

臺灣臺北地方法院小額民事判決

114年度小字第1號

原告 黃建傑

兼

訴訟代理人 張庭禕

被告 台灣密思服務顧問有限公司

法定代理人 古川健

訴訟代理人 徐崧博律師

複代理人 胡俊暘律師

林承諭律師

訴訟代理人 沈佳儀律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國114年1月10日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告張庭禕負擔壹仟貳佰貳拾元，原告黃建傑負擔壹仟貳佰貳拾元。

事實及理由

壹、程序方面：

一、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴。但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第3款定有明文。又原告於判決確定前，得撤回訴之全部或一部。但被告已為本案之言詞辯論者，應得其同意；訴之撤回應以書狀為之。但於期日，得以言詞向法院或受命法官為之；訴之撤回，被告於期日到場，未為同意與否之表示者，自該期日起；其未於期日到場或係以書狀撤回者，自前項筆錄或撤回書狀送達之日起，10日內未提出異議者，視為同意撤回，同法第262條第1、2、4項亦有明定。本件原告起訴時，原聲明如附表1「起訴聲明」欄所示（見本院卷第9至12頁），嗣於民國113年8月23日言詞辯論期日當庭撤回該

01 欄第3至7項請求，並於同年9月23日變更聲明為如附表1「變
02 更後聲明」欄所示（見本院卷第91頁）。經核原告所為，分
03 別係一部撤回，減縮應受判決事項之聲明，就撤回部分被告
04 當庭未為同意與否之表示（見本院卷第87至88頁），依上開
05 規定，視為同意撤回；其就減縮應受判決事項之聲明之部
06 分，則屬減縮應受判決事項之聲明，與上開規定相符，亦應
07 准許。

08 二、次按關於請求給付金錢或其他代替物或有價證券之訴訟，其
09 標的金額或價額在10萬元以下者，適用本章所定之小額程
10 序，民事訴訟法第436條之8第1項有明文規定。再按通常訴
11 訟事件因訴之變更或一部撤回，致其訴之全部屬於民事訴訟
12 法第436條之8之範圍者，承辦法官應以裁定改用小額程序，
13 並將該通常訴訟事件報結後改分為小額事件，由原法官或受
14 命法官依小額程序繼續審理，同一地方法院適用簡易程序審
15 理事件事務分配辦法第4條第2項亦有明定。查原告變更訴之
16 聲明後，致本件請求屬民事訴訟法第436條之8第1項規定應
17 適用小額訴訟程序之範圍，本院爰依職權裁定改行小額訴訟
18 程序，附此敘明。

19 貳、實體方面：

20 一、原告主張：原告自111年6月起成為被告會員，並參與被告之
21 「神秘客」調查案件，定期報名參與調查案件，並在完成案
22 件後獲得報酬，被告並以「優先當選權」作為獎勵，激勵原
23 告完成其他並非報名之案件，故「優先當選權」對原告具有
24 激勵作用，並且帶有實質經濟價值而相當於報酬，以促進原
25 告投入更多時間精力處理複雜案件，雙方在合作過程中建立
26 了一定的信賴基礎，原告基此投入大量時間精力進行調查工
27 作。詎被告竟於113年6月17日以電子郵件指稱原告黃建傑嚴
28 重違反會員規定，無法繼續合作而將其帳號停權，原告張庭
29 禕之帳號亦於當日同遭停權，被告並於無正當理由下，無預
30 警註銷原告會員帳號，惟原告就被告所述其等有如附表2-1
31 至2-2所述違約事由均已為如附表3-1至3-2「原告對違規案

01 件之回應」欄所示之回應及處理，且被告雖另主張原告多次
02 自行取消或終止參加案件，惟被告過去2年來既均無異議而
03 未及早行使權利，且被告直到系爭訴訟發生始新增「優先當
04 選權」之使用規範，在此之前被告均未明確限制與管理「優
05 先當選權」之使用，可見兩造合作期間，被告對原告行使該
06 「優先當選權」應為認可，且被告嗣後新增之使用規範本不
07 得溯及適用於原告，自不得再行主張原告違約，故被告註銷
08 原告系爭會員帳號顯缺乏合法依據，違反民法第148條誠信
09 原則，並使原告黃建傑、原告張庭禕原分別尚有14個、12個
10 之優先當選權遭取消，經換算原告各受有新臺幣（下同）2
11 萬9,442元、3萬1,596元，共計6萬1,038元之損害，爰依民
12 法第184條、第179條規定請求被告為前開給付等語，並聲
13 明：被告應分別給付黃建傑、張庭禕2萬9,442元、3萬1,596
14 元（共計6萬1,038元），及自起訴狀繕本送達翌日起至清償
15 日止，按週年利率百分之5計算之利息。

16 二、被告則以：被告為一針對企業提供市場調查及顧問服務之公
17 司，其中一項服務即係藉由委託「神秘客」對從事服務業之
18 企業進行實際調查，為該企業提供「服務滿意度調查」報
19 告，被告委託「神秘客」之調查流程，當選之「神秘客」於
20 依據各該案件之需求進行調查並完成調查報告後，始可按約
21 定領取車馬費報酬，是被告公司與神秘客間之權利義務關
22 係，自係以「神秘客」會員於網路上閱覽並註冊同意之會員
23 條款為據。查原告於111年6月分別註冊成為「神秘客」會
24 員，其後原告雖陸續有承接調查案件，然其等多次於申請承
25 接調查案件經通知當選後，有違反系爭會員條款第7條第2項
26 「神秘客一旦申請參加，並且通過本公司的資格核定後，即
27 不得取消參加該調查」、第7條第3項「已確認參加調查的神
28 秘客，必須按照本公司指定的條件和方法進行調查及報
29 告」、及第12條第1項第10、11款「干擾本服務營運或其他
30 神秘客調查的行為」、「經本公司認定為嚴重干擾本公司或
31 調查對象店鋪營業之行為」等如附表2-1至2-2所示之違約行

01 為（下合稱系爭行為），且依被告過去之統計紀錄，於註冊
02 成為神秘客之111年至113年間，原告張庭禕違約自行取消及
03 因故終止案件合計25件，原告黃建傑則為24件，被告自得依
04 第15條第1項「若本公司發現神秘客有違反本條款的情事發
05 生，得不經通知註銷該神秘客及與其神秘客用相同地址者之
06 會員身份」約定，於113年6月17日終止原告之會員資格，是
07 被告既已依約終止原告之會員資格，自無違反民法第179條
08 或第184條之情形。另所謂優先當選權之使用方式，需經被
09 告審核符合個別案件之要求後（如年齡、性別等）始派發案
10 件，倘資格不符，仍無法派發該案，且神秘客於承接案件
11 後，尚須按照個別案件要求之方式、條件及期限進行調查、
12 出具報告，於按規定完成工作後始得獲取該案報酬，可見
13 「優先當選權」與報酬間並無對價關係存在，故原告自不得
14 以過去使用「優先當選權」之案件報酬作為未使用完畢之
15 「優先當選權」價值計算依據，況原告既經註銷會員資格，
16 則其未使用完畢之「優先當選權」已隨之消滅，是黃建傑、
17 張庭禕主張分別尚有14個、12個遭取消之優先當選權（實則
18 依被告紀錄為黃建傑15個、張庭禕11個），而有共計6萬1,0
19 38元之損失自無理由，至於原告所稱如附表3-1至3-2「原告
20 對違規案件之回應」欄所示之回應及處理，實與事實不符，
21 該等情形實為如附表3-1至3-2「被告之回應」欄所示等語，
22 資為抗辯。並聲明：原告之訴及假執行之聲請均駁回。

23 三、經查，原告於111年6月間，於被告網站點擊同意「台灣密思
24 神秘客會員條款」約定而註冊成為被告會員，參與被告之
25 「神秘客」調查案件，被告於113年6月17日終止原告之會員
26 資格，張庭禕分別於111年8月21日、113年2月6日取消參加
27 其原已申請參加並經被告審核通過之派案，於112年1月2日
28 向被告表示欲調取調查案件對象之監視器影像，於113年4月
29 9日、113年5月15日、113年5月22日經被告催促繳交調查報
30 告，黃建傑則於112年5月20日提出黑毛屋/竹北大遠百店案
31 之調查報告，於113年2月6日取消參加其原已申請參加且經

01 被告審核通過之派案，於113年5月22日及23日經被告催促繳
02 交調查報告等情，業有台灣密思神秘客會員條款、原告過去
03 接案紀錄一覽表、兩造往來電子郵件影本為證（見本院卷第
04 33至51頁、第77至83頁、第213至229頁），且為兩造所不爭
05 執，自堪信為真實。

06 四、原告主張被告無故註銷原告之系爭會員帳號資格等情，為被
07 告否認，並以前詞置辯。故本件爭點厥為：被告是否無故註
08 銷原告之系爭會員帳號資格，而構成不當得利及侵權行為？
09 茲分述如下：

10 (一)被告答辯兩造係依系爭會員條款派案及接案，原告得自由選
11 擇參加之案件，而經被告審核通過資格即無任意取消或更改
12 調查方式，然原告卻擅自取消接案等語，並提出調查流程說
13 明網頁、原告接案紀錄一覽表、兩造磋商承接案件條件之電
14 子郵件為證（見本院卷第75頁至第83頁、第213頁至第229
15 頁）。經查，系爭會員條款載明「神秘客一旦申請參加，並
16 且通過本公司（即被告）資格核定後，即不得取消參加該調
17 查；但如能事前通知本公司，並經確認係屬『不可避免』之
18 原因，本公司仍得酌情准許神秘客取消參加該調查」；「已
19 確認參加調查之神秘客，必須按照本公司指定之條件和方法
20 進行調查及報告；如果調查方法或報告內容有違指定條件或
21 企劃目的之虞，本公司得請神秘客終止調查或報告，或是要
22 求重新調查並重新撰寫報告。若本公司提出上述要求，但神
23 秘客未配合重新調查及撰寫報告時，本公司有拒收報告之權
24 利，且視情節輕重，得依第15條項神秘客請求違約金」；

25 「神秘客利用本服務時，不得為下列各款行為，若有違反，
26 本公司有取消支付車馬費之權利，並得向神秘客請求損害賠
27 償：十、干擾本服務營運或其他神秘客調查之行為；十一、
28 經本公司認定為嚴重干擾本公司或調查對象店鋪營業的行
29 為」；「若本公司發現神秘客有違反本條款之情事發生，得
30 不經通知註銷該神秘客及與其神秘客用相同地址者之會員身
31 分」，系爭會員條款第7條第2項、第3項、第12條第1項第10

01 款、第11款、第15條定有明文。綜觀該契約條款內容，「神
02 秘客」係指承諾遵守系爭會員條款內容之人（見本院卷第43
03 頁），其應依約就其所欲參與之案件提出相關申請手續，倘
04 經被告審核其資格並予以通過後，即由被告派發案件予該
05 「神秘客」，「神秘客」如無正當理由，原則上均應依照被
06 告指定條件進行調查及撰寫調查報告，尚不得於接受被告派
07 發之調查案件後任意取消參與調查。查兩造於111年6月間至
08 113年6月17日具有系爭會員條款之約定，而原告擔任「神秘
09 客」之期間，其於申請參加調查案與否之階段，雖具有自由
10 選擇及拒絕磋商條件之權限，然若被告經審核確定派發特定
11 調查案件予原告後，原告除得提出正當理由即係爭會員條款
12 所謂「不可避免之原因」外，並無任意取消參與已派發案
13 件、更改調查方式或被告指定調查條件之權限，否則即屬違
14 反兩造系爭會員條款之約定，合先敘明。又觀諸原告於111
15 年至113年間，經網頁紀錄其等「自行取消、因故中止」而
16 未完成派案數次如附表2-1、2-2所載，且113年2月6日之
17 「神秘客調查參與回覆期限※（務必回覆）※」信件中，被
18 告均係於113年2月6日向原告分別表示：「感謝您報名【Glo
19 balMall新北中和/MOONSTAR】（或【GlobalMall新北中和/
20 彩繪樹】）的調查！先前我們有寄送當選通知信給您，不知
21 道是否有順利收到了呢？由於目前尚未收到您的回覆，故再
22 次來信確認調查意願」乙節，張庭禕並於信件中回以：「我
23 報名多項中和環球的調查案件，但收到3件中和環球的調查
24 案件僅有NET為我所報名，所以我只有按這項參加，若還可
25 以再派發給我兩件我所報名之案件，可以將其餘兩件一併承
26 接，如否，恕我婉拒，謝謝！」等語，黃建傑則回以：「由
27 於該調查時間比較長，一定會到用餐時間，倘若無法在中和
28 環球有餐飲調查，就先婉拒這些案子了」等語，足見上開案
29 件均為原告主動申請報名參與調查，並經被告審核通過具有
30 參與調查資格後，原告始因接案內容、排程不符其等預期，
31 而拒絕參與系爭案件，且其等均未於上開信件中提出「不可

01 避免之原因」供被告審酌取消派案之正當理由，從而，被告
02 上開所辯，應屬有據。

03 (二)原告雖主張其等取消參加被告派案並無違約，並稱其已為如
04 附表3-1、3-2所示「原告對違規案件之回應」之處理等語，
05 並提出113年2月6日原告對話紀錄為證（見本院卷第301
06 頁），惟查，111年8月1日台灣玩具反斗城案中，張庭禕自
07 承其因行程動線安排與其預設接案之情形不符，故取消參與
08 該調查案，足見張庭禕係於被告審核通過並派案「後」，未
09 經被告同意，亦無提出具體之正當理由，即自行取消參與派
10 案，已然違反系爭會員條款第7條第2項之約定。再觀諸113
11 年2月6日Global Mall新北中和/Moonstar案中，張庭禕雖主
12 張該次派案係非其自願主動申請，而係被告自行派案乙節，
13 惟其所提出之上開對話紀錄，至多僅能證明其與黃建傑討論
14 是否接案之過程，且黃建傑指示張庭禕以中和環球案並非其
15 主動報名之案件為由拒絕此次派案，然尚無足證明張庭禕確
16 實未為本次申請報名，即遭被告派案，且觀諸原告此主張，
17 亦顯與系爭會員條款之解釋與系爭派案、接案之流程有所矛
18 盾，難認有據。再者，同日Global Mall新北中和/麗嬰房、
19 彩繪樹、LIFES案中，黃建傑雖主張其係因行政效率考量始
20 拒絕派案乙節，惟其亦未舉證其有何拒絕派案之正當理由，
21 足見黃建傑並未依約履行其調查義務，反係於派案「後」，
22 任意自行取消參與，亦屬違反系爭會員條款第7條第2項甚
23 明，是原告此部分主張，均非可採。

24 (三)被告抗辯原告多次遲交調查報告等語，並提出違規紀錄一覽
25 表為證（見本院卷第213頁至第229頁），觀諸其提出之信件
26 紀錄屢次於標題標明「神秘客調查報告遲交提醒」、「神秘
27 客調查報告催交提醒」等節（見本院卷第213頁、第225頁、
28 第241頁至第243頁），足認被告確實多次催促原告繳納調查
29 報告乙情，應屬可採。至於原告雖主張兩造針對提交調查報
30 告之時程具有默示之慣習，被告所寄發予原告之催促信件僅
31 係罐頭式提醒，尚非原告違約遲交等語，並提出111年至113

01 年黃建傑調查案件遲交紀錄、113年10月1日被告寄發關於優
02 先當選權之注意事項電子郵件為證（見本院卷第241頁至第2
03 43頁）。惟觀諸各該電子郵件，被告於信件主旨屢屢載明
04 「遲交提醒」、「催交提醒」等節，衡以「遲交」、「催
05 交」等文義，均明確表示原告並未依約定時間繳交調查報
06 告，而具催促之意甚明，查原告均為具有相當智識之成年
07 人，自難就此等詞彙蘊含之意義諉為不知，顯見被告自111
08 年起，即多次催促原告提交調查報告，尚難認兩造就提交調
09 查報告之時程有何不須理會被告信件通知之默示意思表示存在，
10 足見原告實未依兩造約定，於時限內完成調查報告，業
11 已違反系爭會員條款第7條第3項之約定，是原告上開主張，
12 並非可採。

13 (四)被告抗辯原告於112年1月2日好漢童鞋案未依規定執行案件
14 等語，並提出違規紀錄為證（見本院卷第222頁至第223
15 頁），其紀錄載明張庭禕當日執行案件之停留時間應滿20分
16 鐘，然經確認錄音檔，其僅在店14分鐘46秒並詢問服務人員
17 DM後即離店，且「RC」欄位載明「中止」，是該日張庭禕之
18 停留時間是否達20分鐘，已有疑義。再者，觀諸被告上揭證
19 據之對話紀錄，亦載明黃建傑致電被告，表示欲藉故以「當
20 天掉錢包」之名義，實則向環球公司調閱監視器以證明張庭
21 禕停留櫃位之時間，可見原告非但不循兩造間之內部管道處
22 理糾紛，反欲以虛偽之理由而向外對被告調查對象提出要
23 求，是否有違反系爭會員條款第12條第1項第10款、第11款
24 之干擾被告服務營運及調查對象店鋪營業之行為之虞，尚非
25 無疑，是被告上開所辯，應屬可採。至於原告固主張其欲調
26 取監視器畫面旨在還原現場事實，且其亦未實施調閱監視器
27 之行動，故未違約等語，並提出兩造電子郵件為證（見本院
28 卷第39頁至第41頁），惟查，原告所提出之證據僅能證明其
29 於113年2月16日曾與訴外人即被告資深經理鄭郁欣通話669
30 秒之事實，然其等通話之內容是否確與該調查案相關，且其
31 是否確無對系爭調查對象提出上揭要求，均無從證明，是其

01 主張，應非可採。

02 (五)被告固抗辯原告於112年5月20日黑毛屋/竹北大遠百店案抄
03 襲過去其所撰寫提交之調查報告等語，並提出違規紀錄一覽
04 表為證（見本院卷第229頁），惟查，該一覽表僅載明被告
05 針對原告部分報告內容與過往雷同，命其退回重寫之紀錄，
06 然其並未提出證據以資佐證原告構成抄襲他人著作之客觀事
07 實，是被告此部分所辯，尚屬無據。

08 (六)被告答辯其係依兩造系爭會員條款註銷原告會員身分，並無
09 侵權行為及不當得利等語，經查，原告既有如上違反系爭會
10 員條款之行為在先，已如前述，則被告自得依系爭會員條款
11 第15條，就原告違約情事不經通知原告，即註銷並終止其
12 「神秘客」及與其「神秘客」用相同地址者之會員身分，尚
13 無違約情事存在，是被告所辯，應屬有據。從而，被告依照
14 系爭會員條款第15條之約定，註銷並終止原告之會員身分，
15 核屬其依兩造契約約定所為之權利正當行使，尚無權利濫用
16 情事，亦無不法侵害原告權利或不當得利可言。

17 (七)至於原告主張系爭「優先當選權」對原告具有激勵作用，並
18 且帶有實質經濟價值而相當於報酬等語，惟本件被告既無違
19 約情事存在，其係依約終止原告之會員資格，已如前述，則
20 本院自毋庸針對該「優先當選權」之性質再為認定，於此敘
21 明。

22 五、綜上所述，原告依民法第179條、第184條之規定，請求被告
23 應分別給付黃建傑、張庭禕2萬9,442元、3萬1,596元（共計
24 6萬1,038元），及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按
25 週年利率百分之5計算之利息，為無理由，應予駁回。

26 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經
27 本院詳細斟酌後，核與判決結果不生影響，爰不逐一論述，
28 併此敘明。

29 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條、第85條第1項前
30 段。未按適用小額訴訟程序事件法院為訴訟費用之裁判時，
31 應確定其費用額，民事訴訟法第436之19定有明文，爰依後

01 附計算書確定本件訴訟費用額如主文第2項所示金額。

02 中 華 民 國 114 年 2 月 3 日

03 民事第七庭 法官 朱漢寶

04 以上正本係照原本作成。

05 如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後20日內向本
06 院提出上訴狀（應按他造當事人之人數附繕本）。上訴狀應記載
07 表明原判決所違背之法令及其具體內容、依訴訟資料可認為原判
08 決有違背法令之具體事實。如委任律師提起上訴者，應一併繳納
09 上訴審裁判費。

10 中 華 民 國 114 年 2 月 3 日

11 書記官 林科達

12 計 算 書

13 項 目 金 額（新臺幣）

14 第一審裁判費 2,440元

15 合 計 2,440元

16 附錄法條：

17 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

18 對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為
19 理由，不得為之。

20 二、民事訴訟法第436條之25：

21 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

22 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

23 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

24 三、民事訴訟法第436條之32條第2項：第438條至第445條、第44

25 8條至第450條、第454條、第455條、第459條、第462條、第

26 463條、第468條、第469條第1款至第5款、第471條至第473

27 條及第475條第1項之規定，於小額事件之上訴程序準用之。

28 附表1

起訴聲明（見本院卷第9頁至第12頁）	
1	被告應給付原告張庭禕11萬4,652元。
2	被告應給付原告黃建傑11萬2,874元。
3	請求被告公開道歉。
4	請求被告恢復原告的神秘客帳號使用權，並依正常程序派案，以保障原告工作權益。
5	請求被告優先恢復原告之優先當選權使用權，並詳細列出取得與使用紀錄。
6	請求被告改進內部管理，確保未來不再發生類似情形。
7	其他本院認為合適的救濟措施。
8	原告願供擔保，請准宣告假執行。
9	訴訟費用由被告負擔。
變更後聲明（見本院卷第91頁）	
1	被告應分別給付原告黃建傑、張庭禕2萬9,442元、3萬1,596元（共計6萬1,038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5計算之利息。
2	訴訟費用由被告負擔。

附表2-1

行為人-原告張庭禕				
編號	時間	案件	行為	違反之會員規則
1	111年8月21日	台灣玩具反斗城案	申請參加，且通過被告公司審核後，取消參加案件。	第7條第2項
2	112年1月2日	好漢童鞋案	未依案件規定執行案件，且經判定無效後竟不服而向被告客服人員要脅逕向受調查對象客戶調閱監視器，干擾被告公司及調查對象公司。	第7條第3項第12條第1項第10、11款
3	113年2月6日	GlobalMall 新北	申請參加，且通過	第7條第2項

(續上頁)

01

		中和 /Moonstar 案	被告公司審核後，取消參加案件。	
4	113年4月9日	乾杯/板橋站案	未依規定時間完成調查報告。	第7條第3項、第12條第1項第10款
5	113年5月15日	瓦城/新店店案	未依規定時間完成調查報告。	第7條第3項、第12條第1項第10款
6	113年5月22日	黑毛屋/ATT店案	未依規定時間完成調查報告。	第7條第3項、第12條第1項第10款

02

附表2-2

03

行為人-原告黃建傑				
編號	時間	案件	行為	違反之會員規則
1	112年5月20日	黑毛屋/竹北大遠百店案	調查報告抄襲過去自身已提交報告。	第7條第3項、第12條第1項第10、11款
2	113年2月6日	GlobalMall 新北中和/彩繪樹案	申請參加，且通過被告公司審核後，取消參加案件。	第7條第2項
3	113年5月22日	非常泰/板橋大遠百店案	未依規定時間完成調查報告。	第7條第3項、第12條第1項第10款
4	113年5月23日	YABI KITCHEN/微風南山店案	未依規定時間完成調查報告。	第7條第3項、第12條第1項第10款

04

附表3-1：行為人-原告張庭禕

05

違規時間	111年 8 月 21 日	違規案件	台灣玩具反斗城案
違規行為	申請參加，且通過被告公司審核後，取消參加案件。		
違反之會員條款	第 7 條第 2 項		
原告對違規案件之回應	原告張庭禕認為僅承接單一案件與當時的行程安排不符，隨即通知被告無法參與該案件。此舉乃於即時溝通，旨在避免對被告的工作安排造成任何延誤或不便，並無違約或惡意之意。		

01

被告之回應	<p>1. 按會員條款第7條第2項規定：「神秘客一旦申請參加，並且通過本公司的資格核定後，即不得取消參加該調查。」再按被證1被告網站調查流程說明頁面，被告委託神秘客調查之流程，係按神秘客其喜好自由選擇申請報名承接調查案件，申請後方由被告公司審核是否符合資格，方派案由神秘客依被告公司需求進行調查。</p> <p>2. 查原告張庭禕既依其個人安排及喜好選擇申請參加被告公司發布之台灣玩具反斗城調查案，按其於註冊會員時已詳閱並同意之會員條款第7條第2項所定，若非屬客觀上「不可避免」之原因，否則不得任意取消參加已當選並且派案之案件。是原告既自行申請並當選而受被告公司派案，其自當依會員條款之規定承接並進行受派之案件，然依其自認，其係以當天行程安排不符而取消參加，縱其主觀認其無違約或惡意之意，客觀上已違反前揭會員條款第7條第2項之規定甚明。</p>
-------	--

02

違規時間	112年1月2日	違規案件	好漢童鞋案
違規行為	未依案件規定執行案件，且經判定無效後竟不服而向被告客服人員要脅逕向受調查對象客戶調閱監視器，干擾被告公司及調查對象公司。		
違反之會員條款	第7條第3項、第12條第1項第10、11款。		
原告對違規案件之回應	調取監視器旨在還原當時事實，對於事實查明有正面幫助。此舉在雙方對事實存有分歧時屬合理行為，且原告黃建傑並未進行任何實際動作。被告此項主張顯然誤解。		
被告之回應	<p>1. 按會員條款第7條第3項規定：「已確認參加調查的神秘客，必須按照本公司指定的條件和方法進行調查及報告。」再按同條款第12條第1項第10款、第11款禁止行為之規定：「干擾本服務營運或其他神秘客調查的行為」、「經本公司認定為嚴重干擾本公司或調查對象店鋪營業之行為」。</p>		

01

	<p>2. 查原告張庭禕，按被證四原告違規紀錄所示，於此案中之調查條件需於調查店鋪中「停留時間20分鐘」，然按調查錄音檔，原告於該案中僅於店鋪內停留14分46秒，顯與調查條件不符，被告公司僅得認定該次調查無效，該次調查報告亦因此原因而無法完成。然原告於收受調查無效通知後，除未欲就該次調查報告無法完成為補救，竟要脅被告公司欲以黃偉傑錢包遺失為由，前往當天調查店鋪所在之新北中和環球百貨公司調閱監視錄影器。原告之行為除影響被告公司做成調查報告之營運外，其未為補救措施甚與被告公司爭執，更要脅調閱受調查店鋪監視器，亦屬嚴重干擾被告公司營業之行為。</p> <p>3. 是原告自承客觀上確有未依條件進行調查，且向客戶要求調閱受調查店鋪監視器之事實，僅主觀認其行為具有合理性，實足認定已違反會員條款第7條第3項、第12條第1項第10、11款之規定。</p>
--	--

02

違規時間	113年2月6日	違規案件	Global Mall新北中和／Moonstar案
違規行為	申請參加，且通過被告公司審核後，取消參加案件。		
違反之會員條款	第 7 條第 2 項。		
原告對違規案件之回應	該案件並非原告自行指定報名，而是被告基於原告報名參與Global Mall新北中和相關案件後，由被告未經原告同意直接指派給原告的案件。基於兩造間的信任與合作關係，原告曾致電被告，詢問是否能更換為其他位於Global Mall新北中和且原告較感興趣的案件。在被告明確表明無法更換後，原告才選擇取消該原告自行指定報名的案件。原告的行為係出於合理與善意的協調，無違約或不當之處。		
被告之回應	原告張庭禕自承其取消自行指定報名之「Global Mall新北中和／Moonstar」，此按被證4第4頁所示，兩造之往來信件上即載有原告「報名」參加 Global Mall新北中和／Moonstar足資證明。原告報名參加受派案後，非以「不可避免」之		

(續上頁)

01

	理由拒絕執行該案，客觀上顯已違反會員條款第7條第2項之規定。
--	--------------------------------

02

違規時間	113年4月9日 113年5月15日 113年5月22日	違規案件	乾杯／板橋站案瓦城／新店店案 黑毛屋／ATT 店案
違規行為	未依規定時間完成調查報告。		
違反之會員條款	第 7 條第 3 項、第 12 條第 1 項第 10 款。		
原告對違規案件之回應	自111年起至113年間，張庭禕多次就報告提交時程與被告進行電話溝通，雙方形成默契；對於非緊急案件，只需於月底前提交即可；被告公司人員聲稱發出的警告信件僅為例行性罐頭通知，無需特別理會。此外，對於真正屬於緊急的案件，原告張庭禕均在指定期限內完成報告，確保不影響案件進度與執行品質。在此基礎上，原告與被告穩定合作長達2年，期間雙方均遵循此不成文的規則，並無異議。		
被告之回應	<ol style="list-style-type: none"> 按會員條款第7條第3項規定：「已確認參加調查的神秘客，必須按照本公司指定的條件和方法進行調查及報告。」再按同條款第12條第1項第10款禁止行為之規定：「干擾本服務營運或其他神秘客調查的行為」。 查原告張庭禕片面指稱與被告就調查報告繳交時間有另形成默契，被告公司否認之，兩造間並無任何對於報告繳交期限變更之另行約定。 再者，按被證4原告違規紀錄所示兩造之往來信件中，就上開3件調查案件，原告於規定時間內確實未繳交報告，因此才會收受被告公司所發送之遲交提醒信件，顯見原告確有未依規定提交調查報告之事實，而屬違反會員條款第7條第3款未依照被告公司指定之條件進行報告，並至被告公司無法如期順利完成各案件之調查，亦屬干擾被告公司營運之行為甚明。 		

03

附表3-2：行為人-原告黃建傑

04

違規時間	112年5月20日	違規案件	黑毛屋／竹北大遠百店
------	-----------	------	------------

01

			案
違規行為	調查報告抄襲過去自身已提交之報告。		
違反之會員條款	第 7 條第 3 項、第 12 條第 1 項第 10、11 款。		
原告對違規案件之回應	在針對同一餐廳進行評估時，基於服務及食物水準的穩定性，報告內容中出現部分用詞重疊，屬正常現象，並未違反專業倫理，更不構成抄襲。本案中，報告內容係原告自行撰寫，且均針對事實進行描述，被告所指之「抄襲」顯然缺乏法律及事實依據。儘管對被告此無端指控感到不滿，為維護合作關係並順利完成相關作業，原告黃建傑仍根據被告要求立即進行修改並重新提交，展現了高度的配合與誠意。		
被告之回應	參被證4黃建傑之違規紀錄所示，原告所提交此案件之調查報告，其中有3項問題（Q8、Q10、Q59）抄襲自身先前所提交之報告內容，顯見其未以兩造約定之會員條款所定之方式及條件完成調查報告，致被告公司無法如期、順利完成調查之營運流程，客觀上已違反會員條款第7條第3項及第12條第1項第10、11款之規定。		

02

違規時間	113年2月6日	違規案件	Global Mall 新北中和／麗嬰房、彩繪樹、LIFES 案
違規行為	申請參加，且通過被告公司審核後，取消參加案件。		
違反之會員條款	第 7 條第 2 項。		
原告對違規案件之回應	原告黃建傑報名參與Global Mall新北中和彩繪樹案件。基於過往經驗，原告黃建傑前往 Global Mall新北中和進行調查通常需要耗時半日，為了提高行程效率，黃建傑向被告詢問是否有其他餐飲調查案件可同時承接。黃建傑在獲悉無其他餐飲調查案件後，基於行程規劃考量，遂決定婉拒該案件。黃建傑的行為係出於合理的時間與資源分配考量，且在確認後即時通知被告，並未對被告造成不便或損害。原告認為此行為並無構成違規，亦無違反相關規定。		
被告之回應	1. 按備證4違規紀錄所示，黃建傑按其個人安排及喜好選擇申請參加被告發布之Global Mall新北中和之麗嬰房、彩		

01

	<p>繪樹、LIFES案3案，並經被告審核通過後派案。然其於派案後竟以「調查時間比較長，一定會到用餐時間，倘無法在中和環球有餐飲調查，就先婉拒這些案子了」為由取消上開案件，顯非屬兩造於會員條款第7條第2項所約定之「不可避免」之事由。</p> <p>2. 是原告雖稱其拒絕派案係出於合理的時間與資源分配考量，然此顯非「不可避免」之理由，其任意拒絕受派案件，自有違會員條款第7條第2款之規定。</p>
--	--

02

<p>違規時間</p>	<p>113年5月22日、 113年5月23日</p>	<p>違規案件</p>	<p>非常泰／板橋大遠百店案 YABI KITCHEN／微風南山 店案</p>
<p>違規行為</p>	<p>未依規定時間完成調查報告。</p>		
<p>違反之會員條款</p>	<p>第 7 條第 3 項、第 12 條第 1 項第 10 款。</p>		
<p>原告對違規案件之回應</p>	<p>自111年起至113年間，原告黃建傑多次就報告提交時程與被告進行電話溝通，雙方形成默契：對於非緊急案件，只需於月底前提交即可；被告公司人員聲稱發出的警告信件僅為例性罐頭通知，無需特別理會。此外，對於真正屬於緊急的案件，原告黃建傑均在指定期限內完成報告，確保不影響案件進度與執行品質。在此基礎上，原告與被告穩定合作長達2年，期間雙方均遵循此不成文的規則，並無異議。</p>		
<p>被告之回應</p>	<p>1. 黃建傑片面指稱與被告公司就調查報告繳交時間有另形成默契，被告公司否認之，兩造間並無任何對於報告繳交期限變更之另行約定。</p> <p>2. 再者，按被證4原告違規紀錄所示，兩造之往來信件中就上開2件調查案件，原告於規定時間內確實未繳交報告始收受被告公司向其發送之遲交提醒信件。顯見原告確有未依規定提交調查報告之事實，而屬違反會員條款第7條第3款未依照被告公司指定之條件進行報告，並致被告無法如期順利完成各案件調查，亦屬干擾被告營運之行為。</p>		

(續上頁)

01

	<p>3. 是縱被告主觀認其遲交報告之行為係遵循兩造不成文的規則而無違反會員條款，然按上開所述，其客觀上確有遲交報告之行為，自屬具違反兩造合意之會員條款之情事。</p>
--	--