

職場霸凌防治專章 草案宣導說明會

報告人：鄭津津教授
國立中正大學法律系





現行法令及 指引解析

防治職場不法侵害之相關法令

職業安全衛生法



職業安全衛生
設施規則

執行職務遭受
不法侵害預防指引



職場不法侵害之防治義務

職業安全衛生法第6條第2項

雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：

- 一、重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。
- 二、輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病之預防。
- 三、執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。
- 四、避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。

職業安全衛生設施規則第324條之3第1項

雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取下列暴力預防措施，作成執行紀錄並留存三年：

- 一、辨識及評估危害。
- 二、適當配置作業場所。
- 三、依工作適性適當調整人力。
- 四、建構行為規範。
- 五、辦理危害預防及溝通技巧訓練。
- 六、建立事件之處理程序。
- 七、執行成效之評估及改善。
- 八、其他有關安全衛生事項。

職業安全衛生設施規則第324條之3第2項

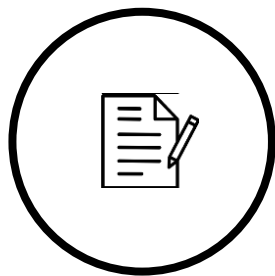
前項暴力預防措施，事業單位勞工人數達一百人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，參照中央主管機關公告之相關指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；於勞工人數未達一百人者，得以執行紀錄或文件代替。

執行職務遭受不法侵害預防指引修正 （第四版）

指引（第四版）之修正重點

勞動部於114年2月21日公告修正

修正名詞定義及樣態



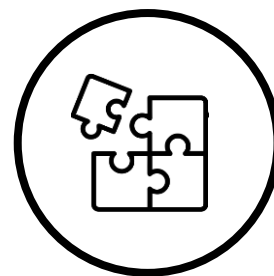
修正「職場不法侵害」、「職場暴力」、「職場霸凌」等名詞之定義並提供樣態例示，亦增列第三方之不法侵害。

調查小組



1. 三日內成立調查小組
2. 依企業規模分別訂定通報申訴之調查小組成員組成與相關流程
3. 調整調查期限
4. 增訂調處機制

更新調整附錄



依照實務需求重新調整附錄之相關表單，便於事業單位利用並更能有效保護勞工。

職場不法侵害之定義



職場不法侵害之定義

執行職務遭受不法侵害預防指引（第四版）

肆、名詞定義

本指引所稱執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害（以下簡稱**職場不法侵害**），指勞工①因執行職務，於勞動場所遭受②雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之③不當言行，例如**職場暴力**、**職場霸凌**、**性騷擾**或**就業歧視**等，造成其④身體或精神之不法侵害。

執行職務遭受不法侵害預防指引（第四版）

附錄六 潛在造成職場不法侵害之行為樣態【例示】

（一）職場暴力：

包括勞工於勞動場所中，受到他人肢體或言語的虐待、威脅或攻擊，並影響其身心健康、安全或福祉之行為，例如攻擊性的語言、恐嚇、罵髒話、毆打、抓傷、拳打、腳踢、被物品丟擲等。

附錄六 潛在造成職場不法侵害之行為樣態【例示】

（二）職場霸凌：

包括勞工於執行職務，在勞動場所中，受同仁間或主管及部屬間，藉由**職務、權力濫用或不公平對待**，所造成**持續性**的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使受害勞工感到**受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷**，進而**危害其身心健康或安全**，例如：

1. 對同仁**吹毛求疵**，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
2. 同仁或主管以各種方式鼓動同事**孤立特定勞工**、不讓其參與重要事務或社交活動，把其邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍。
3. 主管在同仁面前對特定勞工**咆哮、羞辱、威脅、名譽損毀、嚴重辱罵**。
4. 主管總是批評並拒絕看見同仁的貢獻或努力，也持續地**否定同仁的存在與價值**。
5. 主管**不准同仁請假或接受必要的訓練**，導致其工作績效不佳。
6. 主管給特定勞工**過重的工作**，或要其**大材小用**去做無聊的瑣事，甚至完全不給其任何事做。
7. 主管給予同仁**不實際的工作目標**，或當其正努力朝向目標時，卻給同仁其他任務，以阻礙其前進。

附錄六 潛在造成職場不法侵害之行為樣態【例示】

（三）性騷擾：

指勞工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現；或雇主對勞工明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件，例如批評胸部大小或觸摸臀部，使勞工感覺被冒犯（參性別平等工作法）。

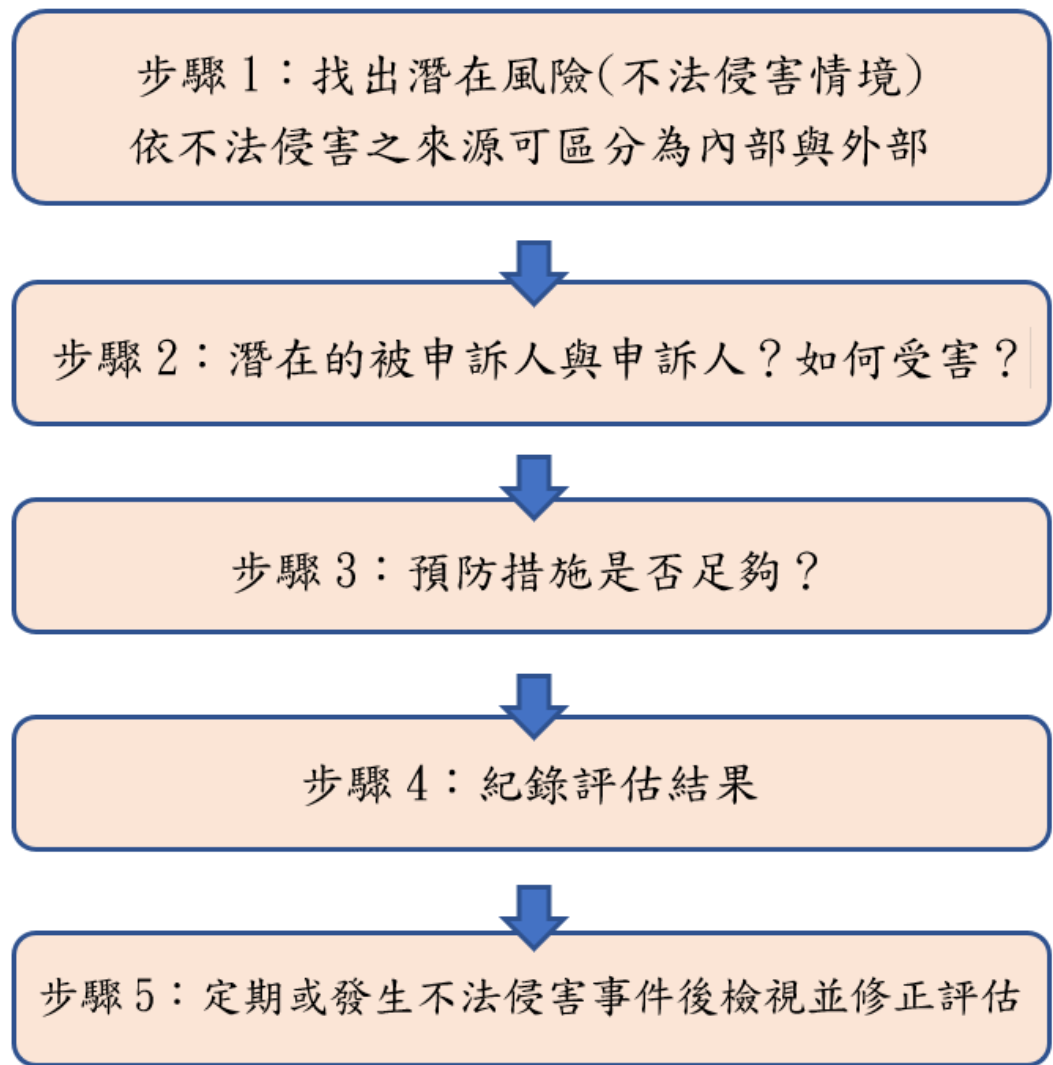
附錄六 潛在造成職場不法侵害之行為樣態【例示】

（四）就業歧視：

指雇主以勞工「與執行該項特定工作無關之性質」決定其勞動條件，且雇主在該項特質上的要求有不公平或不合理之情事，例如年齡歧視、性別歧視、性傾向歧視、容貌歧視、婚姻歧視或身心障礙歧視等（參就業服務法）。

△以上之各行為樣態僅為例示，事業單位宜依個案審視與判斷

辨識及評估危害



評估原則

①內部：

發生於組織內部，常發生在同事之間，或上司及下屬之間，也包括資深勞工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之勞工間，甚至勞工對主管，**利用各種優勢**所為者。對於有精神或心理相關疾病史之勞工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。

②外部：

來自組織外部，包括顧客、服務對象、承包商、其他相關人士或陌生人，尤其像**醫療機構、社工機構等服務對象屬特殊高風險族群**，如酗酒、藥癮、心理疾患或家暴者。若勞工工作時持有高額現金或貴重物品、獨自從事工作、工作性質須與陌生人接觸、工作中須處理不可預期的突發事件，或工作場所治安狀況較差，較容易遭遇陌生人之不法侵害及犯罪行為。

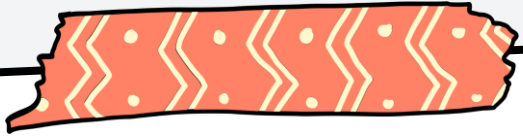
適當配置作業場所

1. 物理環境：

- ① 保持最低限噪音（控制於 60 分貝以下），避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢。
- ② 選用令人放鬆、賞心悅目的色彩。
- ③ 保持室內、室外照明良好，各區域視野清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。
- ④ 在擁擠區域及天氣燥熱時，應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好；消除異味。
- ⑤ 維護物理結構及設備之安全。

2. 工作場所設計：

- ① 通道：提供安全進出職場之通道；在通道加設門禁系統；員工停車場應盡量緊鄰工作場所。
- ② 空間：提供適當工作空間（宜有兩個出口）。必要時設置服務對象或訪客等候用之空間；準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感。減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。
- ③ 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入，保持量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。若工作場所為有金錢業務交易之服務櫃台，建議可裝設防彈或防碎玻璃，並設置退避空間。
- ④ 建築設計：廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示並適當維護；儘可能尊重個人隱私。工作場所宜設置安全區域及訂定緊急疏散程序。

- 
- ⑤ 監視器及警報系統：依照工作場所實際狀況選擇警報系統並應定期妥善維護及測試；惟為避免侵犯個人隱私等，監視器之裝設應避免針對特定人員拍攝或錄音等侵犯隱私行為，並建議雇主就其設置目的、地點、數量及用途限制等事項，事先與勞工溝通說明。
- a. 潛在危險區域應裝置監視器或由保全人員定時巡邏，在高風險的位置安裝監視及警報設備，如警鈴系統、緊急按鈕、24 小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置。若為個別單位，建議可與大樓警報系統連結。
 - b. 於入口安裝金屬探測器或由保安人員把關，在適當狀況下，檢測來訪人士是否持有攻擊性或傷害性之器具。
 - c. 警報系統為避免引起加害人注意，宜使用靜音式警報系統。啟動警報系統，務必注意避免激怒對方而發生危險。警報系統啟動後，應展開有效因應措施。警報系統應依特定區域風險評估後配備之。

3. 行政管制措施：

- ① 門禁管制：應建立有效之門禁管制，接待區域應有「訪客登記」或「訪客管制」措施，其設計應讓顧客容易辨識、方便利用，也方便其他勞工觀察，例如訪客需有通行證、限制訪客時段等。
- ② 公共區域管制：事業單位的公共區域應根據既定作業流程進行管制。
- ③ 工作區域管制：工作區域、休息室或更衣室應進行管制，非勞工不得進出，另可要求勞工配戴識別證或通行證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
- ④ 進出管制：將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規。

依工作適性適當調整人力

1. 適性配工：

- ① 事業單位人力配置不足或資格不符，都可能導致不法侵害事件發生或惡化。針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，除應參照醫師之適性配工建議外，宜考量人力或性別之適任性等，如服務性質之工作，宜考量專案活動及尖峰時段之人力配置，尤其是有攻擊傾向或有精神障礙者；夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力或搶劫傷害等；必要時應聘僱保全人員或提供勞工自我防衛工具（如口哨、警棍等）、宿舍或交通服務等保護措施。

- ② 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。
- ③ 當勞工在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫，必要時配置保全人員。
- ④ 若勞工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，事業單位進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。

2. 工作設計：

- ① 工作性質為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少勞工及服務對象於互動過程之衝突。
- ② 避免工作單調重複或負荷過重；排班應取得勞工同意並保有規律性，避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
- ③ 允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。
- ④ 提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。
- ⑤ 針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴關懷協助等，有助於調和勞工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

建構行為規範

1. 組織層次：

事業單位及工會等組織，應明確揭發消除職場不法侵害之方針，其內容宜包括下列事項：

- ① 高階承諾、決策、明定主管與勞工遵守之事項及責任，如禁止於職場言語攻擊、人身攻擊、飲酒及使用非法藥物、參與教育訓練及設置諮商平台等，且須保證申訴或通報者免於報復之公正申訴體制，對於組織內不適任之主管或同仁，宜介入處理。
- ② 明定施以職場不法侵害行為人（含主管及勞工）之懲處方式，並得於勞動契約或工作規則中明確規範之。

2. 個人層次：

為避免組織採取之措施流於形式，應視個別勞工之狀況加以建構，並設計不同之教育訓練課程，及定期評核各級主管是否具良好之管理職能，合理行使管理權限。

- ① 高階管理階層：應改善組織文化並採取相關措施，且應以身作則，負執行此政策之責任，發揮典範領導力。
- ② 主管階層：應合理行使管理與懲處權，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當對待，參與反職場不法侵害之教育訓練，並應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有潛在職場不法侵害之行為。可不定期召開會議，進行資訊交流與溝通，若同仁違反管理規章，應立即處置。
- ③ 勞工個人：每位勞工須接受教育訓練課程，致力於認同彼此價值觀之差異，相互尊重。為達相互理解，應適當溝通，針對弱勢同仁或受害者，不宜有孤立之行為、宜主動與之互動並相互扶持。

辦理危害預防及溝通技巧訓練

1. 教育訓練內容

宜包括下述內容：

- ① 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。
- ② 提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害、增進辨識潛在不法侵害情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。
- ③ 提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。
- ④ 授與人際關係、溝通技巧及衝突管理技能，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。

- ⑤ 訓練執行特殊任務之能力。
- ⑥ 提供決斷力訓練或交付權限。
- ⑦ 提供面對顧客之騷擾行為及惡質客訴所採取的評估與辨識，及應對技巧。
- ⑧ 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力，並教育勞工於執行職務發生遭受生命威脅事件時，應以生命安全為第一優先，並建立應變處理機制。

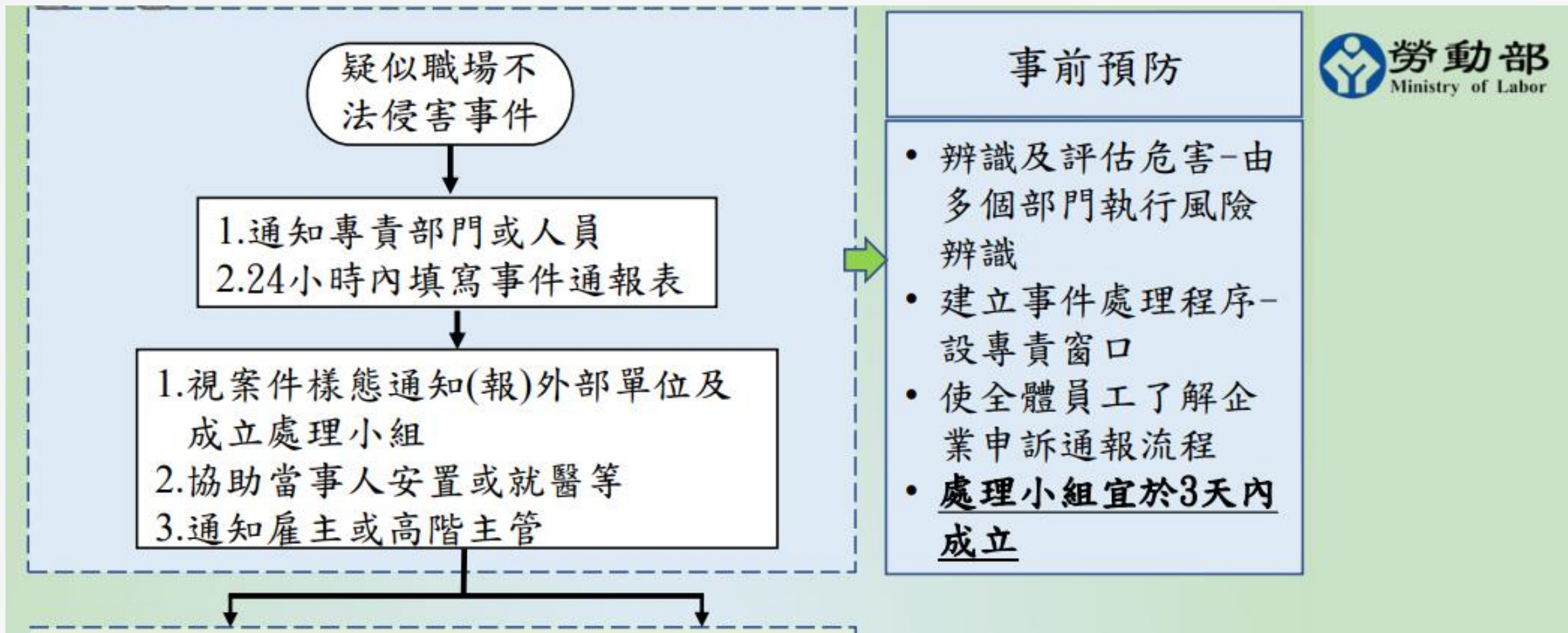
2. 訓練原則：

- ① 建議組織內部可訓練一批成熟且資深勞工，令其擔任職場不法侵害預防之核心工作團體，以承擔較複雜互動責任及處理緊急應變事件。
- ② 擬定指引、守則或手冊，並將之公告，必要時進行解說，或利用事業單位相關會議、小組討論、案例分析或教育訓練，達到訊息傳遞並促進溝通，以利於特定情境中預防或因應職場不法侵害。

建立事件之處理程序

- 雇主應建立疑似職場不法侵害事件通報機制，並讓所有勞工清楚通報事件之程序及方法。
- 通報系統可與現有之人力資源部門或職業安全衛生部門整合，指派專責人員提供協助，並可透過建立申訴或通報單、電子郵件、專用電話等多種方式通報。
- 事業單位亦應建立緊急應變程序或預防小組，以負責執行控制不法侵害的策略。
- 小組成員必須熟悉事件發生時，組織內的應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。

通報申訴處理流程(事前預防)



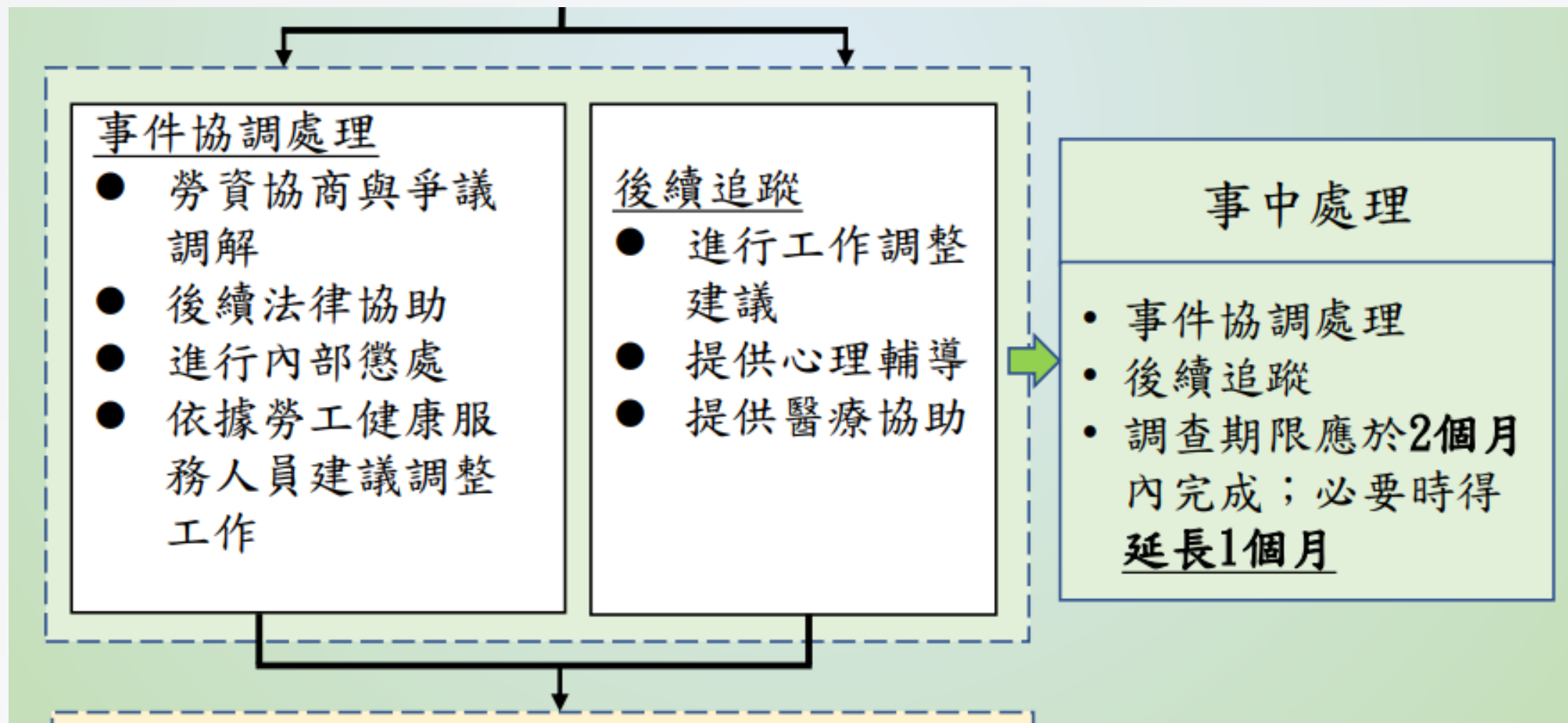
1. 申訴或通報：

- 鼓勵勞工針對可能存有不法侵害風險之工作條件或情境及早通報，可透過非正式會議，澄清誤解，提供調處機會。
 - 若勞工主動向事業單位反映其為受跟蹤騷擾或家庭暴力被害人，或經依跟蹤騷擾防制法、家庭暴力防治法規定向法院聲請核發保護令，命相對人遠離其「工作場所」，保護令核發後，事業單位應確實遵守該命令，維護其於職場之安全。
- ① 通報內容：宜含事件發生地點、時間、事件發生時之行為、過程、被申訴人（行為人）及申訴人關係等。
 - ② 專責人員處理：對於疑似職場不法侵害之申訴或通報，應由專責人員處理，如被申訴人是雇主或監督管理者應審慎處理之。

2. 通報處理：

- 申訴或通報處理過程必須確保客觀、公平及公正，落實被申訴人、申訴人、其他通報者之權益保障與隱私保護，確保申訴或通報者不會受到報復。
- 其他主管機關或目的事業主管機關有訂定相關通報程序者，應依其規定辦理，例如職場發生性騷擾事件者，應依性別平等工作法之規定程序通報。

通報申訴處理流程(事中處理)



3. 調查與調處：

- 組織或雇主接獲申訴或通報後，應視案件之型態與嚴重性，指派適當人員調處或調查。若雇主為不法侵害之涉案人，應由客觀、中立之第三方擔任調處或調查人員，或事業設有總機構者，得由總機構之人員介入調處或調查。
- 申訴人及被申訴人同意調處者，得不進入調查程序。
- 調處或調查期間應注意資訊保密，確保各方都得到公平的對待與隱私保護，並詳細記錄內容。
- 倘申訴人與被申訴人為同一部門（單位）且職務為上下級關係，於必要時，得視事件情節或個人需求予以調整職務或單位。

4. 成立調查小組：

若為組織內部疑似不法侵害事件，宜於3天內在人資部門或最高主管單位（如總經理室或董事長室）成立處理小組進行調處或調查。

- 調查時應確保被申訴人了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，且調查內容應保密。
- 調查過程宜有勞工代表參與，依事件性質與嚴重度，必要時，請求警衛、保全人員或警方介入。
- 調查期限應於2個月內完成；必要時得延長1個月。
- 避免申訴人或相關人員受到不利之處遇。

****對勞工人數100人以上：**

- 調查小組之成員應至少3人，其中外部專業人員至少2人（建議具法律、醫護或心理等相關背景）。
- 召開調查小組會議時，全體成員應有二分之一以上出席，其中外部專業人員至少有二分之一以上出席。

***勞工人數30人以上未達100人：**

- 調查小組之成員至少3人。

***勞工人數未達30人：**

- 得由雇主與勞工代表共同組成處理。
- 實務運作如有困難，建議委由外部專業人員協助處理調查。

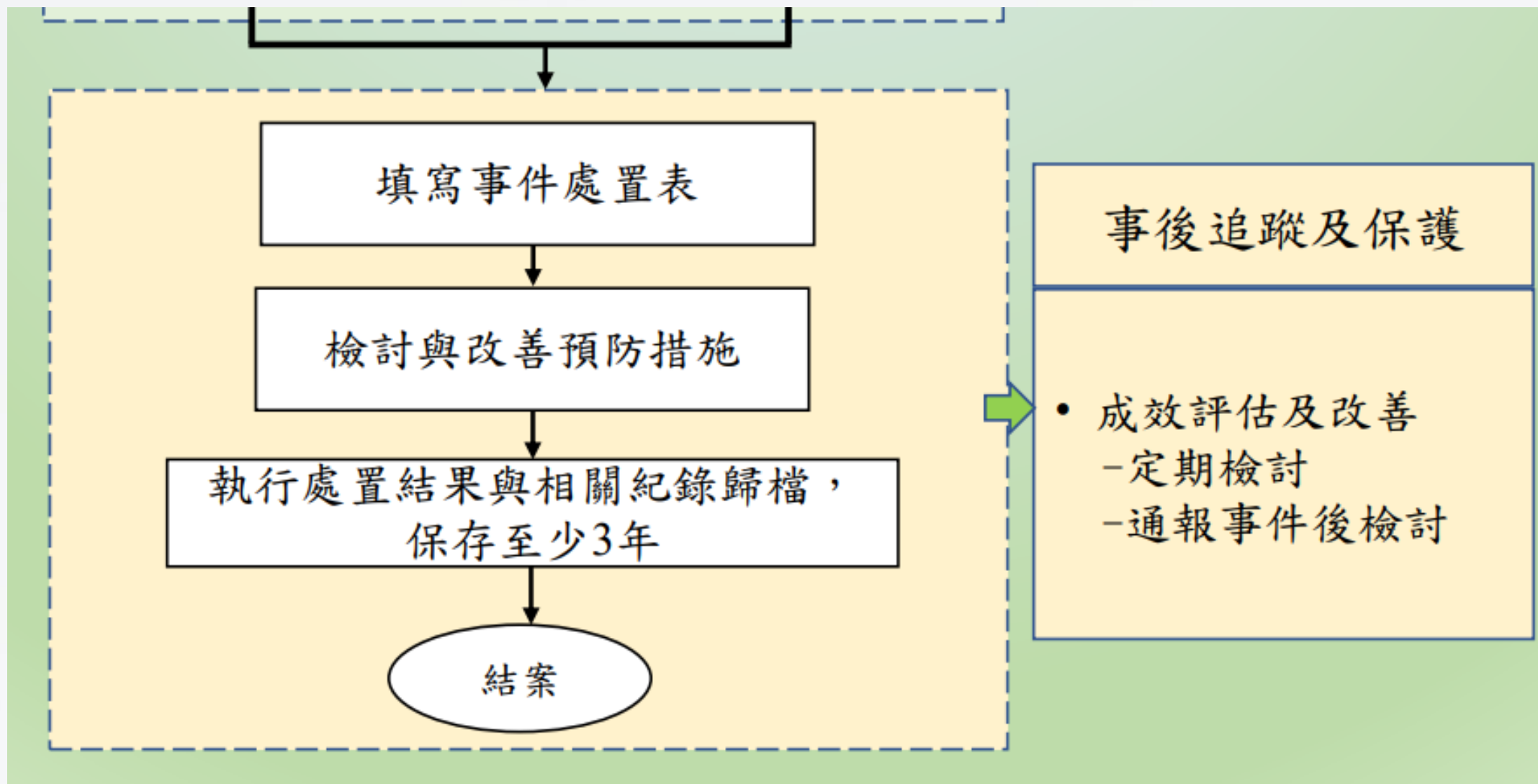
通報申訴之調查小組組成



5. 外部事件之處置：

- 疑似**第三方之不法侵害**，若屬早期警覺階段(尚未發生實質不法侵害事件)時，可優先通報警衛或保全人員處理，適時警戒避免實質事件發生。
- 必要時可將行為人隔開，或將相關勞工暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之安全。
- 宜與當地警方及檢調單位建立聯絡網，通報不法侵害事件。
- 必要時，提供建築物之空間佈置，以利警方調查或提供即時醫療處置。

通報申訴處理流程(事後追蹤)



6. 事後追蹤與處置：

① 向申訴人提供立即性、持續性及支持性的保護措施：

申訴人或目睹不法侵害事件之勞工，可能會出現長期或短期心理創傷、害怕回到工作中、感到無力等情緒問題，雇主可安排諮商、同儕輔導、復健或休假，或彈性調整職務內容與工作時間等，給予支持和協助。

② 後續追蹤：

可經由醫護或其他適當人員對受事件影響之勞工作後續追蹤、適性評估。必要時，訂定包括創傷後壓力症候群等重大心理或醫療問題之因應計畫。若事業單位無醫護人員之設置，可轉介預防及重建中心，由其提供免費心理諮商服務。

③ 不得有不利之處遇：

對於評估確因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業及退避至安全場所之勞工，不得有對其不利之處分。

（參照職安法第18條）

④ 協助勞工採取法律行動：

重大不法侵害個案，事業單位宜對內確切承諾，並協助勞工提起損害賠償等訴訟之法律作為。

⑤ 內部懲處：

若被申訴人為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓申訴人了解處理情形。若被申訴人與申訴人關係已惡化至無法於同一部門共事，宜適性調整職務或工作部門，且保護申訴人免於其他不法侵害之傷害。

⑥ 保存紀錄：

保存及記錄相關事件處理報告，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生。此等紀錄應保存至少三年。

（職業安全衛生設施規則第324條之3第1項參照）

執行成效之評估及改善

為持續推動職場不法侵害預防之工作，相關計畫推動之成果宜定期由職業安全衛生人員（或不法侵害工作小組人員）於職業安全衛生委員會報告，所有職場不法侵害預防政策、危害評估、訓練、通報、調查和處置等相關數據及紀錄，必須妥善保存，並應保護勞工隱私，例如以整合資料方式呈現、或使用個人數據時移除個人特定資料。

1. 成效評估原則：

- ① 雇主應依據自身需求與條件，**定期**（建議**半年至1年1次**，高風險行業可視需求增加頻率）進行績效評估，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，並確實記錄。
- ② 不法侵害事件發生後，組織應對環境及職務設計**再進行審查及檢討**，以找出改善之空間。
- ③ 相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、疑似職場不法侵害事件之調查報告、通報表、處置表、醫療及賠償紀錄等應以書面記錄、保管，以利**事後評估與審查**。

2. 評估過程：

- ① 建立不法侵害之**報告制度**，並定期於職業安全衛生委員會審查報告，審查報告可於會議中就安全及保全議題進行簡報。
- ② 根據調查結果之相關數據，**分析**不法侵害所致疾病、傷害或死亡**趨勢及比率**。
- ③ 以**降低**職場不法侵害**頻率及嚴重度**，衡量改善狀況。
- ④ 適時更新預防職場不法侵害之行政管理及工作慣例異動紀錄，以評估運作成效。

- ⑤ 於職務或職場異動、裝設保全設施或新系統的前後，進行勞工調查，以確定效果。
- ⑥ 隨時學習有關處理職場不法侵害之最新發展策略。
- ⑦ 定期進行勞工工作情形之調查，了解勞工提供相關服務時有無敵意情境之經驗。
- ⑧ 依職安法之規定，記錄並通報勞工傷病死亡事件。
- ⑨ 定期邀請外部專家入廠審視，並提供改善勞工安全建議。

3. 成效相關參考指標：

- ① 缺勤、病假、離職率及不法侵害事件發生率。
- ② 各部門及勞工對於預防不法侵害政策和程序之遵循情形，如教育訓練參與率、人員資格、申訴或通報情形等。
- ③ 預定目標之達成率。
- ④ 保全系統的維護和效能。
- ⑤ 應變處理或調查之效率，如是否於時效內完成。
- ⑥ 紀錄是否完整呈現。

以上指標僅為例示，仍需視各事業單位推動計畫之需求而定。



專章草案條文 重點解析

增訂
3條條文

職場霸凌防治法制修正條文重點

第22條之1	第22條之2	第22條之3
明定職場霸凌定義及 雇主防治措施	內部申訴、調查及 保護措施	外部申訴、調查及 處理機制
➤ 職場霸凌定義：勞工於勞動場所執行職務，因其事業單位人員利用職務或權勢等關係，逾越業務上必要且合理範圍，持續以冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱或其他不當之言詞或行為，致其身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要 ➤ 依事業單位規模訂定不同防治措施	➤ 職場霸凌申訴之調查或協調與處理，及提供申訴人協助與保護措施等機制 ➤ 授權子法訂定職場霸凌防治措施、申訴管道、調查與申復處理程序、外部專家成員比例及網路登錄等事項	➤ 建立外部申訴管道，被申訴人為最高負責人，得逕向地方主管機關提起申訴 ➤ 授權子法訂定地方主管機關受理職場霸凌申訴、調查方式及必要處置等事項

職場霸凌防治法制設計重點

明確職場霸凌定義

- 明確職場霸凌定義，讓勞雇雙方瞭解行為樣態，有助調查認定及預防事項之推動。
- 國際上職場霸凌定義多以「持續性」為要件，但若發生行為情節重大，不以持續發生為必要，避免「偶一為之沒關係」的心態。

外部申訴維護權益

- 行為人為最高負責人時，可向地方主管機關申訴，外部調查具公信力
- 雇主未依規定程序調查，可透過外部申訴機制，要求事業單位改善，必要時重新調查

以被害人保護角度出發 強化雇主落實防治義務

明定通報機制

- 掌握統計資料
- 即時提供資訊與資源，協助進行調查處理

對行為人懲處或裁罰具嚇阻效果

- 企業內部懲處管理機制，減少不當行為
- 最高負責人霸凌行為成立，處以罰鍰，避免再犯

何謂職場霸凌？

脅迫或謾罵



刻意不指派工作



刻意排擠某人
參加公司聚餐



職場霸凌之定義

職業安全衛生法第22條之1第1項

本法所稱職場霸凌，指勞工於勞動場所①執行職務，因其②事業單位人員利用③職務或權勢等關係，④逾越業務上必要且合理範圍，⑤持續以冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱或其他不當之言詞或行為，⑥致其身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要。

職場霸凌的六項要件：

- ① **執行職務**：勞工履行契約之過程皆屬之。
- ② **事業單位人員**：包含雇主、各級主管、受僱勞工及其他受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員。若屬源自組織外部之第三人的不法侵害，則非此處之職場霸凌，應適用職安法第6條第2項。
- ③ **職務或權勢等**：平行、上對下或下對上之關係皆有可能該當，須依具體情形而定。
- ④ **逾越業務上必要且合理範圍**：依社會通念不具業務上必要性或合理性之其一者，即符合此要件。
- ⑤ **持續性**：反覆發生為原則，**但情節重大之單一或偶發事件仍可能構成職場霸凌**。
- ⑥ **致勞工身心健康遭受危害**：除身體或精神上之危害外，亦包含形成可能導致勞工罹病或受傷之惡劣工作環境的情形。

職場不法侵害之分流

職場霸凌：

職安法第**2**章之**1**

- 須源自事業單位人員
- 原則上須具持續性

其他職場不法侵害：

職安法第**6**條第**2**項

- 非屬職場霸凌之其他不法侵害
例如：
源自組織外部之第三人、
不具持續性亦非情節重大



申訴管道

一般情形：

職安法第**22**條之**3**第**1**項

- 向雇主提起申訴(內部)

被申訴人為最高負責

職安法第**22**條之**3**第**1**項但書

- 逕向地方主管機關提起申訴(外部)；
但被申訴人為政府機關（構）之最高
負責人時，則逕向其上級機關（構）
提起申訴(外部)

逕向主管機關提起申訴之時效

一般情形：

職安法第**22**條之**3**第**2**項第**2**款

- 自職場霸凌行為終了時起逾三年者，不予受理

在職時發生之霸凌：

職安法第**22**條之**3**第**2**項第**2**款

- 職場霸凌事件發生時勞工在職者，其得於離職之日起一年內申訴。

△取對勞工有利的時效適用之



雇主關於職場霸凌之義務

事前防治義務



知悉後之處置義務



禁止為不利益對待



事前防治義務

勞工人數**10**人以上：

職安法第**22**條之**1**
第**2**項第**1**款

- 應訂定職場霸凌申訴管道，
並在工作場所公開揭示

勞工人數**30**人以上：

職安法第**22**條之**1**
第**2**項第**2**款

- 應訂定職場霸凌防治措施、申訴
及懲處規範，並在工作場所公開
揭示



職業安全衛生法第22條之2第4項

防治措施、申訴及懲處規範應包括：

- ① 職場霸凌之樣態
- ② 預防事項
- ③ 教育訓練
- ④ 申訴管道
- ⑤ 調查、處理與申復程序及調查人員資格與組成
- ⑥ 懲戒處理
- ⑦ 其他相關措施

詳細內容將委由子法或指引定之。

知悉後之處置義務

因接獲申訴人申訴而知悉：

職安法第**22**條之**2**
第**1**項第**1**款

- 採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施
- 視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施
- 對申訴事件進行調查；申訴人有意願者，得予協調，如協調不成立時，應續行調查
- 對行為人為適當之懲戒或處理

因其他情形而知悉：

職安法第**22**條之**2**
第**1**項第**2**款

- 就相關事實進行必要之釐清
- 依被霸凌勞工意願，協助其協調或提起申訴
- 依被霸凌勞工意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施
- 適度調整工作內容或工作場所

①因接獲申訴人申訴而知悉

立即採行措施
以保護申訴人

調查釐清事實

對行為人為適
當懲戒或處理

例如：

- 改善雙方互動關係
- 適時調整工作內容或場所
- 提供心理諮商或法律諮詢

- 應於勞動部網站上登錄案件
- 調查機制之處理原則及程序，例如調查成員中外部專家所應占之比例、當事人不服調查結果之申復機制等，將委由子法定之

調查結果如認定霸凌行為成立，則應對該行為人做適當之處置，例如：

- 警告
- 調離為非主管職

②因其他情形而知悉

調查釐清事實

調查機制之處理原則及
程序將委由子法定之



後續處理應重
視本人之意願

如符合本人意願，可採行以下措施：

- 協助本人進行協調或提起申訴
- 提供相關諮詢或必要之協助及保護措施
- 適度調整工作內容或工作場所

協調機制

職業安全衛生法第22條之2第1項第1款第3目與同項第2款第2目

- 實務上有相當大數量的申訴案件純屬溝通不良
 - 調查程序可能曠日廢時；協調可快速處理問題，減少勞工心理壓力
- 法令賦予申訴人程序選擇權，申訴人可選擇嘗試透過內部溝通協調以迅速澄清誤解；申訴人不滿意協調之過程或結果者，可選擇終止協調程序，雇主應續行調查
- 為防止雇主或權勢方施壓、吃案，將於子法明定協調機制的相關處理原則及程序

禁止為不利益對待

職業安全衛生法第22條之3第4項

地方主管機關依本法規定進行調查時，申訴人、被申訴人、及受邀協助之個人或單位應予配合，並提供相關資料。被申訴人不得規避、妨礙或拒絕。

職業安全衛生法第39條第4項

雇主不得對依本法提起申訴或協助他人申訴之工作者，予以解僱、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利之處分。

罰則

職場霸凌防治法制之罰則規定

雇主未採取防治或適當措施致職業病 被申訴人規避、妨礙或拒絕配合調查	罰3-150萬元	主管機關 得依事業 規模、性 質或違反 情節，加 重其罰鍰 至法定罰 鍰最高額 二分之一
雇主於接獲申訴後未處理 雇主對申訴人處以不利對待或處分	罰3-75萬元	
雇主未依規定於系統登錄申訴案件 雇主未依規定採取防治或適當措施	經通知限期改善，屆期未 改善，罰3-75萬元	
最高負責人經認定為霸凌行為人	罰1-100萬元	

1/3

◎雇主未採取防治或適當措施致發生職業病

職業安全衛生法第44條

有下列情形之一者，處新臺幣三萬元以上一百五十萬元以下罰鍰：

三、違反第六條第二項、①第二十二條之一第二項後段或

②第二十二條之二第一項規定，**致發生職業病**。

2/3 職業安全衛生法第22條之1第2項

雇主應採取必要之措施，防治職場霸凌之發生；其僱用勞工人數達下列規模者，並依各款規定辦理：

- 一、勞工人數在十人以上者，應訂定職場霸凌申訴管道，並在工作場所公開揭示。
- 二、勞工人數在三十人以上者，應訂定職場霸凌防治措施、申訴及懲處規範，並在工作場所公開揭示。

3/3 職業安全衛生法第22條之2第1項

雇主於知悉勞工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：

一、雇主因接獲被霸凌勞工申訴而知悉時：

- (一)採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施。
- (二)視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。
- (三)對申訴事件進行調查；申訴人有意願者，得予協調，如協調不成立時，應續行調查。
- (四)對行為人為適當之懲戒或處理。

二、雇主非因前款情形而知悉時：

- (一)就相關事實進行必要之釐清。
- (二)依被霸凌勞工意願，協助其協調或提起申訴。
- (三)適度調整工作內容或工作場所。
- (四)依被霸凌勞工意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。

1/1 ◎被申訴人規避、妨礙或拒絕配合調查

職業安全衛生法第44條

有下列情形之一者，處新臺幣三萬元以上一百五十萬元以下罰鍰：

六、規避、妨礙或拒絕本法規定之檢查、調查、抽驗、市場查驗或查核。

職業安全衛生法第39條第2項

主管機關或勞動檢查機構為確認前項雇主所採取之預防及處置措施，得實施調查。

1/2

◎雇主於接獲申訴後未處理

職業安全衛生法第45條第1項

有下列情形之一者，處新臺幣三萬元以上七十五萬元以下罰鍰：

- 二、違反第十五條之一第一項、第二項、第十七條、第十八條第三項、①第二十二條之二第一項第一款、第二十六條、第二十七條、第二十七條之一第一項、第二項、第二十八條、第二十九條第三項、第三十三條或第三十九條第四項之規定。

2/2 職業安全衛生法第22條之2第1項

雇主於知悉勞工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：

一、雇主因接獲被霸凌勞工申訴而知悉時：

- (一)採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施。
- (二)視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。
- (三)對申訴事件進行調查；申訴人有意願者，得予協調，如協調不成立時，應續行調查。
- (四)對行為人為適當之懲戒或處理。

二、雇主非因前款情形而知悉時：

- (一)就相關事實進行必要之釐清。
- (二)依被霸凌勞工意願，協助其協調或提起申訴。
- (三)適度調整工作內容或工作場所。
- (四)依被霸凌勞工意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。

1/1

◎雇主對申訴人處理不利對待或處分

職業安全衛生法第45條第1項

有下列情形之一者，處新臺幣三萬元以上七十五萬元以下罰鍰：

二、違反第十五條之一第一項、第二項、第十七條、第十八條第三項、第二十二條之二第一項第一款、第二十六條、第二十七條、第二十七條之一第一項、第二項、第二十八條、第二十九條第三項、第三十三條或①第三十九條第四項之規定。

職業安全衛生法第39條第4項

雇主不得對依本法提起申訴或協助他人申訴之工作者，予以解僱、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利之處分。

1/2

◎雇主未依規定於系統登錄申訴案件

職業安全衛生法第45條第1項

有下列情形之一者，處新臺幣三萬元以上七十五萬元以下罰鍰：

一、違反第六條第二項、第十二條第四項、第二十條第一項、第二項、第二十一條第一項、第二項、第二十二條第一項、第二十二條之一第二項後段、

①第二十二條之二第一項第二款、第三項、

第二十三條第一項、第三十二條第一項、

第三十四條第一項或第三十八條之規定，經通知限期改善，屆期未改善。

2/2 職業安全衛生法第22條之2第3項

雇主接獲被霸凌勞工申訴時，應於中央主管機關指定之網站登錄；
事件之處理結果，亦應於該網站登錄之。

1/3

◎雇主未依規定採取防治或適當措施

職業安全衛生法第45條第1項

有下列情形之一者，處新臺幣三萬元以上七十五萬元以下罰鍰：

一、違反第六條第二項、第十二條第四項、第二十條第一項、第二項、第二十一條第一項、第二項、第二十二條第一項、

①第二十二條之一第二項後段、

②第二十二條之二第一項第二款、第三項、

第二十三條第一項、第三十二條第一項、

第三十四條第一項或第三十八條之規定，經通知限期改善，屆期未改善。

2/3 職業安全衛生法第22條之1第2項

雇主應採取必要之措施，防治職場霸凌之發生；其僱用勞工人數達下列規模者，並依各款規定辦理：

- 一、勞工人數在十人以上者，應訂定職場霸凌申訴管道，並在工作場所公開揭示。
- 二、勞工人數在三十人以上者，應訂定職場霸凌防治措施、申訴及懲處規範，並在工作場所公開揭示。

3/3 職業安全衛生法第22條之2第1項

雇主於知悉勞工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：

一、雇主因接獲被霸凌勞工申訴而知悉時：

- (一)採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施。
- (二)視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。
- (三)對申訴事件進行調查；申訴人有意願者，得予協調，如協調不成立時，應續行調查。
- (四)對行為人為適當之懲戒或處理。

二、雇主非因前款情形而知悉時：

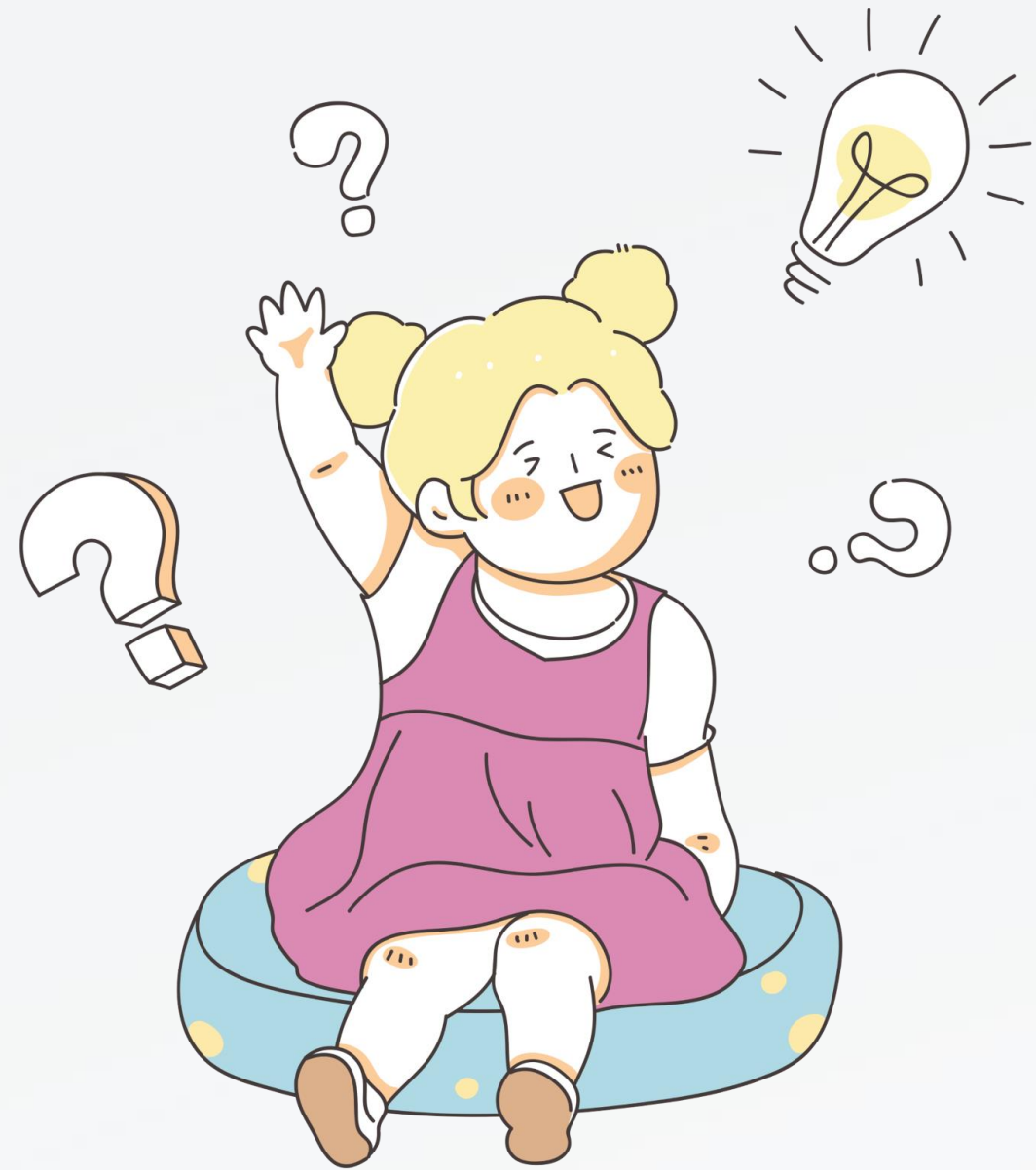
- (一)就相關事實進行必要之釐清。
- (二)依被霸凌勞工意願，協助其協調或提起申訴。
- (三)適度調整工作內容或工作場所。
- (四)依被霸凌勞工意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。

1/1

◎最高負責人經認定為霸凌行為人

職業安全衛生法第48條第1項

- ① 最高負責人經認定有職場霸凌之行為者，處新臺幣一萬元以上一百萬元以下罰鍰。



Q & A



案例研析 與討論

實例(一)

臺灣高等法院112年度勞上字第80號民事判決
(經最高法院113年度台上字第269號裁定維持)

重要事實：

- ① 上訴人於109年8月12日寄發電子郵件予被上訴人，並表示：「台端所謂工作定義只限縮高美瑜及該組，未曾深入瞭解本人工作內容並及時提供協助，而最後決議更是縱容助長職場罷凌侮辱行徑，已無法提供本人安全安心之工作環境。綜合上述台端有違勞基法14條各款，以及職業安全衛生法之規定，即日起本人不再提供勞務服務，請台端依非志（自）願離職辦理相關程序」。
- ② 被上訴人之人資主管顏殿龍同日以電子郵件回覆上訴人：「收到來信並已轉達給基金會。基金會將依勞基法規定進行你的離職手續辦理」。
- ③ 被上訴人以109年8月15日電子郵件通知上訴人依勞基法第11條規定終止系爭勞動契約。
- ④ 被上訴人於109年8月28日給付上訴人資遣費及預告期間工資，並要求上訴人離開工作場所。

主要爭點：

- ① 上訴人以108年8月12日電子郵件通知被上訴人終止系爭勞動契約是否合法生效？
- ② 被上訴人以109年8月15日電子郵件通知上訴人依勞基法第11條規定終止系爭勞動契約，是否合法？
- ③ 上訴人請求被上訴人發給非自願離職證明書，有無理由？

兩造之主張：

上訴人主張

- ① 伊到職後發現工作內容與應徵時說明之內容有異，被上訴人員工甚至有抹黑、霸凌伊之言行，伊多次要求被上訴人處理，被上訴人雖欲安排工作調整會議，然先前因被上訴人曾試圖以暴力方式要求伊開會，伊不敢與被上訴人員工於密閉空間內開會，故要求被上訴人應安排有公正第三方之調解委員會或有錄影監控之場合進行會議，因被上訴人遲未回應，形同縱容職場霸凌侮辱行徑，未提供伊安全安心之工作環境，伊即於109年8月12日寄發電子郵件予被上訴人，並表示倘被上訴人繼續未改善，伊將依勞動基準法第14條規定終止系爭勞動契約，然伊真意係要求被上訴人改善上述行為，並無終止系爭勞動契約之意，伊復於109年8月13日寄發電子郵件向被上訴人表示並無終止系爭勞動契約之意。
- ② 被上訴人既依勞基法第11條規定終止系爭勞動契約，伊即屬就業保險法規定之非自願離職，爰依勞基法第19條、就業保險法第11條第3項、第25條第3項、第4項規定提起本件訴訟。

被上訴人主張

- ① 上訴人於109年8月12日電子郵件中已明確表達終止系爭勞動契約之意思表示，嗣顏殿龍當日回信上訴人表示將依勞基法規定辦理離職手續，則上訴人終止系爭勞動契約之意思表示業已到達伊而生終止之效力。縱上訴人再以109年8月13日電子郵件表示撤回109年8月12日電子郵件所為終止系爭勞動契約之意思表示，然此撤回之通知晚於前述終止意思表示之送達，依民法第95條第1項規定，撤回之通知無效。

判決重點：

- ① 「職場霸凌」可以定義為在工作環境中，個人或團體對於上司、同事或下屬進行不合理的欺凌行為，包含言語、非言語、生理、心理上的虐待或羞辱，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沉重的身心壓力。此外，這種行為或情境具有5項特徵：
- a.經常發生且持續數週、數月以上之長期事件；
 - b.至少有1位或1位以上加害者；
 - c.對受害者進行語言或非語言的攻擊行為；
 - d.對受害者產生負面的影響；
 - e.受害者無力反擊或終止反抗行為。
- 又霸凌常以多種形式呈現，包括身體上的、心理上的、間接的方式。而一般大眾所認知的霸凌行為類型大致上包括：
- a.肢體霸凌：毆打身體、搶奪財物；
 - b.關係霸凌：排擠孤立、操弄人際等；
 - c.語言霸凌：嘲笑污辱、出言恐嚇等；
 - d.反擊霸凌：受凌反擊、有樣學樣；
 - e.網路霸凌：散播謠言或不雅照片；
 - f.性霸凌：性侵害、性騷擾等（參照台灣勞工季刊NO.61刊載之「我國企業與勞工因應職場霸凌的現況檢討及作法」一文）。

- ② 上訴人雖曾對被上訴人之法定代理人詹惠登、公關經理高美瑜、顏殿龍提出誹謗、妨害自由罪嫌刑事告訴，惟經臺灣士林地方檢察署檢察官偵辦後認高美瑜所為言論內容係其與上訴人工作接觸互動之情形，高美瑜依其個人經驗及價值判斷提出對上訴人之主觀意見或評論，尚難認有何妨害上訴人名譽之犯意；另詹惠登、顏殿龍亦未對上訴人有施用強暴、脅迫手段，使上訴人內在意志受到相當程度之壓迫，因而對高美瑜、詹惠登、顏殿龍為不起訴處分乙節，有士林地檢署110年度偵字第3445號檢察官不起訴處分書在卷可參，堪認高美瑜、詹惠登、顏殿龍並無上訴人所主張之職場霸凌情事。
- ③ 從而，上訴人主張其遭被上訴人員工抹黑及霸凌，伊多次要求被上訴人處理，被上訴人未依其要求安排有公正第三方之調解委員會或有錄影監控之場合進行會議，被上訴人遲未回應，形同縱容職場霸凌侮辱行徑，亦未提供伊安全安心之工作環境云云，尚屬無據。……上訴人以108年8月12日電子郵件，依勞基法第14條第1項規定終止系爭勞動契約，於法不合，不生終止系爭勞動契約之效力。

實例(二)

臺灣高等法院112年度勞上字第98號民事判決
(經最高法院113年度台上字第1590號裁定維持)

重要事實：

- ① 上訴人於88年9月1日起受僱於被上訴人，並自92年11月11日起擔任智財技轉處特殊技能助理。
- ② 上訴人於109年12月29日遭被上訴人記過3次，記過事由包含「多次未經核准同意請假即離開工作崗位或不到勤，違反本院差勤管理規定」、「上訴人於上班時間未經核准同意逕行參與研討會，擅離工作崗位」，該研討會為被上訴人院內歐美研究所所舉辦之研討會。
- ③ 上訴人於110年9月23日遭被上訴人記過3次、申誡2次，記過2次之事由為「多次於上班時間未經許可即離開工作崗位，致使公務無法即時傳達」、記過1次之事由為「未依智財技轉處要求執行辦公室座位搬遷，不服從指揮」。
- ④ 因辦公室座位搬遷，於110年5月5日與蘇春霖組長發生衝突。

主要爭點：

- ① 被上訴人於110年12月3日以口頭及書面依勞基法第11條第5款為終止兩造間勞動契約是否合法生效？

兩造之主張：

上訴人主張

- ① 伊自108年12月5日起至109年6月3日止之請假，因請假系統對於補登或修改請假記錄有時間限制，被上訴人於修改期限屆至後始要求伊補正，伊未能補正請假手續不可歸責於伊。
- ② 伊於109年9月25日參加被上訴人院內研討會，並無擅離工作崗位。
- ③ 伊於109年11月27日、110年4月7日、110年5月5日短暫離開座位，均未離開工作崗位。
- ④ 被上訴人於110年4月28日要求伊更換座位，卻未敘明調換座位理由及依據，訴外人蘇春霖組長趁伊離開座位期間擅自挪動伊私人物品，且坐在辦公椅向伊快速逼近，伊為避免與其產生肢體碰撞，才坐到桌子上，並與蘇春霖發生衝突，伊所為係基於自我防衛，並未破壞職場秩序。

- ⑤ 被上訴人並無辦公座位輪調之相關工作規則或辦法，被上訴人係針對性給予上訴人不合理之待遇，伊質疑輪流更換座位之合理性，並非恣意不服從，蘇春霖利用伊不在座位時間私自搬遷伊座位，係對伊為職場霸凌，因此造成之衝突不應歸責於伊。
- ⑥ 被上訴人於110年間以「輔導改善計畫」名義，單方變更伊工作內容，及變更伊之工作地點，伊雖有所質疑，但並未拒絕接受調整並依被上訴人指示完成工作，並無不能勝任工作之情事。

被上訴人主張

- ① 上訴人多次拒絕智財技轉處要求執行辦公室座位搬遷，不服從指揮，且於110年5月5日與蘇春霖組長發生衝突。
- ② 於110年12月3日依勞基法第11條第5款終止兩造間之勞動契約前，已用盡除解僱以外之各種手段如勸告、記過、申誡、工作輔導等措施，惟均無法使上訴人改善工作態度及工作表現，伊亦無其他適當工作可安置上訴人，伊終止兩造間之勞動契約自符合解僱最後手段性。

判決重點：

- ① 證人蘇春霖於原審證稱：辦公室座位上方的隔板是透明的，同仁如果不在位置上，比較容易看出來，但上訴人刻意將他的辦公室隔板用紙張遮蔽，伊等曾向同仁宣導不要做這樣的事，上訴人依然不理睬等語，上訴人既有違反被上訴人出勤管理規定之情事，且有意以張貼紙張遮蔽辦公室隔板方式規避監督，則被上訴人要求上訴人更換辦公室座位以管控上訴人出勤狀況，自屬合理。
- ② 上訴人經被上訴人多次告知更換座位，仍置之不理，蘇春霖始將上訴人辦公用電腦搬至新座位，上訴人遂因此與蘇春霖產生爭執，足見蘇春霖係因上訴人不服從被上訴人更換座位之指示，始主動協助上訴人搬遷辦公用電腦，非屬職場霸凌行為。
- ③ 被上訴人於終止兩造間之勞動契約前，已透過記過、申誡及減薪調職等非解僱手段，促使上訴人改善工作態度及工作表現，惟上訴人仍未改善，則被上訴人依勞基法第11條第5款規定終止兩造間之勞動契約，符合解僱最後手段性，應屬合法。

實例(三)

高雄高等行政法院109年度訴字第385號判決
(經最高行政法院111年度上字第765號判決維持)

重要事實：

- ① 原告原係被告臺南分院之精神科師（三）級醫師，於109年7月1日辭職生效。
- ② 被告臺南分院108年12月9日審認原告於108年8月24日在網路媒體散發不實文章妄控該院長官霸凌，造成大眾輿論對該院偏頗之認知，聲譽損害難以回復，依國軍退除役官兵輔導委員會職員獎懲作業規定第6點第7款規定，核予其記過1次之懲處。
- ③ 被告臺南分院108年12月30日審認原告屢次於媒體發表詆毀院譽之不實文章，嚴重損害公務人員形象及機關聲譽，依公務人員考績法施行細則第13條第1項第2款第2目規定，核予其記1大過之懲處。
- ④ 被告臺南分院108年12月30日審認原告霸凌精神科病房前護理長，行為不檢，有損公務員形象，依退輔會獎懲規定第7點第2款規定，核予申誡1次之懲處。
- ⑤ 被告臺南分院因原告於108年考績年度內，平時考核之獎懲互相抵銷後，累積已達2大過，有考績法第12條第1項第1款所定年終考績應列丁等之情事。

主要爭點：

- ① 原告得否就【重要事實：②、③、④】之歷次懲處事件及年終考績丁等依法免職等提起本件行政訴訟？
- ② 原告有無就【重要事實：②、③、④】及年終考績丁等依法免職所審認之情事？被告所為【重要事實：②、③、④】及年終考績丁等依法免職之懲處，是否適法？

兩造之主張：

原告主張

- ① 108年8月22日因被告臺南分院精神科羅○○醫師在同年月15日夜診時遭遇病患醫療暴力，原告與羅○○醫師、劉○○醫師即於精神科會議室討論相關醫療暴力事件之預防及應對。於討論過程中，原告與劉○○醫師雖有不同意見，惟原告口氣語調實屬平和，詎料劉○○醫師竟指摘原告情緒控管不佳，甚至拍桌侮辱原告「那你又再扯什麼他媽的」「講什麼！」「講什麼等級怎麼樣！不要扯遠嘛！」，令原告感到十分錯愕，此亦足徵被告臺南分院、劉○○醫師與原告間之關係緊張，且原告有遭辱罵情事。
- ② 被告臺南分院對精神病患權益之保障多有漠視，甚至於107年12月起，發生有護理人員未得醫囑即綁束病患之情形，而此行為顯悖於精神衛生法第37條第2項規定。原告認為此攸關精神病患之權益，不容有模糊空間，爰對於醫護人員再三耳提面命，並於會議時提出檢討，希冀醫護人員能正視相關問題並改進，即於108年4月18日、5月2日科內會議中提出檢討，並以此向精神科前護理長黃○○明確表達，或告以相關法律效果，然此何能以霸凌相繩。

被告主張

- ① 縱使劉○○醫師曾在108年8月22日會議中有「他媽的」之語言，……此一爭執亦經原告以劉○○醫師侵害其人格法益，提起民事損害賠償訴訟，並經臺灣臺南地方法院110年度訴字第1581號民事訴訟審理中，已勘驗108年8月22日及9月20日會議錄音內容，最終判決原告之訴駁回，足已認定劉○○醫師並無任何損害原告名譽之情事。
- ② 被告臺南分院於108年11月11日約9時50分受理前護理長黃○○委託主任周○○有關職場霸凌申訴書，申訴書內容略以：108年4月18日黃前護理長參加醫學倫理委員會議後和同時參與會議原告相遇，原告不認同黃前護理長於會議中陳述內容，大聲斥責黃前護理長，使其身心受到極大壓力，致血壓高掛急診。另黃前護理長表示在精神科工作期間，自己及護理同仁不斷承受原告言語攻擊，每天上演「諜對諜」，致身心俱疲不得已提出退休等語。又原告霸凌被告臺南分院精神科護理師之情形，業經黃○○前護理長及多名護理師陳述甚詳，事實已至明確。

判決重點：

- ① 綜觀該次會議中之討論，劉○○於對話中亦提及「我來不是他媽的幹個主任的」，並旋於連續對話中解釋「對不起，你要是聽了這樣我講他媽的，我告訴你，他媽的是一個很中性的，講的是他，絕對不是你還是什麼。如果我講這個樣子，抱歉，沒有對任何人有怎樣的不舒服，我的意思一直就是這樣子，我們來這邊就是把這個科帶好」，更於討論結束時提及「對不起我常常，很熟的時候會講他媽的，沒有什麼其他的意思」等語，足證劉○○以「他媽的」之詞彙使用於108年8月22日之會議中，僅係口頭禪，要非以此言論謾罵原告，難認劉○○當時有辱罵、恐嚇原告之主觀意圖，原告主張屬霸凌行為，並非事實。
- ② 按「維護人性尊嚴與尊重人格自由發展，乃自由民主憲政秩序之核心價值。」司法院釋字第372號及第603號解釋意旨參照。職場上具監督權責之人，對受督導者固得糾正、勸誡或促其改善，惟應具備合理性並符合比例原則，若其言語、行為表達之內容、樣態或次數，依社會一般通念，超過合理可容許之程度，或不符比例原則，即屬對於受督導者人格尊嚴之戕害，而有違憲法保障人格尊嚴之旨。

- ③ 查，原告於被告臺南分院屬具醫療專業知能之人員，管理所屬之醫療團隊，而有關醫療照護業務之執行管理，原應透過溝通與協調，在團隊目標與個人需求中取得平衡，並尊重或認同其他醫事人員之專業與貢獻，互敬互信。而原告對前護理長黃○○及護理人員間，固有指揮監督之權限，而有關護理人員醫療照護之執行，認有改善、精進空間，如上所述，亦應透過溝通協調取得平衡，如動輒以移送法辦、移送監察院恫嚇、脅迫之言語，勢將造成其黃○○及護理人員等感到受挫、被威脅，並帶來沈重的精神壓力。故被告臺南分院職場霸凌申訴評議委員會，審酌黃○○申訴內容及相關護理人員之訪談，認定原告所為，該當勞動部106年6月執行職務遭受不法侵害預防指引所稱職場霸凌，尚無不合。

臺灣高等法院臺南分院110年度勞上更一字第1號民事判決 (經最高法院112年度台上字第574號裁定維持)

實例(四)

重要事實：

- ① 上訴人於106年2月10日起為被上訴人僱用，擔任堆高機職員。
- ② 上訴人於106年3月9日在奇菱公司廠區內與同事李銘忠發生衝突，遭李銘忠毆打致傷，上訴人於翌日即106年3月10日起無再至廠區上班（上訴人主張被上訴人要他不要來，被上訴人否認），亦未再為被上訴人提供任何勞務服務，被上訴人自106年3月10日起亦未再給付上訴人薪資。
- ③ 被上訴人於106年3月16日寄發存證信函予上訴人，其內容略以：上訴人於106年3月10日起，即未履行勞動契約，自行曠職，被上訴人將於106年3月23日終止勞動契約、退勞保。上訴人工作表現異常，對於所擔任工作確不能勝任，請上訴人收到該信函，能儘快與被上訴人聯絡等語；上訴人於106年3月17日收受該存證信函。

主要爭點：

- ① 上訴人主張被上訴人自始是依照不能勝任工作而終止勞動契約，被上訴人於本件不得主張依勞基法第12條第1項第6款之規定，終止系爭勞動契約，是否有據？
- ② 上訴人請求確認兩造間之僱傭關係存在，是否有理由？
- ③ 上訴人依系爭勞動契約法律關係，請求被上訴人應自106年3月10日起至上訴人回任工作之日止，按月給付上訴人25,000元及法定遲延利息，有無理由？
- ④ 上訴人依勞工退休金條例第14條第1項規定，請求被上訴人應自106年3月10日起至上訴人回任工作之日止，按月向上訴人勞工退休金專戶提繳1,512元，有無理由？

兩造之主張：

上訴人主張

- ① 被上訴人於106年3月9日已預示拒絕受領伊提供勞務，且伊非無正當理由不出勤，故被上訴人以伊繼續曠職3日為由終止勞動契約，並非合法。
- ② 被上訴人於本院前審係主張以勞動基準法第11條第5款規定終止契約，自不得於本院更審再主張以勞基法第12條第1項第6款規定終止契約。
- ③ 李銘忠於106年3月9日對伊為職場霸凌行為。

被上訴人主張

- ① 伊於原審、本院前審均有答辯主張因上訴人無正當理由繼續曠工3日，故而將其解僱。本院前審雖有爭點整理過程，但兩造並未成立爭點簡化協議，且伊從未拋棄上訴人有無正當理由繼續曠工3日而將其解僱之主張。
- ② 上訴人於106年3月9日因工作失誤而延誤進度，並對善意指導之同事李銘忠為挑釁、謾罵，李銘忠一時情緒激動或有以腳踢擊，但非職場霸凌行為。
- ③ 伊於106年3月16日以存證信函向上訴人表示其有無正當理由繼續曠職3日以上之情形，將於同年月23日終止兩造間勞動契約，並經上訴人收受該存證信函無誤。則兩造間勞動契約已經伊合法終止契約，且上訴人自同年月10日起即未提供勞務，其本件請求為無理由。

判決重點：

- ① 衡諸勞動法規對於職場霸凌並無明文定義，而依一般社會通念，並參酌校園霸凌防制準則第3條第1項第4款就「霸凌」之定義，應可認所謂職場霸凌，係指工作場所之個人或集體「持續」以言語、文字、圖畫、符號、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式，直接或間接對他人故意為貶抑、排擠、欺負、騷擾或戲弄等行為，使他人處於具有敵意或不友善之工作環境，產生精神上、生理上或財產上之損害，或影響正常工作活動進行之情形。因此，職場霸凌行為，具有相當期間持續性之特徵，非謂同事間因故偶發摩擦、衝突，即得稱之為職場霸凌事件。

- ③ 衡諸上訴人於106年3月9日，因李銘忠向被上訴人反應上訴人將貨物錯置等工作失誤問題，與李銘忠發生口角衝突，上訴人對李銘忠言語辱罵，李銘忠腳踢上訴人，致上訴人受有右膝部挫傷之傷害，李銘忠之傷害行為，固有非是。惟勞工被納入雇主之生產組織與經濟結構體系內，負有與同僚分工合作，使雇主事業經營順利運作之義務，而友善職場環境，端賴所有共同參與職場工作者各司其責，相互尊重，方能營造友善職場環境。然觀之前述上訴人與李銘忠衝突事發緣由及過程，可認李銘忠並無在工作場所持續對上訴人有敵意、不友善行為之情形，僅係因故偶發一次性衝突，自難採認該單一衝突事件係屬職場霸凌事件。
- ④ 難認上訴人自106年3月10日起，有因生命、身體、自由或財產上遭受現實急迫之危險，而有緊急避難之必要。是故，上訴人主張伊就李銘忠之職場霸凌行為得為緊急避難，具有正當理由不出勤云云，為非可採。

實例(五)

臺中高等行政法院113年度訴字第260號判決

重要事實：

- ① 原告係被告人文課辦事員。
- ② 被告於民國112年10月25日受理訴外人唐姓約僱人員（已離職，下稱唐員）職場霸凌事件申訴書，陳稱原告與同課課長對其有職場霸凌之情事，經被告依（109年1月30日修正）臺中市政府及所屬各機關學校員工職場霸凌防治與申訴作業注意事項組成職場霸凌申訴處理調查小組進行調查，並於113年1月31日召開被告職場霸凌申訴處理調查小組會議，決議系爭霸凌事件成立。
- ③ 被告於113年2月27日召開113年第6次考績暨甄審委員會復議會議，以原告於工作場所中對同事所為之職場霸凌行為，言行失檢致有損機關聲譽，情節輕微，依（111年12月23日修正）臺中市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲案件處理要點第5點第1項第3款第2目規定，決議予以原告申誡1次。

主要爭點：

- ① 被告依行為時臺中市獎懲要點第5點第1項第3款第2目規定，作成原處分核予原告申誡1次之懲處，是否適法？

兩造之主張：

原告主張

- ① 唐員在與原告同單位時（即被告機關）本已承辦有關社區改造、活動之業務，對於電腦或檔案之存放地點比起原告更為熟稔，而原告於交接時均有告知唐員工作流程，也清楚告訴唐員資料在電腦資料夾裡，已竭盡竟能教導唐員，反而係原告礙於到職不久，對唐員所問亦不甚理解，致其無法詳盡解說，同時為免唐員因操之過急，導致忙中出錯，而好意提醒唐員。
- ② 原告雖於調查報告中自承自己確實於唐員在場時，不願與唐員講話，有透過他人轉達等語，惟此係因原告對於唐員對其意見總閉目塞聽，加以因唐員業已就原告言行提出申訴，故同課室之課長為避免雙方因各執己見加深衝突，而建議原告避免與唐員直接對話，才尋求第3人擔任溝通橋樑，俾利雙方能暢所欲言、溝通無阻。
- ③ 有關原告曾向他人講過「他也太看得起你了拉」，此僅係聊天過程中之玩笑話，未夾雜任何欺凌、歧視之意，縱其表達方式較為尖銳直接，令唐員感到不快，惟此係他方修持或溝通態度問題，難謂有侵害其人格權可言。

被告主張

- ① 唐員指述其遭受原告職場霸凌一事曾上新聞媒體版面，使民眾對被告產生負面的社會觀感，已損及被告聲譽。原告也是系爭調查小組訪談對象，被告也依法函發原告系爭調查報告，同時被告召開考績會審議原告職場霸凌行為時，原告也有列席陳述意見。
- ② 系爭調查報告業已載明原告職場霸凌行為成立的認定理由。被告接獲唐員112年10月24日職場霸凌事件申訴書，指述其遭受原告職場霸凌後，被告人事室即於同年月30日簽准指派政風室主任及外聘專家學者心理師、律師組成調查小組，除於112年11月1日訪談唐員、同年12月18日訪談原告，為釐清事實，更於同年11月5日、11日訪談相關人員，嗣於113年1月31日召開調查小組會議討論後，決議職場霸凌成立，難謂系爭調查小組調查程序有不公正之情事。
- ③ 系爭調查小組基於當事人及證人之證詞、工作環境、唐員及原告關係與認知，及原告之客觀言行等具體事實，認定原告對唐員於任職期間，有職場霸凌之行為，所認定之事實顯無錯誤，所為之價值判斷亦符合一般公認之價值判斷。

判決重點：

- ① 職場霸凌係指在工作場所中，藉由權力濫用與不公平處罰，所造成持續性的冒犯、威脅、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，帶來沉重的身心壓力之行為；是以，職場霸凌之要素應包括刻意傷害的敵對行為（或稱負面行為）、不斷重複的發生及造成受凌者生理、心理等傷害之情形，亦即個人或團體對其他個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衝突而維持長達一定時間，進而對受凌者造成身體、心理和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關係之互動行為，形式及成因多元，尚不得逕依一方所述即概予認定，仍應確實觀察工作內容、職場環境、對工作之認知、應對方式、衝突原因、行為方式及結果等情形，並探究行為人之目的及動機等因素予以綜合判斷。

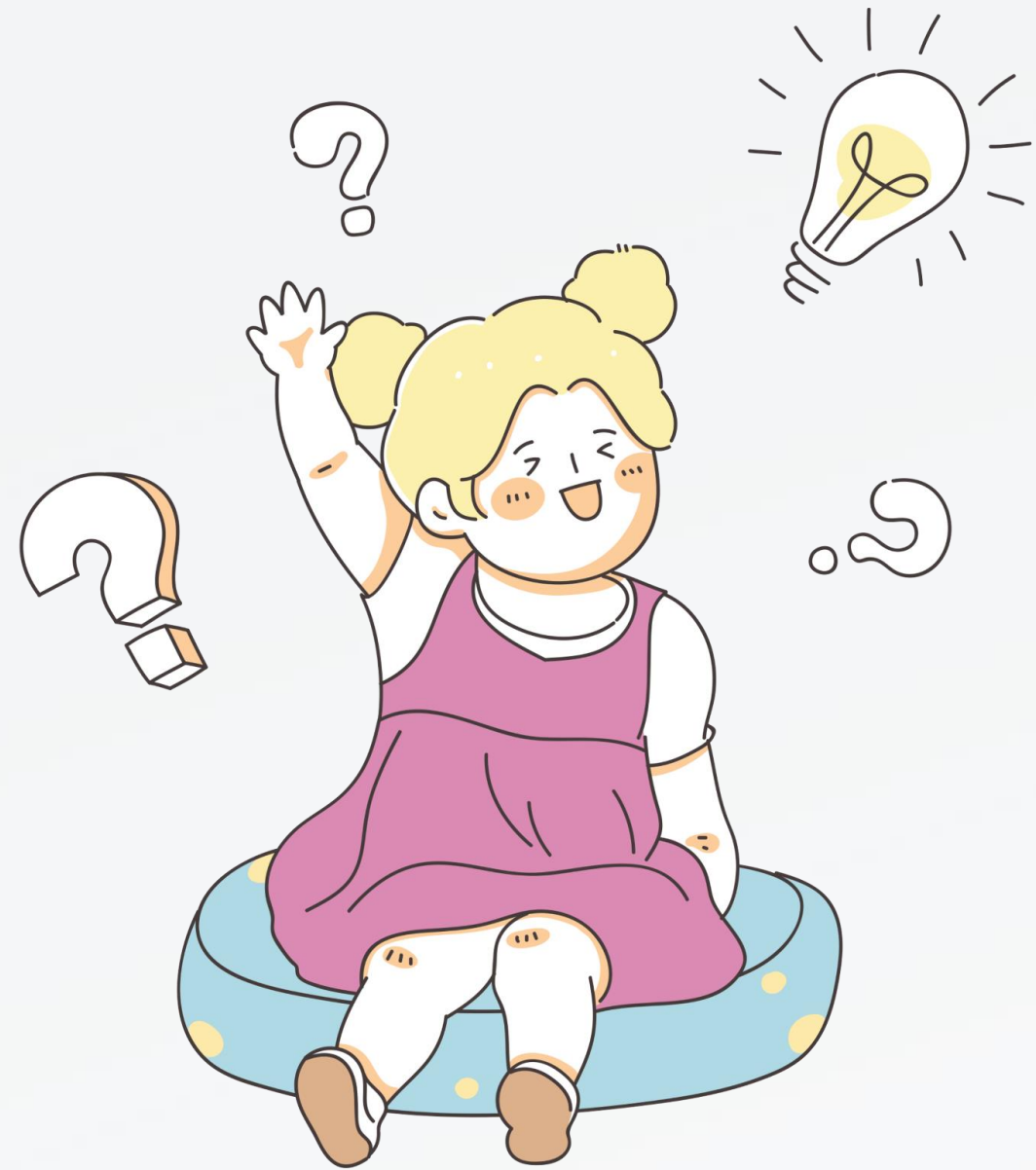
② 經系爭調查小組訪談同辦公室職員丙君、丁君：

丙君表示，原告在與唐員業務交接時，也許是自己也要學習新業務，將全部檔案交給唐員，要唐員自己看，不要什麼都要問；原告在唐員問他的時候，口氣不是很好；原告也確實曾在唐員在場時，不直接與唐員講話，要旁人轉達。此外，丙君亦稱原告所交付給唐員檔案，如未經原告說明，唐員亦難理解如何執行等語。

丁君則稱，原告或許對辦理活動業務也不熟悉或自己也很忙，對唐員講話口氣較差、不耐煩，但對其他人卻不會，唐員因此常常必須自己想辦法。原告不止一次在課長分配工作的時候或唐員請託原告協助時，對唐員說「做事不要都挑簡單的事在做啦」，也聽過原告對唐員講過「她也太看得起你了」。丁君亦稱，原告對唐員講話、態度較差，屬蠻不友善的氛圍，原告實在沒有必要這樣講話等語。

④ 綜合上情，足證原告在職務交接未詳實告知檔案如何使用，在工作中對唐員講話時常口氣不佳、不耐，對他人卻不會以同樣方式對待、也對唐員講過「她也太看得起你了」等言詞，在唐員在場時，原告不直接與之對話故意要旁人轉達等負面行為，均確實存在。

- ⑤ 唐員初接業務，對於不曾處理過之事項感到困惑、不知所措，如無人指導或給予提示，因慮及延誤公務，而感到焦慮，實屬人情之常，原告為其前手，對於其前所執行之業務，基於公務機關之一體性、延續性，對於後手之詢問，自應懇切予以解答或指導，否則後手因不解前手處理業務之過程以及緣由，倘若因此造成公務稽延，甚至影響到人民之權利，徒增糾紛以及影響機關之信譽而已，尤其職務或業務之交接，僅針對公務如何處理即可，於行為與語氣上，實無須訕笑、嘲諷或不耐，甚至造成敵意之狀況。
- ⑥ 雖唐員自112年9月23日到職，於同年10月26日即離職，惟因原告前揭行為係自唐員到職與原告交接業務開始持續且具針對性為之，並非偶發事件，於受凌者而言，工作時間均係處於敵意、不友善環境，不因在職期間長短即不成立霸凌行為。是以，原告於工作中刻意鎖定唐員而為之前揭冒犯、冷落、孤立或侮辱行為，並非偶發性的衝突而維持長達一定時間，已使唐員持續地於工作中處於敵意、不友善環境，長時間、重複地暴露在原告的負面行動中，且此一行為進而對唐員造成長期精神壓力及自我否定等負面情緒，身心受到嚴重影響，原告對唐員之行為已構成行為時臺中市職場霸凌注意事項第2點第2款規定所稱之職場霸凌，原告前揭主張為無理由。



Q & A

満足度調査



[https://forms.gle/
3vMcMsnmDcvFG4oL7](https://forms.gle/3vMcMsnmDcvFG4oL7)