臺灣臺北地方法院民事簡易判決

114年度勞簡字第157號

原　　告　王素霞
訴訟代理人　曾家璋
被　　告　國泰人壽保險股份有限公司
0000000000000000
法定代理人　熊明河
被　　告　黃素真
共　　同
訴訟代理人　張哲銘

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年3月6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

一、原告主張：

㈠原告任職於被告國泰人壽保險股份有限公司（下稱國泰人壽公司）多年，卻於民國114年5月12日突遭上級主管即被告黃素真以「高風險名單」為由進行約談，於約談過程中，黃素真未經原告同意或授權，即查閱原告之保單借款、保費繳納及法院強制執行（法扣）等個人資料，並將該等資訊作為評估指標製作內部報告及進行後續追蹤，因上開資料涉及個人財務與強制執行紀錄，屬應受嚴格保護之敏感個人資訊，然黃素真僅以「系統自動產出」為由加以使用，未經告知或取得授權，即用於人事管理目的，已違反個人資料保護法之相關規定。嗣於約談後，原告更發現該次約談內容已為其他同仁知悉，足見內部有流傳原告個人資訊情形，已嚴重侵害原告之隱私，原告並因約談內容涉及個人財務困境及法扣紀錄，致名譽、職場形象及人際關係受重大影響，產生失眠、情緒波動及工作表現受影響等情形，造成原告受有精神上損

害。又國泰人壽公司為雇主，對於工作環境亦負有監督管理之責，對於原告因本次約談致受之精神上損害，亦應連帶負侵權行為之損害賠償責任。

㈡另國泰人壽公司內部長期存在不合理之管理措施，例如早會期間須收起手機與平板，會議結束後仍須留至10點後並經藍芽簽退始得離開；通往廁所之樓梯門遭加鎖致如廁不便；主管調整座位與動線未提供明確依據；以及對未達績效者頻繁約談並施壓離職等情形，致員工承受高度精神壓力，已逾越合理管理範圍。黃素真更對於其下屬訂有不合比例之出勤要求，例如即使僅請病假1日亦須提出診斷證明或收據，否則即視為曠職而拒絕核假，與原告過往任職期間之管理方式不同，且未考量員工就醫便利與個別情形，已違反勞動基準法（下稱勞基法）第43條規定。另原張貼於辦公室電梯口之職場申訴海報已遭移除，使員工難以即時取得申訴管道資訊，形成制度性救濟困難。故被告前開行為已侵害其人格權，爰依民法第195條、個人資料保護法（下稱個資法）第41條、第42條、勞基法第43條等規定，提起本件訴訟等語。並聲明：被告應連帶賠償原告精神慰撫金新臺幣（下同）20萬元。

二、被告答辯：

㈠國泰人壽公司：保險業者依金融監督管理委員會保險局（下稱金管會保險局）之命令，負有建立事前宣導、事中控管及事後查核等內部控管機制之義務，以防範業務員挪用或侵占保戶款項及其他不當情事之發生，並應定期或不定期瞭解業務員是否有違反相關管理規則之行為。為落實法定義務，國泰人壽公司遂訂定「營業單位主管觀察業務員異常行為通報準則」（下稱系爭準則），規定營業單位主管應依公司提供之業務員觀察名單，透過面談或觀察方式，瞭解業務員是否有收受法院執行命令、涉訟或遭保戶申訴等可能影響業務之情形，如發現異常，並依規定進行通報。是國泰人壽公司雖提供業務員觀察名單給營業單位主管，然系統畫面僅顯示觀

察對象及其列入名單之原因，後由營業單位主管對於列入名單內之業務員實施訪談觀察，再填載觀察紀錄，並判斷是否執行通報作業，全程並無任何使營業單位主管得以查詢或探知除業務員姓名以外其他個人資料之機制，是原告主張國泰人壽公司查閱其個人資料等語，顯與事實不符，並無理由。

㈡黃素真：伊任職於國泰人壽公司展業北北通訊處，擔任經理，作為營業單位主管，因原告經國泰人壽公司列入業務員觀察名單，依系爭準則，伊負有對所屬業務員即原告進行訪談觀察之職務義務，其行為於法並無不合。況營業單位主管僅得依公司提供之業務員觀察名單進行訪談並填寫觀察紀錄，公司系統並無任何可供查詢業務員其他個人資料之功能，自難認伊有侵害原告個人資料權益之情事。又伊雖要求業務員參與早會需收起手機及平板，然此舉純為維持早會秩序之合理提醒措施，事實上並無拘束力。至於原告尚主張離場時間受限、要求請病假需提供診斷證明、職場申訴海報遭移除，惟上情均係原告片面指陳而無據可憑。是伊所為均係依主管機關規範及公司內部控管制度所為，並無違法或侵害原告權益之情事，原告之請求自無理由等語。

㈢被告均聲明：⑴原告之訴駁回；⑵如受不利之判決，願以同額中央政府建設公債供擔保請准免為假執行。

三、得心證之理由：

㈠原告主張被告未經同意同意或授權，即查閱原告之保單借款、保費繳納及法院強制執行等資料，違反個資法第41條、第42條，有無理由？

1.按金融監督管理委員會（下稱金管會）113年7月12日金管保壽字第11304922672號令修正發布之「保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定」（下稱內控作業規定）第2點規定：「保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應建立防範保險業務員挪用、侵占保戶款項相關內控作業，以杜絕保險業務員挪用、侵占保戶款項情事」，第3點第2款規定：「保險業、保

險經紀人公司及保險代理人公司應建置保險業務員管理制度且應至少包括下列事項：…（二）對於現職保險業務員亦應定期或不定期瞭解是否有保險業務員管理規則第7條及第19條之情事，預防弊端之發生」，第5點第1項規定：「保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應建置事前宣導、事中控管及事後查核之控管機制，避免保險業務員擅自為保戶辦理投保、簽收保單、保險契約轉換、保全、復效、理賠、解約、投資標的變更及未經授權而代收保險費（包括匯款至保險業務員個人帳戶）等作業」（見本院卷第71至72頁）。復依金管會保險局112年4月7日保局(壽)字第1120418071號函所載，為強化國泰人壽公司針對業務員挪用保費之風險控管措施，應強化內控機制，並由稽核部門按年出具稽核報告，除提報董事會報告外，並函送金管會保險局等語（見本院卷第73頁），堪認針對現職保險業務員進行定期或不定期瞭解有無違反保險業務員管理規則之事後查證內部控管機制，確為國泰人壽公司應負之法定義務，則被告抗辯其為落實上開法定義務而訂定系爭準則，即非無據。

2.依系爭準則第4條二、(五)1.規定，營業單位主管應針對公司提供所屬單位之業務員觀察名單，每日進行異常行為態樣觀察，且每工作月需在人事系統/不定期行為觀察/需觀察名單，詳填觀察紀錄與判斷是否須執行通報作業（見本院卷第77頁），(六)1.規定，營業單位經理須每日觀察且每工作月至少一次於「不定期行為觀察系統」中，透過各型態觀察方式(例：業務員家訪、探詢親友/同事或服務中心客服人員、電訪保戶、抽查保費/保全服務件、面談業務員等)，據實填寫輔導觀察紀錄（見本院卷第78頁）。準此，被告抗辯因原告經國泰人壽公司列入業務員觀察名單，營業單位經理黃素真依內控作業規定、系爭準則等相關規範，本即負有對所屬業務員即原告實施訪談觀察之義務等語，尚非無據。

3.復觀諸國泰人壽公司提供營業單位主管之業務員觀察名單系統畫面（見本院卷第83至85頁），僅顯示觀察對象（即業務

員姓名）、觀察名稱（即業務員列入名單之原因，如原告為「業績衰退」），續由營業單位主管對於列入名單內之業務員實施訪談觀察，再填載觀察紀錄，並判斷是否執行通報作業，全程並無任何使營業單位主管得以查詢或探知除業務員姓名以外其他個人資料之機制，則原告主張被告自行查閱原告之保單借款、保費繳納及法院強制執行等資料等語，即難認有據。又依原告提出之錄音檔對話紀錄，黃素真雖有於面談過程中詢問原告有無欠繳保費之情形，然綜觀前後對話內，未見黃素真提及其知悉原告有無保費欠繳、保單借款或法院強制執行等情形，堪認黃素真應係基於業務員觀察名單之評估面向詢問原告有無相關情形，非謂黃素真必定知悉原告之財務狀況，是難認黃素真或國泰人壽公司有非法蒐集、利用原告個人資料之情形。

4.另原告主張黃素真將原告之個人資訊透露予單位同仁等語，惟並未對此提出證據以實其說，難認黃素真有將原告之個人資訊透露予同事知悉之情事。綜上，原告依民法第195條、個資法第41條、第42條規定，請求被告給付精神慰撫金8萬元，並無理由。

㈡原告主張黃素真強制早會需收起手機及平板、離場時間受限、要求請病假需提供診斷證明，以及國泰人壽公司移除職場申訴海報，依民法第195條、勞基法第43條，請求被告給付精神慰撫金，有無理由？

1.按民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院110年度台上字第1096號判決意旨參照）。又損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間有相當因果關係為其成立要件。

2.原告主張黃素真強制早會需收起手機及平板、離場時間受限、要求請病假需提供診斷證明等語，並提出原告與主任之LINE對話紀錄、辦公室會議室主管座位配置圖、廁所及茶水

間通道張貼之管理文案照片等件為佐。然觀諸原告與主任之LINE對話紀錄（見本院卷第137至147頁），並非原告與黃素真之對話，且其內容僅係關於值日生輪值時間之溝通，難認與本件有關。又辦公室會議室主管座位配置圖、廁所及茶水間通道張貼之管理文案照片與本件原告之指述亦無關連，難認原告就本件起訴事實已為舉證。又被告雖不否認請求轄下業務員參與早會期間宜專心與會，盡量避免使用手機，然此應係維持會議秩序之合理措施，尚難認係對原告之不法侵害，另黃素真要求業務員不得從廁所之大門進入辦公室乙節，依原告於另案偵查中所述，業務員尚可從公司大門進入辦公室內（見本院卷第206頁），由此亦難認有何不法侵害可言。原告另主張黃素真有規定員工離場時間、要求請病假需提供診斷證明、且國泰人壽公司之職場申訴海報遭移除等語，惟就此並未提出相關證據，復未證明被告有何歸責性、違法性，自難認構成侵權行為。

3.準此，原告依民法第195條、勞基法第43條之規定請求被告給付原告精神慰撫金6萬元、3萬元、3萬元，亦屬無據。

四、綜上所述，原告依民法第195條、個資法第41條、第42條、勞基法第43條等規定，請求被告連帶賠償原告精神慰撫金20萬元，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核與判決之結果不生影響，爰不一一論列，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　許筑婷

以上正本係照原本作成。

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。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　華　民　國　115　年　3　月　31　日

書記官　林政彬