

## 虛擬世界發展法規調適線上諮詢會議（五）

### 型塑臺灣數位生活型態的未來願景－電傳勞動

### 促進電子商務環境的安全與安心－零售業等網路定型化契約

#### 會議紀錄

104 年 5 月 14 日（五）

19：10 - 21：20

#### 主持人介紹與會者及議題背景（19:10~19:20）

1. 介紹與會的機關與人員。
2. 介紹會議流程。

#### 專題報告：勞動部（電傳勞動）（19:20~19:30）

#### 專題報告：消保處（零售業網路定型化契約）（19:30~19:40）

（略）

#### 與會來賓意見分享（電傳勞動議題）

政治大學勞工研究所 張其恆教授

1. 資訊網路時代對工作型態造成很大影響，受僱勞工履行工作義務的地點和傳統組織的藩籬均將產生巨大的變革。雖然，企業能夠藉此節約成本提高生產力，但現行勞動保護法制卻難以適用，勞工權益於是暴露於風險之中。因此，我們在推動資訊網路社會的進程，使用網路科技所帶來便利的同時，如何調適現有勞動法令以降低工作風險，成為增進資訊網路社會勞雇關係的政策前瞻。我們很高興勞動部在上週公布有關工作時間認定的建議性文件，可以把這群脫離雇主營業場所從事工作勞工工時計算的問題做適當之釐清。連帶的其他相關勞動保護法令的適用，也有了具體的依循管道，如有助職業災害的認定。但與此同時，在生活空間與職業空間相互交疊的情形下，雇主職災的預防責任如何落實適用，勞工隱私權如何維護，雇主電腦資料產權如何保護，勞工在家或在移動職場使用資訊網路設備的安全標準，是否能參考歐盟 VDT(Visual Display Terminal)作業設施標準建置等問題均需於下一階段進一步考量調適。
2. （對於主持人提問回覆:過去家庭代工與在家遠距工作，認定職災有何區別?）

區分來自前工業化或後工業化時期而有所不同，工業化代表一種職場集中、都市化，前工業化的家庭代工，訂作人無法透過網路傳達其工作指令，僅能就其成品驗收，並不對職業災害直接負責，某些國家定有家內勞動法提供特別保護。但現今後工業化或稱資訊時代，雇主已可透過科技發揮 3CII(指揮、管控、通訊、情報，command/conduct/communication/information)能力，對勞工下達工作的指示命令相當明確，職災補償責任較為明確；如遇專業程度較高的電傳勞動者，履行勞務具有獨立性，可能不單只受雇於一位雇主或本身是一位創業者，這其中會有模糊空間，國內勞工保險有關自營業者的加保方式，則需參加職業工會才有被保險人資格，但是據我所知，很多電傳勞動者並未加入工會，勞動部未來應鼓勵電傳勞動者加入相關職業工會納入保障，也使電傳勞動產業更加健全發展。

3. 未來在網路上是否可以有個論壇，針對共享經濟架構下，透過跨國合作和社群討論提供較好的解決方式。勞動法規對於電傳勞動這種未來性、共享經濟下產物的工作型態，國外也傾向透過社會保險機制來保障；而受雇關係的認定明確，利用高科技進行勞動監管則可適用既有的勞動保護法規，並透過不定期發布的指引來協助調適問題之解決。

#### 台北大學法律系 郭玲惠 教授

1. 我主職在台北大學研究室，但大部分時間在家附近 7-11 工作，算不算是電傳勞動者？事實上電傳勞動型態多，是否包含自營工作者、外包者、在家工作同時身兼家庭主婦者等？須先確定我們想像的電傳勞動是甚麼？我本人感觸比較深的是，如：學校提供筆電給我，我可以隨處使用，但如果配給我桌上型電腦，那我只能在台北大學使用。雇主對於工時和職災認定很重要，因為對受雇人員的指揮監督權在雇主手中，如赴外地工作的保險業者、仲介者或記者等的危險辨識，因此雇主須對勞工負責任。舉德國為例，雇主是否能到受雇人員家檢視其執行工作場所，以履行雇主對工作場所的危險辨識義務，受雇人員隱私權怎麼處理？若受雇人員拒絕被檢視，此時雇主對於電傳勞動者的指揮監督權是否有這麼大？是否應降低雇主舉證責任以平衡勞雇雙方地位；若是工作地點在 7-11 或咖啡廳這類公共場所，雇主就有檢視可能性，此時雇主舉證責任就較大。因此，重點在於雇主責任社會保險化，如德國例子，而非雇主責任減輕。勞雇雙方事先約定很重要，其中核心問題是工時，特別是 service center 員工、程式設計者、或在家工作隨時 on call 者應如何認定工時。然而，事先約定越多可能對於電傳勞動者彈性消失，如何在彈性和管制中取得平衡，並參考勞工工作成果。德國有例子說明，在家工作可能造成德國婦女更容易發生過勞，因為對婦女來說是雙重負擔，無法區分工作和家庭。
2. 利用科技請假還是應回到傳統法律規範判斷。先判斷勞工請假是請求權還是形成權？大部份判決認為是請求權，雇主有正當理由仍可拒絕勞工請假，如勞工未依請假規則請假。至於笑臉是否代表同意仍須討論，有時也會不小心按

到；另一方面，若老闆用 LINE 交辦工作，加班是權利不是義務，問題在於勞工不敢不加班，若員工持續工作，會被認定為超時工作。

#### 東吳大學法律系 余啟民 教授

我其實是電子商務學者，對於電傳勞動議提有幾點看法，首先，電傳勞動法規應彈性，各行各業均可以開放電傳勞動工作型態，但不能超過總工時的部分比例。電傳勞動可以透過科技辨識員工 involving 時間以計算工時，但不是用來監督員工。第二，有關職災認定，國外有產險負擔在家工作之工作型態，包含 worker's company，分擔因為勞動所產生的風險。第三，剛剛張教授所提企業經營者可透過電傳勞動減輕成本的概念很好，另外，網路新台灣政策白皮書網站上有很多網友分享共享經濟經驗，因為共享者沒有直接僱傭關係，因此營運成本下降而增加共享經濟模式下的競爭。

#### 青年顧問 趙式隆

我先回應有關電傳勞動法規調適的問題，零售業定型化契約稍後有機會再分享看法。首先，我是公司負責人，且標榜為幸福企業，因為加班都有依照勞動基準法(勞基法)計算時數。但對於下班後臨時想到的事務又急著想要交待員工，但也同時擔心員工會為處理公事而過度加班。對於電傳勞動者的工時和職災認定，確實有小小的感覺。希望我們可以作為 start-up 的表率。

#### 青年顧問 李偉國

我公司是建築業，屬於傳統產業，其實和電傳勞動關係不大，但對於以 LINE 請假可否被允許，或主管以 LINE 交辦工作，勞工是否要接受存有疑問。我們有很多公事透過 LINE 討論，且老闆用 LINE 交辦工作多半我也會接受，以上一些經驗分享。

### 與會來賓意見分享（零售業網路交易定型化契約議題）

#### 台灣科技大學智慧財產學院 林瑞珠 特聘教授

有關電傳勞動，前面三位學者均講得很好。因此我就針對電子商務的安心安全拋磚引玉，簡單說明一下「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」立法緣起，因為 Dell 電腦公司標錯價，又後來家居生活賣場 HOLA 將原千元禮券標錯價為 0 元，造成史上天價 6.4 兆下單量。民國 98 年到 102 年 20 件判決中，消費者勝訴只有兩件，此時網民會很嘔，因為 Dell 標錯價在中國大陸慷慨地全部出貨！因此，才催生民國 101 年生效之零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項。面對這個問題，政委也非常有心，邀請專家學者再研議對於「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」第五點的確認機制，是

否要引進國外立法例，讓消費者確認是否下錯單，以及業者是否標錯價？針對修正草案，無論是「兩個工作日」視為契約成立的法律效果、「課予企業經營者通知義務」及「業者未完成通知」之效力等問題，都有檢討之必要。因為對於消費者來說，企業經營者履約才是消費者想要的結果，提供替代方案可能對消費者保護不周，未來希望有更多討論，未來修法時可參考聯合國、新加坡規定，大家對電子商務環境的安心安全一起努力。

### 部會綜合回應(電傳勞動議題)

勞動部 郝鳳鳴 次長

對於電傳勞動，歸功蔡政委在幕後推動本部提出指引和職災認定，以及勞動部同仁努力。然而對於目前電傳勞動指引仍有許多需改善之處。與會者分享經驗，雖擔心本身對於電傳勞動者之待遇是否有觸法疑慮，但其實只有存在明確勞雇關係者才適用勞基法。我們會很重視各界意見並持續改善。

勞動部 劉傳名 司長

1. 我很好奇在勞動市場裡到底有多少電傳勞動工作者？記者在外提供勞務不用進辦公室打卡簽到退，好像就是一個明顯的例子，但如建築業的營造勞工就不可能有電傳勞動型態。就勞動法規而言，基本上是以人為本的保障觀點出發，對於電傳勞動的特殊性，勞動法規是要採全面彈性或是部分彈性規範，可能要從法規保障的意旨思考，例如電傳勞動女性夜間工作問題，基本上勞基法並無全面嚴格禁止女性勞工夜間工作（勞基法第49條），電傳勞動工作型態本就不在雇主的支配管理所及範圍，很難預防其違法夜間工作，所以這裡就有彈性空間，但對於妊娠和哺乳期間女性勞工是絕對不能夜間工作的，如果全面彈性，這樣勞基法對母性保護之精神會無法貫徹。
2. 對於勞工用 LINE 請假，如勞方只 LINE 告知「我要請假」，雇主回應「知道了」，這樣到底是請幾點到幾點？請哪一類假別？是否有提出證明文件？而足以讓雇主登載，如果事先沒有約定好，就應該回歸到正常的請假手續，因此建議在勞動契約或工作規則應先約定或規定可否用 LINE 等通訊軟體請假，若可以，其請假手續為何，事先約定好較不會出現此類糾紛。不過，勞資請假爭議還是要看個案事實去認定。另外笑臉圖示其意思表示的法律效力為何？本人對於以圖案做意思表示比較持保留的看法。
3. 勞基法第59條職業災害補償規定是採無過失責任主義，也就是說勞工遭受職業災害，無論雇主有無過失，雇主都負補償責任。電傳勞動者工作地點選擇的自由度高，若勞工喜歡在海邊或站在高崗上才會有靈感，這些工作地點危險度比較高，雇主又無法做有效支配管理，因此，電傳勞動勞資雙方應該事先就危害辨識做好權利義務之約定。

勞動部 林毓堂 組長

1. 「職業安全衛生法」在今年1月1日全面施行，和過去「勞工安全衛生法」不同在於，其適用各行各業的工作者，因此電傳勞動者不會被排除掉，而且不僅只有保護勞雇關係的受僱者，也擴大到自營工作者等。因該法的立法目的在於防止勞工發生職業災害，故賦予雇主較重責任。該法對於職災的定義提及勞動場所，是指在勞動契約下，由雇主提示，要求勞工履行契約提供勞務之場所，實際上，對於電傳勞動型態認定較為困難。就職災議題，可分為兩部分說明：

(一)事前預防：電傳勞動者不論在外和在家工作，都可能出現因過負荷而衍生過勞(例如南亞科工程師事件)，又如：家中使用電器走火，到底是因給家人使用或執行職務期間使用而導致，其導致災害的責任歸屬確實難以認定，目前職安法已參考國外法，對於脫離雇主指揮監督範圍之電傳勞動型態，明定「一般責任條款」，亦即雇主應在合理可行範圍內採取預防措施即可。

(二)事後權益保障：對於不宜以職安法高強度法律規定課予雇主防災責任的在外工作者，一旦發生意外，參考先進國家作法，通常透過社會保險機制處理，包括職業災害認定，例如上下班通勤災害通常是以職業災害補償保險法處理，國內現行勞工保險條例和職業災害勞工保護法均已有規範。

2. 根據國外對於電傳勞動者所頒布工作安全衛生相關指引，幾乎都聚焦在慢性職業疾病預防上，如工作區域採光和照明、避免螢幕眩光及肌肉骨骼疾病預防等，事實上，本部勞安所也已針對在電腦工作站從事VDT(Visual Display Terminal)作業者訂有安全衛生指引，可提供參考。另因為電傳工作者常自己躲在一個地方默默工作，不喜歡在人多的地方，經常窩在狹小工作空間，容易產生疏離感，長久下來也可能有心理疾病發生，這方面歐盟也有討論。

## 交流討論

台灣科技大學智慧財產學院 林瑞珠 特聘教授

有兩個法院判決跟大家分享：(一)員工用 LINE 請假，雇主回覆「好好休息」，員工信以為真，也未依公司請假規定請假，雇主可否依勞基法第 12 條，認定該員工無故曠職？(二)雇主用 LINE 跟員工說請他離職，員工回覆笑臉，這樣算是員工同意離職嗎？在此不提供答案，供大家討論。

行政院 蔡玉玲 政務委員

1. 我們這一代可能不喜歡電傳勞動，因為想要看到勞工在辦公室工作，但年輕人可能喜歡，因為他本身也喜歡電傳勞動工作型態，透過網路可以跟員工聯繫就很放心。
2. 第二次工業革命後，雇主須要有土地和廠房，和勞工經濟地位懸殊，因此課

予雇主較高法律責任；然在今日新經濟型態下，雇主和勞工可能是同學關係，經濟地位懸殊不大，因此是否受限於製造業思維，還是須適度調整新型態勞雇關係，值得我們深思。

3. 電傳勞動是少數還是多數，若此類型態不會影響工作效率，也不完全是減低營運成本，如員工本身很適應電傳勞動型態且工作效率高，此時觀念需要調整。如為何要有在途期間？若勞雇雙方都滿意時，大家應該要越來越能接受電傳勞動才對。

行政院政委辦公室 王景弘 研究員

1. 資訊業每年都有帶著筆電到處駐點工作的人進來，遠距、駐點工作很明顯，是新時代工作常態，我們無法回到傳統工作型態，且跨國合作工作也很常見。
2. 自己買的工作設備比較好，公司配備比較差，但公司有其安全考量，若無法攜帶自己的設備至公司工作，可能在家工作會比較方便。
3. 選擇電傳勞動的動機一方面是照顧家庭，另一方面是我們這行有點像藝術工作，無法在固定時間穩定產出，有時半夜工作或在海邊或出國真的靈感較好，工作效率也比較高，不完全是 cost down 問題。有些雇主為了雙方產出效率，是能理解我們這種動態產出工作方式。
4. 工時計算確實可用科技來協助。但我們工作型態所生職災通常屬慢性職業疾病，如滑鼠手、近視、肌肉痠痛等，且雇主可能不只一個，這要怎麼作職災認定以及找哪位雇主負責均是問題。