

調 查 報 告

壹、案由：趙委員榮耀、周委員陽山、葛委員永光自動調查：「打工度假」為近年國內年輕人出國工作之新趨勢，惟因國人在外語能力、人身保護及生活習性等因素之侷限，已出現諸多安全與急難救助問題，致駐外館處發生處理之實質困難。此問題應透過何種機制予以解決？政府各相關單位應如何協調合作？認有深入瞭解之必要乙案。

貳、調查意見：

本案緣於打工度假（working holiday）為青年增加國際參與及海外體驗，培養全球移動力之重要方式之一，亦同時為文化外交、國際交流、培養跨國青年友誼之重要手段。自 2004 年以來，我國陸續與紐西蘭、澳大利亞、日本、韓國、加拿大、德國、英國、愛爾蘭、比利時、匈牙利、斯洛伐克等國簽署相關協定或備忘錄，打工度假近年來普遍受到國人之歡迎，惟因國人在外語能力、人身保護及生活習性等因素之侷限，已出現諸多安全與急難救助問題，致駐外館處發生處理之實質困難，究政府各相關單位應如何協調合作，發揮整體戰力，認有深入瞭解之必要，爰立案調查。案經本院向外交部、勞動部、教育部、金融監督管理委員會保險局等相關機關調閱資料，並約詢相關主管人員，業已調查竣事，茲臚列調查意見如次：

- 一、目前國內各機關對於國人從事打工度假相關宣導作為過少且流於分散，對於打工度假相關風險與提醒仍有不足，相關宣導措施與平臺允宜整合，俾供欲

從事打工度假青年及其家屬審慎考量之參據

- (一)經查，目前國內各機關有針對國人赴國外打工度假推行相關法令、提醒與注意事項宣導者，計有外交部及駐外館處、勞動部及教育部青年發展署；有舉辦相關座談會及印製書面宣導摺頁者，計有外交部及教育部青年發展署。
- (二)以駐澳大利亞代表處網站¹為例，置有「澳洲度假打工背包客須知」²連結，內容包含：「旅行保險」、「工作安全」、「生活安全」、「交通安全」、「被逮捕拘禁」、「被拒絕入境」、「消費爭議」、「心理或精神問題」、「工作問題」、「通用道路規則」等項目。而對照外交部主要宣導所建置之「臺灣青年 FUN 眼世界」網站³，該網站內之「度假打工」⁴，同以澳大利亞為例，注意事項內雖亦有「請遵守交通規則」、「買車及租車」、「交通事故處理」、「工作安全」、「就業資訊」等項目，惟前者在「旅行保險」部分置有實際重傷需負高額醫療費用案例，在「交通安全」亦置有車禍統計情形，在「被逮捕拘禁」部分亦置有國人遭詐騙集團利用而被羈押案例，且揭明「國人若在國外涉及司法案件，所有聘請訴訟代理人、翻譯人員的費用，都必須自行負擔。我國政府或駐外機構，並無預算經費支付國人在國外因案涉訟所需之任何費用」。而在「通用道路規則」部分更有諸多清楚圖例說明與國內交通規則之差異，有助於青年了解赴國外打工

¹ <http://www.roc-taiwan.org/mp.asp?mp=211>

² <http://www.roc-taiwan.org/working/AU/>

³ <http://youthtaiwan.net/mp.asp?mp=1603>

⁴ <http://youthtaiwan.net/mp.asp?mp=1602>

度假相關風險。教育部青年發展署所建置之「iYouth 青少年國際交流資訊網」⁵，雖亦置有「國人赴澳洲度假打工之注意事項」⁶，惟內容既無實際案例與圖說，亦無該署 102 年 11 月 25 日所頒之「青年學生赴國外度假打工行前自我檢核表」，而無論「臺灣青年 FUN 眼世界」或「澳洲度假打工背包客須知」均查無前開檢核表。足徵目前政府針對打工度假相關網站內容各有差異，且彼此並無相互連結，青年必須逐一瀏覽，始能獲得完整資訊，不但耗費時間且突顯政府相關資源未行整合。

(三)次查，外交部為宣導國人打工度假相關訊息，固曾舉行相關座談會，據該部查復，101 年辦理 2 場，102 年、103 年各僅辦理 1 場。惟對照近年參與打工度假人數逐年增加，相關經驗分享或宣導座談會不但沒有增加舉辦，反而減少。而舉辦地點除 103 年係在嘉義中正大學舉行外，其餘均在外交部舉行，對於居住大臺北地區以外或仍在學之青年，均甚為不便。至教育部青年發展署，則僅負責我國與英國青年交流計畫說明會，及自 100 年迄今之徵文比賽，宣導範圍亦屬狹隘。

(四)然查，外交部多次在新聞稿中揭明⁷，打工度假是該部落實馬總統文化外交及青年交流，培養青年國際觀之重要政策，惟目前政府各機關對於青年赴國外打工度假相關宣導之廣度與深度不一，外交部、

⁵ <https://iyouth.youthhub.tw/iyouth/main.php>

⁶ <https://iyouth.youthhub.tw/iyouth/1011.php?sID=6879&secureChk=60ddb1c1f3f33c6ba6f31f0712930aab>

⁷ 該部 101 年第 239 號新聞稿、102 年第 50 號新聞稿、103 年第 034 號新聞稿、103 年第 074 號新聞稿。

教育部青年發展署雖均設有相關網站，惟網站無彼此連結，且內容深淺參差不齊，欠缺整合規劃，增加青年國人蒐集完整資訊之困難。由於網路資源未行整合，易生零散且資源重複配置之缺失。至宣導座談會立意固屬良善，惟近年舉辦場次不但未增反減，舉辦地點又多在臺北且未走入校園，均使宣導成效有所不足。

(五)綜上，打工度假既為我國青年參與國際交流與提昇國際觀之重要方式，外交部允宜將相關宣導措施與能量進行統合，考量參與打工度假青年人數日益增加及在校學生參與之便利性，適度提供具體案例及數據，以客觀呈現相關活動風險，俾供欲從事打工度假青年及其家屬審慎考量之參據。

二、與我國簽訂打工度假協議或備忘錄之國家核准人數差異甚大，致各外館處理因打工度假而衍生之急難救助事務之業務負擔亦有落差，在外館員額有限之情形下，外交部宜通盤規劃人力之有效運用，避免影響外館業務正常運作

(一)依據我國與各國簽訂之打工度假協定或備忘錄，除澳大利亞無核准名額限制外，其他各國目前對於國人赴國外打工度假每年核准之人數均有上限。經查，紐西蘭每年核准 600 名、韓國與愛爾蘭每年核准 400 名、日本每年核准 2000 名、德國每年核准 200 名、英國與加拿大每年各核准 1000 名、比利時每年核准 200 名、匈牙利與斯洛伐克則各為 100 名。而從實際核發簽證之人數，以 2013 年為例，德國 184 人、英國 881 人、愛爾蘭 152 人、比利時 149

人、加拿大 1000 人、紐西蘭 600 人、澳大利亞 15704 人、韓國 210 人、日本 2000 人。澳大利亞人數之占比，即高達 2013 年當年度核發打工度假簽證數之 75%。目前累計停留於澳大利亞打工度假之青年國人，約 3 萬餘人。

(二)再以外交部所統計因打工度假而衍生之急難救助事件分析：2013 年駐澳大利亞各館處計處理 245 件；駐紐西蘭各館處計處理 7 件；駐韓國各館處計處理 2 件；駐日本各館處計處理 6 件；駐德國代表處自 2010 年 10 月至 2014 年 4 月共計處理 5 件；駐英國代表處自 2012 年 1 月至 2014 年 4 月共計處理 10 件；駐愛爾蘭代表處自 2013 年 1 月至 2014 年 4 月共計處理 8 件；駐歐盟兼比利時代表處自 2013 年 3 月至 2014 年 4 月共計處理 41 件；駐加拿大各館處自 2010 年 7 月至 2014 年 4 月共計處理 29 件，由此可知，駐澳大利亞各館處所需處理因打工度假而衍生之急難救助業務，顯然高於其他各館處。

(三)再以與我國簽署打工度假國家我國各駐外館處實際派駐人力分析：駐澳大利亞各館處共計 20 人；駐紐西蘭各館處共計 7 人；駐韓國各館處共計 13 人；駐日本各館處共計 43 人；駐德國代表處共計 12 人；駐英國代表處共計 13 人；駐愛爾蘭代表處共計 4 人；駐歐盟兼比利時代表處共計 17 人；駐加拿大各館處共計 36 人。其中駐澳大利亞各館處實際派駐人力僅 20 名，卻須處理多於其他館處數十倍因打工度假所衍生之急難救助業務，勢必對該館處其他正常業務之執行產生排擠效應。

(四) 綜上分析，駐澳大利亞各館處所承辦因打工度假而衍生之急難救助案件明顯遠高於其他館處之業務負擔，且隨著赴澳打工度假人數逐年增加之趨勢，是否因業務排擠效應而影響正常業務之推展？外交部允應作通盤評估，在外館員額有限之情形下，如何有效運用人力，增加彈性，避免人力調度失衡而影響外館業務正常運作及凡此衍生之問題，外交部應予正視，並妥為因應。

三、國人打工度假常因保險保障不足，衍生諸多爭議，外交部允宜對打工度假青年進行妥適宣導，並與保險主管機關研議，提供打工度假青年便捷加保、續保之服務，俾確保打工度假國人之權益

(一) 按打工度假之用意，係青年以打工所獲薪資支付其在國外旅遊度假費用，惟若於國外遭逢意外而傷殘或遇突發疾病，因國外醫療費用甚高，旅外青年多無保險或無力負擔。例如我國駐澳大利亞代表處網站所宣導案例：家翔（化名）在西澳的一家蔬菜廠打工，2011年4月不幸在工廠附近發生車禍受重傷，由直昇機緊急送往伯斯醫院急救。家翔經過醫院的緊急救治後，生命跡象雖然穩定，但是他躺在加護病床上一個多月，一直沒有恢復意識，家翔的家屬決定將他送回臺灣治療。由於醫療轉送必須透過專業醫護人員陪同，以擔架、救護車以及民航機移除座位的方式執行，所以費用極高。家翔從西澳伯斯醫療轉送回臺灣的費用約新臺幣175萬元，而他並無任何保險可以申請理賠支付這筆費用，所有的

費用，是由他的家屬透過各種管道募集籌措來的⁸。由此案例可突顯國外醫療費用之可觀及保險之重要性。

(二)目前國人至國外打工度假，多僅購買一般旅行平安險，惟此險種不分被保險人年齡、職業等因素，概以統一費率計收保險費，相較於一般傷害保險須視各級被保險人之年齡、職業等分別以不同之費率計收保險費，益見旅遊平安保險所承保者，係旅遊期間之意外事故，尚不及於旅遊期間以外之一般事故，否則保險費率亦應依各被保險人年齡、職業之不同而有差別。此外，一般旅行平安險之保險期間多僅 180 天，該期間短於打工度假多為 1 年簽證期間，國人長期處於無保險狀態，若因意外事故受傷、殘廢或遇突發疾病，將面臨無法償付鉅額醫療費用之窘況。

(三)查青年於國外打工度假發現險種錯誤或保險期間不足而欲加保、續保時，倘青年為要保人及被保險人時，固須由其重新與保險公司訂約；若由父母等第三人為要保人為其承保時，無論係旅行平安險或一般傷害保險，均因承保事故涉及被保險人死亡，須依保險法第 135 條準用同法第 105 條規定：「由第三人訂立之死亡保險契約，未經被保險人書面同意，並約定保險金額，其契約無效（第 1 項）……」，該保險契約仍需取得青年書面同意，始生效力。惟旅外青年須親自回國對保險公司簽約，實過於不便且折損青年國際交流之美意。

⁸ 案例摘自駐澳大利亞代表處網頁：<http://www.roc-taiwan.org/working/AU/>

(四) 本案經詢據金融監督管理委員會保險局稱：「依目前規定，要保人未必是要被保險人本人，因此家屬是可以為要保人，惟依法規規定，以第三人為被保險人之死亡保險必須要被保險人書面同意，青年人在國外時如果透過傳真確認其投保意願，我想技術上可以解決。……（問：可否請駐外人員來證明是本人，進而延長其保險……？）在符合法律範圍本局盡量提供協助，因為目前法律規定第三人保險要親簽，如果經過駐外館處之公正第三人見證的話應該沒問題。」是則，外交部宜會同保險主管機關並協調保險業者，針對打工度假之旅外青年，規劃便捷加保、續保程序，以利其完成加保、續保手續，獲得完整之保障。

(五) 又據金融監督管理委員會保險局函復稱：「旅行平安保險商品與傷害保險商品均提供意外傷害事故保障，其中傷害保險主要針對被保險人從事之職業差異給予不同費率水準以反映其承保風險，保險期間多為一年期，而旅行平安保險係以承保出外旅行之意外傷害事故，故保險期間較短，且保費無區分職業類別……有關國人赴海外打工度假所需保險保障，因海外打工所面臨之風險主要為個別民眾之海外工作內容，有別於旅行平安保險所承保一般出外旅行之風險，與現行傷害保險以職業類別風險計收保費之性質較為符合，應購買個人傷害保險商品因應。爰此，建議民眾應正確選購適當之傷害保險商品，以提供於海外打工度假期間之保險保障。」而詢據該局復稱：「……曾二次去函外交部及駐澳代表處說明上述事項並請廣為宣導。另本局去年於全國各地辦理 14 場宣導講座，亦就上述事項進行宣導

。」顯見外交部就打工度假青年投保不同種類保險，具不同承保範圍與期間等事項影響青年權益重大，已有具體認知，惟外交部迄未就上開內容置於「臺灣青年 FUN 眼世界」網站或宣導摺頁，足徵其對此確有疏略，洵屬缺失⁹。

(六)綜上，為保障打工度假國人權益，外交部允宜對打工度假青年進行妥適宣導並與保險主管機關研議，俾使欲從事打工度假青年於行前選購妥適保險類型，而旅居國外青年，亦得在便捷加保、續保服務下，落實青年國際交流並兼顧安全。

四、鑑於赴海外打工度假之人數漸增，外交部允宜會同有關部會強化對於打工度假國人之聯繫網絡建置、掌握國人赴海外打工度假之趨勢分析、類型分析、風險評估、成效評估等，以作為就業、教育、文化交流等與外交政策結合之政策分析依據，以利我國活路外交之整體推動

(一)我國自與各國簽訂「青年打工度假協議（瞭解備忘錄）」並先後實施後，受到國人普遍歡迎，青年赴國外打工度假之人數亦隨之逐年增多。外交部及教育部青年發展署等機關雖於資訊提供、行前宣導、經驗分享座談、貸款協助等各面向傳遞青年國人相關訊息，以提高注意程度及給予實質幫助，然究屬單向資訊傳輸為主，尚缺乏互動式及全盤資訊掌握

⁹ 甚者，該部於「國人赴澳度假打工注意事項」之宣導摺頁內容為：「澳洲的醫療體系(系)，對外國人所收取的費用極為昂貴，出國前請務必選擇購買超過在國外停留天數，且給付範圍適合的旅行平安保險，而且要包括海外急難救助及醫療保險給付，期間最好以一年為原則」，對於打工度假應購買險種敘述顯屬錯誤，易誤導國人。

。例如，國人赴國外打工度假之人數中究竟有多少比例是透過仲介媒合？有多少比例未購買保險？有購買保險之人數中有多少比例係購買旅遊平安險（保險期間原則上僅為 180 天）？有多少比例係購買傷害險？是類問題均缺乏信實可靠之相關數據，以為政策制訂及宣導工作重點擬訂之分析基礎。相關部會與會人員於本院約詢時均坦認目前尚無可靠之分析統計資料，有本院詢問筆錄可稽。

(二) 又國人赴他國打工度假之原因目的各有不同，有基於體驗異國文化，培養世界觀為主者；有置身外語環境，增強語言能力為主要目的者；亦有著眼於國外基本工資較高，赴國外打工存錢為主要目的者；另有為將來移民他國作準備者等，原因不一而足。不同原因動機之打工度假青年對於資訊需求管道及需求內容均有不同。實際赴國外後所發生之急難救助事件之風險及類型亦有不同。發生意外事故、職業傷害、疾病、勞資糾紛、法律訴訟時，所需協助之事項亦有不同。完成打工度假旅程之青年國人於返國後，對於日後之就業、創業、就學深造等究竟造成何種正面或負面之影響？對我國整體外交推展是否發揮助力？如不能精確掌握我國打工度假青年之各種不同態樣之全盤資訊，則難以正確配置資源與人力，以達到資源有效運用之原則。

(三) 基於資訊完整掌握及資源有效利用原則，外交部允宜會同有關部會強化對於打工度假國人之聯繫網絡建置、善用網路資訊科技強化互動式聯繫，掌握國人赴海外打工度假之整體資訊，並以可靠之統計資料為基礎，作好趨勢分析、類型分析、風險評估、

成效評估等，以作為就業、教育、文化交流等與外交政策結合之政策分析依據，以利我國活路外交之整體推動。