

臺灣臺中地方法院民事判決

112年度簡上字第528號

上訴人 馬慕明

被上訴人 臺灣銀行股份有限公司大里分公司

法定代理人 陳倩瑜

被上訴人 賴韻婷

共 同

訴訟代理人 陳建宏

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國112年8月30日本院臺中簡易庭112年度中簡字第548號第一審簡易判決提起上訴，本院於民國113年10月4日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

甲、程序部分：

按民國（下同）89年2月9日修正之民事訴訟法第244條第1項第2款將原規定之「訴訟標的」修正為「訴訟標的及其原因事實」，乃因訴訟標的之涵義，必須與原因事實相結合，以使訴狀所表明請求法院審判之範圍更加明確。亦即民事訴訟採處分權主義，原告應於起訴時，依民事訴訟法第244條第1項第2款、第3款規定，表明及特定其作為訴訟上請求之訴訟標的及其原因事實、應受判決事項之聲明。依同法第463條，此規定於第二審程序準用之。本件上訴人於原審以被上訴人賴韻婷盜用上訴人信用卡及刁難上訴人之行為，依侵權行為損害賠償請求權，請求被上訴人臺灣銀行股份有限公司大里分公司（下稱臺銀大里分行）、賴韻婷連帶給付上訴人精神慰撫金（見原審卷第141至142頁）；然其上訴狀另指稱略以：被上訴人臺銀大里分行對上訴人百般刁難，不配合給與上訴人自110年12月起至8月間之信用卡對帳單，以混水摸

01 魚、帳目不清等方式，不清楚明列上訴人之信用卡帳單，更
02 變本加厲將上訴人信用卡卡號末尾號碼「0101」擅自變更為
03 「0119」，更恣意自上訴人之公教存款帳戶中核撥信用卡帳
04 款，甚與中華電信公司勾串盜刷上訴人之信用卡等語（見本
05 院卷第13至21、107至112頁）；經查，上訴人上開上訴狀另
06 指稱之事實，於原審並未主張，且亦未說明上開指稱之事實
07 與原審請求訴訟標的間有何關連性。準此，上訴人上開上訴
08 狀另指稱之事實，自不在上訴審理範圍，合先敘明。

09 乙、實體部分：

10 壹、上訴人主張：上訴人於110年10月27日上午11時許，前往臺
11 銀大里分行辦理信用卡業務時，係由臺銀大里分行所屬行員
12 即被上訴人賴韻婷承辦，嗣後上訴人發現所申辦之信用卡自
13 111年2月18日起，陸續有Google Himalaya Media New Taiw
14 an Dollar、NETFLIX.COM New Taiwan Dollar等扣款資料
15 （下稱異常扣款），然上訴人並未訂購上開服務，卻有異常
16 扣款紀錄，賴韻婷似涉有盜刷上訴人信用卡行為。上訴人於
17 111年8月16日前往臺銀大里分行詢問上開異常扣款及如何解
18 除網路銀行鎖碼問題時，遭賴韻婷以調取資料僅得由法院發
19 函始得提供及以輕浮態度予以刁難，賴韻婷盜用上訴人信用
20 卡及刁難上訴人之行為，致上訴人身心俱疲，侵害上訴人之
21 人格尊嚴、精神活動及意思自由決定。為此，爰依民法第18
22 4條第1項前段、第195條第1項定，請求賴韻婷應賠償精神慰
23 撫金，臺銀大里分行則依民法第188條第1項定，應負連帶賠
24 償責任等語。

25 貳、被上訴人答辯：

26 一、上訴人係臺銀大里分行之存款戶，其至臺銀大里分行申辦信
27 用卡時，因未持有他銀行信用卡及辦理貸款之紀錄，且年齡
28 逾70歲，銀行信用卡徵審系統核可之信用卡額度為新臺幣
29 （下同）2萬元，經上訴人向主管機關申訴後，臺銀大里分
30 行改以人工徵審方式，調高其信用卡額度為10萬元，上訴人
31 復要求提高額度，臺銀大里分行調高至15萬元。就異常扣款

01 部分，賴韻婷於上訴人詢問後，先要求上訴人填寫相關申訴
02 資料以利向廠商提出，上訴人並未配合到場填寫資料，惟賴
03 韻婷仍主動代向廠商提出申訴，嗣後廠商亦將款項退還與上
04 訴人。就異常扣款部分，賴韻婷並無盜刷上訴人信用卡。

05 二、上訴人指陳稱不明交易部分，皆為上訴人自主的網路消費行
06 為，於線上交易行為時，賴韻婷無法知悉上訴人刷卡時間、
07 地點、金額及品項，無介入刷卡過程，於刷卡消費成功，便
08 即刻將資料上傳至發卡銀行之電腦儲存，上訴人指摘賴韻婷
09 盜刷信用卡，顯屬無稽。且本件證據均經第一審判決判明，
10 上訴人就其餘上訴之事由，復未釋明屬民事訴訟法第447條
11 第1項但書各款之正當理由。

12 參、原審經審酌兩造所提出之攻擊防禦方法後，為上訴人全部敗
13 訴之判決，上訴人對原判決不服，提起上訴。並上訴聲明：
14 一、原判決廢棄。二、被上訴人應連帶給付上訴人50萬元及
15 自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5
16 計算之利息。被上訴人答辯均聲明：上訴駁回。

17 肆、本件依民事訴訟法第463條、第270條之1第1項3款規定經兩
18 造整理爭執、不爭執事項，並協議簡化爭點如下（見本院卷
19 第146頁）：

20 一、不爭執事項：

21 (一)上訴人於110年10月27日上午11時許，前往臺銀大里分行辦
22 理信用卡業務時，係由臺銀大里分行所屬行員賴韻婷承辦。

23 (二)上訴人之信用卡自111年2月18日起陸續有Google Himalaya
24 Media New Taiwan Dollar、NETFLIX.COM New Taiwan Doll
25 ar等扣款資料。

26 (三)上訴人於111年8月16日下午，前往臺銀大里分行女性主管電
27 話，詢問上開異常扣款及如何解除網路銀行鎖碼問題，該主
28 管有答應以紙本方式對帳單。

29 二、爭執事項：上訴人依據民法第184條第1項前段、第188條第1
30 項、第195條第1項規定，請求被上訴人連帶給付精神慰撫金
31 50萬元，有無理由？

01 伍、得心證之理由：

02 一、按因故意或過失，不法侵害他人權利者，負損害賠償責任，
03 民法第184條第1項前段定有明文。依民法第184條第1項前段
04 規定，侵權行為之成立，須行為人因故意過失不法侵害他人
05 權利，亦即行為人須具備歸責性、違法性，並不法行為與損
06 害間有因果關係，始能成立，且主張侵權行為損害賠償請求
07 權之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責任（最高法院
08 108年度台上字第1990號判決意旨參照）。又當事人主張有
09 利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，但法律別有規
10 定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事訴訟法第277
11 條定有明文。民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告
12 負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為
13 真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚
14 有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院108年度台上字第1
15 29號判決意旨參照）。本件上訴人主張賴韻婷涉有盜刷其信
16 用卡及詢問異常扣款與解除網路銀行問題時，遭賴韻婷以輕
17 浮及刁難態度對待，致其受有精神上重大痛苦，請求臺銀大
18 里分行、賴韻婷應負連帶賠償責任，依上開最高法院判決意
19 旨所示，自應由上訴人負舉證責任。

20 二、查，上訴人於原審及本院審理時，固提出之信用卡交易明細
21 查詢表暨自行統整交易有誤之處、臺灣銀行之密碼通知書等
22 （見原審卷第19至43、45至46頁、本院卷第23至66、155至1
23 80頁），然此僅能證明上訴人持有之臺銀信用卡於111年2月
24 18日關於GOOGLE喜馬拉雅及111年3月10日NETFLIX陸續於111
25 年3月18日、111年4月11、18日、111年5月10、18日、111年
26 6月10、20日、111年7月11、18日、111年8月10日均有扣款
27 紀錄；而臺灣銀行之密碼通知書則係通知上訴人須完成初始
28 密碼變更及使用者代號、使用者密碼等情，均不足以證明賴
29 韻婷有盜刷上訴人信用卡等不法侵害上訴人權利之行為，故
30 依本件現存事證，上訴人主張賴韻婷盜刷其信用卡實容有可
31 議，無法採信，難認上訴人已就賴韻婷有侵權行為之要件事

01 實盡舉證之責任。

02 三、另被上訴人抗辯：其主動代上訴人向Google Play及Netflix
03 申訴異常扣款部分是否遭盜刷，並告知上訴人現有信用卡既
04 有不明交易狀況，依約需註銷舊卡並換發新卡等情乙節；經
05 查，Netflix於接到臺銀大里分行之申訴後，已退款給上訴
06 人；另Google Play亦回函：「Google does not believe t
07 he purchase was fraud and is requesting a reversal b
08 ased on the compelling evidence provide dbelow.（中
09 譯：Google不認為此筆交易有詐欺行為，並基於以下有利的
10 證據，請求撤回這個申請）」等語，Google Play並於接獲臺
11 銀大里分行提出之預仲裁後，以仲裁程序煩瑣而直接退費給
12 上訴人乙情，有111年11月3日臺灣銀行信用卡客戶疑義帳款
13 投訴表及上訴人信用卡交易明細紀錄查詢、111年11月10日
14 臺灣銀行信用卡客戶疑義帳款投訴表、111年11月11日臺灣
15 銀行大里分行通知、Google Play回覆內容、111年12月28日
16 臺灣銀行信用卡疑義帳款結案單等在卷可佐（見原審卷第10
17 1至117頁），核與被上訴人之抗辯情形相符，堪認被上訴人
18 之抗辯，應可採信。又上訴人未遭受任何損害，亦未證明實
19 際上確實受有損害、及所受損害與被上訴人之行為間具有相
20 當因果關係，尚難僅據上訴人片面之主張，即遽認賴韻婷有
21 不法侵權行為存在，上訴人之主張，自無足採。

22 四、再者，被上訴人否認於上訴人詢問異常扣款與解除網路銀行
23 問題時，有疑似輕浮及刁難態度對待上訴人，上訴人就此部
24 分未舉證證明，即無法採信。又賴韻婷既係依發卡機構與信
25 用卡持卡人約定之臺灣銀行信用卡約定條款之處理程序辦
26 理，自無不法侵害上訴人權利或名譽之情事之行為；且賴韻
27 婷就上訴人指稱信用卡遭盜刷部分，係主動為上訴人提出申
28 訴，其與上訴人亦無恩怨，衡以經驗法則，當無以輕浮或刁
29 難態度對待上訴人之理。況異常扣款部分亦已退還部分款項
30 與上訴人，如上所述，復依現有事實證，查無任何事證足茲證
31 明賴韻婷有盜刷上訴人信用卡等不法侵權行為，或於處理時

01 有態度輕浮或刁難情事，難認賴韻婷有上訴人所指不法侵害
02 其權利或名譽等人格法益之行為；此外，上訴人復未提出其
03 他證據證明臺銀大里分行就賴韻婷執行職務時，有何監督職
04 務之疏失。從而，上訴人請求被上訴人應連帶賠償慰撫金50
05 萬元，核屬無據，不應准許。

06 陸、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段、第188條第1
07 項、第195條第1項侵權行為之法律規定，請求被上訴人連帶
08 給付上訴人50萬元，為無理由，不應准許。原審為上訴人敗
09 訴判決，核無不合。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改
10 判，為無理由，應駁回其上訴。

11 柒、本件論證已臻明確，兩造其餘主張及答辯，經本院審酌後，
12 認對於判決結果已無影響，無庸再予逐一論述之必要，併此
13 敘明。

14 捌、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第436條之1第
15 3項、第449條第1項、第78條，判決如主文。

16 中 華 民 國 113 年 10 月 25 日
17 民事第七庭 審判長法官 黃渙文
18 法官 王詩銘
19 法官 吳昀儒

20 以上證本與原本無異。

21 本判決不得上訴。

22 中 華 民 國 113 年 10 月 25 日
23 書記官 陳麗靜