外送員權益保障及外送平臺管理法

法規名稱	類別
外送員權益保障及外送平臺管理法	法律／專法
制定日期	**施行日期**
115.01.21	115.07.21
官方來源	**頁面網址**
勞動部勞動法令查詢系統	https://osheasy.com/regulations/read/delivery-workers-rights-protection-platform-management-act

本 PDF 為職安易依公開來源整理的查閱版，正式內容與效力仍以主管機關公告及全國法規資料庫為準。 來源：https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT01.aspx?id=FL105973

章	節	條文	附表／格式
5	0	28	0

第1章

總則

第1條

項 為保障外送員、消費者、合作商家之權益及管理外送平臺業者，以衡平各方權利義務關係，特制定本法。

項 前項所定權益保障及管理，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。

第2條

項 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。

項 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。

項 前二項主管機關及各目的事業主管機關權責劃分如下：

款 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。

款 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、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。

款 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。

款 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。

款 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。

款 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。

款 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3條

項 本法用詞，定義如下：

款 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。

款 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。

款 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。

款 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。

款 五、停權：指外送平臺業者對外送員暫時停止提供訂單；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。

款 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。

款 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。

款 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。

款 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。

款 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。

款 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。

款 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。

款 十三、每筆訂單：指僅包含一個取件地點以及一個送達地點之訂單。

第2章

外送員權益保障

第4條

項 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。

項 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、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。

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。

項 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。

項 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。

未提供外送服務契約，經限期改善而未改善：罰鍰：10萬

第5條

項 外送平臺業者給付外送員每筆訂單之基本報酬，不得低於該筆訂單外送服務期間依比例換算最低工資法所定每小時最低工資之一點二五倍，且不得低於新臺幣四十五元之保障金額。

違反基本報酬保障：罰鍰：10萬

項 前項每筆訂單基本報酬之保障金額，由中央主管機關依前一年度保障金額乘以每年最低工資法所定每小時最低工資之調升比率，公告調整。

項 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。

未依規定全額直接給付報酬：罰鍰：10萬

項 外送平臺業者給付外送員報酬，每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：

未依規定定期給付或提供報酬明細：罰鍰：10萬

款 一、報酬總額。

款 二、每筆訂單報酬之計算方式及金額。

款 三、依法令或雙方約定得扣除之項目及其金額。

款 四、實際發給之金額。

項 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。

未置備或保存報酬清冊：罰鍰：10萬

第6條

項 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。

第7條

項 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。

項 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。

第8條

項 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：

款 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。

款 二、外送平臺業者違反外送服務契約、本法或其他法令規定，致有損害外送員權益之虞。

項 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。

項 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。

未依規定給付經濟補償：罰鍰：10萬

項 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，由中央主管機關定之。

第9條

項 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：

未依規定建立申訴制度：罰鍰：10萬

款 一、報酬金額、計算方式及給付時間。

款 二、停權、終止外送服務契約或其他對外送員不利決定。

款 三、外送員與合作商家或消費者就外送服務所發生之爭議。

項 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。

項 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。

項 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：

款 一、人數不得低於三人，其中工會代表至少一人。

款 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，且與外送平臺業者間無利害關係之外部專家學者擔任。

項 外送平臺業者不得因外送員提出本法之申訴或協助他人申訴，而對其為不利決定。

第10條

項 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：

未依規定投保：罰鍰：10萬

款 一、保險契約期間：

目 （一）團體傷害保險：外送服務契約有效期間。

目 （二）責任保險：上線期間。

款 二、符合中央主管機關公告之保險範圍及最低保險金額。

款 三、以書面或電子方式提供保險契約予外送員收執，並保存一年。

項 外送員連續逾三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。

第11條

項 外送平臺業者使外送員提供外送服務時，應符合下列規定：

違反上線、接單及休息保障：罰鍰：50萬

款 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。

款 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。

第12條

項 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。

拒絕支付外送員自行負擔的職災保險費，經限期改善而未改善：罰鍰：10萬

項 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。

第3章

外送平臺管理

第13條

項 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。

第14條

項 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。

項 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。

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。

未提供外送合作契約，經限期改善而未改善：罰鍰：10萬

第15條

項 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。

天然災害停止上班地區未停止營業：罰鍰：50萬

第16條

項 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。

項 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。

第17條

項 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。

第18條

項 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：

未保存消費者紀錄，經限期改善而未改善：罰鍰：10萬

款 一、消費者訂購商品之時間及內容物。

款 二、商品之價格、服務費或運費。

款 三、消費者取消訂單之退費情形。

款 四、外送平臺業者取消訂單之事由及退費情形。

款 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。

款 六、消費者與外送平臺業者間之契約。

款 七、客戶服務及投訴處理紀錄。

款 八、其他與前七款有關之紀錄。

項 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。

拒絕、規避或妨礙調閱消費者紀錄：罰鍰：15萬

第19條

項 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：

未保存合作商家紀錄，經限期改善而未改善：罰鍰：10萬

款 一、外送合作契約。

款 二、平臺業務招攬行為及其執行紀錄。

款 三、合作商家接受訂單及提供商品之時間及內容。

款 四、其與合作商家間之客戶服務或爭議之處理紀錄。

款 五、貨款之計算方式及給付時間。

款 六、其他與前五款有關之紀錄。

項 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。

拒絕、規避或妨礙調閱合作商家紀錄：罰鍰：15萬

第20條

項 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：

未保存外送員紀錄，經限期改善而未改善：罰鍰：10萬

款 一、外送服務契約。

款 二、外送服務期間。

款 三、上線期間。

款 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。

款 五、其他外送服務契約終止情事。

款 六、第二十二條規定之外送員教育訓練紀錄。

款 七、其他與前六款有關之紀錄。

項 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。

拒絕、規避或妨礙調閱外送員紀錄：罰鍰：15萬

第21條

項 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：

違反職業災害通報、調查或紀錄義務：罰鍰：30萬

款 一、發生死亡災害。

款 二、發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療。

第22條

項 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。

違反交通安全或食品衛生安全教育訓練規定，經限期改善而未改善：罰鍰：10萬

違反職業安全衛生教育訓練規定：依職業安全衛生法相關規定處罰

項 外送平臺業者每年應要求提供外送服務之外送員至少完成一定時數之教育訓練。

違反交通安全或食品衛生安全教育訓練規定，經限期改善而未改善：罰鍰：10萬

違反職業安全衛生教育訓練規定：依職業安全衛生法相關規定處罰

項 前二項教育訓練之一定時數、內容、師資等有關事項，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。

第23條

項 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。

未完成安全講習即使外送員提供服務：罰鍰：50萬

第4章

罰則

第24條

項 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。

經處罰鍰後的公開與改善義務：公布處分資訊；限期改善；屆期未改善按次處罰

項 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。

經處罰鍰後的公開與改善義務：公布處分資訊；限期改善；屆期未改善按次處罰

項 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。

經處罰鍰後的公開與改善義務：公布處分資訊；限期改善；屆期未改善按次處罰

項 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。

經處罰鍰後的公開與改善義務：公布處分資訊；限期改善；屆期未改善按次處罰

項 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：

經處罰鍰後的公開與改善義務：公布處分資訊；限期改善；屆期未改善按次處罰

款 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。

款 二、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之規定，經通知限期改善，屆期未改善。

款 三、違反第五條第一項、第三項至第五項、第八條第三項、第九條或第十條規定。

項 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。

第25條

項 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。

第5章

附則

第26條

項 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。

項 前項第三人與外送員間具有僱傭關係者，依第一條第二項但書規定辦理。

第27條

項 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。

第28條

項 本法自公布後六個月施行。

其他官方附件

- **總統府制定公布資訊**
  https://www.president.gov.tw/Page/294/50142
- **行政院公報公布條文 PDF**
  https://gazette.nat.gov.tw/EG_FileManager/eguploadpub/eg032015/ch09/type10/gov80/num39/images/Eg01.pdf