

臺灣臺北地方法院民事判決

112年度消字第28號

原告 許博淳
訴訟代理人 許獻進律師
李仲翔律師
被告 英協文教有限公司

法定代理人 安翠雅
訴訟代理人 余天琦律師
複代理人 鍾郡律師

上列當事人間請求履行契約事件，本院於民國112年8月31日言詞
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

壹、程序部分

所謂當事人適格，係指當事人就具體特定之訴訟，得以自己
之名義為原告或被告，而受為訴訟標的法律關係之本案判決
之資格而言。故在給付之訴，若原告主張其為訴訟標的法律
關係之權利主體，他造為訴訟標的法律關係之義務主體，其
當事人即為適格。至原告是否確為權利人，被告是否確為義
務人，乃為訴訟標的法律關係之要件是否具備，即訴訟實體
上有無理由之問題，並非當事人適格之欠缺（最高法院106
年度台聲字第1352號裁定意旨參照）。本件被告抗辯其對系
爭考試結果及成績單之發放並無任何決定權限，並非義務
人，此部分原告之起訴為當事人不適格等語，然即令被告對
系爭考試結果及成績單之發放無決定權限，依前說明，亦屬
訴有無理由問題，與當事人適格無涉，被告此部分所辯，無
足採憑。

01 貳、實體部分

02 一、原告起訴主張：被告係辦理IELTS雅思考試業務之公司，原
03 告於民國112年3月間於被告設立之雅思官方考試中心官網
04 （網址：<https://tw.ieltsasia.org/>，下稱系爭報名網
05 站），報名參加被告112年4月1日所舉辦之British Council
06 IELTS雅思（紙筆）考試（下稱系爭考試），並繳交報名費
07 用新臺幣（下同）7,300元，而與被告成立考試契約。原告
08 於112年4月1日參加測驗，考試期間自該日早上（筆試）至
09 晚間（口試），原告於考試過程中均恪守考試規範，亦無監
10 考人員或其他工作人員於考試現場對原告有任何指正。原告
11 參加系爭考試後，遲未能查得考試結果及收到成績單，故曾
12 以電子郵件向被告說明系爭考試之成績單係為供申請交換學
13 生之用。詎原告於112年6月2日收到被告寄發標題為「Notif
14 ication of Investigation Outcome…HSU, PO-CHUN」之電
15 子郵件，被告於郵件中指稱原告之考試結果無法作為其英語
16 能力的可靠指標，而依照原告於報名系爭考試時所同意之聲
17 明內容，被告將不會發布系爭考試之結果，且不會寄送成績
18 單予原告，而相關調查報告將提供給系爭考試之合作夥伴及
19 任何指定經認可的機構。原告收受前開電子郵件後，遂以存
20 證信函催告被告應提出原告於系爭考試之結果及成績單，被
21 告則回函稱原告成績已遭取消，被告將不會提供原告考試結
22 果，原告迄今仍未收受系爭考試之成績單，且已錯過交換學
23 生之申請期限。被告未提供原告考試結果及成績單，構成不
24 完全給付，造成原告受有報名費用之金錢損害，另原告無端
25 遭指於系爭考試有舞弊行為，且提供相關調查報告給系爭考
26 試之合作夥伴及任何指定經認可的機構，造成原告名譽權受
27 有損害。為此，爰依民法第227條第1項、第227條之1、第19
28 5條第1項之規定、系爭網站記載「雅思成績單由British Co
29 uncil Exams發放」等語，以及消費者保護法（下稱消保
30 法）第7條第1項、第3項之規定，請求被告應提供原告系爭
31 考試之考試結果及成績單，並賠償1,807,300元（報名費用

7,300元、精神慰撫金180萬元)等語。並聲明：如附表所示。

二、被告則以：其為英國政府籌設、向全球推廣文化交流及教育機會之非營利公益性組織「英國文化協會」(British Council)在台灣設立的全資子公司。雅思國際英語測驗系統(International English Language Testing System,「IELTS」,下稱雅思考試,系爭考試亦屬雅思考試)則是由英國文化協會、澳洲國際教育中心與劍橋大學出版及考試中心(下合稱雅思考試合作夥伴)共同經營,用以評估受測者於聽力、口說、閱讀、寫作四項英語能力之測驗。雅思考試合作夥伴非常重視自身語言檢測專業之權威及公信力,彼此的分工為:劍橋大學出版及考試中心負責雅思考試的命題及測驗評分之確認,英國文化協會及澳洲國際教育中心則負責全球各地雅思考試的試務相關工作,以台灣而言,前述英國文化協會在雅思考試所承擔的任務是交由被告負責。被告雖承擔英國文化協會在台灣辦理雅思考試的工作,然被告僅負責行銷推廣、場地租用、報名繳費、試卷點收及結果寄送等各項試務工作,對於劍橋大學考試中心如何秉其專業批閱試卷、給分並決定考生通過與否、是否發放記載考生成績之Test Report Form,並無任何決定權限,故原告訴之聲明第1項給付特定物之請求,其起訴當事人不適格,且顯無理由,應予駁回。退步言,原告於系爭報名網站報考之際,已詳閱且同意雅思考試合作夥伴若出於任何原因認為原告考試成績不可靠、不具可信性時,即可毋庸檢附理由而暫時、永久扣留考試成績,或取消已經發放的成績之條款,則原告起訴要求被告交付考試結果及Test Report Form,顯無理由。又原告起訴狀援引之請求權基礎為系爭報名網站上所載之IELTS考試條款和條件,並無被告作為當事人一方或類似內容之記載,且標題所示「IELTS」商標,乃劍橋大學出版及考試中心所有,足證該條款和條件非兩造間之契約,而被告在收受報名費用後,已辦理系爭考試完畢,並將試卷送交劍橋大學

01 出版及考試中心評閱，就試務工作之辦理並無原告主張之債
02 務不履行情事。被告亦無將系爭考試相關調查報告提供給雅
03 思考試之合作夥伴及指定經認可之機構之情事，亦未指摘原
04 告進行舞弊，自無侵害原告名譽權。另原告未舉證證明被告
05 有違反消保法第7條之情，自無從依消保法之規定請求被告
06 負損害賠償責任等語置辯。並聲明：原告之訴駁回；如受不
07 利判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

08 三、得心證之理由

09 (一)、就原告依民法第227條之規定、系爭報名網站公告之IELTS考
10 試條款和條件第2.1條、第2.2條、系爭報名網站考生須知1.
11 之記載，請求被告提供系爭考試之考試結果及Test Report
12 Form交付原告，以及負報名費用7,300元損害賠償責任部
13 分：

14 1. 原告主張被告負有提供「系爭考試之考試結果及Test Repor
15 t Form交付原告」之義務乙節，為被告所否認，依民事訴訟
16 法第277條之規定，自應由原告就此負舉證責任。原告固提
17 出系爭報名網站公告之IELTS考試條款和條件第2.1條、第2.
18 2條、系爭報名網站首頁〉考試報名〉考生須知之頁面為
19 證。惟查，依系爭報名網站首頁〉考試報名〉考生須知之頁
20 面記載：「1. 雅思成績單由British Council Exams發放，
21 發放時間為考試日期後的第13天。…3. 考試成績單上面顯示
22 的考生姓名為考生報名時提供的身份證件姓名。如果考生發
23 現成績單上的個人資訊有誤，需向British Council Exams
24 提出更正申請並提供相關證明文件。」等語（見本院卷第11
25 3頁），可知雅思成績單是由被告發放，且成績單上之個人
26 資訊如有錯誤，亦是向被告申請更正。復依該頁面記載：
27 「5. 如果雅思考試任一主辦單位認為有必要重新查核考生成
28 績，考生的成績單有可能無法在考試後第13天發放。在特殊
29 情況下考生有可能被要求重考單項或全部考試。…8. 如果雅
30 思考試主辦單位發現考生或考生代理遞交給任何成績認可機
31 構的考試成績單涉嫌篡改，考生的原始成績有可能被雅思考

試主辦單位取消。」等語（見本院卷第113頁）。足認有權決定是否發放、取消考生之考試結果及成績單者，為雅思考試主辦單位（即前述之雅思考試合作夥伴）。從而，綜合上開考生須知頁面以觀，堪認只有在雅思考試主辦單位認為沒有必要重新查核考生成績、無其他特殊情況時，亦即，雅思考試主辦單位認為得發放考生考試結果及成績單時，被告才負有提供「系爭考試之考試結果及Test Report Form交付原告」之義務。原告徒以上開考生須知1.之記載，遽謂被告有提供系爭考試之考試結果及成績單之義務，而置考生須知5.之記載而不論，顯非可採。另依原告所提系爭報名網站公告之IELTS考試條款和條件第2.1條「成績由考試中心發布，通常是在考試結束後13天（紙本版IELTS）或5-7天（電腦版IELTS）」、第2.4條「如果IELTS考試合作夥伴認為有必要審查與您的考試或考試管理有關的任何事項，則您的成績可能不會在考試後13天（紙本版）或5-7天（電腦版）發布。…在特殊情況下，您可能需要重新參加一個或多個部分的IELTS考試」、第2.5條「如果發現任何違規行為，您的成績可能在發布後被取消」等語（見本院卷第123頁），同有類似上開考生須知之條款，按前說明，同應解為有權決定是否發放、取消考生之考試結果及成績單者，為IELTS考試合作夥伴（即雅思考試合作夥伴），只有在IELTS考試合作夥伴認為沒有必要審查與原告考試或考試管理有關的任何事項、無特殊情況，即IELTS考試合作夥伴認為得發放考生考試結果及成績單時，被告方負有提供「系爭考試之考試結果及Test Report Form交付原告」之義務。原告徒以上開第2.1條、第2.2條之記載，遽謂被告有提供系爭考試之考試結果及成績單之義務，而置上開第2.4條之記載而不論，自無足採。

2. 查，依被告112年6月2日寄與原告之電子郵件略以：關於您於112年4月1日IELTS考試成績調查。我們設立了嚴格的品質管控程序，以保護雅思考試的誠實性和安全性。由於上開程序，112年4月1日的考試成績受到了審查，並已經進行了調

01 查。調查結果認定有合理證據顯示該成績不是您的英語能力
02 的可靠指標。為了對所有考生公平，以及維護考試的誠實
03 性，IELTS考試合作夥伴將保留任何我們不具信心的成績。
04 考試成績將不會被發布，成績單(TRF)將不會發放。如果您
05 希望對此決定提出上訴，可在以下網址([www.cambridgeengl](http://www.cambridgeenglish.org/help/enquiries-and-appeals/)
06 [ish.org/help/enquiries-and-appeals/](http://www.cambridgeenglish.org/help/enquiries-and-appeals/))找到上訴程序。末
07 之署名為：IELTS Investigations Team等語（見本院卷第1
08 33至135頁）。可徵經調查後，雅思考試合作夥伴認原告參
09 與之系爭考試有特殊狀況，而決定不予發放該次之考試結果
10 及成績單。是揆諸前揭1.說明，被告自不負有提供「系爭考
11 試之考試結果及Test Report Form交付原告」之義務，原告
12 請求被告應將原告系爭考試之考試結果及Test Report Form
13 交付予原告，並無所憑，為無理由。另原告主張被告未提供
14 系爭考試之考試結果及成績單，構成民法第227條之不完全
15 給付，請求被告賠償報名費用7,300元之損害，亦因被告不
16 負有提供「系爭考試之考試結果及Test Report Form交付原
17 告」之義務，而屬無據，應予駁回。

- 18 3. 至原告主張：合作夥伴只是內部助手，不是契約當事人，收
19 取服務報酬的是被告，被告主張有不可靠的考試結果，應由
20 被告負舉證責任；如契約解釋可以由被告單方認定不用理由
21 直接不給成績，這樣的契約違反誠信原則，依消保法第12
22 條、民法第247條之1第4款之規定，定型化契約條款無效云
23 云。惟查，如前所述，雅思考試合作夥伴認原告112年4月1
24 日之考試有特殊狀況，而決定不予發放原告該次之考試結果
25 及成績單，被告就考試有無特殊狀況、不可靠之結果等情並
26 無決定權限，則原告主張應由被告就所主張之不可靠之結果
27 負舉證責任，尚無理由。況系爭報名網站之聲明(Declarati
28 on)第1條已明確記載雅思考試之主體非僅有被告（見本院卷
29 第213頁），另觀原告所提系爭報名網站公告之IELTS考試條
30 款和條件、考生須知頁面，俱未記載契約之當事人，且該等
31 條款、須知之內容，所記載之主體除被告外，尚有雅思考試

01 合作夥伴，自無從以原告於系爭報名網站報名，遽謂被告為
02 契約當事人，進而主張應由被告就所主張之不可靠之結果負
03 舉證責任。另依下述(二)3所述，可知原告之考試成績雖被取
04 消(即未被發布)，然考生可以向劍橋提出上訴，足見針對成
05 績取消(未發布)一事，考生仍得循雅思考試之內部程序進行
06 救濟，自難認有違反誠信原則之情。

07 (二)、就原告依民法第227條之1、第195條之規定，主張被告以原
08 證6、8侵害原告名譽權，請求被告負損害賠償責任部分：

09 1. 原證6(中文翻譯為原證12)乃被告寄予原告之電子郵件，
10 內容如上開(一)2.所述，該郵件內容係以中性文字向原告說明
11 「有合理證據顯示該成績不是原告英語能力的可靠指標」等
12 語，客觀上顯未貶損原告之社會評價，自無侵害原告名譽權
13 可言。

14 2. 原告雖主張被告以原證6電子郵件無端指稱原告於系爭考試
15 有舞弊或違規行為，且將相關報告提供予雅思考試之合作夥
16 伴及任何指定經認可之機構等第三人云云。然查：

17 (1)該電子郵件首段係向原告說明有合理證據顯示該成績不是原
18 告英語能力的可靠指標，繼而提醒原告，為確保考試的完整
19 性和可靠性，所有IELTS考生在報名時都需要同意考生聲
20 明，並列出原告同意的考生聲明：「●我明白IELTS考試合
21 作夥伴有責任對所有考生和認可機構確保對於考試結果的準
22 確性和誠實性具最高信心，因此，如果考試結果涉嫌舞弊行
23 為或其他考試過程中之違規而被認為不可靠，其保留暫時或
24 永久拒絕提供考試結果，或者取消已經發布的考試結果的權
25 利。●我明白如果我被懷疑參與任何形式的舞弊行為，或做
26 出可能損害IELTS的誠信和安全性的行為，我可能不會收到
27 考試結果，並且我的考試費用不會退還。●我明白如果有其
28 他人試圖代替我參加IELTS考試，我和該人將有可能被起
29 訴。●我明白任何已經確定、懷疑或正在正式調查的舞弊行
30 為的詳細資料(包括懷疑舞弊行為的證據)可能會提供給認
31 可機構，包括簽證處理機構和適當的監管機構」等語(見本

01 院卷第45至47頁、第133至135頁），是被告並未以原證6電
02 子郵件指稱原告於系爭考試有舞弊或違規行為，僅是向原告
03 重申原告報名時同意之考生聲明。

04 (2)又原證6電子郵件雖稱「報告已提出予IELTS考試合作夥伴及
05 任何指定的認可機構」等語，惟此段文字乃中性、客觀之陳
06 述，並無侵害原告之名譽權，原告主張被告將原告於系爭考
07 試「有舞弊或違規行為之相關報告」提供予雅思考試之合作
08 夥伴及任何指定經認可之機構等第三人，與上開電子郵件之
09 文字、文義未合，實屬無由。

10 3. 至原證8（中文翻譯為原證13）部分，原證8是回覆原告訴訟
11 代理人發出之存證信函之信件，內容略以：英國文化協會臺
12 灣考試中心為考試服務提供者，劍橋大學出版及考試中心擁
13 有成績的查核和發布權。為保護雅思考試的誠實性和安全性
14 而設立嚴格品質管控程序，該考生的考試成績受到了審查，
15 並由劍橋進行了調查。由於這些程序，考試成績已被雅思考
16 試合作夥伴取消，因為成績已被取消，故臺灣考試中心無法
17 發布TRF(考試成績單和證書)。考生可以向劍橋提出上訴，
18 以撤銷其扣留成績的決定。末並重申考生所簽署的IELTS報
19 名表聲明（同前(二)2(1)）等語（見本院卷第61至63頁；第137
20 至139頁）。故原證8亦是以中性文字表明：為保護雅思考試
21 的誠實性和安全性，原告的考試成績受到了審查，由於這些
22 程序，考試成績已被雅思考試合作夥伴取消等語，未指摘原
23 告於系爭考試有舞弊或違規行為，復併重申原告報名時同意
24 之考生聲明，客觀上未貶損原告之社會評價，自無侵害原告
25 名譽權。

26 4. 基此，原告依民法第227條之1、第195條之規定，主張被告
27 以原證6、8侵害原告名譽權，請求被告負損害賠償責任部
28 分，為無理由。

29 (三)、就原告依消保法第7條第1項、第3項之規定，請求被告負損
30 害賠償責任部分：

31 按「企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之

01 健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護
02 交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必
03 要之消費者保護措施」、「從事設計、生產、製造商品或提
04 供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服
05 務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合
06 理期待之安全性」、「企業經營者違反前二項規定，致生損
07 害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任」，消保法第4
08 條、第7條第1項、第3項分別定有明文。由上開條文可知，
09 消保法之立法目的，在於保障消費者生命、身體、健康、財
10 產之安全，要求企業經營者所提供之商品或服務必須符合當
11 時科技或專業水準可合理期待之「安全性」，必消費者因使
12 用商品或接受服務之安全性不足而致生損害，而此損害係因
13 商品或服務之缺陷所致者，方有消保法第7條之適用，若單
14 純係商品或服務本身有瑕疵者，而商品或服務並無安全上之
15 危險，則應回歸適用民法物之瑕疵擔保及不完全給付之規
16 定。本件原告主張被告未提供系爭考試結果及成績單，被告
17 之服務違反專業水準，致受有損害，然依原告之主張，此損
18 害並非商品或服務「安全性」致生之損害，而無消保法之適
19 用，原告依消保法第7條第1項、第3項之規定，請求被告負
20 損害賠償責任，要無可採。

21 四、綜上所述，原告依民法第227條第1項、第227條之1、第195
22 條第1項、系爭報名網站記載「雅思成績單由British Council Exams發放」等語，以及消保法第7條第1項、第3項之規定，請求被告提供「系爭考試之考試結果及Test Report Form交付原告」、給付1,807,300元暨法定遲延利息，俱無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其假執行之聲請亦失所附麗，應併予駁回。

28 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，核與判決之結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

30 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

31 中 華 民 國 112 年 10 月 12 日

民事第四庭 法官 蕭涵勻

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 10 月 12 日

書記官 林立原

附表(原告訴之聲明)：

訴之聲明

一、被告應將原告於民國 112 年 4 月 1 日 British Council IELTS 雅思考試之
考試結果及 Test Report Form 交付予原告。

二、被告應給付原告新臺幣 1,807,300 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清
償日止，按週年利率百分之五計算之遲延利息。

三、訴訟費用由被告負擔。

四、原告願供擔保，請准宣告假執行。