

調 查 報 告

壹、案由：據訴，臺灣每年有百餘位外籍女性看護移工遭受雇主或被照顧者不當性侵或性騷擾。她們是我國長照制度重要人力資源，卻因需支付大筆仲介費、受債務逼迫、相關證件及手機不當遭扣留、遭侵害時遭仲介漠視而未通報、求助雇主擔憂遭到報復等種種因素，致外籍女性看護移工遭受侵害情況更加嚴峻，嚴重影響人身安全及勞動權益。此外，金門縣政府處理印尼籍家庭看護工申訴遭受性騷擾案件，卻僅認該移工只是為了轉換雇主到臺灣工作，甚至移工報警後，該府仍未積極處理，嚴重侵害移工權益。據此，金門縣政府個案之實情為何？政府如何改善仲介管理，以落實通報責任？如何增加外籍女性看護工求助意願及求助後的安全保護，以及對外籍看護工勞動權益依法保障進行檢討？政府有無加強勞動檢查，以保障她們的職場安全？實有深入了解、調查之必要案。

貳、調查意見：

聯合國於西元1966年12月16日正式通過經濟社會文化權利國際公約，並自西元1976年1月3日生效，該公約揭示「締約國確認人人有權享受公平與良好之工作條件，尤須確保所有工作者之報酬使其最低限度均能、安全衛生之工作環境、人人不受年資及才能以外其他考慮限制，有平等機會升職、定期休假薪資照給及工時休息合理限制。」該公約已於民國（下同）98年4月22日公布並於同年12月10日施行，成為我國之國內法，宣示我國人權保障與國際標準接軌及保障人權之決心。國際勞工組織憲章亦揭示，對於外國移入勞工給予適當之保護。

國際勞工組織通過之第19號公約¹、第105號公約²、第111號公約³、第118號公約⁴及第189號公約⁵等，均係規範對於外國移入勞工人權及工作權之保障。

本案係陳訴人陳訴，金門縣政府處理印尼籍移工F女申訴遭受性騷擾案件，卻僅認該移工只是為了轉換雇主到臺灣工作，甚至移工報警後，該府仍未積極處理，嚴重侵害移工權益，且臺灣每年有百餘位外籍女性看護工遭受雇主或被照顧者不當性侵或性騷擾。有鑑於外籍女性看護工為我國長照制度重要人力資源，卻因需支付大筆仲介費、受債務逼迫、相關證件及手機不當遭扣留、遭侵害時被仲介漠視而未通報、求助雇主擔憂遭到報復等種種因素，致她們遭受侵害情況更加嚴峻，嚴重影響人身安全及勞動權益。本院基於維護移工人身安全與勞動權益，究金門縣政府個案之實情為何？政府如何改善仲介管理，以落實通報責任，如何增加外籍女性看護工求助意願及求助後的安全保護，以及對外籍看護工勞動權益有無依法保障進行檢討，並加強勞動檢查，以保障其職場安全，實有深入了解之必要，爰立案調查⁶。

本案經調閱勞動部、衛生福利部（下稱衛福部）、內政部警政署（下稱警政署）、內政部移民署（下稱移民署）、金門縣政府等機關卷證資料，於110年4月19日邀集私立就業人力仲介公司派員到院就相關議題研商座談，同年月27日詢問勞動部勞動力發展署（下稱勞動力發展署）、衛福部保護服務司、長期照顧服務司、警政署及移民署等業務相關人員，並於同年8月30日及11月10日辦理二次專家學者諮詢會議，同年月9日辦理機關簡報座談會

¹ 外國工人與本國工人災害賠償應受同等待遇。

² 禁止強迫勞動。

³ 禁止就業與職業歧視。

⁴ 社會保障同等待遇。

⁵ 家事勞工。

⁶ 金門縣印尼籍移工F女個案於110年7月26日受理陳情，併案調查。

議，由勞動部會同1955勞工諮詢申訴專線（下稱1955專線）承辦廠商及接線人員說明實務接線情形。再於111年1月25日辦理證人會議，並於同年2月10日詢問勞動力發展署、衛福部保護服務司、長期照顧司及金門縣政府等業務相關人員，再參據勞動部、衛福部及金門縣政府於本院詢問後所補充之書面說明等資料，已調查完畢，茲綜整調查意見如下：

- 一、勞動部 1955 勞工諮詢申訴專線於 110 年 7 月 10 日受理印尼籍移工 F 女（下稱 F 女）遭受性騷擾、仲介不當對待、被雇主指派從事許可外工作、扣留證件、仲介要求支付買工費等至少 5 項申訴，其中 1955 專線內容已明確記錄 F 女被摸身體、被摸胸部、被照顧者配偶有露出下體等情，然金門縣政府社會處卻漠視 F 女有反映遭受性騷擾情事，認為 F 女是為了想轉換雇主而申訴，對於 1955 專線錄案之所有涉嫌違反法令內容，並未依性騷擾及相關法令處理，甚至未曾與 F 女及申訴者聯繫；且金門縣政府社會處於同年 12 月 12 日接收該申訴案，同日逕自通知仲介出面處理，嚴重輕忽所申訴內容已涉有仲介不當對待情事。另，F 女向金門縣警察局金湖分局員警出示其遭受性騷擾之蒐證影片，表示感覺到被冒犯、不舒服，詢問紀錄雖載明「我不要提出申訴」，且員警告知相關申訴權益，並於性騷擾事件申訴書（紀錄）記載「暫不提出申訴」等內容，然在警詢過程中，發生該府及仲介公司人員稱已找到新雇主且須立即決定是否接受，接受後就不要再打電話進行申訴等情，使 F 女處於強大的身心壓力而不得不為之抉擇。該府警察局後續也未將 F 女提供影片列為相關證據，迄 110 年 8 月 2 日本案調查時，才將全案以適用性別工作平等法移請金門縣政府社會處續為調查。金門縣政府至本院約詢時，仍堅稱 F 女只是希望轉換雇主，全然忽視女性外籍家庭看護工

的脆弱處境，對於求助常多所保留，且本案 F 女姐姐及友人先後向 1955 專線申訴，亦有 NGO 代為陳情；甚且，F 女本就可與雇主合意轉換，若非遭受雇主涉及違法事項，F 女又何須大費周章循此途徑。金門縣政府未探詢 F 女轉換雇主之真意、未依職權進行調查，即以 F 女轉換工作為由逕予結案，嚴重忽視移工權益，確有怠失。

(一) 本案係 F 女於金門縣擔任家庭看護工期間，因遭雇主家人（被照顧者的配偶，下稱阿公）性騷擾，其姊姊於 110 年 7 月 10 日向 1955 專線申訴，1955 專線將案件派至金門縣政府社會處查處。後續友人 W 君因擔心 F 女人身安全，再於 110 年 7 月 13 日向 1955 專線申訴，並請求協助報警及安置。F 女亦向 NGO（即民間團體）請求協助。NGO 於協助過程中發現，金門縣政府承辦人稱 F 女是為了轉換到臺灣本島工作才故意製造事端，實際上與雇主相處和睦等語，後續至警局協助處理，卻未積極協助 F 女申訴性騷擾事項，不理會 F 女希望轉換雇主及仲介，以及至 NGO 安置中心之訴求，反而一再脅迫移工繼續跟原仲介回去，甚至為 F 女非法媒介新工作等事項，因而向本院陳訴。

(二) 依據勞動部勞動力發展署 1955 專線受理移工其他案件派案單：

- 1、F 女的姊姊於 110 年 7 月 10 日申訴案件⁷內容略以：
「F 女在 110 年 7 月 8 日晚上 22：00 遭受阿公對她性騷擾，被摸身體，阿公有露出下體，……F 女除了照顧被看護者（阿嬤）外，還被雇主指派從述許可之工作（種菜），……F 女當初同意雇主保管護照及居留證，但目前希望取回自己保管，……已

⁷ 流水編號 202107100471。

向仲介告知阿公的行為，但仲介不協助處理反而罵F女，F女希望轉換仲介，……。」

- 2、F女的友人於110年7月13日申訴案件⁸內容略以：
「F女幾天前遭受阿公對她性騷擾，被摸胸部，……F女有自殺的念頭，……被雇主指派從事許可外之工作（照顧阿公），……已向雇主反映阿公的行為，但雇主未處理，……已向仲介告知阿公的行為，所以仲介要協助F女轉換雇主，但仲介要F女先支付3萬元轉換費用及1萬元車馬費，……。」

(三)為釐清所訴內容，經本院詢問F女姊姊證稱：

- 1、妹妹（即F女）第一次遭受性騷擾是在109年3月8日在廚房洗碗時，阿公從背後摸她的私密處跟胸部，最後她跑到鄰居家躲起來，不敢回家，不敢跟阿嬤也不敢跟仲介說。最近一次在110年7月8日晚上10點，她幫阿公洗頭時，阿公的手就東摸西摸，妹妹基於先前經驗判斷，先架好手機並錄製到被摸的影片。
- 2、雇主向妹妹表示，若阿公再有一次不禮貌的行為，就讓她換雇主。妹妹因此希望能轉換雇主，換成和我一樣的仲介，並到臺灣工作。
- 3、金門仲介告知妹妹可以轉換仲介並到臺北工作，但她要負擔換雇主以及仲介帶她到臺北來的所有費用（機票、食宿等）約4萬元，妹妹很單純，全都同意且仲介也有錄影。但我覺得這樣非常不好。
- 4、我的仲介說可以幫妹妹找臺北的工作，但到臺灣的費用要自己負擔。我們沒有錢，所以我打給1955專線時不敢說，才說妹妹現在是安全的（不

⁸ 流水編號202107130352。

需安置及報警)。

由上可知，F女係因已告知仲介公司遭受阿公性騷擾，卻未能獲得協助，因不願再受到騷擾，致有轉換雇主及仲介之需求。原仲介公司知悉有性騷擾情事後，雖協助F女轉換雇主，卻要求F女支付將近4萬元費用，讓F女原已弱勢的情境更為弱勢，F女姊姊遂向1955專線申訴，期能獲得政府協助。

(四)對於上述事項，金門縣政府查復稱：

- 1、F女姊姊於110年7月10日向1955專線申訴妹妹F女遭受阿公對她性騷擾，表示目前安全，不需要報警及安置，但希望轉換雇主，因勞動部1955專線督導判定非屬緊急案件，故未即時通知該府辦理與通報警方處理。該府於7月12日上午上班日始接獲申訴，並聯繫仲介、雇主及移工三方進行案情瞭解、釐清事實，協調移工欲轉換雇主之訴求，同日下午3時許三方達成轉換雇主協議。
- 2、110年7月13日下午，再次接獲勞動部1955專線承辦緊急來電告知，F女朋友W君於中午12時許致電1955專線申訴，表示F女目前不安全，需要報警及安置，並由1955專線接線人員協助報警。當日即派員前往金門縣警察局金湖分局（下稱金湖分局）瞭解案情及後續關懷處理。
- 3、F女於金湖分局製作詢問筆錄，僅提供一佐證性騷擾行為之影片，內容為阿公觸碰其頭部，後經該府瞭解該行為於其信仰之伊斯蘭教屬非禮行為。金門縣政府稱因無其他明確性騷擾事證，且F女表示只希望盡速轉換雇主赴臺工作，無意追究阿公無禮行為，當日下午5時許於金湖分局完成筆錄，F女在金門所屬之人力仲介公司即聯繫

臺灣人力仲介公司協助其視訊臺灣新雇主，並成功媒合。

- 4、囿於7月中實施三級警戒，13日下午已無班機赴臺，當晚F女即由金門縣政府安置於當地in99旅館，14日中午由仲介公司負責人帶領她赴臺；並於新仲介協助下於同年7月15日完成轉換新雇主。
- 5、同年7月23日金門縣政府再次聯繫關懷F女，她表示目前工作及生活情形一切順利無虞，遂以此結案，並重申未有對移工施壓、恐嚇及不當媒介等情事。

(五)茲就依上述內容，摘要如下表：

時間	事件
109年3月8日	F女姊姊證稱F女第一次遭受雇主家人性騷擾。
110年7月8日	F女姊姊證稱F女在晚上10點，遭受雇主家人性騷擾，並錄製到影片。
110年7月10日 (星期六)	F女姊姊向1955專線申訴(第1次，下午2時派案)，F女於金門縣擔任家庭看護工期間，遭雇主家人性騷擾等申訴內容。
110年7月12日 (星期一)	金門縣政府於上午(上班日)接獲申訴，並聯繫仲介、雇主及移工三方進行案情瞭解、釐清事實，協調移工欲轉換雇主之訴求。 下午3時許三方達成轉換雇主協議。
110年7月13日 (星期二)	F女朋友W君於中午12時許致電1955專線申訴，表示F女目前不安全、有自殺念頭，需要報警及安置，並由1955專線接線人員協助報警。 金門縣政府於下午接獲1955專線承辦緊急來電告知。當日即派員前往金湖分局瞭解案情及後續關懷處理。 下午5時許於金湖分局完成筆錄。 已無班機赴臺，當晚F女由金門縣政府安置於當地旅館。

時間	事件
110年7月14日 (星期三)	14日中午由仲介公司負責人帶領F女赴臺。
110年7月23日	金門縣政府再次聯繫關懷F女，她表示目前工作及生活情形一切順利無虞，遂以此結案。
110年8月2日	金門縣政府警察局後將全案以適用性別工作平等法移請金門縣政府社會處續為調查。

(六)依「加強外勞性侵害案件通報機制及相關單位業務聯繫分工與處理原則」及其「加強外勞人身侵害案件業務聯繫與處理原則暨流程圖」中，就性騷擾案件敘明申訴、通報、安置、解約、安排轉換雇主或返國等處理流程，而性騷擾須依當事人的主觀認定，外勞申訴案件如有涉及性騷擾時，主管機關即應就申訴內容善盡調查之責，此有衛福部張秀鴛司長於本院詢問時所復：「被害人自己認為不舒服，認為是被性騷擾，就是性騷擾。」「就剛剛提示的影片內容，這是在職場上執行職務時發生的性騷擾，應該要走性別工作平等法；但在警局時，如果員警是以性騷擾防治法判斷，沒有20條的事實，沒有25條的提告，認為不成立性騷擾。但對被害人來說，被害人對於員警判斷沒有成立性騷擾，可以再申訴；此時，警察做的判斷就會被駁回，而案件就會重新進入另一個處理環節，成立委員會去調查事實。但這必須是在被害人相當瞭解流程的情況。」

「就剛剛提示1955專線錄案的內容（F女的姐姐及朋友所敘述，並明確記錄在案件單內的文字），其實是有涉強制性交未遂。」、勞動部薛鑑忠組長表示：「按SOP，申訴內容有提到的內容，就應該依各項申訴事由調查；涉及性騷，應該要走性騷的SOP處理；而不是只找仲介、雇主處理轉換雇主的部

分；移工也有申訴從事許可外工作，金門縣府就應該就申訴內容，善盡調查。」等內容。

(七)惟查1955專線於110年7月10日下午2時派案後，金門縣政府於7月12日上午方接收該系統申訴，且僅依F女姊姊申訴表示「不需報警及安置，但希望轉換雇主」為由，著重處理F女轉換雇主之需求，輕忽派案內容已明載性騷擾行為事實（摸身體、阿公有露出下體、摸胸部）之緊急申訴案，未直接與F女或其姊姊聯繫確認所訴性騷擾內容等，當下未依性騷擾案件處理流程進行通報⁹，遑論進行後續程序，確有怠失，此據該府所復「1955專線受理移工案件後續回覆暨追蹤處理情形紀錄單」（下稱處理情形紀錄單）記載：「7月12日約莫下午3時許即經移工、雇主及A仲介公司¹⁰陳老板等三方溝通協調後，已同意F君轉換至台灣的新仲介公司和新雇主」等內容可證。再者，依該申訴內容可知有「仲介不當對待」、「仲介服務不佳」等情，該府理應知悉F女與仲介間關係呈現緊張且權力不對等，F女於此職場環境下處於相對弱勢，該府於協調過程卻未有外籍勞工諮詢服務人員到場協助，以確實傳達移工訴求，足見該府未善盡主管機關之責。

(八)1955專線於110年7月13日再次接獲F女友人申訴稱F女不安全，需報警安置，且有自殺念頭，因此再次派案並通報金門縣警察局，警局並通知該府社會處派員到場。然據處理情形紀錄單所載「當日下午，金門縣政府移工業務承辦人員、通譯人員及A仲介公司陳老闆、仲介翻譯老師均前往金湖分局溝通」，當時環境位處警察局，仲介公司人員在場並

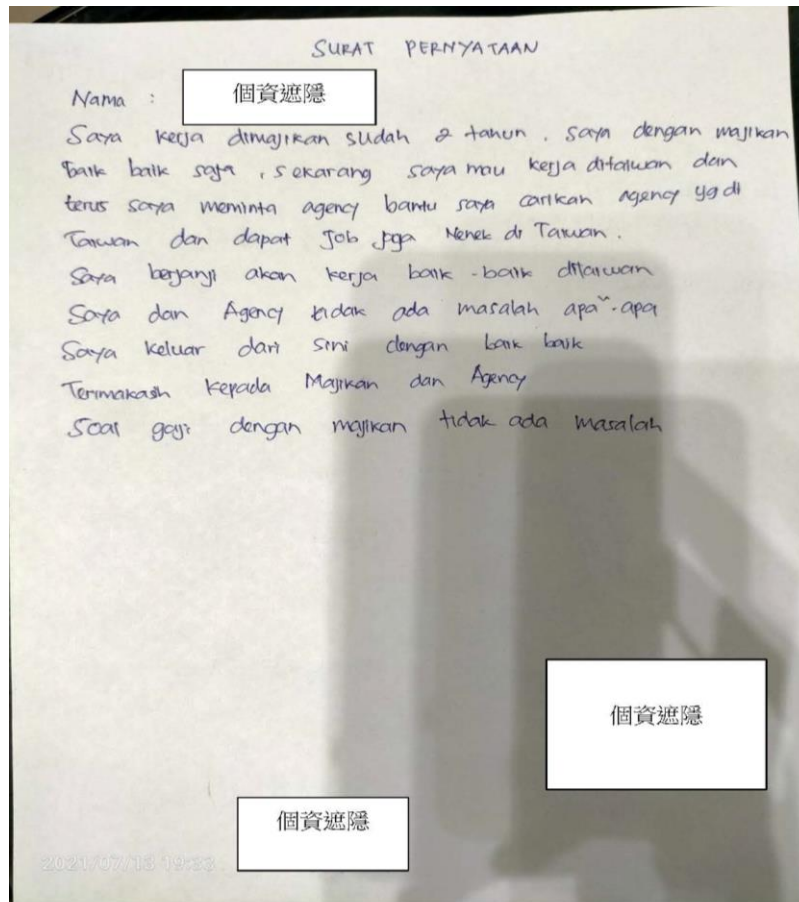
⁹ Step1：於接獲外勞申訴後，原則於7日內，指派外勞諮詢服務人員協助被害外勞、提供相關保護措施。Step2：徵詢外勞需求及意願後，填寫勞動部製作之「外勞人身侵害案件業務聯絡單」於1日內傳真至當地勞工主管機關所成立之外勞人身安全案件業務聯繫。

¹⁰ 即F女於金門工作時所委任之仲介公司。

於前（12）日已有接觸情形下，足可使F女心生壓迫，且若僅涉及前述轉換雇主事宜，何以F女友人需再向1955專線通報並請求報警安置，甚至提及F女有自殺的念頭等情。

- (九)金湖分局洪姓員警於13日以性騷擾案件進行詢問，據詢問紀錄記載F女表示：「遭受雇主父親觸摸頭部，感到不舒服，所以到派出所報案」「因為我信奉伊斯蘭教，阿公觸摸我頭部的行為，是不禮貌的，所以是造成我不舒服的原因」「我不要提出申訴」等內容。經查金門縣政府於詢問後提供F女於金湖分局接受詢問之錄音檔，其實情為當時警方剛開始釐清F女報案原因時，詢問過程竟因A仲介公司同時聯繫臺灣新仲介公司，已協助F女找到臺灣的新雇主及新工作，急於確認F女轉換雇主意願，故警詢過程約90分鐘，高達46分鐘均在處理F女轉換雇主事宜。期間社會處羅姓承辦人更以「趕快決定」、「機會難得」、「你明天不去的話就不確定還有沒有機票去臺灣」，A仲介公司接續說服F女先接受臺灣的新工作，不要去人權團體安置，因為安置無法賺錢，一再要求F女打電話給姊姊及NGO，告知不需要她們協助，因為已經找到在臺灣的新雇主及新工作，並請姊姊不要再打電話到勞動部及1955申訴等語後，警局再接續詢問F女遭受性騷擾情形，方完成該次詢問筆錄。甚至金湖分局聘請之通譯曾告知如進行性騷擾申訴，雇主可以反告F女妨害名譽，讓F女選擇「講摸頭不禮貌就好」、「還是要提性騷擾」等語。因此，F女為換取順利到臺灣工作，於此孤立無援、強大身心壓力下，遑論提出性騷擾之申訴，進而爭取應有之權益，甚且於警詢後並寫下聲明書（如下圖）。再查，該府警察局後續也未將F女提供影片列為相關證據，迄110年8月2日本案

調查時，才將全案以適用性別工作平等法移請金門縣政府社會處續為調查。



聲明書

姓名：○○○○○○○

我在雇主家已工作兩年，我跟雇主相處和睦，我想在臺灣工作，所以我要求仲介幫我找在臺灣的仲介，然後找到在臺灣照顧奶奶的工作。

我承諾我會在臺灣好好工作，我跟仲介沒有任何問題，我是和平的離開這裡

感謝雇主跟仲介

我跟雇主的薪資也沒有問題。

圖：F女所寫之聲明書（含翻譯）

(十)由上可知，警詢過程中F女面對縣府人員、警局員警、仲介公司人員及通譯，先是被迫決定是否接受新工作，進而須再決定是否提出性騷擾申訴。金門縣政府對於F女友人報警請求安置之原因，未探求F女尋求安置之真意，任由F女陷入孤立無緣，需獨自面對不友善的環境與強大的壓力，最後作出不提出性騷擾申訴決定。再者，F女本就可與雇主合意轉換，若非遭受雇主涉及違法事項，F女又何須大

費周章循此途徑，而金門縣政府若重視維護移工人身安全與權益，於12日接獲1955通報時，隨即進入調查程序釐清性騷擾等情，何以僅由仲介公司與移工協調轉換雇主事宜，致使F女友人再次通報並要求報警及尋求安置，亦衍生F女支付轉換雇主、機票及旅館等費用爭議。顯然金門縣政府對於F女遭性騷擾之訴求及實情怠於調查，致未依性騷擾及其相關法令、加強外勞性侵害案件通報機制及相關單位業務聯繫分工與處理原則進行妥處，避重就輕僅著重處理轉換雇主事項，未重視移工權益，實有怠失。

(十一)對於所生費用爭議，按就業服務法第40條第1項第5款規定，仲介機構不得要求、期約或收受規定標準以外之費用，或其他不正利益。申訴事項F女遭仲介公司要求支付轉換雇主3萬元及1萬元機票、旅館費部分，金門縣政府稱該費用係民間團體協助F女轉換雇主時，臺灣的仲介公司（即B仲介公司）所提出，非A仲介公司要求，A仲介公司老闆已告知F女，B仲介公司不得違法收取其他費用。然據F女姊姊提供本院之影片，A仲介公司於協助F女轉換雇主到臺灣工作時，曾要求F女須同意支付來臺面試之機票及未能當天來回之住宿費用¹¹。此外，F女原雇主（即金門雇主），係以看護母親名義申請家庭看護工，F女卻有協助阿公洗澡等許可外之工作情形。本案金門縣政府如確依加強外勞性侵害案件通報機制及相關單位業務聯繫分工與處理原則，循性騷擾案流程辦理，應由縣市政府安排轉換雇主事宜，然該府未循此途，致使F女須自行與雇主、仲介協調轉換雇主事宜，在相對弱勢情況下，實難以

¹¹ 因當時為疫情三級警戒期間，未能確定面試行程可否當天來回。

爭取及維護自身權益，此觀前述F女聲明書可證。F女雖已由三方合意轉換雇主並經勞動部許可接續聘僱，至臺灣工作。然F女究竟有無遭仲介公司不當收取費用（如買工費），或從事許可外之工作等情，均有待主管機關釐清並依調查結果查處，以維護F女相關權益。

(十二)再者，上述仲介公司涉嫌向移工收取買工費一事，及F女原雇主涉有指派移工從事許可外工作¹²，勞動部於本院詢問時稱，將就上述仲介公司涉嫌向移工收取買工費一事，及F女原雇主涉有指派移工從事許可外工作再函請金門縣政府查明回復，可見金門縣政府當時於處理情形紀錄單所載內容：「仲介公司同時告知F女轉換新雇主，若新仲介公司欲收取其他費用是屬違法」「本府已告知雇主不得使喚移工從事許可外以外的工作」等，並未確實對買工費及從事許可外工作一節進行實質調查。若有，處理情形紀錄單應有更細緻記載，如向F女、撥打1955專線之陳情人、或是A仲介公司的談話紀錄內容，及有無索取費用的事證等。並將調查結果明確答復陳情人。甚至，當金門縣政府經調查知悉B仲介公司有向F女索取買工費時，亦應請B仲介公司所在地主管機關協助查明，以維護移工權益及政府形象。且無論是A仲介公司或B仲介公司，向移工收取轉換新雇主費用均屬違法，也應由金門縣政府以主管機關角色介入教示，金門縣政府於處理情形紀錄單填復「仲介公司同時告知F女轉換新雇主，若新仲介公司欲收取其他費用是屬違法」等文字作為結案，實有失社會對於主管機關之期待。

(十三)綜上，勞動部1955勞工諮詢申訴專線於110年7月

¹² 就業服務法第57條第3款規定，雇主聘僱外國人不得有指派所聘僱之外國人從事許可以外之工作。違反者，處新臺幣3萬元以上15萬元以下罰鍰。

10日受理印尼籍移工F女（下稱F女）遭受性騷擾、仲介不當對待、被雇主指派從事許可外工作、扣留證件、仲介要求支付買工費等至少5項申訴，其中1955專線內容已明確記錄F女被摸身體、被摸胸部、被照顧者配偶有露出下體等情，然金門縣政府社會處卻漠視F女有反映遭受性騷擾情事，認為F女是為了想轉換雇主而申訴，對於1955專線錄案之所有涉嫌違反法令內容，並未依性騷擾及相關法令處理，甚至未曾與F女及申訴者聯繫；且金門縣政府社會處於同年月12日接收該申訴案，同日逕自通知仲介出面處理，嚴重輕忽所申訴內容已涉有仲介不當對待情事。另，F女向金門縣警察局金湖分局員警出示其遭受性騷擾之蒐證影片，表示感覺到被冒犯、不舒服，詢問紀錄雖載明「我不要提出申訴」，且員警告知相關申訴權益，並於性騷擾事件申訴書（紀錄）記載「暫不提出申訴」等內容，然在警詢過程中，發生該府及仲介公司人員稱已找到新雇主且須立即決定是否接受，接受後就不要再打電話進行申訴等情，使F女處於強大的身心壓力而不得不為之抉擇。該府警察局後續也未將F女提供影片列為相關證據，迄110年8月2日本案調查時，才將全案以適用性別工作平等法移請金門縣政府社會處續為調查。金門縣政府至本院約詢時，仍堅稱F女只是希望轉換雇主，全然忽視女性外籍家庭看護工的脆弱處境，對於求助常多所保留，且本案F女姐姐及友人先後向1955專線申訴，亦有NGO代為陳情；甚且，F女本就可與雇主合意轉換，若非遭受雇主涉及違法事項，F女又何須大費周章循此途徑。金門縣政府未探詢F女轉換雇主之真意、未依職權進行調查，即以F女轉換工作為由逕予結案，嚴重忽視移工權益，確有怠失。

二、「1955專線」係以24小時、全年無休、雙語及免付費的方式，提供移工在臺生活諮詢、申訴、法律扶助、轉借保護安置、即時通譯等服務，是我國保障人權及移工權益的代表性措施之一。但由金門縣F女之個案中發現，1955專線受理該申訴內容已載明涉及性騷擾事件屬緊急案件，於2小時內派案至地方政府，卻因逢非上班日且已向來電者確認F女無人身安全與安置需要，未以電話通知地方政府專人即時處理，造成地方政府於2日後才收案。1955專線人員對於F女是否有人身安全疑慮之判斷，僅憑藉與通話者重複確認，也未主動告知協助報警及安置等後續處理方式的差異；另錄案內容明顯涉及違法事項，將嚴重侵害移工權益，地方主管機關應進行調查並記錄結果，並將處理結果回覆求助者。然本案金門縣政府不僅未回覆求助者，亦將本案性質勾選為僅勞資爭議，且「經瞭解後無爭議」，1955專線對此違法樣態欠缺敏感度，竟也同意結案，顯然案件申訴及結案管考機制流為形式，亦有怠失。勞動部應積極研謀改進，1955專線於非上班時間「無人身安全疑慮及安置需求之緊急案件申訴」及結案管考機制。

(一)勞動部1955專線提供24小時、全年無休、雙語（中文、泰國語、印尼語、越南語、英語）及免付費之話務服務，協助當事人諮詢或申訴事項，並依政府採購法規定委外由民間單位辦理。1955專線諮詢或申訴事項，包括法律扶助諮詢資訊、轉介保護安置、線上即時通譯以及其他相關政府部門服務資訊等¹³。移工於在臺工作期間，當遇有人身侵害、勞資爭議、遭受不合理對待及勞動權益受損等情，均

¹³ 1955專線-跨國勞動力權益維護資訊網站

(<https://fw.wda.gov.tw/wda-employer/home/lazypg/index>)，最後查詢日期：111年2月25日。

可透過1955專線尋求政府協助。

- (二)再以近3年1955專線受理移工諮詢及申訴案件觀之，107年諮詢案件計有16萬3,422件、108年計有16萬319件、109年計有18萬7,872件，截至110年10月底止，已有19萬5,944件。而申訴案件，107年至110年10月底止，分別有2萬3,916件、2萬5,695件、2萬1,769及2萬716件，顯示該專線已成為移工在臺工作之重要諮詢及申訴管道，也是我國保障人權及移工權益的代表性措施之一。所以專線服務品質尤為重要，特別是遇有人身侵害等需要地方政府或司法機關介入調查之申訴案件，更須即時發現並轉介相關單位。
- (三)據勞動部到院簡報1955專線業務執行情形，因新住民具備雙語能力者並不多，1955專線招募接線人員後，須持續透過教育訓練來扶植人力。得標廠商每年要規劃辦理2場次訓練課程，每場次至少16小時，課程內容包括就業服務法、雇主聘僱外國人許可及管理辦法及勞動基準法等相關規定、人口販運案件之辨識及處理原則、性侵害及性騷擾案件之鑑別及處理方式、接線技巧等。另外透過分享實務案例處理經驗，協助人員提升在處理人身傷害、性騷擾、性侵害等案件之經驗。實務上，接線人員接獲來電都會詢問移工是否提出申訴，在非涉及人身侵害等重大、立即危險事項，若移工拒絕提出申訴，原則會尊重移工的決定，若為重大危險、限制人身安全、性侵等重大緊急案件，將立即派案給地方政府及相關單位處理。
- (四)由於接線人員同時要具備外語、學歷還有中文輸入（聽打）的能力，勞動部坦言，廠商招募過程確實會遇到困難，故在相關人員與仲介公司的關係，以往限制時間為2年，惟考量新住民有雙語專才，可

能會在仲介公司服務，目前已調整管制時間為1年¹⁴。為確保專線服務品質，透過接線服務人員內部品管、外部稽核、績效面談、工作規範及個案研討等方式篩選及考核人員。亦有移工服務滿意度調查，透過移工當次來電，以及依前半年進線之移工，抽選各種語言合計超過1千通來電進行回訪，並稱該調查滿意跟非常滿意都在9成以上。

(五)然而，本案金門縣F女申訴遭受雇主家人性騷擾案，1955專線受理該申訴內容已載明涉及性騷擾事件屬緊急案件，於2小時內派案至地方政府，卻因逢非上班日且已向來電者確認F女無人身安全與安置需要，未以電話通知地方政府專人即時處理，造成地方政府於2日後才收案：

1、1955專線派案方式之規定及辦理程序：

(1) 諮詢案件：當事人對於政策或勞工相關法令規定有疑義時，來電詢問相關事宜，接線服務員再依照來電者詢問之問題逐一回答。

(2) 申訴案件分為「一般申訴案件」及「緊急申訴案件」：

〈1〉一般申訴案件：由接線服務員詢問欲申訴內容，於系統登錄立案，再經由業務督導審核內容無誤後於當日派送至各縣市政府勞工局查處。另於派案後隔日就未接收案件之單位，逐一通知提醒各縣市政府勞工局。派案後20日、30日及60日未結案之案件，分別以電子郵件、發函稽催查處單位。

〈2〉緊急申訴案件：由接線服務員詢問欲申訴內

¹⁴ 依據勞動部勞動力發展署委託辦理「109年及110年1955勞工諮詢申訴專線之移工諮詢保護專案客服中心採購計畫」需求書柒、一、(六)2、人員進用之資格條件，其中業務督導員須1年內未從事移工仲介業務及無違反就業服務法之情事者，且熟習我國勞工法令。接線員則為1年內無違反就業服務法之資格。至於行政人員須1年內未從事移工仲介業務，無違反就業服務法之情事者。

容並於系統登錄立案，再經由業務督導審核內容無誤後於2小時內派送至各縣市政府勞工局查處並視案件權責同步通報內政部移民署所轄之專勤隊。又申訴案件為性侵害案件，將會同步至衛福部之社會安全網-關懷e起來進行線上通報，另當事人如有人身安全之虞需要報警協助亦會通知所轄之警察局等進行緊急協助。接線服務員於派案後逐一通知提醒各縣市政府勞工局，並於派案後每8小時追蹤1次各縣市政府勞工局及相關協辦單位辦理進度，直至確認民眾以受到保護或安置為止。派案後20日、30日及60日未結案之案件，分別以電子郵件、發函稽催查處單位。

- 2、勞動部並表示，當事人或親友代為向1955專線申訴遭受性騷擾時，不論是否要求安置或報警協助，皆依緊急申訴案件處理。由接線服務員於系統登錄立案後，經由業務督導審核內容無誤後於2小時內派送至所轄之縣市政府勞工局查處。另於派案後通知提醒所轄之縣市政府勞工局，並於派案後8小時內至少追蹤1次各縣市政府勞工局辦理進度。至於地方政府接獲緊急派案單為假日時，1955專線接線服務員仍會於前揭規定2小時內派案，倘個案涉及立即性危險及安置需求，派案後會電話通知縣市政府勞工局之緊急連絡人，請其立即協助處理，並同步通知所轄之警察局進行緊急協助。
- 3、本案金門縣F女申訴遭受雇主家人性騷擾案，據「1955專線受理外籍勞工其他案件派案單」所載，1955專線於110年7月10日14時19分接獲F女姊姊申訴，F女有遭受性騷擾，並表示不需報警

及安置，1955專線於同日14時49分以緊急案件派送至金門縣政府查處，但因接線服務員已向來電者確認F女無人身安全與安置需要，因此未以電話通知提醒該府，也未於派案後8小時內至少追蹤1次承辦單位辦理進度¹⁵，迄至110年7月12日上午8時方確認金門縣政府已收案完成。1955專線人員對於F女是否有人身安全疑慮之判斷，僅憑藉與通話者重複確認，也未主動告知協助報警及安置等後續處理方式的差異，且地方政府迄至申訴2日後才收案，實與列為緊急案件之目的有間。

4、本案申訴事項錄案內容¹⁶，明顯涉及違法事項（包括疑有性騷擾、仲介不當對待、被雇主指派從事許可外工作、扣留證件、要求支付買工費等），地方政府應依權責進行調查並紀錄結果，以維護移工權益。但依據金門縣政府於「1955專線受理移工案件後續回覆暨追蹤處理情形紀錄單」（下稱處理情形紀錄單）之內容：

（1）於處理情形紀錄單內詳述：「本案……申訴事項為：性騷擾、從事許可外工作、協助取回證件、仲介服務不佳、雇主不當對待及仲介不當對待等六項，查處結果如下述：一、性騷擾：……當場表示不對阿公提告及追究其相關行為，只希望能赴臺轉換新雇主。二、從事許可外工作：本府已告知雇主不得使喚移工從事許可外以外的工作，……。三、轉換仲介及雇主：（1）7月12日約莫下午3時許及經移工、雇主及仲介公司等三方溝通協調後，同意F女轉換至臺灣的仲介公司和新雇主。（2）……相關證件並交付該移

¹⁵ 勞動部於第2次詢問查復說明稱：「派案後每8小時追蹤一次之機制係建立在有人身安全疑慮之前提。」

¹⁶ 流水編號202107100471、202107130352。

工，仲介公司同時告知F女轉換新雇主，若新仲介公司欲收取其他費用是屬違法。四、……本案目前已無問題，可結案。」

(2) 於結案情形勾選本案僅涉勞資爭議，且經瞭解實情為無爭議；查處結果未回覆來電者/求助者，且無三方處理紀錄與協調會紀錄。

5、因此，本案金門縣政府不僅未回覆求助者，亦將本案性質勾選為僅勞資爭議，且「經瞭解後無爭議」，而1955專線對此違法樣態欠缺敏感度，對此查察結果也同意結案，顯然案件申訴及結案管考機制流為形式，亦有怠失。

6、勞動部於本院詢問時補充說明，緊急案件如遇例假日，依有無人身安全疑慮及安置需求，分別辦理，並於本院詢問後，已決定強化1955專線對於非上班時間「無人身安全疑慮及安置需求之緊急案件申訴」處理機制：

(1) 人身安全疑慮及安置需求：於2小時內派案，並於派案後電話通知地方政府勞工局(處)之緊急連絡人，請其立即協助處理，並同步通知所轄之警察局進行緊急協助。

(2) 無人身安全疑慮及安置需求：於2小時內派案，並於上班日一早確認地方政府是否使用系統收案，倘地方政府未收案，即以電話通知地方政府勞工局協處。

(3) 強化1955專線對於非上班時間之緊急案件處理程序：對於「無人身安全疑慮及安置需求之緊急案件申訴」，除於受理案件後，2小時內電子派案至所轄地方政府外，另發送簡訊予地方政府緊急聯絡窗口，告知已有緊急案件請協助於上班日立即處理，以加強該類型申訴案件處理機制。該簡訊通知功能已於111年2月9日啟

用。

(六)有鑑於1955專線已成為移工對外求助、申訴之重要管道，如何讓移工在使用專線服務時，能獲得更即時、完善之服務，係政府機關與民間團體共同追求之目標。此由本院諮詢專家學者與實務工作者表示：1955專線處理移工申訴性侵或性騷擾案件時，可再精進之處，包括主動權益告知方式，瞭解移工「為什麼」來電，而不是「要什麼」，建議透過教育訓練，提升接線人員的敏感度，主動詢問詳細情況、即時告知其應有的權益，進而連結所需資源，而非被動等待或詢問個案是否提出申訴。至於1955專線實務困境，勞動部亦坦言，希望移工向1955專線申訴或諮詢時，能透露足夠的訊息，才能提供更及時、完整的服務。因此，為使1955專線服務能更貼近移工需求，發揮專線設置功能，除持續加強專業人員之教育訓練與考核外，勞動部允宜多方蒐集移工使用專線服務之經驗，或與民間團體建立溝通管道，以共同維護及保障移工人身安全與勞動權益。

(七)綜上，「1955專線」係以24小時、全年無休、雙語及免付費的方式，提供移工在臺生活諮詢、申訴、法律扶助、轉借保護安置、即時通譯等服務，是我國保障人權及移工權益的代表性措施之一。但由金門縣F女之個案中發現，1955專線受理該申訴內容已載明涉及性騷擾事件屬緊急案件，於2小時內派案至地方政府，卻因逢非上班日且已向來電者確認F女無人身安全與安置需要，未以電話通知地方政府專人即時處理，造成地方政府於2日後才收案。1955專線人員對於F女是否有人身安全疑慮之判斷，僅憑藉與通話者重複確認，也未主動告知協助報警及安置等後續處理方式的差異；另錄案內容明

顯涉及違法事項，將嚴重侵害移工權益，地方主管機關應進行調查並記錄結果，並將處理結果回覆求助者。然本案金門縣政府不僅未回覆求助者，亦將本案性質勾選為僅勞資爭議，且「經瞭解後無爭議」，1955專線對此違法樣態欠缺敏感度，竟也同意結案，顯然案件申訴及結案管考機制流為形式，亦有怠失。勞動部應積極研謀改進，1955專線於非上班時間「無人身安全疑慮及安置需求之緊急案件申訴」及結案管考機制。

- 三、雇主聘前講習制度設計，目的為第1次聘僱外國人的雇主及其同住家人瞭解聘僱家庭看護工的相關法令規範及外國人權益保障，內容包括雇主或雇主親屬對移工有性騷擾等不當對待之情形。但根據1955專線自105年7月至110年底受理申訴性侵害案件計178件，其中77件雇主即曾參加聘前講習，而再以本案金門縣F女申訴遭雇主親屬性騷擾案件，該雇主已參加聘前講習，顯然聘前講習制度仍難以發揮目的。再者，現行法令對於雇主或其家庭成員曾有性侵害或性騷擾紀錄雖可管制2年不能申請聘僱移工，但超過2年後，即無法限制；而勞動部現雖有將遭移工撥打1955專線申訴有性侵害、性騷擾等緊急案件之雇主，列為高風險關懷名單，請地方政府加強關懷查察。但以金門縣F女申訴案為例，即使列入高風險關懷名單加強查察，但因金門縣政府未將本案依性騷擾事件之相關法令及申訴處理程序辦理，進而管制聘僱，難以確保爾後受聘僱移工之權益。勞動部應就雇主聘前講習制度，以及就業服務法修法草案通過前，對於已逾管制期限或常有不當對待移工紀錄之雇主或其家庭成員，就其不當對待之態樣與程度（如累犯），研議相關預防機制及強化管理之配套措施，督導地方政府提升查察效能，確實檢討改進。

(一) 雇主聘前講習制度設計，目的為第1次聘僱外國人的雇主及其同住家人瞭解聘僱家庭看護工的相關法令規範及外國人權益保障，內容包括雇主或雇主親屬對移工有性騷擾等不當對待之情形，雇主無法參加聘前講習者，得由代理人代為參加。然而，根據1955專線自105年7月至110年底受理申訴性侵害案件計178件，其中77件雇主即曾參加聘前講習，而再以本案金門縣F女申訴遭雇主親屬性騷擾案件，該雇主已參加聘前講習，顯然聘前講習制度仍難以發揮目的。

- 1、按就業服務法第48條之1規定，雇主於第1次聘僱外國人從事家庭看護工作或家庭幫傭前，應參加聘前講習以瞭解聘僱外國人法令及外國人權益保障。另據105年7月1日施行之雇主聘僱外國人從事家庭看護工作或家庭幫傭聘前講習實施辦法第2條規定，如聘僱家庭看護工之雇主無法參加聘前講習者，得由代理人代為參加。
- 2、前述代理人制度，係勞動部考量外籍家庭看護工之實質監督管理責任者，並非全為名義上雇主，可能係與被看護者共同居住之雇主親屬，故參考「外國人從事就業服務法第46條第1項第8款至第11款工作資格及審查標準」第10條及第23條規定之親屬關係，明定除雇主外，與被照顧者或被看護者具有一定親屬關係者，於共同居住情況或代雇主行使對移工管理監督地位之人，因此聘前講習可指派代理人。
- 3、為強化向雇主宣導性騷擾及性侵害相關議題，目前勞動部雇主聘前講習影片內容包含聘僱移工之相關法令、移工性騷擾及性侵害等人身安全規定、移工健康檢查及罹患法定傳染病之處置、移工入國後應辦理事項及外國人權益保障等，影片

內容已告知雇主或雇主親屬有性侵害或性騷擾移工之情事，除廢止招募及聘僱許可外，加害人還必須負擔刑事責任，將違規後果納入聘前講習影片中。講習影片時間為1小時，並已加入檢核機制，使用者觀看聘前講習影片時，每隔15分鐘，影片會自動暫停，由使用者點擊後繼續，確保觀看影片者能充分瞭解雇主與移工間相關權益。

- 4、然而，根據1955專線自105年7月至110年底受理申訴性侵害案計有178件，其中雇主曾參加聘前講習計77件¹⁷。再以本案調查金門縣F女申訴遭雇主親屬性騷擾案件，該雇主已完成聘前講習，但仍發生家人性騷擾移工情事，顯示聘前講習制度仍難以發揮目的。
- 5、本院諮詢專家學者及仲介機構業者代表等亦表示，現行聘前講習方式，雇主可到仲介公司上課，或是用讀卡機搭配自然人憑證、健保卡，在家上課。但都無法得知雇主是否確實在上課，建議應落實聘前講習課程制度，並向雇主及移工清楚宣導、告知法律界線，若雇主違反規定則提高罰款，增加雇主成本，降低移工遭受不當對待或人身侵害之風險。
- 6、綜上，聘前講習雖納入移工人身安全規定、權益保障等內容，但實務上難仍以落實雇主依規辦理，尤以雇主或代理人接受聘前講習後，其同住者亦確實知悉，以善盡雇主責任，達到預防移工遭受人身傷害之目的，此均有待勞動部持續檢討改進。

(二)現行法令對於雇主或其家庭成員曾有性侵害或性騷

¹⁷ 另外101件分別為移工從事產業類工作計15件，105年7月1日聘前講習實施前，雇主曾聘僱家庭類移工非初次聘僱計86件，均非屬聘前講習之適用對象。

擾紀錄，管制2年不予申請許可，但超過2年後，即無法限制。勞動部雖已擬具就業服務法修正草案，並於108年8月27日送行政院辦理後續法制作業事宜，但該修正草案仍未完成：

- 1、按就業服務法第54條第1項第16款、第2項、第72條第1款及「雇主違反就業服務法第54條規定不予許可及中止引進裁量基準」第16款第2點(一)規定，雇主或其家庭成員聘僱外國人從事該法第46條第1項第8款至第11款規定之工作，有其他違反保護勞工之法令情節重大者，經檢察機關起訴、緩起訴或經司法機關一審判決有罪者，於申請之日前2年內應不予許可聘僱外國人。
- 2、雇主或其家庭成員犯性侵或性騷擾經檢察官起訴或一審判決有罪，勞動部將對雇主、雇主之代表人、負責人或代表雇主處理有關勞工事務之人、被看護者或其他共同生活之親屬，管制他們申請聘僱外國人案件，惟逾2年後，依法無法限制他們向勞動部申請聘僱外國人。
- 3、勞動部為周延就業服務業務及移工聘僱之管理，已擬具就業服務法修正草案，並於108年8月27日送行政院辦理後續法制作業相關事宜，然而迄今仍未完成修法，草案相關內容包括：
 - (1) 修法延長管制期間：針對雇主本人、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，對所聘僱之外國人犯刑法第271條、第278條、性騷擾防治法第25條、性侵害犯罪防治法第2條、人口販運防制法、兒童及少年性交易防制條例或兒童及少年性剝削防制條例之罪，經檢察機關起訴、緩起訴或經司法機關一審判決有罪者，5年內應不予許可聘僱外國人。

(2) 再犯則永久剝奪申請權限：對所聘僱之外國人犯上開除性騷擾防治法第25條以外各罪，經法院判刑確定，且受徒刑之執行完畢或一部之執行而赦免後，5年內故意再對所聘僱之外國人犯上開之罪，並經法院判決有罪確定，則永久管制不得聘僱外國人。

(3) 例外不予管制：另鑒於行為人如獲無罪確定判決或已死亡，因已無可能於聘僱期間對所聘僱外國人生有犯罪行為之實質風險，故無管制之必要，原受管制之對象即解除管制，以避免影響被照顧者之權益。

(三)此外，依「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」第27條之1規定略以，雇主申請聘僱移工，應於移工入國後3日內，檢附外國人生活照顧服務計畫書等文件通知當地主管機關實施檢查，地方政府於受理入國通報後，於3個月內實施訪視。另地方政府同時也實施移工聘僱管理之定期及不定期查察，以落實雇主對移工之聘僱管理及生活照顧情形。再者，勞動部現雖有將遭移工撥打1955專線申訴有性侵害、性騷擾等緊急案件之雇主，列為高風險關懷名單，請地方政府加強關懷查察。但以金門縣F女申訴案為例，即使列入高風險關懷名單加強查察，但因金門縣政府未將本案依性騷擾事件之相關法令及申訴處理程序辦理，進而管制聘僱，難以確保爾後受聘僱移工之權益：

1、勞動部為掌握重複遭受移工申訴之雇主及仲介動態，提升地方政府訪查效益，自106年起分析曾有違法紀錄受管制之雇主與其相關人員及1955專線受理之申訴紀錄¹⁸，提出名單提供地方

¹⁸ 110年篩選項目包括(1)雇主與其相關人士因涉違反就業服務法規定，遭勞動部管制一定期間內不得聘僱移工，經系統比對前揭曾被註記管制之雇主名單中，經解除列管後現仍聘僱

政府進行關懷查察，108年至110年訪查結果如下：

- (1) 108年高風險關懷名單計7,960件，正常使用者計6,904件（占86.7%）、現無聘僱移工者計962件（占12.1%），至雇主涉違反就業服務法令共計5件（占0.06%）。
- (2) 109年高風險關懷名單計5,445件，雇主正常使用者計5,185件（占95.5%）、現無聘僱移工者計191件（占3.5%），至雇主涉違反就業服務法令共5件（占0.09%）。
- (3) 110年加強關懷名單共計2,359件，雇主正常使用者計2,200件（占93%）、現無聘僱移工者計149件（占6.3%），安置中計5件（占0.21%），至雇主涉違反就業服務法令共5件（占0.21%），訪查結果皆未有人身侵害相關案件。

2、但根據本案調查金門縣F女申訴遭受騷擾案件，金門縣政府並未依「加強外勞性侵害案件通報機制及相關單位業務聯繫分工與處理原則」及其「加強外勞人身侵害案件業務聯繫與處理原則暨流程圖」查處移工申訴性騷擾部分，致後續無法依違反就業服務法相關規定，管制其申請移工。且本院歷來調查多起案件¹⁹，發現實務上仍不乏遭多名移工申訴不當對待，地方政府介入處理而轉出終止聘僱，明顯已有多項不良紀錄，卻仍持續聘僱移工之雇主，亦存有外籍勞工檢查員人力不足，檢查效能不足情事，在在顯示有不當對待移工之雇主，現行管制作為仍有待強化。

移工者。(2) 遭移工撥打1955專線申訴緊急案件（性侵害、性騷擾、人身傷害、疑似勞力剝削、限制人身自由及10人以上移工集體申訴案件等）現仍聘僱移工者。(3) 雇主曾遭移工申訴工資事項（薪資、儲蓄款及加班費）現有聘僱移工。(4) 同一雇主遭不同移工撥打1955專線申訴累計達3次以上者。(5) 雇主聘僱之移工遭通報行蹤不明比例較高，現有聘僱移工者。

¹⁹ 本院109財調0004、107財調0012調查報告。

3、再據本院與仲介機構代表座談會議，與會人員表示，實務上被照顧者可能由不同的家庭成員申請成為雇主，建議管理機制應登錄被照顧者，而非雇主，並積極確認勞雇關係的狀況。如實務上稽查人力不足，也應定期透過相關機制確認高風險移工之工作狀況。

(四)有鑑於移工從事家庭看護工作，因工作環境與雇主及其家人長期且密切相處，若雇主或其家庭成員，已被多名移工申訴不當對待，且顯有多項不良紀錄，卻仍可持續聘僱移工，實不利其維護勞動權益與人身安全，亦難以避免其他外籍移工遭受不當待遇。是以，上述就業服務法修法草案通過前，勞動部對於已逾管制期限或常有不當對待移工紀錄之雇主或其家庭成員，允宜就其不當對待之態樣與程度（如累犯），研議相關預防機制及強化管理之配套措施，督導地方政府提升查察效能，以健全移工勞動權益與人身安全之保障。

四、據勞動部統計105年至110年1955專線受理各類別移工申訴性騷擾案件數共計1,553件，包含產業類移工51件及社福類移工1,502件；性侵害案件數共計199件，包含產業類移工16件及社福類移工183件。且社福類移工於家庭看護工類別，遭受性侵害常見加害人為雇主、雇主家人、被照顧者等類別，凸顯是類移工之工作場所不利其維護人身安全。另以近年外籍家庭看護工遭受強制猥褻、性騷擾等相關判決書，可知移工常在協助照顧雇主或被照顧者的過程中，因工作場所屬於較為封閉之私領域環境，加上語言、文化及勞雇關係等因素，易遭雇主或其家人趁其不備，對其為人身侵害，移工無疑相對弱勢。移工也會擔心因告發雇主可能被遣送回國，無法繼續工作、還錢，多有隱忍、僅向朋友求助等情，直至相關人協助向外求助，

才使公權力得以介入協助。本案調查金門縣政府處理印尼籍家庭看護工F女性騷擾申訴案，發現該府對於移工各申訴事項，僅著重處理移工轉換雇主訴求，漠視性騷擾及仲介不當對待之申訴內容，致性騷擾事件從未進入程序處理。移工未能獲得體制面完整的保障，無助於增加移工對外求助意願，亦恐形成統計黑數，實不利主管機關通盤規劃與研議周延之因應對策，更難以落實移工人權保障。另勞動部應加強檢討1955專線對於性騷擾、性侵害案件處理流程之實際成效，並就NGO團體針對因勞檢人員無權進入雇主「家」中進行查核，造成訪視困難，建議透過移工在職定期健康檢查時安排在職教育訓練，並訪談其工作情形等之見解，通盤進行研議。行政院應督同所屬正視移工遭受人身侵害議題，通盤檢討並共同研議改善對策，強化對於移工人權之保障。

- (一)依勞動部統計，截至110年12月底，在臺移工已逾66萬人，其中社福類移工為22萬人6,888人，9成以上為家庭看護工²⁰。復以衛福部統計資料觀之，自105年至110年通報移工遭受性侵害案件人數計362人，其中近6成為家庭看護工，且職場關係（如上司/下屬、同事等）占通報案件數約5成5，通報來源多係勞政單位，約占28.1%，其次為警政單位，約占23.5%；性別以女性為主，占97%、男性為2%，不詳占1%。以國籍分析，印尼籍占41.2%為最多，越南籍（占25.4%）、菲律賓籍（占16.0%）次之（詳表1至表5）。

表1：105年至110年移工性侵害案件通報單位統計表

通報單位	年份及案件數						
	105	106	107	108	109	110	總計

²⁰ 資料來源：勞動部勞動統計查詢網（<https://statfy.mol.gov.tw/default.aspx>）。

通報單位	年份及案件數						
	105	106	107	108	109	110	總計
司(軍)法	1	0	2	1	3	1	8
醫院	20	22	7	4	9	12	74
警政	13	2	3	14	27	26	85
社政	2	1	22	0	5	2	32
衛政	0	0	0	0	1	0	1
防治中心	0	3	0	0	1	1	5
113	1	2	0	2	2	4	22
勞政	22	24	22	12	11	11	102
移民	2	1	1	2	1	2	9
其他	0	1	1	30	2	1	35
總計	61	56	58	65	62	60	362

資料來源：衛福部查復資料。

表2：105年至110年移工通報性侵害被害人工作類別統計表

行業別	年份及人數						
	105	106	107	108	109	110	總計
製造業	9	8	4	15	14	12	62
營造業	0	0	0	0	1	0	1
家庭幫傭	2	7	2	6	4	3	24
家庭看護	44	31	39	32	34	30	210
養護機構看護	0	1	1	3	0	2	7
不詳	0	0	0	5	0	0	5
其他	6	9	12	4	9	13	53
總計	61	56	58	65	62	60	362

資料來源：衛福部查復資料。

表3 105年至110年移工通報性侵害被害人性別統計表

性別	年份及人數						
	105	106	107	108	109	110	總計
男	2	2	0	1	0	3	8
女	58	54	55	64	62	57	350
不詳	1	0	3	0	0	0	4
總計	61	56	58	65	62	60	362

資料來源：衛福部查復資料。

表4：105年至110年移工通報性侵害被害人國籍別統計表

國籍別	年份及人數						
	105	106	107	108	109	110	總計
外國籍-印尼	35	33	29	7	26	19	149
外國籍-泰國	3	0	0	1	0	1	5
外國籍-菲律賓	15	10	9	6	11	7	58
外國籍-越南	8	11	19	11	18	25	92
外國籍-馬來西亞	0	0	0	0	1	1	2
外國籍-其他	0	2	1	40	6	7	56
總計	61	56	58	65	62	60	362

資料來源：衛福部查復資料。

表5：105年至110年移工通報性侵害兩造關係件數統計表

性侵兩造關係	年份及人數						
	105	106	107	108	109	110	總計
家人的朋友	0	1	1	-	-	0	2
男/女朋友	2	0	0	-	-	3	5
前男/女朋友	2	0	0	-	-	4	6
普通朋友	3	2	1	-	-	4	10
同事	3	1	2	-	-	4	10
網友	0	2	2	1	4	4	13
客戶關係	2	0	1	-	-	5	8
上司/下屬	36	32	39	-	-	21	128
鄰居	1	0	2	-	-	2	5
不認識	3	2	3	13	7	10	38
不詳	2	9	4	4	0	-	19
婚姻中	-	-	-	2	1	0	3
現為/曾為家長家屬 或家屬間關係者：母 之同居人	-	-	-	0	1	-	1
其他親屬：現為/曾為 四親等以內之旁系血 親或旁系姻親	-	-	-	1	0	-	1
未同居伴侶(含男女 朋友)	-	-	-	0	3	-	3
照顧者	-	-	-	2	3	-	5
朋友(家人朋友/鄰居 /普通朋友/同學)	-	-	-	1	6	-	7
職場關係(上司下屬/ 同事/客戶)	-	-	-	37	33	-	70
其他	7	7	3	4	4	3	28

性侵兩造關係	年份及人數						
	105	106	107	108	109	110	總計
總計	61	56	58	65	62	60	362

資料來源：衛福部查復資料。

(二)次據勞動部統計105年至110年，1955專線受理各類別移工申訴性騷擾案件數共計1,553件，包含產業類移工51件及社福類移工1,502件；性侵害案件數共計199件，包含產業類移工16件及社福類移工183件，其中家庭看護工申訴性侵害案件數為183件。上述社福類移工之家庭看護工性侵害申訴案件，進一步分析行為/加害人類型，前3多者分別為雇主共計95件、雇主家人共計41件、被照顧者共計29件，其後依序為仲介共計8件、雇主朋友計3件，其餘7件分別為雇主/雇主家人、前雇主家人、被照顧者/雇主家人、工廠廠長、同事、移工及移工朋友等(詳表6、表7)。

表6：1955專線受理各類別移工申訴性騷擾及性侵害案件數

類別		年度及件數						
		105	106	107	108	109	110年	小計
產業類	性騷擾	0	7	8	11	10	15	51
	性侵害	5	2	1	4	1	3	16
社福類	性騷擾	279	269	263	283	236	172	1,502
	性侵害	37	38	41	36	22	9	183
合計		321	316	313	334	269	199	1,752

資料來源：勞動部查復資料。

表7：社福類移工之家庭看護工申訴性侵害案件其加害人類型分析

行為/加害人類型	件數
雇主	95
雇主家人	41
被照顧者	29
雇主/雇主家人	1
前雇主家人	1

行為/加害人類型	件數
被照顧者/雇主家人	1
仲介	8
雇主朋友	3
工廠廠長	1
同事	1
移工	1
移工朋友	1
合計	183

資料來源：彙整自勞動部查復資料。

- (三)依上述統計數據可見，社福類移工於家庭看護工類別，遭受性侵害常見加害人為雇主、雇主家人、被照顧者等類別，凸顯是類移工之工作場所不利其維護人身安全。復據本院諮詢專家學者表示，「移工遭受人身侵害不敢求助的原因，依據勵馨基金會2019、2020年的調查，有35%怕求助後會失去工作，31%因中文能力不好，26%不知求助管道等。」
- 「移工的『職前』及『在職』教育訓練很重要，政府機關應該定期宣導並協助外籍看護工培養性平及勞動意識。」
- 「因查核員無權進入雇主『家』中進行查核，造成訪視困難透過移工在職定期健康檢查時間，可以安排在職教育訓練並訪談其工作情形等。」等語，可證因家庭看護工之工作場所屬於較為封閉之私領域環境，加上語言、文化及勞雇關係等因素，移工無疑相對弱勢，一旦發生人身自由遭受限制或侵害時，恐不易對外求助，加以考量轉換工作將失去經濟收入，或擔心遭受二次傷害等，極易選擇隱忍而未對外求助，嚴重影響其人身安全與基本人權之保障。
- (四)另以近年外籍家庭看護工遭受強制猥褻、性騷擾等

相關判決書²¹，可知移工常在協助照顧雇主或被照顧者的過程中，因工作場所屬於較為封閉之私領域環境，加上語言、文化及勞雇關係等因素，易遭雇主或其家人趁其不備，對其為人身侵害，移工無疑相對弱勢。移工也會擔心因告發雇主可能被遣送回國，無法繼續工作、還錢，多有隱忍、僅向朋友求助等情，直至相關人協助向外求助，才使公權力得以介入協助。本案調查金門縣政府處理印尼籍家庭看護工F女性騷擾申訴案，發現該府對於移工各申訴事項，僅著重處理移工轉換雇主訴求，漠視性騷擾及仲介不當對待之申訴內容，致性騷擾事件從未進入程序處理。移工未能獲得體制面完整的保障，無助於增加移工對外求助意願，亦恐形成統計黑數，實不利主管機關通盤規劃與研議周延之因應對策，更難以落實移工人權保障。且本案移工姊姊及友人分別向1955專線申訴，卻仍未使F女獲得妥適協助，勞動部亦應檢視1955專線對於性騷擾、性侵害案件處理流程之實際成效，並就NGO團體針對因勞檢人員無權進入雇主「家」中進行查核，造成訪視困難，建議透過移工在職定期健康檢查時安排在職教育訓練，並訪談其工作情形等之見解，進行通盤研議。綜上，行政院應督同所屬正視移工遭受人身侵害議題，通盤檢討並共同研議改善對策，強化對於移工人權之保障。

五、衛福部已擬具性侵害犯罪防治法修正草案，增訂勞工主管機關對移工性侵害防治及遭受性侵害之權益維護責任，並將「私立就業服務機構及其從業人員」（即仲介公司及其人員）列為法定責任通報人員，惟迄仍未完成修法；而勞動部主管之就業服務法雖於107年

²¹ 臺灣高等法院108年度侵上訴字第245號、臺灣士林地方法院107年度侵訴字第37號、臺灣臺中地方法院107年度侵訴字第172號等判決。

11月28日修正，新增私立就業服務機構及其從業人員知悉受聘僱外國人疑似遭受雇主等人性侵害時之通報責任，對於未通報者亦定有罰則，並透過機構評鑑制度以落實通報責任。然而，實務上仲介機構遇有角色兩難與調查事證之困境，加以現行仲介機構評鑑制度，機構若有違反就業服務法相關規定，便無法取得該項目分數，未達評鑑標準亦不予核發許可。由於評鑑結果攸關機構之經營及存續，可能反而不利落實該通報作為。且對於積極提供服務與協助之仲介機構，亦缺乏獎勵、篩選機制，使得仲介機構多半採取協助移工轉換雇主，而非落實通報作為，如金門F女性騷擾案在仲介機構評鑑制度中也很難如實揭示；以截至110年12月底止，勞動部僅接獲1件由仲介機構通報之性侵害案件可得知，顯然無法反映實情。行政院允應督同衛福部檢討如何完備法令進而落實執行，並督促勞動部通盤檢視仲介機構評鑑制度，使評鑑制度更加完善並發揮責任通報功能。

- (一)為防治性侵害犯罪及保護被害人權益保障，性侵害犯罪防治法已定有責任通報人課予通報義務，移工在臺期間，如遇有性侵害情事，適用該法。又為確保性侵害案件得以即時處理，保護被害人人身安全，責任通報人員於知悉有疑似性侵害犯罪情事者，應依性侵害犯罪防治法規定立即通報，且不得逾24小時。衛福部通報表單原已有「勞政人員」之欄位，內容即包含從事勞工行政業務之人員，以及就業服務機構及其從業人員等。又為瞭解「就業服務機構及其從業人員」通報情形，衛福部108年將「通報人員身分」獨立區隔出「就業服務機構及其從業人員」，上述欄位身分即包含仲介機構或仲介。但截至110年12月底，衛福部113保護專線卻沒有「就業服務機構及其從業人員」通報之數據，不

利督促仲介機構或仲介落實通報責任。有鑑於此，衛福部已擬具性侵害犯罪防治法修正草案，增訂勞工主管機關對移工性侵害防治及遭受性侵害之權益維護責任，並將「私立就業服務機構及其從業人員」列為法定責任通報人員，以保障被害人權益，並報送行政院審查，行政院於111年1月12日召開第一次法規審查會議，可知該修正草案仍未完成。

(二)就業服務法於107年11月28日修正，新增第40條第1項第19款規定，私立就業服務機構及其從業人員（即仲介機構及仲介）知悉移工有性侵害之情事，應依法向相關機關通報，如未依法通報，經地方政府依權責查明後，依同法第67條規定裁處罰鍰。再根據私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點之評鑑指標，仲介若有違反就業服務法規定遭受罰鍰處分者，該仲介機構當年度評鑑成績將無法取得A級成績。

(三)同時就業服務法第34條規定²²，仲介機構為許可行業，須經主管機關許可及核發許可證後，始得從事就業服務業務²³。勞動部審核仲介機構設立資格，係依據私立就業服務機構許可及管理辦法第15條規範檢視是否有不予許可情事，其中包括機構評鑑成績需符合B級。勞動部亦訂定直轄市及縣(市)政府訪察從事跨國人力仲介私立就業服務機構執行計畫，依仲介機構評鑑成績訂定訪察密度²⁴。各地

²² 就業服務法第34條規定：「私立就業服務機構及其分支機構，應向主管機關申請設立許可，經發給許可證後，始得從事就業服務業務；其許可證並應定期更新之。(第1項)未經許可，不得從事就業服務業務。但依法設立之學校、職業訓練機構或接受政府機關委託辦理訓練、就業服務之機關(構)，為其畢業生、結訓學員或求職人免費辦理就業服務者，不在此限。(第2項)第1項私立就業服務機構及其分支機構之設立許可條件、期間、廢止許可、許可證更新及其他管理事項之辦法，由中央主管機關定之。(第3項)」

²³ 勞動部表示，經核發許可之私立就業服務機構，均可辦理仲介外國人至我國工作之相關業務，並未區分從業類型，且就業服務機構亦可依其實際客戶需求引進不同國別、不同類別之移工。

²⁴ 90分以上者每年訪察1次、80分以上未滿90分者每年訪察2次、70分以上未滿80分者每年訪察3次、未滿70分者每年訪察4次。

方政府依訪查計畫查察後，如有違法情事，由各地方政府本諸權責調查並逕予依法裁罰。如有近2次公告評鑑成績均列為C級之仲介機構，許可證期滿則不予換證，亦不允許其設立分支機構，以淘汰不改善服務品質之仲介機構。至於仲介機構評鑑方式，勞動部依據私立就業服務機構許可及管理辦法規定，每年辦理仲介機構評鑑，並透過公開程序委託民間單位辦理。足見，勞動部透過仲介機構許可制與機構評鑑機制，把關仲介機構服務品質並督促其落實相關規定。

- (四)但自就業服務法新增仲介機構及仲介通報責任後，據勞動部統計於108年至110年底，1955專線接獲75名移工申訴性侵害案件，衛福部亦接獲187件通報案件，但衛福部、移民署及警政署等機關於該期間均未有任何來自仲介機構或仲介通報案件。而勞動部1955專線接獲2件由仲介機構從業人員通報移工疑似遭受性侵害案件，經調查後確認僅為1件，且僅有1件仲介機構因未落實通報而遭地方政府裁處罰鍰。為瞭解實務上仲介機構執行責任通報情形與遭遇之困境，本院邀集仲介機構派員到院座談，與會人員表示略以：「實務上仲介機構的角色，只能協助政府作政令宣導，但民眾是否遵守，仲介亦無強制力。遇有移工遭受性騷擾、性侵害時，常面臨之困境，是當下無足夠的證據，致難以釐清事實，或移工想轉換雇主，謊稱遭受侵害。仲介人員依法通報，得罪雇主，不通報又違法。故實務上遇有類此情況，僅能盡快協助移工，轉換雇主。仲介機構受雇主及移工委託處理就業服務事項，其角色應充分協助雇主及移工解決問題」等語。揆諸上述，實務上當移工遭受性騷擾或性侵害時，仲介未依就業服務法規定進行通報，協助移工轉換雇主過程中，

原雇主也會因此知悉，若未能順利轉換雇主，恐使移工遭受報復。對此，勞動部稱若有移工遭受不當對待或人身侵害情況，將由地方政府依權責進行調查，依具體事證、依法裁罰，並將結合地方勞政、社政及警政機關協助移工安置及相關人身保護措施。亦將透過宣導提高仲介機構及其從業人員應依法通報。至於遇有謊稱遭受侵害之移工，若經雇主依刑法提告，並經檢察機關起訴或法院有罪判決者，勞動部將按就業服務法第73條第6款規定廢止該移工聘僱許可，及依該法第74條第1項規定限期令其出國，並不得再於中華民國境內工作等。

(五)然而，實務上仲介機構遇有角色兩難與調查事證之困境，加以現行仲介機構評鑑制度，機構若有違反就業服務法相關規定，便無法取得該項目分數，未達評鑑標準亦不予核發許可。因評鑑結果攸關機構之經營及存續，可能反而不利落實該通報作為。且現行制度對於積極提供服務與協助之仲介機構，亦缺乏獎勵、篩選機制，使得仲介機構多半採取協助移工轉換雇主，而非落實通報作為。由本案調查金門縣政府處理印尼籍家庭看護工F女性騷擾申訴案，F女姊姊向本院陳述，F女向仲介反映雇主家人（阿公）對她不禮貌、亂摸她，希望能轉換雇主到臺灣，仲介公司後續協助轉換雇主，衍生支付轉換費用疑義，F女姊姊遂代為向勞動部1955專線申訴。凸顯實務上類此案件，仲介機構一方面協助雇主息事寧人，一方面只著重處理移工轉換雇主事項，完全漠視移工申訴雇主家人對她性騷擾的事件，這些實務現場的案例在仲介機構評鑑制度很難如實揭示。再由本院諮詢專家學者表示：「雇主、仲介、移工彼此之間，多為民事間的法律關係，在涉及相關刑事責任事件（如性侵、性騷擾等）時，

仲介多採抗拒態度。」「移工遭受不當對待時，實務上仲介多以息事寧人心態，盡量以平息、協調的方式處理，但不會往上呈報。」「實際評鑑經驗，在不同類型的仲介機構，大型機構因行政人員較多，故行政類項目較容易拿到高分，取得A級，但檢視其服務紀錄表內容，常發現有4、5套內容反覆抄寫情形。」「實務上仲介機構在處理性侵、性騷擾案件的功能有限，能協助的部分只有協助翻譯。有些好的仲介公司，確實有提供良好的服務，但在評鑑制度上，只是獲得該項目的分數而已，目前指標無法呈現鑑別度或從分數區分。」「仲介機構很重視評鑑的分數，諮詢小組應考量評鑑項目不要因這類事件，導致機構評鑑分數降低，避免造成仲介想掩蓋此類案件情形。」等語，更加說明現行仲介評鑑制度，雖可督促仲介機構重視就業服務法相關規定，然而因評鑑結果會連結行政處分，須客觀、具可操作性，恐使評鑑作業流於形式，淪為紙本作業，無法針對少數個案進行管控。加以仲介機構評鑑攸關機構能否獲得許可，故其多不願有被扣分情形，均不利仲介機構及其人員落實通報作為。

(六)雖然仲介機構評鑑制度行之有年，能督促機構提升服務品質，讓雇主選擇更優良、合適的仲介機構，有其存在之必要。但現行制度設計不利仲介機構及其人員落實通報責任，亦難促使仲介機構積極處理移工遭受性騷擾、性侵案案件，均凸顯評鑑制度指標跟評估項目仍有未盡周延之處，勞動部允宜就仲介機構評鑑制度予以通盤檢視，俾使評鑑制度更加完善並發揮功能。

(七)綜上，衛福部已擬具性侵害犯罪防治法修正草案，增訂勞工主管機關對移工性侵害防治及遭受性侵害之權益維護責任，並將「私立就業服務機構及其

從業人員」(即仲介公司及其人員)列為法定責任通報人員，惟迄仍未完成修法；而勞動部主管之就業服務法雖於107年11月28日修正，新增私立就業服務機構及其從業人員知悉受聘僱外國人疑似遭受雇主等人性侵害時之通報責任，對於未通報者亦定有罰則，並透過機構評鑑制度以落實通報責任。然而，實務上仲介機構遇有角色兩難與調查事證之困境，加以現行仲介機構評鑑制度，機構若有違反就業服務法相關規定，便無法取得該項目分數，未達評鑑標準亦不予核發許可。由於評鑑結果攸關機構之經營及存續，可能反而不利落實該通報作為。且對於積極提供服務與協助之仲介機構，亦缺乏獎勵、篩選機制，使得仲介機構多半採取協助移工轉換雇主，而非落實通報作為，如金門F女性騷擾案在仲介機構評鑑制度中也很難如實揭示；以截至110年12月底止，勞動部僅接獲1件由仲介機構通報之性侵害案件可得知，顯然無法反映實情。行政院允應督同衛福部檢討如何完備法令進而落實執行，並督促勞動部通盤檢視仲介機構評鑑制度，使評鑑制度更加完善並發揮責任通報功能。

六、就業服務機構及其從業人員(即仲介公司及其人員)於移工在臺工作及生活，扮演重要且關鍵的角色，影響移工權益甚鉅。就業服務法雖已規定仲介公司及其人員從事就業服務業務，不得對受聘僱外國人性侵害，違者處罰鍰並廢止設立許可，但當仲介涉及性侵害移工，於機構聘任資格或案件調查階段，尚無相關預防措施或控管機制，勞動部允宜就實務案例，檢討相關防治對策，防止不適任人員續任。

(一)移工因在臺缺乏相關支持系統，仲介機構及仲介於其在臺工作及生活，扮演重要且關鍵之角色，人員及服務品質影響移工權益甚鉅。就業服務法已規定

仲介機構及其從業人員從事就業服務業務，不得對受聘僱外國人性侵害，違者處罰鍰並廢止設立許可，已如前述。但據勞動部統計，105年至110年底1955專線受理移工申訴性侵害案件共計199件，其中9成為家庭看護工，又加害人類型除雇主、雇主家人及被照顧者外，尚包括仲介。實務上亦可見移工遭受仲介多次人身侵害，卻因礙於原有貸款之沉重負擔，需要仲介協助尋找雇主、工作等因素，選擇隱忍、不敢舉發²⁵，嚴重侵害移工基本人權。

(二)為降低移工遭仲介、雇主性侵害等案件再次發生，衛福部曾於重大性侵害檢討會議，建議勞動部考量於性侵害調查階段將仲介人員調離現職之作為，納入政策規劃。對此，勞動部表示現行仲介機構及其從業人員不得對移工有人身傷害行為及課予通報責任，已於就業服務法第40條第1項第18款及第19款明文規定。違反者，將處以罰鍰、停業或得廢止其設立許可。私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點加分項目，納入機構從業人員參與各縣市政府所舉辦之外籍勞工政策及法令宣導課程之人數及次數，鼓勵仲介人員積極接受教育訓練。勞動部每年度辦理之「外國人諮詢暨查察業務研習會」，課程內容已包含性侵害及性騷擾之防治實務及處理流程等相關議題，也將研議訂定仲介人員評估移工工作環境是否適宜之檢核指導原則，協助仲介人員進行工作環境評估作業。此外，仲介機構若經地方政府裁定違反就業服務法第40條第1項第18款，將於公開之私立就業服務機構查詢系統作違法註記（含違法行為人及加害人姓名），以利民眾及仲介業者相關人員查詢，進行聘僱管控。

²⁵ 如ETtoday新聞雲 社會新聞<https://www.ettoday.net/news/20190312/1397180.htm>。

(三)然而，根據前述仲介機構及其從業人員落實責任通報情形、仲介機構評鑑機制及仲介人員性侵害移工案例等面向觀之，均顯示就業服務法雖已有相關規範，惟實務執行仍有落差。此外，依私立就業服務機構許可及管理辦法第15條第1項第2至5款規定²⁶，仲介機構申請設立許可或重新設立許可，對於機構負責人、經理人、董（理）事或代表人曾有未經許可從事就業服務業務、非法媒介移工為他人工作，受罰鍰處分、起訴或判決有罪；另因其行為致曾任職機構有扣留求職人財務、超收費用、交付不正利益等情事；或曾犯刑法如妨害性自主、妨害風化、妨害自由、侵占、背信、詐欺等及人口販運經起訴或判決有罪者，勞動部將不予同意設立許可，避免服務品質不佳仲介機構再次申請設立情形。然而，當仲介人員涉及性侵害移工，於聘任資格或案件調查階段，尚無相關預防措施或控管機制。對此，勞動部表示性侵害調查階段將仲介人員調離現職涉及仲介人員選擇職業自由之限制，以及保護求職人或外國人人身安全之目的，需一併綜合衡量考量，以達管制目的，將於111年2月底前召開法規諮詢小組會議，研議採修正「就業服務法」或「私立就業服務機構許可及管理辦法」規定。因此，勞動部允宜就實際案例，檢討相關防治對策，以利從源

²⁶ 私立就業服務機構許可及管理辦法第15條第1項第2款規定：「機構或機構負責人、經理人、董（理）事或代表人曾違反本法第34條第2項或第45條規定，受罰鍰處分、經檢察機關起訴或法院判決有罪者。」第3款規定：「機構負責人、經理人、董（理）事或代表人曾任職私立就業服務機構，因其行為致使該機構有下列情事之一者：（一）違反本法第40條第1項第4款至第9款或第45條規定。（二）違反本法第40條第1項第2款或第14款規定，經限期改善，屆期未改善。（三）同一事由，受罰鍰處分3次，仍未改善。（四）1年內受罰鍰處分4次以上。（五）1年內受停業處分2次以上。」第4款規定：「機構負責人、經理人、董（理）事或代表人從事就業服務業務或假借業務上之權力、機會或方法對求職人、雇主或外國人曾犯刑法第221條至第229條、第231條至第233條、第296條至第297條、第302條、第304條、第305條、第335條、第336條、第339條、第341條、第342條或第346條規定之罪，經檢察機關起訴或法院判決有罪者。」第5款規定：「機構負責人、經理人、董（理）事或代表人曾犯人口販運防制法所定人口販運罪，經檢察機關起訴或法院判決有罪者。」

頭把關，防止不適任人員續任。

七、各機關因應職權需要分別建置相關通譯人員之資料庫，而對於通譯人員協助處理移工性侵害事件時，另有相關倫理規範及迴避原則，以維護中立及客觀性。惟移民署「通譯人員資料庫」與警政署「通譯人才資料庫」對於各自資料庫所汰除之通譯人員，允宜建立勾稽整合機制，以有效維持通譯服務品質。

(一)各機關基於保障外籍人士（包括移工）在臺生活之相關權益，提供適時語言翻譯服務，依其所轄業務，各機關建置與提供通譯人員情形：

- 1、移民署為保障在臺外籍人士權益，提供適時語言翻譯，於98年運用外籍配偶照顧輔導基金（105年更名為新住民發展基金），委外建置通譯人才資料庫，納入各機關培訓後同意登錄之通譯人員，供相關單位查詢使用。108年申請新住民發展基金補助，規劃建置系統改版，並更名為「通譯人員資料庫」，於109年7月1日上線，提供各政府機關、民間團體（社團法人或財團法人）之通譯人員申請使用權限，若他機關經所屬通譯人員本人同意，亦可將所屬通譯人員資料匯入移民署建置之資料庫。
- 2、勞動部為協助在臺工作之移工於接受地方政府詢問時，能充分陳述意見及主張權益，依「地方政府辦理非營利組織陪同外國人接受詢問作業要點」（下稱陪同要點）²⁷，由各地方政府自行建置通譯人員名冊²⁸，並建立非營利組織指派所屬

²⁷ 勞動部為使陪同要點內容更符合實務，於107年函請各相關部會、民間團體、地方政府、警察機關及通譯人員針對陪同要點研提修正意見，業於108年5月14日勞動發管字第10805028012號令修正發布陪同要點，修正適用之對象、適用之非營利組織、回報天數、通譯之時數認定、陪同人員及通譯人員之資格條件等。

²⁸ 陪同要點第8點規定略以，非營利組織辦理陪同外國人接受詢問作業，應建立陪同人員、通譯人員資格條件及名冊之相關資料檔案，並將檔案分別彙送管轄地方政府備案及副知勞動力發展署。

人員陪同移工製作詢問筆錄或談話紀錄之機制。並由就業安定基金補助22個地方政府設置移工諮詢服務中心，共配置130名雙語移工諮詢服務人員，各地方政府亦可自移民署「通譯人員資料庫」內挑選合適通譯人員。

- 3、警政署建置之「通譯人才資料庫」，建置於內部網路「警政知識聯網」，非警察機關人員無法使用該「通譯人才資料庫」。各政府單位、民間機構或非營利組織如有通譯需求，得洽請各警察機關聯繫警察機關列冊通譯，經通譯同意後，警察機關得將聯絡資訊提供相關需求政府或民間機關(構)。

(二)上述通譯人員處理移工性侵害事件時，已有相關倫理規範、迴避原則及不適任人員退場機制，避免任職於私立就業服務機構之人員(即仲介)擔任通譯：

- 1、依性侵害犯罪防治法第12條²⁹，明定不得揭露足資識別性侵害被害人身分相關資訊之保密規範，通譯人員亦應適用。
- 2、勞動部於陪同要點規範通譯人員之資格條件及工作注意事項³⁰，現任職於辦理外國人聘僱之私立就業服務機構或其分支機構之就業服務專業人員，不得擔任外國人之通譯人員。

3、移民署部分：

- (1) 已於103年訂定「內政部入出國及移民署運用

²⁹ 性侵害犯罪防治法第12條：「因職務或業務知悉或持有性侵害被害人姓名、出生年月日、住居所及其他足資識別其身分之資料者，除法律另有規定外，應予保密。警察人員必要時應採取保護被害人之安全措施。行政機關、司法機關及軍法機關所製作必須公示之文書，不得揭露被害人之姓名、出生年月日、住居所及其他足資識別被害人身分之資訊。」

³⁰ 陪同要點規範通譯人員之資格條件，包含持有中華民國國民身分證或依法得在我國合法工作者，且符合各級政府機關或民間團體建置為通譯人員、從事通譯工作一年以上經驗、具有外國人母國語文專長，且通曉當事人使用之母國語種或方言。另注意事項規定略以，陪同詢問是整個保護流程之一，通譯人員於執行公務時，主要係協助將當事人之主張陳述詳實傳達，並作為陪同人員與詢問人員間之溝通，惟應保持中立、公正之態度，不得干擾行政機關公權力之執行。

通譯人員注意事項」法定通譯人員應遵循之通譯倫理事項³¹，如正確原則、專業原則、中立原則、自律迴避原則、保密原則等。

- (2) 另於109年8月10日訂定發布「通譯人員資料庫運用及管理要點」，第7點³²明定通譯員如有所列情形之一者，註銷資料庫登錄之資料。

4、警政署部分：

- (1) 依107年7月19日修正「警察機關使用通譯注意事項」規定，通譯若未定期參加警察機關辦理之教育訓練，警察機關應廢止列冊，另經反映意見並查察違反規定屬實者，警察機關得視情節輕重為警告、排除選任或廢止列冊(合格證書)等考核措施³³。前揭修正規定實施後，淘汰不適任通譯計2人。
- (2) 再據前開注意事項第7項規定，警察人員使用通譯，應告知並確認通譯是否具有迴避事由，若具有迴避事由應即迴避之，不得執行通譯職務，以確保通譯人員之中立性及客觀性。該注意事項第8點及第11點第2款亦明確揭示人力仲介公司人員不得擔任與其仲介業務內容有關案件之通譯；警察機關未依規定辦理者，將予以

³¹ 係參考101年「警察機關使用通譯注意事項」相關通譯規範而成。

³² 移民署109年8月10日發布之「通譯人員資料庫運用及管理要點」第7點：「通譯人員有下列情事之一者，註銷本資料庫登錄之資料：(一) 案件服務年度評價未達二顆星。(二) 案件無故取消或未到指定處所進行通譯服務之次數1年達3次以上。(三) 違反通譯倫理規範(如正確原則、專業原則、中立原則、自律迴避原則及保密原則)或其他不適任情事，經查證屬實。(四) 通譯人員自行辭任或通知本署註銷。前項通譯人員經註銷權限後，非經本署同意，不得再次建置登錄於本資料庫。」

³³ 警察機關使用通譯注意事項第4點第4項：「完成講習且測驗合格者，警察機關發給有效期間為2年之合格證書；遇不適任時，得隨時廢止之。」第5點第11款：「使用通譯後，警察人員應提供通譯服務意見反應表予被詢問人填寫，並將填復結果陳報警察機關；警察機關應將通譯優劣表現之具體事由，註記於通譯名冊內，作為日後優先、排除選任或廢止其合格證書之參考。」第5點第12款：「通譯有違反第7點通譯倫理規範或其他不適任情事，警察機關得視情節輕重為警告、排除選任或廢止其合格證書；通譯經警告後1年內再犯，或經警告累計達3次者，警察機關應排除選任或廢止其合格證書。」第11點第3款：「未依第5點第11款規定提供通譯服務意見反應表予被詢問人填寫或上級機關審核發現相關資料闕漏或錯誤，經以書面交辦補正，而未補正者，申誡1次。」

懲處³⁴。違反前述規定情形，包括107年新北市政府警察局及雲林縣警察局共計懲處2案2人，109年高雄市政府警察局懲處計1案2人。

(三)由上可知，各機關自行建置之資料庫，對於通譯人員處理移工性侵害事件時，已定有相關倫理規範及迴避原則。又警政署建置之「通譯人才資料庫」，因位於內部網路，非警察機關人員無法使用。因此，各地方政府於協助移工接受詢問時，除自行建置通譯人員名冊，亦可使用移民署「通譯人員資料庫」。由於該資料庫登錄之通譯人員，係各機關培訓後匯入，或通譯人員自行註冊並申請使用權限，通譯服務品質除移民署外，尚須由各需求端共同把關。因此，移民署於109年7月辦理資料庫改版，並重新訂定「通譯人員資料庫運用及管理要點」，改版後新增需求端線上邀約通譯服務及回饋評價功能³⁵，需求單位須依通譯人員服務情形回饋滿意度評價，系統將記錄需求端對通譯人員之量化評價，輔以需求單位提具違反通譯倫理規範等不適任情形之佐證資料，移民署可據此註銷不適任通譯員之資料庫登錄資料。

(四)自109年8月10日移民署訂定發布該管理要點迄今，

³⁴ 警察機關使用通譯注意事項第4點第1項：「警察機關應對列冊之通譯辦理通譯講習，其相關課程內容及時數規定如下：(一)警察業務簡介2小時。(二)法律常識2小時。(三)偵查程序概要2小時。(四)通譯倫理責任1小時。(五)通譯專業技能1小時」。第7點：「警察機關使用通譯時，應事先告知通譯，遵循下列通譯倫理事項：(一)遵守相關保密規定，不得任意洩漏當事人或關係人隱私或其他因執行通譯而知悉之公務秘密。(二)通譯知有利害關係或彼此熟識而有利益衝突情形，應主動告知並自行迴避。(三)秉持公平及中立態度執行通譯工作，不得有偏頗之情形。(四)忠實公正傳達詢問人及被詢問人之問答事項，不得有擅自增減、潤飾、修改、曲解原意或隱匿欺罔之行為；對問答事項不瞭解時，應再次確認其真意，不得隨意翻譯；發現誤譯，應即主動告知詢問人，並協助更正。」第8點：「警察機關使用通譯，遇通譯有違反前點規定之疑慮時，應另覓其他適當通譯為之；人力仲介公司人員不得擔任與其仲介業務內容有關案件之通譯。」第11點第2款：「未依第7點及第8點規定使用通譯，致生利益衝突情形者，申誡1次；影響案件當事人權益者，申誡2次；第一層主官或主管督導不周者，申誡1次。」

³⁵ 109年7月系統優化上線後，需求端可設定不同通譯檢索條件，發出邀約通譯服務通知，並對通譯員進行滿意度回饋，且系統登載紀錄通譯員學經歷與服務次數，有助於需求端更精確搜尋所需通譯，由需求端查找通譯之平臺擴充功能為滿足需求端與通譯員供需之互動平臺。

尚無通譯人員因違規遭移民署主動註銷之情事。不過前述警政署汰除之列冊通譯人員，未與移民署「通譯人員資料庫」進行勾稽，有警政署於本院詢問時指出：「(通譯汰除機制)有汰除過2件，由縣市警察局填寫滿意度調查。與移民署的資料庫是沒有勾稽，未來可以平行告知。」是以，移民署「通譯人員資料庫」與警政署「通譯人才資料庫」對於各自資料庫汰除之通譯人員，允宜建立勾稽整合機制，以有效維持通譯服務品質。

八、家庭看護工為受僱於個人並從事照顧身心障礙者或病患日常生活之家事勞工，因工作時間與休息時間不易釐清等因素，無論本國籍或外國籍家事勞工均未能納入勞動基準法適用對象，勞動部雖曾擬具家事勞工保障法草案，惟因專法推動困難，將依保險、人身安全保障及長期照顧制度等議題，依序推動家事勞工相關權益保障措施，亦顯示外籍家事勞工(即家事移工)之勞動權益仍未獲得充分保障。勞動部允宜審視國際情勢變化、借鏡他國經驗，檢視我國制度設計與需求，通盤研議規劃家事勞工法制化保障，維護其基本人權。

(一)由於家庭看護工受僱於個人之家事勞工，是在家庭從事看護、照料家庭成員起居、處理家務等工作，是在家庭中提供勞務，有別於一般廠場³⁶，故現行本國與外國籍家事勞工，均未納入勞動基準法適用對象。勞動部改制前行政院勞工委員會於100年3月15日研訂完成「家事勞工保障法(草案)」，並於102年9月13日再陳行政院續行審議。行政院於105年2月25日函復，請勞動部配合長期照顧制度之推動，再行檢討。經勞動部檢討，因家事勞工工作場所主

³⁶ 勞動部網頁：<https://www.mol.gov.tw/announcement/27179/16779/>，最後異動日期：105年9月19日，最後查詢日期：111年2月25日。

要於家庭內，工作時間與休息時間不易釐清，推動專法確有困難之處，未來將依保險、人身安全保障及長期照顧制度等議題，依序推動家事移工相關權益保障措施。

(二)為保障外籍家事勞工（即家事移工）勞動條件與人身安全，勞動部已與各來源國協議自104年9月1日起調高外籍家事移工薪資至每月1萬7,000元，並發布外籍移工請假返國辦法，明定外籍移工請假方式、日數、程序及其他相關事項。就業服務法也規定雇主聘僱移工應簽訂書面勞動契約，各移工來源國訂有勞動契約約定事項，包括工資金額、應提供足夠休息時間、每7天應給1天休假、提供意外事故保險。並與衛福部共同推動「聘僱外籍看護工家庭使用擴大喘息服務計畫」，自109年12月1日起放寬聘僱家事移工之失能者，經評估長照需求等級為2至8級者，如聘僱移工短期休假，可申請喘息服務，提供雇主照顧措施³⁷，以保障家事移工休假權益。勞動部強調，若雇主有違反就業服務法之情事，經移工申訴並經地方政府查證屬實，除依相關規定裁處罰鍰並依各款規定廢止雇主所合法申請聘僱移工之招募許可及聘僱許可之一部或全部，且於2年內管制移工申請案。另依該法59條第1項第4款規定協助移工轉換雇主。此外，我國已於110年4月30日公布「勞工職業災害保險及保護法」，將家事移工納入適用範圍，並自111年5月1日實施，強化家事移工權益。

(三)然而，本院已提出相關調查報告³⁸指出，現行家事移工與雇主簽訂勞動契約之方式，對於其勞動權益

³⁷ 當雇主或其家庭成員經勞動部核發廢止聘僱許可，視同名下未聘有外籍看護工者，是類被照顧者經縣市照管專員評估為長照需要等級為2級以上者，可申請照顧服務、專業服務、交通接送、輔具服務及居家無障礙環境改善服務、喘息服務，其服務使用與一般失能者相同。

³⁸ 本院107財調0012、103財調0071調查報告。

保障顯然不足：「外籍家庭看護工因欠缺專法保障及有效管理措施，導致超時工作、工作環境不佳等事件，層出不窮。」³⁹「現行對家事外籍勞工之人身安全的保障散見於各項法令之中，不但申訴管道、處理機制及庇護安置單位多元，致外籍看護工及雇主未黯法令或在問題產生初期未及時發現並避免。」再者，本院諮詢專家學者亦表示：「加強直聘制度，再強化國家的長照制度，讓服務更普及多元，降低臺灣家庭對於家事移工的依賴。」⁴⁰「建議相關主管機關至少應該於行政規則及契約範本中，載明外籍家庭看護工之工時(可由雇主及勞工合意約定，明定每日工作的起迄時點，且最長工時不得超過一定小時數)，讓看護工享有合理之工作與休息時間」、「應該積極思考與長期照顧及長照相關法令結合，並可以同步研擬機構聘僱的實驗方案，讓移工可用日、夜班的方式，到雇主家提供照顧服務。」等語。由此可知，家事移工因提供勞務地點為雇主家中，其工作與生活在時間與空間上幾乎完全重疊，不易有合理之工作與休息時間，加上私人居家環境具一定之封閉性，外界難以充分監督，極易發生如騷擾、凌虐或人身傷害等侵害移工人權之不當對待行為，使家事移工成為弱勢中的弱勢³⁹。

(四)西元1999年國際勞工局局長首次向國際勞工組織(ILO)提出「尊嚴勞動」(Decent work)概念，最初係為追求兩性在自由、平等、安全與人性尊嚴的條件下，獲得有尊嚴及生產性的工作機會⁴⁰，爾後如何強化弱勢勞工的勞動條件與權益保障，成為國

³⁹ 「臺灣外籍家事勞動者的勞權規範發展觀察——評析家事勞工保護法草案相關版本」，陳建文(2020)，交大法學評論，勞動法特刊，頁93-124。

⁴⁰ 「尊嚴勞動指標建構與研析」，田玉霞(2014)，主計月刊，第707期，頁80-90。

際關注的重點，也是許多國家努力的方向⁴¹。我國家事勞工目前尚未有專法保障，相關制度設計亦未能充分保障其勞動權益，勞動部允宜審視國際情勢變化、借鏡他國經驗，檢視我國制度設計與需求，通盤研議規劃家事勞工法制化保障，以維護其基本人權。

⁴¹ 「在家庭工作外籍勞工權益保障：他國經驗借鏡」，成之約（2017），臺灣勞工季刊，第51期，頁26-31。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一，提案糾正金門縣政府；並函請金門縣政府議處相關失職人員見復。
- 二、調查意見二至八，函請行政院督促所屬衛生福利部、勞動部、內政部檢討改進見復。
- 三、調查意見，函復陳訴人。
- 四、調查意見，移請國家人權委員會參考。

調查委員：葉大華、王美玉