

臺灣臺北地方法院民事判決

112年度金字第151號

原告 陳梅芬  
輔助人 李明浩  
訴訟代理人 劉哲瑋律師  
被告 合作金庫商業銀行股份有限公司

法定代理人 林衍茂  
訴訟代理人 陳雅亭  
蔡瑜馨

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國113年9月18日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及其假執行之聲請均駁回。  
訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張經審理後略以：

(一)原告於民國110年11月19日至被告合作金庫商業銀行股份有限公司（下稱合庫銀行）玉成分行以臨櫃轉帳之方式，自原告所有之合庫銀行帳戶匯出新臺幣（下同）89萬1000元至訴外人黃玟瑛所有之玉山商業銀行（下稱玉山銀行）帳戶；又原告於同年月22日至被告永吉分行辦理金融卡、電話語音及網路銀行（含行動網銀）約定轉入帳戶，將訴外人陳思妤所有之合庫銀行帳戶新增為約定轉入帳戶，並於同日辦理定期存款中途解約，原告嗣後陸續於同年月23日至25日分別轉帳199萬8383元、199萬8383元、193萬2583元，合計共592萬9349元至訴外人陳思妤所有之前揭約定轉入帳戶；原告復於110年11月29日至合庫銀行永吉分行辦理金融卡、電話語音及網路銀行（含行動網銀）約定轉入帳戶，將訴外人梁博為所有之玉山銀行帳戶新增為約定轉入帳戶，並陸續於同年月30日、同年12月1日及3日，分別轉帳199萬2583元、199萬

01 6128元、199萬8326元，合計共598萬7037元至訴外人梁博為  
02 所有之前揭約定轉入帳戶。

03 (二)又原告前揭匯款至訴外人黃玟瑛、陳思妤、梁博為所有之帳  
04 戶，因係遭詐騙而無法取回，訴外人黃玟瑛經臺灣新北地方  
05 檢察署（下稱新北地檢署）檢察官以112年度偵續一字第16  
06 號提起公訴，訴外人陳思妤則經臺灣士林地方檢察署（下稱  
07 士林地檢署）檢察官以112年度偵續字第54號提起公訴，另  
08 訴外人梁博為經臺灣臺南地方法院（下稱臺南地院）以111  
09 年度金訴字第516號判決判處有期徒刑1年10月，復經臺灣高  
10 等法院臺南分院（下稱臺南高分院）以112年度金上訴字第2  
11 號判決駁回上訴，再經最高法院以112年度台上字第3231號  
12 判決駁回上訴確定在案。

13 (三)原告前揭匯款行為均係先辦理新增約定轉入帳戶，再於新增  
14 後連續數日轉帳大筆金錢，如此短期內之行為不僅與原告過  
15 去日常交易習慣明顯不符，且金額均超過50萬元，被告均未  
16 依銀行法第45條之2第2項、第3項規定，進行查證、監控、  
17 申報，未按存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法  
18 第6條之規定，進行內部處理措施，況原告前揭行為早已符  
19 合存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法第4條之  
20 規定，應屬第二類之疑似不法或顯屬異常交易存款帳戶，被  
21 告得予暫停存入或提領、匯出款項，然被告均未為之，被告  
22 顯未盡善良管理人之注意義務；且被告對於符合存款帳戶及  
23 其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法第4條規定之帳戶竟未  
24 建立完善之內部處理程序，亦未建立符合該辦法之帳戶主動  
25 進行電腦註記之相關程序，亦未就經辦行員、經理於未主動  
26 進行帳戶註記、申報時，建立補救之內部控制機制，且銀行  
27 法第45條之2早於94年5月18日公布施行，迄至原告為前揭行  
28 為時，已有16年之久，被告卻仍有前揭未盡善良管理人之注  
29 意義務之情事發生，被告提供之服務顯未符合專業水準可合  
30 理期待之安全性，況被告於原告辦理約定帳戶及臨櫃匯款  
31 時，均未告知審閱期間，亦未給予審閱期間，亦已違反金融

01 消費者保護法第9條第1項之規定，被告自應賠償原告上開損  
02 失，共計1280萬7386元，及請求酌定損害額300萬元之懲罰  
03 性賠償。爰依民法第184條第1項前段、第2項、金融消費者  
04 保護法第11條、第11條之3第1項、消費者保護法第7條第1  
05 項、第3項等規定，提起本件訴訟等語。

06 (四)並聲明：1.被告應給付原告1580萬7386元，並自起訴狀繕本  
07 送達之翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息；2.  
08 願供擔保請准宣告假執行。

09 二、被告答辯意旨略以：原告為被告之退休員工，並曾於89年11  
10 月23日開立合庫銀行永吉分行帳戶，又於94年3月28日開立  
11 合庫銀行營業部帳戶。原告於110年11月19日至合庫銀行玉  
12 成分行匯款89萬1860元至玉山銀行，經分行承辦行員詢問，  
13 原告表示匯款對象為其相識之廠商，並記載於匯款申請書代  
14 收入傳票；原告分別於110年11月22日、29日至合庫銀行永  
15 吉分行辦理新增金融卡約定轉入他人帳戶，經分行行員當時  
16 已依規辦理關懷提問，並確認原告確實清楚知悉他人帳戶之  
17 戶名無誤，經分行行員於申請書之關懷提問欄位勾選「經判  
18 斷無詐騙之虞者」後，原告業於該欄位下方簽名確認，益見  
19 被告行員當時已善盡提醒之責，被告就本案已盡善良管理人  
20 注意義務。詎原告於申辦上開事項後，陸續以金融卡轉出多  
21 筆款項遭詐騙，竟轉而質疑係被告行員於辦理定存中途解約  
22 及新增約定金融卡轉入帳戶時，未確實落實對原告關懷提問  
23 並通報警察機關阻止詐騙所致，並就本案同一案由向財團法  
24 人金融消費評議中心（下稱金融評議中心）申請評議，指陳  
25 被告就本案有違反金融消費者保護法及消費者保護法，致原  
26 告財物遭受詐騙造成重大損失，業經金融評議中心作成難為  
27 有利於原告之決定。原告身為被告退休員工，曾從事金融實  
28 務數十年，具有相當金融智識，且原告主張之臨櫃匯款及金  
29 融卡約定轉帳申請均為其自行至分行辦理，後續金融卡轉帳  
30 亦係其自行操作，被告無未盡善良管理人注意義務之情事，  
31 且原告所受損害與其所主張被告之行為間亦無因果關係存

01 在，現原告要求被告彌補其損害，其所為實與常理不合，顯  
02 無理由等語，並聲明：1.原告之訴駁回；2.如受不利之判  
03 決，願供擔保請准宣告免為假執行。

04 三、本院之判斷：

05 (一)原告為被告之退休行員，分別於89年11月23日、94年3月28  
06 日在合庫銀行永吉分行、營業部開立帳戶；又原告因遭詐欺  
07 集團假冒商品銷售人員、合庫銀行人員行騙，而先於110年  
08 11月19日自其所有之合庫銀行帳戶匯款89萬1000元至訴外人  
09 黃玟瑛所有之玉山銀行帳戶；原告另分別於110年11月22  
10 日、同年月29日至合庫銀行永吉分行辦理金融卡、電話語音  
11 及網路銀行（含行動網銀）約定轉入他人帳戶之設定，復於  
12 同年11月23日、24日、25日分別匯款199萬8383元、199萬  
13 8383元、193萬2583元至訴外人陳思妤所有之合庫銀行帳  
14 戶；又於同年11月30日、同年12月1日、同年12月3日分別匯  
15 款199萬2583元、199萬6128元、199萬8326元至訴外人梁博  
16 為所有之玉山銀行帳戶，而訴外人黃玟瑛、陳思妤、梁博為  
17 因涉犯詐欺等案件，經檢察官起訴或經法院判刑等事實，有  
18 原告所有合庫銀行帳戶之歷史交易明細查詢結果、金融卡、  
19 電話語音及網路銀行（含行動網銀）約定轉入帳號申請書、  
20 新北地檢署檢察官112年度偵續一字第16號起訴書、士林地  
21 檢署檢察官112年度偵續字第54號起訴書、臺南地院111年度  
22 金訴字第516號刑事判決、臺南高分院112年度金上訴字第2  
23 號刑事判決、最高法院112年度台上字第3231號刑事判決及  
24 匯款申請書代收入傳票等件影本為證，且為兩造所不爭執，  
25 應堪認定。

26 (二)按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，  
27 民事訴訟法第277條本文定有明文。原告主張被告有未盡善  
28 良管理人之注意義務，且其提供之服務未符合專業水準可合  
29 理期待之安全性，致其受有財產上損害共1280萬7386元等  
30 語，然為被告所否認，並以前詞置辯。經查：

31 1.原告固主張被告就其匯款至訴外人黃玟瑛、陳思妤、梁博為

01 等人之帳戶，及申辦金融卡、電話語音及網路銀行（含行動  
02 網銀）約定轉入他人帳戶等節，有未盡善良管理人注意義務  
03 等語，然觀諸原告匯款予訴外人黃玟瑛之匯款申請書，其上  
04 戶名載明為「金吳興蚵仔大腸麵線黃玟瑛」（見本院卷第  
05 107頁），且受理匯款之行員亦於原告申請匯款時，依規定  
06 詢問原告是否認識上開受款人及匯款目的，並確實在上開匯  
07 款申請書背面「臨櫃作業關懷客戶提問」欄進行勾選，且原  
08 告於本院審理時亦自承上開受款人係其所自行填寫等語（見  
09 本院卷第140頁）；再者，原告分別於110年11月22日、29日  
10 至合庫銀行永吉分行辦理金融卡、電話語音及網路銀行（含  
11 行動網銀）約定轉入他人帳戶之設定，被告行員已依規定辦  
12 理關懷提問，並在「關懷客戶提問」欄進行勾選，原告復在  
13 其上簽名用印（見本院卷第47頁、第49頁），另參以被告於  
14 原告申請金融消費評議時曾提出原告辦理金融卡、電話語音  
15 及網路銀行（含行動網銀）約定轉入他人帳戶設定時之監視  
16 錄影畫面，原告係自行填寫相關申請資料，仔細確認資訊  
17 後，交付證件、印章供被告行員核對確認，辦理過程歷時10  
18 多分鐘，等待期間原告亦無緊張或不斷接聽電話等情，有金  
19 融評議中心111年評字第2192號評議書影本在卷可考（見本  
20 院卷第114頁），且原告就上開評議書之形式真正亦不爭執  
21 （見本院卷第141頁），綜合上開客觀事證，被告行員既於  
22 原告辦理匯款、申辦約定轉帳帳戶設定時，已就受款人、設  
23 定約定轉帳之帳戶所有人等事項詢問原告，確實進行關懷提  
24 問，堪認被告行員顯已盡善良管理人之注意義務甚明，已難  
25 認被告有何過失之情形存在，而應負民法第184條第1項前  
26 段、第2項等侵權行為損害賠償之責。

27 2. 另原告主張被告所提供之服務未符合專業水準可合理期待之  
28 安全性，致其受有損害等語，然原告之所以受有財產上損  
29 害，係肇因於詐欺集團假冒商品銷售人員、合庫銀行人員，  
30 佯稱因總公司作業疏失，將從原告所有之合庫銀行帳戶強制  
31 扣款等語，致其陷於錯誤而依詐欺集團之指示操作，進而陸

01 續多次匯款至訴外人黃玟瑛、陳思妤、梁博為等人之銀行帳  
02 戶內，原告僅係透過被告所提供之金融服務交付款項予詐欺  
03 集團，並非原告於使用被告所提供之金融服務過程中，因有  
04 未符合專業水準可合理期待之安全性，致原告遭到詐騙甚  
05 明，且被告行員在原告申辦匯款、設定約定轉帳帳戶之過程  
06 中，已盡善良管理人之注意義務，已如前述，足見被告所提  
07 供之金融服務並無未符合專業水準可合理期待之安全性存  
08 在，惟原告為被告之退休行員，對於金融機構之匯款作業流  
09 程理應知之甚詳，卻於其申辦匯款、設定約定轉帳帳戶之過  
10 程，隱瞞其與受款人、設定約定轉帳帳戶所有人並非相識乙  
11 節，致被告行員無從於原告申辦匯款、設定約定轉帳帳戶時  
12 發現原告有受詐騙之情事，縱原告受有損害，實無從據此認  
13 定被告所提供之金融服務有何缺失，而逕行歸責於被告，自  
14 難認被告有何違反消費者保護法第7條規定之情形，而應負  
15 損害賠償之責。

16 3. 又原告主張被告於其申辦匯款、設定約定轉帳帳戶時，均未  
17 告知審閱期間，亦未給予審閱期間等語，然觀諸金融消費者  
18 保護法第9條、第10條、消費者保護法第11條之1等規定之立  
19 法目的，係維護消費者知之權利，確保其於訂立金融消費契  
20 約、定型化契約前，有充分了解金融消費契約、定型化契約  
21 等條款之機會，而原告係分別於89年11月23日、94年3月28  
22 日在合庫銀行永吉分行、營業部開立帳戶，並使用多年，且  
23 原告亦曾在合庫銀行擔任行員，已充分了解被告所提供之金  
24 融服務內容，況綜觀原告申請匯款、設定約定轉帳帳戶時之  
25 客觀情狀，原告亦非不了解其申請金融服務之契約條款內  
26 容，原告自不得事後再行爭執被告於其辦理匯款、設定約定  
27 轉帳帳戶時，被告未告知或給予審閱期間。

28 4. 從而，原告既不能證明被告有過失侵權行為，及被告所提供  
29 之服務有未符合專業水準可合理期待之安全性，則原告請求  
30 被告負損害賠償之責，並給付懲罰性賠償，自屬無據。

31 四、綜上所述，原告依民法第184條第1項前段、第2項、金融消

01 費者保護法第11條、第11條之3第1項、消費者保護法第7條  
02 第1項、第3項等規定，請求被告給付其1580萬7386元暨遲延  
03 利息，為無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行  
04 之聲請亦失所附麗，應併予駁回。

05 五、本件判決之基礎已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法、主張舉  
06 證，於判決結果不生影響，無逐一審究之必要，末此敘明。

07 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

08 中 華 民 國 113 年 10 月 16 日

09 民事第六庭 法官 翁偉玲

10 以上正本係照原本作成。

11 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  
12 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

13 中 華 民 國 113 年 10 月 16 日

14 書記官 劉宇晴