臺灣臺北地方法院民事簡易判決

115年度北保險簡字第14號

原　　告　洪秀娥

兼

訴訟代理人　洪宇澤（原名洪清木）

000000000000000000

000000000000000000

被　　告　南山人壽保險股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　尹崇堯

訴訟代理人　李俊良律師

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，本院於民國115年4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、原告主張略以：原告洪秀娥為訴外人即被告保戶石子珉之意外身故保險受益人，原告洪宇澤與原告洪秀娥係姐弟關係，同時為請求給付保險金之訴訟代理人。於被保險人石子珉意外身故理賠程序進行期間，原告向保險業監理機關行政院金融監督管理委員會舉發被告違反「拒賠或解約案件之處理原則」及「保險業招攬及核保理賠辦法」等規定，被告違反相關保險法規事證至明，為規避相關罰責，竟授意承辦人員自民國114年11月7日起至同年11月12日間提供日期倒填為113年10月11日(即日期回溯至1年餘以前)之理賠照會等相關文件，誘導原告等在不實文件上簽名，原告二人察覺前述文件內容不實後分別表示拒絕簽署。被告之行為已使原告二人合理擔憂，若依被告要求簽署，恐涉及刑法上不實文書或其他刑事責任，即使原告最終拒簽，然因被告積極不當誘導行為，已使原告二人長時間處於恐懼、焦慮及精神壓力之狀

態，精神上受有重大損害；被告於理賠程序中未依保險契約之誠信原則善盡說明與通知義務，反而有重大不當之行為，包含擅自變更照會書日期致使文書內容與實際情形不符，未充分告知內容、法律效果及風險即誘導原告於遭竄改日期之文書上簽名，且為規避主管機關罰則，反覆提出不當要求，顯示被告之作為已逾越一般契約關係可容忍之範圍，且違反保險契約高度之誠信義務，行為具有不違背本意之故意甚明，違反誠信原則與附隨義務，已不法侵害原告二人之人格權及免於刑事追訴之法益，自應該當侵權責任；原告身為受益人，於親屬死亡後即承受極大情緒壓力，然被告非但未依保險契約迅速、誠實處理隨附理賠義務事項，反而為規避罰則，以不當方式推諉、刁難，甚至意圖使原告在不知情之情況下簽署遭竄改日期之文書，造成原告極大不安與恐懼，此等行為足以侵害原告之人格權，包括名譽、自由意思決定權及一般人格尊嚴，使原告持續處於焦慮、煎熬、失眠等精神痛苦狀態等情，爰依民法184條第1項、第195條第1項、第227條、第245條規定提起本件訴訟，請求被告給付非財產上損害賠償等語。並聲明：㈠被告應給付原告洪秀娥新臺幣（下同）10萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。㈡被告應給付原告洪宇澤（原名洪清木）10萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

二、被告則以：原告洪秀娥與被告間因石子珉之死亡是否構成意外事故而有無合乎意外身故保險金給付一事事件，於臺灣臺南地方法院審理中，又被告曾於113年10月11日，由訴外人即被告公司照會業務員賴坤榮以照會單聯繫原告等人提供辦理未到期文件之相關證明文件；關於原告陳稱被告違反保險法規且為規避罰則而授意承辦人員提供日期倒填之理賠照會文件一事，被告否認，此部分係涉及到另案保險金給付爭議（即石子珉死亡是否構成意外事故而有無合乎意外身故保險金之給付要件）中，該保單（下稱系爭保單）之未到期保險

費之退還事宜須為處理，亦即因石子珉係於113年7月25日死亡，而系爭保單未到期保險費乃為系爭保單要保人即石子珉之遺產，為確認何人為其法定繼承人及全體或個別繼承人有無向法院聲拋棄繼承等事宜，故需請原告提供石子珉之除戶戶籍謄本、繼承系統表及法定繼承人聲明書等資料，因此，被告方於113年10月11日由照會業務員賴坤榮聯繫原告等人提供上述資料，然截至114年11月止被告方均未接獲原告提供之完整資料（此時尚缺法定繼承人聲明書），是賴坤榮再於114年11月間與原告方聯繫並提供被告先前相關照會文件供原告參考，以利原告瞭解並簽署法定繼承人聲明書，是原告所提被告於114年11月間傳送之文件，並非不實文件，而係因原告遲未辦理、提出，甚另案提訴請求被告返還未到期保險費款項，故賴坤榮方於114年11月間持照會單再與原告聯繫。而本件原告並未詳述究竟是何等人格權受到不法侵害，僅泛稱因參考文件進而產生有恐懼與精神不安，並無實質舉證，尚難認原告二人各自主張損害賠償請求有理由等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

㈠按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償之責任，民法第184條第1項前段定有明文。又侵權行為之成立，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。復按不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第195條第1項前段固有明文。是依上開規定請求給付非財產上損害賠償（精神慰撫金）者，係以人格權遭受不法侵害始得為之。再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。民事訴訟如係由原告主張權利者，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113年度台上字第191號判決意旨參照）。

㈡原告就其主張之事實，固據提出人身保險要保書、陳情書、金融監督管理委員會保險局書函、檢舉暨陳情書、理賠照會單、通訊軟體LINE（下稱LINE）對話紀錄等件為證（見本院卷第13至16、19至31、139至153頁），然為被告所否認，並以前詞置辯。經觀兩造各自提出之LINE對話紀錄（見本院卷第119至133、139至153頁），訴外人賴坤榮於114年11月12日因系爭保單未到期保費退還事由，以LINE聯繫原告方，並於訊息中加註「退主約未到期保費與身故理賠無關」等文字，後於同日傳送標題為照會單（見本院卷第31頁）、聲明書/委託書、繼承系統表、壽險業履行個人資料保護法告知義務內容之拍照圖片，陳稱因受益人無親簽致公司無法匯款、原告方倘不放心可撥打客服電話詢問等語，以上未見有何於洽談過程中積極故意以不實之事威脅利誘原告、壓制原告而使其喪失自由意志之情事，況原告亦自陳並未簽署任何文件，足見原告就其是否簽署乙節顯具相當自主權限，難認被告人員有何強令原告簽署內容不實文件，而有故意侵害原告名譽、自由、人格尊嚴之行為，是原告主張被告應負侵權行為損害賠償責任，應屬無據。又前開討論內容係針對未到期保費退還事由之討論而與身故理賠無關等情，業經訴外人以文字訊息聲明在前，則原告徒以該段對話紀錄內容為憑，主張被告未依保險契約迅速、誠實處理隨附理賠義務事項，以不當方式推談、刁難而違反附隨義務及誠信原則云云，實屬無憑。再者，不完全給付係須債務人已為給付，但提出之給付與債之本旨不相符合，若未為給付，雖可能構成給付不能、給付拒絕或給付遲延，然非屬不完全給付，是於兩造間前就身故保險金理賠與否尚有爭執之情形下，被告前既未為給付保險金，依前述說明，即與不完全給付要件不合，亦無

從以此遽認被告有何違反附隨義務及誠信原則之情事，是原告依前揭規定，請求被告負債務不履行責任，亦無可採。

四、綜上所述，原告依民法184條第1項、第195條第1項、第227條、第245條規定提起本件訴訟，請求被告各給付原告10萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，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及所提證據，核予判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　5　　月　　12　　日

臺北簡易庭　法　官　戴于茜

以上正本係照原本作成。

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　　115　　年　　5　　月　　13　　日

書記官　王宇彤