

臺灣臺北地方法院民事判決

107年度消字第58號

原告 康家惠
康秀妃
康清富
王清雄

上四人共同

訴訟代理人 吳忠德律師

被告 陳映彤

訴訟代理人 周嫻容律師

被告 康福旅行社股份有限公司

法定代理人 黃明峰

訴訟代理人 黃書瑜律師

複代理人 王苡琳律師

上列當事人間損害賠償事件，本院於民國110年8月10日言詞辯論
終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

甲、程序部分：按「關於由侵權行為而生之債，依侵權行為地
法。但另有關係最切之法律者，依該法律。」此涉外民事法
律適用法第25條定有明文。查原告主張本件侵權行為之事實
係於民國107年1月25日發生於日本，本件具有涉外因素，屬
涉及外國地之侵權行為事件，應適用涉外民事法律適用法第
25條規定，並定其準據法，又日本為侵權行為地，惟原告及
被告均為我國人，又我國並為系爭旅遊簽約地及履行之開始
地、結束地，依上開規定之最重要牽連關係理論之法理，本
件之關係最切地為我國，則該侵權行為之準據法即應適用我
國法。

01 乙、實體部分：

02 一、原告起訴主張：

03 (一)原告康秀妃與其母康王碧珠、其姪康硯翔，透過富友旅行社
04 報名參加被告康福旅行社股份有限公司（下稱康福旅行社）
05 舉辦之日本旅遊行程（下稱系爭旅遊），康福旅行社指派之
06 領隊即被告陳映彤於民國（下同）107年01月21日帶領旅客
07 進行旅遊活動，系爭旅遊前四天的旅程中，康王碧珠在系爭
08 旅遊進行中，活動均正常，進行到最後一日（即107年1月25
09 日）上午9點左右（東京當地時間，下同），因康王碧珠在
10 下榻旅館準備退房時，與康秀妃走失，當時被告陳映彤因需
11 帶領其他團員搭機，因此請康秀妃先與康硯翔留在飯店尋找
12 康王碧珠，再一起會合。待康秀妃找到康王碧珠時（上午10
13 點15分），康王碧珠因當時東京天氣寒冷，身體已有所不
14 適，康秀妃隨即招攬計程車，載著康王碧珠、康硯翔到羽田
15 機場與旅行團會合。

16 (二)待康秀妃攜康王碧珠、康硯翔坐計程車到達羽田機場時（上
17 午11點21分），又因陳映彤未與計程車司機講好下車地點而
18 遲延，等到陳映彤到來時，康王碧珠已昏迷而無法自主下
19 車，被告陳映彤就以借用來的輪椅，與計程車司機一起把康
20 王碧珠搬上輪椅；此時，康秀妃已經不知道如何處置，求助
21 被告陳映彤問如何處理，被告陳映彤表示那先回台灣就醫，
22 台灣醫療資源較方便等等，便帶領康秀妃、康硯翔及坐在輪
23 椅上的康王碧珠前往長榮航空的櫃檯準備辦理登機手續，但
24 遭櫃檯地勤人員拒絕，隨即地勤人員發現康王碧珠昏迷，請
25 航醫過來，看其狀況不對，急忙做急救CPR後恢復心跳，等
26 候救護車欲送日本醫院檢查。豈料，領隊陳映彤卻仍回頭問
27 櫃台她來得及登機嗎？待問到櫃台說可以，陳映彤隨即跑步
28 趕去登機，當下也無提供或告知有任何協助人員，而只有長
29 榮航空的地勤人員葉兆崇有出面協助。

30 (三)嗣康王碧珠先被送機場大森醫院檢查昏迷原因（上午12點43
31 分），醫院檢查後表示是急性動脈剝離，必須緊急手術，但

01 因大森醫院沒辦法進行此種手術，因此再轉送心臟科專門醫
02 院川崎幸病院，轉送到川崎幸病院後，主治大夫表示因CPR
03 之前心臟停止造成腦部缺氧損傷，損傷程度還不清楚，但動
04 脈剝離必須緊急手術，不然有80%致死率，必須立刻手術，
05 康秀妃只好當時立刻同意接受手術。但康王碧珠仍於同年1
06 月28日因腦部缺氧損傷過劇而死亡

07 (四)康王碧珠參加康福旅行社舉辦系爭旅遊，康福旅行社指派領
08 隊陳映彤帶領旅客出國旅遊，被告陳映彤為康福旅行社舉辦
09 系爭旅遊之領隊人員，依旅行業管理規則第37條第4款「旅
10 行業辦理旅遊時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，應
11 於旅遊途中注意旅客安全之維護」規定，康福旅行社與其派
12 遣之領隊陳映彤，均應注意旅途中旅客安全維護。又依民法
13 第514-10條第1項「旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故
14 時，旅遊營業人應為必要之協助及處理。」、領隊人員管理
15 規則第22條「領隊人員執行業務時，如發生特殊或意外事
16 件，應即時作妥當處置，並將事件發生經過及處理情形，於
17 二十四小時內儘速向受僱之旅行業及交通部觀光局報備。」
18 和第23條第1款「領隊人員執行業務時，應遵守旅遊地相關
19 法令規定，維護國家榮譽，並不得有下列行為：一、遇有旅
20 客患病，未予妥為照料，或於旅遊途中未注意旅客安全之維
21 護」規定，倘旅客於旅遊中發生有身體事故，康福旅行社與
22 其派遣之領隊陳映彤，均有為必要協助及處理之義務。而系
23 爭旅遊之行程包含主要旅遊內容外，康福旅行社與領隊陳映
24 彤，於安排行程、隨團執行職務時，自應依上開規定，除隨
25 時注意旅客安全之維護，並應安排合格之急救人員，以提供
26 消費者符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性服務。

27 (五)然當康王碧珠到達羽田機場並呈現昏迷時，被告陳映彤身為
28 領隊人員，於職務上負有維護旅客安全義務，其應注意能注
29 意康王碧珠身體顯有不適，且能預見康王碧珠可能因身體不
30 適而產生嚴重後果，被告陳映彤未讓康王碧珠直接就醫亦未
31 立即通知航醫進行急救服務，而是向原告康秀妃說讓康王碧

01 珠回台就診，台灣醫療資源較多云云，亦未檢視康王碧珠是
02 否狀態妥當可以承受飛航顛波，執意讓康王碧珠登機而非儘
03 速送醫治療，嗣康王碧珠被地勤人員發現不適，判斷不宜登
04 機，經送往機場航醫判斷須後送當地醫院後，到院前已昏
05 迷，雖經手術治療仍告不治死亡。被告陳映彤於康王碧珠送
06 往機場航醫急救時已登機回台，並未在旁照顧康王碧珠及協
07 助其就醫等符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性服
08 務，使康王碧珠無法及時受醫治而發生死亡結果，被告陳映
09 彤顯未盡照護之責，就康王碧珠之死亡確有違反善良管理人
10 注意義務之過失。則被告陳映彤顯有疏失，違反維護旅客安
11 全義務，係違反民法第514-10條第1項、旅行業管理規則第3
12 7條第4款、領隊人員管理規則第22條和第23條第1款等「保
13 護他人之法律」之規定，亦違反民法第184條第2項之規定，
14 須負侵權損害賠償責任。康福旅行社為被告陳映彤之僱用
15 人，應依民法第188條第1項前段規定，和被告陳映彤負連帶
16 侵權行為賠償責任。另康福旅行社之受僱人因過失而侵害康
17 王碧珠之生命權，康福旅行社提供予康王碧珠之服務並未符
18 合當時科技或專業水準可合理期待之安全性服務，對於康王
19 碧珠之死亡，應依消保法第7條第2項、第3項規定負賠償責
20 任。

21 (六)且由長榮航空公司之公文得知，陳映彤並未經康秀妃同意，
22 便直接拒絕長榮航空公司櫃檯人員關於急救之建議，甚至回
23 應：康王碧珠只是在休息、並無異狀等語，明顯忽視斯時康
24 王碧珠之身體情況已經有異，毫無專業領隊人員應有之服務
25 品質。而康秀妃進入機場後未介入或報警之原因，乃為其本
26 身不諳日語，在趕赴機場當下，自然無法即刻做其他處置，
27 一切動作及行動，只能遵照陳映彤之指示，卻成為陳映彤指
28 控康秀妃未介入之說詞，假設康秀妃當時未依照領隊陳映彤
29 之指示，是否又是陳映彤脫罪之說詞？況且康王碧珠下計程
30 車時，已經需要多位成人攙扶，正常人看到此情景，通常都
31 會意識到需要找醫療人員來檢查或處理，但是在趕赴長榮航

01 空櫃檯之際，康秀妃曾有問過陳映彤是否要幫康王碧珠量血
02 壓，陳映彤不予理會，等到達長榮航空櫃檯後，陳映彤卻是
03 拒絕長榮櫃檯人員的提醒叫醫生來急救，陳映彤若無強行想
04 要帶康王碧珠上飛機之意，何以在長榮櫃台人員詢問是否需
05 醫師檢視康王碧珠時卻表示不用？

06 (七)再者，身為專業旅行社及導遊、領隊，對於任何緊急事故均
07 需立刻妥適處理，何況康秀妃等人跟團出遊語言不通的國
08 外，當下當然遵照領隊人員指示行動。消費者對於領隊人員
09 的期待，當然也包括翻譯的部份，一定要靠帶團的領隊或導
10 遊人員來處理。且依據導遊人員管理規則第27條規定，可見
11 導遊、領隊人員本來就有維護旅客身體健康及安全的執業義
12 務。而遇緊急事故的處理流程有：一、送醫報警：1.發生人身
13 事故時，先聯絡救護車送醫。2.遇犯罪事件、交通事故、或
14 重大人身安全事故時，須立刻報警並製做筆錄，取得報案證
15 明。二、通知公司：隨時回報最新狀況及處理情形，並請國外代
16 理旅行社提供協助。三、請求援助：1.撥打海外急難救助電
17 話：須先確認公司所投保之旅行業責任保險是否附加此項服
18 務。2.聯絡我國駐外館處：如旅遊地為大陸地區，請通知海
19 基會。而康王碧珠在機場接受急救之際，陳映彤的處置卻是
20 直接登上飛機，沒有做任何交代或交接給任何其他康福旅行
21 社員工，任由康秀妃帶著年僅3歲的康硯翔留在現場陪著康
22 王碧珠，而長榮航空當地的支店長葉兆崇，也是因為康福旅
23 行社當時並沒有派遣人員到場交接協助，才因此陪同並協助
24 康秀妃、康硯翔將康王碧珠送治就醫。現場未留下任何可以
25 協助溝通的康福旅行社人員，使得後續住院醫療、家屬飯店
26 住宿餐食、外交部及駐日代表與駐外機構、駐日慈濟志工人
27 員協助及喪葬等等事宜，皆須由家屬即原告康家惠、康清
28 富、王清雄等3人急奔日本後自行連絡處理善後。如果康福
29 旅行社真的派遣其人員提供協助，原告等人何必須需要自己
30 作這麼多求助的行為？當時原告康秀妃帶著年幼的姪子自行
31 處理這些事情，其無助徬徨，以及恐慌，皆造成原告等家屬

01 無可抹滅的傷害。被告康福旅行社和其所派遣之領隊陳映
02 彤，未盡照顧旅客之責任和義務，罔顧生命並造成團員生命
03 喪失，造成家屬悲慟逾恆。

04 (八)而且，被告康福旅行社既然是本件旅遊服務之提供服務者，
05 自屬消保法第2條第2款所稱的企業經營者，而被告陳映彤係
06 由被告康福旅行社所指派之帶團領隊，應屬康福旅行社提供
07 服務之履行輔助人，康王碧珠既係以消費為目的而接受本次
08 旅遊服務之消費者，則被告康福旅行社、陳映彤與康王碧珠
09 之間自有消費者保護法的適用。被告康福旅行社、被告陳映
10 彤雖辯稱，於事發當時就有安排協助、留下翻譯隨同康秀妃
11 處理狀況、領隊陳映彤無義務主動要求將康王碧珠送醫、陳
12 映彤未曾聽聞康秀妃反應要送醫救治等等，被告等人並無違
13 反義務也無過失等語，但系爭旅遊服務是由康福旅行社指派
14 被告陳映彤擔任領隊，其全程參與系爭旅遊行程，對於行程
15 安排及取捨，本來就具有決定權。又被告陳映彤雖非具有專
16 業醫療知識，但是，當旅行團團員發生與本案類似昏迷之情
17 況時，是屬應立刻送醫作確定狀況和妥適處理，以避免增加
18 意外風險，且不宜逕自繼續進行後續行程，更亦與導遊、領
19 隊的執業範疇、知識等專業直接相關。又領隊的專業能力是
20 否充足、遇到緊急事故未主動送醫是否符合規定，被告康福
21 旅行社應於事前制定相關標準作業程序，並告知領隊和團員
22 遇到類似緊急狀況可以利用前開作業程序，且行程中加以監
23 督、注意，並無困難，蓋因被告康福旅行社選派上開領隊之
24 目的，無非係使旅客享受安全無虞之旅遊環境，則被告康福
25 旅行社和被告陳映彤仍應善盡其善良管理人之注意義務，妥
26 善提供良好安全之旅遊服務。

27 (九)但是，當康王碧珠抵達機場下計程車時，已呈現需多位成人
28 攙扶之情狀，領隊陳映彤卻未第一時間通知機場醫護人員在
29 機場對康王碧珠進行診斷，以確認其身體狀況，而從長榮航
30 空的回函內容，陳映彤和長榮航空報到櫃檯的任何應答中，
31 可以看到陳映彤並沒有詢問過康秀妃，並且更是直接拒絕櫃

01 檯的請求機場醫護支援，完全錯失急救的時間。另被告陳映
02 彤聯繫被告康福旅行社後，逕自留下急救病患康王碧珠及家
03 屬，便自行上飛機，現場並無任何被告康福旅行社之翻譯人
04 員在場協助或協助救助，此事實可由長榮航空的地勤報告可
05 佐證。另，被告康福旅行社選任領隊，關於契約履行輔助人
06 對於團員遇到緊急狀況是否宜進行是項活動、未主動將有問
07 題之團員送醫或直接拒絕第三方所提供醫療支援是否符合規
08 定等攸關團員人身生命安全之重要事項，均應事先妥為規定
09 相關標準作業程序，並善盡監督之責，責求領隊需符合相關
10 標準作業程序，被告康福旅行社既為國內辦理旅遊行程之著
11 名公司，依其營運規模、資力及人力，為上開監督注意應無
12 困難。詎料，被告康福旅行社未提供足夠之相關標準作業程
13 序，以供領隊適度因應團員身體不適等旅行中可以預見可能
14 發生之狀況，卻選任欠缺專業、疏未照料團員身體狀況之陳
15 映彤擔任領隊，其於知悉康王碧珠身體狀況後仍置若罔聞，
16 未即時將康王碧珠送醫診治，並拒絕長榮航空報到櫃檯請求
17 機場醫療支援，致發生死亡結果，其所提供之服務顯難認已
18 符合目前我國可合理期待之專業水準及安全性。一旦團員發
19 生身體不適之狀況，卻任由領隊不主動送醫診治，且拒絕他
20 人提供醫療支援，豈非亦無過失？顯非事理之平甚明。故被
21 告康福旅行社、被告陳映彤所提供之旅遊消費服務即未符合
22 當時科技或專業水準可合理期待之安全性，被告康福旅行
23 社、被告陳映彤自應依消保法第7條第3項前段規定負連帶損
24 害賠償責任。

25 (十)又原告等人因處理母親康王碧珠之急救、醫療以及後續辦理
26 喪葬事宜所花費之開銷，依民法第192條第1項及第194條規
27 定請求被告就醫療費日幣4,000,000元（日幣部分以107年1
28 月29日匯率0.2656計算）、交通費及住宿費日幣6,590元、
29 新台幣81,167元、殯葬費日幣190,000元、新台幣546,905
30 元、精神慰撫金各新台幣1,000,000元（合計5,758,622元）
31 負擔連帶損害賠償責任，因此康家惠請求1,555,506元、康

01 秀妃請求1,561,144元、康清富請求1,235,602元、王清雄請
02 求1,406,370元。

03 (四)並聲明：

04 (1)被告應連帶給付原告康佳惠新台幣1,555,506元，及自起訴
05 狀送達翌日起，按年息5%計算之利息。

06 (2)被告應連帶給付原告康秀妃新台幣1,561,144元，及自起訴
07 狀送達翌日起，按年息5%計算之利息。

08 (3)被告應連帶給付原告康清富新台幣1,235,602元，及自起訴
09 狀送達翌日起，按年息5%計算之利息。

10 (4)被告應連帶給付原告王清雄新台幣1,406,370元，及自起訴
11 狀送達翌日起，按年息5%計算之利息。

12 (5)並願供擔保，請准宣告假執行。

13 二、被告康福旅行社則以：

14 (一)被告康福旅行社舉辦系爭旅遊，原訂於107年1月25日上午9
15 時，於原告等人下榻之新宿華盛頓飯店大廳集合。當日稍早
16 住在17樓1703號房之原告康秀妃要求其母親康王碧珠先至
17 「一樓等」，約莫9時15分許原告康秀妃方帶著其侄子康硯
18 翔出現在飯店大廳，斯時始發現訴外人康王碧珠未出現。被
19 告陳映彤當下與一名同團旅客自三樓大廳逐層往下至地下一
20 樓尋找訴外人康王碧珠，因苦尋無人且距離至機場報到登機
21 時間逐漸逼近，被告只好委請飯店人員除了繼續協助尋找
22 外，並陪同照料原告康秀妃及其侄子康硯翔，另請原告康秀
23 妃倘一發現訴外人康王碧珠時立即連繫被告陳映彤。待飯店
24 人員發現訴外人康王碧珠並與原告康秀妃會合後，原告康秀
25 妃即撥打電話聯繫被告陳映彤，被告陳映彤請飯店人員協助
26 原告康秀妃等人安排計程車前往東京羽田機場會合，當時飯
27 店人員看訴外人康王碧珠似乎有所倦容，曾詢問原告康秀妃
28 是否要幫忙叫救護車，原告康秀妃表示不用。且自新宿華盛
29 頓飯店提出之報告可知，被告陳映彤確認訴外人康王碧珠未
30 隨團集合時，先請飯店人員至17樓查看，後又請求飯店人員
31 逐層搜尋。因仍有其他團員在等候，被告陳映彤見已快來不

01 及至機場辦理報到手續，迫於無奈方先帶領他團員離開飯
02 店，絕無原告所言未提供任何協尋協助又帶領其他團員先行
03 搭機之情，原告所言顯然不實。

04 (二)原告康秀妃曾表示母親拖了兩個大行李走了很久的路、腳很
05 累，被告陳映彤即刻推著輪椅前往現場渠等下車處。辦理報
06 到時長榮航空地勤人員見訴外人康王碧珠乘坐輪椅曾詢問其
07 狀況，當時原告康秀妃表示訴外人康王碧珠因為「走很多
08 路、人很累、腳很痠」，惟地勤人員表示需請航醫至現場判
09 斷訴外人康王碧珠是否適宜登機。待航醫到現場時發現訴外
10 人康王碧珠疑似昏厥，除先行做緊急處理外，並建議送往醫
11 院救治。進行緊急處置時被告陳映彤同步向被告康福旅行社
12 轉告現場狀況，被告康福旅行社即透過在日本合作之供應
13 商，委請當時恰好人在機場附近之賴先生到場協助處理。被
14 告陳映彤待賴先生到場後，清楚交代事情始末及需要協助的
15 內容後，始帶領其他團員先行返台。

16 (三)康王碧珠先後被送往大森醫院及川崎幸醫院，於日本時間1
17 月26日凌晨3時許順利動完手術。賴先生在確知手術順利結
18 束後即向被告康福旅行社說明現場狀況，由於醫師表示至少
19 需住院一兩週待傷口癒合，被告康福旅行社得知後亦開始進
20 行後續安排家屬前往、住宿等相關事宜。當日下午因賴先生
21 另有要事，改由被告康福旅行社委任之游小姐陪同原告康秀
22 妃，並向其解說醫師術後觀察報告內容。醫師表示訴外人康
23 王碧珠意識未恢復，日後也有無法恢復之可能，此均須看患
24 者自身復原情況，惟日後倘有需要急救時，請家屬須預先決
25 定屆時要延命治療或放棄急救。

26 (四)而於1月27日賴先生將醫師所述轉達原告康秀妃，請家屬預
27 先討論情況惡化時是否要延命治療或放棄急救，斯時康秀妃
28 表示希望將母親轉院回台灣治療，然遭醫師反對。1月28日
29 賴先生轉知原告康秀妃，康王碧珠有心臟停止跳動情形，請
30 家屬決定是否要放棄急救，於當日日本時間晚上9時32分宣
31 告訴外人康王碧珠辭世。被告康福旅行社自賴先生回報消息

01 後，委請賴先生繼續提供往生後續事宜協助直至原告康秀妃
02 等人返台為止。

03 (五)而事故發生前一天為整日東京迪士尼樂園行程，當日行程對
04 一般人而言已屬消耗體力之行程，然當日行程結束後，原告
05 康秀妃及其母親康王碧珠、姪子康硯翔仍於當日行程解散
06 後，在外自由活動直至晚間10時30分許方回到飯店，此對於
07 高齡66歲之康王碧珠而言勢必為體力上之一大挑戰。又當天
08 正逢最強冷氣團襲日，氣溫更於當晚下降到當月最低溫，低
09 溫對於一般免疫力較差之族群如老人或是本身患有心血管疾
10 病患者，恐提升其心肌梗塞、腦中風等機率。且飯店大廳位
11 於三樓，事故發生當天原告康秀妃請訴外人康王碧珠先行至
12 「一樓」等候，致訴外人康王碧珠走失，且走失期間發生何
13 事無人知悉，是否因低溫、年長又拖拉兩個大行李持續行
14 走，致引發心血管疾病，實不無可能。

15 (六)況被告陳映彤於確認訴外人康王碧珠未隨團集合時，立即逐
16 層尋找，並請求飯店人員協助，過程中均有向被告康福旅行
17 社回報現場狀況。甚至於須將訴外人康王碧珠送往醫院治療
18 時，被告康福旅行社也即刻委派賴先生赴現場與被告陳映彤
19 為交接，協助住院、翻譯、喪葬處理等事宜，此在在顯示被
20 告康福旅行社於事故發生時皆盡力為必要協助處理，難認有
21 何過失存在，原告亦未證明被告有何行為造成訴外人康王碧
22 珠死亡結果之發生，更未明確證明被告康福旅行社所提供之
23 服務有何未符合可合理期待之安全性，原告之請求顯屬無
24 據。

25 (七)又原告主張被告身為領隊應當為訴外人康王碧珠做急救等緊
26 急處置等語，惟被告陳映彤僅為旅遊團領隊，領隊之義務範
27 圍到何程度至今仍未見原告有任何之舉證，且強加不具有醫
28 學知識之人醫療行為義務，顯與論理及經驗法則不符；再
29 者，康王碧珠之狀況應屬原告康秀妃最為清楚，自飯店尋獲
30 訴外人康王碧珠到計程車載至機場，原告康秀妃均陪同在
31 側，訴外人康王碧珠若有昏迷或任何不適狀況，原告康秀妃

01 即應帶訴外人康王碧珠前往醫院。原告康秀妃非但未將訴外
02 人康王碧珠帶至醫院進行診療，抵達機場時亦未向被告陳映
03 彤反映，被告陳映彤係聽從原告康秀妃之指示，方帶領原告
04 康秀妃及訴外人康王碧珠至長榮櫃檯辦理報到手續。

05 (八)況且被告陳映彤於確認訴外人康王碧珠未隨團集合時即向被
06 告康福旅行社股份有限公司回報，被告公司亦委請賴先生至
07 機場協助原告處理住院、翻譯、喪葬服務等後續事宜，絕無
08 原告所言未派人到場協助之情，又由於整個旅遊團仍有其他
09 諸多團員，被告陳映彤向被告康福旅行社回報情形後，被告
10 康福旅行社即透過日本合作之供應商，付費委請當時恰好在
11 機場附近之賴先生到場協助處理，被告陳映彤待賴先生到場
12 後，清楚交代事件始末及需要協助之內容後，始帶領其他團
13 員登機返台。

14 (九)再者，本件事故之發生原告至今仍未證明損害之發生、責任
15 原因之事實、死亡結果與被告何種服務有因果關係。倘係因
16 原告康秀妃錯誤告知訴外人康王碧珠集合地點、原告康秀妃
17 於發現訴外人康王碧珠身體不適時未即刻就醫，則此事故之
18 發生即非可歸責於被告所致，原告本件之損害賠償請求均無
19 理由；縱認被告應負賠償之責（假設語，被告否認之）亦難
20 以自殯葬費546,905元收據觀之，其中治喪收入62,705元、
21 喪葬禮儀服務275,000元未提出細項，是否均屬必要費用不
22 得而知；且被告公司於事故發生時盡力為必要之協助及處
23 理，對於家屬往返東京、當地住宿、後事處理，被告均有派
24 人致意並協助，且致贈慰問金5,100元，被告已於道義上盡
25 力協助家屬減輕傷痛，慰問金應屬賠償額之一部先付，自應
26 予扣除，原告除無理由向被告請求慰撫金外，其請求金額亦
27 顯不相當。

28 (十)又自衛生福利部中央健康保險署回函檢附之全民健保醫療費
29 用申報資料可知，訴外人康王碧珠近5年均有因心血管疾病
30 前往林口長庚醫院及臺北榮民總醫院就醫（就醫科別為AB：
31 心臟血管內科、BB：心臟血管外科），因此可知康王碧珠自

01 105年1月27日起即常因疾病代碼I509就醫（I509為心臟衰竭
02 之代碼），且於出國前半年甚至有兩次因疾病代碼I10之病
03 因就醫（I10為本態性高血壓之代碼），可見訴外人康王碧
04 珠除了長年有心臟衰竭之病狀外，更有原發性的高血壓疾
05 病，是故康王碧珠已有一定期間之病史，原告康秀妃顯無理
06 由不知悉此情。低溫、年長、拖拉兩件大行李、心臟病及高
07 血壓病史，均可能為康王碧珠心臟疾病復發之原因，此均為
08 原告康秀妃可預料。且原告康秀妃於飯店人員尋獲訴外人康
09 王碧珠後，飯店人員已有提議是否需就醫，卻遭原告康秀妃
10 所拒。抵達機場後，亦不見原告康秀妃向被告陳映彤或是向
11 機場任何人員反映訴外人康王碧珠之狀況及病史，原告康秀
12 妃未積極主動為任何行為，可見訴外人康王碧珠之死亡，實
13 係因原告康秀妃之消極不作為所致。

14 (四)因此，本件事故之發生係因原告康秀妃指引訴外人康王碧珠
15 獨自拖帶兩個大行李箱前往錯誤樓層，致訴外人康王碧珠於
16 天寒地凍情況下迷失引發心臟疾病。原告康秀妃於發現訴外
17 人康王碧珠時，明已察覺母親身體有異狀，卻仍執意前往機
18 場。倘訴外人康王碧珠狀況真如原告所言已昏迷，自飯店至
19 機場花費約1小時左右之車程時間，大可於途中即前往醫
20 院。此再再顯示原告康秀妃身為訴外人康王碧珠之女兒，對
21 訴外人康王碧珠之身體狀況最為清楚，卻延誤訴外人康王碧
22 珠就醫。除事故起因由原告康秀妃所致，後續危險之發生及
23 擴大，原告康秀妃亦屬最能第一時間察覺之人卻不作為，原
24 告康秀妃未盡隨側照顧之責顯為肇事主因，應負較重之責
25 任。

26 (五)並聲明：原告之訴及假執行之聲請均駁回。如受不利判決，
27 願供擔保請准宣告免為假執行。

28 三、被告陳映彤則以：

29 (一)原告母親康王碧珠在飯店內經被告陳映彤請求飯店人員協同
30 原告康秀妃尋獲其母親康王碧珠後，曾向康秀妃詢問：是否
31 需要叫救護車？康秀妃表示不用，並隨即電話通知陳映彤，

01 陳映彤即請飯店人員安排計程車載原告與其母親等三人前往
02 機場，因此並非由康秀妃自行招攬計程車前往機場，在前開
03 兩造電聯中，康秀妃並未向陳映彤表示其母親康王碧珠身體
04 有任何不適之處，僅表明其母親拖了兩個大行李走了很久的
05 路，腳很酸、很痛，走來走去，可能趕不上飛機，陳映彤
06 說：沒關係！先來機場，會幫忙借輪椅，會在計程車下車處
07 等，為此陳映彤乃向機場借了輪椅，並親自推著輪椅至一樓
08 停車處接原告等三人。嗣因計程車司機仍非停在陳映彤原本
09 指示之最接近長榮航空之計程車上下車處，故陳映彤經由附
10 近一位員警之協助，將輪椅推到原告等人所搭之計程車實際
11 下車處，由該名陪同之員警、計程車司機及另位不知名路
12 人，共同協助將當時坐在副駕駛座後方位置之康王碧珠下計
13 程車。

14 (二)三人協助康王碧珠上輪椅後，係由該位員警將輪椅推至長榮
15 航空的櫃台，陳映彤與康秀妃及康硯翔則跟隨一同到長榮櫃
16 台，途中康秀妃問陳映彤：要回臺灣或在日本治療較好？陳
17 映彤回：回臺灣語言及醫院都較方便，但還是要看你們家屬
18 的決定！到長榮櫃台後地勤先問：剛剛借輪椅，乘客怎麼
19 了？陳映彤回：客人說走路走太多，累了，在休息！長榮櫃
20 台地勤再告知：這種情形，若客人執意要登機，要簽切結
21 書！就在陳映彤正在翻譯給站在旁邊的康秀妃知悉同時，長
22 榮地勤人員即行通知航醫前來評估，航醫到後發現康王碧珠
23 狀況不佳，乃通知其他人前來協助架屏風並開始為康王碧珠
24 急救，急救告一段落即決定應立即送醫院治療，因此足見康
25 王碧珠至機場後並未昏迷，外觀上看起來僅有些疲累之狀
26 態，若已呈現昏迷狀態，康秀妃自無待他人表示任何意見，
27 理所當然會堅持將其母親送醫救治，因此陳映彤即無可能對
28 康秀妃表示那先回臺灣就醫等語，再者，因航空公司絕無可
29 能讓昏迷的病人上飛機，故陳映彤即無可能向康秀妃表示：
30 那先回臺灣就醫！

31 (三)且陳映彤與原告等三人至長榮登機櫃台後，因康王碧珠口中

喃喃自語，陳映彤與長榮航空地勤立刻請來航醫協助診斷康王碧珠，航醫人員建議應送往醫院治療處理，因此康秀妃乃接受日方醫護人員的建議，立即將其母親送往醫院救治，當下康秀妃即在長榮櫃台懊悔：早知道我們三個人應該要一起行動的！並詢問陳映彤：是否能協助帶姪子先行回台？陳映彤同意照顧小姪子先行返台，然被告三歲小姪子當場哭鬧不已，不肯跟陳映彤先行返台，於是當下陳映彤即連絡台北總公司並報告東京線控相關於情形後，公司即指派一位翻譯（賴先生）陪同原告等人協助就醫問題，陳映彤在與賴先生做好清楚的故事情形交接後，即帶領其他團員先行返台，後續皆由該位賴先生陪同上救護車至醫院協助客人，因此康秀妃稱：當下被告無提供或告知有任何協助人員，並非事實。

(四)又康秀妃稱，要下車時，康王碧珠告訴康秀妃他很冷…陳映彤及計程車司機協助康王碧珠下車時，當時康秀妃看到康王碧珠已經倒在計程車椅子上，康王碧珠在下計程車時已滑了兩次，沒辦法坐著，坐在輪椅上時是癱坐在輪椅上的，當康秀妃問康王碧珠你到底麼了，你不要嚇我，但是康王碧珠並無反應等語，則康王碧珠由尚可言語說很冷至倒在計程車椅子上其間之變化，僅有康秀妃知悉，若康秀妃倒在椅子上之狀態即可認定是所謂的昏迷，而必須緊急送醫，則對康王碧珠身體產生變化完全知悉之康秀妃更應有將康王碧珠送醫之義務，康秀妃以外之人並不知曉康王碧珠的身體先後所發生之變化，故康秀妃理應以被告或其他人更有義務處理康王碧珠之狀況。試問，若康秀妃認為康王碧珠上開狀況甚為緊急，必須立刻送醫，那麼何以康秀妃不自行或向第三人或向陳映彤請求立刻送醫？此並無語言之限制！顯然康秀妃亦無法判斷康王碧珠之狀況，甚而決定是否立刻送醫。

(五)而就原告主張之部分：

(1)原告主張係依據民法第184條第1項規定，請求損害賠償等語，然未陳明究陳映彤係侵害原告何種權利？陳映彤究對原告有何故意或過失之不法侵權行為？及陳映彤之何項不法侵

01 權行為與原告所受損害係有因果關係？另對於前開主張亦未
02 提出任何證據以實其說。

03 (2)原告另主張依據民法第184條第2項規定，請求損害賠償，並
04 主張康王碧珠到達機場並呈現昏迷時，陳映彤於職務上負有
05 維護旅客安全義務，其應注意能注意康王碧珠身體顯有不
06 適，且能預見康王碧珠可能因身體不適而產生嚴重後果，陳
07 映彤未讓康王碧珠直接就醫亦未立即通知航醫進行急救服
08 務，而是說讓康王碧珠回台就診，臺灣醫療資源較多，亦未
09 檢視康王碧珠是否狀態妥當可以承受飛航顛頗，執意讓康王
10 碧珠登機而非儘速送醫治療，嗣經地勤人員發現判斷不宜登
11 機，經送往航醫判斷須送當地醫院後，到院前已昏迷，經手
12 術治療仍告不治死亡。陳映彤於康王碧珠送往機場航醫急救
13 時已登機回台，並未在旁照顧康王碧珠及協助其就醫等符合
14 當時科技或專業水準可合理期待之安全性服務，使康王碧珠
15 無法及時受醫治而發生死亡結果等語，然而：康秀妃為康王
16 碧珠最親近之子女，應比其他陌生人更瞭解其母親素來之身
17 體狀況，故若康秀妃質疑陳映彤有應注意能注意其母親身體
18 顯有不適，且能預見其母親可能因身體不適而產生嚴重後果
19 之情事，則康秀妃自更應因應注意能注意能預見而未注意或
20 未預見負起相關責任，畢竟只有康秀妃方係最清楚知悉其母
21 親之身體狀況之人。陳映彤既非醫療專業人士，亦非康王碧
22 珠之親人，自無可能可以注意到或預見康王碧珠身體之變
23 化，因此原告於此之主張顯無理由。

24 (3)況且，當飯店人員協助康秀妃在飯店尋獲其母親之後，即曾
25 向康秀妃詢問是否要叫救護車？當下康秀妃即表示無庸叫救
26 護車，由此可見康秀妃對於其母親之身體狀況亦能掌握且有
27 決定權。原告等三人至機場櫃適後，在確認康王碧珠是否適
28 合登機之際，康王碧珠發生疑似昏厥之狀況，陳映彤與地勤
29 人員即立刻通知航警過來並進行緊急處置措施，因此陳映彤
30 並無原告所指述未立刻通知航醫進行處理，更無可能發生執
31 意讓康王碧珠登機等情事，康王碧珠是否適於登機？並非陳

01 映彤可以片面自行決定之事，航空公司方面亦會檢視旅客之
02 身體狀況以決定是否讓旅客登機，畢竟航空公司絕不會坐視
03 旅客在飛機上發生任何意外，故原告之主張顯非事實，亦不
04 合理。況，若康秀妃果真認定其母親之身體狀況必須就醫，
05 亦可直接請求陳映彤或機場人員協助直接將母親送醫，或請
06 求在場任何人通知航醫進行處置，是原告把其母親死亡結果
07 責由被告負責，顯無理由。

08 (4)再者，康王碧珠經被告及地勤人員通知航醫到場進行緊急處
09 置後，即用救護車送往醫院，陳映彤將協助病人之工作交接
10 給總公司委派之賴先生（通日文之當地人士）負責陪同康秀
11 妃並為其翻譯之人員後，方帶領其他團員先行返台，故並不
12 知道康王碧珠是否在到院前之狀況為何？然原告先是稱：其
13 母親到達機場已呈現昏迷，後又改稱：到院前已昏迷，顯見
14 原告對事實之陳述有所隱瞞，方致有此前後陳述不一之情
15 事。惟無論如何，康王碧珠經過轉送醫院所進行之手術確實
16 係成功的，僅因術後發生腦浮腫等因素，原告等人最後決定
17 放棄急救，原告母親方辭世。

18 (5)且依原告所提出康王碧珠之診斷證明並已說明：出現急性大
19 動脈解離Stanford Type A，右冠狀動脈罹患急性心肌梗
20 塞，造成心肺功能停止，救活後送至川崎幸醫院治療。右冠
21 狀動脈留置支架，緊急實施主動脈弓局部置換術。術後全腦
22 缺血引起腦水腫、腦脫疝，於死亡等語。顯見康王碧珠雖曾
23 經心肺功能停止，然經救活，僅係因術後全腦缺血引起腦水
24 腫、腦脫疝，方於死亡，前開診斷證明無一描述康王碧珠之
25 死亡係與陳映彤之任何行為有關聯性，更遑論康王碧珠之死
26 亡與陳映彤之行為有任何因果關係存在，尤其原告尚不得僅
27 憑從網路下載之資料，即謂康王碧珠之死亡與陳映彤之任何
28 行為有因果關係。

29 (六)因此，原告指控陳映彤並未在旁照顧康王碧珠及協助其就醫
30 等符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性服務，使康
31 王碧珠無法及時受醫治而發生死亡結果等語，顯與事實不

符。康王碧珠之死亡係起因於康王碧珠在團體即將返台時，未與家人一起行動，獨自一人在飯店內拖著兩大箱行李行走許久的時間，讓康王碧珠之心臟無力承擔，方導致康王碧珠發生急性大動脈解離、急性心筋梗塞等急症（按此為康秀妃所自承之事實，其母親因走很多路、人很累、腳很痠），既未有如原告所指述，陳映彤未立刻通知航醫進行急救服務，更無可能發生執意讓康王碧珠登機等情事，原告未證明陳映彤當下之處理方式與康王碧珠之死亡有任何因果關係，是原告請求陳映彤應負擔其所謂之損害顯無理由。

(七)又被告並無未讓康王碧珠就醫，亦未曾說過要讓康王碧珠回台治療等情事，若康王碧珠確有需在日本當地接受治療之必要，絕非被告等所能反對置喙之事，原告等人為康王碧珠之子女，方為有權利決定是否讓其母親康王碧珠就醫之人，尤其康秀妃在日本飯店人員找到母親後，據日本飯店人員稱康王碧珠狀況看起來已非常不好，因此詢問康秀妃本人是否需要叫救護車送醫後，康秀妃當下即表示：不用！（按康秀妃當下決定不送醫，是否係因為顧慮母親若在日本就醫將產生相當高之醫療費用？不得而知），則若其當時康秀妃即未決定讓其母親立刻就醫，那麼被告等人自無可能違反原告之意思，強行決定康王碧珠要回台或留日就醫。又，對於臺灣人而言，臺灣健保制度完善，因此臺灣人在自己國家接受治療本就對患病之臺灣人較為理想之選擇，此為客觀上一般人皆會如此認知之事實，已是無庸贅言之事，然陳映彤並無執意讓康王碧珠登機、回臺接受治療等情事，對陳映彤而言，康王碧珠在何地接受治療並不會有任何影響或差別，有差別的人是原告等人，蓋若其母親留在日本治療，相較於返回臺灣就醫，將無可避免必須花費更鉅大的醫療費用，因此陳映彤無必要強行要求康王碧珠返回臺灣治療。又康王碧珠是否適於登機返台，亦非陳映彤等所能決定之事，反而是航空公司或原告等人方能決定之事，若原告等人認母親係處必須立刻就醫之狀況，何以當下未作出立刻送醫之決定？且原告對於

01 是否立刻送醫乙事（暫不論誰有決定權）與其母親之生命消
02 逝間究有何因果關係，迄未提出任何說明或舉證，則原告主
03 張被告等應負擔侵權行為損害賠償之責任顯無理由。

04 (八)另原告稱：康王碧珠至機場時已呈現昏迷之狀態等語，然所
05 謂「昏迷」係有其醫學上之定義，故原告所謂之「昏迷」究
06 係何種狀況？實有必要加以具體描述。又若康王碧珠果如原
07 告所稱，因昏迷而必需立刻送醫，則何以身為最親近家屬且
08 康王碧珠過去病史知之最詳之康秀妃，卻未立刻自行或請求
09 陳映彤協助送醫，反與康王碧珠一同至機場櫃台辦理登機手
10 續，預備返台治療，此顯違背一般社會生活之經驗，由此可
11 見原告亦無法判斷康王碧珠當時之狀況是否可以登機返台。
12 且康王碧珠之死亡結果依據診斷證明書所載，實係起因於
13 「急性大動脈剝離、急性心筋梗塞」所致，而誘發康王碧珠
14 急性心筋梗塞之原因，則為康王碧珠返台前一日，原告不顧
15 康王碧珠之心臟宿疾，過度消耗其體能，且於返台當日又放
16 任其一人在飯店失去動線，與陳映彤之任何作為或不作為皆
17 無因果關係，原告不斷堅稱係因被告之不作為方致康王碧珠
18 之死亡結果，然迄無法就陳映彤之不作為與康王碧珠之死亡
19 結果間之因果關係，提出相關之證據方法，所述顯無足採。

20 (九)且從中央健保局所提供之就醫紀錄表可以知悉，康王碧珠因
21 心臟、血液方面之慢性病（按依康王碧珠看診之頻率為每
22 月，可推斷確有心臟、血液方面之慢性病），長期在林口長
23 庚與台北榮總就醫（就醫科別為AB：心臟血管科、AH：血液
24 腫瘤科），尤其在107年1月赴日本旅遊前之106年12月21
25 日，更曾至林口長庚之心臟血管科看診，因此原告等身為康
26 王碧珠之最近親屬無可能不知康王碧珠為有心臟、血液方面
27 之慢性病之人，應特別注意不得讓其勞累或於天氣特別寒冷
28 之時須更加注意其心臟血液之狀況，然知悉康王碧珠為有心
29 臟、血液方面慢性病之康秀妃，竟未自行注意其母親之身體
30 狀況，或事先告知領隊其母親之病史，以讓領隊幫忙注意、
31 防範，更未在其母親精神顯現出疲累狀態時，告知領隊其母

01 親係有心臟病之人，應該送醫治療或讓其母親服用心臟血液
02 方面之慢性病藥物，原告在完全知悉其母親之相關身體狀況
03 情形下仍消極不作為，未提高警覺，方屬侵害康王碧珠權益
04 之人。

05 (十)再者，消保法第7條雖係特殊型態之侵權行為類型，然本件
06 並無適用消保法第7條規定之空間，易言之，陳映彤所提供
07 之商品或服務並無未符合當時科技或專業水準可合理期待之
08 安全性。

09 (十一)就關於原告請求之損害賠償項目與金額之意見：

10 (1)一則康王碧珠接受日本之醫療服務並非被告所造成，二則康
11 王碧珠係經航醫判斷後，認應留在日本當地進行醫療措施，
12 且原告亦認同母親應留在日本當地進行治療，而康王碧珠亦
13 確已接受日本當地之醫療服務，則原告即應自行負擔上開醫
14 療費用，原告無理由請求陳映彤負擔。

15 (2)關於交通費與住宿費部分，係子女前往探視照顧留在日本就
16 醫的母親所必然增加之費用，因此原告應自行負擔上開醫療
17 費用，原告無理由請求陳映彤負擔。

18 (3)關於殯葬費部分，康王碧珠之死因為心臟大動脈剝離造成心
19 筋梗塞，雖經開刀成功救治，然因醫生說明甦醒可能性小，
20 家屬決定放棄治療，康王碧珠方才辭世，此與陳映彤之任何
21 行為並無因果關係，故原告請求陳映彤負擔上開費用並無理
22 由。

23 (4)又關於精神慰撫金部分，因康王碧珠發生死亡結果與被告之
24 任何行為皆無因果關係，故原告請求陳映彤負擔上開費用並
25 無理由。

26 (十二)並聲明：原告之訴駁回；如受不利判決，願供擔保請准宣告
27 免為假執行。

28 四、得心證之理由：

29 (一)經查，原告主張之事實，業據其提出旅遊付款收據、旅行內
30 容、領隊資料、手術說明書、死亡證明及診斷書、診療費證
31 明、交通住宿費收據、喪葬費用收據、康王碧珠之保單及理

01 賠審核通知書、醫療專機醫生間LINE對話紀錄截圖、被告康
02 福旅行社簡訊截圖、心肺復甦資料、心肌梗塞資料、日文診
03 斷資料之中文譯本、三鶯營業所乘務員日報照片、陳映彤通
04 知退房時間LINE對話紀錄截圖、中華民國品質保障協會緊急
05 事故應變手冊及下載出處截圖、康秀妃與葉兆崇LINE對話紀
06 錄截圖、LINE對話紀錄、羽田機場急救紀錄、大森病院病歷
07 資料之日文及中譯、日本昏迷指數之說明資訊等文件為證
08 （卷1第21-77、193-229、245-277、321-337、369-378、39
09 5頁，卷2第171-270頁）；被告二人則均否認原告之主張，
10 並以前揭情詞以為抗辯，並提出蘋果日報新聞、日本氣象廳
11 東京2018年氣溫表、行政院衛生署中央健康保險局電子報、
12 原告住宿之日本飯店報告、被告指派協助人員賴志帆之報
13 告、新宿華盛頓飯店之報告及中譯本、翻譯費用收據、國際
14 疾病分類標準、中央翻譯社翻譯譯文等文件為證（卷1第155
15 -160、175-183、309-314頁，卷2第131-133、157頁），是
16 本件所應審究者為：康王碧珠之死亡結果與被告提供之旅遊
17 服務有無因果關係？被告抗辯康王碧珠死亡結果與被告提供
18 之旅遊服務並無因果關係，有無理由？以下分別論述之。

19 (二)就本件於107年1月25日發生之過程略以：

20 (1)該旅行團原訂上午9時在新宿華盛頓飯店大廳集合，因康王
21 碧珠未出現在飯店大廳，陳映彤及康秀妃先尋找無果，告知
22 被告陳映彤後，被告陳映彤請飯店人員陪同康秀妃（及侄子
23 康硯翔）在飯店周遭尋找康王碧珠，陳映彤則帶領其他團員
24 先行前往機場辦理報到手續。

25 (2)飯店人員於上午10時15分許發現康王碧珠後，並與康秀妃、
26 康硯翔會合後，康秀妃撥打電話告知陳映彤已尋獲康王碧
27 珠，陳映彤請飯店人員協助康秀妃等人安排計程車前往東京
28 羽田機場會合，康秀妃於電話中向陳映彤表示：康王碧珠腳
29 很酸、很痛，走來走去，可能趕不上飛機等語，陳映彤說：
30 沒關係！先來機場，會幫忙借輪椅，也會在計程車下車處等
31 候等語；之後，被告陳映彤即於11點15分向機場長榮櫃台借

01 輪椅，之後被告陳映彤推輪椅至一樓停車處等待康王碧珠等
02 人。（飯店人員尋覓到康王碧珠之時，飯店華籍人員曾詢問
03 康秀妃是否要幫忙叫救護車，康秀妃表示不用，惟其並未將
04 此事於電話中告知被告陳映彤）。

05 (3)計程車到機場後，因計程車司機並未停在陳映彤原本指示最
06 接近長榮航空之計程車上下車處，陳映彤乃詢問附近一位日
07 本員警協助，將輪椅推到原告等人所搭計程車實際下車處，
08 並由該日本員警、計程車司機及另位不知名路人，三人共同
09 協助將當時坐在副駕駛座後方位置之康王碧珠扶下計程車搭
10 乘輪椅，由被告陳映彤推著輪椅之康王碧珠，由康秀妃陪同
11 侄子康硯翔並攜帶行李，一同前往長榮航空報到櫃台。

12 (4)一行人於上午11時30分到達長榮航空報到櫃台，由被告陳映
13 彤辦理報到事宜，康秀妃則陪同康王碧珠及侄子康硯翔在旁
14 等待，過程中因報到櫃台人員看到康王碧珠有「喘喘不過
15 氣很難過的樣子」之情形，因此，長榮航空報到櫃台人員於
16 11點45分打電話給機場內科醫師草野英美子告知：「有一位
17 即將搭乘飛機的台灣旅客，在櫃檯前喘喘不過氣很難過的
18 樣子，請來診治」等語（卷2第213頁），並請機場醫師草野
19 英美子前來評估狀況，在等待醫生到來的同時，櫃台人員詢
20 問被告陳映彤關於康王碧珠之情況，陳映彤回覆稱：「她只
21 是累了，她的狀況如同以往」（During waiting for doctor
22 we made an interview with TC about her condition.
23 TC just said "She just tired. She is the same as usu
24 al.）（卷2第99、157頁）。

25 (5)機場醫師草野英美子醫生於11點50分抵達現場，診斷後發現
26 康王碧珠狀況「頭無力下垂，坐在輪椅上，確認pt。呼叫時
27 無反應，意識程度300，無自主呼吸，無法觸得頸動脈、瞳
28 孔兩側放大，判斷為CPA狀態，指示請求救護車，立即從椅
29 上抬下，面朝上讓其躺在地板上，開始心臟按摩，開始人工
30 急救甦醒氣換氣。也裝設SED，自動分析結果為不適用而無
31 去顫。也嘗試插管，從口腔內伴隨出血的泡沫痰++。難以充

分看到聲帶。插入咬口器、鼻咽呼吸道（nasal airway）後，繼續甦醒器換氣。之後，稍微移動臉部，聽見嗚嗚呻吟，觸得頸動脈。恢復了。但是，即使嘗試確保呼吸道，仍做不到。即使再三嘗試插管，但由於牙齒緊咬，因此就算使用開口器，仍舊困難。急救隊到達，類似動脈微弱（30~40左右），而再次心臟按摩，並緊急送到大森三級急救（急救隊到達前，估計約進行20分鐘左右心臟按摩）。」、「本次，從5天前和家人（本人、女兒、孫子）來旅行。據稱病史有高血壓，但仍只服用輔助食品。據稱之前一直很有精神，無異樣。」、「之後收到大森醫院急救中心佐藤（大）醫師到診所過程的留言。診斷為史丹佛分類A型主動脈剝離，冠狀動脈阻塞而心跳徐緩（但當日在大森醫院無法開刀，故轉送到川崎幸醫院）。」等情（卷2第213頁）。同時被告陳映彤立即通知連絡康福旅行社台北總公司並報告東京線控相關情形後，康福旅行社並指派翻譯（賴先生）至醫院協助就醫，而被告陳映彤則先帶領其餘旅客搭乘飛機回台。

(6)長榮航空櫃台人員葉兆崇亦陪同康王碧珠、康秀妃前往大森醫院急診，依大森醫院急診紀錄「台灣國籍女性。2018/1/25因回台灣而到羽田機場國際線航廈，在女兒面前突然說呼吸困難而失去意識。東邦大學羽田診所的醫師確認CPA後，開始CPR。10-20分鐘後，呼吸10/分，脈搏42/分，視為ROSC而運送到本院急診」、「通報知曉：11時54分、抵達現場：12時4分、現場出發：12時22分、抵達醫院：12時36分」、「#急性主動脈剝離#右冠狀動脈阻塞#休克，因CPA恢復而運送，由於有CPA，故推測心臟停止時間為10-20分鐘左右。途中無瞳孔放大。到院時，意識程度E1V1M4，心跳數35-40/分，血壓50左右，為休克狀態。氣管內插管後，採人工呼吸器管理，心電圖上有ⅡⅢaVF的ST上升。CT雖在頭部未見梗塞及出血，但胸部CT有升~外髂動脈剝離。右冠狀動脈無顯影效果，應是主動脈剝離而導致阻塞。並且，腹腔動脈和左臂動脈雖因假腔而分支，但保持血流。對於休克，持續投藥

01 noradrenaline。雖符合緊急手術，但本院不能施行手術而
02 轉送川崎幸醫院」等語（卷2第225、229頁），因此於13點5
03 2分再轉送心臟科專門醫院川崎幸病院，主治醫師大島晉向
04 翻譯表示因CPR之前心臟停止造成腦部缺氧損傷，並於同年1
05 月26日完成左冠狀動脈支架及主動脈弓部置換手術等心臟手
06 術後，仍於同年1月28日因「腦脫疽、救活後缺氧缺血性腦
07 病變、急性大動脈解離stanford Type A、急性心肌梗塞」
08 等原因死亡。

09 (三)上揭發生過程，乃有以下佐證：

10 (1)新宿華盛頓飯店之紀錄記載略以：「1/25行蹤不明的客人事
11 後報告：9：20左右 收到導遊說應該還有一位客人在17樓
12 等，希望能前往17樓查看的通知。由櫃檯人員與導遊前往17
13 樓查看並確認1703號房，皆未發現行蹤不明的客人。」、
14 「9：30左右 再次收到導遊聯絡說1703號房尚有一位客人
15 沒有到集合地點集合，希望能幫忙尋找的請求。詢問詳細狀
16 況後被告知，9：10左右行蹤不明客人的女兒跟客人說『先
17 到一樓等』，但到一樓並沒有看到客人，2樓及3樓也皆未發
18 現客人身影。」、「9：45左右 導遊告知會不會客人不小
19 心走到其他客房樓層，希望能夠搜尋所有樓層，並由櫃檯人
20 員同行前往搜尋。」、「9：50左右 收到報告的櫃台經理
21 確認行蹤不明客人的特徵後，向警備人員報告，並確認監視
22 攝影機」、「10：00左右 導遊由於還需安排其他客人回
23 國，帶領團體出發前往機場。搜索客房樓層的途中和客人的
24 女兒及孫子會合，從24樓開始逐層向下確認，由於孫子要一
25 起尋找看起來很辛苦，所以請他們在櫃台等待，由櫃檯人員
26 確認全客房樓層。」、「10：30左右 櫃台人員返回櫃台，
27 向客人的女兒報告並未在客房樓層找到客人。同時間 警備
28 負責人通知櫃台已發現行蹤不明的客人。立即請客人的女兒
29 與櫃檯人員及另一名中國籍工作人員一同前往發現地
30 點。」、「行蹤不明的客人發現時的狀況：有一位入住房客
31 在地下一樓照顧看起來不好的客人。而後，清掃人員向入住

01 房客詢問狀況，並向防災中心聯絡。在防災中心待機的警報
02 負責人立刻與另兩名警備人員前往。（入住房客在警備人員
03 到達後便離開現場，故無法向此位房客確認詳細狀況）」、
04 「10：37左右 客人的女兒突然將電話交給警備負責人，電
05 話中的女性（導遊）告知希望能幫忙客人們坐計程車前往羽
06 田機場。由於客人的狀況看起來非常不好，有向客人的女兒
07 確認是否需要叫救護車，但客人的女兒表示不用。」、「1
08 0：47左右 讓客人坐上計程車朝機場出發」等情（中譯：
09 卷1第309-311頁）。

10 (2)原告康秀妃陳述當時經過略以：「（主張未即時進行急救或
11 找人急救之過程為何？是已經反應病狀但拒絕處理而延誤或
12 是事後發現狀況？事實經過為何？）我跟康王碧珠、康硯翔
13 搭計程車到達機場時，因為計程車停在上下車處，但是陳映
14 彤是在機場門口等，所以用LINE聯繫，陳映彤到計程車停車
15 處，要下車時，康王碧珠告訴我他很冷，我下車，計程車司
16 機也下車拿行李，我接行李後，陳映彤及計程車司機協助康
17 王碧珠下車，當時我看到康王碧珠已經倒在計程車椅子上，
18 他們是從左側，我從右側進入協助，但是陳映彤說你把康硯
19 翔牽好，我來處理，陳映彤就請二位路人協助，陳映彤就推
20 輪椅進機場，我推二件行李及康硯翔跟著後面走，陳映彤問
21 我為何會這樣，我說我不知道，我剛剛還有跟康王碧珠講
22 話，陳映彤說現在怎麼辦，我說我不知道怎麼辦，陳映彤說
23 好，回台灣語言及就醫什麼都方便，我沒有同意也沒有拒
24 絕，因為我也不知道怎麼辦，陳映彤說如果過海關時，海關
25 詢問你要說康王碧珠只是在閉目養神，我沒有說話，因為當
26 時很急，陳映彤就推著輪椅往前走，我就跟著後面走，陳映
27 彤就推輪椅去登機櫃檯辦登機，陳映彤把輪椅推到櫃檯旁邊
28 就辦登機，他去辦登機，長榮不給他辦登機，陳映彤回來時
29 有告訴我要簽切結書，但是長榮也不同意，陳映彤說地勤要
30 求醫務人員來檢查，後來醫務人員有來，這段時間都是在等
31 待，等醫務人員來就開始急救，我跟康王碧珠、康硯翔就上

救護車到醫院，陳映彤就搭機回去，在醫務人員完成急救等待救護車期間，長榮的葉先生有問我是否有人會日文，我說沒有人會，他說那他陪我過去，他是在急救的過程中到現場的。從下計程車到機場櫃檯大約10-15分鐘，我當時是在等待陳映彤辦理登機作業，後來陳映彤回來之後就是在等醫務人員來前來。這件時間我是在輪椅旁邊，我有問康王碧珠你到底怎麼了，你不要嚇我，但是他沒有反應，康王碧珠在下計程車時就已經滑了兩次，他沒有辦法坐著，坐在輪椅上時，康王碧珠是癱坐在輪椅上。在等醫務人員來現場處理過程，我沒有向陳映彤或醫務人員陳述有關康王碧珠的狀況，醫務人員也並未詢問問題，因為當時醫務人員到現場之後就架起屏風，開始急救，康硯翔說他會怕，櫃檯人員說不要讓小孩子看到比較好，所以我就把小孩帶開。」「（原告主張發現身體不適之時間點為何？有無告知身體不適之狀況？使用輪椅之經過為何？）我們到機場時，在等陳映彤時，就發生『康王碧珠告訴我他很冷』的過程，當時過程就如同我上次所說『搭計程車到達機場時，因為計程車停在上下車處，但是陳映彤是在機場門口等，所以用LINE聯繫，陳映彤到計程車停車處，要下車時，康王碧珠告訴我他很冷』，之後康王碧珠就沒有說話了，當時我聽到一個聲音很大聲，是陳映彤用日文在吼司機，發生什麼事情我不清楚，我也聽不懂他們講什麼，就是在這個時候，我才看到康王碧珠倒在後座椅子上，當時我位置在車子左側的騎樓，當時拿著行李及牽著小孩，所以我就走到車子右側去幫忙，陳映彤說叫我牽好小孩，他來處理就好，這部分就如同我上次陳述之『但是陳映彤說你把康硯翔牽好，我來處理，陳映彤就請二位路人協助，陳映彤就推輪椅進機場』。輪椅部分是我用LINE告訴陳映彤說康王碧珠說他的腳會痛，請他準備輪椅，當時我剛找到康王碧珠，人還在飯店，同時我也跟他說我可能會趕不上飛機。」等語（卷1第343頁，卷2第9頁）。

(3)長榮航空公司之現場報告記載略以：「★CKIN1030L時：GRP

抵達，當下TC並未回報有3個人未到。★CKIN1115L時：AGT發現還有3個人未到，詢問TC後，TC回覆他們未趕上集合，就先讓他們留在飯店。此外，向AGT告知3人裡其中1人身體不適，必須準備輪椅。★CKIN1130L時：TC自行帶著輪椅來到TCR。當時PAX的樣子看起來有些奇怪，雖然TC拒絕請醫師過來，但由於判斷此為緊急事件，因此請求機場的醫師協助。」、「★10：30於櫃檯登記時：此團抵達K櫃台（K-counter）時間大約10點30分。領隊(TC)在那時間未回報我們關於此三位旅客(PAX)的狀況。★11：15於櫃檯登記時：櫃檯人員發現此團這三位旅客尚未報到，當下櫃檯人員詢問領隊，此三位旅客的位置在哪。領隊告知櫃台：因為此三位旅客當天早上未到飯店大廳的會面點集合，所以她離開飯店時，三位旅客團員未跟著她離開。她當下也要求我們準備一張輪椅，提供給團裡其中一位身體不適的旅客。★11:30旅客至櫃檯辦理作業（S/U）最後，領隊和此三位旅客於櫃檯辦理報到程序（領隊協助推輪椅）我們可以清楚看見此位旅客看起來很奇怪；因此我們建議打電話給駐機場的醫生，但是領隊說：不需要打電話。然而，因為我們判斷此件為緊急狀況，我們還是有打給機場醫生。等待醫生到來的同時，我們和領隊做了面談詢問關於她的情況。領隊僅回覆：她只是累了；她的狀況如同以往。」、「1.該等旅客為可樂旅遊之團體旅客，領隊陳映彤除上開三人外之約於當日上午10時30分（東京當地時間）抵達本公司羽田機場報到櫃檯辦理報到、托運行李等手續，於上午11時15分許，本公司羽田機場地勤代理公司人員詢問領隊陳映彤同團尚有上開三名未完成報到手續之旅客（除該三人外，包含領隊陳映彤在內均已完成報到手續），領隊陳映彤表示其離開旅館時該等旅客並未出現在集合地點，惟要求地勤地理公司人員準備輪椅乙件予上開旅客之一，因其身體不適。2.上午11時30分於上開系爭航班準備關櫃前，領隊陳映彤推著坐在輪椅上之旅客康王碧珠，連同旅客康秀妃與康硯翔出現於報到櫃檯，地勤代理公

司人員於確認旅客之健康狀態是否適於搭機時，旅客康王碧珠均無反應，故向領隊陳映彤建議應由羽田機場之醫師診視，惟領隊陳映彤表示不需要。而地勤代理公司人員為慎重起見，仍通知羽田機場醫護人員赴報到櫃檯檢診。3.醫護人員到場判斷旅客康王碧珠已無意識，旋即於現場進行急救，隨後送醫。另查無領隊陳映彤要求簽立切結書已讓旅客康王碧珠登機之情事。」等情（卷2第93-95頁，中譯：卷2第157頁）。

(4)急救隊資訊紀錄單記載略以：「事故概要：65歲，台灣國籍女性，為了回國而到羽田機場國際線航廈3樓，在女兒面前出現『噁~噁~(喘不過氣)』般的呼吸後，失去意識。雖坐在輪椅上，但11時50分左右東邦大學診所草野醫師確認CPA後，開始CPR10~20分鐘，確認實施CPR後，恢復到呼吸10次，脈搏42下。之後，急救隊接手，確認脈搏42下後，再次開始CPR。無AED休克。」、「主要症狀・過程：11:45長榮航空職員打電話到診所。在電話中告知『有一位即將搭乘飛機的台灣旅客，在櫃檯前噁噁喘不過氣很難過的樣子，請來診治』。11:50醫師與護士抵達現場93樓長榮機場K櫃檯）。頭無力下垂，坐在輪椅上，確認PT。呼叫時無反應，意識程度300，無自主呼吸，無法觸得頸動脈。瞳孔兩側放大。判斷為CPA狀態，指示請求救護車。立即從椅上抬下，面朝上讓其躺在地板上，開始心臟按摩。開始人工急救甦醒氣換氣。也裝設AED，自動分析結果為不適用而無去顫。也嘗試插管，從口腔內伴隨出血的泡沫痰++。難以充分看到聲帶。插入咬口器、鼻咽呼吸器(nasal airway)後，繼續甦醒器換氣。之後，稍微移動臉部，聽見嗚嗚呻吟，觸得頸動脈。恢復了，但是，即使嘗試確保呼吸道，仍做不到。即使再三嘗試插管，但由於牙齒緊咬，因此就算使用開口器，仍舊困難。急救隊到達，類似動脈微弱(30~40左右)而再次心臟按摩，並緊急運送到大森三級急救(急救隊到達前，估計約進行20分鐘左右心臟按摩)。本次，從5天前和家人(本人，女

兒、孫子)來旅行。據稱病史有高血壓，但仍只服用輔助食品。據稱之前一直很有精神，無異樣。之後，收到大森醫院急救中心佐藤(大)醫師到診所過程的留言。診斷為史丹福分類A型主動脈剝離，冠狀動脈阻塞而心跳徐緩。(但當日在本院無法開刀，故轉送到川崎幸醫院。之後則由其他管道了解)」等語(中譯：卷2第174-175、211-213頁)。

(5)大森醫院急診救護紀錄略以：「台灣國籍女性。2018/1/25因回台灣而到羽田機場國際線航廈，在女兒面前突然說呼吸困難而失去意識。東邦大學羽田診所的醫師確認CPA後，開始CPR。10-20分鐘後，呼吸10/分，脈搏42/分，視為ROSC而運送到本院急診」、「通報知曉：11時54分、抵達現場：12時4分、現場出發：12時22分、抵達醫院：12時36分」、「#急性主動脈剝離#右冠狀動脈阻塞#休克，因CPA恢復而運送，由於有CPA，故推測心臟停止時間為10-20分鐘左右。途中無瞳孔放大。到院時，意識程度E1V1M4，心跳數35-40/分，血壓50左右，為休克狀態。氣管內插管後，採人工呼吸器管理，心電圖上有ⅡⅢaVF的ST上升。CT雖在頭部未見梗塞及出血，但胸部CT有升~外髂動脈剝離。右冠狀動脈無顯影效果，應是主動脈剝離而導致阻塞。並且，腹腔動脈和左臂動脈雖因假腔而分支，但保持血流。對於休克，持續投藥noradrenaline。雖符合緊急手術，但本院不能施行手術而轉送川崎幸醫院」等語(卷2第225、229頁)。

(四)其次，就康王碧珠已經陷入昏迷之過程之部分，原告主張係記載略以：「本件係訴外人康王碧珠到機場時已呈現昏迷狀態，並因被告陳映彤不作為而延誤甚至拒絕將訴外人康王碧珠送往醫院…」等情，以及當庭陳稱略以：「主張康王碧珠是在計程車到機場下車時，發生病情狀，當時已經有昏迷的狀況」、「下計程車時康王碧珠已經陷入昏迷，領隊及司機以及在旁路人將康王碧珠抬上輪椅…」等語，此有準備書狀、言詞辯論筆錄在卷可稽(卷1第187、342頁)，而就此部分並未據其提出證據以為主張，尚無從遽以認定，且審

01 酌：

02 ①於抵達機場要下計程車時，先後係由康秀妃、被告陳映彤、
03 計程車司機以及於現場所請求協助之2名路人一同將康王碧
04 珠移至到輪椅之過程（另主張現場亦有一名日本警察提供協
05 助），此部分亦據康秀妃陳述略以：「要下車時，康王碧珠
06 告訴我他很冷，我下車，計程車司機也下車拿行李，我接行
07 李後，陳映彤及計程車司機協助康王碧珠下車，當時我看到
08 康王碧珠已經倒在計程車椅子上，他們是從左側，我從右側
09 進入協助，但是陳映彤說你把康硯翔牽好，我來處理，陳映
10 彤就請二位路人協助，陳映彤就推輪椅進機場，我推二件行
11 李及康硯翔跟著後面走，陳映彤問我為何會這樣，我說我不
12 知道，我剛剛還有跟康王碧珠講話…」、「…從下計程車到
13 機場櫃檯大約10-15分鐘，我當時是在等待陳映彤辦理登機
14 作業，後來陳映彤回來之後就是在等醫務人員來前來。這件
15 時間我是在輪椅旁邊，我有問康王碧珠你到底怎麼了，你不
16 要嚇我，但是他沒有反應」等語，有言詞辯論筆錄在卷可按
17 （卷1第342-343頁），然而，在移動至輪椅之過程中，不論
18 是康秀妃、被告陳映彤、計程車司機、當場2名路人（或有
19 日本警察），均未有人發覺康王碧珠已經陷入昏迷，亦未有人
20 提出應該立即叫救護車送醫，而不至於仍然協力將王碧珠
21 移動至輪椅，甚屬明確，則康王碧珠是否於計程車抵達羽田
22 機場下車時即已陷於昏迷之狀態，即非無疑。

23 ②其次，雖原告與康秀妃主張被告陳映彤處置不周等情，但是
24 在場之人，除康秀妃、被告陳映彤之外，尚有計程車司機、
25 當場2名路人（或有日本警察）之外，亦有甚多在機場出入口
26 之旅客、工作人員等人員，縱使言語不通，但是只要對於
27 對於王碧珠陷入昏迷之情況有驚呼驚叫之驚慌表現，於移動
28 在場之計程車司機、當場2名路人（或有日本警察）、行經
29 機場出入口之旅客、工作人員等人員，當能立即察覺，並為
30 相對應之急救處置，但是現場相關人員均未有驚呼驚叫之驚
31 慌表現，則是否確有於計程車抵達羽田機場下車時即已陷於

昏迷之狀態，乃非無疑。

③於長榮航空報到櫃台時，櫃台人員當時係發現康王碧珠有「喘喘不過氣很難過的樣子」之狀況，因此於11點45分打電話給機場內科醫師草野英美子告知：「有一位即將搭乘飛機的台灣旅客，在櫃檯前喘喘不過氣很難過的樣子，請來診治」等語，此有急救隊資訊紀錄單可按（卷2第213頁），是於長榮航空報到櫃台人員之觀察，當時康王碧珠乃喘不過氣很難過的樣子，而非發覺康王碧珠已經陷入昏迷應該立即叫救護車，其電話內容亦非屬於驚呼驚叫驚慌表現之反應，是依照急救隊資訊紀錄單之記載，康王碧珠於11點45分尚非屬於原告所主張「已陷於昏迷之狀態」之情，應可確定。

③再者，康秀妃除了從機場下計程車開始一直到長榮航空登機報到櫃台，係由陳映彤推輪椅而未接觸到康王碧珠之外，其餘時間康秀妃都陪伴在康王碧珠身側，但是，在此期間，康秀妃並未曾經表示發覺康王碧珠已經陷入昏迷，並要求而應該立即叫救護車，若發覺母親已經顯於昏迷，卻未驚呼驚叫或立即尋求協助，亦未告訴領隊，顯與常情相違背；尤其，若發覺其已經陷入昏迷時，當不至於再詢問陷於昏迷之人之身體狀況，但其卻有：「我當時是在等待陳映彤辦理登機作業，後來陳映彤回來之後就是在等醫務人員來前來。這件時間我是在輪椅旁邊，我有問康王碧珠你到底怎麼了，你不要嚇我，但是他沒有反應」等語之對話過程，則依照此對話之內容以觀，當時其對於對方身體狀況之判斷，顯然並非認為對方已經陷於昏迷之狀況，且審酌未獲對方反應後，並未再追問或立即檢查具體狀況，亦足佐據。

④因此，被告主張康秀妃為康王碧珠女兒，對康王碧珠身體健康狀況更應能知悉且注意（尤其相較於對康王碧珠之身體健康資訊全然不充分之陳映彤，更是如此），倘若該期間有任何變化即當會立即反應，況且係發生陷於昏迷且無法自主行動之重大狀況，當會立即要求送醫急救，方與常理相符合之可能，縱有不知所措之情，亦無不告知陳映彤之理等情，應

01 可採信，因此，原告主張：康王碧珠於下計程車時即已昏
02 迷，因陳映彤不作為而延誤甚至拒絕將康王碧珠送往醫院，
03 以致康王碧珠死於腦部缺氧等語，即非有據，而其應係於長
04 榮航空報到櫃台人員於11點45分打電話給機場內科醫師草野
05 英美子之後才發生昏迷狀況，應為可採。

06 (五)另外，雖然原告以長榮航空報告所記載：「★11:30旅客至
07 櫃檯辦理作業(S/U)最後，領隊和此三位旅客於櫃檯辦理報
08 到程序(領隊協助推輪椅)我們可以清楚看見此位旅客看起來
09 很奇怪；因此我們建議打電話給駐機場的醫生，但是領隊
10 說：不需要打電話。然而，因為我們判斷此件為緊急狀況，
11 我們還是有打給機場醫生。(We could see clearly that t
12 he PAX seemed strange. So we recommended to call aor
13 port doctor but TC said no need to call. However, we
14 call airport doctor since we made a judgment it was
15 urgent case.)」、「地勤代理公司人員於確認旅客之健康
16 狀態是否適於搭機時，旅客康王碧珠均無反應，故向領隊陳
17 映彤建議應由羽田機場之醫師診視，惟領隊陳映彤表示不需
18 要」等情(卷2第95-99頁，中譯：卷2第157頁)，以為主張，
19 但是：

20 (1)就陳映彤所獲得康王碧珠健康狀況訊息之部分：①在陳映彤
21 推著康王碧珠的輪椅到達長榮航空報到櫃台時之前，陳映彤
22 所獲得有關於康王碧珠之訊息中，僅有康秀妃在飯店找到康
23 王碧珠時，打電話給給陳映彤時所談及的：「康王碧珠走很
24 多路、人很累、腳很痠」內容之資訊，已如前述，另外，自
25 11時45分長榮航空櫃台人員撥打電話給機場醫師時起至醫師
26 於11時50分抵達現場時止，亦據康秀妃陳稱「在等醫務人員
27 來現場處理過程，我沒有向陳映彤或醫務人員陳述有關康王
28 碧珠的狀況」等語，是於此期間之前，陳映彤僅有自康秀妃
29 獲得「康王碧珠走很多路、人很累、腳很痠」之資訊內容；
30 ②其次，依照急救隊資訊紀錄單記載略以：「本次，從5天
31 前和家人(本人、女兒、孫子)來旅行。據稱病史有高血壓，

但仍只服用輔助食品。據稱之前一直很有精神，無異樣。」等情，此有急救隊資訊紀錄單可按（中譯：卷2第213頁），因此，康王碧珠有高血壓病史，但於本件旅途期間，均未服用藥物，僅有服用輔助食品之資訊，則係在急救隊到達開始進行急救之後方始獲知；③因此，就陳映彤所獲得相關資訊而言，其僅僅知悉由有康秀妃所告知：「康王碧珠走很多路、人很累、腳很痠」等語之情形，而未有其他相關之資訊，應可確定。

(2)其次，①就陳映彤依照其所獲得之「走很多路、人很累、腳很痠」之資訊內容作為評估以觀，該部分顯然並非屬於需要立即接受治療否則將有危急生命之狀況，因此，依陳映彤所獲得資訊而言，並不足為當下需要立即使康王碧珠接受治療之決定，則其決定與常情並無相違背之處，被告陳映彤所稱「她只是累了；她的狀況如同以往」等語，亦難認為有與當時之情況相違背之情；②況此部分亦未據康秀妃為反對之表示，由此亦足以認為，依照當時狀況作為判斷之依據，該決定並無不當不妥之處，應可認定；③再者，依照「走很多路、人很累、腳很痠」之資訊內容作為評估，則返台後再針對此部分狀況以為治療，亦難認為有何違反常理之處，是被告陳映彤前揭答辯主張，即非無由，應可採信。

(3)再者，於長榮航空報到櫃台時，櫃台人員係發現康王碧珠「在櫃檯前喘不過氣很難過的樣子」之情形，因此於11點45分打電話給機場內科醫師草野英美子，但是，櫃台人員發現「喘不過氣很難過的樣子」，但是其並非立即請急救隊前來急救，亦非決定立即將康王碧珠送醫急救，而係請機場內科醫師草野英美子前來診視可否登機，因此，就康王碧珠於長榮航空報到櫃台時之狀況，依照櫃台人員就當時情況之判斷，係要由機場內科醫師草野英美子確認能否登機，而非送醫急救，則就當時外觀狀況而言，所評估判斷之狀況，乃在於是康王碧珠否適宜登機飛行，則以此標準而言，當時決定返台後再針對「走很多路、人很累、腳很痠」之狀況為治

療，亦難認為有何不符合當時外觀狀況判斷之不當情形。

(4)另外，①機場內科醫師草野英美子於11時50分抵達現場，經診斷後發現「呼叫時無反應，意識程度300，無自主呼吸，無法觸得頸動脈、瞳孔兩側放大」等情形，②但是，醫師診斷所發現「呼叫時無反應…無自主呼吸」之情形，與櫃台人員所發現「喘喘喘不過氣很難過的樣子」之情形，全然不同，其狀況程度嚴峻甚多；則是否於11時45分打電話至11時50分醫師到場這段時間所發生之病症急遽發生，並非全然毫無可能；③再審酌於11時50分醫師到場之前，陪伴在康王碧珠身旁之康秀妃，僅有詢問康王碧珠「你到底怎麼了，你不要嚇我，但是他沒有反應」等語之對話，並未發覺其精神狀況或身體狀況重大改變，亦未有驚呼驚叫驚慌表現之反應，則就其外觀上而言，顯然不足認為其需要立即接受治療否則將有危急生命之狀況，並無從認為該判斷有所不當，亦可確定；④況且，康王碧珠係罹患「2018年1月25日出現急性大動脈解離standford Type A，右冠狀動脈罹患急性心肌梗塞，造成心肺功能停止」之疾病，而此疾病狀況本即十分嚴峻，亦有所提出之疾病衛教網路資訊可按，則因其病程發展惡化迅速，於11時45分打電話至11時50分之5分鐘期間，其表徵變化亦大，則於5分鐘前後所為之判斷，即有所巨大差異，尤其，縱為醫事人員，就此種急遽狀況之判斷，亦非易事，如果輕率以病況急遽惡化之後之狀況，推認疾病急遽惡化之前之判斷有所失當，顯非有理；⑤更何況陳映彤係任職導遊人員，並非任職醫事人員，並未具備醫療背景，且所獲得之資訊僅僅有「走很多路、人很累、腳很痠」之狀況，關於康王碧珠罹患高血壓之病史以及其於旅遊期間均未服藥等等資訊，均未獲告知，則如何要求陳映彤得以具有高於醫事人員之正確判斷可能，自堪佐據；⑥再對照機場內科醫師草野英美子到達後，其係進行「呼叫時無反應…無自主呼吸，無法觸得頸動脈、瞳孔兩側放大」等等觀察及診治之後發現，足見一般，甚至就預先判斷可能性之角度以觀，與康王

01 碧珠共同生活且陪伴在身旁之親人，不僅知悉高血壓病史也
02 知悉服藥狀況，更具有最早提供資訊、發覺異狀之可能性，
03 因此，並無從僅僅因為康王碧珠罹患此疾病而發生死亡之結
04 果，即推認當時狀況之判斷為不當，應可確定，是被告主
05 張，應堪採信。

06 (5)因此，原告主張：陳映彤違反領隊職務，未注意康王碧珠之
07 身體狀況，於抵達羽田機場時未將康王碧珠即時送醫治療，
08 亦未向長榮航空櫃台人員表示應將康王碧珠送醫治療，以致
09 延誤就醫時機，導致其死亡結果，而有不作為之侵權行為，
10 尚難認屬有據；是被告主張：其既非醫療專業人士，亦非康
11 王碧珠之親人，自無可能可以注意到或預見康王碧珠身體之
12 變化，知悉康王碧珠為有心臟、血液方面慢性病之康秀妃，
13 在機場時亦未自行注意其母親之身體狀況，或事先告知領隊
14 其母親之病史，以讓領隊幫忙注意、防範，更未在其母親精
15 神顯現出疲累狀態時，告知領隊其母親係有心臟病之人，應
16 該送醫治療或讓其母親服用心臟血液方面之藥物，自不能以
17 康王碧珠之死亡結果推論與陳映彤之行為有因果關係等語，
18 亦非無據，足以採據。

19 (六)又依日本川崎幸病院之死亡診斷書診斷內容記載，康王碧珠
20 係因「2018年1月25日出現急性大動脈解離standford Type
21 A，右冠狀動脈罹患急性心肌梗塞，造成心肺功能停止，救
22 活後送至川崎幸醫院治療。右冠狀動脈留置支架，緊急實施
23 主動脈弓局部置換術。術後全腦缺血引起腦水腫、腦脫疽，
24 於2018年1月28日死亡」等情（中譯：卷1第269頁），而依
25 衛生福利部中央健康保險署之康王碧珠全民健保醫療費用申
26 報資料觀之，康王碧珠近5年均因心血管疾病前往林口長庚
27 醫院、台北榮民總醫院就醫（卷2第80-83頁），原告亦自承
28 康王碧珠曾患有高血壓疾病，再依原告提出之維基百科資料
29 記載，心肌梗塞乃係因冠狀動脈阻塞所造成，危險因子包括
30 高血壓、抽菸、糖尿病、缺乏運動、肥胖症、高膽固醇血
31 症、營養不良、攝取過量酒精等（卷1第257頁），因此，被

01 告主張：本件死亡原因是否因高血壓引起急性大動脈解離、
02 急性心肌梗塞而發生死亡結果，並非無疑，而此等事實並非
03 被告所得知悉，則無從將死亡結果逕歸責於被告等語，亦非
04 無由。

05 (七)就原告主張被告應負擔消費者保護法第7條服務提供人責任
06 部分：

07 (1)按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確
08 保其提供之商品或服務，無安全或衛生上之危險，消費者保
09 護法第七條第一項規定甚明，是依此規定，商品製造人責任
10 成立之原因，在於：商品或服務具有安全上或衛生上之危
11 險。又商品製造人責任與一般之侵權行為責任，在歸責之論
12 斷上最大的差異，在於前者僅須就商品或服務具有危險之客
13 觀事實的存在，即足以論斷是否成立，而不去考慮發生危險
14 之行為是否具有可歸責性（即故意或過失），故只須商品或
15 服務於客觀上具有此危險，因而致他人於損害，即足以形成
16 責任，此乃各國商品製造人責任法之通例。而何謂「具有安
17 全或衛生上之危險」，消費者保護法中並未設定義性之規
18 定，惟依同法施行細則第五條第一項規定：「商品於其流通
19 進入市場，或服務於其提供時，未具通常可合理期待之安全
20 性者，為本法第7條第1項安全上或衛生上之危險，但商品或
21 服務已符合當時科技或專業水準者，不在此限」，可知：論
22 斷商品或服務是否具有安全或衛生上之危險，係以商品流通
23 市場時或服務被加以提供時定之。而消費者依消保法主張損
24 害賠償，仍須以企業經營者所提供之服務欠缺當時科技或專
25 業水準可合理期待之安全性，且該欠缺確造成消費者損害為
26 前提，倘消費者之損害，並非服務欠缺安全性所致，亦不得
27 據以請求損害賠償。

28 (2)而旅遊業者提供團體旅遊行程，其內容兼括行程規畫、餐
29 旅、食宿及交通之安排，諸此皆已涉及消費者之健康及安
30 全，依上開說明，自應確保其提供之商品或服務，無安全或
31 衛生上之危險，因此旅遊業者有消費者保護法之適用，本屬

無疑；但是，旅遊業者提供團體旅遊行程，其內容兼括行程規畫、餐旅、食宿及交通之安排，諸此皆已涉及消費者之健康及安全，然旅遊業者並非專業醫療單位，因此在遇有旅客遭遇緊急事故時，亦僅得為旅客聯繫當地救護單位送醫治療，且就「旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅遊營業人應為必要之協助及處理。」、「旅行業執行業務時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，均應遵守下列規定：四、旅遊途中注意旅客安全之維護」；「領隊人員執行業務時，如發生特殊或意外事件，應即時作妥當處置，並將事件發生經過及處理情形，於24小時內儘速向受僱之旅行業及交通部觀光局報備。」、「領隊人員執行業務時，應遵守旅遊地相關法令規定，維護國家榮譽，並不得有下列行為：一、遇有旅客患病，未予妥為照料，或於旅遊途中未注意旅客安全之維護」等規定，為民法第514條之10第1項、旅行業管理規則第37條第4款、領隊人員管理規則第22、23條所明定，然上揭條文內僅要求旅遊業者必須注意旅客之「安全」，遇有旅客患病，必須妥為照料，足見立法者並無要求旅遊業者必須具備專業醫療智識技能，判斷旅客是否處於生命危急狀態，遇有旅客生命危急時刻應為旅客即時為醫療治療，或必須具有隨時判斷旅客是否處於生命危急狀態之技能，決定是否將之送醫治療，此由民法第514條之1第2項並不包括「醫療技能」足資參照，因此旅遊營業人僅在「行程規畫、餐旅、食宿及交通之安排」之部分，負擔消費者保護法第7條之服務提供人責任，自不待言。

(3)況且，在康王碧珠走失經飯店人員尋獲後，以迄至抵達羽田機場時為止，身為康王碧珠女兒之康秀妃甚且拒絕將康王碧珠送醫治療，並僅向陳映彤表示康王碧珠「走很多路、人很累、腳很痠」等語，自始自終未曾向被告或任何人表示應讓其母親立即送醫，則康王碧珠之死亡結果能否直接歸責於被告，已非無疑，已如前述。因此，被告康福旅行社既僅係旅遊營業人，而陳映彤為康福旅行社之旅遊履行輔助人，僅在

01 「行程規畫、餐旅、食宿及交通之安排」等部分負擔服務提
02 供人之責任，就康王碧珠之身體狀況是否已陷於生命危急時
03 刻，自不具判斷能力，亦無庸就此部分負擔責任，是故，原
04 告主張：被告未直接急救或找醫務人員查看康王碧珠狀態與
05 急救，違反消費者保護法第7條服務提供人責任等語，即非
06 有據。

07 四、綜上所述，本件發生康王碧珠之死亡結果，原告乃係以被告
08 未即時將其送醫治療而有違反上揭法律作為主張，但是，依
09 照上揭之經過，康王碧珠之女兒康秀妃，在尋獲康王碧珠至
10 搭乘計程車前往羽田機場此段期間內，均未發現康王碧珠之
11 身體狀態已有危急狀態，而且除了曾經反應「因為走很多
12 路、人很累、腳很痠」之狀況外，亦未曾向被告陳映彤表明
13 康王碧珠之身體狀態有不當之情形，並且在飯店人員及陳映
14 彤電話詢問中，均表示無庸送醫治療等語，尤其，被告陳映
15 彤在長榮航空報到櫃台辦理報到事宜之時，當時係由康王碧
16 珠之女兒康秀妃陪同等待，如果康王碧珠外觀上足以發覺身
17 體狀況之危急，衡情當會立即有均未有驚呼驚叫之驚慌表現
18 之反應，而無置之不理之可能，實際上，於機場出入口、長
19 榮航空報告櫃台之旅客及工作人員，均未有驚呼驚叫之驚慌
20 表現；另再依照機場內科醫師草野英美子處理之記錄乃係：
21 長榮航空職員於11:45打電話到診所時係告知『有一位即將
22 搭乘飛機的台灣旅客，在櫃檯前喘喘不過氣很難過的樣子，
23 請來診治』等語以觀，於當日11點45分許，當時外觀上
24 僅有『喘不過氣很難過』之情形，尚無得立即辨識為生命危
25 急之情狀，是依照被告陳映彤、康王碧珠女兒康秀妃所可以
26 獲得之訊息以觀，並無從有得以認為身體狀況危急之資訊，
27 應可確定，並無從認為被告陳映彤具有更高之能力而能提早
28 康王碧珠家屬辨識身體狀況危急之資訊，況且即便是專業醫
29 事人員也須經由相關檢查，方能確認身體狀況，則如何責令
30 被告陳映彤於羽田機場下車後至長榮航空報到櫃台之短暫期
31 間，即能發現王碧珠之身體狀態，是被告陳映彤前揭答辯，

亦得確認；再者，康王碧珠前5年有因心血管疾病就醫之記錄，但是此情形並非被告陳映彤於事前已經知悉，根本無從防備，而於機場當時，亦未據康王碧珠家屬陳明此情，被告陳映彤根本無從料想，並無苛責之理，尤其縱專業醫事人員知悉就醫記錄，也須進行相關檢查以為確認，並非只憑過往病史即能診斷，據此，亦無從認為被告陳映彤得以在此短暫期間即能發現王碧珠之身體狀態；另康王碧珠之死亡診斷證明書亦記載因「急性大動脈解離standford Type A，右冠狀動脈罹患急性心肌梗塞，造成心肺功能停止」等情，而審酌機場內科醫師草野英美子處理記錄所記載「過程：11:45長榮航空職員打電話到診所。在電話中告知『有一位即將搭乘飛機的台灣旅客，在櫃檯前喘不過氣很難過的樣子，請來診治』。11:50醫師與護士抵達現場（3樓長榮機場K櫃檯）。頭無力下垂，坐在輪椅上，確認PT。呼叫時無反應，意識程度300，無自主呼吸，無法觸得頸動脈」等情，足認為其病況係於11:45電話通知醫生後急性發作，以致於醫生在11:50抵達時，狀況已經十分危急，應可確定；從而，尚無從認為康王碧珠之死亡結果，得以歸責於被告等人不作為。

五、從而，原告依消保法第7條、民法第184條第1、2項、第188條、第192條、第194條等規定請求被告給付醫療費用、交通費、住宿費、殯葬費及精神慰撫金合計5,758,622元，均無理由，不能准許。又原告之訴既經駁回，其假執行聲請亦乏所據，爰併予駁回之。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不一一論述，附此敘明。

七、據上論結，原告之訴為無理由，爰依民事訴訟法第78條，判決如主文。

中華民國 110 年 9 月 29 日
民事第三庭 法官 蘇嘉豐

01 以上正本係照原本作成。

02 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
03 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

04 中 華 民 國 110 年 9 月 29 日

05 書記官 陳靜