

## 高雄市外送平台業者管理自治條例草案總說明

### 一、制定理由：

近年來業者使用電子商務技術搭建網際網路平台，促進交易媒合，提供消費者購買商品，並由外送員選擇接受消費者訂單就商品進行送達服務。又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，外送平台業者對消費者及外送員而言，為該經濟類型之主要媒合或報酬給付者，並因此獲得利益，因而對消費者及外送員之相關權益應負起社會責任。再者外送平台業者與外送員間係承攬抑或僱傭關係，是否存有勞動契約從屬性或部分從屬性，目前僅得依個案實質認定，尚難一概而論，但外送平台業者如主張不適用勞動基準法，因而未給予外送員相關社會保險及提撥退休金等權益，則於外送員發生意外事故時，將無法依據勞動法令獲得補償。鑑於此，本市有必要制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。

### 二、制定重點：

- (一)立法目的。(第一條)
- (二)主管機關及各目的事業主管機關之權責劃分。(第二條)
- (三)用詞定義。(第三條)
- (四)外送平台業者應為外送員投保相關保險。(第四條)
- (五)外送平台業者應置備保險資料至少六個月。(第五條)
- (六)外送平台業者於政府機關因天然災害宣布停止上班期間，應停止從事外送服務。(第六條)
- (七)外送平台業者於外送員發生職災事故負有通報義務。(第七條)
- (八)外送平台業者應設置執行食品衛生管理人員進行食品衛生查核。(第八條)

- (九)外送平台業者應安排外送員接受相關教育訓練，並應有再訓練及外送資格查核機制。(第九條)
- (十)外送平台業者應按交通事故統計資料訂定降低交通事故計畫。(第十條)
- (十一)外送平台業者應確實管理外送員服務時間，並訂定過負荷預防計畫。(第十一條)
- (十二)外送平台業者相關電磁紀錄保存義務。(第十二條)
- (十三)外送平台業者應於外送平台介面明確揭示事項。(第十三條)
- (十四)外送平台業者不得拒絕、規避或妨礙主管機關或目的事業主管機關為執行本自治條例規定所為之檢查、查核或要求提供資料。(第十四條)
- (十五)外送平台業者違反第四條、第六條或第七條規定之處罰。(第十五條)
- (十六)外送平台業者違反第五條、第八條、第十條第三項或第十一條規定之處罰。(第十六條)
- (十七)外送平台業者違反第九條、第十二條規定之處罰。(第十七條)
- (十八)外送平台業者違反第十四條規定之處罰。(第十八條)
- (十九)由第三人與外送員成立提供外送服務契約，並透過外送平台進行外送服務者，相關條文於該第三人準用規定。(第十九條)
- (二十)施行日期。(第二十條)

## 高雄市外送平台業者管理自治條例草案表

條	文	說	明
	法規名稱:高雄市外送平台業者管理自治條例	自治條例名稱。	
	第一條 為加強管理本市外送平台業者，以保障外送員及消費者權益，特制定本自治條例。	立法目的。	
	<p>第二條 本自治條例之主管機關為本府勞工局。</p> <p>本自治條例所定事項，涉及本府各目的事業主管機關者，由各目的事業主管機關辦理。</p> <p>主管機關與本府目的事業主管機關之權責劃分如下：</p> <p>一、主管機關：外送平台外送員權益保障、職業安全教育訓練、外送服務相關電磁紀錄保存查核及非屬各目的事業主管機關權責之事項。</p> <p>二、本府衛生局：外送平台食品衛生管理及外送員食品衛生安全教育訓練查核。</p> <p>三、本府交通局：外送平台外送員交通事故資訊揭示及交通安全教育訓練查核。</p> <p>四、本府警察局：外送平台外送員交通事故調查紀錄管理。</p> <p>五、本府行政暨國際處：外送平台外送服務之消費者保護事項。</p>	主管機關及各目的事業主管機關之權責劃分。	
	<p>第三條 本自治條例用詞定義如下：</p> <p>一、外送平台：指使用電子商務技術進行國際網路交易媒合，提供消費者購買商品，且由外送員選擇接受消費者訂單並就消費者購買之商品進行送達服務之平台。</p> <p>二、外送平台業者：指設置外送平台而營業之廠商。</p> <p>三、外送員：指透過外送平台接受消費者訂單，前往指定之標的廠商領取商品，並送達指定地點完成交付之外送服務從</p>	<p>一、用詞定義。</p> <p>二、第一款係外送平台之定義。</p> <p>三、第二款係外送平台業者設置第一款平台而營業之廠商。</p> <p>四、基於外送員透過外送平台應用程式，接受訂單具有自主之選擇，並不包括受貨運公司僱用且直接指派外送行程之外送員，爰於第三款明定之。</p> <p>五、外送平台業者依第六條規定，就外送員於從事外送服務期間，發生職業災害負有通報義務，爰明定外送服務期間，以資明</p>	

<p>業人員。</p> <p>四、外送服務期間：指自外送員於外送平台接受消費者訂單時起，至將商品送達指定地點完成交付之期間。</p>	<p>確。</p>
<p>第四條 外送平台業者與外送員成立提供外送服務契約時，外送平台業者應以外送員為被保險人及受益人，依下列各款規定投保相關保險，並負擔相關費用後，始得由外送員提供外送服務：</p> <p>一、意外傷害含失能及死亡給付之保險。</p> <p>二、意外傷害之醫療保險，實支實付型或日額支付型。</p> <p>三、機車第三人責任保險(附加營業機車附加條款傷害責任)。</p> <p>前項各種保險，外送平台業者應按主管機關公告之保險額度進行投保。</p>	<p>為保障外送員權益，強制要求外送平台業者應於與外送員成立提供外送服務之契約後，由外送平台業者負擔費用，以外送員為被保險人及受益人，投保人身意外保險，又明定投保機車第三人責任保險(附加「營業機車附加條款」傷害責任)，以避免外送員於提供服務期間或完成訂單離開現場之特定時間內產生事故，造成他人之人身或物之損失所滋生之賠償，並規定應依主管機關公告之保險額度投保。</p>
<p>第五條 外送平台業者應將前條第一項保險契約之保險證或保險手冊交付外送員收執，並應於提供外送服務契約存續期間內，維持保險契約之效力，且不得排除外送服務期間前後二十分鐘發生事故之理賠。</p> <p>外送平台業者應置備前條第一項之要保人及保險人所交付同意承保資料。</p> <p>外送平台業者應保存前項資料至保險期間屆滿後至少六個月，並將已納保之外送員人數及前條第一項之投保項目於外送平台公開揭示；異動時並應即時更新。</p>	<p>一、外送平台業者有無替外送員投保上開保險，外送員常因資訊不對等而不知情，是明定外送平台業者應將上開保險契約之保險證或保險手冊交予外送員收執，並維持保險契約之效力，俾使外送員瞭解保險資訊，並得於事故發生時，由自己或家屬逕向保險公司申請理賠，爰制定第一項前段規定。</p> <p>二、外送員前往欲服務區作業至起始接單之區間，即有交通事故發生之風險；另完成訂單並離開指定地點至接下一單開始另一段服務時間或結束外送服務後之交通皆需有保險保障，爰將服務期間前後二十分鐘納入保險理賠之期間。</p> <p>三、外送平台業者所置備前條第一項之資料，應有保管義務，保存期限至少六個月，並隨時提供有關機關查核。另為落實資訊公開，課予外送平台業者應將已投保之外送員人數及投保內容公開，並隨時更新資料，俾供外送員選擇外送平台業者時參</p>

	考，爰制定第三項規定。
第六條 外送平台業者於政府機關因天然災害宣布停止上班期間，應停止從事外送服務，並通知外送員。但有正當理由，認無顯著或可預見風險者，不在此限。	為維護外送員之生命安全，於政府機關因天然災害宣布停止上班時，外送平台業者原則應停止於本市從事外送服務，如有但書情形，例外得不停止從事外送服務，惟應就具備但書情形於行政程序中負舉證責任。
第七條 外送員於從事外送服務期間，發生死亡災害或發生需住院治療之災害，外送平台業者應於該情事之時起八小時內通報主管機關所屬勞動檢查處。	按職業安全衛生法第三十七條第二項規定：「事業單位勞動場所發生下列職業災害之一者，雇主應於八小時內通報勞動檢查機關。一、發生死亡災害。...。三、發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療。」為掌握外送員職業災害並提供即時協助，課予外送平台業者通報之責任，爰參酌上開規定明定之。
第八條 外送平台業者提供食品外送服務，其食品衛生安全管理應符合下列規定： 一、至少應於本市設置一名衛生管理人員。衛生管理人員應定期接受食品安全、衛生及品質管理之教育訓練，並作成紀錄，供本府衛生局查核。 二、指派衛生管理人員管理外送員及運送容器之衛生管理工作，按日填報衛生管理紀錄，並保存五年以供本府衛生局查核。	為管理外送平台業者提供或參與食品運送服務之食品衛生安全，外送平台業者應設置負責衛生管理人員，接受衛生教育訓練，並課予外送平台業者對外送員之食品衛生監督之責任。
第九條 外送平台業者對新進外送員於提供外送服務前，應施以職業安全、食品衛生安全及交通安全之教育訓練課程各至少一小時；外送服務每滿兩年者，亦同。 依前項規定辦理之教育訓練課程，應設置考核查驗機制，以評估外送員之外送資格。 依本條規定辦理教育訓練課程之紀錄應保存三年，並供有關機關於必要時查核。	為加強外送員職業安全、食品衛生安全及交通安全知識，業者應安排新加入之外送員接受相關教育訓練，並定期辦理外送員資格評估。
第十條 本府警察局應按季將外送員於本市發生交通事故之相關統計資料提供本府交通局。 本府交通局應按季公告外送員於本市發生交通事故之相關統計資料。	為督促外送平台業者重視外送員之交通安全，爰明定本府交通局按季公告外送員交通事故統計資料，並要求外送平台業者於交通事故增加時，訂定降低外送員發生交通事故計畫，除可供民眾選擇外送服務之參考，亦有促使外

<p>當季交通事故較前一季統計為高，外送平台業者應於當季統計資料公告後一個月內訂定降低外送服務發生交通事故計畫，報本府交通局備查。</p>	<p>送平台業者提出有效改善外送員行車安全之計畫。</p>
<p>第十一條 外送平台業者應確實管理外送員之外送服務時間，於外送員每日外送服務時間達十二小時起，不提供媒合服務；並不得提供連續服務達十二日而未有停止服務一日以上之外送員媒合服務。</p> <p>外送平台業者對外送員之外送服務時間，應逐月進行統計並參考職業安全衛生設施規則第三百二十四條之二訂定異常工作負荷促發疾病預防計畫，評估並執行適當之保護措施。</p>	<p>參考台灣勞工陣線小樣本的調查，有關外送員達四成四之人員單日之服務時間達十二小時以上。如此長時間工作，可能提高工作促發疾病之風險，爰參照勞動基準法第三十二條，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。另要求外送平台業者進行適宜之保護措施。</p>
<p>第十二條 外送平台業者應保存下列各款電磁紀錄至少一年，並供有關機關於必要時調閱：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、消費者訂購商品之時間及內容。</li> <li>二、廠商接受訂單之時間及內容。</li> <li>三、外送員提供外送服務之時間、地點及內容。</li> <li>四、消費者之付款紀錄。</li> </ol>	<p>外送平台業者就本條各款電磁紀錄負有保存義務以備供有關機關調閱，俾利執行相關行政監督（如調查及處分等），促進訴訟外紛爭之解決。</p>
<p>第十三條 外送平台業者應於外送平台向消費者明確揭示下列各款事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、商品價格、服務費、運費及其他項目之金額。</li> <li>二、消費者取消訂單之退費機制。</li> <li>三、外送平台業者得取消訂單之事由及退費機制。</li> <li>四、商品遲延交付之處理方式。</li> <li>五、交付商品之種類或數量與訂單不符及商品損壞之處理方式、收退費用及賠償方案。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、外送平台業者對於其提供之商品或服務，應提供消費者充分與正確之資訊，俾消費者得以採行合理正確之消費行為，以維護其權益。</li> <li>二、外送平台業者違反本條規定時，應回歸高雄市消費者保護自治條例第七條及第三十六條辦理。</li> </ol>
<p>第十四條 主管機關或目的事業主管機關為執行本自治條例規定所為之檢查、查核或調閱資料，外送平台業者不得規避、妨礙或拒</p>	<p>外送平台業者對主管機關或目的事業主管機關所為之檢查、查核或調閱資料不得拒絕。</p>

絕。	
第十五條 外送平台業者違反第四條、第六條或第七條規定，由主管機關處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰。	外送平台業者違反第四條、第六條或第七條規定之處罰。
第十六條 外送平台業者違反第五條、第八條、第十條第三項或第十一條規定，經主管機關或目的事業主管機關通知限期改善，屆期未完成改善者，由主管機關或目的事業主管機關處新臺幣二萬元以上八萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	外送平台業者違反第五條、第八條、第十條第三項或第十一條規定之處罰。
第十七條 外送平台業者違反第九條規定，經主管機關或目的事業主管機關通知限期改善，屆期未完成改善者，由主管機關或目的事業主管機關處新臺幣三萬元以上六萬元以下罰鍰，並得按次處罰。 外送平台業者違反第十二條規定者，由主管機關處新臺幣三萬元以上六萬元以下罰鍰。	外送平台業者違反第九條、第十二條規定之處罰。
第十八條 外送平台業者違反第十四條規定，無正當理由規避、妨礙或拒絕主管機關或目的事業主管機關為執行本自治條例規定所為之檢查、查核或調閱資料者，由主管機關或目的事業主管機關處新臺幣二萬元以上六萬元以下罰鍰。	外送平台業者違反第十四條規定之處罰。
第十九條 第四條至第九條、第十一條、第十四條至第十七條第一項及前條規定，於外送員透過外送平台進行外送服務，而與第三人成立提供外送服務契約者，準用於該第三人。	外送平台業者亦有未與外送員成立外送服務契約，而轉由第三人與外送員成立契約之情形（如外送平台業者將外送服務契約交由貨運公司與外送員簽訂，貨運公司即為第三人），為保障外送員權益，應課予該第三人為外送員投保上開保險等義務，爰制定本條準用規定。
第二十條 本自治條例自公布日施行。	本自治條例之施行日期。





# 高雄市外送平台業者管理自治條例草案

法規名稱: 高雄市外送平台業者管理自治條例

第一條 為加強管理本市外送平台業者，以保障外送員及消費者權益，特制定本自治條例。

第二條 本自治條例之主管機關為本府勞工局。

本自治條例所定事項，涉及本府各目的事業主管機關者，由各目的事業主管機關辦理。

主管機關與本府目的事業主管機關之權責劃分如下：

- 一、主管機關：外送平台外送員權益保障、職業安全教育訓練、外送服務相關電磁紀錄保存查核及非屬各目的事業主管機關權責之事項。
- 二、本府衛生局：外送平台食品衛生管理及外送員食品衛生安全教育訓練查核。
- 三、本府交通局：外送平台外送員交通事故資訊揭示及交通安全教育訓練查核。
- 四、本府警察局：外送平台外送員交通事故調查紀錄管理。
- 五、本府行政暨國際處：外送平台外送服務之消費者保護事項。

第三條 本自治條例用詞定義如下：

- 一、外送平台：指使用電子商務技術進行網際網路交易媒合，提供消費者購買商品，且由外送員選擇接受消費者訂單並就消費者購買之商品進行送達服務之平台。
- 二、外送平台業者：指設置外送平台而營業之廠商。
- 三、外送員：指透過外送平台接受消費者訂單，前往指定之標的廠商領取商品，並送達指定地點完成交付之外送服務從業人員。
- 四、外送服務期間：指自外送員於外送平台接受消費者訂單時起，至將商品送達指定地點完成交付之期間。

第四條 外送平台業者與外送員成立提供外送服務契約時，外送平台業者應以外送員為被保險人及受益人，依下列各款規定投保相關保險，並負擔相關費用後，始得由外送員提供外送服務：

- 一、意外傷害含失能及死亡給付之保險。
- 二、意外傷害之醫療保險，實支實付型或日額支付型。
- 三、機車第三人責任保險(附加營業機車附加條款傷害責任)。

前項各種保險，外送平台業者應按主管機關公告之保險額度進行投保。

第五條 外送平台業者應將前條第一項保險契約之保險證或保險手冊交付外送員收執，並應於提供外送服務契約存續期間內，維持保險契約之效力，且不得排除外送服務期間前後二十分鐘發生事故之理賠。

外送平台業者應置備前條第一項之要保人及保險人所交付同意承保資料。

外送平台業者應保存前項資料至保險期間屆滿後至少六個月，並將已納保之外送員人數及前條第一項之投保項目於外送平台公開揭示；異動時並應即時更新。

第六條 外送平台業者於政府機關因天然災害宣布停止上班期間，應停止從事外送服務，並通知外送員。但有正當理由，認無顯著或可預見風險者，不在此限。

第七條 外送員於從事外送服務期間，發生死亡災害或發生需住院治療之災害，外送平台業者

應於該情事之時起八小時內通報主管機關所屬勞動檢查處。

第八條 外送平台業者提供食品外送服務，其食品衛生安全管理應符合下列規定：

一、至少應於本市設置一名衛生管理人員。衛生管理人員應定期接受食品安全、衛生及品質管理之教育訓練，並作成紀錄，供本府衛生局查核。

二、指派衛生管理人員管理外送員及運送容器之衛生管理工作，按日填報衛生管理紀錄，並保存五年以供本府衛生局查核。

第九條 外送平台業者對新進外送員於提供外送服務前，應施以職業安全、食品衛生安全及交通安全之教育訓練課程各至少一小時；外送服務每滿兩年者，亦同。

依前項規定辦理之教育訓練課程，應設置考核查驗機制，以評估外送員之外送資格。

依本條規定辦理教育訓練課程之紀錄應保存三年，並供有關機關於必要時查核。

第十條 本府警察局應按季將外送員於本市發生交通事故之相關統計資料提供本府交通局。

本府交通局應按季公告外送員於本市發生交通事故之相關統計資料。

當季交通事故較前一季統計為高，外送平台業者應於當季統計資料公告後一個月內訂定降低外送服務發生交通事故計畫，報本府交通局備查。

第十一條 外送平台業者應確實管理外送員之外送服務時間，於外送員每日外送服務時間達十二小時起，不提供媒合服務；並不得提供連續服務達十二日而未有停止服務一日以上之外送員媒合服務。

外送平台業者對外送員之外送服務時間，應逐月進行統計並參考職業安全衛生設施規則

第三百二十四條之二訂定異常工作負荷促發疾病預防計畫，評估並執行適當之保護措施。

第十二條 外送平台業者應保存下列各款電磁紀錄至少一年，並供有關機關於必要時調閱：

- 一、消費者訂購商品之時間及內容。
- 二、廠商接受訂單之時間及內容。
- 三、外送員提供外送服務之時間、地點及內容。
- 四、消費者之付款紀錄。

第十三條 外送平台業者應於外送平台向消費者明確揭示下列各款事項：

- 一、商品價格、服務費、運費及其他項目之金額。
- 二、消費者取消訂單之退費機制。
- 三、外送平台業者得取消訂單之事由及退費機制。
- 四、商品遲延交付之處理方式。
- 五、交付商品之種類或數量與訂單不符及商品損壞之處理方式、收退費用及賠償方案。

第十四條 主管機關或目的事業主管機關為執行本自治條例規定所為之檢查、查核或調閱資料，外送平台業者不得規避、妨礙或拒絕。

第十五條 外送平台業者違反第四條、第六條或第七條規定，由主管機關處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰。

第十六條 外送平台業者違反第五條、第八條、第十條第三項或第十一條規定，經主管機關或目的事業主管機關通知限期改善，屆期未完成改善者，由主管機關或目的事業主管機關處新

臺幣二萬元以上八萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第十七條 外送平台業者違反第九條規定，經主管機關或目的事業主管機關通知限期改善，屆期未完成改善者，由主管機關或目的事業主管機關處新臺幣三萬元以上六萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

外送平台業者違反第十二條規定者，由主管機關處新臺幣三萬元以上六萬元以下罰鍰。

第十八條 外送平台業者違反第十四條規定，無正當理由規避、妨礙或拒絕主管機關或目的事業主管機關為執行本自治條例規定所為之檢查、查核或調閱資料者，由主管機關或目的事業主管機關處新臺幣二萬元以上六萬元以下罰鍰。

第十九條 第四條至第九條、第十一條、第十四條至第十七條第一項及前條規定，於外送員透過外送平台進行外送服務，而與第三人成立提供外送服務契約者，準用於該第三人。

第二十條 本自治條例自公布日施行。

