

【24NHRC-I01】

國家人權委員會調查報告—桃園市空服員職業工會申訴多數國籍航空公司針對女性空服員之服儀規範似涉性別歧視等情案



國家人權委員會  
NATIONAL HUMAN RIGHTS  
COMMISSION, TAIWAN



# 目次

|  |    |
|--|----|
| 壹、案由與緣起.....                             | 1  |
| 一、案由.....                                | 1  |
| 二、緣起.....                                | 1  |
| 貳、案件摘要.....                              | 2  |
| 參、事實：申訴內容與案件爭點.....                      | 4  |
| 一、申訴內容.....                              | 4  |
| (一)申訴事項.....                             | 4  |
| (二)申訴人訴求.....                            | 5  |
| 二、爭點：調查報告所圍繞的問題為何？.....                  | 5  |
| 肆、理由與證據.....                             | 6  |
| 一、規則：相關法規與人權公約.....                      | 6  |
| (一)國際人權公約.....                           | 6  |
| (二)國內法規.....                             | 7  |
| 二、職權範圍界定.....                            | 8  |
| (一)本會無權比照 NHRCK 直接對私部門歧視案件做成替代性調解條款..... | 8  |
| 1. NHRCK 「工會代表申訴航空公司限制女性空服員服裝儀容」案.....   | 8  |
| 2. 本會與 NHRCK 處理歧視案件的職權差異.....            | 9  |
| (二)本會依法監督政府履行國家義務、消除歧視之情形，並提出建議.....     | 10 |
| 三、蒐集證據的方法.....                           | 10 |
| (一)蒐集書面證據、函詢機關.....                      | 11 |
| (二)訪談利害關係人.....                          | 12 |
| (三)諮詢專家學者與非政府組織.....                     | 12 |
| (四)諮詢權責機關.....                           | 12 |
| 四、國籍航空公司空服員與座艙長的性別分布.....                | 12 |
| 五、陳情申訴前後發生的事情.....                       | 14 |
| (一)桃園市空服員職業工會於陳情申訴前後發生的事情.....           | 14 |
| (二)國籍航空公司於陳情申訴前後發生的事情.....               | 14 |
| 1. 服裝儀容規範修訂歷程.....                       | 15 |

|   |    |
|---|----|
| 2. 考核與獎懲規定修訂歷程.....                           | 16 |
| 六、服儀規範的事實：各方主張與實際規範.....                      | 17 |
| (一)服儀規範是否存有差別待遇？.....                         | 17 |
| 1. 申訴人主張要旨.....                               | 17 |
| 2. 被申訴人主張要旨.....                              | 20 |
| 3. 機關主張要旨.....                                | 24 |
| 4. 航空公司實際規範.....                              | 27 |
| (二)服儀規範有無健康安全風險？.....                         | 29 |
| 1. 申訴人主張要旨.....                               | 29 |
| 2. 被申訴人主張要旨.....                              | 31 |
| 3. 機關主張要旨.....                                | 33 |
| 七、政府落實 CEDAW 公約國家義務之情形.....                   | 34 |
| (一)政府採取措施，消除任何對婦女的直接或間接歧視、改變性別刻板印象和偏見之情形..... | 34 |
| 1. 申訴人主張要旨.....                               | 34 |
| 2. 機關主張要旨.....                                | 35 |
| 3. 機關作為.....                                  | 35 |
| (二)政府執行確保男女平等享有健康和安全保障的工作條件之情形.....           | 38 |
| 1. 勞動部.....                                   | 38 |
| 2. 交通部.....                                   | 39 |
| 伍、調查過程及分析.....                                | 41 |
| 一、服儀規範的分析.....                                | 41 |
| (一)女性空服員服儀規範是否構成性別歧視部分.....                   | 41 |
| 1. CEDAW 所指的歧視行為：基於性別的區別、排斥或限制.....           | 42 |
| 2. 管理措施的差別待遇.....                             | 43 |
| 3. 福利措施的差別待遇.....                             | 51 |
| 4. 國內外案例.....                                 | 52 |
| 5. 小結.....                                    | 55 |
| (二)女性空服員服儀規範是否具有健康安全風險部分.....                 | 56 |
| 1. 國際人權公約相關保障.....                            | 57 |
| 2. 被申訴人抗辯.....                                | 58 |
| 3. 相關研究.....                                  | 58 |
| 4. 小結.....                                    | 62 |
| 二、政府落實 CEDAW 公約國家義務情形之分析.....                 | 63 |

|   |    |
|---|----|
| (一)政府有無消除任何公共或私人行為對婦女的直接或間接歧視？有無改變性別刻板印象和偏見？有無防免婦女遭第三人歧視或侵害？.....             | 63 |
| 1. CEDAW 之國家義務包含尊重、保護、實現、促進義務.....  | 64 |
| 2. 機關未依 CEDAW 對性別歧視之定義判斷有無歧視.....   | 65 |
| 3. 防免婦女遭第三人歧視或侵害，保護不足.....  | 67 |
| 4. 現行性別平等工作法無法由工會以當事人身分申訴.....  | 68 |
| 5. 政府未制定相關指引協助雇主及勞工認識人權、避免歧視，難以促進實現婦女平等享有權利.....                              | 69 |
| 6. 小結.....  | 70 |
| (二)政府有無以一切適當方法確保男女平等享有健康和安全保障的工作條件？.....                                      | 71 |
| 1. 國際人權公約要求履行國家義務.....  | 71 |
| 2. 目前機關作為.....  | 72 |
| 3. 應促進空服員平等享有更好的安全健康保障.....   | 72 |
| 4. 小結.....  | 73 |
| 陸、結論與建議.....  | 74 |
| 一、國籍航空公司空服員服儀規範構成 CEDAW 所禁止的性別歧視.....   | 74 |
| 二、特定性別的服儀規範易使婦女和不同性別認同者在勞動市場遭到排除或面臨不利處境.....                                  | 76 |
| 三、政府未能立即採取一切適當措施防免女性空服員遭受第三方歧視，亦未積極促進性別平等.....                                | 77 |
| 四、建議政府在適用《性別平等工作法》時，應參照 CEDAW 規定.....   | 78 |
| 五、建議政府應履行積極義務，督促國籍航空公司儘速增加女性空服員褲裝制服選項，並依據 CEDAW 制定服儀指引，協助業者訂定符合性別平等的服儀規範..... | 79 |
| 六、建議政府修正《性別平等工作法》，以有效處理集體性別歧視問題.....  | 79 |
| 七、建議政府加強空服員職業安全與健康的保障.....  | 80 |

## 圖表目次

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 【圖 1】 本案調查流程.....              | 11 |
| 【表 1】 國籍航空公司員工人數統計表.....       | 13 |
| 【表 2】 國籍航空公司座艙長的性別分布.....      | 13 |
| 【表 3】 服儀規範申訴案的比較.....          | 15 |
| 【表 4】 CEDAW 對於歧視的定義以及例外規定..... | 67 |

## 壹、案由與緣起

### 一、案由

桃園市空服員職業工會（下稱申訴人或桃空職工）向本會陳情申訴「多數國籍航空公司針對空服員之服儀規範似涉性別歧視等情案」。

### 二、緣起

我國有6家國籍航空公司設有客艙組員（下稱空服員）編制：中華、長榮、星宇、台灣虎航、華信、立榮，其中僅台灣虎航所有空服員的制服皆為褲裝外，其餘各公司的女性空服員則限著裙裝制服。

本申訴案涉及國內女性空服員有無遭受性別歧視，且涉及現行法規政策能否防免女性空服員遭第三方歧視等，具通案性質，符合本會2023年《人權陳情申訴案件立案派查原則》第7點規定，「陳情申訴之內容具備酷刑事件、歧視事件且情節重大、其他侵害人權事件且情節重大等立案調查要件」，經批辦小組批核，<sup>1</sup>提報2024年1月23日本會第1屆第49次會議審議決議：「立案調查」。

---

<sup>1</sup> 本會批辦小組由副主任委員及委員2名共同組成，每3個月更換輪值委員2名，輪值順序依抽籤決定。

## 貳、案件摘要

本報告係國家人權委員會依據《監察院國家人權委員會組織法》第2條第1款、《國家人權委員會人權陳情申訴案件立案派查原則》第7點、第1屆第49次及第55次委員會議決議，針對2023年8月1日桃園市空服員職業工會申訴案的調查結果。

該工會申訴多數國籍航空公司限制女性客艙組員（空服員）須穿著裙裝制服、絲襪、跟鞋、妝髮等服儀規範，涉違反《消除對婦女一切形式歧視公約》（下稱CEDAW），亦恐影響緊急應變能力，且容易曝光。此外，現行《性別平等工作法》僅限以個別受僱者或求職者進行申訴，然服儀規範係涉對集體女性空服員之歧視。

調查過程訪談空服員、航空公司代表，並諮詢專家學者、權責機關與非政府組織代表，以CEDAW（第1條至第5條、第11條）、《經濟社會文化權利國際公約》（第2條、第3條、第7條）、以及國際勞工組織第190號公約（第1條、第9條）等國際人權標準，檢視6家國籍航空公司之服儀規範，有無構成性別歧視？有無造成女性空服員承受較高的職業健康安全風險？並檢視各機關作為能否防免女性空服員遭受歧視、能否確保其平等享有就業相關權利及安全健康的工作條件？

經查，國籍航空公司對男女空服員的服儀規範確有區別，且對女性空服員妝髮容貌有多項細節要求；而不論是將服儀表現列入獎懲或考核項目，或是透過繁瑣的檢查和管考來執行服儀要求，已造成女性空服員絕對或相對不利的結果和影響。此外，女性空服員飛安訓練時係著褲裝而無裙裝的緊急



應變經驗，制服鞋襪樣式又使女性承受較高的跌倒、性騷擾、遇火易燃等風險。國籍航空公司無法證明服儀規範的差別待遇，係因工作性質所必需，且將風險歸咎女性空服員個人因素，未以性別觀點評估空服員的職業安全與健康風險。

而權責機關未參照CEDAW規定判斷性別歧視，亦未訂定指引協助雇主遵守公約、避免歧視；針對集體性別歧視問題，工會無法以當事人身分進行救濟。有關空服員制服鞋襪樣式的健康與安全風險評估，權責機關未積極研究或訂定指標，亦未督促國籍航空公司採取預防措施，卻以國際民航組織未有相關規定，否定國外研究對於提升空服員服裝安全的建議。是以，難謂政府已充分履行國家義務，防免女性空服員遭受歧視、確保其就業相關權利及安全健康的工作條件。

綜上，國家人權委員會依據組織法第2條第1款、第5款及第9款，就本案之調查結果，提出3項結論，並以CEDAW等國際人權標準，對政府提出4項建議：

1. 國籍航空公司空服員服儀規範構成CEDAW所禁止的性別歧視。
2. 特定性別的服儀規範易使婦女和不同性別認同者在勞動市場遭到排除或面臨不利處境。
3. 政府未立即採取一切適當措施防免女性空服員遭受歧視。
4. 在適用《性別平等工作法》時，應參照CEDAW規定。
5. 應督促國籍航空公司儘速增加女性空服員褲裝制服選項，並應依據CEDAW制定指引，協助業者訂定符合性別平等的服儀規範。
6. 應修正《性別平等工作法》，以有效處理集體性別歧視。
7. 應加強對空服員職業安全與健康的保障。

## 參、事實：申訴內容與案件爭點

### 一、申訴內容

依據申訴人2023年8月1日陳情書狀，9月20日來文、10月5日電子郵件、以及2024年1月19日電子郵件之補充資料，本案主要申訴事項與訴求為：

#### (一)申訴事項

1. 相較於愈來愈多國際航空公司鬆綁空服員的服儀規範，台灣大部分的國籍航空公司強制女性空服員服勤時，須著裙裝制服、絲襪、妝髮、跟鞋等服儀規範，導致女性空服員在勤前準備時，要比男性花更多時間化妝，變相縮短休息時間，還會增加自費購買化妝品的額外開銷。女性空服員如未符合規定，航空公司會進行複檢，直到符合規範。申訴人認為，此類多項針對女性空服員的服裝儀容規定，都是強烈「物化女性」的行為、嚴重的性別差別待遇，違反CEDAW。
2. 此外，航空公司進行飛安訓練時（如開關艙門、急救、及時協助乘客避難、跳滑水道和救生艇等），男女空服員均著褲裝，服勤時則限制女性空服員僅能穿著裙裝並搭配絲襪，恐影響緊急狀況之應變能力。即使一般情況，女性空服員座位係面對乘客，也會擔心裙子曝光問題，過去也曾發生乘客偷拍事件。
3. 申訴人補充，航空公司常回應將於設計下一代制服時，將褲裝需求納入考量，但長榮航空於日本外站之女性員工已有褲裝制服，毋須另外設計，即可提供本國員

工相同款式之褲裝制服作為選擇。

4. 申訴人亦陳述，現行《性別平等工作法》僅限以個別受僱者或求職者進行申訴，然服儀規定係涉對全體女性空服員之歧視，而非個別受僱者或求職者。

## (二) 申訴人訴求

1. 申訴人以韓國國家人權委員會（下稱NHRCK）處理韓亞航空涉性別歧視申訴案為例，請本會比照NHRCK，公開裁定國籍航空公司相關服儀規範違反CEDAW，是嚴重的性別差別待遇，應立即提供本國女性空服員褲裝執勤的選擇，以還給空服員性別平等的權利。
2. 申訴人並建議修正法規，使職場上集體性別歧視問題能獲解決。

## 二、爭點：調查報告所圍繞的問題為何？

- (一) 有無性別歧視行為：國籍航空公司針對女性空服員服勤時的服儀規範，有無差別待遇？有無構成CEDAW 等人權公約所禁止之性別歧視？有無造成女性空服員承受較高的安全與健康風險？有無妨礙其平等享有安全與健康的工作條件？
- (二) 政府履行國家義務情形：政府有無落實 CEDAW 等人權公約所規範之國家義務，採取一切適當措施，消除任何公共或私人行為對婦女的直接或間接歧視、改變性別刻板印象和偏見、確保婦女平等享有健康和安全保障的工作條件？

## 肆、理由與證據

### 一、規則：相關法規與人權公約

本陳情申訴案件涉及之國內外法規羅列如下：

#### (一)國際人權公約

1. 《關於促進和保護人權的國家機構之地位的原則》  
(下稱《巴黎原則》)
2. CEDAW：第1條至第5條、第11條、第24條
3. 消除對婦女歧視委員會(亦簡稱CEDAW)第25號一般性建議「《公約》：第4條第1項(暫行特別措施)」：第5~7段
4. CEDAW第28號一般性建議「締約國在《公約》第2條之下的核心義務」：第5、9、10、16、17、22、36、37段
5. 〈CEDAW委員會有關與國家人權機構關係之聲明〉  
(E/CN.6/2008/CRP.1)
6. 《經濟社會文化權利國際公約》(下稱ICESCR)：第2條、第3條、第7條
7. 經濟社會文化權利委員會(下稱CESCR)第10號一般性意見「國家人權機構在保護經濟、社會及文化權利方面的作用」：第3段
8. CESCR第16號一般性意見「男女在享受一切經濟、社會及文化權利方面的平等權利(《公約》第3條)」：第6~8、10~12、18~21、24、37、40~42段

9. CESCR第20號一般性意見「經濟、社會及文化權利方面不歧視（《公約》第2條第2項）」：第10、20、32、37、38、40段
10. CESCR第23號一般性意見：關於享受公平與良好的工作條件的權利（《公約》第7條）：第47、48、53~57、59、65、74、75、77~80段
11. 國際勞工組織（下稱ILO）第190號公約（《消除勞動領域中之暴力與騷擾公約》）：第1條、第9條

## (二) 國內法規

1. 《憲法》：第7條
2. 《憲法增修條文》：第10條
3. 《CEDAW施行法》：第2條至第5條
4. 《公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約施行法》（下稱兩公約施行法）：第2條、第3條、第5條
5. 《監察院國家人權委員會組織法》：第2條
6. 《國家人權委員會人權陳情申訴案件立案派查原則》：第7點
7. 《性別平等工作法》：第7條、第9條、第10條、第26條、第31條、第34條、第38之1條
8. 《性別平等工作法施行細則》：第2條、第3條
9. 《職業安全衛生法》：第5條
10. 《職業安全衛生法施行細則》：第8條
11. 《航空器飛航作業管理規則》：第2條、第188條至第191條

## 二、職權範圍界定

申訴人請本會比照NHRCK，公開裁定國籍航空公司違反CEDAW、應立即提供女性空服員褲裝選擇等訴求，本會需先澄清兩國人權會之職權差異，說明本會職權範圍可以採行及無權行使的作為。

### (一)本會無權比照NHRCK直接對私部門歧視案件做成替代性調解條款

#### 1.NHRCK「工會代表申訴航空公司限制女性空服員服裝儀容」案

韓亞航空是韓國第二大航空公司，2013年3月以前是該國唯一一家航空公司限制女性空服員僅能穿著裙裝制服。

2012年，NHRCK受理「工會代表申訴航空公司限制女性空服員服裝儀容」案，除聽取申訴人與被申訴人陳述意見外，亦透過公開論壇，從人權角度分析現狀，尋求替代方案。論壇上有法學、性別研究、經濟學者，以及性別平等與家庭部官員提出意見。NHRCK也希望藉由公開辯論，促進社會各界從人權角度，討論百貨公司、銀行、餐廳、商業促銷活動等其他服務業從業人員的服儀規範。<sup>2</sup>

2013年1月，NHRCK做出決議，認定韓亞航空限制女性空服員僅能穿著裙裝，「是對女性空服員無正當理由的歧視」，並依據《韓國國家人權委員會法》第44條第1項第1款規定，對韓亞航空公司提出建議，「讓女性空服員除了裙裝之外，

---

<sup>2</sup> NHRCK 新聞稿 (2012 年 11 月 5 日)〈人權視角下的女性空服員外表與服裝公開論壇〉。

可選擇褲裝作為制服」。<sup>3</sup>該年3月。韓亞航空宣布接受NHRCK的建議，增加女性空服員褲裝制服選項。

## 2. 本會與NHRCK處理歧視案件的職權差異

依據《韓國國家人權委員會法》第44條第1項第1款規定：

委員會於調查後如認有人權侵害或歧視行為，得建議申訴案件相對人、所屬機關負責人、機關或監督機關（主管機關）採取下列措施：(1)第42條第4項之救濟措施。(2)糾正或修正相關之法令、制度、政策或措施。

而該法第42條第3項、第4項規定，NHRCK在調解人權侵害或歧視案件時，如果雙方無法達成合意，NHRCK可以酌定解決事件的「替代性調解條款」，包括：(1)停止接受調查中之人權侵害或歧視行為。(2)回復原狀、損害賠償或其他必要救濟措施。(3)防止相同或類似之人權侵害或歧視行為再犯之必要措施。<sup>4</sup>

惟本會組織法第2條第1款，雖規定有受理陳情申訴及調查之職責，卻未賦予本會直接做成替代性調解條款的權力。換言之，不同於NHRCK，本會無權強令私部門停止人權侵害或歧視行為、或其他必要救濟措施等。

---

<sup>3</sup> NHRCK(2013年1月16日)〈「工會代表申訴航空公司限制女性空服員服裝儀容」案決議文〉(12陳情0415100)。

<sup>4</sup> 《韓國國家人權委員會法》第42條第5項、第6項規定，NHRCK「做成替代性調解條款後，應儘速將書面決定送達雙方當事人」；「當事人於收受前項之書面決定後14日內未提出申訴者，視為同意該調解決定」。該法第43條又規定，「第42條第2項規定之調解程序、以及經第42條第6項規定確定後的替代性調解條款，與訴訟上之和解有同一之效力。」

## (二)本會依法監督政府履行國家義務、消除歧視之情形， 並提出建議

《巴黎原則》規定，國家對於具有準司法權地位的國家人權機構，可受理申訴的範圍應盡可能廣泛；在受理及審議人權侵害或歧視申訴時，應能透過調解、或在法律規定的限度內做出有約束力的決定，尋求讓案件達成和解。

如前所述，目前本會無權強令私部門停止歧視行為。然參照CESCR第10號一般性意見之規定、CEDAW委員會之聲明、以及歐洲安全與合作組織－民主制度及人權辦公室（OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights，下稱OSCE/ODIHR）出版之指引，本會處理申訴時，仍得依組織法第2條各款職權，以CEDAW等人權公約所載平等/不歧視原則與相關規範為基準，查證是否確有私部門普遍存在的歧視行為或社會重大歧視現象，並監督政府履行CEDAW等公約國家義務之情形，包括有無盡職調查，採取一切適當措施，防免人民遭受第三方之歧視或侵害等。最後，依調查所發現的結構性或系統性問題，向政府提出法規政策建議，以加強保障婦女權利。<sup>5</sup>

### 三、蒐集證據的方法

2024年2月29日，本會向申訴人釐清說明本會與NHRCK之職權差異，如果本案經調查後發現確實存有歧視問題，本

---

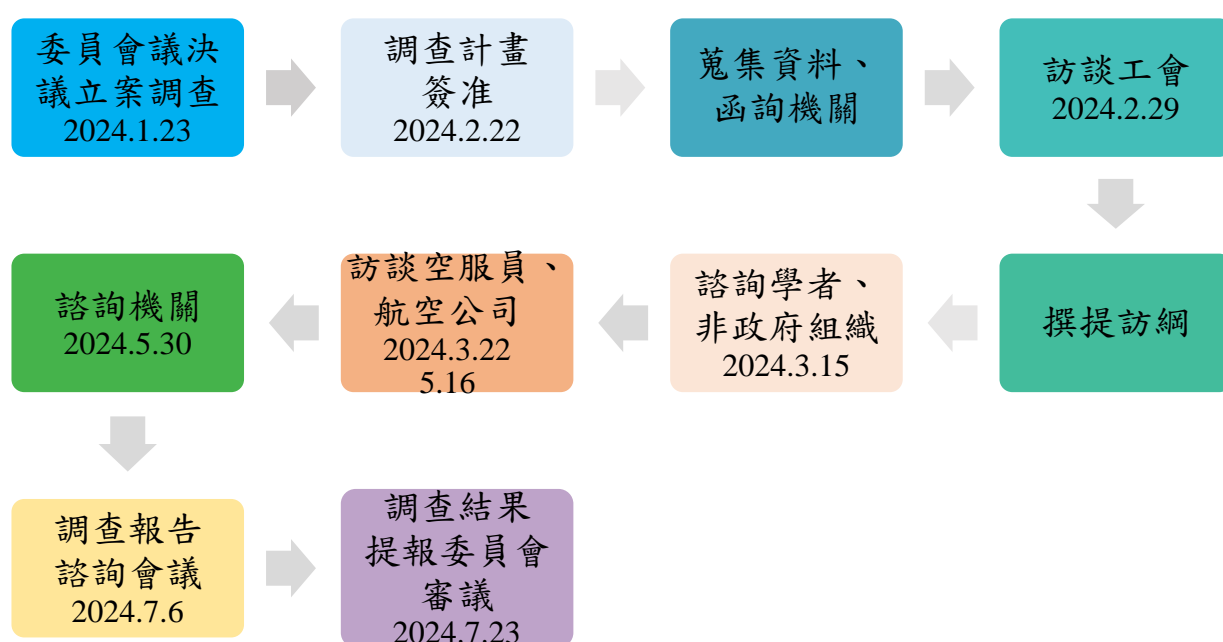
<sup>5</sup> CESCR 第 10 號一般性意見第 3 段、CEDAW 委員會 2008 年發布之〈CEDAW 委員會有關與國家人權機構關係之聲明〉(E/CN.6/2008/CRP.1)、以及 OSCE/ODIHR(2012). *Handbook for National Human Rights Institutions on Women's Rights and Gender Equality*。



會僅能對政府部門提出建議，獲致申訴人的理解。

本案調查主軸即聚焦：釐清有無歧視事實、以及政府履行國家義務情形。本會參考亞太地區國家人權機構論壇（下稱APF）出版之《有效調查之實施方式：國家人權機構專用手冊》，<sup>6</sup>擬定調查計畫。證據蒐集與調查方法摘述如下，調查過程請參考【圖1】。

【圖1】本案調查流程



【來源】本會製表。

### （一）蒐集書面證據、函詢機關

除審視申訴人提供的文件，調查過程持續蒐集其他佐證資料，並函請權責機關提供資料。所蒐集之佐證資料類型有：航空公司相關規範；官方審定書、會議紀錄與調查報告；國內外服儀相關研究與案例等。

<sup>6</sup> APF (2013, updated May 2018). *Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions*.

## **(二) 訪談利害關係人**

調查過程除訪談工會、空服員外，亦訪談國籍航空公司代表。需說明的是，依據本案調查計畫，原邀訪各家航空公司的空服員及公司代表，然最後僅有2家公司的空服員願意接受訪談，其餘4家公司的空服員則婉拒受訪；至於航空公司的代表，6家都有接受本會訪談。每次進行訪談前，皆告知訪談目的、說明本會權責範圍。

## **(三) 諮詢專家學者與非政府組織**

就調查範圍的界定、訪綱設計、法律見解、實務案例、以及論述證據力等，諮詢熟稔性別平等、勞動權益、航空業務等領域理論與實務的專家學者、非政府組織。

## **(四) 諮詢權責機關**

就本案所涉國內法規的見解與實務運作情形、落實CEDAW等人權公約的具體作為，諮詢行政院性別平等處(下稱行政院性平處)、人權及轉型正義處(下稱行政院人轉處)、交通部、勞動部、桃園市政府等權責機關。其中，行政院人轉處係提供書面意見；其餘機關皆出席諮詢會議，提供法律見解，說明不同案例適用勞動法規與CEDAW公約之情形，以及各機關在保障婦女權利與促進性別平等之作為。

## **四、國籍航空公司空服員與座艙長的性別分布**

依據交通部民用航空局(下稱民航局)與各航空公司之資料，6家國籍航空公司共計有8,911名空服員【表1】，其中女性有8,206名(占92.09%)、男性有705名(占7.91%)。各

航空公司女性座艙長的占比為58%至100%，男性座艙長的占比則為0%至42%【表2】。

【表1】國籍航空公司員工人數統計表

| 公司   | 員工總人數  | 空服員人數 | 空服員占員工人數比例 | 男空服員人數 | 男空服員占空服員人數比例 | 女空服員人數 | 女空服員占空服員人數比例 |
|------|--------|-------|------------|--------|--------------|--------|--------------|
| 中華   | 11,462 | 3,030 | 26.44%     | 341    | 11.25%       | 2,689  | 88.75%       |
| 長榮   | 9,623  | 4,546 | 47.24%     | 130    | 2.86%        | 4,416  | 97.14%       |
| 星宇   | 4,381  | 824   | 18.81%     | 167    | 20.27%       | 657    | 79.73%       |
| 華信   | 887    | 131   | 14.77%     | 11     | 8.40%        | 120    | 91.60%       |
| 台灣虎航 | 796    | 257   | 32.29%     | 49     | 19.07%       | 208    | 80.93%       |
| 立榮   | 627    | 123   | 19.62%     | 7      | 5.69%        | 116    | 94.31%       |
| 合計   | 27,776 | 8,911 | 32.08%     | 705    | 7.91%        | 8,206  | 92.09%       |

【來源】整理自交通部民航局 2024 年 1 月 4 日「研議女性空服員執勤穿著與制服等事項以落實聯合國消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)精神討論會議」紀錄。

【表2】國籍航空公司座艙長的性別分布

| 公司   | 座艙（事務）長總人數 | 男性座艙長人數或占比       | 女性座艙長人數或占比        |
|------|------------|------------------|-------------------|
| 中華   | 335 人**    | 99 人（30%）        | 236 人（70%）        |
| 長榮   | 未提供        | 0% <sup>+</sup>  | 100% <sup>+</sup> |
| 星宇   | 未提供        | 23% <sup>+</sup> | 77% <sup>+</sup>  |
| 華信   | 26 人**     | 6 人（42%）         | 20 人（58%）         |
| 台灣虎航 | 65 人*      | 17 人（26%）        | 48 人（74%）         |
| 立榮   | 未提供        | 21% <sup>+</sup> | 79% <sup>+</sup>  |

【來源】<sup>+</sup>1 月數字：交通部民航局 2024 年 1 月 4 日「研議女性空服員執勤穿著與制服等事項以落實聯合國消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)精神討論會議」紀錄。<sup>\*</sup>5 月數字：本會 2024 年 5 月 16 日訪談 6 家航空公司紀錄。<sup>\*\*</sup>6 月數字：本會 2024 年 6 月 20 日公務電話紀錄表。

## 五、陳情申訴前後發生的事情

### (一)桃園市空服員職業工會於陳情申訴前後發生的事情

桃空職工2023年8月1日向本會申訴之前，該工會13名空服員成員曾於同年4月向桃園市政府申訴長榮違反《性別平等工作法》，主張長榮訂定之服儀規範（有關洋裝、高跟鞋、化妝等規定）、自購皮鞋補助金額上，有性別的差別待遇，以及該公司2023年的績效評核標準，恐對申請生理假、產假、陪產假、家庭照顧假等空服員，有不利影響。

該年8月31日，桃園市政府性別工作平等會112年第6次會議審議結果認為：「被申訴人違反《性別平等工作法》第7條及第21條第2項均不成立。」<sup>7</sup>空服員不服處分，後於10月2日續向勞動部性別平等工作會申請審議。2024年5月6日，勞動部性別平等工作會審定結果：「申請駁回，原處分應予維持。」<sup>8</sup>

至於桃園市政府及勞動部認為長榮未違反《性別平等工作法》之理由，詳見第肆章第五節。（本會、桃園市政府及勞動部所受理申訴案件的內容差異，見【表3】。）

### (二)國籍航空公司於陳情申訴前後發生的事情

各家航空公司的服儀、考核、獎懲等管理措施於申訴前後的修訂歷程，摘要如下；具體規定內容另詳第肆章第五節。

---

<sup>7</sup> 〈桃園市政府性別工作平等會審定書〉，2023年9月26日（府勞條字第1120262814號）。

<sup>8</sup> 〈勞動部性別平等工作會審定書〉，2024年5月6日（勞動條4字第1130148098號）。

【表3】服儀規範申訴案的比較

| 受理機關          | 申訴人       | 申訴對象       | 主要訴求   |
|---------------|-----------|------------|--|
| 本會            | 桃空<br>職工  | 國籍航空<br>公司 | 1. 服儀規範涉性別歧視、違反 CEDAW；<br>2. 現行法規無法處理集體性別歧視                              |
| 桃園市政府、<br>勞動部 | 長榮<br>空服員 | 長榮航空       | 1. 服儀規範、自購皮鞋補助等有性別的差別待遇，涉違反《性別平等工作法》<br>2. 對申請產假等空服員，恐有不利影響，涉違反《性別平等工作法》 |

【來源】本會製表。

### 1. 服裝儀容規範修訂歷程

大多數航空公司係將男女空服員服儀分別規範。<sup>9</sup>台灣虎航服儀規範亦區分男女，制服部分依循新加坡虎航，男女皆穿褲裝，其他如妝髮、襪類等規定則男女不同，但差異程度遠較其他航空公司來得少。

長榮的服儀規範多未區分男女，依申訴人解釋，係因該公司原先僅有女性空服員，是以服儀規範毋需註明性別。長榮為因應2019年女性空服員發動罷工，始招聘男性空服員，才在原有規範中，以註明性別的方式，呈現「男性」空服員須遵守的事項；未特別註明性別的規定，大抵係指女性。<sup>10</sup>

以2023年8月1日為界，華航與華信曾於2023年9月、星宇

<sup>9</sup> 交通部民航局 2024 年 4 月 26 日交航(一)字第 1138100135 號函、同年 6 月 11 日交航(一)字第 1138100223 號函。

<sup>10</sup> 本會 2024 年 2 月 29 日、3 月 22 日訪談申訴人紀錄。

於10月、台灣虎航於11月修訂；長榮和立榮則於2024年1月修訂。至於各公司新舊版本服儀規範的差異，以放寬妝容和配件細節（如絲巾繫圍方式、指甲油顏色等）為主，部分公司開放搭乘大眾運輸時可穿著制服等。但本案所涉爭點：褲裝/裙裝、襪子/絲襪、妝髮等性別差異規定，未有重大變更。

鞋子部分，長榮與立榮的舊版服儀規範，原有高/矮跟鞋及皮鞋需隨時保持光亮等規定，新版規定則僅剩皮鞋。依據訪談，原本長榮要求女性空服員於機艙外（行進間、簡報時）皆須穿著高跟鞋，機艙內服務時，則換穿工作鞋（矮跟鞋），男性則僅要求穿皮鞋。2023年間，長榮放寬女性空服員在機艙外不再需要穿高跟鞋，但要穿至少2.5公分的跟鞋，鞋跟高度已與男性皮鞋差不多。機艙內服務時，女性空服員還是會換穿工作鞋。亦即女性服勤時至少穿1雙、帶1雙；男性服勤時則一鞋到底。<sup>11</sup>

## 2. 考核與獎懲規定修訂歷程

綜觀各家航空公司考核與獎懲規定，有2家明文規定服儀表現與獎懲連結，例如違反規範者予以申誡處分等。其餘未有顯著連結，從考評項目名稱諸如「個人表現」「人格特質」「專業素養」「機上勤務考核」「工作態度」「團隊合作」「虛心接受指導」等，無法直接判斷服儀表現是否影響考績。

申訴人表示，即使針對服儀表現沒有明示獎懲，但實際上未符合規範者，除座艙長會口頭要求改正外，有時會要求接受管理部門的複檢，甚至在後續航班會不斷被其他座艙長

---

<sup>11</sup> 綜整本會2024年2月29日、3月22日訪談申訴人紀錄；5月16日訪談6家航空公司紀錄。

加強檢查。<sup>12</sup>

部分航空公司代表回應，服儀表現對於績效或獎懲的影響很低，空服員還是可以在其他項目爭取表現加分。也有航空公司是用鼓勵的方式，若有乘客讚揚某空服員的服儀表現，座艙長會寫進報告，予以加分獎勵。<sup>13</sup>

另，以2023年8月1日為界，比較各公司新舊版本的考核與獎懲規定，<sup>14</sup>並未有顯著的改變，主要是增減考核項目的分數或占比。

## 六、服儀規範的事實：各方主張與實際規範

以下各方主張，類似意見者，以摘要方式呈現；如有個別意見，則以引言方式呈現。本調查報告目的主要呈現結構性、系統性的現象或困境，非以究責個人為目的，引述個別意見時盡可能使用代稱，如使用代稱仍可辨識者，便不使用代稱。

### (一)服儀規範是否存有差別待遇？

#### 1. 申訴人主張要旨<sup>15</sup>

##### (1) 制服

女性空服員穿著裙裝，在客艙服務上有些動作不太方便，例如伸手取高處物品、蹲下拿取餐車的餐盤以供餐，還有公司要求在商務艙服務須以蹲姿協助乘客點餐等。

---

<sup>12</sup> 本會 2024 年 2 月 29 日、3 月 22 日訪談申訴人紀錄。

<sup>13</sup> 本會 2024 年 5 月 16 日訪談 6 家航空公司紀錄。

<sup>14</sup> 交通部民航局 2024 年 4 月 26 日交航(一)字第 1138100135 號函、同年 6 月 11 日交航(一)字第 1138100223 號函。

<sup>15</sup> 本會 2024 年 2 月 29 日、3 月 22 日訪談申訴人紀錄。

公司設計制服時，未讓空服員參與決策，多由空服部門主管代表，但他們都非第一線空服員，不能真的理解實際工作可能遭遇之不便利。

1家空服員表示，曾透過工會勞資會議，或公司內部溝通管道，提出讓工會或空服員參與下一版制服設計之訴求，但公司皆僅回覆會將褲裝納入研議，但未提出任何計畫構想，像是何時設計新款式、或是現階段作改良或調整。

桃空職工曾建議長榮，短期內可用既有女性褲裝制服，提供給空服員穿著。

1家空服員提出，長期而言，制服應破除兩性的二分法，讓男女性空服員可以自主決定穿著褲裝或裙裝、要不要化妝。

## (2) 鞋子

多家航空公司規定女性空服員在行進間（即上機前及下機後）要穿高跟鞋，於機艙服務時可換工作鞋，而男性空服員全程穿皮鞋。

長榮原規定在行進間要穿7公分的高跟鞋，經過工會爭取後修改為3公分，又於桃空職工向桃園市政府申訴期間，修改為2.5公分的中跟鞋。

長榮原本補助自購皮鞋一年兩雙，男生每雙2,500元、女生每雙1,650元，公司的理由是男生鞋子比較貴，所以補助比較高。在桃空職工向桃園市政府申訴後，公司即主動調整，改為男女一致額度，買一雙補助2,500元、買兩雙補助3,300（即每雙1,650元）。對男生來說，可以選擇只買一雙（補助2,500元），但是女性空服員如果想在機上換工作鞋（矮跟鞋），就必須買兩雙。



### (3) 妝髮

各航空公司都有規定女性空服員要化妝，沒有規定男生要化妝，但公司拒絕給予化妝品費用補貼。

長榮的規定比較特殊，空服員指出，因為該公司這幾年才有男性空服員，所以在公司規定中，只寫「客艙組員」指的是女性空服員，要規定男性時則會載明「男性客艙組員」。

座艙長於執勤檢查服裝儀容時，女性空服員會被提醒要求補口紅、補眼妝、補眉毛、氣色不夠好、髮型如何調整等等；男性空服員雖會被檢查鬍子有沒有刮，但不會被要求化妝。

此外，相較男性空服員，女性空服員需花費更多時間在妝髮上，像是在勤前準備化妝、髮型，女性空服員約需1個小時以上，較男性空服員30至40分鐘長，而在機艙服務期間，座艙長亦會不定時提醒女性空服員維持妝容完整。

### (4) 服儀檢查對考績之影響

座艙長在出發前會檢查服儀，並要求不符規定者立刻改善，或紀錄後擇期複檢。1家空服員提到，如持續不改善，可能會被懲處，但是因為大家複檢時都會依規定調整，所以沒聽過被懲處的案例。另1家空服員表示，依據公司獎懲規定，未符合服儀規範會給予申誡處分。但2家空服員皆表示，實際上，如果有被寫紀錄的話，即使複檢通過後，還是可能會在考核時影響主管的印象分數。

「如果曾經被寫過不合規定的報告，管理部門會有紀錄，可能會列入考核評量標準扣分或加分的考量之一。主管也曾說人

那麼多不知道怎麼打分數，只能用這些紀錄來做考評評估的判斷。」

「被寫報告或者要求改善的，主要都是女性空服員，沒有聽過男性空服員被寫的，因為女性空服員需要注意的東西比較多，像是裙長、指甲、頭髮、妝容都會被要求。」

## 2. 被申訴人主張要旨<sup>16</sup>

### (1) 制服

多家航空公司說明，制服設計是考量公司形象、不同部門的工作需求差異等因素。1家公司提及女性空服員規定連身洋裝，是基於工作便利性，另1家提及女性空服員規定裙裝則是成本考量，非出於性別區別的意圖。另外，制服之制訂，多是由公司各單位派員組成專案小組討論，會蒐集空服員的意見作參考。

**航空公司A：**從早期以來女性制服就是裙裝，強調女性的溫柔婉約，所以在設計的時候會朝這個方向設計，不會刻意一定要設計裙裝或是褲裝。每個月有勞資會議跟工會溝通，工會代表也了解制服要全公司一起改，所以沒有在勞資會議特別要求什麼，只有詢問可不可以提出意見、公司會怎麼做。目前管理部門沒有收到客艙組員反映希望著褲裝。

**航空公司D：**空服員從事服務乘客相關作業，跟褲裝、裙裝沒

---

<sup>16</sup> 本會 2024 年 5 月 16 日訪談 6 家航空公司紀錄。

有相關聯。最早制服是襯衫跟裙子兩截式，因組員反映舉手協助乘客時，襯衫常會跑出，而依其建議改採連身洋裝。2015年設計制服時，沒有人提出褲裝需求。

**航空公司F：**公司有股東、營運成本的考量，需考量庫存管理單純化，款式越單一越好處理，發放裙裝是最容易的，不像襯衫有領圍、肩寬，要量很多地方。2023年第4季，以不記名投票方式詢問公司600位女性空服員，結果有4成希望維持裙裝，有2成希望穿褲子。

**星宇：**設計制服時企業工會尚未成立，無法徵詢其意見，但是有經空服處幾位代表員工看過制服款式，最終由董事長定案制服款式。

**台灣虎航：**男女空服員的制服都是褲裝，是承襲新加坡虎航的制服，屬於中性，也注重性別平等、運作方便、獨具美感。

公司多表示短期內無法提供褲裝給女性空服員選擇穿著，但會在下一版制服設計時，綜合員工需求、喜好、意願、政府法令、公司專業形象、社會輿情、工作實用性等方面，並將褲裝選項納入考量。

**航空公司A：**制服代表公司形象、對旅客的尊重，所以更換制服對航空公司來講是非常重要的的一件事，且制服要有整體性設計，所以不宜以任意的一套褲裝來代替。更換制服是配合公司的營運策略，一套制服大約會穿10年到10幾年左右。

**航空公司B：**2023年7月開始，針對女性地勤（機坪）的穿著，從裙裝增加了褲裝的選擇。但這是屬於勤務人員或修務人員，工作性質與空服員不一樣。未來如果集團評估放寬褲裝的話，將遵從集團的規定辦理。

**航空公司C：**未來如果制服更新設計款式，會考量是否開放空服員自行選擇裙裝或褲裝。

**航空公司D：**外站貨運站有褲裝，但是短身上衣跟褲裝的兩截式，舉手會露出肚臍，跟客艙組員回饋的理念不相同。制服是公司企業形象，且基於成本考量不可能馬上改。依照過往經驗，大概是12至15年會因應當時的企業形象、LOGO改變或有其他考量才會做改版。

**航空公司F：**如果不重新打版設計，使用現行女性機場運務員的褲裝給女性空服員換穿，初估至少需5,000萬元，會造成庫存管理成本很大的負擔。空服員不是公司全部的員工，不宜將公司所有資源放在空服員制服上，而影響其他員工應享有之年終獎金等福利，也無法對股東交代財務運用的合理性，民眾也可能質疑票價包含換制服的成本。此外，應考慮到機場運務員工每天要走動的區域、距離長度及時間，都與空服員不同，所以其制服設計有所不同。

## (2) 妝髮

部分公司說明，對男女性空服員都有妝髮要求，男性空

服員要化妝也不會被限制，並有彩妝課程教大家怎麼化妝。

**航空公司D：**公司規定適度化妝，可以不化妝只擦口紅。公司的規定是針對全體客艙組員規範，只是說彩妝、口紅、指甲的規範是什麼，不會寫說男性空服員要遵守哪一個、女性空服員要遵守哪一個，上面寫客艙組員，就是男女要共同遵守規範，不因為是男性就不用去遵守，都是平等對待。

**航空公司F：**公司沒有要求化妝到什麼程度，重點是能給旅客感覺到空服員是有做過基本整理，不是亂七八糟就來上班。

### (3)服儀檢查對考績之影響

1家公司說明服儀規範有懲處規定，但只在嚴重影響公司形象下才會懲罰；2家公司表示服儀對於考績的影響很小；3家公司表示沒有懲處規定，也不會影響考績。其中4家表示，針對服儀表現優異者，有考績加分的規定。

**航空公司A：**年度考績評核項目沒有服儀，服儀是觀察項目，如有不符會先口頭勸導、限期改善，改善後就結案。但是每趟航班會由座艙長選出儀態佳的空服員給予加分。

**航空公司B：**服儀不符規定，且現場無法改善者，會累計點數在座艙長線上評核內，但是占比非常低，且空服員有很多可以展現的方式為自己加分，所以對考績影響不大。

**航空公司C：**以口頭勸導指正改善，並在報告上紀錄後，複查

追蹤。每趟航班座艙長評分中，自主管理占20%，而服儀只是自主管理中的其中一項，所以對於績效或獎懲的影響是微乎其微。每趟航班會選一個最佳服儀，每季累積之前三名會記優點，並增加自主管理分數。

**航空公司D：**只有規範要怎麼做，不會因為沒有畫口紅、眉毛畫不好就給予懲處或記缺點。如果穿著制服進到簡報室看大家畫得美美的，想要素顏，這是個人行為—認同不認同這個工作，公司給予尊重，不因為這樣而有懲處。

**航空公司E：**如果空服員服儀表現獲得乘客讚揚，經事務長或帶班人員寫在報告，公司會給予考核加分，以鼓勵持續精進。

**航空公司F：**公司雖有懲處規定，但不會因為口紅顏色、髮型、高跟鞋的高矮不符合要求，而給予懲處，除非是行為操守影響到公司形象。若有旅客寫信讚揚肯定組員的服儀，就會在評核績效成績上加分。

### 3. 機關主張要旨

#### (1) 桃園市政府

桃園市政府性別工作平等會審認長榮無違反《性別平等工作法》第7條規定的主要理由，摘要如下：<sup>17</sup>

- 長榮說明該公司《客艙組員管理辦法》第10章服裝儀容第

---

<sup>17</sup> 〈桃園市政府性別工作平等會審定書〉，2023年9月26日（府勞條字第1120262814號）。

- 13條規定略以：「客艙組員服勤時須適度化妝」，未規定女性必須化妝，男性不須化妝，並無因性別而有差別待遇。
- 於2023年5月1日之自購皮鞋補助金額無性別上差別待遇。
  - 無因性別而有不同鞋跟高度之限制。
  - 空服員並無提出倘若違反化妝及高跟鞋規定而受不利對待之具體個案及不利對待之具體內容，難稱長榮服裝儀容及自購鞋服勤穿著時機有性別上之差別待遇。
  - 針對女性空服員出勤著洋裝部分，長榮並非以性別為出發點而予以不利對待。

## (2) 勞動部

勞動部2023年曾函復本會表示，航空公司要求員工在航空器內穿著特定之制服執勤，是否屬執行職務所需，又不同性別間之差異規定是否構成性別就業歧視，應視相關飛航安全及專業考量，依整體個案事實釐清以判。<sup>18</sup>

查勞動部性別平等工作會審定書，認桃園市政府針對女性空服員著洋裝認定長榮並非以性別為出發點而給予不利對待，及空服員未提出違反服裝儀容規定受不利對待之具體個案及不利對待之具體內容，難稱長榮服裝儀容及自購鞋服勤穿著時機有性別上之差別待遇，而據此認為未有不利處分之事實發生等判斷，應無疑義，故維持原處分。惟員工對於穿裙裝制服既已有意見，雇主應儘量跟員工充分溝通，以符合CEDAW消除基於性別所產生的做法。<sup>19</sup>

勞動部表示，《性別平等工作法施行細則》規定所謂「差

---

<sup>18</sup> 勞動部 2023 年 11 月 9 日勞動條 4 字第 1120080041 號函之說明。

<sup>19</sup> 〈勞動部性別平等工作會審定書〉，2024 年 5 月 6 日（勞動條 4 字第 1130148098 號）。

別待遇」的定義，包括直接、間接不利益的對待。當受僱者或求職者對於勞動條件或管理措施，認有因性別因素所受差別待遇，得針對該差別待遇做相關陳述，並由雇主負舉證責任。員工只要陳述跟性別歧視有關對其不利的事實，主管機關就會做調查。如雇主無法舉證不是基於性別因素而有差別待遇，則地方主管機關可能會認定其屬歧視。歧視與否，應視個案事實狀況認定及處理。另補充「性別認同」屬《性別平等工作法》的「性別及性傾向」範疇內。<sup>20</sup>

勞動部針對本案之意見概以，據了解長榮的服儀規定是客艙組員服勤時須適度化妝、體態得宜，以表現出基本禮貌跟合宜舉止，規定看起來沒有女性必須化妝、男性不需要化妝。另，《性別平等工作法》適用在各行各業，許多事業單位基於企業形象或管理考量會要求員工穿制服。倘若女性制服只有裙裝就可能涉及性別歧視，茲事體大，雇主是否必須要提供兩套制服（裙裝及褲裝）；若基於成本考量，而改成只提供褲裝，有些員工也許會期待裙裝，因員工可能有不同喜好，故於審定書裡面表達，如果員工對於裙裝制服有意見，雇主應充分跟勞工溝通。<sup>21</sup>

### (3)交通部

交通部表示，客艙組員於緊急訓練課程時著工作服而非制服，航空公司係考量在緊急訓練過程或接受相關檢測時，常會有衣服汙損的情形，工作服較制服容易清洗、耐磨，可重複操演，且其材質悶熱、厚重，並不適合一般執勤時穿著，

---

<sup>20</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

<sup>21</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。



國際上亦僅限於緊急演練時穿著工作服。<sup>22</sup>

《航空器飛航作業管理規則》要求組員執勤時著制服目的是辨識，在緊急狀況發生時，使客人尋求協助時有具體的目標，裙裝褲裝並非這條法規的重點。另，據悉有家航空公司曾做內部調查，68%的女性空服員希望穿裙子。<sup>23</sup>

#### (4) 行政院性別平等處<sup>24</sup>

行政院性平處表示，限制女性員工只能穿裙裝或高跟鞋，且非基於工作需要，則違反CEDAW第5條(a)款，是刻板印象的一種，這就是性別歧視，而且是直接歧視，因為它很明確地就是區隔男女，而且是針對女性才有這個規定。如果這家公司提供的制服是可以穿裙裝也可以穿褲裝，就符合性別平等，沒有刻板印象。

行政院性平處進一步解釋，明文規定不同性別有不同要求的差別待遇是直接歧視。另外一個有可能是，規定寫男女都一樣的要求，但實務上可能處罰的都是女性不化妝，不抓男性不化妝，依照懲處的結果，如果真的是針對女性才有懲處的話，那其實是構成間接歧視，但是需要更多的細節佐證。

### 4. 航空公司實際規範

#### (1) 制服

5家航空公司女性空服員只有裙裝，男性空服員穿著褲裝；1家航空公司男女性空服員皆穿著褲裝。

---

<sup>22</sup> 交通部 2023 年 11 月 29 日交航（一）字第 1128130087 號函之說明。

<sup>23</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

<sup>24</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

## (2) 鞋子

有2家航空公司明文規定女性空服員於機艙外（如行進間）需著高跟鞋，其餘4家無明示機艙外服勤的鞋子型式。4家規定女性空服員於機艙內須穿矮跟鞋或工作鞋，2家無特別規定。男性空服員部分，6家皆僅規定著皮鞋，並未區隔機艙內外。

## (3) 絲襪

6家航空公司皆規定女性空服員須著絲襪服勤，其中有2家尚規定執勤時須攜帶備份絲襪；男性空服員著襪子。

## (4) 妝髮

6家航空公司皆規定女性空服員應化妝，且針對妝容有諸多要求，例如：臉部應妝容明亮，彩妝顏色須配合制服，眉毛、眼妝、唇妝、指甲等均有顏色或樣式的規定，甚至有公司要求女性空服員執勤時須隨時檢查補妝，以保持妝容完整，膚色均勻明亮、不泛油光。

對於男性空服員，多僅要求適度修整面容，以表現基本禮貌，不得留鬍鬚、指甲修剪整齊等。

## (5) 服儀檢查對考績之影響

2家公司明確規定不符服儀規定會有懲處，其中1家亦會影響考績。

**航空公司A：**績效評量項目之平日工作表現考評中，服儀整潔為其中一項指標。客艙組員獎懲規定，違反服裝儀容規範者，給予申誡之處分。

航空公司B：不符合客艙組員服裝儀容規定，將予申誡以上之處分。

## (二)服儀規範有無健康安全風險？

### 1. 申訴人主張要旨

#### (1)制服

空服員表示裙裝有曝光、跌倒、不利緊急應變等健康安全風險。

以日常工作而言，很多需要蹲下、舉手及爬高，或坐下的動作，容易曝光或跌倒。同時，起降時會坐在乘客面前，有些女性空服員穿著裙裝會感到在意或不舒服，也有被乘客偷拍的案例。

1家空服員反映後，公司僅回應以「側身坐下」方式作為防範，且不允許空服員以其他衣物遮蔽。此外，短袖的袖長過短或袖口過寬，幫經濟艙乘客移動登機箱位置等舉手動作時，容易暴露腋下。

有位空服員陳訴跌倒時，因為裙裝限制跨步幅度，反而摔得更嚴重。

「快跌倒時，如果可跨大步一點，應該可以撐住不跌倒，但因為是裙裝，曾發生過絆倒時，另外一隻腳想要往前跨的時候，卻被裙裝下擺限制住，導致腳跨不出去而重摔工傷數月。」

桃空職工申訴國籍航空公司，不分男性女性，進行飛安流程訓練時（開關艙門、跳滑水道和救生艇等），均穿著褲

裝；然實際上機服勤時，男性空服員皆穿著褲裝，但大部分國籍航空公司都規範女性空服員只能穿著裙裝。

「航空公司的理由是年度複訓只是複習這項技能，不希望空服員受傷。穿裙裝在緊急應變時的風險很高，例如滑梯的摩擦力很大，裙子可能會有被勾到、掀起等無法預期的狀況。訓練時不僅是穿褲裝，連鞋子也是自備的球鞋或運動鞋，沒有穿著實際執勤服裝演練的經驗。」

## (2) 鞋子

申訴人多表示，高跟鞋容易造成拇指外翻及足底筋膜炎，具健康風險，跌倒受傷也時有耳聞。有的公司即使取得足底筋膜炎的醫師證明，仍要穿著高跟鞋；有的公司則可以暫時不穿，但除取得醫師證明外，尚需經公司廠醫認定是否可穿自己的鞋子或請病假，且無論醫師證明所載期間多長（例如3個月），公司每次最多核給1個月時間，超過需重新申請。

「即使足底筋膜炎不適，經醫師開立證明，仍要穿著高跟鞋。」

「公司發的高跟鞋不一定符合自己的腳型，而且這一代是特別設計的制鞋，外面買不到一樣的款式。」

「行進間或上下交通車時，跌倒或滑倒的情形時有耳聞，例如雪地結冰時，穿著高跟鞋走路很不方便，但是下機後能否不換高跟鞋，改穿平底鞋，是由當班的座艙長作一致的決定，不能自己選擇。」

### (3) 絲襪

絲襪在火災時，容易灼傷皮膚，如發生緊急情況時，沒有時間脫掉。多位空服員認為絲襪並不安全，且曾透過公司內部平台反映問題，但未獲回應。

## 2. 被申訴人主張要旨

### (1) 制服

部分公司認為，穿著裙裝時通常會更注意自己的活動，跌倒可能是自己不注意造成的。

**航空公司D：**不管穿裙裝或褲裝都會工傷，是你自己本身對於行進間的思安危機，不是穿褲裝或裙裝就會有工傷事件。

**航空公司E：**男性運動細胞比較好，行進間絆倒不一定會受傷；女性空服員常會擦護手霜，曾發生過下階梯時扶扶手打滑而跌落的狀況。

**航空公司F：**一般穿洋裝時會特別留意步伐的速度、間距，反而很多人覺得穿褲子覺得活動自如，可以走、可以跳、走樓梯時一步跨三階。關鍵是穿著制服的態度，以及如何約束自我的行為動作。

針對本會提及曾有研究指出，航空業中女性因跌倒申請職災工傷補助的比例是男性的4倍等說法，部分公司的回應，

則歸諸男女體能不同以及對受傷反應有所差異所致。

**航空公司E：**男性可能有個人考量，不一定通報工傷。

**航空公司F：**工傷的發生、數據跟事實之間，是不是絕對的等號？公司當然鼓勵員工不用忍耐，有需求就應申請工傷。但是在公司實際的案例中，很多女性只要一點點的傷，就會來申請；但是男性可能受到傳統儒家文化等民情的影響，覺得男子漢一點小傷不用跟公司申請工傷休息及支付醫藥費用等。

此外，多數公司認為國內外法規皆無禁止穿裙裝，也未見任何文獻顯示裙裝有逃生安全疑慮，而僅能穿著褲裝。而裙裝的曝光問題，則不僅限於航空業，其他場域也可能會發生，例如捷運車廂設計乘客面對面的座椅，乘客也容易曝光。

逃生訓練方面，民航局規定新機導入時，須做逃生示範，此時組員是著裙裝制服做逃生演練，包括逃生、水上迫降上筏等動作。而例行逃生訓練課程因為會反覆訓練相同動作，雖然可穿著洋裝、高跟鞋訓練，但會加速制服汰舊折損，造成訓練成本增加，所以給空服員穿平底鞋及褲裝。

## (2) 鞋子

部分公司表示，現在行進間使用的2.5或3公分跟鞋都不高，而高度也與男生皮鞋差不多，上機後可換穿平底鞋。

**航空公司A：**目前行進間使用的跟是平跟，有3公分跟6公分高，組員可以自行擇一高度的高跟鞋，3公分已經不是太高了。部分組員可能有足底筋膜炎，行進間不適合穿高跟鞋的時候，只

要提出需求到管理部門來說明，都會開放穿著平底的矮跟鞋或公發的打工鞋執行。

長榮：經過溝通，公司在2023年5月開放女性空服員的鞋子只要2.5公分就可以了，男生的皮鞋高度大概也一樣，所以沒有男女的差別，女性空服員在機艙內可以繼續穿2.5公分，也可以換成平底鞋。

### (3) 絲襪

多家公司認為，穿著絲襪不影響逃生，針對乘客的逃生口令中，只有要求脫掉高跟鞋，沒有脫掉絲襪。關於絲襪易燃及燒燙傷的文獻，係針對所有搭機旅客的舒適度。

## 3. 機關主張要旨<sup>25</sup>

### (1) 勞動部

勞動部表示，依據職業安全衛生相關法規，僅在有可能立刻發生危險之虞的情形，才會針對服裝做規範，例如衣服袖子太長、圍巾或頭髮，可能被機械捲夾等；其他的行業跟作業，皆未針對服裝做相關規範。

本案可以《職業安全衛生法》第5條處理，該條僅是宣示性希望雇主在各方面都要達到預防職災發生的概念，沒有罰則，但勞工仍可依據該條提起訴訟。

此外，《職業安全衛生法》有要求雇主做職業安全衛生管理，訂定管理計畫包含緊急應變措施。如果空服員對於逃生或服儀有疑慮時，可透過職業安全衛生委員會提案充分跟

---

<sup>25</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

雇主討論，該委員會有勞工代表。

## (2)交通部

交通部表示，民航事業是跟國際接軌的事業，所以在訂定法規時一定要參照國際民航組織的法規，不會依國內學者的研究建議修改。經查國際民航組織相關規範，未見有航空主管機關對空服員制服的材質有相關建議。如果國際民航組織有相關資訊，政府一定會參酌做修法或是要求業者實施。

一些研究報告說搭機時不要穿絲襪、高跟鞋比較好，要穿棉質服裝比較好。這其實是通用的，包含對乘客也是這樣建議。此外，在遇到高溫、火災的時候，有一些材質確實有風險，這不限任何人，只要在這個環境中就會有，這是一個普遍性的研究，但不是針對從業人員。

機上風險很高的事情很多，不只是穿絲襪，任何服裝其實都可能有遇到高溫融化造成皮膚灼傷，材質才是重點。絲襪可以穿防火材質的，所謂的防火不是真的燒不起來，是燒的時候不會黏在身上。像飛行員穿的是防火飛行衣、飛行夾克，不是說真的火燒不進去，是燒了可以化成灰。既然有這個科技，絲襪也可以做到這個科技，只是要不要花這麼多錢買這麼貴的絲襪而已。

## 七、政府落實CEDAW公約國家義務之情形

### (一)政府採取措施，消除任何對婦女的直接或間接歧視、改變性別刻板印象和偏見之情形

#### 1. 申訴人主張要旨

現行《性別平等工作法》無法處理集體受到性別歧視或



不平等處境，過去桃空職工處理生理假影響考績的案例，也曾遭市府拒絕受理以工會名義提出之申訴，市府表示可以找一個人當代表。但這等於是有一個人承擔極大的壓力，去處理集體的爭議。

## 2. 機關主張要旨<sup>26</sup>

### (1) 桃園市政府

處理勞資爭議，針對權利事項、調整事項牽涉工會時，工會可作為當事人；惟《性別平等工作法》涉及具體權利事證，目前未見案例。但工會如果認有違法時，可當檢舉人。

### (2) 勞動部

法律條文是說雇主對求職者或受僱者之招募等，不得因性別或性傾向而有差別待遇，因此要有一個具體違法事實的個案狀況，地方政府受理申訴案後，要做訪談調查，工會不是當事人，終究要請申訴人陳述具體個案事實。

## 3. 機關作為

### (1) 行政院性別平等處<sup>27</sup>

行政院性平處指出，CEDAW的法規檢視在2014年就已經有處理一些相關案例，包括《警察服制條例》、《消防服制準則》的附件說明書、《關務人員服制管理要點》，還有內政部入出國及移民署制服的制式說明，這幾個案例都是因為女性員工的制服就只有裙裝，所以經過法規檢視的專案審

---

<sup>26</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

<sup>27</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

議小組決議，違反CEDAW第5條(a)款。這些條文都已經修正完成，除了裙裝外，也已增加褲裝，而且女性員工在上班的時候可以選擇要穿哪一種服裝，是有所選擇的。

此外，教育部規定所有學校的制服，都經過學校制服決定的委員會，女學生不會限定只有裙裝，她是可以選擇裙裝或褲裝的，否則仍屬性別刻板印象，違反CEDAW第5條。

行政院性平處另表示，曾於2024年1月函請各部會檢視，各機關暨督導之所屬機關以及財團法人、國營事業、民間團體、相關企業，引導其自我檢視相關服裝規定，是不是還有性別的刻板印象的做法，逐步來推動改善。該處亦鼓勵部會將其納入年度性平推動計畫，以呈現這方面的進展。

行政院性平處建議，各部會運用本案及上述之前公部門警消的案例，做成CEDAW的教材，在內部及對外企業或團體，召開政策相關會議或聯繫會議時，進行觀念宣導。

## (2) 勞動部<sup>28</sup>

勞動部表示，事業單位如欲要求勞工遵守服勤應著制服規範，應明訂於工作規則或勞動契約。勞工對於制服樣式如有相關建議，得透過工會或勞資會議，進行溝通，以獲致共識。<sup>29</sup>

公司的工作規則應報送地方主管機關審查，所以如果雇主的管理措施或是勞動條件，有性別跟性傾向歧視的疑慮，地方主管機關會要求其針對相關工作規則內容做修正。但是只有很明確地有性別差別待遇的文字，主管機關才會直接輔導；有一些可能是有性別歧視的疑慮，沒辦法直接透過工作

---

<sup>28</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

<sup>29</sup> 勞動部 2023 年 11 月 9 日勞動條 4 字第 1120080041 號函之說明。

規則的審查直接認定，就要送到相關的委員會議審議。

勞工針對管理措施提出申訴時，地方主管機關得輔導雇主，如確有涉性別歧視或性傾向歧視等情，將依法裁罰之。

《性別平等工作法》有一些列入勞動檢查，比方30人以上要訂定相關規定，如果沒有規定的話會去看，但如果是涉及到性別歧視，還是需要做個案事實認定、需要做調查。

勞動部表示，後續將持續辦理法令宣導、法遵輔導、研習等行政指導、輔導措施。

### (3) 交通部<sup>30</sup>

交通部說明，民航局於2024年1月4日，已邀集各國籍航空公司研議後續優化，各公司皆表達，現在的制服在設計時，性平概念尚未深入與強化，所以當時按照既有的程序，在沒有歧視的意圖下設計制服，而更換制服是很大的成本，大部分公司表達一套制服沿用大概是10年，甚至10年以上。各公司也都在會議中明確承諾下一次制服會議中會把這些意見納入，且納入員工參與制服改版的討論，這都是會議中有留紀錄的。

交通部及民航局在「性別平等推動計畫」上，已經將空服員後續服裝加入褲裝、不是僅限於裙裝的做法納入評比項目。<sup>31</sup>民航局於2022年4月7日函請各國籍航空公司協助宣導破除駕駛員及空服員職業性別刻板印象，鼓勵婚育年齡女性

---

<sup>30</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

<sup>31</sup> 交通部《修正 113 年交通部性別平等推動計畫(111 至 114 年)》，頁 48，民航局規劃於 2026 年辦理業者推動性別平等業務評鑑時，將「提供女性空服員裙裝以外之制服款式」理念納入評鑑項目，並先行於 2024 年修正「交通部民用航空局辦理經營定期航線之國及民用航空運輸業推動性別平等業務評鑑」評分表、2025 年辦理評鑑說明會等事宜。

持續留任職場及進用中高齡（45~64歲）女性再就業。<sup>32</sup>

民航局又於2024年3月25日函請各國籍航空公司，<sup>33</sup>除積極消除職業性別隔離，於招募航空駕駛員及空服員時，亦應避免考量與工作能力無關之特質（如年齡、容貌、體態等）。

#### (4)桃園市政府<sup>34</sup>

桃園市政府表示，行政作為不僅是行政罰而已，還有其他行政指導等等相關作為，因為CEDAW已經有規定不能有刻板印象，該府已正式行文給長榮進行調整，該公司說明，下次制服委員會一定會列入討論。

主動調查部分，依據《性別平等工作法》，必須要有證據，且是由雇主舉證證明，再依個案認定。該府也常使用其他主動手段，例如主動查察招募廣告，或工會有疑義時，邀請雙方溝通，但行政罰的部分仍按法定程序處理。

## (二)政府執行確保男女平等享有健康和安全保障的工作條件之情形

### 1. 勞動部<sup>35</sup>

勞動部表示，有關各行業跟相關危害的研究是由勞動及職業安全衛生研究所辦理，經查過去無相關研究報告，例如工作穿高跟鞋會不會造成筋膜炎或是其他職業病的發生，勞動部職業安全衛生署將建議該研究所列案研究。

至於該所2012年之《女性勞工跌倒職業危害的預防與管

---

<sup>32</sup> 交通部民航局 2022 年 4 月 7 日標準五字第 1115007841 號函。

<sup>33</sup> 交通部民航局 2024 年 3 月 25 日標準五字第 1135006767 號函。

<sup>34</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

<sup>35</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

制策略分析》，蒐集勞保資料作數據的比對分析，這個研究報告事實上分兩個層次，如果結果是馬上影響到立即危害的話，會列入條文裡面馬上禁止；風險沒有到達等級的，則是提供給事業單位辨識風險時做進一步的管理。因為法不可能完全說面面俱到，各行業都處理到，比方說航空業的，有涉及到飛安問題，當然是從交通部的角度去做處理，因此空服員服儀規定還是要尊重交通部來處理。

針對絲襪的議題，該部表示沒有相關研究。不過職業安全衛生相關法令要求事業單位對於發生的職業災害做統計分析，目的就是要蒐集包括受傷、虛驚事故，分析後區分風險等級，屬於馬上要處理的，雇主應馬上做符合法規的規範處理；如非法令強行規定一定要做的事情時，可以透過職業安全衛生委員會處理，勞工如果作業時發現還是有隱含的危害存在，可以馬上提出來跟管理階層對話，並尋求解決之道。

## 2. 交通部<sup>36</sup>

交通部表示，沒有研究報告指出，空服員遇到緊急狀況受傷或受到損害是因為穿絲襪。目前也沒看到此類案例。

有研究報告說不要穿絲襪、高跟鞋比較好，搭機時穿棉質服裝比較好，這其實是通用的，包含對乘客也是這樣的建議。當然在遇到高溫、火災的時候，有一些材質確實就是有風險，這不限任何人，只要在這個環境中就會有，這是普遍性的研究，但目前為止沒有針對從業人員的研究或實證案例。

如以2024年初日本航空JAL 516緊急撤離事件為例，全員逃生的重點在於是否完全發揮訓練，在事件發生的天時地利

---

<sup>36</sup> 本會 2024 年 5 月 30 日諮詢機關會議紀錄。

人和之間不會因為他們都穿了裙裝或褲裝而有不同。

另外，近期新航的亂流，她們穿的是很合身的沙龍，但不會因為亂流事件傷亡嚴重，而被說是因為制服的問題，國際間沒有這樣的連結，民航局會持續觀察國際趨勢。

## 伍、調查過程及分析

### 一、服儀規範的分析

#### (一)女性空服員服儀規範是否構成性別歧視部分

本案調查針對女性空服員之服儀規範，而空服員（flight attendant）在國際民航組織使用的正式名稱為客艙組員（cabin crew），其重要的工作內容是作為組員的一部分，負責顧客的安全，協助乘客撤離、緊急應變等，因應長時間搭乘飛機帶來的生理需求才附帶服務的工作。<sup>37</sup>

依據《航空器飛航作業管理規則》第2條第11款，對於客艙組員的定義是指：「……於飛航時，在航空器內從事與乘客有關安全工作或服務之人員。但不能從事飛航組員之工作。」關於制服則在第188條第6項，僅簡單規定：「客艙組員工作時，應著航空器使用人所規定之制服，……」穿著制服目的是為了讓乘客辨識機組人員身分。

本案首要釐清的爭點在於，被申訴之國籍航空公司針對空服員之服儀規範，是否構成性別歧視？根據本案所涉相關公約與法令規範，結合利害關係人訪談、申訴人提供之文件、函請權責機關協助提供航空公司相關規範等方法蒐集所得之證據，有關服儀規範的事實描述，包含制服、鞋子、絲襪、妝髮以及服儀檢查等各項規定，前已整理完竣，詳如理由與證據所述：

- **制服樣式：**有5家航空公司女性空服員只有裙裝，男性空

---

<sup>37</sup> 萬光滿（2013年11月）〈要給力或美麗——從韓亞航事件談女性客艙組員的制服〉，《飛行安全秋季刊》，頁13。

服員則穿著褲裝；1家航空公司男女性空服員皆穿著褲裝。

- **鞋子樣式：**多家航空公司規定執勤時女性空服員在上機前及下機後於客艙外行進間應著高跟鞋或跟鞋，於機艙內服務時可換穿工作鞋(矮跟鞋)，而男性空服員全程著皮鞋。
- **襪子方面：**6家航空公司皆規定女性空服員須著絲襪服勤，有2家尚規定執勤時須攜帶備份絲襪；男性空服員著襪子。
- **妝髮方面：**6家航空公司對女性空服員均要求應化妝，甚至要求臉部妝容明亮，配合制服之彩妝顏色，包含眼妝、唇妝、指甲顏色樣式等均有規定，執勤時應隨時保持妝容完整，6家公司皆無要求男性空服員化妝，只須適度修整面容以表現基本禮貌、保持清潔、不得留鬍鬚等。

以上均有訪談、函詢及國籍航空客艙組員服儀規範等文件為證。

### **1. CEDAW 所指的歧視行為：基於性別的區別、排斥或限制**

根據CEDAW第1條規定，「對婦女的歧視」一詞指「基於性別而作的任何區別、排斥或限制，其影響或其目的均足以妨礙或否認婦女不論已婚未婚在男女平等的基礎上認識、享有或行使在政治、經濟、社會、文化、公民或任何其他方面的人權和基本自由。」

CEDAW第28號一般性建議第5段更進一步闡明：「第1條所載關於歧視的定義明確指出，《公約》適用於基於性別的歧視。該定義指出，任何區別、排斥或限制行為，如果其影響或目的足以妨礙或否認婦女認識、享有或行使其人權和基本自由，這類行為即屬歧視，即使這類歧視並非有意為之。這可能意味即使對婦女和男性給予相同或中性的待遇，若不



承認婦女在性別方面，本來已處於弱勢地位且面臨不平等，前述待遇的後果或影響，將導致婦女行使其權利時受拒，則仍可能構成對婦女的歧視。」

CEDAW第4條則規定有兩種差別待遇行為不構成歧視：其一是「為加速實現男女事實上的平等」而採取的「暫行特別措施」，不得視為歧視（該條第1項）；另一是為了「保護母性」而採取的「特別措施」（同條第2項）。其中，前者「應在男女機會和待遇平等的目的達到之後，停止採用」，故僅屬「暫行」，其他人權公約也有類似的規定，例如積極平權措施、優惠性差別待遇等。

## 2. 管理措施的差別待遇

有關制服、鞋子、絲襪、妝髮等服儀規範是否構成**管理措施**的差別待遇，本段先說明法規範的定義，並從有無差別待遇行為、差別待遇有無不利、差別待遇是否屬於法律允許的例外等，分述之：

- (1) 按《憲法》第7條規定：「中華民國人民，無分男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等。」該條明文揭示性別為禁止歧視事由。《憲法》所保障的基本權利不僅建構出對抗國家的防禦權，同時也從基本權作為客觀價值決定或客觀法秩序，進而構成國家應積極保護基本權法益的義務，使之免於受到來自第三人的違法侵犯。至於國家保護如何才足夠，行政權與立法權保有相當之預測及形成空間，但立法者應如何履行國家保護義務的問題，在結合基本權利對第三人效力時，須特別強調國家之保護不得低於必要之標準。因此，《性別平等工作法》第1條開宗明義即規定，該

法係「為保障工作權之性別平等，貫徹《憲法》消除性別歧視、促進性別地位實質平等之精神」而制定。此乃立法者基於直接與多元民主正當性，透過權衡基本權保護機制涉及私人相互衝突之基本權而為調整，以履行國家保護義務，臺北高等行政法院 110 年度訴字第 1063 號判決可資參照。

(2) 2007 年立法院通過「臺灣加入聯合國 CEDAW 公約案」，雖無法完成存放聯合國秘書長的程序，我國仍於 2011 年通過《CEDAW 施行法》，使 CEDAW 具有國內法律的效力。於施行法第 2 條明定：「公約所揭示保障性別人權及促進性別平等之規定，具有國內法律之效力。」

(3) 《性別平等工作法》第 7 條前段規定：「雇主對求職者或受僱者之招募、甄試、進用、分發、配置、考績或陞遷等，不得因性別或性傾向而有差別待遇。……」明定雇主於招募及僱用時，不得因性別而有差別待遇，確保求職者或受僱者享有平等受僱之機會。

法條文字雖僅言及「招募、甄試、進用、分發、配置、考績或陞遷」等，然而其後緊接一「等」字，意即諸如此類之意，可以用為概括規定之用語，<sup>38</sup>使法條成為例示規定之性質。<sup>39</sup>本條即是舉數個類似事物

---

<sup>38</sup> 對照同法第 11 條第 1 項：「雇主對受僱者之退休、資遣、離職及解僱，不得因性別或性傾向而有差別待遇。」則逐一系列「退休、資遣、離職及解僱」明示 4 種離開職場的情形，並無概括規定之用語。

<sup>39</sup> 鄭玉波教授認為：「『一般法令規定，於揭出一個或數個列舉事項之後，緊接用一等字時，除有別異解釋之特別理由外，該等字所包含之事項，須解為與例示事項具有規範相同之重要性質，始為相當』……總之等字應解為『其他與此相類似之事項』是為原則」。見：鄭玉波（1982）〈「等」字與例示規定〉，《民商

為例，再以抽象、概括之文句以概其餘。所規範情形包括求職者或受僱者進入職場前之招募、甄試、進用、分發、配置以及進入職場中之考績、陞遷等，如雇主的相關管理措施或是工作規則中涉及性別歧視，亦屬本條禁止範圍。而制服、鞋子、絲襪、妝髮、服儀檢查等服儀規範，即為雇主管理措施或工作規則之一環。

(4) 依據《性別平等工作法》第 7 條檢視本案，首先，檢視服儀規範是否因性別而有差別？經比較制服、鞋子、絲襪、妝髮等服儀規範對男女空服員不同情形已如前述，確實存在性別差異。

(5) 其次，檢視這些差別是否有不利對待？參照同法施行細則第 2 條規定，第 7 條至第 11 條所稱之「差別待遇」，係指「雇主因性別或性傾向因素而對受僱者或求職者為直接或間接不利之對待」。

無論雇主係直接以性別因素，設定為僱用員工、分發及配置員工或給予員工陞遷機會之條件，所為「直接不利對待」（直接歧視）；抑或雖未直接以性別為條件，表面上以中性的規定、措施、標準或程序為雇主相關僱用措施或僱用決定，但實施的結果會對特定性別造成負面影響時，終致員工將因此等因素而與勞動條件發生牽連之「間接不利對待」（間接歧視），均應認係因性別因素而予員工不當之對待。

所謂不利差別待遇，並不限於拒絕僱用、解僱、降調、減薪、調職、影響考績或陞遷等絕對不利的樣態，尚應包含強化性別刻板印象導致的後果，以及相

---

法問題研究（三）》（台北：三民），頁 350。

對不利的情形。相反的，如果差別待遇是為了促進平等或保護母性則不視為歧視。

CESCR 第 20 號一般性意見第 20 段，特別針對性別指出：「《公約》保證男性和婦女平等享有各項經濟、社會和文化權利的權利。自《公約》通過以來，「性別」這一禁止理由的概念發生了很大變化，現在，它不僅包括身體特徵，還包括性別刻板印象、偏見和預設角色的社會建構，這些都構成了平等享有經濟、社會和文化權利的障礙。」

性別刻板印象是對女性或男性的特質、應擁有或應扮演角色的概化看法或先入之見。當性別刻板印象限制女性和男性發展個人能力、追求職涯或做出生活選擇時，即是有害的偏見。

2022 年 CEDAW 委員會決議起草第 41 號一般性建議，說明性別刻板印象（gender stereotypes）對婦女的影響，並於 2024 年提出概念文件，向各界說明委員會起草過程所關注的議題。

此概念文件指出，「如果法律、政策或慣例基於任何部門的性別刻板印象而在待遇上作出區別，其目的或效果是妨礙或否認婦女的平等權利和基本自由，則這是一種歧視，締約國有義務予以消除」。性別刻板印象一詞，包括僅以婦女或男子的社會群體成員身分為由賦予其特定屬性、特徵或角色的做法。它涉及運用性別刻板的知識來形成對男女個人的印象，或「將這種性別刻板的觀念應用於個人的做法」。CEDAW 委員會強調，國家要修正和轉變性別刻板印象，並消除不

當的性別刻板印象形塑，這是歧視婦女的根源和後果。這反映了刻板印象和歧視之間的複雜性，是一種令人不快的自我強化循環。<sup>40</sup>

我國「性別平等政策綱領」揭示應消除各領域性別刻板印象、偏見、歧視，以建構性別平等社會文化，推動範圍含括家庭、職場、學校、社會等實體場域、媒體以及數位／網路虛擬社群。CEDAW 第 5 條也指出，政府應採取一切適當措施，消除基於男女任務定型所產生之偏見，「勞動部性別平等推動計畫(111-114 年)」第 27 頁可資參照。<sup>41</sup>

而性別刻板印象導致不利於女性勞動者的後果之一即職業隔離的現象，指涉的是兩種現象，一種情況是所謂的「水平隔離」，另一種是「垂直隔離」。後者就是「玻璃天花板」(glass ceiling) 現象，前者則是「玻璃牆」(glass wall) 及「母職牆」(maternal wall) 現象。<sup>42</sup>這二種現象在空服員這個職業領域不但存在已久而且難以打破，甚至有航空公司直到近幾年才開始出現少數的男性空服員，國籍航空公司空服員的性別比例呈現極為懸殊的現象，可從第 13 頁【表 1】、【表 2】的對照表中看出性別職業隔離現象顯著。

按一般職場上之雇主或公司在一定程度之合理

---

<sup>40</sup> 見：The Committee on the Elimination of Discrimination against Women (Apr. 23, 2024), General Recommendation on Gender Stereotypes: Concept Note. 第 7 段、第 19 段及第 22 段。

<sup>41</sup> 勞動部性別平等專區/性別平等推動計畫，「勞動部性別平等推動計畫(111-114 年)(113 年滾動修正版)」。

<sup>42</sup> 劉梅君(2019)〈職場揮之不去的父權幽靈——性別刻板印象的影響與對策〉，行政院性別平等會網站—性別筆記。

範圍內固得依據企業特性制定服儀規範，然在前述《憲法》及《性別平等工作法》保障範圍之前提下，該等服儀規範不應強化性別刻板印象。依據民航局資料，相較於亞洲地區航空公司約 40%及歐美紐澳地區航空公司近 100%兼有裙裝和褲裝制服之情形，國籍航空公司有褲裝者僅約 17%，顯有差距。<sup>43</sup>觀察國籍航空公司整體服儀規範，確實存在以性別刻板印象即「女性應著女裝、男性應著男裝」作為劃分空服員服裝儀容之情形。性別刻板印象既是因也是果，此種不利後果對婦女影響深遠，將深化航空業中空服員的性別職業隔離，形成前述 CEDAW 委員會概念性文件所稱的「自我強化循環」。

- (6) 服儀檢查對考績確有影響，從航空公司的實際規範中，有 2 家航空公司明確規定不符服儀規定會有申誡以上處分，其中 1 家亦會影響考績，已屬絕對不利待遇。

另檢視個別服儀規定，即使未明示獎懲的航空公司，對女性空服員的鞋襪、妝髮等規範，使女性空服員相較於男性空服員而言，不可避免需花費更多勞力、時間與費用；<sup>44</sup>且服儀檢查的管考也更為繁瑣，即使航

---

<sup>43</sup> 交通部民航局 2024 年 1 月 4 日「研議女性空服員執勤穿著與制服等事項以落實聯合國消除對婦女一切形式歧視公約（CEDAW）精神討論會議」紀錄。

<sup>44</sup> 例如媒體報導指出，巴西南部聖卡塔里納州（Santa Catarina）的勞工法院曾判決巴西航空公司高爾航空（GOL Airlines）強令要求女性員工化妝，導致女性員工薪水較男性員工短少，已觸犯性別歧視，高爾航空每月須支付女性空服員與地勤人員「化妝補貼費」R\$220（約新台幣 1,200 元左右），還須支付美甲、除毛等費用，以及總金額高達 R\$500,000（約新台幣 250 萬元）的精神賠償。見：中央社（2021 年 9 月 10 日）〈巴西勞工法院開先例 判航空公司應付女員工化妝費〉，聖保羅綜合外電報導。

航空公司表示，「服儀不符規定，且現場無法改善者，會累計點數在座艙長線上評核內，但是占比非常低，且空服員有很多可以展現的方式為自己加分，所以對考績影響不大」云云，然而女性空服員仍面臨必須花費更多時間精力補救、爭取加分等，才能與男性空服員獲得相同評比。受訪空服員也提及，「被寫報告或者要求改善的，主要都是女性空服員，沒有聽過男性空服員被寫的，因為女性空服員需要注意的東西比較多，像是裙長、指甲、頭髮、妝容都會被要求」。以上皆屬對女性空服員的相對不利待遇。據此，服儀規範對女性空服員所造成的絕對及相對不利對待，已甚明確。

- (7) 進一步，檢視差別待遇是否符合例外情形？與執行職務是否具關聯性？考量實務上各種職業類型種類繁多，仍有特殊狀況而使雇主在非基於歧視動機而具有正當理由時，對於受僱者或求職者所為之差別待遇將例外地不被認為屬於歧視行為，此即學理上所稱之「真實職業資格」(bona fide occupational qualification)。亦即當求職人或受僱人之性別等就業條件為該應聘、受僱之職務所必須具備且為事業單位正常營運之合理需要時(例如女性內衣模特兒限女性)，即不構成歧視行為，此亦《性別平等工作法》第7條但書規定「但工作性質僅適合特定性別者，不在此限」之緣由。<sup>45</sup>

惟此既屬禁止差別待遇之歧視之例外事由，且礙於受僱者或求職者舉證困難之實務困境，《性別平等

---

<sup>45</sup> 《性別平等工作法施行細則》第3條：「本法第7條但書所稱工作性質僅適合特定性別者，指非由特定性別之求職者或受僱者從事，不能完成或難以完成之工作。」

工作法》第 31 條乃規定：「受僱者或求職者於釋明差別待遇之事實後，雇主應就差別待遇之非性別、性傾向因素，或該受僱者或求職者所從事工作之特定性別因素，負舉證責任。」求職者僅須先釋明「因性別或性傾向而受到不利待遇」的客觀事實，其後有關該不利待遇的合理性，即應由掌握資訊優勢之雇主負擔舉證責任，臺北高等行政法院 110 年度訴字第 1063 號判決可資參照。

而本案申訴人已於書面文件及訪談中釋明差別待遇之事實，國籍航空公司應就此差別待遇是否具備合理性舉證，證明有性別歧視的例外情形。所謂「真實職業資格」抗辯，應具備工作實質要件、「全部或幾乎全部」要件、「合理且必要」要件等。

惟從航空公司的訪談中，航空公司主張「制服是公司企業形象，且基於成本考量不可能馬上改」、「強調女性的溫柔婉約，所以在設計的時候會朝這個方向設計，不會刻意一定要設計裙裝或是褲裝」、「年度考績評核項目沒有服儀，服儀是觀察項目」、「服儀只是自主管理中的其中一項，所以對於績效或獎懲的影響是微乎其微」、「空服員從事服務乘客相關作業，跟褲裝、裙裝沒有相關聯」、「設計制服時，沒有人提出褲裝需求」云云，說明制服設計是考量公司形象等因素；規定裙裝，是基於工作便利性、成本考量等目的，非出於性別歧視之意圖、沒有影響考績，且過去徵詢過空服員均未反映有褲裝需求，男女性空服員都有服儀規範，且沒有規定男性空服員不可化妝等情。



國籍航空公司自始主張對於空服員並無因性別予以差別待遇，並未對是否具備禁止性別歧視之例外事由（即所謂真實職業資格），有所說明。

### 3. 福利措施的差別待遇

有關制服、鞋襪可能另構成**福利措施**的差別待遇，按《性別平等工作法》第9條明定：「雇主為受僱者舉辦或提供各項福利措施，不得因性別或性傾向而有差別待遇。」勞動部曾經針對制服費用做過解釋，該行政函釋提及「制服係雇主為事業經營之目的，強制勞工於提供勞務之場所或提供勞務之當時所為必要之行為，其或為工作安全之目的，或為勞動紀律之需要，其費用應為勞務成本或職工福利之一部分」，<sup>46</sup>故由航空公司發放之制服、部分國籍航空公司補助鞋襪的購置費用，係屬福利事項，不得因性別而有差別待遇。

- (1) 空服員的制服對男性限褲裝、對女性限裙裝確實存在以性別刻板印象區別服裝的情形，性別刻板印象既是不利的原因也是不利的結果。除了強化性別刻板印象外，也可能使不同性別認同的人無法選擇符合其性別認同的制服。
- (2) 購鞋補助部分，原本自購皮鞋規定，每年2雙鞋，男生每雙2,500元、女生每雙1,650元，公司的理由是男生鞋子比較貴，所以補助比較高。在工會申訴後，補助改為男女額度一致，即買1雙補助2,500元、買二雙補助3,300（平均每雙1,650元）。對男性空服員來說，可以

---

<sup>46</sup> 行政院勞工委員會 2000 年 10 月 16 日（89）台勞資二字第 0043550 號函。

選擇只買 1 雙鞋（補助 2,500 元），但是女性空服員因為於客艙外行進間應著跟鞋，如果要在機上換工作鞋（矮跟鞋），就必須買兩雙鞋（補助 3,300 元）。

#### 4. 國內外案例

如前述民航局資料，亞洲地區航空公司約有40%、歐美紐澳地區航空公司近100%，已提供女性空服員兼有裙裝和褲裝制服。國內外亦不乏服儀規範相關申訴或調查案，除前述NHRCK處理女性空服員制服申訴案外，另舉數例如下：

##### (1) 美國華盛頓州人權委員會「阿拉斯加航空調查案」

美國公民自由聯盟（ACLU）及華盛頓美國公民自由聯盟（ACLU of Washington）協助非二元性別認同的空服員，向華盛頓州人權委員會（下稱WSHRC）申訴阿拉斯加航空公司嚴格的性別二元服儀規定，已違反州法律。

2022年WSHRC調查結果指出，阿拉斯加航空的服儀政策，要求員工穿著不符合其自身性別表達或性別認同的制服，已涉違反該州的《反歧視法》。<sup>47</sup>後由華盛頓州總檢察長辦公室代表WSHRC為這名空服員提出行政申訴，最終促成阿拉斯加航空改變服儀規範，取消對制服、毛髮、化妝等所有性別限制；並要求該公司也需為管理階層提供額外訓練，認識公民權利、性別認同與表達。<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Justin Wetherell v. Alaska Airlines. WSHRC: 17EX-0549-20-1 EEOC: 38G-2021-00254 (Dec. 30, 2020)

<sup>48</sup> 華盛頓州檢察總長辦公室網站：<https://www.atg.wa.gov/cases>；ACLU (April 27, 2023), *Groundbreaking Consent Decree Requires Alaska Airlines to Change Discriminatory Gendered Uniform Policy* [Press release].

## (2) 加拿大安大略省人權委員會「餐飲服務業服儀規範詢查案」

2016年加拿大廣播公司（CBC）一系列調查報導，揭露加國許多連鎖餐廳業者，都要求女性服務員必須穿暴露的緊身短裙、高跟鞋、低胸上衣等性感衣著上班的制服規定，讓女服務員陷入曝光、性騷擾、受傷或失去工作的憂慮，而倍感壓力。<sup>49</sup>加拿大安大略省人權委員會（下稱OHRC）為此啟動詢查（inquiry），檢視餐飲服務業過於性化或基於性別的服裝規範。<sup>50</sup>

OHRC指出，餐廳酒吧以及其他服務業中很常有性化和特定性別的服裝規定，不論是透過正式規定或非正式要求，都對女性造成不受歡迎和歧視的就業環境。女性員工的服裝、妝髮可能會不斷面臨審查，以確保她們遵守規範。女性員工為了獲得及保住工作，必須同意性別化的服裝規定，而承受曝光或性騷擾的壓力，或者他們必須面臨失去小費、班次，甚至可能失去工作的風險。

OHRC呼籲雇主修正這類歧視性的服儀規範，也公開常見問答，提供民眾與企業參考。包括：

---

<sup>49</sup> 見：Lindsay Sample / Marketplace (Mar. 7, 2016). Restaurant dress codes: Sexy outfits for female staff may be discriminatory. *CBC News*. 此外，2016年，民間也發起連署運動，要求大型連鎖餐廳「停止餐廳性別歧視的服儀規定」。見：「Stop sexist dress codes in restaurants」活動網站。

<sup>50</sup> 在OHRC啟動詢查前，已有多起餐廳酒吧制服的訴訟案件。例如，加拿大連鎖體育酒吧餐廳的前員工，向安大略省人權法庭控告該餐廳業者性別歧視，業者制定新的服儀規定，要求女服務員必須穿暴露的緊身短裙、高跟鞋、低胸上衣等性感衣著上班，當時這名員工因懷孕無法依新規定穿著，最後「被辭職」。2013年安大略省人權法庭最後作出判決，要求業者必須賠償女員工，且管理人員必須完成OHRC提供的線上人權培訓。見：McKenna v. Local Heroes Stittsville, 2013 HRTO 1117 (CanLII)。

- 業者制定服儀規範時，不應有男女外觀的性別刻板印象或性別歧視
- 應該考慮一系列、有彈性的服裝選擇，讓員工不論性別、性別認同與表達、宗教信仰與身心障礙者，都能在沒有壓力或強迫下選擇
- 為所有職位的所有女性員工增加褲子選項，而不是要求任何職位的女性穿著裙子
- 取消女性的化妝要求等<sup>51</sup>

### (3) 桃園市政府「化妝品銷售業者性別歧視申訴案」

桃園市某化妝品公司規定，員工應依生理性別穿著公司制服，招募時該公司因某求職者無法穿著不符合其性別認同之制服，最後不予僱用，該名求職者為此向桃園市政府申訴。

桃園市政府性別工作平等會於2021年審定該公司違反《性別工作平等法》第7條，依同法第38條之1第1項及第3項規定，處以罰鍰、公布業者名稱及負責人姓名，並令即日改善。<sup>52</sup>

桃園市政府認為，該公司招募化妝品銷售人員職缺，其工作內容係「經由面對面提供服務，獲得顧客認同價值利益，使其願意支付報酬始完成銷售」。該公司未能舉證該性別因素與工作性質有何合理、必要之關聯，顯係係基於申訴人之性傾向因素而有差別待遇。該公司不服，向勞動部訴願，勞

---

<sup>51</sup> OHRC policy position on sexualized and gender-specific dress codes. See: <https://www.ohrc.on.ca/en/ohrc-policy-position-sexualized-and-gender-specific-dress-codes>.

<sup>52</sup> 〈桃園市性別工作平等會審定書〉，2021年1月11日（府勞條字第1100001589號處分）。

動部認為桃園市政府原處分並無違法或不當，應予維持。<sup>53</sup>

#### (4) 行政院以 CEDAW 檢視警消人員制服規定

2014年7月17日，行政院「第19次CEDAW法規檢視專案審查小組會議」檢視《警察服制條例》、《消防服制準則》等服儀規範，認為要求女性警消人員下裝形式僅限裙裝，屬強化性別刻板印象、有違CEDAW第5條(a)款之規定。前述警消人員服儀規定，業依《CEDAW施行法》及該次會議決議修正，開放女性警消人員褲裝制服選項。<sup>54</sup>

### 5. 小結

綜上，國籍航空公司服儀規範違反CEDAW及《性別平等工作法》，構成性別歧視。依據CEDAW的定義，只要是基於性別而產生的區別、排斥或限制，即為差別待遇，不分有意或無意、不管雇主有沒有歧視的意圖，可能是直接的目的、也可能僅是所造成的影響不利於女性，此種不利包括相對於男性而言對女性較為不利的結果、也包括強化刻板印象，即屬於性別歧視。

從國內外服儀規範相關案例顯示，性化和特定性別的服裝規定，也容易造成婦女、不同性別認同者在勞動市場遭到排除或面臨不利處境。

故本案中，國籍航空公司對男女空服員的服儀規範確有差別，此差別待遇並非CEDAW第4條所允許、為了加速實現男女平等的暫行特別措施（積極平權措施），對女性空服員

---

<sup>53</sup> 〈勞動部訴願決定書〉，2021年7月30日（勞動法訴字第1100002127號）。

<sup>54</sup> 行政院2014年7月17日「第19次CEDAW法規檢視專案審查小組會議」紀錄。

確有不利，構成《性別平等工作法》第7條、第9條之（不利）差別待遇，且未提出禁止性別歧視之例外事由以資抗辯，已如前述，確實構成性別歧視。

## （二）女性空服員服儀規範是否具有健康安全風險部分

關於本案服儀規範第二個要釐清的爭點在於，多數國籍航空公司針對女性空服員服勤時的服儀規範，有無影響緊急狀況（如滅火、緊急疏散等）之應變能力、或增加空服員安全與健康之風險？有無涉及違反 CEDAW 等國際人權公約所保障之人人享有安全與健康的工作條件？亦即，如果空服員應具有及時有效協助乘客逃生的專業能力，那他們服勤時的工作服，是否足以保護空服員？是否會影響提供援助乘客的能力？就此，申訴人主張女性空服員制服樣式影響緊急應變能力，且有容易曝光，具跌倒、健康安全等風險疑慮：

- **影響緊急應變：**飛安訓練時著褲裝，上機服勤時，男性空服員皆穿著褲裝，但大部分國籍航空公司都規範女性空服員只能穿著裙裝。申訴人認為穿裙裝在緊急應變時的風險很高，例如滑梯的摩擦力很大，裙子可能會有被勾到、掀起等無法預期的狀況。
- **容易曝光：**很多需要蹲下、舉手及爬高，或坐下的動作，容易曝光或跌倒。同時，起降時會坐在乘客面前，有些女性空服員穿著裙裝會感到在意或不舒服，也有被乘客偷拍的案例。公司指導空服員以「側身坐下」作為防範方式，且不允許另用衣物遮蔽。此外，短袖的袖長過短或袖口過寬，幫經濟艙乘客移動登機箱位置等舉手動作時，容易暴露腋下。
- **健康安全風險：**受訪空服員指出絆到腳時，受裙裝下擺的

限制「導致腳跨不出去，等於是二度被裙子絆倒重摔」；高跟鞋容易造成拇指外翻及足底筋膜炎，具健康風險；多位空服員都認為絲襪在火災時，容易黏在皮膚上，曾透過公司內部平台反映問題，但未獲回應。

## 1. 國際人權公約相關保障

CEDAW第11條規定，「締約各國應採取一切適當措施，消除在就業方面對婦女的歧視，以保證她們在男女平等的基礎上享有相同權利，特別是：……(f)在工作條件方面享有健康和安全保障……。」

另根據ICESCR第7條第1項規定：「本公約締約國確認人人有權享受公平與良好之工作條件，尤須確保：……(2)安全衛生之工作環境；……。」

ILO第190號公約（消除勞動領域中之暴力與騷擾公約）第1條，定義中明確指出，所謂勞動領域中之「暴力與騷擾」，係指「一系列無可容任之行為、做法或威脅，無論是一次性事件或重複發生，其目的、結果有損於生理、心理、性健康或經濟權，或有損害之虞者，亦包含性別暴力與騷擾」。

要言之，婦女平等享有安全與健康、免於暴力和騷擾的工作條件，已屬國際人權公約所保障的基本人權。

我國於《職業安全衛生法》第5條第1項已明定：「雇主使勞工從事工作，應在合理可行範圍內，採取必要之預防設備或措施，使勞工免於發生職業災害。」所稱合理可行範圍，參照《職業安全衛生法施行細則》第8條乃是指：「依本法及有關安全衛生法令、指引、實務規範或一般社會通念，雇主明知或可得而知勞工所從事之工作，有致其生命、身體及健康受危害之虞，並可採取必要之預防設備或措施者。」

## 2. 被申訴人抗辯

### (1) 服儀規範是否影響緊急狀況之應變能力

被申訴人提出反駁，國內外法規皆無禁止穿裙裝，也未見任何文獻顯示裙裝有逃生安全疑慮，而僅能穿著褲裝。而裙裝的曝光問題，則不僅限於航空業，其他場域也可能會發生，例如捷運車廂設計乘客面對面的座椅。至於逃生訓練課程時，空服員穿著平底鞋及褲裝，是因為訓練課程會反覆訓練相同動作，需考慮制服汰舊折損的情況，雖然可穿著洋裝、高跟鞋訓練，但會造成訓練成本增加。

### (2) 服儀規範是否增加空服員安全與健康之風險

被申訴人認為跌倒可能與自身注意力有關，「不管穿裙裝或褲裝都會工傷」、「一般穿洋裝時會特別留意步伐的速度、間距」，鞋跟的高度目前已有調整，「部分組員可能有足底筋膜炎，行進間不適合穿高跟鞋的時候，只要提出需求到管理部門來說明，都會開放穿著平底的矮跟鞋」、「穿著絲襪不影響逃生，針對乘客的逃生口令中，只有要求脫掉高跟鞋，沒有脫掉絲襪。

交通部則表示，國際民航組織相關規範，未見有航空主管機關對空服員制服的材質有相關建議。機上風險很高的事情很多，不只是穿絲襪，任何服裝其實都可能有遇到高溫融化造成皮膚灼傷，材質才是重點。絲襪可以穿防火材質的，只是要不要花這麼多錢買這麼貴的絲襪而已。

## 3. 相關研究

服儀規範是否具有健康安全風險，相關研究不多，舉國



內之研究成果說明如下：

### (1) 緊急應變能力與安全風險

申訴人陳訴事項提及，平日安全訓練時穿著褲裝，不符合真正面臨緊急狀況時身穿裙裝和絲襪要面臨的動作限制和風險。

萬光滿研究歷年國際飛安事件、以及各國飛安或交通運輸單位報告，分析制服與安全的問題。<sup>55</sup>研究指出，幾乎所有的飛機意外事故喪生，多是由於飛機撞擊後引起的火災，常肇因有毒的煙霧或受傷而導致無法快速離開飛機。因此，目前航空法規要求航空器需經驗證，展示其乘客能於90秒內撤離，其主要目的即為降低火、煙對乘客的危害。

萬光滿認為，對空服員安全的重視應該要高於外觀，而「重視他們的服裝就是建立安全的第一道防線」，並整理美國聯邦航空總署、加拿大運輸部民航部門相關通告，以及澳洲飛安調查員學會等研究，對於提升空服員服裝安全的建議。這些國外交通與飛安單位有相近的意見：

- 最好選擇長袖上衣和長褲
- 避免太長、太緊及太短的裙子
- 選擇包住腳的低跟鞋
- 選擇天然纖維質料如棉、羊毛等
- 避免尼龍襪等合成材質，容易遇熱收縮並迅速融化在接觸表面

1993年11月4日，中華航空一架飛機於香港啟德機場著陸時衝出跑道落海。機上的客艙組員曾抱怨她們的制服為長

---

<sup>55</sup> 萬光滿（2016）〈空服員制服及乘客搭機服裝建議〉，《客艙安全與健康管理》（新北：揚智）。

裙且太緊，這嚴重影響他們緊急疏散的能力。<sup>56</sup>

此外，民航局網站亦提醒搭機時的適當穿著：<sup>57</sup>（底線為本會所加）

為了避免長途飛行不會弄皺衣服，許多乘客經常選擇穿著合成混紡纖維的衣物搭機。由於這些衣物是很容易就會燃燒、皺縮及熔化的，即使是熱源移開後，它仍會繼續燃燒；因此，萬一發生緊急情況時，您的穿著將會對您的安全造成極大的影響。例如發生緊急情況需使用逃生滑梯撤離飛機時，如果您穿著的褲襪和逃生滑梯接觸面摩擦產生的熱，會造成熔化並導致燃燒，亦會對您造成傷害。

因此，在緊急逃生或起火時，穿著天然纖維，如棉、毛或皮類等製品，對您是最好的保護。不要將您身體做大面積的暴露，不要穿著短裙，穿著較寬鬆的衣物，以免影響您的活動能力。在意外事件或緊急情況發生時，避免腳部受傷最好的方法就是穿著一雙適當的鞋子。想想看，未經保護的雙腳走在滿地充滿燃油、可能的火焰、碎玻璃或尖銳金屬碎片上，將會是怎樣的情況！建議您穿著全包式皮革製有鞋帶的或有扣帶的矮跟鞋子，如皮靴、網球鞋等，避免穿拖鞋和高跟的鞋子，切記！緊急情況時，在使用逃生滑梯前，必須脫掉您的高跟鞋，以免刺破逃生滑梯。

---

<sup>56</sup> Cabin Safety Update, Vol.5, n.6, 1999, published by the Write Partnership. 轉引自：萬光滿（2013年11月）〈要給力或美麗——從韓亞航事件談女性客艙組員的制服〉，《飛行安全秋季刊》，頁14。

<sup>57</sup> 交通部民航局（2018年12月5日）〈搭機時怎樣的穿著較適當〉，瀏覽自：<https://www.caa.gov.tw/Article.aspx?a=401&lang=1>。

民航局建議乘客搭機時的適當穿著，以及提醒褲襪、短裙、高跟鞋等對於緊急逃生的影響，理應對負責乘客安全的空服員也該同樣適用。

## (2) 跌倒風險

2012年，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所<sup>58</sup>依據跌倒勞保職災給付的統計資料發現，<sup>59</sup>若不區分行業別，男性勞工無論是總案例數或年發生千人率（13,399例、0.50）均略高於女性（11,774例、0.44）。若比較各行業跌倒發生率的性別差異，女性勞工跌倒發生率與男性差異最大的行業為航空運輸業，女性勞工的5年平均發生率為千分之0.93，此數值是同業男性勞工跌倒職災發生率的4.86倍。該研究指出（底線為本會所加）：

部分員工因為衣著服儀的關係，一旦發生跌倒狀況，可能受衣著限制而無法及時恢復平衡，傷害也可能比其他員工嚴重，而此現象在穿著高跟鞋的員工較容易發生，也是值得關注的問題。

根據訪談結果顯示，空服人員發生跌倒職災的場所，大多發生於往返服勤地點的通勤路線中，而在此期間，女性空服人員依規定必須穿著鞋跟偏高且偏細的皮鞋，顯示制式皮鞋對於行走的穩定度可能有不良影響。加上長期穿著高跟鞋容易引發足部、腿部、膝蓋及下背部等不適症狀，一旦發生跌倒，還可能誘發

<sup>58</sup> 即勞動部勞動及職業安全衛生研究所前身。

<sup>59</sup> 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所（2012）《女性勞工跌倒職業危害的預防與管制策略分析》（新北：作者）。

其他問題，事業單位在考量員工儀態美姿的同時，可能也必須思考這些潛在危害。

行政院勞工委員會依據該研究結果發布新聞稿，<sup>60</sup>建議雇主與從業人員採取預防跌倒策略：

……避免穿著鞋跟過高的鞋子：穿著鞋跟越高的鞋子，腰椎後傾角度增加，增加腰背和膝蓋的負荷容易產生腰酸背痛。

### (3)性騷擾風險

申訴人陳情事項亦有提及曝光與偷拍問題。萬光滿研究指出，空服員於客艙狹窄走道工作，且機艙環境吵雜需近距離溝通，而機艙服務有時需彎腰俯身或舉手抬高等，加上坊間多有針對女性空服員服裝展現性感或身材等報導或宣傳，都使得女性空服員遭到偷拍、性騷擾之情事頻傳。<sup>61</sup>

## 4. 小結

綜上，國籍航空公司空服員服儀規範使女性承受較高風險，難謂已確實保障婦女安全與健康的工作條件。本案中，國籍航空公司對男女空服員有不同的服儀規範，相對於男性而言女性空服員於飛安訓練時著褲裝而無裙裝的緊急應變

---

<sup>60</sup> 行政院勞工委員會（2012年3月2日）〈勞工跌倒職業危害調查〉，新聞稿。

<sup>61</sup> 萬光滿（2016）〈客艙組員身心健康議題〉，前引書；李承宇、袁志豪（2015年7月18日）〈張叔平 空姐制服：要引人遐想〉，《聯合報》；劉亮亨、李雯珂（2016年4月7日）〈偷拍空姐還 PO 網嘲諷 劣領隊遭辭退〉，中時新聞網；游承霖（2019年11月26日）〈與空姐尷尬對坐！他「喀擦」偷拍美腿上傳臉書慘挨告〉，三立新聞網。

經驗，其制服鞋襪樣式使女性承受較高的跌倒、性騷擾、遇火易燃等風險，明顯保護不足，國內研究可資佐證。對此，航空公司並未依CEDAW第11條、ICESCR第7條之要求，以及《職業安全衛生法》第5條之規定，在合理可行範圍內，採取必要之預防設備或措施，反而傾向以成本為考量並將風險歸咎於女性空服員個人注意力問題，未以性別觀點評估空服員的職業安全與健康風險。

## 二、政府落實CEDAW公約國家義務情形之分析

### (一)政府有無消除任何公共或私人行為對婦女的直接或間接歧視？有無改變性別刻板印象和偏見？有無防免婦女遭第三人歧視或侵害？

關於本案政府有無落實CEDAW等國際人權公約所規範之國家義務，首要釐清政府是否採取適當立法和其他一切適當措施等方法，達成消除任何公共或私人行為對婦女的直接或間接歧視、改變性別刻板印象和偏見、防免婦女遭第三人歧視或侵害之目標。

申訴人桃空職工由13名空服員成員具名向桃園市政府申訴長榮航空公司之服裝儀容及自購皮鞋補助規定，在著洋裝、高跟鞋、化妝、自購皮鞋補助金額上有性別上的差別待遇。經桃園市政府性別工作平等會審定不成立，再經勞動部性別平等工作會審定維持原處分，不構成性別歧視之理由詳如各審定書所載，與本會以CEDAW之歧視定義分析服儀規範所得結論不同。

另針對法規不足之處，申訴人表示，現行《性別平等工作法》無法處理集體受到性別歧視或不平等處境，主管機關

不受理以工會名義提出之申訴。

## 1. CEDAW之國家義務包含尊重、保護、實現、促進義務

CEDAW第1條明確定義何謂對婦女的歧視（基於性別而產生的區別、排斥或限制，其影響和目的妨礙或否認婦女平等享有權利和自由）；第4條則說明有兩種區別待遇行為不視作歧視（加速實現男女平等的暫行特別措施、以及保護母性的特別措施）。第2條要求國家應「立即」「採取一切適當措施」消除任何對婦女的歧視。第3條強調積極義務，要求國家應確保婦女在所有領域，得到充分發展和進步，平等行使和享有人權和基本自由。第5條強調國家應消除社會和文化上性別刻板印象的結構性歧視。

我國已透過施行法（第2條）使CEDAW具有國內法律之效力，亦即國家應承擔CEDAW所載各項義務，實現男女在法律上及事實上的平等。國家義務包括方法義務與結果義務兩個面向，CEDAW的實質條文幾乎皆以「締約各國應採取一切適當措施」消除歧視作為開頭，國家採取的方法不僅在法律上，亦在資源配置上要以促進性別平等為目標。<sup>62</sup>

CEDAW委員會第28號一般性建議第9段，特別提到締約國必須履行其在CEDAW之下所有的法律義務，尊重、保護並實現婦女不受歧視和享有平等的權利。第37段也提到締約國有促進的義務，可綜整為四項國家義務：

- (1) 尊重的義務：要求締約國不得以制訂法律、擬定政策、行政計畫或措施等方式直接或間接導致剝奪婦女享

---

<sup>62</sup> 葉德蘭（2012）〈緒論〉，收錄於：財團法人婦女權益促進發展基金會編輯、行政院性別平等處出版，《落實「消除對婦女一切形式歧視公約（CEDAW）」法規檢視種子培訓營講義》，頁 1-20。

有其在公民、政治、經濟、社會和文化等方面的平等權利。

- (2) 保護的義務：國家要保護婦女免受私人行為的歧視，並擬定步驟消除造成性別歧視的偏見、刻板印象與習俗。
- (3) 實現的義務：國家要採取一切適當措施，保障男女在法律上和實際上享有平等之權利，包括CEDAW第4條及第25號一般性建議所規定的暫行特別措施。
- (4) 促進的義務：依照一般性建議第28號之第37段，締約國除前三項義務之外，亦應廣泛加強認識和支援其在《公約》之下的其他義務，稱為促進的義務。

《憲法增修條文》第10條第6項明定：「國家應維護婦女之人格尊嚴，保障婦女之人身安全，消除性別歧視，促進兩性地位之實質平等。」《CEDAW施行法》第3條說明公約與國內法規措施的位階：「適用公約規定之法規及行政措施，應參照公約意旨及聯合國消除對婦女歧視委員會對公約之解釋」；該法第4條則規定政府的消極義務和積極義務：「各級政府機關行使職權，應符合公約有關性別人權保障之規定，消除性別歧視，並積極促進性別平等之實現。」《性別平等工作法》第34條第1項也明定：「受僱者或求職者發現雇主違反第7條至第11條、第13條第2項、第21條或第36條規定時，得向地方主管機關提起申訴。」

## 2. 機關未依CEDAW對性別歧視之定義判斷有無歧視

桃園市政府及勞動部對於長榮航空公司服裝儀容及自購皮鞋補助規定，在著洋裝、高跟鞋、化妝、自購皮鞋補助金額上認定不構成性別歧視。化妝部分，桃園市政府性別工

作平等會採納長榮主張提供空服員妝容講座課程，訓練學員包含男性及女性空服員，且以《客艙組員管理辦法》服裝儀容章第13條規定：「客艙組員服勤時須適度化妝」，主張未規定女性必須化妝，男性不須化妝，而認定並無因性別有差別待遇，勞動部性別平等工作會的審定書也支持這個見解。

惟依據申訴人接受本會訪談表示，長榮航空公司過去只有女性空服員，所以《客艙組員管理辦法》中「客艙組員」指的是女性空服員，近幾年才開始招募男性空服員，因此會另外載明專屬「男性客艙組員」的規定，如比較服裝儀容章第14條、第15條規定內容即可知。

洋裝部分，審定書則認定長榮並非以性別為出發點而予以不利對待。惟針對歧視婦女之行為，應根據對婦女之不利影響進行客觀判斷，無需證明其具有歧視意圖。重要的是，應避免任何證明歧視意圖之要求，因為帶有刻板印象，進而助長歧視行為的人「可能並未意識到自己有這些想法，且可能因性別歧視指控而感到憤怒、震驚或困惑」。<sup>63</sup>

然而主管機關接受長榮非以性別為出發點的抗辯，認為其不具歧視意圖，而非根據對婦女之不利影響進行客觀判斷，未從CEDAW第5條(a)款思考如何改變性別刻板印象。

此外，主管機關在審定時，僅要求空服員提出受不利對待之具體個案及不利對待之具體內容，而未要求國籍航空公司應就此差別待遇是否具備「真實職業資格」的例外情形，證明穿裙裝才能完成空服員工作之必要、正當、合理的關聯

---

<sup>63</sup> Frances Raday, Shai Oksenberg (2022), Article 11, in Patricia Schulz, Ruth Halperin-Kaddari, Beate Rudolf, Marsha A. Freeman (eds.), *The UN Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women and its Optional Protocol: A Commentary* (2<sup>nd</sup>). (Oxford University Press), p.422.



(依《性別平等工作法》)，也未釐清認定不構成歧視與積極平權措施之關聯(依CEDAW)(另詳【表4】)。

【表4】CEDAW對於歧視的定義以及例外規定

| 構成歧視的情形(第1條)  |  | 不構成歧視的例外情形(第4條)                      |
|---|--|--------------------------------------|
| 行為  | 結果   |                                      |
| 基於性別而作的任何「區別、排斥、限制」<br>→判斷提醒：<br>• 不問意圖<br>• 直接：明顯以性別或性別差異為由，實施區別、排斥、限制<br>• 間接：看似中立或相同，未必就平等(進一步看結果) | 其影響或目的均足以妨礙或否認(婦女)平等享有<br>一切人權和基本自由<br>→判斷提醒：<br>• 直接、絕對不利的後果<br>• 間接、相對不利的影響<br>• 不承認歧視的結構、歷史模式，以及男女之間不平等的權力關係，可能使不平等狀況更為惡化 | • 暫行特別措施：加速促進男女平等<br>• (永久)特別措施：保護母性 |

【來源】本會製表。

### 3. 防免婦女遭第三人歧視或侵害，保護不足

行政院性平處表示，CEDAW法規檢視已經處理過《警察服制條例》、《消防服制準則》的附件說明書、《關務人員服制管理要點》、內政部移民署制服之制式說明，這幾個案例都是因為女性員工的制服就只有裙裝，所以經過法規檢視的專案審議小組決議，違反CEDAW第5條(a)款，現已修正完成。教育部所有學校的制服都經過學校制服決定的委員會，

女學生不會限定只有裙裝。然而過去行政院性平處有關制服的法規檢視只對公部門及學校，並未及於企業或私人，後雖於2024年1月函請各部會督導所屬，自我檢視相關服裝規定是不是還有性別刻板印象的做法，但各相關機關未能依CEDAW對性別歧視的定義進行判斷已如前述，更遑論督導所屬自我檢視。

CESCR第16號一般性意見第20段提及，國家有義務監督並管制非國家行為者的行為，以確保這些行動者不侵害男女享受經濟、社會和文化權利的平等權利。

CEDAW第28號一般性建議第17段提及：「締約國亦有義務確保婦女於公私領域皆不受政府當局、司法機構、組織、企業或私人的歧視。應酌情透過法庭和其他公共機構，以制裁和救濟的方式提供保護。締約國應確保所有的政府部門和機構，充分認識平等原則，禁止基於性和性別的歧視，並制訂和實施該方面的適當培訓和宣傳方案。」第37段也提及，應確保締約國「採取步驟以預防、禁止和懲治第三方違反《公約》的行為」。

據此，國家應採取一切適當措施，消除任何個人、組織或企業對婦女的歧視之責任，於本案中，勞動部表示後續將持續辦理法令宣導、法遵輔導、研習等行政指導、輔導措施。交通部則表示已將空服員後續服裝加入褲裝、不是僅限於裙裝的做法納入「性別平等推動計畫」評比項目，也函請各國籍航空公司，積極消除職業性別隔離。整體來看偏重預防宣導等軟性措施，對女性勞工之保護仍有不足。

#### 4. 現行性別平等工作法無法由工會以當事人身分申訴

因現行法制無法受理工會針對集體之性別歧視提出申

訴，須由個別受僱者或求職者提出。桃園市政府說明，《性別平等工作法》涉及具體權利事證，工會如果認有違法時，僅可以檢舉人身分提出檢舉。勞動部說明，法條規定雇主對求職者或受僱者之招募、……等，不得因性別或性傾向而有差別待遇，因此要有具體違法事實的個案狀況，地方政府受理申訴案後，要做訪談調查，終究要請申訴人陳述個案事實。

然而工會若依據《勞資爭議處理法》，可以作為勞資爭議之勞方當事人，進行訴訟、調解、仲裁、裁決等。《勞動事件法》第40條針對集體性、制度性的爭議，也賦予工會作為當事人之訴訟權能，明定工會於章程所定目的範圍內，得對侵害其多數會員利益之雇主，提起不作為之訴。

但若為本案所涉《性別平等工作法》有關性別歧視之救濟與申訴程序，即使是集體性、制度性的歧視，依該法第34條規定，僅有受僱者或求職者可以向地方主管機關提起申訴，經性別平等工作會審議後做出審定書。因此本案中，依《性別平等工作法》之救濟與申訴，工會只能作為檢舉人、無法提出申訴。

#### **5. 政府未制定相關指引協助雇主及勞工認識人權、避免歧視，難以促進實現婦女平等享有權利**

依據CEDAW第2條(f)款及第5條，國家應採取一切適當措施消除性別刻板印象的危害，因為這是歧視婦女的根源和後果。又，CEDAW第25號一般性建議要求，「締約國有義務處理普遍的性別關係和基於性別的刻板印象，此不僅透過個人行為且在法律、立法、社會結構和機構中，皆對婦女產生影響」。

誠如臺北高等行政法院110年度訴字第1063號判決所言，

「要破除職場上性別刻板印象及基於該等印象而衍生之各種職場要求，並非一蹴可幾之事……仍有賴社會上各行各業在日常可能發生之各種狀況裡，透過相關教育培訓以重新建構……性別友善之觀念，俾得以提升國人性別平等之敏感度，使得以使社會大眾真正經由換位思考與同理心之發揮，而營造真正性別友善且合於實質平等的社會環境。」

我國《性別平等工作法》實施已逾20年，民航等服務業仍不乏基於性別刻板印象的服儀規定，顯示在提升雇主和勞工對於職場性別平等的認識與理解，政府仍有努力空間。

以英國政府為例，該國平等辦公室於2018年5月出版《服裝規範與性別歧視——你必須知道的事項》，<sup>64</sup>說明針對女性員工或求職者的服儀規範，可能涉及性別歧視的法律，並提供案例與常見問答，協助員工瞭解自身權利，也協助雇主避免觸法。該指引建議雇主，最好避免做出與性別有關的規定，例如要求穿高跟鞋。如果雇主只要求女性化妝、裙裝、美甲、特定髮型或襪類等規定，都可能構成基於性別差異的「直接歧視」。

## 6. 小結

綜上，國家並未採取一切適當辦法和措施，預防、禁止和懲治第三人違反CEDAW的行為。不管歧視是個人或集體，公部門或私人企業，國家都有義務消除第三人對婦女所造成的歧視、改變性別刻板印象和偏見，並且應採取一切適當措施，包括法律或是任何做法。

本案中主管機關未盡國家保護義務，未依CEDAW之定

---

<sup>64</sup> The Government Equalities Office (2018), *Dress codes and sex discrimination: what you need to know*.

義判斷性別歧視，對女性勞工之保護不足，且無法以工會作為當事人進行救濟，亦未訂定指引協助雇主遵守CEDAW、避免涉及性別歧視，不論在方法義務或結果義務的履行上，均有所不足。

## (二)政府有無以一切適當方法確保男女平等享有健康和安全保障的工作條件？

關於本案政府有無落實CEDAW等國際人權公約所規範之國家義務，第二個要釐清政府是否以一切適當方法確保男女皆平等享有健康和安全保障的工作條件？女性空服員制服樣式影響緊急應變能力，容易曝光，有較高的跌倒及健康安全風險疑慮等，國籍航空公司服儀規範缺乏對空服員安全與健康風險的性別觀點，已如前所述，然而政府對此有何作為、是否落實CEDAW等國際人權公約所規範之國家義務，尊重、保護、實現並促進婦女不受歧視和享有平等的權利。

### 1. 國際人權公約要求履行國家義務

CEDAW第11條及ICESCR第7條相關規範，可知國際人權公約保障婦女享有安全與健康的工作條件，並要求締約各國應採取一切適當措施，消除在就業方面對婦女的歧視，以保證她們在男女平等的基礎上享有相同權利，特別是在工作條件方面享有健康和安全保障。

CESCR第23號一般性意見第47段、第55段提及，「締約國必須採取措施，處理傳統的性別角色和造成性別不平等長期延續的其他結構性障礙」。「締約國應確定指標和基準，用於監測享受公平與良好的工作條件的權利的落實情況。這類指標和基準應含括享受公平與良好的工作條件的權利的

不同內容……締約國應確定與在本國落實這項權利最相關的一些指標，如：職業災害發生率……」。

## 2. 目前機關作為

勞動部表示，職業安全衛生署並未有空服員職業安全衛生方面的相關研究。如果空服員有疑慮時，可透過事業單位職業安全衛生委員會提案與雇主討論，該委員會有勞工代表。且《職業安全衛生法》第5條沒有罰則，僅是宣示性期許雇主在合理可行範圍內要達到預防職災發生，勞動部並無法據以開罰。<sup>65</sup>

交通部表示，沒有研究報告指出，空服員遇到緊急狀況受傷或受到損害是因為穿絲襪。目前也沒看到此類案例。以2024年初日本航空JAL 516緊急撤離事件為例，全員逃生的重點在於是否完全發揮訓練，在事件發生的天時地利人和之間，不會因為他們都穿了裙裝或褲裝而有不同。民航局規劃於2026年辦理業者推動性別平等業務評鑑時，將「提供女性空服員裙裝以外之制服款式」理念納入評鑑項目。

針對空服員工作場所中服裝方面的安全健康危險，例如絲襪的材質、容易絆倒的裙裝樣式等，目前並未有降低風險、預防職災的相關參考指引，國家作為恐有不足，應補充規範。

## 3. 應促進空服員平等享有更好的安全健康保障

專家諮詢會議中，<sup>66</sup>學者認為制服雖是企業形象的一部分，但希望可以給空服員更好的保護，日本航空JAL 516緊急撤離在很短的時間內疏散300多人，被譽為教科書等級，空服

---

<sup>65</sup> 本會2024年5月30日諮詢機關會議紀錄。

<sup>66</sup> 本會2024年3月15日專家學者諮詢會議紀錄。

員很快判斷哪裡起火讓客人不要往那裡去，一直喊不要帶行李、脫掉高跟鞋，「若希望他的職責是保護客人，誰來保護他們？他的制服有沒有辦法提供保護、讓他將這份工作做得更好？」

主管機關以國內沒有相關科學研究為由，或主張國際民航組織並未有相關要求，進而否定國外研究對於提升空服員服裝安全的建議。然而國際民航組織制定世界各國所共同遵循的飛航規範、標準，是確保全球民用航空飛航安全的基本要求，沒有空服員健康安全風險之相關研究也不代表沒有風險。在本案中仍然應盡力督促事業單位預防安全健康的風險，確保男女皆平等享有保障。

#### 4. 小結

綜上，國家未能採取一切適當方法，保障男女平等享有安全健康的工作條件。經社文委員會指出國家應確定指標與基準，監測權利的落實。本案中，服儀規範既沒有相關健康與安全風險的研究及評估，政府也沒有採取積極的行動提出自行研究及指標，亦未訂定降低風險、預防職災的相關參考指引，未能督促事業單位預防風險、平等保障男女的安全健康等情形，難謂政府已充分落實CEDAW第11條及ICESCR第7條之國家義務。

## 陸、 結論與建議

CEDAW 第1條至第5條以及第24條共同組成了CEDAW 國家義務的總體解釋框架，在論及CEDAW 第6條至第16條實質權利的國家義務時，也須適用總體解釋框架。<sup>67</sup>而CEDAW 要求締約國尊重、保護、促進及實現所有婦女的平等/不歧視之權利，在第28號一般性建議第37段已闡釋國家履行各項義務所應採取的適當措施。

針對本陳情申訴案，本會以CEDAW 規範檢視國籍航空公司服儀規範有無性別歧視，並檢視政府有無履行CEDAW 要求消除歧視、促進平等之國家義務，經訪談空服員與航空公司代表，並諮詢專家學者、非政府組織與權責機關代表後，提出以下結論與建議：

### 一、 國籍航空公司空服員服儀規範構成CEDAW 所禁止的性別歧視

1998年國際民航組織將俗稱的空服員正名為客艙組員，顯示空服員角色與功能的轉變。綜觀《航空器飛航作業管理規則》第2條第11款、第188條至第191條所規範空服員的職務內容與專業需求，係以確保飛航安全及執行緊急撤離功能重於客艙服務。民航局亦主張，「空服員之飛航安全專業需求重點，在於熟練各項緊急及求生裝備之使用與緊急程序，使能採取適當措施因應緊急狀況」。<sup>68</sup>

該規則第188條第6項規定：「客艙組員工作時，應著航

---

<sup>67</sup> 參照 CEDAW 第 25 號一般性建議第 6 段、第 28 號一般性建議第 7 段。

<sup>68</sup> 交通部民航局 2023 年 11 月 29 日交航(一)字第 1128130087 號函之說明。



空器使用人所規定之制服。」依據民航局的解說：「穿著制服目的係為讓乘客辨識機組人員身分，於緊急狀況得遵從機組人員之指示。」<sup>69</sup>

因此，航空公司要求空服員穿著制服，並無不當。但若要进一步限制女性空服員僅能穿著裙裝制服，則須證明係基於該職務性質的特定需求，具有哪些必要、正當或合理的關聯。惟對照歐美及亞洲等多家航空公司開放女性空服員褲裝制服選項，國籍航空公司代表難以證明要求女性空服員限著裙裝，是基於執行職務所必需。

再以CEDAW第1條、第5條及第11條，檢視服儀規範在獎懲考核、職業健康安全風險方面，產生的絕對或相對不利對待（直接後果或間接影響），<sup>70</sup>本會認為已造成對女性空服員的性別歧視。而國籍航空公司針對男女空服員做不同的服儀要求，亦非CEDAW第4條所允許的差別待遇（為了加速實現性別平等或保護母性）；國籍航空公司無論是主張企業形象、或是顧客偏好、社會習慣等理由，都無法作為「真實職業資格」的抗辯，也難以辯駁無關歧視性的性別刻板印象。

此外，國籍航空公司女性空服員比例皆超過79%，甚至逾95%，如此顯著的職業性別隔離情況下，禁止女性空服員穿著褲裝，並針對妝髮等容貌規定有多項細節要求，也加深並鞏固女性空服員在社會上的性別刻板印象。

---

<sup>69</sup> 交通部民航局 2023 年 11 月 29 日交航(一)字第 1128130087 號函之說明。

<sup>70</sup> 如第五章第一節所述，男女服儀規範的差別待遇所造成之不利後果與影響，包括將服儀表現直接連結獎懲、考核，或是造成女性空服員必須花費較多的有形無形成本來符合規範，以及使得女性空服員承受較高的跌倒、曝光、性騷擾、遇火易燃等風險。

## 二、特定性別的服儀規範易使婦女和不同性別認同者在勞動市場遭到排除或面臨不利處境

性別平等已是《世界人權宣言》、CEDAW等國際人權規範以及我國《憲法》所保障的人民基本權利，所有公私領域（工作場所亦然）都必須恪守性別平等。

參照CEDAW第2條、第5條以及第28號一般性建議意旨，CEDAW特別強調，國家應消除基於性別而強化男尊女卑、歧視婦女、或定型男女角色任務的傳統習俗、社會文化，這些偏見或刻板印象是造成婦女長期以來遭受歧視，難以平等認識、享有或行使權利和自由的根源。

調查本案過程中，本會亦常聽到質疑空服員的聲音：既然報考進了公司，就應該遵守公司規定，不想遵守，為何不換工作？另有謂其他行業不乏限制女性員工穿著裙裝的情形，如果這樣就是性別歧視，是否言之過重？

回顧我國《性別平等工作法》立法背景，就是為了改變早期各行業普遍存在著禁孕條款、單身條款等，嚴重妨害婦女工作權的結構性歧視問題。

雇主不應以工作內容或執行職務無關的性別特質，來決定是否僱用求職者或決定所僱者的勞動條件，進而造成與其他未具備（或具備）該性別特質的求職者或所僱者相較有差別待遇，始符合CEDAW、《憲法》、《性別工作平等法》消除性別歧視、促進實質平等的宗旨。

服儀規範的問題看似狹隘，但這問題根源於有害的性別刻板印象和社會習而不察的偏見。特定性別的制服規定（通常針對女性）往往是基於性別刻板印象，使得女性經常被性化、物化，損害女性尊嚴，直接或間接妨礙婦女平等享有

CEDAW所保障的各項權利與基本自由，結果更鞏固了社會偏見與歧視現象，影響深遠。<sup>71</sup>

此外，前述美國阿拉斯加航空、加拿大餐飲酒吧業者、以及我國化妝品銷售業者、警消人員等國內外服儀相關案例顯示，特定性別的服儀規範，也可能造成婦女和不同性別認同者在勞動市場遭到排除或面臨不利處境。

任何人都不該為了不想遭受歧視，而被迫另謀出路，中斷資歷累積或放棄現有福利。也不該只有放棄基本權利，人民才能獲得或保住工作。解決方案是政府必須確保所有的工作場所都不歧視，並應提升雇主和勞工對於人權與性別平等的認識，方能達致CEDAW所保障的實質平等。

### **三、政府未能立即採取一切適當措施防免女性空服員遭受第三方歧視，亦未積極促進性別平等**

本會從各機關所提供資料以及訪談、諮詢過程中發現，各機關未能參照CEDAW定義來審認性別歧視，或是偏重宣導等軟性措施，或是無法以工會作為當事人進行救濟，或是缺乏預防職業安全風險的觀念等情形，有預防、保護和救濟機制不足的問題，難以消除私部門對婦女個人或集體的歧視，導致女性空服員在就業方面，未能平等享有CEDAW第11條所保障就業相關的權利及健康安全的工作條件。

CEDAW第28號一般性建議第10段、CESCR第16號一般性意見第42段提醒，國家有義務避免疏於作為或不作為而造成對婦女的歧視。

---

<sup>71</sup> The Committee on the Elimination of Discrimination against Women (Apr. 23, 2024), General Recommendation on Gender Stereotypes: Concept Note.

查，《性別平等工作法》實施已逾20年，《CEDAW施行法》生效亦逾10年，然民航等服務業仍不乏基於性別刻板印象而有男女員工服儀規定的差別待遇，因職場服儀規範爭議而衍生的申訴或訴訟案件亦多有之。然政府迄未提供企業訂定服儀規範的指導原則，來提升雇主和勞工對於職場性別歧視或性別平等的認識與理解。

綜上，本案經調查後認為，無論在採取步驟以預防、禁止和懲治第三方違反CEDAW的行為，或是改變社會性別刻板印象、或是積極促進女性空服員實現各項權利等面向，難謂政府已充分履行CEDAW第2條、第3條、第5條及第11條所規範之國家義務。

#### **四、建議政府在適用《性別平等工作法》時，應參照CEDAW規定**

《CEDAW施行法》第2條規定：「公約所揭示保障性別人權及促進性別平等之規定，具有國內法律之效力。」該法第3條又規定：「適用公約規定之法規及行政措施，應參照公約意旨及聯合國消除對婦女歧視委員會對公約之解釋。」

據此，本會建議政府，有關《性別平等工作法》及其施行細則對於成立（或不成立）差別待遇、性別歧視之認定，應參照CEDAW第1條、第4條、第5條以及CEDAW委員會的相關解釋；而政府處理《性別平等工作法》之申訴，在認定是否成立性別歧視時，應嚴格要求雇主有關「真實職業資格」之舉證，避免申訴人遭受申訴上之不利益，以落實國家保護義務。

## 五、建議政府應履行積極義務，督促國籍航空公司儘速增加女性空服員褲裝制服選項，並依據CEDAW制定服儀指引，協助業者訂定符合性別平等的服儀規範

CEDAW第3條強調，國家應採取積極的步驟，來確保婦女在所有領域獲得充分發展和進步。《CEDAW施行法》第4條亦規定：「各級政府機關行使職權，應符合公約有關性別人權保障之規定，消除性別歧視，並積極促進性別平等之實現。」

本會建議行政院性平處、交通部、勞動部應督促國籍航空公司儘速增加女性空服員褲裝制服選項；並以CEDAW規範為基礎，參考英國平等辦公室等國際相關案例，研發指引，以協助並促使民航等服務業者，訂定符合性別平等、職業安全健康、兼具多元民主參與決策機制的服儀規範。

## 六、建議政府修正《性別平等工作法》，以有效處理集體性別歧視問題

由於社會經濟之急速發展、人民生活之複雜化，如公害糾紛、勞資糾紛、交通事故糾紛、消費者保護糾紛等，超越個人各別之利害關係，而涉及一般公眾多數人之利益，其紛爭之當事人，非過去之權利主體之觀點所能規範，學者強調當事人適格之擴大，以適應此類訴訟。其救濟方法僅以事後救濟之金錢損害賠償之請求，尚不足以充分保障其權益，更重要的是提起事前之不作為請求訴訟，制止妨害之續發。<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup> 徐美貞(2014年7月)〈淺論團體訴訟——以消費者保護法團體訴訟為中心〉，《法學叢刊》第235期，頁85。

《勞動事件法》第2條第1項第3款明定的適用範圍，已包括因性別工作平等之違反、就業歧視、職業災害等因勞動關係所生的侵權行為爭議。且《勞動事件法》第40條針對集體性、制度性的爭議，賦予工會作為當事人之訴訟權能，明定工會於章程所定目的範圍內，得以自己名義對侵害其多數會員利益之雇主，提起不作為之訴，請求排除侵害行為，屬《民事訴訟法》第44條之3公益法人之不作為訴訟。

而依據《性別平等工作法》第34條規定，即使是涉及集體性、制度性的歧視事件，僅有個別受僱者或求職者可以向地方主管機關提出申訴，無法由工會作為當事人提出申訴。有鑑於勞工於勞動關係中多為經濟上較弱勢之一造，如雇主有侵害多數勞工利益之行為，個別受損害之勞工常無力獨自進行爭議爭取權益，應修法准許工會以自己名義提出申訴，防止雇主繼續實行歧視性的規定。

CEDAW第2條要求，國家應立即採取一切適當辦法，消除對婦女歧視。建議政府修正《性別平等工作法》，增列工會於性別歧視事件中，可對侵害其多數會員利益之雇主向地方主管機關提起申訴，以有效制止如同服儀規範這類涉及公司整體制度的集體性別歧視。

## 七、建議政府加強空服員職業安全與健康的保障

CEDAW第11條第1項，要求國家消除在就業領域的性別歧視，該項(f)款要求確保婦女在工作條件方面平等享有健康和安全保障。CEDAW第28號一般性建議第13段，要求締約國有義務採取適當措施，對私人行為進行監管，包括就業、工作條件和工作標準等。CESCR第23號一般性意見第74段及第

75段指出，工商企業亦應遵守符合ICESCR的法律，並有責任尊重並實現（人民）享受公平與良好的工作條件之權利。ILO第190號公約第9條規範，國家應在合理可行的情況下，要求雇主「在職業安全與衛生管理中考慮到暴力和騷擾及相關的社會心理風險」。

如第五章第一節所提及之國內外研究和建議可知，服儀攸關空服員的安全與健康；保障空服員的安全與健康，就是保障乘客的安全。亦即，服儀規範並非只關乎空服員是否遭受性別歧視或妨礙勞動權利的問題，也與公眾利益息息相關。

本會建議勞動部，應積極促進民航業者採取預防職業災害措施，改善性騷擾、跌倒以及其他職業安全健康之危害等，共同建立性別友善與安全健康的職場，有效保障女性空服員平等享有健康和安安全全之工作條件。

另建議勞動部偕同交通部，研究絲襪、高跟鞋等服儀與空服員職業傷病、火災風險、緊急應變能力的影響等，並應諮詢飛安及性平研究領域專家學者意見。

【24NHRC-I01】

國家人權委員會調查報告——

桃園市空服員職業工會申訴多數國籍航空公司針對女性空服員之  
服儀規範似涉性別歧視等情案

國家人權委員會

臺北市中正區忠孝東路1段2號

(02)2341-3183

<https://nhrc.cy.gov.tw>

2024年7月23日國家人權委員會第1屆第55次委員會議決議通過