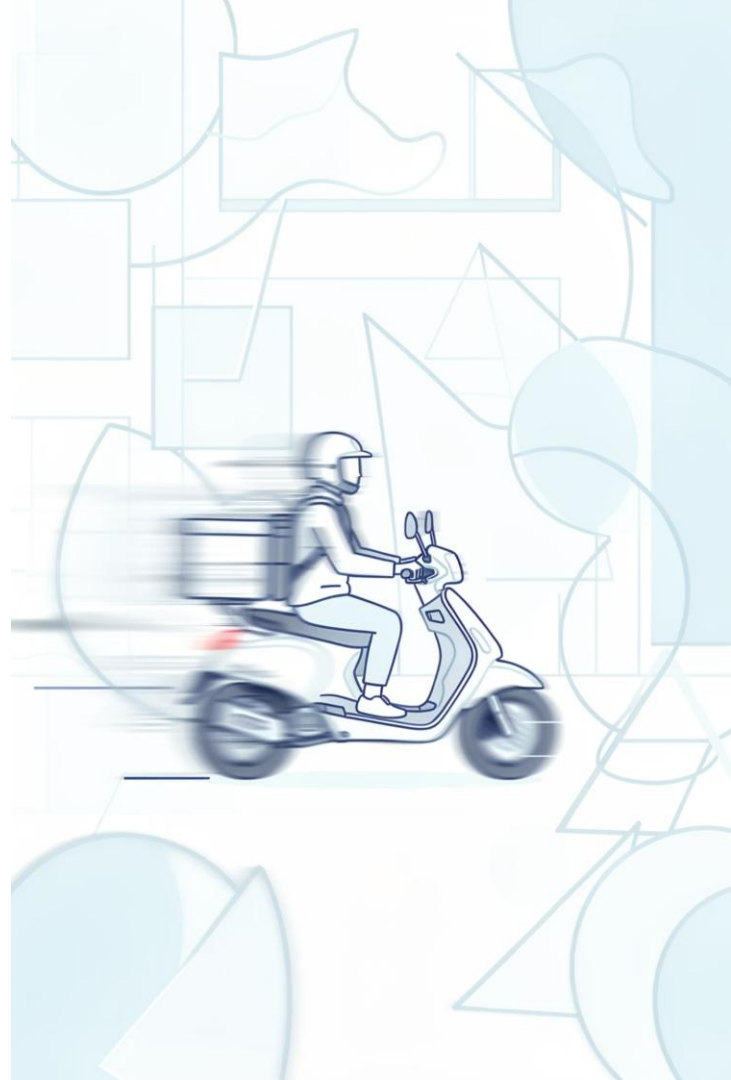


# 外送員權益保障及外送平臺管理法及相關子法

外送員權益規範重點說明

勞動部



# 目錄

外送員權益保障及外送平臺管理法

第一篇 報酬有保障

第二篇 派單更透明

第三篇 停權及解約事由要透明

第四篇 申訴救濟找得到

第五篇 經濟補償制度

第六篇 職災與保險保障更完善

第七篇 教育訓練

第八篇 職業安全衛生

# 外送員權益保障及外送平臺管理法

## 立法目的

為因應外送平臺產業快速發展，衡平外送員、消費者、合作商家與外送平臺業者間之各方權利義務關係，以保障外送員、消費者及合作商家之核心權益，並兼顧外送平臺產業健全永續發展，特訂定本法。全文共5章、28條。

### 第一章 | 總則

第1～3條 (共3條)

立法目的、主管機關、名詞定義

### 第二章 | 外送員權益保障

第4～12條 (共9條)

契約保障、基本報酬、申訴制度、停權限制、保險、離線自由、職災保險

### 第三章 | 外送平臺管理

第13～23條 (共11條)

消費者契約、商家契約、天災停業、個資安全、紀錄保存、教育訓練、職災通報

### 第四章 | 罰則

第24～25條 (共2條)

行政罰鍰、公布違法業者及連續處罰

### 第五章 | 附則

第26～28條 (共3條)

第三人適用、另訂施行細則、施行日期  
(公布後6個月，即115.7.21)

## 外送員權益1：報酬保障與契約透明

本法明確建立報酬保障機制，確保每一位外送員的勞動付出獲得合理回報，並要求平臺以透明、公平的方式擬定契約，讓外送員充分了解自身的工作條件與權利。

### 單單計費制度

一單定義為「**一個取貨點 + 一個送貨點**」，確保每單報酬獨立核算，有效杜絕夾單壓低報酬的不當行為。

### 政府制定定型化契約

平臺擬定之契約不得違反定型化契約應記載事項，亦不得隨意變更報酬、停權事由等重要權利義務條款。

### 基本報酬最低基準

按每單完成時間換算，**不得低於最低時薪之1.25倍**，且**不得低於保障金額45元**。

### 契約應提供外送員收執

簽訂契約後，應於**7日內**提供書面或電子契約予外送員。

### 最低保障金額調升機制

最低保障金額將依每年每小時最低工資之調升比率公告調整。

### 派單資訊透明揭露

派單時須明確揭露**預估報酬、取送商品地點及其他重要相關資訊**，讓外送員充分掌握資訊後自主決定是否接單。

## 外送員權益2：禁止黑箱停權及建立申訴處理機制

### 終止契約須有法定事由

- 平臺終止契約須有**法定事由**，不得任意終止。
- 如平臺有違法等情事，外送員依法終止，則可向平臺要求**經濟補償**。

### 負通知說明及舉證責任

平臺於停權或解約時，**須主動說明完整、簡明及可理解之理由，並負舉證責任**，且須給予外送員申訴機會。

### 建立申訴及補償制度

- 平臺應建立內部申訴制度，並於**申訴成立後提供相應補償措施**。
- 針對終止契約案件，須建置由**無利害關係外部專家學者及工會代表**共同組成的獨立處理小組受理申訴。

## 外送員權益3：保險與職安保障

---



### 強制投保制度

平臺應於外送員**上線接單前投保意外傷害險與責任險**，並規範得暫時停止保險效力之情形。外送員如有加保職災保險，得向平臺申請**職災保險保費**，降低個人負擔。



### 惡劣天氣禁派

遇颱風天等**高風險氣候**，**依法禁止平臺派單**，確保外送員不因平臺調度壓力而被迫在危險環境中工作，優先保障生命安全。



### 落實離線自由權

平臺**不得強制排定外送員上線時間**，或**強迫其維持上線狀態**，充分尊重外送員的工作自主權，還給勞動者選擇工作節奏的自由。

## 如何自行檢核每筆訂單？

1

### 確認外送服務時間

以分鐘計算（未滿30秒不計，30秒以上以1分鐘計）

2

### 套用公式計算

完成外送服務時間（分鐘） $\div 60 \times$  當年度最低工資時薪  $\times 1.25$

\*金額先計算至小數第2位，再無條件進位至小數第1位

3

### 每筆訂單最低保障金額比較

- 公式計算結果高於45元者，以公式計算金額為最低基本報酬。
- 公式計算結果未達45元者，以45元為最低基本報酬。

4

### 驗證平臺給付金額

基本報酬（不包含各項獎金）



若發現未達法定最低標準，可持相關資料向外送平臺業者提出申訴；必要時，並得向地方主管機關申請協助。

## 報酬計算案例

小華完成一筆訂單，花費30分鐘20秒。未滿30秒不計，外送服務時間以30分鐘計算。假設當年度最低工資時薪為196元。

### 計算結果

$$30 \div 60 \times 196 \times 1.25 = 122.5\text{元}$$

122.5元 > 45元，故法定最低基本報酬為122.5元。

若平臺僅給付90元（不含獎勵），即低於法定標準，外送員可申訴請求補足差額。



- 基本報酬檢核：應以基本報酬為計算基準，各項獎金不列入計算。
- 誠信履約：外送員應本於誠信提供外送服務，不刻意拖延取餐或送餐。

## 疊單不得合併計價

外送平臺業者可安排疊單、合併派單或順路配送，但**不得**將多筆訂單合併為一筆計算基本報酬，致降低每筆訂單的最低保障。

### 案例1：順路配送

大偉同時配送A、B、C三家餐廳，路線相近，仍應就三筆訂單**分別**計算報酬。

### 案例2：同一消費者

分別至A、B餐廳取餐，送同一住戶，仍算**兩筆**訂單，各自計算報酬。

### 案例3：同一取餐點

在A餐廳取兩份餐，分送不同消費者，仍算**兩筆**訂單，各自計算報酬。

## 訂單未完成，仍可請求報酬

### 適用條件

訂單未完成**若非可歸責於外送員**（如商家取消、消費者失聯），外送員仍得依實際投入時間，依公式請求報酬。但因訂單未完成，**不適用45元最低保障**。



遇此情況應立即回報通知平臺，避免衍生爭議。

### 案例

阿強接單後，騎車要到商家取餐，在騎乘過程中，商家因設備故障取消訂單，此時阿強已花費8分鐘時間。

$$8 \div 60 \times 196 \times 1.25 = 32.7\text{元}$$

平臺至少應給付阿強**32.7元**，但不適用45元最低保障。

## 接單前應揭露哪些資訊？



### 預估報酬

應分別揭示預估基本報酬及各項獎金，不得僅顯示總金額。



### 取送商品地點

取件地址、送達地址、樓層資訊、抵達區域或其他辨識送達位置之資訊。



### 其他重要資訊

行車路線、預估里程、訂單預估完成時間、消費者付款方式、商品內容及數量等。



## 消費者要求改送地點，外送員不一定要配合

外送員已依訂單資訊將商品送達約定地點後，消費者另要求變更送達地點，外送平臺業者不得強制外送員配合，並應提供適當的處理機制。

### 案例

大偉依訂單將餐點送達甲社區管理室，消費者要求改送2公里外的乙社區。大偉可透過APP或客服向平臺反映，由平臺依機制處理。

### 平臺不得

- 強制要求外送員同意配送
- 因外送員拒絕而停權、扣減報酬或給予其他不利決定



## 可以任意對外送員停權或終止契約嗎？

### 不得任意停權

外送平臺業者須事先於契約中明定停權事由及期間，並公開揭示，不能任意或無故作成決定。

### 終止契約限法定事由

單方面終止契約僅限外送員違反個資法、性騷擾防治法、刑法、道路交通法規、食安法規或契約，且**情節重大**者。

### 停權四大原則

停權規範應符合**明確性、可歸責性、公平性及比例原則**，不可不透明或不合理限制外送員工作權益。

### 30日決定期限

平臺知悉重大違規情事後，應於**30日內**作成終止契約決定，逾期不得再以該事由終止契約。

## 停權或終止契約通知應載明哪些事項？

### 6項必載事項

- 作成不利決定前，外送平臺業者應先完成調查；通知時並應載明**申訴管道及期間**，保障外送員救濟權益。
- 通知內容應**完整明確**；惟涉及檢舉人或第三人隱私、安全等資訊時，仍應兼顧**個人資料保護**，須遮蔽可識別個人資料後提供。

事實要旨

事實發生區間(該區間原則上不得超過3日)

調查情形

足以讓外送員自我檢視有無外送平臺業者所稱情事之事證

停權或終止外送服務契約之生效日期

申訴管道及期間

## 爭議處理管道



### 公開揭示內部申訴制度

- 受理單位
- 處理流程
- 處理期限
- 回覆方式
- 補償措施



### 終止契約獨立處理小組

針對終止契約爭議，須建立獨立處理小組：

- 由外送平臺業者成立或委託非營利團體辦理
- 成員至少三人，含一名以上工會代表，其餘為具勞動法令或外送產業專業之外部專家
- 平臺無正當理由不得拒絕履行判斷結果



外送員與外送平臺業者發生個人權益爭議時，可透過平臺內部申訴管道立即提出申訴，由平臺依程序處理並回覆，以迅速保障外送員權益。

## 申訴案件處理期限

---

21日

平臺業者受理之內部申訴

最長處理期間，自受理次日起算。

40日

獨立處理小組受理之終止契約申訴

最長處理期間，自受理次日起算。



若對內部處理結果仍有不服，外送員後續仍可循行政調解機制或訴訟解決。

## 錯誤停權或終止契約可獲補償

經申訴調查確認外送平臺業者有錯誤停權或錯誤終止契約情形時，平臺除應恢復外送員權益外，也應依公開揭示的補償措施給予補償。

### 案例

大偉因系統誤判遭停權5日，並於停權當日提出申訴。經查證確認無違規，帳號恢復。

### 補償計算

某平臺規定：錯誤停權每日補償**500元**。

自外送員提出申訴之日起至權益恢復之日止

$$500\text{元} \times 5\text{日} = 2,500\text{元}$$

平臺應給付2,500元，補償大偉於停權期間所受損失。

## 何時可以請求？

---

並非所有離開外送平臺的情況都可請求經濟補償。必須是**外送平臺業者違法或違約**（包括簽約時不實說明、違反契約或外送專法），造成外送員權益受損，外送員因此依法終止契約，才可請求。

### ✓ 可請求情況

外送平臺業者違法或違約所造成的損害

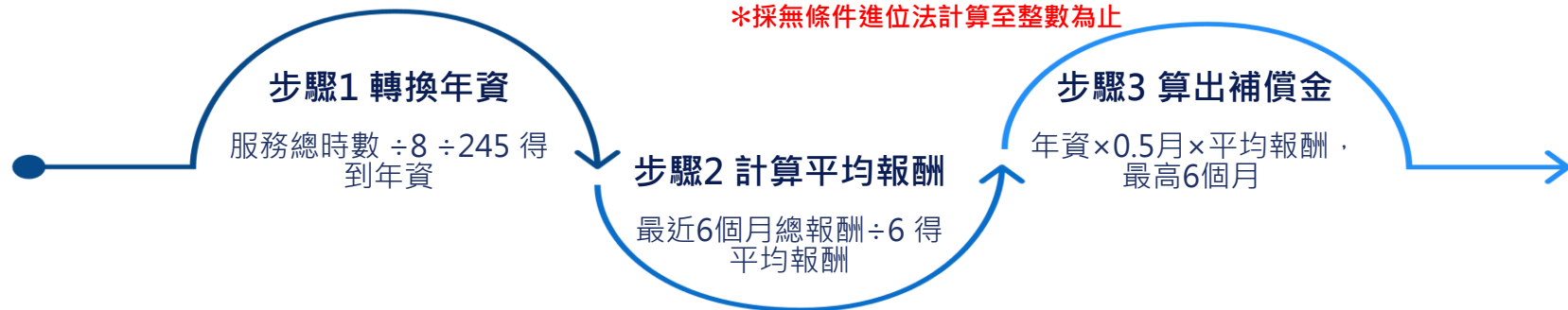
### ✗ 不可請求情況

外送員因個人因素（如服兵役、移民、轉職等）決定不再合作，此類情況**不能**要求經濟補償。

## 經濟補償金額如何計算？

經濟補償金額 = 服務年資 × 0.5 × 平均報酬

\*採無條件進位法計算至整數為止



案例一：小明

年資1.5年

$1,960 \text{ 小時} \div 8 \div 245 = 1 \text{ 年}$ ；平均報酬  
30,000元

補償金： $1 \times 0.5 \times 30,000 = 15,000 \text{ 元}$

案例二：小華

年資1.5年

$392 \text{ 小時} \rightarrow 0.2 \text{ 年}$ ；平均報酬20,000元  
補償金： $0.2 \times 0.5 \times 20,000 = 2,000 \text{ 元}$

案例三：阿強（上限）

年資15年

平均報酬50,000元，公式計算  
375,000元，但上限為6個月平均報酬，  
故補償金為300,000元。



外送員依法終止契約並符合補償條件後，外送平臺業者應於終止契約後60日內完成發給至指定金融帳戶。  
無正當理由拖延者，外送員可透過申訴維護權益。

## 應投保哪些保險？

---

外送平臺業者應**先為外送員投保團體傷害保險及責任保險後**，始得讓外送員上線提供外送服務。

### 團體傷害保險

死亡/失能:300萬元

傷害醫療實支實付:3萬元

傷害醫療住院日額:1,000元

### 責任保險

每一個人傷害:200萬元

每一意外事故:400萬元

## 暫時停保與復保規定

---

### 停保條件

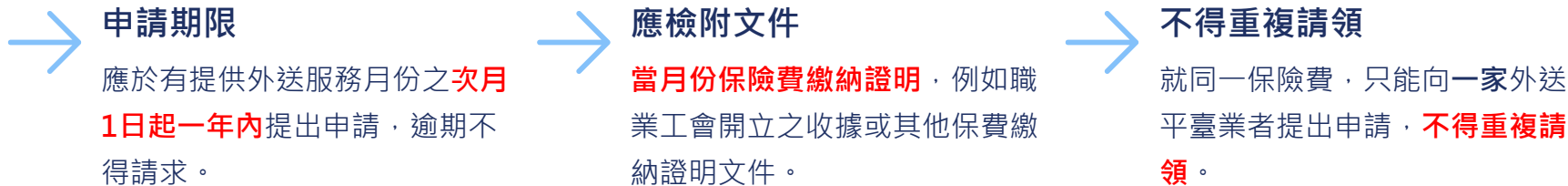
外送員連續超過**3日**無外送服務紀錄，平臺才可暫時停保。政府宣布停班停課、颱風停止外送期間，不計入3日計算。

### 復保期限

連續逾3日停保者：受理申請後**6小時內**恢復效力。  
連續逾10日停保者：受理申請後**24小時內**恢復效力。

## 職災保險費申請注意事項

外送員自行透過職業工會參加職災保險或其他合法方式參加職業災害保險，當月有提供外送服務，即可向平臺申請支付自行負擔之保費，平臺應於**30日內**完成支付。



 **案例：**阿志於115年8月提供外送服務並參加職災保險，可於115年9月1日至116年8月31日止，檢附繳費證明向平臺申請支付，平臺應於30日內完成支付。

# 一定要完成教育訓練才能提供外送服務嗎？

## 教育訓練規定

- 新加入外送員應先完成一定時數之教育訓練，內容包括職業安全衛生、交通安全及食品衛生安全等，**始得上線**提供外送服務。
- 在職外送員**每年**亦應依規定完成一定時數之教育訓練，內容包括職業安全衛生、交通安全及食品衛生安全等，以持續提升外送服務安全及品質。



## 颱風天與重大違規的處理

### 案例

颱風來襲，甲市政府宣布停止上班，乙市則照常上班。大偉於乙市提供外送服務時，外送平臺業者**不得派送須經過甲市的訂單**；另外，大偉因曾有重大交通違規，依規定須先完成**運送安全講習**後，才能再次提供外送服務。

### 職業安全衛生重點

#### 天然災害停止上班地區不得提供外送服務

- 政府宣布停止上班地區，外送平臺業者應停止營業並通知外送員。
- **配送路線不得途經停止上班地區；外送員亦應避免進入，以維護自身安全。**

#### 新加入外送員應先完成教育訓練

- 開始提供外送服務前，應完成職業安全衛生、交通安全、食品衛生安全等教育訓練。
- 契約存續期間，每年仍應依規定完成一定時數之教育訓練。

#### 重大交通違規者應完成安全講習

- 發生重大影響交通安全之違規行為者，應完成運送安全講習。
- 未完成講習前，外送平臺業者不得安排提供外送服務。

#### 平臺應落實外送作業安全管理

- 外送平臺業者應遵守職業安全衛生相關法令及「外送作業安全衛生指引」。
- 採取必要安全管理措施，降低外送作業風險，保障外送員安全。

## 管轄機關判斷總表

| 管轄基準          | 主要違規事項                                  | 管轄機關            |
|---------------|-----------------------------------------|-----------------|
| 勞務提供地(領取商品地點) | 契約收執、報酬給付、經濟補償、商業保險、離線權、職災保費補貼、因申訴受不利處分 | 領取商品地點所在縣市主管機關  |
| 事業單位登記所在地     | 申訴制度建立與公開、獨立處理小組、外送員紀錄保存                | 平臺業者登記所在地縣市主管機關 |
| 發布停班所在地       | 天然災害期間應停班地區未停止營運                        | 發布停班公告之縣市主管機關   |
| 職業災害事實發生地     | 未通報重大職災、未實施事故調查分析及作成紀錄                  | 職災發生地所在轄區勞動檢查機構 |



各類違規事項應依其性質正確對應管轄機關，以確保申訴程序合法有效。



個人權益提起行政申訴（如報酬未給付、未提供報酬明細、未支付職災保險費等），因需查證個案事實，原則上應同意提供個人資料供行政機關調查。如要求保密身分或個人資料，致無法進行必要查證，行政機關可能無法受理或續行處理案件。

## 勞務提供地之認定原則

「勞務提供地」以**爭議訂單的領取商品地點**為優先判斷基準；若無特定爭議訂單，則以外送員最近10筆已完成訂單的領取商品地點分布，以**占比最高的縣市**決定管轄機關。

1

### 單一爭議訂單

以該筆爭議訂單的領取商品地點所在縣市為管轄機關。

例：領取地點在新北市 → 新北市主管機關管轄。

2

### 多筆爭議訂單

統計所有爭議訂單領取地點，以**占比最高縣市**管轄。

例：臺北市6筆、桃園市3筆、新北市1筆 → 臺北市管轄。

3

### 與特定訂單無關

以申訴日最近10筆已完成訂單之領取地點統計，**占比最高縣市**管轄。

例：新北市5筆、桃園市4筆、臺北市1筆 → 新北市管轄。