

臺灣士林地方法院民事判決

114年度勞訴字第107號

原告 利沁怡

訴訟代理人 葛彥麟律師

阮聖嘉律師

被告 中國信託商業銀行股份有限公司

法定代理人 陳佳文

訴訟代理人 劉素吟律師

戴丞偉律師

上列當事人間確認僱傭關係等事件，本院於民國115年3月17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113年9月23日起受僱於被告，擔任櫃檯人員職務，約定薪資為每月新臺幣（下同）4萬元。原告原任職於被告之永和分行，後被調至中和分行。中和分行之主管於113年12月5日下班時間找原告談話，要原告自請離職，經原告拒絕。主管張克銓再於113年12月12日對原告為新人測驗，主管以其自製小道具要求原告演練現場情境，卻未告知該小道具之意思，讓原告盲目猜測其施測內容。原告認為考核不公，而向主管反映。被告再於12月16日以電子郵件傳送離職單予原告填寫，原告拒填。原告於113年12月17日上班，被告之人員拒絕讓原告進入銀行。被告要原告前往總行會談，原告拒絕後，被告之人資人員始以電子郵件寄送資遣通知書給原告，以原告試用期評核未通過，依勞動基準法第11條第5款規定，於113年12月27日終止僱傭關係，並通知自12月17日起至12月26日可不用上班。被告雖以原告不能

勝任工作之事由終止僱傭關係，但卻未提出具體事證，僅籠統稱試用期未通過評核，且未給原告任何說明或改進之機會，其無異是以主管個人喜惡作為評核員工是否適任之標準。因此被告之資遣不合法，不生終止僱傭契約之效力。原告自得提起本件確認之訴。而被告自113年12月17日起拒絕受領勞務，仍有繼續按月給付工資4萬元及按月為原告提繳退休金2,406元之義務，其中114年1月至6月已到期工資24萬元，及應補提繳退休金14,757元（113年12月差額321元、114年1月至6月14,436元）。另被告亦積欠原告加班費7,330元（10月2,075元、11月2,075元、12月3,180元）。爰依民法第486條、勞動基準法第22條第2項前段、第24條、勞工退休金條例第6條第1項、第14條第1項規定提起本件訴訟等。並聲明：(一)確認兩造間僱傭關係存在。(二)被告應給付原告247,330元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(三)被告應提繳勞工退休金14,757元至原告於勞動部勞工保險局設立之勞工退休金個人專戶。(四)被告應自114年7月1日起至原告復職前一日止，按月於當月12日前給付原告4萬元，及按月提繳勞工退休金2,406元至原告於勞動部勞工保險局設立之勞工退休金個人專戶。(五)聲明第(二)(三)(四)項，原告願供擔保，請准予宣告假執行。

二、被告則以：原告自113年9月23日起受僱於被告，擔任櫃檯人員職務，試用期間3個月，以113年12月22日為試用評核日期。原告於試用期間內工作表現不佳，且主觀上態度消極，以致試用期考核不通過（詳下述），被告予以資遣，並無不合法。且原告原已接受資遣，嗣後翻異改稱被告終止契約不合法，請求確認兩造間僱傭關係存在，及請求被告給付薪資並提繳退休金，並無理由。原告另主張被告積欠加班費，然原告113年10月份並無加班紀錄，另兩造勞動契約於113年12月26日終止，被告當月給付原告4萬元，溢付6,208元，則原告11月及12月加班費2,075元、3,180元自其溢領薪資扣除後，原告無所謂加班費可請求等語，以資抗辯。並聲明：(一)

01 原告之訴駁回。(二)如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假
02 執行。

03 三、本院之判斷：

04 (一)、按勞動契約附有試用期間之約款者，雇主得於試用期間內
05 觀察該求職者關於業務之能力、操守、適應企業文化及應
06 對態度，判斷該求職者是否為適格員工，如不適格，雇主
07 即得於試用期滿前終止勞動契約，於雇主未濫用權利之情
08 形下，其終止勞動契約應具正當性（最高法院109年度台
09 上字第2205號判決意旨參照）。

10 (二)、原告主張被告終止契約不合法。惟被告抗辯兩造間約定試
11 用期3個月，原告於期間內評核不合格，得終止契約等
12 語。經查：

13 1. 原告自113年9月23日起受僱於被告，職稱為辦事員，以11
14 3年12月22日為試用評核日期乙節，有聘任函在卷可佐
15 （本院卷第234頁）。可認兩造契約已有約定試用期3個
16 月。而被告為銀行業，銀行業係屬受主管機關高度監理之
17 特許行業，受相當程度之法令及公司內控程序之規範，為
18 維護客戶權益、避免發生客戶財產上損害，應認被告為合
19 於法規要求及達成公司治理目標，對於新進行員任職時
20 所必要之知識、職能、客戶應對態度等加以培訓，並篩選
21 合於考評標準者，即有其合理性。

22 2. 依被告對於原告之新人初階訓練與檢測，其中在試用期安
23 排2日之「新人凝聚營」，供新進同仁認識彼此，初步認
24 識公司文化及業務內容。然而原告參與113年11月21日、2
25 2日梯次之「新人凝聚營」結束後，並未依要求完成閱讀
26 一本書後上傳讀後心得之課後作業乙節，有被告提出原告
27 於ezlearn系統之學習資料可佐（見本院卷第238頁）。

28 3. 其次，培訓內容包括到職第1至2個月內進行新進行員櫃檯
29 專業知識基礎課程等。原告到職後原被分發至永和分行，
30 再於113年11月4日調至中和分行，由直屬主管張克銓指派
31 資深之櫃員張千儀擔任原告之專屬小導師，帶領認識工作

01 環境，依照被告制定之「新進CSR業務輔導檢核表」，指
02 導原告各項業務項目。被告稱原告在試用期間出現有如附
03 表所載之事由，並提出張千儀、資深櫃員游秋雯、服務主
04 管劉盈潔等人提出之書面回饋、原告所辦業務之交易憑
05 證，以及原告自行擬撰之改善處理聯絡單等件在卷為佐
06 （證據出處見附表）。原告雖對於上開資料之真正不爭
07 執，但爭執張千儀、游秋雯及劉盈潔等人書面回饋內容欠
08 缺客觀性標準等語（見本院卷第390頁、第391頁）。

09 (1)按證人有到場陳述之義務，除證人依事件之性質及其狀
10 況，經法院認為適當者，得命兩造會同證人於公證人前
11 作成陳述書狀，否則遇有證人不能到場或有其他必要情
12 形，得就其所在詢問之，此觀諸民事訴訟法第305條第1
13 項、第2項規定即明，是法院尚非得以證人任意性之書
14 面陳述代替其到場之證言。經檢視張千儀、游秋雯及劉
15 盈潔等人書面回饋內容（見本院卷第248頁至270頁），
16 並非其等記錄日常業務上事項所制作之文書，而係專就
17 原告任職期間之工作情形之紀錄，性質上屬於證人對於
18 所見所聞以書狀為陳述，然上開書面回饋並未合於證人
19 陳述書狀之規定，自不能以之代替證人到場證述，是以
20 張千儀、游秋雯及劉盈潔等人書面回饋內容所陳述不能
21 作為本件判斷基礎。

22 (2)然依原告自行填載經單位主管確認之改善處理聯絡單
23 （見本院卷第272頁至274頁），可知原告於113年11月1
24 3日已發生客戶辦理提款業務時，發生提款條（傳票）
25 未蓋原留印鑑、原告卻未請客戶簽名或蓋章之疏失。又
26 原告於12月2日辦理匯款業務時，發生未確認檢查客戶
27 匯款戶名有誤之情形。另原告於12月3日辦理提款業務
28 時，發生誤選存款交易序號之疏失等。然原告於12月12
29 日分行課後測驗仍有未核印即扣款之情形。另依被告提
30 出之交易憑證（見本院卷第252頁至258頁），可知原告
31 於12月6日辦理客戶提款業務，誤辦理為存款，以致之

01 後須再辦理沖正作業。另外同日原告辦理客戶提款「5
02 5,000元」業務，原告輸入金額時少輸入一位數「5
03 」，變成客戶僅提領5,000元。嗣後重新做成提款「55,
04 000」之存提款交易憑證，並手寫註記「領5,000元現
05 金」。另外原告同日辦理匯款業務時，亦發生漏未輸入
06 備註之情形。再原告於12月9日辦理客戶提款55萬元業
07 務，未確認致誤辦理為提款550萬元等。由上可知，原
08 告確實有於從事櫃員工作時，出現誤輸入資料、檢查不
09 仔細等明顯疏失而未見改善之情形。

10 4. 另原告試用期滿時，應進行評核，評核標準分為：職場行
11 為及工作表現，總分應達80分（滿分100分），此項目係
12 由直屬主管評分。然原告在分行新進櫃員試用期滿評核指
13 標，其中「職場行為」20分，「工作表現」17分，合計僅
14 得37分，遠低於及格指標80分，此有試用期滿評核指標在
15 卷可佐（見本院卷第276頁至277頁）。

16 5. 再原告於試用期最後1個月，應自行在被告公司網站登入e
17 zlearn系統進行「櫃檯作業能力甄試」線上測驗，總分應
18 達70分（滿分100分），其測驗內容涵蓋櫃檯作業實務上
19 所需處理之各項基本作業項目，包括外匯、金融卡申請、
20 ATM卸補鈔等，以確保原告受正式任用前，必須具備相關
21 業務之基本知識。然原告參與「0000000~0000000」班次
22 之「櫃檯作業能力甄試」線上測驗，分數僅43.299分（見
23 本院卷第246頁），遠低於及格指標70分。又該次測驗人
24 數有31人，大多數學員成績均在70分以上，有成績表可佐
25 （見本院卷第278頁），應認測驗題目尚屬客觀合理。

26 6. 原告係擔任銀行分行之櫃檯人員職務，依其工作內容要為
27 櫃檯各項實務作業。而綜合上開所列各項原告於試用期之
28 表現，整體觀察的結果，原告在培訓階段之新人凝聚營中
29 未完成課後作業，可見原告對於被告所要求之工作已有抱
30 持消極態度。而在分行實作階段，則有改善處理聯絡單及
31 被告提出之交易憑證所呈現之各種工作上疏失，並在試用

期後期所進行之客觀的「櫃檯作業能力甄試」，成績亦未達及格分數，更是反應出原告就銀行櫃檯之各項實務作業，在專業度上並未到達基本要求。再者，原告在主管評核的「職場行為」及「工作表現」項目，亦未達及格分數，相當程度上可認原告並無法滿足被告之企業經營的要求。又依卷內證據，尚無從認為被告以上開各項狀況認原告不適任，而以其試用期不及格之事由終止契約，有何權利濫用情形，應認被告終止契約具備正當性。

(三)、原告固主張被告並未提出其不能勝任工作之具體事證，以主管個人主觀喜惡作為評核是否適任之標準，且未給予原告說明或改進之機會，故被告依勞動基準法第11條第5款事由終止勞動契約並不合法等語。然查：

1. 兩造間勞動契約已有試用期之約定，被告於試用期內就原告之適任與否即有較大的評量權限，而前揭被告所進行的培訓及評核程序，被告要求原告於新人凝聚營結束後，完成閱讀心得之課後作業，對一般人而言並無困難，難認被告之要求有何過苛。另櫃檯作業能力甄試係針對所有新進行員應有之基本能力之測試，從其他新進行員大部分均能通過測試來看，難認測試標準有何不妥。

2. 再者，試用期滿前，雖係由原告之直屬主管進行評核，然原告是否適任，本來就是以在業務上直接與原告有接觸之主管最知情，而主管評分時，應依被告所制定之試用期滿評核指標（見本院卷第276頁），並非漫無標準。其評核標準分為：職場行為及工作表現二大項，總分應達80分（滿分100分）。其中「職場行為」部分列有4項指標：品德忠誠、敬業服從、團隊合作、學習精神，各以10分為上限，滿分40分。「工作表現」分列有3項指標，每項指標又可拆分為2項評分項目，分別為：流程面「可依據掛帳科目檢視是否有現金盤盈損掛帳達含500元以上（評核期間一件扣5分）」、「洩漏個資、觸及資安缺失mail，文件留有敏感性資料（評核期間1件扣5分）依據內控營運公告-

風險及資安報報」。客戶面「是否有客戶抱怨及作業缺失導致客戶二次來行或自行找客戶補章，請留存相關補件紀錄(評核期間1件扣5分)」、「主管現場觀察及小導師回饋是否有落實服務禮貌與應對整體表現狀況如下給分：(1)優秀：10分(2)符合期待:7分(3)待發展:5分(4)待改善:2分」。學習面「可參考小導師輔導辦法中，E-559新進CSR業務輔導檢核表整體表現狀況如下給分：(1)優秀：10分(2)符合期待:7分(3)待發展:5分(4)待改善:2分」、「主管現場及小導師親察CSR專業知識與運用：指嫻熟工作相關專業知識，具有獨立執行業務的能力(1)優秀：10分(2)符合期待:7分(3)待發展:5分(4)待改善:2分」。既原告之主管評核時，應依上開各項細部指標項目為評核，且部分扣分項目應有具體事證，則其所為評核必須有相當之事證依據，不能流於恣意，原告指稱主管可以憑個人主觀喜惡來進行評核，要非可採。

3. 又原告之主管張克銓曾於113年12月12日安排現場模擬測驗，模擬測驗係由主管出10道實例題讓受測者在40分鐘內完成6題(每題15分，再加計服務情境題10分，共100分)。然原告卻僅在滿分100分之測驗中得29.5分，此有試卷可佐(見本院卷第296頁至299頁)。此部分之現場模擬測驗係由原告之主管張克銓所進行，並非依被告內部相關規定而實施，自不能作為被告評核原告是否適任之標準，然本件依前揭論述所提及之培訓及評核資料，已足堪認定原告試用期之評核未達及格標準，要與原告上開模擬測驗分數只有29.5分無關。且該測驗相當於考試前之模擬測驗，欲藉由模擬測驗先知道自己準備不足之處，進而補強自己弱點，應認係原告之主管張克銓為提高原告通過被告所舉辦甄試之機會，基於善意而為原告安排之測驗，並非以之作為原告不適任證據之目的。原告以其模擬測驗分數偏低，認定係張克銓以個人喜惡而進行試用期之評核，洵非可採。

01 4. 是以，被告依勞動基準法第11條第5款事由終止勞動契
02 約，應有理由。原告請求確認兩造間僱傭關係存在，並請
03 求被告自114年1月起按月給付工資及提繳勞工退休金，均
04 無理由。

05 (四)、原告主張被告積欠原告加班費7,330元（113年10月2,075
06 元、11月2,075元、12月3,180元），另應補提繳退休金差
07 額113年12月321元等語。查，依原告之出勤紀錄（見本院
08 卷第328頁），原告於113年10月份並未加班，自不能認原
09 告可向被告請求該月份加班費。至於原告113年11月及12
10 月加班費部分（合計5,255元），被告不爭執其數額，但
11 主張其發放予原告之12月工資有溢付6,208元，予以抵
12 扣。就此部分，原告亦不爭執（見本院卷第392頁），則
13 抵扣後，原告已無加班費可向被告請求。另外，被告係於
14 113年12月16日以電子郵件通知原告預告於同年月27日起
15 終止勞動契約（見本院卷第305頁、第306頁）。原告月薪
16 4萬元，被告按月應提繳勞工退休金數額為2,406元（級距
17 40,100元），則被告就113年12月應提繳原告勞工退休金
18 數額為2,018元（ $2,406 \times 26 / 31 = 2,018$ ），被告就原告該
19 月份退休金提繳數額為2,085元，有勞工退休金個人專戶
20 明細資料可佐（見本院卷第38頁），並無短少，則原告請
21 求被告應補提繳勞工退休金321元，為無理由。

22 四、從而，原告依民法第486條、勞動基準法第22條第2項前段、
23 第24條、勞工退休金條例第6條第1項、第14條第1項規定，
24 請求(一)確認兩造間僱傭關係存在，(二)被告應給付原告247,33
25 0元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率
26 5%計算之利息，(三)被告應提繳勞工退休金14,757元至原告於
27 勞動部勞工保險局設立之勞工退休金個人專戶，(四)被告應自
28 114年7月1日起至原告復職前一日止，按月於當月12日前給
29 付原告4萬元，及按月提繳勞工退休金2,406元至原告於勞動
30 部勞工保險局設立之勞工退休金個人專戶，均無理由，應予
31 駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請，亦失其依據，

應併予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，經審酌後，認對於判決結果均無影響，爰不一一論述，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中 華 民 國 115 年 3 月 31 日
勞動法庭 法 官 林銘宏

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，應於判決送達後20日內向本院提出上訴狀，若委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費，否則本院得不命補正逕行駁回上訴。

中 華 民 國 115 年 3 月 31 日
書記官 陳珮勻

附表：

日期	事由	證據
113 年（下同）11 月 13 日	客戶辦理提款業務時，提款條（傳票）未蓋原留印鑑、原告卻未請客戶簽名或蓋章。	改善處理聯絡單（本院卷P272）
11 月 15 日	辦理遭詐騙帳戶結清業務時，主管已建議客戶並指示將交易明細114筆全部印出，然原告不顧主管指示，再次詢問客戶是否只要列印11月13日以後明細即可。	劉盈潔之書面回饋（P268）
11 月 20 日	①辦理客戶匯款業務時，未請客戶填寫表單即更改戶籍地址。後續重新進行客戶資料建檔，致匯款作業時間由原本5分鐘延宕為10分鐘。 ②辦理客戶申辦卡片、網路銀行、基本資料變更事宜前，未請示主管核身或協助，讓客戶等待長達1小時，期間亦未表示向客戶表示歉意或安撫客戶。	游秋雯之書面回饋（P267）
11 月 25 日	掛帳、抓帳、存銅板未清點清楚。代收	劉盈潔之書面

	交易看錯金額。換摺未確認行數。	回饋 (P269)
11月27日	辦理客戶戶籍地變更業務，在掃描證件時，誤辦理成印鑑掛失業務。	劉盈潔之書面回饋 (P270)
	協助客戶更換證照時，原告誤辦理為掛失。	張千儀之書面回饋 (P248)
12月2日	辦理匯款業務時，客戶匯款戶名有誤，原告未檢查。	改善處理聯絡單 (P273)
12月3日	辦理提款業務時，原告誤選為「存款」之交易序號。	改善處理聯絡單 (P274)
12月6日	①擔任引導員時，客戶告知要辦理提款業務，原告卻誤辦理「存款」，以致之後須再辦理沖正作業。 ②辦理提款業務時，客戶表示要提款「55,000元」，原告輸入金額時少輸入一位數「5」，變成客戶僅提領5,000元。嗣後重新做成提款「55,000」之存提款交易憑證，並手寫註記「領5,000元現金」。 ③辦理匯款業務時，漏未輸入備註。	張千儀之書面回饋 (P250) 交易憑證 (P252、P254-256)
12月9日	擔任引導員時，客戶表示要提款55萬元，原告未確認清楚，導致誤辦理為提款550萬元。	張千儀之書面回饋 (P250、P253)
12月10日	①客戶辦理刷摺、5筆現金繳交代收交易，原告耗時長達20分鐘，處理速度過慢。 ②客戶持非本人之存摺辦理補摺，已表示「我也是幫別人做帳，也不是很清楚他的交易啦」足見客戶非本人、不清楚交易明細，應無法決定補摺時是否要壓縮彙整，原告卻未向客戶說明彙整之意義及確認，即直接壓縮彙整。	張千儀之書面回饋 (P250) 匯款單、交易憑證 (P257、P258)

	③客戶持存摺、已用印之匯款單，擬轉帳繳多筆稅款。在此情形，經晨會再三叮嚀，只要從客戶帳戶成功扣款入一對多交易後，即可直接轉帳一筆金額繳納所有稅款，且張千儀亦曾指導，但原告仍忘記，而採逐筆交易，額外增加流程、耗費時間。	
--	---	--