

立法院議案關係文書 (中華民國41年9月起編號)
中華民國112年4月26日印發

院總第 20 號 委員提案第 10034446 號

案由：本院台灣民眾黨黨團，鑑於數位平台發展出的新型經濟型態（下稱數位平台經濟）日益普及，平台業者、平台勞務提供者（下稱外送員）和勞務需求者之間衍生之勞動問題愈趨複雜，且非現行勞動法令所能有效規範。查現行僅有部分地方政府各自訂定自治條例加以管理，惟外送員遍及各縣市，且在數位平台經濟模式下，工作內容彈性化、零碎化、勞務關係不明確，不易行使集體勞動權。為因應新興經濟模式複雜多變，不論外送平台業者和外送員間的法律關係為何，勞動者的權益應優先獲得保障。爰此，擬具「外送平台管理暨從業人員權益保障法草案」。是否有當？敬請公決。

提案人：台灣民眾黨立法院黨團

賴香伶 張其祿 邱臣遠

吳欣盈 陳琬惠

外送平台管理暨從業人員權益保障法草案總說明

隨網際網路及行動電話之普及，購物型態漸由實體交易轉變為網路交易，電子商務平台得以蓬勃發展，其經營模式亦從銷售商品逐漸發展至個人服務之提供，近年來，電子商務平台業者針對外食族的需求，朝向與餐飲業者合作，而以外送餐飲服務為主要發展趨勢。餐飲透過外送平台，由外送員於行動電話或類此設備之應用程式，登錄上線後選擇同意提供外送服務，前往消費者指定之廠商領取商品，再外送至消費者指定地點，並交予消費者，為新經濟型態產業，惟外送項目未必以餐飲為限，是本法規範之外送平台，並不以提供餐飲外送之服務為限。

鑒於上述新型經濟型態日益普及，平台業者、平台勞務提供者和勞務需求者之間衍生之勞動問題愈來愈複雜，且非現行勞動法令所能有效規範。查勞動部於 109 年 3 月 2 日修正之職業安全衛生設施規則，雖已明確要求外送平台業者應置備安全帽、反光標示、高低氣溫危害預防等防護設施，並應依勞動部發布的相關指引訂定食品外送作業危害防止計畫，惟就攸關外送員權益及勞務提供型態之重要權利義務事項，如接單費、排班、請假、獎懲、終止契約等，迄今仍無相關法規加以明確規範。

現行接單費之組成與服務條款多由外送平台業者單方決定，外送員僅得選擇接受與否，實難以期待外送員在社會經濟地位上具有與外送平台業者協商之能力，為使外送平台業者對消費者及外送員之相關權益負起責任，中央政府應制定具強制性之規範，爰擬具「外送平台管理暨從業人員權益保障法」（以下稱本法）草案，要點如下：

- 一、本法之立法目的、主管機關、用詞定義。（第一條至第三條）
- 二、平台業者與外送員成立契約，應提供書面契約或電磁紀錄予外送員收執，並參照汽車運輸業之客、貨運運價訂定方法，明定接單費之標準、計算方法及發放日期應由外送平台業同業公會暨相關之工會共同擬訂，報請主管機關核定，非經核准，不得調整。為維持外送員之基本保障，明定接單費之組成內涵，其中基本費不得低於基本工資之三分之一。（第四條）
- 三、消費者訂購商品、廠商接受訂單、外送員提供外送服務以及消費者與客服人員對話紀錄之相關電磁紀錄保存。（第五條）
- 四、外送平台業者應於外送平台介面明確揭示商品重量、體積，以及價格、服務費或運費之金額、取消訂單之退費機制、消費者得向外送平台業者提出申訴。（第六條）
- 五、外送平台業者應建立申訴制度，受理外送員不服外送平台業者之停權處分之申訴者，授權中央主管機關訂定相關準則；受理消費者對外送服務之申訴者，由外送平台業者自行訂定相關準則，報行政院消費者保護處備查後公告之。（第七條）
- 六、外送平台業者應於外送員上線後始得使其為外送服務，且對於已上線之外送員，不得違反其意願，使其維持上線狀態。（第八條）

立法院第 10 屆第 7 會期第 9 次會議議案關係文書

- 七、外送員與外送平台業者間為僱傭關係者，應適用勞動基準法。（第九條）
- 八、外送平台業者得終止與外送員之外送服務契約，但應敘明理由，並發給經濟補償，且須於三十日前預告外送員。（第十條）
- 九、對於可歸責於外送平台業者之事由，於外送員與外送平台業者間非為僱傭關係者，外送員得隨時終止外送服務契約。（第十一條）
- 十、明定外送員於提供外送服務時，發生交通事故致人於死或重傷，且經鑑定為肇事原因或肇事主因者，應於三個月內完成參加四十八小時道路交通安全講習，始得提供外送服務，未於期限內完成者，外送平台業者應停止指派其提供外送服務。（第十二條）
- 十一、外送員與外送平台業者間非為勞雇關係者，準用勞工保險條例及勞工職業災害保險及保護法規定，使外送平台業者為外送員辦理參加勞工保險及勞工職業災害保險。（第十三條）
- 十二、因天然災害宣布停止上班，應停止從事外送服務。（第十四條）
- 十三、平台業者於外送員發生死亡災害或道路交通事故等職災事故八小時內通報義務。（第十五條）
- 十四、外送平台業者應提供外送員相關安全教育訓練課程。（第十六條）
- 十五、違反規定之處罰（第十七條至第十九條）
- 十六、施行日期。（第二十條）

外送平台管理暨從業人員權益保障法草案

名	稱	說	明
外送平台管理暨從業人員權益保障法		法律名稱	
條	文	說	明
第一條	為管理外送平台業者，保障外送員權益，特制定本法；本法未規定者，依其他有關法律之規定。	於新型態外送平台共享經濟下，消費者得使用電子商務技術進行網際網路交易購買商品，外送員得於行動電話或類此設備之應用程式中選擇願接受之外送服務，以提供消費者所購買商品之外送服務。於此外送服務之運送過程，常見職業安全、食品安全、交通安全及消費糾紛等問題，外送平台業者為該經濟類型之主要媒合及報酬給付者，並因此獲得利益，為保障外送員之權益，爰於第一條揭示本法之立法目的。	
第二條	本法之主管機關：在中央為勞動部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。但本法所定事項涉及各中央目的事業主管機關職責者，由各該目的事業主管機關辦理。	列明本法各層級之主管機關，以明權責。	
第三條	本法用詞定義如下： 一、外送平台：指使用電子商務技術進行網際網路交易，提供消費者購買商品，並提供外送員選擇是否就消費者購買之商品進行外送服務之平台。 二、外送平台業者：指設置前款平台而營業之廠商。 三、外送員：指透過外送平台應用程式，前往消費者指定之廠商領取商品，再外送至消費者指定地點，並交予消費者而從事外送服務之人員。 四、外送服務契約：指外送員提供外送服務，外送平台業者給付報酬，以及就雙方權利義務有關之約定。 五、接單費：指外送員因履行外送服務契約而獲得之報酬；包括按計時、計日、計月、計件以現金或實物等方式給付之獎金、津貼及其他任何名義之給與均屬之。 六、停權處分：外送平台業者停止指派外送員提供外送服務，或其他之不利處分。 七、外送服務期間：指外送員於外送平台應用程式上線起，至下線之時止之期間。	本法相關用詞之定義。	

<p>第四條 外送平台業者與外送員成立外送服務契約後，應於七日內提供契約之書面或電磁紀錄予外送員收執。</p> <p>接單費之標準、計算方法及發放日期，由外送平台業同業公會暨相關之工會共同擬訂，報請主管機關核定，非經核准，不得調整。</p> <p>前項接單費應至少包含基本費、里程費、等待費、樓層費等費用；其中基本費不得低於基本工資之三分之一。</p> <p>為保障外送員權益，中央主管機關應會同目的事業主管機關，就接單費以外之排班、請假、獎懲、終止契約及其他重要權利義務，擬訂外送服務契約範本，報請行政院核定後公告之。</p>	<p>一、為維護外送員權益，外送平台業者與外送員成立契約時，應提供外送員書面契約或電磁紀錄。</p> <p>二、因應現行接單費之組成與服務條款多由外送平台業者單方決定，外送員僅得選擇接受與否，實難以期待外送員在社會經濟地位上具有與外送平台業者協商之能力，爰參照汽車運輸業之客、貨運運價訂定方法，於第二項明定接單費之標準、計算方法及發放日期應由外送平台業同業公會暨相關之工會共同擬訂，報請主管機關核定，非經核准，不得調整。</p> <p>三、第三項明定接單費之組成內涵，為維持外送員之基本保障，其中基本費不得低於基本工資之三分之一。</p> <p>四、為保障外送員權益，第四項課予中央主管機關為應會同目的事業主管機關，就接單費、排班、請假、獎懲、終止契約及其他重要權利義務，擬訂外送服務契約範本，俾利相關參與者遵循。</p>
<p>第五條 以下各款電磁紀錄，外送平台業者至少應保存一年，供有關機關調閱：</p> <p>一、消費者訂購商品之時間及內容。</p> <p>二、廠商接受訂單之時間及內容。</p> <p>三、外送員提供外送服務之時間、地點及內容。</p> <p>四、消費者之付款紀錄。</p> <p>五、消費者與客服人員之對話紀錄。</p>	<p>一、參考臺北市外送平台業者管理自治條例第十條，明定外送平台業者就本條各款電磁紀錄負保存義務，以備供有關機關調閱，俾利行政監督。</p> <p>二、另參考臺北市政府外送平台業者輔導要點第十點，課予外送平台業者留存客服人員與消費者之投訴相關對話紀錄，以保障消費者權益。</p>
<p>第六條 外送平台業者應於外送平台介面客戶端明確揭示下列各款事項：</p> <p>一、商品重量、體積，及價格、服務費或運費之金額。</p> <p>二、消費者取消訂單之退費機制。</p> <p>三、外送平台業者得取消訂單之情事及退費機制。</p> <p>四、商品遲延交付、交付商品之種類或數量與訂單不符及商品損壞之處理方式、收退費用及補償措施。</p>	<p>參考臺北市外送平台業者管理自治條例第十一條，外送平台業者應提供消費者充分、正確之資訊，俾維護消費者權益，爰明定外送平台業者應明確揭示之事項。</p>
<p>第七條 外送平台業者應建立下列申訴制度：</p> <p>一、外送員不服停權處分。</p> <p>二、消費者就消費關係所發生之爭議。</p>	<p>一、外送平台業者常以外送員收到客訴予以停權，並以保護消費者權益為由，拒絕提供外送員前揭客訴內容，且無救濟管道，對</p>

<p>前項第一款申訴之相關準則，由中央主管機關定之，並由外送平台業者以書面或其他適當方式告知外送員；前項第二款申訴之方式，由外送平台業者自行訂定，報經行政院消費者保護處備查後，於外送平台介面公告之。</p>	<p>外送員之權益保障實有不足，另為貫徹保障消費者權益之立法目的，爰於第一項明定外送平台業者應建立申訴制度，受理外送員、消費者之申訴。</p> <p>二、第二項明定，外送員不服外送平台業者之停權處分，應由中央主管機關訂定申訴之相關準則；消費者申訴之方式則由外送平台業者自行訂定相關準則，報經行政院消費者保護處備查後，於外送平台介面公告之。</p>
<p>第八條 外送平台業者使外送員為外送服務時，應符合下列規定：</p> <p>一、上線後始得提供外送服務。</p> <p>二、不得違反外送員之意願，使其維持上線狀態。</p>	<p>為尊重外送員提供勞務之自主意願，避免外送員過勞而影響健康，增加交通意外風險，爰規定外送平台應於外送員上線後始得使其為外送服務，且對於已上線之外送員，不得違反其意願，使其維持上線狀態。</p>
<p>第九條 外送員與外送平台業者間為僱傭關係者，應適用勞動基準法規定。</p>	<p>按勞動基準法第三條第三項本文：「本法適用於一切勞雇關係。」爰於本條明定外送員與外送平台業者間為勞雇關係者，仍應適用勞動基準法規定。</p>
<p>第十條 外送員與外送平台業者間非為僱傭關係者，外送平台業者得敘明理由後，並於三十日前預告外送員，與其終止外送服務契約。</p> <p>外送平台業者依前項終止外送服務契約者，應發給外送員經濟補償。</p> <p>前項經濟補償之給付標準、期限及其他相關事項之規定，由中央主管機關定之。</p>	<p>一、為避免過度限縮外送平台業者之經營權限，影響該新型經濟型態產業之發展，爰於第一項明定外送平台業者得隨時終止與外送員之外送服務契約。但應於三十日前預告外送員。</p> <p>二、為避免外送平台業者任意終止外送服務契約，對外送員之經濟生活有不利影響，爰課予外送平台業者依第一項終止外送服務契約時，應提供外送員經濟補償之義務。</p> <p>三、第二項之經濟補償，其給付標準、期限及其他相關事項之規定，授權主管機關定之，俾利權衡該新經濟型態發展與勞動保障。</p>
<p>第十一條 外送員與外送平台業者間非為僱傭關係者，外送平台業者有下列情形之一者，外送員得終止外送服務契約，：</p> <p>一、外送平台業者於訂立外送服務契約時為虛偽之意思表示，使外送員誤信而有受損害之虞。</p> <p>二、外送平台業者對外送員有違反外送服務契約或勞工法令之停權處分或其他損害行為。</p>	<p>一、此類可歸責於外送平台業者之原因，外送員可終止外送服務契約。</p> <p>二、為彌補外送員所受損失，外送員依前項終止外送服務契約者，外送平台業者應發給外送員經濟補償。</p> <p>三、為使外送員合理行使第一項之契約終止權，爰於第四項規定，外送員應自知悉外送平台業者有第一項各款情形之日起三十日內為之。</p>

<p>三、其他法令另有規定。</p> <p>外送員依前項終止外送服務契約者，外送平台業者應依前條之規定，發給外送員經濟補償。</p> <p>外送員依第一項各款之規定終止契約者，應自知悉其情形之日起，三十日內為之。</p>	
<p>第十二條 外送員於提供外送服務時，發生道路交通事故致人於死或重傷，且經鑑定同為肇事原因或為肇事主因者，應於三個月內完成四十八小時道路交通安全講習，未於期限內完成者，外送平台業者應停止指派其提供外送服務。</p>	<p>依審計部 109 年度中央政府總決算審核報告，當年度道路交通事故有 61.09% 之肇事主因屬登錄為外送車輛所致，同年度亦有 30,683 輛外送車輛、29,378 位外送員共計有 50,224 次重大違規，顯見實有必要就外送員引發之交通安全風險加以立法規範，爰明定外送員於提供外送服務時，發生交通事故致人於死或重傷，且經鑑定為肇事原因或肇事主因者，應於三個月內完成參加四十八小時道路交通安全講習，始得提供外送服務，未於期限內完成者，外送平台業者應停止指派其提供外送服務。</p>
<p>第十三條 外送員與外送平台業者間非為僱傭關係者，應準用勞工保險條例及勞工職業災害保險及保護法，由外送平台業者為外送員辦理參加勞工保險及勞工職業災害保險。</p>	<p>外送員提供之勞務係外送平台業者獲取利潤之主要來源，為使外送平台業者履行社會責任，並保障外送員權益，爰參酌勞動基準法第八章技術生之規範，以及高級中等學校建教合作實施及建教生權益保障法第二十一條第一項第六款規定：「為保障建教生權益，建教合作機構應履行下列義務：六、準用勞工保險條例之規定，為建教生辦理參加勞工保險。」應準用勞工保險條例及勞工職業災害保險及保護法規定，使外送平台業者為外送員辦理參加勞工保險及勞工職業災害保險。</p>
<p>第十四條 外送平台業者於政府機關因天然災害宣布全日停止上班時，應停止營業，並通知外送員。</p> <p>政府機關發布停止上班半日時，外送平台業者停止營業時間如下：</p> <p>一、上午半日停止上班：</p> <p>(一)如政府機關已發布下午開始上班時間，外送平台業者停止營業時間為當日營業開始時間至該發布時間，自該發布時間起正常對外營業。</p> <p>(二)如政府機關未發布下午開始上班時間，外送平台業者停止營業時間為當日營業開始時間至下午一時三十分，自</p>	<p>參考臺北市外送平台業者管理自治條例第五條，明定於政府機關因天然災害宣布全日或半日停止上班時，外送平台業者應停止營業，爰制定本條規定，確保外送員安全。</p>

立法院第 10 屆第 7 會期第 9 次會議議案關係文書

<p>下午一時三十分起正常對外營業。</p> <p>二、下午半日停止上班：</p> <p>(一)如政府機關已發布下午停止上班時間，以該發布時間為外送平台業者停止對外營業時間。</p> <p>(二)如政府機關未發布下午停止上班時間，外送平台業者停止對外營業時間為中午十二時至當日營業終止時間。</p>	
<p>第十五條 外送員於外送服務期間，發生下列職業災害之一者，外送平台業者應於八小時內通報勞動部職業安全衛生署所屬之勞動檢查機構：</p> <p>一、死亡。</p> <p>二、道路交通事故。</p>	<p>為使勞動檢查機構能迅速掌握職業災害訊息，以防止類似災害之發生，爰課予外送平台業者通報勞動部職業安全衛生署所屬之勞動檢查機構之義務。</p>
<p>第十六條 外送平台業者對新加入之外送員，應提供至少四小時實體之職業安全、交通安全及食品衛生安全教育訓練課程；對已完成前項教育訓練課程之從業外送員，每年應至少應提供二小時之實體或線上之教育訓練課程。</p>	<p>參考臺北市外送平台業者管理自治條例第八條，為提升新加入外送員安全駕駛觀念、食品衛生安全知能，以及加強外送員工作及預防災變所需之認知，外送平台業者應安排新加入外送員接受職業安全、交通安全及食品衛生安全教育課程，爰制定本條規定。</p>
<p>第十七條 外送平台業者有違反第四條至第六條及第十三條之規定，經通知限期改善，屆期未改善者，處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰。</p> <p>外送平台業者有違反第七條、第十二條、第十五條及第十六條之規定者，處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰。</p> <p>外送平台業者有拒絕、規避或防礙中央主管機關監督者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。</p>	<p>一、明定外送平台業者違反第四條至第六條之規定，未提供書面契約或電磁紀錄予外送員收執；未保存消費者訂購商品、廠商接受訂單及外送員提供外送服務之相關電磁紀錄；未於外送平台介面明確揭示商品價格、服務費或運費之金額、取消訂單之退費機制；以及違反第十三條規定，未依法為外送員辦理勞工保險及勞工職業災害保險，經通知限期改善，屆期未改善時之處罰。</p> <p>二、明定違反第七條、第十二條、第十五條及第十六條之規定，未建立申訴制度；未依規定將外送員停權；未履行通報義務；未為外送員實施職業安全、交通安全及食品衛生安全等教育訓練時之處罰。</p> <p>三、明定外送平台業者於拒絕、規避或妨礙本法所定中央主管機關監督時之處罰。</p>
<p>第十八條 外送平台業者有違反第八條、第十四條之規定者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。</p>	<p>明定外送平台業者違反須於外送員排班後始得派單、不得違反外送員意願使其維持上線狀態；於政府機關因天然災害宣布全日停止上班時，應停止營業時之處罰。</p>

立法院第 10 屆第 7 會期第 9 次會議議案關係文書

<p>第十九條 外送平台業者有違反第十條、第十一條之規定，處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰。</p> <p>外送平台業者有違反第十四條之規定，且外送員於執行外送服務過程中死亡者，處新臺幣二十萬元以上一百萬元以下罰鍰。</p>	<p>一、明定外送平台業者違反第十一條，外送平台業者應敘明理由，並於三十日前預告外送員，始得終止與外送員之外送服務契約規定，以及第十二條，因可歸責之事由，終止外送服務契約時應提供外送員經濟補償時之處罰。</p> <p>二、明定外送平台業者違反第十四條之規定，且外送員因執行外送服務過程中死亡時之處罰。</p>
<p>第二十條 本法自公布日施行。</p>	<p>明定本法施行日期。</p>

立法院第 10 屆第 7 會期第 9 次會議議案關係文書