臺灣臺南地方法院民事判決

110年度訴字第1544號

原　　告　金豐禾企業股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　蘇玉麒

000000000000000000

000000000000000000

訴訟代理人　蕭隆泉律師

被　　告　馬儀芳

林芳如

國泰世華銀行股份有限公司成功分行

000000000000000000

法定代理人　林宜靜

前列三人

訴訟代理人　黃苙荽律師

複代理人　　黃俊凱律師

上列當事人間損害賠償等事件，本院於民國111年6月2日辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

（一）原告金豐禾企業股份有限公司係糧商，秉持「吃台灣好米，助台灣農民」之理念，推廣糧食福利契約，會員參加後，終其一生，原告均會定期提供台灣好米等服務，會員參加之費用為新台幣（下同）278,000元。由於原告誠信經營，服務良好，因此累積了甚佳之信譽與眾多之客戶。

（二）經查，第三人丁○○原已和原告簽約合意成立前揭推廣糧食福利契約，並於民國110年8月19日下午3時許前往被告國泰世華銀行股份有限公司成功分行（下稱國泰世華銀行

成功分行）匯款278,000元給原告，被告國泰世華銀行成功分行及其承辦人員本應按丁○○之意思辦理匯款作業。詎料，當時承辦之櫃檯行員即被告丙○○竟未經查證，即在不特定多數人得以共見共聞之銀行大廳，向丁○○表示原告之帳戶有問題，並藉此拖延匯款作業時間，旋即通報警察到場誆稱原告之合庫北屯0000-000-000000帳號帳戶（下稱系爭帳戶）係「警示帳戶」，致曾女飽受騷擾與驚嚇，因此放棄匯款，以Line通知原告終止契約，並停止與原告聯絡。俟後查證，證明原告之帳戶既無任何「問題」亦非「警示帳戶」，被告丙○○所為已嚴重侵害原告之商譽。由於被告丙○○上開侵權行為已造成原告商譽極大之損害，原告去電要求被告國泰世華銀行成功分行澄清說明，當時係由被告丙○○之主管即被告乙○○經理負責接洽，竟無視原告商譽遭丙○○侵權行為已受嚴重之損害，仍悍然拒絕，不予澄清說明，亦造成原告商譽莫大之損害！

（三）按被告丙○○未經查證，即不實指稱原告帳戶「有問題」並報警處理誆稱係「警示帳戶」，而被告乙○○受原告要求後，竟無視原告商譽已遭受嚴重之侵害，悍然拒絕澄清說明（按被告丙○○亦未澄清說明），被告其等均顯有故意或過失，而其等之行為亦均不法侵害原告經營逾20年之商譽，顯已構成侵權行為，依據民法第184條第1項、第18條第1項、第2項、第195條第1項、第185條第1項前段之規定，被告丙○○與被告乙○○應連帶負侵權行為損害賠償責任。而被告國泰世華銀行成功分行依前引民法第188條第1項前段之規定，亦應與其受僱人即被告丙○○與被告乙○○連帶負侵權行為損害賠償責任。

（四）原告對於被告其等前揭恃強凌弱，恣意侵害他人商譽，且拒不澄清說明，根本毫無悔意之侵權行為，著實難以苟同。為此，原告爰依前揭民法之規定與相關判決意旨提起本件訴訟，訴請被告等連帶登報道歉，以回復對原告商譽

所造成之侵害；以及因侵害原告商譽所造成非財產上損害賠償1元，應屬合法、正當，有理由。

（五）聲明：

1.被告應連帶給付原告1元。

2.被告應連帶在中國時報、聯合報、自由時報，以6公分乘以5公分之版面，刊登如附表所示內容之道歉啟事一日。

3.原告願供擔保請准宣告假執行。

4.訴訟費用由被告負擔。

二、被告答辯：

（一）說明110年8月19日當日事發經過：

丁○○於110年8月19日14時50分許，至被告國泰世華銀行成功分行櫃台辦理存摺匯出匯款轉帳，金額為278,000元，並由被告丙○○負責辦理匯款業務。因丁○○匯款金額大於3萬元且存入他行非個人帳戶，被告丙○○遂依金融監督管理委員會（下稱金管會）發布之臨櫃作業關懷客戶提問參考範本，依法詢問丁○○之匯款目的。詢問期間，丁○○先表示：這個款項匯過去，會固定給我贈品等語，後又表示：匯款有捐贈的性質，我同事叫我匯的等語，顯然對其匯款之目的反覆其詞。被告丙○○遂詢問丁○○「是否要請警察幫忙妳確認？」，俟丁○○同意後，被告丙○○便向後台主管即訴外人蔡鵑后報備，由訴外人蔡鵑后與警方聯繫。嗣於同日15時09分許，台南市政府警察局永康分局復興派出所3名員警到場後，即由該3名員警單獨與丁○○溝通、確認，被告丙○○並未在現場參與。後於15時21分許，丁○○至櫃台向被告丙○○表示欲取消匯款，被告丙○○遂依指示幫忙取消，丁○○見程序完成便於15時38分許離開櫃台。

（二）被告丙○○詢問丁○○匯款目的之行為乃依法令之正當執行業務行為，不具備不法性，自不構成侵權行為：

1.按，金管會金管銀法字第10300213040號函提供之臨櫃作業關懷客戶提問參考範本：「匯款或申辦約定帳戶轉帳功

能，應詢問：⑴請問您是否認識匯款的受款人（或申請約定帳戶的受款人）？ ⑵請問您辦理匯款（或申請約定帳戶）的目的？ ⑶其他。」

2.查，丁○○於110年8月19日至被告國泰世華銀行成功分行櫃台辦理278,000元之存摺匯出匯款轉帳。匯款金額顯然已大於3萬元且存入之帳戶為他行非個人帳戶，符合前開臨櫃作業關懷客戶提問參考範本之應詢問要件。

3.被告丙○○依前開臨櫃作業關懷客戶提問參考範本，依法詢問丁○○之匯款目的，乃依金管會法令所為業務行為，參酌最高法院100年度台上字第328號判決意旨：「倘行為人所從事者為社會上一般正常之交易行為或經濟活動，除被害人能證明其具有不法性外，亦難概認為侵害行為。」應屬於社會上一般正常之經濟活動，不具備不法性。

（三）被告丙○○請主管通知員警到場協助之行為，乃依法令之正當執 行業務行為，且經丁○○同意不具備不法性，自不構成侵權行為：

1.按，金管會金管銀法字第10410003091號函：「說明：二、金融機構櫃檯行員執行臨櫃關懷問時，除應依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（以下稱銀行公會）訂定之『臨櫃作業關懷客戶提問參考範本』，對客戶辦理前開範本所定提匯款交易、年長者提領現金等交易項目進行關懷提問外，對於非本人提領、交易金額或頻率異常及於交易過程保持手機通話等異常態樣宜應執行關懷提問。如發現客戶係顯屬遭詐騙，或有疑似遭詐騙並提領大額款項時，應確實依本會102年7月23日金融治安聯繫會報第15次會議之決議，拖延提匯款時間，並以護鈔名義請轄區派出所到場協助。」

2.查，被告丙○○依上開臨櫃作業關懷客戶提問參考範本詢問訴外人丁○○後，訴外人丁○○先表示：這個款項匯過去，會固定給我贈品等語，後又表示：匯款有捐贈的性質，我同事叫我匯的云云，顯然對其匯款之目的反覆其

詞，符合上開金管會函文所示之情形。況被告丙○○係先詢問訴外人丁○○：是否要請警察幫忙妳確認？獲得丁○○同意後，方向被告主管報備，由被告主管與警方聯繫，並非恣意報警，更無原告所謂報警處理誆稱係警示帳戶之情事。

（四）查原告起訴主張被告乙○○拒絕原告要求澄清說明，亦造成原告商譽莫大之損害云云，乃屬主張不作為侵權行為。惟不作為義務應以法令存在作為義務為前提，被告乙○○無自己危險之前行為或公序良俗而有作為之義務，且原告亦未舉證被告乙○○依何一法令規範有何具體之作為義務，自難認其主張為可採。

（五）查被告國泰世華銀行成功分行雖為被告丙○○及乙○○之僱用人，惟被告丙○○係執行櫃台業務，不構成侵權行為；被告乙○○亦未有任何侵害原告之權利，而構成不作為侵權行為之情形，已如前述。是以，被告丙○○及乙○○既無不法侵害原告之權利，被告國泰世華銀行成功分行，即毋庸依民法第188條之規定負連帶損害賠償責任。

（六）又按關於民法第195條第1項後段所稱名譽被侵害者，得請求回復名譽之「適當處分」，應不包括法院以判決命加害人道歉之情形，以符合人民言論自由及思想自由。司法院釋字第656號解釋於此範圍內，自應予變更。此有憲法法庭111年憲判字第2號判決要旨可供參照。原告訴之聲明請求命被告應連帶刊登道歉啟事公開道歉，更與憲法保障人民言論自由、思想自由意旨相悖，原告請求顯然於法無據。

（七）聲明：

1.原告之訴及其假執行之聲請均駁回。

2.訴訟費用由原告負擔。

三、得心證之理由：

（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；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184條第1項前段、第195條第1項定有明文。而「名譽」為個人在社會上享有一般人對其品德、聲望或信譽等所加之評價，屬於個人在社會上所受之價值判斷。因此名譽有無受損害，應以社會上對其評價是否貶損為斷。又所謂信用權（又稱經濟上信譽權）係指以經濟活動上之可靠性及支付能力為內容之權利，侵害信用權，通常係指主張或散布不真實的事實，致企業在經濟活動上之可靠性或支付能力受到負面評價而言。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。而不法侵權行為之成立，須具有違法性、歸責性，並不法行為與損害間應有相當因果關係，且主張侵權行為損害賠償請求權之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責任。本件原告主張被告損害其名譽權、信用權，其得依民法第184條第1項、第195條第1項規定請求被告負侵權行為損害賠償責任等情，既為被告所否認，依上開說明，即應由原告就侵權行為之成立負舉證責任。

（二）原告主張：被告丙○○未經查證，即不實指稱原告系爭帳戶「有問題」並報警處理誆稱係「警示帳戶」，不法侵害原告經營逾20年之商譽、信用等情，然為被告所否認。經查：

1.丁○○於110年8月19日15時許前往被告國泰世華成功分行欲匯款278,000元至原告之系爭帳戶，由被告丙○○負責辦理，被告丙○○與丁○○對話後，向後臺主管報備，由後臺主管與警方聯繫；嗣於同日15時9分許，台南市政府警察局永康分局復興派出所3名員警到場與丁○○溝通確認；丁○○於15時21分向被告丙○○表示取消匯款，丙○○取消後，丁○○於15時38分離開櫃台等情，為兩造所不爭執（見本院卷第50頁），並有當日櫃台監視器畫面節錄

照片在卷（見本院卷第61-63頁），台南市政府警察局永康分局111年2月17日南市警永偵字第1110097789號函所附工作紀錄簿可按（見本院卷第93、95頁）。

2.查金管會金管銀法字第10300213040號函提供之臨櫃作業關懷客戶提問參考範本：「匯款或申辦約定帳戶轉帳功能，應詢問：⑴請問您是否認識匯款的受款人（或申請約定帳戶的受款人）？ ⑵請問您辦理匯款（或申請約定帳戶）的目的？ ⑶其他。」有該函文在卷可按（見本院卷第65、67頁）。丁○○至被告國泰世華銀行成功分行櫃台辦理278,000元之存摺匯出匯款轉帳，匯款金額顯然已大於3萬元且存入之帳戶為他行非個人帳戶，符合前開臨櫃作業關懷客戶提問參考範本之應詢問要件。是以，被告丙○○依前開臨櫃作業關懷客戶提問參考範本，依法詢問丁○○之匯款目的，乃依金管會法令所為業務行為，應屬於社會上一般正常之經濟活動，不具備不法性。

3.又查，金管會金管銀法字第10410003091號函：「說明：二、金融機構櫃檯行員執行臨櫃關懷問時，除應依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定之『臨櫃作業關懷客戶提問參考範本』，對客戶辦理前開範本所定提匯款交易、年長者提領現金等交易項目進行關懷提問外，對於非本人提領、交易金額或頻率異常及於交易過程保持手機通話等異常態樣宜應執行關懷提問。如發現客戶係顯屬遭詐騙，或有疑似遭詐騙並提領大額款項時，應確實依本會102年7月23日金融治安聯繫會報第15次會議之決議，拖延提匯款時間，並以護鈔名義請轄區派出所到場協助。」有該函文在卷（見本院卷第69頁）。被告丙○○依上開臨櫃作業關懷客戶提問參考範本詢問丁○○後，因丁○○對其匯款之目的反覆其詞，符合上開金管會函文所示之情形，在徵得丁○○同意後，向被告主管報備，由被告主管與警方聯繫，並非恣意報警，乃依法令之正當執行業務行為，且經丁○○同意不具備不法性，自不構成侵權行為。

4.綜上，被告丙○○對丁○○詢問匯款目的，與警方聯繫，均係依照金管會函示所為業務行為，應屬於社會上一般正常之經濟活動，不具備不法性。此外，原告未能舉證證明被告丙○○有在不特定多數人得以共見共聞之銀行大廳，向丁○○不實指稱原告系爭帳戶「有問題」並誆稱係「警示帳戶」，不法侵害原告商譽、信用等情事，原告之主張為無可採。

（三）原告又主張：被告乙○○是被告丙○○之直屬長官，被告丙○○因職務侵害告之商譽、信用，原告曾要求被告乙○○應向丁○○澄清說明系爭帳戶沒有問題，但被告乙○○受原告要求後，拒絕澄清說明，亦不法侵害原告之商譽、信用云云。經查：

1.按侵權行為之成立，須有加害行為，所謂加害行為包括作為與不作為，其以不作為侵害他人之權益而成立侵權行為者，必以作為義務之存在為前提。在當事人間無一定之特殊關係之情形下，原則上固無防範損害發生之作為義務，惟如基於法令之規定，或依當事人契約之約定、服務關係（從事一定營業或專門職業之人）、自己危險之前行為、公序良俗而有該作為義務者，亦可成立不作為之侵權行為。

2.查被告丙○○並未侵害原告之名譽權、信用權已如前述，原告主張被告乙○○為被告丙○○之直屬長官，有向丁○○澄清系爭帳戶沒有問題之義務，自無可採。此外，原告未能舉證證明被告乙○○有何作為義務，原告主張被告乙○○成立不作為之侵權行為無理由。

（三）原告主張被告國泰世華銀行成功分行為被告丙○○、乙○○之僱用人，依民法第188條第1項之規定，應與被告丙○○、乙○○就上開損害賠償責任負連帶責任，是否有理由？經查：

1.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。民法第188條第1項定有明文。

2.被告國泰世華銀行成功分行為被告丙○○、乙○○之僱用人，被告丙○○、乙○○於受理丁○○匯款原告事宜時，並未不法侵害原告之名譽權、信用權，已如前述。原告依據民法第188條第1項規定，請求被告國泰世華銀行成功分行與被告丙○○、乙○○負連帶損害賠償責任自屬無據，應予駁回。

四、綜上所述，被告丙○○、乙○○並未不法侵害原告之名譽權、信用權，從而，原告依據民法第184條第1項、第18條第1項、第2項、第195條第1項、第185條第1項前段之規定，請求被告三人連帶賠償原告1元，及在中國時報、聯合報、自由時報，以6公分乘以5公分之版面，刊登如附表所示內容之道歉啟事一日，均為無理由，應予駁回，其假執行之聲請亦失所依附，一併駁回之。

五、本件判決基礎之事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經審酌後核與判決結果不生影響，爰不一一論列，附此敘明。

六、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　7　　月　　14　　日

民事第五庭　　法　　官　張麗娟

以上正本係照原本作成。

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。

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　　111　　年　　7　　月　　14　　日

書 記 官　高培馨

附表
道歉啟事：

本國泰世華銀行成功分行櫃檯行員丙○○於民國110年8月19日不實指稱金豐禾企業股份有限公司帳戶有問題係警示帳戶，乙○○經理身為主管也未據實說明澄清，造成金豐禾企業股份有限公司名譽損害，謹此致歉。

道歉人：國泰世華銀行成功分行

法定代理人：甲○○

乙○○

丙○○