線上零工平臺的不實廣告－以美國Handy公司案為例

美國聯邦交易委員會主張，Handy公司在其零工工作媒合平臺提供不實薪資廣告，且未充分揭露費用罰款機制等行為，已違反聯邦交易委員會法第5條第(a)項規定，並與紐約州檢察總長聯合對該公司提起訴訟。

■撰文＝陳煒
（公平會資訊及經濟分析室專員）

壹、前言

依據世界銀行（World Bank）報告[1]，「零工工作」（gig work）一詞約於1915年出現，指的是以短期、按件計酬方式進行的勞務與金錢交換，近來則因網路平臺興起，並撮合勞務需求方與零工工作者，而使零工工作者廣為流行。目前以零工工作、彈性工作（flexi-work）、待命工作（on-call work）、自由接案（freelance），以及其他未來可能出現的名詞，都用來描述偏離傳統就業型態的非典型就業（Non-Standard Employment，NSE）型態[2]。當這些型態變得普遍時，便可稱之為「零工經濟」（gig economy）。

零工經濟之興起，與數位勞動平臺（Digital Labour Platforms）之發展密不可分。依國際勞工組織（International Labour Organization，ILO）2021年發布之報告，數位勞動平臺是數位經濟中相當獨特的一環，讓個人或企業客戶得以將叫車、訂餐，或尋找自由接案者開發網站、翻譯文件等各式活動與任務，透過平臺連結到勞工。而零工工作者則使用平臺的媒合服務，提供其勞務。這些平臺正在改變勞動流程，並對工作的未來帶來重大影響。數位勞動平臺可分為透過網路遠距完成工作之「線上網路型平臺」（Online Web-based Platforms），及須親赴特定地點完成工作之「地點依附型平臺」（Location-based Platforms）二類。前者提供之勞務類型如翻譯、法律、財務、專利、設計及軟體開發等工作，得由工作者透過網路遠距完成；後者提供之勞務類型如計程車載客、外送服務及居家服務（如水電修繕）、家事服務及照護工作等，須由工作者親自至特定實體地點完成之工作。該報告並指出，線上網路型與地點依附型平臺的數量，於2010年至2020年間由142家增至777家以上，且全球年營收更達520億美元以上[3]。

近年受到COVID-19影響，美國零工經濟發展快速，美國聯邦交易委員會（Federal Trade Commission，下稱FTC）依美國國會1973年參議院報告，聯邦交易委員會法（Federal Trade Commission Act，下稱FTC Act）所稱「消費者」應作最廣義之解釋[4]，並將線上零工平臺與工作者間所衍伸之資訊揭露等問題，納

1 The Gig Economy and the Future of Work: Global Trends and Policy Directions for Non-Standard Forms of Employment(2024)，參考網址為https://documents1.worldbank.org/curated/en/099060524074041161/pdf/P1796471e104d70c8193971d1ead6456d2e.pdf。

2 傳統就業型態具有以下4項特徵：全職（Full-time）、無固定期限（Indefinite）、僱主一受僱者關係（Subordinate employee-employer relationship）、多半在工作場所現場提供勞務（Mostly on-site）。

3 World Employment and Social Outlook: The Role of Digital Labour Platforms in Transforming the World of Work, Executive Summary(2021)，參考網址為https://www.ilo.org/publications/flagship-reports/role-digital-labour-platforms-transforming-world-work。

4 原文為"The use of the word 'consumer' in the FTC Act is to be read in its broadest sense." S. Rep. No. 93-151, at 27 (1973),轉自FTC Policy Statement on Enforcement Related to Gig Work，參考網址為 https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/Matter%20No.%20P227600%20Gig%20Policy%20Statement.pdf。

入其執法關注範疇。本文以FTC於2025年1月與紐約州檢察總長Letitia James聯合對線上零工平臺公司Handy Technologies, Inc.（現以Angi Services名稱營運，以下稱Handy公司）提起訴訟案為例，就起訴書所載Handy公司違反FTC Act之事由、三方協議內容進行介紹[5]。

貳、Handy公司之違法行為

Handy公司係一家零工經濟媒合平臺，透過網站及應用程式媒合家庭清潔、居家修繕、傢俱組裝及草坪維護等服務之需求方（Requesters）與提供勞務之獨立工作者（Handy公司稱之為Pros）。Handy公司多年來以誇大不實的薪資廣告吸引消費者加入平臺成為Pros，然而實際上絕大多數工作者的所得遠低於廣告所宣稱之金額，同時該公司亦未充分揭露自工作者薪資中所扣除之費用及罰款。以下分別說明其違法事實。

一、誇大不實之薪資廣告

Handy公司自2019年起，於自身網站及Craigslist、Facebook、Snagajob及Talroo等第三方網站上，刊登數以萬計含有不實或未經證實之薪資宣稱廣告。該公司經常使用「最高可達（up to）」字眼宣傳薪資。例如宣稱居家修繕及傢俱組裝類工作「時薪最高可達45美元」，然而實際上多數地區之工作者時薪中位數較廣告數字低20美元以上，且僅約一成工作者能達到廣告所稱之水準。草坪維護類工作亦有類似情形，廣告宣稱「時薪62美元」，但多數地區工作者實際時薪中位數較廣告低約26美元，能達到廣告水準者同樣僅約一成或更低。

在紐約、紐澤西及加州部分地區，Handy公司對清潔類工作採取四級薪資制度，工作者須完成一定工作量並維持高評分方能晉級，然而廣告僅宣傳最高等級（第四級）之薪資，未揭露晉級條件。以紐約Westchester郡為例，一級清潔工時薪16美元，須達成第四級方可獲得23美元時薪，惟Handy公司內部資料顯示，在5個採行分級制度之地區中，達到第二級以上之243名工作者裡，僅43人達到第三級，僅有1人達到第四級。

約於2022年6月Handy公司改名為Angi Services之同一時期，該公司將部分廣告用語由「最高可達（up to）」改為「至少（at least）」，然而以「至少」字眼宣傳之薪資廣告仍普遍不實。例如2022年6月於麻州Springfield刊登之廣告宣稱手工修繕工作者「至少可賺72.08美元」，但該地區實際時薪中位數僅約43美元，僅約一成工作者能達到廣告宣稱之水準。田納西州曼菲斯一名工作者即曾向Handy公司投訴，其網站宣稱草坪維護工作者時薪可達62美元，然而實際所得與廣告宣稱數字相差近三倍之多，認為此為不實廣告。

二、延遲給付與隱藏收費

Handy公司多年來於廣告中宣稱工作者可「立即獲得報酬」或「按日給付（Paid Daily）」，然而實際上工作者依系統預設須等待完成工作後7日方能取得報酬。工作者若欲提前取得報酬，須符合「已完成至少一筆工作」之條件，並額外支付至少1.99美元之手續費；自2019年以來，此項手續費已從工作者薪資中扣除逾150萬美元。此外，Handy公司亦未於招募廣告

5 Complaint for Permanent Injunction, Monetary Judgment, and Other Relief，參考網址為https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/1-Handy-Complaint.pdf。

或申請流程中，適當揭露將自工作者薪資中扣除各類費用及罰款，工作者往往須點閱一份長達逾8千字、置於冗長「服務專業人員契約」末段之罰款明細表，方能得知相關資訊。

三、未充分揭露之罰款機制

Handy公司之爭議做法中，影響層面最廣者為「顧客未到場」（Customer No Show，簡稱CNS）之處理機制。當客戶要求工作者不須到場履行工作，卻未於系統中正式取消訂單時，即便工作者完全無過失，Handy公司仍會對該工作者處以每次50美元之罰款（Pro No Show，簡稱PNS罰款）。工作者若欲避免此類罰款並取得報酬，須遵循一套繁複且未經揭露之多步驟流程，包括開啟應用程式之GPS定位權限、於抵達工作地點時完成應用程式報到、以應用程式可追蹤之方式嘗試聯繫客戶，並於無法聯繫客戶時在現場等候滿30分鐘。此一流程未見於服務專業人員契約、任何工作者須瀏覽之網頁，或任何招募廣告之中，許多工作者往往是在對罰款提出異議時，才首次得知此一流程的存在。起訴書並引用Handy公司一名營運經理於2019年夏季致客服經理之電子郵件內容，坦承「許多Pros依賴社會救助或住房補助維生」，凸顯此類罰款對零工工作者所造成之實質衝擊。

叁、Handy公司違法理由

綜合前述事實，FTC認為Handy公司違反FTC Act第5條第（a）項禁止從事商業上不公平或欺騙之行為或做法，該等行為並符合第5條第（n）項之證明標準。FTC羅列該公司之違法理由如下：

一、薪資陳述部分，Handy公司直接或間接、明示或暗示地宣稱工作者將可獲得或有可能獲得特定金額之收入，然而該等陳述於眾多情形下係屬不實、未經證實或具誤導性。

二、給付時間部分，Handy公司直接或間接宣稱工作者可「按日給付」或「完成工作後立即」取得報酬，然而該等陳述於眾多情形下並非事實。

三、費用揭露部分，Handy公司於宣稱工作者可賺取特定收入之同時，未充分揭露將自該收入中扣除之費用及罰款，此等額外資訊對消費者是否決定加入平臺成為工作者具有重要性。

四、罰款收取部分，Handy公司於眾多情形下，就非可歸責於工作者之顧客未到場情形，仍逕行對工作者收取罰款並拒絕給付報酬，除非工作者遵循一套未經揭露之多步驟流程，此舉對消費者造成重大且無法合理避免之損害，且未被任何相對利益抵銷。

五、Handy公司自2021年10月受領FTC之處罰通知函後，已明知前述薪資不實陳述行為業經FTC於先前訴訟中認定為不公平或欺騙行為，然而仍持續為之。

肆、法院之判決

本案Handy公司已於2025年1月與FTC及紐約州檢察總長達成和解，三方共同簽署一份永久禁制令、金錢賠償判決及其他救濟命令[6]。命令內容中，除永久禁止Handy公司為不實或誤導性陳述，並命令Handy公司收取任何費用或罰款前，須先取得工作者明確且知情之同意，且須清楚

6 Stipulated Order for Permanent Injunction, Monetary Judgment, and Other Relief，參考網址為https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/3-1-Handy-StipulatedOrder.pdf 。

揭露避免罰款之具體步驟，於顧客未到場之情形下，則須提供易於使用之免罰及取得報酬程序，同時命令提供295萬美元作為受害工作者退款之用。

伍、結語

零工工作具有工作時間彈性較高等特性，且近年數位勞動平臺發展興起，惟平臺與工作者間長期存在資訊揭露不足之問題，使零工工作者難以在充分資訊下判斷是否及如何透過平臺提供勞務。本案Handy公司多年來以不實或未經證實之薪資廣告吸引工作者加入其平臺，復未充分揭露費用及罰款扣除機制，經FTC與紐約州檢察總長提起訴訟後，Handy公司除須支付295萬美元金錢賠償責任，作為受害工作者退款之用外，並須履行具體業務改革義務。