臺灣臺中地方法院小額民事判決

110年度沙小字第692號

原　　告　邱政男

000000000000000000

被　　告　中華電信股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　謝繼茂

訴訟代理人　張伊萍律師

被　　告　詹于萱

000000000000000000

訴訟代理人　祁志斌

上列當事人間請求損害賠償事件，經本院於民國110年12月14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。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按因侵權行為涉訟者，得由行為地之法院管轄，民事訴訟法第15條第1項定有明文。經查，原告主張本件侵權行為地係位在臺中市沙鹿區，依上開規定，本院自有管轄權，合先敘明。

貳、實體方面：

一、原告主張：（一）原告於民國107年5月11日在被告中華電信股份有限公司（以下簡稱被告公司）沙鹿服務中心(設址臺中市○○區○○○街00號)申辦「母親節特選方案—299/499犀利通信方案」，該方案於109年11月中旬到期，且該方案之申請書備註欄位第1條「接受企業簡訊」，原告沒有勾選「同意」，被告公司卻不斷傳送簡訊給原告。且原告所使用行動電話門號（門號詳卷），被告公司從未取得原告同意個人資料蒐集告知聲明，不能蒐集、處理、利用原告之個人資

料(電話、電子郵件)，被告已違反個人資料保護法第第5條、第8條、第9條、第19條、第20條，為此爰依民法第184條、第185條、第188條、195條第1項規定，及依消費者保護法第51條規定，及依個人資料保護法第28條第1項、第2項、第3項、第29條規定提起本件訴訟，請求損害賠償。（二）因原告於109年7月前收到被告公司多筆行銷推廣簡訊、電話及電子郵件，不勝其擾，故原告於同年月31日打電話向被告公司客服中心表示不要接到任何行銷簡訊、電話、電子郵件、DM紙張、包括權益通知及499續約推廣，由員工編號2577號即被告詹于萱接聽並表示受理完成，會停止上述通知，此為原告第1次通知被告公司停止蒐集、處理及利用原告個資，之後原告仍收到以下簡訊及電話行銷：1.於109年8月31日收到0000000000號簡訊。2.於109年9月9日收到0000000000號簡訊。3.於109年9月16日收到0000000000號簡訊。4.於109年9月24日收到0000000000號簡訊。5.於109年9月28日收到0000000000號簡訊。6.於109年10月12日收到0000000000號簡訊。7.於109年10月13日收到0000000000號電話行銷。（三）原告於109年10月21日打電話到被告公司客服中心，由員工編號0387侯小姐接聽，原告確認有無於109年7月31日收到取消所有推廣之要求，侯小姐表示有這樣紀錄且原告之電話、簡訊、帳單紙本等行銷均已關閉，此為原告第2次通知被告公司停止蒐集、處理及利用原告個資。嗣於109年10月22日被告公司人員打電話給原告，原告再次表示不要收到簡訊、電話、電子郵件、DM紙張、包括權益通知及499續約推廣等內容，此為原告第3次通知被告停止蒐集、處理及利用原告個資。之後，原告於109年10月27日上午11時38分許收到被告公司網路門市行銷推廣電子郵件，且被告公司人員吳小姐於同年26日打電話向原告說抱歉，並稱「109年7月31日的服務人員詹小姐沒有關閉權益通知」，原告再次告知不要收到任何權益通知及母親節權益推廣通知，此為原告第4次通知被告停止集、處理及利用原告個資。（四）原告長達

3個多月，至少6次以上通知被告公司停止蒐集、處理及利用原告個資，不要再寄送任何行銷推廣續約等內容，被告卻無法做到，以各種匪夷所思理由令人無法接受，被告公司為了母親節499方案之續約率、執行率，罔顧客戶權益及違反個人資料保護法，無法停止寄送簡訊、電話、電子郵件、DM紙張、包括權益通知及499續約推廣，縱使原告多次明確說要停止蒐集、處理及使用原告個資，被告卻編造這麼多理由只為原告續約，才會停止寄送，被告的手段、誠信及處理能力令人無法接受，嗣原告退租使用20多年被告公司電信服務後，始未繼續收到行銷、推廣資訊。（五）被告一開始蒐集、處理及利用原告之資料，即未取得原告同意，原告至少6次要求被告停止蒐集、處理及利用原告之個人資料，被告卻為了續約率及執行率，不理會原告之請求，侵害時間長達3個月，直到原告改用其他電信業者，被告才停止，被告侵害原告隱私權、人格權、資訊自主權、生活私密領域免於他人侵擾及個人資料之自主控制。且依國家通訊傳播委員會110年7月23日通傳平臺決字第11000480180號函之說明第二項記載：「本案因中華電信股份有限公司(下稱中華電信)未依臺端拒絕接受行銷意思表示，仍利用臺端個人資料行銷，本會認為已違反個人資料保會法第(下稱個資法)第20條第2項規定，故依同法第48條第3款規定為處分要求中華電信限改正，建請參酌附件第12頁4項。」等語，被告侵權行為實屬故意。（六）當事人對於個人資料是否揭露、在何種範圍內、於何時、以何種方式、向何人揭露等事宜，具有充分之決定權，此乃當事人自主控制個人資料之資訊隱私權，不容他人任意侵害，倘無法定事由復未經當事人同意，擅自揭露當事人之個人資料者，即屬侵害憲法所保障之當事人「隱私權」。而被告未經原告同意，利用電子郵件及電話向原告行銷，行銷內容為原告符合專屬優惠資格、限定優惠資格、早鳥優惠資格、犀利門號優惠方案，造成原告精神上受有壓力、痛苦，感到恐慌及憂慮症狀，致原告受有財產上及非財

產上損害，故就下列簡訊及電話行銷，每件請求被告公司賠償新臺幣（下同）1,3333元，合計80,000元（包含財產上損害8,000元及非財產上損害72,000元）：1.於109年9月9日收到0000000000號簡訊。2.於109年9月16日收到0000000000號簡訊。3.於109年9月24日收到0000000000號簡訊。4.於109年9月28日收到0000000000號簡訊。5.於109年10月12日收到0000000000號簡訊。6.於109年10月13日收到0000000000號電話行銷。（七）原告已於109年7月31日告知被告詹于萱，卻仍於109年8月31日收到0000000000號簡訊，發生侵害行為，爰依個人資料保護法第29條規定請求賠償20,000元（包含財產上損害4,000元及非財產上損害16,000元），且被告公司中為被告詹于萱之僱用人，應依民法188條第1項規定負連損害賠償責任，及被告公司負侵權行為損害賠償責任，與被告詹于萱為損害發生之共同原因，應依民法第185條規定共同負連賠償責任等語。並聲明：（一）被告中華電信股份有限公司應給付原告80,000元，及自起訴狀繕本送達被告之翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。（二）被告中華電信股份有限公司與詹于萱應連帶給付原告20,000元，及自起訴狀繕本送達被告之翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。（三）願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告中華電信股份有限公司則以：（一）權益通知有別於一般行銷通知，兩者相互獨立，於關閉一般行銷通知時權益通知不受影響。蓋權益通知涉及用戶重大權益事項，如信用卡銀行動態密碼通知、醫院通知或電信租約到期等，一旦關閉極可能造成用戶相關權益損失。而原告所收受全為優惠到期之權益通知，乃因107年間申辦月租費方案(母親專案優惠一499型)即將於109年11月12日租期屆滿，一旦恢復牌告資費計收，將有帳單暴增之虞，有鑑於此原告將權益通知作業採獨立系統介面，倘客服人員於操作時不甚熟稔，恐導致誤未為關閉之情。（二）被告公司確實有收到原告表示不願接到各項通知，只是客服人員判讀有落差，很多時候客戶進線客

服會比較急躁，且表示不願意接到通知，此種情形通常係指各項行銷通知，故第一線客服會在第一時間為客戶關閉全部行銷通知，但如果客服人員判讀認為客戶沒有要關閉權益通知，將不進行後續關閉權益通知申請作業。且被告公司確已關閉行銷通知，並非明知未關閉而執意發送通知予原告，被告公司主觀上並無侵害原告隱私權、人格權、資訊自主權、生活私密領域免於他人侵權及個人資料自主控制之意思。（三）原告並未就其具體受有何種財產上損害及非財產上損害為舉證等語資為抗辯。並聲明：（一）原告之訴駁回。（二）如受不利判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、被告詹于萱則以：（一）被告詹于萱擔任被告公司一線客服人員，負責即時受理客戶進線需求(如受理客戶諮詢、處理客戶問題等)，於109年7月31日接聽原告進線客服，原告表示不願再接受任何有關中華電信之簡訊、電話、電子郵件、DM紙張，被告詹于萱已依其認知即時受理。（二）被告詹于萱受理原告進線時，將其作業系統介面顯示「拒絕電信費單據夾寄行銷資訊(中華電信行銷資訊)」、「拒絕行銷抽獎活動」、「拒絕市場調查」、「拒絕電話行銷」「拒絕EDM行銷優惠資」、「拒絕行動電話促銷簡訊(中華電信行銷簡訊)」等全部更改為「拒絕」，至於權益通知因該作業系統介面並未顯示，故被告詹于萱無法逕自關閉。（三）原告並未就其具體受有何種財產上損害及非財產上損害為舉證等語資為抗辯。並聲明：（一）原告之訴駁回。（二）如受不利判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

四、本院之判斷：

（一）按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限，民法第184條定有明文。次按不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大

者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分，民法第195條第1項亦有明定。

（二）又按數人共同不法侵害他人之權利者，連帶負損害賠償責任。不能知其中孰為加害人者亦同。造意人及幫助人，視為共同行為人，民法第185條定有明文。另按受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為人連帶負損害賠償責任。但選任受僱人及監督其職務之執行，已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，僱用人不負賠償責任。如被害人依前項但書之規定，不能受損害賠償時，法院因其聲請，得斟酌僱用人與被害人之經濟狀況，令僱用人為全部或一部之損害賠償。僱用人賠償損害時，對於為侵權行為之受僱人，有求償權，民法第188條亦有明定。及依消費者保護法第51條規定：「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」。

（三）再個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯，個人資料保護法第5條定有明文。又按公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但損害因天災、事變或其他不可抗力所致者，不在此限。被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；其名譽被侵害者，並得請求為回復名譽之適當處分。依前二項情形，如被害人不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上二萬元以下計算，個人資料保護法第28條第1項、第2項、第3項分別定有明文。另按非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵

害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。依前項規定請求賠償者，適用前條第2項至第6項規定，個人資料保護法第29條亦有明定。及依個人資料保護法第8條規定：「公務機關或非公務機關依第十五條或第十九條規定向當事人蒐集個人資料時，應明確告知當事人下列事項：一、公務機關或非公務機關名稱。二、蒐集之目的。三、個人資料之類別。四、個人資料利用之期間、地區、對象及方式。五、當事人依第三條規定得行使之權利及方式。六、當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響。有下列情形之一者，得免為前項之告知：一、依法律規定得免告知。二、個人資料之蒐集係公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務所必要。三、告知將妨害公務機關執行法定職務。四、告知將妨害公共利益。五、當事人明知應告知之內容。六、個人資料之蒐集非基於營利之目的，且對當事人顯無不利之影響。」及依個人資料保護法第9條規定：「公務機關或非公務機關依第十五條或第十九條規定蒐集非由當事人提供之個人資料，應於處理或利用前，向當事人告知個人資料來源及前條第一項第一款至第五款所列事項。有下列情形之一者，得免為前項之告知：一、有前條第二項所列各款情形之一。二、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。三、不能向當事人或其法定代理人為告知。四、基於公共利益為統計或學術研究之目的而有必要，且該資料須經提供者處理後或蒐集者依其揭露方式，無從識別特定當事人者為限。五、大眾傳播業者基於新聞報導之公益目的而蒐集個人資料。第一項之告知，得於首次對當事人為利用時併同為之。」及依個人資料保護法第19條規定：「非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、法律明文規定。二、與當事人有契約或類似契約之關係，且已採取適當之安全措施。三、當事

人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。五、經當事人同意。六、為增進公共利益所必要。七、個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。八、對當事人權益無侵害。蒐集或處理者知悉或經當事人通知依前項第七款但書規定禁止對該資料之處理或利用時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。」及依個人資料保護法第20條規定：「非公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：一、法律明文規定。二、為增進公共利益所必要。三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。四、為防止他人權益之重大危害。五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。六、經當事人同意。七、有利於當事人權益。非公務機關依前項規定利用個人資料行銷者，當事人表示拒絕接受行銷時，應即停止利用其個人資料行銷。非公務機關於首次行銷時，應提供當事人表示拒絕接受行銷之方式，並支付所需費用。」。

（四）原告主張：原告於107年5月11日在被告公司沙鹿服務中心(設址臺中市○○區○○○街00號)申辦「母親節特選方案—299/499犀利通信方案」，該方案於109年11月中旬到期，且該方案之申請書備註欄位第1條「接受企業簡訊」，原告沒有勾選「同意」等情，業據其提出申請書影本為證（見本院卷第29頁），並為被告所不爭執，自堪信為真實。

（五）原告主張：原告自109年7月31日起，至少6次以上通知被

告公司停止蒐集、處理及利用原告個資，不要再寄送任何行銷推廣續約等內容，原告卻仍收到下列簡訊及電話行銷：1.於109年8月31日收到0000000000號簡訊。2.於109年9月9日收到0000000000號簡訊。3.於109年9月16日收到0000000000號簡訊。4.於109年9月24日收到0000000000號簡訊。5.於109年9月28日收到0000000000號簡訊。6.於109年10月12日收到0000000000號簡訊。7.於109年10月13日收到0000000000號電話行銷，即屬侵害憲法所保障「隱私權」，造成原告精神上受有壓力、痛苦，感到恐慌及憂慮症狀，致受有財產上及非財產上損害，為此爰依民法第184條、第185條、第188條、195條第1項規定，及依消費者保護法第51條規定，及依個人資料保護法第28條第1項、第2項、第3項、第29條規定請求損害賠償等情，被告則以前詞置辯，經查：

1.按損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間有相當因果關係為成立要件。故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在（最高法院48年臺上字第481號民事裁判意旨參照）。

2.次按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段定有明文。復按民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院17年度上字第917號民事裁判意旨參照）。

3.觀諸原告提出行動電話門號0000000000、0000000000、0000000000、0000000000號於109年8月31日、同年9月9日、同年9月16日、同年9月24日、同年9月28日、同年10月12日發送簡訊內容（見本院卷第31至43頁），係通知原告符合專屬優惠資格、限定優惠資格、早鳥優惠資格，及原告

申辦犀利單門號優惠方案即將到期，及母親節優惠即將到約，續約優惠最後倒數通知等訊息，尚難認被告有何侵擾原告生活私密領域之情形，亦難認被告有何揭露原告之個人資料而侵害其自主控制個人資料之資訊隱私權之情形。

4. 觀諸原告提出通話紀錄（見本院卷第45頁），充其量僅顯示於109年10月13日下午4時52分許，與行動電話門號0000000000號通話25秒，尚難據此逕行推論被告有何侵擾原告生活私密領域之情形，亦難認被告有何揭露原告之個人資料而侵害其自主控制個人資料之資訊隱私權之情形。

5. 原告主張其精神上受有壓力、痛苦，感到恐慌及憂慮症狀，而受有財產上損害及非財產上損害等情，為被告所否認，揆諸前揭說明，原告應就其主張前情，負舉證責任，然原告並未就此提出任何證據以實其說，自難信為真實。

6. 此外，遍查全卷並無任何證據顯示原告受有何種財產上損害或非財產上損害，自無適用民法第184條、第185條、第188條、第195條第1項、消費者保護法第51條及個人資料保護法第28條第1項、第2項、第3項、第29條規定之餘地。從而，原告主張前情，尚非可採。至原告請求被告提供其自109年7月31日起與被告公司客服人員談話內容，用以證明原告於110 年7 月31日前已受到被告公司行銷內容，及原告於110 年7 月31日當天及之後，每次都有向被告公司客服人員表示不管行銷內容或權益通知，都不要再寄，也不要再打行銷電話等情，已無調查之必要，附此敘明。

（六）綜上所述，原告主張依民法第184條、第185條、第188條、第195條第1項、消費者保護法第51條及個人資料保護法第28條第1項、第2項、第3項、第29條規定，請求被告中華電信股份有限公司應給付原告80,000元，及自起訴狀繕本送達被告之翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，及被告中華電信股份有限公司與詹于萱應連帶給付原告20,000元，及自起訴狀繕本送達被告之翌日起至清

償日止，按年息百分之5計算之利息，均無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其假執行之聲請亦失所附麗，應併駁回。

（七）兩造其餘之攻擊防禦方法及未經援用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，自無逐一詳予論駁之必要，併此敘明。

五、本件依民事訴訟法第78條、第436條之19條第1項規定，確定其訴訟費用額為第一審裁判費1,000元，應由原告負擔。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　1　　月　　12　　日

沙鹿簡易庭　法　官　賴秀雯

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，以判決違背法令為理由，向本院提出上訴狀並表明上訴理由（上訴理由應表明一、原判決所違背之法令及其具體內容；二、依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實），如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。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　　110　　年　　1　　月　　12　　日

書記官　陳任鈞