

制定「高雄市外送平台業者管理自治條例（草案）」 公聽會錄音紀錄整理

主持人（林議員于凱）：

今天我們借這個場地比較大，我希望大家在會場裡面，對高雄所提的這個外送平台業者管理自治條例提出一個比較充份的討論。在會議開始之前，我也要先跟大家說聲不好意思，今天會議的議程可能沒有辦法讓在座每一位朋友都發言到，我們可能會限制，等一下如果要發言，盡量在 3 分鐘之內把發言程序完備，如果真的到最後來不及發言的話，我們也有提供發言單，你可以把你相關的意見、想要表達的意見寫在這個發言單裡面，會後我們會做一個彙整。

今天這個會議其實是在這個自治條例要訂定之前，應該要召開的一個會議，勞工局在寫這個草案的時候有開過兩場說明會，這兩場說明會其實議會的同仁也都沒有參與到，我相信有很多外送員朋友們也沒有參與到前面兩次草案制定的說明會，所以也沒有辦法表示相關的意見，因此今天這一場，我們特別邀請了高雄市政府勞工局、法制局還有勞檢處都來列席，來聽大家的意見。

我先來介紹今天與會的來賓，今天是由我和李雅慧議員共同主持這個會議，相關邀請出席的來賓，我一一介紹，包括義守大學公共政策與管理學系助理教授吳明孝，今天還有特別遠道而來，從台北下來的全國外送產業工會理事長陳昱安，還有全國外送產業工會理事蘇柏豪、高雄市職業總工會總幹事蔡連行，他同時也是高雄市美食平台一個工會的顧問，還有我們邀請到社團法人台灣數位平台經濟協會的代表李德萱律師。今天高雄市政府的與會代表是高雄市政府勞工局勞動檢查處曾憲忠主秘，第二位是高雄市政府法制局余吉祥科長，還有高雄市政府勞工局勞動檢查處廖漢璋科長、警察局鳳山分局巡佐呂仲明，還有勞工局勞動檢查員，也是第一線的勞檢員倪翊凱，也是凱字輩的啦！我們現在是不是先請雅慧議員來跟我們致詞？因為今天下午剛好是市議會民政部門開始質詢，雅慧是民政委員會的委員，所以他等一下必須要先離開，在雅慧離開之前，我們是不是先讓勞工局做一個簡單的報告？就針對這個自治條例草案的制定內容，用口頭來跟我們現場的朋友們說明一下，我們是不是請主秘來說明？

高雄市政府勞工局勞動檢查處曾主任秘書憲忠：

主席還有各位與會的先進，這個自治條例從我們開始擬具草案，經過了一些機關間的協商、舉辦公聽會，然後一直到目前的一個草案條文，歷經了也大概有一年半載，其實裡面重大的內容都是以保護外送員權益為出發點，以下有一些重點的介紹，我請我們的檢查員來為各位簡介。

高雄市政府勞工局勞動檢查處倪檢查員翊凱：

主席、各位長官以及各位與會的先進，大家午安，這邊由勞工局對於高雄市外送平台業者管理自治條例草案做一個簡單的說明。近年來由於外送員在外送服務之運送過程中，屢屢發生職業安全、食品衛生安全、交通安全及消費糾紛等問題，現行中央外送作業法令規範對無僱傭關係的外送員權益之保障略顯不足，而外送平台業者對於外送員及消費者而言，為該經濟類型之主要媒合及報酬給付者，並因此獲得利益，因而對於外送員之相關權益以及外送產業發展所付出的社會成本應負起社會責任，鑑於此，本市有必要訂定保障外送員權益之強制性規定，並同時藉由管理外送平台，達成食品安全、交通安全與消費安全，爰制定本自治條例草案。

本自治條例草案重點除了對於外送員的保障、職業災害通報以及落實各項安全衛生教育訓練外，還包括有關外送服務時間的限制，按本條例草案第 3 條第 4 款規定，外送服務時間是指外送員於外送平台接受消費者訂單時起，將商品送達指定地點完成交付的期間。

本條例第 11 條第 1 項規定，外送平台業者應確實管理外送員之外送服務時間，於外送員每日服務時間達 12 小時起，不得提供媒合服務，上述 12 小時之外送服務時間，係指外送員接受訂單至商品送達指定地點完成交付的時間，並未包括外送員上線未接單的時間。

而我們又參考台灣勞工陣線樣本的調查，發現達 44% 以上的外送員，單日服務時間達 12 小時以上，如此長時間的工作可能會提高工作促發心血管疾病的風險，於是參照勞動基準法第 32 條的部分，設定服務時間上限，並使外送平台對外送員提供之媒合服務進行限制，保障外送員之休息時間、健康及權益，進而保障高雄市用路人的安全。以上簡單說明，謝謝。

主持人（林議員于凱）：

條例裡面涵蓋了幾個重要項目，一個是對於外送員權益的保障，第二個是食品安全，第三個是交通的部分，我們今天可能會把焦點聚焦在外

送員的權利上面。在我們進行到討論之前，我們先讓雅慧議員來說一下他對這個草案的看法。

主持人（李議員雅慧）：

謝謝于凱，還有謝謝今天與會所有的來賓。我這邊其實在新聞發布之後，陸陸續續也接到不少外送員的反映，待會兒我會一把各位的心聲在這個地方做一些簡單的表達，如果有不足的部分，待會兒我們會有時間讓各位來做一些發表。我今天這邊有簡單的把這一次的自治條例和新北市做比較，目前為止六都裡面有在執行的大概就只有台北市，為什麼用新北市的版本？因為我對比了六都的版本，大同小異的部分其實居多，而新北市的部分跟我們的相似度會比較高一點點，差異在哪裡，我們就是比較出來讓大家知道。因為每一個縣市對於外送員的保障有不同的想法，它會因地制宜，到底適不適合高雄外送員的想法，我把這個部分的重點稍微羅列出來。

下一頁，主要是在第4條和第5條的部分，當然12小時的爭議，這個待會兒還有很多時間可以讓大家來做補充。在保險的部分，高雄市的部分比較強調的是在實支實付的部分，可是這牽涉到投保的金額高或低，你實支實付能夠拿到多少錢，這個就有比較多的討論空間。而在新北市的部分，它就有一個保險理賠的最低下限，我們看下一張，它規定不得低於多少錢、多少錢。這一個部分是對於平台處分的問題，我們高雄處分的部分是介於2萬元至8萬元，也許是這裡的薪資所得跟新北市有一些落差，新北市的處分會稍微高一點點，這部分可能待會兒也可以讓外送平台業者來表達自己的看法。處分是為了做嚇阻嘛！當然，這個到底構不構成一個嚇阻的效果，也是有一個討論的空間在。

我在這裡再把這段時間有一些外送員的一些反映，在這裡也跟大家做一個報告。在六都，目前有限制12小時工時上限，有在草案中規定的大概就只有新北市、台南市與高雄市，目前草案的版本是有限制這樣子的時間，其他在台北市、台中市與桃園市的部分，目前是沒有的，這一個也是今天公聽會最大的一個爭議所在。

在高雄外送平台從業的外送員，大概有1萬2,660多人，其實數量是不不少的，這當中多少是兼職、多少是專職，我們不曉得，對於設12小時的上限可能對專職的外送員來講，就會是他經濟收入的一個損害，所以在這個部分的爭議很大。有些人會認為，我如果不在同一個平台，我是

不是可以在兩個平台各工作 6 個小時，這樣業者就沒有違法，我也沒有違法，是不是可以用這樣的方式來做變通，這個也是我們可能在預期沒有想到的部分，但是現在有這樣子的一個聲音。

為什麼會有這樣的反彈？就是說，過去可能外送員的收入還不錯，是因為他的起薪、每小時的底薪還不錯，據說在 2019 年，一張單還有 70 元或 65 元至 75 元不等，到了 2021 年的時候，已經變成一張單可能只有剩下 40 元或 43 元到 50 元不等，就是因不同平台而異。很多外送員加入外送，也等於是稀釋了他們接單的數字，你現在又要限制工時的上限，無形中就是也是限制了他們收入的一個上限。

還有，我們剛才說的這些草案，如果他是跨縣市來外送的話，就會有一個跨域屬地的認定問題，這個部分以後到底該怎麼來釐清？所謂的跨域屬地認定的問題就是有些縣市它可能沒有沒有限制 12 小時上限的問題，或者是保險方面發生地的問題，這個要怎麼去做釐清和認定？這個可能也是要做一些思考的方向。以上就是我希望今天大家與會來到這裡，對這個事情能夠具體提出個人的主張，我們也會盡量符合大眾的期待，來修正這樣子的一個草案。以上，謝謝。

主持人（林議員于凱）：

謝謝雅慧議員的說明。我這裡再補充介紹幾位來賓，鄭孟洳市議員的代表呂冠龍，還有前鎮小港區市議員參選人湯茹婷。就剛才雅慧所提到的這個問題，12 小時的這個限制對於外送員來講，其實是一個限制收入的條款，為什麼要拚命做到 12 個小時？等一下外送員應該可以表達自己的看法。因為現在基本趟次的工資被壓得太低了，如果要滿足一天的收入，我們現在勞基法法定的基本時薪是 168 元，如果要衝到 168 元這個基本時薪的話，可能一個小時要跑 4 趟以上，4 到 5 趟，所以為什麼會要去搶這個時間，甚至要超時工作的基本原因就在這裡。

我今天現場也有拿到我們其中一家外送平台業者的契約，這個契約內容裡面，我稍微看了一下，它其實強調兩件事，第一個，它是非勞僱關係，是一個承攬關係，承攬關係的情況底下，它這個合約內容裡面就有寫到，這個承攬人，就是外送員，沒有權利獲得任何人所提供給員工的福利，包含勞工保險、全民健保、退休金提撥、醫療保險、人壽保險、獎金或抽成。這個合約裡面，我認為這個條款當然就是一個基本的核心，如果這個外送平台認為這個外送員不是員工，而是一個承攬關係的話，

相關的福利措施、相關的醫療保障、相關的保險機制都會沒有，所以在我們目前的草案版本裡面，在第4條裡面就有包含，就是要強制由法規、由自治條例來規定對外送員投保的條款。

剛才雅慧議員有提到，在保險的部分，如果是實支實付的情況，那麼保額到底是多少，這是一個關鍵點。新北市有律定一個最低保費標準，當然，我們高雄市並沒有去定一個最低保費標準，那就會變成外送平台可以根據自己的判斷去做這個投保，因為它也不認為外送員是它的員工嘛！我覺得這個也是等一下可以來討論的問題。

第二個問題是說，每一趟次的工資，基本上還要再加上那個距離，我們現在都用所謂的曼哈頓距離在做計算，是不是？就是直線距離，但是實際上面根本不可能有人直接用飛的，飛直線距離抵達他的目的地，所以有外送員在建議，其實最方便、最可靠的方式是用 Google Map，他直接的行車里程數就是實際上面的里程數了。

再討論下去的話，其實在整個工資給付的過程當中，所有工資給付的計算方式是由平台業者來處置，我知道其中有平台業者會要求外送員一定要接單達85%以上接單率的時候，才能夠獲得全額的工資給付。對此，我也認為這不是一個很公平的條款，因為外送員送的每一趟都是實際上面送達你們的服務，沒有道理因為他沒有滿足一個接單率，然後就去苛扣他們應要所得的單趟工資，尤其是在單趟工資實際上面已經被壓縮到很低的情況下，才會用另外一個變相的方式，迫使外送員要強迫接單，才能獲得趟次獎金。為了要追求達到那個累積的趟次，才有一個超過門檻的獎勵機制，如此就變成外送員必須要一直去追逐趟次，跟我們今天想要討論交通的部分，其實有一點背道而馳。所以我認為我們今天除了檢討這個自治條例之外，我們也認為勞工局針對外送平台跟外送員之間簽訂的合約內容，事實上有沒有實質去檢視這個合約內容？在勞基法上面是不是有可以檢討的地方？我覺得這個等一下勞工局可以提出一個說明。

還有其他部分，就是在交通事故的發生，因為草案內容裡面有針對外送平台必須要在每個月去統計交通事故，如果超過上個月交通事故的件數，就必須要提出交通改善方案，但是我覺得定這一條前提底下，可能是認為這個外送員的交通事故比例特別高，才会有這個條款的訂定，事實上到底外送員在整個外送過程當中，他的交通事故比例是不是有比一

般民眾還要高，我認為必須要提出一個明確的統計數字，才不會去污名化這一個行業別，因為每一個行業別都有老鼠屎，也有很兢兢業業在自己行業類別的人，如果有一些特殊的狀況，就認為外送員的交通事故必須要被全面性的檢討，我覺得主管機關在訂定這個法規的時候，必須要提出一些明確的統計數據做為一些判斷的依據，這是我對這個自治條例目前看到的幾個問題點。

接下來的時間，我們請在場的專家就草案的內容來提出一些看法，我等一下會依序請陳昱安理事長、蘇柏豪理事、總工會蔡總幹事、數位平台經濟學會李德萱律師發言，最後請義守大學公共政策管理系的吳明孝老師做一個總結。我們現在先請陳昱安理事長發言，發言時間盡量控制在 10 分鐘，謝謝。

全國外送產業工會蘇理事柏豪：

我們理事長說讓我先講，我是全國外送產業工會理事，我們今天很歡迎新竹市平台外送產業工會以及職業工會也一起來到現場，我本身也代表台中外送產業工會一起來參與。目前的話，我們手邊有一張書面建議，其實都是目前我們在各縣市開公聽會遇到的相關問題。目前大家有提到取餐率的不透明，取餐率第一是不合理，第二是不透明，而且平台會依這個不透明、不合理的機制來扣薪，以及有些平台會因為客戶的一些評價或者奇奇怪怪的理由，它也不告訴你任何原因，就把你停權掉，這樣子的狀況都會造成我們很嚴重的勞資爭議。我不太確定現在高雄市政府有沒有針對外送員收件做勞資調解，這個我們不太確定，我們會希望一定要有這樣的快速處理機制，一定要制定在自治條例裡面，我們就是希望比勞資調解更快速，因為勞資調解大概要耗時 1 到 2 個月，而且平台有的時候會擺爛不來，他說我們不是僱傭制，我沒有必要來，我就不鳥你了。我們在其他縣市有發生過這樣的狀況，所以我們一定要有快速處理爭議的機制，來這樣對外送員的權益做保障。

再來就是保障保險，剛才也有提到保障保險的部分，現在意外險的保障方面，實支實付 3 萬元是比較不足的，因為畢竟外送員如果出了車禍的話，骨折是最常見的，骨折的自費，鋼材的費用大概是 5 到 8 萬元，所以我們認為合理的費用大概訂在 10 萬元差不多，那是一個相對合理的數字。

還有一個重點，目前有某平台，就是 Uber Eats，針對外送員出車禍，

如果你回報車禍的話，它會直接先把你停權掉，導致很多外送夥伴他們不敢回報車禍。他不敢回報，他也以為保險不能申請，這會造成明明有定這個東西在這裡，可是我們並沒有辦法享受到，或者都不敢去用，這樣的狀況是非常惡劣的。我們一直在各地方的公聽會以及跟政府的討論會議中強調這一點，就是不能針對外送員直接停權，也就是發生事故，都還沒有任何的判定前，你就直接停權。就算是判定之後，是不是也應該要有輔導機制，而不是用停權的方式，這也是一個重點。

還有第三責任險的部分，我們的建議，因為現在營業機車第三責任險，每家保險公司費差過大，你如果只是要求平台自己去保的話，它幫外送員投保，會面臨一個問題，就是大家都有保了，可是保額都不夠，因為你如果遇到一個比較重大的事故，你撞到比較貴的車，對方可能受重傷，或者像台北那個案子，一個教授過世，家屬求償 500 萬元，如果他只有保最基本保額的話，500 萬元也賠不出來啊！不夠啊！不夠賠啊！所以我們認為應該讓外送員自選保額，由平台直接補助，用補助的方式。因為這也牽涉到保險法的問題，就是保險法一定要以車主為投保人，有這樣子的規定，不能由公司當要保人，目前這個東西還沒有修法，也還沒有做確定，所以我認為如果要落實這方面的補助，應該是要由平台來補助外送員會比較理想一點，外送員就可以自己選擇你到底要保哪一家、要保多少額度，你要保貴的是你家的事，你要保便宜的也沒有問題，這樣就是讓大家有一個選擇的空間。

我們日前在職安署有開過相關的會議，交通部公路總局運輸組副組長有提供一個建議，就是平台應該要補助外送員購買行車紀錄器或密錄器，讓在各項運送過程中，交通事故的蒐證上會比較便利，而且在面對勞資爭議的狀況以及外送員與客人之間爭議的時候，會比較有依據可以做，一定要有證據、有依據可以作為，才不會有全部都由平台說了算的狀況。

接下來就是外送員最重視的權益部分，就是單價金額，我們認為你如果要制定工時上限，這個東西一定要定進去，不然就權責不相符，你只限制我的工時，你沒有幫我保障最基本的時薪，這樣是不對的。最基本的費用，我們有兩種，我自己想的啦！有兩種模式可以參考，一個就是比照計程車的方式，有一個基本費率，每公里多少錢，然後再墊上去、墊上去，獎金另算，這是一個方式。

第二個方式就是我們怎麼去制定這個基本費，就是用每個小時的時薪做基準，加計我們的一些成本開支，以此做為基準，然後再除以譬如每個小時中位數可能是兩單，那就除以兩單，這樣子我們每單的金額就大概會落在 90 元到 100 元之間，這樣子我覺得相對來說是比較合理的狀況，你一定要有一個基準，不能說沒有基準就隨便苛扣外送員。

設定每日工時的上限以及七休一的狀況，剛才勞工局這邊有說是引用勞基法相關的條文，這個就完全是沒有問題的，因為勞動部目前對外送這個產業、外送員的工作樣態並沒有做通盤的認定，完全沒有做通盤的認定，它對外永遠都是個案認定，個案認定是什麼狀況？就是你沒事的時候是承攬制，你出事了就是僱傭制，你死了、傷了、重傷了，你去申請，個案認定就變僱傭制，平台就賠錢。沒事的時候，勞動部不管啊！勞工局也不管啊！你就是承攬制啊！這樣子的狀況之下，你怎麼可以拿僱傭制的勞基法來定我們的工時？因為我們相關的保障都沒有，權責並不相符，我們的勞健保費用也不是平台付的，是我們自己付的。相關的狀況、相關的退休金，平台也沒有提撥，也是我們要自己打算的，在完全都沒有福利的狀況下，你要限制我們的責任，這樣怎麼會是對的呢？

再說了，這個東西其實在一年前新北市制定的時候，我們跟新北市政府溝通過，它的方法是放寬的，什麼叫做放寬？它的 12 個小時是指說我今天接到單了，那個送餐的時間，它不是連備勤時間都算進去，就是切得很碎，我們就覺得這個東西你訂出來也沒辦法執行啊！你怎麼執行？你怎麼去算那個時間？誰有辦法算？我們政府有辦法算嗎？平台有辦法算嗎？連平台都沒有辦法算，對啊！如果是這樣定的話，可能連平台都沒有辦法算。

再加上我們目前有各個平台，北部比較多，南部可能比較少一點，南部比較少，可能也有 3、4、5 個平台可以做，我只要 A 平台跑完，時間跑到上限，我換 B 平台，B 平跑到上限換 C 平台，請問這樣子到底意義何在？我們不太了解啦！因為這個定下去，其實是無法執行的，沒有人有辦法執行，對啊！連平台也無所適從，說真的。所以我們大概是持這樣的意見，請各位參考看看，如果還有什麼問題，可以參考書面意見。

主持人（林議員于凱）：

請陳昱安理事長發言。

全國外送產業工會陳理事長昱安：

大家好，我先補充剛才幾個比較重要的點，因為目前是車資的費用被平台無限下修，再加上滿多司機會反映說，今天外送員的數量已經過多的情況下，平台還是無止境的去招收司機，所以導致整個單量被稀釋掉。在單量少的情況下，加上車費減少的情況下，變成我們的工時可能要拉長，我們以前跑 8 個小時可以賺到的薪水，現在可能變成要跑 12 小時甚至 14 小時，或甚至更多，所以變成我們工時拉長的情況下，我們在路上用路的時間就會變多。

車禍的部分，我覺得一般的通勤族可能上下班的時間，大概是一個小時使用道路，全職的外送員來說，基本上一天的使用時間大概是 12 小時，所以車禍的機率也是一般人的 10 倍，甚至 12 倍以上。大部分都說外送員的車禍比例過高，但是並沒有一個分析出來，到底我們占車禍的部分是主因還是次因？又或者是主因、次因都沒有分析出來的情況下，全部都歸類到外送員這邊。像我有個司機朋友，他一個月出了四次車禍，但是他四次都是零肇責，難道這四次也是要算在外送員身上嗎？台北市之前也有發生過外送員在橋頭停紅綠燈，被後面的貨車司機追撞，難道這也要算外送員的車禍比例加 1 嗎？

另外一個是關於平台 12 小時這個機制，像新北市之前的 12 小時，會發生一種狀況是，我今天如果在台北市接單送新北市，或是新北市接單送往台北市，我這樣子的工時是要怎麼樣做計算，或是像剛剛理事講的，我們就換個平台跑。所以我覺得最後必須得解決的，並不是只解決外送員這一方的問題，必須從整個平台的機制去著手處理。像我們會提專法的結構，也包含店家這邊以及客人跟司機這裡，像平台很多不合理的機制會造成店家跟外送員之間的衝突。我舉個例子，像某些平台是先提供單給司機，再給店家，會導致我們司機到店家的時候，店家還沒有備好餐，所以我們會等很久的時間，等的時間可能會造成店家跟外送員起衝突；再來是等餐的時間可能停在馬路上，也可能會造成交通上面的危險。所以我覺得最終的解決方式，還是必須從平台這個地方去下手會比較恰當。

主持人（林議員于凱）：

謝謝陳昱安理事長。接下來請高雄職業總工會總幹事蔡連行總幹事發言，謝謝。

高雄市職業總工會蔡總幹事連行：

議員、勞工局的長官、與會的專家學者，以及所有外送的勞動朋友，大家午安，大家好。我們高雄是第一個成立美食外送職業工會的城市，因為我當時剛好擔任高雄市職業總工會的理事長，我現在是擔任高雄市職業總工會的總幹。美食工會現在是我們的基層工會，我又是現在高雄市美食職業工會的顧問，對於美食這一部分，當然我們感謝政府立法來保障美食外送員的權利問題。但是從整個草案來看，有一些時間上的限制，還有一些要保額的限制。這個部分站在職業總工會的立場，是希望能夠在這種特殊的情況之下，先有一個比較好的規劃以後，充分的跟我們美食外送員和平台溝通完了以後再來訂定這個草案，應該不急，這是我們職業總工會的意見。我們希望在時間上的限制，能夠不要墨守成規在12小時裡面，因為實際上沒有人願意工作這麼長的時間。

我們希望政府應該要先從平台的契約先去著手，請平台提供跟美食外送員訂定的契約，這個契約是不是合理，還有保障獎金的訂定是不是合理。像剛剛有提到扣百分比的情形，也造成我們美食外送好朋友權利有受到很大的損害，常常到我們工會去申訴。如果沒有達到85%，可能快要達到的時候，很奇怪，就沒有收到單了，所以整個金額就會差很多。所以在整個政府立法的意旨裡面，我們希望廣納大家的意見以後，再把這個草案送到議會來審核。我們希望能夠把這個草案先暫緩一下，再多聽聽大家的意見，尤其是政府部門一定要帶頭，先把勞動契約弄好，做一個審核，然後再處理後面的這些問題。我們希望政府不要怕麻煩，不要覺得別的縣市已經制定了，我們高雄市還沒有制定，不要為了制定而制定。我們覺得實質的內容比制定這個草案還重要。我們也要向平台稍微建議一下，事實上平台也可以比照現在勞動基準法裡面的勞資會議。雖然適不適用勞動基準，大家都有疑慮，可是最起碼，我們可以比照現在的勞資會議規定，就是外送員工裡面是不是可以推代表去跟平台做一個討論，平台一個月賺多少錢，一年賺多少錢，定這些是不是合理，讓外送員可以跟平台直接做討論，這一部分應該是由政府來協助的。以上簡單報告到此，謝謝。

主持人（林議員于凱）：

謝謝總幹事。接下來請台灣數位平台經濟協會的李德萱律師發表對這個草案的看法。

社團法人台灣數位平台經濟協會李律師德萱：

謝謝主席。各位議員、各位先進以及代表，我是社團法人台灣數位平台經濟協會，代表的是數位平台協會會員的產業意見，今天很榮幸來參加這場公聽會。針對高雄市的自治條例，我想產業對於這個大方向是很贊同的，但是裡面有一些具體操作的部分，協會這邊想要提供一些產業的角度跟各位先進分享，也供議員在審酌條文的時候參酌。

第一個，是關於12小時外送服務時間上限的部分，誠如剛剛蘇理事跟陳理事長的說明，產業這邊也認為到時候可能會有驗證上的困難，因為眾所皆知，我國有很多外送服務平台，外送員也可能會有跨平台接單的行為。如果外送員跨平台接單的話，單一的平台業者就很難去覈實外送員的服務時間，所以我們認為這部分是比較窒礙難行的。

第二個，是第三人責任保險的部分，誠如剛剛蘇理事的說明，其實目前機車第三人責任險在實務上面比較難執行，原因是現行的保險法規跟目前的產業險種，沒有辦法以外送員為被保人，平台業者當要保人，現在是沒有這樣的保險產品可以去提供的。剛剛工會也有提到可以以補助的方式，讓外送員為要保人自行去投保。我們想要分享一下協會這邊的看法，因為如果外送員有跨平台執業的話，有可能外送員會向多個平台申請補助，就會變成是否有重複請領的問題，這是我們的擔憂。另外，如果外送員請領補助之後，自行退保的話，業者也很難確認到底保單在服務期間是否有效，這是我們擔憂的部分，也跟各位分享。

第三個，是外送員薪資的部分。據我們協會所知，其實目前業者都有在網站上面有公開報酬的結構，也有每單最低的外送費，所以在外送員接單之前，應該在App上面也會有預告的報酬及獎勵是多少，供外送員去執行。我們覺得這部分是不是要回歸市場的供需和平台營運成本的市場機制去做訂價。因為如果要訂定最低薪資的話，這部分產生的成本，有可能這個業者就會轉嫁到消費者或是在地的商家上面，或者是也有可能限縮外送員的接單範圍等等的，會不會造成整體的外送單量萎縮，反而不利於整體外送產業的發展。這個部分我們也想提出來供大家思考。

第四個，是針對爭議處理的部分，剛剛蘇理事有提到無故停權的部分，這部分據協會的了解，其實產業這部分都有譬如說公開的社群規範等等來做為依據，也致力於建立順暢的溝通管道。有爭議的話，各個業者也會依照實際的狀況來處理。

最後想要補充，也呼應李議員提出的跨區域問題。因為其實外送平台是提供全國性的服務，所以產業其實是希望中央跟地方之間，或是地方跟地方之間的規範儘可能不要有衝突，不然就不只是業者，其實對於外送員如果有跨區域外送也會很難去遵循。我們的報告就到這邊，謝謝。

主持人（林議員于凱）：

在來賓發言完之後，我們會請現場的朋友們發言建議。最後一位請義守大學吳明孝教授發言。

義守大學公共政策與管理學系吳助理教授明孝：

兩位議員、市府同仁、在座的各位來賓、工會的代表以及各位來賓大家好。我是義守大學公共政策管理學系的吳明孝，基本上我也叫過，但是不常叫，我也覺得外送員非常的辛苦。這個條例是有在高雄市政府法規會審理過，其實我當時有參與，事實上我有一堆意見。可是因為當時的時間非常趕，而且當時市府好像也急著在推這個案子，所以我就到議會再來討論。基本上，我覺得現在關於外送的問題，其實在立法上面是有一些邏輯的，我現在是講大方向，其實是有一些在政策的思考跟邏輯上面不是很清楚。什麼叫政策邏輯上，我稍微解釋一下，首先第一個重點，是我們對於勞動保障，不是說適用勞基法或是不適用勞基法，其實沒有那麼簡單。我們現在許多新興的，像數位平台的問題，比較容易陷入一個思考就是，不是走勞基法就是不適用勞基法。不適用勞基法感覺就好像什麼都不用管，這個觀念其實是錯的。反過來就是一定要適用勞基法，適用勞基法的結果就會按照這樣管，但是好像又不太能夠去解決。我看今天的公聽會，首先特別是在外送員12小時的意見，問題爭點主要是在這裡。其實我們在法理上，首先我們在民法上為什麼會區分僱傭跟承攬，其實它有本質上的區別。基本上，其實在整個主社會問題或是勞資問題的處理上面，簡單來講，僱傭的概念相對於承攬，承攬的自由度比較高。僱傭有固定的上班地點，或是不一定是固定地點，但是一定是雇主所支配的地點，此外，你會有固定的工作時間，所以其實僱傭的演變就是現在勞基法的勞動契約。所以一般在勞動法上面跟你講的所謂的人格重組性，所謂薪資的重組性，其實法理是從這邊來的。其實在勞基法裡面因為有這個特性，你才有工時的問題，因為你完全是受雇主的支配。既然完全受雇主的支配，這個部分你的工時限制基本上就很重要，因為它跟勞工健康保護有很密切的關係。此外，也有所謂最低工資的問

題。所以這個東西是配套的，你不能這個切一點，那個切一點。我們現在很多立法比較大的問題就在這邊，你可能這邊切一點，那邊切一點，但沒有想到是否相容。

所以就回到剛剛的問題，回歸到最本質，這個契約的本質到底是僱傭還是承攬。基本上如果是僱傭，我們剛剛講過，除了工時跟工資之外，為什麼在社會保險裡面，譬如說大家所知道的勞健保，所謂雇主第三人分擔的正當性也都從這邊一起去搭配，所以整個制度是配套的，所以你不可能說他不是僱傭又要走僱傭，或是他不是勞動契約，但是你又要用勞動契約相關的東西套進來。基本上，那個就不太相容。學理上，如果介入這樣的關係，這個叫內部化。就是我直接透過勞基法的規定，只要你是適用勞基法，你是勞動契約，裡面我強制規定的就是勞資雙方不能動。如果你自己去約定而抵觸勞基法，那就是無效。其實我們講包括工時的 12 小時上限，基本上他設計的邏輯在這邊。但反過來，假設我今天是承攬，因此在承攬的概念上，一般我們在立法的邏輯上面跟政策的設計上面，一般來講，承攬相對於僱傭，承攬就是我可以自己接案，我擁有比較高的自主性，我可以自己規劃時間，規劃完工作內容，只要我完成了工作的內容，我就收受報酬，所以它跟僱傭最大的差別就在自由跟彈性。而且照理說，民法上面的承攬，其實是我只要跟你約定工作完成，但怎麼完成就是我的專業，所以理論上承攬是這樣的觀念。不過隨著這 20 年，我們在勞動裡面講的非典化，說實在話，從學界的立場，我們的承攬是一直被濫用，不只是在外送這一塊，包括政府部門非典的勞動。就是根本是行政機關公務員的工作，我就用政府採購，找一個人力仲介公司外包，其實這個有點被濫用。這當然不是今天的主題，我要講這個部分是，其實就算是承攬，他的確有那個自由性，但是這時候就回到主管機關到底要做什麼。也就是如果今天的這樣的社會運作是用承攬，但是它產生的外部成本，也就是說這個成本被外部化出來了，行政機關就必須要介入去進行管制。

所以其實如果以外送平台條例，我講一個立法重點，它的重點不是在管外送員，它在管平台，要管平台什麼？就是在平台整個運作的過程當中所產生的外部成本，這個外部成本很多。譬如說第一個，可能對於外送員的配送機制，站在你們的角度覺得是不當的，導致交通或是跟消費者的糾紛。這個是外部成本。這個部分應該要由平台來承擔，而不是由消費者或外送業者來負擔。第二種，像交通的事故，這種交通事故也是一個外部成

本，所以在立法重點上，其實它是偏向營業管制。就像我們管某些行業，這個行業運作會賺錢，可是會製造外部成本。所以我們現在立法的重點是要管制他們，透過要求他遵守行政法上的某些義務，只要他能遵守行政法上的某些義務，就可以讓外部成本不要變成內部化。講白一點，剛剛聽起來很抽象，環保就是最典型的，工廠運作時製造很多污染，所以為什麼我們會有環保法規，環保法規的功能就是在於營業管制，它事實上就是營業管制。你的各種營業行為，譬如說你的空污要遵守排放許可，你要申請固定操作；你是排水的，你要申請污水操作許可，你如果不管他，他就會亂排，這就是外部成本。所以其實這個重點應該是著重在平台營業管制這一塊，我們怎麼樣去把它細切。如果立法上面的邏輯來講，我大概先講這邊的結論，簡單來講，假設這個行業是適用勞基法，其實主管機關某些管制就不用嚴格。因為他已經透過勞基法去處理掉內部的矛盾，所以主管機關的管制強度就不用嚴格，因為就給勞基法去處理。但是如果不用勞基法，主管機關可能在政策上面就要做嚴格的管理，就是管制強度要比較強。我想這是一個大方向。

第二部分，剛剛幾位先進大概有談到一些問題，反正先第一次發言，這個問題可能不是很成熟，但是我覺得給大家參考看看，討論這個問題看怎麼樣可以讓這個法案更完善。首先第一個部分，其實我是支持，舉例來講，假設是承攬，一般來講好像承攬人是比較自由，但事實上我舉個例子來講，目前實務上面大家最常見的承攬就是政府採購，譬如說政府發包，投標、決標的廠商來承攬政府的業務，其實你們想想看，你們跟平台做生意，跟很多私人廠商跟政府做生意，你覺得誰比較強勢？當然是政府，一下這個扣錢，一下不履約給付，所以本身在政府採購法裡面，本來就有爭議處理的機制，我只是講那個法理，不是就走政府採購法，而是的確我們在立法上是可以做透過立法手段，由行政機關來設立爭議調解，應該是可以的。我覺得自治條例比較麻煩的是，因為沒有辦法直接去創造或形塑民法關係，等於是勞基法可以直接去形塑民法的關係，但是自治條例這個部分不是地方立法權，可能就沒有辦法，但是地方上面還是可以透過行政管制的權利去介入跟調解，所以我覺得這個部分剛剛有先進談到，不是適用勞資會議就直接適用勞資爭議處理法，不是，但是原來他那個簡易的機制，我們可以把它簡化放在我們的自治條例，這是可以考慮的。

第二個，這個問題比較難，我現在沒有一個確定的答案。就是有關強制

責任險的這一塊，為什麼會窒礙難行？這個跟我們外送平台的法律關係複雜有關。簡單來講，我們的強制責任險，其實只是在於侵權責任的分擔。我舉例來講，我講一般強制責任險，這個大家比較有經驗，我不是平台，就是一般騎車或開車的人，我騎車或開車可能會有風險，所以在民法上面，如果我今天撞到人，我是侵權行為人，所以我的責任基本上，如果我有買保險，就可以透過這個部分轉嫁。可是強制責任險之所以是強制，但它跟社會保險不一樣，強制責任險還是商業保險，跟我們一般的勞健保不一樣的地方在於他的保費跟理賠會跟著侵權行為責任人的責任的重複會加重。講白一點，商業保險的概念，所追求的是什麼？我們在法學理上叫個人等級，你的風險越高保費越高，你的風險越低保費越低。所以可以看到出過車禍的跟從來沒出過車禍的，買強制險的費用一定會不一樣，甚至男生跟女生買強制險的責任會不一樣。但是我要強調這是個人的保險，因為保險公司在試算費率，在推出這個商品的時候一定要經過精算，這個精算是純粹車禍的問題。我為什麼說平台的強制責任險會比較複雜？首先第一個部分是，在法律關係上，如果我今天接了一個單，去送餐時撞到人，就不單純只是我撞到人而已。舉例來講，他可能有民法上所謂的履行輔助人的責任，也就是平台本身。假設你是僱傭契約，你穿某個品牌的衣服，外觀上看起來就是那家公司，那家公司雖然跟你簽僱傭契約，但是這個在民法上還有所謂的僱用人的侵權責任。就是受僱人如果發生侵權行為時是在執行業務，僱用人要連帶負侵權行為責任，所以這個是平台的責任。假設今天是承攬好了，可是你今天去跑單，把外送的東西送到消費者手上，因為消費者是跟平台成立契約。所以是平台負有給付消費者商品的義務，只是由外送員去履行，所以他是輔助人。這個輔助人又涉及到平台，剛剛前面有提到如果又跨平台的話，他們也會有這個困擾，這個責任到底是算誰的？所以這個部分我沒有答案，我只是說這個沒辦法單純的只是要平台去買一個保險，但是對於保險公司來講，現在的困境就是這樣，他沒有這個商品，因為你跨平台的話，這個到底要算誰的，保費怎麼去算。因為保費會涉及到理賠率的問題，到底算誰的責任就是理賠率的問題，如果這個費率算不出來，你的保費根本就算不出來，不要說到時候要賠多少錢，那個都是連帶的。所以這個問題可能比較複雜一點，這個我沒有答案，只是把問題先分析出來，就是目前在強制責任險這一塊。這個跟我們傳統上的社會保險完全不一樣，那個邏輯是完全不一樣的。因為社會保險就是不管

是誰的，只要填補損害就好。所以跟強制責任險在立法上面其實是不太一樣的，雖然都叫保險，但是它們不太一樣。所以這個部分到底是受僱人，還是債務人的代理人，在法律性質上面也可能不太一樣。有關保險這一塊的設計，可能看第二輪的意見，需要時間再去思考看看。

接下來關於細部管理，我想這個應該好解決，在統計的責任認定上。照理說發生事故，警察都會去做肇事認定，其實那個是在統計上面把外送員不負肇事責任這一塊扣掉就好了。這個應該在交通事故處理上，技術性可以解決的，這樣可以比較精確，不會只要出事就是平台的責任或是外送員的責任，這個應該在肇事鑑定上就可以處理。我倒覺得後續有一個可能性就是，剛剛前面談到不管是救濟爭議或者薪資的給付，其實有一個或許勞工局可以去思考的。就是我們現在在外送員跟平台之間的契約，我也可以理解為什麼是做個案認定。因為有一些比較偏向僱傭，會管很多，你根本沒什麼自由空間，甚至約定你根本都不能跨平台，等於我跟你簽了約就綁在這邊，所以就是僱傭。有些就很鬆，但是費用給得很低，因為你比較自由，所以錢比較少，這個你要勞動部認定是僱傭，其實有一點怪。不過，基本上在民法上不是只有走勞基法的契約才會被管制，在民法上還有所謂的定型化契約。所以我的意思是假設以勞工局，或是我們的自治條例可以著重的地方在於，如果他是僱傭，適用勞基法，就由勞基法去處理。如果平台自己也主張不適用勞基法，不是僱傭，我們是承攬，那我們就把屬於承攬的這一塊，因為他一定是簽定型化契約，一定是公告，詢問要不要接單，成立就是定型化。這個定型化契約，我們就用行政管制的手段，類似消保法的作法，你的定型化契約要不要約定不得記載事項或應記載事項。你只要在高雄市做生意的，這個契約一定要送主管機關核定或備查，我也依據這個契約來成立我的爭議審議委員會，有爭議在高雄發生的，你只要消費任何一個地方，只要是在高雄發生的，契約是你們平台定的啊！消費者現在來申訴，平台過來，我們就來談嘛！如果可以協商，你們就成立一個民法上面的契約都 OK，如果你都不配合，包括我叫你來你都不來，我就用行政裁罰來處罰你，或許這是可以做的一個方式，大概我先做這樣的意見，以上，謝謝。

主持人（林議員于凱）：

謝謝我們 5 位專家、還有第一線的工會代表，提出這麼精闢的見解。其實剛剛吳明孝老師有針對投保的部分，還有整個契約內容，我們高雄

市政府是不是可以做一些行政上面的管制，去要求這個平台業者應該要善盡他們對外送員的一些責任，即便現在到底是僱用關係、還是承攬關係，都還在法院未定論，就是還沒有一個確定身份關係的識別之前，到底我們用什麼樣的行政管制措施，可以去做到自治條例其實做不到的事情。主秘，你要先做回復嗎？

勞工局勞動檢查處曾主秘憲忠：

向主席還有與會來賓報告，因為這個自治條例當初在定保險的一個種類，如何把一些應該要投保的事項，納入我們的自治條例，我們是有參照勞動部職業安全衛生設施規則，裡面有一個準用的規定，然後我們把裡面的規定都納入在我們這個保險的種類裡面。當初爭議最大的，大概就是第三人責任保險附加營業機車、附加條款傷害責任，這個誠如剛剛我們的律師還有教授都有提到，以平台投保有一定的困難度，但是我們當初在實務上的徵詢，我們是有徵詢到類似的保險產品，只是因為它上市的時候沒有人買，所以保險公司就下架了。所以我們認為如果把機車第三人責任保險納入，由平台以代理的方式來幫外送員投保，這是一個可行的方式。我們也詢問過產險商業同業公會，將來如果有這個需求，保險業者也可以將此類產品再上架。

至於剛剛所提到的一些行政手段、措施，就我們的契約內容是否予以介入，這個因為法律關係還滿複雜化的，所以我們回去還要再做進一步的研議，謝謝。

主持人（林議員于凱）：

法制局這邊有沒有要補充的見解，科長，有沒有要補充？好，我們在進入現場的提問之前，再補充介紹一下，剛剛吳益政議員的代表有來，現在夢洳的代表和吳益政議員的代表有沒有要先提出的看法，沒有嘛！那我們就開放現場提問，一位一位來。

林外送員修緣：

與會的長官、學者們、還有外送員們，大家好。我這邊要提出的意見，應該是大部分外送員的問題。這個草案裡面有寫不得超過12個小時，這個部分的話，12個小時會出現以下的狀況，我列舉一下，就是1個小時我們可能會接不到單，2個小時、或3個小時都不會有配單的狀況，還有店家可能會拖餐、客人也有可能，我們SOP是10分鐘之後會自動倒數計時，10分鐘之後如果客人再下來取餐，我們是不是要再把餐給他們。還

有交通的問題，我們跟消費者的糾紛也是算在裡面，還有一些客人會惡意的洗單，就是我們所謂的重複利用優惠去下訂單，然後造成我們外送員們還要回報客服之類的問題。再來，就是剛剛長官們也有提到的外送員薪資的問題，外送員基本上沒有基本時薪，這個其實大家都知道，剛剛議員有提到至少要跑 4 單、5 單，在以前是 60、70 元起跳，基本是可以到 200 多元，現在我們沒有基本時薪的保障，我們只有單趟或有疊單、夾單的收入，這個部分我們也沒有勞健保，只有相關強制險，還有那些保險，如果我們在這期間出車禍的話，我們也是只能領到基本的錢而已，就是我們沒有基本時薪的保障。

再來，關於薪資調整的部分，我先講我跑的那個平台好了，剛剛雅慧議員也有提到，在 2021 年轉成境內公司後，他們把平台費取消了，這個平台費取消之後，變成我們如果扣掉這個平台費，基本上一單就是取餐費加距離加完成送餐和倍率之類所獲得的收入，我們以 2 公里來計算的話，大概一單是 50 元，這是在 2021 轉成進內公司的部分。在 2021 年 4 月 12 日，這個我有去查，4 月 12 日公佈的費用計算方式，就是現在大家所講的一單 40 元的計算方式，它完全沒有公佈取餐費、距離費、還有完成送餐費之類的收入。再來，針對我剛剛提到 4 月 12 日的薪資計算說明，到現在也是沿用的。我自己在跑的時候，我有自己在看剛剛有提到的，就是預先報價的 APP 說明，剛剛數位平台的長官也有提到，我自己實測的是，他在取餐費是 24 元、送餐費 8 元、再加上行程費用補貼，就是我們所說的等餐費之類的，再乘上倍率，大家可能都會有所謂的動態費，或是剛剛提到的計程車取餐費率之類的，總結來說，一單 1.5 公里以內的話是 40 元，更不用說你如果加上疊單或者夾單的部分的話，就是加上取餐費 24 元而已，這個距離費是除以 0.25，或是更多 0.4 之類的。

再來，因為我跑的那個平台，它也有趟次獎勵，這就是外送員們所說的趟獎，它有分週間趟獎，就是禮拜一到禮拜三，然後還有禮拜五到禮拜天的趟獎，基本上在 2021 年 4 月之前的趟獎，其實我們以 30 趟來算，以前的 30 趟，我們大概每趟平均 600 多元，就是 30 趟裡面你就可以多獲得 600 多元的獎金，但是現在因為外送員越來越多，平台又不斷地繼續招人，就是招收外送員進來，導致這個金額就會越來越縮減，以前 30 趟，平均每趟可以拿到 20 幾元，現在我自己個人的話，週間趟獎和週末，就是禮拜一到禮拜三和禮拜五到禮拜天的趟獎，每一趟大概平均只有

16、17 元，這個部分的話，對於我們外送員來說，每天要很努力，你每天 12 小時裡面，大家是不是要很努力的去拼趟獎。再來，前面有提到不能連續工作 12 天，就是兩週，試問一下，這兩週如果剛好 12 天，我們是不是有一個趟獎會拿不到，就要很努力的超過 12 個小時，這是我的想法，謝謝。

主持人（林議員于凱）：

請下一位發言。

黃外送員依婷：

與會的議員和各位外送夥伴大家好，其實我覺得這邊有幾件事情，第一點，外送平台的部分對於我們外送員是一個很剝削的東西，從薪資的部分開始調降，再來是它的趟獎比例，誰想要在路上待 16 個鐘頭以上，沒有人願意吧！基本上工時越長，對我們的配套越多，可是早期我們熊貓的趟獎是半個月你達到 600 趟，你有跑到了，你想休息就休息，可是他現在以 3 天為一個趟獎，我們大家 3 天就要出來，連休息的時間都沒有，就為了跑到他 3 天的所謂 120 趟、150 趟。早期我們半個月算，我只要 600 趟，我 12 天跑到了，我後面 3 天是不是可以休息，帶家裡的人出去玩、出去爽，可是他現在變成這樣，不是。再來，第二點，以前早期我們都知道雨天容易出車禍，會給我們獎勵補助的部分，現在雨天沒有獎勵以外，疊單還扣 10 元，從 44 元變成 34 元，你變相減薪。再來，曼哈頓距離不是只有平台對我們算錢是用曼哈頓，他給客人的時間也是用曼哈頓距離來算，等於客人看到我們送達預定時間，開始拼命狂催外送員，外送員出車禍，沒有人願意啦！我說真的，一個外送員如果出車禍，要在家裡待半個月沒有收入，甚至給我們的保險很低，我就曾經因為外送途中腿骨斷了，平台給我的保險不到 2 萬元，我自身保險賠我 6 萬還比較多，是在跟我哈囉嗎？我講一句快一點不是嗎？那誰要！我覺得剛剛理事講得也很對，要嘛你就補助。而剛剛律師所講的，會不會拿各個平台補助去買，保險業者在金管會上面都是共通的，今天你在哪一家保險買了，他們有他們的管道去查，他是不是有在別家買，所以這件事情是不可能發生的，你不可能拿好幾個平台去投保，這是不可能發生的事情。

再來，第二點，民眾對於外送員既有的，會導致外送員出現身心狀況，很多時候外送員出車禍，不是我們自己想出，我隨便舉一個我身邊最近

發生的兩個案例，一個骨盆腔摔裂，請問他之後好了能幹嘛！坐摩托車出去做外送員嗎？沒辦法吧！骨盆腔碎裂耶！另外一個，14根肋骨斷12根，他能幹嘛？拿到理賠金之後變半廢的人在身上，他能幹嘛？沒有人願意，但是民眾既有的印象就是什麼？外送員才會出車禍，你們外送員就是肇事的原因，所以即便看到騎很慢的外送員，一個女生真的不敢騎快，我相信在座也都知道，女孩子騎車不可能騎太快，慢慢騎，我最多騎三、四十，加上我曾經發生車禍腿骨斷了，我一定騎三、四十，我被後面的車子按喇叭、還逼車，所以這些原因會是我們的錯嗎？不是吧！是民眾既有的印象變成的。再來，道路設計的問題，我覺得很多地方的待轉區是待撞區，就像剛剛理事長講的，我就停在那裡，我還被後面的追撞，你也要說肇事責任在我這裡嗎？不會吧！

再來，平台對我們的壓榨，我覺得今天政府如果要定出這個自治條例，是不是應該在中間協調一個對於我們的狀況也是好的，去跟平台講，平台已經站在資方的立場，多方壓榨我們外送員勞方，而不是你們又提出這12個小時給我們勞方，請問一下，我們是比較卑微嗎？都要讓人家吃死了，我說一句難聽的，不是這樣嗎？今天如果政府要立這個自治條例，是不是政府應該要硬起來，收集完我們所有人的意見之後，訂定一個對於我們也有利的，然後去跟平台講，不能因為平台財大氣粗，連吭一聲都不敢，永遠吃虧的都是外送員，難道不是嗎？再來，我覺得外送平台超收人員也導致我們的收入不足，其實我覺得你們也可以跟平台講，不要再繼續打那個廣告了，月入10萬不是夢，你在跟我哈囉嗎？現在月入5萬都很有困難了，還在熊貓說，月入10萬不是夢，然後變相一直招收人、一直在買包，其實我相信林議員你上去看外送員的社團，外送員奇聞怪談或其他外送員的社團，全部一大堆人都在問，我已經申請有過了，裝備也買了，可是怎麼還沒有開通呢？平台在賣民眾的包，賣裝備2,000元，錢收一收，不甘平台的事，請問平台這樣有沒有涉及詐欺呢？我拐你們的錢進來，你們來買裝備，但是我不讓你接單，有這種事嗎？然後你收了這麼多人，你又不去管控這些人的質量、數量，然後導致民眾的糾紛。甚至剛剛理事也講，我們買了這些裝備，像行車記錄器或密錄器，說真的，很多時候客人型型種種都有，但是平台都只聽客人單方面講，就把我們停權，我甚至也被停權過一個禮拜，莫名其妙！跟我說服務態度不佳、未達幾顆星，跟你這樣講，但是隔了兩天寄了一個五星好評的

信件來跟我說，你是五星好評，你不是說我星數不夠，所以把我停權一個禮拜，結果隔了兩天你又給我 5 星好評，然後我寫信去跟他討一個說法，永遠官方回答，黑箱作業太多啊！那可不可以請政府規定他的黑箱作業透明化一點，我們被你停得莫名其妙，這讓我覺得你是在跟我哈囉嗎？我當下看到那個新聞，我都覺得你是在說哈囉嗎？

所以我覺得今天如果政府有意願要替民眾或替我們外送員做這些事情，今天會議開完，是不是可以再廣納一些外送員的意見，甚至平台也收到很多外送員的意見後，去把這些條列出來，強硬的跟平台去講，給我們一個保障，讓我們在路上是安全的，而達到甚至是客人要的滿意的服務，謝謝。

主持人（林議員于凱）：

這個應該講出滿多人的心聲，我們接下來請下一位。

新竹市外送產業工會莊理事智傑：

高雄市政府的長官、以及各位與會代表、現場來賓，大家好。我是新竹市外送產業工會的理事，我叫 AJ，針對這個草案，因為我在網路上搜尋到市府勞工局的草案，跟我在現場拿到的不太一樣，反正我還是針對草案的內容想要表達一些意見。

先從第 3 條開始，第 3 條立法的理由第 4 點，前面總說明一直跟我們說，這個到底是承攬、還是僱傭，很難認定，要實質認定不能一概而論，可是看起來你的立法理由已經有了一個選擇，並不包含受貨運公司僱用，且直接指派行程的外送員，看起來你已經做出一個定義、也做出一個立場的選擇，事實上你前面那句話，他說所謂有自主的選擇，你根本就沒有考慮到我們的薪資結構，就是剛剛夥伴有提到的取單率，因為取單率也沒有公開、更沒有及時的取單率可以看。也就是說，取單率會直接影響到我們的薪資，但是因為我們不知道有取單率，實際上是多少，所以我們必須一直跑、一直跑、一直跑，當有單來我們就接、有單來我們就接，並不是今天我有選擇，並不是自主的選擇這單我可以完全不要接，或者那單我就接起來，實際上我們是被逼著接所有的單，但是這個你們不知道，你們沒有研究過薪資結構。事實上昨天還是前天，我在于凱議員臉書的訊息，他跟我說今天會討論，主要還是集中在平台業者處理單價、獎金、以及管理機制等，關乎外送員薪資條件、工作權益等等的問題上面，但是今天看起來時間上應該是來不及、也講不完，因為實

在太多東西要講，針對第 3 條意見，大概到這邊。

第 4 條的話，我個人是建議，第 4 條的部分第 2 點改成實支實付型或日額支付型的，我真的要代替業者感謝市府寫這個東西出來，實支實付型比較貴，你寫個「或」，那我保日額支付型就好了嘛！這應該改成實支實付型及日額支付型吧！事實上我個人喜歡台南市的版本，台南市的版本說，台南市外送條例草案的第 5 條，它寫的是依照食品外送作業安全衛生指引的附表三，規定投保相關人身及財產保險，我想財產保險這個東西直接查就查得到，請市府這邊去查一下台南市是怎麼寫的？我是覺得至少不要像蘇理事建議要到 10 萬元的實支實付，但是這個條文從台北到台中，他們每一個人寫的都是實支實付要多少錢，日額支付要多少錢，但是你寫的或，這個平台一定是保日額就好了，日額比較便宜啊！是啊！你當然是寫「及」嘛！選擇賠哪一項是在理賠的時候擇優理賠嘛！你怎麼會寫個讓平台選呢？這對勞工的保障到底在哪裡啊！當然附加營業用機車條款這個，剛剛好像有提到保險法上有一些問題，所以沒有相關的保險商品可以選擇，但是事實上 2 年前的熊貓平台，就提供過所有的外送員車險，是後來台北市定了一個外送平台管理條例之後，它規定要改人身意外險，車險才消失，不是嗎？Anyway 反正以前有出現過，大家都知道，資深的外送員應該都遇過，你都有被保障到，最早之前是曾經有這個東西，那為什麼後來就沒有了呢？現在說好像沒有相關商品可以選，這個我是不太知道發生什麼事啊！

再來，第 5 條的部分，事實上現在的主要外送平台是 Uber Eats 或 foodpanda，你的第一項的最後一段其實不用特別寫前後 20 分鐘，為什麼？因為現在都是 24 小時全時段，你這樣寫是說業者可以挑嗎？還是怎麼樣？還是要怎麼執行呢？而且實際上保險商品有在做這樣子的嗎？那收費要怎麼收呢？這個東西定出來到底要怎麼執行，我看不懂。至於像第 7 條剛剛有提到，好像 Uber Eats 這個平台，只要知道你有車禍了，就把你停權了，請問誰趕回報啊！你這個要回報給誰啊！平台當然就收不到東西，市政府管制執行起來，我不知道能不能執行啦！

再來，第 8 條，像我們這種 Uber Eats 的外送員，你前面的第 3 條就已經把所謂的貨運公司直接僱用和直接指派行程的外送員都排除，換句話說，你這個草案要管制的對象，就是現在所謂無法管制的 Uber Eats 或者 foodpanda 或是其他，這些沒有辦法管制的東西，可是你設置一名

衛生管理人員，這些外送員都在外面跑，而且不會經過公司，也不會有人一個一個拿進去，請問這條怎麼執行？再來，第 9 條，這個剛開始在疫情爆發之前，以 foodpanda 為例，他還有時間讓你坐在那裡聽一個說明會，大概 2、3 個小時，聽一聽至少可能還有類似教育訓練的東西，其他我不講，安全教育的教育訓練，foodpanda 有辦過，可是你們手上沒有名單，你要怎麼核對他是否有重複人員參加，你沒有辦法掌握所有的外送員都能夠受到這個安全教育訓練，那你定這一條到底怎麼執行呢？你手上沒有名單，你要怎麼核對？平台也不會把名單交給你啊！

第 11 條那個 12 小時，也已經講到不想講了，大家都在抱怨。再來，連續 12 天，沒錯！就會影響到薪資，因為趟獎，一樣我還是建議各位長官們，好好去了解一下各平台的薪資結構。第 12 條和第 13 條，我這裡強烈建議，這個定起來是非常立意良善，可是實際上我個人碰到過二件半的職災申請，這些外送員一個有保工會、一個沒保工會，一個還活著可以自己處理，一個有保工會的，他要來申請職災，他跟平台要資料，平台不給他，平台說，我們只接受正式機關，比方說市政府、警察局、公司或工會發公文給他，他才要提供相關的資料，才能讓他去申請職災。我個人建議，應該直接規定平台要將資訊直接提供給這些當事人，我今天舉例，如果我今天沒有在工會、我也沒有保勞保，我今天要申請這些資料，我要去打訴訟、我要去申請訴願、我要去爭取我自己的權益，但是資料都在平台手上，平台說不給就是不給，請問市政府會幫我發文嗎？我相信絕對不會、絕對不會。我強烈建議，應該要規定平台在資訊方面提供的義務，直接給外送員做使用。

我還是建議，市府應該要去了解一下現在平台薪資的結構，怎麼計算？再來，我針對剛剛律師講的話，我相信大家應該都還記得，平台所謂的公開透明的申訴溝通管道，現場的外送員如果你方便的話，你有使用過的舉手，好嗎？外送員們有使用過的舉手，有申訴過的請舉手？好，謝謝，請放下。你有收到確實的回覆的舉手？沒有。〔…〕是嘛！對嘛！我知道、我知道，我就是你們講給大家聽，我不知道律師這個話講給誰聽，裡面都是一群在第一線的外送員，這話你也敢說出來，真的是不能接受啊！〔…〕ok，這是我的錯，不好意思！我讓大家發洩了一下。但是我最後講一句話就好，草案總說裡面提到，職業安全、食品衛生安全以及交通安全和消費糾紛等等的問題，但是整個草案通篇沒有看到幾

條是跟店家、消費者有關的，當然消費者的部分是說在消保官那邊可以處理，但是實際上剛剛有夥伴提到，外送平台不會理你的，跟外送員在做勞資調解的時候是一樣的，平台不會理你的，因為他們的問題太多了，他們沒有人力處理這件事，他光看可能就跑了，一個一個處理不可能，但是條文裡面沒有看到，寫了消費糾紛，但是我沒看到你在處理什麼。再來，既然是外送平台業者管理自治條例，那它裡面就已經有平台、外送員、店家、消費者，但是這個草案看起來只處理平台跟外送員之間，我建議店家這邊應該要收集一些意見，消費者這邊請消保官看看能做什麼處理，以上，謝謝。

羅外送員彥凱：

議員、各位專家和各位外送員 大家好。最主要的問題是什麼？現在的點餐距離，顧客只能點遠的，再加上你們剛剛講的車禍、時間限制，你們要限制時間，12個小時，就保障外送員的基本底薪，不要拿勞工的令箭來當承攬的令箭，這根本是不可能的事。現在所有的工作都是24小時，你連八大行業，一些晚上開宵夜的店家，他們的時間都是顛倒過來的，你要怎麼限制外送員只有12小時，再加上你要限制12個小時，那你就把錢拿出來，我現在手機就可以讓你看到中午的訊息，3個小時199元，誰願意幹？講難聽一點，誰願意幹？對嘛！還不到一個小時168元，而我3個小時199元，我出來是打發乞丐還是什麼？我問所有客服，全部都是罐頭訊息，請問客服可以保障外送員是什麼、政府可以保障我們外送員是什麼？沒有辦法。而且你要不要看熊貓的停權訊，我這裡有6封，莫名其妙的5星好評，就跟剛剛那個女外送員講的一樣，隔兩天進來5星好評、或被停權了6次，全部都是消費糾紛。現在疫情這麼嚴重，你外送員要送上去，不送上去又是差評，有些顧客就莫名其妙，看見你100%，我就想給你差評，沒有看到你99就不爽，莫名其妙，他就覺得外送員什麼都該做，就跟保母一樣，拜託，我一張賺你40元不是400元，賺你400元，我就用跪著跪上5樓，我一張是賺40元不是400元，還是那句難聽的，我一張如果賺你400元，你要我跪著，一路跪到5樓去，我也跪著上去。你錢給到位，我能夠幹到你破產。

就像你們剛講的車禍，拜託有多少三寶，你就看市議會外面那一條自由路就好了，有多少三寶、有多少違規的，行車紀錄器拿出來看，我告訴你，短短兩、三個小時下班時間，至少三、五百件違規，我每天在跑

外送，我最高紀錄一天是17到18個小時，少一點又有10到12個小時，最高紀錄一天在高雄，單純在高雄這個地方跑480公里，480公里是什麼概念，高雄直達到台北還有剩，誰要保障我們？每個人看到外送員出車禍，外送員就是該死，好像都是外送員的錯。拜託我多守法，你們可以去查我的紀錄，我多守法！我每天都害怕。一個高雄市、一個波蘭人，有人騎上人行道就開始嚴查，外送員講的這麼多、高雄市老百姓在這邊講這麼多的問題，為什麼一一都不辦呢？然後每個都是草案。拜託，高雄市你們要弄什麼草案、弄什麼法案，老百姓、民眾怎會知道呢！拜託拿出一點實質的做法出來，不是說我今天講了、我做了，最後結果還是這個樣子。對嘛！從熊貓最早一開始是110元到現在70元已經降40元，就像他們講得一樣，疊單三十幾元，所有的外送平台我都做了、所有的外送平台我都接觸過了，真的是一個比一個還嚴重，所有的客服平台，應該只有Lalamove的客服是真人，但是Lalamove，你能接到它也是靠運氣，也沒有像他們講的，你時薪多少錢，那加上什麼？你現在要怎麼月入10萬？如果真的外送員能夠月入10萬元，這麼好幹的話，我告訴你，基層單位所有工廠一定倒。如果一天做8個小時，月收入可以5萬到8萬，誰願意出來做12個小時，沒有一個人願意？誰不會想回家，好好陪陪自己的老婆跟小孩？我每天在外面12到13個小時工作混一口飯吃而已，而你現在要管制這些，你要給誰難過？對嘛！還是那一句話，你不要拿勞工的雞毛來做承攬的令箭，大家只是難堪而已，加上外送，你們講的、草案上面講的，糾紛上的問題，什麼時候會有明確上的答案？

因為這個問題從很早以前就有的，三、四年前就開始有這個問題了，從去年疫情開始，高雄市早就宣布說不能上樓，有多少的外送員要上樓，然後打電話過去也是在那裡拉扯、也是在那裡推託，也是叫我們外送員跟顧客自己想辦法，想辦法就是停權。各位記者應該在FB上面看到，外送相關使用快速的，應該用很多之前在疫情期間莫名被停權，結果熊貓平台被罰了200萬，那200萬從哪裡來？從所有的外送員身上課、所有的外送員距離身上拖，我不知道高雄市議員對整個高雄市熟不熟？如果你今天送外送要送到烏松跟仁武，而你叫的餐點是高雄市區的，你只有一條路可以走，你如果是南高雄你只能走鳳仁路；北高，你只能走文龍東路，基本上你要走哪裡？而顧客一直在催，七、八公里的餐要10分鐘送達，是飛車嗎？紅綠燈不用停嗎？可以啊，有辦法，我還有更好的建議

是什麼？弄個高雄一天外送日，所有的車都不要出來，只讓外送員在上面送餐，那麼我可以跟你掛保證，你就是大寮叫楠梓的東西，我10分鐘幫你送到；楠梓叫大寮，我一樣3分鐘送到。有價格比較好的，就是1天只有外送員在上面，其他的一律吊扣駕照，我告訴你，我一定有辦法，就算你從大寮叫楠梓的餐，我10分鐘給你送到位，我騎電動車的，我不怕，電動車之前的時速有到140，我都不害怕。你們要提出一點實質的做法，就是草案弄出來，也要有一個實質的做法。而且這個問題已經不是一天、兩天的事，像剛剛跟議員講的，這是一年多前就已經開始在講的事了。停權這麼多，到現在還有停權，還是你要看停權的事，我可以寄給各位，我這裡一堆，我這裡6、7封，我還有一大堆有的、沒有的證據。

主持人(林議員于凱)：

我們還是保留一點時間，因為你的意見，我們大概都已經接收到了，好不好？我們就是保留一點時間，讓在場其他朋友有機會發言。

新竹市平台外送從業人員職業工會文理事萬華：

各位在座的長官、議員、教授，大家好，我是新竹市平台外送從業人員職業工會的理事，我們參與跟很多大大小小的會議跟學者專家討論，基本上，這個雇傭跟承攬真的不需要討論，因為這個完全都不適用於現今外送工作的這個型態，即便是國外所謂的類勞工，也不能完全的去規範，或者去處理這麼多大大小小的問題，因為勞工部可能有部分勞工的的權益、有部分是承攬的自由，西班牙這個法案，就是歧視法案，它是界定，我們以一般雇傭的形式，它的從屬性是說我們今天的指揮，同屬這些東西三樣的部分。西班牙的方式是認定不是人的從屬，AI它也是一種指揮，因為你光有一台機車、光有一台手機，請問你能做外送嗎？不能。那是由誰來指揮你們？AI系統，那AI系統是誰的呢？當然是平台公司，所以西班牙認定它是比較偏向雇傭似的，所以立了一個專法來保障外送人員。

我們台灣的情況，我想大部分的外送人員，他們對於雇傭覺得被受限；承攬，他們又覺得不是這麼完全自由的承攬。我講一句實在話，這個承攬基本上就是大霸王條款、帝王條款，它想隨時修改就說，我有公告，我前一天公告，你沒有接到，你就要接受；我就調整了，你就要看，你要不要接，隨便你。我今天站在職業工會的立場，我自己本身也是一個外送員，我要求的點跟大家稍微不一樣，我比較在乎外送員的勞權跟人

權。勞權的部分，你們制定這個部分有沒有思考到外送人員的人權，你們知不知道外送員，他要拉休都不能拉到底了，我今天要拉休都會留下3分鐘，然後繼續塞單，我想回家，我回家了，我要拉修，我已經回家了、到家了，結果單來了，噹噹，你要不要送？你不送可以啊！你拒單，你拒單又變成扣你的接單率。接單率透不透明？不透明，這是一點。前兩天新竹市有一個外送人員，因為最近大家連假，外送員少，他沒有案拉延長，就是時間到了，我可以下班了，可是熊貓公司自動把他的拉延長打開，我已經回到家了，為什麼變成30分鐘要我跑單呢？那請問你要不要接單？你不接單，你寄單，你拒單也沒有用，你拒單拉到底，時間到了，噹噹，他又給你拉延長，你剩下3分鐘它給你來一單，又給你拉延長30分鐘，你知道它總共被拉了幾次30分鐘嗎？5次，它總共前前後後拒了十幾單，你知道拒一單，我們外送員要跑多少單呢？拒一單，我們要跑8.5單來賠。因為它不透明，所以很多人看到人家的拒單就拚命跑、拼命跑，而且下大雨、颱風天最有這種情況，我很累了，我已經跑完時數，我想回家，你們講的那個時間12個小時，你們要外送人員不要太疲累，其實只要能夠誰上誰下，讓大家自主決定，我今天累不累，累了，我就要休息，這點很重要，聽好，我累了就要讓我休息，我時間到了就讓我回家，你讓人家疲勞，我曾經在颱風天豪大雨，我已經一直被拉延長，我也直接跟派單講，可不可以讓我回家？我求求你讓我回家，你們之中有沒有這種狀況？平台業者去跟他們聊一下，有沒有這種狀況？強迫外送人員上班，不上班就扣你的接單率，我很生氣，我真的很在乎外送人員的勞權，還有你們剛講的那些，我就不再重複了。

我講的就是勞權的問題，還有就是我剛剛說的，外送人員無辜被停權的問題，我們請外送人員去申請調解，他們會去。比如說85%，我84%，然後就扣掉我這些薪水，我就問他，84%證據在哪裡？他就光一個身子來，什麼都沒有拿來，他不給你東西、也不給你依據，來證明你是84%或85%，怎麼調解？你告訴我。甚至很多，比如說我還有一個需要調解，就是無辜被停權，他也不拿出來我為什麼被停權的原因，他們就告訴你，因為我們擔心外送員跟客戶產生什麼衝突？那你是外送員，就可以因為客人或店家的一句話，就像他講的，我明明就是5顆星，我的服務5顆星，但是我因為一個客人，可能因為他今天心情不好，看我不爽，可能就去投訴你，你就莫名其妙接到停權，之前是給你一大串的停權理由，之前

我們是跟平台公司有稍微溝通一下，我們也上訴工總去跟它們吵，我說，為什麼要給一堆的理由卻不給一個明確的理由？，譬如說，為什麼要停我權？你要停我權，你要讓我知道我為什麼停權，我才能改善啊！不是耶，只是跟我說有什麼什麼可能，N個條件可能，你可能會因為這樣子被停權。我知道我為什麼被停權、我知道我要怎麼改善我自己；好，現在有改善了，目前看起來好像只剩下一個，可是我還是不確定我到底原因在哪裡？如果我因為這個部分被停權，我有爭議，我要去申訴去哪裡申訴？

所以剛剛學者講得很好，外部成本就是主管機關要進行對企業的管制。今天錢的部份我們先不說，大家都可以去思考，是不是要定一個就是最低上線的問題。然後交通上，剛剛大家講的，我大概補充一點，所謂的肇事率還要加上你的上線時間，我們也問過工總，你們認為我們的肇事率很嚴重，這個問題到底是哪裡來的？這個是唯一一點，我們跟平台難得有共同的共識，你們的數據從哪裡來？如果你們今天扣掉肇事率、扣掉我們的上線時間，平均相除的話，我們可能比任何一個在馬路上的用路者肇事率更低，信不信？沒有做過這樣的計算，對不對？請政府要把它拿出來，不要真的一直在污名化我們。我當然知道是勞動部跟行政院這邊下令要勞動部跟工總來解決這個問題，但是那個是什麼？那個叫做社會觀感，但實際上是這樣子嗎？請政府幫我們討一個公道。然後那個定型化契約，可能這次也沒有辦法去處理這件事情，那個所謂的應記載跟不得記載的部分，這才是很重要。就是霸王條款，讓這個外送人員無以復加、沒有底線的被這個外送平台來霸凌，我現在講的是霸凌，你們表示什麼以最低薪資，但是我們工作的生活、我們所有不管是機車的成本、保養、維修甚至我們所有的保險，都是自己自付的，我們憑什麼要以最低薪資來計算，可以告訴我嗎？

說實在話，我們現在的情況，我說過勞權的問題，我們現在不是僱傭、我們是奴工，什麼叫做奴工？就是沒有政府管制的人，政府沒有那個肩膀把外送員扛起來，到現在還沒有辦法跨部會好好的整頓，去了解外送人員現在的情況跟需求，只會頭痛醫頭、腳痛醫腳，這邊開一個會、那邊開一個會。我們是奴工，我們沒有任何法律的保障，請問法律在哪裡？所以我們要專法，我們來推專法，專法是什麼？不管是外送員跟店家、平台跟外送員、外送員跟客人、平台跟客人，反正總共這些每一個的點

都要去規範。它不容易、它也是跨部會的事情，它不只是勞動部還有交通部、經濟部甚至衛服部都有參與在內。但是要不要做，還是要現在這種情況每一個縣市吵，然後呢？講難聽一點，拿出這些版本，說實在話，不是都一樣嗎？大同小異。我們來開會不是來罵你們，跟你們沒有關係，我們是抒發，也希望你們給政府一點建議，我們為了保障外送人員，其實做了很多很多的努力。市政府的嗎？市政部門，麻煩市政府，這個部分不要只是說，我們會去商議，我們這些怎麼樣怎麼樣，自己要有點定見，然後要去主動詢問外送人員，到底他們需要什麼？到底這政府缺乏了什麼？政府老是不願扛起責任，別人做的事情就是照抄。

還有一個東西，我要求的是，你們覺得疲勞，我這邊建議可以增加一點比較實質性的幫助。我們這位，不要講，應該是說，我們在外送期間很疲勞很辛苦，之前我也看到foodpanda也有做一些，比如說比較優良的外送員，會有一些體檢的事情，免費體檢，我們不要求免費體檢，我希望外送平台，任何一個平台都能肩負一點責任，企業責任，是不是能夠每年補助外送員做一次體檢，我們很多外送人員在跑單的情況之下，後來才發現身體出了狀況，這個部分是不是可以納入？其他的部分，我目前沒什麼意見。

何外送員志剛：

來，不好意思，我做兩年多了，大家剛剛都有講到重點，大家看一下，好評騎士、守時騎士，資深的外送人員誰沒有領過這個標章？甚至菁英騎士。好，我們就說，每日工時數不得超過12個小時，我今天中午12點接到晚上12點，隔天中午12點接到…，請問一下有沒有利弊？我又沒有鑽漏洞。怕我們太累給我們遠單跑，應該的，守規矩的都該死；不守規矩，新進來的都給你挑近單，一、兩公里我跑，三、五公里我不跑，我昨天從鳳山五甲送到鳳山市的自立街有6公里，我被搞了多久了？大家資深的也是一樣被搞，被搞多久了。三、五公里在拉、五、六公里在拉，我曾經送過某家超市，最遠送到哪裡？50層樓送到哪裡？送到仁美去，14公里！有沒有？N年前，我載兩箱大水6,000c c的，機車能載嗎？這間公司害我車禍自摔，請問一下，我們外送員該死、我們外送員騎車的技術不好，載兩箱大水的高度，大家都知道，已經在機車龍頭的位置了，能轉彎嗎？不能轉彎了，我做了兩年，出過7次車禍，我不敢說這間公司不好，109年的時候，它有保過車體險，對我們外送員有保過車體險，

因為109年的一個案件，台北市的外送員撞倒了Maserati，國泰不敢保了，國泰取消外送員的車體險，所以110年之後就沒有了，現在車體險都是我們自己要保，我兩年出了7次車禍，公司有關心過我嗎？最近就是12月初的時候，每3個月出一次，公司有關心我嗎？難道這個又是外送人員的錯，肇責永遠都是外送員，我都是騎慢，我不會騎快，我騎快，今天我人不會在這邊了。那請問一下，工時、疲累，每單都給你拉遠距離，不會造成車禍的發生嗎？一切的亂象不就都是疲累造成的嗎？誰能告訴我，一天跑十幾張單而已，卻跑七、八十公里，誰受得了？受不了吧！

還有最重要的一個問題，外送員都有發生過，錢包無緣無故被扣。平台都要求我們多匯錢進去，結果發生什麼事？被扣，莫名其妙被扣錢包，不然，就是薪資短少給我們，明明我這半個月，我就是跑270張單，他就明明算265張單給你，少3張單等於我們兩天的便當錢，薪資那麼少還在扣我們的錢，你都要占贏不占輸，這樣對嗎？好，我發言完畢了，其他事情，我等一下會找一位議員再詳談。

全國外送產業工會李顧問昶志：

兩位議員還有現場夥伴，大家好，我是全國外送產業工會顧問李昶志，我自己也是高雄的外送員。剛剛大家提了很多的問題，大家有沒有發現一個問題，其實這個條例是外送平台業者管理自治條例，但好像在管理外送員，而不是在管理外送平台的業者。第二個部分，為什麼會有這麼多的爭議，包含所謂的惡意停權或者大家的薪資出了問題，因為我們從來沒有辦法面對到整個外送平台的真人，我們每次去反映事情，都是罐頭訊息的回復，或者他不是台灣人。所以我覺得如果今天要設立這個平台，以高雄市為例的話，是不是高雄市政府應該要求外送平台要在高雄市設立專人，來解決高雄所有外送人員的疑問，而不是每次出了狀況之後，它們用這種罐頭式的訊息做回復，根本沒有辦法及時處理狀況。問題剛講得非常多，我只要強調，希望他們能夠設專人在高雄市，那如果我們外送員出了狀況，至少可以面對面的解決，或者他們的專線。而不是每次即時發生狀況的時候，都是一些奇怪的罐頭簡訊，或者大家的申訴，找不到正確的人可以來做溝通，這是最後的補充，謝謝。

紀外送員佳和：

兩位議員、各位長官，大家好。我先看第11條，第11條就是針對12小時。我問一下現場的外送人員，今天有誰超過12小時的班？有幾位，我

了解一下，兩位。基本上那個四層次，你們是不是要去質疑一下，基本上，正常我了解的不會到這個數字。如果你有上超過12小時，可能它跑了4聯，有一天突然跑過，可能就算在這裡面，那你們8天的新聞稿就是在帶風向的，對不對？是不是有不公開的地方。我一年上了一千多天，我上超過一次，那我就歸類在四層次，基本上我們群體有一百多個人，但是我問了，很少會有人排到超過12個小時，就像我，基本上也是排剛好的。

再來，我自己測試過，我的稿大概是5分多鐘，我儘量挑重點講。外送12小時，我們騎車的時間大概4到10個小時不等，它不是說12個小時來騎車，這有沒有過勞的問題。我舉個例子，我早上9點起床，然後打了卡，我睡覺，睡到12點接到單，那我睡覺的3小時，你是不是在算我工時，這樣合理嗎？那我送了這張單，我又等了兩個小時才接到單，這又算在工時裡面，合理嗎？那你是要設定一個APP還是什麼計時器跟我們說，這樣的工時，要重新算實際接單有運送的過程來說。如果是一家平台的話，你可以這樣子去設計，我們外送界有個術語叫做雙開或三開，我同時開2間或3間平台，那這個工時是要下去除以12個小時，12個小時要除以2、除以3，這個技術上是不可能的。據我認知，剛剛如果你們的IP人員有能力的話，你可以去試看看，如果不可能的話，那12個小時、12天，這個就是假議題。我今天12天到了，我另外開一個外送平台，還是說我認識白牌車司機開UBER載客的，甚至我加入好便當電腦版，它跟你說，你休假可不可以幫我送個餐，我再算錢給你，這個你要怎麼管制？那這是不是假議題？

接下來，我再講一個東西，這個行為出來的時候，媒體有報導，高雄一個月出多少車禍，然後外送員占多少？這個比兩年前占多少？首先我來講，外送員現在比兩年前，人數已經多到我們沒有辦法去推估了，而且還有15家。你針對職業去統計這個東西，就是造成歧視，這很不禮貌，我可以統計一下，這輩子出過四次車禍，我覺得當外送沒有比例比較高，我兩次撞到才是在做外送期間，另外兩次是我還沒有當外送員的時候，實際上我做外送員的這四年的時數是比我前20年多了10倍，但是我出車禍的比例沒有比較高，但是你就說外送員肇事的機率高，你是怎麼統計出來的？就算你真的統計是不是應該也是針對第13個小時，還是第13天開始這個機率會變高，所以我們才做這個政策，因為是疲勞駕駛，

沒有人想出車禍，大家都想要安全，你針對職業去綁定我們這個條款針對外送員，我今天可以針對網路上俗稱的馬路三寶，老人、女人、老女人，我三次車禍都是撞到這些人，我是不是也可以說你們比照老人、女人、老女人不能用車，對不對？職業歧視是不應該發生的，而且是發生在公共的新聞裡面，我覺得這樣對外送員不公道，你要說安全配合什麼政策，還是互相宣導，這個我是贊同。

還有再退一萬步來講，今天這個人出車禍了，違規了就開罰去承擔筆責，就這樣子去處理就好了，跟他是不是外送員無關，甚至他撞死人你要他比照酒駕洗大體，我也沒意見，你不能針對他的職業我們綁定一個條款給他們。然後我現在做第4年了，前3年第1年跑1萬1,000張，第2年跑1萬4,000張，第3年跑1萬5,000張，實際上我不是越來越愛外送，我也不是想要賺越來越多錢，我第一年的收入才是最高的，換算一下，我每多跑1,000張我要多跑200多個小時，第一年相較第三年我已經多了1,000小時左右，如果可以選的話，我們當然也是希望待在家裡陪家人，不會大家想要跑出來多賺錢，大家也都是想要待在家裡，賺夠錢了大家就想要待在家裡。現在平台一直在拉我們的時間，政府在要求我們時間，你讓夾在中間的外送員很為難，所以希望你們要有一個解決問題的方法，而不是就是拿中間的開刀，就變成我們吃虧，謝謝。

主持人（林議員于凱）：

謝謝大家講出一些外送員實際面的問題，這個我跟雅慧議員之前不見得完全都了解，透過今天這個過程我們會比較知道一些關鍵的問題，特別感謝今天全國外送員的工會，還有新竹工會遠道而來提供我們這些建議，還有人要補充嗎？

何外送員志剛：

我已經N次打電話給高雄市相關局處，都跟我講說外送員不能送上樓，這是今年2月10日內政部營建署南區分處我的訂單，居然叫我送上樓，這是在幹嘛？帶頭違規！剛才另外那個同事講的，客人叫我們送上樓，客服會問為什麼？那你就給他送，請問，我們為了這幾塊錢要冒著染疫的風險送上去，我2019年請蘋果日報的記者跟著我從早上6點跑到晚上8點，他們受不了，換了三組人馬跟著我，人道國際酒店叫我們送上去，防疫旅館叫我們送上去，大家去翻新聞都可以看得到，等一下這個影片我也會給于凱看，是真的有不是沒有，所以我們外送員就變成箭靶，外

送員該死，最後就講到這邊，謝謝大家。

新竹市平台外送從業人員職業工會文理事萬華：

當初外送員疫情期間不上樓是我爭取的，那時候是請邱顯智委員帶我，那時候還在籌備的時候就帶我們去勞動部爭取，因為外送員實在是接觸範圍廣、接觸者眾，加上那時候疫情嚴峻，又是新竹市有科學園區的問題，經濟重鎮，所以不得不小心。但是外送的問題一直層出不窮，就是外送上樓的問題，我們現在講一句話，今天說實在話，工作就是使用者付費，為什麼我們今天送到一樓跟我們送到五樓的價錢是一樣，可以回答這個問題，這是合理的嗎？有時候外送員會送大水，很多很重的東西，你們可以看到新聞媒體等等，就是很辛苦的扛上去。

然後這是一個問題，請你們聚焦在勞安的問題，我們進去這棟公寓的時候有很多情況，新竹市的外送員有受過騷擾的情況，是男生騷擾男生，就穿著情趣內褲，當場是有報警，女生的話男生就覺得是福利，比較涼快一點，這也是有的，不見得每個人都喜歡這種東西，這是一種對外送人員的不尊重，我們為什麼要送到家門口呢？請你告訴我何種理由，因為外送平台我就是要你做服務我們才能賺錢，可以，但是請給樓層費吧！還有如果沒有這個部分的話，勞安的問題我們不只進去會被騷擾，或者你可能躲在公寓裡面黑黑的樓梯間把你拉進去做一些什麼事情，我們都不得而知。

反過來，會不會有不良的外送員去偷竊？前一陣子有一個去到人家家裡面東看西看、東翻西翻的，翻洗衣機還是什麼東西，這些都是一些治安死角。就像我那時候跟工總說的一樣，其實外送員都是很底層的工作人員，都是經濟的弱勢，前陣子我在于凱這邊有看到你們不知道誰在說，因為疲勞駕駛、為了什麼市民的安全，然後甚至講了一句話我比較不愛聽，你們如果覺得時間這麼長，工資那麼低，還不如去當超商的工作人員，這個講了我不愛聽，為什麼？你們認為他沒有選擇嗎？有很多外送員是沒得選擇，他們在求職的路上是受阻的，有些甚至自己不是很健全的人，他們從事外送風吹日曬雨淋忍受寒暑的痛苦，為什麼？為了賺錢，可能他今天有壓迫，經濟需要，不然誰要拉那麼長的時間去做外送，你告訴我，在座各位，你們願意去跑一個月的外送給我看看嗎？不是每一個人都可以接受這樣的環境，為什麼他們要這樣做？所以我們不要只是看大部分人說你可以轉職啊！你這個工作這麼爛，你為什麼還要待在

那邊？你不爽可以不要跑，我們請你們去思考那些不能去選擇工作的人好嗎？

還有我很在乎任意停權的問題，工作權的問題，最後這一點我要補充，外送停權的問題會導致很多，你今天關了一個窗，他又開了一個窗，他今天如果沒有這條路讓他的經濟滿足，他會不會鋌而走險，會不會造成其他的問題？請大家思考。所以很多問題希望在座的市議員和政府單位要思考外送員的問題，這個不是一件小事情。

何外送員志剛：

我要補充剛才講的，我有送過檢疫居家隔離的大樓，然後管理員說，你們外送員現在可以送上樓，他就這樣問我，我就跟管理員說，可是他叫我送上樓，但是他並沒有告知他是居家隔離，而且居家隔離還是收現金，是收現金喔！如果你說那一戶是居家隔離的話，好！你收現金，你拿給管理員我沒有意見，可是你叫我送上樓然後又要收現金，那我們是不是有染疫的風險？如果今天假設我們打了疫苗，然後因為這一趟行程染疫了，請問算誰的？到時候有足跡整棟大樓不就要封起來，又要送防疫旅館了。

所以這一部分因為在疫情期間大家多少有不便會叫外送，我們就是在第一線很可能染疫的人員，更不用說最近疫情大爆發，大家可能廣叫外送，然後說可以幫我送上樓嗎？如果萬一這個送上樓的有確診者足跡的話呢？請問我們染疫了誰要負責？再加上你們剛才講的12天、12個小時，那我們的趟獎如果因為染疫風險，而且再加上外送平台給我們兩週的時間，我們兩週沒有跑剛好是居家檢疫14天，14天沒有跑他們就停我權，我們如果要去復權還要再重新申請一次，然後又是接收到罐頭訊息，請問罐頭訊息我們到開通還要等多久？這個問題也麻煩你們重視一下。

黃外送員依婷：

除了外送員會受到騷擾以外，我覺得最扯、最誇張的就是發生類似事件的時候，我發生過一件事情就是，檢疫人員自己都沒有警覺性，他自己是檢疫人員時間到了換另外一批人員，他要住到隔離防疫旅館，他去做觀察之後才出來，我那天送餐就送到那裡，結果他竟然還走出來，他剛好要登記入住還走出來跟我拿餐點，我當下嚇到我問他說，請問你是現在要入住還是你已經隔離結束出來了？他說我現在要入住，我老鳥我退了兩步遠，我跟他說，那你應該先進去之後由櫃檯人員幫你送餐，不

是你大搖大擺出來跟我拿餐吧！這個讓我很震驚，萬一我們染疫了怎麼辦？

就連今天我們發現可能隔離防疫居家的人自己不遵守規定，當我們要通報衛生局的時候，衛生局是踢皮球踢來踢去，我那天問到一個說，這是三民二分局衛生局管理的，請問三民一、三民二我們外送員哪會知道？但是在你們底下衛生局就是有這些居家隔離防疫人員的名單，你應該要去做勸導，不是我們在第一線受死。那一戶更誇張，管理員跟我說你可以送上去，因為他是居家隔離檢疫，結果我送上去，跟我講說放在桌子上就好，你放在桌子上那種電梯大廈應該等我進去電梯裡面之後，你再出來拿餐點才對吧！我人都還沒進電梯你就出來拿餐，還沒戴口罩，你是在跟我哈囉嗎？你跟我的社交距離不到1公尺，然後你就開門出來拿餐點，而且沒有戴口罩，中獎了要算誰的？如果今天每一個外送員都沒有買隔離防疫的保單，中獎了不就自認倒楣。

林議員也知道，現在Omicron的病毒很多症狀和感冒很相似，不會那麼明顯，搞不好大家真的有接觸到沒有半個人知道，沒有每一個外送員真的閒閒沒事一直去給人家捅鼻孔做篩檢吧！風險誰承擔？一個外送員假設一天不要多趟，20趟，20趟等於20個店家加20個客人，20個店家又衍生多少人員？這些都是一條鍊。

主持人（林議員于凱）：

今天提到的問題我覺得可能不是一次可以解決，包含你們剛才提到，甚至有公家機關在防疫期間要求你們送上樓，我覺得這個事情到後面都要去究責，因為公家機關帶頭違法的事情就很不應該，這個到時候我們再看怎麼處理。剛才有提到包括無故把你們停權，或者在整個工時計算上面黑箱的計數，到時候到底報了幾趟，或是你的接單率多少？這個平台也沒有給你們一個公開的資訊，包含一趟到底要怎麼計算，它才符合目前法定基本工資的計算條件，我覺得這個很多內容裡面可能不只是自治條例，它可能要在整個合約規範裡面，剛才吳明孝老師講的，怎麼樣用行政管制的手段確保這個契約不會太走鐘。相關的這些提問，請勞工局主秘做個同等性的回復。

高雄市政府勞工局勞動檢查處曾主任秘書憲忠：

今天的問題從時數的問題一直到薪資結構，然後接單率的一些問題，那個都有一點涉及到這個契約是不是有監督關係的存在？另外還有一些

行政管制要如何去做一個介入？或者是安全的問題，還有一點，平台是不是應該要設立專人來解決外送員疑慮的相關問題？這些問題涉及到有時候一些問題本身的複雜性，也有涉及到跨局處一些互相合作，這些問題我們都會跟法制局和各局處來做一個更精確的研議，謝謝各位外送夥伴今天提供我們這麼多寶貴的意見，謝謝。

新竹市平台外送從業人員職業工會文理事萬華：

熊貓之前是以一周為結算達標件數的獎金，後來改成三天一結算，一天要跑40單，你知道一天跑40單，以目前來說幾乎都超過12個小時，請問這些錢他們要賺還是不賺？你們這樣做等於你們跟熊貓那邊也沒有協調好，他們給我們限制時間一天跑40單，累死我們，以前一週我們可以前面跑一跑後面休息，或是後面跑一跑前面休息，現在不是，每天都要到40單你不累死才怪，你知道有多少人都因為這樣子生病，然後累倒了，我真的算不出來，這是一個非常不人性制度的公司，很多很多細節，如果議員們或者政府有心要去了解，你們可以去詢問各工會，去了解這些很細部的問題，細部的問題太多了，熊貓有太多的潛規則，惡劣潛規則，就是這樣。

主持人（林議員于凱）：

產業工會有沒有要補充？

全國外送產業工會蘇理事柏豪：

我們剛才提到職災的部分，我們有一個很明確的數據，當初熊貓和Uber Eats兩個平台在去年3、4月聯合把薪資降低的時候，最先實施的台中市，外送在那一個月裡面外送員的事故職災率是2.5到3倍，只是因為平台調降薪資然後把趟獎的標準也改了，就增加3倍。這樣子的制度很明確可以看到說，所有的外部成本都是外送員承擔，即便政府覺得是在管平台，很多外部成本也是外送員承擔的，所以我們看到網路上有很多人說，政府都跟平台勾結欺負外送員，為什麼會有這樣的結論？就是這樣來的。政府在制定這樣的政策的時候，常常都是坐在辦公室想自己所想的，然後沒有仔細了解實際的狀況，不管在中央開會在地地方開會，我們大概都遇到這樣的狀況，很明顯。我們如何避免？我們目前做的就是，如何避免成本外部化到外送員身上，只能做最保守的，一堆問題你們也知道啊！很難處理，可是怎麼辦？這個就是存在的問題。

再來，因為我有兼職保險業，所以保險的部分我比較專業一點，剛才

教授有提到強制險的費率，機車強制險的費率是一致的，它沒有等級的差別，營業用第三責任險它也沒有性別的差別，它只有你的出險係數的差別，出險一次等級係數加3，一整年沒有出險等級係數減1，大概是這樣子。之前熊貓有承保過一年，在還沒有營業機車險之前承攬過一年完整的所有外送員的第三責任險。有夥伴說，因為台北市制定自治條例之後，不是規定熊貓不能承攬，而是熊貓認為成本太高了，它乾脆保團險就好了，因為團險我告訴各位，我有看到實際的數字，Uber Eats的團險金額一年的費用是1,848元，投保人數4萬7千多人，我有看到明確的數字，你不要問我數字怎麼來的？反正我有看到。1,848元對平台來講負擔很大嗎？外送團險，今天算是營業機車險好了，3,000元，一般來講大約3,000元，含1,000萬超額的..大約3,000元上下，對平台負擔很大嗎？都不用付勞健保，勞健保一年要付3、4萬，對平台負擔很大嗎？我們已經對平台的苛責非常非常少了，為什麼不能讓平台多負擔一點？公平一點吧！是不是這樣？

而且剛剛的條例我們夥伴還看得比較仔細，我們發現它竟然有前20分鐘後20分鐘的規定，對呀！為什麼會是碎片型保單？應該是全時型保單啊！從職安署到台北市都是規定全時型保單，怎麼會有碎片型保單的狀況出現？剛才有人說保單沒有人買，為什麼沒有人買？因為政府規定就是全時型保障，為什麼沒人買？沒人買就是碎片型保障，平台當然希望要碎片型保障，我們為什麼要遷就平台去推碎片型保障？我們就是要全時型保障，不行嗎？就是這樣。

主持人（林議員于凱）：

主秘要不要做個回應？

高雄市政府勞工局勞動檢查處曾主任秘書憲忠：

剛才講到第三人責任保險前後20分鐘，這個我們也是參考上下班保障的概念，但是像理事長講的，全時型對於外送員的保障的確比較周全，我們最低的要求是前後20分鐘都要包含在內，假設今天如果有出一個全時型的保單。平台業者為了要滿足這個要件，它就必須要去買。

全國外送產業工會蘇理事柏豪：

碎片型的反而很少。符合你的要件就好，我可以買碎片型，為什麼要買全時型？台北市甚至限定你如果不買全時型保障是要開罰的，甚至說你如果因為以外送員不在工作時間拒賠，拒絕幫外送員申請理賠，這也是要

罰平台的，這是其他縣市的案例，不知道為什麼高雄市變了一個碎片型的保單出來，我不太清楚，因為連台南、新北、台中都沒有這樣子。

主持人（李議員雅慧）：

今天的主軸是對於這個草案的意見表達，剛才大家都已經充分的表達，有一些比較重要你們即時需要為大家來解決的，比如剛才講的一些防疫的問題，或者一些勞資糾紛，或者一些相關平台制度不透明等等的問題，我在這邊告訴大家，我跟于凱一起來努力看看，是不是在勞工局直接開一個窗口？然後可以直接跟這個平台對話？這樣子的窗口出來，我們來協調看看有沒有這樣子的機會？如果能夠有這樣直接的窗口的話，你們隨時有一些問題我們就藉由公家部門的力量來幫助你們做一些相關的協調和修正，這是初步能夠為大家來做的部分。至於這個條款未來還是會進入到議會，今天剛才大家充分表達的這些部分，我想法制局和勞工局回去再做一些適當的調整之後送到議會，我們還是會繼續就你們剛剛所提的各項一一來檢視，所以各位外送員相關權益的部分我們一定會很重視，不會輕忽未來對各位權利上的保障，以上，謝謝。

主持人（林議員于凱）：

我覺得這個自治條例的部分如同剛才雅惠議員所說的，在進議會之前我們會再廣泛蒐集意見，然後我們會處理一些比較關鍵的條款，但是我覺得好像我們有必要跟平台業者去做一個討論，就這個定型契約的部分看看有沒有修正的可能性？因為很多的狀況發生在契約內容跟平台管理的問題，如果業者本身覺得他們做到這樣就好了，其實法是最後一道防線，如果我們一定要用法規來辦這些業者的話，其實法是最低的門檻，但是如果以勞基法在保障勞工的條件，不應該這個契約會長這樣子，現在重點就是業主把這個關係定位成承攬關係，承攬關係對各位來講是一個比較有自由度的關係，但是相對來講，這個承攬關係也會充滿不確定，就是它應該給員工、給勞工的一些福利和權利，它在這個契約內容裡面是完全剝奪的。

我覺得我們可能要促使勞工局跟業者的平台會議，然後把今天大家所提到的這些薪資計算的標準在哪裡？然後趟次的揭露，怎麼樣叫做拒單率多少怎麼計算？然後如果他已經Off了，沒有在線上還要逼迫外送員繼續接單的這種狀況，其實可能才會導致危險駕駛，而不是時數的問題，因為大家累了休息就是天經地義的，如果說平台還要強迫這個外送員已

經Off的狀況底下他還要去接一單，然後再延長工時半個小時，可以重複這樣子下去2個小時、3個小時，那個2個小時、3個小時可能才是危險駕駛的關鍵，我覺得這個平台管理的問題我們還是要來想一些辦法，剛才強調法規是最低的門檻，我覺得這個勞工權益的保障，特別對於外送員他們長時間在外面的這些保障，接下來我跟雅慧會努力來把它促成，如果其他議會同仁、同事，我們的議員同仁對這個議題有興趣的話，我們可能會在高雄市議會一起來努力。

我也勉勵全國的外送員工會、新竹外送員工會跟高雄美食公會大家應該可以串連起來，我覺得去推動一個外送員專法是一個好的方向，這個外送員專法它才能夠真正對平台業者做一個有效的要求，因為地方各行其事的話會有跨縣市法規..的問題，如果由中央來第一個外送員專法的話，它才有辦法解決平台逃避責任的問題，我覺得這個可能是大家未來一起往這個方向來努力看看，當然這個需要在立法院立法委員的支持，我們地方也會把這些意見往中央送，就是地方有這樣的需求你們都沒有處理的話，我們在地方有一些沒有辦法處理的部分，大家一起把這個事情往好的地方推進。我也覺得外送員在我們現在日常生活裡面是非常重要的角色，我們很多朋友都希望在雨天、颱風的時候不要叫外送，甚至我有朋友認為這樣子的外送環境是不好的，他們寧願不要叫外送。

我覺得這個產業如果必須存在台灣這個社會的話，我們不應該讓這個事情變成這樣子，變成我們點餐的人在剝削勞工，不太應該變成這個樣子的狀況，這中間的環節就是平台業者應該要負很大的責任，我是這麼想，謝謝今天大家遠道而來，最後還有誰要補充講話？

林外送員修緣：

我再講一下三多送梓官的部分，因為我跑的平台它算是有夾單的金額，因為我是第一個發言的，我前面也提到過平台它一張就是給你底價40元，假設我今天在鼓山美術館接到單，然後我夾一張遠距離的到三民區，于凱議員的選區那邊，在服務處附近，大概5公里，這兩張加起來再送到仁武去，變成這樣的距離夾單過去的話，我實際拿到的金額是10公里，142元。假設今天我們坐計程車從鼓山坐到仁武10公里，車資大概是300至400元，那個客人就是我從鼓山，他叫鼓山的餐送到仁武去，兩個都是相近的，請問，第二個客人他等了快一個小時，他跟我說，你怎麼那麼久？為什麼我還看不到你的位置？變成我這142元，因為平台的金額

運費是60元，再加上他等待的時間142元，我覺得那是他APP跳出來的預報金額，實際上我跑的時間我自己有計算那一趟的金額，那一趟10公里，照理來說，夾單我剛才前面有講到，乘以0.25或0.35，142元跑一個小時不到基本工資，照理來說這142元10公里是不是要再去做一個研擬？

我相信不只我跑的這個平台，熊貓也一樣，他們也是有夾單的問題，這個夾單的問題變成說他們夾單一張39元，兩張加起來59元，59元跑10公里，大家願意跑嗎？大家願不願意跑？10公里59元，從鼓山到仁武，中間夾一張三民的單，這樣你到達的時候客人會問你這個問題，這個就是消費糾紛的部分，加上我也回報客服，客服跟我說，不好意思！這個問題我們已經幫你註記在系統中。請問，我們被客人按倒讚大家會服氣嗎？不會嘛！變成這個問題就是我們一趟從鼓山到仁武，是不是10公里所耗費的油錢我們自己承擔，142元，算油錢30元，112元根本不到基本薪資，對不對？不管哪個平台都好，我希望各部門可以去研擬這個薪資結構的部分，不要好像讓平台惡意的說，好，我講市區好了，這跑的這個平台除了有市區價還有郊區價，就是剛才大家說的，仁武、大社、大寮、梓官，反正就是市區和郊區都有差別計價，這個我相信大家都知道，差別計價，更不用說大家在跑的時候，剛才提到2個小時客人等不到餐，單子被取消，冷掉了，平台叫我們自己處理，是不是又涉及到食安的問題呢？

黃外送員依婷：

我覺得除了取餐不公開化，再來，大家拼死拼活去跑是因為系統不定期的當機，現在當機了，今天結算日第三天，1、2、3日三天、4、5、6日今天第三天，它這一當機大家達不了標，所以大家只能幹嘛？我前面可以跑的時候我努力跑、努力衝啊！所以就是怎樣？熊貓或者是平台在玩大家，我們真的很衰，現在全部的人都在唉唉叫，不能上線不能按完成訂餐，然後客人看不到餐點在哪裡，罵也是罵外送員，我們真的很衰，我希望今天如果政府要求要這樣子，那是不是也應該要求平台的穩定度跟給我們外送員的保障，而不是平台經常出問題，然後外送員就要負責收尾。我們今天跑不了，甚至於像剛才講到外送員人權的部分，說實話，無緣無故被加班我也有，我那天被莫名加了一個半小時，我已經跑到半夜3點，很累的人了，你還給我加一個半小時，我回到家洗完澡天都亮了，是怎樣？這種就是外送員真的過勞的狀況。

疲勞駕駛，請議員想一下，一個女生跑到這麼晚，女生的體力又不如男生，你莫名其妙給我加這些時數，在連續假期的狀況之下，半夜喝酒開車的人又有多少，酒駕的人又有多少？這些才是高危險群，導致外送員在路上跑的危險車禍率和致死率的原因，而不是歸咎於我們真的疲勞駕駛，因為我們莫名被拉了這些時數出來，系統連跟我通知我都沒有，而是我說，奇怪我怎麼還有單一直進來，打開最前面一看，你怎麼給我加1.5小時的班完全都沒有通知，我跑完天都快亮了，我拉休也不是，因為拉休我回到家最後2分鐘給你上線再來給你塞一單，我要出門嗎？還是怎麼辦？

主持人（林議員于凱）：

這個拉工時的事情，如果你是剩下3分鐘它要硬塞給你一張單子，所以它又會把你的工期延長30分鐘，你在跑…。

羅外送員彥凱：

正常來講，它如果找不到外送員，它系統幫你打開了…。

主持人（林議員于凱）：

它自己把你的系統打開。

羅外送員彥凱：

這個邏輯是這樣子，打開了以後那是來一單，來一單，這一張我可以不要了，算我拒單，給它扣拒單，我把它按拒單以後，我把它拉休，拉到底，你上面寫的字樣叫做拉休到底，到時間結束，但是，事實上剩下3分鐘它又給你跳上線，跳上線它又給你自動加延長，你又變30分鐘又多一單，了解我的意思嗎？

新竹市平台外送從業人員職業工會文理事萬華：

不好意思！我知道大家有很多意見，于凱議員是不是想要做結論，我覺得真的需要于凱議員這邊跟市府把平台、店家、外送員都要花時間各自去了解，他們之間到底有多少恨？了解一下到底有多少問題在裡面，這個有一點複雜，所以今天真的沒有辦法講太多，而且我相信剛才大家講了一大堆你們大概也沒有聽懂，你只能抓幾個關鍵字而已。

主持人（林議員于凱）：

勞工局，我們在修自治條例之前，當然還需要跟外送平台、外送員甚至還有店家去溝通，我覺得這個平台很複雜，它等於涉及三方，如果你要談食品安全的話不可能只有看外送員這端，一定還是有店家跟平台業

者；如果是交通安全的部分，我覺得剛剛這樣聽起來不是外送員的問題，是平台業者它硬要加時數給外送員，這樣的時候你這個自治條例裡面定12個小時就變成表面上看起來有意義，但是實際上沒有意義，因為平台業者它還是可以在你的規範裡面用它自己的管理方式，然後去要求他們要硬接，我覺得比較危險的不是工時很長，而是這個時候我已經打算要休息了，他又要硬塞單給外送員，他不能拒接，拒接的話就會影響到他每一單的工資拿多少，這個可能才是一個關鍵。

我覺得可能要麻煩勞工局，是不是由市府？比如說你們跟消保中心，然後跟交通局，至少這三個單位，我不知道要不要邀請經發局？因為外送平台業者不曉得主管機關是經發局嗎？如果以現在市府的架構來看可能是經發局，所以至少你們這四個局必須要和平台業者有一個平台會議，剛才我們所提到這些問題，看平台業者他們自己願意訴諸什麼樣的修正？如果沒有修正的話，我們不排除用行政管制的手段去處理它定型化契約的部分，我覺得這個事情因為影響到外送員這麼多，全台灣15萬的外送員，高雄的外送員好像1萬多人，我覺得這個是一個很大的產業結構，它的勞工數量非常多，如果我們用一個自治條例沒有辦法去解決他們現在遇到的問題，我們反而變成要跟平台業者去做一些行政的調處，如果真的出現一些爭議的時候，至少我們可以像剛才吳明孝老師講的，我們可以在這個定型化契約裡面去增加一些行政調處的機制，如果真的發生爭議的時候它又不符合勞資協商的定義，它變成要用其他行政調處的方式來處理。我覺得這個可能要跟平台業者達到一個共識，麻煩勞工局這邊，我也會跟秘書長講這件事情，希望有一個跨平台跟業者談的平台會議，這個必須要開一下。

今天現場的專家學者，還有第一線的工會代表，謝謝大家花了3個小時的時間來讓我們了解這件事情，很不好意思！我們在推動這個自治條例之前市議會並沒有太多的了解，這個也必須要跟大家致歉，接下來我們會努力處理剛才提到的這些問題，我們會努力透過各種方式來把它解決，謝謝今天大家的參與。