

外送員權益保障及外送平臺管理法施行細則總說明

「外送員權益保障及外送平臺管理法」(以下簡稱本法)業於一百十五年一月二十一日制定公布，施行日期為一百十五年七月二十一日。本法第二十七條規定：「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。」，為妥適執行本法相關執行性及細節性事項，爰訂定「外送員權益保障及外送平臺管理法施行細則」(以下簡稱本細則)，共計二十條，其要點如下：

- 一、本細則之訂定依據。(第一條)
- 二、本法所定報酬，不包括消費者、合作商家或外送平臺業者給付外送員之小費、實物及其他非屬勞務對價之給與。(第二條)
- 三、本法有關外送服務期間之計算，係以分鐘為單位，未滿三十秒者，不計；三十秒以上者，以一分鐘計。(第三條)
- 四、本法每筆訂單基本報酬金額計算及每年度公告調整每筆訂單基本報酬保障金額計算之進位規則。(第四條)
- 五、外送平臺業者依本法應提供外送員報酬明細表之形式。(第五條)
- 六、外送員死亡時，外送平臺業者應即結清報酬，有關報酬受領順位依民法相關規定辦理。(第六條)
- 七、外送平臺業者提供之預估報酬，應包括基本報酬及獎金，二者應分別揭示。(第七條)
- 八、外送平臺業者提供之取送商品地點內容應至少包括地址、樓層及抵達區域，及其他相關重要資訊之內涵。另外送平臺業者應於指定應用程式建置適當欄位提供消費者據實填寫，外送平臺業者如證明無故意過失即視為已履行義務。(第八條及第九條)
- 九、定明外送平臺業者依法終止外送服務契約之除斥期間，及就其理由向外送員負舉證責任時，該事證如涉及保護檢舉人或相關第三人之隱私及安全者，得遮蔽足以辨識身分之資訊。(第十條)
- 十、定明外送平臺業者及獨立處理小組受理申訴案件之處理時間。(第十一條)
- 十一、外送平臺業者得委託非營利之民間團體運作獨立處理小組，針對

該小組判斷結果，外送平臺業者無正當理由，應予尊重並執行之，並應公開成員名冊以昭公信。（第十二條）

十二、定明外送員連續逾三日無提供外送服務紀錄期間之計算，係自外送員完成每日最後一筆訂單之次日零時起算，連續三日未完成任何一筆訂單之情形，且不得計入本法第十五條所定政府機關因天然災害宣布停止上班之期間。（第十三條）

十三、定明外送員得向外送平臺業者申請所支付之勞工職業災害保險費之申請條件、應檢附之繳費證明及申請期限等事項。（第十四條）

十四、定明外送平臺業者於本法第十五條所定政府機關因天然災害宣布停止上班時，其提供外送員之行車路線，仍不得經過已停止營業之區域。（第十五條）

十五、定明本法第十八條第二項、第十九條第二項及第二十條第二項所定之有關機關，為本法第二條所定主管機關及各目的事業主管機關。（第十六條）

十六、定明職業災害通報之時效計算及通報對象，係指外送平臺業者明知或可得而知已發生規定之職業災害事實起八小時內，應向職業災害事實發生地所在轄區之勞動檢查機構通報。（第十七條）

十七、定明本法不同違規事項之裁罰機關，以確保執法明確性與專業性。（第十八條）

十八、定明主管機關及各目的事業主管機關，得將本法部分所定事項，委任所屬機關或委辦直轄市、縣（市）主管機關辦理。（第十九條）

十九、本細則施行日期。（第二十條）

外送員權益保障及外送平臺管理法施行細則

條 文	說 明
第一章 總則	章名。
第一條 本細則依外送員權益保障及外送平臺管理法(以下簡稱本法)第二十七條規定訂定之。	本法第二十七條規定：「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。」爰明定為本細則之授權依據。
第二條 本法第三條第四款所定報酬，不包括消費者、合作商家或外送平臺業者給付外送員之小費、實物及其他非屬勞務對價之給與。	考量小費、實物及其他非屬勞務對價之給與是否發生、其給付金額或價值受各地文化、消費習慣及個人意願影響，具有偶發性及不確定性，並非外送員因提供外送服務而取得之報酬，因此明定非屬本法所定之「報酬」範圍。
第三條 本法第三條第七款所定外送服務期間，以分鐘為單位。未滿三十秒者，不計；三十秒以上者，以一分鐘計。	一、明確本法第三條第七款所定外送服務期間之計算方式，並統一計算標準，明定其時間以分鐘為單位，未滿三十秒者不計，三十秒以上者以一分鐘計，以提升規範之明確性及可操作性，避免實務適用爭議。 二、舉例而言，外送員完成一筆訂單之實際外送服務期間為十四分四十三秒，則外送平臺業者依本法第五條規定，應給付不低於以十五分鐘所換算之基本報酬金額。
第二章 外送員權益保障	章名。
第四條 外送平臺業者依本法第五條第一項規定計算所得每筆訂單基本報酬之最低金額，應先計算至小數點以下第二位，再採無條件進位法計算至小數點以下第一位為止。 中央主管機關依本法第五條第二項規定，公告調整每筆訂單基本報酬之保障金額，應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後，先計算至小數點以下第二位，再採無條件進位法計算	一、第一項明定每筆訂單基本報酬最低金額之計算及進位方式，以統一實務計算標準，避免因小數位數取捨或進位方式不同而生爭議。 二、本法已建立明確之基本報酬調整機制，惟為避免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後，如採無條件進位法計算至整數，隨時間推移，增幅將加速成長，可能致使平臺業者負擔加劇，為衡平雙方權益，爰於第

至小數點以下第一位為止。	二項明定保障金額之計算及進位方式。 三、舉例而言，如勞動部於一百十五年度末公告之一百十六年每小時最低工資之調升比率為百分之三，則一百十六年度每筆訂單之基本報酬之保障金額為新臺幣四十五元乘上一點零三，採無條件進位法計算至小數點以下第一位後，一百十六年度每筆訂單之保障金額應調整為新臺幣四十六點四元。
第五條 外送平臺業者依本法第五條第四項規定提供外送員報酬明細表，得以紙本、電子傳送或其他外送員可保存及輸出資料之方式為之。	參照勞動基準法施行細則第十四條之一第二項規定，明定外送平臺業者提供外送員報酬明細表，得以紙本、電子傳送或其他外送員可保存及輸出資料之方式為之。
第六條 外送員死亡時，外送平臺業者應結清報酬，並給付其民法所定遺產繼承人。	參照勞動基準法施行細則第十六條第一項規定，明定外送員死亡時，外送平臺業者即應結清其報酬給付其法定繼承人；受領之順位則依民法相關規定辦理。
第七條 本法第六條所定預估報酬，包括基本報酬及獎金；其應分別揭示，不得僅以合計金額揭示之。	明定本法第六條所定「預估報酬」之內涵，包括基本報酬及獎金；外送平臺業者如有提供獎金等獎勵措施，即應與基本報酬分別揭示，不得以合計金額揭示，以利外送員評估是否承接該筆訂單。
第八條 本法第六條所定取送商品地點，其內容應包括地址、樓層及抵達區域或其他足以識明送達地點之資訊。 前項所稱抵達區域，指外送員須完成交付商品地點之特定區域，包括大樓管理室、會議室、辦公室、停車場、警衛亭或其他相當之區域。 外送平臺業者應於指定之應用程式或裝置，建置適當欄位提供消費者確實填寫其指定送達地點。如外送平臺業者提供外送員之送達地點資訊與實際情形不符，外送平臺業者於證明無故意過失之行為後，視為已明確告	一、為使外送員得於接受系統派發外送訂單前，得清楚了解消費者指定商品之交付地點，例如是否須上樓或須另外步行至建築物內外具特定用途或管理劃分之空間，例如大樓管理室、會議室、停車場、服務台、警衛亭、醫院候診區等，爰為避免外送員提供外送服務時，對消費者指定「送達地點」理解不一而產生爭議，爰於第一項明定取送商品地點內容應包括地址、樓層及抵達區域或其他足以識明送達地點之資訊，並於第二項明定「抵達區域」之定義。

知外送員商品送達地點之重要資訊。	二、外送平臺業者為依本法第六條規定於外送訂單顯示應揭示事項，外送平臺業者應善盡平臺管理責任，於指定應用程式建置適當欄位提供消費者據實填寫，並應透過一定機制引導消費者詳實填寫。又消費者填寫之送達地點資訊如有錯誤、不明確或不足以辨識之情形，外送平臺業者亦應建立適當檢核及處理機制，協助確認送達地點資訊之正確性，並於必要時補充或更正，以降低外送員提供外送服務之風險及爭議。倘外送平臺業者已採取前開管理措施，仍發生外送員依指定地點送達後，被要求改送其他地點等情形，外送平臺業者於證明非屬可歸責其之情事，該情形得視為已明確告知外送員商品送達地點之重要資訊，爰於第三項明定之。
第九條 本法第六條所定其他相關重要資訊，其內容至少應包括下列事項： 一、具公信力之地圖應用程式計算之行車路線及預估行車里程。 二、訂單預估完成時間。 三、消費者付費方式。 四、商品之內容物及數量。	明定外送平臺業者依本法第六條規定，履行告知重要資訊義務之具體範疇，至少應包括經具公信力之地圖應用程式（例如 Google Maps 或 Apple 地圖）計算之行車路線與預估行車里程、訂單預估之合理完成時間、消費者支付方式，以及商品內容物及數量，以確保資訊透明。
第十條 外送平臺業者依本法第七條第一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。 外送平臺業者依本法第七條第二項規定，就終止外送服務契約或為其他不利決定之理由，應提供事實要旨予外送員，並負舉證責任；該事證如涉及保護檢舉人或相關第三人之隱私及安全者，得遮蔽足以辨識身分之資訊。	一、外送員依本法第八條第一項規定終止外送服務契約時，同條第二項亦定有除斥期間之規定，爰為衡平雙方權利義務，並使不確定關係可儘早安定，爰參照本法第八條第一項及第二項規定，於第一項明定外送平臺業者依法終止外送服務契約之除斥期間。 二、規範外送平臺業者依本法第七條第一項終止外送服務契約，對其終止理由，應提供事實要旨，並負舉證責任；其事證如涉及檢舉人或相關第

	三人之隱私及安全，得遮蔽足以辨識身分之資訊，俾利外送員檢視是否確有外送平臺業者所定情事，並決定是否提出申訴，以保障其救濟權益。
第十一條 外送平臺業者依本法第九條第二項規定公開揭示申訴制度之處理時間如下： 一、依本法第九條第一項規定受理之申訴：處理時間自受理案件之次日起算，最長不得逾二十一日。 二、依本法第九條第三項規定受理之申訴：處理時間自受理案件之次日起算，最長不得逾四十日。	明定外送平臺業者受理申訴案件之處理時間不得超過二十一日，如係由獨立處理小組受理有關終止外送服務契約之申訴案件，則處理時間原則不得超過四十日，俾確保外送員申訴可獲有效即時回應。
第十二條 外送平臺業者依本法第九條第三項規定設立獨立處理小組，其運作及相關事項，得委託非營利之民間團體辦理。 經獨立處理小組認定外送員申訴成立者，外送平臺業者如無正當理由，應尊重獨立處理小組之判斷。 外送平臺業者應公開揭示本法第九條第三項所定獨立處理小組成員之名冊；其成員有變動時，亦同。	一、於第一項明定業者得將獨立處理小組之運作委由第三方非營利組織辦理，藉由外部專業機構之參與，以提升申訴處理之公信力。 二、另於第二項明定外送平臺業者於無正當理由情形下，應尊重獨立處理小組之判斷結果，不得僅將其視為供參考或諮詢性質之建議。 三、復為昭公信，於第三項明定外送平臺業者應公布獨立處理小組之成員名冊。
第十三條 本法第十條第二項所稱連續逾三日無提供外送服務紀錄，指自外送員完成每日最後一筆訂單之次日零時起算，連續三日未再完成任何一筆訂單之情形。但於外送平臺業者依本法第十五條規定停止營業之期間，不予計入。	一、明定本法第十條第二項規定所定連續逾三日之定義。惟外送平臺業者依本法第十五條規定停止營業之期間，不計入前述期間之計算，亦不因此中斷其連續性。 二、舉例而言，於臺北市從事外送服務之外送員，於三月一日晚間六時完成最後一筆訂單，則自三月二日零時起算；如至三月五日零時仍未提供外送服務者，即屬連續逾三日無提供外送服務紀錄之情形。惟如臺北市政府因天然災害宣布臺北市於三月三日停止上班，則停止營業之

	當日毋須計入，外送員須至三月六日零時仍無提供外送服務紀錄時，外送平臺業者始得暫時停止辦理投保團體傷害保險及責任保險，外送員欲提供外送服務前，外送平臺業者即應盡速協助復保。
第十四條 外送員依本法第十二條規定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費者，應符合下列規定： 一、申請條件：外送員已繳納勞工職業災害保險費，並於當月份提供外送服務者，得向該外送平臺業者申請支付其該月份自行負擔之保險費。 二、檢附繳費證明：勞工職業災害保險及保護法施行細則第三十六條第二項規定由職業工會所掣發之收據，或依勞工職業災害保險及保護法第十條規定參加保險辦法第十條規定繳納保險費之證明。 三、申請期限：自外送員提供外送服務月份之次月一日起算一年內。 前項保險費，外送平臺業者應自外送員提出申請之日起三十日內支付。	為明確規範本法第十二條所定外送平臺業者支付外送員勞工職業災害保險費之辦理方式，於第一項分款明定外送員於實際提供外送服務之月份，得於一年內檢附其參加勞工職業災害保險之繳費證明，向外送平臺業者提出申請。又為督促業者落實支付前開保險費義務，確保外送員權益，爰於第二項規定，該保險費應於三十日內支付。
第三章 外送平臺管理	章名。
第十五條 外送平臺業者有本法第十五條規定之情事者，其於非停止營業區域提供訂單予外送員時，該訂單所示領取或送達商品之行車路線，不得經過已停止營業之區域。	考量依本法第十五條規定停止營業之區域，通常存在一定風險或安全疑慮，因此明定外送平臺業者提供外送員之訂單縱使非位於已停止營業區域，其提供外送員之行車路線，仍不得途經已停止營業之區域，以降低職業風險並保障外送員之安全。
第十六條 本法第十八條第二項、第十九條第二項及第二十條第二項所定有關機關，為本法第二條所定主管機關及各目的事業主管機關。	考量本法第十八條至第二十條規定之應保存紀錄涉及消費者個人資料及合作餐廳營業上之資訊，爰明確其調閱權限僅限於本法第二條所定之機關。
第十七條 本法第二十一條所稱應於八	參照職業安全衛生法第三十七條及職業

小時內通報當地勞動檢查機構，指外送平臺業者明知或可得而知已發生規定之職業災害事實起八小時內，應向職業災害事實發生地所在轄區之勞動檢查機構通報。	安全衛生法施行細則第四十七條規定，明定職業災害通報之時效與標準，確保外送平臺業者之通報義務與現行職安體系接軌，避免法規適用產生疑義。
第四章 附則	章名。
第十八條 本法第二十四條第五項所定罰鍰之處罰機關如下： 一、執行外送平臺業者違反本法第四條第五項、第五條第一項、第三項至第五項、第八條第三項、第九條、第十條、第十二條第一項及第二十條第一項規定之處罰，由直轄市或縣（市）主管機關為之。 二、執行外送平臺業者違反本法第十四條第三項或第十九條第一項規定之處罰，由經濟主管機關為之。 三、執行外送平臺業者違反本法第十八條第一項、第二十二條第一項及第二項有關交通安全教育訓練規定之處罰，由交通主管機關為之。 四、執行外送平臺業者違反本法第二十二條第一項及第二項有關食品安全教育訓練規定之處罰，由衛生福利主管機關為之。	考量外送服務涉及勞動權益、交通安全、職業安全衛生、消費者保護及食品衛生安全管理等多重專業領域，若未事先明定裁罰機關，恐致管轄權競合或權責不清之情形，爰就不同違規事項依其性質劃分主管機關（包括直轄市、縣（市）主管機關），以確保執法明確性與專業性。
第十九條 主管機關及各目的事業主管機關得將本法第二章外送員權益保障、第三章外送平臺管理及第四章罰則所定事項，委任所屬機關或委辦直轄市、縣（市）主管機關辦理之。	為因應實務執行需要，透過權限委任或委託提升行政效率及執行彈性，爰明定主管機關及各目的事業主管機關，得將本法部分所定事項，委任所屬機關或委辦地方主管機關辦理，以利相關業務之推動與管理。
第二十條 本細則自中華民國一百十五年七月二十一日施行。	配合本法於中華民國一百十五年一月二十一日制定公布，並定自公布後六個月施行，爰明定本細則施行日期。