

「高雄市外送員風險與權益保障」公聽會
會議紀錄

中華民國 111 年 4 月 15 日

高雄市議會舉辦「高雄市外送員風險與權益保障」公聽會 會議紀錄

日期：中華民國 111 年 4 月 15 日（星期五）下午 2 時 5 分

地點：本會第一會議室

出席（列）席：

本會一議員陳麗娜

民意代表一立法委員吳怡玳服務處主任蔡淑雅

立法委員張其祿服務處主任葉政璋

童燕珍議員服務處執行長劉佳融

學者專家一義守大學副校長李樑堅

屏東大學教育行政研究所副教授李銘義

高雄大學政治法律學系教授廖義銘

樹德科技大學通識教育學院副教授吳建德

高雄餐旅大學航空暨運輸服務管理系助理教授陳福川

政府官員一行政院南部聯合服務中心勞動經濟組組員郭俊良

交通部公路總局運輸組科長連思源

交通部公路總局監理組科長林正郎

高雄市區監理所運輸管理科科長李作宏

高雄市政府勞工局勞動檢查處技正洪文哲

高雄市政府勞工局勞動檢查處檢查員林明煌

高雄市政府勞工局勞動檢查處檢查員倪翊凱

高雄市政府交通局運輸規劃科技正劉力銘

高雄市政府警察局交通大隊副大隊長邱富勇

高雄市政府警察局交通大隊警務員陳冠銘

高雄市政府法制局專門委員張瑞霖

高雄市政府青年局專員王子軒

高雄市政府經濟發展局商業行政科股長范英修

高雄市政府行政暨國際處消費者保護室消保官鄭逸聰

高雄市政府研究發展考核委員會綜合計畫組研究員許芳賓

高雄市飲料運送服務職業工會理事長洪郁婷

全國外送產業工會理事兼發言人蘇柏豪

主 持 人：陳議員麗娜

紀 錄：詹淵翔

甲、主持人宣布公聽會開始，介紹與會出席人員並說明公聽會要旨。

乙、議員、學者、各單位陳述意見。

陳議員麗娜

立法委員吳怡玳服務處蔡主任淑雅

義守大學李副校長樑堅

屏東大學教育行政研究所李副教授銘義

高雄大學政治法律學系廖教授義銘

樹德科技大學通識教育學院吳副教授建德

高雄餐旅大學航空暨運輸服務管理系陳助理教授福川

行政院南部聯合服務中心勞動經濟組郭組員俊良

交通部公路總局運輸組連科長思源

交通部公路總局監理組林科長正郎

高雄市區監理所運輸管理科李科長作宏

高雄市政府勞工局勞動檢查處洪技正文哲

高雄市政府勞工局勞動檢查處林檢查員明煌

高雄市政府勞工局勞動檢查處倪檢查員翊凱

高雄市政府交通局運輸規劃科劉技正力銘

高雄市政府警察局交通大隊邱副大隊長富勇

高雄市政府警察局交通大隊陳警務員冠銘

高雄市政府法制局張專門委員瑞霖

高雄市政府青年局王專員子軒

高雄市政府經濟發展局商業行政科范股長英修

高雄市政府行政暨國際處消費者保護室鄭消保官逸聰

高雄市政府研究發展考核委員會綜合計畫組許研究員芳賓

高雄市飲料運送服務職業工會洪理事長郁婷

全國外送產業工會蘇理事兼發言人柏豪

丙、現場提問：

陳妙真律師

Foodpanda 外送員張先生

Foodpanda 外送員何先生

Uber Eats 外送員林先生

丁、主持人陳議員麗娜結語。

戊、散會：下午 4 時 34 分

「高雄市外送員風險與權益保障」公聽會 錄音紀錄整理

主持人（陳議員麗娜）：

各位今天參與「高雄市外送員風險與權益保障」公聽會的所有好朋友、市府官員，以及學者，還有業界的朋友們，大家午安，大家好。首先，我要在這邊先歡迎吳怡玳委員的主任蔡淑雅也到現場，前幾天吳怡玳委員就一直在關心這個議題，希望能夠進行了解，剛好今天在台北立法院有事情沒有辦法過來，她特別派主任過來跟大家問候，順便也要同時了解整個在外送平台及外送員的權益上面，高雄市整個法令上面的規定是不是能夠保障所有的不論是業者還是外送員，還有服務的大眾，是不是同時都能夠兼顧到？今天與會的貴賓朋友，我在這邊先跟大家做個介紹，首先介紹政府機構的部分，第一個是交通部公路總局運輸組連科長及監理組林科長，謝謝你們到；再來是行政院南部聯合服務中心勞動經濟組郭組員俊良，還有交通部公路總局高雄市區監理所運輸管理科李科長作宏，謝謝；接下來是高雄市政府勞工局勞動檢查處洪技正文哲，還有檢查員林明煌以及倪翊凱兩位檢查員到現場，謝謝你們；還有高雄市政府交通局運輸規劃科劉技正力銘、高雄市政府警察局交通警察大隊邱副大隊長富勇、交通警察大隊陳警務員冠銘，還有高雄市政府法制局張專門委員瑞霖、青年局王專員子軒、經濟發展局商業行政科范股長英修、行政暨國際處消費者保護室鄭消保官逸聰、研究發展考核委員會綜合計畫組許研究員芳賓。再接下來我要介紹的是有關出席的教授們，第一位是義守大學李副校長樑堅，屏東大學教育行政研究所李副教授銘義，還有樹德科技大學通識教育學院吳副教授建德，以及高雄餐旅大學航空暨運輸管理系陳助理教授福川。今天蒞臨現場的有兩個工會，第一個是高雄市飲料運送服務職業工會洪理事長郁婷，還有全國外送產業工會蘇理事兼發言人柏豪。我知道還有一些外送員也到了現場，待會如果大家有想要發言的部分，請後面那邊先登記，我們到後續的發言時間會邀請各位來發言。

在今天整個談論的內容，主要的發想還是來自於高雄市外送平台業者管理自治條例草案，即將要送到議會來審，所以在草案要到議會審之前，我們也希望多多聆聽各方的意見，給高雄市政府訂定出來更符合現在市場上面的需求及實際上可以實施的狀態。主要討論的部分，我看到大概會比較有爭議的，類似像投保的狀況，還有是在責任的通報上面，發生

事情的時候，相關責任通報上面的問題，還有在工作時間上面的這些規定，這個都是在高雄市外送平台自治條例草案上面，可能有的是已經在外縣市有討論過了，有的是高雄市政府自己可能有別於外縣市的一些規定，所以在這些規定上面將來會影響的是，在高雄市外送業者還有這些外送員權益的問題，所以我也要請大家關注這個議題。因為108年國慶連假的時候，那時候我想大家印象都很深刻，連續兩天發生三件外送員車禍身亡事件，所以那時候引起很多社會關注，慢慢的時間過了之後，大家可能對這個議題又淡忘了，但是外送的頻率因為疫情的關係其實是越來越高，而且成為我們生活中不可或缺的一部分。但是外送員的權益到目前為止說起來還沒有很具體化，甚至在很多方面該怎麼做，政府的定位上面都還不是很清楚，就像我剛進來的時候，還在跟教授們談，到底是應該叫做承攬還是僱傭關係，外送平台跟外送業者之間到底存在的是什麼關係？因為相對的它會影響到立法上面應該朝著哪個方向，適法性是怎麼樣？如果不符合相關的法令規定，是不是能夠使用？有時候在法律上面就會有爭議，所以這些問題如果沒有詳加考慮去考量或定位，後續產生的問題還是非常多。所以眼看高雄市自治條例就要送進來了，勢必我們應該要把這些問題做個釐清，然後讓所有平台跟業者、外送員都能夠有所依循，這樣會是比较好的狀態。

所以我們今天訂五個探討議題的方向，也要請大家參考，等一下依序市府這邊的發言，對於相關的問題，也拜託可以把目前情況的狀態先報告給大家知道，讓後續的討論能夠更順利，譬如第一個部分，可能在外送的這些統計資料上面，因為我們之前都已經有給相關的單位這些題目，所以我們也期待在這些背景資料及目前狀況的報告上面能夠詳盡讓大家知道，後續的部分，當然有一些是我們在自治條例上面相關要討論的事項，在後面三、四、五的部分也請各位學者還有相關的政府單位多多提出來，後續的最後部分再邀請平台及外送的外送員朋友們和大家一起來發表意見，最後大家再回頭綜合做討論，以上是今天公聽會的狀態。

首先，我先邀請，我們還是從中央的相關單位，因為很多還是牽涉到中央法令上的問題，如果沒有做解決，地方上面訂下來的東西就不一定會正確，所以我按照這個順序，從中央的部分先邀請起。第一個要邀請的是交通部公路總局，今天有運輸組、監理組，還有高雄市區監理所來到了現場，我們依照順序先邀請這三位，第四位再邀請行政院南部聯合服務中心勞動經濟組的組員作報告。我首先要請連科長先跟我們說明。

交通部公路總局運輸組連科長思源：

主席、各位與會代表，大家好。公路總局這邊做一些相關說明，原來局裡面討論的一些相關議題可能跟勞動檢查部分有些相關，我就針對公路總局轄管部分先跟大家做些相關的說明。相關自治條例的部分，台北市的部分也有做一些相關強化外送平台業者管理的自治條例，它指的大概就是外送平台業者，交通部這邊管的部分是針對汽車貨運業者，因為這些汽車貨運業者下面的那些員工有交通事故是我們還滿關心的，所以局裡面在今年3月1日的時候，有訂頒一個機車外送安全指引，就是要求這些外送員要符合相關的規範，降低相關事故的發生，裡面包括那些機車的貨運公司要訂定一些相關選用的安全計畫，包括合理的選用門檻、定期要辦理教育訓練、合理的派單，另外是要有高風險從業人員的相關管理，還有提供申訴管道、事故通報，還有降低一些肇事率，就是我們要求for機車貨運業者。因為他們送這些貨物的部分是要貨運業才可以經營，像foodpanda、Uber Eats就是汽車貨運業，剛好有這個，同時他的身分是平台業者，但他也是汽車貨運業者，他才可以來運貨。公路總局的部分就是管汽車貨運業者，要求這些業者要做好剛剛講的那些內容。

就我知道的部分，裡面討論的議題大概有講到相關的事故或一些傷亡的部分，我這邊有的部分也是從內政部警政署那邊來的，我知道的部分先跟大家做相關的報告。從110年1月到12月，這些外送員不分上下線，因為有可能他在上線時間，有可能他是在下班時間，A1、A2事故總共有3萬8,791件，我在去看高雄市事故是3,180件，大概是這樣。110年1月不分上下線的部分，只有1月份而已，剛剛講的部分是整個時間點，就是去(110)年一整年。110年1月全國A1、A2大概是3,397件，其中高雄市部分309件，這個我是從警政署那邊撈來的，如果資料有錯的話，我也是從那邊來的，你們再幫我做一些相關回饋。因為裡面有訂到的相關議題其實很多是相關勞檢部分，我可能後面如果有談到的話，再跟大家做一些報告，我只是一開始先做一些說明。公路總局assign的是在汽車貨運業這一塊，我們也要求他做相關安全指引的執行。至於剛剛主席講有要送到議會裡面來，那個是針對平台業者的部分，平台業者部分其實也可以參考很多縣市有先訂定相關平台的自治條例。以上先做補充說明。

主持人(陳議員麗娜)：

請教剛剛科長講的是，你們自己也有訂一個機車規範，是不是？[對。]
所以你剛一直講你們是貨運汽車的部分，機車的部分事實上也包含在你們的管轄裡頭，對不對？

交通部公路總局運輸組連科長思源：

對。

主持人（陳議員麗娜）：

好，謝謝。監理組林科長，麻煩你給寶貴意見。

交通部公路總局監理組林科長正郎：

主席、各位與會的先生，我這邊要表達的是，因為這裡面有個議題是駕照，當然外送員的事情是多面向，這個地方我們主管的業務是在駕照的部分，因為裡面有一個議題提到，機車是不是有需要去做職業駕照？這個當然局裡面也有做一些蒐集相關文獻，還有國內外、各國的機車駕駛執照管理，國內外都沒有額外對機車建立需要職業駕照這樣的制度，國外也沒有需要這樣的職業駕照。目前在我國及國外都一樣，機車駕照考領普遍都採取筆試及格、路試及格，考案合格來核發駕照。這個像汽車的部分，因為汽車在國內有職業駕照，汽車普通駕照跟職業駕照的差別，在於職業駕照需要加考筆試科目叫做機械常識，因為汽車是相對比較複雜，所以有加考這個。就職業駕照來講，他需要有一些機械常識，所以有加考機械常識的筆試。機車其實是很簡單的交通工具，沒有必要對駕駛人再要求考機械常識，這可能沒有需要。所以在機車的部分，目前國內外是機車駕照的筆試及格、路試及格就核發駕照這樣的管理制度。

剛剛連科長提到，外送員的問題可能就發生在剛剛主席也有提到，就是他在運送交通過程時候的交通事故，這個相對比較嚴重，就會有這些議題產生，不管你是職業駕駛人或普通駕駛人，你行駛在道路上當然就要依照現行道路交通安全規則跟處罰條例來行駛，如果有違規的話，現有的機制裡面都有規定去管理這些在行駛上面的行為。相對這樣談起來，機車行駛需不需要職業駕照跟交通安全沒有一定性的關聯。現行處罰條例對違規人的這些如果有違規的話，也都有相關的處罰條款，吊扣、吊銷、違規記點的這些規定，還有再回訓交通安全講習的這些制度。所以要改善機車的行車安全，現在都已經有一些機制在執行，所以機車增設職業駕照跟提升交通安全，機車普通駕照跟職業駕照對他的交通安全是沒有一定的關聯性。所以目前制度上是沒有對機車需要再給他那麼麻煩，就是這些外送業者還要他再去考試，還要他再去拿職業駕照，可能也沒有這樣的規劃。以上報告。

主持人（陳議員麗娜）：

好，謝謝林科長，所以也沒有聽到交通部有研擬相關的政策，目前並沒有？沒有，好，謝謝。接下來要請高雄市區監理所李科長作宏也給我

們意見的指教，謝謝。

交通部公路總局高雄市區監理所運輸管理科李科長作宏：

主席、各位與會先進，大家好。我們這邊配合總局的執行方面，我們所目前最重要的執行工作是外送平台跟外送員，我們在考量用路人的安全下，會配合執行聯稽路檢這一方面，也會請各外送員配合我們的執行，因為我們會查驗各機車的狀況或駕駛執照的正確性，來提升整個用路人環境。因為目前很多用路人也有在反映，外送員為了搶單造成的事故還滿多的，所以這方面我們會盡力配合。以上報告。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝李科長，接下來邀請的是行政院南部聯合服務中心郭組員俊良，謝謝你。

行政院南部聯合服務中心勞動經濟組郭組員俊良：

主席、各位與會的先進，大家好。針對這次的公聽會，部會這邊當然針對公聽會是持樂觀其成的態度，因為這個是針對外送員的權益，我覺得是滿有保障的制度。針對議題的部分，因為其中有一項提到加保，對不對？至於加保的部分，因為我們5月1日剛好有實施災保法，5月1日正式上路。針對災保法部分，其中有一項是特別加保，在這邊跟各位做個報告，就是它可以針對無一定雇主，還有短期工，它可以採自願，自己去7-ELEVEN的ibon那邊做加保的動作；如果他有加職業工會，他也可以透過職業工會去做加保。災保法實施上路，它是針對既有職災相關保險部分做對象的擴大，等於只要你是工作者，就是你是工作者的話，你有可能是雇主，你也有可能是勞工，不管怎樣，只要你是工作者都可以透過災保做加保，來提高自己有關職業災害相關的保障。這邊先作這樣說明，以上，謝謝。

主持人（陳議員麗娜）：

所以郭先生的意思是，自己去加保的意思？好，對外送平台的建議呢？有嗎？

行政院南部聯合服務中心勞動經濟組郭組員俊良：

針對契約的部分，外送平台就僱傭關係上面，這個是比較難以做認定，因為它會有涉及到司法的問題，部會這邊的立場，當然如果你有簽訂勞動契約，就是確簽勞動契約，當然還是由雇主這邊做加保。可是因為外送平台實際的實務方面，它可能大部分都是以服務契約為導向，針對這個部分，它的加保對象變成是他可能不會透過外送平台的雇主做加保，他可能就變成像剛才提到的，他可能自己本身就有加職業工會，或他可

以自己去ibon那邊做特別加保動作。剛好也是因為5月1日災保法正式上路，所以我們認為這是針對外送員勞動權益算是有突破的空間。以上。

主持人（陳議員麗娜）：

好，謝謝。我想好像所有的問題繞來繞去，還是會外送平台跟外送員的關係到底是什麼關係，是很重要的。接下來我們是不是也請勞工局勞動檢查處這邊，你們來了好幾位，是哪幾位要發言？是洪技正要發言，好，麻煩你給我們指教。

高雄市政府勞工局勞動檢查處洪技正文哲：

主席、各位與會先進，大家午安。我先跟各位報告，外送平台自治條例的部分，在一開始訂定的時候，我們是為了要強化對於外送平台的管理，我們是要對外送平台管理的狀況下，然後來保障外送員的權益跟消費者權益的前提之下，我們來訂定外送自治條例。為什麼要訂自治條例？誠如主席跟剛才各位先進討論的狀況，這個到底是僱傭，還是所謂的承攬的部分，現在坦白講連中央都好像沒有太大的著墨或明確的定義，所以我們才會想要藉由自治條例的方式，對於平台業者做出一些管理跟要求，所以才會有今天的結果說，我們有訂一個自治條例。自治條例的部分，對於高雄市政府底下的衛生局、交通局、警察局、行政暨國際處跟勞工局，這幾個單位我們已經有召開幾次協調會，召開協調會的原因是訂在第2條的部分，所謂的各個機關各項責任分工的部分，所以我們才會說…，不知道各位手邊有沒有自治條例草案的部分？在警察局的部分，就會有一些外送平台交通事故調查紀錄管理。

各位，回到議題的第一題，就是有多少受傷的部分，我們就會依警察局就可以去撈一些外送平台交通事故紀錄，我們再來做出平台在第10條部分，就是平台的事務如果太高的話，我們就會建議平台業者要訂定防止交通事故計畫，那是在第10條的部分，所以我們都是要求外送平台有沒有辦法、想辦法降低外送員發生交通事故的方式。再來是第二個議題的部分，外送平台現階段外送員納保商業保險是否足以保障的部分，以我現在知道的狀況，外送平台對外送員就只有團險，所以我們才會在自治條例第4條跟第5條的部分，再來討論意外險，甚至實支實付險，甚至是附加營業機車，一定要是營業機車，據我知道的是，如果自己加第三人責任險，好像也不理賠，現場可能也沒有保險的相關業者，我蒐集到的資訊是一定要附加營業機車的附加條款，在外送員外送過程中發生車禍的時候，它才會有理賠，所以我們就在這個方面做一些著墨。至於在保險金額方面，因為我們訂定自治條例的過程中，我們也有考量如果把

保險金額直接訂在自治條例內容，每次要修改保險的額度，以後是不是可能都要送議會做修正跟審議，所以我們就會做其他公告事項來公告保險金額。第三題的部分，現階段的契約方式真的坦白講，因為沒有辦法釐清他是承攬還是僱傭，所以我們才訂自治條例做對業者的規範。第四點的部分，勞保的可行性，加入工會納入勞健保比較有可能，對於業者的話好像還沒有聽說外送平台幫外送員納保勞健保的部分。以上報告。

主持人（陳議員麗娜）：

這個好像在北部也都一直被討論，現在的問題是如果外送平台業者不服自治條例規定，然後送到法院有爭議的時候，到底法院會判說他是承攬關係，還是僱傭關係？因為就影響著你到底能不能叫他要做這些事，所以「雞生蛋、蛋生雞」的問題，待會如果消保官這邊有可以解釋的也再補充，還有各位教授，感覺上好像會遇到大家相關的爭議還是存在，即便我們訂自治條例，到法院這一關的時候，是不是能過得了關？只要業者不服，業者覺得他不應該要承擔這些，然後送上有爭議的時候，是不是能夠過法律這一關，在定義上會不會有問題？

高雄市政府勞工局勞動檢查處洪技正文哲：

主席是說在過法院的這個部分，指的是承攬或…。

主持人（陳議員麗娜）：

我的意思是說，如果真的發生事情，你們已經要求平台要做這些保險，但是有些平台現在反映的部分，他們就認為這些保險不應該由他們來付，因為他們認為他們是承攬關係，對不對？〔對。〕所以送上法院之後，法院會怎麼判定，到時候其實不知道。但是問題是我們自己在訂自治條例的時候，能不能順利執行的問題，這是我的疑問，等一下如果有相關對這方面能夠提出比較明確解釋的，再拜託大家。業者的部分，後面可能我們按照順序來，待會請協會還有平台的部分再回應。接下來的部分，我們請交通局的劉力銘劉技正，因為剛剛中央也有一些單位有做報告，我們這邊的數據狀況也請報告一下。

高雄市政府交通局運輸規劃科劉技正力銘：

是，謝謝議員。今天也感謝有這樣的場合機會，可以跟工會和業者這邊可以有一個溝通的平台，這邊因為議程有要求我們主管機關統計一下交通事故的部分，除了警察局之外，交通局的部分，我們先做一些初步的趨勢的說明。根據我們分析的資料裡面來顯示，大概近兩年 110 年跟 111 年，我們一季統計一次的事務的趨勢來看，其實可能外送員相關的事務，大概是第三季的部分會有稍微偏高。所以今天這個時間點也還滿適合的，因為

現在剛好進入第二季的時候，大家可以開始想想第三季的時候，可以因應有一些可以更注意大家安全的部分。當然對於交通局來說，外送員的交通安全是我們最關心的，市府這邊當然也會持續去加強這個措施。

我們這邊分析這兩年的事故中，大概三成的事故是跟外送員沒有肇因的，也就是說有肇責的是對方，大概三成是這樣子的狀況。另外有肇責的部分，大概就是以未依規定讓車、未依規定減速、沒有注意車行狀況，這三種狀況是最多的。未依規定讓車是怎麼樣？就是路邊騎駛的時候，可能沒有注意到後面直行的，外送員因為要走走停停，比較容易遇到這樣子的狀況。另外如果是事故熱區的話，本市大概三民區、新興區、前鎮區、楠梓區，大概都是比重最前面的地方，可能也跟生意最好的地方是有關係的，因為這邊是市民最常叫外送的地方。這個部分我們也會特別再注意，當然也請業者夥伴這邊可以多提醒外送夥伴，在這個地方送食物的時候可以更注意這樣。

對我們來說，其實一樣的運具，就是遵守一致的交通規則，當然也不會特別去針對外送員，你就要用什麼樣的規定去行車。我們會認為外送員的駕駛行為，其實他是比較專業的，也就是他平均的技術水準，應該會優於一般的駕駛，我們是這樣認為的，因為畢竟我們行駛的哩程長。但是為什麼事故件數會很明顯的比別人多？那是因為他曝光量也大，曝光量就是他在道路上開的時間，走的距離也比別人長，所以當然有可能事故件數就會比一般的民眾多。因此在安全觀念的教育宣導上還是一樣重要，雖然他的技術已經有比一般人好，但是我們還是認為這個宣導教育還是很重要的事情。

因此市府也在2月底也有辦過活動，我們是邀請，當時是林副市長率隊，邀請所有的運輸，不管是大貨車也好，還有外送平台業也好，就一起來響應減速跟停讓行人這樣的活動。後續會持續地把當時所宣示的這些行為，我們會繼續去推廣、繼續去教育大家。也伴隨那個活動，我們建立了業者之間我們橫向聯繫的窗口，未來我們在有需要安全教育的課程這方面的知識，我們都可以共享，當然這個目的都是希望保障外送夥伴的安全。

最後就是剛才勞工局有提到自治條例這個部分，有一個條例是希望，如果觀察到某業者的事故率有上升的狀況，我們會要求訂定事故的計畫，我想法律這個已經是最底的部分。當然業者發現自己的外送夥伴事故率比較高的時候，可能早就已經主動地去想出一些辦法來因應。這個訂定，當然法律上我們還是要納入這個部分，目的也是能夠降低這樣的交通事故。以上做一個補充，謝謝。

主持人(陳議員麗娜)：

謝謝交通局，不知道交通局有沒有資料，剛剛因為在公路總局這邊有提到，一年全台外送員的事故大概有 3 萬多件，高雄市是 3,000 多件。一個月來講全台 3,000 多件，高雄也有 300 多件，那表示高雄的比率大概都是十分之一左右。不知道占六都的部分，我們的狀況是怎麼樣，交通局這邊有沒有相關數據，有嗎？

高雄市政府交通局運輸規劃科劉技正力銘：

報告主席，我們是有這樣的數字，我想數字的部分是不是可以請警察局這邊統計，因為事故發生的時候，當下也有一些是沒有報案的。

主持人(陳議員麗娜)：

沒有報案我們可能就比较不了解，但是已經有報案的狀況底下，所呈現出來的數據狀況，警察局這邊可以做補充嗎？可以，那我接下來就邀請警察局副大隊長，跟我們繼續做一下補充資料，謝謝。

高雄市政府警察局交通大隊邱副大隊長富勇：

謝謝主席、謝謝各位與會的夥伴。我們警察局交通大隊這邊的統計資料，因為我們是主動的先把雙方都沒有受傷的部分來把它扣除掉。我們這樣子統計下來，從 109 年到今年的 3 月，高雄市跟外送服務員有關係的交通事故，大概是 880 件左右，死亡 2 人，受傷是 1,050 幾件這樣子。其他六都的部分，我們也是嘗試著要先去了解，但是目前資料都還沒有回報進來。我希望主席可以容許我們事後再補充的話，我們願意趕快去跟其他直轄市做詢問，後續把資料補齊這樣子。

警察局這邊也希望能夠補充說明，我們從 109 年 1 月到今年的 3 月，我們來分析警察局在執法的部分，我們面臨到外送服務員他們經常會違規的部分，樣態大概就是闖紅燈、紅燈右轉，以及不依規定轉彎及變換車道，以及超速，騎乘機車時使用手機，或者是違規停車的部分，這個件數計算起來是 6,300 多件。我們警察局在執法的時候是不會特別去針對外送員，我們是針對整個道路上的駕駛去做取締。只是後台在撈資料的時候，外送員是呈現這些違規的樣態，我們推測也是跟外送員的工作型態有關係。這部分如果外送的業者這邊，對內的時候能夠做加強宣導，我想這些違規的樣態也跟他肇事的原因有滿高的關係。換句話說，如果可以不要有這些違規態樣的話，會大幅降低外送服務員受傷的機率。以上補充報告。

主持人(陳議員麗娜)：

謝謝副大隊長，就是還是在整個設計上面，因為他有一個時間上的壓力，有時候就會趕時間。這個時間上壓力的規範，是不是外送平台可以有一個

比較好的方式，然後讓這些能夠有充足的時間到達。或者是允許在什麼樣子的狀況底下，產生的錯誤可以做一個彌補這樣子，那可能外送員就比較不會那麼緊張，會減少他們想要去搶快的各種理由的產生，還是希望業者這邊可以自己設計一個比較好的規範。接下來交通大隊還有一個警務員，有沒有意見要發表？好，謝謝。再來是法制局的張專門委員，是不是也給我們相關意見的部分，謝謝。

高雄市政府法制局張專門委員瑞霖：

主席，各位與會的代表大家午安，法制局代表第一次發言。第一個，我們就從自治條例的法制層面來看，依照地方制度法第 18 條的規定，有關勞工安全衛生跟消費者保護，是直轄市的自治事項。所以我們定這樣的自治條例是符合地方制度法的規定，在不抵觸中央法令的前提下，就會屬於是有效的自治法規。

第二個部分，這個議題裡面大概最關鍵的，就是平台業者跟外送員之間的關係，他到底是一個承攬關係，還是一個僱傭關係。依照目前大法官解釋，釋字第 740 號解釋，或現在一般法院的見解，實務上大概都會就個案，具體從個案事實去做認定，他的一個實質關係去做認定。他大概有一個關鍵的地方就是，他到底有沒有從屬性，他的從屬性的高低來做為判斷的依據。他一個標準應該是提供勞務者，得否自由決定勞務給付的方式，並自行負擔業務風險這個情況來核定。以上報告。

主持人(陳議員麗娜)：

所以是要等事件發生了以後，依照個案來認定嗎？所以樣態還是很多的意思，可能各種樣態都有是不是？

高雄市政府法制局張專門委員瑞霖：

不同的法官會有不同的見解。

主持人(陳議員麗娜)：

不同的法官會有不同的見解，那對外送員的保障其實還是滿辛苦的。

高雄市政府法制局張專門委員瑞霖：

如果他案件累積多了，可能有必要統一見解，在法院體系他們會用最高刑例，類似統一解釋的方式來處理。以上。

主持人(陳議員麗娜)：

那對先期的外送員來講，都是變成人家樣態經驗的累積，這個都非常的辛苦。接下來邀請青年局的王子軒王專員，也給我們一些意見。

高雄市政府青年局王專員子軒：

主席、與會的先進大家好。今天公聽會探討的議題大概間接跟青年就業

有關，因為確實有些青年可能會從事這方面。青年局過去有關促進青年就業的主要措施，譬如有實習媒合跟職場體驗跟產業職能講座。不過我們大概都是針對高雄在地的企業，那外送業者因為沒有登記在高雄，加上剛才很多先進有提到是不是屬於公司的僱傭關係，所以這部分我們過去沒有針對外送業者，做相關的實習媒合或職場體驗。

另外還有一個經驗可以提出來跟大家分享一下，就是有關於就業補助。不論是青年局自己本身的青年就業獎勵，我們也有輔導轉介青年去申請中央勞動部的就業獎勵，中央獎勵也很多。但是像中央獎勵就業的部分，他就要求資格條件是包含全職，而且要有就業保險。那我們知道如果不是僱傭關係，如果是自營工作者，自行跑到職業工會等等去投保的話，通常我們過去的經驗，大概只會投保勞保，因為那是自為雇主，自為自營工作者。假設他沒有投保就業保險的部分，這部分我們也沒有辦法輔導他向中央申請就業獎勵相關的福利。以上提出來給大家做一個參考，以上報告。

主持人(陳議員麗娜)：

謝謝青年局，接下來是經發局的范英修范股長。

高雄市政府經濟發展局商業行政科范股長英修：

謝謝主席，各位與會的先進大家好，經發局發言。按經濟部的解釋，我國商業法是採行登記與管理分離的原則，登記制度主要目的是在於登記事項資訊之揭露。那登記後經營業務之行為，須依其業務之屬性，是由各主管機關進行管理。以上說明，謝謝。

主持人(陳議員麗娜)：

接下來邀請的是行國處的鄭消保官這邊，也給我們一些意見。

高雄市政府行政暨國際處消費者保護室鄭消保官逸聰：

主席、各位與會先進大家午安。就消費者保護的立場，有關本自治條例跟消費者保護有關的為第 12 條，要求平台業者對於消費資訊的揭露，藉由消費資訊的揭露來塑造消費良好的環境，以及減少消費糾紛。那我們之前自治條例有開會好幾次，我們有訂了這五款規定，我們是認為還算滿周全的。如果有與會先進還有增加的，需要平台業者揭露的資訊，不妨提供給我們，或是勞工局這邊來做為參考。我們統計一下 110 年兩大平台，我們接受到消費爭議的申訴有 182 件，今年 111 年 1 到 3 月就已經有達到 45 件。看這個趨勢並沒有顯著的下降，可見得還是有很大的改善空間，以上報告。

主持人(陳議員麗娜)：

謝謝消保官讓我們知道現在的狀況。接下來還有一個市府單位是研考會，

研考會這邊是許研究員，也麻煩給我們一些意見。

高雄市政府研究發展考核委員綜合計畫組許研究員芳賓：

主席、各位與會先進大家好，外送平台管理目前只有台北市他在 109 年有通過自治條例，市府是考量到外送員他的健康及風險，所以我們在服務的時間上，還有連續服務的日數上有一些的規範。這個應該是對外送員的健康，還有服務的風險有他的必要性。接下來就是在僱傭跟承攬的關係，法制局這邊，假如大法官那邊的見解有一些不一樣，或者是釐清不容易的部分，我們也建議中央是不是可以儘速的訂定專法，這樣子外送員他的福利跟保障才會有所依據，以上報告。

主持人(陳議員麗娜)：

謝謝研考會這邊給的意見，我在這邊再補充介紹，現場還有張其祿立法委員小港服務處的葉政瑋葉主任到現場，謝謝你的蒞臨。還有童燕珍議員服務處的劉佳融劉執行長也到現場。關心這個議題的朋友其實還滿多的，我們今天也邀請到很多的學者來到這裡，一起來跟我們分享他們的看法。第一位要邀請的是義守大學的副校長李樑堅李副校長。

義守大學李副校長樑堅：

主席、各位與會的學者專家，市府的同仁代表、各民意代表的代表，以及來自中央跟地方，以及職業工會相關所屬的同仁，大家下午好。大家會重視外送員的風險跟工作的權益，這個是有幾個背景。第一個部分，以台灣來講，最近這幾年整個外送經濟的成長幅度愈來愈快，包括年輕人、中年人都投入外送工作的人員人數不斷的增長。我所收到的資料，從 6,000 個到 1 萬 2,000 個人，以高雄市而言，說真的這個比例真的成長幅度很快。在高雄各 1、2、3 級產業大量缺工，缺工程師的狀態來講，確實有很多工作移轉的現象不斷地在發生當中。

但是因為外送員投入人數多，外送平台本身也基於他的競爭因素的考量，所以我們看到一個現象，就是一單原來接單的價格從 100 塊，開始逐漸的往下遞減的一個過程，確實也讓外送員的工作時數，或是工作權益的條件受到比較大的影響。以往最大的爭議就是到底外送員跟這些平台業者，到底是一個僱傭關係還是一個承攬關係，剛剛聽中央的報告，因為是循個案而界定。事實上外送平台相關的所屬業者，包括 Uber、foodpanda 或其他的業者，我知道他們也有一些因應的做法。如果變成是一個僱傭關係就要負擔勞健保，跟勞退相關的事宜，所以可能現在在僱傭關係上的界定，他也不會那麼樣的明確，不會是一個所謂單一雇用的制度。政府也知道這些外送業者有這樣子的現象，只是說在工作的權益上，如何來替他們爭取合

宜的權利義務保障，這個確實是政府要想辦法去推動的部分。這個牽涉到我們的目的事業主管機關，到底是勞動部還是經濟部，這個東西都是一個兩難的選擇。如果從職業工會的立場上來講，他是所謂的勞動部，如果從外送業者的立場上，他是經濟部，光中央部會就會有牽涉很多不同部會的分歧，確實是一個很難的過程。但是我們隨著外送員不斷大量增長的過程，確實外送員怎麼得到一個合理的權益，其實大家比較 worry 的應該兩個層面，一個就是你的收入。因為這一次高雄市訂定的條例來講，有額外附加一個 12 個小時的限制，在台北市是沒有這樣的限制。12 個小時當然是兼顧你工作投入的風險，跟你健康風險的考量，也就是不要有過勞，over work 的現象。因為在勞動基準法來講，都有一些相關的規範，包括你的加班時數，一個月不能超過 46 小時。但是外送員可能跟年輕人或是投入工作的人的心態不太一樣，他認為工作比較自由、彈性，所有這樣的自主選擇的行為。不是受一定雇主裡面，固定幾點就要打卡，幾點就要上下班，所以似乎投入的人愈來愈多。

可是各位知道，如果你的外送的營業額總額，沒有大幅度成長之下，你的外送員投入這麼多，勢必分擔的件數就會跟著縮短。縮短的結果來講，如果外送業者又基於又要滿足顧客的要求，不敢把每一次送單的成本又提得很高，他就把每一次送單收取的費用從 100 塊降低到 44 塊，我現在聽到是 44 塊，那勢必就影響到外送員工作的權益。就是必須要用更多的工時，接更多的量才能滿足你原來期望的工作薪資的水準。那這個產生一個兩難，為什麼？當你工時投入增加，如果外送業者又有要求一些限時送達，糟糕了，在路上的行為，就剛剛交通局、交通警察大隊所報告的現象，搶黃燈、違背交通規則、彎繞、S 型等等，很多的一些交通的，不管是 A1 級、A2 級的事故就會不斷的發生。這個其實是社會上不太願意看到的一個行為，我們在學校當老師也不希望我的學生去從事外送員的工作，結果在路上行車為了要搶單，到達的時間送達，結果發生不該發生的事情。所以怎麼合理兼顧你們的工作量，達到你們期望的薪資水準，說真的現在有點兩難，真的有點難。

所以政府對於這樣的工作投入的風險，跟期望待遇的提升，又要兼顧工作時數的衡量，所以定了這樣的條例。這個條例來講，我覺得不同的人員變化的狀況也很多，現在工作規定一天不能超過 12 個小時，那達不到心目中的薪資水準，那我還是要拚。我知道有的業者是講說，不然你在我這邊工作 8 小時，在另外業者那邊工作 6 小時，一樣沒有違背單一工作超過 12 個小時。這個部分就有很多取巧的行為，或是規避法令的限制行為就

會出現。除非我們有很好的稽核機制，不然定這個法律你如何去做要求。所以法律訂定一回事，他就會衍生出來另外一個漏洞行為又會產生。我是提第一個這樣的現象。

再來，外送業者到底可不可以要求限時送達，限時送達外送員為了要搶單，要完成使命，在路上的行為就一定會有一些不好的狀況。就跟交通局來講，要求公車都要準點到達，安全性會不會受到一些影響。因為路況很難料，可是為了要搶到一定的時間到達的時候，有一些駕駛行為可能就會有不太好的脫序，不符合交通規則的行為產生。如果業者要求限時送達，到底在法律上這樣有造成其他的風險，到底可不可以要求？我覺得法制單位或交通局、交通警察大隊的部分，或者是勞工局，如果業者提這樣的行為，到底 OK 不 OK，其實也要去思考。到底是要道德勸說，還是在法律上去做規範，我覺得這是第二點我要提出來的情形。

再來可能也是對於這些外送員的一個呼籲，說真的，年輕人當然希望追求工作的自由、彈性，但是事實上我們看到其他行業的工作收入，也不斷在調整當中。如果這個行業人數投入愈多，勢必你能夠收取到的薪水，尤其外送業者基於要滿足顧客的要求，他要調降外送的單價，那外送員是不是你們工作的唯一選擇，我覺得你要去做多元的思考。未來很多工作的行業，我知道像科技產業跟其他的產業，我們跟很多的老闆都在呼籲，希望能夠把薪資結構能夠提高。能夠把薪資結構就提高了，讓各位年輕人不要墮入到青年低薪的狀態。我也希望年輕人在工作的選擇來講，也許外送員可能只是你人生某一個階段的投入，可是未來來講，如果有其他的正職的工作條件，也是另外你可以去從事選擇的一個依歸。

另外我知道現在外送員有加入職業工會，職業工會我覺得也應該匯集這些外送員的心聲，把他們希望能夠得到工作權益的保障方向，也許透過團體協商的方式，跟這些外送業者可以進行直接的溝通；必要時政府也可以做適時的介入，那可以得到共創雙贏的狀態。我覺得站在大學老師的觀點，希望有這幾點的呼籲跟訴求，以上，謝謝。

主持人(陳議員麗娜)：

謝謝李副校長的意見。接下來邀請屏東大學李銘義李教授。

屏東大學教育行政研究所李副教授銘義：

謝謝主持人陳麗娜陳議員，我從媒體看好像你不連任了是不是？意思是說要參加你的公聽會的機會可能變少了，所以我要很珍惜，所以我要珍惜後面發言的這幾分鐘。第一個，我先把結論倒著說，因為這樣比較快，後面很多論述還有很多資料。第一個，我希望提到的結論就是說，希望能夠

請勞工局去審視目前外送員跟外送平台的工作契約。審視哪些內容呢？他要限時送達部分，單張的下限的所謂的要求，是不是可以做標準化的規範，就有點像計程車幾公里是多少錢一樣，那個單張的下限，還有他的通報機制、還有停權等等。為什麼要去審視這些呢？因為這個看起來才是這個問題很核心的地方，就是外送平台跟外送員之間的契約，這個契約裡面的內容如果是不合理的，或有一些強迫性，或者違反現在市場的自由法則的話，如果可以透過這樣的審視，然後透過一些修正的方式去做改正。因為審視修正完以後，不管平台的反映是怎麼樣，他有他的強制性，這是第一個希望勞工局能夠做的。

第二個，對於這樣的自治條例的部分，我建議，因為我剛才看了外送平台的訴求，我覺得相當有道理。自治條例部分的第 11 條第 1 項應該要刪除，第 11 條第 1 項我念一下，外送平台業者確實管理外送員的外送服務時間，外送員每日外送服務時間達 12 小時等等。這個第 11 條的第 1 項強調是 12 小時，事實上在勞基法有相關規定，看起來又不是僱傭，他又是承攬，又告訴我要 12 小時。這個其實就是提到兩個中間權責不符。所以第 11 條的第 1 項如果刪除以後，保留第 2 項還是可以的。外送平台要做管理，要做優良預防計畫都沒問題，這是我提出的兩個建議，這兩個建議完以後就進入到內容的說明。

因為我們去審視中央的勞動部，勞動部事實上是這樣子，對於主題裡面有一個叫做食品外送作業安全衛生指引，這樣的行政指導裡面，其實已經規範到所有外送內容要做的事情，照這個做其實也 OK。但是看起來他又是對於僱傭部分，但是如果照這個規則來做其實是很好的。第二個，勞動部會要解決外送員的法律條件部分，有一個勞動契約認定指導原則。我自己去 Google 過，發現外送員確實不是僱傭，他是勞務承攬委託。這個外送平台他認為有啊！中央立這個法，以這個依據來說，他沒什麼違法性，所以又回到主軸來說。現在會產生這樣子的單張，又非常的低工資，高工時、交通危險多、搶單，然後壓迫外送員的權益的部分，還是在勞動契約。所以還是要請勞工局本著他應該有的職權，去做這樣勞工契約的審視，然後解決問題。你說勞工局沒有這樣多的工具，沒關係，那我們來看看現在外送的這個自治條例，因為我們看到台北市也送了外送平台業者的管理自治條例，一模一樣的東西。然後也看到桃園市、台南市相關自治條例的草案，跟高雄市唯一差別不大的，大概就只有那個第 11 條的 12 個小時的部分。你說老師，之後差別大的在哪裡？就是罰則。罰則有的 2 萬到 5 萬，有的 3 萬到 6 萬，但是這個罰則是給行政機關的行政工具，這個行政工具

不是為了去處罰平台業者，而是要去保障消費者權益跟外送員的安全。如果要保障外送員安全的部分，我審視了外送員的發言人蘇柏豪，他這邊有幾點，我直接講建議好了，這樣會比較快，因為待會你有你的意見，但是我覺得答案可能是這樣。第一個，可以列入快速爭議解決機制，這可以，勞工局在做行政處分的強制力上，他就可以做這個事情，所以還是要課責於勞工局，給予他所謂的快速爭議解決機制，你說我有做，可是外送平台不配合。不配合，你要想辦法請他配合，你有很多行動的工具可以做。

第二個，在保險保障的部分。觀察這次的自治條例其實夠了，多2個字就好，多一個營業用機車，因為目前他沒有把營業用的部分放在前頭，所以什麼叫營業用？我還是把法條講一下好了，這樣會比較精準一點，就是保險的寫法裡面，我贊同不要把那些金額寫進去，但是沒有把金額寫進去以後，你還是要把訴求的部分寫清楚。訴求的部分就是有關於第4條的部分，第4條裡面的第1項第3款，應該寫營業用機車第三人責任保險，大概就這樣，你說光寫附加營業機車附加條款傷害責任，這其實是用的方法還不太一樣，所以你把最標準的應該寫的寫法寫對就好了，所以事實上是第4條文字修正就可以了，就可以解決剛才那個外送員的一些要求跟保險問題。剛才主持人說平台業者說不要去付這個錢，他也是得乖乖付。為什麼？因為自治條例訂完以後，後面有罰則，他不付會被罰，而且可以連續開罰。至於他要動員很多議員來刪掉第4條，看起來不太可能，因為台北市也是這樣訂的，桃園、台南市也是這樣訂，也沒有比其他人更取巧或更特別，只是金額、底線多少，事實上可以再釐定，這是第二個部分，保險。

第三個部分，每單送餐單價設下限金額。很難，因為契約自由問題。你可以去訂定一個所謂合理的評估價格。但是合理的評估價格很難訂得出來，你可以去參考計程車怎麼去釐定出來的，這個不是學者可以去做，可能要行政機關花點力氣去思考一下說什麼是合理的，多少公尺或多少公里以下是多少錢，現在市面上的廠商他願意付的錢應該比這個更多一些，這是一個所謂合理單價，這個是第三個。

第四個，你提到說設定每日工時上限，這個部分如果把第11條第1項刪掉其實就沒有問題。

第五個，平台擴大。這個沒辦法，因為自治條例裡面做了很多的行政指導跟行政規範，他的條件已經被壓縮下來了。

第六個，工資過低造成職災上升。這一樣，最低接單成本是否可行？如果最低接單成本可行的話，就沒有什麼工資過低的問題。因為你們現在做

的是承攬，你可以多加承攬。你說不是，我們是被僱傭，但是我是從平台業者，持平來說，從法的規範來說，在中央勞動部給的勞動契約認定標準裡面，他是一點問題都沒有。

如果這樣的話，中央要改；如果中央不改，依照現有的法規來看的話，這個自治條例應該是這樣說好了，就是說他本來的作用是希望去解決工時長、單價低、收入少的問題，可是他只是增加了平台業者很多的行政管理費用，反而他可能會搞怪說好啊，你要 ABC，我增加了 ABC，就從外送員再做一些權益的削減，做所謂的 cost down。這反而變成你增加很多行政管理這樣的自治條例，到最後結果反而是外送員受到這樣的拘束，譬如說你就不要通報，自己就把案子吞掉，可是對外送員來講是一個權益受損，不通報是權益受損，一通報被停權，邏輯性就變成後果是我付，結果人不是我殺的，可是豬在天上飛，錢是平台賺走了，外送人員要受這樣的欺負，我覺得都是不公平的，所以還是要回溯到兩個問題。

第一個，把這樣的自治條例該修的修，該刪的刪。第二個，希望市府的相關單位以勞工局為主，審視一下平台跟外送人員的工作契約。工作契約不合乎現況或者是有一些對立或是不公平的部分，希望給他做一些修正。如果不修正，就用自治條例裡面相關的罰則來做處理，以上。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝李教授給的寶貴意見，總歸回來還是一樣，都是從承攬或是僱傭關係所衍生出來的問題，當然高雄市有自己比台北市多出來的一些，看起來是不是合宜？可能還是要再討論一下。送進來議會的時候，剛好今天的討論是不是到時候勞工局應該帶回去，在相關的部分要不要再做個討論？。剛剛有提到蘇發言人的內容，待會再請蘇發言人再解釋，再補充，謝謝。接下來，我要邀請的是高雄大學的廖教授義銘給我們一些寶貴意見。

高雄大學政治法律學系廖教授義銘：

主席、在座各位長官，以及各位先進，大家午安，我很榮幸能夠在這公聽會就外送員管理自治條例發表個人意見。

我個人意見大概有三點。第一點，關於這個自治條例的相關規範如果超越了中央法規的規定，而賦予外送員平台在高雄市或者在其他縣市都有更高的所謂法規所產生的經營成本的話，這個時候平台業者他只要在不違反中央法規的前提下，調整在高雄市或者是其他相關有訂定自治條例的縣市的外送員收入計算方式或承攬量，或者是合作廠商的量的話，這個時候就可能因為經營業者為了要降低法規產生的成本，就會減少在該地方政府的營運量。由於現在台灣各縣市的地理距離都滿近的，那麼台南市的外

送員送到高雄市也不是不可能，屏東縣的外送員送到高雄市也有可能，在這種各縣市地理距離都很近的情況之下，就有可能會造成在市中心的外送員因為外送平台他們的經營上面，要降低在各縣市有制定地方條例所產生法規成本的情況之下，反而會造成外送員的福利跟收入產生相當大的這種負面影響。

第二點，我個人認為自治條例如果要增加本地業者和本地外送平台業務的義務的話，必須要伴隨在自治條例裡面也能夠增加他的權益，也就是說我們從法的角度來看，有更高的義務應該就要從法律上給他更大的權利，這樣才能夠產生法制上面的平衡，如果沒有辦法產生法制上面平衡的話，那麼業者在成本跟效益的考量之下，他只會把相關的費用或成本轉嫁給服務員或者是消費者身上。怎麼樣能夠提供本地的業者他的權利呢？我個人認為地方政府為了要發展我們的地方經濟，是不是能夠考量對於並沒有與外送平台合作的這些本地的外送業者，或者是本地的餐飲或者是零售業者，能夠給予特別的福利或補助。像我們都知道高雄也有很多很好的餐廳業者或者是零售業者，他們如果必須要跟服務平台合作的話，各位都知道服務平台所收的費用還不少。如果說市政府能夠透過這個自治條例的訂定，讓這些不與服務平台合作的本地業者能夠在自己做外送服務上面的成本能夠因為自治條例的訂定，以及市政府的政策能夠大幅地降低的話，這個時候我個人認為反而是能夠讓自治條例真正有助於當地業者，尤其是當地的餐飲跟零售業者與當地外送業者的福利，這是第二點。

第三點，有關於剛討論到法制上究竟外送員跟外送服務平台之間是僱傭制，還是承攬制？這一點，未來就像幾位先進所講的，要看法院的判決，還有未來中央立法部門的決策，但其實就我個人所知道，因為我自己小時候也當外送員，我的孩子也當外送員，我們都是靠當外送員能夠撐起我們的家庭，所以外送員的…，真的，這是真的，我現在還在做外送工作。外送員的合作，基本上都是多元的，合作廠商都是多元的，我就經常看到穿Foodpanda的外送員帶著Uber Eats的東西給我，順便把麥當勞的薯條也拿給我，我再請他拿進來也沒問題，也就是說外送員的外送服務要能夠得到真正充裕的收入，又要能夠配合自己的家庭工作，以及其他的正職或兼職的收入，其實外送員與服務平台業者的合作是相當多元的。

立法的政策，我個人認為儘量應該減少用單一的、絕對的模型來看它，而是要以多元的角度來看它。如果是以多元的角度來看的話，要真的能夠保障外送員在多元的合作平台，多元的收入來源的這種情況之下，其實僱傭制還是會比較有利，不，錯，對不起，承攬制比較有利，僱傭制是比較

不利的，就好像我們這些大學老師退休之後要當兼職老師，現在教育部多一個兼職老師都要私立大學幫忙投保的，這個反而讓很多本來在各校兼職的兼職老師變成沒工作了，我們的收入也因此大幅減少。法規造成業者的法規成本反而造成真正被規範者的收入減少。相同地，如果未來法規在某種民意高漲，單一價值的推薦之下，規定不論是統統法規或是司法判決或地方法規讓外送員的服務與外送平台之間變成是僱傭制的话，看起來政府或地方政府能夠透過法規來給予比較多的法規規範，但其實也讓外送員在個人的工作收入，還有生活上的自我調整上面少了很多的法規所容許的空間，所以我個人認為在地方政府討論自治條例的層次當中，如果考量到承攬制或僱傭制的话，我個人的價值觀是比較主張還是維持承攬制，讓外送員能有更多選擇的機會，讓外送員能夠在自己的工作、家庭，還有現職的條件之下，有更多機會來為自己的家庭賺取更多的收入，以上是我個人的建議，謝謝。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝廖教授義銘。接下來，我們邀請的是樹德科大的吳教授建德，也給我們一些意見。

樹德科技大學通識教育學院吳副教授建德：

好的，謝謝主席陳議員，非常榮幸來參加「高雄市外送員風險與權益保障」公聽會。台北高等行政法院在民國 111 年（今年）3 月 17 日判決 Uber Eats 的外送員是勞工，當然這是個案，法官的判決，我相信司法院還沒有做統一的見解之前，這 2 個的爭執會一直不斷地持續下去。如同剛剛廖義銘教授所講的，如果你是勞工，可能你要受到勞基法的規範或保障。限制 12 個小時嗎？以後要不要週休二日？要限制工時可能又有一些很大的爭議。剛剛廖義銘教授所講的，到底是承攬好，還是僱傭關係好？我相信有很多不同的見解。各位應該還記得幾年前勞基法修正的時候，一例一休，週休二日引起很大的爭議跟反彈。有些技術門檻比較低的，老闆不願意讓你加班，又找其他一些 part time 的進來，除非技術門檻比較高的，少了你是不行的。事實上外送員這個部分坦白講我的觀察，真的在社會上就業方面可能是比較弱勢的一環，如果他一個月可以固定賺 7、8 萬元，幹嘛去一天跑 16 個小時賺 3、4 萬元。有時候如同剛剛廖義銘教授所講的，你對於這種平台業者有過於苛刻的要求，他可能就刪減你的單、或刪減你的數量，這不無可能。

我提供我個人一個觀察，我常去一家某大型的超市購物，常常一買幾千元，結果那個職員，我還不曉得他是 PT，那個職員就拜託我，他說先生

，你可不可以幫我買幾杯咖啡？我說為什麼要買咖啡？我在家裡都自己泡。他說我們公司有規定，他說他不是正式員工，是 PT，一個月規定要銷售幾杯咖啡。那一家大型的超商每次都買了幾百元之後，你只要付…。

主持人（陳議員麗娜）：

10 元。

樹德科技大學通識教育學院吳副教授建德：

這樣，我會不會講得太清楚？我沒有指摘任何一家，他就可以享有 1 杯咖啡，後來我跟他說我家裡都有咖啡機，我沒有必要，結果那個小姐（PT）就跟我講說那麼可不可以把這個機會給我？我自己買。我說你為什麼要那麼大費周章自己買？他說我們公司 1 年給我一個月幾杯的 quota，我買不到那個 quota，他就把我 PT 的時數砍掉，譬如說他原來，我不曉得，我沒有細問，譬如說原來可能一個月他們公司是給他 200 個小時的 quota，工讀時數。他沒有達到咖啡的數量，可能把他砍三分之一，搞不好砍四分之一或二分之一的數額，所以這種情形也呼應到剛剛廖教授所提的，但是我覺得這個公聽會的主要目的，我們當然要想方設法來照顧雙方，當然是一個雙贏的策略沒那麼簡單，但是我覺得我們應該想方設法讓這個可以變成一個比較良好的循環。我以下的項目先針對高雄市外送平台管理自治條例的部分，我先做一些建議。

這個部分，我相信提出的單位有參酌其他已經在施行的縣市或提出草案的縣市，因為有一個很好的參考方向，我們才可以採取趨吉避凶的方式，可能有爭議的部分，可能有困難的部分，我們可以從中擷取他相關的優點，跳過缺點來選擇。當然關於第 11 條剛有提出來很多縣市都沒有擺進去這個 12 個小時，很多的外送人員也提到說這個 12 個小時，我可能沒有辦法符合我一個家庭的需求，如果說萬一真正中央認定為勞工，受到勞基法保障的時候，可能到時候又會衍生幾個前輩所提的，你要跨很多平台。這個在勞基法修正案的時候就是這樣子，所以這個部分可能還是需要再一次的斟酌。

有關於第 13 條的部分，外送業者應該向平台的消費者明白揭示這些各款事項。我覺得你要造成雙贏，又要讓平台業者不要喪失他太多的收入，雖然看得到一個平台業者有上百億元的收入，但是不要去奢望說他會把這些利益分享給廣大的勞工，因為台灣目前立法裡面，對於股東或是對於自己的勞工沒有在針對每年收益有提出多少 percent 要提供分享的時候，不要去奢望，我覺得不太可能，這種不多。當然要遇到像長榮海運這種一次幾十個月年終獎金的，這種有良心的企業大概也不多，除非你有辦法像台

塑四寶他們強而有力的工會可以去跟總公司 argue、抗爭讓他們讓步，不然這種一盤散沙式的工會可能很難到達這種境地。

後來看到第 15 條、17 條、18 條、19 條這幾個，我看到這幾個行政主管機關罰鍰的部分，從 2 萬元，到 20 萬元，到 6 萬元不等。如果平台業者看到你這種東西，我幹嘛配合你，我就讓你罰就好了。若干年前，大概 1、20 年前雇用身心障礙者這個法律通過之後，很多政府單位根本不實施，他就編定預算，你要罰，我就用預算，從政府的左口袋換到右口袋，換給你，所以這種罰則，我覺得雖然可以連續罰，可是實際上的操作，行政單位大概沒事也不會一天到晚去給你實際罰，所以這種罰則，當然你們可能是參考其他縣市的版本，我覺得這種是沒有辦法做到嚇阻的作用。罰則的部分應該可以再加以提高。

在有關於外送平台的部分，剛剛很多前輩所提到的外送員他的風險，他的辛勞，我覺得針對在整個外送平台裡面內部規定的設計上面，應該去加以思考。剛剛蘇理事有提出他的書面資料，他說類似計程車的計費方式或許可以考量。各位，你們可能不記得去年在台北市就有一些平台業者用計程車在跑，但是他的前提是因為它是比較高單價的產品，才能這樣子。如果他一桌可能是 1 萬元、2 萬元，計程車去跑，他划得來。你如果用計程車去跑 1 包臭豆腐，那可能是沒有辦法的。當然我覺得這個是平台業者可以去思考的部分。平台業者有很多計費的方式或者獎懲的方式，這應該是要建議平台業者要去審慎思考，像舉一個例子好了，外送員如果一個送單延誤，被評負評，被評負評幾個可能他 1 個月的獎金就沒了，這個東西合不合理？這個可能要請主管機關跟相關部門去反映。我想這個要創造雙贏是相當困難的，這個方向應該是大家共同努力的部分。平台業者應該給他壓力，也給他一些建議，我相信應該是大家可以去集思廣益，思考的方向，謝謝。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝吳教授。接下來，我們邀請高餐大的陳教授福川，也給我們一些意見。

高雄餐旅大學航空暨運輸服務管理系陳助理教授福川：

主席陳議座，以及在座各位先進，下午好，我是高雄餐旅大學航運系陳福川。針對今天的議題，當然我們都知道整個社會的發展跟變遷，再加上疫情的關係，整個外送服務已經變成一個時尚潮流，也就是引發我們今天會坐在這邊討論這個問題。市政府這邊所提出的自治條例草案，大家都比較著重於一些勞動條件，勞退健保跟商業保險，還有律定平台業者他必須

要做一些職災通報、教育訓練等等責任。比較值得關注的是大家剛剛也都有談到第 11 條的部分，是有關於工時。工時的話，在資料裡面也有揭露，有 44% 的外送人員他工作時間是超過 12 個小時，當然這個會因為剛剛廖教授講到是承攬制或僱傭制，我們可能在不同的法律去進行規範之外，另外一個，我也要提到說這整個立法的精神其實是良善的，就像剛剛李銘義教授所提到的說我今天做了很多罰則，並不是目的，而是工具，希望大家做得更好。

今天我們去律定 12 個小時，也跟我們今天主題有關，這個是一種風險，還有對外送人員的權利保障，我相信這 12 個小時連續工作，我不曉得外送員是因為都很年輕或者是鋼鐵人，如果以我年紀這麼大的，我覺得就交通安全的原因一定會有問題。有這樣的問題，相對地我們都知道疲勞駕駛跟酒駕是造成道路安全最大的殺手，這種東西是要怎麼去評估？剛剛很多官員跟學者先進所提到的，我就不再重複，因為我自己是學交通運輸，所以我就這個題目從風險的一些控管來看，解決交通安全的問題，在座很多專家都知道就是三一政策，包括道路工程也好，教育也好，我們的一些執法也好。以道路工程來講，當然我們一些基礎建設、路平，這個是基礎的東西。用路人在跟這些設施的一些行為分析當中，我覺得這個是滿值得參考的，特別是今天我們這些外送的服務人員其實跟計程車司機他們有一個滿相類似的特點，就是他們都是準公共運輸，只不過計程車可能運送的是人，這些外送平台的服務人員運送的可能是物品，所以以他們使用的工具，計程車還是少數，大部分是摩托車。以摩托車的觀點來講，所有的道路設施跟用路人彼此之間互動模式的評估，我覺得這個是非常值得參考，所以通過他們長期這麼密集使用這些道路，他們可以對於一些交通設施，譬如說標誌、標線、號誌等等怎麼樣去做一些改善方案，我們市府相關的交通局處室、相關的單位也可以跟他們定期座談，或者他們也沒有時間座談，他們也有透過我們這一次的自治條例裡面有設定一個職安衛生管理的專職人員去彙整，讓我們整個以機車來用路的觀點能夠更友善整個道路安全的環境，這個是第一個以硬體來講。

第二個，以教育來講。當然剛剛監理相關單位也有提到考照的問題，當然政府都有一定的規範，但是另外一個，我覺得平台業者必須要去加強教育訓練的部分，因為他們本身不管是僱傭或者是承攬制，業者本身就是一種貨運服務業，所以他們本身根據行業的屬性，針對各種經常肇事的樣態就必須要定期地去 review 這些外送的人員。我這邊強調的是定期，因為我們的草案裡面寫的是“適時”，適時有一點含糊，什麼叫適時？什麼時

候才是適當？如果我們定期，譬如說1年可能要受2個小時、3個小時的訓練，或者2年、3年你必須要去review一次最新，我們滾動式去修正最新的肇事樣態，我覺得這個有幫助於他們去理解整個道路設施，還有他們的駕駛行為去規避整個交通肇事的發生，這個是有關於第二個，教育的部分。

第三個是有關於執法。執法就講到說這些外送的服務人員，事實上他們某種程度會在道路上跑是有職業的目的，不是像我的旅次，我可能是上班，可能是購物，可能是訪友。有職業的，我們這邊也有法律專家，廖教授。有職業這個屬性的話，通常因為他的職業而致人有傷亡的時候，可能在罰則上會更重，我相信業者本身他們彼此在應徵這些人，或這些人以後要到別的地方去應徵，他們的徵信也都很重要，如果他本身經常有這種交通違規或肇事的情況之下，可能對他的一些處罰或中途停聘或者未來他要再轉到另外一個平台，我相信這個東西，最後我就要講到我的結論，其實大部分的外送人員都是非常守規矩的，但是大家也無可諱言的，他們也遭受到很多污名化，因為畢竟他們很明顯地不管穿著Foodpanda和Uber Eats，只要在上面飆車或者違規，大家都會覺得你看多糟糕，可是那些都是很少數的，我覺得那是很少數。為什麼會有這種情形？剛剛也都有提到，可能是為了趕件，為了要準時抵達，使命必達，要五星好評，造成後續這些社會交通秩序的成本也好，醫療體系的成本也好，甚至於造成很多家庭的一些悲劇也好，這個都是我們最不樂見的。

我最後要提到我們的自治條例當中幾乎都是罰則，剛剛廖教授以法學的觀點來看，法律要平衡，權利義務要兼顧的情形，事實上我們也可以適時給一些獎勵，獎勵平台，如果他們1季下來沒有肇事或肇事的比例，我們也應該給他一些incentive(激勵)去加強管理，也不要說我們都只有罰則、罰則、罰則，哇，都只有你們自己在訂定，什麼東西幾萬元到幾萬元，怎麼樣去獎賞？相對地，平台業者對於大部分守秩序的這些運送人員也要給他獎勵，我覺得這個獎勵是有一些強大的動機在裡面，因為今天不管是任何一個平台，我不要去指特別一個平台，大家都看到這個平台的外送業者都是守規矩的，我相信對企業形象也可以大大的加分，總之如果能夠保障外送員的風險跟權益，而且能夠維護公共安全之下，相信他們是非常具有公益性的。有時候我常常在路上看到一個外送員，颶風下雨或者是大太陽，載著的是每一個消費者的幸福，他裡面可能是一份餐點或者是一杯飲料，都傳遞了我們的幸福感。我在這邊也要特別感謝這些外送員的辛苦，謝謝。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝陳教授給的意見，我覺得獎勵這個部分倒是還不錯，其實不一定是獎金，但是可能是一個認證。譬如說，你今年達到什麼樣的程度或是改善多少？高雄市政府有一個認證的標章，其實不是只有 Foodpanda、Uber Eats，我們剛講的那個大型超商也有配合。只要是大部分的業者，也許可以提供相關的這些，適時地公布讓他們有良性競爭的機會，在品質上面互相來做提升，得到一個好名聲，我覺得也不失為一個好方法，勞工局這邊也可以把它參考進去。

接下來，我們就要請相關的工會，跟外送業者的部分來進行發言。第一個邀請的是，高雄市飲料運送服務職業工會的洪理事長郁婷。謝謝你。

高雄市飲料運輸服務職業工會洪理事長郁婷：

大家好，我是飲料運送服務職業工會，工會裡面因為這幾年大家參與外送平台做外送員這個工作，工會也得到很多的成長。

通常我的會員跟我反映的一些問題，我覺得很多時候都是外送平台跟我們，不管是跟他們自己的外送員還是跟工會的溝通管道都不夠。平台上沒有任何一支電話，有時候你想要反映問題或是協助會員了解一些事情的時候，完全都沒有聯絡的單位，可能都寄 email，不管你提出其他的問題他都是很制式化的用 email 回給我們，這樣外送平台讓人家覺得很不好溝通，有些問題就沒有辦法得到有效的解決。

再來，因為我自己是工會，今年有提出災保法，特別講到外送員他們是特別加保對象，他們可以自己到 7-11 的 ibon 按一按就可以加保，這樣子會有一個問題，投保職災的金額從 2 萬 5,250 元到 7 萬 2,800 元，我自己去 7-11 按的時候，我想按多少都可以嗎？

因為有很大一部分的外送人員會加入我們工會，老實說，第一個，他想要省掉二代健保，再來，他也知道自己常常在路上跑，在道路上的曝光率比較高的話，可能比較容易發生車禍，職災的風險，所以他才會來加工會，希望工會可以幫助他得到職災的保險，我們也會幫他們服務。

如果是這樣子的話，你在工會加保你現在普通的勞保跟你之後的職災是掛鉤的，就等於說，是不是被限定在一開始加工會就是從最低 25,250 元的薪資，如果你想要保更高的話，要提出你有去國稅局報稅的資料。但是如果你今天開始上班的話，你還不會有那些報稅的資料。是不是說，那些直接去 7-11 按一按的人，我想按多少就按多少？

這個部分在行政院一直跟我們提最新災保法的宣導會上，好像也沒有回復這個問題，我希望有機會可以多了解清楚一點，我也比較知道要怎

麼跟會員解釋讓他們去選擇對他們最有保障的方式，謝謝。

主持人（陳議員麗娜）：

這個勞工局可以馬上回應嗎？可以。

高雄市政府勞工局勞動檢查處洪技正文哲：

了解之後再跟工會這邊回答好不好？謝謝，不好意思！

主持人（陳議員麗娜）：

後續在跟理事長這邊聯繫。謝謝。接下來我要邀請的是…，我剛剛也要提一下，其實我們也有跟兩大業者聯絡，我們聯絡起來跟你們一樣，我們找不到人。真的是溝通管道非常的不暢通，在台灣真的很不習慣這樣子的溝通模式，也希望他們加以改善。

接下來，我們邀請的是全國外送產業工會的理事兼發言人蘇柏豪，蘇先生也給我們幾個意見。

全國外送產業工會蘇理事兼發言人柏豪：

主席好、大家好，我先就剛剛討論的承攬跟僱傭問題，講一下我們的看法。

剛剛教授有提到說，根據勞動契約認定指導原則，目前是承攬制其實是錯的。因為他後面還有一個勞動契約從屬性判斷檢核表，目前沒有一個平台通過過承攬制的認定，全部都是僱傭制，目前專案勞檢全面都是僱傭制，這是我要先敘明的。

剛剛教授也有提到台北高等行政法院最新的判決，就是外送員去跟平台要求勞保費以及相關的支出、相關費用的補償，然後 Uber 不服他就告勞動部，目前的判定是 Uber 敗訴，目前是這個樣子的狀態。

當然我們也知道說，不管是承攬或是僱傭他一定都有問題，所以我們希望的是專法。老實說，我們在承攬跟僱傭之間已經膩了，永遠都扯不清楚，到最後就是沒事承攬制，出事僱傭制。對啊！我怎麼做僱傭制認定，我出事的時候，不然就是我不做了我要整平台的時候，就是這兩種狀況，對外送員的保障其實沒有任何的幫助。我們參考國外的方式比較偏向是新的制度叫「中間型態工作者」，可是這個制度牽涉層面太大，在台灣可能要修很久，不太可能，所以偏向用「行業專法」。有點類似計程車業，計程車業他是在汽車運輸業管理規則底下納一個專條，我們可以思考是不是在這個母法底下做，還是說另外在立一個母法？這個是可以考量的，我們目前已經在跟立法委員在做溝通，今年內應該會有立法委員幫我們提草案，我們已經有類似的資訊了，大概是這樣。

接下來，我們就一個一個來就是快速爭議解決機制，我是覺得平台對

我們真的是太過分了，我不知道大家知不知道，我們有一個東西叫做取餐率，取餐率要超過 85% 他才會給你給你所謂的獎金，那獎金都是原本應該要給我們的工資苛扣下來的，如果沒有達到 85% 我們會被扣 1/2 到 1/3 的金額非常高，他的計算方式非常的不透明，我們完全不知道，導致每半個月就有一狗票人需要申請勞資調解，那個量太大了，工會其實根本沒有辦法處理，真的量太大了。我們申請勞資調解的時候又有部分的限制。平台常常發一封函來說，我們是承攬制，我不出席僱傭制的調解，他就一封函來打發掉了，他就賭你不會去告，我不知道這樣子的狀況在各縣市怎麼處理？

4 月 26 日高雄市有一個職災的勞資調解，我們也在看平台到底會不會出席？我們不抱什麼期待。所以我們常常覺得應該要有比較強制性的或比較快速性的解決爭議、解決機制會比較理想，至於是什麼我覺得可以再討論。

至於保障、保險方面的話，目前的話剛剛有提到醫療部分，醫療部分我就覺得不太夠，既然說了不在條文內設定金額我覺得也可以，在後面的附表寫金額修改會比較容易一點。以及說，營業用的第三責任險部分，他是牽涉保險法規定的限制，平台不能當要保人，一定是要個人當要保人，車主當要保人的問題，這樣就產生了平台不能幫外送員投保，我們主張改成用補助的。這簡單，我們也不用修改任何的法令，不用修改保險法，冗長的保險法修完不知道民國幾年，可以改成用補助，補助外送員投保，這樣其實就可解決了。因為外送營業用的第三責任險，他其實費率差距很大，便宜的兩千多元，貴的一萬多元落差非常非常的大，貴的那一家 5 月 1 日起又要漲 25%。

就開放給大家選擇，我到底要保多少保額？到底要保哪一家他自己選？反正平台補助你一定的金額，至於是多少我們可以參考市場上的行情去做浮動調整，我覺得這是比較理想的狀況。

以及說，我們現在雖然已經有相關的規範說，為外送員投保的意外保險，可是平台他針對外送員車禍，你如果回報給平台，他立刻把你停權。我可能只是一個小車禍就不能跑。或者說，也許是比較嚴重的車禍，傷好了之後我還想繼續跑，問題他已經把你停權了，你就沒有辦法繼續跑，他一定要肇責判定出來，如過你是主肇因的話他就把你終身停權。造成外送員其實根本不敢回報，工會一天到晚處理這種事情，還好我們還有一個管道，我們可以直接跟保險業者申請出險，我們不用透過公司，還好還有這個管道不然我們就死了，有保跟沒保一樣。我們覺得影響外送

員的工作權的狀況之下，應該是非常非常的不合理。

我們當然希望有每單的送餐下限，坐計程車都有下限，我們送的運費也有下限，為什麼做這種工作不能有下限？當然適法性是一個問題，這個是我們急待解決的，可是為什麼不能訂？就算是 challenge(挑戰)中央的法令，為什麼不能試著訂訂看？中央真的有什麼意見我們再來討論該怎麼修？我覺得其實可以試著訂定看。我們現在都會說，我們訂的法律以中央法規違背的話無效，為什麼不能 challenge 看看？其實是可以試試看的，高雄市如果願意開這第一槍我會覺得非常的有意義，不然訂出來跟其他縣市差不了多少，說真的沒什麼特殊狀況。

限制每日工時，其實剛才教授也講了，書面意見也講了，其實就是一個權責不相符的定義。你既要限制我的工時，又不給我薪資的保障，你又說這個法源是勞基法，奇怪那就不太對了，是有問題的狀況。不管做任何事權責都要相符，你要依勞基法限制我的工時，我一定要有勞基法相關保障。不然的話你憑什麼限制我工時？我沒有保障，責任都在我這樣子怎麼會合理？當然不合理。其實也沒有外送員真的願意工作那麼長的時間，我如果工作 8 個小時賺得到我要的錢，我幹嘛要工作 12 個小時這不是莫名其妙嗎？沒有人想要工作很久然後賺超額的利潤，有，可能是部分那絕對是極少數。絕大部分的外送員大概都是賺到夠用的錢就想回家，那個其實是一個很危險又很累的工作。

工資過低真的會造成職災上升，這個是我們有跟台中市職業工會訪談過的資料。去年 3 月我剛剛改職，3 月還沒有過完拿職災表給我們看就多了 3 倍了。3 月剛降薪，3 月還沒有過完職災比歷年平均就多了 3 倍。所以外送員的職災、外送員的事故怎麼可能不跟薪資掛勾？他就是跟薪資掛勾啊！我們大家都只是討論說，外送員違規多少？外送員怎樣？結果真正對外送員最有保障的就是薪資，卻完全沒有辦法做到。我說真的這討論的意義不大，全部都課責於外送員，沒有給外送員利益上的保障，那就是權責不對等。

包括我們在公路總局在聊相關的指引的時候也是一樣，我們是覺得權責不對等。當然我們是經過很多討論，討論出一個勉強可以接受的方法，但是其實我們還是不服氣，覺得政府沒有給我們對等的東西，這是個很重要的狀況大概是這樣子。

剛剛有教授提到一個限時送達的問題，其實現在平台沒有限時送達的問題，可是，他會用評價來控制外送員，消費者如果給你負評、客訴他可能立刻給你停權，可能立刻對你做一些處置。這樣子跟限時沒有什麼

兩樣，他只是明面上沒有限時，實際上還是給你限時。在這我們產生很多爭議，不只是送達時間的爭議，例如說，收款的爭議。我明明只跟客人收了 125 元，客人說，我跟他收了 525 元，平台他也不調查，他只是把 400 元從我的帳戶上扣掉，這樣申訴無門。我們目前的方式只能透過勞資調解，我請問你，你會為了 400 元去做勞資調解嗎？這個時間成本不符合，我們是不是就吃虧了。這種案件太多、太多了，很多是幾十元、幾十元的，大家不會為了這種事情去做勞資調解，這種繁複的事情可是一直、一直都再發生。當然還有很多樣態，等一下夥伴們都還可以補充，其實越聽越覺得很誇張。

我們覺得整個外送業的狀況，外送平台目前在台灣的年營業額，我估計是超過 200 億，大概 200 億上下跑不掉，光熊貓的前高管就說了去年的年營收上看 11 位數，他自己寫在 FB 的，這是 Foodpanda 一家，加上 Uber Eats 加上其他平台我估計 200 億跑不掉。200 億上下的狀況下，我們竟然沒有一個有效可以實行的法律，去課責平台保障外送員，我們當然覺得很誇張，這當然是不合裡的東西。我們會認為說，其實這個東西我們當然希望能夠保障外送員，但是其實我們覺得說，政府部門也是要努力一下。

剛剛我漏講一個東西，高雄市自治條例有提到說，保障期間是上線前 20 分鐘到上線後 20 分鐘。其實這是高雄市獨創的規定。台北市規定是 24 小時全時性保險而且是有罰則的，如果你沒有讓外送員 24 小時都可以申請的到理賠的話，他是有罰則的。

我們想平台已經省了這麼多錢，我們如果幫一個外送員投保勞健保 1 年的成本大概是 3、4 萬元跑不掉，大家有開過公司大家都知道 1 年 3、4 萬跑不掉。現在平台負擔外送員 1 年意外險的成本以 Uber Eats 為例，1 年是 1,848 元，已經省這麼多的狀況你為什麼還要幫他們省錢？不用，就全時性保險，不需要什麼前 20 分鐘、後 20 分鐘送設定他的保單，真的沒有必要，全時性保險就好了。我們對比勞保，勞保相對也是全時性，他只是職災增額，勞保傷病也是全時性的，他不會管你說，你到底有沒有在工作，只有職災才有差別，職災他可能會賠你多一點。

為什麼給我們的意外險就要前 20 分鐘、後 20 分鐘？這我覺得沒有道理，這個是高雄市獨創的，我覺得這應該要修改掉，改成 24 小時全時性的保險，大概是這樣。

主持人（陳議員麗娜）：

老師講。

屏東大學教育行政研究所李副教授銘義：

謝謝，我回應剛剛發言人講的，其實我剛剛的說法是這樣，確實有勞動契約從屬性判斷的檢核表，但是我剛剛講的是說，不管是中央目前勞動部的意見，僱傭或承攬的部分他沒有做具體的說明跟確認，他只告訴你這個表。所以我也沒有說一定是承攬或者一定是僱傭，但是你自己剛才也說了，有事情的時候他就是僱傭、沒事情的時候他就是承攬，這是現況所以你不能說我說怎麼樣，我只告訴你有這個資料跟這個表，然後他現在還在爭議中。我說，跳過這個爭議以後回到自治條例內容的修正是比較要緊的。

第二個，是行政主管機關怎麼去對平台跟業者之間、跟外送員之間的紛爭做一些契約的檢核這也比較重要。現實可以做到行政權的力量還有未來自治條例的保障，我說的是這兩個，以上。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝，勞工局這邊有沒有要回應的。剛剛針對發言人所提的東西。

高雄市政府勞工局勞動檢查處洪技正文哲：

根據發言人這邊的講的，坦白講，我們現在還有修法的趨勢跟空間。針對這個碎片式保單已經討論很久了，碎片式保單跟 12 小時的部分，因為我們在這個月 4 月 8 日跟 12 日也是開了兩次的會，也在收集相關的資料，然後有說要朝向放寬一些，部分去做修正，以上報告。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝。我想我們訂這個自治條例最主要是能夠針對平台做管理，保障外送員的權益是最主要的目標。這邊我們在邀請的時候，有一些單位是沒辦法到的，但是有一個單位有送意見書來，我稍微念一下標題給大家瞭解一下。

這個協會叫做社團法人台灣數位平台經濟協會。剛剛好像蘇發言人有跟我講是屬於平台業者是不是？我念一下他大概意見的標題給大家了解。

第一點，外送員與平台的關係，他們認為是偏向承攬關係。第二點，外送從業人員多為兼職，且團保可加強外送員之保障，這是第二點。第三點，交通部針對相關外送平台已經訂定的規範指引，就是剛剛交通部所提的機車外送交通安全指引的部分，他們認為在這個部分，遵循這個部分就可以達到目標，大概原則上是這樣。第四點，建議採行碎片式的保險，就是我們剛剛提到，前 20 分鐘或後 20 分鐘，或是全天候的這個問題。第五點，外送員工時上限需衡量產業特性及外送員的需求，這個

部分也是認為 12 小時是比較不適當，應該要再開放。第六點，建議刪除第四條財產保險機車第三責任險的部分刪除。第七點，建議調整第七條職災通報的部分，主要是在文的內容寫知悉或可得知悉 8 小時內，希望修改的內容是，明知或可得而知，該事情起的 8 小時之內通報主管，我想這個時間上面會有一點認定上面的問題。第八點，法規應該更明確降低產業法遵成本。大概就有這 8 個意見，也提供給現場所有朋友做參考。

現場有一些登記要發言的，有三位外送員跟一位律師，我這邊是不是先從我們送過來的名單順序邀請做發言，第一位是陳妙真律師。

陳律師妙真：

主席、市府各局處、專家學者、民意代表跟外送員代表大家好。我是台灣民眾黨鳳山區市議員參選人，當然也是一名律師，我是陳妙真。

剛剛義大的副校長有提到說，這幾年外送員增加的滿多，我想為什麼會增加很多？第一個這是一個新興產業，而且其實他的入門門檻其實滿低的，你只要有一台機車、良民證，就可以申請來當外送員。而且因為他的工時是彈性的，所以其實很多人是在有正職工作之餘，如果他的收入是沒有達到他想要的支出水平時，他可以兼職做外送員。

剛剛其實交通警察大隊有提到說，外送員這個職業應該要有比較高的職業駕駛的技術門檻，可是其實刑法上對於職業業務過失傷害這一點都已經刪掉，刑法上對於所有職業要加重的處罰全部都刪掉了。所以其實立法者為什麼會對這個東西刪除？就是你不能用你職業的要求來加重他刑事責任，你可以用賠償責任或其他東西去弄，但不是在刑事責任上這一點。

剛剛交通警察大隊也有提到說，外送員的傷亡人數，死亡是 2 名，傷者是一千多名，可是剛沒有聽到的是，全市的傷亡人口是多少？所以到底外送員是因為我們覺得常常看到他呼嘯而過，所以肇事比例高，還是真的比例比較高，這個跟一般的車禍傷亡比例，我們是沒有看到這個資訊。所以要貿然的去說外送員就一定有比較高的職災，這個不見得。而且剛剛其實也有提到，交通大隊主要取締的是闖紅燈、紅燈右轉、違規停車，其實這些東西，我不相信外送員是不知道這個東西是不行的。他是為了搶單、為了多賺一點的錢，才去做這樣的東西。所以剛剛所謂的職業再訓的部分，我想應該不是針對交通規則絕對不是針對這一塊。

其實外送員他的本質是一個共享經濟，所以既然他是共享經濟，也就是說他入門門檻低，但是現在變成有一個外送平台在中間把共享經濟滿大的基數拿走了。所以我覺得政府要做的，不是限制產業的發展，而是

要讓產業健全，一個產業的健全要怎麼樣去健全？最重要的是從業人員，也就是我們今天講的外送員。所以其實在全國產業工會，包含剛剛蘇發言人講的，在工會其實沒有辦法跟平台抗衡的時候，甚至連議會這邊發的公聽會邀請他們都不派人來，只有書面答復，書面答復的東西大概我想，剛剛聽議座這邊念的內容，他大概也不會想要來，因為來大概一定是被幹爆，我就不客氣地這樣講。

其實像我剛剛講的，外送員也有 full time 的，整天都在跑單的也有，但是也有很多的是做為兼職的空間。所以在這個制度上的設計可以不用全部適用，全部要雇用、全部要承攬，像剛剛蘇發言人也講，他們希望可以是一個專法，可是專法大概也脫不了民法上的一些基本的概念。可以做一些調整，但是你說他 totally 的承攬，totally 的僱傭，我想可能外送員產業沒有辦法這麼的一概而論的去做二分。所以我是覺得高雄市政府既然議座也發了這個公聽會，可以思考一個方式就是雙軌制。我們就請平台業者跟工會還有外送員代表，可以來討論可以做兩套示範的契約，一套是承攬，給比較需要兼職的部分，一套全部是僱傭，full time 的外送員。針對他們因為工時長，需要的保障比較高，可以做這樣的修正。不然其實以目前平台業者，像剛剛蘇發言人講的，你要停權就停權，我沒有辦法申訴，這個其實已經涉及到所謂組織上的從屬性，人格上的從屬性，還有經濟上的從屬性。其實這個東西就是法院上在認定僱傭關係的要件。

所以其實以目前來講，這真的就像蘇發言人講的，沒事就是承攬制，有事就是僱傭制這個部分。所以我們律師在做案子的時候都知道，你上法院大概就跟賭博一樣，好壞要看你的運氣，遇到好的法官就對你比較有利。所以其實不要讓外送員這些職業的從業人員，出事的之後還要去賭博，今天運氣好，他運氣不好，就直接在一開始跟平台業者簽約的時候就定性，就把這些所有職業應該要負的風險一併的揭露，這是我的意見，以上。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝陳律師。其實我剛剛也一直都在想，如果你沒有定位下來，高雄市定這個自治條例就有一點行禮如儀。將來如果中央真的有自己訂這個法規，事實上高雄市政府也許也會有一個示範作用也不一定，你要不要 follow 其他縣市就直接行禮如儀來做？

因為以目前來看，你要管理平台，又要保障外送員，那是不是可以先定義一種，你要從僱傭制還是承攬制的這一個概念下去做整個自治條例

的精神，如果你先訂出來，就會比較明確的知道我們要怎麼來訂，如果以高雄市政府勞工局出了名的就是站在勞工的角度設想，勞工局大概在外縣市都是非常有名氣的，我覺得你可以試著去研擬看看，如果用承攬制的這種想法去做整個自治條例的精神與出發點的話，我覺得可能會有不同思考的結果出來，這樣子的一個狀況，也許你一設定出來之後，平台業者就跑來了，就比較不會像現在平台業者都不出來，當平台業者出來的時候，我們才會有溝通的機會，我覺得這是一個方式。這個還可以再討論，但是因為這個會期草案會送到議會來，所以這個時間上面是有一定的時效性，馬上就會被討論到，所以也期待勞工局回去是不是針對相關的這一些事情，可以馬上再進行討論，謝謝。接下來還有 3 位外送員，第一個是張先生，麻煩，你請說。

Foodpanda 外送員張先生：

主席、各位長官、各位學者，大家好。本人從事 Foodpanda 外送服務已經兩年多了，這兩年我對 Foodpanda 這個運行制度，我只有兩個字，那就是惡劣，真的很惡劣！但是我覺得更讓我寒心的，就是政府放任平台壓榨外送員的態度。平台不斷對外聲稱外送員與平台之間是承攬關係，但是在實務上它卻有懲處、有控制的行為，它這個已經完全就是符合人格從屬性了，在完全符合人格從屬性的範疇之內，勞動部於 2019 年 10 月 15 日的新聞稿澄清，澄清稿明確指出，Foodpanda 及 Uber Eats 平台與外送員為僱傭關係，而且行政院對於 Foodpanda 平台的訴願裡面，你們可以去查一下，院臺訴字第 1090174997 號，它裡面也明確載明 Foodpanda 與外送員為僱傭關係。在近期，Uber Eats 的判例，高等行政法院也已經做出判例了，它的字號是 109 年訴字第 104 號，111 年 2 月 17 日辯論結束，它在裡面也是明確表示外送員與平台之間是屬於僱傭關係，它的認定方式也是如剛才各位前輩及工會發言人所說的，我們完全都是依照勞基法裡面所謂僱傭認定的從屬性下去判斷的，所以並不是像平台說的，我們是承攬，我們就是承攬，不是平台說了算。

重點是已經有這麼多的判例了，可是中央卻還是一直採取所謂的個別認定，這個就很好笑了，憲法規定人民有平等的權利，怎麼可以因為我今天有去告，我有去告，你就認定我們是僱傭關係，那我如果沒有去告呢？我如果沒有去告，那我的權益在哪邊？而且現在很多外送員由於經濟上或是生活上的壓力所致，他不一定會去告，那這樣子是不是就等於說我遇到事情，會逼得我們這些外送員，我今天遇到事情了，我去提告，但我不一定會贏。而且重點是這可能會耗費很多時間成本或是金錢上的

成本，致使我不敢去提告或是我不想去告平台，然後就讓平台這樣子逍遙法外，完全脫法。對啊！那就變成什麼事都是由平台說了算，這樣不是很奇怪嗎？對不對？那我想請教一下在場的勞工局官員，現在法院的判決已經出來了，關於兩大平台勞健保的部分，請問一下勞工局的官員，你們是打算要怎麼處理？對啊！還是說我現在就跟你檢舉說 Foodpanda 已經違反勞基法第 1 條第 2 款、第 7 條、第 21 條、第 24 條，以及勞動保險法第 7 條。

然後，我知道目前工會有在幫我們外送員推動專法，在專法形成之前的這段空窗期，政府這邊應該要如何保障我們外送員？是繼續採用觀望的態度放任平台繼續違法嗎？有事情我們再去告，然後你們再來處理，是這樣子嗎？

關於自治條例 12 小時的限制，這邊我也表達一下，就如我們副會長所說的，我們也不想每天這樣跑 12 小時啊！為什麼會造成這種狀況？因為現在以平台而言，它一個小時控制在 3 單，以每單 44 元的價格來算，我們甚至連勞基法基本保障的時薪都不到，所以逼得我們不得不延長外送的時數，可是就算我們延長外送時數，搞到最後，有可能甚至我們是虧錢的，對啊！甚至我們是虧錢的，那這樣子，因為就平台一句你們是承攬制，薪資結構什麼的都是由平台說了算，完全就變成我們外送員的權益什麼的，完全就已經被摒除在法外了，對啊！與其這樣子，那我情願你們大家也不用討論什麼了，就直接把它設為僱傭制就好了啊！對啊！以上，謝謝。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝張先生，我更正一下，我剛才說話的時候，說的名詞是錯誤的，我把它講成是承攬制，其實我要表達的是僱傭制，在名詞的用語上面剛好是相反的，所以現在把它糾正回來。我想，以這樣子的模式去訂的話，平台業者大概自己就會找上門來問問看要怎麼處理這件事。然後我們可以看到，其實兩邊的整個情勢真的落差非常大，如果平台想要賺那麼多錢，又不提供相關保障的話，我覺得平台業者應該要檢討一下。所以怎麼樣提供給這些外送的朋友能夠有一個相當的保障，這個都是平台必須要對他們做出的服務，而不是只有賺錢，然後就跟他們說我跟你的關係是承攬，所以我們什麼事情，在權利和義務上面是這樣的薄弱，我想，這個都是不應該的。

接下來另外一個也是 Foodpanda 的外送員，是何先生，我們也請你發表一下意見，謝謝。

Foodpanda 外送員何先生：

我是 108 年加入的，我這邊有服務工作證明書，它裡面的內容就是提供承攬外送服務而已，這是公司所承認的，它一直不承認它是僱傭關係，對。所以剛才講的，在法院認定上什麼的，這個是自由心證。然後我今天針對要點來講，工時那是其次，今天單子出來，有遠有近，剛才陳教授也替我們發聲，與會人士也替我們發聲，單子有遠有近，就是有一些頑固份子，他為了拚一個小時 6 張單，一張單 44 元，請問 6 張單是多少錢？他為了拚那 6 張單，他捨遠求近，求近的結果是怎麼樣？車禍就造成了。為什麼兩年多前大家看外送不亂，一年多前不亂，今年才看到亂，就是因為這個亂象，就代表是這個亂象，對啊！所以交通問題很嚴重的原因就在這裡。

第二點，外送員要承擔很大的風險，沒錯！今天包括我們送到防疫旅館、送到什麼地方，而且加上目前最夯的新聞，陳時中要宣布了，要放寬標準，染疫輕症和隔離的都要在家，那請問一下，他付現金，那我們怎麼知道？我們怎麼知道？那我們是不是要承擔更大的風險？我之前在人道國際酒店我就揭發了，我就揭發了，飯店居然叫我們送上去，蘋果電子報記者親自看到門口上面有貼公告，請外送人員自行送餐上去，我送上去時嚇一跳，整排塑膠椅，整排塑膠椅！對。希望這一點，也請相關局處重視一下，不然我們一張單，不要說錢少錢多，對。

因為昨天我也去台北的產業工會，它的會長說，他也知道我們單價從之前掉到現在，我從以前做到現在，回不去了啦！簡單講，回不去了啦！你要回到以前的 70 元或是 150 元，不可能了啦！不可能了啦！現在有個平台，剛才陳教授講的，它就是 Lalamove，它給我們的起始價，一張單就 75 元，消費者那邊，他付出的價格是 75 元，代買費用 25 元，然後其他就是公里數，對，然後平台抽兩成，外送員抽八成。當然，Lalamove 這個產業也是外送產業，它會茁壯、它會成長，它成長到最後，它給的費用也是一樣降下來，都是一樣，它也是會降下來，不會調漲，對。我就說到這邊，謝謝。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝何先生，接下來最後一位是 Uber Eats 的外送員林先生，林先生，請說。

Uber Eats 外送員林先生：

主席、各位長官、副校長與各位教授，首先，我這邊有一些資料是參考剛才蘇理事所講到的一些東西，我來做一些補充。首先我要先提到關

於自治條例草案的部分，因為我裡面寫的條文是草案表裡面的東西，可能跟實際上寫的補充是不太一樣的，我先講第六條，外送員於從事服務期間有下列情事者，外送平台業者應該明知或可得而知 8 小時內通報勞檢處。這一部分的話，外送平台它不會主動通報啊！像今天公聽會，平台的代表也沒有來，代表平台可能漠視這一個條例，而且它不會主動通報主管機關，而是直接…，像剛才 Foodpanda 外送員說的，他們講的，就是直接對外送員停權，無論是車禍或者是車輛故障，你只要一回報就是直接停，先停你權，我們完全沒有商議空間。

再來是 12 小時的部分，為什麼外送員會超時工作呢？我們也不想要耗費自己的時間跟精神啦！因為大家都知道在外面騎車會疲勞，我相信勞工局這邊提出這個條例是好的，是好意的，但是外送平台它打著自由工時的工作環境，我們不是自願要拉長工時，像剛才提到的，就是 12 個小時、16 個小時，甚至 20 個小時，他只有 4 個小時可以睡覺、梳洗之類的，這些就是仰賴平台派單制度嘛！我們也只能像剛才 Foodpanda 外送員提到的，就是捨遠求近，有些遠單我們可以接，有些遠單可能我們不想接，或者是種種的問題，這些我等一下都會提到。

外送平台也在各大媒體提到說我們可以月入 10 萬、5 萬之類的東西，造成超收外送員，變成大家都為了搶那幾張單，我先講，高雄市各區，假設以市議會這邊鳳山區為主，有 120 張單，你有超過 600 位外送員，請問一下，一個小時內，外送員接得到多少單？可能零點多少或是一張都沒有。

我這邊還要再提到就是關於參考的部分，剛才講的 44%，我有去查這個資料，這個樣本它的有效問卷是 2020 年 7 月到 2020 年 9 月，它的有效回收只有 126 份，只有 126 份喔！對於全台灣的外送員，前年勞動部有去勞檢，那是前年的資料，我不知道今年的資料是多少，前年開始是八萬多人，現在已經到了…，今年或許兩、三倍成長，這個部分的話，我們是不是應該要有更明確的數據來調查，這樣子。來，這邊給大家看一下，這個就是我剛才提到 126 份樣本的數據。

再來我要提到的就是我所屬的那個平台，它在台灣還沒有設立境內公司之前，在六都裡面，高雄的外送車資是最低的，我們講台北、雙北好了，他們的外送薪資是高雄的兩倍左右，我們不要講一單 40 元啦！我是從兩年前開始加入外送的，那個時候高雄的基本車資就是 40 元，那變成說，平台是不是重北輕南啊？而且接下來的資料，長官們去中央單位查勞動部的東西應該都找得到，目前高雄市的外送人數比是六都最高的，

這個其實都可以去查。

再來，我要提到就是外送員們，剛才有講到限制 12 小時工時，我要提到有三部分的狀況，第一個部分是關於平台，我們在外送接單的時候，不一定一個小時、兩個小時都可以接到超過 5 單以上，因為平台的派單制度就是由新手優先，因為它新手優先就變成說，假設我在這個點等單，旁邊是一個新手，他接走單了，我在這邊等了一個小時、兩個小時，我會不會覺得說為什麼他的單這麼多，5 張、6 張了，他還回來等，都接得到單，這變成基本上就是平台派單的問題。

再來，剛才講到是第一個，第二個是我們如果遇到找不到客人或者是一些改地址的情況，大家都很常遇到改地址，外送員最討厭的就是遇到改地址的客人或者是店家搬家，讓我們找不到，我們等待客服回報就是 3 分鐘起跳，他會先丟好幾個罐頭訊息，然後問你的訂單資訊，再跟你說請在線上稍候 3 到 5 分鐘喔！3 到 5 分鐘之後，又再跟你說，好，我們確認好了，再等 3 到 5 分鐘喔！那這個時間是不是會變成如果限制在這 12 個小時裡面的話，這 12 小時中，我們發生的狀況就大概是平台的部分還有這些。

第三點是會有剛才教授所提到的，就是會利用某大賣場的優惠，我遇到的是某個大倉庫利用優惠碼下訂單，這個其實在新聞都找得到，它有提到說，譬如我今天在大賣場訂購 4 箱的伯朗咖啡好了，變成說 4 箱已經是一般機車龍頭的高度了，所以我們就要一直棄單、一直棄單，這樣會不會影響到我們的取單率？會嘛！也因為我們棄單的過程當中，又有更多的等待時間，這個是第一個，平台的部分。

第二個部分是店家的部分，店家通常都會現點現做，以現場客人為優先，或者是外送員抵達店家的時候…。

主持人（陳議員麗娜）：

林先生，你現在主要講的就是為什麼不能限制 12 個小時的原因。

Uber Eats 外送員林先生：

對，這是我們會發生到的狀況。

主持人（陳議員麗娜）：

因為我們今天公聽會事實上時間已經超過了，可不可以再精簡一點講？

Uber Eats 外送員林先生：

好，OK！我這邊再稍微提到外送員現在面臨到的問題，我們 12 小時裡面，我希望的就是關於薪資嘛！大家都提到，剛才我也提到了，如果不

是因為薪資的問題，我們不會因為要衝趟次、衝獎勵之類的去這麼疲憊，因為平台它在去年4月的時候用浮動計價的方式。再來就是車資的部分，還有相關費率一直修改，然後只用字面上寫說，我們有尖峰、離峰時段，但是實際上就是一單40元起跳。再來就是關於派單時間，我剛才講到了，我們會等一個小時到兩個小時以上，幾乎都是新手接單，其實這已經是一個很麻煩的問題。

再來，其實是剛才講到的，就是有關消費糾紛、回報平台的問題，他們都是用罐頭訊息之類的。還有關於評分和客訴，都是消費者回報，然後平台就覺得都是外送員的錯，都是外送員該承擔，這個部分的話，我們根本沒有辦法去承受，平台說的算，我們也沒有管道可以去講。

再來，我講最後一點就好了，因為現在使用的是曼哈頓距離和直線距離的計算方式，系統可能會因為…，它會利用夾單或疊單的方式，讓你比如說從鳳山這邊送到鼓山渡輪站，差不多10公里吧！至少10公里有吧！它會利用這個方式讓外送員在配送的時間加長，導致這些問題會轉嫁到外送員身上，消費者就會投訴說你怎麼那麼晚、你怎麼還沒到之類的問題。

還有，因為我們要送大樓或者是公寓的部分，在這一個問題的話，因為現在疫情比較嚴峻一點，有些客人沒有備註說叫我們在一樓等他，他叫我們送上去，送上去的話…。

主持人（陳議員麗娜）：

林先生，你很多的問題其實我可以私底下再了解，因為可能是跟平台溝通的問題。

Uber Eats 外送員林先生：

對，基本上是平台溝通的問題。

主持人（陳議員麗娜）：

這一次高雄市自治條例的部分，我想，後續我們還可以再討論，好不好？

Uber Eats 外送員林先生：

對，這沒有問題。

主持人（陳議員麗娜）：

那我們在這邊謝謝你的發言。

Uber Eats 外送員林先生：

好。

主持人（陳議員麗娜）：

如果有意見，待會兒結束之後，歡迎你再繼續留下來談。接下來，還有一個是明誠中學的游同學，她提了一個意見，要請吳建德吳教授來回答，是有關於負評評分系統的部分，是不是有存在的必要性，要請吳老師也給一點意見。

樹德科技大學通識教育學院吳副教授建德：

好，謝謝。我快速回答，有關於游同學所謂負評和客訴的問題，我相信目前大概全世界任何的服務企業，那個是必然存在的啦！當然，這也是給雙向一個互相溝通的機制，但是今天的Foodpanda或者是Uber Eats，對於顧客這種負評或客訴，可能沒給予外送員一個很合理的機制去快速反映、回饋，這可能是平台業者的一個弊端。回到我剛才的原點，今天Foodpanda或Uber Eats有沒有來？它完全不甩你啊！為什麼不甩你？它認為你外送員是一盤散沙，沒有辦法像強而有力的工會跟他們反映、跟它抗爭，所以它可以各個擊破，這是最主要的觀點。回到我剛才最後一點，我剛才所提的那些罰鍰的機制，那個對它而言，根本九牛一毛啊！它不會甩你的啦！所以你如果把這種東西提高，把這個快速解決紛爭的內部機制規定它一定要成立，如果它不成立，你就一次罰它500萬元，你看它成不成立。OK！以上是我的報告，謝謝。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝，我們也期待勞工局可以有一番大的作為。接下來，吳怡玳委員這邊，蔡主任也要給我們一些意見和看法，謝謝。

立法委員吳怡玳服務處蔡主任淑雅：

謝謝。因為時間已經很晚了，我第一個回應各位，尤其是蘇發言人，如果需要吳怡玳這邊到立法院去採取有關修正專法或是有任何其他的想法，待會兒我私底下跟你聯絡。另外，我要跟各位報告的就是外送員平台這個法是勞動部的，但是其實它牽扯了太多部會，像經濟部、衛福部、勞動部等等很多很多，所以這個其實應該要由行政院來核定一個專責的機構，來把這一個東西做好。因為我們今天講的是外送員，其實這中間新興的行業、新型態的行業，可能不是只有外送員，這可能是很多行業未來的趨勢，可能不是現在的法令規定可以去課責說一定是承攬或是僱傭，所以發言人的建議裡面，你也沒有說你是建議僱傭制或是承攬制，因為它的型態實在是太多了。最後，待會兒我私底下會跟發言人討論，還有，各位如果有任何意見，我會把各位的意見彙整起來，然後給委員這邊，因為立法院也有針對外送員這個部分做過討論，我們會把各位的意見忠實的陳述，然後轉達到立法院去，謝謝大家。

主持人（陳議員麗娜）：

謝謝。今天非常感謝我們政府部門還有各位學者以及業者，還有我們很多的外送員今天到現場跟我們分享經驗，也希望這一次在高雄市這個自治條例的制定上面，可以提供勞工局一個很好的意見，後續讓我們這個法在高雄市能夠非常適用，也希望法案送進來之前，勞工局這邊再進行討論一下。也謝謝大家蒞臨今天的公聽會，謝謝。##