

臺灣橋頭地方法院民事判決

114年度勞簡字第47號

原告 黃敏賢

訴訟代理人 陳甲霖律師

被告 吳玉華

華南商業銀行股份有限公司

法定代理人 陳芬蘭

共同

訴訟代理人 李衣婷律師

王振宇律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年1月6日言詞  
辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告自民國78年1月24日起，經特考及格後隨即  
分發至被告華南商業銀行股份有限公司(下稱華南銀行)至11  
4年4月11日自請退休止，先後任職於華南銀行轄下之各分  
行。原告於113年2月16日起被調派至北高雄分行擔任襄理，  
被告吳玉華於原告任職襄理期間，均擔任北高雄分行經理。  
吳玉華自113年起至114年原告退休為止，長期以如附表各編  
號所示之方式，故意以公開詆毀、威脅、孤立、羅織罪名、  
不合理要求、分化原告與其他同仁間關係、降調、逼迫退休  
之方式，不法侵害原告之身體權、健康權、名譽權，致原告  
身心均受有莫大壓力，因而罹患憂鬱症，最終更因恐懼降調  
影響薪俸、退休金權益以及擔心同仁異樣眼光，被迫提前自  
請退休，吳玉華應依民法第184條第1項、第195條第1項前  
段，賠償原告所受非財產上損害即精神慰撫金新臺幣(下同)  
40萬元。又華南銀行為吳玉華之僱用人，依民法第188條第1

01 項前段規定，應與吳玉華就原告所受損害連帶負賠償責任。  
02 為此，爰依上開規定，提起本件訴訟等語。並聲明：被告應  
03 連帶給付原告40萬元，及自起訴狀繕本送達在後被告之翌日  
04 起至清償日止，按年息5%計算之利息。

05 二、被告均以：否認有原告所指如附表各編號所示之情事，北高  
06 雄分行確有因業務缺失，而遭扣息3萬元或須填覆改善報告  
07 等，華南銀行亦提醒國內各分行避免再次發生同樣缺失，致  
08 扣減聯行往來息而影響單位之盈餘績效之客觀事實，吳玉華  
09 身為北高雄分行之最高主管，僅是向原告如實轉達上情，提  
10 醒原告注意，溝通過程全程語氣平和、態度中肯，且其對原  
11 告進行平時考核，核屬企業內部主管對下屬之用人管考之核  
12 心領域，涉及企業經營策略、人事管理之內部事項，用字遣  
13 詞間單純以晤談紀錄表上所載之內容為溝通、說明，並均依  
14 客觀數據陳述事實，要非屬職場霸凌之行止。且原告係自願  
15 申請退休，要不能以其有犯下缺失事項、經吳玉華提報為待  
16 改善主管之事實，不當連結為吳玉華逼迫原告離開職場，此  
17 不啻是剝奪雇主對其下屬之人事管考、評核機制、輔導改善  
18 計畫及流程等人事管理核心領域，亦過度侵犯雇主對員工工  
19 作能力管理、監督、考核之權力。又原告空言陳稱職場霸凌  
20 存在，惟未提出任何錄音、錄影或其他證據以實其說，況依  
21 原告所提出之診斷證明書，只能說明原告自104年7月11日起  
22 即有焦慮症，無法證明吳玉華有對原告為如附表各編號所示  
23 之侵權行為，更無法證明其間有相當因果關係，華南銀行自  
24 無僱用人連帶賠償責任等語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

25 三、兩造不爭執事項：

26 (一)原告自78年1月24日起，經特考及格後隨即分發至華南銀  
27 行，於114年4月11日自請退休。原告於108年10月1日被調派  
28 至前鎮分行擔任襄理；113年2月16日起被調派至北高雄分行  
29 擔任襄理，吳玉華於原告任職北高雄分行襄理期間，均擔任  
30 該分行之經理。

31 (二)原告自113年3月11日起至同年6月30止進行輔導改善計畫。

01 (三)114年1月10日華南銀行113年度第2次平時考核（主管人員）  
02 晤談紀錄表有記載原告之管理能力不足態樣之情形（內容詳  
03 本院卷第81頁）。

04 (四)原告於114年3月3日與華南銀行人資部經理進行視訊晤談，  
05 該晤談通知書有寄給吳玉華及訴外人賴龍興、吳宜樺、陳柏  
06 仲、張培俊、謝文富。

07 (五)原告於114年3月4日提出退休申請書，記載因個人因素申請  
08 自114年4月11日自願退休等語，同日晤談紀錄表「單位意  
09 見」欄記載「該員提出退休申請後，經慰留仍決意退休，並  
10 表明因身心狀況無法繼續工作，故提出退休申請。」等語。

11 (六)原告曾於104年7月11日至河堤診所精神科就醫，診斷為焦慮  
12 症，嗣自113年9月20日起至114年2月10日止共於樂群診所精  
13 神科門診就醫10次並服藥治療，診斷為憂鬱症。

14 (七)原告為大學畢業，自78年1月24日起，經特考及格後即分發  
15 至華南銀行，迄至114年4月11日退休前，先後任職於華南銀  
16 行轄下各分行，自113年2月16日起，經調派至北高雄分行擔  
17 任襄理；吳玉華於76年7月自成太空中商專畢業，72年7月25  
18 日經由普考金融人員分發進入華南銀行擔任助理員，自105  
19 年1月28日起先後任職大昌分行經理、高雄三民分行經理、  
20 楠梓分行經理，自112年8月3日調任北高雄分行擔任經理迄  
21 今；華南銀行114年1月至7月盈餘情形如本院卷第121至122  
22 頁所示。

#### 23 四、本件爭點：

24 (一)被告吳玉華有無原告主張如附表各編號所示之職場霸凌行  
25 為？

26 (二)原告依民法第184條第1項、第195條第1項前段、第188條第1  
27 項前段，請求被告連帶負損害賠償責任即給付精神慰撫金，  
28 有無理由？如有理由，數額以若干為當？

#### 29 五、本院之判斷：

30 (一)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責  
31 任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。違

反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限；不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。民法第184條、第195條第1項前段分別定有明文。又「職場霸凌」雖尚無明確之法律要件及定義，惟霸凌應指以敵視、討厭、歧視為目的，藉由持續性且積極之行為，反覆侵害特定個人之人格權、名譽權、或健康權等法律所保障之法益，達逾越社會通念上可容許之程度，方屬該當。故需綜合判斷受害人主張屬侵害行為之態樣、次數、頻率，另考量受侵害之權利、行為人動機目的等，是否已超過社會一般人所容許之範疇，始能認定是否已具職場霸凌情事。而當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段定有明文。民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯之事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院109年度台上字第123號判決意旨參照）。本件原告主張其於華南銀行北高雄分行任職期間，遭吳玉華職場霸凌而侵害其身體權、健康權、名譽權，既為被告所否認，自應由原告就此有利於己之事實負舉證責任。

(二)茲就原告所指述被告如附表各編號所示之行為，分敘如下：

1.附表編號1部分：

原告固主張吳玉華有於附表編號1所示時、地，以不實言論羞辱、威脅原告並逼迫原告自行退休等情。惟證人楊勝涵即華南銀行北高雄分行襄理於本院證稱：在召開主管會議的前幾天總行有布達一個公文，因為賴坤賢是萬華分行的經理，但違反總行的規範導致該分行被扣息一千多萬元，就是從分行盈餘扣一千多萬元，當天吳玉華是告知我們要遵守總行的規範，但吳玉華當天並沒有說賴坤賢原為總行重點栽培員

01 工，卻因讓銀行損失好幾千萬而辦理自願退休這些話，因為  
02 賴坤賢後來辦理自願退休是當天主管會議以後發生的事情；  
03 吳玉華那天是針對所有主管布達總行規範，布達的事項為華  
04 南銀行113年第3季房貸調控措施執行情形，吳玉華並沒有在  
05 當天會議向原告稱「你能有這份工作做就很不錯了」等語  
06 （本院卷第234至236頁），並據被告提出華南銀行113年11  
07 月26日個行商字第1130043596號函（下稱系爭函文）為佐  
08 （本院卷第265至266頁）；核與證人林昱呈即華南銀行北高  
09 雄分行副理證稱吳玉華在當天會議上有提到系爭函文，公文  
10 中有提到萬華分行，吳玉華有提到要遵守總行的規範，沒有  
11 提及賴坤賢，亦未對原告說「你能有這份工作做就很不錯  
12 了」等語相符（本院卷第254、257至258頁）。另依證人林  
13 昱呈同日所為證述，房貸業務是分行的個金業務，為楊勝涵  
14 襄理的業務範圍，與存匯業務無關（本院卷第258頁），而  
15 原告調任至華南銀行北高雄分行期間，未曾擔任個金業務主  
16 管，亦據被告陳明在卷（本院卷第180頁），為原告所不爭  
17 執，吳玉華自無於該主管會議中藉由非原告主管業務之「華  
18 南銀行萬華分行應撥貸超逾配額遭扣息」而對原告羞辱、威  
19 脅等職場霸凌行為，其於上開會議中布達系爭函文予各部門  
20 主管知悉，避免發生相同缺失，應屬合理提醒各部門主管之  
21 例行性督導措施。原告上開主張，自屬無據。

## 22 2.附表編號2部分：

23 (1)原告固主張吳玉華有如附表編號2所示職場霸凌情形，惟據  
24 證人陳怡如即華南銀行北高雄分行存匯櫃檯人員於本院證  
25 稱：114年1月中旬於北高雄分行經理室召開存匯部門會議目  
26 的是檢討KYC錯誤，會議中有提及因為行員在登打資料完之  
27 後主管會做覆核的動作，但主管並未覆核出，所以經理針對  
28 該缺失進行檢討，在檢討過程中有說到會影響到分行盈餘，  
29 有比較嚴厲的責罵，經理（即吳玉華）針對襄理（即原告）  
30 沒有覆核出來有點生氣，因為已經是再次發生，所以有說襄  
31 理督導不周，希望不要再發生。在會議中經理很生氣說如

01 果執行錯誤的話，可能會造成分行的損失，有向原告說「你  
02 賠得起嗎」等語，因為是第二次的檢討報告，所以經理很生  
03 氣，我認為是氣話等語（本院卷第238至240頁）。依證人陳  
04 怡如上開證述內容，係因身為主管之原告未能覆核出登打行  
05 員執行之錯誤，且是再次發生，吳玉華身為分行經理提出檢  
06 討並要求原告改進，證人陳怡如亦證稱吳玉華當時語氣有比  
07 較嚴厲，因為吳玉華生氣時講話比較大聲，但並無對原告大  
08 聲咆哮、吼叫情形（本院卷第242至243頁），核與證人林昱  
09 呈證稱吳玉華在上述會議中沒有對原告大聲咆哮或辱罵等語  
10 相符（本院卷第258頁），自難認原告上開主張為可採。

11 (2)且查，北高雄分行於113年11月間發生「次要缺失」項目共2  
12 項，113年度缺失次數超過分行上限，共扣息3萬元，該2項  
13 次要缺失發生日期為113年8月19日、項目為「未依BCMS系統  
14 提示訊息至司法院網站查詢客戶是否受監護或受輔助宣告，  
15 扣息25,000元」、「客戶風險屬性評估人員與KYC問卷該欄  
16 位蓋章之人員不一致，扣息5,000元」，有華南銀行113年11  
17 月20日財業字第1130042654號函在卷可佐（本院卷第89至95  
18 頁），均為原告負責督導之業務。嗣華南銀行於114年1月16  
19 日公告113年抽查營業單位第四季「認識客戶作業」執行情  
20 形抽查結果，北高雄分行列為多筆KYC缺失分行，應填妥缺  
21 失改善報告，載明「缺失情形」及「缺失人員及主管」，原  
22 告經列為缺失主管（本院卷第97至101頁），可見其身為存  
23 匯部門主管，確有未善盡管理、監督之責之缺失。而北高雄  
24 分行因前述業務缺失遭扣息共3萬元或須填覆改善報告，華  
25 南銀行亦提醒國內各分行避免再次發生同樣缺失致扣減聯行  
26 往來息而影響單位之盈餘績效，則吳玉華於上開會議中基於  
27 主管身分轉達華南銀行抽查結果所發現之缺失而提醒原告注  
28 意，縱依證人陳怡如所述其語氣較為嚴厲、說話比較大聲，  
29 亦係其於召開檢討會議時以嚴肅態度慎重處理，難認有原告  
30 所主張北高雄分行被扣除聯行往來息、影響分行盈餘，吳玉  
31 華將所有責任全部歸咎於原告督導不周，揚言要原告及下屬

負起賠償責任等語，並要求原告保證不再發生錯誤，以吹毛求疵、咆哮、羞辱辱罵等方式，強逼原告向其保證不可能達成之工作目標等情。

### 3.附表編號3部分：

吳玉華於114年1月下旬召集北高雄分行全體同仁共同檢視分行113年度之整年度績效成果，其中113年度國內營業單位績效管理評分「管理績效項目」項下「董事會稽核部-稽核缺失」，北高雄分行扣分為28.13分（該項目中扣分最高之分行），該分組平均扣分為17.66分，高於平均，有華南銀行113年度國內營業單位績效管理評分總表-組別第3組在卷可佐（本院卷第205頁）。證人李沛潔即華南銀行北高雄分行理財專員固於本院證稱：經理那天早上開會時有說，因為分行KYC扣分導致名次退步及分行同仁績效獎金減少，是不是應該由做錯的人拿出來賠償，是當著全體人員講的，吳玉華講的人是誰大家都知道，就是原告黃襄理，因為KYC是綜合服務區的業務，主管是原告等語（本院卷第245至246、249至250頁）。惟證人李沛潔就KYC扣分原因及真正執行KYC作業出錯之承辦人員並不清楚，同日亦證稱因為KYC是屬於綜合服務區經辦人員處理的，不知道他們是哪裡做錯了，也不知道他們是哪個部分被扣分，或是客戶簽名部分哪裡出了問題；當天吳玉華在會議中所說「做錯的人」，因為時間有點久了，不確定是說經辦還是主管等語（本院卷第250頁）。原告主張吳玉華將稽核缺失項目之扣分全歸咎於原告，尚難憑採。另依證人林昱呈所證述，績效獎金是按照個人成績來發放，分行經理不能決定特定同仁不領取績效獎金等語（本院卷第260頁），吳玉華自無從施壓於原告要求其將績效獎金拿出來賠償全體同仁。至證人李沛潔固於本院證稱：我有感覺到孤立原告，但我不確定吳玉華對於原告有哪裡不滿意等語（本院卷第252頁），然此僅為其個人之主觀感受，無從以之作為有利原告之認定。

### 4.附表編號4部分：

原告固主張吳玉華有附表編號4所示逼迫原告簽署待改善報告，內容包括前開KYC及稽核缺失，並將原告列為應退場主管人員，意圖惡意逼退原告使原告離開職場等情，為被告所否認，自應由原告舉證以實其說。而查，原告於111年、112年考核等第分別為A3、B1（按：考核等第依序分為A1、A2、A3、B1、B2，A1為最高等第、B2為最低等第），考核表現每況愈下，且自113年2月16日調派至北高雄分行後，自同年3月11日起至同年6月30日止辦理輔導改善期間，共與吳玉華進行3次晤談，有華南商業銀行輔導改善結果紀錄表可憑（本院卷第77至79頁），該紀錄表「經輔導後整體評估結果」欄記載「雖仍有少數目標有提升空間，惟在輔導期間觀察其業務動能，與客戶、行員互動尚佳，後續仍持續定期晤談，持續追蹤改善以達成目標。」等語，然因原告其後表現未有明顯改善，於114年1月10日吳玉華對原告進行平時考核晤談，依據其對原告輔導觀察期間、缺失事項、管理人員之能力管考等評核結果，並經所屬區通路中心經理覆核確認後，評核原告113年度績效等第為B2（本院卷第103頁），並於114年2月12日向華南銀行提報原告為待改善主管，提出如作業覆核不實或督導不周、不具領導能力及未能公平、有效執行員工考核等具體事實說明提報原告為待改善主管緣由，此有「華南商業銀行待改善主管提報表」在卷可稽（本院卷第105至107頁），吳玉華依華南銀行指示核實記載與原告歷次晤談結果，缺失情形後進行評核，並提報原告為待改善主管，要無逼迫原告簽署任何文件，逼迫原告離開職場等情。況依原告所提出之「華南商業銀行員工離職晤談紀錄表」（本院卷第29頁），原告係以其身體健康因素無法繼續工作為由申請退休，且經慰留後仍決意退休，並表明因身心狀況無法繼續工作，自無從逕以原告有前述缺失而經吳玉華提報為待改善主管等情，遽認係吳玉華惡意逼迫原告離開職場。

##### 5.附表編號5部分：

原告固主張吳玉華有附表編號5所示逼迫原告簽署前開待改

善報告，而華南銀行人資部經理與原告進行視訊詢答，原告當場向人資部申訴職場霸凌情事，惟華南銀行未積極介入處理，反而暗示要將原告降調為非主管職等情，惟為被告所否認，自應由原告舉證證明上情。查，原告於114年2月間經吳玉華提報為待改善主管，依據華南銀行訂定之輔導改善措施及退場機制，人力資源部於收到單位呈報的提報表，將先與待改善之主管進行晤談，經總行確認該主管確有輔導改善之必要時，採取輔導改善措施，如經限期輔導後仍評估為不適任主管者，將由人力資源部呈報評議會議進行主管適任性之評議（本院卷第109至117頁）。故原告先於114年3月3日與人力資源部進行晤談，尚待確認有無輔導改善必要時，原告基於自身因素，已自行於114年3月4日自請退休，華南銀行自無不准原告退休之權利，遂依原告意願，准於同年4月11日退休，尚未開啟後續輔導改善等措施。原告主張其係經訴外人王英賢即華南金融控股股份有限公司與子公司企業工會理事、華南公司董事告知將原告降調為非主管職已成定局，為顧及自身顏面、避免影響退休俸計算之基數等壓力始選擇自請退休，並無所據。

6. 又原告早於調任至華南銀行北高雄分行前之104年7月11日即經河堤診所精神科醫師診斷為焦慮症（本院卷第119頁），此部分自難認與其主張吳玉華或華南銀行對其為附表各編號所示行為有因果關聯性；至原告嗣自113年9月20日起至114年4月10日止於樂群診所精神科門診就醫並服藥治療，診斷為憂鬱症，固有診斷證明書及經樂群診所以114年10月16日樂字第000000000號隨函檢送病歷表在卷可佐（本院卷第33、159至165），然吳玉華並無對原告為職場霸凌等情，業經本院認定如前，況病歷表所記載原告主訴及病史顯示其身心狀況均與職場霸凌無關（本院卷第161至165頁），自無從以原告於調任至華南銀行北高雄分行後持續於樂群診所精神科就醫，遽為有利原告之認定。從而，原告主張吳玉華以如附表各編號所示行為，不法侵害其身體權、健康權、名譽

01 權，致其受有精神痛苦，構成職場霸凌，依民法第184條第1  
02 項、第195條第1項前段，請求吳玉華給付精神慰撫金40萬  
03 元，及依民法第188條第1項前段，請求華南銀行負僱用人之  
04 連帶損害賠償責任，均無理由。

05 六、綜上所述，原告依侵權行為法律關係，請求被告連帶給付40  
06 萬元，及自起訴狀繕本送達在後被告之翌日起至清償日止，  
07 按年息5%計算之利息，為無理由，應予駁回。

08 七、本件事證已臻明確，兩造其餘主張及所提證據，經本院審酌  
09 後，認均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列。

10 八、據上論結，本件原告之訴為無理由，判決如主文。

11 中 華 民 國 115 年 3 月 2 日  
12 勞動法庭 法 官 楊捷羽

13 以上正本係照原本作成。

14 如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。如  
15 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

16 中 華 民 國 115 年 3 月 2 日  
17 書記官 許雅如

18 附表：原告主張之侵權行為事實  
19

| 編號 | 日期       | 地點                     | 方式                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 113年12月間 | 華南銀行北<br>高雄分行二<br>樓會議室 | 吳玉華當著其他三位襄理主管職等<br>人面前，向眾人聲稱某位任職於華<br>南銀行萬華分行名為「賴坤賢」之<br>人原為總行重點栽培之員工，卻因<br>讓銀行損失好幾千萬而辦理自願退<br>休，並當面告知原告「你能有這份<br>工作做就很不錯了」等語，暗指原<br>告造成北高雄分行巨大損失而應自<br>行辦理退休。吳玉華上開言行，不<br>僅係當眾人面以不實言論羞辱、威<br>脅原告並威逼原告應自行退休，於<br>法不合。 |
| 2  | 114年1月中旬 | 華南銀行北<br>高雄分行經         | 因華南銀行抽查銀行KYC（認識客<br>戶風險屬性）作業辦理情形，抽查                                                                                                                                                                                   |

|   |          |                |                                                                                                                                                                                                                    |
|---|----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |          | 理室             | 轄下21家分行，有20間有疏失，北高雄分行亦為其中之一，吳玉華竟再度於訴外人陳怡如、方雅麗、高宇寧等人面前，稱北高雄分行被扣除聯行往來息、影響分行盈餘，將所有責任全部歸咎於原告督導不周，揚言要原告及下屬負起賠償責任等語，並要求原告保證不再發生錯誤，以吹毛求疵、咆哮、羞辱罵等方式，強逼原告向其保證不可能達成之工作目標，對原告身心造成極大壓力。                                        |
| 3 | 114年1月下旬 | 華南銀行北高雄分行經理室   | 吳玉華於分行全體同仁面前稱本次業績名次因稽核部分扣分太多，導致名次較往年退步2名，並將退步之原因全部歸咎於原告存匯業務之部分遭扣除最多分數，除直接導致北高雄分行名次退步以外，北高雄分行全體同仁之獎金更因而減少，導致每人可分得之獎金減少等語，甚至要求原告要將績效獎金拿出來賠償全體同仁等語。吳玉華此舉羅織莫須有之責任予原告，對原告提出不合理要求外，更嚴重分化原告與同仁間之信任關係，意圖使原告於職場上遭到同仁間排擠、孤立。 |
| 4 | 114年2月上旬 | 華南銀行北高雄分行二樓會議室 | 吳玉華逼迫原告簽署待改善報告，內容包括前開KYC及稽核缺失，並將原告列為應退場主管人員，意圖惡意逼退原告使原告離開職場。                                                                                                                                                       |
| 5 | 114年2月下旬 |                | 吳玉華逼迫原告簽署前開待改善報告，華南銀行人資部經理與原告進行視訊詢答，原告當場向人資部申訴職場霸凌情事，詎料不僅未獲華南銀行人資部之介入協助，人資部                                                                                                                                        |

(續上頁)

01

|  |  |  |                                                                                     |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | 更暗示要將原告降調為非主管職，於114年3月上旬，原告不僅求助無門，更輾轉得知人資部已啟動對於原告之降調作業，確定要將原告調為一般行員，赤裸裸地對原告進行逼退之動作。 |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------|