

臺灣臺中地方法院民事判決

112年度勞訴字第61號

原告 陳禕夢

訴訟代理人 張博鍾律師(法扶律師)

被告 花旗(台灣)商業銀行股份有限公司

法定代理人 張聖心

訴訟代理人 賴盛星律師

複代理人 程才芳律師

上列當事人間請求確認僱傭關係存在等事件，本院於民國115年3月27日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

- 一、原告之訴駁回。
- 二、訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按當事人之法定代理人其代理權消滅者，應由有代理權之法定代理人承受訴訟，此觀民事訴訟法第170條、第175條規定自明。查本件被告之法定代理人於審理中已由安孚達變更為A06，經其具狀聲明承受訴訟(見本院卷二第127頁)，核無不合，應予准許。

貳、實體方面：

- 一、原告主張：原告自民國108年3月11日起受僱於被告，擔任電話行銷業務人員(下稱電銷人員)，平均月薪為新臺幣(下同)4萬6,395元。被告於110年間提高電銷人員業績目標，原告勤奮不懈努力達成，惟因疫情影響而仍未能達成被告所定之業績目標，被告竟於111年8月12日預告將於111年8月15日以原告不能勝任工作為由，依勞動基準法(下稱勞基法)第11條第5款規定終止兩造間勞動契約。然原告未有不能勝任工作之情勢，且被告終止勞動契約之行為違反解僱最後手段性原

01 則。基上，被告依勞基法第11條第5款規定終止勞動契約，
02 自不生合法終止之效力。爰依兩造間勞動契約、民法第487
03 條、勞基法第22條第2項、勞工退休金條例(下稱勞退條例)
04 第6條第1項、第14條第1項及第31條第1項等規定提起本件訴
05 訟等語。聲明：(一)確認原告與被告間僱傭關係存在。(二)被告
06 應自111年8月16日起至原告復職之日止，按月給付原告4萬
07 6,395元，及自各期應給付日之翌日起至清償日止，按週年
08 利率5%計算之利息。(三)被告應自111年8月6日起至原告復職
09 之日止，按月提繳2,892元至原告設於勞工保險局之勞工退
10 休金個人專戶(下稱勞退專戶)。

11 二、被告則以：原告於110年1月起適用新的獎金計劃所定之業績
12 目標(底薪增加，業績目標提高)其於110年1月至8月間，除7
13 月以外之月份，業績目標達成率均有80%以上，甚至110年
14 1、2、6月之達成率分別為200%、247%及295%，足見並非被
15 告所定之業績目標過高，致原告無法達成。原告於110年9月
16 起業績達成率即大幅衰退，於9月份至11月份間，達成率分
17 別僅有28%、0%及7%。被告於110年12月起對原告進行個人績
18 效改善計畫，惟原告未能改善，業績達成率持續低迷，被告
19 方依勞基法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約。原告確
20 有不能勝任工作之情勢，被告終止勞動契約亦未違反解僱最
21 後手段性等語，資為抗辯，並聲明：原告之訴駁回。

22 三、兩造不爭執之事項(見本院卷二第47、48頁)

23 (一)原告於108年3月11日起受僱於被告，擔任電銷人員。

24 (二)被告針對電銷人員之績效目標，於110年以前於每年度之業
25 務獎金計劃中訂定，並以業務公告之方式發送予包含原告在
26 內之電銷人員；自110年1月起，係由被告製作各業務人員績
27 效目標及目標基礎獎金之聲明書供業務人員瞭解。

28 (三)原告於110年1月起之業績目標為每月24萬點、110年9月調升
29 原告職級及業績目標為每月32萬點、111年6月調降原告職級
30 及業績目標為每月24萬點。111年6月因原告確診，故被告並
31 未就原告該月績效進行評估。

01 (四)原告自110年12月起進行個人績效改善計畫，至111年7月，
02 被告三度展延原告之個人績效改善計畫。

03 (五)被告依勞基法第11條第5款之規定，於111年8月12日通知原
04 告於111年8月15日終止兩造間之勞動契約。

05 (六)原告自112年6月12日至113年2月24日任職於訴外人中國信託
06 商業銀行、自113年3月初迄今任職於訴外人渣打銀行。

07 四、得心證之理由

08 (一)原告主張被告未經其同意，擅自於110年9月起調高原告業績
09 目標部分：

10 1.原告雖主張：原告為電銷人員，被告於110年1月起調高電銷
11 人員業績目標(調至24萬點)；嗣於110年9月間被告未經原告
12 同意，竟二度調高原告業績目標(調至32萬點)。被告首次提
13 高業績目標，係針對全體電銷人員，未有不合理之處，然11
14 0年9月間二度調高業績目標僅針對含原告在內2人為之，顯
15 然具有針對性等語；被告則以：被告會依電銷人員前二季之
16 業績表現，挑選業績表現優異之電銷人員調高業績目標(可
17 領取更高之業績獎金)並晉升職級。原告自110年1月起提高
18 業績目標至24萬點後，同年1月至6月間之業績標表現高於24
19 萬點甚多(達成率分別為：200%、247%、91%、155%、118%、
20 295%)，經原告主管與原告溝通，並經原告同意並簽署聲明
21 書後，被告方於110年9月二度調高原告業績目標等語置辯。

22 2.經查，原告於110年1月起之業績目標為每月24萬點、110年9
23 月調升原告職級及業績目標為每月32萬點之事實，兩造均不
24 爭執(見不爭執事項(三))，首堪認定。又證人A 0 1於審理時
25 證稱：我自108年9月至112年8月12日任職於被告，擔任電銷
26 人員。被告調升業績目標前會先進行一對一面談，確認沒有
27 問題才簽名等語(見本院卷一第349、352頁)；復參酌被告所
28 提出之聲明記載EBR目標(月)32萬、生效日為110年9月1日，
29 並經原告簽名之事實，有該聲明在卷可參(見本院卷一第153
30 頁)，堪認被告於110年9月1日調升原告業績目標至32萬點
31 前，有先跟原告進行面談，經原告同意並簽署上開聲明後，

01 被告方調高原告業績目標至32萬點。是原告上開主張，尚非
02 可採。

03 3.另原告雖主張：原告不願於110年9月1日調升業績目標，但
04 迫於無奈僅能默默接受，並於事後應公司要求補簽同意聲明
05 書等語(見本院卷二第55頁)，且證人A 0 4於審理時證稱：
06 我自109年1月至112年8月受僱於被告，擔任業務主任，我與
07 原告為同組同事；對於主管提出之業績目標，有個不成文規
08 定，無法拒絕；(問：拒絕、接受業績目標有無簽署文件?)
09 有，一定都是當下簽立等語(見本院卷一第397、399頁)。然
10 查，原告既已簽署聲明書，縱其主觀上係基於職場考量、人
11 際壓力或其他現實因素而非欣然接受提高業績目標至32萬
12 點，然被告並無以強暴、脅迫等足以妨害意思自由之方式迫
13 使其簽署，自不影響原告同意之意思表示效力。又證人A 0
14 4雖稱：公司有不成文規定，無法拒絕提高業績目標等語，
15 然所謂「不成文規定」之內容為何？證人A 0 4未進一步說
16 明；其亦未提及被告曾以何種具體手段強迫員工簽署聲明
17 書。是依上開證述內容，難認原告簽署聲明書時有受脅迫或
18 欠缺意思自由之情事。反而，依證人A 0 4所述，可知拒
19 絕、接受業績目標之文件，都是於當下簽立，此與原告所稱
20 係事後補簽之情節未盡相符。是原告上開主張，尚非可採。

21 (二)原告是否有勞基法第11條第5款規定「不能勝任工作」之情
22 形？

23 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
24 勝任時，雇主得預告勞工終止勞動契約，所謂「確不能勝任
25 工作」，非但指能力上不能完成工作，即怠忽所擔任之工作
26 ，致不能完成，或違反勞工應忠誠履行勞務給付之義務亦屬
27 之(參照最高法院86年度台上字第688號判決意旨)。又按
28 所謂解僱最後手段性，應參酌勞工之行為，對於勞雇關
29 係、信賴關係的干擾程度，及在客觀及社會一般觀念上，對
30 於雇主之營運是否造成重大影響，是否難以期待雇主繼續維
31 持僱用關係。

01 2.查，原告於110年9月、10月、11月之業績達成率分別為2
02 8%、0%、7%乙節，有原告業績達成率表格在卷可稽(見本院
03 卷一第187頁)。則依業績目標32萬點換算，原告上開月份之
04 業績分別為8萬9600點、0點、2萬2400點，可見縱以110年1
05 月之業績目標24萬點為標準，原告上開月份業績亦離24萬點
06 相差甚遠。又因原告上開月份業績達成率不佳，被告自110
07 年12月起對原告進行個人績效改善計畫乙節，兩造均不爭執
08 (見不爭執事項(四))，亦堪認定。原告之個人績效改善每次為
09 兩個月，項目分為：1.業績表現-EBR點數達成率、2.業務動
10 能(每日通話時間：3小時10分鐘、每通電話平均時間：1分5
11 秒)；就上開項目1.部分原告每月之業績點數及達成率、就
12 項目2.部分原告每日平均通話時間，分別如附表所示等情，
13 有原告個人績效改善計畫、電銷人員通話時數表及業績達成
14 率表等件在卷供參(見本院卷一第93至102頁、第179、187、
15 193頁)。可見原告於進行績效改善計畫期間，前開項目1、
16 2.均未曾達標；縱以業績目標24萬點計算，原告自110年9月
17 至111年7月亦長達共11個月期間業績亦未能達標，堪認原告
18 確有不能勝任工作之情況。

19 3.原告固主張：被告於111年1月28日對外宣布將消費金融業務
20 出售予訴外人星展銀行，消費者聽聞此重大金融消息，勢必
21 對於被告所推出之金融相關服務持觀望態度，致原告於後續
22 推銷工作遭遇極大阻礙等語，且證人A 0 1證稱：被告宣布
23 將消費金融業務出售予星展銀行後，要推銷信用貸款就沒有
24 很好推銷，銷售難度有增加，業績有比之前差；我任職期間
25 一整天下來至少會有一位客戶表示不願購買被告公司產品等
26 語(見本院卷一第353、354頁)；證人A 0 4證稱：被告宣布
27 要出售消費金融業務後，電銷人員推銷難度增加非常多，每
28 天都有客戶反應因為要出售給星展，而不願意購買被告公司
29 產品等語(見本院卷一第400、401頁)。查，證人A 0 2證
30 稱：我擔任電話行銷主管，原告是我的團隊組員；被告公司
31 公告出售銷金部門給星展銀行後，整個部門大概有70%的人

01 有達到業績目標等語(見本院卷一第360頁)。綜觀上開證人
02 證詞，可見被告對外宣布將消費金融業務出售予星展銀行，
03 對電銷人員之推銷工作雖造成一定程度影響，然並非致所有
04 電銷人員均無法達成業績目標，蓋於同一期間內，仍約有7
05 0%之電銷人員得以達成業績目標。是以，原告於績效改善計
06 畫進行期間持續未能達到附表「業績表現-EBR點數」欄所示
07 業績目標，難謂全因被告出售消費金融業務予星展銀行所
08 致，而與原告工作表現全然無關。

09 (三)被告有無違反「解僱最後手段性原則」？

10 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勝
11 任時，雇主得預告勞工終止勞動契約。揆其立法意旨，重在
12 勞工提供之勞務，如無法達成雇主透過勞動契約所欲達成客
13 觀合理之經濟目的，雇主得解僱勞工。其原因固包括勞工客
14 觀行為及主觀意志，舉凡勞工客觀上之能力、學識、品行及
15 主觀上違反忠誠履行勞務給付義務均應涵攝在內，惟仍須雇
16 主於其使用勞基法所賦予之各種手段，仍無法改善之情況
17 下，始得終止勞動契約，庶符「解僱最後手段性原則」(最
18 高法院101年度台上字第1546號判決、100年度台上字第800
19 號判決意旨參照)。

20 2.原告雖主張：被告雖對原告進行績效改善計畫，然該計畫僅
21 形式上流程，並未對原告提供任何形式上幫助；況被告可採
22 取降低職級方式，將原告職級降為S02或S01，亦或是將原告
23 調至其他職務等對原告影響較輕微之措施，不一定要採取解
24 僱之方式。基上，被告已違反解僱最後手段性原則，被告終
25 止勞動契約不合法等語。惟依原告自陳：於110年9月被告提
26 升業績目標至32萬點前，原告工作能力備受肯定等語(見本
27 院卷二第60頁)，可見原告係已具備相當電銷經驗及業務能
28 力之員工，其對產品內容、電話銷售流程、客戶應對技巧及
29 成交模式，均已有相當程度之掌握，足認原告本具有達成業
30 績目標之能力，被告於原告業績未達標時，自非如同對毫無
31 經驗之新進人員般，重新自基礎培訓其銷售能力，給予原告

01 一定期間進行績效改善，使其調整銷售方式、提升成交成
02 效，以回復原有工作表現尚無不可。又依被告提出之職等職
03 級表(見本院卷一第195頁)，可知倘依原告當時之職等調降
04 職級，則降為S02職級後，每月業績目標為24萬點(即原告
05 於110年1月時之業績目標)；如再降為S01職級，每月業績
06 目標則為20萬點。然觀諸附表所示原告於績效改善計畫期間
07 之實際業績表現，其各月業績均未達24萬點標準，而就20萬
08 點部分，亦僅有110年12月及111年4月二次達標，其餘月份
09 業績均與20萬點目標存有相當差距。是以，縱被告將原告職
10 級調降至S02或S01，依原告於績效改善計畫期間之整體業績
11 表現觀之，原告仍難以持續、穩定達成各該職級所要求之最
12 低業績標準。此外，原告為電銷人員，自難要求被告於終止
13 勞動契約前，另行安排與其專業能力、工作經驗及職務性質
14 顯不相符之其他職務。基上，被告自110年12月起對原告進
15 行個人績效改善計畫，並三度展延原告之個人績效改善計畫
16 至111年7月(見不爭執事項(四))，已給予原告相當期間改善。
17 嗣原告於績效改善計畫進行期間，仍持續未能達成業績目
18 標，被告始於111年8月12日預告將於111年8月15日依勞基法
19 第11條第5款規定終止兩造間勞動契約，尚難認有違反解僱
20 最後手段性原則之情事。故原告此部分主張，洵不足採。

21 五、綜上所述，原告確有不能勝任工作之情勢，且被告依勞基法
22 第11條第5款規定終止兩造間勞動契約，未違反解僱最後手
23 段性原則，兩造間勞動關係已於111年8月15日合法終止，則
24 原告依兩造間勞動契約、民法第487條、勞基法第22條第2
25 項、勞退條例第6條第1項、第14條第1項及第31條第1項等規
26 定，請求判決：(一)確認原告與被告間僱傭關係存在。(二)被告
27 應自111年8月16日起至原告復職之日止，按月給付原告4萬
28 6,395元，及自各期應給付日之翌日起至清償日止，按週年
29 利率5%計算之利息。(三)被告應自111年8月16日起至原告復職
30 之日止，按月提繳2,892元至原告勞退專戶，均為無理由，
31 應予駁回。

01 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經
02 本院審酌後，核與判決結果不生影響，爰不予逐一論駁，併
03 此敘明。

04 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

05 中 華 民 國 115 年 5 月 15 日
06 勞動法庭 審判長法官 張清洲

07 法官 許仁純

08 法官 陳宥愷

09 以上正本係照原本作成。

10 如不服本判決，應於送達後20日內向本院提出上訴狀（須附繕
11 本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

12 中 華 民 國 115 年 5 月 15 日
13 書記官 邱芮俞

14 附表：

15

時間	業績表現-EBR點數	原告業績點數	通話時數
110年12月	256000	201619(約78.8%)	2:54:17
111年1月	288000	139335(約48.4%)	2:46:26
111年2月	288000	0(0%)	2:52:23
111年3月	288000	00000(00%)	2:44:05
111年4月	288000	000000(00.2%)	2:50:13
111年5月	288000	00000(00.1%)	3:01:36
111年6月	(當月原告確診， 被告未列入評估)		
111年7月	192000	30449(約15.9%)	3:09:55