

# 誰受服務，受誰服務？——台灣移工服務費的合理性

## 前言

每當假日，各地火車站往往可以見到許多外籍移工。隨著台灣薪資上漲，使得企業的人力成本提高。另外，雙薪家庭越來越普及，上班族無暇照顧孩童及長輩。為了解決這些問題，越來越多人選擇引進外籍移工來從事勞力密集的工作，或者幫忙操持家務。我國政府在 1990 年第一次以專案的方式引進外國移工，又在 1992 年通過《就業服務法》，明文制訂聘用移工的規範。

然而，對於外籍移工引進、管理及後續的服務，因雇主不熟悉法令、申辦流程或缺少時間，多委託人力仲介公司辦理。而外籍移工在台灣人生地不熟，大多也是由仲介業者協助其來台後的生活及工作適應。移工來台主要必須支付兩筆費用，分別是「仲介費」與「服務費」。移工來到台灣之前，就必須向其母國的仲介公司繳納一大筆「仲介費」。來到台灣之後，又要向國內的仲介業者按月繳納「服務費」。於是，外籍移工來台賺取的薪資，每個月既要分期償還仲介費，還要繳納服務費。兩筆費用造成他們沈重的負擔，也形成了一種觀感：還沒賺到錢，卻每個月都要繳錢。而且，台灣有些仲介業者，收取服務費之後卻未提供應有的服務，使外籍移工產生惡劣的印象，甚至懷疑服務費是詐財的手段。媒體也報導過不少仲介業者服務不周、甚至違法額外收費的案例，凸顯了他們的不良形象。

如果仲介業者依法收取服務費，並且認真提供服務，當然可以減少惡劣印象。然而即使這樣，「服務費」這規定本身仍然有問題。依照台灣的《私立就業服務機構收費項目及金額標準》，外籍移工與雇主雙方都需要向仲介業者繳納服務費，但雇主所繳納的服務費卻遠比移工還要低，相差十倍。依照「就業服務」的界定，是雇主需要外國人力，所以委託仲介公司引進外籍移工，並代為照顧。可是主動委託、尋求服務的雇主，所繳的服務費卻遠低於移工，這種收費差距是合理的嗎？另外，仲介業者原來的目的是媒合工作，法令卻要他們負責為移工提供許多額外服務（並收取服務費）。這種要求是否合理？也是我們要討論的。

本文會先釐清外籍移工在台繳納的各項費用，接著再對服務費的規定與其不合理的部分，做進一步的說明。

## 一、仲介費和服務費之釐清

從一些報導中可以看到，某些台灣的仲介公司在面對外籍移工經歷身心重大疾病、雇主騷擾、語言不通等問題時，回應都十分消極，讓許多移工感到不滿。<sup>1</sup>何況他們來台之後每個月都要繳一筆費用，金錢負擔加上生活不適應，難免懷疑自己掉進了詐財的陷阱。我們想先釐清「仲介費」與「服務費」是什麼，收取這兩種費用的目的為何。接著，我們想站在仲介業者與移工兩方之外，不論移工所受的業者服務是否值得那一筆服務費，而針對「服務費」背後的理念來探討其合理性。

---

<sup>1</sup> 梁莉芳、王筱琿，〈政府應許的暴利？外勞仲介服務費服務了誰〉，《報導者》，2017年7月19日。<https://www.twreporter.org/a/opinion-migrant-intermediary>

### （一）仲介費

分別支付給移工母國與台灣的仲介公司。母國仲介公司會協助移工辦理出國文件、簽證，提供教育訓練、與雇主媒合等服務，因此移工須支付給母國仲介一筆「來台工作費用」，名目包括仲介費、簽證費、護照費、體檢費和來台機票費用等，統稱「仲介費」。東南亞各國對於收取費用的標準不一。菲律賓的政策較完善，收費較合理，印尼和泰國的收費略高，最誇張的高收費為越南。<sup>2</sup>而台灣仲介公司則是負責引進外籍移工，幫助雇主與移工配對，這些的費用就是一般民眾認為的仲介費，正確說法為在《私立就業服務機構收費項目及金額標準》第 3 條，向雇主收取的所規範的登記費與介紹費名目。<sup>3</sup>移工來台第一年的薪水，每個月都要扣除一部份來償還仲介費，很難存到錢。

仲介費會隨著市場供需而有所浮動，政府也難以規範其固定價格。另外，仲介業者私下會給雇主回扣，仲介費便因而提高，加重了移工的負擔。我們這裡只陳述「仲介費」的目的，至於費用高低如何決定，就不再贅述。

### （二）服務費

依照台灣勞動部《私立就業服務機構收費項目及金額標準》的規定，仲介業者可向移工收取服務費。這是因為業者接受雇主的主動委託，提供外籍移工在我國境內的生活照顧服務。<sup>4</sup>具體的費用支出例如：移工的體檢費、居留證規費、護照延期費、護照換發費、遺失補發費用、入境後的回程機票、重入境接機費。除此之外，若外籍移工與雇主需要溝通（包含中文與母國語言的翻譯和勞資糾紛之協調），或是外籍移工在台意外身亡，仲介業者也有義務處理相關事宜。<sup>5</sup>

《私立就業服務機構收費項目及金額標準》規定，移工來台的第一年，每個月要向仲介業者繳最高 1800 元的服務費，第二年是 1700 元，第三年是 1500 元。三年後，若同一雇主續聘，每個月的服務費是 1500 元。<sup>6</sup>以三年計算，移工來台第一年的最高服務費總共要繳 21600 元，第二年是 20400 元，第三年是 18000 元，所以三年總共是 60000 元。在尚未還清母國仲介費的情況下，移工每個月的服務費又是一筆負擔。

這筆服務費值得嗎？不良的仲介業者只顧收費而不提供應有的服務，當然會讓外籍移工感到不值得。而比較認真的仲介業者則宣稱，這筆費用十分合理。而且，他們認為仲介不該被汙名化，誤以為服務費大都落進業者自己的口

<sup>2</sup> 吳博緯，〈未續聘外勞留台 仲介竟收高額「服務費」〉，《自由時報》，2017 年 1 月 3 日。  
<http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/1067930>

<sup>3</sup> 《私立就業服務機構收費項目及金額標準》，第 3 條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?lsid=FL028066&flno=3>

<sup>4</sup> 《私立就業服務機構收費項目及金額標準》，第 3 條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?lsid=FL028066&flno=3>

<sup>5</sup> 宜蘭縣政府全球資訊網 外勞管理，2012 年 6 月 27 日。

<https://www.e-land.gov.tw/cp.aspx?n=8A09E46F83D53572&s=55C8164714DFD9E9>

〈台外勞仲介費太高 業者喊冤〉，《大紀元》，2015 年 3 月 14 日。

<http://www.epochtimes.com/b5/15/3/14/n4387226.htm>

<sup>6</sup> 《私立就業服務機構收費項目及金額標準》，第 6 條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?lsid=FL028066&flno=6>

袋。<sup>7</sup>除了母國高額的仲介費，台灣仲介收取的服務費常使其與移工起衝突。繳費之後是否得到應有的服務，是雙方常見的爭論點。

針對仲介對雇主與外勞服務費的收費標準等議題，勞動部也多次開會討論。譬如 102 年曾委託專家學者研究，其結論建議：應先就仲介服務作業流程及服務對象進行分析，也就是確認仲介服務到底是對外勞、還是對雇主服務，以估算雇主與外勞應分別負擔的合理服務費用。<sup>8</sup>因此我們發現，有關服務費的爭議，首要重點不在於費用的多寡，而是向移工收取服務費的合理性（這問題也就是：是誰需要外籍勞力，並且需要勞工受到服務，因此應該繳納服務費？），以及，要求仲介業者擔負責任，在媒合工作之外還要提供照顧服務，是否合理？下面兩節會深入探討這些問題。

## 二、向外籍移工收取服務費是否合理？

仲介業者受到雇主委託，需要引進身心狀態良好的移工。而移工受命要處理一些事務時，雇主也會需要仲介來協助溝通。雖然表面上是移工受到了仲介業者的「服務」，實際上從前一節的「服務費」說明可知，是雇主有義務照顧移工在我國境內的生活，所以主動委託業者去提供服務，代為照顧。既然是出於雇主的需求，卻由移工負擔大部份的服務費，這是不合理的。

雇主要維持移工良好狀態，所需負擔的費用有兩種。首先，雇主每年需為每一名移工繳 2,000 元的服務費給仲介業者。另外，雇主也需繳交移工的健保費。依《全民健康保險法》規定，雇主應在外籍人士符合投保資格之日起 3 日內完成投保。<sup>9</sup>那麼，雇主繳了移工的健保費，是否在服務費方面就可以繳得遠低於移工呢？其實，「健保費」跟「服務費」是不一樣的目的。健保費是一種醫療保險費用，支付給醫療行為。而服務費是支付（例如）協助移工去接受醫療，提供翻譯，幫助移工與台灣醫生之間溝通等。這種服務不是醫療行為，兩筆費用不可混為一談。雇主幫移工繳健保費，就如同台灣雇主幫台灣勞工負擔健保費。但不能因為幫移工繳了健保費，就認為雇主繳那麼低的服務費是合理的。既然是雇主向仲介業者提出代為照顧移工的需求，他們才應該是被收取服務費的主要對象。

另外，《就業服務法》將來台灣工作的外國人分類為白領專業工作者與藍領外勞。這不單是工作屬性的差異，他們也受不同的政策規範，例如：前者可以依照意願轉換雇主、無健康檢查要求（除專任外國語文教師）、享有居住與遷徙的自由。後者轉換雇主困難、需接受定期健檢、需居住在雇主指定與安排的住所。<sup>10</sup>此外，根據《私立就業服務機構收費項目及金額標準》第五條與第

<sup>7</sup> 〈台外勞仲介費太高 業者喊冤〉，《大紀元》，2015 年 3 月 14 日。

<http://www.epochtimes.com/b5/15/3/14/n4387226.htm>

小虎文，〈外籍勞工仲介真的是「吸血鬼」嗎？聽聽仲介怎麼說〉，愛長照網站，2016 年 12 月 08 日。<http://www.ilon-termcare.com/Article/Detail/658>

<sup>8</sup> 東南亞集團，〈為使服務費數額合理 勞動部開會研商〉，2015 年 5 月 13 日。

[http://www.sea.com.tw/news\\_detail.php?sn=3567#.XBiUOWgzY2x](http://www.sea.com.tw/news_detail.php?sn=3567#.XBiUOWgzY2x)

<sup>9</sup> 依據衛福部中央健保署公布之投保金額分級表，月領實際薪資在 22,800 元以下者，投保等級為 900 元；月領實際薪資在 22,801 到 28,800 之間者，投保等級為 1,200 元。實際雇主所需繳納之健保費，還須視投保薪資金額以及衛福部公布之健保費率，依照《全民健康保險法》第 27 條之規定分別計算之。余靜玟，〈雇主聘請外籍勞工負擔的費用：薪資、健保費用〉，2018 年 11 月 13 日。<https://www.legis-pedia.com/article/labor-work/314>

<sup>10</sup> 《就業服務法》，第 46 條。

六條，私人仲介得向白領外國人收取一次性的登記與介紹費，以及每年不超過 2,000 元的服務費，但依法卻可以向藍領移工按月收取服務費。外籍白領與藍領移工相比較，後者是顯然被強制要繳大筆服務費，被迫要受仲介業者的服務。

根據以上分析可知，就算是由雇主提出服務需要，卻是由移工來負擔大部分服務費。另一方面，即使有些移工來台多年，對於生活環境足夠熟悉，可能不需要這些服務，或是想要找比仲介業者更專業的機構尋求幫助，卻還是必須依法按月繳交服務費。也就是說，就算移工並未主動要求仲介業者提供服務，台灣法律還是規定移工必須繳服務費給他們。<sup>11</sup>移工可以不要仲介業者的服務，但沒有不繳服務費的自由。雖然有些仲介業者提供良好的服務，但是法律對於移工繳服務費，仍然是強制性的，令人懷疑是否尊重移工的自主意願。

反觀其他國家，甚少有類似台灣所規定的每月「服務費」。以香港為例，菲律賓家事移工通常需要負擔一筆 4,000 至 7,000 港幣不等的母國仲介費用，<sup>12</sup>但到香港後不需要支付任何的服務費。相較於處於社會弱勢的移工，香港雇主需要承擔更多實質的經濟責任與聘雇成本，他們需要支付約港幣 12,000 元的一次性仲介費用，<sup>13</sup>包含移工的機票、體檢、簽證以及訓練費用。日本的規定是，技能實習生進入日本後，不再跟實習生收取費用，轉而跟雇主收取服務費。<sup>14</sup>而台灣對於移工服務費的規定，既沒有考慮到雇主才是需要服務的人，也沒有重視移工接受服務的意願。

### 三、要求仲介業者提供照顧服務是否合理？

依台灣《私立就業服務機構許可及管理辦法》第三條規定，台灣的仲介公司最主要辦理的服務業務為仲介外國人至中華民國境內工作。同時必須提供外籍移工在中華民國境內的生活照顧服務，如：出境入境時的機場服務、體檢期間的交通和伙食補助、等待轉換雇主期間提供膳宿與在申請居留証、職前介紹、協助勞資溝通與協商、安排在政府單位的調解、申請必要文件時協助翻譯。

然而，這個法條是政府要求仲介業者在媒合工作之外，負起照顧移工的責任，不論仲介是否願意，法律仍然規定他們必須去作。可是，仲介業者有提供「諮詢、輔導」的專業能力嗎？許多業者既沒有這種能力，也不想負這些責任，以免額外增加負擔。所以對於移工在台生活的困難，常有仲介業者推拖敷衍。

---

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?Isid=FL015128&flno=46>  
《就業服務法》，第 53 條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?Isid=FL015128&flno=53>  
《受聘僱外國人健康檢查管理辦法》，第 4 條。

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?Pcode=L0050018&FLNO=4>  
《受聘僱外國人健康檢查管理辦法》，第 5 條。

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?Pcode=L0050018&FLNO=5>

<sup>11</sup> 張正，〈沒有服務，何來服務費？〉，2010 年 9 月 26 日。

<https://blog.xuite.net/vicky103128/kikiblog/39548787-沒有服務，何來服務費？>

<sup>12</sup> 約新台幣 16,000 元至 28,000 元。

<sup>13</sup> 約新台幣 48,000 元。

<sup>14</sup> 梁莉芳、王筱珺，〈政府應許的暴利？外勞仲介服務費服務了誰〉，報導者，2017 年 7 月 19 日。<https://www.twreporter.org/a/opinion-migrant-intermediary>

衍，如此一來不但沒有給予移工服務，甚至可能造成移工失聯的狀況。<sup>15</sup>法律要求仲介業者提供他們專業能力之外的服務，對於業者、移工都沒有好處。

因此，我們認為應該由專業機構，來負責外籍移工在台所需的相關服務。目前，台灣僅有許多針對有勞資糾紛，或者受虐移工所提供的協助機構。例如，在台灣的移工庇護中心有兩種，一種是各地縣市政府成立、再委請地方 NGO 來負責營運，有點像是 BOT 的形式，因此人事費用與租金等支出，大多是由政府或是勞工局補助支出。另一種則是由民間團體主動籌設、再請各縣市政府勞工局前來審核，核准通過後，政府會以當下正接受安置的移工人數為基準，給予庇護中心一些安置津貼。其工作內容大多是協助受害移工轉換到新的工作，或者對不當行為之雇主提出訴訟。<sup>16</sup>這些機構的力量，或許還不能為移工提供完整的服務，但是它們有一般仲介業者所缺的專業。把專業的服務交給專業機構去作，比起交由仲介業者來承擔一切服務項目，是更合理的，也可以讓移工不必再被迫繳服務費給仲介。

#### 四、結論

在現今社會中，我們總是把外籍移工視為弱勢團體。外籍移工認為自己不斷的繳納各種費用，負債累累，而社會上許多人就開始抨擊收取費用的仲介業者。這些抨擊把業者污名化，並不完全是合理的。根據以上分析，我們先釐清了移工來台要繳納的不同費用，以及仲介扮演的角色。

仲介業者有好有壞，並非都是大眾所認知的那般「只收錢，不做事」。但無論他們是否認真為移工服務，也不論費用收取的高低，我們發現，移工仲介向外籍移工收取「服務費」的制度，是存在疑問的。它沒有讓需要服務的人（雇主）成為主要繳服務費的人，也沒有重視移工接受服務的選擇權。更進一步，政府要求仲介業者提供各種照顧服務，也不合理，因為沒有考慮到業者的專業能力，也不能對移工提供好的服務。

服務費的合理性是個艱難的課題，其中牽扯到許多利害關係。我們認為目前的政策尚有許多改善的空間，例如：平衡雇主與移工需負擔之服務費，以及設立專業服務機構。不管如何制定解決方案，保障移工的權益，是政策的初衷。尊重移工意願、提供良好的生活照顧，是優先考慮的方向。而要如何制定出移工、雇主與仲介業者三方都能夠接受的方案，還需要長久的協商討論。

#### 【參考文獻】

勞動部勞動力發展署，外籍勞工事務。

[https://www.wda.gov.tw/Content\\_List.aspx?n=EC2B12B2E43A4C99](https://www.wda.gov.tw/Content_List.aspx?n=EC2B12B2E43A4C99)

〈台外勞仲介費太高 業者喊冤〉，《大紀元》，2015年3月14日。

<http://www.epochtimes.com/b5/15/3/14/n4387226.htm>

<sup>15</sup> 許文泰，〈制度殺人—「外勞逃逸」的推力與拉力〉《獨立評論》，2015年9月28日。  
<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/332/article/3349>

<sup>16</sup> 彭政添、洪嘉穗，〈桃園市群眾服務協會移工庇護中心：是家，也是伸張正義的後盾〉，2018年1月31日。<http://mpark.news/2018/01/31/3997/>

小虎文，〈外籍勞工仲介真的是「吸血鬼」嗎？聽聽仲介怎麼說〉，愛長照網站，2016年12月08日。

<http://www.iling-termcare.com/Article/Detail/658>

吳博緯，〈未續聘外勞留台 仲介竟收高額「服務費」〉，《自由時報新聞》，2017年1月3日。

<http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/1067930>

梁莉芳、王筱琚，〈政府應許的暴利？外勞仲介服務費服務了誰〉，報導者，2017年7月19日。

<https://www.twreporter.org/a/opinion-migrant-intermediary>

《私立就業服務機構收費項目及金額標準》，第6條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?lsid=FL028066&flno=6>

《私立就業服務機構收費項目及金額標準》，第3條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?lsid=FL028066&flno=3>

《私立就業服務機構許可及管理辦法》，第3條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?lsid=FL015129&flno=3>

林芷儀，〈連法律都歧視藍領工作者？外籍勞工的悲歌〉，《獨立評論》，2017年10月19日。

<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/6237>

張正，〈沒有服務，何來服務費？〉，2010年9月26日。

<https://blog.xuite.net/vicky103128/kikiblog/39548787-沒有服務，何來服務費？>

東南亞集團，〈為使服務費數額合理 勞動部開會研商〉，2015年5月13日。

[http://www.sea.com.tw/news\\_detail.php?sn=3567#.XBiUOWqzY2x](http://www.sea.com.tw/news_detail.php?sn=3567#.XBiUOWqzY2x)

余靜玟，〈雇主聘請外籍勞工負擔的費用：薪資、健保費用〉，2018年11月13日。

<https://www.legis-pedia.com/article/labor-work/314>

宜蘭縣政府全球資訊網 外勞管理，2012年6月27日。

<https://www.e-land.gov.tw/cp.aspx?n=8A09E46F83D53572&s=55C8164714DFD9E9>

許文泰，〈制度殺人—「外勞逃逸」的推力與拉力〉，《獨立評論》，2015年9月28日。

<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/332/article/3349>

彭政添、洪嘉穗，〈桃園市群眾服務協會移工庇護中心：是家，也是伸張正義的後盾〉，2018年1月31日。

<http://mpark.news/2018/01/31/3997>

《就業服務法》，第 46 條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?lsid=FL015128&flno=46>

《就業服務法》，第 48 條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?lsid=FL015128&flno=48>

《就業服務法》，第 52 條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?lsid=FL015128&flno=52>

《就業服務法》，第 53 條。

<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT09.aspx?lsid=FL015128&flno=53>

《受聘僱外國人健康檢查管理辦法》，第 4 條。

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?Pcode=L0050018&FLNO=4>

《受聘僱外國人健康檢查管理辦法》，第 5 條。

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?Pcode=L0050018&FLNO=5>

