

臺灣高等法院高雄分院民事判決

115年度上字第37號

上訴人 莊士弘

被上訴人 台灣大哥大股份有限公司

法定代理人 蔡明忠

上列當事人間請求提供電信服務事件，上訴人對於中華民國114年12月30日臺灣橋頭地方法院114年度訴字第886號第一審判決提起上訴，上訴人並為追加之訴，本院於115年6月3日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴及追加之訴均駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序事項：

(一)按於二審為訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之。但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第446條第1項、第255條第1項第2款定有明文。經查，上訴人於原審主張依電信管理法第8條第2項、電信法第22條、第26條之1規定、被上訴人公司行動寬頻服務契約（下稱系爭契約）第10條、第11條、第26條第2項約定，請求被上訴人應依經主管機關核准之定型化服務契約即系爭契約，受理並准許上訴人申辦預付型門號至契約所載上限（5門）等語，經原審判決駁回上訴人請求，上訴人提起上訴後，除依前開請求依據主張外，並追加備位依民法第199條、第227條、第148條、消費者保護法（下稱消保法）第11條、第12條第2項、第14條、第17條規定，請求被上訴人應就民國114年1月上訴人申請預付卡門號之案件，重新開啟申辦程序，並為適當之審查處置等語，核其追加之訴與原訴均本於同一原因事實，就原

請求之訴訟及證據資料，於追加之訴亦得加以利用，且無害於被上訴人程序權之保障，依訴訟經濟原則，自宜利用同一訴訟程序審理，俾一次解決紛爭，堪認追加之訴與原訴請求之基礎事實同一，上訴人為訴之追加，應予准許。

(二)被上訴人經合法通知未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第386條所列各款情形，爰依上訴人之聲請，由其一造辯論而為判決。

貳、實體事項：

一、上訴人主張：上訴人於114年1月間，至被上訴人位於高雄市楠梓區之直營服務中心申辦第4門預付卡門號，遭被上訴人以「公司系統阻擋」為由拒絕受理。上訴人隨即依指示填寫紙本徵審表送審，仍遭拒絕，理由為「經審慎評估後仍未通過審核」。上訴人就此向電信消費爭議處理中心申訴，案件轉介由被上訴人處理，被上訴人回函稱「上訴人已有3門預付卡，且公司配合政府打詐政策進行風險控管」為由拒絕申請，後續回覆稱係依「公司內部政策」進行風險管控。惟依系爭契約第10條約定：「乙方申請之預付卡門號，以5門為限。」，上訴人目前僅持有3門門號，申辦第4門門號並未逾前開限制，且系爭契約第11條第3款亦約定申請用戶申辦超過5門門號者，被上訴人方可拒絕其申請，是上訴人申請第4門門號並不在拒絕範圍內。而依電信管理法第8條第2項、電信法第22條、第26條之1規定，被上訴人無正當理由，不得拒絕上訴人申請電信服務，而被上訴人僅以內部政策或未公告之風險控制標準拒絕申辦，未具體說明上訴人有異常使用情形或其他違法行為，顯欠缺正當理由。為此，先位主張依電信管理法第8條第2項、電信法第22條、第26條之1規定、系爭契約第10條、第11條、第26條第2項約定，追加備位主張除依前開電信管理法、電信法規定及系爭契約約定，並依民法第199條、第227條、第148條、消保法第11條、第12條第2項、第14條、第17條規定。聲明：(一)先位：被上訴人應依經主管機關核准之定型化服務契約即系爭契約，受理並准

01 許上訴人申辦預付型門號至契約所載上限（5門）。(二)備
02 位：被上訴人應就114年1月上訴人申請預付卡門號之案件，
03 重新開啟申辦程序，並為適當之審查處置。

04 二、被上訴人則以：伊之主管機關國家通訊傳播委員會（下稱通
05 傳會）基於預防與遏止不當利用電信及網路從事詐欺犯罪，
06 要求伊為降低涉詐門號數、精進用戶號碼，需為相應之風險
07 管理措施。經伊內部分析後，詐騙門號常使用預付型門號，
08 且常發生在1人申辦多門門號之情形，故採行申辦門號風險
09 控管機制，自113年9月起，用戶申辦門號數以一證件3個門
10 號為原則，又自114年2月起，門號改為限制同一證號以申辦
11 2個門號為原則，且該原則與通傳會以114年9月26日通傳平
12 臺字第11441016950號函頒佈最新修正後「電信事業提供電
13 信服務風險管理機制指引」採行相同標準，伊在採行門號申
14 辦數量限制之風險管控措施下，已降低被上訴人門號涉詐數
15 量。上訴人名下已有2門月租型門號、3門預付型門號，伊基
16 於風險管控考量之理由，婉拒上訴人再申請第4門預付型門
17 號，乃係基於執行詐欺犯罪危害防制條例（下稱詐欺防制條
18 例）第14條第1項、電信事業用戶號碼使用管理辦法（下稱
19 電信管理辦法）第15條規定之需要，符合社會上對於手機門
20 號正常使用之認知，無背於公序良俗，拒絕上訴人係有正當
21 理由，亦無違反電信管理法。況上訴人除已有5門伊提供之
22 門號，尚可申請其他電信業者之門號使用，對於上訴人日常
23 生活所需，應已足夠，伊拒絕上訴人之申請，並無造成上訴
24 人對於通信服務使用權利之損害，未使上訴人地位上不公平
25 之情形等語，資為抗辯。

26 三、原審判決駁回上訴人之請求，上訴人不服提起上訴，於本院
27 聲明：(一)先位聲明：1.原判決廢棄。2.被上訴人應依經主
28 管機關核准之定型化服務契約即系爭契約，受理並准許上訴
29 人申辦預付型門號至契約所載上限。(二)備位聲明：被上訴
30 人應就114年1月上訴人申請預付卡門號之案件，重新開啟申
31 辦程序，並為適當之審查處置。被上訴人未到場陳述，其提

01 出書狀答辯聲明：上訴及追加之訴均駁回。

02 四、本院之判斷：

03 (一)上訴人先位主張依電信管理法第8條第2項、電信法第22條、
04 第26條之1規定、系爭契約第10條、第11條、第26條第2項約
05 定，請求被上訴人應依系爭契約受理並准許上訴人申辦預付
06 型門號至契約所載上限（5門），有無理由？

07 上訴人雖主張依電信管理法第8條第2項、電信法第22條、第
08 26條之1規定，及系爭契約第10條、第11條、第26條第2項約
09 定，被上訴人無正當理由不得拒絕伊申辦第4門預付型門號
10 云云。被上訴人抗辯：主管機關通傳會要求伊預防與遏止不
11 當利用電信及網路從事詐欺犯罪，伊基於風險管控考量，婉
12 拒上訴人再申請第4門預付型門號，亦本於執行詐欺防制條
13 例第14條第1項、電信管理辦法第15條規定之需要等語。惟
14 查：

15 1.按「電信事業無正當理由，不得拒絕電信服務之請求及通信
16 傳遞。」，電信管理法第8條第2項定有明文。又「電信事業
17 非依法律，不得拒絕電信之接受及傳遞。但對於電信之內容
18 顯有危害國家安全或妨害治安者，得拒絕或停止其傳遞」、
19 「第一類電信事業市場主導者，不得有下列行為：...五、
20 無正當理由，拒絕其他電信事業或用戶承租電路之請求。」
21 電信法第22條、第26條之1第1項第5款分別有定。次按所謂
22 強制締約，指個人或企業負有應相對人之請求，與其訂立契
23 約之義務，對相對人之要約，非有正當理由不得拒絕承諾。
24 其類型有二，一為直接強制締約，即法律對之設有明文規定
25 者，如電信法第22條規定。二為間接強制締約，即法律雖未
26 設明文規定，如居於事實上獨占地位而供應重要民生必需品
27 者，應類推適用上開現行法電信法之規定情形而認其負有與
28 用戶締約之義務；或拒絕締結契約構成故意以背於善良風俗
29 之方法加損害於他人之侵權行為者，均屬之。強制締約制度
30 之主要目的在合理限制契約自由，避免契約自由之濫用或誤
31 用，以維護經濟利益及當事人間地位之實質自由與公平，是

其為契約自由之補充原理，倘無上開情形，仍應回歸契約自由原則（最高法院110年度台上字第217號判決意旨參照）。由上開規定可知，電信業者固負有應相對人之請求，與其訂立契約之強制締約之義務，然對於電信之內容有危害國家安全或妨害治安者，得拒絕或停止其傳遞。此外，電信業者基於正當理由，得拒絕用戶承租電路之請求。

2.經查，上訴人前已向被上訴人申請2門月租型門號、3門預付型門號，嗣於114年1月間向被上訴人申辦第4門預付型門號時，遭被上訴人以風險控管為由拒絕申請等情，業據上訴人提出被上訴人通知上訴人之書面、上訴人與被上訴人服務專員之通話錄音譯文在卷可稽（見審訴卷第31頁至第39頁、第121頁第159頁），且為被上訴人所不爭執（見原審卷第19至20頁答辯二狀），此部分事實應堪認定。

3.被上訴人抗辯：為預防、遏止詐欺犯罪，基於風險管控考量，拒絕上訴人再申請第4門預付型門號等語，並援引詐欺防制條例第14條第1項、電信管理辦法第15條規定為據。然查：

(1)按電信事業應採取合理措施，防止其電信服務遭濫用於詐欺犯罪，並應向用戶宣導預防詐欺之資訊；電信事業執行本條例規定之防詐措施，或配合司法警察機關、各目的事業主管機關所為之處理，致生損害於用戶或第三人者，免負賠償責任，詐欺防制條例第14條第1、4項分別定有明文。再按獲核配用戶號碼之電信事業執行核對、登錄用戶資料及提供電信服務時，應採行適當之風險管控措施，以防止申請用戶號碼之用戶偽冒身分或違反前條規定，電信管理辦法第15條第1項定有明文。是依前揭說明，電信業者雖居於獨占地位而供應重要民生必需品即電信服務，而負有與用戶強制締約之義務，惟若其對於締約內容之限制與契約自由之濫用或誤用無涉者，基於維護國家安全、治安之公共利益，應容許電信業者採取合理風險控管措施，以防止電信服務遭濫用於詐欺犯罪。

01 (2)電信業者之主管機關即通傳會曾於113年7月18日召開「研商
02 降低行動通信事業門號遭165通報停話數量精進作為會議紀
03 錄」，其會議結論要求行動通信事業於113年8月19日前提具
04 「降低行動通信事業門號遭165通報停話數量精進報告」等
05 情，有該會議紀錄在卷可佐（見審訴卷第105頁）。嗣經被
06 上訴人內部研議後，認詐騙門號常使用預付型門號，且常發
07 生在1人申辦多門門號之情形，故採行申辦門號風險控管機
08 制，自113年9月起，限制用戶申辦門號數以一證件3個門號
09 （月租及預付合計）為原則，又自114年2月起，月租型、預
10 付型門號改為限制同一證號以申辦2個門號為原則等情，業
11 據被上訴人提出其內部公告可參（見審訴卷第111至114
12 頁）；而參以通傳會於114年9月26日所發布之「電信事業提
13 供電信服務風險管理機制指引」，其中第陸點「客戶申請電
14 信服務之審查及管理機制」，關於預付型、月租型門號，限
15 制本國籍人士申請總數逾2門者，應說明使用目的並提出相
16 關證明資料，電信業得依KYC（按：Know Your Customer 簡
17 稱，為強化電信事業用戶號碼之使用管理及認識客戶風險管
18 理機制）審核結果予以酌核等節，有通傳會114年9月26日通
19 傳平臺字第11441016950號函可考（見原審卷第23至37
20 頁）。

21 (3)衡諸近年來詐欺案件層出不窮，詐騙集團詐欺被害人之手段
22 多利用手機門號之方式而為，除一般民眾勿任意交付電信門
23 號資料予他人外，亦應容許電信業者為相應之內部風險控管
24 措施，以有效遏止不當利用電信業者從事詐欺犯罪之情形，
25 是被上訴人基於前揭預防、遏止詐欺犯罪之考量，自113年9
26 月起，限制用戶申辦門號數以一證件3個門號為原則；又自1
27 14年2月起，月租型、預付型門號改為限制同一證號以申辦2
28 個門號為原則，應認係均符合電信法第22條但書所規範對於
29 電信之內容顯有危害國家安全或妨害治安者，得拒絕電信服
30 務之請求，亦與契約自由之濫用或誤用無涉，並得以維護經
31 濟利益及當事人間地位之公平，尚難謂與前述強制締約之限

01 制有違。

02 (4)綜上，被上訴人此部分抗辯，顯屬有據。

03 4.再審酌我國電信業者除被上訴人外，尚有中華電信、遠傳電
04 信業者，而上訴人除目前有被上訴人提供之2門月租型門
05 號、3門預付型門號電信服務外，亦有向中華電信申請4門預
06 付型門號、向遠傳電信申請5門預付型門號等情，為上訴人
07 自陳明確（見原審卷第50頁、本院卷第196至197頁），益證
08 上訴人使用電信服務並未因被上訴人拒絕其再申請第4門預
09 付型門號，而使上訴人受有無法使用電信服務之經濟上不利
10 益，亦與契約自由之濫用或誤用無涉。故上訴人主張被上訴
11 人無正當理由拒絕其辦理第4門門號，對其有不利利益云云，
12 委無可採。

13 5.至上訴人雖主張系爭契約第10條明訂自然人申請預付卡門號
14 以5門為上限、第11條第3款復規定僅於申請數量逾第10條限
15 制時，就超過部分始應予拒絕，上訴人對於申辦預付型門號
16 數量之限制，並未更新系爭契約之內容，自不能限制上訴人
17 申辦預付型之數量。況且伊從未遭暫停或終止服務，亦未被
18 認有詐欺、違規或異常使用行為，此從系爭契約第31條約定
19 規範可知云云，固援引系爭契約約定為據。經查，系爭契約
20 第10條雖明訂自然人申請預付卡門號以5門為上限、第11條
21 第3款規定於申請數量逾第10條限制時，就超過部分應予拒
22 絕，以及第26條第2項係約定申請門號若超過限辦數量或依
23 法規不得為申請者，被上訴人應拒絕辦理等語（見審訴卷第
24 17、21頁）。惟按契約，乃當事人本其自主意思所為之法律
25 行為，基於私法自治及契約自由原則，當事人有根據自己意
26 思決定契約內容的自由。又基於契約自由原則，當事人得自
27 行決定契約之種類及內容，以形成其所欲發生之權利義務關
28 係（最高法院108年度台上字第74號、112年度台上字第2491
29 號判決意旨參照）。承上所述，被上訴人業已提供上訴人2
30 門月租型門號、3門預付型門號電信服務，業如前述，足見
31 被上訴人並非一概拒絕上訴人不能使用被上訴人之電信服

務，而係基於公共利益之風險控管措施，限制上訴人得申請之預付型門號數量，其拒絕與上訴人締結第4門預付型門號契約，核屬基於私法自治及契約自由原則下，自行決定締約內容之權利，則兩造對上訴人申辦第4門預付型門號之申辦意思既不一致，該契約即因雙方意思表示未能合致而不成立，故上訴人主張依電信管理法第17條及系爭契約第40條約定應經辦理契約變更及核准程序，被上訴人並未辦理契約變更及核准程序，自不能對抗原契約效力云云，亦無足採。至於系爭契約第31條係約定申辦門號並已提供使用後，有利用不當行為等情形，得「暫停其使用」或「終止其租用」之情形，與本件兩造對上訴人申辦第4門預付型門號之申辦意思尚未達成合致乙情相異。故上訴人執該約定為上揭主張，亦屬無據。

(二)上訴人備位主張除依前述電信管理法、電信法規定及系爭契約約定，並依民法第199條、第227條、第148條、消保法第11條、第12條第2項、第14條、第17條規定，請求被上訴人應就114年1月上訴人申請預付卡門號之案件，重新開啟申辦程序，並為適當之審查處置，有無理由？

上訴人主張：縱本件不構成直接強制締約，被上訴人作為受高度監理之特許事業，對既有用戶之申辦請求，仍負有依法審查義務，並具體說明行政法上附隨義務，審查程序應符合系爭契約所定之補正、說明與審核流程，然被上訴人不為上開說明，自應重新審查云云。然查，被上訴人為預防、遏止詐欺犯罪，基於風險管控考量，拒絕上訴人申請第4門預付型門號，為有正當理由，亦基於契約自由之原則下所為，已如前述，是上訴人主張依電信管理法第8條第2項、電信法第22條、第26條之1規定、系爭契約第10條、第11條、第26條第2項約定，請求被上訴人應就114年1月上訴人申請預付卡門號之案件，重新開啟申辦程序，並為適當之審查處置等語，即屬無據，其併援引民法第199條（債權人基於債之關係，得向債務人請求給付）、第227條（因可歸責於債務人

之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償）、第148條（權利之行使，不得違反公共利益，或以損害他人為主要目的。行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法），亦無可採。至於上訴人主張消保法第11條（企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則，以及條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋）、第12條第2項（規範定型化契約中之條款顯失公平之情形）、第14條（定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容），以及第17條（定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項），核與此部分主張無涉，委無可採。

五、綜上所述，上訴人先位主張依電信管理法第8條第2項、電信法第22條、第26條之1規定、系爭契約第10條、第11條、第26條第2項約定，請求被上訴人應依系爭契約受理並准許上訴人申辦預付型門號至契約所載上限（5門），備位（追加）主張除依前開電信管理法、電信法規定及系爭契約約定，並依民法第199條、第227條、第148條、消保法第11條、第12條第2項、第14條、第17條規定，請求被上訴人應就114年1月上訴人申請預付卡門號之案件，重新開啟申辦程序，並為適當之審查處置；均無理由，應予駁回。從而，原審為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回上訴。至於上訴人追加之請求部分，亦為無理由，應併予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，附此敘明。

七、據上論結，本件上訴及追加之訴均無理由，判決如主文。

中 華 民 國 115 年 6 月 30 日

民事第四庭

審判長法官 洪能超

法官 張琬如

法官 郭慧珊

以上正本證明與原本無異。

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，其未表明上訴理由者，應於上訴後20日內向本院提出上訴理由書（均須按他造當事人之人數附繕本）。上訴時應提出委任律師或具有律師資格之人之委任狀，並依附註條文規定辦理。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 115 年 6 月 30 日

書記官 邱李如

附註：

民事訴訟法第466條之1：

對於第二審判決上訴，上訴人應委任律師為訴訟代理人，但上訴人或其法定代理人具有律師資格者，不在此限。

上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親，或上訴人為法人、中央或地方機關時，其所屬專任人員具有律師資格並經法院認適當者，亦得為第三審訴訟代理人。

第1項但書及第2項情形，應於提起上訴或委任時釋明之。