

壹、案由：據訴，陳訴人應衛生福利部（下稱衛福部）邀請入境臺灣，連續遭兩位內政部移民署（下稱移民署）官員刁難。就本案是否有如陳情人所述A官員無故刁難，B官員要求刪除照片及書寫合其意旨的悔過書之不合理情況？桃園機場入境官員是否有查驗手續過於散漫而延宕旅客入境？此情況是系統性通案或偶一為之？查驗官員是否有因個人心情不佳而刁難入境者？移民署也經常刁難本院入出境資料之調閱，見微知著，該署是否有官僚文化氣息濃厚而影響旅客對我國的負面形象？移民署及主管機關內政部有何策進作為？事關國家門面，有深入調查之必要案。

貳、調查意見：

據訴，陳訴人應衛生福利部（下稱衛福部）邀請入境臺灣，連續遭兩位內政部移民署（下稱移民署）官員刁難。就本案是否有如陳情人所述A官員無故刁難，B官員要求刪除照片及書寫合其意旨的悔過書之不合理情況？桃園機場入境官員是否有查驗手續過於散漫而延宕旅客入境？此情況是系統性通案或偶一為之？查驗官員是否有因個人心情不佳而刁難入境者？移民署也經常刁難本院入出境資料之調閱，見微知著，該署是否有官僚文化氣息濃厚而影響旅客對我國的負面形象？移民署及主管機關內政部有何策進作為？事關國家門面，有深入調查之必要案，經調閱移民署之卷證資料，已調查竣事，茲臚列調查意見如下：

- 一、據陳訴人所訴，其於107年11月26日6時許抵桃園機場，因入境海關只開2個窗口給持外國護照旅客，故大排長龍，復因某旅客因故滯延通關，致排於該線之旅客久候多時。復據移民署查報，桃園機場近5年旅客量，從103年4,332萬人次，至106年已達5,270萬人次，增加近1,000萬人次，成長幅度達22%，惟國境事務大隊員額增加有限，103年785人，106年804人，僅增加19人，成長2%，人力配置及機動應變，顯有不足，致入境旅客通關久候，應予改善。
 - (一)陳訴人任教於美國大學，搭乘Eva flight BR17飛機，由舊金山到達桃園機場入境大廳是107年11月26日(星期一)早上6時左右，清晨已經很疲倦，而入境海關只開2個窗口給持外國護照旅客，當時有很多班機同一段時間到達，而陳訴人是應衛福部邀請回臺開會的，持外國護照者大排長龍等待又等待，陳訴人好不容易排到第5名左右時，有個女性旅客不知道為何在那窗口停留很久（另外那窗口已經處理數十位入境了），最後才由另外一職員帶她離開。
 - (二)移民署國境事務大隊工作為入出國旅客查驗，近年來旅客量大幅成長，106年全國旅客量已達5,270萬人次，

107年預估再成長5%，達5,518萬人次。近5年旅客量(103年至106年數據)，從103年4,332萬人次，至106年已達5,270萬人次，增加近1,000萬人次，成長幅度達22%，惟國境事務大隊員額增加有限，103年785人，106年804人，僅增加19人，成長2%。

- (三)又第一航廈第1日上班時間為11時30分至24時；第2日上班時間為0時至12時，第3日輪休。第二航廈第1日上班時間為11時30分至24時；第2日上班時間為0時至12時30分；第3日輪休；兩個航廈輪值勤務均以3日為一循環。
- (四)移民署國境事務大隊桃園機場1至4隊負責桃園機場第一、二航廈入出境查驗勤務，每日輪值入境查驗勤務以分隊為單位，目前輪值分隊平均人力為24人(含每日排休2人)。另於104年因深夜及凌晨時段航班增加，爰就日間人力抽調支援深夜時段人力，第一航廈自當日及隔日入出境值勤分隊各抽調2人支援，總計支援8人；第二航廈自當日及隔日入出境值勤分隊各抽調1人支援，總計支援4人。每日於桃園機場輪服夜間勤務(當日24時至翌日12時)平均人力，第一航廈為32人；第二航廈為28人。
- (五)綜上，於107年11月26日6時許桃園機場之入境海關，只開2個窗口給持外國護照旅客，故大排長龍，復因某旅客因故滯延通關，致排於該線之旅客久候多時，移民署應參酌入境人數，適時機動調整；另某旅客因故滯延通關，如逾時過久(宜設定標準時間，例如超過10分鐘)，即帶往公務檯，專人處理，以免排於該線之入境旅客久候，影響國門形象。又據移民署查報，桃園機場近5年旅客量，從103年4,332萬人次，至106年已達5,270萬人次，增加近1,000萬人次，成長幅度達22%，惟國境事務大隊員額增加有限，103年785人，106年804人，僅增加19人，成長2%，人力配置，顯有不足，應予改善。

二、移民署國境事務大隊一隊隊長賴建均及分隊長劉仕榮，僅因陳訴人之建議，不為其所悅，即強制留置陳訴人達40分鐘，復強迫陳訴人寫悔過書，始准入境，隊長賴建均及分隊長劉仕榮之官僚作風，核有違失。

(一)依入出國及移民法第4條規定：「(第1項) 入出國者，應經移民署查驗；未經查驗者，不得入出國。」、「(第2項)移民署於查驗時，得以電腦或其他科技設備，蒐集及利用入出國者之入出國紀錄。」、「(第3項) 前2項查驗時，受查驗者應備文件、查驗程序、資料蒐集與利用應遵行事項之辦法，由主管機關定之。」另本條第3項授權訂定「入出國查驗及資料蒐集利用辦法」，以規範受查驗旅客應備文件、查驗程序、資料蒐集與利用等應遵行事項。

(二)又依入出國及移民法第91條規定：「(第1項) 外國人、臺灣地區無戶籍國民、大陸地區人民、香港及澳門居民於入出國(境)接受證照查驗或申請居留、永久居留時，入出國及移民署得運用生物特徵辨識科技，蒐集個人識別資料後錄存。」、「(第2項) 前項規定，有下列情形之一者，不適用之：一、未滿14歲。二、依第27條第1項規定免申請外僑居留證。三、其他經入出國及移民署專案同意。」、「(第3項) 未依第1項規定接受生物特徵辨識者，入出國及移民署得不予許可其入國(境)、居留或永久居留。」、「(第4項) 有關個人生物特徵識別資料蒐集之對象、內容、方式、管理、運用及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。」另本條第4項授權訂定「個人生物特徵識別資料蒐集管理及運用辦法」規定，對外來人口(包括外國人、臺灣地區無戶籍國民、大陸地區人民、香港及澳門居民)，於入出國(境)接受證照查驗時，進行個人生物特徵資料(臉部照片及指紋)錄存及辨識，以防止冒用身分入出國。國境事務大隊對入境查驗及案件處理訂有「入境查驗作業程序」及「國境線入境查獲案件處理程序」。

(三)據陳訴人所訴，因入境旅客久候後都不太耐煩，正巧隊長賴建均在陳訴人附近，陳訴人就說那位職員動作太慢需要訓練，當時隊長賴建均就大聲說，再說就不讓你入境，接著隊長賴建均要陳訴人去另一窗口，但是3次壓指紋都不行，這時隊長賴建均莫名其妙就拿走陳訴人的護照，並說不准入境，帶陳訴人去另一小房間等待，陳訴人連續問2次為什麼不能入境，隊長賴建均就是不理，問其姓名，不予回答，才用相機拍隊長賴建均之人像。等了許久，分隊長劉仕榮說，陳訴人必須要先刪除照片，還要寫悔過書，不然不准入境。陳訴人在分隊長劉仕榮面前刪照片，然後只好寫下所經歷的情況，寫完2頁半後，分隊長劉仕榮看後不滿意，還是不能夠辦入境，陳訴人問要如何做才能入境？分隊長劉仕榮回答，除非陳訴人寫下3點悔過：(1)不可批評官員；(2)不可照相；(3)不可講政治。所以陳訴人必須加寫這3點並簽名才能夠辦入境。

(四)綜上，依上開入出國及移民法第4條、第91條規定，及「入出國查驗及資料蒐集利用辦法」、「個人生物特徵識別資料蒐集管理及運用辦法」、「入境查驗作業程序」、「國境線入境查獲案件處理程序」等入境之查驗法令，國境事務大隊一隊隊長賴建均及分隊長劉仕榮，僅因陳訴人之建議，不為其所悅，即逾越上開法令濫權強制留置陳訴人，當日107年11月26日自6時40分起至7時21分止，達40分鐘；又上開法令並無要旅客寫悔過書，其等復強迫陳訴人寫悔過書，始准入境，隊長賴建均及分隊長劉仕榮之官僚作風，核有違失。

三、國境事務大隊雖已有本案之相關檢討及策進作為，惟未針對本案之時弊予以解決，又國境事務大隊一隊隊長賴建均及分隊長劉仕榮等違失行為之懲處，隊長賴建均僅予口頭警告，並調離現職，分隊長劉仕榮亦予口頭警告，未符公務人員考績法第12條第1項規定，均有待改善。

(一)國境事務大隊對本案相關檢討、策進作為及懲處，如下：

- 1、對於旅客詢問查驗流程，處理方式應更柔性，遇旅客詢問查驗流程，幹部處理方式應具同理心及耐性，回應方式應委婉，當可不致讓雙方有此不愉快之經驗。當旅客質疑查驗流程時，更應本於專業妥予說明，適時化解誤會。
 - 2、處理過程應與旅客詳加溝通說明，非請旅客寫悔過書。本案純屬個案，當時值班隊長引導陳訴人至公務檯，係為使其情緒冷靜，且陳訴人提及選舉議題等語，為釐清事實，避免遭誤會有政治考量，才請其寫悔過書。檢討本案處理過程，應即時與陳訴人溝通說明，不需請當事人寫悔過書，避免誤解。
 - 3、執勤遇有異常案件須即時反映：

本案發生後國境事務大隊大隊長陳建成立即通令所屬各隊隊長，爾後在國境查驗線上，遇有與旅客查驗過程中之異常案件時，應立即通知大隊部值勤官、業管副大隊長及大隊長知照，以協助處理。
 - 4、本案列入教育訓練課程：
 - (1) 本案業列為各隊勤前教育小班教學案例，後續年度服務態度講習，已規劃加強工作情緒控管分享。
 - (2) 執勤幹部對於旅客詢問相關查驗疑義，言行處置失當，國境事務大隊業深刻檢討，後續將以此案例作為各類勤務教育案例，加強同仁對自身情緒控管及與旅客應答技巧訓練。
 - 5、國境事務大隊一隊隊長賴建均及分隊長劉仕榮等違失行為之懲處，隊長賴建均僅予口頭警告，並調離現職，分隊長劉仕榮亦予口頭警告。
- (二)上開本案之檢討、策進作為，並未針對入境旅客久候的問題，予以解決；又對於在國境查驗線上，遇有與旅客查驗過程中之異常案件時，危機處理及應變處置不足，未能即時帶往公務檯並排除異常，致入境旅客久候。另依公務人員考績法第12條第1項規定，各機關辦理公務人員平時考核，懲處分申誡、記過、記大過。

依上開規定，對於違失公務人員之懲處，並無「口頭警告」、「調離現職」等懲處項目。

- (三)綜上，國境事務大隊雖已有本案之相關檢討及策進作為，惟未針對本案入境旅客久候的問題予以解決，又在國境查驗線上，遇有與旅客查驗過程中之異常案件時，危機處理及應變處置不足，未能即時帶往公務檯並排除異常，致入境旅客久候。另國境事務大隊一隊隊長賴建均及分隊長劉仕榮等違失行為之懲處，隊長賴建均僅予口頭警告，並調離現職，分隊長劉仕榮亦予口頭警告，未符公務人員考績法第12條第1項規定，均有待改善。

參、處理辦法：

- 一、調查意見，函請內政部確實檢討改進並議處相關違失人員見復。
- 二、調查意見，移請本院人權保障委員會參處。
- 三、檢附派查函及相關附件，送請內政及少數民族委員會處理。

調查委員：蔡崇義、陳師孟

調查委員：

中 華 民 國 1 0 8 年 月 日

附件：「調查案件人權性質調查回條」、本院107年12月4日院台調壹字第1070800517號及108年5月30日院台調壹字第1080831355號派查函及相關案卷。