

臺灣新北地方法院民事判決

112年度勞訴字第135號

原告 錢稚婷
訴訟代理人 楊筑鈞律師
被告 東森得易購股份有限公司

法定代理人 趙世亨
訴訟代理人 劉煌基律師
複代理人 趙昀捷律師
黃郁婷律師

上列當事人間請求確認僱傭關係存在等事件，本院於民國113年5月6日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及其假執行之聲請均駁回。
訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

本件被告法定代理人原為王令麟，嗣變更為甲○○，有公司基本資料查詢表可按，並經甲○○以其為被告法定代理人於民國112年12月8日具狀聲明承受訴訟（見本院卷第279頁），經核尚無不合，應予准許。

貳、實體方面：

一、原告主張：

(一)緣原告係於102年10月14日受僱於被告，並擔任電話客服人員，每月薪資為底薪新臺幣（下同）3萬2,945元（含本薪3萬0,545元、伙食津貼2,400元）及業績獎金，工作內容為客戶訂購商品後之客服人員，除協助客戶解決疑難雜症外，亦包含問卷調查等經被告指派之其他事項，被告並為原告投保勞健保，且因原告熱愛其職業，幾乎每年均為績優人員。直至107年間，原告忽遭主管梅心儀以大量側聽原告客服工作錄音檔案等相當於職場霸凌行為，並以此為據給予原告甚低

01 之績效評鑑，導致原告當年度之績效居於末座，而無年終獎
02 金可以領取，惟因原告熱愛此份工作而不願屈服，仍積極面
03 對工作，並於108年後再度重返優等之績效。

04 (二)嗣於000年00月間，原告於上班時間遭主管謝幸真約談，謝
05 幸真向原告提示問卷填答疏失之警告函，並表示願意給予原
06 告改善之機會，但要求原告自110年12月1日起每日提早1小
07 時到班（相當於免費加班1小時），以及需提高消費加購之
08 推銷標準（即其他員工為9,000元，原告為1萬2,000元），
09 原告同意並接受此機會。詎料，原告於110年12月17日工作
10 時突遭主管梅心儀約談，梅心儀向原告提示包含數份警告函
11 在內之一疊資料，並告知原告工作上有3百多筆錯誤，倘原
12 告不主動離職即會因個資法提起告訴，將使原告留有案底，
13 並要求原告填寫離職申請單自己離職，離職理由可填寫身體
14 不適等語，原告於梅心儀出言威脅下，基於害怕心理，而被
15 迫同意簽署員工離職申請單（下稱系爭離職申請單）。惟被
16 告所為前揭約談，並未給予原告充分之前提準備，且未給予
17 任何時間確認疏失情形，亦無任何檢驗或質疑警告函之可
18 能，約談過程僅約1小時，被告卻反覆要求原告立即簽署系
19 爭離職申請單，並未給予原告充足時間思考及釐清事件情
20 節，遑論於約談過程中，被告多次以倘原告不簽署系爭離職
21 申請單即對其提出告訴，恐阻礙原告日後求職等語，使原告
22 心生畏怖，於自主意志受到壓制之情形下簽署系爭離職申請
23 單，可見被告係以約談逼迫原告簽署系爭離職申請單之方式
24 規避勞動基準法（下稱勞基法）第11條、第12條有關雇主終
25 止勞動契約之規定，顯已違反民法第71條規定，應認係屬無
26 效。

27 (三)又被告所指原告有服務不佳之情形，固據其提出警告函為
28 證，惟該警告函分別開立於104年間、105年間及107年間，
29 且理由均為主管主觀認定（如有急於結束電話之感受、欠缺
30 耐心、無服務熱忱等），並無任何客觀事實足以佐證，且被
31 告所稱原告有蓄意操弄月考評之行為，亦僅係因原告向客戶

01 推薦同性質之加購商品後，客戶自行選擇嘗試其他商品，主
02 管即認為此乃違反所謂「加購規範」，惟原告當時並不清楚
03 何謂「加購規範」，並非刻意違反，自無操弄月考評之故意。
04 況上開情事均為不同年份所發生，且多為主管與原告認
05 知上差異所產生之磨合與調整，並無所謂「重大疏失」，自
06 無被告所稱原告係因重大疏失而羞愧離職之情事存在。甚
07 且，兩造於000年00月間已達成改善計畫之共識，被告卻又
08 追查原告108年之疏失，益徵被告有以此逼迫原告離職之情
09 形才會特意去追溯過往行為。準此，梅心儀於110年12月17
10 日類似以「清算總帳」之方式壓迫原告之自由意志，並且不
11 停以「違法」、「刑責」等造成原告之心理壓力，而此等疏
12 失是否足以導致個資法之違反，蓋刑責應有「主觀意圖」，
13 縱使為「過失責任」亦須有「注意義務之違反」，未經法院
14 審理確認不應擅自主張「原告之疏失有何構成犯罪之情
15 形」，梅心儀以此勸告原告簽署系爭離職申請單，已達「詐
16 術施用」之情形，縱使被告確實認原告疏失會導致刑責，亦
17 應以勞基法之相關規定為資遣，而非要求原告自行離職，可
18 見被告係有意以「脅迫」、「唬騙」原告提出離職申請，使
19 原告意思表示不自由，原告自得依民法第92條第1項前段規
20 定撤銷其所為書立系爭離職申請單之意思表示。綜上，原告
21 依民法第71條、第92條第1項前段等規定，並依民事訴訟法
22 第247條第1項規定，先位主張確認兩造間之僱傭關係仍存在。
23 且因原告於110年12月17日遭逼迫離職後，曾透過訊息
24 方式向被告其他員工表達希望可以繼續提供勞務，卻未得被
25 告之同意，甚至於000年0月間尚有以投遞履歷之方式爭取回
26 到公司，且於面試當日向主管表示想要回公司，但遭主管拒
27 絕，原告既已向被告表達願提供勞務之意，但被告拒絕受
28 領，原告自得請求自110年12月17日起至復職日止，按月給
29 付5萬9,632元。

30 (四)被告復辯稱原告簽署系爭離職申請單應為單方終止之意思表
31 示云云，惟觀諸被告提出之系爭離職申請單，可知系爭離職

01 申請單係以電腦打字之方式預先打上離職日期「110年12月1
02 6日」並由被告提供給原告，倘若原告係自願離職，何以被
03 告可以提供已預先印製離職日期之離職申請單。況系爭離職
04 申請單上，並標注「離職作業流程」包括離職申請需遵守預
05 告期間，及「核定後」申請人應於離職生效日前完成移交手
06 續，下方更標注作業流程，需經過人資單位、單位主管、部
07 門主管、權責主管後才「核定」。可見被告所提之離職申請
08 單並非員工可以單獨意思表示終止勞動契約，故本件原告離
09 職之方式應屬勞僱雙方合意之下，以契約方式終止勞動契
10 約，被告此部分抗辯，乃拘泥文字曲解法律性質，並不可
11 採。

12 (五)再者，縱認兩造間之僱傭關係已不存在，惟因原告從未依自
13 由意志自請離職，已如前述，係由被告脅迫、恐嚇原告簽下
14 系爭離職申請單，原告實係被迫離職，本質上屬解僱行為，
15 顯然違反勞基法第14條第1項第2、6款規定，原告自得依相
16 關勞動法令、民法第184條第1項規定，備位請求被告給付資
17 遣費24萬2,590元（即以110年6月至110年11月之平均薪資5
18 萬9,329元為據）、預告期間工資5萬9,329元（即30日），
19 以及原告因未取得被告所開立之非自願離職證明書致無法請
20 領失業給付之損失8萬2,440元（計算式：27,480元×3月＝8
21 2,440元）、110年原告應依比例取得之年終獎金7萬8,750
22 元，金額共計46萬3,109元。

23 (六)併為聲明：先位聲明為1.確認兩造間僱傭關係存在。2.被告
24 應自110年12月17日起至原告復職日止，按月於當月末日給
25 付原告5萬9,329元，及自各期應給付日之次日起至清償日
26 止，按年息百分之5計算之利息。備位聲明為：1.被告應給
27 付原告46萬3,109元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日
28 止，按年息百分之5計算之利息。2.被告應開立非自願離職
29 證明書予原告。先備位聲明並均陳明願供擔保，請准宣告執
30 行。

31 二、被告則以：

01 (一)原告於102年10月14日到職，並於客戶體驗中心擔任電話客
02 服專員，每月薪資為3萬2,945元（含本薪3萬0,545元、伙食
03 津貼2,400元），業績獎金則為恩惠性給與，非屬工資性
04 質，且依照被告之相關工作規範及客戶體驗中心獎懲辦法之
05 規定，員工若違反差勤管理（即上、下班、遲到、早退等出
06 缺席考核）、工作規範條款（服務品質缺失）等，均會與員
07 工進行雙向面談（輔導關懷面談），針對工作缺失，給予員
08 工機會說明事務緣由，並由面談主管給予具體意見回饋，由
09 員工與公司共同協議達成共識（針對缺失之改善計畫，及決
10 議開立警告函、考評分數以及是否加強監聽以確實督促有無
11 改進等），最後再由處級主管給予意見回饋。

12 (二)原告於被告任職期間，屢有表現不佳而遭面談或開立警告函
13 之處：

14 1.原告多次因「服務品質不佳」，屢遭客訴或因主管抽查音檔
15 發現後依照工作規範多次開立警告函，分別於000年00月間
16 因音檔服務疏失，未依客戶需求提供適當服務，故進行輔導
17 關懷面談，並協議達成共識（改善計畫）：「1.針對該員將
18 加強即時側聽，隨時給予回饋與協助。2.期許稚婷記取此次
19 經驗，爾後無論訂購或客服皆能提供優質的服務水準。3.本
20 案經12/22客體中心-服務品質委員會會議決議於12月份開立
21 警告函3分，並依往例音檔列入考評QA以70分計算，並列入
22 每日紅黃牌監聽名單，希望同仁引以為鑑避免憾事發
23 生。」、於000年00月間因回覆客戶問題時欠缺耐心並急於
24 導引至訂購流程上，導致客戶進線投訴，故進行輔導關懷面
25 談，並協議達成共識（改善計畫）：「...3.到班日每通電話
26 結束後請客戶針對該通個人服務滿意度給予評分，以提醒自
27 我服務品質要求。4.到班日隨機抽聽自己音檔3通，並提出
28 音檔中需精進之處，以自省個人服務品質表現。5.到班日皆
29 列入QA評分名單，並以較長之音檔時間為準，以監測其服務
30 品質表現」、於000年0月間因二通音檔顯示原告缺乏服務熱
31 忱，假藉忙線事後回電，無法掩飾不願服務之實，故進行輔

01 導關懷面談，協調達成共識（改善計畫）：「…2.前案經幹
02 部會議聽取音檔，前案同意疑似掛客戶電話服務態度不佳，
03 後案為不願為客戶服務態度不佳，該服務疏失開立二張警告
04 函，各扣10分，共計扣20分。3.即日起每個到班日提前到班
05 安排不同人員旁聽，並提出其優點。4.每日隨機抽調3通音
06 檔由稚婷個人提出該音檔之需改善之處，音檔抽調以售前諮
07 詢及售後服務（排除退換貨）為主。」。

08 2.原告另曾因「蓄意操弄月考評執行」遭被告開立警告函，被
09 告抽查後發現原告於推薦商品時違反作業規範，故除查核當
10 月外向前查核3個月之買加購訂單，區間為109年10月至000
11 年0月間，詎料竟發現成立買加購訂單926筆，作業錯誤26
12 筆，錯誤率2.81%，故進行面談。作業錯誤原因包含「外撥
13 追單進行促購，未下原訂單品號，成立買加購品號」、「推
14 薦與主商品同質性之買加購商品」、「售前諮詢，推薦同質
15 性買加購商品，下買加購通路」、「退貨未挽留，推薦同質
16 性買加購商品」、「推薦與主商品同質性之買加購商品，導
17 致主商品訂單取消，成立買加購訂單」、「商品無量，未優
18 先引導成立市場型訂單，即轉推買加購商品」等，且原告亦
19 自承違反規範，協議達成共識（改善計畫）：「1.此案件違
20 反買加購作業規範操弄考評外，亦涉及操守問題…3.一經發
21 現違反買加購作業原則者，將追溯檢核前三個月買加購訂
22 單，以確認買加購作業觀念是否確認。」。

23 3.綜上，可見原告長期服務與作業品質不穩定，甚至有操守疑
24 慮，長期需要主管關注輔導，因原告所擔任客服職位之工作
25 性質，需以事前員工訓練及即時側聽或事後隨接抽樣側聽音
26 檔來檢驗員工之工作能力及品質，被告定期稽核抽查客服人
27 員音檔側聽進行輔導作業，抽查通數凡有到班1天至少4通、
28 1個月平均80通，若服務品質不穩定需加強輔導，則抽查檔
29 輔導期間視情況加長；若經輔導後服務品質有明顯提升，經
30 評估則停止抽查音檔輔導作業，此輔導辦法用於全客戶體驗
31 中心營銷處之同仁，並非刻意針對原告而為。被告係因抽查

01 音檔後發現原告違反買加購作業規範，操弄通路業績以賺取
02 加購獎金，故需回溯相當期間以確認違規情形，使被告可以
03 確實掌握員工職務情況並進行輔導或適宜之獎懲。另針對原
04 告服務品質之缺失，更由組長進行輔導、陪同情境演練至一
05 字一句教導，投注相當心力，並無原告所稱差別待遇等情存
06 在。

07 (三)原告無視被告之作業規範、教育訓練，為達成業績違反個資
08 法規定，除侵害客戶權益外，更令自身及被告暴露於重大之
09 法律風險，而遭被告開立警告函扣回業績獎金：

10 1.被告於110年間經例行之側聽稽核赫然發現，原告未確實執
11 行「東森民調雲會員擴增意願調查」即於系統內點選同意轉
12 介，致於未詢問客戶之意願、未經客戶之同意之下，竟將客
13 戶之姓名、手機號碼、email等個資，於系統點選同意提供
14 給集團之東森新聞雲作為調查問卷之用，故擴大查核區間為
15 110年8月1日至110年11月3日，查核筆數244筆，錯誤筆數45
16 筆（18.4%），違反作業規範，故進行輔導關懷面談，協議
17 達成共識（改善計畫）：「1.2021/01/07已有佈達，如有未
18 落實執行各類問卷，擅自勾選完成問卷之行為，1筆扣當月
19 考評執行成效-作業正確性1分，如有3筆即開立警告函以示
20 懲戒，並將追溯檢核前三個月之作業正確性，以確認同仁是
21 否為蓄意操弄之行為…。」。

22 2.被告為維護客戶個資之權益、確認原告作業正確性、並即時
23 控制風險，經擴大追溯檢核原告音檔，竟赫然發現原告未經
24 客戶同意即勾選同意轉介個資高達173筆，亦即侵害上百位
25 客戶之權利，因新聞雲係自108年5月開始執行，經擴大檢核
26 後，自108年5月截至110年7月共計173筆執行錯誤，錯誤率
27 竟高達68%，可見原告大多都未執行即點選問卷轉介，故進
28 行輔導關懷面談，協議達成共識（改善計畫）：「1.先前已
29 有多次佈達，且去年度已有同仁未執行保代造成無法挽回的
30 結果，此次往前稽核，稚婷針對二項保代及新聞雲有關個資
31 的問卷，皆未落實執行，且擅自勾選完成問卷之行為，此舉

01 錯誤犯行重大，自2019年5月至2021年7月僅有一個月正確執
02 行1筆，其餘26個月皆有未執行即勾選問卷，共計173筆作業
03 錯誤未執行問卷。2.已確認同仁為蓄意操弄之行為，一個月
04 即開立警告函10分，共扣260分。」。

05 3.被告經營購物電商平台，客戶或因消費、或主動申請為會
06 員，而提供包含姓名、電話、地址、身分證字號、電子郵件、
07 信用卡號等得以直接或間接方式識別個人之資料予被告，其
08 蒐集、處理、利用均應尊重當事人之權益，依誠實及信用方
09 法為之。被告克盡職守，將客戶之個資視為最高機密，依法
10 均採行適當之資安防治等安全措施，以保護客戶權益，亦要
11 求客服部門等員工，必須確實徵得客戶之同意（即上述所謂
12 保險話術、或要求員工執行上述東森民調雲會員擴增意願
13 調查），始能點選同意轉介，並多次佈達相關作業規範及教
14 育訓練，更不定期抽查音檔檢查。原告竟為轉介之業績獎
15 金，無視被告佈達之作業規範及教育訓練之要求，未經客戶
16 同意即點選同意轉介，已違反被告作業規範及個資法之相
17 關規定，侵害客戶權益，更令自身及被告暴露於重大之法
18 律風險，核屬違反勞動契約或工作規則且情節重大。

19 (四)再者，承前所述，原告上開作業嚴重疏失，導致自身及被告
20 暴露於包含刑事刑責、民事賠償、行政罰鍰等諸多重大法律
21 風險中，更有可能因此商譽嚴重受損，被告亦可對原告究責
22 求償，並非被告刻意刁難誇大其辭，惟經被告主管梅心儀於
23 110年12月17日晚間5時（原告當日上班時間為晚間6時）進
24 行雙向關懷面談，面談中雖嚴厲指責訓誡並告知嚴重性，惟
25 仍持續安排原告嗣後之排班（12月19、21、22日），顯見被
26 告當下絕無任何資遣或解僱原告之意圖或預謀，原告係於
27 面談時即表達離職之意思表示，並自行填寫系爭離職申請單
28 「離職原因說明：身體檢查之後不適，需調養」，並親自簽
29 名後向被告遞交，且此為終止僱傭契約之非對話意思表示，
30 以通知達到被告時即發生效力，被告並無拒絕之權利。被告
31 係於原告交出員工識別證、門禁卡等物件離開後，請其他同

01 仁協助繕打系爭離職申請單包含姓名、任職單位等資訊，故
02 系爭離職申請單上「最後工作日」為110年12月16日，惟仍
03 係由原告親自填寫離職原因並簽署，並非被告先行製作而預
04 謀於面談輔導時逼迫原告填寫。又原告為不定期契約之勞
05 工，對被告表示終止契約之意思表示係形成權之行使，毋庸
06 被告同意或核准，即生效力。倘原告主張其向被告以書面申
07 請離職之非對話意思表示，乃遭詐欺、脅迫而為此意思表示
08 （假設語氣，被告否認之），則理應依民法第92條、第93條
09 規定，於意思表示1年內撤銷，原告係於110年12月17日離
10 職，遲至000年0月間申請勞資爭議調解、000年0月間提起本
11 件訴訟，顯然已經逾越上開除斥期間，且原告應就其被詐欺
12 或被脅迫之事實，負舉證之責任。

13 (五)此外，原告於自請離職後，直至112年4月23日向桃園市政府
14 申請勞資爭議調解，其當時主張請求「非自願離職證明
15 書」、「資遣費150,000元」；嗣於112年4月25日向新北市
16 政府申請勞資調解時又主張「請雇主給付資遣費243,492
17 元、110年12月17日至112年5月9日之工資及非自願離職證明
18 書」，可見原告原本針對「兩造僱傭關係終止」乙節並無疑
19 義，僅係於調解程序爭執非自願離職證明書及資遣費而已，
20 甚至觀諸原告與組長亮亮及副總曾雅玲之對話訊息，亦僅針
21 對離職後經濟困難、及坦誠自身工作犯了巨大過錯請求原諒
22 等，並無提及任何欲對被告給付勞務等情，足證原告自000
23 年00月間離職迄今，確實從未向被告主張僱傭關係仍存在、
24 並提出欲給付勞務，則被告更無任何受領勞務遲延，故原告
25 請求給付工資，實無理由。遑論原告嗣於111年3月至富邦媒
26 體科技股份有限公司上班，且於113年1月16日前仍有工作，
27 原告既然已經在其他處所提供勞務，且從未向被告為願提供
28 勞務之意思表示，亦未為提供勞務之行為。甚且，原告既係
29 自請離職，被告亦無庸負擔給付原告資遣費及預告工資之義
30 務。至於年終獎金部分，則因原告於110年12月17日申請離
31 職，依據被告之績效考核管理辦法，不論其離職在職月數，

01 均不具考核資格，而無考核績效者不發放年終獎金，故原告
02 請求年終獎金亦無理由。

03 (六)併為答辯聲明：原告之訴駁回。並陳明如受不利判決，願供
04 擔保請准宣告免為假執行。

05 三、兩造不爭執之事項：

06 (一)原告於102年10月14日起至110年12月17日於被告任職並擔任
07 客服人員一職，每月薪資為本薪3萬0,545元、伙食津貼2,40
08 0元，合計3萬2,945元（未加計業績獎金）。

09 (二)原告於112年4月23日向桃園市政府申請勞資爭議調解，請求
10 被告給付非自願離職證明書、資遣費15萬元。

11 (三)原告於112年4月25日向新北市政府申請勞資爭議調解，請求
12 被告給付非自願離職證明書、資遣費24萬3,492元、110年12
13 月17日至112年5月9日之工資。

14 (四)原告自被告離職後，直至111年3月14日起至富邦媒體科技股
15 份有限公司任職，111年9月30日離職，受領薪資總額18萬
16 0,111元；111年12月7日至111年12月11日於台灣壽司郎股份
17 有限公司任職，受領薪資總額5,500元；112年10月3日至112
18 年10月23日於台灣壽司郎股份有限公司兼職，受領薪資總額
19 923元；112年3月1日至112年3月21日於玩巨帝國有限公司任
20 職，受領薪資總額1萬4,960元；112年7月17日至112年7月21
21 日於原世成小吃店任職，受領薪資總額2,600元；112年9月1
22 日起迄今於尊希雅小客租賃有限公司任職，112年9月1日至
23 113年5月1日受領薪資總額23萬1,000元，故原告自被告離職
24 後至113年4月所受領之薪資總額共計為43萬5,094元。

25 四、先位之訴部分：

26 原告主張被告以約談脅迫並恐嚇原告簽署系爭離職申請單之
27 方式，規避勞基法第11條、第12條之規定，應屬無效，甚至
28 已達詐術施用之情形，原告自得依民法第92條第1項前段規
29 定撤銷書立系爭離職申請單之意思表示。兩造間僱傭關係應
30 仍繼續，被告自有按月給付薪資之義務等語。惟此為被告所
31 否認，並以前詞置辯，經查：

01 (一)按法律行為，違反強制或禁止之規定者，無效。但其規定並
02 不以之為無效者，不在此限，民法第71條定有明文。次按勞
03 基法第11條規定，勞工非有該條項所列情形之一者，雇主不
04 得預告終止契約；又勞基法第12條第1項規定，勞工有該條
05 項所列情形之一者，雇主得不經預告終止契約。故雇主非有
06 上開法條各款之事由，不得任意終止勞動契約，此為民法第
07 71條所稱之禁止規定，如有違反，自不生終止之效力。準
08 此，倘雇主故意濫用其經濟上之優勢地位，藉「合意終止」
09 或「自請離職」之手段，規避上開條項之禁止規定者，勞工
10 固得主張該終止契約無效，惟此自以雇主使勞工未處於「締
11 約自由」或「意思表示自由」之情境，影響其決定及選擇之
12 可能，導致對勞工顯失公平，並損及誠信與正義為要者為
13 限。復按因被詐欺或被脅迫，而為意思表示者，表意人得撤
14 銷其意思表示。前條之撤銷，應於發見詐欺或脅迫終止後，
15 一年內為之。民法第92條第1項前段、第93條前段定有明
16 文。民事上所謂詐欺，係謂欲相對人陷於錯誤，故意示以不
17 實之事，令其錯誤而為意思表示。而所謂因被脅迫而為意思
18 表示，係指因相對人或第三人以不法危害之言語或舉動加諸
19 表意人，使其心生恐怖，致為意思表示而言，且此項脅迫必
20 以不法之危害為限，如相對人或第三人以向有關權責機關為
21 舉發或告發之意思通知表意人，不論其所欲為之舉發或告發
22 之情事是否屬實，因是否為舉發或告發乃其合法權利之行
23 使，尚難認為不法之脅迫。又當事人主張其意思表示係因被
24 詐欺或脅迫而為之者，應就其被詐欺或被脅迫之事實，負舉
25 證之責任，最高法院21年度上字第2012號判決意旨可資參
26 照。

27 (二)原告固主張其係因主管梅心儀告知工作上有3百多筆錯誤，
28 倘不主動離職即會因個資法提起告訴，恐阻礙原告日後求
29 職，要求原告填寫離職申請單自己離職，原告於梅心儀出言
30 威脅下，基於害怕心理，被迫同意簽署系爭離職申請單。惟
31 此等疏失是否足以導致個資法之違反，未經法院審理確認，

01 梅心儀以此勸告原告簽署系爭離職申請單，已達詐術施用之
02 情形云云。然查，依被告所提出110年12月17日客戶體驗中
03 心警告函及主管梅心儀與原告之雙向面談記錄表可知，被告
04 因於000年00月間評核QA聽取音檔時，發現原告有未經客戶
05 同意即點選「東森民調雲會員擴增意願調查」，經擴大查核
06 區間110年8月1日至110年11月3日，錯誤筆數共計45筆（18.
07 4%），再調閱自108年5月至110年7月執行保險及新聞雲記
08 錄，發現原告執行錯誤筆數共計173筆，錯誤率達68%；且原
09 告於雙向面談記錄表說明欄並簽寫：「對於自己因偷懶亂點
10 選問卷造成公司的危害，實屬不該，今後定正視問題的嚴重
11 性確實執行，絕不再犯。」等內容，已足認定原告確實有未
12 經客戶同意即擅自點選「東森民調雲會員擴增意願調查」及
13 「保代轉介」之情事。而按，非公務機關對個人資料之利
14 用，除第6條第1項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要
15 範圍內為之。但有下列情形之一者，始得為特定目的外之利
16 用：一、法律明文規定。二、為增進公共利益所必要。三、
17 為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。四、為
18 防止他人權益之重大危害。五、公務機關或學術研究機構基
19 於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者
20 處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。
21 六、經當事人同意。七、有利於當事人權益。此觀個人資料
22 保護法第20條第1項之規定自明，是關於個人資料之蒐集、
23 利用，在法令上本設有相當嚴格之限制，並設有相關罰則及
24 損害賠償之規定。縱認被告有以原告涉有違反個資法之嫌將
25 向權責機關為告訴之意思通知原告，然參諸前開說明，不論
26 其所欲為之舉發或告訴之情事是否屬實，因是否為舉發或告
27 訴乃其合法權利之行使，亦難認為係屬不法之脅迫或有何詐
28 欺之情。且原告既係於112年10月23日始以民事追加訴之聲
29 明暨準備狀撤銷其意思表示（見本院卷第201頁），顯逾1年
30 之除斥期間，亦已不得撤銷之。況原告於110年12月17日經
31 被告約談後，不論被告是否有以不提刑事告訴，換取原告自

01 請離職之情，然原告既自知有前揭疏誤之處，是否涉有民、
02 刑事責任本須評估風險，經為利害權衡後，最終自行在系爭
03 離職申請單上書寫離職原因，並親自簽名，難謂原告並無自
04 由意思決定之可能，要難認被告有濫用其雇主經濟上之優勢
05 地位，而導致對勞工顯失公平，並損及誠信與正義。至原告
06 雖提出其本人與被告其他員工之通訊軟體LINE對話內容及對
07 話錄音，惟渠等並未在事發當日在場親自見聞原告簽立系爭
08 離職申請單之過程，均僅係事後依原告單方轉述得知，已受
09 原告主觀意見之影響，自不足證明原告主張之真正。此外，
10 原告並未提出任何證據舉證證明其非受被告之主管梅心儀脅
11 迫、恐嚇或詐欺不至於簽署系爭離職申請單，且經核依被告
12 所提出梅心儀於約談日之電子郵件往來紀錄所示，尚且就原
13 告於約談日以後之工作輪值時間進行協調(見本院卷第255-2
14 57頁)，實難逕認梅心儀有要求原告於約談日即須自請離
15 職。是原告前開主張難認為真正。從而，原告主張系爭離職
16 申請單所為意思表示應屬無效或得為撤銷，核無足採。

17 (三)復按僱傭未定期限，亦不能依勞務之性質或目的定期限者，
18 各當事人得隨時終止契約。民法第488條第2項定有明文。不
19 定期契約之勞工以單方意思表示對雇主表示終止契約之意思
20 表示，係形成權之行使，無待乎對方之同意或核准，即生效
21 力。此項勞工之權利，不得以勞雇雙方之特約約定勞工自請
22 離職須待雇主核准始生效力而限制之，縱有此特約，亦違反
23 法令而無效。終止勞動契約，依民法第263條準用同法258條
24 之規定，應向他方當事人以意思表示為之(最高法院64年台
25 上字第2294號、65年台上字第1107號判決意旨參照)。又對
26 話人為意思表示者，其意思表示，以相對人了解時，發生效
27 力；非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對
28 人時，發生效力，民法第94條、第95條第1項前段分別定有
29 明文。所謂達到，係指意思表示達到相對人之支配範圍，置
30 於相對人隨時可了解其內容之客觀之狀態而言(最高法院58
31 年台上第715號判決要旨參照)。而意思表示者，乃表意人

01 將其內心期望發生一定法律效果的意思，表示於外部的行
02 為。本件原告既已向被告提出系爭離職申請單，足見原告已
03 為終止權之行使，且其終止兩造間勞動契約之意思表示已達
04 到被告，而生終止之效力甚明。況原告於110年12月17日離
05 職後，迄至112年6月16日提起本件訴訟以前，期間已長達約
06 1年6個月，從未向被告主張兩造間之僱傭關係並未終止或消
07 滅，亦未曾向被告為任何準備提供勞務之通知，甚至於112
08 年4月25日申請勞資爭議調解時，亦僅請求被告發給資遣費
09 及非自願離職證明書，客觀上已足以引起被告正當信任，以
10 為原告就兩造間僱傭契約終止並無爭執。且由原告分別於
11 111年3月14日至111年9月30日、111年12月7日至111年12月
12 11日、112年3月1日至112年3月21日、112年7月17日至112年
13 7月21日、112年9月1日起迄今，已前往他處即富邦媒體科技
14 股份有限公司、台灣壽司郎股份有限公司、玩巨帝國有限公
15 司、原世成小吃店及尊希雅小客租賃有限公司任職，益證原
16 告於110年12月17日即有終止或消滅系爭僱傭關係之意思。
17 從而，應認兩造間勞動契約已於110年12月17日因原告自請
18 離職而終止。

19 (四)查兩造間僱傭關係已於110年12月17日終止，自110年12月17
20 日起，被告即無給付薪資予原告之義務。則原告依民事訴訟
21 法第247條規定、民法第487條規定，請求確認兩造間僱傭關
22 係存在，及被告應自110年12月17日起至原告復職日止，按
23 月於當月末日給付原告5萬9,329元，及自各期應給付日之次
24 日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，均非有據，
25 應予駁回。

26 五、備位之訴部分：

27 原告主張如認兩造間僱傭契約已不存在，惟原告未依自由意
28 志自請離職，乃因被告脅迫、恐嚇原告而簽下系爭離職申請
29 單，原告實係被迫離職，本質上屬解僱行為，顯然違反勞基
30 法第14條第1項第2、6款規定，原告自得依相關勞動法令、
31 民法第184條第1項規定，被告給付資遣費24萬2,590元（即

01 以110年6月至110年11月之平均薪資5萬9,329元為據)、預
02 告期間工資5萬9,329元(即30日)、無法請領失業給付之損
03 失8萬2,440元及110年度年終獎金7萬8,750元,並請求發給
04 非自願離職證明書等語。此亦為被告所否認,並以前詞置
05 辯,經查:

06 (一)按不定期契約,勞工終止契約時,勞工不得向雇主請求加發
07 預告期間工資及資遣費,勞基法第18條第1款定有明文。查
08 兩造間勞動契約乃因原告本於其自由意志自請離職而於110
09 年12月17日終止乙節,已如前述,原告雖主張被告違反勞基
10 法第14條第1項第2、6款規定,惟既未經原告於110年12月17
11 日終止時以此終止事由向被告為任何主張或表示,本院自無
12 從審究。則原告既係單方終止兩造間不定期之勞動契約而自
13 願離職,揆諸上開規定,原告請求被告給付資遣費24萬
14 2,590元及預告期間工資5萬9,329元,均為無理由,不應准
15 許。

16 (二)復按被保險人於非自願離職辦理退保當日前3年內,保險年
17 資合計滿1年以上,具有工作能力及繼續工作意願,向公立
18 就業服務機構辦理求職登記,自求職登記之日起14日內仍無
19 法推介就業或安排職業訓練者,得請領失業給付。申請人與
20 原雇主間因離職事由發生勞資爭議者,仍得請領失業給付;
21 前項爭議結果,確定申請人不符失業給付請領規定時,應於
22 確定之日起15日內,將已領之失業給付返還。又離職證明文
23 件取得有困難者,得經公立就業服務機構之同意,以書面釋
24 明理由代替之。就業保險法第11條第1項第1款、第23條第1
25 項、第2項前段及第25條第3項後段分別定有明文。準此,勞
26 工請領就業保險失業給付時,應以非自願離職為要件,且縱
27 就離職事由發生勞資爭議,而未能提出非自願離職證明書,
28 然經以書面釋明理由後,仍得請領失業給付。查兩造間之僱
29 傭關係因原告自願離職而終止,業經本院認定如前,依前揭
30 規定,本即不得請領失業給付,且揆諸前揭說明,倘屬非自
31 願離職,縱未能提出非自願離職證明書,仍得請求失業給

01 付，是原告以因未取得被告所開立之非自願離職證明書而請
02 求無法請領失業給付之損失8萬2,440元，應屬無據，不應准
03 許。

04 (三)再按事業單位於營業年度終了結算，如有盈餘，除繳納稅
05 捐、彌補虧損及提列股息、公積金外，對於全年工作並無過
06 失之勞工，應給與獎金或分配紅利。勞基法第29條定有明文
07 。另依被告於107年3月20日制定之績效考核管理辦法：「4.
08 3.6其他…(2)因請假或留職停薪，致考核期間之在職月數不
09 滿一個月(不含)者，不具考核資格；申請離職者，不論其離
10 職在職月數，均不具考核資格。…4.4考核之相關獎勵辦法
11 4.4.1作為調薪及年終獎金之參據：(1)年終考核成績可作為
12 員工年度薪資調整及員工年終獎金發給之參據。…(3)年終獎
13 金之多寡視員工表現績效及公司經營業績，由董事長依年終
14 考核績等，擬定基本年終獎金發放政策，以獎勵員工。…(5)
15 無考核績效者，將不發放年終獎金，除特案董事長核定者除
16 外。」等規定可知，被告年終獎金發放方式係以年終時具考
17 核資格之在職員工為發放對象。是以，原告既已於110年12
18 月17日自請離職，足認其於110年年終時已非具考核資格之
19 在職員工，且原告亦未舉證證明其得為請求之依據。從而，
20 原告請求被告應發給110年依比例計算之年終獎金7萬8,750
21 元，亦屬無據，不應准許。

22 (四)末按勞動契約終止時，勞工如請求發給服務證明書，雇主或
23 其代理人不得拒絕，勞基法第19條定有明文。次按就業保險
24 法第11條第3項規定：「本法所稱非自願離職，指被保險人
25 因投保單位關廠、遷廠、休業、解散、破產宣告離職；或因
26 勞動基準法第11條、第13條但書、第14條及第20條規定各款
27 情事之一離職」。查兩造間之僱傭關係乃因原告單方之意思
28 表示而自願終止一節，已如前述，是依前揭規定，原告請求
29 被告開立「非自願離職證明書」，亦無理由，不應准許。

30 四、綜上所述，原告先位之訴請求確認兩造間僱傭關係存在，並
31 請求被告應自110年12月17日起至原告復職日止，按月於當

01 月末日給付原告5萬9,329元，及自各期應給付日之次日起至
02 清償日止，按年息百分之5計算之利息；暨備位之訴請求被
03 告應給付原告46萬3,109元，及自起訴狀繕本送達翌日起至
04 清償日止，按年息百分之5計算之利息，及請求被告應開立
05 非自願離職證明書予原告，均為無理由，應予駁回。又原告
06 之訴既經駁回，其假執行之聲請，即失其依據，應併予駁
07 回。

08 五、至原告雖復聲請傳喚證人潘佳儀、王鈞亮，惟本件事證已臻
09 明確，且上開證人之待證事實或與本件訴訟並無關連性，或
10 有未參與110年12月17日約談過程之情形，本院認核無傳訊
11 調查之必要。又兩造其餘主張、攻擊防禦方法及所提之證
12 據，均核與本案判決所認結果不生影響，爰毋庸逐一再加論
13 述，附此敘明。

14 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

15 中 華 民 國 113 年 6 月 17 日
16 勞 動 法 庭 法 官 王 士 珮

17 以上正本係照原本作成。

18 如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。如
19 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

20 中 華 民 國 113 年 6 月 17 日
21 書 記 官 李 依 芳