

臺灣高等法院民事判決

108年度上字第243號

上訴人 恆鑽國際投資有限公司

兼上一人之

法定代理人 蕭俊策

共 同

訴訟代理人 林旭暉律師

被上訴人 玉山商業銀行股份有限公司

法定代理人 曾國烈

訴訟代理人 林峙傑

被上訴人 玉山綜合證券股份有限公司

法定代理人 沈水金

訴訟代理人 郭心雅

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國108年1月10日臺灣臺北地方法院107年度訴字第2169號第一審判決提起上訴，本院於108年11月27日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人主張：依金融機構防制洗錢辦法第3條第1項規定，有關金融機構確認客戶身分之措施，係適用新客戶，不適用舊客戶，且依洗錢防制法第13條規定，僅有檢察官或法官有權凍結用戶銀行帳戶；上訴人乙○○為被上訴人玉山商業銀行股份有限公司（下稱玉山銀行）客戶，開戶時已留存電子郵件信箱、行動電話號碼、地址等聯絡資料，詎玉山銀行襄理告知乙○○因未簽回文件於民國107年1月24日凍結其銀行帳戶，違反上開規定及兩造之契約，嗣107年1月26日玉山銀行

01 襄理當場列印1張基本資料予乙○○簽名後即解凍銀行帳
02 戶，可見玉山銀行只要以電話詢問乙○○關於留存資料有無
03 變動即可完成帳戶資料審查程序，竟擅自凍結乙○○銀行帳
04 戶無法自由運用，造成乙○○之名譽、信用受損，血壓飆高
05 侵害健康，爰依民法第227條之1、第195條規定，請求玉山
06 銀行賠償精神損害新臺幣（下同）60萬元。乙○○得知個人
07 及擔任負責人之恆鑽國際投資有限公司（下稱恆鑽公司）於
08 被上訴人玉山綜合證券股份有限公司（下稱玉山證券）開立
09 之證券戶遭無端凍結，乃出清乙○○之持股共521萬5,751
10 元，因而支出證券交易手續費（下稱手續費）7,432元、證
11 券交易稅（下稱交易稅）1萬5,647元，共2萬3,079元，另出
12 清恆鑽公司持有之股票794萬0,899元，支出手續費1萬1,315
13 元及交易稅2萬3,822元，共3萬5,138元，依公司面紗理論，
14 恆鑽公司所受損害得由乙○○求償，故依債務不履行法律關
15 係請求玉山銀行賠償因證券交易所受損害，乙○○為2萬3,0
16 79元、恆鑽公司為3萬5,138元，總計65萬8,217元（含60萬
17 元慰撫金）。玉山證券通知恆鑽公司進行帳戶審查，恆鑽公
18 司已於107年3月14日將填畢調查表格截圖畫面以LINE通訊軟
19 體傳送玉山證券人員，詎玉山證券無預警於107年4月2日凍
20 結恆鑽公司證券帳戶，恆鑽公司僅得將證券帳戶內之股票24
21 5萬1,600元賣出，玉山證券有債務不履行情事，應賠償恆鑽
22 公司手續費及交易稅共1萬0,848元，又玉山證券擅自凍結恆
23 鑽公司帳戶行為，損害恆鑽公司之名譽權及信用權，貶抑恆
24 鑽公司之社會觀感及經濟評價，應負責回復其名譽，爰依民
25 法第227之1條及第195條第1項後段規定，請求玉山證券在自
26 由時報頭版刊頭右側5公分x7公分範圍，刊登如附件所示之
27 道歉啟事1天等。聲明：玉山銀行應給付乙○○65萬8,217
28 元，及自民事準備書二狀暨調查證據聲請狀繕本送達翌日起
29 至清償日止，按年息5%計算之利息；玉山證券應給付恆鑽公
30 司1萬0,848元，及自民事準備書二狀暨調查證據聲請狀繕本
31 送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息，暨應在自由

時報頭版刊頭右側5公分x7公分範圍，刊登如附件所示之道歉啟事1天。原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起上訴，上訴聲明：(一)原判決廢棄。(二)玉山銀行應給付乙○○65萬8,217元，及自民事準備書二狀暨調查證據聲請狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。(三)玉山證券應給付恆鑽公司1萬0,848元，及自民事準備書二狀暨調查證據聲請狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。(四)玉山證券應在自由時報頭版刊頭右側5公分x7公分範圍，刊登如附件所示之道歉啟事1天。(五)願供擔保，請准宣告假執行。

二、被上訴人則以：

(一)玉山銀行：洗錢防制法第7條第1項及金融機構防制洗錢辦法第5條第1款、第3款規定，金融機構確認客戶身分之時機，除於建立業務關係時外，尚及現有客戶身分之持續審查，且依中華民國銀行公會「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」（下稱銀行公會防制洗錢範本）第4條第1項第15款第2目規定，對不配合、拒絕提供之客戶，銀行得暫時停止交易，或暫時停止、終止業務關係，伊配合法令規定，於開戶總約定書第16條第2項有約定，並依原開戶總約定書第13條將修訂內容在網站公告以代通知，乙○○未於期限內表示不同意，即應配合客戶身分持續審查作業，否則伊得暫停交易或終止業務關係。伊於106年9月29日以權益通知函，載明依相關法規瞭解客戶最新資訊，應提供之文件資料，由專人聯繫協助填寫顧客資料表、完成資料更新，如逾期未提供相關文件，得暫停交易或終止業務關係；而法令及契約並未規定金融機構寄送信件或通知須用印才生效力，故伊將通知函寄送乙○○留存之地址後，依開戶總約定書第17條規定，經通常郵遞期間推定已送達，伊之員工復於106年10月5日、11月30日以電子郵件、電話通知乙○○關於身分審查事宜，又於107年1月19日掛號通知，然乙○○均未配合辦理，伊始於107年1月24日暫停乙○○之銀行帳戶部分交易功能。乙○○於

01 107年1月26日親至伊處，僅願填寫部分表單資訊，伊考量其
02 已出面並願意確認相關個人資料及簽名，才以填寫部分表單
03 資訊，其餘列印內部建檔資料，經其確認無變動後簽名完成
04 客戶身分持續審查作業，並於當日回復乙○○帳戶之正常使用，
05 無其銀行帳戶之交易限制，故伊無債務不履行之事，亦
06 無侵害乙○○人格權等，資為抗辯。答辯聲明：(一)上訴駁
07 回。(二)如受不利之判決，願供擔保請准免為假執行。

08 (二)玉山證券：伊於107年2月12日、2月27日、3月8日、3月30日
09 以通知書揭示依洗錢防制法第7條第1項、金融機構防制洗錢
10 辦法第3條第1項、第5條第1款及證券商防制洗錢及打擊資恐
11 注意事項範本（下稱證券商防制洗錢範本）第2條第7項第4
12 款第2目規定，載明應提供之文件資料，如逾期未提供相關
13 文件，得依法暫停業務往來關係等，寄送恆鑽公司、乙○○
14 留存之地址，依開戶契約書六、第15條規定，已合法通知，
15 復於107年2月19日至3月14日再以LINE通訊軟體通知有關客
16 戶身分持續審查事宜，然其拒不配合辦理。參照中華民國證
17 券商業同業公會105年7月5日中證商電字第1050003857號
18 函，可知主管機關並未開放證券商可透過社群軟體進行顧客
19 身分基本資料變更、帳戶身分等審查確認，伊未設置LINE官
20 方帳號，員工張清居亦非伊之法定代理人，恆鑽公司並未將
21 所謂調查表格即法人、團體或信託實質受益人之聲明書交予
22 伊，況恆鑽公司除聲明書外，尚應提供公司股權證明、負責
23 人身分證明、持股超過25%自然人身分證明等文件，故難認
24 恆鑽公司於107年3月14日已完成實質受益人審查，伊依法令
25 及契約，始於同年4月2日起暫停恆鑽公司證券帳戶之買進股
26 票功能，且恆鑽公司係開立證券帳戶，帳戶內僅有股票並無
27 資金，暫停買進股票功能，並無凍結帳戶資金。依證券受託
28 買賣開戶契約書八、第13條規定，恆鑽公司應填具銷戶申請
29 書向伊申請終止，不得以起訴狀繕本代替終止契約關係，恆
30 鑽公司未舉證有何名譽受損之情事，其請求刊登道歉啟事係

屬無據等，資為抗辯。答辯聲明：(一)上訴駁回。(二)如受不利之判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、查乙○○為玉山銀行之客戶，玉山銀行凍結其帳戶後，經乙○○於107年1月26日在玉山銀行列印之基本資料上簽名而解凍帳戶；又玉山證券通知恆鑽公司應於107年3月31日前提供公司股權證明、負責人身分證明、持股超過25%自然人身分等證明文件，及法人、團體或信託實質受益人聲明書，若未能於時限內完成，需暫停業務往來關係，於107年4月2日暫停恆鑽公司帳戶買進股票功能等，有玉山證券通知書、郵件查詢、郵政掛號執據、玉山銀行開戶申請書、權益通知函、大宗掛號存根、開戶契約書等可參（見原審卷第33、95至107、199至205、209至211、425至434頁），且為兩造所不爭，可信為真。

四、上訴人主張玉山銀行無故凍結乙○○之銀行帳戶，乙○○及其擔任負責人之恆鑽公司因之出清帳戶內股票，受有手續費及交易稅各2萬3,079元、3萬5,138元之損害，且因處理過程造成伊之名譽、信用受損，故應依民法第227條之1、第195條規定賠償精神慰撫金60萬元及上開損害5萬8,217元；而玉山證券無預警凍結恆鑽公司之證券帳戶，該公司因之出清股票，受有手續費、交易稅共1萬0,848元損害，公司名譽亦受損，應登報道歉等；為被上訴人所否認，並以前詞置辯。經查：

(一)按金融機構及指定之非金融事業或人員應進行確認客戶身分程序，並留存其確認客戶身分程序所得資料；其確認客戶身分程序應以風險為基礎，並應包括實質受益人之審查；前開確認客戶身分範圍、留存確認資料之範圍、程序、方式及前項加強客戶審查之範圍、程序、方式之辦法，由中央目的事業主管機關會同法務部及相關機關定之；於訂定前應徵詢相關公會之意見。洗錢防制法第7條第1項、第4項定有明文。又金融監督管理委員會依前開授權於106年6月28日以金管銀法字第10610003100號令訂定發布金融機構防制洗錢辦法，

其中第5條規定「金融機構確認客戶身分措施，應包括對客戶身分之持續審查，並依下列規定辦理：一金融機構應依重要性及風險程度，對現有客戶身分資料進行審查，並於考量前次執行審查之時點及所獲得資料之適足性後，在適當時機對已存在之往來關係進行審查。上開適當時機至少應包括：(一)客戶加開帳戶、新增電子票證記名作業、新增註冊電子支付帳戶、保額異常增加或新增業務往來關係時。(二)依據客戶之重要性及風險程度所定之定期審查時點。(三)得知客戶身分與背景資訊有重大變動時。…三金融機構應定期檢視其辨識客戶及實質受益人身分所取得之資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，特別是高風險客戶，金融機構應至少每年檢視一次。」（見原審卷第132頁）。

(二)玉山銀行係依洗錢防制法第7條第1項及金融機構防制洗錢辦法第5條第1項第1款、第3款、銀行公會防制洗錢範本，修訂開戶總約定書第16條第2項約定「依『銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本』規定，本帳戶被認定為受資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，以及外國政府或國際洗錢防制組織認定或追查之恐怖分子或團體者，貴行得拒絕業務往來或逕行關戶；本帳戶不配合貴行審視、拒絕提供實質受益人或對立約人行使控制權之人等資訊、對交易之性質與目的或資金來源不願配合說明等，貴行得暫時停止交易，或暫時停止或終止業務關係。」，有106年5月版開戶總約定書一般約定條款可稽（見原審卷第165頁）。又依原開戶總約定書第13條約定，玉山銀行得將修訂內容以網站公告方式代替通知，此為上訴人所不爭。玉山銀行即依修訂後開戶總約定書約定於106年9月29日通知乙○○配合客戶身分持續審查作業，應提供有關身分證明等文件資料，如逾期未提供相關文件，得暫時停止銀行帳戶交易，或暫時停止或終止業務關係等，有玉山銀行權益通知函、大宗掛號存根可查（同上卷第209至211頁），而乙○○並未依上開通知於106年11月30日前提出相關身分證明書面文件以供玉山銀行審查客戶身分資

料，亦經證人即玉山銀行理財專員甲○○所證實（見本院卷第326頁），則玉山銀行因乙○○未依規定於期限內提供相關身分證明書面文件以供審查而於107年1月24日暫時停止其銀行帳戶之交易，係依法令及契約之約定所為，難謂有債務不履行之情事。

(三)玉山證券通知恆鑽公司應於107年3月31日前提供公司股權、負責人身分、持股超過25%自然人身分等證明文件供審查，及法人、團體或信託實質受益人聲明書等，若未於時限內完成，需暫停雙方業務往來關係，有通知書可按（見原審卷第33、99頁），恆鑽公司收受通知後，由公司法定代理人乙○○於107年3月14日將填寫完畢之調查表拍照後，以通訊軟體LINE寄交玉山證券之投資專員張清居，於送照片檔案稱「我簽好了，但已出國，忘了寄出。」，有LINE通訊對話紀錄可稽（同上卷第37頁），因不符通知書之要求，玉山證券乃再通知恆鑽公司若於107年3月31日未提供「法人、團體或信託實質受益人聲明書」及相關公司股權證明文件供審查，將依法於107年4月2日起暫停與恆鑽公司之業務往來關係（即證券帳戶庫存只能賣出，無法新增買進），有通知書、郵件查詢證明可稽（同上卷第95至97頁），且玉山證券投資專員張清居於107年3月28日、29日再以電話通知恆鑽公司必須提供書面資料供審查，否則將暫停部分證券交易功能，有電話錄音譯文可稽（見本院卷第235至242、243頁），是恆鑽公司已知悉應於107年3月31日前提出恆鑽公司股權、負責人身分、持股超過25%自然人身分等證明及法人、團體或信託實質受益人聲明書等書面資料供審查，仍拒不提出（見本院卷第234頁之電話錄音譯文），玉山證券既已告知應提供客戶相關身分證明等書面資料供審查及不提供之後果，恆鑽公司仍拒不提供，則玉山證券於107年4月2日暫停恆鑽公司證券帳戶之買進股票功能，既係依循法令規定及契約約定所為，要無違反契約義務而有債務不履行之情事可言。

01 (四)上訴人主張依洗錢防制法第7條及防制洗錢辦法第2條第8
02 項、第6條、第3條第2項、第5條第1、4項等規定，金融機構
03 應依「風險基礎方法」合於比例原則、簡化措施、以客戶保
04 存之舊有資料審查為原則，法律未規定或授權金融機構得暫
05 停交易、或終止業務關係，被上訴人罔顧相關法規意旨，未
06 評估伊之風險程度及檢視已留存開戶或後續查驗資料之適足
07 性，對無高風險情狀之人，重覆要求查驗，不顧伊在台時間
08 極短，片面訂期限要求配合辦理，並以例稿限期要求重複提
09 供資料，與上開規定不符，伊有正當理由拒絕配合辦理，乙
10 ○○為舊客戶，如有確認資料必要，僅將內部存檔資料以電
11 子郵件交伊確認即可，玉山銀行及玉山證券之權益通知函並
12 未用印，非正式通知不合法。乙○○多次臨櫃辦理業務時，
13 玉山銀行藝文分行未同時要求辦理身分確認程序，應有疏
14 失。被上訴人以範本條款納入契約，片面暫停與伊之業務關
15 係，對伊契約權利及業務正常運作有重大不利，且契約修訂
16 程序之定型化約款有違平等互惠，對消費者有失公平，難認
17 有拘束效力云云。然：

18 (1)金融機構確認客戶身分措施，應依下列規定辦理：…。二金
19 融機構於下列情形時，應確認客戶身分。…(二)進行下列臨時
20 性交易：1.辦理一定金額以上通貨交易或一定數量以上電子
21 票證交易時，多筆顯有關聯之通貨交易合計達一定金額以上
22 時，亦同。2.辦理新臺幣三萬元（含等值外幣）以上之跨境
23 匯款時。金融機構確認客戶身分措施，應包括對客戶身分之
24 持續審查，並依下列規定辦理：…。防制洗錢辦法第3條第2
25 項、第5條定有明文。是金融機構對於執行確認客戶身分審
26 查措施之時點，不僅於客戶開設帳戶時，亦包括客戶帳戶使
27 用中之持續審查。本案被上訴人係依前開第5條規定對使用
28 中之客戶帳戶的定期審查，非如上訴人所稱僅於發生防制洗
29 錢辦法第3條第2款所列情形時才須辦理客戶身分資料審查，
30 亦與上訴人之銀行帳戶是否具有高風險之使用情形無涉；且
31 辦理客戶身分持續審查作業之審查頻率及審查項目，依防制

01 洗錢辦法規定之風險基礎方法，除與風險相當之頻率向客戶
02 確認身分資訊是否異動外，為確保資訊最新性及完整性，亦
03 包含取得先前客戶未提供之身分資訊，故被上訴人依前揭規
04 定，要求使用銀行帳戶之上訴人提供最新資訊以供審查，無
05 違上開法律規範意旨。上訴人稱對伊應採取與風險相當之強
06 度審查資料，伊之身分資訊未有異動，無需提供書面文件供
07 審查云云，並不可採。另上訴人所稱玉山銀行未於乙○○至
08 藝文分行洽辦時同時辦理身分確認程序，有疏失之事，因未
09 敘明時間為何，無從審認與本件之關聯性為何，併此敘明。

10 (2)防制洗錢辦法第3條第9項（例外時得先建立業務關係，再完
11 成驗證）及第4條規定，係規範金融機構在客戶未提供完整
12 資訊以供身分審查時，不應與顧客建立業務關係或執行交
13 易，及在風險可控制前提下得先取得辨識身分資料後先建立
14 業務關係再完成驗證，如未於合理時限內完成驗證，金融機
15 構須終止該業務關係，上開規範明示金融機構與客戶之業務
16 往來前，客戶應提供充足之身分資訊。而同法第5條係就客
17 戶身分之持續審查，其中第4項規定對於客戶身分辨識與驗
18 證程序時，得以過去執行與保存資料為依據，無須於客戶
19 「每次從事交易時」，一再辨識及驗證客戶之身分，第6條
20 則是審查應以風險基礎方法及執行強度之辦理方法，均非對
21 金融機構不得暫停交易或業務往來之限制規定。上訴人以防
22 制洗錢辦法第5條、第6條等部分內容所作解釋及推論，顯與
23 洗錢防制法第1條、第7條之規定意旨不符。況本案已有契約
24 約定，被上訴人依契約約定辦理客戶身分審查作業，於上訴
25 人未依規定提供身分證明文件供審查時，得暫停其帳戶業務
26 往來，自無不合法或有違反契約約定之債務不履行情事。另
27 法令已規範金融機構應定期檢視其辨識客戶及實質受益人身
28 分所取得之資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，並非於
29 客戶身分資料無異動時即可不辦理客戶身分資訊之持續審
30 查作業。上訴人認法令係規定金融機構須先行審查過去所取
31 得之客戶身分資料妥適性，有懷疑時或於客戶涉及疑似高洗錢

或資恐交易時，始能辦理客戶身分資訊之持續審查作業云云，尚有誤認。

(3)開戶契約書第1條既將證券商防制洗錢範本第2條第7項第4款第2目規定納入契約條款，且客戶若不配合審視、提供洗錢防制資訊，證券商根本無從達成防制洗錢目的。玉山證券若非透過請求恆鑽公司提供實質受益人之聲明及最新身分證明文件，無從辨識恆鑽公司之實質受益人身分，亦無從確保恆鑽公司提供資訊之適足性及正確性，若流於形式以98年之開戶契約書或其他公開資訊即完成審查，自無從達成洗錢防制法預防洗錢之立法目的。玉山證券依契約約定，通知恆鑽公司如未配合審視、提供洗錢防制所需資訊，得暫停業務往來關係，既已事先告知不提供之結果，乃恆鑽公司仍拒不提供資訊，則玉山證券依其通知書所載內容於107年4月2日暫停恆鑽公司之證券帳戶買進股票功能，要無違反契約義務或防制洗錢辦法第3條第9項第3款之可言。上訴人稱玉山證券以定型化契約條款、片面暫停帳戶買進股票功能，有違平等互惠云云，並不足取。

五、綜上，上訴人依民法第227條之1、第195條第1項規定債務不履行之法律關係，請求玉山銀行給付乙○○65萬8,217元，及自民事準備書二狀暨調查證據聲請狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息，暨請求玉山證券給付恆鑽公司1萬0,848元，及自民事準備書二狀暨調查證據聲請狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息，並登報道歉，均無理由，應予駁回。原審為上訴人敗訴之判決，並無不合，上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，附此敘明。

七、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第449條第1項、第78條，判決如主文。

01 中 華 民 國 108 年 12 月 18 日

02 民事第十九庭

03 審判長法 官 魏麗娟

04 法 官 陳慧萍

05 法 官 潘進柳

06 附件：

07 道歉啟事

08 本公司前因凍結恆鑽國際投資有限公司之證券帳戶，嚴重損害恆
09 鑽國際投資有限公司之名譽，謹此鄭重道歉，藉資澄清。

10 玉山綜合證券股份有限公司 敬啟

11 正本係照原本作成。

12 如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其
13 未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀
14 （均須按他造當事人之人數附繕本）上訴時應提出委任律師或具
15 有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資
16 格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466 條之1第1項但
17 書或第2項（詳附註）所定關係之釋明文書影本。如委任律師提
18 起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

19 中 華 民 國 108 年 12 月 19 日

20 書記官 廖婷璇

21 附註：

22 民事訴訟法第466條之1（第1項、第2項）：

23 對於第二審判決上訴，上訴人應委任律師為訴訟代理人。但上訴
24 人或其法定代理人具有律師資格者，不在此限。

25 上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親，或上訴人為
26 法人、中央或地方機關時，其所屬專任人員具有律師資格並經法
27 院認為適當者，亦得為第三審訴訟代理人。