

## 糾 正 案 文

壹、被糾正機關：外交部。

貳、案由：燕子強颱風侵襲關西機場期間，駐大阪辦事處(下稱大阪處)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，以一通無法確認通話內容之電話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，且未先要求交「事件經過報告」即令大阪處提出疏失檢討報告，復經檢視該「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，且修改後之檢討報告中有「虛心接受鈞部懲處」、「難辭其咎」、「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，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，核有重大違失。又駐日代表謝長廷(下稱謝代表)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；及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，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，亦顯有違失，爰依法提案糾正。

參、事實與理由：

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。並由於關西機場連接大阪府泉佐野市的唯一聯絡橋樑遭一艘油輪撞擊而無法正常通行，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。事發後，關西機場公司緊急安排高速船及巴士，陸續接駁疏散受困在機場的旅客，大阪處於燕子颱風期間曾接獲國人以電話52通、電郵74件或親自到

處(計17件54人)洽請協助，該處亦已於風災發生後數日內，對國人旅客提出之聯絡航空公司訂位、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各項需求，積極提供諸多服務。惟因當時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，引發輿論關注與發酵，並且針對是否曾有自關西機場脫困之國人，於9月6日凌晨時間撥打電話至大阪處，希望該處得提供代訂住宿之協助，卻遭駐處人員冷漠訕笑，未獲協助之事件，引發相關質疑與爭議，外交部面對國內輿論之指責聲浪，於9月6日下午對外表示：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等語，然其後竟於同月14日傳出，時任大阪處處長蘇啟誠被發現於官邸輕生之不幸事件，許多熟悉蘇處長為人及行事風格之外交界前輩及仍在工作崗位上努力之外交同仁均甚感震驚、錯愕與惋惜，亦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」，著實無奈與諷刺，而此一資深而優秀之外交官於任內輕生之沉痛事例，究竟反映出外交部與各駐外館處間之領導統御層面上衍生何等問題，亦誠值外交部嚴肅看待。案經本院詳細深入調查，發現外交部關於本案之處理過程，確有下列失當之處：

- 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。

(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<sup>1</sup>：

---

<sup>1</sup> 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>。



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。



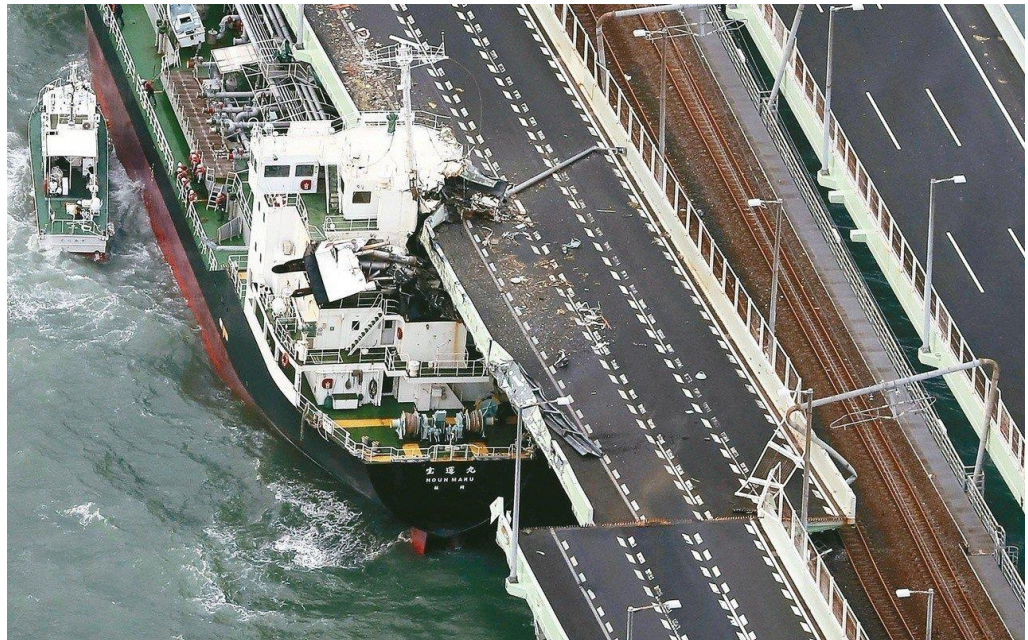
小貨車不敵強風，90°橫倒在路上，還有小客車被吹得翻轉180°。



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<sup>2</sup>。

<sup>2</sup> 《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<sup>3</sup>。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

---

<sup>3</sup> 《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>。



機場島對岸的南海電鐵路線的泉佐野站<sup>4</sup>。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<sup>5</sup>。



關西機場與大阪市、泉佐野市、神戸市地理位置關係圖。

<sup>4</sup> 《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>。

<sup>5</sup> 《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 top navigation bar of the Taiwan government website with the logo and text 'TAIWAN REPUBLIC OF CHINA' and '台北駐大阪經濟文化辦事處'. It includes links for '回首頁', '網站導覽', 'RSS訂閱說明', '聯絡我們', and '日本語'. A search bar is also present. Below the navigation bar, there are three main menu items: '公告', '臺灣政府新聞', and '臺灣焦點新聞'. The '公告' (Announcement) section is highlighted. The main content area displays the title '公告' and the breadcrumb path '瀏覽路徑：回首頁 > 公告 > 公告'. A list of two announcements is shown: 1. '2018-09-06 協助受燕子強颱影響而滯留本處轄內國人公告' and 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<sup>6</sup>。

<sup>6</sup> 《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」，

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<sup>7</sup>。

### 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](mailto: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

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

<sup>7</sup> 《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](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<sup>8</sup>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，

<sup>8</sup> <https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1536313774.A.F64.html>。



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<sup>9</sup>。

---

<sup>9</sup> <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](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！<sup>10</sup>

- (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<sup>11</sup>。
- (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。

---

<sup>10</sup> <https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=426132>。

<sup>11</sup> <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，得到的答案是一一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)

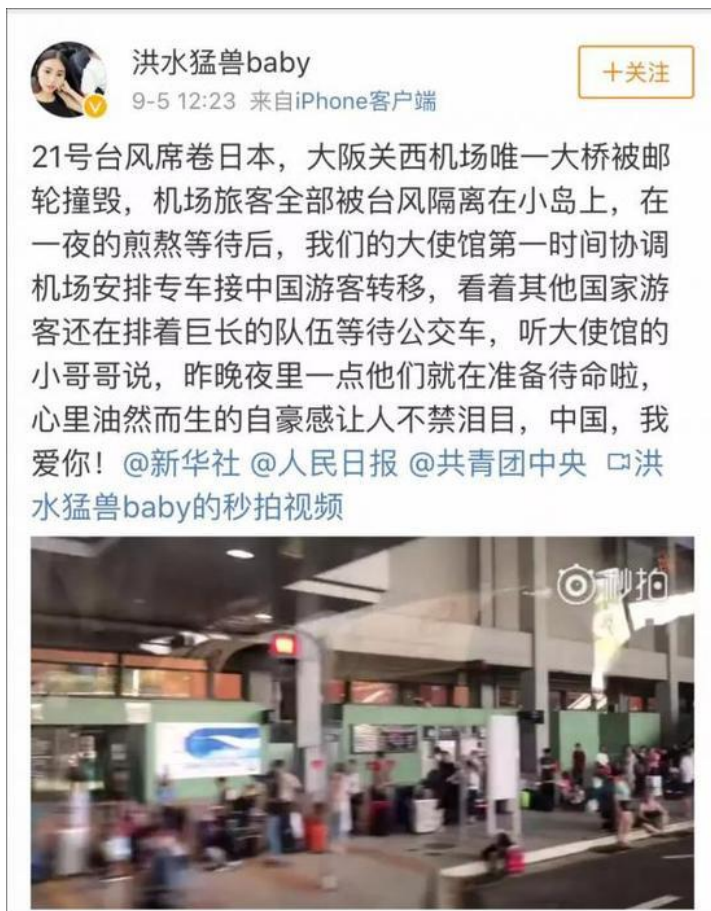
4. 完整新聞連結 (或短網址):  
<http://Orz.tw/ncU4A>

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(以下保留简体字)<sup>12</sup>：



〈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，**微博朋友圈**陆续传来消息：中国领事馆来接人了！



<sup>12</sup> <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<sup>13</sup>。

- (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。」

---

<sup>13</sup> <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。

- (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。」<sup>14</sup>

- (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<sup>15</sup>。
- (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

<sup>14</sup> <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809065006.aspx>。

<sup>15</sup> <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<sup>16</sup>：

〈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

---

<sup>16</sup> [https://www.ptt.cc/bbs/Japan\\_Travel/M.1536201685.A.93A.html](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  
(對面味的一聲訕笑一下)  
「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](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<sup>17</sup>。

- (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

---

<sup>17</sup> <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<sup>18</sup>。

- (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<sup>19</sup>。



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。

<sup>18</sup> <https://www.chinatimes.com/realtimenews/20180907001609-260405>。

<sup>19</sup> [https://www.upmedia.mg/news\\_info.php?SerialNo=47643](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<sup>20</sup>。



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。

<sup>20</sup> <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。」<sup>21</sup>
- (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，

---

<sup>21</sup> <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。

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」<sup>22</sup>。

- (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

---

<sup>22</sup> <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<sup>23</sup>。

- (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

---

<sup>23</sup> <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<sup>24</sup>。

(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

---

<sup>24</sup> <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. 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ていると聞いています。

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。

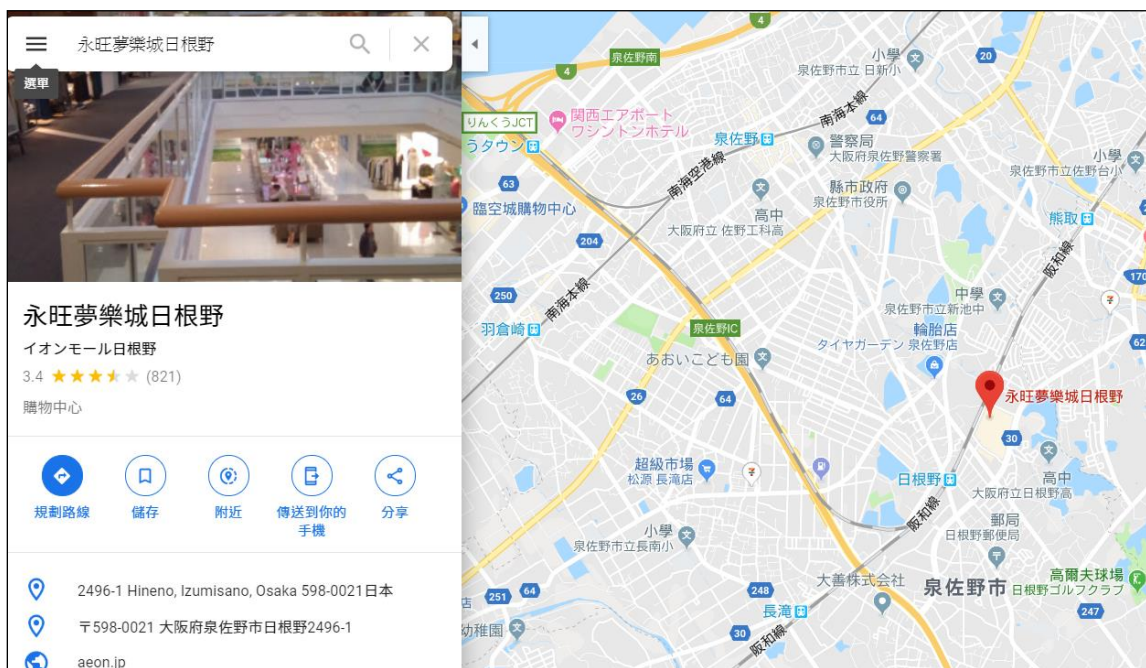
Q6. 目的地の駅に到着した後、中国側がバスを出して中国人を迎えたのは事実かどうか？台湾人が中国側のバスに搭乗できたか？その他の国籍の人たち、例えばシンガポールなど、の旅客も、中国側のバスに乗車できたか？

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〉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，机场因大面积积水已于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。



中華人民共和國駐大阪總領事館  
CONSULATE-GENERAL OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA IN OSAKA

首頁 總領事 領館介紹 領區情況 友好交流 華僑華人 領事保護 證件辦理 經濟商務 教育交流

首頁 > 新聞動態

駐大阪總領事館協助因台風滯留中國旅客安全撤离

截至日本當地時間9月6日凌晨，駐大阪總領事館協助因台風滯留中國旅客1044人（包括香港同胞117人，澳門同胞5人和台灣同胞32人）分六批安全撤离關西國際機場。

〈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<sup>25</sup>。

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

<sup>25</sup> <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(對面去的一聲訕笑一下)，「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<sup>26</sup>。
  - (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

---

<sup>26</sup> <http://www.bcc.com.tw/newsView.3125648>。

實政府提供國人海外急難救助的便民措施<sup>27</sup>。

- (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<sup>28</sup>。

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。今後本處自當教育同仁更以同理心應對，提供國人必要協

<sup>27</sup> <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809065006.aspx>。

<sup>28</sup> <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201809070161.aspx>。

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<sup>29</sup>。

(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<sup>30</sup>。

(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

---

<sup>29</sup> 《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>。

<sup>30</sup> <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

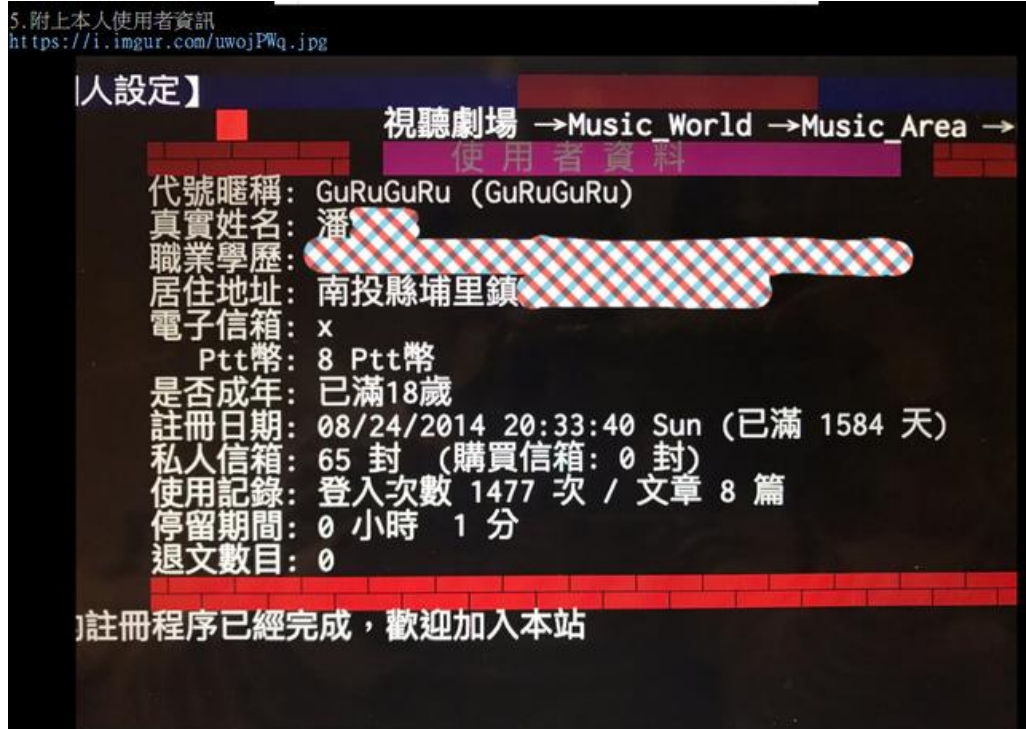
容，請他解釋一下。後來謝代表問一下相關細節，蘇處長就說接電話的同仁說是神戶，而PTT上面寫的是大阪，是有出入的，代表就說要保留相關通聯紀錄。據接電話的韓○○雇員表示當時撥入的電話號碼沒有顯示，可能是用網路電話打的，謝代表說是否請電信公司協助，如果不行，是否請法律顧問去申請，後來蘇處長就找張○○律師幫忙調閱通聯紀錄。男大生GuRuGuRu跟法官說他沒有打那通電話，那表示他在PTT上所寫的是假的，法院判決後，後來有個潘姓女子說是她打的。到底事實如何，我也搞不清楚。

#### 6、本院詢問大阪處相關同仁表示：

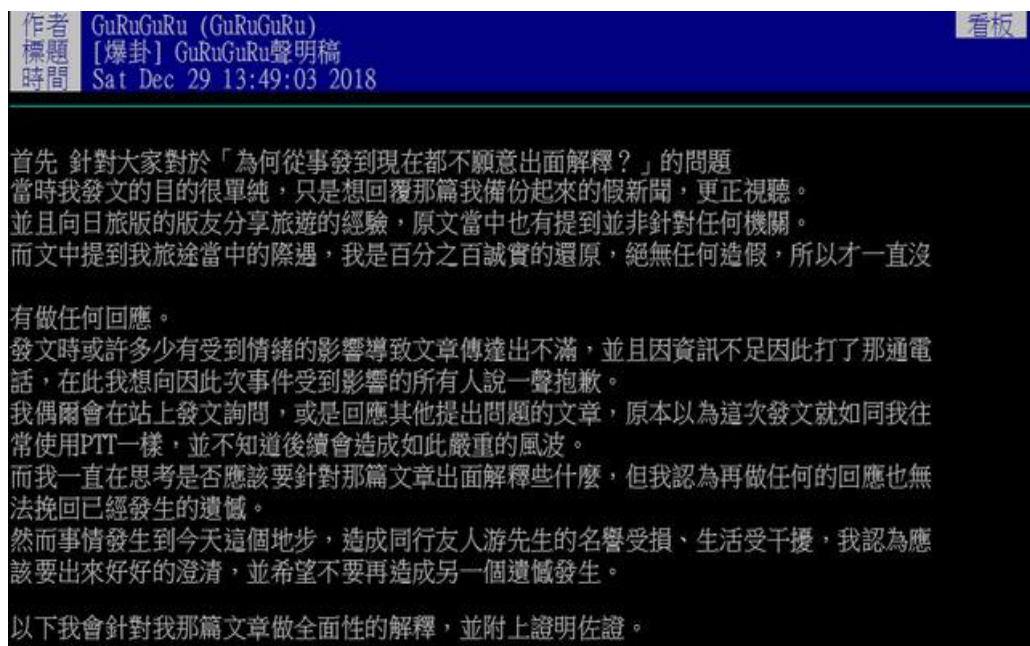
- (1) 雇員韓○○表示：我有在9月6日凌晨0點32分接到有人詢問代訂飯店的電話，我覺得他並沒有不悅的感覺，而且掛斷前我聽到對方的笑聲，聲音聽起來像年輕男生。如果那時候回覆是說願意查詢，而不是直接拒絕，也許結果會不一樣，假如媒體報導的人就是我接到電話的人。但依領務局急難救助規定，無法代訂飯店。另外媒體報導的那晚約11點我接到另一通電話，類似惡作劇，他說可否代訂飯店，我說可以代查，請他留下姓名及聯絡方式，結果他就把電話掛斷了。
- (2) 秘書謝○○表示：9月5日早上有位潘姓年輕女子打電話來說他們受困於關西機場，韓○○雇員接到該通電話後轉交給我跟她對話，我問她有幾人，她說約有15位國人，她來電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

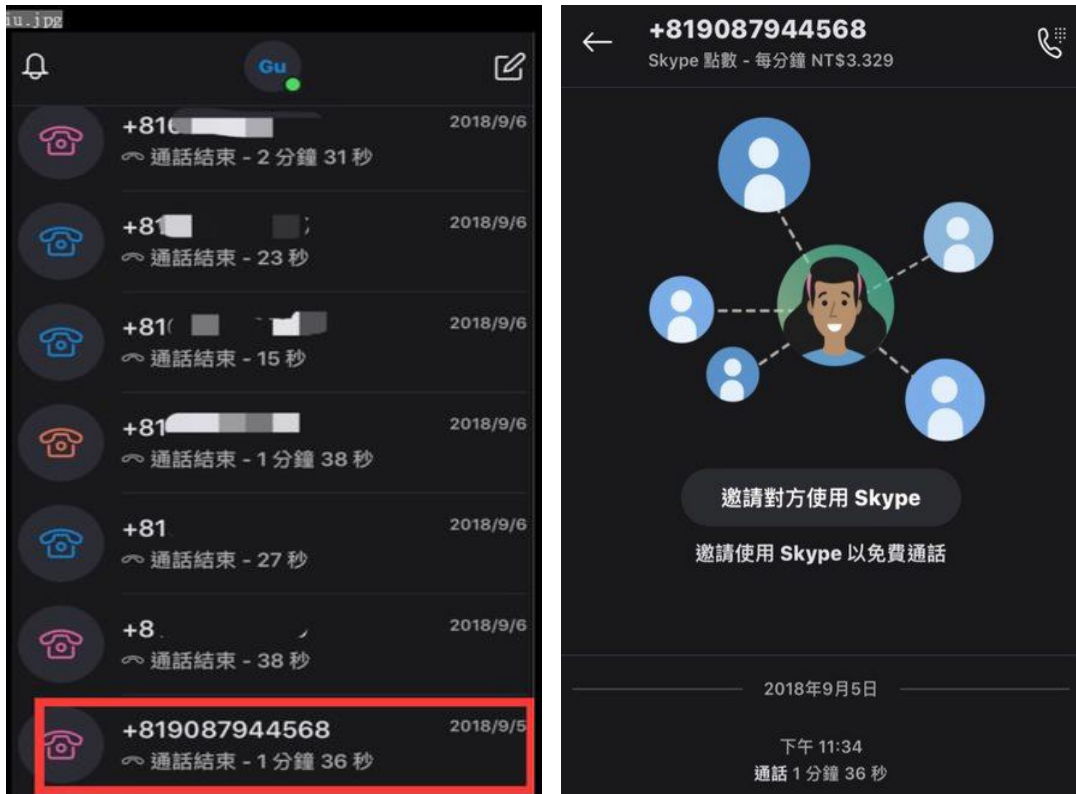
- 7、在南投地院作成不罰游男之裁定並經媒體登載後，GuRuGuRu再次於107年12月29日13:49:03在PTT上貼文表示9月6日之推文是她(潘姓女子)發的「卻造成同行友人游先生的名譽受損、生活受干擾」，因此才決定發澄清，針對那篇文章做全面性解釋，並附上相關證明佐證。其中一項佐證資料係通聯紀錄，上面顯示係以Skype網路電話撥打大阪處之急難救助專線(09087944568)，撥打時間為107年9月5日下午11:34，換成日本時間為9月6日凌晨00:34，與雇員韓○○所述接聽時間00:32甚為接近、通話時間約1分多鐘及係以未帶號之網路電話撥入特徵皆相吻合，足證確有該筆通話。至於笑聲部分，接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訛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<sup>31</sup>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的發生經過、正面作為、外界質疑等作一個完整

---

<sup>31</sup> 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<sup>32</sup>。
- (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

---

<sup>32</sup> 《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>。



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「處理強颱風燕子疏失檢討報告」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風燕子橫掃日本，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。

(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 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。

韓員對自己答覆造成國人不佳印象深表反省。韓員曾獲外交部兩度來函嘉獎緊急救助應對態度優良。

亦告誡答覆國人求助應本同理心辦理。

另教育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. 另處長自打既.

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）、在日居留有效期間即將屆滿國人，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日有效期短期停留簽證，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。

在該情況下，若答覆更親切且，該認執機同仁不該協助

（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。嗣後經了解像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



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，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。

地接發

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<sup>+1</sup>=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手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

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。

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	張○燕 15:15 (W)	批示	✓ 蘇 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 鈞答。

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	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 16:53:16	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	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<sup>33</sup>。

2、據外交部函復：

---

<sup>33</sup> <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。

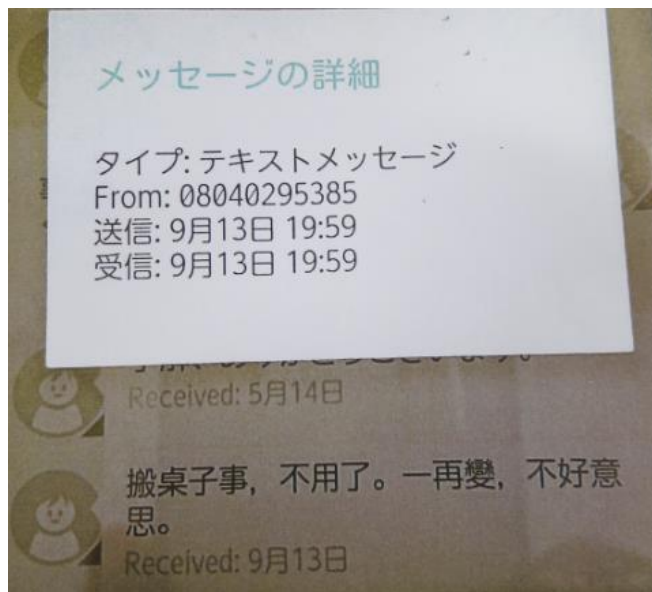
(4) 秘書謝○○表示：

〈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<sup>34</sup>。

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」<sup>35</sup>。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

<sup>34</sup> <https://www.cna.com.tw/news/aip/201809140289.aspx>。

<sup>35</sup> <https://news.ebc.net.tw/News/Article/144737>。

置不當，連累謝代表，罪過。」第三，蘇啟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<sup>36</sup>。



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」這種說法是要陷害蘇前處長於不義？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<sup>37</sup>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。

<sup>36</sup> <https://www.cna.com.tw/news/aip/201812210291.aspx>。

<sup>37</sup> 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。

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○孝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，就決定先對他開鎗了。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。對此，外交部吳部長雖表示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<sup>38</sup>；大阪處轄區主要為關西地區<sup>39</sup>。駐阪處並

<sup>38</sup> 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)。

<sup>39</sup> 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)

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。」<sup>40</sup>



- 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

<sup>40</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=owYchEw3Hzk>。



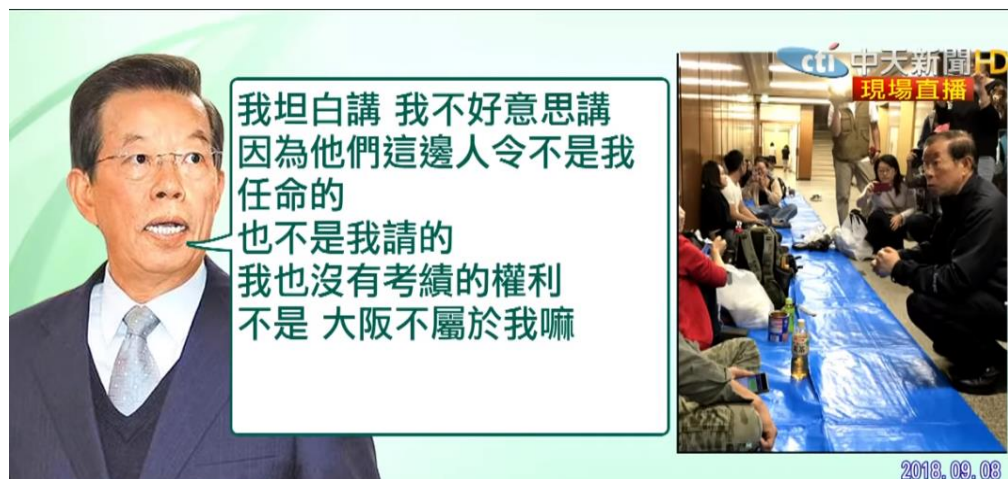
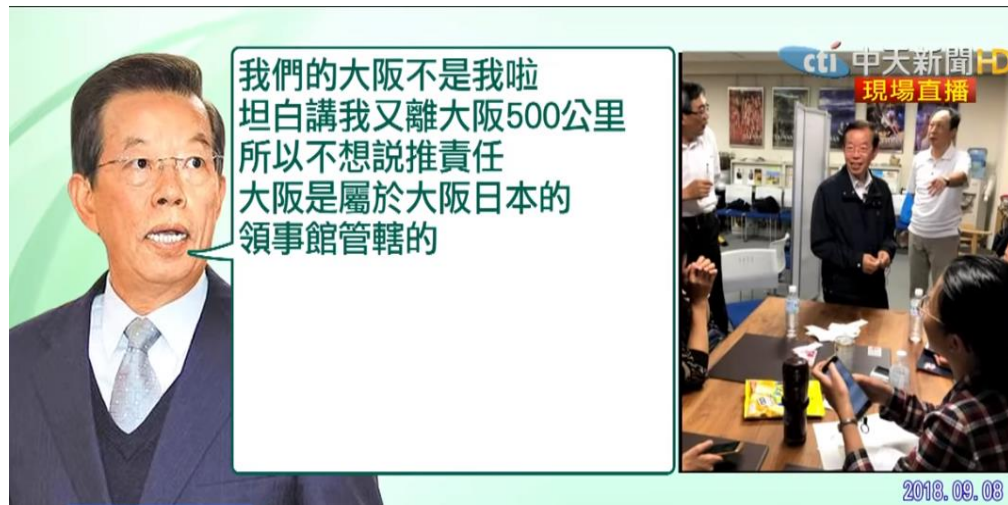
外一個辦事處，但是我們基於都是外交系統來支援，(記者問：但現在其實比較多的批評都是在大阪這邊)沒有，大家都搞不清楚，其實他們都是說打電話到駐日代表處很冷漠，其實沒有啊，我們沒有接到這個電話，是『大阪辦事處』，那中國是『大阪領事館』，所以他沒有很清楚。我查了一下，世界沒有一個國家說大使館要派車去接，其實也沒有，那中國這次是集合啦，就是說把旅行社通通集合，因為過去他們發生很多這種抗爭，就是說乘客不走，留在機場抗爭，唱國歌之類的，也鬧了很大的事情，像今年1月24日就是這樣嘛，所以他們需要集合起來叫大家趕快走，我們其實沒有這個需要。」<sup>41</sup>



- 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

<sup>41</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=xnHPnfQLz-g>(台視)及  
<https://www.ettoday.net/news/20180907/1253894.htm>(即新聞)

不是我請的，我也沒有考績的權力，不是，大阪不屬於我管嘛。」<sup>42</sup>



#### 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

<sup>42</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=gQ-ZdrBs6G4>。

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) 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。對此，外交部吳部長雖表示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。

綜上論結，外交部對於107年9月初燕子強颱侵襲關西機場期間，大阪處陸續面臨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，非但未積極多方查證並釐清相關疑點，反而跟隨媒體報導及網路流言風向，以一通無法確認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，且未先要求交「事件經過報告」即令大阪處提出疏失檢討報告，復經檢視該「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，且修改後之檢討報告中有「虛心接受鈞部懲處」、「難辭其咎」、「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，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，核有重大違失。又駐日代表謝長廷於107年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」等語，將源自媒體及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，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，亦顯有違失，爰依憲法第97條第1項、監察法第24條規定提案糾正，移送行政院轉飭所屬確實檢討改善見復。

提案委員：江綺雯

仇桂美