

## 網路媒合外送平台交通安全管理課題與策略研擬

許志誠<sup>1</sup>、周文生<sup>2</sup>、葉祖宏<sup>3</sup>

### 摘要

隨著網路媒合外送平台產業之興盛發展，在各項食安、勞動與交通法規的適用性上產生若干爭議，外送員因發生的嚴重交通事故與常見趕時間下冒進高速的駕駛行駛，引起社會大眾關切與其交通安全產生疑慮。本研究回顧外送產業所衍生新型態群眾運輸模式與特性、國外與國內外送平台與類似產業管理現況，分析台北市外送員之交通違規與事故型態，透過實際訪談與座談會蒐集對於外送產業相關意見，提出外送平台的安全管理課題，並初步研擬安全管理策略，期做為後續擬定政策的參考。

**關鍵字：**網路媒合外送平台、運輸安全、交通安全管理

### 一、緣起

近年來 O2O(online-to-offline)以線上購買帶動線下經營和線下消費的商業營銷模式，已盛行於都市生活，特別是隨選食品遞送服務(On-Demand Food Delivery Services)匯集了大量的中小型餐飲商店、顧客與快遞公司，提供即時與便利的食品服務。餐飲商店接收到消費者以智慧型手機或電腦的訂單後，準備餐點和飲料，再由外送員將這些食物盡快交付給相應的顧客。在 2020 年全球 COVID-19 爆發期間，網路外送平台食品配送(online food delivery, FD)優勢顯而易見，因為它可以使消費者獲得現成的餐飲，並使食品供應商保持運營，但也衍生交通安全、食品安全、顧客糾紛等爭議。

我國近年各種外送平台紛紛成立，2012 年起 Foodpanda 進入台灣市場，2016 年起 Uber Eats、Foodomo、Cutaway、Honestbee(於 2019 年 10 月 5 日撤出市場)陸續加入提供服務，其中 Foodpanda 與 Uber Eats 兩平台最廣為人知；送餐平台之外，亦有 Lalamove、Deliveroo(於 2020 年 4 月 10 日停止服務)、GoGoVan、有無快送(Yo-woo)、Cutaway...等業者提供快遞或外送服務。整體而言，此等外送平台係以網路平台為核心，媒合實際提供商品或服務之店家(包含餐飲業者、網路購物等)、外送駕駛員及消費者三方，讓消費者得以透過網路平台預訂服務、訂餐，對於店家而言，亦可藉由第三方外送服務拓展商機。

隨著外送平台產業之興盛發展，在各項食安、勞動與交通法規的適用性上產生若干爭議，在道路交通安全部分，108 年 10 月國慶連假間連續發生兩起外送平台外送員交通

---

<sup>1</sup> 臺灣警察專科學校交通管理科副教授(聯絡地址：臺北市文山區興隆路 3 段 153 號，電話：02-22308512 分機 3213，E-Mail: chihcheng.hsu@gmail.com)。

<sup>2</sup> 中央警察大學交通學系教授。

<sup>3</sup> 交通部運輸研究所運輸安全組組長。

事故，造成 2 名外送員死亡，引起社會大眾關切。考量送餐類型之外送平台服務需求產生時段相當集中，且對外送員而言，其收入取決於接單量，在以接單計價且集中在用餐尖峰時段的特性下，往往必須要靠短時間內大量接單，方能有較高收益，可能導致外送員冒進、高速行駛的行為傾向，進而增加發生事故之風險。

本研究藉由探討網路媒合外送平台產業之營運特性，瞭解不同營運模式下，對其所屬外送員駕駛行為之影響，及就現況道路交通違規與交通事故資料分析其型態，藉以對症下藥，建立適當之管理機制。本研究也藉由實地訪談與座談會，整合政府、業者、外送員、消費者及其他用路人之觀點，研提適當之安全管理策略，以同時維持外送員及其他用路人之行車安全，並藉以扶持新創產業長期永續發展。

## 二、外送平台與類似產業管理現況

### 2.1 國外外送平台與類似產業管理現況

#### 2.1.1 新型態群眾運輸模式定義與系統特性

群眾運輸(Crowd-shipping, CS)是貨運產業的一個新興趨勢，主要透過應用迅速發展的平台技術，促進貨運供給與需求的加速連接。Le *et al.* (2019)研究指出，群眾運輸可視為「一種貨物遞送服務，外包給從事外送的外送員，外送員以私人運具方式公開運作，並由技術平台協調，為利益相關者帶來利益」。基於共享經濟的普及、資訊技術發展、普及地 Wi-Fi 與智慧型手機的使用，應用型群眾運輸初創企業正在全球推出經濟高效的物流服務。通常群眾運輸運作模式可分為：(1)傳統物流承運業(例如 DHL 或 FedEx)；(2)空閒時間從事 CS 或利用未使用的車輛空間之專職司機；(3)四處遊走之一般大眾(例如學生、通勤者和退休人員)。群眾運輸運營商不是直接僱用司機，就是僅提供一個通用平臺以配對顧客和上述第(2)與第(3)類的外送員。

Tu *et al.*研究指出，與傳統的都市物流相比，群眾外包遞送系統具有三個鮮明的特性，凸顯 OCD 服務強調高效率與有效的必要性：(1)群眾外包外送員是浮動資源，外送員可以為各種餐飲場所與客戶提供服務，而不必像傳統的都市物流局限於一個餐廳。外送員具有高度彈性，因為外送員可以根據自己的行程安排登錄/退出群眾外包遞送系統；(2)群眾外包送餐系統是動態的，相對傳統都市物流須於事先蒐集訊息，訂餐者與外送員隨時可進入群眾外包食品遞送系統，並進行即時處理；(3)隨選食品遞送服務是一項時間敏感的任務。如果交貨嚴重延遲，客戶可能會拒絕送餐服務。

#### 2.1.2 國外外送平台與類似產業管理現況

##### 1. 日本

日本自 2000 年後，因網路科技快速發展，過去以電話預訂外送改由網路預約，全國性「外送服務平台」主要有「出前館」及「樂天 delivery」兩家，美食外送可由向外送服務平台業者註冊登錄的外送員代勞。於 2016 年由美國引進的「Uber Eats」加入，對日本國內既有的外食宅配服務業造成激烈的競爭。此種由消費者直接利用美食 APP 網路向外送平台預約餐飲的服務，已經成為日本外食產業的主流消費方式。2019 年 10 月日本將餐飲消費稅提高為「內用 10%、外帶 8%」，因此也造成餐飲業者積極改變經營方式，以迎合消費者希望外帶或外送的餐飲服務。更甚者，2020 年初新冠病毒肆虐，日本政府採取許多防疫措施，使得餐飲業者及消費者彼此更需

要藉由外送服務平台提供相關服務，也因此對於外送服務平台之營業與消費者保護等行政管理問題，以及外送員於外送時交通安全問題等受到各方重視。

由於網際網路服務提供者(Internet Service Provider, ISP)不論屬於何種服務類型，只要是從事營利行為就有納稅問題；又係向餐飲業者及不特定的多數消費者提供有償服務(酌收上架費、手續費等)，即有消費者保護之公益問題。再者，為確實維護消費者之安全與保障消費者之權益，甚至有於外送或快遞等交通安全上的疑慮，而基於對道路上不特定之第三人的人身安全考量，多數國家都要求網際網路服務提供者亦應加入保險制度，以確保消費者或第三人人身安全之損害賠償請求權，於日本亦復如是。

美食外送服務之交通安全相關問題，於民眾因美食外送所引起之交通事故而受傷；或財產因美食外送所引起之交通事故而受損之情形，如前所述，日本網際網路服務提供者應加入保險制度，於此情形係由與 Uber Eats 等外送平台業者締結保險契約的保險公司負責「人或物」的損害賠償。此時，於損害賠償後，平台業者與外送員之內部亦有責任歸屬或民事求償問題需後續處理。比較成為問題者，乃平台業者是否有義務要對於外送員實施「教室型」或「面對面型」的安全駕駛教育問題，日本國會的眾議員希望行政機關研究後檢討改進。至於外送員本身因外送所引起之交通事故而受傷時，因日本 Uber Eats 目前在實務上認為加入外送服務平台而成為外送員乃個人事業主，於法律性質上屬於外送承攬契約，並非服務平台之受雇人，故非勞動基準法所規定之勞工，因此不能適用勞動災害保險法；亦無因執行業務之傷害休業補償。目前日本 Uber Eats 在 2019 年開始制定「傷害補償制度」，其治療費之上限為日幣 25 萬元。

另外，關於貨物運送的交通安全管理機制，日本以「貨物自動車運送事業法」規範，至於以「自行車」或「機車」為貨物運送之個人事業主，則應適用全國性的「道路運送車輛法」之規定，以符合道路運送車輛之保安基準，增進車輛的安全性；並實施車輛之檢查等。而外送員於行駛在道路時，亦應遵守為全國性的「道路交通法」，以防止於道路之危險，並維護其他交通之安全與順暢，及防止起因於道路交通之障礙。另日本各地方自治條例亦有「自行車安全且正確乘用之促進條例」，以自行車為貨物運送之個人事業主，應向地方政府為自行車貨物運送業者之登錄，以便受地方行政機關管制。

## 2. 美國

美國外送服務平台公司如 GrubHub、DoorDash 或 UberEats 對駕駛員資格係自主進行審核，公司為招募外送駕駛員，所公開規範的條件相對寬鬆，大多數公司對車輛的要求很容易滿足，任何工作車輛都合格，在某些城市甚至可以騎自行車交付食品或貨物。例如 DoorDash 要求外送駕駛員須 18 歲以上、可使用任何汽車送貨、持有效駕照、同意背景調查(DoorDash, 2020)。多數公司會針對外送員過去的駕駛紀錄進行查核，如在過去 7 年內曾有酒駕、毒駕(Driving under the influence, DUI)、魯莽駕駛(reckless driving)或持有吊銷駕照等其他重大違法行為；過去 3 年內發生 2 次以上違規...等，則可能遭公司拒絕完成註冊登記程序。UberEats 要求 1999 年後出廠的車輛，在人口稠密的大城市可提供自行車運送服務。而 Amazon Flex 則偏向以雇用獨立司機方式進行送貨，駕駛須簽約並提供 3~4 小時的服務，包括從物流中心領取包裹，並依據 APP 的指示進行貨物運送。除一般轎車外，若使用卡車或小型貨車服務，則可能有資格獲得額外收入。

在保險部分，多數公司並不要求需要提供商業或共享汽車保險，主要由駕駛人自行評估風險，並自主投保，例如，在紐約州 Amazon Flex 要求外送駕駛員必須有自身的商業保險；但駕駛自有的保險可能有許多條件與適用方式會影響外送員權益，如發生事故是否在運送途中或已接受訂單；駕駛員既有的商業保險是否擴及此類外送服務...等。一般而言，外送員的個人汽車保單通常不包括任何涉及有償交付貨物的索賠，亦即外賣食品、雜貨、報紙或包裹可能不在保障範圍內，此部分均須由外送員自行與其投保公司確認原有保單是否可提供相關服務之賠付。運用外賣 APP 如 GrubHub 或 Amazon Flex 交付食物的駕駛員屬於商用服務工作者，因此在許多情況下，部分共享或物品運送 APP 需要提供符合 TNC 認可的商業保險，才可進行營運服務。如 UberEats 在 2018 年初與先鋒保險公司合作推出一項免費保險計畫，為相關合作駕駛員提供更安全的保障。根據先鋒保險公司提供的保險政策，使用 Uber 或 Uber Eats APP 時，UberEats 外送員與 Uber 駕駛人於提供服務期間，若因意外死亡，永久性傷殘或需要醫療費用，可獲得相關保障。

### 3. 法國

目前法國外送員法律地位並非一般勞工，而是「微型創業主」(micro-entrepreneur)，因此適用商業法(code de commerce)，而非勞動法(code du travail)。微型創業主須自負盈虧，自然沒有所謂雇主，也無勞工應有的社會安全網基本保障，如失業救濟、有薪假、勞退、完整的意外或醫療保險。法國 4 大外送平台中也只有 2 家會幫外送員加保第三責任險，外送員須自行處理個人意外險。基此，法國政府在 2019 年 12 月 26 日發布移動趨勢法(La loi d'orientation des mobilités)(Ministère de la Transition écologique, 2020)，規範外送平台與外送員的僱傭關係，相關規定主要有兩點：(1)法案規定外送平台不僅必須給予外送員選擇上班時間與拒絕接任務的自由，更需確保路程薪酬金額透明；(2)法案希望平台業者與旗下員工協商，提出更能保障員工工作條件的契約條款。另法國外送員在巴賽隆納等地接二連三發生交通事故，使外送員缺乏社會保險的工作條件與惡化風險的計酬方式再度引起全歐熱議。

2018 年，AXA 安盛與 Uber Eats 擴大原有的合作，於歐洲 21 國(包括法國、德國、西班牙、英國等)推出「Partner Protection Insurance」，為符合一定資格之外送員(過去 8 週內外送 30 次以上)提供保險保障。保障期間區分為「提供服務時間」與「非提供服務時間」，給予不同的保險保障。在提供服務時間，即外送員接受外送訂單時起，至外送送達後 15 分鐘，針對外送員意外死亡、喪葬費用、失能、受傷造成之不便、醫療費用與住院造成之不便提供保險保障，並另有提供外送員第三人責任險；在非提供服務時間，外送員仍有重大傷病、生育補貼及陪審服務之基礎保障。

## 2.2 國內外送平台與類似產業管理現況

### 2.2.1 國內產業現況簡介

Foodpanda 為領有汽車運輸業營業執照之貨運業者。Foodpanda 是德國外送企業快遞英雄(Delivery Hero)旗下的網際網路餐飲外送服務平台，創立於 2012 年，營運範圍覆蓋亞洲、歐洲、非洲多個國家和地區。Foodpanda 利用手機應用程式和網站提供訂餐服務，並將訂單發送給合作餐廳，然後將餐點從餐廳外送給客戶。外送服務區域涵蓋全台 20 個城市，合作餐飲業者家數共 4612 家，外送員總人數大約 3 萬人，外送食品生鮮雜貨等項目。

Uber Eats 是 Uber 推出的一項餐飲外送服務，Uber 第一個的延伸產品，利用網路在幾十分鐘內提供餐飲外送服務。Uber Eats 與世界各地城市的當地餐廳合作，並讓使用者可以使用手機應用程式在線上訂餐。2016 年開始在臺灣服務，自 2020 年 5 月 4 日起與各地區汽車貨運業合作從事外送服務。

其他如 Yo-Woo 成立於 2016 年，亦採與貨運業者合作的模式營運，2018 年底合作餐廳約為 3000 家，用戶數約為 10 萬人。主要特色為揪團訂餐，目的在於減少使用者在多人點餐時之管理複雜度。有無快送平台優惠方案，只要每個月收取 150 元，就可幫騎士團體加保駕駛人與第三人傷害險。GoGoVan 2013 年 7 月成立，亦採與貨運業者合作的模式營運，是亞洲首個運用手機應用程式連接用戶和貨車司機的貨運物流平台。服務項目為快遞運送服務、大型貨物運輸服務、幫搬等服務(不同車種、不同類型的搬運服務)，台灣以機車為主要的快遞運送服務。Foodomo 於 2015 年正式在台灣上線，亦採與貨運業者合作的模式營運，在競爭逐漸激烈的市場裡提供代買、預約外帶及外送等服務。Lalamove 本身為領有汽車運輸業營業執照之貨運業者，台灣唯一提供 1 小時送達保證的專件快送平台。提供多樣車種(機車、廂型貨車、1.75 噸貨車)的專件快送及特殊增值服务選擇。Cutaway 為一家結合傳統代排及運送服務的線上平台，專門解決各種珍貴限量商品及醫院掛號的排隊問題，甚至是配送鮮花等服務。

表 1 各平台服務項目與運送交通工具

| 平台        | 服務項目                  | 運送交通工具                  |
|-----------|-----------------------|-------------------------|
| Foodpanda | 食品類、生鮮雜貨類             | 機車                      |
| Uber Eats | 食品類、生鮮雜貨類             | 汽車、機車、單車、步行             |
| Yo-Woo    | 食品類                   | 汽車、機車                   |
| Gogovan   | 快遞運送服務、大型貨物運輸服務、幫搬等服務 | 貨車、機車                   |
| Foodomo   | 跑腿代買、預約外帶、外送服務        | 機車                      |
| Lalamove  | 送餐，送貨、送文件、跑腿代買        | 機車、廂型貨車(半車、全車)、1.75 噸貨車 |
| Cutaway   | 限量商品及醫院掛號排隊、送餐        | 機車                      |

本研究將二個市占最高的平台 Uber Eats 與 Foodpanda 其運作方式與外送員資格條件等整理如表 2。

表 2 Uber Eats 與 Foodpanda 平台運作方式與外送員資格條件

| 平台   | Foodpanda                                                                                                              | Uber Eats                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 資格條件 | 1.年滿 18 歲；2.機車、機車駕照、機車強制險卡；3.含網路的智慧型手機；4.具備台灣身份證；5.2020/8/10 後申請需繳「良民證」(無犯罪紀錄)                                         | 1.至少年滿 19 歲<br>2.任何品牌或型號的兩輪機車<br>3.無犯罪紀錄(申請「警察刑事紀錄證明書」)                                        |
| 制服   | 需穿著制服(提供額外廣告津貼)                                                                                                        | 不限制穿著制服                                                                                        |
| 排班方式 | 預約排班制(排班制亦即有控制這段時間司機的數量，所以相對單量有保障)                                                                                     | 可隨時上下班(時間自由但相對單量不穩，同時可能有很多人上線)                                                                 |
| 運作方式 | 1.客戶點餐：客人於 APP 或網站輸入送餐地址後，可從 3km 內選擇餐廳<br>2.餐廳備餐：餐廳手機接收訂單，確認後於指定時間內準備餐點<br>3.外送員取餐 4.外送員送餐<br>5.付款方式：提供貨到現金支付與信用卡雙支付服務 | 1.登入：開車上路並登入駕駛端 APP，準備開始接受外送預約。<br>2.取餐、送餐：APP 會提供導航和行程資訊，協助外送員順利外送。<br>3.賺取費用：追蹤行程費用，每週領取款項。  |
| 薪資   | 一張單 60 元(單件金額 45 元+廣告 10 元+接單獎金 5 元)                                                                                   | 依距離遠近來算價錢取餐費                                                                                   |
| 件數獎金 | 滿 200-1300 件(加獎金 500 元-20000 元)                                                                                        | <b>自動加成獎勵(2019/2)</b> ：點餐高峰期，訂單量越多的區域，會加成。<br><b>個人專屬獎勵</b> ：北北基地區，完成 35-90 趟行程，額外獲 900-2250 元 |
| 里程獎金 | 超過 2.5-6 公里者(加 5 元-加 40 元)                                                                                             |                                                                                                |

資料來源：Foodpanda 與 Uber Eats 網站及本研究整理

## 2.2.2 國內網路媒合外送平台管理現況

### 1. 食品外送作業安全衛生指引

勞動部民國 108 年 10 月 2 日訂定「食物外送作業安全指引 1.0」，要求業者落實交通事故預防及處理、熱危害防止等安全管理作為，另為再強化食品外送作業安全及權益保障，經參考各界建議及實務需求後，又於同年 12 月 2 日修正發布「食品外送作業安全指引 2.0」，納入合理派單、保險種類及額度、避免工作負荷造成勞工身心健康危害等預防措施。民國 109 年 3 月 2 日修訂職業安全衛生設施規則，特別強化食品外送作業之相關安全衛生防護規定及指引法效性，雇主如未依規定辦理，依《職業安全衛生法》規定，最高可處新臺幣 30 萬元罰鍰。此外，為提供雇主訂定食品外送作業危害防止計畫據以執行前開規定，勞動部也於同時發布食品外送作業安全衛生指引(即 3.0 版)供業者依循。勞動部為執行職業安全衛生設施規則第 286 條之 3 第 2 項規定，以供雇主訂定食品外送作業危害防止計畫，主要與交通管理相關之事項包括：(1)安全衛生教育訓練；(2)車輛安全檢核項目；(3)保險種類及額度；(4)合理派單；(5)事故處理；(6)成效評估及改善。

### 2. 美食外送平台業者自律公約

為維護食品安全、保障美食外送服務提供者之安全、促進消費者權益，兼顧公平競爭與職業道德，社團法人台灣協作暨共享經濟協會會同各美食外送平台會員業者於 108 年 10 月 23 日共同簽署「美食外送平台業者自律公約」(SEAT, 2019)，就行車安全保障、食品安全與消費者權益等 3 項主要議題，訂定 22 條公約，其中與行車安全相關條文包含保險、駕照資格、妥善運用資料並與有關機關合作、提升外送員安全意識、因應颱風等氣候異常之作為、制定危害辨識標準等項目。此自律公約依各項法規之精神所擬定，各會員業者同意積極反饋平台經驗及實際執行狀況，協助政府進行妥善而通盤的法規制定與規管。

### 3. 地方政府外送平台業者管理自治條例

臺北市政府為管理外送平台業者，並保障其外送員之權益，率先制定自治條例，明訂主管機關、用詞定義、投保傷害保險、天災停止外送服務、勞動檢查、食品安全衛生管理、教育訓練、交通事故統計資料公告、電磁紀錄保存、外送平台介面揭示事項、罰則、第三人與外送員成立契約準用之等。另外，桃園市考量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之外送服務，進而提供消費者所購買商品之外送服務，其外送之項目未必以餐飲為限，故桃園市自治條例(草案)規範之外送平台，並不以提供餐飲外送之服務為限。

## 2.3 小結

### 1. 日本經驗借鏡：

日本外送平台業者面臨的考驗，除了事業本體的企業經營問題外，還有營業許可上的行政管制問題、消費者保護的公益問題、外送服務交通安全等問題。而針對其交通安全等問題，已經有全國性的「貨物自動車運送事業法」、「道路運送車輛法」、「道路交通法」；另外，針對以自行車為貨運之個人事業主，又有各地方政府的「自行車安全且正確乘用之促進條例」法規，要求自行車貨運業者登錄管理。目前應研究分析外送員事故特性、駕駛行為特徵等，以便要求網購宅配及美食外送平台業者加強外送員的交通安全教育時，要特別重視外送服務時的安全事項，以及強制平台業者投保責任保險，以保障交通受害者之損害賠償請求權。

### 2. 道路交通安全管理成為重要議題：

Laetitia Dabblanc 研究指出，在美國紐約曼哈頓 31.8%的居民每周至少使用一次外送平台，在法國巴黎也有超過半數居民使用過。在 2016 年調查外送使用運具情形，87%使用腳踏車、8%為機車、5%為其他(滑輪鞋、自小客車)；而至 2018 年調查，65%使用腳踏車、19%為機車。而對於該工作主要挑戰的問項，在 2016 年調查，為天氣狀況(21%)、APP, GPS 或智慧型手機電池等問題(20%)、擁擠、污染與交通等問題(19%)、自行車遭竊與自行車問題(13%)、在餐廳端浪費時間(12%)、缺乏或設置不當的自行車道(7%)；在 2018 年調查，為道路安全、天氣狀況、使用公共交通工具到達工作地點。而有關外送自行車的道路交通事故數據分析部分，存在無法區分自行車旅次目的為一般騎乘或外送的問題。違規部分，一般的自行車騎士 51%不停紅燈，而自行車外送員達 76%不停紅燈，顯示外送員衍生交通安全問題嚴然成為重要課題。

### 3. 潛在交通管理規範：

公路法第 2 條與第 37 條規定：「以汽車或電車經營客、貨運輸而受報酬之事業」屬於「汽車或電車運輸業」，其中「汽車貨運業」應向直轄市公路主管機關或中央主

管機關申請。交通部公路總局指出，食品外送平台若提供外送服務收受報酬，應具備「汽車貨運業資格，或與其他合法貨運業者合作，否則即為未經核准營運汽車運輸業，可按次加重處分，最重可處 1,500 萬罰鍰。」先前 Uber 未申請為經核准營運汽車運輸業，可開罰。而一般便當店家或是速食外送合法，是為買賣之間的附加服務，外送沒有多賺取酬勞。經本研究訪談 Foodpanda、Uber Eats 與 Gogovan 等 3 家國內外送平台業者，基本上各業者直接或間接具有貨物運輸業的執照，其中 Foodpanda 與 Gogovan 二家業者本身即具有貨運業的執照；Uber Eats 定位自身為網路資訊業，為符合國內法規之要求，結合全國多區貨運業者，由貨運業與外送員簽訂工作契約，而外送員使用 Uber Eats 網路媒合平台從事外送工作，形成三方互動的運作模式。基此，本研究從汽車運輸管理、駕駛人資格規範、車輛管理與行駛安全等相關交通法規，探討網路外送平台潛在的管理規範，彙整網路外送平台潛在的交通管理規範(如表 3)。

表 3 外送平台潛在交通管理規範項目

|                                                                                                               | 潛在規範項目           | 相關法規                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|
| 業者                                                                                                            | · 駕駛員、車輛管理責任     | 運§19-1、運§91-1-5                |
|                                                                                                               | · 所屬參加職前或在職訓練或講習 | 運§19-1、19-2；北§8                |
|                                                                                                               | · 駕駛人違規駕駛資格管理機制  | 運§19 之 5、處§63,67,68            |
|                                                                                                               | · 駕駛人名冊、違規之申報登記  | 運§19-2、公§66                    |
|                                                                                                               | · 負損害賠償責任        | 公§64                           |
| 外送員                                                                                                           | · 駕駛人駕照類別、審驗與年齡  | 安§5、54、52 之 1；運§92、19 之 7；學§10 |
|                                                                                                               | · 駕駛人資格限制        | 處§63-2、學§10、運§93               |
|                                                                                                               | · 工作限制           | 運§19-2                         |
| 車輛                                                                                                            | · 行車影像紀錄器        | 學§12-1、12-2；安§89-1-1、89-2      |
| 備註：運§91-1-5，指汽車運輸業管理規則第 91 條第 1 項第 5 款；「處」指道路交通管理處罰條例；「安」指道路交通安全規則；「公」指公路法；「北」指臺北市外送平台業者管理自治條例；「學」指學生交通車管理辦法。 |                  |                                |

### 三、外送員交通違規事故分析與對外送平台意見蒐集

#### 3.1 外送員交通違規與事故分析

本研究分析臺北市政府警察局 2019 年 11 月至 2020 年 6 月外送平台外送員交通違規案件，以及 2019 年 10 月至 2020 年 6 月外送員涉入之事故等資料，說明如下：

##### 1. 外送員違規分析

外送員為搶單、趕時間，經常發生超速、違規轉彎、看導航不看路況、闖紅燈、駛入對向車道等危險駕駛行為。依據臺北市政府警察局 108 年 11 月至 109 年 6 月外送平台外送員交通違規案件資料，分析外送員交通違規項目總計 4,547 件，分別為違規停車(1151 件，占 25.31%)、不依規定轉彎或變換車道(815 件，占 17.92%)、違規臨時停車(723 件，占 15.9%)、逆向行駛(666 件，占 14.65%)、闖紅燈(382 件，占 8.4%)、行駛人行道或騎樓(286 件，占 6.29%)、爭道行駛(226 件，占 4.97%)(如表 4)。

另外，平台對駕駛員過去的個人交通違規資料並未要求提供，且若外送員於資格審核通過後，因發生酒駕...等因素導致駕照遭吊銷，平台也無從掌握。平台實應思考如何加強對駕駛員的駕駛資歷掌握及管理。

## 2. 外送員事故分析

國內外送員使用的交通工具以機車為主，本研究依據臺北市政府警察局 2019 年 10 月至 2020 年 6 月外送員涉入之交通事故資料，此一期間臺北市共有 1503 位外送員發生交通事故(註：本研究主體是外送員，所以相關統計分析係以「人」為單位，計算方式是一件事情中若有 2 個外送員，則分別計算為 2 位，並非統計為 1 件)，其中 2019 年 11 月份有 203 位外送員發生交通事故占 13.51% 比例為最高(如圖 1)。

表 4 臺北市外送平台外送員交通違規案件統計

| 違規項目<br>適用法條<br><br>月份 | 違規<br>停車  |           | 手持<br>使用<br>手機<br>及其他<br>相關<br>裝置 | 超速        | 未依<br>規定<br>使用<br>燈光 | 危險<br>駕駛  | 不依<br>規定<br>轉彎<br>或變<br>換車<br>道 | 逆向<br>行駛                      | 行駛<br>人行<br>道             | 爭道<br>行駛              | 闖紅<br>燈         | 紅燈<br>右轉          | 合計      |
|------------------------|-----------|-----------|-----------------------------------|-----------|----------------------|-----------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|---------|
|                        | 違規<br>臨停  | 違規<br>停車  |                                   |           |                      |           |                                 |                               |                           |                       |                 |                   |         |
|                        | 第 55<br>條 | 第 56<br>條 |                                   |           |                      |           |                                 |                               |                           |                       |                 |                   |         |
|                        | 第 55<br>條 | 第 56<br>條 | 第 31-1<br>條                       | 第 40<br>條 | 第 42<br>條            | 第 43<br>條 | 第 48 條<br>第 1 項                 | 第 45 條<br>第 1 項<br>第 1、3<br>款 | 第 45<br>條第 1<br>項第 6<br>款 | 第 45<br>條其<br>他款<br>項 | 第 53 條<br>第 1 項 | 第 53<br>條第 2<br>項 |         |
| 108 年 11 月             | 118       | 192       | 18                                | 0         | 27                   | 0         | 163                             | 146                           | 54                        | 64                    | 89              | 27                | 898     |
| 108 年 12 月             | 176       | 64        | 14                                | 0         | 8                    | 0         | 111                             | 66                            | 29                        | 26                    | 43              | 18                | 555     |
| 109 年 1 月              | 48        | 102       | 5                                 | 0         | 10                   | 0         | 80                              | 62                            | 18                        | 20                    | 38              | 14                | 397     |
| 109 年 2 月              | 59        | 131       | 12                                | 0         | 10                   | 0         | 89                              | 69                            | 29                        | 16                    | 45              | 4                 | 464     |
| 109 年 3 月              | 78        | 159       | 7                                 | 0         | 17                   | 0         | 119                             | 84                            | 46                        | 24                    | 36              | 12                | 582     |
| 109 年 4 月              | 80        | 155       | 5                                 | 0         | 10                   | 0         | 86                              | 86                            | 40                        | 20                    | 54              | 10                | 546     |
| 109 年 5 月              | 85        | 159       | 3                                 | 0         | 11                   | 0         | 72                              | 47                            | 23                        | 23                    | 30              | 16                | 469     |
| 109 年 6 月              | 79        | 189       | 10                                | 0         | 17                   | 0         | 95                              | 106                           | 47                        | 33                    | 47              | 13                | 636     |
| 合計                     | 723       | 1151      | 74                                | 0         | 110                  | 0         | 815                             | 666                           | 286                       | 226                   | 382             | 114               | 4547    |
| 百分比                    | 15.90%    | 25.31%    | 1.63%                             | 0.00%     | 2.42%                | 0.00%     | 17.92%                          | 14.65%                        | 6.29%                     | 4.97%                 | 8.40%           | 2.51%             | 100.00% |

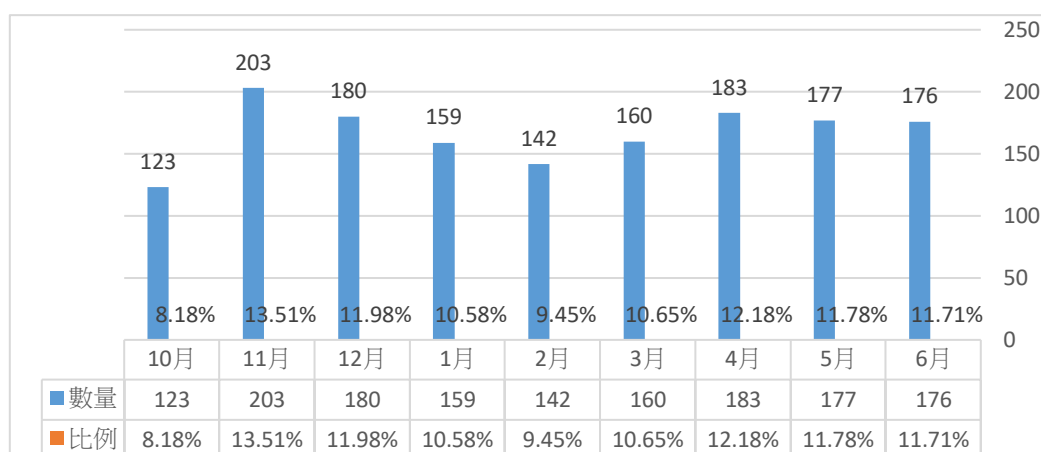


圖 1 2019 年 10 月至 2020 年 6 月臺北市外送員事故月份分布(單位：人)

## (1) 外送員所屬外送平台

依業者別分析外送員涉入交通事故總計 1503 人(任一當事人為外送員即納入，如一件事故中有 2 個外送員，則分別計算)，平均每月計 167 人，以外送員所屬外送平台業者區分，臺北市外送員發生交通事故占最高比例之外送員所屬平台為 Uber Eats 計 859 人(占 57.15%)最多，其次是 Foodpanda 計 594 人(占 39.52%)(如表 5)。Uber Eats、Foodpanda 兩家美食外送平台為目前台灣外送員註冊人數最多的外送平台，Uber Eats、Foodpanda 所屬的外送員發生交通事故數量相對於其他外送平台之外送駕駛員發生交通事故之數量來得多許多。

表 5 2019 年 10 月至 2020 年 6 月臺北市外送員事故所屬平台分布

| 外送平台      | 人數  | 比例(%)  | 外送平台    | 人數   | 比例(%) |
|-----------|-----|--------|---------|------|-------|
| Foodpanda | 594 | 39.52% | Foodomo | 10   | 0.67% |
| Uber Eats | 859 | 57.15% | Yo-Woo  | 16   | 1.06% |
| Deliveroo | 24  | 1.60%  | 總計      | 1503 | 100%  |

## (2) 外送員交通事故之週分布

外送員交通事故週分布，星期日總共發生 251 人外送員交通事故，占據比例(16.70%)為最高(如表 6)。外送員交通事故平均每星期約 214 人，星期六、星期日之外送員交通事故人數較為多，推論例假日較多外送員進行外送交貨，導致交通事故人數多於其他上班日。

表 6 2019 年 10 月至 2020 年 6 月臺北市外送員事故之星期分布

| 星期 | 一     | 二     | 三     | 四     | 五     | 六     | 日     | 總計   |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 人數 | 209   | 193   | 205   | 207   | 205   | 233   | 251   | 1503 |
| %  | 13.91 | 12.84 | 13.64 | 13.77 | 13.64 | 15.50 | 16.70 | 100  |

## (3) 外送員交通事故之時段分布

外送員事故時段統計，12 至 14 時總共發生 303 人交通事故，占據比例(20.16%)為最高；18 至 20 時為次之，比例為 17.10%；16 至 18 時為再次之，比例為 11.58%(圖 2)。外送員交通事故時段主要集中在中午及完餐用餐時間。

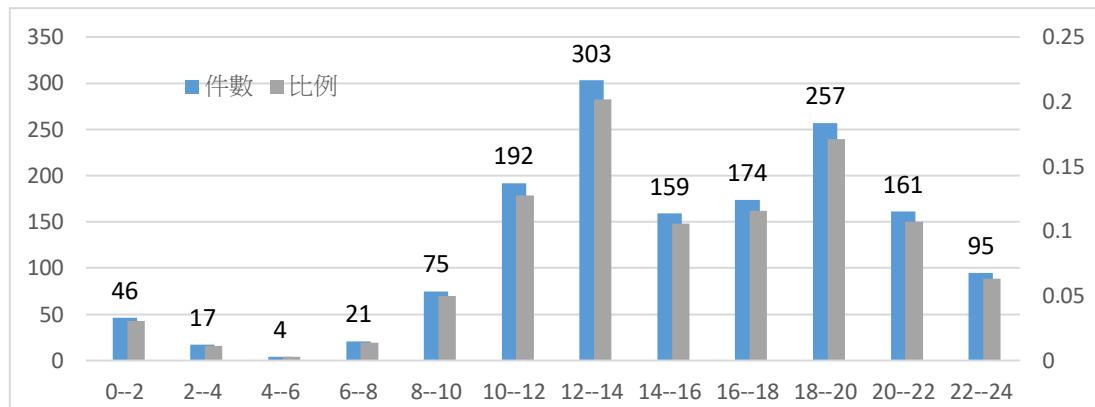


圖 2 2019 年 10 月至 2020 年 6 月臺北市外送員事故時段分布(單位：人)

## (4)外送員交通事故之年齡

外送員交通事故之年齡統計資料，年齡 26-30 歲外送員發生交通事故總計 327 人(占 21.76%)(如表 7)；年齡 21-25 歲外送員發生交通事故總計 299 人(占 19.89%)為次之；再次之為 31-35 歲之外送員總計 262 人(占 17.43%)。以上說明從事外送員工作年齡層主要分布 40 歲以下青壯年族群為主。

表 7 2019 年 10 月至 2020 年 6 月臺北市外送員事故之年齡分布

| 年齡    | 人數  | 比例     | 年齡    | 人數   | 比例    |
|-------|-----|--------|-------|------|-------|
| 20 以下 | 113 | 7.52%  | 46-50 | 68   | 4.52% |
| 21-25 | 299 | 19.89% | 51-55 | 47   | 3.13% |
| 26-30 | 327 | 21.76% | 56-60 | 27   | 1.80% |
| 31-35 | 262 | 17.43% | 61-65 | 10   | 0.67% |
| 36-40 | 208 | 13.84% | 66 以上 | 3    | 0.20% |
| 41-45 | 124 | 8.25%  | 不明    | 15   | 1.00% |
|       |     |        | 總計    | 1503 | 100%  |

## (5)外送員交通事故之受傷程度及肇事原因

發生事故人數及死傷人數：外送員交通事故計發生 1,503 人，造成 1 人死亡，1,085 人受傷(如表 8)，A1 事故總計 1 人(占 0.07%)，A2 事件總計 664 人(占 44.18%)。外送員交通事故前 4 大主要肇因為「未注意車前狀況」(141 人，占 9.4%)、「未依規定讓車」(125 人，占 8.3%)、「超速失控」(64 人，占 4.3%)、「未依規定減速」(45 人，占 2.99%)。

表 8 2019 年 10 月至 2020 年 6 月臺北市外送員事故之受傷程度分布

| 類別 | 發生人數 | 死亡人數 | 受傷人數 |
|----|------|------|------|
| A1 | 1    | 1    | -    |
| A2 | 664  |      | 911  |
| A3 | 137  |      | 157  |
| 不明 | 18   | -    | 17   |
| 未註 | 683  | -    | -    |
| 合計 | 1503 | 1    | 1085 |

## 3.2 對網路媒合外送平台相關意見蒐集

本研究針對平台業者、外送員與政府部門等單位實施訪談與座談會，並彙整各界對推動網路媒合外送平台管理的相關意見如下：

### 1. 外送員勞動權益

我國對勞工的保障相當高，勞基法、勞健保等各項給付，都讓勞工的生活條件有基本保障。依據勞動基準法規定，一切勞雇關係適用本法。惟承攬、勞雇及委任等勞務給付方式，得依契約自由原則自行約定之。但現行體制中，因外送員之上班服務方式較為彈性，導致不同單位對雙方合作關係的解讀也有不同見解。主管機關勞動部對外送平台與外送員之間的關係係以個案實際狀況作判斷，但其對目前各主要外送平台與外送員之間關係初步大多認定為僱傭關係為主，應依法加入勞工保險，至非屬僱傭關係者，可透過相關職業工會加入勞工保險；外送平台與外送員之間多半已簽署承攬契約，故從平台業者角度來說，則認為雙方為承攬關係，並透過強化相關商業保險機制，提升食物外送員之權益保障；在外送員部分，從訪談過程中得知，由於目前加入成為外送員的相關資訊均可輕易在網路上取得，加上實際投入外送服務之前需與平台簽訂契約，故大部分外送員在投入服務之間均已就雙方關係有初步了解。部分外送員採兼職作業，已存在既有勞健保狀態故無投保問題。而其他部分原本沒有投保的外送員，也多半會自行尋找相關工會(如食品百貨工會或外送平台工會等)加入投保。

由於主管機關與業者之間的認知有所差異，短期內難以釐清平台業者與外送員之間的法律關係。若最終法院認定雙方關係非屬平台業者所聲稱之承攬關係，恐存在損及外送員相關勞動權益之疑慮，如未投保勞工保險、未提撥勞工退休金、發生職災無法獲得補償…等。但無論兩者之間關係為何，均需強化外送員勞動安全及權益保障。勞動部職安署於 108 年 8 月至 10 月間陸續召開數場會議，邀集主管機關、外送平台業者及相關單位共同研商相關權益保障的作法，如請業者以安全為重，合理派單、提供外送員符合規定之安全帽、反光背心、反光標示及連絡通訊設備等必要安全防護措施，並加強外送員作業安全訓練，以保障外送安全、修法強化食物外送作業安全指引法效性…等。

### 2. 外送員訂定工時上限

依現行規定，大客車職業駕駛於道路交通安全法規已訂定工時上限。而外送員之外送行為屬勞動行為，同屬職業駕駛，應受工作時間上限為妥。道路交通法規規定，一般駕駛人不得連續駕車超過 8 小時。另美國研究指出，未達睡覺時間滿 17 小時者，其疲勞駕車行為如同酒後駕車。外送員為增加收入須增加外送趟數、時數，工作時間超過 12 小時之外送員為數不少。且外送員於等待訂單時段仍屬待命狀態，並非休息狀態。如就本研究訪談過程中，UberEats 平台業者雖回應不會鼓勵外送員長時間接單，但實際上 UberEats 外送員代表平均每週服務約 100 小時，遠高於勞基法基本工時的規定。Foodpanda 代表也提及目前平台僅規定一天最高 16 小時，一周內不可超過 80 小時，無連續上班之限制，僅須不超過 80 小時即可。故整體而言，外送員為增加收入而易於疲勞駕駛。從安全駕駛的觀點而言，主管機關可思考是否應介入訂定外送員工時上限。

### 3. 外送員保險議題

交通部與勞動部於 108 年 10 月 18 日召開討論美食外送平台外送員保險課題研商會議，會中提及為保障食品平台外送員相關保險權益，除強制汽車責任保險已由

車主投保外，外送平台業者可透過商業保險對外送員提供投保團體傷害；對第三人增加機車第三人責任險(惟此部分後因部分保險公司對營業行為不予理賠，故部分平台業者已暫停辦理)。

另臺北市政府於 108 年 8 月 30 日、9 月 9 日邀請電商外送平台業者針對外送人員之工作安全及投保部分進行討論，發生職災事故後，北市勞檢處另於 10 月 28 日邀請商業保險同業公會及八大電商外送平台業者召開「外送電商平台業者商業保險研商座談會」，會議中研商外送人員商業保險相關事宜，並要求業者應替外送員投保意外險等相關保險以保障外送員權益，除建議各平台外送人員保險模式以「團體傷害保險」的方向進行規劃之外，並請中華民國產物保險商業同業公會給予必要協助，以幫助相關業者能順利投保團體傷害保險。

臺北市政府為強化外送平台業者之管理，於 109 年制定並施行「臺北市外送平台業者管理自治條例」，該條例第 4 條明定，外送平台業者應以自己之費用，以外送員為被保險人，投保相關傷害保險。意即無論雙方之間法律關係為何，均強制要求平台業者為外送員提供保險。目前平台業者均已符合該規定提供外送員的保險方案。但以現行外送員多平台接單營業樣態而言，可能衍生外送員同時兼職於數家外送平台/貨運公司後，於非外送服務期間發生事故，恐造成理賠責任之疑義。故本研究訪談過程中，GOGOVAN 公司提及希望未來朝碎片式保單的保險方向處理。

#### 4. 外送平台是否經核准得從事汽車貨運業

依據公路法及汽車運輸業管理規則規定，使用載貨汽車(包含機車)從事載運貨物並收取報酬為業者，係需具備汽車運輸業營業資格，故若外送平台使用機車載運貨物並收取報酬，應先取得汽車運輸業營業執照，或委由合法汽車貨運業者運送，該等汽車貨運業者應受公路法、汽車運輸業管理規則等規定規範業者對所屬駕駛、車輛應負安全管理責任。目前部分業者如 Foodpanda、Lalamove 屬經核准之汽車貨運業，UberEats 則始終將公司定位為資訊平台系統服務商，該公司雖非屬經核准者，但其透過與易得汽車股份有限公司、庫柏瑪利國際有限公司…等經核准的汽車貨運業者合作，故目前市面上提供服務之外送平台，基本上均已納入公路主管管理，並訂有安全考核作業要點，除要求業者每月填寫自主檢查表，檢視其駕駛人管理、營運管理、車輛管理及事故管理是否合乎規定外，亦要求各區監理所每月針對轄管高風險、高違規之貨運業者進行公司安全管理查核。透過持續落實貨運業安全管理及查核作業，藉以督促業者重視公司安全管理工作，以消弭外送員所造成之交通風險問題。

安全管理查核如有發現業者違反公路法、汽車運輸業管理規則等相關規定者，或有妨礙公共利益或交通安全之情事時，可依據公路法第 47 條或第 77 條第 1 項規定要求業者限期改善或處新台幣 9,000 元以上 90,000 元以下罰鍰，並得按其情節定期停止其營業之一部或全部，最重可廢止其汽車運輸業營業執照。

#### 5. 外送員交通事故與檢討改善

立法院第 10 屆第 1 會期社會福利及衛生環境委員會第 7 次全體委員會議，就有關 UBER EATS 及 Foodpanda 外送員交通事故主要肇事原因進行探討。以警政署提供「108 年 10 月至 109 年 2 月外送平台外送員發生交通事故(A1+A2)統計分析表」件數及肇事原因分析結果發現，其肇事主因有 33 類，其中又以未注意車前狀態、未依規定讓車、未保持行車安全距離、左轉彎未依規定、未依規定減速占多數。

目前就相關事故檢討改善的作法分為兩大類，即政府管理及平台自主管理部分。在政府管理端，主要透過修定相關法規改善外送員交通事故。如勞動部於 109 年 3 月 2 日修正發布「職業安全衛生設施規則」，要求雇主應置備安全帽、反光標示、高低氣溫危害預防等防護設施外，並應依勞動部發布之相關指引，訂定食品外送作業危害防止計畫；亦應評估交通、天候狀況、送達件數、時間及地點等因素合理分派工作；勞動部與交通部以跨部會合作方式，參考消費者保護法之精神，研議訂定應記載及不得記載事項等行政指導之可行性，協助平台業者與外送員之契約的「應記載及不得記載事項」，以避免外送員權益受損…等。

交通部於 108 年 10 月 31 日召會協助貨運業者訂定公司安全管理計畫，包括相關輔導作為與平台自主管理二大部分，說明如下：

1. 相關輔導作為：

(1) 公司管理：

①由業者建立公司檔案管理資料，並可向監理機關申請監理服務網權限，查詢所屬外送員之駕籍狀況、違規紀錄；②業者對外送員辦理職前訓練及定期訓練時，納入行車安全教育訓練課程；③由業者建立交通事故通報機制，遇有外送員發生行車事故，致人重大傷害或死亡時，應向公路主管機關申報；④就個別公司營運特性由業者訂定駕駛人、車輛管理措施或機制，落實營運安全管理。

(2) 駕駛人管理：

①由業者對外送員交通違規情形進行統計、分析違規原因，訂定相關改善措施。另對於重大違規(如超速、酒駕、危險駕駛)或違規件數較多之外送員，實施個別輔導及紀錄；②業者透過程式設計，於網路平台建立外送員值勤送餐車速管理措施，違反情形可與公司獎懲制度連結，以減少交通違規發生。

(3) 車輛管理：

①業者對於運送車輛應投保強制汽車責任保險；②落實出車前檢查：行車燈、煞車、輪胎等車況是否正常，避免影響行車安全。

2. 平台自主管理部分：

目前平台業者已簽訂自律公約，包括對員工加保強險駕駛人附加險、加保第三人責任險、對員工投保團體傷害險、刪除限時送達獎金、里程獎金、限制每人/每時可接單數等規定，以期業者負起社會責任，確保外送員職業安全之權益。在本案訪談過程中，與會外送平台業者均同意就交通、天候狀況、送達件數、時間及地點等因素予以評估，並可透過程式設計、演算法則適當分配派單，重新審視調整現行派單分配制度，避免不合理接單、逾時急催等機制，同時檢討計酬、獎勵、懲戒等制度，避免外送員送餐壓力。

## 四、外送平台安全管理課題研析與策略研擬

### 4.1 安全管理課題研析

1. 對外送員駕駛資格之管理

目前國內主要各大外送平台，對加入外送員的資格要求較簡單，以空腹熊貓(Foodpanda)為例，該平台僅要求外送員年齡需須滿 18 歲；合法機車；持有有效期間

內的(1)機車駕照、(2)行照、(3)強制險；智慧型手機及台灣身分證。而 Uber Eats 對外送員的資格要求，包括外送員需年滿 19 歲；持有合法機車(不限制須為外送員本人車輛)持有效機車駕照行照/強制險；營業用第三責任險(僅在特定區域要求)；無任何犯罪紀錄(須申請良民證)。

由上可知，平台對駕駛員過去的個人交通違規資料並未要求提供，且若外送員於資格審核通過後，因發生酒駕...等因素導致駕照遭吊銷，平台也無從掌握。平台實應思考如何加強對駕駛員的駕駛資歷掌握及管理。

## 2. 外送員多平台接單問題

目前外送員多半以手機 APP 接單，但不同平台規定不一，在市場競爭越來越大的情況下，不少外送員選擇同時申請 Uber Eats、Foodpanda 甚至其他平台會員，並同時多開帳號，以期獲取最大利潤。故市面上不時發生透過 Uber Eats 訂餐，卻由身穿 Foodpanda 制服的外送人員送餐之情形。由於目前外送員普遍存在多平台接單狀況，交通大隊在統計外送員案件時，若處理員警僅依事件當事人衣著外觀判斷，未進一步進行詢問，可能無法分辨該事故發生時，該外送員是否執行外送勤務，或是執行哪一個外送平台的業務。

外送員多平台接單問題與計程車駕駛是否可加入兩家以上計程車派遣服務的問題本質上相同，站在增加業務來源、提升駕駛收入的角度來看，主管機關理應樂見其成。但外送員尚可跨多平台，外送平台之品牌如何管理、品質如何控管，為避免平台互推管理責任及造成消費者對平台品牌混淆(透過 Uber Eats 叫外送，卻是身穿 Foodpanda 制服外送員送餐)，外送員、平台與消費者三方關係不易釐清，造成外送員品質把關、行車事故責任歸屬(若同時開啟兩個 APP 情況下發生事故)、管理制度差異等問題。

## 3. 薪酬制度與外送員之超時工作風險

由於平台市場競爭加上外送員的激增，許多有經驗的外送員收入節節下滑，外送員幾乎均需以超時飆車方式工作才可維持原有收入，此問題與客運業者駕駛工時過長問題雷同，其主因仍在薪酬制度的設計，現有按件計酬、趟次獎金...等制度，實等同變相鼓勵外送員超速、超時工作。舉例來說，過去某知名外送平台曾經調整外送計酬制度，導致單趟外送收入下跌，外送員為彌補原有收入水準，必須大量接單才能達標領取額外獎金，尤其許多送餐平台主打「即時快速」的送餐服務，外送員為免逾時遭負評或扣工錢只能拼命搶快，此等現象已引起外送員與輿論之不滿與熱議(張烽益，2019)，過去甚至發生數起外送員送餐途中發生交通意外，甚至死亡車禍的新聞，因此送餐平台外送員交通事故相關問題遂引起各界的關注及廣泛討論。為維持基本收入，外送員不再是自由接單，也不只是全職上班，而是在危險的大街小巷超速超時加班。然而在這個市場內勞方意識無法凝聚，即便某些外送員發動罷工，也有另一部份的外送員因經濟生計或其他因素，仍然選擇繼續提供服務，故對平台業者而言影響不大(雅虎新聞，2019)。

過長的工時對人體的心血管、血液循環甚至大腦健康都有不利影響。為了照顧勞工健康，我國於 2016 年通過勞基法修正案，並明訂施行一例一休，然因一般企業反彈，在不到一年時間內，面臨了勞基法再度修法的挑戰。該案上路後，企業界不斷對外宣稱「勞基法沒彈性」，將會加速台灣經濟衰退，最終迫使政府提出勞基法修正程序「調整彈性讓想加班的人可以加班」。然而許多外送員平日已有正職工作，若正職為輪班工作者，每日加班 4 小時，一個月就可能過勞，每日加班 2.5 小時則半

年可能過勞，這樣的工作都已剝奪了人體依靠休息回復的正常機制，下班後再兼職擔任美食外送員，存在潛在疲勞駕駛的安全風險問題。

#### 4.外送員發生事故傾向私下和解，造成統計黑數

經本研究訪談發現，目前外送員多半加入不同群組，並於群組中針對公司相關規定進行交流。依規定外送員送餐過程中若發生事故，需將相關情況回報給外送平台，並由公司統一處理。但若依規定辦理，平台會初步對駕駛員進行停權，待事故狀況釐清後，才可能陸續恢復權限。但外送員加入平台目的係為賺取酬勞，一但被停權，對其薪酬影響非常大，故實際上外送員發生事故時，多半傾向私下和解，並透過群組請其他友好外送員代為送餐或進行其他處理。此情形將造成實際事故數高於登記事故數的統計黑數。

#### 5.消費者訂餐要求快速送餐之時間壓力

外送員搶快送餐之規範與各平台業者均有相關規範，惟消費者投訴或檢舉外送延誤一事，可能導致消保單位向外送平台業者依「消費者保護法」...等法規加以處罰，致使外送平台業者陷入「降低搶快」與「改善延誤送餐」(註：送餐過程當中有倒數計時器，只要送餐時間剩0分鐘，就會響鈴，成為無形壓力)等兩難情況。目前平台業者需要主管機關單位共擬之統合性原則，在統合性原則下執行合適的管理機制。

## 4.2 安全管理策略研擬

近期相關的交通事故層出不窮，外送平台必須思考以下幾個成因：首先，平台在外送員正式上線之前，應確認外送員均熟悉道路安全管理規則；第二，平台現有派遣制度是否變相鼓勵外送員用比較激進(超速、逆向、搶黃燈...等)的方式賺錢；第三，目前只有針對汽車核發職業駕駛執照，機車並沒有職業駕駛執照的規範；第四，上線的外送員，駕駛觀念參差不齊。由於有以上各種因素，本研究初步建議外送員安全管理策略如下：

#### 1.外送員駕照被違規記點限制其資格：

參考日本、美國作法，外送員違反有關暫停或取消駕駛資格之交通規則，平台業者可與外送員解除外送承攬契約關係。依照我國道路交通管理處罰條例第63條規定，如外送駕駛員如在6個月內頻繁地違反肇事風險高的違規而遭記點達依一定點數門檻以上，建議限制加入資格或暫時停權。

#### 2.監理違規資料介接外送員駕照狀態查核機制：

建立平台業者與監理機關間，查詢所屬外送員駕籍、違規及肇事紀錄資料之機制；外送員簽約前，要授權平台業者於其任職期間，可定期查詢其駕照持照狀態，以有效管理外送員之駕駛資格。

#### 3.建立平台業者與警察機關相互查詢通報機制：

送平台業者與警察機關之間建立相互查詢通報管道，平台業者提供所屬外送員值勤時段、使用車輛等資料，警察機關於取締外送員違規或處理交通事故時查詢，並將外送員違規與事故通報業者，確保資料之正確性，有其必要。

#### 4.強化外送員行車安全駕駛教育訓練：

研究顯示，外送員的工作經歷越長，越不會從事冒進的交通行為與越不會有工作疲勞的狀況，突顯工作經驗傳承在網路媒合外送平台業的重要性，故在外送員正

式上路前，平台業者應先對外送員實施一定時數道路交通安全教育訓練，並能有師徒帶領學習機制，減少新手摸索試誤期。平台業者也可補助外送員參加道路安全駕駛訓練課程，建立正確的用路觀念與安全知能。

5. 薪酬與評價制度之調整-訂定工時、接單數上限：

業者應思考如何將既有薪酬制度進行調整，誘導駕駛員提供較安全的駕駛服務。平台除提供駕駛員趟次獎金、服務獎金以外，亦可善用 APP 綜合評估駕駛每趟次服務的駕駛安全性，鼓勵駕駛員提供較安全的外送服務。另基於道路安全，應律定外送員每日合理的外送工時上限，若當日已累計超時，外送平台即不再派單，避免外送員超時工作過度疲勞而衍生事故。

6. 提供外送員基本保障-碎片式保單：

目前國內保險公司針對外送平台第三人責任保險之碎片式保單，即外送員上線接單後，保險立即啟動，完成最後送餐任務後半小時內保障隨之下線，保障外送時間若發生自身有責之交通事故造成第三人傷亡或財損，可透過保險移轉風險，彌補機車強制險有限的理賠金額。

7. 善用科技管理：

我國已建置一套動態資訊系統，可就公路客運、市區公車及遊覽車業者之車輛進行管理，外送平台業者可參考相關平台之精神，可透過 APP 偵測外送員是否有違規超速或高風險駕駛行為，並進行管理。另建議參考學生交通車管理辦法第 12 條，強制外送機車加裝行車影像紀錄器紀錄外送過程，以保障外送員涉入相關事件時自身的權益。

## 參考文獻

- 勞動部職業安全衛生署(2020)，食品外送作業安全衛生指引，擷取日期：2020 年 8 月 1，網址：  
<https://www.osha.gov.tw/media/7186693/%E9%A3%9F%E5%93%81%E5%A4%96%E9%80%81%E4%BD%9C%E6%A5%AD%E5%AE%89%E5%85%A8%E8%A1%9B%E7%94%9F%E6%8C%87%E5%BC%9530.pdf>。
- 張烽益(2019)，兩個外送員之死-平台經濟的不平等，擷取日期：2020 年 7 月 9 日，網址：<https://www.voicetank.org/single-post/2019/10/15/101502>。
- 雅虎新聞(2019)，為何外送員罷工絕對殞落？眾人曝「失敗關鍵」：先別鬧，擷取日期：2020 年 7 月 9 日，網址：<https://reurl.cc/AqZdMd>。
- SEAT (2019)，美食外送平台業者自律公約，擷取日期：2019 年 12 月 15 日，網址：<https://www.seataiwan.org/>。
- Le, T.V., Stathopoulos, A., Woensel, T.V. and Ukkusuri, S.V. (2019) “Supply, demand, operations, and management of crowd-shipping services: A review and empirical evidence,” *Transportation Research Part C*, Vol. 103, pp. 83-103.
- Laetitia Dablanc (2018), “On-demand instant deliveries and impacts on urban planning” SULPITER, Stuttgart, Germany.
- DoorDas (2020), Become a Dasher, Retrieved July 3, 2020, Website: <https://www.doordash.com/en-US>.

Ministère de la Transition écologique (2019), La loi d'orientation des mobilités, Retrieved July 3, 2020, Website: <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/loi-dorientation-des-mobilites>.

Wei Tu, Tianhong Zhao, Baoding Zhou, Jincheng Jiang, Jizhe Xia, and Qingquan LI. (2019), “OCD: Online Crowdsourced Delivery for On-Demand Food,” IEEE Internet of Things Journal, Vol. 7, pp. 1-13.