

## 調 查 意 見

壹、案由：張武修委員調查：據悉，西元<sup>1</sup>(下同)2018年9月4日日本關西地區風災，致關西國際機場關閉，並造成多名我國民眾滯留當地無法返臺，其間外交部、臺北駐日經濟文化代表處（下簡稱駐日代表處）及駐日本相關館處等受國人非議。究我各駐外使領館、代表處、辦事處或外交部授權機構（下簡稱駐外館處）的核定業務、權限及資源，如何有效合理回應我國人於國外旅行間之需求？有深入調查之必要案。

貳、調查意見：

一、2018年9月4日日本關西地區風災，致關西國際機場關閉，其間造成多名我國民眾滯留當地，衍生國內輿論非議；外交部及駐日代表處已檢討相關急難救助改善方案及緊急應變計畫，該部相關管控機制理應與時俱進，以提升對旅外國人權益之保障；飭請外交部及各駐外館處切實落實緊急應變訓練，並定期檢視相關急難及緊急應變計畫，以給予我第一線駐外人員公平、明確且客觀之遵循標準

(一)2018年第21號颱風燕子（Super Typhoon Jebi）於9月4日橫掃日本四國及近畿地區，致關西國際機場關閉，其間造成多名我國民眾滯留當地<sup>2</sup>，嗣我駐外館處相關作為衍生國內輿論非議。查外交部為明確規範駐外館處提供旅外國人遭遇緊急困難之協助範

---

<sup>1</sup> 本報告年份表示方式，如屬國內者，以民國表示；如屬國外或涉及國際事務者，則以西元表示，又依文書作業手冊規定，外文或譯文，以西元表示。

<sup>2</sup> 陳葦庭，〈關西機場淹水 觀光局：493名團客延後返臺〉，《中央社》，2018年9月5日，〈<https://www.cna.com.tw/news/ahel/201809050106.aspx>〉。

圍，定有《旅外國人急難救助實施要點》，依該要點第3點：「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。(七)其他足以認定為急難事件，需駐外館處協助者。」、同要點第4點：「駐外館處均應設置急難救助服務電話專線，以供旅外國人發生急難時聯繫之用。駐外館處急難救助服務電話專線由館長審酌轄區業務情形，指定專人或責成各機關配屬駐外館處內部之人員共同輪流值機；值機人員應即時接收訊息，立即通報業務主管人員處理。」及第5點：「駐外館處獲悉轄區內有旅外國人遭遇急難時，應即設法聯繫當事人或聯繫當地主管單位或透過其他可提供狀況資訊之管道，迅速瞭解狀況。並視情況需要，派員或委請當地僑團、慈善團體、其他團體或個人，前往探視。」是以，旅外國人相關安全維護係屬外交部之職責，又本案主因為不可抗力之颱風，係屬天災，應有《旅外國人急難救助實施要點》之適用，合先敘明。

(二)據外交部函復，該部領務局提供旅外國人之急難救助措施彙整如下：

- 1、各駐外館處設有「旅外國人急難救助服務專線」，由各駐外館處同仁24小時輪流值機。各駐外館處依據當地實際情形自行訂定緊急聯絡電話輪值注意事宜，值機人員於接獲國人急難求助訊息後，應立即通報業務主管人員迅予瞭解狀況並予協助。
- 2、另為確保上揭電話隨時保持暢通及服務品質，外交部領務局「每月均定期測試」全球駐外館處緊急聯絡電話接聽情形並通函駐外館處提醒注意。此外，該部為確保駐外館處緊急聯絡電話隨

時保持暢通及接聽情形，除每月進行測試外，並將測試結果通函駐外館處改進及列入各館領務績效評比。

- 3、該部於桃園國際機場設置「外交部緊急聯絡中心」24小時國人免付費電話0800-085-095，該中心於接獲通報後，即協助聯絡我相關駐外館處或主管地域司協處；另外外交部「緊急聯絡中心」除平日以實例測試駐外館處外，亦於例假日及長假期間擴大測試各駐外館處接聽情形。
- 4、外交部領務局「旅外救助指南」應用程式(mobile application，簡稱app)、通訊應用程式LINE官方帳號、「出國登錄系統」，依主管地域司要求開放「平安留言版」，便利國人掌握海外安全情勢，提供即時協助。
- 5、外交部領務局每季均通函提醒駐外館處隨時蒐報及更新各國旅遊安全資訊。倘駐在國及兼轄國發生重大事件時，駐外館處立即蒐報最新情勢，報請外交部主管地域司審慎評估後更新旅遊警示內容（必要時將調整燈號），送外交部領務局發布國外旅遊警示最新消息，並由外交部領務局LINE官方帳號(@BOCA.TW)同步發送，以周知國人。
- 6、外交部亦與國內電信業者合作，發送旅外安全關懷手機簡訊予持具國際漫遊功能手機的旅外國人。民眾持行動電話於國外(不含大陸地區及香港、澳門)首次開機即自動接收到「外交部祝您旅途愉快！倘遇急難請撥海外付費專線：當地國際碼+886800085095；另歡迎加入LINE好友goo.gl/26bYQK」之簡訊。
- 7、外交部急難救助案件處理流程之標準作業程序

如下圖所示：

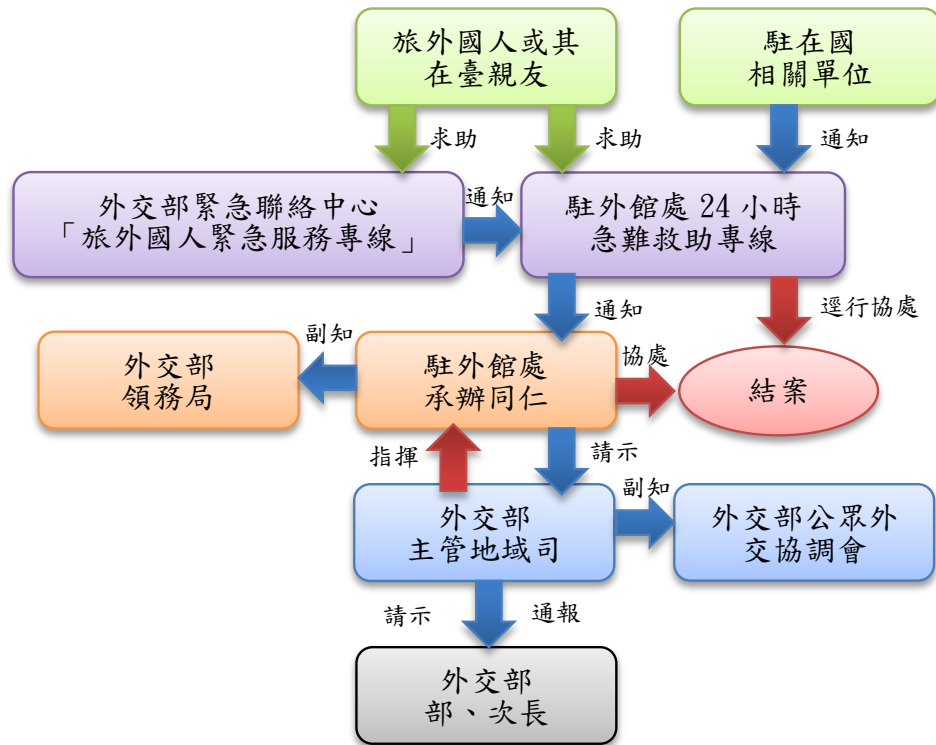


圖1 外交部急難救助案件處理流程圖

資料來源：本院依外交部函復及《旅外國人急難救助實施要點》繪圖。

8、外交部於2018年9月4日日本關西地區風災後，自107年9月19日由該部部長主持「強化外館急難救助機制」會議裁示，由該部領務局會同人事處釐清駐外館處應提供之急難救助事項，以正、負面表列，提請討論後據以實施；另該部研設會亦通電駐外館處，請各館就可預測（如颱風等）及不可預期（如恐怖攻擊等）之模擬演練情形併會議檢討報告電該部，嗣該部亦就緊急應變計畫、急難救助手機錄音功能等進行檢討，相關急難救助改善方案及緊急應變計畫情形如下表：

表1 本案事件後外交部檢討急難救助改善方案及緊急應變計畫情形表

日期(年.月.日)	內容
107.9.19	外交部部長召開「強化外館急難救助機制」第1次會議
107.9.20	各駐外館處重新檢視精進「緊急應變計畫」

日期(年.月.日)	內容
	各駐外館處確認急難救助手機錄音功能
107.9.21	外交部主任秘書主持「強化外館急難救助機制」研議小組第1次會議，研訂「依急難事件嚴重程度分級啟動應變機制」
107.9.21	各駐外館處提供「旅外國人急難救助實施要點」修正建議
107.9.25	各駐外館處蒐集各國旅外國人急難救助機制及法規
107.9.27	外交部部長召開「強化外館急難救助機制」第2次會議
107.10.2	外交部初步擬定「旅外國人急難救助實施要點」草案
	各駐外館處檢視並強化外館緊急應變計畫
107.10.9	外交部研議設置緊急聯絡中心(Call Center)第1次會議
107.10.8	外交部主任秘書主持「強化外館急難救助機制」研議小組第2次會議
107.10.9	外交部主任秘書主持「強化外館急難救助機制」研議小組第3次會議
107.10.12	各駐外館處檢視緊急聯絡手機值機標準作業程序及輪值
107.10.15	各駐外館處檢視緊急聯絡手機錄音功能
107.10.22	外交部研議建置緊急聯絡中心(Call Center)第2次會議
107.10.23	外交部部長主持「強化外館急難救助機制」第3次會議
107.10.24	各駐外館處緊急聯絡手機錄音功能及人員輪值檢視
107.11.2	各駐外館處確認並回報緊急聯絡手機錄音功能
107.11.2	發布「外交部旅外國人急難救助」重大爭議案件評議要點
107.11.6	落實強化外館急難救助機制改革方案
107.11.8	各駐外館處回報重新檢視緊急應變計畫及模擬演練結果

資料來源：外交部107年11月9日外授領三字第1077000584號函。

揆諸上述，該部針對新興數位時代趨勢，已建立海外旅遊安全相關宣導工具及管道，簡政便民；且據外交部領務局稱，該局曾於107年9月7日上午針對日本關西地區風災及北海道震災，機動對在日本之國人加發提醒簡訊，並計發送23,718則簡訊；另「外交部緊急聯絡中心」於同年9月4日至8日共接獲186通國人求助電話，該部並稱均於第一時間安撫民眾情緒並予協助或轉臺日協會及相關駐外館處續處等語，經核尚難認有未當。

(三)查外交部於關西地區風災發生後，方啟動各駐外館處重新檢視精進相關計畫，彙整如下：

1、外交部各駐外館處均訂定「緊急應變計畫」，每

年更新並報該部核定，其內容包括：編設緊急應變小組、掌握對外聯絡網路資料、急難救助計畫、撤僑計畫及撤館計畫等。

- 2、該部於關西地區風災發生後，方啟動各駐外館處重新檢視精進相關計畫，確認應變機制啟動時機及對外發言窗口，並加強與當地政府相關單位、僑領、臺商會及學生會長之聯繫，以廣泛建立各駐外管處轄內協助旅外國人關懷組織及提升救助能量。
- 3、承上，為確保前述計畫務實可行，該部已請各駐外館處館長親自督導，以轄內可能遭遇之實際緊急情況，針對可預測（如颱風、傳染疫病或大規模遊行暴動等）及不可預期（如恐怖攻擊、地震等）之危機進行模擬演練，演練結果併檢討會議報告及最新修正之應變計畫報該部。
- 4、災害應變作業手冊修正情形：
  - (1) 急難救助之技術層面：
    - 〈1〉重新釐訂急難救助範圍，讓外界及外交部內同仁充分瞭解，提供國人即時且有感之協助。至範圍外之求助項目，則應協助轉介合適單位。
    - 〈2〉全面落實急難救助電話自動錄音功能，保障通話雙方之權益，提升服務品質。
    - 〈3〉落實急難救助值機輪班機制，均衡分配部內同仁業務，確保國人在急難發生時能充分獲得協助。
    - 〈4〉舉辦急難救助講座，落實現有課程及彙編案例「懶人包」，並定期舉行相關演練，提升部內經驗交流。
  - (2) 緊急應變之機制層面：

- 〈1〉落實定期更新緊急應變計畫及標準作業程序(SOP)內容，力求精進、與時俱進，並要求各駐外館處館長認真檢視並回報外交部。
- 〈2〉駐外館處倘遇可預測之災害時，將儘速啟動緊急應變機制，協助確保國人人身財產安全，並對外發布相關資訊。
- 〈3〉平時確實建立救災網路，強化駐外館處與當地警消、安全、災防及醫護等部門之聯繫，確保緊急情況下可使用當地政府之能量，提供國人更即時有效之資訊與協助。研議如何整合運用外交部及其他單位駐外之人力資源，或調度臨近駐外館處之人力及物資，朝向由中央統整之緊急應變機制及分流窗口為努力目標。

5、107年外交部「強化外館急難救助機制」12項改革方案<sup>3</sup>

(1)「課責合理」：

- 〈1〉修正「旅外國人急難救助實施要點」、重新訂定急難救助範圍：參考先進國家，修正「旅外國人急難救助實施要點」，重新訂定急難救助範圍，合理規範駐外同仁職責，並擴大對外宣導急難救助的服務項目。同時也參考日本做法，編製「自我處理旅外不便」文宣，提供民眾自行排除一般性困難的處理建議，以減少非急難相關事項，卻誤用或濫用外館急難救助機制的情形。
- 〈2〉急難救助專線設置錄音功能：建置駐外館處

---

<sup>3</sup> 外交部107年10月30日第284號新聞稿：

〈[https://www.mofa.gov.tw/News\\_Content\\_M\\_2.aspx?n=FAEEE2F9798A98FD&sms=6DC19D8F09484C89&s=58CB3F7FED33910B](https://www.mofa.gov.tw/News_Content_M_2.aspx?n=FAEEE2F9798A98FD&sms=6DC19D8F09484C89&s=58CB3F7FED33910B)〉。

急難救助手機、以及外交部設於桃園國際機場「緊急聯絡中心」專線的錄音功能，以利釐清投訴爭議，保障求助民眾與駐外同仁雙方權益。

- 〈3〉落實急難救助案件分流與追蹤：將現有桃園國際機場「緊急聯絡中心」定位為「Call Center」，優化其轉接功能及通報作業流程，在必要時可迅速擴增接聽能量，避免民眾等候；另將逐案編號方便後續追蹤，同時維持外館既有緊急聯絡手機運作機制，雙軌併行，強化急難救助效能。
  - 〈4〉必要時設置任務型評議委員會：設置任務性「重大爭議事件評議委員會」，於遇有重大投訴爭議時，得邀請社會賢達人士擔任外聘委員參與評議，對爭議事件進行公正公平的檢視，以維護國人及同仁應有權益。
  - 〈5〉推廣國人旅遊保險概念：持續推廣海外旅遊保險的觀念，以強化保障旅外國人的基本權益。
- (2) 「救助有效」：
- 〈1〉精進應變作業規範：精進重大災難緊急應變作業規範，完備外交部依災變嚴重程度，分級啟動司級、部級及國家級3級應變機制作業規範，以強化應變效能。
  - 〈2〉結合駐在國救災能量，因地制宜，提升外館緊急應變能量：針對駐館轄區可能發生的大型災變，依照確保人身安全、落實平時整備、事前警示防範、與當地政府及民間救援夥伴建立緊密關係等原則，重新審視作業程序、納入駐外館處「緊急應變計畫」，並定期演



練，確保該計畫有效落實。

- 〈3〉善用數位通訊軟體提供國人即時資訊：運用簡訊、LINE及APP等數位工具，設置「平安錦囊」<sup>4</sup>功能，強化事前向國人警示及急難期間施予救援的效能。
- 〈4〉強化駐外館處人員調度彈性：遭遇重大災難時，強化駐外館處緊急支援人力的彈性調度，視情況動員鄰近館處的人力及資源，協助應變及分流。
- 〈5〉建立即時通訊機制：由於災變時的急難救助分秒必爭，外交部將強化應變期間部內外聯繫效率，在兼顧時效及資安考量下，建立國內外相關單位即時通訊群組，提升情勢掌握及反應效率。
- 〈6〉強化駐外人員應變能力：安排不同急難型態的經典案例研習課程，持續強化外館同仁危機應變能力的培訓，並提升解決問題的能力。
- 〈7〉編列急難救助經費：一旦發生不可抗力或特殊重大災變，為協助及緊急安置國人，外交部未來將增加相關經費的編列，以提升緊急救援能量。

6、外交部外交及國際事務學院(下稱外交學院)相關訓練：該學院於本案事件後，未來將增排有關緊急應變、急難救助與危機處理等訓練課程及案例分享之班別，預計由現行每年3個班別增加至10個班別。此外，以「外派行前講習班」為例，外交學院為即將外派之行政院所屬機關人員安

---

<sup>4</sup> 現有APP功能包含：連結外館駐地資訊、行前查詢旅遊警示、運用GPS定位搜尋最近館處(或是使用傳送位置訊息功能尋找最近館處)、撥打外交部Call Center「緊急聯絡中心」急難洽助專線、洽助翻譯及出國登錄等服務。

排之緊急應變與急難救助相關課程包括：「以同理心處理國人急難救助」、「為民服務之客服精神及溝通技巧」、「緊急應變處理與電話溝通技巧」、「外館情境模擬分組演練」（依照外派之區域分組，演練急難救助議題）、急難救助案例列為外派行前參訓人員之指定閱讀教材等。藉由上述課程，強化駐外人員緊急應變能力，以因應不同類型之急難救助案件。

- 7、加強對社會大眾宣導：為避免外交部急難救助資源遭濫用或因與國人期待不同產生落差而遭誤解等情形，外交學院亦透過「全民外交研習營」及赴相關團體及學校宣講之機會，向國人說明出國應注意事項及急難救助之正確概念，加強對外宣導，提醒國人注意及瞭解。

基上所述，縱外交部面對日本關西地區風災，已坦誠全面檢視各駐外館處國人急難救助計畫與標準作業流程，惟亦足證該部急難相關管控機制並未與時俱進，核有欠注意。

- (四)復經本院於107年11月13日詢問外交部李光章主任秘書稱：「……本部現行改革方案已通告各駐外館處，密切注意該駐在國可能大型天災，如地震等；依據當地情況，建置當地救災能量。」、「……外交部目前針對急難救助係朝『有效援救、合理課責』之目標邁進，例如程度上屬『不便個案』的情形，已仿照日本機制，將『自我處理旅外不便（在海外遭遇急難的應對方法）』納入外交部APP及LINE功能，讓有需求的旅外國人或其親友可查詢線上資訊，並自行解決不便問題，讓外交部有限的人力及資源能夠有效運用……以國人打電話到桃園國際機場CALL CENTER的數量，1年約有65,000多通，而經

本部同仁過濾，真正有急難需求的是700多件，足見真正需要的不到百分之二……」、「本部曾遇到案例如國人深夜撥打緊急聯絡電話，只為了詢問觀光景點開放時間，或是旅外國人手機掉了通報駐外館處是犯罪案件等，諸如此類濫打產生排擠作用，已影響真正需要緊急救援的民眾權益，實耗費駐外館處資源……」及「……近期東南亞地區有些駐外館處，曾多次接獲國人來電稱其家屬已赴當地國卻失聯，並請求駐外館處同仁確認其家屬是否已過駐在國海關等情，其等均能提供詳盡的身分證字號等個資，類此趨勢逐漸攀升，研判恐為販毒等犯罪案件，為確認運毒者之聯繫是否順利，實在濫用駐外館處急難救助的有限資源。」等語，顯見部分國人對外交部常有過高期望或過度依賴之情，以致於對該部或駐外館處提出非一般急難救助範疇之要求，甚至疑有利用駐外館處資源犯罪之嫌，為避免外交部急難救助資源遭濫用或因與國人期待不同產生落差而遭誤解等情形，外交部應向國人說明出國應注意事項及急難救助之正確概念，加強對外宣導，以求有效運用有限資源。

(五) 綜上，2018年9月4日日本關西地區風災，致關西國際機場關閉，其間造成多名我國民眾滯留當地，衍生國內輿論非議；外交部及駐日代表處已檢討相關急難救助改善方案及緊急應變計畫，該部相關管控機制理應與時俱進，以提升對旅外國人權益之保障；飭請外交部及各駐外館處切實落實緊急應變訓練，並定期檢視相關急難及緊急應變計畫，以給予我第一線駐外人員公平、明確且客觀之遵循標準。

二、近年我國人赴日本關西地區人數呈雙倍成長，為因應該地區旅外國人增長趨勢，我駐日代表處須恪遵《駐

外機構組織通則》，落實指揮監督所屬轄區館處之責任，並應加強統籌協調分工及人力運用，建立與當地政府相關單位及僑界「急難救助協會」等部門的聯繫，結合國內相關機關之資源，確保緊急情況時得借助公私部門之能量，以提供即時、有效之資訊及妥善協助，切實保障國人權益

- (一)1972年12月我國與日本簽署「互設駐外辦事處協議書」，嗣設立「台北駐大阪經濟文化辦事處」(TAIPEI ECONOMIC AND CULTURAL OFFICE IN OSAKA)(下稱駐大阪辦事處)，該辦事處轄區包括日本近畿、東海、北陸、中國與四國等地方，共有2府18縣<sup>5</sup>，主要為關西地區。按《駐外機構組織通則》第6條：「(第1項)駐外機構館長、副館長之職務範圍及其指揮監督權責如下……二、總領事館、領事館、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；副館長襄助館長處理館務。……各機關駐外人員承其原派機關之命辦理業務，並應受所屬之駐外機構館長指揮監督；其不服從館長工作協調、指揮監督或不適任者，館長得報請外交部核轉原派機關調整其職務。駐外機構統一指揮之辦法，由外交部擬訂，報請行政院核定……」；另依《駐外機構統一指揮辦法》第2條：「政府涉外事務，由外交部主導及協調相關機關指揮監督駐外機構執行。」、同辦法第11條：「……前項政策性涉外事務之認定遇有爭議時，在駐地，由館長報請外交部協調相關機關決定；在國

---

<sup>5</sup> 該辦事處轄區包括：京都府、大阪府、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。

內，由外交部協調相關機關決定，必要時，由外交部報請行政院核定。」、同辦法第12條：「各機關駐外人員經辦之重要工作及資訊，應隨時陳報所屬駐外機構或業務所屬轄區駐外機構館長……各機關駐外人員赴所屬駐外機構轄區外洽公時，應與該業務所屬轄區內之駐外機構館長聯繫；必要時，得參加該駐外機構之館務會議。」是以，政府涉外事務係由外交部主導，並由該部協調相關機關指揮監督駐外機構執行，而駐日代表處對駐大阪辦事處有法定指揮監督之權責，合先敘明。

(二)經本院於107年11月13日詢問外交部李光章主任秘書稱：「本部目前駐外人力係依照總員額法，中央各機關約有20個單位可分別派駐人員至外館……以駐大阪辦事處為例，該處職員編制員額（不含國安、軍情單位及未納編之交通部觀光局）共12人，現有員額共13人（另有雇員16人）……目前我國赴日本人數1年約有460多萬，關西地區為重點，……本部評估目前駐大阪辦事處人力配置與該館業務需求尚屬合宜。」等語。惟據日本法務省出入國管理統計資料，近5年我國旅客赴日本總人數2013年計2,245,543人、2014年計2,864,287人、2015年計3,576,210、2016年計4,019,879人、2017年計4,351,147人，成長幅度近2倍。此外，我國人入境日本人數前6名之機場分別為關西國際機場、成田國際機場、那霸國際機場、羽田國際機場、新千歲國際機場及福岡國際機場；就成長幅度而言，那霸國際機場、福岡國際機場及關西國際機場均逾2倍以上，其中又以關西國際機場之入境國人數為首。各該國際機場之我國人入境人數情形之數據及趨勢如下圖：

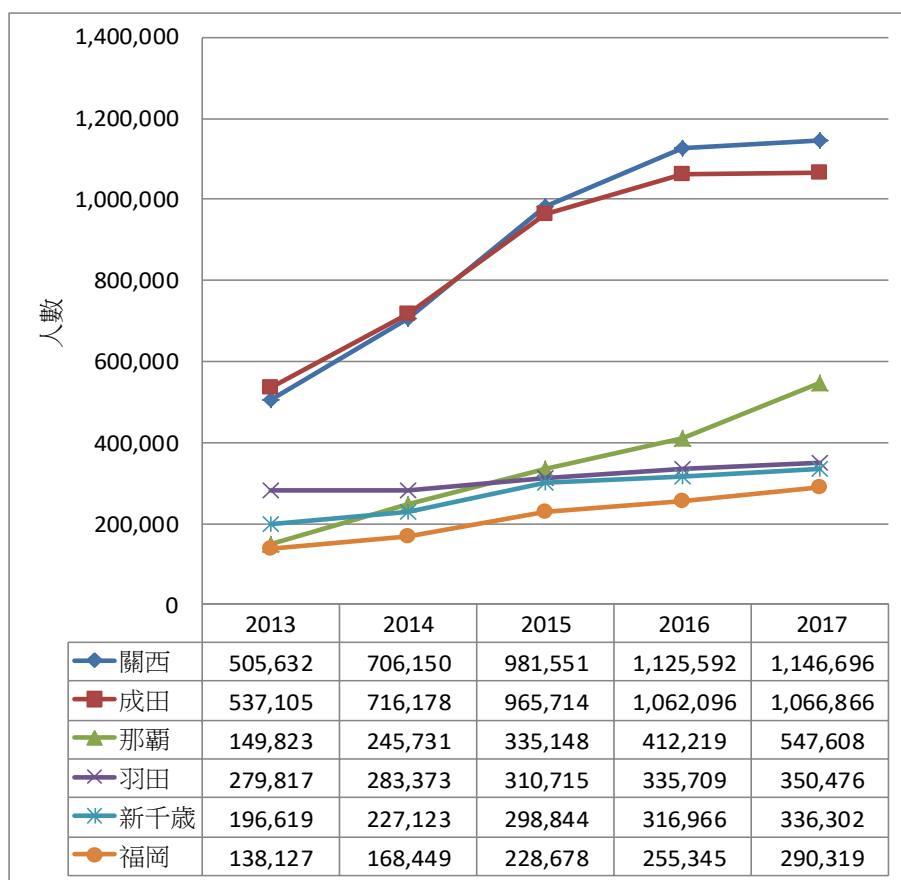


圖2 近5年我國旅客自日本各主要國際機場入境人數情形圖

資料來源：本院依「日本法務省」出入國管理統計資料繪圖：

<[http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei\\_ichiran\\_nyukan.html](http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei_ichiran_nyukan.html)>。

次據外交部107年6月5日「單位主管新聞說明會紀要」稱：「據日本觀光廳調查結果顯示，2017年訪日觀光客高達2,869萬人次，其中約6%曾於旅行中因疾病或受傷就醫，其中又有約3成的旅客未加入旅遊醫療保險……近年來臺日兩國觀光交流頻繁，國人因意外或疾病在日就醫案例明顯增加……」等語；復以107年7月至9月國內官方訪團赴日本團數及人數統計，其中以駐日代表處及駐大阪辦事處負荷最重，駐日代表處107年7月共接待8個國內官方訪團，人數合計49人、107年8月共接待4個國內官方訪團，人數合計68人、107年9月接待

13個國內官方訪團，人數合計110人；駐大阪辦事處107年7月共接待2個國內官方訪團，人數合計30人、107年8月無接待國內官方訪團、107年9月接待4個國內官方訪團，該4個國內官方訪團(官員)包含南投縣議會、立法委員高潞·以用·巴鱺刺(Kawlo Iyun Pacidal)、屏東縣政府及行政院環境保護署等訪團，人數合計53人。足徵我駐日本各館處同仁之工作負荷，除隨赴日本旅行國人增加而逐漸趨重外，其中駐日代表處及駐大阪辦事處接待國內官方訪團之業務亦相當繁重，爰外交部宜斟酌合宜之人力配置，並協助駐外館處建立與當地警消、安全、災防、醫護等部門的聯繫，確保緊急情況時得借助當地公私部門之能量，以提供即時、有效之資訊及妥善協助，舒緩我人力及資源之限制。

(三)次據僑務委員會(下稱僑委會)資料<sup>6</sup>，為提供我國僑胞、旅外國人、度假打工青年及留學生關懷與救助，強化僑務服務能量，「日本關東地區海外僑界關懷救助協會」於106年8月18日成立，該協會地點設於東京華僑總會內；惟查目前在世界各大城市已有將近60餘個由各僑界成立的「急難救助組織」，日本地區除東京僑界設有類此之急難救助協會外，其餘地區均無設置，爰各駐外館處宜加強鼓勵海外各地僑界成立「急難救助協會」，建立第一線窗口，為旅外國人提供後援，並促進海內外國人交流與互動。

(四)綜上，近年我國人赴日本關西地區人數呈雙倍成長，為因應該地區旅外國人增長趨勢，我駐日代表處須恪遵《駐外機構組織通則》，落實指揮監督所屬轄區館處之責任，並應加強統籌協調分工及人力運

---

<sup>6</sup> 僑委會：<https://www.ocac.gov.tw/OCAC/Pages/List.aspx?nodeid=3446>。

用，建立與當地政府相關單位及僑界「急難救助協會」等部門的聯繫，結合國內相關機關之資源，確保緊急情況時得借助公私部門之能量，以提供即時、有效之資訊及妥善協助，切實保障國人權益。