

臺灣高等法院民事判決

114年度重上字第412號

上訴人 陳梅芬
輔助人 李明浩
訴訟代理人 宋重和律師
複代理人 林泓律師

被上訴人 合作金庫商業銀行股份有限公司

法定代理人 林衍茂
訴訟代理人 林宜萱律師
劉智維

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國113年10月16日臺灣臺北地方法院112年度金字第151號第一審判決提起上訴，本院於114年10月29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：伊受詐騙，於民國110年11月19日至被上訴人玉成分行申辦轉帳，自伊設於被上訴人帳號末三碼000存款帳戶（下稱甲帳戶）匯出新臺幣（下同）89萬1000元至訴外人黃玫瑰之帳戶；又於同年月22日至被上訴人永吉分行申辦金融卡約定轉入帳戶（下稱約轉帳戶、約轉服務），將訴外人陳思妤之帳戶新增為甲帳戶之約轉帳戶，並於同年月23至25日，以金融卡自甲帳戶依序轉帳199萬8398元、199萬8398元、193萬2583元至陳思妤之帳戶；另於同年月29日至同分行申辦約轉服務，將訴外人梁博為之帳戶新增為伊設於被上訴人帳號末三碼000存款帳戶（下稱乙帳戶，與甲帳戶合稱系爭帳戶）之約轉帳戶（以上合稱申辦系爭服務），並於同

01 年月30日、同年12月1日、3日，以金融卡自己帳戶依序轉帳
02 199萬0008元、199萬6143元、199萬8341元至梁博為之帳
03 戶，合計伊受有損害1280萬7386元。被上訴人於伊申辦系爭
04 服務時未進行實質之關懷提問，且伊於申辦約轉服務後即連
05 續數日轉帳大筆款項，與伊平時交易習慣不符，系爭帳戶已
06 符合存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法（下稱
07 異常交易管理辦法）第4條所定異常交易帳戶之認定標準，
08 被上訴人未依同辦法第5、6、14、16條、銀行法第45條之2
09 第2、3項、金融機構及提供虛擬資產服務之事業或人員防制
10 詐欺犯罪危害應遵循事項辦法（下稱防制詐欺辦法）第16條
11 等規定，對系爭帳戶進行查證、監控、通報，並以資訊系統
12 整合交易資料，建立清查帳戶異常之交易機制，俾利暫停系
13 爭帳戶之交易，所提供系爭服務顯未符合專業水準可合理期
14 待之安全性；又被上訴人未就伊之高齡、風險承受能力、財
15 產狀況審酌提供約轉服務之適合度，亦未充分說明該服務之
16 內容及風險，已違反消費者保護法第7條第1項、金融消費者
17 保護法第9條、第10條規定（下分稱消保法、金保法），而
18 未盡善良管理人之注意義務，致伊受有損害，自應依民法第
19 184條第1項前段、第2項、消保法第7條第3項、金保法第11
20 條規定，負損害賠償責任，伊並得依金保法第11之3條第1項
21 規定，請求酌定300萬元之懲罰性賠償。爰依上開規定，請
22 求被上訴人給付1580萬7386元本息。原審判決上訴人敗訴，
23 上訴人不服，提起上訴。上訴聲明：(一)原判決廢棄。(二)被上
24 訴人應給付伊1580萬7386元，及自起訴狀繕本送達翌日起算
25 之法定遲延利息。(三)願供擔保請准宣告假執行。

26 二、被上訴人抗辯：上訴人為伊之退休行員，曾經辦櫃員等多項
27 業務，亦曾多次申辦約轉服務。伊於上訴人申辦系爭服務時
28 已進行關懷提問，且依作業程序告知約轉服務之重要內容及
29 風險，上訴人表示認識受款人，於申辦過程仔細檢視交易文
30 件或存摺，神情無異，亦未詢問行員有無詐騙集團所述情
31 事，無可信其受詐騙之外觀，是伊已盡善良管理人之注意義

01 務。上訴人經常以金融卡於ATM進行轉帳、存提款等交易，
02 於110年間更有數百萬元之大額交易，而約轉帳戶可進行較
03 高金額之轉帳，上訴人自難諉為不知，其轉帳金額均未超過
04 單筆及單日累計限額200萬元，伊亦未受通知系爭帳戶涉有
05 不法，係事發數月上訴人之家屬始反應上訴人有受騙情事，
06 難認系爭帳戶為異常交易管理辦法第4條規定之疑似不法或
07 顯屬異常交易之存款帳戶，伊自無須依同辦法相關規定進行
08 處理措施。又上訴人係自行轉帳予詐騙集團而受損害，與伊
09 提供系爭服務無因果關係，上訴人欲將損失轉嫁伊承擔，有
10 失公允，且使銀行業者動輒得咎，不利於金融交易市場之活
11 絡，其請求自非有理。答辯聲明：(一)上訴駁回。(二)如受不利
12 判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

13 三、兩造不爭執事實（本院卷第152至153頁）：

14 (一)上訴人為被上訴人之退休行員，於69年入職，106年10月1日
15 退休，任職期間曾任櫃員、櫃員主任等多項業務，並曾於91
16 年至104年間多次申辦金融卡及網路銀行之約轉服務（本院
17 卷第255至264、270頁）。

18 (二)上訴人因遭詐欺集團假冒商品銷售人員、被上訴人人員行
19 詐，於下列時間轉帳匯款：

- 20 1. 110年11月19日至被上訴人玉成分行，自甲帳戶轉帳匯款89
21 萬1000元至黃玟瑛之帳戶（原審卷第44、107頁）。
- 22 2. 同年月22日至被上訴人永吉分行申辦約轉服務，將陳思好之
23 帳戶新增為甲帳戶之約轉帳戶，並於同年月23日、24日、25
24 日以金融卡自甲帳戶依序轉帳199萬8398元、199萬8398元、
25 193萬0008元至陳思好之帳戶（原審卷第44、47頁）。
- 26 3. 同年月29日至同分行申辦約轉服務，將梁博為之帳戶新增為
27 乙帳戶之約轉帳戶，並於同年11月30日、12月1日、3日以金
28 融卡自乙帳戶依序轉帳199萬0008元、199萬6143元、199萬8
29 341元至梁博為之帳戶（原審卷第49至51頁）。
- 30 4. 黃玟瑛、陳思好、梁博為將其帳戶資料提供予詐欺集團成員
31 使用，分別經法院判處徒刑在案（原審卷第55至88頁、本院

01 卷第85至102頁)。

02 (三)上訴人申辦轉帳予黃玟瑛時，由被上訴人行員填載臨櫃作業
03 關懷客戶提問表，於詢問是否認識匯款受款人、辦理匯款的
04 目的欄，勾選是、正常，並勾選經研判無詐騙之虞。上訴人
05 申辦約轉服務填載申請書，申請書下方之關懷客戶提問欄，
06 被上訴人行員勾選經研判無詐騙之虞（原審卷第47、49、10
07 7頁）。

08 (四)上訴人就本事件向被上訴人提出申訴，請求損害賠償，不接
09 受被上訴人處理結果，向財團法人金融消費評議中心申請評
10 議，經該中心認上訴人之申請為無理由（原審卷第109至116
11 頁）。

12 (五)上訴人因受詐騙而陷入重度憂鬱症，其子李明濤為此聲請輔
13 助宣告，經原法院以111年度輔宣字第4號裁定宣告上訴人為
14 受輔助宣告之人，並選定李明濤為輔助人（原審卷第13、89
15 至90頁）。

16 四、本院之判斷：

17 兩造不爭執上訴人受詐騙而申辦轉帳至黃玟瑛帳戶，並於兩
18 度申辦約轉服務後，使用金融卡自甲、乙帳戶轉帳至陳思
19 妤、梁博為之帳戶而受損害（兩造不爭執事實(二)）。上訴人
20 主張被上訴人未為實質關懷提問，且違反上開法規，未盡善
21 良管理人之注意義務，應對其負損害賠償責任及懲罰性賠
22 償。本院認定如下：

23 (一)侵權行為責任部分：

24 1. 所謂關懷提問係銀行業因應行政院金融監督管理委員會（下
25 稱金管會）之要求所訂定之防制詐騙措施（本院卷第193
26 頁），其目的在於適時瞭解客戶交易目的，避免客戶遭受詐
27 騙，銀行於實務執行應依個案之具體狀況認定有無異常交易
28 之可疑表徵，包括客戶神色異常、交易金額或頻率異常、數
29 人夥同至銀行辦理存款、提匯款等，避免對客戶日常所需之
30 交易類型採取過多之干擾措施，此有金管會銀行局公布之客
31 戶基於日常所需之交易型態例示問答集之相關說明可佐（本

01 院卷第141至143頁)，堪認存款戶基於與銀行之消費寄託關
02 係，本有自由處分帳戶存款之權限，銀行關懷提問措施僅具
03 提醒、防範作用，該措施可否有效防止存款戶因受詐騙而匯
04 款，端賴存款戶協力為據實陳述，以利銀行依客觀情事判斷
05 有無疑似不法或異常交易情形而為適當之處置。上訴人申辦
06 系爭服務時，業經被上訴人行員於關懷客戶提問欄勾選經研
07 判無詐騙之虞，業如前述（兩造不爭執事實(三)），另被上訴
08 人抗辯上訴人未向其行員詢問詐騙集團所述事項乙節，亦未
09 據上訴人爭執，堪認上訴人並未據實告知其匯款緣由。本院
10 勘驗上訴人申辦系爭服務之無聲監視器畫面所示，上訴人與
11 被上訴人行員均全程配戴口罩，上訴人均係單獨臨櫃填寫文
12 件。上訴人申辦轉帳予黃玟瑛時，與行員交談，交付證件、
13 存摺、印章，並操作桌上密碼機，其後檢視存摺；第一次申
14 辦約轉服務時，與行員交談、提交文件、證件，並與行員就
15 文件多次遞交、取回並閱讀，等待期間有10餘秒轉向大門觀
16 望；第二次申辦約轉服務時，亦見上訴人就填寫文件用印，
17 並多次向行員遞交文件並取回、閱讀，期間上訴人曾短暫以
18 手機通話，三次申辦均歷時10幾分鐘，有本院勘驗筆錄及監
19 視器畫面截圖可佐（本院卷第270至272頁），足見被上訴人
20 行員確於上訴人申辦系爭服務過程與上訴人對話，且未見上
21 訴人有何異常舉止或神態，堪認被上訴人就履行關懷提問已
22 盡舉證之責，其就上訴人臨櫃之具體情形，判斷上訴人無受
23 詐騙之虞，難認有何未盡善良管理人注意義務之情事。

- 24 2. 次按銀行對存款帳戶應負善良管理人責任。對疑似不法或顯
25 屬異常交易之存款帳戶，得予暫停存入或提領、匯出款項。
26 前項疑似不法或顯屬異常交易帳戶之認定標準，由主管機關
27 定之，銀行法第45條之2第2、3項定有明文。金管會依上開
28 條文第3項訂定之異常交易管理辦法第4條規定，疑似不法或
29 顯屬異常交易存款帳戶之認定標準及分類，其中第二類規
30 定…(二)客戶申請之交易功能與其年齡或背景顯不相當者…(六)
31 短期間內密集使用銀行之電子服務或設備，與客戶日常交易

01 習慣明顯不符者。(七)存款帳戶久未往來，突有異常交易者。
02 (八)符合銀行防制洗錢注意事項範本所列疑似洗錢表徵之交易
03 者。(九)其他經主管機關或銀行認定為疑似不法或顯屬異常交
04 易之存款帳戶。經查，被上訴人執行關懷提問未見上訴人異
05 常交易情事，已如前述；另被上訴人抗辯上訴人申辦系爭服
06 務後數月，始由家屬反應受詐騙情形乙節並未據上訴人爭
07 執，此與一般民眾疑受詐騙後隨即報警或向銀行請求止付之
08 情形明顯不同，足認上訴人於申辦系爭服務前、後，均無疑
09 受詐騙之外觀。又上訴人為41年生（原審卷第89頁），於申
10 辦系爭服務時固已屆69歲，惟其為被上訴人之資深退休行
11 員，曾任櫃員、櫃員主任，且有多次申辦約轉服務之經驗
12 （兩造不爭執事實(-)），難認其申辦該服務與其年齡或背景
13 不相當。又依甲、乙帳戶之交易明細觀之，上訴人頻繁使用
14 金融卡提領、轉帳，且於本事件當年即110年5月間有282萬
15 餘元存入及300萬元支出紀錄（原審卷第39頁）、同年11月
16 間有股票轉帳432萬餘元等存提紀錄（原審卷第51頁），據
17 上訴人稱係出售魚塢及股票款項等情（本院卷第160頁），
18 可徵上訴人平時即密集使用銀行之電子服務或設備，且非無
19 投資及大額交易經驗，其申辦約轉服務後，亦自行操作金融
20 卡，於被上訴人約轉帳戶之單筆、單日最高限額200萬元內
21 陸續轉帳（本院卷第218至219頁），難認與其日常交易習慣
22 明顯不符，或可認疑似不法或顯屬異常交易之情事。是上訴
23 人主張甲、乙帳戶屬異常交易管理辦法第4條第二類之疑似
24 不法或顯屬異常交易之存款帳戶，被上訴人應依同法相關規
25 定，就該帳戶查證、監控、通報、清查等，以利暫停該帳戶
26 之交易云云，即不足採。另防制詐欺辦法係金管會於113年1
27 1月29日發布施行，自不適用於110年間發生之本事件。是上
28 訴人主張被上訴人違反銀行法、異常交易管理辦法、防治詐
29 欺辦法等上開規定云云，並非有據。

- 30 3. 基上，上訴人主張被上訴人違反善良管理人之注意義務，且
31 違反保護他人之法律，應依民法第184條第1項前段、第2項

01 規定負損害賠償責任云云，均非有理。

02 (二)消保法責任部分：

03 按提供服務之企業經營者，於提供服務時，應確保該服務，
04 符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性；企業經營者
05 違反上開規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠
06 償責任，此觀消保法第7條第1項、第3項本文規定即明。而
07 服務安全之欠缺，係指服務本身客觀上不具一般人依當時之
08 科技或專業水準，通常可以合理期待之安全水準而言。本件
09 上訴人受有財產上損害，係因受詐欺，而自為財產處分，並
10 非系爭服務致生損害之結果。又近年詐欺案件大量增加，詐
11 欺手法不斷翻新，媒體亦不斷宣導反詐、防詐，而財產所有
12 人自行防護財產安全，仍係避免犯罪最迅速、有效且最節省
13 社會成本之方式，是除銀行採行已久之關懷提問措施外，難
14 認消費者依當時或迄今之科技或專業水準，可合理期待銀行
15 於臨櫃受理大量儲匯業務階段，即提供防免存款戶受詐欺而
16 為財產處分之安全措施。是上訴人主張被上訴人提供系爭服
17 務欠缺安全性，致生其損害，應負消保法之損害賠償責任云
18 云，即非正當。

19 (三)金保法責任部分：

20 按金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約
21 前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服
22 務對金融消費者之適合度。金融服務業與金融消費者訂立提
23 供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金
24 融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。金融
25 服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損
26 害賠償責任，但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分
27 瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明或未充
28 分揭露風險之事項所致者，不在此限。金融服務業因違反本
29 法規定應負損害賠償責任者，對於過失所致之損害，得酌定
30 損害額一倍以下之懲罰性賠償，金保法第9條第1項、第10條
31 第1項、第11條第1項、第11之3條第1項分別定有明文。又同

01 法第9條之立法理由明載，所謂適合度，係指金融服務業提
02 供金融消費者金融商品或服務時，應有合理基礎相信該交易
03 適合金融消費者，包括考量銷售對象之年齡、知識、經驗、
04 財產狀況、風險承受能力等，其規範目的在防止金融服務業
05 為自己利益濫行提供金融商品或服務，損害金融消費者權
06 益。而約轉服務僅為存款戶向銀行預先設定收款帳戶，可享
07 有較高之轉帳限額及簡化之操作流程，便利有定期匯款或大
08 額轉帳需求者，其性質屬消費寄託契約之附屬服務，係社會
09 大眾普遍使用之金融交易方式，無需具備專業或經驗，適合
10 於一般金融消費者，難認被上訴人提供此項服務對上訴人欠
11 缺適合度。另被上訴人行員於上訴人申辦約轉服務時已執行
12 關懷提問，上訴人亦就申請文件多次遞交、取回並閱讀等
13 節，均經本院認定如前，難認被上訴人未向上訴人充分說
14 明、揭露約轉服務之重要內容及風險。況以上訴人之金融專
15 業及多次申請約轉服務之經驗（兩造不爭執事實(-)），其亦
16 非因未充分瞭解服務之內容、風險或適合度，而接受被上訴
17 人提供該服務，致受有損害。是上訴人主張被上訴人違反金
18 保法第9條第1項、第10條第1項規定，應依同法第11條第1項
19 負損害賠償責任，並依同法第11之3條第1項請求酌定懲罰性
20 賠償，均屬無據。

21 五、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段、第2項、消保
22 法第7條第3項、金保法第11條第1項、第11之3條第1項規
23 定，請求被上訴人給付1580萬7386元及法定遲延利息，為無
24 理由，不應准許。原審所為上訴人敗訴之判決，並無不合。
25 上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁
26 回其上訴。

27 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
28 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
29 逐一論列，附此敘明。

30 七、據上論結，本件上訴為無理由，爰判決如主文。

31 中 華 民 國 114 年 11 月 26 日

民事第一庭

審判長法官 蔡和憲

法官 林晏如

法官 曾明玉

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。

中 華 民 國 114 年 11 月 26 日

書記官 陳盈璇