

臺灣臺北地方法院民事判決

115年度訴字第574號

原告 儲以文

被告 國泰世華商業銀行股份有限公司

法定代理人 郭明鑑

訴訟代理人 陳祈嘉律師

複代理人 林語澤律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年5月20日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣捌萬元，及自民國一百一十四年九月二十四日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔百分之十四，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行，但被告如以新臺幣捌萬元為原告預供擔保後，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

一、原告主張：

(一)原告持有被告於民國112年8月間核發之VISA信用卡（卡號詳本院卷第35-37頁，下稱系爭信用卡），原告得持系爭信用卡於特約商店記帳消費。原告於112年10月份之系爭信用卡帳單應繳總額為新臺幣（下同）3,290元，繳款截止日為112年11月5日，原告已於112年11月6日至被告古亭分行（下稱古亭分行）臨櫃全額繳款該筆卡費。其後原告分別於112年11月9日、13日、22日收到被告之催繳卡費通知，故原告於112年11月29日即依被告寄發之系爭信用卡112年11月份帳單所載應繳總額9,443元，至古亭分行臨櫃全額繳清112年11月份卡費；於112年12月19日收到系爭信用卡112年12月份帳單，原告即於113年1月5日至古亭分行，依帳單所載應繳總額10

萬6,347元，至古亭分行臨櫃全額繳清112年12月份卡費，可見原告系爭信用卡112年10至12月份之卡費，原告均已全額繳清而無遲延繳款之情形。

(二)詎料，於113年1月間，因原告欲向台北富邦商業銀行股份有限公司（下稱富邦銀行）申請小額信用貸款，故向財團法人金融聯合徵信中心（下稱聯徵中心）申請原告之當事人綜合信用報告（下稱信用報告），經富邦銀行審核後以原告信用評分為674分未達700分，及原告之系爭信用卡有全額未繳（遲延未滿1個月）之紀錄等情，拒絕受理原告之申請，始發現系爭信用卡112年11月份帳單明細之交易說明欄記載「上期帳單總額3,290元、循環利息28元、違約金300元」等語，惟原告前已遵期全額繳清112年10月份之帳單，因被告之疏失竟於次月帳單向原告重複收款，另收取循環利息及違約金，並向聯徵中心通報原告有遲繳信用卡之情形，經原告向金融監督管理委員會（下稱金管會）、金融監督管理委員會銀行局（下稱金管會銀行局）提出申訴後，被告於113年9月11日發函承認疏失，並已完成帳務調整及減免利息、違約金等相關作業。嗣原告再於113年10月7日向聯徵中心申請信用報告（下稱113年10月7日信用報告），其上所載原告之信用評分即為滿分800分，可見原告之信用在無遲延繳款之情形下為優良之信用，竟因被告作業疏失將遲延繳款情形回報聯徵中心，致原告之信用評分從800分降為674分，造成原告信用受有損害，被告既為僱用人，自應與其受僱人連帶對原告負侵權行為損害賠償責任，爰依民法第184條第1項、第188條第1項前段、第195條第1項規定，請求被告賠償原告因此所受之精神上之損害等語。

(三)並聲明：1.被告應給付原告60萬元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。2.原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：

(一)被告否認原告主張曾有向富邦銀行申請信用貸款，又縱原告

01 有向富邦銀行申請信用貸款，然原告於113年1月10日向聯徵
02 中心申請之信用報告(下稱113年1月10日信用報告)，亦係原
03 告自行申請，該信用報告書並未揭露予原告以外之第三人，
04 原告復未舉證富邦銀行有檢閱其信用紀錄之事實，難認原告
05 受有信用權之損害。另聯徵中心之信用評分並非公開，縱係
06 聯徵中心之會員機構，亦須經原告同意始能調閱其信用報告
07 書，故原告信用評分降至674分之紀錄，除原告本人外，並
08 無第三人知悉或能調閱，原告經濟活動之可靠性及支付能力
09 未受到社會之負面評價，且原告亦可能因其他影響信用評分
10 之不良紀錄造成其信用分數下降，故被告否認其信用分數下
11 降與被告信用卡錯帳間存有因果關係。

12 (二)縱認原告之信用紀錄曾經第三人檢閱、知悉，然於原告113
13 年8月20日向金管會申訴後，被告即立即調整銀行帳戶和通
14 知聯徵中心更改逾期紀錄，原告亦於書狀自承當時之信用紀
15 錄呈現為800分滿分，故原告並未證明其因信用評分降低而
16 於經濟活動中受有具體損害，且即使原告證明其存有損害，
17 原告主張之金額亦屬過高，應依民法第252條規定酌減之等
18 語置辯。

19 (三)並聲明：1.原告之訴及假執行之聲請均駁回；2.如受不利判
20 決，願供擔保，請准免為假執行。

21 三、兩造不爭執之事項（本院卷第150-151頁）

22 (一)被告於112年8月間核發系爭信用卡予原告，原告得持系爭信
23 用卡於特約商店記帳消費。

24 (二)原告於112年10月份之信用卡帳單應繳總額為3,290元，繳款
25 截止日為同年11月5日（遇假日順延），原告已於同年11月6
26 日（星期一）至古亭分行臨櫃繳款信用卡費3,290元，然原
27 告事後陸續於112年11月9日、13日、22日收到被告之催繳通
28 知。

29 (三)原告於112年11月份之信用卡帳單應繳總額為9,443元，該期
30 帳單明細之交易說明欄出現「上期帳單總額3,290元、循環
31 利息28元、違約金300元」，原告於同年11月29日至古亭分

01 行臨櫃繳款信用卡費9,443元。於原告繳費後，被告未於112
02 年12月份之信用卡帳單扣除上開重複繳納之3290元，並向聯
03 徵中心通報原告有遲繳信用卡費用之情形，致信用報告書上
04 記載全額未繳之註記。

05 (四)原告於112年12月19日收到同年12月份帳單應繳總額10萬6,3
06 47元後，原告於113年1月5日至被告古亭分行臨櫃繳款信用
07 卡費10萬6,347元。

08 (五)原告於113年1月10日向聯徵中心申請之信用報告(下稱113年
09 1月10日信用報告)，其上記載原告信用評分為674分，及於1
10 12年11月19日記載原告之國泰世華銀行VISA信用卡有全額未
11 繳(遲延未滿1個月)之紀錄(下稱系爭不實註記)。

12 (六)原告向金管會、金管會銀行局提出申訴後，被告於113年9月
13 11日以國世銀金服字第1130002871號函說明：「二、有關台
14 端反映事宜，本行甚表重視，業於113年8月28日由專人致電
15 台端，說明信用卡繳款延遲事宜，並無台端指陳疑似遭行員
16 侵占之情事，敬請諒察。另本行已完成帳務調整，以及利
17 息、違約金減免等相關作業，造成原告困擾，萬望海函。」
18 等語。

19 四、本院之判斷：

20 (一)原告以其信用因被告之受僱人向聯徵中心申報其遲延繳款資
21 料而受有損害，主張被告應依侵權行為之規定，連帶賠償其
22 非財產上之損害，為有理由：

23 1、按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
24 任；受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人
25 與行為人連帶負損害賠償責任；又不法侵害他人之身體、健
26 康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格
27 法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠
28 償相當之金額。民法第184條第1項前段、第188條第1項前
29 段、第195條第1項前段分別定有明文。而所謂信用權，乃指
30 以經濟活動上的可靠性及支付能力為內容的權利；侵害信用
31 權，一般而言係指主張或散布不真實之事實，致他人在經濟

活動上之可靠性或支付能力受到負面評價。信用是否確有受侵害，應以客觀上社會之評價而論，至於被害人主觀上之感受，並非認定之標準。

2、經查，原告主張被告有於112年8月間核發系爭信用卡予原告，原告得持系爭信用卡於特約商店記帳消費，而原告於112年10月份之信用卡帳單應繳總額為3,290元，繳款截止日為112年11月5日，因該日為假日，故繳款截止日即順延至隔日即112年11月6日，原告並於112年11月6日臨櫃全額繳清；原告嗣於112年11月9日、13日、22日分別收到被告之催繳通知，原告於112年11月22日再次收到原告寄發之112年11月份信用卡帳單後，即於112年11月29日依該帳單所載之應繳總額即9,443元臨櫃全額繳清；於原告全額繳清112年10月份卡費後，被告寄發之112年11月份信用卡帳單明細之交易說明欄仍顯示「上期帳單總額3,290元、循環利息28元、違約金300元」等語，而向原告重複收款，於原告全額繳納112年11月份卡費後，被告未於112年12月份之信用卡帳單扣還上開重複繳納之卡費3,290元，並向聯徵中心通報原告有遲繳信用卡費用之情形，致113年1月10日信用報告上有系爭不實註記等情，業據原告提出系爭信用卡之帳單、存款憑證、電子郵件通知截圖、手機簡訊通知截圖、綜合信用報告書在卷可稽(本院卷第39-53頁、第61-66頁)，且為兩造所不爭執(不爭執事項(一)至(三))，堪信為真實。

3、參酌原告112年10月份、112年12月份之信用卡帳單所示繳款日期均為次月5日，可見原告每期信用卡卡費之繳款期限為次月5日，而原告112年10月份信用卡卡費，因繳款截止日為假日，故其於隔日即112年11月6日臨櫃全額繳清；112年11月份至12月份之卡費，均遵期臨櫃全額繳納，足認原告均依約按期履行繳款義務，並無任何繳納遲延之情事。詎被告身為專業金融機構，竟疏未於內部系統即時登帳沖銷，不僅使原告於112年11月陸續收到3次不實之催繳通知，復於112年11月份帳單中錯誤計入112年10月份卡費3,290元、循環利息2

01 8元及違約金300元，並率爾向聯徵中心通報原告有上開遲延
02 繳納系爭信用卡費用之情形，致原告之113年1月10日信用報
03 告上，有系爭不實註記之不良紀錄，並致原告於113年1月10
04 日查調之信用評分嚴重貶損至674分，被告職員之行為自有
05 過失。

06 4、再按聯徵中心乃全國性金融機構間之信用報告機構，職司信
07 用卡、授信、現金卡等信用等資料之建檔。其資料係依個融
08 資借款資訊、信用卡資訊等綜合評估製作，且個人之信用評
09 分數值，亦係依據其於聯徵中心之資料揭露期限內之各項資
10 料運算所得，且該資料係提供其所屬會員查詢信用資訊之
11 用，以利於其會員間徵信資料之交流，倘個人之信用遭聯徵
12 中心為不良註記時，其個人之信用評分數值必定因此而下
13 降，此為一般民眾所周知。準此，個人經金融機構向聯徵中
14 心通報卡費遲延繳款並經註記紀錄時，於該不良註記期間
15 內，自足使各金融機構對其個人之經濟信用、履約可靠性及
16 支付能力產生質疑，進而掣肘其與金融機構往來之意願與條
17 件，甚至於其實際有需要與金融機構往來時遭到拒絕，自己
18 對其信用權造成侵害，殊無疑義。經查，113年1月10日信用
19 報告所載之信用評分為674分，而於該份報告「信用卡戶帳
20 款資訊」列表所示，原告僅有系爭信用卡遭被告通報卡費9,
21 443元之全額未繳、遲延未滿一個月之記錄，其餘金融機構
22 之信用卡卡費均為「全額繳清-無遲延」或「不須繳款」，
23 而至113年9月11日被告就其帳務誤載部分完成帳務調整後，
24 原告113年10月7日信用報告所載信用評分，即恢復至滿分80
25 0分，此有原告提出113年1月10日信用報告、113年10月7日
26 信用報告在卷可參(本院卷第61-66頁、第75-80頁)，堪認原
27 告在聯徵中心之信用評分，確係因被告通報遲延還款資料而
28 由滿分800分驟降至674分，其信用確已受到負面之評價，縱
29 聯徵中心嗣依被告帳務調整而更正原告之還款紀錄，惟仍不
30 影響原告之信用在聯徵中心更正前確受有損害之事實，故被
31 告否認原告信用分數下降與被告信用卡錯帳間無因果關係云

云，自無可採。從而，被告之職員疏未於內部系統即時登帳沖銷原告業已全額繳清之卡費，並草率向聯徵中心通報原告有遲延繳納系爭信用卡費用之情形，致原告之113年1月10日信用報告有系爭不實註記，侵害原告之信用權，而應依民法第184條第1項前段規定，負侵權行為損害賠償之責，洵堪認定。被告既為該職員之僱用人，自應與其受僱人連帶對原告負侵權行為損害賠償責任，原告請求被告賠償其非財產上之損害，為有理由。至於原告另主張其因被告前開通報遲延還款資料，致富邦銀行未同意受理其申請30萬元小額信用貸款云云，然原告於本院115年4月29日言詞辯論程序即自陳其並未將小額信用貸款之申請文件送達至富邦銀行，而係聽任非屬富邦銀行員工之訴外人陳旭琨之片面之詞，即認申請小額信用貸款遭富邦銀行拒絕等語(本院卷第152頁)，自難認原告有因被告通報遲延還款資料，而因此向富邦銀行申請小額信用貸款遭拒之情事，附此敘明。

5、被告雖抗辯原告之信用資料僅其本人得調閱，聯徵中心之會員仍須經原告同意始能調閱，故除原告外，並無第三人知悉云云，然觀諸113年10月7日信用報告所示，自113年1月10日(即113年1月10日信用報告列載原告系爭信用卡有全額未繳之時)起，至113年9月11日(即被告回函原告完成帳務調整之日)止之系爭不實註記期間，除被告所屬之信用卡作業部外，尚經訴外人合作金庫銀行信用卡部、富邦銀行個金授管部以原業務往來為由，查詢原告之信用資料，足徵系爭不實註記確已遭與原告有業務往來之金融機構查閱無訛，原告之信用自因此受有一定程度之損害，被告所辯，顯屬可採。

(二)被告侵害原告之信用權，應賠償原告非財產上之損害8萬元：

1、按信用被侵害者，加害人賠償責任應以實際加害情形與其信用影響是否重大，及被害者之身分地位與加害人經濟狀況等關係定之；且慰藉金之賠償須以人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦為必要，其核給之標準固與財產上損害之計算不

01 同，然非不可斟酌雙方身分資力與加害程度，及其他各種情
02 形核定相當之數額。

03 2、本件被告於113年1月10日至113年9月11日期間確有誤報原告
04 遲延繳款並將該資料登錄於聯徵中心，侵害原告信用之情，
05 業經本院認定如前，是原告主張被告前開註記錯誤之行為損
06 害其信用權，依民法第195條規定應負損害賠償責任，而請
07 求被告賠償精神上慰撫金，為有理由。又本院審酌原告為大
08 學畢業、現已退休、每月收入為子女孝親費、勞保老年給付
09 2萬2,311元、國民年金保險老年年金給付82元、名下無不動
10 產，有原告提出全國財產稅總歸戶財產清單、114年度綜合
11 所得稅各類所得資料清單、臺灣土地銀行古亭分行銀行存摺
12 等在卷可稽（本院卷第163-173頁）；被告係資本雄厚之國
13 內知名大型銀行，因其受僱人上開行為導致原告於聯徵中心
14 曾留有不良債信資料，原告信用確因此受有一定程度損害等
15 情，是衡酌兩造上開身分、地位、經濟狀況、被告受僱人處
16 理過程及報送聯徵中心對原告造成損害之期間等一切情狀，
17 認原告請求非財產上損害賠償60萬元尚屬過高，應以8萬元
18 為適當，逾此範圍，為無理由，應予以駁回。至於被告辯稱
19 原告主張非財產上損害金額過高，應依民法第252條規定酌
20 減云云，然本件原告並非係請求被告給付違約金，自無上開
21 規定之適用，併此敘明。

22 (三)末按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經
23 其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權
24 人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他
25 相類之行為者，與催告有同一之效力。又遲延之債務以支付
26 金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息，
27 民法第229條、第233條第1項分別定有明文。而我國民法明
28 定因侵權行為所受非財產上之損害，加害人應為金錢賠償
29 (民法第195條第1項前段)，此即民法第213條第1項所謂法律
30 另有規定，自無適用同條規定之餘地(最高法院56年台上字
31 第1863號)，即以受有非財產上損害而請求金錢賠償者，固

不得依民法第213條第2項請求就該金錢加給利息，惟侵權行為人支付該金錢遲延時，被害人非不得依民法第233條第1項規定請求法定利息(最高法院70年台上字第689號)。查本件原告請求被告給付侵權行為非財產上損害賠償8萬元部分，為有理由，已如前述，而本件起訴狀繕本係於114年9月23日送達予被告，有本院送達證書在卷可稽(卷第103頁)，則原告請求被告自民事起訴狀繕本送達翌日即114年9月24日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，即屬有據，應予准許。

五、綜上所述，原告依民法第184條第1項前段、第188條第1項前段、第195條第1項等規定，請求被告給付8萬元，及自114年9月24日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許，逾此範圍，為無理由，應予以駁回。

六、兩造陳明願供擔保，聲請宣告假執行及免為假執行，經核原告勝訴部分，因所命給付之金額未逾50萬元，應依職權宣告假執行，被告聲請宣告免為假執行核無不合，爰酌定相當之擔保金額准許之；至原告敗訴部分，其假執行之聲請，因訴之駁回而失所附麗，不應准許。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法及舉證，經本院審酌後，認均不足以影響本判決之結果，毋庸一一論列，併此敘明。

八、據上論結，本件原告之訴為一部有理由、一部無理由，爰依民事訴訟法第79條、第389條第1項第5款、第392條第2項，判決如主文。

中華民國 115 年 6 月 22 日
民事第九庭 法官 孫浩偉

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 115 年 6 月 22 日
書記官 蔡沅庭