

臺灣新北地方法院民事判決

114年度勞訴字第41號

原告 黃榮昌
被告 安安人力仲介有限公司

法定代理人 黃苑菁
訴訟代理人 郭昌凱律師

上列當事人間請求確認僱傭關係存在事件，本院於民國114年12月16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

壹、程序方面：

按當事人法定代理人之代理權消滅者，訴訟程序在有法定代理人承受其訴訟以前當然停止。又當事人不聲明承受訴訟時，法院亦得依職權，以裁定命其續行訴訟，民事訴訟法第170條、第178條分別定有明文。本件原告起訴時，被告法定代理人為柯惠燕，嗣於民國114年3月21日變更登記為黃苑菁，有公司變更登記表在卷可按（見外放限閱卷）。又本院業於114年4月30日依前揭規定依職權裁定命被告之法定代理人黃苑菁為承受訴訟人，續行訴訟，合先敘明。

貳、實體方面：

一、原告主張：緣原告係自110年4月20日起受僱被告擔任雙語翻譯人員，每月工資為新臺幣（下同）3萬元，工作內容為每月至負責管理地區服務並收取費用，幫助主管拿文件給客戶及移工簽名蓋章，再送件至各機關審核；主管交辦帶移工看病、開戶、處理車禍事項。而原告與被告法定代理人黃苑菁（時任經理）、翻譯主管胡蕙嫻均係透過工作群組交辦處理事項，並回報處理結果，且於上班前、下班後均需拍照上傳

01 車輛之公里數。詎被告以原告辱罵客戶及移工外勞、暴力傷
02 害、不適應工作及行政事務、侵占及詐取油錢費用等理由，
03 於113年8月21日依勞動基準法（下稱勞基法）第11條第5款
04 規定終止與原告間之勞動契約，惟被告並未提供客戶名稱及
05 移工外勞姓名，或對於原告進行評鑑之服務記錄表以為佐
06 證，且原告係因胡蕙嫻未提供完整之行程，或提供錯誤之地
07 址及聯絡方式，以致汽車亂跑而損耗較多汽油，並無侵占或
08 詐取油費之情事存在，況被告並未提供工作大綱及進行教育
09 訓練，大部分均係原告自行搜集資料就開始工作，被告亦未
10 提出任何證據證明原告做錯或已為勸導之事實，被告甚至利
11 用原告需申請加班費及油費補助，威脅強逼原告於切結書上
12 簽名，且客戶嘉予製衣股份有限公司（下稱嘉予公司）固投
13 訴原告帶移工於113年8月8日至合作金庫銀行開戶，遭銀行
14 行員告知不要再由原告帶移工來開戶之情事，惟嘉予公司並
15 未提供該銀行行員之姓名，且亦未造成嘉予公司之損失，併
16 參以被告所提出嘉予公司之書面文件，其上大小章與嘉予公
17 司送審核文件不同，應係被告所偽造用以損害原告名譽。是
18 原告既無被告所述之前揭行為，被告所為之終止勞動契約自
19 不合法，兩造間之僱傭關係應仍存在等語，求為判決：確認
20 兩造間僱傭關係存在。

21 二、被告則以：

22 (一)被告依勞基法第11條第5款之規定，終止與原告間之勞動契
23 約，已符合最後手段性原則，其解僱係屬合法有效：

24 1.原告於110年4月20日起受僱被告擔任雙語翻譯職務，然因原
25 告工作態度不佳，常與公司員工及客戶發生爭執，且原告亦
26 已自行於工作群組內向被告總經理（安可）坦承，而胡蕙嫻
27 於112年12月19日再次口頭警告原告，但因當時工作量繁
28 重，需要人力協助，胡蕙嫻遂向總經理請求再給原告改正之
29 機會，總經理則要求原告簽立切結書，確保其嗣後能改善工
30 作態度。是被告已就原告工作能力不佳給予輔導與告誡，並
31 給予其改善工作態度之機會。豈料，原告於簽立切結書後，

01 仍陸續有員工與客戶反映原告工作態度不佳，經胡蕙嫻屢次
02 勸導並要求改善，但原告依舊我行我素，已達無法溝通之程
03 度，被告係因胡蕙嫻於113年8月21日明確告知原告已無法勝
04 任其工作，依勞基法第11條第5款規定終止勞動契約。併參
05 照胡蕙嫻亦曾表示原告在宿舍將同事私人物品丟棄，且在工
06 作上亦不配合回報客戶狀況，顯然已無法與同事相處，亦不
07 能處理客戶問題，確實已達工作確不能勝任之情狀甚明。

08 2.又被告對翻譯人員工作態度、行為之基本要求為必須保持禮
09 貌，並協助移工及雇主、相關機關間有效溝通，惟原告每至
10 工廠處理移工糾紛時，不僅屢次對雇主言語無理、對移工態
11 度惡劣，甚至中途發怒離場，未盡翻譯人員本應協助雇主、
12 移工雙方溝通協調之責，致雇主向被告反映「翻譯這樣，雇
13 主聽不懂」。且原告赴越南辦事處送件時，對承辦人員依規
14 定要求補件竟斥責對方刻意刁難，憤而離去，導致該部門立
15 即致電向被告反映。被告多次接獲反映原告工作態度不佳之
16 投訴，顯見原告工作態度失當，業已影響公司經營與員工管
17 理之秩序。

18 3.另原告曾陪同嘉予公司之移工至合作金庫銀行辦理開戶，竟
19 拒絕協助移工填寫必要資料，當場喝斥銀行人員「我不寫能
20 怎樣」，隨即將移工留置於銀行擅自離去，嗣後原告雖返回
21 銀行卻仍未協助移工完成開戶手續，反而躺臥於銀行大廳之
22 座椅上睡覺，對銀行保全勸導置之不理，致銀行經理不得不
23 致電向嘉予公司投訴，直言「帶來開戶的人很沒禮貌、很沒
24 水準」，並建議應停止使用該仲介翻譯。而因嘉予公司長期
25 會有員工至合作金庫銀行辦理開戶，該銀行可能因原告行為
26 對嘉予公司有扣分之印象，所以希望後續嘉予公司辦理開戶
27 之工作可以找其他服務態度較好之人員來做翻譯，堪認原告
28 上開舉止已嚴重損及被告及嘉予公司之聲譽，且倘繼續聘任
29 原告擔任翻譯人員，勢必影響被告與客戶間之合作關係與商
30 譽。

31 4.再者，原告自112年任職被告以來，被告幾乎每日均接獲不

01 同部門或客戶對其失職態度之投訴，原告不僅拒絕履行翻譯
02 義務、對雇主及移工態度惡劣、擅自離場、在銀行大廳睡
03 覺，並多次與承辦人員起衝突，此等情形已嚴重違背翻譯人
04 員「應以禮貌態度協助溝通」之基本職責，導致被告屢遭客
05 戶投訴，甚至面臨解約危機，足認原告之工作態度與行為已
06 嚴重悖離被告對翻譯人員之合理期待，原告於客觀上品行欠
07 佳，且就為雇主及移工翻譯、協助移工開戶等事項均敷衍了
08 事，主觀上能為而不為，已違反勞工應忠誠履行勞務給付之
09 義務，確屬勞基法第11條第5款所稱「不能勝任工作」之情
10 形。而被告因受限於勞動部之許可，無從將原告調職或轉
11 職，然被告已盡力多次勸誡原告，並給予其改善工作態度之
12 機會，惟原告仍不改正，依舊我行我素，客觀上實難期待被
13 告對原告再以何種輔導方式督促改進。為此，被告依勞基法
14 第11條第5款規定，終止與原告間之勞動契約，未違反解僱
15 最後手段性原則，解僱應屬合法等語置辯

16 (二)答辯聲明：原告之訴駁回。

17 三、本院得心證之理由：

18 (一)按確認法律關係之訴，非原告有即受確認判決之法律上利益
19 者，不得提起之。民事訴訟法第247條第1項前段定有明文。
20 又所謂即受確認判決之法律上利益，係指因法律關係之存否
21 不明確，致原告在私法上之地位有受侵害之危險，而此項危
22 險得以對於被告之確認判決除去之者而言（最高法院42年台
23 上字第1031號判決意旨參照）。本件原告主張兩造間僱傭關
24 係仍然存在，為被告所否認，則兩造間之僱傭關係是否存
25 在，陷於不明確，致原告之法律上地位有受侵害之危險，並
26 得以本件確認之訴除去此種不安狀態，是原告提起本件確認
27 之訴，自有即受確認判決之法律上利益。

28 (二)被告依勞基法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約是否合
29 法？

30 1.按勞基法第11條第5款規定，勞工對於所擔任之工作確不能
31 勝任時，雇主得預告勞工終止勞動契約。所謂不能勝任工

01 作，不僅指勞工在客觀上之學識、品行、能力、身心狀況，
02 不能勝任工作者而言，即勞工主觀上能為而不為，可以做而
03 無意願做，違反勞工應忠誠履行勞務給付之義務者亦屬之
04 （最高法院103年度台上字第2550號判決意旨參照）。揆其
05 立法意旨，重在勞工提供之勞務，如無法達成雇主透過勞動
06 契約所欲達成客觀合理之經濟目的，雇主始得解僱勞工，其
07 造成此項合理經濟目的不能達成之原因，應兼括勞工客觀行
08 為及主觀意志，是該條款所稱之「勞工對於所擔任之工作確
09 不能勝任」者，舉凡勞工客觀上之能力、學識、品行及主觀
10 上違反忠誠履行勞務給付義務均應涵攝在內。勞工因個人專
11 業能力不足或體力不足，固屬不能勝任工作，惟勞工雖具備
12 能力，但工作態度消極、怠惰敷衍，甚至無法與同事協力完
13 成工作，亦屬之。另勞工不能勝任工作與雇主解僱，在程度
14 上應具相當對應性，就具體事實之態樣、勞工到職期間、初
15 次或累次、故意或過失、對雇主及事實所生之危險或損失、
16 勞雇關係之緊密程度等因素，綜合衡量（最高法院112年度
17 台上字第828號判決參照）。

18 2.經查，原告前於110年4月20日與被告簽立勞動契約，約定自
19 該日起由被告接續聘僱原告從事就業服務法第46條第1項第8
20 款至第10款外國人擔任輔導管理之中越語翻譯工作，契約期
21 間為3年，期滿後，再經被告向主管機關勞動部申請自113年
22 4月20日起至106年4月20日止展延聘僱許可獲准，此有兩造
23 間勞動契約、外國人及新雇主雙方合意接續聘僱證明書及勞
24 動部113年1月8日勞動發事字第1130701048號函在卷可稽
25 （見本院卷第83至97頁），堪認屬實。又查，被告於113年8
26 月21日通知原告，依勞基法第11條第5款規定，以原告不能
27 勝任工作為由終止契約等情，為兩造所不爭。又被告以前揭
28 情詞抗辯原告有不能勝任工作之情事，惟為原告所否認，並
29 主張被告終止勞動契約不合法等語。茲就被告依前揭規定終
30 止兩造間勞動契約是否合法？審酌判斷如下：

31 (1)證人即嘉予公司人事管理部專員金憶玟在本院審理時證稱：

01 我在嘉予公司職務內容是移工仲介之相關事務辦理。我們是
02 委託仲介即被告公司幫我們管理工人，包含引進及宿舍管
03 理。原告負責幫嘉予公司處理工人翻譯工作，嘉予公司有需
04 要協調時會請被告公司派翻譯來嘉予公司公司進行翻譯。我
05 剛入職時，原告態度還不錯，但我記得時間大約是113年7、
06 8月間，嘉予公司請被告公司帶移工去合作金庫南土城分行
07 辦理開戶，然後銀行有跟嘉予公司反映我們請的翻譯沒有確
08 實執行翻譯工作，把工人丟在櫃台，態度不佳，銀行有特別
09 交代如有工人要開戶，不要再請這位翻譯即原告到場翻譯。
10 嘉予公司要帶工人去銀行開戶大約都是利用中午休息時間，
11 12點到1點左右。銀行是在開戶當日打電話到嘉予公司反映
12 的。銀行人員是打電話跟會計說，然後再轉接給我，銀行人
13 員是直接跟我說方才我所陳述的那些事情。後來嘉予公司有
14 發通知書給被告公司，請被告公司盡量不要派原告來嘉予公
15 司做協調翻譯，後來被告公司就沒有再派原告來嘉予公司做
16 翻譯。因為嘉予公司長期會有員工要到銀行做開戶的工作，
17 銀行對於這件事的發生對嘉予公司有扣分的印象，所以銀行
18 希望後續嘉予公司辦理開戶的工作可以找其他服務態度較好
19 的人員去做翻譯等語。而證人胡蕙嫻在本院審理時亦證稱：
20 有一次原告帶嘉予公司的移工去合作金庫銀行辦理開戶時，
21 臨櫃銀行人員請原告協助移工填寫資料，原告就跟銀行人員
22 說他不寫，為何要由他填寫資料，銀行人員跟他說開戶一定
23 要有這些流程，原告就說我不寫能怎樣，然後原告就生氣離
24 開銀行，留下移工及銀行人員不知道該怎麼辦，差不多半個
25 小時後原告才回來銀行，但是原告沒有坐在辦理開戶的地方
26 協助移工辦理開戶，而是躺在銀行的椅子上睡覺，銀行的保
27 全有來叫原告，但是原告不理會，所以銀行的經理才打電話
28 給我們移工的雇主申訴說為何妳們的人帶來銀行開戶很沒有
29 禮貌很沒有水準，客戶回答說那不是我們嘉予公司的人員而
30 是仲介的人員，告訴嘉予公司說要不要告訴仲介反映這個仲
31 介不要用了很沒有禮貌，我收到雇主跟我這樣反映等語。此

01 外，並有被告所提出嘉予公司出具之「請協助翻譯人員更
02 換」之通知為證（見本院卷第244頁）。原告固主張上開通知
03 內之嘉予公司大小章並非該公司在各機關送審核文件之大小
04 章云云。惟公司對外一般行文所蓋用之公司大小章，只有係
05 有權代表之人所蓋用，縱非屬公司變更登記表之大章或向主
06 管機關送審文件之大小章，仍生對外代表公司之效力，況上
07 開通知並已經證人金憶玫確認確係由嘉予公司所發出。原告
08 前開主張，自無足採。是以，被告抗辯有關嘉予公司投訴原
09 告工作態度部分，堪信為真。

10 (2)又證人即原告直屬主管胡蕙嫻在本院審理時證稱：原告在被
11 告公司主要負責帶外勞去開戶、看醫生，去工廠處理外勞及
12 雇主之糾紛，還要幫移工申報所得稅等相關事項，其工作是
13 由我每天安排。每天我會收到業務或是行政部門、會計部門
14 或是工廠之雇主交辦工作，我會分配哪些由原告去處理，我
15 是用LINE群組來交辦每日之工作，然後原告完成工作要拍照
16 在LINE群組回報。我們有要求翻譯一定要有禮貌，處理過程
17 要與雇主回報移工是什麼原因，然後還要聽移工的表達，再
18 轉達給雇主移工為何會發生這樣的問題，但原告每次到工廠
19 之處理過程對雇主講話很沒有禮貌，對移工講話也很兇也不
20 會解釋，雇主反映說原告翻譯這樣雇主聽不懂，原告有時候
21 就會不講話生氣就離開工廠，有時一些工作是到工廠送文件
22 給雇主簽名就是直接丟在那邊，還對雇主說趕快簽一簽不用
23 問那麼多，對雇主及移工都是一樣的態度，工廠外籍移工也
24 有反映原告的翻譯聽不懂，對工人的講話態度很兇，不像一
25 個翻譯而是像一個流氓，我常常聽到工人這麼說。有時雇主
26 生氣到說如果仲介不換翻譯，就要跟被告公司解約。我不止
27 在工廠收到雇主之反映，例如就業服務站也會打電話來申
28 訴，我每天都會收到我們排行程上面的單位來反映，例如對
29 方叫他補正什麼原告都不願意，對人家講話大聲，人就走
30 了，所以原告一離開那邊的部門我們就會收到該部門的電話
31 來反映。原告聽不懂我們跟他的溝通，原告的工作表現不

01 好，我們沒有辦法和原告溝通，翻譯的工作較為特別，必須
02 要正確回覆處理的情形，但是原告回覆僅回覆處理好，我一
03 直問原告處理的過程能否講給我聽，但原告回覆我處理好
04 了，你不用問那麼多，就是這樣的態度。又被證二112年12
05 月19日LINE對話紀錄截圖第1頁，原告向總經理稱「今天的
06 事，阿草姐已罵我，我知道我錯了，我講話沒禮貌……」等
07 語，阿草姐就是指我，我記得是因為原告罵幫我們管理宿舍
08 部門鴻大公司的主管，我會知道是因為我們收到鴻大公司的
09 反映，原告在宿舍裡房間放很多回收的東西累積在整個房
10 間，鴻大的主管通知原告要整理，因為造成蟑螂老鼠很多，
11 但是原告不配合，說他的房間是隨便他放什麼東西，所以原
12 告罵鴻大的主管你不會當主管，你不要再當主管了，因為這
13 件事情鴻大主管反映到我們翻譯部門，被告公司總經理請我
14 跟原告溝通要配合整理好房間，但是原告還是不理會，跟鴻
15 大公司繼續吵，因為那時我要幫原告，所以我才寫他傳送給
16 總經理的內容給原告，讓原告傳給總經理向總經理求情，讓
17 原告繼續工作，我跟原告說如果他再犯這樣的錯我就不留他
18 了。每天原告遇到問題跟他溝通但原告都不聽。有時候以講
19 電話或是在公司當面和原告說不要這樣的講話態度，這樣不
20 禮貌，會影響到公司。除了口頭勸導之外，有請公司法務讓
21 原告簽日後會改善工作的文件，因發生事情我都會轉告給公
22 司法務，被證一切結書就是我說的其中一次簽立的文件，這
23 是累積很多雇主的反映包括很多的行為，希望原告改善。在
24 原告簽署切結書後，他的工作態度或行為沒有改善，還是一
25 樣等語。另證人阮玲芝在本院審理時亦證稱：我在被告公司
26 和原告一樣都是翻譯越南語。翻譯工作內容就是協助雇主及
27 工人溝通、帶工人看醫生及到銀行開戶等。被告公司的翻譯
28 部門對翻譯人員要求要有禮貌、要有善良的心態、要誠懇
29 等。我有看到原告跟翻譯部門主管胡蕙嫻溝通，說原告在工
30 作上有被移工及雇主客訴，大概是去年的事情，只有聽到他
31 們二人因客訴原因在爭吵，胡蕙嫻有說有時候雇主跟主管反

01 映，原告拿文件去時都沒有直接讓雇主及移工簽名，丟了就
02 走，因為胡蕙嫻是主管，雇主都會打電話跟胡蕙嫻反映，還
03 也有聽到原告跟主管溝通時有提到就業服務站會打電話客
04 訴、原告跟移工講話很兇等語。而原告雖否認證人證言之真
05 正，並稱：被告威脅其簽切結書、簽文件，如果不簽就不補
06 助油費云云。然按證人既經具結擔保其證言之真實性，實無
07 甘冒偽證之嫌而為虛偽陳述之理，且按當事人主張其意思表
08 示係因被詐欺或脅迫而為之者，應就其被詐欺或被脅迫之事
09 實，負舉證之責任（最高法院21年度上字第2012號判決意旨
10 參照）。經核前開證人之證言，與被告提出之通訊軟體LINE
11 對話截圖及原告簽立之切結書內容相符（見本院卷第65至77
12 頁），堪信屬實。且觀諸原告於112年12月25日簽立之前揭切
13 結書，即記載其同意並願遵守切結以下約定：「1. 本人因多
14 次面對客戶及同事之說話口氣時有不禮貌之情形，對於工作
15 態度也時常有令人詬病之處，業已造成公司同事間及客戶間
16 多次紛爭，雖經公司主管多次勸導及懲戒，惟本人迄今仍偶
17 有上述之行徑。2. 對於公司指派之服務雇主或外勞之相關工
18 作，本人承諾不會有語氣情緒惡劣或有違反法令之行為（包
19 含且不限有恐嚇、欺騙、偷盜等）……」等內容，足認原告
20 亦不爭執其有因禮貌及工作態度問題，與客戶發生多次紛爭
21 等情。又縱使原告傳送予總經理關於道歉鴻大公司事件之內
22 容，係由證人胡蕙嫻所事先擬稿，惟原告既已同意依其內容
23 傳送予被告總經理，難認與其所為意思表示有悖。抑且，原
24 告並未就其係被脅迫而簽立切結書之事實舉證以實其說，其
25 前開主張自難憑採。是以，原告既已同意簽立切結書，猶不
26 予配合服從管理，堪信被告已盡相當監督原告改善工作態
27 度之責，惟其輔導作為並無法收實效，顯見原告主觀上仍不
28 欲改變其態度及缺乏溝通意願，已無改善之期待可能性可
29 言。則原告此等「能為而不為」、「可以做而無意願做」、
30 欠缺工作態度之不能勝任工作情形，迭經主管勸諭、指正及
31 告誡未果，堪認原告主觀上並無忠誠配合履行勞務給付義務之

01 意。縱原告具備中越語翻譯能力，亦足認原告已有不能勝任
02 工作之情形，況依就業服務法第57條第3款規定，雇主聘僱
03 外國人不得有指派所聘僱之外國人從事許可以外之工作之情
04 事。則原告經主管機關核准之聘僱許可既為從事中越語翻譯
05 工作，是被告自不得指派其從事許可以外之工作，則依被告
06 透過勞動契約所欲達成合理之經濟目的觀之，被告既已善盡
07 勞基法所賦予之各種手段，惟原告仍無法改善，因兩造間之
08 信賴關係已破壞殆盡，客觀上自己難期待被告採用解僱以外
09 之懲處手段而繼續其僱傭關係，被告縱未另為懲處，亦難認
10 有違反解僱最後手段性。從而，被告抗辯其依勞基法第11條
11 第5款規定終止與原告間之勞動契約，應符解僱最後手段性
12 原則，已合法終止等語，應屬有理。

13 3. 準此，兩造間勞動契約既已於113年8月21日經被告合法終
14 止，兩造間即無僱傭關係存在，故原告請求確認兩造間僱傭
15 關係存在，洵屬無據。

16 四、綜上所述，原告依兩造間勞動契約之法律關係，請求確認兩
17 造間僱傭關係存在，為無理由，應予駁回。

18 五、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、攻擊或防禦方法及所提
19 之證據，均核與本案判決所認結果不生影響，爰毋庸逐一再
20 加論述，附此敘明。

21 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

22 中 華 民 國 115 年 1 月 30 日

23 勞 動 法 庭 法 官 王 士 珮

24 以上正本係照原本作成。

25 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
26 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

27 中 華 民 國 115 年 1 月 30 日

28 書 記 官 李 依 芳