臺灣高雄地方法院民事判決

111年度勞訴字第161號

原　　告　賴曉淳

000000000000000000

000000000000000000

被　　告　台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司

000000000000000000

000000000000000000

法定代理人　柏善勤

訴訟代理人　王詩瑋律師

　　官翰音律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國113年3月14日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張：

(一)原告自民國110年9月1日起受僱於被告擔任顧客服務員，工作內容為門市銷售，工作地點位於高雄市○○區○○路0號即被告之明哲分店(下稱明哲店)，每月工資約新台幣（下同）9,435元至21,702元不等。原告於111年1月9日晚間22時46分至被告之察哈爾分店(下稱察哈爾店)消費，結帳時指責店員對於優惠折扣不甚熟悉，惟幾個禮拜後，原告竟從任職公司的林姓店長處得知，訴外人即察哈爾店某位正職員工將當日消費之事告訴她，並透漏原告平常於該店的消費細節、與藥師的關係等個資，故原告以顧客及員工身分不斷對被告申訴，然皆遭被告冷處理。原告遂於同年4月25日至察哈爾店理論，惟遭訴外人即察哈爾店直屬之區主管辛西亞(即Cynthia)厲聲斥責，並詢問原告主管之名，有「權勢霸凌」之嫌，故原告於當晚23時41分吞藥自殺未遂。

(二)原告於同年5月14日工作期間，遭訴外人即乙○○店長(LINE帳號：Sky)斥責不該因與察哈爾店的糾紛而影響工作表現，原告備受委屈，當場因過度換氣送醫急救。嗣原告於當晚23時15分辦理出院，返家後復於LINE工作群組遭訴外人即同事林佳瑩以文字譏諷，且於同年5月17日14時30分起，除原告之外的所有員工皆陸續退離工作群組，孤立原告，上述事由引發後續一連串被告對原告的職場霸凌，使原告精神受創，並於高雄醫學大學附設中和紀念醫院(下稱高醫)持續追蹤身心科職災門診。

(三)原告自111年5月14日於工作中過度換氣送醫後，持續請病假在家休養，皆有合法診斷證明，則依勞動基準法（下稱勞基法）第13條規定，勞工在第59條規定之醫療期間，雇主不得終止契約，然被告竟於111年6月2日，以原告不能勝任工作為由，以口頭、簡訊、電子郵件等方式向原告為終止勞動契約之意思表示，是兩造間之僱傭關係並未經合法終止。尤有甚者，訴外人即人資丙○○於以電話通知原告資遣一事時笑出聲音，有嘲笑霸凌原告之嫌，嗣丙○○復於本院112年4月13日言詞辯論期日作偽證。事發至今，被告毫無悔意，惡性不改，原告深感受辱，精神幾近崩潰，致原告每週均須至高醫就診，預估往後50年間之門診醫療費用1,368,000元(計算式：高醫單次門診費用570元x4週x12月x50年=1,368,000元)，且每月尚須於高醫接受主治醫師之心理諮商門診治療1次，預估往後20年間之費用為1,200,000元(計算式：每次心理諮商門診費用5,000元x12月x20年=1,200,000元)，均應由被告負責賠償；又被告另須賠償因其員工乙○○之侵權行為所致原告損害456,000元(計算式：高醫單次門診費用570元x4週x12月x50年÷3=456,000元)、因察哈爾店區主管辛西亞之侵權行為所致原告損害25,000元(計算式：高醫單次門診費用570元x4週x12月=27,360元，以25,000元計算)、因察哈爾店員工洩漏個資之侵權行為所致原告損害50,000元(計算式：高醫單次門診費用570元x4週x12月x2人=54,720元，以5

0,000元計算)、因員工林佳瑩在工作群組內為誹謗之侵權行為所致原告損害25,000元(計算式：高醫單次門診費用570元x4週x12月=27,360元，以25,000元計算)、因員工丙○○作偽證之侵權行為所致原告損害25,000元(高醫單次門診費用570元x4週x12月=27,360元，以25,000元計算)，以上共計3,149,000元(計算式：1,368,000元+1,200,000元+456,000元+25,000元+50,000元+25,000元+25,000元=3,149,000元)。為此，爰依民法第185條、第188條、第193條、第195條、勞動基準法(下稱勞基法)第13條等規定及兩造勞動契約，提起本件訴訟等語。

(四)並聲明：1.被告應給付原告3,149,000元。2.確認兩造間僱傭關係存在。3.願供擔保，請准予宣告假執行。

二、被告則以：

(一)原告自110年9月1日起擔任被告公司明哲店兼職人員，在職期間適用排班制，平均每月薪資約新台幣(下同）15,743元，工作內容包括門市銷售、執行主管交辦事項等。惟原告長期以來怠忽職守，不服管教，屢屢出現脫序行為，包括於收銀台大剌剌使用私人平板電腦、以惡劣態度對待顧客，經門市主管告誡仍未改善，顯有主觀上能為卻不為、可以做而無意願做之不能勝任工作情狀。甚至屢次故意違抗主管指示，拒不執行交辦事項，如門市主管指示原告更換標價卡，一般員工均可於20分鐘內完成，原告卻花了1小時卻未更換任何一張、結帳效率低落，收銀台前時常大排長龍，而原告拒不請求支援，屢次為其他員工發現後主動前往協助原告結帳；門市主管曾多次指示原告結帳時必須先行確認顧客符合公司所定之優惠促銷資格，方得為顧客折抵，詎原告一再違反公司規定，未查核顧客資格即逕行為顧客折抵，嚴重損及被告權益，經主管再次告誡，仍拒絕改善，甚至不再告知顧客有優惠活動，已違反勞工應忠誠履行勞務給付之義務。

(二)原告任職期間情緒失控，發生諸多脫序行為，動輒以自殺要脅同仁，更曾留下自殺訊息後故意失聯，被告公司人員不僅

疲於奔命，更產生莫大心理壓力，原告雖藉口此肇因於其於下班時間至察哈爾店消費所衍生之該店員工洩漏個資一事，然被告之主管知悉此事後，已嚴正告誡該店員工，該等人員亦表示虛心接受，故被告對於原告之申訴已即時回應，且被告之多位主管並親至原告任職之明哲店與原告商談溝通，亦致電予原告說明處理結果，隨後再以電子郵件告知已妥善處理此消費糾紛，嗣原告對該店員工提起刑事告訴，亦經高雄地檢署檢察官以該等人員無不法情事而為不起訴處分確定，惟原告仍不斷藉故以生命要脅被告之其餘員工，造成大家很大心理壓力及困擾。又原告任職期間頻頻挑釁同事，下班時間也傳訊偏激言論予同事，讓同事處於恐懼之中，收訊同事甚至需至身心科就診；原告之行為已對工作氛圍、整體工作效能、同仁身心健康造成諸多負面影響，嚴重影響公司人事管理及秩序，造成被告人事管理上重大困難。經衡酌原告為兼職之部分工時員工，工時甚短，且其係以時薪160元應聘，無法再透過減班、降薪方式處理；又原告工作內容單純，僅須負責結帳、服務顧客，完成主管交辦事項等，為技術門檻最低之職位，原告既已無法勝任最基礎之工作，則其他具有技術門檻之工作，亦無法期待原告有勝任工作之可能性，被告乃於111年6月2日依照勞基法11條第5款、被告之工作規則第13條規定，於111年6月2日以原告對於所擔任之工作確不能勝任，預告於111年6月7日終止勞動契約，並給付資遣費及10日之預告工資，是兩造僱傭關係業已合法消滅。原告於兩造僱傭關係消滅後，仍不斷滋擾被告之職員，甚至傳訊威脅提告被告職員及負責人殺人罪，造成被告職員莫大心理壓力，益徵原告長期情緒失控、騷擾被告員工之行徑，實已無從期待被告與其繼續僱傭關係。

(三)被告並無任何不法侵害行為，且原告於任職被告之前，已有廣泛性焦慮症等精神疾患，此等病症與原告在本次訴訟所提之診斷證明相同，故原告之精神疾患早已於任職前存在，與被告並無因果關係，況原告迄今未提出勞工保險職業災害給

付之申請，其於訴訟中所提之診斷證明書更無從看出其「換氣過度」、「焦慮狀態」之情形與其在被告任職期間之執行職務有何關聯，故原告據此索求精神賠償，殊屬無由等語，資為抗辯。

(四)並聲明：1.原告之訴及假執行之聲請均駁回。2.如受不利判決，願供擔保請准宣告假執行。

三、兩造不爭執事項：

(一)原告自110年9月1日起受雇於被告擔任顧客服務員，工作內容為門市銷售、工作地點在高雄市○○區○○路0號，在職期間適用排班制，每月工資約9,435至21,702元不等，平均月薪為15,743元。

(二)被告於111年6月2日以原告不能勝任工作為由，向原告為終止勞動契約之意思表示。

四、得心證之理由：

原告主張被告及其所屬員工對其為侵權行為，致其精神受創而須支付醫療相關費用，被告應負侵權行為損害賠償責任，且被告違法解雇原告，兩造間之僱傭關係仍存在等情，為被告所否認，並以前揭情詞置辯。是本件所應審究者，厥為：㈠被告及其所屬員工是否有對原告為侵權行為？㈡兩造間之僱傭關係是否仍存在？茲分述如下：

(一)被告及其所屬員工是否有對原告為侵權行為？

1、按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任，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，民法第184條載有明文。復按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條定有明文，故民事訴訟如係由原告主張權利者，除法律別有事實推定之規定等情形外，原則上即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72年

度台上字第4225號判決見解可資參照）。再按個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯；非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任，但能證明其無故意或過失者，不在此限。個人資料保護法第5條、第29條第1項固分別定有明文；惟上開第29條但書所推定者僅為故意或過失之主觀歸責事由，至於非公務機關未採行適當安全措施，致所保有個人資料遭不法蒐集、處理、利用之事實及因果關係，仍須由主張受侵害之當事人負舉證之責。亦即，原告仍須先舉證證明其有遭不法蒐集、處理、利用個資致受有損害，且係源於非公務機關就該等個資檔案之保管措施欠缺適當之安全性後，始由非公務機關就其無故意或過失一節負反證之責任。

2、原告固主張其遭被告所屬之察哈爾店員工洩漏個資，身為雇主之被告應對原告負侵權行為損害賠償責任云云。惟查，依證人即明哲店前店長林宜憬於另案臺灣高雄地方檢察署112年度偵字第2008號案件(即原告向察哈爾店二名員工提出違反個人資料保護法之刑事告訴案件)偵查中到庭證稱：察哈爾店之店員黃玟潔去明哲店拿貨時有問伊原告是不是店裡員工，因為她覺得眼熟，伊說是，黃玟潔就跟伊說原告在察哈爾店有消費糾紛，但她也沒有說太多，伊有去關心原告一下，好像是消費券沒有辦法使用，她覺得權益受損，伊說伊感同身受，原告跟伊說她遇到察哈爾店工讀生，想要考考這位工讀生知不知道活動內容、促銷訊息，但發票印出來時沒有折扣，原告就要求當班主管到場處理等語(參臺灣高雄地方檢察署112年度偵字第2008號卷第69頁至第70頁)，足見察哈爾店員工僅係向證人林宜憬詢問原告是否為明哲店員工，及告知證人有關原告與察哈爾店有消費糾紛一事等語，則證人林宜憬縱因而知悉原告於察哈爾店有消費糾紛並向原告詢問詳情，然由此仍無法認定證人林宜憬或被告或其他第三人

即有不法蒐集、處理、利用原告個人資料之情形，且原告復未能舉證證明其個人資料有遭不法蒐集、處理或利用，或侵害其何權利，致受有何損害等節，則原告主張被告須就察哈爾店員工洩漏其個資而負侵權行為損害賠償責任，即屬無據。

3、原告主張其於111年4月25日遭察哈爾店區主管辛西亞厲聲斥責及詢問其主管之名，有權勢霸凌，致其吞藥自殺未遂，故被告應就辛西亞之行為對原告負侵權行為損害賠償責任云云。而按，職場霸凌係指在工作場所中，藉由權力濫用與不公平處罰，所造成持續性的冒犯、威脅、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，帶來沉重的身心壓力之行為；是以，職場霸凌之要素應包括刻意傷害的敵對行為（或稱負面行為）、不斷重複的發生及造成受凌者生理、心理等傷害之情形，亦即個人或團體對其他個體具體為直接或間接的攻擊行為，且此一行為並非偶發性的衝突而維持長達一定時間，進而對受凌者造成身體、心理和社會問題之負向結果而言，惟因職場霸凌之情形涉及人與人關係之互動行為，形式及成因多元，尚不得逕依一方所述即概予認定，仍應確實觀察工作內容、職場環境、對工作之認知、應對方式、衝突原因、行為方式及結果等情形，並探究行為人之目的及動機等因素予以綜合判斷。經查，依原告於111年4月25日所傳送予被告之內容：「剛才十點多在高雄察哈爾分店被該分店的區主管辛西亞痛罵一頓，我有大量安眠藥，今天晚上想要自殺，報復察哈爾那些愛八卦的員工跟不負責任的區主管，所謂人言可畏。」、「我明天醒得過來嗎？」等語(參本院卷一第87頁)，固可見原告陳述其係因遭辛西亞痛罵而欲自殺，惟有關其遭辛西亞痛罵之具體情節為何，未據原告提出相關證據以資佐證，已難認辛西亞有何不當辱罵而客觀上達不法侵害之程度之侵權行為，且此亦僅屬一次性之偶發行為，核與前揭職場霸凌乃重複性、長達一定時間之情形有別，是原告執此主張被告應就辛西亞之行為對

其負侵權行為之損害賠償責任，並非有據。

4、原告另主張其因遭察哈爾店員工洩漏個資而向被告申訴，惟均遭被告冷處理等語，固據其提出員工信箱、LINE對話內容為憑(參本院卷一第21頁至第23頁)；然查，依證人即被告區域人資主任丙○○於本院112年4月13日言詞辯論期日到庭證稱：被告收到原告投訴之後，因為是察哈爾店的員工發生，由該店店長代表員工向原告致歉，但原告不接受，要求員工當面道歉與和解，後來南部最高營運主管、區主管及店長都親自到明哲店向原告面對面溝通，南部最高營運主管也允諾原告絕對不會因為這件事情影響到店長對原告的工作考核部分，但原告仍不接受，另對於察哈爾店的員工有作口頭懲戒，也有向原告告知懲戒結果等語(參本院卷一第201頁至第203頁)，即已明確證述被告之主管人員有向原告告知其申訴處理情形；復觀原告所提出之上開員工信箱內容，亦可見被告有回覆原告：「對於439察哈爾二位員工因妳在門市購物，有討論妳在明哲店上班一事，辦公室這邊有已收察哈爾店長轉回的二位員工口頭懲戒書，察哈爾店長已於4月中給予員工處分，在此先知會妳。」等語之申訴結果(參本院卷一第21頁)，足見被告並非對原告之申訴毫無處置，是原告主張遭被告冷處理云云，已難認有據。又依原告所提出之上開LINE對話紀錄，亦僅見原告詢問：「沒人回嗎？真的當我死了嗎？這個APP在做什麼？要我再死一次是不是？給我香港總部的聯繫方式。」後，被告並答覆：「您好，4/27高區已經就你的訊息內容，跟你面談及溝通，如果還有其他疑慮，可以麻煩說明，讓我們知道，以便後續協助」等語(參本院卷一第23頁)，足見被告前已於4月27日向原告面談及溝通，並未有不處理或未告知申訴結果之情，惟原告仍持續追問：「給我香港總部的聯繫方式，email或電話，我要讓高層知道，我爸媽要見辛西亞，事情還沒結束，台灣總部消極不理，當然跟香港報告。」、「又當我死了嗎？」、「有人嗎？」等語(參本院卷一第23頁)，此應僅屬原告單方面不滿

意被告之回覆結果，亦難認被告有原告所述消極不為處理其申訴案件之情形。

5、原告主張其於111年5月14日遭乙○○店長斥責，致其因過度換氣而送醫急救，身為乙○○雇主之被告應對其負侵權行為損害賠償責任云云，並提出義大醫療財團法人義大大昌醫院診斷證明書、錄音光碟及譯文等為證(參本院卷一第35頁、第287頁至第299頁、第319頁)。而查，依上開錄音譯文之內容，乙○○先告訴原告不要將自己的平板放在收銀檯上，原告則詢問乙○○此是否為被告公司所規定，乙○○並回覆稱：「你說它...其實認真來講，只有在用DS的時候，你才可以把它拿出來，或者是上線上課程，可是線上課程，縣在那個，平板可以上啊，我們的平板可以放上來啊，因為那是我們的...工具，對。」、「我只...我只能這樣說，我對你不好嗎？我真的對你不好嗎？可是，為什麼，所有的事情，卻要由我去承擔？」、「對，可是，你剛剛把情緒用到我身上，是吧？我...我可以跟你說，我會幫你跟高區講，然後他給不給你，給不給他的聯繫方式給你，那變成是他的問題，我只能跟你說，我會幫你跟他說，他要不要跟我講，又是一回事，可是不能是由我親自跟你說：『欸他的電話是幾號，你自己打給他。』，這是不對的，對，所以我才會跟你講，我需要再去跟他回覆，跟我的主管要，啊我的主管OK，她回報他的主管，因為我們是層級式的，並不是我可以，透過我的區主管，越過去跟他講，啊後來要究責，是誰要負責？」、「我們，可以，稍微冷靜一點講話嗎？我...我...我必須要告訴你，這整件事情，我...我不知道該怎麼說，可是，你有站在我的立場替我想過嗎？我...我該怎麼想？我以為已經，沒事了，因為我上級主管都沒有跟我說什麼，所以我也一般的態度在對待你，只是，我不知道的是，你今天突然，這麼的『異常』，啊事實上你昨天在說什麼，我也沒認真在聽，因為我頭真的超痛，啊我這兩天，身體都一直不太好，啊我，我今天，覺得，一直在思考，到底，怎麼

了？有失於你的水準，怎麼了」等語後，原告即產生換氣過度之喘氣症狀(參本院卷一第285頁至第289頁)，然觀上開過程中並未見乙○○有何辱罵或貶抑原告人格等言論，其僅係表達為何不能將平板放在收銀檯上之理由、期待原告理解其立場等言語，復衡以乙○○為明哲店之店長而為原告之主管，其對原告之工作事務本有指揮、監督權，則其就原告於工作上之不適當行為予以提醒促請改善，本屬其管理之權限，且亦查無乙○○有何無端指責原告或逾越一般人可容忍範圍之言行，自難認乙○○有對原告為不法侵權行為，則原告執此主張被告應就乙○○之行為負侵權行為損害賠償責任，並無理由。

6、原告主張其遭被告員工林佳瑩於LINE工作群組內以文字譏諷，身為雇主之被告應負侵權行為損害賠償責任云云，並提出LINE工作群組對話紀錄為證。而查，依該LINE工作群組對話紀錄內容：「(林佳瑩：)啊你一句謝謝都不用講，我還沒設定完就直接騎走欸。(原告：)那我要怎樣，教我一下，是我請你到公司等我的？原來我權限那麼大。你想抱怨Sky但是直接飆我吧，能理解。下次可以在我面前飆，然後多找幾個人圍觀看熱鬧，鐵門拉下來不用營業，叫區主管一起來，越多人越好。跟我上班的好處就是有提早下班的可能。(林佳瑩：)請、謝謝，這些需要我教？活到現在這個年紀不知道什麼叫禮貌？我抱怨Sky幹嘛，我住比較近他麻煩我，我覺得沒有問題，這也算我的工作範圍，畢竟你還是明哲的員工，真的有問題的是你的態度吧。連最基本的做人處事都不懂，是要跟人家談什麼。而且發生事情都不用先反省一下自己嗎？一個巴掌拍不響欸，不要覺得全世界都對不起你，就算今天誰對不起你了也不會是我，跟我吵也沒有糖吃，所以也沒必要對我這個態度。(原告：)你指的『事情』是什麼？(林佳瑩：)我哪知道你今天是發生什麼事，反正今天是嗎煩我就指是去幫你開門，你直接走掉一句謝謝都沒說，也沒等我設定好再離開，啊我這樣提出疑問有錯嗎？都不用反省自

己？還反過來怪我抱怨亂發脾氣？(原告：)不，你繼續發脾氣沒關係，裝笑臉我反而覺得恐怖，都在屈臣氏委屈拿薪水，何必再跟同事做表面工夫。繼續罵吧繼續回吧。但是希望你不要把訊息收回去。你的個性應該不會。(林佳瑩：)嗯，我的個性不會喔，你留著吧。」等語觀之(參本院卷一第27頁至第29頁)，可見其緣由乃林佳瑩應乙○○(即Sky)之要求，特地至門市為原告開門，然於關門之際，原告並未答謝林佳瑩且未等候其將門鎖設定完成即先行離去，林佳瑩因而在LINE工作群組上向原告表達不滿等情，而觀其上開言語，乃一時抒發情緒之個人主觀感受，非係以貶損原告名譽為目的，且所述之事實亦非憑空虛捏，並未逾越社會通念或人民法律感情所可容忍之界限，是縱原告因林佳瑩之上開言語感到不快，亦難認林佳瑩有不法侵害原告之人格權可言，故原告執此主張被告應就此對其負侵權行為損害賠償責任，要屬無據。

7、原告主張於同年5月17日14時30分起，除原告之外的所有員工皆陸續退離工作群組，孤立原告，致原告精神受創云云，並提出LINE工作群組對話紀錄為證。而查，依該LINE工作群組對話紀錄內容，乙○○先傳送訊息：「各位同學，先行公告目前公司相關規範，此群組僅會留下責任制配班做為交接工作的管道，其他人員將於今日下午七點移除群組，若店內事項交接請於上班期間交接。」等語後，群組內人員隨即依該內容指示而陸續退出群組(參本院卷一第31頁)，足見群組內人員係因乙○○之上開公告而退出，並非為針對、孤立原告而退出，故原告主張其遭孤立云云，難認有據。

8、原告主張丙○○於以電話通知其資遣一事時笑出聲音，有嘲笑霸凌之嫌，被告應就此負侵權行為損害賠償責任云云，並據其提出錄音光碟及譯文等為證(參本院卷一第461頁至第463頁)。而查，依原告所提出之錄音譯文內容，固可見丙○○於原告一再重複詢問相同問題時發出笑聲(參本院卷一第463頁)，然參以其等二人當時係於電話中之對談，對話內容僅

為原告與丙○○所知悉，並無第三人共見共聞，已難認有何侵害原告名譽或其他人格權之情形，且依丙○○於本院證述時稱：「(原告問：資遣我的時候嘲笑我，有無感到後悔？)我沒有嘲笑你，我知道你有錄音，當時我跟你說什麼，你都是重複反覆問我相同的問題，我那是無奈的表現。」等語(參本院卷一第205頁至第206頁)，即否認有嘲笑原告之意，況此亦僅屬單一之偶發行為，核與前揭職場霸凌乃重複性、長達一定時間之情形迥異，故原告執此主張被告應就丙○○之嘲笑霸凌行為對其負侵權行為之損害賠償責任，並無理由。

9、原告主張丙○○於本院112年4月13日言詞辯論期日作偽證，故被告應就此對其負侵權行為損害賠償責任云云。經查，原告對丙○○提告偽證之刑事案件，業經臺灣高雄地方檢察署112年度偵字第27382號為不起訴處分確定，此有該不起訴處分書存卷可稽(參本院卷一第339頁至第342頁)，且經本院依職權調閱該卷宗核閱無訛；且依丙○○於本院所證述：被告收到原告投訴之後，因為是察哈爾店的員工發生，由店長致電向原告代表員工致歉，但原告不接受，要求員工當面道歉與和解，後來南部最高營運主管、區主管及店長都親自到明哲店向原告面對面溝通，南部最高營運主管也允諾原告絕對不會因為這件事情影響到店長對原告的工作考核部分，但原告仍不接受，而對於察哈爾店的員工有作口頭懲戒，也有向原告告知懲戒結果等情節(參本院卷一第201頁至第203頁)，亦核與原告所提出之LINE對話紀錄中被告所回覆：「您好，4/27高區已經就你的訊息內容，跟你面談及溝通，如果還有其他疑慮，可以麻煩說明，讓我們知道，以便後續協助」等語、被告所提出丙○○寄發予被告人資部經理James Fan之電子郵件附件內載主管人員與原告溝通之過程、員工懲戒表等大致相符(參本院卷一第23頁、第435頁、第441頁、第429頁至第431頁)，已難認有何虛捏事實之情形，原告復未能舉證證明丙○○之證詞為虛偽，則其主張被告應就此對其負侵

權行為損害賠償責任，並無理由。

10、原告固提出其經高醫診斷為「焦慮狀態」之診斷證明書為據，主張其因遭受被告職場霸凌等行為而致精神受創云云。然觀原告所提出之上開診斷證明書，雖可見原告患有焦慮狀態之症狀(參本院卷一第37頁至第41頁)，惟衡以焦慮狀態之成因多元，包括生活壓力、環境或個人因素等均屬可能，且原告於任職於被告之前即曾因焦慮問題持續就診，此有甲○○○回函可稽(參本院卷一第261頁至第265頁)，是自難僅以原告有焦慮症狀，即推論必係肇因於被告所致，故原告此部分主張難認可採。

(二)兩造間之僱傭關係是否仍存在？

1、按勞基法第11條第5款所稱之「勞工對於所擔任之工作確不能勝任」者，舉凡勞工客觀上之能力、學識、品行及主觀上違反忠誠履行勞務給付義務均應涵攝在內，且雇主於其使用勞基法所賦予保護之各種手段後，仍無法改善情況下，其終止勞動契約，即難謂其不符「解僱最後手段性原則」（最高法院110年度台上字第74號判決意旨參照）。勞基法第11條第5款規定，勞工對於所擔任工作之「勝任」與否，應將積極與消極兩方面加以釋論，勞工之工作能力、身心狀況、學識品行等固為積極客觀方面應予考量之因素，但勞工主觀上「能為而不為」，「可以做而無意願」之消極不作為情形，亦係勝任與否不容忽視之一環，此由勞基法制定之立法本旨在於「保障勞工權益，加強勞雇關係，促進社會與經濟發展」觀之，為當然之解釋(最高法院103年度台上字第2550號判決意旨參照)。

2、被告抗辯原告於工作期間不服管教，屢屢出現脫序行為，包括於收銀台大剌剌使用私人平板電腦、以惡劣態度對待顧客、未查核顧客資格即逕行為顧客折抵優惠，經主管告誡仍未改善等語(參本院卷一第141頁、第397頁至第401頁)。而查，依證人乙○○到庭證稱：原告在明哲店是擔任工讀生，工作內容是站收銀、服務客戶、介紹商品，伊是當時明哲店

的店長，為原告直屬長官，伊有觀察原告對客人蠻多次會大聲問客人：「會員？」、「載具？」，結完帳之後也沒有跟客人說謝謝，所以客人會希望趕快結完帳離開，伊有跟原告說這樣的態度不OK，但原告也沒有改善；另外公司不允許在上班時間使用自己的平板、手機，但原告卻把自己的平板放在收銀台上使用，伊有跟原告說，原告就回伊這是公司規定嗎？且還是把自己的手機拿出來使用，也就是忽略伊跟原告所講的不要拿自己私人的手機平板出來；又公司有針對LINE會員給予優惠，伊看到原告沒有確認就直接給予客人優惠，伊有跟原告說要確認顧客手機LINE畫面才能夠給予優惠，但後來原告就不再告知顧客有這個優惠等語(參本院卷一第483頁至第484頁)，且證人乙○○前於原告任職期間即將原告上開工作情形回報被告之人資丙○○，亦有被告所提出丙○○寄發予被告人資部經理James Fan之電子郵件可稽(參本院卷一第435頁、第435頁至第447頁)，並參該電子郵件中所附監視錄影截圖，可見原告確實多次在收銀台上使用平板(參本院卷一第435頁、第441頁至第445頁)，復佐以原告與乙○○於111年5月14日之對話內容，乙○○曾向原告告知不要將平板放在收銀台上，及告知原告注意其工作態度等情(參本院卷一第285頁至第289頁、第425頁)，均核與證人乙○○所證述上情並無矛盾或扞格之處，是證人乙○○之證詞堪予採信，足徵原告有於收銀台上使用自己平板、服務態度欠佳及未確實查核顧客優惠資格，且未聽從乙○○告誡進行改善等情。

3、原告固主張其僅係使用平板電腦觀看被告教學課程、僅有於111年5月14日當天情緒失控等情形(參本院卷一第334頁至第335頁)。然查，乙○○於111年5月14日明確告知原告不要將自己的平板放在收銀台上，即便原告係在觀看教學課程亦然，並向原告具體說明其理由為有礙店內觀瞻，且可能發生平板遭顧客不慎碰撞之糾紛等情(參本院卷一第285頁至第287頁)，是原告所主張其係在觀看教學課程此節，已難據為其

得在收銀台上使用自己平板之正當事由；復觀乙○○於該日與原告間之對話內容為：「(乙○○：)你今天怎麼可以用如此負面的態度去對待我的客人，而且我已經看你好幾次，一直對客人態度很差勁...。(原告：)是，我是把我的情緒帶進工作。」等語(參本院卷一第425頁)，足見被告所辯原告屢會因情緒而影響對顧客的態度一節並非子虛，原告主張其僅於111年5月14日當天有情緒失控情形云云，難認可採。又原告雖主張前明哲店的店長教導其要看門市有什麼活動，如果發現顧客符合優惠資格就要刷條碼，其覺得此與察哈爾店的員工沒有主動提供優惠訊息有關，故被告才會稱其沒有查核顧客是否符合優惠資格即為其折抵云云(參本院卷一第334頁至第335頁)，惟查，證人乙○○已明確證稱原告並未詳細查核顧客之優惠資格即逕行折抵一情，業如前述，且證人乙○○於當時亦將此事反應予被告人資丙○○，此有丙○○所傳送予被告人資部經理James Fan之電子郵件可證(參本院卷一第441頁)，而衡以乙○○並非察哈爾店之職員，實無須為原告與察哈爾店之糾紛一事虛捏事由誣指原告之必要，故原告此部分主張尚非有據。再原告雖主張乙○○僅與其相處不到1個半月，無法就其在職期間之工作表現為整體評價云云(參本院卷二第28頁)，然查，乙○○為明哲店之店長，係原告之直屬主管，對原告之工作表現狀況自屬明瞭，縱其無法評價其至明哲店擔任店長前之原告工作狀況，惟仍可知悉其至明哲店擔任店長後之原告工作表現，則其就此回報被告，使被告了解原告狀況，難認有不妥之處，故原告此部分主張並非可採。

4、被告抗辯原告原告任職期間情緒失控，且就察哈爾店員工消費所衍生之洩漏個資一事，被告主管均已將處理結果回覆原告，並親至原告任職之明哲店與其商談溝通，然原告仍無法接受，且不斷以提告或生命要脅被告之員工等情，除據被告提出LINE對話紀錄為證外(參本院卷一第87頁至第89頁、第191頁)，證人丙○○亦到庭證稱：伊第一次接到訊息是4月26

日早上，員工信箱的負責同仁告知原告有傳訊息稱其想自殺，伊接到訊息後第一時間聯絡店長，請店長聯絡原告，但都聯繫不到原告，伊請店長打給原告的緊急聯絡人，結果是空號，大家都很緊張怕原告身體有狀況，所以伊請區主管陪同店長到原告租屋處，當時有偕同警察及房東到原告租屋處房門，當時原告在睡覺，後來經確認原告身體健康無疑慮後就離開了，過幾天原告又傳訊息：「不回我了，是當我死了嗎？要我再死一次嗎？」，我們很擔心原告的身體狀況，壓力很大，我們是真的想要把事情處理好，但怎麼溝通都沒有用等語(參本院卷一第203頁)，堪認被告上揭所辯非虛。

5、而衡以被告乃經營服務業，顧客消費之感受對被告品牌之提升、回店購買意願等自屬重要，然審酌原告因情緒問題致影響其工作服務態度、於收銀台上使用自己之平板、未核對優惠資格或未告知優惠等，除有礙明哲店對於優惠活動之推行外，亦恐使來店消費之顧客產生負面觀感，而原告以死相脅之行為，不僅造成共事之同仁、主管之身心壓力，並須一再處理原告之負面情緒，進而將影響被告公司勞工之團隊效率及職場氛圍，是原告確有無法達成被告僱傭原告之契約本旨之情，復經被告主管人員一再提醒、溝通，原告仍未聽從改善，已難期待原告主觀上有改善之意願，顯然原告主觀上確有「能為而不為」、「可以做而無意願做」之心態，且原告本係擔任被告明哲店之部分工時員工，已查無其他可供安置原告之職務，自無法再採取解僱以外之手段而繼續與原告維持勞動契約關係。從而，被告抗辯原告有勞基法第11條第5款不能勝任工作之情形而據以終止僱傭關係，應屬有據。

6、原告固主張其在職期間之個人工作業績良好，有KPI紀錄可佐(參本院卷一第337頁)，然此為被告所否認，並辯稱KPI係全店績效，並非原告個人績效，且原告離開後，全店之績效反而提升等情，並提出明哲店門市業績報表為證(參本院卷二第7頁、第11頁至第13頁)，而觀被告所提出之明哲店門市業績報表，乃屬該店整體之銷售及服務狀況(參本院卷二第1

1頁至第13頁)，且參證人乙○○於本院審理時到庭證稱：KPI是指會員卡及換購率，這是指整家店的KPI，沒有所謂原告個人的KPI等語(參本院卷一第485頁)，亦明確證述並無原告所稱之個人工作績效紀錄，且原告亦未能舉證證明有所謂個人工作績效紀錄之存在，則原告執此主張其個人工作業績良好云云，難認有據。

7、至原告雖聲請調閱乙○○之病歷資料欲證明乙○○並非因其行為方至身心科就診、聲請傳訊其母親到庭作證欲證明被告所提出電子郵件內容記載曾與其母親對話之部分為虛偽等情(參本院卷二第30頁、第72頁)，經核與本件爭點並無關聯，爰認無調查之必要，附此敘明。

五、綜上所述，原告依民法第185條、第188條、第193條、第195條、勞基法第13條等規定及兩造勞動契約，請求被告賠償000000元暨法定遲延利息，及請求確認兩造間僱傭關係存在，均無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其假執行之聲請已失所依附，應併予駁回。

六、本件為判決之基礎已臻明確，兩造其餘之陳述及所提其他證據，經本院斟酌後，認為均於判決之結果無影響，亦與本案之爭點無涉，自無庸逐一論述，併此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　113　　年　　4　　月　　12　　日

勞動法庭　法　官　　呂佩珊

以上正本係照原本作成。

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。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　113　　年　　4　　月　　12　　日

書記官　　解景惠