



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。

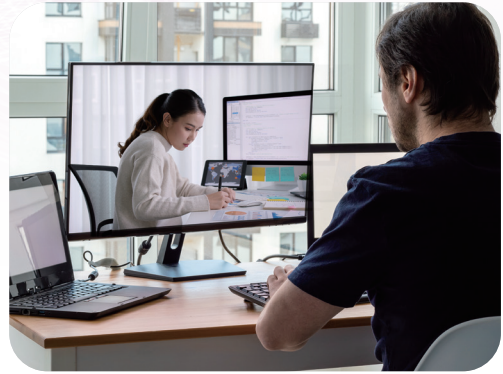
◎ 貳、新型態的遠端監控技術

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。

在台灣現行的法律中，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>.