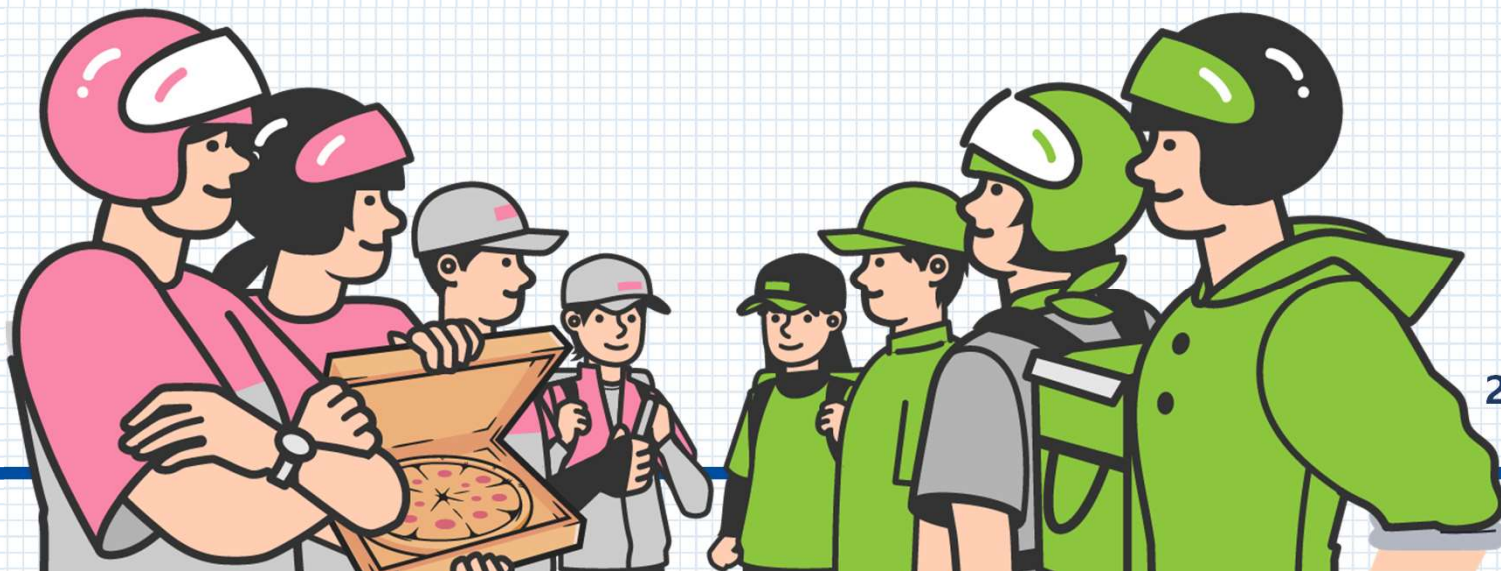


勞動部預告 《外送員權益保障及外送平臺管理法》 草案



2025.11.21

為什麼需要立法?

1

外送平台從2012年起陸續進入台灣市場，現在我國外送員已經有超過14萬人。

2

平台擁有資訊、技術與品牌優勢，與外送員、消費者、店家間之權利義務關係無法取得衡平，其中又以外送員最為弱勢。

3

政府透過立法來適當的衡平四方關係，保障外送員、消費者及合作商家合理權益，共同促進外送平臺產業之健康發展。



立法目的 – 讓四方關係更健康



基本報酬保障及透明

定型化契約範本

停權及終止契約條件透明

建立申訴及救濟機制



定型化契約範本

消費紀錄保存



讓平台保有創新空間



定型化契約範本

商家紀錄保存

勞動部 > 交通部 > 經濟部 > 衛福部 > 金管會 > 數發部

跨部會合作：外送員權益保障及外送平臺管理法

跨部會合作及分工

現在

往往須跨部會協調處理

未來

- ✓ 明定由勞動部擔任本法主管機關，後續與交通部、經濟部等部會共同合作及分工
- ✓ 就四方權利義務進行監督及管理，健全產業發展



擬定定型化契約範本

現在

平臺在四方關係中處於優勢，恐影響產業健全發展

①合作商家：

多數商家只能被動接受平臺開出的上架條件、抽成比例

②消費者：

浮動的運費及平臺使用費，無法了解計算方式

③外送員：

派單及報酬計算機制不明，導致收入不穩、停權及契約爭議經常發生

未來

✓ 跨部會分工，就平臺與外送員、消費者、合作商家擬定定型化契約應記載及不得記載事項，或契約範本，具有法規性效力

✓ 促進各方權利義務，並就相對弱勢的外送員，將停權、終止契約、報酬計算及給付方式、申訴制度、保險、專人服務聯絡方式等事項納入



雙重機制保障外送員基本報酬

現在

- ① 報酬計算平臺說得算：
片面變更使報酬越降越低，
外送員生計缺乏保障，越跑越
心酸...
- ② 報酬結構不透明：
平臺未清楚揭露報酬結構及計
算方式，外送員難以核對拿到
的報酬金額是否正確
- ③ 外送員自行負擔的成本沒被計算：
外送員除付出等單的時間成本
外，還須自備生產工具、負
擔油錢、保險及維修等成本

未來

- 1 每單分開獨立計算基本報酬
平臺疊愈多單，外送員可獲報
酬愈多，不用再心酸跑單
 - 2 距離、時間雙重保障
每單基本報酬不可以低於交通
部所定基本運價所核算的運費；
另外該筆訂單基本時薪，不得
低於最低時薪的1.25倍
- ▲ 數字二者取其高，真正
保障外送員基本報酬，並達報
酬計算透明、合理及可預期



訂單資訊透明化、確保離線權

現在

① 訂單資訊不透明：

- 每次接單都像在開盲盒，外送員沒有資訊評估是否接單。
- 常因訂單資訊不清，無法找到正確送達地點，甚至要花更多時間步行、聯繫客人，造成延遲而影響其它訂單

② 擔心拒單影響外送員積分

- 外送員不敢隨意拒單或下線，擔心遭平台不利對待

未來

1 派單即時揭露訂單重要資訊

平臺派單給外送員時，應即時明確告知訂單資訊。如：取餐與送餐地點的細部資訊、預估可獲得報酬金額、預估取餐到送達的時間、及其它合理提示。讓外送員可自行評估是否接單

2 確保外送員享有離線權

外送員有選擇上線及接單的自由，平臺不得強制外送員上線，也不能因外送員拒單或下線而有不利對待



明定契約終止事由、建立申訴救濟制度

現在

- ① 平臺單方制定遊戲規則：不公開停權、終止契約明確事由及標準，造成外送員內心惶惶不安...
- ② 沒有申訴管道或總是沒回應：外送員提出申訴後，只收到罐頭式回覆甚至不回覆，停權復權由平臺說的算。即使最後查明，也沒有停權期間經濟補償

未來

- 1 明定平臺得終止契約事由
平臺終止契約時應敘明理由、負舉證責任、並提供申訴機會
- 2 獨立小組受理終止契約申訴
針對終止契約案件，建置獨立處理小組受理申訴，其組成應由無利害關係的外部專家學者及工會代表共同組成
- 3 建立申訴及補償制度
平臺對外送員所做的不利決定，應建立內部申訴制度，並提供申訴成立後的補償措施



強化外送工作期間保險保障

現在

2020年 勞動部已發布 外送作業安全衛生指引

- 已要求平臺應提供外送員人身保險、財產保險，但尚未入法。

外送員長期曝露交安風險 保障範圍待精進

- 各界普遍認為，外送工作有一定危險性，應享有更完善的職災保險保障

未來

1 平臺提供商保義務正式入法
平臺業者應確實為外送員加保團體傷害保險、責任保險後，才可以讓外送員上線接單

2 外送員自行投保職災保險，可向平臺業者申請支付
由外送員自行辦理職災保險加保，檢具收據向平臺申請自行投保的保費，讓外送員都能享有職災保險全方位的保障





勞動部
Ministry of Labor

四方關係更健康 外送產業更永續

