

立法院第 11 屆第 4 會期

社會福利及衛生環境委員會會議

「外送平台管理暨從業人員權益保障法草案」及「外送員權益保障及外送平臺管理法草案」公聽會
書面報告

經濟部

中華民國 114 年 11 月 6 日

針對「外送平台管理暨從業人員權益保障法草案」及「外送員權益保障及外送平臺管理法草案」，經濟部謹就提綱四「外送平台合作店家之權益保障、契約關係與經營秩序之規範」報告如下：

一、有關外送平台專法議題

隨著數位經濟蓬勃發展，外送平台成為消費者日常生活中重要配送服務，為保障所涉多方權益，委員洪孟楷等 21 人、委員羅廷瑋等 20 人、委員王育敏等 16 人、委員王鴻薇等 20 人、委員楊瓊瓔等 19 人、委員萬美玲等 16 人、委員許宇甄等 23 人、委員張嘉郡等 16 人、委員黃健豪等 17 人及台灣民眾黨團等提出「外送平台管理暨從業人員權益保障法草案」共 10 個版本，另委員范雲等 16 人、委員林月琴等 18 人及民進黨黨團擬具「外送員權益保障及外送平臺管理法草案」，其中涉及商家之內容包含中央主管機關會同中央目的事業主管機關擬定契約範本、外送平台業者應保存合作商家有關紀錄等，對商家權益之保障有其助益。

- (一) 委員洪孟楷等 21 人、委員楊瓊瓔等 19 人、委員張嘉郡等 16 人於草案第 5 條提出「中央主管機關應會同中央目的事業主管機關，對於外送平台業者與外送員、合作商家或消費者間重要權利義務事項，擬定契約範本，報請行政院核定公告之」；委員萬美玲等 16 人則提出應訂定契約範本及其應記載及不得記載事項。另委員

范雲等 16 人、委員林月琴等 18 人於草案第 5 條提出「經濟主管機關對於外送平台業者與合作商家成立外送合作契約之重要權利義務事項，應擬訂契約範本，並公告之。前項契約範本，應包括商品提供及價格、運費收取、貨款給付、爭議處理機制、食品安全及其他有關合作商家權益之事項。外送平台業者應於外送合作契約成立後七日內，提供書面或電子契約予合作商家收執。」。

- (二) 委員洪孟楷等 21 人於草案第 17 條、委員楊瓊瓔等 19 人於草案第 18 條、委員范雲等 16 人及委員林月琴等 18 人、委員張嘉郡等 16 人於草案第 17 條提出外送平台業者應至少保存相關紀錄二年，並提供有關機關及合作商家調閱，不得拒絕，該紀錄包含合作商家接受訂單及提供食品、商品或服務之時間及內容；委員羅廷瑋等 20 人於草案第 17 條提出保存年限則為三年。委員王育敏等 16 人、委員王鴻薇等 20 人、委員許宇甄等 23 人、黃健豪等 17 人及台灣民眾黨團於草案第 5 條、委員萬美玲等 16 人於草案第 7 條提出外送平台業者至少應保存各款電磁紀錄一年，供有關機關調閱，該紀錄包含廠商接收訂單之時間及內容。

本部後續可配合擬訂外送平台與合作商家遵循之契約範本，另就合作商家保存自身相關紀錄進行規範。

二、有關外送平台合作店家之權益保障、契約關係與經營秩

序之規範

(一) 外送平台合作商家之權益保障

鑑於外送平台業者於契約關係中多居於優勢地位，契約內容往往由外送平台業者單方面擬定，合作商家可能難以議價或協商，易造成權利義務失衡，甚至產生不公平條款；同時，也不易要求外送平台業者改善偏遠地區服務品質，爰針對外送平台規管，宜重視對於合作商家權益之維護，包含維持合作商家合理利潤、提升外送平台營運管理與智慧排程機制。

(二) 外送平台合作商家之契約關係

外送平台與合作商家間雖得適用一般民事契約之債務不履行相關規定，確保雙方權利義務。然為建立外送平台業者和商家之間的公平、透明且可長期維持之合作關係，建議後續擬定契約範本，載明外送平台應於與商家之契約條款中納入商品價格、服務及運送金額計算方式、貨款結算與支付方式、爭議處理、契約期間與終止條件及其他有關合作商家權益之事項。

(三) 外送平台經營秩序

為建立外送平台與合作商家間之公平合作關係，增進雙方穩定合作，除確保雙方契約權利義務關係之合理性外，亦宜建立爭議處理機制，引導外送平台尊重商家智慧財產權，並落實資訊安全及個人資料之保護。

三、本部相關辦理情形

(一) 本部主管輔導餐飲業者營運發展，持續關注合作商家之權益，經訪查餐飲、零售等商家使用外送平台面臨之問題，大多為上架外送平台服務費用抽成高、配送品質不穩，間接影響商家服務品質、爭議申訴處理等。茲整理業者意見如下：

1. 外送平台合理抽成：抽成比例偏高，且搭配廣告投放致商家愈來愈依賴外送平台，內用比例下降，經營壓力增加。
2. 外送平台營運優化：部分地區外送員不足，導致遠距訂單頻繁轉單，配送品質不穩；外送員流動率高，間接影響商家服務品質。外送平台可透過智慧派單與獎勵制度，提升偏遠地區接单意願，減少轉單比例，確保配送品質。
3. 爭議申訴處理：部分外送平台在消費者反映餐點缺漏時，直接扣款，商家需自行調閱監視器或拍照舉證，過程繁瑣且影響營運效率。

(二) 本部因應措施如下：

1. 輔導商家調整經營策略：協助餐飲商家因應營運發展需求，適度調整對應發展策略，如調整菜單或以套餐組合上架，提高餐飲服務附加價值。
2. 輔導業者分散市場：輔導餐飲業者導入智慧應用、開發特色套餐等，以應對餐飲消費的變化，透過不斷創新和優化服務品質，為消費者帶來更好的用餐體驗，

優化實體通路之服務體驗，分散對外送市場的依賴，同時帶動餐飲營收效益。

3. 行政院於 114 年 3 月指定交通部負責擔任外送平台治理機關，爰交通部於 7 月擬訂「整合型外送平台經營管理指引」，各部會就權責分工提供指引章節內容，其中本部配合制定「合作商家權益管理原則」，內容包含外送平台上架費用合理性、外送平台營運優化及外送平台爭議申訴處理、外送平台及商家應配合遵循事項等，以維護合作商家權益。謹摘述內容如下：

- (1) 外送平台上架費用合理性：外送平台應公開抽成比例、計算方式及其提供商家之服務內容，定期檢視其合理性，避免任意調動或變動，影響商家權益。
- (2) 外送平台營運優化：外送平台應提供訂單管理、客服支援與數據工具，協助商家優化營運。繁忙時段導入智慧排程，調度外送員人力以維持服務穩定。
- (3) 外送平台爭議申訴處理：外送平台應設立便捷的申訴與處理機制，提供商家通報管道，必要時得尋求跨部會主管機關共同協商。
- (4) 配合主管機關稽查：外送平台業者及商家應遵循主管機關相關法規，並配合主管機關之業務稽查。
- (5) 外送平台業者應配合事項：公平透明的合作條件、外送平台服務品質與穩定性、溝通及申訴管道、廣告行銷與智慧財產權。

(6) 店家應遵循事項：依法登錄與保險、商品與服務品質維護、營運資訊即時更新、配合外送平台營運。

四、結語

本部將持續關注合作商家之權益，期商家與外送平台業者能公平與互信地穩定合作，並將配合辦理後續應辦事項。