

臺灣桃園地方法院小額民事判決

114年度壠小字第715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 廖淑芬

楊雅惠

被告 黃鳳

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年12月8日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣9,000元，及自民國114年2月28日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣1,500元，其中新臺幣150元及自本判決確定翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息由被告負擔，餘由原告負擔。

本判決得假執行，但被告如以新臺幣9,000元為原告預供擔保後，得免為假執行。

理由要領

一、原告主張：

(一)被告於民國110年9月4日起，兩造即約定於被告任職期間，被告對所經手之申辦門號、專案業務、專案啟用品質、客戶個人資料證件保密、遵守訴外人即系統商遠傳電信股份有限公司（下稱遠傳公司）規範，於有違反該公司規範或伊公告之標準行政作業流程時，應賠償伊實際損失。又被告係受訓後任職於伊公司遠傳加盟門市中正門市，受訓期間發有新人受訓講義，並教導重要規範，包含預付卡申辦之KYC（Know Your Customer）認證流程（包含詢問客戶用途，核對客戶身分，要求客戶拉口罩核對）。嗣被告於112年1月1日晉升

01 為副店長，期間，遠傳公司於111年10月1日多次於SIC門市
02 資訊園地公告應落實KYC認證流程，並自112年10月27日起，
03 多次在通訊軟體LINE群組提醒。詎被告有下列違約之行為：

04 1.被告於113年8月14日，2度於客戶要求辦理預付卡3張，均只
05 留取客戶電話及要求客戶簽名，即於客戶付款後，交付預付
06 卡予客戶，而未落實KYC認證程序。

07 2.被告於113年8月29日下午12時4分至下午12時17分間，辦理
08 客戶預付卡時，僅拍攝證件照片，並給客戶簽名及收費，即
09 將預付卡交付客戶，而未落實KYC認證程序。

10 (二)被告上開3次行為，導致伊遭檢舉，經監管單位均對遠傳公
11 司裁罰新臺幣（下同）3萬元，而由伊負擔裁罰費用，受有9
12 萬元之損害，應由被告賠償之，爰依民法第184條、第227條
13 第2項，兩造間勞動契約書第2條三、，門市資訊安全開通上
14 線異動規範切結書（下稱系爭切結書）之約定，提起本件訴
15 訟，擇一判決等語。並聲明：被告應給付伊9萬元，及自支
16 付命令送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之
17 利息。

18 二、被告則以：上開辦理預付卡流程，均已照原告公司規範踐行
19 核對雙證件，並無違反KYC認證流程。又原告亦係於113年8
20 月29日下午2時43分，始在區業務首次透過系統公告注意踐
21 行KYC認證流程，於113年10月11日復於群組公告，並於113
22 年10月18日將KYC認證流程納入切結書，前於112年10月27日
23 區業務公告中未曾提及KYC認證之一動一靜流程，此間，原
24 告亦無落實教育及督導。是我上開辦理預付卡時，並未收悉
25 上情，自不能以原告事後補強，將責任加諸在我。由此堪認
26 我主觀上並無故意或重大過失違反KYC認證流程。再者，勞
27 動基準法施行細則第7條明定，勞工教育及訓練係勞工之權
28 利，原告提供之教育不足，原告亦應承擔責任。綜此，應認
29 原告之訴，為無理由等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁
30 回。

31 三、本院之判斷：

01 (一)對於被告於110年9月4日起任職於原告處，於112年1月1日晉
02 升為副店長後，分別有於原告主張之期日，有原告主張之未
03 落實KYC認證流程之行為，原告因此負擔罰鍰共9萬元之事
04 實，為兩造所不爭，並有上開勞動契約書、電子郵件截圖、
05 購買確認書、違反公司管理規範新啟用扣款查詢資料結果、
06 電子發票證明聯等件為證（見支付命令卷第7頁至第14頁、
07 第17頁至第20頁、第22頁至第27頁），是此部分事實，首堪
08 認定。

09 (二)被告應負本件損害賠償責任之理由：

10 1.按被告應遵從原告訂立並公開揭示之工作規則、辦法、公告
11 及其它工作指示於原告處忠誠勤勉執行職務，若因被告違反
12 系統商專案啟用品質規範、申裝書逾期未回送系統商、服務
13 標準規範，導致原告遭系統商罰款或扣款，原告同意負賠償
14 責任，上開勞動契約書第2條三、約定有明文。又被告執行
15 職務前已熟讀加盟暨經銷管理規章，充分了解應克盡職責遵
16 守銷關規範，因個人行為有造成原告或系統商損失或聲譽受
17 損之虞，或有任何不當蒐集、處理、利用客戶個資之情形，
18 本人同意無條件接受各項懲罰性條款、負責公司損失金額及
19 相關的民事/刑事責任，本人瞭解應遵守之資訊安全行為包
20 含但不限於：恪守作業規範，嚴守代辦程序，落實客戶核資
21 身分作業與證件審核，系爭切結書亦約有明文。再按，因可
22 歸責於債務人之事由，致為不完全給付而生債務履行利益以
23 外之損害者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行
24 使其權利，並得請求賠償，民法第227條第2項定有明文。

25 2.次按，所稱 KYC，係指認識及審查客戶身分、瞭解客戶申辦
26 目的、使用用途等措施；是電信事業分配用戶使用電信號碼
27 前，應核對及登錄用戶資料；然人申請電信服務時，應出示
28 雙證件正本供業者核對及留存影本或影像檔；電信事業應核
29 對申請人、代理人身分，確認申請人、代理人與其所持證件
30 相符；對於初次申辦行動通信門號者應即時拍照留存，此國
31 家通訊傳播委員會於112年6月間所頒電信事業受理申辦電信

01 服務風險管理機制指引及電信管理法第69條第2項授權訂定
02 之電信號碼核配及管理辦法第26條及電信管理法第37條分別
03 有明訂。茲兩造既為電信業者及電信從業人員，則上開原告
04 主張之KYC內容，當容以上開規定補充之。

05 3.又電信設備、工具、軟體之特性，可作為相關平台、社群媒
06 體等帳戶、載具之綁定依據，容易淪為犯罪工具而涉及不
07 法，縱無KYC之防範機制，電信從業人員辦理電信設備、工
08 具、軟體時，仍應做足一定程度之預防措施，亦即至少對於
09 申辦客戶之身分資訊，應行一定程度之核實，併為電信從業
10 人員對電信公司所應負之審核義務，如有違反，難認已盡善
11 良管理人之注意義務，而可歸責。另為尊重私法自治及防杜
12 人民遭法律突襲，電信公司與電信從業人員間，至少於從業
13 契約上，應約明需核對客戶資訊，始克要求電信從業人員應
14 盡一定程度之客戶身分資訊核實義務，否則，電信從業人員
15 縱未為之，其中不利益，仍應由電信公司承擔。

16 4.經查，上開原告主張被告違約之行為，既為兩造所不爭（見
17 本院卷第219頁），實未見被告有實際核對客戶資訊之行
18 為，然兩造既約明被告負有落實客戶核資身分作業與證件審
19 核之義務，被告捨此不為，當可歸責，核屬違約，依約對於
20 原告所受9萬元之損失，應負損害賠償之責任。至被告仍以
21 前詞置辯，惟核對雙證件，與按諸證件內容對客戶本人進行
22 外表觀察、口頭詢問等之核對方式，究不可相提並論，自不
23 能認為被告已盡核對之義務，且揆諸上開說明，亦不得以對
24 KYC流程不認識，即免除彼最低之一定程度核實義務，否
25 則，即屬卸責之辯，而不可採。

26 (三)原告應負與有過失責任之理由：

27 1.按損害之發生或擴大，被害人與有過失者，法院得減輕賠償
28 金額或免除之，民法第217條第1項定有明文。其適用範圍，
29 原不以侵權行為所生損害賠償之債為限，即債務不履行所生
30 或契約所定之損害賠償，除有反對之特約外，於計算賠償金
31 額時，亦有其適用。且此項基於過失相抵之責任減輕或免

01 除，非僅視為抗辯之一種，亦可使請求權全部或一部為之消
02 滅，法院應依職權斟酌雙方原因力之強弱與過失之輕重，以
03 定賠償金額應減至何程度，抑為完全免除（最高法院110年
04 度台上字第1113號民事判決意旨參照）。

05 2. 又現代科技資訊與法制規範蓬勃，電信業者憑其龐大之資本
06 投入，無論在員工教育訓練，或風險管制，或與主管機關之
07 法律對接等，均較諸員工有其優勢存在，並應承擔一定之社
08 會企業義務，如此而言，當為法所禁止之風險發生時，首應
09 考量及電信業者對於風險管控之較佳能力，而應課予電信業
10 者相當之風險管控義務，包含對於其員工施以完整之教育訓
11 練，確保員工對於風險管控知識之具備，此不僅止於知識之
12 傳授，更應兼及考核，其考核尤不宜以1次過關為準，而應
13 著予定期考核為當，如電信業者未能達此，於風險發生之
14 際，殊難允將責任之皮球獨賴於員工身上，而應係由電信業
15 者與員工共同承責，始彰社會企業之風雅，維我法制之公
16 平。至二者所承責任之比例如何，當考如上開有關民法第21
17 7條第1項適用之說明，以為憑據。準此，KYC認證流程為國
18 家對於防範電商商品淪為犯罪工具之制度，原告有對接法規
19 之優勢，對其具體內容之佈達，應有所落實，否則，於風險
20 發生時，應認原告與有過失。

21 3. 經查，原告固主張教育訓練手冊係遠傳公司上課過程提供，
22 並公告在SIC系統，被告在中正門市上班，應能獲悉信函之
23 訊息，且遠傳總部要求上班人員每日均要點取SIC系統，此
24 為被告所應配合系統商作業規範之業務，且被告必係經遠傳
25 公司訓練後，始能取得系統帳戶銷售，訓練內容自包含新人
26 講義等語（見本院卷第214頁背面至第215頁），並據原告提
27 出Franchise新人訓練講義、電子郵件截圖（見本院卷第79
28 頁至第86頁、第94頁至第121頁、第155頁至第162頁、第166
29 頁至第168頁），而為被告所否認，對此，遠傳公司則表
30 示，SIC系統為門市資訊園地，該系統中僅提供訓練公告
31 （例如課程名稱、上課日期地點及名單），不會提供教材，

01 上開新人講義也不會上傳至SIC系統供加盟店員閱覽等情，
02 有該公司114年11月20日遠傳（發）字第11411101288號函可
03 證（見本院卷第217頁），由此可見，卷內無事證可以認定
04 上開新人講義及SIC系統公告之內容，盡可擔保被告得以閱
05 覽，因此，無足認定原告業透過上開主張之方式，落實對KY
06 C認證流程之宣導。

07 4.次查，原告另主張已於群組佈達員工應落實KYC認證流程等
08 語，而提出對話截圖為證（見本院卷第163頁至第165頁），
09 此被告固不否認有在該群組中（見本院卷第215頁），然由
10 該對話截圖之內容觀之，原告僅要求員工應落實KYC認證流
11 程，但對於KYC認證流程之具體落實做法、措施，毫無講
12 明，至多僅說明未落實查核客戶、未落實代辦程序、非本人
13 佯裝客戶、現場無客戶、挪移申辦客戶資料或代啟用等，係
14 嚴重違反KYC認證流程之行為，但具體究竟應為如何之客戶
15 查核，並無隻言片語，顯然原告於教育佈達上，有所不周，
16 與有過失。

17 5.是審酌原告企業優勢，及其對於KYC認證流程之佈達程度，
18 及被告違反一定程度核對客戶身分資訊之程度，認為原告與
19 被告於本件之過失比例，應分別為百分之90及百分之10，則
20 被告應僅得向原告求償9,000元（計算式：9萬×10%=9,00
21 0），逾此範圍之請求，則屬無據。

22 (四)原告另據以民法第184條規定，主張向被告求償，核上開與
23 有過失之說明，於此部分同有適用，著上開所為原告請求金
24 額無理由部分之論據，堪認本處之請求，同屬無據。

25 (五)末查，本件支付命令揀有支付命令聲請狀之繕本，而於114
26 年2月27日送達於被告（見支付命令卷第49頁），是原告併
27 請求被告給付上開經認有理由之金額部分，自支付命令送達
28 翌日即同年月28日起至清償日止，按週年利率百分之5計算
29 之利息，亦屬有憑，逾此範圍之請求，則屬無據。

30 四、綜上所述，原告依民法第227條第2項，兩造間勞動契約書第
31 2條三、，系爭切結書之約定，請求如主文第1項之所示，為

01 有理由，應予准許，逾此範圍之請求，為無理由，應予駁
02 回。

03 五、本件所為被告敗訴判決部分，本院依民事訴訟法第436條之2
04 0之規定，職權宣告假執行，並依同法第436條之23準用第43
05 6條第2項、第392條第2項之規定，依職權酌定被告供所定金
06 額之擔保後，得免為假執行。

07 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核
08 與判決結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

09 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條、第436條之19第1
10 項、第91條第3項。

11 中 華 民 國 114 年 12 月 26 日
12 中壢簡易庭 法 官 黃丞蔚

13 以上為正本係照原本作成。

14 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
15 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
16 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

17 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

18 中 華 民 國 114 年 12 月 26 日
19 書記官 陳家安

20 附錄：

21 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

22 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
23 理由，不得為之。

24 二、民事訴訟法第436條之25：

25 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

26 （一）原判決所違背之法令及其具體內容。

27 （二）依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

28 三、民事訴訟法第471 條第1 項：（依同法第436 條之32第2 項
29 規定於小額事件之上訴程式準用之）上訴狀內未表明上訴理
30 由者，上訴人應於提起上訴後20日內，提出理由書於原第二
31 審法院；未提出者，毋庸命其補正，由原第二審法院以裁定

