

臺灣新北地方法院民事判決

113年度勞訴字第231號

原告 王淑怡

被告 法意荷股份有限公司

法定代理人 謝淑英

訴訟代理人 鄭黎文

上列當事人間請求確認僱傭關係存在等事件，經本院於民國114年2月10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、原告主張：

原告自民國（下同）112年10月9日起受僱於被告擔任珠寶銷售工作，月薪新台幣（下同）38,414元（每月5日給付固定32,000元、10日給付6,414元業績獎金）。原告任職期間表現良好，未料突於113年5月21日收到被告提出之第一次工作改善書面紀錄，內容指稱原告之服裝儀容未能符合公司形象，理由為原告穿唇環、眉環以及染髮為粉紅色，然此行為並未違反與被告方所簽立之人事規範，且被告於書面紀錄中告知113年5月為檢視期，後續將繼續檢視上述兩項事項是否已改善。但被告又於113年5月28日向原告提出第二次工作改善書面紀錄，內容為服裝儀態未能符合公司形象及專業敬業態度不佳，理由為113年5月27日經百貨樓管反應，違反品牌形象行為有下列幾點：(1)坐姿相雙腳開開，儀態不端莊。(2)穿唇環眉環且於百貨營業時間未戴口罩遮住。(3)營業時間結束前30分鐘，就已提前將皮包拿出放置賣場，敬業態

01 度不佳。(4) 5月26日晚間5至7點，朋友來店上聊天等處理
02 私人事務，時間長達2至3小時臨場影響商場正常運作。但該
03 內容非由被告所確實經歷或求證，僅是由非被告方之百貨商
04 場人員所轉述，內容均不實在。之後被告又於113年5月30日
05 向原告發出第三次工作改善書面紀錄，內容同樣指控原告之
06 服裝儀態未能符合公司形象及專業敬業態度不佳，僅提及因
07 5月30日百貨商場方正式發電子郵件予被告，而被告疑似因
08 不堪承受百貨商場方之壓力，而不分青紅皂白即以書面通知
09 原告即日起終止勞動契約。而原告已配合被告佩戴口罩、將
10 頭髮梳成包頭上班，被告卻屢次因遭受百貨商場方之壓力，
11 不僅未經求證，卻一味指責原告並不明究理將原告資遣，顯
12 不符合勞動基準法第11條及第12條之終止勞動契約法定事
13 由，其終止勞動契約顯不合法，故原告自得請求確認雙方間
14 僱傭關係存在，並請求被告繼續給付自113年5月31日起無故
15 拒絕受領原告提供勞務之每月工資38,414元及法定遲延利
16 息。另外，被告非法解雇行為，並致使原告生活陷入困頓、
17 身心嚴重受創，並多次有輕生行為及自殘行為包括劃傷手
18 腕，後續將需花費大量醫療美容修復費用，故請求給付精神
19 慰撫金30萬元。為此，依民法第487條、第184條第2項、第1
20 95條等規定，提起本訴。並聲明：(一)確認原告與被告間僱傭
21 關係存在。(二)被告應自113年5月31日起至復職日止，按月於
22 每月10日給付原告38,414元，及自各期應給付日之次日起至
23 清償日止，按年息百分之五計算之利息。(三)被告應給付原告
24 300,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止按年息
25 百分之五計算之利息。(四)願供擔保請准宣告假執行。

26 二、被告抗辯：

27 被告是經營精品珠寶品牌，針對同事工作表現不佳時，會先
28 由店經理即時約談，了解同事遇到的困難，向同事說明需改
29 善之處與尋求改善方法。若口頭勸誡多次不見成效，則會由
30 總公司出具書面的工作改善記錄，並列明要求改善原因與審
31 視期限。原告於113年4月底開始染粉紅色頭髮、穿唇環與眉

01 環，並非原告所稱入職時已有的狀況。而後原告陸續的行為
02 與工作表現已造成該分店（新北市板橋大遠百貨）管理上極
03 大困擾，更引發VIP客人與百貨樓管的質疑，分店經理已多
04 次口頭告知原告這是違規行為要求改善整理儀容，也同意原
05 告可配戴假髮、並戴口罩或貼布遮掩唇環眉環，但口頭勸誡
06 多次不見成效，被告也是向店經理和同事求證後，才向原告
07 提出工作改善要求。原告於任職8個月期間，被告共發出四
08 份書面改善要求，分別為112年12月05日、113年05月21日、
09 113年05月28日及113年05月30日。被告在和原告溝通過程中
10 一再強調，珠寶顧問代表的是精品形象和品牌高度，上班時
11 間應有基本的敬業態度，每一份書面記錄也清楚列明需改善
12 事項與檢視期，也給與原告足夠的改善時間，並非原告所稱
13 片面資遣。而被告在這四份工作改善書面記錄中，並無因銷
14 售成績不佳而苛求原告，而是要求原告可以做得到的改善儀
15 容與敬業態度，顯見被告並非惡意資遣，而是合法終止契
16 約。並聲明：(一)駁回原告之訴，(二)願供擔保請准宣告免為假
17 執行。

18 三、兩造不爭執的事實：

19 (一)原告自112年10月9日起受僱於被告擔任珠寶銷售工作。

20 (二)原告於被告公司任職8個月期間，被告共發出四份書面改善
21 紀錄，日期分別為112年12月05日、113年05月21日、113年0
22 5月28日及113年05月30日，均經原告簽署。

23 (三)被告於113年05月30日書面紀錄中同時通知原告依勞基法第1
24 1條第5款不能勝任工作為由，於當日終止勞動契約。

25 四、本件爭執點及本院判斷如下：

26 本件爭執點為：(一)被告終止勞動契約是否合法（兩造間雇傭
27 關係是否存在）？(二)原告請求被告繼續按月支付薪資是否有
28 理由？(三)原告請求被告給付30萬元精神慰撫金，是否有理
29 由？以下分別說明。

30 (一)就被告終止勞動契約是否合法而言

31 1. 勞基法第11條第5款規定，勞工對於所擔任之工作確不能勝

01 任者，雇主得預告終止勞動契約。所謂「勞工對於所擔任之
02 工作確不能勝任」者，舉凡勞工客觀上之能力、學識、品行
03 及主觀上違反忠誠履行勞務給付之義務均應涵攝在內(最高
04 法院109年度台上字第1399號民事判決參照)。因此，應就勞
05 工之工作能力、身心狀況、學識品行等積極客觀方面；及其
06 主觀上是否有「能為而不為」，「可以做而無意願」之消極
07 不作為情形，為綜合之考量。勞工能力、學識、技能不足致
08 無法完成工作者，固屬不能勝任工作。但勞工縱有執行雇主
09 所交付職務之學識技能，若其主觀上無意為之，不忠誠盡其
10 履行勞務給付之義務，能為而不為，則雇主仍無法達成其僱
11 傭該勞工所欲達成之客觀上合理經濟目的，其結果與客觀上
12 能力、學識、技能不能勝任工作，並無二致。而判斷勞工是
13 否有主觀事由，應就雇主是否有通知改善後勞工仍拒絕改善
14 情形，或勞工已直接告知雇主不能勝任工作，或故意怠忽工
15 作，或故意違背忠誠履行勞務給付之義務等情形，綜合判斷
16 之，以符合公平。

- 17 2. 查原告自112年10月9日起受僱於被告擔任珠寶銷售工作，原
18 告於被告公司任職8個月期間，被告共發出四份書面改善紀
19 錄，日期分別為112年12月05日、113年05月21日、113年05
20 月28日及113年05月30日，均經原告簽署等情，為雙方所不
21 爭執。
- 22 3. 依被告第一份112年12月5日工作改善書面紀錄所載（見本院
23 卷第53頁），於原告任職近兩個月後，該分店經理已提醒原
24 告工作態度須改善，包括(1)珠寶顧問代表公司精品形象和品
25 牌高度，長髮應梳理整齊或綁起，不可使用鯊魚夾。(2)銷售
26 時語氣與態度應展現專業（不是給客人上課），要傾聽才能
27 真正了解客人想法。(3)應有敬業態度，到班時及應準備好儀
28 容和心態，上班時間不應做私人事情。足認被告已告知原告
29 應注意外表儀容及敬業態度，以維護公司品牌形象。
- 30 4. 原告自陳「我在大遠百實際工作時間為113年1月1日至113年
31 3月24日為一個時段，後續我就調到內湖，在5月13日回到板

01 橋大遠百上班」（見本院卷第35頁），足見原告於113年5月
02 13日之前也曾任職於被告板橋大遠百店，對該分店之品牌形
03 象應有一定之認知。而據證人即該店經理溫季辰證稱：「原
04 告是去年的1月1號到我板橋店裡任職，原告來的時候沒有染
05 紅髮，也沒有眉環、唇環。原告後來調到別的店支援，是去
06 年大概4月回來板橋。原告回來就已經染髮了，那時候只有
07 唇環而已。那時候我就有跟原告說明這樣會有問題，我有告
08 訴原告依據，依據是因為百貨公司有規定以我們做精品銷售
09 是不能染特殊髮色或外觀上做特殊造型，像是唇環眉環都不
10 行。我告訴原告之後，原告只有戴假髮，原告放假後又多了
11 眉環回來，那時候原告跟我說他會戴口罩上班，那時候我沒
12 強迫要拿掉，原告也答應我要戴口罩上班，但後來原告卻沒
13 有做到。公司是在113年5月21日通知原告改善，在此之前跟
14 原告說了很多遍，line上面都有我跟原告的對話，還有通
15 話，但通話沒有錄音。」等語（見本院卷第94頁），且證人
16 溫季辰確曾先後通知原告「你最好就帶好戴滿，還有眉毛看
17 你怎麼戴」、「口罩給我戴好哈，我有請監視器觀看你」，
18 並請該店同事也提醒原告上班一定要戴口罩，此有被告提出
19 之113年5月14日、5月17日line對話紀錄可稽（見本院卷第9
20 9、115頁）。由上足認原告於113年5月13日調回大遠百分店
21 後，因有「穿唇環、染髮粉紅色」之行為，證人溫季辰已明
22 白告知百貨公司規定精品銷售人員不能染特殊髮色，也不能
23 穿唇環眉環等造型，但原告未予理會規定，除「穿唇環、染
24 髮粉紅色」外，放假後又多了「穿眉環」一項違規行為。之
25 後原告於工作時雖有戴假髮，但仍有未取下、或未戴口罩遮
26 掩唇環眉環情形，故被告於113年5月21日發出第二份工作改
27 善書面紀錄（見本院卷第55頁），通知原告改善事由為「服
28 裝儀容未能符合公司形象。一、穿唇環眉環。二、染髮粉紅
29 色。」，並告知「5/21已再次口頭說明，JOY COLORi 是珠
30 寶產業，在百貨定位也是精品名品，珠寶顧問代表的是公司
31 形象和品牌高度，故服裝儀容有基本的要求，穿唇環眉環、

01 染髮粉紅色等不端莊的外型是銷售大忌，應儘速改善。得體
02 的服裝儀容是敬業態度的展現，約定2024年5月為檢視期，
03 檢視以上事項是否已改善。」。換言之，被告已將原告能否
04 改善「穿唇環眉環、染髮粉紅色」之行為，作為檢視其敬業
05 態度之標準。

- 06 5. 在113年5月21日後，證人溫季辰證稱原告仍沒有改善一語
07 （見本院卷第94頁），且於5月22日原告質疑第二份書面改
08 善紀錄內容「是否樓管去跟公司說的」時，明白告知原告
09 「樓管和其他櫃點同事都有（去跟公司說）」、「不要和m
10 一樣，誰說的不重要，自己做好就不會被人家說話了」（見
11 本院卷第103頁），但原告於113年5月26日仍有上班未戴口
12 罩情形（見本院卷第115頁），經證人溫季辰於當日（16：5
13 0）再次告知原告「上班請不要忘了把你的口罩帶好喔」；
14 並因原告友人來櫃台待了將近2個多小時一事（見本院卷第1
15 23頁），於當日（20：39）詢問原告「你朋友來櫃上？待了
16 很久」，經原告回覆「他要回家了啊，剛剛一起吃飯」（見
17 本院卷第105、107頁）。而因上述事情，被告於113年5月28
18 日發出第三份工作改善書面紀錄（見本院卷第57頁），通知
19 原告改善事由為「一、服裝儀容未能符合公司形象（第二次
20 書面紀錄）。二、專業敬業態度不佳。」，並告知「JOY CO
21 LORi 是珠寶產業，在百貨定位也是精品名品，珠寶顧問代
22 表的是品牌形象，故服裝儀容有基本的要求。5/21已發出第
23 一次書面記錄，要求改善穿唇環眉環、染髮粉紅色等不端莊
24 的外型。5/27經百貨樓管反映仍有違反品牌形象的行為如
25 下：(1)坐姿相雙腳開開，儀態不端莊。(2) 穿唇環眉環且
26 於百貨營業時間未戴口罩遮住。(3) 營業時間結束前30分
27 鐘，就已提前將皮包拿出放置賣場，敬業態度不佳。(4) 5
28 月26號晚間5至7點，朋友來店上聊天等處理私人事務，時間
29 長達2至3小時臨場影響商場正常運作。」、「以上違反品牌
30 形象與百貨商場管理辦法等行為應立即改善，約定2024年5
31 月31日檢視期，確認以上事項是否已改善。若屢勸不聽而經

01 百貨樓管第三次反映有服裝儀態不佳的情形者，公司有權依
02 勞基法第11條第5項（款）規定「勞工對於所擔任之工作確不
03 能勝任時，終止勞動契約」。由此可知，原告雖於113年5月
04 22日收受第二份工作改善書面紀錄，但仍未改善「穿唇環眉
05 環、染髮粉紅色」狀態，甚至仍有未配戴口罩遮掩之情形，
06 並有其他不符公司作業要求之事項發生，顯然無視於公司規
07 定，也不在乎公司以能否改善「穿唇環眉環、染髮粉紅色」
08 作為檢視其敬業態度之標準。

09 6. 113年5月28日後，證人溫季辰證稱：「原告也沒有改善。
10 我有問過原告為何不改善，但原告回覆我說改善期間是到
11 113年5月31日，但如果原告有誠心要改善，是否應該在收到
12 書面通知時就應該改善表示誠意」等語（見本院卷第94頁）
13 又依line對話紀錄所載，證人溫季辰於113年5月30日（12：
14 19）通知原告「老闆說你的耳洞，耳環太多」（圖示見本院
15 卷第119頁），並轉貼其回覆老闆的line內容「我剛剛有打
16 電話問他（指原告）了，他有跟我承認因為太熱戴不住假
17 髮，我跟他說我不管，除非你去把頭髮顏色染回來，如果唇
18 環眉環不拔就口罩膠帶貼好，我已再次嚴重告誡她了」，並
19 向原告表示「自己好好處理吧」（見本院卷第111頁）。當
20 日（13：28）其他同事也向證人溫季辰表示：「她戴假髮真
21 的好恐怖的感覺」、「竟然還用腳側踢的方式關抽屜」、
22 「超誇張的」，有line對話紀錄可稽（見本院卷第115
23 頁）。顯然至當日為止，原告依然沒有就被告公司要求改善
24 事項有具體改善行為。

25 7. 就113年5月30日終止契約一節，證人溫季辰證稱：「113年5
26 月30日百貨公司有來函給公司，因為當天是原告早班，當天
27 早班時間有公司主管人員經過，看到原告的服裝儀容不整
28 齊，原告還在鏡子前整理頭髮。公司決定把原告解僱是因為
29 百貨公司來函，百貨公司來函就表示專櫃人員不適合在公司
30 任職。任用員工會受百貨公司影響，因為百貨公司會有專櫃
31 人員的規範，服裝儀容只是其中一部分。」等情（見本院卷

01 第94至95頁)。而板橋大遠百公司確於113年5月30日下午1
02 6:07以電子郵件通知被告：「專櫃人員王淑怡日前於櫃上
03 發生違反專櫃服務人員管理辦法及影響品牌形象的舉動，包
04 括讓朋友在櫃內逗留(攜帶電腦於櫃檯使用)、坐姿開放、
05 以摔/踢的方式開關櫃子、飾品配戴誇張不宜，百貨已口頭
06 勸導並請店經理協助，『再』請協助針對此專櫃人員安排教
07 育訓練，以維護品牌及公司形象」(見本院卷第51頁)，此
08 已經符合被告113年5月28日第三份工作改善書面紀錄所載
09 「若屢勸不聽而經百貨樓管第三次反映有服裝儀態不佳的情
10 形者」之事由，故被告在當日發出第四份工作改善書面紀
11 錄，事由記載「一、服裝儀容未能符合公司形象(第三次書
12 面紀錄)。二、專業敬業態度不佳。」，並告知「JOY COLO
13 Ri 是珠寶產業，在百貨定位也是精品名品，珠寶顧問代表
14 的是品牌形象，故服裝儀容有基本的要求。5/21已發出第一
15 次書面記錄要求改善，5/27又發出第二次書面記錄，而今5/
16 30因百貨正式來函要求改善，已是屢勸不聽而經百貨樓管第
17 三次反映有服裝儀態不佳的情形者，公司有權依勞基法第11
18 條第5項(款)規定-勞工對於所擔任之工作確不能勝任時，
19 於2024/5/30終止勞動契約」。由上述過程可知，被告確實
20 因原告屢勸不聽，歷經三份工作改善書面紀錄通知仍未改善
21 其「穿唇環眉環、染髮粉紅色」狀態，儀容及工作情形有不
22 符公司規定情形，顯然無視於公司檢視之標準，且因板橋大
23 遠百公司樓管人員先後兩次口頭通知(113/5/21前、113/5/
24 27)外，第三次更於113年5月30日以電子郵件通知原告有不
25 符品牌形象之行為，故被告才以不適任為由於當日終止勞動
26 契約。

- 27 8. 原告雖主張穿唇環及眉環以及染髮為粉紅色等行為並未違反
28 與被告方所簽立之人事規範云云。惟查，板橋大遠百訂有百
29 貨專櫃管理辦法(見本院卷第47至49頁)，其中「服裝儀
30 容」違規事項明文「1-01條上班時間內(含晨會)未依規定穿
31 著制服及未將手提雜物寄存員工寄物櫃者。」、「1-06條服

01 裝儀容不整，如頭髮凌亂…」、「1-07條飾品配戴誇張不
02 宜，經勸不接受改進者。」，而如前所述，被告早在第一份
03 112年12月5日工作改善書面紀錄中即告知原告須注意外表儀
04 容及敬業態度，之後續於113年05月21日、113年05月28日第
05 二、三份工作改善書面紀錄詳細指明原告應改善事項，也具
06 體表示「穿唇環眉環、染髮粉紅色」均未能符合公司形象，
07 並明白告知「以上違反品牌形象與百貨商場管理辦法等行為
08 應立即改善」，此即屬公司內部規範無疑。何況，該分店經
09 理即證人溫季辰已多次口頭及以line對話紀錄通知原告，染
10 髮部分須配戴假髮，唇環眉環部分則須戴上口罩遮掩，此亦
11 屬於被告公司進行內部管理時之規定。故原告主張其並未違
12 反內部規範云云，顯不足採信。

13 9. 綜上以觀，被告於112年12月5日即以第一份工作改善書面紀
14 錄通知原告，其所擔任珠寶銷售一職代表公司品牌形象，應
15 注意服裝儀容。原告於113年5月13日再次任職板橋大遠百分
16 店期間，已經證人溫季辰告知不得有穿唇環眉環、染髮為粉
17 紅色等行為，卻不顧規定，除原先已有「穿唇環、染髮粉紅
18 色」外，再增加「穿眉環」一項，之後經店經理、同事口頭
19 或以line對話紀錄多次提醒應以假髮、口罩遮掩，卻屢勸不
20 聽，一再發生儀容不符規定之情形，雖經被告再於113年05
21 月21日、113年05月28日以第二、三份工作改善書面紀錄詳
22 細指明應改善事項，惟至113年5月30日為止，仍未見改善，
23 經大遠百樓管於當日再次以電子郵件要求「再請協助針對此
24 專櫃人員安排教育訓練，以維護品牌及公司形象」，足認原
25 告一再漠視被告檢視之標準，其主觀上並無改善儀容或工作
26 態度之意願，客觀上能力即不適合該項工作，顯然無法勝任
27 被告珠寶銷售工作一職，確屬勞工對於所擔任之工作不能勝
28 任之情形，故被告公司依照勞基法第11條第5款終止勞動契
29 約，自屬合法。

30 10. 因原告有上述諸多不能勝任工作之事由，經勸告後其主觀心
31 態、工作情形仍無改善，顯然原告主觀上並無改善意願，違

01 反勞工的忠誠義務，足以破壞員工與雇主間之信賴基礎，被
02 告公司客觀上也不可能將原告調任其他職務，也難期待被告
03 可採取解僱以外之懲處手段而繼續與原告間之僱傭關係，即
04 符合解僱最後手段性原則。

05 (二)就請求被告繼續按月支付薪資而言

06 如前所述，被告公司既已合法解僱原告，則兩造間已無僱傭
07 關係存在，被告公司自無需繼續給付工資，故原告此部分請
08 求，無法成立。

09 (三)請求精神慰撫金部分

10 按雇主主張終止勞動契約，要屬雇主權利之行使，違法終止
11 勞動契約，僅勞動契約不生終止之效力，勞動契約繼續存在
12 期間，勞工除因雇主拒絕受領勞務給付，並拒絕給付薪資報
13 酬，得依債務不履行之相關規定，向雇主主張權利外，不得
14 以雇主終止契約不合法，而要求雇主負侵權行為之損害賠償
15 責任（最高法院95年度台上字第2710號民事判決參照）。何
16 況，被告經認定是依勞基法第11條第1項第5款事由解僱原
17 告，屬於雇主解僱權之合法行使，並不具備歸責性或違法
18 性，也無從認定有侵害原告名譽、人格權之情事，自不成立
19 侵權行為。故原告依民法侵權行為之規定請求被告給付精神
20 慰撫金30萬元，無法准許。

21 五、綜上所述，原告依民法第487條、第184條第2項、第195條等
22 規定，請求(一)確認原告與被告間僱傭關係存在；(二)被告應自
23 113年5月31日起至復職日止，按月於每月10日給付原告38,4
24 14元，及自各期應給付日之次日起至清償日止，按年息百分
25 之五計算之利息；及(三)被告應給付原告300,000元，及自起
26 訴狀繕本送達翌日起至清償日止按年息百分之五計算之利
27 息，均為無理由，應予駁回。又原告既受敗訴判決，本院自
28 無從依職權宣告假執行，併此敘明。

29 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及其餘爭點，核
30 與判決結果無涉，不再一一論述。

31 七、訴訟費用負擔的依據：民事訴訟法第78條。

01 中 華 民 國 114 年 3 月 10 日

02 勞動法庭 法官 劉以全

03 以上正本係照原本作成

04 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
05 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

06 中 華 民 國 114 年 3 月 10 日

07 書記官 溫凱晴