

# 臺北高等行政法院判決

) FKT64W1Z1X5L0;@109年度訴字第

) FKT64W1Z1X5L0;@110年4月22日辯

04 原 告 賽米資訊股份有限公司

05 代 表 人 王耀誠 (董事長)

06 訴訟代理人 簡榮宗律師

07 許寶仁律師

08 被 告 勞動部勞工保險局

09 代 表 人 鄧明斌 (局長)

10 訴訟代理人 陳金泉律師

11 葛百鈴律師

12 黃胤欣律師

13 上列當事人間勞工退休金條例事件，原告不服勞動部中華民國10  
14 9年5月5日勞動法訴一字第1080029797號訴願決定，提起行政訴  
15 訟，本院判決如下：

16 主 文

17 原告之訴駁回。

18 訴訟費用由原告負擔。

19 事實及理由

20 一、事實概要：

21 勞動部職業安全衛生署於民國108年10月17日及24日對原告  
22 實施食物外送平臺業專案檢查，發現原告未依勞工退休金條  
23 例為其所屬勞工李柏昇、楊政達、許景雲、葉思妤、陳世賢  
24 及許庭瑋（下稱李君等人）申報提繳勞工退休金。經被告審  
25 查後，以108年12月4日保退二字第10860315880號函，請原  
26 告於108年12月31日前依法申報提繳（限期改善），如逾期  
27 仍未辦理，將依規定處以罰鍰，並公布原告名稱及負責人姓

名（下稱原處分）。原告不服，經訴願決定駁回後，提起本件行政訴訟。

## 二、原告起訴主張及聲明：

### （一）李君等人沒有人格從屬性：

1. 原告未規定李君等人的上下班時間，李君等人無須打卡或請假，可自行決定在何時、何地、為何消費者提供代排或運送服務。李君等人自行安排工作時間及運送商品的時程與流程，不受原告拘束。又李君等人得自行選擇以全職或兼職方式提供服務。如採兼職方式，不僅可利用原有正職閒暇時間從事管家工作，亦可至其他外送平臺從事同類型工作。況原告沒有考核李君等人的上班時間及地點，原告無從約束李君等人的兼職情形。

2. 原告所訂「Cutaway（卡個位）管家合作手冊1.7」（下稱管家合作手冊）有關「釋單」的規定，是指某管家接單後，如因故無法完成，得將訂單釋回平臺給其他任一管家處理，無須親自履行完成訂單內容。「轉單」則指某管家接單後，如因故無法完成，管家片面將訂單轉給特定管家承接。此有違原告建立平臺的初衷，即每位管家都能公平接單，而非某管家刻意壟斷大量訂單後，再私下交由特定管家處理，導致其他管家無法接到訂單，故原告禁止轉單。這不能理解為原告禁止管家不能拒絕訂單和必須親自履行。如管家拒絕訂單可透過「釋單」方式處理，無須親自履行。

3. 管家合作手冊關於管家職責、訂餐、對餐點、取餐、送餐等規定，都是遵照衛生福利部食品藥物管理署108年9月19日公告「網路美食外送平臺業者自主衛生管理指引」（下稱外送平臺衛生指引）、食品良好衛生規範準則及臺北市外送平臺業者管理自治條例的有關規範所訂定。上開規定是為健全外

送員管理及保障消費者權益，基於行政目的所訂定，故管家合作手冊不是基於雇主的指揮監督而生，不因原告訂有管家合作手冊，就認為原告對李君等人具指揮監督關係。

4. 管家合作手冊第1點關於不可口出穢言的規定，是依刑法第309條第1項規定善意提醒管家，並非要求管家遵守原告的服務紀律。管家違反規定有刑法課予相關處罰，並非原告對管家施以懲處或不利益待遇。又管家合作手冊第4點關於對餐點的規定，是管家從事外送服務的基本義務，依民法第490條第1項規定，管家為承攬人即原告送達正確餐點給消費者，如果管家送錯還是得重送，原告只是出於善意的提醒。如管家不核對餐點，其不利益也只是因時間不夠無法承接更多訂單賺取報酬而已，惟此非原告施以的處罰。

5. 管家合作手冊第5點關於取餐前登入系統的規定，是因為系統設定必須30至60分鐘前登入，管家始能接單提供服務。管家使用平臺作業系統接單，本應配合系統的設計。管家可自主決定是否於系統設定的時間登入，未準時登入也只是無法接單賺取報酬，並非原告對管家的指揮、監督，或以此記錄管家的出勤狀況。同點關於發票打統一編號部分的規定，因是消費者和原告成立買賣契約，故以原告名義開立發票給消費者。因原告無法於管家外送時立即開立發票給消費者，故委託管家於發票打上統一編號後，再由原告寄送發票給消費者，並於消費者詢問時由管家代為解釋發票流程，不能因此認為李君等人對外代表原告，並認為其具有人格從屬性。

6. 管家合作手冊第9點關於退出群組、暫時停權、永久退出群組、永久停權等規定，原告不因管家工作方式而有所獎勵或懲罰，對李君等人的接單也無落實懲處制度，李君等人享有接單與否的決定權。縱李君等人未依管家合作手冊的注意事

項行事，原告亦無上開懲處或制裁。李君等人也沒有年終獎金和三節獎金，與一般雇主對勞工得施以申誡、減薪、降級、調職等獎懲制度不同。

(二)李君等人沒有經濟從屬性：原告沒有給付底薪，而是按訂單計酬，半個月結算1次。如李君等人未完成送貨，原告不會給付報酬。李君等人獲取的報酬，全繫於個人的接單能力，實與為自己經營事業無異，而非依附於原告，此與勞動基準法（下稱勞基法）第2條第3款定義的工資，以勞工提出勞務為對價的性質不符。李君等人如以正職從事管家工作，每月平均可獲取新臺幣（下同）6至7萬元不等，薪資遠高於基本工資。另原告與管家為便於計算，故有管家收取服務費的基本公式，即以客人支付服務費的85%計算，但管家仍可就個案辛勞程度與原告議價，加價80元至150元不等；如管家認為不敷成本，可拒絕承接該筆訂單，均足證李君等人是為自己的事業經營而提供服務，非為原告提供勞務，沒有經濟上從屬性可言。

(三)李君等人沒有組織從屬性：李君等人並無隸屬於原告任何部門，僅是按個人接單總金額計算其報酬，從事管家業務，均獨立為之，沒有與原告部門或其他管家共同分工完成任務的情形。如李君等人自行停止業務，也不會造成原告業務的停頓，足證李君等人不具組織上從屬性。縱原告要求李君等人於訂單增加時，須於群組提出並由系統營運人員協助確認，並當場向客人收錢，也是因原告人員始能操作系統，並本於原告和李君等人間承攬契約的要求，尚難認李君等人已納入原告的生產組織與經濟結構體系內，而與同僚居於分工合作的狀態。

(四)聲明：訴願決定及原處分均撤銷。

01 三、被告答辯及聲明：

02 (一)勞動部為確立勞動契約的認定標準，以108年11月19日勞動  
03 關2字第1080128698號函頒「勞動契約認定指導原則」及附  
04 件「勞動契約從屬性判斷檢核表」（下稱從屬性檢核表）。  
05 原告下列情形已符合從屬性檢核表所列關於人格從屬性的判  
06 斷，足認李君等人具有人格從屬性：

07 1.原告代表人於108年10月17日訪談時表示：管家於每天第1張  
08 單取餐前30至60分鐘須登入系統，如消費者預訂11點20分送  
09 餐抵達，管家須於10點50分前到達商家等待餐點等等。又管  
10 家合作手冊第5點及第6點定有取餐及送餐的相關規範，管家  
11 如有違反，依管家合作手冊第9點規定，視情況輕重會遭受  
12 暫時退出群組、停權、永久退出群組等不利益。

13 2.原告代表人於108年10月17日訪談時表示：管家要保持乾淨  
14 整齊，不可穿拖鞋、短褲等等。又管家合作手冊第1點、第3  
15 點、第4點及第6點規定，要求管家應與客人、店家進行良好  
16 溝通；運送過程務必攜帶外送箱，若運送超過20件或超過9  
17 吋食物，必須攜帶後箱；管家固定每月第1週和第3週回公司  
18 結帳並繳回對應的發票；管家不可有影響觀瞻的行為；若訂  
19 單有增加或減少金額達一定程度，或客人更改送達時間等，  
20 管家應回報，由營運人員確認；管家應依原告要求方式與店  
21 家對餐、發票打統一編號、與客人對餐；客人對取餐方式有  
22 所要求時，原告應在記事本留言中回報；要求送餐準時且不  
23 可私下與客人聯繫更改送達時間；如客人資訊有誤，須依原  
24 告要求方式聯繫客人後寄送。管家如違反上述規定，依管家  
25 合作手冊第9點規定，視情況輕重會遭受暫時退出群組、停  
26 權、永久退出群組等不利益。

27 3.依管家合作手冊第2點及第9點規定，原告訂有每月5點的違

規點數，如管家接單後，超時轉單計1點、超時釋出計2點，足見李君等人於接單後原則上不得再拒絕工作，否則會受到計點的不利益；且管家每月最低須完成10張訂單，若未達10張，原告得回收管家權限與設備。足證管家不得拒絕原告指派的工作，否則會遭受懲處等不利益。

4.管家合作手冊第2點規定「不接受轉單」，即管家須親自履行工作，原告方依勞基法第2條第3款規定按件計酬。換言之，原告不容許李君等人將勞務轉包他人完成，再從中賺取抽成。又依管家合作手冊第5點規定，所有發票都要打原告的統一編號，發票由原告寄送。第6點亦規定，如客人詢問發票，回應統一由原告於3天內以郵件寄送發票。均足證李君等人對外代表原告，而非對外表彰自己名義。

(二)原告下列情形已符合從屬性檢核表所列關於經濟從屬性的判斷，足認李君等人具有經濟從屬性：

1.原告代表人於108年10月17日訪談時陳述：原告給付管家的額度為消費者收費金額85%，管家會2個禮拜至公司結帳1次；管家葉思妤108年9月薪資明細是按接單金額（服務費＋運費）85%計算等等，足見向客人收取費用是由原告決定，李君等人僅能透過原告平臺提供勞務，無權以自己營業來決定報酬價格。又依管家合作手冊第5點規定，若管家到店發現沒開，而客人取消訂單，或客人已取消但訂單仍存在，導致管家空跑，則補給管家100元空跑費。可見李君等人依原告要求方式提供勞務，即可獲得約定報酬，不須負擔客人沒有付費的營業風險。

2.原告代表人於108年10月17日訪談時陳述：公司分為營運（負責訂單處理及管理管家狀況）、行銷（負責廣告）、業務（負責與其他公司簽約）及專案人員（負責特別檔期）支援

01 小組等，管家藉由公司網路平臺選擇接單，並於指定時間內  
02 送達等等。可知接單平臺系統是由原告設置、管理及維護，  
03 客戶來源也是由原告相關行銷、業務及專案人員負責，李君  
04 等人須使用原告平臺接單，並於指定時間內送達。管家合作  
05 手冊第1點也規定，公司保有回收管家權限與設備的權限。  
06 可見相關設備亦由原告提供與控管。

07 (三)原告下列情形已符合從屬性檢核表所列關於組織從屬性的判  
08 斷，足認李君等人具有組織從屬性：

09 1.原告代表人於108年10月17日訪談時陳述：公司分為營運（  
10 負責訂單處理及管理管家狀況）、行銷（負責廣告）、業務  
11 （負責與其他公司簽約）及專案人員（負責特別檔期）支援  
12 小組等，管家藉由公司網路平臺選擇接單，並於指定時間內  
13 送達等等。可知接單平臺系統是由原告設置、管理及維護，  
14 客戶來源也是由原告相關行銷、業務及專案人員負責，李君  
15 等人須使用原告平臺接單，並於指定時間內送達。李君等人  
16 與同僚處於分工合作的狀態。

17 2.依管家合作手冊第3點規定，若訂單總金額增加且超過200元  
18 ，管家須於群組提出，由營運人員協助確認，並當場跟客人  
19 收錢。如客人更改送達時間，也是由原告營運人員確認店家  
20 及客人後，管家再依調整時間送達。均顯示李君等人須與原  
21 告各部門人員分工共同工作。

22 (四)聲明：原告之訴駁回。

23 四、前開事實概要欄所載事實，有勞動部職業安全衛生署108年  
24 11月21日勞職北1字第10810505591號函、一般事業單位勞動  
25 條件檢查會談紀錄表、談話紀錄、勞動條件檢查結果通知書  
26 （本院卷第165-180頁）、原告基本資料、勞退個人異動查  
27 詢（原處分卷第54-57頁）、原處分及訴願決定（本院卷第4

01 3-55頁)等可以證明,足認為真實。

02 五、本件爭點:原告與管家間是否具有勞基法第2條第6項規定的  
03 勞動契約法律關係?

04 六、本院的判斷:

05 (一)本件應適用的法令及法理說明:

06 1.勞工退休金條例第3條規定:「本條例所稱勞工、雇主、事  
07 業單位、勞動契約、工資及平均工資之定義,依勞動基準法  
08 第2條規定。」第6條第1項規定:「雇主應為適用本條例之  
09 勞工,按月提繳退休金,儲存於勞保局設立之勞工退休金個  
10 人專戶。」第7條第1項第1款規定:「本條例之適用對象為  
11 適用勞動基準法之下列人員……:一、本國籍勞工。」第16  
12 條規定:「勞工退休金自勞工到職之日起提繳至離職當日止  
13 。但選擇自本條例施行之日起適用本條例之退休金制度者,  
14 其提繳自選擇適用本條例之退休金制度之日起至離職當日止  
15 。」第18條規定:「雇主應於勞工到職……之日起7日內,  
16 列表通知勞保局,辦理開始……提繳手續。」第49條規定:  
17 「雇主違反……第18條……規定,未辦理申報提繳……經限  
18 期改善,屆期未改善者,處新臺幣2萬元以上10萬元以下罰  
19 鍰,並按月處罰至改正為止。」第53條之1規定:「雇主違  
20 反本條例,經主管機關或勞保局處以罰鍰或加徵滯納金者,  
21 應公布其事業單位或事業主之名稱、負責人姓名、處分期日  
22 、違反條文及處分金額……。」又勞基法第2條第1款、第2  
23 款及第6款規定:「本法用詞,定義如下:一、勞工:指受  
24 雇主僱用從事工作獲致工資者。二、雇主:指僱用勞工之事  
25 業主、事業經營之負責人或代表事業主處理有關勞工事務之  
26 人。……六、勞動契約:指約定勞雇關係而具有從屬性之契  
27 約。」

2. 司法院釋字第740號解釋：「保險業務員與其所屬保險公司所簽訂之保險招攬勞務契約，是否為勞動基準法第2條第6款所稱勞動契約，應視勞務債務人（保險業務員）得否自由決定勞務給付之方式（包含工作時間），並自行負擔業務風險（例如按所招攬之保險收受之保險費為基礎計算其報酬）以為斷，不得逕以保險業務員管理規則為認定依據。」其解釋理由書表示：「勞動契約之主要給付，在於勞務提供與報酬給付。惟民法上以有償方式提供勞務之契約，未必皆屬勞動契約。是應就勞務給付之性質，按個案事實客觀探求各該勞務契約之類型特徵，諸如與人的從屬性（或稱人格從屬性）有關勞務給付時間、地點或專業之指揮監督關係，及是否負擔業務風險，以判斷是否為系爭規定一（即勞基法第2條第6款）所稱勞動契約。關於保險業務員為其所屬保險公司從事保險招攬業務而訂立之勞務契約，基於私法自治原則，有契約形式及內容之選擇自由，其類型可能為僱傭、委任、承攬或居間，其選擇之契約類型是否為系爭規定一所稱勞動契約，仍應就個案事實及整體契約內容，按勞務契約之類型特徵，依勞務債務人與勞務債權人間之從屬性程度之高低判斷之，即應視保險業務員得否自由決定勞務給付之方式（包含工作時間），並自行負擔業務風險（例如按所招攬之保險收受之保險費為基礎計算其報酬）以為斷。保險業務員與其所屬保險公司所簽訂之保險招攬勞務契約，雖僅能販售該保險公司之保險契約，惟如保險業務員就其實質上從事招攬保險之勞務活動及工作時間得以自由決定，其報酬給付方式並無底薪及一定業績之要求，係自行負擔業務之風險，則其與所屬保險公司間之從屬性程度不高，尚難認屬系爭規定一所稱勞動契約。再者，保險業務員管理規則係依保險法第177條規

定訂定，目的在於強化對保險業務員從事招攬保險行為之行政管理，並非限定保險公司與其所屬業務員之勞務給付型態應為僱傭關係……。該規則既係保險法主管機關為盡其管理、規範保險業務員職責所訂定之法規命令，與保險業務員與其所屬保險公司間所簽訂之保險招攬勞務契約之定性無必然關係，是故不得逕以上開管理規則作為保險業務員與其所屬保險公司間是否構成勞動契約之認定依據。」

3.參酌上述司法院釋字第740號解釋意旨，性質為公法管制規範的保險業務員管理規則（或本件涉及的外送平臺衛生指引、食品良好衛生規範準則及臺北市外送平臺業者管理自治條例），固不能直接作為保險業務員（或外送員）與其所屬保險公司（或外送平臺業者）間是否構成勞動契約的認定依據，但保險公司（或外送平臺業者）為執行保險業務員管理規則（或本件涉及的外送平臺衛生指引、食品良好衛生規範準則及臺北市外送平臺業者管理自治條例）所課予的公法上義務，而將相關規範納入契約（包含工作規則），或在契約中為更進一步的詳細規定，則保險業務員（或外送員）是否具有從屬性的判斷，即不能排除相關契約約定的檢視。換言之，公法上的管制規範已轉化為雙方契約上的權利、義務規範，該契約內容就應列為勞動從屬性的判斷因素之一（參見：司法院釋字第740號解釋黃璽君大法官部分不同意見書；林佳和，勞工定義：古典還是新興問題？從保險業務員談起，月旦法學雜誌，第245期，104年10月，第21頁；邱羽凡，保險業務員法律地位之再檢討，月旦法學雜誌，第285期，108年2月，第140頁；邱羽凡，假承攬、真僱傭？平臺餐飲外送員之勞動保護與「勞工身分」簡析，月旦法學教室，第206期，108年12月，第69頁）。又關於勞動契約的認定，仍應

依勞務債務人從屬於勞務債權人的高低程度判斷，判斷因素包括業務員得否自由決定勞務給付的方式（包含工作時間），並自行負擔業務風險（例如按所招攬的業績為基礎計算其報酬），但不以此為限，參考學說及實務見解，勞工與雇主間從屬性的判斷，包括：(1)人格上從屬性，即受僱人在雇主企業組織內，服從雇主之指揮、命令、調度等，且有受懲戒等不利益處置的可能。(2)親自履行，不得使用代理人。(3)經濟上從屬性，即受僱人不是為自己的營業而勞動，而是依附於他人的生產資料，為他人之目的而勞動，薪資等勞動條件亦受制於他方。(4)組織上從屬性，即納入雇方生產組織體系，並與同僚間居於分工合作狀態，受團隊、組織的內部規範、程序等制約（最高法院81年度台上字第347號、93年度台上字第2567號、96年度台上字第2630號、109年度台上字第420號民事判決參照。另參見：臺灣勞動法學會編，勞動基準法釋義－施行20年之回顧與展望，王松柏執筆，94年5月，第54頁以下；黃程貫，勞動法，86年10月，第63頁以下）。又基於勞動保護的社會性，只要當事人的法律關係中具有相當從屬性的特徵，縱其部分職務內容具一定程度的獨立性，仍應寬認屬勞動基準法規範的勞僱關係（最高法院81年度台上字第347號、89年度台上字第1301號、104年度台上字第1294號民事判決參照）。

4. 勞動部為確立勞動契約的認定標準，使勞務提供者及事業單位對雙方的法律關係有明確認知，以保障勞工權益，於108年11月19日以勞動關2字第1080128698號函發布「勞動契約認定指導原則」規定：「……二、事業單位與勞務提供者雖得本於契約自由原則，約定勞務契約類型，但其法律關係是否為勞動契約，應就個案事實及整體契約內容，依從屬性之

高低實質認定，不受契約之形式或名稱拘束。三、個案事實及整體契約內容具有下列要素之全部或一部，經綜合判斷後，足以認定勞務提供者係在相當程度或一定程度之從屬關係下提供勞務者……，其與事業單位間之法律關係應屬勞動契約：(一)具人格從屬性之判斷：1.勞務提供者之工作時間受到事業單位之指揮或管制約束。2.勞務提供者給付勞務之方法須受事業單位之指揮或管制約束。但該方法係提供該勞務所必須者，不再此限。3.勞務提供者給付勞務之地點受到事業單位之指揮或管制約束。但該地點係提供該勞務所必須者，不再此限。4.勞務提供者不得拒絕事業單位指派之工作。5.勞務提供者須接受事業單位考核其給付勞務之品質，或就其給付勞務之表現予以評價。6.勞務提供者須遵守事業單位之服務紀律，並須接受事業單位之懲處。但遵守該服務紀律係提供該勞務所必須者，不再此限。7.勞務提供者須親自提供勞務，且未經事業單位同意，不得使用代理人。8.勞務提供者不得以自己名義，提供勞務。(二)具經濟從屬性之判斷：1.勞務提供者依所提供之勞務，向事業單位領取報酬，而非依勞務成果計酬，無需自行負擔業務風險。2.勞務提供者所需之設備、機器、材料或工具等業務成本，非由勞務提供者自行備置、管理或維護。3.勞務提供者並非為自己之營業目的，提供勞務。4.事業單位以事先預定之定型化契約，規範勞務提供者僅能按事業單位所訂立或片面變更之標準獲取報酬。5.事業單位規範勞務提供者，僅得透過事業單位提供勞務，不得與第三人私下交易。(三)具組織從屬性之判斷：勞務提供者納入事業單位之組織體系，而須透過同僚分工始得完成工作。……。」上述規範內容應屬行政程序法第159條規定為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實的解釋性

行政規則，在無違前述司法院解釋及學理說明的範圍內，自得為本院所參採。

(二)原告與管家間具有一定程度的從屬性，應為勞基法第2條第6項規定的勞動契約法律關係：

1.李君等人具有人格從屬性：

(1)管家合作手冊（本院卷第131頁以下）第1點規定：「……管家基本職責：1.……準時送達……。」第5點規定：「五、取餐……在每天的第1張單取餐時間的前30-60分鐘，必須登入系統，送餐時間20分鐘以前至店家取餐，確認餐點內容，並準時送至客戶手上……為了維持餐點品質，請不要過早取餐，目前設定之最早取餐時間就是40分鐘，除非路途真的非常遙遠，請於記事本回報需要調整取餐時間……。」第6點規定：「六、送餐—送達時間：1.訂單時間9:00就要準時送達……。2.請勿私下打電話聯繫更改送達時間，若有客訴反應，會收回該單服務費。……管家遲到：0-15分鐘不退服務費，16-30分鐘退一半服務費，31分鐘以上全退。管家（50%）與公司（50%）共同負擔退費成本，並於記事本回報……。」第9點規定：「九、罰則—停權：營運人員有權根據情況輕重，將違反管家手冊規定的管家暫時退出群組、暫時停權、永久退出群組、永久停權。」由此可知，管家應於原告要求的一定時間內至店家取餐，不能過早也不能遲到；如路途遙遠，應於管家line群組的記事本內回報；且不能私下打電話聯繫更改送達時間；如送餐遲到達一定時間，須與原告共同負擔退費成本。以上顯示管家提供服務（取餐及送餐）的工作時間受原告的拘束，不能自行任意決定，如未遵守，產生退費成本時，須與原告共同負擔，甚至產生暫時或永久退出群組或停權的罰則效果，符合人格從屬性的特徵。

(2) 管家合作手冊第1點規定：「……衛生管理暨運送規範：1. 保持乾淨整齊，不可穿拖鞋、短褲進行外送……。2. 若為夜間運送，必須穿著反光背心或反光標示。……6. 運輸用車輛及容器於裝載食物前，定期清洗及作成紀錄……。7. 應將冷、熱食有效區隔。……管家基本職責：……2. 細心訂餐、與客人和店家進行良好友善的溝通。3. 管家運送過程務必攜帶運送箱，若運送超過20件或超過9吋的食物，必須攜帶後箱。4. 結帳週期：請所有管家固定於每月第1週和第3週回公司結帳並繳回對應之發票。5. 不可於攜帶卡個位商標用品時，嚼檳榔、吸菸（電子菸）、口出穢言等影響觀瞻之行為。」

第3點規定：「三、訂餐……1. 若訂單總金額有增加但少於200元時，請管家於得知調漲資訊的當下於群組及記事本回報，不與客人多收錢。2. 若訂單總金額有增加且超過200元，請於群組提出由營運人員協助確認並當場跟客人收錢。3. 若訂單總金額有減少且少於50元，依照原訂單金額處理即可，不需特別告知客人。4. 若訂單總金額有減少且超過50元：貨到付款與ATM付款的客戶：直接由管家現場退費。線上刷卡的客戶：由公司後續進行退刷處理。5. 若店家因節日或活動打折、買五送一等期間限定活動，則不必向客人退款。……客人更改送達時間：狀況1：客人於備註說明希望送達時間：原則上不允許客人單獨備註送達時間，若管家時間上允許須事先於群組內回報，待營運人員確認店家及客人後，再依調整後時間送達。……狀況3：客人於當天說明希望更改送達時間：卡個位不接受當天更改時間……。」

第4點規定：「四、對餐點－與店家對餐點：請管家領取餐點時確認內容（品項、數量、特殊口味），向店家詢問是否有不易分辨的餐點，以任何記號標註……一發票打統編：請管家於店家

取完餐後務必索取發票並打統編……並於結帳時依訂單繳回相對應的發票，財務將逐一核對。若發票短少管家可採取以下措施：1.自行補金額大於等於該訂單的卡個位統編發票。2.繳回該訂單相對應的稅額25%—餐點漏灑：若於運送過程中，餐點發生漏灑、損毀、汙染，管家必須向客人說明可能的補償辦法，並於記事本回報結果：1.補送、管家自行與店家協調補送餐點且費用自付。2.退單品價格，管家向客人說明退款方式（除信用卡刷退，其餘當場給客人補償金額）。3.嚴重情況先於群組即時回報，確認嚴重程度及退費金額，再進行退費流程……。—與客人對餐：送達時，管家必須與客人對齊餐點內容。若管家未對點，客人於事後回報漏灑、損毀、汙染則扣除管家該訂單服務費，且如客人要求補送，須完成補送。」第5點規定：「五、取餐……—額外支出（袋子）：記事本留言說明單號、金額。回報範例：『#30456支出袋子2元』……。」第6點規定：「六、送餐……—送餐：1.餐點冷熱一定要分開放……。2.蛋糕及甜點類易融化，不可與熱食同放，並請接到即送，不要離開冷藏超過1小時即長途曝曬，若有需要請聯繫公司冰存於辦公室。3.若客人表明由其他人代收，管家須說明仍要與代收人對餐點，且事後無補送服務。……—發票：客人詢問發票，統一由公司（Cutaway）於3天內email寄送電子發票……。」第7點規定：「七、結帳……—缺繳發票：缺繳發票的訂單將被扣留：發票金額×25%（營業稅+營所稅）請管家於兩週內繳回對應金額的『餐食』發票，並同時結暫扣的發票金額（統編……）欠繳發票：必須補回發票。欠繳收據：補發票或收據。」第9點規定：「九、罰則—停權：營運人員有權根據情況輕重，將違反管家手冊規定的管家暫時退出群組、暫時停權、

永久退出群組、永久停權。」由此可知，管家進行取餐及送餐服務，須依原告規定的方式或標準作業流程進行運送（如夜間衣著、配備運送箱或後箱、餐點冷熱分離、不得有損原告商譽的行為等）、訂餐（如訂單金額變更的處理方式、客人更改送達時間的處理方式等）及對餐點（包括向店家為必要的詢問、索取開立原告統一編號的發票，並定期繳回等）等。如有違反，可能產生管家自行吸收損失、扣除訂單服務費用、暫時或永久退出群組或停權的罰則效果等，已符合人格從屬性的特徵。

- (3) 管家合作手冊第2點規定：「二、接單……—釋單：管家可於釋單期限前或接單內5分鐘，釋出無法配合的訂單，或者修改取餐時間，但不接受轉單。……2.每月有5點違規點數，超時轉單計1點、超時釋出2點……。」第9點規定：「九、罰則—停權：營運人員有權根據情況輕重，將違反管家手冊規定的管家暫時退出群組、暫時停權、永久退出群組、永久停權。管家每月最低須完成10張訂單，若未達10張，公司保有回收管家權限與設備的權限。」由此可知，管家每月有基本的提供服務次數要求，未達次數，可能遭受收回權限與使用原告設備的不利益。又管家於接單後，原則上即應提供服務，有無法配合情事者，也應於期限內完成釋單，如有超時釋單的情形，將遭計點處分，甚且有暫時或永久退出群組或停權的罰則效果等，已符合人格從屬性的特徵。

## 2. 李君等人具有經濟從屬性：

原告代表人於108年10月17日訪談時陳述：向消費者收費方式為排隊30分鐘99元、送單為99元起跳（1公里20元），公司給付管家的數額為向消費者收費金額的85%，餘15%為公司所有，管家每2個禮拜至公司結帳1次等等（原處分卷第10

頁)。又管家合作手冊封面記載：「平均一單服務費200元，實收170元。」第5點規定：「五、取餐……一餐點延誤及等待費：若遇店家餐點延誤，管家即時通知客人延誤時間及原因，並立即回報管家群組。1.店家延誤取餐時間超過20分鐘，由公司補給管家100元等待費。……3.若客人嚴重不滿……，請管家主動說明服務費退費規則。若因此而產生的服務費退費，將由公司與店家全額負擔。……一空跑費：若管家當天到店家發現沒開而客人決定取消訂單，或者客人實際已取消但訂單仍存在，進而導致管家空跑，則補給管家100元空跑費。」依此可知，管家賺取的報酬原則是按照原告向消費者收取費用的固定成數（85%）計算；縱因店家沒有營業或客人取消訂單而未完成交易，管家仍可領取空跑費；如店家餐點延誤達一定時間，管家除服務費85%的報酬外，尚可領取等待費；即便因而產生服務費退費情事，亦由原告與店家全額負擔、吸收，管家無須分擔風險。以上顯示管家並非純粹以工作「成果」（即完成訂單內容）計酬，而是只要有勞動付出，有勞動的「過程」，即可領取報酬，不須負擔消費者未付費用的營業風險，已符合經濟從屬性的特徵。

### 3. 李君等人具有組織從屬性：

原告代表人於108年10月17日訪談時陳述：公司分為營運（負責訂單處理及管理管家狀況）、行銷（負責廣告）、業務（負責與其他公司簽午餐…等契約）及專案人員（負責特別檔期）支援小組（如公司向鳳梨酥店購買後在公司自行包裝宅配），管家藉由公司網路平臺選擇「我要接單」，並於指定時間內送達等等（原處分卷第6-7頁）。又管家合作手冊第2點規定：「二、接單—搶單：點選『我要接單』按鈕後即搶到該單……一取消訂單：……如果管家送去後遇到客人

說已跟我們說取消，就說明一下我們的取消時間期限，客人堅持不收件，回報群組……。」第3點規定：「三、訂餐……1.若訂單總金額有增加但少於200元時，請管家於得知調漲資訊的當下於群組及記事本回報……。2.若訂單總金額有增加且超過200元，請於群組提出由營運人員協助確認……。4.若訂單總金額有減少且超過50元：貨到付款與ATM付款的客戶：直接由管家現場退費。線上刷卡的客戶：由公司後續進行退刷處理。……—客人更改餐點內容……若金額變少依以下方式：1.若為貨到付款、ATM，當場退錢給客人，並回報記事本。2.若為信用卡，於記事本回報單號及刷退金額。……—客人更改送達時間：狀況1：客人於備註說明希望送達時間：原則上不允許客人單獨備註送達時間，若管家時間上允許須事先於群組內回報，待營運人員確認店家及客人後，再依調整後時間送達。狀況2：客人於前一天說明希望更改送達時間：……更改送達時間請管家於群組內回報，待營運人員確認店家出餐沒問題後，方可答應客人。」第6點規定：「六、送餐……—客人資訊有誤：從Line群組請值班人員幫忙查客人資料。……2.若為電話錯誤，請管家於群組詢問值班人員後，再連絡客人。—等待超時：若管家連絡不到客人且等待超過15分鐘，請拍照記錄送達地點、餐點，並於群組及記事本回報單號、原因……。」第8點規定「八、管家LINE群組—群組功能：主要用於公司公告與即時訂單狀況的回報與討論。—記事本：紀錄訂單的更改，包括餐點內容、時間、轉釋單、金額、餐點價格調整、餐點下架。19：00前回報的訂單，營運會於當天處理。19：00後回報的訂單，營運將於隔日處理。—群組禮儀：請以禮貌的方式進行所有溝通與臨時狀況回報。……。」依此可知，管家透過原告

建置的平臺系統「搶單」，爭取提供服務、賺取報酬的機會（沒有登錄即無法透過平臺直接與消費者連結）；且管家提供取餐及送餐服務的店家及消費者，均是原告相關行銷、業務團隊招攬、簽約而來；管家透過群組接收原告公告的資訊，討論、記錄訂單的處理或突發狀況，並與營運人員確認相關資訊，甚至如前所述，代原告向店家索取有原告統一編號的發票、向客人解說發票開立情形等，凡此均顯示管家已納為原告公司組織體系的一環，與原告各部門人員共同合作，受團隊、組織的內部制約，代表原告從事交易活動，而具有組織從屬性的特徵。

4. 管家以親自提供勞務為原則，難由他人代為履行：

原告雖主張：為避免管家接單後，私下將訂單轉給特定的其他管家承接，而有不公平情形，且未經原告同意即變更提供服務的主體，恐使日後求償發生困難，故管家合作手冊禁止管家轉單；如管家因故無法提供服務，得以「釋單」方式處理，讓其他管家公平承接，但不禁止管家將其訂單轉給具有相同服務品質的他人，故沒有外送員須親自履行且不能轉包的限制等等。然管家大量接單後，私下將訂單轉給特定的其他管家，或轉給非原告管家的其他人承接，均會產生原告所述未經原告同意即變更提供服務的主體，且影響其他管家「搶單」權益的情形，何以僅禁止管家將訂單轉給特定的其他管家，而未禁止轉給非原告管家的其他人承接，已有疑義。又依原告所述，擔任管家需成年且有駕照，並須接受平臺系統教學、職業安全、食品衛生安全及交通安全的教育訓練後，加入管家LINE群組（本院卷第361-363頁、第371頁），且依管家合作手冊規定，管家於「搶單」後的取餐、送餐時間、食品的衛生與擺設、店家調整餐點、客人更改餐點內容、

01 更改店家或送達時間、開立統一編號的發票、餐點延誤、等  
02 待超時、管家遲到及客人詢問發票、說明補償方式、客人資  
03 訊核對等，均有詳細的處理、應對流程，甚至須於管家的LI  
04 NE群組及記事本即時回報，未經原告教育訓練的一般民眾顯  
05 難代替管家履行業務，亦無從於管家的LINE群組及記事本中  
06 註記、回報相關事項，故原告雖稱沒有限定管家應親自履行  
07 ，但實際上無由他人代為履行的可能。依管家手冊所訂作業  
08 流程的詳盡，應認管家仍以親自提供勞務為原則，難由他人  
09 代為履行。

10 5.原告主張不可採的理由：

- 11 (1)原告雖主張：管家沒有固定上、下班時間，無須打卡或請假  
12 ，可自行決定在何時、何地、向何消費者提供代排或運送服  
13 務，得自行安排工作時間及運送商品時程與流程，不受原告  
14 拘束等等。然如上所述，管家每月有應完成訂單的最低門檻  
15 ，且管家「搶單」後，即應準時取餐及送餐，避免遲到，並  
16 應遵守有關的衛生安全、服儀、對餐點、取餐等程序規範，  
17 違反者，視情節輕重，有受處罰的可能性，難認管家可自行  
18 安排工作時間及運送商品時程與流程，不受原告拘束。再者  
19 ，原告自承：由原告營運部門對管家進行教育訓練，訓練後  
20 依照「食品外送作業安全指引」附表2車況查核表（本院卷  
21 第300頁），請管家簽名確認理解相關內容，執行自我檢查  
22 ；原告於管家前來公司結帳時也會查看管家車輛，爾後不定  
23 期隨機抽查等等（本院卷第371頁），亦顯示原告對於管家  
24 是否遵守管家合作手冊第1點所定「夜間運送，必須穿著反  
25 光背心或反光標示……運輸用車輛及容器於裝載食物前，定  
26 期清洗及作成紀錄，並保持清潔衛生」，有進行一定的教育  
27 訓練與抽查機制，難認原告對於管家提供勞務的過程沒有施

- 01 以管理、監督的作為。原告上開主張即不可採。
- 02 (2) 原告雖再主張：從未對管家施以停權等處罰等等。然而，管  
03 家合作手冊第9點既有原告得為相關處罰的規定，即是以企  
04 業懲處權為後盾，對管家施以應服從、遵循管家合作手冊相  
05 關規範的心理上壓力，不論實際上有無施以懲處，仍為人格  
06 從屬性的表現。又依原告提出的管家違規紀錄表顯示，原告  
07 對於管家違反管家合作手冊的相關規範，確有逐筆記錄，違  
08 反事項包括穿涼鞋（違反管家合作手冊第1點）、群組爭吵  
09、「酸民」（違反管家合作手冊第8點）、超時「釋單」（  
10 違反管家合作手冊第2點）、缺少品項（違反管家合作手冊  
11 第4點）、遲到（違反管家合作手冊第6點）等等，並為輕、  
12 中、重不同嚴重程度的註記（本院卷第463之2頁）。由此可  
13 知，即便原告沒有實際依管家合作手冊第9點規定對管家施  
14 以處罰，但原告對於管家提供勞務的過程（甚至無關工作「  
15 成果」，Line群組間的口角均被認為違規）是否符合管家合  
16 作手冊相關規範，具有監督、管理的實際作為；管家合作手  
17 冊對管家而言具有拘束力，非純粹建議性質的提醒，難認管  
18 家對原告沒有從屬性。
- 19 (3) 原告又稱：管家合作手冊有關衛生安全等要求，是配合外送  
20 平臺衛生指引、食品良好衛生規範準則及臺北市外送平臺業  
21 者管理自治條例的有關規範所訂定，不得逕以該等行政法規  
22 的內容，就認為管家對原告具有從屬性等等。但如前所述，  
23 關於勞動從屬性的判斷，固不能逕以行政法規的規範內容，  
24 判斷管家對原告具有從屬性，然行政法規的規範內容既已透  
25 過原告自訂的管家合作手冊予以轉化，且其轉化後的內容，  
26 是以介入管家運送「過程」（而非針對完成運送的「成果」  
27）的方式來實現上開行政法規對外送平臺業者的要求，即難

01 以避免對管家產生指揮、監督的結果，難認管家對原告不具  
02 有從屬性。

03 (4)管家提供勞務的過程中，固然有部分的自主空間，例如可自  
04 由決定是否登錄系統「搶單」，提供外送服務（但每月有最  
05 低應完成訂單的基本門檻）；可自由決定登錄系統「搶單」  
06 的時間，無固定上、下班時間（但搶單後即應準時取餐、送  
07 餐）；「搶單」後也可因個人因素而「釋單」，拒絕提供該  
08 筆服務（但須於規定時間內「釋單」）；取餐及送餐過程可  
09 自主安排，具一定彈性（但須按管家合作手冊所定的標準作  
10 業流程處理發票開立、店家調整餐點、對餐點、客人更改店  
11 家、送達時間、餐點內容等等事宜）；甚至對於沒有管家「  
12 搶單」的訂單要求提高服務費後承接等，然管家與原告間既  
13 然有如上所述具有一定從屬性的特徵，基於勞動保護的社會  
14 性，仍應認屬勞基法規範的勞動契約法律關係。

15 (三)本件判決基礎已經明確，兩造其餘攻擊防禦方法及訴訟資料  
16 經本院斟酌後，認與判決結果不生影響，無一一論述的必要  
17 ，一併說明。

18 七、結論：

19 原處分合法，訴願決定予以維持，亦無不合，原告訴請撤銷  
20 為無理由，應予駁回。

21 中 華 民 國 110 年 5 月 6 日

22 臺北高等行政法院第六庭

23 審判長法官 許麗華

24 法官 孫萍萍

25 法官 楊坤樵

26 一、上為正本係照原本作成。

27 二、如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表

01 明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判  
 02 決送達後20日內補提上訴理由書（須按他造人數附繕本）。  
 03 三、上訴時應委任律師為訴訟代理人，並提出委任書。（行政訴  
 04 訟法第241條之1第1項前段）  
 05 四、但符合下列情形者，得例外不委任律師為訴訟代理人。（同  
 06 條第1項但書、第2項）

| 得不委任律師為訴訟代理人之情形                         | 所需要件                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (一)符合右列情形之一者，得不委任律師為訴訟代理人               | 1.上訴人或其法定代理人具備律師資格或為教育部審定合格之大學或獨立學院公法學教授、副教授者。<br>2.稅務行政事件，上訴人或其法定代理人具備會計師資格者。<br>3.專利行政事件，上訴人或其法定代理人具備專利師資格或依法得為專利代理人者。   |
| (二)非律師具有右列情形之一，經最高行政法院認為適當者，亦得為上訴審訴訟代理人 | 1.上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親具備律師資格者。<br>2.稅務行政事件，具備會計師資格者。<br>3.專利行政事件，具備專利師資格或依法得為專利代理人者。<br>4.上訴人為公法人、中央或地方機關、公法上之非法人團體時，其所屬 |

01  
02  
03  
04  
05  
06  
07

|                                                                     |                              |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|                                                                     | 專任人員辦理法制、法務、訴願業務或與訴訟事件相關業務者。 |
| 是否符合(一)、(二)之情形，而得為強制律師代理之例外，上訴人應於提起上訴或委任時釋明之，並提出(二)所示關係之釋明文書影本及委任書。 |                              |

08 中 華 民 國 110 年 5 月 6 日  
09 書記官 高郁婷