

臺灣高等法院臺南分院民事判決

109年度保險上易字第3號

上訴人 施淑美

被上訴人 國泰人壽保險股份有限公司

法定代理人 黃調貴

訴訟代理人 林憲一

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，上訴人對於中華民國109年6月24日臺灣臺南地方法院第一審判決（108年度保險字第15號），提起上訴，本院於110年3月25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

壹、程序方面：

按第二審為訴之變更或追加，非經他造同意不得為之，但第255條第1項第2款至第6款情形，不在此限；民事訴訟法第446條第1項定有明文。查上訴人除原審所主張之原因事實外，另於本院主張：(一)其為訴求98年度保險字第15號未退費保單權益，於民國（下同）107年間在被上訴人臺南新化區分公司找保單服務員陳寶燕，卻遭其羞辱，將上訴人資料掃落一地，並當眾請警員驅離上訴人，爰求償新臺幣（下同）1萬元（見本院卷第11頁）。(二)被上訴人隱匿上訴人保險個資，法院調閱亦不提供，致上訴人及法院礙難使用，爰求償1萬元（見本院卷第12頁）。(三)上訴人於107年12月13日始知蘇奕齊無投資型證照，爰對其主管林威廷求償1萬元（見本院卷第12頁）。(四)陳寶燕致上訴人保單損失慘重，其子何邦正接手仍未盡保單服務責任，爰求償1萬5,000元（見本院卷第13頁）。(五)黃軾芃、黃于凌蓄意拒絕提供數理數據供法院審理，致原審駁回上訴人追加之訴，爰求償1萬元（見本院卷

第13頁)。 (六)黃軾芃、黃于凌湮滅107年7月24日協商事證，爰求償1萬元（見本院卷第13頁）。 (七)上訴人已經告知被上訴人更改電話號碼為亞太月租，惟被上訴人仍將催繳保費簡訊傳送至遠傳舊號碼，影響上訴人權益，爰向被上訴人求償5,000元（見本院卷第14頁）；因上開主張與原起訴之訴訟對象部分不同，且為訴訟標的之法律關係亦皆不同，應屬訴之追加。而上訴人所為上開訴之追加既未經被上訴人同意，亦無民事訴訟法第255條第1項第2款至第6款之情形，更有延滯訴訟之虞，及妨害被上訴人之防禦，揆諸前揭說明，不應准許。

貳、實體方面：

一、上訴人於原審起訴主張：其與被上訴人訂立數保險契約，為被上訴人之客戶，茲因有下列原因事實，被上訴人之受僱人有民法第184條第1項前段所定之侵權行為：

(一)上訴人於107年10月12日、15日、16日北上抗爭、協商，支出交通、食宿費用1萬元。

(二)被上訴人之受僱人即客戶權益科之黃軾芃、黃于凌共同於107年10月12日、15日、16日多次央請警察、警衛，將上訴人自臺北市○○區○○路0段000號「國泰人壽大樓」驅離，侵害上訴人之名譽權。

(三)上訴人於107年12月3日與被上訴人之受僱人蘇奕齊、林威廷相約處理投資型保單，惟蘇奕齊、林威廷爽約，且蘇奕齊辯稱應由臺北市客戶權益科處理，侵害上訴人之權利。

(四)被上訴人於98年至107年間之受僱人陳寶燕、楊育卿、何邦正、蘇奕齊、林威廷對於投資型保單，均不會服務，侵害上訴人之權利。

(五)被上訴人之受僱人黃軾芃、黃于凌、莊琬如對於上訴人所繳保費計算不清，被上訴人之受僱人即申請科之員工毫無專業，侵害上訴人之權利。

(六)被上訴人之受僱人於107年7月及8月間，將上訴人投資型保單掛名於無投資型證照之臺南逢甲區業務員蘇奕齊名下，侵

01 害上訴人之權利。

02 (七)被上訴人於107年12月20日，將上訴人之服務人員更換為被
03 上訴人之受僱人林威廷；而林威廷至108年1月9日止從未與
04 上訴人約定時間以為上訴人服務，且被上訴人之受僱人客戶
05 權益科經理黃于凌不同意上訴人延長繳款日，侵害上訴人之
06 權利。

07 (八)被上訴人之受僱人黃軾芃、黃于凌共同於107年7月24日將寄
08 給上訴人之資料「真愛一生總繳註銷減額繳清儲蓄險試算
09 表」，自GMAIL【按GMAIL為谷歌（Google）公司提供之免費
10 電子郵件服務】雲端電子郵件信箱中移除，侵害上訴人之權
11 利。

12 為此，爰依民法第188條第1項、第184條第1項前段、消費者
13 保護法第7條第1項、保險法第3條、保險業招攬及核保理賠
14 辦法第7條第1項第3款第4目及第4款規定，提起本訴，就(一)
15 所載之原因事實，請求被上訴人賠償上訴人財產上損害1萬
16 元；就(二)至(八)所載之原因事實，分別請求被上訴人賠償上訴
17 人非財產上損害2萬元、1萬元、1萬元、1萬元、2萬元、1萬
18 元、1萬元，以上合計10萬元。原審駁回上訴人之請求，顯
19 有違誤，為此提起上訴；並上訴聲明：(一)原判決廢棄。(二)被
20 上訴人應給付上訴人10萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至
21 清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

22 二、被上訴人則以：上訴人應先就其主張一、(一)至(八)之原因事實
23 符合侵權行為成立要件，盡舉證之責。況縱認上開原因事實
24 均屬真實，則一、(一)上訴人因協商所支出之交通食宿等費
25 用，乃其個人行為，難認與被上訴人或其受僱人有何關聯。
26 又上訴人於107年10月間至被上訴人公司陳情，當時之報案
27 人係霖園公寓大廈管理維護股份有限公司之警衛，並非被上
28 訴人之受僱人黃軾芃，黃軾芃之所以在報案紀錄單上簽名，
29 係應轄區員警所要求；況觀之報案紀錄單記載「現場為民眾
30 施淑美…，經警方安撫民眾情緒並告知相關權益後，民眾自
31 行離去」等語，顯然並無黃軾芃、黃于凌央請警察將其驅離

之情形，是上訴人就一、(二)部分之主張，自屬無據。至一、(三)至(八)部分，上訴人亦未能明確指出及證明有何權利遭受侵害。從而，原審駁回上訴人之請求，並無不當等語，資為抗辯；並答辯聲明：上訴駁回。

三、兩造不爭執之事實：

上訴人主張其曾與被上訴人訂立保險契約，為被上訴人之客戶，因有下列原因事實，故請求損害賠償（見原審卷第267至268頁）：

- (一)上訴人於107年10月12日、15日、16日北上抗爭協商，支出交通、食宿費用1萬元。
- (二)被上訴人之受僱人即客戶權益科之黃軾芃、黃于凌共同於107年10月12日、15日、16日多次央請警察、警衛，將上訴人自臺北市○○區○○路0段000號「國泰人壽大樓」驅離，侵害上訴人之名譽權。
- (三)上訴人於107年12月3日與被上訴人之受僱人蘇奕齊、林威廷相約處理投資型保單，惟蘇奕齊、林威廷爽約，且蘇奕齊辯稱應由臺北總公司客戶權益科處理，侵害上訴人之權利。
- (四)被上訴人於98年至107年間之受僱人陳寶燕、楊育卿、何邦正、蘇奕齊、林威廷對於投資型保單，均不會服務，侵害上訴人之權利。
- (五)被上訴人之受僱人黃軾芃、黃于凌、莊琬如對於上訴人所繳保費計算不清，被上訴人之受僱人即申請科之員工毫無專業，侵害上訴人之權利。
- (六)被上訴人之受僱人於107年7月及8月間，將上訴人投資型保單掛名於無投資型證照之臺南逢甲區業務員蘇奕齊名下，侵害上訴人之權利。
- (七)被上訴人於107年12月20日，將上訴人之服務人員更換為被上訴人之受僱人林威廷，而林威廷至108年1月9日止，從未與上訴人約定時間，為上訴人服務，且被上訴人之受僱人客戶權益科經理黃于凌不同意上訴人延長繳款日期，侵害上訴人之權利。

01 (八)被上訴人之受僱人黃軾芃、黃于凌共同於107年7月24日將寄
02 給上訴人之資料「真愛一生總繳註銷減額繳清儲蓄險試算
03 表」，自GMAIL雲端電子郵件信箱中移除，侵害上訴人之權
04 利。

05 四、本件爭點：

06 上訴人主張被上訴人之受僱人有民法第184條第1項前段所定
07 之侵權行為，故依民法第188條第1項、第184條第1項前段、
08 消費者保護法第7條第1項、保險法第3條、保險業招攬及核
09 保理賠辦法第7條第1項第3款第4目及第4款規定，就上開不
10 爭執事實(一)所載之原因事實，請求被上訴人賠償財產上損害
11 1萬元；就不爭執事實(二)至(八)所載之原因事實，分別請求被
12 上訴人賠償非財產上損害2萬元、1萬元、1萬元、1萬元、2
13 萬元、1萬元、1萬元及利息，是否有理由？

14 五、得心證之理由：

15 (一)關於上訴人依民法第188 條第1 項規定而為請求部分：

16 1. 按受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與
17 行為人連帶負損害賠償責任；民法第188條第1項前段固定有
18 明文。惟民法第188條規定之僱用人責任，係以受僱人成立
19 侵權行為為前提（最高法院83年度台上字第43號判決意旨參
20 照），亦即以受僱人有民法第184條第1項前段、後段或第2
21 項所定之侵權行為為其前提。次按民法第184條第1項前段之
22 規定，係以權利之侵害為侵權行為要件之一，非侵害既存法
23 律體系所明認之權利，不構成民法第184條第1項前段所定之
24 侵權行為（最高法院95年度台上字第395號判決意旨參
25 照）。又按所謂權利乃得享受特定利益之法律上之力，利益
26 係指私人享有並為法律（私法體系）所保護，尚未賦予法律
27 之力者而言（最高法院100年度台上字第943號判決意旨參
28 照）。再按民法第184條第1項前段所保護之法益，原則上限
29 於權利，而不及於權利以外之利益，特別是學說上所稱之純
30 粹經濟上損失或純粹財產上損害，以維護民事責任體系上應
31 有之分際，並達成立法上合理分配及限制損害賠償責任，適

01 當填補被害人所受損害之目的，故該條項前段所定侵權行為
02 之成立，須以權利受侵害為要件之一（最高法院106年度台
03 上字第1367號判決意旨參照）。且民法第184條第1項所稱之
04 權利，乃指具體之權利，例如原告對於某一特定動產或不動
05 產之所有權、原告之身體權、健康權、名譽權、自由權、信
06 用權、隱私權、身分權等。

07 2. 上訴人本於一、(一)所載之原因事實，主張被上訴人之受僱人
08 有民法第184條第1項前段所定之侵權行為，故依同法第188
09 條第1項規定，請求被上訴人賠償財產上損害1萬元一節。
10 經查，上訴人並未明確指出被上訴人有何拒絕協商之情形，
11 即其是否有北上抗爭之需，顯有疑義；且上訴人主張之上開
12 原因事實縱然屬實，亦屬上訴人基於個人行為而支出交通、
13 食宿費用，尚難認被上訴人之受僱人有何因執行職務，不法
14 侵害上訴人權利之情事。從而，上訴人就一、(一)所載之原因
15 事實，主張依民法第188條第1項規定，請求被上訴人賠償
16 財產上損害1萬元，自屬無據。

17 3. 上訴人主張之一、(二)所載原因事實，經原審勘驗上訴人提出
18 之錄影光碟，結果略以：光碟所錄內容有2段，第1段畫面中
19 有穿著警察制服之男子站在螢幕前，之後有膚色類似手掌或
20 手臂擋在螢幕前面；之後有身著白衣黑褲之男子與上訴人對
21 話，影片中聽不清楚該男子向上訴人陳述的內容，僅能聽見
22 上訴人之陳述，上訴人陳述斷斷續續，聽見上訴人陳稱：
23 「我要跟董事長及總經理對談」。第2段畫面一開始係拍攝
24 四周場景及上訴人陳述，上訴人陳述樓層主管及經理會同在
25 現場，並陳稱：「我在客服中心就一直請他們過去，我覺得
26 那個場景比較適合談保險，客服請他們過去都一直不過去，
27 請他們電話告知我，他們不下來，他們也不告知」，並有聽
28 到鐘聲，畫面中僅照到對面有一身著白色襯衫男子，上訴人
29 陳述內容清楚，惟未聽見其他人與上訴人對話之聲音，此觀
30 原審勘驗筆錄即明（見原審保險小卷第136至137頁，按原審
31 於108年5月24日勘驗之光碟內容，僅有2段，然其後上訴人

再向原審提出之光碟，則增錄1段影片，見上訴人108年6月5日民事補充辯論意旨狀第2頁第23行之記載，附於原審保險小卷第157頁）。足見上訴人提出之錄影光碟，並未錄有上訴人被驅離之影像；是上訴人主張黃軾芃、黃于凌於107年10月12日、15日、16日央請警察及警衛，將上訴人驅離云云，自難採信。況黃軾芃、黃于凌於107年10月12日、15日、16日，自早上至下午下班，均未出面與上訴人協商及對其服務等情，業據上訴人具狀陳述在卷（見民事補充辯論意旨狀五-3第1頁第11至13行，附在原審卷第139頁），則黃軾芃、黃于凌既未出面與上訴人協商及服務，應無因此發生衝突而需央請警察或警衛將上訴人驅離之必要。又經原審函詢臺北市政府警察局大安分局（下稱大安分局），該局所轄敦南派出所、安和路派出所曾否於107年10月12日、15日、16日派員前往國泰人壽大樓執行勤務，並請提供相關紀錄；大安分局僅檢送安和路派出所於107年10月12日派員前往上開處所處理之110報案紀錄單，此外未有該分局於107年10月15、16日派員前往上開處所之相關紀錄。再觀諸大安分局檢送之110報案紀錄單，其上「報案人」欄，僅記載被上訴人之名稱，而未記載黃軾芃、黃于凌之姓名；「分局回報說明」欄，亦僅記載「現場為民眾施淑美Z000000000、00/00/00、0000000000與國泰人壽業務員黃軾芃Z000000000、00/00/00、0000000000之保單糾紛，經警方安撫民眾情緒並告知相關權益後，民眾自行離去」等語，並未記載有將上訴人驅離之情形，有臺北市大安分局安和路派出所110報案紀錄單影本在卷可按（見原審保險小卷第180頁）。況上開「分局回報說明」欄之記載，僅在說明上訴人係因與黃軾芃間之保單糾紛而在場抗議，並非黃軾芃與上訴人同在現場之意；是上訴人主張依上開報案紀錄單記載，可資證實報案人為黃軾芃本人云云（見本院卷第11頁），要無可採。基上，由上開報案紀錄單之記載，實無從認定被上訴人之受僱人黃軾芃、黃于凌有於前揭時日央請警察或警衛將上訴人驅離之情。再

者，縱認黃軾芃、黃于凌曾央請警察或警衛處理，且警察或警衛於處理時，有侵害上訴人名譽權之情形，惟央請警察或警衛處理之行為本身，客觀上並不會導致上訴人之名譽權受侵害，是不能僅因警察或警衛處理時，所採取之措施不當，致有侵害上訴人之名譽權，即謂黃軾芃、黃于凌侵害其名譽權。從而，上訴人主張黃軾芃、黃于凌於前揭時日央請警察及警衛將其驅離國泰人壽大樓，侵害其名譽權云云，洵非有據。上訴人主張被上訴人之受僱人有民法第184條第1項前段所定之侵權行為，依民法第188條第1項規定，請求被上訴人賠償非財產上損害2萬元，為無理由。

4. 上訴人雖主張被上訴人之受僱人以一、(三)至(八)所載之原因事實，侵害其權利云云。惟經詳觀其內容，均僅空泛指稱被上訴人之受僱人有上開原因事實，致侵害其權利，然均未明確指出並舉證證明其有何具體權利遭受侵害。況縱認上訴人所主張一、(三)至(八)所載之原因事實為真實，亦僅涉及被上訴人之受僱人蘇奕齊、林威廷是否爽約、蘇奕齊與上訴人間之應對是否得體與適當，及被上訴人之受僱人陳寶燕、楊育卿、何邦正、蘇奕齊、林威廷、黃軾芃、黃于凌、莊琬如或其他與上訴人接洽之受僱人之工作能力及表現，是否符合上訴人之要求，暨黃軾芃、黃于凌是否係依谷歌公司設定之郵件規定，將渠等先前所寄發電子郵件移除之情形，並未見上訴人有何權利遭受侵害。從而，上訴人主張主張被上訴人之受僱人有一、(三)至(八)所載之原因事實，而有民法第184條第1項前段所定之侵權行為，依民法第188條第1項規定，分別請求被上訴人應賠償非財產上損害1萬元、1萬元、1萬元、2萬元、1萬元、1萬元，同屬無由。

- (二)關於上訴人主張依民法第184條第1項前段、消費者保護法第7條第1項、保險法第3條、保險業招攬及核保理賠辦法第7條第1項第3款第4目、第4款規定，請求被上訴人賠償損害部分：

1. 按民法第184條所規定之侵權行為類型，均適用於自然人之

01 侵權行為，法人並無適用之餘地。至法人之受僱人因執行職
02 務，不法侵害他人之權利者，法人則應依民法第188條之規
03 定，與該受僱人連帶負損害賠償責任（最高法院95年度台上
04 字第338號判決意旨參照）。查被上訴人為法人，揆之前揭
05 說明，自無民法第184條第1項規定之適用。

06 2. 次按上訴人對於被上訴人起訴請求，必須在實體法上具有得
07 向被上訴人有所主張之法律規範，且其表明之原因事實完全
08 滿足或該當於該法律規範之構成要件，始能獲得勝訴之判
09 決。如為給付之訴，該法律規範必須在實體法上可以作為請
10 求權基礎之完全性條文（具備構成要件及法律效果之法
11 條），始足當之（最高法院108年度台上字第61號判決意旨
12 參照）。而消費者保護法第7條第1項，乃在規定從事設計、
13 生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通
14 進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時
15 科技或專業水準可合理期待之安全性；保險法第3條，則係
16 保險法就要保人所為之立法解釋，上開規定均不具請求權基
17 礎所需具備之法律效果，並非在實體法上可以作為請求權基
18 礎之完全性條文，不足以作為當事人一方得向他方有所請求
19 之法律規範；保險業招攬及核保理賠辦法第7條第1項第3款
20 第4目、第4款規定，僅為行政院金融監督管理委員會依保險
21 法第148條之3第2項規定訂定之行政規則而非法律，亦不具
22 請求權基礎所需具備之法律效果，不足以作為當事人一方得
23 向他方有所請求之法律規範。從而，上訴人依消費者保護法
24 第7條第1項、保險法第3條、保險業招攬及核保理賠辦法第7
25 條第1項第3款第4目、第4款規定，請求被上訴人賠償，均屬
26 無據。

27 六、綜上所述，上訴人依民法第188條第1項、第184條第1項前
28 段、消費者保護法第7條第1項、保險法第3條、保險業招攬
29 及核保理賠辦法第7條第1項第3款第4目、第4款規定，請求
30 被上訴人給付10萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日
31 止，按週年利率百分之5計算之利息，均非有據，不應准

01 許。原審為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴論旨指摘原
02 判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

03 七、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
04 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
05 逐一論列，附此敘明。

06 八、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第449 條第1
07 項、第78條，判決如主文。

08 中 華 民 國 110 年 4 月 22 日
09 民事第三庭 審判長法官 張世展
10 法官 莊俊華
11 法官 黃佩韻

12 上為正本係照原本作成。

13 不得上訴。

14 中 華 民 國 110 年 4 月 22 日
15 書記官 黃玉秀