

行政院勞工委員會職業訓練局

檢討私立就業服務機構收費項目  
及金額標準

期末報告

元智大學

中華民國 102 年 10 月

# 目 錄

目 錄 .....	I
表 目 錄 .....	III
圖 目 錄 .....	IV
<b>第一章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
第一節 計畫背景 .....	1
第二節 研究目的 .....	2
第三節 研究方法 .....	2
<b>第二章 我國現行制度與相關文獻之介紹 .....</b>	<b>7</b>
第一節 我國現行制度與規定之介紹 .....	7
第二節 外勞仲介服務收費標準之文獻探討 .....	12
第三節 外勞仲介業者成本與引進數量之現況分析 .....	16
<b>第三章 我國現行制度之爭議 .....</b>	<b>22</b>
第一節 外勞與社會團體的意見 .....	22
第二節 仲介業者的意見 .....	26
第三節 專家學者的意見 .....	39
第四節 本章小結 .....	40
<b>第四章 他國制度介紹 .....</b>	<b>44</b>
第一節 新加坡對於引進外勞的規定 .....	44
第二節 香港對於引進外勞的規定 .....	48
第三節 菲律賓政府的相關規定 .....	49
第四節 本章小結 .....	51
<b>第五章 我國現行制度檢討與修正 .....</b>	<b>52</b>

第一節 仲介服務成本與營運狀況之評析 .....	52
第二節 現行收費制度之檢討.....	54
第三節 修正方案之規劃.....	64
第四節 本章小結.....	65
<b>第六章 結論與建議 .....</b>	<b>67</b>
第一節 結論.....	67
第二節 政策建議.....	70
<b>參考文獻 .....</b>	<b>73</b>
一、中文文獻.....	73
二、英文文獻.....	73
期末審查意見回覆.....	75

## 表 目 錄

表 1	外勞仲介業者受訪者之基本資料 .....	3
表 2	外勞人權團體與來源國受訪者之基本資料.....	4
表 3	仲介費方案實施前後之比較.....	8
表 4	仲介費方案實施前各國外勞入台費用明細表.....	9
表 5	仲介費方案實施後各國工人入台費用明細表.....	10
表 6	產業及社福工作外籍人士滿意度排名統計表.....	14
表 7	產業及社福工作外籍人士對仲介服務之滿意度分數.....	15
表 8	外勞仲介業者之抽樣狀況.....	18
表 9	101 年度外勞仲介業者各項經營特徵.....	19
表 10	外勞仲介業者成本之多元迴歸分析.....	21
表 11	仲介業者與人權團體對於外勞服務費議題之意見比較.....	41
表 12	新加坡服務業的外勞稅.....	45
表 13	新加坡其他產業的外勞稅.....	46
表 14	新加坡其他產業外籍勞工稅稅率.....	47
表 15	仲介業者之收入與支出試算.....	52
表 16	私立就業服務機構服務項目 .....	59

# 圖目錄

圖 1 外勞仲介過程與利潤分配 .....	13
-----------------------	----

# 第一章 緒論

## 第一節 計畫背景

為保障國人就業權益，避免勞工在求職過程中因資訊不對稱或經濟壓力，而遭受剝削，政府對於人力仲介一直是高度管制，不僅訂有私立就服機構設置標準，對於服務範圍與收費標準亦有明確規範。其中，在收費標準方面，行政院勞工委員會（以下簡稱勞委會）於 2004 年 1 月 13 日公告「私立就業服務機構收費項目及金額標準」（以下簡稱收費標準），規定台灣人力仲介業者接受雇主、外勞委任辦理就業服務業務，得向雇主收取登記費及介紹費，合計每一員工不得超過其第 1 個月薪資、服務費每年不得超過 2,000 元，另得向外勞收取服務費第 1 年、第 2 年及第 3 年每月不得超過 1,800 元、1,700 元及 1,500 元，3 年合計可收取 60,000 元。該標準曾於 2010 年 3 月修訂，禁止私立就服機構預先收取上述費用。

社會各界對於政府介入訂定外勞仲介服務收費標準之正當性，雖無太大疑義，但對於上述收費金額之合理性，時有質疑。一方是國內關心外勞權益的民間團體，他們認為政府所訂定的收費金額並無實證依據，而且相較於仲介業者實際花費成本，這些金額明顯偏高。此外，他們也認為私立就服機構所提供的多項服務是替雇主做的，故應向雇主收取較高費用，而不應轉嫁給外勞。近來，泰國、印尼、菲律賓等外勞來源國亦於雙邊勞工會議對此議題表達關切，建議我國應調整收費標準，以減輕外勞負擔。

認為上述收費金額不合理的另一方則是國內私立就業服務機構。他們多次反映現行收費標準已實施多年，其間國內物價上漲造成服務成本增加，若政府再不調漲收費標準，不僅會使服務品質降低，甚至會迫使正派經營的人力仲介業者退出市場，導致劣幣驅逐良幣的惡果。展望未來，受到少子化與國人就業意願的影響，我國基層人力將持續短缺，引進外勞仍是必要的政策工具。因此，政府實有必要對現行規定加以檢討，並訂定一個可以兼顧外勞權益與我國私立就服機構生存的收費標準。

## 第二節 研究目的

本研究主要目的包括：

第一，蒐集台灣關於外勞仲介收費機制之執行問題資料，並參考與鄰近國家仲介業者的收費對象、項目、方式及標準等機制，以做為實務分析的學理基礎。

第二，針對現行私立就業服務機構所提供雇主和外勞之就業服務業務，進行涉及之所有法定和非法定(隱性)服務項目及相關成本分析。

第三，從政策利害關係人角度，與外勞來源國在台機構、仲介公會及公司、人權團體進行訪談或是座談，以評估雇主、外勞的合理負擔費用。

第四，提出有關私立就業服務機構收費項目及金額標準之收費對象、項目、方式及標準等機制調整方式和費率調整機制之政策建議。

## 第三節 研究方法

針對上述研究內容，研究方法包括：

第一，文獻資料蒐集法：針對本研究所涵蓋之議題，整理國內外相關文獻，並蒐集鄰近國家等之制度設計與作法。

第二，次級資料與成本資料分析：本研究利用財政部提供之仲介業者稅務資料，針對私立就業服務機構提供之服務項目與成本資料進行分析。

第三，深度訪談法：本研究針對 6 家人權團體及具既定規模的 25 家仲介業者進行深度訪談，訪談人數為 31 人。關心外勞事務的人權團體有部分婉拒本研究之訪談，實際訪對對象包括：天主教越南外勞配偶辦公室、宜蘭縣漁工職業工會、台灣勞工陣線協會、移民及外勞服務中心、亞太移駐勞工工作團、在台印尼移民工協會等團體；仲介業者以勞委會實施的外勞仲介評鑑績優的公司為主，並兼顧北、中、南、東部四個區域。至於外勞來源國亦有部分婉拒訪談之邀請，實際受訪之單位，包括：馬尼拉經濟文化辦事處、泰國貿易經濟辦事處（勞工局）等代表，合計 2 位。

本研究深度訪談人權團體、仲介業者與來源國辦事處，訪談地點均在受訪者辦公室。表 15 為受訪者資料，在研究倫理考慮下，編碼時不顯示公司與團體名稱與受訪者名字，僅註明地區與身分。C 係取公司的英文簡寫之意，G 為團體的英文簡寫之意，F 為來源國代表之編碼。

表 1 外勞仲介業者受訪者之基本資料

編碼	區域	職稱	訪談時間	訪談地點
C04	嘉義縣	總經理	2013 年 7 月 8 日 10:00	高鐵站咖啡店
C01	桃園縣	副總經理	2013 年 7 月 10 日 10:00	公司
C03	台北市	總經理	2013 年 7 月 10 日 14:30	公司
C08	屏東縣	總經理	2013 年 7 月 12 日 11:30	餐廳
C09 、 C10	高雄市	總經理、協理	2013 年 7 月 12 日 11:00	餐廳
C11	台南市	總經理	2013 年 7 月 12 日 11:30	餐廳
C12	台南市	總經理	2013 年 7 月 12 日 11:30	餐廳
C13	高雄市	總經理	2013 年 7 月 12 日 11:30	餐廳
C06 、 C05	台中市	總經理、顧問	2013 年 7 月 12 日 16:00	公司
10	台北市	經理	2013 年 7 月 15 日 15:00	公司
C15 、 C14	桃園縣	董事長、協理	2013 年 7 月 16 日 15:00	公司
C19	桃園縣	總經理	2013 年 7 月 16 日 13:30	公司
C16 、 C17	台北市	副總經理、經理	2013 年 7 月 16 日 10:00	公司
C18	台北市	總經理	2013 年 7 月 17 日 10:00	公司
C20	台北市	副總經理	2013 年 7 月 18 日 14:00	公司
	宜蘭縣	副理	2013 年 7 月 22 日 11:00	公司
C21	新北市	董事長	2013 年 7 月 23 日 14:00	公司
C22	台北市	副總經理	2013 年 8 月 2 日 14:00	協會辦公室
C23	宜蘭縣	董事長	2013 年 8 月 2 日 14:00	協會辦公室
C24	台南市	執行長	2013 年 8 月 2 日 14:00	協會辦公室
C25	台南市	董事長	2013 年 8 月 2 日 14:00	協會辦公室
C26	桃園縣	總經理	2013 年 8 月 2 日 14:00	協會辦公室

編碼	區域	職稱	訪談時間	訪談地點
C27	台北市	董事長	2013年8月2日 14:00	協會辦公室
C28	宜蘭縣	董事長	2013年8月2日 14:00	協會辦公室
C29	桃園縣	董事長	2013年8月2日 14:00	協會辦公室

資料來源：本研究自製。

表 2 外勞人權團體與來源國受訪者之基本資料

編號	組織性質	職稱	訪談時間	訪談地點
G3	台灣勞工陣線協會	秘書長	2013年7月18日 16:00	辦公室
G4	天主教越南外勞配偶辦公室	督導	2013年7月23日 9:00	辦公室
G1	亞太移駐勞工工作團	行政人員	2013年7月17日 15:00	速食店
G2	在台印尼移民工協會	主席 看護工外勞	2013年7月17日 15:30	速食店
G5	宜蘭縣漁工職業工會	秘書長	2013年8月7日 9:00	速食店
G6	移民及外勞服務中心	督導、越南籍翻譯人員、菲律賓籍翻譯人員等	2013年8月12日 9:30	辦公室
F1	來源國代表	主任	2013年8月9日 14:00	辦公室
F2	來源國代表	秘書	2013年8月15日 10:00	辦公室

資料來源：本研究自製。

本研究深度訪談政策利害相關人員，瞭解政策執行過程中，外勞服務費收取的適當性與問題。主要內容包括現行服務費的執行問題、他國規定與經驗，以及改革建議等。

本研究對於仲介業者的訪談問題，包括：(1)對於部分外勞來源國認為在台仲介向外勞收取的服務費過高，而向雇主收取的服務費偏低之看法；對於相對於其他國家，我國仲介向外勞與雇主收取的服務費有偏高或偏低的現象之意見；(2)對於調降向外勞收取的服務費，或由按月收費改為按次收費（亦即有服務，才收費）主張的看法，以及此一作法對於國內仲介業者的

影響與可能因應；(3)對於在台灣仲介業者服務一位外勞，平均每月成本的計算與金額；(4)對於仲介業者非法媒介外勞、非法超收外勞仲介費之聽聞，與政府處理方式之意見；(5)對於現行外勞仲介收費的機制(包括項目、標準、金額等)需要改進缺失之意見。

本研究對於人權團體的訪談問題，包括：(1)對於外勞來源國認為外勞負擔過高的服務費，相較之下，雇主負擔的服務費用反而偏低，建議應向雇主多收費用。(2)對於仲介業者非法媒介外勞、非法超收外勞仲介費的事情，以及政府處理的意見。(3)現行外勞仲介收費的機制(包括項目、標準、金額等)需要改進的建議，以及現行作法造成的影響。(4)其他有關外勞仲介收費標準、項目、金額等的建議事項。

本研究對於外勞來源國的訪談問題，包括：(1)台灣對於外勞仲介服務收費的機制(包括項目、標準、金額等)需要改進，現行作法造成的影響。(2)在貴國，勞工到他國工作支付的仲介收費與服務費的標準。勞工到他國工作後，接受仲介工作的服務項目與收費。(3)對於輸出勞工到他國工作之仲介收費管理法規。

第四，焦點團體座談會：為能集思廣益，結合理論與實務，本研究邀請政府部門、相關團體、專家學者，以焦點團體座談會方式討論外勞服務費的實施問題與調整方向，以及外勞仲介制度相關議題。焦點團體座談會辦理時間為 2013 年 9 月 12 日與 9 月 13 日，邀請 13 位學者專家與團體代表出席。辦理地點均在國立台灣大學校友會館。

參與對象包括：學者專家、仲介業者、人權團體與外勞來源國等不同領域，惟部分邀請者未出席座談會。第一場座談會的參與人員，包括：文化大學勞工關係學系李健鴻教授、泰國貿易經濟辦事處勞工局代表陶雲升秘書、台北市就業服務商業同業公會理事長張添勇、副理事長陳竹勝與常務監事陳文雄、台灣省天主教會新竹教區移民及外勞服務中心劉曉櫻督導。第二場座談會之參與人員，包括：大葉大學人力資源暨公共關係學系張秋蘭教授、馬尼拉經濟文化辦事處Reydeluz D.Conferido主任與黃里香秘書、駐台北越南經濟文化辦事處勞工管理組阮氏雪絨組長、中華民國人力仲介協會劉盛澤理事長、監事主席朱志成、前台北市就業服務商業同業公會理事長官文傑、宜蘭縣漁工職業工會李麗華秘書長。

第一場與第二場座談會討論的問題相同，包括：(1)現行外勞仲介的服務費收費機制(包括項目、標準、金額等)在執行上的問題；(2)在實務運作經驗上，其他國家對於仲介收取外勞服務費的做法可供我國參考之處；(3)可以讓現行外勞仲介的服務費收費機制更具公平性與效率性之方法；(4)討論本研究提出的改革原則與構想；(5)其他關於外勞服務費收費的意見與建議。

本研究對於座談會出席人員之編碼，在研究倫理考慮下，不顯示出席者名字，僅顯示其代表身分。A 係取公會或協會的英文簡寫之意，編碼由 A1 到 A6；G 為人權團體的英文簡寫之意，編碼為 G7 與 G8；至於 F 為來源國代表之編碼，編碼為 F3 至 F5；P 為學者專家之編碼，編碼為 P1 與 P2。

由於本研究實際執行時間不到三個月，雖已訪談相當數量的仲介業者與外勞人權團體，盡可能蒐集充分的研究資料。但在有限時間內，未能充分訪談雇主與外勞的觀點，仍為研究限制之一。此外，本研究約訪過程，部分來源國代表因業務繁忙無法接受訪談與參加座談會，未能獲得該國代表之意見；至於部分長期關懷外勞人權之團體或是移工關懷中心，因故拒訪或是參加座談會，以至於未能獲得該等團體或組織的意見。

## 第二章 我國現行制度與相關文獻之介紹

本章主要討論現行制度與文獻，第一節為我國現行制度之介紹；第二節為文獻探討；第三節為仲介業者之現況描述與分析。

### 第一節 我國現行制度與規定之介紹

#### 壹、對於仲介業者服務外勞之相關規定

台灣對於私立就業服務機構收費項目及金額標準服務費收費項目的定義，為辦理經行政院勞委會依私立就業服務機構許可及管理辦法第三十五條第一項第四款指定之就業服務事項所需費用，包含接送外國人所需之交通費用(外勞首次入境及期滿離境之接送)。其次，同法第三十五條第一項第四款所稱其他經中央主管機關指定的就業服務事項，包括：(1)接受雇主委任辦理聘僱外國人之招募、引進、接續聘僱及申請求才證明、招募許可、聘僱許可、展延聘僱許可、遞補、轉換屋主、轉換工作、變更聘僱許可事項、通知外國人連續曠職三日失去聯繫之核備。(2)接受雇主委任辦理在中華民國境內工作外國人之生活管理、安排入出國、安排接受健康檢查、健康檢查結果函報衛生主管機關、諮詢、輔導及翻譯。

為降低外勞仲介費，勞委會於 2001 年 1 月 9 日起推動「降低外勞仲介費方案」，其中包括請各勞工輸出國確實查驗外勞簽立的「外國人來台工作費用及工資切結書」。經審酌印方所規定之切結書，勞工來台前相關規費統一規定為 48,024 元，經與該國 2001 年 3 月 30 日公告之收費標準表所規定的 26,973 元，調幅達 78%。勞委會於 2002 年 3、4 月期間，抽訪外籍勞工來華繳費情形，其中有高達 66% 印尼籍勞工實際所繳之費用高於「外國人來台工作費用及工資切結書」所載費用。例如勞委會職業訓練局於 2002 年 4 月 4 日訪查印尼勞工表示，其來華前並未向印尼人力中介公司借款，但經查該名外勞之「外國人來華工作費用及工資切結書」卻有 82,635 元之借款，顯示該國之文件驗證有待落實，以貫徹降低仲介費之措施。

表 3 為 2002 年 8 月日勞委會關於實施仲介費方案前後比較之資料，除印尼外，實施後之費用均降低。表 4 與表 5 分別仲介服務費實施前後之各國外勞入台費用明細表，三年總支付費

用，以印尼與越南外勞支付最多。

表 3 仲介費方案實施前後之比較

單位：新台幣

國家		菲國	泰國	印尼	越南
		(1.5 : 1)	(1.35 : 1)		
外國規費	實施前	17,284	17,122	26,973	88,324
	實施後	8,549**	19,270**	48,024	79,914
	比較	-51%	+13%	+78%	-10%
仲介費 (實施前含台灣仲介費 3 萬元)	實施前	45,840	56,000	63,065	30,000
	實施後	15,840	15,840	34,611	0
	比較	-65%	-72%	-45%	-100%
在台服務費 (三年)	實施前	36,000			
	實施後	60,000			
	比較	+67%			
總計(三年)	實施前	99,124	109,122	126,038	154,324
	實施後	84,389	95,110	142,635	139,914
	比較	-15%	-13%	+13%	-9%

資料來源：行政院勞工委員會，2013。

說明：

(1) 2002 年 8 月 12 日資料。

(2) 外國規費因含外勞在家鄉之交通費或出國前等待之住宿費，故個人差異甚大，本表僅係平均值。但印尼部分係該國政府之標準。

(3) 實施後菲律賓及泰國勞工部門驗證「外國人來華工作費用及工資切結書」均無「來台機票費」，故實際金額應較切結書為高。

表 4 仲介費方案實施前各國外勞入台費用明細表

單位：新台幣

收費項目	菲國	泰國	印尼	越南
	(1.5 : 1)	(1.35 : 1)		
初步體檢	1,667	1,111	231	
訓練費	1,000		7,692	700
良民證	100	1,111		350
護照	667	815	962	500
簽證費(VISA)	2,000	2,000	2,158	2,300
出境前體檢	200	370	1,538	1,400
意外保險	3,333		423	
出境機場稅	1,584	370	500	
出境前講習	133		510	
來台機票	6,000	3,111	9,690	10,500
牛頭費		3,704	2,308	0
醫療保險(非)	600			
赴外基金(泰)		370		
資料處理費(泰)		4,160		
體檢前身分文件(印)			769	
行政過程(印)			192	
保證金(越)				10,500
社會保險費(越)(來台後收取)				140 元/月
服務費(越)(來台後收取)				1,584/月
小計規費	17,284	17,122	26,973	88,324
仲介費(輸出國)	15,840	26,000	15,840	0
仲介費(台灣)	30,000	30,000	30,000	30,000
銀行利息(印)			17,225	
小計仲介費	45,840	56,000	63,065	30,000
合計	63,124	73,122	90,038	118,324
在台服務費(三年)	36,000	36,000	36,000	36,000
總計(三年)	99,124	109,122	126,038	154,324

資料來源：行政院勞工委員會，2013。

說明：資料時間 2002 年 8 月 12 日。

表 5 仲介費方案實施後各國工人入台費用明細表

單位：新台幣

收費項目	菲國	泰國	印尼	越南
	(1.5 : 1)	(1.3 : 1)	(285 : 1)	
訓練費	1,333(2,000)		10,526	1,600
良民證	67 (100)		351	350
護照	433 (650)	846 (1,100)	877	500
簽證費(VISA)	2,400(3,600)	2,154 (2,800)	2,547	2,300
體檢(第二次)	2,333(3,500)	962 (1,250)	1,404	1,400
國內交通及伙食費		3,385 (4,400)	1,053	
出境機場稅	333 (500)	385 (500)	526	500
出境前講習	67 (100)			700
來台機票			9,827	10,500
OWWA 會員費(菲)	850(1,275)			
醫療保險費(菲)	600 (900)			
POEA 規費	133 (200)			
應徵費(泰)		11,538(15,000),		
招募廣告及介紹費(印)			5,263	
初步體檢(印)			1,404	
出國保險費(印)			386	
政府稅收(印)			526	
外交部驗證費(印)			1,053	
膳宿費及語言教育費(印)			12,281	
社會保險費(越)(來台後收取)				140 元/月
服務費(越)(來台後收取)				1,584/月
小計規費	8,549	19,270	48,024	79,914
仲介費(輸出國)	15,840	15,840	15,840	0
銀行利息(印)			18,771	0
小計仲介費	15,840	15,840	34,611	0
合計	24,389	35,110	82,635	79,914
在台服務費(三年)	60,000	60,000	60,000	60,000
總計(三年)	84,389	95,110	142,635	139,914

資料來源：行政院勞工委員會，2013。

說明：資料時間 2002 年 8 月 12 日。

## 貳、關於外勞選擇人力仲介業者的規定

由於外勞服務費議題涉及其在台工作期間，仲介業者的服務提供與費用收取，關於外勞與仲介業者的契約性質與委任關係，本研究亦加以說明。

勞委會在 2013 年 3 月曾對於外勞是否可自由與仲介業者中止服務契約等疑義提出說明。

第一，外勞可依其自由意思隨時與原仲介業者終止服務契約，並另行選擇與其他仲介業者締結服務契約，且不需要向勞委會或地方政府勞工局報備。第二，如果外勞並無委任仲介業者辦理就業服務事項的需求，可以不委任仲介業者辦理，此一作法並無違反就業服務法的相關規定。第三，如果雇主與外國人各自委任不同仲介業者辦理就業服務事項，依據服務契約的約定，外勞應給付為其辦理就業服務事項的仲介業者服務費用，而非向雇主任任的仲介業者給付服務費用。第四，服務契約的約定在不違反法律強制規定、公序良俗的前提下，約定當事人的一方任意終止服務契約致他方遭受損害時，須負擔損害賠償責任之約款為有效，惟損害賠償金額之約定仍應與所受損害相當，不得顯失均衡。第五，依據雇主聘僱外國人許可及管理辦法第 28 條規定，雇主招募的外勞到台灣之後的 15 日內，應申請聘僱許可，是課予雇主遵守其申請聘僱許可的義務，違反前述規定的受處分對象是雇主。

由此可知，外勞對於仲介業者的服務選擇有其自主權，且可選擇與雇主不同的仲介業者。

## 參、人力仲介業者提供之服務內容

依據勞委會的規定，仲介業者對於外勞提供的服務項目，包括：(1)入境關懷網登錄報備；(2)入境及離境接送機；(3)入國至移民署按捺指紋；(4)至移民署辦理入境 6 個月效期之居留證(居留證費用外勞自付)；(5)聘僱許可核發後至移民署辦理三年效期之居留證；(6)辦理聘僱許可及展延聘僱許可；(7)協助至醫院安排入境體檢；(8)護照及居留證寄送；(9)至健保局辦理雇主成立健保單位及辦理外勞健保卡；(10)入國後 6 個月外勞體檢安排/通知(體檢費外勞自付)；(11)入國後 18 個月外勞體檢安排/通知(體檢費外勞自付)；(12)入國後 30 個月外勞體檢安排/通知(體檢費外勞自付)；(13)入國後 6 個月外勞體檢報告函備當地衛生局；(14)入國後 18 個月外勞體檢報告函備當地衛生局；(15)入國後 30 個月外勞體檢報告函備當地衛生局；(16)外勞如因死亡、

重傷、精神疾病、法定傳染病、自殺，須協助雇主遣返或將外國人遺體及財務協助運送返國；(17)代辦外勞保險(意外險 30 萬加壽險 20 萬，台灣保險公司不接受雇主投保外勞壽險)雇主負擔；(18)外勞因故須遣返，協助辦理驗證程序(並協助辦理遞補或離備)；(19)交工文件及薪資表製作及說明；(20)外勞如有轉出或行蹤不明通報事宜；(21)外勞生病就醫協助或電話翻譯；(22)外勞離境報備勞委會；(23)外勞離境向健保局退保；(24)外勞重入境申請(非固定項目)；(25)代訂機票；(26)取得搭機證明；(27)親自到府：交工/第一個發薪說明/終止聘外勞結算；(28)電話輔導：體檢 6、18、30 個月各一次，入境第 22 個月展延通知、居留證核發第一次、期滿前 5 個月通知續辦；(29)入國後外勞輔導(親訪/電話)：除前述第 26、27 項不定時輔導與溝通；(30)辦理續辦展延手續(外勞 2012 年 2 月 1 日起入境及三方者免辦)；(31)其他生活管理事項諮詢；(32)外勞轉出後另增加服務事項：就業服務站媒合、履歷表製作、雇主媒合、轉出函備、三方合意、居留證異動。前項費用不包含外勞護照換新或補發及重新入境接送機。

由前述服務內容可知，有部分服務是協助雇主處理外勞的規定事項，例如外勞如有轉出或是行蹤不明通報事宜；外勞如因死亡、重傷、精神疾病、法定傳染病、自殺，須協助雇主遣返或將外國人遺體及財務協助運送返國等。但前述服務包含在外勞每月負擔的服務費用。

## 第二節 外勞仲介服務收費標準之文獻探討

針對我國外勞仲介服務收費標準之合理性，王宏仁、白朗潔（2007）曾進行深入的個案質化分析。該研究是以仲介越南勞工來台工作為分析案例，發現一名到工廠工作的越南勞工，在出國之前與來台之後的第一年，必須支付高達 6,300 美金的費用（包含政府規定的費用），但在沒有加班的情形下，只能拿到 5,700 美金的最低工資。換言之，其整年賺的錢，仍不夠支付第一年支付的費用。至於外勞所繳交的費用則是依圖一所示利潤分配模式由雇主、兩地仲介所瓜分。

仲介服務費過高不僅損及外勞權益，也增加我國外勞管理的困難度。張清溪（2002）便指出仲介費用高是外勞逃跑的重要原因。例如，外籍女傭在台工作第一年的薪水，幾乎都被拿去

支付仲介費。若自己偷偷換個雇主，就可以省下這筆費用，因此逃跑的誘因很大。

由於外勞來台之前就必須向當地仲介機構繳交仲介費，故收費過高的問題未必來自我國私立就業服務機構，而這也是國內業者一再喊冤的原因。惟黃靖萱、王柔雅（2012）指出外勞仲介頂多只是一個月打通電話關心外勞，每兩個月實地去看看外勞情況，稱不上是「服務」，但每個月都能向外勞收取 1,500 元以上的服務費。

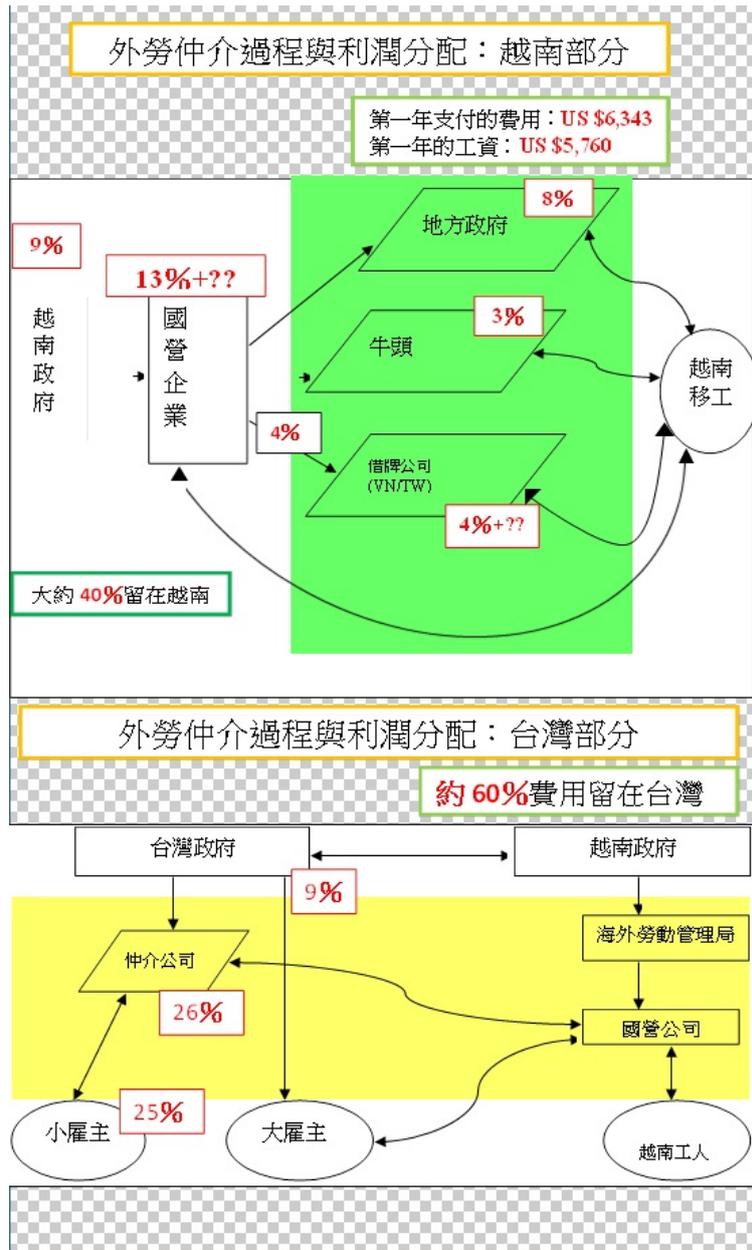


圖 1 外勞仲介過程與利潤分配示意圖

資料來源：王宏仁、白朗潔，2007。

此外，根據 2012 年世新大學對超過 2,000 位在台產業外勞與社福外勞所做的問卷調查，其在工作滿意度最低的五項中，有二項與外勞仲介有關，其一是「台灣仲介機構所提供的翻譯諮詢服務、生活適應輔導、工作壓力排解等服務滿意度」，滿意度 47.6 分，排名最後；其二是「臺灣仲介機構所提供的法令、風俗民情、薪資、福利、法定費用扣繳及工作權益等相關資訊滿意度」，滿意度 48.2 分，排名倒數第二（詳表 6）。在仲介服務費用方面，該調查並未直接針對金額是否過高詢問受訪者的意見，而是詢問其對「臺灣仲介機構不會向我超收服務費用」的滿意度，結果發現滿意度 59.2 分，遠高於其他與仲介服務有關的題目（詳表 7）（林啟藩，2012）。由此可見，國內多數私立就服機構是依政府所訂標準收取費用，至於這些標準是否合理，無法從此調查結果得知。

針對合理外勞仲介服務收費標準之訂定，勞委會職訓局曾委託吳惠林、馬凱、王素鸞、鄭凱方（1997）進行專案研究，建議長期最理想的模式為取消徒具形式的外勞仲介費管制，並重新檢討「外勞外交」對本國福利的影響，進而取消外勞引進國別的管制。藉由外勞供給面的競爭提高本國人民的福利，因為只有競爭才能降低經濟租，達到資源效率分配的境界。由於此項建議可行性不高，並未被政府相關單位採用。

表 6 產業及社福工作外籍人士滿意度排名統計表

項目	2012 年 滿意百分比 (%)	2011 年 滿意百分比 (%)
<b>滿意度最高之前五題項</b>		
1. 我有按時收到雇主給付的薪資	81.7	81.0
2. 來臺工作時，我已知道領取薪資時必須扣除全民健康保險費、所得稅等相關費用(家庭幫傭及家庭看護)	77.1	82.7
3. 在臺灣，匯款回母國是方便的	76.4	81.9
4. 政府服務措施對來臺工作的環境適應、心理調適及問題諮詢的幫助程度	74.7	-
5. 來臺工作前，我已知道領取薪資時必須扣除全民健康保險費、勞工保險費、所得稅及食宿費等相關費	72.6	-

用(產業工作者)		
6. 雇主會尊重我的宗教信仰	-	76.7
7. 雇主不會強迫我為其它雇主工作，或從事核准以外的工作(家庭幫傭及家庭看護)	-	76.6
<b>滿意度最低之前五題項</b>		
1. 台灣仲介機構所提供的翻譯諮詢服務、生活適應輔導、工作壓力排解等服務滿意度	47.6	46.5
2. 臺灣仲介機構所提供的法令、風俗民情、薪資、福利、法定費用扣繳及工作權益等相關資訊滿意度	48.2	51.4
3. 相對於給付的食宿費用，我對公司提供的食宿感到滿意(產業勞工及機構看護)	50.3	49.8
4. 在臺灣，從事休閒娛樂是方便的	52.9	53.6
5. 我對公司提供的宿舍環境感到滿意(包含安全性、居住品質等)(產業勞工及機構看護)	-	55.5
6. 在臺灣，參加宗教或社群活動是方便的	55.2	-

資料來源：林啟藩，2012。

說明：滿意度計算已扣除各題回答不知道/拒答之人數。

表 7 產業及社福工作外籍人士對仲介服務之滿意度分數

項 目	2012 年	2011 年
1. 台灣仲介機構所提供的法令、風俗民情、薪資、福利、法定費用扣繳及工作權益等相關資訊	48.2	51.4
2. 台灣仲介機構協助辦理健康檢查、申請外僑居留證、製作指紋記錄、接送至工作處以及處理返國事宜	55.6	60.0
3. 台灣仲介機構所提供的翻譯諮詢服務、生活適應輔導、工作壓力排解等服務	47.6	46.5
4. 台灣仲介機構不會向我超收服務費用(依規定每月服務費用金額為 1,500 至 1,800 元之間)	59.2	59.1

資料來源：林啟藩，2012。

馬財專、余珮瑩(2008)指出為維護本國勞工就業權益採取的總量管制，政府限定外勞只能

為單一雇主工作，剝奪其自由轉換雇主的就業選擇權，並受到工作期限的約束。在外勞基本工作權的討論，劉貴麗娟認為國際勞工組織通過的基本工作權可作為標竿，尊重基本工作權是外勞管理的首要目標。卓世明探討企業對外勞的管理現況，是以「管理面」的角度去瞭解企業對外勞制度的看法與感受。研究發現多數企業所定的外勞管理辦法，偏向懲罰性的規定，對外勞生活的管理，多採教育宣導與懲罰並行，對外勞政策與制度，企業普遍表示不滿(馬財專、余珮瑩，2008)。從組織參與層面而言，成之約(1995)論及「暫時性與補充性」內涵是外勞政策的重要理念，管理制度的規劃方向是長期性的，並以限期僱用和補充性政策的內涵為目標，規劃的重點應涵蓋勞、資、政三方社會對話與共同參與，並指出現行的外勞管理措施中，外勞參與工會的問題一直是被忽略的重要課題。

### 第三節 外勞仲介業者成本與引進數量之現況分析

本節根據勞委會針對北、中、南三區及外勞仲介業者引進外勞數量進行抽樣，並結合財政部財政資訊中心提供樣本之 101 年度稅務資料，扣除資料內容不齊者後，共計 329 筆抽樣資料，其抽樣狀況如

表 8。藉由該份統計資料，可觀察台灣外勞仲介業者的外勞引進數量、企業利潤及成本分佈等情形，並進一步了解該項產業於 101 年度的運作狀況，並據以提供產業調整或經營模式的建議。

本研究將從兩個面向進行分析，首先，是觀察 101 年度外勞仲介業者的外勞引進狀況及企業營收情形；其次，是分析引進外勞數量與企業成本支出之間的關聯性，並依照分析結果提出本研究的觀點。

表 8 外勞仲介業者之抽樣狀況

單位：筆

	引進外勞數		
	49 人以下	50 至 199 人	200 人以上
北區	60	60	60
中區	30	30	30
南區	30	30	30
總計			360
分析樣本數 (扣除資料不足者)			329

資料來源：財政部財政資訊中心，2013。

### 壹、外勞仲介業者之財務特徵分析

本節說明抽樣外勞仲介業者之財務特徵之敘述統計，有下列綜合發現：

第一，營收淨額趨勢：南優於北，北優於中；規模 50 至 199 人者表現搶眼。

為了解外勞仲介業者的財務特徵，本文將以業者的營收狀況以及外勞引進情況作為分析主軸（相關數據請參見表）。首先就業者的營業收入來看，其整體平均營業收入淨額為 3 千萬元左右，而隨著企業所在區域及外勞引進量不同，營收狀況有相當程度的差異。南部外勞仲介業者的營收淨額明顯優於北、中部，約為 4,000 萬元，中部的營收表現則為三區裡最差。值得注意的是，外勞仲介業者的營收淨額並不必然隨著提高引進外勞數量而增加，引進數量在 200 人以上的企業，營收淨額明顯劣於另兩種引進規模，而引進規模在 50 至 199 人的企業，營收淨額最為亮眼，平均達到 5,700 餘萬元。

第二，主要成本狀況：引進數量提高並未對應於成本增加。

若再以平均主要成本觀察，則一樣是南部的成本最高；其次為北部；再次為中部。搭配盈餘來看，南部的成本雖然最高，但顯然創造了更多的收益，以致於其營收淨額可以在高成本

支出下，仍為三區之首。就理論上而言，外勞仲介業者主要是以提供仲介勞務換取報酬。如果不論受諸多因素影響的利潤數額，原則上引進越多外勞，企業所要提供的服務理當相對增加，表現在財務狀況上便是成本的增加。然而，表提供的數據並未充分符合預期，引進規模 200 人以上的企業，其平均主要成本明顯低於另兩種規模甚多，至少差距 12 倍以上。

第三，產業外勞引進比例：中部高於北、南部。

表最後一欄列出企業引進的產業外勞占全體引進外勞的比例，企業平均引進產業外勞的比例為 38.10%。惟根據勞委會職訓局的統計資料顯示：101 年度我國產業外勞數量為 242,885 人，占全體外勞的比例約 54.51%，因此本統計資料的產業外勞比例與實際比例有一段落差，但這無礙於比較區域別及規模別對於引進外勞之工作種類的情況。

基本上，外勞引進的種類是因應委託者的需求而定，本研究可以從主要引進種類的差異觀察當地對於外勞的需求類型。就區域別來看，中部企業引進的產業外勞數量相較北部及南部多，即需求較北、南部為多；而北、南部相較於中部來說，對社福外勞的需求量較大。

表 9 101 年度外勞仲介業者各項經營特徵

單位：元新台幣/%

	平均營業收入淨額	平均主要成本	平均引進規模	產業外勞占全體比例
全體樣本	30,015,499	39,898,820	193.27	38.10
區域別				
北區	32,912,220	45,591,501	198.17	36.39
中區	12,352,254	11,544,899	215.16	42.70
南區	41,336,313	56,153,904	161.59	36.75
引進規模				
49 人以下	25,015,478	30,210,365	22.65	31.97
50 至 199 人	57,429,435	90,122,055	118.42	35.11
200 以上	9,314,956	2,502,991	438.74	46.77

資料來源：行政院勞工委員會、財政部財政資訊中心，2013。

說明：平均主要成本為營業成本、勞務成本、其它營業成本三項之總和。

## 貳、外勞仲介業者成本之實證分析

本節針對樣本的外勞仲介業者進行成本之迴歸分析。

本研究第一節提到，外勞仲介業者的經營是以引進外勞並提供程序上的服務以換取報酬，而理論上引進越多外勞，企業要負擔的成本應該越大，但在前述特徵分析上無法看到這樣的趨勢，為了進一步驗證外勞引進數量與企業成本之間的關係，本研究以多元迴歸確認兩者之間的關係。表 10 為多元迴歸的結果，結果顯示除了南部的企業相較於北、中部，在其它營業成本上有顯著效果外，外勞引進數量與企業各種成本沒有顯著關係存在，這意味著無法驗證外勞引進數量越多，則企業成本越高的觀點。<sup>1</sup>對於此結果，本研究認為是因為資料本身的細緻度不足以致無法充分反映外勞的支出成本。本研究使用的資料對於成本僅粗略地區分為營業成本、勞務成本、其它營業成本，粗略的成本分類可能無法真實反映因引進外勞而導致的成本增加，其可能歸諸於企業本身有經營其它非屬引進外勞的工作，以致於其成本並非主要來自於引進外勞；或是企業的成本支出本身就有高比例非基於引進外勞而來，將會使粗略的成本分類無法反映仲介業者引進外勞的成本。若要嚴謹地驗證兩者關係，必須取得分類更細緻的成本支出狀況，例如能獲取企業基於引進外勞而產生的成本支出狀況。

---

<sup>1</sup> 本研究也曾嘗試以平均每仲介一位外勞的成本為被解釋變數進行迴歸分析，其估計結果並無顯著變化，外勞人數的估計係數還是不顯著。此外，本研究也嘗試在解釋變數中加入引進產業外勞所佔比例，結果發現該變數的估計係數並不顯著，亦即引進產業外勞所佔比例對仲介成本無顯著影響。

表 10 外勞仲介業者成本之多元迴歸分析

	主要成本		營業成本		勞務成本		其他營業成本	
	B 估計值	標準誤	B 估計值	標準誤	B 估計值	標準誤	B 估計值	標準誤
常數	57,527,443.11 (0.13)	37,430,924.62	28,995,579.76 (0.12)	18,726,384.22	28,480,864.81 (0.13)	18,716,067.60	50,998.54 (0.70)	132023.84
外勞數	-74,942.35 (0.67)	176,361.91	-36,164.35 (0.68)	88,232.42	-38,606.00 (0.66)	88,183.81	-172.00 (0.78)	622.05
外勞數平方	22.65 (0.85)	121.62	10.62 (0.86)	60.84	11.94 (0.84)	60.81	0.09 (0.84)	0.429
區域(北部為基底)								
中區	-33,850,803.56 (0.51)	50,682,007.82	-16,773,781.92 (0.51)	25,355,792.33	-17,188,306.78 (0.50)	25,341,823.48	111,285.14 (0.53)	178762.17
南區	9,566,965.56 (0.85)	49,785,121.19	6,234,326.77 (0.80)	24,907,087.32	2,906,106.35 (0.91)	24,893,365.67	426531.44 (0.02) **	175598.73
R <sup>2</sup>	0.00		0.00		0.00		0.02	
調整 R <sup>2</sup>	-0.01		-0.01		-0.01		0.01	

資料來源：財政部財政資訊中心，2013。

說明：1、平均主要成本為營業成本、勞務成本、其它營業成本三項之總和。

2、括弧內為顯著水準，\*\*表示 p<0.05。

### 第三章 我國現行制度之爭議

本章聚焦外勞現行服務費的爭議討論，從訪談與座談會之討論，分為三節加以說明，第一節是外勞與社會團體的意見；第二節是仲介業者的觀點；第三節是學者專家的意見；最後是本章小結。

#### 第一節 外勞與社會團體的意見

##### 壹、對於他國執行經驗的意見

第一，關於他國外勞引進的經驗參照，國際人權團體受訪者 G1 提到到香港工作，除第一次有不超過一個月薪水的費用外，之後每個月沒有再付服務費，但均由仲介業者提供服務，例如帶去看病與體檢是雇主的責任。因為雇主無法管理那麼多外勞的生活作息，才由仲介業者協助處理，這筆費用不應由外勞支付。其意見如下：

「如果在香港工作的話，只是付第一次的收費，香港規定，不能超過一個月的薪水，就是那一次付完。之後服務是仲介承擔，他就不會再有額外收費。每一個月也沒有這種所謂的服務費。除非他需要找新的雇主，他需要仲介的，這個找新雇主的時分，服務的時分他才會再去找仲介。帶去看病在香港就是雇主的責任。」（受訪者 G1）

「其它國家沒有這樣子的費用，是由雇主提供這方面的照顧。我舉個例子，香港現在比較多是看護工，就是可能一對一的那個員工這樣，至於工廠工，可能是工廠會有很多人，很多人雇主可能沒辦法照顧那麼多人，可能他就比較需要仲介的幫忙這樣子，那但是他需要仲介的幫忙的時分，為什麼是由移工來支付這個費用。仲介只是在協助雇主處理問題，因為雇主沒辦法照顧他的工人。」（受訪者 G1）

「體檢的錢，還有交通費等，在其它的國家，是由雇主來負擔的。」（受訪者 G1）

第二，人權團體受訪者 G1、受訪者 G2 認為外勞本身負擔過高的服務費，支持要廢除的，或是至少要降低一點費用。其理由在於仲介業者收取外勞的服務費，但是卻幫雇主做事，甚至遇到問題時，沒有協助解決外勞遇到的問題。其意見如下：

「以團體的立場來講，支持要廢除。他們是沒有被服務到的，就甚至說仲介對待他們的

方式，也不是以服務的那種方式，來服務他們，反而是有時候在遇到問題時，並沒有辦法幫他們解決問題。」(受訪者 G1)

「最好取消服務費。就算是在法規上沒有辦法完全廢除掉服務費，至少也要降低一點。」(受訪者 G02)

「文件的一些翻譯或是跑流程等，某種程度上當然是雇主要承擔，這樣的服務費如果說是由雇主來負擔的話，比較好一點。」(受訪者 G3)

「我們有去比較歐盟...歐洲國家，那個德國還有比利時，那時候我們還在討論要不要廢除仲介制度。就去搜尋韓國啦日本啦，可是韓國、日本他們的聘僱的那個，正式...可以正式聘僱外國人的時候，是比我們後...後來很多的，已經落後很多，而且他還抄我們的就業服務法、勞基法。他們做的東西還沒有我們深入，所以根本不太需要去比較他們。香港的也不一樣，因為他們都是幫傭多，也沒有廠工、也沒有漁工，也沒有這些其他的。」(受訪者 G4)

## 貳、對於服務費收取的觀點

第一，人權團體立場幾乎是反對服務費的收取。受訪者 G4 依據法律的內容指出，外勞聘僱與管理是兩件事，雇主有需要仲介業者協助聘僱程序，可以自己找；外勞如果有需要仲介協助，亦可以自己選擇。因而，外勞服務費根本就不應該強制收取，外勞有需要時，可以選擇仲介業者提供服務，否則像目前的情形，仲介業者的角色是混亂的。其意見如下：

「私立就業服務機構管理及許可辦法的責任分工就是說仲介業者的服務對象，大部分都是在服務雇主的。我們的觀點是，他應該是跟雇主、跟外勞的仲介，應該要分開。如果雇主有需求的話，雇主去聘僱仲介，外勞有需求，外勞自己去找仲介。不應該把這個仲介服務跟這個聘僱掛在一起，因為雇主的需求是聘僱這一塊，所有的聘僱的手續、那個文件都是應該雇主的需求比較大，所以應該是雇主自己去聘僱他需要的仲介業者。...根本上我不覺得要討論服務費怎麼樣才是合理，根本不用討論。」(受訪者 G4)

「外勞有需求，他才去委託仲介，這樣子才不會讓仲介的角色混亂，他又要跟外勞收錢，結果他又得要服務雇主，他又幫雇主來管理外勞，所以外勞付錢的時候，是雇兩個人來管我，雇主要管我，仲介要管我。」(受訪者 G4)

第二，受訪者 G2 提到仲介業者提供的服務內容很少，甚至代辦證件或是帶去體檢時，會有額外的收費或是超過規定的收費，以及要求外勞支付離境的送機費用，以及因雇主過世要轉換雇主的費用等。其意見如下：

「比如說有一些真正是需要他們服務的，例如說處理護照，仲介還會再要求額外的收費。講一個具體的例子，延長或更新護照只需要四百多塊台幣，但是如果說仲介提供服務的話，有時候他收費會到三千多塊，就會用這種名目。」(受訪者 G2)

「如果自己去醫院做體檢的話，就是其實是 1,500 就已經夠了，如果是透過仲介的話，收費是 2,000 塊。看病的意思，如果是由仲介帶他們去看的話，收費是 2,000 塊，自己去看的話就 1,500。不用仲介的話，來處理這個事情的話，收費比較低，透過仲介比如說，透過仲介去辦體檢，就比較高。」(受訪者 G2)

「要回去的時候，要去機場，仲介還是會收費。如果是照法規上來看的話，每個月付的服務費，主要是說面對問題的時候，仲介提供服務，他也是包括接送那個部分這樣。」(受訪者 G2)

「如果說一些看護工他們雇主過世了，仲介有責任，幫他們轉換雇主，或找新的雇主。但是這個情況的時候，仲介還會跟他們要求另外一筆收費。」(受訪者 G2)

第三，受訪者 G1 提到仲介業者遇到問題時，會在政府介入之前將其合理化，變成問題不存在。受訪者 G2 指出許可外工作的問題嚴重，但仲介業者都會佔在雇主這一邊。受訪者 G4 指出像外勞收費，卻服務雇主，是說不通的；甚至有些雇主是拿錢給仲介業者，由仲介業者發外勞的薪水，以及扣除外勞要繳的費用。其意見如下：

「我們也碰過一些個案，宿舍的問題，然後或者是他們在工廠的時候，會有超時工作的問題，或者是雇主的確是有違法，仲介會在他們申訴之後，在還沒有開勞資協調會的時候，先把這個問題處理掉，薪資給付不足，就在那協調會之前，把它給付完，就變成說我申訴根本就不成立。」(受訪者 G1)

「仲介比較幫雇主多一點，如果說我們有問題的話，仲介在處理上面都會比較幫雇主。比如說一些許可外工作，會跟仲介講，仲介還是會幫雇主，還是沒有解決。許可外工作這個問題，還蠻多的。」(受訪者 G2)

「既然我已經付錢，我就要求仲介服務我，但是有一些仲介，他還是會回你說，你就先忍耐一下，或說因為我現在很忙，我在處理其它事情。」 (受訪者 G2)

「服務費如果是由雇主來負擔的話，應該是會比較好一點。一來是說雇主，比較有能力跟仲介去把那樣的事情下去。」 (受訪者 G3)

「那個服務費是跟外勞收，反而在服務雇主，怎麼說都不會通。.....仲介其實就是吃銅、吃鐵的，就是什麼都要吃的，而且對他們又不好。.....雇主他都是一個月大概兩萬塊，全部交給仲介發薪水、去處理所有的外勞一切事情，我就不管。」 (受訪者 G4)

「國外的仲介費，其實他根本就是跟台灣的...國內的仲介是分贓的，一定會拆帳，不是回扣而已，是拆帳，不然他幹嘛那麼努力的幫他們，幫國外...對啊，就那個一定是...還有國外還有一個東西叫做貸款公司，所以他們三家已經把這些錢都分掉了，然後國內仲介還可以賺什麼?賺這個三千五的膳宿費。」 (受訪者 G4)

第四，受訪者 G1 提到對於外勞而言，既然付錢應該有選擇仲介業者或是評估仲介業者的權利，但目前沒有這種機制，外勞無法選擇更好的仲介業者。同時亦認為因為台灣政府沒有提供適當的法規讓雇主有正確認知，雇主沒辦法管理，於是讓仲介業者管理。本研究瞭解勞委會在 2013 年 3 月有解釋函，說明外勞可以與仲介業者解約，甚至不一定需要仲介業者提供服務。但可能知道的相關人不多。受訪者 G1 的意見如下：

「對移工來講，他沒有 say no 的權利，他根本沒有辦法去評估，說因為你服務不好，我不要給你錢，行不行？不行啊。因為在我薪水裡面扣，那個 bargaining 根本就沒有，完全就沒有空間，我不能說，今天服務我不好，我不要你，我換另外一個仲介業者來服務我，或者是我比較信任的。在台灣這邊不行，在香港那邊可以。」 (受訪者 G1)

「台灣政府在法規上面，沒有提供比較完整的資訊給雇主參考，或是整個設計把責任丟給雇主，變成雇主他沒辦法管理，他必須透過仲介來協助管理。他管理的方式就變成，我幫你看好這群人，確保他好好的工作，就變成說是用一種管制的態度，然後你去哪裡，我都必須要知道你的行蹤，然後甚至你在我眼中，你是不能學壞的，這種種的管理，甚至說他必須跟雇主住在一起，無論是工廠工，他是不能離開雇主的，或者是他工作範圍內。」 (受訪者 G01)

「他出錢，卻沒有的選擇，被規定一定要付錢，就不能選擇一個更好，服務更好的仲介。」

如果說我們以一個買賣的角度來看，今天我付你錢，你應該提供我服務，然後我可以跟你談說，你今天的服務不好，我可以不要你。」(受訪者 G1)

相似地，受訪者 G2 在提到外勞不一定需要仲介業者提供服務時，指出台灣推動直聘的問題。政府推動直聘原本立意是讓符合直聘條件的外勞省下仲介費用，但因為程序仍過於繁複，因而出現有仲介代辦直聘的情形，但提到因為是直聘，可以不用支付每個月的服務費，或是費用較便宜。其意見如下：

「直聘對我們來講是比較好，不用再去印尼那邊的仲介業者，也不會有那麼多的這些收費，只需要在駐印尼的台灣辦事處拿簽證，就可以直接來台灣這邊工作，對他們來講是比較有保障。因為是直聘，就不用付仲介每個月的費用。」(受訪者 G2)

「還有一個狀況，就是仲介代辦直聘。仲介會收費，大概兩萬、三萬左右，到四萬也有。雖然說是直聘，是有仲介來代辦，因為雇主可能覺得，手續太過繁瑣或沒時間處理，就請仲介來處理。你找仲介提供這個服務的話，他現在市場上面收費，就是兩萬五到四萬左右，都是由我們付的錢，每個月須要付仲介的服務費。」(受訪者 G2)

綜合人權團體代表之意見，包括：

(1)需要釐清仲介業者的服務對象是雇主或是外勞。對於外勞而言，如果有被服務，外勞應該都願意付錢。因此，主張雇主與外勞委託的仲介業者分開，這樣才不會發生仲介業者在有勞資爭議的時候，不知道該為誰講話。

(2)目前法律規定讓雇主可以逃避付服務費用，是不合理的規定。認為應以使用者付費的觀念來收取服務費，有服務事實，才需要收費。

## 第二節 仲介業者的意見

本節整理訪談與座談會時，仲介業者提出的觀點，包括他國經驗參照、現行制度的改進、按次收費的觀點等。

### 壹、對於現行收費標準與機制的意見

多數仲介業者認為外勞服務費已十年沒有調整，隨著物價調漲，主張應該調高對於外勞的

服務費。第一，受訪者 C15 與受訪者 C05 提到需要服務到一定的外勞人數，才有可能符合成本。相似地，受訪者 C19 提到服務人數規模與成本的關係，以及服務成本是以三年來統籌計算的，以及涉及服務人員的素質，都會影響成本。出席者 A2 亦持類似觀點。其意見如下：

「我三十八個員工，我的基本開銷，均值三萬五的薪水，加勞退下去就是一百三十三萬，除以均值一個月我只能收一千八，我要七百個外勞。才能夠 cover 我的薪資。」(受訪者 C15)

「我要看這家工廠裡頭有五百人、一百人、五十人或兩個人，都不一樣，因為服務成本不同。...譬如說這家工廠可能有一百個人，或者他有十個人，或者就一個人，那個服務成本就差很大。因為一百人我可以收多少，一個人可以收多少，所以這個部份其實是滿難算的。」(受訪者 C05)

「只要人數沒有一百個，我不會接他宿舍管理的，因為我進一個管理員，要三萬多塊的成本。請問一下，你一個月的服務費要多我多少？光要養這個管理，其它都還不算哦，那怎麼划算。」(受訪者 C19)

「政府規定五十人就要一個管理員，一百個才十八萬，管理員的費用成本，一個月要三萬多塊，還不含過年、過節，都要四萬多，到四萬五了，一個月十八萬，十八萬不是一口氣一百個都在裡頭，他會來來去去、來來去去。服務費不是一口氣一到三十六可以計算，可能拖到四十五個月、五十個月才完工耶，你的成本要這樣子計算，很多人成本是要只看這個月，那是不對的，因為我收的服務費是三十六個月的。」(受訪者 C19)

「我們公司是採服務，而且是單一窗口，做法跟人家不同。.....還有引進的前置作業，你知道那都是成本，所以我才說，其實成本很難算，要看配置的人力到什麼程度，有些人配工讀生，part time 的，我們公司沒有。」(受訪者 C19)

「在 90 年的時候，當時勞委會發文將仲介費改成服務費 1800、1700、1500，但實際上仲介業者沒有拿 60,000 元這麼多。90 年到現在，基本工資從 15,840 元到 19,047 元，增加 3,307 元。但是仲介服務費已經 10 幾年沒調整。」(出席者 A2)

第二，受訪者 C04 指出是以「截長補短」的方式來平衡目前收費方式的成本。受訪者 C09 明確指出費用來自來源國仲介業者分的利潤。其意見如下：

「我這邊多收，我這家工廠多賺我這家少賺，因為我要搶單，我要生存，然後他去搶單，

他付多少，我還是一樣要付，我不付可以嗎？可以，但是生意沒了，我們只能截長補短，這個地方多賺、這個地方少賺，就這樣子，然後生意繼續做，還是有錢賺。你說有沒有辦法去改善，有啊，除非勞委會說你這家仲介業者，今天把所有的配額交給仲介，讓我們仲介去做。」(受訪者 C04)

「我們的營收類似，有時候是也是用 cover 的方式，譬如說我做這些多賺得 cover 少賺的，會有這樣子啦，不至於賠錢。但是有些是譬如說以越南人，我們收三千塊，九萬對不對，然後在台灣收六萬，十五萬加起來，一個三年我們收十五萬，但是有些錢要付給雇主。」(受訪者 C04)

「仲介服務費就是來自於來源國，他們把利潤分一些給我們，如果沒有這個的話，台灣的仲介全部都要倒，我不騙你。」(受訪者 C09)

「你知道回扣多少嗎？,,,,,,，從兩萬一直到八萬都有，等於一個工人進來，我要付給雇主兩萬到八萬的回扣，比如說生意來講，因為這個配合是掌握在雇主的手上。」(受訪者 C04)

第三，受訪者 C03 指出費用不容易精確計算，甚至受訪者 C18 提到遇到異常案例，如外勞遇到需要洗腎的情形，不但不收服務費，還將三年收的服務費用退還給外勞。其意見如下：

「有些東西不是說很明確，可以說人事費多少錢，業務費多少錢，因為那個雇主他需要服務，他是任何時間他都有可能，比方講說晚上半夜，外勞忽然緊急生病，你馬上就要把他送醫院，就要去處理，這成本怎麼去算。像有一次有一個客戶發生火災，我那天要臨時調車，因為他那個宿舍被燒掉，沒辦法住，臨時調車全部移到我們的宿舍去，我們的宿舍還有一些空位，那有一些不夠的就去找旅館，遊覽車最麻煩，這不是都增加很多成本。」(受訪者 C03)

「三年服務費我沒跟你收一毛錢，然後我還要派人去照顧你，還要去跟你醫院申請那洗腎機，讓你晚上在下班睡覺時候可以洗腎，他現在還在台灣工作，那這個你說要按件計費嗎？我們這個是不是跟外勞服務，而且要雇主同意，有人不同意耶，這一些案件能夠按件計費嗎？是服務外勞還服務雇主？我講都不是這裡面服務契約書，如果說將來要服務的話，那這些服務我們都沒有算。」(受訪者 C18)

第四，出席者 A1 表示：「現在三年收取 60,000 元，但需要開立發票，因而被扣 5% 的稅金，另外要繳 17% 的所得稅，三年實際上只收到每個月平均 1,667 元，扣除所得稅後剩每個月 1,333 元，三年淨收約 48,000 元。」

## 貳、其他國家外勞仲介經驗的參照

第一，關於其他國家外勞引進政策經驗的參照，受訪者 C04 指出相較於新加坡、香港的申請程序，台灣的申請程序十分複雜與過程費時，提高業者引進外勞的人力與行政成本。其意見如下：

「我們要申請一個外勞，……程序太過複雜，……以前我們找工作很簡單，報紙買回來看一看，跟著去找就有了。應該簡化成像新加坡一樣，我們申請個外勞要經過多少個單位，新加坡就是他們勞工部就全部完成了。」 (受訪者 C04)

「新加坡跟香港，一樣都有開放外勞進去，他們平均的申請時間是把申請資料準備好後送進去，都是 24 小時內就知道結果。」 (受訪者 C04)

「譬如說，人那邊已經安排好了，整個引進的程序，大概一個禮拜到十天就可以，包括工人從那邊來以後，新加坡比較完整，台灣現在這一套就學新加坡，但是從外勞引進，申請、引進一直到回去，都是由仲介包整個服務，全部包了。」 (受訪者 C04)

第二，受訪者 C21 指出當初開放外勞時，本來是要學新加坡的方式，結果並沒有學到完整的作法，加上管制嚴格，出現部分仲介業者因為要接生意，出現幫雇主作假文件的行為。其意見如下：

「當時開放外勞我們也是看新加坡，我們想學新加坡，結果學了半套。我們那時候講說，這個門一定要開的大，需要的人就可以來申請，市場就會比較正常的發展。你把它弄得太多人去搞一些假的文件，去申請到外勞。我們不做那個，我們就申請不到啊，就有人可以啊，我們弄不到。」 (受訪者 C21)

第三，受訪者 C14、受訪者 C01 提到香港、新加坡與中東均是向雇主收費或付錢，只是金額有所不同。受訪者 C16 與受訪者 C01 提到加拿大則是以居留證吸引外勞。其他如受訪者 C16 提到仲介費與薪資的關係，因為勞工薪資低，仲介費多由雇主支付。其意見如下：

「跟香港跟新加坡比較，像雇主支付的，我們也有向雇主收服務費，只是收取的方式，可能沒有像新加坡或香港規範的這麼高。這個我坦白說，因為民情跟背景都不一樣，我也沒有辦法很明確的去說。」 (受訪者 C14)

「中東是雇主付錢，比如說泰國，他是付給泰國的仲介業者，比如說我付多少錢你幫我找人，你找到一個人來我這邊工作，我給你多少錢，但是你到中東工作，就是說我不負責你吃住。」(受訪者 C01)

「他們要來這地方工作，一個就是薪水，然後社會環境適應。這個收費很清楚的，我也不可能額外的，你都了解的情況之下，你願意來，你就接受，你真的不願意來，就像我講說政府也不用去規範，香港、新加坡調整薪資，就開始有一些變化了。」(受訪者 C01)

「薪資高，仲介費就高；薪資低，仲介費就跟著低，甚至不用仲介費，甚至所有的錢都是雇主出的。以中東國家來講，一個勞工，他什麼錢都不用付，雇主付機票，雇主付所有的福利，來回機票，讓你去中東、去阿拉伯國家工作，他的薪資大概只有台灣，三百到 500 塊的美金左右，沒有仲介費。所有的福利呢？就是都是雇主給的，甚至沒有仲介業者，而且手續很簡便。」(受訪者 C16)

「勞工如果去以色列，他們繳的仲介費是 50 萬泰銖，做六年。我想說，一個泰國勞工來台灣，他平均要付大概 100,000 元左右，雖然政府規定是 75,000 元，現在又降低了，那有一些這個什麼，借的錢、利息加一加，大概是在 100,000 元以下，工作的年限是三年。」(受訪者 C16)

### 參、對於按次收服務費之觀點

對於採取使用者付費的按次服務收費的意見，幾乎所有的仲介業者受訪者都表示反對的意見。其理由包括：可能使得仲介業者與外勞之間的爭議增加、單次服務成本難以估算、導致仲介業者退出外勞引進市場、仲介業者會選擇好做的服務項目等。

第一，受訪者 C11、受訪者 C12 提到按次收費在計算費用的困難，受訪者 C12 提到有可能一次服務的費用就超過外勞的一個月薪水，例如照顧其住院期間的費用，是外勞難以負擔的。其意見如下：

「他無故不上班，雇主就會叫我們去處理、去了解。如果要按次，是依照我們從公司出發，所有的時間、油錢、來回全算嗎？還是只有到廠去的時候，非常難算。」(受訪者 C11)

「要算次，非常難算。……有可能單一次的服務，外勞他一個月的薪水沒辦法負擔。像我們最近處理一個外勞放假出去，他就走在路上被一個喝醉酒的，騎摩托車撞斷腿，醫院住了十二天，如果我要帶我的翻譯去照顧的話，他的看護費最少要兩萬，然後中間我們還要去開協調會，那是他個人的事，他那個月要付給我

的費用，可能要 40,000、50,000 元，他錢從哪裡來。」(受訪者 C12)

「按次收費，外勞負擔反而更重。半夜十二點打架，叫我去，我不要去，要不然照講 10,000、20,000 元我才去，價格先講好。像那個死亡的，400,000 元、500,000 元嘛。人權團體按次收費，他根本不曉得，全世界沒有一個國家的仲介，服務到這種程度，我敢說全世界沒有一個國家，仲介對外勞服務到這種程度。」(受訪者 C18)

「怎麼去按次，我一次要收多少？收 10,000、20,000 元，他付嗎？對不對，剛剛我說申請一個外勞要六到八個月，請問這六個月到八個月我員工、房租、水電甚麼的，還是要吃、要住、要做，然後進來以後服務還是要做。現在公司裡面必須有翻譯人員，這些個人都是要錢的。這樣我請這些人也都要按次的了，對不對？他做一件給多少錢這樣子，不合理啦。要不然勞委會那些職員也一樣做一件都要錢，他們幹嘛去領薪水。」(受訪者 C04)

「如果外勞要求單一趟的服務，比較合理是我從公司出去，就要開始計價，那我翻譯一個是要以時薪來算，車資、油資所有的成本，可能一趟就要 1,800 元以上，他一個月服務的成本。」(受訪者 C12)

「有些人說按件收費，我怎麼去收那服務收費，外勞死亡並不是仲介要替他辦的吧？勞委會這裡面有規定，說死亡的，外勞有死亡這個費用可以跟他另收，講另外要叫他負擔，那個人死了怎麼叫他負擔。但是我們一毛錢都沒有收，而且還送他三萬塊錢的慰問金。你說這個能夠按件收費嗎？」(受訪者 C18)

「他出庭，我們用車子帶他去出庭，要去翻譯，這個費用，用車子帶他去出庭，都免費的，一個人帶他、一部車子帶人。這個如果按件收費，按照服務這個完全就是服務泰勞，不是服務雇主。」(受訪者 C18)

第二，受訪者 C03、受訪者 C13、受訪者 C09 提到仲介業者是要隨時準備服務的，當外勞發生事情的時候，要馬上提供服務。如果從公司經營的立場，這些準備的費用要計算到每次的服務費用裡，有其困難。受訪者 C02 提到公司為外勞服務的後面行政工作的成本。其意見如下：

「我們是 stand by 的，不管是不是按次，我都是 stand by 在這裡，你隨時有需要，我們要

求員工 24 小時不能關機，你怎麼知道外勞什麼時候會有事情，除了你固定的服務以外，隨時 stand by，外勞發生任何事情，馬上就要去，所以怎麼能算，怎麼論次嘛，這沒有辦法論次。」(受訪者 C03)

「我們仲介業者最怕的，你知道嗎？因為全員都要 stand by，你的業務員，你的雙語人員都要 stand by，你不能跟我關機，因為隨時有外勞產生一些重大的事出來，工廠他不管的啦。」(受訪者 C13)

「你要 stand by，因為你不知道什麼時候發生事情。我曾經有四點多接到雇主打電話來，說外勞在警察局做筆錄，要我們帶翻譯過去，因為外勞被警察抓走，要做筆錄。」(受訪者 C09)

「譬如說有一個案子好了，就是半夜發生的事情，像我們公司是 24 小時，就是我們有服務中心，我們是 24 小時開放，就是說任何雇主什麼的，隨時都 ready 好就是有任何問題，我們都要去協助，那這樣的人力，你可能說我按次，我有事情的時候然後我才去，還是我對這些員工我也是按次給薪嗎？這些人平常是在哪裡，散居到各地嗎，不可能嘛，我一定是平常就整併在那邊。」(受訪者 C20)

「以計次來算，要怎麼算，如果我接聽電話服務要不要算？如果說好，從我出門到我回到公司的服務過程，是不是都要算？」(受訪者 C12)

「這些人員不會因為今天有出門才領錢，他們是每個月固定領薪水的，所以說我不能按次去領薪水。」(受訪者 C15)

第三，受訪者 C01 提到論次計酬的計算基礎，牽涉到服務人數的規模，與服務的重點，例如服務 2 人與服務 20 人的費用計算基礎不同。受訪者 C20 提到公司規模不同，經營成本不同的概念。受訪者 C19 提出外勞人數要夠多，才有合理利潤，甚至要評估雇主的

情形，問題多，成本亦高。其意見如下：

「如果要個別說一個人，這樣比較難啦，因為他的型態很不一樣，這家工廠用 2 個人，也許跟用 20 個人的，他的服務項目或者他著重的不一樣。」(受訪者 C01)

「你怎麼訂、你怎麼改，一樣會有不同的聲音，我也想過，按次，我覺得我帶你去看感冒，我訂 2,000 元，也有人講那你憑什麼訂 2,000 元？難道我這個工人，另外一家仲介 1,000，你要去找他看嗎？我是覺得說，它還算是一個可依循的標準。」(受訪者 C01)

「這個每個公司的規模不一樣，有些時候，就是說可能有那種打帶跑的公司，它可能就是小型的，就只有幾個人兩、三個在做，夫妻檔，對不對，然後自己就是可能，他的好

朋友可能就開工廠，然後可能就給他做個幾百個，那種他一定非常賺。」(受訪者 C20)

「服務費這一塊，我會告訴你難做，沒有量很難做，我們做到 1,300 元是幾百個人的量，我們才能走，不然走不通的。而且顧客我們還要評估過，他不能問題太多，他問題太多，我也不要做，我一些項目做不到，這也是要平衡的。所以他都有一些成本分析。所以量要大，他的淨利才會大一點，假設量不大，真的很難生存。」(受訪者 C19)

第四，受訪者 C17 提到按次收費的影響，是多數仲介業者大概無法生存；受訪者 C05 提到屆時多數仲介業者會退出市場，但隨著少子化問題與人口結構的改變，台灣的外勞需求是增加的。其意見如下：

「如果服務費變成改次的，大概仲介業者就倒光光了，他就全部都靠國外仲介了，否則他就是倒光光。」(受訪者 C17)

「到時候會有一個狀況，仲介不做了，因為這個市場已經不能賺錢了。但是我們的外勞需求，只會增加，不會減少，因為我們的人口問題。」(受訪者 C05)

「不管是不是按次，我都是 stand by 在這裡，隨時有需要。我們現在要求員工也是一樣的，24 小時不能關機，是 stand by 在那裡，你怎麼知道外勞什麼時候會有事情。外勞發生任何事情，你馬上就要去，所以你怎麼能算，怎麼論次嘛，這沒有辦法論次。」(受訪者 C03)

第五，受訪者 C21 提到按次收費的話，仲介跟外勞的爭議會更多。受訪者 C18 則指出如果按件收費，則類似外勞死亡的案件，沒有仲介願意處理。其意見如下：

「千萬不要做這樣子去思考，如果按次去做，仲介跟外勞的爭議更多。」(受訪者 C21)

「如果按件收費，像這種外勞死亡案件，我們絕對不辦。」(受訪者 C18)

第六，受訪者 C05、受訪者 C13 提到如果按次收取服務費，仲介業者會收取更多費用，但外勞可能沒有能力支付，形成另一種問題。其意見如下：

「仲介業者一定會收更多。現在是固定一個價錢，第一年一千八，18,17,15 嘛對不對，好，那仲介業者我這次來，譬如說我就跟你收取一千塊，我今天來、我明天來、我每天來，你一個月就要收付三萬了，那你要不要付？」(受訪者 C05)

「你怎麼收那麼多，他付得起嗎？對不對，他外勞就不來啊，這個是自由市場的

東西，這個做貿易的人都知道嘛，怎麼可能政府限制這個、限制那個，根本我認為這個都是介入太深。」(受訪者 C13)

「如果說服務才收費，外勞死亡並不是仲介要替他辦的吧?那勞委會這裡面有規定，說死亡的，外勞有死亡這個費用可以跟他另收，另外要他負擔，那個死人怎麼叫他負擔。」(受訪者 C18)

#### 肆、影響外勞引進成本的因素

第一，仲介業者受訪者 C09、受訪者 C04 提到服務外勞的成本部分來自於引進之前的準備成本、申請過程的成本，以及引進之後的成本。尤其因為申請程序過於冗長，增加服務的行政成本，認為政府應該要簡化程序。其意見如下：

「申請的文件時間冗長，一個文件從跟勞委會申請到核准，有時候要經過六個月的時間，.....，這六個月我需不需要養人力，行政人員在那邊，這個就是一個成本，這個是還沒有引進的成本。還有引進後的一個服務，所以政府在這個文件的申請上，他應該要簡化，他既然要給人家配額，他就要乾脆一點不要囉哩囉嗦，你已經有限行業了，已經有限百分比了，不需要經過這麼多的冗長的手續、文件。」(受訪者 C09)

「從外勞開始申請的時候，等於說我們的成本就開始了，譬如說我們申請一個外勞，一般平均工廠的是六到八個月，家庭類的是四到六個月，有些個地方甚至更長，像高雄。因為勞工局是民進黨的，很龜毛，有時候甚至會拖到一年，等於說六個月到一年，他就是叫你要去配合他們，要去做招工，要去開拓甚麼博覽會甚麼有的沒的。」(受訪者 C04)

「譬如說工人他生病，或他家裡有什麼事情，有時候有些事情打電話就好啦，我為什麼一定要到他這裡來，才叫做服務呢，對不對？而且現在通訊軟體這麼方便，那些外勞都很厲害的，通訊軟體都很厲害的，什麼樣子才叫做服務，就是說一定要面對面然後簽服務單，這樣子才叫服務，所以服務的定義是什麼，要先定義出來，如果你沒辦法做這個定義的話，我覺得這個東西就永遠都會有差異性。」(受訪者 C05)

第二，受訪者 C09 提到台灣的外勞來源國有限，在全世界許多國家都在競爭外勞人力的引進，可能導致一個廠商使用多個國家的外勞人力，但是多一個國家就必須多一種翻譯的文件，增加翻譯的人力成本。其意見如下：

「現在全世界都在缺人，進步國家、開發中的都在缺人，能夠提供人力輸出的國家，已

經變得很有有限了，已經沒有幾個國家可以輸出外勞了。……我本來用泰國的，可是現在泰國又沒有外勞輸出了，我只好用印尼的；印尼不適合，可能又要用別的國籍。一個廠商他可能要用多個國籍，那仲介業者需不需要提供很多個國家的翻譯在那邊，我就要有幾個人員在那邊幫他服務，即使他的人數很少，我們要準備好多個國籍，這個是不是人力的成本支出在那邊。」 (受訪者 C09)

第三，受訪者 C09 現行的服務費收費金額已經十年沒有調整，但基本工資已增加 8,000 多元。受訪者 C04 指出目前服務費方式行之有年，應該問題不大。其意見如下：

「服務費已經收了十年，這十年來什麼都在漲，就是服務費沒漲過，油資也在漲。人員的薪資，基本薪資從 11,040 調到現在 19,047，這調幅就幾%了。」 (受訪者 C09)

「收 1800、1700、1500，是勞委會強迫的，反正就是平均一個工人一年我們收他兩萬塊。現在行之有年，大家習慣，基本上這個收費方式，應該沒有什麼大問題。」 (受訪者 C04)

第四，對於現行收費改變的意見，受訪者 C12、受訪者 C03 提到是仲介業者可以接受的底線；受訪者 C20 指出現行費用的不合理；受訪者 C15 提到調整到 2,000 元，可以緩衝物價與薪資調整的壓力。其意見如下：

「這種服務費大概是仲介可接受最低的底線。」 (受訪者 C12)

「很多仲介可能在叫，就是說成本不符，就不符成本嘛，是不是要調高嘛，勞委會又接到很多的意見，說甚麼這個費用太高了，是不是要調降，就變成一個，你到市場在哪裡？。……如果說不能調高，至少你維持，不要去減。以現在的這個服務費是絕對不夠。」 (受訪者 C03)

「你認為 1,800、1,700、1,500 是合理的，我認為不合理，像我們公司是北中南都有據點的，然後整個，我大概整個員工 totally 在服務，不管是製造業或社福，我可能都要三、四百個人，我整個公司的規模就是那麼大，如果說按照那個服務費，是不可能夠的，隨便算一算你就可以精算出來，其實從報表都可以看的出來。」 (受訪者 C20)

「勞委會去干預這些，沒有道理，你說現在服務費，ok，我覺得說你國外不要管，讓他一個自然形成，你服務費適度的降低，可以，但是怎麼降，現在 1,800、1,700、1,500，你可以給他說全部都 1,500，我們希望全部 1,800 或全部 2,000。以仲介來講，我希望稍微提高一下，因為稅有沒有幫我們算下去，六萬其實要交的稅將近六千，因為 5%的那個營業稅，然後再加營利事業所得稅，加起來差不多 8、9%了這樣，再加上給人家記帳的，

差不多將近 10%，等於說我們繳稅的倒楣，以後大家都不要做了，都做非法的，非法的更好賺。」(受訪者 C04)

「我要收很高，政府也不可能同意嘛，我是覺得說用 2,000 元來講，是可以緩衝一下油電雙漲跟員工薪資。」(受訪者 C15)

第五，受訪者 C09 提到有服務應有合理的收費。受訪者 C17 指出現行收費沒有考慮到交通地區不同的服務成本問題，以及額外收費的必要性。出席者 A5 亦有類似的觀點。其意見如下：

「我們服務再多，我們都沒有關係，可是有服務應該就要讓我們有收費，要有合理的收費，不要只要求我們要服務很多，可是卻限制我們收費。」(受訪者 C09)

「現在規定的服務費，包括接送來回，那你想想看如果一個廠商在桃園，跟一個廠商在花蓮，你看那個交通成本是合理的嗎？像這個東西他就是訂的更多、訂的更細，反而綁手綁腳。」(受訪者 C17)

「仲介業者管理外勞的成本不同、外勞類型不同，服務的成本就不同，沒辦法算出整體的成本。」(出席者 A5)

第六，受訪者 C04 提到對於外勞的服務項目，包括一般文書作業，以及特殊事故的處理，甚至包括死亡事件的處理。受訪者 C11 亦提到特殊案例的處理，因為外勞生重病，住了一個月的醫院，其中不只是看護人員的服務，亦需要翻譯人員陪同，成本增加很多，這些金額絕不是外勞每個月的服務費可以支付的。同時提到帶外勞去看病，並不是要看病的外勞都能夠一起去，其分屬不同的工廠，亦是成本增加的原因。受訪者 C09 提到幫工廠翻譯文件的服務，翻譯成本難以計算。其意見如下：

「我們仲介就是我幫你申請，然後人進來了，要辦手續有的、沒的，一直到回去。這中間如果有發生任何事故，包括翻譯、諮詢、勞資爭議，或者說有時候雇主嫌這個工人不好怎麼樣，我們要去做了了解、要去調解，然後就是不行的話，要換雇主。比較特殊的就是工人生病，普通的話就是帶去醫院，這個也是仲介的工作。再來重大傷病、住院或手術，再來就是意外，意外事故去世，譬如說就是等於說辦喪事，萬一意外死亡或者是工

作，或者是車禍、生病，然後這些也都是仲介的工作，我們甚至必須要幫他做法，有些甚至要把屍體送回去，有些是把骨灰要安排送回去，安排家屬來台灣，然後在台灣一些吃住，相關的翻譯都要做，幫他們申請理賠或者是保險之類的，有時候很難估算單件成本。」(受訪者 C04)

「一定人員去，然後翻譯去，翻譯能力比較好的話，可能四、五萬塊，能力比較差一點的話三萬多，他就是做八個小時，兩周 84 工時。如果還要帶他去處理其它的，加班費你要另外再加給他，你說一個翻譯，再加上一個護理的人員，本籍的過去，這些就是我們在做的服務，那個是一般的基本型態。」(受訪者 C11)

「光是翻譯的文件，你知道有多少嗎？工廠要做 ISO，他的文件就是一疊，這些全部都要翻成雙語，像他有三個國籍就要翻成三個語言。那個怎麼算錢，你怎麼跟雇主算？」(受訪者 C09)

「五個人看病，你沒有辦法五個人集中起來。第一，他不是同一個時間，第二，他不是同一個工廠，不同客戶，你知道嗎？」(受訪者 C11)

第七，由於外勞來源國指出仲介業者提供的許多服務是在服務雇主，但卻由外勞支付服務費。從訪談中亦發現服務雇主的情形頗多，受訪者 C03 指出對於雇主的服務項目，包括外勞的問題，與勞委會的法律規定，與雇主的一堆行政與管理的問題。受訪者 C09 也提到因為有些雇主亦有經營的困難，將外勞的日常管理與所有問題都讓仲介提供服務，甚至工廠的飲水機壞了，亦要仲介業者負責維修，這些都增加仲介服務的成本。出席者 A5 提到雇主也有付出。其意見如下：

「每天都要去注意，哪些外勞要到期了，那些外勞要做健康檢查，那些外勞有甚麼事情，我們勞委會有甚麼規定，我們都要轉給雇主知道，然後雇主一大堆的問題，他們上班沒有辦法上班，就是接雇主的問題，下了班再來加班，那加班費怎麼算，所以這些成本就增加了很多。」(受訪者 C03)

「工廠的飲水機壞掉，我們也要去修理，宿舍的飲水機壞掉，宿舍的電風扇壞了，什麼都是找仲介，他不會有人負責這個，因為他們裡面人事在精簡，他們沒有人負責這個外勞管理，他們只有人負責電話通知仲介業者。」(受訪者 C09)

「廠商經營也有他們的困難，變成外勞這部分，所有跟外勞有關的，他們就是讓仲介業者去服務，生活育樂都是包括在這裡面，要幫外勞文件到人進來的管理，到他心理的輔

導，然後包括他生病，我還要帶他去看醫生，還要回診，還有出車禍的，要去協商的，這些有時候都不是一次兩次，我的服務就可以結束掉的，你知道嗎？所以這個都是我們的服務成本，甚至我們每一年還要幫外勞舉辦他們的活動。」(受訪者 C09)

「很多的活動，像是潑水節、齋戒月等等活動都是從雇主繳的就業安定費支出的，因而不要認為雇主都沒有付出。」(出席者 A5)

第八，受訪者 C11 提到工廠有三個國籍的外勞，每周開會必須三個翻譯加上一位服務人員，以及必須教導外勞認識工作內容，這些都是服務的成本。其意見如下：

「他每一次都叫我開會的時候，他是做那個汽車連片件的，他有三個國籍，我每一次去翻譯的時候，我一定要帶三個國籍的翻譯去，然後再加上我們一個服務的人員去，我們四個人去，那你說一個會，一個禮拜他就是固定要開一次會。有時候工作教導的時候，譬如說我們在教這些外勞，……，他們在做這些品質課程的時候，我們就得開始去跟他們教這些，這些東西怎麼樣，什麼是不良品，怎麼樣做才能夠那個...。」(受訪者 C11)

第九，受訪者 C09 提到如果雇主覺得仲介業者服務不好，可能會沒有生意。受訪者 C11 提到雇主要講要仲介業者負擔所有外勞管理的責任；受訪者 C01 提到雇主要求的宿舍管理工作繁多，例如蓋宿舍、找宿舍或是管理宿舍等。甚至因為仲介業者之間彼此競爭，對於雇主的服務項目越來越多。其意見如下：

「比如說雇主叫你去服務，你動作太慢的話，他就覺得你服務不好，所以這個都是我們服務人員要增加，然後服務人員增加、薪資增加、成本增加。」(受訪者 C09)

「大部分的雇主他就直接跟你講，我引進外勞來用，我繳給政府就業安定費二千、三千、五千，我用外勞就是，他在台灣工作，我指派他工作、發給他薪水，怎麼樣教他工作，你也協助來教，其它工作以外的時間，就是全部交給你仲介業者，你不做，後面還有很多人要做。我跟你講，這些都沒有辦法收錢的啦。……就越做越多啊，下一次他比我多做三樣，換他做這個 case。」(受訪者 C11)

「在我們同行裡面，可能蠻多都有受到這樣的要求，又有人專門在做客戶的宿舍，就算我們不是幫他蓋宿舍，這些前置的工作，包括說申請名額，你要整理他的資料，你要了解他工廠的狀況，然後工人進來食衣住行育樂的規劃，他都會要求我們就是要整套。所以他的宿舍，如果他工廠裡面沒有宿舍，工廠裡面有宿舍的，可能就會說我們要去幫他

規劃，會要求可能贊助一些用品。如果廠內沒有宿舍，或可能不想管理的，他就會說那你們去外面幫我租宿舍，這個其實就一個風險，我租了這個宿舍，我去建設好了，他也不跟你保證說是幾年，如果今天外勞用了一年半不用了，這宿舍也是要自己去想辦法，這個我們也遇到過。所以我們只能把幾百家客戶的狀況，就是加加減減，還可以這樣 run，還有利潤的情況可以做。」(受訪者 C01)

其他如出席者 A1 提到：「外勞在工作的時候容易逃跑的機率很高，仲介業者的成本相對也比較高)，例如看護工來台工作時間平均為一年六個月，廠工大概一年八個月，不能用三年 60,000 元來估算仲介業者所得到的利潤。」

綜合言之，仲介業者之意見包括：

(1) 服務費十餘年沒有調整，但這段時間物價、油價與基本工資都上漲，業者如果不是截長補短的方式在經營，應該已退出市場。

(2) 由於業者之間生意競爭與搶單的關係，業者為雇主提供給外勞的服務項目越來越多，更增加經營成本。

(3) 如果採取按次收費，可能的後果是勞資爭議案件增加、外勞付不起單次的服務費、業者難精確估算單次服務之成本等。

(4) 多數業者表示會公平處理外勞與雇主雙方之間的爭議，不可能偏袒雇主或是外勞。

### 第三節 專家學者的意見

學者專家意見，包括：

(1) 使用者付費是收費的基本精神。

(2) 目前服務費的收費機制設計不適當，讓雇主可以輕易的逃避付該付的費用，仲介業者只能以向外勞收取的費用來平衡收支。應該模仿就業安定費的機制。

(3) 服務範圍不一樣，經營成本就不一樣，如果要向雇主收取費用，建議一次付清三萬元，以公基金制度的精神設立專戶。同時可以收取不同金額的服務費，例如評鑑仲介業者，依評鑑結果，獲得不同金額的服務費。

(4) 最重要的是先釐清要解決的問題，政策目標上的問題，才能討論建議一與建議二。對於建議一：雇主需要負擔一半。個人建議六四分或是三七分；對於建議二：外加服務的界定有困難，因為有很多的項目，無法把每一項目都清楚界定。

(5) 政府有權力，是否能利用政府的力量，利用代收方式由政府向雇主收取費用再轉到各仲介業者。如果代收機制確立，應該要有配套措施，不然雇主會反彈。(6)建議政府可以參考法國政府雇用外籍勞工的方式，法國政府是委託銀行把價目表公開訂定金額標準，向指定銀行領支付憑證。

#### 第四節 本章小結

綜合前述，本研究整理深度訪談仲介業者與人權團體之意見詳表 11。可以發現雙方對於爭議議題幾乎沒有共識的觀點，只有針對非法外勞之取締，有較為一致性的意見。本節綜合評析訪談與座談會之研究發現：

第一，針對「向外勞收取的服務費過高，向雇主收取的服務費偏低」之議題，人權團體認為應取消服務費，但仲介業者認為應隨著物價上漲與服務內容多元化，認為服務費應予調漲。此一論述，仍是兩方出發點不同，外勞與人權團體認為沒有服務事實，不需要收費；但仲介業者則以成本觀點說明，服務費不足以支應負擔之成本。本研究從仲介業者提供之資料觀察，仲介業者的服務對象包括外勞與雇主，但收費對象僅為外勞，顯得並非合理。

第二，就其他國家的經驗而言，人權團體與來源國代表認為他國沒有服務費的項目，且多數費用(如機票等)由雇主負擔；但仲介業者認為國情不同，無法比較。本研究認為國情不同的確無法完全參照其政策內容，但各國以仲介費作為政策工具的原則，可做為政策設計之參考。

第三，就按次收費議題而言，人權團體與來源國代表均贊成此一原則，亦即依受益對象與服務適時收取費用；但仲介業者認為每次服務的固定成本與變動成本難以估

算，無法確知收費金額，甚至因而引起更多的收費爭議。本研究認為成本資訊透明並非難事，且從訪談內容得知，仲介業者的確對雇主有服務提供的事實，卻沒有收費的事實，且依法得向雇主收取仲介費與登記費，因而認為使用者付費原則仍應落實。

第四，對於現行外勞仲介收費的機制(包括項目、標準、金額等)之改進，人權團體與來源國代表主張如果不能取消服務費，至少金額應調降；至於仲介業者則認為如果不調高服務費，至少維持現狀，以及如果要求雇主付費，需要有配套機制。換言之，兩方均認為現狀應該要改變，亦不反對仲介業者向雇主收取費用。

最後，對於仲介業者非法媒介外勞、非法超收外勞仲介費之議題，是雙方唯一有共識的觀點，亦即均認為有此一現象持續存在，政府應積極加以取締與執行罰則。

表 11 仲介業者與人權團體對於外勞服務費議題之意見比較

議題	人權團體意見	仲介業者意見
向外勞收取的服務費過高，向雇主收取的服務費偏低	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 現在情況是仲介業者幫雇主做事，但是外勞在付錢</li> <li>2. 依使用者付費的原則，許多事情都是雇主自己要處理，當雇主做不來時，可以付費聘請仲介處理</li> <li>3. 外勞聘僱與管理是分開的兩件事情，可以不用都由同一仲介業者處理</li> <li>4. 外勞可以選擇需要仲介業者服務或是不需要，將仲介業者選擇權交給外勞</li> <li>5. 仲介業者服務不多，最多是帶去體檢，有時還會另外收費</li> <li>6. 與雇主發生爭議時，仲介業者常佔在雇主的立場</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 十多年沒有調整服務費，但物價、油價與基本工資都上漲，早已虧本經營，目前的收費標準是底線</li> <li>2. 由於生意競爭的關係，對於外勞的服務項目越來越多，尤其遇到異常案例，向外勞收的三年的 60,000 元服務費根本無法支應</li> <li>3. 遇到外勞與雇主雙方有爭議時，會公平處理，不可能偏袒雇主</li> <li>4. 當仲介業者服務不好時，外勞會告訴雇主，可能明年就被換掉</li> <li>5. 讓外勞選擇仲介業者，以及讓外勞有權利讓仲介業者退場</li> <li>6. 不太可能向雇主收到錢，一旦收錢，雇主就會轉單</li> </ol>

<p>相對於其他國家，仲介向外勞與雇主收取的服務費有偏高或偏低的現象</p>	<p>中東、香港、新加坡等國家均是雇主支付大多數費用，包括機票錢，且是一次支付仲介費，沒有服務費</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中東、香港、新加坡等國的外勞申請是開放與自由市場，且申請程序簡便與辦理時間短，降低仲介業者的成本。相較之下，我國申請外勞的程序冗長與繁瑣，增加仲介業者的行政成本</li> <li>2. 國家對於外勞政策的立場不同、國情不同，比較意義有限</li> <li>3. 我國與其他國家不同將外勞政策作為外交政策，且管制過於嚴格</li> </ol>
<p>調降向外勞收取的服務費，或由按月收費改為按次收費</p>	<p>因為仲介業者本來提供的服務內容就不多，同意按次收費，有服務才收費</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司運作需要固定成本，員工薪水亦不可能按次發</li> <li>2. 在外勞引進之前，就需要作業時間與成本，這些費用不容易計算，但卻是服務外勞的成本</li> <li>3. 按次收費的費用計算標準困難</li> </ol>
<p>按次收費對於仲介業者之影響與因應</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 仲介業者會選擇容易做的案件來做，疑難雜症可能就沒有仲介業者願意處理</li> <li>2. 仲介業者與外勞之間的爭議，因為費用問題而增加</li> <li>3. 按次計費導致仲介業者經營困難，退出外勞市場，但台灣的外勞需求只會增加，不會減少</li> </ol>
<p>仲介業者服務一位外勞，平均每月的成本與計算方式</p>	<p>依服務雇主與外勞項目分別計費</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 難以估算，因為引進前、引進過程均有成本產生</li> <li>2. 成本計算涉及仲介業者服務外勞的人數，以及服務的距離</li> <li>3. 遇到異常案例，要花很多錢，甚至連三年服務費都還給外勞，一般都是截長補短在經營</li> </ol>
<p>仲介業者非法媒介外</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 常有仲介業者要求外勞另外付費</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 仲介業者為了搶單，幫雇主非法引進外勞</li> </ol>

<p>勞、非法超收外勞仲介費</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 非法媒介的事情也存在</li> <li>3. 仲介業者代辦直聘業務亦有聽聞</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 仲介業者亦有非法超收服務費</li> </ol>
<p>政府處理非法媒介外勞、非法超收外勞仲介費之方式</p>	<p>嚴格取締</p>	<p>明定罰則，嚴格取締</p>
<p>現行外勞仲介收費的機制(包括項目、標準、金額等)之改進意見</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務費如果不能取消，至少要調降</li> <li>2. 讓外勞有選擇仲介業者的自主權</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務費如果不調高，至少維持現狀</li> <li>2. 如果要求雇主付費，要寫入法條中，或是提高介業安定費</li> <li>3. 多開放其他來源國的外勞引進</li> </ol>

資料來源：本研究自製。

## 第四章 他國制度介紹

各國因經濟發展不同造成國際間工資的差異，工資的落差導引國際間勞工流動的產生。全球化的影響使得資本與勞動產生高度的流動，亦使其穿流移動更加自由頻繁。各國國內就業機會被相對剝奪及勞動成本等因素造成國際間勞力的流動，其流動的方向無疑都是由貧窮低工資的國家，前往富裕高工資的國家。各國在勞動力短缺及經濟快速成長之際，皆以外勞的輸入作為人力需求調節的重要機制(馬財專、余珮瑩，2008)。

### 第一節 新加坡對於引進外勞的規定

新加坡於 1966 年開放引進外勞，對於人力引進政策相當的明確與堅持。新加坡決定外籍勞工輸入國及輸入人數，是由「外國人勞動政策委員會」決定。外勞的待遇和規定也都規定得相當清楚。引入過程也產生雙元及階級化現象，即對具有技術與專業人力的引進沒有太多條件的限制，但對低技術或非技術人力的引進則採取「控制年限+補充性」的監管定位。新加坡對於外勞的管理主要依據為 1990 年制頒的外勞雇用法(The Employment of Foreign Workers Law)，與由該法授權所訂定的外勞僱用令(The Foreign Workers Act)。主要措施內容包括：對於勞工居留期間規定其聘僱期限為 2 年，期滿得以展延，每次為 2 年；非技術人力最長可工作為 6 年，低技術人力最長為 8 年；另技術性外勞原則依受聘僱契約決定工作期限，契約最長 3 年，得申請延長，重要的是其展延次數並未受到限制。嚴格限定僱用外勞的行業及其比例，如製造業不得超過總員工數的 50%。新加坡在 1981 年為促進產業升級，曾經短暫決定 1986 年以前禁止建築、造船、家庭幫傭以外的外勞，但不久政策急轉彎。因此，新加坡整體的移民政策仍以開放為主(林健次，2012)。新加坡 2012 年就業人數約為 335 萬 8,100 人，其中外籍工作者約有 126 萬 8,300 人，約占總體就業人口的 38%(駐新加坡代表處經濟組，2013)。

新加坡以不同的標準進行外勞的引進與管理。新加坡一方面對於技術、專業人才，依教育、資格、薪資發給不同類型的工作證(Employment Pass，簡稱 EP)；另一方面，以永久居留權與

公民權吸引外國技術與專業人才。對於非技術或半技術工人，僱主須按月繳交外勞捐(worker levy)，並且在符合公司的外勞最高比例(dependency ceiling)的條件下，由僱主提出申請。新加坡政府依據外勞的學歷及月薪，核發不同類型的工作簽證，藉此控制低技術外勞的人數。外勞捐依外勞的技術程度、產業、公司外勞比例、整體經濟情況而定，每人每月在約在新加坡幣 100 元至 470 元之間。外勞的最高比例依公司、產業分別規定，從 10%到 80%。公司外勞比例越高，工人的每人外勞捐亦跟著提高。新加坡以管制價、量的雙重方式調整對外勞的需求。

企業外勞雇用比例上限及稅率僱主聘僱持就業准證之外勞沒有配額限制，S 准證及工作准證(Work Permit)依產業性質均有外籍勞工雇用比例上限 (Dependency Ratio Ceiling, DRC)之限制(Singapore Government, 2013)。表 12 為新加坡服務業的外勞稅，表 13 新加坡其他產業的外勞稅。此外，新加坡政府針對其他持有工作准證之外勞，亦對其僱主課有不同的外勞稅如表 14。

表 12 新加坡服務業的外勞稅

准證類別	雇用外勞比例	外勞類別	每月稅捐（星元）
S 准證	≤10%	--	300
	10%-20%	--	400
工作准證(Work Permit)	≤10%	技術	300
		非技術	400
	10%-25%	技術	400
		非技術	500
	25%-45%	技術/非技術	600

資料來源：Singapore Government, 2013。

表 13 新加坡其他產業的外勞稅

准證類別	業別	外勞雇用比例	外勞類別	每月稅捐（星元）	
S 准證		≤10%	--	250	
		10%-20%	--	390	
工作准證(Work Permit)	製造業	≤25%	技術	250	
			非技術	350	
		25%至 50%	技術	350	
			非技術	450	
	建築業	每 7 名外籍勞工對 1 名本地勞工	技術	技術	280
				非技術	400
			不適用 MYE/技術型	不適用 MYE/技術型	550
				不適用 MYE/非技術型	650
	海事業	每 5 名外籍勞工對 1 名本地勞工(≤83.3%)	技術	230	
			非技術	330	
	加工	每 7 名外籍勞工對	技術	230	

	業	1 名本地勞工	非技術	330
			(不適用 MYE) 技術/ 非技術	500

說明：

(1)外籍勞工取得相關的學術或通過技能測試證明即可歸類為技術型勞工。

(2)MYE 為人力年度權利資格 (Man-Year Entitlements) 之簡稱。

資料來源：Singapore Government, 2013；駐新加坡代表處經濟組，2013。

表 14 新加坡其他產業外籍勞工稅稅率

外勞類別	稅別	每月每人稅捐 (星元)
外籍幫傭	一般稅率	265
	優惠稅率	120
作月婆	新加坡籍雇主	265
	非新加坡籍雇主	120

資料來源：Singapore Government, 2013、駐新加坡代表處經濟組，2013。

新加坡政府於 2013 年 2 月 25 日公布最新的財政預算案時宣布，為重組經濟並推動優質增長，將降低企業對外勞的依賴(呂欣懋，2013)。

依照新加坡法令規定仲介業者僅得向外勞 (家庭幫傭) 收取 1 個月薪資的仲介費，惟實際情形是指出仲介乙名家庭幫傭赴新工作，仲介業者會依市場行情向雇主收取約 1 至 2 個月薪資費用。同時亦向外勞收取 6 至 8 個月薪資費用。因此，市場仲介費收取情形不一，仲介公會已建議新政府規範提議向仲介業者僅得向家庭幫傭收取 4 個月薪資之仲介費。外勞工作滿 2 年後續與雇主簽約，仲介不再收取仲介費，僅收取辦理文件等手續費(劉邦棟、莊國良，2005)。

從上述可知，新加坡在外勞引進政策中，對於低技術或非技術者均採嚴格的控管措施，如行業別、僱用人數、不得轉換雇主 (或有條件限制)、課徵一定數額費用等控制方式。

## 第二節 香港對於引進外勞的規定

為解決香港國內公共建設缺工的問題，港府曾於 1996 年 2 月 1 日提出補充勞動力方案，同意引進產業低技術產業外勞，2005 年在港產業外勞不到 1,000 人，大多數為大陸勞工。港府為受理雇主產業外勞之申請案，成立由勞資政三方代表組成之勞工顧問委員會，由港府勞工處處長擔任主席，其成員包括雇主代表及員工代表各 6 名。該會除提供申請案意見、衡量各行業工資水平外，亦進行個案審查之工作。另該會下設補充勞工計畫工作小組，處理案件審查(劉邦棟、莊國良，2005)。

香港補充勞工計畫係以保障香港人優先就業權益、在雇主無法聘僱本國勞工之前提下，可引進補充勞工。雇主申請引進產業外勞，依規定有 4 星期之登報求才招募期。引進產業外勞之雇主必須繳交徵費(類似我國之就業安定費)，以作為培訓當地勞工之費用來源。金額每月 400 元港幣(約 1800 元台幣)。依規定仲介業者僅能向外勞收取薪資 10%的服務費，且僅能收取 1 次。仲介業者對雇主的收費無上限，約 1,000 至 3,000 元港幣(約 4,500 至 13,500 元台幣)(劉邦棟、莊國良，2005)。根據標準僱傭合約(ID 407)第 8 條，雇主應負責外勞離開其原居地及進入香港所需的費用，包括體格檢驗費、簽證費、保險費、有關領事館的核實費用、行政費用或有關政府機構徵收的類似費用。如外勞已繳付以上費用，雇主在外勞出示相關的收據或付款證明文件時，須發還有關費用予外勞(香港政府勞工處，2013)。

根據香港補充勞工計畫受聘來香港特別行政區工作的外勞，僱傭條件主要受到簽訂的僱傭合約及香港法例的規範，是根據香港法例第 57 章僱傭條例的規定。其中與本研究相關的內容包括：(1)除非獲得勞工處處長的批准，否則任何一個外勞工期內所扣除的工資總額，不得超過其在該工期內所應得的工資的半數，但因缺勤而扣除的部分除外。(2)雇主不得從外勞的工資扣除款項，以支付任何由原居地有關當局及代理機構所徵收的款項或費用。(3)根據補充勞工計畫輸入勞工，雇主須按香港法例第 423 章「僱員再培訓條例」的規定繳付徵款，雇主不得以此為理由從外勞工資中扣除任何款項。除上述許可的扣除項目外，雇主必須將合約所訂定的工資，全數支付給外勞。(4)旅費、簽證及體檢費用雇主須負責，即外勞為履行合約來港及

在合約終止或屆滿時離港的旅費，以及外勞申請入境簽證和其後申請延期居留的費用及體檢費。

(5)外勞生病、因工或是非因工作引致的意外而受傷，雇主須為外勞提供免費的醫療服務。但在外勞出於自願及基於個人理由離開香港期間，雇主沒有責任為外勞提供免費醫療。免費醫療服務包括住院費用及牙科急診。

(6)如外勞已經根據「僱傭條例」累積足夠的有薪病假，並且獲得香港註冊醫生、註冊中醫或註冊牙醫簽批連續四天或以上的病假，可享有疾病津貼。疾病津貼的每日款額相等於僱員在病假首天前 12 個月內所賺取的每日平均工資的五分之四，並須於正常發薪日支付。

(7)雇主須為外勞提供符合標準僱傭合約附表所註明的標準的居所及設備。雇主可能會免費提供有關的居所。但雇主可否因向外勞提供居所而扣除工資，視外勞和雇主在僱傭合約的協定而定。若根據合約，雇主可扣除使用居所的費用，可扣除外勞的正常工資的 10%，或實際費用，作為外勞使用該居所的費用，兩者以較少者為準。雇主不一定要提供膳食給外勞；若提供的話，須免費提供(香港政府勞工處，2013)。

### 第三節 菲律賓政府的相關規定

菲律賓海外就業署將菲律賓外勞權益之保障視為首要工作，並與包含本國在內之所有外勞輸出國一致認同台灣人力仲介機構在促進外勞福祉工作上扮演之角色。本署為持續提供菲律賓外勞最佳保障，依據該署管理委員會 2001 年第一號公告內容，經與民間社團、非政府組織、民間部門及其台灣對等部門協商後，訂定有關菲律賓勞工前往台灣之各項費用管理原則：

(1)引進前費用：菲律賓人力仲介業者向勞工收取的職業介紹費以一個月工資為限(不含文件代辦費)，並限於簽立勞動契約之後才能收取。勞工文件代辦費包括：護照申請、良民證、體檢、醫療保險、必要的技能檢定、雇主未支付的簽證費，以及菲律賓相關主管機關收取的其他費用。菲律賓人力仲介業者不得向勞工收取上述費用以外之其他部屬前費用(包括機票)。於該署立案的人力仲介業者在簽訂勞動契約後，若未於 120 日之內完成準備工作，勞工有權要求歸還全額職業介紹費、自付之簽證申請費、體檢費以及醫療保險費。

(2)在地服務費用：勞工入境台灣後，必須申請外僑居留證，並立刻接受體檢，之後每 6

個月進行複檢。勞工開始工作後，應支付外勞居留證申請費用及其他代辦費用。上述費用在勞工事先同意及授權下，得自其工資內扣除，並於台灣雇主開立之工資單、薪水表或其他類似文件上註明扣款明細。

(3)生產業與建築業勞工人境後費用：申請外勞居留證及入境後的體檢費用應由台灣人力仲介業者預墊。上述費用若未由台灣雇主支付，得自勞工工資中扣除。台灣人力仲介業者得向勞工收取總額 42,000 元的登記費(registration fee)，並自勞工開始工作第一個月至第七個月由工資中分七次逐月無息扣除。

(4)台灣人力仲介業者每年得另外向勞工收取總額 12,000 元之在地服務費(on-site handling fee)，並自勞工開始工作第 8 至 9 個月由工資中分兩次逐月平均扣除，第二年之服務費於第 10 及 11 個月中自工資扣除，第三年之服務費於第 23 及 24 個月中自工資扣除。

(5)家庭幫傭與監護工在地費用：申請外勞居留證及入境後的體檢費用應由雇主負擔。台灣人力仲介業者得向勞工收取總額 20,000 元的登記費，並自勞工開始工作第 1 至 5 個月由工資中分五次逐月無息扣除。台灣人力仲介業者每年得另外向勞工收取總額 12,000 元的在地服務費，並自勞工開始工作第 6 至 8 個月由工資中分三次逐月平均扣除。第二年的服務費自第 9 至第 11 個月中自工資扣除，第三年之服務費自第 22 至第 24 個月中自工資扣除。

(6)前述在地費用若發生拖延或未繳納情形，台灣人力仲介業者不得收取任何利息、罰款或額外費用。

(7)勞工停止工作或勞動契約期滿後，上述費用支付責任立即自動終止。

(8)台灣雇主與人力仲介業者終止業務往來關係，具勞資聘僱關係未展延時，台灣人力仲介機構應歸還勞工已預付之在地服務費。

(9)上述費用結構將由菲律賓政府與台灣勞委會以及台、菲民間業者持續協商檢討。

(10)宣導規定：各項費用之規定應納入勞工之勞動契約內，並於菲律賓勞工前往台灣之行前說明會，以及該署與產業界及非政府組織合辦之各類活動中予以宣導。

#### 第四節 本章小結

本章介紹新加坡、香港與菲律賓輸入勞工之規定，並說明國際公司對於台灣仲介業之實證調查。

新加坡政府依據外勞的學歷及月薪，核發不同類型的工作簽證，藉此控制低技術外勞的人數。外勞捐依外勞的技術程度、產業、公司外勞比例、整體經濟情況而定，每月每人在約在新加坡幣 250 元至 600 元之間。外勞的最高比例依公司、產業分別規定，從 10%到 80%。公司外勞比例越高，工人的每人外勞捐亦跟著提高。依照新加坡法令規定仲介業者僅得向外勞（家庭幫傭）收取 1 個月薪資的仲介費，惟實際情形是指出仲介乙名家庭幫傭赴新工作，仲介業者會依市場行情向雇主收取約 1 至 2 個月薪資費用。同時亦向外勞收取 6 至 8 個月薪資費用。

香港補充勞工計畫係以保障香港人優先就業權益、在雇主無法聘僱本國勞工之前提下方可引進補充勞工。雇主申請引進產業外勞，依規定有 4 星期之登報求才招募期。引進產業外勞之雇主必須繳交徵費（類似我國之就業安定費），以作為培訓當地勞工之費用來源。其數額每月 400 元港幣（約 1800 元台幣）。依規定仲介業者僅能向外勞收取薪資 10%的服務費，且僅能收取 1 次。仲介業者對雇主的收費無上限，約 1,000 至 3,000 元港幣（約 4,500 至 13,500 元台幣）。

## 第五章 我國現行制度檢討與修正

本章從服務成本、營運狀況、收費機制與改革建議等數個面向，檢討現行制度與提出修正構想。

### 第一節 仲介服務成本與營運狀況之評析

受訪仲介業者提出其目前收入與支出試算，表 13 顯示以三年 60,000 元的服務費不足支應。但本研究依據勞委會規定的私立就業服務機構收費項目及金額標準第三條，仲介業者接受雇主委任辦理就業服務業務，得向雇主收取費用。至於金額是不得向雇主收取超過相等於外勞一個月之工資作為登記費與介紹費。由仲介業者提供的收入與支出估算，其收入部分未納入可向雇主收取每一位外勞的一個月薪資作為登記費與介紹費。

如果以當初頒布此一規定時的基本工資估算，仲介業者協助雇主引進一位勞工可收取 15,840 元，以三年工作期間估算，一個月一位勞工為 440 元。因此，本研究認為表 11 列出之收入項目，應包含仲介業者向雇主收取的一位外勞一個月 440 元，以 1,000 名外勞估算，收入每月應增加 440,000 元。此外，表 15 的支出項目中，部分項目並非服務外勞所需支出，例如兩家公司加入人力仲介協會(2,000 元)，以及中華電信廣告費(15,000 元)、文宣海報其他相關廣告費(7,000 元)等。其他項目如南北部同人出差與教育訓練費(60,000 元)明顯屬於公司內部之行政支出與教育訓練費用。因此，本研究認為估算結果為每月負 44,333 元，顯然並非合理。

表 15 仲介業者之收入與支出試算

每月平均收入(約)	金額(元)
以(1,800+1,700+1,500)/3=每位平均外勞收取	1,667
1,000 名外勞之總共收入為每月 1000×1,667	1,666,677
<b>每月平均支出(約)</b>	
薪資	850,000
營業稅	75,000
翻譯人員 24 小時服務手機與市話費	50,000

同事油資與零用錢	120,000
勞工退休金 6%	51,000
勞保	55,000
健保	52,000
郵資	20,000
文具(含 13 箱 80 磅影印紙)	10,000
12 台車子之燃料稅平均每月	4,000
12 台車子之牌照稅平均每月	10,000
12 台車子之強制險與保險	13,000
汽車保養費	25,000
汽車因老舊之維修費(含輪胎與零件)	10,000
國際快遞費	15,000
水電費	17,000
南北部同人出差與教育訓練費	60,000
兩家公司加入人力仲介協會	2,000
兩台震旦行影印機碳粉	10,000
仲介業者專用軟體	45,000
電腦維修費	2,000
網站維修費	3,000
中華電信廣告費	15,000
文宣海報其他相關廣告費	7,000
三個據點之房租與管理費(台北台南嘉義)	170,000
外勞暫時居住與三餐費用(因轉出或要回國與雇主不合)(以 30 人計算)	20,000
基本總支出約共	1,711,000
基本每月收入減掉基本每月支出餘額	-44,333

資料來源：受訪仲介業者提供資料，2013。

說明：

(1)以仲介業者有 1,000 名外勞試算收入與支出。

(2)以上計算方式尚未考量一些雜項支出、營業所得、同事福利、年節送禮、與負責人與家人在精神上與勞力上付出所應得的合理酬勞。

(3)以目前只收每月服務費用，無其他收入來源，一家仲介業者養 30 個家庭，連給付這 30 個家庭的薪水都有問題，公司無法生存。

## 第二節 現行收費制度之檢討

現行收費制度的檢討，外勞人權團體與來源國認為仲介業者服務雇主，但卻僅向外勞收服務費。但是仲介業者無奈表示因為市場競爭，向雇主收費幾乎不可能(雖然少數受訪者表示可以收到雇主的費用)。因此，現行收費制度的確有檢討之必要。

關於服務費收取的改革意見，受訪者提出多元的觀點，例如依不同工種收費，分別家庭看護、廠工與漁工等三類，有不同服務費；或是認為要導正目前仲介市場惡性競爭的現象，應該將配額權移轉給仲介業者；或是認為外勞引進與後續服務是兩件事情，可以委託不同仲介業者處理；或是認為外勞與雇主可以分別委託不同仲介業者提供服務，費用分開計算。

第一，受訪者 C09 提到依照不同勞工類型，收取不同金額的服務費。其意見如下：

「按不同的勞工，就是說看護工、製造業工人、漁工，他們的服務費有不同的收費標準，我覺得這個是可以討論。」(受訪者 C09)

「誰付?這問題就來了，仲介業者是營利單位，要營利就要有所收入，收入不是來自雇主就是來自勞工，就兩條路沒有了。」(受訪者 C19)

第二，受訪者 C23 指出外勞引進和管理、服務應該是兩件事情。受訪者 C20 與受訪者 G4 提到類似的觀點，雇主聘僱與服務外勞是分開的，讓付錢的外勞有選擇權與自主權，自行選擇服務的仲介業者。同時指出法律的歧視，藍領外勞付的費用遠遠超過雇主與白領外勞的費用。如果服務費不能取消，就比照白領外勞目前一年 2,000 元的服務費標準。受訪者 C13 提到有些高階技術的外勞人員，不但不需要付服務費，連機票都是雇主支付。其意見如下：

「外勞必須要做的事情，把它切開。一個是說管理上，一個是說外勞他需要。....現在台灣外勞進用很大的問題就是說，引進和管理，應該是兩件事情，我們現在是一件事情。第二個就是說他引進的方式，比較理想的不是用市場的機制，我們也是用市場的機制，比較理想的應該是國對國。」(受訪者 C23)

「讓外勞選，甚至外勞有權利讓他退場。例如說有的外勞，有外勞他來台灣可能第二次，

在台灣他可能已經待過3年了，他的語言能力很好。市場自己會找後路。.....如果說有些事情花個錢，給人家代辦可以。重點是我出錢了，我高興，收錢的，也認為他沒有損失。.....可能會有一些機車的仲介會出去，會有服務好的仲介，就會活下來，就是外勞喜歡的會活下來。」(受訪者 C20)

「如果要改的話，就是照每個人的需要，如果有一些人是需要那個仲介的服務的話，那他去找仲介。」(受訪者 G1)

「體檢不是外勞的責任，連辦居留證都是雇主的責任。這個應該是雇主因為他聘僱當中需要的這個資料、文件，在那個法律裡面規定也是這樣。」(受訪者 G4)

「就是使用者付費嘛，雇主要用仲介，這個是你應該要做的事情，不然你自己跑，如果你自己跑不來你就請仲介，現在情況就不是這樣子嘛，都是在做雇主的事，可是外勞在付錢。」(受訪者 G4)

「仲介業者應該去做聘僱那一塊就好...服務的部分不一定要介入。如果要做服務，你就完全做服務的那一塊就好了，而且要分開。你聘僱是雇主的事，服務是服務外勞。.....我真的不管他們做的怎麼樣，只要分開就好了，你得清楚你服務的對象是誰，如果你是服務的對象是雇主的話，你就去跟他收錢，你服務對象是外勞的話，你就好好服務他，只有這樣的要求。」(受訪者 G4)

「五G、六G都不用錢，連仲介費都不用，連機票都幫你出。」(受訪者 C13)

第三，受訪者 C18 提到因為配額在雇主手上，如果要雇主負擔，就要入法。受訪者 C20 提到將雇主要付的錢，付到某一個專戶，評鑑通過的仲介業者，可以申請這筆錢。其意見如下：

「我們希望服務費跟雇主服務費，公佈在這邊，那你是不是應該要提高雇主服務費。.....今天為什麼收不到，因為配額掌在雇主手裡。」(受訪者 C18)

「勞委會一天到晚說，我們是屬於特許，如果是特許的話，有沒有可能，乾脆就入法算了。雇主該負擔多少費用，你就乾脆入法。雇主一定得付，一定得去付到某一個錢到專戶。譬如說服務費到某個專戶，然後用這個來當作是認證的依據，跟仲介業者之間，沒有不當的利益的這種輸送，然後他也付他該付的，我自己又通過評鑑，然後我也沒有違法，我是不是可以去領這一筆錢。」(受訪者 C20)

針對服務雇主，但卻向外勞收費之現況，仲介業者提出其對於外勞的服務項目包羅萬象，有時亦超出服務成本。

在實務運作上，本研究訪談的仲介業者提出其額外協助外勞在台的事項：

(1)外勞身體不適(一般不適、急診、慢性病)安排翻譯人員開車接送就醫、治療協助(協助說明病情、治療方式及用藥須知說明)及保護。

(2)外勞工作受傷(被機器切、割、壓、輾傷、眼睛被異物侵入、皮膚被化學藥品侵蝕)等工傷，安排翻譯人員開車接送就醫、治療協助(協助說明病情、治療方式及用藥須知說明)，甚至 24 小時全天照護至外勞痊癒出院。

(3)外勞騎腳踏車外出車禍擦撞傷，協助就醫及照護。

(4)交通意外事件協助處理(安排翻譯人員接送外勞往返出席調解委員會、接送外勞往返法庭出庭、作證、說明或接受法官裁決)。

(5)安排翻譯人員開車接送外勞購買個人物品(如收機、SIM 卡等)。

(6)每月協助將外勞薪水代為匯至指定帳戶。

(7)為避免外勞工傷意外，外勞入境時每人提供一雙安全鞋。

(8)考量夜晚外出行車安全，提供外勞腳踏車車燈組及安全帽。

(9)安排翻譯人員陪同外勞參加公司聚會、歡樂 party、戶外旅遊等活動，增進外勞與台灣人之感情。

(10)為避免外勞意外傷害時，無法工作或薪資短少，外勞入境時，仲介業者支付三年保費，以外勞名義購買醫療及意外險，保險理賠金全數交付外勞本人。

(11)外勞不幸身故後續處理：通知身故外勞之家屬及狀況說明；協助身故外勞之家屬來台申請或授權文件驗證；免費提供身故外勞之家屬來台之膳宿；安排和尚至身故外勞居住處及發生事故處誦經，或安排神父至身故外勞居住處及發生事故處祈福禱告。身故外勞驗屍及解剖協助。身故外勞死亡證明之申請、翻譯及驗證。外勞身故給付之申請與急難救助。安排親友運送骨灰回國安葬事宜。外勞身故事件後，安排翻譯人員至廠內，進行員工之心理安撫與開導。

(12)每年度協助外勞辦理年度結算綜合所得稅或期滿、中途離境時辦理結算綜合所的稅。

(13)每年度代為領取個人退稅支票暨協助匯至外勞指定帳戶。

(14)勞僱雙方產生爭議時(雇主未依勞基法辦理或外勞對於雇主管理有所爭議時)之協調與處理。

(15)外勞或雇主發生異常事件時，安排翻譯人員進行人員之心理輔導及協助。

(16)協助申請外勞之傷殘、保險補助(勞保給付、個人意外險)。

(17)協助外勞申請親屬死亡勞保給付(外勞祖父母、父母、配偶、子女等直系親屬過世時，可申請親屬死亡勞保給付。如外勞未返國辦理相關文件之認證，則安排人員接送至外勞來源國駐台辦事處處理授權書認證)。

(18)外勞如遇緊急事件，安排人員適時給予救助。

(19)外勞連續三天行踪不明時與家屬連繫，請家屬予以勸說返回雇主處，避免淪入人蛇集團之掌控，或失去台灣法令之保護。

(20)連續三天行踪不明之外勞尋獲後，安排翻譯人員協助收容(免費提供三餐及住宿直到外勞出境為止)及辦理遣返事宜。

(21)外勞衝突鬧事等緊急事件，安排翻譯人員處理與協助，避免觸犯台灣法令。

(22)交通事故等事件，安排翻譯人員協助外勞至警局備案與製作筆錄。

(23)外勞肇事事事件，安排翻譯人員之協調、溝通與和解。

(24)違規外勞之懲處說明與溝通。

(25)外勞發生性侵害事件時，安排翻譯人員協助外勞配合警方調查、通報、爭取維護外勞權益與協助收容安置(免費提供三餐及住宿，直到性侵害事件處理結案或轉換新雇主完成為止)。

(26)外勞發生性侵害事件時，安排性侵防治協助專員做心理輔導。

(27)安排翻譯人員講授外勞法令宣導課程。

(28)安排翻譯人員支援康樂聯誼活動。

(29)提供外勞生活資訊、雜誌、錄影帶 DVD、日常生活用品(如魚露、藥品、食品...等)。

(30)安排翻譯人員輔導外勞適應在台生活及問題解決。

(31)配合相關單位(縣市勞工局、外勞來源國駐台辦事處等)，安排翻譯人員接送外勞參與各式休閒活動。

(32)提供外勞在台工作、生活、休閒等方面之相關資訊及報導。

(33)安排雙語人員駐廠，協助外勞儘早學會工作技能，或個別教導外勞，適應工作內容及工廠環境，駐廠時間甚或長達數個月或整年。該雙語人員所提供之服務，均屬對外勞之服務。以上駐廠服務，均非勞委會規定應提供之服務，且並未對外勞再另收費用。本研究訪談仲介業者區分其對於外勞與雇主的服務項目(詳表 16)。

表 16 私立就業服務機構服務項目

項次	服務內容	服務對象		備註
		雇主	外勞	
1	申請工業局五級制核配函	√		
2	辦理國內勞工招募	√		
3	刊登求才廣告	√		求才登記後隔天起連續刊登 3 天
4	協助面試與甄試求職者	√		媒合時間由就業服務站安排，成大人力人員協同參與
5	申請無違反勞工法令證明	√		
6	就業服務中立領取求才證明	√		
7	向勞委會申請核准文件	√		
8	各項申請文件進度之追蹤及控管	√		
9	各項驗證文件製作	√		
10	驗證文件翻譯	√		
11	文件送外勞輸出國駐台辦事處驗證	√		取得勞委會核發之招募函後，檢具相關文件向外籍員工輸出國在台辦事處辦理文件驗證
12	驗證文件進度追查及領件	√		
13	各項引進文件快遞至國外仲介	√		
14	國外勞工招募、甄選、測試作業	√		
15	確認來台外勞人選及履歷	√		
16	國內引進進度之追蹤及控管	√		
17	外勞來台前之職前講習、工作訓練		√	
18	外勞來台前之各項法令、管理宣傳		√	
19	入境手續之安排及通知		√	獲得公司同意入境後，安排外籍員工入境
20	機場接機		√	
21	入境體檢安排及接送		√	外籍員工入境後三日內需至國內指定醫院體檢
22	辦理入國通報		√	外籍員工入境後三日內需檢具相關文件向各縣

				市政府辦理入國通報
23	移民署辦理按指紋暨申請居留證手續		V	外籍員工入境後 15 日內需檢具相關文件向工作所在地移民署服務站辦理按指紋手續
24	勞保及健保申請文件之製作	V	V	勞保資料於外籍員工入境前交付，健保資料於取得外籍員工居留證後交付
25	交付外勞及入境相關文件		V	
26	公司、主管、工作、生活環境介紹		V	
27	入境後各項申請文件及作業管制	V	V	
28	協助安頓外勞住宿及就職		V	
29	職前教育訓練		V	
30	勞工安全衛生教育訓練		V	
31	外勞在台工作規則須知課程講習		V	
32	各項法令、風俗、生活及管理講習		V	
33	工作教導及安全注意事項講解		V	
34	勞委會聘僱許可函之申請	V	V	外籍員工入境後 15 日內需檢具相關文件向勞委會申請外籍員工之聘僱許可函
35	移民署辦理居留證展延手續		V	
36	提供外勞在台緊急事故連絡卡		V	
37	24 小時雙語服務專線		V	
38	不適任外勞遣返、遞補作業		V	
39	向勞委會申請遞補文件	V		
40	半年體檢通知及安排		V	外籍員工入境日滿 6 個月、18 個月、30 個月前後一個月內需至國內指定醫院體檢
41	體檢報告送衛生局核備		V	體檢報告核發日 15 日內需檢具相關文件向衛生局申請衛生局核備函
42	外勞體檢複檢之安排及辦理		V	

43	外勞體檢複檢之衛生局核備		V	
44	體檢不合格外勞遣返、遞補作業		V	
45	外勞返休辦理重出入境		V	
46	外勞休假來回程交通接送		V	
47	外勞年度(離境)之完稅作業辦理		V	
48	期滿前四個月配額申請重招	V		
49	申請入國簽證	V		
50	代訂外勞機票作業		V	
51	外勞期滿離境接送		V	
52	不定期到廠服務		V	
53	勞資糾紛之協調及處理	V	V	
54	新外勞名額之增加	V		
55	各類保險理賠金資訊提供及協助申請		V	
56	薪資發放協助及問題說明		V	
57	外勞管理規章及制度之訂定與翻譯	V	V	
58	外勞在台工作期間問題諮詢及解決		V	
59	各項文件、公告翻譯及處理		V	
60	協助建立外勞管理制度		V	
61	企業申請上市前外勞之教育訓練		V	
62	雇主向外勞宣達事項之翻譯及溝通		V	
63	應辦各項行政手續預告通知	V		
64	提供各企業管理、引進案例及經驗	V		
65	助辦理外勞退稅事宜		V	
66	協助優良合法的舊外勞回廠服務		V	
67	外勞勞健保之退保及終止申報事宜	V	V	
68	協助外勞辦理匯兌手續		V	
69	全省外勞名額之承接申請	V		
70	提供工作場所及宿舍環境雙語標誌		V	
71	協助訂定外勞生活及宿舍管理規章		V	
72	輔導外勞適應在台生活及問題解決		V	
73	安全衛生習慣宣導		V	
74	不定期宿舍安全衛生檢查		V	
75	外勞來源國生活資訊提供		V	

76	配合相關單位舉辦外勞休閒活動		V	
77	提供外勞在台相關資訊與報導		V	
78	不定期提供外勞國雜誌及文康器材		V	
79	康樂聯誼活動支援		V	
80	製作各項休閒活動海報及專輯		V	
81	提供各類外勞休閒活動資訊		V	
82	提供新頒法令、政策輯要及公文	V	V	
83	提供雇主辦理舊制勞退金提撥資訊	V		
84	就服法及相關法令規章提供及諮詢	V	V	
85	各類事件之研判及提供解決對策	V		
86	提供最新外勞資訊、公告、公文	V	V	
87	外勞法令宣導課程講授		V	
88	性侵防治法令、機制之提供與宣導		V	
89	各類勞動法規修訂資訊之提供	V		
90	勞工安全衛生法令之宣導與講習	V	V	
91	勞資糾紛之協調與處理	V	V	
92	異常事件之心理輔導及協助		V	
93	協助受傷外勞緊急送醫事宜		V	
94	安排外勞受傷期間之照護事宜		V	
95	外勞生病就醫與治療協助		V	
96	外勞病情、治療及用藥須知說明		V	
97	協助申請外勞之傷殘、保險補助		V	
98	協助雇主處理外勞身故之善後事宜	V	V	
99	通知身故外勞之家屬及狀況說明		V	
100	身故外勞之家屬來台申請或授權文件驗證		V	
101	身故外勞驗屍及解剖協助		V	
102	死亡證明之申請、翻譯及驗證		V	
103	外勞死亡給付之申請與急難救助		V	
104	外勞死亡事件後之心理安撫與開導		V	
105	協助外勞申請親屬死亡勞保給付		V	
106	協助處理外勞喪葬事宜		V	
107	對外籍勞工之急難救助		V	
108	外勞逃逸之報備與撤聘申請	V		

109	刊登行蹤不明外勞協尋廣告	V		
110	通知國外仲介與逃逸外勞家屬聯繫	V		
111	逃逸外勞尋獲之收容及遣返事宜		V	
112	逃逸外勞尋獲之收容及遣返費用		V	
113	外勞衝突鬧事緊急事件處理與協助		V	
114	協助外勞警局備案與筆錄製作		V	
115	外勞肇事事務之協調、溝通與和解		V	
116	違規外勞之懲處說明與溝通		V	
117	外勞中途解約之報備、協調與遣返		V	
118	性侵害事件之調查、通報與協助		V	
119	安排性侵防治協助專員做心理輔導		V	
120	其他緊急事件之處理與協助		V	
121	備宿舍供外勞短期住宿及管理		V	
122	中途解約勞工局驗證		V	
123	協助雇主成立勞資會議	V		
124	協助雇主改善工作環境	V		

資料來源：受訪仲介業者提供資料，2013。

本研究整理仲介業者分別對於外勞、雇主，以及雇主與外勞的共同服務項目。首先，仲介業者指出服務對象為雇主之項目，有申請工業局五級制核配函、辦理國內勞工招募、刊登求才廣告、協助面試與甄試求職者、申請無違反勞工法令證明、各項驗證文件製作、文件送外勞輸出國駐台辦事處驗證、各項引進文件快遞至國外仲介、國內引進進度之追蹤及控管、向勞委會申請遞補文件、申請入國簽證、應辦各項行政手續預告通知、提供各企業管理、引進案例及經驗、全省外勞名額之承接申請、提供雇主辦理舊制勞退金提撥資訊、外勞逃逸之報備與撤聘申請等。

其次，服務對象為外勞之項目，包括：外勞來台前之職前講習、工作訓練、外勞來台前之各項法令、管理宣傳、入境手續之安排及通知、機場接機、入境體檢安排及接送、辦理入國通報、交付外勞及入境相關文件、公司、主管、工作、生活環境介紹、協助安頓外勞住宿及就職、職前教育訓練、各項法令、風俗、生活及管理講習、移民署辦理居留證展延手續、外勞在台工

作規則須知課程講習、24 小時雙語服務專線、半年體檢通知及安排、體檢報告送衛生局核備、外勞返休辦理重出入境、外勞在台工作期間問題諮詢及解決、企業申請上市前外勞之教育訓練、提供工作場所及宿舍環境雙語標誌、外勞來源國生活資訊提供、輔導外勞適應在台生活及問題解決、安全衛生習慣宣導、不定期宿舍安全衛生檢查、外勞法令宣導課程講授等等。

再者，服務對象包括雇主與外勞之項目，包括勞保及健保申請文件之製作、入境後各項申請文件及作業管制、勞委會聘僱許可函之申請、勞資糾紛之協調及處理、外勞管理規章及制度之訂定與翻譯、提供新頒法令、政策輯要及公文、外勞勞健保之退保及終止申報事宜、提供最新外勞資訊等。但本研究認為仲介業者提出服務外勞之項目中，有部分應屬於雇主對於外勞應負擔之責任，例如協助安頓外勞住宿及就職、職前教育訓練、提供工作場所及宿舍環境雙語標誌、安全衛生習慣宣導、不定期宿舍安全衛生檢查等。其應視為仲介業者為雇主提供服務給外勞，而非如同移民署辦理居留證展延手續、外勞返休辦理重出入境之項目，是外勞自己需要負擔的項目。

### 第三節 修正方案之規劃

綜合上述研究結果，我國外勞仲介服務費的收費標準與收費方式確實有需要修正改進之處。惟現行制度在國內已行之多年，而且涉及雇主、外勞仲介、外勞來源國政府、以及外勞本身的權益甚深，故除非能提出強而有力的論述與佐證資料，否則任何大幅度修改之政治可行性皆很低。由於截至目前為止，本研究無法取得外勞仲介服務成本之詳實資料，以作為研擬改革建議之佐證，因此，本研究對於管制政策的執行，需考慮降低受管制者的行為調整成本，以提高其政策順服行為，認為現階段宜採漸進式的改革策略，亦即先維持現行服務費總額不變，僅處理費用分攤問題。依循此改革原則，本研究提出下列二種短期內可以執行的改革建議：

第一，從目前外勞所繳交的三年 60,000 元的服務費中，扣除應向雇主收取的仲介費（一個月的基本工資）。此建議的立論基礎之一是研究團隊根據國內仲介業者所提供的資料進行分析，發現目前仲介向外勞收取的服務費應足以支付其各項服務成本，故為減少法令變革所帶來

的衝擊，本研究建議維持現行三年 60,000 元的總額。另一立論基礎則是從歷史脈絡來看，目前仲介向外勞收取的服務費有一部份是過去修法之前的仲介費，而依現行規定仲介是可以向雇主收取仲介費，惟由於國內雇主與仲介的市場議價力差異懸殊，導致仲介大都不敢向雇主收取此項費用。如此不免有將雇主應負的仲介費轉嫁給外勞之嫌，故本研究建議從目前外勞所繳交的三年六萬元的服務費中，扣除應向雇主收取的仲介費（一個月的基本工資）。

第二，將目前外勞所繳交的三年 60,000 元服務費改由雇主與外勞各支付一半。此項建議的立論基礎主要是仲介公司服務對象與內容包括雇主與外籍勞工，故現行由外勞支付全部服務費的作法並不合理。雖然一個較公平的作法是按各項服務的受益對象，以及各項服務的成本高低，訂定雇主與外勞的分攤比例，惟以目前所能掌握的資料還無法如此調整。因此，本研究建議暫且先採「形式公平」的作法，由雇主與外勞各支付一半。

以上建議僅針對如何訂定合理外勞服務費。由於外勞仲介服務最主要的成本是人事費用因此，一旦合理費用水準訂定出來之後，未來若對外勞提供的服務項目不變，則向外勞收取的服務費可以定期按國內人力仲介業的平均薪資增幅調整，以維持仲介者合理的營運空間。

#### 第四節 本章小結

綜合本章之討論，關於服務費收取的改革意見，深度訪談與焦點團體座談會提出多元的觀點，從政策評估的效率性、合理性、公平性等面向，綜合現行制度的問題。

第一，政策效率分為行政效率與收費效率。就行政效率而言：政府的行政效率提升，始能促進對於民眾的服務品質，並促進國家的競爭力。本研究認為以目前的四至八個月的申請流程，增加仲介業者的服務成本，政府有縮短程序的必要。就收費效率而言：以目前仲介業者對於外勞一次收費的方式，較具有收費效率；但現行缺乏適當機制，確保仲介業者可以向雇主收取服務費，缺乏收費效率。

第二，就費用合理性而言：目前缺乏具體成本資料分析三年六萬元的外勞服務費是否具有合理性，但由仲介業者提供的成本資料顯示，業者至少不會虧損經營，因而此一總額費用在短

期內無須調整。

第三，就費用負擔公平性而言：本研究認為服務對象為雇主，應向雇主收取費用；服務對象為外勞，則向外勞收取費用。由於目前缺乏適當機制使雇主負擔相對的費用，使得業者將服務成本轉嫁由外勞負擔，目前收費方式不具公平性。本研究認為應蒐集仲介業者的服務成本資料，據以規劃修正方案，以促進服務總額費用的合理性，與費用分擔的公平性。

## 第六章 結論與建議

自政府開放引進外勞以來，社會各界對於政府介入訂定外勞仲介服務收費標準之正當性，雖無太大疑義，但對於收費金額與標準的合理性，提出不同意見。其中國內關心外勞權益的人權團體認為政府所訂定的收費金額並無實證依據，而且相較於仲介業者實際花費成本，這些金額明顯偏高。尤其認為仲介業者提供的多項服務是替雇主做的，故應向雇主收取較高費用，而不應轉嫁給外勞。此外，泰國、印尼、菲律賓等外勞來源國亦於雙邊勞工會議對此議題表達關切，建議我國應調整收費標準，以減輕外勞負擔。惟國內仲介業者多次反映現行收費標準已實施十餘年，其間國內物價上漲造成服務成本增加，若政府再不調漲收費標準，不僅會使服務品質降低，甚至會迫使正派經營的就服機構退出市場，導致劣幣驅逐良幣的惡果。因此，本計畫主要目的即蒐集國內相關資料與意見，並參考鄰近國家的經驗訂定一個可以兼顧外勞權益與我國私立就服機構生存的收費標準。研究團隊原希望藉由成本分析法，分析仲介業者提供每一服務項目所需成本，再按每一服務項目的服務對象是否為外勞，擬訂仲介業者向外勞收取服務費之合理收費標準，惟在研究過程中才發現國內並無可資分析的成本資料。雖然透過委託單位協助，研究團隊抽樣取得國內部分仲介業者（匿名）的財稅資料，但由於國內仲介業者大多兼營其他業務，其所申報的財稅資料是整個事業單位，並非只涵蓋外勞仲介業務，使得研究團隊利用該項資料進行迴歸分析的結果與實務觀察差距甚遠。

在欠缺成本資料可作嚴謹分析的情況下，本研究僅以訪談與焦點團體座談，蒐集各層面之政策利害關係人的意見，再經由研究團隊研判而得出下列結論與政策建議，供委託單位參考。此外，研究團隊也根據執行此次研究計畫的經驗，對於未來若要持續研究此議題，在研究方法上提出建議。

### 第一節 結論

本研究的政策個案為外勞仲介收費機制，政府為保障國人就業權益，避免勞工在求職過程中因資訊不對稱或經濟壓力，而遭受剝削，對於人力仲介一直是高度管制，可視為使用管制類

型的工具。本研究從政策工具的設計合理性，效率性與公平性等角度，檢討現有收費機制，並回應相關政策關係人的意見：

## 一、合理性

此一構面主要是探討相較於仲介公司提供服務所需成本，現行收費標準是否合理。針對此議題，多數仲介業者的受訪者指出已經十餘年沒有調整服務費，且這十年來提供外勞的服務項目不斷增加，但服務費還是一樣金額。在入不敷出的情況下，多數業者表示是以國外仲介公司給的仲介費支撐，或是以經營其他人力資源管理業務如人力派遣因應服務費不足之處。雖然如此，本研究根據國內仲介業者所提供的收入與支出試算表進行分析，發現目前在未向雇主收取費用的情況下，仲介向外勞收取的服務費應足以支付其各項服務成本。

此外，有些參與座談的仲介業者指出除了經常性的費用之外，有時遇到因外勞發生急難事故而臨時產生的費用，例如意外死亡而衍生的喪葬費與遺體（骨灰）空運費，往往是由仲介業者支付，而以目前的收費標準實在無法支應。對此，本研究認為因發生急難事故所衍生的費用，應另以保險方式因應，不宜與服務費混淆在一起。

## 二、效率性

此一構面主要是從行政效率檢討現行收費標準。依就業服務法規定，目前收費是採定額制，亦即仲介按外勞來台年數，每個月向外勞收取固定服務費。雖然國內部分外勞人權團體認為這種收費制度對外勞不公平，而建議這對按實際服務的內涵、次數付費，但研究團隊認為在欠缺成本資料的情況下，外勞人權團體的主張在實務操作的可行性甚低，尤其每一家仲介所管理的外勞規模與類型不同，單次服務成本難以估算，很容易造成仲介業者與外勞之間的爭議。此外，若依其建議，則仲介業者的營業收入變得不穩定，於是業者就不願投入固定成本來改善設備、辦理員工教育訓練等。有些規模較大，經營較上軌道的仲介業者甚至可能會選擇退出市場，而留下來的業者大都是規模小、固定投入少的小型業者（甚至是一人公司），其法律遵循度低，形成「打帶跑」

的產業生態，如此反而不利於外勞權益保障。因此，本研究認為現階段還是適合維持現行按月定額的收費制度。

另一個與收費標準有關的效率議題是外勞申請作業流程冗長、文書作業繁複，徒增仲介業者的服務成本，也因此增加收費標準。相較於其他國家外勞引進政策的實務做法，例如相較於新加坡、香港的申請程序，目前政府規範的申請程序十分複雜與費時，從外勞來台前來台後總共要花費至少 6 至 8 個月的時間，其中工業局花費的時間是最長的，登報徵才的時間需要 1 個月到 1 個半月。因而提高業者引進外勞的人力與行政成本，亦即增加業者的絕對損失，業者據以要求提高服務費。本研究認為政府效率提升，始能提高對民眾服務的效率與促進國家的競爭力，目前的四至八個月的申請時間，的確有改善的空間。

### 三、公平性

此構面主要是探討雇主與外勞對服務費的分攤比例是否公平。如前一章表 16 所列，仲介提供的服務並不全然是給外勞，有些是給雇主的服務，故現行就業服務法規定服務費全由外勞負擔，顯然對外勞不公平。尤其仲介業者依法可以向雇主收取仲介費，但多數仲介業者並未向雇主收費，不免有將成本由雇主轉嫁給外勞之嫌。因此，本研究認為就公平性而言，現行收費機制應朝向雇主收取部分服務費，並減少外勞繳費的方向修正。惟此項修正仍須以能掌握仲介成本資料，分別估算提供給雇主與外勞服務的成本為前提。雖然有受訪的外勞來源國代表建議可以先採「雇主與外勞各分攤一半」的作法，但此項建議欠缺實證基礎，很難說服勞雇雙方。此外，多數受訪的仲介業者表示政府應設計一套機制，使雇主主動繳費，無須仲介去收繳。例如政府設立一個專戶，將雇主要繳的三萬元(建議方案一)集中到一個專戶，之後再依據引進外勞人數分配給各仲介業者。若無類似機制，則縱使通過此項修正，仲介還是不敢去跟雇主收費，結果只是外勞負擔減輕，而仲介營收減少，對仲介並不公平。雖然從法律層面來看，仲介的主張可

行性不高，但反映其對此議題之高度疑慮，若未能妥善處理，則此項修正之政治可行性堪慮。

## 第二節 政策建議

根據上述研究結論，本研究認為雖然現行外勞仲介服務收費機制有若干令人質疑之處，惟現行制度在國內已行之多年，而且涉及雇主、外勞仲介、外勞來源國政府、以及外勞本身的權益甚深，故除非能提出強而有力的論述與佐證資料，否則任何大幅度修改之政治可行性皆很低。由於截至目前為止，國內仍欠缺外勞仲介服務成本之詳實資料，也無法清楚界定各種服務項目的服務對象，以作為研擬改革建議之佐證，因此，本研究提出下列政策建議：

### 一、進行外勞仲介服務作業流程、工時投入與服務對象之調查

為能估算各項外勞服務的成本，本研究建議將前一章表 16 發展成為一份問卷，詢問仲介業者表中所列服務項目是否已足以涵蓋其所有工作內容，是否有需要增刪？並請受訪者界定每一項服務項目的服務對象（雇主或外勞），以及針對每一服務項目平均服務一位外勞（或雇主）每個月需要投入之工時數。根據受訪者所填入之工時數，再以相關行業平均每一工時之薪資計算，即可算出提供每一服務項目所需之薪資成本。

為使調查結果更為周延，避免仲介公司故意填報不實資料，本研究建議將雇主與外勞也納入調查對象，透過不同對象之填答比較，以提高問卷調查的精確度。

### 二、設算雇主與外勞應負擔之合理服務費金額

除了薪資成本之外，仲介業者還有一些必要的開銷，例如交通費、設備費、營業場所租金、以及員工教育訓練費等。由於這些成本更難設算，本研究建議參考派遣業者的作法，亦即在薪資成本之外，加一定比例的行管費。目前國內派遣業的合理行管費大約是一成，故雇主與外勞應負擔之合理服務費金額即按服務項目所計算之薪資費用再加上一成的行管費。若有些服務項目的服務對象同時包含雇主與外勞，則該項薪資

費用則由二者平均分攤。

### 三、建立費率調整機制

欲使仲介服務費收費標準能適時反映成本，本研究建議應每隔一定期間即進行外勞仲介服務作業流程、工時投入與服務對象之調查，重新設算雇主與外勞應負擔的合理服務費用。由於外勞仲介服務最主要的成本是人事費用，因此，在重新設算之前，服務費可以定期按國內人力仲介業的平均薪資增幅調整，以維持仲介者合理的營運空間。

### 四、建立保險機制，以支付外勞發生緊急事故衍生之費用

為使外勞發生緊急事故衍生之費用與一般仲介服務費用有所區隔，本研究建議另外建立保險機制來支付，而此保險機制可以採強制外勞來台之後必須購買意外險的方式。

由於依上述步驟設算雇主與外勞應負擔之服務費之合理金額，恐需要一段時間。在此之前，若政府主管機關必須就此議題回應外界改革的訴求，則本研究提出下列二種可供選擇的權宜之計：

一、從目前外勞所繳交的三年 60,000 元的服務費中，扣除應向雇主收取的仲介費（一個月的基本工資）

如前面所言，目前仲介向外勞收取的服務費應足以支付其各項服務成本，故為減少法令變革所帶來的衝擊，本研究建議維持現行三年 60,000 元的總額。至於扣除應向雇主收取之仲介費的理由目前仲介大都不敢向雇主依法收取仲介費用，不免有將雇主應負的仲介費轉嫁給外勞之嫌，故本研究建議從目前外勞所繳交的三年六萬元的服務費中，扣除應向雇主收取的仲介費（一個月的基本工資），並將費用反饋部份金額給外勞，降低外勞目前的負擔。

二、將目前外勞外勞所繳交的三年 60,000 元服務費改由雇主與外勞各支付一半

此項建議的立論基礎主要是仲介公司服務對象與內容包括雇主與外籍勞工，故現行由外勞支付全部服務費的作法並不合理。雖然一個較公平的作法是依據各項服務的受益對象，以及各項服務的成本高低，訂定雇主與外勞的分攤比例，惟以目前所能掌握的資料還無法如此調整。

因此，本研究建議現行先採取朝向「形式公平」的作法，由雇主與外勞各支付一半。

除上述針對服務費收費標準所提之建議外，由於相較其他國家的引進程序，政府規範的引進流程與文書作業的確繁瑣與複雜，不但增加仲介業者的行政成本與人力資源，對於亟需人力的企業主亦不利其生產或是服務需求，同時對於外勞而言，繁瑣的過程亦增加其等待工作的時間。建議政府相關單位(如勞委會職訓局、入出境移民署、工業局、地方政府衛生局、勞工局等)共同檢討目前流程與文書作業的適當性與合理性，一方面能提高政府的服務效率，另一方面亦降低仲介業者的行程成本與雇主的生產成本。

最後，對於仲介業者非法媒介外勞、非法超收外勞仲介費之議題，是雙方唯一有共識的，亦即均認為有此一現象存在，且政府應積極加以取締與執行罰則。

## 參考文獻

### 一、中文文獻

王宏仁、白朗潔 (2007) 「宜工、跨國仲介與制度設計：誰從台月國際勞動力流動獲利？」，  
台灣社會研究季刊，第 65 期，頁 35-66。

丘昌泰 (2010) 公共政策：基礎篇 (第四版)。台北：巨流。

吳惠林、馬凱、王素鸞、鄭凱方 (1997) 私立就服機構功能強化與仲介費標準之研究。台北：  
中華經濟研究院。

李允傑、丘昌泰 (2009) 政策執行與評估 (第二版)。台北：元照。

林啟藩 (2012) 2013 年外籍人士國際生活環境滿意度調查，行政院研考會委託研究報告。

張清溪 (2002) 外勞仲介費與最低工資。大紀元電子日報，2013/5/2 取自：  
<http://www.epochtimes.com.tw/072/2230.htm>。

陳恆鈞 (2003) 「政策學習概念及其對行政組織之意涵」，研習論壇，第 28 期，頁 20-29。

黃靖萱、王柔雅 (2012) 「揭黑幕！外勞的血汗錢被誰吃掉了？」。2013/5/2 取自：  
<http://www.ettoday.net/news/20121011/113373.htm#ixzz2S98ewD8r>。

### 二、英文文獻

Campbell, A. Louise (2003) Participatory Reactions to Policy Threats: Senior Citizens and the  
Defense of Social Security and Medicare. *Political Behavior*, 25: 29-49.

Helco, Hugh (1974) Modern Social Politics in British and Sweden. New Haven : Yale University  
Press.

Peters, Guy (2000) Governance, Politics and the State. New York: Palgrave Macmillan.

Pierson, Paul (1994) Dismantling the Welfare State. Reagan, Thatcher, and the Politics of  
Retrenchment. Cambridge: Cambridge University Press.

Verité (2010) Vulnerability to Broker-Related Forced Labor among Migrant Workers in Information.

Technology Manufacturing in Taiwan and Malaysia. A Verité Research and Advocacy Initiative.

## 期末審查意見回覆

審查意見	回覆意見
<p>1. 報告第 13 頁之圖 1 建議重畫。</p> <p>2. 報告第 16 及 18 頁以單年度的資料分析現況有所限制，如果有前年或早幾年的資料一併納入分析，更能知道現況。</p> <p>3. 報告第 20 及 21 頁迴歸分析可以分析其他變數（例如員工人數），另外亦可用變異數分析瞭解差異是否存在。</p> <p>4. 報告第 45 頁有關新加坡的制度建議上網（新加坡人力部）更新最新資料，另論述焦點可否分析仲介費、服務費等各國的規劃，另比較他國與我國仲介費、服務費的相異。</p> <p>5. 建議從會計項目分析報告第 52 頁之表 13 及第 59 頁之表 14，及從成本分析的角度分析各會計項目下營業額須達多少，以推估服務費制度的合理費用。</p> <p>6. 報告表頭的前後編碼有誤，請重新校對。</p> <p>7. 報告第 6 頁第 3 段陳述本研究案目的在於外勞仲介收費機制的研究，建議將其陳述得更系統化。</p> <p>8. 報告第 6 頁和第 64 頁所謂政策變動造成零和遊戲，基於公共政策之制定或演</p>	<p>1. 謝謝評審意見，已修正。</p> <p>2. 謝謝評審意見。由於該資料必須透過主辦單位向財政部申請，很難取得歷年資料。況且，本研究是要瞭解仲介成本的現況，無意分析同一家仲介業者歷年成本變化趨勢，故以最近單一年度橫剖面資料進行分析應該是恰當的。</p> <p>3. 謝謝評審意見，惟受限於資料，無法將員工人數納入迴歸模型。至於變異數分析僅適用於解釋變數為類別變數的情況，而本研究的主要解釋變數為「外勞人數」屬連續變數，故不適用。</p> <p>4. 謝謝評審意見，已修正與更新資料。</p> <p>5. 謝謝評審意見，研究團隊確實曾嘗試以每一項服務項目的合理成本與主要受益對象，推估向外勞收取的合理服務費金額，惟目前國內並無相關資料，本報告所列表 13 與表 14 是由不同的仲介公司提供，二者無法合併使用。</p> <p>6. 已修正。</p> <p>7. 同意評審意見，此段文字確實語意不詳，由於本計畫研究目的已於第一章第二節說明，故為了避免混淆，已經將此段文字刪除。</p> <p>8. 謝謝評審意見，已刪除相關文字。</p>

<p>變，也有可能造成「一方獲利」，另一方卻「不受損」，甚至「雙贏」的結果。</p> <p>9. 報告第 20 頁表中係數估計值大多不顯著。若改由平均每仲介一個外勞的成本作為應變數可能會好些。</p> <p>10. 報告第 68 頁企業平均引進產業外勞之比例 38.1%與佔全體外勞 54.51%係不同基礎，研究統計稱產業外勞比例與實際比例有一段落差立論為何？宜加敘明。</p> <p>11. 報告第 69 頁外勞來臺花費總時間 6 至 8 個月，其中工業局時間最長，而國內招募時間亦要花費 1 個月到 1 個半月，請究明何段時間最長？時間為何？俾供各單位參考。另引進時間與成本關係究為何？</p> <p>12. 報告第 59 至 63 頁業將就業服務項目區隔服務對象（雇主、外勞），惟未就項目之金額推估大約費用，釐清應負擔者。</p> <p>13. 報告第 59 至 63 頁中有關費用調整機制，有建議短期執行建議，又長期建立仲介服務成本資料庫，但長久之費率調整機制未有具體建議。</p> <p>14. 報告第 59 至 63 頁中建議收取招募費用列入服務費用是否恰當，向雇主招募費用與外勞服務似無關係，合理性為何？</p>	<p>9. 謝謝評審意見。本研究曾嘗試以平均每仲介一個外勞的成本作為應變數進行迴歸分析，惟估計結果並無顯著差異，亦即大多數解釋變數的估計係數仍不顯著。因此，未將此估計結果納入報告中，但有在註腳中說明（見頁 20）。</p> <p>10. 同意評審意見，二者統計基礎不同，不宜做比較。由於此段文字與本計畫研究議題無關，為避免混淆，已予以刪除。</p> <p>11. 謝謝評審意見，內容已修正（見頁 68）。</p> <p>12. 謝謝評審意見，報告中所列表格是由受訪仲介公司提供，雖然可以區分每一服務項目主要服務對象，但因欠缺成本資料，無法推估每一項目應收取的合理費用。已在政策建議中，建議未來可依此表設計問卷，請受訪業者填寫提供每一服務項目所需的人工時，據以計算服務成本。</p> <p>13. 謝謝評審意見，已在報告中建議一旦訂出合理服務費標準之後，未來可以定期按國內人力仲介業的平均薪資增幅調整（見頁 69）。</p> <p>14. 謝謝評審意見。雖然向雇主收取招募費與向外勞收取的服務費，二者理應無關，惟如報告中所言，由於仲介大都未向雇主收費，而有將</p>
---	--

<p>雇主、外勞負擔服務費比例之依據是否以仲介公司服務雇主及外勞之項目比例為考量。</p>	<p>成本轉嫁給外勞之嫌（見頁 64），故本研究才有此建議。另，由於每一服務項目所需成本不同，不宜按項目比例訂定雇主與外勞服務費之分攤比例。</p>
<p>15. 以報告第 28 至 29 頁為例，金額部分請敘明幣別及數值表達部分，以達體例統一。</p>	<p>15. 已修正。</p>
<p>16. 報告第 45 頁中他國制度介紹可用表格化及比較圖表來表現內容，另其中亦有引用 2005 年資料，宜確認截至目前制度有否修正。</p>	<p>16. 已更新資料。</p>
<p>17. 報告第 69 頁中本研究案因涉及仲介服務費調整，因此有關本研究案之執行過程、結論與建議有何困難及限制應予以明列，以讓本局未來在政策研議檢討時作為參考依據。</p>	<p>17. 已依評審意見補充修正（見頁 6、19）</p>
<p>18. 報告第 52 頁有關仲介服務成本與營業狀況評析，其中表 132 有關仲介業者收入僅列計外勞服務費收入，惟現行法令規定已允許仲介公司向雇主收取仲介費，該部分是否須列入。</p>	<p>18. 謝謝評審意見，此表是由受訪的仲介公司提供，而該公司並未向雇主收取費用，故未納入。</p>
<p>19. 報告第 17 及 18 頁中提到有關仲介公司之盈餘狀況，惟報告第 18 頁之表 9 內容為平均營業收入淨額，二者間之關聯性為何？</p>	<p>19. 謝謝評審意見，經查閱原始資料後，確認表中所列數據是「營業收入淨額」，而非「盈餘」，已更正報告內容（見頁 16-18）。</p>
<p>20. 報告第 59 及 63 頁有相關服務項目可否作為分析外勞及雇主服費負擔比例之依據？</p>	<p>20. 謝謝評審意見，相同問題已於審查意見(14)答覆，在此不再贅述。</p>
<p>21. 有關香港之仲介所收服務費用偏低，是否有其他費用規定？可否蒐集相關資料以為佐證？</p>	<p>21. 已更新資料。</p>