經查證後，駐處人員確實於深夜接獲臺灣民眾電話，盼駐處能協助代訂附近城市的旅館。外交部認為，第一線同仁應更有同理心來協助遇緊急狀況的國人，已要求駐處嚴肅檢討。提醒各駐外館處，日後務必以更積極主動的態度與同理心服務國人，即時提供國人必要的協助，落實政府提供國人海外急難救助的便民措施³⁹。

(3) 《中央社》107年9月7日14:53報導標題「民眾赴日遇災求助受氣 外交部要求駐處檢討」，內文：中國國民黨立法院黨團今天上午在立法院召開記者會，與會的外交部亞太司參事兼臺日協秘書長張淑玲今天表示，外交部跟駐日代表謝長廷在災害發生第一時間就立即訓令相關館處要妥善處理，並且持續在督導，外交部會繼續檢討精進，由於急難救助數量龐大，造成民眾觀感不佳的部分，已要求駐處徹底反省檢討改進⁴⁰。

4、從以下外交部及駐外機構提供本院之資料觀之，亦證實大阪處值機人員在深夜確有接獲民眾希望能協助代訂旅館的電話，但雇員韓○○表示對方當下並無不滿，且聽到對方笑聲：

³⁸ <http://www.bcc.com.tw/newsView.3125648>。

³⁹ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809065006.aspx>。

⁴⁰ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809070161.aspx>。

- (1) 大阪處OSA0153號電報於107年9月6日向外交部陳報該處因應強烈颱風燕子事，鈞部T1191號電奉悉。電文提及：有關國人投訴本處急難救助值機人員態度不佳乙節，經查國人於9月6日凌晨0點32分撥打本處急難救助電話，本處值機人員接通後詢問國人需要何種協助，獲覆甫自關西機場離開抵達神戶，盼本處協助代訂當地住宿飯店，本處值機同仁婉請國人自行預訂，國人表示了解後結束對話。因神戶距大阪尚有距離，較無平日合作的飯店，爰本處人員一時之間無法提供適時適切協助，令國人有冷漠之感，本處同仁嗣後深切反省。今後本處自當教育同仁更以同理心應對，提供國人必要協助。
- (2) 據外交部提供本院108年1月10日詢問書面資料表示：游男於留言中提及我駐處同仁接聽電話態度不佳事，經該部查證，大阪處同仁確實於9月6日深夜接獲民眾求助電話，盼駐處能協助代訂附近城市的旅館，值機人員因事涉個人信用卡付款方式且難以確認該國人想投宿知旅款等級，答覆歉難協助代訂，或因此造成觀感欠佳，該部已請大阪處注意改進。
- (3) 據大阪處107年11月26日函復表示：當時接聽電話的雇員韓○○說明，來電要求代訂飯店之國人被婉復當下並未表示不滿或不悅情緒，並寫下接聽電話經過：於9月6日凌晨0點32分左右，接獲國人來電，急難救助值機人員接起電話後說：「您好，大阪辦事處。」來電國人似乎聽不清楚，皆無回應，重複兩、三次後，值機人員又說：「請問您有什麼事情嗎？」來電

國人聽到後說「我們是滯留關西機場的旅客，剛剛從接駁船下船抵達神戶，請問辦事處可以幫我們代訂旅館(住宿)嗎？」本處人員獲悉後回應：「不好意思，本處無法幫忙國人代訂旅館，因為每個人需求不一樣，要訂哪間旅館，是個別的選擇，需要請您們自行上網尋找及訂購。」國人聽到後回覆：「了解，謝謝」，值機人員亦回覆：「謝謝。」並聽到來電國人與旁友人的笑聲，並掛斷電話，兩人談話約1分鐘。

本處於本(9)月6日上午0時32分左右，接獲國人來電，急難救助值機人員接起電話後說：「您好，大阪辦事處。」來電國人似乎聽不清楚，皆無回應，重複兩、三次後，值機人員又說：「請問您有什麼事情嗎？」

來電國人聽到後，「我們是滯留於關西機場的旅客，剛剛從接泊船下船抵達神戶，請問辦事處可以幫我們代訂旅館(住宿)嗎？」，本處人員獲悉後回應：「不好意思，本處無法幫忙國人代訂旅館，因為每個人需求不一樣，要訂哪間旅館，是個別的選擇，需要請您們自行上網尋找及訂購」。

國人聽到後回覆：「了解，謝謝」，值機人員亦回覆：「謝謝。」並聽到來電國人與旁友人的笑聲，並掛斷電話，兩人談話約1分鐘。

5、惟謝代表於媒體訪問或本院詢問時卻認為並無該通求助電話：

- (1) 《風傳媒》於107年11月16日專訪謝代表，其表示一個人叫做「GuRuGuRu」在PTT上面帶風向，稱自己搭乘中國巴士，其實那就錯了嘛！沒有中國巴士載出去，都是機場的，都是紫色

的。第二個他是說，中國實在是很好、服務到家，他打電話到代表處，結果代表處冷漠、嘲笑，這一篇就變成範本，大家都罵啊，喊下台，最後他就是：「請大家注意，代表處都在幹什麼東西。」我們沒有接他電話，他講的內容沒有。我們在網路上請他出來說明，他都不出來，「人死掉(指大阪處處長蘇啟誠輕生)，1個月不出來，當然就告他啊。」那個是他PO的，他現在連這個(打電話)都否認。所以，刑事局就查IP(網路位置)把他移送了。蘇處長有錯，我才要有監督責任，我認為蘇處長沒有錯啊，因為他沒有接到那通電話啊等語⁴¹。

- (2) 《中央社》107年12月16日14:46報導標題「大學生造謠關西機場事件 謝長廷呼籲記取教訓」，內文：謝長廷今天出席客家委員會在駐日台灣文化中心舉辦的「台日作家談客家文學」座談會，在場外接受媒體採訪表示，以社會秩序維護法最輕的罪嫌控告造謠者，只是希望知道造謠者是誰，希望造謠者出來。經過法院調查，確定就是這名男大生。按照男大生說10日才離開關西，那麼是不可能在9月4日被困在關西機場。被困在關西機場的旅客應該是4日要回臺灣，或才剛入境關西機場的人，男大生也否認打那通說遭大阪辦事處人員冷漠對待的電話。現在總算還給蘇啟誠一個清白，因為根本沒這通電話⁴²。

- (3) 謝代表於本院詢問時表示：9月6日早上，網路

⁴¹ 《風傳媒》107年11月16日21:38報導標題「已向散播關西機場假消息者提告 謝長廷籲：制裁假新聞、網路霸凌，大家團結站出來」，<https://www.storm.mg/article/629587>。

⁴² <https://www.cna.com.tw/news/aip/201812150232.aspx>。

上好像有人在傳八卦，10點41分就有那位GuRuGuRu(後來查證是游姓大學生)的網路留言，說中國有幫忙、向我國駐大阪辦事處求助則很冷漠，之後我們駐日代表處這邊及大阪都有接到一些抱怨電話，我當時的想法是大阪那邊應該有在處理，因為我當天也都排有其他行程。我一直認為GuRuGuRu並沒有打到大阪處。9月6日下午或7日我有講一句話「如果大阪處真的有錯，大阪處要道歉」，但是我也說至於有無此事，外交部在查。我記得大阪處也有問那位接電話的雇員，大約是凌晨0點32分，是坐船到神戶的人，跟雇員接的那通電話彼此態度都良好，以上是大阪方面回報給我的訊息。GuRuGuRu則稱他當時人在大阪，是坐巴士到車站，所以我認為GuRuGuRu應該不是自身的經驗。9月13日下午我其實還有和蘇處長通電話，不過不是直接打給我，是透過我的秘書張○○，因此我還告訴他，關西事件的關鍵就是在那通電話，如果大阪處同仁接電話態度真的那麼不好才有問題，當時蘇處長跟我說他懷疑是有人針對他，我跟他說那麼通聯紀錄應該要設法保留。後來蘇處長告訴我通聯好像已經被蓋掉了，且當時似乎就沒有顯示電話號碼(是另顯示4個字，好像是表示是以網路電話撥的)，他有說查不到，我有請他可找法律顧問協助。我始終認為PTT上那篇發言是假的，只要把這件事查清楚澄清就沒事了才對。到最近，有一位潘姓女子說是她PO文的，但我已不再回應了等語。

(4) 外交部107年10月31日函復轉駐日處說明：謝

代表於9月6日下午電大阪處求證有無臺灣旅客來電求助遭受冷漠訕笑之情事，經大阪處確認後回覆並無此事。

- (5) 另駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：謝代表想了解有無電話撥入大阪辦事處，撥入地點究竟是大阪還是神戶，謝代表就叫我撥個電話，大阪辦事處有個書面報告，當時接電話的蘇處長把韓○○雇員的報告傳給我們看，看完報告後就打電話給蘇處長問一下報告的內容，請他解釋一下。後來謝代表問一下相關細節，蘇處長就說接電話的同仁說是神戶，而PTT上面寫的是大阪，是有出入的，代表就說要保留相關通聯紀錄。據接電話的韓○○雇員表示當時撥入的電話號碼沒有顯示，可能是用網路電話打的，謝代表說是否請電信公司協助，如果不行，是否請法律顧問去申請，後來蘇處長就找張○○律師幫忙調閱通聯紀錄。男大生GuRuGuRu跟法官說他沒有打那通電話，那表示他在PTT上所寫的是假的，法院判決後，後來有個潘姓女子說是她打的。到底事實如何，我也搞不清楚。

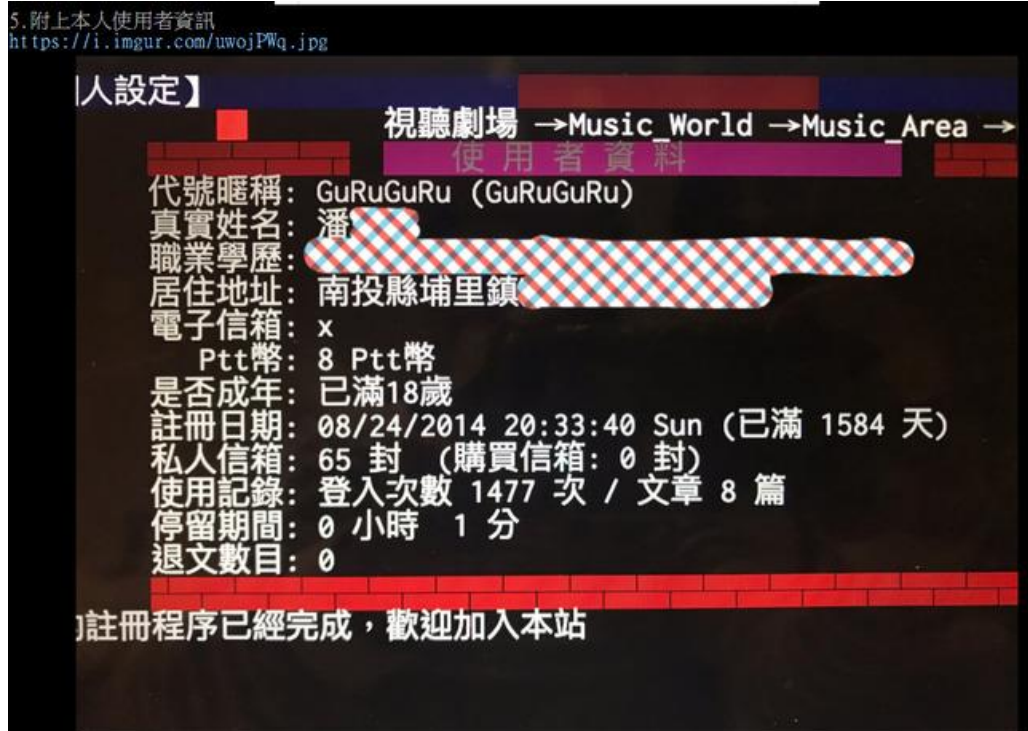
6、本院詢問大阪處相關同仁表示：

- (1) 雇員韓○○表示：我有在9月6日凌晨0點32分接到有人詢問代訂飯店的電話，我覺得他並沒有不悅的感覺，而且掛斷前我聽到對方的笑聲，聲音聽起來像年輕男生。如果那時候回覆是說願意查詢，而不是直接拒絕，也許結果會不一樣，假如媒體報導的人就是我接到電話的人。但依領務局急難救助規定，無法代訂飯店。另外媒體報導的那晚約11點我接到另一通

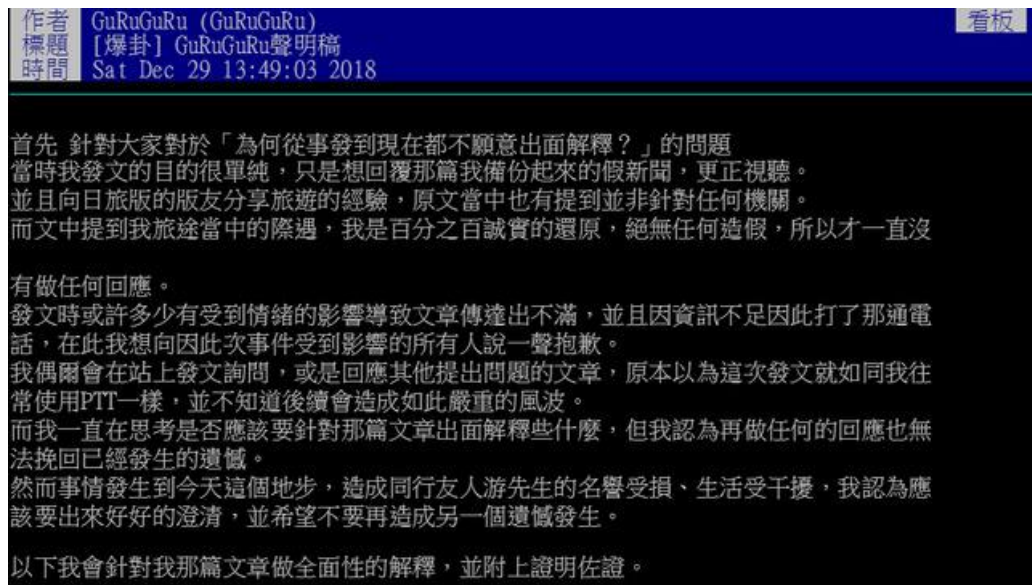
電話，類似惡作劇，他說可否代訂飯店，我說可以代查，請他留下姓名及聯絡方式，結果他就把電話掛斷了。

- (2) 秘書謝○○表示：9月5日早上有位潘姓年輕女子打電話來說他們受困於關西機場，韓○○雇員接到該通電話後轉交給我跟她對話，我問她有幾人，她說約有15位國人，她來電是問要怎麼離開機場，我告訴她日方已安排巴士及高速船疏散滯留機場人員。當時韓雇員接到約6、7通求助電話，我看到韓雇員早上急難救助手機響不停，有的人是沒有旅館住，有的人是不知如何移動，可能只是旅行不便，但那個時間點就大量湧入，我只能請韓雇員慢慢回覆。我約略看過法院對GuRuGuRu案的裁定，我覺得那位男大生應該是潘小姐所說的15人之一。

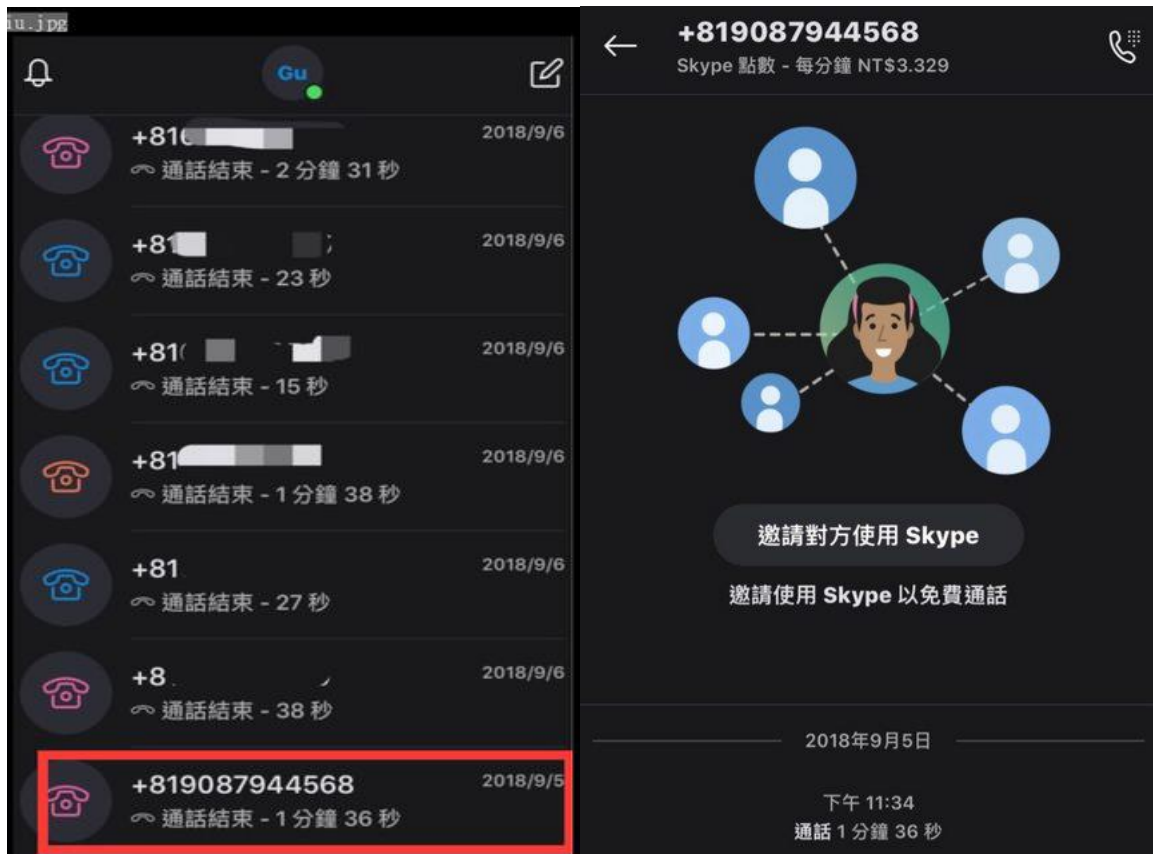
- 7、在南投地院作成不罰游男之裁定並經媒體登載後，GuRuGuRu再次於107年12月29日13:49:03在PTT上貼文表示9月6日之推文是她(潘姓女子)發的「卻造成同行友人游先生的名譽受損、生活受干擾」，因此才決定發澄清，針對那篇文章做全面性解釋，並附上相關證明佐證。其中一項佐證資料係通聯紀錄，上面顯示係以Skype網路電話撥打大阪處之急難救助專線(09087944568)，撥打時間為107年9月5日下午11:34，換成日本時間為9月6日凌晨00:34，與雇員韓○○所述接聽時間00:32甚為接近、通話時間約1分多鐘及係以未帶號之網路電話撥入特徵皆相吻合，足證確有該筆通話。



潘女附截圖證明其為該帳號之使用者，並不姓游。



潘女發文說明要做全面性解釋之理由及證據。



潘女撥打大阪處急難救助專線之通聯紀錄。

(二)大阪處於燕子颱風期間曾對國人旅客提供之協助事項：

1、據外交部107年10月31日函復表示：

- (1) 9月4日至9日間大阪處共接獲52通電話、74件電郵及親自來處求助者17件計54人，求助事項包括聯絡航空公司訂位、改訂機位、延長機票效期、住宿問題(含未履約遭扣違約金不服事)、旅費用罄或不足(該處已即於網站公布如何透過兆豐銀行國內各分行電匯至該行大阪分行之作法，故類此案件在該處作證下國人均順利自該行領取國內親友電匯接濟之金額)、所攜帶藥物不足、就醫及洽詢如何搭乘交通工具等。
- (2) 本次我受困國人求助時，絕大部分均溫和理性，能充分體諒災區陷入機場關閉之困境，與當地共體時難，耐心靜候駐處同仁協助洽辦機

票、住宿訂位及租車等服務，部分國人事後亦特別以電子郵件感謝外館協助。至極少數旅客或受網路消息以訛傳訛之影響，誤認外館只會請旅客「自己想辦法」，直接來處要求領取3萬日圓「救助金」或無法提供協助之事項，駐處同仁亦秉持同理心，設身處地為當事人及其家屬著想，詳細婉予說明原委，並注意回應之語意與措辭，避免產生誤會。

2、大阪處電報陳外交部該處提供之協助內容：

- (1) 107年9月6日大阪處OSA0153號電報向外交部陳報該處因應強烈颱風燕子事，鈞部T1191號電奉悉。電文提及：自颱風發生後截至6日15時止，本處收到相關求助電郵36封、電話約45通，來處洽詢15件45人，內容多為如何離開關西機場、如何返臺等。本處均立即告知離開機場方式、建議改自名古屋中部機場等鄰近機場返臺，並協助查詢飛機停飛資訊等。
- (2) 107年9月7日大阪處OSA0156號電報向外交部續陳報該處處處理燕子強颱後續情形，電文提及：7日本處陸續接獲國人以電郵14件、電話15通及來處2件9人請求協助，內容包括改訂機位、洽詢住宿及醫療資訊等，駐處承辦同仁均即提供必要協助。本處洽請合法民宿業者提供國人短暫免費住宿，自6日晚間在本處網站公告資訊至7日止，提供房間數於短時間內即已額滿，民宿業者允再增加提供若干間房間，可供50餘人次入住。(已分電駐日處)

TAIWAN
REPUBLIC OF CHINA
HAKKA MINORITY

白首頁 | 網站導覽 | RSS訂閱說明 | 聯絡我們 | 日本語 | A A A
請輸入關鍵字

臺灣政府新聞 臺灣焦點新聞

瀏覽路徑：回首頁 > 公告 > 公告

本處與合法民宿業者共同協助提供滯留關西地區我國旅客免費住宿

張貼日期：2018-09-06

本處為協助滯留關西地區我國旅客，洽請桔梗民宿提供有老年人與小孩家庭優先使用免費民宿，時間從9月6日至9月10日，每天開放五間雙人套房，有需要的旅客可與桔梗民宿連絡。

<https://m.facebook.com/osakakikyo/>
080-1462-7086

- (3) 107年9月10日大阪處OSA0160號電報向外交部陳報該處處理強颱風燕子疏失檢討報告，報告第二段「本處相關作為」：因機場關閉，我國籍滯留旅客至9日止，本處接獲國人以電話52通、電郵74件或親自來處洽請協助(17件54人)，本處分別就所詢事項提供必要協助。風災後雖已經過數日，惟每日仍持續有詢問電話。5日滯留機場旅客外移時，因外人無法進入，洽請我國籍航空公司協助國人更改班機，以及協助引導搭乘高速船或接駁巴士離開機場。
- (4) 107年9月11日大阪處OSA0163號電報向外交部陳報國人感謝該處在強颱風燕子過後協助返國等事，電文提及：本處頃接獲國人房先生感謝本處貼心協助得以在強颱風燕子過後順利返國的LINE感謝訊息。另國人黃小姐在臉書上貼文肯定本處於伊9月初遺失護照時提供親切協助，可作為本處對國人前來求助時並非皆冷漠對待的佐證。(已分電駐日處)



您好

1 message

Mon, Sep 10, 2018 at 5:38 PM

To:

您好

再次打擾

我們昨天已經順利回到台灣了

非常謝謝您這次給我們四個的幫助

您非常親切的跟我們講解關於匯款方面的事務
真的很謝謝您！

還有當時幫我們打電話通知您的那位

在17樓的姐姐

因為我沒有她的聯絡資訊

所以再麻煩您幫我轉達一下

謝謝她當時仔細的為我們分析機場跟機票的優劣

然後我回國後發現好像好多人在罵您們

說您們的壞話

希望您們不要在意

您們確實有幫助到我們

讓我們四人順利回國

感謝您們的幫助

要不是有您們在我們大概還待在日本(sad)

總之

謝謝您們！感謝您們的幫忙！

有服務不周的地方也是難免，做了99件好事，然後1件沒處理好，輿論就針對那麼1件窮追猛打。
謝謝鼓勵肯定。

iPhoneから送信

f 前往首頁

查看編輯紀錄

黃

聽聞台灣駐大阪辦事處被罵翻，想來說一次駐大阪辦事處的服務經驗

今年9/1，樂桃航空mm0036原本從桃園起飛時已經延遲起飛，從關西機場降落時更晚到17:30後，但隨後在機場我馬上遭遇了現金和護照失竊問題，迅速在發現遺失時的第一時間和關西機場官方和警察系統留下通報資訊，希望往後關西機場如尋獲能夠聯繫本人，在護照與現金遺失當下及已通知關西機場客服櫃臺，並已留下往後聯繫方式

因旅館登入問題，原本9/1樂桃航空mm036就已延遲起飛，在抵達日本後，儘管發生護照與全身現金遺失等事項然，仍只好迅速轉搭位於京都的旅館登錄入住，隔天早上再位於京都祇園的派出所Sanjo Teramachi Police Box〒604-8081 Kyōto-fu, Kyōto-shi, Nakagyō-ku, Tenshōjimaechō (寺町通三条上る天性寺前町524) 完成報案程序，併獲得京都報案遺失屆no.6263之編號碼，之後我再從京都轉車到大阪辦事處辦理護照遺失相關手續

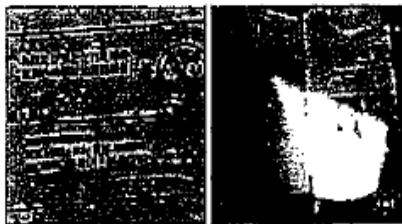
相關護照遺失程序，因為旅遊保險公司仍強調希望我方保留向日本警察報案之《正本》的提供，為了回台之後申請保險理賠方便，因此在台北駐大阪辦事處申請護照遺失補發替代文件時，我特別強調希望保留手頭上這張向京都警方報案時的「正本」已利後續申請保險金手續，對此，駐大阪辦事處也表示理解，並且反還我報案時京都警方提供我的報案編號文件，並且親切的告知我此正本併無敘述案發當時情況與事由，最好與當地警察署聯繫，併等待數日文件行政時間已利拿到報案正本，而非前往日本交番所報案

並且在我離去時，台灣駐大阪辦事處特地留下翻譯字條，協助我日後提供給日本警察署索取報案「正本」的翻譯說明文字，我帶著這張護照替代文件與翻譯文件字條，內心感到滿滿感動；幸好台灣還有大阪辦事處，能夠提供這樣身為外出旅客我的粗心大意導致遺失護照與現金的事項

日後，9/4燕子颱風攻擊日本大阪京都，關西機場淹水全面關閉，隨後辦事處願提供台灣人團體旅遊內包含老人和小孩優先入住免費旅館住宿 (<https://travel.setn.com/News/426770>)，對此，身為同因颱風滯留日本的災民的我毫無怨言，理解併等待日本內政系統對於機場搶修與航廈恢復之調度事項，離開台灣之後，在異地國家遭遇天災事項但仍期待母國提供免費疏散與住宿之服務乃是我所無法理解的事項。在關西等待數日後，9/7日選擇離開併至關東等待疏散離開日本航班的青年旅館時，遇到來自挪威的青年，同樣也提到所屬該航班公司之調度時間已排到10月，無奈但仍僅能安靜的等待其安排，確實出國旅遊是自己的決定（出差另外），出國前對旅行有所風險本來就有所認知而選擇加保保險公司旅遊醫療與不便險，沒出事時當做給保險公司的奉獻金，但海外出事時即要政府全面負責，要求使用全體納稅人的納稅金負擔其在日本滯留時期的花費，這種話我說不出口，也不敢說出口

大阪與東京距離之遠，國際級的災難搶修規模或許是身為小國小民的我們所難以理解，但試圖去理解不即是一種國際觀的認識？而不該僅只停留在得知關西機場全面關閉與北海道地震災難後，日本民眾井然有序領取與購買物資的遠方目標嚮往，卻在自身遭遇天然災難時對於等待毫無耐性

於此我選擇等待，併同意應當讓有迫切危機需求之老人與小孩與兵役問題之團體民眾優先獲得資源，在日本繼續借貸人生，也仍感謝在我此趨願意提供協助之台灣與日本友人，患難見真情，感謝不盡



9月9日上午5:31 · 公開

3、外交部經由媒體對外說明大阪處於燕子颱風期間對旅日國人所提供之協助：

- (1) 《中央社》107年9月6日19:36報導：外交部發言人李憲章今天表示，災害發生至今，大阪處將急難救助手機24小時保持暢通，已接獲高達

65通救助電話或相關郵件。駐處除即時向國人提供來自關西機場株式會社的最新資訊外，也告知如何離開機場、飛機停飛狀況，以及轉至鄰近機場的建議等。另外，根據駐處回報，關西機場已無滯留的臺灣旅客，都已搭乘日方準備船舶等交通工具轉運至神戶等地⁴³。

(2) 《中央社》107年9月7日14:53報導：中國國民黨立法院黨團今天上午在立法院召開記者會，與會的外交部亞太司參事張淑玲表示，關西機場在4日是一個孤島狀況，5日凌晨才開始派車、船運輸旅客，而當滯留旅客轉輸出來後，也有45名民眾親自到駐處來，駐處也提供相關援助如簽證、民宿等，但可能還是沒辦法讓每位民眾得到很周到的協助⁴⁴。

(3) 《中央社》107年9月7日14:54報導：外界質疑大阪處未提供妥善協助，外交部說明，4日、5日通往關西機場的聯絡橋封閉，人車無法進入，大阪處委請留守在機場的國籍航空公司人員引導臺灣旅客於5日搭乘高速船至神戶港，或是搭乘機場接駁巴士離開關西機場。大阪處急難救助手機維持24小時暢通，隨時提供臺灣民眾洽詢其他日本國際機場航班資訊，也提供協尋住宿、就醫、匯款等協助。另外，為避免臺灣旅客在日本居留期間簽證到期者因班機問題而逾期拘留，駐處洽日本入國管理局同意核發15天短期停留簽證給有需要的臺灣旅客。在住宿方面，駐處也洽獲大阪當地民宿業者同意提供民眾短暫免費住宿以及免費醫療

⁴³ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809065006.aspx>。

⁴⁴ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809070161.aspx>。

資訊⁴⁵。

4、大阪處107年11月26日函復本院，自9月6日起該處於網頁發布協助因燕子颱風滯留轄內之國人所需之資訊，例如如何與該處聯繫洽請協助、旅費不足時如何從國內以簡便手續匯款至兆豐銀行大阪分行、免費民宿資訊並隨時更新關西機場航班資訊及周邊交通狀況等，以下就協助項目及結果說明：

- (1) 協助取得匯款：張先生、林先生、卓小姐、廖先生、陳小姐、簡先生、鍾先生、林先生及王先生共9人獲得自臺之匯款，並經該處傳真兆豐銀行大阪分行證明後，順利取得國外匯款，並附有傳真紀錄為憑。另尚有1位房先生透過Gmail message表示感謝之意，並說「我回國後發現好像好多人在罵您們，說您們的壞話，希望您們不要在意，您們確實有幫助到我們，讓我們4人順利回國，……，做了99件好事，然後1件沒處理好，輿論就針對那麼1件窮追猛打」等語。
- (2) 協助處理機位：田小姐、陳小姐、陳小姐、劉小姐、朱小姐及黃小姐共6人經由電子郵件請求該處協助處理機位或至其他機場搭機返國，並附有電郵紀錄為憑。其中黃小姐於電郵中表達抱歉之意，並說「我因為太擔心怎麼回臺灣，所以半夜衝動跟你們求助，……，不好意思，在你們這麼忙碌之際，我一定給你們帶來很大困擾，對不起」等語。
- (3) 協助傷者從大阪前往東京：蕭小姐友人林小姐

⁴⁵ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201809070261.aspx>。

9月8日上午自東京來電求助稱，其友蕭小姐因燕子強颶滯留大阪，昨晚不意跌倒骨折，雖有送醫，但目前無法行走，而同伴已於昨日返臺，亟需協助。該處洽請僑務促進委員何女士前往投宿的青年旅館協助載送至新大阪車站搭新幹線前往東京，由友人林小姐接應照料。何女士另協助洽取醫院診斷證明書及來處驗證事。蕭小姐於臉書發文感謝。

- (4) **協助取得高血壓用藥**：鍾先生其妻於9月6日上午來電要求協助取得返臺之國泰航空機位及隨行長者抗高血壓藥不足等，經回覆國泰大阪支店營業部電話及介紹西日本臺灣醫人同鄉會前會長竜江○○醫師；翌(7)日下午透過LINE即時通訊軟體聯絡鍾先生本人獲告，7人已訂妥回臺之國泰班機、長者高血壓藥已補充。
- (5) **協助聯繫提供免費住宿**：彭女士與女兒、友人共4人同行，9月8日晚上約7點，彭女士女兒透過LINE即時通訊軟體表示樂桃航空回臺機位尚無法取得，4人身上盤纏又將用罄，情況困頓等語。嗣後，該處洽得日本臺南市後援會陳會長願意免費提供房子乙間供4位在等待機位時暫時棲身，並將此訊息電告彭女士女兒並獲同意應急入住，惟隨後彭女士表示不用。

5、**本院詢問大阪處相關同仁表示該處於燕子颶風期間並非無作為：**

- (1) 秘書李○璉表示：當時大阪處已經忙到不行，並不是外界所講的無作為。僑務秘書有去關心僑民，新聞秘書有去與媒體溝通，經濟秘書與文教秘書各司其職，大家都非常盡力，我們都

努力了。

- (2) 雇員蔣○○表示：9月4日當天有2組國人遺失護照，有一組順利發了入國證明書，另一組因為沒有報案，請他們去報案後再來辦入國證明書，但後來並沒有來。另外有接到詢問如何訂機票的電話，就把訊息提供給他，還有詢問如何離開關西機場返國的電話。
- (3) 雇員許○○表示：在9月5日之後的窗口和電話幾乎都是改機票，印象較深的是有糖尿病患者需要胰島素，因身上藥沒了，請求改機票回臺灣就醫，我就請華航協助改機票，還有詢問租車要如何還，另外還有錢不夠請求救助，我轉到急難救助那邊去處理。
- (4) 雇員林○○表示：9月5日早上我請病假，之後來窗口的有些是夫妻，有些是年輕學生，學生通常會希望能改機票，就帶著他們在網路上操作修改機票，建議他們到哪個機場之類的協助。
- (5) 雇員王○○表示：大阪處那幾天接到很多詢問電話，主要是換機票、住宿或從哪裡可以飛回國內等，當時這些事就讓大阪處忙到不可開交，很多同仁都在接電話，有時改機票也要花相當長的時間，畢竟我們不是本人，要一再確認很沒效率，後來與航空公司連絡，表示如國人在市區的話可到公司窗口直接處理會更快，有些國人電話打不通會很緊張，抱怨航空公司讓他們等這麼久。後來網路輿論沸騰以後，大阪處確實接到很多不合理的要求，有從福岡打電話來的學生就表示要住大阪的免費民宿。

- (6) 雇員康○○表示：因為颱風很少人到現場，但是打電話進來的人多，我的業務主要是大陸人去臺灣觀光的許可證，還有些入出境的證明書、日本出生小孩回臺灣報戶口等。
- (7) 秘書韋○○表示：颱風那天風真的很大，我們並不是無作為，那天有個打工學生打電話說他的簽證有問題，我就協助與入國管理局討論給予國人延長簽證，我打電話告訴蘇處長，他說可以放在網站讓外界了解我們對國人的協助情形。
- (8) 雇員韓○○表示：燕子颱風那個月我值急難救助電話，接到很多國人表示錢不夠、要代訂更改機票、代訂飯店等電話。急難救助的電話非常多，有些國人打電話來，有的說沒有錢，但是我們沒辦法用辦事處去借他錢，這是比較多；還有就醫，依照SOP我們會介紹他比較好的醫院，如果是半夜，因為診所沒有開，我們會請他去急診或幫他叫救護車，因為值機人員懂日文，可以直接幫忙翻譯，日本有些醫院對於不會說日語的病人不收。深夜的值機電話一定是我接，燕子颱風之後，辦事處的電話一直響，希望我們協助換票，當時航空公司的電話很難撥進去，後來我們請國人直接到航空公司的辦公室去，在現場幫他處理比較快，可是還是有國人會說為何他要跑這一趟。
- (9) 秘書蔡○○表示：急難救助可分被動和主動，被動是有國人找我們請求協助，主動是經預測後由我們主動來提供服務。我們在這次是被動提供國人服務，請我們訂旅館、改機票、問路的、如何回臺灣等狀況，我們有很多幫助國人

的案例，但沒有一個有正面評價，只有一個回應不好就被上網貼文，真的很不公平。今天發生這事件，日本政府或關西機場管理單位沒有一個人因而下台，他們想的是如何做補救計畫盡快搶救，而不是究責，所以國內的批評不公平。

六、駐日處與大阪處之關係及權責劃分

(一)駐外組織機構通則第6條第1項第2款規定：

- 1、辦事處館長承外交部之命，辦理我國與轄區內國家或地區間之外交業務及外交部指定之其他業務，並受我國在駐在國所設大使館、代表處館長之指揮監督。
- 2、從上開規定可知，辦事處有其轄區，代表處代表對下轄辦事處有指揮監督權限。

(二)駐日處與大阪處之轄區：

- 1、據外交部107年10月31日函復表示：為便因地制宜及業務就近聯繫，駐日處轄區主要為日本關東地區⁴⁶；大阪處轄區主要為關西地區⁴⁷。駐阪處並未向駐日處請求人力或物力之相關支援；駐日處因受困旅客經由關西機場公司協助於5日晚間11時前均已脫困，故未再派員前往支援。
- 2、據外交部107年11月12日函復表示：駐外機構業務轄區劃分目的在於因地制宜，有效管理運用涉外資源，以利深耕與各界關係，並迅速處理領務及急難救助案件。駐日六處依其轄區分工，平時各自遂行業務，惟其他五處倘遇重大災害等無法

⁴⁶ 1都(東京都)14縣(青森縣、岩手縣、宮城縣、秋田縣、福島縣、茨城縣、栃木縣、群馬縣、埼玉縣、千葉縣、新瀉縣、山形縣、山梨縣、長野縣)。

⁴⁷ 2府(京都府、大阪府)18縣(兵庫縣、滋賀縣、奈良縣、和歌山縣、鳥取縣、島根縣、岡山縣、廣島縣、德島縣、香川縣、愛媛縣、高知縣、富山縣、石川縣、福井縣、岐阜縣、愛知縣、三重縣)

單獨因應之事件時，駐日處角色即為主動聯繫，必要時提供人力及物資協助，例如107年9月6日北海道地震發生時，駐日處曾派2員馳援，謝代表隨後於7日亦親身前往北海道並提供行動電源及乾電池等物資。鑒於燕子颱風案發生地點係屬駐阪處領務轄區，第一時間該處已就近處理，駐日處聯繫大阪處瞭解處理情形，並詢問有無後續需要支援等事宜。

3、據駐日處107年11月22日函復表示：

- (1) 謝代表未支援大阪處理由：查駐外機構業務轄區劃分係由外交部報奉行政院核定，其目的在於因地制宜，有效管理運用涉外資源，以利深耕與各地政要關係，並迅速處理我國人領務及急難救助案件。關西機場發生地點係屬大阪處領務轄區，第一時間由該處處理，本處於9月5日下午2時40分接獲大阪處陳外交部電報副本，報告颱風動態，表示受困國人約70人無團客受困。因受困旅客已經由關西機場協助於9月5日晚上11時以前全部脫困，故未再派人員前往支援。
- (2) 謝代表支援駐札幌辦事處理由：9月6日清晨北海道發生7級強烈地震，札幌等地均屬受災地區，7日仍有不少臺灣旅客尚未脫困，鑒於我駐札幌辦事處僅2位外交部派駐人員（另加上當地3個雇員），人力單薄，恐難以處理此一重大災害。因此謝代表主動指派駐日處人員2人於7日上午往札幌辦事處支援，另當時北海道全域停電，駐日處人員攜帶多數行動電源前往札幌供辦事處及我國旅客急用。謝代表親偕代表室機要2人於9月7日下午亦馳往札幌支援，

協助救災，並協調華航、長榮航空緊急加開班機，提供超過1,100個機位予滯留國人全數登機返臺。謝代表嗣於9月9日下午結束三日來督導協助緊急救助任務，返回東京任所。

4、謝代表於本院詢問時表示：

(1) 有關救災，通常都是由當地第一線的，是依轄區去判斷處理，我們東京代表處這邊轄區15個都、縣，大阪辦事處有20個府、縣。第一時間我們也是稍微有去向大阪瞭解一下狀況。至6日凌晨3點北海道發生大地震，狀況是更嚴重的。照我的解讀，關西機場那邊，民眾只要離開機場，應該就算脫困了(雖然可能還有一些不便的狀況)，不算被困住。北海道則是有受困的現象，因為停電、飛機也停飛，約有1,500人受困札幌，於是我7日早上先派2個人去支援，我下午也趕過去札幌(因為國內線仍可飛)，在那裡打地鋪。華航也有增派3架飛機協助北海道旅客的疏運。

(2) 指揮監督是指政務(外交事務)事項的部分，而駐處的公文通常也都直接報給外交部，如果認為有必要的話才會副本給駐日處，於關西事件時只有2份公文副知我們代表處，一為5日報災情人數的，另一份內容是關於機場關閉一陣子，還無法決定何時可開通復飛的事情。

(三)謝代表於107年9月7日在北海道支援震災時接受媒體採訪時表示「大阪不歸我管」等語引起爭議：

1、《TVBS》107年9月7日報導，謝代表表示：「說我不適當，要舉出具體事實，我哪一點沒有爭取到臺灣的利益，網路影片都罵我三字經，有的我看年紀輕輕，也不講理，罵我祖宗八代，那我在做

什麼，因為我在東京啊，也不是在關西啊，有很多罵我的人也不知道關西跟東京差多遠，我在的地方跟關西是差572公里啊。日本的縣長、知事，他也不一定說要巡視啊，或是首相要來看才表示關心，日本也是信賴他們的分工，那我來這裡，當然我也有日本的想法，但是我現在自己來這裡。」⁴⁸



- 2、《台視TTV》及《ETtoday即新聞》107年9月7日報導，謝代表表示：「如果說要道歉，要看在哪一點嘛，我剛才講，大阪辦事處如果是錯，那大阪就應該道歉嘛，但是外交部在查嘛，那大阪是屬於外交部任命的，那他要去處理，札幌也是另外一個辦事處，但是我們基於都是外交系統來支援，(記者問：但現在其實比較多的批評都是在大阪這邊)沒有，大家都搞不清楚，其實他們都是說打電話到駐日代表處很冷漠，其實沒有啊，我們沒有接到這個電話，是『大阪辦事處』，那中國是『大阪領事館』，所以他沒有很清楚。我查了一下，世界沒有一個國家說大使館要派車去

⁴⁸ <https://www.youtube.com/watch?v=owYchEw3Hzk>。

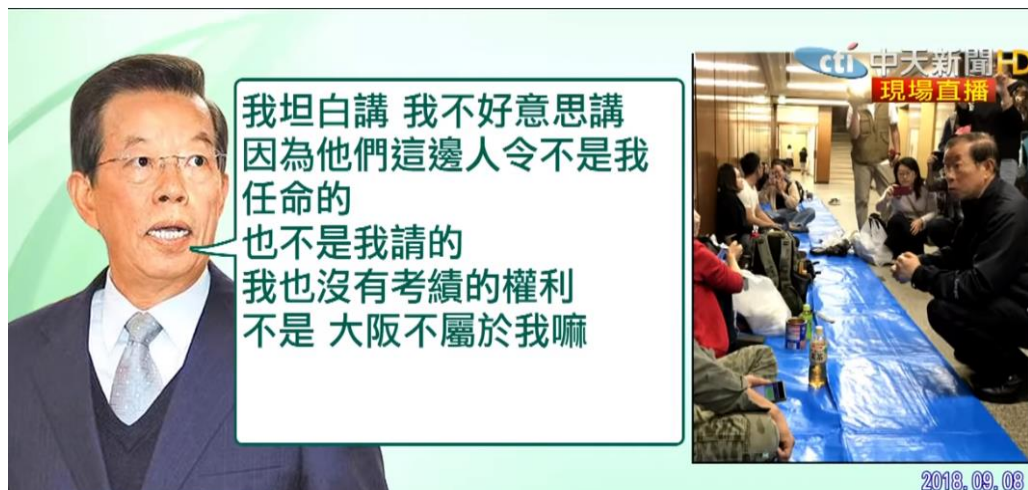
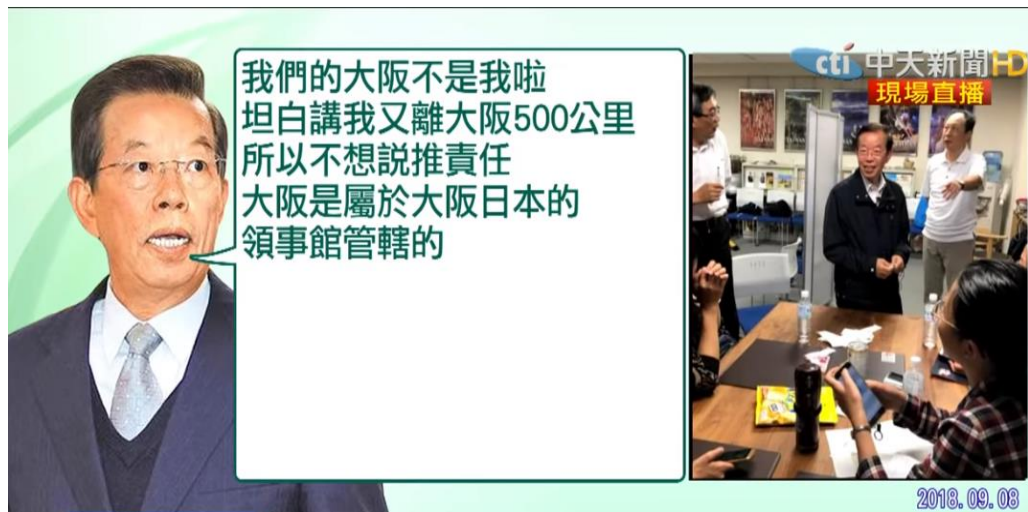
接，其實也沒有，那中國這次是集合啦，就是說把旅行社通通集合，因為過去他們發生很多這種抗爭，就是說乘客不走，留在機場抗爭，唱國歌之類的，也鬧了很大的事情，像今年1月24日就是這樣嘛，所以他們需要集合起來叫大家趕快走，我們其實沒有這個需要。」⁴⁹



3、謝代表於107年9月8日接受《中天新聞》電話訪問表示：「我們的大阪不是我啦，坦白講我又離大阪5百公里，所以不想說推責任，大阪是屬於大阪日本的領事館管轄的，我坦白講，我不好意思講，因為大阪處他們的人令不是我任命的，也不是我請的，我也沒有考績的權力，不是，大阪不屬於我管嘛。」⁵⁰

⁴⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=xnHPnfQLz-g>(台視)及
<https://www.ettoday.net/news/20180907/1253894.htm>(即新聞)

⁵⁰ <https://www.youtube.com/watch?v=gQ-ZdrBs6G4>。



4、外交部吳釗燮部長於本院詢問時表示：

- (1) 以我之前任駐美代表的經驗來講，原來傳統上是由各處直接對外交部沒錯，而我在任時，也有特別強化代表處對各辦事處之間的協調。謝代表說的人事權不在他，確實是沒錯的。但是以謝代表的職位及身分，要負責督導指揮都是沒問題的。而近期有關相關的人事調動，我也先跟謝代表事先討論，相關的人事安排好不好，希望也能尊重到他的意見。
- (2) 關於謝代表的發言，一般民眾無法接受，這個是謝代表本身從政以來的習慣性作法，而關於這個部分，我也曾經正式向謝代表提醒。謝代表多次以個人身分對外發言，均非基於外交部

的指示，這個問題確實是我們必須要去面對的，我也有和謝代表溝通過，因為謝代表以前是我的長官，因此我在表達時也會多一層考量，但該講的我們還是會講，我們會適時提醒。

5、謝代表於本院詢問時表示：

- (1) 大阪處的考績、人事、獎懲等都與我無關，外交部都是等到快要派任了，才會告訴我或問我的意見。蘇處長派任時沒有問我的意見，不過大阪處這幾年處長是一直在換，有點頻繁。這部分人事通常都是由部長、人事處和臺日協在討論處理。若要課我指揮監督權責，應該要給我一點人事權吧，不然若我們的指導跟亞太司(臺日協)的指示意見不一樣，你想他們會聽誰的。
- (2) 駐外機構組織通則第6條第1項第2款規定我對各辦事處的指揮監督權主要是政務的部分，這些政務事項我會協調聯繫各處的資源或人力。其他至於辦活動、接待什麼貴賓，各駐處幾乎都是直接以電報呈報外交部，有些會報到我這邊，不過若他們認為不需要讓我知道的，我也不會知道。以關西風災事件而言，其實不算政務，這個算是急難救助的行政，主要是算是地區性的，由轄區第一線負責。這些涉及資源調度、地方機關協調的事情，會有地域性的專業。各駐處都有一本救災的守則手冊(最重要是遵守當地政府的指示與安排，才有秩序不會亂)，其實需要資源的話可以通知我，我會協助。但這次老實講，災情沒有那麼嚴重，所以大阪處也沒有向我要求支援。

6、本院於108年1月10日詢問外交部人員時，公眾會

執行長李憲章表示：自風災發生後，輿論確實一面倒說要究責，當然輿論指責的對象主要是謝代表，後來我們部長也有指示要各個館長要謹慎發言。另本院於108年1月23日個別詢問李憲章時其表示：部長曾在立法院外交委員會開會前，針對立法委員對此事的關心，表示已有透過府方與謝代表溝通，立法委員也確實要求謝代表適時回臺說明。部內對於謝代表於臉書的發言及召開記者會，事前均不知情，對此亦有覺得困擾及為難。以我處理新聞的經驗與感受而言，對謝代表處理此事的作法覺得不妥當。以本案來說，對於公眾會來說一定有需要改善的空間。但當時輿論排山倒海而來，一面倒要求究責，大阪處任何協助國人的作為在當時的社會氛圍及壓力下，實在無法翻轉輿論的看法。但當時我們也請大阪處儘速提供協助國人的具體事例，以便於第一時間對外說明及澄清，但效果極為有限。

7、本院諮詢專家提供意見：

- (1) 前駐紐西蘭代表介文汲表示：駐日的謝代表對本事件也要負非常大的責任，誠如駐外機構組織通則第6條第1項第2款規定，駐外的代表(大使)要統籌駐在地的大小事務，駐在國發生這麼大的事，代表怎能置身事外推得一乾二淨，而且還用「辦事處處長不是他任命的」之理由，一個新到任的機關首長，可能很多底下的一級主管都不是他任命的，那麼出了事是否都可以不必負責？又謝代表經常在臉書發表其個人意見非常不恰當，因為他已經是代表國家的駐日代表，應有符合代表身分的言行，然而其說「我管不到」、「完全跟我無關」，相關發

言把不滿與衝突不斷積累增高。駐地發生此一大事，謝代表有沒有去瞭解大阪處的人力、資源是否充足？辦事處處長當然算是大使的屬下，像我駐紐西蘭時，除代表處外另有一個駐奧克蘭辦事處，我赴任時，處長要協助我做業務報告、到各個僑社、當地重要機構安排拜會，所以大使是處長上司是可以確立的，謝代表是基於自己錯誤的認知而為相關發言。以謝代表的身分，應該要對大阪處之處理情形加以關切，並詢問是否有需要協助之處，而非在國內媒體表示「大阪不歸我管」、「他的人事不是我任命的」等語，以職業外交官的角度來看，這完全是不負責任的態度，是會強烈破壞駐外工作人員形象的作為。

- (2) **前駐日代表馮寄台表示：**於我駐日期間，日本東北地區曾發生規模最大的地震，雖然發生的地區是北海道(札幌)的轄區，我沒有想到「這是不是我的轄區」的問題，我當然管，我從北海道管到沖繩。東北大地震雖是札幌的轄區，但後續全都是東京(代表處)在主導業務進行，沖繩距東京幾千公里遠，那裏發生漁船糾紛、釣魚臺問題等，也都是東京在處理。因此基本上要看事情的大小，如果是一般僑社的互動、與議會等地方政府的互動，讓當地駐處去處理就夠了，但若是牽涉到臺日之間的大事，當然是東京要負責處理、指導。關西機場事件是小事，當然要報給駐日處知悉、指揮。
- (3) **前外交部長歐鴻鍊表示：**光是謝長廷說「大阪我管不到」這句就是嚴重失職的表現。依據駐外機構組織通則第6條的規定，駐日代表對於

大阪處等各辦事處當然是有指揮監督之權的。

(四)謝代表於接受媒體專訪前一天(107年9月6日 17:57:39)有位idcc在PTT Gossiping看板發文表示「謝代表(以小夫稱之)完全管不到大阪處」，並辱罵大阪處人員為「態度很惡劣」、「黨國餘孽」、「老油條」：

1、idcc發文內容摘要：

- (1) 有關謝代表與大阪處隸屬關係部分：日本那邊的台僑朋友跟我說 小夫這次是被迫背了一個黑鍋，大家可能不知道小夫完全管不到大阪處，我也是第一次聽到覺得怎麼可能？但大阪處直屬於外交部，和小夫所管的東京駐日代表處並不互相隸屬，大阪處沒有一個人是小夫管的，沒有一個人是小夫派的，沒有一個人的考績是小夫打的，沒有一份薪水是小夫那個單位發的，小夫名義上貴為駐日代表，但只能管東京那塊15區，大阪處沒有一個人是直屬他管的。
- (2) 有關辱罵大阪處人員部分：大阪處的態度的確很惡劣，這部分也不用替他們說話了，爛就是爛，爛到不行，爛到該死的地步。大阪處這些人就是十幾幾十年下來，跟當初那些國民黨派去不會說日文的駐日代表一樣，是一群垃圾的老油條，講難聽一點叫作黨國餘孽，國民黨要強打大阪處有多爛是沒關係，反正打到的都是你們幾十年的黨國餘孽，建議外交部嚴懲失職人員，盡量打沒關係，反正打的都是那些老KMT的老油條，打死換光光，日本的老僑界會很高興的。

[爆卦] 大阪空港疏散事件相關資訊

作者 [idcc](#)

看板 [Gossiping](#)

時間 2018/09/06 17:57:39

留言 589 則留言, 320 人參與討論

推噓 143 推 216 噓 230 →

討論串 19

先跟大家講一下這篇的資訊是從日本旅行社界的日本老台僑得到的 不敢講百分之百資訊正確 所以如果有講錯的地方請指教 首先昨天大阪空港的事情 就他們第一時間就有收到駐日代表處查詢狀況 但後來清查的結果 滯留空港的人數大約 20-30 人的自由行散客 沒有半團的旅行團 所以也沒有辦法派車進去(因為裡面一團亂無法一次統一接人) 當時機場的狀況是已經淹沒外圍道路 日本方面嚴格管制交通 所有人只能出不能進 中國之所以可以派大型 BUS 去接 是因為他們有高達 900 人大約 30 團的團客 可以統一管理接送人員 所以讓中國方面的 BUS 進去接 日本方面承諾台方他們同時派出船進去接(你沒看錯是船 是船 是船) 船隻據說一次可以接出來的大約兩千多人 在空港總滯留的旅客人數大約是三千人 所以是可以完全安全輸送的 而且平安出來的時間並不比 BUS 慢 所以其實後來搭中國 BUS 出來的人到外面已經是半夜了 統一由日方安排搭船出來的人時間也差不多是這個時間 所以沒有搭上中國 BUS 的旅客 出來的時間其實也沒有比較慢 以上的時間點順序因為我不是當事人 所以可能有請最後不是搭中國 BUS 的人出來對照一下時間序列 是不是像在的日本友人說的這樣 如果有錯請告知我 但還是要誇獎一下中國方面的確有一定的效率在

另外就大阪駐日代表處的態度的確很惡劣 這部份也不用替他們說話了 爛就是爛 爛到不行 爛到該死的地步 但日本那邊的台僑朋友也跟我說 小夫這次是被迫背了一個黑鍋 大家可能不知道小夫完全管不到大阪駐日代表處 小夫完全管不到大阪駐日代表處 小夫完全管不到大阪駐日代表處 我也是第一次聽到覺得幹怎麼可能? 但大阪駐日代表處直屬於外交部 和小夫所管的東京駐日代表處並不互相隸屬 大阪處沒有一個人是小夫管的 沒有一個人是小夫派的 沒有一個人的考績是小夫打的 沒有一份薪水是小夫那個單位發的 小夫名義上貴為駐日代表 但只能管東京那塊 15 區 大阪處沒有一個人是直屬他管的 大阪處這些人就是十幾幾十年下來 跟當初那些國民黨派去不會說日文的駐日代表一樣 是一群垃圾的老油條 講難聽一點叫作黨國餘孽 國民黨要強打大阪代表處有多爛是沒關係 反正打到的都是你們幾十年的黨國餘孽 建議外交部嚴懲失職人員 盡量打沒關係 反正打的都是那些老 KMT 的老油條 打死換光光日本的台僑界會很高興的 以上資訊歡迎轉發 如果有錯也請指教 但現在聽說日本的台僑界已經在配合東京的駐日代表處 忙北海道救災的狀況 當地有高達數十團的台灣人 請大家也一起幫忙祈禱平安 謝謝 -

※ 發信站: 批踢踢實業坊(ptt.cc), 來自: 223.140.31.175

※ 文章網址:

<https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536227862.A.A9B.html>

- 2、《自由時報》107年9月17日15:29報導標題「有人散布假新聞幫謝長廷護航? 議員參選人報

案」，內文：網友idcc在PTT上發文指稱，大阪處直屬於外交部，和駐日代表謝長廷所管的東京駐日代表處不互相隸屬，還說大阪處的人員「爛到不行」，甚至是「黨國餘孽」；2位議員參選人認為idcc在幫謝長廷護航，今天前往北市警刑大報案，要求警方查出「idcc」身分，釐清真相給社會大眾一個交代。還質疑idcc聲稱不少資訊是由旅行社得知，但文中不少滯留人數、資訊等並非旅行社可以知道，數據可能來自官方⁵¹。

3、《中國時報》107年12月27日14:41報導在風災期間，「idcc」網友在PTT上發文指稱，大阪處不歸謝長廷所管，還說大阪處的人員「爛到不行、爛到該死」，甚至是「黨國餘孽」，2位議員參選人於9月17日前往北市警刑大舉發違反社會秩序維護法。而根據警方偵辦結果指稱，礙於「idcc」本人已刪除原文，加上PTT不願提供相關原始資料與歷次登入紀錄，警方以「證據能力有疑慮」為由，草草結案。警方也指稱，「idcc」於9月14日登錄IP來自日本，若從時間點研判，當初發文有可能來自日本⁵²。

4、107年9月14日上午傳出大阪處蘇處長輕生消息後，idcc隨即於當日13:47:25又在PTT Gossiping看板發文：我不認識蘇處長也不知道蘇處長只上任幾個月，雖然當天發文已經被噓了，但如果任何鄉民覺得我應該道歉我就是要道歉，發生這件事情真的很遺憾。

⁵¹ <http://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/2553717>。

⁵² <http://www.chinatimes.com/realtimenews/20181227002658-260407>。

Re: [爆卦] 大阪空港疏散事件相關資訊

作者 [idcc](#)

看板 [Gossiping](#)

時間 2018/09/14 13:47:25

留言 24 則留言, 17 人參與討論

推噓 5 推 12 噓 7→

討論串 19

本人 [idcc](#) 當日資訊來自日本僑界友人 當日就知道資訊不一定百分之百正確 這篇大家的備份都有了 可以讓大家看內容自己評斷 但基本上中國不可能派車進去這點是對的 不過後面寫到大阪代表處不直屬於駐日代表處的資訊是對的 但是用到一些情緒性用語提到大阪老油條態度差的這些 是友人跟我說的

這次發生蘇處長的事件 我不認識蘇處長也不知道蘇處長只上任幾個月 雖然當天發文已經被噓了(噓的理由當然和今天天差地遠) 但如果任何鄉民覺得我應該道歉我就是要道歉 當然我並不是造謠大阪服務處當天態度差或是有中國巴士接送的人 但是我認為我不應該躲起來裝死 我出來面對了 我並沒有造謠 但是也許我也是很不 ok 的鄉民 覺得我有錯的人也請盡量噓 發生這件事情真的很遺憾 也希望當初造謠中國有派巴士進機場和當天打去大阪辦事處的那個人 更應該出來面對

※ 引述《[ristart \(invincible\)](#)》之銘言：[idcc](#)：你要不要出來解釋一下啊：人都死了：買張機票去拜一下吧：不要說你沒有責任：※ 引述《[idcc \(笑死\)](#)》之銘言：

※ 發信站：批踢踢實業坊([ptt.cc](#)), 來自：223.136.197.144

※ 文章網址：

<https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536904047.A.0C9.html>

5、北市警刑大於108年3月22日函復本院表示：經檢視舉報人(指107年9月17日報案之2人)所附網頁內容，並參照南投地院107年度埔秩字第4號裁定意旨，認尚難構成社會秩序維護法第63條第1項第5款「足以影響公共之安寧者」之要件，惟該文章論及大阪處部分，涉嫌刑法第140條第2項侮辱公署罪，該大隊於108年1月3日報請臺北地檢署指揮偵辦(108年度他字第529號案)。該大隊已就相關證據進行調查，並依法通知相關人到案說明。

6、idcc於PTT使用紀錄之勾稽：

- (1) 其曾於107年9月14日22:42:04以IP位址「118.27.10.229」上PTT網站刪除原本發文，經本院函詢網資中心該IP位址為APNIC(掌管亞太地區IP位址核發之國外機構)所核發，非該中心核發，該IP位址係位於日本東京。

```
《 I D暱稱》 idcc (笑死)          《經濟狀況》 家徒四壁
《登入次數》 792 次 (同天內只計一次) 《有效文章》 1 篇 (退:0)
《目前動態》 不在站上          《私人信箱》 有新進信件還沒看
《上次上站》 09/14/2018 22:42:04 Fri 《上次故鄉》 118.27.10.229
```

IP/ASN 查詢 : 118.27.10.229

```
inetnum: 118.27.0.0 - 118.27.127.255
netname: interQ
descr:   GMO Internet, Inc.
descr:   CERULEAN TOWER,26-1 Sakuragaoka-cho,Shibuya-ku,Tokyo 150-8512,Japan
admin-c: JNIC1-AP
tech-c:  JNIC1-AP
remarks: Email address for spam or abuse complaints : abuse@gmo.jp
country: JP
mnt-by:  MAINT-JPNIC
mnt-lower: MAINT-JPNIC
mnt-irt:  IRT-JPNIC-JP
status:  ALLOCATED PORTABLE
last-modified: 2018-08-03T01:51:35Z
source:  APNIC
irt:     IRT-JPNIC-JP
address: Urbannet-Kanda Bldg 4F, 3-6-2 Uchi-Kanda
address: Chiyoda-ku, Tokyo 101-0047, Japan
e-mail:  hostmaster@nic.ad.jp
abuse-mailbox: hostmaster@nic.ad.jp
admin-c: JNIC1-AP
tech-c:  JNIC1-AP
auth:    # Filtered
mnt-by:  MAINT-JPNIC
last-modified: 2017-10-18T10:21:54Z
source:  APNIC
role:    Japan Network Information Center
address: Urbannet-Kanda Bldg 4F
```

```
address: 3-6-2 Uchi-Kanda
address: Chiyoda-ku, Tokyo 101-0047,Japan
country: JP
phone: +81-3-5297-2311
fax-no: +81-3-5297-2312
e-mail: hostmaster@nic.ad.jp
admin-c: JI13-AP
tech-c: JE53-AP
nic-hdl: JNIC1-AP
mnt-by: MAINT-JPNIC
last-modified: 2012-08-28T07:58:02Z
source: APNIC
% Information related to '118.27.10.0 - 118.27.11.255'
inetnum: 118.27.10.0 - 118.27.11.255
netname: CNODE-JP2
descr: GMO Internet, Inc.
country: JP
admin-c: JP00080271
tech-c: JP00080271
remarks: This information has been partially mirrored by APNIC from
remarks: JPNIC. To obtain more specific information, please use the
remarks: JPNIC WHOIS Gateway at
remarks: http://www.nic.ad.jp/en/db/whois/en-gateway.html or
remarks: whois.nic.ad.jp for WHOIS client. (The WHOIS client
remarks: defaults to Japanese output, use the /e switch for English
remarks: output)
last-modified: 2018-08-03T21:33:21Z
source: JPNIC
```

(2) 「118.27.10.229」在107年7月17日及9月5日被PTT使用者「TFedrex」用這個IP發文：

```
: 2018/7/17 R: [新聞]柯P酸貪婪老人 丁：不能讓年輕人鬥長輩
: https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1531798566.A.287.html
: 2018/9/5 [新聞] 陳宜民批運動政見雷同 陳其邁：歡迎一起
: https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536117533.A.0C9.html
```


(3) 經查詢「TFedrex」於107年12月22日10:05:55上PTT網站，使用IP位址為「210.69.138.169」。

: 《ID暱稱》TFedrex (使命必達) 《經濟狀況》赤貧↓
 : 《登入次數》792次 (同天內只計一次) 《有效文章》2篇 (退:0)↓
 : 《目前動態》不在站上 《私人信箱》最近無新信件↓
 : 《上次上站》12/22/2018 10:05:55 Sat 《上次故鄉》210.69.138.169
 : 《五子棋》0勝 0敗 0和 《象棋戰績》0勝 0敗 0和
 : 《個人名片》TFedrex 目前沒有名片↓

(4) 「210.69.138.169」經本院函詢網資中心查復該網段為政府網際服務網代理發放。

IP/ASN 查詢 : 210.69.138.169

IP 代理發放單位網段:210.69.0.0-210.69.255.255	
Chinese Name	政府網際服務網代理發放(如欲查詢實際使用單位，請依檢調單位辦案流程作業辦理)
Netname	GSN-NET
Country Code	TW
Organization Name	Government Service Network (GSN)
Street Address	No.21-3, Sec. 1, Xinyi Rd., Zhongzheng Dist., Taipei City 100, Taiwan
Admin. Contact	gsnadm@msl.gsn.gov.tw
Tech. Contact	gsnadm@msl.gsn.gov.tw
Spam. Contact	gsnadm@msl.gsn.gov.tw
用戶單位:210.69.138.0/24	
Netname	LEGISLATIVE-YUAN-TP-TW
Registered Date	2015-09-24
Admin. Contact	ly30206@ly.gov.tw
Tech. Contact	ly30206@ly.gov.tw

(5) 「TFedrex」既可連線日本GMO Internet的IP，又可連線我國政府機關(立法院)的IP，idcc發文宣稱資訊來自所謂「日本老台僑」，是否可能是政黨甚至是政府機關人員？究竟TFedrex及idcc為何人？經檢視idcc於107年間曾有3次在PTT發文紀錄，分別是107年6月7日(IP：

「223.137.42.33」）、107年8月17日（IP：「111.71.13.58」）、107年9月6日（IP：「223.140.31.175」），尤其第3次就是在PTT Gossiping看板發文辱罵大阪處人員。

: 2018/6/7 IP 223.137.42.33 = 國內中華電信手機行動上網用戶 emome
 : <https://www.ptt.cc/bbs/joke/M.1528382742.A.ADA.html>
 : 2018/8/17 IP 111.71.13.58 = 國內中華電信手機行動上網用戶 emome
 : <https://disp.cc/b/163-aMGy>
 : 2018/9/6 IP 223.140.31.175 = 國內中華電信手機行動上網用戶 emome
 : <https://disp.cc/b/163-aOG0>

▣[爆卦] 大阪空港疏散事件相關資訊 - Gossiping 板 - Disp BBS

(6) 上開3個IP經本院函詢網資中心查復，該網段皆為中華電信所有。

IP/ASN 查詢 : 223.137.42.33

IP 代理發放單位網段:223.136.0.0-223.143.255.255	
Chinese Name	中華電信股份有限公司
Netname	EMOME-NET
Country Code	TW
Organization Name	Chunghwa Telecom Co.,Ltd.
Street Address	No.21-3, Sec. 1, Xinyi Rd., Taipei 10048, Taiwan, R.O.C.
Admin. Contact	network-adm@hinet.net
Tech. Contact	network-adm@hinet.net
Spam. Contact	abuse@hinet.net
用戶單位:223.136.0.0/15	
Netname	EMOME-NET
Registered Date	2010-07-14
Admin. Contact	raylin@cht.com.tw
Tech. Contact	cracker@emome.net

IP/ASN 查詢 : 111.71.13.58

IP 代理發放單位網段:111.70.0.0-111.71.255.255	
Chinese Name	中華電信股份有限公司
Netname	EMOME-NET
Country Code	TW
Organization Name	Chunghwa Telecom Co.,Ltd.
Street Address	No.21-3, Sec. 1, Xinyi Rd., Taipei 10048, Taiwan, R.O.C.
Admin. Contact	network-adm@hinet.net
Tech. Contact	network-adm@hinet.net
Spam. Contact	abuse@hinet.net
用戶單位:111.71.0.0/16	
Netname	EMOME-NET
Registered Date	2009-05-27
Admin. Contact	raylin@cht.com.tw
Tech. Contact	cracker@emome.net

IP/ASN 查詢 : 223.140.31.175

IP 代理發放單位網段:223.136.0.0-223.143.255.255	
Chinese Name	中華電信股份有限公司
Netname	EMOME-NET
Country Code	TW
Organization Name	Chunghwa Telecom Co.,Ltd.
Street Address	No.21-3, Sec. 1, Xinyi Rd., Taipei 10048, Taiwan, R.O.C.
Admin. Contact	network-adm@hinet.net
Tech. Contact	network-adm@hinet.net
Spam. Contact	abuse@hinet.net
用戶單位:223.136.0.0/15	
Netname	EMOME-NET
Registered Date	2010-07-14
Admin. Contact	raylin@cht.com.tw
Tech. Contact	cracker@emome.net

(7) 本院函請中華電信提供「223.137.42.33」、「111.71.13.58」、「223.140.31.175」3個IP之使用者資料及上網紀錄，經中華電信函復因已逾電信事業資料保存期限而無法提供。

七、大阪處107年9月10日以OSA0160電報陳報外交部「處理強颱風燕子疏失檢討報告」

(一)陳報檢討報告之依據：

- 1、107年9月6日外交部T1191號電報特急電駐日處、大阪處及駐札幌辦事處，電文提及：奉行政院賴院長指示，即向日方轉達我政府對於關西颱風及北海道地震災情表達慰問之意，並續就近提供轄內僑民及旅日國人即時且必要之協助。「**辦理情形**」請速電部。
- 2、107年9月7日中國國民黨立法院黨團召開記者會，與會的臺日協秘書長張淑玲表示，外交部跟謝代表在災害發生第一時間就立即訓令相關館處要妥善處理，並且持續在督導，外交部會繼續檢討精進，由於急難救助數量龐大，造成民眾觀感不佳的部分，已要求駐處徹底反省檢討改進⁵³。
- 3、本院於108年1月10日詢問外交部人員時，據臺日協秘書長張淑玲表示：依據行政院102年8月26日核定之「政府協助旅外國人及我國僑民緊急避難作業程序」之「伍、各階段採取措施一四、後續檢討」，(一)協助旅外國人及我國僑民緊急避難工作結束後，承辦之駐外機構應即檢討得失，並作成報告陳請外交部核處；(二)外交部依據承辦之駐外機構所提報告及內部自行蒐集情資並予研判後，應邀集相關部會召開檢討會議，以作為未來更新本作業程序或處理類似案件之參考…。鑒此，凡遇急難救助等重大案件或有爭議之案件，循例均係由承辦之駐外館處撰擬相關處置報告，以利本部完整掌握案情內容、據以對外

⁵³ 《中央社》2018/09/07 14:53 報導「民眾赴日遇災求助受氣 外交部要求駐處檢討」，
<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809070161.aspx>。

澄清說明，並作為今後精進改善相關急難救助措施之參考。此一作法向為本部遂行業務之慣例，且已行之有年。(問：蘇處長任職不到3個月，寫檢討報告的依據到底為何?)名稱可能未必叫檢討報告，但我們循例就是會在事件告一段落後將事件的發生經過、正面作為、外界質疑等作一個完整的說明。9月7日立法院國民黨團曾作決議，要求外交部針對處理態度等檢討改進。蘇處長那份檢討報告的時間點是事件告一段落後的9月10日。本部同仁在聯繫大阪處時確實有請該處俟事件告一段落後要提供相關報告，這是事實。

- 4、外交部吳釗燮部長於本院詢問時表示：9月8日早上我回國後，因為這個議題仍持續在延燒，立法院那邊也都在問，因此我有請臺日協指示大阪處提供一份完整的報告，請他們就處理過程作一個清楚的說明報告而已。跟蘇處長聯絡的層級應該是臺日協的秘書長為主。

(二)大阪處「處理強颱風燕子疏失檢討報告」內容：

- 1、第一段「本案發生經過」及第二段「本處相關作為」(略)。
- 2、第三段「國人質疑部分」：

- (1) 4日下午領務櫃臺停止收件事：4日上午阪神地區部分私鐵及JR即宣布停駛，本處所在37層辦公大樓，平日早上上班時間人潮洶湧，當日因多數公司顧及員工安全而停班，致1樓大廳極為冷清。本處同仁除3人住遠處且因私鐵停駛無法上班外，其餘同仁均正常上班。接近中午時，多數私鐵因颱風逼近陸續宣布即將停駛，本處基於女性同仁人身安全及來處洽公人數不多，乃在本處官網張貼本處下午暫時停止辦

公公告，惟仍有同仁留在館接聽電話，繼續服務。至於不受交通影響同仁均仍堅守崗位。至於上報報導及網路PTT留言板流傳本處休館至6日，絕非事實。（本處出入辦公室均有刷卡紀錄，可提供所有同仁進出紀錄佐證）

- (2) **滯留旅客對本處急難救助不滿**：6日凌晨0時30分許，國人自神戶市打本處急難救助電話請求協助代訂當地旅館，本處該手機值機人員在深夜情急之下，或許應答態度不夠親切，且因不知該國人想投宿飯店等級為何，答覆礙難幫忙決定或代訂旅館，請其自行處理，致渠誤認本處同仁不願協助。本處未能即時提供國人協助而投訴網路PTT留言板，指責本處處理冷漠，其心情亦可理解；本處值機同仁事後深刻反省、自責。對於國人急難求助案件，今後將更審慎因應。
- (3) **陸方派員、派車前往關切陸客事**：4日關西機場因應颱風來襲宣布下午3點之後關閉，在此之前即有多批大陸旅行團已抵達機場，人數達750人。5日上午大陸航空公司人員乃將大陸、港、澳及32名我國籍旅客集合後搭乘機場接駁巴士至11公里外泉佐野車站，惟對外宣稱巴士是大陸駐阪總領事館提供的。嗣後經了解係免稅商店為招攬客人派車將旅客送往大阪市中心。由於大陸籍旅客人數眾多，大陸駐阪人員確有派員前往泉佐野車站關切。本處未派員前往車站或港口關心國人，讓國人有感，難辭其咎。

3、第四段「檢討與反省」：

- (1) **未依鈞部緊急應變計畫SOP行事**：燕子風災過

後，關西國際機場宣布關閉，本處應察覺事態嚴重性，僅提供被動協助，未即刻採取緊急應變態勢，完成任務編組等，主動積極協助受困國人，本處確有疏失，絕不諉過，虛心接受鈞部「懲處」。今後本處將以此為鑒，保持高度警覺，遭遇重大事故時即時採取緊急應變措施。

- (2) **警覺性不足**：強颱燕子來襲前本處未事先上網公告提醒國人注意事項、本處緊急連絡電話等重要資訊，以及災後即時提供航班、鐵公路交通營運狀況等最新資訊。本處事後深切反省，現已補強、隨時更新網頁內容，上掛樂桃航空自8日起陸續恢復與桃園、高雄間航線、機場交通資訊，善心團體、人士提供免費民宿協助安置受困國人等訊息。
- (3) **國人在PTT留言板投訴對應**：由於本處急難救助手機並無自動錄音功能，無法確認談話內容，即時還原真相。此次國人在PTT留言板社群網站留言內容與本處急難救助值機人員說法略有出入，所謂「言者無心，聽者有意」，倘被負面解讀，百口莫辯。本案本處同仁應對倘有欠允當，國人發抒不滿，本處將虛心檢討、反省、改進。為確保同仁權益，本處急難救助手機將即刻增設錄音功能，俾發生爭議時，可藉錄音還原真相。本案由於本處無錄音存證，為避免事態持續擴大，未能即時對外澄清，處置失當，難辭其咎。另鑒於僱員對突發性緊急急難救助敏感性較低，為避免類此情事重演，本處急難救助手機已交由秘書級以上同仁親值，並要求秉持同理心處理國人各項請求

協助事項，提供周全服務。

(4) **採取更積極主動作為**：陸方駐阪人員主動前往向脫困後旅客致意，本處欠缺高度警覺性，未即時派員前往關心、慰問致遭批評，本處將以此為教訓，今後將採取更積極、主動作為，讓國人感受到政府的關心。

(5) **媒體應對**：國內媒體駐日記者直接電話本處查證事情，本處承辦同仁因同時處理多項緊急業務，一時不察在未事先知會鈞部相關主管司處及公眾會前逕將相關訊息如實答覆記者，不符緊急應變計畫處理原則。本處同仁作出違反規定行為，事後深切自我反省，今後將更審慎行事。

4、**第五段「結語」**：此次強颱風燕子造成滯留國人束手無策，本處因未能及時提供滿意協助，指責本處同仁服務態度不佳，輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，本處蘇啟誠處長未能採取適時、適切對應措施，深感有愧職守，願「坦然受處」。本處同仁今後仍將盡力協助滯留國人早日順利平安返國。

(三)大阪處「處理強颱風燕子疏失檢討報告」陳報外交部前是否曾經過修改：

1、本院詢問大阪處相關同仁：

(1) 一等秘書黃○益表示：檢討報告是誰要求寫的這個我沒聽說，我雖有在公文上簽名，但據黃○燕秘書告訴我是蘇處長自己打字打好後交給她的，我記得寫了兩次，原因為何我不曉得，可能是第1次報到上面，部裡認為檢討不夠，所以要求再改寫第2次。第1次好像是9月7日還是幾號，可能要查一下。第1次初稿是蘇

處長手寫的，交給黃○燕打字。第2版檢討報告前幾天聽黃○燕秘書說是蘇處長利用假日自己打字再交給她，第2次檢討報告是誰要蘇處長改的，我不知道。我們沒有開會討論檢討報告內容。

- (2) 秘書黃○燕表示：107年9月10日早上蘇處長就拿2頁紙及USB給我，要我把行距字體調一下，用電報的格式報回外交部，我知道的就是這一個OSA0160大阪處電報。檢討報告有蘇處長的手寫初稿，我有幫忙將蘇處長手稿打字，時間是107年9月8日。我不知道誰要蘇處長寫檢討報告，蘇處長只有在9月8日叫我把手稿打字，然後9月10日拿了2頁紙及USB給我，要我把行距字體調一下。我可以提供這2份文件影本。檢討報告為何是處長自己撰寫，我不清楚，因為處長比較少話。

9/8 蘇處長手稿

9月8日 強台亞子 登陸 時度 西地 區，造成 關西 國際 機場 閉關
 對外 聯絡 暫停 暫行 通行，導致 包括 70 餘名 自由 行 國人 旅客 滯留 機場
 翌(5)日 機場 管理 單位 將 旅客 以 高 架 橋 及 樓梯 巴士 運出。
 9日 凌晨 0時 十分 國人 打 電話 給 華商 緊急 聯絡 電話 請求 協助 介紹 之中
 華 旅館， 華商 執照 人員 韓景 延 (現 地 僑 員) 協助 回 國 辦 理 一時 之
 間 無法 介紹， 始 歸 國人 自行 辦 理， 導致 國人 有 被 滯 留 之 憾。
 事後， 韓員 對 自己 答 復 造成 國人 不佳 印象 深 表 反省。 處 長 對 韓 員 之 誠
 亦 甚 誠 答 復 回 人 求 助 亦 甚 同 理 心 辦理。
 事 後 為 滯 留 之 一 事 身 臨 其 境 難 救 助 事 務 之 交 由 我 處 級 以 上 同 仁 接 辦。
 另 敬 請 同 仁 在 心 同 理 心 應對， 提供 回 國 途 途 協助。

蘇處長107年9月8日交給秘書黃○燕的手寫初稿。

駐大阪辦事處有關強颱風燕子應對不佳說明

手稿打字後

107年9月8日14時

一、本(9)月4日下午強颱風燕子登陸日本關西地區，造成關西國際機場關閉，對外聯絡橋樑暫停通行，導致包括約70餘名自由行國人旅客滯留機場。

二、翌(5)日機場管理單位將旅客以高速船及接駁巴士送出。6日凌晨0時32分國人撥打給本處緊急聯絡電話稱，甫自機場抵達神戶，請求協助

代訂當地旅館，本處人員韓宗恆(現地雇員)一時之間無法介紹，爰請國

人自行預訂，導致國人有被冷漠之感。
因不知何種飯店因不知何處需知，沒有幫忙決定或代訂旅館之意，國人誤以為私人冷漠，能急

三、謹查韓員表示，國人上網所寫渠答覆與實際內容並不完全相符，惟

對無法介紹導致國人不佳印象深表反省。本處蘇啟誠處長亦告誡答覆

國人求助應本同理心辦理。另，韓員曾獲外交部兩度來函嘉獎緊急救

助應對態度優良。

四、駐處為避免此等情事重演，急難救助手機已交由秘書級以上同仁負責，

另對急難救助手機通話內容全程錄音，以便查證雙方內容出入時何者

為真。另教育所有同仁應以同理心應對，提供國人必要協助。

秘書黃○燕將蘇處長的手寫初稿打字後再由蘇處長手寫局部修正。

原稿. 華僑長官打版.

駐大阪辦事處處理強颱風燕子疏失檢討反省報告

一、本案發生經過

9月4日下午，日本近年少見的強颱風橫掃日本，尤其關西地區受創最為嚴重，造成關西國際機場浸水而無法使用，加上機場與陸地連絡橋樑遭漂流油輪撞擊而暫停通行，有包括70餘名國人在內約3000名旅客受困機場內一夜。翌日機場營運公司利用接駁巴士及高速船陸續將受困者送出。

二、本處相關作為

颱風過後，本處除維持急難救助電話24小時暢通，協助受困國人，另（一）、風災後立即連絡我國籍航空公司獲悉滯留機場國人約有自由行旅客70餘人。（二）、因機場關閉，我國籍滯留旅客至9日止，接獲以電話（50通）、電郵（65件），或親自來處洽請協助（17件54人），本處分別就所詢事項提供必要協助。風災後雖已經過數日，惟每日仍接獲多通詢問電話。（三）、5日滯留機場旅客外移時，因外人無法進入，洽請我國籍航空公司協助國人更改班機，以及協助引導搭乘高速船或接駁巴士離開機場。（四）、在日居留效期即將屆滿國人，無法於有限期限內出境者，洽請日本入國管理局同意核發15日效期短期停留簽證，避免逾期居留，影響日後入境日本。（五）、本處洽獲華航同意超過50人即可申請加開班機，長榮航空則在鄰近機場改換載客量較大機型飛機，以加速疏運國人返國。

三、國人質疑部份之說明

（一）、4日下午領務櫃台停止收件事：4日上午阪神地區部分私鐵即宣佈停駛，本處所在37層辦公大樓，平日早上上班時間人潮洶湧，當日因多數公司顧及員工安全而停班，致1樓大廳極為冷清。本處同仁除3人住遠處且因私鐵停駛無法上班外，其餘同仁均正常上班。下午3時許，多數私鐵因颱風逼近陸續宣佈將停駛，本處基於女性同仁人身安全及來處洽公人數不多，乃在本處官網張貼領務櫃台自3時起暫停收件公告，惟仍有同仁留在館內接聽電話，繼續服務。至於不受交通影響同仁均仍堅守崗位。至於T P P 流傳本處休館至6日，並非事實。

（二）、滯留旅客對本處急難救助不滿：6日凌晨0時30分許，國人自神戶市打本處急難救助電話請求協助代訂當地旅館，本處該手機執機人員因不知該國人想投宿飯店等級為何，答覆礙難幫忙決定或代訂旅館，請其自行處理。國人深夜求助，本處同仁答覆時未能婉轉說明，思慮有欠周詳。本處未能即時提供國人協助而投訴T P P，指責本處處理冷漠，其心情亦可理解；本處執機同仁事後深刻反省、自責。對於國人急難求助案件，今後將更審慎因應。

在情急之下，在答覆度上親切且設法求同仁協助

（三）、陸方派員、派車前往關切陸客事：4日關西機場因應颱風來襲宣佈下午之後關閉，在此之前即有多批大陸旅行團已抵達機場，人數達700餘人。5日上午大陸航空公司人員乃將大陸、港、澳及32名我國籍旅客集合後搭乘機場接駁巴士至11公里外泉佐野車站，惟對外宣稱巴士是大陸駐阪總領事館提供的。嗣後經了解係免稅商店為招攬客人派車將旅客送往大阪市中心。由於大陸籍旅客人數眾多，大陸駐阪人員確有派員前往泉佐野車站關切。本處未派員前往車站或港口關心國人，讓國人有感，難辭其咎。

四、檢討與反省

（一）、未依鈞部緊急應變計畫SOP行事：燕子風災過後，關西國際機場宣佈關閉本處應察覺事態嚴重性，僅提供被動協助，未即刻採取緊急應變態勢，完成任務編組等，主動、積極協助受困國人，本處確有疏失，絕不諉過，虛心接受鈞部處置。今後本處將以此為鑒，保持高度警覺，遭遇重大事故時即時採

取緊急應變措施。

(二)、警覺性不足：強颱燕子來襲前本處未事先上網公告提醒國人注意事項，本處緊急連絡電話等重要資訊，以及災後即時提供航班、鐵路交通營運狀況等最新資訊。本處事後深切反省，現已補強、隨時更新網頁內容，上掛樂桃航空自8日起陸續恢復與桃園、高雄間航線，善心團體、人士提供免費民宿協助安置受困國人等訊息。

(三)、國人在T P P 留言對應：由於本處急難救助手機並無自動錄音功能，無法確認談話內容，即時還原真相。此次國人在T P P 社群網站留言內容與本處急難救助執機人員說法略有出入，所謂「言者無心，聽者有意」，倘被負面解讀，百口莫辯。本案本處同仁應對有欠允當，國人發抒不滿，本處將虛心檢討、反省、改進。為確保同仁權益，本處急難救助手機將即刻增設錄音功能，俾發生爭議時，可藉錄音還原事實。本案由於本處無錄音存證，為避免事態擴大，未能即時對外澄清，處置失當，難辭其咎。另鑒於僱員對突發性緊急急難救助敏感性較低，為避免類此情事重演，本處急難救助手機已交由秘書級以上同仁親執，並要求秉持同理心處理國人各項請求協助事項，提供周全服務。

(四)、採取更積極主動作為：陸方駐阪人員主動前往向脫困後旅客致意，本處欠缺高度警覺性，未即時派員前往關心、慰問致遭批評，本處將以此為教訓，今後將採取更積極、主動作為，讓國人感受到政府的關心。

(五)、媒體應對：國內媒體駐日記者直接電話本處查證事情，本處承辦同仁因同時間處理多項緊急業務，一時不察在未事先知會鈞部相關主管司處及公眾會前逕將相關訊息如實答覆記者，不符緊急應變計畫處理原則。本處同仁作出違反規定行為，事後深切自我反省，今後將更審慎行事。

結語：

此次強颱燕子造成滯留國人不知所措，本處而未能提供滿意協助，指責本處同仁服務態度不佳，輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，本處蘇啟誠處長未能採取適時、適切對應措施，深感有愧職守，願受應有處置。本處同仁今後仍將盡力協助滯留國人早日順利平安返國。

地檢處

蘇處長107年9月10日將打字2稿交給秘書黃○燕排版後轉換成電報格式如下。

駐大阪辦事處處理強颱燕子疏失檢討及報告

05A0160

附件

107年9月10日

一、本案發生經過：

9月4日下午，日本近年少見的強颱燕子橫掃日本，尤其關西地區受創最為嚴重，造成關西國際機場浸水而關閉，加上機場與陸地連絡橋樑遭漂流油輪撞擊而暫停通行，有包括70餘名國人在內約3000名旅客受困機場內一夜。

翌日機場營運公司利用接駁巴士及高速船陸續將受困者送出。

二、本處相關作為：

颱風過後，本處除維持急難救助電話24小時暢通，協助受困國人外，

另採取下列措施：

- (一) 風災後立即連絡我國籍航空公司獲悉滯留機場國人約有自由行旅客70餘人。
- (二) 因機場關閉，我國籍滯留旅客至9日止，本處接獲以電話(51⁺¹=52通)、電郵74件，或親自來處洽請協助(17件54人)，本處分別就所詢事項提供必要協助。風災後雖已經過數日，惟每日仍持續有詢問電話。
- (三) 5日滯留機場旅客外移時，因外人無法進入，洽請我國籍航空公司協助國人更改班機，以及協助引導搭乘高速船或接駁巴士離開機場。
- (四) 在日居留效期即將屆滿國人，無法於有限期限內出境者，洽獲日本入國管理局同意核發15日效期短期停留簽證，避免逾期居留，影響日後入境日本。

- (五) 本處洽獲華航同意超過50人即可申請加開班機，長榮航空則在鄰近機場改換載客量較大機型飛機，以加速疏運國人返國。

三、國人質疑部份之說明：

- (一) 4日下午領務櫃台停止收件事：4日上午阪神地區部分私鐵及JR即宣布停駛，本處所在37層辦公大樓，平日早上上班時間人潮洶湧，當日因多數公司顧及員工安全而停班，致1樓大廳極為冷清。本處同仁除3人住遠處且因私鐵停駛無法上班外，其餘同仁均正常上班。接近中午時，多數私鐵因颱風逼近陸續宣佈即將停駛，本處基於女性同仁人身安全及來處洽公人數不多，乃在本處官網張貼本處~~即午~~暫時停止辦公公告，惟仍有同仁留在館內接聽電話，繼續服務。至於不受交通影響同仁均仍堅守崗位。至於~~坐報~~報導及網路PTT留言板流傳本處休館至6日，~~絕~~非事實。(本處出入辦公室均有刷卡紀錄，可提供所有同仁進出紀錄佐證)
- (二) 滯留旅客對本處急難救助不滿：6日凌晨0時30分許，國人自神戶市打本處急難救助電話請求協助代訂當地旅館，本處該手機執機人員在深夜情急之下，或許應答態度不夠親切，且因不知該國人想投宿飯店等級為何，答覆礙難幫忙決定或代訂旅館，請其自行處理，致渠誤認本處同仁不願協助。國大深夜求助，本處同仁應答時未能婉轉說明，思慮有欠周詳。本處未能即時提供國人協助而投訴網路PTT留言板，指責本處處理冷漠，其心情亦可理解；本處執機同仁事後深刻反省、自責。對於國人急難求助案件，今後將更審慎因應。

(三) 陸方派員、派車前往關切陸客事：4日關西機場因應颱風來襲宣佈下午之後關閉，在此之前即有多批大陸旅行團已抵達機場，人數達750人。5日上午大陸航空公司人員乃將大陸、港、澳及32名我國籍旅客集合後搭乘機場接駁巴士至11公里外泉佐野車站，惟對外宣稱巴士是大陸駐阪總領事館提供的。嗣後經了解係免稅商店為招攬客人派車將旅客送往大阪市中心。由於大陸籍旅客人數眾多，大陸駐阪人員確有派員前往泉佐野車站關切。本處未派員前往車站或港口關心國人，讓國人有感，難辭其咎。

四、檢討與反省：

- (一) 未依鈞部緊急應變計畫 SOP 行事：燕子風災過後，關西國際機場宣佈關閉本處應察覺事態嚴重性，僅提供被動協助，未即刻採取緊急應變態勢，完成任務編組等，主動積極協助受困國人，本處確有疏失，絕不諉避，虛心接受鈞部懲處。今後本處將以此為鑒，保持高度警覺，遭遇重大事故時即時採取緊急應變措施。
- (二) 警覺性不足：強颱燕子來襲前本處未事先上網公告提醒國人注意事項、本處緊急連絡電話等重要資訊，以及災後即時提供航班、鐵路交通營運狀況等最新資訊。本處事後深切反省，現已補強、隨時更新網頁內容，上掛樂桃航空自8日起陸續恢復與桃園、高雄間航線、機場交通資訊，善心團體、人士提供免費民宿協助安置受困國人等訊息。
- (三) 國人在 PTT 留言板投訴對應：由於本處急難救助手機並無自動錄音功能，無法確認談話內容，即時還原真相。此次國人在

PTT 留言板社群網站留言內容與本處急難救助執機人員說法略有出入，所謂「言者無心，聽者有意」，倘被負面解讀，百口莫辯。本案本處同仁應對倘有欠允當，國人發抒不滿，本處將虛心檢討、反省、改進。為確保同仁權益，本處急難救助手機將即刻增設錄音功能，俾發生爭議時，可藉錄音還原真相。本案由於本處無錄音存證，為避免事態持續擴大，未能即時對外澄清，處置失當，難辭其咎。另鑒於僱員對突發性緊急急難救助敏感性較低，為避免類此情事重演，本處急難救助手機已交由秘書級以上同仁親執，並要求秉持同理心處理國人各項請求協助事項，提供周全服務。

(四) 採取更積極主動作為：陸方駐阪人員主動前往向脫困後旅客致意，本處欠缺高度警覺性，未即時派員前往關心、慰問致遭批評，本處將以此為教訓，今後將採取更積極、主動作為，讓國人感受到政府的關心。

(五) 媒體應對：國內媒體駐日記者直接電話本處查證事情，本處承辦同仁因同時處理多項緊急業務，一時不察在未事先知會鈞部相關主管司處及公眾會前逕將相關訊息如實答覆記者，不符緊急應變計畫處理原則。本處同仁作出違反規定行為，事後深切自我反省，今後將更審慎行事。

結語：

東山無雙

此次強颶燕子造成滯留國人驚慌失措，本處因未能及時提供滿意協助，指責本處同仁服務態度不佳，輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，本處蘇啟誠處長未能採取適時、適切對應措施，深

藏有愧職守，願坦然受處。本處同仁今後仍將盡力協助滯留國人早日順利平安返國。

駐大阪辦事處電報 9/10

專號 OSA0160 第 1 頁 收電日期：
日期：107.09.10 方式：E F 本電：電文 1 頁，附件 4 頁，共 5 頁

擬辦	黃○燕 黃○益 09/10 15:00 CW	批示	✓ 2/5 9/10
----	------------------------------	----	---------------

事由：陳報有關本處處處理強颶燕子疏失檢討反省報告。

外交部鈞鑒(特急、天災案)：鈞部 T1191 號電奉悉。本處第 OSA0153 號、OSA0156 號二電均諒蒙 鈞鑒。

一、因強颶燕子造成國人受困關西機場及滯留關西地區，本處未能及時提供滿意協助，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，深刻反省。

二、檢陳本處疏失檢討反省報告 4 頁，謹請 鑒核。

駐大阪辦事處(已分電駐日本代表處)

已傳真

OSA0160 號電報係由秘書黃○燕於 9 月 10 日 15:00 擬辦，先呈一等秘書代理副處長黃○益於 15:15 簽名，再經蘇處長批發。

- 2、外交部吳釗燮部長於本院詢問時表示：我有請臺日協指示大阪處提供一份完整的報告，我們外交部從頭到尾就只有收到9月10日電報送回來的一個版本，而且也是請他們就處理過程作一個清楚的說明報告而已。檢討報告沒有退件，我們拿到的就只有一份，就是9月10日電報的版本。
- 3、本院於108年1月10日詢問外交部人員：
 - (1) 臺日協秘書長張淑玲表示：凡遇急難救助等重大案件或有爭議之案件，循例均係由承辦之駐外館處撰擬相關處置報告，以利本部完整掌握案情內容、據以對外澄清說明，並作為今後精進改善相關急難救助措施之參考。蘇處長那份檢討報告的時間點是事件告一段落後的9月10日，本部同仁在聯繫大阪處時確實有請大阪處俟事件告一段落後要提供相關報告。
 - (2) 公眾會執行長李憲章表示：我們公眾會針對檢討報告這件事情完全沒有開過會，也未曾做過建議。
- 4、據外交部108年3月6日函復表示：基於本部慣例作法、行政部門回應立法院所提決議並澄清外界質疑之負責態度，本部自風災發生時起即曾要求大阪處即時查證，掌握最新訊息並隨時回報，另大阪處於協處告一段落後，於9月10日針對相關協助作為、釐清國人質疑各點及今後精進方向等提出一完整總結報告。本部在接獲該書面報告前，並未事先看過內容，遑論指示大阪處修正後重呈。
- 5、本院訪談蘇夫人表示：上級交代他撰寫檢討報告這件事蘇處長沒有講得很清楚，但他確實有告訴我他要寫檢討報告。

(四)大阪處OSA0160號電報於107年9月10日陳報外交部時有分電駐日處，惟謝代表於9月19日記者詢問時表示並未看到該份電報及檢討報告：

1、謝代表於本院詢問時表示：

(1) 107年9月19日上午我主動召集關西機場事件記者說明會，會中記者詢問是否收到大阪處的檢討報告，我說不知道有檢討報告也沒有收到。會後經駐日處主動向外交部查詢才獲悉另有OSA0159-0162電報分電後，立即通知大阪處補傳。

(2) 駐日處於107年9月10日16:15時收取大阪處OSA0157號分電後，續收OSA0158號分電時，因來電發訊異常(事後經查該電報檔案高達127件)，解密失敗，且造成電務電腦當機。為恢復正常收發功能，爰重新開機並刪除來電檔案。大阪處OSA0159-0162號分電於未告知之情形下陸續傳至駐日處電報裝備，由於裝備正在刪除檔案，且待刪檔案過於龐大，致使該4件分電夾雜於發訊異常之檔案中被一併刪除。大阪處於10日16:53時將OSA0157號及OSA0158號分電重傳至駐日處，惟OSA0159-0162號分電均未重傳。電務同仁於狀況發生時，立即呈報組長並依操作程序排除障礙，傳收電報系統已於當日恢復正常運作。爰此次問題應屬大阪處發電異常之偶發事件。

(3) 我從未要求大阪處提出檢討報告，在蘇處長生前，也未接獲報告。如果是我要求撰擬該檢討報告者，勢必再三催促該處確認來電是否已傳送至駐日處，絕無可能延宕9天之理。

2、駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：

- (1) 大阪處送出的檢討報告，我們駐日處於107年9月19日下午收到，後來我們去了解，是因為大阪的電報發電系統有問題，造成我們無法收到電報。大阪處傳來的第1份電報(OSA0158)中檔案太大，至於檔案多大我不清楚，我記得外交部有來問這件事，電報收下來的紀錄上有127個附件檔，收下來是107年9月10日，當時必須重新開機後做刪除的動作才能清出空間，這是駐日處負責電務的王○○秘書告訴我的。當時在做刪除的動作時，OSA0160這份電報送進來被一併刪除。不過王○○秘書有請大阪處要重傳一次。
 - (2) 檢討報告是誰要求寫的，我們不知道，駐日處也無權要求大阪處寫。107年9月19日上午在駐日處針對燕子颱風一案舉辦記者會，是謝代表主動召集的，記者是國內媒體派駐在東京的人員，有人問謝代表是否知道檢討報告，他說沒有收到也沒有看到，我們才去問外交部及大阪處有沒有檢討報告，所以那天下午才補傳過來。
 - (3) 過去是否有出現過電報檔被刪除的情況，我不知道。據我們了解，第1份電報(OSA0158)有127個附件檔造成駐日處電腦當機，所以必須做障礙排除的動作。而且他有打電話給大阪處說把今天的電報再重傳一次，但大阪處9月10日只有重傳前面2個電報，後面4個電報就沒有重傳。我們有留下證據，而且有報外交部，對口單位是資電處。
- 3、大阪處當時負責發電報之主事鄭○○於本院詢問時表示：

- (1) 107年9月10日當天我發OSA0158電報時，國內有通知我因為OSA0158無法解密，即解密失敗，我有重傳OSA0158給國內，當天下午駐日處的徐○○打電話跟我說OSA0158有問題，那時不是說解密失敗，而是因為檔案很大，分割很多個，無法正常收電，就再重傳OSA0158電報給駐日處。
- (2) 107年9月19日當天就有傳OSA0160大阪處電報，是駐日處秘書王○○打電話來說這份電報沒有收到，其實當天早上國內就有問這份電報【收發紀錄畫面擷取當場提供調查委員參考】，從這份收發紀錄可以看到OSA0157-0162大阪處電報在107年9月10日12:29:25至15:53:42間有上傳完成，OSA CHECK代表國內要我們確認並重新傳，在當天16:49我們重傳OSA0157-0158大阪處電報給駐日處，他們本來只要求重傳OSA0158，不過因為OSA0157時間很接近，就一起將2個檔案重傳。9月19日駐日處王秘書來電告訴我OSA0160電報沒收到，我跟他確認後是OSA0159-0162都沒收到，19日當天我就將4個檔傳過去。
- (3) 我這邊會去看收發電的紀錄，如果解密失敗會出現「解密失敗」字眼，我就會請國內重傳，我這邊收發紀錄顯示上傳完成。107年9月19日國內mail給黃○燕秘書說OSA0160電報有無收到，黃秘書來問我，我就將上面說的收發紀錄畫面轉給資電處，由資電處再轉業務單位。
- (4) OSA0158電報是大阪處謝○○秘書發的，附件是一個PDF檔，檔案大小只有338348，但不曉得為何有問題。

上傳	完成	2018-09-10 15:53:42	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0162_10163940.rar.enc	15788	HC210034	HC210002H C210030	一般
上傳	完成	2018-09-10 15:53:40	MOFA-0002/001.Nml_OSA0161_10163906.rar.enc	13740	HC210034	HC210002H C210030	一般
上傳	完成	2018-09-10 15:41:44	MOFA-0006/001.Nml_OSA0160_10162712.rar.enc	37292	HC210034	HC210006H C210030	一般
上傳	完成	2018-09-10 15:33:46	MOFA-0002/001.Nml_OSA0159_10161948.rar.enc	123308	HC210034	HC210002H C210030	一般
上傳	完成	2018-09-10 13:52:24	MOFA-0002/001.Nml_OSA0158_10143817.rar.enc	338348	HC210034	HC210002H C210030	一般
上傳	完成	2018-09-10 12:29:25	MOFA-0002/001.Nml_OSA0157_10131515.rar.enc	12204	HC210034	HC210002H C210030	一般

主事鄭○○提供OSA0157-0162電報上傳完成畫面。

上傳	完成	2018-09-10 16:49:12	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0158_10173459.rar.enc	338188	HC210034	HC210030	一般
上傳	完成	2018-09-10 16:49:04	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0157_10173428.rar.enc	12044	HC210034	HC210030	一般

主事鄭○○提供OSA0157-0158電報重傳完成畫面。

2018-09-19 15:56:59	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0162_19164154.rar.enc	15628	HC210034
2018-09-19 15:56:57	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0161_19164141.rar.enc	13580	HC210034
2018-09-19 15:56:55	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0160_19164114.rar.enc	36620	HC210034
2018-09-19 15:56:52	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0159_19164052.rar.enc	123148	HC210034

主事鄭○○提供OSA0159-0162電報於107年9月19日重傳完成畫面。

4、本院詢問外交部資電處人員：

- (1) 處長林○○表示：OSA158-162都是給部裡面的專電，另外分電給駐日處參考，依照本部的電務作業流程，如有註記「已分電」即認為確已分電成功，駐日處已收到。如需請外交部代轉，則會註記「請分電」。外館間橫向聯繫的紀錄，我們資電處沒有，這次提供的通聯資料，是請駐日處報回來的。從駐日處的通聯紀錄可以發現，9月10日下午4:42要傳送OSA0158號電報時的確有出現大概10分鐘的異常，因為無法解密，所以會重覆傳送，因此電務人員從系統中把重複傳的檔案刪掉，計刪除130餘個OSA0158電報的檔案，但電務人員未注意其中亦有夾帶OSA0159-0162號電報。因為電務人員

以為只有0158號重複傳送被刪除，所以只請對方重傳0158號電報。被刪掉的東西就刪掉了，內容是無法被救回，只會遺存原本專電的紀錄而已。0159-0162號都是大阪處要給部裡的電報，另傳給東京參考的分電。

一般檔案	刪除	完成	2018-09-19 16:05:55	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0162_19164154.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-19 16:05:54	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0162_19164154.rar.enc	15626	MOFA_OSA_01	HC210030	一般

一般檔案	刪除	完成	2018-09-19 16:05:48	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0161_19164141.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-19 16:05:47	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0161_19164141.rar.enc	13580	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-19 16:05:41	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0160_19164114.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-19 16:05:41	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0160_19164114.rar.enc	36620	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-19 16:05:35	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0159_19164052.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-19 16:05:34	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0159_19164052.rar.enc	123148	MOFA_OSA_01	HC210030	一般

一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:37	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10173459.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-10 16:53:36	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10173459.rar.enc	338189	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:29	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0157_10173428.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-10 16:53:28	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0157_10173428.rar.enc	12044	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:22	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(127).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:21	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(126).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:20	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(125).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:19	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(124).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:18	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(123).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:17	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(122).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:17	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(121).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:16	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(120).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:15	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(119).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:14	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(118).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:12	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(117).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:12	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(116).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:50:15	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(115).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:50:14	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(114).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:50:13	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(113).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般

一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:28	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(35) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:27	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(34) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:26	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(33) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:25	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(32) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:24	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(31) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:24	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(30) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:23	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(29) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:22	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(28) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:21	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(27) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:20	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(26) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:19	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(25) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:18	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(24) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:17	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(23) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:17	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(22) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:16	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(21) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:15	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(20) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:14	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(19) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:13	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(18) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:12	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(17) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般

一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:11	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(16) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:10	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(15) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:09	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(14) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:08	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(13) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:07	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(12) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:06	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(11) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:05	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(10) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:04	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(9) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:03	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(8) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:02	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(7) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:01	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(6) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:00	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(5) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:42:59	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(4) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:42:58	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(3) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:42:57	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(2) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:42:56	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(1) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:42:55	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般

(2) 科長張○○表示：大阪處於107年9月10日向部內發送之電報有從0157到0162號，其中0160號電報我們部裡面是當天就收進來了。而當中的0158號電報確實有檔案異常的現象，該件是隔天(9月11日)才請大阪處重傳的。因為我們是

輪流值班的，每天會有一份報表。大阪處於107年9月10日所發送之電報，亦同時分電予駐日處，且收電方因故無法正常接收，其中0160號電報遲至同年9月19日始補行傳送完成，我記得那天是我們處長打電話給我，告訴我駐日處那邊沒有收到OSA0160號電報。我翻出部內的收電還說「怎麼可能」，因為上面有寫已分電駐日處。正常狀況是電報下載後隔一秒從機器中刪除，然後異常的就是出現很多增生的檔案，像0158號電報增生127個檔案，駐日處王秘書就一起執行刪除的動作，沒有注意到當中還有大阪處傳的其他電報。

- (3) 技正林○○表示：大阪處於107年9月10日所發送之電報，亦同時分電予駐日處，且收電方因故無法正常接收，其中0160號電報遲至同年9月19日始補行傳送完成，我們當天也沒有接獲外館的反映，所以我們也不知，事後知道才去瞭解。我有問駐日處負責收發電報的王○○秘書，他說是因為0158號電報有附件異常增生的現象，後來刪除的時候才不小心將0160、0161等號重要電報一併刪除了。從王秘書所描述的狀況與他叫出的系統頁面，是相符合的。0158號電報應該是沒有超過1M，但詳細情形我不清楚(可能是300多KB)。而王秘書描述的現象我們部裡面確實也遇過，是不常發生，但也有遇過。王秘書是9月10日發現電報系統有異常的時候將它刪除的。因為橫電的電號未必是連續的，所以不易從電號察覺。至於2個外館間的電務同仁彼此要去核對到底發了幾件、收了幾件。部內的電號是因為有連號可以追查，

發現有少才請大阪處重傳。

5、據外交部108年3月6日函復表示：

- (1) 依駐日處提供之保密裝備收發紀錄顯示，駐日處接收OSA0158號電報時，因系統異況無法解密且自動增生大量檔案，致無法下載收取此異常檔案。而駐日處主事徐○○所稱電報「附檔太大」，係伊以非專業技術人員之角度，對系統畫面顯示OSA0158號電報大量增生情況之誤判，該電報確因「解密失敗」而無法收取。
- (2) 外交部於107年9月19日獲悉謝代表於媒體稱未收到大阪處的檢討報告，即主動電請駐日處王○○秘書查明原委後獲告，其於9月10日接收OSA0158號電報時曾有檔案大量增生之異常情形，因此刪除該批異常檔案，當時不知誤將OSA0159-0162號等電報一併刪除，只請大阪處重傳OSA0158號電報，以致漏收OSA0159-0162號等電報。

6、據外交部108年3月20日函復表示：經詢問駐日處電務人員王○○秘書，其在107年9月10日接收大阪處OSA0158電報分電時，國家安全局製供之保密系統發生檔案大量增生的異常情形，在刪除該批無法解密的檔案時，誤將大阪處OSA0160號電報分電一併刪除，絕非故意。

7、本院為瞭解駐日處採取刪除異常檔案之措施是否符合作業程序，函請國家安全局說明如下：

- (1) 收電時發生電報檔案異常時，應將該檔案進行刪除，並請發送方重傳，故駐日處裝備收電人員針對上述異狀進行異常檔案刪除與裝備重新開機，均屬標準故障排除作業程序，惟異況排除後，應檢視相關接收、刪除等相關紀錄，

以避免誤刪電報。

- (2) 電報發送後，發電方可查詢「收發收件狀態」，以掌握收電方接收情形。若收電方因故未能順利接收某電文，尚不影響發電方後續電報傳送作業；另有關傳方或收方均有紀錄可供查詢電報傳接狀態，以避免發生電報漏傳或漏收之情形。

(五)為何未先交事件經過報告即提出疏失檢討報告：

1、前駐紐西蘭代表介文汲於本院諮詢時表示：

- (1) 一般而言，通常不會在一開始就提「檢討報告」，因檢討報告即意味著有錯要究責了，前面應該是「事件經過報告」對事件經過情形加以說明而已。若該檢討報告是來自於外交部的指示，我覺得此部分很嚴重，應該要負很大責任。
- (2) 我在外交部的第一個單位是在人事處，我覺得檢討報告是很重的事情，我幾乎沒有看過。由於外交官派駐在外，外交部在做任何決定之前都應該先把事實查明清楚，再來談檢討的問題。我認為本事件應該要寫檢討報告的是駐日處的謝代表，是他引起國內輿論的軒然大波。若這麼明的要他寫檢討報告，對蘇處長而言情何以堪？

- 2、本院108年1月10日詢問外交部時，領事事務局副局長周○○表示：我想我們不要限在一個「檢討報告」名詞上去糾結。我們公務員針對某一件事情由上級指示要作一個交代時，我們在外館就會就該事件的人事時地物等面向作一個清楚的說明。這樣看起來可能有時間先後的發展，檢討報告通常可能是比較後續的。

3、據外交部107年11月26日函復表示：檢討報告係大阪處依據慣例主動提出，查本部及各駐外館處凡遇急難救助等重大案件，循例均會主動撰擬相關處置報告，以利本部掌握案情內容據以對外即時澄清說明，並作為今後精進改善之參考。此一作法向為本部遂行業務之慣例，且已行之有年。復查該處自燕子颱風登陸起，曾分別於9月4日(OSA0151)、5日(OSA0152)、6日(OSA0153)、7日(OSA0156)及10日(OSA0158)以電報方式即時陳報轄區最新狀況及辦理情形，嗣於10日針對該處相關作為、國人質疑及今後精進方向提出一完整總結報告(OSA0160)。

(六)檢討報告是何人及為何外流給媒體：

1、《中國時報》107年9月19日17:23報導標題「外交部內爆料 蘇啟誠生前檢討報告曝光」，內文：外交部內部有人向該報爆料，大阪處10日向外交部電陳檢討報告。經求證確實有這份電報，內容無誤，且外交部並未直接否認。電報中詳細描述關西颱風後，陸方派員及派車的說明，並坦承「本處未派員前往車站或港口關心國人，讓國人有感，難辭其咎。」結語明確寫道，「本處因未能及時提供滿意協助，指責本處同仁服務態度不佳，輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，本處蘇啟誠處長未能採取適時、適切對應措施，深感有愧職守，願坦然受處。」據悉，這份檢討報告傳回外交部後，外交部內已召開處分會議，蘇啟誠在輕生前已被告知⁵⁴。

2、據外交部函復：

⁵⁴ <https://www.chinatimes.com/realtimenews/20180919003436-260407?chdtv>。

- (1) 外交部107年11月26日函復表示：本部未曾主動對外公布大阪處提出之檢討報告，針對媒體揭露大阪處電報部分文事，本部依慣例未予評論，並曾呼籲特定媒體自重，勿持續消費此一不幸事件。
 - (2) 外交部108年3月6日函復表示：本案本部因業務權責分工，未交由政風處查察，惟政風處曾側密就媒體刊登檢討報告乙事進行瞭解，認該電報未列密件，且該報告內容未具實質機密性，認尚無洩密之不法情事，爰未再行調查處理。
- 3、本院詢問外交部及駐外機構相關人員：
- (1) 謝代表於本院詢問時表示：記者好像拿到的是檢討報告節錄版(有的是空的)，看起來好像並非全文，不知道他們是如何取得的。
 - (2) 公眾會執行長李憲章於本院個別詢問時表示：媒體如何取得檢討報告我們不知道，我們對於資料流出也感到很意外。印象很深刻是於輿情蒐集時發現媒體竟比外交部更早收到報告，的確我們收到的訊息比媒體慢。記得當時比較積極的媒體是ETtoday，我曾詢問該媒體資訊來源但未肯透露。我不敢斷定及推論電報是由外交部或外館哪個環節流出，據瞭解所流出內容並沒有電報格式(僅有內文)，又公文產製過程中環節冗長，的確無法確認是何環節，或由何人流出。
 - (3) 秘書李○璉表示：我只能形式上查是誰流出檢討報告但查不出來，不過我覺得這裡的人與媒體不熟，由國內外交系統流出也有可能。

八、長官同事對蘇處長為人之評價

(一)本院詢問外交部及駐外機構人員：

- 1、外交部吳釗燮部長於本院詢問時表示：我只見過蘇處長一面，知道他非常認真盡責，主動發聲，蘇處長是很優秀的外交官，他派到大阪是我任命的。另外外交部於107年9月14日新聞稿指出「蘇處長為人誠懇正直，任事認真負責，一生戮力從公，長年參與並積極推動提升臺日全方位合作關係，蘇處長也經常於日本媒體投書，闡述臺灣價值，備受日本政界、旅日僑界及本部同仁高度肯定與感念。」
- 2、公眾會執行長李憲章於本院個別詢問時表示：我完全不認識蘇處長，但知道部裡對蘇處長觀感很好，我都是從其他同事及退休前輩處瞭解蘇處長。
- 3、駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：我剛進外交部的時候，蘇處長是我的科長，對我是愛護有加，蘇處長非常善良，比較木訥，是學者型，日文造詣很好，我從他身上學到很多東西。後來我當日本政務科科長時，他是亞東關係協會副秘書長，所以蘇處長是我的老長官也是前輩。
- 4、本院詢問大阪處相關同仁：
 - (1) 秘書韋○○表示：蘇處長人很好，不會因為受到壓力就把壓力轉給同仁。
 - (2) 秘書何○○表示：我與蘇處長在亞東關係協會共事過，他很和顏悅色，對部屬很親切，不會疾言厲色，話不多，但是個實事求事的長官。
 - (3) 秘書羅○隆表示：蘇處長以前曾在駐日處當馮寄台代表的秘書，我那時也在駐日處服務，他人很好，調來當大阪處處長也不會罵部屬。

(二)本院諮詢專家意見：

- 1、前外交部長程建人表示：在蘇處長作馮寄台代表秘書時，我到過駐日處有遇過蘇處長，對他的印象是非常認真、單純、待人接物都非常客氣的年輕同事，因此發生自殺此事我感到很遺憾。
- 2、前外交部長歐鴻鍊表示：蘇啟誠處長與我也有姻親關係，蘇的岳母是我的堂姊，但我一直到卸任部長之後才由一次馮寄台代表邀請的飯局中知道，馮代表非常器重蘇啟誠，說他是代表的活字典。我覺得外交部就是有此陞遷的制度與倫理，不會去動用裙帶關係，這點是很好的。當初他在那霸表現很好，後來被派駐大阪。他是個非常認真、負責的人。
- 3、前駐史瓦帝尼特任公使蔡明耀表示：蘇處長在日本念完書後曾在大阪辦事處擔任雇員。蘇處長人很好、很熱心，一定是能做到的盡量做的性格。而且他去大阪任辦事處處長是我推薦的（約於107年5月份的事，部長有接受我的推薦），我當時推薦他也不是因為是我同學的關係，因為他確實是當時人選中最優秀、適任的。他很溫文，從來沒有跟任何人吵過架。
- 4、前駐日代表馮寄台表示：蘇處長曾任我的機要秘書3、4年的時間，我在幾週前在聯合報有投稿一篇文章〈懷念蘇處長〉。蘇啟誠是位非常優秀的外交官，他的榮譽感很高、責任感很強，是個很正直、老實的人，他擔任我的機要秘書，我非常依賴他。蘇啟誠也是位很穩重的外交官，或許也是因為他的責任感太重了、榮譽感太強了，所以才會發生這件不幸的事情。他是一個非常負責任的人，我絕不相信蘇處長說他未盡全力去處理關西機場的問題。這是不可能的！我可以用我的人

格來保證他一定會全力以赴，我相信外交部沒有人比我更瞭解他。

- 5、前駐紐西蘭代表介文汲表示：急難救助是很直接會讓國人產生良劣感受的事情，任何館長應該都會全力以赴。而我也認識蘇啟誠處長，他就是一個非常誠懇、認真的人，即使他到任的時間不長，但他也絕不會疏忽這件事。

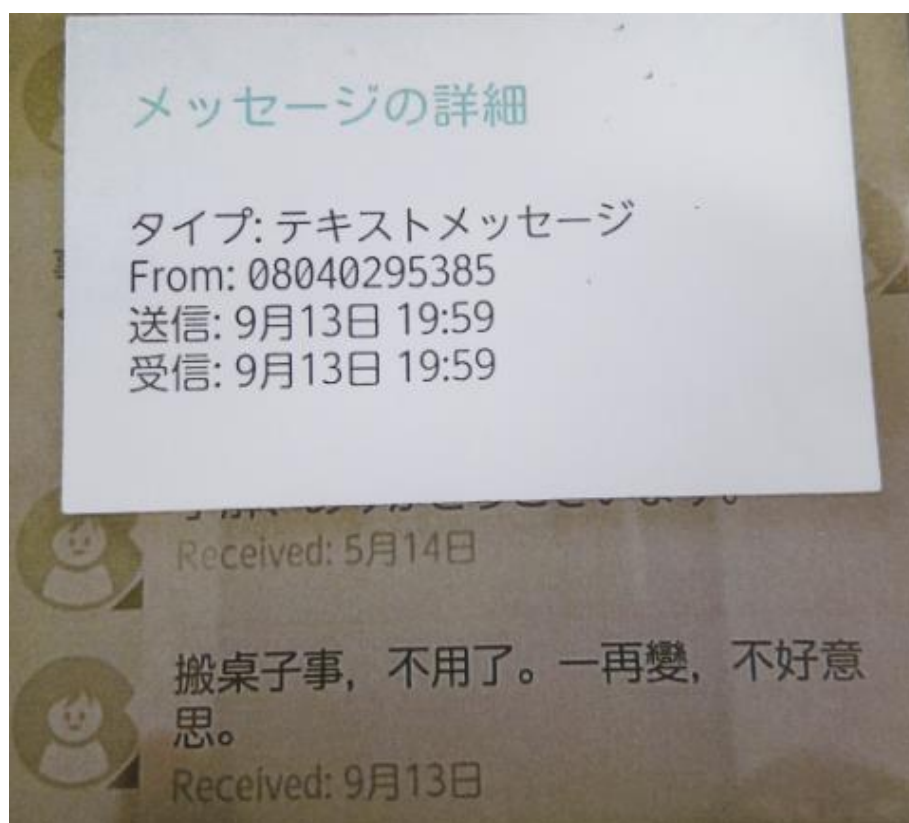
九、蘇處長於107年9月13日晚間輕生前有無異狀及隔天早上發現後之處置過程

(一)本院詢問大阪處同仁是否查覺蘇處長輕生前有無異狀：

- 1、蘇處長司機桂木先生表示：我記得107年9月13日當晚約7點15分送處長回官舍，沒有特別說什麼，因為平時處長就較沉默寡言，所以和平時表現沒特別不同。從9月6日到處長出事前，我沒有特別感覺到處長異常。
- 2、雇員陳○明表示：107年9月13日當天晚上6點半左右處長準備要下班時，感覺處長在講電話，因為他一個人在房間有講話的聲音。我不知道誰打的，講的時間大概3、5分鐘。在13日之前感覺蘇處長沒有異狀，12日中午蘇處長到神戶參加一場演講，我陪他去，我幫他準備資料，因時間關係只講了一半，但是評價很好，感覺他很高興，當天約下午2點半回到大阪處。蘇處長於10日提出檢討報告，但12日還參加演講很高興，表示他當時心情應該還不錯。
- 3、秘書李○璉表示：日本警方拿遺書給我確認時，我看到上面時間是107年9月12日。12日當時我沒有覺得蘇處長有異狀，不過可以看出來蘇處長心情不好，大家心情也都不好，這件事蘇處長從頭

到尾都沒有責難任何一位同仁，他自己默默吞下來。

- 4、**雇員王○○表示：**蘇處長那幾天一直接電話，特別是剛開始媒體報導出來時，我記得好像是9月5、6日。9月8、9日當時蘇處長感覺很緊張，因為會有不理性的民眾打電話來，依照外交部規定，有些情況我們不須協助，但民眾會認為我們不幫他，誰能幫他，所以我們有處理的情形都會向蘇處長說明，像我接到大學生不理性的電話我有向處長報告。
- 5、**秘書韋○○表示：**在風災過後我們同仁和蘇處長吃了中餐，看他悶悶不樂，以為他身體不舒服，就請處長休息，吃飯時間好像是9月10日。
- 6、**秘書謝○○表示：**107年9月13日當天約晚上6點，因為我晚上有個活動公出，在晚上7點59分我收到蘇處長傳給我簡訊說辦公桌不用處理了，我覺得很奇怪怎麼會傳簡訊，我想隔天再問處長，沒想到當晚就出事了。處長辦公桌的後面就是落地窗，蘇夫人對處長說在風水上這樣是不好的，處長原本跟我說要調整位置，約9月10日時又說不用麻煩了，可是過兩天又說還是麻煩一下，我就說處長沒問題，我來處理，沒想到9月13日晚上就收到處長最後的簡訊。我覺得蘇處長可能9月10日就有輕生的念頭，因為他對搬動辦公桌的事反覆了兩三次，第一次跟我說就是9月10日。蘇處長平時習慣會在隔天撕去辦公桌的月曆，但是12日的就沒有撕，而且遺書上所打時間是12日，所以我覺得他當時應該已下定決心走上絕路，隔日13日晚就走了。



7、秘書李○娟表示：我感覺那段期間蘇處長壓力好像很大，從背面看就可以覺得。9月10日上午9:01蘇處長打電話給我講33秒是請我幫他把領帶拿給他，那天10點鐘他要去見一位參議員，我也有陪同處長出席，約半小時就回辦公室。那天我沒有覺得處長有異狀。

8、一等秘書黃○益表示：處長在107年9月13日晚間6點45分離開辦公室，我幫處長開門，沒想到處長當晚會輕生。

(二)蘇處長遺書：

1、本院詢問大阪處相關同仁：

(1) 秘書李○璉表示：外交部裡面來的指示很混亂，黃○益代理副處長說臺日協張秘書長很關注遺書內容，而且要把蘇處長電腦資料copy，但我無法區分是公務還是私人，加上現場日本警察在進行司法調查，故我無法執行。警方到

現場時有拿遺書給我確認，但是遺書是電腦打字，最後四字是手寫的，意思是後事從簡，那手寫的四字筆跡是蘇處長的。遺書電腦檔在哪裡我不清楚，當時我們要拍照被日本警方禁止，因為他們才有司法警察權辦案，雖然我在臺灣有司法刑事調查權，不過只能從旁看。日本警方拿遺書給我確認時，我看到上面時間是107年9月12日。我印象中遺書有六行，第一段是留給蘇夫人的話，第二段是留給他的子女，最後是留給蘇家人的話。內容並沒有談到公務，以我司法警察官的經驗判斷，我覺得那是私人性質，再者警察也不准我拍照，故無法存證。

(2) 秘書謝○○表示：遺書我看到是電腦打字，一張A4，警方本來要帶走當證物，我說不行，後來警方請我確認遺書上手寫四字-後事從簡，是否為蘇處長筆跡，經我看後認為應該是。

2、本院於108年1月10日詢問外交部人員時，臺日協秘書長張淑玲表示：我印象中是大阪處黃○益代理副處長打電話告知我蘇處長輕生的不幸事件，我有問怎麼知道是自殺，他有提到現場留有遺書。我是希望能去釐清事實，但是也尊重家屬的意願。大阪處同仁表示家屬以外的人不方便去看，因此我們也都沒有看到。關心遺書一事並沒有上級交代指示，我沒有把遺書拿給謝代表看過。

3、蘇夫人於本院訪談時表示：9月15日或16日當時在車上還有黃○益副處長，在車上時黃○益就接了一通來自臺北的電話，是張淑玲打的，不知談話內容，但是我弟弟和我兒子都有聽到電話中張

淑玲一直在問我先生的遺書寫了什麼。到現場時只有我們家屬親自看遺書，警方有封鎖現場，且遺書上面的日期標的是107年9月12日。遺書只有短短的5行字，寫得很簡單。主要就是寫到對不起家人、父母，風災的事情沒有處理好，然後後事簡單辦。謝長廷根本沒有看過遺書內容。

(三)蘇處長可能死因究為假新聞或受到上級壓力：

- 1、《中央社》107年9月14日21:03報導標題「蘇啓誠輕生 日本媒體關注」，內文：日本多家媒體均報導蘇啓誠輕生的消息，NHK引述相關人士報導指出，今天上午9時20分左右，蘇啓誠被發現在大阪豐中市住處死亡。報導引述他在住處留給家人的遺書提到，在關西機場關閉期間，處理臺灣人滯留的方式受到批判，讓他感到痛苦⁵⁵。
- 2、蘇夫人於107年12月20日接受東森新聞獨家專訪發表聲明之一：「遺書之內容只有我們家屬看過，其中並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報告後，開會前一天，表明『不想受到羞辱』之遺言，以死明志」⁵⁶。蘇夫人表示對於外交部及某些政治人物，將先生輕生原因歸咎到大學生在燕子颱風發出假新聞，家屬無法接受。
- 3、謝代表隨即於在個人臉書發言：
 - (1) 107年12月21日表示關西機場假新聞造成輿論鋪天蓋地的對大阪處和駐日處的無情攻擊，連帶也帶給蘇前處長及外交工作同仁極大痛苦。列出3點根據，認為輿論批判讓蘇前處長很痛苦，第一、根據蘇啓誠輕生當天(9月14日)

⁵⁵ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201809140289.aspx>。

⁵⁶ <https://news.ebc.net.tw/News/Article/144737>。

的日本放送協會(NHK)電子版新聞報導「遺書提及不堪外界的批評感到痛苦」。NHK這篇報導是在9月14日下午5時許發出，當時大阪警方和大阪處人員已經進入現場，也就是蘇啓誠的寓所，而家屬尚未抵達日本，但家屬拿到遺書後並未對報導表示異議。第二，蘇啓誠死前兩度簡訊給京都友人王○○醫師，一次是針對王醫師批評輿論的扭曲攻擊，蘇啓誠說：「所言甚是，同感，但沒有人聽得進去」；另一次說：「處置不當，連累謝代表，罪過。」第三，蘇啓誠在檢討報告中寫道：「輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象...深感有愧職守。」



謝長廷 新增了 3 張相片。

2018年12月21日 · 🌐

台灣傳統文化，以死者為大，一般多尊重家屬的感覺跟情緒，避免打擾，但人命關天，當在追查責任的偵審過程，一定會影響家屬的情緒，相關報導也難免會影響其平靜生活，有時也是無奈。

我們社會有政治對立、人物好惡，稍有曖昧或矛盾就就會引發煽火炒作，沒完沒了。根本解決的方法是把事實都講清楚，當事實和根據都講清楚之後，炒作空間就相對減少，這兩天有人質疑蘇啟誠前處長死因，其中有涉及我的部分，我願意配合把事情講清楚如下：

一、關西機場假新聞事件中，受害者，除了蘇處長外，也包括大阪辦事處跟東京代表處的所有同仁。追出真相還被害人清白，也是社會很多人的期待。

二、關西機場假新聞造成輿論鋪天蓋地的對駐大阪辦事處和駐日代表處的無情攻擊，連帶也帶給蘇啟誠前處長及外交工作同仁極大痛苦。我是依下列的根據，認為輿論批判讓蘇前處長很痛苦：

1、根據他輕生當天(9/14)的NHK電子新聞報導「遺書提及不堪外界的批評感到痛苦」。這篇報導是在9/14的下午五點多所發，當時警方和大阪辦事處人員已經有進入現場，而家屬還沒有來日本，但家屬拿到遺書後並未對報導表示異議。

2、他死亡前兩度簡訊給京都友人王輝生醫生，一次是針對王醫師批評輿論的扭曲攻擊，他說「所言甚是，同感，但沒有人聽得進去」，另一次說「處置不當，連累謝大使，罪過。」足見他當時心情低落。

3、另外，他在檢討報告中說「輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象...深感有愧職守」，我想他對假新聞的攻擊痛苦不堪，應該是事實。至於是不是造成他自殺的直接原因可以再追查，但不應過度延伸，有些政治人物藉此為製造假新聞者的開脫，等於變相鼓勵製造假新聞。

三、現在有些媒體及名嘴指控「外交部通知懲罰、調職、考績打丙，他不甘受辱才輕生」，但外交部已經否認有懲處之事。究竟真相如何？是不是又是一則假新聞？指控的人也應提出出處和根據，才有助於釐清。

四、原訂在9/15號召開的六處協調會議，早在六月就已經預定，議題有加強各處橫向聯繫部分，是因為從災害中取得經驗跟教訓，希望加強各處之間支援跟經驗的交換，這是一個協調性會議，不是追究責任的會議，他怎麼會為了不出席協調會而自殺。這種臆測無助解決問題。

五、關西機場事件監察院早在調查，所有通聯紀錄及公文來往也都有報告在案。

六、蘇前處長的檢討報告我事前不知道，在他輕生五天後才收到。

(2) 107年12月23日表示，外界對蘇啟誠尋短原因有兩種意見，一是因假新聞被外界批判；一是因上級威脅處分不願受辱。如果查出蘇啟誠輕生之前有接獲上級壓力電話，那應該是直接促使他尋短最後一根稻草，而不能說假新聞沒有關係⁵⁷。



謝長廷
說這專頁讚 · 9 小時 ·

關於大阪辦事處前處長的輕生，最近媒體引用許多知情人士、關鍵人士、消息靈通人士、可靠人士的話，講了不少猜測，情節也許引人，但多數也是不可靠的假消息。究竟他們是誰？有多關鍵？多可靠？多靈通？講話內容的根據什麼？有什麼不能讓人知道真名的理由？希望社會大眾冷靜思考一下，就不會隨機起舞。

其次，現在對於蘇啟誠處長的尋短的原因，有兩種不同意見，一種是因假新聞被外界批判而輕生；另一種是因為上級威脅處分，不願受辱而輕生。

關西機場事件受困旅客輸運完畢的第一天（9/6），我就在臉書指出所謂「中國領事館派車優先救出中國人」是假新聞，我從北海道回來後對照網路資料，更發現guruguru講說他打電話給大阪辦事處遭到冷嘲諷的事情也應該是假消息。蘇前處長過世後我去大阪，在9/15撥空到關西機場和泉佐野現場勘查，又發現9/5泉佐野車站電車正常航行，但載運中國旅客的巴士並沒有去泉佐野站，而是去一個叫日根野站的地方，日根野站9/5電車停駛，所以坐在巴士上的台灣旅客到了那裡也只能搭中國的接駁巴士繼續前往。換句話說，

... 蘇前處長就是9/5那天趕往泉佐野站也看不到台灣旅客。我在9/19看到9/10蘇處長寫的「願坦然受處」的檢討報告，內容是以巴士是載到泉佐野站及guruguru的電話為真的前提而檢討，如果是真的，蘇前處長願受處分的檢討報告會變成可以處分的根據，問題只是處分輕重及是否適當的問題。我契而不舍追出假新聞率先散播者guruguru的身分，以及他打電話是假的，還有坐到泉佐野車站也是假的真相，正是為蘇處長自我檢討報告的前提解套（例如他在檢討報告說自己沒有前往車站關心難辭其咎），還他和許多被罵的同仁一個清白。在這種情形下，追究檢討報告是否被迫？上級是否受新聞誤導而處分？處分是否適當？辯論才有力量。而且這些問題，既然雙方都通聯記錄可查，應該很簡單可以查明。如查出蘇處長輕生之前有接獲上級壓力電話而不甘受辱輕生，那應該是直接促使他尋短最後一根稻草，而不能說假新聞沒有關係，現在guruguru尋求國民黨立委保護，在政黨刻意庇護下，當時利用假新聞率先攻擊阪辦事處的委員們一下子說要為蘇處長申冤，但一下子又要保護假新聞的造謠者，竟然說guruguru講的也都是事實。如果這樣，那為什麼不動他堂堂正正出來解釋清楚，他為什麼一再逃避說謊，扯什麼帳號被盜用呢？「一切都是事實」這種說法是要陷蘇前處長於不義？還是真的要為他申冤？令人費解。

4、外交部吳部長於本院詢問時表示：關於假新聞的

⁵⁷ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201812210291.aspx>。

部分，當時經我們駐外館處同仁查證，大陸的車輛其實只是派車到購物中心進行間接的接駁，並不是如媒體報導的，有派車到機場去接駁。而NHK前天的專題報導⁵⁸也是認為此事件可以看出假新聞對社會造成的傷害，蘇夫人的聲明內容也提到這樣的訊息。以我的觀點來看，此報導是正面的，而在日本播出，也提醒日本官方重視假新聞的威脅，以及應有相關的應對。這個不可能是我們政府去買的報導，我的理解是他們把重心放在假消息在網路上發酵的議題。

5、謝代表於本院詢問時表示：蘇處長跟張○○律師約明日(14日)上午見面，黃○益後來有告訴我張○○隔日上午還有到大阪處等蘇處長。因此後來14日我聽到蘇處長的死訊時，我很訝異，因為他都約了法律顧問，應該是還要做事。因為我當時完全不知道他已經寫了那篇檢討報告。我始終認為PTT上那篇發言是假的，只要把這件事查清楚澄清就沒事了才對。我有告訴他，不必擔心，設法查清楚就好。蘇處長為什麼選擇要走，這個我真的不知道。可能壓力無限大，我相信在那個當口，他承受的壓力是真的很大。

6、本院詢問大阪處相關同仁：

(1) 秘書李○璉表示：據我對這個事件了解，我覺得並不是單一因素而是很多因素造成的，我相信家屬的訊息應該會最完整，這是經驗判斷。處長早年曾在日本留學，當時日本有些政治人物會以死明志來維護自己聲譽，可能也影響了蘇處長，而且我覺得蘇處長當時很孤立無援，

⁵⁸ 日本放送協會(NHK)於108年3月4日晚間日本時間10點「close up 現代」專題節目，以「假新聞」奪走了外交官的生命》為題的半小時新聞特集，探討假新聞害死蘇處長。

外交部也未多加說明，當時所有的壓力都流向大阪處，壓力大到難以想像，應該說只要媒體討論或大幅報導到大阪處，就會造成壓力。

(2) 秘書韋○○表示：我覺得蘇處長是為了救同仁而決定一人負責，且為維護名譽尊嚴，而效法日本武士道的精神，以死明志。當時處內同仁都不敢講蘇處長的死訊，但不知道為何消息流出。我不認為假消息會是造成蘇處長結束生命的主因，希望調查委員能查明真相。

(3) 秘書謝○○表示：蘇處長曾告訴我，我們有兩個上級，一個是外交部，一個是駐日代表。9月6日當時蘇處長參加一個活動後約晚上8點半回辦公室，我陪蘇處長到晚上12點，蘇處長就告訴我他可能會被調走了，沒告訴我原因。蘇處長告訴我風災事件外交部竟已道歉了，他覺得可能要調回去了，他才到任2個多月，對他來說是種羞辱。

7、駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：蘇處長決定走上絕路，是因假新聞的壓力、被要求撰寫檢討報告還是其遺書所說的不想受到羞辱，以死明志，這我沒辦法回答這個問題，我覺得他也不是沒見過大風大浪的人，我不認為他會走上自盡這條路。謝代表覺得是假新聞害了蘇處長，所以他一直在追查男大生GuRuGuRu這件事。原本已經完了，但後來又出現潘姓女子的版本。就救難觀點，9月5日事件應該已經結束了，但之後因為GuRuGuRu在PTT上留言造成全國輿論譁然。

8、蘇夫人於本院訪談時表示：我希望我先生能就此安靜地走。我後來發現外交部和謝長廷把事情導到假新聞，這跟我的認知是不同的，我覺得我先

生不是那種經不起壓力的人。我很在意的是我先生真的沒有憂鬱症，也不是因為假新聞而死的。

9、本院諮詢專家意見：

(1) 前外交部長歐鴻鍊表示：關於此事件我覺得外交部張淑玲打的那通電話是關鍵，應該是透露了一些懲處的資訊。若確實如此，我認為是外交部利用了假消息事件逼死了蘇處長。因為外交部在檢討會未召開前，事實都還沒查明之前，就決定先對他開鎚了。這憑什麼？其所依據的資料是假消息，這部分犯了嚴重的錯誤。他自殺當天晚上6點多有幾通電話，與臺北及東京通電話，可能就是張淑玲及謝代表。當時他已請大阪的律師協助查證假消息的相關事情，他若打電話給謝長廷，應該就是為了要跟謝澄清男大生於網路上的發文是一個假消息。尤其若提到全館考績打丙等，此事攸關館內同仁未來的陞遷，應該是他最不能接受的點。日本人對於一件感到羞恥的事情，會以自殺的方式來面對。蘇處長或許是有一種責任一肩扛起的想法，但他可能無法接受全館打丙等的懲處，若真的如此，他會覺得對不起所有的館員。而他遺書中表示「不願再受到羞辱」，顯見在他生前最後幾通電話，應該是有受到羞辱。

(2) 前駐紐西蘭代表介文汲表示：執政黨只想將整個事件導引歸因到「假新聞」，說蘇處長也是因為對岸的「假新聞」而自盡的，然而我高度懷疑。我認為其中最重要的問題是，外交部方面有沒有相當層級的長官用任何暗示性的言論對蘇處長表示要進行職務的調動，將謝代表

身上的責任與壓力一股腦全都卸到蘇處長身上。可惜因蘇處長的離開，現在大家(包括外交部在內)好像都作了消音處理，惟這件事涉及國家培養了優秀外交官就這樣結束了他的生命，是值得正視的問題。我們雖無直接證據，但目前看來這件事最重要應究明的就是：外交部為什麼要請他寫檢討報告？在事件根本尚未釐清前為何會要求他檢討？且外交部怎麼會將此電報流出去給媒體(據瞭解還是記者被動收到的)？還是節錄版，恐有蹊蹺，是否為外交部故意洩露出去的？因為該電報所附的檢討報告中蘇處長將過失責任一肩攬，外交部及謝代表就可卸下心中的大石，如釋重負。然而為何我們多年培養出的外交官會選擇輕生？因為我們駐外人員其實每天都在面臨比這個壓力更大、更複雜的案件，真是太多了，而何以別的案子都不會出事，只有這個案件會出事？謝代表與國內溝通的方式也是本案非常值得檢討的面向，他不斷在導引國內媒體報導的方向。因此外交部本身在事發當時，國內主其事的單位主管是否有足夠的經驗？有無給外館適切的指示？為何本事件會讓蘇處長感到不舒服而選擇結束自己的生命，實在值得釐清。

- (3) 前駐史瓦帝尼特任公使蔡明耀表示：蘇處長平常不會鑽牛角尖，我得知他走上絕路消息時也是感到相當震驚與訝異。確實是一種日本文化，當弊案發生後，不論是真或假或是被冤枉，當事人有以死明志或以死負責而解決問題的例子。蘇處長一生長年在日本，確實有可能

受到日本文化影響。我覺得他是受到很大的壓力，但自殺總是自己的選擇。部長是一個機關的首長，所以矛頭一定是指向他，但是部長未必有責任。當時大家在指責大阪處的時候也都覺得罵的很對，當下處長的壓力應該確實非常大。

十、媒體報導外交部擬將蘇處長調職、懲處及大阪處全館同仁年度考績丙等是否確有其事

(一)媒體報導：

- 1、《ETtoday新聞雲》107年9月14日19:36報導標題「檢討懲處害蘇啓誠輕生？外交部駁：從來沒有要撤換他」，內文：據某人士透露，外交部確實正在檢討蘇啓誠，打算換掉他的處長一職，但外交部否認，表示確實有請大阪處提出檢討報告，但從無進行撤換處長之任何討論⁵⁹。
- 2、《中央社》107年9月18日11:34報導標題「名嘴爆大阪辦事處考績傳言 外交部駁斥非事實」，內文：有名嘴在政論節目爆料，在關西機場滯留事件後，外交部曾有人放話稱，大阪辦事處所有人員「今年考績一律丙等」，未來恐不能再外派。對此，外交部發言人李憲章在例行新聞說明會回應媒體詢問時表示，外交部對部內人員的考績評定完全依照公務人員考績法相關規定，由單位主管依據年度工作表現，進行評比，還須經過考績委員會充分討論，不可能有所謂「未評先定」的情況；相關報導內容並非事實⁶⁰。
- 3、《中央社》107年12月21日17:53報導標題「家屬指蘇啓誠以死明志 外交部：充分理解並尊重」，

⁵⁹ <https://www.ettoday.net/news/20180914/1259198.htm>。

⁶⁰ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201809180063.aspx>。

內文：針對媒體指蘇啓誠因可能遭調職、記過，且被預告辦事處同仁考績全部丙等而輕生，外交部強調，公務人員懲處須先確認責任歸屬，並依公務人員考績法及相關規定，提交考績會討論後，才可能做成懲處決議，在未完全釐清責任前，沒有啟動懲處程序的問題。有關蘇啓誠可能調職的傳言，外交部說「絕無此事、絕非事實」

61。

(二)本院詢問外交部人員：

- 1、吳部長於本院詢問時表示：蘇夫人與我晤談時有提到，唯有調職一事才是逼蘇處長走上輕生的路。而調職一事，唯一的權責就在我身上，我敢說從來沒有在我腦海中出現過這個想法，因為蘇處長是很優秀的外交官。沒有人下令要作任何的懲處，只有說要把事情完整告訴我們，那時都還是在釐清事實的階段。
- 2、謝代表於本院詢問時表示：後來我才有聽說蘇夫人講的一些話，因為我對外真的都把重心放在假消息的查證澄清上，而這好像讓蘇夫人誤會我不是在幫外交部遮掩什麼。我不知道外交部是如何要求蘇處長檢討。
- 3、本院於108年1月10日詢問外交部：政務次長徐斯儉、主任秘書李光章等皆表示沒聽過蘇處長可能被調職的事，臺日協秘書長張淑玲表示也沒有講過調職的事。
- 4、臺日協副秘書長謝柏輝於本院個別詢問時表示：一般遇到爭議問題就會寫檢討報告，業管單位就要寫完整的報告，流程是業管單位要研議是

⁶¹ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201812210230.aspx>。

否懲處再回報給人事處；當時並未要開獎懲會。在事情發生後，有聽張淑玲秘書長說，蘇處長曾跟張淑玲秘書長提過自己可能會因為此事被調職，張秘書長曾立即正告「別開玩笑了」。

(三)本院詢問大阪處人員：

- 1、秘書李○璉表示：大阪處我聽過如有處理不當要負責任的職員考績要打乙等，至於全館打丙等應該是媒體誇大。
- 2、秘書謝○○表示：9月6日當時蘇處長參加一個活動後約晚上8點半回辦公室，我陪蘇處長到晚上12點，當時蘇處長匆忙回辦公室問我可否提供本處有對外提供服務的事證，我處理的部分是提供免費民宿。當時情況已超越急難救助的規定，而是旅客不便，當時處長也不知道該怎麼辦。謝柏輝副秘書長曾打電話要求趕快把資料給部裡。蘇處長告訴我風災事件外交部竟已道歉了，他覺得可能要調回去了。
- 3、一等秘書黃○益表示：大阪處要全館打丙等我是看到報紙才知道，從來沒聽過這個消息。

(四)本院諮詢專家或訪談家屬：

- 1、前駐紐西蘭代表介文汲表示：外面似有傳聞指出，蘇處長生前似已經得知外交部要將他調部的訊息，而此訊息可能非透過正式的管道傳遞，可能有高階長官跟他通過電話。他只到任2個月，又如外傳，外交部已決定要撤換他，那可能真的就意味著外交部對於這件事情已經定調就是要由蘇處長負起全責。
- 2、蘇夫人於本院訪談時表示：的確在我先生走兩天前(約是12日前後)我先生有告訴我他會被調回來，這件事也有跟我兒子講，我本來還跟他說「反

正今年都62歲了，調回來做幾年退休也很好」，他有回我說「調回來我也做不下去了」。而我先生的遺書上有一句話「不要受羞辱」。至於外傳什麼大阪辦事處所有人考績都打丙等一事，事實上我在大阪時就有聽說了，但那些都是聽說的，沒有求證過。我在9月12日有跟先生通過電話大約6分多鐘，就是該次電話裡我先生有提到他會被調回來的事情。

十一、謝代表檢舉GuRuGuRu疑似散布謠言案經南投地院裁定不罰後衍生議題

(一)GuRuGuRu疑似散布謠言案之檢舉人為謝代表：

- 1、《風傳媒》107年11月16日21:38報導標題：「已向散播關西機場假消息者提告 謝長廷籲：制裁假新聞、網路霸凌，大家團結站出來」。謝代表接受《風傳媒》專訪表示有一個人叫做GuRuGuRu在PTT上面帶風向，稱自己搭乘中國巴士，其實那就錯了，沒有中國巴士載出去，都是機場的，車都是紫色的。我們在網路上請他出來說明，他都不出來，蘇處長輕生一個月不出來，我就代表提告。警政署刑事警察局查IP(網路位置)把他移送(轄區埔里分局)⁶²。
- 2、外交部108年1月7日函復表示：謝代表鑒於游男尚在大學就讀，故以罪刑最輕之社會秩序維護法提出控告，嗣經警方將游男移送南投地院，其後法官雖裁定不罰，惟終可水落石出。
- 3、本院於108年1月10日詢問外交部時，據臺日協秘書長張淑玲表示：提告GuRuGuRu一案是謝代表發動的，不是外交部。

⁶² <https://www.storm.mg/article/629587>。

4、駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：謝代表覺得是假新聞害了蘇處長，所以他一直在追查GuRuGuRu這件事。

(二)警察機關受理檢舉後之處置：

1、《中央社》107年12月15日14:21報導：刑事局偵九大隊大隊長今天受訪時說，案件發生後，因屬社會矚目事件，刑事局依權責，查證貼文者真實身分外和相關網路貼文等資料，經彙整後，依違反社會秩序維護法函送給南投縣政府警察局查處；刑事局未約談行為人，是交由行為人所在地的警局進行約談，並由當地警局函送法院，刑事局並無管轄權⁶³。

2、埔里分局移送要旨略以：被移送人於107年9月6日10時41分許在日本國大阪關西機場，透過網際網路連結至批踢踢網站，以帳號「GuRuGuRu」在Japan_Travel看板上，散佈內容「其於燕子颱風肆虐關西機場時，搭乘中國提供之專車前往大阪，嗣並聯絡臺北駐日經濟文化代表處(下稱臺北代表處)，詢問是否可提供住宿及交通之協助，卻得到臺北代表處不耐煩之回應」之謠言，足以影響公共之安寧。因認被移送人涉有違反社會秩序維護法第63條第1項第5款之規定，檢附被移送人於警詢時之陳述、刑事局偵查第九大隊查處報告及所附該謠言截圖、Rent_apart租屋板截圖、LINE帳號搜尋、入出境紀錄、刑事告發狀及該謠言全文等，將該案移送南投地院審理。

(三)南投地院107年11月26日107年度埔秩字第4號裁定：

⁶³ <https://www.cna.com.tw/news/asoc/201812150097.aspx>。

1、法院認定行為人即為GuRuGuRu之理由：

- (1) 該帳號之使用者曾於107年7月26日於租屋板刊登有租屋需求之文章，內文略為「承租人性別：男…聯絡人及聯絡方式：游同學，行動電話號碼(同line ID)…」，有租屋板截圖及PTTWeb網頁存檔各1份附卷為憑，且該貼文亦未記載係幫他人代為貼文，故勿回該帳號站內信等語，且經警以LINE通訊軟體搜尋上揭電話號碼，顯示姓名為游男等情。

作者: GuRuGuRu (GuRuGuRu) 2018-07-26 23:21:39
承租人性別：男
欲承租期間：8/1開始
欲承租地區：三峽/樹林，近北大即可
可接受樓層：不限
可接受月租：17000左右
格局坪數：2房
隔間材質：水泥
聯絡人：游同學
聯絡方式： <input type="text"/> (lineID一樣，也可用line聯絡)
其他需求：可養寵，希望有基本傢俱。

- (2) 且經以GOOGLE搜尋引擎查詢該帳號於批踢踢網站之其他貼文，該帳號於105年12月19日時亦曾於臺中板刊登內容為「…母親大人最近續約想換i7+，在埔里中華門市i7+要到農曆年後才會到貨…」之言論，亦有網路搜尋之資料1紙附卷可參，足見該帳號之使用者與南投縣埔里鎮具有地緣關係，佐以被移送人之戶籍地址確係於南投縣埔里鎮，且北大休運籃球營亦曾於FACEBOOK上介紹籃球營之教練「游男」，並記載經歷為埔里國中籃球隊JHBL第9名、臺北

大學籃球隊隊長，參以被移送人於警詢時亦自承其於107年8月30日至同年9月12日有在日本大阪旅遊等語。

(3) 由前揭資料互為對照觀之，使用該帳號於批踢踢網站散佈該謠言者，應係被移送人無誤。

2、**認定GuRuGuRu散佈謠言部分**：「被移送人於批踢踢網站上散佈謠言之事實，固經本院認定如前」。惟據移送機關認定之散佈內容包括「搭乘中國提供之專車前往大阪」及「聯絡臺北代表處詢問是否可提供住宿及交通之協助，卻得到臺北代表處不耐煩之回應」是否確有其事，南投地院裁定並未加以查證，且GuRuGuRu撥打電話之對象為大阪處，並非駐日處。

3、**裁定不罰之理由**：被移送人於批踢踢網站所散佈之該謠言，即其於關西機場係搭中國所提供之專車前往大阪，且其嗣後聯絡臺北代表處表達希望獲得住宿及交通協助，然為臺北代表處所拒絕等情，於批踢踢網站張貼該謠言後，固引發使用批踢踢網站民眾之熱烈討論，並由新聞媒體於電視、網路廣為報導，惟對當時人在中華民國領域內之民眾而言，既未身處日本大阪，該謠言自不足使民眾心生畏懼或恐慌，且先不論本件社會秩序維護法之射程是否及於在日旅行者，縱然係身處日本大阪之臺灣民眾，以當時之客觀情狀縱未獲得臺北代表處之協助，至多係等待時間拉長或需自行找尋飯店住宿之不便而已，亦非生命已遭急迫之威脅，尚難認聽聞者即會因此而心生畏懼或產生恐慌，且移送機關亦未提出有任何聽聞者，因該謠言而產生畏懼或恐慌等負面心理，自難認被移送人之所為有何影響公共安寧之情，而

與「足以影響公共之安寧者」之要件不符，從而，移送機關認被移送人有散佈謠言，足以影響公共之安寧之行為，因舉證不足，尚屬不能證明，依上開說明，自應為移送人不罰之諭知。

(四)謝代表檢舉GuRuGuRu外交部是否知悉及法院裁定後之回應：

1、據外交部108年1月22日函復表示：本案本部既非提訴之一方，對該案提告及審理各情毫無所悉。該案於同年11月3日移送法院審理前，本部並未獲任何通知，審理期間亦未接獲該法院要求諮詢或傳喚本部相關同仁出庭說明。案經裁定後，本部亦未獲告相關結果，而係於12月15日於媒體報導後方得知裁定結果。鑒於該留言當時於網路引發熱議，致誤導國內輿論認為我駐處救助受困國人不力，本部及駐處因而飽受批評，損及政府形象外，同仁士氣亦受嚴重打擊。外交部於獲知南投地院裁決之報導後，即發布新聞回應說明，旨在避免類此案例再度發生，並籲請社會各界正視網路不實言論對政府信譽及無辜第三方可能造成的傷害，以確保相關各方應有的尊嚴與權利。

2、媒體報導：

(1) 《中央社》107年12月15日12:01報導標題「警舉證不足 大學生雖造謠關西機場事件但免受罰」，內文：駐日代表謝長廷告訴記者，發現散布謠言者是大學生後，他沒再追擊，但可檢討社會、媒體完全沒追問GuRuGuRu是誰、是否真受困關西機場、是否真有致電大阪辦事處或辦事處是否真的冷漠嘲諷等，上萬通憤怒抗議、攻擊與漫罵就透過名嘴、評論與社群轉

載，排山倒海湧到代表處和辦事處⁶⁴。

(2) 《中央社》107年12月15日19:56報導標題「大學生造謠關西機場事件免罰 外交部：難以接受」，內文：外交部晚間發布新聞稿指出，此案因當事人無端造謠，嚴重誤導國內民眾及輿情，影響相關救助行動，並損及政府形象，最終導致不幸事件，卻獲法院裁定免罰，外交部及其附屬單位在事件過程中飽受批評，是最大受害者。此一判決結果形同承認發布假訊息導致受傷害，卻不必負擔任何責任，外交部對此感到遺憾與悲憤，也難以接受。為避免因未經查證而逕自散布假消息引發爭議，卻無需承擔任何法律後果，外交部將研議相關可行做法，對加害者課以法律責任，以確保受害者的尊嚴與權利⁶⁵。

(3) 《中央社》107年12月16日14:46報導標題「大學生造謠關西機場事件 謝長廷呼籲記取教訓」，內文：謝長廷今天出席客家委員會在駐日臺灣文化中心舉辦的「台日作家談客家文學」座談會，在場外接受媒體採訪時表示，自己是讀法律的，要找一個比較重的法條是很簡單的，但最後是以社會秩序維護法，以最輕的罪嫌控告造謠者，只是希望知道造謠者是誰，經過法院調查，確定就是這名男大生。按照男大生說10日才離開關西，那麼是不可能在9月4日被困在關西機場。被困在關西機場的旅客應該是4日要回臺灣，或才剛入境關西機場的人。男大生也否認打那通說遭大阪辦事處人員

⁶⁴ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201812150054.aspx>。

⁶⁵ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201812150196.aspx>。

冷漠對待的電話。謝長廷說：「社會有必要在這件事上學到教訓。」蘇啟誠在過世的前一天，還去找律師要查出這個人的通聯記錄，現在總算還給蘇啟誠一個清白，因為根本沒這通電話⁶⁶。

(五)游男在南投地院裁定公布後受到網路肉搜謾罵承受莫大壓力：

- 1、《ETtoday》107年12月17日13:41報導標題「關西機場造謠者 北大系草籃球校隊身分曝光」，內文：PTT氣炸肉搜該名造謠的網友，發現是就讀國立臺北大學的游姓學生，身高178公分還是籃球校隊的2號「第一把交椅」，長相也頗為帥氣，在學校可是個風雲人物。游男被網友肉搜出來後，趕緊將臉書整個刪除，連臺北大學籃球校隊有關他的照片、貼文也全數刪光。謝長廷15日在臉書表示，法院說游某的造謠不會造成大眾的畏懼或恐慌而裁定不罰，游某內心會自責不安嗎？大眾會自我警覺而檢討嗎？⁶⁷
- 2、《聯合報》107年12月22日00:44報導：網友肉搜游姓學生的照片、學校等個人資訊，並對游留言批評。游姓學生的父親19日向立委陳情，由於蘇啟誠家屬發表聲明，證實蘇輕生與假新聞沒有直接關聯，讓游的家屬壓力稍減，但目前仍全力保護游姓學生。游姓學生遭到網路肉搜時，蘇啟誠的家屬還沒有出面澄清蘇啟誠的輕生原因並非假消息，加上外交部對裁定結果表示遺憾，言下之意還要再告，駐日代表謝長廷也抨擊「游某內心會安嗎？」這使得游和家人承受極大的壓力，

⁶⁶ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201812150232.aspx>。

⁶⁷ <https://www.ettoday.net/news/20181217/1332879.htm>。

在無計可施下向立委陳情尋求協助⁶⁸。

(六)蘇夫人於107年12月20日接受媒體專訪：

1、《東森新聞》107年12月20日21:43報導：蘇夫人對於外交部及某些政治人物，將其先生輕生原因歸咎到臺灣大學生在燕子颱風發出假新聞，家屬無法接受。這個假消息，只是一個事情的起因，應該是跟我先生的過世，沒有那樣的直接因果關係。當時好像是有訊息要把他調回來，他會覺得說，這對於一個職業外交官的生涯來講，是一個他沒有辦法承擔之重。外界諸多說法是刻意誤導視聽，且有卸責之嫌，不願意他一輩子盡心盡力所從事之外交工作，引以為傲之外交官職業生涯，在最後蒙受他人強加之污點，因而選擇自裁捍衛自己之名譽⁶⁹。

2、蘇處長家屬聲明全文：

(1) 近日自地方法院對日本燕子颱風關西假新聞做出判決後，部分政治人物、媒體有不當批評及恣意誤導模糊事實真相，損及我的先生、我們的父親大阪辦事處故處長蘇啟誠的名譽，我們家屬必須澄清如下：

〈1〉蘇處長絕無憂鬱症。

〈2〉遺書之內容只有我們家屬看過，其中並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報告後，開會之前一天，表明「不想受到羞辱」之遺言，以死明志。

〈3〉家屬手中有保留其手機之通聯記錄及手寫遺書，外界諸多說法，是刻意誤導視聽，且有卸責之嫌。

⁶⁸ <https://udn.com/news/story/11311/3551287>。

⁶⁹ <https://news.ebc.net.tw>。

- (2) 我先生、父親是不願意他一輩子盡心、盡力所從事之外交工作，引以為傲之外交官職業生涯，在最後蒙受他人強加之汙點，因而選擇自裁捍衛自己之名譽。
- (3) 我們家屬無奈、心痛，只有尊重他的選擇，也請社會各界朋友還我們家屬一個平靜、安寧之生活，讓我先生、父親能清白無憾，安心在天上做一個快樂的神仙。

聲明稿

近日自地方法院對日本燕子颱風關西假新聞做出判決後，部分政治人物、媒體有不當之批評及恣意誤導模糊事實真相，損及我的先生、我們的父親大阪辦事處故處長蘇啟誠的名譽，我們家屬必須澄清如下：

- 1、 蘇處長絕無憂鬱症
- 2、 遺書之內容只有我們家屬看過，其中並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報書後，開會之前一天，表明「不想受到羞辱」之遺言，以死明志。
- 3、 家屬手中有保留其手機之通聯記錄及手寫遺書，外界諸多說法，是刻意誤導視聽，且有卸責之嫌。

我先生、父親是不願意他一輩子盡心、盡力所從事之外交工作，引以為傲之外交官職業生涯，在最後蒙受他人強加之汙點，因而選擇自裁捍衛自己之名譽。

我們家屬無奈、心痛，只有尊重他的選擇，也請社會各界朋友還我們家屬一個平靜、安寧之生活，讓我先生、父親能清白無憾，安心在天上做一個快樂的神仙。

(七)有位潘姓女子再次以GuRuGuRu名義在PTT發文：

1、GuRuGuRu再次於107年12月29日13:49:03在PTT上貼文表示9月6日之推文是她(潘姓女子)發的「卻造成同行友人游先生的名譽受損、生活受干擾」，因此才決定發澄清，已如前述。《蘋果日報》107年12月30日17:28報導標題「關西造謠者真非男大生？潘姓女子爆卦！坦承帳號是她的」⁷⁰。

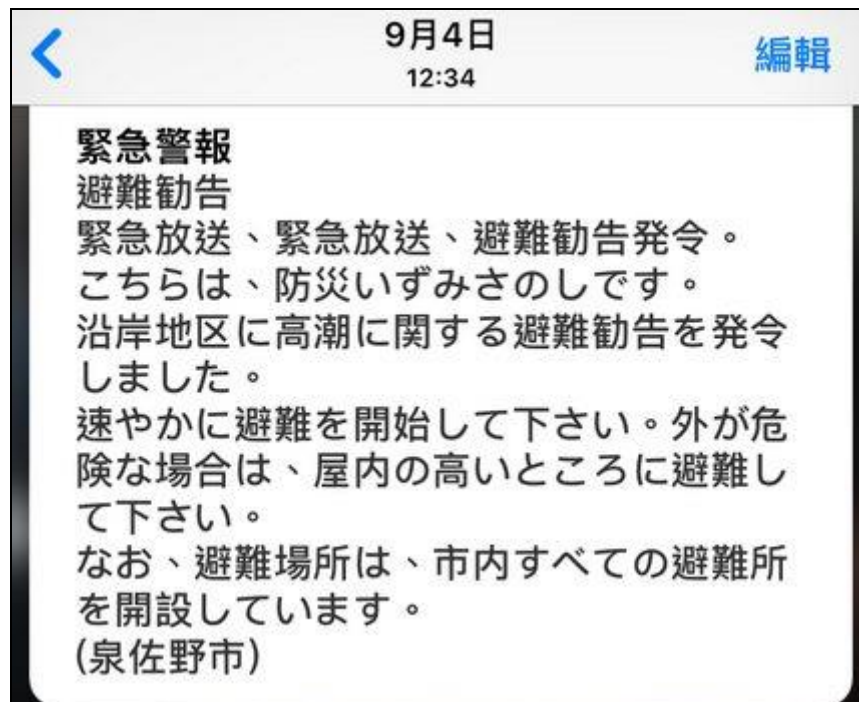
2、潘姓女子附上相關證明佐證：

(1) 其在8/30入境日本9/12出境，9/4確實因燕子颱風受困於關西機場，以下照片附上時間。
(護照證明8/30入境日本，9/12出境)

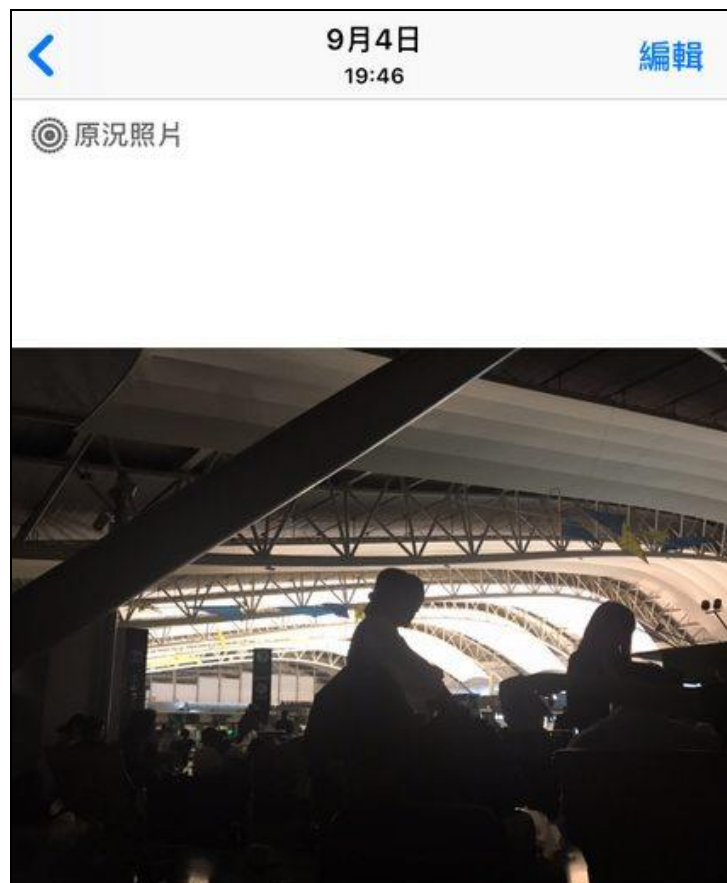


⁷⁰ <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20181230/1492120/>。

(2) 受困於機場內時，在機場內收到警報。



(3) 晚上七點機場內已限電，僅有部分區域尚有電力。

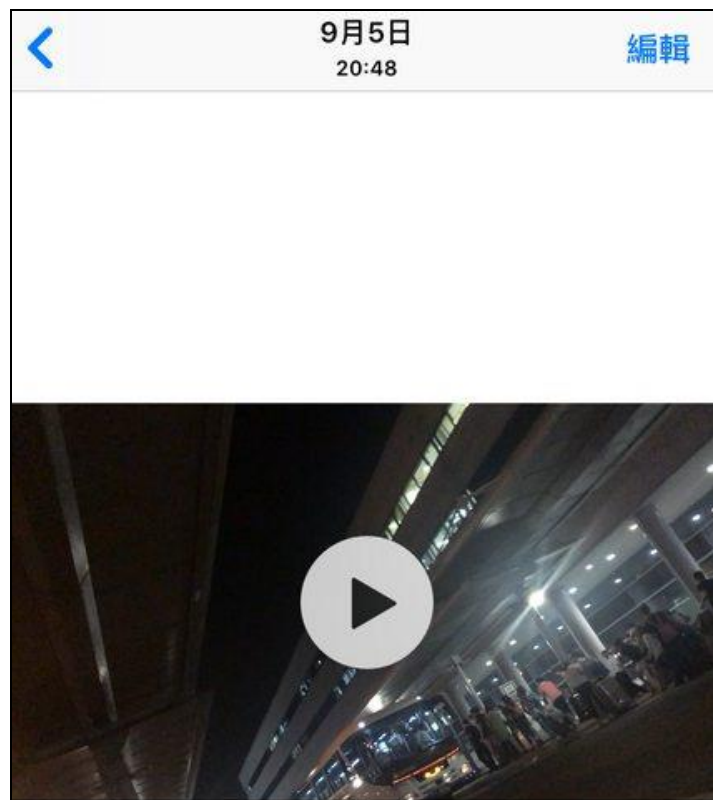


(4) 機場所發放的災害備審用保存水。



(5) 原文內有提到，「我是昨天搭乘中使館的巴士回到大阪市區的臺灣人。」針對這部分，我確實沒有明確的說明，並且因未即時查證到底我們搭的車是什麼車而造成誤會。在那個當下，所有人當時唯一的希望就是能夠盡快離開關西空港，而我們聽到了熟悉的語言、口音，所以去詢問了是否有能夠離開關西機場其他的資訊。當時關西空港已經完全斷水斷電也沒有網路訊號了，所以當時只憑著「聽說」就相信了那位台灣女性的話，誤會在關西空港搭乘的車是中國派來的。然而，後來我們回到臺灣才

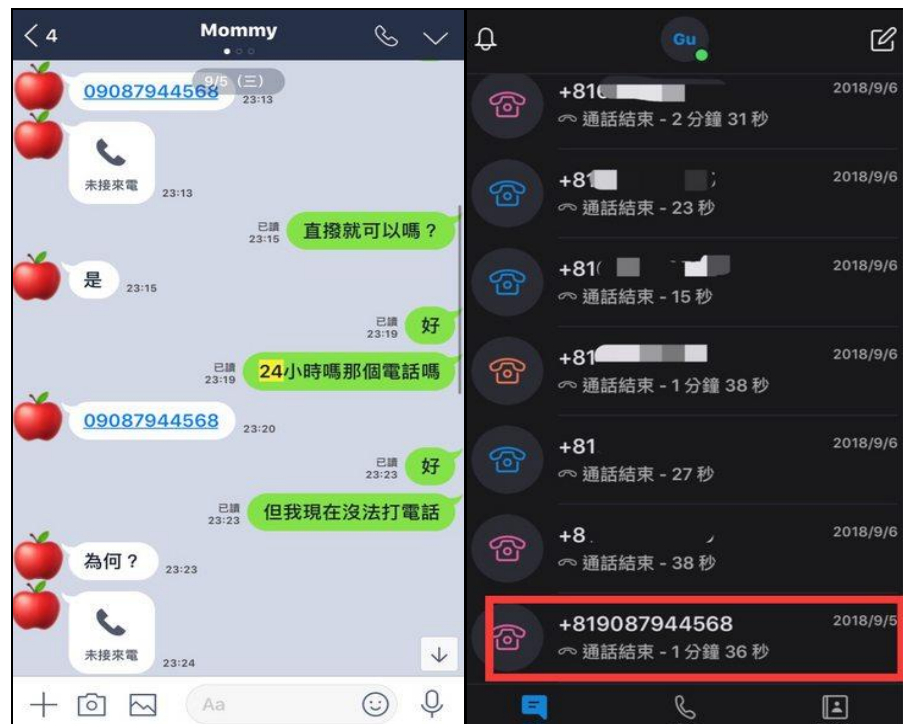
發現原來中使館並無派車進入關西空港，但有派車至關西空港附近中轉站的正確資訊(9/15臺灣事實查核中心才有了正確及關西空港官方的證實)。以下附上影片截圖 (9/5於關西機場一樓外拍攝，排隊隊伍為當時準備搭上離開關西空港的巴士)

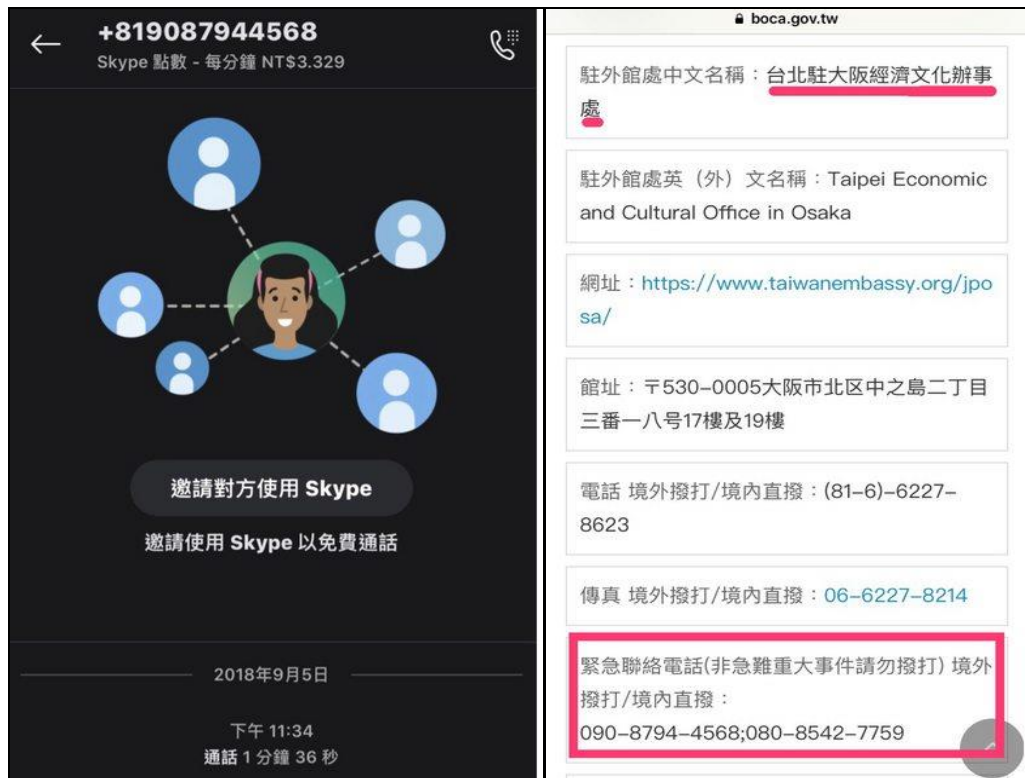


- (6) 「之後還有轉車到神戶 新大阪 心齋橋三處」這個地方也經關西空港官方證實，確實有將乘客載到中轉站(泉佐野市日根野站旁的購物中心)，再由中國駐大阪領事館所準備的巴士，將受困的民眾載到市區。以下附上照片、影片截圖 (9/5 23:47在泉佐野市日根野站旁的空地搭乘轉車的影片截圖) (影片截圖在地圖上的縮圖)



(7) 「接著我就想說打電話到駐日辦事處詢問是否可以給予任何協助」，一連到網路我馬上向臺灣的家人聯繫尋求協助，臺灣的家人告知我，可以打電話問看看駐日辦事處是否有提供任何協助，所以我就打了電話。以下附上對話紀錄，以及通話證明、通話時間截圖。





- (八) 經查證GuRuGuRu帳號使用者確有可能為潘姓女子：
- 1、GuRuGuRu曾於105年3月22日在MakeUp看板發問「Dior粉漾潤唇膏殘留」問題，偏向女性喜好，所以是女性的可能性非常高。

[Gossiping] [爆卦] GuRuGuRu聲明稿	2018-12-28 12:49:02
[Japan_Travel] Re: [新聞] 中使館派車接關西機場陸客，要台灣人自稱	2018-09-06 10:41:22
[Rent_apart] [徵/新北/三峽] 近北大特區可龐	2018-07-26 22:21:20
[jawawa] [交易] 海賊王公仔	2017-07-11 17:12:00
[TaichungBun] [請益] 請問目前有i7+現貨的中華神腦門市	2016-12-19 17:25:35
[Ind-travel] [問題] 拉斯維加斯未滿二十一歲住宿	2016-10-20 09:52:21
[Ind-travel] [問題] 從尼加拉瀑布彩虹橋入境的免簽問題	2016-08-20 12:21:25
[Board] [請益] 國外買板請教	2016-07-15 21:52:10
[cat] [問題/貓食] 想增重以及乾食轉半濕食	2016-04-28 02:07:15
[MakeUp] [問題] Dior粉漾潤唇膏殘留	2016-03-22 20:43:43

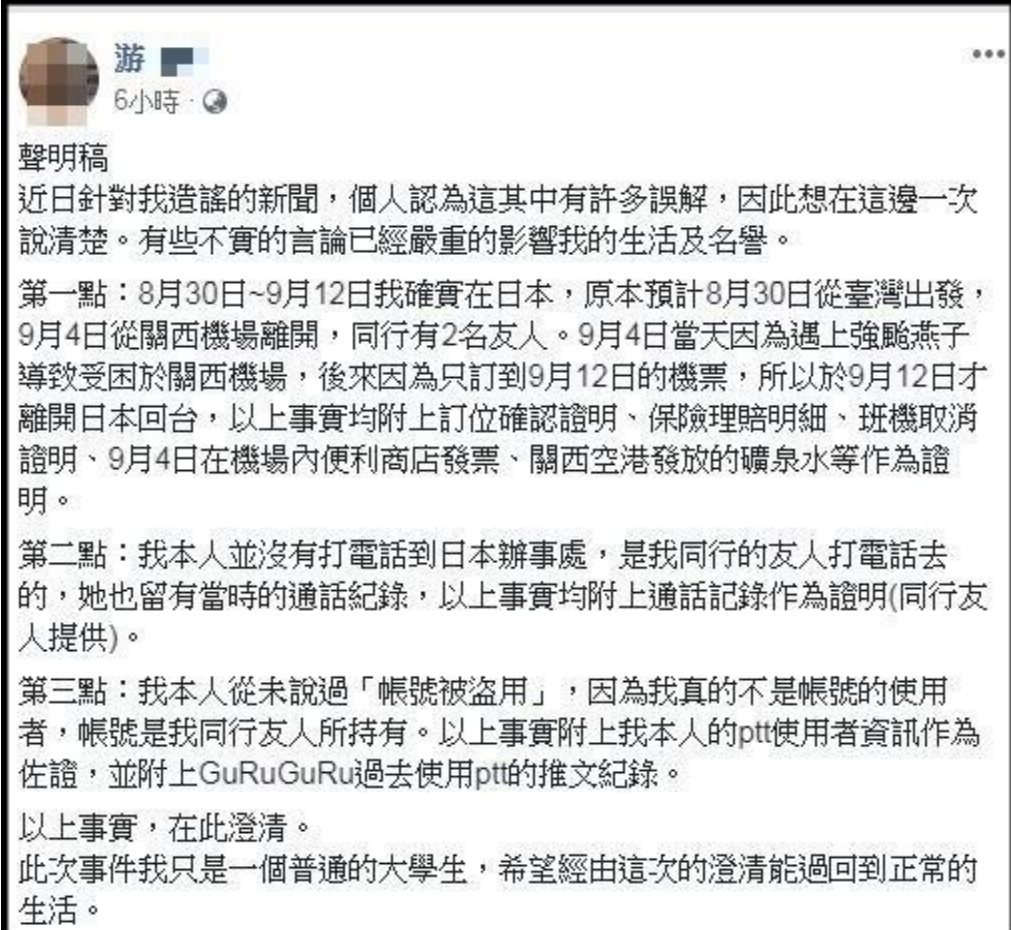
2、另外搜尋GuRuGuRu在PTT發表過的文章列表，有「化妝水」、「倩碧」、「潤唇膏」等女性常用化妝保養品名稱，可推定其為一位女性，顯與游男體大生的特徵相悖，合理推論是游男與潘女為友人，由潘女幫游男刊登租屋廣告，聯絡電話為游男所有，致南投地院認定GuRuGuRu為游男。



The screenshot shows a search results page on PTT for the keyword 'Guruguru'. The page header includes the search engine name 'Guruguru site:ptt.cc' and navigation options like '全部', '圖片', '影片', '地圖', '新聞', and '更多'. Below the header, there are filters for '不限國家/地區', '不限語言', and a date range from '2010年12月1日' to '2018年9月1日'. The search results are listed in a vertical column, each starting with a title, a URL, and a brief description of the post. The results include:

- 看板GURUGURU 文章列表- 批踢踢實業坊**
URL: <https://www.ptt.cc/bbs/GURUGURU/index.html>
2018年8月17日 - 批踢踢實業坊 > 看板GURUGURU 關於我們 聯絡資訊 · 看板 精華區 · 最舊 < 上頁 下頁 > 最新. 1. [心得] 新咕嚕咕嚕魔法陣15. CopyRight. ... 搜尋同標題文章 · 搜尋看板 ...
- 看板GURUGURU 文章列表- 批踢踢實業坊**
URL: <https://www.ptt.cc/bbs/GURUGURU/index1.html>
2018年7月27日 - 批踢踢實業坊 > 看板GURUGURU 關於我們 聯絡資訊 · 看板 精華區 · 最舊 < 上頁 下頁 > 最新 · 小板豬的話. CopyRight. ... 搜尋同標題文章. 11/24. M. Re: 中文版第九集 ...
- 精華區GURUGURU 文章列表- 批踢踢實業坊**
URL: <https://www.ptt.cc/man/GURUGURU/D3F8/index.html>
2018年9月1日 - 批踢踢實業坊 > 精華區 GURUGURU 關於我們 聯絡資訊 · 返回上層 · 看板 精華區 · ◇ CopyRight (Copy) · ◇ Sei666 (聖) · ◇ settingsun (仙水) · ◇ monocero (柏木).
- [閒聊] 令人傻眼的寶雅之遇- 看板MakeUp - 批踢踢實業坊**
URL: <https://www.ptt.cc/bbs/MakeUp/M.1476601112.A.939.html>
2016年10月16日 - 101 則貼文 - 101 位作者
推GuRuGuRu: 在台中遇到碧牌強烈推銷化妝水結果回家 192.192.131.220 ... 推GuRuGuRu: 在雲林小屈遇到跟原po同牌子櫃姨超級 192.192.131.220 10/17 02:05.
- [閒聊] 大家喜歡倩碧嗎? 哪些是你的蜜糖? - 看板BeautySalon - 批踢踢實業坊**
URL: <https://www.ptt.cc/bbs/BeautySalon/M.1489390167.A.F2A.html>
2017年3月13日 - 101 則貼文 - 82 位作者
推GuRuGuRu: 水磁場原po推薦淡斑精華改天來試試 42.78.43.31 03/13 16:48. → cc228: 倩碧三步驟爆粉刺路過 180.217.130.118 03/13 17:13. 推nieniedog: 水 ...
- [徵/新北/三峽] 近北大特區可寵- 看板Rent_apart - 批踢踢實業坊**
URL: https://www.ptt.cc/bbs/Rent_apart/M.1532618502.A.C5F.html
2018年7月26日 - 16 則貼文 - 15 位作者
作者GuRuGuRu (GuRuGuRu). 看板Rent_apart. 標題[徵/新北/三峽] 近北大特區可寵. 時間Thu Jul 26 23:21:39 2018. 承租人性別: 男欲承租期間: 8/1開始欲承租 ...
- [問題] Dior粉漾潤唇膏殘留- 看板MakeUp - 批踢踢實業坊**
URL: <https://www.ptt.cc/bbs/MakeUp/M.1458650625.A.31C.html>
2016年3月22日 - 17 則貼文 - 15 位作者
作者GuRuGuRu (GuRuGuRu). 看板MakeUp. 標題[問題] Dior粉漾潤唇膏殘留. 時間Tue Mar 22 20:43:43 2016. 大家好美妝版首 PO 手機排版請見諒事情是發生在五 ...

- 3、另游男隨後於107年12月30日在臉書發表聲明，並刊登其在PTT使用者資料，其代號暱稱並非GuRuGuRu。



游 6小時 · 🌐

聲明稿

近日針對我造謠的新聞，個人認為這其中有許多誤解，因此想在這邊一次說清楚。有些不實的言論已經嚴重的影響我的生活及名譽。

第一點：8月30日~9月12日我確實在日本，原本預計8月30日從臺灣出發，9月4日從關西機場離開，同行有2名友人。9月4日當天因為遇上強颱風燕子導致受困於關西機場，後來因為只訂到9月12日的機票，所以於9月12日才離開日本回台，以上事實均附上訂位確認證明、保險理賠明細、班機取消證明、9月4日在機場內便利商店發票、關西空港發放的礦泉水等作為證明。

第二點：我本人並沒有打電話到日本辦事處，是我同行的友人打電話去的，她也留有當時的通話紀錄，以上事實均附上通話記錄作為證明(同行友人提供)。

第三點：我本人從未說過「帳號被盜用」，因為我真的不是帳號的使用者，帳號是我同行友人所持有。以上事實附上我本人的ptt使用者資訊作為佐證，並附上GuRuGuRu過去使用ptt的推文紀錄。

以上事實，在此澄清。

此次事件我只是一個普通的大學生，希望經由這次的澄清能過回到正常的生活。



批踢踢實業坊

使用者資料

代號暱稱: cl
真實姓名: 游
職業學歷: 國立臺北大學 學系
居住地址: 南投縣
電子信箱: s @webmail.ntpu.edu.tw
Ptt幣: 0 Ptt幣
是否成年: 已滿18歲
註冊日期: 03/07/2018 17:07:06 Wed (已滿 295 天)
私人信箱: 39 封 (購買信箱: 0 封)
使用記錄: 登入次數 294 次 / 文章 0 篇
停留期間: 0 小時 0 分
退文數目: 0

您的註冊程序已經完成，歡迎加入本站

十二、媒體報導蘇處長於輕生前夕曾接獲一通對其責難之20分鐘電話及外交部查證過程

(一)媒體報導蘇處長曾接獲對其責難之20分鐘電話：

- 1、《ETtoday新聞雲》107年12月21日15:46報導標題：「20分鐘關鍵電話！蘇啟誠自殺前夕 長官痛罵：別『害死大家與選舉』」，內文：根據《蘋果》報導⁷¹，蘇在自殺前一日接到外交部一通電話，通話長達20幾分鐘，知情人士透露，外交部涉日一級主管打電話給蘇啟誠，對方直接大罵蘇啟誠，這樣子害死大家、外交部跟上面，而且馬上就要選舉了，會讓選情很難選。而《ETtoday新聞雲》9月份已獨家報導，外交部確實正在檢討蘇啟誠，打算換掉他的處長一職，可能改由臺日協秘書長張淑玲赴日，並預告考績丙等，這項人事決定可能是蘇啟誠自殺的主要原因。雖然外交部強調未啟動懲處程序，更未討論調職及考績等細節。不過據《ETtoday新聞雲》獲得的消息，外交人士爆料，張淑玲為其兒子就學的緣故，積極爭取提早再度駐日，早已在駐日系統內人盡皆知。當時大阪機場謠言爆發時，一時間，「吳釗燮、張淑玲認為機不可失，乃下重手」，不料刺激蘇啟誠走上絕路⁷²。



【獨家】關鍵電話！蘇啟誠生前接到長官來電 要他扛責「別害死大家與選舉」

出版時間：2018/12/21 15:26

尚餘0篇



⁷¹ <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20181221/1487559/>。

⁷² <https://www.ettoday.net/news/20181221/1336905.htm>。

2、《自由時報》107年12月22日報導：

- (1) 經過蘇處長家屬發表聲明後，對於造成他選擇「以死明志」的主要原因也逐漸明朗，所有的箭頭都指向9月13日晚間蘇啟誠與一名涉日外交長官的關鍵通話；消息人士指出，通話時間於當晚8點左右，長度達24分鐘，由於是以LINE通話，所以留有大家都看得懂的記錄。外傳這名長官就是臺日協的秘書長張淑玲。而9月14日上午大阪處人員發現蘇處長輕生後，第一時間向家屬和外交部這名長官回報，但這名長官要求暫時不要通知駐日代表謝長廷。消息人士指出，大阪處官員很詫異，因為當天謝就要抵達大阪(為了出席15日的六處協調會議)，看不到蘇來接，一定會覺得奇怪，所以就緊急通知謝長廷。至於這名長官為何不願讓大阪駐處在「第一時間」向謝長廷報告蘇的死訊，大家費疑猜。
- (2) 蘇啟誠輕生前曾積極尋求法律協助，不只找台僑律師張○○協助，還找了另一位律師友人，不巧這位友人當時出差不在日本。如此積極尋求法律協助的人，為何會在幾小時後選擇輕生，關鍵就在13日晚間蘇啟誠返回官邸後，與這名涉日外交長官的LINE通話。這位長官在這通20幾分鐘的電話裡，告知蘇啟誠關西機場事件的懲處內容，包括蘇被調回外交部、記一小過，同時「預告」大阪處全館人員今年考績丙等，還大罵蘇的做法害死大家。
- (3) 消息人士另指出，蘇啟誠今年7月從沖繩辦事處被調到大阪前，這名外交官也積極爭取大阪處長位子，甚至還帶了女兒到處長官邸勘查地

點，但最後落空。不過這名外交官不死心仍積極爭取駐日，外傳蘇處長將被調回國，接任人選就是這位外交官⁷³。

(二)被點名之臺日協秘書長張淑玲否認媒體報導內容並願交出通聯紀錄供外交部查證：

1、《中央社》107年12月21日20:11報導標題：「蘇啓誠生前20分鐘關鍵電話 張淑玲：沒有打過」，內文：對於媒體的報導內容，張淑玲傍晚打破沉默指出，報導中許多對她個人的指控並非事實，對她的名譽已經造成傷害，若不出面說明好像等於默認，因此做出兩點回應。首先，她沒有打過這20分鐘的電話，既然沒有通話，就沒有媒體報導所指的電話內容，在蘇啓誠輕生的兩、三天前，她因有公務在身，並沒有跟蘇有任何聯絡。在關西機場事件發生後，各界有很多指責，外交部當然希望趕快釐清，但在未釐清事實前，不可能對相關人員做懲處和調職。尤其蘇啓誠7月才剛就任，即使最後真的有疏失，也會依照比例原則，怎麼可能調職才剛去的同仁，就她所知，外交部調職的程序也沒有啟動。第二，張淑玲駁斥說，她不但沒有兒子，且沒有任何親戚在日本，並未向外交部爭取外放，也沒有聽說外交部長官有這樣的安排⁷⁴。

2、本院於108年1月10日詢問外交部時，張淑玲亦表示：應該是從9月21日有媒體引述不具名人士的說法，說蘇前處長自殺前曾經接過一通20分鐘的答責電話，且有人揣測說那通20分鐘的電話是我打的，本來未予回應，後來我們有找了平面媒

⁷³ <http://news.ltn.com.tw/news/politics/paper/1255812>。

⁷⁴ <http://www.cna.com.tw/news/aipl/201812210316.aspx>。

體澄清，我13日並未打電話，且我12、13日是有陪訪行程人在花蓮，13日陪訪團回臺北後晚宴該團，未進外交部，針對媒體的不實指控說我兒子在日本，其實我根本沒有兒子，我也從未去過大阪官邸。12月24日立法院審外交部預算，當天我另有行程未於第一時間到立法院，到時已9點25分，後來經部長同意將已澄清過的內容再說明一次。我說13日當天我沒有打那個電話，但不表示風災後我們跟大阪處的同仁都沒有電話聯繫。風災後我們為了瞭解大阪處的相關處理情形，請其提供正面作為以便對外澄清，我跟我的同事都有與大阪處聯繫。是時間點不同，並非有改口。

- 3、《聯合報》107年12月24日09:55報導標題：「謝長廷臉書又批藍委 吳釗燮：已要求所有館長謹言慎行」，內文：吳釗燮今出席外交部年度審查預算時回應，他沒有授權任何人打電話給蘇啟誠，而張淑玲已對外說明，做出大阪處全館今年考績丙等不是張淑玲的權責⁷⁵。
- 4、《中央廣播電臺》107年12月24日14:15報導標題：「誰致電蘇啟誠 張淑玲：願交通聯接受調查」，內文：臺日協秘書長張淑玲24日中午在立法院外交委員會，主動召開記者會出面說明。張淑玲表示，沒有在蘇啟誠輕生前一天與他聯繫，並願將自己的所有通聯與通訊紀錄交給外交部進行必要調查。張淑玲說：「(原音)本人願意提供從關西風災發生之後，一直到蘇處長離世的那一天，這段時間所有本人的不管是家用的、公用的、私用的所有電話，所有的email、所有的社

⁷⁵ <http://udn.com/news/story/6656/3554408>。

群軟體，所有的通聯記錄，本人願意授權外交部去進行必要的調查⁷⁶。」

(三)前外交部長歐鴻鍊於本院諮詢時表示：

- 1、我覺得外交部張淑玲打的那通電話是關鍵，應該是透露了一些懲處的資訊。若確實如此，我認為是外交部利用了假消息事件逼死了蘇處長。因為外交部在檢討會未召開前，事實都還沒查明之前，就決定先對他開鋤了。
- 2、若電話中告訴蘇相關調動的訊息，我想並非張淑玲參事本身的權限，一定是部長告訴他，部長有指示，她才會去轉達。駐日代表頂多只有建議權，並無人事調動權限，那是部長的權。
- 3、當初蘇啟誠在那霸表現很好，後來被派駐大阪。而張淑玲的外放時間也是到了，聽說她很想要大阪辦事處處長的職位，因為派了蘇而不是她，聽說就有在業務上設法找他麻煩、有一些刁難。因此發生這件事之後，張淑玲或許想說可以趁此事件，讓她再有駐大阪的機會。

(四)外交部設立「臺日協正副主管與駐大阪辦事處蘇前處長間通訊情形行政調查專案小組」(下稱專案小組)：

- 1、設立目的：為調查107年9月10日(大阪處提出關西機場事件檢討報告)至14日(蘇前處長辭世)間，臺日協秘書長張淑玲及副秘書長謝柏輝與蘇前處長間之通聯(訊)紀錄，包括：普通電話、行動電話、保密電話、骨幹網路電話、社群通訊軟體等相關通聯紀錄，與社群通訊軟體對話內容、電子郵件、及其它相關通訊文字紀錄，以利事實

⁷⁶ <http://www.rti.org.tw/news/view/id/2006073>。

之釐清，經外交部吳部長於107年12月26日批准。

2、初步調查結果：

(1) 有關張秘書長與蘇處長間通訊情形：

- 〈1〉蒐集張秘書長公務手機及辦公室桌機之收發話通聯紀錄、私人手機及家用桌機之發話通聯紀錄、Line及公務電子郵件通訊紀錄。張秘書長與蘇處長於107年9月10日至9月14日間之通(聯)訊紀錄共計7則，包括通話1次(去年9月10日16時：張秘書長Line撥出與蘇處長通話16分56秒)，Line傳訊6次(107年9月10日17時2分至9月11日6時55分)。
- 〈2〉107年9月12日至14日間張秘書長與蘇處長間並無通(訊)聯紀錄；張秘書長亦表示，未曾使用外交部骨幹網路電話與大阪處聯繫。
- 〈3〉於108年1月11日訪談張秘書長，其表示9月10日16時通話內容係大阪處就整個事件蒐集比較正面(如民眾受到駐處協助之資料及感謝函件等)，可供外交部對外界說明大阪處正面作為之用；經審視蘇處長於107年9月10日17時02分Line轉貼房先生感謝大阪處協助訊息、同日21時42分轉貼自由時報社論「風波中的真相」、隔日6時40分轉貼民眾之大阪處服務經驗等情，張秘書長所陳述與蘇處長通話內容，尚屬可信。
- 〈4〉張秘書長另表示，基於業務需要瞭解掌握，以便針對大阪處協處受困國人之正面作為，回應外界批評，聯繫過程中均未談及蘇處長可能會受處分，更無外界所稱將蘇處長調部以及將該處同仁之年終考績打丙等之內容。

(2) 有關謝副秘書長與蘇處長間通訊情形：

- 〈1〉蒐集謝副秘書長公務手機及辦公室桌機之收發話通聯紀錄、私人手機之發話通聯紀錄、Line與公務及私人電子郵件通訊紀錄。謝副秘書長與蘇處長於107年9月10日至9月14日間之通(聯)訊紀錄共計2則，包括Line傳訊1次(107年9月13日18時14分)，通話1次(107年9月13日18時16分：謝副秘書長公務桌機撥出與蘇處長通話2分6秒)。
- 〈2〉於108年1月14日訪談謝副秘書長，其表示107年9月13日18時14分Line傳送貼圖「外交部獎懲作業要點」，係燕子風災於9月4日發生後，9月6日外界就有一些指責的聲浪，其使用辦公室桌機打給蘇處長，想請蘇處長報回風災處理的報告，當時依其業管單位之立場，是希望瞭解大阪處處理的情形，以利外交部對外的回應。這個案子引起外界很多批評，其業管單位必須瞭解事實的經過，如果衍生後續行政責任，依規定也要給當事人說明的機會，並針對說明內容詳盡查證，所以就在9月13日傳上述資料供蘇故處長參考(但未獲讀取)。
- 〈3〉謝副秘書長另表示，9月13日18時16分通話內容，係就大阪處9月10日提交報告之內容，詢問若干細節；例如，該報告是否經大阪處相關同仁閱及，處長復稱均已知悉，又如民眾是否確定曾撥電話請駐處代訂旅館，請教處長詳細之過程，處長說明真的有這通電話，並說明不關同仁的事，一切由他來處理。謝副秘書長向蘇故處長安撫稱：「沒事啦，沒那麼嚴重，請處長放心」。

- 〈4〉謝副秘書長表示，未曾使用外交部骨幹網路電話與大阪處聯繫。
- 〈5〉謝副秘書長並表示，107年9月4日燕子風災發生後，9月6日起外界即有指責聲浪，臺日協作為業管單位，為因應媒體及外界之質疑與批評，乃聯繫請大阪處提供報告及說明，因此需主動打電話聯繫大阪處。9月13日傳Line貼圖及打電話，並未向長官報告(謹註：當日張秘書長公出)，為其個人意思。聯繫過程中，完全沒有提到蘇處長是否會受處分或調部，以及將該處同仁之年終考績打丙等之內容。

(五)本院詢問外交部及駐外機構相關人員：

1、吳部長於本院詢問時表示：

- (1) 謝副秘書長於107年9月13日會傳外交部的獎懲要點給蘇處長，主要是問蘇處長，那份檢討報告是否有經過大阪處全處同仁看過。沒有人下令要作任何的懲處，只有說要把事情完整告訴我們，那時都還是在釐清事實的階段。關於剛才提到9月7日LINE訊息特別多部分，因當時我人在諾魯，有同仁向我報告，因為國內媒體一直在問，所以我們真的需要大阪處這邊的說明。張淑玲不在國內時，她的代理人就是謝柏輝，會協助相關的事項。關於謝副秘書長9月13日傳的訊息及通話內容，我們部內前前後後反覆問了多次，他均表示他是詢問蘇處長那份檢討報告有無經大阪處其他同仁看過，而之所以會問是因為依據公務員的相關法令去做一個確認，是一項標準作業程序。
- (2) 我是9月8日早上回到臺灣的。前面我人在諾魯

時，我的秘書就會跟我報告國內傳來的情況，其中有個關鍵是，由於媒體在問的訊息是真是假只有大阪處知道，而後來發現媒體的報導（自由時報）已經知道了，我們卻還不知道，變成我們訊息的掌握度比媒體還慢，對此狀況當時確實會有點生氣。我剛回國時因為我有向總統電話報告，總統在電話中有向我問及大阪處的事件，我向總統報告我需要儘快瞭解一下再向總統回報，我有把這個訊息告知張秘書長，所以她就直接傳了。基本上駐外館處都是以轄區第一線的館處要負起責任。

- (3) 外面何以會有懲處的傳聞我不清楚，這當中只有我在諾魯時，發現有駐館將訊息先給媒體，而我們外交部還不知道，這個在外交體系上是有問題的，所以我有說了一句看要怎處理。

2、謝代表於本院詢問時表示：

- (1) 蘇處長正確的死亡時間應是9月13日晚上10-11點，而那天下午我其實還有和他通電話，不過不是直接打給我，是透過我的秘書張○○（當時我還不知道他已經交了檢討報告），因此我還告訴他，關西事件的關鍵就是在那通電話，如果大阪處同仁接電話態度真的那麼不好才有問題，當時蘇處長跟我說他懷疑是有人針對他，我跟他說那麼通聯紀錄應該要設法保留。後來蘇處長告訴我通聯好像已經被蓋掉了，且當時似乎就沒有顯示電話號碼（是另顯示4個字，好像是表示是以網路電話撥的），他有說查不到，我有請他可找法律顧問協助，他來來回回打了好幾通（都是他打給張○○副參事，再轉給我接的），最後還撥給我

說找到了。

- (2) 臺日協謝副秘書長以LINE傳獎懲作業要點給蘇處長的事我不知道。這些都是推測，但至少我13日跟他通電話時，他感覺起來還很積極，要去聯繫找人求助尋求解決。六處協調會議要新增議題的事情，因為他們阪處是主辦單位，確實是會讓他知道。至於檢討報告有寫很多次之事我也不知道。這些事都沒有也不用向我報告。我連謝副秘書長都不認識(名字叫不出來)。我沒有要他們傳這個給蘇處長。

3、駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：

- (1) 107年9月13日下午謝代表指示我打電話，有4通，我是用我的公務手機撥給蘇處長，據通聯紀錄記載，第1通是14:57:09(通話時間3分51秒)，第2通是15:13:49(通話時間3分16秒)，第3通是16:23:47(通話時間1分27秒)，第4通是17:19:32(通話時間4分25秒)，撥通後我講一下就交給謝代表講。是謝代表想了解有無電話撥入大阪處，撥入地點究竟是大阪還是神戶，謝代表就叫我撥個電話，大阪處有個書面報告，當時接電話的蘇處長把韓○○雇員的報告傳給我們看，看完報告後就打電話給蘇處長問一下報告的內容，請他解釋一下。當然謝代表也有關心他們、鼓勵他們，因為受到外界很多批評，後來謝代表問一下相關細節，蘇處長就說接電話的同仁說是神戶，而PTT上面寫的是大阪，是有出入的，代表就說要保留相關通聯紀錄。據接電話的韓○○雇員表示當時撥入的電話號碼沒有顯示，可能是用網路電話打的，謝代表說是否請電信公司協助，如果不

行，是否請法律顧問去申請，後來蘇處長就找張○○律師幫忙調閱通聯紀錄。

- (2) 107年9月13日18:00:14蘇處長以公務手機撥給謝代表公務手機，通話只有1.5秒，是否有人掛電話，這我不清楚。

4、本院於108年1月10日詢問外交部人員：

- (1) 政務次長徐斯儉表示：關於清查蘇前處長的通聯紀錄，我們部內已正在清查，請大阪處能調到的是蘇前處長的發話紀錄，至於收話的紀錄，囿於涉及第三人隱私及電話公司規定，目前尚無法取得。是我們要求大阪處去要的。我們奉部長指示，已成立一個調查小組(是由謝次長作召集人)，為了調查到底有沒有那20分鐘的電話，以及是誰打的，確認有無該事實，另外也會一併調查部內的電話。

- (2) 臺日協秘書長張淑玲表示：據大阪處同仁表示，蘇處長的家屬於9月15日要求帶走蘇處長所使用的公務手機(放在1樓書房)，希望拿一支新的手機來換，家屬以要整理遺物為由申請借用。已於17日歸還，歸還後大阪處的謝○○秘書發現該手機已經被初始化了。

5、政務次長謝武樵於本院個別詢問時表示：

- (1) 針對臺日協有沒有人打過這通電話，時間點定在13日蘇處長輕生之前，以10日為調查重點，因10日是大阪處報回檢討報告，視其內容似表承認疏失，願負責任，故以之為調查起點，因認為蘇處長心境上有所轉折，應在10日之後；對象則是臺日協可以跟蘇處長通電話的是臺日協正副秘書長。

- (2) 公務電話的通聯要由人員主動去申請，及人員

主動提出line的內容。調查迄今尚未結束，我們還在想辦法看手機能不能復原，或對於無法於目前資料上顯示的紀錄，已請日方協助是否可提供。至於謝代表的通聯紀錄，公務手機部分已由外館提供的帳單做瞭解。已去過電報請謝代表提供私人手機通聯紀錄，但謝代表表示該私人手機無作為公務使用，涉個人隱私，不便提供。如果是蘇處長撥給謝代表的電話，需要透過蘇處長的手機來瞭解。

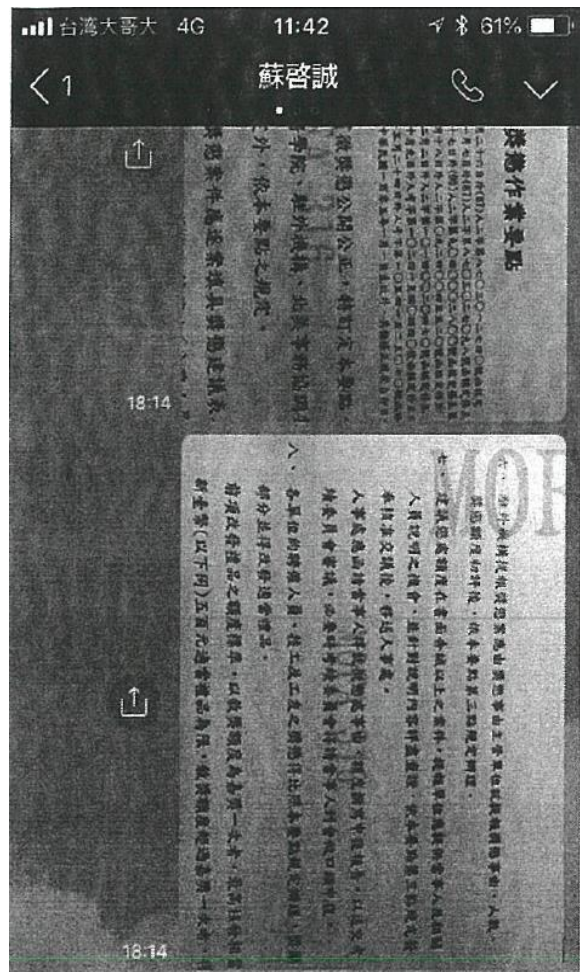
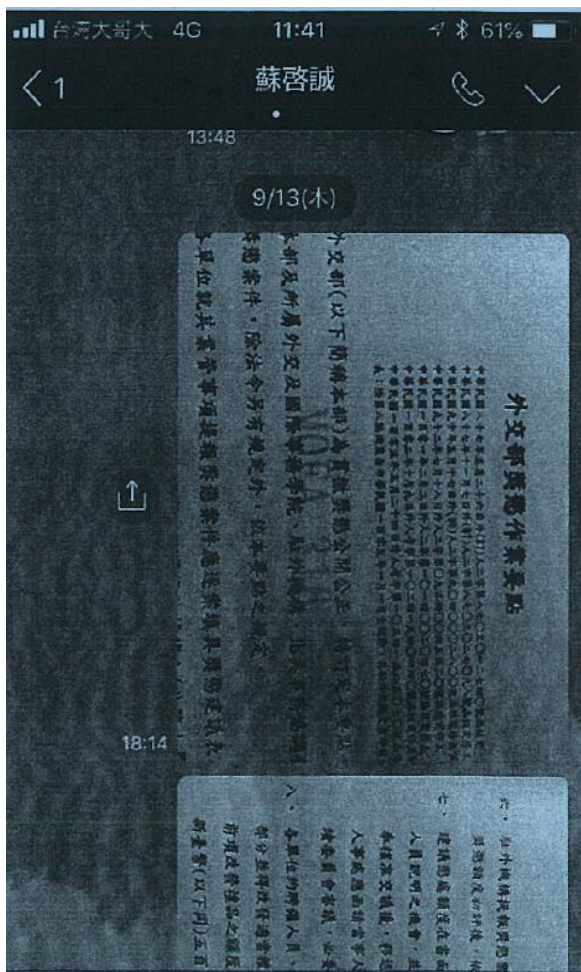
- (3) MPLS是保密的通聯系統，究是誰撥打或打給誰的，目前尚查不出來。張秘書長及謝副秘書長均表示未使用該系統撥打。有請資電處去查，說沒辦法查出是哪個機子撥打給哪個機子。

6、臺日協副秘書長謝柏輝於本院個別詢問時表示：

- (1) 因為我們有提供臺日協所有的通聯紀錄，我曾經有撥給蘇處長幾通電話(包括9月13日18:16)，所以是被調查小組詢問通話過程與內容。最後通話內容是由於謝代表關心半夜代訂旅館是否為假新聞，但蘇處長檢討報告有提到，所以我有在晚上致電蘇處長請益半夜代訂旅館新聞，報告內容是否有讓相關同仁看過，蘇處長表示已有讓相關同仁看過，但由他一人負責，我回答蘇處長事情沒有那麼嚴重啦，處長別想太多，請您放心等等，隨即掛上電話(通話時間2分6秒)。事後回想，若當時能多給處長鼓勵關心的話，是否就不會有此事發生？感到相當內疚自責。
- (2) 後續才自報載知道有通20幾分鐘電話，已有把臺日協部分的通聯紀錄交給調查小組，但經小組調查後確認臺日協並無該電話撥出紀錄。至

MPLS部分是保密電話，撥打方式有點複雜，所以我並不會使用撥打，至同仁有沒有使用過，也不會跟我報告。

- (3) 因蘇處長未加我好友，未被讀取。因為我們業務單位也必須要寫報告，因人事及獎懲規定報告要給當事人及相關同仁說明的機會，並針對說明內容詳盡查證，所以才由我以line傳獎懲規定給蘇處長，但蘇處長未讀，所以是不知道有這個Line的內容。平常與蘇處長都是電話聯絡，在蘇處長調任新職後更換手機，沒有用新的公務手機的line聯繫過，我是由群組中點選蘇處長後傳訊給蘇處長的。9月4日後傳給蘇處長的訊息都沒有被讀取。



7、主任秘書李光章於本院個別詢問時表示：

- (1) 調查小組主要是針對外界質疑的20多分鐘電話蒐集通聯紀錄，調查迄今並沒有發現有外界所述的20多分鐘電話。運作方式係由小組工作同仁(行政人員)就蒐集的通聯紀錄，與蘇處長的公務手機與辦公室桌機，逐一清查比對是否有與臺日協或東京通話紀錄。初步調查報告是根據通聯紀錄及訪談而做出，並透過召開正式小組會議確認調查報告內容經調查，通聯紀錄上確認沒有外界所稱通話長達20幾分鐘的電話，但我們所蒐集的通聯都僅有臺日協、大阪處及駐日處相關人員公務電話及手機的「發話紀錄」。
- (2) 我此次去日本任務之一是要將蘇處長使用過的公務手機跟電腦硬碟攜回，但因蘇處長手機已被初始化(據同仁表示，蘇處長家屬借用手機後，於歸還時向同仁表示，已由家屬將手機資料清空)，將請相關單位盡力協助看看能否回復蘇處長的手機通聯紀錄。

8、人事處長林○○於本院個別詢問時表示：

- (1) 臺日協謝副秘書長於107年9月13日(臺灣時間)下午6時14分，以LINE訊息方式將「外交部獎懲作業要點」傳送給蘇處長，據他的說明是表示，部內長官有要求大阪處方面要作一個檢討，但後來檢討報告業務單位(臺日協)並沒有會到我們人事處。這些我只是隱約知道，但並沒有親耳聽到。我們那時只是提醒，依我們外交部獎懲作業要點的規定，如果之後有要做獎懲的程序，就要給當事人陳述意見的機會。至於具體的時間點我已經不記得了。謝副秘書長

並未徵求我同意，但我們確實有提醒臺日協，依照部內的規定是須有此程序。

- (2) 張淑玲她沒有和我談到這個事情，我也不是直接跟張淑玲講的，而是跟他們單位的一位科長，後來科長有跟謝副秘書長報告這件事，所以謝副秘書長可能就是因此而傳。至於具體的規定是在外交部獎懲作業要點第7條。
- (3) 沒有聽說考績會要啟動，因為如果是真有進入要啟動獎懲程序，就應該是傳獎懲標準表的規定了，而非只是外交部獎懲作業要點的規定才對。據我瞭解，謝副秘書長後來好像又有打電話給蘇處長，蘇處長當時好像是說全部由他一個人承擔，我想若單純傳外交部獎懲作業要點（且蘇處長也沒有看），應該不至於對當事人形成太大壓力才對。當時並未被長官指示要作懲處的動作，但有聽聞他們要做檢討（業務面的訊息其實我們人事單位也不會太清楚），我只是依經驗感覺可能會有要檢討寫報告的需要。不過後來的報告我也沒有看過，不會經過人事處這邊。我的判斷是他那份檢討報告內容應該是涉及事件之處理，與人事業務的關聯不大。

十三、107年9月15日駐日六處工作會報

(一)並非為檢討燕子風災而臨時選在大阪舉辦：

- 1、107年9月3日大阪處OSAX011號電報已向駐日處陳報該處107年度「駐日六處工作會報」議案資料（包括議案一至三之案由及大阪處報告內容），當時尚未發生燕子風災，可證該工作會報並非為檢討燕子風災而舉辦。
- 2、據外交部107年10月31日函復表示：議程7月即已

排妥，會中擬討論：強化與(日本)中央國會議員之地方選區聯繫、加強招商引資及深化臺日地方交流等3議題，並請6處館長出席。惟該會報事後並未如期召開，駐日處將另擇期辦理。

- 3、107年9月10日外交部0203號電報要求駐日六處工作會報新增急難救助SOP議題事。電文提及：奉部長指示，107年駐日六處工作會報新增議案四「切實將各處急難救助SOP流程及對外應對態度徹底檢討演練」。(已分電駐大阪、福岡、橫濱、那霸、札幌辦事處)
- 4、謝代表於本院詢問時表示：駐日六處的協調會，這個會議其實6月就在簽，地點選在大阪，這是個例行性的會，去年是定在9月15日召開，以往有時部長也會出席，但部長依現在日本的規定是不能去東京的，所以大都選在其他地點召開。前一次我印象中是在福岡開會，後來外交部指示新加入一個議題，也未提到究責，就是說急難救助的橫向聯繫議題，要求我們順便就該議題討論。

(二)本院詢問外交部及駐外機構相關人員：

- 1、吳部長於本院詢問時表示：以我任駐美代表的經驗，因長久以來形成的文化就是各處各自獨立直接對部，那時是我自己有覺得應該要強化駐美各館處間之橫向聯繫，所以才花費了一些功夫去加強代表處與各辦事處的聯繫。
- 2、駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：107年9月15日預訂舉行的工作檢討會議加上第4個議題(急難救助SOP)不是駐日代表處建議的，這個會議在6月間就決定好了，內容包括加強地方交流、國會議員交流、經濟3個議題，後來才加上第4個議題，這個會議最後沒有開。工作檢討會

議前沒有提到懲處的事，而且駐日代表處沒有資格也沒有權力說懲處的事。

十四、蘇處長撫卹事宜

- (一)蘇處長遺族申請因公撫卹加發撫卹金部分，經銓敘部審查小組108年1月16日第85次會議決議：有關蘇君之死亡事實經過是否符合「戮力職務、積勞過度、以致死亡」之要件，應再釐清相關事實證據後，再提該小組審查。
- (二)外交部人事處長林○○於本院詢問時表示：這部分是我們人事處辦的。銓敘部曾經有開過一次審查會，但並未要求我們外交部人員去列席。申請案也只能盡量就他當時的業務狀況去著墨。據我瞭解，大部分的委員也傾向同意他用因公撫卹，惟尚卡在公務人員退休資遣撫卹法相關規定的要件，因此要我們再補一些佐證資料。

柒、調查意見：

民國(下同)107年9月4日第21號颱風「燕子」於日本時間中午左右登陸日本德島縣南部，颱風為「非常強烈」等級，日本關西國際機場(下稱關西機場)因受到颱風侵襲致停機坪、滑行道及跑道均被淹成一片汪洋，從當日下午3時起封閉。由於當日下午1時30分許，一艘油輪「寶運丸」撞上關西機場連接大阪府泉佐野市唯一的聯絡橋樑而無法正常通行，在機場內約有3千名旅客暫時處於受困狀態，其中包括我國自由行旅客約70位。隔天9月5日清晨6時許開始，關西機場公司安排高速船將部分受困旅客載到鄰近的神戶港，又因被油輪撞壞的聯絡橋另一側道路已確認安全無虞，所以上午9時許，關西機場公司亦用巴士將滯留在機場的旅客載到機場島對岸的南海電鐵路線之泉佐野車站。

另由於中國籍旅客多達7百餘位，經中國駐大阪總領事館(下稱中國駐阪總領館)與日方協調後，將中國籍旅客集中排隊搭乘機場安排巴士至中轉站(日根野一家購物中心停車場)，再換乘中方安排的15輛巴士進入大阪及新大阪等地。惟據中國駐阪總領館網站公告有32位我國旅客在關西機場亦隨同中國籍旅客排隊並搭上巴士，當時在網路留言及媒體報導針對「中國是否派專車進入關西機場」及「我國旅客上車是否要承認是中國人」等議題有各種說法，引發輿論關注，當時有些網路留言及媒體報導強烈指責外交部駐日本代表處(下稱駐日處)駐日代表謝長廷(下稱謝代表)未善盡救災之責。謝代表於9月6日20時43分在個人臉書表示「中國大阪領事館網站登出他們派巴士車去機場載受困中國旅客，而我們沒有，更傳言有國人偷偷去搭他們的車，還要表明自己是中國人，消息傳出，網民羞憤，有人趁此宣傳感覺持有中華人民共和國護照是驕傲的事情，我的網站因此被灌爆，

我現在無暇仔細說明許多查明的細節，承受大家憤怒的出口，也沒有關係」等語，當晚即有位稱Eva Hsu的女性在謝代表臉書留言表示是當天滯留關西機場的我國旅客，想陳述現場發生的事實：「大陸大使館並未派車到關西機場，但是有要求日本官方南海電車的通車協助派車將中國人載出機場，到泉佐野市由大陸安排的通車送到大阪或新大阪轉車，過程當中並沒有任何人問我們是哪裡人」等語，其亦有接受媒體訪問。

另在批踢踢實業坊(下稱PTT)日旅(Japan Travel)看板，有一名自稱是GuRuGuRu於107年9月6日10:41:22針對一篇zoosleep(王者)之銘言「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車(建立時間：2018/9/6 08:53⁷⁷)」加以推文，表示在整段過程當中完全沒有任何人要我們自稱中國人，但這篇推文中同時亦留言其於關西機場脫困後在9月6日約凌晨12點打電話到駐大阪辦事處(下稱大阪處)詢問大阪哪裡可以提供住宿，由於留言描述到「電話撥通後首先是不耐煩的態度問有什麼事情嗎？」及「對面呿的一聲訕笑一下，你要住哪裡是你們的選擇」等對話，隨後在國內輿論引發軒然大波及是否有該通電話等「假新聞」爭議。

謝代表另於9月7日至北海道協助地震救災時接受媒體專訪表示「大阪不歸我管」、「如果有錯，大阪辦事處應該道歉」等言語，隨之引發輿論強烈責難大阪處官員接聽急難救助電話之態度不佳，該處之應變處置措施亦飽受批評。由於外界輿論怒火持續延燒，加上外交部要求提出檢討報告甚至傳出要將甫到任大阪處2個多月的

⁷⁷ 此篇銘言係 zoosleep 於 107 年 9 月 6 日 10:04:53 在 PTT 日旅看板之推文，標題係蘋果日報 107 年 9 月 6 日 08:53 網路電子報標題，連結網址 <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20180906/1424775/>，惟目前點選該網址，該篇報導標題於 9 月 17 日已更新為「陸媒稱中使館派車接陸客 風災爭議報導始末」，該篇報導末端記載出版時間：2018/09/06 08:53，更新時間：9/17 新增相關新聞始末。

蘇啟誠處長調職及懲處，蘇處長在「內外交迫」下，於9月13日晚間下班後回到官邸輕生，翌日(14日)早上8時許其司機開車去載蘇處長，卻未見蘇處長於約定時間出現，司機透過大門玻璃往內查看發現蘇處長遺體，遂緊急通報大阪處同仁，隨後由大阪府豐中警察署進行死因調查認定為「自殺」，經日本媒體報導後引發我國各界震驚。究燕子颱風侵襲日本關西地區期間，當時媒體報導之真實性、我國駐日處及大阪處之因應作為、蘇處長自殺可能原因究係假新聞或上級之壓力，皆有深入查證之必要，爰立案調查。

於本案調查期間，謝代表曾於107年10月間向內政部警政署刑事警察局(下稱刑事局)檢舉GuRuGuRu疑有散布謠言之嫌，嗣移請轄區南投縣政府警察局埔里分局(下稱埔里分局)調查後，移送臺灣南投地方法院(下稱南投地院)審理認定行為人為游姓男大學生(下稱游男)，但於107年11月26日作成107年度埔秩字第4號裁定認為與社會秩序維護法第63條第1項第5款規定「足以影響公共之安寧者」之要件不符而不罰游男⁷⁸，引起外交部、謝代表及部分輿論媒體撻伐，甚至網路肉搜游男個人資料及校園活動，造成游男莫大壓力。蘇處長遺孀於107年12月20日公開接受電視臺獨家專訪⁷⁹，認為在南投地院作出裁定後，部分政治人物、媒體有不當批評和誤導，將蘇處長輕生原因誤導為假消息，但其先生留下遺言和遺書，是可能被調回，「不想受到羞辱」，才會以死明志等語。

案經外交部⁸⁰、交通部⁸¹、駐日處⁸²、大阪處⁸³、國家

⁷⁸ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201812150054.aspx>(中央社)。

⁷⁹ <https://news.ebc.net.tw>(東森新聞-東森電視)。

⁸⁰ 外交部 107 年 10 月 31 日外亞太三字第 10713565050 號函、107 年 11 月 12 日外亞太三字第 10713568740 號函、107 年 11 月 26 日外亞太三字第 10700427390 號函、108 年 1 月 22 日外國會二字第 10851500710 號函、108 年 2 月 26 日外國會二字第 10851501590 號函、108 年 3 月 6

安全局(下稱國安局)⁸⁴、臺北市政府警察局刑事警察大隊(下稱北市警刑大)⁸⁵、財團法人台灣網路資訊中心(下稱網資中心)⁸⁶、中華電信股份有限公司國際電信分公司(下稱中華電信)⁸⁷提供相關資料及說明；於107年11月5日由外交部政務次長徐斯儉率臺日關係協會(下稱臺日協)秘書長張淑玲等人員至本院進行案情簡報；嗣於107年11月12日諮詢前外交部長程建人、前駐日本代表馮寄台、前駐紐西蘭代表介文汲、五福旅行社負責日本線副理蔡○○等；另於108年1月9日訪談蘇處長家屬、1月14日訪談前外交部長歐鴻鍊、1月15日訪談前駐史瓦帝尼特任公使蔡明耀；復於1月10日詢問外交部政務次長徐斯儉、交通部民用航空局副局長方志文、觀光局副局長陳淑慧等相關主管人員；1月23日個別詢問外交部政務次長謝武樵、主任秘書李光章、公眾外交協調會(下稱公眾會)執行長李憲章、資訊及電務處(下稱資電處)處長林○○、亞太司副司長兼臺日協副秘書長謝柏輝；2月19日詢問臺日協資料組助理專員邱○○、資電處科長張○○、技正林○○、政風處長丁○○；2月22日詢問駐日代表謝長廷；3月6日詢問外交部長吳釗燮；3月14日詢問外交部人事處長林○○。又為瞭解大阪處人員於風災期間第一線之因應情形及有無察覺蘇處長於自殺前之不尋常跡象，調查委員特別於108年1月25日至26日親自前往大阪處，費時近20小時逐一詢問時任代理副處長之一等秘書黃○益等22名職(雇)員，另於1月25日晚間詢問從東京赴

日外國會二字第 10851501630 號函、108 年 3 月 20 日外國會二字第 10851502120 號函。

⁸¹ 交通部 107 年 10 月 24 日交路(一)字第 1078200478 號函。

⁸² 駐日處 107 年 11 月 22 日行字第 10710111390 號函。

⁸³ 大阪處 107 年 11 月 26 日大阪字第 10710341640 號函。

⁸⁴ 國安局 108 年 3 月 14 日平易字第 1080002349 號書函。

⁸⁵ 北市警刑大 108 年 3 月 22 日北市警刑大科字第 1083037218 號函。

⁸⁶ 網資中心 108 年 3 月 22 日(108)台網址字第 108008 號函。

⁸⁷ 中華電信 108 年 4 月 16 日際技二字第 1080000039 號函。

大阪之駐日處副參事張○○。已完成調查，調查意見如下：

- 一、燕子強颱風侵襲關西機場期間，大阪處陸續面臨107年9月4日下午臨時停班公告、9月5日中國駐阪總領館是否派車進入機場接送中國籍旅客及我國旅客隨同上車者是否要承認是中國人、9月6日凌晨0時32分許國人旅客撥打大阪處急難救助專線卻於PTT發文表示態度冷漠及訕笑是否屬實等外界質疑，經本院查證(一)除幾位住遠處雇員因電車停駛無法上班或提早下班，其餘人員皆正常上班接聽電話提供相關服務，且停班公告係為避免民眾前往大阪處可能有危險；(二)在現場之幾位我國旅客陳述其經歷或認知之事實，表示中國駐阪總領館雖未直接派車進入關西機場，但確有與日方協調將會說中文的旅客分流以機場安排的大巴載運至中轉站，再由中方租用之15輛巴士送到大阪及新大阪等地，上車並無人問是哪裡人及查看護照；(三)GuRuGuRu以Skype網路電話撥打大阪處之急難救助專線，通聯紀錄上撥打時間為107年9月5日下午11:34，換成日本時間為9月6日凌晨00:34，經接聽電話雇員證實確有該筆通話，至於有無態度冷漠及訕笑部分，因無錄音，無從判斷，外交部以一通無法認定之通話內容即認定大阪處服務態度不好，而對外表示要求大阪處應嚴肅檢討改進，事實基礎甚為薄弱。外交部未積極多方查證並釐清相關疑點，僅跟隨媒體報導及網路流言風向，核有違失。

(一)燕子颱風造成3千名旅客困於機場內、電車停駛及大阪處於9月4日公告下午臨時停止上班等影響：

1、燕子颱風侵襲關西地區情形：

- (1) 第21號颱風燕子於日本時間107年9月4日中午左右登陸德島縣南部，颱風以「非常強烈」等

級的狀態登陸，首當其衝的四國及近畿地區地方政府都發布避難指示或避難勸告，籲民眾盡速避難。燕子颱風肆虐造成災情慘重，由以下幾張媒體拍攝照片即可知⁸⁸：



大阪市北區中之島(即大阪處所在地)的辦公大樓街區，許多路樹被連根拔起，連救災之警務人員都被強風吹得站不住。



小貨車不敵強風，90°橫倒在路上，還有小客車被吹得翻轉180°。

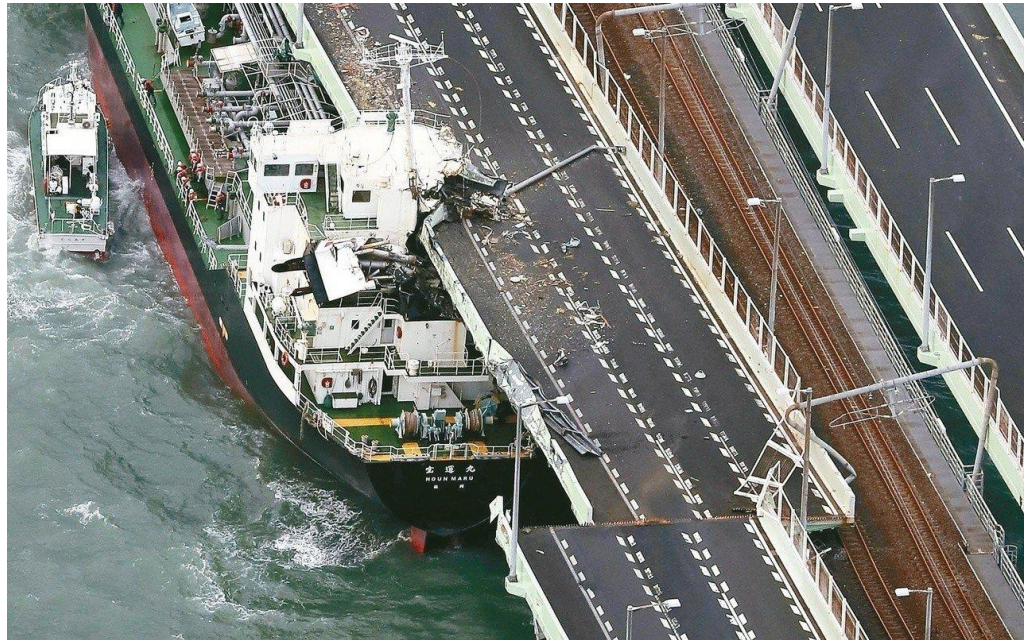
⁸⁸ 關鍵評論網 107 年 9 月 4 日報導「25 年來最強颱風燕子登陸日本：關西機場封閉、油輪撞上路橋」，<https://hk.thenewslens.com/article/103433>。



海邊掀起數米高的滔天巨浪。

- (2) 在日本時間107年9月4日下午1點半左右，一艘原本停靠在附近海上的油輪「寶運丸」，因颱風的強勁風勢推移而撞上關西機場連接大阪府泉佐野市唯一的聯絡橋樑，造成機場對外交通暫時中斷。





資料來源：擷取媒體報導照片。

(3) 關西機場位於大阪府南部海面上，由填海造陸所蓋成。關西機場因停機坪、跑道及建築物淹水，已無法提供機場服務，從日本時間107年9月4日下午3時起封閉機場⁸⁹。

⁸⁹ 《民報》107年9月5日16:04報導「颱風燕子重創日本關西 已釀11死、關西機場關閉」，<http://www.peoplenews.tw/news/dbe5cdb0-f558-45ad-9dd0-a357076697f4>。



2、3千名旅客困於機場：關西機場4日受燕子颱風影響淹水成一片汪洋，聯外橋樑也被撞得無法通行，約3千名旅客被困在航站內。負責機場營運的關西機場公司5日清晨6時許利用連接關西和神戶港的海上高速船「Bay Shuttle」來接駁、救助受困旅客⁹⁰。另因被油輪撞斷的聯絡橋相反方向的道路已確認安全無虞，所以上午9時許，關西機場公司已用巴士將滯留在機場的旅客載

⁹⁰ 《中國時報》107年9月5日08:34報導「關西機場派高速船救助3千受困旅客」，
<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20180905001093-260408>。

到機場島對岸的南海電鐵路線的泉佐野站⁹¹。由於想脫困的旅客太多，即使到5日晚上，要搭交通工具離開的旅客仍然大排長龍。因聯外橋樑一側被油輪撞壞造成影響，通行量有限，加上對岸道路嚴重塞車，所以旅客要離開機場島，需要較多的時間⁹²。



關西機場與大阪市、泉佐野市、神戸市地理位置關係圖。

⁹¹ 《民報》107年9月5日16:04報導「颱風燕子重創日本關西 已釀11死、關西機場關閉」，<http://www.peoplenews.tw/news/db558-f558-45ad-9dd0-a357076697f4>。

⁹² 《中央社》107年9月5日22:23報導「日本關西機場水患成孤島 許多旅客尚未脫困」，<https://www.cna.com.tw/news/aopl/201809050370.aspx>。



關西機場停電，工作人員發放水、乾糧給受困旅客。(資料來源：ETtoday107年9月6日20:26報導)。



關西機場受困旅客排隊等待巴士。(資料來源：中央社107年9月7日14:53報導)



大批旅客在關西機場排隊等候上車脫困。(資料來源：自由時報
107年9月6日12:53報導)

3、電車停駛致大阪處部分雇員未上班或提早下班：

(1) 107年9月3日中午以前JR(Japan Railways，日本旅客鐵道)公告隔日10點以後將全線停開。

【京阪神地区】台風 お知らせ(9月4日)

11時15分更新 → [当事象の履歴](#)

台風21号の接近に伴い、明日(9月4日)、京阪神エリアにおいては、早朝から一部列車の運転を取り止め、各線区で概ね午前10時までには全ての列車の運転を取り止める予定です。

また、台風の影響によって、以降の運転を終日見合わせる可能性があります。
詳しい運転計画については、分かり次第お知らせいたします。

※台風の進路、規模により運転計画を変更する場合があります。

(2) 本案調查委員至大阪處詢問幾位搭乘電車之當地雇員，綜合各位雇員供述可知，呂○○、王○○及丸尾○○3位於9月4日早上因國鐵停開故無法上班；林○○、許○○和康○○3位於9月4日9點上班，因國鐵或私鐵將停開提早於11點離開；於9月4日上全天班的有蔣○○、陳○青、陳○西3人：

- 〈1〉雇員許○○供述：9月4日颱風那天中午，因電車停駛，處長同意我於下午先返家。我是坐京阪線來上班，因中午前要停開，下午就沒有車可回去，我就趕最後一班回家。
- 〈2〉雇員林○○供述：9月4日中午因電車將停駛，我、許○○和康○○在中午之前向蘇處長確認在這種狀態下可否提前回家，處長口頭同意我們3人中午先離開，讓住比較遠的同仁能順利返家。我是坐私鐵阪急線來上班，他們公告11點左右就要停駛，我剛好趕上最後一班回去，所以我是9點到11點間上班。
- 〈3〉雇員蔣○○供述：林○○、許○○和康○○3位先離開是經過處長同意的，像我兒子念高中，學校會用短訊通知今天停止上班上課，一般日本公司如果是坐電車的人，當電車宣布停駛時，那就可以不用上班，但我們大阪處的情形較特別，我們都是配合處長的指示來上下班。呂○○、王○○及丸尾○○9月4日當天早上因日本國鐵停開，所以沒有來上班，像我騎腳踏車來上班的就沒關係，9點上班，下午6點才下班。當時國鐵、私鐵陸續停開，最晚一班大概是上午11點多。另外JR系統當天全線停開，像康○○坐的是國鐵奈良

線也停開，這些訊息上網可查到。

- 〈4〉 雇員王○○供述：我搭國鐵JR，住在神戶，當天我沒來上班，早上7點鐘左右接到代理副處長黃○益的通知搭乘神戶線的同仁，請自行判斷居住地的風雨能不能出門上班，因為在前一天(9月3日)中午以前JR就公布9月4日10點以後全線停開。有3位(我、丸尾○○、呂○○)坐JR神戶線，至於搭乘其他線的同仁還沒有通知，因為那時還沒有很明確公布停駛時間。所以基本上除非來不了的，都是要來上班的，這是代理副處長的黃○益組長當時訂的標準。
- 〈5〉 雇員丸尾○○供述：我也是坐JR神戶線。
- 〈6〉 雇員康○○供述：我住比較遠，住在大阪市，沒有住在大阪府，我是搭JR通勤的，107年9月4日前一天就公告4日10點以後JR就會全面停駛，但因沒有接到處裡通知要停止上班，我就照平常作息去上班，在路上我接到同事傳來訊息說代理副處長黃○益指示：如果JR停駛，上班有困難的同事可以不要出門較安全，但我想我都已經出門了，也沒有職務代理人，而且有事要忙，我就進辦公室上班。我和林○○中午一起先下班，到了大阪車站後發現JR電車已經完全停駛，因為地下鐵還有開，我就去換地下鐵看看，等了半個多小時，好不容易搭上地鐵到離我家比較近的車站，然後是請我先生開車來接我回家。
- 〈7〉 雇員陳○青供述：我是走路通勤的，所以我是9點上班，下午6點才下班。
- 〈8〉 雇員陳○西供述：我騎腳踏車通勤的，所以

也是9點上班，下午6點下班。

4、大阪處雖於9月4日公告下午臨時停止辦公，但除幾位住遠處雇員因電車停駛無法上班或經蘇處長同意提早下班，其餘人員皆在處內正常上班接聽電話提供相關服務，且說明停班之考量因素為避免民眾在前往大阪處的路上可能有危險而做的決定：

(1) 公告內容：因颱風21號直擊關西地區，本(107)年9月4日(星期二)下午本處臨時停止辦公，造成諸位不便，深感抱歉。

The screenshot shows the official website of the Taipei Economic and Cultural Office in Osaka. The header includes the Taiwan Republic of China logo and navigation links. The main content area displays an announcement titled '公告' (Announcement) dated 2018-09-04, regarding the temporary closure of the office on Tuesday, September 4, 2018, due to Typhoon 21. The announcement text is: '因颱風21號直擊關西地區,本(107)年9月4日(星期二)下午本處臨時停止辦公,造成諸位不便,深感抱歉。' (Due to Typhoon 21 striking the Kansai region, the office will temporarily close on Tuesday, September 4, 2018, from 1:00 PM onwards, causing inconvenience to everyone, we sincerely apologize.)

(2) 臨時停止辦公之公告經媒體披露後引發爭議，例如《聯合報》107年9月6日報導引述「網友指大陸的駐日領事館官網都是如何提供滯留旅客協助，反觀臺灣在颱風來襲後卻只有兩則消息，除了今日公告的匯款流程與聯絡資訊，甚至在旅客最需要協助時，還於官網上公布停止辦公消息；臺灣駐日官員態度卻相對被動，還在國人最需要協助時放颱風假」等語⁹³。

⁹³ 《聯合報》107年9月6日 18:32 報導「這叫效率？國人困日陸派員協助、我還在發停班公

另《上報》107年9月6日報導「據了解，駐大阪辦事處從4日開始休館，直到6日因為災情愈加嚴重，才又重新開張」，大阪處也在網站刊登「協助受燕子強颶影響而滯留本處轄內國人」公告，內容提及需要協助的國人可以用電子郵件跟辦事處聯繫，並且詳細說明如何透過兆豐國際商業銀行，從臺灣匯款到日本等語⁹⁴。

協助受燕子強颶影響而滯留本處轄內國人公告

張貼日期：2018-09-06



協助受燕子強颶影響而滯留本處轄內國人公告

受燕子（21號）強颶影響滯留本處轄內國人，倘有需要協助者，請以電郵：teco-osa@mofa.gov.tw (急難救助電話:+81-90-8794-4568/090-8794-4568)與本處聯繫，並請載明：1.姓名；2.護照號碼；3.需要協助事項；4.聯絡電話；5.原定搭乘日期及班機。本處將儘快協助處理。

至於旅費不足問題，建議透過兆豐國際商業銀行處理，流程說明如下：

由國內匯款到大阪的便捷方法(應急需款)

一、從國內兆豐國際商業銀行任何分行均可直接匯到兆豐國際商業銀行大阪支店(MEGA INTERNATIONAL COMMERCIAL BANK CO.,LTD. OSAKA BRANCH)

二、SWIFT CODE:[ICBCJPJTOSA](#)

三、兆豐國際商業銀行大阪支店電話:+81-6-6202-8575;地址：大阪市中央区道修町3-4-11（[地下鐵御堂筋線淀屋橋站11號出口](#)）

四、在台辦理匯款時匯款單請註明：

(3) 由於上開臨時停止辦公之公告引發質疑，大阪處於107年9月10日電送外交部之「駐大阪辦事處處理強颶燕子疏失檢討報告」中第三段「國人質疑部分之說明」(一)敘明：「4日下午領務櫃檯停止收件事：4日上午阪神地區部分私鐵及JR即宣布停駛，本處所在37層辦公大樓，平日早上上班時間人潮洶湧，當日因多數公司顧及員工安全而停班，致1樓大廳極為冷清。本處同仁除3人住遠處且因私鐵停駛而無法上班

告」，<https://udn.com/news/story/12468/3352789>。

⁹⁴ 《上報》107年9月6日18:58報導「燕子颶風侵日我駐大阪辦事處休館 因災情嚴重恢復辦公協助國人」，https://www.upmedia.mg/news_info.php?SerialNo=47627。

外，其餘同仁均正常上班。接近中午時，多數私鐵因颱風逼近陸續宣布即將停駛，本處基於女性同仁人身安全及來處洽公人數不多，乃在本處官網張貼本處下午暫時停止辦公公告，惟仍有同仁留在館內接聽電話，繼續服務。至於不受交通影響同仁均仍堅守崗位。至於上報報導及網路PTT留言板⁹⁵流傳本處休館至6日，絕非事實。」

批踢踢實業坊 > 看板 Gossiping

作者 tarcy2767 (小紅帽找大野狼)

標題 [新聞] 滯留關西機場 陸使館派車救援！心胸狹隘

時間 Fri Sep 7 17:49:23 2018

特別是事發後，除了證實駐外值班人員接聽電話態度不佳，且正當大陸外事人員幫助國人脫困時，我駐大阪辦事處從4日就因颱風休館，直到6日才重新開放，尸位素餐莫此為甚。外交

(4) 本案調查委員至大阪處詢問相關同仁表示9月4日下午雖有停班公告，但除幾位住遠處雇員因電車停駛無法上班或經蘇處長同意提早下班，其餘人員皆在處內正常上班接聽電話提供相關服務，且說明停班之考量因素為避免民眾在前往大阪處的路上可能有危險而做的決定：

〈1〉雇員蔣○○供述：9月4日當天有2組國人遺失護照，有一組順利發了入國證明書，另一組因為沒有報案，請他們去報案後再來辦入國證明書，但後來並沒有來。另外有接到詢問如何訂機票的電話，就把訊息提供給他，還有詢問如何離開關西機場返國的電話。9月4日來電詢問的比較多，來辦事的幾乎沒有，因為知道電車要停駛了。

⁹⁵ <https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536313774.A.F64.html>。

- 〈2〉 雇員王○○供述：雖然當時有公告下午休館，可是大部分的同仁都在館內照常接電話及回覆電話，所以業務是正常進行的。因當時黃副處長指令是除非來不了，否則還是要照常上班。因為外面很危險，所以到現場的民眾幾乎沒有。9月4日當時下午停班是考量到民眾在到大阪處的路上可能有危險而做的決定，基本上以我們來看是很正常的處理。
- 〈3〉 雇員康○○供述：我中午先下班那時商店街幾乎處於休息狀態，後來因為外面風雨變很大，在外反而可能是危險的。因為颱風，很少人到現場，但是打電話進來的人多。
- 〈4〉 雇員韓○○供述：因為燕子颱風來的9月我值急難救助電話，接到很多國人表示錢不夠、要代訂更改機票、代訂飯店等電話。深夜的值機電話一定是我接，燕子颱風之後，辦事處的電話一直響，希望我們協助換票，當時航空公司的電話很難撥進去，後來我們請國人直接到航空公司的辦公室去，在現場幫他處理比較快，可是還是有國人會說為何他要跑這一趟。
- 〈5〉 秘書韋○○供述：颱風那天風真的很大，我們並不是無作為，那天有個打工學生打電話說他的簽證有問題，我就協助與日本入國管理局討論給予國人延長簽證，我打電話告訴蘇處長，他說可以放在網站讓外界了解我們對國人的協助情形。
- 〈6〉 秘書謝○○供述：9月4日當天早上大阪沒有風雨，到了下午外面風雨很大，甚至連汽車都被吹倒，蘇處長指示秘書以上必須留守在

辦事處內。9月5日那天早上約8點32分蘇處長打通電話給我(蘇處長的公務手機通聯紀錄上可看到),要我查一下國人留在關西機場的人數及留意颱風的災情,我9點進辦公室後陸續向我國航空公司了解,華航回覆說沒有團客,長榮回覆說他們的櫃台前約有30-40人的散客,沒有團客,後來我在電報中寫約75人,算法是長榮回覆人數加上打電話給大阪辦事處告知人數加起來的,9月5日早上有位潘姓年輕女子打電話來說他們受困於關西機場,韓○○雇員接到該通電話後轉交給我跟她對話,我問她有幾人,她說約有15位國人,她來電是問要怎麼離開機場,我告訴她日方已安排巴士及高速船疏散滯留機場人員。當時韓雇員接到約6、7通求助電話,我看到韓雇員早上急難救助手機響不停,有的人是沒有旅館住,有的人是不知如何移動,可能只是旅行不便,但那個時間點就大量湧入,我只能請韓雇員慢慢回覆。停班公告我事後問人事雇員有簽准公文嗎,他說沒有,我事後了解是經過人事秘書黃○燕口頭向蘇處長請示獲准的,可是**當天事實上我們有來上班**,因為名嘴說4、5號兩天我們沒上班,臺日協副秘書長謝柏輝就來電要我們提供證明。

- 〈7〉一等秘書黃○益供述：9月4日印象中是鄭○○向黃○燕及處長報告有3位女性雇員因電車停駛要提早離開,經處長同意就對外公告。其實是用語不精確,**事實上其他同仁還是續留守辦公室**。

〈8〉秘書黃○燕供述：9月4日下午因颱風停班有上網公告，我記得應該是有向處長報告經過核可。以前臨時有事情(例如國慶放假)，我們都會提前公告以免民眾不知道白跑。事實上正職人員仍有上班，可能放假用字不精確。

(5) 據外交部107年10月31日函復資料表示：9月4日上午大阪市天氣晴朗，無風亦無雨，除現地雇員3人因住外縣市，且JR及地鐵自當日上班時間前均已停駛，故無法出勤外，餘22位職雇員(全員為26位，其中1位雇員請產假)均正常上班。當日中午12點過後風雨逐漸增強，最高峰在15時至17時之間，辦公室所在高樓建築亦因強風而搖晃。駐處基於女性雇員之人身安全且幾乎無人來處申辦領務相關文件，爰在駐處網站上公告當日下午臨時停止受理領務案件，讓3位居住較遠之女性雇員先行下班，至處長及國內各單位派駐之秘書級以上同仁均依照平日上班時間規定，無人提早離開。

(6) 據外交部提供本院108年1月10日詢問書面資料表示：大阪處函復說明該處公告係因9月4日中午過後燕子強颱風逐漸帶來強風豪雨，且JR及私鐵宣布自當日12時起將停駛，倘未及時公告，無法排除或有民眾前來申辦手續而發生危險；另該處領務部門5位同仁中有2位同仁住處稍遠，為顧慮渠等人身安全，允予提前下班，並在該處網站上公告停止辦公。另該項公告僅止於領務櫃檯停止收件，惟仍有領務同仁留守接聽民眾來電，其餘部門同仁均正常上班。

(二)107年9月6日當時部分媒體報導及在PTT上有人陳

述中國駐阪總領館5日派「專車」至關西機場接出中國籍旅客及搭乘該專車的我國32位旅客需承認是「中國人」，惟經當時在現場之幾位我國旅客陳述其經歷或認知之事實，表示中國駐阪總領館雖未直接派車進入關西機場，但確有與日方協調將會說中文的旅客分流以機場安排的大巴載運至中轉站，再由中方租用之15輛巴士送到大阪及新大阪等地，上車並無人問其是哪裡人：

1、107年9月6日當時部分媒體報導及在PTT上有人陳述中國駐阪總領館5日派「專車」至關西機場接出中國籍旅客及搭乘該專車的我國32位旅客需承認是「中國人」引發議論：

(1) 《蘋果日報》107年9月6日08:53網路電子報報導標題「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車」，內文：日本關西國際機場因受到強颱「燕子」侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待運送。中國駐當地使館昨日派出專車接出受困中國旅客，並要同樣受困的臺灣旅客自稱中國人，就可搭乘專車離開。大陸媒體「觀察者網」報導，中國駐大阪總領事館昨日中午派15輛遊覽車前往關西機場，將750名受困中國旅客運出。有陸客發推文說，當時有臺灣旅客詢問是否能跟著搭車，獲得的答案是：「只要你覺得自己是中國人就可以上車跟祖國走。」報導指出，詢問的臺灣遊客得知答案後便和其他陸客一起，排隊要上中國領事館派來的遊覽車⁹⁶。

⁹⁶ <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20180906/1424775/>，惟目前點選該網址，該篇報導標題於9月17日已更新為「陸媒稱中使館派車接陸客 風災爭議報導始末」，該篇報導末端記載出版時間：2018/09/06 08:53，更新時間：9/17 新增相關新聞始末。

- (2) 107年9月6日 10:04:53 有位 zoosleep 在 PTT 日旅看板貼文：「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車」，該標題係蘋果日報107年9月6日 08:53 網路電子報標題。貼文截圖如下：

[新聞] 中使館派車接關西機場陸客，要台灣人自稱

作者 zoosleep
看板 Japan Travel
時間 2018/09/06 10:04:53
留言 39 則留言, 29 人參與討論
推噓 11 推 21 噓 7→

蘋果日報
<https://tw.appledaily.com/new/realtime/20180906/1424775/>
中使館派車接關西機場陸客 要台灣人自稱中國人可上車
建立時間：2018/09/06 08:53
日本關西國際機場因受到強颱「燕子」侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待運送。中國駐當地使館昨日派出專車接出受困中國旅客，並要同樣受困的台灣旅客自稱中國人，就可搭乘專車離開。大陸媒體「觀察者網」報導，中國駐大阪總領事館昨日中午派 15 輛遊覽車前往關西機場，將 750 名受困中國旅客運出。有陸客發推文說，當時有台灣旅客詢問是否能跟著搭車，獲得的答案是：「只要你覺得自己是中國人就可以上車跟祖國走。」報導指出，詢問的台灣遊客得知答案後便和其他陸客一起，排隊要上中國領事館派來的遊覽車。（大陸中心／綜合外電報導）
心得 這時候不要分國種了 快快離開災區吧 災區真的很容易生病 現在在日本看到新聞台都在開記者會 這時候很慶幸自己來的不是災區 沒有碰到什麼問題 下個月要去關西不知道是否能成行 真的很擔心 日本加油吧，有錢出錢有力出力 快點回到災前的美景吧
※ 發信站：批踢踢實業坊(ptt.cc)，來自：126.185.57.228
※ 文章網址：
https://www.ptt.cc/bbs/Japan_Travel/M.1536199496.A.41D.html

- (3) 《三立新聞網》107年9月6日 09:54 報導標題「風災還吃臺灣人夠夠！中大使館：自認中國人可上車」，內文：日本關西國際機場因受到燕子颱風侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待運送。中國駐當地使館在昨（5）日派出專車接出受困中國旅客，結果竟要同樣受困的臺灣旅客自稱中國人，就可搭乘專車離開！大

陸媒體「觀察者網」報導，中國駐大阪總領事館5日派車輸運750名受困中國旅客；報導提到，中國遊客說，平常在國內感受不到的，這次親親切切的體會到了，在這個時候國家對你的重要性有多大。報導還提到，這次撤離過程中還有一個插曲。「有人發朋友圈稱，滯留旅客中也有一些臺灣同胞，詢問能不能一起上車，得到的答案是——覺得自己是中國人就能上車」，中國網友還說，這就是強大的中國力量，明顯吃臺灣人夠夠！⁹⁷

- (4) 《Yahoo奇摩新聞》107年9月6日10:00轉載上開《三立新聞網》報導，將標題修改為「**硬欺臺灣！中使館：自認中國人可上車**」，內文相同⁹⁸。
- (5) 107年9月6日11:13:19有位chen22(chen)在PTT Gossipin看板貼上〔新聞〕「硬欺臺灣！中使館：自認中國人可上車」，內容同上開Yahoo奇摩新聞。

⁹⁷ <https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=426132>。

⁹⁸ <https://tw.news.yahoo.com/%E7%A1%AC%E6%AC%BA%E5%8F%B0%E7%81%A3-%E4%B8%AD%E4%BD%BF%E9%A4%A8-%E8%87%AA%E8%AA%8D%E4%B8%AD%E5%9C%8B%E4%BA%BA%E5%8F%AF%E4%B8%8A%E8%BB%8A-020014395.html>。

看板 Gossiping
 作者 chen22 (chen)
 標題 [新聞] 硬欺台灣！中使館：自認中國人可上車
 時間 Thu Sep 6 11:13:19 2018

1. 媒體來源:
 三立新聞網 setn.com

2. 完整新聞標題:
 硬欺台灣！中使館：自認中國人可上車

3. 完整新聞內文:
 日本關西國際機場因受到燕子颱風侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待運送。中國駐當地使館在昨（5）日派出專車接出受困中國旅客，結果竟要同樣受困的台灣旅客自稱中國人，就可搭乘專車離開！
 大陸媒體「觀察者網」報導，中國駐大阪總領事館 5 日派車輸運 750 名受困中國旅客；報導提到，中國遊客說，平常在國內感受不到的，這次親親切切的體會到了，在這個時候國家對你的重要性有多大。
 報導還提到，這次撤離過程中還有一個插曲。「有人發朋友圈稱，滯留旅客中也有一些台灣同胞，詢問能不能一起上車，得到的答案是——覺得自己是中國人就能上車」，中國網友還說，這就是強大的中國力量，明顯吃台灣人夠夠！
 (記者李鴻典／綜合報導)

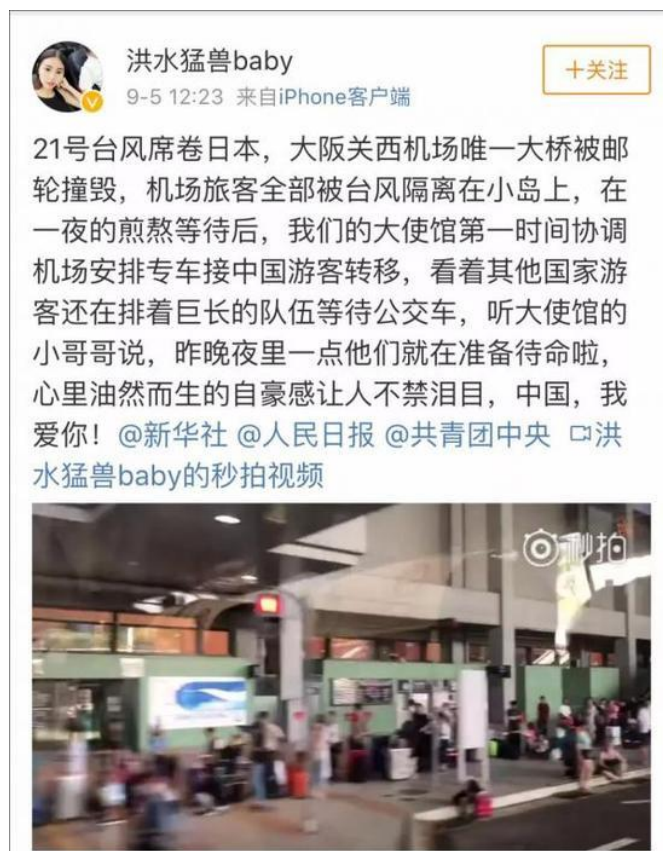
4. 完整新聞連結 (或短網址):
<http://Orz.tw/ncU4A>

Y 硬欺台灣！中使館：自認中國人可上車 - Yahoo 奇摩新聞
 ✨ 發信站: 批踢踢實業坊(ptt.cc), 來自: 59.124.126.157
 ✨ 文章網址:
<https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536203602.A.A30.html>

- (6) 上開《蘋果日報》或《三立新聞網》及PTT貼文皆提及中國媒體《觀察者網》，從其原始報導可知，中國駐阪總領館與日方協調後，請關西機場將中國籍旅客分流排隊，搭乘南海電車協助派出之車輛至聯絡橋另一端的中轉站，再轉乘中方租用之15輛巴士至大阪及新大阪等地，並未說派15輛巴士進入機場，且上車時沒人問是哪裡人及檢查護照；雖有大陸人士發朋友圈表示臺灣同胞覺得自己是中國人就能上車，但亦只是個人意見，可是上開《蘋果日報》及《三立新聞網》將主詞改成「中使館」，還自行加上「吃臺灣人夠夠」、「硬欺臺灣」字眼，



顯與其所引用中國《觀察者網》報導有所出入。以下將107年9月5日15:27:36的報導「750名中国人滞留日本机场 强大的祖国来接人了」原文摘要引述(以下保留簡体字)⁹⁹：

〈1〉受台风“飞燕”影响，日本大阪关西国际机场自昨天（9月4日）下午3时起关闭，近3000名旅客被困，其中中国旅客750余人。日方派出渡轮和巴士运送旅客，但运力有限，机场仍有大批旅客滞留。一位被困游客告诉观察者网，昨夜机场大面积停电，少数地方有一点点灯光。机场发放了基本的矿泉水、饼干、可以铺在地上的纸箱。但就在5日下午，**微信朋友圈**陆续传来消息：中国领事馆来接人了！



⁹⁹ <https://news.toutiaoabc.com/newspark/view.php?app=news&act=view&nid=316148>。

- 〈2〉据中国驻大阪总领事馆消息，关西机场旅客滞留事件发生后，领事馆迅速启动应急机制，今天(5日)凌晨派出第一批工作组赶赴「机场周边」，了解被困中国旅客情况，并与日方「协调」对策方案。在中国领事馆的积极协调下，今天上午11:30，集中转运中国旅客工作开始！
- 〈3〉被困游客当时并未想到领事馆会来接人。导游称如果按排队需要排3-5天，但一早又传来消息--领事馆已经和日方对接过，“今天一定派车接我们过去！”这名游客也坦言，平常在国内感受不到的，这次亲亲切切的体会到了，在这个时候国家对你的重要性有多大。
- 〈4〉另外，这次撤离过程中还有一个插曲。有人发朋友圈称，滞留旅客中也有一些台湾同胞，询问能不能一起上车，得到的答案是--觉得自己是中国人就能上车。在现场的游客告诉观察者网，台湾游客询问后，便也和大陆游客一样，开始去大巴队伍排队。

 中国人先上车 
昨天3千人滞留大阪关西机场，中国驻大阪总领事馆准备了15辆大巴，优先安排中国公民撤离关西机场，并给大家发了吃的喝的。离开机场的时候，日本和其它国家地区的群众还在排队，一眼望不到头。
为强大的祖国点赞👍
ps 遇到几个台湾同胞问。我们能上这辆车吗？
统一回答可以呀。只要你觉得自己是中国人就可以上车跟祖国走。
🇨🇳强大的中国力量👍👍

- 〈5〉今天一大早大概5点左右，留在现场的南航的工作人员告诉大家，说领馆已经协调机场方面安排好了大巴车，将接中国旅客撤离机场，并让大家准备好护照。之后，大家便陆续登上了大巴车。不过王先生说，上车时倒并没人检查护照，只要一听是说中文的就都让上车了。他们走的就是被油轮撞坏的那个桥。因为油轮只撞坏了桥的一侧，另外一侧并未受损，所以还能通车，但通行能力已经大大减弱。
- 〈6〉而在过桥后，王先生看到了在那里等候的中国领馆工作人员，并拍摄了下面这段现在已经火爆网络的视频。在这段视频中，领馆的一位工作人员表示，他们凌晨1点就已在桥的这一侧等候大家了，而目前**领馆已经租了15辆大巴**，将会在这里把大家分流到大阪的两个主要车站，以便大家重新安排行程。



- (7) 《新頭殼》107年9月6日17:59報導標題「傳自認中國人才可上車撤離關西機場 陸委會：若屬實，中國冷血作為將傷害兩岸」，內文：強颱「燕子」襲擊日本關西國際機場，傳出中國

使館派車營救中國旅客，要臺灣人自稱是中國人才能上車。陸委會副主委邱垂正今天說，若媒體報導中國於危難之際，仍然操作兩岸議題，待查證後若真的屬實，對於中國駐外人員藉天災霸凌臺灣旅客的冷血作為，彷彿趁火打劫、政治檢查凌駕人性關懷的做法，不僅無法獲得臺灣民眾的認同，也對兩岸關係帶來負面影響¹⁰⁰。

- (8) 謝代表於107年9月6日20:43在個人臉書留言：「中國大阪領事館網站登出他們派巴士車去機場載受困中國旅客，而我們沒有，更傳言有國人偷偷去搭他們的車，還要表明自己是中國人，消息傳出，網民羞憤，有人趁此宣傳感覺持有中華人民共和國護照是驕傲的事情，我的網站因此被灌爆，我現在無暇仔細說明許多查明的細節，承受大家憤怒的出口，也沒有關係。但請大家冷靜想想，如果9月5日私人巴士或汽車可以到機場接人，那麼機場一定大亂，寸步難行，反而不能有效率地疏散。所以日本做法是只准出不准進，所有人都是坐機場的巴士或高速船離開機場到泉佐野站(電車有通)或神戶港。……可見大家都是搭乘機場安排的交通工具離開機場。」

¹⁰⁰ <https://newtalk.tw/news/view/2018-09-06/138394>。



謝長廷

18分前 · 🌐



日本關西燕子颱風、北海道6.6級地震，均造成巨大災害，駐大阪和北海道兩辦事處為此忙的暈頭轉向，尤其北海道對外交通中斷，加上大停電，有六七百位台灣旅客仍然滯留，身上沒錢、沒水，手機沒電，各種狀況都有，外交部派駐北海道人員僅兩名，據報窮於應付。今天一直想辦法派人突破困境去支援，也是焦頭爛額。至於關西機場滯留的國人打電話到大阪辦事處遭受冷言冷語，這點真的不應該，外交部已表示要查處。但中國大阪領事館網站登出他們派巴士去機場載受困中國旅客，而我們沒有，更傳言有國人偷偷去搭他們的車，還要表明自己是中國人，消息傳出，網民羞憤，有人趁此宣傳感覺持有中華人民共和國護照是驕傲的事情，我的網站因此被灌爆，我現在無暇仔細說明許多查明的細節，承受大家憤怒的出口，也沒有關係。但請大家冷靜想想，如果9/5日私人巴士或汽車可以到機場接人，那麼機場一定大亂，寸步難行，反而不能有效率地疏散。所以日本做法是只准出不准進，所有人都是坐機場的巴士或高速船離開機場到泉佐野站（電車有通）或神戶港。依關西機場今天的書面報告，9/5早上高速船6:00、巴士9:00開始載，至晚上11:00通通載完，共載7800人。這個人數幾乎超過滯留人數，應該包括中國旅客900人，可見大家都是搭乘機場安排的交通工具離開機場。

- (9) 《中央社》107年9月6日19:36報導標題「臺灣民眾在日遇災指駐處辦事不力 謝長廷說明」，內文：謝長廷臉書表示，可見大家都是搭乘機場安排的交通工具離開機場。記者查詢中國駐阪總領館的網頁記載，截至5日凌晨，關西機場內約有2,650名旅客滯留，其中中國旅客750多人。但後來網頁又寫，中國駐阪總領館協助因颱風滯留的中國旅客1,044人(包括香港同胞117人、澳門同胞5人和臺灣同胞32人)分6批安全撤離關西機場。從這網頁的說明可知，是中國駐阪總領館的人員與日方協調後，由日本方面從上午11時30分啟動集中轉運中國旅客工作，並非中國駐阪總領館派車運載。對此，駐日代表處有官員很氣憤地說：「老

共又在統戰。」¹⁰¹

- (10) 《中央社》107年9月8日10:55報導標題「日本救災爆假消息 黨政人士：中國占臺灣便宜」，內文：網傳中國使館派車進入關西機場接運受困旅客，使得駐日代表謝長廷被轟「辦事不力」，接近總統府的消息人士說，這次關西機場事件是中方利用假消息，試圖在海外占臺灣的便宜。之所以引發網路熱議，主要是有網友指稱，臺灣人要承認自己是中國人，才准搭上巴士。針對「稱中國人才能上車」網友意見明顯兩極化，一是批評中國趁著災難大搞意識型態，一是歌頌中國果然強大；這位消息人士說，事實上，關西機場當時進行交通管制，不可能有個別遊覽車進到機場接人，所以「中國使館派車接人」根本是假新聞假消息等語¹⁰²。
- (11) 據外交部107年11月26日函復表示：107年9月6日上午10時許，蘇處長曾指示大阪處同仁就國內媒體報導有關中國駐阪總領館派車至關西機場接出大陸、港澳及32名我國籍旅客事進行查證。該處承辦同仁電洽關西機場公司後獲告，9月5日當天僅限機場巴士進出。
- (12) 謝代表於本院詢問時表示：關西機場於5日清晨6點就開始以高速船和巴士接駁旅客至神戶港和南海電車泉佐野站，至5日晚上關西機場有一個公告說明全部撤退完畢。因為這當中大陸旅客特別多，所以聽說有召集說中文的旅客都集中排在一起坐同一巴士，其實也是坐日本機場的車子，而其中也有我國的旅客排在那一

¹⁰¹ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809065006.aspx>。

¹⁰² <https://www.cna.com.tw/news/aip1/201809070315.aspx>。

區上了同一台車，因此就有人將相關的訊息PO出來，說臺灣旅客坐了中國大陸領事館的車子。但其實根本不是中國領事館的車，因領事館的車子不可能進去，後來他們也承認了，且車子的顏色也不對。主要是《觀察者網》有報導相關的新聞「還是祖國夠力」，就有很多謠言傳出，例如要承認是中國人才能上車。這個就讓臺灣人民很受傷。依我們救災SOP，在日本救災時第一優先應該都是聽從他們官方的指揮、安排。

2、上開中國派專車及我國人上車要承認是中國人之報導及論述隨即有當時在現場之幾位我國旅客陳述其經歷或認知之事實，表示中國駐阪總領館雖未直接派車進入關西機場，但確有與日方協調將會說中文的旅客分流以機場安排的大巴載運至中轉站，再由中方租用之15輛巴士送到大阪及新大阪等地，且上車時沒人問是哪裡人及檢查護照：

(1) 107年9月6日10:41:22有位GuRuGuRu在PTT日旅看板針對zoosleep(王者)之銘言「中使館派車接關西機場陸客 要臺灣人自稱中國人可上車(建立時間：2018/9/6 08:53)」加以推文，內容如下¹⁰³：

〈1〉我推文有提到，我是針對這篇文章，而非任何機關，在事情發生當下真的很慌並且身心俱疲，我其實是希望辦事處能給一點方向，我當然清楚找住宿交通是自己的事情 但我第一次來日本自助就遇到這種事，理所當然

¹⁰³ https://www.ptt.cc/bbs/Japan_Travel/M.1536201685.A.93A.html。

是想徵詢駐日辦事處的建議，後續我也是靠自己找到住宿及交通，單純只是希望在這種時候，與其發垃圾文，不如真正做些有實質幫助的事情，這篇文也提供給日後要出國旅遊的國人一個方向和經驗分享。雖然是垃圾新聞，但我還是想回覆。我是昨天搭乘中使館的巴士回到大阪市區的臺灣人，從一開始在機場時，完全沒有任何人告知我們有分所謂中國人的車或是外國人的車什麼，我們也就傻傻的看到公告說第一航廈一樓有車會接駁我們搭高速船到神戶，我們也就收拾行李到一樓去排隊，當時的人龍用兩張照片描述，應該很明顯兩邊都是無止境的人潮，跟著人潮我們排到往神戶港的隊。中間去上廁所時遇到好心的臺灣辣媽告訴我們，中使館有派車來載僅限中國以及港澳臺的人，速度應該會比跟其他國家的人一起排隊還快，一聽到消息馬上投奔另一條排隊的隊伍，雖然還是等了十個小時才搭到車，但至少離開了關西機場，之後還有轉車送到神戶、新大阪、心齋橋三處。這邊特別提到一件事，在上了轉車之後，有一位中使館的工作人員上我們這台車調查港澳臺的人有多少人，最後問「剛剛香港辦事處的人打來關心想詢問在場的香港人有多少人？」講完就下車了，從事發到現在，我們完全沒有收到臺灣政府的任何協助。接著我就想說打電話到駐日辦事處詢問是否可以給予任何協助，電話撥通後，對面首先是不耐煩的態度問「有什麼事情嗎？」……所以我就掛了電話，事情發生

到這邊我真的心冷了一半。回歸主題，在整段過程當中完全沒有任何人要我們自稱中國人。而這次能受到中使館的幫助真的非常感恩，如果當時一起受困在關空的朋友們應該能感同身受，關空這兩天的情況就是限電，只有少數幾處有電，通訊時有時無，在機場內能溝通的對象全都是講日文，很慶幸人平安，並且已離開關空，現在正在處理回臺的事宜。我想，與其去寫這種垃圾新聞，還不如去盯一下駐日辦事處到底在搞什麼東西吧。

批踢踢實業坊 > 精華區 Japan_Travel

作者 GuRuGuRu (GuRuGuRu)

標題 Re: [新聞] 中使館派車接關西機場陸客，要台灣人自稱

時間 Thu Sep 6 10:41:22 2018

我推文有提到
我是針對這篇文章 而非任何機關
在事情發生當下真的很慌並且身心俱疲
我其實是希望辦事處能給一點方向
我當然清楚找住宿交通是自己的事情
但我第一次來日本自助就遇到這種事
理所當然是想徵詢駐日辦事處的建議
後續我也是靠自己找到住宿及交通
單純只是希望在這種時候 與其發垃圾文
不如真正做些有實質幫助的事情
這篇文也提供給日後要出國旅遊的國人
一個...方向和經驗分享

雖然是垃圾新聞，但我還是想回覆。
手機回文版面會很亂請別介意
我是昨天搭乘中使館的巴士回到大阪市區的台灣人
從一開始在機場時
完全沒有任何人告知我們有分所謂中國人的車
或是外國人的車什麼
我們也就傻傻的看到公告說第一航廈一樓有車會接駁我們搭高速船到神戶
我們也就收拾行李到一樓去排隊
當時的人龍用兩張照片描述



這是我站在門口分別從左右各拍一張照片
應該很明顯兩邊都是無止境的人潮
跟著人潮我們排到往神戶港的隊
中間去上廁所時遇到好心的台灣辣媽告訴我們
中使館有派車來載僅限中國以及港澳台的人
速度應該會比跟其他國家的人一起排隊還快
一聽到消息馬上投奔另一條排隊的隊伍
雖然還是等了十個小時才搭到車
但至少離開了關西機場
之後還有轉車送到神戶 新大阪 心齋橋 三處
這邊特別提到一件事
在上轉車之後 有一位中使館的工作人員上我們這台車調查港澳台的人有多少人
最後問「剛剛 香港辦事處的人打來關心想詢問在場的香港人有多少人？」
講完就下車了
從事發到現在 我們完全沒有收到台灣政府的任何協助
接著我就想說打電話到駐日辦事處詢問是否可以給予任何協助
電話撥通後 對面首先是不耐煩的態度問
「有什麼事情嗎？」
我是剛從關西機場脫困的台灣人 我想請問駐日代表處是否有提供任何協助
「嗯你需要什麼協助？」
現在已經凌晨十二點了我想請問大阪哪裡可以提供住宿
「請問這個我能幫你什麼？」
我想知道辦事處這邊有沒有提供協助之類的 像住宿 或交通
(對面呿的一聲訕笑一下)
「請問我能幫你什麼？你要住哪裡是你們的選擇，我要怎麼幫你找住宿？」
我自己解讀是「自立自強吧孩子」
所以我就掛了電話
事情發生到這邊我真的心冷了一半
回歸主題 在整段過程當中
完全沒有任何人要我們自稱中國人
而這次能受到中使館的幫助真的非常感恩
如果當時一起受困在關空的朋友們應該能感同身受
關空這兩天的情況就是限電 只有少數幾處有電
通訊時有時無
在機場內能溝通的對象全都是講日文
很慶幸人平安 並且已離開關空
現在正在處理回台的事宜
我想 與其去寫這種垃圾新聞 還不如去盯一下
駐日辦事處到底在搞什麼東西吧
謝謝大家

※ 引述《zoosleep (王者)》之銘言：
： 中使館派車接關西機場陸客 要台灣人自稱中國人可上車
： 24773
： 建立時間：2018/09/06 08:53
： 日本關西國際機場因受到強颱「燕子」侵襲，導致聯外橋樑毀損、大批旅客受困等待運
送
： 。中國駐當地使館昨日派出專車接出受困中國旅客，並要同樣受困的台灣旅客自稱中國
人
： ，就可搭乘專車離開。
： 大陸媒體「觀察者網」報導，中國駐大阪總領事館昨日中午派15輛遊覽車前往關西機場
，
： 將750名受困中國旅客運出。有陸客發推文說，當時有台灣旅客詢問是否能跟著搭車，
獲
： 得的答案是：「只到你覺得自己是中國人就可以上車跟祖國走。」報導指出，詢問的台
灣
： 遊客得知答案後便和其他陸客一起，排隊要上中國領事館派來的遊覽車。（大陸中心/
綜
： 合外電報導
： 心得
： 這時候不要分國種了
： 快快離開災區吧
： 災區真的很容易生病
： 現在在日本看到新聞台都在開記者會
： 這時候很慶幸自己來的不是災區
： 沒有碰到什麼問題
： 下個月要去關西不知道是否能成行
： 真的很擔心
： 日本加油吧，有錢出錢有力出力
： 快點回到災前的美景吧
--
※ 發信站：批踢踢實業坊(ptt.cc)，來自：163.49.209.55
※ 文章網址：https://www.ptt.cc/bbs/Japan_Travel/M.1536201685.A.93A.html
※ 編輯：GuRuGuRu (163.49.209.55)，09/06/2018 10:43:34

〈2〉在上開貼文後隨即有34筆留言，其中有些留言較不友善，例如：「駐日處好扯」、「小夫不知去那了」、「你該質問的是怎麼沒提供撤離機場的幫助」、「跟辦事處接觸過，只能說原PO獲得的待遇不意外」等，GuRuGuRu於107年9月6日10:52:43第二次回應表示「其實我這篇文並沒有想要責怪辦事處的意思，我只是把我經歷的一五一十『真實』的上傳，請大家不要被報導所影響，我這篇文是針對這篇報導，而非任何機關，昨天我12:00才從機場出來，我人已經搭上車了，我只想著後續的事情，而且當時質問為何沒提供撤離機場已經來不及了。我再重申一次，我是針對這篇報導，而非任何機關。」

其實我這篇文並沒有想要責怪辦事處的意思
我只是把我經歷的一五一十「真實」的上傳
請大家不要被報導所影響
我這篇文是針對這篇報導 而非任何機關
昨天我12:00才從機場出來 我人已經搭上車了
我只想著後續的事情 而且當時質問為何沒提供撤離機場已經來不及了
我再重申一次 我是針對這篇報導 而非任何機關
※ 編輯: GuRuGuRu (163.49.209.55), 09/06/2018 10:52:43

〈3〉在上開第二次回應後隨即有120筆留言，其中有些留言對駐日處或謝代表甚不友善，例如：「駐日代表處？別指望他們了」、「臺灣的駐日代表處從以前好像就是這樣的態度了，不意外」、「看是小夫要出來負責還是怎樣」、「我駐日代表在打選戰」等，GuRuGuRu於107年9月6日11:09:42第三次回應表示「最後一次回覆這篇文章，我前面有提到我是針對這篇文章，而非任何機關……。」

最後一次回覆這篇文章
我前面有提到我是針對這篇文章 而非任何機關
在事情發生當下真的很慌並且身心俱疲
我其實是希望辦事處能給一點方向
我當然清楚找住宿交通是自己的事情
但我第一次來日本自助就遇到這種事
理所當然是想徵詢駐日辦事處的建議
後續我也是靠自己找到住宿及交通
單純只是希望在這種時候 與其發垃圾文
不如真正做些有實質幫助的事情
這篇文也提供給日後要出國旅遊的國人
一個...方向和經驗分享
※ 編輯: GuRuGuRu (163.49.209.55), 09/06/2018 11:09:42

〈4〉在GuRuGuRu第三次回應之後至9月6日19時已多達千篇留言，其中不乏對駐日處及謝代表攻訐及輕蔑的用語。例如「駐日代表處毫無作為還不能嘴喔」、「駐日代表謝長廷忙著發臉書 沒空」、「看來我們的駐日代表謝長廷駐外當渡假，都沒在做事」、「小夫出來講啊！XX娘(三字經)」、「小夫在日本混吃喔」、「一臉漢奸相的人駐日是能幹什麼事」等。這些

謾罵謝代表的留言，謝代表在107年9月7日接受媒體訪問時亦提及。

(2) 107年9月6日晚間有位Eva Hsu的女性國人旅客在謝代表臉書留言表示是當天滯留關西機場的我國旅客，只是想陳述現場發生的「事實」：

〈1〉大陸大使館並未派車到關西機場，但是有要求日本官方南海電車的通車協助派車將中國人載出機場，到泉佐野市由大陸安排的通車送到大阪或新大阪轉車，過程當中並沒有任何人問我們是哪裡人。當時大陸大使館的人對待旅客都想在第一時間將旅客安排出機場，而我本身有帶小孩，對方還說您顧小孩行李我幫你搬。到了泉佐野官方工作人員就是先安撫大家的情緒並說明目前處理情形，中國大使館在9/5凌晨1:00就到泉佐野市，想要安排中國人出機場。試問事發當天(9/4)您本人在哪裡？9/5當天早上就聽到許多大陸人在講說打電話給大使館，而反觀臺灣人卻自立自強、自己想辦法要如何出機場和買到機票，卻從未聽到有人說要打給辦事處？！請問這是臺灣人的堅強還是悲哀？您在9/6留言處理辦法要發MAIL？！請問您在現場嗎？您知道現在整個機場幾乎都沒有信號，你能了解對外求救無援的失落感與驚慌嗎？我很感謝這次對岸的協助，我們一家人才可以比別人更早更順利的回到臺灣。



Eva Hsu 謝代表 您好，我是當天滯留在關西機場的台灣旅客，今天晚上好不容易回到台灣，卻看到您發表此片的言論，我只是想陳述現場發生的“事實”，1.大陸大使館並未派車到關西機場，但是有要求日本官方南海電車的交通車協助派車將中國人載出機場，到泉佐野市由大陸安排的交通車送到大阪或新大阪轉車，過程當中並沒有任何人問我們是哪裡人。

當時大陸大使館的人對待旅客都想在第一時間將旅客安排出機場，而我本身有帶小孩，對方還說您顧小孩行李我幫你搬。到了泉佐野官方工作人員就是先安撫大家的情緒並說明目前處理情形，中國大使館在9/5凌晨1:00就到泉佐野市，想要安排中國人出機場。

試問事發當天（9/4）您本人在哪裡？

2.9/5當天早上就聽到許多大陸人在講說打電話給大使館，而反觀台灣人卻自立自強、自己想辦法要如何出機場和買到機票，卻從未聽到有人說要打給辦事處？！請問這是台灣人的堅強還是悲哀？

3.您在9/6留言處理辦法要發MAIL？！請問您在現場嗎？您知道現在整個機場幾乎都沒有信號，你能了解對外求救無援的失落感與驚慌嗎？

最後，我想說的是，我相信無關哪個黨派執政，今天台灣官方的處理態度還是一樣，但親身經歷現場後，才發現一個國家給人民多大的依靠，才會贏得民心，才會讓人民感到驕傲！

我很感謝這次對岸的協助，我們一家人才可以比別人更早更順利的回到台灣，請不要再把時間花在政治口水，多想想人民的需要，台灣的人民才會更團結更有向心力，加油！

請想想要如何幫助目前還滯留在日本的台灣人安全到家才是最重要的吧！

讚 · 回覆 · 15小時



〈2〉對於Eva Hsu的留言，據駐日處107年11月22日函復表示：關西機場已公開聲明所有受困者7千多人都是由機場以高速船和巴士載送離開，關西機場派的巴士是紫色，而中國駐阪總領館刊登於網頁之照片中的巴士是白色或綠色。至於Eva Hsu的留言，指中國大使館有要求日本官方南海電車的交通車協助派車云云，應係誤導。因為滯留機場7,800人，其中坐巴士離開者，皆係關西機場委託南海交通支援巴士，非只載中國人。

(3) 《自由時報》107年9月6日12:53報導標題「上

中使館專車要當中國人？臺旅客出面還原現場」，內文：有網友在PTT日本旅遊看板PO文還原現場狀況，稱自己昨天就是搭乘中使館的巴士回到大阪市區的臺灣人，他本來正排往神戶港的快速船隊伍中，但是人龍超長，根本看不到盡頭，有好心人士跟他說中使館有派車來載僅限中國以及港澳臺的人，他立刻跑去排隊，「雖然還是等了十個小時才搭到車，但至少離開了關西機場。」這名網友強調，在運輸過程中，有中使館的工作人員上車調查，車內共有多少位臺港澳旅客，「完全沒有任何人要我們自稱中國人」。《蘋果》報導，也有一名臺灣旅客指出，一對中國夫妻，見她獨自一人排隊等候，便邀她一起去搭中使館巴士，她原本擔心上車後會檢查護照或要喊口號，結果什麼事都沒發生，巴士載一行人到大阪市區大車站，放乘客下車，全程約花4小時¹⁰⁴。

- (4) 《中時電子報》107年9月7日09:49報導標題「打臉謝長廷 大陸派車關西機場接人地點曝光」，內文：駐日代表謝長廷遭指責神隱不作為，他昨日表示承受大家的憤怒，卻又辯駁所有人都是搭乘機場巴士離開機場。但從陸媒揭露的訊息來看，他們的確有派車接人，謝長廷說法似經不起考驗。有網友指出，中方車子的確未進入關西機場內，而是等在橋頭接人，難道在橋頭接人就不算數嗎？有媒體查證，關西機場公司說前天並沒讓外車進入，謝長廷的「只准出不准進」說法並不算錯，但中方派車

¹⁰⁴ <https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2542845>。自由時報此篇報導所稱之網友應是指 GuRuGuRu。

前去接人也是事實。《北京時間》報導，中國使館向日方協商，讓機場派大巴將持有中國護照的公民送上車，過橋後再由使館人員接待安排上使館大巴，當日使館派出15輛車來接人¹⁰⁵。

- (5) 《上報》107年9月7日10:09報導標題「中日協商『過橋後使館接應』 協助32臺客脫困」，內文：據《觀察者網》5日報導，中國駐阪總領館5日凌晨與關西機場協調，日方同意中國派出15輛遊覽車，將中國旅客分流出來。據報導，中國領事館人員5日凌晨1點，便派車守候在機場外，後於上午11點30分，將受困旅客疏散到大阪站和新大阪站。據《北京時間》報導，中國使館與日方協商，讓機場將持有中國護照旅客送過橋，再由使館人員接待安排上大巴疏散至他處。因此中國旅客仍是坐機場車輛離開，過橋後才由使館接應送往大阪站或新大阪站¹⁰⁶。



此為關西機場脫困旅客至中轉站(泉佐野市日根野購物中心停車場)後依中國駐阪總領館工作人員指示轉乘接駁車。

¹⁰⁵ <https://www.chinatimes.com/realtimenews/20180907001609-260405>。

¹⁰⁶ https://www.upmedia.mg/news_info.php?SerialNo=47643。

(6) 《ETtoday新聞雲》107年9月7日12:14報導標題「說中文就能上車！她搭陸專車終於回家：大陸有動作，臺灣找理由」，內文：一名滯留機場的女網友H準備排隊去搭機場安排的交通工具，那邊提供船到神戶，或是搭車到泉佐野市。不過，就在準備去排隊的時候，她突然被在機場認識的大陸人「揪去搭專車」。一開始她想說那是專門載大陸旅客的車，但對方卻友善表示，「只要是說中文的都行！」並叫她去排那條「人比較少的」專車隊伍。H說，她在上車及乘坐的過程中，並沒有被要求出示任何證件或是被問政治立場。她在5日下午1點上車，大概晚上8、9點才到泉佐野，晚上11點才到新大阪。關於「專車」一事，那是陸使館要求日本官方南海電車協助派出的車，幫忙把大陸旅客載出機場，在泉佐野下車，所以不是大陸直接開車進去機場，大陸派車是指在泉佐野協助旅客轉乘的交通車。她回憶當時還待在機場裡面的時候說，「我是睡在機場旅館的大廳，那時候看到大陸人在機場一直問『有沒有中國人？有沒有中國人？』，並宣傳有大陸專車的事情，當時有問到我，我說我是臺灣人，他們就『哦、哦』的走掉了」，但後來還是有搭到便車，且比別人更早離開機場、順利返臺。搭上專車之後，她指出，車上有工作人員在說明情況，「他說我們是15輛車中的第12輛」，並不斷安撫及關心，告訴大家「你們困在裡面辛苦了！」到達泉佐野下車後，工作人

員還一一跟他們說明每個地方的轉乘路線¹⁰⁷。



女網友H拍攝中國駐阪總領館所安排接駁巴士之車內情形。



女網友H拍攝中國駐阪總領館所安排接駁巴士現場。

¹⁰⁷ <https://www.ettoday.net/news/20180907/1253448.htm>。這位女網友 H 應該就是在謝代表臉書留言之 Eva Hsu。

- (7) 《蘋果日報》107年9月7日14:51報導標題「還原現場！困日機場的臺客要謝長廷看：這才是事實」，內文：謝長廷昨在臉書寫下「日本做法是只准出不准進，所有人都是坐機場的巴士或高速船離開機場到泉佐野站(電車有通)或神戶港。」該名女網友在該文章下留言，表示自己是當天滯留在關西機場的臺灣旅客，昨天晚上好不容易回到臺灣，「我只是想陳述現場發生的“事實”。」中國大使館的確並未派車到關西機場，「但是有要求日本官方南海電車的交通車協助派車將中國人載出機場，到泉佐野市由大陸安排的交通車送到大阪或新大阪轉車，過程當中並沒有任何人問我們是哪裡人。」¹⁰⁸
- (8) 《中央社》107年9月7日20:11報導標題「為了一家4口 她硬著頭皮問陸方：臺灣人可以上車嗎？」，內文：住在宜蘭的許姓女子與丈夫、2名小孩、一名女性友人和另一名小孩8月31日前往日本大阪自由行，原定4日返臺，卻因颱風打亂行程，當晚受困關西機場。機場附近旅館客滿，加上機場大廳到處是旅客，日方當晚開放第二航廈一家機場旅館宴會廳，讓滯留旅客打地鋪過夜。她的丈夫與來自中國大陸的旅客聊天時，得知陸方將派巴士接中國籍旅客。中國官方人員5日到旅館詢問「誰是中國同胞」，打算查看護照、過濾身分後，安排搭車離開。他們硬著頭皮去問「臺灣人可以嗎？」中方人員委婉說「謝謝」，未正面回覆便離開，

¹⁰⁸ <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20180907/1425698/>。這位女網友應該就是在謝大使臉書留言之 Eva Hsu。

讓許女一行碰個軟釘子。後來一名中國旅客邀他們「一起上車」，他們就跟著排隊等車。後來其實中方人員也發現他們口音不同，「可能是那種情形下不忍心，就放水通融」，中方工作人員未刁難、未查看護照，就讓他們上車，還說「行李我來拿，您顧好小孩」，讓她覺得很感動。他們一行5日上午11時開始等車，下午1時坐上車、2時發車離開後，雖鬆一口氣，但機場聯外高架道路受損，日方每半小時開放一批車輛通行，原本到泉佐野只要30分鐘車程，結果巴士行駛5、6小時才抵達，再搭車到新大阪車站已是晚間9時。中方除協調日方安排巴士在關西機場接旅客到泉佐野，還安排15輛大型巴士在泉佐野等候，供旅客轉乘到神戶、京都、大阪與新大阪等地，「真的做得很足夠」¹⁰⁹。

- (9) 《ETtoday新聞雲》107年9月8日01:12報導標題「關西受困28hrs『陸領事館的人來了』！**臺遊客還原真相**：駐日在幹嘛」，內文：一名滯留機場的賴姓民眾表示，由於受到颱風影響，關西機場4日下午3時便宣布關閉，下午16時左右，機場開始廣播呼籲民眾往4樓集中，當時電力幾乎已全停，通訊也斷斷續續，即使連上網也一下就沒有訊號，不少人連忙聯絡航空公司更改航班、搶訂旅館。他早上5時醒來時看到告示牌提到有高速船能接送民眾至神戶，便與朋友趕緊拎著行李去排隊，下午1時許才搭上巴士。排到一半時聽到機場大廳內有

¹⁰⁹ <https://udn.com/news/story/12468/3355071>。

一群人衝了出來，直喊「領事館的人來接我們了」，民眾便排成一列等待巴士到來；他詢問地勤人員後，得知是大陸大使館協調日本關西機場調度車輛，負責輸運大陸旅客。對於網傳巴士要求受困的臺灣旅客只要自稱「中國人」就可以跟著搭車離開，賴男表示，現場並沒有聽到如此言語，且候車民眾沒有持中國大陸護照便能上車；由於他要經由神戶轉搭新幹線至東京，沒有搭上大陸大使館調度過來的巴士¹¹⁰。

- (10) 《東森新聞》107年9月8日08:56報導標題「受困關西！網傳想搭巴士要自認大陸人 臺遊客痛訴真相」，內文：一名網友在PTT日本旅遊看板發文，稱自己是搭乘中使館巴士回到大阪市區的臺灣人，他原本在排往神戶港的快速船隊伍中，但排隊隊伍超長，有好心人士告訴他大陸使館有派車，來載僅限大陸以及港澳臺的人，於是他便跑去排隊，等了10個小時才終於搭到車，「但至少離開了關西機場」。過程中有大陸使館的工作人員上車，調查車內旅客有多少人，「完全沒有人要他自稱大陸人」。根據《ETtoday新聞雲》報導，一名賴姓民眾透露與朋友受困及返國過程，他們花了一個上午排隊候車，排到一半有人表示「領事館的人來接我們了」，民眾便排成一列後等巴士到來，詢問地勤人員後，得知是大陸大使館協調日本關西機場調度車輛，負責載送大陸旅客。至於網傳巴士要求受困的臺灣旅客，只要自稱「大陸人」就可以搭車離開，賴男澄清，現場並沒有

¹¹⁰ <https://discovery.ettoday.net/news/1254109>。

聽到如此言語，且候車民眾沒有持中國大陸護照就能上車，由於他要經由神戶轉搭新幹線至東京，沒有搭上大陸大使館的巴士¹¹¹。

(11) 依外交部提供本院108年1月10日詢問書面資料表示：

〈1〉據大阪處向關西機場株式會社確認獲告，9月5日機場聯絡橋僅開放單向通車，除該公司調度之巴士外，並無其他巴士能進入機場；另為儘速疏散滯留關西機場旅客，該公司以高速船及接駁巴士自機場搭載旅客離開。大阪處另透過華航及長榮航空瞭解當時機場內引導接駁之情形，外交部答覆內容係依據大阪處查告之資訊。

〈2〉臺日協秘書長張淑玲於9月7日上午受邀出席立法院國民黨黨團記者會時，曾公開對外澄清如次：經向關西機場株式會社海外事業開發室確認獲告，除該公司調度的巴士外，應無旅行社的巴士能於昨日進入機場，研判中國領事館的巴士應是在機場島以外的地方接送旅客。另據瞭解，機場滯留旅客多數為中國旅客，致中國領事館派車前往，駐處囿於人力、物力，提供相同的服務實有困難。

(12) 大阪處秘書謝○○於本院詢問時表示：當時我確定中國並不可能派車進入關西機場航廈，我有向機場求證，他們基於管理需要，會說中文的集中搭車較方便，當時中方要求將旅客送到日根野購物中心停車場再搭乘中方安排的接駁車輛，而中國駐阪總領事李天然在第

¹¹¹ <https://news.ebc.net.tw/News/Article/129819>。

一批車輛抵達後到停車場，造成外界誤以為是中方安排專車進機場接人。

(13) 臺灣事實查核中心(TFC)於107年9月15日在網站表示經聯繫日本事實查核推廣協會(FIJ)和日本關西機場求證：

〈1〉(問：當時關西機場總共派了多少輛車或車次載送旅客到中轉站？)我沒有掌握到巴士的車輛和車次。(問：當時關西機場派車是機場自己原本就有的安排？或是中國官方要求？)是關西機場自己決定要派車的。不過，當時中國駐阪總領館確實向關西機場提出想要派巴士這一件事，但我們拒絕，並說明了關西機場會安排巴士送旅客到中轉站。(問：當時所有的旅客都可以搭車到中轉站？或是只有特定國籍？)我們不分國籍、讓所有旅客坐關西機場安排的巴士，並送到中轉站。不過，當時中國的旅客確實聚集在同一輛車。但這並不是關西機場讓中國旅客聚集起來搭同一輛，而是我們聽說，中國的航空公司(南方航空)讓中國旅客聚集。(問：當時中轉站地點？)原則上，中轉站是泉佐野車站。但中國旅客人數非常多(1千人以上)，所以我們將載中國旅客巴士的中轉站指定為泉佐野市內購物中心的停車場，並告訴中國駐阪總領館。(問：臺灣方面是否曾經跟關西機場交涉旅客滯留的處理問題？)有中國駐阪總領館的聯絡，但我沒有聽說臺灣向關西機場有任何連絡或交涉。(問：到達中轉站之後，是否中國官方有派車接中國人？臺灣人可否搭乘中國派來的車？是否還有其他國籍人士搭順

風車?)中國駐阪總領館在中轉站(泉佐野市內購物中心的停車場)準備巴士。聽說,中國人搭的巴士(關西機場安排、送旅客到中轉站的巴士)上,有幾名臺灣人。(問:其他國籍旅客到了中轉站之後如何安置?除了中國,是否有其他國家派車?)不知道。(註:關西機場到中轉站的所有巴士都是關西機場自己安排的)。

🔍 提問者:黃兆徽 / 黃泓瑜 (臺灣事實查核中心總編審/ 查核記者) ↓

📌 採訪者:楊井人文 (FactCheck Initiative Japan, FIJ 事務局長) ↓

➡ 受訪者:河井勇樹 (日本關西機場公關) ↓

📄 翻譯:木下翠 ↓

Q1.關空側は、合計何台バスを出したか?または何回バスを出したか? ↓

A1:バスの台数・本数は把握していません。 ↓

Q2.關空側がバスを手配したのは、關空自身が決めたのか?中国側の要請なのか? ↓

A2.關空自身が決めたことです。ただ、中国の大阪領事館から当初、關空にバスを派遣したいと要望があったが、お断りしました。關空が用意したバスにお客さんを乗せて目的地まで運ぶことを説明しました。 ↓

Q3.すべて旅客が国籍関係なく、バスに乗れたのか?それとも、特定の国籍しか乗れないのか? ↓

A3.すべてのお客さんを国籍関係なく關空のバスで目的地に運びました。ただ、中国のお客さんはまとめてバスに乗りました。關空側が中国のお客さんを集めたのではなく、中国の航空会社(南方航空)が中国人のお客さんを集めて誘導したと聞いています。 ↓

Q4.バスの目的地の駅名は? ↓

A4.原則として泉佐野駅が目的地でした。ただ、中国のお客さんは1000人以上と非常に多いので、中国のお客さんを乗せたバスだけ泉佐野市内のショッピングモールの駐車場を目的地に指定し、中国の大阪領事館に伝えました。 ↓

Q5.台湾側から、關空に対して、台湾籍の旅客について交渉したのか。していないのか。 ↓

A5.中国大阪領事館からの連絡はありましたが、台湾側の機関から關空に連絡や交渉があったという話は聞いておりません。 ↓

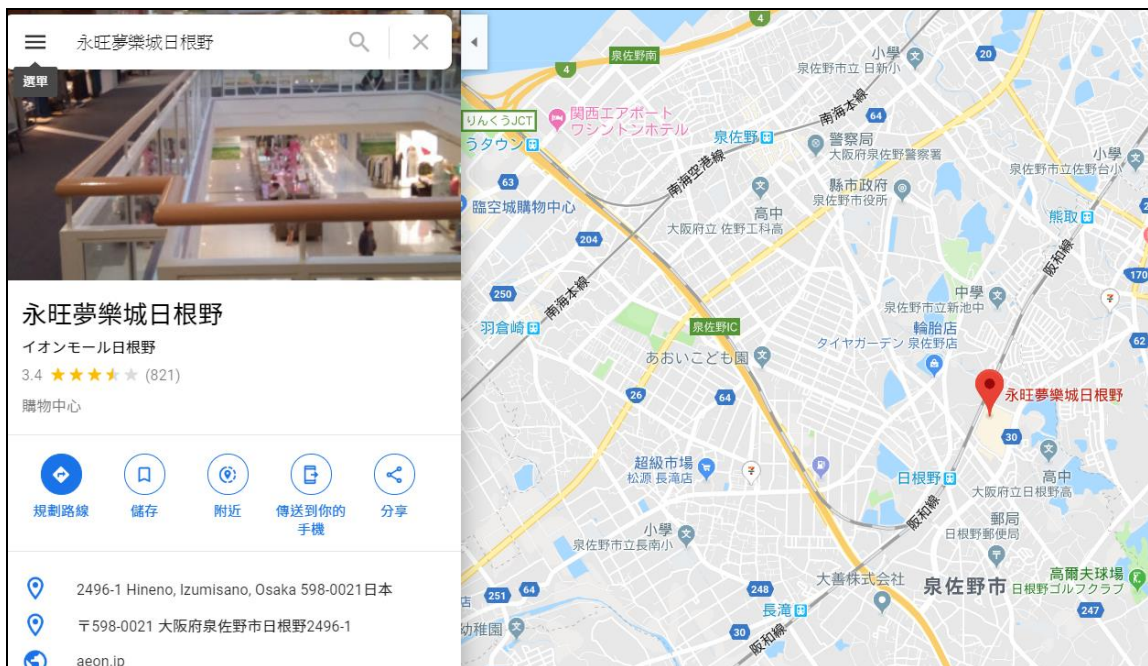
Q6.目的地の駅に到着した後、中国側がバスを出して中国人を迎えたのは事実かどうか?台湾人が中国側のバスに搭乗できたか?その他の国籍の人たち、例えばシンガポールなど、の旅客も、中国側のバスに乗車できたか? ↓

A6.中国大阪領事館側が目的地(泉佐野のショッピングモール駐車場)でバスを用意していました。中国人が乗っていたバス(關空が用意したバス)に台湾人も数名だけ乗っていたと聞いています。 ↓

Q7.その他の国籍の旅客が、目的地の駅に到着した後、どんな対応されたか?中国以外、どこかほかの外国もバスを出した国があったのか? ↓

A7.わかりません。(註:關空から目的地に向かうバスは、全て關空側が用意したバスです) ↓

〈2〉據外交部提供本院108年1月10日詢問書面資料表示：據大阪處函復稱，以上查核內容與該處所認知之事實經過並無二致，另「泉佐野市內購物中心的停車場」更精確地說，應是JR阪和線日根野站車站附近之購物中心「AEON MALL」的停車場，與南海電車關西機場線之「泉佐野車站」距離約2.8公里等語。外交部認為，當時關西機場聯外道路片面封閉，只能出不能進，故駐處確實難以派車進去接人，僅能透過我國籍航空公司在關西機場的執勤人員協助引導疏離。



〈3〉據駐日處107年11月22日函復表示：經謝代表親自前往泉佐野市附近實地現場調查及比對照片，中國駐阪總領館派車接駁地點並非離機場11.6公里的泉佐野車站或車站附件廣場，而是距離泉佐野車站有5分鐘車程的日根野購物中心，當天泉佐野站的電車正常行駛，而日根野站當天因事故電車停駛，如果臺灣自由行旅客跟一般受困旅客搭乘巴士到

達泉佐野車站算是脫困，可以坐電車前往自己要去的地方。但被載到日根野站並無電車可以搭乘，只好搭上中國準備的接駁車，而且也容易相信巴士是中國的領事館派的。

(14) 中國官方說詞為中國駐阪總領館當時確實通過和關西機場方面協商，由機場派巴士車輛把中國旅客從機場給接到外面的集結地，然後再由中方派接駁巴士把旅客運到大阪市區：

〈1〉 中國駐阪總領館網頁公告新聞動態：

《1》 「駐大阪總領館積極協助我受困旅客撤離關西國際機場」，內文：「……9月5日凌晨派出第一批工作組趕赴關西國際機場『周邊』，了解被困中國旅客情況，並與日方『協調』對策方案……」。

《2》 「駐大阪總領館協助我受困旅客撤離關西國際機場」，內文：「截至日本當地時間晚9點，駐大阪總領館已協助轉運3批關西機場滯留中國旅客前往大阪市內……」。

《3》 「駐大阪總領館協助因颱風滯留中國旅客安全撤離」，內文：「截至日本當地時間9月6日凌晨，駐大阪總領館協助因颱風滯留中國旅客1,044人(包括香港同胞117人、澳門同胞5人和臺灣同胞32人)分6批安全撤離關西國際機場。」

《4》 從上開3份公告內容觀之，中國駐阪總領館僅提及趕赴關西國際機場「周邊」、與日方「協調」對策方案、「協助」撤離中國籍旅客，其中亦有臺灣旅客，並未強調其有派專車直接進入關西機場載人。

中文 日本語

中华人民共和国驻大阪总领事馆

CONSULATE-GENERAL OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA IN OSAKA

[首页](#) [总领事](#) [领馆介绍](#) [领区情况](#) [友好交流](#) [华侨华人](#) [领事保护](#) [证件办理](#) [经济商务](#) [教育交流](#)

[首页 > 新闻动态](#)

驻大阪总领馆积极协助我受困旅客撤离关西国际机场

9月4日，21号台风“飞燕”过境大阪，对大阪及其周边地区造成严重影响。关西国际机场联络桥因油轮撞击造成部分损坏，无法通行，机场跑道及相关设施被潮水淹没，机场部分区域出现停水停电、通信中止，机场因大面积浸水已于4日下午3时关闭。

截至今晨，关西国际机场内约有2650名旅客滞留，其中中国旅客750余人。为满足滞留旅客基本需要，机场和各航空公司均向旅客发放应急食品和饮用水，有效安抚旅客情绪。

我馆高度重视此次旅客滞留事件的应对，迅速启动应急机制，9月5日凌晨派出第一批工作组赶赴关西国际机场周边，了解被困中国旅客情况，并与日方协调对策方案。

经我馆积极协调，日方于9月5日上午11时30分（原计划8时开始，因故推迟）启动集中转运中国旅客工作。截至目前，已将第一批146人、第二批214人，合计360名滞留旅客安全转移至大阪市内，正在准备转移第三批、第四批旅客。

同时，我馆积极协调南方航空、天津航空、四川航空等航空公司，敦促其通过免费改签机票、增加航班的措施，妥善解决滞留旅客回国需求。

中文 日本語

中华人民共和国驻大阪总领事馆

CONSULATE-GENERAL OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA IN OSAKA

[首页](#) [总领事](#) [领馆介绍](#) [领区情况](#) [友好交流](#) [华侨华人](#) [领事保护](#) [证件办理](#) [经济商务](#) [教育交流](#)

[首页 > 新闻动态](#)

驻大阪总领馆协助我受困旅客撤离关西国际机场

驻大阪总领馆最新发布，截至日本当地时间晚九点，驻大阪总领馆已协助转运三批关西机场滞留中国旅客前往大阪市内，其中第三批被转运旅客191人，目前共转运滞留关西国际机场中国旅客合计551人。



〈2〉《蘋果日報》107年9月26日12:02報導標題「駁斥關西機場『假新聞』 國台辦：確實協商派車從機場接人」，內文：國台辦發言人安峰山今日在記者會表示，中國駐阪總領館當時確實通過和關西機場方面協商，「協調機場派6批巴士車輛，把中國旅客從機場給接到外面的集結地，然後我們領館再派接駁巴士把旅客運到大阪市區」、「有1,044名中國旅客在我們駐大阪總領事館幫助下迅速、安全、順利地轉移了，其中包括32名臺灣同胞」。安峰山還批評臺灣把此事當作「假新聞」根本是「歪曲事實，轉移焦點」。《產經新聞》稍早也整理報導指出，當時關西機場派出的接送巴士，將一般受困旅客從機場載到對岸的南海電鐵泉佐野站，但是中國遊客為了避免混亂，則是讓關西巴士載到泉佐野市內的購物中心停車場下車，隨後再由中國使館派出的巴士轉乘，接送到大阪市內¹¹²。

3、綜合上述各方資訊判斷，GuRuGuRu在PTT有關專車發文內容包括「搭乘中使館的巴士」、「遇到好心的臺灣辣媽告訴我們中使館有派車來載中國

¹¹² <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20180926/1436546/>。

及港澳臺的人」、「馬上投奔另一條排隊的隊伍」、「上了轉車」等，對身在外國遭遇一連串事的國人來說，好不容易搭上都是說中文的旅客巴士且資訊不清之時，認為是坐上中國派的專車實難以認定為假消息或造謠，對其而言，就是坐上日方協助載運「專門說中文旅客」的專車從關西機場內送至橋外的中轉站泉佐野市(日根野)，再從中轉站搭上中方租用車輛轉回大阪市區，而他從未說「從機場搭中國駐日單位的直達車回大阪市區」，而我國部分媒體報導甚至政府部門操作「中國派車進關西機場為假新聞」的議題，甚至將GuRuGuRu形塑成造謠者，無視其3度呼籲其是針對zoosleep這篇文章而非任何機關且推文是其親身經歷。

(三)GuRuGuRu推文稱大阪處值機人員於電話中有態度冷漠及訕笑之情事，惟大阪處接聽電話的雇員表示是聽到電話另一端有笑聲，但因無錄音，無從判斷何人所言為真。然謝代表卻認為並無該通求助電話：

1、GuRuGuRu於上開107年9月6日推文中提到：其打電話到大阪處詢問是否可以給予任何協助，電話撥通後，對面首先是不耐煩的態度問「有什麼事情嗎？」我是剛從關西機場脫困的臺灣人，現在已經凌晨12點了，我想請問大阪哪裡可以提供住宿，「請問這個我能幫你什麼？」我想知道辦事處這邊有沒有提供協助之類的，像住宿或交通(對面呿的一聲訕笑一下)，「請問我能幫你什麼？你要住哪裡是你們的選擇，我要怎麼幫你找住宿？」所以我就掛了電話等語。從這段推文衍生幾個問題，第一，GuRuGuRu當時是否人真的滯

留在關西機場；第二，其是否真有撥打該通電話；第三，如有該通電話，大阪處值機人員之說法如何；第四，GuRuGuRu的推文是否確為其親身經歷或是在網路上製造謠言。

- 2、謝代表於107年9月6日在臉書表示：至於關西機場滯留的國人打電話到大阪辦事處遭受冷言冷語事，這點真的不應該，外交部已表示要查處。
- 3、外交部於媒體上說明已證實大阪處人員在深夜確有接獲民眾希望能協助代訂旅館的電話，且對於民眾觀感不佳部分已要求徹底反省檢討改進：
 - (1) 《中廣新聞網》107年9月6日17:39報導標題「外交部：已無國人滯留關西機場」，內文：對於有媒體報導有我方駐外人員接聽電話的態度不佳，外交部查證的確有駐處人員在深夜接獲民眾的電話，希望能協助代訂附近城市的旅館。外交部表示，站在第一線的駐外人員應該更有同理心，已經要求辦事處嚴肅檢討，也要求各駐外館處，往後務必要以更積極主動的態度和同理心服務國人，提供必要的協助¹¹³。
 - (2) 《中央社》107年9月6日19:36報導標題「臺灣民眾在日遇災指駐處辦事不力 謝長廷說明」，內文：外交部發言人李憲章表示，至於有傳聞駐處人員接聽電話態度不佳，外交部經查證後，駐處人員確實於深夜接獲臺灣民眾電話，盼駐處能協助代訂附近城市的旅館。外交部認為，第一線同仁應更有同理心來協助遇緊急狀況的國人，已要求駐處嚴肅檢討。提醒各駐外館處，日後務必以更積極主動的態度與同

¹¹³ <http://www.bcc.com.tw/newsView.3125648>。

理心服務國人，即時提供國人必要的協助，落實政府提供國人海外急難救助的便民措施¹¹⁴。

- (3) 《中央社》107年9月7日14:53報導標題「民眾赴日遇災求助受氣 外交部要求駐處檢討」，內文：中國國民黨立法院黨團今天上午在立法院召開記者會，與會的外交部亞太司參事兼臺日協秘書長張淑玲今天表示，外交部跟駐日代表謝長廷在災害發生第一時間就立即訓令相關館處要妥善處理，並且持續在督導，外交部會繼續檢討精進，由於急難救助數量龐大，造成民眾觀感不佳的部分，已要求駐處徹底反省檢討改進¹¹⁵。

4、從以下外交部及駐外機構提供本院之資料觀之，亦證實大阪處值機人員在深夜確有接獲民眾希望能協助代訂旅館的電話，但雇員韓○○表示對方當下並無不滿，且聽到對方笑聲：

- (1) 大阪處OSA0153號電報於107年9月6日向外交部陳報該處因應強烈颱風燕子事，鈞部T1191號電奉悉。電文提及：有關國人投訴本處急難救助值機人員態度不佳乙節，經查國人於9月6日凌晨0點32分撥打本處急難救助電話，本處值機人員接通後詢問國人需要何種協助，獲覆甫自關西機場離開抵達神戶，盼本處協助代訂當地住宿飯店，本處值機同仁婉請國人自行預訂，國人表示了解後結束對話。因神戶距大阪尚有距離，較無平日合作的飯店，爰本處人員一時之間無法提供適時適切協助，令國人有冷漠之感，本處同仁嗣後深切反省。今後本處自

¹¹⁴ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809065006.aspx>。

¹¹⁵ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809070161.aspx>。

當教育同仁更以同理心應對，提供國人必要協助。

- (2) 據外交部提供本院108年1月10日詢問書面資料表示：游男於留言中提及我駐處同仁接聽電話態度不佳事，經該部查證，大阪處同仁確實於9月6日深夜接獲民眾求助電話，盼駐處能協助代訂附近城市的旅館，值機人員因事涉個人信用卡付款方式且難以確認該國人想投宿知旅款等級，答覆歉難協助代訂，或因此造成觀感欠佳，該部已請大阪處注意改進。
- (3) 據大阪處107年11月26日函復表示：當時接聽電話的雇員韓○○說明，來電要求代訂飯店之國人被婉復當下並未表示不滿或不悅情緒，並寫下接聽電話經過：於9月6日凌晨0點32分左右，接獲國人來電，急難救助值機人員接起電話後說：「您好，大阪辦事處。」來電國人似乎聽不清楚，皆無回應，重複兩、三次後，值機人員又說：「請問您有什麼事情嗎？」來電國人聽到後說「我們是滯留關西機場的旅客，剛剛從接駁船下船抵達神戶，請問辦事處可以幫我們代訂旅館(住宿)嗎？」本處人員獲悉後回應：「不好意思，本處無法幫忙國人代訂旅館，因為每個人需求不一樣，要訂哪間旅館，是個別的選擇，需要請您們自行上網尋找及訂購。」國人聽到後回覆：「了解，謝謝」，值機人員亦回覆：「謝謝。」並聽到來電國人與旁友人的笑聲，並掛斷電話，兩人談話約1分鐘。

本處於本(9)月6日上午0時32分左右，接獲國人來電，急難救助值機人員接起電話後說：「您好，大阪辦事處。」來電國人似乎聽不清楚，皆無回應，重複兩、三次後，值機人員又說：「請問您有什麼事情嗎？」

來電國人聽到後，「我們是滯留於關西機場的旅客，剛剛從接泊船下船抵達神戶，請問辦事處可以幫我們代訂旅館(住宿)嗎？」，本處人員獲悉後回應：「不好意思，本處無法幫忙國人代訂旅館，因為每個人需求不一樣，要訂哪間旅館，是個別的選擇，需要請您們自行上網尋找及訂購」。

國人聽到後回覆：「了解，謝謝」，值機人員亦回覆：「謝謝。」並聽到來電國人與旁友人的笑聲，並掛斷電話，兩人談話約1分鐘。

5、惟謝代表於媒體訪問或本院詢問時卻認為並無該通求助電話：

- (1) 《風傳媒》於107年11月16日專訪謝代表，其表示一個人叫做「GuRuGuRu」在PTT上面帶風向，稱自己搭乘中國巴士，其實那就錯了嘛！沒有中國巴士載出去，都是機場的，都是紫色的。第二個他是說，中國實在是很好、服務到家，他打電話到代表處，結果代表處冷漠、嘲笑，這一篇就變成範本，大家都罵啊，喊下台，最後他就是：「請大家注意，代表處都在幹什麼東西。」我們沒有接他電話，他講的內容沒有。我們在網路上請他出來說明，他都不出來，「人死掉(指大阪處處長蘇啟誠輕生)，1個月不出來，當然就告他啊。」那個是他PO的，他現在連這個(打電話)都否認。所以，刑事局

就查IP(網路位置)把他移送了。蘇處長有錯，我才要有監督責任，我認為蘇處長沒有錯啊，因為他沒有接到那通電話啊等語¹¹⁶。

(2) 《中央社》107年12月16日14:46報導標題「大學生造謠關西機場事件 謝長廷呼籲記取教訓」，內文：謝長廷今天出席客家委員會在駐日台灣文化中心舉辦的「台日作家談客家文學」座談會，在場外接受媒體採訪表示，以社會秩序維護法最輕的罪嫌控告造謠者，只是希望知道造謠者是誰，希望造謠者出來。經過法院調查，確定就是這名男大生。按照男大生說10日才離開關西，那麼是不可能在9月4日被困在關西機場。被困在關西機場的旅客應該是4日要回臺灣，或才剛入境關西機場的人，男大生也否認打那通說遭大阪辦事處人員冷漠對待的電話。現在總算還給蘇啓誠一個清白，因為根本沒這通電話¹¹⁷。

(3) 謝代表於本院詢問時表示：9月6日早上，網路上好像有人在傳八卦，10點41分就有那位GuRuGuRu(後來查證是游姓大學生)的網路留言，說中國有幫忙、向我國駐大阪辦事處求助則很冷漠，之後我們駐日代表處這邊及大阪都有接到一些抱怨電話，我當時的想法是大阪那邊應該有在處理，因為我當天也都排有其他行程。我一直認為GuRuGuRu並沒有打到大阪處。9月6日下午或7日我有講一句話「如果大阪處真的有錯，大阪處要道歉」，但是我也說至於

¹¹⁶ 《風傳媒》107年11月16日21:38報導標題「已向散播關西機場假消息者提告 謝長廷籲：制裁假新聞、網路霸凌，大家團結站出來」，<https://www.storm.mg/article/629587>。

¹¹⁷ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201812150232.aspx>。

有無此事，外交部在查。我記得大阪處也有問那位接電話的雇員，大約是凌晨0點32分，是坐船到神戶的人，跟雇員接的那通電話彼此態度都良好，以上是大阪方面回報給我的訊息。GuRuGuRu則稱他當時人在大阪，是坐巴士到車站，所以我認為GuRuGuRu應該不是自身的經驗。9月13日下午我其實還有和蘇處長通電話，不過不是直接打給我，是透過我的秘書張○○，因此我還告訴他，關西事件的關鍵就是在那通電話，如果大阪處同仁接電話態度真的那麼不好才有問題，當時蘇處長跟我說他懷疑是有人針對他，我跟他說那麼通聯紀錄應該要設法保留。後來蘇處長告訴我通聯好像已經被蓋掉了，且當時似乎就沒有顯示電話號碼（是另顯示4個字，好像是表示是以網路電話撥的），他有說查不到，我有請他可找法律顧問協助。我始終認為PTT上那篇發言是假的，只要把這件事查清楚澄清就沒事了才對。到最近，有一位潘姓女子說是她PO文的，但我已不再回應了等語。

- (4) 外交部107年10月31日函復轉駐日處說明：謝代表於9月6日下午電大阪處求證有無臺灣旅客來電求助遭受冷漠訕笑之情事，經大阪處確認後回覆並無此事。
- (5) 駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：謝代表想了解有無電話撥入大阪辦事處，撥入地點究竟是大阪還是神戶，謝代表就叫我撥個電話，大阪辦事處有個書面報告，當時接電話的蘇處長把韓○○雇員的報告傳給我們看，看完報告後就打電話給蘇處長問一下報告的內

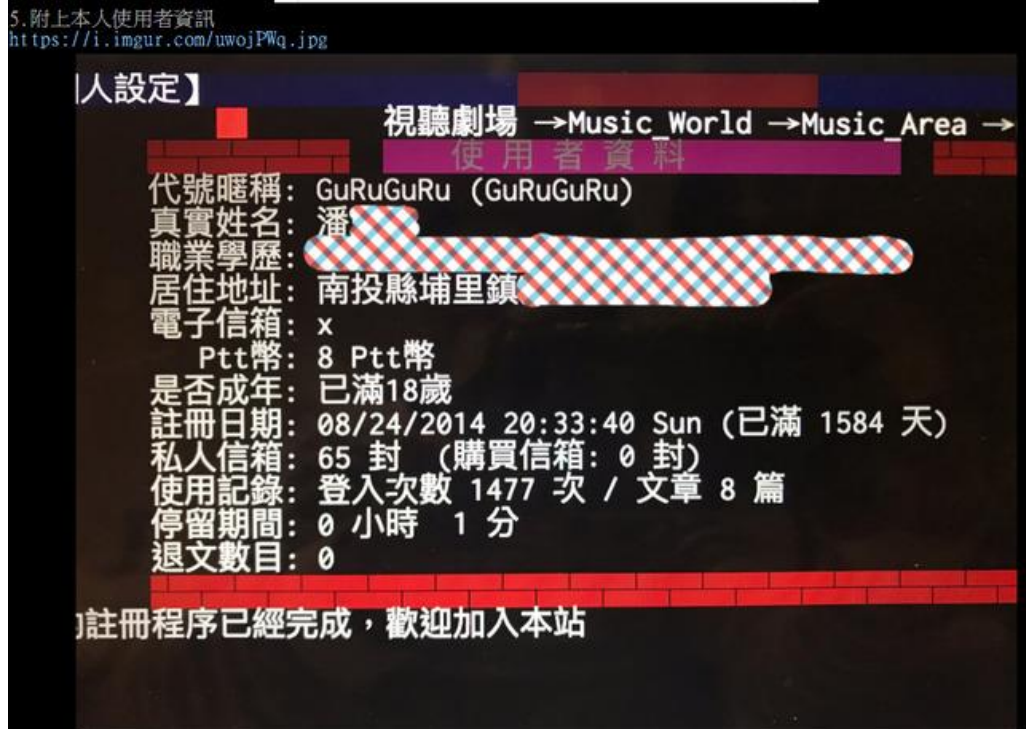
容，請他解釋一下。後來謝代表問一下相關細節，蘇處長就說接電話的同仁說是神戶，而PTT上面寫的是大阪，是有出入的，謝代表就說要保留相關通聯紀錄。據接電話的韓○○雇員表示當時撥入的電話號碼沒有顯示，可能是用網路電話打的，謝代表說是否請電信公司協助，如果不行，是否請法律顧問去申請，後來蘇處長就找張○○律師幫忙調閱通聯紀錄。男大生GuRuGuRu跟法官說他沒有打那通電話，那表示他在PTT上所寫的是假的，法院判決後，後來有個潘姓女子說是她打的。到底事實如何，我也搞不清楚。

6、本院詢問大阪處相關同仁表示：

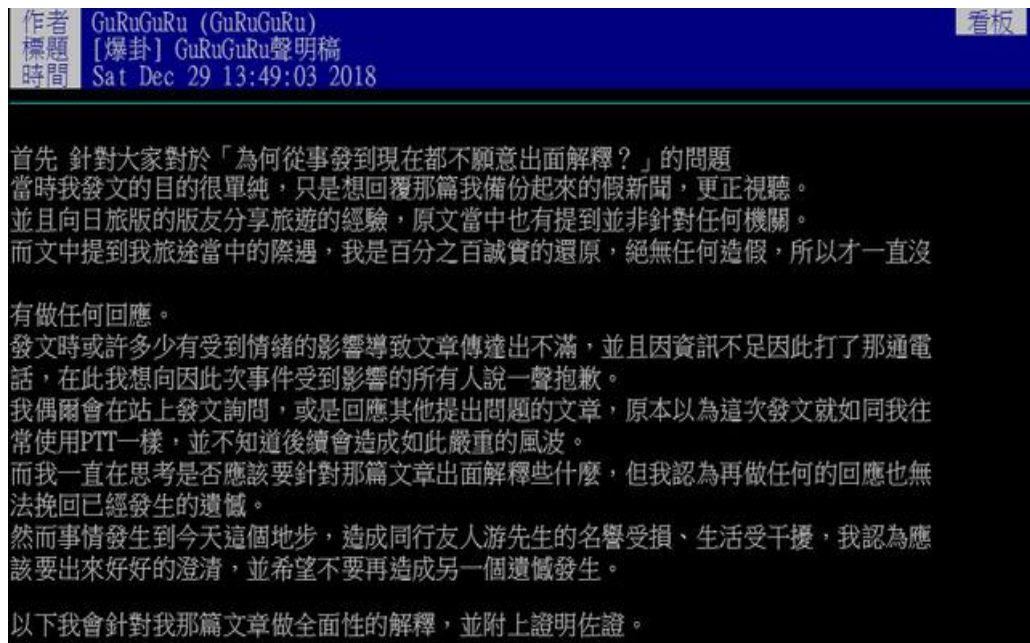
- (1) 雇員韓○○表示：我有在9月6日凌晨0點32分接到有人詢問代訂飯店的電話，我覺得他並沒有不悅的感覺，而且掛斷前我聽到對方的笑聲，聲音聽起來像年輕男生。如果那時候回覆是說願意查詢，而不是直接拒絕，也許結果會不一樣，假如媒體報導的人就是我接到電話的人。但依領務局急難救助規定，無法代訂飯店。另外媒體報導的那晚約11點我接到另一通電話，類似惡作劇，他說可否代訂飯店，我說可以代查，請他留下姓名及聯絡方式，結果他就把電話掛斷了。
- (2) 秘書謝○○表示：9月5日早上有位潘姓年輕女子打電話來說他們受困於關西機場，韓○○雇員接到該通電話後轉交給我跟她對話，我問她有幾人，她說約有15位國人，她來電是問要怎麼離開機場，我告訴她日方已安排巴士及高速船疏散滯留機場人員。當時韓雇員接到約6、7

通求助電話，我看到韓雇員早上急難救助手機響不停，有的人是沒有旅館住，有的人是不知如何移動，可能只是旅行不便，但那個時間點就大量湧入，我只能請韓雇員慢慢回覆。我約略看過法院對GuRuGuRu案的裁定，我覺得那位男大生應該是潘小姐所說的15人之一。

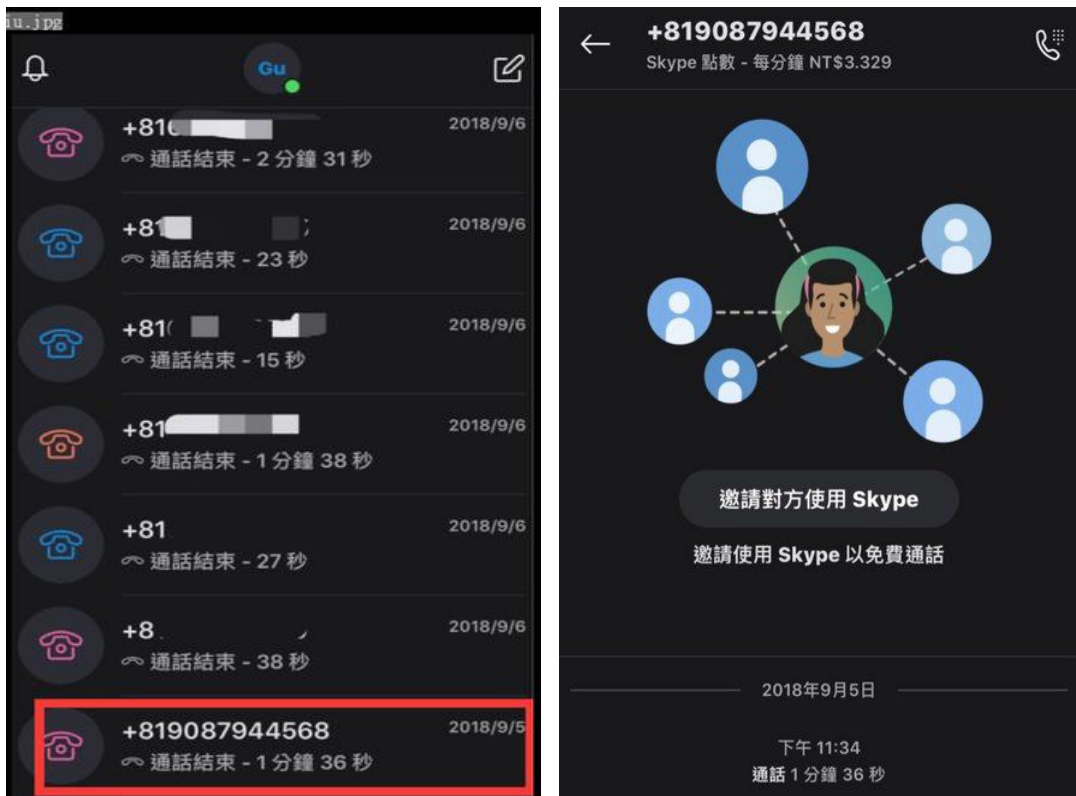
- 7、在南投地院作成不罰游男之裁定並經媒體登載後，GuRuGuRu再次於107年12月29日13:49:03在PTT上貼文表示9月6日之推文是她(潘姓女子)發的「卻造成同行友人游先生的名譽受損、生活受干擾」，因此才決定發澄清，針對那篇文章做全面性解釋，並附上相關證明佐證。其中一項佐證資料係通聯紀錄，上面顯示係以Skype網路電話撥打大阪處之急難救助專線(09087944568)，撥打時間為107年9月5日下午11:34，換成日本時間為9月6日凌晨00:34，與雇員韓○○所述接聽時間00:32甚為接近、通話時間約1分多鐘及係以未帶號之網路電話撥入特徵皆相吻合，足證確有該筆通話。至於笑聲部分，接電話的韓雇員表示是聽到電話另一端的GuRuGuRu和朋友笑聲，而GuRuGuRu推文係表示聽到韓雇員有訕笑聲音，但因無錄音，無從判斷何人所言為真。外交部竟以一通無法認定之通話內容即認定大阪處服務態度不好，而要求嚴肅檢討改進，事實基礎顯甚為薄弱。



潘女附截圖證明其為該帳號之使用者，並不姓游。



潘女發文說明要做全面性解釋之理由及證據。



潘女撥打大阪處急難救助專線之通聯紀錄。

(四)綜上，燕子強颱侵襲關西機場期間，大阪處陸續面臨107年9月4日下午臨時停班公告、9月5日中國駐阪總領館是否派車進入機場接送中國籍旅客及我國旅客隨同上車者是否要承認是中國人、9月6日凌晨0時32分許國人旅客撥打大阪處急難救助專線卻於PTT發文表示態度冷漠及訕笑是否屬實等外界質疑，外交部未積極多方查證並釐清相關疑點，僅跟隨媒體報導及網路流言風向，核有違失。

二、大阪處107年9月10日以OSA0160號電報將「處理強颱燕子疏失檢討報告」陳報外交部，調查委員親赴日本大阪處詢問相關人員，經檢視「檢討報告」蘇處長於9月8日手寫初稿與陳報外交部之版本，發現有修改過，內容前後相去甚遠，經詢問何人下令提出檢討報告並要求修改，大阪處經辦人員表示不知，詢問吳部

長，則表示從頭到尾只有收到9月10日電報送回來的一個版本，外交部另於108年3月6日函復表示檢討報告未事先看過更遑論命修正後重呈。又該份電報於9月10日陳報外交部之同時亦有分電駐日處，惟謝代表於9月19日記者詢問時卻表示並未看到該份電報及檢討報告，經本院查證結果確因電報系統異常所致，且如係謝代表要求大阪處撰寫檢討報告，其理當會積極確認是否已傳送至駐日處，而無延宕9天之可能。然而修改後之檢討報告中有「虛心接受鈞部懲處」、「難辭其咎」、「本處蘇啟誠處長……深感有愧職守願坦然受處」等語，如蘇處長內心真接受上開自我扛責用語，應不至於在3日後(9月13日晚間)回到官邸自盡，顯可能承受外人所不知之上級壓力，且外交部於事實未釐清前，未要求蘇處長先交「事件經過報告」即要求提出疏失檢討報告，似已意謂將對其究責，蘇處長夫人於107年12月20日接受媒體訪問時表示蘇處長遺書「並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報告後，開會¹¹⁸之前一天，表明『不想受到羞辱』之遺言，以死明志」，即並非無所本。但外交部迄今仍認為是假新聞壓力造成蘇處長輕生，卻仍未查明係何人強令蘇處長提出檢討報告並對其加諸羞辱性之言行，亦無任何人為此負責，核有違失。

(一)大阪處107年9月10日以OSA0160電報陳報外交部「處理強颱燕子疏失檢討報告」之依據及內容：

- 1、107年9月6日外交部T1191號電報僅要求將「辦理情形」報部(非檢討改進)，惟隔日臺日協秘書長張淑玲對外表示已要求大阪處檢討改進，其於本院詢問時表示循例會在事件告一段落後將事件

¹¹⁸ 指原訂於107年9月15日召開之駐日六處工作會報。而該次會議經外交部於107年9月10日以0203號電報要求新增急難救助SOP議題。

的發生經過、正面作為、外界質疑等作一個完整的說明，另吳部長於本院詢問時亦表示有請臺日協指示大阪處提供一份完整的報告：

- (1) 107年9月6日外交部T1191號電報特急電駐日處、大阪處及駐札幌辦事處，電文提及：奉行政院賴院長指示，即向日方轉達我政府對於關西颱風及北海道地震災情表達慰問之意，並續就近提供轄內僑民及旅日國人即時且必要之協助。「**辦理情形**」請速電部。
- (2) 107年9月7日中國國民黨立法院黨團召開記者會，與會的臺日協秘書長張淑玲表示，外交部跟謝代表在災害發生第一時間就立即訓令相關館處要妥善處理，並且持續在督導，外交部會繼續檢討精進，由於急難救助數量龐大，造成民眾觀感不佳的部分，已要求駐處徹底反省檢討改進¹¹⁹。
- (3) 本院於108年1月10日詢問外交部人員時，據臺日協秘書長張淑玲表示：依據行政院102年8月26日核定之「政府協助旅外國人及我國僑民緊急避難作業程序」之「伍、各階段採取措施一四、後續檢討」，(一)協助旅外國人及我國僑民緊急避難工作結束後，承辦之駐外機構應即檢討得失，並作成報告陳請外交部核處；(二)外交部依據承辦之駐外機構所提報告及內部自行蒐集情資並予研判後，應邀集相關部會召開檢討會議，以作為未來更新本作業程序或處理類似案件之參考…。鑒此，**凡遇急難救助等重大案件或有爭議之案件，循例均係由承辦之**

¹¹⁹ 《中央社》2018/09/07 14:53 報導「民眾赴日遇災求助受氣 外交部要求駐處檢討」，
<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809070161.aspx>。

駐外館處撰擬相關處置報告，以利本部完整掌握案情內容、據以對外澄清說明，並作為今後精進改善相關急難救助措施之參考。此一作法向為本部遂行業務之慣例，且已行之有年。（問：蘇處長任職不到3個月，寫檢討報告的依據到底為何？）名稱可能未必叫檢討報告，但我們循例就是會在事件告一段落後將事件的發生經過、正面作為、外界質疑等作一個完整的說明。9月7日立法院國民黨團曾作決議，要求外交部針對處理態度等檢討改進。蘇處長那份檢討報告的時間點是事件告一段落後的9月10日。本部同仁在聯繫大阪處時確實有請大阪處俟事件告一段落後要提供相關報告，這是事實。

- (4) 外交部吳釗燮部長於本院詢問時表示：9月8日早上我回國後，因為這個議題仍持續在延燒，立法院那邊也都在問，因此我有請臺日協指示大阪處提供一份完整的報告，請他們就處理過程作一個清楚的說明報告而已。跟蘇處長聯絡的層級應該是臺日協的秘書長為主。

2、大阪處「處理強颱燕子疏失檢討報告」內容：

- (1) 第一段「本案發生經過」：9月4日下午，日本近年少見的強颱燕子橫掃日本，尤其關西地區受創最為嚴重，造成關西國際機場浸水而關閉，加上機場與陸地連絡橋樑遭漂流油輪撞擊而暫停通行，有包括70餘名國人在內約3,000名旅客受困內機場一夜。翌日機場營運公司利用接駁巴士及高速船陸續將受困者送出。
- (2) 第二段「本處相關作為」：颱風過後，除維持急難救助電話24小時暢通，協助受困國人外，

另採取下列措施：

- 〈1〉風災後立即連絡我國籍航空公司獲悉滯留機場國人約有自由行旅客70餘人。
 - 〈2〉因機場關閉，我國籍滯留旅客至9日止，本處接獲以電話52通、電郵74件，或親自來處洽請協助(17件54人)，本處分別就所詢事項提供必要協助。風災後雖已經過數日，惟每日仍持續有詢問電話。
 - 〈3〉5日滯留機場旅客外移時，因外人無法進入，洽請我國籍航空公司協助國人更改班機，以及協助引導搭乘高速船或接駁巴士離開機場。
 - 〈4〉在日居留效期即將屆滿國人，無法於有效期限出境者，洽獲日本入國管理局同意核發15日效期短期停留簽證，避免逾期居留，影響日後入境日本。
 - 〈5〉本處洽獲華航同意超過50人即可申請加開班機，長榮航空則在鄰近機場改換載客量較大機型飛機，以加速疏運國人返國。
- (3) 第三段「國人質疑部分」：
- 〈1〉4日下午領務櫃臺停止收件事：4日上午阪神地區部分私鐵及JR即宣布停駛，本處所在37層辦公大樓，平日早上上班時間人潮洶湧，當日因多數公司顧及員工安全而停班，致1樓大廳極為冷清。本處同仁除3人住遠處且因私鐵停駛無法上班外，其餘同仁均正常上班。接近中午時，多數私鐵因颱風逼近陸續宣布即將停駛，本處基於女性同仁人身安全及來處洽公人數不多，乃在本處官網張貼本處下午暫時停止辦公公告，惟仍有同仁留在

館接聽電話，繼續服務。至於不受交通影響同仁均仍堅守崗位。至於上報報導及網路PTT留言板流傳本處休館至6日，絕非事實。（本處出入辦公室均有刷卡紀錄，可提供所有同仁進出紀錄佐證）

〈2〉 滯留旅客對本處急難救助不滿：6日凌晨0時30分許，國人自神戶市打本處急難救助電話請求協助代訂當地旅館，本處該手機值機人員在深夜情急之下，或許應答態度不夠親切，且因不知該國人想投宿飯店等級為何，答覆礙難幫忙決定或代訂旅館，請其自行處理，致渠誤認本處同仁不願協助。本處未能即時提供國人協助而投訴網路PTT留言板，指責本處處理冷漠，其心情亦可理解；本處值機同仁事後深刻反省、自責。對於國人急難求助案件，今後將更審慎因應。

〈3〉 陸方派員、派車前往關切陸客事：4日關西機場因應颱風來襲宣布下午3點之後關閉，在此之前即有多批大陸旅行團已抵達機場，人數達750人。5日上午大陸航空公司人員乃將大陸、港、澳及32名我國籍旅客集合後搭乘機場接駁巴士至11公里外泉佐野車站，惟對外宣稱巴士是大陸駐阪總領事館提供的。嗣後經了解係免稅商店為招攬客人派車將旅客送往大阪市中心。由於大陸籍旅客人數眾多，大陸駐阪人員確有派員前往泉佐野車站關切。本處未派員前往車站或港口關心國人，讓國人有感，難辭其咎。

（4）第四段「檢討與反省」：

〈1〉 未依鈞部緊急應變計畫SOP行事：燕子風災過

後，關西國際機場宣布關閉，本處應察覺事態嚴重性，僅提供被動協助，未即刻採取緊急應變態勢，完成任務編組等，主動積極協助受困國人，本處確有疏失，絕不諉過，虛心接受鈞部「懲處」。今後本處將以此為鑒，保持高度警覺，遭遇重大事故時即時採取緊急應變措施。

- 〈2〉 **警覺性不足**：強颱燕子來襲前本處未事先上網公告提醒國人注意事項、本處緊急連絡電話等重要資訊，以及災後即時提供航班、鐵路交通營運狀況等最新資訊。本處事後深切反省，現已補強、隨時更新網頁內容，上掛樂桃航空自8日起陸續恢復與桃園、高雄間航線、機場交通資訊，善心團體、人士提供免費民宿協助安置受困國人等訊息。
- 〈3〉 **國人在PTT留言板投訴對應**：由於本處急難救助手機並無自動錄音功能，無法確認談話內容，即時還原真相。此次國人在PTT留言板社群網站留言內容與本處急難救助值機人員說法略有出入，所謂「言者無心，聽者有意」，倘被負面解讀，百口莫辯。本案本處同仁應對倘有欠允當，國人發抒不滿，本處將虛心檢討、反省、改進。為確保同仁權益，本處急難救助手機將即刻增設錄音功能，俾發生爭議時，可藉錄音還原真相。本案由於本處無錄音存證，為避免事態持續擴大，未能即時對外澄清，處置失當，難辭其咎。另鑒於僱員對突發性緊急急難救助敏感性較低，為避免類此情事重演，本處急難救助手機已交由秘書級以上同仁親值，並要求秉持

同理心處理國人各項請求協助事項，提供周全服務。

〈4〉採取更積極主動作為：陸方駐阪人員主動前往向脫困後旅客致意，本處欠缺高度警覺性，未即時派員前往關心、慰問致遭批評，本處將以此為教訓，今後將採取更積極、主動作為，讓國人感受到政府的關心。

〈5〉媒體應對：國內媒體駐日記者直接電話本處查證事情，本處承辦同仁因同時處理多項緊急業務，一時不察在未事先知會鈞部相關主管司處及公眾會前逕將相關訊息如實答覆記者，不符緊急應變計畫處理原則。本處同仁作出違反規定行為，事後深切自我反省，今後將更審慎行事。

(5) 第五段「結語」：此次強颱燕子造成滯留國人束手無策，本處因未能及時提供滿意協助，指責本處同仁服務態度不佳，輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，本處蘇啟誠處長未能採取適時、適切對應措施，深感有愧職守，願「坦然受處」。本處同仁今後仍將盡力協助滯留國人早日順利平安返國。

(二) 調查委員親自至大阪處詢問相關人員查知檢討報告有修改過，經檢視初稿與陳報外交部之版本內容相去甚遠，本院詢問係何人下令提出檢討報告並要求修改，大阪處經辦人員表示不知，詢問吳部長表示從頭到尾只有9月10日電報送回來的一個版本，外交部函復表示檢討報告未事先看過更遑論命修正後重呈：

1、本院詢問大阪處經辦同仁係何人下令提出檢討報告並要求修改，一等秘書黃○益表示第2次檢

討報告是誰要蘇處長改的，我不知道，秘書黃○燕表示我不知道誰要蘇處長寫檢討報告：

- (1) 一等秘書黃○益表示：檢討報告是誰要求寫的這個我沒聽說，我雖有在公文上簽名，但據黃○燕秘書告訴我是蘇處長自己打字打好後交給她的，我記得寫了兩次，原因為何我不曉得，可能是第1次報到上面，部裡認為檢討不夠，所以要求再改寫第2次。第1次好像是9月7日還是幾號，可能要查一下。第1次初稿是蘇處長手寫的，交給黃○燕打字。第2版檢討報告前幾天聽黃○燕秘書說是蘇處長利用假日自己打字再交給她，第2次檢討報告是誰要蘇處長改的，我不知道。我們沒有開會討論檢討報告內容。
- (2) 秘書黃○燕表示：107年9月10日早上蘇處長就拿了我2頁紙及USB給我，要我把行距字體調一下，用電報的格式報回外交部，我知道的就是這一個OSA0160大阪處電報。檢討報告有蘇處長的手寫初稿，我有幫忙將蘇處長手稿打字，時間是107年9月8日。我不知道誰要蘇處長寫檢討報告，蘇處長只有在9月8日叫我把手稿打字，然後9月10日拿了2頁紙及USB給我，要我把行距字體調一下。我可以提供這2份文件影本。檢討報告為何是處長自己撰寫，我不清楚，因為處長比較少話。

9/8 蘇處長手稿

(9)月4日強颱風燕子登陸日本關西地區，造成關西國際機場關閉，對外聯絡橋樑暫停通行，導致包括約70餘名自由行人旅客滯留機場。

翌(5)日機場管理單位將旅客以高速船及接駁巴士送出。

6日凌晨0時一分國人打電話給本處緊急聯絡電話，請協助代訂當地旅館，本處人員韓宗恆(現地雇員)一時之間無法介紹，爰請國人自行預訂，導致國人有被冷漠之感。

韓員對自已答覆造成國人不佳印象深表反省。本處蘇啟誠處長亦告誡答覆國人求助應本同理心辦理。

另，韓員曾獲外交部兩度來函嘉獎緊急救助應對態度優良。

駐處為避免此等情事重演，急難救助手機已交由秘書級以上同仁負責，另對急難救助手機通話內容全程錄音，以便查證雙方內容出入時何者為真。另教育所有同仁應以同理心應對，提供國人必要協助。

蘇處長107年9月8日交給秘書黃○燕的手寫初稿。

駐大阪辦事處有關強颱風燕子應對不佳說明 手稿 type 後

107年9月8日14時

一、本(9)月4日下午強颱風燕子登陸日本關西地區，造成關西國際機場關閉，對外聯絡橋樑暫停通行，導致包括約70餘名自由行人旅客滯留機場。

二、翌(5)日機場管理單位將旅客以高速船及接駁巴士送出。6日凌晨0時32分國人撥打給本處緊急聯絡電話稱，甫自機場抵達神戶，請求協助代訂當地旅館，本處人員韓宗恆(現地雇員)一時之間無法介紹，爰請國人自行預訂，導致國人有被冷漠之感。

三、謹查，韓員表示，國人上網所寫渠答覆與實際內容並不完全相符，惟對無法介紹導致國人不佳印象深表反省。本處蘇啟誠處長亦告誡答覆國人求助應本同理心辦理。另，韓員曾獲外交部兩度來函嘉獎緊急救助應對態度優良。

四、駐處為避免此等情事重演，急難救助手機已交由秘書級以上同仁負責，另對急難救助手機通話內容全程錄音，以便查證雙方內容出入時何者為真。另教育所有同仁應以同理心應對，提供國人必要協助。

秘書黃○燕將蘇處長的手寫初稿打字後再由蘇處長手寫局部修正。

原稿. 另處長自打印.

駐大阪辦事處處理強颱風燕子疏失檢討反省報告

一、本案發生經過

9月4日下午，日本近年少見的強颱風橫掃日本，尤其關西地區受創最為嚴重，造成關西國際機場浸水而無法使用，加上機場與陸地連絡橋樑遭漂流油輪撞擊而暫停通行，有包括70餘名國人在內約3000名旅客受困機場內一夜。翌日機場營運公司利用接駁巴士及高速船陸續將受困者送出。

二、本處相關作為

颱風過後，本處除維持急難救助電話24小時暢通，協助受困國人，另（一）、風災後立即連絡我國籍航空公司獲悉滯留機場國人約有自由行旅客70餘人。（二）、因機場關閉，我國籍滯留旅客至9日止，接獲以電話（50通）、電郵（65件），或親自來處洽請協助（17件54人），本處分別就所詢事項提供必要協助。風災後雖已經過數日，惟每日仍接獲多通詢問電話。（三）、5日滯留機場旅客外移時，因外人無法進入，洽請我國籍航空公司協助國人更改班機，以及協助引導搭乘高速船或接駁巴士離開機場。（四）、在日居留效期即將屆滿國人，無法於有限期限內出境者，洽獲日本入國管理局同意核發15日效期短期停留簽證，避免逾期居留，影響日後入境日本。（五）、本處洽獲華航同意超過50人即可申請加開班機，長榮航空則在鄰近機場改換載客量較大機型飛機，以加速疏運國人返國。

三、國人質疑部份之說明

（一）、4日下午領務櫃台停止收件事：4日上午阪神地區部分私鐵即宣佈停駛，本處所在37層辦公大樓，平日早上上班時間人潮洶湧，當日因多數公司顧及員工安全而停班，致1樓大廳極為冷清。本處同仁除3人住遠處且因私鐵停駛無法上班外，其餘同仁均正常上班。下午3時許，多數私鐵因颱風逼近陸續宣佈將停駛，本處基於女性同仁人身安全及來處洽公人數不多，乃在本處官網張貼領務櫃台自3時起暫停收件公告，惟仍有同仁留在館內接聽電話，繼續服務。至於不受交通影響同仁均仍堅守崗位。至於T P P 流傳本處休館至6日，並非事實。

（二）、滯留旅客對本處急難救助不滿：6日凌晨0時30分許，國人自神戶市打本處急難救助電話請求協助代訂當地旅館，本處該手機執機人員因不知該國人想投宿飯店等級為何，答覆礙難幫忙決定或代訂旅館，請其自行處理。國人深夜求助，本處同仁答覆時未能婉轉說明，思慮有欠周詳。本處未能即時提供國人協助而投訴T P P，指責本處處理冷漠，其心情亦可理解；本處執機同仁事後深刻反省、自責。對於國人急難求助案件，今後將更審慎因應。

（三）、陸方派員、派車前往關切陸客事：4日關西機場因應颱風來襲宣佈下午之後關閉，在此之前即有多批大陸旅行團已抵達機場，人數達700餘人。5日上午大陸航空公司人員乃將大陸、港、澳及32名我國籍旅客集合後搭乘機場接駁巴士至11公里外泉佐野車站，惟對外宣稱巴士是大陸駐阪總領事館提供的。嗣後經了解係免稅商店為招攬客人派車將旅客送往大阪市中心。由於大陸籍旅客人數眾多，大陸駐阪人員確有派員前往泉佐野車站關切。本處未派員前往車站或港口關心國人，讓國人有感，難辭其咎。

四、檢討與反省

（一）、未依鈞部緊急應變計畫S O P行事：燕子風災過後，關西國際機場宣佈關閉本處應察覺事態嚴重性，僅提供被動協助，未即刻採取緊急應變態勢，完成任務編組等，主動、積極協助受困國人，本處確有疏失，絕不諉過，虛心接受鈞部處置。今後本處將以此為鑒，保持高度警覺，遭遇重大事故時即時採

在該情況下，在警覺度初視切且該部執機同仁不協助

取緊急應變措施。

(二)、警覺性不足：強颶燕子來襲前本處未事先上網公告提醒國人注意事項，本處緊急連絡電話等重要資訊，以及災後即時提供航班、鐵路交通營運狀況等最新資訊。本處事後深切反省，現已補強、隨時更新網頁內容，上掛樂桃航空自8日起陸續恢復與桃園、高雄間航線，善心團體、人士提供免費民宿協助安置受困國人等訊息。

(三)、國人在T P P 留言對應：由於本處急難救助手機並無自動錄音功能，無法確認談話內容，即時還原真相。此次國人在T P P 社群網站留言內容與本處急難救助執機人員說法略有出入，所謂「言者無心，聽者有意」，倘被負面解讀，百口莫辯。本案本處同仁應對有欠允當，國人發抒不滿，本處將虛心檢討、反省、改進。為確保同仁權益，本處急難救助手機將即刻增設錄音功能，俾發生爭議時，可藉錄音還原事實。本案由於本處無錄音存證，為避免事態擴大，未能即時對外澄清，處置失當，難辭其咎。另鑒於僱員對突發性緊急急難救助敏感性較低，為避免類此情事重演，本處急難救助手機已交由秘書級以上同仁親執，並要求秉持同理心處理國人各項請求協助事項，提供周全服務。

(四)、採取更積極主動作為：陸方駐阪人員主動前往向脫困後旅客致意，本處欠缺高度警覺性，未即時派員前往關心、慰問致遭批評，本處將以此為教訓，今後將採取更積極、主動作為，讓國人感受到政府的關心。

(五)、媒體應對：國內媒體駐日記者直接電話本處查證事情，本處承辦同仁因同時間處理多項緊急業務，一時不察在未事先知會鈞部相關主管司處及公眾會前逕將相關訊息如實答覆記者，不符緊急應變計畫處理原則。本處同仁作出違反規定行為，事後深切自我反省，今後將更審慎行事。

結語：

此次強颶燕子造成滯留國人不知所措，本處而未能提供滿意協助，指責本處同仁服務態度不佳，輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，本處蘇啟誠處長未能採取適時、適切對應措施，深感有愧職守，願受應有處置。本處同仁今後仍將盡力協助滯留國人早日順利平安返國。

地檢處

蘇處長107年9月10日將打字2稿交給秘書黃○燕排版後轉換成電報格式如下。

駐大阪辦事處處理強颶燕子疏失檢討反省報告

107年9月10日

一、本案發生經過：

9月4日下午，日本近年少見的強颶燕子橫掃日本，尤其關西地區受創最為嚴重，造成關西國際機場浸水而關閉，加上機場與陸地連絡橋樑遭漂流油輪撞擊而暫停通行，有包括70餘名國人在內約3000名旅客受困機場內一夜。

翌日機場營運公司利用接駁巴士及高速船陸續將受困者送出。

二、本處相關作為：

颶風過後，本處除維持急難救助電話24小時暢通，協助受困國人外，另採取下列措施：

- (一) 風災後立即連絡我國籍航空公司獲悉滯留機場國人約有自由行旅客70餘人。
- (二) 因機場關閉，我國籍滯留旅客至9日止，本處接獲以電話(51⁺¹=52通)、電郵74件，或親自來處洽請協助(17件54人)，本處分別就所詢事項提供必要協助。風災後雖已經過數日，惟每日仍持續有詢問電話。
- (三) 5日滯留機場旅客外移時，因外人無法進入，洽請我國籍航空公司協助國人更改班機，以及協助引導搭乘高速船或接駁巴士離開機場。
- (四) 在日居留效期即將屆滿國人，無法於有限期限內出境者，洽獲日本入國管理局同意核發15日效期短期停留簽證，避免逾期居留，影響日後入境日本。

- (五) 本處洽獲華航同意超過50人即可申請加開班機，長榮航空則在鄰近機場改換載客量較大機型飛機，以加速疏運國人返國。

三、國人質疑部份之說明：

- (一) 4日下午領務櫃台停止收件事：4日上午阪神地區部分私鐵及JR即宣布停駛，本處所在37層辦公大樓，平日早上上班時間人潮洶湧，當日因多數公司顧及員工安全而停班，致1樓大廳極為冷清。本處同仁除3人住遠處且因私鐵停駛無法上班外，其餘同仁均正常上班。接近中午時，多數私鐵因颱風逼近陸續宣佈即將停駛，本處基於女性同仁人身安全及來處洽公人數不多，乃在本處官網張貼本處~~即~~暫時停止辦公公告，惟仍有同仁留在館內接聽電話，繼續服務。至於不受交通影響同仁均仍堅守崗位。至於~~生報報導及網路PTT留言板流傳本處休館至6日，絕非事實。~~(本處出入辦公室均有刷卡紀錄，可提供所有同仁進出紀錄佐證)
- (二) 滯留旅客對本處急難救助不滿：6日凌晨0時30分許，國人自神戶市打本處急難救助電話請求協助代訂當地旅館，本處該手機執機人員在深夜情急之下，或許應答態度不夠親切，且因不知該國人想投宿飯店等級為何，答覆礙難幫忙決定或代訂旅館，請其自行處理，致渠誤認本處同仁不願協助。國大深夜求助，本處同仁應答時未能婉轉說明，思慮有欠周詳。本處未能即時提供國人協助而投訴網路PTT留言板，指責本處處理冷漠，其心情亦可理解；本處執機同仁事後深刻反省、自責。對於國人急難求助案件，今後將更審慎因應。

(三) 陸方派員、派車前往關切陸客事：4日關西機場因應颱風來襲宣佈下午之後關閉，在此之前即有多批大陸旅行團已抵達機場，人數達750人。5日上午大陸航空公司人員乃將大陸、港、澳及32名我國籍旅客集合後搭乘機場接駁巴士至11公里外泉佐野車站，惟對外宣稱巴士是大陸駐阪總領事館提供的。嗣後經了解係免稅商店為招攬客人派車將旅客送往大阪市中心。由於大陸籍旅客人數眾多，大陸駐阪人員確有派員前往泉佐野車站關切。本處未派員前往車站或港口關心國人，讓國人有感，難辭其咎。

四、檢討與反省：

- (一) 未依鈞部緊急應變計畫 SOP 行事：燕子風災過後，關西國際機場宣佈關閉本處應察覺事態嚴重性，僅提供被動協助，未即刻採取緊急應變態勢，完成任務編組等，主動積極協助受困國人，本處確有疏失，絕不諉過，虛心接受鈞部懲處。今後本處將以此為鑒，保持高度警覺，遭遇重大事故時即時採取緊急應變措施。
- (二) 警覺性不足：強颱燕子來襲前本處未事先上網公告提醒國人注意事項、本處緊急連絡電話等重要資訊，以及災後即時提供航班、鐵公路交通營運狀況等最新資訊。本處事後深切反省，現已補強、隨時更新網頁內容，上掛樂桃航空自8日起陸續恢復與桃園、高雄間航線、機場交通資訊，善心團體、人士提供免費民宿協助安置受困國人等訊息。
- (三) 國人在 PTT 留言板投訴對應：由於本處急難救助手機並無自動錄音功能，無法確認談話內容，即時還原真相。此次國人在

PTT 留言板社群網站留言內容與本處急難救助執機人員說法略有出入，所謂「言者無心，聽者有意」，倘被負面解讀，百口莫辯。本案本處同仁應對倘有欠允當，國人發抒不滿，本處將虛心檢討、反省、改進。為確保同仁權益，本處急難救助手機將即刻增設錄音功能，俾發生爭議時，可藉錄音還原真相。本案由於本處無錄音存證，為避免事態持續擴大，未能即時對外澄清，處置失當，難辭其咎。另鑒於僱員對突發性緊急急難救助敏感性較低，為避免類此情事重演，本處急難救助手機已交由秘書級以上同仁親執，並要求秉持同理心處理國人各項請求協助事項，提供周全服務。

(四) 採取更積極主動作為：陸方駐阪人員主動前往向脫困後旅客致意，本處欠缺高度警覺性，未即時派員前往關心、慰問致遭批評，本處將以此為教訓，今後將採取更積極、主動作為，讓國人感受到政府的關心。

(五) 媒體應對：國內媒體駐日記者直接電話本處查證事情，本處承辦同仁因同時處理多項緊急業務，一時不察在未事先知會鈞部相關主管司處及公眾會前逕將相關訊息如實答覆記者，不符緊急應變計畫處理原則。本處同仁作出違反規定行為，事後深切自我反省，今後將更審慎行事。

結語：

宋自魯

此次強颶燕子造成滯留國人驚慌失措，本處因未能及時提供滿意協助，指責本處同仁服務態度不佳，輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，本處蘇啟誠處長未能採取適時、適切對應措施，深

藏有愧職守，願坦然受處。本處同仁今後仍將盡力協助滯留國人早日順利平安返國。

駐大阪辦事處電報 9/10

專號 OSA0160 第 1 頁 收電日期：
日期：107.09.10 方式：E F 本電：電文 1 頁，附件 4 頁，共 5 頁

擬辦	宋自魯 0910 黃○益 1515 (W)	批示	✓ 9/10
----	--------------------------	----	--------

事由：陳報有關本處處處理強颶燕子疏失檢討反省報告。

外交部鈞鑒(特急、天災案)：鈞部 T1191 號電奉悉。本處第 OSA0153 號、OSA0156 號二電均諒蒙鈞督。

一、因強颶燕子造成國人受困關西機場及滯留關西地區，本處未能及時提供滿意協助，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，深刻反省。

二、檢陳本處疏失檢討反省報告 4 頁，謹請鑒核。

駐大阪辦事處(已分電駐日本代表處)

已傳真

OSA0160 號電報係由秘書黃○燕於 9 月 10 日 15:00 擬辦，先呈一等秘書代理副處長黃○益於 15:15 簽名，再經蘇處長批發。

2、本院詢問吳部長表示從頭到尾只有9月10日電報送回來的一個版本，外交部函復表示檢討報告未事先看過更遑論命修正後重呈

(1) 外交部吳釗燮部長於本院詢問時表示：我有請臺日協指示大阪處提供一份完整的報告，我們外交部從頭到尾就只有收到9月10日電報送回來的一個版本，而且也是請他們就處理過程作一個清楚的說明報告而已。檢討報告沒有退件，我們拿到的就只有一份，就是9月10日電報的版本。

(2) 本院於108年1月10日詢問外交部人員：

〈1〉臺日協秘書長張淑玲表示：凡遇急難救助等重大案件或有爭議之案件，循例均係由承辦之駐外館處撰擬相關處置報告，以利本部完整掌握案情內容、據以對外澄清說明，並作為今後精進改善相關急難救助措施之參考。蘇處長那份檢討報告的時間點是事件告一段落後的9月10日，本部同仁在聯繫大阪處時確實有請大阪處俟事件告一段落後要提供相關報告。

〈2〉公眾會執行長李憲章表示：我們公眾會針對檢討報告這件事情完全沒有開過會，也未曾做過建議。

(3) 據外交部108年3月6日函復表示：基於本部慣例作法、行政部門回應立法院所提決議並澄清外界質疑之負責態度，本部自風災發生時起即曾要求大阪處即時查證，掌握最新訊息並隨時回報，另大阪處於協處告一段落後，於9月10日針對相關協助作為、釐清國人質疑各點及今後精進方向等提出一完整總結報告。本部在接

獲該書面報告前，並未事先看過內容，遑論指示大阪處修正後重呈。

3、本院訪談蘇夫人表示：上級交代他撰寫檢討報告這件事蘇處長沒有講得很清楚，但他確實有告訴我他要寫檢討報告。

(三)大阪處OSA0160號電報於107年9月10日陳報外交部時有分電駐日處，惟謝代表於9月19日記者詢問時表示並未看到該份電報及檢討報告，經本院查證結果確因電報系統異常所致，且如係謝代表要求大阪處撰寫檢討報告，其應會積極確認是否已傳送至駐日處，而無延宕9天之可能：

1、謝代表於本院詢問時表示：

(1) 107年9月19日上午我主動召集關西機場事件記者說明會，會中記者詢問是否收到大阪處的檢討報告，我說不知道有檢討報告也沒有收到。會後經駐日處主動向外交部查詢才獲悉另有OSA0159-0162電報分電後，立即通知大阪處補傳。

(2) 駐日處於107年9月10日16:15時收取大阪處OSA0157號分電後，續收OSA0158號分電時，因來電發訊異常(事後經查該電報檔案高達127件)，解密失敗，且造成電務電腦當機。為恢復正常收發功能，爰重新開機並刪除來電檔案。大阪處OSA0159-0162號分電於未告知之情形下陸續傳至駐日處電報裝備，由於裝備正在刪除檔案，且待刪檔案過於龐大，致使該4件分電夾雜於發訊異常之檔案中被一併刪除。大阪處於10日16:53時將OSA0157號及OSA0158號分電重傳至駐日處，惟OSA0159-0162號分電均未重傳。電務同仁於狀況發生時，立即呈報

組長並依操作程序排除障礙，傳收電報系統已於當日恢復正常運作。爰此次問題應屬大阪處發電異常之偶發事件。

- (3) 我從未要求大阪處提出檢討報告，在蘇處長生前，也未接獲報告。如果是我要求撰擬該檢討報告者，勢必再三催促該處確認來電是否已傳送至駐日處，絕無可能延宕9天之理。

2、本院詢問駐日處副參事張○○表示：

- (1) 大阪處送出的檢討報告，我們駐日處於107年9月19日下午收到，後來我們去了解，是因為大阪的電報發電系統有問題，造成我們無法收到電報。大阪處傳來的第1份電報(OSA0158)中檔案太大，至於檔案多大我不清楚，我記得外交部有來問這件事，電報收下來的紀錄上有127個附件檔，收下來是107年9月10日，當時必須重新開機後做刪除的動作才能清出空間，這是駐日處負責電務的王○○秘書告訴我的。當時在做刪除的動作時，OSA0160這份電報送進來被一併刪除。不過王○○秘書有請大阪處要重傳一次。
- (2) 檢討報告是誰要求寫的，我們不知道，駐日處也無權要求大阪處寫。107年9月19日上午在駐日處針對燕子颱風一案舉辦記者會，是謝代表主動召集的，記者是國內媒體派駐在東京的人員，有人問謝代表是否知道檢討報告，他說沒有收到也沒有看到，我們才去問外交部及大阪處有沒有檢討報告，所以那天下午才補傳過來。
- (3) 過去是否有出現過電報檔被刪除的情況，我不知道。據我們了解，第1份電報(OSA0158)有127

個附件檔造成駐日處電腦當機，所以必須做障礙排除的動作。而且他有打電話給大阪處說把今天的電報再重傳一次，但大阪處9月10日只有重傳前面2個電報，後面4個電報就沒有重傳。我們有留下證據，而且有報外交部，對口單位是資電處。

3、本院詢問大阪處當時負責發電報之主事鄭○○表示：

- (1) 107年9月10日當天我發OSA0158電報時，國內有通知我因為OSA0158無法解密，即解密失敗，我有重傳OSA0158給國內，當天下午駐日處的徐○○打電話跟我說OSA0158有問題，那時不是說解密失敗，而是因為檔案很大，分割很多個，無法正常收電，就再重傳OSA0158電報給駐日處。
- (2) 107年9月19日當天就有傳OSA0160大阪處電報，是駐日處秘書王○○打電話來說這份電報沒有收到，其實當天早上國內就有問這份電報【收發紀錄畫面擷取當場提供調查委員參考】，從這份收發紀錄可以看到OSA0157-0162大阪處電報在107年9月10日12:29:25至15:53:42間有上傳完成，OSA CHECK代表國內要我們確認並重新傳，在當天16:49我們重傳OSA0157-0158大阪處電報給駐日處，他們本來只要求重傳OSA0158，不過因為OSA0157時間很接近，就一起將2個檔案重傳。9月19日駐日處王秘書來電告訴我OSA0160電報沒收到，我跟他確認後是OSA0159-0162都沒收到，19日當天我就將4個檔傳過去。
- (3) 我這邊會去看收發電的紀錄，如果解密失敗會

出現「解密失敗」字眼，我就會請國內重傳，我這邊收發紀錄顯示上傳完成。107年9月19日國內mail給黃○燕秘書說OSA0160電報有無收到，黃秘書來問我，我就將上面說的收發紀錄畫面轉給資電處，由資電處再轉業務單位。

(4) OSA0158電報是大阪處謝○○秘書發的，附件是一個PDF檔，檔案大小只有338348，但不曉得為何有問題。

上傳	完成	2018-09-10 15:53:42	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0162_10163940.rar.enc	15788	HC210034	HC210002H C210030	一級
上傳	完成	2018-09-10 15:53:40	MOFA-0002/001.Nml_OSA0161_10163906.rar.enc	13740	HC210034	HC210002H C210030	一級
上傳	完成	2018-09-10 15:41:44	MOFA-0006/001.Nml_OSA0160_10162712.rar.enc	37292	HC210034	HC210006H C210030	一級
上傳	完成	2018-09-10 15:33:46	MOFA-0002/001.Nml_OSA0159_10161948.rar.enc	123308	HC210034	HC210002H C210030	一級
上傳	完成	2018-09-10 13:52:24	MOFA-0002/001.Nml_OSA0158_10143817.rar.enc	338348	HC210034	HC210002H C210030	一級
上傳	完成	2018-09-10 12:29:25	MOFA-0002/001.Nml_OSA0157_10131515.rar.enc	12204	HC210034	HC210002H C210030	一級

主事鄭○○提供OSA0157-0162電報上傳完成畫面。

上傳	完成	2018-09-10 16:49:12	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0158_10173459.rar.enc	338188	HC210034	HC210030	一級
上傳	完成	2018-09-10 16:49:04	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0157_10173428.rar.enc	12044	HC210034	HC210030	一級

主事鄭○○提供OSA0157-0158電報重傳完成畫面。

2018-09-19 15:56:59	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0162_19164154.rar.enc	15628	HC210034	HC210030	一級
2018-09-19 15:56:57	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0161_19164141.rar.enc	13580	HC210034	HC210030	一級
2018-09-19 15:56:55	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0160_19164114.rar.enc	36620	HC210034	HC210030	一級
2018-09-19 15:56:52	MOFA-JPN-01/001.Nml_OSA0159_19164052.rar.enc	123148	HC210034	HC210030	一級

主事鄭○○提供OSA0159-0162電報於107年9月19日重傳完成畫面。

4、本院詢問外交部資電處人員：

(1) 處長林○○表示：OSA158-162都是給部裡面的專電，另外分電給駐日處參考，依照本部的電務作業流程，如有註記「已分電」即認為確已分電成功，駐日處已收到。如需請外交部代

轉，則會註記「請分電」。外館間橫向聯繫的紀錄，我們資電處沒有，這次提供的通聯資料，是請駐日處報回來的。從駐日處的通聯紀錄可以發現，9月10日下午4:42要傳送OSA0158號電報時的確有出現大概10分鐘的異常，因為無法解密，所以會重覆傳送，因此電務人員從系統中把重複傳的檔案刪掉，計刪除130餘個OSA0158電報的檔案，但電務人員未注意其中亦有夾帶OSA0159-0162號電報。因為電務人員以為只有0158號重複傳送被刪除，所以只請對方重傳0158號電報。被刪掉的東西就刪掉了，內容是無法被救回，只會遺存原本專電的紀錄而已。0159-0162號都是大阪處要給部裡的電報，另傳給東京參考的分電。

一般檔案	刪除	完成	2018-09-19 16:05:55	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0162_19164154.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-19 16:05:54	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0162_19164154.rar.enc	15626	MOFA_OSA_01	HC210030	一般

一般檔案	刪除	完成	2018-09-19 16:05:48	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0161_19164141.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-19 16:05:47	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0161_19164141.rar.enc	13580	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-19 16:05:41	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0160_19164114.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-19 16:05:41	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0160_19164114.rar.enc	36620	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-19 16:05:35	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0159_19164052.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-19 16:05:34	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0159_19164052.rar.enc	123148	MOFA_OSA_01	HC210030	一般

一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:37	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10173459.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-10 16:53:36	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10173459.rar.enc	338188	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:29	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0157_10173428.rar.enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	下載	完成	2018-09-10 16:53:28	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0157_10173428.rar.enc	12044	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:22	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(127).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:21	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(126).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:20	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(125).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:19	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(124).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:18	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(123).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:17	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(122).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:17	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(121).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:16	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(120).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:15	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(119).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:14	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(118).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:12	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(117).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:53:12	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(116).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:50:15	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(115).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:50:14	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(114).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:50:13	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(113).enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般

一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:28	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(35) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:27	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(34) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:26	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(33) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:25	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(32) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:24	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(31) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:24	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(30) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:23	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(29) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:22	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(28) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:21	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(27) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:20	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(26) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:19	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(25) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:18	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(24) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:17	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(23) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:17	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(22) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:16	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(21) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:15	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(20) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:14	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(19) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:13	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(18) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:12	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(17) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般

一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:11	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(16) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:10	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(15) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:09	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(14) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:08	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(13) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:07	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(12) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:06	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(11) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:05	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(10) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:04	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(9) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:03	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(8) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:02	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(7) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:01	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(6) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:43:00	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(5) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:42:59	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(4) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:42:58	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(3) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:42:57	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(2) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:42:56	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar(1) enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般
一般檔案	刪除	完成	2018-09-10 16:42:55	MOFA_OSA_01-001.Nml_OSA0158_10143817.rar enc	0	MOFA_OSA_01	HC210030	一般

(2) 科長張○○表示：大阪處於107年9月10日向部內發送之電報有從0157到0162號，其中0160號電報我們部裡面是當天就收進來了。而當中的0158號電報確實有檔案異常的現象，該件是隔天(9月11日)才請大阪處重傳的。因為我們是

輪流值班的，每天會有一份報表。大阪處於107年9月10日所發送之電報，亦同時分電予駐日處，且收電方因故無法正常接收，其中0160號電報遲至同年9月19日始補行傳送完成，我記得那天是我們處長打電話給我，告訴我駐日處那邊沒有收到OSA0160號電報。我翻出部內的收電還說「怎麼可能」，因為上面有寫已分電駐日處。正常狀況是電報下載後隔一秒從機器中刪除，然後異常的就是出現很多增生的檔案，像0158號電報增生127個檔案，駐日處王秘書就一起執行刪除的動作，沒有注意到當中還有大阪處傳的其他電報。

- (3) 技正林○○表示：大阪處於107年9月10日所發送之電報，亦同時分電予駐日處，且收電方因故無法正常接收，其中0160號電報遲至同年9月19日始補行傳送完成，我們當天也沒有接獲外館的反映，所以我們也不知，事後知道才去瞭解。我有問駐日處負責收發電報的王○○秘書，他說是因為0158號電報有附件異常增生的現象，後來刪除的時候才不小心將0160、0161等號重要電報一併刪除了。從王秘書所描述的狀況與他叫出的系統頁面，是相符合的。0158號電報應該是沒有超過1M，但詳細情形我不清楚(可能是300多KB)。而王秘書描述的現象我們部裡面確實也遇過，是不常發生，但也有遇過。王秘書是9月10日發現電報系統有異常的時候將它刪除的。因為橫電的電號未必是連續的，所以不易從電號察覺。至於2個外館間的電務同仁彼此要去核對到底發了幾件、收了幾件。部內的電號是因為有連號可以追查，

發現有少才請大阪處重傳。

5、據外交部108年3月6日函復表示：

- (1) 依駐日處提供之保密裝備收發紀錄顯示，駐日處接收OSA0158號電報時，因系統異況無法解密且自動增生大量檔案，致無法下載收取此異常檔案。而駐日處主事徐○○所稱電報「附檔太大」，係伊以非專業技術人員之角度，對系統畫面顯示OSA0158號電報大量增生情況之誤判，該電報確因「解密失敗」而無法收取。
- (2) 外交部於107年9月19日獲悉謝代表於媒體稱未收到大阪處的檢討報告，即主動電請駐日處王○○秘書查明原委後獲告，其於9月10日接收OSA0158號電報時曾有檔案大量增生之異常情形，因此刪除該批異常檔案，當時不知誤將OSA0159-0162號等電報一併刪除，只請大阪處重傳OSA0158號電報，以致漏收OSA0159-0162號等電報。

6、據外交部108年3月20日函復表示：經詢問駐日處電務人員王○○秘書，其在107年9月10日接收大阪處OSA0158電報分電時，國家安全局製供之保密系統發生檔案大量增生的異常情形，在刪除該批無法解密的檔案時，誤將大阪處OSA0160號電報分電一併刪除，絕非故意。

7、本院為瞭解駐日處採取刪除異常檔案之措施是否符合作業程序，函請國家安全局說明如下：

- (1) 收電時發生電報檔案異常時，應將該檔案進行刪除，並請發送方重傳，故駐日處裝備收電人員針對上述異狀進行異常檔案刪除與裝備重新開機，均屬標準故障排除作業程序，惟異況排除後，應檢視相關接收、刪除等相關紀錄，

以避免誤刪電報。

- (2) 電報發送後，發電方可查詢「收發收件狀態」，以掌握收電方接收情形。若收電方因故未能順利接收某電文，尚不影響發電方後續電報傳送作業；另有關傳方或收方均有紀錄可供查詢電報傳接狀態，以避免發生電報漏傳或漏收之情形。

(四) 外交部未要求蘇處長先交「事件經過報告」即要求提出疏失檢討報告，似已意謂將對其究責：

- 1、前駐紐西蘭代表介文汲於本院諮詢時表示：一般而言，通常不會在一開始就提「檢討報告」，因檢討報告即意味著有錯要究責了，前面應該是「事件經過報告」對事件經過情形加以說明而已。若該檢討報告是來自於外交部的指示，我覺得此部分很嚴重，應該要負很大責任。我在外交部的第一個單位是在人事處，我覺得檢討報告是很重的事情，我幾乎沒有看過。由於外交官派駐在外，外交部在做任何決定之前都應該先把事實查明清楚，再來談檢討的問題。我認為本事件應該要寫檢討報告的是駐日處的謝代表，是他引起國內輿論的軒然大波。若這麼明的要他寫檢討報告，對蘇處長而言情何以堪？
- 2、本院108年1月10日詢問外交部時，領事事務局副局長周○○表示：我想我們不要限在一個「檢討報告」名詞上去糾結。我們公務員針對某一件事情由上級指示要作一個交代時，我們在外館就會就該事件的人事時地物等面向作一個清楚的說明。這樣看起來可能有時間先後的發展，檢討報告通常可能是比較後續的。
- 3、據外交部107年11月26日函復表示：檢討報告係

大阪處依據慣例主動提出，查本部及各駐外館處凡遇急難救助等重大案件，循例均會主動撰擬相關處置報告，以利本部掌握案情內容據以對外即時澄清說明，並作為今後精進改善之參考。此一作法向為本部遂行業務之慣例，且已行之有年。復查該處自燕子颱風登陸起，曾分別於9月4日(OSA0151)、5日(OSA0152)、6日(OSA0153)、7日(OSA0156)及10日(OSA0158)以電報方式即時陳報轄區最新狀況及辦理情形，嗣於10日針對該處相關作為、國人質疑及今後精進方向提出一完整總結報告(OSA0160)。

(五)檢討報告是何人及為何外流給媒體，外交部表示無法確認：

- 1、《中國時報》107年9月19日17:23報導標題「外交部內爆料 蘇啟誠生前檢討報告曝光」，內文：外交部內部有人向該報爆料，大阪處10日向外交部電陳檢討報告。經求證確實有這份電報，內容無誤，且外交部並未直接否認。電報中詳細描述關西颱風後，陸方派員及派車的說明，並坦承「本處未派員前往車站或港口關心國人，讓國人有感，難辭其咎。」結語明確寫道，「本處因未能及時提供滿意協助，指責本處同仁服務態度不佳，輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象及政府整體信譽，本處蘇啟誠處長未能採取適時、適切對應措施，深感有愧職守，願坦然受處。」據悉，這份檢討報告傳回外交部後，外交部內已召開處分會議，蘇啟誠在輕生前已被告知¹²⁰。

2、據外交部函復：

¹²⁰ <https://www.chinatimes.com/realtimenews/20180919003436-260407?chdtv>。

- (1) 外交部107年11月26日函復表示：本部未曾主動對外公布大阪處提出之檢討報告，針對媒體揭露大阪處電報部分文事，本部依慣例未予評論，並曾呼籲特定媒體自重，勿持續消費此一不幸事件。
- (2) 外交部108年3月6日函復表示：本案本部因業務權責分工，未交由政風處查察，惟政風處曾側密就媒體刊登檢討報告乙事進行瞭解，認該電報未列密件，且該報告內容未具實質機密性，認尚無洩密之不法情事，爰未再行調查處理。

3、本院詢問外交部及駐外機構相關人員：

- (1) 謝代表於本院詢問時表示：記者好像拿到的是檢討報告節錄版(有的是空的)，看起來好像並非全文，不知道他們是如何取得的。
- (2) 公眾會執行長李憲章於本院個別詢問時表示：媒體如何取得檢討報告我們不知道，我們對於資料流出也感到很意外。印象很深刻是於輿情蒐集時發現媒體竟比外交部更早收到報告，的確我們收到的訊息比媒體慢。記得當時比較積極的媒體是ETtoday，我曾詢問該媒體資訊來源但未肯透露。我不敢斷定及推論電報是由外交部或外館哪個環節流出，據瞭解所流出內容並沒有電報格式(僅有內文)，又公文產製過程中環節冗長，的確無法確認是何環節，或由何人流出。

(六)大阪處對於滯留在關西機場之我國自由行旅客依「旅外國人急難救助實施要點」規定，駐外機構應協助事項並未包括派車接送、代訂旅館及洽商當地旅宿業者提供免費住宿等服務：

1、據外交部106年5月8日修正訂頒之「旅外國人急難救助實施要點」：

- (1) 第3點第6款規定：「本要點所稱急難，係指旅外國人遭遇下列情況：……(六)遭遇『天災』、事變、戰爭、內亂等不可抗力之事件。」燕子強颱風屬於天災，旅外國人因颱風侵襲關西機場而滯留，自屬該實施要點所稱之急難。
- (2) 第6點規定：「駐外機構於不牴觸當地國法令規章之範圍內，得視實際情況需要，提供遭遇急難之旅外國人下列協助：(一)儘速補發護照或核發入國證明書。(二)代為聯繫通知親友或雇主。(三)通知家屬聯繫保險公司安排醫療、提供理賠等相關事宜。(四)協助犯罪案件受害者向當地警察機關報案。(五)提供當地醫師、醫院、葬儀社、律師、公證人或專業翻譯人員之參考名單。(六)其他必要之協助。」據該點規定，駐外機構應協助事項並未包括派車接送、代訂旅館及洽商當地旅宿業者提供免費住宿等服務。
- (3) 第8點規定：「駐外機構可透過下列方式，協助遭遇急難之旅外國人，獲得財務方面之濟助：(一)請當事人之親友、雇主或保險公司轉帳至駐外館處所指定之銀行帳戶後，再由駐外機構轉致當事人。(二)請當事人之親友、雇主或保險公司先向外交部繳付款項，經外交部轉請駐外機構將等額款項轉致當事人。」大阪處9月6日於網站公告如何透過兆豐國際商業銀行，從臺灣匯款到日本，符合該點規定。

2、外交部107年10月31日函復：

- (1) 有關大阪處說明部分：9月4日晚上受困於關西

機場之3,000餘位旅客中，我國人佔約70位。關西機場公司照料妥當，隔日上午即分成海路(高速船)及陸路(接駁巴士)分別疏散至神戶港及泉佐野(可各自轉搭電車至神戶市及大阪市中心)，旅客並無人身傷亡或財產損失，該處未向外交部或駐日處請求人力或物力之相關支援。

- (2) 有關駐日處說明部分：燕子颱風發生後，大阪處並未向該處請求人力物力之相關支援。謝代表於當(4)日電大阪處瞭解颱風動態，嗣於同日下午接獲大阪處電報(OSA0151)副本報告颱風動態，並表示留學生及僑民均無災情及傷亡事故。該處於9月5日下午2時40分接獲大阪處電報(OSA0152)副本報告颱風動態，表示受困國人約70人多為自由行旅客，並無團客受困。因受困旅客已由關西機場公司協助於5日晚上11時以前全部脫困，故未再派員前往支援。
- 3、外交部107年11月12日函復：大阪處認為係依照外交部所訂頒之「旅外國人急難救助實施要點」及該處所制訂之「緊急應變計畫」採取相應行政作為，設法有效協助滯留關西地區附近所有國人返臺，該處認為相關行政應變作為與上揭規範「並無落差」，惟結果仍引起國內輿論不滿。
- 4、本院於108年1月10日詢問外交部時，據臺日協秘書長張淑玲表示：大阪處當時沒有啟動急難救助的機制，是由駐在地的館長依當時的狀況評估，像上週熊本也有發生地震，於慣例上初步是由我們的駐處視當地情形來研判有無啟動之必要。
- 5、謝代表於本院詢問時表示：第一時間我們也是稍微有去向大阪瞭解一下狀況，4日下午橋被撞斷

無法通行，車子進出是受管制的，飛機何時可起飛也不知道。我們國內沒有旅行團受困其中，大阪處當天的電報就是估計約有自由行70名我國旅客在關西那邊，中國大陸方面的旅行人員仍不斷進入關西機場，旅客累計到750人。因此大阪處的處理也沒有問題，因為自由行的部分我們真的只能被動聯繫，真正有「被困」現象是只有4日下午橋被撞斷之後。照我的解讀，關西機場那邊，民眾只要離開機場，應該就算脫困了(雖然可能還有一些不便的狀況)，不算被困住。

6、本院詢問大阪處同仁：

- (1) 雇員王○○表示：雖然這個颱風那麼大，其實大阪整個城市是安全的，在隔天下午後都市機能就恢復正常運作，國人也還安全可正常行動，當然有些人有機場關閉的問題。後來網路輿論沸騰以後，大阪處確實接到很多不合理的要求，例如有從福岡打電話來的學生就表示要住大阪的免費民宿。依照外交部規定，有些情況我們不須協助，但民眾會認為我們不幫他，誰能幫他，所以我們有處理的情形都會向蘇處長說明，像我接到大學生不理性的電話我有向處長報告。
- (2) 秘書何○○表示：近年來觀光客大增，尋求急難救助的國人日多，但有些事情並不屬於急難救助的範圍，希望能向國人多宣達，能夠理性。
- (3) 秘書謝○○表示：當時蘇處長匆忙回辦公室問我可否提供本處有對外提供服務的事證，我處理的部分是提供免費民宿。當時情況已超越急難救助的規定，而是旅客不便。

7、本院諮詢專家提供意見：

- (1) 前駐紐西蘭代表介文汲表示：駐外館處不是一個救難機構，其最大責任應該是平時要與駐在國的主政單位(警察局、消防局、機場、海關、旅行社、航空公司等)保持良好的溝通管道，遇到狀況時能夠盡快獲得我國人受災受難的具體資訊。外交部應告訴駐外館處應該照著什麼標準、做到什麼事情，若是都做到了而事情仍無法圓滿處理，那也是情有可原，不能任由不知情的民眾不切實際的期望或責難。
- (2) 前駐日代表馮寄台表示：本次關西機場的風災事件幾乎24小時內都解決了，沒有人受傷、死亡甚至捱餓，所以不值得民眾對駐處及蘇處長那麼多的責難。
- (3) 前駐史瓦帝尼特任公使蔡明耀表示：部分國人對於急難救助也是有點濫用，很多不該是駐外館處處理的事情也都要求駐處提供協助，如遺失物品、向廉航公司討回多付的費用等。

8、綜合上述規定及論點，將滯留機場旅客安全送至接駁地點係日本政府之權責及應辦事項，縱使中國駐阪總領館有向日方協調派車接應中國籍旅客，不應反推大阪處未派車接應我國自由行旅客即與上開急難救助規定有悖。再者，GuRuGuRu於電話中如係要求大阪處代訂旅館，核與急難救助規定不符，接聽電話之雇員縱使婉拒，亦難以認定違反規定。

- (七)大阪處同仁證實蘇處長於107年9月13日晚間輕生前已顯示心情不好、悶悶不樂、感覺緊張、多次反覆想調整座位、告知可能被調職等異狀，另蘇處長於電話中向謝代表表示107年9月13日已聯繫張○○律師並約隔日早上見面，表示仍想查明某些爭

議，惟當晚卻選擇離開人世，又臺日協副秘書長謝柏輝於13日18時14分以Line傳送貼圖「外交部獎懲作業要點」給蘇處長(雖未讀取)：

1、本院詢問大阪處同仁證實蘇處長於107年9月13日晚間輕生前已顯示心情不好、緊張、悶悶不樂、多次反覆想調整座位、告知可能被調職等異狀：

(1) 秘書李○○表示：日本警方拿遺書給我確認時，我看到上面時間是107年9月12日。12日當時我沒有覺得蘇處長有異狀，不過可以看出來蘇處長心情不好，大家心情也都不好，這件事蘇處長從頭到尾都沒有責難任何一位同仁，他自己默默吞下來。

(2) 雇員王○○表示：蘇處長那幾天一直接電話，特別是剛開始媒體報導出來時，我記得好像是9月5、6日。9月8、9日當時蘇處長感覺很緊張，因為會有不理性的民眾打電話來，依照外交部規定，有些情況我們不須協助，但民眾會認為我們不幫他，誰能幫他，所以我們有處理的情形都會向蘇處長說明，像我接到大學生不理性的電話我有向處長報告。

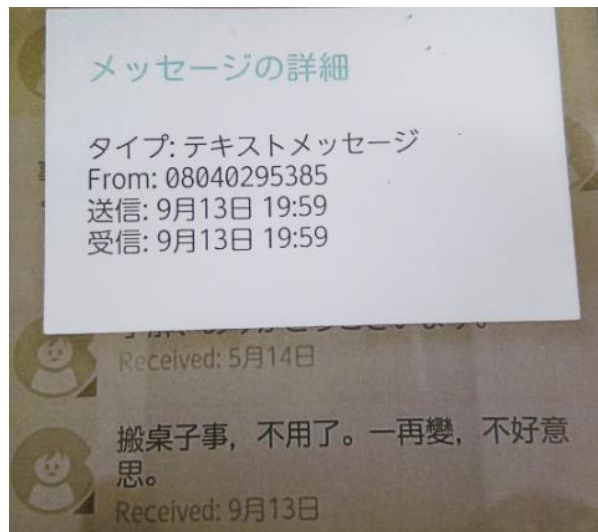
(3) 秘書韋○○表示：在風災過後我們同仁和蘇處長吃了中餐，看他悶悶不樂，以為他身體不舒服，就請處長休息，吃飯時間好像是9月10日。

(4) 秘書謝○○表示：

〈1〉9月6日當時蘇處長參加一個活動後約晚上8點半回辦公室，我陪蘇處長到晚上12點，當時蘇處長匆忙回辦公室問我可否提供本處有對外提供服務的事證，我處理的部分是提供免費民宿。當時情況已超越急難救助的規

定，而是旅客不便，當時處長也不知道該怎麼辦。謝柏輝副秘書長曾打電話要求趕快把資料給部裡。蘇處長告訴我風災事件外交部竟已道歉了，他覺得可能要調回去了。

〈2〉107年9月13日當天約晚上6點，因為我晚上有個活動公出，在晚上7點59分我收到蘇處長傳給我簡訊說辦公桌不用處理了，我覺得很奇怪怎麼會傳簡訊，我想隔天再問處長，沒想到當晚就出事了。處長辦公桌的後面就是落地窗，蘇夫人對處長說在風水上這樣是不好的，處長原本跟我說要調整位置，約9月10日時又說不用麻煩了，可是過兩天又說還是麻煩一下，我就說處長沒問題，我來處理，沒想到9月13日晚上就收到處長最後的簡訊。我覺得蘇處長可能9月10日就有輕生的念頭，因為他對搬動辦公桌的事反覆了兩三次，第一次跟我說就是9月10日。蘇處長平時習慣會在隔天撕去辦公桌的月曆，但是12日的就沒有撕，而且遺書上所打時間是12日，所以我覺得他當時應該已下定決心走上絕路，隔日13日晚就走了。



(5) 秘書李○娟表示：我感覺那段期間蘇處長壓力好像很大，從背面看就可以覺得。

2、蘇處長於電話中向謝代表表示107年9月13日已聯繫張○○律師並約隔日早上見面，表示仍想查明某些爭議，惟當晚卻選擇離開人世：

(1) 謝代表於本院詢問時表示：蘇處長9月13日那天下午我其實還有和他通電話，不過不是直接打給我，是透過我的秘書張○○，因此我還告訴他，關西事件的關鍵就是在那通電話，如果大阪處同仁接電話態度真的那麼不好才有問題，當時蘇處長跟我說他懷疑是有人針對他，我跟他說那麼通聯紀錄應該要設法保留。後來蘇處長告訴我通聯好像已經被蓋掉了，且當時似乎就沒有顯示電話號碼(是另顯示4個字，好像是表示是以網路電話撥的)，他有說查不到，我有請他可找法律顧問協助，他來來回回打了好幾通(都是他打給張○○副參事，再轉給我接的)，最後還撥給我說找到了。蘇處長跟張○○律師約明日(14日)上午見面，黃○益後來有告訴我張○○律師隔日上午還有到大阪處等蘇處長。因此後來14日我聽到蘇處長的死訊時，我很訝異，因為他都約了法律顧問，應該是還要做事。

(2) 駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：107年9月13日下午謝代表指示我打電話，有4通，我是用我的公務手機撥給蘇處長，據通聯紀錄記載，第1通是14:57:09(通話時間3分51秒)，第2通是15:13:49(通話時間3分16秒)，第3通是16:23:47(通話時間1分27秒)，第4通是17:19:32(通話時間4分25秒)，撥通後我講一

下就交給謝代表講。是謝代表想了解有無電話撥入大阪處，……據接電話的韓○○雇員表示當時撥入的電話號碼沒有顯示，可能是用網路電話打的，謝代表說是否請電信公司協助，如果不行，是否請法律顧問去申請，後來蘇處長就找張○○律師幫忙調閱通聯紀錄。

3、臺日協副秘書長謝柏輝於13日18時14分以Line傳送貼圖「外交部獎懲作業要點」給蘇處長(雖未讀取)：

- (1) 謝柏輝於本院詢問時表示：107年9月13日18時14分Line傳送貼圖「外交部獎懲作業要點」，係燕子風災於9月4日發生後，9月6日外界就有一些指責的聲浪，其使用辦公室桌機打給蘇處長，想請蘇處長報回風災處理的報告，當時依其業管單位之立場，是希望瞭解大阪處處處理的情形，以利外交部對外的回應。這個案子引起外界很多批評，其業管單位必須瞭解事實的經過，如果衍生後續行政責任，依規定也要給當事人說明的機會，並針對說明內容詳盡查證，所以就在9月13日傳上述資料供蘇故處長參考(但未獲讀取)。
- (2) 謝副秘書長另表示，9月13日18時16分通話內容，係就大阪處9月10日提交報告之內容，詢問若干細節；例如，該報告是否經大阪處相關同仁閱及，處長復稱均已知悉，又如民眾是否確定曾撥電話請駐處代訂旅館，請教處長詳細之過程，處長說明真的有這通電話，並說明不關同仁的事，一切由他來處理。謝副秘書長向蘇故處長安撫稱：「沒事啦，沒那麼嚴重，請處長放心」。

4、蘇處長遺書：

(1) 本院詢問大阪處相關同仁：

〈1〉秘書李○璉表示：外交部裡面來的指示很混亂，黃○益代理副處長說臺日協張秘書長很關注遺書內容，而且要把蘇處長電腦資料copy，但我無法區分是公務還是私人，加上現場日本警察在進行司法調查，故我無法執行。警方到現場時有拿遺書給我確認，但是遺書是電腦打字，最後四字是手寫的，意思是後事從簡，那手寫的四字筆跡是蘇處長的。遺書電腦檔在哪裡我不清楚，當時我們要拍照被日本警方禁止，因為他們才有司法警察權辦案，雖然我在臺灣有司法刑事調查權，不過只能從旁看。日本警方拿遺書給我確認時，我看到上面時間是107年9月12日。我印象中遺書有六行，第一段是留給蘇夫人的話，第二段是留給他的子女，最後是留給蘇家人的話。內容並沒有談到公務，以我司法警察官的經驗判斷，我覺得那是私人性質，再者警察也不准我拍照，故無法存證。

〈2〉秘書謝○○表示：遺書我看到是電腦打字，一張A4，警方本來要帶走當證物，我說不行，後來警方請我確認遺書上手寫四字-後事從簡，是否為蘇處長筆跡，經我看後認為應該是。

(2) 本院於108年1月10日詢問外交部人員時，臺日協秘書長張淑玲表示：我印象中是大阪處黃○益代理副處長打電話告知我蘇處長輕生的不幸事件，我有問怎麼知道是自殺，他有提到現場留有遺書。我是希望能去釐清事實，但是也

尊重家屬的意願。大阪處同仁表示家屬以外的人不方便去看，因此我們也都沒有看到。關心遺書一事並沒有上級交代指示，我沒有把遺書拿給謝代表看過。

- (3) 本院訪談蘇夫人表示：9月15日或16日當時在車上還有黃○益副處長，在車上時黃○益就接了一通來自臺北的電話，是張淑玲打的，不知談話內容，但是我弟弟和我兒子都有聽到電話中張淑玲一直在問我先生的遺書寫了什麼。到現場時只有我們家屬親自看遺書，警方有封鎖現場，且遺書上面的日期標的是107年9月12日。遺書只有短短的5行字，寫得很簡單。主要就是寫到對不起家人、父母，風災的事情沒有處理好，然後後事簡單辦。謝長廷根本沒有看過遺書內容。

(八) 蘇處長遺書未言及假新聞造成之壓力，而是在「完成上級交代之檢討報告」後，開會前一天，表明「不想受到羞辱」之遺言，以死明志：

- 1、《中央社》107年9月14日21:03報導標題「蘇啓誠輕生 日本媒體關注」，內文：日本多家媒體均報導蘇啓誠輕生的消息，NHK引述相關人士報導指出，今天上午9時20分左右，蘇啓誠被發現在大阪豐中市住處死亡。報導引述他在住處留給家人的遺書提到，在關西機場關閉期間，處理臺灣人滯留的方式受到批判，讓他感到痛苦¹²¹。
- 2、蘇夫人於107年12月20日接受東森新聞獨家專訪發表聲明之一：「遺書之內容只有我們家屬看過，其中並未言及假新聞造成之壓力，而是在完

¹²¹ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201809140289.aspx>。

成上級交代之檢討報告後，開會前一天，表明『不想受到羞辱』之遺言，以死明志」¹²²。蘇夫人表示對於外交部及某些政治人物，將先生輕生原因歸咎到大學生在燕子颱風發出假新聞，家屬無法接受。

3、謝代表隨即於在個人臉書發言：

- (1) 107年12月21日表示關西機場假新聞造成輿論鋪天蓋地的對大阪處和駐日處的無情攻擊，連帶也帶給蘇前處長及外交工作同仁極大痛苦。列出3點根據，認為輿論批判讓蘇前處長很痛苦，第一、根據蘇啓誠輕生當天(9月14日)的日本放送協會(NHK)電子版新聞報導「遺書提及不堪外界的批評感到痛苦」。NHK這篇報導是在9月14日下午5時許發出，當時大阪警方和大阪處人員已經進入現場，也就是蘇啓誠的寓所，而家屬尚未抵達日本，但家屬拿到遺書後並未對報導表示異議。第二，蘇啓誠死前兩度簡訊給京都友人王○○醫師，一次是針對王醫師批評輿論的扭曲攻擊，蘇啓誠說：「所言甚是，同感，但沒有人聽得進去」；另一次說：「處置不當，連累謝代表，罪過。」第三，蘇啓誠在檢討報告中寫道：「輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象...深感有愧職守。」

¹²² <https://news.ebc.net.tw/News/Article/144737>。



謝長廷 新增了 3 張相片。

2018年12月21日

台灣傳統文化，以死者為大，一般多尊重家屬的感覺跟情緒，避免打擾，但人命關天，當在追查責任的偵審過程，一定會影響家屬的情緒，相關報導也難免會影響其平靜生活，有時也是無奈。

我們社會有政治對立、人物好惡，稍有曖昧或矛盾就會引發煽火炒作，沒完沒了。根本解決的方法是把事實都講清楚，當事實和根據都講清楚之後，炒作空間就相對減少，這兩天有人質疑蘇啟誠前處長死因，其中有涉及我的部分，我願意配合把事情講清楚如下：

一、關西機場假新聞事件中，受害者，除了蘇處長外，也包括大阪辦事處跟東京代表處的所有同仁。追出真相還被害人清白，也是社會很多人的期待。

二、關西機場假新聞造成輿論鋪天蓋地的對駐大阪辦事處和駐日代表處的無情攻擊，連帶也帶給蘇啟誠前處長及外交工作同仁極大痛苦。我是依下列的根據，認為輿論批判讓蘇前處長很痛苦：

1、根據他輕生當天（9/14）的NHK電子新聞報導「遺書提及不堪外界的批評感到痛苦」。這篇報導是在9/14的下午五點多所發，當時警方和大阪辦事處人員已經有進入現場，而家屬還沒有來日本，但家屬拿到遺書後並未對報導表示異議。

2、他死亡前兩度簡訊給京都友人王輝生醫生，一次是針對王醫師批評輿論的扭曲攻擊，他說「所言甚是，同感，但沒有人聽得進去」，另一次說「處置不當，連累謝大使，罪過。」足見他當時心情低落。

3、另外，他在檢討報告中說「輿論趁勢大肆撻伐，嚴重損及鈞部形象...深感有愧職守」，我想他對假新聞的攻擊痛苦不堪，應該是事實。至於是不是造成他自殺的直接原因可以再追查，但不應過度延伸，有些政治人物藉此為製造假新聞者的開脫，等於變相鼓勵製造假新聞。

三、現在有些媒體及名嘴指控「外交部通知懲罰、調職、考績打丙，他不甘受辱才輕生」，但外交部已經否認有懲處之事。究竟真相如何？是不是又是一則假新聞？指控的人也應提出出處和根據，才有助於釐清。

四、原訂在9/15號召開的六處協調會議，早在六月就已經預定，議題有加強各處橫向聯繫部分，是因為從災害中取得經驗跟教訓，希望加強各處之間支援跟經驗的交換，這是一個協調性會議，不是追究責任的會議，他怎麼會為了不出席協調會而自殺。這種臆測無助解決問題。

五、關西機場事件監察院早在調查，所有通聯紀錄及公文來往也都有報告在案。

六、蘇前處長的檢討報告我事前不知道，在他輕生五天後才收到。

- (2) 107年12月23日表示，外界對蘇啟誠尋短原因有兩種意見，一是因假新聞被外界批判；一是因上級威脅處分不願受辱。如果查出蘇啟誠輕生之前有接獲上級壓力電話，那應該是直接促使他尋短最後一根稻草，而不能說假新聞沒有

關係¹²³。



謝長廷

說這專頁讚 · 9 小時 ·

關於大阪辦事處前處長的輕生，最近媒體引用許多知情人士、關鍵人士、消息靈通人士、可靠人士的話，講了不少猜測，情節也許引人，但多數也是不可靠的假消息。究竟他們是誰？有多關鍵？多可靠？多靈通？講話內容的根據什麼？有什麼不能讓人知道真名的理由？希望社會大眾冷靜思考一下，就不會隨機起舞。

其次，現在對於蘇啟誠處長的尋短的原因，有兩種不同意見，一種是因假新聞被外界批判而輕生；另一種是因為上級威脅處分，不願受辱而輕生。

關西機場事件受困旅客輸運完畢的第一天（9/6），我就在臉書指出所謂「中國領事館派車優先救出中國人」是假新聞，我從北海道回來後對照網路資料，更發現guruguru講說他打電話給大阪辦事處遭到冷漠嘲諷的事情也應該是假消息。蘇前處長過世後我去大阪，在9/15撥空到關西機場和泉佐野現場勘查，又發現9/5泉佐野車站電車正常航行，但載運中國旅客的巴士並沒有去泉佐野站，而是去一個叫日根野站的地方，日根野站9/5電車停駛，所以坐在巴士上的台灣旅客到了那裡也只能搭中國的接駁巴士繼續前往。換句話說，

... 蘇前處長就是9/5那天趕往泉佐野站也看不到台灣旅客。我在9/19看到9/10蘇處長寫的「願坦然受處」的檢討報告，內容是以巴士是載到泉佐野站及guruguru的電話為真的前提而檢討，如果是真的，蘇前處長願受處分的檢討報告會變成可以處分的根據，問題只是處分輕重及是否過當的問題。我契而不捨追出假新聞率先散播者guruguru的身分，以及他打電話是假的，還有坐到泉佐野車站也是假的真相，正是為蘇處長自我檢討報告的前提解套（例如他在檢討報告說自己沒有前往車站關心難辭其咎），還他和許多被罵的同仁一個清白。在這種情形下，追究檢討報告是否被迫？上級是否受新聞誤導而處分？處分是否過當？辯論才有力量。而且這些問題，既然雙方都通聯記錄可查，應該很簡單可以查明。如查出蘇處長輕生之前有接獲上級壓力電話而不甘受辱輕生，那應該是直接促使他尋短最後一根稻草，而不能說假新聞沒有關係，現在guruguru尋求國民黨立委保護，在政黨刻意庇護下，當時利用假新聞率先攻擊阪辦事處的委員們一下子說要為蘇處長申冤，但一下子又要保護假新聞的造謠者，竟然說guruguru講的也都是事實。如果這樣，那為什麼不勸他堂堂正正出來解釋清楚，他為什麼一再逃避說謊，扯什麼帳號被盜用呢？「一切都是事實」這種說法是要陷蘇前處長於不義？還是真的要為他申冤？令人費解。

4、外交部吳部長於本院詢問時表示：關於假新聞的部分，當時經我們駐外館處同仁查證，大陸的車輛其實只是派車到購物中心進行間接的接駁，並不是如媒體報導的，有派車到機場去接駁。而NHK前天的專題報導¹²⁴也是認為此事件可以看出假新聞對社會造成的傷害，蘇夫人的聲明內容也提到這樣的訊息。以我的觀點來看，此報導是正面的，而在日本播出，也提醒日本官方重視假新聞的威脅，以及應有相關的應對。這個不可能是我們政府去買的報導，我的理解是他們把重心放在假消息在網路上發酵的議題。

5、謝代表於本院詢問時表示：蘇處長跟張○○律師

¹²³ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201812210291.aspx>。

¹²⁴ 日本放送協會(NHK)於108年3月4日晚間日本時間10點「close up 現代」專題節目，以《「假新聞」奪走了外交官的生命》為題的半小時新聞特集，探討假新聞害死蘇處長。

約明日(14日)上午見面，黃○益後來有告訴我張○○隔日上午還有到大阪處等蘇處長。因此後來14日我聽到蘇處長的死訊時，我很訝異，因為他都約了法律顧問，應該是還要做事。因為我當時完全不知道他已經寫了那篇檢討報告。我始終認為PTT上那篇發言是假的，只要把這件事查清楚澄清就沒事了才對。我有告訴他，不必擔心，設法查清楚就好。蘇處長為什麼選擇要走，這個我真的不知道。可能壓力無限大，我相信在那個當口，他承受的壓力是真的很大。

6、本院詢問大阪處相關同仁：

- (1) 秘書李○璉表示：據我對這個事件了解，我覺得並不是單一因素而是很多因素造成的，我相信家屬的訊息應該會最完整，這是經驗判斷。處長早年曾在日本留學，當時日本有些政治人物會以死明志來維護自己聲譽，可能也影響了蘇處長，而且我覺得蘇處長當時很孤立無援，外交部也未多加說明，當時所有的壓力都流向大阪處，壓力大到難以想像，應該說只要媒體討論或大幅報導到大阪處，就會造成壓力。
- (2) 秘書韋○○表示：我覺得蘇處長是為了救同仁而決定一人負責，且為維護名譽尊嚴，而效法日本武士道的精神，以死明志。當時處內同仁都不敢講蘇處長的死訊，但不知道為何消息流出。我不認為假消息會是造成蘇處長結束生命的主因，希望調查委員能查明真相。
- (3) 秘書謝○○表示：蘇處長曾告訴我，我們有兩個上級，一個是外交部，一個是駐日代表。9月6日當時蘇處長參加一個活動後約晚上8點半回辦公室，我陪蘇處長到晚上12點，蘇處長

就告訴我他可能會被調走了，沒告訴我原因。蘇處長告訴我風災事件外交部竟已道歉了，他覺得可能要調回去了，他才到任2個多月，對他來說是種羞辱。

- 7、**駐日處副參事張○○於本院詢問表示：**蘇處長決定走上絕路，是因假新聞的壓力、被要求撰寫檢討報告還是其遺書所說的不想受到羞辱，以死明志，這我沒辦法回答這個問題，我覺得他也不是沒見過大風大浪的人，我不認為他會走上自盡這條路。謝代表覺得是假新聞害了蘇處長，所以他一直在追查男大生GuRuGuRu這件事。原本已經完了，但後來又出現潘姓女子的版本。就救難觀點，9月5日事件應該已經結束了，但之後因為GuRuGuRu在PTT上留言造成全國輿論譁然。
- 8、**蘇夫人於本院訪談時表示：**我希望我先生能就此安靜地走。我後來發現外交部和謝長廷把事情導到假新聞，這跟我的認知是不同的，我覺得我先生不是那種經不起壓力的人。我很在意的是我先生真的沒有憂鬱症，他也不是因為假新聞而死的。
- 9、**本院諮詢專家意見：**
 - (1) 前外交部長歐鴻鍊表示：關於此事件我覺得外交部張淑玲打的那通電話是關鍵，應該是透露了一些懲處的資訊。若確實如此，我認為是外交部利用了假消息事件逼死了蘇處長。因為外交部在檢討會未召開前，事實都還沒查明之前，就決定先對他開鎚了。這憑什麼？其所依據的資料是假消息，這部分犯了嚴重的錯誤。他自殺當天晚上6點多有幾通電話，與台北及東京通電話，可能就是張淑玲及謝代表。當時

他已請大阪的律師協助查證假消息的相關事情，他若打電話給謝長廷，應該就是為了要跟謝澄清男大生於網路上的發文是一個假消息。尤其若提到全館考績打丙等，此事攸關館內同仁未來的陞遷，應該是他最不能接受的點。日本人對於一件感到羞恥的事情，會以自殺的方式來面對。蘇處長或許是有一種責任一肩扛起的想法，但他可能無法接受全館打丙等的懲處，若真的如此，他會覺得對不起所有的館員。而他遺書中表示「不願再受到羞辱」，顯見在他生前最後幾通電話，應該是有受到羞辱。

- (2) 前駐紐西蘭代表介文汲表示：執政黨只想將整個事件導引歸因到「假新聞」，說蘇處長也是因為對岸的「假新聞」而自盡的，然而我高度懷疑。我認為其中最重要的問題是，外交部方面有沒有相當層級的長官用任何暗示性的言論對蘇處長表示要進行職務的調動，將謝代表身上的責任與壓力一股腦全都卸到蘇處長身上。可惜因蘇處長的離開，現在大家(包括外交部在內)好像都作了消音處理，惟這件事涉及國家培養了優秀外交官就這樣結束了他的生命，是值得正視的問題。我們雖無直接證據，但目前看來這件事最重要應究明的就是：外交部為什麼要請他寫檢討報告？在事件根本尚未釐清前為何會要求他檢討？且外交部怎麼會將此電報流出去給媒體(據瞭解還是記者被動收到的)？還是節錄版，恐有蹊蹺，是否為外交部故意洩露出去的？因為該電報所附的檢討報告中蘇處長將過失責任一肩攬，外

交部及謝代表就可卸下心中的大石，如釋重負。然而為何我們多年培養出的外交官會選擇輕生？因為我們駐外人員其實每天都在面臨比這個壓力更大、更複雜的案件，真是太多了，而何以別的案子都不會出事，只有這個案件會出事？謝代表與國內溝通的方式也是本案非常值得檢討的面向，他不斷在導引國內媒體報導的方向。因此外交部本身在事發當時，國內主其事的單位主管是否有足夠的經驗？有無給外館適切的指示？為何本事件會讓蘇處長感到不舒服而選擇結束自己的生命，實在值得釐清。

- (3) 前駐史瓦帝尼特任公使蔡明耀表示：蘇處長平常不會鑽牛角尖，我得知他走上絕路消息時也是感到相當震驚與訝異。確實是一種日本文化，當弊案發生後，不論是真或假或是被冤枉，當事人有以死明志或以死負責而解決問題的例子。蘇處長一生長年在日本，確實有可能受到日本文化影響。我覺得他是受到很大的壓力，但自殺總是自己的選擇。部長是一個機關的首長，所以矛頭一定是指向他，但是部長未必有責任。當時大家在指責大阪處的時候也都覺得罵的很對，當下處長的壓力應該確實非常大。

(九) 綜上，大阪處107年9月10日以OSA0160號電報將「處理強颱燕子疏失檢討報告」陳報外交部，調查委員親赴日本大阪處詢問相關人員，經檢視「檢討報告」蘇處長於9月8日手寫初稿與陳報外交部之版本，發現有修改過，內容前後相去甚遠，經詢問何人下令提出檢討報告並要求修改，大阪處經辦人員表示不

知，詢問吳部長，則表示從頭到尾只有收到9月10日電報送回來的一個版本，外交部另於108年3月6日函復表示檢討報告未事先看過更遑論命修正後重呈。又該份電報於9月10日陳報外交部之同時亦有分電駐日處，惟謝代表於9月19日記者詢問時卻表示並未看到該份電報及檢討報告，經本院查證結果確因電報系統異常所致，且如係謝代表要求大阪處撰寫檢討報告，其理當會積極確認是否已傳送至駐日處，而無延宕9天之可能。然而修改後之檢討報告中有「虛心接受鈞部懲處」、「難辭其咎」、「本處蘇啟誠處長……深感有愧職守願坦然受處」等語，如蘇處長內心真接受上開自我扛責用語，應不至於在3日後(9月13日晚間)回到官邸自盡，顯可能承受外人所不知之上級壓力，且外交部於事實未釐清前，未要求蘇處長先交「事件經過報告」即要求提出疏失檢討報告，似已意謂將對其究責，蘇處長夫人於107年12月20日接受媒體訪問時表示蘇處長遺書「並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報告後，開會之前一天，表明『不想受到羞辱』之遺言，以死明志」，即並非無所本。但外交部迄今仍認為是假新聞壓力造成蘇處長輕生，卻仍未查明係何人強令蘇處長提出檢討報告並對其加諸羞辱性之言行，亦無任何人為此負責，核有違失。

三、駐日代表謝長廷以駐日六處各有轄區及東京與大阪相距572公里為由未前往大阪，卻於107年9月7日至1千多公里外亦非其轄區之北海道協助地震救災，顯然對大阪處之協助非不能也，是不為也。謝代表當日接受媒體專訪時表示「大阪不歸我管」、「如果有錯，大阪辦事處應該道歉」等語，將源自媒體輿論之責難壓力

全面引導轉至大阪處，核與〈駐外機構組織通則〉第6條第1項第2款所定代表處館長對辦事處館長有指揮監督權不符，且對其指揮監督權之運用顯有偏頗，又其動輒未經外交部授權或同意，逕以個人身分經由臉書或接受媒體訪問對外公開發表有關職務之言論，顯違公務員服務法第4條第2項之規定。再者，在PTT上有位使用者「idcc」於107年9月6日傍晚發文辱罵大阪處人員，並表示謝代表真的管不到大阪處等語，部分內容竟與謝代表隔(7)日在北海道接受專訪回應近似，經查「idcc」幾次發文所用IP竟包括東京及政府機關專用網址，基於時間緊接及IP具有地域關係、政府專用等特徵觀之，究謝代表與「idcc」間有無關聯，因北市警刑大未提供本院「idcc」真實身分，本院另向中華電信函詢亦以逾保存期間而拒絕提供，故難以確認。對此，外交部吳部長表示雖多次提醒謝代表並要求謹言慎行，惟仍未見改善，外交部為駐日代表之上級卻放任其言行，未依法處置，核有違失。

(一)〈駐外機構組織通則〉及〈公務員服務法〉相關規定：

- 1、按辦事處館長承外交部之命，辦理我國與轄區內國家或地區間之外交業務及外交部指定之其他業務，並受我國在駐在國所設大使館、代表處館長之指揮監督，此為〈駐外機構組織通則〉第6條第1項第2款所明定。依此規定可知，辦事處有其轄區，代表處代表對下轄辦事處有指揮監督權限。
- 2、另依公務員服務法第4條第2項規定：「公務員未得長官許可，不得以私人或代表機關名義，任意發表有關職務之談話。」

(二)駐日處與大阪處各自轄區為關東與關西地區：

- 1、據外交部107年10月31日函復表示：為便因地制宜及業務就近聯繫，駐日處轄區主要為日本關東地區¹²⁵；大阪處轄區主要為關西地區¹²⁶。駐阪處並未向駐日處請求人力或物力之相關支援；駐日處因受困旅客經由關西機場公司協助於5日晚間11時前均已脫困，故未再派員前往支援。
- 2、據外交部107年11月12日函復表示：駐外機構業務轄區劃分目的在於因地制宜，有效管理運用涉外資源，以利深耕與各界關係，並迅速處理領務及急難救助案件。駐日六處依其轄區分工，平時各自遂行業務，惟其他五處倘遇重大災害等無法單獨因應之事件時，駐日處角色即為主動聯繫，必要時提供人力及物資協助，例如107年9月6日北海道地震發生時，駐日處曾派2員馳援，謝代表隨後於7日亦親身前往北海道並提供行動電源及乾電池等物資。鑒於燕子颱風案發生地點係屬駐阪處領務轄區，第一時間該處已就近處理，駐日處聯繫大阪處瞭解處理情形，並詢問有無後續需要支援等事宜。
- 3、據駐日處107年11月22日函復表示：
 - (1) 謝代表未支援大阪處理由：查駐外機構業務轄區劃分係由外交部報奉行政院核定，其目的在於因地制宜，有效管理運用涉外資源，以利深耕與各地政要關係，並迅速處理我國人領務及急難救助案件。關西機場發生地點係屬大阪處領務轄區，第一時間由該處處理，本處於9月5

¹²⁵ 1都(東京都)14縣(青森縣、岩手縣、宮城縣、秋田縣、福島縣、茨城縣、栃木縣、群馬縣、埼玉縣、千葉縣、新瀉縣、山形縣、山梨縣、長野縣)。

¹²⁶ 2府(京都府、大阪府)18縣(兵庫縣、滋賀縣、奈良縣、和歌山縣、鳥取縣、島根縣、岡山縣、廣島縣、德島縣、香川縣、愛媛縣、高知縣、富山縣、石川縣、福井縣、岐阜縣、愛知縣、三重縣)

日下午2時40分接獲大阪處陳外交部電報副本，報告颱風動態，表示受困國人約70人無團客受困。因受困旅客已經由關西機場協助於9月5日晚上11時以前全部脫困，故未再派人員前往支援。

- (2) 謝代表支援駐札幌辦事處理由：9月6日清晨北海道發生7級強烈地震，札幌等地均屬受災地區，7日仍有不少臺灣旅客尚未脫困，鑒於我駐札幌辦事處僅2位外交部派駐人員(另加上當地3個雇員)，人力單薄，恐難以處理此一重大災害。因此謝代表主動指派駐日處人員2人於7日上午往札幌辦事處支援，另當時北海道全域停電，駐日處人員攜帶多數行動電源前往札幌供辦事處及我國旅客急用。謝代表親偕代表室機要2人於9月7日下午亦馳往札幌支援，協助救災，並協調華航、長榮航空緊急加開班機，提供超過1,100個機位予滯留國人全數登機返臺。謝代表嗣於9月9日下午結束三日來督導協助緊急救助任務，返回東京任所。

4、謝代表於本院詢問時表示：

- (1) 有關救災，通常都是由當地第一線的，是依轄區去判斷處理，我們東京代表處這邊轄區15個都、縣，大阪辦事處有20個府、縣。第一時間我們也是稍微有去向大阪瞭解一下狀況。至6日凌晨3點北海道發生大地震，狀況是更嚴重的。照我的解讀，關西機場那邊，民眾只要離開機場，應該就算脫困了(雖然可能還有一些不便的狀況)，不算被困住。北海道則是有受困的現象，因為停電、飛機也停飛，約有1,500人受困札幌，於是我7日早上先派2個人去支

援，我下午也趕過去札幌（因為國內線仍可飛），在那裡打地鋪。華航也有增派3架飛機協助北海道旅客的疏運。

(2) 指揮監督是指政務(外交事務)事項的部分，而駐處的公文通常也都直接報給外交部，如果認為有必要的話才會副本給駐日處，於關西事件時只有2份公文副知我們代表處，一為5日報災情人數的，另一份內容是關於機場關閉一陣子，還無法決定何時可開通復飛的事情。

(三) 謝代表於107年9月7、8日在北海道支援震災時接受媒體採訪時表示「大阪不歸我管」等語引起爭議：

1、《TVBS》107年9月7日報導，謝代表表示：「說我不適當，要舉出具體事實，我哪一點沒有爭取到臺灣的利益，網路影片都罵我三字經，有的我看年紀輕輕，也不講理，罵我祖宗八代，那我在做什麼，因為我在東京啊，也不是在關西啊，有很多罵我的人也不知道關西跟東京差多遠，我在的地方跟關西是差572公里啊。日本的縣長、知事，他也不一定說要巡視啊，或是首相要來看才表示關心，日本也是信賴他們的分工，那我來這裡，當然我也有日本的想法，但是我現在自己來這裡。」¹²⁷

¹²⁷ <https://www.youtube.com/watch?v=owYchEw3Hzk>。

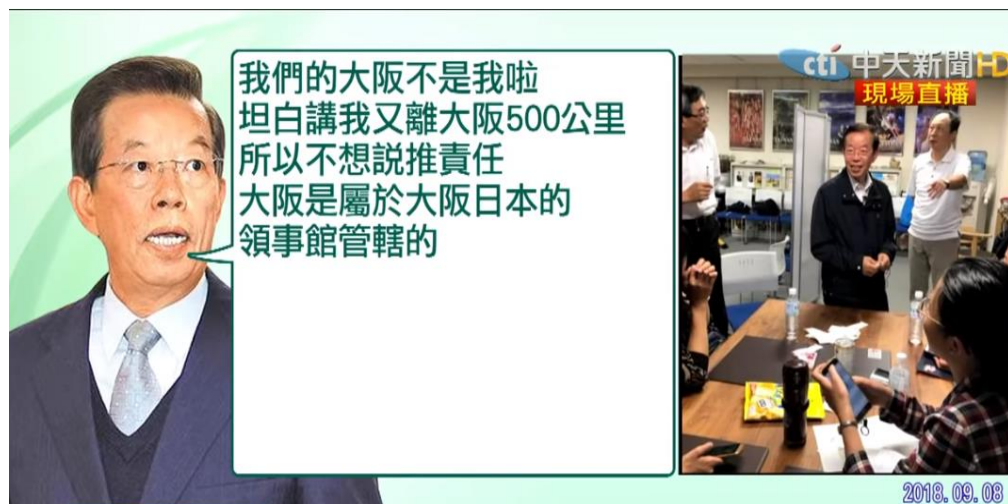


- 2、《台視TTV》及《ETtoday即新聞》107年9月7日報導，謝代表表示：「如果說要道歉，要看在哪一點嘛，我剛才講，大阪辦事處如果是錯，那大阪就應該道歉嘛，但是外交部在查嘛，那大阪是屬於外交部任命的，那他要去處理，札幌也是另外一個辦事處，但是我們基於都是外交系統來支援，(記者問：但現在其實比較多的批評都是在大阪這邊)沒有，大家都搞不清楚，其實他們都是說打電話到駐日代表處很冷漠，其實沒有啊，我們沒有接到這個電話，是『大阪辦事處』，那中國是『大阪領事館』，所以他沒有很清楚。我查了一下，世界沒有一個國家說大使館要派車去接，其實也沒有，那中國這次是集合啦，就是說把旅行社通通集合，因為過去他們發生很多這種抗爭，就是說乘客不走，留在機場抗爭，唱國歌之類的，也鬧了很大的事情，像今年1月24日就是這樣嘛，所以他們需要集合起來叫大家趕快走，我們其實沒有這個需要。」¹²⁸

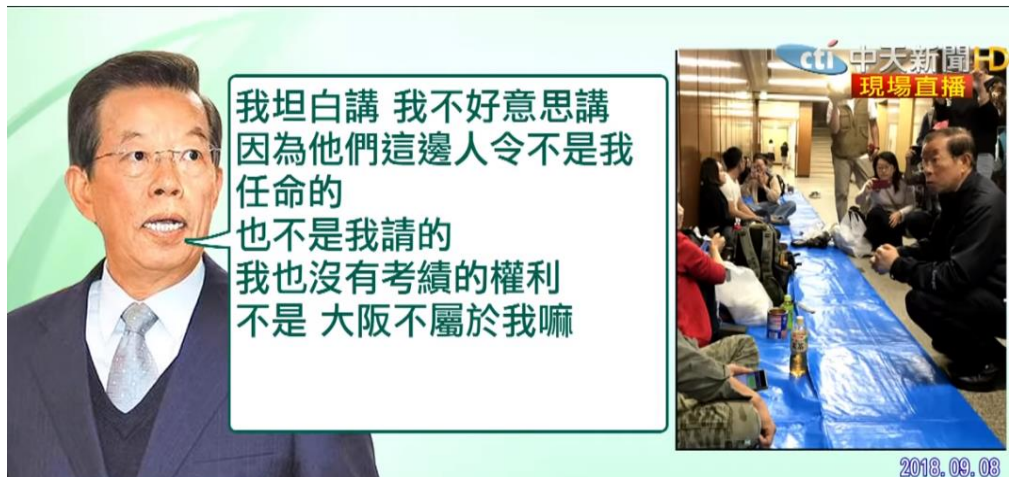
¹²⁸ <https://www.youtube.com/watch?v=xnHPnfQLz-g>(台視)及
<https://www.ettoday.net/news/20180907/1253894.htm>(即新聞)



- 3、謝代表於107年9月8日接受《中天新聞》電話訪問表示：「我們的大阪不是我啦，坦白講我又離大阪5百公里，所以不想說推責任，大阪是屬於大阪日本的領事館管轄的，我坦白講，我不好意思講，因為大阪處他們的人令不是我任命的，也不是我請的，我也沒有考績的權力，不是，大阪不屬於我管嘛。」¹²⁹



¹²⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=gQ-ZdrBs6G4>。



我坦白講 我不好意思講
因為他們這邊人令不是我任命的
也不是我請的
我也沒有考績的權利
不是 大阪不屬於我嘛

4、謝代表於本院詢問時表示：

- (1) 大阪處的考績、人事、獎懲等都與我無關，外交部都是等到快要派任了，才會告訴我或問我的意見。蘇處長派任時沒有問我的意見，不過大阪處這幾年處長是一直在換，有點頻繁。這部分人事通常都是由部長、人事處和臺日協在討論處理。若要課我指揮監督權責，應該要給我一點人事權吧，不然若我們的指導跟亞太司（臺日協）的指示意見不一樣，你想他們會聽誰的。
- (2) 駐外機構組織通則第6條第1項第2款規定我對各辦事處的指揮監督權主要是政務的部分，這些政務事項我會協調聯繫各處的資源或人力。其他至於辦活動、接待什麼貴賓，各駐處幾乎都是直接以電報呈報外交部，有些會報到我這邊，不過若他們認為不需要讓我知道的，我也不會知道。以關西風災事件而言，其實不算政務，這個算是急難救助的行政，主要是算是地區性的，由轄區第一線負責。這些涉及資源調度、地方機關協調的事情，會有地域性的專業。各駐處都有一本救災的守則手冊（最重要是遵守當地政府的指示與安排，才有秩序不

會亂)，其實需要資源的話可以通知我，我會協助。但這次老實講，災情沒有那麼嚴重，所以大阪處也沒有向我要求支援。

5、外交部吳釗燮部長於本院詢問時表示：以我之前任駐美代表的經驗來講，原來傳統上是由各處直接對外交部沒錯，而我在任時，也有特別強化代表處對各辦事處之間的協調。謝代表說的人事權不在他，確實是沒錯的。但是以謝代表的職位及身分，要負責督導指揮都是沒問題的。而近期有關相關的人事調動，我也先跟謝代表事先討論，相關的人事安排好不好，希望也能尊重到他的意見。

6、駐日代表謝長廷以駐日六處各有轄區及東京與大阪相距572公里為由未前往大阪，卻於107年9月7日至1千多公里外亦非其轄區之北海道協助地震救災，顯然對大阪處之協助非不能也，是不為也。謝代表當日接受媒體專訪時表示「大阪不歸我管」、「如果有錯，大阪辦事處應該道歉」等語，將源自媒體輿論之責難壓力全面引導轉至大阪處，核與〈駐外機構組織通則〉第6條第1項第2款所定代表處館長對辦事處館長有指揮監督權不符，且對其指揮監督權之運用顯有偏頗。

(四)謝代表未經外交部授權或同意，動輒以個人身分經由臉書或接受媒體訪問對外公開發表有關職務之言論，除與外交部新聞事務處理原則顯不相符外，亦違反公務員服務法第4條第2項之規定：

1、外交部吳部長於本院詢問時表示：關於謝代表的發言，一般民眾無法接受，這個是謝代表本身從政以來的習慣性作法，而關於這個部分，我也曾經正式向謝代表提醒。謝代表多次以個人身分對

外發言，均非基於外交部的指示，這個問題確實是我們必須要去面對的，我也有和謝代表溝通過，因為謝代表以前是我的長官，因此我在表達時也會多一層考量，但該講的我們還是會講，我們會適時提醒。

2、本院於108年1月10日詢問外交部人員時，公眾會執行長李憲章表示：自風災發生後，輿論確實一面倒說要究責，當然輿論指責的對象主要是謝代表，後來我們部長也有指示要各個館長要謹慎發言。另本院於108年1月23日個別詢問李憲章時其表示：部長曾在立法院外交委員會開會前，針對立法委員對此事的關心，表示已有透過府方與謝代表溝通，立法委員也確實要求謝代表適時回臺說明。部內對於謝代表於臉書的發言及召開記者會，事前均不知情，對此亦有覺得困擾及為難。以我處理新聞的經驗與感受而言，對謝代表處理此事的作法覺得不妥當。以本案來說，對於公眾會來說一定有需要改善的空間。但當時輿論排山倒海而來，一面倒要求究責，大阪處任何協助國人的作為在當時的社會氛圍及壓力下，實在無法翻轉輿論的看法。但當時我們也請大阪處儘速提供協助國人的具體事例，以便於第一時間對外說明及澄清，但效果極為有限。

3、本院諮詢專家提供意見：

(1) 前駐紐西蘭代表介文汲表示：駐日的謝代表對本事件也要負非常大的責任，誠如駐外機構組織通則第6條第1項第2款規定，駐外的代表(大使)要統籌駐在地的大小事務，駐在國發生這麼大的事，代表怎能置身事外推得一乾二淨，而且還用「辦事處處長不是他任命的」之理

由，一個新到任的機關首長，可能很多底下的一級主管都不是他任命的，那麼出了事是否都可以不必負責？又謝代表經常在臉書發表其個人意見非常不恰當，因為他已經是代表國家的駐日代表，應有符合代表身分的言行，然而其說「我管不到」、「完全跟我無關」，相關發言把不滿與衝突不斷積累增高。駐地發生此一大事，謝代表有沒有去瞭解大阪處的人力、資源是否充足？辦事處處長當然算是大使的屬下，像我駐紐西蘭時，除代表處外另有一個駐奧克蘭辦事處，我赴任時，處長要協助我做業務報告、到各個僑社、當地重要機構安排拜會，所以大使是處長上司是可以確立的，謝代表是基於自己錯誤的認知而為相關發言。以謝代表的身分，應該要對大阪處之處理情形加以關切，並詢問是否有需要協助之處，而非在國內媒體表示「大阪不歸我管」、「他的人事不是我任命的」等語，以職業外交官的角度來看，這完全是不負責任的態度，是會強烈破壞駐外工作人員形象的作為。

- (2) 前駐日代表馮寄台表示：於我駐日期間，日本東北地區曾發生規模最大的地震，雖然發生的地區是北海道(札幌)的轄區，我沒有想到「這是不是我的轄區」的問題，我當然管，我從北海道管到沖繩。東北大地震雖是札幌的轄區，但後續全都是東京(代表處)在主導業務進行，沖繩距東京幾千公里遠，那裏發生漁船糾紛、釣魚臺問題等，也都是東京在處理。因此基本上要看事情的大小，如果是一般僑社的互動、與議會等地方政府的互動，讓當地駐處去

處理就夠了，但若是牽涉到臺日之間的大事，當然是東京要負責處理、指導。關西機場事件是小事，當然要報給駐日處知悉、指揮。

(3) 前外交部長歐鴻鍊表示：光是謝長廷說「大阪我管不到」這句就是嚴重失職的表現。依據駐外機構組織通則第6條的規定，駐日代表對於大阪處等各辦事處當然是有指揮監督之權的。

(五) 謝代表於接受媒體專訪前一天(107年9月6日 17:57:39)有位idcc在PTT Gossiping看板發文表示「謝代表(以小夫稱之)完全管不到大阪處」，並辱罵大阪處人員為「態度很惡劣」、「黨國餘孽」、「老油條」：

1、idcc發文內容摘要：

(1) 有關謝代表與大阪處隸屬關係部分：日本那邊的台僑朋友跟我說小夫這次是被迫背了一個黑鍋，大家可能不知道小夫完全管不到大阪處，我也是第一次聽到覺得怎麼可能？但大阪處直屬於外交部，和小夫所管的東京駐日代表處並不互相隸屬，大阪處沒有一個人是小夫管的，沒有一個人是小夫派的，沒有一個人的考績是小夫打的，沒有一份薪水是小夫那個單位發的，小夫名義上貴為駐日代表，但只能管東京那塊15區，大阪處沒有一個人是直屬他管的。

(2) 有關辱罵大阪處人員部分：大阪處的態度的確很惡劣，這部分也不用替他們說話了，爛就是爛，爛到不行，爛到該死的地步。大阪處這些人就是十幾幾十年下來，跟當初那些國民黨派去不會說日文的駐日代表一樣，是一群垃圾的老油條，講難聽一點叫作黨國餘孽，國民黨要

強打大阪處有多爛是沒關係，反正打到的都是你們幾十年的黨國餘孽，建議外交部嚴懲失職人員，盡量打沒關係，反正打的都是那些老KMT的老油條，打死換光光，日本的老僑界會很高興的。

[爆卦] 大阪空港疏散事件相關資訊

作者 [idcc](#)

看板 [Gossiping](#)

時間 2018/09/06 17:57:39

留言 589 則留言, 320 人參與討論

推噓 143 推 216 噓 230→

討論串 19

先跟大家講一下這篇的資訊是從日本旅行社界的日本老台僑得到的 不敢講百分之百資訊正確 所以如果有講錯的地方請指教 首先昨天大阪空港的事情 就他們第一時間就有收到駐日代表處查詢狀況 但後來清查的結果 滯留空港的人數大約 20-30 人的自由行散客 沒有半團的旅行團 所以也沒有辦法派車進去(因為裡面一團亂無法一次統一接人) 當時機場的狀況是已經淹沒外圍道路 日本方面嚴格管制交通 所有人只能出不能進 中國之所以可以派大型 BUS 去接 是因為他們有高達 900 人大約 30 團的團客 可以統一管理接送人員 所以讓中國方面的 BUS 進去接 日本方面承諾台方他們同時派出船進去接(你沒看錯是船 是船 是船) 船隻據說一次可以接出來的大約兩千多人 在空港總滯留的旅客人數大約是三千人 所以是可以完全安全輸送的 而且平安出來的時間並不比 BUS 慢 所以其實後來搭中國 BUS 出來的人到外面已經是半夜了 統一由日方安排搭船出來的人時間也差不多是這個時間 所以沒有搭上中國 BUS 的旅客 出來的時間其實也沒有比較慢 以上的時間點順序因為我不是當事人 所以可能有請最後不是搭中國 BUS 的人出來對照一下時間序列 是不是像在日本友人說的這樣 如果有錯請告知我 但還是要誇獎一下中國方面的確有一定的效率在

另外就大阪駐日代表處的態度的確很惡劣 這部份也不用替他們說話了 爛就是爛 爛到不行 爛到該死的地步 但日本那邊的台僑朋友也跟我說 小夫這次是被迫背了一個黑鍋 大家可能不知道小夫完全管不到大阪駐日代表處 小夫完全管不到大阪駐日代表處 小夫完全管不到大阪駐日代表處 我也是第一次聽到覺得幹怎麼可能? 但大阪駐日代表處直屬於外交部 和小夫所管的東京駐日代表處並不互相隸屬 大阪處沒有一個人是小夫管的 沒有一個人是小夫派的 沒有一個人的考績是小夫打的 沒有一份薪水是小夫那個單位發的 小夫名義上貴為駐日代表 但只能管東京那塊 15 區 大阪處沒有一個人是直屬他管的 大阪處這些人就是十幾幾十年下來 跟當初那些國民黨派去不會說日文的駐日代表一樣 是一群垃圾的老油條 講難聽一點叫作黨國餘孽 國民黨要強打大阪代表處有多爛是沒關係 反正打到的都是你們幾十年的黨國餘孽 建議外交部嚴懲失職人員 盡量打沒關係 反正打的都是那些老KMT的老油條 打死換光光日本的台僑界會很高興的 以上資訊歡迎轉發 如果有錯也請指教 但現在聽說日本的台僑界已經在配合東京的駐日代表處 忙北海道救災的狀況 當地有高達數十團的台灣人 請大家也一起幫忙祈禱平安 謝謝

※ 發信站: 批踢踢實業坊(ptt.cc), 來自: 223.140.31.175

※ 文章網址:

<https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536227862.A.A9B.html>

- 2、《自由時報》107年9月17日15:29報導標題「有人散布假新聞幫謝長廷護航？議員參選人報案」，內文：網友idcc在PTT上發文指稱，大阪處直屬於外交部，和駐日代表謝長廷所管的東京駐日代表處不互相隸屬，還說大阪處的人員「爛到不行」，甚至是「黨國餘孽」；2位議員參選人認為idcc在幫謝長廷護航，今天前往北市警刑大報案，要求警方查出「idcc」身分，釐清真相給社會大眾一個交代。還質疑idcc聲稱不少資訊是由旅行社得知，但文中不少滯留人數、資訊等並非旅行社可以知道，數據可能來自官方¹³⁰。
- 3、《中國時報》107年12月27日14:41報導：在風災期間，「idcc」網友在PTT上發文指稱，大阪處不歸謝長廷所管，還說大阪處的人員「爛到不行、爛到該死」，甚至是「黨國餘孽」，2位議員參選人於9月17日前往北市警刑大舉發違反社會秩序維護法。而根據警方偵辦結果指稱，礙於「idcc」本人已刪除原文，加上PTT不願提供相關原始資料與歷次登入紀錄，警方以「證據能力有疑慮」為由，草草結案。警方也指稱，「idcc」於9月14日登錄IP來自日本，若從時間點研判，當初發文有可能來自日本¹³¹。
- 4、107年9月14日上午傳出大阪處蘇處長輕生消息後，idcc隨即於當日13:47:25又在PTT Gossiping看板發文：我不認識蘇處長也不知道蘇處長只上任幾個月，雖然當天發文已經被噓了，但如果任何鄉民覺得我應該道歉我就是要道歉，發生這件事情真的很遺憾。

¹³⁰ <http://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/2553717>。

¹³¹ <http://www.chinatimes.com/realtimenews/20181227002658-260407>。

Re: [爆卦] 大阪空港疏散事件相關資訊

作者 [idcc](#)

看板 [Gossiping](#)

時間 2018/09/14 13:47:25

留言 24 則留言, 17 人參與討論

推噓 5 推 12 噓 7→

討論串 19

本人 [idcc](#) 當日資訊來自日本僑界友人 當日就知道資訊不一定百分之百正確 這篇大家的備份都有了 可以讓大家看內容自己評斷 但基本上中國不可能派車進去這點是對的 不過後面寫到大阪代表處不直屬於駐日代表處的資訊是對的 但是用到一些情緒性用語提到大阪老油條態度差的這些 是友人跟我說的

這次發生蘇處長的事件 我不認識蘇處長也不知道蘇處長只上任幾個月 雖然當天發文已經被噓了(噓的理由當然和今天天差地遠) 但如果任何鄉民覺得我應該道歉我就是要道歉 當然我並不是造謠大阪服務處當天態度差或是有中國巴士接送的人 但是我認為我不應該躲起來裝死 我出來面對了 我並沒有造謠 但是也許我也是很不 ok 的鄉民覺得我有錯的人也請盡量噓 發生這件事情真的很遺憾 也希望當初造謠中國有派巴士進機場和當天打去大阪辦事處的那個人 更應該出來面對

※ 引述《[ristart \(invincible\)](#)》之銘言：[idcc](#)：你要不要出來解釋一下啊：人都死了：買張機票去拜一下吧：不要說你沒有責任：※ 引述《[idcc \(笑死\)](#)》之銘言：

※ 發信站：批踢踢實業坊([ptt.cc](#)), 來自：223.136.197.144

※ 文章網址：

<https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536904047.A.0C9.html>

- 5、北市警刑大於108年3月22日函復本院表示：經檢視舉報人(指107年9月17日報案之2人)所附網頁內容，並參照南投地院107年度埔秩字第4號裁定意旨，認尚難構成社會秩序維護法第63條第1項第5款「足以影響公共之安寧者」之要件，惟該文章論及大阪處部分，涉嫌刑法第140條第2項侮辱公署罪，該大隊於108年1月3日報請臺北地檢署指揮偵辦(108年度他字第529號案)。該大隊已就相關證據進行調查，並依法通知相關人到案說明。

6、idcc於PTT使用紀錄之勾稽：

- (1) 其曾於107年9月14日22:42:04以IP位址「118.27.10.229」上PTT網站刪除原本發文，經本院函詢網資中心該IP位址為APNIC(掌管亞太地區IP位址核發之國外機構)所核發，非該中心核發，該IP位址係位於日本東京。

《ID暱稱》idcc (笑死) 《經濟狀況》家徒四壁
《登入次數》792次 (同天內只計一次) 《有效文章》1篇 (退:0)
《目前動態》不在站上 《私人信箱》有新進信件還沒看
《上次上站》09/14/2018 22:42:04 Fri 《上次故鄉》118.27.10.229

```
IP/ASN 查詢 : 118.27.10.229
inetnum: 118.27.0.0 - 118.27.127.255
netname: interQ
descr:   GMO Internet, Inc.
descr:   CERULEAN TOWER,26-1 Sakuragaoka-cho,Shibuya-ku,Tokyo 150-8512,Japan
admin-c: JNIC1-AP
tech-c:  JNIC1-AP
remarks: Email address for spam or abuse complaints : abuse@gmo.jp
country: JP
mnt-by:  MAINT-JPNIC
mnt-lower:  MAINT-JPNIC
mnt-irt:  IRT-JPNIC-JP
status:   ALLOCATED PORTABLE
last-modified: 2018-08-03T01:51:35Z
source:   APNIC
irt:      IRT-JPNIC-JP
address:  Urbannet-Kanda Bldg 4F, 3-6-2 Uchi-Kanda
address:  Chiyoda-ku, Tokyo 101-0047, Japan
e-mail:   hostmaster@nic.ad.jp
abuse-mailbox:  hostmaster@nic.ad.jp
admin-c:  JNIC1-AP
tech-c:   JNIC1-AP
auth:     # Filtered
mnt-by:   MAINT-JPNIC
last-modified: 2017-10-18T10:21:54Z
source:   APNIC
role:     Japan Network Information Center
address:  Urbannet-Kanda Bldg 4F
```

```
address: 3-6-2 Uchi-Kanda
address: Chiyoda-ku, Tokyo 101-0047,Japan
country: JP
phone: +81-3-5297-2311
fax-no: +81-3-5297-2312
e-mail: hostmaster@nic.ad.jp
admin-c: JI13-AP
tech-c: JE53-AP
nic-hdl: JNIC1-AP
mnt-by: MAINT-JPNIC
last-modified: 2012-08-28T07:58:02Z
source: APNIC
% Information related to '118.27.10.0 - 118.27.11.255'
inetnum: 118.27.10.0 - 118.27.11.255
netname: CNODE-JP2
descr: GMO Internet, Inc.
country: JP
admin-c: JP00080271
tech-c: JP00080271
remarks: This information has been partially mirrored by APNIC from
remarks: JPNIC. To obtain more specific information, please use the
remarks: JPNIC WHOIS Gateway at
remarks: http://www.nic.ad.jp/en/db/whois/en-gateway.html or
remarks: whois.nic.ad.jp for WHOIS client. (The WHOIS client
remarks: defaults to Japanese output, use the /e switch for English
remarks: output)
last-modified: 2018-08-03T21:33:21Z
source: JPNIC
```

(2) 「118.27.10.229」在107年7月17日及9月5日被PTT使用者「TFedrex」用這個IP發文：

```
: 2018/7/17 R: [新聞]柯P酸貪婪老人 丁：不能讓年輕人鬥長輩
: https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1531798566.A.287.html
: 2018/9/5 [新聞] 陳宜民批運動政見雷同 陳其邁：歡迎一起
: https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536117533.A.0C9.html
```


(3) 經查詢「TFedrex」於107年12月22日10:05:55上PTT網站，使用IP位址為「210.69.138.169」。

```

: 《ID暱稱》TFedrex (使命必達)      《經濟狀況》赤貧↓
: 《登入次數》792次 (同天內只計一次) 《有效文章》2篇 (退:0)↓
: 《目前動態》不在站上                《私人信箱》最近無新信件↓
: 《上次上站》12/22/2018 10:05:55 Sat 《上次故鄉》210.69.138.169
: 《五子棋》0勝 0敗 0和              《象棋戰績》0勝 0敗 0和
: 《個人名片》TFedrex 目前沒有名片↓

```

(4) 「210.69.138.169」經本院函詢網資中心查復該網段為政府網際服務網代理發放。

IP/ASN 查詢 : 210.69.138.169

IP 代理發放單位網段:210.69.0.0-210.69.255.255	
Chinese Name	政府網際服務網代理發放(如欲查詢實際使用單位，請依檢調單位辦案流程作業辦理)
Netname	GSN-NET
Country Code	TW
Organization Name	Government Service Network (GSN)
Street Address	No.21-3, Sec. 1, Xinyi Rd., Zhongzheng Dist., Taipei City 100, Taiwan
Admin. Contact	gsnadm@msl.gsn.gov.tw
Tech. Contact	gsnadm@msl.gsn.gov.tw
Spam. Contact	gsnadm@msl.gsn.gov.tw
用戶單位:210.69.138.0/24	
Netname	LEGISLATIVE-YUAN-TP-TW
Registered Date	2015-09-24
Admin. Contact	ly30206@ly.gov.tw
Tech. Contact	ly30206@ly.gov.tw

(5) 「TFedrex」既可連線日本GMO Internet的IP，又可連線我國政府機關(立法院)的IP，idcc發文宣稱資訊來自所謂「日本老台僑」，是否可能是政黨甚至是政府機關人員？究竟TFedrex及idcc為何人？經檢視idcc於107年間曾有3次在PTT發文紀錄，分別是107年6月7日(IP：

「223.137.42.33」）、107年8月17日（IP：「111.71.13.58」）、107年9月6日（IP：「223.140.31.175」），尤其第3次就是在PTT Gossiping看板發文辱罵大阪處人員。

```

: 2018/6/7 IP 223.137.42.33 = 國內中華電信手機行動上網用戶 emome
: https://www.ptt.cc/bbs/joke/M.1528382742.A.ADA.html
: 2018/8/17 IP 111.71.13.58 = 國內中華電信手機行動上網用戶 emome
: https://disp.cc/b/163-aMGy
: 2018/9/6 IP 223.140.31.175 = 國內中華電信手機行動上網用戶 emome
: https://disp.cc/b/163-aOG0

```

▷[爆卦] 大阪空港疏散事件相關資訊 - Gossiping板 - Disp BBS

(6) 上開3個IP經本院函詢網資中心查復，該網段皆為中華電信所有。

IP/ASN 查詢：223.137.42.33

IP 代理發放單位網段:223.136.0.0-223.143.255.255	
Chinese Name	中華電信股份有限公司
Netname	EMOME-NET
Country Code	TW
Organization Name	Chunghwa Telecom Co.,Ltd.
Street Address	No.21-3, Sec. 1, Xinyi Rd., Taipei 10048, Taiwan, R.O.C.
Admin. Contact	network-adm@hinet.net
Tech. Contact	network-adm@hinet.net
Spam. Contact	abuse@hinet.net
用戶單位:223.136.0.0/15	
Netname	EMOME-NET
Registered Date	2010-07-14
Admin. Contact	raylin@cht.com.tw
Tech. Contact	cracker@emome.net

IP/ASN 查詢 : 111.71.13.58

IP 代理發放單位網段:111.70.0.0-111.71.255.255	
Chinese Name	中華電信股份有限公司
Netname	EMOME-NET
Country Code	TW
Organization Name	Chunghwa Telecom Co.,Ltd.
Street Address	No.21-3, Sec. 1, Xinyi Rd., Taipei 10048, Taiwan, R.O.C.
Admin. Contact	network-adm@hinet.net
Tech. Contact	network-adm@hinet.net
Spam. Contact	abuse@hinet.net
用戶單位:111.71.0.0/16	
Netname	EMOME-NET
Registered Date	2009-05-27
Admin. Contact	raylin@cht.com.tw
Tech. Contact	cracker@emome.net

IP/ASN 查詢 : 223.140.31.175

IP 代理發放單位網段:223.136.0.0-223.143.255.255	
Chinese Name	中華電信股份有限公司
Netname	EMOME-NET
Country Code	TW
Organization Name	Chunghwa Telecom Co.,Ltd.
Street Address	No.21-3, Sec. 1, Xinyi Rd., Taipei 10048, Taiwan, R.O.C.
Admin. Contact	network-adm@hinet.net
Tech. Contact	network-adm@hinet.net
Spam. Contact	abuse@hinet.net
用戶單位:223.136.0.0/15	
Netname	EMOME-NET
Registered Date	2010-07-14
Admin. Contact	raylin@cht.com.tw
Tech. Contact	cracker@emome.net

(7) 本院函請中華電信提供「223.137.42.33」、「111.71.13.58」、「223.140.31.175」3個IP之使用者資料及上網紀錄，經中華電信函復因已逾電信事業資料保存期限而無法提供。

7、經查「idcc」幾次發文所用IP竟包括東京及政府機關專用網址，基於時間緊接及IP具有地域關係、政府專用等特徵觀之，究謝代表與「idcc」間有無關聯，因北市警刑大未提供本院「idcc」真實身分，本院另向中華電信函詢亦以逾保存期間而拒絕提供，故難以確認。另「idcc」發文辱罵大阪處涉犯刑法第140條第2項侮辱公署罪，目前臺北地檢署已指揮北市警刑大偵辦中。

(六)綜上，駐日代表謝長廷以駐日六處各有轄區及東京與大阪相距572公里為由未前往大阪，卻於107年9月7日至1千多公里外亦非其轄區之北海道協助地震救災，顯然對大阪處之協助非不能也，是不為也。謝代表當日接受媒體專訪時表示「大阪不歸我管」、「如果有錯，大阪辦事處應該道歉」等語，將源自媒體輿論之責難壓力全面引導轉至大阪處，核與〈駐外機構組織通則〉第6條第1項第2款所定代表處館長對辦事處館長有指揮監督權不符，且對其指揮監督權之運用顯有偏頗，又其動輒未經外交部授權或同意，逕以個人身分經由臉書或接受媒體訪問對外公開發表有關職務之言論，顯違公務員服務法第4條第2項之規定。再者，在PTT上有位使用者「idcc」於107年9月6日傍晚發文辱罵大阪處人員，並表示謝代表真的管不到大阪處等語，部分內容竟與謝代表隔(7)日在北海道接受專訪回應近似，經查「idcc」幾次發文所用IP竟包括東京及政府機關專用網址，基於時間緊接及IP具有地域關係、政府專用等特徵觀之，究謝代表與「idcc」間有無關聯，因北市警刑大未提供本院「idcc」真實身分，本院另向中華電信函詢亦以逾保存期間而拒絕提供，故難以確認。對此，外交部吳部長表示雖

多次提醒謝代表並要求謹言慎行，惟仍未見改善，外交部為駐日代表之上級卻放任其言行，未依法處置，核有違失。

四、燕子風災發生後數日內，大阪處已對國人旅客提供諸多服務，其中尚有表達謝意或歉意者，對此外交部清楚知悉卻未予蘇處長及其率領團隊嘉勉慰問，仍聚焦於大阪處值機人員接聽服務態度不佳一事，該通電話因無錄音佐證，難以認定屬實，相較於大阪處短時間內密集提供風災之服務，過度聚焦該通電話顯有失衡，對大阪處第一線同仁未盡公平。尤其蘇處長輕生後，大阪處同仁對蘇處長家屬抵日處理後事等事宜提供甚多協助，家屬亦表謝意，部分同仁在調查委員詢問時憶及蘇處長生前所受莫名沉重壓力及輕生現場之情境，甚至情緒久久不能平復，誠如蘇處長家屬所言「燕子風災國人無一傷亡，卻只有蘇處長一人失去生命」般的無奈，人死無法復生，冀能藉由本調查報告還蘇處長及大阪處同仁一個公道及洗刷外界強加之污名。

(一)大阪處於燕子颱風期間曾接獲國人以電話52通、電郵74件或親自來處洽請協助(17件54人)，提供之協助事項包括聯絡航空公司訂位、改訂機位、延長機票效期、住宿問題、旅費用罄或不足、所攜帶藥物不足、就醫及洽詢如何搭乘交通工具等，外交部經由電報已知悉並曾對外說明：

1、據外交部107年10月31日函復表示：

(1) 9月4日至9日間大阪處共接獲52通電話、74件電郵及親自來處求助者17件計54人，求助事項包括聯絡航空公司訂位、改訂機位、延長機票效期、住宿問題(含未履約遭扣違約金不服事)、旅費用罄或不足(該處已即於網站公布如何透

過兆豐銀行國內各分行電匯至該行大阪分行之作法，故類此案件在該處作證下國人均順利自該行領取國內親友電匯接濟之金額)、所攜帶藥物不足、就醫及洽詢如何搭乘交通工具等。

- (2) 本次我受困國人求助時，絕大部分均溫和理性，能充分體諒災區陷入機場關閉之困境，與當地共體時難，耐心靜候駐處同仁協助洽辦機票、住宿訂位及租車等服務，部分國人事後亦特別以電子郵件感謝外館協助。至極少數旅客或受網路消息以訛傳訛之影響，誤認外館只會請旅客「自己想辦法」，直接來處要求領取3萬日圓「救助金」或無法提供協助之事項，駐處同仁亦秉持同理心，設身處地為當事人及其家屬著想，詳細婉予說明原委，並注意回應之語意與措辭，避免產生誤會。

2、大阪處電報陳外交部該處提供之協助內容：


- (1) 107年9月6日大阪處OSA0153號電報向外交部陳報該處因應強烈颱風燕子事，鈞部T1191號電奉悉。電文提及：自颱風發生後截至6日15時止，本處收到相關求助電郵36封、電話約45通，來處洽詢15件45人，內容多為如何離開關西機場、如何返臺等。本處均立即告知離開機場方式、建議改自名古屋中部機場等鄰近機場返臺，並協助查詢飛機停飛資訊等。
- (2) 107年9月7日大阪處OSA0156號電報向外交部續陳報該處處理燕子強颱後續情形，電文提及：7日本處陸續接獲國人以電郵14件、電話15通及來處2件9人請求協助，內容包括改訂機位、洽詢住宿及醫療資訊等，駐處承辦同仁均即提供必要協助。本處洽請合法民宿業者提供

國人短暫免費住宿，自6日晚間在本處網站公告資訊至7日止，提供房間數於短時間內即已額滿，民宿業者允再增加提供若干間房間，可供50餘人次入住。(已分電駐日處)



- (3) 107年9月10日大阪處OSA0160號電報向外交部陳報該處處理強颱風燕子疏失檢討報告，報告第二段「本處相關作為」：因機場關閉，我國籍滯留旅客至9日止，本處接獲國人以電話52通、電郵74件或親自來處洽請協助(17件54人)，本處分別就所詢事項提供必要協助。風災後雖已經過數日，惟每日仍持續有詢問電話。5日滯留機場旅客外移時，因外人無法進入，洽請我國籍航空公司協助國人更改班機，以及協助引導搭乘高速船或接駁巴士離開機場。
- (4) 107年9月11日大阪處OSA0163號電報向外交部陳報國人感謝該處在強颱風燕子過後協助返國等事，電文提及：本處頃接獲國人房先生感謝本處貼心協助得以在強颱風燕子過後順利返國的LINE感謝訊息。另國人黃小姐在臉書上貼文

肯定本處於伊9月初遺失護照時提供親切協助，可作為本處對國人前來求助時並非皆冷漠對待的佐證。(已分電駐日處)

 Gmail

您好
1 message

Mon, Sep 10, 2018 at 5:38 PM

To: [redacted]

您好
再次打擾
我們昨天已經順利回到台灣了
非常謝謝您這次給我們四個的幫助
您非常親切的跟我們講解關於國款方面的事務
真的很謝謝您！

還有當時幫我們打電話通知您的那位
在17樓的姐姐
因為我沒有她的聯絡資訊
所以再麻煩您幫我轉達一下
謝謝她當時仔細的為我們分析機場跟機票的優劣

然後我回國後發現好像好多人在罵您們
說您們的壞話
希望您們不要在意
您們確實有幫助到我們
讓我們四人順利回國
感謝您們的幫助
要不是有您們在我們大概還待在日本(sad)
總之
謝謝您們！感謝您們的幫忙！

有服務不同的地方也是難免，做了99件好事，然後1件沒處理好，輿論就針對那麼1件窮追猛打。
謝謝鼓勵肯定。

iPhoneから送信

f 前往首頁

查看攝影紀錄

黃

聽聞台灣駐大阪辦事處被罵翻，想來說一次駐大阪辦事處的服務經驗

今年9/1，樂桃航空mm0036原本從桃園起飛時已經延遲起飛，從關西機場降落時更晚到17:30後，但，隨後在機場我馬上遭遇了現金和護照失竊問題，迅速在發現遺失時的第一時間和關西機場官方和警察系統留下通報資訊，希望往後關西機場如尋獲能夠聯繫本人，在護照與現金遺失當下及已通知關西機場客服櫃臺，並已留下往後聯繫方式

因旅館登入問題，原本9/1樂桃航空mm0036就已延遲起飛，在抵達日本後，儘管發生護照與全身現金遺失等事項然，仍只好迅速轉搭位於京都的旅館登錄入住，隔天早上再位於京都祇園的派出所Sanjo Teramachi Police Box 〒604-8081 Kyōto-fu, Kyōto-shi, Nakagyō-ku, Tenshōjimaechō (寺町通三條上る天性寺前町524-) 完成報案程序，併獲得京都報案遺失屆no.6263之編號碼，之後我再從京都轉車到大阪辦事處辦理護照遺失相關手續

相關護照遺失程序，因為旅遊保險公司仍強調希望我方保留向日本警察報案之《正本》的提供，為了回台之後申請保險理賠方便，因此在台北駐大阪辦事處申請護照遺失補發替代文件時，我特別強調希望保留手頭上這張向京都警方報案時的「正本」已利後續申請保險金手續，對此，駐大阪辦事處也表示理解，並且反還我報案時京都警方提供我的報案編號文件，並且親切的告知我此正本併無敘述案發當時情況與事由，最好與當地警察署聯繫，併等待數日文件行政時間已利拿到報案正本，而非前往日本交番所報案

並且在我離去時，台灣駐大阪辦事處特地留下翻譯字條，協助我日後提供給日本警察署索取報案「正本」的翻譯說明文字，我帶著這張護照替代文件與翻譯文件字條，內心感到滿滿感動；幸好台灣還有大阪辦事處，能夠提供這樣身為外出旅客我的粗心大意導致遺失護照與現金的事項

日後，9/4燕子颱風攻擊日本大阪京都，關西機場淹水全面關閉，隨後辦事處願提供台灣人團體旅遊內包含老人和小孩優先入住免費旅館住宿 (<https://travel.setn.com/News/426770>)，對此，身為同因颱風滯留日本的災民的我毫無怨言，理解併等待日本內政系統對於機場搶修與航廈恢復之調度事項

離開台灣之後，在異地國家遭遇天災事項但仍期待母國提供免費疏散與住宿之服務乃是我所無法理解的事項。在關西等待數日後，9/7日選擇離開併至關東等待疏散離開日本航班的青年旅館時，遇到來自挪威的青年，同樣也提到所屬該航班公司之調度時間已排到10月，無奈但仍僅能安靜的等待其安排。確實出國旅遊是自己的決定(出差另外)，出國前對旅行有所風險本來就有所認知而選擇加保保險公司旅遊醫療與不便險，沒出事時當做給保險公司的奉獻金，但海外出事時即要政府全面負責，要求使用全體納稅人的納稅金負擔其在日本滯留時期的花費，這種話我說不出口，也不敢說出口

大阪與東京距離之遠，國際級的災難搶修規模或許是身為小國小民的我們所難以理解，但試圖去理解不即是一種國際觀的認識？而不該僅只停留在得知關西機場全面關閉與北海道地震災難後，日本民眾井然有序領取與購買物資的遠方目標嚮往，卻在自身遭遇天然災難時對於等待毫無耐性

於此我選擇等待，併同意應當有迫切危機需求之老人與小孩與兵役問題之團體民眾優先獲得資源，在日本繼續借賞人生，也仍感謝在我此趟願意提供協助之台灣與日本友人，患難見真情，感謝不盡



9月9日上午5:31 · 公開

3、外交部經由媒體對外說明大阪處於燕子颱風期間對旅日國人所提供之協助：

- (1) 《中央社》107年9月6日19:36報導：外交部發言人李憲章今天表示，災害發生至今，大阪處將急難救助手機24小時保持暢通，已接獲高達65通救助電話或相關郵件。駐處除即時向國人提供來自關西機場株式會社的最新資訊外，也

告知如何離開機場、飛機停飛狀況，以及轉至鄰近機場的建議等。另外，根據駐處回報，關西機場已無滯留的臺灣旅客，都已搭乘日方準備船舶等交通工具轉運至神戶等地¹³²。

- (2) 《中央社》107年9月7日14:53報導：中國國民黨立法院黨團今天上午在立法院召開記者會，與會的外交部亞太司參事張淑玲表示，關西機場在4日是一個孤島狀況，5日凌晨才開始派車、船運輸旅客，而當滯留旅客轉輸出來後，也有45名民眾親自到駐處來，駐處也提供相關援助如簽證、民宿等，但可能還是沒辦法讓每位民眾得到很周到的協助¹³³。
- (3) 《中央社》107年9月7日14:54報導：外界質疑大阪處未提供妥善協助，外交部說明，4日、5日通往關西機場的聯絡橋封閉，人車無法進入，大阪處委請留守在機場的國籍航空公司人員引導臺灣旅客於5日搭乘高速船至神戶港，或是搭乘機場接駁巴士離開關西機場。大阪處急難救助手機維持24小時暢通，隨時提供臺灣民眾洽詢其他日本國際機場航班資訊，也提供協尋住宿、就醫、匯款等協助。另外，為避免臺灣旅客在日本居留期間簽證到期者因班機問題而逾期拘留，駐處洽日本入國管理局同意核發15天短期停留簽證給有需要的臺灣旅客。在住宿方面，駐處也洽獲大阪當地民宿業者同意提供民眾短暫免費住宿以及免費醫療資訊¹³⁴。

¹³² <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809065006.aspx>。

¹³³ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809070161.aspx>。

¹³⁴ <https://www.cna.com.tw/news/aip1/201809070261.aspx>。

4、經由大阪處提供本院第一手資料及本院詢問大阪處相關人員供述可知該處對於國人確實積極協助，另本院諮詢五福旅行社負責日本線專家亦表示依其經驗外館不至於有媒體報導置我國旅客不顧之情形：

(1) 大阪處107年11月26日函復本院，自9月6日起該處於網頁發布協助因燕子颱風滯留轄內之國人所需之資訊，例如如何與該處聯繫洽請協助、旅費不足時如何從國內以簡便手續匯款至兆豐銀行大阪分行、免費民宿資訊並隨時更新關西機場航班資訊及周邊交通狀況等，以下就協助項目及結果說明：

〈1〉協助取得匯款：張先生、林先生、卓小姐、廖先生、陳小姐、簡先生、鍾先生、林先生及王先生共9人獲得自臺之匯款，並經該處傳真兆豐銀行大阪分行證明後，順利取得國外匯款，並附有傳真紀錄為憑。另尚有1位房先生透過Gmail message表示感謝之意，並說「我回國後發現好像好多人在罵您們，說您們的壞話，希望您們不要在意，您們確實有幫助到我們，讓我們4人順利回國，……，做了99件好事，然後1件沒處理好，輿論就針對那麼1件窮追猛打」等語。

〈2〉協助處理機位：田小姐、陳小姐、陳小姐、劉小姐、朱小姐及黃小姐共6人經由電子郵件請求該處協助處理機位或至其他機場搭機返國，並附有電郵紀錄為憑。其中黃小姐於電郵中表達抱歉之意，並說「我因為太擔心怎麼回臺灣，所以半夜衝動跟你們求助，……，不好意思，在你們這麼忙碌之際，我一定給

你們帶來很大困擾，對不起」等語。

〈3〉協助傷者從大阪前往東京：蕭小姐友人林小姐9月8日上午自東京來電求助稱，其友蕭小姐因燕子強颳滯留大阪，昨晚不意跌倒骨折，雖有送醫，但目前無法行走，而同伴已於昨日返臺，亟需協助。該處洽請僑務促進委員何女士前往投宿的青年旅館協助載送至新大阪車站搭新幹線前往東京，由友人林小姐接應照料。何女士另協助洽取醫院診斷證明書及來處驗證事。蕭小姐於臉書發文感謝。

〈4〉協助取得高血壓用藥：鍾先生其妻於9月6日上午來電要求協助取得返臺之國泰航空機位及隨行長者抗高血壓藥不足等，經回覆國泰大阪支店營業部電話及介紹西日本臺灣醫人同鄉會前會長竟江○○醫師；翌(7)日下午透過LINE即時通訊軟體聯絡鍾先生本人獲告，7人已訂妥回臺之國泰班機、長者高血壓藥已補充。

〈5〉協助聯繫提供免費住宿：彭女士與女兒、友人共4人同行，9月8日晚上約7點，彭女士女兒透過LINE即時通訊軟體表示樂桃航空回臺機位尚無法取得，4人身上盤纏又將用罄，情況困頓等語。嗣後，該處洽得日本臺南市後援會陳會長願意免費提供房子乙間供4位在等待機位時暫時棲身，並將此訊息電告彭女士女兒並獲同意應急入住，惟隨後彭女士表示不用。

(2) 本院詢問大阪處相關同仁表示該處於燕子颳風期間並非無作為：

- 〈1〉秘書李○○表示：當時大阪處已經忙到不行，並不是外界所講的無作為。僑務秘書有去關心僑民，新聞秘書有去與媒體溝通，經濟秘書與文教秘書各司其職，大家都非常盡力，我們都努力了。
- 〈2〉雇員蔣○○表示：9月4日當天有2組國人遺失護照，有一組順利發了入國證明書，另一組因為沒有報案，請他們去報案後再來辦入國證明書，但後來並沒有來。另外有接到詢問如何訂機票的電話，就把訊息提供給他，還有詢問如何離開關西機場返國的電話。
- 〈3〉雇員許○○表示：在9月5日之後的窗口和電話幾乎都是改機票，印象較深的是有糖尿病患者需要胰島素，因身上藥沒了，請求改機票回臺灣就醫，我就請華航協助改機票，還有詢問租車要如何還，另外還有錢不夠請求救助，我轉到急難救助那邊去處理。
- 〈4〉雇員林○○表示：9月5日早上我請病假，之後來窗口的有些是夫妻，有些是年輕學生，學生通常會希望能改機票，就帶著他們在網路上操作修改機票，建議他們到哪個機場之類的協助。
- 〈5〉雇員王○○表示：大阪處那幾天接到很多詢問電話，主要是換機票、住宿或從哪裡可以飛回國內等，當時這些事就讓大阪處忙到不可開交，很多同仁都在接電話，有時改機票也要花相當長的時間，畢竟我們不是本人，要一再確認很沒效率，後來與航空公司連絡，表示如國人在市區的話可到公司窗口直接處理會更快，有些國人電話打不通會很緊

張，抱怨航空公司讓他們等這麼久。後來網路輿論沸騰以後，大阪處確實接到很多不合理的要求，有從福岡打電話來的學生就表示要住大阪的免費民宿。

〈6〉雇員韓○○表示：燕子颱風那個月我值急難救助電話，接到很多國人表示錢不夠、要代訂更改機票、代訂飯店等電話。急難救助的電話非常多，有些國人打電話來，有的說沒有錢，但是我們沒辦法用辦事處去借他錢，這是比較多；還有就醫，依照SOP我們會介紹他比較好的醫院，如果是半夜，因為診所沒有開，我們會請他去急診或幫他叫救護車，因為值機人員懂日文，可以直接幫忙翻譯，日本有些醫院對於不會說日語的病人不收。深夜的值機電話一定是我接，燕子颱風之後，辦事處的電話一直響，希望我們協助換票，當時航空公司的電話很難撥進去，後來我們請國人直接到航空公司的辦公室去，在現場幫他處理比較快，可是還是有國人會說為何他要跑這一趟。

〈7〉秘書蔡○○表示：急難救助可分被動和主動，被動是有國人找我們請求協助，主動是經預測後由我們主動來提供服務。我們在這次是被動提供國人服務，請我們訂旅館、改機票、問路的、如何回臺灣等狀況，我們有很多幫助國人的案例，但沒有一個有正面評價，只有一個回應不好就被上網貼文，真的很不公平。今天發生這事件，日本政府或關西機場管理單位沒有一個人因而下台，他們想的是如何做補救計畫盡快搶救，而不是究

責，所以國內的批評不公平。

- 〈8〉 雇員康○○表示：因為颱風很少人到現場，但是打電話進來的人多，我的業務主要是大陸人去臺灣觀光的許可證，還有些入出境的證明書、日本出生小孩回臺灣報戶口等。
- 〈9〉 秘書韋○○表示：颱風那天風真的很大，我們並不是無作為，那天有個打工學生打電話說他的簽證有問題，我就協助與入國管理局討論給予國人延長簽證，我打電話告訴蘇處長，他說可以放在網站讓外界了解我們對國人的協助情形。
- 〈10〉 秘書謝○○表示：當時情況已超越急難救助規定，而是旅客不便¹³⁵，蘇處長已不知該怎麼辦，我跟蘇處長說我們都會幫助處長的，我就去找民宿業者洽談可否提供免費民宿讓國人暫時留宿。
- (3) 本院諮詢五福旅行社負責日本線專家亦表示依其經驗外館不至於有媒體報導置我國旅客不顧之情形，可能媒體有所渲染，意見摘述如下：
- 〈1〉 我們的團體，根據搭乘航班的不相同，處理方式也略有差異。例如有一組團體是搭乘國泰港龍航空(是自由行的客人)，在燕子颱風到的前一天是住在關西機場(受困機場)，至隔天早上9點我們收到旅客的消息，得知關西機場有派接駁船(因為橋斷掉，無法搭乘巴士)把他們送到神戶港，因此我們再另外幫他

¹³⁵ 誠如南投地院 107 年度埔秩字第 4 號裁定所述：身處日本大阪之臺灣民眾，以當時之客觀情狀縱未獲得臺北代表處(註：應係大阪辦事處)之協助，至多係等待時間拉長或需自行找尋飯店住宿之不便而已，亦非生命已遭急迫之威脅。

協調航空公司安排接駁的班機，後來最快回到臺灣的飛機是隔天一早，是由成田機場飛（他們就自己搭電車到成田）。因其為自由行旅客，我們不會處理到食宿及交通的部分。我們事後有問了該組旅客是否有看到像新聞報導的，有車子到關西機場接駁的狀況？他們是說沒有看到像媒體所報導的這些東西。我覺得或許媒體報導時有稍微渲染。

- 〈2〉據我們的理解，其實當時是沒有人去接。我們事後向一些人詢問，包括我們旅行社平時有往來的機場的店鋪或是雜貨商家，都作此表示。應該是不可能所有旅行社都打電話到駐外館處去求援，因為若是颱風的事情應該是屬於常態性的，每年都會發生，駐處可能也無法提供什麼協助。除非是遇到特殊的狀況，而就我們業務上觀察，臺灣人的民族性有時在國外意識確實是有相對高漲一些（我就是要回來、為什麼不派飛機來接我們等等超乎現實面考量的期待）；而日本人就比較守秩序（以北海道發生強震引發停電時，我們當地導遊有用手機錄影一小段，發現日本人真的非常守秩序在排隊，完全不吵鬧地接受大家的安排，因為他們知道這也是沒辦法的，而臺灣旅客可能就會有一些情緒化的字眼）。在3、4年前曾發生成田機場那邊下大雪的案例，當時所有的運輸工具都無法到成田機場，但飛機評估天候狀況還是可以照常起降的，因此就造成很多旅客無法到機場搭飛機，有些旅客事後到了機場就站上了櫃檯在吵啊鬧啊，而其他沒有一個國家的旅客像我

們這樣去鬧的。

〈3〉我覺得不會是我們駐外單位的問題，因為我們曾經有因特殊事件，在很晚的時間打給福岡的駐外單位，都能獲得應有的協助，以我們的經驗是認為不至於像媒體報的，我們的駐外館處真的會棄臺灣的旅客於不顧的情形。我們覺得媒體有時確實有點過度渲染了。

5、綜上，燕子風災發生後數日內，大阪處已對國人旅客提供諸多服務，其中尚有表達謝意或歉意者，對此外交部清楚知悉卻未予蘇處長及其率領團隊嘉勉慰問，仍聚焦於大阪處值機人員接聽服務態度不佳一事，該通電話因無錄音佐證，難以認定屬實，相較於大阪處短時間內密集提供風災之服務，過度聚焦該通電話顯有失衡，對大阪處第一線同仁未盡公平。

(二)蘇處長輕生後，大阪處同仁對蘇處長家屬抵日處理後事等事宜提供甚多協助，家屬亦表謝意：

1、蘇夫人於本院訪談時表示：事發當日機票是我自己訂的，也沒有任何人送我去機場，都是我自己設法去處理的。到了大阪辦事處以後相關同仁在程序上都協助我很多，我很感謝。謝長廷只有在我於關西機場下飛機時有過來看我一下就走掉了，而且他當天並非專程去接我。我有聽我兒子轉述，爸爸曾經在電話中跟他提及他懷疑這件事情背後有人在搞鬼。我兒子有跟我講過「燕子颱風沒死半個人，死的是爸爸，我們沒做錯事，為何要這麼低調」等語。

2、本院詢問大阪處相關同仁：

(1)秘書李○璵表示：處長自殺那天處理好後，謝○○秘書和一些同仁去機場接蘇處長家屬，家

屬大約9月14日晚上10點多到大阪，蘇處長有手寫筆記習慣，他可能在筆記簿裡有記載一些想法，後來就交給蘇夫人了。隔天9月15日早上8-9點間，到處長官舍把處長個人東西收走。蘇夫人來大阪後可看出她很隱忍情緒，甚至還感謝我們同仁在半夜犧牲休息時間來陪她幫助她，我相信她對我們第一線的同仁是感謝陪她走過這段時間。

- (2) 雇員丸尾○○表示：9月16日我載蘇夫人及其女兒到飯店及葬儀社(會館)。
- (3) 主事鄭○○表示：當天黃○燕秘書帶家屬來，主要我們是驗證日本市役所核發的死亡證書，然後還有中譯本部分，我們用最快速度辦理，也有報回外交部免收相關驗證規費。
- (4) 秘書韋○○表示：9月14日晚上蘇夫人要到大阪，我緊急協助辦理快速通關。
- (5) 秘書李○娟表示：9月17日我送蘇處長兒子及處長骨灰到機場回臺，另外蘇夫人較晚返國，何時我不知道。
- (6) 秘書黃○燕表示：原本9月15日要在大阪開工作會議，預定14日蘇處長和我要到京都車站接謝代表，蘇處長事件後我仍照原定計畫去接，當時謝代表知道蘇夫人會到大阪，他就想去關西機場見蘇夫人，謝代表到大阪除了工作會議外，還有另外的事但我不清楚，我們派公務車在新大阪車站接謝代表後往關西機場前進。但因聯絡橋問題，所以在臨空城下車轉搭機場的接駁巴士，沒多久黃○益組長就帶著蘇處長女兒上車。

3、大阪處部分同仁在調查委員詢問時憶及蘇處長

生前所受莫名沉重壓力及輕生現場之情境，甚至情緒久久不能平復，幾度落淚哽咽需暫停詢問，足見自蘇處長辭世至調查委員至大阪處詢問經過了4個多月時間，其內心累積壓力終得以釋放。

(三)綜上，燕子風災發生後數日內，大阪處已對國人旅客提供諸多服務，其中尚有表達謝意或歉意者，對此外交部清楚知悉卻未予蘇處長及其率領團隊嘉勉慰問，仍聚焦於大阪處值機人員接聽服務態度不佳一事，該通電話因無錄音佐證，難以認定屬實，相較於大阪處短時間內密集提供風災之服務，過度聚焦該通電話顯有失衡，對大阪處第一線同仁未盡公平。尤其蘇處長輕生後，大阪處同仁對蘇處長家屬抵日處理後事等事宜提供甚多協助，家屬亦表謝意，部分同仁在調查委員詢問時憶及蘇處長生前所受莫名沉重壓力及輕生現場之情境，甚至情緒久久不能平復，誠如蘇處長家屬所言「燕子風災國人無一傷亡，卻只有蘇處長一人失去生命」般的無奈，人死無法復生，冀能藉由本調查報告還蘇處長及大阪處同仁一個公道及洗刷外界強加之污名。

五、對於媒體傳出外交部要對大阪處蘇處長予以調職及記過懲處，並預告全館人員年終考績丙等，以及蘇處長在輕生前接獲一通約20分鐘之羞辱性電話，另擬於9月15日駐日六處工作會報中對其究責等事，其中調職一事蘇處長確曾向大阪處秘書謝○○及蘇夫人表達過，本院諮詢專家亦提及相關訊息，惟外交部否認上開傳言，本院亦查無相關公文及該20分鐘通聯紀錄等直接證據，且縱有該通聯紀錄，因無錄音足以佐證對話內容，爰無從證明確有媒體報導之上開情事。

(一)媒體報導外交部擬將蘇處長調職、懲處及大阪處全館同仁年度考績丙等，外交部否認之，本院亦查無

相關公文：

1、媒體報導：

- (1) 《ETtoday新聞雲》107年9月14日19:36報導標題「檢討懲處害蘇啓誠輕生？外交部駁：從來沒有要撤換他」，內文：據某人士透露，外交部確實正在檢討蘇啓誠，打算換掉他的處長一職，但外交部否認，表示確實有請大阪處提出檢討報告，但從無進行撤換處長之任何討論¹³⁶。
- (2) 《中央社》107年9月18日11:34報導標題「名嘴爆大阪辦事處考績傳言 外交部駁斥非事實」，內文：有名嘴在政論節目爆料，在關西機場滯留事件後，外交部曾有人放話稱，大阪辦事處所有人員「今年考績一律丙等」，未來恐不能再外派。對此，外交部發言人李憲章在例行新聞說明會回應媒體詢問時表示，外交部對部內人員的考績評定完全依照公務人員考績法相關規定，由單位主管依據年度工作表現，進行評比，還須經過考績委員會充分討論，不可能有所謂「未評先定」的情況；相關報導內容並非事實¹³⁷。
- (3) 《中央社》107年12月21日17:53報導標題「家屬指蘇啓誠以死明志 外交部：充分理解並尊重」，內文：針對媒體指蘇啓誠因可能遭調職、記過，且被預告辦事處同仁考績全部丙等而輕生，外交部強調，公務人員懲處須先確認責任歸屬，並依公務人員考績法及相關規定，提交考績會討論後，才可能做成懲處決議，在未完全釐清責任前，沒有啟動懲處程序的問題。有

¹³⁶ <https://www.ettoday.net/news/20180914/1259198.htm>。

¹³⁷ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201809180063.aspx>。

關蘇啓誠可能調職的傳言，外交部說「絕無此事、絕非事實」¹³⁸。

2、本院詢問外交部人員多表示沒有或不知要調職或懲處蘇處長：

- (1) 吳部長於本院詢問時表示：蘇夫人與我晤談時有提到，唯有調職一事才是逼蘇處長走上輕生的路。而調職一事，唯一的權責就在我身上，我敢說從來沒有在我腦海中出現過這個想法，因為蘇處長是很優秀的外交官。沒有人下令要作任何的懲處，只有說要把事情完整告訴我們，那時都還是在釐清事實的階段。
- (2) 謝代表於本院詢問時表示：後來我才有聽說蘇夫人講的一些話，因為我對外真的都把重心放在假消息的查證澄清上，而這好像讓蘇夫人誤會我是不是在幫外交部遮掩什麼。我不知道外交部是如何要求蘇處長檢討。
- (3) 本院於108年1月10日詢問外交部：政務次長徐斯儉、主任秘書李光章等皆表示沒聽過蘇處長可能被調職的事，臺日協秘書長張淑玲表示也沒有講過調職的事。
- (4) 臺日協副秘書長謝柏輝於本院個別詢問時表示：一般遇到爭議問題就會寫檢討報告，業管單位就要寫完整的報告，流程是業管單位要研議是否懲處再回報給人事處；當時並未要開獎懲會。在事情發生後，有聽張淑玲秘書長說，

¹³⁸ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201812210230.aspx>。外交部於107年12月21日上午8時發出編號第006號聲明，強調有關媒體外交部原定對蘇處長進行懲處、調職，甚至評定大阪處同仁考績丙等各節絕非事實。而外交部對外發布訊息大致分為四等級，重要性高低依序為「聲明」、「新聞稿」、「新聞參考資料」及不需編號列管的說明或澄清之類的新聞回應，前五號聲明是與邦交國斷交及臺灣未能出席世界衛生大會等有關，第6號就是日本關西燕子風災衍生事件，足見外交部回應之慎重。

蘇處長曾跟張淑玲秘書長提過自己可能會因為此事被調職，張秘書長曾立即正告「別開玩笑了」。

3、本院詢問大阪處人員：

- (1) 秘書李○璉表示：大阪處我聽過如有處理不當要負責任的職員考績要打乙等，至於全館打丙等應該是媒體誇大。
- (2) 秘書謝○○表示：9月6日當時蘇處長參加一個活動後約晚上8點半回辦公室，我陪蘇處長到晚上12點，當時蘇處長匆忙回辦公室問我可否提供本處有對外提供服務的事證，我處理的部分是提供免費民宿。當時情況已超越急難救助的規定，而是旅客不便，當時處長也不知道該怎麼辦。謝柏輝副秘書長曾打電話要求趕快把資料給部裡。蘇處長告訴我風災事件外交部竟已道歉了，他覺得可能要調回去了。
- (3) 一等秘書黃○益表示：大阪處要全館打丙等我是看到報紙才知道，從來沒聽過這個消息。

4、本院諮詢專家或訪談家屬：

- (1) 前駐紐西蘭代表介文汲表示：外面似有傳聞指出，蘇處長生前似已經得知外交部要將他調部的訊息，而此訊息可能非透過正式的管道傳遞，可能有高階長官跟他通過電話。他只到任2個月，又如外傳，外交部已決定要撤換他，那可能真的就意味著外交部對於這件事情已經定調就是要由蘇處長負起全責。
- (2) 蘇夫人於本院訪談時表示：的確在我先生走兩天前(約是12日前後)我先生有告訴我他會被調回來，這件事也有跟我兒子講，我本來還跟他說「反正今年都62歲了，調回來做幾年退休

也很好」，他有回我說「調回來我也做不下去了」。而我先生的遺書上有一句話「不要受羞辱」。至於外傳什麼大阪辦事處所有人考績都打丙等一事，事實上我在大阪時就有聽說了，但那些都是聽說的，沒有求證過。我在9月12日有跟先生通過電話大約6分多鐘，就是該次電話裡我先生有提到他會被調回來的事情。在我先生過世的當天(13日)，他其實有用LINE撥了一通電話給我，我很遺憾當天我出門忘了帶手機而沒有接到，後來我再回撥他就一直沒有回音了，我可以提供蘇處長公務手機通聯紀錄的翻拍照片證明。

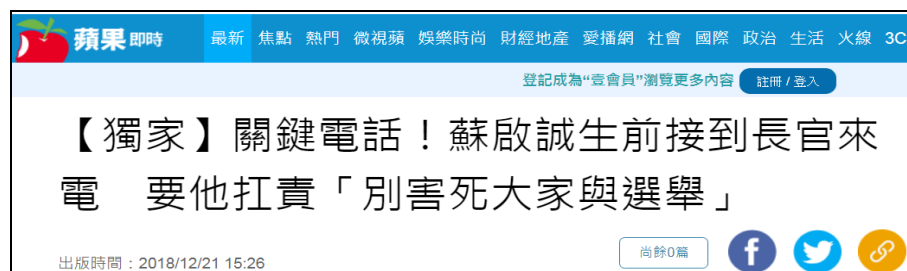


(二)媒體報導蘇處長於輕生前夕曾接獲一通對其責難之20分鐘電話，經外交部查證並無此事，本院亦查

無該20分鐘通聯紀錄等直接證據，且縱有該通聯紀錄，並無錄音足以佐證對話內容：

1、媒體報導蘇處長曾接獲對其責難之20分鐘電話：

(1) 《ETtoday新聞雲》107年12月21日15:46報導標題：「20分鐘關鍵電話！蘇啟誠自殺前夕長官痛罵：別『害死大家與選舉』」，內文：根據《蘋果》報導¹³⁹，蘇在自殺前一日接到外交部一通電話，通話長達20幾分鐘，知情人士透露，外交部涉日一級主管打電話給蘇啟誠，對方直接大罵蘇啟誠，這樣子害死大家、外交部跟上面，而且馬上就要選舉了，會讓選情很難選。而《ETtoday新聞雲》9月份已獨家報導，外交部確實正在檢討蘇啟誠，打算換掉他的處長一職，可能改由臺日協秘書長張淑玲赴日，並預告考績丙等，這項人事決定可能是蘇啟誠自殺的主要原因。雖然外交部強調未啟動懲處程序，更未討論調職及考績等細節。不過據《ETtoday新聞雲》獲得的消息，外交人士爆料，張淑玲為其兒子就學的緣故，積極爭取提早再度駐日，早已在駐日系統內人盡皆知。當時大阪機場謠言爆發時，一時間，「吳釗燮、張淑玲認為機不可失，乃下重手」，不料刺激蘇啟誠走上絕路¹⁴⁰。



¹³⁹ <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20181221/1487559/>。

¹⁴⁰ <https://www.ettoday.net/news/20181221/1336905.htm>。

(2) 《自由時報》107年12月22日報導：經過蘇處長家屬發表聲明後，對於造成他選擇「以死明志」的主要原因也逐漸明朗，所有的箭頭都指向9月13日晚間蘇啟誠與一名涉日外交長官的關鍵通話；消息人士指出，通話時間於當晚8點左右，長度達24分鐘，由於是以LINE通話，所以留有大家都看得懂的記錄。外傳這名長官就是臺日協的秘書長張淑玲。而9月14日上午大阪處人員發現蘇處長輕生後，第一時間向家屬和外交部這名長官回報，但這名長官要求暫時不要通知駐日代表謝長廷。消息人士指出，大阪處官員很詫異，因為當天謝就要抵達大阪（為了出席15日的六處協調會議），看不到蘇來接，一定會覺得奇怪，所以就緊急通知謝長廷。至於這名長官為何不願讓大阪駐處在「第一時間」向謝長廷報告蘇的死訊，大家費疑猜。蘇啟誠輕生前曾積極尋求法律協助，不只找台僑律師張○○協助，還找了另一位律師友人，不巧這位友人當時出差不在日本。如此積極尋求法律協助的人，為何會在幾小時後選擇輕生，關鍵就在13日晚間蘇啟誠返回官邸後，與這名涉日外交長官的LINE通話。這位長官在這通20幾分鐘的電話裡，告知蘇啟誠關西機場事件的懲處內容，包括蘇被調回外交部、記一小過，同時「預告」大阪處全館人員今年考績丙等，還大罵蘇的做法害死大家。消息人士另指出，蘇啟誠今年7月從沖繩辦事處被調到大阪前，這名外交官也積極爭取大阪處長位子，甚至還帶了女兒到處長官邸勘查地點，但最後落空。不過這名外交官不死心仍積極爭取駐

日，外傳蘇處長將被調回國，接任人選就是這位外交官¹⁴¹。

2、被點名之臺日協秘書長張淑玲否認媒體報導內容並願交出通聯紀錄供外交部查證：

(1) 《中央社》107年12月21日20:11報導標題：「蘇啓誠生前20分鐘關鍵電話 張淑玲：沒有打過」，內文：對於媒體的報導內容，張淑玲傍晚打破沉默指出，報導中許多對她個人的指控並非事實，對她的名譽已經造成傷害，若不出面說明好像等於默認，因此做出兩點回應。首先，她沒有打過這20分鐘的電話，既然沒有通話，就沒有媒體報導所指的電話內容，在蘇啓誠輕生的兩、三天前，她因有公務在身，並沒有跟蘇有任何聯絡。在關西機場事件發生後，各界有很多指責，外交部當然希望趕快釐清，但在未釐清事實前，不可能對相關人員做懲處和調職。尤其蘇啓誠7月才剛就任，即使最後真的有疏失，也會依照比例原則，怎麼可能調職才剛去的同仁，就她所知，外交部調職的程序也沒有啟動。第二，張淑玲駁斥說，她不但沒有兒子，且沒有任何親戚在日本，並未向外交部爭取外放，也沒有聽說外交部長官有這樣的安排¹⁴²。

(2) 本院於108年1月10日詢問外交部時，張淑玲亦表示：應該是從9月21日有媒體引述不具名人士的說法，說蘇前處長自殺前曾經接過一通20分鐘的咎責電話，且有人揣測說那通20分鐘的電話是我打的，本來未予回應，後來我們有

¹⁴¹ <http://news.ltn.com.tw/news/politics/paper/1255812>。

¹⁴² <http://www.cna.com.tw/news/aip/201812210316.aspx>。

找了平面媒體澄清，我13日並未打電話，且我12、13日是有陪訪行程人在花蓮，13日陪訪團回臺北後晚宴該團，未進外交部，針對媒體的不實指控說我兒子在日本，其實我根本沒有兒子，我也從未去過大阪官邸。12月24日立法院審外交部預算，當天我另有行程未於第一時間到立法院，到時已9點25分，後來經部長同意將已澄清過的內容再說明一次。我說13日當天我沒有打那個電話，但不表示風災後我們跟大阪處同仁都沒有電話聯繫。風災後我們為了瞭解大阪處的相關處理情形，請其提供正面作為以便對外澄清，我跟我的同事都有與大阪處聯繫。是時間點不同，並非有改口。

- 3、前外交部長歐鴻鍊於本院諮詢時表示：我覺得外交部張淑玲打的那通電話是關鍵，應該是透露了一些懲處的資訊。若確實如此，我認為是外交部利用了假消息事件逼死了蘇處長。因為外交部在檢討會未召開前，事實都還沒查明之前，就決定先對他開鋤了。若電話中告訴蘇相關調動的訊息，我想並非張淑玲參事本身的權限，一定是部長告訴她，部長有指示，她才會去轉達。駐日代表頂多只有建議權，並無人事調動權限，那是部長的權。當初蘇啟誠在那霸表現很好，後來被派駐大阪。而張淑玲的外放時間也是到了，聽說她很想要大阪辦事處處長的職位，因為派了蘇而不是她，聽說就有在業務上設法找他麻煩、有一些刁難。因此發生這件事之後，張淑玲或許想說可以趁此事件，讓她再有駐大阪的機會。
- 4、外交部設立「臺日協正副主管與駐大阪辦事處蘇前處長間通訊情形行政調查專案小組」（下稱專

案小組)查無媒體報導之20分鐘電話，但查出臺日協副秘書長謝柏輝於107年9月13日18時14分Line傳送貼圖「外交部獎懲作業要點」給蘇處長說明機會，此係人事處告知要進行懲處前之必要程序：

(1) 設立目的：為調查107年9月10日(大阪處提出關西機場事件檢討報告)至14日(蘇前處長辭世)間，臺日協秘書長張淑玲及副秘書長謝柏輝與蘇前處長間之通聯(訊)紀錄，包括：普通電話、行動電話、保密電話、骨幹網路電話、社群通訊軟體等相關通聯紀錄，與社群通訊軟體對話內容、電子郵件、及其它相關通訊文字紀錄，以利事實之釐清，經外交部吳部長於107年12月26日批准。

(2) 初步調查結果：

〈1〉有關張秘書長與蘇處長間通訊情形：

《1》蒐集張秘書長公務手機及辦公室桌機之收發話通聯紀錄、私人手機及家用桌機之發話通聯紀錄、Line及公務電子郵件通訊紀錄。張秘書長與蘇處長於107年9月10日至9月14日間之通(聯)訊紀錄共計7則，包括通話1次(去年9月10日16時：張秘書長Line撥出與蘇處長通話16分56秒)，Line傳訊6次(107年9月10日17時2分至9月11日6時55分)。

《2》107年9月12日至14日間張秘書長與蘇處長間並無通(訊)聯紀錄；張秘書長亦表示，未曾使用外交部骨幹網路電話與大阪處聯繫。

《3》於108年1月11日訪談張秘書長，其表示9

月10日16時通話內容係大阪處就整個事件蒐集比較正面(如民眾受到駐處協助之資料及感謝函件等)，可供外交部對外界說明大阪處正面作為之用；經審視蘇處長於107年9月10日17時02分Line轉貼房先生感謝大阪處協助訊息、同日21時42分轉貼自由時報社論「風波中的真相」、隔日6時40分轉貼民眾之大阪處服務經驗等情，張秘書長所陳述與蘇處長通話內容，尚屬可信。

《4》張秘書長另表示，基於業務需要瞭解掌握，以便針對大阪處協處受困國人之正面作為，回應外界批評，聯繫過程中均未談及蘇處長可能會受處分，更無外界所稱將蘇處長調部以及將該處同仁之年終考績打丙等之內容。

〈2〉有關謝副秘書長與蘇處長間通訊情形：

《1》蒐集謝副秘書長公務手機及辦公室桌機之收發話通聯紀錄、私人手機之發話通聯紀錄、Line與公務及私人電子郵件通訊紀錄。謝副秘書長與蘇處長於107年9月10日至9月14日間之通(聯)訊紀錄共計2則，包括Line傳訊1次(107年9月13日18時14分)，通話1次(107年9月13日18時16分：謝副秘書長公務桌機撥出與蘇處長通話2分6秒)。

《2》於108年1月14日訪談謝副秘書長，其表示107年9月13日18時14分Line傳送貼圖「外交部獎懲作業要點」，係燕子風災於9月4日發生後，9月6日外界就有一些指責的聲

浪，其使用辦公室桌機打給蘇處長，想請蘇處長報回風災處理的報告，當時依其業管單位之立場，是希望瞭解大阪處處理的情形，以利外交部對外的回應。這個案子引起外界很多批評，其業管單位必須瞭解事實的經過，如果衍生後續行政責任，依規定也要給當事人說明的機會，並針對說明內容詳盡查證，所以就在9月13日傳上述資料供蘇故處長參考(但未獲讀取)。

《3》謝副秘書長另表示，9月13日18時16分通話內容，係就大阪處9月10日提交報告之內容，詢問若干細節；例如，該報告是否經大阪處相關同仁閱及，處長復稱均已知悉，又如民眾是否確定曾撥電話請駐處代訂旅館，請教處長詳細之過程，處長說明真的有這通電話，並說明不關同仁的事，一切由他來處理。謝副秘書長向蘇故處長安撫稱：「沒事啦，沒那麼嚴重，請處長放心」。

《4》謝副秘書長表示，未曾使用外交部骨幹網路電話與大阪處聯繫。

《5》謝副秘書長並表示，107年9月4日燕子風災發生後，9月6日起外界即有指責聲浪，臺日協作為業管單位，為因應媒體及外界之質疑與批評，乃聯繫請大阪處提供報告及說明，因此需主動打電話聯繫大阪處。9月13日傳Line貼圖及打電話，並未向長官報告(謹註：當日張秘書長公出)，為其個人意思。聯繫過程中，完全沒有提到蘇處長是否會受處分或調部，以及將該處同

仁之年終考績打丙等之內容。

5、本院詢問外交部及駐外機構相關人員：

(1) 吳部長於本院詢問時表示：

〈1〉謝副秘書長於107年9月13日會傳外交部的獎懲要點給蘇處長，主要是問蘇處長，那份檢討報告是否有經過大阪處全處同仁看過。沒有人下令要作任何的懲處，只有說要把事情完整告訴我們，那時都還是在釐清事實的階段。關於剛才提到9月7日LINE訊息特別多部分，因當時我人在諾魯，有同仁向我報告，因為國內媒體一直在問，所以我們真的需要大阪處這邊的說明。張淑玲不在國內時，她的代理人就是謝柏輝，會協助相關的事項。關於謝副秘書長9月13日傳的訊息及通話內容，我們部內前前後後反覆問了多次，他均表示他是詢問蘇處長那份檢討報告有無經大阪處其他同仁看過，而之所以會問是因為依據公務員的相關法令去做一個確認，是一項標準作業程序。

〈2〉我是9月8日早上回到臺灣的。前面我人在諾魯時，我的秘書就會跟我報告國內傳來的情況，其中有個關鍵是，由於媒體在問的訊息是真是假只大阪處知道，而後來發現媒體的報導(自由時報)已經知道了，我們卻還不知道，變成我們訊息的掌握度比媒體還慢，對此狀況當時確實會有點生氣。我剛回國時因為我有向總統電話報告，總統在電話中有向我問及大阪處的事件，我向總統報告我需要儘快瞭解一下再向總統回報，我有把這個訊息告知張秘書長，所以她就直接傳了。基本

上駐外館處都是以轄區第一線的館處要負起責任。

〈3〉外面何以會有懲處的傳聞我不清楚，這當中只有我在諾魯時，發現有駐館將訊息先給媒體，而我們外交部還不知道，這個在外交體系上是有問題的，所以我有說了一句看要怎處理。

(2) 謝代表於本院詢問時表示：

〈1〉蘇處長正確的死亡時間應是9月13日晚上10-11點，而那天下午我其實還有和他通電話，不過不是直接打給我，是透過我的秘書張○○(當時我還不知道他已經交了檢討報告)，因此我還告訴他，關西事件的關鍵就是在那通電話，如果大阪處同仁接電話態度真的那麼不好才有問題，當時蘇處長跟我說他懷疑是有人針對他，我跟他說那麼通聯紀錄應該要設法保留。後來蘇處長告訴我通聯好像已經被蓋掉了，且當時似乎就沒有顯示電話號碼(是另顯示4個字，好像是表示是以網路電話撥的)，他有說查不到，我有請他可找法律顧問協助，他來來回回打了好幾通(都是他打給張○○副參事，再轉給我接的)，最後還撥給我說找到了。

〈2〉臺日協謝副秘書長以LINE傳獎懲作業要點給蘇處長的事我不知道。這些都是推測，但至少我13日跟他通電話時，他感覺起來還很積極，要去聯繫找人求助尋求解決。六處協調會議要新增議題的事情，因為他們阪處是主辦單位，確實是會讓他知道。至於檢討報告有寫很多次之事我也不知道。這些事都沒有

也不用向我報告。我連謝副秘書長都不認識（名字叫不出來）。我沒有要他們傳這個給蘇處長。

(3) 駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：

〈1〉107年9月13日下午謝代表指示我打電話，有4通，我是用我的公務手機撥給蘇處長，據通聯紀錄記載，第1通是14:57:09(通話時間3分51秒)，第2通是15:13:49(通話時間3分16秒)，第3通是16:23:47(通話時間1分27秒)，第4通是17:19:32(通話時間4分25秒)，撥通後我講一下就交給謝代表講。是謝代表想了解有無電話撥入大阪處，撥入地點究竟是大阪還是神戶，謝代表就叫我撥個電話，大阪處有個書面報告，當時接電話的蘇處長把韓○○雇員的報告傳給我們看，看完報告後就打電話給蘇處長問一下報告的內容，請他解釋一下。當然謝代表也有關心他們、鼓勵他們，因為受到外界很多批評，後來謝代表問一下相關細節，蘇處長就說接電話的同仁說是神戶，而PTT上面寫的是大阪，是有出入的，謝代表就說要保留相關通聯紀錄。據接電話的韓○○雇員表示當時撥入的電話號碼沒有顯示，可能是用網路電話打的，謝代表說是否請電信公司協助，如果不行，是否請法律顧問去申請，後來蘇處長就找張○○律師幫忙調閱通聯紀錄。

〈2〉107年9月13日18:00:14蘇處長以公務手機撥給謝代表公務手機，通話只有1.5秒，是否有人掛電話，這我不清楚。

(4) 本院於108年1月10日詢問外交部人員：

- 〈1〉政務次長徐斯儉表示：關於清查蘇前處長的通聯紀錄，我們部內已正在清查，請大阪處能調到的是蘇前處長的發話紀錄，至於收話的紀錄，囿於涉及第三人隱私及電話公司規定，目前尚無法取得。是我們要求大阪處去要的。我們奉部長指示，已成立一個調查小組(是由謝次長作召集人)，為了調查到底有沒有那20分鐘的電話，以及是誰打的，確認有無該事實，另外也會一併調查部內的電話。
- 〈2〉臺日協秘書長張淑玲表示：據大阪處同仁表示，蘇處長的家屬於9月15日要求帶走蘇處長所使用的公務手機(放在1樓書房)，希望拿一支新的手機來換，家屬以要整理遺物為由申請借用。已於17日歸還，歸還後大阪處的謝○○秘書發現該手機已經被初始化了。
- (5) 政務次長謝武樵於本院個別詢問時表示：
- 〈1〉針對臺日協有沒有人打過這通電話，時間點定在13日蘇處長輕生之前，以10日為調查重點，因10日是大阪處報回檢討報告，視其內容似表承認疏失，願負責任，故以之為調查起點，因認為蘇處長心境上有所轉折，應在10日之後；對象則是臺日協可以跟蘇處長通電話的是臺日協正副秘書長。
- 〈2〉公務電話的通聯要由人員主動去申請，及人員主動提出line的內容。調查迄今尚未結束，我們還在想辦法看手機能不能復原，或對於無法於目前資料上顯示的紀錄，已請日方協助是否可提供。至對於謝代表的通聯記錄，公務手機部分已由外館提供的帳單做瞭解。已去過電報請謝代表提供私人手機通聯

記錄，但謝代表表示該私人手機無作為公務使用，涉個人隱私，不便提供。如果是蘇處長撥給謝代表的電話，需要透過蘇處長的手機來瞭解。

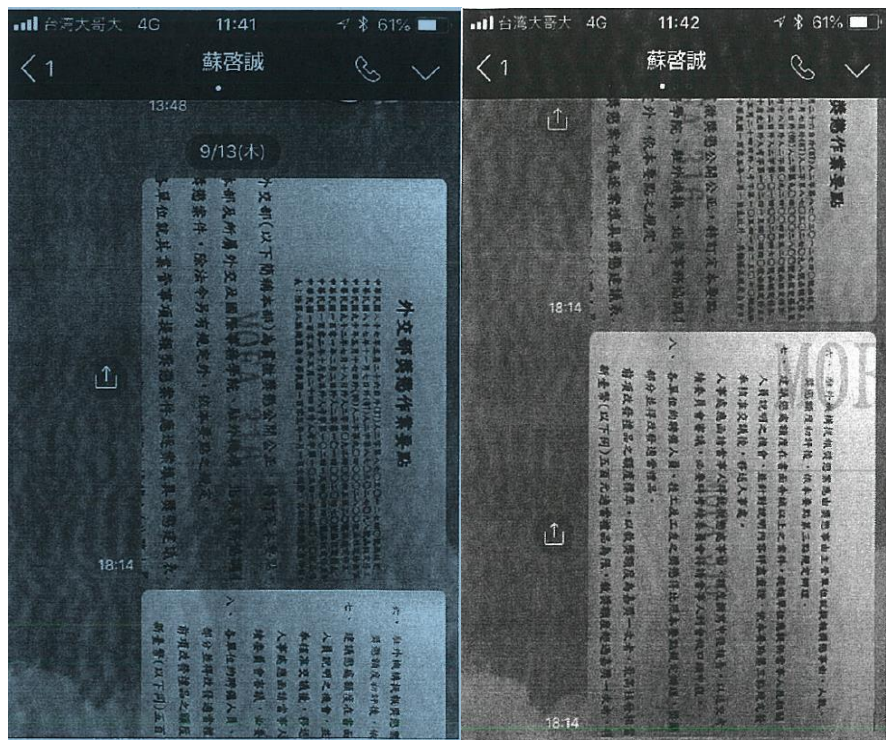
〈3〉 MPLS是保密的通聯系統，究是誰撥打或打給誰的，目前尚查不出來。張秘書長及謝副秘書長均表示未使用該系統撥打。有請資電處去查，說沒辦法查出是哪個機子撥打給哪個機子。

(6) 臺日協副秘書長謝柏輝於本院個別詢問時表示：

〈1〉 因為我們有提供臺日協所有的通聯紀錄，我曾經有撥給蘇處長幾通電話(包括9月13日18:16)，所以是被調查小組詢問通話過程與內容。最後通話內容是由於謝代表關心半夜代訂旅館是否為假新聞，但蘇處長檢討報告有提到，所以我有在晚上致電蘇處長請益半夜代訂旅館新聞，報告內容是否有讓相關同仁看過，蘇處長表示已有讓相關同仁看過，但由他一人負責，我回答蘇處長事情沒有那麼嚴重啦，處長別想太多，請您放心等等，隨即掛上電話(通話時間2分6秒)。事後回想，若當時能多給處長鼓勵關心的話，是否就不會有此事發生？感到相當內疚自責。

〈2〉 後續才自報載知道有通20幾分鐘電話，已有把臺日協部分的通聯紀錄交給調查小組，但經小組調查後確認臺日協並無該電話撥出紀錄。至MPLS部分是保密電話，撥打方式有點複雜，所以我並不會使用撥打，至同仁有沒有使用過，也不會跟我報告。

〈3〉因蘇處長未加我好友，未被讀取。因為我們業務單位也必須要寫報告，因人事及獎懲規定報告要給當事人及相關同仁說明的機會，並針對說明內容詳盡查證，所以才由我以line傳獎懲規定給蘇處長，但蘇處長未讀，所以是不知道有這個Line的內容。平常與蘇處長都是電話聯絡，在蘇處長調任新職後更換手機，沒有用新的公務手機的line聯繫過，我是由群組中點選蘇處長後傳訊給蘇處長的。9月4日後傳給蘇處長的訊息都沒有被讀取。



(7) 主任秘書李光章於本院個別詢問時表示：
〈1〉調查小組主要是針對外界質疑的20多分鐘電話蒐集通聯紀錄，調查迄今並沒有發現有外界所述的20多分鐘電話。運作方式係由小組工作同仁(行政人員)就蒐集的通聯紀錄，與蘇處長的公務手機與辦公室桌機，逐一清查

比對是否有與臺日協或東京通話紀錄。初步調查報告是根據通聯紀錄及訪談而做出，並透過召開正式小組會議確認調查報告內容經調查，通聯紀錄上確認沒有外界所稱通話長達20幾分鐘的電話，但我們所蒐集的通聯都僅有臺日協、大阪處及駐日處相關人員公務電話及手機的「發話紀錄」。

〈2〉我此次去日本任務之一是要將蘇處長使用過的公務手機跟電腦硬碟攜回，但因蘇處長手機已被初始化(據同仁表示，蘇處長家屬借用手機後，於歸還時向同仁表示，已由家屬將手機資料清空)，將請相關單位盡力協助看看能否回復蘇處長的手機通聯紀錄。

(8) 人事處長林○○於本院個別詢問時表示：

〈1〉臺日協謝副秘書長於107年9月13日(臺灣時間)下午6時14分，以LINE訊息方式將「外交部獎懲作業要點」傳送給蘇處長，據他的說明是表示，部內長官有要求大阪處方面要作一個檢討，但後來檢討報告業務單位(臺日協)並沒有會到我們人事處。這些我只是隱約知道，但並沒有親耳聽到。我們那時只是提醒，依我們外交部獎懲作業要點的規定，如果之後有要做獎懲的程序，就要給當事人陳述意見的機會。至於具體的時間點我已經不記得了。謝副秘書長並未徵求我同意，但我們確實有提醒臺日協，依照部內的規定是須有此程序。

〈2〉張淑玲她沒有和我談到這個事情，我也不是直接跟張淑玲講的，而是跟他們單位的一位科長，後來科長有跟謝副秘書長報告這件

事，所以謝副秘書長可能就是因此而傳。至於具體的規定是在外交部獎懲作業要點第7條。

〈3〉沒有聽說考績會要啟動，因為如果是真有進入要啟動獎懲程序，就應該是傳獎懲標準表的規定了，而非只是外交部獎懲作業要點的規定才對。據我瞭解，謝副秘書長後來好像又有打電話給蘇處長，蘇處長當時好像是說全部由他一個人承擔，我想若單純傳外交部獎懲作業要點(且蘇處長也沒有看)，應該不至於對當事人形成太大壓力才對。當時並未被長官指示要作懲處的動作，但有聽聞他們要做檢討(業務面的訊息其實我們人事單位也不會太清楚)，我只是依經驗感覺可能會有要檢討寫報告的需要。不過後來的報告我也沒有看過，不會經過人事處這邊。我的判斷是他那份檢討報告內容應該是涉及事件之處理，與人事業務的關聯不大。

6、經本院複查外交部所調閱之相關通聯紀錄發現於107年9月13日09:35:00~09:55:59臺日協日政科電話號碼2380****曾撥打日本8133*****號碼，該次通話時間正好約有20分鐘，經查該發話號碼使用人為臺日協資料組助理專員邱○○，本院原本懷疑是否其長官借用其電話撥給蘇處長，經個別詢問邱○○，其表示：該發話號碼是我個人使用的辦公室公務電話，若我不在座位會有人代接。平常不太會有別人使用這支電話，若例外有，應該也很少。受話號碼應該是駐日代表處政務組劉○○秘書的電話。那段期間我曾因岸信夫議員來訪案與劉秘書保持較密切的聯繫。當

時因為行程有比較多的調整，所以聯絡有比較多。9月13日早上那20分鐘通話，是因為當時離眾議員來訪時已經很近了，所以有比較多的事情要確認。爰確認該次20分鐘通話並非是臺日協秘書長張淑玲所撥打。

(三)107年9月15日駐日六處工作會報並非為檢討燕子風災而臨時選在大阪舉辦：

- 1、107年9月3日大阪處OSAX011號電報已向駐日處陳報該處107年度「駐日六處工作會報」議案資料(包括議案一至三之案由及大阪處報告內容)，當時尚未發生燕子風災，可證該工作會報並非為檢討燕子風災而舉辦。
- 2、據外交部107年10月31日函復表示：議程7月即已排妥，會中擬討論：強化與(日本)中央國會議員之地方選區聯繫、加強招商引資及深化臺日地方交流等3議題，並請6處館長出席。惟該會報事後並未如期召開，駐日處將另擇期辦理。
- 3、107年9月10日外交部0203號電報要求駐日六處工作會報新增急難救助SOP議題事。電文提及：奉部長指示，107年駐日六處工作會報新增議案四「切實將各處急難救助SOP流程及對外應對態度徹底檢討演練」。(已分電駐大阪、福岡、橫濱、那霸、札幌辦事處)
- 4、謝代表於本院詢問時表示：駐日六處的協調會，這個會議其實6月就在簽，地點選在大阪，這是個例行性的會，去年是定在9月15日召開，以往有時部長也會出席，但部長依現在日本的規定是不能去東京的，所以大都選在其他地點召開。前一次我印象中是在福岡開會，後來外交部指示新加入一個議題，也未提到究責，就是說急難救助

的橫向聯繫議題，要求我們順便就該議題討論。

5、吳部長於本院詢問時表示：以我任駐美代表的經驗，因長久以來形成的文化就是各處各自獨立直接對部，那時是我自己有覺得應該要強化駐美各館處間之橫向聯繫，所以才花費了一些功夫去加強代表處與各辦事處的聯繫。

6、駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：107年9月15日預訂舉行的工作檢討會議加上第4個議題(急難救助SOP)不是駐日代表處建議的，這個會議在6月間就決定好了，內容包括加強地方交流、國會議員交流、經濟3個議題，後來才加上第4個議題，這個會議最後沒有開。工作檢討會議前沒有提到懲處的事，而且駐日代表處沒有資格也沒有權力說懲處的事。

(四)綜上，對於媒體傳出外交部要對大阪處蘇處長予以調職及記過懲處，並預告全館人員年終考績丙等，以及蘇處長在輕生前接獲一通約20分鐘之羞辱性電話，另擬於9月15日駐日六處工作會報中對其究責等事，其中調職一事蘇處長確曾向大阪處秘書謝○○及蘇夫人表達過，本院諮詢專家亦提及相關訊息，惟外交部否認上開傳言，本院亦查無相關公文及該20分鐘通聯紀錄等直接證據，且縱有該通聯紀錄，因無錄音足以佐證對話內容，爰無從證明確有媒體報導之上開情事。

六、謝代表認為GuRuGuRu在PTT的推文疑似散布謠言有違反社會秩序維護法第63條第1項第5款規定之嫌，經謝代表於107年10月間向刑事局檢舉後，刑事局將該檢舉案移由轄區埔里分局續辦，嗣於107年11月3日移送南投地院審理，於同年11月26日作成107年度埔秩字第4號裁定不罰游姓男大生，經媒體於同年12月15日

報導後，透過網路肉搜游男個人資料及校園活動，再經媒體擴大渲染，將游男形塑成造謠者，對其造成莫大壓力。蘇處長夫人對於某些政治人物及媒體將其先生輕生原因歸咎於一位大學生無法忍受，遂於同年12月20日公開接受媒體專訪。隨後有位潘姓女子再次以GuRuGuRu名義在PTT發文表示同年9月6日之推文是她發的，經本院查證結果GuRuGuRu帳號之使用者確有可能是潘姓女子，且其推文內容確屬其親身經歷，並非虛構，故不論當時撥打大阪處急難救助電話之人為游男或潘女，既非造謠，即不符合社會秩序維護法第63條第1項第5款前段「散佈謠言」之要件，然游男卻受到各方強烈指責「造謠者竟不罰」、「輿論殺人」等，冀望經由本調查報告能澄清行為人及是否造謠之事實真相而回復游男受損之聲譽。

(一)GuRuGuRu疑似散布謠言案之檢舉人為謝代表：

- 1、《風傳媒》107年11月16日21:38報導標題：「已向散播關西機場假消息者提告 謝長廷籲：制裁假新聞、網路霸凌，大家團結站出來」。謝代表接受《風傳媒》專訪表示有一個人叫做GuRuGuRu在PTT上面帶風向，稱自己搭乘中國巴士，其實那就錯了，沒有中國巴士載出去，都是機場的，車都是紫色的。我們在網路上請他出來說明，他都不出來，蘇處長輕生一個月不出來，我就代表提告。警政署刑事警察局查IP(網路位置)把他移送(轄區埔里分局)¹⁴³。
- 2、外交部108年1月7日函復表示：謝代表鑒於游男尚在大學就讀，故以罪刑最輕之社會秩序維護法提出控告，嗣經警方將游男移送南投地院，其後

¹⁴³ <https://www.storm.mg/article/629587>。

法官雖裁定不罰，惟終可水落石出。

- 3、本院於108年1月10日詢問外交部時，據臺日協秘書長張淑玲表示：提告GuRuGuRu一案是謝代表發動的，不是外交部。
- 4、駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：謝代表覺得是假新聞害了蘇處長，所以他一直在追查GuRuGuRu這件事。

(二)警察機關受理檢舉後之處置：

- 1、《中央社》107年12月15日14:21報導：刑事局偵九大隊大隊長今天受訪時說，案件發生後，因屬社會矚目事件，刑事局依權責，查證貼文者真實身分外和相關網路貼文等資料，經彙整後，依違反社會秩序維護法函送給南投縣政府警察局查處；刑事局未約談行為人，是交由行為人所在地的警局進行約談，並由當地警局函送法院，刑事局並無管轄權¹⁴⁴。
- 2、埔里分局移送要旨略以：被移送人於107年9月6日10時41分許在日本國大阪關西機場，透過網際網路連結至批踢踢網站，以帳號「GuRuGuRu」在Japan_Travel看板上，散佈內容「其於燕子颱風肆虐關西機場時，搭乘中國提供之專車前往大阪，嗣並聯絡臺北駐日經濟文化代表處(下稱臺北代表處)，詢問是否可提供住宿及交通之協助，卻得到臺北代表處不耐煩之回應」之謠言，足以影響公共之安寧。因認被移送人涉有違反社會秩序維護法第63條第1項第5款之規定¹⁴⁵，檢附被移送人於警詢時之陳述、刑事局偵查第九大隊

¹⁴⁴ <https://www.cna.com.tw/news/asoc/201812150097.aspx>。

¹⁴⁵ 社會秩序維護法第63條第1項第5款：「有左列各款行為之一者，處三日以下拘留或新臺幣三萬元以下罰鍰：五、散佈謠言，足以影響公共之安寧者。」

查處報告及所附該謠言截圖、Rent_apart租屋版截圖、LINE帳號搜尋、入出境紀錄、刑事告發狀及該謠言全文等，將該案移送南投地院審理。

(三)南投地院107年11月26日作成107年度埔秩字第4號裁定：

1、法院認定行為人即為GuRuGuRu之理由：

(1) 該帳號之使用者曾於107年7月26日於租屋板刊登有租屋需求之文章，內文略為「承租人性別：男…聯絡人及聯絡方式：游同學，行動電話號碼(同line ID)…」，有租屋板截圖及PTTWeb網頁存檔各1份附卷為憑，且該貼文亦未記載係幫他人代為貼文，故勿回該帳號站內信等語，且經警以LINE通訊軟體搜尋上揭電話號碼，顯示姓名為游男等情。

作者: GuRuGuRu (GuRuGuRu) 2018-07-26 23:21:39
承租人性別：男
欲承租期間：8/1開始
欲承租地區：三峽/樹林，近北大即可
可接受樓層：不限
可接受月租：17000左右
格局坪數：2房
隔間材質：水泥
聯絡人：游同學
聯絡方式： <input type="text"/> (lineID一樣，也可用line聯絡)
其他需求：可養寵，希望有基本傢俱。

(2) 且經以GOOGLE搜尋引擎查詢該帳號於批踢踢網站之其他貼文，該帳號於105年12月19日時亦曾於臺中板刊登內容為「…母親大人最近續約想換i7+，在埔里中華門市i7+要到農曆年後才會到貨…」之言論，亦有網路搜尋之資料1紙附卷可參，足見該帳號之使用者與南投縣埔

里鎮具有地緣關係，佐以被移送人之戶籍地址確係於南投縣埔里鎮，且北大休運籃球營亦曾於FACEBOOK上介紹籃球營之教練「游男」，並記載經歷為埔里國中籃球隊JHBL第9名、臺北大學籃球隊隊長，參以被移送人於警詢時亦自承其於107年8月30日至同年9月12日有在日本大阪旅遊等語。

(3) 由前揭資料互為對照觀之，使用該帳號於批踢踢網站散佈該謠言者，應係被移送人無誤。

2、**認定GuRuGuRu散佈謠言部分**：「被移送人於批踢踢網站上散佈謠言之事實，固經本院認定如前」。惟據移送機關認定之散佈內容包括「搭乘中國提供之專車前往大阪」及「聯絡『臺北代表處』詢問是否可提供住宿及交通之協助，卻得到臺北代表處不耐煩之回應」是否確有其事，南投地院裁定並未加以查證，且GuRuGuRu撥打電話之對象為大阪處，並非駐日處(即裁定記載之臺北代表處)。

3、**裁定不罰之理由**：被移送人於批踢踢網站所散佈之該謠言，即其於關西機場係搭中國所提供之專車前往大阪，且其嗣後聯絡臺北代表處表達希望獲得住宿及交通協助，然為臺北代表處所拒絕等情，於批踢踢網站張貼該謠言後，固引發使用批踢踢網站民眾之熱烈討論，並由新聞媒體於電視、網路廣為報導，惟對當時人在中華民國領域內之民眾而言，既未身處日本大阪，該謠言自不足使民眾心生畏懼或恐慌，且先不論本件社會秩序維護法之射程是否及於在日旅行者，縱然係身處日本大阪之臺灣民眾，以當時之客觀情狀縱未獲得臺北代表處之協助，至多係等待時間拉長或

需自行找尋飯店住宿之不便而已，亦非生命已遭急迫之威脅，尚難認聽聞者即會因此而心生畏懼或產生恐慌，且移送機關亦未提出有任何聽聞者，因該謠言而產生畏懼或恐慌等負面心理，自難認被移送人之所為有何影響公共安寧之情，而與「足以影響公共之安寧者」之要件不符，從而，移送機關認被移送人有散佈謠言，足以影響公共之安寧之行為，因舉證不足，尚屬不能證明，依上開說明，自應為移送人不罰之諭知。

(四)外交部表示不知悉謝代表檢舉GuRuGuRu案，事後得知法院裁定後予以嚴正回應：

1、據外交部108年1月22日函復表示：本案本部既非提訴之一方，對該案提告及審理各情毫無所悉。該案於同年11月3日移送法院審理前，本部並未獲任何通知，審理期間亦未接獲該法院要求諮詢或傳喚本部相關同仁出庭說明。案經裁定後，本部亦未獲告相關結果，而係於12月15日於媒體報導後方得知裁定結果。鑒於該留言當時於網路引發熱議，致誤導國內輿論認為我駐處救助受困國人不力，本部及駐處因而飽受批評，損及政府形象外，同仁士氣亦受嚴重打擊。外交部於獲知南投地院裁決之報導後，即發布新聞回應說明，旨在避免類此案例再度發生，並籲請社會各界正視網路不實言論對政府信譽及無辜第三方可能造成的傷害，以確保相關各方應有的尊嚴與權利。

2、媒體報導：

(1)《中央社》107年12月15日12:01報導標題「警舉證不足 大學生雖造謠關西機場事件但免受罰」，內文：駐日代表謝長廷告訴記者，發現散布謠言者是大學生後，他沒再追擊，但可檢

討社會、媒體完全沒追問GuRuGuRu是誰、是否真受困關西機場、是否真有致電大阪辦事處或辦事處是否真的冷漠嘲諷等，上萬通憤怒抗議、攻擊與漫罵就透過名嘴、評論與社群轉載，排山倒海湧到代表處和辦事處¹⁴⁶。

(2) 《中央社》107年12月15日19:56報導標題「大學生造謠關西機場事件免罰 外交部：難以接受」，內文：外交部晚間發布新聞稿指出，此案因當事人無端造謠，嚴重誤導國內民眾及輿情，影響相關救助行動，並損及政府形象，最終導致不幸事件，卻獲法院裁定免罰，外交部及其附屬單位在事件過程中飽受批評，是最大受害者。此一判決結果形同承認發布假訊息導致受傷害，卻不必負擔任何責任，外交部對此感到遺憾與悲憤，也難以接受。為避免因未經查證而逕自散布假消息引發爭議，卻無需承擔任何法律後果，外交部將研議相關可行做法，對加害者課以法律責任，以確保受害者的尊嚴與權利¹⁴⁷。

(3) 《中央社》107年12月16日14:46報導標題「大學生造謠關西機場事件 謝長廷呼籲記取教訓」，內文：謝長廷今天出席客家委員會在駐日臺灣文化中心舉辦的「台日作家談客家文學」座談會，在場外接受媒體採訪時表示，自己是讀法律的，要找一個比較重的法條是很簡單的，但最後是以社會秩序維護法，以最輕的罪嫌控告造謠者，只是希望知道造謠者是誰，經過法院調查，確定就是這名男大生。按照男

¹⁴⁶ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201812150054.aspx>。

¹⁴⁷ <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201812150196.aspx>。

大生說10日才離開關西，那麼是不可能在9月4日被困在關西機場。被困在關西機場的旅客應該是4日要回臺灣，或才剛入境關西機場的人。男大生也否認打那通說遭大阪辦事處人員冷漠對待的電話。謝長廷說：「社會有必要在這件事上學到教訓。」蘇啓誠在過世的前一天，還去找律師要查出這個人的通聯記錄，現在總算還給蘇啓誠一個清白，因為根本沒這通電話¹⁴⁸。

(五)游男在南投地院裁定公布後受到網路肉搜謾罵承受莫大壓力：

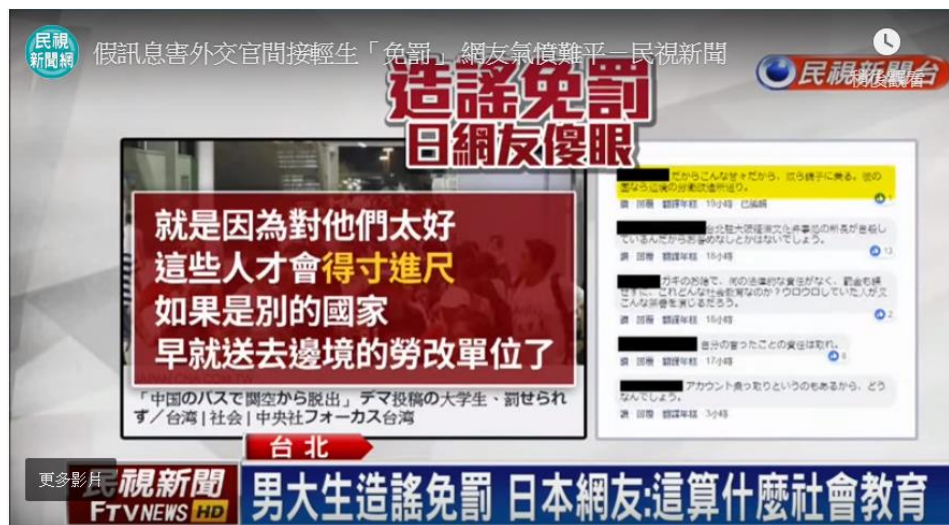
- 1、《自由時報》107年12月15日13:19報導有立委痛批：『輿論殺人』無罪」，其在臉書心痛的說，游姓男大生自始至終否認是他貼文，既否認是他，也等於否認他沒有打那通「官員冷眼以對」的電話，那到底有沒有那通電話？真相石沉大海。我總覺得，蘇處長含冤莫白，因此無法獲得褒揚，我一直追這個案子，目的就是完成家屬這個心願，無奈，結果竟然是這樣！¹⁴⁹
- 2、《ETtoday》107年12月17日13:41報導標題「關西機場造謠者 北大系草籃球校隊身分曝光」，內文：PTT氣炸肉搜該名造謠的網友，發現是就讀國立臺北大學的游姓學生，身高178公分還是籃球校隊的2號「第一把交椅」，長相也頗為帥氣，在學校可是個風雲人物。游男被網友肉搜出來後，趕緊將臉書整個刪除，連臺北大學籃球校隊有關他的照片、貼文也全數刪光。謝長廷15日在臉書表示，法院說游某的造謠不會造成大眾的畏

¹⁴⁸ <https://www.cna.com.tw/news/aip/201812150232.aspx>。

¹⁴⁹ <https://news.ltn.com.tw/news/politics/breakingnews/2643417>。

懼或恐慌而裁定不罰，游某內心會自責不安嗎？大眾會自我警覺而檢討嗎？¹⁵⁰

- 3、《民視新聞》107年12月17日報導「假訊息鬧出人命竟『免罰』 網友氣憤難平」，關西機場事件間接造成優秀外交官蘇啟誠輕生，但造謠的學生卻毫無罪責。這讓外交部長吳釗燮無法接受，就怕先例一開，往後再有輿論殺人，有日本網友在新聞底下留言，諷刺說就是對他們太好，這些人才會得寸進尺，還質疑不用負法律責任，不用罰款，算什麼社會教育？更有人直說，自己要為自己說過的話負責，臺灣網友也憤而起底游姓男大生，肉搜出他是臺北大學休閒運動管理系的大四生，還擔任校籃隊長，網友怒火，凸顯出假消息不僅難防，更是難管¹⁵¹。



¹⁵⁰ <https://www.ettoday.net/news/20181217/1332879.htm>。

¹⁵¹ https://www.ftvnews.com.tw/AMP/News_Amp.aspx?id=2018C17P11M1。



4、《聯合報》107年12月22日00:44報導：網友肉搜游姓學生的照片、學校等個人資料，並對游留言批評。游姓學生的父親19日向立委陳情，由於蘇啟誠家屬發表聲明，證實蘇輕生與假新聞沒有直接關聯，讓游的家屬壓力稍減，但目前仍全力保護游姓學生。游姓學生遭到網路肉搜時，蘇啟誠的家屬還沒有出面澄清蘇啟誠的輕生原因並非假消息，加上外交部對裁定結果表示遺憾，言下之意還要再告，駐日代表謝長廷也抨擊「游某內心會安嗎？」這使得游和家人承受極大的壓力，在無計可施下向立委陳情尋求協助¹⁵²。

(六)蘇夫人於107年12月20日接受媒體專訪：

1、《東森新聞》107年12月20日21:43報導：蘇夫人對於外交部及某些政治人物，將其先生輕生原因歸咎到臺灣大學生在燕子颱風發出假新聞，家屬無法接受。這個假消息，只是一個事情的起因，應該是跟我先生的過世，沒有那樣子的直接因果關係。當時好像是有訊息要把他調回來，他會覺

¹⁵² <https://udn.com/news/story/11311/3551287>。

得說，這對於一個職業外交官的生涯來講，是一個他沒有辦法承擔之重。外界諸多說法是刻意誤導視聽，且有卸責之嫌，不願意他一輩子盡心盡力所從事之外交工作，引以為傲之外交官職業生涯，在最後蒙受他人強加之污點，因而選擇自裁捍衛自己之名譽¹⁵³。

2、蘇處長家屬聲明全文：

- (1) 近日自地方法院對日本燕子颱風關西假新聞做出判決後，部分政治人物、媒體有不當批評及恣意誤導模糊事實真相，損及我的先生、我們的父親大阪辦事處故處長蘇啟誠的名譽，我們家屬必須澄清如下：
 - 〈1〉蘇處長絕無憂鬱症。
 - 〈2〉遺書之內容只有我們家屬看過，其中並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報告後，開會之前一天，表明「不想受到羞辱」之遺言，以死明志。
 - 〈3〉家屬手中有保留其手機之通聯記錄及手寫遺書，外界諸多說法，是刻意誤導視聽，且有卸責之嫌。
- (2) 我先生、父親是不願意他一輩子盡心、盡力所從事之外交工作，引以為傲之外交官職業生涯，在最後蒙受他人強加之污點，因而選擇自裁捍衛自己之名譽。
- (3) 我們家屬無奈、心痛，只有尊重他的選擇，也請社會各界朋友還我們家屬一個平靜、安寧之生活，讓我先生、父親能清白無憾，安心在天上做一個快樂的神仙。

¹⁵³ <https://news.ebc.net.tw>。

聲明稿

近日自地方法院對日本燕子颱風關西假新聞做出判決後，部分政治人物、媒體有不當之批評及恣意誤導模糊事實真相，損及我的先生、我們的父親大阪辦事處故處長蘇啟誠的名譽，我們家屬必須澄清如下：

- 1、蘇處長絕無憂鬱症
- 2、遺書之內容只有我們家屬看過，其中並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報書後，開會之前一天，表明「不想受到羞辱」之遺言，以死明志。
- 3、家屬手中有保留其手機之通聯記錄及手寫遺書，外界諸多說法，是刻意誤導視聽，且有卸責之嫌。

我先生、父親是不願意他一輩子盡心、盡力所從事之外交工作，引以為傲之外交官職業生涯，在最後蒙受他人強加之汙點，因而選擇自裁捍衛自己之名譽。

我們家屬無奈、心痛，只有尊重他的選擇，也請社會各界朋友還我們家屬一個平靜、安寧之生活，讓我先生、父親能清白無憾，安心在天上做一個快樂的神仙。

(七)有位潘姓女子再次以GuRuGuRu名義在PTT發文：

- 1、GuRuGuRu再次於107年12月29日13:49:03在PTT上貼文表示9月6日之推文是她(潘姓女子)發的「卻造成同行友人游先生的名譽受損、生活受干擾」，因此才決定發澄清，已如前述。《蘋果日報》107年12月30日17:28報導標題「關西造謠者真非男大生？潘姓女子爆卦！坦承帳號是她的」¹⁵⁴。

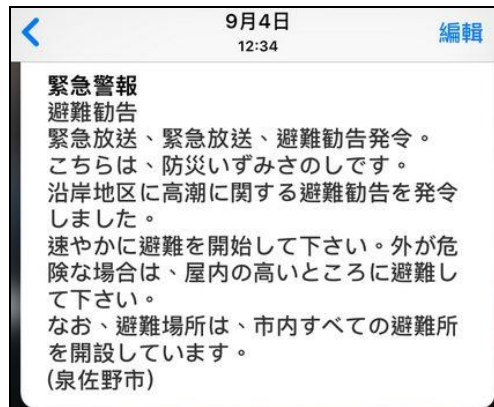
2、潘姓女子附上相關證明佐證：

- (1) 其在8/30入境日本9/12出境，9/4確實因燕子颱風受困於關西機場，以下照片附上時間。
(護照證明8/30入境日本，9/12出境)

¹⁵⁴ <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20181230/1492120/>。



(2) 受困於機場內時，在機場內收到警報。



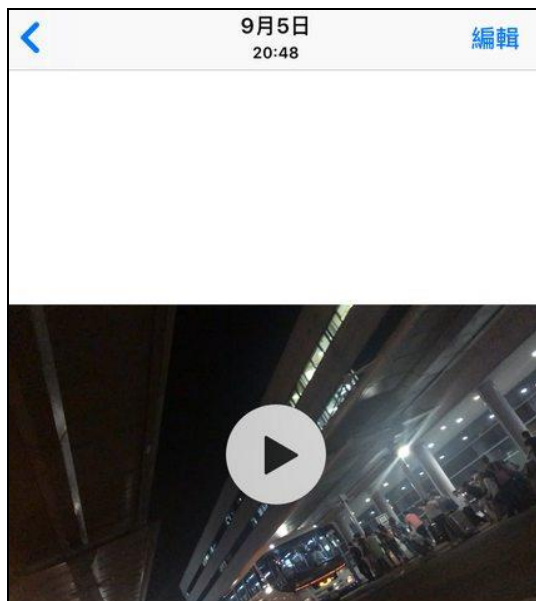
(3) 晚上七點機場內已限電，僅有部分區域尚有電力。



(4) 機場所發放的災害備審用保存水。



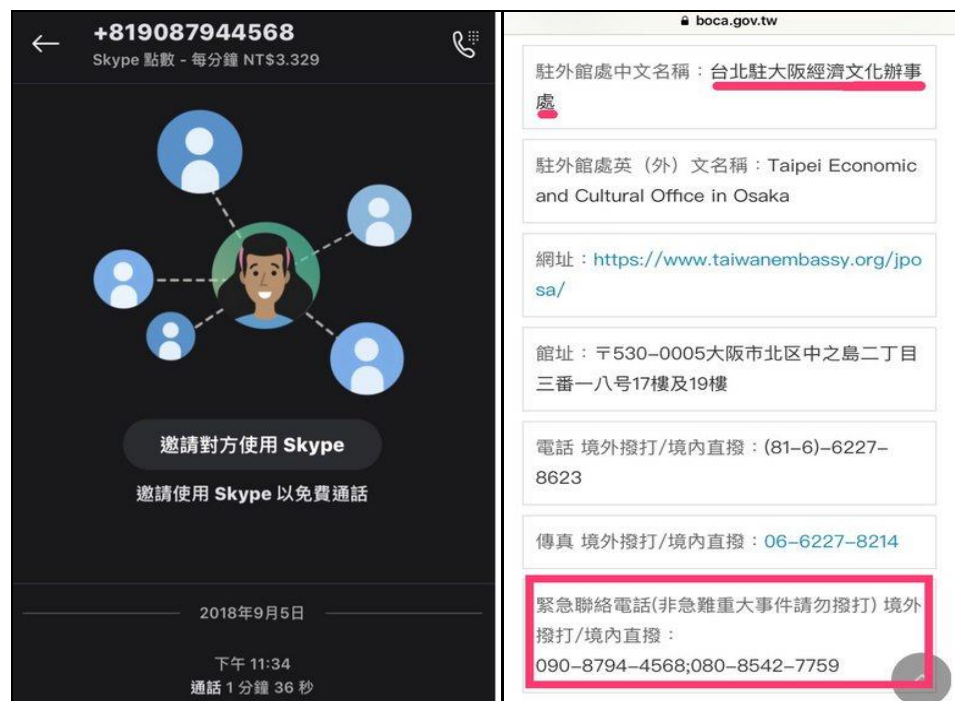
(5) 原文內有提到，「我是昨天搭乘中使館的巴士回到大阪市區的臺灣人。」針對這部分，我確實沒有明確的說明，並且因未即時查證到底我們搭的車是什麼車而造成誤會。在那個當下，所有人當時唯一的希望就是能夠盡快離開關西空港，而我們聽到了熟悉的語言、口音，所以去詢問了是否有能夠離開關西機場其他的資訊。當時關西空港已經完全斷水斷電也沒有網路訊號了，所以當時只憑著「聽說」就相信了那位台灣女性的話，誤會在關西空港搭乘的車是中國派來的。然而，後來我們回到臺灣才發現原來中使館並無派車進入關西空港，但有派車至關西空港附近中轉站的正確資訊(9/15台灣事實查核中心才有了正確及關西空港官方的證實)。以下附上影片截圖(9/5於關西機場一樓外拍攝，排隊隊伍為當時準備搭上離開關西空港的巴士)



(6) 「之後還有轉車到神戶 新大阪 心齋橋三處」
 這個地方也經關西空港官方證實，確實有將乘客載到中轉站(泉佐野市日根野站旁的購物中心)，再由中國駐大阪領事館所準備的巴士，將受困的民眾載到市區。以下附上照片、影片截圖(9/5 23:47在泉佐野市日根野站旁的空地搭乘轉車的影片截圖)(影片截圖在地圖上的縮圖)



(7) 「接著我就想說打電話到駐日辦事處詢問是否可以給予任何協助」，一連到網路我馬上向臺灣的家人聯繫尋求協助，臺灣的家人告知我，可以打電話問看看駐日辦事處是否有提供任何協助，所以我就打了電話。以下附上對話紀錄，以及通話證明、通話時間截圖。



(八)經本院查證GuRuGuRu帳號使用者確有可能為潘姓女子：

1、GuRuGuRu曾於105年3月22日在MakeUp看板發問「Dior粉漾潤唇膏殘留」問題，偏向女性喜好，所以是女性的可能性非常高。

[Gossiping] [爆卦] GuRuGuRu聲明稿	2018-12-20 12:40:02
[Japan_Travel] Re: [新聞] 中使館派車接關西機場陸客，要台灣人自稱	2018-09-06 10:41:22
[Rent_apart] [徵/新北/三峽] 近北大特區可寵	2018-07-26 22:21:20
[jawawa] [交易] 海賊王公仔	2017-07-11 17:12:00
[TaichungBun] [請益] 請問目前有i7+現貨的中華神腦門市	2016-12-19 17:25:35
[Ind-travel] [問題] 拉斯維加斯未滿二十一歲住宿	2016-10-20 00:52:21
[Ind-travel] [問題] 從尼加拉瀑布彩虹橋入境的免簽問題	2016-08-20 12:21:25
[Board] [請益] 國外買板請教	2016-07-15 21:52:10
[cat] [問題/貓食] 想增重以及乾食轉半濕食	2016-04-28 02:07:15
[MakeUp] [問題] Dior粉漾潤唇膏殘留	2016-03-22 20:43:43

2、另外搜尋GuRuGuRu在PTT發表過的文章列表，有「化妝水」、「倩碧」、「潤唇膏」等女性常用化妝保養品名稱，可推定其為一位女性，顯與游男體大生的特徵相悖，合理推論是游男與潘女為友人，由潘女幫游男刊登租屋廣告，聯絡電話為游男所有，致南投地院認定GuRuGuRu為游男。

Guruguru site:ptt.cc

全部 圖片 影片 地圖 新聞 更多 設定 工具

不限國家/地區 不限語言 2010年12月1日 - 2018年9月1日 依關聯性排序 所有結果

看板GURUGURU 文章列表- 批踢踢實業坊
<https://www.ptt.cc/bbs/GURUGURU/index.html>
 2018年8月17日 - 批踢踢實業坊 > 看板GURUGURU 關於我們 聯絡資訊 · 看板 精華區 · 最舊 < 上頁 下頁 > 最新 · 1. [心得] 新咕嚕咕嚕魔法陣15. Copyright. ... 搜尋同標題文章 · 搜尋看板 ...

看板GURUGURU 文章列表- 批踢踢實業坊
<https://www.ptt.cc/bbs/GURUGURU/index1.html>
 2018年7月27日 - 批踢踢實業坊 > 看板GURUGURU 關於我們 聯絡資訊 · 看板 精華區 · 最舊 < 上頁 下頁 > 最新 · 小板豬的話. Copyright. ... 搜尋同標題文章. 11/24. M. Re: 中文版第九集 ...

精華區GURUGURU 文章列表- 批踢踢實業坊
<https://www.ptt.cc/man/GURUGURU/D3F8/index.html>
 2018年9月1日 - 批踢踢實業坊 > 精華區 GURUGURU 關於我們 聯絡資訊 · 返回上層 · 看板 精華區 · ◇ Copyright (Copy) · ◇ Sei666 (聖) · ◇ settingsun (仙水) · ◇ monocero (柏木).

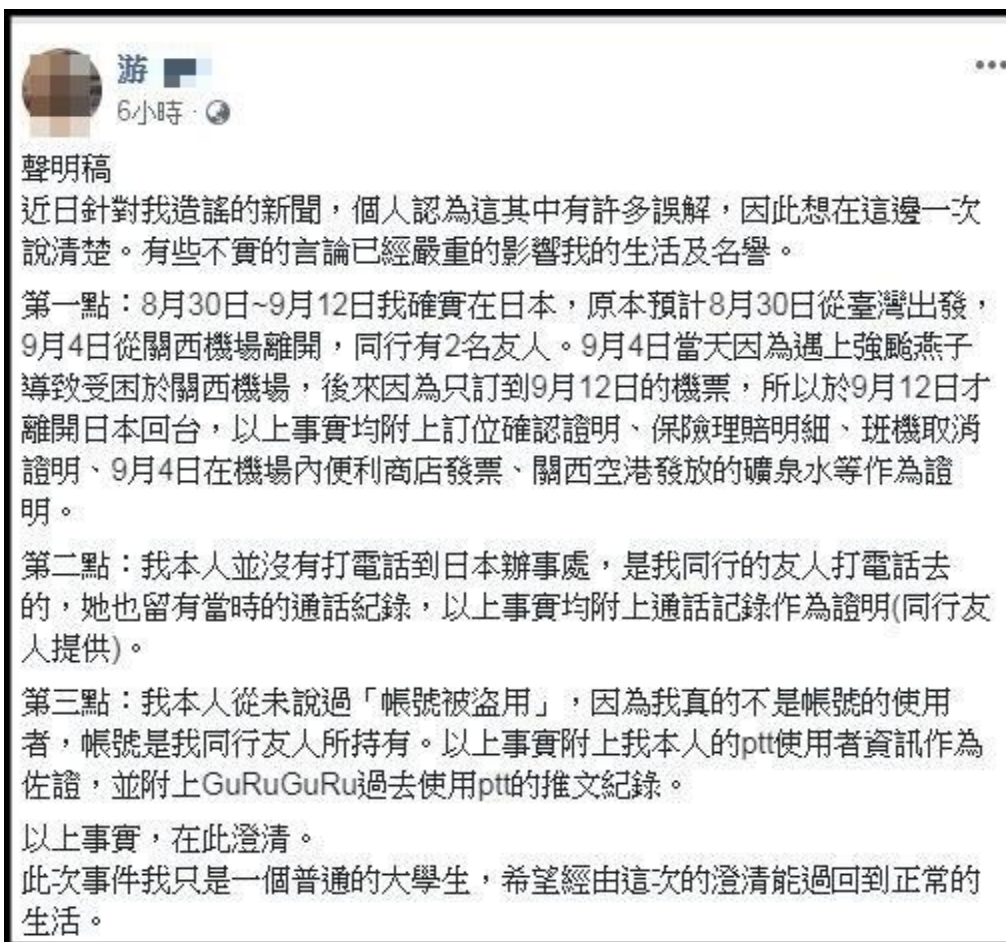
[閒聊] 令人傻眼的寶雅之遇- 看板MakeUp - 批踢踢實業坊
<https://www.ptt.cc/bbs/MakeUp/M.1476601112.A.939.html>
 2016年10月16日 - 101 則貼文 - 101 位作者
 推GuRuGuRu: 在台中遇到碧牌強烈推銷化妝水結果回家 192.192.131.220 ... 推GuRuGuRu: 在雲林小屈遇到跟原po同牌子櫃姨超級 192.192.131.220 10/17 02:05.

[閒聊] 大家喜歡倩碧嗎?哪些是你的蜜糖? - 看板BeautySalon - 批踢踢實業坊
<https://www.ptt.cc/bbs/BeautySalon/M.1489390167.A.F2A.html>
 2017年3月13日 - 101 則貼文 - 82 位作者
 推GuRuGuRu: 水磁場原po推薦淡斑精華改天來試試 42.78.43.31 03/13 16:48. → cc228: 倩碧三步驟爆粉刺路過 180.217.130.118 03/13 17:13. 推nieniedog: 水 ...

[徵/新北/三峽] 近北大特區可窺- 看板Rent_apart - 批踢踢實業坊
https://www.ptt.cc/bbs/Rent_apart/M.1532618502.A.C5F.html
 2018年7月26日 - 16 則貼文 - 15 位作者
 作者GuRuGuRu (GuRuGuRu). 看板Rent_apart. 標題[徵/新北/三峽] 近北大特區可窺. 時間Thu Jul 26 23:21:39 2018. 承租人性別: 男欲承租期間: 8/1開始欲承租 ...

[問題] Dior粉漾潤唇膏殘留- 看板MakeUp - 批踢踢實業坊
<https://www.ptt.cc/bbs/MakeUp/M.1458650625.A.31C.html>
 2016年3月22日 - 17 則貼文 - 15 位作者
 作者GuRuGuRu (GuRuGuRu). 看板MakeUp. 標題[問題] Dior粉漾潤唇膏殘留. 時間Tue Mar 22 20:43:43 2016. 大家好美妝版首 PO 手機排版請見諒事情是發生在五 ...

3、另游男隨後於107年12月30日在臉書發表聲明，並刊登其在PTT使用者資料，其代號暱稱並非GuRuGuRu。



(九)在調查意見第一點已說明GuRuGuRu在PTT的推文說其搭上中使館派來巴士並至中轉站轉乘中方租車輛回到大阪市區乙節於茲不贅，係其親身經歷，

而當時說中文的旅客分流排隊，隊伍中有人告知是中使館派車，而不知是中使館「協調日方」派車之細節，充其量係因當時資訊紊亂或接送地點差異而產生認知上之誤解，並非其虛構出來的「謠言」或「假消息」。另GuRuGuRu確有於107年9月6日日本時間凌晨0時34分撥打大阪處急難救助電話，亦早經大阪處確認，難謂係散佈謠言。

(十)綜上，謝代表認為GuRuGuRu在PTT的推文疑似散布謠言有違反社會秩序維護法第63條第1項第5款規定之嫌，經謝代表於107年10月間向刑事局檢舉後，刑事局將該檢舉案移由轄區埔里分局續辦，嗣於107年11月3日移送南投地院審理，於同年11月26日作成107年度埔秩字第4號裁定不罰游姓男大生，經媒體於同年12月15日報導後，透過網路肉搜游男個人資料及校園活動，再經媒體擴大渲染，將游男形塑成造謠者，對其造成莫大壓力。蘇處長夫人對於某些政治人物及媒體將其先生輕生原因歸咎於一位大學生無法忍受，遂於同年12月20日公開接受媒體專訪。隨後有位潘姓女子再次以GuRuGuRu名義在PTT發文表示同年9月6日之推文是她發的，經本院查證結果GuRuGuRu帳號之使用者確有可能是潘姓女子，且其推文內容確屬其親身經歷，並非虛構，故不論當時撥打大阪處急難救助電話之人為游男或潘女，既非造謠，即不符合社會秩序維護法第63條第1項第5款前段「散佈謠言」之要件，然游男卻受到各方強烈指責「造謠者竟不罰」、「輿論殺人」等，冀望經由本調查報告能澄清行為人及是否造謠之事實真相而回復游男受損之聲譽。

七、蘇處長於107年9月14日被發現於官邸輕生後，外交部函請銓敘部從優以「因公撫卹」辦理，惟受限於公務

人員退休資遣撫卹法第52條第2項明定「自殺死亡比照病故或意外死亡認定」辦理撫卹，迄今仍無法認定為因公死亡而予以「因公撫卹」。惟同法第53條第1項及第2項第5款明定公務員「戮力職務，積勞過度」，以致死亡，且其死亡與該情事具有「相當因果關係」者，應辦理因公撫卹。本院於調查意見第四點已敘明蘇處長督導大阪處同仁對因燕子風災滯留日本之國人提供諸多服務，實屬「戮力職務」，卻仍受到外界許多批評和責難；調查意見第二點已敘明蘇處長遺書「並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報告後，開會之前一天，表明『不想受到羞辱』之遺言，以死明志」，顯係承受外人所不知之上級壓力。自燕子風災起(4日)至蘇處長輕生(13日晚)止，10天內在上級要求檢討及輿論大肆抨擊之「內外交迫」情境下身心俱疲而選擇自盡，似可從寬認定為「積勞過度」，且其死亡與上開情事間有相當因果關係。本調查報告僅將查證之結果供主管機關銓敘部參酌，仍尊重主管機關之權責及專業判斷。

(一)公務人員退休資遣撫卹法第52條及第53條規定：

- 1、第52條規定：「公務人員在職死亡之撫卹原因如下：一、病故或意外死亡。二、因執行公務以致死亡（以下簡稱因公死亡）。（第1項）自殺死亡比照病故或意外死亡認定。……（第2項）」
- 2、第53條規定：「公務人員在職因公死亡者，應辦理因公撫卹。（第1項）前項所稱因公死亡，指現職公務人員係因下列情事之一死亡，且其死亡與該情事具有相當因果關係者：五、戮力職務，積勞過度，以致死亡。（第2項）……」

(二)外交部說明為蘇處長申請因公撫卹之情形：

- 1、外交部107年11月12日函復表示：

- (1) 大阪處蘇故處長啟誠於107年9月13日晚間在職務宿舍輕生(隔日發現)，外交部人事處協助蘇故處長家屬申辦因公死亡撫卹、公保因公死亡給付及殮葬補助等事宜。在撫卹金部分，依公務人員退休資遣撫卹法第52條第2項規定「自殺死亡比照病故或意外死亡認定」，惟本案情形確屬特殊，外交部於107年11月2日已函送銓敘部建議優以「因公撫卹」方向辦理，惟是否同意仍待銓敘部審查。
- (2) 蘇處長眷屬往返日本治喪旅費，並無相關規定得予補助，惟因特殊情形及人道考量，外交部函報行政院，並於107年10月1日獲復同意專案補助。

2、外交部108年1月7日函復表示：

- (1) 107年9月25日函請大阪處協助提供蘇處長因公撫卹所需資料(包括因公死亡證明書與事實經過等)，俟大阪處函報後，於107年11月2日將蘇處長「因公死亡撫卹」案函送銓敘部在案。
- (2) 另於107年12月19日函送蘇處長就醫紀錄及兵役資料予銓敘部完成補件。
- (3) 經洽銓敘部表示，該案尚待該部專案審查小組審查。

3、外交部108年1月22日函復表示：關於撫卹事宜，吳部長在事發第一時間後，立即指示外交部人事單位盡全力爭取「因公撫卹」。

4、本院於108年1月10日詢問外交部時，人事處副處長林○○表示：有關因公撫卹申請，外交部陸續前後多次的補件給銓敘部。銓敘部昨天有正式發文給家屬，但是分為兩階段處理，先給一般病故的撫卹金，至於因公撫卹的部分俟因公審查小組

完成審查後，才會有結論。外交部向銓敘部報撫卹案時，也是朝因公死亡的方向去論述相關理由，我們會盡力向銓敘部爭取。

- 5、外交部人事處長林○○於本院詢問時表示：這部分是我們人事處辦的。銓敘部曾經有開過一次審查會，但並未要求我們外交部人員去列席。申請案也只能盡量就他當時的業務狀況去著墨。據我瞭解，大部分的委員也傾向同意他用因公撫卹，惟尚卡在公務人員退休資遣撫卹法相關規定的要件，因此要我們再補一些佐證資料。
- 6、外交部主任秘書李光章於本院詢問時表示：蘇處長的撫卹由人事處處理，由我督導。有關因公撫卹部分，因於事發之初部長即有找相關單位來研商，並請人事處朝向因公撫卹的方向提報，至審定權責依法是由考試院或銓敘部來認定。就我所見蘇處長的醫療資料中並無憂鬱症相關資訊，不知道為什麼媒體上會有蘇處長憂鬱症的傳言。

(三)本院訪談蘇夫人及諮詢專家：

- 1、蘇夫人表示：外交部後來一直在跟我講是要撫卹還是因公殉職，我並不在意那個，但我兒子就說要因公殉職，為的是那一口氣。外交部告訴我108年2月銓敘部才要開會。
- 2、前駐日代表馮寄台表示：蘇啟誠是位非常優秀的外交官，他的榮譽感很高、責任感很強，是個很正直、老實的人，他擔任我的機要秘書，我非常依賴他。這麼優秀的一位外交官，怎麼會這樣就犧牲了呢？我覺得我們政府要還他一個公道。2週前我去了趟日本(是帶家人去旅遊的行程)，有和相關人員聊及此事，據我所見，關西機場的風災算是小事一樁，而且整個事件好像幾乎24小時

內都解決了，沒有人受傷，更沒有人死亡，甚至沒有人捱餓，所以真的不值得民眾對駐處及蘇處長那麼多的責難。啟誠受到這麼大的壓力和委屈，他走了我真的很心痛，這個陰影他的家屬可能得捱一輩子，非常遺憾。懇切希望本事件調查後能還啟誠一個公道，建議去認定為因公殉職。

3、前駐史瓦帝尼特任公使蔡明耀表示：

(1) 我看起來此事件應該是沒有那麼嚴重，當時颱風的災情其實並不是很嚴重。蘇夫人有跟我講她先生真的走得很冤。我很佩服蘇太太的勇敢與忍耐，至親離開了，卻能將相關的氣都忍下來。家屬是希望不要再受到二次傷害，要保護她的孩子。她會覺得她先生是冤枉死的，因為她先生在走之前都沒有跟她及他的父母道別。

(2) 107年9月13日下午，臺日協副秘書長謝柏輝與蘇處長通電話，他說：我問蘇處長檢討報告有無給處裡相關同仁看過，蘇回答說有給黃○益和黃○燕看過，但是他表示這件事情不關他們的事，全部由他自己一個人負責，這表示他是一位很負責而且很保護部下的長官。我覺得他是受到很大的壓力，雖然自殺是自己的選擇，仍希望監察院幫蘇先生爭取因公撫卹的權益。

(四)長官同事對蘇處長為人處事之評價皆甚為正面：

1、本院詢問外交部及駐外機構人員：

(1) 外交部吳釗燮部長於本院詢問時表示：我只見過蘇處長一面，知道他非常認真盡責，主動發聲，蘇處長是很優秀的外交官，他派到大阪是我任命的。另外外交部於107年9月14日新聞稿指出「蘇處長為人誠懇正直，任事認真負責，一生戮力從公，長年參與並積極推動提升臺日全

方位合作關係，蘇處長也經常於日本媒體投書，闡述臺灣價值，備受日本政界、旅日僑界及本部同仁高度肯定與感念。」

- (2) 公眾會執行長李憲章於本院個別詢問時表示：我完全不認識蘇處長，但知道部裡對蘇處長觀感很好，我都是從其他同事及退休前輩處瞭解蘇處長。
- (3) 駐日處副參事張○○於本院詢問時表示：我剛進外交部的時候，蘇處長是我的科長，對我是愛護有加，蘇處長非常善良，比較木訥，是學者型，日文造詣很好，我從他身上學到很多東西。後來我當日本政務科科長時，他是亞東關係協會副秘書長，所以蘇處長是我的老長官也是前輩。
- (4) 本院詢問大阪處相關同仁：
 - 〈1〉秘書韋○○表示：蘇處長人很好，不會因為受到壓力就把壓力轉給同仁。
 - 〈2〉秘書何○○表示：我與蘇處長在亞東關係協會共事過，他很和顏悅色，對部屬很親切，不會疾言厲色，話不多，但是個實事求事的長官。
 - 〈3〉秘書羅○○表示：蘇處長以前曾在駐日處當馮寄台代表的秘書，我那時也在駐日處服務，他人很好，調來當大阪處處長也不會罵部屬。

2、本院諮詢專家意見：

- (1) 前外交部長程建人表示：在蘇處長作馮寄台代表秘書時，我到過駐日處有遇過蘇處長，對他的印象是非常認真、單純、待人接物都非常客氣的年輕同事，因此發生自殺此事我感到很遺

憾。

- (2) 前外交部長歐鴻鍊表示：蘇啟誠處長與我也有姻親關係，蘇的岳母是我的堂姊，但我一直到卸任部長之後才由一次馮寄台代表邀請的飯局中知道，馮代表非常器重蘇啟誠，說他是代表的活字典。我覺得外交部就是有此陞遷的制度與倫理，不會去動用裙帶關係，這點是很好的。當初他在那霸表現很好，後來被派駐大阪。他是個非常認真、負責的人。
- (3) 前駐史瓦帝尼特任公使蔡明耀表示：蘇處長在日本念完書後曾在大阪辦事處擔任雇員。蘇處長人很好、很熱心，一定是能做到的盡量做的性格。而且他去大阪任辦事處處長是我推薦的（約於107年5月份的事，部長有接受我的推薦），我當時推薦他也不是因為是我同學的關係，因為他確實是當時人選中最優秀、適任的。他很溫文，從來沒有跟任何人吵過架。
- (4) 前駐日代表馮寄台表示：蘇處長曾任我的機要秘書3、4年的時間，我在幾週前在聯合報有投稿一篇文章〈懷念蘇處長〉。蘇啟誠是位非常優秀的外交官，他的榮譽感很高、責任感很強，是個很正直、老實的人，他擔任我的機要秘書，我非常依賴他。蘇啟誠也是位很穩重的外交官，或許也是因為他的責任感太重了、榮譽感太強了，所以才會發生這件不幸的事情。他是一個非常負責任的人，我絕不相信蘇處長說他未盡全力去處理關西機場的問題。這是不可能的！我可以用我的人格來保證他一定會全力以赴，我相信外交部沒有人比我更瞭解他。

(5) 前駐紐西蘭代表介文汲表示：急難救助是很直接會讓國人產生良劣感受的事情，任何館長應該都會全力以赴。而我也認識蘇啟誠處長，他就是一個非常誠懇、認真的人，即使他到任的時間不長，但他也絕不會疏忽這件事。

(五) 銓敘部目前審查進度：

- 1、蘇處長遺族申請因公撫卹加發撫卹金部分，經銓敘部審查小組108年1月16日第85次會議決議：有關蘇君之死亡事實經過是否符合「戮力職務、積勞過度、以致死亡」之要件，應再釐清相關事實證據後，再提該小組審查。
- 2、本院於調查意見第四點已敘明蘇處長督導大阪處同仁對因燕子風災滯留日本之國人提供諸多服務，實屬「戮力職務」，卻仍受到外界許多批評和責難；調查意見第二點已敘明蘇處長遺書「並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報告後，開會之前一天，表明『不想受到羞辱』之遺言，以死明志」，顯係承受外人所不知之上級壓力。自燕子風災起(4日)至蘇處長輕生(13日晚)止，10天內在上級要求檢討及輿論大肆抨擊之「內外交迫」情境下身心俱疲而選擇自盡，似可從寬認定為「積勞過度」，且其死亡與上開情事間有相當因果關係。

(六) 綜上，本院於調查意見第四點已敘明蘇處長督導大阪處同仁對因燕子風災滯留日本之國人提供諸多服務，實屬「戮力職務」，卻仍受到外界許多批評和責難；調查意見第二點已敘明蘇處長遺書「並未言及假新聞造成之壓力，而是在完成上級交代之檢討報告後，開會之前一天，表明『不想受到羞辱』之遺言，以死明志」，顯係承受外人所不知之上級

壓力。自燕子風災起(4日)至蘇處長輕生(13日晚)止，10天內在上級要求檢討及輿論大肆抨擊之「內外交迫」情境下身心俱疲而選擇自盡，似可從寬認定為「積勞過度」，且其死亡與上開情事間有相當因果關係。本調查報告僅將查證之結果供主管機關銓敘部參酌，仍尊重銓敘部之權責及專業判斷。

八、目前外交部及各駐外館處所使用之電報傳遞系統，因系統穩定度不足，時有發生傳接電異常之情事，各駐外館處間互相傳送之電報，復因無連續編號之電號可供勾稽追蹤，致易發生情傳疏漏而無法及時察覺；又該部目前所使用之「跨國骨幹網路(MPLS)」通話系統，僅能記錄發話及受話方語音閘道器之代碼，而無法進一步查悉確認發話者與受話者之身分，外交部允宜一併檢討改進。

(一)據外交部108年3月6日函復表示：

- 1、外交部及駐外館處間專電均採流水編號，倘該部及外館電務作業同仁每日稽核收電紀錄時發現漏號，可立即請補傳。至駐外館處間之分電，則需由駐外館處電務同仁核校其保密裝備之收電紀錄。
- 2、外交部於107年9月19日獲悉謝代表於媒體稱未收到大阪處的檢討報告，即主動電請駐日處王○○秘書查明原委後獲告，其於9月10日接收OSA0158號電報時曾有檔案大量增生之異常情形，因此刪除該批異常檔案，當時不知誤將OSA0159-0162號等電報一併刪除，只請大阪處重傳OSA0158號電報，以致漏收OSA0159-0162號等電報。

(二)外交部資電處科長張○○於本院詢問時表示：「這台機器確實會有不太穩定的狀況。偶爾會有解密失

敗的現象，每天有1、2件是很稀鬆平常的事。因為保密裝備都有它的年限，舊的那套已經用很久了，怕保密的強度會受影響，所以才再建置一套新的裝備。」、「因系統並不是我們去設計的，我們只知道它會讓我們收發電不順暢，但也還有更嚴重的，就是可能通訊完全阻礙，一整天根本沒辦法收發電的狀況。」；該處技正林○○於本院詢問時亦表示：「關於系統異常情形的嚴重程度很難去評斷，它就是一直增生。」、「我們有向國安局反應這些意見，但是仍未經改善，這套裝備是自104年建置完成後，去(107)年9月正式啟用。」顯示類似本次大阪處分電予駐日處之電報未能及時為受分電單位接收之情傳疏漏事件尚非罕見之偶發個案。

(三)據國安局108年3月14日向本院查復表示：自系統啟用以來外交部通報該局系統異況共計5件(分別為107年6月2件、10月、11月各1件、108年2月1件)，上開5件異況又可分為「分報軟體運作異常」、「伺服器清整作業後導致之裝備斷線現象」及「儲存裝置硬體故障」等3類。該局接獲異況通報後，均於第一時間切換備用系統及更換故障裝備，俾即時恢復情傳服務，並逐案列管，針對異常樣態尋找根因，進行系統改善與優化，提升系統之穩定性。

(四)國安局上開查復資料另說明：電報發送後，發電方可查詢「收發收件狀態」，以掌握收電方接收情形；有關傳方或收方均有紀錄可供查詢電報傳接狀態，以避免發生電報漏傳或漏收之情形。該局並指出，收電時發生電報檔案異常時，應將該檔案進行刪除，並請發送方重傳，此屬標準故障排除作業程序，惟異況排除後，應檢視相關接收、刪除等相關紀錄，以避免誤刪電報。故於電報傳遞系統之穩定

度提升優化前，外交部亦宜透過相關教育訓練或標準作業程序之宣導，持續加強各駐外館處負責電務同仁之熟稔與查詢核對作業之確實，以有效降低情傳之疏漏。

(五)此外，據外交部專案小組查悉，該部於107年9月10日至13日間，曾有同仁以MPLS通話系統撥往大阪處主機(代碼704)共5通。就此，外交部政務次長謝武樵於本院個別詢問時表示：MPLS是保密的通聯系統，究是誰撥打或打給誰的，目前尚查不出來。張秘書長及謝副秘書長均表示未使用該系統撥打。有請資電處去查，說沒辦法查出是哪個機子撥打給哪個機子。臺日協副秘書長謝柏輝於本院詢問時亦表示：MPLS部分是保密電話，撥打方式有點複雜，所以我並不會使用撥打，至同仁有沒有使用過，也不會跟我報告。

(六)嗣據外交部向本院查復說明如下：

- 1、「跨國骨幹網路(MPLS)」電話通聯方式，係透過一般桌機電話撥接電話總機交換機後，經語音閘道器，再藉由網路傳輸進行通聯。該部以及80個已建置MPLS系統之駐外館處所有同仁，倘擬撥打MPLS電話，均可直接透過電話桌機撥接各自所屬電話總機交換機後，經所屬之語音閘道器，藉由網路傳輸進行通聯。
- 2、MPLS電話並非實體電話系統，主要是經由電話總機交換機及語音閘道器後，透過網路進行通聯。該部電話總機交換機係向中華電信租用，為一虛擬交換機，語音閘道器則設置於該部電腦機房。大阪處之電話總機交換機則係由當地電信業者提供。
- 3、由於MPLS電話是同仁直接由電話桌機撥接電話

總機交換機後，經語音閘道器及網路進行通聯，並無編號，亦無需設定使用人。

- 4、囿於MPLS相關配置設備，目前在網內進行MPLS電話通聯，僅可記錄發話及受話方語音閘道器之代碼(如外交部為901，大阪處為704)；倘需記錄發話及受話端之詳細資料，則包括該部及已建置MPLS之80個駐外館處需全數增購記錄模組；另該部及其中26個館處因電話總機交換機功能不足，亦需汰換電話總機交換機。
- 5、上開增購記錄模組及汰換電話總機交換機之經費，經洽中華電信粗估核算，計約3,300萬元，倘該部係汰換數位式電話總機交換機，則約需3,650萬元。另由於各國資訊環境不一，相關汰換交換機及建置紀錄模組之議，仍須考量各國電訊設備相容、支援及整合之技術問題。

(七)經本院向上開外交部MPLS系統之建置者中華電信函詢，據中華電信國際電信分公司函復表示：

- 1、有關外交部各駐外使館電話總機交換機(以下簡稱PBX)建置，除臺北本部係向該公司北區分公司租用外，其他各館處PBX均由各館處自行租用或採購，非由該公司提供。該公司在整個外交部跨國MPLS電話系統中，僅負責各駐外館處語音閘道器(Voice Gateway, VG)之建置。
- 2、若要從PBX讀取有發話及受話方雙邊的通聯記錄，需通話雙方PBX均配有紀錄模組。該公司僅提供臺北本館單邊PBX，將無法得知雙邊通聯記錄。
- 3、該公司於本案中提供之語音閘道器，係以3碼代碼代表各駐外館處，僅能提供發話館處及受話館處3碼代表號。

(八)綜上，目前外交部及各駐外館處所使用之電報傳遞系統，因系統穩定度不足，時有發生傳接電異常之情事，各駐外館處間互相傳送之電報，復因無連續編號之電號可供勾稽追蹤，致易發生情傳疏漏而無法及時察覺；又該部目前所使用之「跨國骨幹網路(MPLS)」通話系統，僅能記錄發話及受話方語音閘道器之代碼，而無法進一步查悉確認發話者與受話者之身分，外交部允應一併檢討改進。

捌、處理辦法：

- 一、調查意見一至三(調查意見三(五)除外)，糾正外交部。
- 二、調查意見三(五)有關idcc在PTT發文部分，函請臺灣臺北地方檢察署依權責處置。
- 三、調查意見四，函請外交部檢討改進並函請駐大阪辦事處參考。
- 四、調查意見五及六，函請外交部參處。
- 五、調查意見二、四及七，函請銓敘部參考。
- 六、調查意見八，函請外交部檢討改進。
- 七、檢附派查函及相關附件，送請外交及僑政委員會、教育及文化委員會聯席會議處理。
- 八、調查意見送請人權保障委員會參考。

調查委員：江綺雯

仇桂美