

臺灣臺南地方法院民事判決

112年度勞訴字第44號

原告 周怡杏

訴訟代理人 林怡伶律師（法扶律師）

被告 大潤發流通事業股份有限公司臺南佳里店分公司

法定代理人 童有賢

訴訟代理人 石文樵

上列當事人間請求給付資遣費等事件，本院於民國113年11月13日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第3款定有明文。查原告起訴時聲明為：被告應給付原告新臺幣（下同）811,620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（見勞補卷第11頁）。嗣於本院審理時變更其聲明為：被告應給付原告723,420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（見本院卷二第87頁至第88頁），核屬減縮應受判決事項之聲明，揆諸前揭法律規定，應予准許。

貳、實體方面：

一、原告主張：原告自民國95年8月16日起受僱被告，擔任電話總機人員，復於111年9月14日調任客服部倉管課擔任服務人員，負責倉庫之收發、出貨、帳務處理、貨物盤點、倉庫清潔維護、倉庫記錄保存等職務，然原告調至倉管課後，同事即訴外人方孟涵、陳宜倩屢次以原告工作錯誤率高，大聲咆哮、責備羞辱原告，已構成職場霸凌，迭經反應，被告均未

01 積極處理，原告依勞動基準法第14條第1項第2款、第3款、
02 第6款規定，以原證9存證信函送達被告，於112年3月31日終
03 止兩造間之勞動關係，並依民法第184條第2項、第193條第1
04 項、第195條第1項前段，及勞動基準法第59條第1款、第14
05 條第4項準用第17條規定，請求被告給付職業災害補償之醫
06 療費用7,940元、精神慰撫金498,780元、資遣費216,700元
07 等語，並聲明：被告應給付原告723,420元，及自起訴狀繕
08 本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

09 二、被告則以：原告於112年3月3日以通訊軟體LINE向其主管即
10 訴外人乙○○為自願離職之意思表示，已發生形成之效力，
11 不得事後再行終止兩造間勞動關係；原告係將同事對其職務
12 上糾正扭曲為職場霸凌等語，資為抗辯，並聲明：原告之訴
13 駁回。

14 三、兩造不爭執事項（見本院卷二第89頁至第90頁）：

15 (一)原告自95年8月16日起受僱被告，擔任電話總機人員，於103
16 年間調任至客服部，擔任接待課服務人員；被告經原告同意
17 後，自111年9月14日起，將原告從客服部接待課調任至客服
18 部倉管課擔任服務人員，負責倉庫之收發、出貨、帳務處
19 理、貨物盤點、倉庫清潔維護、倉庫記錄保存等職務。

20 (二)原告、被告人資課課長甲○○、客服部課長乙○○曾於111
21 年12月6日就原告之工作情形召開面談會議，並作成如本院
22 卷一第109頁被證7所示面談紀錄，其上記載：「面談目的：
23 針對夥伴目前倉管狀況做協助。討論與共識：1.2個月的學
24 習時間，使自己（即原告）能上手倉管一級課員（即最低職
25 級）該會的基本功，中間會請倉管夥伴與其它夥伴協助。

26 （後方有甲○○之署名）2.一個月定期面談一次了解狀
27 況」，並經原告及主管乙○○簽名確認。

28 (三)原告於111年12月26日以勞補卷第19頁至第21頁原證1所示勞
29 資爭議調解申請書向臺南市政府勞工局申請勞資爭議調解；
30 兩造於112年1月6日在臺南市政府勞工局調解室進行勞資爭
31 議調解，勞資爭議調解紀錄上記載：「勞方（即原告）主

01 張：請求被告依法資遣終止勞動關係……資方（即被告）主
02 張：公司目前尚處缺工狀態，勞工亦有能力勝任工作，公司
03 並無資遣勞工之意。勞工已達勞基法自請退休條件，勞工若
04 申請退休公司無理拒絕。……調解結果：不成立」。

05 (四)原告於112年3月8日寄發原證9所示佳里郵局存證號碼25號存
06 證信函予被告，主張依勞動基準法第14條規定終止兩造間勞
07 動關係，請求被告給付資遣費及舊制退休金。

08 (五)被告於112年3月14日寄發內湖舊宗郵局存證號碼104號存證
09 信函予原告，主張原告依勞動基準法第14條規定，片面終止
10 兩造間勞動關係尚屬無據，原告請求被告給付資遣費等訴
11 求，礙難辦理，同時告知原告已符合勞動基準法第53條自請
12 退休之要件，若原告欲辦理離職，被告將依勞工退休之相關
13 規定辦理。

14 (六)若本院認定原告於112年3月3日自願離職，而終止兩造間勞
15 動關係，或發生兩造合意離職而終止勞動關係，則原告不得
16 依勞動基準法第14條第4項準用第17條規定，請求被告給付
17 資遣費216,700元。

18 (七)若本院認定原告依勞動基準法第14條第1項第2款、第3款、
19 第6款規定，以原證9存證信函送達被告終止兩造間之勞動關
20 係，為合法，則原告依勞動基準法第14條第4項準用第17條
21 規定，得請求被告給付資遣費216,700元，被告同意給付資
22 遣費216,700元。

23 (八)原告與其主管即客服部課長乙○○間有如被證2-1、4-1、8-
24 1、9-1、10-1所示通訊軟體LINE對話紀錄。

25 (九)原告與人資課課長甲○○間有如被證14所示通訊軟體LINE對
26 話紀錄。

27 四、兩造爭執事項（見本院卷二第91頁）：

28 (一)原告於112年3月3日與其主管即客服部課長乙○○以通訊軟
29 體LINE所為之聯繫，是否發生因原告自願離職而終止兩造間
30 勞動關係之效力，或發生兩造合意離職而終止勞動關係之效
31 力？

01 (二)承上，若否：

02 1.方孟涵、陳宜倩是否有對原告為職場霸凌行為？

03 2.如有，原告依勞動基準法第14條第1項第2款、第3款、第6款
04 規定，以原證9存證信函送達被告終止兩造間之勞動關係，
05 是否合法？

06 3.原告依勞動基準法第59條第1款、民法第184條第2項、第193
07 條第1項規定，請求被告給付醫療費用7,940元，有無理由？

08 4.原告依民法第184條第2項、第195條第1項前段規定，請求被
09 告給付精神慰撫金498,780元，有無理由？

10 5.原告依勞動基準法第14條第4項準用第17條規定，請求被告
11 給付資遣費216,700元，有無理由？

12 五、本院得心證之理由：

13 (一)原告係於112年3月3日自願離職，不得請求被告給付資遣費2
14 16,700元：

15 1.按勞工終止勞動契約之終止權屬形成權，於勞工行使其權利
16 時即發生形成之效力，不必得雇主之同意（參見勞基法第15
17 條第2項規定），亦不因雇主同意或未為反對之意思表示而
18 成為合意終止（最高法院110年度台上字第14號判決、109年
19 度台上字第2922號裁定意旨參照）。

20 2.經查，原告於112年3月3日與其主管即客服部課長乙○○間
21 通訊軟體LINE對話紀錄（見本院卷一第115頁、第195頁）顯
22 示：原告先傳送「宗正課長：我前思後想，不想讓你難做
23 人，也很感謝您為我著想3/1先不要去服務台，先去帳管1個
24 月後再回服務台工作，所以，不想造成雙方困擾我3/31起離
25 職可以嗎？」，乙○○旋與原告進行長達5分39秒之通話，
26 原告又傳送「請幫我問人資，舊制退休金直接轉新制。程序
27 要多久時間」，經乙○○回覆「好」。

28 3.證人乙○○於本院審理時證稱：我自102年起受僱被告，擔
29 任接待課長，原告從中壢店轉調至客服課擔任總機時，我是
30 客服部課長，原告是我下面的職員，後來總機裁撤掉，原告
31 轉調到接待課，111年9月間轉調到倉管課時，因倉管課課長

01 離職，由我兼任倉管課課長；被證10是我跟原告間LINE對話
02 紀錄，當時有通話，是講到如果3月31日離職，年假的部分
03 還有病假要申請，有跟原告確定要離職，何時要來寫離職
04 單，當時原告有確定跟我表示她要離職，至於在電話中有無
05 准許原告接下來以病假方式處理，我這邊通常都會准許原告
06 的病假，因為申請完成我這邊也是作核可而已，至於員工離
07 職手續办理流程為何，要問人資等語（見本院卷一第336頁
08 至第338頁、第347頁至第348頁）。

09 4.證人甲○○於本院審理時證稱：我受僱被告擔任人資課長，
10 原告在倉管課期間有反應被同事職場霸凌，因為這件事有請
11 職護過來，跟每位倉管夥伴面談，面談之後就請乙○○、我
12 及其他主管在巡場的時候去關心雙方，後面就收到勞資調解
13 委員會的通知單，總共調解兩次，在第二次調解後，原告就
14 用LINE傳訊息給乙○○說要離職，後續就開始請假，我有傳
15 訊息給原告關於退休金部分要回來領取，我知道原告在3月3
16 日有私訊乙○○說要離職，乙○○有截圖給我看，我知道
17 後，就按照退休所有步驟幫原告處理並聯繫原告退休金可以
18 來領取，只要部門內的同仁想要離職，直接跟主管說且人資
19 這邊同意就可以，原告提出離職後，人資就會幫忙辦理離職
20 手續，我只有提醒該走的流程要走；公司離職流程是夥伴跟
21 主管提出，主管會跟夥伴做面談確定夥伴要離職，就會跟人
22 資提離職單，就我所知，原告跟乙○○沒有面談，因為原告
23 後續沒有出現，就一直請病假到最後，因為原告已經提出離
24 職，後續一直不來，對公司來說3天以上無正當理由曠職視
25 為離職，當時乙○○跟我說的是原告確定要離職，以人資來
26 說是最優惠方案給員工，因為原告已達退休年紀，就用退
27 休的所有福利來處理而非無故曠職3日終止契約，公司的勞
28 工辦理退休流程是確定離職後，我們跑相關流程，到土地銀
29 行申請支票、到總公司申請簽核，流程都完成後就會通知原
30 告等語（見本院卷一第354頁至第361頁）。

31 5.將上開通訊軟體LINE對話紀錄與證人證述對照觀之，足見原

01 告已於112年3月3日向其主管即證人乙○○表達離職之意，
02 表示將做到同年月31日，經證人乙○○與原告通話確認離職
03 之意後，原告又再詢問退休金相關事宜等情，足見原告確已
04 於112年3月3日為自願離職之意思表示，已發生形成效力，
05 僅兩造間勞動關係實際終止之時點延後至同年月31日始發
06 生；縱原告事後認為被告有違反勞動基準法相關規定之情
07 事，亦不影響原告前向被告所為終止兩造間勞動關係之意思
08 表示，故原告於112年3月8日以原證9存證信函送達被告，表
09 明將於同年月31日終止兩造間之勞動關係，亦無從發生再次
10 終止兩造間勞動關係之效力。

11 6.從而，兩造間勞動關係，既係因原告自願離職而終止，依上
12 開不爭執事項，原告自不得請求被告給付資遣費216,700
13 元。

14 (二)原告任職期間無職場霸凌情事：

15 1.按霸凌係指一個人長時間、重複地暴露在一個或多個人的負
16 面行動中，進行欺壓與騷擾，且被鎖定為霸凌對象而成為受
17 凌者的情形；而我國勞動部將「職場霸凌」定義為在工作場
18 所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰，所造成持續性
19 的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受
20 挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信，帶來
21 沉重的身心壓力之行為。是以，職場霸凌之要素應包括刻意
22 傷害的敵對行為（或稱負面行為）、不斷重複的發生及造成
23 受凌者生理、心理等傷害之情形，亦即個人或團體對其他個
24 體具體為直接或間接的攻擊行為，且此一行為並非偶發性的
25 衝突而維持長達一定時間，進而對受凌者造成身體、心理和
26 社會問題之負向結果而言。惟因職場霸凌之情形涉及人與人
27 關係之互動行為，形式及成因多元，尚不得逕依一方所述即
28 概予認定，仍應確實觀察工作內容、職場環境、對工作之認
29 知、應對方式、衝突原因、行為方式及結果等情形，並探究
30 行為人之目的及動機等因素予以綜合判斷。

31 2.原告雖提出其與方孟涵、陳宜倩在工作場合對話之錄音光碟

01 及譯文（見補字卷第45頁、第51頁至第108頁），主張方孟
02 涵、陳宜倩對其有職場霸凌行為等語。惟查：

03 (1)被告辯稱原告提出之錄音譯文有部分未節錄之情形，就該錄
04 音光碟，已提出標註時間、未刪減或部分節錄之完整譯文
05 （見本院卷第227頁至第305頁），本院考量人際間之對話及
06 互動，需觀察前、後全部內容、環境及場所，方能還原當時
07 客觀情形及原因，並可避免片斷字語所恣生之想像及解釋空
08 間，且原告於本件言詞辯論終結前亦未爭執被告所提譯文之
09 真實性，自應以被告而非原告提出之譯文作為該錄音光碟之
10 譯文。

11 (2)細繹該譯文內容，大抵屬方孟涵、陳宜倩對原告工作上之要
12 求，無辱罵或人身攻擊之情事，而係就工作缺失應改進之處
13 給予建議；方孟涵、陳宜倩縱有口氣不佳之情形，亦屬情緒
14 反應，尚難以此認定有職場霸凌之行為。

15 (3)再參以證人乙○○於本院審理時證稱：原告有跟我反應過被
16 同部門的同事謾罵或咆哮，之前我以為沒這件事，後來去瞭
17 解，是因為原告在倉管部負責點貨，點貨的錯誤率太高，變
18 成教導原告的人以及幫原告核單的人，覺得原告怎麼教都教
19 不會，原本比較和善一直教，教到後面氣氛就不好，可能會
20 有一些言語，有次我剛好在倉管後面key報表，倉管課的方
21 孟涵在裡面，詢問走進來的原告為什麼貨點錯，原告都沒有
22 回應，我就想說因為原告沒有回應，才導致原告講口氣越來
23 越不好，這是我自己在後面看到的，員工的耐心已經沒有；
24 原告反映後我有跟人資、店總經理反應，他們給我的答覆是
25 說因為原告年紀比較大，讓原告再試試看、請員工和顏悅
26 色、比較有耐心一點再去教導原告，如果還是不行，大約1
27 個月後，再問原告有沒有意願轉到其他課別，後來原告跟我
28 說她不想待想要資遣，我說我沒有資遣權限，我有告訴她是
29 否轉調其他部門，當時有3個部門讓她選，原告後來考慮
30 後，又說想要留在倉管繼續試試看，我們後面有再跟員工溝
31 通，教導方面要更耐心、人資也有主動去關心，我們跟人

01 資、原告有開會做面談，幫原告制定工作目標，原告還是有
02 反應倉管員工態度不好，我有去查倉管員工給我的點貨數
03 據，原告的錯誤率還是有偏高，我有問其他員工，他們表示
04 怎麼教都教不會，在我印象中原告沒有第2次反映要調部
05 門；原告會犯的錯誤是數量點錯、日期也會錯，數量點錯是
06 指廠商進1箱，1箱可能是10個或12個，原告在換算時會寫
07 錯，如果當天及時發現，可以馬上修改的叫A單，如果隔天
08 才發現，都入完帳了才發現叫B單，B單部分要請總公司的會
09 計或採購去協助，因為倉管負責點貨，A、B單都會造成公司
10 的損失，例如東西沒點到，但確實有東西進來，廠商就會問
11 為什麼，還要有人力去倉庫裡找有沒有貨進來，該課課長就
12 要跟廠商聯絡，要怎麼處理這批貨，如果有貨進來沒有點到
13 或是沒有貨進來卻點收了，造成庫存不足，貨款就會有問
14 題，這樣的錯誤不是小錯誤，因為錯誤率太高，會造成人力
15 負擔，倉管員工柯佩瑩有向我反映原告不依教導人員教導的
16 點貨流程處理，造成key in 人員看不懂還要再詢問，應該
17 說教導後，原告有自己一套點貨方式，其他同仁也有反映說
18 原告一直犯錯，原告到離職前只有改善一點，原告一天最多
19 可錯到11筆，後來改善到一天只錯3筆或1筆；原證7個人行
20 動計畫內容就是原告會犯錯的問題，例如規格不符、溫度不
21 足、漏標等，把它指正出來等語（見本院卷一第337頁至第3
22 53頁），益徵原告確實有頻繁出錯之情形。

23 (4)將上開證人證述與前述譯文、不爭執事項(二)所示面談紀錄對
24 照觀之，足見原告調任倉管課後，工作表現不佳，被告針對
25 此狀況，不僅給予原告足夠時間與機會適應，亦由主管即證
26 人乙○○定期與原告討論改善情形，已積極處理並改善原告
27 自客服部接待課調任至客服部倉管課不適應工作之行為。而
28 方孟涵、陳宜倩已用各種方法提醒、教導、協助原告完成其
29 應完成之工作，甚至為原告處理其失誤或遺漏之處，所為顯
30 為正常之工作督導，方孟涵、陳宜倩與原告間之互動，尚不
31 符合在工作場所中藉由權力濫用與不公平的處罰，造成持續

01 性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使原告感到受
02 挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信，帶來
03 沉重的身心壓力之霸凌行為。從而，原告主張任職期間受職
04 場霸凌，請求被告給付醫療費用7,940元、精神慰撫金498,7
05 80元，當屬無據。

06 六、綜上所述，原告請求判決如其聲明所示，為無理由，應予駁
07 回。

08 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經
09 本院斟酌後，認為與本件判決結果不生影響，爰不予逐一論
10 列，附此敘明。

11 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

12 中 華 民 國 113 年 12 月 13 日
13 勞動法庭法官 王鍾湄

14 以上正本係照原本作成。

15 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。

16 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

17 中 華 民 國 113 年 12 月 13 日
18 書記官 黃怡惠