

臺灣高等法院民事判決

113年度消上字第1號

上訴人 許博淳

訴訟代理人 許獻進律師

李仲翔律師

被上訴人 英協文教有限公司

法定代理人 安翠雅

訴訟代理人 余天琦律師

鍾 郡律師

上列當事人間請求履行契約事件，上訴人對於中華民國112年10月12日臺灣臺北地方法院112年度消字第28號第一審判決提起上訴，並為訴之追加，本院於113年5月14日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴及追加之訴均駁回。

第二審（含追加之訴）訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按第二審訴之變更或追加，非經他造同意不得為之，但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第446條第1項但書、第255條第1項第2款定有明文。查上訴人在原審就請求賠償報名費新臺幣（下同）7,300元部分，係依民法第227條第1項及消費者保護法（下稱消保法）第7條第1項、第3項規定為請求，嗣於本院審理時，追加依民法第231條規定為請求。經核上訴人追加之訴，與原訴均係本於請求被上訴人賠償報名費之同一基礎事實，依上規定，應予准許。

貳、實體部分：

一、上訴人主張：被上訴人係辦理雅思國際英語測驗系統（International English Language Testing System, 「IELTS」，下稱雅思考試）業務之公司，伊於民國112年3

月間，於被上訴人設立之雅思官方考試中心官網（網址：<https://tw.ieltsasia.org/>，下稱系爭報名網站），報名參加其於同年4月1日舉辦之British Council IELTS考試（下稱系爭考試），並繳交報名費用7,300元，而與被上訴人成立考試契約（下稱系爭契約）。伊於考試過程均恪守規範，現場亦無人對伊有任何指正，詎伊於112年6月2日收到被上訴人寄發電子郵件，指稱伊之考試結果，無法作為英語能力之可靠指標，依其於報名系爭考試時同意之聲明內容，將不會發布系爭考試結果，且不會寄送成績單，相關調查報告將提供給劍橋大學英語考試院、英國文化協會（British Council）、澳洲國際文教中心（下合稱系爭合作夥伴，分稱劍橋考試院、英協、澳洲中心）及經認可機構。伊遂以存證信函催告被上訴人提出系爭考試結果及成績單，被上訴人則回函稱伊之成績已遭取消，將不會提供伊考試結果。被上訴人未提供伊考試結果及成績單，構成不完全給付，造成伊受有報名費7,300元之損害，另伊無端遭指於系爭考試有舞弊行為，且被上訴人提供相關調查報告給系爭合作夥伴及任何指定經認可機構，致伊名譽權受有損害，被上訴人應賠償慰撫金180萬元。爰依報名網站考生須知第1點、雅思考試條款（下稱系爭條款）第2.1條約定、民法第195條第1項前段、第227條第1項、第227條之1及消保法第7條第1項、第3項規定，請求被上訴人提供伊系爭考試結果及成績單，並賠償180萬7,300元（報名費7,300元、慰撫金180萬元）本息等語。

二、被上訴人則以：伊為英協在臺灣設立之全資子公司，雅思考試為系爭合作夥伴共同經營，用以評估受測者於聽力、口說、閱讀、寫作四項英語能力之測驗，由劍橋考試院負責雅思考試之命題及測驗評分確認，英協、澳洲中心則負責全球各地雅思考試試務相關工作，伊係承擔英協在雅思考試之任務，僅負責行銷推廣、場地租用、報名繳費、試卷點收及結果寄送等各項試務工作，就劍橋考試院批閱試卷、給分、決

01 定考生通過與否、是否發放考生成績單，並無任何決定權
02 限。且上訴人於報考時，已詳閱並同意之系爭條款，載明系
03 爭合作夥伴若出於任何原因認為其考試成績不可靠、不具可
04 信性時，即可毋庸檢附理由而暫時、永久扣留考試成績，或
05 取消已發放成績，上訴人要求伊交付考試結果及成績單，顯
06 無理由。又系爭條款條件並無伊作為當事人一方或類似內容
07 之記載，且標題所示「IELTS」商標，乃劍橋考試院所有，
08 足證系爭條款非兩造契約內容，伊收受報名費用後，已辦理
09 系爭考試完畢，並將試卷送交劍橋考試院評閱，就試務工作
10 並無債務不履行情事，伊亦無將系爭考試相關調查報告提供
11 給系爭合作夥伴及指定經認可機構之情事，亦未指摘上訴人
12 進行舞弊，自無侵害上訴人名譽權。另上訴人未舉證證明伊
13 有違反消保法第7條第1項、第3項情形，不得據此請求伊負
14 損害賠償責任等語。

15 三、原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起上訴，於本院
16 追加依民法第231條第1項為請求，並上訴聲明：(一)原判決廢
17 棄，(二)被上訴人應將上訴人於112年4月1日雅思考試之考試
18 結果及Test Report Form交付上訴人，(三)被上訴人應給付上
19 訴人180萬7,300元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日
20 止，按年息5%計算之利息，(四)願供擔保請准宣告假執行。被
21 上訴人則答辯聲明：(一)上訴及追加之訴均駁回，(二)如受不利
22 判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

23 四、兩造不爭執事項（見本院卷第122-123、183頁）：

24 (一)上訴人於112年3月間，在系爭報名網站報名參加於112年4月
25 1日舉辦之系爭考試，並繳交報名費7,300元。

26 (二)系爭報名網站首頁考生須知第1點記載：「雅思成績單由
27 British Council Exams發放，發放時間為考試日期後的第
28 13天」。系爭條款條件第2.1條、第2.4條、第2.5條，分別
29 記載：「成績由考試中心發布，通常是在考試結束後13天
30 （紙本版IELTS）或5-7天（電腦版IELTS）」、「如果IELTS
31 考試合作夥伴認為有必要審查與您的考試或考試管理有關的

任何事項，則您的成績可能不會在考試後13天(紙本版)或5-7天(電腦版)發布。…在特殊情況下，您可能需要重新參加一個或多個部分的IELTS考試」、「如果發現任何違規行為，您的成績可能在發布後被取消」等語。

五、兩造爭執要點為：上訴人得否請求被上訴人提供其系爭考試結果及成績單，並賠償180萬7,300元？茲就兩造爭點及本院得心證理由分述如下：

(一)上訴人請求被上訴人提供其系爭考試結果及成績單，並賠償報名費用7,300元，是否有據？

1.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條本文定有明文。又給付之訴，須在私法上對被告有給付請求權，被告有給付之義務者始得為之；請求履行債務之訴，除被告自認原告所主張債權發生原因之事實外，應先由原告就其主張此項事實，負舉證之責任，必須證明其為真實後，被告於其抗辯事實，始應負證明之責任，此為舉證責任分擔之原則（最高法院43年台上字第377號判決先例意旨參照）。

2.經查：

(1)上訴人主張其係與被上訴人成立系爭契約等語，被上訴人則抗辯系爭契約當事人，為上訴人與系爭合作夥伴云云。查被上訴人自陳其為英協在臺灣設立之全資子公司，英協在雅思考試所承擔任務即試務工作，在臺灣地區由其處理，包含接受報名、收費、尋找場地考試、安排考試進行、考試結束將試卷交與合作夥伴進行評分，評分結束後，再由系爭合作夥伴將考試結果交其寄送等語（見本院卷第184頁）；且上訴人係向被上訴人報名系爭考試、繳交報名費用7,300元，並由被上訴人開立發票予上訴人（見原審卷第27頁）。則被上訴人處理臺灣地區雅思考試事務，受理報名、收費並安排考試進行，於考試結束後將試卷交與系爭合作夥伴進行評分，再由系爭合作夥伴將評分結果交其寄送，足證系爭契約當事人為本件兩造，契約內容乃由上訴人繳交報名費予被上訴

01 人，被上訴人則履行前開試務工作。至劍橋考試院負責命題
02 及測驗評分確認，英協、澳洲中心負責全球各地試務相關工
03 作，核屬被上訴人於締約後，另與系爭合作夥伴本於共同合
04 作而分配工作，不足以證明系爭合作夥伴為系爭契約當事
05 人，故上訴人主張系爭契約當事人為兩造，應屬有據。被上
06 訴人辯稱：伊非系爭契約當事人云云，並不可採。

07 (2)兩造為系爭契約當事人，由上訴人繳交報名費予被上訴人，
08 被上訴人則履行系爭考試試務工作，已如前述；而觀之系爭
09 條款第2.1條、第2.4條、第2.5條規定，分別記載：「成績
10 由考試中心發布，通常是在考試結束後13天（紙本版
11 IELTS）或5-7天（電腦版IELTS）」、「如果IELTS考試合作
12 夥伴認為有必要審查與您的考試或考試管理有關的任何事
13 項，則您的成績可能不會在考試後13天（紙本版）或5-7天
14 （電腦版）發布。…在特殊情況下，您可能需要重新參加一
15 個或多個部分的IELTS考試」、「如果發現任何違規行為，
16 您的成績可能在發布後被取消」等語（見原審卷第123
17 頁）。則上開條款既已載明於系爭合作夥伴認為有必要審查
18 與考試或考試管理有關任何事項時，可能不會發布成績，足
19 見提供上訴人系爭考試結果及成績單，並非被上訴人之系爭
20 契約義務。另上訴人於報名系爭考試時，其同意簽立之考生
21 聲明亦記載：「●我明白IELTS考試合作夥伴有責任對所有
22 考生和認可機構確保對於考試結果的準確性和誠實性具最高
23 信心，因此，如果考試結果涉嫌舞弊行為或其他考試過程中
24 之違規而被認為不可靠，其保留暫時或永久拒絕提供考試結
25 果，或者取消已經發布的考試結果的權利。●我明白如果我
26 被懷疑參與任何形式的舞弊行為，或做出可能損害IELTS的
27 誠信和安全性的行為，我可能不會收到考試結果，並且我的
28 考試費用不會退還。●我明白如果有其他人試圖代替我參加
29 IELTS考試，我和該人將有可能被起訴。●我明白任何已經
30 確定、懷疑或正在正式調查的舞弊行為的詳細資料（包括懷
31 疑舞弊行為的證據）可能會提供給認可機構，包括簽證處理

01 機構和適當的監管機構」等語（下稱系爭聲明，見原審卷第
02 45-47、133-135頁），足見上訴人同意系爭條款前開內容，
03 益證被上訴人並無提供其系爭考試結果、成績單之契約義
04 務。

05 (3)又被上訴人於112年6月2日寄送上訴人之電子郵件，記載：
06 關於您於系爭考試成績調查。我們設立了嚴格的品質管控程
07 序，以保護雅思考試的誠實性和安全性。由於上開程序，系
08 爭考試成績受到審查，並已經進行調查。調查結果認定有合
09 理證據顯示該成績不是您的英語能力的可靠指標。為了對所
10 有考生公平，以及維護考試的誠實性，IELTS考試合作夥伴
11 將保留任何我們不具信心的成績。考試成績將不會被發布，
12 成績單將不會發放。如果您希望對此決定提出上訴，可在以
13 下網址([www.cambridgeenglish.org/help/enquiries-and-](http://www.cambridgeenglish.org/help/enquiries-and-appeals/)
14 [appeals/](http://www.cambridgeenglish.org/help/enquiries-and-appeals/))找到上訴程序」，署名為：IELTS
15 Investigations Team等語（見原審卷第133-135頁）。足見
16 被上訴人已表明因系爭合作夥伴認上訴人參與系爭考試有特
17 殊狀況，決定不予發放考試結果及成績單，然亦告知上訴人
18 可循上訴程序處理。而上訴人自陳並未依此向系爭合作夥伴
19 提出上訴（見本院卷第188頁）。則被上訴人既無提供上訴
20 人系爭考試結果、成績單之契約義務，上訴人復未循上訴程
21 序處理，以究明情形，為上訴人所不爭執（見本院卷第188
22 頁），其逕向被上訴人請求寄送系爭考試結果及成績單，難
23 謂有據。故被上訴人抗辯其並無債務不履行情事，應屬有
24 據。

25 (4)另按消費者保護法中所稱之消費者，係指以消費為目的而為
26 交易，使用商品或接受服務者。從事設計、生產、製造商品
27 或提供服務之企業經營者應確保其提供之商品或服務，無安
28 全或衛生上之危險；企業經營者違反前開規定，致生損害於
29 消費者或第三人時，應負連帶賠償責任，固為消保法第2條
30 第1款、第7條第1項、第3項本文所明定。經查上訴人使用被
31 上訴人所提供該項服務之目的，在於取得上訴人之英語能力

證明，以供申請國際交換學生資格之用，而不在於滿足上訴人之日常生活所需，顯然並非以消費為目的而使用被上訴人提供之服務，故上訴人並非消保法第2條第1款規定所保護之消費者。次查被上訴人依約所履行系爭考試之試務工作，固然屬於非直接以生產或製造商品或移轉物權或智慧財產權為客體之服務，但該項服務本質上並無安全或衛生之危險存在，核與國民消費生活安全無關，故被上訴人所提供之試務工作並非消保法第7條第1項所規範之客體。從而上訴人既非消保法所規範之消費者，被上訴人所提供之試務工作服務與上訴人之安全或衛生無涉，則上訴人依消保法第7條第1項、第3項本文規定請求被上訴人賠償損害，即屬無據。

- 3.按依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，於他方當事人有重大不利益之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定無效，固為民法第247條之1第4款所明定。所稱「其他於他方當事人有重大不利益者」，係指一方預定之契約條款，為他方所不及知或無磋商變更之餘地者，始足當之，而所稱「按其情形顯失公平者」，則指依契約本質所生之主要權利義務，或按法律規定加以綜合判斷有顯失公平之情形而言。（最高法院103年度台上字第1503號判決意旨參照）。經查系爭條款第2.4條載明：「如果IELTS考試合作夥伴認為有必要審查您的考試或考試管理有關的任何事項，則您的成績可能不會在考試後13天（紙本版）或5-7天（電腦版）發布。為了協助調查，您可能需要提供筆試口試樣本。在特殊情況下，您可能需要重新參加一個或多個部分的IELTS考試。」（見原審卷第123頁）。該條款經被上訴人公布於系爭報名網站上，為上訴人於報名參加系爭考試時即已知悉並同意，並無上訴人所不及知之情形。被上訴人雖無提供上訴人就該條款磋商變更之餘地，但該條款亦載明上訴人得重新參加考試，並無剝奪上訴人再行考試之機會。此外上訴人得就被上訴人拒絕提供成績之決定提出上訴，惟上訴人並無提出上訴，亦為兩造所不爭執。從而審酌上訴人參加系

01 爭考試之目的在於取得英語能力證明，被上訴人僅係提供試
02 務服務，上開條款目的在於供被上訴人審查成績之用，其內
03 容並無剝奪應考人再次考試之機會等一切情狀，應認為上開
04 條款並無顯失公平情形，尚與誠信原則無違。是上訴人主
05 張：系爭契約單方認定得不具理由、直接拒絕給予成績，依
06 民法第247條之1第4款規定，該定型化契約提款無效云云，
07 即屬無據。

08 4.綜上，兩造為系爭契約當事人，被上訴人已依約進行試務工
09 作履行其契約義務，至提供上訴人系爭考試結果及成績單，
10 並非被上訴人之契約義務，被上訴人亦表明系爭合作夥伴認
11 上訴人參與系爭考試有特殊狀況，決定不予發放考試結果及
12 成績單，不構成遲延給付或不完全給付，且本件並無消保法
13 之適用。故上訴人依報名網站考生須知第1點、系爭條款條
14 件第2.1條約定、民法第227條第1項、第231條第1項及消保
15 法第7條第1項、第3項規定，請求被上訴人提供系爭考試結
16 果及成績單，及賠償其報名費用7,300元，均屬無據。

17 (二)上訴人依民法第195條、第227條之1及消保法第7條第1項、
18 第3項規定，請求被上訴人賠償慰撫金180萬元，是否有據？

19 1.上訴人主張被上訴人拒絕提供其系爭考試結果及成績單，並
20 將相關調查報告提供第三人即系爭合作夥伴及任何指定經認
21 可機構，致伊名譽權受有損害，應賠償其慰撫金180萬元云
22 云（見本院卷第190頁）。

23 2.經查，被上訴人已履行契約義務，完成前開試務工作，至提
24 供上訴人系爭考試結果及成績單，非被上訴人之系爭契約義
25 務，已如前述。又被上訴人否認其有前開調查報告（見本院
26 卷第188頁），則上訴人無舉證證明被上訴人有該調查報
27 告，及將之提出系爭合作夥伴及任何指定經認可機構等情，
28 其主張已不可採。且觀之被上訴人於112年6月2日寄送上訴
29 人之電子郵件，係稱「報告已提出予IELTS考試合作夥伴及
30 任何指定的認可機構」等語（見原審卷第45-47、133-135
31 頁），並未指稱係何人提出及上訴人有何違規舞弊行為，核

其內容，亦無侵害上訴人名譽權情形。另本件並無消保法之適用，有如前述。故上訴人依民法第195條、第227條之1及消保法第7條第1項、第3項規定，請求被上訴人賠償慰撫金180萬元，即屬無據。

六、從而，上訴人依報名網站考生須知第1點、系爭條款條件第2.1條約定、民法第195條第1項、第227條第1項、第227條之1及消保法第7條第1項、第3項規定，請求被上訴人提供其系爭考試結果及成績單，並賠償180萬7,300元本息，非屬正當。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。又上訴人追加依民法第231條第1項規定為請求部分，亦無理由，應併駁回。

七、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。

八、據上論結，本件上訴及追加之訴均為無理由，依民事訴訟法第449條第1項、第78條，判決如主文。

中 華 民 國 113 年 6 月 4 日
民事第十庭

審判長法 官 邱 琦

法 官 張文毓

法 官 邱靜琪

正本係照原本作成。

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（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項但書或第2項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

01 中 華 民 國 113 年 6 月 4 日
02 書記官 張淨卿