

臺灣臺北地方法院小額民事判決

108年度北勞小字第38號

原告 潘姿仔

訴訟代理人 潘姪薺

被告 花旗（台灣）商業銀行股份有限公司

法定代理人 莫兆鴻

訴訟代理人 賴盛星律師

複代理人 程才芳律師

上列當事人間請求返還薪資事件，本院於民國一百零八年七月四日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣陸仟壹佰貳拾貳元，及自民國一百零八年五月十六日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔百分之六，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行。但被告如以新臺幣陸仟壹佰貳拾貳元為原告預供擔保，得免為假執行。

事 實

甲、原告方面：

一、聲明：被告應給付原告新臺幣（下同）九萬五千八百零一元，及自起訴狀繕本送達翌日（即民國一百零八年五月十六日）起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

二、陳述略稱：

（一）緣原告為致理技術學院畢業，自一百零一年五月二十一日迄今受雇於被告公司，擔任催收人員，詎被告公司於一百零四年十月間以原告違反個人資料保護法為由，預扣原告工資八萬九千六百七十九元作為懲處，再於一百零七年九月、十月又分別預扣原告工資二千五百七十元、三千五百五十二元，顯已違反勞動基準法第二十六條之規定，爰起訴請求被告返還薪資。

（二）原告有達到業績，被告應該要核發績效獎金，被告公司以原告違反個資法之理由，於一百零四年十月預扣原告的薪資，

但原告並沒有違反個資法，當時原告接獲客戶電話後，雖有先告知客戶欠繳金額，但後面有核對客戶資料，並不是沒有核對資料；被告公司提報給主管機關的工作規則並沒有被告主張的內容，所以被告公司不應該用這個理由來扣款，被告公司的稽核單位沒有公信力，如果原告真有造成被告損失，當然被扣款就合情合理，但原告沒有造成被告損失，被扣除的金額沒有出現在薪資單，績效獎金是原告薪資的一部分，且原告的工作內容本來就是靠績效獎金，銀行跟客戶協商都會考量客戶狀況，被告的扣款方式不符合比例原則。

(三)被告於一百零七年九月間預扣原告業績獎金二千五百七十元，理由係其規定於公共槽之檔案均需壓縮加密，以避免客戶資料未加密之情形，然此次對原告所謂壓縮檔案的扣款，根本無涉任何客戶個人資料，不應無端扣除當月份百分之十績效達成率而扣款二千五百七十元，被告事後又稱公共槽之檔案壓縮加密不限於客戶資料，不知稽核之認定標準為何；又被告另於一百零七年十月間預扣原告業績獎金三千五百五十二元，理由係認原告致電予客戶陳順發時，就對方之含糊用語未確認是否為陳順發本人，但實際上原告已經核對客戶資料，資方不應以稽核人員的認定就直接扣除當月份百分之十績效達成率而扣款三千五百五十二元；被告公司的扣款並沒有列於薪資條，但總公司在績效達到時，獎金都有發下來。

三、證據：提出勞資爭議調解記錄影本一件、薪資條影本二件為證。

乙、被告方面：

一、聲明：原告之訴駁回。

二、陳述略稱：

(一)被告未核發一百零四年十月業績獎金三萬四千六百七十九元及競賽獎金五萬五千元予原告，說明如下：

(1)原告自一百零一年五月間受僱於被告擔任電話催收人員，於到職時曾簽署「花旗集團消費金融部催收人員行為準則」，其中第一條即明示客戶資料之隱私權保護政策，且於

到職時進行為期一週之新進員工教育訓練，於教育訓練期間，被告進行催收人員基本話術訓練之課程時，已揭露被告銀行之「電話催收執行要點」，該要點第十二之二點已明確規範原告在內之催收人員「若客戶來電，將採取最高風險等級的核對方式進行身分確認，即基本資料核對＋題庫資料擇三核對」，此規範目的在於客戶主動來電情形，被告銀行無法確認是否為客戶本人，而催收過程中，因會涉及客戶之相關個人資料（地址、姓名等）及財務資料（欠繳金額），故被告銀行為維護客戶個人資料及隱私權之保護，應採最高風險等級之核對方式進行身分確認後，始得進行後續之催收業務，如有違反者，依被告制訂之催收人員業績獎勵計畫（Collections Incentive Program，該計畫於每年十二月均會更新）第一點五項Payment of Award第三點之規定，催收人員即無法領取違反當月之業績獎金，上開規範，除於原告到職時新進人員訓練課程中揭露外，另於每年年初被告銀行催收部門之主管就當年度之催收人員業績獎勵計畫向包括原告在內之所有催收人員說明，且於各月之催收人員獎金領取辦法中，亦會揭露如有違反隱私權政策時，將不具備領取業績獎金之資格；被告之催收部門於例會時主管亦叮嚀應確實遵守催收要點所規範之「若客戶來電，將採取最高風險等級核對方式進行身分確認，即基本資料核對＋題庫資料擇三核對」，依上開規定，若違反將遭取消當月份業績獎金領取資格自明。

- (2) 原告於一百零四年十月二十八日接獲客戶駱明章先生主動來電，依被告銀行之電話催收執行要點，原告需先行核對進線客戶之基本資料，且就題庫資料擇三核對，惟原告於該通電話中，於客戶提供身分證字號後，並未進行客戶身分資料之核對，即立即揭露客戶之全名、地址及欠繳金額（財務資料），揭露後發現其有疏漏，始補對客戶進行身分資料確認，有電話錄音可稽，則原告之行為，確已違反被告銀行之電話催收執行要點及催收人員行為準則，依催

收人員業績獎勵計畫及獎金領取辦法之規定，原告喪失領取違規當月份業務獎金之資格，且因原告一百零四年十月業績基數計為零，經計入一百零四年九月至十二月之激勵競賽基數後，未達可領取競賽獎金五萬五千元之標準，故被告銀行未予核發原告一百零四年十月份之業績獎金三萬四千六百七十九元，及一百零四年九月至十二月之激勵競賽獎金五萬五千元，原告請求被告給付上開業績獎金及競賽獎金，自屬無據。

(二)被告未核發一百零七年九月業績獎金二千五百七十元予原告，說明如下：

(1)按依被告訂定並以電子郵件轉知予包括原告在內之催收人員之業績獎金辦法第IV項A點下方「Special Target」第四欄「未確實執行部門作業檢查表要求項目包括所指派之工作 (Fail to deliver DCFC Including Assignments)」，被告銀行將扣減催收人員當月個人績效達成率10% (Deduct 10% from Individual achieved rate per item) 後再予計算應核發之業績獎金，上開業績獎金辦法並已以電子郵件寄送予包括原告在內之催收人員。是如被告銀行之催收人員未確實執行包括部門所指派任務或部門作業檢查表所載項目，則依被告訂定之上開業績獎金辦法，被告自得扣除原告當月份百分之十之績效達成率後換算當月之業績獎金核發予原告。

(2)查被告催收部門主管於一百零七年六月一日以電子郵件轉知包括原告在內之全體催收人員，要求於公共槽之槽案皆需壓縮加密，以避免有客戶資料未加密之情形，嗣於同年八月三十一日經原告之部門主管發現原告於八月三十日晚上班時，未確實執行上開部門主管所指派公共槽之檔案應予壓縮加密之情形，當時原告之主管即提醒原告如有再犯，將會喪失領取業績獎金之資格，而原告就上開情事亦坦承不諱，並表示日後會更加謹慎不再犯等語，惟原告於同年九月五日值班時，又發生未確實執行公共槽檔案之壓

01 縮加密，故被告依上開業績獎金辦法之規定，扣除原告當
02 月份百分之十之績效達成率後，換算當月之業績獎金核發
03 予原告，則就遭扣除之百分之十績效達成率既係因原告違
04 反內部規範所致，自無從請求被告給付以該百分之十績效
05 達成率計算之業績獎金二千五百七十元，原告此部分之請
06 求，自屬無據。

07 (三)被告未予核發一百零七年十月業績獎金三千五百五十二元予
08 原告，說明如下：

09 (1)按被告之電話催收執行要點第十二之一點規範「需稱呼對
10 方全名、敬稱（並得到對方的確認。例如“我就是”。當
11 對方答覆“嗯”，或未回覆身分而直接要求說明去電目的
12 ，不得視對方為本人）」，嗣原告於一百零七年十月十四
13 日所參與之部門會議中，其部門主管Carrie向包括原告在
14 內之催收人員再次逐條說明通話規範，其中第一點即明載
15 「去電客戶或代理人回覆是否為本人時，客戶或代理人應
16 為肯定答案“我是”或“我就是”或“是”或“對”，得
17 到客戶或代理人確認為本人的回應後，方可進行進一步的
18 身分確認。若客戶或代理人未正面回覆，僅回覆“哈”、
19 “吼”、“你說呢”等之類，需再進一步詢問“您的這樣
20 的回覆就是代表您是xxx本人嗎？””，再得到客戶或代
21 理人回應後，方可進一步的身分確認」；另原告於一百零
22 五年十一月十日部門會議中，部門主管亦再次強調「去電
23 客戶時，務必確認對方身分，若對方以含糊不清的方式回
24 應，請務必再問一次是否為客戶本人，始得開始協談，詳
25 Desk Manual第四十二章電話撥打作業流程」，足見被告
26 已規範包括原告在內之催收人員於去電客戶時，需經客戶
27 為肯定本人之回答，如客戶以含糊不清之方式回應（如回
28 答嗯、嘿）則需再次確認始得開始協談，此規範目的在避
29 免客戶嗣後爭議其並未承認為本人之客訴爭議，且被告銀
30 行已三令五申揭露予原告，原告自難諉為不知有上開通話
31 規範，且如有違反者，依被告訂定並以電子郵件轉知予包

01 括原告在內之催收人員之業績獎金辦法第三項「Lapses
02 of Compliance / Control Item」欄第二點之規定，員工
03 如有違反個資保護中之身分確認者，即屬違反內部法令遵
04 循及控制，而喪失領取業績獎金（包括個人獎金及團體獎
05 金）之資格。

06 (2) 原告於一百零七年十月十五日致電予客戶陳順發時，於詢
07 問是否為客戶本人時，客戶僅稱「嘿」之含糊用語，原告
08 未再次確認是否為客戶本人，即告知對方已收到款項及後
09 續之每月繳款計畫，則原告顯已違反被告針對催收人員之
10 通話及催收規範，更有違個資法之相關規範，依被告銀行
11 訂定之上開業績獎金辦法之規定，原告已喪失領取業績獎
12 金之資格，惟因被告考量原告本次違規係外撥予客戶之電
13 話，情節較為輕微，故僅扣除原告當月份百分之十之績效
14 達成率後，再換算當月之業績獎金核發予原告，則就遭扣
15 除之百分之十績效達成率，既係因原告違反內部規範且係
16 因被告銀行酌減裁罰後所致，自無從請求被告給付以該百
17 分十績效達成率計算之業績獎金三千五百五十二元。

18 (四) 本件被告主張的工作規則，並沒有一定要送主管機關才發生
19 效力，原告本身也知道這個工作規則，而且內容也是合情合
20 理，相關規範並沒有規定要造成實質損害才能夠取消原告的
21 業績獎金；關於壓縮的檔案並沒有規範限於客戶資料，目的
22 是客戶資料的控管，應該是說沒有涉及到客戶資料只是偶然
23 的狀況，不能因此說原告沒有違反規則。

24 三、證據：提出花旗集團消費金融部催收人員行為準則影本一件
25 、課程簽到表影本一件、電話催收執行要點影本一件、催收
26 人員業績獎勵計畫影本二件、獎金領取辦法一件、電話錄音
27 譯文二件、電話錄音光碟一件、電子郵件及業績獎金辦法二
28 件、電子郵件二件、會議記錄及通話規範一件、會議記錄影
29 本一件為證。

30 丙、本院依職權向臺北市政府勞動局函調本件調解相關資料。
31 理由

一、原告起訴意旨略以：原告為被告員工，被告於一百零四年十月間以原告違反個人資料保護法為由，預扣原告工資八萬九千六百七十九元作為懲處，再於一百零七年九月、十月又分別預扣原告工資二千五百七十元、三千五百五十二元，顯已違反勞動基準法第二十六條之規定，故請求被告返還薪資九萬五千八百零一元等語。被告答辯意旨略以：(一)原告於一百零四年十月二十八日接獲客戶駱明章先生主動來電，卻未依被告銀行之電話催收執行要點進行客戶身分資料核對，即立即揭露客戶之全名、地址及欠繳金額，事後方補對客戶進行身分資料確認，故喪失領取違規當月份業務獎金之資格，且因此未達當年度九月至十二月激勵獎金之核發標準，被告因而未核發業績獎金三萬四千六百七十九元及激勵競賽獎金五萬五千元；(二)原告於一百零七年九月五日值班時，未確實執行公共槽檔案之壓縮加密，復於同年十月十五日致電予客戶陳順發時，在客戶僅稱「嘿」之含糊用語下，原告未再次確認是否為客戶本人，即告知對方已收到款項及後續之每月繳款計畫，違反被告針對催收人員之通話及催收規範，更有違個資法之相關規範，故被告於前揭兩個月份均扣除原告當月份百分之十之績效達成率後，再換算當月之業績獎金核發予原告，原告無從請求被告給付以該百分之十績效達成率計算之一百零七年九月份、十月份業績獎金各二千五百七十元、三千五百五十二元等語置辯。兩造爭執重點在於：(一)原告於一百零四年十月二十八日接獲客戶電話後之身分確認程序，有無違反被告對於客戶隱私權之保護？被告未核發業績獎金三萬五千元予原告是否確有據？(二)被告分別以原告未確實執行公共槽檔案之壓縮加密，以及原告致電予客戶未確實確認客戶是否為本人之理由，於一百零七年九月、十月均扣除原告當月份百分之十之績效達成率後，再換算當月之業績獎金核發予原告，而就該百分之十績效達成率計算之一百零七年九月份、十月份業績獎金各二千五百七十元、三千五百五十二元未予核發，是否有據？

爰說明如后。

二、原告請求被告返還一百零四年十月份業績獎金三萬四千六百七十九元及激勵競賽獎金五萬五千元，為無理由：

(一)按個人資料保護法第二十七條第一項、第二十九條規定：「非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。」、「非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。依前項規定請求賠償者，適用前條第二項至第六項規定。」；次按兩造間所簽訂「花旗集團消費金融部催收人員行為準則」第一條1.規定：「非經客戶同意、授權或依其他法律規定，不可洩漏客戶資料於花旗集團內與業務有關以外之第三人。」，又電話催收執行要點第十二之二點亦規範：「若客戶來電，將採取最高風險等級的核對方式進行身分確認，即基本資料核對+題庫資料擇三核對」；再按工資應全額直接給付勞工，但法令另有規定或勞雇雙方另有約定者，不在此限，勞動基準法第二十二條第二項定有明文，又依勞動基準法第二十二條規定，工資應全額直接給付勞工，同法第二十六條規定，雇主不得預扣勞工工資作為違約金或賠償費用，所稱「預扣勞工工資」，係指在違約、賠償等事實未發生或其事實已發生，但責任歸屬、範圍大小、金額多寡等未確定前，雇主預先扣發勞工工資作為違約金或賠償費用。

(二)本件原告雖主張於一百零四年十月二十八日接獲客戶電話後之身分確認程序，並無違反個人資料保護法云云。惟查：

(1)依被告所提當日電話錄音譯文所示：「客戶：你好，我昨天有收到你們花旗的催繳帳單，我要不要讓你先輸入我的…；Mandy（即原告）：可以，我先看一下您的案件，可以給我身分證字號嗎？客戶：Z000000000，三個2，我姓駱；Mandy：駱明章先生嗎？客戶：對，小姐，我沒有收到你們這期的繳款的帳單，所以我不知道怎麼繳，我收到你們的

重要通知，要去繳\$882元；Mandy:您新的一期帳單已經下來了，前天；客戶：跟那個一起繳就好？Mandy:可以啦，金額總共是8925，這樣子；客戶:8925？Mandy：駱先生，我們是寄到○○○區○○街○○巷○○號，地址對嗎？客戶：對，對，沒錯……Mandy:駱先生，因為您是進線，我先跟你對一下資料，對完，我再協助您完成處理，好不好？請您不要介意，您身分證字號剛有提供給我了，出生年月日是52年的？客戶：52年2月19號；Mandy：大同區的地址可以再完整的再唸一下嗎？客戶：可以可以，那是我的老家，戶籍地，我的新家在淡水，有些信都寄那邊…Mandy:我資料還沒有核完，你先念給我一下那個赤峰街的地址好不好？客戶○○○區○○街○○巷○○號」（參本院卷第一五一頁）。

- (2)原告於到職時曾簽署「花旗集團消費金融部催收人員行為準則」，被告進行催收人員基本話術訓練之課程時，揭露被告銀行之「電話催收執行要點」，該要點第十二之二點已明確規範原告在內之催收人員「若客戶來電，將採取最高風險等級的核對方式進行身分確認，即基本資料核對十題庫資料擇三核對」，業據被告提出花旗集團消費金融部催收人員行為準則、課程簽到表、電話催收執行要點為證，以前揭電話錄音譯文所示之內容，若打電話給原告者實際上並非駱明章先生，原告即已違反個人資料保護法第二十七條第一項之規定，依該法第二十九條規定，原告應負賠償責任，被告依民法第一百八十八條之規定亦需連帶負損害賠償責任，被告所制訂前揭工作規則，於保障客戶個人資料及避免被告自身負連帶損害賠償責任，具有明顯之必要性，原告未遵循被告之工作規則先行核實客戶之基本資料以確認本人之身分，即直接將其繳款金額、戶籍住址透露於通話者，致喪失領取違規當月份業務獎金之資格，且因此未達當年度九月至十二月激勵獎金之核發標準，被告因而未核發業績獎金三萬四千六百七十九元及激勵競賽

獎金五萬五千元，係屬原告歸責事由明確，應扣金額亦得計算確定下而未核發，非屬勞動基準法第二十六條所稱「預扣勞工工資」，被告之處置應屬適當。

三、原告請求被告給付一百零七年九月、十月之業績獎金二千五百七十元、三千五百五十二元，為有理由：

(一)按雇主就工作規則為不利勞工之變更時，原則上不能拘束表示反對之勞工；但其變更具有合理性時，則可拘束表示反對之勞工（最高法院八十八年度台上字第一六九六號裁判意旨參照）。次按被告制訂「電話催收執行要點」第十二之一點規範「需稱呼對方全名、敬稱（並得到對方的確認。例如“我就是”）。當對方答覆“嗯”，或未回覆身分而直接要求說明去電目的，不得視對方為本人）」。

(二)被告雖主張原告違反電腦檔案未壓縮加密之工作規則，故於一百零七年九月扣除原告當月份百分之十之績效達成率，就原告當月業績獎金百分之十績效達成率之款項二千五百七十元未核發云云。惟查：(1)上開電腦資料需壓縮加密等程序，係被告以電子郵件額外交付於員工之義務，並非兩造於工作契約中之約定，此項工作規則變更之要求，於未涉及客戶之個人資料保護之情形，並不具合理性，參酌前揭最高法院裁判意旨所示之見解，不能拘束原告；(2)在本件中，縱原告於一百零七年九月五日值班時未確實執行公共槽檔案之壓縮加密，但原告主張該等檔案並非客戶個人資料，並未造成被告實質損害，被告對此並未否認，則被告扣除原告一百零七年九月份百分之十之績效達成率而短發業績獎金二千五百七十元予原告即屬無據，原告自得請求被告給付；(3)被告雖辯稱沒有涉及到客戶資料只是偶然狀況，原告仍屬違反工作規則云云，然如認被告得任意加重員工之注意義務，再以扣薪之方式懲處員工，對員工至為不利，是以原告未將無涉客戶個人資料之電腦資料壓縮加密，並不構成被告扣減原告百分之十績效達成率而短發業績獎金之正當理由，原告此部分之請求，核屬有據。

01 (三)被告另主張原告致電陳順發時，違反被告之「電話催收執行
02 要點」第十二之一點，故於一百零七年十月扣除原告當月份
03 百分之十之績效達成率，就原告當月業績獎金百分之十績效
04 達成率之款項三千五百五十二元未核發云云。惟查，上開規
05 範需稱呼對方全名並得到對方的確認等節，經核原告與訴外
06 人陳順發通話時，已遵循工作規定確認通話者，第一次詢問
07 對方是否為「陳順發」，其僅回「喂」，故再為第二次重複
08 詢問，其則回「嘿」（參本院卷第一八九頁），該答覆於台
09 語即為「是」的意思，原告此後始進行其他相關詢答，應認
10 原告所為符合被告所制訂電話催收執行要點第十二之一點規
11 範之要求，被告稱客戶僅回覆「嘿」非屬身分確認云云，頗
12 有歧視以台語答話客戶之嫌，被告扣除原告一百零七年十月
13 份百分之十之績效達成率而短發業績獎金三千五百五十二元
14 予原告即屬無據，原告自得請求被告給付。

15 四、綜上所述，原告本於契約法律關係，請求被告給付九萬五千
16 零八十一元及自一百零八年五月十六日起至清償日止，按年
17 息百分之五計算之利息，其請求於主文第一項之範圍內為有
18 理由，應予准許。超過主文第一項範圍之請求，則屬無據，
19 應予駁回。

20 五、本件係小額程序所為被告一部敗訴之判決，依民事訴訟法第
21 四百三十六條之二十規定，被告敗訴部分應依職權宣告假執
22 行。並依同法第三百九十二條第二項規定，依職權宣告被告
23 敗訴部分如供擔保，得免為假執行。

24 六、本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

25 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果
26 不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

27 八、據上論結，原告之訴為一部有理由，一部無理由，並依民事
28 訴訟法第七十九條，判決如主文。

29 中 華 民 國 108 年 7 月 25 日

30 臺北簡易庭

31 法官 文衍正

01 以上正本證明與原本無異。

02 如不服本判決，須以違背法令為理由，應於判決送達後二十日內
03 向本庭（臺北市○○○路○段○○○○○巷○號）提出上訴狀。
04 （須按他造當事人之人數附繕本）。如委任律師提起上訴者，應
05 一併繳納上訴審裁判費。

06 中 華 民 國 108 年 7 月 25 日
07 書 記 官 高 秋 芬

08 訴訟費用計算書：

09 項 目	金 額（新臺幣）	備 註
10 第一審裁判費	1,000元	
11 合 計	1,000元	

12 附 錄：

13 一、民事訴訟法第四百三十六條之二十四第二項：

14 對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為
15 理由，不得為之。

16 二、民事訴訟法第四百三十六條之二十五：

17 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

18 （一）原判決所違背之法令及其具體內容。

19 （二）依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。