

# 外交部處理國人滯留日本關西機場事件案

## ～緣起與發現～

民國(下同)107年9月4日燕子颱風嚴重影響日本關西地區交通，致關西國際機場關閉，造成多名我國民眾滯留當地無法返臺。此事件引起監察院重視，爰進行調查。調查發現，外交部及駐日代表處於我國民眾滯留關西機場衍生國內輿論非議後，始檢討相關急難救助改善方案及緊急應變計畫，顯見該部相關管控機制並未與時俱進，對旅外國人權益之保障有欠周延。監察院並建議：為因應國人赴日本關西地區人數增長趨勢，我駐日代表處應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等部門之聯繫，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。

## ～改善與處置結果～

經監察院調查及督促，外交部於108年1月3日完成修訂並發布「外交危機處理要點實施規定」，通函該部各單位及駐外各館處遵行。另新增依緊急狀況事件之嚴重程度，啟動不同層級與規模(司級、部級或國家級)之應變機制運作方式條文，以使上述規定適用更明確、權責更分明。駐外館處同時須每年更新並報部核定該館之「緊急應變計畫」，並進行至少1次實際模擬演練；新任館長於抵任後2個月內，須針對可預測危機及可能發生但不可預期突發狀況進行實際模擬演練，並將辦理情形報部備查。該部已於107年11月2日完成訂定並發布「旅外國人急難救助重大爭議案件評議要點」，遇有重大爭議案件，由社會公正專業人士與該部人員共同組成評議委員會，以昭社會公信。另外，該部外交學院已於各級人員之教育

訓練中，增加緊急應變、急難救助與危機處理相關課程，並將相關案例書面化，作為外派行前人員之指定閱讀教材。及該部已訂定緊急聯絡手機接聽標準作業流程，通令我國 107 個設有急難救助專線之駐外館處設置專線錄音功能；桃園機場「緊急聯絡中心」(Call Center)亦於 108 年 1 月 15 日完成急難救助專線擴線裝置，優化轉接功能及通報作業，落實逐案編號後續追蹤，以保障求助民眾權益。駐大阪辦事處亦協助日本關西僑界於 108 年 2 月 9 日成立「日本關西急難救助協會」，未來將共同合作，協助處理國人急難案件。

[調查案](#)

