

臺灣桃園地方法院民事判決

115年度勞訴字第11號

原告 陳紫涵

訴訟代理人 蔡承哲律師

張為詠律師

童行律師

被告 凱基人壽保險股份有限公司

0000000000000000

法定代理人 王銘陽

訴訟代理人 劉志鵬律師

劉素吟律師

戴丞偉律師

被告 黃惠美

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年7月7日言詞
辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告自民國102年9月9日起任職於被告凱基人壽保險股份有限公司（下與黃惠美合稱被告，如有特別區分者則各以凱基公司、黃惠美稱之）之臺北總公司，並於108年1月間調至凱基公司桃竹分公司保戶服務科（114年更名為保服管理部，下稱桃竹保服科）任職，工作內容主要為保險契約之行政上作業，諸如保險契約之變更、解除或終止、保單內容異動、保單借款等。然原告調至桃竹保服科後，屢遭直屬科主管即黃惠美及其他同仁以分配過多工作量及不當工作內容、惡意排擠冷落及酸言酸語、刁難請假及差別待遇等，而分別為附表編號1至6所示之侵權行為，而其為凱基公司之受僱人，因執行職務對原告為職場霸凌，不法侵害原告權利而使原告受有精神上痛苦，凱基公司應與黃惠美連帶負損害

01 賠償責任。另凱基公司尚有附表編號7、8所示行為，致原告
02 身心所受痛苦極大，原告自得請求凱基公司賠償其精神上之
03 損害。爰依民法第184條第1項前、後段、第2項、第188條第
04 1項本文、第195條第1項前段、第227條之1、性別平等工作
05 法（下稱性工法）第26條、第29條等規定，提起訴訟。並聲
06 明：(一)被告應連帶給付原告新臺幣(下同)500,000元，及自
07 起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之
08 利息。(二)凱基公司應給付原告500,000元，及自起訴狀繕本
09 送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(三)願
10 供擔保，請准宣告假執行。

11 二、被告則均以下列情詞，資為抗辯：

12 黃惠美負責桃竹保服科領導、協調科內事務。保服同仁主要
13 工作內容係處理保單之契變、照會作業，亦須輪流協助輪值
14 櫃台以支援櫃台人員休假或中午休息，另於新冠肺炎疫情加
15 劇前，尚須負責擔任業務單位新進同仁之新人班講師、至各
16 通訊處晨會進行宣導，原告則自109年7月即加入輪值櫃台工
17 作。又為使保服案件處理效率化，並斟酌同仁專業程度與負
18 擔、年資長短及是否取得核保人員資格，保服同仁區分為實
19 習審核員、審核員、資深審核員，其中資深審核員可執行之
20 保服案件類型最廣，審核員可執行之保服案件類型僅限一般
21 契變，而實習審核員則不得單獨執行保服案件，須經審核員
22 覆核。就一般保服案件之派件邏輯，黃惠美會先檢視當日案
23 件量與當日科內同仁上班及請假狀況，決定大家當日平均分
24 配多少「人均案件數」，並將該數字以電子郵件或通訊軟體
25 LINE訊息通知派件同仁執行派件，保服科內分案邏輯均為每
26 人平均分配當日案量，原告為A池之審核員，就一般契變案
27 件而言，保服A池每位同仁處理之案件量應屬相當。然自110
28 年7月起疫情期間案量增加，導致A池大量案件累積，黃惠美
29 曾請B池資深審核員支援處理A池案件，當B池資深審核員認
30 受派之法人件宜由A池之審核員處理時，會交還A池人員自行
31 處理，而依111年至113年度法人件總案件量、分擔法人件之

01 A池保服同仁人數及原告實際在職期間，原告處理之法人件
02 案件量顯無派案過多或遭受刻意增加工作量之情事。原告於
03 108年11月1日育嬰留停結束而選擇申請調至桃竹客服中心復
04 職，與黃惠美相處融洽，黃惠美在人力短缺下願等待原告復
05 職，並獲原告透過凱基公司109年刊物「中國人壽57周年感
06 謝電子書」表達對黃惠美之感謝，黃惠美亦常主動關心原
07 告，請原告及全體保服同仁用餐、訂飲料，且持續協助原告
08 參與凱基公司活動。凱基公司年度績效考核運作，係同仁先
09 於年初與主管確認並設定個人績效目標與權重，再於年底約
10 10月至11月時開始進行績效考評，原告歷年所獲之等第均屬
11 中庸，並非較差之等第，不同年度間之考核結果均為相當。
12 黃惠美進行112年度考核時，保服科A池9名同仁自評時，均
13 給予自己較高分數，故黃惠美有調降其等自評之指標細項分
14 數，且有調降其中8位同仁之自評考核總成績，此為凱基公
15 司進行績效考核之常見情形，並非刻意針對原告申請育嬰留
16 職停薪而調降原告112年考績等語，資為抗辯。並聲明：1.
17 原告之訴駁回。2.如受不利之判決，願供擔保請准宣告免為
18 假執行。

19 三、兩造不爭執事項（本院卷○000-000頁；卷三8、551頁）：

- 20 (一)原告自102年9月9日起受僱於凱基公司，並於108年11月間調
21 至凱基公司桃竹保服科，原擔任保服科員，嗣於110年初轉
22 為保服專員，負責凱基公司有關保約行政作業，例如保約變
23 更、解除或終止、保單內容異動、保單借款等，目前每月本
24 薪46,000元。
- 25 (二)原告於108年11月間調至前揭桃竹保服科後，黃惠美為其直
26 屬科主管，原告並擔任櫃檯服務人員學習服務客戶事宜。
- 27 (三)原告任職期間，保服科派件方式為黃惠美每日上午告知派件
28 人員當日每人大約應分派件數，並由派件人員執行派件。
- 29 (四)桃園市政府性別平等工作會（下稱性工會）曾以114年7月11
30 日府勞條字第1140189837號審定書，認定凱基公司違反性工
31 法第21條第2項規定（本院卷○000-000頁）。

01 (五)原告於114年7月17日向桃園市政府申請勞資爭議調解，經該
02 市府於同年8月5日召開調解會議，但因兩造無共識而調解不
03 成立。

04 (六)兩造對於卷內書證形式真正不爭執。

05 四、茲就兩造之爭點及本院之判斷，分述如下：

06 (一)黃惠美對原告如附表編號1至6所示之行為，未構成民法第18
07 4條第1項前段、後段之情形：

08 1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
09 任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同，民
10 法第184條第1項定有明文。準此，侵權行為之成立，須行為
11 人因故意、過失不法侵害他人權利，亦即行為人須具備歸責
12 性、違法性，並不法行為與損害間有因果關係，始能成立，
13 且主張侵權行為損害賠償請求權之人，對於侵權行為之成立
14 要件應負舉證責任。次按職場霸凌係指在工作場所，個人或
15 團體藉由權力濫用或不公平對待，持續以言語、文字、肢體
16 或其他方式，對他人進行冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱等
17 行為，導致被霸凌者身心健康受損或產生壓力。惟因人與人
18 關係之互動行為，形式及成因多元，尚不得逕依一方所述即
19 概予認定，仍應確實觀察工作內容、職場環境、對工作之認
20 知、應對方式、衝突原因、行為方式及結果等情形，並探究
21 行為人之目的及動機等因素予以綜合判斷。

22 2.原告主張附表編號1所示部分：

23 (1)原告主張於110年4、5月間，開始擔任櫃台服務人員並學習
24 服務客戶事宜，然原告尚在學習階段，即被分派與其他曾擔
25 任櫃台服務人員相比，幾近2倍之派件量，刻意加派更多案
26 件量予原告所在之A池，如要保人為法人件，時常刻意派給
27 原告云云（本院卷一11-12頁）。惟依兩造不爭執之110年6
28 月16、24日、同年7月2、15、21日、同年8月31日及同年9月
29 6日之通訊軟體LINE工作群組〔本院卷○000-000、183-185
30 頁，兩造不爭執事項(六)〕略以：「（黃惠美：）@美妍 你還
31 是要持續派件，若做不完的人請跟我報備一聲加班處

理！」、「（美妍：）好。今天會派到一人50件」、「（黃惠美：）B持（按應係「池」字之誤）的人也是要注意案件量也是要多派件處理！」、「（黃惠美：）@美妍 你昨派幾件？」、「（美妍：）5個人，一個人都先15件」、「（魏珮如：）每人已派45件」、「（美妍：）A池一人60件，待高件掃完明細再一併mail」、「（黃惠美：）通知，因a人力短缺，今天會派15件，每人各5件，明天會派每人10件！共30件到b池！」、「請明天開始A派件者派給玟如、家雯、軒立各10件」、「（黃惠美：）通知，這2周星期六不能加班，居家的人要做60件，留守的人也要協助做案件，明天a請派15件給留守的人」、「（黃惠美：）A由秋慧派件，每個人60件，嘉伶和秋慧均分」，可見黃惠美派件內容確係考量案件量及人力負擔，並未針對原告特別加重分案量。

(2)原告固提出110年5月18日、同年8月20日與黃惠美間之通訊軟體LINE對話紀錄（本院卷一45-46頁），曾向黃惠美表示案件量過多情形，惟依兩造不爭執之110年8月9日由訴外人即被告所屬資深協理韋俊青傳送予桃竹客服中心電子郵件內容「保服進度似乎異常？請進行了解」〔本院卷二169頁，兩造不爭執事項(六)〕，而黃惠美同日寄送予所有桃竹保服科同仁之電子郵件內容亦僅載「DEARS, 上頭長官都會看案件量，我們只能靠自己幫忙處理，要麻煩大家協助處理，做不完的人請加班完成，明天請秋會（按應係「慧」字之誤）派件，星期三有3人請自行安排派件順序！」〔本院卷二168頁，兩造不爭執事項(六)〕，審酌當時確係我國新冠肺炎疫情嚴峻期間，國人對於相關保險商品需求提高，導致凱基公司業務量驟升，則黃惠美所管理之員工每人負荷量應有一定程度增加，此從黃惠美於110年5月18日以通訊軟體LINE回應原告反映案量大之對話「每個人都有自己的看法，這段時間大家都辛苦了，我們就盡力撐過去吧！」〔本院卷一45頁，兩造不爭執事項(六)〕，亦可得知案件負荷過重係整體性問題，難認原告有何遭不公平對待。至於黃惠美對原告加班時間表

示略以：「我們科只有你的加班時間都寫到9:30或10點，現在也沒案件暴量或需要你們加這麼晚，你處理案件的效率可能要調整」〔本院卷一46頁，兩造不爭執事項(六)〕，僅係主管基於監督下屬實際加班情形，出於關切立場所為之言論，且黃惠美復稱「我沒說不行加班，沒有觀感不佳，是因為你加班時數異常比別人多，且都寫到做的時間都很晚，只是提醒你有這個問題」，益證黃惠美係從各成員平均加班時數及狀態中，查覺原告加班異常而對其予以提醒，且除此對話之外，並無其他事證證明黃惠美有持續以相關言語對原告加班一事冷嘲熱諷。

(3)原告又主張黃惠美將法人件時常刻意派給原告，惟依兩造不爭執之111年至113年法人件登記表〔本院卷二43-44頁，兩造不爭執事項(六)〕內容，原告於111年總件數為1件，其餘經辦人員除「秋慧」亦為1件外，其餘4人每人有4至9件不等；112年總件數部分，原告為6件，其餘6名經辦人員達10至16件不等；113年總件數部分，原告則為8件，其餘5名經辦人員係9至20件不等，難認黃惠美有刻意分派過量法人件予原告之情。至於原告雖以電子郵件詢問黃惠美派案過量或異常問題時，黃惠美曾回信表示略以：「我也可以放這（按應係「著」字之誤）讓KPI時效差，大不了寫報告而已，如果你覺得保服太累可以重新思考你的工作」〔本院卷一64頁，兩造不爭執事項(六)〕，惟黃惠美於信件中尚提及「因你們都一直請假，案件做不完，我才會要求B的人處理，你認為B要做是應該的嗎？」可知黃惠美係因同仁請假情形頻仍而造成人力吃緊，甚而協調其他組同仁支援，並考量原告當時手術情形而建議原告思考身體是否能承受工作，並非持續對原告進行冒犯、孤立，亦難僅因黃惠美須整體考量人力配置，而無法僅就原告特殊需求調整工作量之狀態，即認黃惠美之行為構成職場霸凌。

3.原告主張附表編號2所示部分：

原告主張黃惠美明知原告有流產風險，仍於原告安胎後而派

予過重、須加班才能完成之案件量，於原告111年1月28日進行子宮頸手術時，要求原告帶電腦到醫院上班，嗣原告於113年3月15日以電子郵件向黃惠美反映案件量問題，亦未獲任何協助或調整，致原告前往精神科就診云云（本院卷一13-14頁），惟依原告所提110年11月10、24日及111年1月26、27、30日通訊軟體LINE對話紀錄，原告先後向黃惠美表示「副理：我今天回診，醫生說寶寶過小，而且有流產的前兆，要我先安胎休息，他開了診斷書一個月的，我想下星期一先請2個禮拜，看下次回診是不是有比較好，可以嗎？」、「副理：今天產檢，醫生說，我的胎位比較低，又孕吐的比較厲害，還是需要臥床安胎，14週的時候，骨盆會把寶寶撐起來，才會相對安全，所以，我還是需要請假到12/9喔！」、「副理：我明天要請病假，轉診到長庚，我子宮頸長度太短，而且開指了，我現在心裡很難過，所以沒打電話給妳（哭臉貼圖）」、「副理：我明天也需要請病假，要緊急住院，明天手術」、「副理：我現在的狀況是需要住院安胎到生產，我會再請醫生幫忙開證明」，而黃惠美則先後向原告表示略以：「你是要請11/15-11/26這2週嗎？等你明天來再說」、「你要繼續請假到12/9、好，我知道了、我會跟協理說、請病假要上傳診斷證明書，那你要拍照給我」、「先請1天病假？那你可以自己點假單還是請宇晴幫你請、OK（貼圖）」、「因有居家人力問題，大家案件都很多，我先請宇晴派付款件，其他等年後再看狀況好了、你看後續在（按應係「再」字之誤）跟我說、如果你的狀況不太能工作，我建議你跟醫生討論要不要安胎到生產會對你比較好」、「過年期間好好休息」〔本院卷一47-51頁，兩造不爭執事項(六)〕，可見黃惠美並無未准許原告請假之言詞，並提醒原告好好休息，甚至建議原告詢問醫生是否安胎至生產，難認此期間原告有多次請求黃惠美需要休息、能否給予不需加班之案件量而遭黃惠美不允許之事實。至原告所提111年2月7日之通訊軟體LINE對話中僅顯示「（原告：）副

01 理，我在檢查」、「（黃惠美：）有空扣我」、「（原
02 告：）（語音通話結束）」、「（原告：）副理，因為指示
03 需完全臥床，所以，我也無法帶電腦過來上班、抱歉」〔本
04 院卷一52頁，兩造不爭執事項(六)〕，惟原告僅表示無法攜帶
05 電腦上班，未必當然即可推論黃惠美有要求原告須操作電腦
06 執行職務，況黃惠美於原告表示無法攜帶電腦後，緊接回應
07 「你的假特休還有28.5天、病假扣除這週還有9天、產檢假
08 還有4天，你在（按應係「再」字之誤）回我何時開始要請
09 延長病假」等語〔本院卷一52頁，兩造不爭執事項(六)〕，亦
10 無法排除係黃惠美請原告以電腦查詢處理請假事宜之可能，
11 難認原告此部分主張為真。至於原告113年3、4月間負責教
12 導新人而向黃惠美反映調整案件量未果，造成工作壓力大而
13 至精神科就診云云（本院卷一14頁），固提出相關藥物為證
14 （本院卷一93、94頁），惟原告早在110年8月24日及同年9
15 月23日即有就診身心科紀錄各1次，有順心診所115年2月4日順
16 心診所字第115020401號函在卷可考（本院卷一291頁），可
17 知原告就診身心科係早於原告所指稱前述事件之前，且就診
18 時間點落在新冠肺炎疫情期間，國人對保險需求較高，致相
19 關案件量攀升，無法排除原告係因案件量超出負荷而影響身
20 心之可能，惟難認原告主張113年3、4月負擔教導新人及黃
21 惠美未調降其分案量，與其至精神科就診有必然關聯性。至
22 原告所提雷亞診所診斷證明書及藥品明細收據、衛生福利部
23 桃園療養院診斷證明書及醫療費用收據（本院卷一95-104
24 頁），亦僅能證明原告當時有至精神科就診之事實，仍未舉
25 證證明確與原告前揭主張有因果關係，尚難據為有利原告之
26 認定。另原告所舉原證十八即其與訴外人「Kimmy」之通訊
27 軟體LINE對話內容略以：「（原告：）幸好我請假，我昨天
28 回來看班表，臉都綠了，我真的無法當招待，很頻繁的一直
29 站起來，如果沒有懷孕，是超涼缺，但，現在是要害死我
30 喔！」、「（Kimmy：）不知道是因為想讓你少做案件還怎
31 樣？」（本院卷一665頁），惟此僅可證明原告經安排較為

輕鬆之職務，僅因其孕期身體不適而不能勝任，亦未見原告有何向黃惠美表示無法擔任招待而遭拒絕，是原告此部分舉證，亦難採憑。

4.原告主張附表編號3所示部分：

原告主張其請假遭刁難或施壓云云（本院卷一22-23、53-58頁），惟查：

(1)原告113年1月5日請生理假，黃惠美表示原告已派件，要求原告假日加班處理，此部分未據原告舉證，況縱認屬實，亦僅因原告已受到工作分配，黃惠美顧及其因生理假可能導致案件延滯所加以提醒及建議，難認有何刻意針對、冒犯之舉。

(2)又依兩造不爭執之內勤員工請假辦法第8條規定略以：……職務代理人在代理期間不得申請特別休假……〔本院卷二385頁，兩造不爭執事項(六)〕，而黃惠美於通訊軟體LINE對話中明確向原告表示其為他人職務代理人，並請原告改請事病假（本院卷一53頁），顯係基於前揭規定所致，難認黃惠美有何刻意刁難其請假行為。

(3)原告於113年3月20日需至戶政辦理子女入學事宜而臨時請假，黃惠美於通訊軟體LINE對話中表示「你3/29有排休可以那天去辦」〔本院卷一54頁，兩造不爭執事項(六)〕，待原告表示略以：「來不及了，學校通知來了，3/25前要處理……」，黃惠美則表示「你明天要請假有跟代理人說嗎？」可知黃惠美知悉原告請假急迫性後，並未再加以攔阻，僅提醒原告應告知代理人。至於原告復主張黃惠美曾向同仁表示「我就是故意這樣說，看她怎麼請假？她後來沒跟我說到底會不會請假，我再看她來不來！」云云（本院卷一22頁），未見原告舉證以實其說，且該句話並無前後文或整體脈絡以資本院判斷，至多僅能證明黃惠美當時欲確認原告是否有請假之意，難認黃惠美有刻意刁難。至於原告另以113年4月24日、同年5月10日、同年8月6日請假時，遭黃惠美分別回應以「你5/24也有排，現在人力短缺且很忙，如果能

不請就先不要請假」〔本院卷一71頁，兩造不爭執事項(六)〕、「你常臨時要請假我要怎麼運作、現在人力短缺科內的人都很配合，但只有你會臨請……」〔本院卷一56頁，兩造不爭執事項(六)〕、「豐年祭不是現在才知道，因你和嘉伶都坐櫃台，都需要後台人員協助值櫃，主管控管當天請假人數不超過2人且那天是星期一櫃台也很忙碌，麻煩你以後請假請先看行事曆，不要造成困擾！」〔本院卷一72頁，兩造不爭執事項(六)〕，亦僅能證明黃惠美係因人力配置考量、原告值櫃業務性質等建議原告是否不要請假，並提醒原告事先確認行事曆後請假，並無拒絕原告請假之情形，原告不思自身「臨時請假」是否造成同仁困擾，反以他人善意提醒即認係遭刁難，要無可取。至原告另舉其他同仁臨時請假未遭黃惠美責備，惟審酌其內容，多為因子女臨時生病需請假照顧、子女須就醫回診之特殊情形，且原告以子女生病而臨請時，亦未遭黃惠美拒絕，而是依前揭規定提醒原告僅能申請事病假〔本院卷一53頁，兩造不爭執事項(六)〕，又原告主張訴外人即原告同事劉建成登記請假之日已有4人登記請假，黃惠美亦僅有態度和緩地詢問是否改期（本院卷一24頁），此部分未見原告舉證，況亦不能排除劉建成係初次有請假造成黃惠美困擾，與原告多次臨請狀況不同而無法比擬，更難以此即認黃惠美對原告請假有何刻意針對刁難。

5.原告主張附表編號4所示部分：

原告主張黃惠美與其他同仁惡意冷落、排擠及欺壓原告，且時常以刻薄、嘲諷之語氣對原告說話，或以影射之方式於公開場合羞辱及批評原告云云（本院卷一15-22頁），固舉錄音光碟及譯文為證（本院卷○000-000頁），惟查，第1段錄音譯文為原告與訴外人林天轟之對話內容，原告雖提及同仁未按叫號機一事，後來不了了之，而原告僅因他人舉發時，黃惠美即會將此狀況以電子郵件周知；第2段錄音譯文為原告陳述自己被說成「薪水小偷」，韋俊青則稱好像聽過等，惟細繹錄音譯文內容，多為原告主觀片面之陳述，未見相關

01 事證證明黃惠美有何對原告為冷落、孤立或侮辱等行為，難
02 認原告此部分主張為實在。至原告指稱黃惠美及部門其他同
03 仁完全不予協助其育嬰留職停薪復職時之作業系統權限開通
04 云云（本院卷一17-19頁），惟依兩造不爭執之保服專業人
05 員資格認定須知第4條授權作業之授權範圍，區分為實習審
06 核員、審核員及資深審核員，授權作業項目亦有不同〔本院
07 卷三425頁，兩造不爭執事項(六)〕，再各項基本權限內容，
08 凱基公司所屬保服科內容亦曾提供相關申請範本〔本院卷○
09 000-000頁，兩造不爭執事項(六)〕，而原告於108年11月1
10 日、112年9月1日及114年5月23日育嬰留職停薪復職時，黃
11 惠美均有協助填具相關申請單一情，有兩造不爭執之資訊帳
12 號申請單各1份在卷為憑〔本院卷○000-000頁，兩造不爭執
13 事項(六)〕，對照訴外人即原告保服同仁陳美妍、江宇晴之申
14 請情形〔本院卷○000-000頁，兩造不爭執事項(六)〕，可知
15 復職員工均係自行申請開通基本權限，並無黃惠美協助辦
16 理，未見黃惠美有刻意冷落不協助原告申請之情，況原告自
17 102年9月9日即受僱於凱基公司〔兩造不爭執事項(一)〕，且
18 歷經2次育嬰留職停薪復職，對於作業系統權限開通流程，
19 理應知之甚詳，惟在訴外人即原告同仁周芳儀告知其選單應
20 如何依範例拉選時，仍有出錯誤解之情〔本院卷○000-000
21 頁，兩造不爭執事項(六)〕，益證原告對於復職系統權限開通
22 流程未能用心了解，其僅因申請流程不順即以此主張黃惠美
23 及相關同仁不予協助係霸凌行為云云，誠無可取。

24 6.原告主張附表編號5所示部分：

25 原告主張黃惠美刻意排除其獲獎及升遷機會，即凱基公司於
26 113年年中舉辦「NPS STAR獎勵活動」，以嘉獎服務表現優
27 良之單位及員工，原告詢問黃惠美獲獎標準及努力方向時，
28 黃惠美曾稱「妳不用想個人的啦，反正妳這樣努力也是幫我
29 們部門加分啊！」嗣於同年9月30日公布獲獎名單時，竟有
30 與原告同科之3名同仁獲獎，原告當日寄送電子郵件詢問黃
31 惠美而未獲回應云云（本院卷一24-25頁），惟黃惠美於同

01 年9月10日曾以電子郵件將「保服NPS推薦人員」名單即訴外
02 人張心穎、呂秋慧、徐嘉伶及原告，傳送予林天轟一情，有
03 兩造不爭執之電子郵件在卷可稽（本院卷二219頁），難認
04 黃惠美有刻意排除原告獲獎機會。

05 7.原告主張附表編號6所示部分：

06 原告主張黃惠美以原告申請育嬰留職停薪為由，調降原告於
07 112年度之考績云云（本院卷一25-26頁），固提出錄音光碟
08 及第三段錄音為證（本院卷一115、121-122頁）。惟查：

09 (1)凱基公司所屬人力資源部於112年11月2日將「2023年績效考
10 核自即日起進行」之文件通知黃惠美等各級主管，其中有績
11 效評核應注意量化指標，區分為計算各績效指標得分及績效
12 指標總分對應績效等第，前者分為評分1至5分，以達成率7
13 5%以下、76-95%、96-105%、106%-125%、125%以上成
14 數為標準，後者依總分區間對應1等、2等、「3L等、3M等、
15 3H等」（同一績效等第）、4等及5等績效等第，有兩造不爭
16 執之電子郵件在卷可參〔本院卷○000-000頁，兩造不爭執
17 事項(六)〕，又依原告112年度考核結果〔本院卷○000-000
18 頁，兩造不爭執事項(六)〕：

19 ①其中B06員工學習成長-專業考試項目，原告自評「4」，黃
20 惠美調整為「3M」，係因原告雖以已有洗錢證照及於112年9
21 月考試通過-核保理論與實務，惟黃惠美係認洗錢證照已列
22 入110年度考核而不認列而予以調整等第（本院卷○000-000
23 頁）。

24 ②其中B07數位化相關之指標為新增註冊（含權限升級）會員
25 人數 ≥ 30 人/月，原告雖以櫃台服務期間（112年1月17日至
26 同年2月23日）有4筆而自評3H等，惟4筆占該月比例應為 $4/38 \div 11\%$ ，依績效指標得分應評分為「1」，故黃惠美調整為
27 1等（本院卷三391頁）。

28 ③其中B08顧客服務品質部分，加分項目為「1.獲選服務大使
29 者。2.客戶、通路來信或透過800進線有具體表揚事項者。
30 3.其他優良表現可資表揚者（由同仁出具體事證）。4.主管
31

交辦事項（具體陳述，如主辦部門尾牙春酒活動、指導新人等）」，減分項目為「1. CSR照會單及客訴會辦單，超過15天未處理。2. 如有表現不佳項目可由主管酌予減分（如：常臨時請假、遭保戶或通路抱怨等）」，合計共6項評分指標，原告雖自評5等，並備註「1. 112/09協助部門辦公設備盤點。2. 112/09/12參與公司活動提公平待客提案一則。3. 112/09/23, 16:13協助電訪後續保戶有疑問，查詢後回電，獲得保戶稱讚，保戶：妳是我在中壽遇到最好的服務人員，保單：Z00000000000。4. 112/10/04, 10:16, 保單：0000000000電訪，全力保全，保戶同意保留保單」，然黃惠美以第3、4點無客觀佐證之事證，無法列入加分計算，則採計第1、2點，占全部6項指標之33%（2÷6），本應評予1分，惟黃惠美仍從寬給予2分（本院卷○000-000頁）。

④其中C01有關clean Case3天內結案部分：

此部分評分基準為「5分：> 92.0%；4分：90.1%~92.0%；3分：87.1%~90.0%；2分：85.1%~87.0%；1分：≤85.0%」，原告自評5等，備註為：「無照會件3日結案達標率-98.5%」（本院卷○000-000頁），惟依兩造不爭執之112年每月無照會件數及一般照會件數明細表〔本院卷三409頁，兩造不爭執事項(六)〕，可知原告於同年1月、2月、9月及10月，分別有無照會件數6、1、1、2件，達標件數為5、1、1、2件，達標比例應為90%〔（5+1+1+2）/（6+1+1+2）〕，對照前揭評分基準屬於3分，依績效評核應注意量化指標之績效指標總分對應績效等第，核屬「3L、3M、3H」之區間，而黃惠美給予原告評分為「3M」（本院卷一219頁），並無失當之處。

⑤其中C02有關Non-clean Case16天內結案部分：

此部分評分基準為「5分：> 97%；4分：95.1%~97%；3分：92.1%~95%；2分：90.1%~92%；1分：≤90%」，原告自評5等，備註為：「一般照會件16日內結案達標率-98.7%」（本院卷一219頁），惟依兩造不爭執之112年每月

01 無照會件數及一般照會件數明細表〔本院卷三409頁，兩造
02 不爭執事項(六)〕，可知原告於同年1月、2月、9月及10月，
03 分別有一般照會件數648、286、54、596件，達標件數為64
04 4、277、54、595件，達標比例應為99.1%〔 $(644+277+54+595) / (648+286+54+596)$ 〕，對照前揭評分基準固
05 屬於5分，惟依凱基公司有關112年度績效考核作業，有關各
06 部門考績等第分配需符合考績等第及人數比例為：「5等：
07 5%；4等：30%；3H等：20%；3M等：20%；3L等：15%；
08 2等及1等各10%」，並且以分群評量差異化員工績效表現等
09 情，有兩造不爭執之中國人壽保險股份有限公司（現更名為
10 凱基公司）簽辦單影本在卷可查〔本院卷○000-000頁，兩
11 造不爭執事項(六)〕，而112年1月至10月，保服科成員之一般
12 照會達標件數達標率均達97%以上〔本院卷○000-000、409
13 頁，兩造不爭執事項(六)〕，將使此項目之評分基準無法依前
14 述會辦單內容予以差異化績效表現，則黃惠美考量原告僅有
15 該年度1月、2月、9月及10月數字達到98.7%，並與其他同
16 仁相較之112年1月至10月月平均產能僅399件，與其他4名同
17 仁平均約569至779件產能相較確實較低之情，遂將評分調整
18 為3M，而黃惠美基於勞務提供程度之差異，而給予不同考核
19 標準或方式，尚非不可（勞動部103年6月4日勞動條4字第00
20 00000000-0號函、105年9月13日勞動條4字第1050132105號
21 函意旨參照），至於黃惠美固於該項另備註：「因有3人留
22 停科內4~5月kpi影響時效」，僅係針對原告等留職停薪之
23 員工有關產能貢獻度所為不同角度之表示，且黃惠美所評3M
24 等第亦屬「持續良好表現-，表現良好並達成既定的關鍵工
25 作職責和目標。為公司的成功有所貢獻。·展現預期的價值
26 觀和行為。·持續提升績效表現水準」〔本院卷三407頁，
27 兩造不爭執事項(六)〕，非屬不利處分，則黃惠美此部分評分
28 亦無違失之處。

30 (2)原告雖舉錄音光碟及第3段錄音譯文中，黃惠美曾稱略以：

31 「我會給妳爛，妳去年就是留停，妳為什麼一直要講這些事

01 呢？美妍也很爛啊！」、「妳確實就是……妳們兩個就是半
02 年不在，那妳覺得去年大家都在這邊工作的人情何以堪？」

03 （本院卷一115、121-122頁），惟此僅能解讀為原告因留職
04 停薪而產生勞務提供程度相對較低，致黃惠美僅能就其服務
05 年度月份內有提供勞務之部分進行考核，況黃惠美就該部分
06 給予原告之績效等第仍屬「持續良好表現」，難認有因原告
07 申請育嬰留職停薪而對其為不利處分。

08 (3)原告另以桃園市政府性工會曾以114年7月11日府勞條字第11
09 40189837號審定書，認定凱基公司違反性工法第21條第2項
10 規定〔兩造不爭執事項(四)〕，主張受有黃惠美不法侵害。惟
11 查，桃園市政府性工會就其中B06員工學習成長-專業考試項
12 目、B08顧客服務品質、C01有關clean Case3天內結案、C02
13 有關Non-clean Case16天內結案部分，與同科成員相較有較
14 低情形等語（本院卷○000-000頁），惟前揭判斷未詳細論
15 述黃惠美依前揭簽辦單規定內容，對所屬員工考核尚須採取
16 質化指標以差異化員工績效部分，該會雖以原告係因處理案
17 件系統權限未於復職時全數開通，致影響案件處理件數，而
18 認凱基公司將其歸責於原告積極度及貢獻度不佳而顯失公允
19 等語（本院卷一231頁），然就「系統權限開通」一事，原
20 告已展露消極、卸責態度等節，業經本院論述如前，則黃惠
21 美以此作為質化考核指標之一，亦無不當。原告復主張普通
22 民事法院對桃園市政府性工會審定書之「規制內容」應作為
23 構成要件事實受其拘束，且未經撤銷以前，民事法院不能否
24 認其效力，故前揭審定書之事實及法律認定對本院有拘束力
25 云云（本院卷三543頁），惟按所謂行政處分之構成要件效
26 力，無論行政處分之內容為下命、形成或確認，均有產生一
27 種行政法上法律關係之可能，不僅應受其他國家機關之尊
28 重，甚至法院裁判時，倘若涉及先前由行政處分所確認或據
29 以成立之事實（通常表現為先決問題），應予以承認及接
30 受，此乃國家任務分工、權限劃分之結果。在權力分立原則
31 下，若行政機關對於特定事務之決定權具有排他性、專屬

性時，該事務決定權為行政機關所壟斷，就其所轄事務之決定，始得拘束其他國家機關，若行政機關之職權並無排他性、專屬性，則行政機關就同一事實之認定，並不能拘束其他國家機關或法院。行政機關對於私權爭議，並無排他專屬性之職權，普通法院對於私權爭議，相較於行政權，反而具有較高之優越性，縱行政機關對於私權爭議有所認定，亦不生行政處分構成要件效力，進而認定法院應受其拘束。桃園市政府性工會雖認定凱基公司有違反性工法第21條第2項規定，自權力分立之觀點而言，行政處分成立生效後對於普通法院應生拘束效力，然因司法權相對於行政權而言，有更嚴謹周密之監督機制，審查密度較高，故應認法院對於行政處分有審查權限者，作為審查對象之行政處分自無拘束普通法院效果，且違反性別平等所生之侵權行為法律關係存否係屬私權爭議，為民事法院之審判權限，桃園市政府性工會對之並無排他專屬權限，不生行政處分構成要件效力，況性工法第35條僅規定「法院及主管機關對差別待遇事實之認定，應審酌性別平等工作會所為之調查報告、評議或處分」，並未見性別平等工作會之認定有專屬排他性。是以，侵權行為法律關係之認定屬民事法院執掌核心職權，行政處分並無構成要件效力之適用，故本院就凱基公司是否違反性工法第26條、第29條等規定應當自為審查，不受其拘束，是本院自仍須依憑全辯論意旨及調查證據之結果，加以審酌後而為判斷，原告此部分法律見解未臻專業，殊非可採。

8. 綜上，依原告所為之舉證，尚不足以認定黃惠美有對原告為其所指之職場霸凌行為，是原告依民法第184條第1項前段、後段、第2項及第195條第1項前段等規定，請求黃惠美負侵權行為損害賠償責任，自無理由；而原告對黃惠美上開主張既無理由，其依民法第188條第1項本文規定，請求凱基公司負連帶賠償責任，亦屬無據，應予駁回。

(二) 原告依性工法第26條、第29條、民法第227條之1等規定，請求凱基公司損害賠償為無理由：

01 1.按因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得
02 依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利；債務人因債
03 務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用民法第192條
04 至第195條及第197條之規定，負損害賠償責任，民法第227
05 條第1項、第227條之1分別定有明文。另按受僱者任職滿6個
06 月後，於每一子女滿3歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至
07 該子女滿3歲止，但不得逾2年。同時撫育子女2人以上者，
08 其育嬰留職停薪期間應合併計算，最長以最幼子女受撫育2
09 年為限。受僱者依前7條之規定為請求時，雇主不得拒絕。
10 受僱者為前項之請求時，雇主不得視為缺勤而影響其全勤獎
11 金、考績或為其他不利之處分。受僱者或求職者因第7條至
12 第11條或第21條之情事，受有損害者，雇主應負賠償責任。
13 前3條情形，受僱者或求職者雖非財產上之損害，亦得請求
14 賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適
15 當處分，性工法第16條第1項、第21條、第26條及第29條分
16 有明文。

17 2.查，原告前揭所舉事證，均無法證明有何遭受職場霸凌情
18 事，難認凱基公司有何可歸責事由。又原告申請育嬰留職停
19 薪時，並無事證遭凱基公司拒絕，且經本院調查審酌後，認
20 原告考績亦無因其申請育嬰留職停薪，而經凱基公司視為缺
21 勤並影響考績，或有何不利處分，原告復未舉證其相關獎金
22 有何因而受到何種具體影響，且其遲至114年12月26日始就
23 此事提出訴訟，亦難認原告受有何種財產上與非財產上損
24 害，從而，原告所為之舉證，均不足以證明其主張為真，凱
25 基公司並無原告所主張之可歸責事由或有何違法行為，是原
26 告依前揭規定請求凱基公司損害賠償，自屬無由，不能准
27 許。

28 五、綜上所述，原告依民法第184條第1項前、後段、第2項、第1
29 88條第1項本文、第195條第1項前段、第227條之1、性工法
30 第26條、第29條等規定，請求被告連帶給付500,000元，及
31 自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算

之利息，另請求凱基公司給付500,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，均無理由，俱應駁回。又原告之訴既經駁回，其假執行之聲請即失所附麗，亦應併予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核與判決結果不生影響，因此不逐一論述，併此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：勞動事件法第15條、民事訴訟法第78條。

中華民國 115 年 8 月 12 日
勞動法庭 法官 謝志偉

正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。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 8 月 12 日
書記官 劉明芳

附表：

編號	被告名稱	行為時間 (年月)	行為地點	行為模式	證據出處
1	黃惠美	110/4-113/4	凱基公司桃竹分公司 (桃園市○○區○○路00號4樓)	刻意分配過多工作量、加派複雜案件予原告，縱算原告於手術康復期間、懷孕期間曾多次向被告反映前述問題，仍未有所改善。	原證一P.1-P.8、原證二P.1、原證三P.1-P.5、原證四、原證六、原證七、原證八 (本院卷一45-52、59、61-65、85、105-111頁)
2	黃惠美	110/9-110/11		對於原告懷孕期間之工作內容分配不當。	原證十八(本院卷一665頁)
3	黃惠美	113/1-113/8		原告請假時，對其刁難及施壓。	原證一P.9-P.14、原證三P.11-P.18 (本院卷一53-58、71-78頁)
4	①黃惠美 ②凱基公司	①110/8-114/9 ②110/4-114/12		①惡意冷落、忽視、排擠、欺壓及孤立原告，並以刻薄、嘲諷之語氣對原告說話或羞辱。 ②身為原告之雇主，未盡照顧勞工之保護義務，任由部門同仁惡意冷落、忽視、排擠、欺壓及孤立原告，並以刻薄、嘲諷之語氣對原告說話或羞辱。	①原證十、原證十一第1、2段錄音譯文、原證十二 (本院卷一115、117-120、123-212頁) ②原證一P.1、原證二P.2、原證三P.6-P.10、原證八P.3、原證九、原證十、原證十一1段錄音譯文、原證十二 (本院卷一45、60、66-70、111、113、115-119、123-212頁)
5	黃惠美	113/7左右、 114/5-114/7/3		刻意排除原告獲獎及升遷等機會。	原證三P.19-P.24、原證十三 (本院卷一79-84、213-214頁)
6	黃惠美 凱基公司	112/12-113/1		以原告申請育嬰留職停薪為由，調降原告於112年度之考	原證十、原證十一第3段錄音譯文、原證十四、原證十五

(續上頁)

01

				續。	(本院卷一115、121-122、215-232頁)
--	--	--	--	----	----------------------------