

# 調 查 報 告

壹、案由：據訴，有多名越南籍家庭看護工於等待轉換雇主期間，疑遭原仲介公司安排至非法雇主處工作及不當對待，不但遭勞力剝削，甚至有外籍移工因體力不支、精神耗弱，遭仲介公司強制送醫治療等情，外籍移工雖曾向勞動部1955專線求助，卻未獲及時回應，致未及早遏止仲介惡行。究實情如何？外籍移工轉換雇主之程序、規定及實際執行情形為何？外籍移工於轉換雇主期間，相關機關對外籍移工人身安全及勞動權益之維護、協助及處置為何？對雇主或仲介之查察及監督機制為何？外籍移工申訴管道有無健全等情，均有深入瞭解之必要案。

貳、調查意見：

按國內法化之「經濟社會文化權利國際公約」第2條第2項、第6條第1項及第7條規定，人人有工作之權利，不因種族、膚色、性別、語言、宗教、政見或其他主張、民族本源或社會階級、財產、出生或其他身分等受到歧視，且有權享受公平與良好之工作條件，尤須確保安全衛生的工作環境<sup>1</sup>。據勞動部統計，截至民國（下

---

<sup>1</sup> 98年3月31日經立法院第7屆第3會期第6次會議審議通過，98年12月10日總統華總一義字第09800285401號令公布之「經濟社會文化權利國際公約」第2條第2項規定：「本公約締約國承允保證人行使本公約所載之各種權利，不因種族、膚色、性別、語言、宗教、政見或其他主張、民族本源或社會階級、財產、出生或其他身分等等而受歧視。」第6條第1項規定：「本公約締約國確認人人有工作之權利，包括人人應有機會憑本人自由選擇或接受之工作謀生之權利，並將採取適當步驟保障之。」第7條規定：「本公約締約國確認人人有權享受公平與良好之工作條件，尤須確保：（一）所有工作者之報酬使其最低限度均能：（1）獲得公允之工資，工作價值相等者享受同等報酬，不得有任何區別，尤須保證婦女之工作條件不得次於男子，且應同工同酬；（2）維持本人及家屬符合本公約規定之合理生活水平；（二）安全衛生之工作環境；（三）人人有平等機會於所就職業升至適當之較高等級，不受年資才能以外其他考慮之限制；（四）休息、閒暇、工作時間之合理限制與照給薪資之定期休假，公共假日亦須給酬。」

同) 108年11月底止，我國外籍移工人數已達71萬8,186人，勞動部1955勞工諮詢申訴專線之外籍勞工申訴案件統計資料指出，107年度的4萬2,346件申訴案件中，以管理事項1萬5,654件、工資事項8,714件、契約事項7,239件屬外籍移工申訴案件前三多，再細分申訴項目，外籍移工申訴請求協助轉換雇主案件2,227件、追回欠款案件5,162件，顯示外籍移工關心重視對雇主的工作管理、工資計算及請求轉換雇主等權益事項。

據訴，有多名越南籍家庭看護工於等待轉換雇主期間，疑遭原仲介公司安排至非法雇主處工作及不當對待，不但遭勞力剝削，甚至有外籍移工因體力不支、精神耗弱，遭仲介公司強制送醫治療等情，外籍移工雖曾向勞動部1955專線求助，卻未獲及時回應，致未及早遏止仲介惡行。究實情如何？外籍移工轉換雇主之程序、規定及實際執行情形為何？外籍移工於轉換雇主期間，相關機關對外籍移工人身安全及勞動權益之維護、協助及處置為何？對雇主或仲介之查察及監督機制為何？外籍移工申訴管道有無健全等情，均有深入瞭解之必要，爰申請自動調查。

案經函請衛生福利部（下稱衛福部）、勞動部、內政部移民署（下稱移民署）、外交部領事事務局、臺北市政府、新北市政府、花蓮縣政府及財團法人勵馨社會福利事業基金會等機關提供相關卷證資料，並於107年12月21日赴花蓮縣政府調取本案相關處理資料，於108年3月29日、108年7月5日分別赴桃園市群眾服務協會（下稱桃園群眾協會）之2處外籍移工庇護中心、新北市政府、國軍花蓮總醫院及花蓮縣政府等民間團體及政府機關實地履勘，並訪談多名外籍移工。為釐清案情，復於108年4月22日訪談桃園群眾協會移工服務暨庇護中心汪英達主任、社會福利事業部田奇峰主任，再於108

年8月14日詢問勞動部勞動力發展署（下稱勞動部勞發署）黃秋桂署長、衛福部心理及口腔健康司（下稱衛福部心口司）譔立中司長、新北市政府勞工局陳瑞嘉局長、桃園市政府勞動局陳先琪主任秘書、花蓮縣政府張逸華副秘書長兼社會處處長等相關機關首長、業務主管及承辦人員，已調查完畢。茲綜整調查意見如下：

- 一、花蓮縣3名越南籍家庭看護工T君、H君及L君，分別申訴在等待轉換雇主期間遭同一家仲介「○○人力資源公司」有非法指派從事許可以外之工作情事，勞動部1955專線並將T君、H君案件派案予花蓮縣政府進行後續查處。惟花蓮縣政府僅訪談該仲介公司後，即以「外籍移工個人因素、未提出相關具體事證」、「仲介公司表示無恐嚇、威脅及不當對待情事發生」辦理結案；且外籍移工T君、L君之原雇主均委由仲介公司向花蓮縣政府申請變更外籍移工住宿地點，並經花蓮縣政府函復同意，H君也經勞動部同意廢聘在案，花蓮縣政府於例行訪查亦未依「執行外籍勞工業務管理及訪查實施要點」之規定，於訪查前與勞動部「全國外籍勞工動態查詢系統」勾稽，查核雇主與外籍移工僱用關係是否異動，致均訪視未遇。再者，花蓮縣政府未依規定建立訪查區域輪替制度，自105年迄今對該仲介公司歷次查核，都是由同一位外籍移工諮詢員實施，且已有3名外籍移工分別申訴該仲介公司違法情事，花蓮縣政府卻未對該仲介公司進一步查處，在未蒐集相關事證之下，逕認係外籍移工恐私下串聯，採信仲介公司說詞而未採納外籍移工說詞，致3名外籍移工求助無門，損及權益。嗣經本院立案調查後並實地訪查發現該仲介公司提供外籍移工的居住環境欠佳，花蓮縣政府始對該公司進行查處，顯有違失；勞動部對於花蓮縣政府處理外籍移工查察案件，亦核有

督管不周之違失。

(一)勞動部1955專線派案予地方政府查處外籍移工申訴案件之相關法令規定如下：

- 1、就業服務法第6條規定：「(第1項)本法所稱主管機關：在中央為勞動部；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。(第2項)中央主管機關應會同原住民族委員會辦理相關原住民就業服務事項。(第3項)中央主管機關掌理事項如下：一、全國性國民就業政策、法令、計畫及方案之訂定。二、全國性就業市場資訊之提供。三、就業服務作業基準之訂定。四、全國就業服務業務之督導、協調及考核。五、雇主申請聘僱外國人之許可及管理。六、辦理下列仲介業務之私立就業服務機構之許可、停業及廢止許可：(一)仲介外國人至中華民國境內工作。(二)仲介香港或澳門居民、大陸地區人民至臺灣地區工作。(三)仲介本國人至臺灣地區以外之地區工作。七、其他有關全國性之國民就業服務及促進就業事項。(第4項)直轄市、縣(市)主管機關掌理事項如下：一、就業歧視之認定。二、外國人在中華民國境內工作之管理及檢查。三、仲介本國人在國內工作之私立就業服務機構之許可、停業及廢止許可。四、前項第六款及前款以外私立就業服務機構之管理。五、其他有關國民就業服務之配合事項。」
- 2、就業服務法第62條規定：「(第1項)主管機關、入出國管理機關、警察機關、海岸巡防機關或其他司法警察機關得指派人員攜帶證明文件，至外國人工作之場所或可疑有外國人違法工作之場所，實施檢查。(第2項)對前項之檢查，雇主、

雇主代理人、外國人及其他有關人員不得規避、妨礙或拒絕。」

3、勞動部「執行外籍勞工業務管理及訪查實施要點」<sup>2</sup>第4點規定，執行外籍移工管理及訪查工作相關作業，應依下列流程辦理略以：

(1) 執行就業服務法例行訪查案件：

〈1〉事前規劃訪查對象，並列印雇主及外籍移工姓名、地址及電話等資料清冊，並與本部「全國外籍勞工動態查詢系統」勾稽，查核雇主與外籍移工僱用關係是否異動，並指派人員進行訪查。……。

〈2〉訪查對象為雇主者，應填寫外籍移工業務訪查表、私立就業服務機構收取外籍移工費用調查表及外國人生活照顧服務計畫書。

〈3〉訪查對象為私立就業服務機構者，應填寫私立就業服務機構紀錄表、私立就業服務機構與雇主簽訂書面契約訪查紀錄表、私立就業服務機構與外籍移工簽訂書面契約訪查紀錄表及私立就業服務機構收取外籍移工費用調查表。

〈4〉訪查有違反入出國及移民法規定、刑事法規或有危害訪查人員之人身安全疑慮時，立即協請入出國管理機關或警察機關等到場依職權處理；同時查有違反本法，亦同併請入出國管理機關或警察機關製作筆錄，嗣後隨案將筆錄移送地方政府，並副知本部。

〈5〉訪查有違反本法或依本法所發布之命令，視

---

<sup>2</sup> 行政院勞工委員會98年8月28日勞職管字第0980510843號函頒、勞動部104年7月7日勞動發管字第10405077121號函修正。

人員應依「直轄市或縣（市）政府處理違反就業服務案件製作談話紀錄應注意事項」自行製作談話紀錄及填寫外籍移工業務訪查表，並逕送地方政府。地方政府依職權審定，作為行政裁罰之依據或函請雇主限期改善。

(2) 受理民眾檢舉或勞動部交查本法案件訪查：

〈1〉地方政府受理民眾檢舉疑有非法媒介、非法容留或非法聘僱外籍移工工作等案件，可視需要聯繫入出國管理機關、警察機關及海岸巡防機關會同訪查。

〈2〉入出國管理機關、警察機關及海岸巡防機關請於地方政府聯繫後7日內派員會同訪查。

〈3〉地方政府訪查人員應填寫外籍移工業務訪查表；經入出國管理機關、警察機關及海岸巡防機關認定有違反入出國及移民法規或刑事法規之事實，則由入出國管理機關、警察機關及海岸巡防機關依職權處理；同時查有違反就業服務法，亦同併請入出國管理機關、警察機關或海岸巡防機關製作筆錄，嗣後隨案將筆錄移送地方政府，並副知勞動部。

4、勞動部查復本院表示，依就業服務法第6條規定，花蓮縣政府於受理1955專線派案或其他任何管道申訴案件後，應依據就業服務法第62條規定進行查處，倘發現有違反就業服務法相關規定，依其職權調查事實及證據，並斟酌全部陳述與調查事實及證據之結果，判斷事實之真偽，如確有違法之情事，應依相關法規進行裁處，並對移工進行必要安置措施，以維護移工權益，並保障其人身安全。

(二)花蓮縣3名越南籍家庭看護工T君、H君及L君，申

訴在等待轉換雇主期間遭同一家仲介「○○人力資源公司」違反許可外工作情形：

1、外籍移工於聘僱許可有效期間內，經雇主同意轉換雇主或工作，由新雇主接續聘僱轉換。現行外籍移工轉換雇主方式如下：

(1) 核准轉換：依就業服務法第59條第1項規定，外國人須有不可歸責事由，始得申請轉換雇主，並自勞動部核准轉換之日起60日內至公立就業服務機構辦理轉換作業，公立就業服務機構應自勞動部核准外籍移工轉換雇主之日起60日內，每週辦理協調會，依新雇主及外籍移工之條件與意願，協助媒合；一旦媒合成功，公立就業服務機構應核發接續聘僱證明書予新雇主，由新雇主檢附該證明書及規定文件，向勞動部申請核發接續聘僱許可。外籍移工如無正當理由未出席協調會議，或已逾轉換作業期間仍無法轉換雇主或工作者，公立就業服務機構應通知原雇主於公立就業服務機構協調會議翌日起14日內，負責為該外國人辦理出國手續並使其出國。

(2) 協議轉換：依「外國人受聘僱從事就服法第46條第1項第8款至第11款規定工作之轉換雇主或工作程序準則」第23條規定，係外籍移工於聘僱許可期間屆滿前，經與原雇主協議不續聘，且願意繼續在臺工作者，原雇主應於聘期屆滿前2個月至4個月內為外籍移工向勞動部申請轉出，並依外籍移工之意願，於資訊系統登錄必要資料，俾便新雇主與其聯繫接洽，不須經過公立就業服務機構協助，且不限工作類別轉換。

2、惟原雇主雖同意外籍移工轉換新雇主，須等外籍

移工被新雇主承接後，或等不到新雇主承接，過了轉換期遣返出境，原雇主與外籍移工的契約才算合意終止；外籍移工在等待轉換期間，雇主仍須提供膳宿，雇主固可委託私立就業服務機構（下稱仲介公司）辦理，雇主仍負安置責任，仍應依「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」第19條規定，落實執行外國人生活照顧服務計畫，且外籍移工變更住宿地點於仲介公司等待轉換雇主期間，不得為任何人工作：

- (1) 就業服務法第53條第1項規定：「雇主聘僱之外國人於聘僱許可有效期間內，如需轉換雇主或受聘僱於二以上之雇主者，應由新雇主申請許可。申請轉換雇主時，新雇主應檢附受聘僱外國人之離職證明文件。」
- (2) 雇主聘僱外國人許可及管理辦法第19條規定：「(第1項) 雇主申請聘僱從事本法第46條第1項第8款至第10款規定工作之外國人，應依外國人生活照顧服務計畫書確實執行。(第2項) 雇主違反前項規定者，當地主管機關應以書面通知限期改善。」同辦法第19條之1規定：「(第1項) 前條第一項規定之外國人生活照顧服務計畫書，應規劃下列事項：一、飲食及住宿之安全衛生。二、人身安全之保護。三、文康設施及宗教活動資訊。四、生活諮詢服務。五、住宿地點及生活照顧服務人員。六、其他經中央主管機關規定之事項。(第2項) 雇主聘僱外國人從事家庭幫傭或家庭看護工之工作者，免規劃前項第3款及第4款規定事項。(第3項) 雇主為第1項第5款事項之變更，應於變更後7日內，以書面通知外國人工作所在地及住宿地點之當



地主管機關。」

- (3) 按前行政院勞工委員會（現為勞動部，下同）100年6月27日函<sup>3</sup>略以：因被看護者往生或其他情事，外籍移工於等待轉換或遣返期間，雇主委任仲介公司代為外籍移工生活照顧管理時，……，外籍移工變更住宿地點於仲介公司，自屬雇主聘僱外國人許可及管理辦法第19條之1第3項規定之範疇，雇主應於住宿地點變更後7日內，以書面通知外國人工作所在地及住宿地點之當地主管機關。又雇主應善盡選任監督之責，私立就業服務機構應善盡受任事務及安排外國人之生活照顧服務，且不得令外國人從事工作。至有關私立就業服務機構受雇主委任代為安排「外國人之生活照顧服務」所衍生之相關費用負擔，自應由私立就業服務機構與雇主雙方自行議定之。又雇主尚未依規定為住宿地點變更通報，即屬違反雇主聘僱外國人許可及管理辦法第19條之1第3項及就業服務法第57條第9款規定，另私立就業服務機構亦應負就業服務法第40條第15款未善盡受任事務致雇主違法之責任。」
- (4) 勞動部101年2月24日函<sup>4</sup>略以：外籍移工變更住宿地點於私立就業服務機構，於等待轉換雇主期間，不得為任何人工作。
- (5) 勞動部查復表示，倘花蓮縣政府就本案人力仲介公司或雇主有非法聘僱越南籍家庭看護工等違反就業服務法規定之情事，依法予以裁處，勞動部將依上開規定，核處停業處分。

<sup>3</sup> 行政院勞工委員會100年6月27日勞職管字第1000071568號函。

<sup>4</sup> 行政院勞工委員會101年2月24日勞職管字第1010504357號函。

3、據勞動部108年5月1日函<sup>5</sup>查復本院說明，有關本案3名越南籍移工歷次聘僱許可情形詳如下表：

表 1.3 名越南籍移工歷次聘僱許可情形

| 外籍移工姓名        | 受聘僱日期                    | 雇主  | 聘僱資訊說明   |
|---------------|--------------------------|-----|--|
| T君<br>(女,越南籍) | 107.09.11 至<br>107.09.30 | 張○○ | 1.107年10月2日雇主申請聘僱關係終止,經勞動部107年10月11日函 <sup>6</sup> 同意自107年10月1日起廢止聘僱許可,令雇主或外籍移工辦理轉換雇主或工作,轉換期限為107年12月9日。<br>2.雇主於107年12月4日申請延長轉出期限,勞動部於107年12月11日函 <sup>7</sup> 同意展期至108年2月8日 <sup>8</sup> 。 |
|               | 107.10.01 至<br>107.12.09 | --- | 等待轉換雇主。  |
|               | 107.12.10 至<br>110.12.10 | 陳○○ | T君自107年12月10日起由新雇主接續聘僱。  |
| H君<br>(女,越南籍) | 107.01.08 至<br>107.02.06 | 林○○ | 107年2月8日雇主申請聘僱關係終止,經勞動部107年2月22日函 <sup>9</sup> 同意自107年2月7日起廢止聘僱許可,令雇主或外籍移工辦理轉換雇主或工作,轉換期限為107年4月22日。  |
|               | 107.02.07 至<br>107.03.28 | --- | 等待轉換雇主。  |
|               | 107.03.29 至<br>107.09.23 | 潘○○ | 1. H君自107年3月29日起由新雇主接續聘僱。<br>2. 107年9月25日雇主申請聘僱關係終止,經勞動部107年10月11日函 <sup>10</sup> 同意自107年9月24日起廢止聘僱許可,令雇主或外籍移工辦理轉換雇主或工   |

<sup>5</sup> 勞動部108年5月1日勞動發管字第1080504961號函。

<sup>6</sup> 勞動部107年10月11日勞動發事字第1072252861號函。

<sup>7</sup> 勞動部107年12月11日勞動發事字第1072492732號函。

<sup>8</sup> 98年9月1日修正發布之「外國人受聘僱從事就業服務法第46條第1項第8款至第11款規定工作之轉換雇主或工作程序準則」考量有特殊情形而無法於期限內轉換雇主之外國人,若遣送出國對其權益有重大影響,爰增訂外國人經中央主管機關核准後,得延長轉換作業期間為60日並以1次為限之期間及次數規定,以保障外國人之工作權益。

<sup>9</sup> 勞動部107年2月22日勞動發事字第1071306474號函。

<sup>10</sup> 勞動部107年10月11日勞動發事字第1072228286號函。

| 外籍移工<br>姓名    | 受聘僱日期                    | 雇主   | 聘僱資訊說明   |
|---------------|--------------------------|------|--|
|               |                          |      | 作，轉換期限為107年12月9日。<br>3. 因未能於轉換期限屆滿內完成轉換，經勵馨基金會107年11月27日申請延長轉出期限，經勞動部於107年12月11日函 <sup>11</sup> 同意展期至108年2月8日。       |
|               | 107.09.25 至<br>108.01.03 | ---  | 等待轉換雇主。  |
|               | 108.01.04 至<br>108.03.06 | 謝○○  | 1. H君自108年1月4日起由新雇主接續聘僱。<br>2. 108年3月6日雇主申請聘僱關係終止，經勞動部108年3月14日函 <sup>12</sup> 同意自108年3月6日起廢止聘僱許可，令雇主或外籍移工辦理轉換雇主或工作。 |
|               | 108.03.06 至<br>108.03.31 | ---  | 等待轉換雇主。  |
|               | 108.04.01~               | 張簡○○ | 1. 108年3月6日雇主謝○○向勞動部申請外國人轉換雇主或工作，勞動部同意自108年3月6日起廢止聘僱許可。<br>2. 108年4月1日由雇主張簡○○接續聘僱。                                   |
| L君<br>(女，越南籍) | 無                        | 梁○○  | 本案被看護者於106年11月3日往生，雇主仍於106年11月13日引入，經勞動部106年11月24日函 <sup>13</sup> 不予核發聘僱許可，令雇主或外籍移工辦理轉換雇主或工作，轉換期限為107年1月22日。         |
|               | 106.11.24 至<br>106.11.30 | ---  | 等待轉換雇主。  |
|               | 106.12.01 至<br>107.10.22 | 劉○○  | 1. L君自106年12月1日起由新雇主接續聘僱。<br>2. 107年10月24日雇主申請聘僱關係終止，經勞動部107年11月2日函 <sup>14</sup> 同意                                 |

<sup>11</sup> 勞動部107年12月11日勞動發事字第1070964166號函。

<sup>12</sup> 勞動部108年3月14日勞動發事字第10801272660號函。

<sup>13</sup> 勞動部106年11月24日勞動發事字第10602384527號函。

<sup>14</sup> 勞動部107年11月2日勞動發事字第10702338837號函。

| 外籍移工<br>姓名 | 受聘僱日期                    | 雇主  | 聘僱資訊說明  |
|------------|--------------------------|-----|---|
|            |                          |     | 自107年10月23日起廢止聘僱許可，令雇主或外籍移工辦理轉換雇主或工作，轉出期限至107年12月31日。<br>3. 雇主於107年12月19日申請延長轉出期限，勞動部於107年12月26日函 <sup>15</sup> 同意展期至108年2月23日。 |
|            | 107.10.23 至<br>107.12.26 | --  | 等待轉換雇主。   |
|            | 107.12.27至<br>110.12.27  | 梁○○ | L君自107年12月27日起由新雇主接續聘僱。   |

資料來源：依據勞動部查復資料彙整製表。

#### 4、外籍移工申訴情形：

| 外籍<br>移工 | 申訴詳細內容 |
|----------|--------|
|----------|--------|

<sup>15</sup> 勞動部107年12月26日勞動發事字第1072548178號函。

| 外籍移工  | 申訴詳細內容   |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
|-------|--|--|-------|--|-------|--------------------|-------|---|-------|-------------------|-------|-----------------------|-------|-------------------|-------|-------------------|-------|---|-------|---|-------|--|-------|--|-------|--|-------|--|
| T君    | <p>◎T君於107年11月1日及2日向1955專線申訴有關仲介對她「收容安置問題」、「從事許可以外之工作」、「仲介不當對待」及「扣留證件」等問題，1955專線派案給花蓮縣政府，詳細經過情形如下：</p> <p>◎107年11月01日：</p> <table border="1" data-bbox="379 488 1337 2029"> <tr> <td data-bbox="379 488 528 568">10：30</td> <td data-bbox="528 488 1337 568">T君撥打1955專線表示目前不安全，請1955協助帶外籍移工離開，表示來就知道原因。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 568 528 613">10：31</td> <td data-bbox="528 568 1337 613">1955專線回撥，但T君手機忙線中。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 613 528 694">10：33</td> <td data-bbox="528 613 1337 694">T君撥打1955專線表示目前不安全，請1955協助帶離雇主家及報警，之後斷線。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 694 528 739">10：35</td> <td data-bbox="528 694 1337 739">1955專線回撥，但T君沒接手機。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 739 528 784">10：38</td> <td data-bbox="528 739 1337 784">1955專線回撥，但T君沒接手機，已留言。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 784 528 828">10：57</td> <td data-bbox="528 784 1337 828">1955專線回撥，但T君沒接手機。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 828 528 873">11：14</td> <td data-bbox="528 828 1337 873">1955專線督導已幫外籍移工報警。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 873 528 954">11：20</td> <td data-bbox="528 873 1337 954">1955專線聯繫花蓮縣勤務中心，游警員協助完成報案，表示會派人到現場了解狀況。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 954 528 1088">11：55</td> <td data-bbox="528 954 1337 1088">花蓮縣勤務中心江警員回電，告知目前外籍移工不在1955提供的雇主處，有電話聯繫T君不會講中文，希望1955去電確認外籍移工地點及訴求。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1088 528 1223">12：03</td> <td data-bbox="528 1088 1337 1223">1955專線聯繫T君詢問是否申訴？T君表示不要申訴，希望離開這裡。1955詢問T君目前地址，電話即掛斷。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1223 528 1303">12：08</td> <td data-bbox="528 1223 1337 1303">外籍移工聯繫1955專線，表示剛剛去電提供警察地址了，請1955專線人員協助通知警察帶她走。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1303 528 1559">12：10</td> <td data-bbox="528 1303 1337 1559">1955專線人員聯繫花蓮縣勤務中心江警員，告知有請同仁詢問訴求，外籍移工表示沒有要申訴，只想離開該地就掛掉電話了同仁無法與其溝通。江警員表示T君旁邊有一本國人有電話提供地點，位置在鳳林，會請同仁至現場了解，若有勞資爭議或及時通譯會來電1955專線協助派案至勞工局。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1559 528 2029">12：32</td> <td data-bbox="528 1559 1337 2029"> <p>外籍移工聯繫1955申訴：以下懇請花蓮縣勞工局協助處理：</p> <p>(1) 從事許可外之工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作項目：照顧老人。</li> <li>2.工作時間：最近被帶去工作時間10/24至今。</li> <li>3.工作地點：花蓮縣豐林○○路○○號。</li> <li>4.外籍移工反映離開前雇主後，仲介帶外籍移工去很多地方工作，最近被帶去工作就是目前的地址。外籍移工表示仲介常帶外籍移工去不同地方工作，但是未簽過任何文件，使外籍移工覺得很擔心，外籍移工希望能跟此仲介解約。</li> </ol> </td> </tr> </table> |  | 10：30 | T君撥打1955專線表示目前不安全，請1955協助帶外籍移工離開，表示來就知道原因。 | 10：31 | 1955專線回撥，但T君手機忙線中。 | 10：33 | T君撥打1955專線表示目前不安全，請1955協助帶離雇主家及報警，之後斷線。 | 10：35 | 1955專線回撥，但T君沒接手機。 | 10：38 | 1955專線回撥，但T君沒接手機，已留言。 | 10：57 | 1955專線回撥，但T君沒接手機。 | 11：14 | 1955專線督導已幫外籍移工報警。 | 11：20 | 1955專線聯繫花蓮縣勤務中心，游警員協助完成報案，表示會派人到現場了解狀況。 | 11：55 | 花蓮縣勤務中心江警員回電，告知目前外籍移工不在1955提供的雇主處，有電話聯繫T君不會講中文，希望1955去電確認外籍移工地點及訴求。 | 12：03 | 1955專線聯繫T君詢問是否申訴？T君表示不要申訴，希望離開這裡。1955詢問T君目前地址，電話即掛斷。 | 12：08 | 外籍移工聯繫1955專線，表示剛剛去電提供警察地址了，請1955專線人員協助通知警察帶她走。 | 12：10 | 1955專線人員聯繫花蓮縣勤務中心江警員，告知有請同仁詢問訴求，外籍移工表示沒有要申訴，只想離開該地就掛掉電話了同仁無法與其溝通。江警員表示T君旁邊有一本國人有電話提供地點，位置在鳳林，會請同仁至現場了解，若有勞資爭議或及時通譯會來電1955專線協助派案至勞工局。 | 12：32 | <p>外籍移工聯繫1955申訴：以下懇請花蓮縣勞工局協助處理：</p> <p>(1) 從事許可外之工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作項目：照顧老人。</li> <li>2.工作時間：最近被帶去工作時間10/24至今。</li> <li>3.工作地點：花蓮縣豐林○○路○○號。</li> <li>4.外籍移工反映離開前雇主後，仲介帶外籍移工去很多地方工作，最近被帶去工作就是目前的地址。外籍移工表示仲介常帶外籍移工去不同地方工作，但是未簽過任何文件，使外籍移工覺得很擔心，外籍移工希望能跟此仲介解約。</li> </ol> |
| 10：30 | T君撥打1955專線表示目前不安全，請1955協助帶外籍移工離開，表示來就知道原因。   |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 10：31 | 1955專線回撥，但T君手機忙線中。   |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 10：33 | T君撥打1955專線表示目前不安全，請1955協助帶離雇主家及報警，之後斷線。  |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 10：35 | 1955專線回撥，但T君沒接手機。  |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 10：38 | 1955專線回撥，但T君沒接手機，已留言。  |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 10：57 | 1955專線回撥，但T君沒接手機。  |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 11：14 | 1955專線督導已幫外籍移工報警。  |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 11：20 | 1955專線聯繫花蓮縣勤務中心，游警員協助完成報案，表示會派人到現場了解狀況。  |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 11：55 | 花蓮縣勤務中心江警員回電，告知目前外籍移工不在1955提供的雇主處，有電話聯繫T君不會講中文，希望1955去電確認外籍移工地點及訴求。  |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 12：03 | 1955專線聯繫T君詢問是否申訴？T君表示不要申訴，希望離開這裡。1955詢問T君目前地址，電話即掛斷。   |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 12：08 | 外籍移工聯繫1955專線，表示剛剛去電提供警察地址了，請1955專線人員協助通知警察帶她走。   |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 12：10 | 1955專線人員聯繫花蓮縣勤務中心江警員，告知有請同仁詢問訴求，外籍移工表示沒有要申訴，只想離開該地就掛掉電話了同仁無法與其溝通。江警員表示T君旁邊有一本國人有電話提供地點，位置在鳳林，會請同仁至現場了解，若有勞資爭議或及時通譯會來電1955專線協助派案至勞工局。   |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |
| 12：32 | <p>外籍移工聯繫1955申訴：以下懇請花蓮縣勞工局協助處理：</p> <p>(1) 從事許可外之工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作項目：照顧老人。</li> <li>2.工作時間：最近被帶去工作時間10/24至今。</li> <li>3.工作地點：花蓮縣豐林○○路○○號。</li> <li>4.外籍移工反映離開前雇主後，仲介帶外籍移工去很多地方工作，最近被帶去工作就是目前的地址。外籍移工表示仲介常帶外籍移工去不同地方工作，但是未簽過任何文件，使外籍移工覺得很擔心，外籍移工希望能跟此仲介解約。</li> </ol>   |  |       |  |       |                    |       |   |       |                   |       |                       |       |                   |       |                   |       |   |       |   |       |  |       |  |       |  |       |  |

| 外籍移工 | 申訴詳細內容      |   |
|------|-------------|---|
|      |             | <p>(2) 管理事項-其他：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.外籍移工反映今天107/11/1，雇主家客廳擺著很多包包，外籍移工之後發現自己包包有30元，外籍移工懷疑雇主故意放入，所以已還給雇主。</li> <li>2.外籍移工覺得雇主的行為讓外籍移工很擔心，擔心之後可能被陷害，故已來電1955請協助報警(警察已在場瞭解)。</li> <li>3.外籍移工表示現在已不相信仲介及雇主，希望勞工局能馬上協助安置。(已告知是否符合安置要件由勞工局依法處理)。</li> </ol>   |
|      | 13：02       | <p>外籍移工反映目前在轉換雇主期間，仲介帶外籍移工去很多地方工作。今天雇主家客廳擺著很多包包，外籍移工之後發現自己包包有30元，外籍移工懷疑雇主放入，已還給雇主。外籍移工覺得雇主的行為讓外籍移工感到很擔心，擔心可能被陷害，故來電1955請協助報警(警方已在現場瞭解)。外籍移工請1955協助翻譯並要求勞工局協助安置</p>  |
|      | 02：02       | <p>外籍移工再度申訴，因發生緊急膳宿需求事件，故另派新案，以下懇請花蓮縣勞工局協助處理：</p> <p>(1) 收容安置問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.外籍移工表示現在已經不相信仲介及雇主，所以目前沒地方可居住。</li> <li>2.於107.11.1中午迄今，外籍移工在外沒地方居住，因此不信任仲介，所以無法跟仲介回仲介處。</li> <li>3.希望勞工局能馬上協助安置及協助轉換雇主繼續在臺工作。</li> </ol> <p>(2) 從事許可以外之工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作內容：照顧老人。</li> <li>2.工作時間：從107.9.11至107.10.24前。</li> <li>3.工作地點：不清楚。</li> </ol> <p>(3) 仲介不當對待：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.外籍移工表示仲介讓外籍移工從事許可外工作，所以目前很害怕，不敢回仲介處。</li> <li>2.外籍移工希望勞工局協助轉換仲介。</li> </ol> <p>(4) 扣留證件：外籍移工表示仲介未經外籍移工同意，而扣留護照，外籍移工希望拿回。……」</p> |
|      | ◎107年11月2日： |   |
|      | 06：23       | 外籍移工來電新增：「收容安置問題：1.外籍移工從  |

| 外籍移工 | 申訴詳細內容   |  |
|------|--|--|
|      |  | 昨天至今天沒吃東西，但身上還有一些錢，也表示身體快撐不住，外面又下雨，自己找不到便利商店。請1955協助報警。備註：外籍移工目前居住鄰居家，地址：花蓮縣鳳林鎮。」  |
|      | 8：20   | 外籍移工來電新增：「收容安置問題：外籍移工表示從昨天到現在外籍移工都沒有地方安置，目前仍站在雇主處門口躲雨。身體又冷有餓，希望勞工局儘快協助安置(已告知是否符合安置條件由勞工局依法處理)」   |
|      | 10：40  | 外籍移工來電新增：「收容安置問題：1.外籍移工抱怨從昨天到今天已多次來電1955要求勞工局安置收容，但至今未被安置。2.外籍移工目前情緒激動，表示若勞工局沒有協助安置，外籍移工將撞車自殺。3.外籍移工不相信任何人除了勞工局，因此拒絕其他人的協助。希望勞工局儘快協助安置。」 |
|      | 12：30  | 外籍移工來電新增：「1.外籍移工目前情緒激動，外籍移工想到勞工局，如果不讓外籍移工咬舌死掉。2.外籍移工不相信任何人除了勞工局，因此拒絕其他人的協助。3.希望勞工局儘快協助安置。」   |
| H君   | <p>◎107年10月15日18時8分H君撥打1955申訴「○○人力資源有限公司」不當對待及非法指派從事許可以外之工作，經1955協助報警處理：</p> <div data-bbox="376 1368 1362 1883" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>1955派案單：事件發生經過：「外籍移工來電申訴：以下懇請花蓮縣勞工局協助處理，一、從事許可外之工作：1.外籍移工107.9.25同意轉換雇主，至今被仲介帶去4至5個雇主試用工作。2.於107.10.15被新雇主來仲介處帶去花蓮縣光復鄉附近試用工作(未開始工作)。3.工作內容：照顧阿公、阿嬤。4.希望勞工局協助釐清仲介是否有不合法行為。二、仲介不當對待：1.外籍移工於107.10.15被新雇主來仲介處帶去花蓮縣光復鄉附近試用工作，剛到門口，被雇主拉進家裡，外籍移工就開始害怕，自己跑到外面打電話給仲介，仲介拒絕協助並告知不要做就可能沒有別的雇主了，要回國。2.外籍移工1955協助報警。3.外籍移工希望勞工局協助安置(已告知是否符合安置要件由勞工局依法處理)。</p> </div> <p>◎107年10月16日13：38，外籍移工來電1955新增申訴內容：外籍移工目前在花蓮勞工局安置處，仲介已知道，外籍移工擔心仲介來找外籍移工，會對外籍移工不利，所以現在覺得很害怕，希望可安置</p> |  |

| 外籍移工 | 申訴詳細內容  |
|------|---|
|      | <p>在臺北。懇請勞工局處理。</p> <p>◎107年10月30日H君經由財團法人勵馨社會福利基金會向內政部移民署北區事務大隊臺北市專勤隊陳情略以：前於107年9月25日同年10月17日由○○人力資源有限公司承辦轉換雇主事宜期間，該公司所提供之居住環境惡劣且多次轉介H君前往花蓮市從事許可外之打掃清潔工作及未給付合理薪資，疑有違反就業服務法情事。復稱該公司現址尚有N君及O君等2名越籍勞工遭遇類似處境。</p>  |
| L君   | <p>◎106年11月03日被看護人往生，106年11月13日仍入境我國，花蓮縣政府106年11月22日至L君雇主梁○○處查察，查察結果載明：外籍移工已轉換；因被看護人往生，現待轉換，安置在仲介公司。106年11月24日雇主梁○○向勞動部申請聘僱許可，勞動部不予核發。</p> <p>◎107年10月30日H君經由財團法人勵馨社會福利基金會向內政部移民署北區事務大隊臺北市專勤隊陳情略以：前於107年9月25日同年10月17日由○○人力資源有限公司承辦轉換雇主事宜期間，該公司所提供之居住環境惡劣且多次轉介H君前往花蓮市從事許可外之打掃清潔工作及未給付合理薪資，疑有違反就業服務法情事。復稱該公司現址尚有N君及O君等2名越籍勞工遭遇類似處境。</p> |

資料來源：依據勞動部查復資料彙整製表。

(三)1955專線將案件派案予花蓮縣政府進行後續查處，惟花蓮縣政府僅訪談該仲介公司後，即以「外籍移工個人因素、未提出相關具體事證」、「仲介公司表示無恐嚇、威脅及不當對待情事發生」辦理結案；又於例行訪查亦未依「執行外籍勞工業務管理及訪查實施要點」之規定，於訪查前與勞動部「全國外籍勞工動態查詢系統」勾稽，查核雇主與外籍移工僱用關係是否異動，致均訪視未遇：

- 1、有關1955專線的派案案件，屬於「受理民眾檢舉或勞動部交查案件」，地方政府訪查人員應填寫外籍移工業務訪查表；……同時查有違反就業服務法，亦同併請入出國管理機關、警察機關或海岸巡防機關製作筆錄，嗣後隨案將筆錄移送地方政府，並副知勞動部。勞動部查復本院表示，花蓮縣政府於受理1955專線派案或其他任何管道



申訴案件後，應依據就業服務法第62條規定進行查處，倘發現有違反就業服務法相關規定，依其職權調查事實及證據，並斟酌全部陳述與調查事實及證據之結果，判斷事實之真偽，如確有違法之情事，應依相關法規進行裁處，並對移工進行必要安置措施，以維護移工權益，並保障其人身安全，詳如前述。

- 2、1955專線將T君、H君申訴案件派案予花蓮縣政府進行後續查處，惟花蓮縣政府未詳予調查，僅訪談仲介公司後，即以「外籍移工個人因素、未提出相關具體事證」、「仲介公司表示無恐嚇、威脅及不當對待情事發生」辦理結案：

| 外籍移工 | 求助1955專線  | 花蓮縣政府訪查結果   |
|------|---|---|
| T君   | T君於107年11月1日及2日連續求助1955專線有關仲介對她「收容安置問題」、「從事許可以外之工作」、「仲介不當對待」及「扣留證件」等問題，專線亦派案給花蓮縣政府。 | 據花蓮縣政府社會處外籍移工諮詢服務中心107年11月2日訪視表載明：「(1)本案該外籍移工因個人因素問題(工作無法勝任、精神狀況不佳)並擅自離開雇主處及不願返回仲介宿舍，要求本府送至臺北勵馨社會福利收容安置，本案經查外籍移工未符合收容安置要點。(2)本案該外籍移工目前無人身安全問題，雇主及仲介無不當對待外籍移工。」(查察人員：匡○○；通譯人員：莫○○；單位主管：科員林○○代) |
| H君   | 107年10月15日18時8分H君撥打1955申訴「○○人力資源有限公司」不當對待及非法指派從事許可以外之工作，經1955協助報警處理。                | 花蓮縣政府回復1955專線時，認為「1.本案外籍移工因皆挑雇主，希望工作輕鬆，並要求仲介公司安排獨居之被照顧人，不要有其他家庭成員同住，且被照顧須能自主活動…等等，致仲介公司無法滿足其要求尋得上述條件之雇主，造成該外籍移工不悅，遂提出申訴，2.查仲介公司無恐嚇、   |

|      |          |  |
|------|----------|--|
| 外籍移工 | 求助1955專線 | 花蓮縣政府訪查結果  |
|      |          | <p>威脅及不當對待情事發生。3.本案經於107年11月10日約談○○人力仲介公司表示並無上述情事，且該外籍移工未提出相關具體事證，致本府無法查證外籍移工指陳情事。」(簽辦人員：匡○○；科員林○○代科長批，並代為決行。)</p> <p>花蓮縣政府於107年11月14日填復1955專線追蹤處理情形表示：「仲介公司無恐嚇、威脅及不當對待情事發生(回復人員：匡○○)」</p> |

3、依勞動部訂頒「執行外籍勞工業務管理及訪查實施要點」第4點規定，地方政府於執行外籍移工管理及訪查工作相關作業，事前規劃訪查對象，並列印雇主及外籍移工姓名、地址及電話等資料清冊，並與勞動部「全國外籍勞工動態查詢系統」勾稽，查核雇主與外籍移工僱用關係是否異動，並指派人員進行訪查。惟外籍移工T君、L君之原雇主均委由仲介公司向花蓮縣政府申請變更外籍移工住宿地點，並經花蓮縣政府函復同意，H君也經勞動部同意廢聘在案，惟該府於執行該3名外籍移工的例行訪視，均未依規定與勞動部「全國外籍勞工動態查詢系統」勾稽，查核雇主與外籍移工僱用關係是否異動，致訪視外籍移工未遇。(詳見下表所示)

| 外籍移工 | 變更情形   | 花蓮縣政府訪查情形               |
|------|--|-------------------------|
| T君   | 107年11月5日T君的雇主「張○○」委託「○○人力資源公司」向花蓮縣政府進行變更外國人住宿地點(短期安置)通報。變更住宿地點理由：「雇主與 | 花蓮縣政府卻於107年12月6日上午10時05 |

| 外籍移工 | 變更情形   | 花蓮縣政府訪查情形                                |
|------|--|--|
|      | <p>看護工達成協議同意外國人轉換雇主，故無法再繼續聘僱看護工，需轉換雇主，故委託仲介公司代為辦理轉換雇主相關事宜，因轉換期間無法妥善照料該工之生活起居，故安置仲介公司，直到完成轉換手續，予新雇主承接聘僱。」(承辦人員：外籍移工諮詢員匡○○；業務主管：科員林○○代)。</p> <p>107年11月9日花蓮縣政府<sup>16</sup>函同意越南籍勞工T君住宿地點變更至○○人力資源公司宿舍。(承辦人：匡○○)</p> | <p>分花蓮縣政府赴雇主張○○處，由外籍移工業務訪查員黃○○，執行訪查。</p> |
| H君   | <p>勞動部動態系統有登載H君的雇主於107年2月8日申請廢聘H君，勞動部並同意自107年2月7日起廢聘。</p>  | <p>花蓮縣政府卻仍於107年3月22日到雇主處執行訪查。</p>        |
| L君   | <p>L君雇主劉○○於107年11月6日向花蓮縣政府申請將L君的住宿址變更至仲介公司，107年11月12日花蓮縣政府<sup>17</sup>函同意越南籍勞工T君住宿地點變更至○○人力資源公司宿舍。(承辦人：匡○○)</p>   | <p>花蓮縣政府卻仍於107年11月14日仍然到雇主家訪視。</p>       |

4、詢據鄭○○外籍移工查察員稱：查察員黃○○是職代。有可能是在系統上勾選時沒有去另外一個動態系統去看，所以不知道他已經轉換，只看了一般的訪查系統等語。經本院調查後，花蓮縣政府竟查復辯稱：為避免弊端，該府一律採實地訪查，了解外籍移工離開雇主處轉出時間及終止聘僱之原因與事後通報資料是否相符云云，明顯不符勞動部「執行外籍勞工業務管理及訪查實施要點」第4點規定及維護外籍移工生活照顧及保障人身安全權益之意旨。

<sup>16</sup> 花蓮縣政府107年11月9日府社勞字第1070222828號函。

<sup>17</sup> 花蓮縣政府107年11月12日府社勞字第1070224455號函。

(四)花蓮縣政府未依規定建立訪查區域輪替制度，自105年迄今，對該仲介公司歷次查核，都是由同一位外籍移工諮詢員實施，且已有3名外籍移工分別申訴該仲介公司違法情事，花蓮縣政府卻未對該仲介公司進一步查處，在未蒐集相關事證之下，逕認係外籍移工恐私下串聯，採信仲介公司說詞而未採納外籍移工說詞，致3名外籍移工求助無門，損及權益：

- 1、依據勞動部「執行外籍勞工業務管理及訪查實施要點」第5、(二)、2點規定，地方政府指派人力執行訪查業務，指派人力與受訪對象間有利害關係時應予迴避，並建立訪查區域輪替制度，以確保訪查之公平、公正。惟查依據花蓮縣政府查復資料顯示，自105年迄今，花蓮縣政府對○○人力仲介公司之歷次例行查核，都是由同一人（外籍移工諮詢員：林○○）實施，詳如下表所示：

| 訪查時間       | 私立就業服務機構檢查紀錄表 | 訪查人員       |
|------------|---------------|------------|
| 105年6月3日   | 訪查結果：合格。      | 外籍移工諮詢員林○○ |
| 105年10月12日 | 訪查結果：合格。      | 外籍移工諮詢員林○○ |
| 106年2月15日  | 訪查結果：合格。      | 外籍移工諮詢員林○○ |
| 106年6月30日  | 訪查結果：合格。      | 外籍移工諮詢員林○○ |
| 106年8月4日   | 訪查結果：合格。      | 外籍移工諮詢員林○○ |
| 106年9月20日  | 訪查結果：合格。      | 外籍移工諮詢員林○○ |
| 107年4月25日  | 訪查結果：合格。      | 外籍移工諮詢員林○○ |
| 107年5月8日   | 訪查結果：合格。      | 外籍移工諮詢員林○○ |
| 107年9月3日   | 訪查結果：合格。      | 外籍移工諮詢員林○○ |

資料來源：本院彙整製表。

- 2、已有上開3名外籍移工分別申訴該仲介公司違法情事，花蓮縣政府卻未對該仲介公司進一步查處，在未蒐集相關事證之下，逕認係外籍移工恐

私下串聯，採信仲介公司說詞而未採納外籍移工說詞，致3名外籍移工多次求助無門，損及權益。

- 3、花蓮縣政府社會處陳加富副處長於約詢時表示：我們認為不能排除外籍移工彼此串聯云云。詢據花蓮縣政府張逸華副秘書長兼社會處處長坦言：本府應事後針對通譯是否過於相信仲介卻疏於相信勞工的說詞，事後應有嚴謹的檢討；另也應了解勞動部系統的問題。未來該府的勞工訪查SOP，應有更清楚的考評，此案例應詳予徹查等語。花蓮縣政府函<sup>18</sup>復說明亦指出：根據勞動部執行外籍勞工業務管理訪查實施要點，訪查人員對於檢舉案件之勞方、資方、仲介三方，需平衡製作調查記錄，以供客觀認定有無違法事實及後續處理等語，並將之列為該府後續策進作為。

**(五)嗣經本院立案調查後並實地訪視該仲介公司提供外籍移工的居住環境欠佳，花蓮縣政府始對該公司進行查處，顯有違失：**

- 1、對於等待轉換雇主期間的3名外籍移工，均住在仲介公司鐵皮屋加蓋宿舍等待轉換。其居住環境詳如下圖：

---

<sup>18</sup> 花蓮縣政府108年7月12日府社勞字第1080138017號函。



圖：仲介公司提供外籍移工住宿區照片。

紅色區塊說明：外籍移工全都睡在一起。

- 2、經本院調查後，花蓮縣政府於108年1月至該仲介公司進行檢查，因宿舍位於屋後鐵皮屋加蓋，且環境擁擠，請該仲介公司改善，該仲介公司向花蓮縣政府表示將搬遷住宿環境並變更營業地址。詢據林○○外籍移工諮詢員稱：我會去看仲介公司提供的宿舍，但每家公司提供的居住環境不一樣，勞動部沒有依據或規定要達到甚麼程度，我會要求他們的安全性。……他們提供的住宿是比較簡陋，建議勞動部要有規定；今年做例行訪視的時候還有去看，我跟他們說如果沒辦法改善就另尋比較適合的地方，他們今年已經搬離，新的地方是有比舊的地方好一點等語。
- 3、經花蓮縣政府再於108年6月18日赴該仲介公司變更後之營業地址進行訪查，其新設安置場所衛生環境、照明等已較上址改善。花蓮縣政府查復表示，將仍辦理後續訪視。

(六) 勞動部對於花蓮縣政府查處外籍移工案件，核有督管不周之缺失：

- 1、依就業服務法第6條之規定，中央主管勞動部負責全國就業服務業務之督導、協調及考核；雇主申請聘僱外國人之許可及管理，以及辦理仲介外國人至中華民國境內工作之仲介業務之私立就業服務機構之許可、停業及廢止許可。地方政府負責外國人在中華民國境內工作之管理及檢查。勞動部查復本院表示：倘花蓮縣政府就本案人力仲介公司或雇主有非法聘僱越南籍家庭看護工等違反本法規定之情事，依法予以裁處，該部將依上開規定，核處停業處分等語。
- 2、花蓮縣政府對本案3名越南籍家庭看護工T君、H君及L君申訴案件之查處，僅訪談該仲介公司後，即以「外籍移工個人因素、未提出相關具體事證」、「仲介公司表示無恐嚇、威脅及不當對待情事發生」辦理結案；復未依規定，於訪查前與勞動部「全國外籍勞工動態查詢系統」勾稽，致均訪視未遇。再者，未依規定建立訪查區域輪替制度，且卻未對該仲介公司進一步查處，損及外籍移工權益等情，勞動部對於花蓮縣政府處理外籍移工查察案件，亦核有督管不周之缺失。

(七) 綜上，花蓮縣3名越南籍家庭看護工T君、H君及L君，分別申訴在等待轉換雇主期間遭同一家仲介「○○人力資源公司」有非法指派從事許可以外之工作情事，勞動部1955專線並將T君、H君案件派案予花蓮縣政府進行後續查處。惟花蓮縣政府僅訪談該仲介公司後，即以「外籍移工個人因素、未提出相關具體事證」、「仲介公司表示無恐嚇、威脅及不當對待情事發生」辦理結案；且外籍移工T君、L君

之原雇主均委由仲介公司向花蓮縣政府申請變更外籍移工住宿地點，並經花蓮縣政府函復同意，H君也經勞動部同意廢聘在案，花蓮縣政府於例行訪查亦未依「執行外籍勞工業務管理及訪查實施要點」之規定，於訪查前與勞動部「全國外籍勞工動態查詢系統」勾稽，查核雇主與外籍移工僱用關係是否異動，致均訪視未遇。再者，花蓮縣政府未依規定建立訪查區域輪替制度，自105年迄今對該仲介公司歷次查核，都是由同一位外籍移工諮詢員實施，且已有3名外籍移工分別申訴該仲介公司違法情事，花蓮縣政府卻未對該仲介公司進一步查處，在未蒐集相關事證之下，逕認係外籍移工恐私下串聯，採信仲介公司說詞而未採納外籍移工說詞，致3名外籍移工求助無門，損及權益。嗣經本院立案調查後並實地訪查發現該仲介公司提供外籍移工的居住環境欠佳，花蓮縣政府始對該公司進行查處，顯有違失；勞動部對於花蓮縣政府處理外籍移工查察案件，亦核有督管不周之違失。

二、越南籍家庭看護工T君於107年9月11日初次入境我國，於申請我國勞工簽證所附之健康檢查報告、入國三日健康檢查時顯示，精神狀況均屬合格，惟其於等待轉換雇主期間疑遭「○○人力資源公司」違反許可外工作，於107年11月1日至2日撥打多通求助1955專線電話，遲未獲花蓮縣政府回應，致精神狀況不佳及揚言要自殺等因素，經花蓮縣政府及仲介公司人員通報強制就醫住院治療。而國軍花蓮總醫院醫師亦未意識到外籍移工T君的壓力來自於仲介公司，病情復發的機會高，於治療期間未運用通譯人員與T君溝通，僅透過仲介公司人員說詞評估病情，致就醫期間因T君情緒欠穩定而屢遭約束，該院原計畫安排T君心理諮



商，也因語言無法溝通而作罷。嗣後，國軍花蓮總醫院醫師雖囑咐T君出院後應定期回診卻未果，遲至T君申請變更雇主及仲介公司後，病情始趨於穩定，國軍花蓮總醫院在醫療處置過程顯有不周；衛生福利部允應研擬外籍移工就醫期間之通譯協助措施，維護就醫權益。

(一)有關越南籍移工T君申請勞工簽證所附之健康檢查報告情形：

- 1、外交部領事事務局<sup>19</sup>查復提供有關越南籍移工T君申請勞工簽證所附之健康檢查報告如下：T君：精神狀態正常。健康檢查總結果：合格。
- 2、衛福部函<sup>20</sup>復有關越南籍移工T君歷次體檢資料如下：

| 姓名 | 體檢種類     |      |      |            |      |      |
|----|----------|------|------|------------|------|------|
|    | 入國三日之健檢  |      |      | 工作滿6個月定期健檢 |      |      |
|    | 體檢日期     | 體檢結果 | 核備結果 | 體檢日期       | 體檢結果 | 核備結果 |
| T君 | 107/9/12 | 合格   | 准予核備 | -          | -    | -    |

(二)越南籍家庭看護工T君於107年9月11日初次入境我國，於申請我國勞工簽證所附之健康檢查報告、入國三日健康檢查時顯示，精神狀況均屬合格，惟其於等待轉換雇主期間疑遭「○○人力資源公司」違反許可外工作，於107年11月1日至2日撥打多通求助1955專線電話，遲未獲花蓮縣政府回應，致精神狀況不佳及揚言要自殺等因素，經花蓮縣政府及仲介公司人員通報強制就醫住院治療：

- 1、107年11月1日12時32分越南籍移工T君向1955專線申訴求助表示，其目前在轉換雇主期間，仲介公司人員帶她去很多地方工作卻無薪資。當天雇

<sup>19</sup> 外交部領事事務局108年3月18日領二字第1085305622號函。

<sup>20</sup> 衛福部108年3月13日衛授疾字第1080001677號函。

主家客廳擺著很多包包，T君發現自己包包內有30元，懷疑是雇主放入並將之還給雇主。對此，T君感到很擔心，擔心可能被陷害，來電1955專線並請求報警處理；T君同日於22時02分再度電話求助1955專線表示，已經不相信仲介及雇主，沒地方可居住。

2、隔日，即107年11月2日，T君再度撥打多通1955專線求助電話，

(1) 6時23分再次電話向1955專線求助表示，從昨天至今天都沒吃東西，但身上還有一些錢，也表示身體快撐不住，外面又下雨，自己找不到便利商店，請求1955專線協助報警。

(2) 8時20分求助表示：從昨天到現在T君都沒有地方安置，目前仍站在雇主處門口躲雨。身體又冷有餓，希望勞工局儘快協助安置。

(3) 10時40分求助表示：1.抱怨從昨天到今天已多次來電1955要求勞工局安置收容，但至今未被安置。2.目前情緒激動，表示若勞工局沒有協助安置，將撞車自殺。3.外籍移工不相信任何人除了勞工局，因此拒絕其他人的協助。希望勞工局儘快協助安置。

(4) 11時2分求助表示：1.目前情緒激動，外籍移工想到勞工局，如果不協助將咬舌死掉。2.已不相信任何人除了勞工局，因此拒絕其他人的協助。3.希望勞工局儘快協助安置。

3、案經花蓮縣政府於107年11月1日接獲1955專線派案，並指派訪查員鄭○○辦理。該府於107年11月2日（訪查時間不明）至T君所通報之花蓮縣鳳林鎮○○路○段地址實施訪查，據花蓮縣政府社會處外籍移工諮詢服務中心訪視表內容記載：

「(1) 本案該外籍移工因個人因素問題（工作無法勝任、精神狀況不佳）並擅自離開雇主處<sup>21</sup>及不願返回仲介宿舍，要求本府送至臺北勵馨社會福利收容安置，本案經查外籍移工未符合收容安置要點<sup>22</sup>。(2) 本案該外籍移工目前無人身安全問題，雇主及仲介無不當對待外籍移工。」（查察人員：匡○○；通譯人員：莫○○；單位主管：科員林○○代）

4、T君於107年11月2日上午11時37分因精神狀況不佳，經花蓮縣政府及仲介公司人員通知消防局，緊急護送至臺北榮民總醫院鳳林分院就醫，惟因臺北榮民總醫院鳳林分院無急性病床，遂轉送國軍花蓮總醫院就醫治療：

(1) 依據「花蓮縣消防局執行救護證明」記載：107年11月2日11時37分於鳳林鎮○○路○○號運送T君至鳳林分院醫院就醫。而將T君強制就醫係由花蓮縣政府及仲介人員評估：

〈1〉經本院約詢花蓮縣政府匡○○外籍移工諮詢員表示：因為T君一直要衝向馬路，是我跟警察說是不是要評估，要不要送醫院等語。

〈2〉據國軍花蓮總醫院自殺防治通報單載明：「仲介代訴個案從天開始有自言自語情形，情緒激動，揚言要出去給車撞，說要咬舌，不配合仲介等行為，故仲介先送至鳳榮醫院，因身心科無床位故自行帶入本院就醫。」

〈3〉臺北榮民總醫院鳳林分院向花蓮縣政府衛

<sup>21</sup> 花蓮縣政府函復指出，「擅自離開雇主處」係指T君自行離開有意願承接之雇主場所，部分用詞係誤植。

<sup>22</sup> 勞動部表示，倘該案件經地方政府認定尚不符安置要點之規定，地方政府將協調外籍移工返回雇主所提供之住所（處）或由雇主委託之私立就業服務機構協助臨時安置，直到確認該名申訴外籍移工已被安全安置且人身安全無虞。

生局傳真自殺防治通報單亦載明：因鳳榮醫院身心科無床位，故仲介及醫師協商討論，將個案打鎮定劑後，由仲介張○○小姐及縣府匡○○小姐轉送國軍花蓮總醫院就醫等語。

- (2) 107年11月2日15時36分依據臺北榮民總醫院鳳林分院急診病歷摘要：「主訴及病史：Agitated mood with violent behavior while working 」「診斷：雙極疾患，完全緩解，最近一次為躁症發作。」(主治醫師：王○○醫師)
- (3) 花蓮縣政府至臺北榮民總醫院鳳林分院實施訪查(訪查時間不明)，據花蓮縣政府社會處外籍移工諮詢服務中心訪視表內容記載：「本案外籍移工將轉到805醫院(現為國軍花蓮總醫院)進行檢查(社工師：張○○)」「(查察人員：匡○○；通譯人員：莫○○；單位主管：科員林○○代)
- (4) 依據花蓮縣政府社會處外籍移工諮詢服務中心107年11月5日訪視表記載，花蓮縣政府至國軍花蓮總醫院W11-11病床實施訪查，受訪視對象：宋○○護理師，訪視處理事項：「本案該外籍移工T君於107年11月2日下午15時51分緊急轉診至花蓮805醫院(精神治療病房)。經探訪護理師表示T君目前有服藥物治療，後續將進行心理諮商需要通譯人員協助。仲介張○○小姐表示願意於每天下午2時至4時會客時間帶翻譯人員前往協助翻譯工作，本府於訪視時留下電話與聯絡方式，須任何協助請告知。」
- (5) 另，對於T君為何未符安置要點，花蓮縣政府

函復辯稱：107年11月2日預定下午2時召開本案勞資協調會，倘有必要將會接送T君進行安置。惟當日承辦人員與通譯人員將前往關懷訪視途中，即接獲T君已經警方護送就醫云云。

(三)國軍花蓮總醫院醫師未意識到外籍移工T君的壓力來自於仲介公司，病情復發的機會高，T君於107年11月2日至107年11月16日住院接受治療期間，國軍花蓮總醫院醫師未運用通譯人員與T君溝通，僅透過仲介公司人員說詞評估病情，致就醫期間因T君情緒欠穩定而屢遭約束，該院原計畫安排T君心理諮商，也因語言無法溝通而作罷：

- 1、本案該外籍移工T君於107年11月2日下午3時51分轉診至國軍花蓮總醫院。該院陳○○醫師向本院表示：「我是在當日下午3點接到鳳榮分院的電話，說有病人出現精神科症狀，但他們沒有病床，所以打來問我們是否有病床可以轉銜；病人來時是由仲介陪同，病人的外觀緊張，緊抱著自己的包包，可以表達的中文字彙比較少，所以都是由仲介協助翻譯，但仲介比較清楚的部分是案發前兩天的事情；來院後的判斷其確實有自傷及傷人的行為，但她不願意回雇主家，仲介也表示無法帶回，所以經仲介向外籍移工詢問意願後收住院。最後T君在本院住院15天。」等語。
- 2、T君於107年11月2日至107年11月16日住院接受治療期間，入院及出院診斷均為「急性心理壓力反應、身心性失眠症、其他雙相情緒障礙症」，詢據陳○○醫師表示：「『急性心理壓力反應』是因為T君初到臺灣雇主家，離鄉工作有比較大的壓力反應，要適應新的文化、壓力、飲食等；據瞭解其來國前未具有照護背景，但來臺要照顧老

人，對T君也是很大的壓力。『身心症失眠症』是T君住院時有表示在雇主家有失眠的情況，也有反應是因為在照顧方面有壓力，所以一直都有睡不好的情況。『雙相情緒障礙』是因為T君表現出蠻大情緒波動，走來走去，坐不住，自言自語，加上T君有跟翻譯提到在越南是離婚狀態，有兩個兒子，離婚原因是跟情緒管理有關；所以把這項列記在第三項。」

3、惟國軍花蓮總醫院醫師未意識到外籍移工T君的壓力來自於仲介公司，病情復發的機會高，T君於107年11月2日至107年11月16日住院接受治療期間，國軍花蓮總醫院醫師未運用通譯人員與T君溝通，僅透過仲介公司人員說詞評估病情，致就醫期間因T君情緒欠穩定而屢遭約束：

(1) 據相關事證顯示，外籍移工T君的壓力來自於仲介公司：

〈1〉107年11月2日國軍花蓮總醫院自殺防治通報表載明仲介代訴T君從昨天開始自言自語情形，情緒激動，揚言要出去給車撞，說要咬舌，不配合仲介等行為。

〈2〉107年11月4日T君的表妹，新住民Hong君撥打勞動部1955專線，代為協助T君申訴遭到仲介不當對待，並表示11月2日T君曾去電告知被仲介強迫送醫院，仲介仍威脅若T君沒有配合，將以精神病為由遣送回國。

〈3〉花蓮縣政府衛生局人員執行自殺防治追蹤，於107年11月9日赴國軍花蓮總醫院訪視T君，服務紀錄表載明：該院社工表示，T君的仲介院訪時，T君情緒會不穩。

〈4〉據仲介公司107年11月9日、11月13日、11月

16日服務紀錄表載明：聯繫越南駐臺辦事處及越南仲介公司，通知T君家屬將T君帶回越南，請求協助將T君送返越南。

(2) 惟國軍花蓮總醫院醫師未意識到外籍移工T君的壓力來自於仲介公司，仍透過仲介公司代為表達：

〈1〉 詢據花蓮總醫院陳○○醫師向本院表示：「外籍移工強制就醫時，是由仲介陪同，病人的外觀緊張，緊抱著自己的包包，可以表達的中文字彙比較少，所以都是由仲介協助翻譯，但仲介比較清楚的部分是案發前兩天的事情；來院後的判斷其確實有自傷及傷人的行為，但她不願意回雇主家，仲介也表示無法帶回，所以經仲介向外籍移工詢問意願後收住院。最後T君在本院住院15天」、「仲介很關心T君的情況，但仲介的越南語彙也有限，所以每隔幾天就帶翻譯過來，翻譯是仲介帶來的」等語。

〈2〉 國軍花蓮總醫院宋○○護理師坦言：入住時真的沒辦法進行溝通，也有想到用手機協助翻譯，但還是有出入；是我要求仲介要請翻譯的，翻譯是越南來的勞工，來臺灣11~12年了，我有跟仲介說如果真的沒辦法跟T君溝通時，會請仲介帶翻譯來協助；方式是我跟翻譯說，翻譯再跟T君說，並不是翻譯自己問了之後告訴我。住院以來都是同一個翻譯協助。……仲介來問情況，針對疾病的部分我沒辦法說明，所以我只能說目前做了哪些檢查，可能還會做心理衡鑑的評估，可能就是她們說的心理諮商。但後來心理衡鑑(心

理測驗)也沒有做,除了在院時間短之外,也因為她後來沒有依約回診等語。陳○○醫師也表示:「在T君情況比較穩定的時候,就有社工介入,進行方式是帶到會談室,由社工跟T君用簡單的中文做交談。所以沒有辦法瞭解她的壓力源,只能猜測。」「只知道T君到雇主家不到一個禮拜及到臺灣一個月,至於她換了幾個雇主,我們並不曉得。」

(3) 且因醫院僅透過仲介公司人員說詞評估病情,致就醫期間因T君情緒欠穩定而屢遭約束,陳○○醫師表示:「在前兩天的時候,T君對於手機有出現戒斷症狀,反應比較激動,有撞牆的舉動,有保護性的約束以避免病人施打針劑後有跌倒之風險。也要告訴T君是因為要施打針劑的關係而短時間的約束,在針劑尚有藥效時還是會很虛弱(如頭暈)。」

(四) 國軍花蓮總醫院醫師雖囑咐T君出院後應定期回診卻未果,遲至T君申請變更雇主及仲介公司後,病情始趨於穩定,國軍花蓮總醫院在醫療處置過程顯有不周:

- 1、花蓮醫院陳○○醫師向本院表示:「根據我們的觀察及從仲介得到的有限資訊,認為如果壓力跟睡眠情況再次同時發生,是有可能再次復發的。」  
「我認為這個病人狀況是應該要再追蹤的,才能知道是否與季節、或是過往在越南的情況有關;我們有幫她約回診,但她沒有回來,不知道是有新工作之後不方便請假回來,或是新雇主或是仲介認為不需要。T君自己有向我表達想去臺北收容中心,及想要繼續留在臺灣工作」等語。
- 2、T君出院後申請變更雇主及仲介公司,據107年11



月29日花蓮縣政府衛生局自殺通報之訪視紀錄載明：「1.仲介表示個案約於11/16出院，個案仍會留在臺灣工作。因個案對工作的要求，目前的仲介公司無法配合，故個案申請轉換仲介公司，新的仲介公司已與原仲介接洽，但尚未與個案簽約。因為與個案溝通不易，期待透過仲介公司了解個案狀況，詢問新仲介聯絡方式，原仲介表示待確認個案已轉移後再提供電話。2.仲介表示個案出院後情緒尚穩定，無自殺意念。」

**(五)衛生福利部允應研擬外籍移工就醫期間之通譯協助措施，維護就醫權益：**

- 1、針對醫師向外籍移工問診事宜，以本案為例，不單是醫師，連社工人員對外籍移工會談也有語言不通的困擾，詢據國軍花蓮總醫院陳○○醫師表示：「在T君情況比較穩定的時候，就有社工介入，進行方式是帶到會談室，由社工跟T君用簡單的中文做交談。所以沒有辦法瞭解她的壓力源，只能猜測。」詢據衛福部心口司謹立中司長表示：「外國人如果不會英文跟國語，目前到醫院的確會有溝通問題。部分醫院如果是白天上班時間，可能找鄉親或新住民等協助等語。」
- 2、依據中華民國醫師公會全國聯合會曾於103年11月11日函請勞動部加強外籍移工基本語言訓練<sup>23</sup>。勞動部於103年11月27日函復如下：「為避免外籍移工就醫因語言障礙造成醫病溝通不良之情事發生，本部將向雇主、私立就業服務機構及外籍移工加強宣導，倘外籍移工就醫不諳國語時，陪同之雇主或私立就業服務機構可多加利用

---

<sup>23</sup> 中華民國醫師公會全國聯合會103年11月11日全醫聯字第1030002477號函。

1955專線，以協助解決語言溝通上之問題<sup>24</sup>。」惟勞動部將外籍移工的通譯責任轉請陪同的雇主或仲介，以本案為例，仍有其侷限之處。

- 3、本院約詢國軍花蓮總醫院戴明政院長坦言：「如果遇到這種情形，希望先從院裡的外籍看護來協助，或是向移民署在花蓮的服務處或新住民服務中心的通譯協助，未來要讓醫師也要知道通譯可能也會有單方面傳遞不一定真實的訊息而多加留意」等語。該院陳侯榮主任也表示：「我們還是要想盡辦法瞭解病人的需求；去年接觸這個個案時比較沒有經驗，還不知道可以尋求公部門的資源協助，所以是請仲介協助，對於可能會被仲介誤導，對於蒐集到的資訊可能就沒那麼客觀中立，未來我們可以用移民署在花蓮的服務處或新住民服務中心的通譯協助，如果有疑慮甚至也可以請數個通譯來協助等語。」

(六)綜上，越南籍家庭看護工T君於107年9月11日初次入境我國，於申請我國勞工簽證所附之健康檢查報告、入國三日健康檢查時顯示，精神狀況均屬合格，惟其於等待轉換雇主期間疑遭「○○人力資源公司」違反許可外工作，於107年11月1日至2日撥打多通求助1955專線電話，遲未獲花蓮縣政府回應，致精神狀況不佳及揚言要自殺等因素，經花蓮縣政府及仲介公司人員通報強制就醫住院治療。而國軍花蓮總醫院醫師亦未意識到外籍移工T君的壓力來自於仲介公司，病情復發的機會高，於治療期間未運用通譯人員與T君溝通，僅透過仲介公司人員說詞評估病情，致就醫期間因T君情緒欠穩定而屢遭

---

<sup>24</sup> 勞動部103年11月27日勞動發管字第1031808760號函。

約束，該院原計畫安排T君心理諮商，也因語言無法溝通而作罷。嗣後，國軍花蓮總醫院醫師雖囑咐T君出院後應定期回診卻未果，遲至T君申請變更雇主及仲介公司後，病情始趨於穩定，國軍花蓮總醫院在醫療處置過程顯有不周；衛生福利部允應研擬外籍移工就醫期間之通譯協助措施，維護就醫權益。

三、外籍移工離鄉背井來臺工作，欠缺相關支持系統，如遇相關情事多求助仲介公司，仲介公司之良窳，影響外籍移工權益甚鉅。惟以本案為例，花蓮縣政府衛生局未意識到外籍移工T君的主要壓力來自於仲介公司，對T君的自殺通報之後續追蹤，期間電訪6次、面訪1次，多以電話聯繫仲介公司而非外籍移工本人，視仲介公司為外籍移工代言人，自始至終未與T君接觸，於108年2月12日認定T君於關懷期間情緒穩定，以「追蹤屆滿3個月，評估暫無自殺風險」予以結案，花蓮縣政府衛生局對T君之追蹤訪視實難以期待產生效果，核有疏失；且鑒於外籍移工來臺工作人數已逾71萬餘人，自殺防治工作必須以多層面介入，衛生福利部允宜研議連結相關資源合作因應，避免類似案件再次發生。

(一)依據衛福部自殺防治通報系統通報後關懷作業流程略以：

- 1、地方政府衛生局受理通報後，應於接獲個案通報3個工作日內初次關懷，7個工作日內完成開案訪視及個案管理工作，並指派自殺關懷訪視員進行關懷訪視，提供情緒支持、心理輔導及再自殺風險評估等。
- 2、有關個案追蹤關懷訪視工作內容應包括：(1)主動與通報機關（構）電話聯繫。(2)掌握個案行蹤資

料（聯絡電話、現居住址）。(3)掌握個案家屬、親友聯絡方式（聯絡電話、現居住址），並告知個案的自殺風險及相關處置建議。(4)評估會同相關機關（構）共同處置之必要性。(5)立即電話訪問並安排家庭訪問時間。(6)回覆轉介機關（構）評估及訪視結果。(7)自殺關懷訪視員提供關懷訪視服務時，需依規定評估個案簡式健康量表（BSRS-5）分數及進行再自殺風險、心理需求評估，並擬訂自殺關懷處遇計畫，連結及轉介其他服務資源，原則每1個案關懷訪視服務為3個月，每月至少2次，得依個案狀況延長至6個月，如必要再延長者，應經衛生局同意，始得延長。(8)訪視方式得依個案意願，以家庭訪視、電話訪視或辦公室訪視等方式進行，如遇個案拒訪，仍應採積極聯繫及建立關係等方式，和個案、家屬或親友進行相關訪視（談）或寄送關懷信（內容表達關懷之意及提供所轄資源服務），以落實追蹤輔導機制。

**(二)花蓮縣政府衛生局處理T君自殺防治通報通報及處理情形：**

- 1、花蓮縣政府於107年11月2日分別接獲臺北榮民總醫院鳳林分院及國軍花蓮總醫院紙本傳真有關T君之自殺防治通報單，其處理過程及處理情形如下表：

| 通報日期及時間             | 通報單位                   | 通報內容   |
|---------------------|------------------------|--|
| 107年11月2日紙本傳真自殺防治通報 | 臺北榮民總醫院鳳林分院(通報人：社工師張○) | 1. 個案從昨天開始出現怪異行為，不進屋內睡覺，把行李放屋外屋簷下，一直撥打1955告訴申訴專線服務人員：雇主不給飯吃，有人要殺她，昨日縣府勞資科、警察及仲介都 |

| 通報日期及時間             | 通報單位             | 通報內容   |
|---------------------|------------------|--|
|                     | ○)               | <p>到雇主家了解狀況，得知因個案的錢包多30元，個案懷疑雇主要陷害她，就跑到屋外不肯進來，不吃飯，一直打電話給1955申訴，告訴1955她要撞車自殺。</p> <p>2. 醫院聯繫社會處勞資科來協助處理，當縣府人員在途中時，個案又吵著要去縣府，不然她要咬舌自盡，直到縣府承辦人員到院後，經由翻譯協助個案穩定情緒。</p> <p>3. 因鳳榮醫院身心科無床位，故仲介及醫師協商討論，將個案打鎮定劑後，由仲介張○○小姐及縣府匡○○小姐轉送國軍花蓮總醫院就醫。</p> |
| 107年11月2日紙本傳真自殺防治通報 | 國軍花蓮總醫院(通報人：朱○○) | 仲介代訴個案從昨天開始自言自語情形，情緒激動，揚言要出去給車撞，說要咬舌，不配合仲介等行為，故仲介先送至鳳榮醫院，因身心科無床位，故自行帶入本院就醫。  |

資料來源：花蓮縣政府<sup>25</sup>。

- 2、據花蓮縣政府查復表示，該案非花蓮縣精神照護資訊管理系統個案，該府衛生局針對自殺通報個案進行後續訪視追蹤，關懷期間該個案情緒穩定，於108年2月12日經結案流程，由討論會以「追蹤屆滿3個月，評估暫無自殺風險」予以結案，全案處置及相關訪視情形（電訪6次、面訪1次）詳如下表：

| 訪視日期及訪視方式     | 訪視內容摘要  |
|---------------|---|
| 107年11月5日(電訪) | <p>1. 致電通報單位未遇，改致電仲介關心個案狀況。</p> <p>2. 仲介陳述之個案情緒不穩定的事件與通報單所述相同，仲介表示訪視時個案情緒狀態不穩定，自述雇主要傷害她，並不斷撥打1955專線申訴，但雇主表示事件發生前一切正</p> |

<sup>25</sup> 花蓮縣政府108年3月11日府衛醫字第1080042867號函。

| 訪視日期及訪視方式      | 訪視內容摘要  |
|----------------|---|
|                | <p>常，不清楚個案情緒失控的原因，仲介也表示還在了解原因中。個案於11月2日入住805醫院精神科急性病房，仲介預計11月6日院訪。</p> <p>3. 仲介表示個案第1次來臺工作，於107年9月來臺，來臺前後僅進行一般健康檢查，未評估其身心狀態，故此次事件發生也讓仲介措手不及，詢問仲介是否有透過翻譯了解個案有無精神方面的疾病史，仲介表示個案未透露，此部分僅能等候醫師的評估，如確認個案有精神疾病問題，會遣返個案回國，避免造成看護工作方面的問題。</p>  |
| 107年11月7日(電訪)  | <p>1. 致電通報單位張社工，張社工表示個案就醫當天情緒不穩定，除多次致電1955專線外，也吵著要找勞資科人員，在等候勞資科人員到達前，不斷催促並告知，如勞資科人員不來，就要自殺。經安撫且個案也吵累、餓了情緒才漸平穩，期間社工觀察到個案有操控、自言自語的狀況，評估疑似有人格違常或思覺失調的徵狀，但醫師透過翻譯要評估個案精神狀況時，個案避過不回應或以聽不懂國語帶過，無法妥適的評估其精神狀態，因個案情緒不穩，經醫師與仲介討論後，以來臺工作都要施打流感疫苗為由，為個案施打鎮靜劑後轉送805醫院精神科急性病房住院。</p> <p>2. 致電805醫院精神科關社工關心個案狀況，關社工尚未到病房看個案，但護理師照會個案昨日(11月6日)吵著要拿電話打給同鄉，且情緒不穩定，所以有約束。</p> |
| 107年11月9日(面談)  | <p>1. 個案為越南籍移工，國語及英語溝通能力不佳。</p> <p>2. 805醫院表示個案仲介院訪時，個案情緒不穩，並威脅不讓她出院就禁食，看醫院要怎麼處理，醫師評估個案情緒尚未穩定，須持續住院治療與觀察。</p> <p>3. 805醫院關社工表示，個案住院期間不斷要求要使用手機，關社工及院內工作人員已告知不得使用手機，但個案仍會嘗試要求，並為此出現自傷威脅行為，以操控達到目的，故院內會視個案狀況予以約束或用其他方式保護個案。</p>   |
| 107年11月29日(電訪) | <p>1. 仲介表示個案約11月16日出院，個案仍會留臺工作。因個案對工作的要求，目前的仲介公司無法配合，故個案申請轉換仲介公司。新的仲介公司已與原仲介接洽，但尚未與個案簽約。因與個案溝通不易，期待透過仲介公司了解個案狀況，詢問新仲介聯絡方式，原仲介公司表示待確認個</p>   |

| 訪視日期及訪視方式     | 訪視內容摘要   |
|---------------|--|
|               | 案已轉移後再提供電話。<br>2. 仲介表示個案出院後情緒尚穩定，無自殺意念。  |
| 108年1月7日(電訪)  | 14:20撥打仲介。公司表示已換雇主目前皆正常，之前擔心個案情緒不穩定，讓其休息一陣子，但個案吵著想要盡快工作，態度積極。 <u>目前負責人員莊先生。</u>  |
| 108年1月8日(電訪)  | 13:50電聯仲介莊先生。仲介表示當時在派出所，有仲介及縣府勞資科人員在場並協助就醫，因就醫未診斷出問題便出院。經了解個案從同鄉獲得錯誤訊息，於上個月已更換新雇主，同住者有另一位同鄉，共同照顧年長夫婦。 <u>保護因子<sup>26</sup>：仲介公司、同鄉友人。(處遇)持續透過仲介瞭解個案狀況。</u> |
| 108年1月31日(電訪) | 14:00聯繫仲介，目前個案工作皆正常，情緒穩定。留下中心訊息，請仲介若有需要協助可主動聯繫。 <u>(處遇)已換雇主，問題緩解，預備結案。</u>   |
| 108年2月12日(結案) | 經108年2月12日自殺結案個案討論會前會，專家決議結案。  |

資料來源：花蓮縣政府<sup>27</sup>。

(三)鑒於外籍移工來臺工作人數已逾71萬餘人，自殺防治工作必須以多層面介入，衛生福利部允宜研議連結相關資源合作因應，避免類似案件再次發生：

- 1、據勞動部統計，截至108年11月底止，我國外籍移工人數已達71萬8,186人，已如前述。
- 2、外籍移工離鄉背井來臺工作，將面對地理環境、語言溝通困難、生活方式及文化衝擊，缺乏相關支持系統，將可想見遭遇極大壓力。以本案T君為例，國軍花蓮總醫院陳○○醫師稱：「急性心理壓力反應是因為T君初到臺灣雇主家，離鄉工

<sup>26</sup> 依社團法人臺灣自殺防治學會暨全國自殺防治中心出版之「自殺防治概論」，於「個人層次之自殺防治」中略以：「自殺是多元因子交互作用的結果，包括有生物、心理、社會與文化之成因與背景，可依因子與自殺行為的關係劃分為危險因子與保護因子。其中，危險因子的長期累積會增加個體自殺的可能性，而保護因子則能夠使個案遠離自殺風險，兩者皆有累積效應而形成對個人自殺行為的風險或屏障作用。」

<sup>27</sup> 花蓮縣政府108年3月11日府衛醫字第1080042867號函。

作有比較大的壓力反應，要適應新的文化、壓力、飲食等；據瞭解其來國前未具有照護背景，但來臺要照顧老人，對T君也是很大的壓力。身心症失眠症是T君住院時有表示在雇主家有失眠的情況，也有反應是因為在照顧方面有壓力，所以一直都有睡不好的情況。雙向情緒障礙是因為T君表現出蠻大情緒波動，走來走去，坐不住，自言自語，加上T君有跟翻譯提到在越南是離婚狀態，有兩個兒子，離婚原因是跟情緒管理有關；所以把這項列記在第三項。」

- 3、據衛福部編訂之自殺防治人員工作手冊指出，自殺防治工作絕非單一專業或是單一部會可以獨力完成，面對新世紀的自殺防治議題，除了心理衛生與精神醫療專業團體外，更應積極結合政府與民間社會福利與社會安全相關資源與機構，落實「自殺防治、人人有責」的概念，推動民眾與專業團隊的教育訓練，共同提昇國民心理健康的品質等語。在外籍移工來臺工作人數已逾71萬餘人，衛生福利部允宜研議連結相關資源合作因應，避免類似案件再次發生。

(四)綜上，外籍移工離鄉背井來臺工作，欠缺相關支持系統，如遇相關情事多求助仲介公司，仲介公司之良窳，影響外籍移工權益甚鉅。惟以本案為例，花蓮縣政府衛生局未意識到外籍移工T君的主要壓力來自於仲介公司，對T君的自殺通報之後續追蹤，期間電訪6次、面訪1次，多以電話聯繫仲介公司而非外籍移工本人，視仲介公司為外籍移工代言人，自始至終未與T君接觸，於108年2月12日認定T君於關懷期間情緒穩定，以「追蹤屆滿3個月，評估暫無自殺風險」予以結案，花蓮縣政府衛生局對T君



之追蹤訪視實難以期待產生效果，核有疏失。且鑒於外籍移工來臺工作人數已逾71萬餘人，自殺防治工作必須以多層面介入，衛生福利部允宜研議連結相關資源合作因應，避免類似案件再次發生。

四、新北市政府勞工局分別於107年1月26日、107年12月27日接獲印尼籍家庭看護工阿娣向勞動部1955專線申訴雇主林○○的妹妹對她有戳頭、丟食物到身上、威脅遣返、沒收手機、以損壞冰箱及打破藥酒為由剋扣工資等不當對待情事。新北市政府勞工局於查處阿娣107年1月26日申訴案時，因未查獲相關事證且讓雇主知悉係移工阿娣投訴，致雇主妹妹因而對她變本加利的不利對待，雇主妹妹也陸續對勞工局查察過程及人員不滿提出投訴。至107年12月27日移工阿娣再次向1955專線提出申訴，受暴情況遠較第1次嚴重許多，所幸新北市政府勞工局於接獲阿娣第2次申訴案，予以及時救援、庇護並提供其諮商輔導，且經查發現外籍移工阿娣曾向仲介公司求助未果，且仲介公司自107年7月20日之後，即未對外籍移工阿娣提供服務，卻仍持續向阿娣收取服務費。另外，印尼籍移工阿娣為該雇主林○○所聘僱的第6名移工，雇主之前所聘僱的5名外籍移工之中，有4名外籍移工申訴不當對待且經新北市政府介入處理而轉出或終止聘僱，明顯已多項不良紀錄。新北市政府勞工局及勞動部允應對於這類有不良紀錄，但仍繼續聘僱外籍移工之雇主研議予以註記或相關預防機制，以避免其他外籍移工遭受不當待遇。

(一)按就業服務法第6條第1項明定主管機關在中央為勞動部；在地方為直轄市政府、為縣（市）政府。次依同條第4項第2款規定，直轄市、縣（市）主管機關掌理事項包含外國人在中華民國境內工作之管

理及檢查，及同法第75條規定所定罰鍰，由直轄市及縣（市）主管機關處罰之。是以，倘雇主有未依限改善之情事，係屬地方政府之法定職掌，應由地方政府依權責進行裁處。

(二)查新北市印尼籍家庭看護工阿娣分別於107年1月26日、107年12月27日向勞動部1955專線申訴雇主林○○的妹妹對她有戳頭、丟食物到身上、威脅遣返、沒收手機、以損壞冰箱及打破藥酒為由剋扣工資共4萬餘元等不當對待情事：

1、新北市政府勞工局處置經過情形如下表所示：

| 時間         | 過程記事   |
|------------|--|
| 106年8月23日  | 雇主向新北市政府勞工局通報外籍看護工阿娣106年8月23日入國。   |
| 106年11月10日 | 新北市政府勞工局106年11月10日派員訪視，雇主妹妹表示外籍移工及被看護人至醫院就診，故訪視未遇。   |
| 106年11月17日 | 106年11月17日再次派員訪視，檢查合格  |
| 107年1月26日  | 阿娣第1次向1955專線申訴。<br>申訴事由：雇主妹妹對外籍移工有戳頭、丟食物到身上、威脅遣返、沒收手機等不當對待情事。  |
| 107年2月9日   | 新北市政府勞工局派員至雇主處訪查，現場查無外籍移工有從事許可外工作情事。並向雇主宣導應尊重外籍移工，不可有外籍移工所述之行為，雇主妹妹同意且返還外籍移工相關證件，並同意繼續工作。  |
| 107年12月27日 | 外籍移工第2次向1955專線申訴。雇主妹妹以損壞冰箱及打破藥酒為由剋扣工資共4萬餘元。另亦有工作內容不符雇主期待時，有打巴掌、丟食物情事。  |
| 108年1月2日   | 1. 因外籍移工向1955表示，自107年12月20日至申訴期間皆在醫院照顧被看護人，但未提及於哪家醫院，故新北市政府勞工局108年1月2日即電話聯繫外籍移工欲了解案情並詢問目前所在地，但皆未接。<br>2. 同日勞工局電話聯繫雇主妹妹，為確保檢查過程可直接見 |

| 時間        | 過程記事  |
|-----------|---|
|           | 到外籍移工，故以例行訪視為由約訪，但她以其人在國外且被看護人仍在醫院之理由推託受訪，勞工局堅持暫訂108年1月11日訪視。   |
| 108年1月10日 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雇主妹妹來電表示仍以其在上海且被看護人及外籍移工皆在醫院，欲更改時間訪視。</li> <li>2. 依108年1月11日外籍移工談話紀錄所示，被看護人及外籍移工自107年12月20日至27日期間確實於醫院，但107年12月28日即返家至今，故雇主妹妹顯為推託拒絕受訪。</li> </ol>   |
| 108年1月11日 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因雇主妹妹一再拖延訪視期程，勞工局於108年1月11日上午10時15分派2名查察員訪視，但查察員至雇主處時向雇主妹妹表明來意，但她未開門且僅以對講機謊稱被看護人及外籍移工在醫院不在家拒絕受訪。</li> <li>2. 在勞工局人員即將離去時，突見外籍移工站在家中2樓窗戶旁揮手呼救(有照片)，但此時雇主妹妹突下樓開門向查察員仍堅持表示外籍移工及被看護人在醫院，雖經查察員告知已看到外籍移工站於2樓窗戶且已拍攝照片，但雇主妹妹仍刻意忽略欲驅離查察員。外籍移工此時也立即下樓向勞工局申訴遭雇主妹妹及被看護人有動手推打及剋扣工資等不當對待，並提出其所寫日記及沾血衛生紙作為佐證，請求勞工局安置。</li> <li>3. 雇主妹妹大聲咆嘯表示，要求查察員刪除拍攝畫面且拒絕受訪，查察員見狀立即撥打110求援，警員到場後，她仍失控欲搶奪外籍移工手上之衛生紙，經警員嚇阻後協助查察員將外籍移工帶離雇主處安置。</li> </ol> |
| 108年1月15日 | <p>製作仲介○○人才顧問有限公司談話紀錄。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 107年7月有探視過外籍移工，當時外籍移工表示希望提早解約返國，但雇主妹妹不同意。</li> <li>2. 與雇主妹妹的約訪過程，亦常藉故推辭。</li> </ol>  |
| 108年1月16日 | 新莊分局鑑別為勞力剝削之人口販運被害人。  |
| 108年1月19日 | 勞工局發布「外籍移工遭雇主軟禁施虐沾血衛生紙求援」新聞稿。   |
| 108年1月28日 | ◎召開勞資爭議協調會議。  |

| 時間 | 過程記事  |
|----|---|
|    | <p>爭議項目如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雇主以損壞冰箱、打破藥酒剋扣工資。</li> <li>2. 轉換雇主。</li> </ol> <p>會議結論：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雙方108年1月11日終止勞動契約，雇主同意外籍移工轉換雇主。</li> <li>2. 結清外籍移工剩餘薪資共3萬元。</li> <li>3. 雇主剋扣工資部分，雙方合意以和解金4萬元解決爭議。</li> <li>4. 雙方拋棄民刑事請求權。</li> </ol> |

(三) 新北市政府勞工局於查處阿娣107年1月26日申訴案時，因未查獲相關事證且讓雇主知悉係移工阿娣投訴，致雇主妹妹因而對她變本加利的不利對待，雇主妹妹也陸續對勞工局查察過程及人員不滿提出投訴。至107年12月27日移工阿娣再次向1955專線提出申訴，受暴情況遠較第1次嚴重許多，所幸新北市政府勞工局於接獲阿娣第2次申訴案，予以及時救援、庇護並提供其諮商輔導：

- 1、據上表可知，新北市政府勞工局於處理阿娣107年1月26日申訴案查察時，因未查獲相關證據，致雇主因知悉移工阿娣申訴而對她變本加利的不利對待，雇主的妹妹也陸續對勞工局查察過程及人員不滿提出投訴。本院訪談外籍移工阿娣表示：「第1次申訴時，雇主（指林○○的妹妹）知道我撥打1955專線，對我大罵，質疑我為何打電話，她（指林○○的妹妹）對我身上丟東西（丟筆、紙），拿到甚麼丟甚麼。第1次申訴的時候當下有還我手機，但之後她懷疑，又沒收手機，曾經開口跟她要，僅給我30分鐘使用電話，但我害怕。」「勞工局第1次來查察時，我有跟查察員講

是這些事（被虐的事），因為沒有證據，後來勞工局的人有告訴雇主，雇主（意指林○○的妹妹）就說我不知好歹，亂打1955專線，還說要告我。」

- 2、所幸於接獲阿娣107年12月27日申訴案，新北市政府勞工局予以及時發現並救援，提供庇護及諮商輔導。本院訪談外籍移工阿娣表示：「打第2通1955專線是因為受不了了，我把雇主（意指林○○的妹妹）打我流鼻血的衛生紙假裝丟垃圾桶，其實偷偷留下來。第2次那次我站在窗邊，我看到勞工局的人，我就衝下來，阿嬤有叫我不下去，我知道我留下來會更慘。我是用揮手的。」  
「勞工局查察員按門鈴按很久，雇主把我罵得很慘。我是趁阿嬤看醫生的時候打電話求救，我並不知道查察員和雇主（意指林○○的妹妹）約定什麼時間，但我知道（心裡有數）通報後約2周內，查察員會來。」本院訪談勵馨基金會李凱莉督導表示：「阿娣因身心創傷，且目前找不到員額轉換，尚收容中。目前持續看醫生（因身心受創），暫時無轉換雇主的意願，就醫的紀錄也會送檢方參考。」

- 3、本件外籍移工阿娣業於108年5月9日經由新仲介公司公司仲介至新雇主家中工作，可在臺工作至111年5月9日止<sup>28</sup>。

**（四）外籍移工阿娣曾向仲介公司求助遭雇主不當對待未果，且仲介公司自107年7月20日之後，即未對外籍移工阿娣提供服務，卻仍持續向阿娣收取服務費：**

- 1、對私立就業服務機構（仲介）的管理相關法令如

---

<sup>28</sup> 依全國外籍勞工動態查詢系統查詢結果，勞動部勞動力發展署核發接續聘僱許可日期為108年5月22日，聘僱文號1081576569，工作起始日自108年5月9日至111年5月9日止。

下：

- (1) 就業服務法第40條第1項規定：「私立就業服務機構及其從業人員從事就業服務業務，不得有下列情事：一、辦理仲介業務，未依規定與雇主或求職人簽訂書面契約。二、為不實或違反第五條第一項規定之廣告或揭示。三、違反求職人意思，留置其國民身分證、工作憑證或其他證明文件。四、扣留求職人財物或收取推介就業保證金。五、要求、期約或收受規定標準以外之費用，或其他不正利益。六、行求、期約或交付不正利益。七、仲介求職人從事違背公共秩序或善良風俗之工作。八、接受委任辦理聘僱外國人之申請許可、招募、引進或管理事項，提供不實資料或健康檢查檢體。九、辦理就業服務業務有恐嚇、詐欺、侵占或背信情事。十、違反雇主或勞工之意思，留置許可文件、身分證件或其他相關文件。十一、對主管機關規定之報表，未依規定填寫或填寫不實。十二、未依規定辦理變更登記、停業申報或換發、補發證照。十三、未依規定揭示私立就業服務機構許可證、收費項目及金額明細表、就業服務專業人員證書。十四、經主管機關處分停止營業，其期限尚未屆滿即自行繼續營業。十五、辦理就業服務業務，未善盡受任事務，致雇主違反本法或依本法所發布之命令，或致勞工權益受損。十六、租借或轉租私立就業服務機構許可證或就業服務專業人員證書。十七、接受委任引進之外國人入國3個月內發生行蹤不明之情事，並於1年內達一定之人數及比率者。十八、對求職人或受聘僱外國人有性侵害、

人口販運、妨害自由、重傷害或殺人行為。十九、知悉受聘僱外國人疑似遭受雇主、被看護者或其他共同生活之家屬、雇主之代表人、負責人或代表雇主處理有關勞工事務之人為性侵害、人口販運、妨害自由、重傷害或殺人行為，而未於24小時內向主管機關、入出國管理機關、警察機關或其他司法機關通報。二十、其他違反本法或依本法所發布之命令。」

(2) 違者；依就業服務法

- 〈1〉第63條第2項規定：「法人之代表人、法人或自然人之代理人、受僱人或其他從業人員，因執行業務違反第44條或第57條第1款、第2款規定者，除依前項規定處罰其行為人外，對該法人或自然人亦科處前項之罰鍰或罰金。」
- 〈2〉第65條第1項略以：違反第40條第1項第2款、第7款至第9款、第18款規定者，處30萬元以上150萬元以下罰鍰。
- 〈3〉第66條第1項：「違反第40條第1項第5款規定者，按其要求、期約或收受超過規定標準之費用或其他不正利益相當之金額，處十倍至二十倍罰鍰。」
- 〈4〉第67條第1項略以：違反第40條第1項第1款、第3款、第4款、第6款、第10款至第17款、第19款、第20款規定，處6萬元以上30萬元以下罰鍰。
- 〈5〉第69條規定：「私立就業服務機構有下列情事之一者，由主管機關處1年以下停業處分：一、違反第40條第1項第4款至第6款、第8款或第45條規定。二、同一事由，受罰鍰處分3

次，仍未改善。三、1年內受罰鍰處分4次以上。」

〈6〉第70條規定：「(第1項)私立就業服務機構有下列情事之一者，主管機關得廢止其設立許可：一、違反第38條、第40條第1項第2款、第7款、第9款、第14款、第18款規定。二、1年內受停業處分2次以上。(第2項)私立就業服務機構經廢止設立許可者，其負責人或代表人於5年內再行申請設立私立就業服務機構，主管機關應不予受理。」

- 2、勞動部勞發署蘇裕國副組長於本院約詢時表示：就業服務法於107年11月28日修法後，若仲介公司從業人員知悉外籍移工有人口販運疑慮但未通報是有罰則的，事後會再確認行為時是否適用新法。至於服務費部分，若無服務事實是不可以收費的等語。
- 3、本院訪談外籍移工阿娣表示：「我有打給仲介，仲介不理我；用LINE、簡訊傳給仲介，仲介都告訴我要收集證據。」「後來雖有同意跟雇主和解，是我不想再處理了，不是真的同意。家人知道我在臺灣的遭遇，父母親跟家人也不知道要怎麼處理。」
- 4、新北市政府對仲介公司的談話紀錄載明略以：  
「最後一次看到這名外籍移工是107年7月20日……當時外籍移工表示希望提早解約返國，但林小姐不同意，因為雇主一直表示是外籍移工的問題，不願意讓外籍移工轉出……外籍移工有跟我們表示雇主林小姐會對她動手動腳（有打她的狀況），但是我們沒有證據無法隨便指控林小姐。……我們知道外籍移工的薪資沒拿到及相關



證件被扣留的問題，可是雇主林小姐表示她只是在幫移工存錢，我們只能宣導。」顯見外籍移工阿娣曾向仲介公司求助未果，且仲介公司自107年7月20日之後，即未對外籍移工阿娣提供服務，卻仍持續向阿娣收取服務費。

- 5、新北市政府勞工局陳瑞嘉局長亦稱：「仲介表示從很早開始就沒辦法聯繫上外籍移工，雇主也不讓仲介公司跟外籍移工接觸，都是由雇主代收，這部份我們有開罰雇主。針對仲介公司部分，最有可能是他沒有善盡責任致使雇主違法，在我們調查起來好像是雇主自己造成的，所以比較沒有辦法據以處分仲介公司。對於仲介公司沒有提供服務仍向外籍移工收費部分，我們會向仲介公司宣導，未來也會加強這部分。」

(五)另外，印尼籍移工阿娣為該雇主林○○所聘僱的第6名移工，雇主之前所聘僱的5名外籍移工之中，有4名外籍移工申訴不當對待且經新北市政府介入處理而轉出或終止聘僱，顯有已多項不良紀錄。新北市政府勞工局及勞動部允應對於這類有不良紀錄，但仍繼續聘僱外籍移工之雇主研議予以註記或研議相關預防機制，以避免其他外籍移工遭受不當待遇：

- 1、查依就業服務法所規定之雇主，係指「聘、僱用員工從事工作者」。本案新北市政府派員訪視，出來表示意見都是雇主妹妹林○○，且林○○不但推託且為施暴者。詢據勞動部勞發署蘇裕國副組長稱：申請外籍家庭看護工的雇主，只要是三等親就可以算是雇主等語。
- 2、經查印尼籍移工阿娣為雇主林○○所聘僱的第6個外籍移工，有關雇主林○○共聘僱6名外籍移

工，其申訴及處理情形，詳如下表所示：

| 外籍移工<br>編號<br>(皆印尼籍) | 入境日       | 工作期間                    | 申訴事項   | 勞工局<br>處理結果   | 轉出              | 出境                |
|----------------------|-----------|-------------------------|--|---|-----------------|-------------------|
| 1                    | 99.11.17  | 99.11.17~<br>102.11.17  | 積欠 102 年 5<br>月至 102 年 9<br>月份薪資                               | 薪資結清無誤  |                 | 期滿出境<br>102.11.16 |
| 2                    | 102.12.09 | 102.12.09~<br>103.01.23 | 不當扣薪、不<br>當對待(被照<br>顧人打)、禁用<br>手機連絡家<br>人及仲介、吃<br>剩菜飯、轉換<br>雇主 | 安置、協調薪<br>資結清、雇主<br>不同意轉出，<br>勞動部廢聘轉<br>出程序繁瑣，<br>外籍移工壓力<br>過大失聯，經<br>規勸外籍移工<br>返回安置中<br>心，惟勞動部<br>不同意撤銷失<br>聯通報，外籍<br>移工被遣返。 |                 | 遣返出境<br>103.07.31 |
| 3                    | 103.11.10 | 103.11.10~<br>104.10.11 | 扣手機及 SD<br>卡，不當扣薪<br>資、轉換雇主                                    | 電話協調，薪<br>資釐清、手機<br>及 SD 卡返還  | 轉出              |                   |
| 4                    | 103.06.15 | 105.01.19~<br>105.04.07 | 不當對待(雇<br>主打頭 5<br>次)、扣手機限<br>制連絡家人<br>通話時間、吃<br>剩菜飯、轉換<br>雇主  | 105.04.06<br>提前解約驗證   |                 | 出境<br>105.04.07   |
| 5                    | 105.06.27 | 105.06.27~<br>105.07.06 | 無  | 無   | 105.07.07<br>轉出 |                   |
| 6<br>(本案阿娣)          | 106.08.23 | 106.08.23~<br>108.01.11 |  | 人販處理中   |                 |                   |

資料來源：新北市政府提供。

3、對於該類有不良前科紀錄，但仍繼續聘僱外籍移工之雇主是否有註記或相關機制預防其他外籍移工受害。詢據勞動部勞發署蘇裕國副組長向本

院表示：有跟地方政府就風險管理合作建立機制，也有跟1955專線申訴三年內有性騷性侵或一年內多次的雇主，希望地方政府可能主動跟移工聯繫或提高訪查的頻率，未來會更加強對於風險的辨識及管理等語。勞動部勞發署黃秋桂署長則表示：除非是現行犯，否則第一線人員的查處的確有困難；勞動部今年下半年也已經啟動高風險計畫。已有計畫性的微調各縣市的外籍移工查察人員。未來修法將以受看護者為對象，以避免以不同雇主名義申請，影響外籍移工權益等語。

(六)綜上，新北市政府勞工局分別於107年1月26日、107年12月27日接獲印尼籍家庭看護工阿娣向勞動部1955專線申訴雇主林○○的妹妹對她有戳頭、丟食物到身上、威脅遣返、沒收手機、以損壞冰箱及打破藥酒為由剋扣工資等不當對待情事。新北市政府勞工局於查處阿娣107年1月26日申訴案時，因未查獲相關事證且讓雇主知悉係移工阿娣投訴，致雇主妹妹因而對她變本加利的不利對待，雇主妹妹也陸續對勞工局查察過程及人員不滿提出投訴。至107年12月27日移工阿娣再次向1955專線提出申訴，受暴情況遠較第1次嚴重許多，所幸新北市政府勞工局於接獲阿娣第2次申訴案，予以及時救援、庇護並提供其諮商輔導，且經查發現外籍移工阿娣曾向仲介公司求助未果，且仲介公司自107年7月20之後，即未對外籍移工阿娣提供服務，卻仍持續向阿娣收取服務費。另外，印尼籍移工阿娣為該雇主林○○所聘僱的第6名移工，雇主之前所聘僱的5名外籍移工之中，有4名外籍移工申訴不當對待且經新北市政府介入處理而轉出或終止聘僱，明顯已多項不良紀錄。新北市政府勞工局及勞動部允應對於這

類有不良紀錄，但仍繼續聘僱外籍移工之雇主研議予以註記或相關預防機制，以避免其他外籍移工遭受不當待遇。

五、勞動部委託辦理外籍移工庇護中心，提供外籍移工保護安置及輔導服務，庇護中心所在地之地方政府每年應至少1次前往所轄之安置單位訪視，就安置單位整體管理、安置服務、工作協助、經費使用及通報程序等項目訪查，以落實安置單位依規定辦理安置業務。惟本院於108年3月29日無預警履勘桃園群眾協會中壢分部發現，該庇護中心2樓住男性外籍移工，通往2樓的鐵門貼有晚間8時之後會鎖門的警語，並於晚間8時鎖門，2樓無法自行打開，須靠1樓人員開鎖，不准男性外籍移工下樓，此舉不但有公安之虞，亦損及外籍移工權益，桃園市政府勞動局隨同履勘時始知此一情況。且桃園市政府、新北市政府未能及時掌握桃園群眾協會移工庇護中心之安置移工個案人數，實難以落實訪查安置單位業務執行。另外，經查確實有接受該協會庇護安置之外籍移工坦言曾參加過該協會的抗議活動1次至多次不等，雖無人要求，是自願參加的，惟難免會對外籍移工產生壓力或困擾。對此，勞動部允宜研議改善。

(一)勞動部委託辦理外籍移工庇護中心，提供外籍移工保護安置服務，庇護中心所在地之地方政府應負監督查核之責：

- 1、為保障外籍移工權益，勞動部訂定「受聘僱從事就業服務法第46條第1項第8款至第11款規定工作之外國人臨時安置作業要點」，處理外籍移工因法令爭議、檢舉雇主非法使用、遭受人身侵害或雇主違反契約任意遣返等情事，所衍生之安置問題。

- 2、勞動部復於101年3月15日函頒「安置單位訪視執行計畫」，規範各地方主管機關每年應至少1次前往所轄之安置單位訪視，就於轄區外安置之外國人所在安置單位，亦得訪視，並填寫外籍移工安置訪視紀錄表留存。地方主管機關應就安置單位整體管理、安置服務、工作協助、經費使用及通報程序等項目訪查，以落實安置單位依規定辦理安置業務，加強對安置外國人之服務與聯繫，以維護外國人權益。
- 3、依上開計畫規定，地方主管機關訪視發現安置單位有未符規定或缺失事項，應於訪視後14日內發函通知安置單位就未符規定或缺失事項，限期改善或提出改善規劃，若訪視時發現重大缺失，應立即函報勞動部；又地方主管機關對安置單位限期改善事項，應追蹤輔導，並列為再次訪視之對象。另安置單位若未依限改善，勞動部得不予補助安置經費，並得取消安置單位資格。

**(二)據相關報導指摘該協會內容包括：**

- 1、庇護中心的收容情形：據鏡周刊報導：「政府補助是以收容人數為基準，每人、每天500元，如果安置人數接近滿額，桃園群眾協會每月可獲得政府補助達45萬元，提供庇護移工溫飽，應該是沒有問題」、另有匿名陳訴：「宏達電裁撤製造部門員工，其中外籍移工人數占334名，宏達電提供的方案包括等待轉換期間將負擔外籍移工食宿……為何又花大筆公帑交由『桃園群眾協會』安置外籍移工，轉手跟政府申請補助。」
- 2、庇護中心的建管消防情形：匿名陳訴：「一般民宅卻作宿舍使用，安置大量外籍移工住在一起，是否有符合建築法規？勞動部發給安置費後跟

桃園市政府真的有依法檢查？」

- 3、庇護中心的伙食情形：據鏡周刊報導：「在桃園群眾協會吃住待遇都很差，早餐只有人家捐贈的麵包與花生醬，善心人士不捐還沒得吃，午、晚餐，往往是即期肉品，或枯黃的葉菜、長芽的馬鈴薯，菜量也不夠佐餐；有時還說捐款一直沒進來，要移工們一人1、20元的湊銅板買菜。」建議履勘庇護中心之廚房對於食材的來源及儲放，及詢問受收容外籍移工平日庇護中心之伙食情況。
- 4、庇護中心的管理情形：據鏡周刊報導：「移工瑪麗亞（化名）告訴本刊，自己曾在外與男朋友同居3、4個月，只掛名，沒住在桃園群眾協會」、「庇護中心管理非常差，裡面聚賭、酗酒情形時有所聞，導致裡面生活品質差，不少移工放假就想往外跑」、「因為不願參加該協會發起的政治示威抗議，竟然被趕走，且該協會還謊報這名移工逃逸」、「假日必須自費搭車參加示威抗議，甚至平日下班，也得參與這些左派社運的組訓，他其實很累，很不想參加，可是不去會被禁足一個月。」

**（三）本院於108年3月29日無預警履勘桃園群眾協會中壢分部發現，該庇護中心2樓住男性外籍移工，通往2樓的鐵門貼有晚間8時之後會鎖門的警語，並於晚間8時鎖門，2樓無法自行打開，須靠1樓人員開鎖，不准男性外籍移工下樓，此舉不但有公安之虞，亦損及外籍移工權益，桃園市政府勞動局隨同履勘時始知此一狀況：**

- 1、本院108年3月29日上午無預警履勘桃園群眾協會中壢分部情形：

(1) 環境概述：

- 〈1〉 1樓住6名女生。
- 〈2〉 2樓住男生，晚上8點之後，通往2樓的鐵門會鎖起來，男生即不可以下樓。(該門貼有8點之後會鎖門的警語，該鎖自一樓方向鎖，2樓無法自行打開，須靠1樓人員開鎖)
- 〈3〉 2樓住8個男生，4個越南籍、4個印尼籍。之後又說9個。究住幾個人，桃園市政府與庇護中心管理員一直比對，遲無法確定。(針對安置個案最新名冊，桃園市政府勞動局科長表示，該名冊須由勞動部提供，該局無即時名冊，須比對才知道)
- 〈4〉 事後經清點人數，計6名女生(1樓)、13名男生(2樓)、3名男生(2樓後方)，共計22人。
- 〈5〉 當天該庇護中心應有22名外籍移工，但名冊為27名，經瞭解已有5名人員轉出。
- 〈6〉 桃園群眾協會庇護外籍移工可否移動，住宿地點可否移動？桃園市政府勞動局科長表示，不行。
- 〈7〉 庇護中心管理員表示，住在該庇護中心的外籍移工須遵守規定，只要收到2次警告單即不能再住。
- 〈8〉 經協查人員檢查，有2個冰箱，1個冰箱空無一物，似未使用，一打開門就一堆蟑螂跑出來；另1個冰箱則門上貼有可供冰個人東西的告示。

(2) 訪談個案概述：

- 〈1〉 個案1：女，印尼籍，剛生寶寶約2星期，是第2胎，來臺灣之前並不知道已經懷孕，是因

為打長效避孕針的緣故。是自己想要回印尼。每月需付印尼仲介費用6,000元，共需支付9個月；目前已付清5個月，尚有4個月未付。

〈2〉個案2：(當時在1樓煮飯)女，印尼籍，表示沒有參加協會對外的抗爭活動，該活動是可以自由參加的。

〈3〉個案3：男，越南籍，職災受傷，去(107)年10月即入住該庇護中心，在工作時受傷，尚未與雇主解約。其表示在庇護中心吃的尚可，可以不參加協會邀請的抗爭活動，不參加的人要留下來打掃環境。經桃園市政府勞動局科長表示，其原安置在印尼阮神父處，106年5月來臺，10月就職災受傷，仲介費每月5,200元，迄今尚未還完。

〈4〉個案4：男，印尼籍，受庇護的原因是雇主不給加班費，4年都沒拿到加班費，工作時並不知道星期日工作要有加班費，經結清領到6萬多元加班費。

〈5〉個案5：(當時在門口)男，越南籍，當天剛到庇護中心，雇主在新莊及樹林，因為遲到半小時，被雇主解雇，住庇護中心是等待轉換雇主期間。

2、本院108年3月29日上午無預警履勘桃園群眾協會鶯歌分部情形：

(1) 環境概述：

〈1〉鶯歌分部收容員額32人，現住23人。汪英達主任表示：雖安置23人，惟實際上網站上資料為滿額；另該協會庇護收容外籍移工，越南、印尼籍會分開收容。

〈2〉2樓女性外籍移工住9個人。



〈3〉經協查檢查廚房、儲藏室及冰箱，物品還算新鮮且擺放整齊。

(2) 訪談個案概述：

〈1〉個案1：女，菲律賓籍，來臺1年5個月，住庇護中心1個月。

〈2〉個案2：女，菲律賓籍，住庇護中心是因為擔任看護工工作卻被打，已接受庇護7個月，原因是尚未找到合適的工作機會且轉換雇主仲介要收錢。曾參加過協會的抗議活動1次，沒人要求，是自願參加的，該次活動是去臺北，車票便當是協會提供，不去沒有被禁足。

〈3〉個案3：女，菲律賓籍，擔任看護工被打，照僱阿嬤不能休息，因此被解僱。轉換雇主期間住仲介處，被仲介打，且每天要付300元，當時有打1955專線。之前曾在屏東、高雄、臺南等處工作，均不同老闆，仲介也都不同。第1次來臺工作是為了照顧阿嬤，但實際上沒有阿嬤，是在農場工作。來臺灣已3年了。

3、據上可知，本院於108年3月29日無預警履勘桃園群眾協會中壢分部發現，該庇護中心2樓住男性外籍移工，通往2樓的鐵門貼有晚間8時之後會鎖門的警語，並於晚間8時鎖門，2樓無法自行打開，須靠1樓人員開鎖，不准男性外籍移工下樓，此舉不但有公安之虞，亦損及外籍移工權益，桃園市政府勞動局隨同履勘時才得知此一情況。詢據桃園市政府勞動局陳先琪主任秘書稱：有關上鎖情事，該局同仁當日陪同訪視時已有向桃園群眾協會的管理人員宣導鎖門部分可能有逃生疑慮，並督促其改善等語。

(四)桃園市政府、新北市政府未能及時掌握桃園群眾協會移工庇護中心之安置移工個案人數，實難以落實訪查安置單位業務執行：

- 1、依據勞動部「安置單位訪視執行計畫」，規範各地方主管機關每年應至少1次前往所轄之安置單位訪視，並應就安置單位整體管理、安置服務、工作協助、經費使用及通報程序等項目訪查，以落實安置單位依規定辦理安置業務，加強對安置外國人之服務與聯繫，以維護外國人權益。
- 2、惟據本院實地履勘發現，庇護中心中壢分部2樓住8個男生，4個越南籍、4個印尼籍。之後又說9個。究住幾個人，桃園市政府與庇護中心管理員持續比對，無法確定人數。對此，桃園市政府勞動局科長於履勘時表示，該名冊須由勞動部提供，該局無即時名冊，須比對才能知道。經事後經清點人數計6名女生（住1樓）、13名男生（2樓）3名男生（2樓後方），共計22人。當天該庇護中心應有22名外籍移工，但名冊為27名，經瞭解已有5名人員轉出，顯見桃園市政府無法及時掌握外籍移工名冊。桃園市政府勞動局陳先琪主任秘書於約詢時坦言：過去我們會依桃園群眾協會向我們請款的清冊做名冊確認，所以對於桃園群眾協會當時說不知道收容多少人，我們也很訝異，我們也已經告訴他們一定要確認，會後請再補充桃園群眾協會現在到底收容多少人數等語。
- 3、經本院108年3月29日上午履勘桃園群眾協會鶯歌分部情形，該分部收容員額32人，現住23人。汪英達主任則表示雖安置23人，惟實際上網站上資料為滿額等語。顯見新北市政府亦無從及時掌握外籍移工名冊。

4、且桃園群眾協會庇護中心汪英達主任向本院表示：「國籍方面該會現將三處庇護中心分別安置菲律賓、越南及印尼籍之移工，以使安置之移工能主要與語言、文化、生活習慣較接近之同國籍移工在同處空間。性別方面，該會將不同性別移工分為不同房間安置。但其中內壠庇護中心因床位均為同一房間，申報床位均為女性，故若有越南籍移工，均安置於中壠庇護中心。」，復稱：「針對庇護中心的移工管理，我們有簽到簿，每天可以自由進出，進出都需簽到時間，晚上希望他們大概10點要回來，但晚一點通常也沒關係，我們是信任制，的確也有可能漏簽，但大部分的人都符合規定；如果要在外過夜，要填假單跟我們說一下，認為是人之常情，但也希望他們不要太頻繁。原則上希望他們不要連續請假外宿。」足見外籍移工申報床位、人數與實際收容處所也有所不同。

5、據上，地方政府未能及時掌握安置單位之安置移工個案人數、名冊及安置處所，實難以落實訪查安置單位業務執行。

(五)另外，經查確實有接受該協會庇護安置之外籍移工坦言曾參加過該協會的抗議活動1次至多次不等，雖無人要求，是自願參加的，惟難免會對外籍移工產生壓力或困擾：

1、經本院訪談部分外籍移工，確實曾參加過桃園群眾協會的抗議活動1次至多次不等，並無人要求，是自願參加活動。

2、勞動部勞發署蘇裕國副組長雖稱：安置期間主要是要處理勞資爭議及協助找新雇主，只要不要非法從事工作，然後不要是強暴脅迫去要參加活動

或是進修，我們都尊重云云。惟本院訪談外籍移工均表示，惟對接受庇護安置之外籍移工參加與否，難免會有壓力或困擾。

(六)綜上，勞動部委託辦理外籍移工庇護中心，提供外籍移工保護安置及輔導服務，庇護中心所在地之地方政府每年應至少1次前往所轄之安置單位訪視，就安置單位整體管理、安置服務、工作協助、經費使用及通報程序等項目訪查，以落實安置單位依規定辦理安置業務。惟本院於108年3月29日無預警履勘桃園群眾協會中壢分部發現，該庇護中心2樓住男性外籍移工，通往2樓的鐵門貼有晚間8時之後會鎖門的警語，並於晚間8時鎖門，2樓無法自行打開，須靠1樓人員開鎖，不准男性外籍移工下樓，此舉不但有公安之虞，亦損及外籍移工權益，桃園市政府勞動局隨同履勘時始知此一情況。且桃園市政府、新北市政府未能及時掌握桃園群眾協會移工庇護中心之安置移工個案人數，實難以落實訪查安置單位業務執行。另外，經查確實有接受該協會庇護安置之外籍移工坦言曾參加過該協會的抗議活動1次至多次不等，雖無人要求，是自願參加的，惟難免會對外籍移工產生壓力或困擾。對此，勞動部允宜研議改善。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一，提案糾正花蓮縣政府、勞動部。
- 二、調查意見二，函請國軍花蓮總醫院檢討改進見復。
- 三、調查意見二至三，函請花蓮縣政府、衛生福利部檢討改進見復。
- 四、調查意見四至五，函請勞動部、新北市政府檢討改進見復。
- 五、調查意見五，函請桃園市政府檢討改進見復。
- 六、調查意見，移請本院人權保障委員會參處。

調查委員：王美玉

中華民國 109 年 1 月 8 日