

臺灣臺北地方法院民事判決

113年度簡上字第311號

上訴人 陳梅芬

訴訟代理人 李明浩

被上訴人 玉山商業銀行股份有限公司

法定代理人 黃男州

訴訟代理人 林子傑

鍾宛芸

吳孟謙

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於民國113年3月27日本院臺北簡易庭113年度北簡字第52號第一審簡易判決提起上訴，本院於民國113年10月2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

一、上訴人起訴主張：上訴人因受詐騙，於民國110年11月19日至被上訴人松山分行，以臨櫃存款方式將新臺幣（下同）29萬9,000元存入訴外人黃玟瑛之金融帳戶，被上訴人身為金融服務業者，未盡善良管理人注意義務，對伊無摺存款行為報警處理、關懷提問，且無摺存款單背面內容非伊親筆填寫，亦無簽名，係由被上訴人行員任意自行填寫，又上訴人與被上訴人訂立定型化契約時，被上訴人未考量上訴人已年近70歲高齡，並不熟悉金融服務而未給予合理審閱期間，故被上訴人提供之服務顯未符合專業水準可合理期待之安全性，導致上訴人因詐騙受有29萬9,000元之損害，爰依金融消費者保護法第7條第3項、第9條第1項、第10條第1項、第11條前段、第11條之3第1項、消費者保護法第7條第1、3項、第7條之1第1項、第11條之1第1、2、3項規定提起本件訴訟，請求被上訴人賠償損害29萬9,000元、懲罰性賠償9萬

01 元，合計38萬9,000元等語。

02 二、被上訴人則以：上訴人於其主張時地，臨櫃無摺存款299,00  
03 0元至黃玟瑛之金融帳戶時，被上訴人已依金融機構受理國  
04 內匯款及無摺存款確認客戶身分作業規範第5點進行客戶身  
05 分查證及臨櫃作業關懷程序，上訴人對無摺存款單背面「交  
06 易人是否認識存戶」、「交易人存入帳戶目的為何」、「是  
07 否拒絕回答上述問題或有其他異常情形」均已回答，且行員  
08 在上訴人臨櫃時亦有以言詞向上訴人確認上述問題無誤，始  
09 辦理無摺存款作業，被上訴人已對上訴人依法踐行身分查證  
10 義務及臨櫃作業關懷程序，並無違反善良管理人注意義務之  
11 情，故上訴人受詐騙之損失與被上訴人行為不具因果關係，  
12 上訴人不得依金融消費者保護法、消費者保護法等規定向被  
13 上訴人請求賠償等語置辯。

14 三、原審為上訴人全部敗訴之判決，上訴人不服提起上訴，並聲  
15 明：(一)原判決廢棄；(二)被上訴人應給付上訴人38萬9,000  
16 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算  
17 之利息。被上訴人則聲明：上訴駁回。

18 四、得心證之理由：

19 上訴人主張其因受詐騙，於110年11月19日至被上訴人松山  
20 分行，以臨櫃存款方式將29萬9,000元存入黃玟瑛之金融帳  
21 戶，受有29萬9,000元之損失等情，為兩造所不爭執，並有  
22 存款憑條1紙在卷可佐（見原審卷第63至64頁），此部分事  
23 實首堪認定。上訴人主張被上訴人未盡善良管理人注意義  
24 務，亦未給予定型化契約之審閱期間，所提供之服務顯未符  
25 合專業水準可合理期待之安全性等語，則為被上訴人否認，  
26 並以前詞置辯。經查：

27 (一)按金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意  
28 義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，  
29 並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。金融服  
30 務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充  
31 分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融

01 消費者之適合度。金融服務業與金融消費者訂立提供金融商  
02 品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、  
03 服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。金融服務業違  
04 反第9條、第10條規定，致金融消費者受有損害者，應負損  
05 害賠償責任。金融服務業因違反本法規定應負損害賠償責任  
06 者，對於故意所致之損害，法院得因金融消費者之請求，依  
07 侵害情節，酌定損害額3倍以下之懲罰性賠償；對於過失所  
08 致之損害，得酌定損害額1倍以下之懲罰性賠償。金融消費  
09 者保護法第7條第3項、第9條第1項、第10條第1項、第11條  
10 前段、第11條之3第1項分別定有明文。次按從事設計、生  
11 產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進  
12 入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科  
13 技或專業水準可合理期待之安全性。企業經營者違反前二項  
14 規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。  
15 但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。  
16 企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供  
17 時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其  
18 主張之事實負舉證責任。消費者保護法第7條第1、3項、第7  
19 條之1第1項亦有明定。

20 (二)依金融監督管理委員會之「臨櫃作業關懷客戶提問參考範  
21 本」，遇客戶無摺存入非本人個人存摺存款帳戶時，須詢問  
22 「是否認識存入帳戶的受款人」、「存入款項目的」等問  
23 題，有該範本在卷可參（見原審卷第105頁）。上訴人雖主  
24 張被上訴人於其臨櫃無摺存款至黃玫瑰金融帳戶時未關懷提  
25 問，然被上訴人就此已提出上訴人臨櫃無摺存款時之錄音光  
26 碟，經本院當庭勘驗錄音光碟內容，上訴人臨櫃辦理匯款  
27 時，行員詢問上訴人：「認識對方嗎？」，上訴人回答：  
28 「對」並有點頭動作，行員再詢問上訴人：「要打妳的名字  
29 嗎？」，上訴人稱：「我問一下」，並拿出手機確認，行員  
30 再詢問上訴人：「您這個是什麼？」，上訴人回答：「買裝  
31 修的」，上訴人並向行員表示要登打存款人的名字，此有本

01 院113年8月27日勘驗筆錄、錄音譯文在卷可佐（見本院卷第  
02 54頁、原審卷第69頁），可見被上訴人確實有詢問上訴人是  
03 否認識存款帳戶名義人、存款用途等事項，並無上訴人所指  
04 未關懷提問之情。上訴人雖主張其對於行員詢問是否認識對  
05 方，並未回答「對」等語，然上訴人對於其有回答匯款目的  
06 是「買裝修的」並不爭執（見本院卷第54頁），核與存款憑  
07 條上行員向上訴人為關懷提問後所填寫之內容相符（見原審  
08 卷第64頁），足見上訴人已明確向行員表示「基於裝修目的  
09 存款」，顯然行員已踐行關懷提問之程序，而無從查知有何  
10 交易異常之情事，故上訴人主張行員應發覺上訴人戴口罩低  
11 頭而有異狀等語，已課與被上訴人過苛之義務，難認有據。

12 (三)上訴人另主張無摺存款單上背面關懷提問內容均係被上訴人  
13 行員填寫，未經上訴人簽名確認等語。然關懷提問內容本係  
14 由金融機構人員詢問客戶後再行填寫，此觀該單據背面右方  
15 「關懷提問由銀行櫃臺人員提問後填寫」之記載即明（見原  
16 審卷第64頁），又上訴人固未於無摺存款單背面簽名確認關  
17 懷提問內容，惟上訴人必須簽名確認之場合僅限於其有「不  
18 認識帳戶名義人」、「異常存款目的」、「拒絕回答或其他  
19 異常情形」之狀況，本件上訴人已明確回答「基於裝修目的  
20 存款」等語，未見任何交易異常之情，自無庸上訴人簽名確  
21 認。而被上訴人關懷提問單記載內容及方式，並未違背上述  
22 「臨櫃作業關懷客戶提問參考範本」內容，則上訴人依此主  
23 張被上訴人未盡善良管理人注意義務，尚屬無據。

24 (四)再按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內  
25 之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。企業經營者以定  
26 型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。違反第1項  
27 規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款  
28 仍構成契約之內容。消費者保護法第11條之1第1、2、3項定  
29 有明文。上訴人雖主張被上訴人並未給予定型化契約之審閱  
30 期間等語，然本件兩造間「無摺存款」定型化契約之契約要  
31 素為「被上訴人依上訴人指示，將上訴人交付之現金存入指

01 定金融帳戶」，其契約內容與行政院消費者保護會就金融保  
02 險業已公告審閱期間之定型化契約「活期（儲蓄）存款契約  
03 附屬金融卡定型化契約範本」、「個人網路銀行業務服務定  
04 型化契約範本」、「金融機構保管箱出租定型化契約範  
05 本」、「個人購車貸款定型化契約範本」、「個人購屋貸款  
06 定型化契約範本」、「消費性無擔保貸款定型化契約範  
07 本」、「電子支付機構業務定型化契約範本」、「網路保險  
08 服務定型化契約範本」、「傳統型個人人壽保險(不分紅保  
09 單)定型化契約範本」、「傳統型個人人壽保險(分紅保單)  
10 定型化契約範本」比對，內容複雜程度顯然無法相提並論，  
11 故兩造間無摺存款定型化契約之合理審閱期間無法由現已公  
12 告者探究。復觀諸無摺存款定型化契約之內容並非複雜，上  
13 訴人指示被上訴人存入帳戶之金額，亦未達常人不可能或難  
14 以期待臨櫃存款之額度，且上訴人已備妥欲存入帳戶之現金  
15 數額，僅待臨櫃辦理存款流程，足見上訴人對於無摺存款契  
16 約條款內容應早已知悉。又依一般交易慣行，臨櫃無摺存款  
17 並無賦予長期審閱期間之例，參以審閱期間之目的係為使消  
18 費者有得以理解定型化契約條款之機會，故給予相當時間審  
19 視定型化契約條款，藉此平衡締約雙方資訊落差，參諸兩造  
20 間定型化契約之內容簡明易懂，應認本件並無給予上訴人長  
21 期審閱期間以了解無摺存款定型化契約條款之必要。況上訴  
22 人並未具體指明其對於兩造間定型化契約之哪一項條款有所  
23 疑義，而無摺存款定型化契約之重要之點即為「被上訴人依  
24 指示將上訴人交付之現金存入指定金融帳戶」，上訴人對於  
25 其所持有之現金將透過此一契約效力存入他人帳戶乙節，顯  
26 然有所瞭解，則上訴人主張被上訴人未給予其審閱「無摺存  
27 款」定型化契約條款之合理期間等語，亦屬無據。

28 五、綜上所述，上訴人依金融消費者保護法第7條第3項、第9條  
29 第1項、第10條第1項、第11條前段、第11條之3第1項、消費  
30 者保護法第7條第1、3項、第7條之1第1項、第11條之1第1、  
31 2、3項規定提起本件訴訟，請求被上訴人給付38萬9,000

01 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算  
02 之利息，為無理由，應予駁回。原審為上訴人敗訴之判決，  
03 並無不合，核無違誤，上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄  
04 改判，為無理由，應予駁回。

05 六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所提之證  
06 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不  
07 逐一論列，附此敘明。

08 七、據上論結，本件上訴為無理由，爰判決如主文。

09 中 華 民 國 113 年 11 月 6 日  
10 民事第三庭 審判長法官 方祥鴻  
11 法官 陳冠中  
12 法官 許筑婷

13 以上正本係照原本作成。

14 本判決不得上訴。

15 中 華 民 國 113 年 11 月 6 日  
16 書記官 林政彬