

# 駐紐約辦事處急難救助業務簡報

2014年5月初版

2015年5月更新

報告人：詹美貴

## 一、前言

本處計轄美國紐約、紐澤西、康乃狄克及賓夕法尼亞等四州，轄區人口稠密，經貿、學術、藝文活動頻繁，加以紐約市為全美首善之區，僑民及國人來旅遊觀光者眾，本處領務組除提供國人護照、外人簽證及文件證明等服務項目外，另一項重要業務為國人急難救助。為便於轄區內國人了解本處辦理急難救助內容，特撰擬本文，與國人分享。

## 二、出國前準備

國人出國旅遊之前，可以先上網瀏覽外交部領事事務局網站 ([www.boca.gov.tw](http://www.boca.gov.tw))，在「旅外安全資訊」項下，列有「旅外交通安全」、「各國暨各地區簽證、旅遊及消費者保護資訊」、「國外旅遊警示分級表」、「國際旅遊疫情」、「其他國家旅遊警示網站」、「旅外國人急難救助」、「行前準備參考資料」、「中華民國國民申請外國簽證相關參考資訊」等實用的參考資料。

值得一提是：在「各國暨各地區簽證、旅遊及消費者保護資訊」項下點選「美國—紐約」，可以看到紐約市、紐約州、紐澤西、康乃狄克及賓夕法尼亞等四州之地區概述、生活資訊、簽證及入境須知、消費者保護機構、特殊資訊（如旅遊警訊）、國外旅遊警示分級表以及駐館（駐紐約辦事處）位置及聯絡方式等實用資訊，建議國人多加運用。

## 三、外交部旅外國人急難救助機制

**(一) 外交部緊急聯絡中心：**

外交部為落實為民服務不打烊的宗旨，自 98 年 1 月 1 日於桃園國際機場辦事處成立「外交部緊急聯絡中心」，做為外交部協調處理旅外國人急難救助業務之單一窗口，負責與國內、外相關單位緊急聯繫；全年無休、24 小時輪值。在美國請撥 +886-800-085-095（付費電話，諧音「您幫我您救我」）。

**(二) 旅外國人平安留言板：**

該留言板具有報平安及尋人之功能，平時不開放使用，遇國外發生重大事件則將適時開放。100 年 8 月 10 日因應英國倫敦暴動首次啟用，102 年因應南北韓情勢緊張及肯亞機場大火均曾開放國人上網留言報平安。

**(三) 旅外國人急難救助卡：**

內容包括：洽請協助的中、英（日、西、韓）文對照文字、我駐外館處緊急聯絡電話以及「外交部緊急聯絡中心」專線電話等，用以協助不諳外語之國人出國旅遊，如遇當地境管單位或海關拒絕入境，或遭逢急難時，可持該卡片洽請當地境管、海關官員或其他人士提供中文傳譯或通知我駐外館處提供協助。

**(四) 旅外安全關懷簡訊：**

持具國際漫遊功能手機的旅外國人，於國外（大陸地區及港、澳除外）首次開機即可自動接收到外交部發送之免付費關懷簡訊，內容為「外交部祝您旅途愉快！『外交部緊急聯絡中心』旅外國人緊急服務專線電話，請撥（當地國際電話冠碼）+886-800-085-095（須付費）」之簡訊。

(五) 印製「中華民國駐外館處緊急聯絡電話暨通訊錄」及出國旅外安全實用手冊：

外交部每年編印「中華民國駐外館處緊急聯絡電話暨通訊錄」以及「出國旅行安全實用手冊」，供民眾免費取用，其內容除外館聯絡資料外，還有各國旅遊安全注意事項，以及各地偷、搶、拐、騙的案例，提醒國人防範注意。

(六) 旅外國人動態登錄系統（出國登錄）

外交部領務局網站建置「旅外國人動態登錄系統」（『出國登錄』），提供國人及旅行團出國旅遊前上網登錄海外聯繫資料，倘發生重大災變或有其他緊急事故時，我駐外各館處即可依據登錄資料聯繫國人或其親友，提供必要協助。

(七) 「旅外救助指南」APP 程式：

外交部於 101 年研發「旅外救助指南」(Travel Emergency Guidance) APP 程式，整合各項出國旅遊參考資訊，於 App Store、Google Play 上架，供民眾免費下載安裝使用，隨時隨地都能查閱出國旅遊所需相關資訊。開發迄今下載熱烈，並曾獲媒體評選為政府十大熱門 APP。

(八) 發布國外旅遊警訊供民眾出國參考：

外交部責成駐外各館處密切注意轄區安全情勢並隨時呈報，以便外交部即時修正旅遊資訊，並於網站及透過新聞媒體發布警示，提醒國人注意國外旅遊安全。

#### 四、旅居大紐約地區應注意事項

(一) 安全：

提高警覺，晚上不到昏暗的地區及街道走動，避免深夜單獨行動或搭乘地鐵。少帶現金，儘量以信用卡交易。遇搶劫時，不要反抗，寧可失財，不要身體受到傷害。自行開車應注意遵守交通規則，勿超時超速駕駛，大風雪驅車能見度降低且路面打滑，易發生重大車禍，應避免雪地開車，不得已在野地過夜，應注意保暖，以維護安全。

## (二)守法並尊重當地習俗：

美國法律與習俗可能與我不同，譬如：美國重視個人隱私及人身不可侵犯，夫妻、朋友吵架，如果出手推人，即使輕微肢體衝突，倘對方報警，動手一方可能遭致警方逮捕，不可不慎。另多數公共場合均禁止吸菸，為保持國人良好形象，請務必遵守。

## (三)毒品：持有、吸用或販賣毒品，有可能被逮捕。

## (四)貴重物品：

儘量少帶貴重物品。護照、機票、現金及旅行支票應妥為保管。物品失竊時，即向當地警察局報案，並請發給證明。失竊有效護照報警前，必需先洽請本處開立證明，否則警方不予受理。

## (五)行李：

皮箱可黏貼個人喜歡之圖記，以利辨識。勿替陌生人攜帶物品，以免內有毒品或其他違禁品。

## (六)聯繫家人：

定期與家人聯絡，以免家人牽掛並避免詐騙集團有機可趁。另為避免家人遭受詐騙，建議平常即透過多種途徑與家人聯絡，如手機、LINE、臉書等連結，並提供可信賴親人及好友聯繫管道，特殊暗語，以方便家屬多方面查證。必要時可洽本處協助。

## 五、駐外館處提供之服務：

- 受理護照申請，補（換）發護照及各項加簽或核發入國證明書，以供持憑返國。
- 提供遭遇急難事件或重病之旅外國人必要之協助，如：
  - 聯絡親友
  - 暫時墊支臨時小額借款
  - 協助代購返國或返居所地之機票或車票
- 探視慰問被捕、拘禁或繫獄國人，必要時並得應請提供律師名單或協助推薦翻譯人員。
- 辦理文件之公證、認證或驗證。
- 應急難情況協尋失去聯絡之親友。
- 協助旅外國人辦理向駐在國政府當局之依法聯絡交涉事項。

## 六、依據國際慣例及「旅外國人急難救助實施要點」，駐外館處不便提供之服務：

- 金錢或財務方面之濟助。
- 干涉外國司法。
- 提供涉及司法事件之法律意見、擔任代理人或代為出庭。
- 擔任民、刑事事件之保證人。
- 為旅外國人住院作保。
- 代墊或代繳醫療、住院、旅費、罰金、罰鍰及保釋金等款項。
- 提供無關急難協助之翻譯、轉信、電話、電傳及電報等服務。
- 介入或調解民事、商業糾紛。
- 代為爭取超過駐在國國民所能享有之待遇。

- 協助兼具駐在國國籍之旅外國人向駐在國政府當局交涉或提出請求。
- 代為尋找工作或申請工作許可。
- 代為支付旅館、律師、保證金及醫藥等費用。
- 代為支付返國或返居所地之機票、車票或船票款。
- 提供住宿安排、或屬於旅行社、交通運輸公司、銀行等之專業服務。

## 七、本處旅外國人急難救助機制及案例

本處設有 1-917-743-4546 行動電話，專責國人急難救助事宜，隨時服務轄區內旅外國人。由於值機人員係 24 小時不打烊，或有國人於半夜打電話詢問一般性問題，除佔用線路外，亦造成值機同仁困擾，因此呼籲國人審慎使用急難救助電話。非屬於急難事項之一般領務諮詢案件，請於上班時間聯繫，以免因值機人員缺乏領務專業，提供錯誤或不完整資訊，造成雙方困擾。

近二年來，本處辦理急難救助業務案件類型如次（基於個資法考量，不公布姓名）：

### (一)協助護照逾期或遺失國人返台

- 依據 1998 年臺美關於「Passport Validity for Admission」換文協議，國人（指在臺有戶籍人士）持效期屆滿後 6 個月內護照仍可自美返國，不需要前來本處。如果國人於機場遭到航空公司人員或美國移民官員阻攔，可以上美國政府網站

<https://www.federalregister.gov/articles/1998/11/09/98-29861/extension-of-passport-validity> 查看 Extension of Passport Validity。必要時，亦可以電話與本處聯繫，尋求協

助。

- 如果失竊有效護照，必須先至警察局報案，報警前，還必需到本處開立證明，否則警方不予受理。目前本處僅能受理護照申請，必須寄回國內製作，一般需時約 4-5 週。如果急於返國，本處可以出具「入國證明書」供國人持憑返國；但如果國人需要赴他國轉機，應避免持用「入國證明書」，以免他國機場或航空公司不了解「入國證明書」性質，拒絕登機，徒遭困擾。

## (二)協助亡故國人善後

此情形大抵為在臺國人來美處理親屬亡故事宜，由於遭家人亡故之痛，心情悲傷，加以人地生疏，往往不知所措。本處從機場接送機，撫慰家屬情緒，協助處理大體運送、火化，協助辦理死亡證明文件驗證等。必要時，亦會洽請僑界、宗教團體協助，以期家屬寬心，妥善處理。

## (三)協助入出境遭拒案件

### 1. 以免簽證方式赴加拿大遭航空公司拒絕登機

在臺有戶籍國人持有 6 個月以上效期、外交部核發之晶片護照得免簽證赴加拿大旅遊。偶有航空公司職員不諳此項規定，或偶有國人因不明理由遭拒絕登機赴加拿大，經本處提供加拿大國境服務局 (Canada Border Service Agency) 網址 [www.cic.gc.ca/English/visit/visas.asp?country=taiwan](http://www.cic.gc.ca/English/visit/visas.asp?country=taiwan) 後，通常問題可獲圓滿解決，但國人可能因此延緩行程。因此，建議國人赴加拿大前先準備上揭網址資訊，下載至手機、I Pod 或列印攜帶，倘遇遭拒絕登機時，可以即時出示予航空公司職員，解決問題，而不必因為向本處求助延誤行程。

## 2. 遭美國移民官員拒絕入境

一般言，美國是法治、民主之國家，而且目前在臺有戶籍國人持有 6 個月以上效期、外交部核發之晶片護照得免簽證，只要事先透過旅行授權電子系統 (ESTA) 取得授權許可，即可免簽證方式來美觀光或從事商務 90 日。但是，國人如果曾有在美逾期停留紀錄，或來美洽商無法提供適當證明文件，或有可能遭移民官員拒絕入境。此類案件由於涉及美國法令，本處較難提供協助，此即前揭「四、旅居大紐約地區應注意事項」提醒國人來美國應該確實遵守並尊重法律與習俗之原因。

## 3. 持逾期 6 個月內中華民國護照回臺

請參考第 6 頁(一)協助護照逾期或遺失國人返台有關「臺美換文協議」之說明。

### (四)協尋失聯親友：

前揭「四、旅居大紐約地區應注意事項(六)聯繫家人」提醒國人應定期與家人聯絡，以免家人牽掛並避免詐騙集團有機可趁。之前有位國人打緊急聯絡電話表示，她與其弟平時聯繫密切，惟十餘日來均未克聯繫，盼本處提供協助。本處同仁隨即前往其弟住處探視，經鄰居告知那位國人因腳部扭傷住復健中心療養，本處再前往復健中心探視並說明探視緣由，那位國人對本處之服務及作法十分感謝與肯定，其姐也來函感謝本處協助。

但是，並非所有協尋親人案件都可獲得圓滿解決。本處曾接獲國人電話告知，他母親 2 年前以觀光事由來美打工，每月均以電話向臺灣家人報平安，惟近 3 個月來皆未聯繫，經聯繫其母



手機，獲告該機已斷訊，因擔心其母安危，爰請本處協尋。本案因為協尋對象居無定所，求助人無法提供進一步資料，有如大海撈針，迄今尚無結果。

此外，也有旅外國人不願意與在臺家人聯繫，家人謊報失聯，本處透過熱心僑界協助，雖然得知被尋者無恙，但亦無法強迫他與家人聯繫。總之，各式各樣尋人案件，本處盡力而為，但並非所有案件都能獲得圓滿解決。

#### **(五)提供諮詢及建議**

2013年，本處曾接獲國人來電表示，他與數名台灣室友在某旅館打工，旅館職員告知房客遺失平版電腦並予以約談，嗣獲告監視錄影顯示他們私藏客人平版電腦，將予解雇，要求他們即刻離開旅館，因此尋求本處提供協助。本處同仁經與求助者詳談後建議：旅館指稱他們偷竊，理應提出具體證據，否則即為不實指控，他們應據理力爭，旅館監視器設置地點或有安全考量，不便對外公開，惟出示他們私藏房客之錄影帶不涉及安全考量，理應提供他們觀看，如有必要，請他們要求旅館交由警方調查，以維護自身清白。後來當事人於當天來電表示旅館已為此致歉，並同意他們繼續工作至約期期滿，對本處提供之建議十分感謝。

2014年底，本處另接獲國人於Airbnb網站短期租房遭詐騙案，由於求助者於9月間依房東要求未透過Airbnb付款，另透過Payple預付訂金4000餘美元，11月抵紐約後卻無法聯繫房東，爰請本處協助。本案雖屬網路交易之私人財務糾紛，非急難救助範疇，惟基於協助國人立場，本處仍積極協助，陪同受害人

赴警察局備案，另請自國內來之檢察官提供建議，嗣受害人於2015年以電子郵件告知本處同仁，已成功索回被詐騙款項，感謝本處協助。

#### (六)協助照護精神異常國人

國人因行為異常遭報警移送醫院，醫院以藥物治療觀察，於情況許可後，則安排家人前來帶回或請本處協助安排返台事宜。

#### (七)領事探視

依據「維也納領事關係公約(Vienna Convention on Consular Relations)」第36條規定，「領事官員有權探訪受監禁、羈押或拘禁之派遣國國民，與之交談或通訊，並代聘其法律代表。領事官員並有權探訪其轄區內依判決而受監禁、羈押或拘禁之派遣國國民。但如受監禁、羈押或拘禁之國民明示反對為其採取行動時，領事官員應避免採取此種行動。」

另依據美國國務院訂定之「領事通知」(Consular Notification and Access)規定，在美國遭逮捕拘禁之我國人得享有尋求我駐外館處協助之權利。因此，美國執法人員於逮捕國人時，會提供一份中文之領事通知聲明書(Consular Notification Statement)，詢問您是否需要通知您國家的領事，並請您簽名確認，如果美國執法人員未提供聲明書，您也可以主動提出要求。

本處多年來探視觸犯法律遭拘禁或經判刑確定坐監服刑國人多起。希望國人都不需要本處提供此類服務。

#### (八)代急需金援國人聯繫親友匯款

依據規定，駐外館處可透過下列方式，協助遭遇急難之旅外國人，獲得財務方面之濟助：

- 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，再由駐外館處轉致當事人。
- 請當事人之親友、雇主或保險公司先向外交部繳付款項，經外交部轉請駐外館處將等額款項轉致當事人。

#### (九)其他—未成案之急難救助

- 2014年底，某學生家長來電告稱，其兒子熱心幫朋友遞送物品，結果該物品遺失且為毒品，目前遭人脅持痛毆，要求贖金，請本處協助。本處研判係詐騙電話，後來家長在來電表示證實詐騙，感謝本處提醒。

其實，網路及電話有許多詐騙方式，無法一一得知，惟詐騙之主要目的係為了騙取錢財，為了避免成為網路詐騙之受害者，對任何透過網路或電話要求付款或銀行帳號資料者應保持警戒，不要隨便付款，否則匯出去的錢可能無法取回。

- 本（2015）年元月，某大學學生因為赴南部旅遊，節省上網費用未與家人聯繫，以致父母擔心，請本處協尋。案經本處聯繫該校學生會長並報請學校協尋，經過數日忙碌、操心，動員多人協尋，後來得知該名學生與父母聯繫。提醒國人勿因一時方便，造成家人困擾，進而浪費社會有限資源。

#### 八、願景

從以上急難救助之實例與個案說明，急難救助範圍廣泛，基於協助國人立場，本處願意盡心盡力服務留學生及僑民；惟本處人力有限，相信國人也願意盡一己之力，提供他人協助；盼望留學生、國人及僑民就本身可提供協助事項與本處聯繫。譬如：

- 協尋失聯國人，本處盼有熱心人士提供資訊或就近訪視，提供訪視結果。
- 國人如有法律、心理諮商或其他專才，可以提供法律諮詢、心理、就學、生活等諮詢服務。
- 向本處提供涉及旅外國人之緊急事件以便本處及時掌握訊息，提供協助（例如重大車禍）。
- 其他：歡迎提供建議及指教。