臺灣臺北地方法院民事判決

108年度北消簡字第5號

原　　告　許皓
訴訟代理人　許昌榮
　　莊璧霞
被　　告　玉山商業銀行股份有限公司基隆分行
000000000000000000
000000000000000000
000000000000000000
法定代理人　馮天建
訴訟代理人　張珮琦
000000000000000000
　　劉彥詮
受告知人　　遠傳電信股份有限公司
000000000000000000
法定代理人　徐旭東
訴訟代理人　黃珮珍
受告知人　　和德昌股份有限公司
000000000000000000
法定代理人　李昌霖
訴訟代理人　溫惠美
受告知人　　友孚實業有限公司
000000000000000000
法定代理人　梁忠秀

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國109年6月29日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

被告應給付原告新臺幣壹拾伍萬元，及其中新臺幣壹拾萬元自民國一０六年七月十七日起，暨其中新臺幣伍萬元自民國一０六年七月十八日起，均至清償日止，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五分之三，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行。但被告以新臺幣壹拾伍萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

壹、程序方面：

按當事人得以合意定第一審管轄法院。但以關於由一定法律關係而生之訴訟為限。前項合意，應以文書證之。民事訴訟法第24條定有明文。本件依兩造所簽訂之開戶總約定書（見臺灣基隆地方法院107年度基簡字第1003號卷(下稱基簡卷)第31頁，下稱系爭約定書）第一章第21條約定，雙方合意以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院，故原告向本院提起本件訴訟，核與首揭規定相符，本院就本件訴訟自有管轄權，合先敘明。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：原告於民國106年7月17日凌晨時遭訴外人劉定璿竊取皮夾，皮夾內有身分證、信用卡、金融卡等重要證件，原告於同日上午下班後發現遭竊，隨即於同日7時52分許先以手機登入被告網路銀行查詢，確認帳戶存款無異狀後即至警局報案，並向戶政事務所辦理身分證掛失，完成報案後原告復於9時9分許撥打被告客服專線掛失信用卡，並於9時22分至被告櫃臺掛失金融卡，惟遭被告拒絕，且其僅提供客服專線，並無任何協助或有效建議，原告於9時49分許再度以手機登入被告網路銀行查詢，確認帳戶存款無異狀後，於9時55分許以被告客服專線語音系統掛失金融卡。詎料，劉定璿於同日中午以網路連結至被告銀行網站，登入原告之網路銀行帳戶，分別於中午12時10分、12時12分許將原告在被告銀行開設之存款帳戶各轉帳新臺幣（下同）5萬元至其在中國信託銀行開設之0000-0000-0000號帳戶內，再於同月18日下午5時38分許再轉帳5萬元至其上開中國信託銀行帳戶內，以上合計15萬元。惟於劉定璿首次不法侵入原告之網路

銀行盜轉存款前，原告已親赴被告處通報證件失竊，並二度以手機登入網路銀行查詢，確認帳戶存款均無異狀，亦將遭竊之信用卡及金融卡掛失，且網路銀行之使用者代號及密碼亦妥善保管並未告知第三人，手機亦未遺失，一般人所認知之各種可能造成存款失落之途，原告均竭盡所能積極防範，已盡其依系爭約定書第七章之網路銀行服務約定條款（下稱系爭約定條款）第17條第2項所定之通知注意及保管之責，並無違失，而被告接獲原告通報失竊後，以其專業知能未曾提供原告有效建議並採取防杜措施以保全原告存款，其網路銀行服務亦無嚴謹辨識身分把關機制而予歹徒可乘之機，致原告網路銀行使用者代號及密碼遭劉定璿重設，任令其盜轉原告帳戶內存款，被告顯未善盡其應盡之寄託保管責任，事發後一味撇清卸責，堅稱無何疏漏，被告除應賠償上開原告遭盜領轉帳之15萬元外，亦應賠償原告之精神損失及懲罰性賠償10萬元，為此爰依系爭約定書法律關係及金融消費者保護法第11支3條規定提起本件訴訟等語。並聲明：被告應給付原告25萬元及其中15萬元自106年7月17日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

二、被告則以：本件係原告之皮包、身分證件遭劉定璿竊取後，劉定璿向原告手機之電信公司即遠傳電信股份有限公司（下稱遠傳公司）辦理掛失及補發SIM卡，致使被告為驗證顧客身分而發送之一次性簡訊密碼（OTP），傳送至劉定璿裝載有原告新SIM卡之手機，劉定璿持以數次變更原告之網路銀行使用者名稱及密碼雖，並進而盜領款項，惟其變更方式均係以一次性簡訊密碼方式，發送至原告留存被告之手機電話號碼完成驗證，對於被告而言，只要能以完成驗證變更之使用者名稱及密碼登入者，均代表係原告本人，而被告網路銀行交易之安全機制建置，均係依中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（下稱銀行公會）通過之「金融機構辦理網路銀行業務安全控管作業基準」（下稱系爭控管作業基準）辦理，在前述登入機制之下，被告之系統僅能辨別網頁欄位所輸入

之登入資訊是否與系統中所設定之真正的登入應載事項相符，無法辨識輸入者是否為原告本人，故被告於106年7月17日11時47分許，接受原告網路銀行使用者名稱及使用者密碼變更之要求，將簡訊密碼發送至原告開戶時留存之手機電話即0000-000000，並經提出變更需求者於網頁輸入正確之手機簡訊密碼驗證身分無誤後，完成使用者名稱及使用者密碼之變更。嗣被告信賴並遵循正確之登入及網路交易指令，即同日12時17分及22分預約轉帳、13時36分完成10萬元轉帳交易及7月18日5時38分許轉帳交易之指令，自原告帳戶善意匯出共15萬元，已對原告產生合法清償之效力，又原告自承早於106年7月17日近午即皮夾失竊後12小時內即發現手機之簡訊功能遭限制，洽詢電信業者亦無法解除限制，卻遲至同年7月19日下午才告知被告上情，使被告難以知悉並及時採取防護措施，原告怠於履行通知義務容有過失，故原告之主張並無理由等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、經查，劉定璿於106年7月17日凌晨2時21分許，進入基隆市信一路177號麥當勞速食店2樓之員工休息室，竊取原告所有、內裝放原告身分證、健保卡及被告銀行金融卡及信用卡之皮包，劉定璿得手後即向遠傳公司辦理掛失及補發原告手機之SIM卡，並於同日11時47分以網路連結至被告銀行網站辦理原告網路銀行帳戶之使用者名稱及密碼變更，復於同日12時08分以變更後使用者名稱及密碼之登入原告之網路銀行帳戶，分別於中午12時10分、12時12分許各轉帳5萬元至其中國信託銀行帳戶，再於同月18日下午5時38分許再轉帳5萬元至其上開帳戶內，以上合計15萬元。劉定璿上開犯行業經臺灣基隆地方檢察署檢察官以106年度偵字第4242號、第4583號提起公訴，嗣經臺灣基隆地方法院（下稱基隆地院）刑事庭以107年度審簡字第2771號就上開犯行部分判處劉定璿犯非法由自動付款設備取財罪（共二罪），各判處有期徒刑7月及6月（如易科罰金，以1,000元折算1日）在案，檢察官不服提起上訴，嗣經臺灣高等法院以107年上訴字第522號刑

事判決駁回上訴確定等情，此有基隆地院106年度訴字第692號刑事判決書在卷可稽（見基簡卷第21至30頁），且為兩造所不爭執，並經本院職權調取上開刑事案件卷宗核閱無訛，均堪信為真實。

四、得心證之理由：

原告主張而被告於接獲原告通報失竊後未能採取防杜措施，網路銀行服務亦無嚴謹辨識身分把關機制，致原告網路銀行使用者代號及密碼遭劉定璿重設並盜轉原告帳戶內存款，被告未善盡其寄託保管責任，應賠償原告遭盜領轉帳之15萬元及原告精神損失、懲罰性賠償10萬元等語；惟為被告所否認，並以前揭情詞置辯。茲就本院之判斷說明如下：

（一）關於原告請求被告賠償其網路銀行遭第三人劉定璿盜領15萬元及其利息部分：

1、按系爭約定條款第17條（電子文件之合法授權與責任）約定：「…二、貴行（即被告）及立約人（即原告）於發現有第三人冒用或盜用使用者代號、密碼，或其他任何未經合法授權之情形，應立即以電子郵件、電話或書面方式通知他方停止使用該服務並採取防範之措施。三、貴行接受前項通知前，對第三人使用該服務已發生之效力，由貴行負責。但有下列任一情形者，不在此限：（一）貴行能證明立約人有故意或過失。（二）貴行依電子文件通知交易核對資料或帳單後超過45日。惟立約人有特殊事由(如長途旅行、住院等）致無法通知者，以該特殊事由結束日起算45日，但貴行有故意或過失者，不在此限。針對第2項冒用、盜用事實調查所生之鑑識費用由貴行負擔。」（見本院卷第52頁）。準此可知，於網路銀行發生客戶之使用者代號、密碼遭第三人冒用或盜用或未經其他合法授權之情形時，銀行或客戶於發現後應立即以電子郵件、電話或書面方式通知他方，除客戶有故意或過失、抑或客戶無特殊事由於接受交易資料或帳單後45日始通知銀行外，銀行對於接受受客戶上開通知前，第三人使用網路銀行所發生

之效力，原則上由銀行負責，故上開除外條款，自應由銀行負舉證之責。

2、原告主張劉定璿於106年7月17日凌晨2時21分許，進入基隆市信一路177號麥當勞速食店2樓之員工休息室，竊取原告所有、內裝放原告身分證、健保卡、被告銀行金融卡及信用卡之皮包，劉定璿得手後即向遠傳公司辦理掛失及補發原告手機之SIM卡，並於同日11時47分以網路連結至被告銀行網站辦理原告網路銀行帳戶之使用者名稱及密碼變更，復於同日12時08分以變更後使用者名稱及密碼登入原告之網路銀行帳戶，分別於中午12時10分、12時12分許各轉帳5萬元至其中國信託銀行帳戶，再於同月18日下午5時38分許再轉帳5萬元至其上開帳戶內，以上合計15萬元，而劉定璿上開犯行前經系爭刑事判決判處劉定璿犯非法由自動付款設備取財罪（共2罪），各判處有期徒刑7月及6月，如易科罰金，以1,000元折算1日確定在案，業據提出系爭刑事判決為憑（見基簡卷第21至30頁），堪認原告網路銀行於106年7月17、18日確有遭第三人劉定璿盜用原告使用者代號及密碼，進而使用原告網路銀行轉存款15萬元之情形。又原告主張其於106年7月19日下午1時許接獲手機簡訊顯示原告網路銀行活動察覺有異，隨即於同日下午1時15分許至被告銀行通報異狀，因被告對於原告於106年7月19日下午2時許至被告銀行表明原告網路銀行存款有異乙節並未爭執，堪認原告已於106年7月19日下午1時至2時許通知被告原告網路銀行遭第三人盜用轉存款15萬元。是依上開說明，除被告能舉證說明原告對於其網路銀行遭第三人劉定璿盜用具有故意或過失、或原告在無特殊事由於接受交易資料或帳單後45日始通知被告，否則被告即應就第三人劉定璿盜用原告網路銀行轉存款15萬元部分負損害賠償之責。

3、被告固以遠傳電信股份有限公司109年1月17日遠傳（發）字第10811203907號函表示：「…該用戶於106年7月17日

中午12時左右進線客服查詢門號狀況時，客服人員即表示門號因掛失而限話…」等語（見本院卷第323頁），據以辯稱原告於106年7月17日12時許即知悉其手機門號遭第三人掛失，且原告先前曾多次利用手機簡訊密碼進行網路銀行轉帳多次，當知悉應立即聯繫被告註銷手機簡訊密碼服務，以免遭人盜用原告網路銀行使用者名稱及密碼，然原告卻未於106年7月17日當天即時通知至被告，故具有過失云云。因原告否認106年7月17日曾進線遠傳客服查詢門號狀況，且上開函文亦未檢附進線電話號碼、錄音檔抑或通聯紀錄，尚難僅憑上開函覆內容即逕認原告於106年7月17日已透過遠傳客服知悉其手機號碼遭第三人掛失。又上開函文既表示：「…經確認，掛失及補卡之相關流程為：用戶至門市或致電客服中心辦理掛失，經門市檢核單證或客服人員核對一靜一動（靜：如生日、證號、動：如繳費地點、名下有多少遠傳門號）無誤並於系統備註聯絡電話後方可辦理，若來店/電者非本人，則由門市檢核本人單證、委託書及代理人單證無誤或客服人員於系統備註來電者姓名、身分證字號、關係、聯絡電話及核對一靜一動後方可辦理；如需補卡，則須本人持單證或代理人檢附本人單證、委託書及代理人單證至門市方可辦理。」，堪認遠傳電信對於手機門號之查詢、掛失、補發等事項應會要求檢核本人之身分證件，且第三人劉定璿已於106年7月17日11時1分補發原告手機門號之SIM卡，故原告主張其於106年7月17日中午發現手機遭外撥限制而至遠傳門市洽詢，然因原告身分證件遺失故門市並未查詢原因，而係於106年7月18日辦妥身分證件後再度至遠傳門市查詢門號狀況，遠傳門市始予受理乙節，應為真實。另由原告於106年7月18日中午12時55分即曾至遠傳電信查詢門號狀況，遠傳電信處理之方式係以協助復話，此有服務異動申請書在卷可稽（見本院卷第347頁），且迄至同日18時40分及23時53分遠傳電信仍未排除原告手機外撥限制，使原告手

機門號成功復話，此有遠傳電信函文內容：「…同日（即106年8月18日）23時53分左右用戶又再進線客服中心表示門號仍無法使用，客服告知系統正常，請客戶交換手機測試」在卷可稽（見本院卷第323頁），又遠傳電信函文既表示：「…又於106年7月19日及20日檢附單證至直營門市辦理換卡。另已停卡或『補換卡後之原卡片即無法使用。』」等語（見本院卷第321頁），堪認原告主張迄至106年7月18日遠傳電信並未告知原告其手機門號已遭第三人辦理掛失並補發SIM卡乙節，亦為真實，否則遠傳電信應告知原告以換發SIM方式處理原告手機外撥限制之問題。

4、基上，被告既未能舉證證明原告對於其網路銀行帳戶遭第三人劉定璿盜用具有故意或過失，且原告亦非係在接受交易資料或帳單後45日始通知被告遭人盜用網路銀行帳戶，則依系爭約定條款第17條第3項本文約定，於106年7月19日原告通知被告其網路銀行帳戶遭第三人盜用前，第三人劉定璿分別於106年7月17、18日盜用原告網路銀行帳戶轉存款計15萬元所致原告之損害，應負損害賠償之責。

5、按負損害賠償責任者，除法律另有規定或契約另有訂定外，應回復他方損害發生前之原狀。因回復原狀而應給付金錢者，自損害發生時起，加給利息。民法第213條第1項、第2項定有明文。本件原告因遭第三人劉定璿盜用網路銀行帳戶轉存款10萬元及5萬元合計15萬元而受有損害，係分別發生於106年7月17日及同年月18日，則原告就前揭15萬元請求10萬元自106年7月17日起，暨其中5萬元自106年7月18日起，均至清償日止，按週年利率5%計算之利息，應屬有據，逾此部分，不得請求。

（二）關於原告請求被告賠償其精神慰撫金及懲罰性違約金計10萬元部分：

1、按名譽權旨在維護個人主體性及人格之完整性，為實現人性尊嚴所必要，故侵害名譽權而應負侵權行為損害賠償責

任者，須以行為人故意或過失詆毀他人名譽為目的。民法第184條第1項前段及第195條第1項前段固已就被害人因他人不法侵害他人名譽權之行為致生損害之情形設有明文規定，惟上開民法侵權行為規定所稱「不法」，應就整體法秩序之價值觀予以評價。民法雖未規定如何調和名譽保護及言論自由，惟仍應適用侵權行為一般原則及司法院釋字第509號解釋創設性之合理查證義務外，刑法第310條第3項「真實不罰」及第311條「合理評論」之規定（即阻卻違法規定），亦應得類推適用。又刑法第311條第1款規定，因自衛、自辯或保護合法之利益者，以善意發表言論，不罰，此係法律就妨害名譽罪特設之阻卻違法事由，目的即在維護善意發表意見之自由，此對於名譽權侵害是否應負損害賠償責任之認定應得予以類推適用。所謂之善意，乃非專以毀損他人名譽、信用為目的之謂。雖非謂凡於訴訟中，在法庭上所為之陳述，即合於刑法第311條第1款所定之阻卻違法事由，然在判斷此項言論是否出於自衛、自辯或保護合法之利益時，並非在審查有無使用適當之字眼或形容詞，而係在審查其所評述者，是否出於保衛權利及其他合法利益、自我辯白等必要，而實質上與此有一定程度之關聯者，以及行為人為該評論時，是否以毀損被評述人之名譽為唯一目的。且訴訟權為憲法所保障之權利，關於訴訟當事人之言論，於訴訟中為攻擊防禦時，難期其字斟句酌，為保障訴訟權利之充分行使，如係基於訴訟權利之正當行使，且言論係出於善意，而非惡意捏造，均應阻卻違法。易言之，訴訟案件當事人於訴訟程序中，故意就與本案爭訟無關之事實，虛構陳述詆譭他人之事實，侵害他人之名譽，雖為法之不許，然若當事人就訴訟事件之爭點而為攻擊防禦之陳述，非就與爭點毫無關聯之情事恣意指摘，應認未逾行使正當訴訟攻防之合理範圍者，符合刑法第311條所謂「自衛、自辯或保護合法利益」之免責範圍，亦即當事人於訴訟程序進行中，為說明

其請求及抗辯之事實為正當，就其爭訟相關事實，提出有利其請求之主張或抗辯，縱使因此影響他人之名譽，然其與爭訟事項相關之主張及抗辯，係當事人在訴訟程序中權利之行使，為因自衛、自辯或保護合法利益所發表之善意言論，即有阻卻違法之情事，當不構成侵權行為。

2、原告主張被告於其函覆財團法人金融消費評議中心提出（下稱金融評議中心）106年度評字第1390號之函文及本件訴訟中陳稱：原告之手機既未遺失且與第三人劉定璿並無認識，何以嫌疑人得知原告之手機號碼並向所屬電信公司辦理手機SIM卡掛失，且第三人劉定璿於變更原告網路銀行帳戶帳號密碼時，所留存之E-Mail（aZ000000000000000il.com），其數字部分與原告之手機號碼一致，原告與第三人劉定璿之間是否私下聯絡甚或過從甚密？目前尚有多疑點待釐清，為避免道德風險及重複獲償之虞，建議本件應回歸刑事程序以利原告釐清相關責任歸屬等語（下稱系爭言論），實屬不實污衊原告之人格，影響原告之名譽，造成原告之二度傷害，固據提出玉山銀行106年11月3日玉山總數（企）字第1061020006號函、玉山銀行106年12月1日玉山總數（企）字第1061201024號函、玉山銀行107年4月3日玉山總數（企）字第1070322003號函（見基簡卷第59至68頁）等件為證。然查，被告於原告就本件爭議事件依據金融消費者保護法第13條以下之規定向金融評議中心提申訴之程序中及本件訴訟程序中所為之系爭言論，此乃被告就爭訟相關事實之疑點為必要性及關連性之真實陳述，核屬就爭訟相關事實提出有利其之抗辯，尚無蓄意匿飾增捏之真正惡意，是縱因此影響原告之名譽，此乃當事人在申訴及訴訟程序中權利之行使，為因自衛、自辯或保護合法利益所發表之善意言論，即有阻卻違法之情事，當不構成侵權行為。

3、另按金融消費者保護法第9條規定：「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前，應充分瞭解金

融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。前項應充分瞭解之金融消費者相關資料、適合度應考量之事項及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。」、第10條規定：「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前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益；金融服務業辦理授信業務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及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之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，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第2項所定之複雜性高風險商品者，前項之說明及揭露，除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外，應錄音或錄影。」、第11條規定：「金融服務業違反前2條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明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。」、第11之3條規定：「金融服務業因違反本法規定應負損害賠償則責任者，對於故意所致之損害，法院得因金融消費者之請求，依侵害情節，酌定損害額3倍以下之懲罰性賠償；對於過失所致之損害，得酌定損害額1倍以下之懲罰性賠償。…」。查系爭約定書第一章第10條已明文約定：「簡訊密碼為立約人每次進行特定交易或服務設定時，系統透過簡訊所發送一次性且具有時效性的密碼至

立約人所約定之手機電話，以保障立約人於電子交易上之安全。…」、「立約人同意於開戶時留存手機電話即同時申請簡訊密碼服務，並已瞭解簡訊密碼將做為電子交易/申請之身分驗證，如手機電話有異動應主動告知貴行。…」、「立約人應自行保管已設定手機電話之行動裝置及簡訊密碼，如有出借、轉讓或質押者，立約人應自負其責。若有遺失、滅失、被竊或其他喪失占有等情形時，應儘速通知貴行辦理掛失手續…」，且原告已瞭解並同意上開簡訊密碼之相關權益，難認被告有何違反金融消費者保護法第9條及第10條規定而應依第11條規定應負損害賠償責任之情形，是原告依據金融消費者保護法第11之3條規定請求被告賠償懲罰性違約金，亦屬無據。

五、綜上所述，原告依據系爭約定條款請求被告給付15萬元，及其中10萬元自106年7月17日起，暨其中5萬元自106年7月18日起，均至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許。逾此部分，為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，核與本件判決結果無影響，爰不另予一一論述，併此敘明。

七、本件原告勝訴部分，係就民事訴訟法第427條第1項訴訟適用簡易程序所為被告敗訴之判決，依同法第389條第1項第3款規定，應依職權宣告假執行。並依同法第392條第2項規定，依職權宣告被告如預供擔保，得免為假執行。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　7　　月　　31　　日

臺北簡易庭　法　官　陳家淳

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○○路0段000巷0號）提出上訴狀。（須按他造當事人之人數附繕本）

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　　109　　年　　8　　月　　7　　日

書記官　蘇炫綺