

《外送員權益保障及外送平臺管理法》與子法

楊雅雯／勞動部勞動關係司 秘書



壹、前言

近年來，數位平臺經濟快速發展，外送服務已成為民眾日常生活不可或缺的一環，外送員人數亦持續增加。然而，外送產業長期存在報酬資訊不透明、契約權利義務失衡、停權機制缺乏救濟程序及職業安全保障不足等問題，引發社會高度關注。另一方面，外送平臺業者掌握派單機制、數位技術及大數據資料，在外送服務市場具有較高的主導地位；相較之下，外送員須自行負擔車輛購置、油耗、維修保養及外送過程之交通安全等成本，且因資

訊掌握有限、議約能力較弱，處於相對弱勢地位。

為保障外送員權益、促進產業健全發展，並衡平外送員、合作商家、消費者與外送平臺業者間之權利義務關係，社會各界持續倡議外送產業相關權益法制化，並獲立法院朝野各黨團支持，加速推動專法審查，得以讓《外送員權益保障及外送平臺管理法》（以下簡稱《外送專法》）順利於今（2026）年1月6日經立法院三讀通過，同年月21日奉總統公布，並自同年7月21日起正式施行，該法係我國首部針

對外送產業制定之專法，由勞動部會同交通部、經濟部、衛生福利部、金融監督管理委員會及數位發展部等中央機關依權責共同推動，建立跨部會治理架構，以兼顧外送員、消費者、合作商家及外送平臺業者四方權益發展。

貳、《外送專法》制定重點

《外送專法》係跨部會分工合作的整合性專法，共5章，計28條，立法重點可歸納為保障外送員權益、保障消費者權益及保障合作商家權益三大面向，說明如下：

一、保障外送員權益

（一）建立基本報酬保障

《外送專法》明定外送平臺業者給付外送員每筆訂單之基本報酬，不得低於外送服務期間依比例換算最低工資每小時金額之1.25倍，並設有每筆訂單最低保障金額新台幣45元及隨最低工資調整之機制，以確保外送員基本報酬具有可預期性及可驗算性。此外，規定報酬應全額直接給付、每月至少發給二次，並提供載明每筆訂單報酬計算方式之明細，提升報酬給付透明度。

（二）建立公平合理之外送服務契約制度

考量外送平臺業者與外送員間存在資訊及議價能力落差，《外送專法》授權中央主管機關訂定「外送服務定型化契約應記載及不得記載事項」，作為雙方訂立契約之最低保障標準。契約內容如違反前述應記載及不得記載事項者，其條款無效；

未記載之應記載事項，仍視為契約內容。同時，外送平臺業者不得未經外送員同意，片面變更契約重要權利義務事項，亦不得以限制接單、停權或其他不利措施迫使外送員同意契約變更，以強化契約公平性。

（三）強化工作權保障及爭議救濟機制

《外送專法》明定外送平臺業者終止外送服務契約之法定事由，並要求業者作成終止契約或其他不利決定時，應敘明完整、簡明及可理解之理由並負舉證責任及提供申訴機會。同時，針對終止契約爭議，外送平臺業者應設置獨立處理小組，並納入工會代表及外部專家學者參與審查，以確保申訴程序之公平、公正及客觀性。此外，如因外送平臺業者違反法令或契約致外送員權益受損而終止契約者，業者並應依法發給經濟補償。

（四）完善職業安全及保險保障制度

考量外送工作具有高度道路風險，《外送專法》要求外送平臺業者為外送員投保團體傷害保險及責任保險，並負擔其勞工職業災害保險之保險費；另規定天然



災害經政府宣布停止上班之區域，外送平臺業者應停止營業，不得派送訂單，以保障外送員人身安全。此外，外送平臺業者亦應辦理職業安全衛生、交通安全及食品衛生安全教育訓練，並於發生重大職業災害時，即時通報勞動檢查機構及進行事故調查，以建立完整之職業安全管理制度。

二、保障消費者權益

首先，《外送專法》授權交通主管機關依《消費者保護法》訂定外送平臺業者與消費者間之定型化契約應記載及不得記載事項，內容包括會員服務、訂單取消及退款機制、交易資訊揭露及平臺履約責任等規範，避免契約中出現免責、限制退費或其他顯失公平之條款，提升消費者交易保障。

其次，外送平臺業者應依法保存消費者交易、退費、客訴及爭議處理等相關紀錄，並配合主管機關依法調閱，以利釐清消費爭議；同時，外送平臺業者應遵循《個人資料保護法》相關規定，確保資訊系統安全及系統穩定，交通主管機關並得要求業者訂定個人資料檔案安全維護計畫，以強化交易安全及個人資料保護。

此外，為提升外送服務品質及維護消費者安全，外送平臺業者應辦理外送員交通安全教育訓練，並建立重大交通違規安全講習及管理機制，避免派單及系統通知增加交通風險。衛生福利部並訂定《外送員之食品衛生安全教育訓練實施辦法》，要求外送平臺業者辦理食品衛生安全教育訓練，強化餐點取送、運送過程及外送箱

衛生管理，降低食品污染風險，維護消費者食品安全。

三、保障合作商家權益

《外送專法》授權經濟主管機關訂定「外送合作契約範本」，內容包括商品提供方式、服務費及運送費收取、貨款結算與支付方式、契約終止及爭議處理等重要事項，提供外送平臺業者遵循，以強化平臺與合作商家間之交易公平性，避免契約內容失衡或不合理限制合作商家權益。另規定外送平臺業者應於契約成立後7日內提供契約予合作商家收執。

此外，外送平臺業者應保存合作商家契約、交易、貨款結算及爭議處理等相關紀錄，並應配合主管機關依法調閱。同時，明確規範結帳週期及對帳資訊提供方式，涉及抽成比例、收費項目、付款條件等重大事項，應經雙方合意後始得調整，並建立完善之爭議處理機制，以降低合作商家因資訊不透明所衍生之交易風險。

參、《外送專法》5項子法制定重點

一、《外送員權益保障及外送平臺管理法施行細則》

《外送專法》施行細則共計20條，主要針對《外送專法》授權事項及實務執行細節予以具體化，以提升制度明確性與可操作性。

首先，為避免報酬計算產生爭議，《外送專法》施行細則明定《外送專法》所稱

「報酬」不包括消費者小費、實物及其他非屬勞務對價之給與；外送服務期間以分鐘計算，未滿30秒者不計，30秒以上者以1分鐘計，並統一每筆訂單基本報酬及年度調整之進位方式，使報酬計算標準一致。

其次，為強化資訊透明，《外送專法》施行細則要求外送平臺業者於派單前揭示完整資訊，包括基本報酬、獎金、取送商品地點、樓層、抵達區域、預估完成時間、行車路線、商品內容及數量等，使外送員得充分評估是否承接訂單。另要求外送平臺業者建立消費者填寫正確送達地點之管理機制，以降低因資訊錯誤衍生之爭議。

此外，《外送專法》亦完善停權及終止契約程序，包括明定外送平臺業者終止契約之除斥期間、舉證責任，以及申訴案件最長處理期限；並規範獨立處理小組得委由第三方非營利團體辦理，其認定結果原則上應受外送平臺業者尊重，以提升申訴制度之公信力與公平性。

二、外送員終止外送服務契約經濟補償辦法

考量外送員如因外送平臺業者違反法令或契約約定而終止外送服務契約，將因合作關係中斷而蒙受經濟損失，為填補外送員因此所受損害，明定外送平臺業者於符合本法規定情形時，應給付外送員經濟補償，並以外送員服務年資計算，每滿1年發給二分之一個月平均報酬，未滿1年者按比例計給，最高以6個月平均報酬為限；並應於外送員終止外送服務契約後60日內完成給付。另經濟補償原則上應匯入

外送員指定之金融機構帳戶，或以其他依法清償方式給付。

三、外送服務定型化契約應記載及不得記載事項

要求契約中應明確約定報酬計算及給付方式、停權事由及期間、申訴救濟制度、保險保障、外送服務基本流程、爭議處理機制及職業安全衛生規範等重要事項，確保契約透明度及公平性。

復為維護外送員既有權益，涉及報酬、停權、終止契約、申訴制度及保險等重大權利義務事項，未經外送員同意，外送平臺業者不得片面變更；另如因配合法令施行重新簽約，或因組織調整、業務移轉改由關係企業重新簽約者，外送員原有服務年資仍應併計，不得因此中斷。

在報酬制度方面，契約應明定每筆訂單基本報酬之計算方式、給付週期及報酬明細，並規定獎金不得計入法定最低基本報酬；如雙方約定以里程或其他方式計算報酬，其結果仍不得低於本法最低保障標準。此外，如因不可歸責於外送員之事由致訂單無法完成，外送平臺業者仍應依外送員實際提供服務時間給付基本報酬。

在停權及終止契約方面，契約應明確約定並公告停權事由及期間，且須符合明確性、可歸責性、公平性及比例性原則。外送平臺業者作成停權或終止契約決定時，應提供事實要旨（包括理由及行為態樣）、事實發生區間（該區間不得逾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、申訴管道及申訴期間等資訊，確保外送員得有效行使申訴及救濟權利。

另一方面，不得記載事項禁止契約約定每筆訂單基本報酬低於法定最低標準、任意扣減報酬、將經營成本或優惠成本轉嫁由外送員負擔、抽取消費者給付之外送小費、強制外送員上線、限制外送員與其他外送平臺業者合作，或因拒絕接單、下線而予以停權、終止契約等不利處分。

四、《外送員權益保障及外送平臺管理法》

第 10 條第 1 項第 2 款規定之保險範圍及最低保險金額

為使外送員發生交通意外事故時獲得基本保障，外送平臺業者與外送員成立外送服務契約後，應以外送員為被保險人，投保團體傷害保險及責任保險，並規範保險範圍及最低保險金額。其中，團體傷害保險應涵蓋死亡、失能及傷害醫療保障；責任保險則保障外送員於上線期間因使用交通工具發生意外事故，依法應負之第三人損害賠償責任，以建立完善之外送員保險保障制度。



五、外送平臺業者對外送員應提供職業安全衛生教育訓練之時數、內容、師資等有關事項

外送平臺業者應對新加入外送員提供職業安全衛生教育訓練，並定期辦理在職教育訓練。依外送平臺業者與外送員是否具有僱傭關係，分別適用不同教育訓練規範。其中，無僱傭關係之外送員，職前教育訓練時數不得少於 1 小時，課程內容包括危害辨識及預防、安全衛生防護裝備使用及緊急事故應變處理；在職教育訓練每年至少 1 小時，課程內容及講師資格與職前訓練相同，講師並應具職業安全衛生管理人員資格或從事職業安全衛生管理相關工作 3 年以上，以確保教育訓練品質；具有僱傭關係者，則依《職業安全衛生教育訓練規則》相關規定辦理，以建立符合不同合作型態之外送員安全衛生教育制度。

肆、結語

《外送專法》及相關子法的完成，象徵我國外送產業治理正式邁入制度化的新階段。此次制度設計並非限制外送平臺業者的經營模式，而是在尊重平臺經濟彈性發展及產業創新需求的前提下，建立合理且適度的最低保障標準。透過資訊透明、契約公平及安全保障等制度機制，回應外送產業長期累積的治理需求，進一步建構兼顧產業發展、勞動保障、合作商家及消費者權益的永續平臺經濟環境，促進外送產業健全、有序發展。