

— 職場霸凌防治教育訓練(1) —

職安法相關規定說明



勞動部職業安全衛生署
彭鳳美 / 副組長



大綱

- ㊦ 訂定緣由
- ㊦ 職場霸凌定義及認定
- ㊦ 職場霸凌與職場不法侵害
- ㊦ 職場霸凌防治措施
- ㊦ 內部申訴、調查、處理及申復程序
- ㊦ 外部申訴及調查處理機制
- ㊦ 罰則



訂定緣由

- ❏ 明確職場霸凌定義
- ❏ 強化雇主防治職場霸凌責任
- ❏ 建立明確之申訴調查處理程序
- ❏ 建立公權力介入之外部申訴管道
- ❏ 完善申訴人保護機制
- ❏ 改善組織文化，營造友善職場



職場霸凌定義及認定

職安法職場霸凌定義(§22條之1第1項)

職安法所稱職場霸凌，指①勞工於勞動場所執行職務，因其②事業單位人員利用職務或權勢等關係，③逾越業務上必要且合理範圍，④持續以冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱或其他不當之言詞或行為，致其⑤身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要。

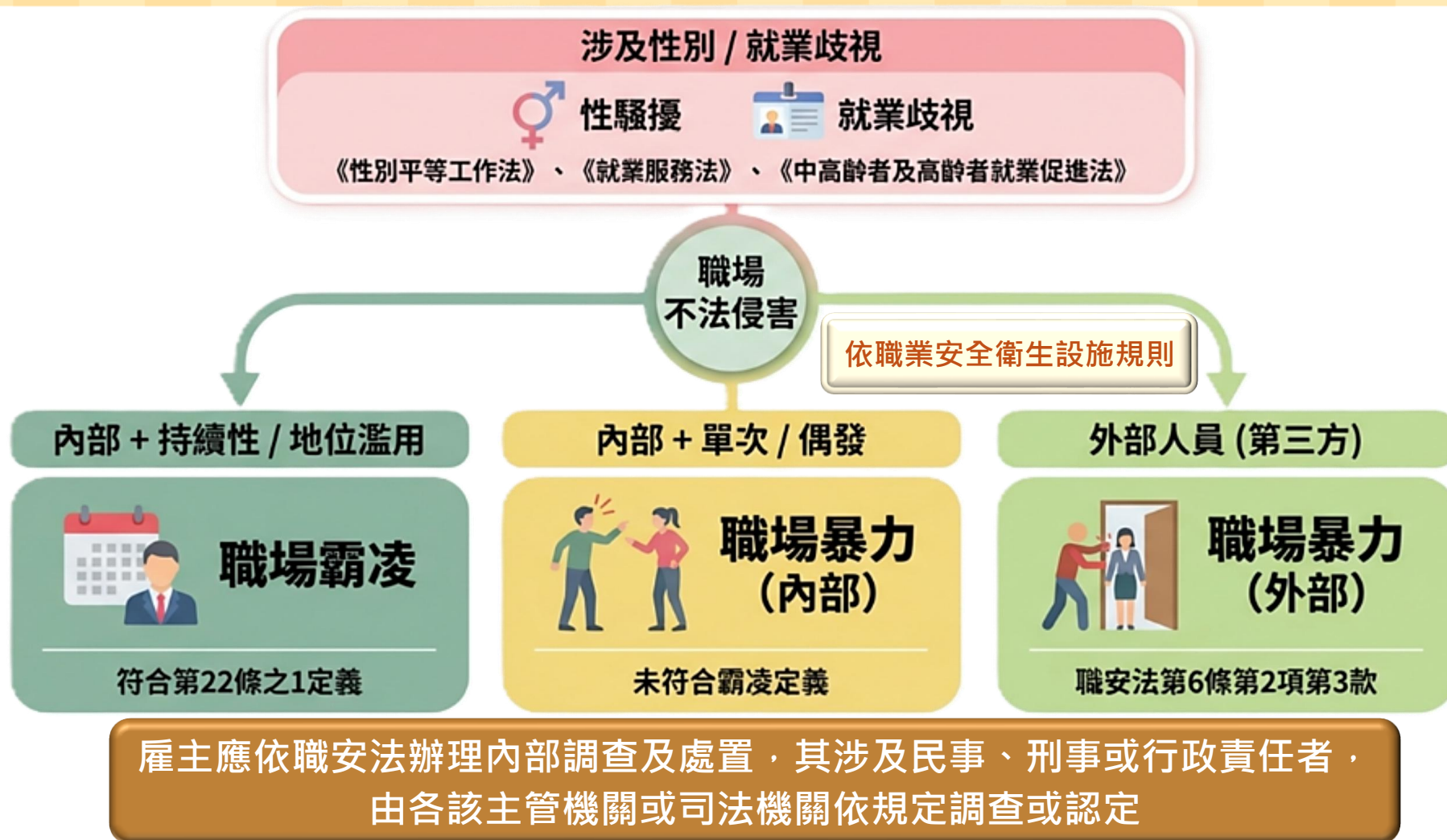
如何認定？(準則§2條)

應符合職安法第22條之1第1項之定義，並綜合審酌事件發生之背景、頻率、場所、行為人動機、目的及下列各款情形：

- ▣ 對特定人刻意排擠、忽視、冷落、不讓參與必要之重要會議、事務或活動。
- ▣ 對特定人破壞或刻意阻礙其工作、利用職務刁難、刻意隱瞞資訊或提供不實資訊。
- ▣ 對特定人以權力欺壓，刻意分配不合理工作目標或與能力明顯不符之工作。
- ▣ 對特定人刻意散布其謠言或揭露隱私。



職場霸凌與不法侵害



雇主依僱用勞工人數不同所應採行之措施

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
採取預防措施並對被霸凌勞工採取有效適當措施	☑	☑	☑	☑
申訴管道	●	☑	☑	☑
訂定防治措施、申訴及懲戒規範	●	●	☑	☑
申訴處理單位	●	●	☑	☑
調查小組	●	●	●	☑
申復調查小組	●	●	☑	☑

☑ 法定應辦事項 ● 得參照辦理

雇主防治責任



防治措施(§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。

準則§ 2,5-6條

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

事項	僱用勞工10人以上	僱用勞工30人以上
設置申訴管道	<ul style="list-style-type: none">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。應於工作場所顯著之處公開揭示；其公開揭示得以書面、電子資料傳輸或其他可隨時取得查知之方式為之。	同左
訂定規範		訂定職場霸凌防治措施、申訴與懲處規範及 指定專責單位統籌辦理 ，並公開揭示

僱用未滿30人之雇主，得參照辦理

職場霸凌防治措施、申訴與懲處規範



規範內容(\$6條第2項)

- 職場霸凌之行為樣態及預防措施。
- 防治職場霸凌之**教育訓練**。
- 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。
- 調查人員資格及其利益迴避事項。
- 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**。
- 對調查屬實行為人之懲戒或處理方式。
- 經調查證實申訴人有惡意虛構事實之懲戒或處理方式。
- 被申訴人為最高負責人時，勞工得依職安法第22條之3第1項規定，逕向直轄市或縣(市)主管機關提起申訴。

教育訓練(\$6條第3項及4項)

- 應對事業單位人員，實施防治職場霸凌之教育訓練。
- 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**。

知悉時應採取立即有效之適當措施

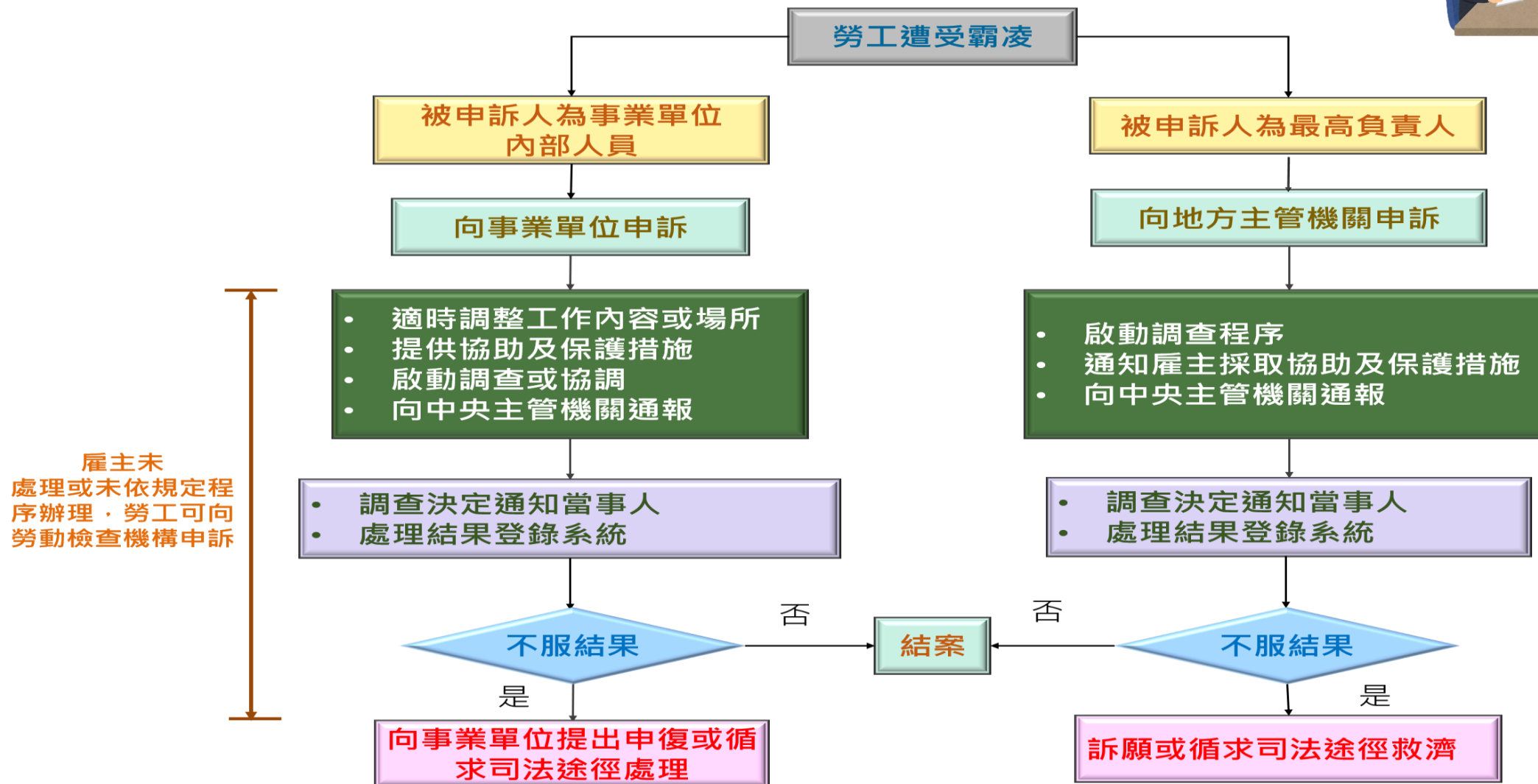


準則§ 7條

接獲被霸凌勞工申訴知悉	非接獲被霸凌勞工申訴知悉
<ul style="list-style-type: none">• 考量申訴人意願，採取適當之隔離等措施，避免申訴人遭受職場霸凌情形再度發生，並不得對其有不利對待。• 依申訴人需求，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。• 啟動調查程序，對申訴事件之相關人員進行訪談及調查；申訴人有意願者，得進行協調，如協調不成立時，應續行調查。• 依調查結果，視情節輕重對行為人適當之懲戒或處理。	<ul style="list-style-type: none">• 訪談相關人員，就相關事實進行必要之釐清及查證。• 告知被霸凌勞工得主張之權益及救濟途徑，並依其意願協助其協調或提起申訴。• 對相關人員適度調整工作內容或工作場所。• 依被霸凌勞工意願，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商處理、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。

雇主接獲被霸凌勞工陳述知悉職場霸凌事件，而其無協調或提起申訴之意願者，雇主仍應採取適當之措施。

職場霸凌申訴及處理流程



最高負責人之範圍

最高負責人



機關（構）首長、學校校長、行政法人董（理）事長、公營事業機構董事長、理事主席或與該等職務相當之人

法人、合夥、設有代表人或管理人之非法人團體及其他組織之對外代表人或與該等職務相當之人

認定標準：以公司登記、商業登記、有限合夥登記、財團法人登記或其他依法設立相關證明文件所記載為準；依法應辦理設立登記而未辦者，亦屬之。

職務相當之人：為實質執行代表人業務或實質控制組織人事、財務或業務經營，且於該組織有下列情形之一：

- 現任或曾任董事（理事）或監察人（監事）者
- 持有20%以上股份者
- 經工會、股東、協力廠商或職場霸凌事件申訴人，指認為與代表人職務相當之人，並有具體事證者
- 代表人之配偶、前配偶、四親等內之血親、三親等內血親之配偶、配偶之三親等內血親或其配偶者
- 代表人經改選尚未辦理登記者
- 位居特殊重要職位者

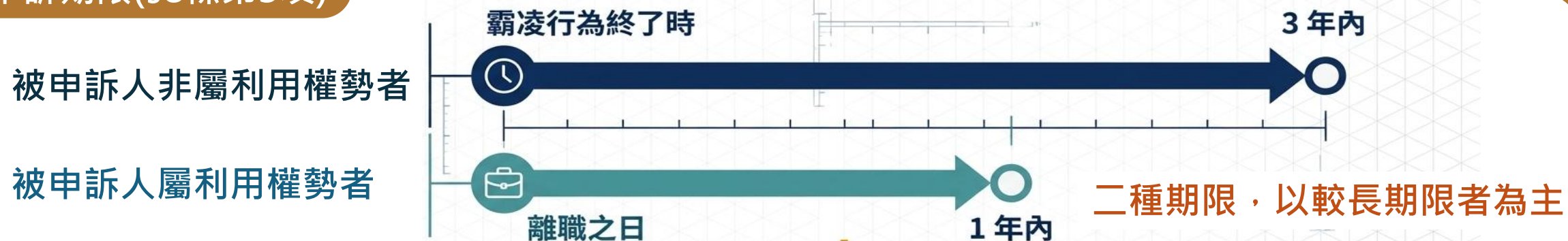
申訴方式、內容及期限

申訴方式及內容(\$8條第1及2項)

- 以言詞、電子郵件或書面提出申訴。以言詞或電子郵件為之者，受理之人員或單位應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤。
- 申訴書載明事項：
 - 申訴人姓名、服務單位及職稱、住居所、聯絡電話及申訴日期。
 - 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。



申訴期限(\$8條第3項)



申訴受理及通報期限

準則§ 10及11條

受理與否之處理期限

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。

得不予受理之情形

有下列情形之一者，雇主得不予受理：

- ❑ 非屬職安法第22條之1第1項所稱職場霸凌事項。
- ❑ 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。

通報義務及期限

於接獲申訴時，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。



事件之處理-申訴處理單位、調查小組



處理原則 (§8、§12條)

- ▣ 僱主處理職場霸凌申訴，應以**不公開方式**為之。
- ▣ 僱主受理申訴後，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。

申訴處理單位(§9條)

- 僱用勞工人數**30人以上**之僱主，應設申訴處理單位，成員至少三位，且任一性別比例不得少於三分之一。
- 處理事項：
 - ▣ 受理申訴事件。
 - ▣ 通知申訴人是否受理其申訴之結果。
 - ▣ 登錄系統，包括受理申訴、申訴及申復之處理結果。
 - ▣ 辦理協調程序。
 - ▣ 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。
 - ▣ 提供懲戒或其他處理之建議。
 - ▣ 召開申復審議會會議。
 - ▣ 通知當事人、申復人之申訴決定及申復決定。
 - ▣ 其他依防治準則規定應辦理之事項。

調查小組(§14條)

- ▣ 僱用勞工人數**100人以上**之僱主，應於**受理申訴之日起15個工作日內**，由申訴處理單位選任調查成員，並組成調查小組負責調查。
- ▣ 調查小組**成員至少三人**，**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。
- ▣ 事業單位內部調查小組成員，應接受職場霸凌防治教育訓練至少3小時：
 - ✦ 參加主管機關或勞動檢查機構辦理課程。
 - ✦ 於中央主管機關建置之網站，接受數位學習課程。
- ▣ 調查小組之外部專業人士，應具勞動權益或相關事務處理經驗；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。

協調之原則及程序

有意願協調者之處理(§13條)

☐ 原則及程序辦理：

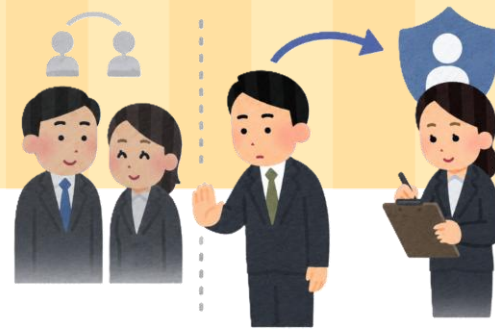
- ✦ 應本於**客觀、公正與公平之立場**，安排適當之協調人員，促進當事人溝通及理解，以尋求可接受之解決方案。
- ✦ 協調人員**應經當事人同意**。
- ✦ 協調程序之進行，應尊重當事人意願，有任一方無意願時或**自協調之日起逾1個月**，協調仍未有共識時，應停止協調。
- ✦ 經協調當事人達成共識，**應作成紀錄**；紀錄應載明申訴之事實內容及協調合意事項。

☐ 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。

☐ 雇主非因接獲被霸凌勞工申訴而知悉霸凌情形，經釐清事實並徵詢其無提起申訴意願，但有意願進行協調者，依上開規定辦理。



調查時之利益迴避



準則§15條

- ▣ 參與申訴事件調查、處理或申復程序之人員，其**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**，應自行迴避。
- ▣ 前項人員應自行迴避而不迴避，雖未經當事人申請迴避者，仍應由雇主命其迴避。
- ▣ 第一項人員應自行迴避而不迴避，或就同一申訴事件雖不具第一項關係但因**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**，當事人得以書面舉其原因及事實，向雇主申請令其迴避。
- ▣ 被申請迴避之人員在雇主就該申請事件為准許或駁回之決定前，應停止參與。但有急迫情形，仍得為必要處置。

調查注意事項

準則§16條

應給予當事人陳述意見及答辯機會：

- ✦ 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。
- ✦ 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。
- ✦ 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。
- ✦ 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。
- ✦ 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。
- ✦ 保全相關證據。
- ✦ 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。（負有**保密義務者，包括參與處理申訴事件之所有人員**）

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，得不待其陳述，逕行作成調查報告。



調查處理期限及方式



準則§ 17-18及21條

	僱用勞工人數 未達30人	僱用勞工人數30人 以上未達100人	僱用勞工人數100人以上
調查報告 或決定 處理期限	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。	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。	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。
處理方式	<ul style="list-style-type: none"> 參照準則規定，設申訴處理單位及組成調查小組辦理。 申訴事件之受理、通報、調查或協調處理之原則與程序及利益迴避等事項，應依準則第三章規定辦理。 	<ul style="list-style-type: none"> 參照準則規定，組成調查小組辦理。 申訴事件之受理、通報、調查或協調處理之原則與程序及利益迴避等事項，應依準則第三章規定辦理。 	<ul style="list-style-type: none"> 申訴處理單位至遲於調查報告完成之日起1個月內，參考調查結果，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，與將處理結果登錄系統。

調查報告及處理

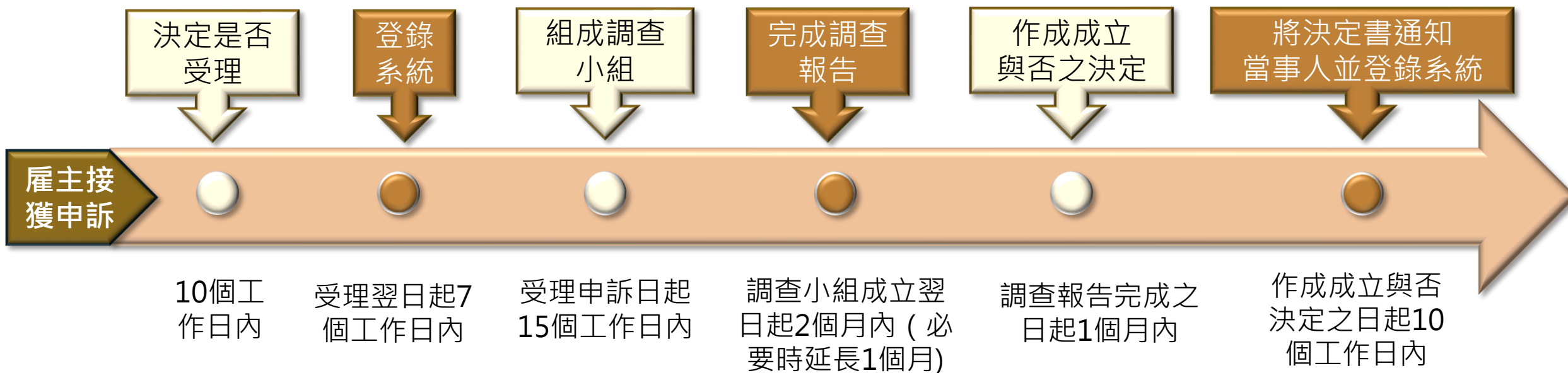
調查報告內容(§17條)

調查報告，應送申訴處理單位審議，其內容應包括下列事項：

- ✦ 申訴事件之案由，包括申訴人之申訴要旨。
- ✦ 調查訪談過程，包括日期及對象。
- ✦ 當事人及相關人員陳述之重點。
- ✦ 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。
- ✦ 處理建議（包括懲處建議及預防措施）。



僱用勞工100人以上之申訴處理期限



僱用勞工人數未達30人：接獲申訴翌日起3個月內作成決定，必要時得延長1個月

僱用勞工人數30人以上未達100人：接獲申訴翌日起4個月內作成決定，必要時得延長1個月

事件之處理-懲處及保護

情節輕重之判斷(\$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。
- ❑ 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。

申訴者保護 (\$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。



申復程序



申復程序(\$22條)

- ❑ 當事人不服調查決定，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；**同一事件以一次為限**。
- ❑ 雇主於接獲申復後，**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。
- ❑ 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**。
- ❑ 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，通知申復人及申復事件相對人；如屬應**再行調查者**，其**決定期限得展延30日**。
- ❑ 申復結果，雇主應於作成之日起10個工作日內，登錄系統。

僱用勞工未滿30人者，得參照辦理

申復調查小組(\$22條第3項)

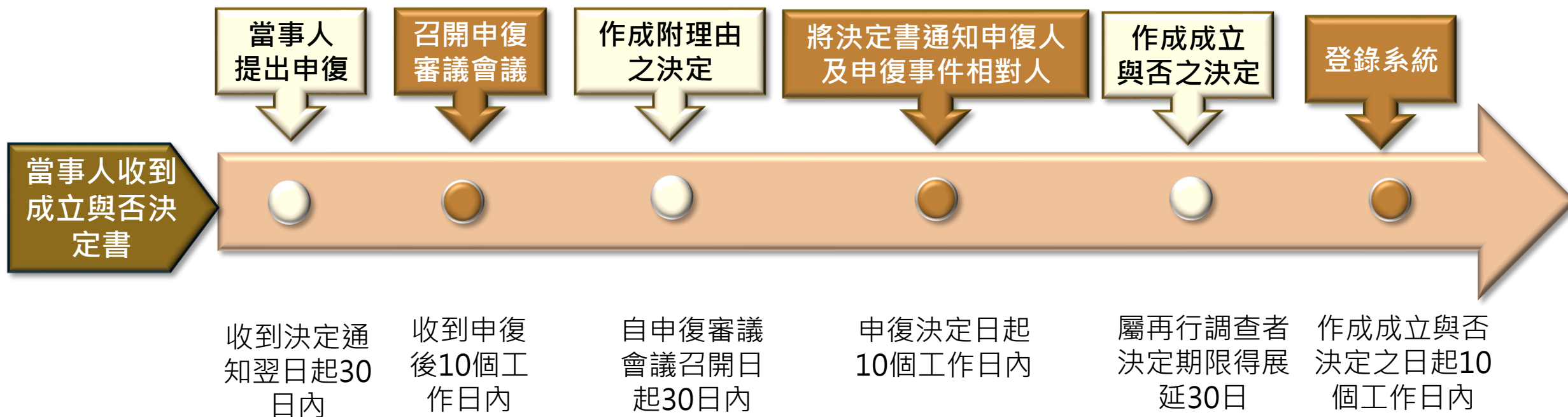
僱用勞工30人以上未達100人(\$22)

- ❑ 成員至少3人，**外部專業人士至少1人**，且任一性別比例不得少於三分之一

僱用勞工100人以上(\$22)

- ❑ 成員至少3人，**外部專業人士不得少於三分之二**，且任一性別比例不得少於三分之一。

申復處理程序及期限



重新調查機制

重新調查(\$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**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，準用申復程序之規定。

何謂重大瑕疵?(\$22條第4項)

調查程序有重大瑕疵，為下列情形之一者：

- ▣ 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（成員組成）、第14條第2項至第4項規定（成員組成及資格）。
- ▣ 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。



事件後續之處理

追蹤及管理(§25、26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。
- ❏ 雇主依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三年。



職場霸凌涉及其他法規之處理機制

複合式行為之處理(§27條)

- 職場霸凌申訴事件涉及工作場所性騷擾行為者，雇主應各依職場霸凌防治措施準則及工作場所性騷擾防治措施準則所定之程序辦理；並應按申訴人之申訴意願及內容，就所涉事項**併予調查訪談或釐清事實，避免重複詢問。**



施行前已受理案件法規之適用

施行前已受理案件法規之適用(\$28條)

☑ 職場霸凌防治措施準則施行前之下列案件，依施行後之規定終結之。但已進行之程序，其效力不受影響：

- ✦ **已受理**之職場不法侵害事件屬職場霸凌申訴案件**尚未終結**者。
- ✦ 施行前已發生職場霸凌事件而於**施行後受理**申訴者。



罰則

雇主未採取防治或適當措施致職業病或工作相關疾病

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

雇主於調查時未依規定程序辦理或拒絕重新調查

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

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5-300萬元

罰3-75萬元

經通知限期改善，
屆期未改善，罰
3-75萬元

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1/2



~謝謝您這個小時的參與~