

糾 正 案 文

壹、被糾正機關：花蓮縣政府、勞動部。

貳、案由：花蓮縣政府於處理3名越南籍家庭看護工申訴案件，在未蒐集相關事證之下，逕採信仲介公司說詞而未採納外籍移工說詞，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，致3名外籍移工求助無門，損及權益；於例行訪查未依規定於訪查前與勞動部系統勾稽，致訪視未遇，亦未依規定建立訪查區域輪替制度，顯有違失；勞動部對於花蓮縣政府處理外籍移工查察案件，核有督管不周之違失。

參、事實與理由：

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¹。據勞動部統計，

¹ 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。」

截至民國（下同）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）謙立中司長、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。調查發現花蓮縣政府處理越南籍移工案件確有違失，勞動部督導不周，應予糾正並促其注意改善。茲臚列事實與理由如下：

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」²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

² 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。

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³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。又雇主倘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⁴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

³ 行政院勞工委員會100年6月27日勞職管字第1000071568號函。

⁴ 行政院勞工委員會101年2月24日勞職管字第1010504357號函。

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。

3、據勞動部108年5月1日函⁵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 (女,越南籍)	107.09.11 至 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 ⁶ 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。 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 ⁷ 同意展期至108年2月8日 ⁸ 。
	107.10.01 至 107.12.09	---	等待轉換雇主。
	107.12.10 至 110.12.10	陳○○	T君自107年12月10日起由新雇主接續聘僱。
H君 (女,越南籍)	107.01.08 至 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 ⁹ 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 107.03.28	---	等待轉換雇主。
	107.03.29 至 107.09.23	潘○○	1. H君自107年3月29日起由新雇主接續聘僱。

⁵ 勞動部108年5月1日勞動發管字第1080504961號函。

⁶ 勞動部107年10月11日勞動發事字第1072252861號函。

⁷ 勞動部107年12月11日勞動發事字第1072492732號函。

⁸ 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。

⁹ 勞動部107年2月22日勞動發事字第1071306474號函。

外籍移工 姓名	受聘僱日期	雇主	聘僱資訊說明
			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 ¹⁰ 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作，轉換期限為107年12月9日。 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 ¹¹ 同意展期至108年2月8日。
	107.09.25 至 108.01.03	---	等待轉換雇主。
	108.01.04 至 108.03.06	謝○○	1. H君自108年1月4日起由新雇主接續聘僱。 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 ¹² 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 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。 2. 108年4月1日由雇主張簡○○接續聘僱。
L君 (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 ¹³ 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 106.11.30	---	等待轉換雇主。

¹⁰ 勞動部107年10月11日勞動發事字第1072228286號函。

¹¹ 勞動部107年12月11日勞動發事字第1070964166號函。

¹² 勞動部108年3月14日勞動發事字第10801272660號函。

¹³ 勞動部106年11月24日勞動發事字第10602384527號函。

外籍移工姓名	受聘僱日期	雇主	聘僱資訊說明
	106.12.01 至 107.10.22	劉○○	1. L君自106年12月1日起由新雇主接續聘僱。 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 ¹⁴ 同意自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。 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 ¹⁵ 同意展期至108年2月23日。
	107.10.23 至 107.12.26	--	等待轉換雇主。
	107.12.27至 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：

有關3名移工申訴情形，詳如下表：

¹⁴ 勞動部107年11月2日勞動發事字第10702338837號函。

¹⁵ 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>	
	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"> 1.工作項目：照顧老人。 2.工作時間：最近被帶去工作時間10/24至今。 3.工作地點：花蓮縣豐林。 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。

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"> 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。 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)。 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)。
	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"> 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。 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。 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。 <p>(2) 從事許可以外之工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.工作內容：照顧老人。 2.工作時間：從107.9.11至107.10.24前。 3.工作地點：不清楚。 <p>(3) 仲介不當對待：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2.外籍移工希望勞工局協助轉換仲介。 <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專線將申訴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、威脅及不當對待情事發生。3.本案經於107

外籍移工	求助1955專線	花蓮縣政府訪查結果
		<p>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，惟該府於執行該三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：「雇主與看護工達成協議同意外國人轉換雇主，故無法再繼	花蓮縣政府卻於107年12月6日上午10時05分花蓮縣政府

外籍移工	變更情形	花蓮縣政府訪查情形
	<p>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¹⁶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>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¹⁷函同意越南籍勞工L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。

(四)花蓮縣政府未依規定建立訪查區域輪替制度，自

¹⁶ 花蓮縣政府107年11月9日府社勞字第1070222828號函。

¹⁷ 花蓮縣政府107年11月12日府社勞字第1070224455號函。

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¹⁸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：

¹⁸ 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。

綜上所述，花蓮縣政府於處理3名越南籍家庭看護工申訴案件，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；於例行訪查未依「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。該府亦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，且未對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。爰依憲法第97條第1項及監察法第24條之規定提案糾正，移送行政院轉飭所屬確實檢討改善見復。

提案委員：王美玉

中 華 民 國 1 0 9 年 1 月 8 日