

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5月24日印發

院總第 20 號 委員提案第 10036107 號

案由：本院時代力量黨團，有鑑於有別於傳統網路購物、勞雇關係型態之外送產業興起，外送平台業者、平台勞務提供者、合作商家及消費者間之權利義務關係越趨複雜，凸顯外送產業亟需中央法規之統一規範。為使外送平台業者、外送員、消費者及合作商家之權利義務得以獲得即時有效之保障，爰擬具「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：時代力量立法院黨團

陳椒華 邱顯智 王婉諭

外送平台管理暨從業人員權益保障法草案總說明

近年社會對外送平台興起褒貶不一，就外送平台與從業人員之勞動權益、消費者爭議、交通議題、食品安全多有討論。現今外送平台業者隨網際網路、電子商務發展，搭建外送平台，與商家簽訂契約，由商家提供食品、商品或服務，透過指定網路平台或應用程式，供消費者下單購買，再由與外送平台業者簽約提供外送服務之外送員將食品、商品或服務送達消費者，形成有別傳統網路購物、勞雇關係型態之新興產業（以下稱為外送產業）。隨外送平台使用者日漸增加，武漢肺炎爆發期間，外送產業發展到達新高峰，更凸顯外送產業亟需法令規範，明確外送平台業者、合作商家、消費者、外送員間之權利義務關係。

綜觀外送產業，外送平台業者掌握極大優勢：

- 一、與合作商家、外送員、消費者間，均以定型化契約約定權利義務，掌握契約上優勢。
- 二、因仰賴網際網路，訂單內容、金額、費用、時間，均由外送平台業者透過網路發送訂單、掌握送達時間、決定服務價格，換言之，外送產業所涉全部資訊均掌握於外送平台業者，導致合作商家、外送員及消費者欲行使權利有諸多困難。
- 三、政府官員宣稱對於外送產業「無法可管」，使外送平台業者得完全掌握法律上優勢。
- 四、合作商家與外送平台業者間，除外送合作契約外，尚存有平台業務招攬行為型態之契約，此等契約多由外送平台業者之員工與合作商家以口頭或通訊軟體成立契約，無法明確雙方權利義務。縱然合作商家相較於外送員而言，易被認為經濟上較強勢者，然而於外送平台業者具有極大優勢下，合作商家之地位與外送員無明顯差異，仍有以法律規定最低權利義務標準保障之必要。

為使外送平台業者、消費者、合作商家及外送員權利義務得以管理及保障，特制訂「外送平台管理暨從業人員權益保障法草案」（以下稱本法），要點如下：

- 一、本法之立法目的、主管機關及用詞定義。（第一條至第三條）
- 二、中央主管機關應定期邀集外送平台業者、消保官、消費者保護團體、學者專家、合作商家或餐飲業者及有關工會就本法執行情形檢討、協調、改進。（第四條）
- 三、中央主管機關擬訂契約範本之義務。（第五條）
- 四、中央主管機關及中央目的事業主管機關對於外送員資格、外送服務期間有關食品安全、交通安全之設備或工具，訂定外送安全衛生服務標準。（第六條）
- 五、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。（第七條）
- 六、外送員與外送平台業者間非為僱傭關係者，外送平台業者得終止外送服務契約之情形。（第八條）
- 七、外送員與外送平台業者間非為僱傭關係者，外送員得終止外送服務契約之情形。（第九條）

立法院第 10 屆第 7 會期第 13 次會議議案關係文書

- 八、要求外送平台業者落實個人資料保護相關法令。(第十條)
- 九、規定外送平台業者之外送服務契約應交付他方收執及契約變更之要件。(第十一條)
- 十、外送合作契約應記載事項。(第十二條)
- 十一、外送服務契約應記載事項。(第十三條)
- 十二、外送平台業者應每月至少一次提供報酬明細表及貨款明細表，及應記載事項規定。(第十四條)
- 十三、外送平台業者對外送員應建立本條規定事項之申訴或客戶服務制度。(第十五條)
- 十四、針對與消費者權益有關紀錄應保存至少二年，外送平台業者不得拒絕資訊提供義務。(第十六條)
- 十五、針對與合作商家有關紀錄應保存至少二年，外送平台業者不得拒絕資訊提供義務。(第十七條)
- 十六、針對與外送員權益有關紀錄應至少保存五年，外送平台業者不得拒絕資訊提供義務。(第十八條)
- 十七、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。(第十九條)
- 十八、外送平台業者於外送服務期間，外送員發生職業災害時之通報義務。(第二十條)
- 十九、外送平台業者對外送員之教育訓練規定。(第二十一條)
- 二十、外送員於外送服務期間，發生道路交通事故致人於死或重傷應於三個月內完成四十八小時道路交通安全講習。(第二十二條)
- 二十一、違反規定之處罰。(第二十三條及第二十四條)
- 二十二、本法施行日期。(第二十五條)

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	為加強外送平台業者之管理，保障外送員權益，特制定本法。本法未規定者，依其他法律規定。	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權責者，由各該目的事業主管機關辦理。	定明各層級主管機關。	
第三條	<p>本法用詞定義如下：</p> <p>一、外送平台：指使用電子商務技術進行國際網路交易，提供消費者購買食品、商品或服務，並提供外送員就消費者購買之食品、商品或服務進行外送服務之平台。</p> <p>二、外送平台業者：指設置前款平台而營業之廠商。</p> <p>三、外送員：指與外送平台業者簽訂契約提供外送服務之人。</p> <p>四、外送服務：指外送員使用外送平台業者指定程式或方式同意開始運送消費者購買之食品、商品或提供服務。</p> <p>五、合作商家：指與外送平台業者簽訂契約，使用外送平台指定之應用程式或行動裝置於外送平台提供食品、商品或服務之食品業者或商業經營者。</p> <p>六、報酬：指外送員提供外送服務所得之對價。</p> <p>七、運費：指消費者透過外送平台訂購食品、商品或服務，除食品、商品或服務之價格外，另行支付之運費或服務費。</p> <p>八、貨款：指合作商家提供食品、商品或服務，外送平台業者應給與之費用。</p> <p>九、外送服務契約：指外送平台業者與外送員間有關報酬計算方式、食品、商品或服務提供方式、報酬給付時間及其他相關權利義務之約定。</p> <p>十、外送合作契約：指外送平台業者與合作</p>	明定本法相關之用詞定義。	

<p>商家間，有關食品、商品或服務、貨款給付時間及其他相關權利義務之約定。</p> <p>十一、外送服務期間：指外送員於外送平台業者指定程式或裝置上線起至下線止之期間。</p> <p>十二、停權：指對於外送員、合作商家暫時停止上線、接收訂單之處置。</p> <p>十三、平台業務招攬行為：指外送平台業者要求合作商家以推出折扣、付費行銷、廣告、擴大消費者可訂餐範圍或其他增加曝光率、營收、客源之業務招攬行為。</p>	
<p>第四條 中央主管機關應定期邀集外送平台業者、消費者保護官、消費者保護團體、學者專家、合作商家或餐飲業者及有關工會就本法有關之法規及執行情形檢討、協調及改進之。</p>	<p>本法係因新經濟型態所訂，為確實了解產業狀況並掌握實務動態，自應定期檢討、協調及改進，以符合需求。</p>
<p>第五條 中央主管機關應會同中央目的事業主管機關，對於外送平台業者與外送員、合作商家、消費者間重要權利義務事項，擬定契約範本，報請行政院核定後公告之。</p>	<p>觀察外送產業實際情形，外送平台業者對於外送員、合作商家及消費者，通常以定型化契約約定雙方權利義務，考量數位經濟型態下，外送平台業者具有絕對優勢（包含但不限於資訊、訂價等），為保障外送員、合作商家及消費者權益，並兼顧食品衛生安全、交通安全，規定中央主管機關應會同中央目的事業主管機關就重要權利義務事項擬定契約範本。</p>
<p>第六條 中央主管機關應會同中央目的事業主管機關，對於外送員資格、外送服務期間有關食品安全、交通安全之設備或工具，訂定外送安全衛生服務標準。</p>	<p>數位平台經濟工作型態與傳統外送行業略有不同，觀察實務運作、社群媒體，民間對於外送員之資格、條件、素質及合作商家衛生狀況多有討論，為保障消費者食的安全、外送員人身安全，中央主管機關應會同中央目的事業主管機關對於外送員之資格、條件、應具備之食品安全知識及工具、設備，訂定外送安全服務標準。</p>
<p>第七條 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>第八條 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</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>

立法院第 10 屆第 7 會期第 13 次會議議案關係文書

<p>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>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>第九條 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>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>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>第十條 外送平台業者應確保其程式之資訊安全及系統穩定度，並應遵循個人資料保護法之相關規定，以保障消費者、合作商家及外送員權益。</p>	<p>外送平台業者掌握大量重要個資及信用卡資訊，自應確保其程式之資訊安全及個人資料之保護。</p>
<p>第十一條 外送平台業者應於外送合作契約、外送服務契約成立後七日內，提供書面或電磁紀錄予合作商家、外送員收執。</p> <p>契約非經合作商家或外送員同意，不得變更。</p> <p>未於契約內約定且涉及合作商家或外送員權利義務之事項，外送平台業者以網際網路、公告、郵件、書面、或其他方法表示者，為契約內容之變更。</p>	<p>一、為維護合作商家、外送員權益，規定於契約成立後七日內，外送平台業者應提供書面或電磁紀錄予合作商家及外送員。</p> <p>二、觀察外送產業實際運作，外送平台業者透過網際網路通知或公告有關外送員、合作商家之權利義務變更事項，事實上已涉及契約內容變更，應得合作商家或外送員同意，爰訂定第二項及第三項。</p>
<p>第十二條 外送合作契約應記載下列事項：</p> <p>一、外送平台業者收取之各項費用金額或比例。</p> <p>二、外送平台業者提供之設備及其維護修繕方式及費用。</p>	<p>一、本條規定外送合作契約應記載事項。</p> <p>二、此種業務招攬行為實質上為債權契約、雙務契約，惟觀察外送實務運作，此種契約多以外送平台業者之員工以口頭或通訊軟體聯繫，通常無法明確了解雙方權利義務</p>

<p>三、外送平台業者之客服聯絡方式，應至少記載電話、電子郵件。</p> <p>四、貨款或服務給付時間及給付方式。</p> <p>五、爭議款項處理機制。</p> <p>六、合作商家負責人變更之處理機制。</p> <p>七、同一消費者之同一訂單，經取消或訂單內容毀損，經外送平台業者要求再次給付相同訂單內容之貨款處理機制。</p> <p>前條及前項規定，於外送平台業者對於合作商家之平台業務招攬行為，準用之。</p>	<p>及何時開始執行行銷、廣告或擴大訂餐範圍之執行成效，爰明定準用前條及本條第一項規定。</p>
<p>第十三條 外送服務契約應記載下列事項：</p> <p>一、報酬之金額、計算方式、給付時間。</p> <p>二、停權、違規及終止契約事由。</p> <p>三、外送服務應具備之設備、程式或工具。</p> <p>四、外送服務基本流程。</p> <p>五、因不可歸責於外送員之事由，致無法完成外送服務之處理機制。</p> <p>六、前條第一項第三款。</p>	<p>一、本條規定外送服務契約應記載事項。</p> <p>二、外送員進行外送服務時，常有消費者地址錯誤、無法聯繫或商品項目過多、包裝過大無法載運、或發生交通事故致無法完成外送服務之情事。又觀察媒體報導，曾有多起消費者地址錯誤且外送員無法與消費者取得聯繫，經外送員以外送平台業者內部規定程序取消訂單後，致外送員遭消費者提告侵占之情形，宜明定處理機制以便釐清權責為妥。</p>
<p>第十四條 外送平台業者應發給外送員報酬明細表，每月至少一次。</p> <p>報酬之計算包含多種項目者，應按每一項目明列，於報酬明細表以書面或於網頁、指定使用應用程式或其他方式明示其金額及計算方式，不得僅列總額。</p> <p>計算報酬之項目係以事實為基礎計算者，應依該正確事實計算，並使外送員得即時查閱。</p> <p>外送平台業者提供合作商家貨款明細表，準用本條規定。</p>	<p>一、第一項明訂外送平台業者應每月至少一次發給外送員報酬明細表。</p> <p>二、現行主要外送平台報酬計算方式不一，且難以核對，為維護外送員、合作商家權益，於第二項規定報酬計算包含多種項目，例如：里程費、接單費、額外獎勵（金）、按時段加碼或其他名稱等。除應以書面或於網頁、指定使用應用程式或其他方式明示其金額及計算方式。</p> <p>三、報酬明細表記載設例如下：某單之接單費：40 元；里程數 2 公里計 30 元；按時段或臨時公告加發 20 元，合計 80 元。倘以總單數為條件發放額外獎金另發 500 元，亦應將總單數及金額明列於報酬明細表或於網頁、指定使用應用程式或其他方式按件分項明列，不得僅列總額。</p> <p>四、第三項所謂以事實為基礎者，以距離為基礎計算報酬為例，應依外送員實際移動距離計算；以接單數為獎勵門檻，自應將接單數明示；以接單率為條件者，應將其計算方式及實際接單數、拒絕接單數明示。</p> <p>五、按外送平台業者為促進消費者消費，對合</p>

	<p>作商家業務招攬，經常以提供折扣吸引消費者，致合作商家貨款遭受影響，參考現行外送產業實務運作，要求比照報酬明細表，應依每一訂單、每一項目、折扣金額予以詳列；實務運作曾有外送平台業者以公告方式對合作商家要求「接單率」，未達一定比例每單得扣除部分貨款，參考前點說明，應一併明示，於第四項規定外送平台業者提供合作商家貨款明細表準用本條規定。</p>
<p>第十五條 外送平台業者對外送員應建立下列事項之申訴或客戶服務制度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、報酬之金額、計算方式、給付時間。 二、停權、違規及終止契約事由。 三、其他對於外送員不利益之處分。 四、販賣或兌換服裝、工具、設備者，其退、換貨及保固。 <p>前項第一款至第三款，以外送平台業者提出具體明確事實，始得對外送員停權、終止契約或其他不利益處分。</p>	<p>規定外送平台業者應對於外送員建立之申訴及客戶服務制度。</p>
<p>第十六條 下列各款紀錄，外送平台業者應至少保存二年，並提供有關機關調閱，不得拒絕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、消費者訂購食品、商品或服務之時間及內容物。 二、食品、商品或服務之價格、服務費或運費。 三、消費者取消訂單之退費機制。 四、外送平台業者得取消訂單之事由及退費機制。 五、食品、商品或服務給付遲延、給付之種類或數量與訂單不符、有瑕疵或損壞之處理方式、收退費用及補償措施。 六、消費者與外送平台業者間之契約。 七、客戶服務、投訴處理紀錄。 八、其他與前七款有關之紀錄。 <p>前項第一款至第六款，外送平台業者應向消費者明確揭示並應建立客戶服務機制。</p>	<p>本條針對與消費者權益有關紀錄要求外送平台業者應就本條各款紀錄保存，提供主管機關調閱、執行行政監督及處理消費爭議，爰訂定本條各款紀錄應至少保存二年。</p>
<p>第十七條 下列各款紀錄，外送平台業者應至少保存二年，並提供有關機關及合作商家調閱，不得拒絕：</p>	<p>一、本條對於外送平台業者與合作商家之間之紀錄規定保存義務，包含外送合作契約、平台業務招攬行為及其執行記錄。</p>

立法院第 10 屆第 7 會期第 13 次會議議案關係文書

<p>一、外送合作契約。 二、平台業務招攬行為及其執行記錄。 三、合作商家接受訂單及提供食品、商品或服務之時間及內容。 四、與合作商家間之客戶服務或爭議之處理紀錄。 五、貨款之計算方式及給付時間。 六、其他與前五款有關之紀錄。</p>	<p>二、因涉及消費者權益，與前條規定相同應至少保存二年。</p>
<p>第十八條 下列各款紀錄，外送平台業者應至少保存五年，並提供有關機關及外送員調閱，不得拒絕： 一、外送服務契約。 二、外送服務期間。 三、第十五條第一項第一款至第三款。</p>	<p>參考勞動基準法第二十三條、勞工退休金條例第三十一條規定，與報酬有關之契約、公告、外送服務期間之有關紀錄均應保存至少五年，保障外送員權益，予以明定。</p>
<p>第十九條 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，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>第二十條 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署所屬之勞動檢查機構： 一、死亡。 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，防止類似災害之發生，課予外送平台業者通報勞動部職業安全署所以之勞動檢查機構之義務。</p>
<p>第二十一條 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，每年應至少提供二小時之實體或線上之教育訓練課程。</p>	<p>參考台北市外送平台業者管理自治條例第八條，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訓練課程。</p>
<p>第二十二條 外送員提供外送服務時，發生道路交通事故致人於死或重傷，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>為確保外送員於提供外送服務時能安全駕駛，爰訂定本條，要求外送員提供外送服務時，如發生道路交通事故致人於死或重傷，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>

立法院第 10 屆第 7 會期第 13 次會議議案關係文書

<p>第二十三條 外送平台業者違反第八條、第九條、第十九條、第二十二條之規定，處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰。</p>	<p>明定外送平台業者違反第八條及第九條預告外送員，與其終止外送服務契約，未給予外送員經濟補償；違反第十九條外送平台業者應為外送員辦理參加勞工保險及勞工職業災害保險；以及違反第二十二條外送平台業者應停止指派外送員外送服務之處罰。</p>
<p>第二十四條 外送平台業者違反第十一條、第十六條至第十八條之規定，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>外送平台業者違反第十四條、第十五條、第二十條及第二十一條之規定，處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰。</p> <p>外送平台業者拒絕、規避或妨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十一條，未提供書面契約或電磁紀錄予外送員、合作商家收執；未保存及提供第十六條至第十八條各款紀錄予有關機關、合作商家、外送員之處罰。</p> <p>二、明定外送平台業者違反第十四條、第十五條、第二十條及第二十一條規定之處罰。</p> <p>三、明定外送平台業者拒絕、規避或妨礙中央主管機關監督之處罰。</p>
<p>第二十五條 本法自公布日施行。</p>	<p>明定本法施行日期。</p>