

議題研析

一、題目：網路叫車服務之監理法制研析

二、議題所涉法規

公路法、汽車運輸業管理規則、計程車客運服務業申請核准經營辦法

三、背景說明（緣起）

（一）報載民眾透過網路叫車平臺搭乘多元計程車遭「丟包」導致車禍身亡，叫車平臺、車隊及駕駛互推責任，突顯網路叫車平臺、派遣車隊及計程車駕駛所涉法律責任如何區分歸屬之多元計程車管理法制問題¹。相關業者有認叫車平臺掌握訂單媒合、車輛派遣及司機帳號管理等營運核心事項，卻自居「資訊媒合」或「科技平臺」，使營運風險、事故責任由車隊及駕駛承擔，應予修法釐清；另有認現行法規以車隊為監管主體，車隊透過契約委由叫車平臺執行部分管理工作，實務上車隊與叫車平臺已共同負擔相關責任，應釐清是否仍有制定專法需要。學者則認應立法補強叫車平臺責任，並引導產業升級，以免大型平臺以資訊服務名義規避公共責任²。

（二）交通部表示³，以往相關網路平臺視為資訊服務業，但叫車平臺若為計程車實質派遣者，是否將其視為車隊尚有檢討空間。惟仍需召集利害關係人會商討論傳統車隊與平臺業者之角色定位及權利義務關係；未來如認有納管必要，將研議修訂

¹ 胡瑞玲，出事甩鍋 叫車平台漏洞 立委提專法納管 丟包害身亡事件 平台沒有法律責任引爭議 交通部：盡量以原有法規補強，聯合報，115年8月11日，第A8版。

² 莊璦筠，叫車平台責任歸屬引議 立委籲立專法納管，大紀元時報，115年8月11日，第A7版。

³ 曾以寧，立委提網路叫車平台專法 交通部：業者定位可討論，中央社，115年8月10日，國內國會。

公路法及相關管理法規，以補強監管漏洞。

四、問題爭點

- (一) 現行公路法及其相關授權法規，就非屬計程車客運業或計程車客運服務業所經營之網路叫車業務，似乏明確規範。
- (二) 計程車客運服務業（車隊）經營之車輛派遣業務與網路叫車服務仍有差異，網路叫車平臺是否納入公路法之業務監理範圍，似可參考先進國家法制，並衡酌消費者權益與道路安全管理必要審慎研議。

五、探討研析

- (一) 網路叫車平臺有無公路法及其相關授權法規之適用，似乏明確規範

公路法第34條第1項第4款所定以小客車出租載客為營業之計程車客運業，依同法第34條之1第2項、第79條第5項授權訂定之「汽車運輸業管理規則」規定⁴，得經營以網際網路平臺，整合供需訊息，提供預約載客之多元化計程車客運服務。

公路法第2條第15款所定以計程車經營客運服務而受報酬之計程車客運服務業（車隊），依同法第56條第1項⁵授權訂定之「計程車客運服務業申請核准經營辦法」有關規定，得接受委託辦理車輛派遣服務之業務⁶；所稱「派遣」⁷，係指接受消費者所提乘車需求後，指

⁴ 汽車運輸業管理規則第2條規定：「……計程車客運業為因應特定消費型態所需，得經營多元化計程車客運服務(第3項)。前項多元化計程車客運服務，指以網際網路平臺，整合供需訊息，提供預約載客之計程車服務(第4項)。」

⁵ 公路法第56條第1項規定：「經營計程車客運服務業，應向所在地之公路主管機關申請核准，其應具備資格、申請程序、核准籌備與廢止核准籌備之要件、業務範圍、營運監督、服務費收取、車輛標識、營運應遵守事項與對計程車客運服務業之限制、禁止事項及其違反之糾正、限期改善、限期停止其繼續接受委託或廢止其營業執照之條件等事項之辦法，由交通部定之。」

⁶ 計程車客運服務業申請核准經營辦法第3條第1項規定：「計程車客運服務業得接受委託辦理下列服務業務：一、車輛牌照之請領、換發、繳銷、車輛檢驗及各種異動登記。二、車輛違規罰鍰及稅費等之繳納。三、汽車責任保險之投保。四、行車事故之有關處理事項。五、購車貸款申請及動產擔保之登記。六、車輛派遣。七、其他經公路主管機關核准之業務。」

⁷ 計程車客運服務業申請核准經營辦法第2條規定：「本辦法所稱派遣，係指接受消費者提出之乘車需求後，以下列方式之一提供計程車客運業及其駕駛人服務並收取費用之營運方式：一、指派消費者搭車所在地同一營業區域內特定計程車前往載客。二、指派一輛以上計程車予消費

派消費者搭車所在地同一營業區域內特定計程車前往載客，或指派1輛以上計程車予消費者選擇後前往載客，以提供計程車客運業及其駕駛人服務並收取費用之營運方式。又車隊經營計程車派遣業務，有維持服務品質、提供專業訓練、處理乘客申訴及解決消費爭議等責任⁸；違者，依公路法第77條第3項規定處新臺幣3萬元以上9萬元以下罰鍰⁹。另其經營多元化計程車客運服務者，並準用汽車運輸業管理規則有關規定¹⁰。

綜上，依現行公路法及相關法規，計程車客運業及計程車客運服務業皆可經營以網際網路平臺，提供預約載客之多元化計程車客運服務，計程車客運服務業並得辦理車輛派遣業務。惟提供網路叫車服務之平臺若非屬計程車客運業或計程車客運服務業所經營者，是否仍有上開相關法規之適用，似乏明確規範。

（二）主管機關似可研議將網路叫車服務納入公路法監理業務之可行性，俾據以規範相關權利義務及法律責任

學者指出我國現行計程車客運服務之管理機制度仍以公路法及「汽車運輸業管理規則」為主要依據，相關網路平臺尚非獨立之管制對象，然而歐盟、美國、日本皆已逐步承認網路叫車平臺屬客運服務市場重要角色，並採行要求其負擔相應責任之監理模式¹¹。另有學者認為網路叫車平臺責任不宜僅就是否為雇主而予區分，應考量其實質價格影響、派單、評分、停權、代收款及客服流程，並要求

者選擇後前往載客。」

⁸ 計程車客運服務業申請核准經營辦法第17條規定：「計程車客運服務業對受託服務之車輛發生行車事故時，應協助或代為處理。經營派遣業務對其委託人，並應盡下列責任：一、維持服務品質。二、提供專業訓練。三、確認已依公路法第六十五條第三項規定投保旅客責任保險。四、解決消費爭議。」

⁹ 計程車客運服務業申請核准經營辦法第23條第1項規定：「計程車客運服務業違反本辦法之規定，或未依本辦法申請核准即經營計程車客運服務業，依公路法第七十七條第三項規定處罰。」

¹⁰ 計程車客運服務業申請核准經營辦法第23條之1規定：「經公路主管機關核准經營派遣業務之計程車客運服務業並領得營業執照，……(第1項)。前項業者經營多元化計程車客運服務，準用汽車運輸業管理規則第四條第三項、第十一條之一、第九十一條第一項、第三項至第六項及汽車運輸業審核細則第七條第三項之規定(第2項)。」

¹¹ 林大傑，「網際網路媒合客運服務管理條例」立法公聽會報告，115年8月10日，頁35-36。

負擔安全管理、保險、客服及資訊揭露等相關義務¹²。

如前開說明，現行公路法及相關法規，似僅明定計程車客運業及計程車客運服務業（車隊）得依有關規定經營多元化計程車客運服務之業務，以及經營計程車派遣業務應負相關義務及責任，而未就提供叫車服務之網路平臺定有相關規範。為兼顧消費者權益、道路安全管理及相關產業發展，爰建議主管機關可參考先進國家監理模式，研議將網路媒合客運服務納入公路法監理範疇之可行性，俾據以規範相關權利義務及法律責任，補強現行多元計程車監理法制之闕漏不足。

撰稿人：彭文暉

¹² 侯勝宗，「網際網路媒合客運服務管理條例」立法公聽會報告，115年8月10日，頁115。