

臺灣臺北地方法院民事判決

114年度重勞訴字第40號

原告 趙景武

訴訟代理人 陳彥潔律師

複代理人 張婉儀律師

被告 遠東國際商業銀行股份有限公司

法定代理人 周添財

訴訟代理人 陳金泉律師

葛百鈴律師

李瑞敏律師

上列當事人間請求確認僱傭關係存在等事件，經臺灣新北地方法院以114年度重勞訴字第1號裁定移送前來，本院於民國115年6月30日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及其假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序部分：

本件被告之法定代理人原為侯金英，嗣於民國114年12月11日變更為A 0 2，此有被告第12屆常務董事會第35次會議議事錄在卷可佐（見本院卷第215至217頁），並經被告於115年1月12日具狀聲明承受訴訟（見本院卷第211至212頁），核無不合，應予准許。

貳、實體部分：

一、原告主張：原告自84年5月1日起任職於被告，由基層助理員歷經被告長期考核及評估，陸續晉升為辦事員、領組、三等襄理及資深襄理，離職前職稱為資深襄理，隸屬信用卡授信審核部門，每月薪資為新臺幣（下同）70,862元。原告自84年至111年間之年度內部考核，均獲甲等、乙等，甚至數度

01 獲評為特等，足見原告歷年工作表現良好。嗣於110年3月25
02 日，因原告所屬部門主管孫忠榮長期對原告施以職場霸凌，
03 並濫用主管權限、怠於行政管理，致原告長期承受重大身心
04 壓力，遂依被告獎懲及員工申訴第2節「員工申訴處理注意
05 事項」規定，向人力資源管理總處提出申訴。惟被告未依規
06 定回覆申訴之處理情形及結果，僅以調查無具體結論逕予結
07 案，致原告所受職場霸凌情形未獲改善，反因提出申訴而遭
08 受不利對待。嗣被告於112年12月7日與原告進行面談，以原
09 告112年度績效不佳為由，要求原告接受績效改善計畫；復
10 於113年3月27日要求原告簽署績效改善通知函，該通知函並
11 載明：「如改善期滿再次評估仍未達成目標，同意接受公司
12 資遣處置」等內容，形同要求原告預先同意日後遭資遣之結
13 果，藉以規避被告違法解僱應負之法律責任，原告遂拒絕簽
14 署。被告復於113年7月5日通知原告，認定其績效改善結果
15 未達預期目標，並提供全行職缺供原告申請轉調。原告遂於
16 同年月11日表示願意轉任信託部管理運用組基金作業經辦職
17 務，惟被告仍於同年8月12日以「退職金試算通知書」通知
18 原告，依勞動基準法（下稱勞基法）第11條第5款終止兩造
19 間之勞動契約。然被告以前揭事由終止勞動契約，顯與勞基
20 法第11條第5款之規定不符，其解僱自屬違法，並不生終止
21 勞動契約之效力。是兩造間之僱傭關係仍然存在，原告自得
22 請求被告給付終止勞動契約後應給付之薪資、持股信託、年
23 終獎金，按月提繳勞工退休金，並返還原告所支出之勞工保
24 險及全民健康保險保險費。另原告除長期遭受職場霸凌外，
25 被告部門主管復以貶抑、偏頗之評語評價原告，並自112年
26 年初起，有計畫性地蒐集原告不能勝任工作之相關資料，刻
27 意提高不利於原告之考核比重，嗣再以此作為違法解僱原告
28 之依據。被告上開行為已對原告造成高度心理壓力，致原告
29 病情惡化，罹患嚴重憂鬱症及躁鬱症等疾病，使原告精神及
30 身體健康均受有重大損害，因此請求被告賠償精神慰撫金50
31 0,000元。爰依兩造間僱傭契約、民法第179條、第184條第1

項前段、第2項、第195條第1項、第483條之1、第486條前段、第487條本文、第487條之1、勞基法第22條第2項、勞工退休金條例第6條第1項、第14條第1項及第31條第1項等規定，提起本訴等語。並聲明：(一)確認兩造間僱傭關係存在；(二)被告應自113年8月17日起至原告復職之日止，按月於當月15日給付原告79,733元，及自各期應給付日之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息；(三)被告應自113年8月17日起至原告復職之日止，按月提繳4,368元原告於勞工保險局設立之勞工退休金專戶；(四)被告應自113年8月17日起至原告復職之日止，按年於每年12月31日給付原告141,724元，及自各期應給付日之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息；(五)被告應給付原告500,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息；(六)第二、三、四及五項聲明，願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：原告受僱之初係任職於分行，其後轉任消費金融管理處，負責債權管理業務，嗣因組織調整而任職於風險管理處消費金融組，惟仍持續負責債權管理業務。至104年間，原告因個人家庭因素申請調返北部，改任客訴及自行查核業務，仍隸屬於風險管理處消費金融組。嗣於110年9月6日，原告自行申請調任至信用卡授信審核部徵審組，復於111年12月8日申請自徵審二組轉調至徵審一組。原告雖主張其自110年3月25日起長期遭部門主管孫忠榮施以職場霸凌，惟被告於接獲申訴後即予以調查，並分別約談原告及孫忠榮，並無原告所稱未予處理之情事。又原告自110年9月起調任信用卡授信審核部徵審組時，被告即已明確告知其工作內容、各項關鍵績效指標及考核方式，並設有3個月考核期間，且考核標準僅為正式同仁之50%。嗣被告事先公告112年度績效考核標準，並一致適用於全體組員。然原告自112年起，各項績效指標，包括日均產量、總產量、補件率等，均長期排名末段，年度績效考核結果亦為全體組員最後一名。另原告因發生多件重大作業錯誤及客訴事件，經評定112年度考績

01 為丙等，依被告員工績效考核規定，應接受113年4月1日至
02 同年6月30日之績效改善計畫。惟原告於績效改善期間之績
03 效仍未見改善，未達績效改善計畫所定目標，經評核未通過
04 績效改善計畫。其後，被告復積極協助原告申請轉調信託
05 部、業務營運組、客服部門及AML組等職缺，然原告均因資
06 格或職務需求不符而未獲錄取。被告於窮盡安置措施後，始
07 依法辦理資遣，並從優比照退休金標準給付原告資遣費。另
08 被告主管就原告忘刷簽退次數過多及其他工作表現欠佳等情
09 形所為之負面評語，均係基於主管督導及績效管理職責所為
10 之管理措施，屬正常管理範疇，並非職場霸凌，亦不構成其
11 他侵權行為等語，資為抗辯。並聲明：(一)原告之訴及其假執
12 行之聲請均駁回；(二)如受不利之判決，願供擔保請准宣告免
13 為假執行。

14 三、兩造不爭執事項：（見本院卷第230至231頁）

15 (一)原告自84年5月1日起任職於被告，各次請調時點、隸屬主
16 管、部門組別如被證6（見新北地院卷第117頁）所示，最後
17 職稱為資深襄理，隸屬信用卡授信審核部門，每月薪資為7
18 0,862元。

19 (二)被告於原告任職期間，每月提撥持股獎勵金1,500元至原告
20 之員工持股信託專戶（見本院卷第121至123頁）。

21 (三)原告歷年考績如被證7（見新北地院卷第119至120頁）所
22 示。

23 (四)被告於113年3月26日通知原告啟動績效改善計畫，考核期間
24 為113年4月至6月（見新北地院卷第155至157頁）。

25 (五)被告於113年8月12日通知原告依勞基法第11條第5款資遣，
26 資遣生效日為113年8月17日，被告已給付原告資遣費與預告
27 工資合計322萬4,221元（見新北地院卷第185至186頁）。

28 (六)兩造於113年8月23日進行勞資爭議調解，調解結果不成立
29 （見新北地院卷第47至48頁）。

30 四、得心證之理由：

31 (一)被告依勞基法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約，是否

01 合法？

02 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
03 勝任時，雇主得預告勞工終止勞動契約。其立法意旨，重在
04 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
05 觀合理之經濟目的，雇主始得解僱勞工，其造成此項合理經
06 濟目的不能達成之原因，應兼括勞工客觀行為及主觀意志，
07 即應就勞工客觀上之能力、學識、品行、身心狀況不能勝任
08 工作，及勞工主觀上能為而不為或怠忽所擔任之工作等違反
09 忠誠履行勞務給付情狀，合併為觀察判斷。又解僱與勞工不
10 能勝任之具體事實，在程度上應具相當之對應性，該具體事
11 實之態樣、初次或累次、故意或過失、對雇主及事業所生之
12 危險或損失、勞僱關係之緊密程度、勞工到職時間之久暫
13 等，均為是否達到解僱之衡量標準。是該條款所稱之「勞工
14 對於所擔任之工作確不能勝任」者，舉凡勞工客觀上之能
15 力、學識、品行及主觀上違反忠誠履行勞務給付義務均應涵
16 攝在內，且須雇主於其使用勞基法所賦予保護之各種手段
17 後，仍無法改善情況下，始得終止勞動契約，以符「解僱最
18 後手段性原則」（最高法院112年度台上字第828號、109年
19 度台上字第1399號判決意旨參照）。

20 2.依被告公告之「員工績效考核暨升遷發展準則」第3條規
21 定：「年度績效考核評估項目包括工作成果及職能評估，其
22 中工作成果評估占70%，職能評估占30%。」第4條規定：
23 「年度績效考核總分以100分為滿分，其等次與評等標準如
24 下：特等（90分(含)以上者）：超過每個主要的績效目標。
25 優等（85分(含)以上不滿90分者）：部份項目超過績效目
26 標。甲等（80分(含)以上不滿85分者）：合乎要求地達成績
27 效目標。乙等（80分(含)以上不滿80分者）：工作態度認真
28 但部份達不到績效目標。丙等（不滿70分者）：多數達不到
29 績效目標。年度績效考核丙等者或連續兩年為乙等者或任職
30 期間工作表現不佳者，應於績效改善計劃通知日起90天內
31 （視需要得經總經理專案核准延長），由主管積極輔導，並

另加以考核，考核結果未達標準者應予以資遣，惟經理級（含）以上人員之資遣須提報人事評議委員會核議後，呈董事長核定」（見新北地院卷第121頁）。上開準則係被告依法制定並公告之工作規則，對勞雇雙方均具有拘束力。揆諸前揭說明，勞工是否已達不能勝任工作之程度，雇主依工作規則所為之日常績效考核及考核結果，自得作為判斷之重要依據。

3.經查，原告112年度績效考核結果為丙等（見新北地院卷第120頁），被告遂依員工績效考核規定，對原告實施績效改善計畫。依員工績效改善計畫暨考核評核表（見同卷第151至152頁）所示，計畫期間自113年4月1日起至113年6月30日止，改善目標包括純卡日均產量、純卡總產量、錯誤及退件、純卡補件率、處理時間及客訴等項目，並就各項目訂有明確之評分標準、配分比例及計分方式，以加權總分達80分以上為通過標準，足認被告所訂績效改善計畫已設定具體、明確且可執行之績效改善目標。惟原告於績效改善期間之績效改善成果未達預期目標（見同卷第153至155頁），被告遂於113年7月4日通知原告未通過考核（見同卷第157頁），並於同年月5日提供人力資源總處公告之全行職缺，供原告評估是否有適合之職務，並由人力資源總處協助辦理轉調申請（見同卷第165至167頁）。其後，原告於同年月11日申請轉調信託部作業資深經辦人員，惟用人單位認其相關工作經驗及所具證照與職務需求不符，未予錄取（見同卷第169至171頁）；復於同年月15日申請轉調業務營運組，惟調入單位已無該職缺（見同卷第173至175頁）；再於同年月22日申請轉調電話客戶服務專員，惟經調入單位面談後，認原告未具電話客服人員所需特質，且面談過程中亦表示對客服工作無意願，因而未同意其轉調申請（見同卷第177至179頁）；嗣於同年8月2日申請轉調AML組經辦職務，惟調入單位認原告欠缺辦理AML業務之相關經驗，亦未同意其轉調申請（見同卷第181至183頁）。綜上，足認被告於終止兩造勞動契約前，

01 已多次協助原告尋求內部轉調機會，並積極提供適當安置措
02 施，惟均因職務需求、資格條件或實際職缺等因素而未能完
03 成轉調。嗣被告始終止兩造間勞動契約，尚難認有違反解僱
04 最後手段性原則之情形。

05 4.原告雖主張其工作年資已近30年，歷年考績曾獲甲等、乙等
06 等良好評等，並無不能勝任工作之情事等語。然查，原告於
07 108年、109年連續二年考績均為乙等（見新北地院卷第187
08 頁），依前揭「員工績效考核暨升遷發展準則」規定，已符
09 合實施績效改善計畫之要件。復依原告109年間自行查核草
10 稿錯誤、缺失改善錯誤、工作底稿錯誤及申報退回統計等資
11 料（見同卷第195至198頁）所示，原告已有多次作業錯誤情
12 形。又原告於112年度復發生多項重大作業疏失，包括未確
13 認學生卡申請人之家長同意即核給7萬元額度、未察覺公司
14 停業、剛持卡即超額等高風險案件而逕轉主管建議核准、無
15 視客戶要求稍後再行聯繫而仍堅持核對資料致生客訴、於客
16 戶已取消辦卡後仍予核卡，以及照會過程語意不明，致客戶
17 質疑為詐騙集團而引發客訴等情（見同卷第145至150頁），
18 足見原告於112年度確有多次重大作業違失，則實難僅憑原
19 告數十年前之工作表現及考績結果，即當然認定其於112
20 年、113年間仍無不能勝任工作之情形。

21 5.原告又主張，被告計算錯誤退件率，將請客戶補件之次數亦
22 納入計算，且112年度與111年度考核標準不同，致其112年
23 度績效考核未通過等語。然查，依原告所屬單位111年度及1
24 12年度考核項目（見新北地院卷第127、143頁）所示，針對
25 徵審信用卡申請業務之考核，平時及每月考核項目均包括
26 「財務構面」、「顧客構面」、「流程構面」及「學習構
27 面」四大項目。其中，「流程構面」包含年度平均產能及年
28 度總產能；「財務構面」包含核准率及延滯率；「顧客構
29 面」則包含處理時間、補件率及錯誤率等項目，均屬客觀且
30 具體之考核標準。又112年7月後雖新增「260比率」及「翻
31 案比率」兩項績效指標，然依原告112年1月至10月績效資料

（見同卷第143頁）顯示，原告於該二項目之評比結果均為滿分。可見新增該二項績效指標後，實際上並未造成原告績效分數降低，反而提升原告「流程構面」及「財務構面」之評分。是原告主張因考核標準變更，致其績效評定結果不公平等語，尚難憑採。

6.參以上開各項量化考核指標均適用於全體徵審同仁，係依個人年度工作表現及對組織之貢獻程度進行評估，並依考核結果給予相應之考績評等，應認該考核標準足以客觀評價員工之工作表現。觀諸原告112年度全年及113年度上半年各項績效指標排名與分數比較表（見新北地院卷第199頁、本院卷第35至83頁、第169至175頁、第181頁），可知原告113年度上半年錯誤率為全體同仁最高，較平均值高出2.5倍以上；另113年度上半年日均產量雖為25.65件，於績效改善期間亦略有提升，惟仍低於全體平均值。又被告於績效改善期間所設定之標準，係以達全體平均值即取得滿分計算；縱未達平均值，只要績效高於全體40%同仁，即可取得80分，高於全體25%同仁，亦可取得50分。然原告於績效改善期間之各項指標，仍多數落於徵審同仁後25%之範圍內（見新北地院卷第153至156頁），足見被告於績效改善期間已採取較為寬鬆之評量標準，惟原告仍未達改善目標。綜上，原告各項績效指標長期未達工作要求，堪認被告主張原告已無法勝任徵審工作，應屬有據。

7.原告雖主張，其時常因組長與徵審主管間認定標準不同，致遭重複計算「補件率」及「錯誤率」，並提出電子郵件為證（見本院卷第203至208頁）。然原告所指之爭議案件僅有1件（申請編號000000000000），尚難僅憑該單一案件，即遽認被告前開各項績效考核指標均欠缺客觀性。復參以被告考核項目中，「補件率」及「錯誤率」係屬「顧客構面」項目，各占績效評分比例7.5%；而原告績效分數落後之主要因素，係「年度平均產能」及「延滯率」等項目，各占15%（見新北地院卷第143頁）。是縱認原告所稱重複計算情形

01 存在，該因素對整體績效評比之影響亦屬有限，尚難認將導
02 致原告績效指標排名產生重大差異。故原告此部分主張，亦
03 難憑採。

04 8.原告復主張，其轉調至徵審組後，未接受被告提供之教育訓
05 練等語。然查，原告於110年9月間自行申請轉調至徵審組後
06 （見新北地院卷第113頁），被告即給予原告3個月新人考核
07 期間，且考核目標僅為其他正式同仁之50%（見同卷第125至
08 126頁），另由當時主管何俊負責帶領及說明工作內容，安
09 排原告坐於徵審同仁座位旁，逐案指導案件處理方向，並由
10 原告旁聽同仁與客戶之照會過程，嗣再逐步每日派發5至10
11 件案件供原告處理（見本院卷第85至87頁）。由上可知，被
12 告已依原告轉調後之工作需求，提供一定期間之適應及學習
13 安排，並透過主管指導、案件示範及逐步增加工作量等方
14 式，使原告熟悉徵審業務內容，尚難認被告未提供系統性之
15 教育訓練或必要之工作輔導。是原告此部分主張，亦難憑
16 採。

17 9.綜上，原告於108年、109年連續兩年考績為乙等，已符合實
18 施績效改善計畫之情形，被告嗣協助原告轉任徵審工作，並
19 提供教育訓練及考核期間。其後，原告112年度考績評定為
20 丙等，被告復持續觀察原告113年1月至3月間之工作績效，
21 並自113年4月起給予3個月績效改善機會。足見被告係依原
22 告自112年至113年上半年長達18個月之工作表現，認其各項
23 績效指標長期未達要求，始認定原告已不能勝任工作。又被
24 告於原告未通過績效改善計畫後，仍協助其尋求內部轉調機
25 會，惟因職務需求及資格條件等因素未能成功。是被告終止
26 兩造勞動契約前，已給予原告改善機會並採取必要之安置措
27 施，應認已符合解僱最後手段性原則。從而，被告依勞動基
28 準法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約，應屬合法。

29 (二)被告終止兩造間勞動契約係屬合法，既如前述，則原告以被
30 告終止兩造間勞動契約不合法為由，訴請確認兩造間僱傭關
31 係存在，及請求被告按月給付薪資70,862元、持股信託1,50

01 0元、勞保費3,848元、健保費3,523元，並每年給付年終獎
02 金141,724元，及按月提繳勞工退休準備金4,368元，均為無
03 理由。

04 (三)原告主張被告未妥善處理原告職場霸凌之申訴，並對原告非
05 法解雇，請求精神慰撫金50萬元，是否有理由？

06 1.原告雖主張被告未妥善處理其職場霸凌申訴，並對其違法解
07 雇，致其受有非財產上損害等語。惟被告終止兩造間勞動契
08 約是否合法，已如前述，既難認被告終止契約之行為具有違
09 法性，自難認因此造成原告精神上之不法侵害。又依被告11
10 0年4月27日簽呈內容（見新北地院卷第203至204頁），可知
11 原告於110年3月25日提出職場霸凌申訴後（見同卷第123至1
12 24頁），被告即成立調查小組進行調查，並分別約談原告及
13 其主管孫忠榮。調查過程中，原告表示無法認同孫忠榮就10
14 9年度考核所為之評語，認為考績評定不公，並希望調整工
15 作職務；孫忠榮則說明其評定原告考績為乙等之原因，係因
16 原告自行查核過程中發現作業缺失及錯誤率偏高等情。經調
17 查小組調查後，認定孫忠榮並無濫用主管權限或不公平對待
18 原告之情形，相關作為屬主管職務上之管理範疇。被告並考
19 量原告工作狀況，於110年4月14日約談原告，告知其於通過
20 績效改善計畫評核後，將協助調任至信用卡徵審單位。是
21 以，尚難認被告有未妥善處理原告職場霸凌申訴之情事。

22 2.原告雖主張被告未依「員工申訴處理注意事項」（見本院卷
23 第149至151頁）回覆其申訴處理情形等語。然查，上開注意
24 事項並未規定被告應以何種方式向申訴人回覆處理結果。依
25 被告110年4月27日簽呈內容所載，遲威宙資深協理於110年4
26 月14日與原告會談時，已向原告說明相關處理情形（見新北
27 地院卷第204頁）；且原告嗣後亦簽署調任信用卡授信審核
28 部門徵審組之考核通知函，同意接受3個月考核計畫（見同
29 卷第125至126頁），可認被告已就原告所提出之申訴向其說
30 明處理結果。是原告主張被告未回覆申訴處理情形，既未提
31 出其他證據以實其說，亦難憑採。

01 3.另原告雖提出聖洸身心診所診斷證明書（見新北地院卷第63
02 頁），惟該診斷證明書所載內容係依患者主述及就診情形所
03 為之診斷，尚不足以單憑該證明書逕認被告確有職場霸凌之
04 行為。又原告主張被告自112年初起即有計畫性資遣原告，
05 致其病情惡化等語，然參酌原告112年度臨時請假紀錄及相
06 關資料，原告請假事由多與家庭因素有關，例如請假接送子
07 女上學、陪同配偶就醫等情形（見新北地院卷第205至209
08 頁），是原告所罹患憂鬱症是否確與被告之行為間具有相當
09 因果關係，尚非無疑。綜合卷內證據資料，尚難認定原告所
10 罹患憂鬱症係因被告之行為所致。從而，原告請求被告賠償
11 精神慰撫金50萬元，亦難認有據。

12 五、綜上所述，原告依兩造間僱傭契約、民法第179條、第184條
13 第1項前段、第2項、第195條第1項、第483條之1、第486條
14 前段、第487條本文、第487條之1、勞基法第22條第2項、勞
15 工退休金條例第6條第1項、第14條第1項及第31條第1項等規
16 定，請求：(一)確認兩造間僱傭關係存在；(二)被告應自113年8
17 月17日起至原告復職之日止，按月於當月15日給付原告79,7
18 33元，及自各期應給付日之翌日起至清償日止，按年息5%計
19 算之利息；(三)被告應自113年8月17日起至原告復職之日止，
20 按月提繳4,368元原告於勞工保險局設立之勞工退休金專
21 戶；(四)被告應自113年8月17日起至原告復職之日止，按年於
22 每年12月31日給付原告141,724元，及自各期應給付日之翌
23 日起至清償日止，按年息5%計算之利息；(五)被告應給付原告
24 500,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年
25 息5%計算之利息，為無理由，應予駁回。原告之請求既經駁
26 回，其假執行之聲請即失所附麗，應併予駁回。

27 六、本件事實已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經
28 核與判決結果不生影響，爰不一一論列，附此敘明。

29 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

30 中 華 民 國 115 年 7 月 28 日
31 勞 動 法 庭 法 官 許 筑 婷

01 以上正本係照原本作成。

02 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
03 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

04 中 華 民 國 115 年 7 月 28 日

05 書記官 林政彬