

臺灣臺北地方法院民事判決

113年度簡上字第276號

上訴人 張綉綉

被上訴人 鄭雪芬

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國113年2月29日本院112年度北簡字第10831號簡易判決提起上訴，本院於113年12月24日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審上訴費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人起訴主張：兩造均任職位於臺北市○○區○○○路0段00號8樓之台北富邦銀行股份有限公司信貸電銷中心，工作內容為依公司每日派發之客戶名單以公司電銷系統外撥電話給客戶，進行信用貸款業務開發工作，所有客戶資訊及連絡訊息均儲存於公司系統內，而由公司透過每日派發名單及使用系統以控管風險及個資；上訴人於民國112年6月27日中午，剛結束與訴外人即客戶金麗雯之成交電話，而與主管進行覆核程序確認客戶來源為公司派發名單之際，被上訴人見狀竟基於散布於眾、侵害上訴人名譽之意圖，當場向在場多名同事宣稱「該筆案件為上訴人與坊間代辦公司合作之案件」，公然指稱此足以毀損上訴人名譽之事，令上訴人精神上受有極大痛苦；公司更於知悉此一狀況後，於112年7月6日上午指派行政主管於上訴人工作職域進行檢查，以避免同仁工作過程中，任意透過通訊工具洩漏客戶個資或與非客戶外之人員連絡。為此，上訴人爰依民法第184條第1項前段、第195條第1項規定，請求被上訴人賠償精神上損害，並於原審聲明：被上訴人應給付上訴人新臺幣（下同）20萬元。

二、被上訴人則以：當天上午上訴人之信用貸款業務有進件，主管依規定須查明案件來源，因查無來源音檔，被上訴人始回頭跟主管說來源不明，有無可能是代辦案件，並非對著上訴

01 人說；中午時上訴人到被上訴人位置拉椅子數次，大聲喧嘩  
02 說被上訴人指稱上訴人為代辦案件之情事，並在被上訴人位  
03 置來回走動，取出錄音筆指著被上訴人的面稱「說…說…  
04 說…」；因工作場域不得有手機或3C產品出現，被上訴人才  
05 揮手請訴外人即區主管鍾冬筠（以下逕稱其名）過來，當下  
06 鍾冬筠為安撫上訴人情緒要求被上訴人道歉，被上訴人基於  
07 組內氛圍及同事情誼向上訴人道歉，上訴人當下亦表示勉強  
08 接受，被上訴人並無妨害上訴人名譽等語，資為抗辯，並聲  
09 明請求駁回原告之訴。

10 三、原審判決上訴人全部敗訴，上訴人不服提起上訴，並上訴聲  
11 明：(一)原判決廢棄；(二)被上訴人應給付上訴人20萬元。被上  
12 訴人則答辯聲明：上訴駁回。

13 四、得心證之理由：

14 兩造均任職臺北富邦銀行股份有限公司信貸電銷中心，工作  
15 內容為依公司每日派發之客戶名單，以公司電銷系統外撥電  
16 話予客戶進行信用貸款業務開發工作，所有客戶資訊及連絡  
17 訊息皆儲存於公司系統內，公司透過每日名單派發及使用系  
18 統控管風險及個資。兩造於112年6月27日均有到職工作等  
19 情，為兩造所不爭執（本院卷第84頁），堪信為真實。而上  
20 訴人主張被上訴人於當日中午在辦公室公然指稱上訴人進件  
21 案件為與坊間代辦公司合作案件，足以毀損上訴人之名譽等  
22 情，為被上訴人所否認，並以前情置辯。則本件應審究者如  
23 下：

24 (一)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責  
25 任。不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱  
26 私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人  
27 雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。民法第184  
28 條第1項前段、第195條第1項前段分別定有明文。前開所謂  
29 「名譽」，乃指社會對於個人客觀上之評價，即「客觀名  
30 譽」而言；名譽有無受損害，應以社會上對個人之客觀評價  
31 是否貶損，作為判斷之依據。申言之，名譽權之侵害，須行

01 為人有故意或過失抑貶他人之行為，且致他人客觀之社會評  
02 價受有減損，具有不法性，並不法行為與損害間有相當因果  
03 關係，始克成立侵權行為，而被害人主觀上對於內在價值之  
04 感受，即「名譽感情」或「名譽感」，尚非名譽權侵害判斷  
05 之標準。上訴人主張被上訴人應負侵權行為損害賠償責任，  
06 自應就上開侵權行為之成立要件負舉證責任。

07 (二)經查，上訴人主張被上訴人公然指稱上訴人進件案件為與坊  
08 間代辦公司合作案件，毀損上訴人之名譽等情。然查，證人  
09 即當日在場之主管張鈺娟於本院審理中證稱：銀行有規定不  
10 可以承辦貸款公司代辦案件，因為過去代辦公司很多案件會  
11 有假冒文件，金管會有作管控，所以有限制可以開發的客戶  
12 名單，一般都是卡友、存款戶、薪轉戶的內部開發名單，如  
13 果不是名單客戶或是不符合公司規範，就要找出錄音系統來  
14 確認業務是如何與客戶聯繫上，身為主管要做好把關。當天  
15 早上上訴人有進件，進件是指客戶已經寫好電腦申請書申請  
16 貸款，因為找不到案源，有可能是客戶從外部自行打電話詢  
17 問貸款，但也找不到電話進線時間，當下有告知上訴人不能  
18 隨便勾進件來源選項，案源要清楚，當時只有聽到被上訴人  
19 有說案源要找清楚等語（本院卷第96至99頁）。核與證人即  
20 當日在場之鍾冬筠於原審證稱並未聽到被上訴人爭吵的內  
21 容，被上訴人有解釋說沒有說上訴人的是代辦件，只有說來  
22 源要明確才不會被誤會等情相符（原審卷第83頁）。是綜合  
23 上開當日在場之證人證述情節，均未聽聞被上訴人有指稱上  
24 訴人有與坊間代辦公司合作案件之言論，足認本件上訴人所  
25 指述上情，尚難採信。

26 (三)至被上訴人當日陳述「案源要查清楚」之言語，為被上訴人  
27 當庭所不爭執（本院卷第99頁）。然依證人張鈺娟所證上情  
28 可知，金管會對於各銀行電話行銷客戶嚴格管控，禁止銀行  
29 辦理來源為代辦公司之案件，證人張鈺娟身為主管亦會嚴格  
30 把關檢查每一件進件單等情。是被上訴人對同事所為案件來  
31 源要明確之言論提醒，亦與公司之規範無違，尚難逕認屬妨

01 害上訴人名譽言論，或有何主觀上侵害上訴人名譽之意圖。  
02 (四)從而，本件上訴人並未舉證被上訴人當日有侵害上訴人名譽  
03 權及人格法益之言論，上訴人依民法第184條第1項前段、第  
04 195條第1項規定，起訴請求被上訴人賠償精神慰撫金20萬  
05 元，應屬無據。

06 六、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段、第195條第1項  
07 前段之規定，請求被上訴人賠償20萬元，為無理由，應予駁  
08 回。原審為上訴人敗訴之判決，核無不合，上訴意旨指摘原  
09 判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。

10 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經  
11 本院斟酌後，核於判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此  
12 敘明。

13 八、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法436條之1第3  
14 項、第449條第1項、第78條，判決如主文。

15 中 華 民 國 113 年 12 月 31 日  
16 民事第九庭 審判長法 官 薛嘉珩

17 法 官 張淑美

18 法 官 林怡君

19 以上正本係照原本作成。

20 本判決不得上訴。

21 中 華 民 國 113 年 12 月 31 日  
22 書記官 林昀潔