

臺灣高等法院民事判決

110年度消上字第22號

上訴人 康家惠
康秀妃
康清富
王清雄

共同

訴訟代理人 陳郁婷律師
被上訴人 陳映彤
訴訟代理人 周嫻容律師
被上訴人 康福旅行社股份有限公司

法定代理人 黃明峰
訴訟代理人 黃書瑜律師
王苡琳律師

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，上訴人對於中華民國110年9月29日臺灣臺北地方法院107年度消字第58號第一審判決提起一部上訴，本院於111年6月14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：其等之母康王碧珠與上訴人康秀妃、訴外人康硯翔參加被上訴人康福旅行社股份有限公司（下稱康福旅行社）舉辦之日本東京五日旅遊行程（下稱系爭旅遊），康福旅行社指派被上訴人陳映彤為領隊。於民國107年1月24日返台前一晚下榻新宿華盛頓飯店，陳映彤卻漏未告知康王碧珠及康秀妃翌日早上集合地點，康秀妃於同年月25日上午9時，先讓康王碧珠拖行兩個大行李箱至1樓商場等候，詎康王碧珠不黯路線而迷路，俟康秀妃於同日上午10時30分找到康王碧珠，康王碧珠已消耗體力過多。康王碧珠、康秀妃與

01 康硯翔旋搭乘計程車至羽田機場與陳映彤會合，下車時，康
02 王碧珠已呈現癱軟倒臥且叫喚無回應之狀態，陳映彤未盡照
03 顧團員義務，貪圖儘早結束帶團行程，未即時將康王碧珠送
04 醫，偕同計程車司機及2位男性路人合力將康王碧珠搬上輪
05 椅後，反以沒時間為由拒絕康秀妃提議為康王碧珠量測血壓
06 或檢查之建議，於同日上午11時30分至機場報到櫃臺後，長
07 榮航空股份有限公司（下稱長榮航空公司）地勤人員認康王
08 碧珠狀況異常，擬呼叫航醫到場檢查，陳映彤竟阻止，並佯
09 稱康王碧珠只是累了，並無異常等語，地勤人員仍於同日上
10 午11時45分呼叫航醫，醫師到場後察覺康王碧珠已無意識，
11 經急救後送往醫院救治，康王碧珠於同年月28日終因延誤送
12 醫，腦部缺氧過久而死亡。陳映彤未盡照顧團員義務，未將
13 健康狀況有異之團員即時送醫，違反民法第514條之10第1
14 項、旅行業管理規則第37條第4款、領隊人員管理規則第22
15 條、第23條第1款規定，應負損害賠償責任。康福旅行社承
16 辦系爭旅遊，且為陳映彤之僱用人，應依民法第188條第1項
17 規定負連帶賠償之責。上訴人為康王碧珠之子女，爰依消費
18 者保護法（下稱消保法）第7條第1項、民法第184條第1項前
19 段、第2項、第192條第1項、第194條第1項、第188條第1項
20 等規定，求為命被上訴人連帶賠償醫療費、殯葬費、交通
21 費、住宿費及精神慰撫金，康秀妃新臺幣（下同）136萬1,1
22 44元、上訴人康家惠135萬5,506元、上訴人康清富103萬5,6
23 02元、上訴人王清雄120萬6,370元，及均自起訴狀繕本送達
24 翌日起算之法定遲延利息之判決（原審就此部分為上訴人敗
25 訴之判決，其提起上訴。其餘未繫屬本院部分，不予贅
26 述）。上訴聲明：(一)原判決駁回下列第(二)項之訴部分廢棄。
27 (二)被上訴人應連帶給付康家惠135萬5,506元，及自起訴狀繕
28 本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。(三)被上
29 訴人應連帶給付康秀妃136萬1,144元，及自起訴狀繕本送達
30 翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。(四)被上訴人應
31 連帶給付康清富103萬5,602元，及自起訴狀繕本送達翌日起

01 至清償日止，按年息5%計算之利息。(五)被上訴人應連帶給
02 付王清雄120萬6,370元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償
03 日止，按年息5%計算之利息。(六)願供擔保，請准宣告假執
04 行。

05 二、被上訴人則以：陳映彤於107年1月24日晚間帶團員至新宿逛
06 街採買，於解散時當面告知團員隔日集合地點及時間，康秀
07 妃於翌日果亦自行前往集合地點，康秀妃明知集合地點，卻
08 向康王碧珠告知錯誤，使康王碧珠單獨帶兩件大行李移動至
09 1樓商店街等候。因康秀妃告知陳映彤，康王碧珠太累及腳
10 痛，陳映彤遂推輪椅至機場計程車下車處接康王碧珠，康王
11 碧珠下車時並非無意識，只是需要旁人攙扶坐上輪椅，康秀
12 妃亦不曾向陳映彤要求量測血壓或在日本就醫，何有可能讓
13 無意識之康王碧珠強行登機，又康王碧珠是否留在日本亦對
14 陳映彤無任何負面影響。地勤人員係依正常作業流程關心康
15 王碧珠乘坐輪椅之原因，及請航醫察看康王碧珠是否適航，
16 陳映彤向地勤人員轉述康秀妃所述，康王碧珠太累在休息，
17 並無阻止地勤人員呼叫航醫之情事，又地勤人員立刻通知航
18 醫，陳映彤並無耽誤康王碧珠救治時間等語，資為抗辯。答
19 辯聲明：(一)上訴駁回。(二)如受不利判決，願供擔保請准宣告
20 免為假執行。

21 三、兩造不爭執事項：

22 (一)上訴人為康王碧珠之子女。

23 (二)康王碧珠與康秀妃、康硯翔參加康福旅行社舉辦之系爭旅
24 遊，康福旅行社指派陳映彤為領隊，有系爭旅遊行程表在卷
25 可稽（見原審卷一第23至29頁）。

26 (三)康王碧珠於107年1月25日自羽田機場送至大森醫院救治，再
27 轉往川崎幸醫院進行手術，於同年月28日死亡，有手繪診療
28 單、診斷書、死亡證明書、死亡診斷書、診療費領取證明
29 書、領取書、羽田機場急救記錄、大森病院病歷資料暨中譯
30 本等件在卷可稽（見原審卷一第31至49頁、卷二第171至267
31 頁）。

01 四、本院得心證之理由：

02 (一)陳映彤就康王碧珠之死亡結果，應否負侵權責任？康福旅行
03 社應否負僱用人責任？

04 1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
05 任；違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負損害賠償
06 責任；受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用
07 人與行為人連帶負損害賠償責任，為民法第184條第1項前
08 段、第2項本文、第188條第1項本文所明定。又侵權行為損
09 害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者
10 間有相當因果關係為成立要件，且主張侵權行為損害賠償請
11 求權之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責任（最高法
12 院110年度台上字第2968號判決意旨採相同見解）。又所謂
13 違反保護他人之法律者，係指以保護他人為目的之法律，亦
14 即一般防止妨害他人權益或禁止侵害他人權益之法律而言；
15 或雖非直接以保護他人為目的，而係藉由行政措施以保障他
16 人之權利或利益不受侵害者，亦屬之。惟仍須以行為人有違
17 反該保護他人法律之行為並其違反保護他人法律之行為與損
18 害之發生間有相當因果關係為必要。因此，主張民法第184
19 條第2項之侵權行為損害賠償請求權者，對於加害人有違反
20 保護他人之法律之行為及該行為與其所稱損害間有因果關係
21 等成立要件應負舉證責任。倘請求權人不能證明上開成立要
22 件，應認其不得行使侵權行為損害賠償請求權，亦當無由請
23 求負僱用人或法人之連帶責任。

24 2.上訴人主張陳映彤未告知107年1月25日早上之集合地點，致
25 康王碧珠迷路，而耗盡體力等語，被上訴人抗辯陳映彤於同
26 年月24日晚間已當面告知全體團員翌日早上集合時間及地點
27 等語。查，上訴人固舉康秀妃與陳映彤LINE對話內容翻拍照
28 片為憑，以證明陳映彤並未告知107年1月25日集合地點，審
29 究上開LINE對話內容：「明天七點半morning call」、「9:
30 00出發」等語（見本院卷一第119至120、227頁），惟僅能
31 證明陳映彤在LINE上有告知康秀妃集合時間，然尚無從遽斷

01 陳映彤未曾告知康秀妃、康王碧珠集合地點，再細繹該對話
02 內容，於當日尚有語音通話，上訴人復未能提出完整對話內
03 容供本院審酌（見本院卷一第217頁），實無從逕以該擷取
04 片段之文字即遽斷陳映彤未告知107年1月25日早上集合地
05 點。再衡康秀妃若知悉陳映彤僅告知集合時間，殊有可能不
06 探知集合地點；又康秀妃不知悉集合地點，卻逕讓康王碧珠
07 先行攜帶自己及康秀妃、康硯翔全部行李，獨自前往未知地
08 點，自己卻晚於集合時間15分鐘後到達正確集合地點，絲毫
09 不擔心康王碧珠迷路，其等一行人之全部財產可能遺失，或
10 旅行團其他團員不耐久候而先行離去，其等可能延誤登機時
11 間，康秀妃所為顯然悖於一般常情，上訴人主張陳映彤未告
12 知107年1月25日早上之集合地點，而有過失等語，顯然無
13 據，礙難採信。況倘若陳映彤果真未告知康秀妃及康王碧珠
14 集合地點，致康王碧珠迷路，亦與康王碧珠事後昏迷無意
15 識，終至死亡無相當因果關係，上訴人主張陳映彤未告知集
16 合地點，應負侵權行為損害賠償之責等語，洵屬無據，無從
17 採憑。

18 3.上訴人主張康王碧珠下計程車時已呈現癱軟倒臥且叫喚無回
19 應之狀態，陳映彤未即時將康王碧珠送醫，康秀妃提議為康
20 王碧珠量測血壓或檢查，陳映彤亦拒絕之，造成康王碧珠延
21 誤送醫等語，被上訴人抗辯康王碧珠下車時並非無意識，只
22 是需要旁人攙扶坐上輪椅，康秀妃亦不曾向陳映彤要求量測
23 血壓或在日本就醫等語。查，依兩造不爭執形式真正之急救
24 隊資訊記錄單記載：「65歲，台灣國籍女性，為了回國而到
25 羽田機場國際線航廈3樓，在女兒面前出現『噁-噁-（喘不
26 過氣）』般的呼吸後，失去意識。」等語（見原審卷二第21
27 1頁），該文件乃接送康王碧珠前往大森醫院之急救隊員所
28 撰寫，內容記錄見聞者目睹康王碧珠病發時之地點及現場狀
29 況，見聞之人係在記憶清晰且未摻雜其他想法下所述，該紀
30 錄內容可以採信，是依該記錄單記載，康王碧珠係在羽田機
31 場航廈3樓始喪失意識。再據證人即長榮航空公司日本分公

01 司羽田機場辦事處主任葉兆崇證述：「沒有意識不能上飛
02 機，因飛機起飛後，飛行途中如果因為個人身體狀況導致飛
03 機需轉降其他機場，可能造成當事人生命危險，同時也影響
04 其他客人既定的行程而產生不便。」、「所以登機時也是要
05 看到本人，即使是團體旅客也是，我們需要一一對照客人與
06 護照是否同一人，登機門也會再次做確認動作」等語（見本
07 院卷一第306至307頁），是康王碧珠若已於下車時喪失意
08 識，毫無可能突破航空公司報到櫃臺、海關及登機門等重重
09 關卡而強行登機，殊難想像陳映彤會為達使康王碧珠強行登
10 機之目的，而拒絕康王碧珠在日本就醫。又衡諸康秀妃學歷
11 為大學畢業，曾在貿易公司任職會計，此經其自承在卷（見
12 本院卷一第161頁），康秀妃為智識能力正常之人，其得於1
13 07年1月24日在東京迪士尼樂園及新宿鬧區攜同康王碧珠、
14 康硯翔自由活動，為上訴人所不否認，康秀妃當係在日本尚
15 有基本溝通能力之人，康秀妃於康王碧珠下車時，若已呈現
16 癱軟倒臥且叫喚無回應之狀態，何有可能因陳映彤拒絕送醫
17 即放棄救治康王碧珠。此外，上訴人復未能舉證證明康王碧
18 珠於下計程車時已喪失意識，而陳映彤拒絕康王碧珠就醫或
19 量測血壓，是上訴人主張難認有據，無從採信。

20 4.上訴人主張康王碧珠抵達機場報到櫃臺後，長榮航空公司地
21 勤人員認康王碧珠狀況異常，擬呼叫航醫到場檢查，卻遭陳
22 映彤阻止等語，被上訴人抗辯地勤人員係依正常作業流程關
23 心康王碧珠乘坐輪椅之原因，及請航醫察看康王碧珠是否適
24 航，陳映彤向地勤人員轉述康秀妃所述，並無阻止地勤人員
25 呼叫航醫之情事，況地勤人員立刻通知航醫，陳映彤並無耽
26 誤康王碧珠救治時間等語。查，上訴人固舉長榮航空公司羽
27 田機場地勤人員撰寫報告為憑，佐證陳映彤拒絕航醫檢視康
28 王碧珠，稽之該報告日文版中譯本：「PAXS/U1130L時TC自
29 行帶著輪椅來到CTR。當時PAX的樣子看起來有些奇怪，雖然
30 TC『拒絕』請醫師過來，但由於判斷此為緊急事件，因此請
31 求機場的醫師協助。」等文字；英文版中譯本：「PAXS/U11

01 30L時3名PAX終於和TC在櫃台前出現（TC幫忙推輪椅）。PAX
02 明顯看起來有異樣，所以我們建議叫機場醫師過來，但TC說
03 『不需要』。不過，我們判斷此為緊急事件，所以還是叫了
04 機場醫師過來。在等醫師的期間，我們先訪問了TC，問問她的
05 狀況。TC只說『只是累了，但跟往常一樣正常。』等文
06 字，有報告日文版暨中譯本、英文版暨中譯本附卷可稽（見
07 原審卷二第97至99、115至117頁），再據證人葉兆崇證稱：
08 「（問：請問該函文資料是誰所寫？為什麼會寫這樣的資料
09 內容？）是我們日本同事所寫…」、「寫這份報告的同仁他
10 也有在場，但不是每個發生的時間點及環節他都有見
11 聞。」、「他見聞的部分是後半段，他幫客人調整完座位
12 後，覺得客人的狀況還是有點奇怪，有前去呼喊，也有用手
13 去嘗試看看客人有無呼吸，但他沒有辦法確認，他覺得還是
14 需要找醫生來看，…」、「英文及日文報告都是同一位日本
15 同事所寫。至於為什麼英文有寫有詢問領隊客人狀況，但日
16 文報告沒有寫，我不了解，我也沒有注意到這部分，但實際
17 上事後我有詢問這個過程，確定領隊就像英文所寫這樣回
18 答。」、「（問：在你們日文報告上是否是記載領隊拒絕請
19 醫師過來？意思是地勤想要請醫師過來遭領隊拒絕的意思
20 嗎？）所謂的拒絕我不清楚…」等語（見本院卷一第302至3
21 03、305、307頁），可知長榮航空公司出具之報告均係由同
22 一位地勤人員所撰寫，而該地勤人員並未見聞領隊與其他地
23 勤人員對話，是該報告有關記載領隊拒絕或表示不需要尋求
24 航醫協助部分內容，係記載他人轉述之過程，而日文版本及
25 英文版本之用語及內容復有出入，實難逕以上開日文報告記
26 載遽斷陳映彤有拒絕航醫到場救治康王碧珠。此外，上訴人
27 復未能舉證證明陳映彤確有拒絕航醫到場檢視康王碧珠，此
28 部分無從認定上訴人主張可採。再徵諸證人葉兆崇證述：
29 「就我的部分，我到櫃臺的時候，同仁有跟我簡單說明，康
30 王碧珠來櫃臺時是閉眼、頭低垂的狀況，同仁有嘗試呼喊客
31 人，但客人沒有反應，同仁說已經通知醫生到櫃臺處

理…」、「（問：你剛剛說櫃臺是到後半段才打電話通知航醫？）不是後半段，因為在之前的地勤代理已經先打電話，後半段是我們呼喊客人的動作，確認她有無呼吸。」、「基本上即使拒絕我們還是會依當事人情況打電話」等語（見本院卷一第301至302、306至307頁），由是可知，無論陳映彤是否果真有拒絕航醫到場協助，長榮航空公司地勤人員業旋已本於自己判斷而通知航醫到場診視康王碧珠，職是，陳映彤若有拒絕航醫到場，康王碧珠仍即時得到航醫救治，陳映彤之拒絕航醫之舉核與康王碧珠就醫時點無因果關係，益徵上訴人主張因陳映彤拒絕長榮航空公司地勤人員呼叫航醫到場，而致康王碧珠延誤就醫等語，委無足採。

5.承上，上訴人既無法證明陳映彤於在系爭旅遊中執行領隊職務有何故意或過失行為，或違反民法第514條之10第1項、旅行業管理規則第37條第4款、領隊人員管理規則第22條、第23條第1款規定。依上說明，陳映彤不負侵權行為責任，康福旅行社亦不負僱用人之責任。

(二)康福旅行社所提供系爭旅遊之旅遊服務，是否未盡企業經營者之契約義務？康福旅行社應否負消保法第7條第1項之賠償責任？

1.按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供服務時，應確保該服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，消保法第7條第1項定有明文。惟企業適用該條規定負賠償責任之前提除企業提供之服務客觀上不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性外，仍須該服務與致生損害間具有相當因果關係。

2.上訴人主張康福旅行社雇用之領隊陳映彤在系爭旅遊中，未盡照護團員之義務，先未事前告知集合地點，又查知康王碧珠無意識，卻拒絕康王碧珠送醫或請航醫救治，而不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性等語，為康福旅行社所否認。經查，上訴人未能舉證證明陳映彤有疏漏告知107年1月25日早上集合地點，復未能證明陳映彤有拒絕康王碧

01 珠送醫或在機場報到櫃臺前拒絕、阻止航醫察看之情事，業
02 經判斷如上，則上訴人指摘康福旅行社於系爭旅遊中有不符
03 合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，致發生康王碧
04 珠死亡結果，並致上訴人受有其等本件主張之損害之情，難
05 認有據。是上訴人依消保法第7條第1項規定，請求康福旅行
06 社賠償，即屬無據。

07 五、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段、第2項、第192
08 條第1項、第194條第1項、第188條第1項、消保法第7條第1
09 項之規定，請求被上訴人連帶給付康家惠135萬5,506元、康
10 秀妃136萬1,144元、康清富103萬5,602元、王清雄120萬6,3
11 70元，及法定遲延利息，洵非正當，不應准許。從而原審就
12 此部分所為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴論旨指摘原
13 判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上
14 訴。

15 六、本件事證已臻明確，上訴人另請求函詢交通部觀光局旅客在
16 國外旅遊時出現癱軟倒臥失去意識之緊急事故，領隊之標準
17 處置方式為何，及囑託衛生福利部醫事審議委員會或臺灣大
18 學醫學院附設醫院鑑定康王碧珠若提早30分鐘至35分鐘送
19 醫，是否仍會因腦部缺氧損傷過於嚴重而死亡等，因就本件
20 所涉爭點，本院業經調查明確，並認定陳映彤並無拒絕康王
21 碧珠送醫或呼叫航醫之情形，已說明如前，故就上訴人上開
22 證據調查之聲請，經認無調查之必要。兩造其餘之攻擊或防
23 禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本
24 判決之結果，爰不逐一論列，附此敘明。

25 七、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第449條第1
26 項、第78條、第85條第1項，判決如主文。

27 中 華 民 國 111 年 7 月 5 日
28 民事第六庭

29 審判長法 官 周美雲

30 法 官 古振暉

31 法 官 江春瑩

01 正本係照原本作成。

02 如不服本判決（上訴人應合併上訴利益逾新臺幣150萬元始可上
03 訴），應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其未表明上
04 訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀（均須按
05 他造當事人之人數附繕本）上訴時應提出委任律師或具有律師資
06 格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資格證書及
07 釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466 條之1第1項但書或第2
08 項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴者，應一併繳
09 納上訴審裁判費。

10 中 華 民 國 111 年 7 月 5 日

11 書記官 學妍伶