臺灣桃園地方法院民事判決

110年度勞小字第6號

原　　告　協訊國際股份有限公司
法定代理人　周仁清
訴訟代理人　楊雅惠
　　廖淑芬
被　　告　黃申寬

上列當事人間請求損害賠償事件，經臺灣臺北地方法院裁定移送前來，本院於民國110 年2 月8 日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣1,000元由原告負擔。

事實及理由要領

一、（小額程序）判決書得僅記載主文，就當事人有爭執事項，於必要時得加記理由要領，民事訴訟法第436 條之18定有明文。其立法意旨為：為提升法院迅速辦理小額事件之效率，充分發揮小額程序之簡速功能，小額程序判決書之製作方式應予簡化，爰予明定之。

二、原告主張：被告於民國107 年9 月10日至108 年12月21日之期間，在原告所屬遠傳電信股份有限公司（下稱遠傳公司）加盟門市任職銷售服務專員，然被告任職期間因個人業務疏失、遠傳公司稽核服務品質不佳、申辦專案未於時效內回送（未回件）遠傳公司，導致原告遭受遠傳公司罰款，被告離職後，原告陸續收到多起由被告經辦門號啟用品質異常之原因為逾期未回件佣金扣款、用戶門號疑似盜辦用戶辦理高月租欠費拆機等相關罰款，造成原告損失新臺幣（下同）45,843元（下稱系爭損失），是被告應賠償原告該損害等語。並聲明：被告應給付原告45,843元，及自支付命令送達翌日起至清償日止之法定遲延利息。

三、被告則以：被告於107 年9 月10日至108 年7 月止係原告所屬大竹門市、大有門市工讀生，108 年7 月起始轉為門市人員開始於櫃檯服務客戶、辦理合約業務，被告任職期間，未

接受過原告之任何教育訓練，原告亦未告知被告遠傳公司之銷售作業規範，被告都是按照同事教導去做，要求被告負擔系爭損失，顯不合理。再被告於108年12月21日離職時，已辦畢相關離職手續及交接程序，原告從未向被告表示還有其他扣款問題等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

四、經查：

㈠按損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限。依通常情形，或依已定之計劃、設備或其他特別情事，可得預期之利益，視為所失利益。民法第216條定有明文。而所謂相當因果關係，係指依經驗法則，綜合行為當時所存在之一切事實，為客觀之事後審查，認為在一般情形下，有此環境、有此行為之同一條件，均可發生同一之結果者，則該條件即為發生結果之相當條件，行為與結果即有相當之因果關係。又在債務不履行，債務人所以應負損害賠償責任，係以有可歸責之事由存在為要件。故債權人苟證明債之關係存在，債權人因債務人不履行債務而受損害，即得請求債務人負債務不履行責任，如債務人抗辯損害之發生為不可歸責於債務人之事由所致，即應由其負舉證責任，如未能舉證證明，自不能免責（臺灣高等法院107年度金上字第11號判決參照）。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，有相當因果關係為成立要件。所謂相當因果關係，係以行為人之行為所造成之客觀存在事實，為觀察之基礎，並就此客觀存在事實，依吾人智識經驗判斷，通常均有發生同樣損害結果之可能者，該行為人之行為與損害之間，即有因果關係（最高法院107年度台上字第78號判決參照）。

㈡依原告提出其主張被告應給付賠償明細（見臺灣臺北地方法院109年度司促字第14410號卷，下稱北院司促卷第69-73頁）觀之：

1.附表編號1、3、6、10所示服務品質扣款部分：

附表編號1、6所示部分，原告所列相關應負責人員除原告

外，尚包括員工呂怡臻、陳玉婷，3 人平均分擔門市獎懲總額，則是否可歸責於被告，未見原告舉證，僅陳稱：服務品質是依遠傳公司給我們的服務規範，由遠傳公司評比，除非我們很明確是哪一個人違規，否則我們就以門市人員來平分，並且原告占4 成，店員占6 成等語（見本院卷第90頁），顯見原告亦無法明確舉證此部分為被告違規行為所致。再原告固舉出被告相關出勤紀錄以證明當時經遠傳公司認定違規行為，確屬被告所為（見本院卷第179 、181 頁），惟原告亦未舉證此部分確實有使被告參與相關訓練課程或確實使被告知悉相關作業流程，難認被告主觀上有何故意或過失。原告固另提出此部分遭遠傳公司扣款之發票（見本院卷第49、51、55頁），惟僅得證明原告確有各該遭遠傳公司扣款之損失，無法據以認定被告有何故意或過失、不法行為。

2.附表編號2 、4 、9 、11所示代扣未回件扣款部分：

此部分原告固舉出商專部107 年12月5 日之正本回件績效不佳回訓資料（見北院司促卷第25-67 頁），然原告未舉證被告有接受相關訓練或被告相關主管確實有告知被告相關規範之事實（見本院卷第90、91、231 頁），難認被告主觀上有故意或過失。原告另提出E-mail截圖畫面（見本院卷第37頁），惟觀諸該畫面之收件人並無被告姓名，難認原告確實有將相關違失告知被告之事實，無法遽認被告主觀上有故意或過失。

3.附表編號8所示12月組合包獎勵扣款部分：

依原告提出之E-mail截圖畫面所示（見本院卷第41、43頁），此部分係原告依其專案活動期間，有售出相關產品者，贈「加碼獎金＄5007-11 禮券／台」，未達成者則扣該店獎勵1,000 元至1,500 元，而被告服務之分店因為未達業績要求，而分配3 分之1 之扣款500 元（見北院司促卷第71頁），依前所述，原告係無法確認該分店各店員之違規事實而為相關扣款之平均分配（見本院卷第90頁），難認原告已就被告之故意或過失、不法行為及因果關係等盡舉證之責。

4.附表編號12、13、16所示啟用品質扣款部分：

依原告啟用品質管理辦法就有關「欠費停話M5、M6／非自願性停機」，依系統商扣罰，原告吸收20%，承辦人員吸收80%（見本院卷第77頁），然原告並未舉證被告確實有相關違規之情節，原告固另提出此部分遭遠傳公司扣款之發票（見本院卷第49、51、55頁），惟僅得證明原告確有各該遭遠傳公司扣款之損失，無法據以認定被告有何故意或過失、不法行為。縱認被告承辦此部分之門號確實有發生欠費停話或非自願性停機之情，惟此部分之損害，均屬於原告所稱之門號嗣後未依約繳納電信費所生之電信費損害及違約金損害等，而此部分之損害，本就屬於門號辦理人與原告間契約履行之責任，被告是否有進行上開原告所指之規範，與原告是否受有電信費損害或違約金損害，兩者間亦難認有相當因果關係，蓋縱使被告確實履行上開所述作業程序，該續約門號嗣後亦有積欠電信費或違約金之可能，故揆諸首開說明，本院據此難以認定原告此部分之損害與被告之行為間有因果關係，難認原告就此部分之主張為有理由。

五、綜上所述，原告主張被告應賠償如其訴之聲明之主張，於法洵屬無據，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘主張陳述及所提之證據，經審酌後於本件判決結果無影響，爰不逐一論述，附此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。爰就訴訟費用部分諭知如主文第2 項所示。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　2　　月　　22　　日

勞動法庭　　法　　官　　謝志偉

以上正本係照原本作成。

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　　110　　年　　2　　月　　23　　日

書記官　蘇玉玫

附錄：

一、民事訴訟法第436條之24第2項：

對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為理由，不得為之。

二、民事訴訟法第436條之25：

上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

（一）原判決所違背之法令及其具體內容。

（二）依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

三、民事訴訟法第471 條第1 項（依同法第436 條之32第2 項規定於小額事件之上訴程序準用之）：

上訴狀內未表明上訴理由者，上訴人應於提起上訴後20日內，提出理由書於原第二審法院；未提出者，毋庸命其補正，由原第二審法院以裁定駁回之。

附表：

案號：109年度勞小專調字第118號（下稱勞小專調卷）

★勞動契約書（北院司促卷第13至19頁；本院勞小專調卷第21至27頁）

★切結書（北院司促卷第21頁；本院勞小專調卷第29頁）

★保密切結書（北院司促卷第23頁）

★商專部資料（北院司促卷第25至67頁）

★遠傳FET2019Q3啟用品質管理辦法/停機慰留管理辦法修訂（勞小專調卷第63至75頁）

★協訓國際啟用品質管理辦法（勞小專調卷第77、79頁）

編號	聲請人請求項目	金額	佐證頁數	相對人答辯
1	10月系統服務品質扣款（9月）	-3,800元	勞小專調卷第31、37、49頁	有關DVR 獎懲、手機清潔度獎懲、服務重點扣減KPI 及編號3 服務品質扣款，均在我離職時連同12月盤差共5,979 元於109 年1 月16日一併轉帳予聲請人，店長依當時所出的盤差明細表示9月及10月的服務品質未對我扣款，所以要求我平分的金額為5,979 元，店長與另名同事的金額為2,700 多元。任職時無人告知我有此部分

（續上頁）

				違規情節，是收到支付命令才知道（勞小專調卷第89、97頁）。
2	10月代扣未回件	-100元	勞小專調卷第31、37頁	此部分在於換補卡及自動轉帳服務，編號2 與編號4 是同事之前告知不用回紙本表單給遠傳，只要門市留底即可（勞小專調卷第89頁）。
3	11月系統服務品質扣款	-1,200元	勞小專調卷第31、39、51頁	服務品質任職時不知道，餘同編號1 （勞小專調卷第89頁）。
4	11月代扣未回件	-150元	勞小專調卷第33、39頁	同編號2 （勞小專調卷第89頁）。
5	11月U12LIFE 銷售獎勵	500元	勞小專調卷第41頁	（此部分係獎勵，相對人未抗辯）
6	12月系統服務品質扣款	-1,200元	勞小專調卷第33、41、53頁	11月NPS 及DVR 獎懲，我任職時不知會有這個扣款（勞小專調卷第89頁）。
7	12月系統服務品質獎勵	400元	勞小專調卷第33、41頁	（此部分係獎勵，相對人未抗辯）
8	12月組合包獎勵	-500元	勞小專調卷第33、41下半、43上半頁	12月正是我離職該月份，我認為組合包獎勵是如果賣出去可以領到獎金，但無賣出不應倒扣500 元（勞小專調卷第89頁）。
9	系統太久沒處理回件-1月	-15,236元	勞小專調卷第33、43頁	第1 次被退件是108 年11月20日，我有處理好再次回件，第2 次退件是109 年1 月3 日，當時我已完成離職手續而離職並留下聯絡方式，但聲請人沒有和我連絡，亦未要求我處理（勞小專調卷第89頁）。

（續上頁）

10	1月服務品質	-3,000元	勞小專調卷第33、43、55頁	扣罰內容為12月銷售檢核，我12月離職時不知道有這扣款項目（勞小專調卷第89頁）。
11	12月未回件扣款	-5,100元	勞小專調卷第35、45頁	啟用日期為108 年12月13日，啟用後在隔週星期二就會跟著遠傳物流回給遠傳公司，同年12月25日的申辦日期我已離職，不是我操作的，同年12月31日被系統退，當時我已離職不知情，且這筆沒有銷貨備註，無法確定當時申辦人員是不是我（勞小專調卷第89頁）。
12	2月啟用品質	-2,500元	勞小專調卷第35、47頁	這件是我在大竹店幫用戶申辦的，當時用戶是一對需要上網吃到飽跟手機0 元的夫妻，申辦2 支門號，月租費為999 元且合約30個月的方案，為何其中一個門號0906405381沒有繳費導致停機，原因我不知道（勞小專調卷第89頁）。
13	3月啟用品質	-2,000元	勞小專調卷第35、47頁	在銷貨備註部分，當時我有到公司瞭解是iphone11 128G加1295買小送大，關於這個備註，非我會使用的格式，這筆不是我申辦的（勞小專調卷第89頁）。
14	3月啟用品質分攤補款	400元	勞小專調卷第35頁	（此部分係獎勵，相對人未抗辯）
15	1月啟用品質分攤補款	500元	勞小專調卷第35頁	同編號12（勞小專調卷第89至90頁）。
16	5月啟用品質	-12,857元	勞小專調卷第35、47頁（按同卷第35頁記載12,857元，	這支門號銷貨明細是iphone 11 64G NP 洗平板買手機，這不是我個人申辦的，除了

（續上頁）

			惟第47頁記載12,858元）。	有銷貨備註，外加108 年11月26日當日我沒有上班，我是在同年11月27日上班，2件一起辦（勞小專調卷第90頁）。
總計		-45,843元	★電子發票證明聯之4 至7 共4 紙（勞小專調卷第55至61頁），無法看出與本案之關聯性。	銷貨部分希望聲請人提供錄影帶證明確實是相對人銷貨，因為有可能冒用相對人員工編號（勞小專調卷第91頁）。