

103 年度外籍勞工工作及生活關懷調查統計結果提要分析

壹、製造業及營造業之外籍勞工

一、98.6%事業類外籍勞工從事製造業，國籍別以越南籍居多，性別以男性為主，年齡層以 25~34 歲居多，教育程度則集中於高中（職）

截至 103 年 5 月底我國事業類外籍勞工人數達 28 萬 7,841 人。按所調查事業類外籍勞工基本特性觀察，高達 98.6% 為製造業，男性占 69.8% 居多。年齡以「25~34 歲」者占 52.0% 最高，「24 歲以下」者占 27.1% 居次，「35~44 歲」占 17.4% 居第三，三者合占 96.5%，教育程度主要集中在「高中（職）」占 53.3%。

按國籍別觀察，以越南籍占 39.2% 最高，菲律賓籍占 26.0% 居次；若按行業與國籍別觀察，製造業中以越南籍占 39.4% 最多，營造業則以泰國籍占 58.0% 最多。依累計來臺工作期間觀察，以「3 年（含）以下」者占 78.1% 居首，「超過 3 年~6 年（含）」占 17.5% 居次。

表 1、事業類外籍勞工特性別資料

103 年 5 月

單位：人；%

項目別	在臺人數	百分比	項目別	在臺人數	百分比
總計	287,841	100.0	國籍別		
行業別			印尼	41,219	14.3
製造業	283,894	98.6	菲律賓	74,756	26.0
營造業	3,947	1.4	泰國	59,053	20.5
年齡			越南	112,813	39.2
24 歲以下	77,942	27.1	性別		
25-34 歲	149,555	52.0	男	200,937	69.8
35-44 歲	50,202	17.4	女	86,904	30.2
45 歲及以上	10,142	3.5	累計來臺工作期間		
教育程度			3 年（含）以下	224,747	78.1
國中及以下	69,713	24.2	超過 3 年~6 年（含）	50,398	17.5
高中(職)	153,535	53.3	超過 6 年~9 年（含）	9,919	3.4
大專(學)及以上	64,593	22.4	超過 9 年~12 年（含）	2,777	1.0

說明：調查對象不含船員，馬來西亞籍人數太少，亦不列入調查。

二、有 9 成 4 的事業類外籍勞工這一次來臺工作在母國有負擔費用，其負擔費用以「90,000 元以上」占 35.4%居多

事業類外籍勞工這一次來臺工作在母國有負擔費用的比率占 94.4%，其負擔費用以「90,000 元以上」占 35.4%居多，其次為「50,000~69,999 元」占 25.3%，「30,000~49,999 元」占 16.7%居第三。

依國籍別觀察，各國籍外籍勞工這一次來臺工作前在母國需負擔費用之比率均在 9 成以上，其中以泰國籍 99.0%最高。就負擔費用觀察，印尼籍以「70,000 元~89,999 元」及「50,000 元~69,999 元」居多，分占 35.7%及 32.5%，菲律賓籍以「30,000~49,999 元」及「50,000 元~69,999 元」居多，分占 31.0%及 28.5%，泰國籍以「50,000 元~69,999 元」占 54.8%居多，越南籍以「90,000 元以上」占 80.5%居多。

就行業別觀察，製造業外籍勞工這一次來臺工作在母國有負擔費用者占 94.6%，較營造業占 77.5%高 17.1 個百分點。製造業外籍勞工之負擔費用以「90,000 元以上」占 35.6%居多，營造業外籍勞工之負擔費用則以「50,000 元~69,999 元」占 33.7%居多。

就性別觀察，無論男性或女性，這一次來臺工作有負擔費用的皆在 9 成 3 以上，男性及女性外籍勞工之負擔費用亦皆以「90,000 元以上」居多，分別占 35.4%、35.2%。

若依累計來臺工作期間觀察，無論來臺工作期間多寡，這一次來臺工作有負擔費用的皆在 9 成 3 以上；累計來臺期間 3 年(含)以下以「90,000 元以上」占 38.4%居多，累計來臺期間超過 3 年皆以「50,000 元~69,999 元」居多，占 31.9%至 39.3%之間。

表 2、事業類外籍勞工這一次來臺工作在母國負擔費用情況

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	沒有負擔費用	有負擔費用	這一次來臺工作在母國所負擔費用					不知道/拒答
				未滿 30,000 元	30,000 ~ 49,999 元	50,000 ~ 69,999 元	70,000 ~ 89,999 元	90,000 元以上	
總計	100.0	0.0	94.4(100.0)	(7.4)	(16.7)	(25.3)	(15.2)	(35.4)	5.6
國籍別									
印尼	100.0	-	90.9(100.0)	(0.9)	(17.3)	(32.5)	(35.7)	(13.6)	9.1
菲律賓	100.0	-	96.8(100.0)	(21.9)	(31.0)	(28.5)	(12.7)	(5.9)	3.2
泰國	100.0	0.0	99.0(100.0)	(6.9)	(25.7)	(54.8)	(6.6)	(6.0)	1.0
越南	100.0	-	91.6(100.0)	(-)	(1.3)	(3.9)	(14.3)	(80.5)	8.4
行業別									
製造業	100.0	-	94.6(100.0)	(7.4)	(16.6)	(25.2)	(15.2)	(35.6)	5.4
營造業	100.0	0.1	77.5(100.0)	(10.2)	(26.6)	(33.7)	(13.9)	(15.7)	22.4
性別									
男	100.0	0.0	93.9(100.0)	(5.0)	(15.5)	(28.4)	(15.7)	(35.4)	6.1
女	100.0	-	95.4(100.0)	(12.9)	(19.5)	(18.4)	(14.1)	(35.2)	4.6
累計來臺工作期間									
3 年(含)以下	100.0	0.0	94.3(100.0)	(7.3)	(15.6)	(23.3)	(15.4)	(38.4)	5.7
超過 3 年~6 年(含)	100.0	-	93.9(100.0)	(7.8)	(19.7)	(31.9)	(14.2)	(26.4)	6.1
超過 6 年~9 年(含)	100.0	-	97.9(100.0)	(7.2)	(24.2)	(32.8)	(15.6)	(20.2)	2.1
超過 9 年~12 年(含)	100.0	-	99.9(100.0)	(7.4)	(27.4)	(39.3)	(15.4)	(10.5)	0.1

說明：幣別以新臺幣計價，係依 103 年 5 月底匯率換算。印尼幣兌臺幣為 1：0.00222；菲國比索兌臺幣為 1：0.6373；泰銖兌臺幣為 1：0.8114；越南盾兌臺幣為 1：0.00122；美金兌臺幣為 1：29.64。

三、僅 23.7% 事業類外籍勞工知道這一次來臺母國仲介費繳納情形，其中 87.2% 事業類外籍勞工有繳納母國仲介費，以「未滿 30,000 元」、「30,000~49,999 元」為主

僅 23.7% 事業類外籍勞工知道這一次來臺工作在母國仲介費繳納情形，其中有繳納母國仲介費的比率占 87.2%，其仲介費以「未滿 30,000 元」、「30,000~49,999 元」為主，分別占 34.3%、33.0%。因高達 76.3% 的事業類外籍勞工不清楚其是否有繳納仲介費，致統計表細格樣本代表性不足，相關數據僅供參考。

表 3、事業類外籍勞工這一次來臺工作繳納母國仲介費情況

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	不知道/ 拒答	知道	沒有 繳納 費用	有繳納 費用	這一次來臺工作繳納之 母國仲介費用					
						未滿 30,000 元	30,000 ~ 49,999 元	50,000 ~ 69,999 元	70,000 ~ 89,999 元	90,000 元 以上	
總計	100.0	76.3	23.7(100.0)	(12.8)	(87.2)	(100.0)	(34.3)	(33.0)	(12.9)	(2.2)	(17.6)
國籍別											
印尼	100.0	75.7	24.3(100.0)	(6.0)	(94.0)	(100.0)	(21.4)	(53.8)	(23.1)	(1.6)	(-)
菲律賓	100.0	66.7	33.3(100.0)	(13.1)	(86.9)	(100.0)	(48.9)	(32.7)	(15.9)	(2.4)	(-)
泰國	100.0	75.7	24.3(100.0)	(16.5)	(83.5)	(100.0)	(34.1)	(49.7)	(12.5)	(3.7)	(-)
越南	100.0	83.1	16.9(100.0)	(13.1)	(86.9)	(100.0)	(22.1)	(9.7)	(3.9)	(1.3)	(63.0)
行業別											
製造業	100.0	76.3	23.7(100.0)	(12.9)	(87.1)	(100.0)	(34.2)	(32.9)	(13.1)	(2.3)	(17.6)
營造業	100.0	72.6	27.4(100.0)	(3.6)	(96.4)	(100.0)	(42.6)	(38.2)	(3.0)	(-)	(16.2)
性別											
男	100.0	77.9	22.1(100.0)	(10.2)	(89.8)	(100.0)	(25.2)	(37.9)	(15.1)	(2.7)	(19.1)
女	100.0	72.4	27.6(100.0)	(17.5)	(82.5)	(100.0)	(51.1)	(23.7)	(8.8)	(1.5)	(14.9)
累計來臺工作期間											
3年(含)以下	100.0	76.2	23.8(100.0)	(12.0)	(88.0)	(100.0)	(33.1)	(32.4)	(12.8)	(1.7)	(20.0)
超過3年~6年(含)	100.0	76.4	23.6(100.0)	(17.5)	(82.5)	(100.0)	(42.3)	(36.8)	(10.9)	(1.9)	(8.1)
超過6年~9年(含)	100.0	73.5	26.5(100.0)	(8.8)	(91.2)	(100.0)	(23.1)	(33.3)	(17.7)	(11.9)	(14)
超過9年~12年(含)	100.0	84.3	15.7(100.0)	(-)	(100.0)	(100.0)	(25.6)	(1.4)	(48.5)	(24.5)	(-)

說明：1.同表 2。

2.因不知道(含拒答)達 76.3%，致統計表細格樣本代表性不足，本表僅供參考。

四、近 6 成的事業類外籍勞工這一次來臺工作在母國有借貸，借貸金額以「90,000 元以上」及「30,000~49,999 元」居多，其還款方式以「自行辦理」為主

(一) 來臺工作前之借貸狀況

為了這一次來臺工作，事業類外籍勞工在母國有借貸之比率占 59.8%，其中 73.8% 表示清楚借貸金額，借貸費用以「90,000 元以上」及「30,000~49,999 元」居多，分別占 27.3%、23.3%。

就外籍勞工累計來臺工作期間觀察，來臺時間 3 年(含)以下外籍勞工有借貸比率達 62.8% 最高，其次為超過 3 年~6 年(含)者占 50.5%。

按國籍別觀察其借貸之比率，僅泰國籍占 43.4% 最低，餘借貸比率皆逾 6 成。若觀察其借貸金額，泰國籍、菲律賓籍以「30,000~49,999 元」居多，分別占 52.6%、37.5%，印尼籍則以「70,000~89,999 元」占 57.9% 居多，越南籍則以「90,000 元以上」占 69.1% 居多。

就行業別觀察，製造業外籍勞工在母國有借貸的比率為 59.9% 高於營造業 51.4%，借貸費用以「90,000 元以上」占 27.5% 居多，營造業借貸費用則以「30,000~49,999 元」占 35.4% 居多。

就性別觀察，女性在母國有借貸者占 61.7% 略高於男性之 59.0%，而借貸金額男性以「90,000 元以上」占 30.4% 居多，女性以「30,000~49,999 元」占 25.6% 居多。

表 4、事業類外籍勞工這一次來臺工作在母國借貸情況

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	無借貸	有借貸	不知道金額	知道金額	這一次來臺工作在母國借貸金額					
						未滿 30,000 元	30,000 ~ 49,999 元	50,000 ~ 69,999 元	70,000 ~ 89,999 元	90,000 元以上	
總計	100.0	40.2	59.8(100.0)	(26.2)	(73.8)	(100.0)	(11.3)	(23.3)	(18.7)	(19.4)	(27.3)
國籍											
印尼	100.0	37.9	62.1(100.0)	(26.0)	(74.0)	(100.0)	(9.9)	(11.5)	(15.3)	(57.9)	(5.4)
菲律賓	100.0	39.3	60.7(100.0)	(5.4)	(94.6)	(100.0)	(19.7)	(37.5)	(28.4)	(12.4)	(2.0)
泰國	100.0	56.6	43.4(100.0)	(30.1)	(69.9)	(100.0)	(16.1)	(52.6)	(23.1)	(7.6)	(0.5)
越南	100.0	33.0	67.0(100.0)	(37.4)	(62.6)	(100.0)	(2.4)	(4.0)	(9.6)	(14.9)	(69.1)
行業別											
製造業	100.0	40.1	59.9(100.0)	(26.2)	(73.8)	(100.0)	(11.3)	(23.1)	(18.8)	(19.3)	(27.5)
營造業	100.0	48.6	51.4(100.0)	(31.8)	(68.2)	(100.0)	(11.6)	(35.4)	(12.1)	(31.0)	(9.8)
性別											
男	100.0	41.0	59.0(100.0)	(27.1)	(72.9)	(100.0)	(9.7)	(22.2)	(16.5)	(21.2)	(30.4)
女	100.0	38.3	61.7(100.0)	(24.4)	(75.6)	(100.0)	(14.7)	(25.6)	(23.5)	(15.6)	(20.6)
累計來臺工作期間											
3 年(含)以下	100.0	37.2	62.8(100.0)	(25.7)	(74.3)	(100.0)	(10.7)	(20.7)	(17.8)	(20.9)	(29.9)
超過 3 年~6 年(含)	100.0	49.5	50.5(100.0)	(28.2)	(71.8)	(100.0)	(14.8)	(35.1)	(24.3)	(11.0)	(14.7)
超過 6 年~9 年(含)	100.0	56.6	43.4(100.0)	(24.6)	(75.4)	(100.0)	(14.2)	(33.5)	(13.6)	(23.3)	(15.3)
超過 9 年~12 年(含)	100.0	54.7	45.3(100.0)	(45.9)	(54.1)	(100.0)	(-)	(49.6)	(31.3)	(0.6)	(18.5)

說明：同表 2。

(二) 借貸費用之還款方式

在母國有借貸的事業類外籍勞工，其還款方式以「自行辦理」占 86.7% 最高，「臺灣仲介公司由薪資中扣除」占 8.4% 居次。按行業別觀察，製造業還款方式以「自行辦理」占 87.1% 為主，其餘方式不及 1 成，而營造業「自行辦理」占 51.9%，相較於製造業減少 35.2 個百分點；另透過「雇主協助辦理」及「臺灣仲介公司由薪資中扣除」方式則有 2 成 2 及 2 成 5 之比率。

依外籍勞工國籍別觀察，各國籍外籍勞工還款方式皆以「自行辦理」的比率最高，其中菲律賓籍及越南籍外籍勞工「自行辦理」占 9 成 2 以上。惟印尼籍及泰國籍透過「臺灣仲介公司由薪資中扣除」仍有 29.8%、16.2%，其國內仲介公司似涉違反就業服務法第 40 條第 1 項第 5 款規定，未來會加強相關管理及查察措施。

表 5、事業類外籍勞工借貸還款方式

103 年 5 月 單位：%

項 目 別	總計	自行辦理	雇主協助辦理	臺灣仲介公司由薪資中扣除	其他
總 計	100.0	86.7	4.8	8.4	0.1
國籍別					
印尼	100.0	59.9	10.3	29.8	0.0
菲律賓	100.0	92.2	4.4	3.3	0.0
泰國	100.0	73.4	10.5	16.2	0.0
越南	100.0	97.0	1.3	1.5	0.2
行業別					
製造業	100.0	87.1	4.6	8.2	0.1
營造業	100.0	51.9	22.4	25.4	0.2
性別					
男	100.0	83.9	5.5	10.5	0.1
女	100.0	93.1	3.3	3.7	0.0

說明：同表 2。

五、9 成 7 的事業類外籍勞工來臺工作透過人力仲介公司

有 97.2% 的事業類之外籍勞工來臺工作透過之聘僱管道係「透過人力仲介公司」，透過「其他」管道來臺工作占 2.8%。本次調查並無「透過直接聘僱聯合服務中心」方式來臺之外籍勞工，由於透過直接聘僱聯合服務中心服務可節省不少國內、外的相關費用，未來仍會加強直接聘僱流程之宣導。

表 6、事業類外籍勞工來臺工作透過之聘僱管道

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	透過人力 仲介公司	透過直接 聘僱聯合 服務中心	其他
總計	100.0	97.2	-	2.8
國籍別				
印尼	100.0	98.6	-	1.4
菲律賓	100.0	96.5	-	3.5
泰國	100.0	96.0	-	4.0
越南	100.0	97.8	-	2.2
行業別				
製造業	100.0	97.2	-	2.8
營造業	100.0	99.0	-	1.0
性別				
男	100.0	97.8	-	2.2
女	100.0	95.8	-	4.2

說明：「其他」包含指定工、事業單位當地選工及透過泰國勞動部來臺。

六、3成3的國內仲介公司對事業類外籍勞工有扣取服務費以外之其他費用，代扣費用項目以代扣所得稅比率最高

有 33.3% 事業類的外籍勞工表示，國內仲介公司每月除收取規定的服務費外，另有代扣其他費用，其中以「代扣所得稅」比率最高，占 64.4%，其次為「代存儲蓄金」占 49.4%，「代扣國外貸款費用」占 15.1% 居第三，而「代扣保證金」及「代存返國費用」則未達 1 成，其國內仲介公司似涉違反就業服務法第 40 條第 1 項第 5 款規定，未來會加強相關管理及查察措施。

就國籍別觀察國內仲介公司扣取其他費用比率，以泰國籍外籍勞工占 46.7% 較高，明顯高於其他國籍。按行業別觀察，營造業外籍勞工被國內仲介公司扣取其他費用的比率占 48.1%，高於製造業的 33.1%。按性別觀察，男性外籍勞工被國內仲介公司扣取其他費用的比率占 36.4%，明顯高於女性的 26.0%。

表 7、國內仲介公司對事業類外籍勞工，除每月之服務費外扣取其他費用情形

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	沒有委任人力仲介公司	沒有扣取其他費用	有扣取其他費用	扣取費用項目(可複選)					
					代存儲蓄金	代扣保證金	代存返國費用	代扣所得稅	代扣國外貸款費用	其他
總計	100.0	-	66.7	33.3(100.0)	(49.4)	(6.5)	(7.1)	(64.4)	(15.1)	(5.4)
國籍別										
印尼	100.0	-	67.3	32.7(100.0)	(32.6)	(3.2)	(5.9)	(36.0)	(56.7)	(9.3)
菲律賓	100.0	-	67.2	32.8(100.0)	(51.7)	(1.2)	(8.0)	(68.4)	(6.1)	(7.5)
泰國	100.0	-	53.3	46.7(100.0)	(58.6)	(17.6)	(10.7)	(69.6)	(15.0)	(5.3)
越南	100.0	-	73.2	26.8(100.0)	(46.7)	(2.1)	(3.7)	(69.2)	(3.8)	(2.2)
行業別										
製造業	100.0	-	66.9	33.1(100.0)	(49.6)	(6.4)	(7.1)	(64.1)	(14.8)	(5.5)
營造業	100.0	-	51.9	48.1(100.0)	(40.9)	(7.5)	(9.9)	(81.2)	(27.1)	(4.4)
性別										
男	100.0	-	63.6	36.4(100.0)	(48.0)	(7.3)	(7.4)	(64.2)	(17.0)	(5.5)
女	100.0	-	74.0	26.0(100.0)	(53.9)	(3.7)	(6.2)	(65.1)	(8.7)	(5.4)

說明：國內仲介公司扣取外籍勞工費用可複選，故細項合計大於等 100%。

七、國內仲介公司提供事業類外籍勞工服務項目以「辦理健康檢查」占 88.1%最高

國內仲介公司提供事業類外籍勞工服務項目以「辦理健康檢查」占 88.1%最高，其次為「辦理諮詢、輔導及翻譯」及「辦理外勞的入、出國手續」分別占 75.5%及 75.2%，「辦理外勞的生活相關服務」占 62.7%居第三。

表 8、國內仲介公司對事業類外籍勞工提供之服務

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	辦理健康檢查	辦理申請轉換雇主或轉換工作	辦理外勞的生活相關服務	辦理外勞的入、出國手續	辦理諮詢、輔導及翻譯	其他
總計	100.0	88.1	30.7	62.7	75.2	75.5	1.8
國籍別							
印尼	100.0	79.5	31.0	55.2	66.8	82.1	0.4
菲律賓	100.0	86.1	27.9	55.0	77.5	65.5	0.9
泰國	100.0	85.1	16.5	60.2	70.6	73.8	3.8
越南	100.0	94.3	39.8	71.9	79.2	80.7	1.8
行業別							
製造業	100.0	88.2	30.9	62.6	75.5	75.6	1.8
營造業	100.0	83.9	14.7	66.1	54.9	73.6	0.3
性別							
男	100.0	87.0	27.9	60.5	74.9	74.7	2.0
女	100.0	90.7	37.1	67.8	75.9	77.4	1.4

說明：國內仲介公司提供服務可複選，故合計大於等於 100%。

八、74.2%事業類外籍勞工來臺工作前有參加職前訓練，其中以「來臺工作法令須知」課程參與率占 78.3%最高

事業類外籍勞工來臺工作前有參加職前訓練者占 74.2%，其中以參加「來臺工作法令須知」占 78.3%最高，平均上課時數 13.1 小時；其次參加「中文語言訓練」占 71.2%，平均上課時數 176.8 小時，參加「安全衛生教育」居第三占 65.5%，平均上課時數 11.2 小時。

依國籍別觀察來臺工作前參加職前訓練比率，以越南籍外籍勞工占 86.0% 最高，菲律賓籍占 49.2% 最低。若觀察其參加之訓練課程內容，越南籍、印尼籍外籍勞工以「中文語言訓練」最高，分別占 98.6% 及 82.3%；泰國籍、菲律賓籍外籍勞工則以「來臺工作法令須知」最高，分別占 94.6% 及 86.9%。

就行業別觀察，製造業外籍勞工有參加職前訓練占 74.3%，高於營造業外籍勞工的 66.6%。無論製造業或營造業，其參加的課程皆以「在臺工作法令須知」比率最高。

就性別觀察，女性外籍勞工有參加職前訓練占 77.7%，高於男性 72.7%。且無論男性或女性，其參加的課程皆以「在臺工作法令須知」比率最高。

表 9、事業類外籍勞工來臺工作前參加職前訓練情形

103 年 5 月

單位：%；小時

項目別	總計	沒有參加	有參加	中文語言訓練		在臺工作法令須知		安全衛生教育		其他		
					平均時數		平均時數		平均時數		平均時數	
總計	100.0	25.8	74.2	(100.0)	(71.2)	176.8	(78.3)	13.1	(65.5)	11.2	(1.2)	22.5
國籍別												
印尼	100.0	26.2	73.8	(100.0)	(82.3)	167.8	(68.7)	19.4	(60.1)	18.6	(2.2)	9.8
菲律賓	100.0	50.8	49.2	(100.0)	(43.2)	34.5	(86.9)	5.1	(73.6)	5.1	(1.7)	13.3
泰國	100.0	16.2	83.8	(100.0)	(31.5)	63.9	(94.6)	9.7	(72.7)	8.0	(1.5)	1.7
越南	100.0	14.0	86.0	(100.0)	(98.6)	221.2	(69.7)	17.2	(60.5)	13.6	(0.6)	70.7
行業別												
製造業	100.0	25.7	74.3	(100.0)	(71.6)	177.0	(78.2)	13.1	(65.5)	11.2	(1.3)	21.7
營造業	100.0	33.4	66.6	(100.0)	(38.9)	144.8	(82.7)	13.2	(67.0)	11.9	(0.9)	105.8
性別												
男	100.0	27.3	72.7	(100.0)	(71.8)	178.1	(76.8)	13.6	(62.8)	11.5	(1.4)	26.5
女	100.0	22.3	77.7	(100.0)	(70.1)	173.8	(81.6)	12.1	(71.5)	10.5	(0.8)	7.7

說明：1.職前訓練課程可複選，故細項合計大於等於 100%。

2.越南籍營造業外勞的其他課程時數較多，訓練內容為營造業專門工作技能訓練。

九、3成7的事業類外籍勞工在事業單位工作有困擾，其困擾原因以「語言隔閡，溝通不容易」76.9%最高

事業類外籍勞工在事業單位工作有困擾者占 36.6%，其中以「語言隔閡，溝通不容易」比率最高，占 76.9%，其次為「思鄉情緒」占 45.4%，其餘之各種困擾情形所占比率皆不及 1 成。

按國籍別觀察，工作有困擾者以印尼籍外籍勞工占 41.7% 最高；其次為菲律賓籍、越南籍，分別占 39.3%、37.1%。無論國籍別為何，工作困擾皆以「語言隔閡，溝通不容易」比率最高，其次為「思鄉情緒」。

就行業別觀察，製造業外籍勞工有遭遇困擾者占 36.8%，較營造業 22.7% 高出 14.1 個百分點；無論製造業或營造業外籍勞工均以「語言隔閡，溝通不容易」比率最高。

就性別觀察，男性外籍勞工有遭遇困擾者占 37.3%，較女性 35.0% 高出 2.3 個百分點。

表 10、事業類外籍勞工工作時遭遇之困擾

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	無困擾	有困擾	困 擾 原 因(可複選)							其他
				語言隔閡，溝通不容易	思鄉情緒	生活環境無法適應	工作環境無法適應	與本國勞工相處不融洽	住宿環境衛生太差	雇主或管理者態度不佳	
總計	100.0	63.4	36.6(100.0)	(76.9)	(45.4)	(4.2)	(3.6)	(1.6)	(8.1)	(4.4)	(1.4)
國籍別											
印尼	100.0	58.3	41.7(100.0)	(87.7)	(25.3)	(3.8)	(2.4)	(1.4)	(7.5)	(4.7)	(1.8)
菲律賓	100.0	60.7	39.3(100.0)	(80.5)	(40.4)	(6.2)	(3.4)	(3.0)	(4.4)	(2.3)	(0.4)
泰國	100.0	71.4	28.6(100.0)	(60.3)	(40.8)	(4.0)	(5.1)	(2.7)	(20.8)	(10.4)	(1.6)
越南	100.0	62.9	37.1(100.0)	(76.7)	(59.0)	(2.9)	(3.6)	(0.3)	(5.9)	(3.3)	(1.8)
行業別											
製造業	100.0	63.2	36.8(100.0)	(77.0)	(45.5)	(4.2)	(3.6)	(1.6)	(8.0)	(4.3)	(1.3)
營造業	100.0	77.3	22.7(100.0)	(70.2)	(28.3)	(4.8)	(3.6)	(3.9)	(22.5)	(11.4)	(7.7)
性別											
男	100.0	62.7	37.3(100.0)	(77.6)	(42.0)	(3.5)	(3.6)	(1.9)	(9.1)	(4.9)	(1.3)
女	100.0	65.0	35.0(100.0)	(75.2)	(53.7)	(5.8)	(3.5)	(1.0)	(5.8)	(3.0)	(1.5)

說明：困擾原因可複選，故細項合計大於等於 100%。

十、3成7的事業類外籍勞工知道同鄉行蹤不明之原因，其中有44.7%認為行蹤不明原因為「希望獲得較高待遇」

3成7的事業類外籍勞工知道同鄉行蹤不明之原因，認為造成其同鄉行蹤不明之原因以「希望獲得較高待遇」居首占44.7%，其次為「聘僱期限即將屆滿」占36.7%，「受其他外勞慫恿、轉介」占29.5%居第三。

依國籍別觀察，印尼籍、泰國籍外籍勞工認為造成其同鄉行蹤不明之原因主要均為「希望獲得較高待遇」，分別占56.0%、61.9%；菲律賓籍、越南籍外籍勞工則以「聘僱期限即將屆滿」為主要原因，分別占42.4%、42.2%。

依行業別觀察，製造業及營造業外籍勞工認為造成其同鄉行蹤不明之原因主要均為「希望獲得較高待遇」，分別占44.4%、70.6%。

依性別觀察，男性外籍勞工認為造成其同鄉行蹤不明之主要原因為「希望獲得較高待遇」占48.6%；女性外籍勞工則認為「聘僱期限即將屆滿」占43.6%，才是造成同鄉行蹤不明之主因。

表 11、事業類外籍勞工認為其同鄉行蹤不明之原因

項目別	103年5月									
	總計	國籍別				行業別		性別		
		印尼	菲律賓	泰國	越南	製造業	營造業	男	女	
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
知道	37.3(100.0)	37.4(100.0)	41.0(100.0)	30.8(100.0)	38.2(100.0)	84.3(100.0)	74.0(100.0)	38.5(100.0)	34.5(100.0)	
希望獲得較高待遇	(44.7)	(56.0)	(35.2)	(61.9)	(40.2)	(44.4)	(70.6)	(48.6)	(34.8)	
聘僱期限即將屆滿	(36.7)	(21.8)	(42.4)	(27.0)	(42.2)	(37.0)	(16.6)	(34.1)	(43.6)	
受其他外勞慫恿、轉介	(29.5)	(37.8)	(17.6)	(37.0)	(32.0)	(29.6)	(26.8)	(29.2)	(30.4)	
工作環境無法適應	(23.8)	(18.6)	(26.3)	(25.2)	(23.4)	(23.9)	(23.4)	(23.9)	(23.6)	
仲介服務費太高	(18.5)	(10.7)	(16.0)	(13.8)	(25.1)	(18.5)	(17.9)	(19.1)	(17.1)	
與雇主及本國勞工相處不融洽	(17.3)	(30.0)	(13.5)	(9.9)	(18.6)	(17.4)	(6.4)	(17.0)	(17.9)	
勞資爭議	(14.4)	(21.9)	(11.1)	(18.4)	(12.2)	(14.4)	(11.8)	(14.5)	(14.1)	
思鄉情緒	(13.5)	(2.8)	(37.0)	(3.9)	(4.8)	(13.6)	(4.6)	(10.9)	(20.3)	
外籍配偶媒介	(12.2)	(8.6)	(4.4)	(16.4)	(17.3)	(12.3)	(3.6)	(11.0)	(15.3)	
生活環境無法適應	(8.5)	(9.4)	(11.0)	(5.5)	(7.6)	(8.4)	(10.9)	(8.8)	(7.7)	
仲介公司媒介	(5.8)	(9.5)	(9.7)	(6.3)	(1.4)	(5.8)	(3.4)	(5.6)	(6.2)	
其他	(1.7)	(1.2)	(1.0)	(2.5)	(2.1)	(1.7)	(2.3)	(2.4)	(-)	
不知道(含拒答)	62.7	62.6	59.0	69.2	61.8	62.7	65.7	61.5	65.5	

說明：行蹤不明原因可複選，故細項合計大於等於100%。

十一、事業類外籍勞工之平均薪資為 2 萬 5,412 元

103 年 5 月事業類外籍勞工平均薪資為 2 萬 5,412 元，其中 76.1% 屬於經常性薪資，計 1 萬 9,346 元；加班費 5,025 元、其他非經常性薪資為 1,041 元。

若觀察各國籍外籍勞工平均薪資，以菲律賓籍外籍勞工平均薪資為 2 萬 6,266 元較高，主要係經常性薪資 1 萬 9,577 元及其他非經常性薪資 1,294 元較其他國籍高；而加班費則以泰國籍 5,434 元最高，菲律賓籍 5,395 元居次。

按行業別觀察，製造業外籍勞工平均薪資為 2 萬 5,423 元高於營造業之 2 萬 4,657 元，其中 76.1% 屬於經常性薪資，計 1 萬 9,344 元，加班費為 5,035 元、其他非經常性薪資為 1,044 元。

按性別觀察，女性外籍勞工平均薪資為 2 萬 5,504 元高於男性之 2 萬 5,372 元。

表 12、事業類外籍勞工薪資結構

103 年 5 月

單位：元，%

項目別	平均薪資	經常性薪資		加班費	其他
			占平均薪資比率		
總計	25,412	19,346	76.1	5,025	1,041
國籍別					
印尼	24,945	19,154	76.8	4,879	911
菲律賓	26,266	19,577	74.5	5,395	1,294
泰國	25,819	19,362	75.0	5,434	1,022
越南	24,805	19,254	77.6	4,620	930
行業別					
製造業	25,423	19,344	76.1	5,035	1,044
營造業	24,657	19,464	78.9	4,358	834
性別					
男	25,372	19,303	76.1	5,055	1,015
女	25,504	19,446	76.2	4,957	1,102

說明：其他係指非每月給付受僱員工之工作報酬，包括年終獎金、非按月發放之工作獎金、員工紅利、節慶獎金及差旅費、誤餐費等。

十二、事業類外籍勞工 103 年 5 月工作天數計 23.9 天，加班 41.2 小時

103 年 5 月事業類外籍勞工之事業單位規定每天上班時數 8.4 小時，平均加班工時 41.2 小時，平均上班天數 23.9 天。

依國籍別觀察，在事業單位規定每天上班時數、平均加班工時方面，菲律賓籍外籍勞工均高於其他國籍（事業單位規定每天上班時數 8.7 小時、平均加班工時 44.4 小時），而在 5 月平均上班天數上則各國籍介於 23.6 天至 24.3 天。

就行業別觀察，製造業外籍勞工之事業單位規定每天上班時數為 8.4 小時高於營造業之 8.0 小時，5 月加班工時製造業為 41.3 小時亦高於營造業之 36.8 小時。

就性別觀察，女性外籍勞工之事業單位規定每天上班時數為 8.6 小時高於男性之 8.3 小時，而男性加班工時為 41.5 小時高於女性之 40.6 小時。

表 13、事業類外籍勞工工時及上班天數

		103 年 5 月		單位：小時；天
項	目 別	事業單位規定 每天上班時數	當月平均 加班時數	當月平均 上班天數
總	計	8.4	41.2	23.9
國籍別				
	印尼	8.3	40.1	24.0
	菲律賓	8.7	44.4	23.6
	泰國	8.3	43.1	24.3
	越南	8.2	38.4	24.0
行業別				
	製造業	8.4	41.3	23.9
	營造業	8.0	36.8	24.9
性別				
	男	8.3	41.5	24.1
	女	8.6	40.6	23.7

十三、40.4%事業類外籍勞工之雇主有代扣規定外之其他費用

事業類外籍勞工之雇主除依規定給付薪資及代扣勞保費、健保費及所得稅外，有代扣其他費用者占 40.4%，其中以「代存儲蓄金」的占 63.3% 最高，其次為「代扣國內仲介服務費」占 57.4%，此似涉及違反就業服務法第 57 條第 9 款及雇主聘僱外國人許可及管理辦法第 43 條規定，未來會再加強相關宣導及查察措施。

依國籍別觀察，以泰國籍外籍勞工雇主有代扣費用占 54.9% 較高，菲律賓籍占 47.5% 居次。其中菲律賓籍被代扣費用項目以「代扣國內仲介服務費」占 70.3% 為最高；而印尼、泰國、越南籍被代扣費用項目以「代存儲蓄金」超過 6 成最高。

依性別觀察，以男性占 41.6% 高於女性之 37.6%。其中男性外籍勞工主要被代扣費用項目「代存儲蓄金」占 64.1% 及「代扣國內仲介服務費」占 60.3% 皆高於女性。

表 14、事業類外籍勞工之雇主除依規定給付薪資及代扣勞保費、健保費及所得稅外，代扣其他費用情形

		103 年 5 月									
		單位：%									
項目別	總計	沒有	有	代扣費用項目(可複選)							其他
				代扣國內仲介服務費	代存儲蓄金	代扣保證金	代存返國費用	代扣國外貸款費用			
總計	100.0	59.6	40.4	(100.0)	(57.4)	(63.3)	(6.7)	(3.8)	(1.4)	(1.9)	
國籍別											
印尼	100.0	59.7	40.3	(100.0)	(53.2)	(60.6)	(4.3)	(4.8)	(4.8)	(3.0)	
菲律賓	100.0	52.5	47.5	(100.0)	(70.3)	(52.4)	(2.4)	(4.0)	(2.1)	(1.6)	
泰國	100.0	45.1	54.9	(100.0)	(67.5)	(67.7)	(16.0)	(5.7)	(0.2)	(1.0)	
越南	100.0	71.8	28.2	(100.0)	(34.9)	(72.5)	(3.1)	(1.2)	(-)	(2.6)	
行業別											
製造業	100.0	59.6	40.4	(100.0)	(57.2)	(63.7)	(6.6)	(3.7)	(1.3)	(1.9)	
營造業	100.0	61.6	38.4	(100.0)	(70.2)	(38.2)	(10.6)	(10.7)	(4.0)	(1.4)	
性別											
男	100.0	58.4	41.6	(100.0)	(60.3)	(64.1)	(7.9)	(4.2)	(1.7)	(1.9)	
女	100.0	62.4	37.6	(100.0)	(49.9)	(61.5)	(3.6)	(2.9)	(0.4)	(1.9)	

說明：事業單位代扣外籍勞工費用可複選，故細項合計大於等於 100%。

十四、4成3的事業類外籍勞工之雇主有保管其重要財物或文件

事業類外籍勞工之雇主有保管外籍勞工重要財物或重要文件者占 42.8%，其中以保管「護照」者占 92.4%最高，保管「薪資存摺」者占 28.9%居次，保管「居留證」者占 9.8%居第三，此似涉及違反就業服務法第 57 條第 8 款規定，未來會再加強相關宣導及查察措施。

依國籍別觀察雇主保管財物或重要文件的情形，以泰國籍占 51.8%最高，印尼籍外籍勞工占 46.1%居次。各項財物或重要文件中，各國籍外籍勞工皆以被保管「護照」的比率最高，其次為「薪資存摺」。

依行業別觀察雇主保管財物或重要文件的情形，營造業占 50.5%高於製造業之 42.7%。各項財物或重要文件中，營造業外籍勞工被保管「護照」占 92.3%最高，其次為「居留證」占 51.3%。

依性別觀察雇主保管財物或重要文件的比率，以男性外籍勞工占 45.6%高於女性之 36.3%。而各項財物或重要文件中，無論男性或女性，皆以被保管「護照」的比率最高，其次為「薪資存摺」。

表 15、事業類外籍勞工之雇主保管其財物或重要文件情形

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	否	是	保管之財物或重要文件(可複選)					
				薪資存摺	現金財物	護照	居留證	其他	
總計	100.0	57.2	42.8 (100.0)	(28.9)	(2.1)	(92.4)	(9.8)	(0.6)	
國籍別									
印尼	100.0	53.9	46.1 (100.0)	(37.1)	(1.7)	(88.8)	(7.9)	(0.0)	
菲律賓	100.0	57.4	42.6 (100.0)	(26.6)	(3.8)	(91.8)	(9.4)	(1.7)	
泰國	100.0	48.2	51.8 (100.0)	(36.8)	(0.7)	(94.0)	(12.9)	(0.3)	
越南	100.0	63.1	36.9 (100.0)	(21.2)	(2.1)	(93.4)	(8.7)	(0.3)	
行業別									
製造業	100.0	57.3	42.7 (100.0)	(28.9)	(2.2)	(92.4)	(9.1)	(0.6)	
營造業	100.0	49.5	50.5 (100.0)	(30.2)	(1.0)	(92.3)	(51.3)	(0.4)	
性別									
男	100.0	54.4	45.6 (100.0)	(31.0)	(2.6)	(92.2)	(10.8)	(0.5)	
女	100.0	63.7	36.3 (100.0)	(23.1)	(0.7)	(93.1)	(6.8)	(1.1)	

說明：事業單位保管外籍勞工重要財物或重要文件可複選，故細項合計大於等於 100%。

十五、83.4%事業類外籍勞工之雇主有提供吃住

事業類外籍勞工之雇主有提供吃住者占 83.4%，僅提供住宿者占 12.4%，另有 2.8% 僅提供吃。而吃住皆提供之雇主，從外籍勞工薪資中扣除吃住費用者占 83.2%，平均每月扣除金額為 2,519 元。

依外籍勞工國籍別觀察，除菲律賓籍之雇主有提供吃住者占 74.3% 較低外，其餘各國籍之雇主提供吃住比率均逾 8 成 4。

就行業別觀察，製造業外籍勞工之雇主有提供吃住者占 83.2%，從外籍勞工薪資中扣除者占 83.1%，平均每月扣除金額 2,518 元；營造業提供吃住者占 97.6%，從外籍勞工薪資中扣除占 95.1%，分別較製造業高出 14.4 及 12.0 個百分點，其平均每月扣除金額與製造業相近。

依性別觀察，除男性外籍勞工之雇主有提供吃住者占 85.6% 高於女性之 78.4%；惟從外籍勞工薪資中扣除者，女性占 89.8% 高於男性之 80.7%；且其平均每月扣除金額女性為 2,612 元高於男性之 2,479 元。

表 16、事業類外籍勞工之雇主提供吃住情形

103 年 5 月

單位：%；元

項 目 別	總計	國籍別				行業別		性別	
		印尼	菲律賓	泰國	越南	製造業	營造業	男	女
總 計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
有提供吃住	83.4	86.0	74.3	90.9	84.5	83.2	97.6	85.6	78.4
有從薪資中扣除 該費用比率	83.2	85.3	86.4	82.0	81.4	83.1	95.1	80.7	89.8
平均扣除金額	2,519	2,460	2,785	2,400	2,446	2,518	2,574	2,479	2,612
僅提供住	12.4	11.4	19.5	8.6	10.1	12.5	2.3	10.9	16.0
僅提供吃	2.8	2.5	3.5	0.5	3.8	2.9	-	2.7	3.1
皆不提供	1.3	0.2	2.6	0.0	1.6	1.3	0.1	0.8	2.5

十六、81.6%雇主有提供事業類外籍勞工宿舍

事業類外籍勞工住宿方式以「雇主提供宿舍」占 81.6% 為最高，其次為「委由仲介公司辦理」占 17.5%，自行處理比率僅佔 0.9%。

就國籍別觀察，各國籍外籍勞工之住宿方式皆以「雇主提供宿舍」比率最高，其中泰國籍外籍勞工由「雇主提供宿舍」占 95.1%，遠高於其他國籍；而菲律賓籍、越南籍住宿方式以「委由仲介公司辦理」約占 2 成 2 以上高於其他國籍。

就性別觀察，無論男性或女性外籍勞工之住宿方式皆以「雇主提供宿舍」比率最高，其中男性外籍勞工住宿方式由「雇主提供宿舍」占 85.8%，遠高於女性之 71.8%，主要係女性外籍勞工有 26.7% 係「委由仲介公司辦理」所致。

表 17、事業類外籍勞工之住宿方式

103 年 5 月

單位：%

項 目 別	總計	雇主提供 宿舍	自行處理	委由仲介 公司辦理	其 他
總 計	100.0	81.6	0.9	17.5	-
國籍別					
印尼	100.0	86.8	0.6	12.6	-
菲律賓	100.0	74.8	2.2	23.0	-
泰國	100.0	95.1	0.0	4.9	-
越南	100.0	77.2	0.7	22.2	-
行業別					
製造業	100.0	81.5	0.9	17.5	-
營造業	100.0	86.7	0.1	13.2	-
性別					
男	100.0	85.8	0.7	13.5	-
女	100.0	71.8	1.5	26.7	-

十七、66.9%事業類外籍勞工之雇主有提供生活輔導措施

事業類外籍勞工之雇主有提供生活輔導措施者占 66.9%，其中提供之措施以「建立申訴管道」占 51.2%居首，其次依序為「安排例假日休閒活動」、「舉辦座談會」及「工作、休閒均派專人輔導」，分別占 42.0%、35.5%及 34.4%。

依國籍別觀察，僅以越南籍外籍勞工之雇主有提供生活輔導措施的比率占 60.6%為最低，其他國籍之雇主皆有 6 成 8 以上，有提供生活輔導措施。其中各國籍外籍勞工之雇主提供生活輔導措施均以「建立申訴管道」比率最高。

就行業別觀察，營造業外籍勞工之雇主有提供生活輔導措施者占 83.8%，遠高於製造業的 66.7%。製造業之雇主提供之輔導措施中以「建立申訴管道」占 51.2%最高；而營造業雇主提供之輔導措施中則以「舉辦座談會」占 57.4%最高。

以性別觀察，女性外籍勞工之雇主有提供生活輔導措施者占 72.2%，高於男性的 64.7%，而提供之輔導措施中皆以「建立申訴管道」比率最高。

表 18、事業類外籍勞工之雇主所提供生活輔導措施

103 年 5 月

單位：%

項 目 別	總計	國籍別				行業別		性別	
		印尼	菲律賓	泰國	越南	製造業	營造業	男	女
總 計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
沒有提供	33.1	27.4	31.5	26.8	39.4	33.3	16.2	35.3	27.8
有提供	66.9	72.6	68.5	73.2	60.6	66.7	83.8	64.7	72.2
	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)
建立申訴管道	(51.2)	(52.8)	(56.2)	(50.4)	(47.2)	(51.2)	(48.5)	(49.4)	(54.8)
安排例假日 休閒活動	(42.0)	(44.6)	(42.0)	(42.9)	(40.3)	(42.2)	(31.3)	(43.4)	(39.1)
舉辦座談會	(35.5)	(40.3)	(42.4)	(32.3)	(30.2)	(35.1)	(57.4)	(34.7)	(37.1)
工作、休閒 均派專人輔導	(34.4)	(22.7)	(40.7)	(31.5)	(36.7)	(34.6)	(21.1)	(30.5)	(42.5)
設立文康中心	(25.4)	(25.5)	(31.5)	(22.5)	(22.5)	(24.9)	(52.5)	(22.9)	(30.4)
設立生活 輔導小組	(24.0)	(19.0)	(18.0)	(40.3)	(20.3)	(23.6)	(43.4)	(23.4)	(25.1)
安排例假日 宗教活動	(12.5)	(9.7)	(24.2)	(9.4)	(6.9)	(12.4)	(15.3)	(9.7)	(18.2)
其 他	(2.1)	(2.5)	(1.3)	(3.4)	(1.6)	(2.1)	(0.8)	(2.6)	(0.9)

說明：生活輔導措施可複選，故細項合計大於等於 100%。

十八、89.8%事業類外籍勞工知道政府部門有提供申訴及法令管道，其中「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」知悉度高達 87.2%

有近 9 成事業類外籍勞工知道政府部門有提供外籍勞工申訴或法令諮詢管道，其中以「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」的知悉度為最高(87.2%)；「機場外籍勞工關懷服務站」居次(占 49.2%)，而「當地外籍勞工諮詢服務中心」比率較低，僅占 41.3%。

依國籍別觀察，超過 9 成 2 的越南籍、泰國籍外籍勞工，知道政府部門有提供外籍勞工申訴或法令諮詢管道的比率高於其他國籍。

就行業別觀察，營造業外籍勞工知道政府部門有提供外籍勞工申訴或法令諮詢管道占 94.4%高於製造業之 89.7%。且外籍勞工知道各項申訴或法令諮詢管道的比率，皆以「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」最高。

以性別觀察，女性外籍勞工知道政府部門有提供外籍勞工申訴或法令諮詢管道占 90.5%略高於男性之 89.4%。且各項申訴或法令諮詢管道的知悉比率，皆以「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」最高。

表 19、事業類外籍勞工對申訴及法令管道知悉情形

103 年 5 月

單位：%

項 目 別	總計	不知道	知道	申訴及法令管道(可複選)		
				機場外籍勞工關懷服務站	當地外籍勞工諮詢服務中心	1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線
總 計	100.0	10.2	89.8 (100.0)	(49.2)	(41.3)	(87.2)
國籍別						
印尼	100.0	11.3	88.7 (100.0)	(55.7)	(45.3)	(91.0)
菲律賓	100.0	15.1	84.9 (100.0)	(72.3)	(43.9)	(67.8)
泰國	100.0	7.9	92.1 (100.0)	(57.1)	(44.6)	(89.3)
越南	100.0	7.9	92.1 (100.0)	(28.7)	(36.5)	(96.6)
行業別						
製造業	100.0	10.3	89.7 (100.0)	(49.2)	(41.2)	(87.1)
營造業	100.0	5.6	94.4 (100.0)	(52.3)	(48.5)	(92.4)
性別						
男	100.0	10.6	89.4 (100.0)	(47.4)	(39.9)	(88.7)
女	100.0	9.5	90.5 (100.0)	(53.4)	(44.4)	(83.8)

說明：申訴及法令管道可複選，故細項合計大於等於 100%。

十九、27.1%事業類外籍勞工有使用過政府部門提供的申訴及法令管道，且 71.0%認為有幫助，其中以「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」使用比率最高

知道政府部門有提供申訴及法令管道的事業類外籍勞工中，曾使用過這些服務的外籍勞工占 27.1%；認為有幫助占 71.0%(非常有幫助 27.3%、有幫助 43.7%)。

依外籍勞工之國籍別觀察，越南籍、泰國籍外籍勞工有使用過政府提供申訴及法令管道的比率較高，分別占 30.5%、28.9%。在幫助程度方面，其中以菲律賓籍認為有幫助者占 8 成 3 最高。

就行業別觀察，營造業外籍勞工有使用政府部門提供申訴及法令管道的比率占 38.2%高於製造業外籍勞工的 26.9%。在幫助程度方面，營造業外籍勞工認為有幫助的比率占 80.3%(非常有幫助 16.4%、有幫助 63.9%)，高於製造業外籍勞工的 70.8%(非常有幫助 27.5%、有幫助 43.3%)。

表 20、事業類外籍勞工使用政府部門提供申訴及法令管道情形

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	沒有使用	有使用	申訴及法令管道 (可複選)			幫助程度				
				機場 外籍 勞工 關懷 服務 站	當地 外籍 勞工 諮詢 服務 中心	1955 外 籍勞工 24 小時 諮詢保 護專線	非常 有幫 助	有幫 助	普通	不太 有幫 助	完全 沒有 幫助
總計	100.0	72.9	27.1 (100.0)	(30.3)	(16.8)	(75.3)	(27.3)	(43.7)	(26.0)	(2.1)	(1.0)
國籍別											
印尼	100.0	84.4	15.6 (100.0)	(34.7)	(4.8)	(73.9)	(32.7)	(42.4)	(17.1)	(5.7)	(2.1)
菲律賓	100.0	73.5	26.5 (100.0)	(63.7)	(25.3)	(48.4)	(27.9)	(55.8)	(15.7)	(-)	(0.7)
泰國	100.0	71.1	28.9 (100.0)	(26.3)	(17.2)	(77.2)	(29.1)	(36.6)	(27.3)	(4.2)	(2.8)
越南	100.0	69.5	30.5 (100.0)	(13.8)	(14.3)	(88.8)	(25.1)	(41.0)	(32.4)	(1.6)	(-)
行業別											
製造業	100.0	73.1	26.9 (100.0)	(30.6)	(16.8)	(75.2)	(27.5)	(43.3)	(26.2)	(2.1)	(1.0)
營造業	100.0	61.8	38.2 (100.0)	(14.9)	(20.7)	(77.5)	(16.4)	(63.9)	(14.6)	(3.7)	(1.4)
性別											
男	100.0	73.7	26.3 (100.0)	(28.1)	(15.9)	(75.6)	(29.1)	(43.9)	(22.8)	(3.0)	(1.2)
女	100.0	71.1	28.9 (100.0)	(34.9)	(18.9)	(74.6)	(23.5)	(43.1)	(32.5)	(0.3)	(0.5)

曾使用「當地外籍勞工諮詢服務中心」的者中，有 95.0%的事業類外籍勞工曾使用「諮詢服務」，其中有 87.6%的事業類外籍勞工對於其諮詢人員的服務態度表示滿意（很滿意 33.6%、滿意 54.0%）。

曾使用「當地外籍勞工諮詢服務中心」的者中，有 84.4%的事業類外籍勞工曾使用「勞資爭議服務」，其中有 70.7%事業類外籍勞工對諮詢人員的服務態度表示滿意（很滿意 30.4%、滿意 40.3%）；有 69.1%對諮詢人員的調解方式表示滿意（很滿意 28.8%、滿意 40.3%）；有 74.8%對諮詢人員的處理進度表示滿意（很滿意 19.8%、滿意 55.0%）。

表 21、事業單位外籍勞工至外籍勞工諮詢服務中心對服務人員服務滿意情形

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	沒有使用	有使用	滿意情形				
				很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
諮詢服務	100.0	5.0	95.0					
服務態度			(100.0)	(33.6)	(54.0)	(10.3)	(1.6)	(0.5)
勞資爭議服務	100.0	15.6	84.4					
服務態度			(100.0)	(30.4)	(40.3)	(28.0)	(0.6)	(0.6)
調解方式			(100.0)	(28.8)	(40.3)	(27.4)	(2.9)	(0.6)
處理進度			(100.0)	(19.8)	(55.0)	(20.7)	(3.3)	(1.2)

二十、僅 6.6%事業類外籍勞工曾和雇主發生爭議，其中有 54.9%事業類外籍勞工以仲介公司為申訴管道

僅 6.6%事業類外籍勞工表示曾和雇主產生爭議。而當外籍勞工和雇主產生爭議時，事業類外籍勞工會採取之申訴管道以「仲介公司」占 54.9%最高，其次為「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」占 43.6%，而向「外勞輸出國駐臺機構」申訴占 26.4%居第三。

表 22、事業類外籍勞工和雇主產生爭議時採取之申訴管道

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	沒發生爭議	有發生爭議	申訴管道(可複選)								
				仲介公司	1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線	外勞輸出國駐臺機構	機場外籍勞工關懷服務站	當地外籍勞工諮詢服務中心	宗教團體	朋友	其他	
總計	100.0	93.4	6.6(100.0)	54.9	43.6	26.4	4.6	14.4	3.5	6.7	3.0	
國籍別												
印尼	100.0	88.3	11.7(100.0)	60.7	38.0	21.3	-	4.5	2.4	9.5	-	
菲律賓	100.0	94.5	5.5(100.0)	55.8	20.8	33.1	-	7.9	10.3	8.0	2.7	
泰國	100.0	92.3	7.7(100.0)	49.8	51.5	24.8	3.6	26.5	0.1	7.7	9.9	
越南	100.0	95.1	4.9(100.0)	53.4	58.9	27.0	13.0	18.0	2.3	2.3	-	
行業別												
製造業	100.0	93.4	6.6(100.0)	55.4	43.5	26.4	4.4	14.4	3.6	6.7	2.9	
營造業	100.0	90.0	10.0(100.0)	32.8	46.6	23.7	15.0	15.0	1.5	6.6	6.6	
性別												
男	100.0	92.1	7.9(100.0)	56.6	43.3	26.0	4.8	13.8	3.4	6.5	2.8	
女	100.0	96.3	3.7(100.0)	46.4	44.9	28.3	3.7	17.7	4.0	7.4	3.5	

說明：外籍勞工和雇主產生爭議時採取之申訴管道可複選，故合計大於等於 100%。

二十一、60.6%事業類外籍勞工以「仲介公司」作為在臺取得相關法令諮詢及生活所需訊息主要管道

事業類外籍勞工在臺取得法令諮詢及生活所需訊息的管道以透過「仲介公司」占 60.6% 最高，其次依序為「朋友」、「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」及「網際網路」，分別占 46.0%、37.5% 及 37.4%。

依國籍別觀察，各國籍外籍勞工在臺取得相關法令諮詢及生活所需的訊息管道均以「仲介公司」的比率最高。就行業別觀察，製造業及營造業外籍勞工在臺取得相關法令諮詢及生活所需訊息的管道皆以「仲介公司」為最高，分別占 60.6%、60.0%。按性別觀察，無論男性或女性外籍勞工，在臺取得相關法令諮詢及生活所需的訊息管道皆以「仲介公司」的比率最高，分占 59.8%、62.4%。

表 23、事業類外籍勞工在臺取得相關法令諮詢及生活所需訊息管道

103 年 5 月

單位：%

項 目 別	總計	國籍別				行業別		性別	
		印尼	菲律賓	泰國	越南	製造業	營造業	男	女
總 計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
仲介公司	60.6	55.6	51.2	60.8	68.5	60.6	60.0	59.8	62.4
朋友	46.0	50.8	48.5	37.6	46.9	46.4	17.2	46.7	44.4
1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線	37.5	34.0	21.6	32.2	52.1	37.4	50.3	37.5	37.6
網際網路	37.4	30.3	48.5	25.2	39.1	37.7	14.4	35.3	42.4
雇主	33.1	23.5	42.6	31.7	31.2	33.2	32.1	31.0	38.2
政府出版宣導手冊	29.1	29.9	29.9	38.3	23.4	29.1	29.3	28.4	30.7
雜誌、書報	22.6	28.5	16.9	21.0	25.1	22.8	14.1	22.8	22.3
機場外籍勞工關懷服務站	21.7	19.0	21.8	15.4	25.8	21.7	19.0	20.4	24.6
外籍勞工廣播節目	17.0	17.0	12.5	29.2	13.7	16.8	32.9	18.1	14.4
電視	17.0	9.3	24.2	14.8	16.2	17.0	15.9	16.4	18.6
當地外籍勞工諮詢服務中心	14.8	18.7	21.0	12.5	10.5	14.8	17.5	13.9	17.0
地方政府辦理法令宣導、休閒及節慶文化等相關活動	7.7	11.3	13.9	3.8	4.4	7.8	6.4	7.0	9.6
直接聘僱聯合服務中心	5.4	2.0	8.0	4.4	5.4	5.3	8.2	4.7	6.9
其 他	0.2	0.8	0.3	0.0	-	0.2	0.3	0.2	0.3

說明：外籍勞工在臺取得相關法令諮詢及生活所需訊息管道可複選，故合計大於等於 100%。

貳、家庭看護工（不含養護機構看護工）

一、99.3%家庭看護工為女性，國籍別以印尼籍最多，年齡以 25-34 歲居多，教育程度則集中於國中及以下

截至 103 年 5 月底我國家庭看護工人數達 19 萬 8,750 人。按所調查家庭看護工基本特性觀察，高達 99.3% 為女性，年齡以「25-34 歲」者占 51.0% 最多，「35-44 歲」者占 34.8%，二者合占 8 成 5。教育程度主要集中在「國中及以下」占 67.0% 及「高中（職）」占 29.0%，二者合占 9 成 6。

若依國籍別觀察，以印尼籍家庭看護工占 84.2% 居首，菲律賓籍家庭看護工占 10.4% 次之。觀察其累計來臺工作期間，以「3 年（含）以下」者占 60.6% 居首，「超過 3 年～6 年（含）」者占 28.9% 居次。

表 24、家庭看護工特性別資料

103 年 5 月			單位：人；%		
項目別	在臺人數	百分比	項目別	在臺人數	百分比
總計	198,750	100.0			
性別			國籍別		
男	1,344	0.7	印尼	167,316	84.2
女	197,406	99.3	菲律賓	20,714	10.4
年齡			泰國	619	0.3
24 歲以下	17,991	9.1	越南	10,101	5.1
25-34 歲	101,294	51.0	累計來臺工作期間		
35-44 歲	69,102	34.8	3 年（含）以下	120,447	60.6
45 歲及以上	10,363	5.2	超過 3 年～6 年（含）	57,497	28.9
教育程度			超過 6 年～9 年（含）	14,311	7.2
國中及以下	133,146	67.0	超過 9 年～12 年（含）	6,495	3.3
高中(職)	57,682	29.0			
大專(學)及以上	7,922	3.9			

說明：1. 因男性家庭看護工有效樣本數過少（僅 5 筆），故不對性別進行分析。

2. 調查對象僅含印尼、菲律賓、泰國及越南，其他國籍（如蒙古等）因人數過少，不列入調查。

二、85.8%家庭看護工這一次來臺工作在母國有負擔費用，負擔費用以「70,000 至 89,999 元」占 63.4%居多

家庭看護工這一次來臺工作在母國有負擔費用的比率占 85.8%，負擔費用以「70,000 至 89,999 元」占 63.4%居多，以「未滿 30,000 元」占 22.4%居次，沒有負擔費用的比率占 5.0%，另有 9.2%的家庭看護工不清楚（含拒答）其在母國費用負擔情況。

累計來臺期間 3 年(含)以下以「70,000 元~89,999 元」占 77.5%居多，超過 3 年~6 年者以「70,000 元~89,999 元」及「未滿 30,000 元」居多，分占 46.7%及 43.0%，超過 6 年者則以「未滿 30,000 元」居多，平均負擔費用隨來臺工作期間愈長，負擔費用愈低。

表 25、家庭看護工這一次來臺工作在母國負擔費用情況

103 年 5 月

單位：%

項 目 別	總計	沒有負擔費用	有負擔費用	這一次來臺工作在母國負擔費用					不知道/拒答
				未滿 30,000 元	30,000 ~ 49,999 元	50,000 ~ 69,999 元	70,000 ~ 89,999 元	90,000 元以上	
總 計	100.0	5.0	85.8(100.0)	(22.4)	(1.9)	(5.6)	(63.4)	(6.7)	9.2
國籍別									
印尼	100.0	3.4	87.0(100.0)	(18.9)	(0.3)	(1.9)	(72.3)	(6.5)	9.6
菲律賓	100.0	19.4	72.9(100.0)	(15.8)	(15.0)	(44.4)	(18.8)	(6.0)	7.8
泰國*	100.0	-	95.8(100.0)	(65.6)	(16.9)	(14.8)	(2.7)	(0.0)	4.2
越南	100.0	2.9	91.5(100.0)	(84.2)	(4.3)	(0.0)	(0.0)	(11.5)	5.5
累計來臺工作期間									
3 年(含)以下	100.0	1.5	88.9(100.0)	(6.0)	(1.3)	(6.2)	(77.5)	(9.0)	9.7
超過 3 年~6 年(含)	100.0	8.8	82.1(100.0)	(43.0)	(1.6)	(5.1)	(46.7)	(3.6)	9.1
超過 6 年~9 年(含)	100.0	16.6	76.1(100.0)	(63.3)	(4.8)	(4.1)	(26.7)	(1.1)	7.4
超過 9 年~12 年(含)	100.0	12.1	82.7(100.0)	(83.9)	(8.9)	(2.2)	(5.0)	(0.0)	5.2

說明：1.同表 2。

2. 「*」表示有回答之樣本數不足 30 人，故僅供參考。

三、29.7%家庭看護工知道這一次來臺母國仲介費繳納情形，其中 30.5% 家庭看護工有繳納母國仲介費

29.7%家庭看護工知道這一次來臺工作在母國仲介費繳納情形，其中有繳納母國仲介費的比率占 30.5%，沒有繳納費用的比率占 69.5%。高達 70.3%的家庭看護工不清楚其是否有繳納仲介費，致統計表細格樣本代表性不足，相關數據僅供參考。

表 26、家庭看護工這一次來臺工作繳納母國仲介費情況

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	不知道/拒答	知道	沒有繳納費用	有繳納費用	這一次來臺工作繳納之母國仲介費用				
						未滿 30,000 元	30,000 ~ 49,999 元	50,000 ~ 69,999 元	70,000 ~ 89,999 元	90,000 元以上
總計	100.0	70.3	29.7(100.0)	(69.5)	(30.5)(100.0)	(88.3)	(3.1)	(5.3)	(3.4)	(-)
國籍別										
印尼	100.0	72.6	27.4(100.0)	(67.5)	(32.5)(100.0)	(100.0)	(-)	(-)	(-)	(-)
菲律賓	100.0	64.1	35.9(100.0)	(60.2)	(39.8)(100.0)	(28.5)	(18.6)	(32.4)	(20.5)	(-)
泰國*	100.0	34.4	65.6(100.0)	(99.5)	(0.5)(100.0)	(-)	(100.0)	(-)	(-)	(-)
越南*	100.0	46.0	54.0(100.0)	(95.9)	(4.1)(100.0)	(100.0)	(-)	(-)	(-)	(-)
性別										
男	100.0	57.0	43.0(100.0)	(43.8)	(56.2)(100.0)	(95.1)	(-)	(-)	(4.9)	(-)
女	100.0	70.4	29.6(100.0)	(69.7)	(30.3)(100.0)	(88.1)	(3.1)	(5.4)	(3.3)	(-)
累計來臺工作期間										
3年(含)以下	100.0	85.3	14.7(100.0)	(21.3)	(78.7)(100.0)	(88.4)	(3.0)	(5.0)	(3.5)	(-)
超過3年~6年(含)	100.0	51.4	48.6(100.0)	(88.8)	(11.2)(100.0)	(92.0)	(2.2)	(2.2)	(3.7)	(-)
超過6年~9年(含)	100.0	34.5	65.5(100.0)	(93.7)	(6.3)(100.0)	(68.5)	(0.2)	(31.4)	(-)	(-)
超過9年~12年(含)	100.0	38.6	61.4(100.0)	(91.3)	(8.7)(100.0)	(83.5)	(16.5)	(-)	(-)	(-)

說明：1 同表 2、25。

2 因不知道/拒答達 70.3%，致統計表細格樣本代表性不足，本表僅供參考。

四、65.8%家庭看護工這一次來臺工作在母國有借貸情形，還款方式以「雇主協助辦理」為主

(一) 來臺工作前之借貸狀況

為了這一次來臺工作，家庭看護工在母國有借貸的比率占65.8%，平均借貸費用以「70,000至89,999元」占88.7%居多。

按國籍別觀察借貸之比率，以印尼籍家庭看護工占69.9%最高，菲律賓籍占50.6%居次。平均借貸金額方面，印尼籍以「70,000至89,999元」占97.2%居多，菲律賓籍以「50,000至69,999元」占60.1%居多，越南籍以「未滿30,000元」占63.8%居多。

就累計來臺工作期間觀察，累計來臺工作期間愈長，在母國有借貸的比率明顯降低，9年(含)以下者以「70,000至89,999元」居多，超過9年~12年(含)則以「未滿30,000元」占78.3%居多。在借貸金額方面，平均借貸費用亦隨累計來臺期間愈長而愈低。

表 27、家庭看護工這一次來臺工作在母國借貸情況

103年5月

單位：%

項目別	總計	無借貸	有借貸	這一次來臺工作在母國借貸金額						不知道/拒答
				知道金額	未滿30,000元	30,000~49,999元	50,000~69,999元	70,000~89,999元	90,000元以上	
總計	100.0	34.2	65.8(100.0)	(90.3)(100.0)	(2.9)	(0.8)	(5.9)	(88.7)	(1.7)	(9.7)
國籍別										
印尼	100.0	30.1	69.9(100.0)	(91.0)(100.0)	(0.7)	(0.1)	(1.7)	(97.2)	(0.4)	(9.0)
菲律賓	100.0	49.4	50.6(100.0)	(81.9)(100.0)	(10.1)	(9.2)	(60.1)	(14.7)	(6.0)	(18.1)
泰國*	100.0	87.6	12.4(100.0)	(100.0)(100.0)	(-)	(79.2)	(-)	(20.8)	(-)	(-)
越南	100.0	68.6	31.4(100.0)	(93.3)(100.0)	(63.8)	(0.4)	(-)	(-)	(35.8)	(6.7)
累計來臺工作期間										
3年(含)以下	100.0	18.5	81.5(100.0)	(90.9)(100.0)	(1.4)	(0.8)	(5.3)	(91.3)	(1.3)	(9.1)
超過3年~6年(含)	100.0	52.2	47.8(100.0)	(88.3)(100.0)	(3.5)	(1.0)	(7.1)	(84.9)	(3.5)	(11.7)
超過6年~9年(含)	100.0	75.8	24.2(100.0)	(88.2)(100.0)	(5.3)	(0.4)	(14.5)	(79.7)	(-)	(11.8)
超過9年~12年(含)*	100.0	74.8	25.2(100.0)	(95.1)(100.0)	(78.3)	(-)	(4.3)	(17.4)	(-)	(4.9)

說明：同表 2、25。

(二) 借貸費用之還款方式

在母國有借貸之家庭看護工，其還款方式以「雇主協助辦理」的占 54.7% 最高，「臺灣仲介由薪資中扣除」居次占 32.7%，「自行辦理者」占 12.7% 居第三。由於「外國人入國費用及工資切結書」規定，臺灣仲介公司不得接受委託代為收取外國人來臺工作有關之借款，但仍有高達 3 成 3 之家庭看護工係透過臺灣仲介由薪資中扣除，此似涉違反就業服務法第 40 條第 1 項第 5 款規定，未來會加強相關管理及查察措施。

依家庭看護工國籍別觀察，印尼籍家庭看護工還款方式主要以「雇主協助辦理」占 59.7% 為主，而菲律賓籍、越南籍家庭看護工還款方式則以「自行辦理」為主；此外，印尼籍、菲律賓籍、越南籍仍有超過 2 成以上透過「臺灣仲介公司由薪資中扣除」。

若觀察家庭看護工累計來臺工作期間，累計來臺工作 9 年(含)以下者，有 4 成 8 以上還款方式均以「雇主協助辦理」為主，無論來臺時間長短，仍有 3 成以上家庭看護工，還款方式透過「臺灣仲介公司由薪資中扣除」。

表 28、家庭看護工借貸還款方式

項 目 別	103 年 5 月					單位：%
	總計	自行辦理	雇主協助辦理	臺灣仲介公司由薪資中扣除	其他	
總 計	100.0	12.7	54.7	32.7	-	
國籍別						
印尼	100.0	6.5	59.7	33.7	-	
菲律賓	100.0	68.2	9.7	22.0	-	
泰國*	100.0	94.8	5.2	-	-	
越南	100.0	68.1	3.6	28.3	-	
累計來臺工作期間						
3 年(含)以下	100.0	10.8	56.5	32.7	-	
超過 3 年~6 年(含)	100.0	19.1	48.4	32.5	-	
超過 6 年~9 年(含)	100.0	8.8	59.5	31.6	-	
超過 9 年~12 年(含)*	100.0	35.2	29.9	34.9	-	

說明：同表 25。

五、79.4%家庭看護工來臺工作透過人力仲介公司

家庭看護工來臺工作的聘僱管道以「透過人力仲介公司」占79.4%最多，「透過直接聘僱聯合服務中心」比率占9.4%，另有11.1%的家庭看護工係「透過直聘聯合服務中心，但有國內/國外仲介公司協助處理」。

依國籍別觀察，各國籍家庭看護工來臺工作的方式主要係「透過人力仲介公司」。越南籍家庭看護工除透過人力仲介公司來臺外，「透過直接聘僱聯合服務中心，但有國內/外仲介公司協助處理」及「透過直接聘僱聯合服務中心」此2類管道者，比率均2成3以上，相對較其他國家來得高。

若觀察累計來臺工作期間，無論累計來臺工作時間長短，家庭看護工均以「透過人力仲介公司」為主要聘僱管道，而超過3年者，均有超過2成以上的家庭看護工「透過直接聘僱聯合服務中心」及「透過直接聘僱聯合服務中心，但有國內/外仲介公司協助處理」來臺工作。

由於透過直接聘僱聯合服務中心服務可為外籍勞工節省不少國內、外的相關費用，未來仍會加強直接聘僱流程之宣導。

表 29、家庭看護工來臺工作透過之聘僱管道

103年5月 單位：%

項目別	總計	透過人力仲介公司	透過直接聘僱聯合服務中心	透過直接聘僱聯合服務中心，但有國內/外仲介公司協助處理	其他
總計	100.0	79.4	9.4	11.1	0.1
國籍別					
印尼	100.0	81.5	9.0	9.4	-
菲律賓	100.0	78.4	6.1	15.0	0.6
泰國	100.0	34.7	13.1	26.3	25.8
越南	100.0	48.2	22.5	29.3	-
累計來臺工作期間					
3年(含)以下	100.0	96.9	-	3.0	0.1
超過3年~6年(含)	100.0	56.8	21.9	21.3	-
超過6年~9年(含)	100.0	38.7	33.6	27.3	0.4
超過9年~12年(含)	100.0	43.9	21.2	34.0	0.9

說明：其他管道含指定工、泰國勞動部等管道來臺。

六、25.9%國內仲介公司對家庭看護工有扣取服務費以外之其他費用，代扣費用項目以國外貸款費用比率最高

有 25.9%的家庭看護工表示，國內仲介公司每月除收取規定的服務費外有代扣其他費用，其中以「代扣國外貸款費用」占 82.6% 最高，其次為「代存儲蓄金」及「代扣保證金」，二者均占 11.5%，其國內仲介公司似涉違反就業服務法第 40 條第 1 項第 5 款規定，未來會加強相關管理及查察措施。

依國籍別觀察，國內仲介公司代扣服務費以外之其他費用的比率，以印尼籍家庭看護工占 27.6% 最高，菲律賓籍占 20.4% 居次。

表 30、國內仲介公司對家庭看護工，除每月的服務費外扣取其他費用之情形

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	國籍別			
		印尼	菲律賓	泰國	越南
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
沒有委任人力仲介公司	9.4	9.0	6.1	13.1	22.5
沒有扣取其他費用	64.7	63.3	73.5	78.2	68.5
有扣取其他費用	25.9(100.0)	27.6(100.0)	20.4(100.0)	8.7(100.0)	8.9(100.0)
代存儲蓄金	(11.5)	(8.9)	(37.1)	(100.0)	(22.7)
代扣保證金	(11.5)	(12.0)	(5.2)	(-)	(15.6)
代存返國費用	(2.0)	(0.8)	(12.0)	(100.0)	(8.8)
代扣國外貸款費用	(82.6)	(85.4)	(54.7)	(-)	(74.0)
代扣稅金	(1.7)	(1.9)	(-)	(-)	(-)
代扣健康檢查費用	(2.8)	(2.8)	(3.0)	(-)	(-)
其他	(3.2)	(3.4)	(1.6)	(-)	(-)

說明：國內仲介公司扣取外籍勞工費用可複選，故細項合計大於等於 100%。

七、國內仲介公司提供家庭看護工服務項目以「辦理健康檢查」占 95.9% 居首

國內仲介公司提供家庭看護工服務項目以「辦理健康檢查」占 95.9% 居首，「辦理諮詢、輔導及翻譯」、「辦理外籍家庭看護工的入、出國手續」等服務居次，分別占 64.0%、63.1%。

依國籍別觀察，無論國籍國內仲介公司提供家庭看護工「辦理健康檢查」的比率均達 8 成 1 以上；而「辦理諮詢、輔導及翻譯」服務則以印尼籍占 71.6% 最高；在「辦理外籍家庭看護工的入、出國手續」，則以越南籍(79.3%)、印尼籍(64.8%)較其他國籍來得高。

表 31、國內仲介公司對家庭看護工提供之服務

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	國籍別			
		印尼	菲律賓	泰國	越南
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
辦理健康檢查	95.9	97.4	83.4	81.2	98.8
辦理諮詢、輔導及翻譯	64.0	71.6	21.8	24.0	24.0
辦理外籍家庭看護工的入、出國手續	63.1	64.8	44.0	45.2	79.3
辦理外籍家庭看護工的生活相關服務	48.2	53.9	14.8	46.7	20.4
辦理申請轉換雇主或轉換工作	42.5	45.1	22.9	5.9	42.9
其他	0.3	0.3	0.6	-	1.2

說明：國內仲介公司提供服務可複選，故合計大於等於 100%。

八、98.7%家庭看護工有接受母國或國外仲介公司職前訓練，其參加課程以「中文語言訓練」占 99.7%最高

有 9 成 8 以上家庭看護工來臺工作前有參加職前訓練，其中以參加「中文語言訓練」占 99.7%最高，平均上課時數 353.4 小時；其次為「安全衛生教育」占 89.5%，平均上課時數 153.6 小時；「在臺工作法令須知」居第三，占 70.8%，平均上課時數 71.3 小時。

依國籍別觀察，高達 9 成 9 以上的印尼籍、越南籍家庭看護工來臺工作前曾參加職前訓練。而菲律賓籍居次占 91.4%，泰國籍居第三占 71.9%。若觀察其參加之訓練課程內容，各國籍均以「中文語言訓練」的比率最高，均達 9 成以上。而「在臺工作法令須知」課程，則以印尼籍占 76.8%高於其他國籍；而在「安全衛生教育」課程，亦以印尼籍占 98.1%高於其他國籍。

在上課時數方面，越南籍及印尼籍家庭看護工參加「中文語言訓練」平均時數最高，分別為 383.6 小時及 381.0 小時，而在「在臺工作法令須知」、「安全衛生教育」、「烹飪、家務」方面，印尼籍家庭看護工上課時數居首，分別為 73.6 小時、159.1 小時及 86.8 小時。

表 32、家庭看護工來臺工作前參加職前訓練情形

103 年 5 月

單位：%；小時

項目別	總計	沒有參加	有參加	中文語言訓練		在臺工作法令須知		安全衛生教育		烹飪、家務		其他	
				百分比	平均時數	百分比	平均時數	百分比	平均時數	百分比	平均時數	百分比	平均時數
總計	100.0	1.3	98.7 (100.0)	(99.7)	353.4 (70.8)	71.3 (89.5)	153.6 (10.6)	86.8 (0.9)	116.6				
國籍別													
印尼	100.0	0.4	99.6 (100.0)	(99.8)	381.0 (76.8)	73.6 (98.1)	159.1 (12.4)	86.9 (1.0)	116.6				
菲律賓	100.0	8.6	91.4 (100.0)	(98.7)	97.8 (47.3)	40.6 (46.5)	78.0 (0.6)	62.2 (-)	-				
泰國	100.0	28.1	71.9 (100.0)	(91.7)	49.8 (57.1)	52.6 (62.0)	56.5 (-)	- (-)	-				
越南	100.0	0.7	99.3 (100.0)	(100.0)	383.6 (16.8)	66.7 (28.5)	81.9 (-)	- (-)	-				

說明：1.職前訓練課程可複選，故合計大於等於 100%。

2.印尼籍外籍家庭看護工的其他課程時數較多，訓練內容為臺語課程。

九、95.1%家庭看護工來臺前有通過檢定測驗，其中「中文語言」通過率占 96.9%最高

有 95.1%家庭看護工來臺工作前有通過檢定測驗，其中以通過「中文語言」檢定測驗者占 96.9%最高，其次為「照顧服務專長」占 93.5%。

依國籍別觀察，家庭看護工來臺工作前通過檢定測驗的比率，泰國籍僅占 36.0%最低，其他國籍通過檢定測驗的比率均達 9 成以上。在檢定測驗項目方面，印尼籍、越南籍家庭看護工通過檢定測驗項目均以「中文語言」比率最高，分別占 99.1%、98.2%，而菲律賓籍占 78.0%居次，泰國籍通過比率占 23.8%為最低。在「照顧服務專長」方面，印尼籍、泰國籍、越南籍通過該項目的比率均達 9 成以上，菲律賓籍通過比率占 52.9%為最低。

表 33、家庭看護工來臺工作前通過檢定測驗情形

103 年 5 月

單位：%

項 目 別	總計	沒有通過	檢 定 測 驗 內 容(可複選)					
			有通過		中文 語言	照顧服務 專長	烹飪、 家務	其 他
總 計	100.0	4.9	95.1	(100.0)	(96.9)	(93.5)	(11.3)	(0.1)
印尼	100.0	4.0	96.0	(100.0)	(99.1)	(98.3)	(13.3)	(0.1)
菲律賓	100.0	8.5	91.5	(100.0)	(78.0)	(52.9)	(0.6)	(-)
泰國	100.0	64.0	36.0	(100.0)	(23.8)	(100.0)	(-)	(-)
越南	100.0	9.1	90.9	(100.0)	(98.2)	(93.8)	(-)	(-)

說明：檢定測驗項目可複選，故細項合計大於等於 100%。

十、23.1%家庭看護工在雇主家擔任看護病人工作時有困擾，以「語言隔閡，溝通不容易」77.9%最高

家庭看護工在雇主家擔任看護病人工作有困擾者占 23.1%，困擾原因以「語言隔閡，溝通不容易」占 77.9%最高，其次為「思鄉情緒」占 10.9%，「照顧技術不熟練，無法達到雇主或被看護者要求」占 10.6%居第三。

依國籍別觀察，以印尼籍家庭看護工有困擾者占 24.4% 最高，泰國籍有困擾者占 11.1% 最低。在各項困擾中，印尼籍以「語言隔閡，溝通不容易」占 80.7% 相對較高。菲律賓籍、越南籍以「語言隔閡，溝通不容易」、「思鄉情緒」比率較高。

表 34、家庭看護工在雇主家擔任看護病人（或照顧小孩）之困擾情形

103 年 5 月

單位：%

項 目 別	總計	國籍別			
		印尼	菲律賓	泰國	越南
總 計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
沒有困擾	76.9	75.6	84.1	88.9	83.2
有困擾	23.1(100.0)	24.4(100.0)	15.9(100.0)	11.1(100.0)	16.8(100.0)
語言隔閡，溝通不容易	(77.9)	(80.7)	(48.8)	(-)	(70.1)
思鄉情緒	(10.9)	(5.9)	(32.1)	(100.0)	(86.5)
照顧技術不熟練，無法達到 雇主或被看護者要求 與雇主或其他家人相處 不融洽	(10.6)	(11.0)	(9.3)	(-)	(4.8)
工作環境無法適應	(8.0)	(7.2)	(16.9)	(62.3)	(10.0)
工作時間太長	(7.7)	(7.3)	(9.0)	(62.3)	(10.3)
生活環境無法適應	(6.2)	(4.2)	(18.4)	(78.3)	(25.6)
其他	(3.6)	(3.6)	(3.8)	(-)	(4.7)
其他	(2.5)	(2.6)	(-)	(62.3)	(-)

說明：困擾情形可複選，故細項合計大於等於 100%。

十一、58.1% 家庭看護工知道同鄉行蹤不明原因，認為其行蹤不明主要原因為「與雇主相處不融洽」

58.1% 的家庭看護工知道同鄉行蹤不明的原因，家庭看護工認為造成其同鄉行蹤不明的原因以「與雇主相處不融洽」占 74.1% 最高，其次為「工作環境無法適應」占 42.9%，而「勞資爭議」則居第三占 29.6%。

依國籍別觀察，各國籍家庭看護工知道同鄉行蹤不明之原因，均以「與雇主相處不融洽」比率為最高，除越南籍占 60.2% 外，其餘國籍比率均達到 7 成以上。

表 35、家庭看護工認為其同鄉行蹤不明之原因

103 年 5 月

單位：%

項 目 別	總計	國籍別			
		印尼	菲律賓	泰國	越南
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
知道	58.1 (100.0)	55.7 (100.0)	69.4 (100.0)	23.6 (100.0)	76.5 (100.0)
與雇主相處不融洽	(74.1)	(75.3)	(74.1)	(70.5)	(60.2)
工作環境無法適應	(42.9)	(46.2)	(29.6)	(26.7)	(28.3)
勞資爭議	(29.6)	(34.1)	(10.8)	(63.0)	(9.1)
希望獲得較高待遇	(27.8)	(28.0)	(21.6)	(50.0)	(37.0)
生活環境無法適應	(22.1)	(24.9)	(14.7)	(20.5)	(2.2)
受其他外勞慫恿、轉介	(16.4)	(17.6)	(11.4)	(43.8)	(10.7)
仲介公司媒介	(10.0)	(10.8)	(8.7)	(28.1)	(1.9)
聘僱期限即將屆滿	(7.3)	(4.3)	(16.5)	(30.8)	(26.0)
仲介服務費太高	(5.5)	(2.4)	(12.8)	(34.2)	(27.9)
思鄉情緒	(2.4)	(1.9)	(6.5)	(10.3)	(1.3)
外籍配偶媒介	(0.9)	(0.5)	(3.4)	(5.5)	(-)
其他	(1.3)	(1.5)	(-)	(-)	(1.1)
不知道(含拒答)	41.9	44.3	30.6	76.4	23.5

說明：行蹤不明原因可複選，故細項合計大於等於 100%。

十二、46.5%之雇主或其家人與家庭看護工會輪流看護

雇主或其家人與家庭看護工有輪流照顧看護者占 46.5%，平均每日輪流照顧時數為 1.9 小時，另有 53.5%的家庭看護工表示雇主或其家人沒有輪流看護情形。

依國籍別觀察，越南籍家庭看護工之雇主或其家人與家庭看護工有輪流照顧之比率僅 18.4%為最低，其他國籍家庭看護工輪流看護比率均達 4 成 6 以上。平均每日輪流時數方面，泰國籍家庭看護工之雇主或其家人與家庭看護工輪流照顧時數 3.3 小時為最高，菲律賓籍家庭看護工之雇主或其家人與家庭看護工輪流照顧時數 1.5 小時為最低。

表 36、雇主或其家人與家庭看護工輪流看護情形

103 年 5 月 單位：%；小時

項 目 別	總計	有輪流	平均每日	沒有輪流
			輪流時數	
總 計	100.0	46.5	1.9	53.5
國籍別				
印尼	100.0	46.6	2.0	53.4
菲律賓	100.0	58.7	1.5	41.3
泰國	100.0	55.7	3.3	44.3
越南	100.0	18.4	2.3	81.6

雇主或其家人與家庭看護工有輪流照顧被看護者比率雖不及 5 成，但有 89.7% 之家庭看護工表示每天連續休息時數有超過 8 小時。

依國籍觀察，各國籍看護工每天連續休息超過 8 小時的比率均達 8 成 2 以上，其中菲律賓籍家庭看護工每天連續休息超過 8 小時占 92.5% 最高。

表 37、家庭看護工每天連續休息超過 8 小時情形

103 年 5 月 單位：%

項 目 別	總計	有	沒有
總 計	100.0	89.7	10.3
國籍別			
印尼	100.0	89.9	10.1
菲律賓	100.0	92.5	7.5
泰國	100.0	88.7	11.3
越南	100.0	82.1	17.9

十三、68.6% 家庭看護工平時例假日放假為「都不放假」，其次為「有時放假」占 29.3%

家庭看護工例假日放假情形以「都不放假」占 68.6% 最高，「有時放假」者占 29.3% 居次，平均放假天數為 1.1 天；「都有放假」者居第三占 2.1%，平均放假天數為 4.0 天。家庭看護工例假日不論是否為「有時放假」或「都不放假」，其例假日不放假繼續工作者有 9 成 8 以上之家庭看護工雇主都有發給加班費。

依國籍別觀察，印尼籍家庭看護工「都不放假」占 71.9% 最高，越南籍占 62.4% 居次，菲律賓籍占 46.3% 居第三，而泰國籍占 43.8% 最低。無論放假情形如何，各國籍家庭看護工不放假時，雇主加班費發給比率達 9 成 8 以上。

表 38、家庭看護工例假日放假情形

103 年 5 月 單位：%；天/月

項 目 別	總計	國籍別			
		印尼	菲律賓	泰國	越南
總 計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
都不放假	68.6(100.0)	71.9(100.0)	46.3(100.0)	43.8(100.0)	62.4(100.0)
有發給加班費	(98.4)	(98.4)	(98.0)	(100.0)	(98.2)
沒有發給加班費	(1.6)	(1.6)	(2.0)	(-)	(1.8)
有時放假	29.3(100.0)	27.6(100.0)	44.0(100.0)	39.4(100.0)	27.2(100.0)
有發給加班費	(99.5)	(99.4)	(100.0)	(100.0)	(100.0)
沒有發給加班費	(0.5)	(0.6)	(-)	(-)	(-)
平均放假天數	1.1	1.1	1.4	1.1	1.3
都有放假	2.1	0.6	9.7	16.8	10.4
平均放假天數	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0

十四、家庭看護工之平均薪資為 1 萬 8,115 元

103 年 5 月家庭看護工平均薪資為 1 萬 8,115 元，其中 88.0% 屬經常性薪資計 1 萬 5,943 元，加班費及其他非經常性薪資分別為 2,038 元及 133 元。

目前家庭類勞工並未適用勞動基準法之規範，勞動部支持並考慮參考勞動基準法，規範外籍家庭類勞工之聘僱薪資，並納入薪資含膳宿等規定，以實際反映雇主聘僱成本。由於外籍勞工薪資議題屬社會關注重大議題，且尚涉及與來源國政府之溝通程序，未來將尋求社會大眾共識，審慎研議家庭類勞工薪資標準，以兼顧雇主與外勞權益之保障。

依國籍別觀察，以泰國籍家庭看護工的平均薪資為最高，達 2 萬 913 元，主要係經常性薪資 17,982 元及其他非經常性薪資 989 元較其他國籍高；而加班費則以印尼籍 2,092 元最高，泰國籍之 1,942 元居次。

表 39、家庭看護工平均薪資

103 年 5 月

單位：元，%

項 目 別	平均薪資	經 常 性 薪 資		加班費	其他
			占平均薪資比率		
總 計	18,115	15,943	88.0	2,038	133
國籍別					
印尼	18,140	15,933	87.8	2,092	116
菲律賓	17,844	15,900	89.1	1,713	231
泰國	20,913	17,982	86.0	1,942	989
越南	18,083	16,087	89.0	1,830	166

說明：其他係指非每月給付受僱員工之工作報酬，包括年終獎金、非按月發放之工作獎金、員工紅利、節慶獎金及差旅費、誤餐費等。

十五、35.6%雇主有代扣家庭看護工規定外之其他費用

家庭看護工之雇主除依規定給付薪資及代扣健保費外，有代扣其他費用者占 35.6%，其中以「代扣國內仲介服務費」占 91.8% 最高，其次為「代扣國外貸款費用」占 55.4%，此似涉違反就業服務法第 57 條第 9 款及雇主聘僱外國人許可及管理辦法第 43 條規定，未來會再加強宣導及查察措施。

依國籍別觀察，以菲律賓籍、印尼籍家庭看護工有被雇主代扣其他費用的比率較其他國籍高，分別占 37.9%、37.3%。而被代扣其他費用項目中，各國籍以「代扣國內仲介服務費」比率為最高，均達 9 成以上。

表 40、家庭看護工之雇主除依規定給付薪資及代扣健保費外，代扣其他費用情形

103 年 5 月

單位：元，%

項 目 別	總計	國籍別			
		印尼	菲律賓	泰國	越南
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
沒有代扣其他費用	64.4	62.7	62.1	88.4	96.6
有代扣其他費用	35.6(100.0)	37.3(100.0)	37.9(100.0)	11.6(100.0)	3.4(100.0)
代扣國內仲介服務費	(91.8)	(91.9)	(90.0)	(100.0)	(100.0)
代扣儲蓄金	(16.0)	(17.6)	(3.5)	(11.1)	(-)
代扣保證金	(2.3)	(2.1)	(4.0)	(-)	(-)
代存返國費用	(0.4)	(0.4)	(0.7)	(-)	(-)
代扣國外貸款費用	(55.4)	(61.9)	(6.6)	(-)	(-)
其他	(0.9)	(0.8)	(2.0)	(-)	(-)

說明：雇主代扣家庭看護工費用可複選，故細項合計大於等於 100%。

十六、58.6%家庭看護工之雇主會保管其重要財物或文件

雇主有保管家庭看護工重要財物或重要文件者占 58.6%，其中以保管「護照」占 96.3% 最高，其次為保管「居留證」占 40.6%，保管「薪資存摺」者占 10.2% 居第三，此似涉違反就業服務法第 57 條第 8 款規定，未來會再加強宣導及查察措施。

依國籍別觀察，家庭看護工之雇主有保管重要財物或重要文件的比率，以印尼籍占 63.9% 最高，泰國籍、菲律賓籍居次，分別占 39.7% 及 35.7%。各項財物或重要文件中，各國籍家庭看護工皆以被保管「護照」比率最多，保管「居留證」比率居次。

若依累計來臺工作期間觀察，來臺期間越長者，其雇主保管財物或重要文件的比率越低，從 3 年(含)以下的 65.6% 遞減至超過 9 年~12 年(含)的 21.3%。而各項財物或重要文件中，無論來臺期間長短，皆以被保管「護照」的比率最高，其次為「居留證」。

表 41、家庭看護工之雇主保管其財物或重要文件情形

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	沒有	有	保管之財物或重要文件(可複選)						
				薪資存摺	現金財物	護照	居留證	健保卡	其他	
總計	100.0	41.4	58.6	(100.0)	(10.2)	(1.4)	(96.3)	(40.6)	(2.4)	(1.0)
國籍別										
印尼	100.0	36.1	63.9	(100.0)	(10.6)	(1.3)	(96.7)	(41.1)	(2.6)	(1.0)
菲律賓	100.0	64.3	35.7	(100.0)	(3.8)	(-)	(93.0)	(30.8)	(-)	(2.2)
泰國	100.0	60.3	39.7	(100.0)	(17.5)	(17.5)	(100.0)	(15.0)	(-)	(-)
越南	100.0	81.0	19.0	(100.0)	(14.1)	(6.0)	(85.9)	(57.8)	(-)	(-)
累計來臺工作期間										
3年(含)以下	100.0	34.4	65.6	(100.0)	(11.1)	(1.4)	(96.5)	(43.7)	(2.9)	(1.4)
超過3年~6年(含)	100.0	48.8	51.2	(100.0)	(9.2)	(1.6)	(96.1)	(34.5)	(1.4)	(0.4)
超過6年~9年(含)	100.0	53.7	46.3	(100.0)	(5.2)	(0.9)	(98.3)	(30.9)	(0.9)	(-)
超過9年~12年(含)	100.0	78.7	21.3	(100.0)	(11.2)	(-)	(80.4)	(43.0)	(-)	(-)

說明：雇主保管外籍勞工重要財物或重要文件可複選，故細項合計大於等於 100%。

十七、85.8%家庭看護工知道政府部門有提供申訴及法令管道，其中
 「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」知悉度高達 92.2%

家庭看護工知道政府部門有提供外籍勞工申訴或法令諮詢管道者占 85.8%，其中知道「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」者占 92.2% 最高，其次為「機場外籍勞工關懷服務站」占 38.2%，「當地外籍勞工諮詢服務中心」占 30.6% 最低。

依國籍別觀察，家庭看護工知道政府有提供申訴或法令諮詢管道的比率以菲律賓籍占 91.5% 最高，其次為越南籍占 89.0% 及印尼籍占 85.0%，泰國籍占 44.7% 最低。無論國籍別為何，均以「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」的知悉度為最高，均有 8 成 7 以上的家庭看護工知道此申訴管道。

依累計來臺工作期間觀察，來臺期間 3 年（含）以下的家庭看護工知道政府有提供申訴或法令諮詢管道的比率占 83.4% 最低；來臺超過 3 年者，對各項申訴或法令諮詢管道的知悉度均達 8 成 9 以上。無論來臺工作期間長短，均以知道「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」的比率最高，知悉度均達 9 成以上。

表 42、家庭看護工對申訴及法令管道知悉情形

103 年 5 月

單位：%

項 目 別	總計	不知道	知道	申訴及法令管道(可複選)		
				機場外籍 勞工關懷 服務站	當地外籍 勞工諮詢 服務中心	1955 外籍勞 工 24 小時諮 詢保護專線
總 計	100.0	14.2	85.8 (100.0)	(38.2)	(30.6)	(92.2)
國 籍						
印尼	100.0	15.0	85.0 (100.0)	(39.4)	(31.3)	(92.8)
菲律賓	100.0	8.5	91.5 (100.0)	(24.0)	(19.3)	(87.6)
泰國	100.0	55.3	44.7 (100.0)	(15.9)	(20.6)	(96.0)
越南	100.0	11.0	89.0 (100.0)	(48.9)	(43.0)	(92.4)
累計來臺工作期間						
3 年（含）以下	100.0	16.6	83.4 (100.0)	(28.8)	(38.2)	(92.2)
超過 3 年~6 年（含）	100.0	11.0	89.0 (100.0)	(33.7)	(38.1)	(91.9)
超過 6 年~9 年（含）	100.0	7.4	92.6 (100.0)	(28.1)	(35.0)	(93.7)
超過 9 年~12 年（含）	100.0	10.2	89.8 (100.0)	(40.9)	(44.9)	(92.4)

說明：申訴及法令管道可複選，故細項合計大於等於 100%。

十八、13.7%家庭看護工使用過政府部門提供的申訴及法令管道，其中以「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」使用比率最高

13.7%家庭看護工使用過政府部門提供的申訴及法令管道，各項管道中以「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」使用比率占 90.8% 最高。在幫助程度方面，有 88.6%的家庭看護工認為有幫助(非常有幫助 45.5%、有幫助 43.1%)。

依國籍別觀察，越南籍家庭看護工有使用過政府提供申訴及法令管道占 41.0% 最高，菲律賓籍占 32.0% 居次，再其次為泰國籍占 28.2%，印尼籍僅占 9.6% 為最低。無論國籍別為何，均以「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」使用比率最高。在幫助程度方面，各國籍認為政府提供之申訴及法令管道有幫助的比率達 8 成 6 以上。

若按累計來臺工作期間觀察，家庭看護工來臺工作的期間愈長，有使用過政府提供申訴及法令管道的比率愈高，家庭看護工由 3 年（含）以下的 11.0% 遞增至超過 9 年～12 年（含）的 37.2%。各項申訴或法令諮詢管道，以「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」使用比率最高，且隨累計來臺工作期間愈長，曾使用比率愈高。在幫助程度方面，認為有幫助的比率皆達 8 成 6 以上。

表 43、家庭看護工使用政府部門提供申訴及法令管道情形

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	沒有使用	有使用	使用管道(可複選)			幫助程度				
				當地外籍勞工諮詢服務中心	機場外籍勞工關懷服務站	1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線	非常有幫助	有幫助	普通	不太有幫助	完全沒有幫助
總計	100.0	86.3	13.7 (100.0)	(7.2)	(16.2)	(90.8)	(45.5)	(43.1)	(6.0)	(3.6)	(1.7)
國籍別											
印尼	100.0	90.4	9.6 (100.0)	(6.8)	(5.0)	(91.6)	(52.9)	(33.9)	(6.5)	(4.7)	(2.1)
菲律賓	100.0	68.0	32.0 (100.0)	(3.9)	(49.0)	(84.8)	(18.9)	(70.3)	(8.7)	(2.1)	(-)
泰國	100.0	71.8	28.2 (100.0)	(11.5)	(-)	(100.0)	(93.6)	(6.4)	(-)	(-)	(-)
越南	100.0	59.0	41.0 (100.0)	(14.2)	(3.7)	(97.7)	(61.2)	(33.1)	(-)	(2.3)	(3.5)
累計來臺工作期間											
3年(含)以下	100.0	89.0	11.0 (100.0)	(4.1)	(21.1)	(89.0)	(41.5)	(48.7)	(7.4)	(2.0)	(0.5)
超過3年~6年(含)	100.0	83.9	16.1 (100.0)	(8.1)	(11.4)	(91.5)	(49.6)	(36.5)	(5.6)	(5.6)	(2.8)
超過6年~9年(含)	100.0	83.3	16.7 (100.0)	(6.9)	(23.9)	(93.1)	(36.1)	(51.9)	(3.4)	(8.6)	(-)
超過9年~12年(含)	100.0	62.8	37.2 (100.0)	(21.6)	(-)	(96.4)	(61.6)	(29.1)	(2.8)	(-)	(6.5)

曾使用「當地外籍勞工諮詢服務中心」者中，有 92.5%的家庭看護工曾使用「諮詢服務」，其中有 84.9%的家庭看護工對諮詢人員的服務態度表示滿意(很滿意 66.2%、滿意 18.7%)。

曾使用「當地外籍勞工諮詢服務中心」者中，有 50.8%的家庭看護工曾使用「勞資爭議服務」，其中有 79.3%的家庭看護工對諮詢人員的服務態度表示滿意(很滿意 36.5%、滿意 42.8%);有 86.9%的家庭看護工對諮詢人員的調解方式表示滿意(很滿意 21.7%、滿意 65.2%);有 73.5%的家庭看護工對諮詢人員的處理進度表示滿意(很滿意 23.2%、滿意 50.3%)。

表 44、外籍家庭看護工至外籍勞工諮詢服務中心對服務人員服務滿意情形

103 年 5 月

單位：%

項目別	總計	沒有使用	有使用	滿意情形				
				很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
諮詢服務	100.0	7.5	92.5					
服務態度			(100.0)	(66.2)	(18.7)	(15.2)	(-)	(-)
勞資爭議服務	100.0	49.2	50.8					
服務態度			(100.0)	(36.5)	(42.8)	(14.3)	(6.4)	(-)
調解方式			(100.0)	(21.7)	(65.2)	(6.8)	(6.4)	(-)
處理進度			(100.0)	(23.2)	(50.3)	(19.7)	(6.8)	(-)

十九、6.2%家庭看護工有和雇主發生爭議，其中有 55.0%家庭看護工以仲介公司為申訴管道

6.2%的家庭看護工表示曾和雇主發生爭議，而當家庭看護工和雇主發生爭議時，家庭看護工向「仲介公司」申訴的比率占 55.0% 最高，其次為向「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」申訴，比率占 43.3%，其餘申訴管道比率皆不及 1 成。

表 45、家庭看護工和雇主產生爭議時採取之申訴管道

103 年 5 月

單位：%

項 目 別	總計	沒發生 爭議	有發生 爭議	申訴管道(可複選)							
				仲介 公司	1955 外籍 勞工 24 小 時諮 詢保 護專 線	當 地 外 籍 勞 工 諮 詢 服 務 中 心	機 場 外 籍 勞 工 關 懷 服 務 站	外 勞 輸 出 國 駐 臺 機 構	宗 教 團 體	朋 友	其 他
總 計	100.0	93.8	6.2 (100.00)	(55.0)	(43.3)	(5.4)	(-)	(0.9)	(0.5)	(4.2)	(10.8)
國籍別											
印尼	100.0	93.6	6.4 (100.00)	(58.6)	(42.2)	(4.8)	(-)	(1.0)	(0.5)	(3.8)	(10.9)
菲律賓	100.0	94.1	5.9 (100.00)	(39.8)	(55.5)	(-)	(-)	(-)	(-)	(9.5)	(4.6)
泰國	100.0	91.3	8.7 (100.00)	(20.4)	(79.6)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(20.4)
越南	100.0	96.8	3.2 (100.00)	(-)	(25.4)	(45.6)	(-)	(-)	(-)	(-)	(29.1)
累計來臺工作期間											
3 年(含)以下	100.0	93.7	6.3 (100.00)	(65.3)	(37.9)	(3.7)	(-)	(-)	(0.7)	(4.5)	(9.4)
超過 3 年~6 年(含)	100.0	93.6	6.4 (100.00)	(36.6)	(54.8)	(6.2)	(-)	(1.5)	(-)	(4.7)	(11.9)
超過 6 年~9 年(含)	100.0	93.9	6.1 (100.00)	(52.0)	(55.0)	(-)	(-)	(6.9)	(-)	(-)	(14.8)
超過 9 年~12 年(含)	100.0	96.4	3.6 (100.00)	(5.2)	(-)	(70.0)	(-)	(-)	(-)	(-)	(30.0)

說明：申訴管道可複選，細項合計大於等於 100%。

二十、50.9%家庭看護工在臺取得相關法令諮詢及生活所需訊息管道為「雜誌、書報」，其次為「朋友」占 50.5%

家庭類看護工在臺取得相關法令諮詢及生活所需訊息管道以「雜誌、書報」占 50.9% 最高，其次為「朋友」占 50.5%，「網際網路」居第三占 39.9%，另有 2.8% 的家庭看護工表示沒有任何管道。

依家庭看護工之國籍別觀察，印尼籍及越南籍家庭看護工以「雜誌、書報」為最主要管道，分別占 54.5%、46.1%。菲律賓籍則以「機場外籍勞工關懷服務站」占 36.8% 最高。泰國籍以「外籍勞工廣播節目」占 43.3% 最高。

若依累計來臺工作期間觀察，來臺累計工作期間 9 年（含）以下者，在臺取得相關法令資訊及生活訊息管道以「雜誌、書報」、「朋友」比率較高，而超過 9 年～12 年（含）者則以「雜誌、書報」、「機場外籍勞工關懷服務站」比率較高。

表 46、家庭看護工在臺取得相關法令諮詢及生活所需訊息管道

項 目 別	103 年 5 月								
	總計	國籍別				累計來臺工作期間			
		印尼	菲律賓	泰國	越南	3 年 (含) 以下	超過 3 年 ～ 6 年 (含)	超過 6 年 ～ 9 年 (含)	超過 9 年 ～ 12 年 (含)
總 計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
雜誌、書報	50.9	54.5	25.3	16.3	46.1	46.2	58.9	61.8	49.6
朋友	50.5	53.9	33.3	3.7	33.5	50.0	53.8	46.2	39.6
網際網路	39.9	43.2	30.3	1.5	7.4	38.5	45.7	38.5	15.9
政府出版宣導手冊	27.8	27.4	27.3	11.3	34.9	27.6	27.4	28.7	32.2
機場外籍勞工關懷服務站	25.2	22.7	36.8	7.8	43.5	22.8	26.8	32.2	42.7
電視	23.1	23.3	22.1	29.7	21.2	21.9	26.8	22.0	14.4
1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線	20.4	20.4	18.8	22.8	23.9	20.3	20.1	21.8	23.9
當地外籍勞工諮詢服務中心	15.4	17.4	3.0	6.8	7.8	15.3	16.2	15.7	7.7
外籍勞工廣播節目	13.0	13.7	6.4	43.3	11.7	10.8	16.7	16.7	14.2
仲介公司	12.1	13.2	5.0	0.2	8.6	14.1	9.4	7.6	5.9
雇主	6.0	6.5	2.8	8.4	5.9	5.4	7.4	7.0	3.8
直接聘僱聯合服務中心	1.7	1.7	1.1	1.5	1.5	0.9	2.2	7.4	-
地方政府辦理法令宣導、休閒及節慶文化等相關活動	0.7	0.7	0.6	1.5	-	0.5	0.8	1.8	1.0
其他	0.4	0.4	0.7	-	-	0.3	0.6	0.9	-
沒有任何管道	2.8	3.1	1.7	4.2	-	3.4	1.9	1.8	-

說明：家庭看護工在臺取得相關法令諮詢及生活所需訊息管道可複選，故合計大於等於 100%。