

外送員權益保障及外送平臺管理法草案總說明

近年來隨著網際網路與行動科技之進步，我國外送平臺產業逐漸興起，外送平臺業者透過數位技術整合合作商家、消費者與外送員，提供即時便利之商品配送服務，形成有別於傳統產業之新型態經濟模式。而在新冠肺炎（COVID-19）疫情流行期間，更直接改變了民眾消費習慣，使外送服務迅速普及到社會各個角落，支撐起民眾日常生活，如今已然成為社會運作中，不可或缺之一環。

我國外送平臺產業之市場，現由少數大型之外送平臺業者形成寡占，外送平臺業者因擁有資訊、技術與品牌優勢，同時主導外送員之派單及報酬計算、消費者之運費及平臺使用費、合作商家上架條件及抽成比例等相關事項，使外送員、消費者及合作商家在資訊取得、締約及議價等方向，皆處居於弱勢地位，致使外送員之收入不穩定、易生停權與終止契約爭議；多數合作商家僅能被動接受條件，難以拒絕不合理契約條款；消費者無法了解運費如何計算，發生消費爭議難以主張權益。目前外送平臺業者與外送員、消費者、合作商家間四方權利義務關係並無法取得衡平，已影響外送平臺產業之健全發展。

因此，在前述四方關係下，實難以期待外送員、消費者及合作商家得以抗衡外送平臺業者利用其優勢地位與其簽訂或要求不合理之契約條款，甚至任意變更契約內容。爰為保障外送員、消費者及合作商家之權益，並兼顧外送平臺業者創新發展，以衡平四方權利義務關係，擬具「外送員權益保障及外送平臺管理法」（以下簡稱本法）草案，其要點如下：

- 一、本法之立法目的、各層級主管機關、目的事業主管機關之執掌與名詞定義。（草案第一條至第三條）
- 二、授權中央主管機關擬訂定型化契約應記載及不得記載事項，以促使外送員與外送平臺業者之外送服務契約內容公平及合理；外送服務契約違反前開定型化契約應記載及不得記載事項之效果；外送平臺業者應於七日內提供外送服務契約予外送員收執。（草案第四條）
- 三、為保障外送員基本報酬，規劃每筆訂單之基本報酬不低於交通主管機關依公路法規核定基本運價所計算之運費，且每筆訂單基本報酬

換算之每小時基本報酬不得低於最低工資法所定每小時最低工資之一點二五倍；外送平臺業者應定期發給外送員報酬及報酬明細表，並應備置及保存報酬清冊至少五年。（草案第五條）

四、外送平臺業者提供訂單予外送員時，應明確告知訂單之預估報酬、取送商品地點等重要資訊，使外送員知悉訂單重要資訊及評估、選擇承接訂單。（草案第六條）

五、為保障外送員工作權，並考量外送平臺產業治理亦應維護消費者、合作商家及外送平臺業者權益，適時汰除不適任之外送員，賦予外送平臺業者得於特定情況下，始得與外送員終止外送服務契約之權利，並應就前開決定敘明理由通知外送員、負舉證責任及給予申訴機會。（草案第七條）

六、外送員得據以終止外送服務契約之權利及外送平臺業者應發給經濟補償之義務，以避免外送平臺業者任意違反外送服務契約或本法規定，致損害外送員權益。（草案第八條）

七、外送平臺業者應對於外送員建立申訴制度，並應針對第七條之外送服務契約終止爭議成立專責之獨立處理小組，使外送員有機會充分陳述意見及獲得救濟機會，以保障其工作權。（草案第九條）

八、外送平臺業者應為外送員投保團體傷害保險及責任保險，並符合規範之保險期間、保險範圍及最低保險金額，同時須提供契約及繳費明細予外送員留存，以確保其保險權益；外送平臺業者得暫時停止辦理投保之情事，避免道德風險產生。（草案第十條）

九、外送平臺業者不得強制排定外送員上線期間，或違反外送員之意願使其維持上線狀態，亦不得因外送員拒絕接單或下線休息而為不利對待，以保障外送員之離線、休息權利。（草案第十一條）

十、外送員得向外送平臺業者申請支付其自行負擔之勞工職業災害保險之保費，以保障外送員職業災害保險權益，外送平臺業者不得拒絕。（草案第十二條）

十一、目的事業主管機關應就外送平臺業者與消費者間之重要權利義務事項擬訂定型化契約應記載及不得記載事項，供外送平臺業者遵循。（草案第十三條）

- 十二、目的事業主管機關應就雙方重要權利義務事項擬訂契約範本，供外送平臺業者遵循，以衡平外送平臺業者與合作商家於締約、議價上之地位；外送平臺業者應於七日內提供外送合作契約予合作商家收執。（草案第十四條）
- 十三、外送平臺業者於政府機關因天然災害宣布停止上班時應停止營業，並通知合作商家及外送員，以保障外送員工作安全。（草案第十五條）
- 十四、外送平臺業者應遵循個人資料保護法相關規定，確保所使用程式之資訊安全及系統穩定；授權交通主管機關得要求外送平臺業者訂定個人資料檔案安全維護計畫。（草案第十六條）
- 十五、外送平臺業者應定期向中央主管機關提供外送員人數、外送服務期間及上線期間等相關資訊，以利中央主管機關掌握外送員之勞動樣態及權益保障情形。（草案第十七條）
- 十六、外送平臺業者應保存消費者、合作商家及外送員之各項紀錄及保存年限；不得拒絕有關機關調閱。（草案第十八條至第二十條）
- 十七、外送平臺業者之職業災害通報義務，使勞動檢查機構迅速掌握外送員職業災害發生情形並防止再度發生。（草案第二十一條）
- 十八、外送平臺業者應安排外送員接受相關教育訓練，並授權中央主管機關及目的事業主管機關訂定訓練時數、內容，以提升外送員從事外送服務工作之相關知能（草案第二十二條）
- 十九、為使外送員積極注意交通安全，規範外送平臺業者對於有違反交通主管機關認定影響交通安全行為之外送員，應依通知改善期內完成外送員運送安全講習，未完成講習前不得使其提供外送服務。（草案第二十三條）
- 二十、外送平臺業者違反本法之處罰。（草案第二十四及第二十五條）
- 二十一、承接外送平臺業者所委託外送業務之第三人，應適用本法所定外送員權益保障相關規範。（草案第二十六條）
- 二十二、本法施行細則之授權規定及本法施行日期。（草案第二十七條及第二十八條）

外送員權益保障及外送平臺管理法草案

條 文	說 明
第一章 總則	章名。
第一條 為保障外送員權益、管理外送平臺業者、維護消費者及合作商家權益，特制定本法。 外送員權益保障及外送平臺業者管理，依本法之規定；本法未規定者，適用其他法律之規定。但外送平臺業者與外送員間具有僱傭關係者，除適用第四條第五項、第十條及第二十一條至第二十五條規定外，其權益保障及處罰等事項，依勞動基準法及其他相關法律規定處理。	一、本法之立法目的。 二、為因應外送平臺產業之發展，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、消費者及合作商家權益，並兼顧外送平臺產業健全發展，特制定本法。 三、外送平臺業者與外送員間未具僱傭關係者，其權益保障事項依本法規定處理，本法未規定而其他法律另有規定者，依其他法律規定辦理；具有僱傭關係者，除提供外送服務契約收執、投保商業保險、職業災害通報、外送員教育訓練及違反重大交通安全規定須完成之道路交通安全講習及相應處罰等事項，應依本法規定辦理外，其餘權益保障事項應依勞動基準法、職業安全衛生法及其他相關法律規定辦理。
第二條 本法所稱主管機關：在中央為勞動部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。 本法所定事項涉及各目的事業主管機關執掌業務時，由各該機關辦理。 前二項主管機關及各目的事業主管機關權責劃分如下： 一、主管機關：主管外送服務契約、停權、報酬、申訴制度、職業安全衛生、保險、保存外送員相關紀錄、外送員職業安全衛生教育訓練等有關外送員勞動權益保障之事項。 二、交通主管機關：主管基本運價核定、消費者保護、個人資料保護、	一、第一項規定本法之各級主管機關。 二、第二項規定本法所定事項如涉及各目的事業主管機關業務時，各該機關應依權責辦理，以期周延外送平臺業者管理機制。 三、第三項規定明定本法主管機關及各目的事業主管機關之主要權責劃分。

道路交通安全、保存消費者相關紀錄、外送員交通安全教育訓練等有關外送平臺管理之事項。 三、經濟主管機關：主管外送合作契約、外送平臺業者收取費用及爭議處理、保存合作商家相關紀錄等有關合作商家權益保障之事項。 四、衛生福利主管機關：主管外送食品衛生安全、外送員食品衛生安全教育訓練等事項。 五、金融主管機關：主管外送平臺提供之金融支付工具交易安全、外送員投保團體傷害保險及責任保險商品等事項。 六、數位發展主管機關：主管外送平臺提供之第三方支付服務交易安全事項。 七、其他外送員權益保障及外送平臺管理事項：由各相關目的事業主管機關依職權規劃辦理。	
第三條 本法用詞，定義如下： 一、外送員：指與外送平臺業者成立外送服務契約之從業人員。 二、外送平臺業者：指經營使用電子商務技術進行網際網路交易之平臺，提供合作商家販賣商品或消費者購買商品，並將訂單提供外送員承接之業者。 三、外送服務契約：指外送平臺業者與外送員間，就有關外送服務提供、報酬計算及給付、停權規範、申訴制度及其他相關權利義務事項所成立之契約。 四、報酬：指外送員依外送服務契約提供外送服務所獲得之勞務對價，包括基本報酬、各項獎金等。 五、停權：指外送平臺業者對外送員	一、定義本法各用詞，以明確本法之適用。 二、有關外送員、外送平臺業者之定義，係參考現行各直轄市政府所訂外送平臺業者管理自治條例之立法例及外送平臺產業之運作實務，於第一款及第二款明定。 三、有關外送服務契約之定義，係參考實務上外送平臺業者與外送員間簽訂之勞務契約內容，於第三款明定有關權利義務事項。 四、有關報酬之定義，因實務上外送平臺業者提供外送員之整體報酬，除每筆訂單報酬外，尚包含各項獎金，爰為使外送員每筆訂單得有基本報酬之保障，於第四款明定報酬包括基本報酬及各項獎金等，以做明確

暫時停止提供訂單；外送平臺業者對合作商家暫時停止接收消費者訂單之行為。 六、外送服務：指外送員透過外送平臺業者指定之應用程式或裝置，接受其所提供之訂單，前往合作商家領取商品並將之交付消費者或運送至消費者指定地點之行為。 七、外送服務期間：指自外送員接受外送平臺業者提供之每筆訂單時起，至完成該筆訂單時止之期間。 八、上線期間：指外送員於外送平臺業者指定之應用程式或裝置上線時起，至下線時止之期間。 九、合作商家：指與外送平臺業者成立外送合作契約，使用外送平臺業者指定之應用程式或裝置，提供商品予消費者購買之業者。 十、外送合作契約：指外送平臺業者與合作商家間，就有關商品提供、貨款給付及其他相關權利義務事項所成立之契約。 十一、運費：指平臺貨運業者提供運送商品服務向消費者及合作商家所收取之費用。 十二、貨款：指合作商家透過外送平臺業者提供商品予消費者後，外送平臺業者應給付合作商家之款項。	區分。 五、有關停權之定義，係參考實務上外送平臺業者為維護其服務品質、消費者體驗，對於外送員違反外送服務契約條款或合作商家違反外送合作契約條款者，採取之不利措施，爰於第五款明定。 六、有關外送服務、外送服務期間及上線期間等定義，因涉及外送員基本報酬保障之計算及保險期間，爰於第六款至第八款分別明定之。 七、有關合作商家、外送合作契約及貨款等定義，經參考實務上外送平臺業者與合作商家間之合作方式，爰於第九款、第十款及第十二款明定之。 八、有關運費之定義，係參考交通部預告修正「汽車運輸業管理規則」第一百零八條之一及「汽車運輸業客貨運運價準則」第八條之一、第八條之二草案，於第十一款明定之。
第二章 外送員權益保障	章名。
第四條 中央主管機關應就外送平臺業者與外送員成立外送服務契約之重要權利義務事項，擬訂定型化契約應記載及不得記載事項，並公告之。 前項定型化契約應記載及不得記載事項，應包括報酬計算與給付方式、停權、終止外送服務契約、申訴制度、	一、為衡平外送平臺業者與外送員於締約上之地位，於第一項授權中央主管機關應訂定外送服務定型化契約應記載及不得記載事項。 二、為明確外送平臺業者及外送員間權利義務，於第二項明定定型化契約應記載及不得記載事項應包括之重

保險、外送服務基本流程、專人服務聯絡方式及其他有關外送員勞動權益之事項。 外送平臺業者與外送員成立外送服務契約，違反第一項公告之定型化契約應記載及不得記載事項者，無效；該公告之應記載事項，雖未記載於契約，仍構成契約之內容。 外送平臺業者變更或增補外送服務契約之重要權利義務事項，應經外送員同意，且不得以不利對待方式，使外送員同意變更或增補之。未經外送員同意，即以網際網路、公告、郵件、書面或其他方式對外發布或通知者，不生效力。 外送平臺業者應於外送服務契約成立後七日內，提供書面或電子契約予外送員收執。	要權利義務事項，以保障外送員勞動權益。 三、復為確保外送平臺業者與外送員成立之外送服務契約確實遵守定型化契約應記載及不得記載事項之規定，於第三項明定，契約內容有違反前述規定之條款無效，且未記載於契約之事項，仍構成契約內容。 四、另為避免外送平臺業者未經外送員同意，即片面變更外送服務契約內容或增補第二項有關外送員重要權利義務事項，爰於第四項明定外送平臺業者不得以限制外送員上線或接單之權利、減少提供訂單數量、停權或終止契約等直接或間接之不利對待方式，使外送員同意變更或增補外送服務契約之內容；且如外送平臺業者片面通知變更者，亦不生效力。 五、為使外送員得隨時查閱外送服務契約內容，清楚知悉其與外送平臺業者間之權利義務事項，於第五項明定業者應於外送服務契約成立後七日內提供書面或電子契約予外送員收執。
第五條 交通主管機關應依公路法規核定基本運價，外送平臺業者應提供運價成本相關資料供交通主管機關審訂。 外送平臺業者給付外送員每筆訂單之基本報酬，不得低於依前項基本運價所計算之運費，且每筆訂單外送服務期間換算之每小時基本報酬，不得低於最低工資法所定每小時最低工資之一點二五倍。 外送平臺業者給付外送員報酬，應全額直接給付。但法令另有規定或雙方另有約定者，不在此限。 外送平臺業者給付外送員報酬，每	一、有鑑於消費者之運費計算方式，係由外送平臺業者單方決定，消費者無從得知該筆訂單之運費如何被決定，例如訂購相同合作商家商品所需運費卻不相同。爰為將外送平臺使機車運送商品之運費透明化，於第一項明定運費透明化之處理機制，由交通主管機關為依公路法規核定基本運價。 二、復因外送員之報酬計算方式，亦為外送平臺業者單方決定，外送員僅得被動選擇是否接受，且外送平臺業者並未清楚揭露報酬結構及計算

月至少定期發給二次，並應提供載明下列事項之報酬明細表： 一、 報酬總額。 二、 每筆訂單報酬之計算方式及金額。 三、 依法令或雙方約定得扣除之項目及其金額。 四、 實際發給之金額。 外送平臺業者應置備外送員報酬清冊，將給付報酬總額、報酬明細等事項記入；報酬清冊應保存五年。	方式，使外送員難以核對外送平臺業者發給報酬數額之正確性，且外送員長期反映外送平臺提供消費者及合作商家之商品運送服務，係由外送員提供勞務並負擔運送成本，故消費者與合作商家享受運送服務所負擔之運費，其性質應等同於外送員報酬，爰於第二項明定每筆訂單之基本報酬，不得低於依第一項基本運價所計算之運費，使每筆訂單基本報酬與交通部核定之運費連動；同時考量前開運費係採運送距離為主要計價方式，惟外送員完成訂單可能因運送至消費者指定地點須步行、尋找而耗費大量時間或是交通壅塞時間耗時，因此，再輔以外送服務時間及合理加計提供外送服務負擔之成本與等待訂單之時間成本，明定每筆訂單換算之每小時基本報酬亦不得低於最低工資法所定每小時最低工資之一點二五倍，以提供外送員基本報酬雙重保障。 三、參考勞動基準法第二十二條第二項規定，於第三項明定外送平臺業者應全額給付報酬。 四、參考勞動基準法第二十三條規定，於第四項明定每月至少二次發給外送員報酬及報酬明細表，其中報酬計算方式應包含每筆訂單之外送服務期間，使外送員得據以檢視報酬金額是否符合第二項有關基本報酬之規定；於第五項明定業者應置備報酬清冊及保存年限，以保障外送員權益。
第六條 外送平臺業者於提供訂單予外送員時，應明確告知訂單之預估報酬、取送商品地點及其他相關重要資訊。	一、明定外送平臺業者於提供外送員訂單時，應明確告知該筆訂單之重要資訊，如取餐、送餐地點（包括行車里程、步行距離及抵達區域等）、預

	估可獲得之報酬、預估取餐與送達時間及其他合理提示，以利外送員評估、決定是否接受該筆訂單，提升外送作業之透明度，並保障外送員權益、減少爭議發生。 二、關於其他相關重要資訊，將另於本法施行細則定之。
第七條 外送員於提供外送服務期間，有違反個人資料保護法、性騷擾防治法、跟蹤騷擾防制法、刑法、交通法規、食品安全衛生法規或外送服務契約，且情節重大者，外送平臺業者始得終止外送服務契約。 外送平臺業者依前項規定終止外送服務契約或為其他影響外送員權益之不利決定時，應敘明完整、簡明及可理解之理由通知外送員，且就其理由負舉證責任，並依第九條規定給予外送員申訴機會。	一、考量外送平臺產業治理除須保障外送員權益外，亦應維護消費者、合作商家及外送平臺業者權益，爰為避免因外送員有違法或不當行為而致使消費者、合作商家權益受到重大損害或影響，於第一項明定外送平臺業者得於特定情況下與外送員終止外送服務契約。 二、另為避免外送平臺業者任意對外送員施以終止外送服務契約或停權等影響權益之不利決定，於第二項明定外送平臺業者於做出不利決定時，應敘明理由通知外送員，並就所執理由負舉證責任並給予申訴機會。
第八條 外送平臺業者有下列情形之一者，外送員得終止外送服務契約： 一、外送平臺業者於成立外送服務契約時為虛偽之意思表示，使外送員誤信而有受損害之虞。 二、外送平臺業者違反外送服務契約或本法規定，致有損害外送員權益之虞。 外送員依前項規定終止外送服務契約，應自知悉其情形或損害結果之日起，三十日內為之。 外送員依第一項規定終止外送服務契約，外送平臺業者應發給外送員經濟補償。 前項經濟補償之給付基準、期限、方式及其他有關事項之辦法，由中央主	一、為避免外送平臺業者任意違反外送服務契約或本法規定致損害外送員權益，爰於第一項賦予外送員得終止外送服務契約之權利。 二、為使外送員合理行使第一項之契約終止權，於第二項明定外送員應自知悉外送平臺業者有第一項各款情形或損害結果之日起三十日內為之。 三、復為彌補外送員因終止外送服務契約所受損失，於第三項明定外送員依本條規定終止外送服務契約者，外送平臺業者應發給經濟補償。 四、第四項授權由中央主管機關訂定經濟補償之給付基準、期限、方式及其他相關事項之辦法。

管機關定之。	五、又如係外送員依民法或其他規定終止外送服務契約者，不適用本條規定，亦非屬第九條申訴制度之適用範圍。
第九條 外送平臺業者應就下列事項建立申訴制度，提供外送員進行申訴： 一、報酬金額、計算方式及給付時間。 二、停權、終止外送服務契約或其他對外送員不利決定。 三、外送員與合作商家或消費者就外送服務所發生之爭議。 前項申訴制度，應至少包括受理單位、處理流程、處理時間、回復方式及申訴成立後之補償措施等內容，並由外送平臺業者公開揭示之。 外送平臺業者應就其依第七條規定與外送員終止外送服務契約之爭議，成立獨立處理小組，受理外送員之申訴。 前項獨立處理小組應定期召開會議；其成員應符合下列規定： 一、人數不得低於三人，其中工會代表至少一人。 二、前款工會代表以外之小組成員，應由具備勞動法令專業，或熟悉外送平臺產業實務運作之外部專家學者擔任。 三、與外送平臺業者間無利害關係。	一、外送員為外送平臺業者提供外送服務過程中，可能因報酬、停權及契約終止等事項與外送平臺業者發生爭議，或與合作商家及消費者發生外送服務爭議，若無有效之申訴管道，易造成外送員權益受損，爰為保障外送員之勞動權益及程序正義，於第一項明定外送平臺業者應建立申訴制度。 二、第二項明定前開申訴制度應至少包括受理單位、處理流程、處理時間、回復方式及申訴成立後之補償措施等內容，並確保外送員知悉申訴程序與方式，以利其得針對終止契約、停權或其他不利決定提出申訴。 三、此外，考量外送服務契約之終止，影響外送員工作權甚鉅，特於第三項明定外送平臺業者針對第七條之外送服務契約終止爭議，應成立獨立處理小組，公平、公正及客觀審查外送員提出之申訴案件，確保外送員能獲得充分陳述及救濟機會。 四、第四項明定獨立處理小組應定期召開會議處理申訴案件，且小組成員不得低於三人，並應由外送員相關工會代表及具備一定資格之外部專家學者擔任，除維護外送員基本權益，亦有助提升外送平臺產業治理之透明度與公信力。 五、另外送員如不服申訴處理結果，仍可透過行政調解或循司法途徑解決。
第十條 外送平臺業者應依下列規定，為已成立外送服務契約之外送員投保團	一、考量外送員於提供外送服務期間，因頻繁使用道路面臨交通事故及人

體傷害保險及責任保險；未投保前，不得使外送員提供外送服務： 一、保險契約期間： （一）團體傷害保險：外送服務契約有效期間。 （二）責任保險：上線期間。 二、符合中央主管機關公告之保險範圍及最低保險金額。 三、以書面或電子方式提供保險契約及繳費明細予外送員收執，並保存一年。 外送員連續逾十四日無提供外送服務紀錄者，外送平臺業者始得暫時停止辦理投保前項保險。	身安全等高風險情境，為使外送員於發生交通意外時，其人身及財產損害得透過保險制度適當填補，爰參考勞動部「外送作業安全衛生指引」所定外送平臺業者應提供外送員人身保險等相關規定，於第一項明定外送平臺業者應為已成立外送服務契約之外送員投保團體傷害保險及責任保險等相關遵循事項。 二、另為避免發生道德風險及衡平外送平臺業者之義務，於第二項明定外送平臺業者得暫時停止辦理投保之情事。
第十一條 外送平臺業者使外送員提供外送服務時，應符合下列規定： 一、外送平臺業者不得強制排定外送員上線期間，或違反外送員意願使其維持上線狀態。 二、外送平臺業者對於外送員拒絕接單或選擇下線休息，不得有不利對待。	為保障外送員離線權，尊重其提供勞務之意願，爰規定外送平臺業者應於外送員於指定應用程式上線後，始得使其提供外送服務，且不得強制排定外送員上線期間，亦不得違反外送員意願使其維持上線狀態。另明定外送平臺業者並應尊重外送員自由接單之權利，不得因外送員拒絕接單或選擇下線休息而為不利對待。
第十二條 外送員依勞工職業災害保險及保護法第七條或第十條規定，由其所屬職業工會或由本人辦理參加勞工職業災害保險者，得檢附繳費證明向外送平臺業者申請支付其自行負擔之保險費，外送平臺業者不得拒絕。 外送員同時於二個以上外送平臺提供外送服務，僅得擇一申請。	一、考量外送員於提供外送服務期間，暴露於道路交通風險，且外送平臺業者之盈利，主要來自外送員提供之外送服務。故為加強外送員提供外送服務期間之職業災害保險保障，爰於第一項明定，外送員依勞工職業災害保險及保護法第七條或第十條規定，透過職業工會或簡便方式參加勞工職業災害保險者，得檢附繳費證明向外送平臺業者申請自行負擔之保險費，外送平臺業者不得拒絕。 二、考量部分外送員可能有同時於二個以上外送平臺提供外送服務之情形，為避免重複申請費用，於第二項

	明定僅得擇一家外送平臺業者申請支付保險費。至保險費之申請期限等有關事項，將另於本法施行細則定之。
第三章 外送平臺管理	章名。
第十三條 交通主管機關對於外送平臺業者與消費者間重要權利義務事項，應依消費者保護法擬訂其定型化契約應記載及不得記載事項，報請行政院核定後公告之。	明定交通主管機關應依消費者保護法第十七條規定擬訂定型化契約應記載及不得記載事項，並報請行政院核定後公告之，供外送平臺業者遵循。
第十四條 經濟主管機關對於外送平臺業者與合作商家成立外送合作契約之重要權利義務事項，應擬訂契約範本，並公告之。 前項契約範本，應包括商品提供及價格、收取服務及運送費用金額或比例、貨款結算與支付方式、食品安全與衛生管理、爭議處理機制、契約期間與終止條件及其他有關合作商家權益之事項。 外送平臺業者應於外送合作契約成立後七日內，提供書面或電子契約予合作商家收執。	一、有鑑於外送平臺業者於契約關係中多居於優勢地位，契約內容由業者單方擬定，合作商家難以議價或協商，易造成權利義務失衡，甚至產生不公平條款，爰為維護合作商家權益，並確保契約內容之公平、合理與透明，於第一項授權經濟主管機關應擬訂外送合作契約範本，供外送平臺業者遵循。 二、於第二項明定契約範本應包括之事項，使外送平臺業者與合作商家之權利義務具體明確，防止爭議發生，並健全外送平臺產業發展。 三、於第三項明定外送平臺業者應於外送合作契約成立後七日內提供書面或電子契約予合作商家，讓合作商家得隨時檢視契約內容，避免爭議產生。
第十五條 外送平臺業者於政府機關因天然災害宣布停止上班之地區，應停止營業，並通知合作商家及外送員。	有鑑於外送員多以機車、自行車等交通工具提供外送服務，如外送平臺業者於發生天然災害（指颱風、洪水、地震及其他經目的事業主管機關認定屬天然災害者）期間持續營業，可能使外送員面臨交通安全或人身安全之風險。爰明定當政府機關宣布停止上班時，外送平臺業者應同步停止該區域之營業，並應通知合作商家及外送員，以確保外送員安全。

第十六條 外送平臺業者應遵循個人資料保護法之相關規定，確保其程式之資訊安全及系統穩定度，以保障消費者、合作商家及外送員權益。 交通主管機關得依個人資料保護法規定，要求外送平臺業者訂定個人資料檔案安全維護計畫。	一、有鑑於外送平臺業者掌握大量消費者、合作商家及外送員之個人資料及交易支付資訊，於第一項明定外送平臺業者應依「個人資料保護法」相關規定妥善處理與保管，防範資料外洩與濫用，並確保其使用程式之資訊安全與系統穩定。 二、為強化個資保護機制，於第二項明定交通主管機關得依「個人資料保護法」相關規定，要求外送平臺業者訂定個人資料檔案安全維護計畫，以確保資料處理及保存安全，降低資安事件發生之可能性。
第十七條 外送平臺業者應定期向中央主管機關提供外送員人數、外送服務期間、上線期間及報酬等相關資訊。	為利中央主管機關掌握外送平臺外送員之勞動情形作為擬定相關政策之評估依據，明定外送平臺業者應定期提供外送員人數、外送服務期間、上線期間及報酬等相關資訊。
第十八條 外送平臺業者應保存下列各款與消費者有關之紀錄，至少二年： 一、消費者訂購商品之時間及內容物。 二、商品之價格、服務費或運費。 三、消費者取消訂單之退費情形。 四、外送平臺業者取消訂單之事由及退費情形。 五、商品有給付遲延、給付之種類或數量與訂單不符、有瑕疵或損壞時，外送平臺業者之處理方式、收退費用及補償措施。 六、消費者與外送平臺業者間之契約。 七、客戶服務及投訴處理紀錄。 八、其他與前七款有關之紀錄。 有關機關得要求調閱前項各款紀錄，外送平臺業者不得拒絕。	一、為確保消費交易透明，並考量外送平臺業者與消費者發生消費爭議時，應由外送平臺業者提供具體佐證，俾利釐清責任歸屬以確保雙方權益，於第一項明定外送平臺業者應保存與消費者有關之紀錄至少二年，該紀錄應包括訂購商品資訊、訂單取消、退費情形、補償措施、契約條款及申訴紀錄等內容。 二、於第二項明定有關機關得要求調閱前開有關消費者紀錄，外送平臺業者不得拒絕。
第十九條 外送平臺業者應保存下列各款與合作商家有關之紀錄，至少二年：	一、為強化外送平臺營運透明度，並考量外送平臺業者與合作商家發生權

一、外送合作契約。 二、平臺業務招攬行為及其執行紀錄。 三、合作商家接受訂單及提供商品之時間及內容。 四、其與合作商家間之客戶服務或爭議之處理紀錄。 五、貨款之計算方式及給付時間。 六、其他與前五款有關之紀錄。 有關機關得要求調閱前項各款紀錄，外送平臺業者不得拒絕。	益爭議時，應由外送平臺業者提供具體佐證，俾利釐清責任歸屬以確保雙方權益，於第一項明定外送平臺業者應保存與合作商家有關之紀錄至少二年，該紀錄應包括外送合作契約內容、平臺業務招攬行為及執行紀錄、客戶服務或爭議之處理紀錄等。 二、於第二項明定有關機關得要求調閱前開有關合作商家紀錄，外送平臺業者不得拒絕。
第二十條 外送平臺業者應保存下列各款與外送員有關之紀錄，至少二年： 一、外送服務契約。 二、外送服務期間。 三、上線期間。 四、停權、依第七條規定終止外送服務契約，及以演算法或其他方式對外送員為不利之決定。 五、其他外送服務契約終止情事。 六、第二十二條規定之外送員教育訓練紀錄。 七、其他與前六款有關之紀錄。 有關機關得要求調閱前項各款紀錄，外送平臺業者不得拒絕。	一、考量外送平臺業者與外送員發生權益爭議時，應由外送平臺業者提供具體佐證，俾利釐清責任歸屬以確保雙方權益，於第一項明定外送平臺業者應保存與外送員有關之紀錄至少二年，該紀錄包括外送服務契約內容、外送員提供外送服務、上線期間、停權紀錄、依第七條終止契約之情形，以及以演算法或其他方式對外送員為不利之決定等。 二、於第二項明定有關機關得要求調閱前開有關外送員紀錄，外送平臺業者不得拒絕。
第二十一條 外送員於外送服務期間，發生下列職業災害之一者，外送平臺業者應於八小時內通報當地勞動檢查機構，並於事後實施事故調查、分析及作成紀錄： 一、發生死亡災害。 二、發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療。	為使勞動檢查機構能即時掌握職業災害發生情形並防止再度發生，參考勞動部「外送作業安全衛生指引」規定，明定外送平臺業者應向勞動檢查機構通報外送員發生職業災害之情形，並應於職業災害發生後，實施事故調查、分析及作成紀錄。
第二十二條 外送平臺業者對新加入之外送員，應提供一定時數之職業安全衛生、交通安全、食品衛生安全及其他必要之教育訓練。 外送平臺業者每年應要求提供外	一、為提升新進外送員及從業外送員之職業安全衛生、交通安全、食品衛生安全及外送服務工作相關知能，於第一項及第二項明定外送平臺業者應安排其接受一定時數之相關教育

送服務之外送員至少完成一定時數之教育訓練。 前二項教育訓練之一定時數、內容等有關事項，由中央主管機關、交通主管機關及衛生福利主管機關分別定之。	訓練，以確保外送員提供外送服務之安全與品質。 二、復為確保訓練內容符合法令要求，於第三項授權中央主管機關、交通主管機關及衛生福利主管機關分別訂定訓練課程時數、內容等有關事項。
第二十三條 外送員於提供外送服務時，因違反交通主管機關認定有重大影響交通安全之行為時，外送平臺業者應依通知改善期內完成實施外送員運送安全講習，於完成講習前，外送平臺業者不得使其提供外送服務。	為促使外送員重視交通安全，明定外送員如於提供外送服務時，有違反交通主管機關認定為影響交通安全之重大行為，外送平臺業者應依交通主管機關通知要求於指定期限內，安排該外送員參加運送安全講習；未完成者，外送平臺業者不得使其提供外送服務。
第四章 罰則	章名。
第二十四條 外送平臺業者違反第十一條、第十五條規定者，由直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰。 外送平臺業者違反第二十三條規定者，由交通主管機關處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰。 外送平臺業者違反第二十一條規定，由主管機關處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰。 外送平臺業者拒絕、規避或妨礙主管機關、目的事業主管機關監督、檢查及調閱紀錄者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。 外送平臺業者有下列情形之一者，由主管機關或目的事業主管機關處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰： 一、違反第四條第五項、第十二條第一項、第十四條第三項、第十八條第一項、第十九條第一項或第二十條第一項規定，經通知限期改善，屆期未改善。 二、違反第二十二條第一項、第二項有關交通安全或食品衛生安全教育訓練之規定，經通知限期改善，屆期未改善。	一、明定本法各條文處罰之裁處機關及罰則。關於主管機關之處罰權責，將另於本法施行細則明定中央主管機關及地方主管機關之分工。 二、第一項明定外送平臺業者違反第十一條外送員離線休息保障、第十五條天然災害停止營業之處罰。 三、第二項明定外送平臺業者違反第二十三條，於外送員有違反交通主管機關重大影響交通安全行為，未完成講習前，即使其提供外送服務之處罰。 四、參考職業安全衛生法第三十七條規定，於第三項明定外送平臺業者違反第二十一條職業災害通報、實施事故調查、分析及作成紀錄規定之處罰。 五、第四項明定外送平臺業者拒絕、規避或妨礙主管機關、目的事業主管機關監督、檢查及調閱紀錄之處罰。 六、第五項規定，說明如下： （一）第一款明定外送平臺業者違反第四條第五項提供外送服務契

三、違反第五條第二項至第五項、第八條第三項、第九條或第十條規定。 外送平臺業者違反第二十二條第一項、第二項有關職業安全衛生教育訓練之規定，依職業安全衛生法相關規定處罰。	約、第十二條第一項職業災害保險保費負擔、第十四條第三項提供外送合作契約、第十八條第一項、第十九條第一項及第二十條第一項有關消費者、合作商家及外送員紀錄保存等規定之處罰。 (二)第二款明定外送平臺業者違反第二十二條第一項、第二項有關交通安全及食品衛生安全教育訓練規定之處罰。 (三)第三款明定外送平臺業者違反第五條第二項至第五項外送員基本報酬保障、報酬給付及明細表提供及置備報酬清冊、第八條第三項未依規定發給外送員經濟補償、第九條建立申訴制度、第十條未依規定投保團體傷害保險及責任保險之處罰。 七、另查本法第二十二條職業安全衛生教育訓練，已於職業安全衛生法第三十二條第一項訂有相同規範，並於同法第四十五條第一款訂定處罰規定，爰於本條第六項明定外送平臺業者違反規定者，依職業安全衛生法第四十五條第一款規定處罰。
第二十五條 外送平臺業者違反本法經處以罰鍰者，主管機關或目的事業主管機關應公布其名稱、負責人姓名、處分日期、違反條文及罰鍰金額，並限期令其改善，屆期未改善者，按次處罰。	明定影響名譽之行政罰，以達制裁違法外送平臺業者之效，並使社會大眾獲得處罰資訊之權利。
第五章 附則	章名。
第二十六條 外送平臺業者將外送服務業務委託予第三人，並由其與外送員成立外送服務契約者，該第三人適用第四條至第十二條、第十五條至第十七條、第二十條至第二十三條及其罰則規定。 前項第三人與外送員間具有僱傭	明定凡承接外送平臺業者委託辦理外送業務之第三方業者，亦應遵守本法有關外送員權益保障相關規範，避免外送平臺業者藉此方式規避本法適用，確保外送員權益之維護。

關係者，依第一條第二項但書規定辦理。	
第二十七條 本法施行細則，由中央主管機關會商各中央目的事業主管機關定之。	授權中央主管機關訂定本法施行細則。
第二十八條 本法自公布後六個月施行。	明定本法施行日期。