

臺灣臺北地方法院民事判決

113年度重勞訴字第83號

原告 游禮仰

被告 台灣普萊斯梯基有限公司

法定代理人 森晃子

訴訟代理人 潘怡君律師

李貞儀律師

楊琇惠律師

上列當事人間請求確認僱傭關係存在等事件，本院於民國113年4月23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：

按確認之訴非原告有即受確認判決之法律上利益者，不得提起。所謂即受確認判決之法律上利益，係指法律關係之存否不明確，原告主觀上認其在法律上之地位有不安之狀態存在，且此種不安之狀態，能以確認判決將之除去者而言，若縱經法院判決確認，亦不能除去其不安之狀態者，即難認有受確認判決之法律上利益。原告主張受僱被告擔任日語保險克服，並無不能勝任之情形，被告於民國113年8月21日單方終止兩造勞動契約。原告主張被告解僱並非合法，訴請確認兩造僱傭關係存在，並命被告繼續給付薪資，為被告所否認。是原告私法上之地位有不安之狀態存在，且此種不安之狀態，能以對被告之確認判決將之除去，依前揭說明意旨，原告提起本件訴訟自有即受確認判決之法律上利益，先予敘明。

貳、實體方面：

01 一、原告主張：

02 (一)原告自112年4月13日起受僱被告擔任日語保險客服，每月薪
03 資為新臺幣（下同）5萬6,850元，工作內容為早晚12小時輪
04 替、做二休二之日語電話客服及初步處理保險文件（下稱系
05 爭勞動契約）。詎被告於113年6月25日先對原告提出書面警
06 告，表示原告違反公司就業規章，但無提出具體改善要求，
07 原告要求被告提出具體改善要求或員工績效改進計畫，遭被
08 告於112年6月28日提出嚴重警告，並提出警告書及訂正指示
09 紀錄文書。被告即於113年8月1日以電子郵件向原告依勞動
10 基準法（下稱勞基法）第11條第5款規定，以不能勝任工作
11 為由，通知於113年8月21日終止系爭勞動契約。原告具有長
12 年駐日生活經驗，依照被告指示工作，受董事長任命擔任重
13 要職務，並無不能勝任工作之情形，且被告亦未給予教育訓
14 練，亦無交付研修資料逕要求原告自力完成工作，隨著人員
15 增加，原告工作量倍增至日籍人員之2至3倍，被告卻不允許
16 原告諮詢主管，反而將錯誤歸咎給原告，有失其責。被告並
17 未給予原告促請改進之機會逕予資遣，所為解僱違反最後解
18 僱性手段性原則，並不合法，自不生效力。

19 (二)被告終止與原告間系爭勞動契約並不生效力，原告已將準備
20 給付勞務之事通知被告，然為被告所拒絕，被告就原告之勞
21 務給付為受領遲延，依法原告即無補服勞務之義務，原告自
22 仍得請求被告給付薪資。爰依系爭勞動契約及民法第487條
23 提起本訴，請求被告自應給付原告自113年9月1日起至復職
24 之止之薪資及相關利息。並聲明：1.確認兩造間僱傭關係存
25 在。2.被告應自113年9月1日起至原告復職日止，按月於次
26 月每月5日給付原告5萬5,990元至原告薪資專戶。

27 二、被告則以：

28 (一)被告母公司為日本海外集團與醫療保險相關產業集團，服務
29 對象為日本企業及派駐海外之人員，提供客戶客製化保險方
30 案並協助理賠申請事宜。原告任職以來表現不佳，經被告主
31 管多次提醒糾正，已多次給予指導並主動調整原告職務，原

告仍不斷犯錯，工作疏失不斷，不僅持續提供客戶錯誤資訊，資料繕打基本作業亦錯誤百出，工作表現不佳，甚至有上班時間睡覺、未接聽客戶來電之怠忽職守情事。被告第一次於113年6月25日對原告發出警告信後，原告工作狀況並未改善，被告主管於113年7月23日再與原告面談，仍無改善跡象，且持續犯錯，顯然不能勝任工作，被告始於113年8月1日依公司規章第16條第1項及勞基法第11條第5款規定終止系爭勞動契約，並依法給予113年8月份薪資及資遣費、特休未休之費用共計7萬8,734元之資遣費。

(二)並聲明：1.原告之訴駁回。2.如受不利判決，願供擔保請准宣告免予假執行。

三、兩造不爭執事項（本院卷二第12頁，依判決格式用語修正文句）：

(一)原告自112年4月13日與被告簽立系爭勞動契約，擔任被告日語保險客服人員（本院卷一第237至239頁）。

(二)被告於113年8月1日通知原告依公司規章第16條第1項（本院卷一第245頁），以勞基法第11條第5款向原告終止系爭勞動契約，解僱日期為113年8月21日（本院卷一第45、47、49頁），並核發在職證明（本院卷一第43頁）。

(三)被告給付原告113年8月份工資、資遣費、特休未休工資共7萬8,734元（本院卷一第267頁、359頁）。

四、得心證之理由：

原告主張被告終止系爭勞動契約係屬違法，請求確認兩造間僱傭關係存在及請求繼續給付工資等情，為被告所否認，並以前詞置辯。則本件應審究者即為，被告依勞基法第11條第5款終止系爭勞動契約，是否合法，分敘如下：

(一)原告有不能勝任日語保險客服職務之事：

1.按勞工對於所擔任之工作確不能勝任時，雇主得預告終止勞動契約，為勞基法第11條第5款所明定。而勞工確不能勝任工作之規範本旨，應就勞工客觀上之能力、學識、品行、身心狀況不能勝任工作，及勞工主觀上能為而不為或怠忽所擔

01 任之工作等違反忠誠履行勞務給付情狀，合併為觀察判斷。
02 又解僱與勞工不能勝任之具體事實，在程度上應具相當之對
03 應性，該具體事實之態樣、初次或累次、故意或過失、對雇
04 主及事業所生之危險或損失、勞僱關係之緊密程度、勞工到
05 職時間之久暫等，均為是否達到解僱之衡量標準。

06 2.經查，原告於112年4月13日至113年7月31日間任職被告擔任
07 日語保險客服，工作內容除須具備日文語言能力外，工作職
08 掌包含依據公司規定答覆客戶諮詢、於被告公司系統輸入資
09 料（如客戶姓名、看診日期、理賠項目等）、理賠案件查定
10 （審查醫療帳單中資料是否齊備，並輸入系統）等內容。然
11 被告所提出就原告所負責之工作內容事項，僅於資遣前之
12 113年5月至113年7月3個月即有57件案件疏失，有被告提出
13 之錯誤內容附表及中文翻譯對照可查（本院卷一第115至236
14 頁）。細觀原告工作錯誤之時間及內容可知，如理賠案件查
15 定部分，原告錯誤輸入理賠案件包含客戶個資、初診日期、
16 手續費金額、理賠項目，不僅導致錯誤計算保險理賠，甚至
17 將案件客戶資料個資外洩之重大疏失（被告附表1編號23、
18 46）」；就客戶理賠諮詢部分，原告亦錯誤提供理賠項目、
19 自費額、手續費收取規則等資訊，將保險「不理賠項目」案
20 件錯誤說明為「可理賠」，甚至向醫療機構提供錯誤資訊
21 （被告附表1編號28），均顯見原告不具對於保單契約理解
22 專業性，尚難認足以勝任保單日語客服之工作。被告公司董
23 事長亦多次在電子郵件中親自提醒原告確實進行查定之份內
24 工作：「就診日期弄錯太多次了。你是不是完全沒看案件內
25 容就輸入了？輸入後確認內容，這就是查定的工作。拜託你
26 了。（被告附表1編號16、本院卷第173頁）」、「小游（即
27 原告）你應該沒有進行審查的工作、而只是單純輸入帳單上
28 的數字，所以日期很多都是錯的。（被告附表1編號27、本
29 院卷第186頁）」；是原告於任職1年後，仍發生諸多常態性
30 之錯誤，並非偶有疏失，且經主管一再糾正錯誤後並未改
31 正，應堪認定。

01 3.再觀原告到職後，於112年4月至同年11月期間之年度考核分
02 數，滿分100分，原告自評為56分，最終主管評分為70分，
03 原告之考核分數為全部門最低。主管給予原告之評價內容記
04 載之中文翻譯為：「總是繞圈圈想事情，所以才會犯錯。我
05 們的工作不是YES就是NO，只有理賠或不理賠兩種。這樣想
06 那樣想也不會有幫助的。請依照約款去記，看是YES還是NO
07 再去處理。因為你不是這樣做，所以最近常常出錯。關於牙
08 科，完全沒有想要去記的意思，只是輸入數字根本稱不上是
09 查定。請你要記得自己是在進行查定...。」（本院卷一第
10 317至319頁）。而原告112年7月1日至113年6月30日之成績
11 考核表，滿分100分，原告自評為63分，最終主管評分為56
12 分，原告之考核分數不僅同樣為全部門最低，分數更較前一
13 年度之考核成績為低。主管評價內容記載之中文翻譯為：
14 「雖然知道很多日文單字，但因為有很多一般會話裡不會使
15 用的措辭，請觀察山口和信國的措辭，向他們學習。此外向
16 會員說明時，如果有不懂或不確定的地方，請養成不當場回
17 答的習慣。關於查定，大部分的案件都有出錯，請徹底檢
18 查。如果有不懂的地方，請務必向主管確認。」等語，亦有
19 考核表可佐（本院卷一第317至323頁）。足徵原告之工作表
20 現不僅未進步，較前一年度之表現為差，且原告到職已逾1
21 年，仍遭指摘「大部分的查定都有出錯」，主管要求徹底檢
22 查負責案件，更可證原告之工作表現並無改善跡象，而有理
23 解能力欠佳、常態性提供錯誤資訊予客戶、資料繕打錯誤之
24 情事，使原告之主管需花大量時間重複核對其經手之項目。
25 是以，原告工作表現未達公司標準而有不能勝任工作之情，
26 應堪認定。

27 (二)被告終止勞動契約符合解僱最後手段性原則：

28 1.按雇主終止勞動契約，將使勞工生計蒙受重大不利益，因此
29 應認為雇主仍須於其使用勞基法所賦予保護勞工之各種手段
30 後，仍無法改善情況下，始得終止勞動契約，以符「解僱之
31 最後手段性」概念，資方之合法激勵和調整方式可有：(1)進

01 入輔導計畫，給予改善期間：若勞工工作績效無法提升至雇
02 主之要求，雇主亦不應直接決定淘汰勞工，應給予改善之協
03 助和期間，使未達標準勞工進入輔導計畫，給與改善表現之
04 必要協助及期間，促進勞工工作效率以及表現。(2)調職處
05 分：勞工效率或績效不佳，容係資方人力資源配置不當所造
06 成，雇主若不能依據勞工能力和特性來分派工作職位，又未
07 給予必要之訓練以及支援，則勞工表現不佳和效率低落，實
08 屬正常，應屬於企業人力資源管理上不當，無因此解僱或懲
09 戒勞工之理，然若資方檢視有無人力錯誤配置或教育訓練不
10 足之現象存在，而該勞工之人格特質和客觀條件確不符合當
11 前職位所需，則應將其改調至適當之職缺，並給予必要之訓
12 練和協助。

13 2.經查，原告有不能勝任工作之情，業如前述。而原告多次發
14 生工作疏失，均經被告主管以電子郵件直接告知應改善之事
15 項，原告顯然對於被告指摘其有不能勝任工作之具體事實已
16 能知悉。抑且，被告法定代理人亦多次修正原告錯誤，告知
17 原告：「無法自行修正的話，請找山口一起修正。不然你永
18 遠不會記得怎麼做。（被告附表1編號25，本院卷一第128、
19 187）」、「每次小游（即原告）你都是犯同樣的錯誤，每
20 次都是我修正，你都不會記得，所以請山口再次向你說明。
21 （附表1編號26、本院卷一第129、187頁）」。而原告另發
22 生上班時間於辦公室睡覺、不接聽來電之失職情事後，被告
23 主管蔡坤岳於113年6月25日與原告面談後（本院卷一第257
24 頁），向原告發出第一次警告函，告知原告在工作環節發生
25 多次重複出現的錯誤，期待原告於1個月改進並隨時提供支
26 持指導，希望能改正否則公司將有懲處（本院卷一第23至29
27 頁）。嗣被告再於113年7月23日與原告面談，表示警告函後
28 並未接獲原告回應，原告工作態度未見改善，在業務上持續
29 犯相同錯誤，並未看到進步等情，原告仍保持沉默未作回應
30 （本院卷一第259頁），顯然拒絕對於工作表現改善事項做
31 出具體回應。被告始於113年7月28日再發出第二次警告函

（本院卷一第31、261頁），通知原告有牙科相關知識不足、查定缺乏正確及細心、重複同樣的錯誤、欠缺積極性等疏失，惟原告仍未見改善。足認原告經兩次面談、收受被告通知之警告函2次後，仍有如前所述之工作疏失，且原告對於被告之警告僅為沉默之表示，亦無積極改善之作為。

3.被告組織編制上僅設有保險部及行政部，有被告提出之組織表可查（本院卷一第263頁），且原告對於被告指正無法勝任工作之狀態持續未予改善，被告抗辯原告連保險部內基本庶務工作都無法獨力完成，行政部人員亦須支援客戶諮詢，實無調職至行政部、掌管財務及人事之可能，亦非無據。從而，被告於113年8月1日以解僱通知書告知原告顯無法勝任工作，依公司規章第16條第1項第5款（本院卷一第245頁）及勞基法第11條第5款規定於113年8月1日終止兩造間系爭勞動契約（本院卷一第45、47、49頁），並結清薪資、資遣費及特別休假未休工資，足認已符合勞基法第11條第5款規定及最後手段性原則。而自兩造間上開互動歷程觀之，原告迄至受領被告終止勞動契約意思表示通知時，對於遭解僱具體事由及法令依據均顯然知悉，原告主張被告未告知不能勝任工作之具體改善內容，即無憑採。

(三)綜上，原告對所任職之日文保險客服職務有不能勝任情事，其提供勞務應認無法達成被告欲透過其執行業務所欲達成之客觀合理經濟目的，被告對之多次以電子郵件溝通並以會議、警告書促請注意仍未改善，原告仍出現各種疏失如前，仍無法掌握職務內容而屢有缺失改善，於被告無法獲致原告相應改善狀況下，亦難認原告主觀上有繼續忠實履行勞務給付義務之意，被告資遣原告與勞基法第11條第5款規定並無相違，亦符合比例原則，於法有據。原告對於所擔任之工作既有不能勝任之情事，被告依勞基法第11條第5款規定，於113年8月1日通知終止系爭勞動契約，並於000年0月00日生效，應認兩造僱傭關係業於113年8月21日合法終止，則原告請求確認兩造間之僱傭關係存在，進而請求被告給付自113

01 年9月1日起至復職之日止，定期給付每月薪資，即屬無據。
02 至原告聲請本院令相關機關向被告為實際檢查、處分，以及
03 聲請邀遭被告相同待遇之員工於審理中旁聽（本院卷二第22
04 頁），並無所據。被告聲請傳喚證人蔡坤岳作證原告工作表
05 現不佳未有改善（本院卷二第120頁），經核對本件認定不
06 生影響，亦無調查之必要，均併予敘明。

07 五、綜上所述，兩造間系爭勞動契約既經被告合法終止。本件原
08 告請求確認兩造間僱傭關係存在，並依兩造間之系爭勞動契
09 約、民法第487條，請求被告自113年9月1日起至原告復職之
10 日止，於同年10月起每月5日給付原告5萬5,990元至原告薪
11 資帳戶，為無理由，應予駁回。

12 六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法及所提證據，
13 經本院詳予審酌後，於判決結果不生影響，爰不逐一論駁，
14 併此敘明。

15 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

16 中 華 民 國 114 年 5 月 29 日
17 勞動法庭 法 官 林怡君

18 以上正本係照原本作成。

19 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
20 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

21 中 華 民 國 114 年 5 月 29 日
22 書記官 李易融