臺灣臺北地方法院民事判決

111年度北簡字第3221號

原　　告　李宜珊

被　　告　誠品生活股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　吳旻潔

訴訟代理人　李昱晨

　　沈達律師

上列當事人間侵權行為損害賠償事件，於中華民國111年3月31日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣肆仟壹佰玖拾元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

㈠原告於民國110年11月7日首次於被告所經營之「誠品線上」網購數本書籍，而於同年12月14日下午16點53分時，一位自稱是被告會計部門的張小姐來電，佯稱由於被告內部人員之疏失，致使原告被設定為被告之批發商，且自12月14日起，將依批發20組同款商品之金額，以批次的方式，逐月自原告之銀行帳戶內扣款新台幣2萬元整，原告答稱自己係以國泰世華銀行之信用卡單筆刷卡付費，除此之外，再無簽任何的銀行扣款授權書，況且原告目前並未收到被告所寄送之任何批發商品，被告自不得擅自以之前單筆之刷卡紀錄再行向銀行請款，銀行也不得擅自扣款；縱使日後原告果真收到張小姐所稱之20組同款商品，原告再向被告辦理退貨並退款即可。然張小姐言稱由於被告所雇用的工讀生之疏失，誤將批發商同意書合約當成貨品簽收單黏貼在原告之前所購買物品之包裹上，當原告簽收包裹後，等同於在批發商同意書合約上簽名，原告也因此被誤設為批發商資格，並同意被告逐月向銀行申請扣款，因此無法以退貨與退款的方式處理，僅能

由原告通知金融機構止付，一次性的取消批發商的訂單，如此才能避免遭逐月扣款2萬元。

㈡當時，原告曾一度懷疑此或許是詐騙，但自稱是被告會計部門的張小姐為取信於原告，不僅唸出原告之個資，而且也唸出原告在110年11月7日於「誠品線上」網購的品項詳細內容與消費金額，此乃是原告第一次也是唯一一次在「誠品線上」之購物，況且自該日網路購物後，迄至同年12月14日原告接獲此通來電為止，長達一個多月的期間內，被告從未寄發任何示警其資安系統曾遭受攻擊或慎防詐騙之簡訊或電子郵件予原告。再加上自稱是被告會計部門的張小姐宣稱如果當下沒有處理好，日後再走法律程序將會非常麻煩，而且其一再保證原告無須告知伊任何帳號，爾後銀行端來電時，原告也可核對與自己所持有之金融卡後面服務電話是否相符，於是原告才相信張小姐所言稱之內容。隨後，一位自稱是國泰世華銀行的客服人員來電（顯示號碼為+0000000000000000），原告一開始就表示此為被告之問題，但客服人員言稱現下只是要從銀行端止付並取消訂單，以停止日後可能的轉帳，如此就可確定原告係未遭扣款之狀態，於是原告始聽從其指示先後至國泰世華網銀、位於新莊中平路的全家便利超商以及中正路第一銀行之ATM操作。首先，為了停止轉帳，該自稱是國泰世華銀行的客服人員要原告在轉帳金額欄輸入其員工編號491，帳號則是原告之身分證字號，至於原告輸入之密碼以及身分證字號均無庸告知伊。然後伊又稱原告之排序為7，是以要求原告在銀行行號一欄內輸入007。當原告依其指示輸入後，伊告稱業已完成停止轉帳功能。由於當時帳戶金額在操作後，本來減少491元，但再次操作後該金額立即回復至原告之帳戶內，因此原告始相信該客服人員之所言，才會繼續依其指示操作。接著，便是要完成取消訂單的流程，該自稱是國泰世華銀行的客服人員要求原告輸入49120，原告對此提出質疑，該客服人員解釋係因原告遭誤設加訂20組商品，是以就在伊之員工編號491之後加上20，以此

表示之。之後，該自稱是國泰世華銀行的客服人員復稱原告名下之所有銀行帳戶均有連動設定，為了避免遭誠品在原告所有之不同帳戶中隨機扣款，是以原告必須將所有帳戶依上述流程重複一一操作。本來原告剛下班，身心俱疲，曾數度表示自己次日會親至銀行臨櫃處理，然客服人員表示如果此時中斷流程，當晚就會開始進行扣款，因此要求原告必須全部操作完成後，才能結案，甚至表示被告在國泰世華銀行有履約保證，其可以協助原告轉投訴至客訴部門。

㈢當原告在操作時，自稱是國泰世華銀行的客服人員堅持讓原告保持電話連線中，稱此乃為保持錄音之完整性，俾以確保原告之權益，同時為了降低原告之警戒心，又一再宣稱原告所輸入之數字僅是提供給銀行處理之序號，並非轉帳交易之金額，至於操作過程中所呈現之帳面金額減少，乃屬暫時性的，待操作完畢後，稍後會由銀行端調整至操作前之原來金額。而原告之所有操作也只是在取消訂單、暫停被扣款等等，甚至還謊稱伊已看到原告之帳戶正在持續地回復正常。當原告依其指示操作數次完畢後，赫然發現所有帳戶內之金額驟然減少，且轉帳免手續費之次數也隨之降低，原告隨即向該客服人員提出質疑，伊則先安撫原告莫驚慌，並解釋此係銀行端在作止付之動作，當銀行端確認訂單取消後，該減少之金額會如同先前第一次操作般地線上回歸，屆時帳面上之金額就會如之前一般。但在原告掛掉電話後，再次查詢所有帳戶之金額時，卻驚見所有帳戶之金額並未如該客服人員所稱「線上回歸」，此時，原告方恍然大悟自己是遭詐騙集團詐騙，總計損失金額高達38萬9018元。原告發現自己遭到詐騙後，旋即上網查詢「誠品線上」的會員資料是否遭外洩，當GOOGLE「誠品」關鍵字後，一長串誠品遭駭個資外洩之新聞赫然在目，原來早在110年年初時，被告所經營之「誠品線上」的資安系統即已屢次遭受駭客攻擊，致使許多會員之個人資料、購物明細以及消費金額外流，並一再地落入詐騙集團手中，當時就有相當多的會員遭到詐騙，且金額

曾經高達上千萬元，刑事警察局更將誠品列入第三季高風險賣場之第二名，但被告卻僅輕描淡寫地回應其長期與專業資安防護公司合作，進行資安檢測、強化防護，也有持續宣導、發送簡訊，避免顧客受騙。原告係於110年11月7日始首次加入被告所經營之「誠品線上」，成為其會員，並網購書籍，在此之前，被告所經營之「誠品線上」的資安系統早已屢次遭受駭客攻擊，但原告則於同年12月14日即接獲詐騙集團之詐騙，顯見在11月7日至12月14日此段期間被告之資安系統仍再度遭到駭客攻擊，被告並未如其所言「進行資安檢測、強化防護」，而只是任由其資安系統一再遭受攻擊，並持續外洩會員之個資。再者，被告在其資安系統遭受攻擊、會員個資外洩時，也未即時向原告示警此一事實，而是在原告遭受詐騙並於當晚報警後，事隔兩日（也就是同年12月16日）方才發送簡訊警示慎防詐騙（證物3），由此可知，被告對於維護自身之資安，以避免原告個資外洩一事，以及被駭後即時通知會員並示警一事，均顯有過失，且因被告之雙重過失，致使原告遭受詐騙，損失金額高達38萬9018元，被告應依民法第184條第1項前段之規定負侵權行為之損害賠償責任。

㈣並聲明：被告應給付原告30萬3685元整及自起訴狀繕本送達翌日起算至清償日止按5%計付之利息。

二、被告則以：

㈠原告陳稱被告有個資外洩之主張，無非以詐騙集團有唸出原告的個資，且經查詢網路有被告個資外洩的新聞云云，即主張被告洩露原告之個資。惟經檢視被告提出之證物2，其中第1筆新聞「誠品網路會員資料逾六千筆流入詐騙之手」，其新聞日期為97年2月21日與被告主張之事實不知有何關聯外，另外第2筆至第4筆之新聞，均為110年4月到8月的新聞，前述報導均為媒體自行撰寫的文稿，未向被告求證或作平衡報導，被告就個資外洩等不實內容一併否認之；更何況前述報導為110年4月到8月，亦與原告主張其於110年11月間

之交易無關。第5筆新聞雖報導日期為110年10月23日，但主要是針對110年第三季(即7月至9月)的詐騙案件統計，亦與原告主張其於110年11月間之交易無關。故原告援引與其交易完全無關之報導，即主張被告有外洩其個資之事實，其主張顯然均為猜測，並無舉證以實其說。被告並無侵害原告權利之行為，民法第184條第1項侵權行為之構成要件不該當，原告之主張無理由。

㈡消費者於被告所營「誠品線上」網站購物時，於(i)網站首頁、 (ii)訂單成立頁面、(iii) 結帳提示頁面、(iv)系統寄發之訂單成立通知信、(v)宅配箱與箱內檢附之出貨單，被告均以顯著方式標明反詐騙警示訊息。此外，被告於110年12月8日、12月10日已發送反詐騙警示簡訊予原告；並於110年12月1日、12月7日亦發送反詐騙警示電郵予原告。因此在110年11月7日至同年12月14日間，又另以手機簡訊及電郵發送反詐騙警示訊息予原告至少4次。原告表示其於使用「誠品線上」網站購物後，未曾收到警示通知云云，並非事實。被告於消費者在網站消費時已於各階段作持續性提醒，後續也會不斷發出簡訊及電郵再作反詐騙警示，以盡力防免相關詐騙事件之發生。被告實已盡力保護消費者權益，並無有何不作為或怠於警示消費者之過失。被告已對原告為適當通知及警示，被告主張與事實不符。

㈢原告之損失實際上是因為詐騙集團對原告實施的詐術行為而生。退萬步言，縱認有何原告個資外洩之情事(假設語氣，被告否認之)，然原告財物之損失實係因詐騙份子積極實施詐騙行為所致，並非原告個人資料外流之必然結果。原告主張之行為與損害結果間無相當因果關係，不該當民法第184條第1項之構成要件。

㈣被告於起訴狀證物1提出相關匯款明細，並於111年2月18準備書狀提出報案證明單，主張其受害金額為38萬9018元。惟經檢視證物1之匯款明細，可看出110年12月14日當日有多筆匯款，部分被列入受詐騙金額，部分未被列入受詐騙金額，

但單純由證物1中無法區別哪些匯款為受害之損失。被告應至少提出報案指述詐騙帳戶之證明，否則被告主張之損失金額並無法核對證明。

㈤並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

㈠按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277 條前段定有明文，是民事訴訟如係由原主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院17年上字第917 號判例意旨參照）。又事實有常態與變態之分，其主張常態事實者無庸負舉證責任，反之，主張變態事實者，則須就其所主張之事實負舉證責任（最高法院86年度台上字第891 號判決意旨參照）。再者，侵權行為之成立，須行為人因故意過失不法侵害他人權利，亦即行為人須具備可歸責性、違法性，並且該不法行為與損害間有因果關係，始能成立，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。又民法第184條第1項前段、後段及第2項規定，侵權行為之構成有三種類型，即因故意或過失之行為，不法侵害他人權利，或因故意以背於善良風俗之方法加損害於他人之一般法益，及行為違反保護他人之法律，致生損害於他人，各該獨立侵權行為類型之要件有別。是以侵權行為被害人應就行為人因故意或過失，及不法侵害其權利，並二者間有相當因果關係之事實負舉證責任。另被害人依民法184條第2項請求賠償責任，仍須受害人證明行為人有違反保護他人之法律之事實，其損害之發生與行為人違反保護他人之法律，二者間有相當因果關係之事實負舉證責任。原告既主張被告洩漏其個資之行為，應負侵權行為之責任，依舉證責任分配之原則，自應就被告是否洩漏其個資，且就該行為符合違反保護他人之法律之事實負舉證責任。

㈢次按，對己義務之違反需有法律明文規定始能謂之，亦即被告就保管其個資除非違反個人資料保護法之行為，原告始能主張之。惟原告主張被告未能妥善保有其獲得之個資致其個資外洩，而遭詐騙集團運用其個資而受損害云云，無非只提出其報案之事實(本院卷第93頁)，與提出報載之事實(本院卷第27至45頁)為證。然查：

1.原告雖提出新北市政府警察局新莊分局中平派出所受(處)理案件證明單為證，惟該證明單只能證明原告曾有報案之事實，無法證明其個資遭洩之行為態樣，均未指出該駭客行為人為何人、在何地、如何竊取資料(即行為態樣是下列之何者，如：盜用使用者權限、利用網路傳輸之漏洞、利用安全設計上之缺失或破壞安全防護網等等)之事實，原告僅憑前揭主張已難盡信。本院審酌被告蒐集或處理原告之個人資料，乃個資法第19條第5款「…經當事人同意…」，並未違反該法；而原告主張之個資外洩，行為人乃駭客而非被駭客攻擊之人，因此，亦非被告不當利用原告個資，並未違反該法。更何況，原告於起訴狀第2頁第2點項下，雖主張因詐騙集團有唸出原告的個資，致其誤信詐騙集團說詞云云。惟經查詢相關交易紀錄，原告確實於110年11月7日有在被告經營之「誠品線上」網站購物。但原告所主張詐騙集團所掌握的交易資料，經比對亦有數項與被告所核對的實際交易資料不符者，因此詐騙集團所持有的原告個資是否來自於被告，亦顯然未經確認或證實。例如：原告於「誠品線上」網站是以台北富邦的信用卡消費(本院卷第123頁)，此點已與原告所陳稱詐騙集團掌握其交易資料且告知會自其國泰世華帳戶扣款並安排謊稱國泰世華客服人員施行詐術的事實不一致；加以，原告於起訴狀第2頁事實與理由項下第1點陳稱，詐騙集團告知原告簽收包裹等同於在批發商同意書上簽名云云。惟實際上該包裹是由原告大樓的警衛收受並在快遞員之送件單上回蓋收發章，原告並未曾簽收任何文件(本院卷第125頁)。故詐騙集團告知原告之資訊，已與前述之紀錄不符，

則詐騙集團所持有的原告個資顯然不是來自於被告，容屬有疑。更何況，現今詐騙集團犯行猖獗，可以各種手段獲取社會大眾各類網路購物資訊，作為行騙對象，故相關資料可能來自於外部詐騙份子入侵原告之個人電腦、手機、物流網站電腦系統、甚或以各種方式搜集資訊拼貼而成。故原告僅以詐騙集團提出與實際交易紀錄有多處不同之資訊，即認為被告公司有個資外洩之情事，其主張顯然仍屬臆測，亦無依據。

2.原告雖提出報載之事實陳稱乃被告洩漏個資云云。惟報載之事實究否為真無法確定；且報載之事實均未指出該駭客行為人為何人、在何地、如何竊取資料(即行為態樣是下列之何者，如：盜用使用者權限、利用網路傳輸之漏洞、利用安全設計上之缺失或破壞安全防護網等等)之事實，原告僅憑報載之資料任意臆測之主張已難盡信。至於被告未違反個資法已如前述，茲不贅述。

3.何況，對己義務之違反需有法律明文規定始能謂之，如同竊賊竊取某A之物品，再以該物品詐騙原告，原告竟反要某A負擔共同侵權行為責任一般，無異加重個人對己義務之責任，亦即，只要未違反保護他人之法律，不因是否為網路交易而有不同，從而，原告之主張實與現行法規範不符，亦有悖國民感情，原告之主張實難憑採。

四、從而，原告主張被駭客攻擊之人(被告)為侵權行為人，核不足採，其請求被告應給付原告38萬9018萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起算至清償日止按5%計付之利息，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法與判決之結果不生影響，爰不一一贅論，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　4　　月　　28　　日

臺北簡易庭　法　官　趙子榮

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日內向本庭提出上訴狀。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　　111　　年　　4　　月　　28　　日

書記官　陳怡安

計　　算　　書：

項　　目	金　額（新臺幣）	備　　註
第一審裁判費	4190元	
合　　計	4190元	