臺灣臺北地方法院民事判決

111年度訴字第1083號

原　　告　藍正立
被　　告　劉會進
訴訟代理人　陳淑玲
被　　告　花旗(台灣)商業銀行股份有限公司
000000000000000000
000000000000000000
法定代理人　安孚達
訴訟代理人　賴盛星律師
複代理人　　蔡美君律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國112年5月4日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

一、被告劉會進應給付原告新臺幣貳萬元，及自民國一一一年三月二十七日起，按週年利率百分之五計算之利息。

二、原告其餘之訴駁回。

三、訴訟費用由被告劉會進負擔百分之二，餘由原告負擔。

四、本判決第一項得假執行；但被告劉會進如以新臺幣貳萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

五、原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

壹、程序部分：

一、按共同訴訟之被告數人，其住所不在一法院管轄區域內者，各該住所地之法院俱有管轄權。但依第4條至前條規定有共同管轄法院者，由該法院管轄。民事訴訟法第20條定有明文。本件原告起訴時將劉會進、花旗(台灣)商業銀行股份有限公司（下稱花旗銀行）列為共同被告，請求連帶給付原告新臺幣（下同）100萬元及法定遲延利息，則依前揭規定，被告劉會進住所地法院即臺灣高雄地方法院（下稱高雄地院）、被告花旗銀行事務所所在地法院即本院均有管轄權，

是本院就本件訴訟有管轄權。是被告劉會進聲請移送高雄地院，即礙難准許。

二、被告花旗銀行法定代理人原為莫兆鴻，嗣於本院訴訟程序進行中變更為安孚達，並具狀聲明承受訴訟，此有民事承受訴訟暨綜合辯論意旨狀及民事委任書等在卷為憑（見本院卷第547-561頁），另有本院依職權調取之經濟部商工登記公示資料在卷可稽（見本院卷第589頁），核與民事訴訟法第175條第1項、第176條之規定相符，應予准許。

三、次按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴。但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第2款定有明文。本件原告起訴時聲明原為：被告應連帶給付原告新臺幣（下同）100萬元，及自本訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息（見本院卷第9頁），嗣改為：㈠被告劉會進應向原告給付50萬元，及自民國111年3月27日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。㈡被告花旗銀行應向原告給付50萬元，及自111年3月27日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息（見本院卷第595頁、第563頁）。核原告所為，係請求基礎事實同一，揆諸上開規定，於程序上並無不合，應予准許。

貳、實體部分：

一、原告起訴主張：

㈠原告原受僱於聯立法律事務所（下稱聯立事務所）擔任法務人員，自107年9月起承辦被告花旗銀行之業務，劉會進前向花旗銀行申辦信用卡，嗣自99年4月6日起違約未繳款，至99年4月15日止，積欠花旗銀行消費款30萬1458元及遲延利息，業經花旗銀行取得本院99年度北簡字第19526號判決暨確定證明書等執行名義。原告遂於108年8月26日受被告花旗銀行委任對被告劉會進及訴外人陳淑貞提出塗銷不動產移轉登記之訴訟，經高雄地院高雄簡易庭於109年1月16日以108年度雄簡字第1757號判決花旗銀行勝訴，劉會進、陳淑貞不服提起上訴，經高雄地院以109年度簡上字第71號判決駁回

劉會進、陳淑貞上訴並確定（下合稱系爭塗銷登記訴訟），於系爭塗銷登記訴訟第一審花旗銀行獲勝訴判決時，花旗銀行即委託原告於109年2月10日以系爭塗銷登記訴訟第一審判決聲請假處分，並於109年6月16日委任原告為提存代理人及清償債務暨假處分之民事受任人對不動產為假處分執行。

㈡嗣陳淑貞經劉會進授權向花旗銀行申訴原告，花旗銀行遂命原告不用與其協商，而由主管為協商窗口，劉會進於110年12月15日再由陳淑玲至花旗銀行臨櫃欲以部分金額充作全部欠款結清未果。詎被告劉會進竟於110年12月20日向金融監督管理委員會（下稱金管會）及財團法人金融消費評議中心申訴，申訴內容大致以「1.申訴人（按即劉會進，下同）檢舉花旗銀行，不當委託討債公司，申訴人期間屢次向花旗銀行及委外討債公司協商還款，討債公司態度惡劣威脅申訴人。2.申訴人委託親友至花旗銀行高雄分行臨櫃繳款，詎料花旗銀行拒絕申訴人還款。3.申訴人向花旗銀行協商還款，花旗銀行置之不理拒絕協商，且關閉協商窗口。4.花旗銀行委任討債公司派人至其住家施壓及討債，引起其家人之不滿及恐懼」等（下合稱系爭申訴言論），劉會進申訴內容影射原告為討債公司成員，並帶不明人士至其住家施壓討債，惟原告於108年9月9日係會同執行法院之執法人員前往查封劉會進之動產(案列：高雄地方法院108年度司執字第75018號)，劉會進所言皆為汙衊及虛構，且劉會進將系爭申訴言論藉由申訴流程轉寄予多數人，故意散布於眾，侵害原告名譽情節重大。又上開系爭申訴言論經花旗銀行通知聯立事務所，並命事務所將原告停職及接受調查，原告因劉會進不實之申訴遭受停職及接受調查，嗣遭花旗銀行移除專辦之全部業務，原告因無法接受依勞動基準法第11條第4款為非自願離職，原告之信用及名譽客觀上已因劉會進不實系爭申訴言論受到減損，受有精神上重大損害，自得向劉會進請求賠償等語。

㈢花旗銀行因劉會進之不實系爭申訴言論，隨即於110年12月2

4日移除原告所有業務，且按花旗銀行規定，原告僅能專辦花旗銀行業務，等同全部業務遭移除，聯立事務所及同事因此對原告有不良的評價，且其他銀行再委任原告亦有疑慮，原告之名譽及信用客觀上受到減損，受有精神上重大損害。又縱認花旗銀行並非因申訴移除其業務，花旗銀行雖非名義上之僱用人，但對原告有指揮、督導稽核權限，移除原告承辦花旗銀行業務等同對原告工作條件為不利變更，應類推適用勞動基準法第10條之1，花旗銀行所為已違反保護他人之法律，侵害原告工作權之人格尊嚴，並超越一般人社會經驗所能受之程度，而屬民法第195條第1項規定之人格法益，原告因此受有精神上之痛苦，自得據以向花旗銀行請求賠償等語。

㈣爰依民法第18條第2項、第184條第1項前段、第195條第1項、勞動基準法第10條之1等規定，提起本件訴訟。並聲明：1.被告劉會進應向原告給付50萬元，及自111年3月27日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。2.被告花旗銀行應向原告給付50萬元，及自111年3月27日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。3.願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告劉會進則以：其確有陳述系爭申訴言論。原告於108年9月9日帶著一群自稱為法院人員欲查封被告之財產，並未表明身分，也沒有提出公文或證件，被告在不知情未受通知之情況下，才會誤認原告為討債公司而為系爭申訴言論。且被告所稱討債公司指概括購買不良債權，並協助催討債務之公司，並無污衊或妨害名譽之意。系爭申訴言論係被告向金管會申訴花旗銀行，並非針對原告個人行為，且花旗銀行移除原告業務之主要原因，係因原告違反其與花旗銀行間之委任契約所致，與被告為系爭申訴言論無關等語資為抗辯。並聲明：㈠原告之訴駁回。㈡如受不利之判決，願供擔保請准免予假執行。

三、被告花旗銀行則以：

㈠被告花旗銀行與聯立事務所簽訂委任契約，由聯立事務所代

花旗銀行向其債務人催收積欠款項，原告係受僱於聯立事務所，並由聯立事務所指示原告接受被告之訓練，原告與花旗銀行間並無委任或僱佣關係，僅就具體個案之進行訴訟時方就該案簽立委任契約。而原告辦理花旗銀行委託之催收案件，應按花旗銀行與聯立事務所內部相關之規定，於發動撤銷訴權時，依「花旗集團應收債權委外作業要求及協辦須知」第3章「申請協辦注意事項」第8點規定「撤銷訴權作業：8.1 需附上本公司督導簽核之撤銷訴訟檢核暨核准表。」、第5章「發動法務程序應注意事項、法務案件請求金額計算、法務書狀注意事項、法務案件進度管理」第12點規定「發動撤銷訴權時，請依【附件05-06】撤銷訴訟檢核暨核准表分"已知有無親友關係"與"未知有無親友關係"分別確認，若不符下述規定者請一律事先提供所有相關資料及催收紀錄等取得本公司督導回覆核可後，於狀紙送交本公司用印時，一起檢附"撤銷訴訟檢核暨核准表"已被核准的簽覆，才可向本公司申請用印。」、第15點規定「程序的發動請依照【附件05-07】法務程序發動確認查檢表檢核，該檢核表主要在協助判斷發動的"正當性"以及執行對象的"正確性"，受委託公司必須判斷"文件"或"條件"符合，才可發動法務程序，若未列在"法務程序發動確認查檢表"的法務程序，但仍有必要發動者，請先提供所有相關資料及催收紀錄等，得到本公司督導核可後才可送交本公司申請用印。」等相關規定可知，因撤銷訴訟亦涉及第三人權益，花旗銀行要求聯立事務所相關承辦人於提起系爭塗銷登記訴訟前，應事先檢具相關資料供被告審核許可，惟本件於劉會進向金管會為系爭申訴言論後，花旗銀行始發現原告未依被告規定，於撰擬系爭塗銷登記訴訟起訴狀前，先行檢附相關資料取得花旗銀行督導之核准，即撰擬撤銷訴訟起訴狀送被告用印，惟因未檢附上開撤銷訴訟檢核暨核准表，經花旗銀行退件，嗣原告為能順利取得花旗銀行核准用印，竟以先位主張確認不動產移轉登記不存在、備位主張撤銷不動產移轉登記，並僅以確認不

動產移轉登記不存在之起訴名義向花旗銀行銀行申請用印，花旗銀行誤以為本件原告就共同被告劉會進催收案係以確認不動產移轉登記不存在進行訴訟，故而准許原告用印。被告更於本案訴訟中閱卷方發現，原告取得被告用印之書狀後，竟抽換書狀內容，改以未經花旗銀行審閱及核准之撤銷訴訟內容並附上經被告用印之末頁向高雄地院提起訴訟，足見原告並未依被告花旗銀行前開規定事先檢具相關資料供被告審核提起系爭塗銷登記訴訟訴訟案件之必要性並經許可，卻以其他方式規避花旗銀行之規定取得用印，並於取得用印後，抽換書狀內容改以未經花旗銀行確認之書狀提起訴訟，此等行為花旗銀行自無可能同意及容許，故原告顯不適合處理花旗銀行業務。

㈡原告未為客訴預警及避免爭議擴大為適當處理：

依「花旗集團應收債權委外作業要求及協辦須知」第17章「案件處理應注意事項」第24點規定「受委託公司之催收人員應恪遵催收代理人工作準則、客訴預防及處理規範……」、第40點規定「客訴預警機制：針對由催收代理人接到有客訴風險之案件，請務必立即通知本公司督導，並1小時之內提供催收記錄及錄音，且催收代理人主管須立即了解案件狀態並視狀況聯絡並安撫客戶，以避免爭議擴大。事後無論客戶接受與否，主管都需立即向本公司回覆並於24小時內提出Citi Complaint Management by 3rd Party【附件17-16】客訴書面報告，且催收代理人針對本客訴需符合當日結案之要求，若不能當日結案該案件將升級為P1 level 2。」，因被告之目的係在回收債權，而非滋生爭議，故要求催收人員以客為尊及秉持熱忱服務態度維繫客情之精神，以合法之方式回收債權，是依前揭規定，若有客訴風險之案件，原告應通知被告，惟原告處理系爭塗銷登記訴訟時，債務人劉會進、第三人陳淑玲、陳淑貞一再提出與被告和解、清償債務之要求，甚至於案件進行中已有情緒反應，原告均未能妥善處理，亦未告知被告，致劉會進向金管會及金融消

費評議中心提出系爭申訴言論，原告之行為未依相關規範為客訴預警及避免爭議擴大之處理，被告方請聯立事務所將原告承辦其業務之組別中移除，並非因劉會進之申訴案件移除原告之業務，並無侵害原告權利之情事。又原告雖遭聯立事務所移除被告之業務，原告仍可辦理其他業務，承辦被告業務人員可能因生涯規劃等多重因素更迭，不等同必遭質疑，原告基於自身因素辦理離職，亦未舉證證明其名譽受到何等損害，難認與花旗銀行調查客訴案件間有相當因果關係等語資為抗辯。並聲明：㈠原告之訴駁回。㈡如受不利之判決，願供擔保請准免予假執行。

四、本院之判斷：

本件原告主張依民法第18條第2項、第184條第1項前段、第195條第1項、勞動基準法第10條之1等規定，分別向被告劉會進、花旗銀行請求名譽權受損之精神上賠償50萬元，被告等則以前揭情詞置辯，是本件爭點應為：㈠原告主張因被告劉會進所為系爭申訴言論致其信用及名譽權受損，而有精神上損害，依民法第18條第2項、第184條第1項前段、第195條第1項等規定，請求被告劉會進給付50萬元，是否有理由？㈡原告主張因被告花旗銀行因前開系爭申訴言論而不當移除其承辦花旗銀行業務，等同對原告工作條件為不利變更，致其信用及名譽權受損，而有精神上損害，依民法第18條第2項、第184條第1項前段、第195條第1項及類推適用勞動基準法第10條之1等規定，請求被告花旗銀行給付50萬元，是否有理由？分述如下：

㈠按人格權受侵害時，得請求法院除去其侵害；有受侵害之虞時，得請求防止之。前項情形，以法律有特別規定者為限，得請求損害賠償或慰撫金；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；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，民法第18條、第184條及第195條第1項分別定有明文。

㈡又按涉及侵害他人名譽之言論，可包括事實陳述與意見表達，前者具有可證明性，後者則係行為人表示自己之見解或立場，無所謂真實與否。而民法上名譽權之侵害雖與刑法之誹謗罪不相同，惟刑法就誹謗罪設有處罰規定，該法第310條第3項規定「對於所誹謗之事，能證明其為真實者，不罰。但涉於私德而與公共利益無關者，不在此限」；同法第311條第3款規定，以善意發表言論，對於可受公評之事，而為適當之評論者，亦在不罰之列。蓋不問事實之有無，概行處罰，其箝制言論之自由，及妨害社會，可謂至極。凡與公共利益有關之真實事項，如亦不得宣佈，基於保護個人名譽，不免過當，而於社會之利害，未嘗慮及。故參酌損益，乃規定誹謗之事具真實性者，不罰。但僅涉及私德而與公共利益無關者，不在此限。又保護名譽，應有相當之限制，否則箝束言論，足為社會之害，故以善意發表言論，就可受公評之事，而適當之評論者，不問事之真偽，概不予處罰。上述個人名譽與言論自由發生衝突之情形，於民事上亦然。是有關上述不罰之規定，於民事事件即非不得採為審酌之標準。申言之，行為人之言論雖損及他人名譽，惟其言論屬陳述事實時，如能證明其為真實，或行為人雖不能證明言論內容為真實，但依其所提證據資料，足認為行為人有相當理由確信其為真實者（參見司法院大法官會議釋字第509號解釋）；或言論屬意見表達，如係善意發表，對於可受公評之事，而為適當之評論者，不問事之真偽，均難謂係不法侵害他人之權利，尚難令負侵權行為損害賠償責任。又陳述之事實如與公共利益相關，為落實言論自由之保障，亦難責其陳述與真實分毫不差，祇其主要事實相符，應足當之（最高法院96年度台上字第928號判決意旨參照）。又名譽有無受損害，應以社會上對個人評價是否貶損作為判斷之依據，苟其

行為足以使他人在社會上之評價受到貶損，不論其為故意或過失，均可構成侵權行為（最高法院90年度台上字第646號判決意旨參照）。再事實陳述本身涉及真實與否，雖其與言論表達在概念上偶有流動，有時難期涇渭分明，若言論係以某項事實為基礎，或發言過程中夾論夾敘，將事實敘述與評論混為一談，在評價言論自由與保障個人名譽權之考量上，仍應考慮事實之真偽，倘行為人所述事實足以貶損他人之社會評價而侵害他人名譽，而行為人又未能證明所陳述事實為真，縱令所述事實係轉述他人之陳述，如明知他人轉述之事實為虛偽或未經相當查證即公然轉述該虛偽之事實，而構成故意或過失侵害他人之名譽，仍應負侵權行為損害賠償責任，至於是否已合理查證應由加害人負舉證責任。

㈢又按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限。民事訴訟法第277條定有明文。又按侵害名譽權損害賠償，須行為人因故意或過失貶損他人之社會評價，而不法侵害他人之名譽，致他人受損害，方能成立。亦即行為人須具備違法性、有責性，並不法行為與損害間具有因果關係，始足當之。又侵害名譽權之非財產上損害賠償（慰撫金），除在損害之填補外，並具有慰撫之作用，及預防之機能。準此，慰撫金之量定，固得斟酌侵權行為人之故意或過失，以調整慰撫金之數額，惟仍須先行認定侵權行為人究係故意或過失侵害他人之名譽權，始得據以調整其慰撫金之金額（最高法院104年度台上字第2365號判決意旨參照）。是本件原告主張被告劉會進、花旗銀行侵害其名譽權，應分就渠等行為具違法性、有責性，且不法行為與損害間具有因果關係等均應負舉證責任，倘原告盡其舉證責任後，被告劉會進應就其為系爭申訴言論已合理查證負舉證責任。

㈣原告主張因被告劉會進所為系爭申訴言論致其信用及名譽權受損，而有精神上損害，依民法第18條第2項、第184條第1項前段、第195條第1項等規定，請求被告劉會進給付50萬

元，是否有理由？

1.系爭申訴言論中「1.申訴人檢舉花旗銀行，不當委託討債公司，申訴人期間屢次向花旗銀行及委外討債公司協商還款，討債公司態度惡劣威脅申訴人。2.申訴人委託親友至花旗銀行高雄分行臨櫃繳款，詎料花旗銀行拒絕申訴人還款。3.申訴人向花旗銀行協商還款，花旗銀行置之不理拒絕協商，且關閉協商窗口」部分：

從被告花旗銀行所提附件二處理紀錄表可知，於108年11月14日系爭塗銷訴訟第一審開庭時，原告有記載「提供被告利息減免方案，惟被告要求本金打3折而無法達成協議」（見本院卷第252頁）、109年11月30日原告亦記載「律師吳永發來電，催員藍正立提供劉會進律師吳永發利息減免方案，惟對造要求利息全減、本金打折而無法達成協議，催員藍正立說明因為訴訟程序已至此，本金無法減免，可以協助銀行協調減免3-4成利息」（見本院卷第253頁）、110年12月10日則記載「（催收主管褚小姐）去電相對人陳淑貞，……針對和解金額陳小姐認為只願還30多萬，為何還要算利息。催收主管褚小姐說明此為依判決請求的金額。且此案已經歷2年開庭訴訟，律師也南下開庭好幾次，這些成本不可能不加上去吧。陳小姐稱其他銀行委託聯立協商的都可以減，為什麼花旗不能，催收主管褚小姐再說明，一方面是不同銀行，一方面是有沒有執行法務。陳小姐宣稱開庭時廖律師都沒有提出金額，認為我方關閉協商窗口，催收主管褚小姐說明第一次開庭債務人本人有到庭，廖律師回來時並無表示債務人有表示要處理，後續有接到債務人委託的吳律師來電要求利息全免，本金打3-4折，當時催員藍先生有告知本金無法打折，吳律師則說會再與債務人討論後再來電，但後續吳律師並無再來電」（見本院卷第253頁），酌系爭塗銷登記訴訟係108年8月29日起訴，第一審於109年1月16日判決，第二審於110年10月14日判決，可知被告劉會進於系爭塗銷登記訴訟起訴後至第二審判決後期間均有跟花旗銀行為債務協商，

然皆無法達成協議告吹，佐證人褚菁菁於本院證稱：那時候系爭塗銷登記訴訟已經判決確定，陳淑貞小姐撥我專線，我跟陳小姐說事情既然已經發生，看要用多少金額來跟銀行結清，陳小姐說要跟董事會聯繫，但後來就沒有回應，事務所這邊就繼續進行查封程序，後來就接到客訴等語（見本院卷第535頁），堪認被告劉會進確有與花旗銀行協商而未成立之事實，且被告劉會進欠款，已非一般信用卡欠款，而屬取得執行名義之款項，尚涉及遲延利息等核算，一般銀行櫃臺本來即無法受理，其稱臨櫃繳款遭拒，雖屬誇大且省略對其不利部分，但尚難認與事實有違，且依前述花旗銀行就被告劉會進還款金額尚有堅持、仍繼續強制執行程序，是被告劉會進於言論中提及「不當委託」、「態度惡劣威脅申訴人」、「置之不理拒絕協商，且關閉協商窗口」等詞，實為被告劉會進因遭查封、假處分、依其所提金額和解遭拒下，主觀感受而為意見表達，雖有誇大渲染之情，但實難認已逾言論自由之界線。

2. 系爭申訴言論中「4. 花旗銀行委任討債公司派人至其住家施壓及討債，引起其家人之不滿及恐懼」部分：

被告抗辯稱：這是108年9月9日的事情，因法院未提出證件，且原告留下的名片是聯立資產公司名片，不是花旗，所以才認為是討債公司，原告跟當時管理員陳信成組長說要拍賣被告劉會進的房屋與財產，因為積欠花旗銀行款項等語（分見本院卷第426頁、第427頁），然查：

⑴由前開處理紀錄表110年12月10日之記載可知，被告劉會進最遲當時已知花旗銀行委任聯立事務所處理劉會進因積欠信用卡款項所生爭議，且係依法為查封之強制執行程序，再參本院所調取之108年司執字第75018號卷宗之108年9月9日查封筆錄（動產）可知，高雄地院於當日至高雄市○○區○○○路0號9樓之2即被告劉會進戶籍地為查封動產程序時，有高雄地院司法事務官、書記官、執達員在場並簽名，另有高雄市政府警察局苓雅分局民權所派兩名員警在場並簽名，筆

錄上亦蓋有鴛鴦雙子星大廈管理委員會收發章，而被告劉會進或陳淑貞、陳淑玲均未在場，衡我國法院及員警執行公務時均會配戴證件並表明來意，可知係法院依花旗銀行所委任之原告聲請，到場執行動產查封程序，被告劉會進縱於108年9月9日當時不知且未在場，然於110年12月10日於代理人陳淑貞與證人褚菁菁通話後，被告劉會進已明知當日係合法聲請強制執行程序，仍在110年12月20日為前開系爭申訴言論中「4.花旗銀行委任討債公司派人至其住家施壓及討債」之言論，顯然與事實不符。

⑵再自108年9月9日查封筆錄（動產）「標的物內容：管理員稱目前3號9樓之2住戶姓劉，但人未住在此處，目前亦無人。3號9樓之2玻璃大門貼有全球洪門聯盟總部」等文字，再參花旗銀行所提同日處理紀錄表可知（見本院卷第251頁），「屋主陳小姐稱債務人戶籍已經遷出，不在此」等語，可知被告劉會進稱係「住家」、「引起其家人之不滿及恐懼」等詞，並非事實而屬捏造。

⑶基此，系爭申訴言論中「4.花旗銀行委任討債公司派人至其住家施壓及討債，引起其家人之不滿及恐懼」堪認應屬不實言論。而原告所指花旗銀行委任討債公司所派之「人」，自前揭聲請動產強制執行查封程序、系爭塗銷登記訴訟第一審開始，透過被告劉會進於該案有自行到庭，或該案共同被告陳淑貞或渠等共同委任之訴訟代理人陳淑玲，被告劉會進均能明確得知，原告即為花旗銀行所委任之人，縱使被告劉會進所為系爭申訴言論，主要申訴對象為花旗銀行，然申訴內容敘及可得具體特定之人即原告，並以原告有施壓及討債行為作為申訴主要依據，且花旗銀行、聯立事務所負責人、主管褚菁菁，一見系爭申訴言論即可知被告劉會進所指述之對象為專辦花旗銀行業務之原告，被告劉會進此部分言論，足以使原告於社會上之評價受到貶損，應認構成原告名譽權之損害，應負侵權行為賠償責任。

3.又慰藉金之賠償須以人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦為

必要，其核給之標準固與財產上損害之計算不同，然非不可斟酌雙方身分、資力與加害程度，及其他各種情形核定相當之數額（最高法院51年度台上字第223號判決、86年度台上字第3537號判決意旨參照）。被告劉會進所為系爭申訴言論4，足以使社會上一般人對原告之名譽產生負面評價，自屬妨害原告名譽權之侵權行為，業經認定如前。是原告主張其因被告劉會進前開侵權行為，致精神上受有痛苦，堪以採信，其請求被告賠償非財產上損害，應屬合法有據。本院審酌被告劉會進係為向主管機關申訴處理其與花旗銀行間信用卡債務糾紛而觸法，原告自陳因系爭申訴言論而自聯立事務所離職，並提出離職前109年度綜合所得稅各類所得資料清單（見本院卷第19頁），被告劉會進年逾70歲，目前無業，併考量系爭申訴言論係被告劉會進以電子郵件方式向金管會等機關提出，且並非公開文件並無廣泛散佈或流傳，對原告所造成損害難認重大，復參兩造之身分、地位、家庭狀況、經濟能力等一切情狀，認原告請求精神慰撫金2萬元，核屬適當。至原告主張被告劉會進受假處分之債權金額、訴訟費用及律師費用已逾100萬元以上，而以申訴金管會等兩主管機關及污衊原告為籌碼，僅以本金36萬元結清欠款，故認被告劉會進藉由申訴污衊原告而獲取之利益至少64萬元等語，然最終被告劉會進得以本金36萬元結清欠款，係花旗銀行基於自身考量、衡量利弊得失所為願意讓步之決定，並非花旗銀行之讓利即等同原告之損害，原告據此作為衡量精神上損害賠償審酌因素，顯於法不合。

4.至原告另主張被告劉會進所為侵害其信用權乙節，因我國民法中信用權係指以經濟活動上的可靠性及支付能力言，與本件原告所指被告劉會進侵權行為所侵害者為名譽權即社會性的評價不同，原告此部分主張，顯有誤會，應予駁回。

㈤原告主張因被告花旗銀行因前開系爭申訴言論而不當移除其承辦花旗銀行業務，等同對原告工作條件為不利變更，致信用及名譽權受損，而有精神上損害，依民法第18條第2項、

第184條第1項前段、第195條第1項及類推適用勞動基準法第10條之1等規定，請求被告花旗銀行給付50萬元，是否有理由？

1.本件原告與被告花旗銀行就下列事實並不爭執，業經本院調取高雄地院108年度雄簡字第1757號卷宗及109年度簡上字第71號卷宗（即系爭塗銷登記訴訟卷宗）暨109年度存字第659號卷宗核閱無訛，並有花旗新人訓練課程明細表及花旗集團應收債權委外作業要求及協辦須知等在卷可稽（見本院卷第99-110頁），堪信為真實：

⑴被告花旗銀行與聯立事務所簽訂委任契約，由聯立事務所向花旗銀行之債務人催收積欠款項，原告受僱於聯立事務所，擔任法務人員，並由聯立事務所指示原告接受被告之訓練方承辦花旗銀行催收業務，且知悉應按花旗銀行與聯立事務所內部相關之規定辦理催收，原告自107年9月起專門承辦花旗銀行之業務，原告與花旗銀行間僅就具體個案之進行訴訟時方就該案簽立委任契約。

⑵花旗銀行對被告劉會進及訴外人陳淑貞提出塗銷不動產移轉登記之訴訟（即系爭塗銷登記訴訟），花旗銀行委任原告為訴訟代理人，經高雄地院高雄簡易庭於109年1月16日以108年度雄簡字第1757號判決花旗銀行勝訴。

⑶於系爭塗銷登記訴訟第一審花旗銀行獲勝訴判決時，花旗銀行有委託原告以系爭塗銷登記訴訟第一審判決聲請假處分，經高雄地院以109年度全字第67號裁定准許，花旗銀行於109年6月16日委任原告為提存代理人及清償債務暨假處分之民事受任人對不動產為假處分執行。

2.本件原告主張被告花旗銀行因前開系爭申訴言論而不當移除其承辦花旗銀行業務，等同對原告工作條件為不利變更，致名譽權受損，而有精神上損害乙節，則依前揭法律規定及最高法院判決意旨，原告應就花旗銀行移除其承辦業務行為具違法、有責性，且不法行為與損害結果間具因果關係負舉證責任。經查：

⑴原告係受雇於聯立事務所，並由聯立事務所指示原告接受被告之訓練方能承辦花旗銀行催收業務，原告與花旗銀行間僅就具體個案之進行訴訟時方就該案簽立委任契約之事實業經認定如前，可知原告為聯立事務所履行與被告花旗銀行間契約時之履行輔助人，原告與被告花旗銀行間並未存有僱傭關係，花旗銀行向聯立事務所請求更換履行輔助人，係依據雙方契約為之，至聯立事務所與原告間如何就勞動條件或結算業績分潤等為協商，實與花旗銀行無涉，是依原告所舉，難認花旗銀行請求聯立事務所更換履行輔助人已有不法，就此已無法為有利於原告之認定。

⑵況縱花旗銀行就聯立事務所由何人擔任履行輔助人有優勢性主導地位，並予相當考核、監督，然依證人褚菁菁證稱：法務聲請狀是事務所提給花旗銀行，每天審視是由事務所法務人員跟我，會做最後的確認，每日電話督導及回覆相關作業查詢，這部分由我來做，會每天看催收人員跟債務人電話聯繫的狀況。每月隨機抽樣受委任案件之個案審閱及抽聽電話錄音，事務所稽核部分會做，銀行也會做。內部報告跟季稽核是事務所內部會做，花旗會定期來做稽核，也有當天突然說要來的情形等語（見本院卷第534頁），可知聯立事務所對催收人員如原告，亦存有指揮、監督及考核機制，況原告薪酬、業績獎金之給予，仍係基於原告與聯立事務所間契約，花旗銀行並未給付原告分毫，原告據此主張花旗銀行已為實質僱佣人，移除其承辦業務已違反類推適用勞動基準法第10條之1之保護他人法律乙節，難認可採。至原告另主張被告花旗銀行所為侵害其信用權乙節，因我國民法中信用權係指以經濟活動上的可靠性及支付能力言，與本件原告所指被告花旗銀行侵權行為所侵害者為名譽權即社會性的評價不同，原告此部分主張，顯有誤會，應予駁回。

五、末按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任；遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之

遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為5%，民法第229條第2項前段、第233條第1項前段及第203條亦分別定有明文。是本件原告主張自111年3月27日起即民事聲請暨補充理由㈡狀繕本送達被告劉會進翌日（見本院卷第213頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，於法核屬有據，應予准許。

六、綜上所述，本件原告依第184條第1項前段、第195條第1項規定，請求被告劉會進賠償精神上損害2萬元，及自111年3月27日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息為有理由，逾此範圍，為無理由，應予駁回。

七、本件本院判命被告劉會進給付之金額未逾50萬元，應依民事訴訟法第389條第1項第5款規定，依職權宣告假執行，原告雖陳明願供擔保請准宣告假執行，僅係促使法院職權發動，並無准駁之必要，被告劉會進陳明願供擔保請准免為假執行，經核於法並無不合，爰酌定相當之擔保金額，准許之。至於原告敗訴部分，其假執行之聲請已失其附麗，應併予駁回。

八、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經本院斟酌後，認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。

九、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　6　　月　　28　　日

民事第五庭　　法　官　何佳蓉

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　　112　　年　　6　　月　　30　　日

書記官　黃馨儀