

「臺北市政府外送平台業者輔導要點」

訂定總說明

- 一、隨網際網路及行動電話科技之進步，以及購物型態逐漸由實體交易轉變為網路交易，電子商務平台得以蓬勃發展，其經營模式亦從銷售商品逐漸發展至個人服務之提供。近年來，電子商務平台業者針對外食族的需求，朝向與餐飲業者合作，而以外送餐飲服務為主要發展趨勢。透過外送平台，由外送員於行動電話或類此設備之應用程式上選擇同意接受，以提供消費者所購買商品之外送服務，為新經濟型態產業。由於外送之物品未必以餐飲為限，是外送平台業者之管理，並不以提供餐飲外送服務之業者為限。
- 二、外送平台業者與外送員間究係承攬抑或僱傭契約，其中是否存在從屬性或部分從屬性關係，目前僅得依個案實質認定，據以判斷是否為勞動契約及勞動基準法適用之有無。德國勞動法體系中，認有介於「勞工」與「自營作業者」二種勞動者類別間之第三種「類似勞工」身分者，並有部分勞動法令適用，縱外送平台業者與外送員之間屬承攬關係，仍有部分勞動法令之適用，對勞工權益始有保障，於我國外送平台業者與外送員間法律關係未明確之際，實值參酌。此外，同一外送平台業者與外送員間亦可能同時存在承攬與僱傭關係，其民事法律關係或可於司法實務中予以檢視及定性，目前尚難一概而論。但外送平台業者如因主張與外送員間係屬承攬契約，而未依勞動基準法辦理，且未為外送員投保勞工保險、全民健康保險，亦未提撥至少每月工資百分之六的退休金，則外送員發生意外事故時，將無法依據勞動基準法相關規定獲得補償。
- 三、勞動部職業安全衛生署為強化外送作業安全，於一〇八年十月二日函頒訂定「食物外送作業安全指引」，惟該指引僅為

行政指導性質，對外送平台業者尚無強制拘束力。此外，社團法人台灣協作暨共享經濟協會之會員業者於一〇八年十月二十四日共同發起「美食外送平台業者自律公約」，固值肯定，然此自律公約僅屬業者間之自律約定，惟對外送員權益保障仍有不足。

四、本市為全國首善之都，外送平台外送員之外送服務提供相當頻繁，交通事故發生頻率較高，且外送平台業者多數之主事務所設置於本市，在中央政府尚未制定具強制性保護外送平台外送員之相關規範前，本市已率先擬具「臺北市外送平台業者管理自治條例」（以下簡稱自治條例）制定草案，且送市議會審議，但為免自治條例未發布前，外送員及消費者權益保障不足，爰再擬具「臺北市政府外送平台業者輔導要點」（以下簡稱本要點）訂定，針對外送平台提供外送服務之食物安全、外送員之職業安全及交通安全等事項，訂定先行行政指導之輔導性規定，俟上開自治條例發布施行，俾能無縫接軌及適用其強制性規定。

五、本要點對外送平台業者之管理及其外送員之保護方式，包含外送平台業者應為其外送員投保傷害保險、天然災害宣布停止上班期間應停止外送、發生職業災害應通報勞動檢查機關、對新加入外送員實施教育訓練、製備具反光效果之保溫箱或衣著、建立外送員申訴處理機制、訂定友善消費者服務條款及消費爭議處理、建立食品安全衛生管理計畫等事項。

六、本要點條文共計十三條，其重點說明如下：

- (一)第一點明定本要點之立法目的。
- (二)第二點明定本要點之主管機關及本府各目的事業主管機關之執行權責。
- (三)第三點明定本要點之用詞定義。
- (四)第四點明定外送平台業者應為外送員投保傷害保險。

- (五)第五點明定外送平台業者對新加入之外送員，應施以至少三小時之教育訓練課程。
- (六)第六點明定天然災害宣布停止上班期間應通知外送員停止從事外送服務。
- (七)第七點明定外送平台業者知悉外送員從事外送服務期間發生職業災害之情事時起，應於八小時內通報臺北市勞動檢查處。
- (八)第八點明定外送員於夜間從事外送服務時之應有反光效果之衣著或保溫箱以免事故發生。
- (九)第九條明定外送員於本市發生交通事故之統計資料應按季公告。
- (十)第十點明定外送平台業者應訂定友善消費者服務條款。
- (十一)第十一點明定消費爭議處理及於網路或媒體上公告不符規定之外送平台業者名稱、地址、爭議商品或服務及所為行為等事項。
- (十二)第十二點明定外送平台業者應建立食品安全衛生管理計畫。
- (十三)第十三點明定外送員於本市發生交通事故之統計資料應按季公告。

「臺北市政府外送平台業者輔導要點」訂定逐點說明

規定	說明
名稱：臺北市政府外送平台業者輔導要點	明定本要點之名稱。
一、臺北市政府（以下簡稱本府）為輔導臺北市轄內之外送平台業者提升外送員之職業安全、保障消費者食品衛生安全及減少消費爭議，特訂定本要點。	於新型態外送平台共享經濟下，消費者得使用電子商務技術進行網際網路交易購買商品，外送員得於行動電話或類此設備之應用程式中選擇願接受之外送服務，進而提供消費者所購買商品之外送服務。邇來因外送服務屢屢發生職業安全、食品安全、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，本府為管理外送平台業者，並保障其外送員及消費者之權益，已草擬「臺北市外送平台業者管理自治條例草案」，並於一〇八年十一月二十二日函送臺北市議會審議，於該自治條例施行前，有必要先對外送平台業者先行輔導，促使其維護外送員及消費者之權益，特訂定本要點。
二、本要點之主管機關為本府；執行機關為本府所屬各目的事業主管機關。	明定本要點之主管機關及本府各目的事業主管機關之執行權責。
三、本要點用詞定義如下： （一）外送平台：指使用電子商務技術進行網際網路交易，提供消費者購買商品，並提供外送員選擇就消費者購買之商品進行外送服務之平台。 （二）外送平台業者：指設置前款平台而營業之廠商。 （三）外送員：指透過外送平台應用程式，前往消費者指定之廠商領取商品，運送至消費者指定地點並交付之外送服務從業人員。 （四）外送服務期間：指外送員於外送	一、明定本要點之用詞定義。 二、第一款之外送平台定義，強調外送員於該平台就消費者所訂購商品是否進行外送服務具有自主選擇之特性，藉此與外送員受指揮監督下進行外送之其他外送平台有所區別。 第二款之外送平台業者定義，則指設置第一款平台而營業之廠商。第三款所定之外送員，係指透過外送平台應用程式，本其自主之選擇接受訂單並提供外送服務之人員，並不包括受貨運公司僱用且直接指派外送行程之外送員。第四款之外送

平台應用程式上線接受消費者購買商品之訂單時起，至外送員將商品依消費者指示而交付之時止之期間。	服務期間所稱外送應用平台上線接受訂單起，至外送員將商品交予消費者之服務期間，乃指各外送單進行外送服務之期間，主要係界定第七點外送平台業者對於外送員於外送服務期間發生發生事故時，負有通報之義務。另第四點第二項所稱「提供外送服務契約存續期間」與第四款之外送服務期間，乃契約存續期間與各單進行外送服務期間之差異，併此敘明。
四、為提供外送員因意外事故而遭受生命、身體或健康損害之保障，外送員與外送平台業者成立提供外送服務契約後，外送平台業者於外送員開始提供外送服務前，應以自己之費用，以外送員為被保險人投保意外傷害保險，最低保險金額如下： （一）意外傷害致失能或死亡之保險最低保險金額新臺幣二百萬元。 （二）意外傷害之醫療保險實支實付型最低保險金額新臺幣三萬元或日額支付型最低保險金額每日新臺幣一千元。 為使外送員得知前項保障內容，外送平台業者於保險人同意承保後，外送員開始提供外送服務前，應交付前項保險之保險證或保險手冊予外送員收執，並應於提供外送服務契約存續期間內，維持前項保險契約之效力。 外送平台業者所備置第一項之要保及保險人所交付同意承保資料，應保存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第一項之投保項目公開揭示，有異動時應即更新。	一、外送平台業者與外送員間究屬承攬抑或僱傭關係，其中是否存在有從屬性或部分從屬性，得認定二者屬勞動契約關係，進而適用勞動基準法，目前僅得依個案實質認定；甚至同一外送平台業者與其數外送員之間亦可能同時存在承攬與僱傭關係，其二者之民事法律關係亦可能於將來之司法實務中重新檢視及定性，目前尚難一概而論。外送平台業者如因主張與外送員間為承攬關係，而未依勞動基準法辦理，亦未給予外送員投保勞工保險、全民健康保險，亦未提撥至少每月工資百分之六的退休金，則外送員發生意外事故時，將無法依據勞動基準法等相關規定獲得補償。因此，不論其法律關係為何，宜先行輔導外送平台業者應為外送員投保傷害保險。茲因外送員多為經濟上弱勢，為保障外送員權益，爰明定外送平台業者應於與外送員成立提供外送服務契約後，由外送平台業者負擔費用，以外送員為被保險人，投保傷害保險。 二、為勸導外送平台業者保障外送員權益，爰於第一項明定外送平台業者應負擔外送員傷害保險之保險費，

	並參照強制汽車責任保險給付標準規定，受害人因交通事故致死亡者，其死亡給付為新臺幣二百萬元，爰明定意外傷害致失能或死亡之保險，其最低保險金額新臺幣二百萬元；另參考一般意外傷害之醫療保險額度，明定意外傷害之醫療保險，實支實付型之最低保險金額新臺幣三萬元，意外住院日額支付型之最低保險金額每日新臺幣一千元。 三、為使外送員或其家屬於外送員發生意外事故時得逕向保險人申請理賠，於外送員與外送平台業者成立提供外送服務契約後，外送平台業者於外送員開始提供外送服務前，外送平台業者應將上開保險證或保險手冊交予外送員收執，俾使外送員瞭解所享有保險之資訊及行使權益爰訂定第二項規定；另為避免保險空窗期發生，並明定外送平台業者應於提供外送服務契約存續期間內，維持保險契約之效力。 四、外送平台業者所備置第一項之要保及保險人所交付同意承保資料，應負有保存義務，爰於第三項明定自保險期間屆滿後仍應保存至少六個月，俾供查核。另為落實資訊公開，並明定外送平台業者應將已投保之外送員人數及第一項之投保項目公開揭示，有異動時應即更新資料。第三項明定外送平台業者公開揭示之資料，僅限於已投保之外送員人數及第一項之投保項目（例如所投保保險之保險金額及醫療保險之類型），俾供外送員選擇外送平台之參考。
五、外送平台業者對於新加入之外送員，應於提供外送服務前，施以至少三	為加強外送員職業安全之認知、提升食品衛生安全知能及交通安全之駕駛觀念

小時之職業安全、食品衛生安全及交通安全教育訓練課程。	，爰明定外送平台業者對新加入之外送員，應於提供外送服務前施以至少三小時之職業安全、食品衛生安全及交通安全教育訓練課程。
六、外送平台業者於政府機關因天然災害宣布停止上班，應通知外送員停止從事外送服務；外送員執行職務發現有立即危險，或生命可能遭受威脅之虞，得自行停止外送服務及退避至安全場所。 外送員因前項自行停止外送服務及退避至安全場所，而未完成外送服務者，外送平台業者不得給予不利處分。	臺北市勞動檢查處一〇八年八月三十日召開「外送電商平台業者如何保護作業人員職業安全座談會」，並邀請外送平台業者參加座談，主要決議內容之一為：「業者均表示如有天然災害情形造成停班課，會停止外送作業。」另外，勞動部職業安全衛生署一〇八年十月二日訂頒之「食物外送作業安全指引」，亦指導外送平台業者應訂定食物外送作業安全之評估機制，例如於地方政府因天然災害宣布停止上班期間（如颱風天等），經評估各項資訊，認有顯著或有可預見風險時，或外送員執行職務發現有立即危險、生命可能遭受威脅之虞時，皆應停止從事外送服務，以維護外送員之生命安全。因此，參酌上開安全指引關於颱風天停止外送服務事項之規範訂定本點規定，爰於第一項明定外送平台業者應通知外送員停止從事外送服務以及外送員自行判斷得自行停止外送服務、退避至安全場所之情形；另於第二項明定外送員因自行判斷而停止外送服務及退避至安全場所，致未完成外送服務者，外送平台業者不得給予不利處分，藉以確實保障外送員安全及權益。
七、外送員於從事外送服務期間，有下列情事之一者，外送平台業者應於明知或可得而知該情事之時起八小時內通報臺北市勞動檢查處： （一）發生死亡災害。 （二）發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療。	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構。一、發生死亡災害。二、發生災害之罹災人數在三人以上。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，爰參酌上開規定及同法施行細則第四十七條第一項規定，明定

	外送平台業者對於外送員發生職業災害之通報義務。惟外送平台產業型態之工作場所主要是使用道路，又外送員主要以二輪之動力交通工具載運商品，道路上常見三人以上發生擦撞之輕微交通事故，如將此類輕微交通事故亦列為應通報事由恐有過當，從而未將上開規定之第二款情事納入本點之應通報情事，以免加重外送平台業者負擔。
八、為避免發生交通事故，外送員於夜間從事外送服務時，外送平台業者應使其穿著反光或顏色鮮艷之服裝或背心，或設計足以達反光效果之保溫箱供外送員使用。	一、外送員於夜間從事外送服務具有潛在性之風險與危害，為免外送員於外送服務期間發生被追撞等交通事故之災害，並強化外送員安全，爰明定備置具反光效果之衣著或保溫箱給外送員使用，以增加其安全性。 二、本點所稱夜間，參照刑事訴訟法第一〇〇條之三第三項規定，係指日出前，日沒後，併此敘明。
九、外送平台業者應就外送員因負評或其他事由而遭停權處分建立申訴處理機制。	有鑑於消費者對外送員之負評可能是因交通狀況所致，非單方面屬外送員之過錯，外送員遭停權嚴重影響外送員工作權益，是以外送平台業者應建立申訴處理機制，使外送員不致遭不對等對待。
十、外送平台業者應接受執行機關輔導訂定友善消費者之服務條款，並建立客服流程及消費爭議申訴案件處理機制。	為避免外送平台業者之服務條款有違反誠信原則、對消費者顯失公平之情事，故輔導業者訂定友善消費者之服務條款，並輔導業者建立快速有效之客服機制，以妥善處理消費糾紛，期紓減消費爭議申訴案件。
十一、執行機關或消費者保護官（以下簡稱消保官）處理消費爭議案件時，發現外送平台業者有下列情事之一者，依臺北市消費者保護自治條例第二十四條之規定，得將其名稱、地址、爭議商品或服務及所為行為於網路上或媒體公告之： （一）經執行機關或消保官通知前來說明消費爭議案情或商議解決方	重申臺北市消費者保護自治條例第二十四條之規定，以促進消費爭議之處理，強化消費者保護之行政監督。

法，無正當理由不派員出席。 (二)參加前款消費爭議申訴案件協商獲致協議，無正當理由不履行。 (三)拒絕接受消費者依消費者保護法第十九條第一項規定退還商品或解除契約。但符合通訊交易解除權合理例外情事適用準則第二條規定者，不在此限。	
十二、外送平台業者應建立食品安全衛生管理計畫，其計畫內容應包含外送員、管理衛生人員及運輸、客訴、回收管制等衛生管理事項。	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，明定應建立含外送員、管理衛生人員及運輸、客訴、回收管制等衛生管理事項之計畫。
十三、本府應將外送員於本市發生交通事故之相關統計資料，按季公告之。 外送平台業者經前項公告之當季交通事故較前一季統計為高時，應於當季統計資料公告後一個月內訂定降低外送員發生交通事故計畫，報本府備查。	為督促外送平台業者重視外送員之交通安全，爰明定本府應按季公告外送員交通事故統計資料，使民眾知悉各外送平台業者外送員發生交通事故情形，並要求外送平台業者訂定降低外送員發生交通事故計畫。此等統計資料之公告行為，除可供民眾作為選擇投入擔任外送平台外送員之參考，亦有促使外送平台業者提出有效改善外送員行車安全之計畫，以維護其企業形象之功能。