

臺灣臺北地方法院小額民事判決

111年度勞小字第82號

原告 劉宇晨

訴訟代理人 薛銘鴻律師

被告 中嘉數位客服行銷股份有限公司

法定代理人 羅寧寧

訴訟代理人 王瀚鋒

上列當事人間給付資遣費事件，本院於民國111年8月16日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

一、原告之訴駁回。

二、訴訟費用新臺幣1,000元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

(一)原告自民國109年3月2日起任職於被告擔任電話客服專員，10年7月間升任為被告公司資深專員乙職，從事處理第四台、寬頻網路用戶申辦、異動等業務，約定每月薪資新臺幣（下同）3萬元。於111年3月12日有客戶表明要申裝寬頻網路，經原告查詢發現該客戶要申裝寬頻網路之地址業經被告既有第四台用戶登記（查該名客戶係上開既有第四台用戶之房客），而依被告公司規定既有用戶不能於同一地址安裝一個新的第四台，易言之，該名客戶申裝之寬頻網路有包含第四台之申辦，而申辦寬頻網路之地址已有原有之第四台，即申辦寬頻網路後同一地址有二個第四台，此際將致重複支出第四台費用，既有第四台用戶需至被告公司門市辦理原第四台退租，此情形違反被告公司一退一新裝規定，依被告內部規定將扣承辦客服人員獎金；原告為避免該名客戶重複支出第四台費用，建議該名客戶辦理既有第四台過戶，因該名客戶沒有既有第四台用戶（即房東）之身分證字號，故不能辦理既有第四台過戶，經該名用戶同意支付並承接既有第四台

用戶之費用並繼續使用後，原告於被告公司電腦系統中將原既有第四台用戶之姓名變更為該名客戶之姓名而完成第四台過戶並辦理寬頻網路，然經被告公司主管發現上情並告知到府安裝工作人員不能如此直接過戶，於同年3月15日經理告知原告略以：因原告第二次違反拆挽流程，給予原告大過處分，且因原告違反公司規定修改用戶姓名，將予以免職，且要求原告簽立自願離職書。原告認為被告處分不合理，但深怕上開大過及免職處分將對其職涯留下不良工作紀錄，對將來求職有不良影響甚至求職困難，原告於心理極大壓迫力下被迫先向被告提出離職且簽立離職單，原告最後工作日為111年3月15日。

(二)原告係因經理告知將對其為大過及免職處分，原告懼怕上開處分即對其工作註記不良紀錄，恐不利於其留任或將來求職，又依經理要求簽立自願離職書交予被告，然原告並非自願離職，原告係受被告之經理要求且係因被告對原告所為不利處分，使原告心生畏怖於極大壓迫力下而簽立自願離職書，本件雖有形式上之離職書，但原告實質上是受被告脅迫離職，原告依民法第92條第1項本文規定撤銷原告自願離職之意思表示，職是，原告並非自願離職；原告提供於111年3月15日（遭被告免職當日）之LINE對話紀錄（包含原告與被告公司主管鄭翊婕（英文名Jie），與6位同事的LINE對話紀錄），佐證原告是被迫離職而非自願離職。

(三)依被告公司所訂查核項目及給分標準，原告違反被告所訂拆挽流程僅受有扣除獎金處分，但卻被經理無端附加一大過處份，原告係初次違反被告所訂勞動規則（修改客戶姓名），且原告已獲該名欲申辦寬頻網路之客戶同意結清既有第四台用戶之未繳費用並接續其後續月租費用，將使被告每月獲利599元（即既有第四台用戶原繳第四台費用500元，因申辦寬頻網路而需再支付599元，故被告增加每月營利599元），並未使被告受有損失或重大虧損，依最高法院見解，被告應有其他方式可懲戒原告，且確實尚未達到必須採取解僱手段不

01 可之程度，原告違反勞動規則並不符上開勞動基準法（勞基
02 法）第12條第1項第4款規定之「情節重大」之要件，故被告
03 不得依上揭規定不經預告將原告解僱。

04 (四)實則被告係依同法第11條第5款規定以「勞工對於所擔任之
05 工作確不能勝任時」為由終止勞動契約，而依同法第16條第
06 1項第2款、第3項規定，被告未向原告預告終止勞動契約，
07 應給予預告期間20日之工資31,268元；並依勞工退休金條例
08 （勞退條例）第12條第1項請求被告給付資遣費54,445元。
09 並聲明：被告應給付原告85,731元，及自起訴狀繕本送達翌
10 日起至清償日止，按年息5計算之利息。

11 二、被告則以：

12 (一)原告實於109年7月才正式至被告公司任職，其所稱109年3月
13 2日起任職於被告電話客服專員，非屬正確，其正式於被告
14 公司到職日乃109年7月1日。原告於111年3月10日就其違反
15 公司規定擅自給新戶拆挽優惠方案（拆挽優惠方案僅舊戶才
16 能享有），111年3月15日當天被告客服主管李幸真跟組長鄭
17 翊婕一起與原告會談，告知原告違反公司規範依規定懲處記
18 第二次大過，於面談過程中原告告知課主管及組長，他認識
19 之前的總經理，他可以去電請前總經理處理。而後原告又說
20 他要打電話諮詢媽媽的朋友，有法律背景。當下被告面談主
21 管請原告打電話了解，事涉原告權益請務必確認。原告約於
22 30分鐘後回到辦公室，回覆要自請離職。後續原告簽了離職
23 文件跟晤談表，然後與組長確認交接，完成離職手續。

24 (二)原告屢次違反公司相關作業規定甚有辱罵公司同仁等情事，
25 且原告非首次違反被告對於客戶之申裝方案規定，被告本欲
26 將原告記第二次大過，屬被告依其雇主對勞工之指揮監督權
27 而為之處置，客觀上顯難與「因相對人或第三人以不法危害
28 之言語或舉動加諸表意人，使其心生恐怖」之情狀同視，要
29 難認原告係遭被告主管脅迫而簽署離職申請書，更無從憑以
30 推論被告要求原告離職。觀諸原證四原告在與代號為Jie對
31 話內之說詞為「小事小事、既來之則安之」「按讚圖案」、

01 原證四原告在與代號為bee之對話內之說詞「小事啊」、原
02 證四原告在與陳宣廷對話內之說詞「就離職阿」「沒人罩
03 了」、原證四原告在與Thousand對話之訊息內容「俺今天離
04 職了」、原證四原告在與暱稱「狐狸」者對話內之說詞「那
05 件改名字我自己扛下來。沒說出你名字」等語，尚難認有何
06 人脅迫、逼迫或強迫原告離職之詞句，原告並未舉證究係何
07 人以何方式致其當場陷於身體精神受壓迫發生恐怖之情事而
08 簽屬離職文件，是原告此一主張尚屬無據。

09 (三)原告辱罵同事、威脅同仁、對客戶態度不佳或信口開河、甚
10 至未依照公司規範對不同客戶提供類型化服務方案均有客觀
11 事證，如違反相關規範，被告均與原告作成晤談紀錄要求其
12 改善，但原告視若無睹，直到111年3月12日未得客戶授權私
13 自更改電腦紀錄情節重大。被告本欲依勞基法第12條第1項
14 第4款終止勞動契約，而被告之直屬主管告知原告懲處手段
15 後始終為原告著想，恐一旦做成大過及免職處分對其職涯造
16 成不良影響，而由原告出於自由意志下填寫離職申請單之決
17 定，尚非屬被告威脅原告，原告離職後之提告內容顯與事實
18 不符等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

19 三、本院之判斷：

20 (一)原告以民法第92條第1項本文撤銷111年3月15日自願離職之
21 意思表示，為無理由：

- 22 1.按因被詐欺或被脅迫而為意思表示者，表意人得撤銷其意思
23 表示，民法第92條第1項前段定有明文。而所謂因被脅迫而
24 為意思表示，係指因相對人或第三人以不法危害之言語或舉
25 動加諸表意人，使其心生恐怖，致為意思表示而言。當事人
26 主張其意思表示係因被脅迫而為之者，應就其被被脅迫之事
27 實，負舉證之責任。
- 28 2.原告主張相對人以「原告第二次違反拆挽流程，給予原告大
29 過處分，且因原告違反公司規定修改用戶姓名，將予以免
30 職」要脅，要求原告簽立自願離職書，乃以民法第92條第1
31 項本文撤銷111年3月15日離職之意思表示云云。經查：

01 (1)訴外人即被告之客服主管李幸真與其組長鄭翊婕於111年3月
02 15日與原告會談，告知原告就其於同年3月10日違反公司規
03 定擅自給新戶拆挽優惠方案，依規定懲處記一次大過；又原
04 告未經客戶授權，於同年3月12日竄改被告系統內客戶之資
05 料，對於原告此一嚴重違紀行為本應予免職，但原告亦得自
06 行離職。原告於111年3月15日填寫員工離職申請單，最後工
07 作日為111年3月15日。此有被告公司111年3月15日懲戒晤談
08 輔導記錄表（見本院卷第165、173頁）、員工離職申請單
09 （第175頁）在卷為憑。證人鄭翊婕於本院111年8月16日言
10 詞辯論期日證述：「當時是說最嚴重可以由公司免職，並詢
11 問原告是要自請離職或是由公司免職。」（見本院卷第209
12 頁），上開等情亦為被告所不爭執，堪信為真實。

13 (2)關於原告主張依民法第92條第1項本文撤銷111年3月15日自
14 願離職之意思表示之審查，應聚焦在「原告意思表示是否自
15 由，即應判斷被告公司主管有無不法危害之言語或舉動加諸
16 原告；原告是否因此心生恐怖，致為意思表示」。而原告是
17 否有達到勞基法第12條第1項第4款「違反勞動契約或工作規
18 則，情節重大」或同法第11條第5款規定以「勞工對於所擔
19 任之工作確不能勝任」之情節，僅是原告內部意思形成過程
20 之判斷原因之一，縱未達到勞基法第12條第1項第4款或第11
21 條第5款規定之條件，尚有因為勞資關係是否緊張、遭受處
22 分是否名譽評價降低、職涯發展是否受到限制、同事相處是
23 否融洽或其他私人因素等影響原告是否離職之決定。縱然事
24 後審查雇主免職之決定不符合勞基法第12條第1項第4款或第
25 11條第5款規定之條件，亦未能直接推論勞工受有不法危害
26 之言論或舉措，而應觀察原告在離職意思形成過程中，是否
27 意志受到高度壓迫，而不能自由做成合於自我意向之決定。

28 (3)查原告於111年3月12日就其違反公司規定擅自給新戶拆挽優
29 惠方案、原告未經客戶授權，竄改被告系統內客戶之資料
30 （依原告書狀所示即將房東A姓名改為房客B），原告並未否
31 人此二項行為，揆諸被告公司「通路作業管理暨不樂見行為

懲處規範」之違紀條款（下稱違紀條款）第2條第2-2點規定「未經客戶同意，介紹人私自任意修改或要求其他單位人員協助更改客戶任何資料之不當行為。銷售人員皆不經預告〈一律免職〉，並視情節提告求償」（本院卷第190、191頁），原告確未經客戶之同意，將房東A姓名改為房客B，此行為將使房東A一契約對於被告行使之權利發生變動或滅失之不法侵害，造成被告將來有面對房東A對被告行使權利之訴訟風險，除了實體財產的潛在損害，更可能造成被告商譽之減損，被告依上開違紀條款第2條第2-2點規定告知原告將予免職，乃正當執行公司規範，與「不法危害之言語或舉動」尚屬有別。而觀諸原告提出通訊軟體與同事之對話中，針對離職一事表示「小事小事、既來之則安之」、「按讚圖案」、「小事啊」、「就離職阿」「沒人罩了」、「俺今天離職了」、「那件改名字我自己扛下來。沒說出你名字」等語，未見有描述受脅迫之情節，亦無描述因公司免職之通知有心生恐怖之感受。而原告在接獲被告公司主管告知免職一情，乃先以電話聯繫親友，諮詢被告予以免職之相關問題，此有證人鄭翊婕：「（問：原告於會談當中有無要打電話諮詢母親？）有。」證人李幸真：「原告表示他要找之前的總經理及他母親的朋友（我有詢問是否有法律背景的長輩，原告表示有），我有同意他去打電話，過了50分鐘後，原告表示他要選擇離職，並簽了離職單...」等證詞為據（見本院卷第209、215頁）。足見，原告係有充分之時間思考評估，且已自由對外尋求援助，獲得親友之輔助意見，並非意志受壓迫之狀態下做成離職之決定。從而，原告主張係受被告脅迫做成離職之決定，並以第92條第1項本文撤銷111年3月15日自願離職之意思表示，即無理由。

(二)原告既係於111年3月15日填寫員工離職申請單自請離職，而非如原告主張：被告依勞基法第11條第5款規定以「勞工對於所擔任之工作確不能勝任時」為由向原告終止勞動契約，則原告而依同法第16條第1項第2款、第3項規定，請求被告

給付預告期間20日之工資31,268元；並依勞工退休金條例第12條第1項請求被告給付資遣費54,445元，均屬無據。

四、綜上所述，原告之訴無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘主張與攻擊防禦方法，經核均與本件判決結果無影響，爰不一一予以審酌，附此敘明。

六、末按適用小額訴訟程序之事件，法院為訴訟費用之裁判時，應確定其費用額，民事訴訟法第436條之19定有明文，爰依後附計算書確定本件訴訟費用額如主文第2項所示。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中 華 民 國 111 年 9 月 13 日
勞動法庭 法 官 薛嘉珩

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後20日內向本院提出上訴狀（應按他造當事人之人數附繕本），上訴狀內應記載表明原判決所違背之法令及其具體內容、依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實者。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 111 年 9 月 14 日
書記官 王文心

訴訟費用計算書：

項目	金額
第一審裁判費	1,000元