



# 遠距在家工作趨勢下「遠端監控」與「勞工隱私保護」的爭議

李健鴻 | 文化大學勞動暨人力資源學系 教授

## ► 壹、前言

Covid-19 疫情的全球大流行，促使各國政府採取「隔離」的防疫政策，造成經濟活動的困難，人們為了突破空間的限制，紛紛採取「視訊會議」、「遠距在家工作」、「在家與公司輪替工作」等數位化的新工作模式，其中又以「遠距在家工作」(work from home) 最為盛行，已經成為新興的工作型態。根據國際勞工組織 (International Labour Organization, ILO) 的估計，在 2020 年時，全球約有 18% 的勞工採取「遠距在家工作」，其中，先進國家更是高達 27% 以上。台灣在疫情上

升的時期，同樣出現「遠距在家工作」明顯成長的情形，根據主計總處在 2022 年公布的調查顯示，台灣的勞工在疫情期間曾經採用「遠距在家工作」的比率為 17.51%，雖然隨著疫情下降後，人數比率已經大幅減少至 4.98%，但是仍然突顯「遠距在家工作」已經是台灣新興勞動型態的事實。

「遠距在家工作」不僅是一種新興的勞動型態，同時也是一種彈性的工作型態，因為「遠距在家工作」可以跨越空間

的障礙，對於勞工、企業都產生多方面的正面效益。對於勞工而言，「遠距在家工作」可以減少通勤時間，彈性分配工作時間，選擇最有效率的工作方式。對於企業而言，「遠距在家工作」的正面效益是：勞工即使處於居家隔離，仍然可以在家工作，不會造成營運困難，而且因為勞工大幅減少使用企業資源，企業可以降低行政成本，更重要的好處是：當勞工減少了通勤時間之後，企業將可以提升整體的生產力與績效。

雖然「遠距在家工作」產生上述的效益，但是同時也衍生了一些新興的勞動議題，引發了各國的關注，包括：勞工在家工作的過程中，長時間的單獨工作，減少與同事的互動，使勞工面臨「社會孤立」的問題；雇主擔心在家工作的勞工可能出現「不專心工作」的問題，因此採取「遠端監控」方式，衍生是否侵犯「勞工個人隱私」的勞資爭議問題；在家工作的勞工面臨家人要求分擔更多的家務，衍生「工作與生活界線模糊化」的問題；雇主往往以「減少通勤時間」為理由，要求勞工必須執行更多任務，導致勞工面臨工時延長與過勞的問題。

在上述各項新興的勞動議題中，又以「遠端監控」衍生侵犯勞工「個人隱私」的問題最具爭議性，引發各國普遍的重視。有鑒於企業採取「遠端監控」引發的「隱私保護」爭議，已經成為當前廣受關注的重要勞動議題，因此本文將針對遠端監控與隱私保護之間的爭議問題進行討論。本

文以下的論述，首先將說明企業採取「遠端監控」的主因與新型態的遠端監控技術，其次將說明遠端監控的效果究竟是「提高生產力」或「勞動剝削」的爭論，第三部分說明遠端監控引發勞資之間關於「提高生產力vs.隱私保護」的爭議，第四部分將說明遠端監控衍生的法律問題，最後，本文將提出政策建議。

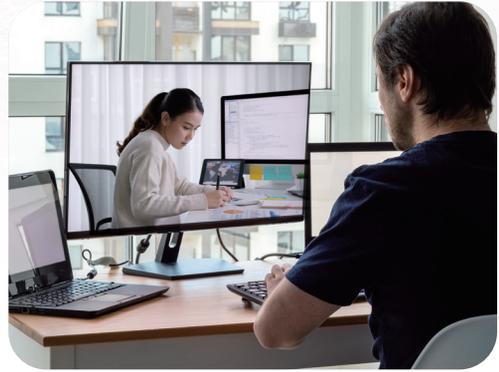
## ◎ 貳、新型態的遠端監控技術

對於企業而言，針對遠距在家工作的勞工採取「遠端監控」的主要原因在於：「遠距在家工作」這種新興的勞動型態，為企業帶來了新的管理挑戰，迫使企業為了克服管理上的難題，必須採取「遠端監控」做為一種新的管理策略。具體而言，「遠距在家工作」造成了二項管理上的難題，第一項管理難題是「勞動過程的不確定性」，當勞工在家工作的過程中，很可能面臨「家人要求協助家務」、「幼兒突然吵鬧」、「訪客意外來訪」等各種外在因素的干擾，影響勞工的工作進度，當勞工在家工作的效率變差時，很有可能引發客戶對於企業的抱怨，影響企業的形象與利益。第二項管理難題是「工作品質的不確定性」，對於雇主或主管而言，在「距離」的隔閡下，無法即時、直接監督員工在家工作的實際情形，當勞工在家工作的工作品質不佳時，或是延遲交付工作成果時，就會影響企業預定達成的績效目標，進而導致雇主或主管對於勞工會產生「不認真工作」的懷疑，導致勞資之間的信任

關係受到影響。正是在雇主與主管普遍存在著「擔心勞工偷懶」、「必須加強監控」的心態下，「遠端監控」就成為許多企業的選擇。

事實上，在 Covid-19 疫情發生之前，原本就已經有許多企業對於員工採取「遠端監控」的作法，傳統上盛行的「遠端監控」作法是：企業採用電腦文件監控軟體系統，監控勞工在工作時間內運用電腦的活動，而在 Covid-19 疫情發生之後，仍然繼續使用這種傳統的遠端監控方法。根據美國管理協會在 2007 年的調查顯示，當時有 66% 的雇主監控員工的網路，45% 的雇主追蹤員工在電腦上的內容與時間，43% 的雇主會查看員工的電腦文件，甚至有 10% 的雇主會監控員工的社群媒體帳戶。有美國的管理顧問公司針對 239 個美國大公司進行調查發現，在 2015 年時，有 30% 的企業對員工的電子郵件進行監控。

在 Covid-19 疫情蔓延之後，由於有更多的勞工在家工作，因此促使越來越多的企業購買遠端監控軟體系統，針對在家工作的勞工進行遠端監控。美國的一項調查顯示，美國在 2020 年爆發了疫情高峰時，已經有高達 80% 的美國企業使用「傳統」的監控技術，監控員工對於網路、電話或電子郵件的使用；還有超過 50% 的雇主為遠距在家工作之員工的筆記型電腦，安裝了新的遠端監控追蹤軟體，使用「新型態的遠端監控」技術，例如，網路攝影拍攝員工的工作照片、追蹤員工的電腦螢幕、記錄鍵盤活動與滑鼠移動。



事實上，在 Covid-19 疫情發生之後，新型態的遠端監控技術更加蓬勃的發展，已經成為當前主流的遠端監控模式。常見的新型態遠端監控技術有二種，第一種是「定時拍攝員工的網路攝影技術」，也就是透過「網路攝影」的方式，定時拍攝員工在家工作過程的照片，即時傳送給主管進行監看。雖然不同的遠端監控軟體系統設定的拍攝間隔時間有所差異，但是相同的是，各種遠端監控軟體系統都會自動設定拍攝的間隔時間，定時拍攝員工的照片傳送給企業主管，例如，Sneek 軟體系統會每分鐘拍攝員工的網路攝影照片，並且將照片上傳給企業主管進行審查，至於 InterGuard 軟體系統，則是每 5 秒鐘拍攝一次員工的照片，即時傳送給主管監看。第二種遠端監控技術是「即時追蹤員工的電腦螢幕與鍵盤活動」，就是透過追蹤員工在電腦螢幕與鍵盤的活動，計算員工每天投入工作的時間，並且分析員工在家工作的生產力。StaffCop、Teramind、Hubstaff、CleverControl、Time Doctor 等各種遠端監控的應用軟體系統，都可以即時追蹤員工的電腦螢幕活動，定期追蹤捕

捉員工的電腦螢幕，記錄員工點擊鍵盤的活動與次數，並且記錄電腦螢幕的所有資料，每天針對每位員工的生產力進行分析，並將員工的生產力分析報告傳送給主管。

### ◎ 參、遠端監控的效果：提高生產力或勞動剝削？

對於企業而言，當雇主採用上述新型態的遠端監控技術時，可以同時獲得多項管理上的效果，有助於企業提升整體勞工的生產力。首先，企業透過「即時追蹤員工的電腦螢幕與鍵盤活動」，可以分析同一團隊內的勞工之間是否出現工作量明顯差異的問題，進而重新分配工作量，避免分工不平均的問題擴大。其次，企業透過「定時拍攝員工的網路攝影」，可以即時監控每位勞工在家工作的過程中，是否發生工作倦怠、分心、離開工作崗位的情況，有助於企業透過激勵或處罰的方法，改善特定員工的工作效率，管理企業組織的薄弱工作環節。第三，企業採用前述二種新型態的遠端監控技術，可以獲得共同的好

處是：即時取得每位勞工的工作數據，有助於企業分析每位勞工的工作生產力，進而分析整體勞工的工作生產力成長情形。根據管理顧問公司的跨國調查，在2020年的疫情時期，全球有高達88%的企業組織鼓勵或要求員工在家工作，因為企業從「遠距在家工作」型態中，獲得了巨大的效益：當員工擺脫了繁瑣的通勤工作，員工可以擁有的工作時間，每位員工每年最多可以將400個小時的額外時間重新分配到工作日，根據遠端監控的分析顯示，因此提高了企業組織的整體生產力，高達77%之多。

具體而言，當雇主針對勞工施加新型態的遠端監控技術時，可以針對每位在家工作的勞工，進行即時性的「工作時數追蹤」(time-tracking)，不僅全程追蹤與記錄每位勞工在家工作的全部工作時數，更重要的是，遠端監控軟體系統還可以區分計算每位勞工在家工作的「真實工作時數」以及「非工作時數」，進而分析每位勞工的「真實生產力」，即時傳送「勞工



生產力分析報告」給企業主管，使企業主管可以運用獎勵與懲罰的手段，監督與要求每位勞工提升工作的績效。很明顯的，新型態的遠端監控技術非常有利於雇主加強監控勞工的勞動過程，但是對於勞工而言，卻很可能面臨勞動剝削的不利處境，也就是勞工必須投入比以前更久的工作時間，才有可能獲得等量的報酬。事實上，遠端監控型態做為一種「勞動剝削」的新形式，主要是透過「數位化的全景敞視機制」(digital panopticon mechanism)進行監控，也就是企業透過「定時拍攝的網路攝影」技術，促使原本「不可被觀看監視的在家工作者」轉化成為「可以被觀看監視的在家工作者」，並透過「即時追蹤電腦螢幕與鍵盤活動」技術，將勞工在家的全部工作過程，完整納入主管的監視範圍內。誠如法國思想家傅柯 (Michel Foucault) 在「規訓與懲罰」一書中的分析：「全景敞視機構能使權力的行使變得完善，它能減少行使權力的人數，同時增加受權力支配的人數。它能使權力在任何時刻進行干預，甚至在過失、錯誤或罪行發生之前，不斷地施加壓力」。

事實上，「遠距在家工作」往往導致勞工的工作時間更長，工作與生活界線模糊化，使得「工作與生活的平衡」更加困難。ILO在2020年時，針對15國的在家工作者的跨國調查發現，在家工作雖然節省了勞工的通勤時間，使勞工增加了工時的彈性，但是多數勞工為了兼顧工作與家務，必須將工時切割，才能同時應付工作



與家庭的問題。ILO的調查指出，在家工作勞工的實際工作時間，往往比在工作場所的工作時間更長，也會導致晚上與周末的工作時間更長，雖然有25%的在家工作的勞工認為，在家工作可以享有自由決定時間的自主權，但是卻有38%的在家工作勞工表示，在家工作導致自己為了完成工作而延長工時，顯示有相對較多的在家工作的勞工面臨更長工時的壓力。

#### ► 肆、遠端監控引發的勞資爭議：提高生產力 vs. 隱私保護

綜合而言，企業雇主透過新型態的遠端監控技術，可以完整取得在家工作勞工在勞動過程中所有的影像資料與行為數據，包括「工作影像與工作行為的數據」以及「非工作影像與非工作行為的數據」。而企業取得在家工作勞工所有影像資料與行為數據的目的，不僅在於蒐集、分析勞工在家工作的全部資料，更重要的目的是：建立一種新型態的「數位管理模式」，藉以即時調節與配置在家工作勞工提供勞動力的數量，同時監控在家工作勞工在勞

動過程中提供勞務的品質，以符合企業雇主所要求的績效目標。

雖然有許多的企業雇主宣稱，新型態的遠端監控方式可以大幅提高整體勞工的生產力，因此有必要實施遠距監控。但是，有許多勞工基於「保護個人隱私」與「資訊安全性」的考慮，並不同意受到雇主的遠端監控。英國的工會組織 **Prospect**，在 2020 年時，曾經針對 1,800 名勞工進行關於遠端監控的調查，調查結果顯示：有將近 80% 的受訪者不滿意公司實施的攝影監控技術，而且有 66% 的受訪勞工對於企業實施的鍵盤監控抱持著懷疑的態度，另外還有 48% 的勞工表示，使用監控軟體會破壞他們與主管的關係。上述的調查結果顯示，多數勞工對於雇主施加的遠端監控，都是抱持著抗拒的態度，而這種抗拒態度的形成，顯然主要是源自於有許多勞工認為「遠端監控」已經對於「勞工個人隱私」造成了相當程度的侵犯。

儘管多數勞工都拒絕雇主的遠端監控管理，不過仍然有少數勞工認為遠端監控

可以避免主管的偏見，因為遠端監控系統分析產出的勞工生產力報告，都是根據客觀量化指標的記錄，因此應該是公平的考核結果。很明顯的，這種想法忽略了一項事實：在不對等的勞資關係中，勞工通常無法拒絕雇主施加遠端監控，但是遠端監控系統卻詳細記錄了勞工的所有行為數據，其中包括勞工的「非工作行為」資料，因此有侵犯勞工個人隱私之嫌，而且遠端監控系統列入考核的指標項目，只有那些可以客觀記錄與量化的項目，至於員工之間的互助合作，並不會被記錄。

雖然企業雇主使用「遠端監控」的主要目的是確保與提升勞工的工作生產力，但是實際上，很有可能卻反而會導致勞工的生產力降低。事實上，有許多員工正在尋找新穎而有創意的辦法來逃避主管的遠端監控，因而促使「反監視軟體」正在蓬勃發展。例如，可以將遠端監控軟體設定為「持續鬆弛狀態」的 **Presence Scheduler** 軟體系統，其銷售金額與使用量都在快速增加中，顯示出勞工對於雇主使用遠端監控軟體的抵制行動。另外，當企業使用過度的遠端監控軟體，但是卻不事先通知員工時，很可能會遭受員工的強烈反對，進而對於企業的形象造成負面宣傳的影響。

## 伍、遠端監控衍生的法律問題

從法律觀點來看，面對遠端監控所衍生關於「提高生產力 vs. 隱私保護」的勞資爭議問題，應該思考的二項核心問題是：



雇主是否已經在施加遠端監控之前事先獲得勞工同意，或是私自在勞工的電腦內安裝遠端監控軟體？雇主透過遠端監控方式取得勞工個人資料內容的界限，是否確實都是「勞工的工作活動資料」或是已經涉及「勞工的個人隱私資料」？

首先，關於「雇主是否事先獲得勞工同意」的問題，要求雇主在施加遠端監控之前應該事先告知勞工，已經是歐美國家的共同規定。根據歐洲聯盟「一般資料保護規則」（**General Data Protection Regulation**）的規定，企業除了應該負起在資訊蒐集前告知、保護與管理的責任之外，而且還應該保障勞工處理其個人資料的權利與自由。美國的聯邦法律「電子通訊隱私法」（**Electronic Communications Privacy Act**）雖然允許雇主監控員工在雇主擁有的設備或電子系統上的活動，也允許雇主在工作場所的區域（不包括休息室、浴室等「非工作場所」），使用不記錄對話的監控技術，並未要求雇主事先告知員工，但是加州、伊利諾伊州的法律，要

求雇主事先徵得員工同意，德拉瓦州、康乃迪克州的法律則是要求雇主事先通知員工。根據「電子通訊隱私法」，雇主不得監聽員工的私人電話，即使員工是使用公司的電話，但是允許雇主記錄員工與客戶的工作相關電話，前提是至少有一方同意對話，而且美國所有的州法律，都有要求雇主必須事先徵得員工同意的規定，因此，雇主必須確保對於員工的工作相關電話的任何監控或記錄，都必須符合企業所在州的法律規範。

在台灣의 現行法律中，對於勞工資訊隱私權的保護，分別規範於「個人資料保護法」及「就業服務法」，其中「個人資料保護法」訂有當事人保護個人資料的權利。依照「個人資料保護法」第19條的規定，只有在當事人書面同意或是基於公共利益等理由的情況下，非公務機關才可以蒐集個人資料。因此，如果企業沒有事先取得勞工書面同意，裝設監視器裝設或電腦監看設備蒐集勞工的個人資料，致使勞工的個人隱私遭受侵害，勞工身為被害



人，得提出民事求償及刑事告訴。在台灣的實際案例中，曾經有企業為了防止公司機密資料外洩，私下安裝側錄軟體於員工的電腦內，但是因為側錄無法篩選內容，結果可能包括公務與個人隱私，員工發現後提起告訴，經台中地方法院在2018年判決認定，側錄行為已經侵害勞工的隱私權，同時構成「通訊保障及監察法」的違法監察通訊罪、「刑法」的妨害秘密罪，雇主遭判3個月徒刑。

第二，關於「雇主取得勞工個人資料內容的界限」問題，雖然歐美國家針對雇主在傳統工作場所對員工進行監督的允許範圍頗為廣泛，但是近期歐洲國家的法院針對雇主遠端監控員工的判決案例，卻出現了新的法律見解。2022年9月時，荷蘭的法院裁定，總部位於美國佛羅里達州的Chetu, Inc.軟體公司違法解僱了一名在荷蘭家中遠距工作的電話推銷員，該員工被要求參加為期一天的培訓，在訓練時，公司要求他必須全天開啟網絡攝影鏡頭，這名員工多次書面向雇主表示，全天攝影侵犯了他的隱私，而且公司已經遠端監控記錄他在電腦鍵盤上的所有活動，因此他不願意全天開啟網路攝影鏡頭，最終因為「拒絕工作」與「不服從命令」而被解僱。雇主辯稱，網絡攝影監控類似於在面對面的工作環境中進行的監督，工作環境中的任何人都可以隨時看到員工的身影。荷蘭法院不接受這項類比，而是認定網絡攝影發生在員工的私人住宅這一事實，已經使遠端監控構成了「歐洲人權公約」第8條規定的侵犯隱私權。



在台灣的「就業服務法」中，對於「就業隱私資料」的界限範圍，訂有原則性的規定。根據「就業服務法」第5條第2項第2款的規定，雇主招募或僱用員工，不得違反求職人或員工之意思，留置其國民身分證、工作憑證或其他證明文件，或要求提供「非屬就業所需之隱私資料」。而所謂「非屬就業所需之隱私資料」的界限範圍，根據「就業服務法」施行細則第1-1條的規定，雇主要求求職人或員工提供隱私資料，應尊重當事人之權益，不得逾越基於「經濟上需求」或「維護公共利益」等特定目的之必要範圍，並應與目的間具有正當合理之關聯。很明顯的，「就業服務法」企圖尋求「雇主經營權」與「勞工隱私權」之間的平衡，因為雇主如何管理勞工的工作，乃是雇主的經營權，必須加以維護，但是問題在於：所謂「經濟上需求」的合理界限究竟為何？「就業服務法」並沒有明確的規定，因此在實務上，仍然必須根據具體的個案情形來認定。如果雇主基於管理的理由，透過遠端監控方式全面蒐集分析勞工在家工作的所有資訊，其中包括勞工的「工作行為資料」與「非工

作行為資料」，則應該如何篩選與區分其內容，以確保勞工的隱私權，將成為一項不易區分的問題。

就法院的判決案例而言，台灣高等法院在2005年的一項判決中曾經指出：「雇主在其工作場所裝設監視錄影機，雖可能影響員工之個人隱私權，然此部分牽涉之隱私權，僅限於勞工工作時間內之身體外觀動作，此部分隱私權尚非屬隱私權最核心部分如肖像、前科、指紋等，且未牽涉公共利益或善良風俗，應可要求員工忍受。惟雇主欲貫徹其保護財產及對員工上開要求，因此所為之執行方法必須合理不得濫用，故雇主在工作場所裝設監視錄影機監督勞工之工作狀況，應符合一、目的之必要性：基於合法之業務目的；二、方法之妥當性：將接觸、使用及揭露的資訊限制在足以達成目標之目的範圍內；三、利益之比較衡量：使用最小之侵害手段達成業務上目標」。這項高等法院的判決，針對如何判斷雇主在工作場所透過監視錄影機是否侵犯勞工隱私的問題，提供的判斷標準是「監視錄影取得的勞工影像資訊是否屬於核心隱私權」以及三項原則，但是這項判斷標準與三項原則，卻難以適用遠端監控的情形，因為新型態的遠端監控乃是透過定時網路攝影與即時追蹤技術，全天同時記錄了勞工的身體外觀動作、肖像、電腦螢幕活動與鍵盤活動等資訊，難以明確區分。

## ► 陸、建議

「遠距在家工作」做為一種新興的勞動型態，雖然使勞工擁有較高的工作方便性，但是卻具有破碎、不規律、難以預測等特徵，不僅導致延長勞工的工作時間，而且促使許多雇主採取遠端監控技術，衍生侵犯勞工隱私權的爭議，有必要尋求解決之道。以下提出三項政策思考方向，提供政府在制定適合台灣現況的遠距工作規範時的參考。

第一項政策思考方向是訂立「離線權」的相關規範，目前已經有比利時、法國、義大利、西班牙等國家，訂定「離線權」的相關法律規範，賦予勞工在下班之後可以停止接受雇主透過電子設備向勞工下達的工作指示，我國可以借鏡思考。第二項政策思考方向是訂立「雇主與勞工協議採取在家工作之工作時間指引」，參考ILO在2021年公布的「在家工作：從隱形到尊嚴勞動」(Working From Home: From invisibility to decent work) 報告中的意見，建議企業雇主可賦予在家工作的勞工有自



主安排工作時間的權利，當雇主願意放鬆對於在家工作之勞工的工時限制，同時應該轉變為工作成果導向的管理方式，明確定義勞工的工作目標，並且改善在家工作的科技設備問題，如此將有助於勞工平衡工作與家庭的生活。第三項政策思考方向是訂立「雇主採用遠端監控的指引」，西班牙已經在2020年9月通過「遠距工作法」，規定企業在進行遠距工作之前，必須以書面規範工作內容細節，雇主也必須提供遠距工作之必要設備、工具及消耗品，並負擔所衍生之全部費用。反觀我國，勞動部

雖然已經先後發布「勞工在事業場所外工作時間指導原則」及「居家工作職業安全衛生參考指引」，針對在家工作衍生工時認定、記載問題、安全健康潛在危害，提供指引，但是這二項指引並未訂立雇主如何監督在家工作勞工的明確規範。為了避免雇主透過遠端監控侵害勞工隱私權，建議可訂立遠端監控的相關指引，明定雇主採取遠端監控之前，應事先取得在家工作之勞工的同意，方可實施，同時明定雇主採取遠端監控的範圍與應遵守事項，以保障勞工隱私權。

---

## 參考文獻

1. 李崇億 (2020)。〈以管理之名蒐集員工隱私：AI用於職場管理可能有哪些法律爭議？〉。《關鍵評論》，2020年4月7日。
2. 主計總處 (2022)。《人力運用調查報告》。台北：主計總處。
3. 陳建儀 (2022)。〈數位監控與勞工隱私權保障之探討〉。台北：立法院。
4. 劉北成譯，Michel Foucault 著 (1992)。《規訓與懲罰》。台北：桂冠圖書公司。
5. 勞動及職業安全衛生研究所 (2020)。《數位時代下勞工資訊隱私權保護之研究》。
6. Demers, Jayson (2023). 7 Ways to Monitor Employees Working from Home. EmailAnalytics. <https://emailanalytics.com/7-ways-to-monitor-employees-working-from-home/>.
7. Finnegan, Matthew (2020). The New Normal: When work-from-home means the boss is watching. Computerworld. <https://www.computerworld.com/article/3586616/the-new-normal-when-work-fro-home-means-the-boss-is-watching.html?page=2>.
8. International Labor Organization (2020a). Non Standard Forms of Employment: Working from home. Geneva: International Labor Office.
9. International Labor Organization (2020b). Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond. Geneva: International Labor Office.
10. Laker, Ben, Will Godley, Charmi Patel, and David Cobb (2020). How to Monitor Remote Workers — Ethically. MIT Sloan Management Review. <https://sloanreview.mit.edu/article/how-to-monitor-remote-workers-ethically/>.
11. Ward, Alysia J. (2022). Bringing Work Home: Emerging Limits on Monitoring Remote Employees. Labor & Employment Newsletter. <https://www.bradley.com/insights/publications/2022/10/bringing-work-home-emerging-limits-on-monitoring-remote-employees>.

# 數位時代下遠距工作對企業人力資源管理的衝擊及因應

劉念琪 | 國立臺灣大學工商管理學系暨商學研究所 教授



## ◎ 壹、遠距工作的發展與風潮

遠距工作在這幾年疫情與數位科技發展等多重環境變化推動下日益興盛。特別是疫情期間在家工作的興起，使得更多的組織與個人要求或接受以遠距工作，做為日常工作的主要型式。整體而言，遠距工作興起和發展，反映了科技發展、生活方式轉變和管理思惟改變等多面向的社會改變。由於遠距工作已成為愈來愈常被提及的工作方式，許多公司也開始常規式地實

行遠距工作。根據1份報告指出，全球有超過一半的公司已經開始實行遠距工作。未來3年，預計有6倍的公司將會實行遠距工作。這個估計也許對於遠距工作的發展過度樂觀，但仍是能看出遠距工作並不是僅是因應疫情的風潮，它應該是會長期存在於職場之中，並也會持續被愈來愈多組織採用，也是工作者想要追求的工作型態中的一種類型。因此無論是工作者還是

雇主，都應對這個趨勢有更多的理解，這也才能對未來勞動市場及工作面貌有更好的掌握。

關於遠距工作有許多相近的英文說法，包括 **teleworking**, **telecommuting**, **remote work**, **work from home** 等，這些多用於描述在非辦公室或公司場所工作的情況。但近年來這些狀況，更因資通訊技術的大量使用，使得這些定義的差異，還涉及是否於非辦公場所運用資通訊技術完成工作要求的狀況。根據國際勞工組織的定義，**teleworking** 是指不在工作地工作外，還運用資通訊設備完成工作；而不在公司工作場所的工作多數即可稱為 **remote work**，因此 **remote work** 是個較廣義的概念。而 **work from home** 顧名思義就是在家工作，特指工作場域由公司移至家中進行。而這些概念在近期通俗的使用上經常被交錯混合使用，不特別區辨。特別是在疫後的遠距工作風潮，這些名詞就是泛指運用資通

訊科技在非公司場所的工作場域（多數在家中）的工作型態。而這種類型的工作也是本文中主要討論的工作型態。

然而遠距工作並不是近年才發明出來的工作型態，這些名詞的產生也和遠距工作本身在發展演進有關。學者指出 1970 年代前後，遠距工作的概念及實務已在萌芽並發展。特別是在 1970 年的能源危機發生後，遠距工作以減少通勤做為因應的策略之一，遠距工作所受到的重視日漸增加。而當時主要的概念是指員工不到工作場所，而在其他可以減少通勤時間的工作場合工作（最常見是家中）。因此我們也常見到，早期討論遠距工作時，常見 **teleworking** 與 **telecommuting** 二者交替使用。

而 2000 年期間，遠距工作的倡議多數與工作家庭等彈性工作政策有關，遠距工作被視為給予工作者更多時間和地點的選擇彈性，讓他們可以因應工作家庭的雙角色的要求，以降低工作家庭衝突。然而



這段期間的遠距工作相關研究，持續累積有關遠距工作的效果及對員工的影響，這段期間的後設研究結果，發現員工會有較高的工作自主性及較低的工作家庭衝突，並從而提高工作滿意度及工作績效。但這段時間的研究也發現，這些遠距工作的設計，由於是做為工作家庭政策的一部分，多數公司未採用密集式或高強度（全時）的遠距工作模式，反而常見 1 週內少於 2 天的型態，而且使用者多為公司在員工必要需求下所特許的對象，也就是說在那段期間，遠距工作多被視為是工作家庭福利措施，而不是一種工作型態。也就是說多數公司尚未思考到，要以長期或密集性地讓公司裡多數人都採取遠距的方式工作，也就是企業並未將遠距工作做為主要的工作型態的一項選項。

新冠疫情期間的遠距工作風潮，則與做為工作家庭福利的遠距工作型態呈現出極大差異的樣貌。一方面是因為數位科技的運用已遠勝以往，另一方面是避免人員聚集及互相感染，因此在疫情盛行期間，各國企業紛紛採用遠距工作做為主要的工作型態。美國勞工局於 2021 年 5 月的調查指出，全美有 42% 的工作者可以進行遠距工作；加拿大人力資源和社會發展部 (HRSDC) 2021 年的報告也顯示，全國有 42% 的工作人口實施遠距工作；而歐洲工會聯盟 (ETUC) 於 2021 年的調查發現，超過三分之一的受訪者在疫情期間進行了遠距工作；日本經濟新聞於 2021 年 3 月的報導也指出，有近一半的日本企業正在

實施遠距工作；而台灣經濟部在 2021 年 9 月的調查也發現有近 8 成的企業在疫情期間實施了遠距工作模式。

相較於前期，公司讓特定員工因個人工作家庭需求採取遠距工作的模式，疫情期間則是多數員工甚或全組織，全面性遠距工作的工作型態出現。這時團隊成員透過資通訊技術在虛擬空間中並肩工作的情境愈來愈普遍，成員除了在家中，也可能在不同地方與同事同步或不同步的共同工作，跨時區工作團隊共同工作的狀況也在出現，也因此新型的遠距工作模式，不僅鬆綁了工作地點，也使得工作者在工作時間上的也不再僅限於朝九晚五，工作時間的高度變異，以及工作團隊由各地成員組成的可能性提高，也成為新型遠距工作型態的重要特色。





而在疫情後，企業對遠距工作模式卻出現了不一樣的態度。雖然眾多報導都指出，許多疫情期間以遠距方式工作的工作者期待在疫後也能持續以遠距方式工作，然而疫後企業對於遠距工作的採用態度卻差異頗大。部分企業如 Airbnb, Spotify, 3M 等企業仍支持員工持續採取遠距工作型態；但也有不少企業傾向員工能夠回歸到疫前的傳統辦公方式，例如許多銀行像高盛、美國銀行、摩根大通、荷蘭銀行都希望盡快回歸傳統的辦公方式；Elon Musk 更是於 2022 年要求所有 Twitter 的員工回到辦公室，廢棄了 Twitter 原先公司在 2020 年 5 月宣布的將允許員工永久性選擇在家工作的政策。而 Amazon, Google 與 Apple 也均在疫情後要求員工返回辦公室，不再採取全時遠距的工作模式，取而代之以混合實體與遠距的工作模式。

麥肯錫近年報告指出，行職業的從

業人員具有大學或以上的學歷，而工作主要是依賴資訊科技執行時，企業就有潛力以遠距工作做為主要工作模式。而報告也指出最有潛力轉換的行職業為金融及保險業；而資訊、管理、及商業服務類工作也有很高的潛力以遠距工作型態進行。但我們也發現即便金融或科技業可以大規模推動遠距工作，由於不同企業對於遠距工作的立場及政策有所不同，加上各國的遠距政策與制度環境也不盡相同，因此在疫情後的現今時代，遠距工作的模式更加多元，也呈現出管理者面對複雜環境的不同思考與決定。

## ◎ 貳、遠距工作型態對員工及組織的影響

新冠疫情前，多數組織與工作者將遠距工作視為員工福利，用以改善員工工作家庭或生活平衡。員工可藉由遠距工作避

免日常通勤、減少工作場所的干擾和同時兼顧家庭照顧職責。而對組織而言，則認為可以減少員工工作家庭衝突，提高員工的工作滿意度與士氣，並因為員工感受到組織的照顧，也可提高組織承諾、降低離職率。但由於公司實施遠距工作的方式並不一致，例如可能是長期或是部分時間遠距工作，也可能是1週多天或僅有1天，所以員工的體驗也可能就大不相同。因此也有部分研究指出，遠距工作未必能降低員工的工作家庭衝突，部分個人邊界控制力較低的員工，反而可能因為工作家庭的疆域彼此混淆干擾，個人壓力更形增加，也可能因為減少了員工間的實體互動，而讓同事之間的人際關係建立較不易，彼此之間的交流默契也會降低。而這些因素都會降低了個人與組織的生產力。

而當工作變成以遠距操作時，對於工作特性或工作要求會產生一定的影響。首先遠距工作不需到公司場域進行，因此工作者或團隊成員的選擇就可以更加多元，不受實體距離的限制。

當遠距工作設計成給予員工彈性安排個人與工作生活時，遠距工作者多認為遠距工作能提高工作自主性。遠距工作給了他們更多自主安排工作的控制感，而且遠距工作所提高工作控制及自主性感知，對工作滿意產生的正向影響，甚至更大於工作家庭衝突減低所帶來的效益。

但遠距工作也常被認為帶來更多的工時與工作強度。雖然遠距工作會增加工作

者的自主性及彈性，但因為資通訊科技的易觸性及以及工作家庭區隔的混淆，都可能使遠距工作者的總工時增加，也可能在更多不同時段都在工作，也使得工作強度上升。

同時遠距工作常被認為會影響工作者在組織間的社會關係。實體的距離可能讓工作者之間的互動變的較為困難，特別是一些非語言的溝通或理解，就較難透過資通訊科技有效達成。因此有研究也指出如果團隊間的工作互依性本身較高，遠距團隊的工作效能是可能受到影響的。而遠距工作的確可能產生社會疏離的感覺，同時如果遠距工作的密集度很高，也就是工作者1週有高於3天是遠距工作，那他和同事社會關係品質也會降低。而同時相較於其他遠距密集度沒那麼高的團隊，也就是團隊是從未面對面接觸過的虛擬遠距團隊，他們的知識分享及創新績效可能會最差。





但若遠距工作原本不是公司規劃中的工作方式，就如同新冠疫情的爆發讓居家工作成為許多企業被迫接受的新常態，公司中大多數員工都遠距工作時，不同的企業也運用不同的管理方式加以因應。有些企業可能如同過去研究的發現，主管會因為遠距工作而減少直接控制的力量，提高對員工的授權，使得員工感受到較多的工作自主性；但也有些企業反而是加強了監控，更減少了對員工的授權。疫情居家辦公期間，企業的會議頻率快速增加；而且居家工作員工的工作時間，也因為會議太多，佔用了正常工作時間，使得比疫情之前的工作時間來的更長。新冠期間台灣相關研究也指出，公司會運用開會、打卡、回傳GPS個人位置、填寫工作日誌等方式進行員工工作行為的監控。由這裡可以觀察到，若公司被迫採用遠距工作，但公司主軸的管理思惟與做法未改變時，反而可

能採用更多的監控工具，而這不但可能降低員工自主性感知，增加工作強度，更可能衍生了遠距工作下，員工個人隱私的界限與保護問題。

### ◎ 參、企業人力資源管理如何因應遠距工作風潮

時至今日，企業應該理解遠距工作不再僅僅是協助員工因應工作家庭衝突的福利選項，而已成為一種正式且主要的工作模式。在後疫情和數位轉型的雙重浪潮下，企業需要調整相應的管理決策和因應思維。企業的組織管理和人力資源管理需要思考以下問題：

#### 一、企業是否要選擇遠距工作為主要的工作型態？

公司可由三個面向考慮：目前主要工作型態是否是以資通訊科技做為主要工作

介面、是否多數工作都需嚴密監管或控制工作流程的可靠性與安全性、是否目前的公司管理型態與政策已較傾向授權管理。雖然這 3 個面向的影響性並不相同，但若公司在任一條件上不夠完整，均不宜立即大幅度的實行長期全面的遠距工作。

首先企業目前的主要工作型態，應是以資通訊為主要工作介面的工作，此時工作產出及組織績效才不會因為遠距工作方式而受影響。

第二點，如果公司在高度的政策監管產業，或在每個流程均需要高可靠度的過程控制時，應對遠距工作做為主要工作模式有更謹慎的思考。例如麥肯錫認為金融業是高度符合遠距工作的產業，但疫後許多銀行均快速回歸傳統模式。這顯示這類公司需對相關流程控制、資訊安全等做更好的規劃，或才有可能思考遠距工作模式的可行性。

最後則是公司目前的管理模式，如果公司及主管對於員工仍是高度控制的心態，則在運用遠距工作模式時，容易損及遠距工作的彈性自主核心，同時更容易呈現監控密集的狀態。這時的遠距工作模式，反而容易讓工作者耗竭而不易產生激勵效果。

如果公司本身在 3 個條件上均有一定程度符合，則有較高潛力轉化為較密集的遠距工作模式。若當公司主要面對的工作者及勞動市場應徵者，對遠距工作模式有較高偏好時，企業則應儘速思考如何推動合宜的遠距工作模式，建立靈活的工作環境，以吸引和留住優秀的人才。

若公司在第一及第二條件符合，但第三條件不符合。這類型公司若是主要面對遠距工作期待高的勞動市場，公司則應該先推動建立公司的授權文化，轉化目前管理者強力監管的管理心態，之後再推動遠





距工作型態，如此遠距工作模式的效能才可能展現。

## 二、若公司計畫採用遠距工作為主要工作型態，組織與人力資源管理上應要有那些變化來因應？

若要運用遠距工作模式，首要就要轉化組織的授權及控制文化，給員工工作上較高的自主性及控制權。研究指出遠距工作對員工最大的激勵因子就在於工作的彈性及自主性，若公司在工作設計上採取遠距，但仍過度密集的以不間斷的會議、高度監控的電子監視、以及要求員工鉅細靡遺的每天回報工作流程及進度，則反而會使遠距工作模式失去自主性的激勵優勢。

然而這不代表公司應該使用遠距工作模式就是極度授權，遠距工作也不應採取過程中完全放任，僅以結果控制模式來論工作績效成敗。特別是現今的遠距工作模式，常涉及知識工作者的團隊，因此這類

型的遠距工作，反而應該在領導與績效管理模式上採用高度員工參與的目標管理方式，例如近年來常被提及的 Check-in 或 OKR 模式都是屬此類的績效管理方式。領導者應透過績效管理制度與員工共同訂定任務目標，在過程中定期及適時監督與回饋，協助工作者評估工作進展，這樣才是平衡遠距工作自主性及組織控制必要性二者的合宜做法，以確保個人動機、工作績效及組織目標的實現。因此績效管理制度與主管的相關管理心態及領導技能培育，公司往往應配適遠距工作模式的推動而轉型。

同時遠距工作模式常會因為工作與生活邊界不易區辨，易對工時、職場安全、員工工作生活平衡、及組織控制等等議題都產生影響。在工作時間部分，過去研究也指出遠距工作模式的工作強度及工時顯著較高，因此這個狀況也公司應事先予以

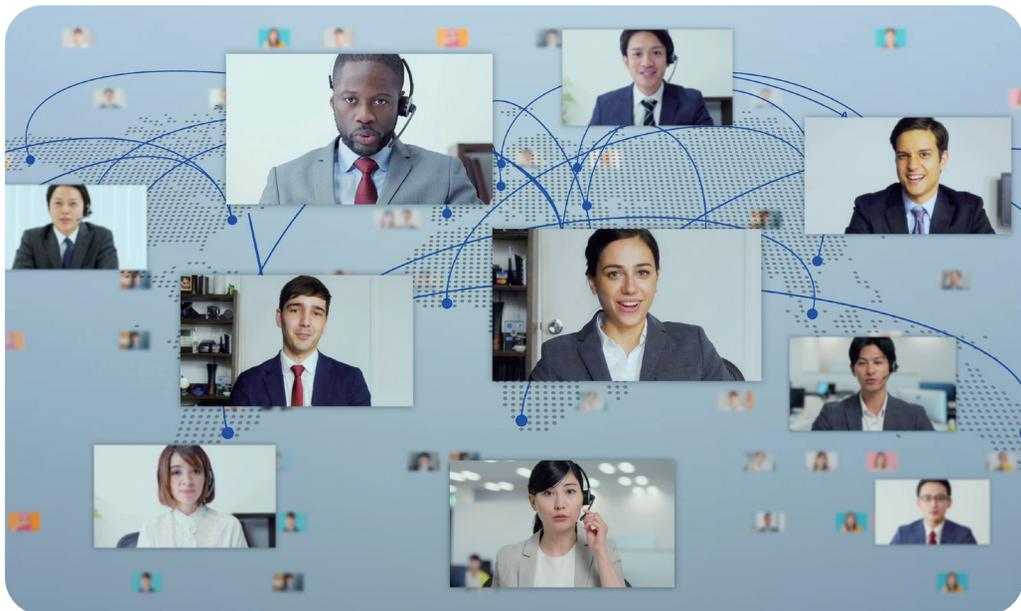
規劃妥善管理的部分。要因應這個狀況，首先公司要採取遠距工作時，要對於工作任務與工時之間的關係進行了解與預估。如果是日常型任務為主的遠距工作，可與員工事先約定固定工作時間；如果是專案型的遠距工作團隊，公司在估計人力需求時，就應先考量員工每年的休假及合理工時，再依專案可能任務量進行人力資源規劃。在進行過程中仍應請員工回報工作時間，管理者可藉此理解員工的工時及工作強度的合理程度並適時要求員工調整，使遠距工作的工時在安排能合法合規。

而且如同前述所提，公司為了進一步監控員工行為及成果，也可能有些工作是會出現大量使用監控設施的狀況。而這時就可能出現個人或家人隱私與公務之間的區隔問題。除了法律上個資的考慮，管理上通常會建議，對於一般或日常型任務為主的遠距工作員工，公司可以建議員

工在家中設置專門的工作區域，協助員工在家中也可以區隔出工作和家庭領域，這樣有助於在心理及實體上區隔出工作家庭的分野，也能較合理的管理工作與個人隱私的重疊與衝突。甚或對工作職場安全的預防促進，較清楚的在家工作場域，公司也能就此找出合理可行的範圍內，善盡照護義務。

然而也由於工作移至虛擬的資訊空間完成，資訊安全的問題也會較傳統辦公室更加多樣與複雜。而此時公司除了技術上及設備上的更新與加強之外，組織也必須強化遠距工作的資安政策，並在員工訓練上投注更多資安相關的準備。

遠距工作另一個常被提及的管理重點，則在於員工的社會疏離感，及遠距員工的團隊建立等問題。這個問題會發生在高密度的遠距工作型態的員工上，因此若是公司是採取混合式的遠距工作方式，例



如 1 週有 3 天需至到公司的方式，則這個問題相對較小。如果公司是採取長期性的高密度遠距方式，例如員工來自不同地方，均毋須去公司工作，則組織與主管就必須對團隊成員提供更多社會支持；或者即便透過網路，也要要求成員之間彼此多多互動；或者定期創造團隊成員間實體互動的團隊建立機會；也應透過訓練，使成員可以更快速建立專業上的共享語言及規範等，以降低員工因為過少互動產生的疏離狀況。

### 三、若公司並未規劃以遠距工作做為主要工作型態，要以何種心態面對遠距工作風潮？

若公司近期內並不想以遠距工作做為主要的工作型態，企業仍還是能將遠距工作做為重要的員工福利項目，讓員工在必要時可以使用，更有效地去面對工作家庭衝突等問題。除了仍可以做為需要者的福利，這也是重要的吸引人才與留才做法，此外這也可以讓遠距工作的工作模式在公司裡有所紮根。

---

## 參考文獻

1. 周筱齡，(2022)，居家工作之開會強度對於工作壓力之影響—以威權領導為調節變項，國立中央大學人力資源管理研究所在職專班碩士論文，桃園市。
2. 張倍慈，(2022)，探討組織控制風格與居家工作行為控制機制之關聯，國立臺灣大學商學研究所碩士論文，臺北市。
3. 換日線，(2021)，「遠距工作」公司預計 3 年漲 6 倍！如何面對永久常態？專訪遠距工作專家 Christine Orchard, <https://crossing.cw.com.tw/article/15409>
4. 簡好潔，(2022)，在家工作之工作家庭衝突與工作滿意之關係—以疆界區隔為調節變項，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，桃園市。
5. Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological science in the public interest*, 16(2), 40-68.
6. Dua, A., Ellingrud, K., Kirschner, P., Kwok, A., Luby, R., Palter, R., & Pemberton, S. (2022). Americans are embracing flexible work—and they want more of it. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/industries/real-estate/our-insights/americans-are-embracing-flexible-work-and-they-want-more-of-it>
7. Eddleston, K. A., & Mulki, J. (2017). Toward understanding remote workers' management of work–family boundaries: The complexity of workplace embeddedness. *Group & Organization Management*, 42(3), 346-387.
8. Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of applied psychology*, 92(6), 1524-1541.
9. Kossek, E. E., Lautsch, B. A., & Eaton, S. C. (2009). Good teleworking”: Under what conditions does teleworking enhance employees' well-being. *Technology and psychological well-being*, 148-173.
10. Vartiainen, M. (2021). Telework and remote work. In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*. Oxford University Press, Pp.1-32.

# 遠距工作對職業安全衛生之挑戰

陳美蓮 | 國立陽明交通大學醫學院 環境與職業衛生研究所 特聘教授



## ► 壹、前言

根據國際勞工組織（International Labor Organization, ILO）的定義，遠距工作（Telework，又稱電傳勞動）是指：「勞動契約在雇主及勞工同意之下，勞工使用資通訊科技（Information and Communication Technology, ICT）所執行的工作方式，工作地點可以在雇主提供的場所以外的地方。」<sup>1</sup>。常見的遠距工作型態依工作地點（如：住家、衛星辦公室、共享辦公室）、執行方式（如：固定式、混合式、移動式）以及工作職務特性（如：專業人員、事務人員）而呈現多種樣態<sup>2</sup>。

遠距工作（Teleworking）最早出現在1970石油危機年代，當時Nilles提出應該

利用ICT的優勢，實施遠距工作，以降低通勤的油耗量。1980年代，企業基於成本考量，更希望透過遠距工作以減少辦公空間設置與維運成本<sup>3</sup>。事實上，遠距工作還為勞資雙方帶來其他好處，包括：一、解決工作者位於偏遠地區或因不便出門、無法全時離家等就業問題；二、降低雇主與受僱者的空間限制，可擴大人才招聘範圍，甚至跨國專業人力；三、節省通勤時間及交通運輸所衍生的污染問題等。此外，由於工作時間及地點不再受拘束，讓勞工在工作上享有更高的自由度及靈活性，可提高人才留任意願，促進就業。基於這些好處，許多國家鼓勵遠距工作的政策已行之

有年，如：2002年歐盟即制定《歐盟遠距工作架構協議》<sup>4</sup>、2010年美國為鼓勵聯邦政府人員實行遠距工作，也公告《遠距工作增強法案》<sup>5</sup>、日本於2014至2016年間，更透過企業實施遠距工作的經驗分享，提出員工管理與工作績效評估的良好範例<sup>6-8</sup>。我國雖然也在2015年由勞動部訂定《勞工在事業場所外工作時間指導原則》，不過，其主要目的在解決某些工作型態勞工（如：記者或汽車駕駛等）在外工作的時間認定爭議<sup>9</sup>，在遠距工作政策的推動仍較緩慢。因此，當疫情爆發時，為遵循防疫政策所實施的突發性遠距工作，帶給企業及勞工不少問題，其中，遠距工作場域的安全衛生管理亦為關注議題之一。

我國的《職業安全衛生法》（以下簡稱《職安法》）第5條規定：「雇主使勞工從事工作，應在合理可行範圍內，採取必要之預防設備或措施，使勞工免於發生職業災害」<sup>10</sup>。另外，《職安法》第6條第2項規定，雇主必須對於重複性作業促發肌肉骨骼疾病、異常負荷促發疾病、執行職務遭受身體與精神不法侵害、其他保護勞工身心健康事項，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。對於雇主所提供且為勞工執行職務的常態性工作場所，當事業達一定規模時，可依《職安法》第23條之規定，聘用職業安全衛生、健康服務等相關管理人員，依所訂定的職業安全衛生管理計畫，納入實施。然而，遠距工作者的主要工作場所可能不是雇主提供之場所，而是自家、共享辦公室或咖啡廳等，已跳脫雇主可以

直接監督管轄的範圍，同時，過去認為利用同儕實施的協同效果的職場健康促進計畫也不易推展。此時，如何執行安全衛生管理，以符合《職安法》保護勞工身心健康之意旨，是一大挑戰。目前我國對於遠距工作之工作／休息時間之規定以及職業安全衛生權責之歸屬，除了2021年因防疫而訂定的《居家工作職業安全衛生參考指引》之外，尚未有相關的明文規定<sup>11</sup>。

2020年COVID-19疫情爆發以來，許多企業紛紛採行遠距工作以避免群聚感染，隨著疫情接近尾聲，居家分流辦公的防疫政策逐漸鬆綁之際，企業是否仍應維持一定比例的遠距工作時間，以充分利用ICT的優勢和促進就業，包括雇主、管理階層和勞工，各方看法不一。本文從遠距工作場域的職業安全衛生角度，彙整分析我國及其他先進國家對於遠距工作關心的重點以及管理做法，希望拋磚引玉，提供各界評估是否採行遠距工作的參考。

## ◎ 貳、遠距工作地點

根據2020年ILO的報告，凡是不在常態性場所工作均稱為遠端工作（Remote Work），包括在遠方（或是偏遠地區）工作和居家與非居家之遠距工作。其中遠方工作雖然與遠距工作一樣，都不在雇主提供的常態性場所工作，但是主要為處理偏遠地區特殊任務，工作時間短暫或為臨時性任務，且不一定以ICT為執行職務的主要工具，其管理重點多以監視單獨工作者的安全與緊急應變處理為主，暫不列入

本文討論範圍。反之，居家工作（Work from home），不僅使用資通訊設備非常普遍，也是最普遍、最方便，但卻是影響工作與生活界線最大的彈性工作模式，成為本文遠距工作主要討論的工作場所。日本厚生勞動省將遠距工作分為居家工作、衛星辦公室工作、移動性工作，呈現遠距工作多元的工作地點，分述如下：

### 一、住家

工作場所為勞工的居住場所。在防疫期間，大多數勞工選擇自家作為工作場所，防疫之外，也方便於處理家務，例如：接送小孩、照護家人等。

### 二、衛星辦公室

衛星辦公室可分為專用型及共享型。前者是企業租給員工使用的辦公室，勞工可以在商務活動或出差期間使用，或因鄰近自家而選擇在衛星辦公室上班，一般備有與常態性工作場所相同的資訊設施。共享型則通常由多間不同企業或與自營作業者共同使用，也被稱為共享辦公室或聯合辦公室。衛星辦公室亦可解決勞工自家空間或設備不足的問題。



### 三、移動過程中的交通工具或地點

勞工因業務需求外出執行勤務時，在移動過程中可能會搭乘或騎乘的交通工具，或是在拜訪企業或客戶的空檔，暫時停留之咖啡廳等，成為遠距工作的另一種工作地點。

## 參、遠距工作之安全衛生風險

遠距工作帶給勞工的彈性與自由度也是雇主安全衛生管理上的弱點。勞工自家的環境條件差異大，潛藏的風險各異。除了傳統職業安全衛生問題之外，因工作類型、企業組織管理、勞工的工作和家庭條件不同，讓居家工作者面臨不同程度的社會心理危害，分述如下：

### 一、物理性危害

#### （一）絆倒碰撞

居家工作時，除了生活起居外，必須額外挪出空間工作，勞工可能因為沒有可利用的適當空間，而造成擁擠、空間不足的問題，加上住家的空間與職場差異大，規劃設計的細節也不一樣，例如：走道寬度不足、雜物堆放、空氣不流通等，可能有絆倒、碰撞、換氣不足的風險。

#### （二）漏電失火及安全問題

《職安法》第6條明定，雇主有義務預防職場發生漏電或失火的風險，雇主會在其提供之工作場所裝設漏電保護插座、漏電斷路器、煙霧探測器、火警自動警報等設備。然而，並非所有遠距工作者的住家都備有安全監測或防災設備，如：煙霧



探測器、滅火器、逃生路線標示、符合安全標準之設備以及定期設備安全檢查等。

### （三）採光照明不足

居家環境採光講求柔和舒適，工作環境則注重工作臺明亮、照明充足，因此居家工作時，可能有照明不足的問題。

## 二、人因性危害

### （一）肌肉骨骼傷害

長時間固定姿勢的工作容易造成肌肉骨骼傷害（Musculoskeletal Disorders, MSD），其中又以密集使用電腦的工作較為常見。歐盟職業安全衛生署（The European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA）的調查顯示，肌肉骨骼傷病的案例頻繁地出現在遠距工作者身上，其原因除了居家工作的桌椅高度與電腦設備不匹配，不符合人因工程標準，造成姿勢不良之外，長時間久坐、工作

壓力大、工作量過高、工作時間過長所產生之心理壓力，也是導致肌肉骨骼傷害的原因<sup>12</sup>。

### （二）視覺疲勞

遠距工作主要使用 ICT 設備辦公，當其擺放位置不當，可能導致反射、眩光、螢幕亮度及對比不佳、照明不足等，勞工在長時間使用且未充分休息的情況下，都可能增加視覺疲勞及近視的風險。

## 三、社會心理危害

### （一）工作負荷

遠距工作能彌補勞工在工作及生活之間的不平衡，尤其是有小孩的雙薪家庭或有家庭照護責任的勞工，居家工作能同時盡到家庭責任、減少因工作加班而缺席家庭活動的遺憾。然而研究指出，社會心理性危害在遠距工作者中最為常見<sup>13</sup>，主要與工作相關的壓力及疲勞感增加有關。研

究指出，ICT 的使用造成人們習慣密集性工作，容易使遠距工作者工作超時或工作超負荷，而產生過勞現象。此外，因為工作時間的彈性化，雇主在未能及時了解勞工工作進度情況下，可能交付工作過多或在勞工休息時間或夜間交付工作，都容易造成勞工超時工作及心理壓力。

### （二）工作及生活界線模糊

居家工作使勞工的工作及生活界線模糊，歐盟的報告顯示，遠距工作可能導致現有的家庭照護責任分配失衡，衍生性別不平等的風險。尤其當家中有子女在家，或是住家缺乏合適的工作空間時，強制性的遠距工作可能使勞工的工作與生活時間重疊。根據歐盟的調查，職業婦女通常需負擔家務或照護責任，更可能因遠距工作而導致心理健康的不良影響，進而感到孤獨及沮喪。

### （三）獨自工作的疏離感

遠距工作者因單獨工作，缺乏同儕學習、與同事及主管之間的互動和聯繫，可能會發生孤立感，除了對勞工的身心造成不良影響外，也會降低勞工對公司的歸屬感並減少在職場學習的機會。

## 四、其他身心健康影響

遠距工作除了工作型態特殊，對工作者造成安全、人因性與心理健康疑慮之外，勞工常因工作與生活界線模糊，而改變其生活型態，包括：因省下通勤時間而減少身體活動時間；改變飲食、運動與睡眠時間，以及職場健康促進計畫無法推展等，

長期下來對於工作者的體重及身心健康影響，仍待進一步觀察研究。此外，在單獨工作下，喝酒、吸菸及不良嗜好是否有所改變，也是各國對於遠距工作勞工關注的健康議題。

除了遠距工作者的安全衛生風險之外，居家上班可能影響同住者的安全健康，例如：電腦設備的插頭、電線對同住者造成風險；或是電話、傳真等噪音干擾同住者的睡眠等，也是被關注的議題。

## ► 肆、遠距工作的安全衛生管理

基於遠距工作潛在安全衛生風險，各國在鼓勵遠距工作以促進就業之下，仍積極規定或提供企業因應對策之建議，特別是在工作場域的風險評估執行方法、勞工教育訓練、社會心理危害的預防等，分述如下：

### 一、工作場域的風險評估

由於遠距工作場域已跳脫雇主所能監督管轄範圍，對於如何執行工作環境或作業的危害辨識、評估及控制，目前只有少數國家制定相關規範，允許勞動檢查員或是企業的職業安全衛生人員在勞工同意的前提下，進入其家中進行風險評估，例如：（一）保加利亞：雇主、勞工代表和勞動檢查機構有權在個人或團體協約約定的範圍內進入勞工家中；（二）葡萄牙：雇主在早上9點至晚上7點間，於勞工指定地點（勞工的家或其他地點）以及有其他人在場的情況下進入<sup>14</sup>。大多數國家仍

以注重勞工隱私為優先考量，除了有安全上的必要考量之外，仍以採行檢查表等工具，由遠距工作者自行評估報告，作為遠距工作適宜性及風險評估的參考。EU-OSHA 建議，雇主可結合勞工自我評估與線上工具或清單，辨識和評估遠距工作與肌肉骨骼傷病相關之風險，例如：讓勞工自行使用彩色筆或貼紙來標記工作場所存在的危險，以不同顏色代表不同性質的風險，如藍色是物理性危害、紅色是人因性危害等，以幫助勞工將居家工作場所存在的危害視覺化<sup>15</sup>。

美國於 2021 年頒布《聯邦政府遠距工作指引》，指示聯邦相關主管須遵守機構的要求，讓遠距工作者完成居家安全檢查表，以自我證明家中的工作區（或其他工作環境）沒有危險。居家安全檢查表僅做為遠距工作安排使用，目的在調查遠距工作場所的整體安全性和充分性，並且讓勞工了解自家工作區是否安全，檢查表的重

點包含：制定緊急疏散計畫、定期檢查勞工家中的煙霧探測器，並且每年更換電池、選擇有良好支撐的靠背及可調式的工作椅、減低窗邊放置螢幕所造成的眩光等<sup>16</sup>。

日本於 2021 年頒布《促進適當引入和實施遠距工作之指導方針》，該指引提供雇主適當之建議，使遠距工作者與在公司工作者具備等效的工作環境。另外，雇主可使用「確保遠距工作者安全和健康清單（雇主）」，一方面讓企業的管理部門檢核勞工的居家環境狀況是否適合遠距工作，同時讓企業檢核目前的安全衛生管理體系是否足以支持勞工進行遠距工作。實施遠距工作前，雇主除了應提供勞工設備使用上的教育訓練及建議外，也可使用「在家遠距工作時確認工作環境的檢查表（勞工）」讓勞工填寫及報告家中環境狀況，以利雇主評估，如有必要可以考慮改在住家以外的地方工作<sup>17</sup>。



我國於 2021 年發布《居家工作職業安全衛生參考指引》，提供雇主在防疫期間參考，該指引指出雇主應會同居家工作者，就從事工作的作業特性、工作者之健康狀態、工作區域，以及執行職務的影響，進行辨識及評估，同時檢附居家工作安全衛生管理注意事項檢核表，讓勞工在遠距上班前自行進行居家風險評估，檢核項目包含必要之設備、措施或資源、居家工作區域、工作相關設施、身心健康管理、教育訓練，以及溝通與管理，雇主也可根據其評估結果給予協助。

## 二、遠距工作教育訓練

遠距工作是工作型態的變革，不僅涉及勞工的數位能力，也是企業組織管理的轉變，包括：工作管理、健康管理、安全衛生管理、資訊安全等。雇主除了應提供必要的數位設備及網路電信服務設施外，也應為勞工設計一套職前教育訓練，讓勞工具備資訊安全、數位科技使用能力、以及了解企業的遠距工作管理制度（包括：遠距工作之工作分派、工作時間管理、工作績效評估、健康管理和安全衛生管理等）。由於 ICT 的密集使用，歐盟建議雇主應矯正勞工長時間以相同姿勢坐在螢幕前的錯誤觀念，培訓其具備健康環境、適時地暫離工作、不定時改變姿勢等觀念。我國的《居家工作職業安全衛生參考指引》，建議雇主應依居家工作的危害辨識及風險評估結果，採取必要的預防設備或措施，包括：（一）提供必要的設備、措施或資源、（二）提供勞工居家工作區域、工作相關設施的安

全衛生指導或協助、（三）勞工身心健康管理，以及（四）提供勞工必要之教育訓練，包含遠距工作常見之肌肉骨骼傷害疾病類型及預防方法，以及如何適當規劃工作及休息時間及維持良好之身心健康狀況。

## 三、遠距工作負荷的管理

日本政府認為，造成遠距工作者心理健康風險高的原因，來自勞工的工作環境改變或工作負荷過重所致，應特別避免遠距工作者長時間工作。為此，雇主應事先具體說明遠距工作的工作項目及預期目標，且應正確及公平的考核勞工的工作表現，應避免差別性地讚揚在辦公室工作之員工。美國政府也要求，機構對於遠距工作者的績效標準必須與非遠距工作者相同，對於績效的期望應在績效計畫中明確說明，並應審查績效計畫以確保標準的一致性。

## 四、工作與生活的界線模糊的管理

歐洲國家重視勞工在工作以外時間的離線權，歐盟議會並於 2021 年擬定工作與生活劃清界線有關之指令，著重在遠距工作的最低要求，並明確工作條件及工作時間，以劃清工作與生活間的界線<sup>18</sup>。

## 五、獨自工作疏離感的管理

針對遠距工作的孤獨感，EU-OSHA 指出，過度的工作量、與同事的社會隔離加劇、缺乏面對面的互動和支持以及焦慮都會影響勞工的幸福感，進而增加罹患肌肉骨骼傷病的風險，因此建議勞工可主動與同事及主管保持聯繫，雇主也應安排定期會議並提

供勞工一對一的談話機會。美國聯邦政府要求，勞工必須接受心理健康方面的培訓，以預防遠距工作可能發生之社會心理危害。雇主可為勞工提供各種壓力管理技能的學習機會，包括正向觀念、自我反省和解決問題的技能，以及體能鍛煉和活動等。在遠距工作期間雇主仍需與勞工持續溝通，勞工在合理的狀況下，亦可根據其自身狀況提出停止遠距工作協議的要求。

日本政府特別關注居家工作勞工的心理健康，建議雇主提供勞工壓力檢查並施以健康教育與諮詢，並制定心理健康促進計畫。我國的《居家工作職業安全衛生參考指引》，建議雇主可採取定期或不定期的視訊會議提供勞工與同事及主管間維持溝通管道，且雇主應建立遠距工作之事故通報或應變措施，並提供遠距工作者相關諮詢協助。

## ► 伍、實施遠距工作之建議

遠距工作對於國內多數企業而言，仍處於啟動期的磨合階段，參考國際上執行經驗，建議我國可強化遠距工作推動的規劃重點，以順利接軌數位轉型及低碳社會的經濟發展目標：

### 一、國家層級

#### (一) 擬定數位轉型學習計畫

數位轉型是遠距工作的必要條件，必須同時有數位能力的勞工和具備數位轉型條件的企業才能達到數位轉型的目標，可透過國家數位學習增能計畫，協助勞工培養數位能力，縮短勞工數位能力落差，以降低就業不平等。在企業數位轉型方面，國家可分析盤點具備數位轉型條件的企業類型，制定企業遠距工作勞動權益、勞動關係與職業安全衛生政策之指導方針，作為企業遵循的依據。

#### (二) 制定遠距工作安全衛生管理架構

可責成企業在實施遠距工作之前，應制定企業遠距工作安全衛生管理政策，建構支持性的環境，確保遠距工作者與在常態性工作場所勞工之無差別待遇。其他像是工作場域危害辨識執行原則、勞工家庭隱私與資訊隱私權的保護、離線權、遠距工作決定權的行使機制、遠距工作教育訓練等之政策方針。

#### (三) 遠距工作良好案例分享

可以仿效日本的作法，邀集國內企業分享防疫期間實施遠距工作的經驗，從中找出良好可行的範例，做為制定遠距工作安全衛生管理政策的參考。

#### (四) 勞工健康管理

針對遠距工作者，就《職安法》第6條第2項，重複性作業促發肌肉骨骼疾病、異常負荷促發疾病、執行職務遭受身體與精神不法侵害（網路霸凌）、其他保護勞工身心健康事項的執行原則。



## 二、企業層級

### (一) 建立遠距工作安全衛生管理制度

企業在實施遠距工作之前，應先建立支持性的遠距工作安全衛生管理制度，包括：工作時間（出勤紀錄）與工作量的分配協議、績效考評方式、工作監督機制、離線權、健康諮詢與壓力管理等。讓遠距工作者在工作上面臨到問題時能及時獲得協助。另外，由於遠距工作所導致的心理壓力及過度工作負荷也可透過健康諮詢結果調整其工作量。

### (二) 切實評估勞工及其工作場域執行遠距工作的適當性

企業可參考國內外之居家自我檢查表或利用電訪，於執行遠距工作前，評估勞工單獨工作之妥適性及其工作場所的適當性，並根據評估結果給予勞工相關的指導及培訓，以減低勞工執行遠距工作之安全健康風險。

### (三) 實施遠距工作前的協商

決定遠距工作實施的協商機制，應以勞工的意願為優先考量。實施後，除非基於安全的必要考量，應尊重勞工隱私，不輕易進入勞工住家。建議將協商制定為意向聲明，並明確訂定於合約書上，例如：訪視的必要條件、時間及週期。

### (四) 遠距工作教育訓練

針對經理主管的培訓，內容包括：不同工作條件對健康的影響、互動和衝突風險，以及在壓力和危機狀況下如何快速應

對的技能、監控設備的適當使用，向員工提供訊息、讓員工感覺沒有被忽視及被孤立感等，另一方面又避免過度監督進度，應確保員工規律的工作與休息。針對遠距工作者的培訓，內容包含：瞭解遠距工作者應與非遠距工作者享有一樣的權利、藉由遠距工作勞動特性及危害風險評估的過程及結果，提升其危害風險意識，以確保遠距工作時的健康與安全。

## 三、勞工層級

勞工應配合雇主指示檢查並改善工作環境，如：應盡量保持室內通風、安全、健康工作環境以及符合人因工程的工作臺。勞工在遠距工作期間應建立良好的工作習慣，並保持規律作息、健康飲食，以及適當的運動及睡眠。勞工也應與雇主及同事維持良好的交流溝通管道以發揮遠距工作的最大效益。



## ► 陸、結語

此波 COVID-19 三年疫情的衝擊，加速產業的數位轉型，也帶動遠距工作型態的快速成長。根據 ILO 的估計，COVID-19 疫情爆發之前，全球遠距工作勞工比率為 7.9%（約 260 萬名勞工），

由於 COVID-19 疫情，2020 第二季遠距工作已增加到 17.4%，其中高收入國家更高達 25.4%<sup>19</sup>。遠距工作的趨勢預期將逐漸成長，希望各國不同遠距工作執行經驗，可以提供各界參考，讓我國在朝向遠距工作轉型的路上更穩健。

---

## 參考文獻

1. ILO (2020), Defining and measuring remote work, telework, work at home and home-based work, COVID-19: Guidance for labour statistics data collection.
2. 賴偉文 (2020), 「後疫情時代台灣勞動市場工作型態的轉變與困難」, 台灣勞工季刊, NO.63, P.52-58
3. Nilles, J. (1975). Telecommunications and organizational decentralization. IEEE Transactions on Communications, 23 (10), 1142-1147.
4. ETUC, UNICE, UEAPME and CEEP (2002), Framework agreement on telework
5. United States Office of Personnel Management, Telework Legislation. Available from: URL: <https://www.telework.gov/guidance-legislation/telework-legislation/background-history/>
6. 日本厚生勞動省 (2014), 平成 26 年度テレワーク活用事例 仕事と育児・介護の両立のために
7. 日本厚生勞動省 (2015), 平成 27 年度テレワーク活用事例 仕事と育児・介護の両立のために
8. 日本厚生勞動省 (2016), 平成 28 年度テレワーク活用事例 仕事と育児・介護の両立のために
9. 勞動部 (2016), 勞工在事業場所外工作時間指導原則。
10. 勞動部, 職業安全衛生法。
11. 台灣勞動部職業安全衛生署 (2021), 居家工作職業安全衛生參考指引。
12. EU-OSHA (2022), Musculoskeletal disorders related to telework – Tips for employers
13. EU-OSHA (2021), Telework and health risks in the context of the COVID-19 pandemic: evidence from the field and policy implications (Report)
14. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2022), Telework in the EU: Regulatory frameworks and recent updates
15. EU-OSHA (2020), Body and hazard mapping in the prevention of musculoskeletal disorders (MSDs)
16. The United States Office of Personnel Management (OPM) (2021), 2021 Guide to Telework and Remote Work in the Federal Government-Leveraging Telework and Remote Work in the Federal Government to Better Meet Our Human Capital Needs and Improve Mission Delivery
17. 日本厚生勞動省 (2021), テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン
18. EU-OSHA (2021), Regulating telework in a post-COVID-19 Europe
19. ILO (2021), From Potential to Practice: Preliminary Findings on the Numbers of Workers Working from Home during the COVID-19 Pandemic (Policy Brief)

# 數位時代下遠距工作之勞動 權益保障—日本之經驗

徐婉寧 | 國立臺灣大學法律學院 教授



## ◎ 壹、前言

遠距工作，為新型態的工作方式之一，在法律上雖無明確定義，但顧名思義即是指透過遠距的方式而非現實地面對面提供勞務<sup>1</sup>。在目前的數位時代下，勞務的內容以及勞務提供的方式皆呈現了前所未有的多樣化，勞工未必要如傳統的生產線上的勞工，必須於雇主指定的工作場所方能提供勞務，有很多新形態的工作，透過遠距工作的方式，亦可以完成。而新冠肺炎 (COVID-19) 疫情期間，由於為了避

免群聚可能導致加劇疫情的傳播與擴散，居家工作成為勞資雙方應對疫情的選項之一，此時的居家工作當然也是遠距工作的一種態樣<sup>2</sup>。而疫情期間，勞動部職業安全衛生署亦公布了「居家工作職業安全衛生參考指引」<sup>3</sup>，提供企業於採取居家工作措施時應考量之安全衛生事項，而企業在合理可行範圍內，對於居家工作環境或交付之作業應辨識可能之危害、實施風險評估，並依評估結果採取適當的控制措施，

且對於居家工作者之身心健康狀況應保持關注，採取滾動式評估檢討，以調整安排適當之作法。雖然該指引當初係為因應新冠肺炎疫情所訂定，但觀其內容，於疫情結束後之居家工作仍可適用而無窒礙。再者，台灣於疫情前即曾公布「勞工在事業場所外工作時間指導原則」<sup>4</sup>。該指導原則所稱之電傳勞動，「指勞工於雇主指揮監督下，於事業場所外，藉由電腦資訊科技或電子通信設備履行勞動契約之型態」，而該指導原則主要係為了提供事業單位就任在外工作勞工之「工作時間」認定及「出勤紀錄」記載之參考，以保障其勞動權益。除此之外，目前並無其他針對遠距工作勞動權益保障之相關措施，惟遠距工作者若係受僱從事工作獲致工資者而有勞基法之適用，則關於其勞動權益之保障，當然應適用勞基法及相關勞動法令，自不待言。

相對於此，日本對於遠距工作之勞動權益保護，則有較為詳盡的規定，可供我國參考。雖然日本對於遠距工作（remote work），同樣並無明確的定義；相對於此，有官方明確定義者為電傳勞動（telework）。依日本厚生勞動省以及總務省的定義，電傳勞動是指「活用資訊通信技術（Information and Communication Technology, ICT），可以有效地活用時間或場所的靈活的工作方式」<sup>5</sup>。而遠距工作，雖然日本政府並沒有就此設有定義性規定，但遠距工作往往亦須透過活用資訊通信技術之方式來達成，因此就遠距工作

勞動權益保障此一議題而言，參照日本政府對於電傳勞動所頒佈之各項指令或指導原則等，自是可行的做法。

## ◎ 貳、日本遠距工作勞動權益保障之現況

電傳勞動對勞工而言，具有可以靈活運用工作時間或場所以實現縮短通勤時間、業務效率化以及減少加班，育兒或長照與工作之平衡的優點，對於企業而言，則有可以提升業務效率及產能，並防止勞工因育兒或長照之需求離職，且得以確保異地優秀的人才，以及削減辦公室成本的好處，且於災難發生時仍可維持企業計畫運作；故而，日本政府對於電傳勞動，向來採取積極的態度希望能促使電傳勞動的普及<sup>6</sup>，總務省和厚生勞動省也於2022年共同架設了網站，一起推廣電傳勞動並提供相關的支援與諮詢<sup>7</sup>。



關於遠距工作之勞動權益，可以參考日本厚生勞動省於2021年3月所修訂公布之「為了推動適切地導入及實施電傳勞動之指引」（「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」<sup>8</sup>，以下簡稱「電傳勞動指引」）。

電傳勞動指引將電傳勞動分為3種型態，一、在宅勤務（居家工作），勞工在自己家裡提供勞務，二、衛星辦公室勤務，勞工利用在其所屬的主要辦公室以外所設置的辦公室提供勞務，以及三、移動勤務（mobile勤務）活用筆記型電腦或手機等於臨機應變所選擇的場所提供勞務。在宅勤務的好處是，無須通勤而可靈活運用本來如果去公司上班所需的通勤時間，而在離家近或通勤途中的衛星辦公室提供勞務，一方面可以縮短通勤時間，另一方面衛星辦公室的作業環境比居家工作或移動勤務來得好。移動勤務的話，勞工可以自由的選擇工作的地點，例如利用外勤中移動的時間，透過靈活的工作場所來提高業務的效率。

電傳勞動指引中，論及遠距工作勞動權益保障之重點如下：

### 一、勞動基準關係法令之適用

關於勞動基準法上之勞工，即使為電傳勞動，仍須遵守日本勞動基準法（労働基準法，以下稱日本勞基法）、最低工資法（最低賃金法）、勞動安全衛生法（労働安全衛生法）及勞工災害補償保險法（労働者災害補償保険法）等勞動基準關係法令。

## 二、電傳勞動規則之設定與周知

### （一）工作規則之建置

為了順利實施電傳勞動，最好是於工作規則中明定透過勞資協議所商定之電傳勞動的規則，並適切地公告勞工周知。關於從事電傳勞動場所無論是勞工僅從事移動勤務的情形，或是於度假地一邊工作（ワーケーション）的情形等，可以允許勞工依其情形靈活選擇時，雇主明示其許可基準後，即可於「雇主許可的場所」從事電傳勞動。此外，須注意者為，無論勞工在哪裡從事電傳勞動，須適用該勞工所屬事業場所在地之都道府縣的最低工資<sup>9</sup>。

### （二）勞動條件的明示

雇主於締結勞動契約之際，對於勞工應明示關於就業場所等事項（日本勞基法第15條，勞基法施行規則第5條第1項第1款之3），若命勞工自提供勞務開始日起即為電傳勞動，則有明示從事電傳勞動場所的必要，例如包含上述「雇主許可的場所」之勞工的自宅或衛星辦公室等。若日後於勞工開始提供勞務後預計會命勞工為電傳勞動者，則亦希望可以明示可能從事電傳勞動的場所。



### （三）勞動條件的變更

若雇主超過勞動契約或工作規則所定工作場所或業務遂行方法的範圍使勞工勞電傳勞動時，即有必要於取得勞工本人合意後變更勞動契約之必要。

### （四）工作時間的管理

關於電傳勞動之工時管理，電傳勞動因為係在本來的辦公室以外的地方進行，因此雇主無法現場確認工時，有必要對工時之掌握進行管理，然而因為電傳勞動係利用資訊通信技術而為之，故而工時之管理也可以活用資訊通信技術而順利的進行。雇主宜預先明確化工時的管理方法使勞工可以安心為電傳勞動而雇主也可確實地進行勞務管理或業務管理。

## 三、關於電傳勞動特有的現象

### （一）中斷時間（中抜け時間）

進行電傳勞動時，勞工一定程度會脫離業務，關於這樣的中斷時間，於勞基

法上雇主可以掌握此中斷時間，也可以不掌握而僅掌握開始上班和下班的時間。若是前者，可命勞工於下班時向雇主報告。再者，關於中斷時間，若加以掌握則可以作為休息時間而將下班時間延後或是做為特休，若未掌握則作為上下班間休息時間以外的工作時間。雇主預先於工作規則等規定中規定如何處理中斷時間，是十分重要的。

### （二）關於勤務時間的一部分為電傳勞動時的移動時間

例如上午居家工作或在衛星辦公室為電傳勞動，下午至辦公室工作等情形，關於勤務時間的一部分係電傳勞動者，關於就業場所間的移動時間，如果是保障勞工可以自由利用的時間，則作為休息時間來處理。但相對於此，若是雇主因為具體的業務緊急要求勞工到辦公室出勤等，因為要從事業務而命勞工移動到必要的就業場



所，則其間未保障其可自由利用的時間，即該當於工作時間。

### （三）休息時間的處理

日本勞基法第34條第2項規定，原則上要賦予勞工一齊休息的時間，但關於電傳勞工可透過勞資協定為一齊賦予原則之除外適用。

### （四）加班與例假出勤的工作時間管理

即使是電傳勞動，加班和例假出勤也必須符合日本勞基法之規定，且必須給付加成工資。因此雇主宜適切的掌握勞工的工時，必要時調整工作時間或業務內容。

### （五）長時間工作對策

關於電傳勞動，伴隨著業務的效率

化，具有可期待減少加班的優點，但另一方面，由於勞工係於遠離雇主的場所提供勞務以致於相對的雇主的管理程度會變弱，關於業務之指示或報告會容易無關時間帶而為之，勞工的工作和生活的時間上的區別會變得曖昧以致於有難以確保勞工的生活時間帶之虞，應有必要加以留意。有鑑於此，有必要尋求防止因為長時間工作而造成健康上的障礙或確保勞工工作和家庭平衡的手段。為防止電傳勞動中的長時間工作，有以下的方法：

#### 1. 發送電子郵件之抑制

作為電傳勞動長時間工作的要因，透過電子郵件於工作時間外發送關於業務之指示或報告等為其中之一。因此，命令



上司、同事或部下等自我約束不要在上班時間以外的時間發送電子郵件是有效的方法。不僅是電子郵件，電話等方式也包含在內，關於上班時間以外的時間所為的業務的指示或報告之應有方式，業務上的必要性以及若有指示或報告時勞工是否要加以應對等，因應各事業場所的實情，雇主應制定相關規定。

### 2. 登入系統的限制

為電傳勞動時，常見採取從外部的電腦等登入企業等的內部系統的型態，雇主設定於約定工作時間以外的深夜或假日，若未得事前許可則不可登入的方法可有效防止長時間工作。

### 3. 關於加班、例假出勤<sup>10</sup>以及約定工作時間以外的深夜勞動之程序

和通常的辦公室勤務相同，從業務的效率化或工作和家庭平衡的觀點導入電傳勞動時也應依循其旨趣，透過勞資合議來預先設定加班等工作可能的時間帶和時數也是有效的方法。關於電傳勞動中的加班，雇主設定一定的時間帶與時數，並於工作規則記明加班時的程序，對於電傳勞工預先以書面加以明示，是有效的。

### 4. 喚起加班之勞工的注意

對於加班的電傳勞工或是於例假出勤、約定工作時間外進行深夜勞動，雇主喚起其注意是有效的。具體而言，管理者基於工作時間的紀錄或活用勞務管理系統自動警告對象者，是有效的。



### 5. 其他

勤務間間隔制度<sup>11</sup>也被認為是抑制電傳勞動中長時間工作的手段之一。

## 四、電傳勞動安全衛生之確保

### (一) 勞動衛生法令之適用

於勞動安全衛生法等關係法令等中，要求雇主確立安全衛生管理體制，為確保職場中勞工的安全與健康應採取必要的具體措施，即使勞工是在自己家裡實施電傳勞動時，雇主也有必要基於此等關係法令而採取確保勞工安全與健康之措施。具體而言（1）依勞動安全衛生法第13條之3建置健康諮詢的體制，（2）依同法第59條，於僱用勞工或變更作業內容時，實施安全衛生教育，（3）依同法第66條至第66條之7，使勞工接受必要的健康診斷與其結果的措施，（4）依同法第66條之8、

之 9，使長時間工作的勞工接受醫師為了防止過勞導致健康障礙的面談指導及其結果的措施、依同法第 66 條之 8 之 3，為了適切的實施面談指導，掌握工作時間的狀況，以及依勞動安全衛生規則第 52 條之 2，計算加班與例假出勤的時數並將資訊提供給產業醫生，(5) 依勞動安全衛生法第 66 條之 10，接受壓力確認（ストレスチェック）及其結果等的措施，以及 (6) 依同法第 69 條，對勞工為健康教育及健康諮詢等其他為了保持增進勞工健康的必要措施。並於必要時，以線上的方式實施以上措施。

此外，僱用勞工之際（僱用後預定實施電傳勞動者），或是變更勞工之作業內容而初次實施電傳勞動時，進行關於包含電傳勞動作業時的安全衛生事項的安全衛生教育是重要的。

#### (二) 於自家等進行電傳勞動時關於心理健康對策的留意點

由於電傳勞動係於周遭並無上司或同事的環境中工作，勞工難以和上司等取得溝通，上司等常有難以注意到勞工身心的變化之情形。於此情形下，為了順利的進行電傳勞動，雇主應透過活用「為了確保進行電傳勞動之勞工之安全衛生檢核表（事業者用）」（「テレワークを行う労働者の安全衛生を確保するためのチェックリスト（事業者用）」），建構健康諮詢體制或實施為了溝通活性化措施。再者，事業者於依厚生勞動省所公布之「為了保持增進勞工心理健康之指引」（「労働者の心の



健康の保持増進のための指針」），制定「建構心理健康計畫」（「心の健康づくり計画」）時，宜考慮到電傳勞動容易發生的狀況，依據包含除了衛生委員會等所為之調查審議，基於勞資對談，作成心理健康對策。

#### (三) 於自家等進行電傳勞動時作業環境整備的留意點

雇主宜建議勞工其於自家的工作區域，應有等同於事務所衛生基準規則（昭和 47 年労働省令第 43 号）、勞動安全衛生規則，以及「資訊機器作業中為了勞動衛生管理之指引」（「情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン」令和元年 7 月 12 日基発 0712 第 3 号）之衛生基準，並活用「為了確認於自宅等進行電傳勞動之際的作業環境檢核表（勞工用）」（「自宅等においてテレワークを行う際の作業環境を確認するためのチェックリスト（労働者用）」）要求勞工提出關

於其自家等的作業環境的狀況的報告，必要時由勞資協力改善或檢討活用勞工自家以外的場所（衛星辦公室等）來進行電傳勞動，是重要的。

#### （四）雇主應實施之管理相關事項

事業者於初次實施電傳勞動時應透過活用上述檢核表，勞資確認上述（一）至（三）的事項適切地被實施，方進行作業係重要的。再者，若繼續為電傳勞動，則宜透過上述檢核表，定期確認作業環境。

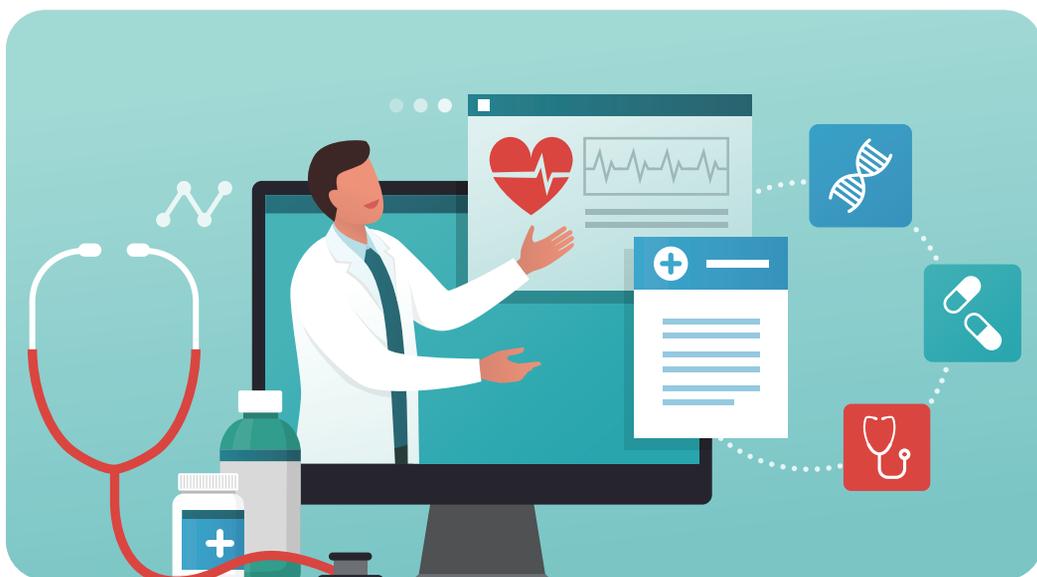
### 五、電傳勞動中職業災害之補償

關於電傳勞工，與事業場中的勤務相同，雇主基於日本勞基法對於職業災害復補償責任，因此基於勞動契約於雇主之支配下所生的電傳勞動的災害，作為業務上的災害，而成為職災保險給付的對象。但是，關於勞工的私人行為等業務外的原因

所導致的災害，則不被認為是職業災害。由於居家工作的勞工等，進行電傳勞動的勞工有可能對於此點並不十分理解，因此雇主宜充分的公告周知。再者，雇主於工作時間之掌握中，適切的保存例如透過資訊通信機器的使用狀況等的客觀紀錄或是勞工自己申告的時間的紀錄的同時，關於勞工受傷時災害發生狀況等為使雇主或醫療機關等得以正確的掌握，也宜周知勞工關於該等狀況要盡可能的紀錄。

### 六、電傳勞動之際對於騷擾的應對

事業主於職場性騷擾以及職場霸凌等的防止有採取僱用管理上措施的義務，於電傳勞動時也和到辦公室上班的工作方式相同，應基於相關法令及相關指導原則對於勞工宣導不要為騷擾行為等，有必要充分地採取騷擾防止對策。



## 七、電傳勞動所需費用之負擔

不希望因為實施電傳勞動造成勞工過度的負擔，應預先透過勞資間充分溝通，對應於每個企業的狀態來定規則，並於工作規則中預先規定。若約定由勞工負擔資訊通信機器、作業用品等負擔，依日本勞基法第 89 條第 5 款規定，必須於工作規則中明定。伴隨著居家工作，勞工以其個人所締約之電話線路等進行業務時，通話費、網路使用費等通訊費用增加時，或勞工自家的電費等增加時，應計算並支付實際費用中業務所需的費用。此外，關於居家工作相關的費用負擔等與扣繳所的稅之課稅關係，應參照國稅廳所製作之「關於居家工作費用負擔等 FAQ（所得稅扣繳關係）」（「在宅勤務に係る費用負担等に関する FAQ（源泉所得稅關係）」（令和 3 年 1 月 15 日））。

## 八、電傳勞動下的人才培育

為了推動電傳勞動，於公司內部之教育也以線上方式實施，是有效的。於實施電傳勞動之際，有使用新的機器或線上會議工具的情形，有必要學習一定之技能，特別是導入電傳勞動之初期或是導入新機材時，進行必要的研修等是有用的。再者，關於進行電傳勞動的勞工，關於公司內部教育或研修制定有相關規定時，關於該當事項依日本勞基法第 89 條第 7 款之規定，必須於工作規則中規定。

### ▶ 參、結語

日本希望透過遠距工作來解決其所面臨的高齡少子化、時間有效活用、改善工作型態創造 ICT 環境、新入社員訓練、年功序列技能再開發、工作型態改變等課題，因此日本政府積極的推動遠距工作，並持



續研究「日本式遠距工作」，希望改善並融合日本特有文化與因應疫情產生的遠距工作文化，朝向提升勞動者與企業的幸福感，共同為提升企業生產力而努力<sup>12</sup>。日本政府並提供相關的補助金，以鼓勵中小企業導入電傳勞動<sup>13</sup>。

我國政府雖未明確地以推動遠距工作作為政策目標，但於新冠肺炎疫情期間，除了政府機關外，有許多民間企業亦以遠

距工作做為減少群聚之手段來因應疫情，然關於遠距工作之勞動權益保障，我國政府實著墨不多。日本電傳勞動指引中，關於實施遠距工作可能出現的問題進行了相關的探討，對於日後我國政府若公布遠距工作勞動權益保障之相關應行注意事項，除可提供具體的參考外，於已實施或預計實施電傳勞動的勞資雙方而言，亦有參考價值。

## 參考文獻

1. 勞動部委託研究報告「遠距工作趨勢與勞動權益保障之國際經驗研析」指出，「遠距工作，係指工作（勞務之提出）全部或部分由勞雇雙方一般所期待的場域（the default place of work）以外的其他任何地點提出者」，許雲翔（2022），遠距工作趨勢與勞動權益保障之國際經驗研析，頁 14，<https://www.mol.gov.tw/media/3sjmkm/110%E5%B9%B4%E5%BA%A6-%E9%81%A0%E8%B7%9D%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E8%B6%A8%E5%8B%A2%E8%88%87%E5%8B%9E%E5%8B%95%E6%AC%8A%E7%9B%8A%E4%BF%9D%E9%9A%9C%E4%B9%8B%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E7%B6%93%E9%A9%97%E7%A0%94%E6%9E%90.pdf?mediaDL=true>，最後瀏覽日 2023/04/24。惟遠距工作亦有可能係勞資雙方一開始即合意的工作方式，故未必如同該定義所稱係於一般所期待的場域「以外」的地點所提出者，故而本文未採此定義。
2. 嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心編訂之「企業因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情。持續營運指引」即建議於零星社區感染階段，企業或公私立機構應擬定異地（遠距）辦公方案。
3. 勞動部職業安全衛生署（110）勞職衛 1 字第 1101032036 號函。
4. 勞動部 2015 年 5 月 6 日勞動條 3 字第 1040130706 號函訂定，勞動部 2017 年 11 月 30 日勞動條 3 字第 1060132271 號函修正。
5. 請詳參總務省官網，[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/telework/](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/)，最後瀏覽日 2023/04/24。
6. 徐婉寧（2021），〈疫情下日本居家工作電傳勞動之相關法律爭議：兼論對我國的啟示〉，《臺大法學論叢》，50 卷特刊，頁 1307-1308。
7. <https://telework.mhlw.go.jp/>，最後瀏覽日 2023/04/24。
8. <https://www.mhlw.go.jp/content/000759469.pdf>，最後瀏覽日 2023/04/24。
9. 日本的最低工資並未如台灣分為月薪和時薪，而一律皆為時薪，但金額係因地制宜，各個行政區域有所不同，例如 2022 年 10 月 1 日起東京都的最低工資為每小時 1,072 日幣，而大阪為每小時 1,023 日幣，北海道為 920 日幣。
10. 日本勞基法並未有相當於台灣勞基法第 40 條之規定，故而日本勞工並不限於有天災、事變或突發事件時方可於例假出勤，例假工作的要件和一般的加班相同。
11. 勤務間隔隔制度（勤務間インターバル制度）規定於「關於工作時間等設定之改善特別措施法」（「労働時間等の設定の改善に関する特別措置法」平成 31 年 4 月 1 日施行，平成 30 年法律第 71 号による改正）第 2 條第 1 項，規定雇主為了確保勞工的健康及福祉，有設定 2 次出勤間必要的間隔時間之努力義務。
12. 李右婷（2022），日本遠距工作挑戰與策略之研究，東亞論壇 518 期，頁 41-42。
13. 人材確保等支援助成金（テレワークコース），請詳參厚生勞動省官網，[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/telework\\_zyosei\\_R3.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/telework_zyosei_R3.html)，最後瀏覽日 2023/04/24。