

臺中市政府勞工局跨國勞動力事務科作業程序說明表

作業名稱	仲介機構收費爭議申訴案件辦理作業
承辦單位	跨國勞動力事務科
作業程序說明	一、受理案件階段： 受理雇主或外國人（下稱申訴人）提出仲介機構（下稱被申訴人）收費爭議申訴案件，由錄案人員收件後於「勞動部查察暨諮詢管理資訊系統」（下稱查察管理系統）完成案件登錄，並由派案人員依派案流程派予查察人員查處。 二、初步審查階段： （一）查察人員受案後，審查申訴內容、收費項目及金額等，並檢視服務契約、收據、付款證明、匯款紀錄或其他相關申訴資料，釐清案件爭點及待查事項，以規劃後續調查方向。 （二）倘申訴案件有行政程序法第 173 條各款所定情形者，經簽奉核准後，得依規定不予處理。 三、實質調查階段： （一）查察人員應視案件需要，於簽奉核准後約訪申訴人，釐清申訴內容及相關事實，依訪談結果及蒐集之相關資料，整理待查事項及預擬談話紀錄文稿，函請被申訴人到場陳述意見並製作談話紀錄，以釐清案件事實。 （二）查察人員應依職權調查證據，就案件所涉收費爭議事項，查核相關事證及審核是否符合相關法令規定；如現有事證尚難據以審認案件事實，應視案件具體情形及調查必要性，適當續行調查，或通知申訴人補充說明及提供相關資料，以落實調查程序。 （三）倘申訴人為外國人，應視其語言溝通需求，由諮詢或通譯人員協助翻譯，以保障其充分陳述及表達意見之權利。 四、案件審認階段： （一）查察人員綜整調查結果及相關事證，依「就業服務法」、「私立就業服務機構收費項目及金額標準」及其他相關法令規定，審認被申訴人是否有收取法定收費項目以外之費用、逾法定金額標準之費用，或其他違反就業服務法相關規定

	之情事。 (二) 倘案件涉及法令適用或事實認定疑義，得函請法定主管機關釋示，據以辦理後續案件審認。 五、行政簽處階段： (一) 案件經審認違法屬實者，依法簽辦處分，並依規將處分書副知勞動部；查無違法事實或查無具體違法事證者，依規簽結。 (二) 案件辦理結果應依規回復申訴人。 六、後續管理及法遵宣導階段： (一) 案件結案後，查察人員應於「查察管理系統」登錄辦理結果，以利案件追蹤、統計及管理。 (二) 定期統計案件處分情形；彙整分析違法態樣及常見爭議，作為後續仲介機構座談、法令宣導、教育訓練及檢討精進審查程序之參考。
作業重點	一、收案後是否依規於「查察管理系統」完成案件登錄，並辦理派案。 二、查察人員受理案件後，是否依規進行調查程序，並就申訴人及被申訴人之訪談或陳述意見，製作書面紀錄。 三、辦理過程是否落實蒐集、查核相關事證，善盡調查義務。 四、是否依相關法令規定審認案件之收費爭議事項。 五、對於案件調查結果，是否依規簽辦處分或簽結。 六、案件結案後，是否依規向申訴人回復辦理結果，並於「查察管理系統」登錄結案。
相關法令	一、就業服務法第 40 條第 1 項第 5 款 二、私立就業服務機構收費項目及金額標準
使用表單	一、臺中市政府勞工局電話受理民眾陳情檢舉暨申訴違反就業服務法登記表 二、臺中市政府勞工局外國人工作檢查紀錄表 三、臺中市政府勞工局外國人諮詢服務中心業務譯文 四、諮詢紀錄表 五、1955 專線受理外國人案件後續回覆暨追蹤處理情形紀錄單

臺中市政府勞工局跨國勞動力事務科作業流程圖

仲介機構收費爭議申訴案件辦理作業

