

107 年度中央各主管機關消費者保護業務考核 考核委員建議意見

勞動部

壹、嘉勉意見

- 一、消保機制已然建立，且勞保詐騙黃牛的防制工作成效卓著並具成效，防制勞保黃牛，確保被保險人權益，立意甚佳，建議持續執行、嚴懲違法，杜絕類似案件發生。
- 二、推動勞動安全檢查、職業訓練及促進就業工作，對維護勞工及職場之安全與穩定具有成效，對消費者保護工作也已兼顧由內部顧客(勞工與執業場所)外部顧客(求職者、接受服務顧客、資訊網域安全等)，值得肯定。
- 三、為提升事業體對消費者保護工作的重視與自主，建議持續協助企業與勞工建立適當的組織自我內控學習機制，自主提升消費者服務品質。
- 四、就防制勞保黃牛案，除積極宣導外，並建置「勞農保不法代辦案件預警資料系統」等，於受理申請案件時自動篩選預警個案，強化查核機制，達事先防堵不法詐領給付之效益，落實維護勞農保戶之保險權益，值得肯定。
- 五、辦理於 105 年 11 月建立「1955 勞工諮詢申訴專線」，並於 106 年受理 18 萬 4,823 件諮詢案件、2 萬 5,865 件申訴案件等，積極維護勞工權益。

貳、建議意見

- 一、雖非所有企業的主管機關，但卻是所有企業員工的主管機關，也是全國勞工的大家長，應致力於確保勞工在職業上的工作權益(狹義勞工權益)及在生活上的消費權益(廣義勞工權益)。
(1)確保安全：勞動場所等同於消費場所，必須體認勞動場所安全才能確保消費場所安全，只有勞工安全才能確保消費安全，

重視勞工權益等同於消費者權益，安全才有保障。

(2)確保公平：勞工在日常生活中所為的行為，均為消費行為，勞委會必須體認勞工也是消費者，只有消保法有關定型化契約等規定的落實，才能確保勞工在生活上的消費公平。

- 二、建議從消費者的立場，去檢討相關法令及機制(如勞工的罷工權益如何與消費權益並重等)，以更周延保障消費者權益。
- 三、已成立消費者保護業務推動小組定期開會，建議該機制持續從風險預防角度，就各類相關消費者保護議題檢視分析，提供業務單位預警或及早因應處理。
- 四、建議透過各管道瞭解勞工常見之消費糾紛，進而研擬預防與解決機制。
- 五、已辦理「國道客運駕駛」及「長照養護等服務業(看護工)」之專案稽查，有關違反法令延長工作時間超過法令規定之情事(前者檢查 92 家次、違規 35 家次【其中超時工作者 25 家，占違規家次 71%】；後者檢查 120 家次、違規 14 家次【其中超時工作 8 家，占違規家次 57%】)。故延長工作時間違規率相對較高，恐影響接受其服務之消費者安全與健康權益，建請持續加強稽查、對違者依法裁罰，並督導地方政府促請業者改善，以維護勞工及消費者權益。
- 六、國道運輸攸關消費者乘車安全甚鉅，且稽查結果仍有近一成違反勞動法令規定，建議加強國道運輸業勞動條件及國道客運駕駛員勞動條件檢查。
- 七、如所附巨匠電腦網站刊播之國民電腦培訓廣告，依報告書第 10 頁敘述須經相關機關審核同意，始得刊登，建議類似案件應於廣告內容清楚依委辦契約內容刊載補助班別、課程內容、上課期間供求職者知悉，而非要求留下個人資料後始提供資料。
- 八、勞動力發展署有提供就業服務機構評鑑結果查詢系統，惟除透

過新聞稿發布之資訊可查得上開系統外，但從該署官網不易查得上述查詢系統及仲介公司評鑑結果。建請於官網之專區(如為民服務、業務專區等)，明顯標示相關資訊，以利民眾快速查詢，尋找適合的人力仲介公司。

- 九、對私立就業服務機構評鑑時，建議納入求職者個人資料之保護，以免因各資外洩損害求職者。
- 十、應積極協調相關部會推動落實勞動場所檢查。
- 十一、勞工為弱勢消費者，建議勞動部加強下列消保教育宣導工作：
 - (1)加強職訓單位消保教育功能：建議在職訓單位開設消保法專班有效培訓消保種子人員或種子教師
 - (2)加強地方行政人員之消保教育宣導工作。
 - (3)加強工會在消保方面之教育功能。
- 十二、經由職業工會投保之會員，部分為個體經營之業者，建議責成工會加強該等人員之消費者保護知識訓練，不要使工會淪為辦理勞工保險之代辦機構而已。
- 十三、教育宣導偏重勞動法規，勞工亦會從事日常消費行為，故建議加強消保法與各類定型化契約規範之教育宣導，充實基礎消保概念，以避免糾紛產生(除對勞工外，公務同仁亦同)。
- 十四、就加強特定消費族群消費者保護教育及宣導方面，除外籍移工外，建議逐步擴及高齡者、兒童、原住民及新住民等相關服務與措施。
- 十五、有關督導地方政府執行不實求才廣告，報告書中說明 22 個地方政府主動查察件數均超過 75 件，爰考核分數均為 100 分，則本案考核評分基準是否僅為「主動查察件數 75 件」？請補充說明評核基準。又如何透過督導地方政府，達到政策執行效益？