

臺灣臺北地方法院民事判決

115年度金字第16號

原告 莊雅媛

訴訟代理人 莊祺祥

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 何謹言律師

蕭宇傑律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年5月28日言詞
辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

(一)原告於民國108年1月31日未滿16歲，由法定代理人A 0 2、
王桂春共同陪同原告至被告公司開立國泰世華銀行、帳號：
000-00-000000-0之帳戶（下稱系爭帳戶），該帳戶內有訴
外人劉久祥其父親過世之遺產新臺幣（下同）77萬元於109
年12月25日轉存至定存（下稱系爭定存）達5年之久，系爭
帳戶自108年開戶後，從未經主動變更存戶權限，從未在短
時間內有密集大額網路交易及大額提款紀錄，原告成年滿20
歲後，被告未主動告知原告及法定代理人帳戶權限及電子金
融功能已因成年而發生變更、需重新確認或更新綜合約定書
內容、網路銀行、電子支付、無卡提款等電子金融服務之交
易風險、相關金融商品及服務之重要權利義務事項，未重新
進行適合度評估、風險告知揭露及契約內容充分說明，復未
重新簽訂契約，詎被告任由系爭帳戶於夜間不需臨櫃即可解
約定存77萬2,038元，並於非營業時間即轉入活存帳戶，且
系爭帳戶於114年10月9日晚間8時16分起至同年月10日凌晨0

時33分止發生高達23筆異常交易，尤於114年10月10日凌晨0時至0時33分間即完成共計49萬9,038元之10筆交易，交易總額共計181萬0,474元，交易方式橫跨網路銀行、ATM提款、無卡提款、電子支付及定存解約等多通路，極短時間內發生多筆交易及資金外流屬明顯異常交易行為，該等風險係高度可預見，被告為高度專業金融機構，其注意義務應採強化標準，非僅形式遵守最低限額規定，依法負有高於一般人之善良管理人注意義務，並負責提供合理安全之交易環境，被告僅以各通路交易均未逾單筆限額為由抗辯，未防範整體異常資金流動，未建立帳戶層級整合風控機制、歸戶監控機制，且近年來詐騙態樣已高度成熟常見多通路拆分提款、迅速轉移資金、夜間集中操作，此種風險為金融機構可合理預見，被告未依風險演變調整風控架構，未於異常交易發生時啟動警示、暫停交易、人工覆核或電話照會確認，避免本案損害發生，致詐騙集團得以利用通路分割方式規避風險控管，已屬制度設計過失。又原告於被告銀行之信用卡，每月僅被核准2萬元額度，且被告曾拒絕原告申請調高額度，足見被告銀行認定原告屬需嚴格風險控管之客戶，然被告卻允許原告帳戶於短短4小時內資金流動高達180餘萬元，顯見其風控標準前後不一。另依詐欺犯罪危害防制條例第8條規定，金融機構對疑似涉及詐欺犯罪之異常帳戶，應強化確認客戶身分，並得採取暫停存入、提領、匯出款項或暫停交易功能等措施，本案交易已符合異常交易特徵，然被告未採取任何確認或暫停措施，未履行其應負之注意義務，保護存戶財產安全，被告未建置上開整合風控機制，並非不能而係未為，導致損害擴大，故意、過失與損害間具有相當因果，原告依交易明細逐筆整理後，確定外流無法追回之資金列為損害合計為74萬8,991元。被告違反金融消費保護法第7條、第10條、第11條，存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法（下稱管理辦法）第4條第2類第2目、第6目、第5條、第16條，銀行法第45條之1、第45條之2第3項，詐欺犯罪危害防

01 制條例第8條，民法第184條第1項、第2項、第227條等規
02 定，應負損害賠償責任。

03 (二)本件爭點並非是否本人操作，而係被告於明知帳戶出現異常
04 交易徵兆時，是否已盡金融機構應有之注意、查證、持續監
05 控及風險控管義務，若僅因交易係本人操作，即認銀行完全
06 免責，則銀行法第45條之1、第45條之2異常交易管理辦法、
07 詐欺犯罪危害防制條例第8條、金融消費者保護法等防詐制
08 度將形同虛設，原告帳戶原為長期低風險、固定生活型態交
09 易模式、非銀行營業時間，夜間解定存而該筆解約款項竟可
10 直接轉入活期帳戶，並可立即提款、轉帳及進行電子支付交
11 易，資金於短時間內轉往多個第三人帳戶，以致造成資金迅
12 速流失，與原告平時交易習慣不同，交易金額與帳戶平均餘
13 額顯不相同、短時間密集使用電子交易功能等狀況，被告身
14 為專業金融機構，本應具有高度辨識能力，卻完全未作為自
15 屬重大過失，被告行為已構成民法第184條第1項侵權行為責
16 任。又民法第184條第1項、第2項、銀行法第45條之1、第45
17 條之2第3項授權訂定之管理辦法第4條、第16條、詐欺犯罪
18 危害防制條例第8條、金融消費者保護法第7條、第10條、第
19 11條之規範目的，均在於保護金融消費者財產安全、防止異
20 常交易、防堵詐騙犯罪、強化銀行存戶的風險管理，屬保護
21 他人法律。另兩造間具有金融服務契約關係，銀行提供之金
22 融服務，並非僅機械式執行交易指令，而應包含安全交易環
23 境、異常交易監控、風險辨識、防詐措施、保護消費者財產
24 安全，尤其依銀行法第45條之2授權訂定之相關管理辦法及
25 異常交易監控制度，銀行應負善良管理人責任，故對異常交
26 易，本即負有積極監控與風險管理義務，被告迄今未提出任
27 何查證紀錄、監控紀錄、風險評估紀錄或關懷提問紀錄，即
28 逕自認定交易正常而未採取任何措施，並非裁量權行使，而
29 係根本未啟動法規要求之查證及風險管理程序，被告完全未
30 進行實質風險管理，已屬民法第227條規定之不完全給付，
31 且被告未善盡查證及持續監控義務，被告之風險控管疏失與

01 原告損害擴大結果間具有相當因果關係。原告爰依上開法條
02 之規定提起本件訴訟，並僅就確定外流且無法追回之資金共
03 計74萬8,991元列為損害，請求被告負損害賠償責任等語。

04 (三)並聲明：被告應給付原告74萬8,991元，及自起訴狀送達翌
05 日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

06 二、被告則以：

07 (一)原告於108年1月31日申請開立系爭帳戶，並申請網路銀行服
08 務，於111年7月7日將其帳戶內之存款77萬元轉帳開立期別
09 為12個月之定期存款，並約定到期自動續存，原告於114年1
10 0月間年滿22歲，為學歷碩士之成年人，於114年10月9日20
11 時許進行網路交易，經對方指示原告要使用綠界科技創建賣
12 場並提供連結進行交易，嗣有自稱被告行員以確認帳戶等為
13 由語音誘導原告操作轉帳及解除定存，是原告於114年10月9
14 日透過網路銀行就該定存辦理中途解約，於同日20時許以約
15 定之圖形密碼方式登入被告為行動裝置推出之CUBE App，申
16 請定存中途解約，因本金及利息均係轉入原告於被告銀行之
17 綜合活期儲蓄存款帳戶，屬用戶本人帳戶間之轉帳，被告於
18 驗證密碼相符後受理申請，並將款項轉入原告本人之綜合活
19 期儲蓄存款帳戶，符合金融機構辦理電子銀行業務安全控管
20 作業基準（下稱安控基準）第7條第7款、第8條第2項第6款
21 及綜合約定書第2章、貳、第4條之約定。原告之金融卡於11
22 4年10月9日20時59分、21時1分、21時6分、10月10日0時31
23 分、0時33分至被告ATM進行提款交易，各筆提款交易均有輸
24 入原告自行設定之密碼，且各筆提領金額及當日提領總額均
25 未超過被告綜合約定書第三章、貳、第4條第1項所定單次或
26 單日提領限額，原告於114年10月9日20時37分透過已完成裝
27 置綁定之手機，並以人臉辨識方式驗證，自行設定手機提款
28 密碼後，啟用無卡提款，復於10月9日20時49分、20時52
29 分、10月10日0時19分進行無卡提款，各筆手機提款金額及
30 當日提領總額均未超過被告綜合約定書第三章、玖、第7條
31 所定單筆或單日限額，存戶使用人臉辨識服務透過網路銀行

與被告進行之非約定轉帳交易，均視為存戶所親為，被告無庸另行查證，其效力與書面文件相同，是原告於114年10月9日及10日經由完成裝置綁定之手機，以約定之圖形密碼方式登入被告CUBE App，並經人臉辨識驗證成功後，於10月9日20時16分、20時17分、10月10日0時1分、0時2分執行4筆非約定轉帳電子交易，相關交易應係由原告親自執行，各筆非約定轉帳金額及當日轉帳總額均未超過被告所定單筆或單日限額。被告依電子支付連結存款帳戶服務約定條款約定所為之款項撥付，與立約人憑存摺印鑑進行交易之行為具同等效力，原告於114年7月20日向被告申請以其存款帳戶連結一卡通電子支付帳戶，被告於其帳戶連結綁定時，已發送OTP簡訊作為確認係其本人提出申請之身分驗證程序，且簡訊內容已提醒勿將驗證密碼提供他人以防詐騙，嗣原告於114年10月9日20時34分、21時18分、10月10日0時3分、0時8分透過一卡通連結被告存款帳戶進行儲值交易，屬本人使用帳戶互轉，且未超過被告電子支付連結存款帳戶服務約定條款第7條所定單次限額，並無異常交易情事，原告就相關儲值交易如有疑義，依約應由電子支付業者負責處理，與被告無涉。上情原告前曾以被告未盡善良管理人注意義務，向財團法人金融消費評議中心申請評議，經該中心作成114年評字第5508號評議書，認原告所爭執之款項、操作均係原告自己所為，亦未超過約定限額，難認被告有何故意或過失可言。

(二)系爭帳戶開戶時，係由原告法定代理人陪同辦理，被告已提供綜合定書經原告及其法定代理人審閱並經原告簽名其上，並無違反任何說明義務，另現行金融消費者保護法、銀行法或相關子法並無任何條文明文規定銀行負有於存款戶年滿20歲後主動通知之義務，原告主張完全欠缺法令依據，原告亦未說明被告於原告申請系爭帳戶電子金融服務契約前，違反契約告知義務之具體內容，及與原告遭第三人詐欺有何相當因果關係。又金融消費者保護法第9條所謂適合度評估主要適用於具有投資風險之複雜性金融商品，而非一般存款帳戶

01 及附隨之電子金融服務，系爭帳戶所申辦者係一般綜合存款
02 及網路銀行服務，其性質與高風險投資商品截然不同，自無
03 所謂重新評估原告資格之必要。綜合約定書第三章各節已明
04 定存戶申請啟用電子金融服務時，對於電子金融交易風險承
05 擔之約定，此等約定係由原告及其法定代理人簽署，具完全
06 效力，被告無義務於存戶達一定年齡後再行更新該約定，亦
07 無所謂成年後須重新訂約之法律依據。原告自108年開戶
08 後，帳戶長期處於使用狀態，且每月固定存款、信用卡扣款
09 及生活費收付，原告於114年7月20日更自行主動申請一卡通
10 電子支付帳戶連結系爭帳戶，並完成簡訊OPT驗證，顯見原
11 告對電子金融服務之申辦、使用及風險，均有相當程度之認
12 識與自主意願，原告成年後長達逾2年持續使用系爭帳戶，
13 事後再稱被告未充分告知，顯與實不符。

14 (三)被告已於CUBE App設置多重驗證機制，原告亦自承系爭帳戶
15 之各項操作均係出於其本人所為，交易金額符合被告綜合約
16 定書、電子支付連結存款帳戶服務約定條款之約定上限，被
17 告依照多重驗證後之指示完成各筆交易，完全符合交易時之
18 安控基準第7條、第8條所規定之安全設計標準，並無任何疏
19 失，依民法第309條第1規定被告清償效力不因原告事後主張
20 受詐騙而受影響，被告內部監控系統研判原告各項行為，均
21 堪認係原告個人親自操作之正常交易，非洗錢或疑似犯罪之
22 異常交易，因而未致電原告照會，原告稱實際上已認定「詐
23 騙誘導下之異常交易」應受監控等語，但卻未見原告提出任
24 何證據資料以實其說，且此等見解應係針對「存款帳戶淪為
25 詐騙集團之工具帳戶」之情形，即他人將詐騙所得匯入、轉
26 出時，銀行對該工具帳戶應採取監控措施，原告係系爭帳戶
27 所有人本人，受詐騙後以自身帳戶自行操作，此係受害者自
28 行操作，與工具帳戶監控之規範目的相去甚遠。又系爭帳戶
29 直接提供予第三者僅有網路銀行轉帳及手機提款部分共24萬
30 9,940元，若原告後續並未將該部分款項作其他操作，自不
31 發生損失，原告後續轉至名下其他金融機構帳戶、電子支付

01 帳戶後再轉出款項之行為，非被告所能控制，足證被告確已
02 盡強化辨識客戶身分之注意義務，被告難認有違反善良管理
03 人注意義務之情事，與原告將款項交付他人或遭他人提領所
04 生之損失間無相當因果關係。詐欺犯罪危害防制條例第8條
05 規定並無要求銀行必須就每筆交易均向客戶查證，更未要求
06 於交易當下必須當場聯絡客戶本人查證，金融消費者保護法
07 第9條第1項、第10條第1項、第11條之規定並未有金融服務
08 業對金融消費者應盡善良管理人注意義務，並負責提供合理
09 安全交易環境之規定，被告亦無原告所稱違反金融消費者保
10 護法規定之情事。本件各筆交易均未逾約定限額，被告依法
11 規及契約履行並無違誤，現行法令均未明文課予銀行就「各
12 筆均在限額內」之多筆交易進行通道累計後予以攔阻之義
13 務，原告上開主張顯屬無據。若所謂詐騙集團刻意指示受害
14 人以分拆方式規避單筆或單日限額，實係詐騙集團之犯罪行
15 為，其法律責任應由詐騙集團承擔，而非轉嫁至依法提供服
16 務之被告，否則等同要求銀行對每一筆在限額內、通過驗證
17 之交易均假設其具有分拆詐欺之可能，不但嚴重阻礙正常金
18 融服務之提供，亦將使銀行對合法交易動輒攔截，顯非立法
19 者設計金融安全制度之本意。原告已依安控基準完成身分驗
20 證，銀行具有充分理由係本人所為，此時強制攔阻本人交
21 易，不但違反消費寄託契約之清償義務，亦可能侵害本人對
22 自身財產之自主支配權，若採原告見解，銀行在每次驗證通
23 過後仍應主動懷疑是否本人之自由意志所為，則銀行與消費
24 者之信賴基將蕩然無存，此與現行金融法制之基本精神背道
25 而馳，本件系爭各筆交易均在約定限額內通過多重驗證，且
26 匯出之款項均為原告自有之款項，被告僅得依照兩造間契約
27 關係進行清償，無另行採取攔阻措施之法定義務。

28 (四)銀行法第45條之2係為使銀行營運上風險得以降低，而增訂
29 銀行安全維護相關行政命令之法律授權依據，是否兼具有保
30 護他人法律之性質，並非無疑。又管理辦法係依銀行法第45
31 條之2第3項授權制定之處理措施，所欲保護之對象應僅限匯

01 款至異常交易帳戶之被害人，而非持有異常交易帳戶之所有
02 人，系爭存款帳戶內之款項為原告所自有，系爭存款帳戶交
03 易異常並非洗錢之工項，核與管理辦法所欲保護匯入異常帳
04 戶之被害人情節截然不同，原告亦非銀行法第45條之2第2項
05 及管理辦法第4條之保護對象。且系爭存款帳戶雖經被告內
06 部報表顯示有密集使用電子服務或設備之情形，然依管理辦
07 法至多僅符合第二類，銀行對於符合第二類之異常帳戶之處
08 理措施，僅為進行查證及持續監控，並非立即暫停全部交
09 易，更無需向異常交易帳戶所有人照會之義務，須查證有不
10 法情事者方得進一步採行限制措施，並無課予銀行業者一發
11 現疑似異常交易須立即暫停用戶交易功及必須照會當事人之
12 義務。依據金管會95年6月29日函主旨及說明二可見該函所
13 謂即時凍結，係指受騙民眾向金融機構請求暫時凍結人頭帳
14 戶等作為詐騙工具之帳戶，並非被害人自己之帳戶，且時點
15 係在受害人受騙後直接至金融機構請求，非被害人帳戶遭詐
16 騙行為人盜領時，原告稱被告應負有防範民眾被詐騙之注意
17 之義務，亦屬無據，且管理辦法第16條亦無原告所稱「必要
18 時並得暫停提款、轉帳、電子支付或其他交易功能」之規
19 定，原告主張顯屬無據。

20 (五)詐欺犯罪危害防制條例第8條之規範對象為帳戶遭濫用之情
21 形，與本案存款本人受騙操作之情形性質迥異，此條規範之
22 對象係指帳戶疑似被犯罪者用作「收受及轉移詐騙所得款項
23 之工具帳戶」，即一般所稱之人頭帳戶或警示帳戶，其立法
24 目的在於切斷犯罪資金流，保護其他被害人，而非保護帳戶
25 所有人免受詐騙集團的誘騙操作。原告係系爭帳戶之合法所
26 有人，帳戶本身未被用作收受、轉移他人詐騙款項之工具，
27 而係原告受騙後以自身帳戶自行操作，上開條文所規範之典
28 型案例截然不同，原告強行援引，顯屬誤解立法目的。

29 (六)被告已建立諸多檢驗機制，以確保原告之系爭帳戶不遭第三
30 人冒名盜領存款，並於確認原告帳戶內款項皆為自有款項，
31 且皆為原告本人親自操作後，始依兩造間契關係給付相關款

01 項，依常情難認為異常交易行為，原告後續轉至名下其他金
02 融機構帳戶、電子支付帳戶後再轉出款項之行為，尚非被告
03 所為控制，而與被告無因果關係存在，被告亦無原告所稱違
04 反金融消費者保護法第11條規定情事、故原告請求被告賠償
05 損害，均無理由等語置辯。

06 (七)並聲明：原告之訴駁回。

07 三、經查：

08 (一)原告雖主張得依金融消費者保護法第7條、銀行法第45條之
09 1、第45條之2、管理辦法第4條第2類第2目、第6目、第5
10 條、第16條、詐欺犯罪危害防制條例第8條等規定請求被告
11 賠償損害等語，惟上開規定均非具構成要件及法律效果之請
12 求權基礎，原告此部分之主張容有誤認，先予敘明。

13 (二)按金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約
14 前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重
15 要內容，並充分揭露其風險。前項涉及個人資料之蒐集、處
16 理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關
17 權利，以及拒絕同意可能之不利益；金融服務業辦理授信業
18 務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及
19 授信展望等授信原則，不得僅因金融消費者拒絕授權向經營
20 金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意
21 授信之唯一理由。第一項金融服務業對金融消費者進行之說
22 明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為
23 之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有
24 關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，
25 由主管機關定之。金融服務業提供之金融商品屬第11條之2
26 第2項所定之複雜性高風險商品者，前項之說明及揭露，除
27 以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形
28 外，應錄音或錄影；金融服務業違反前二條規定，致金融消
29 費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明
30 損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合
31 度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事

項所致者，不在此限，金融消費者保護法第10條、第11條固定有明文。惟原告係主張原告開戶時被告未告知成年後原告有相同權限，被告應該告知成年後不必告知原告法定代理人就可以不用臨櫃解定存，且原告成年滿20歲後，被告未主動對原告及法定代理人再為任何充分說明與風險揭露，未重新進行適合度評估、風險告知及契約內容說明，復未重新簽訂契約等語，然查，系爭帳戶開戶時，係由原告法定代理人陪同辦理，被告已提供開戶申請書、辦理存款業務同意書、綜合約定定書經原告及其法定代理人審閱，並經原告及其法定代理人簽名，有開戶申請書、辦理存款業務同意書、綜合約定書在卷可參（見本院卷第95至97、141至184頁），被告並無違反何說明義務。而原告本件主張系爭帳戶、系爭定存所生爭執僅涉及解約、提款、轉帳、電子支付、儲值等事宜，與專業之金融商品服務無關，自無涉及風險告知、揭露或適合度評估事宜。又原告自始即為系爭帳戶、系爭定存之名義人，原告於成年後之114年7月20日，亦自行申請一卡通電子支付帳戶連結系爭帳戶，並完成簡訊OPT驗證，顯見原告亦知悉系爭帳戶有關之電子金融服務內容及相關權益，原告成年後並持續使用系爭帳戶，被告當無於原告成年後再重為告知及說明之義務。又系爭帳戶、系爭定存雖係於原告未成年時開立，開立時須經法定代理人同意為之，然系爭帳戶、系爭定存之名義人自始至終均為原告並無變更，並無於成年時重行簽訂契約之必要，原告亦未提出兩造契約有原告成年須重行簽約之約定，自難認被告有原告所指義務之違反。至原告另主張原告開戶時應告知原告成年後有相同權益且可不用臨櫃解定存等語，惟原告成年後享有完成之行為能力，此為法律明定，並為社會所周知，被告縱於開戶或原告成年時未告知原告或法定代理人此法律效果，亦難認有何說明、告知義務之違反。綜上，原告主張被告違反金融消費者保護法第10條、第11條規定應負賠償責任，尚屬無據。

(三)原告主張被告應依民法第184條第1項前段規定負損害賠償責

任，係以被告未告知原告成年後之權限，任由系爭定存於夜間不需臨櫃即可解約，並於非營業時間即轉入活存帳戶，且系爭帳戶已明顯出現重大交易異常，惟被告未建立帳戶層級整合風控機制、歸戶監控機制，未於異常交易發生時啟動警示、暫停交易、人工覆核或電話照會確認，避免本案損害發生，致詐騙集團得以利用通路分割方式規避風險控管為據，然已為被告所否認。按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任，民法第184條第1項前段定有明文。侵權行為之成立，須行為人因故意過失不法侵害他人權利，亦即行為人須具備歸責性、違法性，並不法行為與損害間有因果關係，始能成立，且主張侵權行為損害賠償請求權之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責任。經查：

- 1.原告係於108年1月31日申請開立系爭帳戶，並於同日申請網路銀行服務，嗣於111年7月7日將其帳戶內存款77萬元轉帳開立期別為12個月之定期存款，並約定到期自動續存。嗣原告於114年10月9日20時以約定之圖形密碼方式登記被告之CUBE App，並透過被告網路銀行申請系爭定存中途解約，被告驗證密碼相符後，將系爭定存解約後本金及利息轉入原告於被告之綜合活期儲蓄存款帳戶，符合安控基準第8條第2款第6目、第7條第7款所定固定密碼之安全設計方式及綜合約定書第二章第貳節第4條約定（見本院卷第111至140、151至152頁）。又原告於114年10月9日20時59分、21時01分、21時06分、10月10日0時31分、0時33分至被告ATM輸入原告自行設定之密碼以金融卡進行提存交易，依序提款10萬元、1,000元、1萬9,000元、10萬元、3萬元，未逾存戶使用被告之自動化服務設備提款新臺幣現鈔之提存限額，即自行提款機每次最高3萬元、自行存提款機每次最高10萬元、跨行每次最高2萬元，每帳戶與扣新臺幣帳戶提領外幣現鈔合計每日最高15萬元，符合綜合約定書第15頁第貳、金融卡（含Combo卡中之金融卡功能及其他具有金融卡功能之卡片）第4條第1項約定（見本院卷第155頁）。另原告於114年10月9日0時37

分透過已完成裝置綁定的手機，並以留存於被告之人臉辨識方式驗證，自行設定手機提款密碼後，啟用無卡（手機）提款，於10月9日20時49分、20時52分、10月10日0時19分進行無卡提款2萬元、1萬元、2萬元，符合被告自動化設備無卡提款交易客戶約定條款及實體存款帳戶之無卡限額（見本院卷第183頁）。再者，依綜合約定書第三章第玖、人臉辨識務約定條款第4條、第7條規定（見本院卷第170頁）存戶使用人臉辨識務與被告進行之交易，均視為存戶所親為，被告無庸另行查證，其效力與書面文件相同。存戶使用人臉辨識於網銀App進行臺幣非約定轉帳之交易限額每筆最高5萬元、每日最高10萬元、每月最高20萬元，並依存戶之身分證明文件編號歸戶計算，而被告辦理網路銀行非約定轉帳交易，係安控基準第7條第4款第1目第2子目及第8條第3款第1目第3子目規定，採用客戶與金融機構所約定之資訊（如密碼、圖形鎖、手勢等）、客戶與金融機構所約定持有之實體設備或客戶提供給金融機構其所擁有之生物特徵等三項中任兩項以上技術，進行身分確認，原告於114年10月9日及114年10月10日由完成裝置綁定的手機，以約定之圖形密碼方式登入被告CUBE App，並經人臉辨識驗證成功後，於10月9日20時16分、20時17分、10月10日0時01分、0時02分進行非約定轉帳電子交易依序4萬9,977元、4萬9,988元、4萬9,987元、4萬9,988元，各筆非約定轉帳交易係由原告親自執行，金額皆未超過被告所定單筆或單日限額，符合兩造約定。又原告於114年7月20日即向被告申請以其存款帳戶連結一卡電子支付帳戶，被告於原告申請帳戶連結定時，已發送OPT簡訊，作為確認係其本人提出申請之身分驗證程序，而依被告電子支付連結存款帳戶服務約定條款第1條、第4條、第7條約定，原告同意以於被告開立之新臺幣活期存款帳戶，連結被告合作之電子支付機構開立之電子支付帳戶，帳戶連結成功後，指定帳戶資訊將傳送至電子支付機構，原告同意於電子支付機構提出原告之支付指示進行提領及儲值等交易時，授權被

告配合前開交易於指定帳戶進行撥款，原告同意被告依前述約定所為之款項撥付，與原告憑存摺印鑑進行交易之行為具同等效力，原告於同一電子支付機構申請連結指定帳戶進行付款，每一指定帳戶之交易最高限額為每筆5萬元、每日10萬元、每月20萬元（見本院卷第185至188頁），故原告於10月9日20時34分、21時18分、10月10日0時3分、0時8分透過一卡通連結被告存款帳戶進行儲值交易依序4萬7,250元、4萬9,988元、5萬元、5萬元，亦符合上開約定。原告對於上開定存解約、帳戶提款、轉帳、電子交易、儲值為原告本人親自為之，且金額亦符合約定限額等情並不爭執，自難認被告就系爭帳戶、系爭定存及相關之電子金融服務之履約有違兩造約定。至於原主張114年10月9日20時35分、21時19分、10月10日0時5分、0時8分、0時12分一卡通轉帳至中華郵政、玉山銀行部分非屬系爭帳戶轉出金額與被告無關，被告當無何契約或注意義務之違反。

2.原告雖主張原告於被告銀行之信用卡，每月僅被核准2萬元額度，且被告曾拒絕原告申請調高額度，足見被告銀行認定原告屬需嚴格風險控管之客戶，然被告卻允許原告帳戶於短短4小時內資金流動高達180餘萬元，顯見其風控標準前後不一等語，並提出帳戶資料為證（見本院卷第77頁），然查，系爭帳戶僅為存款帳戶，並非須具高度專業性之金融商品帳戶，與信用卡申請消費使用需經徵信等程序截然不同，二者風險控管本即不同，自難執認被告就系爭帳戶之風險控管有何故意或過失致原告發生損害。另原告固主張被告解約定存之解約時間如非營業時間，解約款項應於次一營業日始得轉入活存帳戶並供存戶使用等語，惟原告並未提出關於定存解約款項匯入時間兩造間確有必須待營業日始可轉入活存帳戶提款使用之約定存在，原告此部分主張難認有據。至於原告主張被告未告知原告成年後之權限部分，如上(二)所述，被告並無違背告知及說明義務，原告此部分主張亦非有理由。

3.原告對於何謂帳戶層級整合風控機制、歸戶監控機制並未說

明具體內容，而原告主張被告違反金融消費者保護法第7條、銀行法第45條之1、第45條之2、管理辦法第4條第2類第2目、第6目、第5條、第16條、詐欺犯罪危害防制條例第8條等規定，本案已符合異常交易特徵，被告未於異常交易發生時啟動警示、暫停交易、人工覆核或電話照會確認，而致詐騙集團得以利用通路分割方式規避風險控管，原告未盡善良管理人注意義務並有故意等語，為被告所否認，而查：

- (1)金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。金融服務業與金融消費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務，金融消費者保護法第7條定有明文。本件原告之主張應與金融消費者保護法第7條第1項、第2項規定無涉，而觀之金融消費者保護法第7條3項於103年6月4日之修正立法理由為：『有鑑於金融服務業對於所提供之金融商品或服務不僅掌控關鍵資源（critical resource）及重要資訊（critical information），且其通常強調其在金融領域之專業地位，對金融消費者提供專業性之金融商品或服務，以創造金融消費者之財富或保全其資產價值，處於弱勢地位之金融消費者則因信賴其專業性而順從其建議。因此，金融服務業應對金融消費者負有受任人義務或受託人義務（fiduciary duties），不僅應負有專業之注意義務（duty of care），且應負有忠實義務（duty of loyalty），防範或揭露利益衝突，並避免獲得不正利益。據此，爰修正原條文第三項，明定「金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。」俾有效保障金融消費者之權益』，是徵諸該條立法理由，係因金融服務業掌控關鍵資

源、重要資訊及居於專業地位，對金融消費者提供專業性之金融商品或服務時，處於弱勢地位之金融消費者因信賴其專業性而順從其建議，為防範或揭露利益衝突並避免獲得不正利益而設。本件兩造間關於系爭定存、系爭帳戶之解約、提款、轉帳、電子支付、儲值等法律關係，並非被告對原告提供金融服務之專業性建議，亦無涉及利益衝突或不當利益，且依前述說明，被告已遵循兩造約定依原告指示辦理系爭定存及系爭帳戶之解約、轉帳、提款、電子支付、儲值等事宜，自無原告所稱違背善良管理人注意義務情節，當無違反金融消費者保護法第7條規定之情事。

(2)銀行法第45條之1規定：「銀行應建立內部控制及稽核制度；其目的、原則、政策、作業程序、內部稽核人員應具備之資格條件、委託會計師辦理內部控制查核之範圍及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。銀行對資產品質之評估、損失準備之提列、逾期放款催收款之清理及呆帳之轉銷，應建立內部處理制度及程序；其辦法，由主管機關定之。銀行作業委託他人處理者，其對委託事項範圍、客戶權益保障、風險管理及內部控制原則，應訂定內部作業制度及程序；其辦法，由主管機關定之。銀行辦理衍生性金融商品業務，其對該業務範圍、人員管理、客戶權益保障及風險管理，應訂定內部作業制度及程序；其辦法，由主管機關定之。」，其立法目的係為促進銀行健全經營，並維護銀行資產之安全及確保會計資訊之可靠性及完整性，銀行應建立內部控制制度，作為內部稽核之依據，使金融危機在發生初期，即得掌握先機，有效防範，為符合依法行政原則，爰明定相關辦法由主管機關訂定。是銀行法第45條之1第1項之規定在於維護銀行資產安全及確保會計資訊之可靠性及完整性，以預防金融危機，並非以保護存款戶權益為目的，且原告主張受詐騙集團詐欺而為系爭定存、系爭帳戶解約、提款、轉帳、電子支付、儲值等事宜，與被告有無違反內部控制及稽核制度作業程序無關，亦與銀行法第45條之1第2項至

01 4項銀行之放款、作業委託他人處理、辦理衍生性金融商品
02 業務無涉，原告主張被告有違反銀行法第45條之1規定情
03 事，難認有據。

04 (3)銀行法第45條之2第2項、第3項規定：「銀行對存款帳戶應
05 負善良管理人責任。對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳
06 戶，得予暫停存入或提領、匯出款項」、「前項疑似不法或
07 顯屬異常交易帳戶之認定標準，及暫停帳戶之作業程序及辦
08 法，由主管機關定之。」，而管理辦法係依銀行法第45條之
09 2第3項之授權所制訂，係針對經認定為疑似不法或顯屬異常
10 交易之帳戶規定其處理措施，此觀該辦法第1條規定即明。
11 管理辦法第5條雖規定：「存款帳戶依前條之分類標準認定
12 為疑似不法或顯屬異常交易者，銀行應採取下列處理措施：
13 …二、第二類(一)對該等帳戶進行查證及持續進行監控，如經
14 查證有不法情事者，除通知司法警察機關外，並得採行前款
15 之部分或全部措施。(二)依洗錢防制法等相關法令規定之處理
16 措施」；同法第16條亦規定：「銀行應建立以資訊系統輔助
17 清查存款帳戶異常交易之機制，對於交易金額超過一定門
18 檻、交易金額與帳戶平均餘額顯不相當、或短期間內密集使
19 用電子交易功能等狀況，應設立預警指標，每日由專人至少
20 查核及追蹤乙次並作成紀錄，依內部程序送交權責主管核
21 閱。前項所稱紀錄及其相關資訊，至少應保存五年，並得提
22 供主管機關、有關單位及內部稽核單位調閱。」，然上揭規
23 定並無明定銀行就短期間內密集交易之存戶有必須當場立即
24 向客戶查證或監控、查核、追蹤，或啟動警示、人工覆核及
25 照會程序之義務，更無立即暫停存入或提款、匯出款項之義
26 務。又原告主張之ATM提款、電子交易一卡通儲值並非轉至
27 他人帳戶，系爭帳戶直接有轉出至他人帳戶款項僅7筆，金
28 額共24萬9,940元，在各筆轉出金額未超過約定每日上限金
29 額，且客觀上係由原告本人親自逐筆操作，而原告又已成
30 年，具有相當知識，且涉及之金融服務內容未具複雜性及專
31 業性，與原告之年齡、背景並非顯不相當等情況下，被告亦

01 無任意暫停系爭金融服務之權限，況上述規定所指查證、監
02 控、查核或追蹤、警示通知及暫停存入或提款、匯出款項也
03 是在原告解約系爭定存，並為系爭帳戶之提款、匯出款項之
04 後方會得知、進行，是以，縱被告於原告提款、匯出款項當
05 時未立即查證、啟動警示、監控、查核或追蹤，或暫停存
06 入、提款、匯出款項，亦難認被告有違反銀行法第45條之
07 2、管理辦法第5條、第16條規定及善良管理人注意義務，而
08 原告因受詐騙所受損害復與原告所稱被告未為上開規定行為
09 無相當因果關係。

10 (4)按金融機構對存款帳戶、電子支付帳戶及信用卡，提供虛擬
11 資產服務之事業或人員對虛擬資產帳號，應盡善良管理人之
12 注意義務；對疑似涉及詐欺犯罪之異常存款帳戶、電子支付
13 帳戶、信用卡或虛擬資產帳號，應強化確認客戶身分，並得
14 採取對客戶身分持續審查、暫停存入或提領、匯出款項或虛
15 擬資產、暫停全部或部分交易功能、管控信用卡及暫停信用
16 卡帳戶交易功能、拒絕建立業務關係或提供服務等控管措
17 施。金融機構及提供虛擬資產服務之事業或人員執行前項後
18 段規定作業，或有辨識疑似涉及詐欺犯罪交易之必要時，得
19 照會其他金融機構或提供虛擬資產服務之事業或人員；受照
20 會者應提供相關資訊。前二項疑似涉及詐欺犯罪之異常存款
21 帳戶、電子支付帳戶、信用卡或虛擬資產帳號認定基準、照
22 會程序與項目、作業程序及其他應遵行事項之辦法，由金融
23 主管機關定之。為防制詐欺犯罪，得由銀行法第四十七條之
24 三所定經營金融機構間資金移轉帳務清算之金融資訊服務事
25 業或經營金融機構間徵信資料處理交換之服務事業建立平
26 臺，協助金融機構或提供虛擬資產服務之事業或人員進行同
27 業或跨業合作，於必要範圍內蒐集、處理及利用客戶資訊，
28 並以科技方式分析及辨識疑似涉及詐欺犯罪之異常存款帳
29 戶、電子支付帳戶、信用卡或虛擬資產帳號。前項平臺之建
30 立及合作之進行，應由銀行法第47條之3所定經營金融機構
31 間資金移轉帳務清算之金融資訊服務事業或經營金融機構間

徵信資料處理交換之服務事業向金融監督管理委員會申請核准後，始得辦理；申請核准應檢附之文件及其他應遵行事項之辦法，由金融監督管理委員會定之，詐欺犯罪危害防制條例第8條定有明文。由該條文可知，對疑似涉及詐欺犯罪之異常存款帳戶，係要求銀行應強化確認客戶身分，並得採取對客戶身分持續審查、暫停存入或提領、匯出款項等部分或全部交易，並照會其他機構，本件係原告以符合兩造約定之方式解約系爭定存，自系爭帳戶提款、轉帳、電子支付儲值轉出款項，並非遭他人以不法手段冒用、盜用系爭帳戶轉出款項，並無該條所謂需確認客戶身分之必要，且上揭規定並無明定銀行就短期間內密集交易之存戶有必需立即向客戶確認交易內容之義務，又如前述，原告主張之ATM提款、電子交易一卡通儲值並非轉至他人帳戶，系爭帳戶直接有轉出至他人帳戶款項僅7筆，金額共24萬9,940元，在轉出金額未超過約定帳戶每日上限金額，且客觀上係由原告本人親自逐筆操作之情況下，被告亦無任意暫停系爭金融服務之權限。況暫停存入或提款、匯出款項也是在原告提款、匯出款項之後才得知、進行，是故，縱被告於原告提款、匯出款項當時未立即暫停存入或提領、匯出款項，亦難認被告有違反詐欺犯罪危害防制條例第8條規定及善良管理人注意義務，而原告因受詐騙所受損害復難認與原告所稱被告未為該條規定行為有相當因果關係。

4. 綜上，被告並無原告所指故意或過失，及違反金融消費者保護法第7條、第10條、第11條、銀行法第45條之1、第45條之2、管理辦法第5條、第16條、詐欺犯罪危害防制條例第8條等規定及未盡善良管理人注意義務等情事，原告未舉證證明被告有何故意、過失之侵權行為，並因而致原告受有損害，原告依民法第184條第1項前段規定請求被告賠償其損害，即屬無理由，不應准許。

(四) 再按故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者，負損害賠償責任，為民法第184條第1項後段所明定。該侵權行為

01 類型之構成要件，須行為人主觀上有故意以背於善良風俗為
02 方法、手段，以達加損害於他人之目的，即行為人對加損害
03 於他人，須有主觀上之故意，始足當之（最高法院104年度
04 台上字1789號判決意旨參照）。而所謂「背於善良風俗」，
05 係指違反保護個人法益之法規，或廣泛悖反規律社會生活之
06 根本原理之公序良俗者而言（最高法院107年度台上字第232
07 7號判決論旨參照）。本件被告依原告合於契約約定方式之
08 指示為系爭定存解約及系爭帳戶提款、轉帳、電子支付儲
09 值，並無違背兩造契約約定，且被告亦無原告所指違反金融
10 消費者保護法第7條、第10條、第11條、管理辦法第4條第2
11 類第2目、第6目、第5條、第16條、銀行法第45條之1、第45
12 條之2、詐欺犯罪危害防制條例第8條規定及違反善良管理人
13 注意義務之情事，原告亦未說明被告有何背於善良風俗之行
14 為並舉證證明之，則原告依民法第184條第1項後段規定，請
15 求被告賠償其損害，洵屬無據，應予駁回。

16 (五)按違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任；
17 但能證明其行為無過失者，不在此限，民法第184條第2項定
18 有明文；本條所謂「保護他人之法律」，應就法規範之立法
19 目的、態樣、整體結構、體系價值、所欲產生之規範效果及
20 社會發展等因素綜合研判；凡以禁止侵害行為，避免個人權
21 益遭受危害，不問係直接或間接以保護個人權益為目的者，
22 均屬之。經查，銀行法第45條之1第1項之規定在於維護銀行
23 資產安全及確保會計資訊之可靠性及完整性，以預防金融危
24 機，並非以保護個人權益為目的之法律，內稽內控規定部分
25 為銀行內規，亦非保護他人之法律。又如前述，被告並無原
26 告所指違反金融消費者保護法第7條、第10條、第11條、管
27 理辦法第4條第2類第2目、第6目、第5條、第16條、銀行法
28 第45條之1、45條之2、詐欺犯罪危害防制條例第8條規定情
29 事，則原告依民法第184條第2項規定請求被告賠償其損害，
30 亦屬無據，應予駁回。

31 (六)原告主張被告應負民法第227條不完全給付責任等語，然如

01 上述，被告依原告指示為系爭定存解約及系爭帳戶之提款、
02 轉帳、電子支付儲值等履約行為，均合於兩造間契約約定，
03 並無不完全給付情事，亦無原告所指違反金融消費者保護法
04 第7條、第10條、第11條、管理辦法第4條第2類第2目、第6
05 目、第5條、第16條、銀行法第45條之1、第45條之2、詐欺
06 犯罪危害防制條例第8條規定情事，且原告主張受有損害與
07 原告所稱被告應為未為之行為間，並無相當因果關係，原告
08 依民法第227條規定請求被告負損害賠償責任，亦無理由。

09 四、綜上，原告依金融消費者保護法第7條、第10條、第11條、
10 管理辦法第4條第2類第2目、第6目、第5條、第16條、銀行
11 法第45條之1、第45條之2、詐欺犯罪危害防制條例第8條、
12 民法第184條第1項、第2項、第227條規定，請求被告給付74
13 萬8,991元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年
14 息5%計算之利息，為無理由，應予駁回。

15 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，及未予援用之
16 證據，經本院斟酌後，認均不足以影響本判決之結果，自無
17 逐一詳予論駁之必要，併此敘明。

18 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

19 中 華 民 國 115 年 6 月 29 日

20 民事第五庭 法 官 鄭侑瑩

21 以上正本係照原本作成。

22 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
23 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

24 中 華 民 國 115 年 6 月 29 日

25 書記官 鄭汶晏