臺灣臺北地方法院民事判決

115年度勞簡上字第13號

上　訴　人　王素霞

被上訴人　　國泰人壽保險股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　熊明河

被　上訴人　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，上訴人對於民國115年3月31日本院勞動法庭114年度勞簡字第157號第一審判決提起上訴，本院於民國115年9月15日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人主張：

(一)上訴人任職於被上訴人國泰人壽保險股份有限公司（下稱國泰人壽公司）多年，被上訴人黃素真為上訴人之上級主管。於民國114年5月12日，上訴人突遭被上訴人黃素真以「高風險名單」為由進行約談，於約談過程中，被上訴人黃素真未經上訴人同意或授權，即查閱上訴人之保單借款、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，然被上訴人黃素真僅以「系統自動產出」為由加以使用，未經告知或取得授權，即用於人事管理用途。嗣後，上訴人更發現其他同仁知悉上開約談內容，亦有同仁私下透露面談對象與內容，顯然內部已有資訊傳播情形，違反個人資料保護法（下稱個資法）第41、42條之規定，並侵害上訴人人格尊嚴，對上訴人名譽、職場形象及人際關係受重大影響，上訴

人因而感受到極大羞辱與精神壓力，致上訴人尊嚴受損、情緒不安，並產生離職念頭，造成失眠、情緒波動及工作表現受影響等情形，構成非財產上之精神損害，被上訴人應連帶賠償上訴人精神慰撫金。

(二)上訴人任職單位長年存在管理措施欠缺合理性，致上訴人精神壓力之情形，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，構成職場霸凌與侵權行為。又被上訴人黃素真亦對下屬訂有不合比例之出勤要求，包含：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，與上訴人過往任職期間之管理方式不同，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。另原本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，易使員工陷於無助。被上訴人上開行為造成上訴人精神上受有損害，被上訴人應連帶賠償上訴人精神慰撫金。

(三)上訴人自從列入高風險觀察名單後，除接受主管約談外，尚持續遭受主管追蹤業務進度、要求說明工作狀況、安排面談、要求參與績效輔導及其他相關管理措施。上述措施具有持續性及連續性，並非單一偶發事件，原審未審酌事件發展過程，將各項措施切割觀察，而認均屬合理管理行為，有認定事實未盡完整的違誤。又原審未審酌原審判決後被上訴人對上訴人正式啟動PIP程序、持續要求參與績效面談及改善計畫以過去兩年績效作為管理及評價依據、通知終止勞動契約、勞資爭議調解程序進行中等事件；未審酌上訴人因認為自身權益受侵害而向主管機關、公司及相關單位提出申訴後，遭受一連串不利處理，及上訴人於上開事件發生後，長期處於遭監督、遭質疑、遭持續評價及面臨終止工作之不安

狀態，有持續性心理壓力、焦慮及不安感、工作自主性受限、對工作權益及未來職涯產生重大憂慮、人格尊嚴及職場評價受到影響等。原審未將此等持續性影響納入整體評價，即逕認上訴人精神損害主張無理由，顯有未洽。為此，爰依民法第195條、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。而於原審聲明：被上訴人應連帶給付上訴人20萬元。

二、被上訴人則以：

(一)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及作業，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現職保險業務員是否有違反保險業務員管理規則之不當行為，強化內控機制，落實法定義務，被上訴人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，透過面談業務員方式，瞭解業務員是否有收受法院執行命令、因案涉訟或遭保戶申訴等可能影響業務之情形，如發現異常，營業單位主管應依規定通報被上訴人國泰人壽公司，準此，被上訴人黃素真任職被上訴人國泰人壽公司展業北北通訊處經理，為營業單位主管，於上訴人經被上訴人國泰人壽公司列入業務員觀察名單後，依內控作業規定及系爭準則等規範，對於上訴人實施訪談觀察，於法並無不合。且觀諸被上訴人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，僅顯示觀察對象、觀察名稱，續由營業單位主管對於列入名單內之業務員實際訪談觀察，再填寫觀察紀錄，判斷是否執行通報作業，全程並無使營業單位主管得以查詢或探知業務員姓名以外之個人資料之機制，自無侵害上訴人個人資料權益之事。上訴人前向臺灣臺北地方檢察署檢察官對被上訴人黃素真提起違反個資法之刑事告訴，亦經該署檢察官以115年度偵字第368號為不起訴處分在案。

(二)被上訴人黃素真雖曾要求轄下業務員參與早會，宜專心與會，避免使用手機，然此純為維持早會秩序之合理提醒措施，無事實上拘束力，此由上訴人可於早會中使用手機或平板設備錄音即為明證，上訴人未舉證此等行為有何可歸責性、違法性或與上訴人所受損害有何相當因果關係，自難構成侵權行為。又上訴人提出之對話紀錄並非兩造間對話紀錄，與上訴人起訴事實無關；所提出配置圖與文案照片均未見與起訴事實有何關聯；所提出病歷資料診斷時間晚於起訴時間，且其上僅載有上訴人片面主觀描述，難認上訴人所罹身心疾病與被上訴人相關。至上訴人其餘所指離場時間受限、要求請病假需提供診斷證明、職場申訴海報遭移除，均僅上訴人片面指陳，未見提出積極佐證，自難認有理由。而上訴人之上訴意旨未表明與起訴主張有關之具體事實及證據，在法律上顯無理由，所提與本件損害賠事件毫無關聯及舉證之其他主張，涉及訴之變更或追加，或屬新攻防方法之提出，被上訴人均予爭執等語，資為抗辯。

三、原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服提起上訴，上訴聲明：㈠原判決廢棄；㈡被上訴人應連帶給付上訴人20萬元。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。

四、本院之判斷：

(一)上訴人主張被上訴人非法蒐集、利用或散布上訴人個人資料，違反個資法第41條、第42條之規定，請求被上訴人連帶給付精神慰撫金，為無理由：

1、按「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。」、「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：.....㈡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。」、「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。」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、第3點第2款、第5點第1項定有明文（見原審卷第71至72頁），被上訴人國泰人壽公司身為保險業者，自有依據上開內控作業規定，建置內控機制，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、預防弊端發生之法定義務。此觀依金管會保險局112年4月7日保局(壽)字第11204 18071號函所載：「為強化貴公司（即被上訴人國泰人壽公司）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，並請函送本局。」等語（見原審卷第73頁），亦甚明確。被上訴人國泰人壽公司為落實上開法定義務而訂定系爭準則（見原審卷第75至81頁），依據系爭準則第4條二、(五)1及(六)1之規定：「營業單位經理應針對公司提供所屬單位之業務員觀察名單，每日進行附表二之8項異常行為態樣觀察，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。」、「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。」（見原審卷第77、78頁），被上訴人黃素真任職被上訴人國泰人壽公司擔任展業北北通訊處經理，屬於營業單位經理，自有依據系爭準則對被上訴人國泰人壽公司提供所屬單位之業務員觀察名單，進行異常行為態樣觀察，詳填觀察紀錄與判斷是否須執行通報作業，並透過各型態觀察方式，據實填

寫輔導觀察紀錄之義務。是被上訴人等抗辯被上訴人黃素真於114年5月12日對上訴人進行約談，係為落實上開法定義務，即非無據。

2、再查，觀諸被上訴人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（見原審卷第83至85頁），其上僅顯示「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，如上訴人為「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，全程並未揭露上訴人所指保單借款、保費繳納、法院強制執行（法扣）等個人資料，亦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；上訴人所提出錄音檔對話紀錄逐字稿，雖顯示被上訴人黃素真於訪談過程中詢問上訴人有無欠繳保費之情形（見原審卷第17至23頁），然綜觀上開對話前後內容，未見被上訴人黃素真提及其確實知悉上訴人有無保費欠繳、保單借款或法院強制執行等具體情事，堪認被上訴人黃素真僅係基於業務員觀察名單之評估面向詢問上訴人有無上開相關情形，非謂被上訴人黃素真確實知悉上訴人上開財務狀況；再者，上訴人復主張被上訴人黃素真將上訴人上開個人資訊透露予單位同仁，然就此並未提出任何證據以實其說，更難認被上訴人有何非法蒐集、利用或散布上訴人個人資料之情事。上訴人未提出證據證明被上訴人黃素真有何自行查閱上訴人保單借款、保費繳納及法院強制執行之情形，或有將上訴人個人資訊及約談內容透露予同事知悉之情事，僅憑臆測指摘被上訴人黃素真有非法蒐集、利用原告個人資料之情形，並依民法第195條、個資法第41條、第42條之規定，請求被上訴人國泰人壽公司連帶給付精神慰撫金，即無理由。

(二)上訴人主張被上訴人黃素真管理措施欠缺合理性已達職場霸凌致其精神壓力、被上訴人國泰人壽公司移除職場申訴海報形成制度救濟困難，請求被上訴人連帶給付精神慰撫金，為

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、經查，上訴人主張被上訴人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、通往廁所之樓梯門遭加鎖、調整座位與動線、對未達績效者約談等管理措施欠缺合理性、被上訴人國泰人壽公司移除職場申訴海報形成制度救濟困難等節，固提出上訴人與訴外人即公司主任之通訊軟體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、上訴人精神科就診資料、早會錄音光碟、臺北市政府勞動局115年5月8日函文及被上訴人國泰人壽公司重申出勤管理規範之通知等件為佐。然被上訴人黃素真依據系爭準則對被上訴人國泰人壽公司提供所屬單位之業務員觀察名單進行約談，係為落實上開法定義務，已如前述。而被上訴人黃素真要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、會議期間管制部分門扇、調整座位與動線、要求病假需提供診斷證明等管理措施，核屬為維持會議秩序及管理差勤之合理管理措施，手段與目的間具有內在關聯性，侵害尚屬輕微，並未逾越相當性與必要性，尚難認係對上訴人之不法侵害。又觀上訴人於本院所提出臺北市政府勞動局115年5月8日函文及被上訴人國泰人壽公司重申出勤管理規範之通知（見本院卷第69至71頁），其上均記載雙務契約（僱用契約+承攬契約）勞工即部分工時人員上班時間為上午8時45分或9時起至10時止。而依上訴人於原審提出其與訴外人即公司主任之通訊軟體LINE對話紀錄（見原審卷第137至147頁）所示，對話內容僅係關於值日生輪值時間之溝通，其中僅見上訴人於對話中

提及：「.....10點後無法配合留守，將於完成早會後依現行出勤辦法離開，特此說明。」等語（見原審卷第141頁），未見有上訴人所指被上訴人黃素真強制離場時間之情形，自難認上訴人就此節已盡舉證責任。而上訴人另雖指稱被上訴人國泰人壽公司移除職場申訴海報形成制度救濟困難，惟被上訴人國泰人壽公司之法定義務僅在於建立職場申訴機制，至於張貼海報與否本非其法定義務，自無由因海報之張貼與否而指摘被上訴人國泰人壽公司有何侵害上訴人權利之侵權行為。末查，上訴人於本院審理中再以原審判決後被上訴人對上訴人正式啟動PIP程序、持續要求參與績效面談及改善計畫以過去兩年績效作為管理及評價依據、通知終止勞動契約、勞資爭議調解程序進行中等事件主張受有精神損害，除未見提出證據佐證，所述上情更與其主張被上訴人黃素真管理措施欠缺合理性致其精神壓力、被上訴人國泰人壽公司移除職場申訴海報形成制度救濟困難等節核無關聯。準此，上訴人未能提出具體事證證明被上訴人有其所指侵權行為，其請求被上訴人連帶給付精神慰撫金，即無理由。

五、綜上所述，上訴人依民法第195條、個資法第41條、第42條、勞基法第43條等規定，請求被上訴人連帶給付20萬元，為無理由，應予駁回。原審為上訴人敗訴之判決，核無不合，上訴人仍執前詞，指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

六、本件判決基礎已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法及訴訟資料，經核與判決基礎不生影響，爰不一一論駁，併予敘明。

七、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第436條之1第3項、第449條第1項、第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　10　　月　　13　　日

勞動法庭審判長　法　官　薛嘉珩

法　官　方祥鴻

法　官　呂俐雯

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　10　　月　　13　　日

書記官　鄧家柔