

國立政治大學勞工研究所

碩士論文

移工權益保障措施對移工權益改善之影響

—以 1955 移工專線為例

The Impact of the Government Protective Measures on the
Foreign Workers' Rights and Interests in Taiwan: A Case Study
for the 1955 Foreign Workers' Hotline

指導教授：劉梅君 博士

研究生：廖苑芬 撰

中華民國 112 年 07 月

摘要

我國自 1989 年開放引進移工以來，移工在臺人數持續增加，至 2023 年 6 月已達 73 萬 9,496 人。面對移工權益保障及移工權益改善的聲浪，我國自 2009 年開通 1955 移工專線，迄今約 14 年，面對持續增加的移工人數，1955 移工專線是否仍持續受移工認同，並具權益改善之效果。本研究先以 1955 移工專線 10 年間的進線資料進行分析，接著透過訪談安置中心、曾使用該專線的移工、地方政府及 1955 移工專線接線服務員等利害關係人，了解其對專線的認知與態度，進而分析 1955 移工專線之執行是否具有成效。

研究發現，1955 移工專線對移工權益改善具正向影響，無論是移工主動或由朋友建議，當移工對勞動法令或政策有所疑慮，願意透過 1955 移工專線取得資訊，若遭遇不當對待時，1955 移工專線也成為移工重要申訴管道。另 1955 移工專線的 3 大特色及緊急申訴功能受移工肯定，提供 24 小時、全年無休、免付費及多國語言之諮詢申訴服務，其中緊急申訴案件在處理機制上結合跨單位協助，能排除立即的危險，而 1955 移工專線接線服務員因定期的教育訓練，面對緊急案件亦能夠即時受理及派案，並持續關心地方政府案件處理進度，令移工安心。而教育訓練將是 1955 移工專線持續精進的關鍵，透過不斷的教育訓練，培養服務人員的知能，以增加專線服務效能，持續增進移工權益改善之效能。

因 1955 移工專線為第一線資訊傳遞及資訊接收的角色，專線的服務品質有助於後續地方政府精準處理申訴案件，因此，針對 1955 移工專線，本研究有 5 點建議：加強接線服務員教育訓練的廣度與深度、獎勵績優接線服務員並重視其經驗傳承與知識交流、檢視接線服務員配置情形並專責勞資爭議案件受理、調整統計數據資料使資訊更詳實，以及汲取地方政府查察時的成功經驗，持續優化案件處理機制。另針對移工在臺工作政策，則歸納 3 點建議：強化雇主聘僱外國人所應有的知識與態度、檢討仲介收費制度並合理化收費標準，以及家庭看護工的勞動條件保障應更加關注。在政策與權益保障措施的同步調整，期望能對移工工作權益保護更具效益，降低勞資爭議情事，讓勞資關係能夠更加安定。

關鍵字：移工權益保護、1955 移工專線

Abstract

Since Taiwan opened its labor market to foreign workers in 1989, the number of foreign workers has continued to increase, reaching 739,496 in June, 2023. In response to the growing demand for protection and improvement of foreign workers' rights and interests, Taiwan launched the "1955 Foreign Workers' Hotline" in 2009 and has been in operation for over 14 years. The continuous increase in the number of foreign workers made it important to assess whether the 1955 Foreign Workers' Hotline receives recognition from foreign workers or whether it has been effective in improving their rights and interests. This study firstly analyzed calls to the hotline received over the past 10 years and then conducted interviews with stakeholders such as resettlement centers, foreign workers who have used the hotline, local governments, and hotline operators in order to understand their perceptions and point of views towards the hotline. Through this analysis, the effectiveness of the implementation of the 1955 Foreign Workers' Hotline can be evaluated.

This research has found out that 1955 Foreign Workers' Hotline has a positive impact on improving the rights of foreign workers. Whether it is initiated by foreign workers themselves or suggested by friends, when they have doubts regarding labor laws and policies, they are willing to call and obtain information through the 1955 Foreign Workers' Hotline which has become an important channel for them to file complaints if they are treated unfairly. Furthermore, there are three major features of the 1955 Foreign Workers' Hotline, in which its emergency complaint handling function is highly recognized by the foreign workers. It provides 24/7 all year-round, toll-free, multilingual, consultation and complaint services. The handling mechanism for emergency complaint cases involves collaboration among multiple agencies to eliminate immediate dangers. The 1955 Foreign Workers' hotline operators are capable of promptly receiving and assigning emergency cases due to regular education and training. They also consistently follow up on the progress of the cases with local governments, providing assurance to foreign workers. Continuous education and training is the factor in improving the effectiveness of the 1955 Foreign Workers' hotline. Through continuous education and training, their knowledge and abilities are developed to enhance customer service efficiency and continuously improve the

effectiveness of protecting the rights and interests of foreign workers.

As the 1955 Foreign Workers' Hotline plays a crucial role in information dissemination and reception, the quality of hotline services contributes to the precise handling of complaint cases by the local governments. Therefore, this study have five suggestions for 1955 Foreign Workers' Hotline: strengthen the breadth and depth of education training of hotline operators, rewarding and valuing outstanding operators and emphasizing their experience and knowledge sharing, reviewing the allocation of the operators and their responsibilities for handling labor disputes, adjusting statistical data to provide more comprehensive information, learn from successful experiences during local government inspections and continuously optimize the case handling mechanism. In terms of policies regarding foreign workers' employment in Taiwan, there are three suggestions: strengthening employers' knowledge and attitudes regarding the hiring of foreign workers and ensuring that they possess the necessary understanding and mindset, reviewing the agency fee system and rationalizing fee standards aiming for a more fair and reasonable fee structure, and paying more attention to live-in foreign caregivers to ensure their labor conditions and protections. Through synchronized adjustments of policies and measures for safeguarding rights and interest, it is hoped that the protection of foreign workers' labor rights will be more effective, labor disputes will be reduced, and labor-management relationships will become more stable.

Keywords: Protection of rights and interests of foreign workers, 1955 Foreign Workers' Hotline

目錄

摘要.....	i
表目錄.....	vi
圖目錄.....	vii
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	4
第二章 文獻探討.....	7
第一節 我國移工政策及權益保障措施.....	8
第二節 1955 移工專線建置沿革與組織架構.....	18
第三節 1955 移工專線執行目標及挑戰.....	24
第三章 研究設計.....	27
第一節 研究架構.....	27
第二節 研究方法.....	29
第三節 研究限制.....	31
第四章 1955 移工專線執行狀況分析.....	32
第一節 1955 移工專線進線分析.....	32
第二節 1955 移工專線進線對象分析.....	33
第三節 1955 移工專線諮詢及申訴案件類型分析.....	41
第五章 使用 1955 移工專線調查分析.....	51
第一節 移工面臨的權益問題.....	51
第二節 1955 移工專線的可接觸性.....	53
第三節 移工進線 1955 移工專線之使用狀況.....	56
第四節 1955 移工專線之案件處理流程.....	58
第五節 專線派案地方政府之執行成效.....	60
第六節 1955 移工專線的缺漏.....	62
第七節 我國移工政策未竟之處.....	72
第六章 結論與建議.....	80
第一節 研究結論.....	80
第二節 研究建議.....	81
參考文獻.....	85
附錄一、訪談大綱—移工.....	87

附錄二、訪談大綱—安置中心.....	88
附錄三、訪談大綱—接線服務員.....	89
附錄四、訪談大綱—地方政府.....	90



表目錄

表 1：我國外籍移工法令政策與管理制度之沿革	15
表 2：本研究訪談對象	31



圖目錄

圖 1：1955 移工專線組織架構.....	20
圖 2：近 10 年移工在臺人數與 1955 移工專線話務量.....	25
圖 3：1955 移工專線進線趨勢與在臺移工人數走勢.....	33
圖 4：各移工來源國歷年諮詢案件量	34
圖 5：各移工來源國歷年申訴案件量	35
圖 6：各移工來源國諮詢申訴量佔移工在臺人數之百分比	35
圖 7：各國籍歷年申訴案件占諮詢案件百分比	36
圖 8：依性別區分各年度諮詢申訴量佔移工在臺人數之百分比	37
圖 9：依性別區分各年度諮詢與申訴案件量	37
圖 10：依產業別區分移工在臺人數	38
圖 11：依產業別區分各年度諮詢量	39
圖 12：依產業別區分各年度申訴量	39
圖 13：依產業別區分各年度諮詢申訴量佔移工在臺人數百分比	40
圖 14：各年度諮詢案件量	43
圖 15：各年度諮詢案件量之其他項次類型	43
圖 16：各年度諮詢案件量之其他項次類型（排除圖 15 其他）	44
圖 17：各年度一般申訴案件量	46
圖 18：產業類及社福類之一般申訴案件量	46
圖 19：產業類及社福類之契約申訴細項	47
圖 20：產業類及社福類之仲介申訴細項	47
圖 21：產業類及社福類之薪資申訴細項	48
圖 22：各年度緊急申訴案件量	49
圖 23：各年度緊急申訴案件中之侵害事項	49
圖 24：產業類及社福類之侵害事項案件量	50

第一章 緒論

第一節 研究動機

一、在臺外國人工作概況

在臺灣工作之外國人，主要係依據就業服務法外國人之聘僱與管理專章所引進，其引進前提需保障國民工作權，不得妨礙本國人之就業機會、勞動條件、國民經濟發展及社會安定等要件。並依據該法第 46 條之規定，將外國人分為兩類，一類是從事就業服務法第 46 條第 1 項第 1 款至第 6 款之外國人，另一類則是從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 10 款之外國人。前者一般稱為白領外國人，後者則稱為藍領外國人，又為便利區分並經人權團體建議，在 2019 年起將藍領外國人之稱呼由外籍勞工或外勞，以「移工」稱之。

由勞動部公布之外國專業人員概況（2022），外國專業人員有效聘僱許可人次由 2020 年的 3.7 萬人次逐年上升至 2022 年的 4.7 萬人次，其中以從事專門性或技術性工作居多，依國籍別區分，以日本籍最多，占 30.7%，其餘如美國籍、德國籍、丹麥籍及英國籍等國家。而由勞動部勞動統計可知，在臺移工 2009 年有 35 萬 1,016 人、2011 年 42 萬 5,660 人、2014 年 55 萬 1,596 人、2016 年 62 萬 4,768 人、2018 年 70 萬 6,850 人，至 2021 年移工引進已逾 71 萬人。依國籍別區分，以印尼最多，其次為越南，其餘包括菲律賓、泰國、馬來西亞及蒙古¹。

依就業服務法「外國人之聘僱與管理」專章，對白領外國人之規範採低度的限制，無論在工作期限、從事職業與產業以及居留等規定，相較於移工為寬鬆。移工在工作地點、從事之職業與產業均有限制外，還需依照配額引進，且不得任意轉換雇主、工作地點等。另外，依就業服務法第 1 項第 8 款至第 10 款規定聘僱之藍領外國人，還須訂立書面之定期勞動契約，以限制其在臺工作年限。

由於移工在臺工作受聘僱管理之限制程度較高，且人數已超越我國原住民

¹勞動部勞動統計查詢網，https://statfy.mol.gov.tw/statistic_DB.aspx；瀏覽日期：2021 年 6 月 13 日。

58 萬 758 人以及新住民 56 萬 9,851 人²，故在其工作權益保障上，有探討之必要。又我國為保護移工在臺工作權益，運用許多措施希望達成保護之目的，因此本文將以移工權益保障措施對移工權益改善的影響做為研究範圍。

二、藍領外國人在臺工作之政策

(一) 移工引進方面

為避免移工的引進排擠本國人之就業機會，我國移工政策採「限業限量」之引進方式，因此在聘僱移工的規範中，從工作的「類型」、「資格」到「期間」均有嚴格之限制。在工作類型的限制上，僅對移工開放部分工作類型³，且在工作轉換上僅有低度自由；在工作資格的限制上，除就業服務法第 46 條第 1 項第 10 款中，經中央主管機關許可從事「製造」及「營造」工作之勞工無資格限制外，其他類型之外國人皆有專業技術、學歷、證照、年資與年齡等之資格限制；而在工作期間的限制上，相關法令對移工之工作期限多設有限制⁴，以免移工長期佔據某些工作，成為替代本國人之勞動力，影響國人就業機會。

由於我國在聘僱外國人之程序繁鎖，因此，自 1989 年開放移工引進至今，雇主為免於複雜的聘僱手續，多委託私立就業服務機構（下稱仲介）協助申請、引進，因多數仲介握有雇主聘僱資訊，甚至有與移工母國仲介公司往來，使得部分仲介收取高額仲介管理費用，造成移工背負巨額負債才能來臺工作，影響我國國際形象。為減少移工引進之弊端，勞動部自 1999 年起陸續與勞動力輸出國協商建立「直接聘僱」機制，希望能藉此減少移工遭仲介業者不當剝削之機會，並於 2007 年 12 月 31 日成立「直接聘僱聯合服務中心」，修正「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」以推動「直接聘僱」制度⁵。

² 2021 年 12 月原住民及新住民人口數，資料來源：內政部統計處內政統計查詢網，<https://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>；瀏覽日期：2021 年 6 月 13 日。

³ 針對移工得從事之工作類型主要規定於就業服務法第 46 條第 1 項，其他相關規定同時需參考勞動部所發布之相關法規命令，包括雇主聘僱外國人許可及管理辦法、外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 1 款至第 6 款工作資格及審查標準及外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 11 款工作資格及審查標準。

⁴ 有關移工工作期間的規定，係規範於就業服務法第 52 條，其按照同法第 46 條所列之工作類型，且分別定有不同的工作期間與展延期間。

⁵ 高愛玲，成立外籍勞工「直接聘僱聯合服務中心」的意義及效益，台灣勞工雙月刊，第 13 期，頁 92，2008 年 5 月。

（二） 移工聘僱方面

為符合就業服務法第42條意旨，我國在移工聘僱方面之政策包括：移工在未經雇主申請許可，不得在中華民國境內工作、雇主申請聘僱移工來台工作，應先以合理勞動條件在國內辦理招募，經招募無法滿足其需求時，始提出聘僱移工之申請、雇主與移工須依據勞動基準法有關定期契約之規定，簽訂勞動契約、雇主聘僱移工，其聘僱許可期間最長為3年，有重大特殊情形者，雇主得申請展延，其情形及期間由行政院以命令定之。但屬重大工程者，其展延期間，最長以6個月為限、受聘僱之外國人於聘僱許可期間無違反法令規定情事而因聘僱關係終止、聘僱許可期間屆滿出國或因健康檢查不合格經返國治療再檢查合格者，得再入國工作，但累計在我國工作期間不得逾12年。另家庭看護工作之外國人，經專業訓練或自力學習有特殊表現者，得延長其工作期間，但累計工作期間不得逾14年。

（三） 移工管理方面

移工在臺工作，無論係基於文化、語言、宗教、習慣、飲食等因素，常在生活上產生不同程度之障礙與需求；另外，移工離鄉背井所生之思鄉情緒，使得移工生活管理成為移工管理及人權保障中非常重要的一環。為協助移工適應在臺工作與生活，「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」規定，產業移工之管理應依比例規定設置生活照顧服務員，或委託仲介業者辦理移工生活管理事宜，另社福類移工則由雇主自行管理。而雇主必須依外國人生活照顧服務計畫書負照顧責任。

另為避免移工的引進成為防疫的漏洞，因此移工必須在入境後3日內辦理健康檢查，如果檢查不合格，但並非法定傳染病，則必須接受治療與複檢，若再不合格，則立即予以遣返。此外，移工開始工作後，每滿6個月、18個月及30個月需各接受健檢1次，移工健檢項目任一項不合格者，若為就業服務法第73條第4款之中央衛生主管機關指定之傳染病，則應廢止其聘僱許可，並令其出國。

三、藍領外國人權益保障政策之必要性

由於移工在文化或語言上，與國人皆有不同，使其不易瞭解在臺生活及工作之權益，許多移工仰賴仲介溝通，並僅能相信仲介所提供的訊息，如遇到仲介不當管理、隱匿資訊，則容易衍生爭議事件。另外，譚偉恩（2000）發現引進移工可能衍生移工生活適應困難以及遭受歧視及偏見等情事，在陳媛婷（2014）研究指出，移工登上社會新聞版面涉及雇主性騷擾或不當對待、行蹤不明以及打架鬧事，而 Lan (2006)外籍女姓家庭工作者則因工作場域的公私領域模糊，其工作內容與休假無法自行決定。因此，針對移工之管理有賴專責單位重視。

再者由內政部移民署之資料顯示，2017 年至 2021 年平均未查獲之移工行蹤不明失聯人數平均為 5 萬人⁶，因此，由行政機關主動建置移工權益保障措施，協助移工瞭解其工作權益，提供移工生活資訊，協助其融入在臺的工作與生活，提升移工之權益，防止移工因雇主或仲介不當對待而離開許可工作地，則有其必要性。

在眾多移工權益保護措施中，1955 勞工諮詢申訴專線之移工諮詢保護專案（簡稱 1955 移工專線），係行政機關專責為移工建置之權益保障管道，提供移工勞動權益諮詢及申訴服務，為移工權益保障不可或缺之措施之一，該專線自 2009 年 7 月 1 日啟用，至今已近 14 年，行政機關視該專線為重要之溝通管道，而移工是否亦持續使用，並成為其獲得資訊之重要來源，進而改善其在臺工作權益則有待進一步瞭解。

第二節 研究目的

透過文獻的了解，目前在 1955 移工專線的研究上，陳媛婷（2014）的研究在探討行政機關之間作業模式是否合宜，例如該專線標準話術、人員專業度、專案處理流程、1955 移工專線與地方政府之間之聯繫、溝通機制及案件處理。李麗鳳（2016）的研究則發現，1955 移工專線廣為移工所依賴，卻無法完全信

⁶ 資料來源：內政部移民署全球資訊網，

<https://www.immigration.gov.tw/5385/7344/7350/8943/?alias=settlement>；瀏覽日期：2021 年 7 月 10 日。

任，而敘薪制度讓基層承辦人員無表現之動力，以及地方政府人員處理案件常力有未逮。研究並顯示，1955 移工專線人員專業能力有待加強，與行政機關之間更應落實溝通協調機制，且應考量增加執行人員配置。

但無論在勞動部公開資訊，或是學術研究報告，卻少有以使用者視角，來探討 1955 移工專線之實際使用經驗，並提出此一諮詢申訴管道是否能達到行政機關所稱之對移工權益保障之目的。因此，本研究希望透過進線資料分析以及收集利害關係人之意見，瞭解該專線政策在執行過程之困境，以期提出可能解決方法，並能提供行政機關政策改善之方向，使 1955 專線能有效被移工利用。故本研究具體研究目的如下：

- 一、移工對 1955 專線政策施行之態度、偏好及認知。
- 二、1955 勞工諮詢申訴專線對移工權益改善之影響。
- 三、1955 專線歷經 14 年，是否仍為有效之權益維護管道，未來改善的方向為何。

本研究之章節安排：

第一章為緒論；從研究動機到研究目的進行闡述。首先透過在臺外國人工作之現狀描述，歸納藍領外國人在臺工作權益為何需要被重視。其次瞭解現行藍領外國人在臺工作政策，從引進、聘僱、管理等面向進行觀察。最後提出藍領外國人權保障政策之必要性，並聚焦於具有雙向互動效果的 1955 專線，以具體說明研究目的。

第二章為文獻探討：首先說明我國聘僱管理政策、法令相關規定以及重要的修法，以瞭解我國移工政策走向。其次整理移工權益保障措施項目及內容，透過各項措施的制定達到權益保障之效果。再者整理 1955 專線沿革及組織架構，以了解成員人數、訓練時數、訓練內容等，能否勝任勞工諮詢、申訴之任務。

第三章為研究設計：從研究架構進行闡述，研究方法以次級資料分析為主，接著以深度訪談分析方式，探討 1955 專線的使用成效，並說明本研究所遇之限制。

第四章為移工進線 1955 移工專線之數據分析：由 1955 移工專線之統計資料了解移工進線基本資料、進線案件類型分析，移工運用該專線之狀況如何，並由進線走勢瞭解 1955 移工專線對移工之權益保障改善情形。

第五章為訪談結果分析：透過研究對象之深度訪談，探討使用者對 1955 移工專線之態度與看法，以瞭解該專線成立所欲達成之目標與成效間之差異，另透過訪談資料分析，瞭解 1955 移工專線及移工政策尚有何不足之處。

第六章為結論與建議：歸納研究分析之結果及發現，彙整出結論，並對移工權益保障提出具體建議及未來研究方向。



第二章 文獻探討

我國 1989 年 10 月起陸續自泰國、菲律賓、印尼、馬來西亞、越南及蒙古等地開放引進外籍移工，以暫時解決產業及家庭勞動力短缺之問題。於 1992 年 5 月 8 日制定公布「就業服務法」並以第 5 章「外國人之聘僱與管理」為引進外國人專章後，引進外國人正式法制化。

我國在開放引進製造業移工，歷經多次調整修正，目前採取「3K5 級制」，亦即申請引進移工之企業必須有異常溫度作業、粉塵作業、有毒氣體作業、有機溶劑作業、化學處理、非自動化作業或其他特定製程。其移工核配比率則依缺工情形與產業關聯度高低分為 35%、25%、20%、15%、10% 等 5 級，另因應個別廠商特殊狀況之用人需求，實施外加就業安定費附加移工數額機制⁷，但移工核配比率最高上限仍為 40%。隨著我國經濟迅速成長，許多企業以缺工、招募不到本國籍勞工為由，要求主管機關直接提高核配比率，而不願以額外增加成本之方式附加移工數額，來減少勞動力短缺。可知我國企業意在用低廉的人事成本，增加廉價勞動力，以降低勞動成本做為競爭策略（Tierney, 2007）。另一方面，我國已於 1993 年成為高齡化社會，2018 年轉為高齡社會，推估將於 2025 年邁入超高齡社會⁸，人口老化伴隨而來的家庭照顧需求增加，外籍移工人數亦隨之成長。

以早期移工引進政策觀之，移工引進也需顧及本國就業權益、防範移工成為變相移民、避免移工造成社會問題、以及不得妨礙我國產業升級與經濟發展。上開所述之政策目的有其隱藏意涵，包括引進移工為補充性而非替代性、對於移工之工作期間應予限制、引進移工數量應有合理的管制、以及移工引進及管理採選擇性開放。在國民的教育水準逐漸提高，傳統的骯髒、辛苦、危險（3D）工作乏人問津（Lee, 2002），為不影響本國就業權益，因此自移工引進政策制定起，政府便強調移工係補充性人力，但面對移工人數不斷增加，引進的移工，多從事作業性質及體力工作，似是替代了不願從事 3D 工作的本國勞

⁷ 依 110 年 12 月 22 日生效之雇主聘僱外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 10 款規定之工作應繳納就業安定費數額表。廠商得提高外國人核配比率分別為 5% 以下、超過 5% 至 10% 以下、超過 10% 至 15% 以下，且雇主需於聘僱外國人每人每月（日）額外繳納就業安定費。

⁸ 國家發展委員會「中華民國人口推估（2020 至 2070 年）」，2020 年 8 月。

工（劉梅君，2000），補充性人力政策也受到極大的挑戰。另外，在長期照護部分，相關單位提出了十年長照計劃，希望能維護本國勞工工作機會，降低對移工之依賴，但本國出生率持續低迷所導致勞動力短缺，除了引進政策受到挑戰，留任具技術之外籍人力也開始受到重視。而我國長期以低工資及長工時聘僱外籍移工所帶來雇主對待外籍移工之權益保障議題，則成為關注之焦點。

第一節 我國移工政策及權益保障措施

外國人引進逾30年，無論是主管機關、勞工團體、雇主團體或其他利害關係人，對移工權益保障之議題關注程度與日俱增，亦促使勞動部修正相關之法令或政策，我國對移工之權益保障是基於3大原則：基本權益上的公平正義原則、工作權益上的國民待遇原則、以及生活權益上的一視同仁原則（ILO, 2004；勞動部，2021）。依據世界人權宣言第7條規定⁹：「法律之前人人平等，並有權享受法律的平等保護不受任何歧視。」因此在法令上，移工亦有我國勞動相關法令保障。如受僱於適用勞動基準法之行業別，有工資、工時等勞動條件之保障，另外亦有就業服務法第5章外國人聘僱與管理之規範，其他諸如勞工保險條例、性別工作平等法、全民健康保險法等法令，不因其為移工身分而差別對待。而在政策上，則致力於仲介管理及縮減雇主與移工認知差異上努力，例如，明定國內仲介不得向移工收取仲介費，強化雇主及移工宣導機制，減低勞雇之間的文化衝擊，減少移工可能遭受剝削的機會。

移工權益保障措施自1992年就業服務法的法制化起至今歷經30年，其演進概況分為三個時期說明（勞動部，2021；黃偉誠，2021）。

一、1992年至2002年

1992年5月8日制定就業服務法，並由現行勞動部（原為行政院勞工委員會）為移工聘僱及管理之主管機關，而就業服務法規定引進移工的程序及僱用準則，包括：補充性勞動力、不得攜家帶眷來臺、外國人引進不得影響本國產業升級、引進後必須在指定產業與雇主處工作，非經許可不得更換工作等。

⁹資料來源：United Nations, <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>；瀏覽日期：2021年7月15日。

自開放製造業與營造業 6 項行業 15 項職業起，1992 年陸續開放家庭看護工、家庭幫傭、機構看護工、20 噸以上漁船、科學工業園區等特區、重大投資之製造業與營造業等引進移工。

另也依據就業服務法陸續訂定相關規則，在 1992 年 7 月制定「外國人聘僱許可及管理辦法」¹⁰，對藍領外國人之管理進行詳盡規範，另訂定發布「私立就業服務機構許可及管理辦法」，明訂仲介公司設立、收費及仲介專業人員之職責，為規範仲介管理的重要依據。另為避免國內仲介業者向移工收取高額費用，於 1994 年訂定「私立就業服務機構收費項目及金額標準」，明確規範仲介公司得收費之項目及預收限制。

為避免仲介向移工收取高額費用，陸續修正我國仲介收費標準，除規定僅得每月收取服務費，建議各勞工輸出國之仲介費以不超過 1 個月基本工資，並推動薪資合理化，除要求移工來臺前需簽具及載明國外貸款金額及國外仲介費用之「外國人來臺工作費用及工資切結書」，並經國外政府驗證後，始得來臺工作。2002 年 7 月針對收取不當利益之仲介公司，加重處罰，並將查察仲介收費情形列入各直轄市及縣（市）「移工業務查察員」例行訪視項目中。

為符合國際規範及基於母性保護之原則，隨著「兩性工作平等法」¹¹、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法的立法通過，2001 年至 2002 年陸續修正相關規定，包括取消移工受聘僱期間不得結婚以及取消移工入國後定期健康檢查之「妊娠檢查」項目，自此，移工不因「妊娠檢查」項目不合格而被遣返。

為暢通移工諮詢申訴管道，勞動部於 2000 年起補助地方政府設置移工諮詢服務中心，由熟諳移工母國語言之移工諮詢服務人員，提供移工在臺工作相關之法令諮詢、生活諮詢等電話服務，並協助移工與雇主進行勞資爭議協調。而勞動部設置「0800 外籍勞工申訴專線」¹²專責受理移工申訴案件，以保護移工權益，另與民間團體合作設置安置單位，並針對移工因遭受不當對待或雇主違反契約任意遣返等情事，所衍生之安置問題，給予協助。

¹⁰ 2004 年 1 月 13 日廢止「外國人聘僱許可及管理辦法」，同日發布「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」。

¹¹ 兩性工作平等法於 2008 年 1 月更名為性別工作平等法。

¹² 0800 外籍勞工申訴專線自 2009 年 7 月與 1955 勞工諮詢申訴專線整合。

二、 2003 年至 2012 年

就業服務法施行歷經 10 年，逐漸建構起外國人在臺工作的各項法制架構，2003 年 9 月發布「外國人受聘從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至 11 款規定工作之轉換雇主或工作程序準則」，以規範移工申請轉換雇主之相關條件、資格及程序準則，並規範移工在例外情況下得轉換雇主工作。

因應移工引進逾 30 萬人，移工聘僱及管理相關政策亦進行修訂，包括：藍領、白領引進分流至單一主管機關負責、延長居留期限、修正配額機制、放寬家庭看護工的申請限制、以及強化移工人權之維護措施等（國家發展委員會，2014）。

（一） 藍領、白領外國人引進分流至單一主管機關負責

外國專業人才之引進（一般以白領外國人稱之）原由各目的事業主管機關負責辦理，直至 2006 年間轉由勞工行政主管機關統一辦理，以收管理及便民之效。

（二） 延長居留期限

移工居留期限自 1998 年規定，最長在臺工作居留 3 年，開始逐步延長；2002 年修訂就業服務法，將移工在臺工作年限延長至 6 年，但必須出境滿 40 天後才可再入境取得 3 年的工作居留權，另於 2003 年將 40 天縮短為出國 1 日，以降低雇主、移工、仲介之負擔。2007 年延長移工可在臺工作年限至 9 年，2012 年將工作年限再延長至 12 年，並維持聘僱期滿需出國 1 日之規定。

（三） 修正配額機制

為協助傳統產業之發展，並減輕企業面臨之缺工問題，2007 年再次調整產業移工名額之分配機制，取消重大投資專案引進，改為經常性受理包含，異常溫度作業、粉塵作業、有毒氣體作業、有機溶劑作業、化學處理、非自動化作業或其他特定製程之「特定製程」(3K)行業，以及午後 10 時至翌日 6 時之生產運作工作時數至少達 1 小時以上之「特殊時程」(3 班)之廠商申請引進移工。

上述特定製程及特殊時程移工人數核配標準是以「每 5 人得申請聘僱外國人 2 人」之要求讓雇主聘僱外國人，產業缺工越嚴重者核配比例上限越高。

（四）放寬家庭看護工的申請限制

隨著老年照護需求之增加，全時聘僱 1 名本國籍照顧服務員並非多數家庭能夠負擔的選擇，因此即便申請外籍看護工之門檻高，另有語言、生活、信仰等習慣差異，卻因能長時間提供照護服務，導致國內家庭需求逐年增加。因此 2012 年修正「外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 11 款工作資格及審查標準」，規定 80 歲以上者，經指定醫院專業醫療評估，認定有嚴重依賴照護需要者，可依相關規定申請外籍看護工。

（五）強化移工人權之維護措施

「國民待遇」為我國移工政策基本原則，然隨著移工人數增加進而衍生許多雇主不當對待之情事，因此，移工權益保護措施更顯重要，包括：加強仲介公司管理、人身安全之保障、建立移工諮詢服務網路等。

1. 加強仲介公司管理

2004 年辦理仲介公司評鑑，並於 2007 年修正「私立就業服務機構許可及管理辦法」，定期實地評鑑服務品質、違規處分等項目，將評鑑結果分為 A、B、C 級，以提供雇主選擇仲介公司之參考，持續促進仲介業者良性競爭及提昇服務品質。

為降低移工負擔高額仲介費用，2007 年 12 月 31 日成立「直接聘僱聯合服務中心」，雇主無需透過仲介，可自行招募聘僱移工，減少支付國內外仲介公司辦理費用，也縮短移工再入臺時程及流程，2008 年先以直接聘僱同一家庭看護工為主，自 2009 年起，陸續開放製造業、海洋漁撈業等業別。

2. 人身安全之保障

2004 年勞動部建立移工遭受人身傷害案件之通報機制及分工處理原則，提供遭受性侵害、性騷擾及人身傷害之移工驗傷、報案、偵訊、出庭時之翻譯、緊急安置、法律扶助、安排移工轉換雇主或返國、廢止雇主聘僱許可、協調勞資爭議等各項服務措施。

2010 年 12 月修正「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」，明定雇主、被看護者或其他共同生活之親屬，雇主之代表人、負責人或代表雇主處理有關勞工

事務之人，對於受聘僱之移工有刑法規定之妨害性自主之情事者，管制不得申請聘僱移工。

3. 建立移工諮詢申訴服務網路

勞動部於2006年起辦理「入出國移工機場關懷服務計畫」，陸續於桃園國際機場及高雄國際機場設立移工機場關懷服務站，提供移工入國接機指引的服務、加強對移工之法令宣導，並受理出境移工申訴案件。2012年於機場服務站辦理移工法令宣導講習，以確保移工能瞭解在臺工作相關法令及可運用之申訴管道。

2009年7月建置1955勞工諮詢申訴專線，提供24小時全年無休之免付費專線，配置中文、英語、越南語、印尼語、泰語等語言專長之雙語人員，搭配電子派案系統快速處理移工申訴，並追蹤案件處理情形，以維護移工權益。

三、2013年迄今

過去的20年間，我國在移工政策上主要在法令之制訂及修正，而2013年以後除了法令修正外，並以移工生活管理及預防性措施做為移工管理政策重點，以建立雇主對移工日常生活的瞭解，以及移工對自身工作權益的認知。

(一) 法令修正

為持續維護移工權益，回應利害關係人，勞動部針對就業服務法及相關法令持續修正。

2014年10月修正「私立就業服務機構許可及管理辦法」，建立定期查核機制，如國內仲介公司接受委任引進之移工入國3個月內發生行蹤不明情事達一定比率，將處以罰鍰，其中仲介許可證效期屆滿時，將不予重新設立許可。

衛生福利部於2015年2月公告修正聘僱外國人健康檢查辦法，移工不論入國前後之健康檢查項目，刪除愛滋病檢驗項目，不再要求遣返感染者。另針對遭受人身侵害案件而為刑事案件被害人，或遭受職業災害、職業傷病無法工作，依「受聘僱從事就業服務法第46條第1項第8款至第11款規定工作之外國人臨時安置作業要點」安置者，將核給補助金額，每案每人最高1萬元，如特殊情況經專案認定，每案每人最高10萬元。2015年9月訂定「民眾檢舉違反就

業服務法相關規定獎勵金支給要點」，針對查獲非法仲介行蹤不明之失聯移工，依媒介人數發給獎勵金。另外籍家庭看護工之勞動契約中，薪資自 1 萬 5,840 元調整至 1 萬 7,000 元。11 月公告生效增列外籍家庭看護工經專業訓練或自立學習，有特殊表現，符合主管機關所定資格者，在臺工作年限可延長至 14 年。

2016 年 11 月刪除就業服務法第 52 條，移工 3 年聘僱期滿應出國 1 日之規定，移工聘僱期滿經與雇主合意期滿續聘或與新雇主合意期滿轉換接續聘僱，得免除須出國 1 日即得申請聘僱許可。

2017 年 4 月訂定發布「受聘僱從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 10 款規定工作之外國人請假返國辦法」，移工請特別休假返國之返國日期，由移工排定，雇主應予同意，如非請特別休假以外之假別返國者，則依勞動基準法、性別工作平等法及勞動契約之規定或約定辦理。同年 8 月修正發布「地方政府辦理非營利組織陪同外國人接受詢問作業要點」之通譯規定，擴大適用範圍納入移工在臺涉及行政或刑事案件爭訟之翻譯需求，並提供通譯費用補助標準。

2019 年 10 月勞動部函知移工團體、雇主團體及仲介團體，懷孕移工於轉換雇主或工作期間，如有暫緩轉換雇主或工作之需求，得檢具醫療機構開立之診斷證明書或孕婦健康手冊，申請暫緩辦理轉換雇主，並於生產後一定期間申請恢復轉換雇主或工作。

2020 年 7 月修正轉換作業期間之起始日計算方式、期滿轉換移工得透過公立就業服務機構協助辦理期滿轉換作業程序及雇主通報地方政府實施檢查等規定。另因應 COVID-19 疫情所實施之邊境管制，於 2020 年在臺累計工作年限屆滿之移工得向勞動部申請延長聘僱許可；另為減少移工跨境流動，鼓勵雇主國內承接，令釋製造業雇主，外國人轉換雇主事由不可歸責雇主時，將不予管制原雇主聘僱外國人名額。同年 11 月移工因疫情滯臺，且聘僱許可屆滿未經雇主辦理期滿續聘或期滿轉換者，申請經勞動部同意後至公立就業服務機構辦理登記後，由具有效招募許可之雇主申請承接聘僱。

2021 年因應「嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例」之延長，在

臺累計工作年限屆滿之移工仍得向勞動部申請延長聘僱許可。另因持續邊境嚴管，導致外國人引進人數大幅減少，實務上部分外國人以怠工要求雇主同意轉換雇主或工作，或要求雇主提高薪資，2021年8月修正「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」，規定外國人應優先由同一工作類別之雇主接續聘僱。

（二）移工生活管理

為使境內僱用之移工能獲得更完善的生活照顧，2017年7月修正發布「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」，將外籍漁工納入外國人生活照顧服務計畫書裁量基準，以保障漁工生活權益。

又為了強化住宿地點之風險管理，督促雇主應安排移工之住宿地點應符合建築及消防法規，於2021年1月修正發布「外國人生活照顧服務計畫書裁量基準」，新增雇主需聲明移工住宿地點及工作場所是否分離、住宿地點是否位於危險性工作場所、以及是否已辦理建築物公共安全檢查申報及消防安全設備檢修申報等。

（三）預防性措施

2015年10月修正就業服務法第48條之1規定，明定初次申請聘僱外籍家庭看護工及家庭幫傭之雇主，在申請聘僱許可前，應參與聘前講習，講習內容包含：雇主聘僱外國人之相關法令、人口販運防制、本國風俗民情、勞資關係及相關保險規定、勞動契約與薪資給付、聘僱關係終止之處理等相關事項，以增進勞雇和諧及減少移工因無法適應而發生行蹤不明之情形。

2017年7月完成多國語言的跨國勞動力權益維護資訊網站，除各類與移工在臺工作相關之法令及權益維護資訊外，隨時更新勞動政策、在臺時事，使移工及一般民眾能即時獲得相關聘僱資訊。並以移工來源國語言為介面（英文、印尼文、越南文及泰文），讓使用者能隨時查詢、獲取所需資訊，另亦持續擴充包含雇主聘前講習、移工轉換雇主專區及家庭看護工作之補充訓練專區等資訊。

2021年建置英文、泰文、印尼文及越南文之移工專屬的「Line@移點通」及Facebook粉絲專頁，將在臺工作權益、在臺工作及生活相關法令、生活資訊

等，以推播的方式，主動向移工進行宣導，透過訊息之傳遞，避免移工因不清楚法令，誤觸法令，也讓其更瞭解自身權益，更懂得保護自己。另於同年 6 月推出 1955 勞工諮詢申訴專線之文字客服，以便利移工無法撥打電話時，只要在網路環境，仍能持續使用諮詢及申訴服務。

2021 年 4 月 30 日制定公布之「勞工職業災害保險及保護法」將外籍家事移工列入職災保險強制納保對象，雇主必須為家事類移工投保職災保險，維護其職業安全。

(四) 其他宣導服務

印製英文、越南文、印尼文及泰文 4 國語言版本之「移工在臺工作須知」以及提供雇主使用之「雇主聘僱移工法令宣導手冊」，使在臺工作之移工能遵守臺灣法令，瞭解其在臺工作期間之權益，以及可進行諮詢申訴之管道，除了可避免觸犯臺灣法令，也能學習保護自己。另雇主聘僱移工法令宣導手冊，除介紹各移工來源國之文化風情，並提醒雇主聘僱移工應注意事項，包括：健康檢查、外國人生活照顧服務、工作契約與薪資給付、性騷擾及性侵害防治。建立雇主與移工能有互信、互重之基礎，以尊重移工之生活及工作權益。

勞動部除辦理上述權益保護措施，亦依移工母國語言辦理多國語言廣播，透過廣播節目讓移工融入在臺生活，此外，亦訂有通譯、陪同要點之補助，以及提供安置保護及協助轉換雇主之協助，倘移工因法令爭議、檢舉雇主非法使用、遭受人身侵害或雇主違反契約任意遣返等情事有安置之必要，由地方主管機關進行認定，並將協處移工後續安置事宜，如有轉換雇主之需要，地方主管機關亦將協助其轉換雇主，以及提供法律扶助等協助。

表 1：我國外籍移工法令政策與管理制度之沿革

年度	法令政策與管理制度沿革
1992	1.5 月制定就業服務法。 2.通過外國人聘僱許可及管理辦法。 3.發布私立就業服務機構許可及管理辦法。
1994	訂定私立就業服務機構收費項目及金額標準。
1996	修正發布施行「外國人聘僱許可及管理辦法」。
1998	移工最長在臺工作居留 3 年。

2000	<ol style="list-style-type: none"> 1.補助地方政府設置移工諮詢服務中心。 2.設置「0800 外籍勞工申訴專線」專責受理移工申訴案件。
2001	<ol style="list-style-type: none"> 1.取消移工受聘僱期間不得結婚。 2.取消移工入國後定期健康檢查之「妊娠檢查」項目。
2002	<ol style="list-style-type: none"> 1.針對收取不當利益之仲介公司，加重處罰。 2.修訂就業服務法，移工在臺工作年限延長至 6 年，但必須出境滿 40 天後才可再入境取得 3 年的工作居留權。
2003	<ol style="list-style-type: none"> 1.外國人受聘從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至 11 款規定工作之轉換雇主或工作程序準則。 2.移工在臺工作年限延長至 6 年，將需出境滿 40 天縮短為出國 1 日，始可再入境。
2004	<ol style="list-style-type: none"> 1.廢止「外國人聘僱許可及管理辦法」，並發布「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」。 2.辦理仲介公司評鑑。 3.建立移工遭受人身傷害案件之通報機制及分工處理原則。
2006	<ol style="list-style-type: none"> 1.藍領、白領引進分流至單一主管機關負責。 2.辦理「入出國移工機場關懷服務計畫」，陸續於桃園國際機場及高雄國際機場設立移工機場關懷服務站。
2007	<ol style="list-style-type: none"> 1.延長移工可在臺工作年限至 9 年，聘僱期滿仍需出國 1 日之規定。 2.再次調整產業移工名額之分配機制，取消重大投資專案引進，改為經常性受理 3K3 班之廠商申請移工。 3.修正「私立就業服務機構許可及管理辦法」，定期實地評鑑服務品質、違規處分等項目。
2008	成立「直接聘僱聯合服務中心」，雇主無需透過仲介，可自行招募聘僱移工。
2009	<ol style="list-style-type: none"> 1.直接聘僱以同一家庭看護工為主，陸續開放製造業、海洋漁撈業等業別。 2.7 月建置 1955 勞工諮詢申訴專線，提供 24 小時全年無休之免付費專線。
2010	修正「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」，雇主、被看護者或其他共同生活之親屬，及雇主之代表人、負責人或代表雇主處理有關勞工事務之人，對於受聘僱之移工有刑法規定之妨害性自主之情事者，管制不得申請聘僱移工。
2012	<ol style="list-style-type: none"> 1.將工作年限再延長至 12 年，維持聘僱期滿需出國 1 日之規定。 2.修正「外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 11 款工

	<p>作資格及審查標準」，規定80歲以上者，經指定醫院專業醫療評估，認定有嚴重依賴照護需要者，可依規定申請外籍看護工。</p> <p>3.機場服務站辦理移工法令宣導講習。</p>
2014	<p>10月修正「私立就業服務機構許可及管理辦法」，建立定期查核機制，引進之移工入國3個月內發生行蹤不明情事達一定比率，將處以罰鍰，其中仲介許可證效期屆滿時，將不予重新設立許可。</p>
2015	<p>1.2月公告修正聘僱外國人健康檢查辦法，刪除愛滋病檢驗項目，不再要求遣返感染者。</p> <p>2.針對遭受人身侵害案件而為刑事案件被害人，或遭受職業災害、職業傷病無法工作，依「受聘僱從事就業服務法第46條第1項第8款至第11款規定工作之外國人臨時安置作業要點」安置者，將核給補助金額。</p> <p>3.9月訂定「民眾檢舉違反就業服務法相關規定獎勵金支給要點」，針對查獲非法仲介行蹤不明之失聯移工，依媒介人數發給獎勵金。</p> <p>4.外籍家庭看護工之勞動契約中，薪資自1萬5,840元調整至1萬7,000元。</p> <p>5.10月修正就業服務法第48條之1規定，明定初次申請聘僱外籍家庭看護工及家庭幫傭之雇主，在申請聘僱許可前，應參與聘前講習。</p> <p>6.11月增列外籍家庭看護工經專業訓練或自立學習，有特殊表現，符合資格者，在臺工作年限可延長至14年。</p>
2016	<p>11月刪除就業服務法第52條，移工3年聘僱期滿應出國1日之規定。</p>
2017	<p>1.4月訂定發布「受聘僱從事就業服務法第46條第1項第8款至第10款規定工作之外國人請假返國辦法」，移工請特別休假返國之返國日期，由移工排定。</p> <p>2.7月修正發布「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」，將外籍漁工納入外國人生活照顧服務計畫書裁量基準。</p> <p>3.7月完成多國語言的跨國勞動力權益維護資訊網站，隨時更新各類與移工在臺工作相關之法令及權益維護資訊、勞動政策、在臺時事等。</p> <p>4.8月修正發布「地方政府辦理非營利組織陪同外國人接受詢問作業要點」之通譯規定，擴大適用範圍納入移工在臺涉及行政或刑事案件爭訟之翻譯需求，並提供通譯費用補助標準。</p>
2019	<p>10月函知相關團體，懷孕移工於轉換雇主或工作期間，如有暫緩轉換雇主或工作之需求，得申請暫緩辦轉換雇主。</p>
2020	<p>1.7月修正轉換作業期間之起始日計算方式、期滿轉換移工得透過</p>

	<p>公立就業服務機構協助辦理期滿轉換作業程序及雇主通報地方政府實施檢查等規定。</p> <p>2.因應 COVID-19 疫情所實施之邊境管制，屆滿在臺累計工作年限之移工得向勞動部申請延長聘僱許可；鼓勵雇主國內承接，令釋製造業雇主，外國人轉換雇主事由不可歸責雇主時，將不予管制原雇主聘僱外國人名額。</p> <p>3.11 月移工因疫情滯臺，且聘僱許可屆滿未經雇主辦理期滿續聘或期滿轉換者，申請經勞動部同意後至公立就業服務機構辦理登記後，由具有有效招募許可之雇主申請承接聘僱。</p>
2021	<p>1.1 月修正發布「外國人生活照顧服務計畫書裁量基準」，新增雇主需聲明移工住宿地點及工作場所是否分離、住宿地點是否位於危險性工作場所、及是否已辦理建築物公共安全檢查申報及消防安全設備檢修申報等。</p> <p>2.4 月 30 日制定公布之「勞工職業災害保險及保護法」將外籍家事移工列入職災保險強制納保對象，雇主必須為家事類移工投保職災保險。</p> <p>3.建置英語、泰語、印尼語及越南語之移工專屬的「Line@移點通」及 Facebook 粉絲專頁。</p> <p>4.因應「嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例」之延長，在臺累計工作年限屆滿之移工仍得向勞動部申請延長聘僱許可。</p> <p>5.8 月修正「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」，規定外國人應優先由同一工作類別之雇主接續聘僱。</p>
2023	<p>1 月啟動「移工一站式服務」，家事移工入國後接受 8 小時講習課程，完訓即可取得聘僱許可、居留許可、加入職災保險、全民健保及完成入國通報。</p>

資料來源：張添童(2010)及本研究整理

第二節 1955 移工專線建置沿革與組織架構

自 1992 年就業服務法的法制化起，我國引進移工從建立法規政策相關規範到建立移工權益保護措施，無非是期望對移工有足夠的保護網路，優化移工在臺工作及生活的環境。1955 移工專線歷經 14 年，也是行政機關重要的保護措施，因此以下針對 1955 移工專線建置的歷程、組織架構、服務項目等進一步說明。

一、 1955 專線沿革

勞動部於於 2000 年設置「0800 申訴專線」專責受理移工申訴案件，然為強化移工諮詢申訴網絡，提供移工容易記憶及撥打之申訴專線，經國家通訊傳播委員會核配其特殊服務碼，於 2009 年 7 月 1 日建置「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」，以 1955 單一號碼便於記憶的優勢，提供移工 24 小時、全年無休、免付費之諮詢申訴服務，以加強保障移工在臺工作權益。

為便利所有勞工皆可透過單一號碼詢問勞動法令等相關資訊，勞動部於 2016 年 11 月以 1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線客服中心（簡稱 1955 移工專線）為主軸，將勞動部 3 支客服專線進行整合，包括勞動部勞動法令諮詢客服中心專案、勞動部職業安全衛生署勞動條件申訴或申請輔導客服專案以及勞動部勞動力發展署外籍勞工諮詢保護專案客服中心等，提供勞動法令諮詢或勞動條件申訴需求的民眾，以便捷的方式獲得協助，並統一對外稱「1955 勞工諮詢申訴專線」。

又因服務移工之 1955 移工專線具有申訴功能，排除時間及地域性的限制，建構全面性的諮詢及申訴網絡。除通話服務外，亦建置電子派案系統，透過資訊化方式，協助專線服務人員快速處理申訴或檢舉電話，即時運用電子系統，派案至各地方勞工主管機關及內政部移民署（簡稱移民署）專勤隊進行查處，提供因地制宜的服務，提升服務效率，並落實案件後續處理之追蹤管理機制。

因此，移工除可進線 1955 移工專線諮詢契約、工資、工時等相關法令資訊外，如遇有勞資爭議、遭受不當對待或人身傷害等情事，由 1955 移工專線受理案件後，轉介地方政府勞工局或司法警察機關依法查處，以保障移工權益。另外，1955 移工專線亦提供轉介地方勞工局提供臨時安置及提供相關部門服務資訊等服務。

二、 1955 移工專線組織架構

2009 年 7 月 1 日專線開辦初期，設置 7 席接線席次，由 21 名接線服務員採 3 班制接聽電話。另因應話務量持續增加，2010 年至 2014 年間增加席次及接線服務員，共計 45 名接線服務員，採 3 班制接聽電話。又移工、雇主及仲介公司撥打 1955 移工專線之進線量趨於穩定，至 2021 年仍維持 45 名接線服務員，加

上 1 名計畫經理、9 名業務督導員及 4 名行政人員，1955 移工專線共計 59 名服務人員。

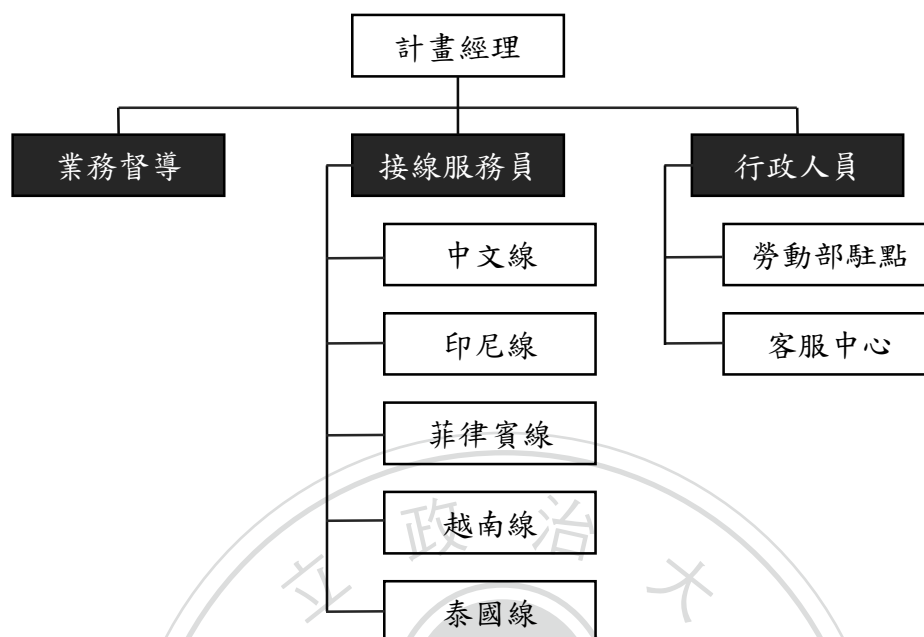


圖 1：1955 移工專線組織架構

三、1955 移工專線特色及服務項目

依勞動部網站¹³，彙整 1955 移工專線之 3 項特色及 5 項服務項目，說明如下。

(一) 1955 移工專線特色

1. 24 小時全年無休：為便利移工於下班或空閒時間，不分時間與空間，提供專線服務，因此不分平日、假日、日間或夜間，提供移工 24 小時、全年無休之諮詢申訴服務。
2. 免付費專線：為避免移工因行動電話未儲值遭遇雇主不當對待而求助無門，因此無論使用市話、行動電話或公共電話，撥打 1955 皆無需負擔任何費用。
3. 多國語言服務：接線服務員皆為通曉雙語之人員，除中文以外，並提供移工母國語言，包括：英文、越南文、泰文、印尼文等服務，因

¹³ 資料來源：勞動部勞動力發展署，
https://www.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=F1B0B632EEA1F749&sms=31AD07381E2A92BF&s=8F3094FEE63201E1；瀏覽日期：2022 年 9 月 17 日。

此，在臺移工可運用母國語言進線詢問法令資訊以及無溝通障礙的使用申訴服務。

(二) 1955 移工專線服務項目

1. 諮詢服務：提供移工勞動法令、生活資訊等問題之諮詢管道，無論與工資、工時、勞動契約、職業災害、仲介公司收費、或在臺生活資訊等相關諮詢項目，皆可進線詢問，促使移工學習維護自身勞動權益，也減少因不清楚法規而有違反法令情事。
2. 申訴服務：如移工遭受雇主不當對待、工資工時不合勞動法令或勞動契約、或遇有人身侵害等情事，得進線進行申訴，視案件類型亦分為一般申訴案件及緊急申訴案件。一般申訴案件包括：工時過長、工資未依約定給付、扣留證件等勞資爭議事項；緊急申訴案件包括：性騷擾、性侵害、人身傷害等事項。
3. 法律扶助諮詢資訊提供：另移工如遇有勞資爭議，有法律相關問題需詢問，提供法律扶助諮詢管道之聯繫資訊。
4. 轉介保護安置：因法令爭議、遭受人身侵害或人口販運等情事，將視個案需要轉介地方政府勞工主管機關評估，提供臨時安置事宜。
5. 提供其他相關政府部門服務資訊：如問題涉及其他政府部門將提供相關聯絡資訊，如衛生福利部、內政部移民署、警察機關等單位。

四、 1955 移工專線案件處理流程

1955 移工專線自接線服務員接聽電話提供服務開始，便開啟系統表單建立案件，並依來電者所述內容判斷案件類型，將案件分為諮詢案件、一般申訴案件及緊急申訴案件等 3 大類，判斷後續處理流程，並透過電子派案系統派案至地方政府勞工主管機關、內政部移民署、機場關懷服務站等相關單位。

(一) 案件類型判斷

如為諮詢案件，涉及勞動法令或移工在臺生活資訊，接線服務員將直接線上回覆，如非移工在臺工作或生活資訊，視來電者需求，協助提供相關單位聯絡資訊。

申訴案件則由接線服務員判斷移工有無人身安全問題，是否需要緊急協助，如無緊急需求之案件，將判斷為一般申訴案件，如為具人身傷害、性騷擾、性侵害或為 10 人以上之重大爭議等案件，則列為緊急申訴案件，後續案件透過審核後，將派案相關單位進行查處。

（二） 案件表單建立

電子表單填寫係為歸納案件類型，以利後續查處單位作業，表單中除登錄服務對象之姓名、國籍、工作類別等基本資訊外，並將爭議類型分為契約事項、工資事項、工時事項、管理事項、職災事項、侵害事項、證件事項、仲介事項以及其他事項等，並依來電者陳述記錄事實發生經過，判斷有無人身安全疑慮、是否需通報警政單位、是否需要安排社工人員介入等。並依來電者陳述之事件發生地，派案由當地勞工局協處。另爭議事項內容歸納如下：

1. 契約事項：因勞動契約所產生的爭議，其中包括提前解約、資遣費爭議、因事業單位歇業或業務緊縮所引發之爭議、轉換雇主、以及遭指派從事許可以外工作等。
2. 工資事項：因勞動報酬給付而引發之爭議，包括薪資、加班費、積欠工資爭議等。
3. 工時事項：因工作時間所產生之爭議，包括正常工時、延長工時、假日工時等。
4. 管理事項：因雇主持有管理權而引發之爭議，包括獎懲考核、職務調動、不當對待等。
5. 職災事項：因職業災害所引發之爭議，包括職災認定、職災補償等爭議。
6. 侵害事項：泛指對移工個人身體上傷害之爭議，包括人身傷害、性騷擾、限制人身自由等。
7. 證件事項：仲介或雇主持有移工證件之爭議，如扣留證件。
8. 仲介事項：仲介遭受申訴之事項，包括國內外仲介超收費用、仲介服務不佳等。

9. 其他事項：其他不屬前述範圍之各項爭議。

(三) 申訴案件派案流程

接線服務員判斷為一般申訴案件時，需於受理案件 1 日內派案至地方政府勞工局進行查處，如為檢舉疑似失聯移工之申訴案件，則派案至移民署各地專勤隊協處，1955 移工專線人員於派案隔日亦主動電話通知提醒收案。

如為緊急申訴案件，需於受理案件後 2 小時內將案件派送至地方政府勞工局，並視案件類型同時進行緊急通報，如為疑似人口販運案件，需通報警政機關，如遭受性侵害或暴力對待，通報警政機關及 113 專線，如因不明原因受雇主要求當日出境，則通報機場關懷服務站。緊急申訴案件於派案後需持續緊急追蹤，至少每 8 小時追蹤 1 次，直到疑似之被害人已受到保護安置，或緊急狀況已被排除後，進入一般案件查處流程。

地方政府應於接收申訴案件後進行查處，並應於收案 30 內結案，於電子派案系統上申請結案，經系統審查案件內所有申訴項目皆已處理，案件始能結案關閉，否則重新退回地方政府確認。另 1955 移工專線針對 20 日未結案件將以電子郵件提醒，逾 30 日未結案，則由勞動部發文稽催，如逾 60 日仍未結案，則第 2 次發文稽催，案件查處結案進度納入各地方政府勞工局評鑑指標。

五、接線服務員進用與訓練

(一) 進用條件

1955 移工專線提供多國語言服務，對於接線服務員的進用條件有語言要求，除需熟悉我國語言，並需通曉英文、泰文、越南文、印尼文，至少 1 種移工母國語言。因此，1955 移工專線之 45 名接線服務員多為新住民，為能應付話務中心之作業，填寫系統表單、翻譯母國語文等日常作業，因此仍需具中文表達能力，並具備基本電腦操作、中文輸入等文書技能。

(二) 教育訓練

依勞動部及陳媛婷（2014）研究報告歸納，1955 移工專線接線服務員必需接受職前訓練、定期在職訓練，並於每日各班別交接會議中，進行案例研討及更新最新法令政策宣導。

1. 新進人員職前訓練

新進人員需進行 30 小時之專業知識教育訓練，第一階段為基本知識養成，課程內容包含：客服基本概念、電話禮儀、案件受理平臺操作、勞動相關法令、各類型諮詢申訴案件標準話術以及實習課程。第二階段為上線操作及評估，包括跟聽、監聽、抽測、翻譯音檔，並由資深接線服務員協助新進人員，訓練結束再由業務督導評估，協助改善缺失及實況演練，評估合格後才可以正式上線值機。

2. 定期在職訓練

勞動部針對 1955 移工專線人員，每年安排 2 次教育訓練，每次訓練課程至少安排 20 小時。依接線服務員實際值機需求，安排包含勞動基準法、就業服務法、雇主聘僱外國人許可及管理辦法等相關勞動法令、人口販運案件之辨識及處理原則、性侵害及性騷擾案件之鑑別及處理、心理諮商、案件標準話術演練、個案研討及系統教育訓練等課程。

3. 交接會議

1955 移工專線接線服務員分為 3 班制，各班別交接由業務督導主持交接會議，針對前一班別遇到之特殊案件進行研討，並透過模擬練習，確保服務能維持標準化。也透過交接會議即時布達最近政策及措施，避免接線服務員未接收新資訊，而造成服務落差。

第三節 1955 移工專線執行目標及挑戰

一、1955 移工專線執行目標

無論是人權團體或民意代表對移工權益的關注，或是行政機關因移工人數日益增加而意識到應強化移工權益保護機制，建置 1955 移工諮詢申訴專線亦有其預期達成之目標，說明如下。

(一) 建置全面性防護管道，周延保障移工權益

透過 1955 移工專線的服務，提供移工在勞動權益的保護，以簡易撥打、全天候、無地域限制的專線服務，維護移工知的權利，周延保障移工權益。

（二）積極保護移工，成為移工信任之諮詢申訴管道

透過電子化派案的處理機制，即時將申訴案件交由地方政府查處，並連結警政、衛生等主管機關，對移工形成保護網絡，並設定申訴案件保密及定時回復結案機制，使移工相信其問題將獲得解決，並能安心在臺工作。

二、 1955 移工專線所遭遇之挑戰

自 2012 年移工人數 44 萬 5,579 人逐年增加，至 2019 年達到高峰 71 萬 8,058 人，2020 年至 2021 年微幅遞減至 66 萬 9,992 人。近 10 年間，1955 移工專線總計提供 217 萬 7,419 通話務服務，平均每年服務 21 萬人次（如圖 2）。1955 移工專線自 2009 年 7 月 1 日開通，2012 年通話數為 27 萬 5,652 通，占移工在臺人數之 62%，顯示宣導 1955 移工專線，促使移工願意撥打使用專線，具有成效。惟移工持續增加，話務量卻持平，至 2021 年通話數為 25 萬 4,617 通，雖依話務量觀之，與 2012 年相較僅減少 2 萬 1,035 通，若與移工在臺工作人數相較，2021 年話務量僅占移工在臺人數之 38%，顯見願意撥打專線在近 10 年間，並未因持續宣導 1955 移工專線，或因移工之間口耳相傳，而增加對 1955 移工專線的依賴，其使用量未能持續上升之原因有待探討。

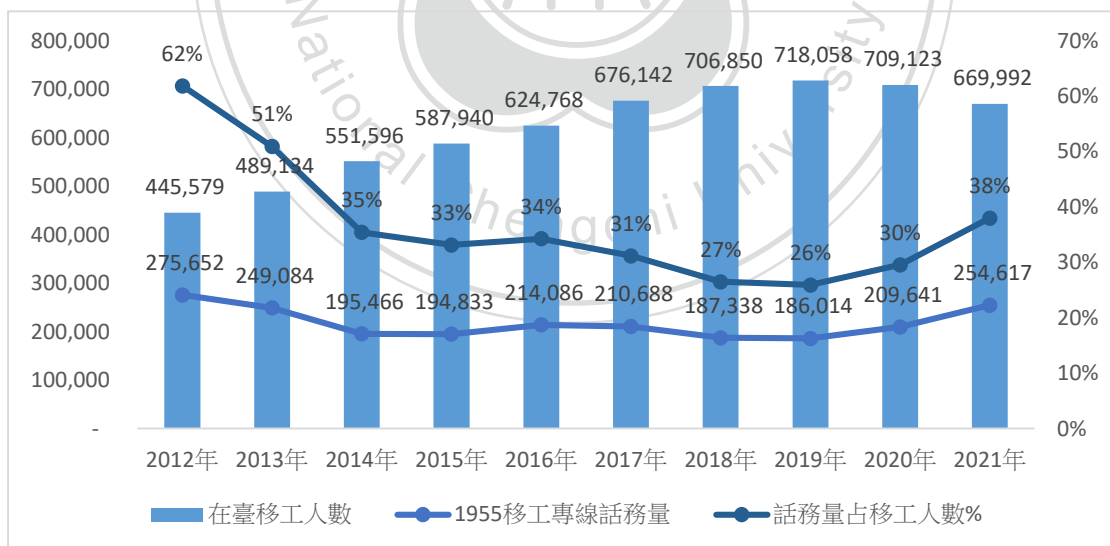


圖 2：近 10 年移工在臺人數與 1955 移工專線話務量

由前述 1955 移工專線之派案流程可知，1955 移工專線定位為派案中心，民眾進線 1955 移工專線成立案件後，交由地方政府勞工局或相關協力單位進行協處，1955 移工專線人員並不具有查處權力，因此 1955 移工專線接線服務員的

專業知識、地方政府之案件處理機制，包括處理人員之專業能力、服務態度、處理時效以及結案能力等更形重要，也成為影響進線者對 1955 移工專線之期待與信任。

由李岱羽（2013）的研究可以看出，1955 移工專線雖降低移工申訴成本，但若增加 1955 移工專線接線人員的專業性，在接線時即能回復來電者遭遇的問題，除可避免因不了解而徒增爭議情事，亦可降低後續地方政府的處理流程。而地方政府諮詢及查察人員之專業素養及教育訓練亦相當重要，以避免在爭議協處過程中，因心態或專業之不足，無法為勞資雙方創造雙贏。

由於 1955 移工專線能不受時間、空間及語言之限制，提供移工即時之協助，讓移工主動瞭解自身權益，申訴所遭遇之不當對待，因此，1955 移工專線之執行成效，對移工在臺工作之權益保護極具重要性。因進線量之歷史走勢尚無法說明該專線對移工權益保護的改善狀況，故將透過諮詢、申訴案件類型的分析，試著找出該專線對移工權益改善之影響。

另外，因外國人在臺之聘僱與管理政策是以管制為主，「1955 移工專線」這一項服務措施對外國人提供雙向溝通的服務，與管制性政策不同，因此，服務使用者所追求的服務品質，則可成為成效衡量指標，進而瞭解專線對移工是否具有使用效益。

第三章 研究設計

第一節 研究架構

本研究係在瞭解 1955 移工專線是否仍為影響移工權益之重要管道，因此以服務使用者觀點，將移工面臨的權益問題、1955 移工專線之可接近性、移工使用 1955 移工專線的案件受理概況、1955 移工專線的案件處理過程、以及派案地方政府之執行成效等，分為 5 個階段進行探討。

因此藉由 1955 移工專線自 2012 年至 2021 年 10 年間之數據分析，瞭解移工面臨的權益問題，另由 1955 移工專線執行特色與目標瞭解專線是否易於被觸及，接著運用訪談移工資訊瞭解移工使用專線的案件陳述狀況，進線移工是否能得到協助？再則 1955 移工專線人員在案件處理過程如何，能否幫助移工？最後為案件派案至地方政府後的案件處理成效。以釐清 1955 移工專線提供之服務品質，是否協助移工獲得權益改善的效果。

綜上，本研究將由三個部分進行分析，第一個部分為曾使用 1955 移工專線之進線諮詢申訴之型態分析，包括國籍別、性別、工作行業別分析；第二部分為諮詢申訴案件數分析，以瞭解移工權益問題的產生；第三部分則為訪談 1955 移工專線之利害關係人，以探求移工對 1955 移工專線之態度、認知及使用概況，專線服務員案件處理過程，以及地方政府執行成效，進而瞭解 1955 移工專線政策目標之達成度。

由於透過移工之基本資料與諮詢申訴的相關性，可看出使用 1955 移工專線之移工樣貌，因此先以國籍、性別、行業別做為基礎分析。

一、 國籍別

我國移工來源國目前有 6 國，包括菲律賓、越南、印尼、泰國、馬來西亞、蒙古等。由於國籍不同，因此有著國情、宗教信仰、文化及民族性之差異，因此對於服從、忠誠、自身權益的覺察及維護也會有所差異，因此，透過國籍來瞭解移工對於勞動政策與法令之關心的程度，以及願意對自身勞動權益積極進行維護及爭取的狀況。

二、 性別

透過性別分析，瞭解在臺工作之男性移工與女性移工最常遭遇的不合理對待為何，是否有薪資不平等或性騷擾的情況，以及不同性別的移工所關注的權益保障重點為何。

三、 移工行業別

由不同行業別面對諮詢及申訴案件之走勢，瞭解各業別如何運用 1955 移工專線，行業別分為家庭看護工、家庭幫傭及養護機構看護工、海洋漁撈工、製造業及營造業等。透過數據進一步瞭解哪一產業別移工會積極爭取自身權益，不同產業別因移工所處環境不同，在數據呈現上，可能隱含了個人積極度、同儕鼓勵，或是資訊取得能力的影響。

四、 諮詢及申訴項目

依諮詢及申訴資料分析，了解移工在法令政策改變時，能否透過 1955 移工專線獲取資訊，又在法令政策修正後，是否對其權益造成影響，進而透過申訴案件爭取自身權益。由諮詢及申訴案件項目的總體數量走勢、個別項目走勢分析因果關係，以推斷 1955 移工專線對權益保障之影響。

依 1955 移工專線的統計項目分析，諮詢案件分為契約事項、工資事項、工時事項、管理事項、職災事項、轉介事項、證件事項、侵害事項、人口販運、仲介事項、及其他事項；而申訴項目則包含契約事項、工資事項、工時事項、管理事項、職災事項、證件事項、侵害事項、人口販運、仲介事項、其他事項等。

移工至異鄉工作，需依循我國的勞動法令規範，在無法自由轉換、工作地受限制等政策規範下，會遇有何種不當對待，移工是否願意主張、維護自己的權益，使其在異地工作也可以獲得平等、友善的對待。

第二節 研究方法

一、文獻檢閱法

本研究先參閱外國人在臺工作之相關法令，包括就業服務法、雇主聘僱外國人許可及管理辦理、外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 11 款工作資格及審查標準等進行整理，瞭解法規發展歷程，做為分析比對的基礎。另根據國內之博碩士論文、學術論文、報章雜誌等文獻資料進行蒐集，並加以歸納、匯整意見，整理 1955 專線之沿革、計畫目標、作業流程、執行概況以及面臨之挑戰。

二、次級資料分析法

經勞動部勞動力發展署之同意，運用 2012 年至 2021 年 1955 移工專線進線資料之既有資料進行分析，除分析性別、國籍別及產業別等移工基本資料外，區分諮詢案件、一般申訴案件及緊急申訴案件三類，依移工使用 1955 移工專線之概況進行分析，透過不同諮詢申訴項目與法令修正歷程進行比較分析，藉以瞭解進線走勢與政策修正之關聯，並透過數據來瞭解移工可能面臨之權益問題。

三、深度訪談法

深度訪談法分為「結構式」、「半結構式」及「無結構式」三種形式（潘淑滿，2003；Berg & Lune, 1988），結構式訪談有一致的問題及訪問順序，運用預先設定的結構式的問題，從受訪者中進行與研究主題相關的訊息收集，透過標準化程序，可降低偏誤；無結構式訪談則不預先設計訪談大綱來引導，而是重視在自然情境中，了解複雜的現象或行為背後的意義；半結構式訪談則是介於結構及非結構式訪談之間，透過較寬廣的研究問題與目的，做為訪談依據，訪談者可依實際狀況，對訪談問題順序做靈活的調整，並著重在訪談的過程中與受訪者保持良好互動關係，使整個訪談情境是處於無壓力的狀態，以詢問受訪者的感受、認知與內在想法，而半結構式的訪談具有下述優點（潘淑滿，2003）：

1. 針對特定議題採取較開放的態度，來進行資料收集工作，經常會有意

外的收穫。

2. 受訪者在訪談過程中，因為受到較少限制，往往會採取較開放的態度來反思自己的經驗。
3. 當研究者的動機是要深入了解個人生活經驗或將訪談資料進行比較時，半結構式的訪談可說是非常適合運用的方式。

綜上所述，由於文獻資料只能知道移工在臺工作的發展歷程及 1955 移工專線之運作機制，無法得知使用者心中真實感受及對移工權益的影響，為彌補資料呈現的不足，本研究依據移工使用 1955 移工專線之服務概況，透過移工所產生之權益問題，設計訪談大綱，針對本研究主題進行對談，並與受訪者互動，以瞭解 1955 移工專線對案件之處理流程、時效、給予之協助，是否使移工感受到幫助，亦使其感受在臺之權益亦受到保護。

訪談題項聚焦在使用者之態度、偏好及認知，包括：1955 移工專線的使用感受、對 1955 移工專線提供之服務期望、使用 1955 移工專線服務是否達到預期之目標以及 1955 移工專線對其權益維護是否具有實質幫助等。另外，對影響移工權益重大的移工政策面向亦進行訪談，並依受訪者回應之意見進行歸納、彙整，提出建議。

四、研究對象

1955 移工專線之進線對象，除雇主、仲介外，主要為各國籍移工，包括印尼移工、越南移工、泰國移工、菲律賓移工等，本研究欲瞭解移工權益保障措施對移工權益改善之狀況，由各國籍移工進線狀況進行分析，以瞭解專線對移工權益之影響。

接著，本研究聯絡設置「移工安置中心」的民間團體，訪談服務移工相關人員，並接觸安置於該處所之移工，瞭解當移工遭遇各種勞資爭議或不當對待後使用 1955 移工專線之狀況，彙整其意見。另聯繫 1955 移工專線接線服務員，探知其日常作業及所遭遇在接線上的困難。並與地方政府接洽，以瞭解與 1955 移工專線相關日常配合及作業流程。經取得受訪者同意，本研究總計訪談 9 人，並將個人背景資料進行簡要說明（如表 2）。

表 2：本研究訪談對象

編號	利害關係人	個人背景
A1	安置單位	印尼華僑，大學畢業，從事移工服務工作約 10 年。
A2		本國人，大學畢業，從事移工服務工作約 11 年。
B1	安置中移工	菲律賓籍，國中畢業，在臺從事家庭看護工作，約 7 個月。申訴許可以外工作。
B2		菲律賓籍，國中畢業，在臺從事家庭看護工作，約 7 個月。申訴許可以外工作。
B3		印尼籍，高中畢業，在臺從事製造業工作，約 3 年。申訴職業災害勞資爭議。
C1	1955 移工專線	印尼語言專長，從事接線服務工作，約 13 年。
C2		越南語言專長，從事接線服務工作，約 11 年。
D1	地方政府	勞工局承辦人員，從事移工相關業務，約 20 年。轄區移工人數小於 5,000 人。
D2		勞工局管理人員，從事勞動相關業務，約 20 年。轄區移工人數大於 50,000 人。

資料來源：研究者自行整理

第三節 研究限制

礙於時限及篇幅，本文僅對 1955 移工專線所提供之資料進行分析，未能進一步交叉比對外國人在臺工作年限對運用 1955 移工專線依賴程度之變化。

另外，1955 移工專線之服務是串連中央與地方勞政主管機關，礙於研究時程，對於地方政府面對爭議案件，查處人員之專業知識訓練及服務熱忱與態度，本文亦未能進一步瞭解並分析。

第四章 1955 移工專線執行狀況分析

第一節 1955 移工專線進線分析

1955 移工專線進線數係由諮詢案件數以及申訴案件數加總組成，由專線資料可知，每年進線平均約 21 萬通，多為諮詢案件，2012 年為專線成立第 3 年，諮詢案件量為 24 萬 9,589 通、申訴案件量為 2 萬 6,063 通，無論在諮詢及申訴的數量，皆為近 10 年之首，顯見 1955 移工專線開通後獲得移工之廣泛使用。而後進線數量持續下滑，至 2018 年及 2019 年進線來到低點，2019 年諮詢申訴量僅 18 萬 6,014 通。

另由在臺移工人數觀之 2012 年移工在臺人數 44 萬 5,579 人，往後 10 年間在臺移工數持續上升，至 2019 年為 71 萬 8,058 人，達到移工在臺人數的高點。2020 年起，因 COVID-19 疫情在全球爆發，我國基於防疫，進行邊境管制，而各國邊境亦因應疫情，進行嚴管，使得人流減少，移工人數下降（如圖 3）。

由圖 3 之數據呈現，2012 年起移工在臺人數的增加與諮詢申訴案件量的減少，呈現背離的走勢，其原因是 1955 移工專線成效不彰所帶來的影響？又或是 1955 移工專線執行成效卓越，移工在臺工作皆了解其權益，無需使用該專線？後續將進行相關數據分析並探討。另外，2020 年移工在臺人數為 70 萬 9,123 人、2021 年為 66 萬 9,992 人，而 1955 移工專線之進線量於 2020 年為 20 萬 9,641 通、2021 年為 25 萬 4,617 通，其中，2020 年諮詢案件量為 18 萬 7,872 通、2021 年之諮詢案件量為 22 萬 9,506 通，進線量有明顯增加，可推測在疫情影響下，移工引進政策的緊縮以及調整，移工為維護自身權益，增加進線詢問相關政策，使得 2020 年及 2021 年的進線量上升，尤其 2021 年之諮詢案件量為近 10 年來僅次於 2012 年的第 2 高點，此一狀況可以推測 1955 移工專線有助移工即時獲得外國人在臺工作政策之相關資訊。

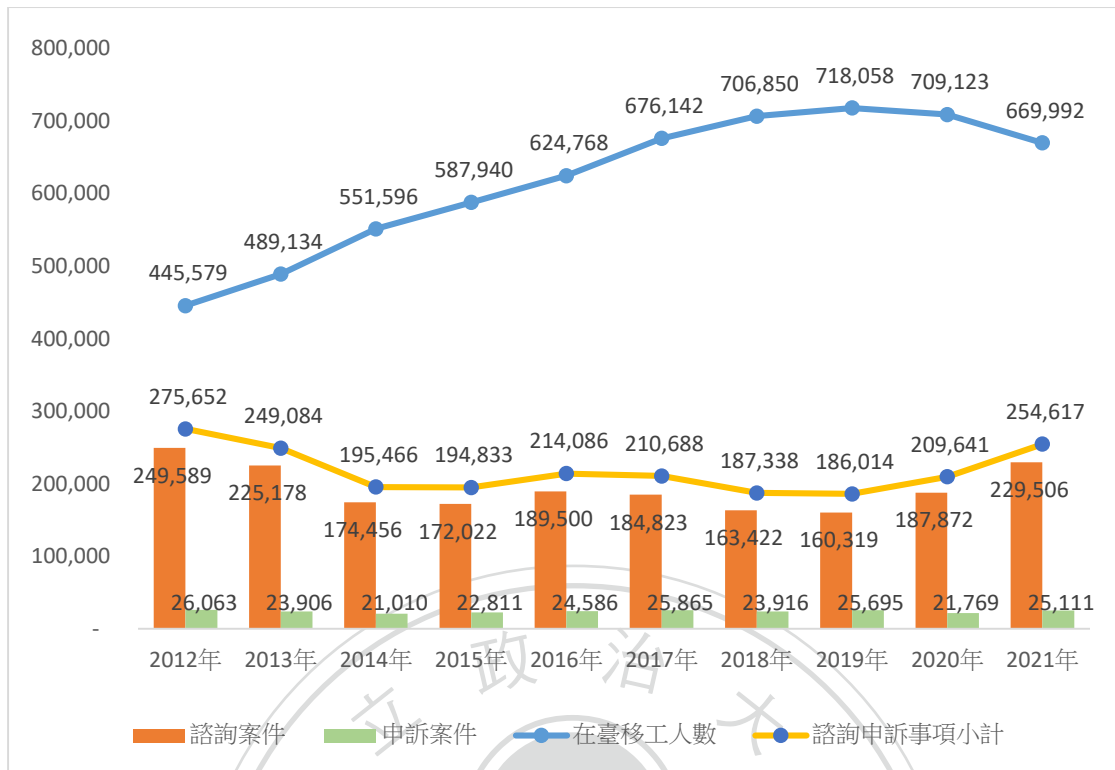


圖 3：1955 移工專線進線趨勢與在臺移工人數走勢

第二節 1955 移工專線進線對象分析

沿續前一節對移工在臺人數以及 1955 移工專線之進線數據資料，以下透過進線國籍別、性別以及產業別之進線分析與走勢，瞭解不同國籍、不同行業在運用專線之狀況為何。

一、國籍別

1955 移工專線進線對象除移工外，亦包含本國雇主、仲介，且因提供多國語文服務，因此除本國雇主、仲介外，亦有非我國移工來源國之外國人進線詢問在臺工作相關權益，如美國籍、日本籍等，因本研究聚焦移工權益，因此統計資料中如非我國移工來源國，其進線數據皆歸納為其他。

雖蒙古為我國移工來源國之一，惟自 2015 年便未有蒙古籍移工在臺工作，又馬來西亞雖為移工來源國，惟在臺工作者中，亦有白領專業外國人，因此，分析馬來西亞籍移工之進線數據，將有較大的誤差，故以下數據分析將排除蒙古及馬來西亞等 2 國移工來源國。

依諮詢案件量觀之，越南移工進線諮詢量相較各國籍移工皆較高，可見越

南籍移工對在臺工作權益投注較多關注，而印尼移工在諮詢案件量僅次於越南（如圖 4）。在申訴案件量，印尼移工申訴量除 2019 略為上升外，2012 年起呈現逐年下降趨勢；而越南移工在申訴案件上，雖有高低波動，但自 2016 年起，其申訴案件量則高於其他國籍別，可見相較於其他國籍之移工，越南移工較勇於爭取自身勞動權益（如圖 5）。

另依各來源國移工入境人數觀之，印尼籍移工較其他國籍為多，呈緩慢上升趨勢至 2019 年達高峰後略為下降。而越南籍移工則快速上升成長至 2019 年趨緩，且有趕上印尼籍移工人數的狀況。依各移工來源國諮詢申訴量占移工在臺人數之百分比觀之，印尼、菲律賓、泰國籍移工的進線比均為逐年下降，且無明顯差異；越南籍移工使用量為各來源國之冠，且因在臺人數快速成長，使得越南移工諮詢申訴案件佔在臺人數之比例仍呈現逐年下降趨勢（如圖 6）。

由圖 4 及圖 5 可以發現，越南籍移工無論在諮詢案件或是申訴案件量，皆為各來源國之首，但在進線諮詢後，申訴的案件比例，卻為各國最低，可以推測印尼籍移工在諮詢後，有較高的比例會直接申訴，而越南籍移工進線多在確認法令政策（如圖 7）。

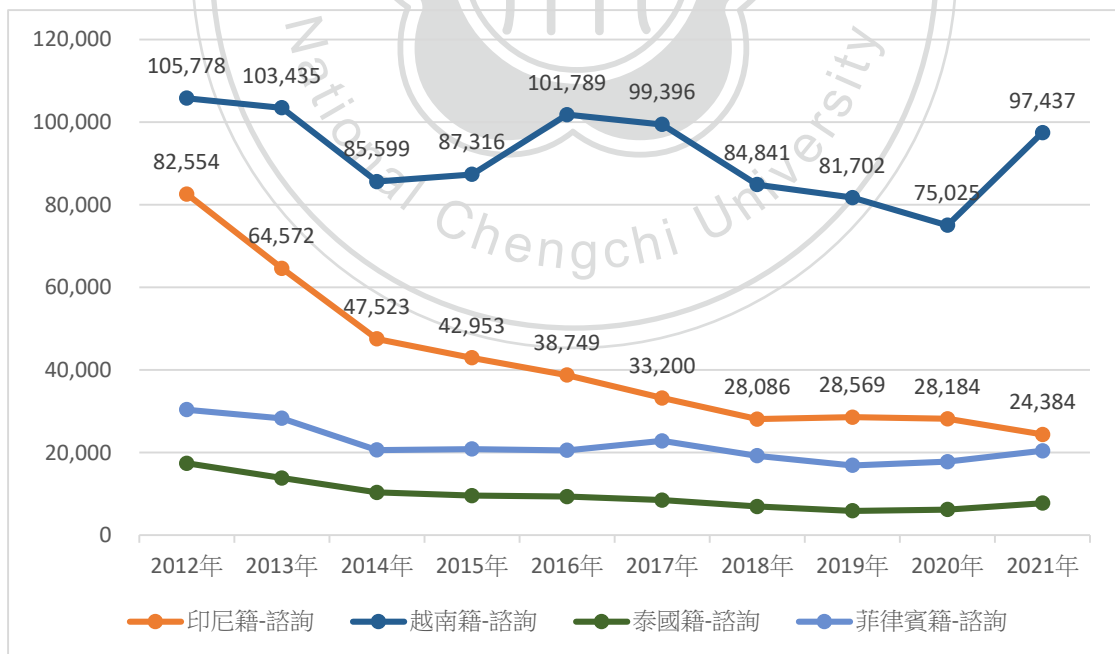


圖 4：各移工來源國歷年諮詢案件量

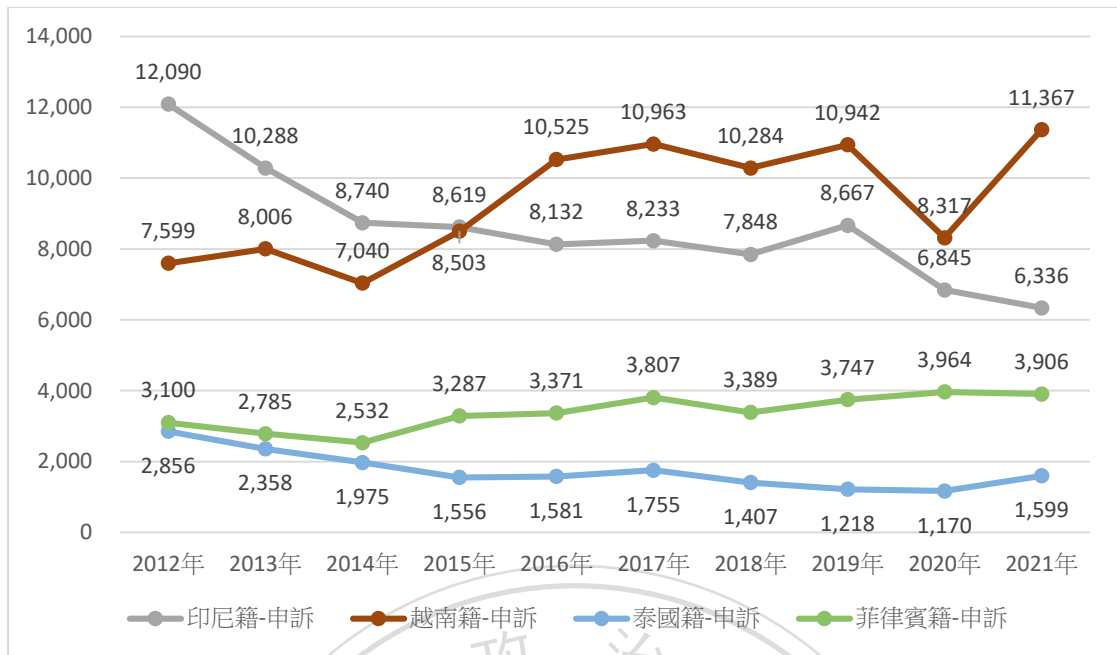


圖 5：各移工來源國歷年申訴案件量

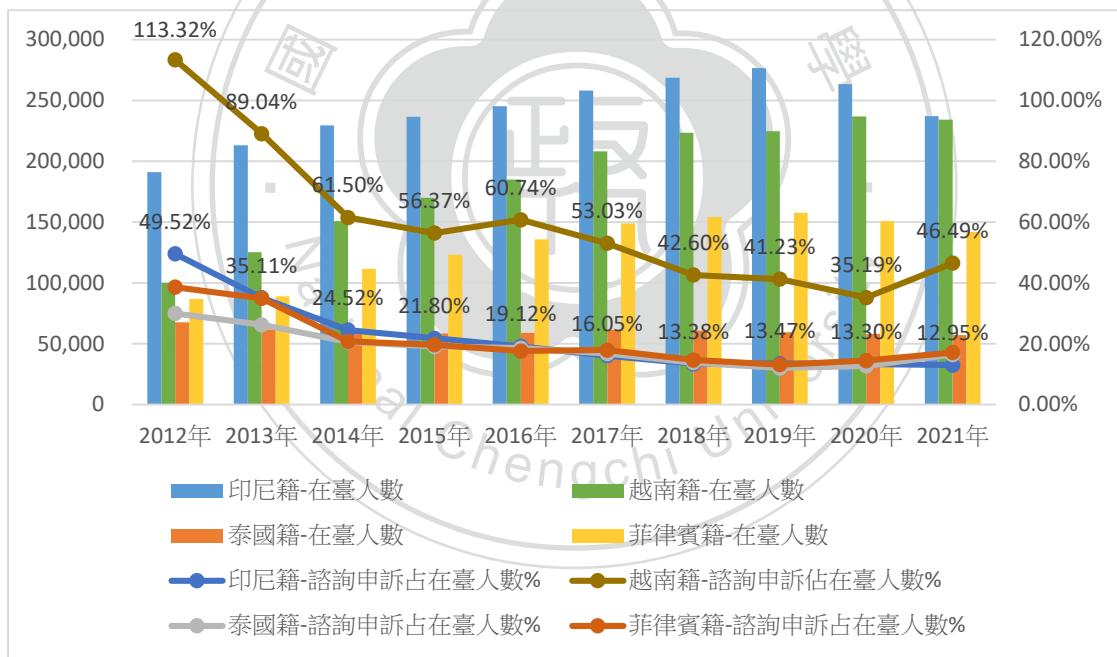


圖 6：各移工來源國諮詢申訴量佔移工在臺人數之百分比

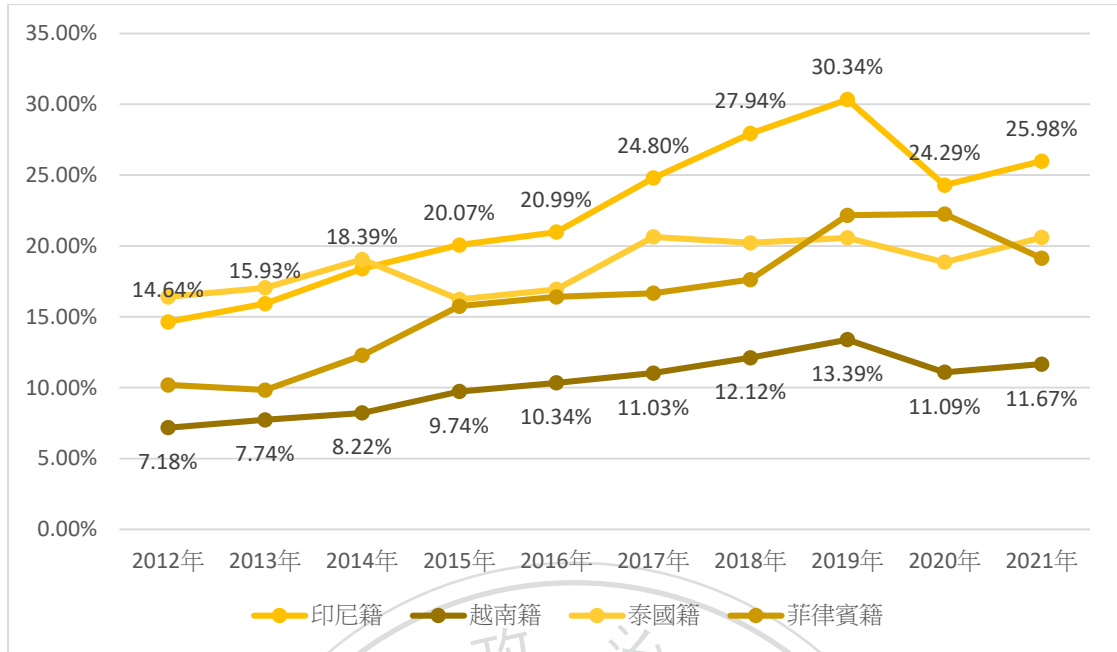


圖 7：各國籍歷年申訴案件占諮詢案件百分比

二、性別

依性別區分，在臺女性移工人數歷年來皆較男性移工為多（如圖 8），而在使用 1955 移工專線之諮詢案件量則歷年來各有消長，女性諮詢案件量自 2012 年逐年下降，至 2019 年達到低點後，2020 年至 2021 年則呈現上升趨勢；而在申訴案件部分，歷年來多呈現女性之申訴量略高於男性移工的現象，僅在 2021 年出現男性移工申訴案件量略多的情況（如圖 9）。

若與在臺工作之移工人數相比，因女性移工在臺人數明顯較男性移工多，故與諮詢申訴案件量相較，男性移工之使用比例較女性為高，且無論性別，2012 年逐年下降至 2019 年底點後，2020 年及 2021 年之諮詢申訴量皆有明顯的增加。

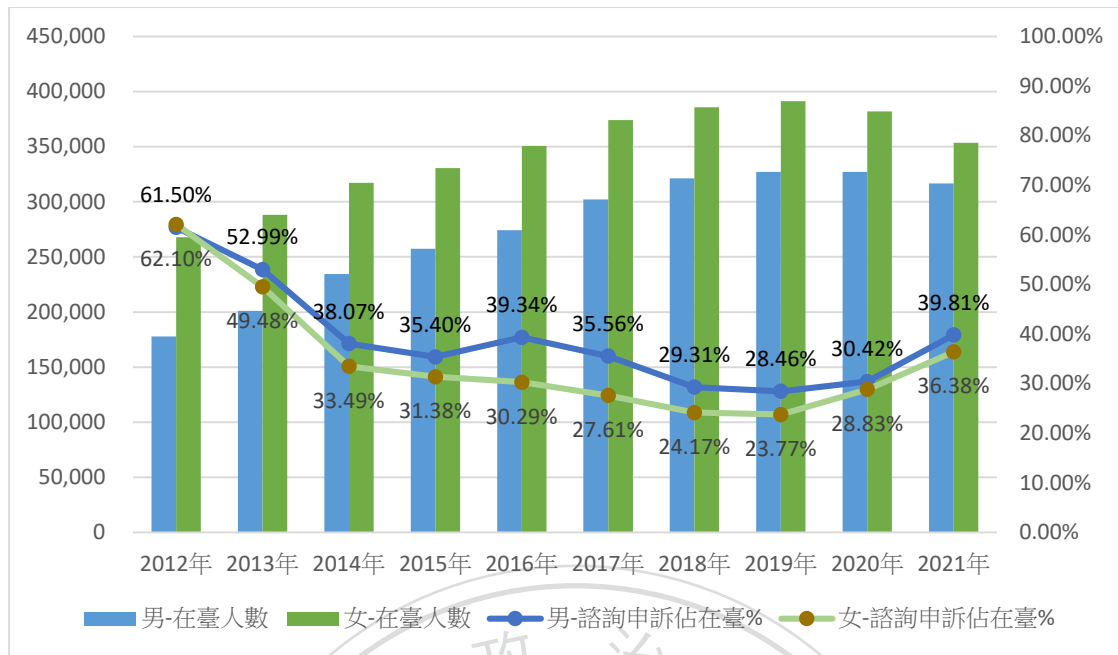


圖 8：依性別區分各年度諮詢申訴量佔移工在臺人數之百分比

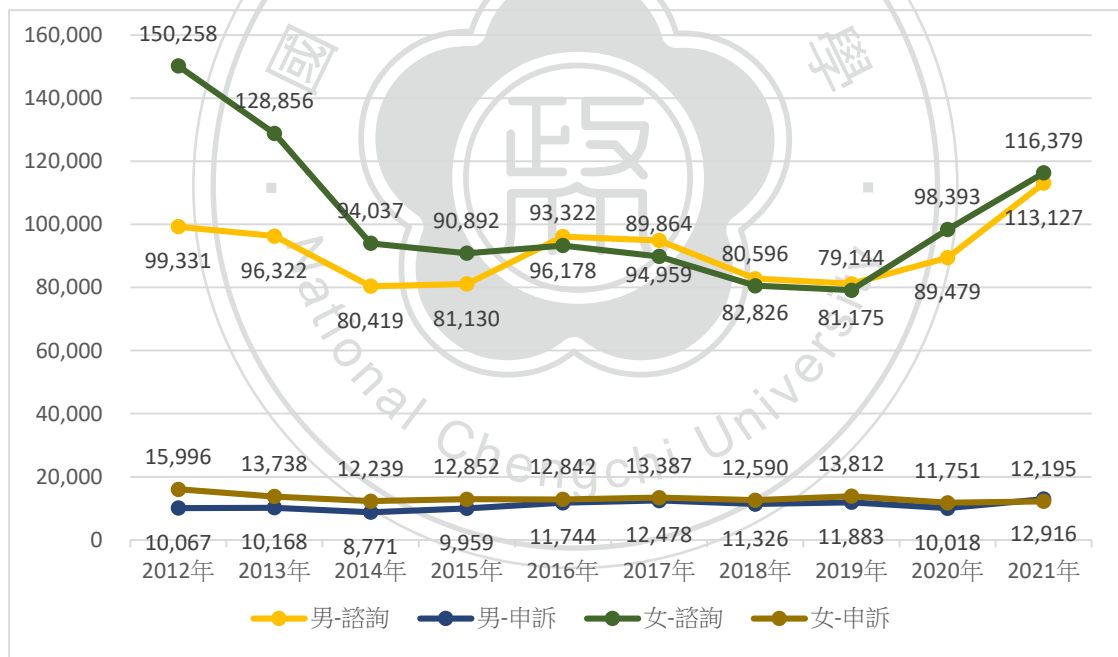


圖 9：依性別區分各年度諮詢與申訴案件量

三、產業別

各產業移工在臺人數，以製造業最多，家庭看護工次之，製造業移工人數在 2017 年突破 40 萬人後仍持續增加，可見我國製造業對移工之需求及依賴。家庭幫傭及營造業移工人數相較其他產業別人數為少數（如圖 10）。

由產業別的諮詢案件量及申訴案件量觀之，家庭看護工及製造業移工之進線數量明顯較家庭幫傭、機構看護工、海洋漁撈工及營造業移工為多。家庭看護工在 2012 年至 2014 年之諮詢案件量呈現快速下滑趨勢，另在 2019 年之申訴案件量略有上升，其餘申訴狀況呈現下降趨勢；至於製造業移工無論在諮詢及申訴案件部分，2016 年及 2017 年皆呈現上升，2020 年降至低點後，於 2021 年明顯上升（如圖 11 及圖 12）。

若與各業別移工在臺人數比例相較，機構看護工歷年來皆較其他業別為高，而營造業移工之諮詢申訴比例有較大的增減波動。另亦可從歷年趨勢發現，各產業別之諮詢申訴案件量皆為趨勢下降，2021 年之諮詢申訴案件量則明顯上升（如圖 13）。

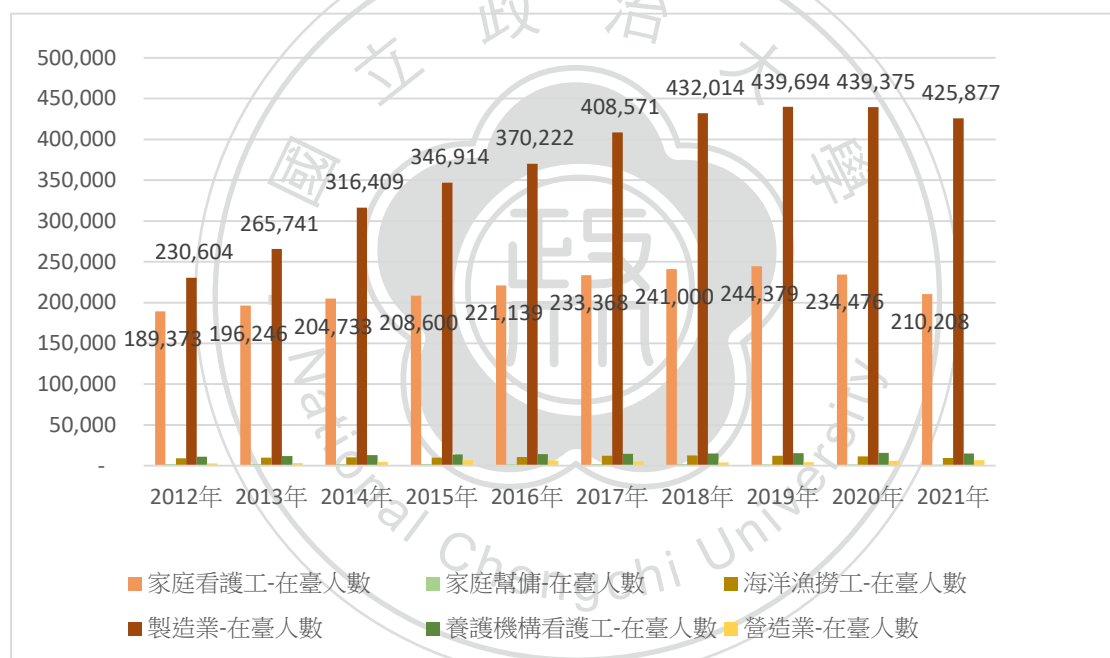


圖 10：依產業別區分移工在臺人數

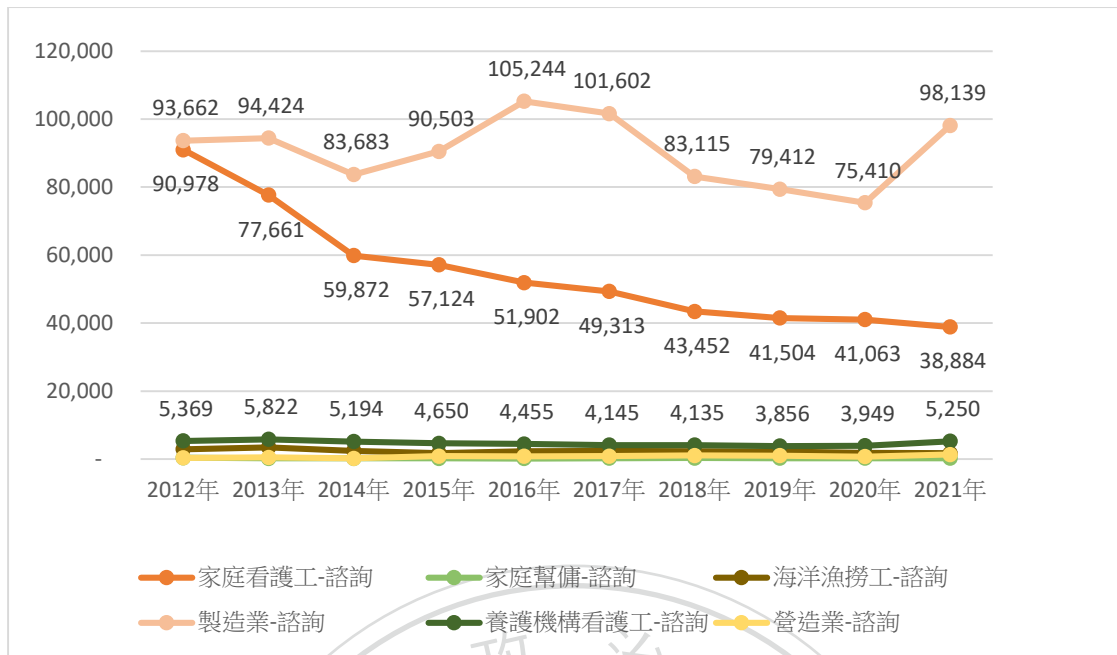


圖 11：依產業別區分各年度諮詢量

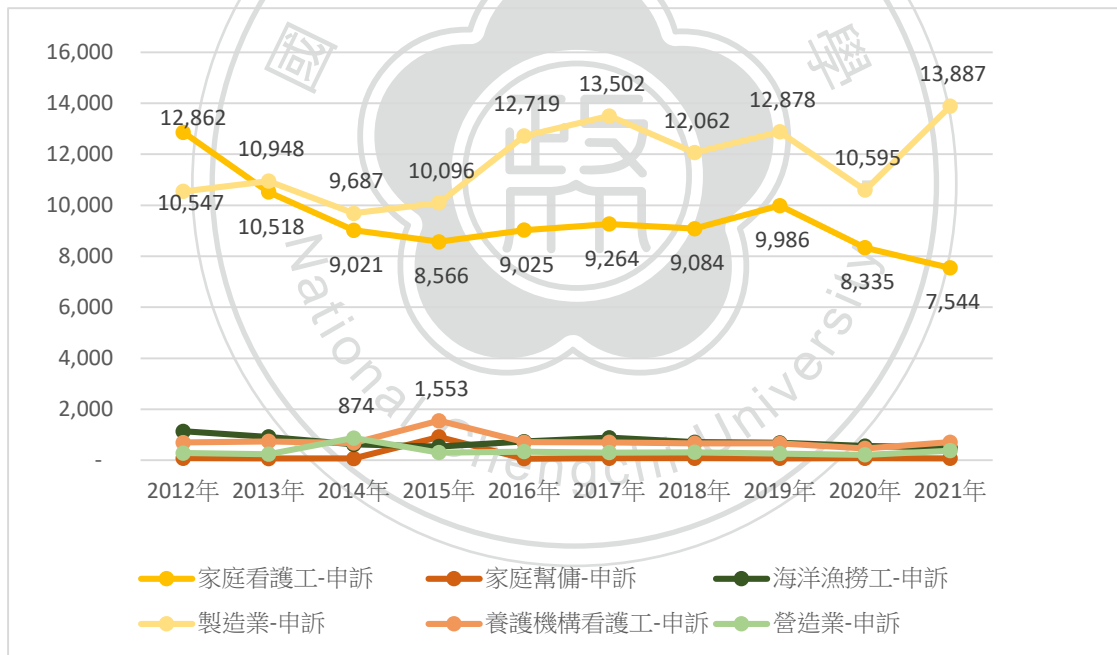


圖 12：依產業別區分各年度申訴量

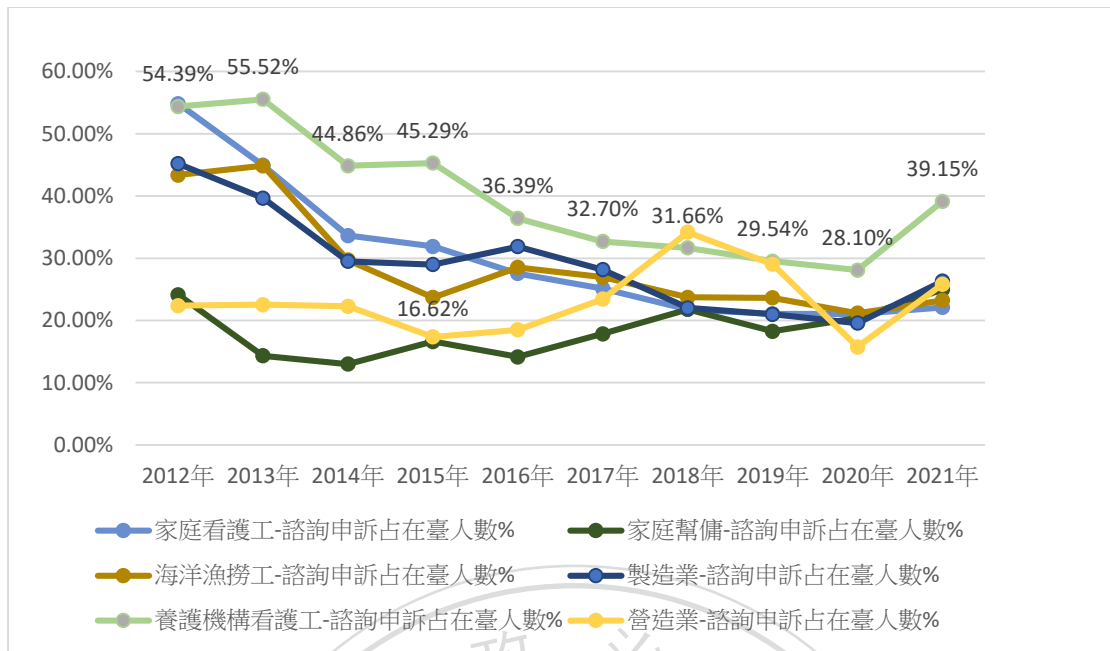


圖 13：依產業別區分各年度諮詢申訴量佔移工在臺人數百分比

依國籍別、性別及產業別之各年度趨勢來看，移工使用 1955 移工專線之走勢自 2012 年起逐年下降，2020 年至 2021 年才有上升趨勢。諮詢及申訴量在 2012 年至 2014 年間的明顯下降，因此，推測移工因不熟悉 1955 移工專線之服務流程或可提供的協助，在諮詢申訴後，重複進線確認其申訴相關資訊，或撤銷案件所致。在 2019 年至 2021 年，因 COVID-19 疫情之影響，改變民眾日常生活，移工引進及管理之政策亦隨之調整改變，影響移工權益甚鉅，因此，諮詢案件及申訴案件數量的上升趨勢，可說明移工在面對政策改變時，1955 移工專線成為其獲取資訊之重要管道。

因此，本文推測 1955 移工專線經長期的宣導和使用，移工因瞭解自身在臺工作權益，且能夠透過專線取得相關資訊，使進線量逐年遞減，近年來呈現較為平穩的進線狀態。直至 2020 年及 2021 年因疫情所做的多項移工政策改變，使移工需要更新及瞭解新政策對其權益之影響，使得諮詢案件量明顯上升，又政策改變可能造成勞資雙方的衝擊，亦使得申訴案件量隨之上升，故專線對移工權益保護之改善，具有其效果。因此，透過諮詢案件類型及勞資爭議類型之走勢分析，以驗證上述推測結果之合理性。

第三節 1955 移工專線諮詢及申訴案件類型分析

1955 移工專線在諮詢案件類型及申訴案件類型之統計，與進線量不同，進線量以每一通話進行統計，而案件類型分析則是依通話內容中所提及之項目進行統計，亦即一通話包含多個諮詢或申訴案件類型，如移工一通話中反映其契約及工資事項，則在案件類型中將分別統計。

以下依諮詢案件、一般申訴案件及緊急申訴案件之類型進行分析，瞭解歷年諮詢及申訴走勢，並輔以法規政策修改歷程，觀察走勢之關聯性，以驗證 1955 移工專線對移工權益是否具有助益。

一、諮詢案件類型

諮詢案件分類包括：契約事項、工資事項、工時事項、管理事項、職災事項、轉介事項、證件事項、侵害事項、人口販運、仲介事項，及其他事項等。諮詢案件量以其他事項之案件量最高，契約事項次之，再者為轉介事項，在其他事項、契約事項、轉介事項、管理事項、工資事項等案件量，2020 年起呈現上升趨勢（如圖 14）。

分析其他事項中之諮詢內容，包含入國通報、扣留證件、收容安置問題、居留問題、直接聘僱、健康檢查、終止驗證、勞健保、稅務、貸款、訴訟問題、詢問地方案件處理進度、生活諮詢、及其他等 15 類。比較各類數據，仍以未獲分類之其他類型占多數，包含外撥、勞工局來電、來電者確認資訊等內容，由其他項目 2012 年及 2013 年的極端數量觀之，與圖 14 移工諮詢案件量相較，可推測 1955 移工專線推行之初，接線服務員及地方政府在個案處理上的往返確認較多，或移工對 1955 移工專線可提供之協助與服務存疑，而進線重複確認，致使諮詢案件量的數量增加，造成總體話務量較各年度為高（如圖 15）。

排除圖 15 諮詢案件中其他項目的其他數據後，新增撤銷申訴及詢問地方政府案件處理進度案件量為最多，此項目自 2014 年開始統計且呈現逐年上升，至 2020 年才略為下滑，可知移工如想知道地方政府對申訴案件之處理進度，多進線 1955 移工專線詢問，雖然透過 1955 移工專線進行申訴，於 2019 年起，可在跨國勞動力權益維護資訊網站查詢，可能因網站提供之資訊量較為簡單，且知悉者較少，使得進線查詢案件進度之諮詢量僅微幅下降。另外，稅務部分之諮

詢也受到移工的關注，惟呈現逐年下降趨勢；而透過生活諮詢之數量可知，1955 移工專線亦為移工取得生活資訊的重要管道，值得注意的是 2020 年至 2021 年的案件數大幅上升（如圖 16），可能是 2020 至 2021 年 COVID-19 在各國流行，我國因疫苗接種較他國落後，因此，在防疫政策較為嚴格，包括出門需佩戴口罩、口罩購買實名制、至店家購物需使用實聯制等規定等，因此使用 1955 移工專線在生活諮詢的部分明顯增加。

由表 1 可知，2015 年家庭看護工之勞動契約中，薪資自 1 萬 5,840 元調整至 1 萬 7,000 元，並且於 11 月公告家庭看護工經專業訓練或自立學習有特殊表現，可延長在臺工作年限至 14 年，又於 2016 年 11 月刪除移工 3 年聘僱期滿應出國 1 日之規定，對照圖 14 發現工資事項之諮詢案件量上升至 2 萬 4,096 件，而契約事項之諮詢量於 2016 年上升至 6 萬 4,093 件。

另契約事項及轉介事項於 2020 年起皆明顯上升。由前述表 1 可知，2020 年因 COVID-19 疫情所實施之邊境管制，在臺累計工作年限屆滿之移工得向勞動部申請延長聘僱許可，又聘僱許可屆滿未經雇主辦理期滿續聘或期滿轉換者，申請經勞動部同意並至公立就業服務機構辦理登記後，由具有效招募許可之雇主申請承接聘僱，因此使得契約事項中詢問轉換雇主的案件量增加。2021 年因應「嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例」之延長，在臺累計工作年限屆滿之移工仍得向勞動部申請延長聘僱許可，另外勞動部修正「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」，規定外國人應優先由同一工作類別之雇主接續聘僱，使得包含轉換雇主之契約事項諮詢持續明顯的增加，在 2020 年上升至 5 萬 7,777 件，而 2021 年更是成長至 7 萬 4,983 件。而轉介事項則是移工進線 1955 移工專線，接線服務員協助提供法律扶助諮詢資訊服務、提供其他相關部門服務資訊等服務，在疫情期間協助轉介移工詢問防疫或停居留資訊等，亦使轉介之諮詢案件量上升。

綜合上述各年度的諮詢案件分析，當有重大政策改變時，相對應之移工諮詢案件類型也隨之增加，代表 1955 移工專線被移工廣為使用，尤其在 2020 年至 2021 年疫情期間，移工相關政策快速改變且影響移工權益重大，專線成為移工獲取資訊的重要管道；反觀在非疫情期間，諮詢案件呈現較為平緩的走勢，可能因法令無重大變革，且政策變化未影響移工權益，因此變化幅度有限。

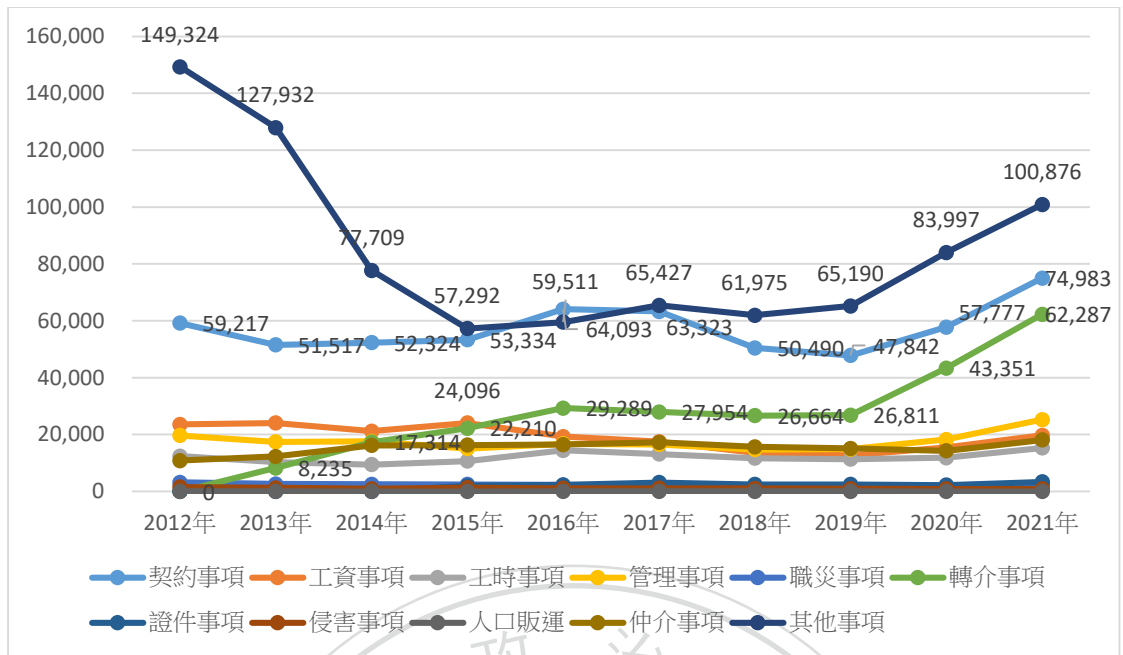


圖 14：各年度諮詢案件量

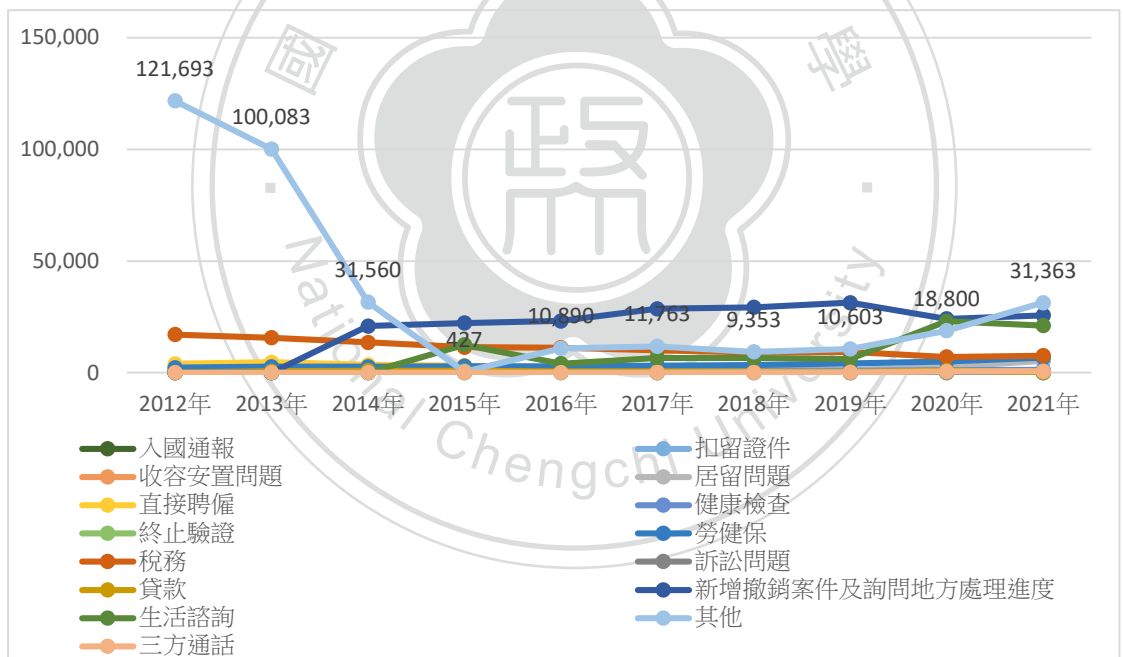


圖 15：各年度諮詢案件量之其他項次類型

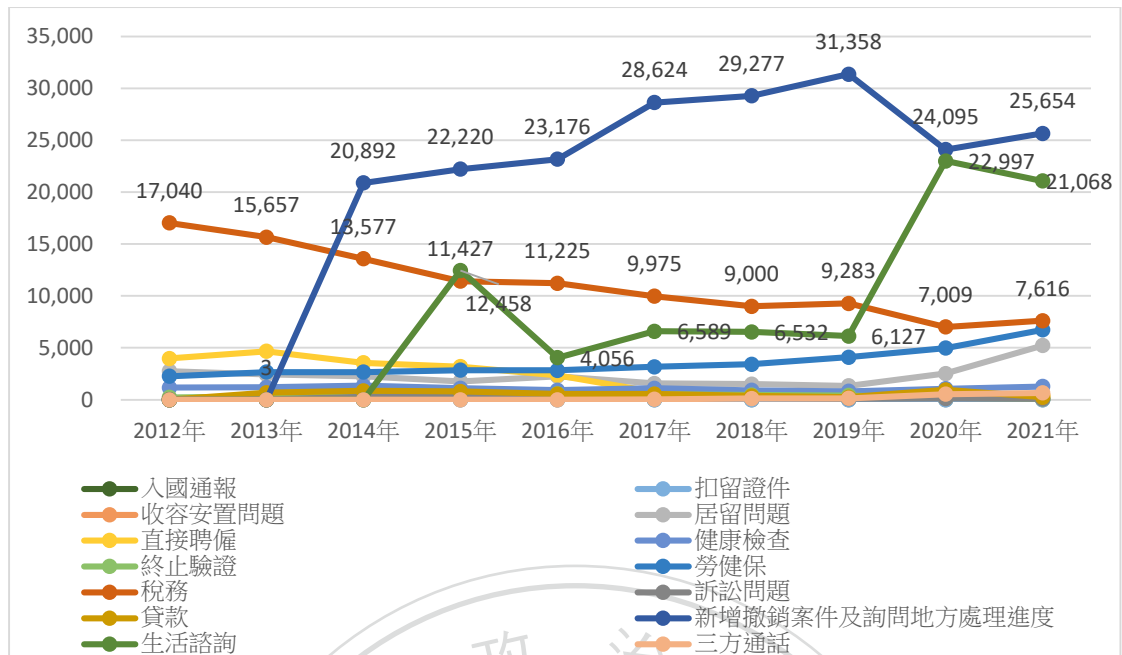


圖 16：各年度諮詢案件量之其他項次類型（排除圖 15 其他）

二、一般申訴案件類型

一般申訴案件分類包括：契約事項、工資事項、工時事項、管理事項、職災事項、證件事項、仲介事項、及其他事項等。在一般申訴案件統計中，以工資事項之申訴案件最多，其次為證件事項，契約事項則占第三，而申訴仲介事項之案件量呈現逐年上升的趨勢，管理事項則自 2012 年大幅下降後趨於平穩，直至 2020 年後略微上升（如圖 17）。

另由前述表 1 可知，2015 年家庭看護工之薪資自 1 萬 5,840 元調整至 1 萬 7,000 元，使得 2015 年申訴案件中工資事項反轉上升至 1 萬 1,892 件，至 2016 年更來到 1 萬 3,213 件，顯見薪資調整造成雇主與移工間的勞資爭議增加，在諮詢後，移工決定申訴主張其勞動權益。

由於雇主擔心移工逃逸，保管移工之護照、存摺等證件，惟因就業服務法第 5 條第 2 項明定，雇主僱用員工，不得違反求職人或員工之意思，留置其國民身分證、工作憑證或其他證明文件。因此政府積極宣導移工應自行保管證件，另 1955 移工專線自 2013 年 4 月將證件相關申訴自管理事項中獨立出來，開始統計證件事項，協助申訴移工自雇主或仲介處取回證件，由圖 17 中，也可觀察到證件事項於 2013 年大幅增加。

由申訴事項中的工資事項、證件事項、契約事項及仲介事項來分析產業類與社福類的申訴狀況，可知產業類移工對其工資較懂得爭取，而社福類移工相較下，對工資不會有過多的權益爭取（如圖 18）。

而契約事項之申訴內容，包含從事許可以外工作、提前解約、轉換雇主等，且案件數量在歷年來皆為申訴事項中的前 3 高，其中社福類移工申訴內容以從事許可以外工作最多（如圖 19）。因此，可知雇主在指派移工工作時，常為了方便，而易忽略社福類移工仍應以照顧工作為主。

由申訴案件中仲介事項之統計，可看出移工普遍認為仲介服務不佳、仲介有不當對待之情形，而且以社福類移工更為明顯（如圖 20），而此類申訴未因多次修正「私立就業服務機構許可及管理辦法」，而逐年改善。可能是因為臺灣雇主多數仍習慣委託仲介進行移工招募，並依賴仲介協助與移工溝通有關，而移工因須繳交服務費，而期望仲介有更好的服務，所造成理想與現實之間的落差。

在工資事項，針對薪資的申訴無論在產業類或是社福類移工中，各年都呈現較高的申訴量，其次為儲蓄款爭議。又工資事項中，產業類移工與社福類移工無論在薪資、儲蓄款或加班費的爭取都存在極大落差（如圖 21），可能與工作環境及資訊取得的程度有所關聯。

綜合上述各年度的一般申訴案件分析，顯見政府政策改變時，移工願意使用 1955 移工專線做為申訴管道，透過 1955 移工專線申訴案件的呈現，有關當局應再思考仲介管理政策，及強化雇主對聘僱移工及管理移工方面之宣導，以加強保障移工在臺工作之權益。

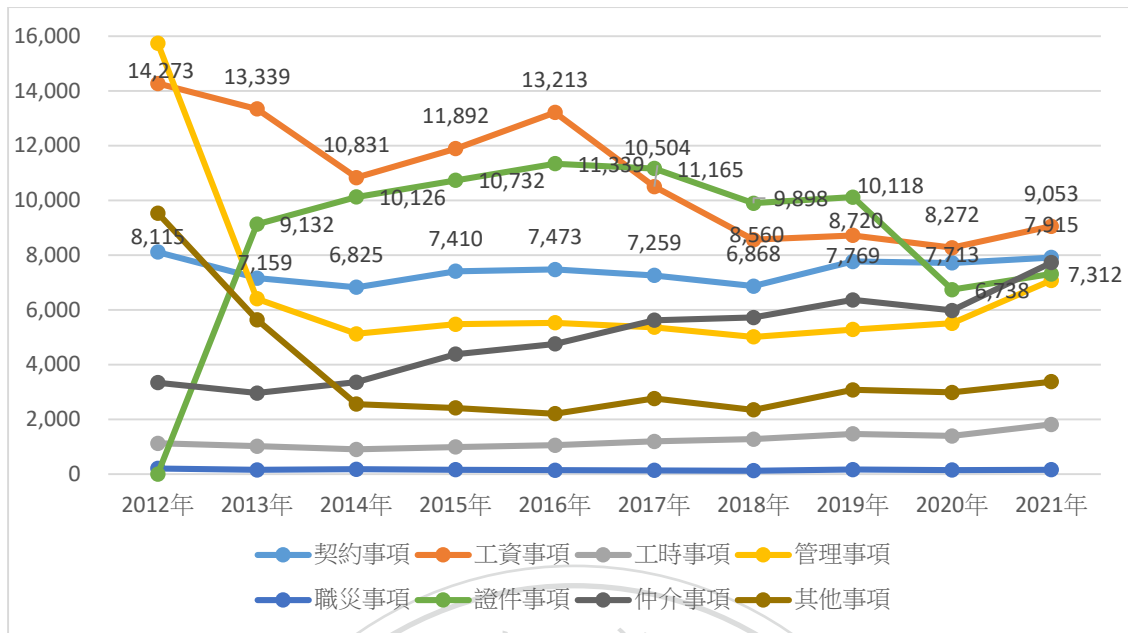


圖 17：各年度一般申訴案件量

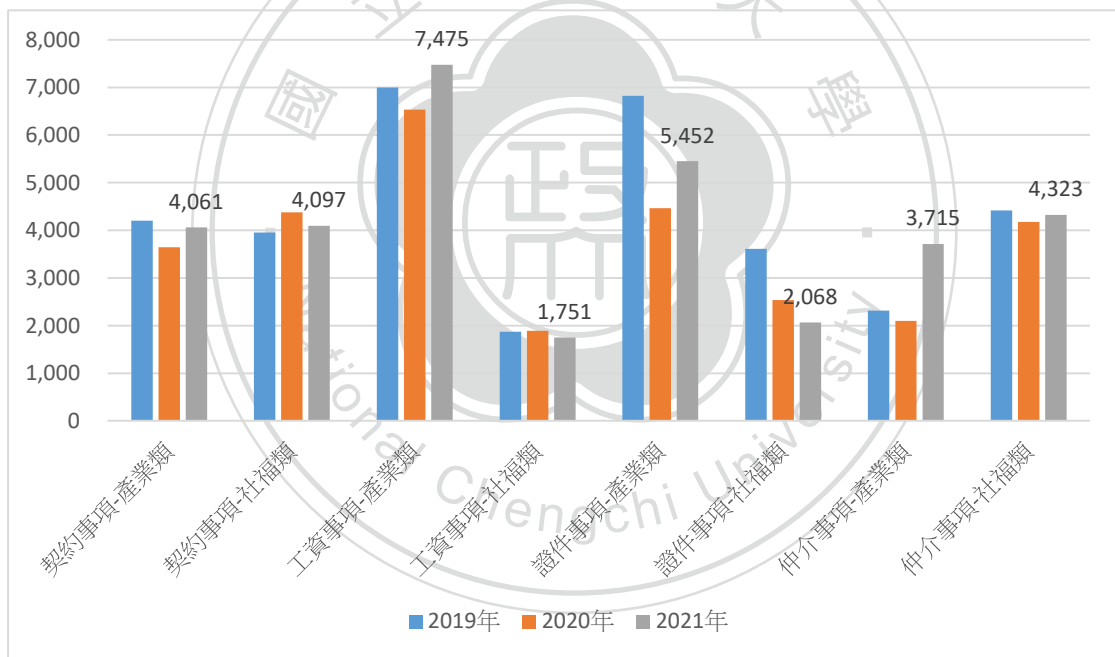


圖 18：產業類及社福類之一般申訴案件量

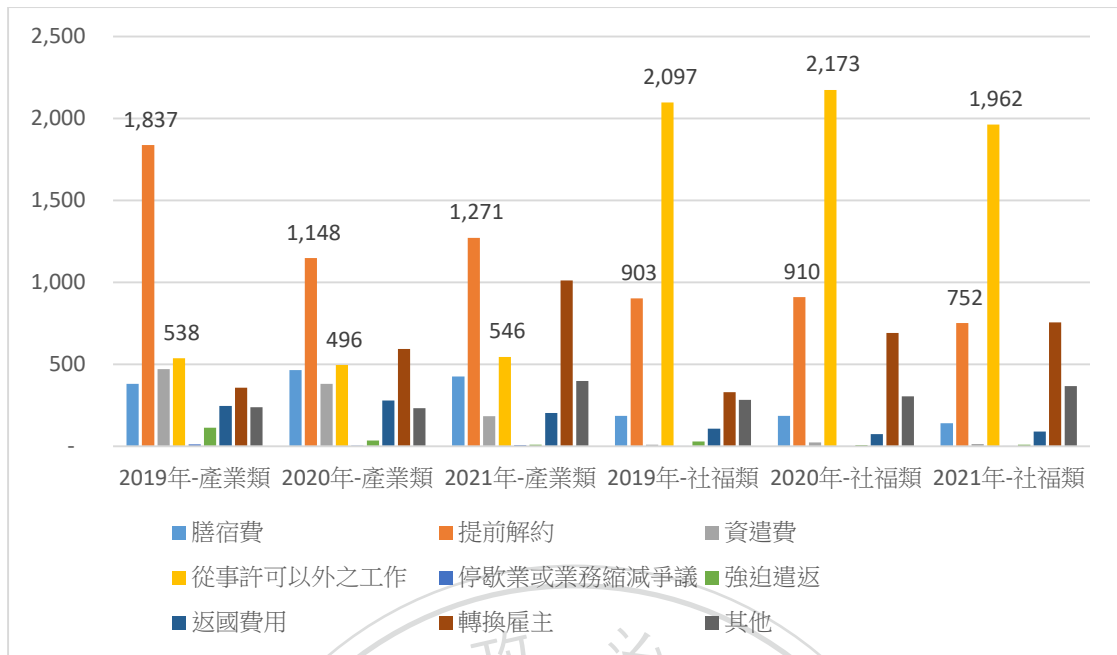


圖 19：產業類及社福類之契約申訴細項

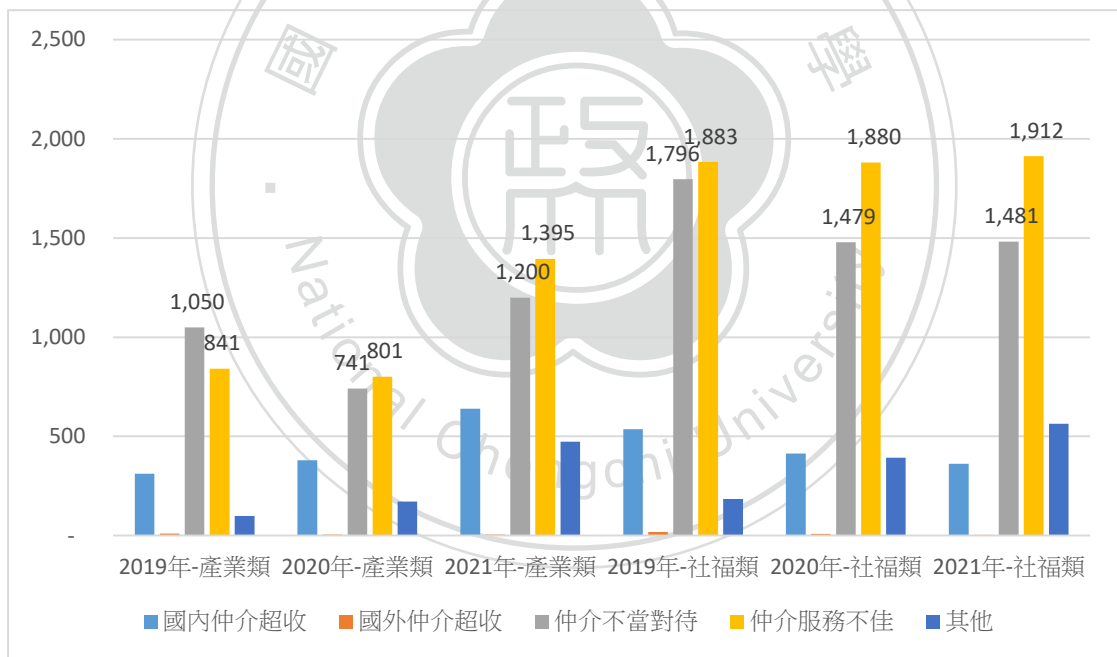


圖 20：產業類及社福類之仲介申訴細項

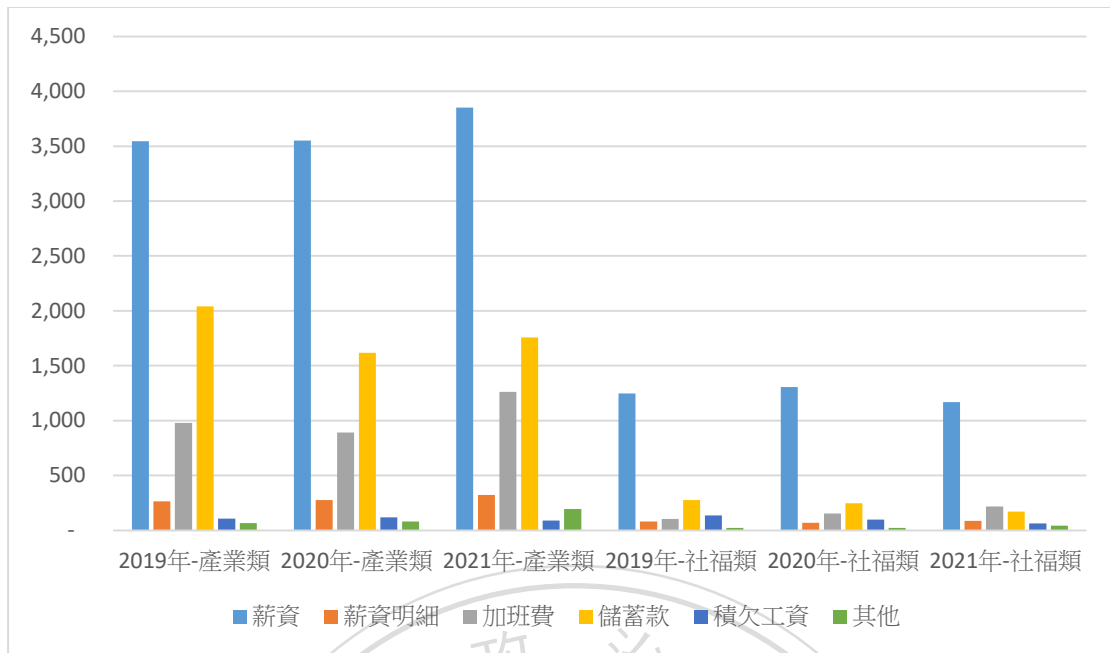


圖 21：產業類及社福類之薪資申訴細項

三、 緊急申訴案件類型

申訴案件的分類，除了一般申訴案件外，如涉及影響移工權益甚鉅之案件，需要有關單位迅速介入協助者，歸納在緊急申訴案件統計中。在緊急申訴案件中，侵害事項為最高，每年平均發生 787 件，而管理事項居次，每年平均 490 件，再者為契約事項，每年平均有 408 件（如圖 22）。

在侵害事項中，人身傷害案件數量最多，其次為性騷擾（如圖 23），依發生侵害事項的移工來區分，無論在人身傷害或性騷擾部分，多為社福類移工提出申訴（如圖 24），顯見在照顧服務中，移工因需與雇主或被照顧者長時間、近距離接觸，並且有工作場域與生活場域無法分離之情況，因此侵害案件多發生於此類移工身上。

緊急申訴案件數量雖不及一般申訴案件數量之多，惟涉及移工人身安全，時常需要有關單位之緊急救援，並需相關單位提供立即性的協助及緊急通報，並運用安置排除人或環境持續對移工造成之侵害。

另外，雇主不當對待和雇主提前解約要求移工返國亦時有所聞，透過 1955 移工專線連結警政單位及機場所設置之服務窗口，提供移工權益保護之相關協助，避免損及其在臺工作權利。

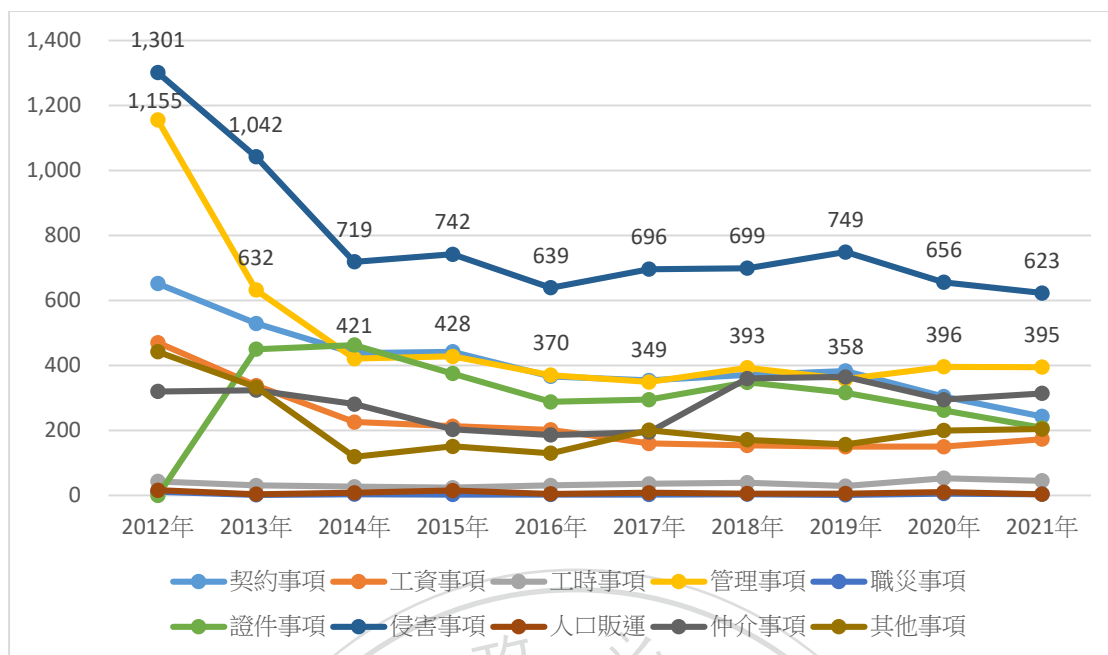


圖 22：各年度緊急申訴案件量

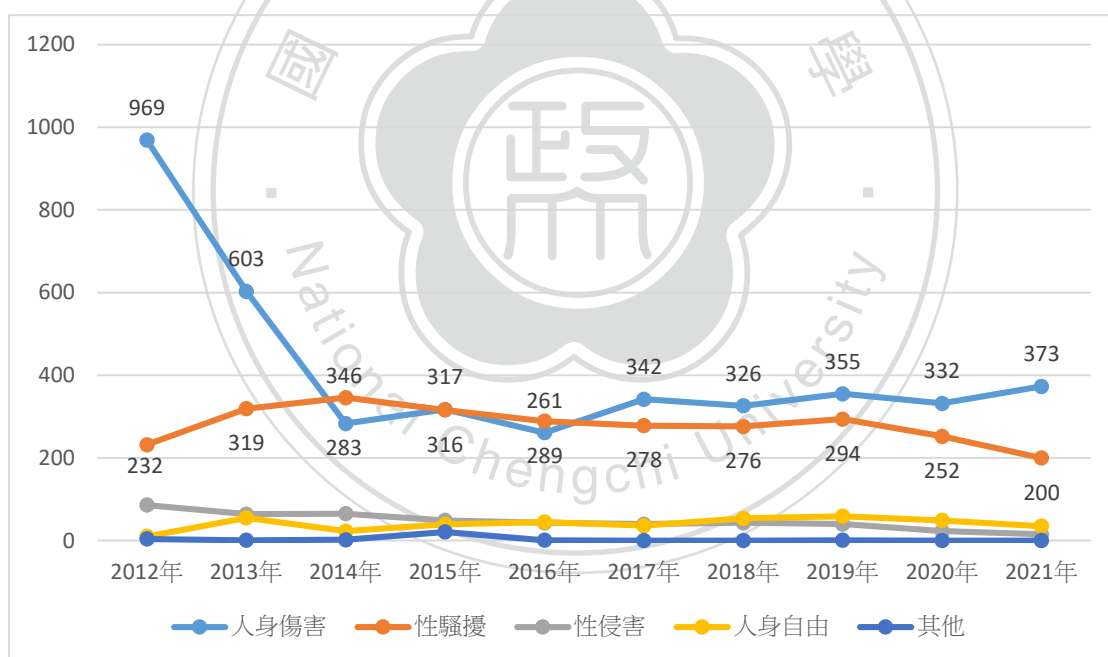


圖 23：各年度緊急申訴案件中之侵害事項

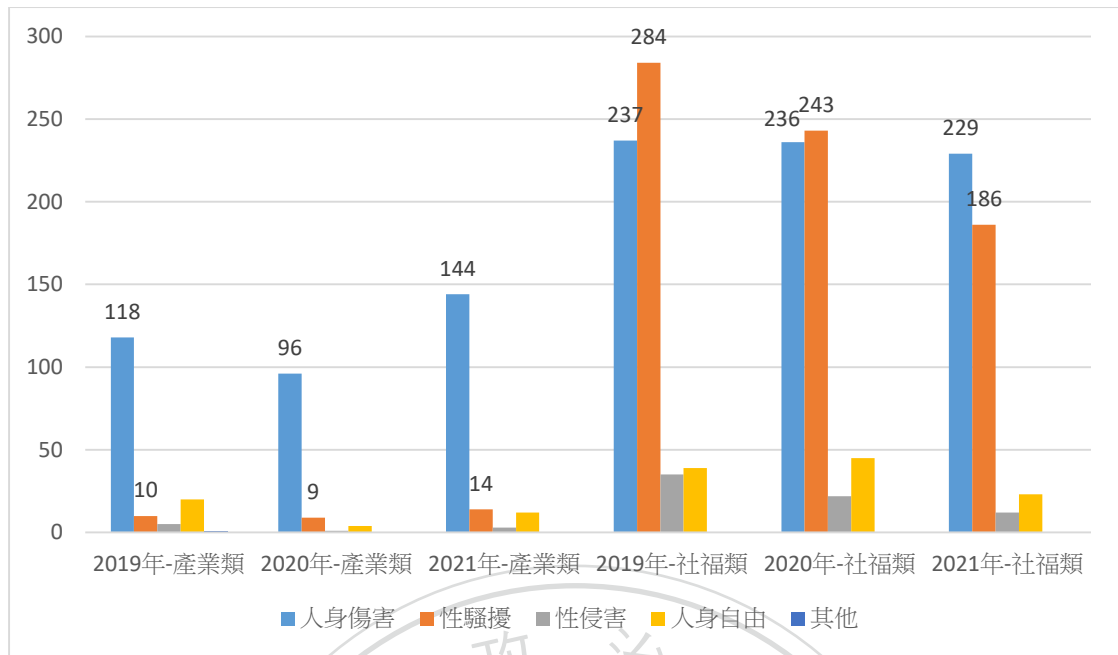


圖 24：產業類及社福類之侵害事項案件量



第五章 使用 1955 移工專線調查分析

本章將運用主題分析法進行訪談資料的彙整，將服務使用者經驗分為移工面臨的權益問題、1955 移工專線的可接觸性、移工使用專線的案件受理及陳述狀況、1955 移工專線人員的案件處理流程，以及案件派案至地方政府後的案件處理成效進行探討，最後提出改善建議。

第一節 移工面臨的權益問題

一、 資訊收集能力影響申訴認知

由次級資料分析中各年度的諮詢案件量可以知道，移工常面臨資訊落後或不清楚自身權益的狀況，因此，當政策改變時，相對應之移工諮詢案件類型也隨之增加，由 2020 年至 2021 年疫情期間數據觀之，移工相關政策快速改變且影響移工權益重大時，1955 移工專線成為資訊獲取的重要管道。

許多家庭看護工僅國小或國中畢業便離鄉背景來臺工作，當休假時間少，無法與他人交流；又或是無法持續接收工作相關法令訊息，對於發現問題並主張自身勞動權益有相對的困難。反之，若懂得運用社群軟體，或能將遇見的問題主動進行諮詢，則較能主張自身勞動權益，並可能進一步提出申訴。

“移工他本身的那個教育程度也有關，那像是印尼的移工，之前...會來臺灣的，有一些...就是有一些還是國中或者是國小畢業的。教育程度比較沒有這麼好，那...像是菲律賓的移工，就是...他是高中或者是高職、大學，可是有一些是大學有畢業，有一些是還沒有畢業就...出國工作，所以他們的教育程度是有一些差別。那個...教育程度比較高，就會有申訴的案件...就...感覺上是比較多。”

(A1)

“如果他是一個比較知道自己權益，然後知道...自己的權益之後，但是當他面臨到不太公平的對待的時候，有的人可能會先去...就是...有的人可能就會比較想要去...透過正常的管道去申訴，或是得到資訊，確實是有比較多是這樣子的狀況...” (A2)

“我在「臉書」看一些規定，然後每天有收到「1955 移點通」...臉書群組...在臺灣的菲律賓人的群組。” (B2)

“國籍別的話，菲律賓的比較...會去看一些...雙方的勞雇契約啦，那...超過那個部分，他們就會跟你抱怨樣子...我是覺得性別，其實女生的話，他們的那個...申訴的情況會比較多一點...可能他們學歷也比較高一點...你學歷越高才會去爭取嘛，學歷越低，你就不會去瞭解你的自身的權益。”（D1）

移工對勞動權益觀念的熟悉度影響移工提起申訴的意願。另外，部分來源國（如：印尼）在來臺工作前的教育訓練，會灌輸不要申訴雇主的觀念，也使得坊間傳聞印尼籍移工較乖且聽話的印象。

“也看每一個人的狀況，有的人他雖然知道了，不一定他要的申訴...就是要看每個人的個性，跟他對這件事情的了解的程度”（A2）

“印尼移工的部分，就是因為...這也跟他們...國內的習俗...還有就是國內仲介給他們的一些觀念有關係，就是他們來臺灣的時候，他們學的中文是什麼：我保證絕對不對雇主提出申訴，我不會去申訴我的一個老闆，我要加班...我不要休假，類似這樣子。”（A2）

“可能國籍或者是信仰，或者是勞動權益的觀念，可能都會有差異...”（D2）

二、 廠工申訴工資問題，家庭看護工許可以外工作為多

家庭看護工常遭遇的申訴問題為契約事項中的「許可以外工作」，而產業類移工則多以工資事項的申訴為多，此結果亦與前述 1955 移工專線進線數據相符（圖 18 及圖 19）。

“其實每個行業都會有申訴的狀況...申訴的內容大概就是有些不一樣，那家庭看護工的話...就是...呃...我明明是照顧老人，可是還要我做什麼什麼的事情...機構看護工的申訴又不一樣，就是...比如說...之前有一個機構看護工申訴的內容是那個：機構快要破產，他要把他們資遣，但是資遣的金額談不攏。”（A1）

“當時我先投訴關於我工作受傷。之後，我有 7 個月沒有領到工資。然後，我向 1955 諮詢；我應當有權領到工資，但我向雇主要工資時，雇主說沒有...”（B3）

三、 仲介服務落差，讓移工不滿

由前章節一般申訴案件中的仲介事項統計，移工認為仲介服務不佳、仲介有不當對待之情形，並且有國內仲介超收費用等狀況（圖 20），因為臺灣雇主多數委託仲介進行移工招募，並依賴仲介協助與移工溝通有關，而移工須每月

繳交服務費，因此期望仲介有更好的服務。

透過訪談，移工確實普遍認為仲介無法提供合適的服務，也因為服務不符合期待，認為仲介所收取的服務費與提供的服務不成正比，因此，應檢討仲介服務內容及收費標準。

“每月有繳仲介服務費，如果我們向仲介反映問題，傳簡訊給仲介，但已讀不回。然後他都會站在雇主的立場處理問題。那如果雇主跟仲介反映，我們有申訴的話，我們會被仲介責罵。”（B1）

“以我的經驗來說，我到雇主家的時候，他都沒有來關心我。用line傳訊息給他，他也沒有讀，所以我覺得仲介，每月仲介服務費不合理，仲介也沒有幫我。如果可以的話，希望可以透過直接聘僱。”（B2）

“我覺得仲介真的沒有幫到忙，因為根據發生意外時的個人經驗來說，我要工資，仲介無法幫忙。所以，仲介沒有作用，只會每個月要錢而已。甚至我在安置中心大約一年半期間，仍然要求服務費，他根本就沒有幫忙。所以，我覺得有仲介也沒用。我只想要向老闆報告即可，因為雇主才是提供工作的資方。”（B3）

“仲介服務費的部分，我們之前也跟勞動部討論過，應該是要 pay by service，就是你有服務你再來收費，而不是像現在規定的，就是每一年每一個月都要固定收費，而且，你沒有提供服務也要收費，我覺得這是不太合理的...”（A2）

第二節 1955 移工專線的可接觸性

由訪談資料可知，1955 移工專線是易於接觸的，除了多管道讓移工清楚知悉該管道用途，也讓移工對 24 小時全年無休、免付費及多國語言等專線 3 大特色持正面態度，並表示對專線服務多為滿意。

一、多管道讓移工知道 1955 移工申訴專線的易於使用

移工入境後，無論是透過機場的入境講習的宣導，或是透過朋友的口耳相傳，都能接觸到 1955 移工專線的使用資訊，讓移工「知」的權利受到保障。使得移工如遇工作上的問題或是對法令有不熟悉的部分，也願意撥打 1955 移工專線尋求協助，諮詢可行做法，透過正確的資訊取得，也讓移工有進一步主張自身工作權益的機會。

“從我朋友那裡得知 1955 專線...因為我沒辦法在雇主處繼續工作了，所以我跟我

朋友講我的工作狀況。他們跟我說「打電話給 1955」，先諮詢該怎麼做。”

(B1)

“在機場的時候，機場服務人員跟我們說：如果跟雇主有問題，我們可以打給 1955，翻譯人員也有跟我說。”(B2)

“我是從玩伴那得知 1955。這個玩伴是同鄉，他當時告訴我聯繫 1955。”(B3)

“如果有不懂的事情可以問 1955...如果問完之後，覺得這個雇主原來是做了不合理的事情，那我要進一步來申訴，所以 1955 是有幫助到他們。”(A1)

“1955 就是讓移工他們瞭解到他們自身的權益啊...可以讓他們瞭解到，哦，原來他的工作是做哪些，薪資的話是包含哪些，然後休假那些規定的...因為移工也沒什麼機會去上課...所以可以透過 1955 去詢問，去增加...他們的一些知識...”

(D1)

二、1955 移工專線 3 大特色受移工認同

1955 移工專線提供移工 24 小時、全年無休、免付費及多國語言之諮詢申訴服務，讓移工無時間與空間的限制，進行法令諮詢以及申訴事項，爭取自身權益，多數移工對專線特色持正向態度，表示該專線對幫助移工有所助益，如果需要申訴，也會先想到可以撥打 1955 移工專線。

“1955 專線對所有移工很有幫助。1955 是免付費，無論手機有沒有錢，我們都可以聯絡 1955 請求協助...。那針對臺灣政策，我希望他們替移工著想，還有跟雇主好好溝通。”(B1)

“1955 的優點是遇到問題，我隨時打給 1955，如果有急事，可以隨時撥打 1955，因為他是全年無休服務，24 小時服務...1955 服務人員很有幫助。針對語言就沒有問題，因為他們會講菲律賓文。”(B2)

“1955 他是免付費，而且是 24 小時的雙語服務，所以我覺得對移工來講，應該是很方便使用的一個機制...對移工的諮詢，應該也都能夠提供一定程度的服務...對移工來講應該很方便，對他們的問題，應該也都能夠提供初步的...相關的諮詢建議。”(D2)

“因為他是免付費而且 24 小時的雙語服務，提供移工清楚了解權益的管道，當然也會因為申訴有改善。”(D2)

三、 1955 移工專線服務項目受到廣泛運用

1955 移工專線提供的諮詢服務，對移工具有助益，移工在求助無門時，會意識到有專線可供諮詢及使用。另外，1955 移工專線在政府長年的宣導下，亦被廣為運用，也受到地方政府的依賴，無論在申訴案件的受理，或多國語文翻譯的協助，皆扮演重要角色。而移工積極使用諮詢服務，也印證次級資料分析中，1955 移工專線在諮詢案件量較申訴案件量為多之現象。

“如果有遇到問題，我會再次打，我覺得只有 1955 專線可以協助我們。工作上有問題或跟雇主發生爭議，只有 1955 專線可以幫忙，提供的訊息是正確的。” (B1)

“第一次打給 1955 是，我只有詢問家庭看護工的一些規定，因我被雇主指派從事許可以外之工作。” (B2)

“1955 在國際上就是蠻有名的，是我們臺灣獨厚...那應該是對外國人工作的部分算是做得非常好的，其他國家根本沒有這麼...善待外來的移工...已經變成移工一個不可或缺的...一個申訴管道了...我們縣市政府，也是要依賴他來幫我們做這個收案啊，或者是那個翻譯的...這樣子。” (D1)

四、 移工對 1955 移工專線有很高的期待

移工對 1955 移工專線有很高的期待，相信專線可以幫助他們，並且期待撥打電話後，1955 移工專線能快速的解決其遭遇的問題，無論是否為 1955 移工專線服務的範圍，移工只要有問題，都會先想到可以撥打 1955 尋求協助。

“1955 非常有幫助及很實用...我覺得非常滿意。如果沒有 1955，我怎麼跟政府請求幫助？” (B2)

“他們大部分就是把 1955 當作是他們的包青天吧...什麼事情都...都是找 1955 處理。95%相信這樣子...因為他們也只有 1955，能夠聽他們在講的東西，然後幫忙處理事情...” (D1)

“他會說，我打電話過來，都是要你幫忙，你怎麼不幫我啊...他們很多問題喔，他不知道說，1955 該處理還是不該處理，反正有問題，他們就打來。” (C1)

第三節 移工進線 1955 移工專線之使用狀況

移工透過 1955 移工專線的申訴功能來保護自身工作權益，從申訴至結案的流程，包括：受理申訴案件的陳述與記錄、電子派案至地方政府、地方政府的處理機制及處理時效，都影響移工或其他利害關係人評價 1955 移工專線的效用。本節先依 1955 移工專線受理案件過程進行分析。

一、 移工進線常遇有占線情況

1955 移工專線安排 3 班制服務，早上時段進線較其他班別多，由訪談資料可知，移工反映 1955 移工專線時常占線，必須多次撥打才能成功進線。

由於遇有申訴案件時，接線服務員運用電子派案系統，將案件派案至地方政府前，需詳細填寫表單內容，包括申訴人資訊、申訴案件類型、案件發生經過等，需要花費較長的時間，因此，當接線服務員處理申訴案件時，可視接線狀態決定是否暫不接聽電話，由同語言其他服務人員協助接聽，但也可能因此造成占線狀態。

“我之前有遇到過，我打 1955 專線的時候，接線員跟我說，菲律賓忙線中。...我覺得 1955 專線人力不足...1955 專線是 24 小時全年無休，為移工服務。每 10 分鐘再打一次，還是忙線中，1955 專線真的很忙。”（B1）

“一直忙線中，有時候有人代接電話說菲律賓忙線中，晚一點再撥，我撥 3 次還是忙線中...早上一直忙線中，所以我晚上打。”（B2）

“早上電話比較多，可是督導...盡量會排早上比較多...可是很難講...這個部分，因為有時候有人請假什麼的，那有可能會叫我們下午的...就是提早來加班。可是如果諮詢還好啊，如果申訴案件的話，可能太多沒辦法了，我們就可能就是要跟督導說，請不要接電話一下下，我們要趕快處理，因為如果，有可能遇到那個案件是比較緊急的，比如說被打的啊...那個要趕快派出去，我們都會，就是會請...先不要接電話，然後趕快先處理完畢。”（C1）

“進線量可能是早班進線量可能比較多，然後早班的處理的問題也比較多。對，有時候可能是有政策改變，就是有新的規定什麼的，電話量都可能是爆多，有時候我們真的很累，可能是...怎麼講呢，因為電話進來你一定要處理嘛，然後處理有時候得看同仁...有的人，比如申訴案件後，他可能都按「未就緒」來處理案

件，因為他怕寫錯了還要被扣分，所以當然就把他趕快就正確的處理啦...那我就比較...比較少那個「未就緒」來處理案件，我習慣就是先把它寫大概然後先存檔，然後就處理新的那個案件，新的電話進來就處理新的，然後舊的就有空的時候再處理...”(C2)

二、 移工使用專線的案件受理及陳述狀況

移工雖對於 1955 移工專線的專業能力表示信任，認為遇到問題時，接線服務員可以協助解惑，且在語言上能夠溝通，但回覆移工問題時，因需按法令規定說明，缺少彈性，答案時常未能與移工期望相同，使移工易認為專線人員偏袒雇主，或有同理心不足之感，而產生 1955 移工專線不願協助移工之誤解。

“1955 所有的人員都很親切讓您安心，他們溝通能力及法令規定都沒有問題。...溝通的部分我非常滿意。”(B1)

“我打給 1955 時，他講的話有點難懂。接電話的人可能是譯者或臺灣人，所以他講的話有時不容易懂。再者，1955 似乎都認同雇主所說的話。”(B3)

“他講話有點...語氣聽起來是生氣，因為我當時是透過非法工作朋友投訴，而且他的許可證期限已過，但這不是他的錯。不過，1955 的人依然很生氣且不想聽他解釋的時間順序。1955 建議他回印尼...”(B3)

“那我們跟他說，我們這邊是提供給你規定，讓你知道，那我們可以幫忙，當然我們...會幫你，不是說我們不要幫你。嘿，都沒有用，就抱怨了，我們說不是我們不要協助你，因為我們要幫你的問題是勞資爭議的...”(C1)

“當然是有少數的話，就是也是很少遇見，可能是他想得到的答案，跟我們給的答案不一樣，他也是會有一點反應，他想說為什麼你們這樣子，沒有幫到我們，那或者是移工他得不到他想要的答案，他說...那你們這邊做什麼？你們這邊能幫到我們什麼？”(C2)

1955 移工專線為第一線的資訊傳遞角色，為了要簡明的記錄案件，需要針對案件進行歸納，以便後續地方政府能快速處理申訴案件，但許多時候，移工的申訴內容多樣，且無法清楚陳述重點，因此，需要 1955 專線人員重點歸納的能力，同時也應有解讀移工言語背後意涵的敏銳度。

“很多的 1955 的工作人員...可能就會...因為很多移工就發生事情的時候，就會一直講一直講，講個不停，然後可能他...覺得沒有重點，所以他就直接幫他「畫重

點」...像是我們有的移工他只是說，我在雇主期間，因為我發生車禍，我在雇主期間我沒有辦法...呃...有收入，然後我這段時間已經 4-5 個月了，我沒有收入，所以我沒有吃的，然後就是他這樣闡述之後...就說「雇主不當對待」...雇主就開始生氣說：你已經 5 個月沒有工作，我還是繼續保留你的職位，我在等待你回去工作，那你直接就申訴我「雇主不當對待」，那當然我們不要你啊。」（A2）

“...他出來的每一個問題，就是...譬如說，有一個移工他打電話來，他問是說，他在雇主處，他想要轉換雇主，因為沒有雇主那邊沒有加班，所以他想要轉換雇主，我當然要回覆他轉換雇主的條件，可是我講完了，他說不是，他想問的是因為雇主這邊對他怎麼不好，那我就說，如果雇主不好的話，你可以申訴。可是他都說不是...其實他們可能是不會表達的，然後都會說不是，因為那個雇主還是對他怎麼樣怎麼樣，所以整個過程我們覺得好像是...我們一直被牽著走的意思啦。後來就是做到，叫他們講回他們的重點，重點是什麼，他們需要協助的是什麼...”（C2）

第四節 1955 移工專線之案件處理流程

一、 依案件類型由接線服務員自行處理或派案地方政府

依案件類型，專線服務人員於接線當下進行判斷，且有不同的處理機制。若針對詢問法規、政策或生活資訊的案件，多歸納為諮詢案件，接線服務員依法令規定以及現行政策，於當下向進線移工進行說明後立即結案，無需後續派案。

“他其實單純的去諮詢而已...我就會記大概的紀錄，那譬如他問的問題，是跟提前解約有關的話，我就這邊移工來電詢問提前解約的，或者是可能他還要反映什麼的...”（C2）

“第一次我是諮詢...透過諮詢後，我去跟雇主說...”（B3）

二、 案件受理後派案地方政府的機制

申訴案件則分為一般申訴案件及緊急申訴案件，分別有不同派案時效，一般申訴案件需於受理案件 1 日內派案至地方政府勞工局進行查處，如為緊急申訴案件，需於受理案件後 2 小時內將案件派送至地方政府勞工局及通報相關單位。在派案原則的規範外，接線服務人員可視申訴案件接獲當下狀況，彈性判

斷是否協請各地勞工局先行收案處理。

“其實，基本上來說上我們的那個專線，比如說接受到一般的申訴，就是沒有緊急的狀況下，我們大概是值班的當天就會把它處理完，然後派案給督導，他們工作時間就是派送給勞工局，通常是這樣子...如果緊急的狀況的話，我們時間都比較急一點，比如說緊急案件大概是 1 個小時，然後督導那邊，大概是 1 個小時把案件就送出去了，所以我覺得我們這邊...那個工作的...效率還是算是好的，那如果是我的案件可能遇到...還不到緊急的狀況...我們覺得他是有一點緊急的話，督導是會幫我們就是早點派出去，或者是幫忙跟勞工局那邊聯絡這樣子，所以我覺得是...就是...速度的話還是不會很慢的。”（C2）

而 1955 移工專線的使用者對於協同相關單位的緊急救援持正面反應，多數認為緊急申訴案件會馬上回應，並且立即協助及排除危險。訪談中，安置單位及移工等利害關係人也一致認同，表示緊急申訴功能是 1955 移工專線中最具有成效的功能，這種同步結合了跨單位合作以及即時的案件處理機制，讓移工安心。

“我再次打 1955，我要求緊急安置...25 日晚上打給 1955，隔天你（安置中心）打給我，27 日我到這裡了，安置中心。”（B2）

“好的是，對於緊急狀況如性侵案或暴力案會馬上回應，並立即打電話給警察帶走受到暴力的孩子或被性侵的受害者。”（B3）

“緊急案件像是...人身傷害呀、被性侵、性擾呀...這個算是緊急的，那 1955 就會問那個移工：噢，我需不需要聯絡警察局請警察過去...那這個他就很迅速...”（A1）

“我覺得比較有成效的部分是...緊急案件的部分...發生緊急，像是性侵、性騷、被人身傷害，類似這樣的案件被定義為緊急案件嘛，那緊急案件的部分，他就會...直接...看移工的危險程度，他就會直接聯繫到那個警政系統然後去救援移工，所以像這樣的緊急案件部分...目前就是，我覺得比較有成效的是這一塊，就是很多移工，透過 1955 的部分他們也可以得到立即的救援，就是可以...警察跟勞工局合作，去把移工救援出來...”（A2）

“至少就有限的接觸經驗，看起來他們對緊急安置的處理，都還會去追蹤縣市政府有沒有去完成，所以看起來至少 1955 對案件的追蹤，應該是教育訓練是有成功，會請我們如果處理完要去做回報...”（D2）

第五節 專線派案地方政府之執行成效

一、一般申訴案件處理時效不佳

申訴案件經 1955 移工專線受理後，派案由地方政府處理，依查處案件的不同，耗費時間亦有差異，在等待案件處理的過程中，移工容易感到問題沒有被重視以及沒有被處理，因而感到失望。

“至於不好的是，對於非緊急事件回覆很慢。問題往往還沒處理，我的雇主和仲介都已經知道。他們、仲介和雇主都會生氣，導致我受到創傷或認為沒用懶得再打給 1955。問題不但沒有解決，反而更增加問題而已。”（B3）

“如果他是在...呢...雇主或仲介那邊等待的移工，其實...你都知道，打電話之後去求助，每個人都是想要立即得到幫助的...對他們來說，其實是度日如年...度秒如年啦...”（A2）

依 1955 移工專線的案件處理時效流程來看，該專線規定，一般申訴案件自派案至結案的流程，20 日內未結案，1955 移工專線以電子郵件提醒地方政府，30 日發文稽催，以及申訴案件逾 30 日未處理的稽催機制。至於如何控管案件處理進度，勞動部透過地方政府評鑑進行管控，申訴案件如能在受理後一週內結案，則運用加分機制，鼓勵地方政府盡速辦理結案。

“他們只是收案，然後都是...縣市政府這邊處理的比較慢、比較晚，然後他們可能就會打電話去催促這樣子...所以我們這邊就常會看到，某某移工就在追他的案件...只要移工有任何的動作，他都會寫在上面。會另外寄 email...寄到信箱...然後每 20 天 1955 也會催一次，30 天又催一次...”（D1）

“...現在就是一個禮拜處理的話，有多 2 分...現在都有評鑑嘛，那就是你超過一個、一個禮拜就會扣 2 分，所以能夠處理的話，我就盡量是一個禮拜內，可能能夠處理的話就會處理這樣子。”（D1）

而一般申訴流程，讓移工有等待過久之感，使得移工對一般申訴功能的成效持保留態度。由於移工一旦申訴，便期待能快速得知後續處理結果，但往往必須等待地方政府的處理，時有緩不濟急之感。另由前述 1955 移工專線的統計資料亦可得到印證，在諮詢案件中移工進線詢問地方政府案件處理進度案件量為最多，且自 2014 年逐年上升（如圖 16）。而且對移工而言，一般申訴案件的

處理時效無法滿足移工的期待，導致使用者認為效用不彰。

“如果像是那個...許可外工作，比如被指派到餐廳或者是...被...做其他的工作內容，那...那個一樣會被通報給地方政府。可是，因為他是許可外工作，那地方政府就安排他們的查察員到「那邊」，現場拍到他被許可外工作...這樣子比較有證據。那這個安排的時間就會有一點...可能...你今天申訴，下個禮拜才處理。”
(A1)

“...雖然 1955 是說一般案件，今天接案，明天可能就是...地方政府那邊就會收到案...案件的通知，然後可能他們就會馬上打電話給移工，但實際上我們都知道，沒有辦法那麼快...我覺得時效...時效的部分是一個問題...” (A2)

“移工自己住在外面的，就不好聯絡，因為有些申訴案件...是移工可能找不到...其實你要打移工電話，有一半以上都是打不通的，或者他也不會接，所以像那種情況的話，就會延誤比較久...” (D1)

二、 地方政府查處時無法匿名，使移工產生疑慮

移工對一般申訴的成果較不信任，除了因為等待結果曠日費時，而且一旦申訴，相關案件狀況雇主及仲介很快會知道，致使移工額外遭受來自雇主及仲介的壓力，讓問題變得更形複雜。因此部分移工認為使用 1955 移工專線進行申訴要更加謹慎。

“當我打給 1955 時，根據我其他朋友的經驗，第一印象是回覆很慢。問題尚未解決，雇主和仲介就已知道。因此，問題不但未解決，反而讓工人的問題越嚴重。” (B3)

“據我所知，投訴問題的話，先想到的就是打給 1955。可以說除了仲介之外，1955 是勞工最直接的投訴管道...但打給 1955 之前，我建議先收集違反證據。因為如果沒有證據，勞工反而會被雇主和仲介責罵。問題尚未解決，卻先被仲介或雇主逼迫撤銷通報。” (B3)

為使移工安心使用 1955 移工專線，1955 移工專線在受理案件時，針對申訴案件採用匿名處理，惟實務上，派案地方政府後，因查處過程，有時可能透過仲介協助向移工溝通，又或者家庭類雇主只聘僱一名移工，提出申訴的對象不言可喻，因此造成申訴移工恐慌，認為申訴會使其資訊曝光，使移工在一般申訴功能的使用上多有保留，也增添了對 1955 移工專線的疑慮。

“有一些移工他會講說，可能那個承辦人員記憶力...沒有那麼好，就會直接打電話給他的雇主，或者是打電話給他的仲介：你的移工申訴...你指派他許可外工作、你的移工申訴...你把他的護照留在哪，當然雇主接到電話一定會說；沒有沒有，然後回過頭來就來罵移工：你為什麼打電話給 1955...這樣子。移工覺得這樣...呃...1955 直接聯繫他的雇主的這種行為可能不太好...可是移工自己也不確定是 1955 打電話給他的雇主，還是 1955...把這個案件轉給勞工局，勞工局再打電話給他的雇主...其實也不知道嘛...我只知道說...我打完 1955，我怎麼會...我的雇主...被我的仲介罵了，說有人打電話給雇主、打電話給仲介，講了這些事情...”

(A1)

第六節 1955 移工專線的缺漏

一、專線無論在任何時段都應進線無礙

前述提及 1955 移工專線採 3 班制接聽電話，並自 2014 年至 2021 年持續維持 45 名接線服務員，因此，建議應檢視是否有接線服務員不足的問題，或是 3 個班別、各語系人員的配置是否需要調整，以及接線席次是否足以應付部分接線人員因處理案件，暫不接聽進線電話的情形，以減少占線問題，或影響到緊急案件的進線處理，使移工撥打 1955 移工專線更為安心。

二、1955 移工專線接線服務員教育訓練應持續精進

(一) 接線服務員教育訓練應持續提升

在每年兩次的定期教育訓練中，人身傷害、性侵害等緊急申訴案件的處理機制，常多有著墨，可能也因此，在緊急申訴案件的協助上，獲得移工較多正面評價。但定期的教育訓練課程，因需配合講師授課時間，僅當日排班且未值機者能接受現場授課，如接線服務員當日休假或上課時段正在值機，則需於課後另尋時間聽音檔補課，惟聽音檔時常無法專心聽課，因此效果較差。

“...我們都會教那個...好像是專勤隊，他們就是特別的，比如說遇到那個人口販運呀...那種問題的要怎麼處理？他們還有叫那個社會局...關於那個...如果遇到那個人身傷害、性侵害、緊急案件，這個要怎麼處理，這個我們都會常上這個課，那可能他會...比如說遇到怎麼樣的...我們要怎麼處理會比較好，那有時候我們不太了解，我們可以問，他都會講解...比如說遇到怎麼樣的...專勤隊可能遇到的怎

麼樣，最近有發生什麼事...他都會跟我們分享，那我們多知道一些，要怎麼處理。”(C1)

“我覺得教育訓練，當然是很好的，因為至少給我們...就是更新我們的知識，或者是給我們溫習我們可能很久沒有用到的，那個是好的...方式啦。其實說我覺得，因為我們這邊排班，所以上課的時候當然就沒辦法全部都一起上...所以，比如說，剛好那天上課的時候，你沒有班，或者是你剛好在值機，那你只好再聽音檔，那聽音檔的時候...你知道，聽音檔的時候不是你有空坐在那邊聽音檔，你還要處理事情還要接電話...所以呢，有時候你聽的音檔，聽到這邊，然後電話來，你處理那個，你就忘記你前面聽到什麼的東西...可能是會有這樣的狀況，所以我想說如果是教育訓練的話，能直接在開課的時候聽的是最好，聽音檔的話，真的是效果沒有那麼好...”(C2)

由於移工相關法令政策變化快速且具有相當的困難與複雜度，接線服務員必須能夠快速吸收理解，但因法令及政策修正時，行政機關的問答集常無法及時提供，容易使得接線服務員無法回應，更甚者可能因錯誤理解而造成服務落差，影響專線服務品質。

另外，接線服務員僅以自行閱讀的方式學習新政策或法令的問答集，也較易造成對修正內容的誤解，雖然 1955 移工專線以測驗來維持接線服務員對新政策或法令的熟悉度，但如能在新修正內容上路前，透過對法令及政策熟悉的機關人員說明，對接線服務員將較有助益。

“對，一次來的規定，那麼多...這麼多丟給我們去了解，因為我們是有上課啦，不是說沒有上課，對，可是很多呢...不是說我們不可能...一次記起來，那個這~麼~多...會忘記，然後我們就會盡量。新的規定...因為可能看大家都可能吸收的不太好...我們這邊督導給我們上課的...比較多就用我們交接會議的時間...30 到 45 分鐘。”(C2)

“可是他們用法...怎麼問啦...我們還不知道嘛，你遇到了，你可能才說...啊，他問這個，好像都沒有...在我們那個範圍裡面，可是我們不知道怎麼回答。他們會提供給我們的...叫我們去看，有空我們就看，可是如果電話來太多了，你都沒有那個時間去看...”(C2)

“有時候他會跟你說，啊，這個大概要...規定是要改了...大概 QA 還沒出來...可是新的規定，那個 QA 什麼的比較多，我們每個月都會考。都是新的，我們比較會

考。我們都是固定的，每個月要考試，不及格還要考，考到及格耶。”（C1）

“因為他們都固定的一年兩次的訓練，就是跟我們有關的，都大概那種，除非有新的規定出來...有啦...像中階技術人力的...有請勞動力發展...來跟我們講解...可是他跟我們講的是大概那些而已...可是還很多。”（C1）

（二）服務品質及溝通能力可再精進

在法令政策的了解部分，普遍而言，資深的服務人員較為熟悉，且能清楚陳述，當遇到移工各式各樣的問題，也能靠經驗加以協助，因此在法令諮詢部分，能提供有用的資訊給進線者，給予更佳的服务使用感受。相對的，1955 移工專線資深的人員多為久居的新住民，遣詞用字與年輕移工不同，可能有流行語或網路用語的使用落差，與年輕移工在溝通上出現代溝。

“那有一些人員可能因為工作的年資比較久，對這個了解的比較多，那他們可能就是比較了解，那有一些比較...比較淺的，那可能比較不了解，所以他是各式各樣嘛，就是...可能還要再...多多的磨練這樣子。”（A1）

“...其實他們沒有考慮到，像我自己...我都感覺到說，我們的工作人員，如果是年紀比較大，尤其是現在網路用語很多，或者是新一代跟舊一代詞彙的用法，就是...就是其實差蠻多的，然後有的時候，年輕的移工在講話的時候，不一定他講英文，但是，他的英文他用的是縮寫，然後，我就不一定知道他的意思是什麼...或者是你用的專業用詞，他從來沒聽過，有沒有跟他說更...就是...更簡單易懂的...他聽得懂的語言，這是一個溝通的問題...”（A2）

在維持接線服務員作業品質部分，1955 移工專線每月運用神秘客進線方式，來抽測接線服務員接線標準用語是否合格，另外以第三方外部稽核抽測語音檔案，就接線翻譯之內容，比對服務內容與派案紀錄表單是否填列一致，以控管專線的服務品質。

“他會給我們神訪，就是他們的專案，會神訪打電話過來問題目，然後不能錯，也不能結結巴巴，然後用語的問題也要依照他們的...”（C1）

“因為怕寫錯了還要被扣分，所以當然就趕快處理啦...寫錯的話可能是...他們好像有外部稽核...或者是有時候我們有抽測...”（C2）

除了專業知識的傳授、語言使用落差的減少外，在個人的同理心與耐心的訓練部分，也應有相應的加強課程。許多移工要的不只是申訴，而是想向他人

傾訴自身遭遇的不合理對待，透過同理及適時的安撫，可以讓移工更加相信自己能夠受到幫助，減少其無助感。也透過相關的心理課程教學，讓接線服務員能提供更好的服務品質，給予申訴移工更友善的諮詢申訴環境。

“我覺得 1955 的角色真的非常重要，所以，工作人員的訓練應該要多一些...嗯...就是有一個一定的...質的訓練，就是他不是說，呃...只要會講印尼文或菲律賓文或是英文就好，他應該是一個給移工一個安撫的角色，然後讓移工有比較能夠...可以講出來他的問題，然後給與比較適當的協助。”（A2）

“像是轉換這一個議題...可以說勞動部把他變得很複雜...1955 的工作人員，他其實沒有辦法去理解說，他轉換中，轉換是什麼樣的轉換，然後，轉換的過程他有什麼樣的權利，還有他有什麼樣的義務...如果 1955 的訓練還沒有到這裡的時候，他應該要更耐心一點聽移工講...整個程序...而不是說，我知道一知半解，結果就說：你本來就應該回國呀...”（A2）

（三）針對接線服務員的激勵機制亦應建立

由於 1955 移工專線是少數提供外國語言服務的專線，若論可受理申訴案件之專線，則只有 1955 移工專線。其存在的重要性不言可喻，也因此，1955 移工專線的接線服務員肩負與移工聯繫、溝通、關懷的多重任務，且行政機關結合時事，會賦予 1955 接線人員更多任務，卻也對接線服務員造成工作壓力。

另 1955 移工專線是以專案方式運作，薪資待遇有其規範，因此敘薪機制的停滯，對留任人才不利，使得人員流動高，資歷深的工作人員因對專線的情感，能持續在專線內服務，但資歷較淺者，穩定性較差，人員經常異動，造成服務品質較不穩定的狀況。因此，如 1955 移工專線能檢討敘薪標準，結合獎勵機制，對留才應有一定功效。

“1955 他們的...其實我覺得他們的...好像也不是很穩定...就是常會換人...這畢竟就是外包的一個行業...就業服務法、勞基法這些東西，不是說你一年就可以學得起來的，通常你是累積很多經驗，才有辦法去回答...線上的那些問題。”（D1）

“工作人員的素質不太一樣，就是可能參差不齊，有的是...還...受過蠻多專業訓練的，就是可能比較資深的，也比較願意傾聽跟比較願意協助的，那他們就會得到比較好服務，可能...呃...他們...移工跟他諮詢之後或是跟他求助了之後，也得到比較好的解決方式，那移工當然對這個 1955 的部分就會比較好的...”（A2）

“我覺得...工作越來越多，可是我們薪水越來...沒有在漲...以前可能我們只要接電話而已...可能是申訴還是...諮詢，然後就幫忙翻譯而已，現在可能還要外撥啊...疫情的時候還要外撥...關懷那些逃逸移工...”（C2）

“缺點，缺點要怎麼說...我們薪水跟...你看移工...之前我來的時候移工的薪水15,840...現在已經26,400了...13年漲了...我們都沒有，我們只有...我們想說，當中階技術人力移工薪水漲那麼多，乾脆我們去當中階技術人力就好了對不對。因為看到他們的薪水就是這樣一直上去，我們沒有...我們就...一直這樣...”（C1）

由1955移工專線歷年諮詢及申訴案件統計資料之走勢可知，該專線是移工取得資訊之重要管道，當主管機關發布或修正移工在臺工作權益相關法令與政策時，當年度之諮詢案件及申訴案件上皆正向成長，顯見移工除了透過該管道取得資訊外，亦透過申訴機制來維護自身勞動權益。但也因為移工懂得運用管道主張自身工作權益，因此，1955移工專線則更應加精進所提供的服務內容。

而當受理案件時，對於解讀移工言語背後的意涵遭遇困難，應更有耐心並紀錄移工說話的內容，以避免資訊傳遞不完整，導致後續地方政府查處的困難，造成更嚴重的勞資爭議問題。

三、 地方政府案件處理流程應更加禁得起考驗

1955移工專線派案地方政府處理申訴案件後，當移工無法得到與期望相應的結果，會顯得失望，認為1955移工專線效用不彰。因此，為了讓案件處理流程應更加禁得起考驗，案件派案至地方政府後的查處流程也更應謹慎處理。

（一）透明化地方政府的案件處理機制

雇主和移工之間開始產生摩擦，有時是因不了解而產生誤解，許多移工申訴，只是為了反映工作條件的問題而不是真正要申訴雇主，也並非不願持續在雇主處工作。

在地方政府的角色，申訴案件若非是雇主違法事項，處理時較無強制性，只能以溝通的方式，盡可能的協助勞資雙方，因此，倘地方政府在處理案件時能在事前耐心的溝通，告知移工案件後續處理流程，並且細心的處理案件，對維持勞資關係的和諧將有幫助。

“1955...轉給...那個地方政府，地方政府那邊知道之後，就好好去溝通，也許有

的問題...不太嚴重的問題，類似說...可不可以休假的問題，可能會得到一些改善。”(A2)

“當然有時候...其實反映的事項，處理不一定雇主有違法，我們的功能就是讓雇主知道，移工有反映這件事，可能在可以處理的範圍內，盡量去做處理。”(D2)

而 1955 移工專線受理案件設有保密機制，但派案地方政府進行查處時，則保密機制受到一定的挑戰。在移工或安置單位的立場，認為地方政府便宜行事，未協助移工保密，反而將移工申訴資訊提供給雇主或仲介，造成移工申訴權益受損。

“...我只知道說...我打完 1955，我怎麼會...我的雇主...被我的仲介罵了，說有人打電話給雇主、打電話給仲介，講了這些事情...”(A1)

“實際上派案之後...大部分那個勞工局這邊接到案件之後，都便宜行事，打電話給仲介。因為他找雇主，雇主常常外出，然後也許雇主的部分就說：你聯絡過仲介了嗎？你要不要先跟仲介講？因為我們都交給仲介處理。然後，他打給移工...移工那時候可能在工作，沒有辦法用手機，他就直接就跟仲介講...”(A2)

“他們幾乎都沒有分清楚...他們會把我們跟那個...其他的單位搞在一起...有的人還以為是我們跟...跟仲介他們勾結，他還以為是我們 1955 就把訊息給他們仲介或公司，所以他打電話來他就很怕，不敢說出來很多，因為他說，我有的朋友打電話給 1955 之後被雇主罵，然後就給他回去了...”(C2)

但地方政府在申訴案件的查處立場，部分案件類型，例如：轉換雇主，在查處過程中嚴守保密機制有執行困難，另一方面，家庭類雇主因只聘僱一名移工，或規模僅 2、3 名移工的工廠，會有雇主容易猜到申訴者身分的狀況。因此，針對申訴移工，地方政府收到案件後，如能事先聯絡移工進行溝通及說明，主動告知保密查處的難處，詢問其申訴意願，並加以協助，透明化查處流程，以減少移工等待的不安感受。

“因為我們都是以家庭看護工為主，占了幾乎快 8 成...廠工的話，也才幾百人而已，人都很少...所以只要打個電話，他們知道...我們雖然不能講，可是他們大概都知道。”(D1)

“移工也是會...可是就是很矛盾的地方...可是有些東西根本是沒辦法，你保密的狀況下是沒辦法處理的...我就會跟移工講說，你自己衡量，你就是說要保密，但是

這個東西根本就沒辦法幫你做啊，因為你沒有申訴，那我怎麼幫你換？我也沒有理由去跟雇主講說你要換雇主呀...其實他們都非常怕，就是怕被雇主罵，因為他們是屬於弱勢的，可是你不提出來講的話，那一步沒辦法踏出去，我也沒辦法幫你啊...”（D1）

“如果一般是許可以外的工作，可能比較有辦法去保密處理。那其他如果不是許可以外的工作，譬如說像加班費...這個可能就是很難透過保密的方式去處理...譬如說要返還證件，那我可能就要跟雇主講說，移工反映你有拿到他的證件，所以通常我們 1955 的案子，如果他寫保密的，我們會跟移工說明說如果要處理你這個案件，那可能就是...可能用保密的方式沒有辦法去處理，或是沒有辦法達到你的需求...那就是會跟移工告知這一塊，可能要用非保密的方式去處理...那如果他同意，那我們就會已經沒有保密這個問題，就會可能持續處理下去...”（D2）

（二）標準化案件處理流程並持續優化

另外，各地方政府在收到 1955 移工專線派案之申訴案件後，在處理案件的流程上，有各自的作業程序，未有一致處理原則，僅在勞資雙方意見不一出現爭執，召開協調會，如雇主同意轉換雇主的案件類型，經確認後不經協調會程序，案件處理完便辦理結案。

“然後不會特別列什麼 SOP，因為申訴案件百百種...大部分會開協調會的話，都是有兩邊有爭執點...轉換雇主為主，大部分都是雇主同意移工轉出的話，那幾乎就是...就是就沒有問題了。”（D1）

“如果是廠工，適用勞基法的移工。可能加班費或是資遣費的部分，這個大概就容易各說各話...這個部分大概就都會召開會議的方式去處理，但是會議的部分，就是看移工，他願意寫調解申請書的，就會是用調解會議的方式，如果他不願意，他只有 1955，那我們認為...還是有必要召開會議去處理...那我們就用協調會的方式去處理。”（D2）

而地方政府針對申訴案件並未制定標準作業流程，但依案件類型的不同，還是有一定的處理機制，如遭遇較困難且不易處理的案件，透過與鄰近縣市政府交流或洽詢勞動部，尋找更合宜的處理方式，進而持續優化作業機制。

“就交流吧，因為怎麼處理的話，是每個人都不同的那種處理方式...像...其實我們也沒什麼機會去知道其他縣市會怎麼處理這個案件，他們是怎麼做，因為每個人可能都有不同的做法，我們是有時候...從仲介那邊聽來的...你這個...其他縣市

都怎樣怎樣，我們都怎樣怎樣...是這樣聽來的。但我們比較鄰近，比較好的...我就會常常打電話，或是 Line 馬上就是問一下：你會遇過這種情況嗎？你都怎麼處理，互通有無都會的...而且不只是各地方政府，我們也會問勞動部...勞動部這邊也是有些資深人員，也會去問他...”（D1）

“交流是一定會，只是說標準流程，目前就是 1955 派案給地方政府，那我們內部也是會做派案，那原則上就是...我們那個標準流程應該是說，大概看你處理的申訴類型，可能大概會有一個 SOP...依照類型...本來就有制定的流程，比如說返還證件的，就怎麼處理，薪水的是怎麼處理，就是說大概會有共通的處理原則，那就同仁依照目前裡面，應該的處理方式去做處理，原則上，除非案情很複雜，那可能就會先找主管討論，那如果不複雜，按照這個類型化去處理...”（D2）

（三）如透過仲介協助溝通，亦需把關仲介案件處理品質

由於地方政府人員查訪雇主，可能使雇主被裁罰，為避免雇主在申訴案件查處的過程中，因看到地方政府人員，出現不理智行為，進而破壞勞資和諧，因此，在爭議情事中的部分申訴類型，地方政府會協請仲介與雇主以及移工進行溝通，讓仲介扮演溝通橋樑，協助處理較單純之個案，例如：延遲給付薪資、休假等。

“其實...除了我們處理之外，其實仲介他也扮演一個很重要的角色，是因為他有在...他們是有收費的，他們是在服務的...有些是不宜仲介介入的...有一些是小事情的部分...還沒有發薪水啦...或是怎麼樣，那一種的，那個就是仲介就可以處理，就請他們處理。”（D1）

“因為其實在協調這部分，呃...有一個部分...就是雇主，雇主只要看到我們縣市政府人員，呃...現身的話...通常都會抓狂...真正需要我們處理的時候，我們再出面，呃...因為我們出面的話，就是常常會有...對雇主來講，是負面的影響，呃，也會可能會影響到協調的結果...如果他還要繼續留下來的話，就是雇主都知道他有申訴過，一定會覺得會有尷尬。”（D1）

“家庭類的部分，大部分大概就是可能要轉換雇主，轉換雇主可能如果初步溝通，就是雙方就是可以達成共識，或者是透過...因為語言大概不通，所以如果是有一些溝通，會確實會需要透過仲介，就是雇主跟移工的溝通，因為語言也不通...所以有一些要代為溝通的，可能要透過仲介這邊去處理，那如果他們這邊初步溝通，但是沒有辦法達成共識，就是各執己見的...那這個部分可能我們這邊，

也會去召開協調會議或調解會議，就是讓他們雙方面對面溝通，看有沒有辦法達成共識，這樣子。”（D2）

即便勞動部三令五申，申訴案件請地方政府親自處理，但實務上，考量勞資雙方未來之和諧，地方政府還是會透過仲介協助聯絡處理，來獲得處理的效果。惟地方政府運用仲介協助申訴案件處理的機制，容易衍生移工所稱「申訴後雇主和仲介就會知道，遭受責罵」的情形，因此，如地方政府運用仲介的協助，應要仔細建立聯繫流程，並且掌握仲介協助的品質，避免案件處理不成，反讓移工權益受損。

“...一般雇主，以勞動部的立場來講。他很討厭我們請仲介去處理這些事情...甚至也會被罵說，你怎麼請仲介去，你都沒有處理嗎？可是你看，在現場就是那種，就是對...對雇主...對移工不見得有好處。因為鬧大的話...就是雇主要跟你鬧到底的話...吃虧的往往是移工。”（D1）

（四）掌握案件處理時效，減少移工等待的不安定感

至於特定案件類型容易造成處理進度的延誤，例如，檢舉案件需會同警政單位協同辦理，有處理時效難以掌握的狀況，另外，如因聯絡不上移工，處於較被動狀態，也較易逾 30 日案件處理時效。因此在可掌握時效的範圍內，應儘量提前查處進度，避免案件逾期，造成移工的不安。

“舉例來說，那移工他申訴說...仲介一直講他壞話，害他轉不出去，他是住在外面...連我們要聯絡他也很難...或是他...因為他講的東西...就不容易結案。移工申訴說，新的仲介要去跟舊的仲介要東西都要不到，害他沒辦法轉換，還說他的壞話，可是舊仲介跟我講說，沒有人來找他，都一直沒有人來找他...這種東西我就會跟仲介說，不然就等他，你看什麼時候...新的仲介跟你聯絡了，或者是我會跟移工問說，你新的仲介電話給我，我來跟他講，然後講完之後，請他再跟舊的仲介聯絡，他們都會配合，這樣子...”（D1）

“還有那種...檢舉的...檢舉案，有時候去都看不到東西，然後那個人就說有呀，就讓我們去看、去查。對...那種會比較晚，因為我們...就不會只有我們去，那種要去抓逃逸外勞的話，就是會連同警方或移民署一起去，這樣子。”（D1）

“針對移工失聯的，就是說，因為要去現場訪視，那訪視完可能要發函給移工，那這個部分要結案，可能要有他那個掛號的送達，那個回執聯，那有時候...可能

部分郵局，就是那個回執聯送達的會比較晚，突破 30 天，那這個部分可能就會...依規定去申請展延...不然通常大部分，99.9%以上的案子，應該都能夠在 30 天內去處理完。”（D2）

對多數在臺工作的移工而言，1955 移工專線是其尋求協助的首要管道，亦是許多移工的最後申訴管道，如果未能讓移工知道他們可以透過 1955 移工專線獲得何種服務項目，又或無法給予其適當的協助，除了勞資爭議無法解決外，嚴重的可能會讓移工選擇離開經許可工作的雇主處，成為失聯移工，為社會安全投入更多不確定性。

“1955 只是協助雙方做一個...移工可以在這個角色裡面，他們不滿意仲介的...服務的時候，他們去尋求的一個管道，那如果這個管道是他們最後的管道，還沒有給他們適當的協助的話...其實就真的...對移工來說，就會造成後面的逃跑的狀況，因為他從正確的管道沒有辦法得到幫助的時候，他只能用逃跑的方式來處理事情。對，所以，我覺得 1955 的角色真的非常重要...”（A2）

由於各地方政府接收到申訴案件的後續處理流程及內容並未受一致的規範，雖各地方政府皆有一套作業準則，但不同縣市的作法亦有差異，導致申訴案件查察方式，可能造成移工無法理解，也因如此，易使移工對 1955 移工專線的效用持保留態度。故建議地方政府在查察的作業方式上，如請處理同仁聯絡或商請仲介協助溝通時，都應向移工說明申訴案件處理中，後續流程如何辦理，讓移工在案件結案前，能有心理準備，避免因資訊不清，產生不必要的誤解。

四、 加強勞動法令政策外的知識傳遞

由於 1955 移工專線主要提供勞動相關法令說明，及在臺工作生活資訊，如移工進線詢問停留、居留、稅務、健保等相關資訊，僅能透過轉介相關單位協助回復，但也並非所有轉介之單位皆設有外國語言服務，造成移工的不便，因此，在服務的提供上，如能連結相關單位，如內政部移民署，在其法規政策修訂時，也能提供簡要問答，則可提供移工更加合宜的服務。

畢竟移工在臺生活所需遭遇的法令政策繁多，例如：稅務問題、健康保險問題等，因此，建議可於宣導課程加入相關內容，讓移工不致於遇到問題，不知何處諮詢。

“有問題比較多...都是稅務，都會...可是這個部分我們沒辦法處理，因為我們也沒辦法幫他查...”（C1）

“因為我覺得這樣子，因為有很多時候...移工他們收到的訊息，我們都還沒收到...比如，因為移工可能外面人家的網路上...他們可能會收到訊息是說，從什麼時候開始那個移民署...就移工請假返國就不用再申請重入境許可...我們就完全不知道這個訊息...對，我可能是，移工相關的單位，他們不會把那個通知給我們，所以我們就沒辦法...把握...”（C2）

第七節 我國移工政策未竟之處

經由民間團體及移工等利害關係人的訪談資料發現，除了對1955移工專線影響移工權益改善的部分有所建議外，對在臺工作的移工相關政策亦有看法及建議，以下就訪談資料彙整之政策建議方向，分項說明。

一、 強化雇主對聘僱外國人所應有的知識與態度

移工在臺工作有勞動基準法適用或有勞動契約的規範，以確保移工的勞動條件，而雇主引進移工需負生活照顧的責任，因此，許多雇主擔心移工在外的行動會影響工作，增添生活照顧困難，因此，對移工有過多的限制，尤其在疫情期間更為明顯，更嚴重的說，可能有限制人身自由及歧視的意味。

另外，許多雇主平日工作繁忙，委任仲介辦理外國人引進及管理業務，認為仲介需處理移工一切事宜，而不清楚雇主所應付的責任，認為移工除了為雇主工作外，其他事項與雇主無關，直到收到行政機關的不利益行政處分，才主張仲介全權處理，雇主並不清楚相關規定，應予免責。

“...疫情...其實...就是說，明明政府說已經開放了可以...怎麼樣了...那雇主講說，我不想你外出啊...你外出了之後，把病毒帶回來啊，所以雇主自己說：...我禁止。”（A1）

“...找雇主，雇主常常外出，然後也許雇主的部分就說：你聯絡過仲介了嗎？你要不要先跟仲介講？因為我們都交給仲介處理。”（A2）

對於雇主所應負的責任，政府設計一套機制，在聘僱移工前，需先進行聘前講習，包含：臨櫃講習或網路講習，才能取得許可，講習的管道雖帶給雇主便利，但實際執行時，無論是以影片播放的臨櫃講習，或是以自然人憑證線上

觀看，皆無法確知雇主觀看與否，又是否接收到聘前講習中的知識，是否明白雇主的權利及義務。

因此，強化雇主對聘僱外國人所應有的知識與態度相當重要，雇主也應知道與移工相處應彼此互相尊重及包容，並且給予移工更合理的工作環境，畢竟聘僱關係便是移工付出勞動力，而雇主給付相對應的薪資，並無所謂無償的付出。故政府在針對雇主聘僱相關知識傳遞也應再多加強，並找到更合適、有效的傳遞管道。

“雇主聘僱移工的時候...在...聘前的訓練...聘前講習...他們有沒有真的去聽？這是一個必須要，呃...強制規定的。而不是由仲介，線上去上課就可以的。因為你線上去上課...你真的有沒有在聽，其實我們都知道...”（A2）

“一些雇主的觀念，其實也是需要去改變一下的...他們看待移工是一個分擔工作的角色，而不是把所有責任都歸給移工，這樣的家庭可能會比較長久的能夠僱用比較好的移工...。雇主的心態是比較矛盾的，你希望...把你的...長輩當做家人來照顧，所謂的家人，就是無償的付出，...其實你沒有辦法要求他要無償的付出...我們不要用家人的這一個...道德綁架...去綁架移工應該要 24 小時，因為每個人都不是機器人，都需要工作...都需要休息時間跟工作時間的分開。”（A2）

“整天在工作，這樣怎麼休息？至少有一天我可以去教堂，然後可以休息。還有，移工睡覺的地方，尤其是家庭看護工，有時候只在客廳睡覺，雇主也沒有提供床墊...有一些雇主很摳門，3 餐只有提供一道菜，如果您的早餐沒有吃完的話，要繼續吃當午餐跟晚餐。吃不好睡不飽，這樣的話，我們如何工作？”（B1）

“問題...雇主就是沒有時間才會請移工幫忙...你說要叫他另外去上課或幹嘛的...太難了。之前，不是還要雇主要上課？都嘛是請仲介去冒名去那邊，幫忙上課...反正我只要花錢處理那不就好了，他們都是這樣處理。”（D1）

二、主動給予移工勞動權益相關知識

資訊不應只是被動取得，主動灌輸在臺工作權益，移工才能懂得主張其勞動權益，否則即便被壓榨而多不自知。由訪談得知，移工在母國的教育訓練內容，無法讓移工了解臺灣法令及政策，相關規定是抵達臺灣後才取得，或遭遇不當待遇，才開始尋求協助、獲取知識。

行政機關應落實移工在臺工作之相關法令宣導，移工若能於入境時就能獲取相關知識，或於日常便能接收相關知識傳遞，主動懂得法令政策，而不是被動等待問題產生，也許在問題發生前透過與雇主溝通，便能減少不合理的問題發生，進而降低勞資爭議的情形。

“有接受過教育訓練，但他們沒有提到關於 1955 專線，所以我對 1955 一無所知。我不知道臺灣的法律規定。” (B1)

“臺灣法令，在印尼舉辦出發最後補充說明 (PAP) 時，應該要對臺灣法令作解釋說明。這樣當勞工在臺灣遇有問題時，他們才知道如何面對處理。不過，當我出發來臺時，我完全不懂法律。” (B3)

“有一些雇主會反映，為什麼體檢完之後，我的移工變得很頑皮，其實沒有變的很頑皮，就是有人告訴他規定應該是怎麼樣。” (A1)

“如果他不了解他的權益，他連自己的薪水都不知道什麼算的時候，他也不知道問題在哪裡。” (A2)

由於主動傳遞法令及生活資訊亦有其重要性，近年，勞動部為雇主及移工建置 Line@移點通，以各移工來源國設置帳號，定期透過母語主動向移工推播工作相關法令、政策資訊，以及生活所需注意事項，也成為移工重要的資訊取得管道之一，透過 Line@移點通，移工更能了解自身勞動權益，補充 1955 移工專線較為被動的角色、功能，也成為另一重要資訊取得管道。

“在機場的簡報，還有每天有收到「1955 移點通」的訊息。” (B2)

“...也從 1955 的 Line 得到相關消息，因為 1955 的 Line 都會有最新或更新的法律修改內容。” (B3)

另外，移工在臺的申訴事項中，部分類型是因為雇主和移工間的溝通出現問題，因此，政府機關在日常的宣導上，可提醒移工多與雇主溝通，避免移工

因不敢或不知如何和雇主溝通，最後演變為勞資爭議。而 1955 移工專線亦可在移工申訴前，提醒移工可循內部管道進行溝通，如溝通未果，則持續透過 1955 移工專線爭取自身權益。

“勞資爭議處理，內部的...企業的內部申訴管道，但如果是家庭類的，那如果可以應該也試著，跟雇主或被照顧者去溝通。有時候可能雇主或主管，可能會覺得...他都没反映，我們也不知道...如果內部就可以處理掉，就外部不需要花那麼多資源，在這個上面，是不是，這個不知道有沒有辦法，透過什麼場合去推廣這個觀念...電話確認的時候，會跟他講，你有沒有跟雇主先反映，或者是說，你有沒有跟仲介先反映？請他先代為跟雇主溝通，如果已經溝通過沒有效，那我們這邊再溝通...” (D2)

三、 仲介服務與移工期望不一，應強化仲介之角色

由於仲介有其存在的角色，現階段不可能廢除，因此，仲介費用的收取上，雇主負擔與移工負擔應取得衡平，國內雇主對於引進每一位移工有一定的成本上限考量，如將現行移工每月需繳交的仲介服務費部分轉嫁由雇主負擔，亦為可行方案。另外，由於仲介必需有提供服務事實後才能收取服務費，為避免仲介不提供服務，僅以聯絡關懷為由，向移工每月收取規定的服務費，因此收費標準值得行政單位研議調整。

“所以我覺得這個制度...仲介還是有在移工的諮詢或服務，還是有提供一定的功能在。那...應該是這麼講，就是說對移工收的，是不是過高，不過如果以仲介來講，他們也說這幾十年物價調漲，但是服務費好像沒有漲過...不過我倒是比較訝異，就是...仲介對雇主的服務費，可以收的比例其實也不高...我覺得如果以獲利來源，個別移工可能就是...對仲介的服務費的，挹注比較多，反而有錢的雇主，就是...比較有能力支付的雇主，他要負擔的服務費，反而是比較低。怎麼會比較有能力負擔的雇主，反而他負擔的，就是...那個費用，負擔的是比較少...除非整個結構調整，不然我覺得，是不是應該增加雇主負擔的比例...” (D2)

“那個雇主的角來講，就是...有一些 extra 的機制，就是說 5% 我加多少錢，10% 加多少，15% 加多少，20% 加多少...好像...就業安定費到一定的程度之後，雇主在外加的比例其實就不高，就已經到他成本。就是說所以看起來...他真的缺工，他在可以負擔的範圍內，他是願意去處理的...那就表示，我說從這邊去對照...目前雇主的仲介費，應該是...真的很低，他的成本應該還有可以外加的空間，在這

裡面...” (D2)

“可是聽到仲介，他們也一直抱怨...那個...服務費已經好幾年沒有漲了...而且，你一些什麼...就算 1,500 好了，1,500 的話你去一個，你就是從外縣市過來的話...兩趟車馬費就沒了。我突然有個想法啦...他出來一次，算 500 好了，假如這移工他有問題...或是雇主的問題，一個月 3 次以內都是免費的，超過 3 次，第 4 次的話，就是...要開始再收 500...” (D1)

“如果按照勞動部的官方講法，是有服務你才能收...所以沒有服務，應該是...應該是不能收，所以...可能，現階段仲介可能為了因應這一塊，所以他每個月會去做，訪視服務紀錄表，去因應法律規定，但是這個服務紀錄表，可能就是一個關懷...不見得有提供什麼...實質或是比較深入的服務，可能就是一個形式上的服務，所以如果把它直接調整成，pay by service，就是你不要去做...就是說你這個如果只是一個關懷，可能頂多幾個基本費或怎麼樣，其他有服務才提供，我覺得可能也是一個好的政策方向...” (D2)

另外，因為多數雇主委託仲介辦理移工引進及管理的事務，因此，移工遇到事情，會先找仲介詢問，可見仲介為移工重要溝通管道，扮演著與雇主間溝通的橋樑。另外，部分申訴案件，地方政府為了保持勞資關係的和平，亦透過仲介協助移工與雇主溝通，因此，仲介身為移工與雇主間的潤滑劑，為雙方創造和諧的勞雇關係，也是其重要工作項目，而非僅是引進移工後便不聞不問。

“仲介服務方面...基本上，仲介的服務內容就是會寫在...仲介的契約裡面可是基本上仲介都沒有做到契約裡面該做的事情...以申訴的移工來講的話，仲介都沒有跟他們講說...臺灣的法令是怎麼樣、風俗民情是怎麼樣、薪資應該要怎麼算之類的...然後有什麼福利...另外一方面，仲介應該...如果移工和雇主有一些爭議，那仲介應該是第一手幫助他們的...我跟仲介反應...我的雇主已經晚了幾天沒有給薪水了，有一些仲介就是說：你再忍耐...再忍耐...那沒有再處理這件事，那移工當然直接 1955。” (A1)

“因為我們的轉換的程序...非常的複雜，所以雇主有沒有辦法去...直接去做直接聘僱，所以他就會仰賴仲介去做，但是仲介的角色是不是能夠協助雙方把這個橋樑做好，這是必須由...移工的勞雇關係裡面必須要去檢視的部分，...因為他不只是一個溝通的角色而已，他其實有蠻多的資訊跟那個權力在裡面。” (A2)

“其實...除了我們處理之外...仲介他也扮演一個很重要的角色，是因為他...他們

是有收費的，他們是在服務的。他們也會去處理，就是幫忙協調，這樣子。...在沒有講移工申訴的情況下，看能不能有辦法...圓滿處理...仲介可以處理的，差不多占...差不多 75%，不行的話，我們就攤開來講，把人都帶到我這裡來...有時候...叫雇主來的時候，那個些民意代表也順便就過來了...哈哈。”(D1)

四、 家庭看護工權益保障、落實勞動契約

由數據可知，家庭看護工因從事許可以外工作而申訴的案件較多，大部分雇主便宜行事，認為照顧長輩以外的工作只是隨手之勞，而違反勞動契約。而有部分雇主認為移工來是為了工作賺錢，多給移工加班、工作，也是雙贏，卻因未給予移工休假而違反勞動契約。因此，針對家庭看護工的勞動條件、勞動權益，應有更具強制性的規定來規範雇主，避免移工勞動權益受到漠視。

“我們看到的狀況是...呃...很多...很過分的狀況是，就是他都沒有給你任何一天休假，也不讓你外出，然後一直工作，但是薪水就只有基本工資，或者是就只有看護工的基本工資...”(A2)

“我希望「按照合約執行」，比如說：每個禮拜可以休一天假。像我的狀況，一整天在工作，因為疫情的關係，雇主不允許我休假，手機也被沒收。”(B1)

“雇主付錢給仲介協助申請移工，移工到臺灣的時候，雇主沒有按照合約規定，那移工只能接受雇主吩咐的工作，因為這個原因很多移工逃跑，希望這種雇主被列入黑名單。”(B1)

“對家庭幫傭(PRT)的適用法律相當不公平，因為 PRT 或照顧長者看護工的工作時間都超時。也就是說，沒有制定他們的工作時間。譬如從工資來看，與正規部門差很多。PRT 勞工最想要的是修改法律。將 PRT 納法，工時時間有限制，如此一來，他們不用疲憊工作到深夜，工資卻不對等，亦即是，讓他們有更多的保障。”(B3)

五、 就業服務工作亦屬專業，不應讓 1955 人員兼任

移工轉換雇主至公立就業服務機構辦理求職登記，會遇到語言溝通問題，透過撥打 1955 移工專線，請求協助翻譯，惟因 1955 移工專線主責為諮詢申訴案件受理單位，而非處理就業服務業務的協助單位，在術業有專攻的前提下，處理勞資爭議及就業服務的服務人員立場將有所差異，建議不應由 1955 服務人員兼任，以更為貼合移工求職的需求。

“我們其實自己打了 1955 之後，我們就會知道說 1955 現在的量能，連...只有申訴...那個...諮詢、申訴這兩個...還有緊急申訴這三個服務，他們都已經沒有這樣的人力...一直占線，一直占線，怎麼可能在面試的部分也可以要求他們協助呢？因為，根本打不進去啊...所以我是覺得應該要...術業有專攻...就是面試的時候需要談的問題，跟處理勞資爭議的時候需要談的時候，...工作人員的態度都應該不一樣，像我在處理勞資爭議的時候，我其實沒有辦法去做那一個...就業服務這一塊，因為就業服務他其實是比較平和的心態，去協助雙方溝通”（A2）

六、提供更友善的求職資訊及管道

仲介受雇主委託招募移工時，應充分揭示工作實際內容，減少移工對工作的認知落差，引發勞雇之間的摩擦，或增添勞資爭議的情事發生。而雇主聘僱移工，對移工尚在熟悉工作內容的期間，也應多包容及耐心給予學習適應的機會。另外，除了友善的求職資訊外，建議提供移工更多元的求職管道，協助移工就業媒合，避免僅能仰賴仲介推介工作的單一途徑。

“有一些移工，他們來臺灣之前，可能國外挑工時沒有講得很清楚，類似看護工，你要照顧一個 80 幾公斤的病人，要常常抱、背，但是移工才 40 幾公斤...移工的體重跟被看護者的體重...就是相差太多，他們沒辦法負荷這樣子的量...可能做一段時間之後...就會產生，移工說我不想做我要轉換。雇主就說，我等你那麼久，我付了那麼多錢，你來了之後不想做，是為了要把我這邊當跳板，然後去做廠工...然後就開始產生問題。”（A2）

“有一些是廠工的部分...可能雇主的求是有經驗的移工，但是...臺灣的機器跟印尼或菲律賓的機器可能不太一樣，然後臺灣的機器可能會比較先進，或者是比較專業點，可能移工們...可能之前有做過類似的工作，但是時間不久，但是在面試的時候雙方沒有溝通好，變成來到這裡雇主對他的要求就會覺得說，你應該就會啊，我明明招工的時候就有寫這樣，那為什麼你不會，或是工作的就是動作慢跟快，還有就是現場主管的一些包容度，就是他是不是能夠包容這移工可以好好學習。”（A2）

“移工他們，可能是在母國那邊，仲介他們說的工作內容，跟他們想像中不同，然後越南的仲介，會常常跟他們講說，來臺灣之後，工廠會加班很多，每天都加班 3、4 個小時，就可以賺到錢，然後...仲介那邊就收他們多一點費用...所以移工花更多的錢來臺灣，結果來到臺灣之後都沒有加班，或者是工作太辛苦跟仲介

說的不對，所以他們就變成想轉換雇主，所以轉換雇主...每天都接到最多...”

(C2)

“當勞工遇到問題，有些單方面終止契約直接將勞工遣回印尼。有的也會收取工作費，這些工作不是政府免費提供的嗎？為何在仲介手中的工作，卻變成買賣？也就是說，當孩子想要工作時，他必須繳工作費。”(B3)



第六章 結論與建議

第一節 研究結論

一、 1955 移工專線對移工權益改善具正向影響

由 1955 移工專線進線資料可看出，2012 年至 2013 年進線量明顯下降，可歸因於專線啟用初期，接線服務員及地方政府在個案處理上的不熟悉而反複確認，以及移工對 1955 移工專線的不熟悉，進線確認其資訊所致。透過政府自 2009 年持續的宣導及 1955 移工專線與地方政府在派案流程的調整與改善，極端的進線詢問數量大幅下降。

透過本研究，可知 1955 移工專線對移工權益改善具影響力，也受到多數移工信任，當移工對勞動法令或政策有所疑慮，無論是主動或是由朋友建議，都願意透過 1955 移工專線取得資訊，若遭遇不合理待遇時，1955 移工專線也成為移工們重要申訴管道，因此，移工們普遍對專線的諮詢功能感到信任，並且認為 1955 移工專線提供的服務有助於其向相關單位請求協助，透過申訴功能的使用，開啟與雇主或仲介的對話，保障自身工作權益。

1955 移工專線成立 14 年以來，已成為移工不可或缺的權益維護管道，也成為地方政府獲知移工遭受不合理對待之案件來源，對移工之工作權益保護具有正面意義。

二、 1955 移工專線的 3 大特色及緊急申訴功能受移工肯定

移工專線提供移工 24 小時、全年無休、免付費及多國語言之諮詢申訴服務，讓移工無時間與空間的限制皆能獲得協助，其中緊急申訴案件，跨單位結合了相關單位，包括：地方政府、警政、衛生等主管機關，提供即時救援及保護安置，排除立即的危險，即時的案件處理機制，令移工安心。

總體而言，1955 移工專線為移工首要資訊來源，當法令政策改變、移工遭遇不合理情事時，皆願意進線 1955 移工專線取得正確資訊；該專線也是權益保護的最後一道防線，當遭遇勞資爭議情事，移工也願意進線尋求協助，因此，1955 移工專線在歷經 14 年，透過政府持續宣導以及移工間口耳相傳下，對於移

工權益改善受到使用者的肯定。

三、教育訓練將是 1955 移工專線持續精進的關鍵

1955 移工專線是兼具資訊傳遞以及資訊接收的角色，資訊傳遞的正確性影響了移工對「知」的權利，能夠將法令政策資訊正確的傳遞給移工，可以讓移工知曉其應有的工作權益。而資訊接收的正確性影響了專線服務的質以及移工是否可以得到適切的服務，不僅在服務的過程中能讓移工感到同理，有助其將遭遇的問題清楚陳述。透過案件紀錄，協助地方政府釐清案件樣貌，以便後續更具品質的處理申訴案件。而不論資訊傳遞或資訊接收的能力，都需要透過知識的累積，但又不應僅是法令資訊灌輸，「人」才是 1955 移工專線最重要的關鍵因子。因此，不斷的教育訓練，培養服務人員的知能，也才能增加專線服務效能。

第二節 研究建議

一、1955 移工專線之建議

(一) 加強接線服務員教育訓練的廣度與深度

1955 移工專線為第一線的資訊傳遞角色，為使後續地方政府能快速處理申訴案件，必需針對案件進行歸納，但移工申訴內容多樣，且時常無法清楚陳述重點，1955 移工專線人員除了要有歸納重點的能力，也應有解讀移工言語中的意涵，因此，加強派案表單填寫的能力，不僅是歸納案件，也要傾聽移工訴求，盡可能詳述移工申訴內容，避免為了快速受理個案，而粗糙分類案件，而導致地方政府後續查處的困難，造成更嚴重的勞資爭議問題。

除了法令政策相關課程教授，以及不同案件類型進線之處理流程外，對於申訴當事人在同理心與耐心的訓練部分，也應有相應的加強課程，讓服務人員學會傾聽、適時安撫，減少移工在諮詢及申訴時的無助感，讓移工更加相信自己能夠受到幫助，提供移工更好的服務品質，使其相信其權益能受到保護。

(二) 獎勵績優接線服務員並重視其經驗傳承與知識交流

1955 移工專線有資歷較深及資歷較淺的接線服務員，服務品質也有差異，雖然普遍而言資深人員無論在法令政策的了解，或案件處理的經驗上，都較為

專業，但也因為資深人員多較為年長，而出現與年輕的移工有語言使用的落差，在溝通上出現代溝，因此建議 1955 移工專線在對接線服務員除了教育訓練外，也應該讓資深人員與新進人員在內部多加交流學習，不僅傳授專業知識、案件處理經驗，也學習流行用語，減少服務人員提供服務時，年資經驗的落差。

一般企業內部，培養優秀人才並留任優質人才是人力資源中重要的一環，1955 移工專線採專案的方式維運，如對於績優人才無有效的激勵機制，不利留任優質的人才。因此，建議委外機關及專案承攬業者，應制訂激勵機制，除可鼓勵人員留任，也可維持專線服務品質，使移工對 1955 移工專線更具信心。

（三）檢視接線服務員配置情形並專責勞資爭議案件受理

雖然 1955 移工專線受移工信任，但常有占線、相應語言服務人員忙線的情況，且有白天較夜晚更容易占線的情形發生，因此，建議應檢視值機席設置是否足夠，是否有接線服務員不足或是 3 個班別、各語系人員的配置狀況需要調整的問題，以避免占線狀況影響到緊急案件的進線處理，使移工撥打 1955 移工專線更為安心。

另外，1955 移工專線主要功能在諮詢與申訴等法令規定的說明及爭議案件的協助處理，如支援就業服務的三方通譯，容易造成專線人員的定位混淆，也會使占線的情形更加嚴重，建議應將就業服務業務獨立出來，並由專責就業服務之雙語服務人員予以協助。

（四）調整統計數據資料，使資訊更詳實

另外在數據統計的部分，1955 移工專線遇有移工撤銷申訴之狀況或詢問地方政府案件處理進度時，皆將此類進線數據統計於諮詢案件的其他項次，使得諮詢申訴項目之其他事項數據較契約、工資等事項為多（如圖 14 及圖 16），建議可以將其他事項中的「新增撤銷申訴及詢問地方處理進度」自其他事項獨立出來，避免統計數據隱藏了值得關注的訊息。

（五）汲取地方政府查察時的成功經驗，持續優化案件處理機制

1955 移工專線進線案件類型繁多，協同處理的單位也多，部分案件派案地方政府後，因不一致的查處方式，導致移工無所適從，或因透過仲介溝通，使

移工遭受雇主或仲介的壓力，增添移工對申訴功能之疑慮。

建議地方政府在申訴案件的處理上，相關同仁在聯絡或商請仲介協助溝通時，都應向移工說明申訴案件處理中，後續流程如何辦理，且保密機制能否可行，讓移工在案件結案前能有心理準備，避免因資訊不清，產生不必要的誤解。

另外，建議地方政府透過定期交流，吸取各地方政府查察時的成功經驗進行複製，使得案件處理能更加細緻，優化申訴案件的查處程序，使申訴案件之處理更具成效。

二、 移工在臺工作政策之建議

(一) 強化雇主聘僱外國人所應有的知識與態度

雇主委託仲介辦理移工引進事務，並將管理事務也視為仲介需處理事項，雇主只重視移工每天出勤工作並給付薪資，當遇到移工轉換工作或有違法情事，雇主才知道其仍有相應的責任。而部分雇主擔心移工外出會超出其掌握範圍，例如：外出訪友、休假日外出過夜等，因此，常對移工加諸過多的限制或不允許移工外出。

前述狀況，皆起因於雇主怠於了解聘僱移工所應有的責任，並且在面對生活照顧責任時，雇主應有的相關知識。因此，建議強化雇主對聘僱外國人所應有的知識與態度，可加強聘前講習雇主應到課的驗證程序，並加入定期補充訓練課程，讓雇主了解聘僱移工的權利及責任，才是真正維護勞雇和諧的起點。

(二) 檢討仲介收費制度，合理化收費標準

仲介服務受到許多的質疑，主要認為收費制度不合理，提供之服務不符合期望，因此，建議無論在仲介服務內容或收費標準上，政策制定的單位應該思考，雇主與移工之間負擔的費用比重是否合理，制度應如何設計才能取得平衡，而移工每月的服務費收取機制，可考慮建立在有提供服務才得以收費的基礎上，促使仲介能提供移工更適切的服務，也避免仲介因怠於扮演移工與雇主間溝通的橋樑，加重勞資之間的誤解形成勞資爭議。

（三）家庭看護工的勞動條件保障應更加關注

家庭看護工並未受到勞動基準法規範，其勞動權益是透過勞動契約規範，雖於 2021 年通過勞工職業災害保險及保護法，將外國工作者納入職業災害保護規範中，但在家庭照顧服務中，移工因需與雇主或被照顧者長時間、近距離接觸，並且有工作場域與生活場域無法分離之情況，因此無論在超時工作、無法休假、從事許可以外工作及侵害事項等申訴案件層出不窮。因此，建議地方政府針對家庭看護工之雇主能加強訪視，敦促雇主落實勞動契約，如遇有曾違反勞動契約之雇主，可建立風險管控機制，除加強訪視外，重複違反者可加重罰則或強制增加講習時數，以強化家庭看護工之勞動權益。

三、未來研究建議

1955 移工專線 2009 年開始服務移工，給予移工更多的勞動法令及政策資訊，14 年來移工權益保障持續受到重視，亦逐步得到改善，惟移工撥打 1955 移工專線才能獲取資訊，影響了移工對「知」的權利，因此，行政機關應化被動為主動。

近年來政府為強化 1955 移工專線的功能，加入「1955 Line@ 移點通」的服務，以各移工來源國之母語建置 Line 帳號，將勞動政策、勞動法令及相關移工在臺生活資訊主動推播，補充在臺工作所需知識，強化移工勞動權益，惟 Line@ 移點通執行期間尚短，尚無法清楚其效果，及對移工權益保護是否有影響。

而勞動部於 2023 年 1 月針對家庭類移工提供「移工一站式服務」，在移工一入境，提供為期 8 小時的講習課程，為另一項主動權益知識傳遞之服務措施，惟服務啟動時間尚短，尚無法評估其效果，是否對移工權益保護具有影響。

另勞動部 2023 年 4 月於彰化縣試辦雇主聘僱移工轉換服務中心，配置多國語人員協助移工辦理就業服務作業，期望對移工轉換雇主以及合理尋職有所助益，惟尚無相關統計資訊，未來研究者也可持續針對上開政策對移工權益保護的影響進行研究。

參考文獻

- 李岱羽（2013）。新北市府外籍勞工集體爭議特徵與處理方式之研究。國立中正大學勞工關係學系碩士論文，嘉義縣。
- 李麗鳳（2016）。「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」執行效益分析—以桃園市為例。開南大學人社學院公共管理碩士論文，桃園市。
- 高愛玲（2008）。成立外籍勞工「直接聘僱聯合服務中心」的意義及效益，台灣勞工雙月刊，第 13 期，頁 92。
- 張添童（2010）。台灣外籍勞工行蹤不明之研究。逢甲大學公共研究所碩士論文，臺中市。
- 陳媛婷（2014）。「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線之政策執行評估」-以政策執行者觀點探討，國立中正大學勞工關係學系碩士論文，嘉義縣。
- 國家發展委員會（2020）。「中華民國人口推估（2020 至 2070 年）」。國家發展委員會，2020 年 8 月。
- 勞動部（2021）。移工權益維護報告書。勞動部，2021 年 1 月。
- 黃偉誠（2021）。移工權益保障措施之現況及展望。就業安全半年刊，第 20 卷第 2 期，頁 120-128。
- 蔡惠華、林銘翰（2021）。109 年底外國專業人員概況。勞動統計通報，勞動部，2021 年 5 月。
- 劉梅君（2000）。「廉價外勞」論述的政治經濟學批判。台灣社會研究季刊，第 38 期，頁 59-90。
- 潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。臺北市：心理。
- 譚偉恩（2000）。移工對接收國經濟暨社會安全影響之研究：以在台灣的東南亞移工為例。《安全與情報研究》第 3 卷第 1 期，頁 92-99。
- Berg, Bruce L. & Lune, Howard (2017). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences (9th Edition)*. Pearson Education Limited.
- ILO (2004). 'Towards a fair deal for migrant workers in the global economy'.

International Labour Conference Report, 92nd Session, Geneva.

Lan, Pei-Chia (2006). *Global Cinderellas: Migrant Domestic Workers and Newly Rich Employers in Taiwan*. Duke University Press.

Lee, Joseph S. (2002). 'The Role of Low-skilled Foreign Workers in the Process of Taiwan's Economic Development'. *Asia Pacific Business Review*, 8(4): 41-66.

Tierney, Robert. (2007). 'The Guest Labor System in Taiwan: Labor Market Considerations, Wage Injustices, and the Politics of Foreign Labor Brokerage'. *Critical Asian Studies*, 39(2): 205-228.



附錄一、訪談大綱—移工

親愛的受訪者你好：

本研究旨在探討移工使用 1955 移工專線之使用感受及專線是否對移工權益改善具正向影響，因此採半結構式深度訪談，相關問題會因為訪談對象的不同而稍做調整。為保障受訪者權益，因此本研究將採匿名處理，研究者於訪談過程將全程錄音，再轉譯為逐字稿，一切資料僅作學術論文之用，感謝您的合作。

國立政治大學勞工研究所研究生 廖苑芬 敬上

一、基本資料

可否請您稍微簡單地自我介紹一下（包括姓名、國籍別、工作年資、教育程度、過往工作經歷或單位、現有工作單位介紹等）。

二、1955 移工專線之使用感受

- 1、請略述您的工作職掌？
- 2、請問您是如何知道在臺工作的相關法令與政策（例如：來臺前或來臺後得知、在母國教育、同儕告知、在臺的權益宣導廣告）？
- 3、請問您從何得知 1955 移工專線？是否使用過？使用的服務項目為何（諮詢、申訴）？何服務項目令你最有印象？
- 4、請問您覺得 1955 移工專線接線服務員的素質如何（例如：語言程度、法令或制度的掌握程度、溝通能力）？
- 5、請問您是因為何種申訴狀況進入安置單位？是透過何種申訴管道獲得協助？
- 6、疫情下勞動政策迅速轉變，您是由何種管道收到資訊？1955 移工專線是您的資訊來源管道之一嗎？
- 7、請問 1955 移工專線在您心中是扮演什麼角色？是否提供您協助？會不會令您覺得安心？
- 8、請問您個人覺得 1955 移工專線的效用如何？在您提出申訴後，其處理的時效性如何？1955 移工專線是否能提供工作權益上的改善？
- 9、您認為 1955 移工專線的優點與缺點？何處需加以精進（例如：接線服務員知能、案件處理機制）？

三、影響移工權益重大的移工政策面向

- 1、請問您認為政府對移工權益保護之相關政策是否趨於友善？因應 COVID-19 疫情是否具彈性？
- 2、請問在私立就業服務機構（國內仲介）之服務及收費上，政策上是否仍有精進空間？您認為收費合理嗎？仲介有無提供合理服務？
- 3、請問如果要選一項，您認為政府對移工在臺工作之政策，哪一項是應該再考量精進的？

《訪談結束 謝謝您的參與》

附錄二、訪談大綱—安置中心

親愛的受訪者你好：

本研究旨在探討移工使用 1955 移工專線之使用感受及專線是否對移工權益改善具正向影響，因此採半結構式深度訪談，相關問題會因為訪談對象的不同而稍做調整。為保障受訪者權益，因此本研究將採匿名處理，研究者於訪談過程將全程錄音，再轉譯為逐字稿，一切資料僅作學術論文之用，感謝您的合作。

國立政治大學勞工研究所研究生 廖苑芬 敬上

一、基本資料

可否請您稍微簡單地自我介紹一下（包括姓名、工作年資、教育程度、過往工作經歷或單位、現有工作單位介紹、職稱等）。

二、1955 移工專線之使用感受

- 1、請問您認為您的工作單位在移工權益保障上的定位、特色為何？
- 2、請略述您的工作職掌。
- 3、請問貴單位中安置之移工，是經由何種申訴管道（例如：1955 移工專線、地方政府），經地方政府認定後進行安置？
- 4、請問貴單位中之移工，多為何種狀況進入貴單位進行安置？
- 5、請問依您經驗與聽聞，移工對 1955 移工專線之態度為何？是否認為專線對移工的問題，能夠提供協助？
- 6、請問您是否接觸過 1955 移工專線服務人員？就您經驗，請問您覺得 1955 移工專線接線服務員的素質如何（例如：語言程度、法令或制度的掌握程度、溝通能力）？
- 7、請問您個人覺得 1955 移工專線的效用如何？在移工提出申訴後，其處理的時效性如何？1955 移工專線是否提供移工權益改善之相關協助？
- 8、您認為 1955 移工專線的優點與缺點？何處需加以精進（例如：接線服務員知能、案件處理機制）？

三、影響移工權益重大的移工政策面向

- 1、請問您認為近 10 年來，政府對移工權益保護之相關政策是否趨於友善？因應 COVID-19 疫情是否具彈性？
- 2、請問您認為移工會因國籍、產業別或性別之不同，對爭取自身權益的狀況有所不同嗎？
- 3、請問您認為在臺工作的移工，是否有某一行業別（例如：機構看護工）有較高諮詢申訴之協助需求？
- 4、請問在私立就業服務機構（國內仲介）之服務及收費上，政策上是否仍有精進空間？

《訪談結束 謝謝您的參與》

附錄三、訪談大綱—接線服務員

親愛的受訪者你好：

本研究旨在探討移工使用 1955 移工專線之使用感受及專線是否對移工權益改善具正向影響，因此採半結構式深度訪談，相關問題會因為訪談對象的不同而稍做調整。為保障受訪者權益，因此本研究將採匿名處理，研究者於訪談過程將全程錄音，再轉譯為逐字稿，一切資料僅作學術論文之用，感謝您的合作。

國立政治大學勞工研究所碩士班研究生 廖苑芬 敬上

一、基本資料

可否請您稍微簡單地自我介紹一下（包括姓名、工作單位、職稱、服務語言別、在 1955 專線服務多久、目前的工作內容等）。

二、對 1955 移工專線的認知

- 1、請問您認為 1955 移工專線是什麼樣的專線（例如：諮詢、申訴、吐苦水）？
- 2、請問您個人覺得 1955 移工專線的效用如何？在移工提出申訴後，其處理的時效性如何？1955 移工專線是否能協助在臺工作的移工？
- 3、您認為 1955 移工專線的優點與缺點？何處需加以精進？

三、1955 移工專線之日常作業

- 1、請問您服務的語言別，進線的移工，大多數是進行諮詢或申訴？案件類型為何？
- 2、在您輪值不同班別時，是否覺得哪一班別的進線量較多？是否都能夠逐一接聽處理？
- 3、請問您曾遭受移工或他人反映服務不好，例如語氣不佳、態度不良、專業不足、沒有耐心？
- 4、在工作上遇到最困難的事情為何（例如接線溝通、填寫表單內容、工作環境等）？
- 5、是否曾遇過接線當下無法協助進線者的狀況（無論案件內容或語言）？您如何尋求幫助？

四、1955 移工專線之資源

- 1、您認為您的工作知識與能力可以應付進線的移工嗎？有無需要加強之處？
- 2、面對快速變化的法規政策，您是否都能吸收理解？專線是否提供相關的協助？
- 3、請問 1955 移工專線無論在日常作業、定期、不定期提供的教育訓練有哪些？是否足夠在工作上運用？有無建議增加何類型課程？
- 4、您認為專線提供什麼資源有助於解決您在工作上遭遇的困難？

《訪談結束 謝謝您的參與》

附錄四、訪談大綱—地方政府

親愛的受訪者你好：

本研究旨在探討移工使用 1955 移工專線之使用感受及專線是否對移工權益改善具正向影響，因此採半結構式深度訪談，相關問題會因為訪談對象的不同而稍做調整。為保障受訪者權益，因此本研究將採匿名處理，研究者於訪談過程將全程錄音，再轉譯為逐字稿，一切資料僅作學術論文之用，感謝您的合作。

國立政治大學勞工研究所碩士班研究生 廖苑芬 敬上

一、基本資料

可否請您稍微簡單地自我介紹一下（包括姓名、工作單位、職稱、目前的工作內容等）。

二、地方政府的申訴處理流程

- 1、請問貴單位提供移工的申訴管道有哪一些？移工透過 1955 移工專線進線申訴後派案到貴單位的比例為何？
- 2、請問貴單位接收 1955 移工專線派案後的查處流程為何？花費的時間天數為何（可分段說明，例如：受理案件、召開協調會、準備結案）？
- 3、請問貴單位什麼樣類型的案件才會召開協調會？其他不召開協調會議的考量為何？
- 4、申訴案件查處流程是否有標準作業流程？與其他地方政府會有一致的處理原則嗎？彼此是否互相交流？
- 5、當接收到 1955 移工專線的案件，貴單位是否都能夠依照 1955 移工專線的規定，於 30 日內結案？是否有特定類型的申訴案件有執行困難？
- 6、1955 移工專線主張移工進線 1955 之個人資料為保密，在查處的過程中，如何達成資訊保護？是否有窒礙難行之處？

三、1955 移工專線之配合度

- 1、請問依您經驗，移工對 1955 移工專線之態度為何？是否認為專線對移工的問題，能夠提供協助？
- 2、請問您是否接觸過 1955 移工專線服務人員？就您經驗，請問您覺得 1955 移工專線接線服務員的素質如何（例如：語言程度、法令或制度的掌握程度、溝通能力）？
- 3、請問您個人覺得 1955 移工專線對移工權益改善的效果如何？對地方政府在辦理申訴案件處理是否具有功效？
- 4、您認為 1955 移工專線的優點與缺點？何處需加以精進（例如：接線服務員知能、案件處理機制）？

四、綜合性問項

- 1、請問您認為移工會因國籍、產業別或性別之不同，對爭取自身權益的狀況有所不同嗎？
- 2、請問您認為在臺工作的移工，是否有某一行業別（例如：機構看護

- 工、製造業移工)有較高諮詢申訴需求?
- 3、請問在私立就業服務機構(國內仲介)之服務及收費上,您的看法為何?

《訪談結束 謝謝您的參與》

