

打工度假代辦服務應注意事項

| 規定 | 說明 |
|---|---|
| <p>一、勞動部(以下簡稱本部)為維護消費者接受打工度假代辦服務之權益，特訂定本注意事項。</p> | <p>一、本注意事項訂定目的。</p> <p>二、近年各機構自行辦理各類海外打工度假代辦服務，赴海外打工度假透過代辦機構辦理之情形日益普及，衍生之消費糾紛亦與日俱增，惟查現行法規對於海外打工度假代辦服務業者尚無專門管理之規定，以致有管理權責不清及分工爭議，恐影響消費者之權益。依據一百零九年十二月四日行政院消費者保護會第六十七次會議決議，指定勞動部為打工度假代辦服務之中央目的事業主管機關，為做好打工度假風險管控，應針對國外雇主、國內代辦業者及消費者(青年學生)三方，建立對等、合理、清楚之管理規範。是以，為維護消費者接受打工度假代辦服務之權益，特訂定本注意事項，本注意事項具有行政指導性質，作為各界指引之用。</p> |
| <p>二、本注意事項所稱主管機關：在中央為勞動部；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。</p> | <p>一、依消費者保護法第六條規定：「本法所稱主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。」爰本注意事項目的事業主管機關，在中央為本部，在地方為直轄市、縣(市)政府。</p> <p>二、直轄市、縣(市)政府對於消費者因打工度假代辦服務消費爭議之申訴案件，得依消費者保護法第四十三條及消費爭議申訴案件處理要點相關規定進行處理：</p> <p>(一)消費者得向下列地點之直轄市、縣市政府提出申訴：(1)企業經營者之營業所所在地；(2)消費關係發生地；(3)申訴人住所地。</p> <p>(二)直轄市、縣(市)政府消費者服務</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>中心對於消費者所提第一次申訴案件，移送各該府所屬目的事業主管機關(本案由主管勞政業務單位主辦)轉請企業經營者妥處說明；倘消費者認有未獲妥適處理，可再向直轄市、縣(市)政府消費者保護官提出第二次申訴。</p> |
| <p>三、本注意事項所稱打工度假，指下列情形之一：</p> <p>(一)我國外交部與其他國家簽署之青年打工度假計畫協議。</p> <p>(二)美國國務院交流訪客計畫之暑期打工與旅遊計畫。</p> <p>(三)其他經中央主管機關指定者。</p> | <p>打工度假之定義。</p> |
| <p>四、本注意事項所稱打工度假代辦服務(以下簡稱代辦服務)，指辦理打工度假計畫之說明及諮詢、申請相關簽證或資格、代辦申請計畫手續等未涉及就業服務之一般行政庶務業務。</p> | <p>打工度假代辦服務之定義。</p> |
| <p>五、本注意事項所稱打工度假代辦服務業者(以下簡稱代辦業者)，指從事代辦服務之國內企業經營者。</p> <p>代辦業者，非經就業服務法之主管機關許可，不得從事該法第三十五條第一項所定之就業服務業務。</p> | <p>一、代辦業者之定義。</p> <p>二、所稱企業經營者，指消費者保護法第二條第二款規定，以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。</p> <p>三、打工度假代辦服務業者提供之服務內容如涉及就業服務法第三十五條第一項規定範疇之就業服務業務，及民眾需透過其始得獲取進一步職缺資訊或聘僱有關之諮詢，並獲取相關工作機會等情事，則因該業者涉有居間媒介之功能，仍應依就業服務法第三十四條規定，申請私立就業服務機構設立許可，始得從事就業服務業務。</p> |
| <p>六、代辦業者辦理代辦服務，應遵行下列事項：</p> <p>(一)訂定簡章、計畫或申請代辦服務相關規定，並於代辦服務之服務網頁及其他明顯處所公告之。</p> | <p>一、代辦業者辦理代辦服務之應遵行事項。</p> <p>二、課予代辦業者應於服務網頁明顯處公開代辦服務規定之義務，內容應包含各項服務事項與處理機制之規定，以</p> |

| | |
|---|---|
| <p>(二)前款簡章、計畫或申請代辦服務相關規定，應包括打工度假方式介紹、報名方式、代辦項目及各項目費用、申請異動須知、疑義處理機制、收費及退費規定、行前須知、海外緊急連絡窗口、不可歸責或不可抗力事項之處理作法、消費爭議處理及其他相關事項。</p> <p>(三)應提供代辦服務契約及相關文件予消費者留存。</p> <p>(四)主動、據實告知消費者海外打工度假風險，並協助消費者事先充分瞭解申請前往之海外國家勞動法規，及提醒消費者另行投保適當之商業保險，且經消費者同意簽名確認。</p> <p>(五)必要時得向消費者說明，並符合個人資料保護法相關規定，要求消費者檢具外語能力、健康狀況或財力等相關證明文件。</p> <p>(六)消費者為未成年人，應取得其法定代理人之書面同意。</p> | <p>利消費者充分獲悉相關申請代辦服務訊息。</p> <p>三、課予代辦業者告知消費者海外打工度假風險、協助瞭解國外勞動法規、提醒投保適當保險之義務，並經消費者同意簽名確認；另代辦業者於辦理打工度假簽證及取得工作資格等必要時，得於向消費者說明後，請消費者提供相關所需證明文件，以保障消費者於申請代辦服務前，審慎綜合評估自身能力及是否得以承擔相關風險。</p> <p>四、依民法第七十九條規定：「限制行為能力人未得法定代理人之允許，所訂立之契約，須經法定代理人之承認，始生效力。」另民法於一百十年一月十三日修正第十二條規定：「滿十八歲為成年。」且該條規定自一百十二年一月一日施行，故課予代辦業者應取得未成年消費者之法定代理人之同意後，始可受理相關代辦服務。</p> |
| <p>七、代辦業者應依下列規定，於簡章、計畫或申請代辦服務相關規定中，明定退費基準：</p> <p>(一)因可歸責於代辦業者之事由，致打工度假活動無法成行者，代辦業者於知悉無法成行時，應即通知消費者且說明其事由，並應退還消費者已繳之全額費用；消費者若有其他損害，並應賠償，但代辦業者提供其他和解方案，經消費者同意者，不在此限。</p> <p>(二)因可歸責於消費者之事由，致打工度假活動無法成行者，代辦業者應提供已代繳必要費用之單據，經核實扣除後，將餘款依下</p> | <p>一、代辦業者應依活動無法成行之事由，可否歸責於其或消費者，於簡章、計畫或申請代辦服務相關規定中，分別載明退費基準。</p> <p>二、可歸責於消費者之事由，因青年打工度假計畫及暑期打工與旅遊計畫之代辦服務執行方式不同，爰分列之。</p> |

列基準退還消費者：

1. 參與青年打工度假計畫者：

- (1) 消費者於第一次繳費之次日起七日內申請退費，代辦業者應退還餘款百分之七十。
- (2) 消費者於第一次繳費之次日起七日後至申請簽證前申請退費，代辦業者應退還餘款百分之五十。
- (3) 消費者因未能取得簽證而申請退費，代辦業者應退還餘款百分之四十。
- (4) 消費者於取得簽證後申請退費，代辦業者得不予退還。

2. 參與暑期打工與旅遊計畫者：

- (1) 消費者於第一次繳費之次日起七日內申請退費，代辦業者應退還餘款百分之七十。
- (2) 消費者於第一次繳費之次日起七日後至進行相關資格測驗前申請退費，代辦業者應退還餘款百分之五十。
- (3) 消費者因未能取得工作資格而申請退費，代辦業者應退還餘款百分之四十。
- (4) 消費者於取得相關工作資格或資格文件後申請退費，代辦業者得不予退還。

3. 其他經中央主管機關依第三點第三款指定之打工度假計畫，其退費基準，由中央主管機關另定之。

(三) 因天然或人為災害、戰亂、交通阻絕、邊境管制、政府命令或其他不可歸責於代辦業者及消費者

| | |
|---|---|
| <p>之事由，致打工度假活動無法成行者，代辦業者應提供已代繳必要費用之單據，經核實扣除後，退還消費者全部餘款。</p> | |
| <p>八、代辦業者應善盡審視資料真實性之義務，據實、充分揭露所掌握之打工職務內涵，提供消費者相關資訊之諮詢及輔導。</p> | <p>代辦業者應提供消費者所掌握之全部打工職務內涵(如人、事、時、地)，並使該等資訊充分揭露。</p> |
| <p>九、代辦業者應記錄消費者之姓名、地址、電話、國民身分證統一編號等必要資料，並保存至契約終止後一年。但其他法規另有規定者，從其規定。</p> <p>前項資料代辦業者應盡善良管理人之注意義務，相關資料之蒐集、處理及利用等事項，應依個人資料保護法之規定為之。</p> | <p>為維護消費者權益，考量契約終止後，代辦業者仍有協助消費者處理海外緊急連絡或消費爭議等事宜之可能性，爰明定代辦業者應記錄並保存消費者資料。</p> |