

台灣外送勞權行動報告

Taiwan Food Delivery Workers' Rights Action Report



FIGHT FOR DECENT WORK!



目錄

台灣外送勞權行動大事記	3
台灣外送勞權行動簡介	4
外送工會介紹	5
外送產業四點六線結構	8
台灣外送工會七大訴求	9
Uber Eats 與 FoodPanda 結合失敗	11
外送平台業者管理自治條例	13
中央行政命令	14
國際外送法規發展概述	15
外送專法卡關	16
中華民國全國總工會與 ILO	17
焦點會議：前進 ILO 尊嚴勞動與平台經濟	19
附錄一 台灣對平台經濟的應對策略	24
附錄二 台灣民眾黨修法草案	28

台灣外送勞權行動大事記



圖一：台灣外送勞權行動大事記。

台灣外送勞權行動簡介

外送平台興起與勞動市場影響：近年來，隨著人工智慧、演算法等新興科技發展與數位勞動平台經濟的快速發展，外送服務已成為台灣都市生活的重要組成部分。根據勞動部職業安全衛生署統計，截至 2022 年，全台約有 14.5 萬名外送員，為上千萬消費者提供便利的餐飲與生鮮配送服務。

以 Uber Eats 和 Foodpanda 為主的國際外送平台，憑藉其演算法與 APP 即時派單系統，改變了傳統餐飲業及「零售業」的傳統電話外送模式，並創造了大量彈性工時的工作機會。然而，這種新型態的就業模式也帶來了勞動權益、保險保障、交通安全及消費糾紛等諸多挑戰，引發社會各界關注。



圖二：外送人員從業人數。

全國外送產業工會 (National Delivery Industrial Union, NDIU) 與全台各地外送工會積極倡議訂定外送產業專法與上街頭遊行，推動外送產業改革。這些工會在勞動談判、政策遊說及法律訴訟中發揮關鍵作用。倡議型外送工會持續呼籲政府落實合理報酬制度、勞健保與職災保險納入保障、建立透明的停權機制，以確保外送員的基本工作權益。

台灣外送工會介紹

隨著外送平台產業的發展，外送員的工作型態逐漸成為新型態的勞動模式，然而，現行法規對於外送員的保障仍相對不足。外送員通常被平台視為「承攬關係」，導致其無法適用《勞動基準法》，缺乏工時保障、最低工資、加班費、職災保險等基本勞動權益。

為此，全國性與區域性外送工會陸續通過政府立案，並倡議完整的外送專法架構：四點加六條線的保障【司機、店家、消費者、平台】協助促成外送專法，並與國際接軌，以確保外送員的基本權益。

區域	工會名稱	立案時間
全國	台灣外送產業權益促進聯盟	未立案
全國	全國外送產業工會	2021年10月
臺北市	臺北市網路平台外送員職業工會	2019年10月
桃園市	桃園市網路平台外送員職業工會	2019年10月
新竹市	新竹市平台外送從業人員職業工會	2021年02月
新竹市	新竹市外送產業工會	2022年02月
臺中市	臺中市外送平台服務產業工會	2021年04月
彰化縣	彰化縣網路平台外送員職業工會	2019年11月
高雄市	南台灣外送產業工會	2024年01月
屏東縣	屏東縣外送從業人員職業工會	2021年04月
花蓮縣	花蓮縣外送人員職業工會	2020年03月

表一、台灣主要外送工會列表。



圖三、2021年4月20日，多家平台外送員在勞動部前現身召開記者會，宣布將籌組「全國外送產業工會」，團結與外送平台資方協商，爭取勞權，並期望勞動部從制度面協助保障外送員勞權。



圖四、2023年4月14日，台灣民眾黨立法委員賴香伶、張其祿以及民眾黨立院黨團，舉辦台灣首場外送專法公聽會。

全國外送產業工會
台灣外送產業權益促進聯盟
臺北市網路平台外送員職業工會

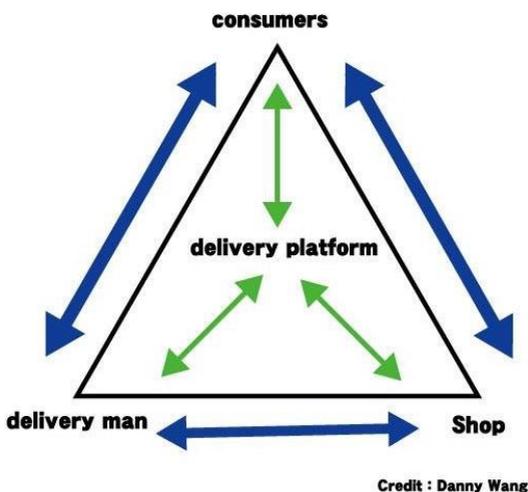


圖五：主要外送工會分布縣市。

外送產業四點六線結構

為協助政府與民間能更輕易理解台灣外送產業的狀況，外送工會共同提出了「四點六線」的概念，精確地描繪了外送產業的生態系統。

四點：指的是外送產業中的四個主要角色：平台業者、外送員、店家、消費者。六線：代表這四個角色之間的相互關係。



圖六、台灣外送工會提出外送產業四點六線結構。

這個結構清晰地展示了外送產業的複雜性，也正是這種複雜的交互作用，使得外送產業面臨諸多挑戰。

外送工會七大訴求

台灣全國外送產業工會及各地外送工會等團體，長期關注外送產業的勞動條件，並透過集體談判與政策倡議，爭取更完善的勞動保障，外送工會的七大訴求包括：

外送員	
1. 停權要透明	要求建立透明、公正的停權機制，確保外送員的工作權益不受侵害。
2. 報酬有保障	要求公開並明確報酬計算方式，且必須設置下限，保障外送員的收入穩定，並且要法治化。
3. 定型化契約	要求與外送平台業者訂定，定型化契約，避免資訊不對稱導致的不公平對待。
4. 全時段保險	要求平台為外送員提供全時段第三人責任險（包含財損與超額）以及意外險，保障外送員在工作期間的安全。
店家	
5. 抽成有上限	應設定合理的抽成上限，避免對店家收取過高的抽成，確保店家的利潤空間，維護餐飲業食安保障。
消費者	
6. 地圖式點餐	要求提供地圖式點餐功能，提高消費者點餐的便利性和精確度。
7. 要真人客服	要求設置真人客服服務，解決相關問題，提高服務質量。

表二、外送工會七大訴求。



圖七、全國各外送相關產業、職業工會串聯成立「台灣外送產業權益促進聯盟」，針對兩大外送平台合併案，聯盟提出的七大訴求，並且希望這些訴求應該先以「外送產業專法」或相近法律先行法制化。



圖八、2024年09月10日，台灣民眾黨立法委員張啓楷、麥玉珍以及民眾黨立院黨團，舉辦外送平台併購案公聽會。

Uber Eats 與 Foodpanda 結合失敗

台灣外送產業反壟斷運動的重要里程碑

壹、結合案緣起

2024 年 5 月，國際外送平台 Uber Eats 宣布，計畫以約 9.5 億美元(約新台幣 312 億元)收購德國 Delivery Hero 集團旗下的 Foodpanda 台灣業務，試圖整併兩大外送平台，壯大市場版圖。

若交易完成，台灣外送市場約九成的市占率將由單一業者控制，引發外界擔憂平台壟斷、外送員與消費者權益受損與店家抽成上升的風險。

貳、工會的行動與倡議

全國外送產業工會率先發起行動，結合集結各地外送工會與產業組織，組成「反併購行動聯盟」，訴求包括：阻止數位平台壟斷，維持市場競爭、捍衛外送員的工作權與勞動條件、遏止未來店家抽成提高與消費者價格飆漲、要求公平交易委員會全面審查交易案。

參、結合案失敗與賠償金額

2024 年 12 月 25 日，公平交易委員會正式宣布駁回 Uber Eats 併購 Foodpanda 台灣案，理由為該案將嚴重限制市場競爭、損害消費者利益，並削弱外送員的議價能力。

根據雙方協議，併購失敗後，Uber Eats 須支付 Delivery Hero 違約賠償金約 2.5 億美元（約新台幣 82.2 億元），成為台灣外送產業史上最高額度的單筆交易賠償。



圖四、全台外送工會組成「反 Uber Eats 併購 Foodpanda 行動聯盟」，提出「反併購、反壟斷、要競爭、要生存」四大訴求。



圖五、外送工會號招外送員前往公平交易委員會反對 UberEats 與 foodpanda 兩大外送平台結合案。

外送平台業者管理自治條例

隨著外送平台經濟的興起，台灣外送產業的法治發展呈現「地方先行，中央跟進」的趨勢，台北市政府勞動局於 2020 年（民國 109 年）3 月 27 日率先公布《外送平台業者管理自治條例》，重點內容：要求外送平台業者為外送員提供保險，強制申報外送員名冊，並規範交通安全措施。

其它直轄市隨後陸續推動《外送平台業者管理自治條例》，例如：新北市、桃園市、台中市、台南市以及高雄市等地透過地方立法，要求外送平台為外送員提供更完善的保險與安全保障。

縣市名稱	自治條例名稱	公發布日
臺北市	外送平台業者管理自治條例	民國 109 年 3 月 27 日
新北市		民國 111 年 8 月 17 日
桃園市		民國 113 年 3 月 11 日
臺中市		民國 111 年 9 月 2 日
臺南市		民國 111 年 9 月 22 日
高雄市		民國 113 年 8 月 26 日

表三、台灣直轄市制定《外送平台業者管理自治條例》時間表。

中央行政命令

為因應外送產業帶來的變革，台灣政府透過勞動部、經濟部、交通部、衛福部等中央部會，逐步推動外送要點與指引，試圖在維持產業發展的同時，確保外送員的基本權益與交通安全，但由於現行政策多為行政指引或補助方案，缺乏法律強制性，仍難以完全保障勞動者權益。

為進一步促進勞資對話與政策透明化，勞動部自 2023 年 7 月起舉辦「外送工會及外送平台業者對話平台會議」，截至 2025 年 3 月已召開十次，提供外送工會與平台業者進行三方對話的機制，並促使政府制定更符合外送產業需求的勞動政策。

主管機關	法規名稱	公發布日
衛福部	網路美食外送平台業者自主衛生管理指引	民國 108 年 9 月 19 日
勞動部	外送作業安全衛生指引	民國 109 年 3 月 2 日
經濟部	推動餐飲業上架外送服務方案補助作業要點	民國 109 年 4 月 1 日
勞動部	食品外送平台之外送員（取送餐）防疫重點事項	民國 109 年 4 月 7 日
交通部	機車外送交通安全指引	民國 111 年 3 月 1 日
交通部	汽車運輸業管理規則、汽車運輸業客貨運運價準則（註：未通過）	民國 113 年 10 月 10 日

表四、中央政府外送相關行政命令。

國際外送法規發展概述

數位勞動平台已為全球共同挑戰，國際勞工組織(ILO)與歐盟皆已提出數位勞動平台(Digital Labour Platforms)政策建議，多國陸續立法保障外送員權益，例如西班牙《騎士法》與美國加州《AB5 法案》明訂外送員為受僱者，保障其最低工資與社保權益。

新加坡則於 2024 年通過《平台工作者法案》，強制提供醫療與職災保險，此外，美國紐約、西雅圖、德國與加拿大亦訂有最低工資保障政策，顯示全球正朝法制化、明確雇主責任的方向前進，台灣可參考國際經驗，作為外送勞動法制化之方向。



圖九、全國外送產業工會代表台灣參加 2023 年第一屆國際零工工作者代表大會 (International Congress of Gig Workers)。

外送產業專法卡關

台灣政黨針對外送產業的勞動議題立場不一，行政機關與執政黨立委至今從未對外送產業提出專法草案，在野黨之中，台灣民眾黨最為積極推動訂定外送產業專法。

時任台灣民眾黨立法委員賴香伶 2023 年率先提出《外送平台管理暨從業人員權益保障法》草案，試圖將勞動保障納入法規，並主張制定全國統一的外送平台管理法規，以消除地方法規不一致，造成外送員與平台業者的困擾，草案主要政策方向包括：

一、明確保障接單費與契約權益

要求外送平台與外送員之間簽署書面或電磁契約，接單費須由工會與業者協商，報請主管機關核定，並規定接單費中「基本費不得低於基本工資三分之一」，保障最低收入與協商權利。

二、保險與職業災害保障制度化

即便不認定為勞雇關係，也須為外送員投保勞保與職災保險，發生重大職災須於 8 小時內通報，並推動教育訓練與交通安全講習，提升外送員工作安全保障。

三、建立停權與申訴機制

平台不得任意停權外送員，須說明理由並設立申訴機制，相關準則由中央主管機關訂定，並強調平台終止契約須提前預告並給予經濟補償，確保外送員權益不受濫用懲處影響。

中華民國全國總工會與 ILO

國際勞工組織(ILO)自 1919 年成立以來即是國際上最重要的三方(政府、雇主、勞工)對話與勞動標準制定平台。中華民國自 1923 年加入 ILO,當時不僅積極參與相關會議,更在瑞士日內瓦設立國際勞工事務局,並曾當選連任該組織理事院常任理事,展現高度參與國際勞工事務的承諾。1934 年,李平衡以南京國民政府勞工司司長身分出席第十八屆國際勞工大會,並當選為國際勞工局理事,代表當時中國在 ILO 中的活躍角色。

1945 年戰後中華民國作為聯合國創始會員國之一,繼續代表「中國」在 ILO 等國際組織中活動。然而,1971 年聯合國大會通過第 2758 號決議後,中華民國在聯合國及其專門機構(包含 ILO)中的代表權被中華人民共和國取代,導致我國無法以正式國家身分參與 ILO 會議。

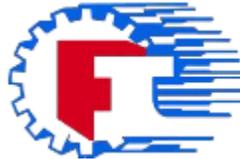
儘管如此,中華民國並未完全退出國際勞工事務舞台,尤其是在工會層面,持續透過國際網絡參與全球勞工運動。1949 年中華民國全國總工會即為國際自由工會聯合會(ICFTU)創始會員之一,持續與國際工會保持聯繫。2006 年,ICFTU 與世界工會聯合會(WFTU)合併成立「國際工會聯盟」(International Trade Union Confederation, ITUC),成為目前全球最大的工人組織,擁有來自 167 個國家、超過 337 個成員工會組織,代表逾兩億名勞工。

中華民國全國總工會目前為國際工會聯盟(ITUC)及其亞太地區(ITUC-AP)會員。透過這層身分,我們得以繼續參與 ILO 的重要會議,包括每年 6 月在日內瓦舉行的「國際勞工大會」(ILC)。雖然無法以國家代表身分出席,但全國

總工會可由 ITUC 納入其工人代表團中，以觀察員或工人團體代表身份參加大會，參與討論、旁聽政策制定過程，並透過工人集團會議表達我方立場。

會議期間，全總代表會與 ITUC 成員共同出席工人組別會議、就草案進行討論，並把握機會與各國工會交流、推動台灣勞工議題。這樣的參與方式不僅讓我們得以接軌國際勞動標準，更是一種「以工會參與補足國家缺席」的實質外交策略。

透過 ITUC 的國際網絡與工人代表制度，中華民國全國總工會仍持續在 ILO 舞台上發聲，推動台灣勞工議題的國際關注，實踐跨國團結與社會正義。



國際勞工組織會議現場照
(賴香伶 2024 年攝)。

焦點會議：前進 ILO 尊嚴勞動與平台經濟

隨著數位平台經濟蓬勃發展，外送員已成為台灣生活不可或缺的一部分，然而，外送員的勞動權益卻面臨諸多挑戰。為因應國際勞工組織（ILO）第 113 屆國際勞工大會（ILC 113）將於 6 月舉行「在平台經濟中實現體面勞動」專題會議，台灣民眾黨政策會於 2025 年 3 月 31 日舉辦本場焦點會議，邀請專家學者、ILO 台灣工會代表及外送員工會，共同探討數位勞動議題。



賴香伶 執行長（台灣民眾黨政策會）

強調國際勞工組織正研擬平台勞動的國際規範，並指出台灣目前僅由地方政府推動保障，中央尚未立法，期待建立法治基礎與演算法治理機制，以保障勞動者權益並促進產業正向發展。

江雅綺 教授（國立臺灣海洋大學海洋法律與政策學院）

指出數位平台法律規範不足，強調演算法管理與資料保護的重要性，尤其是勞動爭端與自動化處置的不透明，提及歐盟 GDPR、荷蘭案例，尤其隨著人工智慧發展，更需注意科技治理，確保勞動者權益與資料使用的公平性。



溫宗諭 秘書長（中華民國全國總工會）

詳述 ILO 制定公約/建議書的流程，強調平台勞動者的困境與應適用 ILO 勞工權利原則，主張需立法保障議價、薪資透明、社會保險與演算法管理，並指出國際社會正高度關注平台勞動規範，台灣應積極因應。



陳昱安 理事長（全國外送產業工會）

點出台灣外送勞動議題缺乏中央主管機關與完整立法，介紹國際經驗與本地工時與薪資數據落差，主張改革契約、薪資、保險與停權機制，分享外送員遭遇系統性不公與低薪處境，並介紹現行法規推進成果與多元立法版本。



蘇柏豪 理事（臺中市外送平台服務產業工會）

批評工會發起權門檻過高，建議政府介入產業組織整合，指出 AI 監控下的數位管理壓迫，平台可存取外送員敏感資訊並操控接單機制，恐影響工會參與，提出動態定價未來恐影響消費者與店家，需提早立法因應。

基於本次焦點會議的討論，以下針對數位平台經濟及其勞動者的法治修法提出一些建議：

壹、制定平台工作專法

台灣應盡快制定平台工作專法，此專法應不限於外送產業，而是涵蓋更廣泛的透過數位平台進行勞動的新型態工作者。目前立法院已有數個不同版本的草案，工會方面也與學

者合作制定了工會版的專法，其邏輯是以勞基法為基礎，針對工時與工資等面向進行特別規定。

貳、明確平台與勞動者的法律關係

雖然會議中對於平台工作者是僱傭關係還是承攬關係存在爭議，但制定專法的重點應在於保障勞動者的權益，專法應強化避免平台業者錯誤分類或偽裝就業的情況，確保平台工作者享有不低於傳統僱傭關係的保障。

參、加強演算法管理的透明化與規範

平台演算法對外送員勞動條件的影響，以及演算法的不透明性可能導致不公平待遇，修法應要求平台公開演算法的運作機制，避免歧視性待遇，並對演算法做出的自動化決策（如評鑑、處罰、解僱）進行規範，確保其公平性，或可考慮設立第三方檢測機制以評估演算法的合理性。

肆、強化個人資料保護

平台收集了大量的勞動者個資，修法應針對數位平台特性加強個資保護，確保勞動者對於自身資料的控制權和可攜性，尤其需考量勞動者與平台之間權力不對等的關係，避免勞動者在非自願的情況下同意個資被不當使用。

伍、建立有效的勞動爭端解決機制

目前的平台機制缺乏有效的勞動爭端解決途徑，修法應要求平台建立快速且公正的爭端解決機制，保障勞動者在發生爭議時能夠獲得有效的救濟。

陸、落實社會安全保障

平台工作者普遍缺乏社會保險、職災保障與退休金等，修法應強制平台業者為勞動者提供相關社會安全保障，例如參考新加坡的做法，將職業災害保障納入強制保險，針對職業工會會員的勞保問題，或許可討論平台業者負擔部分提繳責任。

柒、規範定型化契約

目前平台提供的定型化契約往往對平台工作者不利，修法應參考消費者保護法的規定，針對平台定型化契約制定應記載及不得記載事項，保障勞動者的基本權益，例如運價的透明化、合理的停權機制等。

捌、建立運價法治化機制

目前外送平台的運價機制不透明且不穩定，修法應朝向運價的法治化努力，建立合理的運價計算方式，保障外送員的合理報酬。

玖、明確主管機關

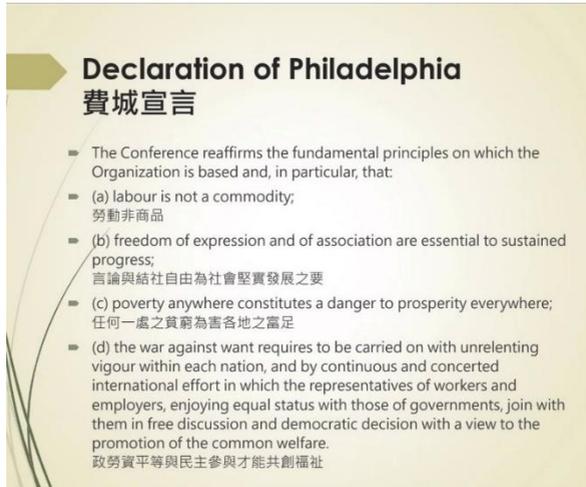
目前台灣對於外送產業的主管機關不明確，導致權責不清，修法或相關行政命令應明確指定數位平台經濟的主管機關，以便有效管理和監督，有講者建議可由數位發展部擔任此角色。

十、降低團體協約門檻

現行工會法對於發起團體協約的會員人數門檻過高，對於分散式的平台工作者而言幾乎不可能達成，修法可考慮降低門檻，或針對平台經濟的特性制定更適合的團體協商機制。

十一、賦予工會在平台調整政策時的參與權

建議修法或透過行政指導，要求平台在調整薪資、派單規則等影響勞動條件的政策時，應與工會代表進行協商。



Declaration of Philadelphia 費城宣言

- The Conference reaffirms the fundamental principles on which the Organization is based and, in particular, that:
 - (a) labour is not a commodity;
勞動非商品
 - (b) freedom of expression and of association are essential to sustained progress;
言論與結社自由為社會堅實發展之要
 - (c) poverty anywhere constitutes a danger to prosperity everywhere;
任何一處之貧窮為害各地之富足
 - (d) the war against want requires to be carried on with unrelenting vigour within each nation, and by continuous and concerted international effort in which the representatives of workers and employers, enjoying equal status with those of governments, join with them in free discussion and democratic decision with a view to the promotion of the common welfare.
政勞資平等與民主參與才能共創福祉

《費城宣言》(1944年5月10日)重申了國際勞工組織(ILO)的傳統目標，然後擴展到兩個新方向：人權對於社會政策的中心地位，以及國際經濟規劃的必要性。

附錄一 台灣對平台經濟的應對策略

從國際勞工組織《在平台經濟中實現體面勞動 (Realizing decent work in the platform economy)》報告所揭示的全球平台經濟勞動情境，台灣亦面臨了日益壯大的外送、多元化計程車、家事、照顧服務與自由接案勞動人數，如何在促進創新與保護工作者權益之間取得平衡，是當務之急，根據報告內容與多國經驗，可供台灣參考之建議如下：

壹、明確平台及工作者定義

1. 修法或制定新專法

台灣現行《勞動基準法》對部分彈性、非典型或混合僱傭關係的規範較為模糊。可借鏡報告提及的各國實踐，先在法規層次明確「平台」（範圍包括提供演算法管理、支付、評價系統的業者）與「平台工作者」（是否存在管理、監督或強制規範）的法律定位。

2. 排除「真自僱」與「假自僱」

若平台對工作者有重大控制力（例如工作時間、派單機制、終止權），則可考慮採取推定僱傭；同時保留範圍給真正自由接案者，以防止干預真正的創業或接案行為。

貳、建立報酬和工時保護機制

1. 最低工資核算

- ▽ 建議政府可訂定指引：平台若以按件、任務或里程計價，亦須將工作者的「必要準備與無酬等候時間」納入計算基礎，令實際時薪不低於法定最低工資。
- ▽ 與此同時，可強化抽檢或要求平台定期申報其計價方法與工作者接單數據。

2. 工時上限與休息保障

- ▽ 可考量在外送、運輸領域先行試點，要求平台系統中明確限制每日/每週最大工時並記錄休息時段。
- ▽ 即便工作者是兼職，也應有合理的「強制離線」規範，避免長期積累過勞風險。

參、社會保險的彈性納入

1. 建立「平台保險」共擔機制

- ▽ 由平台於每筆訂單收入中提撥一定比例，替工作者投保職災、健康與短期失能保障。此舉能在兼顧自由度之餘，亦提供工作者基本安全網。

2. 擴大大自願與強制相結合

- ▽ 針對兼職型或有其他正職之平台工作者，可採自願性質之補充保險；針對全職依賴平台生計者，則傾向強制性納入勞保與健保。

3. 政府補助與稅制優惠

- ▽ 為降低企業與工作者繳納保險之門檻，可考慮透過稅負抵減或直接補貼方式，鼓勵平台與工作者登記投保。

肆、演算法管理之透明化

1. 演算法可解釋原則

- ▽ 要求平台在對工作者做出評分、派單順序、停權或終止接案機會的決策時，必須提供合理且書面化的解釋並設立申訴管道。

2. 個資隱私保護

- ▽ 進一步在《個人資料保護法》或相關法規內，增列「平台管理」條款，明定平台對工作者的數據蒐集及使用範圍，同時保障工作者有查看或刪除不當評價的權利。

3. 定期審計與外部監督

- ▽ 政府可指定主管機關或委託第三方專業團隊，定期針對平台的演算法進行合規審計，檢視是否潛藏歧視、差別待遇或侵害隱私的風險。

伍、建立申訴救濟與仲裁機制

1. 多層次爭議處理

- ▽ 平台內部先設立客服或申訴窗口，並有明確的處理服務等級協議 (Service-Level Agreement, SLA)，若工作者對結果不服，可向公家機構申請仲裁或勞動調解。

2. 懲處措施

- ▽ 若發現平台恣意停權、未經充分程序就終止工作者接案權利，應設罰則或賠償責任，杜絕平台片面濫權。

3. 爭議解決機制之資源

- ▽ 政府可在各地勞動局或仲裁中心增設「平台勞動專案諮詢」窗口，協助工作者處理法律諮詢與申訴流程。

陸、工會組織與社會對話

1. 明確保障集體協商權

- ▽ 修法或行政解釋確立平台工作者在臺灣勞動法下也享有結社自由與團結權，避免因「自僱」名義被排除在工會外。

2. 多方對話平台

- ▽ 政府可參考外國作法，邀請主要平台業者、工會、工作者代表，就業界原則、工資標準、保險機制、演算法規則進行集體談判。

3. 資訊共享

- ▽ 平台應義務向勞動部門或工會提供某些必要的去識別化數據，以利進一步分析就業風險、工時統計、性別與年齡結構，讓政策調整更具循證依據。



新竹外送工會拜會新竹市政府勞工及青年處長吳達偉（左三）。

附錄二 台灣民眾黨修法草案

議案編號：202103149160000

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)

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)



下載草案

台灣外送勞權行動報告

發行人：賴香伶

總編輯：王郁揚

顧問：劉黃麗娟（副教授）

編輯：徐文路、謝毅弘、黃心愉、許鈺羚、郭宏璿

校對：陳昱安

出版：台灣民眾黨政策會

地址：台北市松山區南京東路三段 261 號 3 樓 B1 區

電話：02-27520806

出版日期：2025 年 5 月 30 日

特別感謝：中華民國全國總工會、全國外送產業工會、台灣外送產業權益促進聯盟、桃園市網路平台外送員職業工會、新竹市平台外送從業人員職業工會、新竹市外送產業工會、臺中市外送平台服務產業工會、臺中市外送人員職業工會、彰化縣網路平台外送員職業工會、南台灣外送產業工會、屏東縣外送從業人員職業工會、花蓮縣外送人員職業工會、Youtuber ED 澄哥 543、臉書社團 外送員的奇聞怪事、臉書粉專 隔壁老王（Uber Eats 趟獎資訊整理）、插畫家 白兵看潮流、各外送 LINE 社群管理員、張啓楷立委、陳昭姿立委、張其祿前立委、顏廷棟教授、江雅綺教授、吳達偉。

版權所有，翻印必究

台灣民眾黨政策會保留本報告所有著作權利，欲使用本報告內容，請清楚註明出處。



台灣民眾黨政策會、中華民國全國總工會 編製