最高法院民事判決

111年度台上字第2679號

上　訴　人　神腦國際企業股份有限公司
法定代理人　林榮賜
訴訟代理人　沈以軒律師
　　陳建同律師
　　林晉源律師
被 上訴 人　陳政國
訴訟代理人　翁瑋律師

上列當事人間請求確認僱傭關係存在等事件，上訴人對於中華民國111年8月16日臺灣高等法院第二審判決（110年度勞上字第119號），提起上訴，本院判決如下：

主　文

原判決關於㈠確認兩造間僱傭關係存在；㈡命上訴人為給付及准抵銷新臺幣二十八萬二千零二元，暨命上訴人負擔訴訟費用部分廢棄，發回臺灣高等法院。

理　由

一、本件被上訴人主張：伊自民國94年7月11日起受僱於上訴人，擔任維修中心工程師，負責維修客戶送修之手機，月薪新臺幣（下同）3萬9500元（下稱系爭僱傭契約）。上訴人於109年5月4日以伊於同年1月間有維修手機保外未收費，事後才提出公關單之缺失（下稱系爭維修缺失）為由，依勞動基準法（下稱勞基法）第11條第5款規定終止系爭僱傭契約（下稱系爭解僱）。惟伊並無不能勝任工作情事，發生系爭維修缺失後，已承認自身疏失，且配合上訴人調查，並未使伊受有利益或使其受有損害，其所為系爭解僱，與其工作規則及其過往類似事件之懲處情形不合，有違解僱最後手段性原則。又系爭解僱尚構成工會法第35條第1項第1款、第5款之不當勞動行為，業經勞動部不當勞動行為裁決委員會以109年勞裁字第15號裁決（下稱系爭行政裁決）認定構成不當勞動行為而無效，應認兩造間僱傭關係仍然存在。上訴人預

示拒絕受領伊提供勞務，仍應按月給付薪資及為伊提繳勞工退休金等情。爰依系爭僱傭契約及勞基法第22條第2項、民法第487條、勞工退休金條例第14條第1項、第31條第1項規定（下稱系爭請求權基礎）暨工會法第35條規定，求為確認兩造間僱傭關係存在；並命上訴人給付2萬8901元，及自110年1月1日起至上訴人復職日止，按月於次月5日給付3萬9500元暨加計自各期應給付翌日起算法定遲延利息、自109年5月5日起至上訴人復職日止，按月提繳2406元至上訴人勞工退休金專戶（下稱勞退專戶）之判決（未繫屬本院者，不予贅述）。

二、上訴人則以：系爭解僱並未違反工會法第35條第1項規定，系爭行政裁決亦無拘束民事法院之效力。系爭維修缺失係因客戶送修手機，被上訴人漏未查核，該手機已逾伊之保固期間，未經報價流程即依保固內之作業程序維修。嗣於例行檢核時，被上訴人表示未收費係屬客戶要求之客訴案件，而提交公關、客訴處理申請表（下稱系爭公關單），經伊進一步調查，發現係其為避免影響其獎金與考績而唆使訴外人即同事戴淑梅偽造客戶簽名，欺瞞伊與主管，面對調查時，仍持續以消極態度拒絕改善，其惡性已甚於過往其他員工之違規事件，而有違忠誠義務。被上訴人先前即有多次保固外未收費與公關客訴程序之缺失，而此等程序屬伊業務之核心內容，其竟於短期內多次累犯，顯已相當於3大過懲戒解僱之程度，其在客觀與主觀上皆已不能勝任工作。伊長期對被上訴人採取各種教育訓練與輔導勸戒程序，均未見其改善，迄無悔意，可見兩造間之信賴基礎已然喪失，應無法期待伊得改採解僱以外之其他手段因應，是系爭解僱並未違反解僱最後手段性原則。縱認被上訴人之請求有理由，伊前已給付其資遣費與預告工資共28萬2002元，爰主張抵銷等語，資為抗辯。

三、原審就上述聲明廢棄第一審所為被上訴人敗訴之判決，並准上訴人以28萬2002元為抵銷後，改判如上述聲明，係以：被

上訴人自94年7月11日起受僱於上訴人，擔任南區維修中心工程師，負責維修客戶送修之手機，月薪3萬9500元。嗣上訴人於109年5月4日以資遣通知書通知被上訴人，依勞基法第11條第5款規定終止系爭僱傭契約。經核系爭解僱非屬違反工會法第35條第1項第1款、第5款之不當勞動行為，系爭行政裁決固經臺灣高等行政法院以109年度訴字第1372號判決及裁定駁回上訴人之請求確定，惟民事法院不受該等行政法院裁判之拘束。被上訴人於系爭維修缺失發生前1年內，曾發生3次保外未收費或保險耗用料件未收費案件之異常情形（下稱系爭3次疏失，與系爭維修缺失下合稱系爭4次疏失）。至系爭維修缺失之起因及後續調查過程如原判決附表（下稱附表）所示。上訴人係於109年1月20日經檢核而查悉系爭維修缺失，被上訴人即於保外未收費檢核表（下稱系爭檢核表）不實填寫「客戶要求協助後送，有進線HTC無收費」，並因主管要求補公關單，乃未經黃姓客戶同意，唆使戴淑梅於系爭公關單上偽造黃姓客戶之簽名，經第一審告發後，被上訴人已於該刑事案件偵查中為認罪。可知其未坦然面對後續之瑕疵補正及相關調查，反再為前開不實行為以掩飾規避自身過責，自違反勞工忠誠履行勞務給付義務。惟參諸附表所示109年3月12日主管訪談內容，被上訴人並非均未坦承有所疏失。依上訴人客訴管理作業準則規定，其本有就相關疏失狀況訂立後續之作業處理流程，並非發生疏失均當然予以懲處。上訴人前就系爭3次疏失僅對被上訴人進行改善面談或為相關之教育訓練，並未予以懲處。被上訴人固再發生系爭維修缺失，然後續是否要收費，仍須以客戶有無提出客訴等以為判斷。上訴人縱因而受有損害，至多亦僅為300元。又黃姓客戶於接受上訴人訪談時，僅表示不滿其後續一再被電話騷擾，並未認有因系爭維修缺失而致自身受損害。是系爭維修缺失對外部消費者而言，尚未造成上訴人任何商譽損害，甚而會對其企業形象達到加分效果，難認已造成上訴人與黃姓客戶受有嚴重損害。被上訴人縱係為避免影

響自身之獎金與考績而隱匿謊稱系爭維修缺失，上訴人自可依其年終績效暨目標達成獎勵規定等，對被上訴人之行為表現進行考核評比或予以懲處，使其受到不利益之懲戒警惕效果。又上訴人歷來對員工所犯過錯之相關懲處，其中僅有1人遭解僱，核其所犯事由係利用職務之便謀取利益、偽造文書、嚴重違反作業規範等情。反觀被上訴人未因此獲取不法利益。上訴人先前亦曾發生有多名員工犯有偽造文書、侵占贈品及其他違反忠誠義務之事由，然上訴人仍係採記大過等懲處手段，而非即逕予解僱，是難僅憑被上訴人之犯後態度與先前其他遭懲處之員工有所差異，即可逕為解僱。且依工作規則第39條（原判決誤載為第36條）規定，亦難認被上訴人所犯系爭4次疏失已達得記3大過免職情事。衡以被上訴人已任職於上訴人14年餘，應具相當之專業與經驗，亦始終表達要繼續為上訴人提供勞務之意，上訴人並非不得以其他懲戒手段（如記1或2大過等）代替解僱而達懲處之效果。是上訴人所為系爭解僱違反解僱最後手段性原則，並不合法，兩造間僱傭關係應仍存在，被上訴人無再補服勞務之義務，並得請求上訴人給付自109年5月5日起至復職日止之薪資。惟上訴人以被上訴人已受領預告工資及資遣費共28萬2002元互相扣抵，洵屬有據，則被上訴人得請求上訴人給付（109年12月薪資）2萬8901元，及自110年1月1日起至復職日止按月於次月5日給付3萬9500元暨加計自各期應給付翌日起算法定遲延利息。另上訴人應按月為被上訴人提繳每月工資6%之勞工退休金，被上訴人得請求上訴人自109年5月5日起至復職日止，按月提繳2406元至其勞退專戶。從而，被上訴人依系爭請求權基礎，請求確認兩造間僱傭關係存在及命上訴人為上述之給付，為有理由，應予准許等詞，為其判斷之基礎。

四、惟查依上訴人所提懲處紀錄表，其於106至107年間曾解僱3至4名員工（見一審卷㈠第375、386頁）；另依被上訴人所提懲處明細表，上訴人於106至108年間曾解僱11名員工（見原審卷㈡第69至70頁）。原審竟謂上訴人歷來對員工所犯過

錯之相關懲處，其中僅有1人遭解僱，已有認定事實與卷證不符之違法。次按勞基法第11條第5款所稱勞工對於所擔任之工作確不能勝任者，舉凡勞工客觀上之能力、學識、品行及主觀上違反忠誠履行勞務給付義務均應涵攝在內。查系爭維修缺失之起因及後續調查過程如附表，即上訴人係於109年1月20日經檢核，查悉系爭維修缺失。被上訴人即不實填載系爭檢核表，再唆使戴淑梅於系爭公關單上偽造客戶簽名。被上訴人於接受主管訪談時，未坦然面對後續之瑕疵補正及相關調查，反再為前開不實行為以掩飾規避自身過責，違反勞工忠誠履行勞務給付義務，為原審所認定。又依上訴人提出之行為準則，內容包含誠實與道德、禁止不當行為等，明文禁止員工從事偽變造文書行為、以不正當手段牟取自己不法利益或造成公司財產及名譽損失，亦不得損害客戶權益等語。再依附表編號6至8、14、15及相關電話譯文、電子郵件、訪談紀錄等，被上訴人面對調查時，明知系爭公關單未曾送至東港服務中心由客戶簽名，竟多次撥打電話向黃姓客戶表示倘上訴人打電話詢問，請其答稱有請人去門市簽公關客訴單等語；復電請東港服務中心店長戴金櫻協助配合，戴金櫻面對主管詢問時，即於109年3月3日以電子郵件回覆表示系爭公關單係於取件後，始由客戶家人代理簽名等語。於附表所示109年3月12日主管訪談時，被上訴人除對後續之瑕疵補正及相關調查未誠實以對，甚且向主管表示「請問一下公關單的簽名是涉及偽造文書嗎？還是有因為簽名而造成有不法之利益」、「客戶是說他請人去簽名的」、「如果你質疑這個問題，那這張公關單你可以不用簽，我的部分只是讓客戶服務滿意」等語（見一審卷㈠第213、365、366、368頁），則其於面對調查時，就其所為造假欺瞞，規避稽查程序，並無檢討改進之意，更未認自身作為有任何不當之處，對於法令與道德規範毫無遵循意願，是否不能認已侵害上訴人之企業誠信核心價值，兩造間之信賴基礎是否未喪失，而得期待上訴人繼續僱用被上訴人，已非無疑。再者，

黃姓客戶於接受上訴人訪談時，表示上訴人人員於其上班時有撥打4、5通電話給其，令其不堪其擾，亦感到非常生氣等語（見一審卷㈠第219-229頁）。可否認未損害上訴人企業形象，亦未造成上訴人商譽或黃姓客戶權益蒙受損害？自滋疑義。乃原審未詳加審究，逕以上揭理由，遽認系爭解僱違反解僱最後手段性原則，進而為上訴人不利之判決，不免率斷。上訴論旨，指摘原判決關其不利部分違背法令，求予廢棄，非無理由。

據上論結，本件上訴為有理由。依民事訴訟法第477條第1項、第478條第2項，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　4　　月　　20　　日

最高法院勞動法庭

審判長法官　袁　靜　文

法官　林　金　吾

法官　陳　靜　芬

法官　石　有　為

法官　許　秀　芬

本件正本證明與原本無異

書　記　官　林　沛　侯

中　　華　　民　　國　　112　　年　　4　　月　　28　　日