

調查報告

壹、案由：臺中市一名印尼籍家庭看護工自111年8月起，疑常遭雇主毆打凌虐、每天強迫工作21小時、禁止外出及無故扣薪等，112年3月經內政部移民署專勤隊調查鑑別為人口販運被害人，然111年8月臺中市政府勞工局訪查卻未察覺異狀。究主管機關有無違失？如何確保家庭看護工免遭強迫勞動？有無禁止曾對移工施虐者再次申請聘僱移工之機制？攸關家庭看護工之人身安全和勞動權益，有深入瞭解之必要案。

貳、調查意見：

本案緣報載臺中市1名印尼籍家庭看護工S女，自民國(下同)111年8月起，即經常遭雇主毆打凌虐，每天強迫工作21個小時，禁止外出及無故扣薪等，迄112年3月始經內政部移民署(下稱移民署)中區事務大隊臺中市專勤隊(下稱臺中專勤隊)調查，鑑別為人口販運被害人。臺中市政府勞工局(下稱臺中勞工局)曾於111年8月10日派員至該雇主家，依外國人生活照顧服務計畫書(下稱生照書)內容實施檢查¹或訪查²，但查察結果顯示「正常使用」。另自111年8月至112年3月超過半年時間，S女

¹ 依雇主聘僱外國人許可及管理辦法(下稱雇聘辦法)第33條規定略以：「(第1項)雇主申請聘僱第2類外國人，應依外國人生照書確實執行。……(第4項)雇主違反第1項規定，經當地主管機關認定情節輕微者，得先以書面通知限期改善。」第34條規定略以：「(第1項)雇主申請聘僱第2類外國人者，應於外國人入國後3日內，檢附下列文件通知當地主管機關實施**檢查**：……。二、外國人生照書。……(第2項)當地主管機關受理雇主檢附之文件符合前項規定者，應核發受理雇主聘僱外國人入國通報證明書，並辦理前條規定事項之**檢查**。但核發證明書之日前6個月內已檢查合格者，得免實施前項檢查。」

² 依勞動部104年7月7日勞動發管字第10405077121號函修正「直轄市及縣(市)政府辦理『加強查察違法外籍勞工』實施計畫績效考評方案」，均是以「訪查」稱之。例如：在「壹、方案目的」略以：「勞動部為有效結合各直轄市及縣(市)政府之外籍勞工訪查員執行外籍勞工**訪查**業務，杜絕……」、在「貳、評比基準」略以：「一、各地方政府依每月應行**訪查**外籍勞工案件數(含已實地**訪查**之入國通報案件數)，……」；於本案中，外籍勞工訪查員均簡稱為外國人業務訪查員或訪查員。

在臺灣委任之私立就業服務機構(即仲介公司，本件為哲○實業有限公司，下稱哲○公司或仲介公司)，以透過雇主自S女薪資中代扣的方式，持續向S女收取每月的服務費³，卻未有服務事實，無人於S女受僱期間察覺異狀，因攸關家庭看護移工的人身安全和勞動權益，遂本院立案調查；後據民間團體陳述，併入W女個案。

據訴，W女於受聘僱於臺中市雇主家工作期間，依雇主排定每日工作行程表，每日自6時30分至翌日3時，工時長達18小時。同時，W女被要求僅能夜宿客廳，缺乏人身安全且毫無隱私；而雇主及家屬經常於深夜時間，恣意於客廳觀賞電視及吃零食，嚴重影響W女之睡眠。雇主有故意違背W女宗教信仰，強迫其吃豬肉之行為，並要求W女執行抽痰等侵入性治療行為。W女表示自己長期遭受雇主情緒性不當對待，且有2次遭肢體暴力侵害，因心生畏怖而無法繼續擔服勞務，有多次撥打勞動部1955勞工諮詢申訴專線(下稱1955專線)申訴紀錄，均未獲妥處；臺中勞工局雖然在111年8月1日就本案召開協調會議，但放任雇主公然要求W女賠償本就應由雇主負擔的移工引進費用(亦有稱為雇主之「買工費」)才會同意移工轉出，移工無力負擔而協調不成立。勞動部依臺中勞工局之調查，認定W女不符合得轉換雇主之事由，因此廢止雇主之聘僱許可後，W女只能黯然離境。

案經向臺灣臺中地方檢察署(下稱臺中地檢署)、勞動部、移民署、臺中市政府等機關調閱相關卷證後，於

³ 私立就業服務機構收費項目及金額標準第2條規定：「……五、服務費：辦理經中央主管機關依本法第35條第1項第4款指定之就業服務事項所需之費用，包含接送外國人所需之交通費用。」第6條規定：「營利就業服務機構接受外國人委任辦理從事就業服務法第46條第1項第8款至第10款規定工作之就業服務業務，得向外國人收取服務費。前項服務費之金額，依外國人當次入國後在臺工作累計期間，第1年每月不得超過新臺幣(下同)1,800元，第2年每月不得超過1,700元，第3年起每月不得超過1,500元。但曾受聘僱工作2年以上，因聘僱關係終止或聘僱許可期間屆滿出國後再入國工作，並受聘僱於同一雇主之外國人，每月不得超過1,500元。前項費用不得預先收取。」

113年2月16日履勘駐台北印尼經濟貿易代表處(下稱印尼駐臺辦事處)在臺中市成立的安置處所(下稱印辦臺中安置中心)，及到移民署中區事務大隊訪談S女之仲介公司從業人員C(下稱仲介、業務)，並與臺中勞工局、移民署中區事務大隊就人口販運案件之合作防制等事進行座談。另於113年5月17日上午邀請地方政府到院座談⁴，下午則就本案S女(含併案之W女部分)第1次約詢勞動部勞動力發展署(下稱勞發署)及臺中勞工局，因當日仍未能釐清相關案情，遂再分別於113年8月5日、9月9日辦理第2、3場約詢，另於113年8月2日邀請印尼駐臺辦事處到院協助說明，並經勞發署及臺中勞工局補充說明後，已調查完畢，調查意見如下：

- 一、勞動部將地方政府的入國通報訪視，視為保障在臺移工人權的環節；並稱入國訪視的目的，是為確認雇主是否落實生活管理及履行勞動契約，同時深入瞭解外國人工作、生活環境及勞動條件等。本案S女雖然接受臺中勞工局的入國通報訪視，但據S女事後向檢警供述，該時其已遭雇主不當對待，因受雇主監視舉動，難以主動求助，臺中勞工局於訪視卻未察覺異狀；W女部分則因該時COVID-19⁵疫情嚴峻，臺中勞工局未前往訪視，亦未以電話關懷W女，直到W女多次提出申訴，並已離開雇主家後，臺中勞工局才前往檢查，無法對W女受僱時的真實勞動條件與工作環境進行查證，造成對W女不公平的處理結果。顯見臺中勞工局對家庭

⁴ 本院為瞭解地方政府在執行移工訪查業務的情況，特別針對聘僱家庭看護移工人數超過萬人的縣市，於113年5月17日上午邀請臺北市勞動力重建運用處(下稱北市重建處)、新北市政府勞工局(下稱新北勞工局)、臺中勞工局、高雄市政府勞工局(下稱高雄勞工局)、彰化縣政府勞工處(下稱彰化勞工處)等單位，到院座談、交換意見。

⁵ 依衛生福利部109年1月15日衛授疾字第1090100030號公告，新增「嚴重特殊傳染性肺炎」為第五類法定傳染病，簡稱為COVID-19。112年5月1日起，COVID-19由第五類傳染病調整為第四類傳染病。113年9月1日起公告疾病名稱調整為「新冠併發重症」。

看護移工之訪視與查察流於形式，以致錯失介入時機，損及移工權益，核有違失。

- (一) 勞動部表示，地方政府執行入國通報或接續通報目的，係透過後續訪視以確認雇主有無依「外國人生照書裁量基準」執行外國人生活管理及履行勞動契約，並深入瞭解外國人工作、生活環境及勞動條件等，並適時向雇主及外國人宣導我國相關法令，降低雇主及外國人違法情事發生。但從本案S女及W女的案例中可發現，臺中勞工局未落實入國通報之檢查與訪視，及申訴檢查等工作。
- (二) 本案S女於111年4月13日入境，受聘僱於雇主照顧其子；臺中勞工局於111年7月1日實施檢查，該次檢查無人在家，該局再於111年8月10日前往複查，檢查結果未發現有違反相關規定情事。事後，S女向檢警自述從到雇主家不久後，即有被雇主及其家屬施暴(虐)情形⁶，而臺中勞工局未能於訪視時察覺異狀。

- 1、現行各地方政府之外國人業務訪查員，無論是實施入國訪視及檢查時，基本上均是按勞動部制式表單為勾選，包括給移工勾選或填答時，亦不會要求雇主或家屬離場。臺中勞工局向本院表示：「(111年8月10日)S女於訪查過程中向本局查察人員表示薪資等皆無問題，訪查及調查結果並經S女簽名確認」。
- 2、對於S女曾於111年8月10日接受臺中勞工局入國訪視之際已有遭雇主不當對待情事，但因S女未

⁶ 依臺中地檢署訊問筆錄，S女表示：「……老四戳我頭時是111年5月25日的時候，仲介6月3日有來，我就把這件事告知仲介，老四就記恨，下手越來越重」、「從111年8月開始，老四就會打我巴掌，並拉扯我的頭髮，老二跟媽媽也有打我」、「每次仲介來，雇主都會騙我說不會再打我，但每次仲介一走，就會開始打我」。

向訪查員求救或反映，臺中勞工局亦未能察覺異樣等情，臺中勞工局向本院表示，該局遇有「業務量增長迅速，人員招募及留才不易」、「應盡責任與相應保障具有落差」等困難，認為現行家庭看護移工遭遇之人權困境，難以期待透過外國人業務訪查員之關懷訪視能夠發現。該局並表示，現行入國通報或接續通報之訪視，係依勞動部之規定，分為生照書規定內容及工資費用調查兩部分；如果移工情況係已超出此兩部分，因移工業務訪查人員並不具社工、心理專業，難以辨識及處理。

(三)本案W女於111年1月14日入境，受聘僱於雇主照顧其母；因該時COVID-19疫情嚴峻，臺中勞工局簽准暫緩辦理移工訪視及檢舉案件檢查，故未曾至W女工作地查訪。臺中勞工局向本院表示暫緩訪視期間仍對移工電話關懷，但自承本案並未與W女聯繫。

- 1、臺中勞工局為因應國內COVID-19疫情嚴峻，有關移工相關業務辦理方式，簽准自111年4月14日至同年6月30日止，除人身傷害、性侵害、性騷擾等緊急案件及人民申請等事涉其權利案件外，全面暫停辦理移工訪視及檢舉案件之檢查，並以電話關懷加強相關防疫宣導事宜。而本案W女於111年1月14日入境，因雇主於同年2月始將入國通報文件補正，自補正日起算臺中勞工局應完成訪視期限(3個月內)，適逢該局簽准全面暫停實施訪視之期間，而未前往訪視W女。
- 2、雖然臺中勞工局是基於防疫考量而決定暫緩訪視，但未採取其他替代入國訪視手段以有效保障W女的基本權益，致未能及時發現其工作生活所面臨困境。依臺中勞工局於113年9月9日到院說明：

(1) 林局長表示：「S女及W女案件發生時間點是在COVID-19疫情比較嚴重的時候，該時本局同仁有簽准因疫情關係，要暫停到府訪視，改用電話關懷；疫情結束之後，就有恢復原本的3個月內到府訪視。」該局張科長亦表示：「勞動部本就規定於接獲通報後的3個月內進行訪視，除了在COVID-19疫情期間有特別上簽(暫停到府訪視)之外，本局均確實有於3個月內到府訪視」、「COVID-19疫情期間的電話關懷訪視，是由外勞諮詢人員與移工本人聯絡」。

(2) 惟張科長補充：「S女及W女案未做電話關懷」、「S女部分是因為在接獲通報的3個月內有(第1次)訪視，因訪視未遇而改向雇主約訪，第2次訪視時才有見到S女；但在第1次訪視未遇時，本局同仁並未致電S女關懷」、「W女部分是本局同仁於接獲1955專線交下申訴案時，為處理申訴案始併同前往訪視」。

(四)W女於111年5月16日向1955專線申訴雇主，然而，因尚在簽准暫緩辦理檢查的期間內，臺中勞工局還是未實施檢查，而是由移工諮詢人員受理，以電話向雇主轉達W女訴求；由於雇主允諾調整，W女遂表示其對申訴事項已無爭議⁷。但不久後，W女於111年7月8日再次向1955專線申訴雇主，而雇主隨即亦於同年月13日申訴移工，14日補充申訴有關仲介到雇主家將W女帶走(後證實並非仲介)；於是，臺中勞工局於同年月15日到雇主家實施申訴檢查，原欲併

⁷ 依臺中勞工局提供W女於111年5月16日致電1955專線內容，W女表示在雇主的工作很多，連中午休息時間，雇主還是叫移工工作，導致移工睡眠不足，移工希望轉換雇主。臺中勞工局受理申訴後，由於尚在暫緩辦理檢查的時間內，故分由印尼語的移工諮詢人員處理；經移工諮詢人員分別聯繫W女、仲介公司及雇主說明後，W女表示同意繼續留在雇主家工作。

同實施入國檢查，然而，因W女已不在該處，遂無法進行。而申訴檢查部分，臺中勞工局對雙方各製作談話紀錄後進入協調，但最終協調不成立。

- 1、依臺中勞工局外籍勞工訪查業務作業要點第5點略以：「本局受理1955專線及人民陳情案件後，應於派案後3日內簽核及前往實施訪查，如遇有人力不足或檢舉特定時間等特殊情形，應簽報核准未能於3日出勤原因及預定前往訪查時間。」本件W女於111年7月8日致電1955專線申訴，臺中勞工局於111年7月15日到雇主家實施檢查。
- 2、雇主於111年7月13日致電1955專線申訴，稱因W女向印尼駐臺辦事處申訴，故印尼駐臺辦事處通知仲介公司要在期限內將W女帶走，請臺中勞工局介入處理。雇主於111年7月14日再度致電1955專線，表示仲介公司已自行來家中將W女帶走⁸，請臺中勞工局協助將移工帶回來。依臺中勞工局查復，W女於是日夜間抵達印辦桃園安置中心接受安置。臺中勞工局至111年7月15日到雇主家實施檢查，製作與雇主談話紀錄；原欲併同實施入國訪視，惟因W女已不在現場，無法實施，同日於系統登錄該筆結果。
- 3、臺中勞工局於111年7月15日訪談雇主，依談話紀錄內容，雇主同意W女轉換雇主⁹；同年7月18日訪談W女時，依談話紀錄內容，因臺中勞工局轉達雇主同意W女轉換雇主，故W女同意撤銷申訴¹⁰。臺中勞工局於111年8月1日為本件召開勞資爭議協調會，因雇主要求賠償，而W女表示沒有那麼

⁸ 依印尼駐臺辦事處說明，該日係W女自行聯繫友人協助離開，並非仲介公司。

⁹ 臺中勞工局問：「是否同意W女轉換？」雇主答：「同意」。

¹⁰ 臺中勞工局問：「雇主同意你轉出，你是否明瞭？」W女答：「明瞭，本人撤銷申訴」。

多錢，雙方無共識，協調不成立¹¹。

4、W女在短短兩個月內，即兩度向勞動部1955專線申訴雇主不當對待：第1次申訴雇主未給予足夠休息時間，臺中勞工局指派諮詢人員協處後即結案，第2次則申訴雇主強迫其吃豬肉、每日工時18小時、睡在客廳電視機前面等，希望轉換雇主，與雇主之相處情況顯然已經惡化。而W女已經離開雇主家，臺中勞工局才進行檢查及訪視，已無法反映W女在雇主家時的真實生活狀況，亦無法有效解決W女在受僱期間所面臨的問題。

(五)依本院於113年5月17日辦理機關座談，與會地方勞政主管機關表示，家庭看護移工在臺生活照顧相關事宜是雇主責任，多數雇主亦有委託仲介公司協助處理(包含定期訪視)。大部分家庭看護移工(包括本案之S女與W女)均有委託仲介公司提供就業服務事項，仲介應定期以電話聯繫或訪視移工，提供翻譯、諮詢、協助排解工作壓力與生活適應及管理；惟在本案之S女與W女都發現，仲介都因故未能在訪視時見到移工本人，並掌握她們在雇主家的工作和生活¹²，以致錯失及早發現並介入協助的機會¹³。此

¹¹ 依據111年8月1日勞資爭議協調會及雇主於111年8月5日補充陳述意見，略以重申「不同意終止契約」、「不同意轉出」、「要我給他轉出，也要給我一個合理的補償」。

¹² 有關S女的仲介未善盡受任事務部分，已涉嫌違反法令規定，另在本案調查意見三中論述；而W女部分則是參考印尼駐臺辦事處向本院所述內容，略以：「仲介都說每次都有去雇主家要訪視，但雇主都不讓仲介進去」、「最後一次是雇主看到仲介來，覺得為什麼仲介要來，所以是雇主報警，叫警察來的」、「W女看到警察來，趕快跑出來抱住警察，警察馬上就嚇到了，想說到底是發生什麼事情」、「我們也問過仲介，為什麼你沒有辦法進去雇主家(確認W女申訴的事情)」、「連臺中勞工局都沒辦法進去雇主家，那要怎麼確認雇主是不是真的有改善？」

¹³ 勞動部於112年1月1日起開辦「移工一站式服務」，適用對象為首次來臺工作的家事移工；移工入國當日，雇主或委任仲介公司無須接機，由勞動部提供接機指引、專人引導通關，專車接送至移工一站式服務中心入住並接受3天2夜入國講習；完訓當日由雇主或委任仲介公司接回。勞動部主張現行的「移工一站式服務」會要求家庭看護移工加入「Line@移點通」，並能確保移工的對外通訊自由。惟本案S女及W女為111年來臺，屬一站式服務開辦以前來臺者，故並非適用對象。

外，移工亦可能以直聘方式來臺，來臺後並無委任仲介公司提供就業服務事項。因此，地方政府依雇聘辦法規定實施的工資檢查及生照書訪查，便是該時政府的公權力與家庭看護移工接觸的唯一且可能的途徑。

(六)勞動部表示，除了入國通報及檢查，家庭看護移工主動致電1955專線提出申訴後，地方政府亦會立即啟動檢查，以確保家庭看護移工人權。惟即便「申訴檢查」是地方政府可接觸到家庭看護移工的機會，但以本案之S女為例，其在雇主工作時，手機被沒收，即便有與家人通話機會，亦有雇主及家屬在側以手機翻譯軟體監控S女的發言，導致S女沒有機會向外求救。而例如W女，雖曾撥打1955專線申訴，卻因適逢疫情嚴峻期間，臺中勞工局簽准暫緩實施檢查；直到W女忍無可忍，再次致電1955專線申訴，臺中勞工局亦是於收到申訴數日後始前往實施檢查，W女已自行前往印尼駐臺辦事處接受安置¹⁴。又即便進入「申訴檢查」階段，在本案W女之案例中，臺中勞工局因缺乏技巧與經驗，無法對W女受僱時的真實勞動條件與工作環境進行查證，造成對W女不公平的處理結果¹⁵。

¹⁴ W女第1次致電1955專線申訴，臺中勞工局未實施檢查，但有諮詢人員協助雇主、移工雙方溝通；但W女與雇主間的衝突狀況未見好轉，數月後，W女再度撥打1955專線申訴雇主，隨後，雇主也來電申訴移工胡亂向印尼駐臺辦事處申訴等語；而W女因無法繼續忍受，等不及地方政府介入，聯繫友人協助自雇主家離開，自行前往印辦桃園安置中心接受安置。翌日，臺中勞工局始前往雇主家實施檢查。

¹⁵ 以本案W女為例，其申訴的是雇主的不當對待，包括雇主與她的相處過程、雇主提供的生活環境與措施等；因此，即便臺中勞工局於事後，仍然有對勞資雙方各自進行訪談並做成紀錄，但欠缺精熟的檢查技巧與經驗，故而未能查證W女在雇主家時的真實情況，造成對W女的不公平。例如：對照兩方接受臺中勞工局之談話紀錄內容，可發現對於移工申訴內容的說法，雙方各執一詞，但依據臺中勞工局函復本院及勞動部之說法，臺中勞工局採信雇主所稱，包括：有買牛肉給W女、有提供房間給W女，甚至是W女在客廳睡覺時已有把電視音量關小聲並把電燈關掉等語，因此認定雇主並無違反相關法令規定，但雇主亦未能提出相關證據以為支持。

(七)綜上，勞動部將地方政府的入國通報訪視，視為保障在臺移工人權的環節；並稱入國訪視的目的，是為確認雇主是否落實生活管理及履行勞動契約，同時深入瞭解外國人工作、生活環境及勞動條件等。本案S女雖然接受臺中勞工局的入國通報訪視，但據S女事後向檢警供述，該時其已遭雇主不當對待，因受雇主監視舉動，難以主動求助，臺中勞工局於訪視卻未察覺異狀；W女部分則因該時COVID-19疫情嚴峻，臺中勞工局未前往訪視，亦未以電話關懷W女，直到W女多次提出申訴，並已離開雇主家後，臺中勞工局才前往檢查，無法對W女受僱時的真實勞動條件與工作環境進行查證，造成對W女不公平的處理結果。顯見臺中勞工局對家庭看護移工之訪視與查察流於形式，以致錯失介入時機，損及移工權益，核有違失。

二、本院調查發現，諸多聘僱移工之雇主主張與移工簽訂3年定期契約，因此不會輕易同意移工提前解約及轉出。在S女案中，雇主主張為引進S女，已支付高額的申辦費用，若更換移工，這些費用將無法追回；在W女案中，雇主要求W女賠償未做滿3年的費用。然而，雇主的這些主張及要求不具合法性。臺中勞工局在W女的協調會議中已經知悉雇主的要求不合法，卻未及時糾正並制止；勞動部亦未能充分掌握移工被要求提早解約應賠償的困境，移工經常迫於無奈答應，最終因而賠償或因無法賠償，受制他人，面臨強迫勞動的不利處境，甚至導致基本人權(如本案移工之自由權、免於酷刑權、工作權¹⁶)受到侵害。

¹⁶ 依本院人權保障案件統計定義；自由權：凡案件性質與人身自由、居住遷徙自由、表現(言

- (一)S女案中，在檢警扣留雇主及家屬手機通訊軟體訊息略以：「關於外傭的事，讓她(指S女)留下來做，要求她休假，我就可以把防疫旅館的費用彌補回來，我們又可以省伙食費」、「(如果真的S女不能勝任的話，就還是要換另1名家庭看護移工?)但她錢還沒有還。她打破了你娘(指雇主)的一瓶藥酒」、「(如果把S女退掉，空窗期是不是讓大哥(指被照顧者)先去機構?)但就因為花太多錢在她身上，所以不甘心。」雇主覺得S女無法勝任工作，但因為覺得已經花很多錢在S女身上，不願意更換。
- (二)W女案中，雇主於臺中勞工局召開的協調會上，主張是與W女簽定3年的契約，因此，W女是提前解約，應按比例賠償雇主當初為引進W女所支付費用(由雇主自行計算主張約4萬7千餘元)，雇主始同意W女轉出；協調會上，因W女表示沒有那麼多錢可以賠償雇主，故該次協調會議不成立¹⁷；印尼駐臺辦事處向本院表示，在缺乏明確法律依據的情況下，雇主不應該恣意地要求移工賠償損失，更不能完全依照雇主所提出的金額；尤其，對於所謂W女同意賠償雇主的證據，來源是不夠精確、容易造成誤解的翻譯內容，且據印尼駐臺辦事處對本案的瞭解，W女

論、講學、著作及出版)自由、傳播自由、秘密通訊自由、信仰宗教自由、集會結社自由、思想自由、契約自由、請願權及其他不妨害社會秩序或公共利益之自由及權利有關者，均屬之。**免於酷刑權**：凡案件性質與人民免於在肉體或精神上遭受劇烈疼痛或痛苦的任何酷刑等行為有關，且該等行為係由公職人員或以官方身分行使職權的其他人所造成或在其唆使、同意或默許下造成者，均屬之(純粹因法律制裁而引起或法律制裁所固有或附帶的疼痛或痛苦不包括在內)。**工作權**：凡案件性質與職業選擇、企業經營及工資、工時、休息、休假、勞動三權(罷工、團結、集體交涉)等勞動條件之最低標準的維持，以及與促進國民就業有關者，如就業輔導、職業訓練，均屬之。

¹⁷ 依臺中勞工局提供111年8月1日就本案召開協調會議紀錄，載明資方意見為「當初引進移工費用共5萬7,299元，我們要求移工按比例給付這筆費用後(移工在此工作5個月，共需賠償雇主4萬7,066元)，我方才同意移工轉出」，結論略以「雇主要求賠償，移工表示沒那麼多錢，雙方無共識」、「雙方同意111年7月14日終止勞動契約，暫時終止聘僱關係，但不同意轉出，雇主主張就安基金費用及健保費不繳交」；臺中市政府查復勞動部表示：「雇主於111年8月5日補充陳述意見要求W女需賠償，否則不同意與W女終止聘僱關係」。

在過程中並未犯錯。

- 1、本案雇主與W女間簽訂之勞動契約，似為定型化契約條款。查民法第247條之1規定，旨在防止契約自由的濫用，保護弱勢一方。若契約條款對一方顯失公平，則該條款無效。特別是第3款和第4款規定，若條款讓一方放棄或限制權利，或對另一方造成重大不利益，且未經協商或無法變更，則視為顯失公平¹⁸；另查，無論本案勞動契約性質為定型化契約條款或一般民事契約，最高法院111年度台上字第153號判決指出，契約自由原則應尊重，若一方因特殊情況而不得不屈服於對方意思，則不符合契約自由原則¹⁹。
- 2、印尼駐臺辦事處代表亦有陪同W女出席臺中勞工局的協調會議，向本院說明該時情形略以：
 - (1)「我們沒辦法接受雇主對移工要求賠償，因為我們知道臺灣的法律並沒有這樣規定，但臺中勞工局覺得是移工自己答應雇主的，而且有提出移工跟雇主的Line對話訊息當成證據，雇主是用Google的翻譯，向移工要求賠償，我們覺得那個意思沒那麼精確，甚至有些奇怪，移工應該有些誤解，但卻變成勞工局採信的證據」。

¹⁸ 按最高法院103年度台上字第1503號民事判決：「按民法增訂第247條之1規定，係鑑於我國國情及工商發展之現況，經濟上強者所預定之契約條款，他方每無磋商變更之餘地，為使社會大眾普遍知法、守法，防止契約自由之濫用及維護交易之公平，而列舉4款有關他方當事人利害之約定，而為原則上之規定，明定『符合契約』之意義，及各款約定，按其情形顯失公平時，其約定為無效。是該條第3款所稱『使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者』、第4款『其他於他方當事人有重大不利益者』，係指一方預定之該契約條款，為他方所不及知或無磋商變更之餘地，始足當之，而所稱『按其情形顯失公平者』，則指依契約本質所生之主要權利義務，或按法律規定加以綜合判斷有顯失公平之情形而言。」

¹⁹ 按最高法院111年度台上字第153號民事判決：「當事人基於特定目的而訂立契約，本於私法自治、契約自由原則，本應尊重，惟契約自由係當事人雙方均處於自由意志，得自由決定契約內容為前提，若一方當事人於簽約時，因有特殊情事，不得不屈服於他方意思，否則有招致名譽、身分地位、家庭幸福等人格法益之重大損害，或損及人性尊嚴之虞者，即難謂係處於自由意志下所簽立之契約……。」

(2)「但因為W女確實在Line上面答應要賠償雇主，而且臺中勞工局也在協調會議上，並沒有指正雇主要求不合理，他們也覺得移工既然答應雇主了，就應該要賠償，那我們也只好接受」、「但我們認為不可以完全照雇主所說的金額賠償，規定在哪裡？而且雇主有問題啊！W女需要在警察上門才有辦法逃離雇主家，勞工局不覺得奇怪嗎？而且W女有跟仲介求助，也有打1955專線申訴，都沒有人處理」、「而且那個賠償的要求，是Google翻譯的，翻譯出來也是容易造成誤會的內容」。

(3)「我們的立場是，如果可以拿出規定，那該賠多少我們就賠」、「W女沒有做錯事啊！那為什麼要賠償？如果是因為W女說自己不要做了，要算是W女的錯，那也不用賠全部啊！不然好像都是W女的錯，那她賠了錢，還是要被送回去，這樣公平嗎？」

3、雇主於111年8月5日向臺中勞工局補充陳述中表示：「我們和移工的合約是3年，簽了合約就要按照合約走」、「我們並沒有違法，是移工自己要違背契約，她必須自己負責任，要負賠償責任，賠償我們的損失」、「移工自己有Line我，說要賠我錢，她想要做到明年1月，問我要賠多少錢」、「結論：1.我方不同意終止契約，也不同意轉出。2.要我給她轉出，也請給我一個合理的補償」。

(三)本院於113年的調查報告²⁰中就曾指出，在協調或調解的實務運作中發現，地方勞政主管機關經常為了

²⁰ 本院113年3月6日財政及經濟、社會福利及衛生環境委員會第6屆第18次聯席會議通過高涌誠委員、王幼玲委員調查案件(案號：113財調0005)。

達到止爭效果，希望雇主及移工「各退一步」，以促成協調或調解成立。於本件W女的案例中亦發現如此，臺中勞工局希望移工遵守與雇主的約定，賠償雇主費用，同時希望雇主可以同意移工轉換工作；並未正視雇主向移工索賠是於法無據，不具正當性，且不合理的要求，向本院表示：「『協調』，僅是提供勞資溝通平臺，該局僅是如實記錄雙方主張」。

- 1、依該協調會議紀錄內容，臺中勞工局在勞方意見部分載明：「雇主會逼W女吃豬肉，每日工作時間很長，睡覺的地方是客廳，常常有人在那邊看電視，導致W女無充分休息時間，W女表示無法繼續在雇主處工作，主張轉換雇主」；雖然在資方(雇主)意見部分略以：「移工剛來工作時，工作內容同意，但是常常很情緒化，要求轉出，6月份連續罷工好幾日，工作態度差，要求加薪，7月14日印尼駐臺辦事處和仲介來家裡把移工帶走。移工轉出，我們沒有人可以幫忙，怎麼辦？」似有對移工主張作出回應，但實際上，對於雙方互相指摘對方部分，並未見臺中勞工局做為地方勞政主管機關的角色，例如：勞資雙方對於對方說詞之回應部分作成紀錄？確認雇主或是移工是否有違反法令規定？或是在雇主要求W女賠償4萬7,066元時，嚴正告知雇主的要求是欠缺合理性、正當性？
- 2、本院亦請勞動部說明，雇主於協調會議中要求W女賠償4萬7,066元的合理性及正當性，及地方政府在知悉雇主對移工有此要求時，應發揮之功能；勞動部僅查復本院：「勞雇雙方本得就其權益提出主張，而地方政府於辦理爭議調解時，除依就業服務法等相關法令辦理外，亦須兼顧移工權益

與被看護者照顧需求，進行合理調解。」勞動部到本院說明時，勞發署蘇組長表示：「現行移工的勞動契約是由來源母國驗證過的，契約範本並沒有明文定『提前解約及賠償』的情節與金額；但因為個案事實不同，實務上法院審判時也不一定會採信雇主的主張」、「實務上，在協調的過程中，雙方都會就對自己有利的部分論述」。

3、臺中勞工局到院說明時則改稱：該局並非認同雇主向移工要求賠償其聘僱移工相關費用的主張，有建議循司法途徑解決，隨後，又再次改口稱協調會議該時有訓示雇主的主張違法，並有向移工教示應再向該局提出申訴等語。

(1) 臺中勞工局林局長於113年9月9日到院說明時，表示：「本局並非是同意雇主的主張，針對勞資雙方各執一詞，本局是建議他們循司法途徑解決」、「就算是循司法途徑解決，本局還是會提供協助(如：法律扶助資源)」。

(2) 臺中勞工局張科長則表示：「倘雇主在協調會上要求移工賠償當時聘僱移工相關費用，確實是違反法令規定的」、「當時同仁是有告知雇主此主張是違法的，但因為是協調會，所以還是會在紀錄上，如實記載雇主有此主張」、「協調時本就會遇到雙方主張不同，本局會持續要求同仁在未違反強制規定的部分，盡力協調；也會請通譯向移工教示，雇主是不能把自己應負擔費用轉嫁給移工的，如果有這樣的情況，應再向本局提出申訴」。

4、惟倘若確如臺中勞工局所述，該局有在協調會議上明確告知雇主的主張違法，則何以雇主卻又於111年8月5日補充陳述時，仍堅稱W女需賠償其損

失，甚至推翻原先在協調會議中同意與W女終止聘僱關係之決議；足見雇主的立場始終如一，並未認為其主張欠缺正當性。

- 5、此外，尤其是W女案例中雇主提出違約賠償之金額，完全都是依雇主當時為引進移工所支付的相關費用而計算得出，屬於雇主聘僱成本；並非是因為移工所造成之損害。即便是勞動基準法中有雇主可與勞工約定最低服務年限條款的規定，亦有其必要性²¹、合理性²²、無效²³與免責²⁴之規定。

(四)最終，勞動部以W女未符合法定得轉換雇主或工作之情事為由，於111年11月8日發函W女略以，自111年7月14日起廢止原雇主之聘僱許可，W女應自該函送達之日起14日內出國。W女不服，於111年11月15日函向行政院提起訴願及停止執行(有關限令W女出國部分)。行政院於112年3月22日作成訴願決定，認為W女的訴願無理由；W女離境。

(五)綜上，本院調查發現，諸多聘僱移工之雇主主張與移工簽訂3年定期契約，因此不會輕易同意移工提前解約及轉出。在S女案中，雇主主張為引進S女，

²¹ 依據勞動基準法第15條之1第1項規定：「未符合下列規定之一，雇主不得與勞工為最低服務年限之約定：一、雇主為勞工進行專業技術培訓，並提供該項培訓費用者。二、雇主為使勞工遵守最低服務年限之約定，提供其合理補償者。」

²² 依據勞動基準法第15條之1第2項規定，略以：「前項最低服務年限之約定，應就下列事項綜合考量，不得逾合理範圍：一、雇主為勞工進行專業技術培訓之期間及成本。二、從事相同或類似職務之勞工，其人力替補可能性。三、雇主提供勞工補償之額度及範圍。四、其他影響最低服務年限合理性之事項。」

²³ 依據勞動基準法第15條之1第3項規定：「違反前二項規定者，其約定無效。」

²⁴ 依勞動部110年11月24日「最低服務年限條款之約定」新聞稿，略以：「如雇主與勞工約定之最低服務年限條款，有違反勞動基準法第15條之1第1項及第2項規定之情形，其約定無效。此外，若勞動契約因不可歸責於勞工之事由而於最低服務年限屆滿前終止者，勞工不負違反最低服務年限約定或返還訓練費用之責任。另，有關違約賠償之金額，應與該事業單位實際因此所受之損失相當。如有爭議，應循民事訴訟途徑求償，以檢視契約條款內容是否符合勞動基準法第15條之1所定要件及合理範疇，據此確定賠償金額。倘約定之賠償金額過高或顯不合理，依民法第252條規定，法院得裁減至相當之數額。」資料來源：<https://www.mol.gov.tw/1607/28162/28296/28340/28342/28360/47089/post>。

已支付高額的申辦費用，若更換移工，這些費用將無法追回；在W女案中，雇主要求W女賠償未做滿3年的費用。然而，雇主的這些主張及要求不具合法性。臺中勞工局在W女的協調會議中已經知悉雇主要求不合法，卻未及時糾正並制止；勞動部亦未能充分掌握移工被要求提早解約應賠償的困境，移工經常迫於無奈答應，最終因而賠償或因無法賠償，受制他人，面臨強迫勞動的不利處境，甚至導致基本人權（如本案移工之自由權、免於酷刑權、工作權）受到侵害。

三、仲介公司自111年4月13日S女入境起至112年3月2日將S女救出前，曾有許多線索察覺S女受僱於雇主家的行動、通訊自由受到限制，例如：雇主刻意避開仲介，自行至機場接機、入國及定期體檢；兩度獲知S女已久未聯繫母國家人、仲介到府訪視時無法見到S女或多做交談、翻譯老師也無法聯繫上S女等。仲介公司卻未有警覺，致未依就業服務法第40條第1項第19款、人口販運防制法第9條第1項規定進行通報，且仲介公司已有長達半年時間未與S女本人碰面或取得聯繫，經本院瞭解後，始於113年6月為臺中勞工局裁處在案。臺中勞工局對於仲介公司的管理消極，勞動部亦未盡督導之責，使仲介評鑑結果未能真實反映仲介公司違法的情形。勞動部、臺中勞工局均應檢討改進。

(一)本院調查發現，S女的仲介(哲○公司，下同)疑有未善盡受任事務，致雇主違反法令規定與致勞工權益受損情事，並且在知悉移工有疑似遭受雇主為人口販運、妨害自由、重傷害等情時，未依限通報主管機關。

1、相關法令規定：

- (1) 勞動部於107年11月修正就業服務法第40條第1項第15款規定略以，仲介公司及其從業人員從事就業服務業務，不得有未善盡受任事務²⁵，致勞工權益受損。另依就業服務法相關規定，仲介公司應與移工簽訂書面契約，並有提供服務事實後，才能向移工收取服務費²⁶。此外，依勞發署新聞稿，雇主不可從移工的薪資中代為扣除服務費，來繳予仲介公司，否則將涉及未全額給付薪資的違法行為²⁷，依法可處6萬元至30萬元罰鍰²⁸。
- (2) 勞動部於107年11月修正就業服務法第40條，新增第1項第19款規定仲介公司於知悉移工有

²⁵ 私立就業服務機構許可及管理辦法第21條第1項規定：「私立就業服務機構為從事本法第46條第1項第8款至第11款規定工作之外國人，辦理其在中華民國境內工作之就業服務事項，應與外國人簽訂書面契約，並載明下列事項：一、服務項目。二、費用項目及金額。三、收費及退費方式。四、中央主管機關規定之其他事項。」另依勞發署發布「從事就業服務法第46條第1項第8款至第10款規定工作之外國人委任辦理就業服務事項契約」(下稱移工與仲介契約)，約定服務項目包含：……。三、仲介應定期以電話聯繫或訪視移工，提供翻譯、諮詢、協助排解工作壓力與生活適應及管理等等事項。……。

²⁶ 就業服務法第35條規定：「私立就業服務機構得經營下列就業服務業務：……。四、其他經中央主管機關指定之就業服務事項。私立就業服務機構經營前項就業服務業務得收取費用；其收費項目及金額，由中央主管定之。」私立就業服務機構收費項目及金額標準第2條規定：「本標準收費項目定義如下：……。五、服務費：辦理經中央主管機關依本法第35條第1項第4款指定之就業服務事項所需之費用，包含接送外國人所需之交通費用。」第6條規定：「營利就業服務機構接受外國人委任辦理從事就業服務法第46條第1項第8款至第10款規定工作之就業服務業務，得向外國人收取服務費。前項服務費之金額，依外國人當次入國後在臺工作累計期間，第1年每月不得超過1,800元，第2年每月不得超過1,700元，第3年起每月不得超過1,500元。……。前項費用不得預先收取」。

²⁷ 勞發署110年6月23日「仲介公司收取移工服務費注意三條件」，資料來源：https://www.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=31&s=3936。

²⁸ 僱聘辦法第66條規定：「(第1項)雇主依勞動契約給付第2類外國人或第3類外國人之工資，應檢附印有中文及該外國人本國文字之薪資明細表，並記載下列事項，交予該外國人收存，且自行保存5年：一、實領工資、工資計算項目、工資總額及工資給付方式。二、應負擔之全民健康保險費、勞工保險費、所得稅、膳宿費及職工福利金。三、依法院或行政執行機關之扣押命令所扣押之金額。四、依其他法律規定得自工資逕予扣除之項目及金額。(第2項)前項所定工資，包括雇主法定及約定應給付之工資。……。 (第4項)第1項工資，除外國人應負擔之項目及金額外，雇主應全額以現金直接給付第2類外國人或第3類外國人。但以其他方式給付者，應提供相關證明文件，交予外國人收存，並自行保存1份。(第5項)第1項工資，雇主未全額給付者，主管機關得限期令其給付」。就業服務法第57條規定，雇主聘僱外國人不得有下列情事：……。九、其他違反本法或依本法所發布之命令；違反者依同法第67條規定，處6萬元以上30萬元以下罰鍰。

疑似遭受雇主為人口販運、妨害自由、重傷害等情時，有24小時內通報主管機關之義務²⁹。查立法院法律系統之異動條文立法理由，略以：外國人在臺遭受性侵害、人口販運及重大人身傷害，以為社會矚目之重大新聞事件，影響我國名譽甚深。仲介公司及其從業人員依據與外國人簽署的服務契約本有生活照顧之責，於實務上亦極有機會成為率先發現問題之人。為避免仲介公司及其從業人員隱匿案情以致外國人持續遭受危害，爰增訂該款規定，課予通報之責。人口販運防制法第9條第1項亦規定，仲介公司於執行職務時，發現有疑似人口販運案件，應立即通報當地司法警察機關，以便即時採取相關保護措施³⁰。

2、本院113年2月16日訪談哲○公司負責S女與雇主的業務，業務向本院表示，從S女入境時，就覺得雇主的行為與其他人不同，回憶該時到雇主家訪視的情形，覺得雇主有刻意不讓仲介公司與S女接觸的感覺，略以：

(1)「本公司在移工入境時，都是由仲介會同通譯前往接機，帶往醫院完成體檢後才送到雇主家上工，但本件雇主是自己就跑去機場接S女，帶去醫院體檢，體檢完也沒有告知醫院，就把

²⁹ 就業服務法第40條第1項第19款規定略以，仲介公司及其從業人員從事就業服務業務，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，應於24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。

³⁰ 人口販運防制法第9條第1項：「警察人員、移民管理人員、勞政人員、社政人員、醫事人員、民政人員、戶政人員、教育人員、觀光業、移民業務機構從業人員及私立就業服務機構從業人員或其他執行人口販運防制業務人員，在執行職務時，發現有疑似人口販運案件，應立即通報當地司法警察機關。司法警察機關接獲通報後，應即接辦處理及採取相關保護措施」。

S女帶回家」、「基本上是我們要帶S女到雇主家，同時跟雇主說明薪資給付的規定，也要填一些表單，但本件沒有辦法這樣做，因為S女就已經被雇主帶走了」。

- (2) 「S女到雇主家的2天後，雇主才讓我過去，是因為我跟雇主說我一定要去雇主家看一下」、「第1個月帶翻譯去雇主家訪視的時候，跟S女都還沒有講到2句話，雇主就叫她趕快到後面去看哥哥(被看護者)了，我們想說這很正常，就有好好做事；那我們服務費是跟移工收，就是從她薪水裡扣」、「我前面幾個月都有去雇主家看S女，只是總覺得她怎麼會瘦那麼多，但是她什麼都沒有講，後來才知道她是不敢講」、「我有覺得S女的樣子怪怪的，也有問雇主說為什麼她瘦那麼多，但雇主就是說S女做事的速度很慢，所以事情做不完，沒辦法準時吃飯，吃得又少的關係」、「幾次訪視過程，雇主都是以疫情期間，他們全家都沒有打疫苗，所以不讓我進去，只能站在大門口收錢」、「我也沒有權利可以進去，因為那就是民宅，警察也是要抓現行犯才能進去」。
- (3) 「S女來臺灣大概3個月後，她印尼的先生都沒有接到她打電話回家，所以透過印尼的仲介公司轉達，所以我問雇主說，為什麼S女都沒有打電話回去報平安？她先生很著急；好像一、兩天後有讓S女打電話回家，但S女也沒有透過她先生說什麼」、「她先生總共反映過2次，一次是111年7月，另一次是111年11月；兩次我都馬上打電話詢問雇主，雇主就說『好』，然後就也只讓她打了這兩次」。

(4)「因為雇主把S女跟我們公司的Line封鎖了，但沒有注意到還有我們公司國外部同仁的Line，所以S女有利用機會傳訊息給我們國外部同仁，但她只有說不想做了，沒有說她被打」、「我們當然也要瞭解S女不想做的原因，但因為翻譯剛好有其他行程，所以我們也不能馬上就過去找S女」、「隔兩天我帶翻譯就去雇主家，但雇主不讓我們進門，是我說已經因為疫情，好幾個月沒來看，在門口也可以，請雇主讓S女讓我們看一下」、「結果不看還好，一看，怎麼可能變得那麼瘦，眼睛還有像是被打的痕跡，所以當下就決定把S女帶走」。

(5)「除了入國3日體檢，S女來臺滿6個月的體檢，理論上也是本公司要帶去；有事先通知雇主預留時間，我們會去接S女，公司安排移工去體檢的醫院離雇主家才500公尺，很快就可以帶S女回來工作了」、「但雇主總是推託，說現在家裡沒辦法、走不開又怎樣的，最後1天才告訴我說，已經自己帶S女去另外1家較遠的醫院做完了」。

3、經瞭解，哲○公司有到雇主家欲訪視S女工作狀況，卻被雇主以COVID-19疫情嚴峻為由，拒絕仲介進入家內；但由於哲○公司明顯無服務事實，仍透過雇主自S女薪資中代扣的方式，持續向S女收取每月的服務費，仍有涉嫌違反法令規定等情。依臺中勞工局113年3月29日訪談哲○公司負責S女與雇主的業務之談話紀錄，在某些日期部分稍有出入³¹以外，其餘內容大致與本院訪談所知的

³¹ 例如：依臺中勞工局函復，哲○公司是自111年5月3日與S女簽署委任契約書，但113年3月29

相符³²，而哲○公司疑似違反法令規定之證述略以：

日談話紀錄，哲○公司是在110年4月13日與S女簽約，內容略以：「我們公司接受S女委任辦理在臺工作的就業服務，是在110年4月13日，有簽訂書面委任書。我們公司有接受本件雇主委任，委任任期在110年11月12日，當初有簽訂書面委任書，現在沒有委任關係了」。同樣是依臺中勞工局函復，哲○公司於111年5月13日等日提供親訪服務，但113年3月29日談話紀錄，哲○公司在臺灣首度見到S女及到雇主家親訪是111年5月1日，內容略以：「我們隔日111年5月1日就到雇主家服務」、「(依貴公司提供111年5月1日服務紀錄表記載，貴公司當日有至雇主家辦理就業服務業務，上述記載服務內容為：向S女解說照顧工作內容。是否屬實?)正確」、「(依據貴公司提供服務紀錄表，其服務紀錄時間為：111年5月1日、……。是否屬實?)正確」。

³² 例如：「(貴公司何時帶S女到雇主家工作?)是雇主家屬自己去○○醫院接S女，確切的時間我們公司不清楚，因為原來要接送的司機在接送當日，沒有見到S女，告知我們，我們馬上跟雇主聯絡，才知道S女已經被他們自己接走」、「(貴公司前往親訪服務時，S女有無向貴公司人員表示遭受雇主或家屬有不當對待?)沒有，她那時候都沒有說」。

- (1) (除上述3次到雇主家服務外，其餘電話聯繫對象皆為雇主，期間有無與S女聯繫?)沒有，因為雇主都說S女在休息。
- (2) (在無法聯繫S女後，有無其他作為?)我們有傳訊告知雇主相關人口販運的規定，就是提醒雇主要讓S女跟家人聯絡。
- (3) (在無法與S女取得聯繫後，是否派員前往了解?)我有去了解，但是每次都被雇主擋在門口，她的理由是全家都沒有打疫苗，所以我不能進去。
- (4) (臺端有沒有要求S女到門口?)沒有，但我還有告訴雇主，要讓S女趕快跟家人聯繫。
- (5) (除傳送人口販運法令規定訊息給雇主外，有無將該情況轉知勞工局、移民署等相關單位?)除了傳訊息外，我事後還有電話聯繫雇主追蹤，請雇主務必要讓S女打電話回報家人，雇主每次都說有，S女也都有打電話回家，也沒有告訴家人有問題，所以基於信任，我們就沒有向其他單位通知這個情況。
- (6) (臺端向雇主收取服務費時，有無見到S女?)每期的服務費都有給，都是我去親收。每次都是雇主拿給我，都是在門口拿給我，但就是找理由不讓我見到S女。
- (7) (貴公司於112年3月7日帶S女至本局說明前，是否曾向本局或相關單位告知S女情況?)雖然我們公司在S女未與家人聯繫期間覺得怪怪的，也有告知雇主人口販運相關規定，但S女後來有跟家人聯繫，我們基於信任雇主情況下，也沒有告知其他單位這種情況。

(二)而臺中勞工局於知悉本案之當下，未能主動察覺哲○公司之違法行為並予以督導改正，至本院詢問時，該局才首次訪談哲○公司，並向本院稱本件S女並未申訴哲○公司違法，而該局亦查無該公司任何違法事實³³。

- 1、在疑未依法通報部分，依哲○公司向本院、臺中勞工局及地檢署之談話及詢問筆錄證詞，該公司有許多機會發現雇主與S女不合常理的行為；甚至在111年11月24日時，哲○公司察覺雇主可能有使S女行動自由受到限制或無法任意與他人通訊，並傳訊雇主提示人口販運防制法相關規定，然而，仲介公司未依規定於24小時通報主管機關，後續亦未親自向S女確認人身安全與自由，致S女自111年8月開始受虐、111年11月第二度與家人失去聯繫，仍持續遭受不當對待，直到112年3月才終於獲救。但臺中勞工局歷次函復本院略以：
 - (1)臺中勞工局於113年1月25日函復本院表示：「有關大院函查哲○公司涉有違反勞動法令部分，經查該公司業於知悉S女疑似遭受雇主及其他共同生活之家屬為人口販運行為後，已協助S女向1955專線通報並協助其驗傷、報警及住宿事務」。
 - (2)臺中勞工局於113年4月函復本院表示：「據調查，哲○公司業務表示確實於111年11月24日將人口販運防制法相關內容傳送予雇主，主要係因於電訪服務中，均由雇主於電話中表示S女因故無法接聽電話，該公司為提醒雇主讓S

³³ 惟經本院調查並請勞動部瞭解後，臺中勞工局始於113年6月以哲○公司有未善盡受任事務為由裁處在案。

女與家人聯繫，爰傳送該內容，業務並說明於上述內容傳送後，再與S女確認有與家人聯繫，該公司表示於112年3月2日前未接獲S女反映遭雇主及雇主親屬人身傷害，該公司基於與雇主互信立場，並未向相關單位通報」。

- 2、在疑有未善盡受任事務致移工權益受損部分，臺中勞工局於113年4月函本院表示：「本案經查S女與哲○公司委任契約關係係屬私法契約，S女未有提出哲○公司有未依契約履行服務事項，並就該公司所提供服務紀錄，亦未發現該公司於111年6月3日後有未提供S女服務情事³⁴」。但對照臺中地檢署對業務的訊問筆錄內容，業務表示，哲○公司有要求移工要與翻譯老師互加LINE，讓移工在有狀況時，可以隨時聯繫公司；但翻譯老師曾經向公司反映沒辦法聯絡上S女，傳送訊息都是未讀狀態。此外，哲○公司向本院及臺中地檢署自承，服務費是雇主從S女的薪資中代為扣除，再由雇主繳予仲介公司，亦涉嫌未全額給付薪資的違法行為。

表1 哲○公司對S女提供服務紀錄

	日期	服務方式	哲○公司補充說明	
1	111年05月03日	與S女簽約	(1) 111年至112年間因疫情影響，雇主以全家未注射疫苗為由，拒絕本公司進入訪問。	
2	111年05月13日	親訪		
3	111年06月01日	親訪		
4	111年07月08日	親訪		
5	111年09月15日		電訪	(2) 於電訪服務中，均由雇

³⁴ 臺中勞工局函復表示：「經本府製作哲○公司談話紀錄，該公司表示自111年5月3日與S女簽署委任契約書後，於111年5月13日、6月1日、7月8日、11月3日及112年3月2日提供親訪服務，並於111年9月15日、10月8日、11月24日及112年1月3日、2月14日提供電訪服務，又說明111年至112年間因疫情影響，雇主以全家未注射疫苗為由，拒絕該公司進入訪問。」

	日期	服務方式		哲○公司補充說明
6	111年10月08日		電訪	主於電話中表示S女因故無法接聽電話。
7	111年11月03日	親訪		
8	111年11月24日		電訪	
9	112年01月03日		電訪	
10	112年02月14日		電訪	
11	112年03月02日	親訪		

資料來源：整理自臺中勞工局函復本院內容，本案製表。

(三)勞動部在本院第1次約詢或交查以前，亦未曾主動發現本件哲○公司有疑似違反就業服務法相關規定情事；直到約詢時，本院問及對於哲○公司有無處理時，勞動部才表示「看起來哲○公司確有未善盡受委任義務」，但亦向本院強調「本案是優先確保S女的人身安全及處理雇主責任」³⁵。直到本院第3次約詢前，才確認哲○公司有未善盡受任事務的違法事實；但在未依法通報部分，勞動部、臺中勞工局似是認為哲○公司未違反法令規定。

- 1、本院於113年5月31日函勞動部，請該部依本院調查發現事實，確實說明哲○公司是否違反就業服務法第40條第1項第15款及第19款規定。惟勞動部查復本院僅表示，已於113年5月24日交下臺中勞工局，而未明確答復依本院所述事實情況，是否構成違反就業服務法相關規定。再依勞動部113年5月24日函臺中勞工局之說明略以，勞動部係依據本院113年5月17日約詢會議辦理，內容中並未有關於個案的事實描述，僅是交下臺中勞工局釐清哲○公司是否有未善盡受任事務等就業服務

³⁵ 本院於113年5月17日辦理約詢會議，勞動部勞發署黃專門委員表示：「看起來哲○公司確有未善盡受委任義務；但本案是優先確保S女的人身安全及處理雇主責任。」

法第40條規定情事而已。

- 2、直到本院於113年9月9日通知勞動部、臺中勞工局到院說明，勞動部於會議前提供書面資料，僅有確認哲○公司確實有未善盡受任事務之違法事實，以違反就業服務法第40條第1項第15款規定裁處6萬元罰鍰³⁶。勞發署黃副署長於113年9月9日到院說明時稱：「臺中勞工局已有對仲介未善盡受委任事務進行裁罰。」臺中勞工局林局長補充表示：「已對雇主及S女所委任仲介(即哲○公司)裁處6萬元整。」
- 3、有關哲○公司疑未依法通報，涉嫌違反就業服務法第40條第1項第19款規定部分，勞動部向本院表示：
 - (1) 該部於113年7月23日函臺中勞工局確實查明，有關哲○公司於112年3月2日將S女接回公司，並透過S女得知遭受雇主毆打及扣薪，然卻於112年3月7日始通報臺中市政府，未於法定24小時內通報，是否違反就業服務法第40條第1項第19款規定。
 - (2) 臺中勞工局於113年8月15日函復勞動部，表示哲○公司於112年3月2日知悉S女疑有遭人口販運情事後，於112年3月3日協助S女前往警局報案³⁷，哲○公司是否仍違反通報義務規定？另請該部釋示有關該款規定之通報，是應「逐一」或「擇一」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。

³⁶ 臺中市政府113年6月13日府授勞外字第11301572671號行政處分書。

³⁷ 依臺中市政府警察局霧峰分局國光派出所受(處)理案件證明單，案類為一般刑案(傷害)，受理時間112年3月3日22時29分，報案(受理內容)為「報案人稱於上述時(111年8月3日起)、地，遭雇主傷害，故至所報案」。

(3) 該部遂於113年8月29日函復臺中勞工局，請該局依該部108年解釋略以，知悉疑似人口販運案件時，應通報當地司法警察機關；爰請該府可依個案事實，依職權認定。

4、本院於勞動部違反勞動法令事業單位(雇主)查詢系統，查無哲○公司任何裁罰公告事項；包括有提供本院行政處分書為憑之哲○公司因未善盡受任事務，致雇主違反本法或依法所發布之命令而受裁罰部分，亦未有資料。而依勞發署私立就業服務機關查詢系統，查哲○公司有1筆違規處分紀錄，即本院已知違反就業服務法第40條第1項第15款規定之該筆。惟在哲○公司涉嫌未依法通報部分，未見相關裁處紀錄，顯見主管機關應是認定哲○公司未違反相關規定。

(四) 縱然如勞動部指出，哲○公司於112年3月7日始通報臺中市政府有關S女遭遇事，有未於24小時內通報之疑慮；對此，臺中勞工局則主張，哲○公司於24小時內有協助S女向警察局報案，堪認已完備通報義務。惟查：

1、雖然哲○公司協助S女向警察局報案，亦有達成「使有關機關知悉」的目的，但根據法令規定³⁸，通報應是由「仲介公司之從業人員」向司法警察機關進行；協助被害人報案的行為，可能並不能代表哲○公司已有履行法定的通報義務。

³⁸ 無論是就業服務法第40條第1項第19款規定，或是人口販運防制法第9條第1項：「警察人員、移民管理人員、勞政人員、社政人員、醫事人員、民政人員、戶政人員、教育人員、觀光業、移民業務機構從業人員及私立就業服務機構從業人員或其他執行人口販運防制業務人員，在執行職務時，發現有疑似人口販運案件，應立即通報當地司法警察機關。司法警察機關接獲通報後，應即接辦處理及採取相關保護措施。」

- 2、況且，依臺中勞工局113年3月29日訪談哲○公司負責S女與雇主的業務之談話紀錄，業務表示：「我們發現雇主有亂扣S女工資的情況，因為該時已經超過勞工局下班時間，所以就想說直接請S女撥打1955專線申訴薪資爭議」、「因為我們想說叫不動雇主，所以請勞工局協助處理薪資問題，勞工局在112年3月7日訪談時發現是重大案件情況，由勞工局人員轉由移民署繼續處理」、「勞工局告知這是重大案件，不是單純薪資爭議，所以當天也沒有找雇主來協調，轉到警察單位處理」。
- 3、而且本案所發現疑似違法的事實，是哲○公司早於「111年11月」即發現無法與S女取得聯繫之異狀，卻稱基於與雇主互信之立場，而未通報勞政主管機關或司法警察機關；並非勞動部所查復的「112年3月2日接回S女後始知悉有遭人口販運」、「112年3月7日始通報臺中市政府」或是臺中勞工局所主張「於112年3月3日協助S女前往警局報案」。

(五)此外，勞動部為督促從事跨國人力仲介業務之仲介公司注重經營管理及提昇服務品質，訂定評鑑制度，並以分級結果獎優汰劣。本件哲○公司在過去評鑑成績中表現出色，多次獲得A級及績優免評；然而，本件裁罰突顯出即便評鑑結果是優秀的，實際上仍可能存在未遵守法令規定的情形。特別是，本件問題是在本院關注的特定情況下才被發現並處罰，無論是否僅為個案，都顯示現行的仲介評鑑制度可能存在監督盲點，未能反映實際情況。

- 1、勞動部為督促從事跨國人力仲介業務之仲介公司注重經營管理及提昇服務品質，以維護入國工作之外國人力仲介市場秩序，並做為獎優汰劣及雇

主或求職人選任私立就業服務機構之參據，訂定私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點，評鑑結果分A(90分以上)、B(70分以上未達90分者)、C(未達70分)三等級。

- 2、依照私立就業服務機構許可及管理辦法，仲介公司於許可證有效期間(2年)內未發生擔保責任，及最近一次經評鑑為A級者，許可證效期屆滿要換新證時，保證金可由300萬元依次遞減100萬元之額度，最低遞減至100萬元；而依該辦法，仲介公司在換證時有例如「評鑑為C級，經限期令其改善，屆期不改善等情況」時，勞動部應不予許可。
- 3、依勞發署私立就業服務機構查詢系統之近年成績，哲○公司105年至112年之評鑑總成績(滿分為104分)為B級(89.88分)、A級(94.17分)、A級(92.35分)、績優免評、A級(93.96分)、績優免評、A級(98.26分)。哲○公司雖然在112年度評鑑成績A級，但在113年度有因違反就業服務法(即本件之未善盡受任事務)受處分。
- 4、然由於臺中勞工局原不認為哲○公司有違反就業服務法規定情事，因此於111年5月至112年3月間的違法事實，迄本院調查並促請確認後，臺中勞工局才在113年3月通知哲○公司到局陳述，並於113年6月裁處。此舉亦造成勞動部對於仲介公司評鑑成績與事實之間存在時間差，即使哲○公司在過去的評鑑中獲得A級，卻不一定反映出該公司在實際經營中的責任履行狀況。

(六)綜上，仲介公司自111年4月13日S女入境起至112年3月2日將S女救出前，曾有許多線索察覺S女受僱於雇主家的行動、通訊自由受到限制，例如：雇主刻

意避開仲介，自行至機場接機、入國及定期體檢；兩度獲知S女已久未聯繫母國家人、仲介到府訪視時無法見到S女或多做交談、翻譯老師也無法聯繫上S女等。仲介公司卻未有警覺，致未依就業服務法第40條第1項第19款、人口販運防制法第9條第1項規定進行通報，且仲介公司已有長達半年時間未與S女本人碰面或取得聯繫，經本院瞭解後，始於113年6月為臺中勞工局裁處在案。臺中勞工局對於仲介公司的管理消極，勞動部亦未盡督導之責，使仲介評鑑結果未能真實反映仲介公司遵法的情形。勞動部、臺中勞工局均應檢討改進。

四、在W女案中，雇主與W女除經母國驗證過的勞動契約外，另行約定每日的工作行程與內容。W女所照顧的對象，是經醫師診斷、巴氏量表0分、完全無法自理生活的被照顧者。W女每日工作時間從清晨6時30分至翌日3時30分結束，可供連續睡眠的時間僅3小時。雇主不否認約定內容亦是實際情況，反而強調W女是基於同意該約定才入境。W女因未有足夠休息、工作太過繁重及長時間睡眠不足等，向1955專線申訴，訴願時亦正式提出有關雇主強制規定W女每日需執行抽痰等侵入性醫療行為等疑似違反法令規定情事，然而，臺中勞工局在處理本案時，對申訴內容調查不澈底、草率結案，且忽略移工自述反映「隨時要幫阿嬤抽痰」的事實，過於依賴雇主說法，缺乏獨立判斷；儘管勞動部要求進一步瞭解實情，該局仍僅簡單以電話詢問衛生局「吹痰」是否屬醫療行為，未實際現場查察，即以此回復勞動部。勞動部未能審視調查過程中的不足，僅依臺中勞工局提供的資料作出雇主無違法行為的判斷，最終導致W女在與雇主終止聘僱關係後，無法

轉換新雇主或工作，且被要求限期回國，嚴重損及W女權益，臺中勞工局、勞動部自難謂無疏失。

(一)現行家庭看護移工在臺工作的工資、工時、勞動條件等，均是規範於經過移工母國政府驗證的勞動契約；惟因各國與我國政府協商訂定之契約範本內容較為簡略³⁹，並沒有類似工作內容的規定；甚至在工作時間部分，印尼政府同意的契約範本僅規定雇主須提供移工不得低於8小時的休息時間。因此，本案雇主與W女在經移工母國政府驗證的勞動契約之外，另行約定每日工作行程表；而依卷證資料，雇主不否認約定內容即是實際情況，反而強調W女是基於同意該約定才入境⁴⁰。

表2 W女每日工作行程表(僅節錄中文部分)

時間	工作內容	時間	工作內容
06:30	量血壓，翻身拍背，餵食營養品，牛奶，藥，吃早餐	15:00	餵食牛奶，用吹痰器吹痰，手腳按摩
08:30	洗澡	15:40	翻身拍背
09:00	騎腳踏車，手腳復健，按摩	16:00	騎腳踏車，手腳復健按摩，收衣服
09:30	洗曬衣服，餵中藥，用吹痰器吹痰	16:50	餵食營養品
10:30	翻身拍背，刷牙漱口，凝膠	17:00	準備晚餐
11:00	餵食牛奶	17:30	翻身拍背，餵食牛奶，吃晚餐，洗碗
11:30	準備午餐，吃飯	20:00	量血壓，吹痰(幫阿嬤身體、手、腳)按摩，工人洗澡，個人時間
12:30	翻身拍背，餵食牛奶，洗碗，整理垃圾，痰杯水要倒掉	21:00	翻身拍背，餵食營養品，刷牙漱口，凝膠，痰杯水要倒掉，個人時間
13:30	睡午覺	23:00	翻身拍背，餵食牛奶，就寢
14:30	翻身拍背	03:00	翻身拍背，餵水
注意事項	1. (略)。2. (略)。3. (略)。4. (略)。 5. 請按照雇主排定的工作執行任務，態度認真，把心放在工作上。 6. 夜間需起床翻身，更換尿布，依天氣冷暖增減棉被。		

³⁹ 以印尼之監護工勞動契約為例，約定事項僅有契約時間、雙方義務、休假及請假、保險、契約之終止及效果、醫療保障、其他約定事項及適用語言。

⁴⁰ 臺中勞工局111年12月1日中市勞外字第1110060185號函。

時間	工作內容	時間	工作內容
	7.(略)。8.(略)。 9. 離開阿嬤身邊，要告知雇主。 10. 煮飯菜，整理家務，清潔環境並維護。 11. 來臺後交往單純，避免與在臺的親戚朋友聯絡。 12. 使用行動電話請在規定時間內(休息使用)，上班時間不可使用。 13. 休假，要在學習及工作穩定，病人病況許可，疫情趨緩，疫苗施打完成，和雇主討論後實施。 14. 阿嬤身上的管路，氧氣管，鼻胃管，要注意不要脫落，不要拉扯到。		

資料來源：整理自W女提供，本案製表。

- 1、依相關資料及相關人之證詞，W女受聘僱照顧雇主的母親，為政府指定醫療院所醫師依巴氏量表診斷，在進食、洗澡、梳洗、穿脫衣服、排便控制、排尿控制、如廁、移位、步行、上下樓等10個項目，都是「完全依賴(0分)」⁴¹，無法自理生活，且需要倚靠他人的協助之被照顧者。
- 2、依該工作行程表，雖於晚間8點、9點的工作內容有W女的「個人時間」，但依排定工作內容，實際上不太可能再有可自由安排使用，符合休息時間⁴²定義的個人時間；而表定晚間11點的工作內容最後雖然有「就寢」，但凌晨3點必定要起床，協助被照顧者翻身拍背及餵水。完全未排定工作的只有凌晨3點30分至6點30分，共3小時⁴³，但注意

⁴¹ 依111年7月6日仲介、勞、資三方視訊通話的譯文內容，雇主向仲介抱怨W女，強調抽痰是W女的職責範圍，自己卻也還要常常在半夜起來幫忙抽痰；仲介也向雇主說：「是你媽媽的狀況是零分的，需要兩名看護來照顧，……。」印尼駐臺辦事處113年8月2日到院意見交流時亦提到「受照顧者是巴氏量表零分，是需要兩個人照顧的，所以1個是W女，1個是受照顧者的女兒，說好聽是可以輪流，但實際情形不是這樣，因為由受照顧者的女兒照顧的時候，她也是叫W女要起來在旁邊」。

⁴² 參考行政院勞工委員會(現改制為勞動部，下同)88年3月9日台勞動二字第008685號函釋略以：「查本會87年3月8日台87勞動3字第006280號函示，略以：勞動基準法第35條休息時間之規定，旨在避免長時間連續勞動，俾使勞工得以適當休息。……又依本會82年8月25日台勞動二字第49596號函示，休息時間，係指勞工得自雇主之指揮、監督脫離，自由利用之時間。」勞動部95年2月24日勞動2字第0950009008號函釋略以：「勞動基準法第34條第2項規定『適當之休息時間』，係指可使勞工獲得足以恢復原有體力所需之時間而言，其時間長短應視實際情形由勞資雙方自行協商」。

⁴³ 參考勞動基準法第34條第2項規定：「依前項更換班次時，至少應有連續11小時之休息時間。」

事項仍尚有「夜間需起床翻身，更換尿布，依天氣冷暖增減棉被」等。

- 3、此外，在每日工作行程表中，有「0930用吹痰器具吹痰⁴⁴」、「1230痰杯水要倒掉」、「1500用吹痰器具吹痰」、「2000吹痰」、「2100痰杯水要倒掉」等文字；另參照W女與雇主家屬的相關證詞，雇主疑似有強制規定W女需執行抽痰等侵入性醫療行為，每日至少3次⁴⁵。依衛生福利部106年8月23日函釋⁴⁶規定，抽痰屬醫療行為，應由醫師親自為之，或由護理人員依醫師指示為之，外籍移工不可從事，勞動部指出，外籍家庭看護工服務範疇不得涉醫療及護理行為。

(二)雖然W女在受聘僱前，同意雇主制定的每日工作行程表，但並不代表這些工作內容與勞動條件即應視為合理或合法⁴⁷，尤其當約定內容亦是實際情況時，

但因工作特性或特殊原因，經中央目的事業主管機關商請中央主管機關公告者，得變更休息時間不少於連續8小時。」勞動基準法第35條規定：「勞工繼續工作4小時，至少應有30分鐘之休息。但實行輪班制或其工作有連續性或緊急性者，雇主得在工作時間內，另行調配其休息時間。」另依勞動部職業安全衛生署108年4月「異常工作負荷促發疾病預防指引(第二版)」略以「……平均每週工時大於60小時相較於40至48小時者，或平均每天睡眠時間小於6小時相較於6至9小時者，罹患冠狀動脈疾病之風險較高」、「夜間工作：指工作時間於午後10時至翌晨6時內，可能影響其睡眠之工作；長時間工作：指近6個月期間，每月平均加班工時超過45小時者。」

⁴⁴ 每日工作行程表上與中文「用吹痰器吹痰」對照的印尼文為「memakai alat penyemprot dahak」，經Google逐字翻譯為「使用/器具/噴霧/痰」；復參照臺北醫學大學附設醫院「胸腔物理治療的居家照顧-居家照顧系列(六)」衛教單內容略以：「一般人咳出痰液非常簡單，但對於長期臥床的病人或肺部疾病容易造成痰液堆積，無法排出痰液。因此，正確執行背部叩擊、噴霧治療協助痰液排出，維持呼吸順暢是非常重要的。噴霧治療目的：若病人的痰液黏稠不易咳出或抽痰前，可施行噴霧治療，將肺中痰液稀釋，或吸入藥物使氣管擴張，讓病人呼吸較不費力及更舒適。……。」

⁴⁵ 111年7月6日，仲介、勞、資三方視訊通話，依錄音譯文內容，雇主向仲介抱怨W女：「如果她(指阿嬤)有痰，不幫她抽痰(指阿嬤)難道讓她窒息嗎？所以這是她的工作範圍，至於我怎麼可以控制我媽媽什麼時候再咳痰？……我們也常常半夜都跟她一起顧，我都起來幫忙抽痰……」；111年8月19日，臺中勞工局訪談W女：「受僱於雇主期間是否曾罷工？」W女答：「沒有罷工，是因本人工作很累，阿嬤睡在客廳病房，我睡在旁邊地板，而客廳常有人來來去去，且有家屬看電視，本人受影響無法休息，又隨時要幫阿嬤抽痰，所以才跟雇主說需要休息，非罷工」。

⁴⁶ 衛福部106年8月23日衛部護字第1061665751號函。

⁴⁷ 民法第247條之1規定略以：「依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，為左

可能有使W女欠缺足以恢復原有體力的休息、長時間睡眠不足、與從事許可外工作⁴⁸之違法事實；但當W女向1955專線申訴及提起訴願後，臺中勞工局、勞動部及行政院卻過度依賴雇主說法，並將重點放在「W女事前知情及同意」，未能充分關注W女在實際工作中所面臨的是過苛的工作條件，甚至過勞的狀況。

- 1、W女曾向仲介公司反映，但情況未見改善⁴⁹；W女於111年5月16日向1955專線申訴⁵⁰，經臺中勞工局移工諮詢人員分別聯繫W女、仲介公司及雇主說明後，W女表示同意繼續留在雇主家工作；但後續情況又再度惡化，W女的仲介公司於111年7月6日與W女、雇主三方以視訊方式協調，狀況仍然無解；W女於111年7月8日再次向1955專線申訴⁵¹，表示希望轉換雇主。W女的雇主於111年7月13日也致電1955專線申訴移工W女⁵²，翌日再進線申訴仲介公司到家中將W女帶走⁵³。

列各款之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定無效：一、免除或減輕預定契約條款之當事人之責任者。二、加重他方當事人之責任者。三、使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者。四、其他於他方當事人有重大不利益者。」

⁴⁸ 在每日行程表表列工作內容以外，注意事項另有煮飯菜，整理家務，清潔環境並維護。

⁴⁹ 印尼駐臺辦事處113年8月2日到院意見交流時表示：「她一開始其實已經有跟仲介公司反映，但等了好幾個月，仲介好像都沒有處理。」

⁵⁰ W女於111年5月16日致電1955專線申訴，內容略以「在雇主的工作很多，連中午休息時間，雇主還是叫移工工作，導致移工睡眠不足，移工希望轉換雇主」。經交由臺中勞工局受理後，由於尚在該局因疫情緣故簽准暫緩辦理檢查的時間內，故該申訴案由印尼語的移工諮詢人員處理。

⁵¹ W女於111年7月8日再次致電1955專線申訴，內容略以「雇主強迫移工吃豬肉，每天工作時間從06:00至24:00，工作很多，但午休時間不足，移工與被看護人都睡在客廳電視前面，導致移工睡眠不足，希望轉換雇主」。經交下臺中勞工局後，由移工查察人員處理。

⁵² 雇主於111年7月13日致電1955專線申訴，表示移工開始工作不久就一直亂並想解約轉換雇主，有發生過罷工請仲介協調改善的狀況，移工又向印尼駐臺辦事處申訴雇主要求其作侵入式治療，但家中並無抽痰機器，使用的是類似牙科掛在嘴邊的吸口水機器且多由雇主操作。雇主表示因移工申訴印尼駐臺辦事處要求雇主要讓移工轉換，並要仲介於期限內帶走移工，但雇主認為其沒有違法且仍需由移工協助照顧被看護人。

⁵³ 雇主於111年7月14日再次致電1955專線，表示仲介公司自行來家中帶走W女，雇主希望仲介將移工帶回雇主處，並依約工作至期滿。

2、印尼駐臺辦事處向本院說明對W女受僱時的情況的瞭解，W女面臨的是：被照顧者其實是需要2個人來分攤照顧責任的，但輪班的實際情況未如預期，移工始終無法真正休息；長時間下來，已嚴重身心疲憊⁵⁴。

(三)由於W女與雇主間的爭議於臺中勞工局協調不成立⁵⁵，因此經向勞動部申請廢聘後，勞動部作出不同意W女轉換的處分，雖然勞動部主張，作成不同意轉換處分的依據並非是因為W女被雇主要求賠償損失而有可歸責於移工之事由⁵⁶。但依相關卷證資料及行政院訴願決定書內容，行政院、勞動部及臺中勞工局僅是依照雇主的單方面說法，未充分考量當事人有利及不利之情形一律注意的原則，進而忽略了W女的立場和證據，未能全面審視事實，對於移工的權益保護存在疏漏。

⁵⁴ 印尼駐臺辦事處113年8月2日到院意見交流時表示：「W女的情況我們也是非常瞭解，她的工作真的太辛苦了」、「她一開始其實已經有跟仲介公司反映，但等了好幾個月，仲介好像都沒有處理」、「我們有陪她到臺中勞工局與雇主協調」、「她睡在客廳是有證據的」、「受照顧者是巴氏量表零分，是需要兩個人照顧的，所以1個是W女，1個是受照顧者的女兒，說好聽是可以輪流，但實際情形不是這樣，因為由受照顧者的女兒照顧的時候，她也是叫W女要起來在旁邊」、「W女沒有辦法真正的休息，因為她真的太累了」、「任何人大概都受不了24小時不能睡覺」、「可能1、2天還好，但如果超過1個月甚至更久，連我自己都沒有辦法」、「家屬有經濟壓力無法請2個人來照顧被看護者，這個我們可以理解，但就是工作時間真的太長了，很累、非常累，W女每次休息不到6小時，而且已經連續好幾個月了，真的撐不下去了」。

⁵⁵ 印尼駐臺辦事處向本院表示：「因為我們跟W女說不必賠償，除非雇主拿得出規定，我們就照規定，賠償雇主」，因此本件爭議在協調結果(因為不同意賠償)為不成立，由雙方另向勞動部廢止原聘僱許可。印尼駐臺辦事處補充：「W女在我們的安置中心待了整整8個月，期間她未能從事任何工作，完全沒有收入。但她默默忍耐，等待著主管機關能夠給予她應有的公道。即便她的家人急需經濟支持，W女依然堅持遵守規定，並未私下逃跑謀生或變成失聯移工，而是耐心等待一個正當轉換工作的機會」、「其實W女有很多工作機會，但她沒有辦法」、「我們也希望W女可以繼續在臺工作，我們也等了8個月」、「就因為她的雇主不同意她轉換，所以她也不能去找新的工作」。

⁵⁶ 勞發署黃副署長向本院表示：「從臺中勞工局提供的紀錄，雇主及W女雙方均沒有法定得轉換雇主的事由(意即雇主無違反法令規定，是W女單方無意願繼續)」、「本件雇主單方面要求賠償，有點各說各話，但並非本部作成處分所依據之事實」、「依相關資料看起來，認為W女有可歸責己的情事，因此不具法定可轉換事由，依法不能轉換雇主或工作」。

- 1、臺中勞工局主張受理1955專線交下申訴後，有到府檢查併實施生照書訪視⁵⁷；然而，因該局前往時，W女已接受印尼駐臺辦事處安置，於申訴事項或誣告從事抽痰部分，臺中勞工局以現場查無違法事實為由結案。張科長於113年8月5日到院說明時表示：「受理申訴時移工已不在該處工作，本局有去訪視，但因為移工已不在，也沒有看到從事許可外工作」。惟依勞動部函復，在處理「雇主指派外勞從事許可以外工作」案件時，應依規定進行詢問並製作談話紀錄，包括對雇主及移工的詳細詢問與確認相關事實⁵⁸。然而，根據臺中勞工局提供的相關卷證資料，均未見該局有依該處理架構製作談話紀錄，導致無法確認雇主指派移工從事的是否為許可以外之行為。
- 2、其次，對照訴願決定書之事實部分略以：「訴願人(即W女)主張雇主違反勞動契約及就業服務法等相關法令規定之情事，經查無具體資料得以佐證，顯無轉換雇主之積極事由」，而在W女提起訴願意旨、原處分機關答辯意旨及理由摘錄如下表。

表3 W女案行政院訴願決定書內容摘錄

	W女提起訴願意旨	勞動部答辯意旨	行政院訴願決定理由
1	1. 每日工作行程表工作時間過長，單日工時自6時30分	依臺中勞工局與雇主談話紀錄，每日工作行程表係於聘僱前經W女同意，未指派其從事	1. 依臺中勞工局與雇主111年11月24日談話紀錄，每日工作行程表

⁵⁷ W女之生照書訪視亦因移工已不在雇主家，於系統填報完成該筆訪視。

⁵⁸ 依勞動部函復本院「直轄市或縣(市)政府處理違反就業服務法案件製作談話紀錄應注意事項」，於「雇主指派外勞從事許可以外工作」之案例樣態中，處理架構略以：「一、詢問基本資料：(一)雇主名稱。(二)工作地點。(三)工作性質。(四)勞務提供對象。二、違法事實：(一)掌握人事時地等要素進行詢問，包括：1. 行為人。2. 行為事。3. 行為時。4. 行為地。(二)主觀不法要件(綜合判斷再區分有無故意或過失)：1. 故意。2. 過失。三、詢問重要附隨事項：(一)有否檢舉申訴。(二)移工有無意願轉換雇主。(三)移工從事非法工作有否遭強暴、脅迫、恐嚇等事由。」

	W女提起訴願意旨	勞動部答辯意旨	行政院訴願決定理由
	<p>至次日3時，壓縮其休息及私人時間。</p> <p>2. 雇主要求W女從事其他勞務內容有煮飯菜 整理家務 清潔環境並維護等逾越法定許可以外之工作，有違反勞動契約等情事。</p>	<p>許可以外工作。</p>	<p>係招募時約定，經W女同意後始入境。</p> <p>2. 雇主表示，W女係煮被看護者之餐點，但大部分為雇主烹煮，僅係指派W女清洗被看護者之衣物及清潔被看護者之病床、用具。</p>
2	<p>雇主要求W女每日執行抽痰侵入性治療</p>	<p>1. 另每日工作行程表所列用吹痰器吹痰部分，經臺中市政府衛生局表示未有吹痰醫療名詞，蒸氣非醫療行為，抽痰為醫療行為。</p> <p>2. 雇主111年10月3日說明書稱，被看護者身體狀況無抽痰必要。</p>	<p>依雇主於111年10月3日(誤載為111年9月27日)說明書表示，被看護者身體狀況無抽痰必要，被看護者可自行將痰液咳到口腔，不需要使用侵入性的抽痰管。</p>
3	<p>雇主故意違背其宗教信仰，觸犯穆斯林禁忌，逼迫W女吃豬肉</p>	<p>1. 依臺中勞工局與雇主談話紀錄，雇主未強迫W女吃豬肉。</p> <p>2. 有關遭強迫吃豬肉部分，於錄音譯文第4頁可證雇主有另購買牛肉供W女食用。</p>	<p>1. 依臺中勞工局與W女111年8月9日談話紀錄W女並無雇主強迫其吃豬肉等具體事證。</p> <p>2. 依臺中勞工局與雇主111年11月24日談話紀錄，雇主與家人只買牛肉、雞肉及魚給W女吃。</p> <p>3. 依W女提供111年7月6日錄音譯文，雇主之大姊表示，W女表示不吃豬肉，其等乃刻意購買牛肉。</p>
4	<p>雇主未提供良好處所供其安眠休憩，W女僅</p>	<p>1. 依臺中勞工局與雇主談話紀錄，雇主有提供一間雙</p>	<p>1. 依臺中勞工局與雇主談話紀錄，雇主提供W</p>

	W女提起訴願意旨	勞動部答辯意旨	行政院訴願決定理由
	能夜宿於客廳，缺乏人身安全且毫無隱私	人房間供W女休息，因被看護者病床在客廳，另提供一張椰子床供W女休息。 2. 有關僅能住宿於公共區域部分，於錄音譯文第13-14頁可證雇主確有提供W女房間，並非僅供住宿於公共區域。	女在客廳之椰子床為單人床、房間內為雙人床。 2. 依W女提供111年7月6日錄音譯文，W女亦稱自己因為忍受不了快崩潰始走進房間，經仲介告知不能高興就做，不高興就躲在房間，可以調整工作內容，但不能說不做就不做。
5	雇主常態性於深夜睡眠時間，肆意於客廳觀賞電視以及吃零食製造擾人噪音	就W女反應電視聲音及燈光部分，雇主已改善。	依W女提供111年7月6日錄音譯文，雇主之大姊稱W女所說電視聲音已關靜音，且W女亦會自行關燈。
6	提起訴願意旨內無此部分	有關工作內容部分，因被照顧者為巴氏量表0分情形，故非僅由W女獨力完成照顧工作，均有雇主與其他家人一同進行照顧。	依W女提供111年7月6日錄音譯文，雇主之大姊表示，半夜換尿布、拍背均係合約約定，雇主亦儘量一起照顧。
7	提起訴願意旨內無此部分	雇主已調整W女休息時間。	依臺中勞工局與W女111年8月9日談話紀錄，W女表示，雇主原只給30分鐘休息，已放寬給2小時休息。
8	長期受雇主情緒性不當對待，且有2次遭肢體暴力侵害，因心生畏怖而無法再繼續服勞務	未對此部分答辯	未對此部分論述

資料來源：整理自行政院訴願決定書，本案製表。

3、其中，訴願決定書中有關援引W女提供111年7月6日仲介、勞、資三方視訊錄音譯文部分，經本院

檢視該錄音譯文後發現，除了勞動部、行政院分別引用作為答辯及決定理由的部分內容之外，該錄音譯文中亦包含了對W女有利的說詞。然而，臺中勞工局、勞動部、行政院似乎僅選擇性地審視自己認為有利於立場的部分，未能全面考量錄音中的所有內容，未對有利於W女的部分予以充分審酌。例如：

- (1) W女表示：「我睡在客廳，但是10點睡覺時間，雇主都在看電視，開燈，我當然無法休息」、「晚上11點又要起來，工作到12點，拍背、餵阿嬤喝牛奶，做完事情也不可能馬上睡覺。有時候阿嬤咳嗽，我也要起來，睡眠被打斷，休息不夠，無法睡覺」、「凌晨3點再起來，又要拍背，餵阿嬤喝水到4點，才能休息，早上6點半又要起床做事」、「我長期睡眠不足，經常頭痛，偶而阿嬤會咳嗽，但我太累了，會沒聽到，雇主就會責罵我沒有起來」、「雖然雇主會問我要吃什麼，但雇主從來沒有買適合我的食物給我吃，剛來時一次都沒有」、「我覺得很累，很累，在這裡真的很累了」。
- (2) 雇主的大姊表示：「針對她說電視的問題，她上次跟你們提以後，我們就有改善了，我們盡量10點就關靜音，甚至關燈，而且W女自己也會去關燈」、「我妹妹(指雇主)之前表達的意思，只是要告訴她說我們家平常不吃牛肉」、「照顧這樣的老人跟躺在床上的人，半夜是一定要起來換尿布，這些事情也是我們在簽合約之前，她就應該要清楚知道，……那當然如果她(指

阿嬤)有痰，不幫她抽痰，難道讓她窒息嗎」、「但是有時候偶而她也會起來，因為她自己知道，她自己也會起來，既然她已經起來，……」。

- (3) 仲介向W女轉述雇主的大姊表示有給W女休息時間，是W女沒有好好利用，卻在講電話滑手機；W女反駁：「不是，不是，我帶耳機是因為這樣才能睡覺，因為她在看電視，聲音很大聲，又開燈」。仲介補充雇主的大姊表示關於燈及電視，雇主已有調小聲時，W女表示：「調小聲是因為我有打給1955，所以聲音才調小的，如果我要關燈，有時候也不可以」。
- (4) 對於雇主的大姊，透過仲介翻譯，向W女表達會改善之意時，W女向仲介翻譯表示：「不是這樣！姐(指翻譯)，我跟你說，雖然這樣，他們(指雇主等人)只是說說而已，因為雇主的大姊沒有24小時跟我在一起，是另一位(指雇主)」、「因為我很累了，從我在這工作1個月開始，我要轉換(雇主)」。
- (5) W女表示：「她(指雇主)對我不好，上次我做錯了，她(指雇主)直接打我的手，而且很用力的打」、「我心裡不舒服，無法專心工作，她(指雇主)打我的手」；雇主透過仲介翻譯，否認有打W女，W女表示：「不對！這裡有監視器，我摸阿嬤屁股(指幫阿嬤擦屁股)，然後她(指雇主)說『不可以那樣！』啪(指拍打聲)一聲，她(指雇主)這樣打我的手，我皺眉，我說『如果我有錯，用講的，不要打我的手！』已經2

次了，第1次推我，她不承認，現在她打我，也不承認。長久下來，之後一定還是會用毆打(指暴力)方式，……」。

4、此外，在勞動部為確認W女是否具法定轉換雇主事由，交下臺中勞工局協助瞭解時，臺中勞工局於111年8月26日函勞動部⁵⁹略以：「綜上，有關雙方是否有違反勞動契約及就業服務法等相關法令之規定，經互核勞資雙方說詞不一，尚無具體資料證明佐證」。

(1) 本院請勞動部說明，既臺中勞工局認為雙方說詞不一，查無具體事證，則該部據以認定W女不具法定轉換雇主事由的理由，該部查復本院表示：「……該府認尚無具體資料證明佐證雇主違反勞動契約及本法等相關法令之規定，……基此，據臺中勞工局回復，無法直接認定W女不具有不可歸責之事由而得同意其轉換雇主」。勞動部表示均是依臺中勞工局函查結果。

(2) 惟本院依臺中勞工局111年8月19日對W女的談話紀錄，發現W女亦明確表示：「雇主曾向本人表示過往移工都有吃豬肉，要本人試吃」、「雇主中午初始只給30分鐘休息，後放寬給2小時休息，但隨後又更改我休息時間」、「我休息時間阿嬤若有任何需要幫助我都會幫忙，另我在印尼有小孩，利用休息時間與小孩聯繫，非滑手機」、「當時是雇主向本人表示要轉換須賠償」、「雇主曾因本人幫阿嬤擦屁股方式錯誤，

⁵⁹ 臺中勞工局111年8月26日中市勞外字第1110042130號函。

而被雇主用力拍打，當下令本人驚嚇」。此部分並未見臺中勞工局、勞動部進一步查證或確認。

(3) 是以，本院再請勞動部說明，是否另查有可歸責移工的具體事證？該部查復本院表示：「……顯示雇主有調整電視音量、購買牛肉、提供房間，及依合約約定履行之情形，無法佐證W女所述雇主違法之事為真實。……是W女單方無意願繼續提供勞務，其就聘僱關係終止非無不可歸責事由，……」。對於雇主所主張，臺中勞工局、勞動部同樣未能考證是否為真實。

(4) 對於臺中勞工局、勞動部一再主張W女無具體事證部分，查本案行政處分雖屬於公法上爭議，惟案件核心爭點為民事上雇主是否違反勞動契約，109年1月1日施行之勞動事件法第35條及第36條規定，法院已將舉證責任轉換為雇主，以平衡勞工及雇主地位不對等問題。因此，在W女案的處理過程中，勞動部及臺中勞工局可進一步思考，有關公法爭議上，勞資舉證責任的轉置問題。

(四) 另本案雇主是否要求從事家庭看護工作之W女協助進行抽痰或口腔內清潔等行為，可能涉及違反醫事法規定，並直接關係到W女在臺繼續工作的權益保障⁶⁰。然而，臺中勞工局雖有到府實施檢查，但以W

⁶⁰ 依就業服務法第57條第3款規定，雇主不得指派所聘僱之外國人從事許可以外之工作。外國人從事家庭看護工作係在家庭從事身心障礙者或病患日常生活照顧等相關事務工作，服務範疇不得涉醫療及護理行為，如雇主指派所聘僱之外國人從事醫療行為，即已涉違反該法第57條第3款規定，處3萬至15萬元罰鍰，並依就業服務法第72條第3款規定，雇主有第57條第3款規定情事，且如經限期改善，屆期未改善，應廢止其招募許可及聘僱許可之一部或全部。另外國人如有不可歸責事由符合就業服務法第59條規定，得同意外國人轉換雇主

女已離開工作現場，查無從事許可外情形，且W女否認提出有關抽痰的申訴，草草結束此案。勞動部因發現W女自述有從事抽痰行為，再請臺中勞工局確認時，該局仍僅是將雇主說法當作處理結果回報勞動部，勞動部亦未察本件存有未充分調查的缺失，最終做出不利於移工的處分。

- 1、W女向1955專線申訴時，並未提及雇主有強制其執行抽痰業務，反而是雇主於111年7月13日致電1955專線申訴W女向印尼駐臺辦事處誣告雇主有使其執行抽痰業務，略以：「W女向印尼駐臺辦事處申訴並亂說我要她(指W女)做侵入性治療，但事實是家裡沒有抽痰機器，使用的是類似牙科掛在嘴邊的吸口水機器，且大多由我操作」。
- 2、臺中勞工局於111年7月15日首次到雇主家實施檢查，並製作雇主談話紀錄；但依該談話紀錄，臺中勞工局並未向雇主詢問任何有關抽痰或操作吸口水機器的問題。另於111年7月18日製作W女談話紀錄；但依該談話紀錄，臺中勞工局僅問W女否有向印尼駐臺辦事處申訴雇主要求做侵入性治療一事，W女表示無此事。然而，根據紀錄之文字記載內容，無法確認W女是否確實理解問題；若該局確實是問「侵入性治療」，如何讓W女理解，是指協助被照顧者抽痰的行為，屬於非醫事人員不得從事的醫療行為？而記錄W女否認曾向印尼駐臺辦事處申訴後，該局亦未進一步請W女描述工作內容及現場情形。
- 3、111年8月1日，臺中勞工局為W女與雇主間爭議召

開協調會，惟因雙方無共識，協調未成立，後續由雙方各自向勞動部申請廢聘。勞動部為作成廢聘處分，請臺中勞工局確認雙方終止聘僱關係日期及W女是否具備可轉換事由，該局始再次訪談W女；惟即便談話紀錄亦明確載錄「隨時要幫阿嬤抽痰」⁶¹，臺中勞工局依然未重視問題的嚴重性，僅是將談話紀錄原封不動提供予勞動部。

4、111年9月23日，勞動部再函臺中勞工局，表示依該局函附談話紀錄，W女有為被看護者進行抽痰情事，請臺中勞工局再予釐清。111年10月3日，雇主函臺中勞工局，表示：「被照顧者身體狀況無抽痰必要，因被照顧者可以自行將痰液咳到口腔，故不需要使用侵入性的抽痰管」、「被照顧者有時會咳出痰或有多餘的口水，此時會以吸唾管將它吸出」。同年月11日，臺中勞工局以雇主查復內容函復勞動部，略以：「有關W女是否有協助被看護者抽痰1節，雇主表示，被照顧者身體狀況無抽痰之必要，被照顧者可自行將痰液咳到口腔，不需要使用侵入性的抽痰管」。

5、111年11月8日，勞動部廢止W女的聘僱許可，但以查無可歸責雇主事由，判定W女不得轉換工作，只能回國。

(五)W女提出雇主與其約定之每日工作行程表為證，向行政院提起訴願，勞動部遂第3度交下臺中勞工局，而該局聯繫衛生局，詢問雇主所謂的「吹痰」是否

⁶¹ 111年8月19日，臺中勞工局訪談W女：「受僱於雇主期間是否曾罷工？」W女答：「沒有罷工，是因本人工作很累，阿嬤睡在客廳病房，我睡在旁邊地板，而客廳常有人來來去去，且有家屬看電視，本人受影響無法休息，又隨時要幫阿嬤抽痰，所以才跟雇主說需要休息，非罷工」。同年月26日，臺中勞工局查復勞動部。

屬於醫療行為，並以衛生局表示從未聽過「吹痰」專業名詞之答復，回報給勞動部。最終，行政院駁回W女之訴願⁶²。

- 1、111年11月15日，W女向行政院提起訴願，並請勞動部准予暫時停止執行W女廢止聘僱許可後14日出國之處分。W女提出的訴願事實及理由略以：雇主強制規定訴願人(即W女)每日需對被照顧者執行抽痰侵入性治療、處置行為3次。W女提出雇主與其約定之每日工作行程表及111年7月6日仲介、勞、資三方視訊錄音為佐證。
- 2、111年11月24日，臺中勞工局訪談雇主，對於W女以雇主與其約定之每日工作行程表之內容為新證據，惟該局亦僅問雇主「本局現在出示1張W女每日工作行程表，是否為臺端或家人所制定？若是，請在該行程表簽名」。臺中勞工局在雇主有違法爭議的吹痰部分，卻僅是向雇主確認W女提供每日工作行程表的真實性，並未請雇主說明行程表列有「用吹痰器具吹痰」等的具體內容；於此階段，亦未再向W女確認。
- 3、111年11月29日，臺中勞工局致電該府衛生局問：「有關家庭看護移工照護被看護者使用吹痰器具是否為醫療行為？」該府衛生局答：「沒有聽過吹痰這個名詞」。臺中勞工局再致電該府衛生局四民衛生所，衛生所主任答：「沒有聽過吹痰這個名詞，但有蒸氣吸入後再抽痰，蒸氣吸入非醫療行為，而抽痰是醫療行為」。臺中勞工局未

⁶² 行政院112年3月22日院臺訴字第1125004058號訴願決定書。

曾將相關卷證資料移請衛生局協助判斷⁶³，雖然有致電該府衛生局諮詢，但依臺中勞工局提供之公務電話紀錄表，該局僅以每日工作行程表上「用吹痰器具吹痰」的文字，簡略地詢問衛生局，導致衛生局也僅做出簡單回應，表示未曾聽過「吹痰」這一名詞。

- 4、111年12月1日，臺中勞工局採信雇主單方面說法，函復勞動部表示：「工作行程表每日下午3時用吹痰器吹痰是否為醫療行為？經電洽本府衛生局表示未有吹痰醫療名詞，只有蒸氣吸入及再抽痰名詞，蒸氣非醫療行為，抽痰則是醫療行為，併予敘明」。而勞動部亦就依臺中勞工局之函復內容，提出訴願答辯略以：「……每日工作行程表係於聘僱前經訴願人(即W女)同意，未指派其從事許可外工作。另每日工作行程表所列用吹痰器吹痰部分，經該府衛生局表示未有吹痰醫療名詞，蒸氣非醫療行為，抽痰為醫療行為，雇主111年10月3日說明書稱，被看護者身體狀況並無抽痰必要。據此，……查無雇主違反勞動契約等具體資料得以佐證，訴願人顯無轉換雇主之積極事由，不符本法第59條第1項第4款規定，……」。
- 5、行政院駁回W女之訴願理由略以：「關於雙方是否違反勞動契約及就業服務法等相關法令規定，經互核勞資雙方說詞不一，尚無具體資料證明佐證。

⁶³ 113年8月5日本院約詢時，臺中勞工局張科長表示：「本局是用電話諮詢衛生局，並沒有轉請衛生局調查或處理，因此臺中衛生局未曾去現場。」臺中市政府張秘書長則允諾：「抽痰部分也會加強宣導，如果有需要訪視的會再請衛生局協助」。113年9月9日本院約詢時，臺中勞工局林局長表示：「針對抽痰部分，爾後會移請衛生局協助處理。」該局張科長亦表示：「確實會收受移工申訴雇主要求抽痰違反規定案件之情形，已有就本案未移請衛生局協助處理部分進行檢討，並轉達同仁。」

又依雇主於111年10月3日(誤載為111年9月27日)說明書表示，被看護者身體狀況無抽痰之必要，被看護者可自行將痰液咳到口腔，不需要使用侵入性之抽痰管；……」。

(六)臺中勞工局於W女案中，有未積極處理移工申訴被雇主指派從事抽痰的問題，對於可能涉及違反醫事相關法令，該局仍僅是以電話諮詢衛生局，並未正式轉交該府衛生局進行調查或處理。但勞動部卻都未察覺。依勞動部的訴願答辯內容，可見勞動部亦不認為應確認每日行程表上所載「用吹痰器吹痰」的具體工作內容，及雇主主張「被看護者身體狀況並無抽痰必要」等關鍵事實：

- 1、在到院說明時，勞動部僅強調若為移工可以從事的口腔清潔行為，後續將研議納入契約中。勞發署黃副署長於113年9月9日到院說明時稱：「針對抽痰，本部已於113年8月函詢衛生福利部，依衛生福利部函復內容，該部認為移工若是從事口腔清潔是可以的，抽痰則是不行」、「後續將研議將這部分納入契約裡，讓移工瞭解。」蘇組長則補充：「對於要在契約裡明定工作內容(包含是否亦需協助從事口腔清潔部分)，本部將與來源國協商」。
- 2、然而，勞動部未對W女申訴從事抽痰行為的具體情況進行充分調查，也未及時確認「用吹痰器吹痰」的工作內容是否符合相關法規與勞動契約的規定。勞動部作為中央勞政主管機關，且於本件中數度交下臺中勞工局辦理，本就應當承擔起更積極的監督責任，對具體事實進行調查，並確保

地方勞政主管機關依規定處理案件，避免類似情況再次發生。

(七)綜上，在W女案中，雇主與W女除經母國驗證過的勞動契約外，另行約定每日的工作行程與內容。W女所照顧的對象，是經醫師診斷、巴氏量表0分、完全無法自理生活的被照顧者。W女每日工作時間從清晨6時30分至翌日3時30分結束，可供連續睡眠的時間僅3小時。雇主不否認約定內容亦是實際情況，反而強調W女是基於同意該約定才入境。W女因未有足夠休息、工作太過繁重及長時間睡眠不足等，向1955專線申訴，訴願時亦正式提出有關雇主強制規定W女每日需執行抽痰等侵入性醫療行為等疑似違反法令規定情事，然而，臺中勞工局在處理本案時，對申訴內容調查不澈底、草率結案，且忽略移工自述反映「隨時要幫阿嬤抽痰」的事實，過於依賴雇主說法，缺乏獨立判斷；儘管勞動部要求進一步瞭解實情，該局仍僅簡單以電話詢問衛生局「吹痰」是否屬醫療行為，未實際現場查察，即以此回復勞動部。勞動部未能審視調查過程中的不足，僅依臺中勞工局提供的資料作出雇主無違法行為的判斷，最終導致W女在與雇主終止聘僱關係後，無法轉換新雇主或工作，且被要求限期回國，嚴重損及W女權益，臺中勞工局、勞動部自難謂無疏失。

五、本件S女於112年3月31日由安置中心協助向勞動部提出廢止與原雇主之聘僱許可及轉換雇主的申請；然而，勞動部直到112年5月25日才首次通知安置單位，要求應補附S女單方終止聘僱意思表示並送達原雇主之佐證，才能繼續辦理相關程序。勞動部無故延誤S女轉

換雇主申請，長達2個月，無視弱勢勞工的處境，不僅嚴重影響S女的工作權益，還可能加劇她原本脆弱的處境。此外，本院過去已針對類似情況，即勞動部延誤處理人口販運被害人轉換工作申請一事，提出調查意見並請該部確實檢討改進，然而，此類問題卻再次發生，顯示勞動部輕忽人口販運被害人的權益，未有效改善相關程序與處理效率。

(一)人口販運被害人申請轉換雇主或工作相關規定

1、依人口販運防制法規定，持有工作簽證人口販運被害人之安置保護、工作許可核發之規劃、推動、督導及執行等，為勞工主管機關(即勞動部)之權責⁶⁴；並規定勞工主管機關對於安置保護之人口販運被害人及疑似人口販運被害人，應自行或委託民間團體，提供人身安全保護、通譯服務、法律協助、必要之經濟補助及其他必要之協助⁶⁵。

2、另按現行合法在臺工作之移工若經鑑別為人口販運被害人，即得單方終止聘僱關係，並擇一依就業服務法申請轉換雇主或依人口販運被害人工作許可及管理辦法申請工作許可，說明如下：

(1) 人口販運防制法規定人口販運被害人得逕向中央勞工主管機關申請工作許可⁶⁶，而依勞動部主管之人口販運被害人工作許可及管理辦法，申請工作許可時，應檢具申請書、申請時未逾效期之臨時停留許可或合法有效之停(居)留許可

⁶⁴ 參照人口販運防制法第5條規定。

⁶⁵ 參照人口販運防制法第17條規定。

⁶⁶ 人口販運防制法第28條規定：「……。(第4項)第1項及第2項人口販運被害人得逕向中央勞工主管機關申請工作許可，不受就業服務法及臺灣地區與大陸地區人民關係條例第11條規定之限制，其許可工作期間，不得逾停(居)留許可期間。……。」

影本、足資證明經司法警察機關或檢察官鑑別為人口販運被害人之文件影本⁶⁷；尚無要求應檢附單方終止聘僱關係之意思表示之佐證資料。

(2) 若係依就業服務法部分申請轉換雇主，「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」已明定，外國人有就業服務法第59條第1項各款規定之情事，得申請轉換雇主或工作，未檢齊相關文件者，得由主管機關查證後免附⁶⁸，即得轉換雇主。

3、勞動部113年4月24日函復本院時表示，該部為保障包括人口販運在內之人身侵害案被害人工作權益，係依「加強外勞人身侵害案件業務聯繫與處理原則暨流程圖⁶⁹」，考量雇主尚未經司法機關有罪判決確定，該部無從依就業服務法規定逕予廢止雇主聘僱許可等語。依103年12月16日修正之外國人人身侵害處理原則，在處理人身傷害案「(1-5)安排轉換雇主或返國」時，應備文件如下：

- (1) 雇主承認犯罪行為文件(1-5.1)。
- (2) 或地方政府依職權認定雇主有犯罪行為之虞之相關文書(1-5.2)。
- (3) 倘尚在偵查期間，需檢送警察機關移送地方檢

⁶⁷ 人口販運工作許可及管理辦法第3條、第4條規定。

⁶⁸ 參照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第2條規定。

⁶⁹ 勞動部函復本院時是適用勞動部103年12月16日勞動發管字第1031808397號函修正「加強外勞人身侵害案件業務聯繫與處理原則暨流程圖」；另勞動部114年1月6日勞動發管字第1130513320號函修正，並將名稱修正為「加強外國人人身侵害案件業務聯繫與處理原則及流程圖」，以下均稱外國人人身侵害處理原則。

察署偵辦之移送文號、日期或其證明公文書及經受害移工單方主張與雇主終止勞動契約之書面通知(如存證信函)及已送達雇主之證明文件(如存證信函回執聯)等相關資料(1-5.3)。

(4) 移工表達同意轉出(1-5.4)。

(5) 移工基本資料(1-5.5)。

(二)本院於110年的調查報告⁷⁰中指出，勞動部在受理人口販運被害人申請廢止原聘僱許可，並申請轉換雇主或工作時，有嚴重貽誤公文時效之情

1、公文處理時效相關規定依行政程序法及行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點⁷¹相關規定⁷²，若有未能在規定期限(30日)內辦結情形，亦應簽請核准延長並通知陳情人。另依行政院文書處理手冊⁷³對於文書流程管理規定，「公文處理應重視時效及品質，全面全程實施管制⁷⁴」、「人民申請案件應按其性質，區分類別、項目，分定處理時限，予以管制⁷⁵」、「各機關對公文處理時效，

⁷⁰ 本院110年11月17日社會福利及衛生環境、財政及經濟委員會第6屆第3次聯席會議通過王美玉委員、王幼玲委員調查案件(案號：110社調0014)。

⁷¹ 行政院103年9月25日行政院院授發社字第1031301593號函修正，為現行條文。

⁷² 行政程序法第168條、第170條第1項及第171條分別規定：「人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，得向主管機關陳情」、「行政機關對人民之陳情，應訂定作業規定，指派人員迅速、確實處理之」、「受理機關認為人民之陳情有理由者，應採取適當之措施；……。」行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第5點、第6點前段、第10點及第11點分別規定：「各機關對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理」、「人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人」、「各機關答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，……」、「各機關處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過30日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人」。

⁷³ 行政院104年4月28日院臺綜字第1040130453號函修正、行政院108年11月25日院臺綜字第1080195360號函修正文書保密部分。

⁷⁴ 行政院文書處理手冊第77點規定。

⁷⁵ 行政院文書處理手冊第78點規定。

應定期檢討分析，簽報機關首長核閱⁷⁶」。而文書
流程管理作業規範⁷⁷亦規定，

⁷⁶ 行政院文書處理手冊第82點規定。

⁷⁷ 國家發展委員會109年12月11日院授發檔(企)字第1090012412號函頒修正。

2、該時勞動部向本院主張受理受害移工(或移工委託他人協處)請求廢止原雇主聘僱許可之申請案件送達該部時，為保障勞雇雙方權益，此類案件皆審慎辦理，並視案情內容及相關單位(地方政府、檢調單位)所提供之資料內容辦理，倘相關單位資料提供完備，該部即儘速於公文流程規定(12日)內辦理完成。惟本院於該時調查所發現事實為：

- (1)○○基金會於109年9月28日向勞動部提出申請，勞動部至同年11月24日始作成處分，逾將近2個月。
- (2)社團法人中華民國○○○○○品質發展協會於109年10月8日第1次向勞動部提出申請，勞動部至110年1月20日始作成處分，辦理時程已逾3個月。
- (3)其餘安置單位均係檢附受害移工之人口販運鑑別表，向勞動部提出申請，勞動部作成廢聘處分之依據，亦是各安置單位原本的申請文件(並未要求申請單位補正資料)，但勞動部仍耗費達1個月至2個月始作成處分。

3、本院該時調查意見略以：勞動部未依人口販運防制法規定主動提供受害移工必要之協助。若非該時安置單位協助安撫焦躁不安之受害移工，受害移工恐會因無工作收入，背負沉重經濟壓力，選擇離開安置單位，成為行蹤不明移工，除失去合法身分之保障，又造成我國移工行政之負擔，形成兩敗俱傷。因此，雖勞動部最終仍有同意逕予廢止原聘僱許可，並同意轉換雇主或工作，但過

程決定反覆且耗時長達2至3個月，已讓移工承受沉重精神痛苦。

(三)然而，迄本院調查S女案件時，卻發現勞動部仍然有延誤公文辦理的情形；S女於112年3月10日經移民署鑑別為人口販運被害人，同年3月31日提出廢止聘僱許可及轉換雇主之申請後，未被告知理由的等候將近2個月，勞動部才被通知S女尚應檢附單方終止聘僱意思表示並送達原雇主之佐證，該部才能廢止原聘僱許可。

- 1、S女於112年3月3日向1955專線提出申訴，同年3月10日經移民署鑑別為人口販運被害人；印辦臺中安置中心於同年3月31日發函勞動部，協助S女向勞動部申請廢止與雇主之聘僱許可，與轉換雇主或工作；S女在將近2個月的安置期間內，無法工作、失去收入，並且需面對與原雇主涉及人口販運案件的訴訟，生活因此陷入停滯。
- 2、雖然勞動部主張，係於同年4月7日收受印辦臺中安置中心的來文，但不否認是直到同年5月25日，才通知安置中心應先協助S女以存證信函向雇主主張終止聘僱關係，並將佐證資料送達勞動部，該部始能廢聘並同意其轉換雇主或工作。
- 3、與本院在110年時所調查案件略有不同的是，印辦臺中安置中心協助S女申請案件，經勞動部審查後認定有須補件之後，始能為後續憑辦；因此，雖然勞動部於調查過程中一再主張，當印辦臺中安置中心將存證信函及回執補正後，該部旋即發函廢止原聘僱許可並同意轉換雇主或工作，未有延遲。但勞動部卻從未明確回答，有關該部「通

知」安置中心(或S女)應補件之日期(5月25日)，已距該部收文日(4月7日)將近2個月的原因。

(1) 經本院正式發文函詢勞動部，本院問：「貴部為何於112年5月25日始再通知安置單位協助確認S女與原雇主終止勞動契約之意思表示？」勞動部查復：「……考量雇主尚未經司法機關有罪判決確定，本部無從依就業服務法規定逕予廢止雇主聘僱許可；……爰透過協調安置單位協助S女提供存證信函後，再由本部函復同意S女廢止聘僱許可，並同意轉換雇主或工作」。

(2) 本院再次請勞動部查復「印辦臺中安置中心代理S女於112年3月31日函貴部申請廢聘，貴部卻於112年5月25日始洽安置單位，請其協助S女取得資料；請明確答復類此案件之公文處理時效規定？本件之處理有無違反相關規定？」勞動部查復：「……安置單位於112年3月31日來函代S女申請轉換雇主，……針對雙方聘僱關係終止部分，考量加害人身分尚未釐清，且為確認雇主與S女之聘僱關係是否已終止，本部於112年5月25日洽安置單位，請其協助S女向雇主單方終止聘僱關係之意思表示，並另向移民署及臺中地檢署就本案後續處理情形進行瞭解」。

4、直到勞發署黃副署長於113年9月9日到院說明，亦是重申「因為當時被害人已經是安全的。本部是先處理完她的安置狀況，才處理她的廢聘。」惟依勞動部於機關詢問前所查復內容，S女於112

年3月7日起即獲准安置於印辦臺中安置中心，即便是同年月10日起經移民署鑑別為人口販運被害人而有安置事由變更；而勞動部亦於先前函復本院時表示：「安置事由變更，尚不影響S女安置保護身分」、「S女倘以人口販運被害人或疑似被害人為由安置於該部安置單位，無論是否被鑑別為人口販運被害人，安置單位即須提供人身安全保護、醫療協助、通譯服務、法律協助、心理輔導及諮商服務等」。

5、經本院再次請勞動部說明，勞發署黃副署長於113年9月9日到院說明時，始稱：「5月25日確實是稍晚了，據瞭解係因承辦同仁那時候的案量較多，已經有檢討並叮囑」；蘇組長亦自承：「署內目前對於個案管理還做得不夠好」。

(四)此外，本院發現，無論是110年調查案或是本件S女的安置單位，在為人口販運被害人或疑似人口販運被害人的移工，向勞動部申請轉換雇主或工作時，皆未主動檢附受害移工單方主張與雇主終止勞動契約之書面通知，及已送達雇主之證明文件；因此，均是待勞動部審核後通知，始再補上存證信函與回執聯，才同意廢止移工之原聘僱許可並同意轉換。勞動部應該落實宣導，讓安置單位一開始就明確知道應協助移工取得並提供存證信函，避免因為這一程序的疏漏，造成移工權益的延誤與損害。如此不僅能加速案件處理，也能更有效保障移工的基本工作權益。

(五)綜上，本件S女於112年3月31日由安置中心協助向勞動部提出廢止與原雇主之聘僱許可及轉換雇主

的申請；然而，勞動部直到112年5月25日才首次通知安置單位，要求應補附S女單方終止聘僱意思表示並送達原雇主之佐證，才能繼續辦理相關程序。勞動部無故延誤S女轉換雇主申請，長達2個月，無視弱勢勞工的處境，不僅嚴重影響S女的工作權益，還可能加劇她原本脆弱的處境。此外，本院過去已針對類似情況，即勞動部延誤處理人口販運被害人轉換工作申請一事，提出調查意見並請該部確實檢討改進，然而，此類問題卻再次發生，顯示勞動部輕忽人口販運被害人的權益，未有效改善相關程序與處理效率。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一至四，糾正臺中市政府勞工局。
- 二、調查意見二至五，函請勞動部確實檢討改進見復。
- 三、調查意見及簡報，經委員會討論通過後公布。
- 四、調查意見，函復陳訴人，移請國家人權委員會參處。

調查委員：王幼玲、王美玉、紀惠容