

[ 線上教材單元3 ]

---

# 雇主防治職場 霸凌秘笈

---

鄭津津教授  
國立中正大學法律系



勞動部職業安全衛生署

OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

---

01 0 3

# 僱主之防治義務

04

# 僱主義務檢核表

法定應辦事項	事業單位規模 (僱用勞工人數)			
	未達10人	10人~29人	30人~99人	100人以上
申訴管道	●	✓	✓	✓
防治措施、申訴及懲戒規範	●	●	✓	✓
採取有效適當措施	✓	✓	✓	✓
設置申訴處理單位	●	●	✓	✓
組成調查小組	●	●	●	✓
組成申復調查小組	●	●	✓	✓

符號表示：

✓ 法定應辦事項

● 得參照辦理



## 事業單位規模

### 職場霸凌防治措施準則第3條

本準則所定僱用勞工人數之計算，為事業單位受僱從事工作獲致工資者；事業分散於不同地區者，以各地區該單位僱用勞工之人數，分別計算。

### 地區事業單位之認定：

就其負責人是否具一般經營管理權及擔負本法預防職業災害義務為認定原則，並就是否具獨自之經營簿冊、獨立人事權、個別統一編號、營利（業）登記或工廠登記等事項，由勞動檢查機構綜合認定。

# 雇主之職場霸凌防治義務(1)

## 事前之預防義務

# ① 設置申訴管道及規範

勞工人數10人以上：

職安法第22條之1第2項第1款

- 應訂定職場霸凌申訴管道，並在工作場所公開揭示。

應設置處理職場霸凌之電子信箱、專用信箱、專線電話、傳真或其他指定之通訊軟體等申訴管道。



勞工人數30人以上：

職安法第22條之1第2項第2款

- 訂定左方之申訴管道。
- 尚應訂定職場霸凌防治措施、申訴及懲處規範，並在工作場所公開揭示。

## 職場霸凌防治措施準則第6條

職場霸凌防治措施、申訴及懲處規範之內容應包含：

- ① 職場霸凌之行為樣態及預防措施
- ② 防治職場霸凌之教育訓練
- ③ 應設申訴處理單位，並指定人員負責職場霸凌事件之申訴、調查、處理及申復程序
- ④ 調查人員資格與其利益迴避事項
- ⑤ 以不公開方式處理申訴，並使申訴人、協助申訴之人、參與及負責調查之人免於遭受任何報復或其他不利之待遇
- ⑥ 對調查屬實行為人之懲戒或處理方式
- ⑦ 經調查證實申訴人有惡意虛構事實之懲戒或處理方式
- ⑧ 被申訴人為最高負責人時，勞工得逕向地方主管機關提起申訴

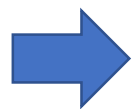
詳細內容可參考【職場霸凌防治指引】之範本。



## ② 工作環境

### 職場霸凌防治措施準則第4條

雇主應提供勞工免於職場霸凌之工作環境，採取適當之預防及處理措施，並確實維護相關人員之隱私。



可參考勞動部【職場霸凌防治指引】及【執行職務遭受不法侵害預防指引】

### ③教育訓練

#### 職場霸凌防治措施準則第6條第3項

(僱用勞工人數在30人以上之)雇主依前項第3款規定，應對事業單位人員，實施防治職場霸凌之教育訓練。

前項人員為各級主管、負責及參與申訴事件調查、處理、協調及申復者，並另應實施溝通技巧、管理及申訴事件處理等相關教育訓練。

## ④設置申訴處理單位

### 職場霸凌防治措施準則第9條

僱用勞工人數在30人以上之雇主，為處理前條之申訴，應設申訴處理單位，**成員至少3位，且任一性別比例不得少於三分之一。**

前項申訴處理單位，負責協助雇主處理下列事項：

- 一、受理申訴事件。
- 二、通知申訴人是否受理其申訴之結果。
- 三、依中央主管機關公告之內容及方式登錄系統，包括受理申訴、申訴及申復之處理結果。
- 四、辦理協調程序。
- 五、調查或審議調查小組之調查報告，作成申訴成立與否之決定。
- 六、提供作成懲戒或其他處理之建議。
- 七、召開申復審議會議。
- 八、通知申訴人、被申訴人（以下併稱當事人）、申復人之申訴決定及申復決定。
- 九、其他依本準則規定應辦理之事項。

# 申訴處理單位

僱用勞工人數**未滿30人**

僱主

得參照右方的申訴處理單位  
或調查小組辦理

僱用勞工人數**30人以上**  
**未達100人**

申訴  
處理  
單位

應設申訴處理單位，成員至少  
三人且任一性別比例不得少於  
三分之一

僱用勞工人數**100人以上**

申訴  
處理  
單位

應設申訴處理單位，成員至少  
三人且任一性別比例不得少於  
三分之一

調查  
小組

應於受理申訴之日起15個工作日內  
組成調查小組，成員至少三人，外  
部專業人士不得少於二分之一且任  
一性別比例不得少於三分之一

## 雇主之職場霸凌防治義務(2)

# 事發之因應義務

# 雇主知悉後之處置義務

## 因接獲被霸凌勞工申訴而知

### 職安法第22條之2第1項第1款

- 採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施。
- 視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。
- 對申訴事件進行調查；申訴人有意願者，得予協調，如協調不成立時，應續行調查。
- 對行為人為適當之懲戒或處理。

## 因其他情形而知悉：

### 職安法第22條之2第1項第2款

- 就相關事實進行必要之釐清。
- 依被霸凌勞工意願，協助其協調或提起申訴。
- 依被霸凌勞工意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。
- 適度調整工作內容或工作場所。

## ① 因接獲申訴人申訴而知悉

立即採行措施  
以保護申訴人

申訴之  
調查處理

對行為人為適  
當懲戒或處理

例如：

- 改善雙方互動關係。
- 適時調整工作內容或場所。
- 提供心理諮商或法律諮詢。
- 應於受理後7個工作日內在勞動部網站上登錄案件。
- 啟動調查程序。
- 尊重申訴人之意願實施協調。若申訴人不願意協調或協調逾1個月仍無共識，即應續行調查或採取其他立即有效之適當措施
- 調查處理結果如認定霸凌行為成立，則應對該行為人做適當之處置，例如申誠或調離為非主管職等。
- 在勞動部網站上登錄案例處理之結果。

## ②因其他情形而知悉

釐清查證事實



後續處理應重視本人之意願

釐清及查證是否確實有發生職場霸凌事件：

- 訪談相關人員。
- 相關流程以不公開為原則。

如符合本人意願，可採行以下措施：

- 協助本人進行協調或提起申訴。
- 提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。
- 適度調整工作內容或工作場所。

## 雇主之職場霸凌防治義務(3)

# 申訴之調查處理義務

# 接獲申訴後之處理

---

# 接獲申訴之記錄

## 言詞申訴：

職場霸凌防治措施準則  
第8條第1項後段

- 受理之人員或單位應作成紀錄載明右方之事項，並供申訴人閱覽或向申訴人朗讀，確認其內容無誤後由申訴人簽名或蓋章

## 電子郵件申訴：

職場霸凌防治措施準則  
第8條第1項後段

- 受理之人員或單位應作成紀錄載明右方之事項，並供申訴人閱覽或向申訴人朗讀，確認其內容無誤後由申訴人簽名或蓋章

## 書面申訴：

職場霸凌防治措施準則  
第8條第1項前段

應記載下列事項

- 申訴人姓名、服務單位及職稱、住居所、聯絡電話、申訴日期。
- 有法定代理人或委任代理人者，其姓名、住居所、聯絡電話；委任者，並應檢附委任書。
- 申訴之事實內容及相關證據。



## 處理程序不公開

### 職場霸凌防治措施準則第8條第4項

雇主處理職場霸凌申訴，應以不公開方式為之。



## 決定是否受理申訴

### 職場霸凌防治措施準則第10條第1項

雇主應於接獲申訴之日起10個工作日內決定是否受理申訴，並以書面通知申訴人；不予受理者，應於書面通知內敘明理由。

# 申訴之不受理事由

## 向雇主申訴：

### 職場霸凌防治措施準則第10條第2項

- 非屬職安法所定之職場霸凌。
- 無具體之內容。
- 申訴人未具真實姓名或足以辨別其身分之資訊。
- 同一事件已不受理或已作成終局實體處理。
- 申訴事件已撤回申訴。
- 已逾申訴期限。

# (內部) 申訴期限

## 一般情形：

職場霸凌防治措施準則  
第8條第3項第1款

- 自職場霸凌行為終了時起，已逾3年。

## 被申訴人屬利用權勢：

職場霸凌防治措施準則  
第8條第3項第2款

- 被申訴人屬利用權勢者，自被霸凌勞工離職之日起，已逾1年。

⚠ 選擇對勞工有利的期限適用之

# 協調

---



## 協調機制

- 實務上有相當多數量的申訴案件純屬溝通不良。
- 調查程序可能曠日廢時；協調可快速處理問題，減少勞工心理壓力。  
法令賦予當事人程序選擇權，當事人可選擇嘗試透過內部溝通協調以迅速澄清誤解；當事人任一方不滿意協調之過程或結果者，皆可選擇終止協調程序使協調不成立。
- 為防止雇主或權勢方施壓、吃案，職場霸凌防治措施準則明定協調不成立或協調逾1個月仍未有共識時，雇主應續行調查並採取其他立即有效之適當措施。
- 若當事人在協調中達成共識，則應作成紀錄並載明申訴之事實內容及協調合意事項。



## 協調人員及倫理

### 職場霸凌防治措施準則第13條第1項第1款

(雇主)應本於客觀、公正與公平之立場，安排適當之協調人員，促進當事人溝通及理解，以尋求可接受之解決方案。

### 職場霸凌防治措施準則第13條第1項第2款

前款協調人員應經當事人同意。



## 協調程序之終止

### 職場霸凌防治措施準則第13條第1項第3款

協調程序之進行，應尊重當事人意願，有任一方無意願時或自協調之日起**逾1個月**，協調仍未有共識時，應停止協調。

### 職場霸凌防治措施準則第13條第2項

協調不成立者，雇主應續行調查，並採取其他立即有效之適當措施。



## 協調成立之處理

### 職場霸凌防治措施準則第13條第1項第4款

經協調當事人達成共識，應作成紀錄；紀錄應載明  
申訴之事實內容及協調合意事項。

# 申訴之調查程序

---

# 調查單位

僱用勞工人數**未滿30人**

僱主

得參照右方的申訴處理單位  
或調查小組辦理

僱用勞工人數**30人以上**  
**未達100人**

申訴  
處理  
單位

由申訴處理單位進行調查

僱用勞工人數**100人以上**

調查  
小組

應於受理申訴之日起15個工作日內  
組成調查小組，成員至少三人，外  
部專業人士不得少於二分之一且任  
一性別比例不得少於三分之一

## (僱用勞工人數100人以上之雇主)調查小組之組成

- 成員至少3人。
- 外部專業人士不得少於二分之一。
- 任一性別比例不得少於三分之一。

### 外部專業人士：

應具勞動權益或相關事務處理經驗。雇主得自中央主管機關建立之職場霸凌調查專業人才資料庫遴選之。

### 事業單位成員：

應依下列方式之一，接受職場霸凌防治教育訓練至少3小時：

- 一、參加主管機關或勞動檢查機構辦理課程。
- 二、於中央主管機關建置之網站，接受數位學習課程。



## 調查程序之倫理

### 職場霸凌防治措施準則第12條

雇主受理申訴後，應秉持客觀、公正、公平之原則進行調查，調查過程應保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之個人隱私。

### 職場霸凌防治措施準則第15條

參與申訴事件調查、處理或申復程序之人員有下列事項者應予避：

- 本人為當事人或與當事人有配偶、前配偶、四親等內之血親、三親等內之姻親或家長、家屬關係者。
- 有其他具體事實，足認其執行調查、處理或申復程序有偏頗之虞者。

## 調查程序之流程

### 職場霸凌防治措施準則第16條

雇主於進行調查時，應給予當事人陳述意見及答辯機會，並依下列規定辦理：

- 一、以書面方式通知當事人，並記載調查目的、時間、地點及不到場所生之影響。
  - 二、訪談當事人及相關人員時，以錄音或錄影輔助，並作成紀錄；受訪談者不得自行錄音或錄影。
  - 三、調查過程或召開會議時，不得令當事人間或協助調查之相關人對質。
  - 四、當事人及相關人員應配合調查，並提供相關文件、資料或陳述意見。
  - 五、有涉及調查之特殊專業、鑑定及其他相關事項，得諮詢其他機關（構）、法人、團體或專業人員。
  - 六、保全相關證據。
  - 七、就當事人或協助調查人員之姓名及其他足以辨識身分之資料，應予保密。  
但基於調查之必要或公共安全之考量者，不在此限。
- 依前項第7款規定負有保密義務者，包括參與處理申訴事件之所有人員。



## 調查報告

### 職場霸凌防治措施準則第17條

雇主應自調查小組成立後翌日起**2個月內**完成調查報告；**必要時，得延長1個月**，並應通知當事人。但調查過程之協調期間，不予計入。

前項調查報告，應送申訴處理單位審議，其內容應包括下列事項：

- 一、申訴事件之案由，包括申訴人之申訴要旨。
- 二、調查訪談過程，包括日期及對象。
- 三、當事人及相關人員陳述之重點。
- 四、事實認定與理由，包括證人及相關人員陳述之重點、相關物證之查驗。
- 五、處理建議。

當事人無正當理由拒絕配合調查，經通知限期配合調查，屆期仍未配合者，調查小組得不待其陳述，逕行作成調查報告。

# 職場霸凌申訴成立與否之決定單位

## 僱用勞工人數未滿30人

僱主

應自接獲申訴翌日起三個月內作成決定；必要時得延長一個月，並通知當事人

## 僱用勞工人數30人以上未達100人

僱主

應自接獲申訴翌日起四個月內作成決定；必要時得延長一個月，並通知當事人

## 僱用勞工人數100人以上

申訴處理單位

至遲於調查報告完成之日起一個月內，參考調查結果，且應有成員二分之一以上出席會議及出席者過半數之同意，作成職場霸凌申訴成立與否之決定，並得提供僱主懲戒或其他處理之建議

僱主

應於作成職場霸凌申訴成立與否決定之日起10個工作日內，將該決定以書面載明事實及理由，通知當事人，並提供申復救濟之方法及期限

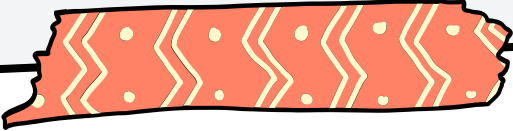
## (僱用勞工人數100人以上之雇主) 職場霸凌申訴成立與否之決定

### 職場霸凌防治措施準則第18條

申訴處理單位至遲於調查報告完成之日起1個月內，參考該調查結果，作成職場霸凌申訴成立與否之決定，並得提供雇主懲戒或其他處理之建議。

前項決定，申訴處理單位應有成員二分之一以上出席會議，出席者過半數之同意，始得作成決定。

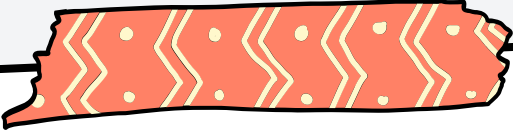
雇主應於作成職場霸凌申訴成立與否決定之日起10個工作日內，將該決定以書面載明事實及理由，通知當事人，並提供申復救濟之方法及期限。



(僱用勞工人數30人以上但未滿100人之雇主)  
職場霸凌申訴成立與否之決定

職場霸凌防治措施準則第21條第2項

僱用勞工人數30人以上未達100人之雇主，其職場霸凌申訴處理期限，應自接獲申訴翌日起4個月內作成決定，必要時得延長1個月，並通知當事人；就本章有關應組成調查小組等相關規定，得參照辦理。



## (僱用勞工人數未滿30人之雇主) 職場霸凌申訴成立與否之決定

### 職場霸凌防治措施準則第21條第1項

僱用勞工人數未達30人之雇主，其職場霸凌申訴處理期限，應自接獲申訴翌日起3個月內作成決定，必要時得延長1個月，並通知當事人；就本章有關應設有申訴處理單位及組成調查小組等相關規定，得參照辦理。

## 對行為人之懲戒或處理

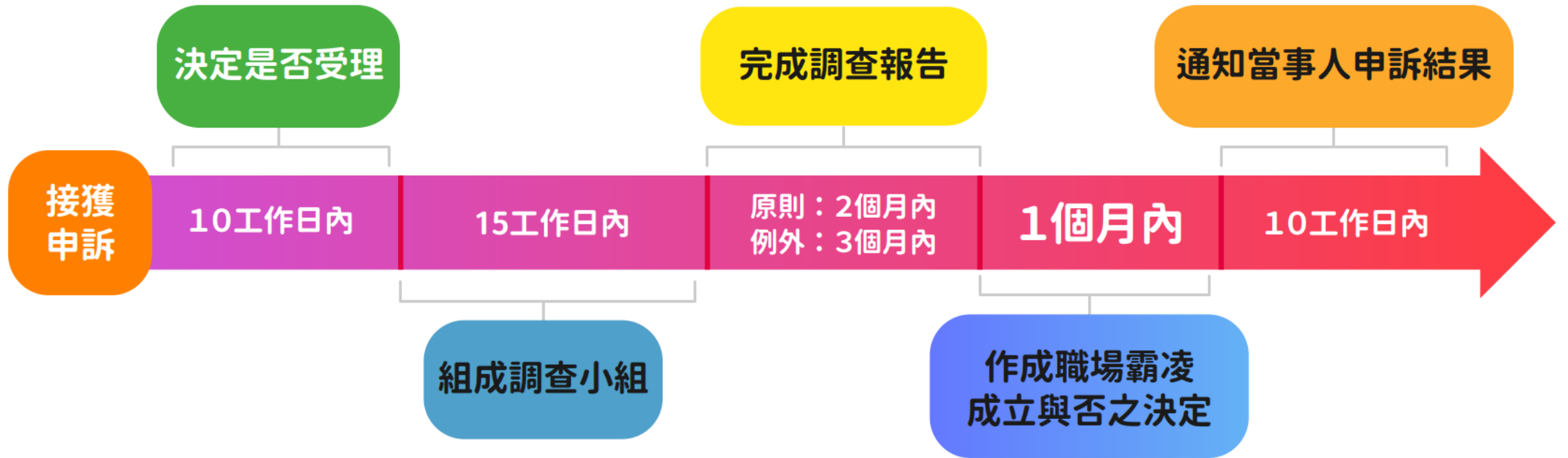
### 職場霸凌防治措施準則第19條

職場霸凌行為經調查屬實者，雇主應視情節輕重對行為人為適當之懲戒或處理。但行為人已離職者，不在此限。

前項情節輕重之判斷，應審酌行為人之下列因素：

- 對申訴人造成身心侵害之程度。
- 對申訴人侵害行為之次數、頻率、手段、重複違反及其他相關因素。
- 與申訴人之關係、違反後態度及過往有無類似行為。
- 對事業單位所生之危害，其影響程度及範圍等。

# (勞工人數100人以上之雇主)申訴處理流程



## 雇主之職場霸凌防治義務(4)

# 申復之審議義務

# 申復機制

當事人不服  
申訴成立與否  
之決定

申復審議

再行調查

申復審議會檢視原調查處理程序是否有重大瑕疵或有足以影響原調查認定之新事證

申復審議結果如認定有重大瑕疵或足以影響原調查認定之新事證，則應再行調查



## 申復程序之啟動

### 職場霸凌防治措施準則第22條第1項

當事人不服第18條第3項決定，得於收到書面通知翌日起**30日內**，以書面具明理由，向**雇主**提出申復；**同一事件以1次為限**。



## 申復流程

### 職場霸凌防治措施準則第22條第2項

雇主於接獲前項申復後，應於**10個工作日**內，由申訴處理單位成員推舉召集人，召開申復審議會議；於會議進行時，應給予申復人陳述意見之機會，並得邀原調查小組成員或相關人員列席說明。

### 職場霸凌防治措施準則第22條第3項

前項會議發現調查處理程序有重大瑕疵或有足以影響原調查認定之新事證時，應組成申復調查小組再行調查(詳如下表)

# 申復調查小組之組成

勞工人數30人以上  
未達100人：

職場霸凌防治措施準則第22條第3項第2款

- 成員至少3人。
- 外部專業人士至少1人，應具勞動權益或相關事務處理經驗；雇主得自中央主管機關建立之職場霸凌調查專業人才資料庫遴選之。
- 任一性別比例不得少於三分之一。

※部分成員得為原申訴處理單位成員

勞工人數100人以上：

職場霸凌防治措施準則第22條第3項第1款

- 成員至少3人。
- 外部專業人士不得少於**三分之二**，應具勞動權益或相關事務處理經驗；雇主得自中央主管機關建立之職場霸凌調查專業人才資料庫遴選之。
- 任一性別比例不得少於三分之一。

※部分成員得為原調查小組成員

## 重大瑕疵

### 職場霸凌防治措施準則第22條第4項

- 申訴處理單位之設置或調查小組之組成，未符合第9條第1項、第14條第2項至第4項規定。
- 未給予當事人任一方陳述意見之機會。
- 違反第15條規定，有應迴避而未迴避之情形。
- 有足以影響調查結果而未採納之重要事證或其他重大瑕疵。

### 職場霸凌防治措施準則第23條第1項

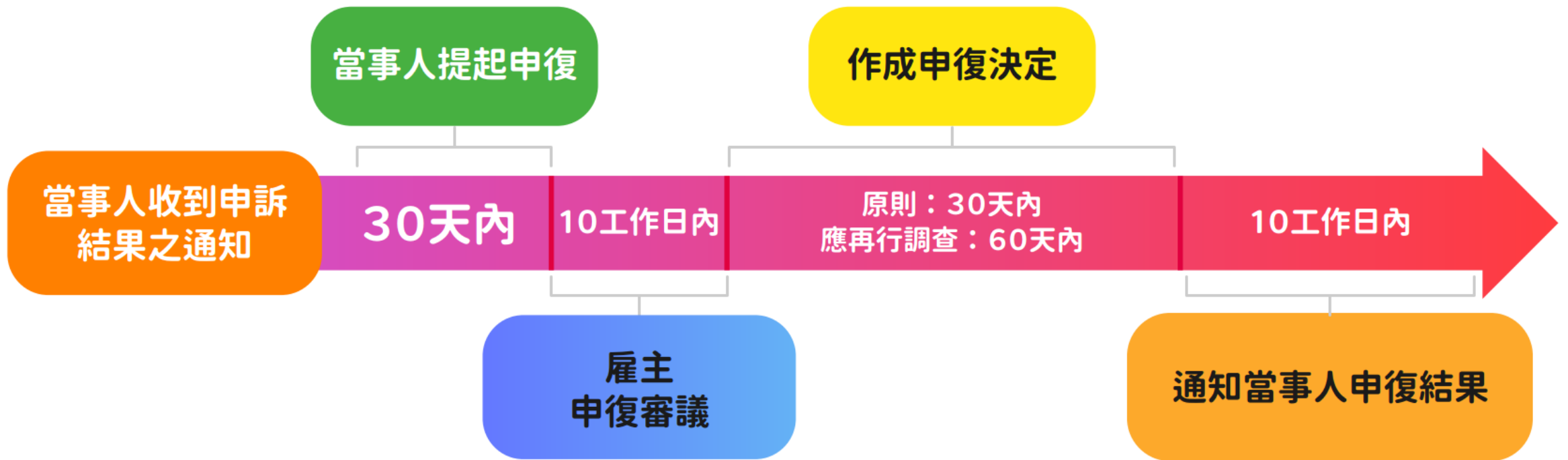
申訴處理單位應自申復審議會議召開日起30日內作成附理由之決定，雇主應於申復決定日起10個工作日內，以書面載明事實及理由，通知申復人；如屬應再行調查者，其決定期限得展延30日。

### 職場霸凌防治措施準則第23條第3項

(僱用勞工人數未滿30人之雇主得參照)

僱用勞工人數未達30人之雇主，其申復處理程序，得參照前條及前2項規定辦理。

# 申復審議流程





## 行政機關要求重新調查

### 職場霸凌防治措施準則第24條

當事人對於雇主所為職場霸凌事件之調查結果不服，向主管機關或勞動檢查機構申訴，經認定違反本準則規定，且調查程序有第22條第4項所定重大瑕疵情形之一者，得要求雇主重新調查，其不得拒絕。

雇主依前項規定重新調查，其調查成員組成與程序，準用第22條及前條之規定。

## 雇主之職場霸凌防治義務(5)

# 其他相關義務



## 禁止為不利益對待

### 職業安全衛生法第22條之3第4項

直轄市或縣（市）主管機關依本法規定進行調查時，申訴人、被申訴人、及受邀協助之個人或單位應予配合，並提供相關資料。被申訴人不得規避、妨礙或拒絕。

### 職場霸凌防治措施準則第20條

雇主不得對依本法提起申訴或協助他人申訴之工作者，予以解僱、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利之處分。但經證實有惡意虛構事實者，不在此限。



## 事後改善與資料保存

### 職場霸凌防治措施準則第25條

雇主對於職場霸凌申訴與申復事件除應採取追蹤、考核及監督，確保懲處措施有效執行，避免相同事件或報復情事發生外，亦應整體評估及檢討第6條第1項及第2項所定規範，並採取必要之改善措施。

### 職場霸凌防治措施準則第26條

雇主依本準則所採行之預防措施、受理申訴、協調、調查與申復等之處理過程及結果，應作成執行紀錄並留存3年。



## 登錄勞動部系統

### 職場霸凌防治措施準則第11條

雇主於接獲第8條第1項申訴時，應於受理翌日起7個工作日內，依中央主管機關公告之內容及方式登錄系統，並通知申訴人。

### 職場霸凌防治措施準則第19條第3項

雇主對於職場霸凌申訴事件之處理結果，應於前條第3項附理由之決定作成之日起10個工作日內，依第11條公告之方式登錄系統。

### 職場霸凌防治措施準則第23條第2項

前項申復結果，雇主應於作成之日起10個工作日內，依第10條公告之內容及方式登錄系統。



01

0

3

# 罰則

04

# 罰則

## 職場霸凌防治法制之罰則規定

雇主未採取防治或適當措施致職業病等

罰5-300萬元

被申訴人規避、妨礙或拒絕配合調查

雇主於接獲申訴後未處理、調查程序未依規定辦理或拒絕重新調查

罰3-75萬元

雇主對申訴人處以不利對待或處分

雇主未依規定於系統登錄申訴案件

經通知限期改善，屆期未改善，罰3-75萬元

雇主未依規定採取防治或適當措施

最高負責人經認定為霸凌行為人

罰1-100萬元

主管機關得依事業規模、性質或違反情節，加重其罰鍰至法定罰鍰最高額二分之一

01

0

3

# 課程結束

04